

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(104 年度至 107 年度)

壹、使命

觀光旅遊是臺南市的重點明星產業，亦為市政重要方向之一，因此，觀光旅遊局肩負行銷臺南、把觀光客帶到臺南之使命，期讓市民藉觀光客的引入獲得收益，感受觀光產業帶來的幸福經濟；同時亦有責任及義務要將臺南推向國內外的朋友，讓深具在地特色的臺南市成為國際競爭力的都市，此為觀光旅遊局努力之目標，而中期內也將秉持此一理念，持續推動觀光產業、落實市政作為，打造臺南成為「魅力城鄉、觀光樂園」。

貳、願景

本局將藉「魅力城鄉、觀光樂園」旗艦計畫之執行，重新賦予臺南市的觀光新生命，並塑造臺南市之觀光品牌形象，讓臺南市成為國人旅遊的最佳選擇，更躍上國際舞臺，讓國際遊客發現臺南魅力，實踐臺南成為「適合做夢、幹活、戀愛、結婚、悠然過日子的好地方」之願景，讓臺南成為所有遊客旅遊臺灣的首選。

參、施政重點

一、安平港及臺南運河環港計畫：

安平地區是本市發展觀光的重要核心，為整合安平港及運河週邊觀光資源，提供海陸不同遊憩體驗方式，預計利用「安平港環港觀光招商營運」之推動，以BOT方式吸引民間資金投入，達成公部門及私人共同合作開發，藉觀光船舶進行遊河帶動安平港觀光，建構軟、硬體設施及長期經營模式，打造安平港及臺南運河為觀光亮點，增加觀光人潮，帶動本市觀光發展，創造三贏環境。並推動「運河水岸活化廊道」計畫，利用日夜皆美之遊河景觀及妥善運用當地人文歷史與自然資源，形塑特色空間場域，以藝文、美食、歷史、特色主題、水域遊憩活動...等元素規劃，舉辦表演、展覽、懷舊露天電影院...等，打造臺南運河廊道魅力新亮點。

二、觀光旅遊便利行：

提供遊客便利旅遊環境是提升遊客滿意度、吸引遊客再臨的重要因素，因此將藉「友善無障礙觀光環境」計畫之執行，逐步辦理友善旅遊環境體檢及改善計畫，落實友善城市的理念，支持行動不便、生理弱勢與年齡弱勢者走出戶外，體驗本市的熱情與城市魅力。另推廣「觀光公車便利遊」，以現有88安平線、99台江線觀光公車為基礎，結合六大幹線公車路網，提供便利旅運服務，並結合美食與景點門票，發行觀光公車旅遊套票，安排隨車導覽解說員，以完善觀光景點交通接駁旅遊資訊等服務，提供國內外自由行遊客旅遊無縫隙接軌。又針對背包客及自由行之小眾旅遊客群，推廣「觀光計程車逍遙遊」，以觀光計程車作為推廣城鄉旅遊之交通載具，提供更有彈性效率之旅行服務方式，改善計程車駕駛營收，提升本市旅遊服務品質。更以「智慧觀光旅遊服務」，提供遊客便利即時資訊，落實低碳旅遊。此外，於臺南市各旅遊服務中心亦推動「走動式旅遊服務」，提供更優質旅遊服務，營造本市觀光旅遊便利行之

友善環境。

三、臺南特色主題旅遊：

大臺南地區幅員遼闊，具豐富自然資源及特殊人文地景，為便利各類型旅客遊程規劃與安排，針對不同特色資源推出多元主題旅遊。對於喜愛深度旅遊的旅客，於「米其林景點星河遊」計畫，推出「府城歷史散步」、「安平老街巡禮路線」及「五條港舊城漫遊」米其林星級景點導覽行程，規劃「鹽水月津風華」及「關子嶺百年老街」特色散步路線等，讓遊客體驗屬於臺南的知性與感性遊程。而針對登山遊客，整合登山步道周邊的交通、餐飲、景點、住宿等觀光資源，搭配山區四季活動推出「登山步道四季遊」及導覽解說活動，強化山線旅遊。此外利用境內豐富宗教資源發展觀光，辦理「宗教觀光推廣」，使香客變遊客，帶動新興的觀光型態。利用本市特色的鄉村與自然資源，規劃「鄉村體驗旅遊」及「生態旅遊」，同時利用蘊含生態、歷史、文化、觀光等元素之水域，推動「水域遊憩觀光化」，讓遊客體驗臺南多元的真善美。預計利用「旅遊套裝行程商品化」方案，結合旅行社業者推出具體遊程安排，結合旅客遊程食衣住行樂購遊之服務提供，透過多元之宣傳通路，將觀光導入實際消費，以創造經濟產值，實現觀光推動之經濟效益。

四、臺南溫泉旅遊地品牌：

本市關子嶺泥漿溫泉為世界三大泥漿溫泉之一，最具特色且擁有基本遊客基礎。次有龜丹溫泉、六重溪及開發中水雲溫泉，是本市目前積極行銷的溫泉新景點。計畫將以本市溫泉資源為主題，推動「溫泉區開發及品牌行銷」，振興關子嶺溫泉、塑造龜丹溫泉樂活保養地環境，開發水雲溫泉，並輔以關子嶺溫泉節活動打響本市溫泉品牌，結合六重溪、龜丹溫泉等各溫泉區共同行銷宣傳，整合週邊產業，開發套裝行程；並推動「溫泉高質化商品研發」，協助溫泉旅宿業拓展行銷通路，創造溫泉附加價值，建立「臺南湯」的溫泉旅遊地品牌。

五、臺南美食暨伴手禮行銷：

臺南市的美食伴手禮產業，以豐富多元之特色稱冠全臺，更獲國際媒體肯定，「華爾街日報」稱許臺南是「臺灣的美食博物館」。為推廣本市特色美食及伴手禮，將規劃「臺南物產(館)中心」，辦理大臺南特色物產通路推廣案，製作大臺南特色物產禮品型錄，做為通路拓展基礎；輔導特色物產業者建置網路銷售平臺，並建置臺南物產館，集結本市各區的觀光相關禮品、伴手禮等，提供旅客一站購足的型式。

此外加強美食暨伴手禮推廣，持續辦理美食伴手禮產品類型甄選活動，形塑臺南必吃美食及必買的伴手禮優質印象；並辦理各類行銷展售活動，如臺灣鳳梨酥賞味評鑑大賽、清燙牛肉節與參與國外美食展等，帶動臺南特色美食知名度及商機；同時亦辦理美食講座，委託專業團隊輔導規劃美食形象街道計畫。連續多年舉辦「臺南美食節」，邀集各區傳統特色美食店家，透過消費集章參與抽獎，吸引民眾參與，已創立口碑、達到行銷在地特色美食之目的，亦成為本市重要美食活動，未來亦將持續辦理，深化臺南美食之品牌形象；亦將辦理美食教育訓練，規劃具創意及特色系列活動，建置美食節網頁，規劃美食旅遊路線，拍攝美食主題微電影及出版美食旅遊手冊，吸引更多遊客來訪，行銷在地美食，形塑美食之都意象。

六、旅宿業質量提升：

讓遊客多停留一夜是提高旅客消費的重要因素，為增加旅客接待能量，積極協助旅宿業之設立，並釋出公有土地吸引民間投資。又為提升旅遊住宿環境，型塑臺南旅館及民宿品牌特色，推動「星級旅館質量提昇計畫」及「好客民宿推動及質量提升計畫」，輔導民間旅宿業者投入服務品質升級，協助參與星級旅館評鑑及好客民宿徵選，並提供優質住宿環境品質提昇輔導課程，強化旅館業經營體質，提供給國內外旅客優質的住宿環境選擇。另建置臺南旅宿網平臺，提供廣告行銷平臺予旅宿業者，提升訂房銷售及網路曝光度。補助本市老舊旅館業者品質提升，期打造平實優質的旅宿環境，賦予旅館流行時尚新印象，並提升其競爭力及住宿率，形塑本市優質住宿環境，吸引更多遊客到訪。

七、觀光地區亮點計畫：

為完備旅遊基礎環境營造，盤點觀光需求，針對潛力發展區域，積極辦理「觀光事業投資招商」，獎勵民間投資開發及風景區委託經營管理等事宜，強化本市觀光發展並減低公務支出。另為發展大臺南各地區觀光旅遊、完善觀光地區旅遊設施與建置友善旅遊環境，除執行觀光地區之建設規劃與工程外，亦將搭配交通部觀光局年度補助計畫－「整備觀光遊憩設施建設計畫」等計畫，嚴選2-3處觀光地區進行觀光遊憩設施建置與修繕。中程內擇定「府城及鹽水老街區」及「北門、將軍、七股、學甲濱海宗教漁鹽地區」，辦理觀光景區空間營造計畫，完善該區遊憩設施並建置友善旅遊環境，未來逐年針對山線、埤塘、濱海及歷史街區等觀光景區進行觀光硬體之整體規劃，加強設置及更新遊客休憩空間、觀景平臺、導覽指標及解說空間等基礎觀光設施，以營造觀光景區新亮點。

肆、關鍵策略目標及共同性目標

一、關鍵策略目標：

(一)提升產業服務品質：（業務成果面向）

- 1.精品旅館優質民宿：營造優質旅宿環境，擴大旅宿業營業規模，持續輔導業者參加星級旅館、好客民宿評鑑及增加民宿家數，帶動整體經濟效益。
- 2.臺南溫泉旅遊地品牌：善用本市溫泉資源，活絡溫泉產業帶動觀光發展，並完善溫泉取供設施之建設，加強管理溫泉取供事業、溫泉標章業務及推動研發溫泉高值化商品，形塑臺南湯溫泉品牌。
- 3.建立臺南美食品牌：結合節慶及參展活動，規劃美食主題遊程，行銷臺南特有美食伴手禮，並舉辦各項美食活動、創意料理競賽，推動大臺南餐旅學校聯盟，輔導美食伴手禮業者國內外參展，辦理美食產業包裝設計及餐飲相關服務講習，提升服務品質，營造優質美食形象及特色，建立臺南美食品牌，增加美食觀光效益及產值。

(二)打造優質旅遊環境：（業務成果面向）

- 1.安平港及臺南運河環港計畫：為整合區內觀光資源，提供海陸不同遊憩體驗方式，辦理安平港環港觀光招商營運，透過公部門及企業共同合作開發，藉觀光船舶進行遊河帶動安平港觀光。並推動運河水岸活化廊道計畫，以藝文、美食、歷史、特色主題、水域遊憩活動等元素規劃，營造運河廊道魅力據點；舉辦街頭藝人表演或提供學校、社團表演平臺，吸引遊客，提供在地藝文休閒場所。辦理攝影、寫生、徵文比賽，藝文展及運河露天電影院，配合安平港環港招商營運及運河水文環境整

治，打造臺南運河廊道魅力新亮點。

2. 優質觀光事業：積極推動觀光及文創事業，引進民間資源挹注，加強活化觀光事業機能，並提升整體觀光事業品質，增加本市觀光事業收入，促進本市觀光發展，同時辦理旅館業及民宿之登記、管理、稽查、輔導管理等工作，以提升服務品質，辦理觀光遊樂業之登記、經營管理及輔導工作，以帶動觀光產業發展，並辦理觀光遊樂地區管理、安全維護督導及考核工作，維護遊客權益。
3. 觀光事業投資招商：盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，辦理臺南市觀光開發基金管理業務與獎勵民間相關投資觀光設施事宜，及加強基礎資料建置引入民間資源，規劃風景區委託經營管理計畫，強化本市觀光發展並減低公務支出。
4. 觀光景區維護與品質提升：透過強化景區整體規劃開發，新建觀光工程規劃、設計及執行，推動觀光地區區域性環境綠美化，檢視現有相關風景區及景點設施，持續進行各風景區及觀光景點環境整頓、綠美化維護、設施維護修繕及強化改善等工作，執行景觀修景、糖鐵再利用與觀光及水岸自行車道系統建置、整合及完善觀光指標設立、整備觀光景點導覽解說系統與設施設置及觀光景區設施強化等措施，營造觀光景區散步及觀光與水岸自行車網空間，打造觀光景區亮點，提升總體旅遊服務水準與觀光景區環境品質。
5. 觀光旅遊便利行：建構友善無障礙觀光環境，提供走動式旅遊服務，提供臺南自由行旅遊無縫隙服務，以88安平線、99台江線觀光公車為基礎，結合美食與景點門票，發行觀光休閒公車旅遊套票，提供導覽解說服務，建置完善觀光景點交通接駁服務；辦理觀光計程車導覽及外語研習等培訓，配合大型活動發展套裝旅遊等行銷推廣，作為建立觀光計程車品牌知名度，營造觀光旅遊便利行環境。

(三)加強觀光旅遊行銷：（業務成果面向）

1. 米其林景點星河遊：持續推動米其林星級觀光景點旅遊行程，「府城歷史散步」、「安平老街巡禮路線」及「五條港舊城漫遊」城市導覽服務，並規劃推廣「鹽水月津風華」及「關子嶺百年老街」散步路線，讓遊客體驗屬於臺南的知性與感性遊程。辦理觀光導覽解說員與志工培訓，提昇導覽解說人員質與量，讓遊程更為豐富，提升遊客重遊意願。
2. 推動觀光節慶活動及旅遊商品：以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，規劃辦理特色觀光節慶活動，吸引國內外旅客參與；結合觀光文化、產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等，並針對不同旅遊族群，規劃不同之主題套裝遊程，如宗教觀光、鄉村旅遊、生態旅遊、登山步道四季遊，並利用本市生態、歷史、文化、觀光等元素之水域，發展水域遊憩觀光，讓遊客體驗臺南多元的真善美。
3. 加強國內外行銷推廣：積極參加國內外旅展，與本市觀光產業、伴手禮、美食小吃及醫療美容、健檢等產業結合，策劃多元推介主題，透過旅展平臺，進行城市與產業行銷，參與國際觀光旅遊組織並與城市進行交流互訪，提高城市曝光率與知名度，建立友善旅遊城市形象。
4. 觀光文宣開發及智慧觀光旅遊服務：發行臺南觀光雙月刊及旅行臺南主題文宣摺頁，提供多元的旅遊資訊；並配合低碳城市，逐年降低紙本印製量，利用網路資訊平臺、APP程式、FB及QR-CODE等科技，提供無紙化的旅遊諮詢服務，促進環境

永續，落實低碳旅遊。

- 5.臺南特色物產通路建置推廣：整合大臺南地區特色物產資源，建置特色物產通路、網路銷售平臺及物產館中心。透過通路推廣，強化在地優質商品，進而形塑臺南特色物產品牌形象，促使本市的特色物產行銷到全國，成為國內外旅客購物及贈禮之首選，並進一步讓全國聚焦臺南，吸引更多人潮來臺南觀光消費，帶動觀光相關產業成長。

(四)提升為民服務品質與內部效率：(行政效率面向)

- 1.落實管考市民陳情案件：對市民陳情案件加強處理品質，預計依限(7個工作天)辦結答覆率達80%。
- 2.加強同仁電話禮貌：為提升對市民電話服務品質，預計每季實施電話禮貌測試，測試及格率達85%。
- 3.加強公文稽催，提升公文承辦效率：依公文管理系統凡公文逾期即加強稽催，並通知主管督導，預計使公文處理平均天數為2.6天。
- 4.健全採購內控制度，提升採購品質。

二、共同性目標：

(一)提升人力資源素質，落實終身學習觀念：(組織學習面向)

強化本局同仁終身學習觀念，鼓勵參與學習，增進新知能，並以本局同仁終身學習年平均數作為達成本目標之指標，設定本局同仁每年學習時數平均應達40小時以上且數位學習時數平均達5小時以上。

(二)提高預算執行力：(財務管理面向)

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，每年經常門預算數執行率達95%，資本門預算數執行率達90%。