

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫 (116年度至119年度)

目 錄

壹、使命及願景.....	P47
貳、施政重點.....	P47
參、關鍵策略目標（含共同性目標）.....	P48
肆、未來四年重要計畫.....	P50

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫 (116年度至119年度)

壹、使命及願景

觀光旅遊是臺南市的重點產業，也是市政的核心方向，觀光旅遊局肩負著將「臺南觀光品牌」行銷國內外的使命，讓市民感受觀光帶來的幸福經濟。因此，未來觀光旅遊局將持續深耕臺南觀光，強化觀光產業競爭力，致力營造智慧友善且永續優質的旅遊環境，擦亮臺南旅遊地城市品牌，讓臺南成為國內外觀光客首選的旅遊城市。

貳、施政重點

- 一、臺南觀光品牌形象推廣：加強觀光資源整合，推動具臺南代表性之觀光活動與主題深度遊程，展現城市底蘊與獨特魅力；積極拓展國內外行銷推廣，透過創意行銷及各式整合宣傳策略，鞏固及強化臺南觀光品牌形象與競爭力。
- 二、帶動觀光產業永續升級：健全旅宿、觀光遊樂及露營等觀光核心產業之輔導管理，強化觀光產業品質與競爭力；鼓勵業者導入低碳永續經營模式，爭取國內外環保標章與永續認證，帶動觀光產業創新升級與永續發展。
- 三、推動觀光招商與活化：掌握產業需求並優化觀光投資環境，吸引民間資源投入，達成資源有效配置與利用；同步導入專家輔導與績效考核制度，深化公私協作模式，強化經營動能，開創臺南觀光產業新榮景。
- 四、打造臺南雙泉新品牌：整合關子嶺泥漿溫泉及龜丹碳酸溫泉資源，導入溫泉取供及智慧化管理機制，促進溫泉利用效能及資源永續發展；持續推動溫泉標章制度及辦理溫泉行銷活動，打造具特色高值雙泉觀光品牌。
- 五、形塑臺南美食觀光聖地：持續鼓勵業者取得國際評鑑，推動臺南美食與國際接軌，串聯產業推廣美食遊程與辦理美食亮點活動，展現府城美食多元樣貌與魅力，形塑臺南

為美食觀光聖地。

- 六、建構友善智慧旅遊環境：推動旅遊服務友善升級、問路店在地增值服務、城市主題散步深度導覽、低碳便利旅運服務及智慧觀光創新運用體驗等，全面建構智慧友善便利的旅遊環境。
- 七、優化區域亮點觀光建設：以資源整合、空間精進、品牌建構等策略，完善遊憩場域整體規劃，系統性優化觀光亮點品牌建設，全面帶動觀光建設與旅遊環境升級，厚植地方觀光競爭力。
- 八、精進景區風貌與服務效能：全面檢視並優化轄管景區與景點設施，持續推動設施修繕更新；強化環境美化與建構安全巡檢機制，構築安全友善的觀光遊憩環境；辦理景區特色活動，展現景區亮點與魅力，全面提升遊客的服務體驗與休憩品質。
- 九、強化國際旅遊市場布局：持續深化國際觀光市場開發，積極參與指標性旅展及推介活動；整合多元創新行銷策略，精準觸及目標市場，提升國際品牌形象與競爭力，優化國際友善觀光環境與服務量能，打造臺南成為國際旅客首選的旅遊城市。
- 十、水域遊憩推廣與安全管理：推廣多元水域遊憩活動體驗與強化水域安全教育，結合專業訓練與宣導活動，全面強化場域安全管理機制，建構安全優質且永續發展的親水遊憩環境。

參、關鍵策略目標（含共同性目標）

一、關鍵策略目標：

（一）加強觀光旅遊行銷：

1. 規劃特色活動與主題遊程：依四季時序推出全年特色活動，如南科迎曦音樂節、螢光花泉季、虎頭埤水與綠熱狗盃、泳渡虎頭埤、五月音樂季、虎頭埤阿勃勒花季、熱氣球派對、七股海鮮節、臺南夏日音樂節一將軍吼、安平IP裝置展出、關子嶺溫泉美食節、聖誕點燈等，進行全年城市行銷；發展多元主題遊程與深度小旅行，提供遊客專屬旅遊體驗，鼓勵旅行社開發優質套裝行程，藉由全方位行銷推廣，提升觀光經濟效益。
2. 多元觀光整合行銷：加強觀光資源整合，公私協力參與重要旅展強化宣傳，出版各式主題文宣品，優化旅行臺南APP與官方社群平臺之數位服務，導入QR-CODE、AR、GPS及沉浸式數位旅遊體驗等；辦理獎勵旅遊及媒體、KOL 踩線活動，輔以活動話題、品牌吉祥物與名人代言等，發揮多元行銷綜效，提升本市觀光能見度與品牌吸引力。
3. 深耕城市主題散步路線：持續深耕推廣城市主題散步導覽，包含府城歷史散步、老屋老店老生活、五條港舊城漫遊、府城藝文巷街趣、安平獅響曲、安平運河南岸、老街 543、臺灣第一鹽、關子嶺溫泉鄉、鹽水月津港漫遊及鹽水悠遊行、走讀下營A贏、探索神秘蔴荳港、永康大灣聚落、新化大目降、水交社文化園區、臺南杏源珈琲、新營甜糖文化、永康三崁店糖廠及全糖城市城東甜蜜美食等多元主題路線，加碼推出具市場話題性之「最強考運」與「最堅強ㄟ節烈女魂陳守娘」等限定路線，同時並強化導覽解說員專業培訓，提供遊客優質深度的城市走讀體驗。

4. 強化國際旅遊市場布局：以東北亞及東南亞為重點客源市場，透過參與國際旅展及辦理海外觀光推介活動，結合城市形象宣傳及多元行銷策略，深化各目標市場觀光產業之合作交流，積極開發多元客源；藉由國際形象廣告投放、KOL與社群平臺行銷，提升臺南於國際市場之曝光度與品牌能見度；加強觀光人才訓練，配合多元交通運具，優化接待國際遊客之服務量能，提升臺南國際觀光吸引力。

（二）打造優質旅遊環境：

1. 推動觀光招商與活化：積極引導民間投資參與，達成觀光資源有效配置運用，推動整體觀光設施與環境活化升級，提升本市觀光產業量能，包括如虎頭埤纜車BOT案、原魚市場促參案、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等；辦理委託經營及標租作業，包括如德元埤荷蘭村、雙春濱海遊憩區、黃金海岸船屋、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區域，落實後續督導管理，期透過公私協力模式，強化觀光服務效能，共創本市觀光產業新榮景。
2. 建構友善智慧旅遊環境：「服務再升級」，旅服中心導入 AI 科技與 24 小時線上諮詢，結合走動式感動服務、在地伴手禮推廣及問路店品質強化等，打造創新高值旅遊服務；「旅遊便利行」，整合多元大眾運輸工具，拓展海陸空運輸接待能量，提供交通無縫隙服務；「資訊無障礙」，打造全方位智慧觀光服務，優化多語版及沉浸式網站平臺，運用大數據智慧分析有效推展觀光，全面建構智慧優質友善的旅遊環境。
3. 優化區域亮點觀光建設：全面盤點觀光資源，系統性整合規劃遊憩空間與配置，打造觀光區域旅遊品牌亮點建設，如「重要廊帶亮點營造計畫—水映南瀛」，串聯德元埤、葫蘆埤及虎頭埤資源等，發揮埤塘地景優勢，將水域資源轉化為觀光發展的核心動能，型塑臺南專屬的埤塘遊憩品牌與區域風貌，全面帶動觀光建設與旅遊環境升級。
4. 精進景區風貌與服務效能：優化轄管景區、景點及登山步道設施，強化環境維護管理與安全巡檢機制。透過設施更新與環境美化，持續提升景區服務機能，建構安全、友善且優質的遊憩場域；並以虎頭埤親子環教館作為推動環境教育與蟋蟀生態體驗基地，結合自然環境豐富遊程，打造低碳、人文、友善的永續園區。另強化景區亮點營造，整合景區資源辦理特色主題活動，透過整合式行銷提升遊憩吸引力，帶動景區觀光能量提升與發展。
5. 水域遊憩推廣與安全管理：結合臺南埤塘水域特色美景，舉辦多元化水域遊憩活動，並落實專業安全管理與教育訓練，帶動地方觀光與親水風氣；強化安全宣導，藉此提升民眾自救防溺與風險辨識能力，致力建構安全優質的親水遊憩環境，達成優質且永續經營的水域遊憩願景。

（三）提升產業服務品質：

1. 帶動觀光產業永續升級：健全旅宿業、觀光遊樂業及露營業等觀光核心產業之輔導管理，提升觀光產業品質與整體競爭力；積極輔導旅宿業者參與星級評鑑與好客民宿認證，鼓勵業者導入低碳永續經營模式，取得環保標章及永續相關認證，形塑本市旅宿業特色品牌，帶動觀光產業轉型創新與永續發展。

2. 打造臺南雙泉新品牌：整合關子嶺泥漿溫泉及龜丹碳酸溫泉資源，導入溫泉取供及智慧化管理機制，促進溫泉利用效能及資源永續發展，並持續推動「臺南溫泉證明標章」制度，強化溫泉產業整體競爭力；舉辦關子嶺溫泉美食節及螢光花泉季等行銷活動，提升兩大名湯的知名度，打造特色高值的「臺南雙泉」觀光品牌。
3. 形塑臺南美食觀光聖地：持續鼓勵餐飲業者爭取米其林必比登等國際級評鑑肯定，推動臺南美食與國際接軌；引領伴手禮產業數位轉型，拓展旅遊消費產值；整合在地景點及多元運具，推出具臺南特色的美食主題套裝遊程；辦理廚藝競賽、辦桌文化等系列活動，讓遊客深入感受臺南城市食力，引領美食旅遊熱潮，形塑臺南為首選美食觀光聖地。

(四) 提升為民服務品質與內部效率：

1. 強化陳情管考效能：民眾陳情案件由專人負責管考，7 個工作天限辦完成，提升處理效率與品質，答覆率達 80%。
2. 提升電話服務品質：提供電話接聽SOP，定期於局務會議專案檢討，避免疏失提升接待品質，本府電話禮貌測試及格率達 85%。
3. 精進公文處理效率：專人查核公文辦理進度，加強稽催逾期公文，納入單位年終考績評核項目，預計公文處理速度平均天數 2 天以內。
4. 完善採購內控制度：採購法令及資訊即時更新與宣導，鼓勵同仁參與採購專業訓練，提升採購業務專業知能，每年辦理內部稽核作業至少1次，有效落實機關內控機制。

二、共同性目標：

(一) 厚植職能培育，深化終身學習理念：

為精進公務人員專業知能，同仁每年業務相關學習時數平均應達 20 小時以上，其中 10 小時必須完成人工智慧、法定訓練及民主治理價值等課程，深化終身學習理念，提昇整體行政效能。

(二) 精進財政資源運用、提升預算執行效率：

有效運用年度歲出分配預算，提高預算執行效率，並擷節各項支出。每年預算數執行率達 90%以上。

肆、未來四年重要計畫

關鍵策略目標	重要計畫項目		計畫期程
(一) 加強觀光旅遊行銷	1	規劃特色活動與主題遊程	116-119
	2	多元觀光整合行銷	116-119
	3	深耕城市主題散步路線	116-119
	4	強化國際旅遊市場布局	116-119

關鍵策略目標	重要計畫項目		計畫期程
(二) 打造優質旅遊環境	1	推動觀光招商與活化	116-119
	2	建構友善智慧旅遊環境	116-119
	3	優化區域亮點觀光建設	116-119
	4	精進景區風貌與服務效能	116-119
	5	水域遊憩推廣與安全管理	116-119
(三) 提升產業服務品質	1	帶動觀光產業永續升級	116-119
	2	打造臺南雙泉新品牌	116-119
	3	形塑臺南美食觀光聖地	116-119
(四) 提升為民服務品質與內部效率	1	強化陳情管考效能	116-119
	2	提升電話服務品質	116-119
	3	精進公文處理效率	116-119
	4	完善採購內控制度	116-119