

臺南市政府114年度施政綱要

陸、觀光旅遊業務：魅力城市 樂遊臺南-打造臺南品牌觀光樂園

- 一、臺南旅遊品牌意象形塑：辦理多元特色觀光活動，規劃各式主題旅遊，展現城市亮點，塑造魅力旅遊形象；藉由創意行銷策略，強化臺南旅遊城市意象，掀起臺南旅遊熱潮，打造臺南旅遊品牌。
- 二、觀光產業永續發展：透過管理與輔導，鼓勵觀光業者落實永續行動，自我提升品質並降低對環境之影響，推動各式友善認證並輔導業者通過，促進整體升級與永續發展，創造觀光產業新價值。
- 三、深耕國際市場打造首選旅遊目的地：強化國際宣傳，參加國際目標市場旅展及推介會、投放形象廣告、多元創意行銷等，提升臺南國際舞台能見度。推出獎勵計畫，提升國際友善旅遊服務，將臺南打造為首選旅遊目的地。
- 四、招商引資活化觀光產業：提供良好投資環境，吸引民間業者投注資源，強化觀光資源運用與發展，加強輔導及管理制度，活絡觀光產業與提升整體競爭力。
- 五、溫泉品牌永續經營：有效管理溫泉資源分配及監控溫泉露頭，掌握溫泉資源利用情形，避免資源耗竭，串連周邊地方產業辦理溫泉美食節活動，帶動觀光經濟發展，強化臺南溫泉品牌。
- 六、打造臺南美食博物館：鼓勵業者取得米其林評鑑，展現臺南美食國際實力，推動美食遊程，結合業者推廣美食伴手禮，持續辦理美食節系列活動，打造美食旅遊熱潮，讓遊客深度體驗臺南美食博物館的魅力。
- 七、建構友善智慧旅遊環境：旅服中心服務質量再升級、推動城市散步遊程、提升問路店服務能量及推動旅遊便利行，完善旅遊資訊服務，推動智慧觀光，營造友善旅遊環境與智慧觀光新體驗。
- 八、打造區域旅遊品牌建設：盤點暨整合觀光資源，營造特色旅遊環境，整備主題旅遊廊帶，打造跨區亮點建設，塑造區域旅遊品牌，帶動整體環境升級，展現城市新魅力。
- 九、提升觀光景區遊憩品質：強化轄管景點及景區服務機能，提升景區管理及旅遊品質，進行轄管景區及景點的維護修繕與設施更新，優化遊客體驗，整備景區環境品質。
- 十、持續創造虎埤新亮點：完善基礎設施環境品質，輔以親子生態活動及多元行銷方式，提升虎頭埤風景區旅遊熱度，成為山區觀光軸帶進出門戶，帶動山區旅遊觀光產業發展。

臺南市政府觀光旅遊局 114 年度施政計畫

施政目標與重點

觀光旅遊局施政重點以「加強觀光旅遊行銷」、「打造優質旅遊環境」及「提升產業服務品質」為三大主軸。透過國內外行銷推廣，提升臺南的知名度與吸引力。持續強化觀光軟硬體建設，營造智慧友善且永續的觀光環境，厚植觀光產業實力，提升整體服務品質，建立臺南獨特的旅遊目的地品牌，打造臺南成為國內外觀光客的首選城市。

壹、年度施政目標

一、加強觀光旅遊行銷：

（一）強化臺南旅遊品牌形象：

整合觀光產業，參加 2 場國內重要旅展，有效推展本市觀光；舉辦 4 場次獎勵旅遊或踩線行程，加強觀光行銷力度；發行臺南主題旅遊文宣及形象宣傳品，或搭配於臺南拍攝且能與臺南觀光連結之夯劇與電影，推出周邊遊程及出版追劇地圖，至少 1 款；善用熱門議題、觀光趨勢、活動、吉祥物、名人代言、圖卡、資訊科技及多元整合行銷方式等，提升臺南觀光知名度，強化臺南旅遊品牌形象，吸引遊客造訪。

（二）多元特色活動與主題旅遊推廣：

辦理至少 10 場特色觀光活動，推展全年城市行銷，包括三埤春節活動、梅嶺賞螢季、五月音樂季、新營甜蜜節、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、關子嶺溫泉美食節、德元埤園區行銷活動、臺南美食節、臺南城市音樂節、聖誕點燈與聖誕市集、葫蘆埤園區行銷活動、濱海韶光季等，營造四季旅遊意象，成功集客到臺南。推出多元主題旅遊，結合活動周邊資源推出在地小旅行，並鼓勵旅行社結合在地觀光產業推出旅遊套裝商品。規劃水域遊憩及露營體驗活動，辦理多元水域遊憩活動，讓遊客體驗臺南埤塘水域特色之美。

（三）建構智慧旅遊服務體驗：

打造遊客旅行前、中、後智慧旅遊支援服務，利用臺南旅遊網、旅行臺南APP、臺南旅遊FB粉絲團、IG、iTainan2020YOUTUBE頻道、旅服中心line@群組等智慧觀光服務系統平臺及QR-CODE、AR、GPS等智慧科技，提供智慧旅遊新體驗，並輔導旅遊產業數位轉型，提升觀光經濟效益。豐富臺南宗教藝術網內容，設置臺南香科年專區頁面，提供遊客常態瀏覽並實際體驗眾神之都宗教文化之美。建立本市觀光大數據平臺，運用智能分析有效推展觀光，全面建構友善智慧的旅遊環境。

（四）打造首選旅遊地國際品牌：

推動多元海外行銷計畫，規劃於東南亞及東北亞等主要客源市場，整合觀光相關業者，辦理城市形象行銷活動、送客方案、參與各國重點旅展或推介會。針對目標市場及國際城市重要場站，投放國際形象廣告，提升城市能見度與國際品牌形象；藉由國際社群媒體行銷與國際媒體操作，並善用KOL行銷策略，提高網路聲量、口碑傳播及國際媒體見刊率。推出創新遊程產品，規劃國際旅客獎勵方案，增加國際觀光吸引力，提

升各國旅行社送客意願。辦理國內外媒體、業界接待、特色行程產品輔導行銷及國際航線攬客行銷等，強化臺南觀光品牌國際知名度，打造臺南成為觀光客首選的旅遊目的地。

(五) 推動城市散步導覽遊程：

持續推動城市散步遊程，包括「府城歷史散步（孔廟線、赤崁線、老屋線）」、「府城藝文逛街趣」、「老街 543」、「老屋，老店，老生活！」、「鹽水月津港漫遊」、「五條港舊城漫遊（日光線及星光線）」、「關子嶺溫泉鄉散步路線（含親子線）」、「安平獅饗曲」、「安平運河南岸」、「臺灣第一鹽」、「新營甜糖文化漫遊」、「來去走讀A贏」、「尋覓.探索神秘蔴荳港」、「永康大灣聚落散步路線」、「鹽水悠遊行導覽旅遊路線」、「新化大目降文化園區巡禮」及「台南杏源珈琲深度文化走讀」等散步遊程宣傳行銷，至少辦理 850 梯次以上，並持續推出新興特色導覽路線，藉由深度走動導覽解說，讓遊客體驗專屬臺南的歷史文化之美；並加強導覽解說員訓練，強化整體導覽服務品質，提高遊客重遊意願。

二、打造優質旅遊環境：

(一) 招商引資活化觀光產業：

強化觀光資源運用與發展，提供良好投資環境，吸引民間業者投注資源，針對觀光發展潛力地區引入適當招商模式，公私協力合作，活絡觀光產業與提升整體競爭力。如虎頭埤湖濱旅館BOT案、漁市場促參案、臺南運河遊河BOT案、南區喜樹灣裡市地重劃觀光發展特定區合作開發案及虎頭埤纜車BOT案等，另雙春濱海遊憩區、德元埤荷蘭村、黃金海岸船屋一二樓、龜丹溫泉體驗池、葫蘆埤自然公園及安平遊憩碼頭餐飲空間等轄管景區，藉由委託經營或標租，引入民間資源提升服務品質與效率，並委託專業廠商針對履約業務進行輔導，協助改善營運管理，提升本市委外景點服務品質與經營績效。

(二) 全面建構友善旅遊環境：

輔導在地店家加入問路店，每年辦理 2 場次以上教育訓練，提供優質問路店服務，提升臺南旅遊形象。整合大眾運輸工具，提供遊客旅遊便利行，與海陸空業者洽談合作，拓展海陸空運輸接待能量；強化旅遊服務中心服務功能，推動走動式服務、24 小時線上旅遊諮詢及多語旅遊諮詢服務等；為鼓勵新住民投入臺南觀光從業市場，辦理新南向導覽人員培訓課程 1 場；輔導業者提升國際接待服務能量，包含國際遊客接待教育訓練及觀光計程車日、韓語培訓及多國語言店家輔導，全面建構友善的旅遊環境。

(三) 打造區域旅遊品牌建設：

盤點並整合觀光資源，持續推動跨區旅遊廊帶規劃，打造特色旅遊軸帶與遊憩亮點建設，如「重要廊帶亮點營造計畫-水映南瀛」，透過環境整備工程及亮點建設，形塑區域旅遊品牌，提升整體觀光遊憩品質，帶動觀光環境全面升級。

(四) 提升觀光景區遊憩品質：

強化轄管景點及景區服務機能，推動轄管景點與設施維護管理及景觀縫合工程，提升景區管理及旅遊品質，進行轄管景區及景點的維護修繕與設施更新、環境綠美化及景觀改善，預計辦理轄管 12 處風景區或景點環境清潔維護，完成至少 20 件景區設施及 1 條登山步道修繕及改善工程，強化巡檢景點設施、改善景觀設施並提升遊憩品質等工作，優化遊客體驗，提供遊客安心友善的旅遊環境與遊憩品質。每季進行載客小船及

觀光管筏災害防救訓練及定期、不定期督導檢查，營造優質安全的水域遊憩環境。

(五) 強化轄管景區特色打造觀光新亮點：

運用各轄管景區(如虎頭埤、葫蘆埤、德元埤及雙春、安平遊憩碼頭、龜丹泡腳池等)之自然景觀風貌及資源特色，型塑各景區獨特亮點，並依季節與節慶，串聯各景區、景點及周邊觀光產業進行整合行銷，帶動臺南各旅遊軸帶觀光產業發展。

三、提升產業服務品質：

(一) 推動永續優質觀光產業：

提升觀光產業質量，並落實環境永續行動，輔導本市旅宿業者積極參與星級旅館評鑑、好客民宿、環保旅店及環保標章認證，強化旅宿的品質與整體競爭力，提升本市旅宿經營附加價值並創造特色品牌。落實旅宿業及觀光遊樂業輔導與管理，依規定辦理旅宿業登記、管理、輔導，每家每年稽查 1 次以上；上、下年度各辦理 1 次觀光遊樂業經營管理品質考核，打造優質安全觀光環境，促進整體升級與永續發展，創造觀光產業新價值。

(二) 打造永續溫泉旅遊品牌：

整備溫泉旅遊環境，藉由智慧化管理系統，提升溫泉資源分配管理效能，輔導 35 家合法溫泉業者取得溫泉標章；推動「臺南溫泉證明標章」，期藉由商標機制，強化臺南溫泉品牌形象及知名度，提升溫泉產業經濟效益及永續發展。串連周邊地方產業推動雙泉行銷，帶動觀光經濟發展，強化臺南溫泉旅遊地永續品牌意象。

(三) 打造臺南美食博物館形象：

鼓勵餐飲業者爭取國際美食評鑑認證，展現臺南美食國際實力，並結合上榜餐廳與週邊觀光資源，規劃魅力特色美食遊程，強化行銷宣傳，讓遊客深度體驗臺南美食博物館的多元魅力。辦理臺南美食節系列活動 1 場次，強化臺南多元美食文化特色；結合美食伴手禮業者，參與國內外展覽活動有效推廣行銷，並鼓勵業者運用社群網路與智慧科技拓展銷售通路，提升整體經濟收益。

四、提升為民服務品質與內部效率：

(一) 強化陳情案件管考：1999 民眾陳情案件專人負責管考，提升處理質量，預計依 7 個工作天時限辦理完畢，答覆率達 80%。

(二) 提升電話服務案件績效：針對測試績效欠佳同仁案例，於局務會議專案檢討，並要求各單位避免相同疏失，提供電話接聽SOP，本府電話禮貌測試及格率達 85%。

(三) 確實掌握公文績效：專人查核公文辦理進度，加強稽催逾期公文，並將公文績效納入單位年終考績評核，預計公文處理速度平均天數為 2 天以內。

(四) 確保採購品質與績效：提供同仁最新採購法令及資訊，鼓勵同仁參與政府採購專業訓練，精進同仁採購業務專業知能，落實機關內控機制，每年辦理內部稽核作業至少 1 次。

五、提升人力資源素質，落實終身學習觀念：

終身學習是知識經濟時代提高人民素質與強化國家競爭力的關鍵，配合政策推動同仁每人每年學習時數聚焦於業務相關之學習活動，業務相關學習時數應達 20 小時，其中 10 小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程。藉由型塑組織學習文化，期能精進公務人員專業知能，提昇行政效能。

六、提高預算執行力：

有效運用年度歲出分配預算，提高預算執行效率，並擲節各項支出。歲出預算執行率達 90%以上，歲入預算執行率亦達 90%以上。

貳、年度重要施政計畫

工作計畫 名稱	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元) (未含人事費)
觀光技術	完善觀光整體規劃，促進產業投資與活化，帶動整體觀光發展	一、觀光產業招商與活化。 二、觀光景區調查規劃設計。 三、大數據觀光遊客統計及動向分析。	中央：26,480 本府：13,139 合計：39,619
觀光行銷	國內觀光行銷推廣	一、參加國內旅展。 二、網路行銷、旅遊商品規劃行銷、記者團、踩線團或部落客行銷。 三、其他觀光行銷宣傳計畫及行政管理計畫。	中央：0 本府：12,568 合計：12,568
	持續推動臺南問路店，開發旅遊文宣，建置智慧觀光服務系統，打便利友善旅遊環境	一、臺南問路店推廣、營運管理設備維修及教育訓練等。 二、臺南觀光主題文宣、旅遊書冊及臺南形象宣傳品、追劇地圖等設計、改版、編輯、印刷及配送。 三、智慧觀光服務系統經營與行銷。	中央：169 本府：7,250 合計：7,419
	整合中央及地方資源，推廣觀光活動及旅遊商品，營造四季旅遊意象	一、整合中央與地方資源辦理特色觀光活動。 二、永續旅遊推動計畫。	中央：1,000 本府：30,100 合計：31,100
	補助相關機關、民間團體推動臺南觀光行銷產業等相關計畫	補助本市各機關、民間團體辦理各項觀光行銷、產業活動、推動觀光旅遊等計畫。	中央：0 本府：2,500 合計：2,500
觀光旅遊服務	推動臺南城市觀光主題遊程及無縫隙旅遊服務	一、推動主題導覽路線、遊程規劃及相關業務。 二、旅遊服務中心之營運及管理。 三、觀光公車行銷推廣。 四、臺南旅遊產業數位轉型行銷推廣。	中央：2,250 本府：27,905 合計：30,155
	辦理國際行銷推廣，建立臺南首選旅遊地國際品牌	一、國際旅展參展及城市觀光推介活動。 二、聘請國內外觀光代言人及國際社群媒體行銷。 三、辦理國內外媒體、業界接待及特色行程產品輔導行銷。 四、國際城市交通場站與聚眾點臺南旅遊廣告行銷。 五、國內外觀光運具及國內外航線攬客行銷費用。 六、強化旅遊人才相關輔導，提升國際觀光	中央：584 本府：43,490 合計：44,074

工作計畫 名稱	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元) (未含人事費)
		接待能量。 七、聖誕節慶佈置暨點燈儀式活動。 八、獎勵旅遊推廣。	
	打造臺南美食博物館形象	一、舉辦美食節系列活動。 二、結合節慶、遊程、活動、展覽，推廣臺南伴手禮。	中央：5,000 本府：6,000 合計：11,000
觀光事業	強化觀光事業機能，永續發展觀光產業	一、辦理旅宿業之登記、檢查、輔導管理。 二、辦理觀光遊樂業經營管理及輔導工作。	中央：2,400 本府：5,002 合計：7,402
觀光地區及風景區管理	強化風景區管理及環境改善與維護，提升觀光景區遊憩品質	一、轄管景點、景區及露營場管理。 二、各景點、轄管風景區環境維護及清潔。 三、各景點、轄管風景區安全維護、環境綠美化及經常性修繕養護。 四、水域遊憩活動推廣。	中央：27,750 本府：29,254 合計：57,004
風景區營運	辦理轄管風景區經營、促參案件履約管理、委外履約案件管理及溫泉取供事業管理相關業務，提升觀光景區環境品質	一、轄管風景區、景點經營管理智慧化及辦理多元行銷活動。 二、促參及委外案件之履約管理及經營績效評核。 三、辦理溫泉使用事業核發溫泉標章及經營管理輔導、溫泉高值化商品推行及其他業務執行。 四、辦理臺南市觀光發展基金管理業務。	中央：0 本府：5,306 合計：5,306
觀光建築及設備	辦理觀光景區及軸帶建設，提升整體遊憩環境品質	一、辦理市內風景區及景點景觀設施新設、裝置等工程。 二、強化觀光景區環境品質。	中央：149,157 本府：124,343 合計：273,500
	提升觀光景區遊憩品質，強化風景區服務機能	辦理轄管登山步道、景點及風景區設備、設施修繕暨維護改善，建立安全友善旅遊環境，提升整體觀光遊憩體驗。	中央：0 本府：66,300 合計：66,300
			總計 中央：214,790 本府：373,157 合計：587,947