

臺南市政府觀光旅遊局106年度施政綱要

觀光旅遊業務：推動魅力城鄉，型塑觀光樂園

- 一、加強臺南品牌形象行銷：結合本市觀光相關產業，積極參加國內重要旅展，推廣臺南觀光；透過文宣摺頁製作、媒體踩線、網路科技及社群媒體等多元行銷管道加強宣傳，形塑臺南主題旅遊特色，建立本市旅遊品牌優勢，提升本市旅遊市場競爭力。
- 二、旅宿業質量提升：型塑臺南旅館及民宿品牌特色，推動轄內旅館及民宿持續成長，並輔導旅宿業者服務品質升級，協助參與好客民宿徵選及星級旅館評鑑，推展老旅館品質提升及經營「臺南旅宿網」平臺，提供優質住宿環境。
- 三、推廣觀光活動及旅遊商品：整合中央及地方資源，配合在地特色，辦理觀光節慶活動，帶動地方觀光與產業發展；依目標客群推動鄉村及生態旅遊、人文宗教觀光、登山步道遊程、水域觀光等主題旅遊活動，結合活動週邊資源規劃在地風土旅行遊程，並鼓勵旅行社結合觀光產業推出旅遊套裝商品。
- 四、國際遊客行銷推廣：持續爭取國際直航航班，於國際客源城市舉辦推介會、旅展、廣告行銷，提升國際直航客源，接待國際媒體貴賓參訪踩線，參與國際組織，擴大國際旅客市場。
- 五、觀光事業招商活化：盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，針對安平水景公園周邊土地、黃金海岸船屋、將軍漁港遊憩用地、臺南運河及虎頭埤等具觀光發展潛力區域，經審慎評估，分別採用促參、委託經營管理、標租或開放遊船等適當招商方式，吸引民間資源挹注，活化觀光資源，促進本市觀光發展。
- 六、強化溫泉旅遊地品牌：善用及開發本市溫泉資源，活絡溫泉產業帶動觀光發展，強化溫泉遊憩設施品質，並加強管理溫泉取供事業、溫泉標章業務及溫泉體驗池之營運，研發推動溫泉高質化商品。
- 七、推廣臺南美食暨伴手禮：持續舉辦臺南美食節，深化臺南美食文化，建立臺南美食品牌。結合節慶、旅遊行程及行銷活動，推廣美食伴手禮，運用社群網路與智慧科技，輔導業者建置商務通路。
- 八、建立友善旅遊環境：推動旅遊便利行（包含公車輕旅行及公車周遊卡發行、觀光計程車逍遙遊，低碳旅遊自由行，推廣觀光地區自行車租賃系統等）、資訊無障礙（包含建置智慧觀光服務系統及提升問路店服務質量等）、服務

無障礙（提供走動式旅遊服務）及設施無障礙等策略，以建構本市友善旅遊環境。

- 九、米其林景點星河遊：持續推動府城、五條港、安平、西濱、鹽水及關子嶺等區域之臺南米其林散步路線，串連景點並加強導歷史導覽解說員培訓，藉由深度導覽解說，讓遊客體驗臺南歷史文化之美。
- 十、觀光景區品質提升：推動各風景區及景點景觀改善工程、完善導覽解說及指標系統、提升及維護登山步道系統、環境清潔與設施修繕，營造觀光景區散步空間，打造觀光景區亮點，提升觀光景區環境品質。

臺南市政府觀光旅遊局106年度施政計畫

施政目標與重點

大臺南自合併以來，即以打造「文化首都、科技新城、低碳城市、觀光樂園」為城市發展願景與目標，積極推動「建設新臺南十大旗艦計畫」，並藉「魅力城鄉、觀光樂園」計畫之執行，奠定大臺南觀光發展之基礎。

本年度觀光旅遊局施政重點以「提升產業服務品質」、「打造優質旅遊環境」及「加強觀光旅遊行銷」三大面向為主軸，持續推動觀光軟硬體建設，落實觀光事業管理，營造優質旅遊環境，加強國內外行銷推廣，塑造臺南市觀光品牌形象，並躍上國際舞臺，讓臺南市成為觀光客首選的旅遊勝地，讓市民感受觀光產業帶來的幸福經濟，達成「觀光樂園」城市發展之願景。

壹、年度施政目標

一、加強觀光旅遊行銷：（業務成果面向）

（一）推廣觀光活動及旅遊商品：

以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，規劃辦理至少10場特色觀光活動，包含跨年三部曲、楠西梅嶺賞螢季、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、臺南美食節、清燙牛肉節、耶誕點燈及關子嶺溫泉美食節、虎頭埤阿勃勒花季及德元埤荷蘭村風車節等。同時補助民間團體自辦觀光行銷及產業活動，共同營造不同旅遊特色，吸引國內外旅客參與；針對不同旅遊族群，規劃專屬套裝遊程，連結觀光文化、產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等面向，開發不同主題之套裝遊程至少6條，營造四季觀光之旅遊意象；另結合水域遊憩資源，發展多功能水域遊憩活動，預計辦理3場次水域體驗活動，讓遊客體驗屬於臺南的多元特色之美。

（二）加強行銷臺南品牌形象：

為推展本市觀光，結合現有歷史古蹟、民俗慶典、產業文化、鄉村生態等觀光資源，參加國內指標性重要旅展4場，與本市觀光相關產業結合，策劃臺南主題館，介紹臺南觀光資源及推介臺南旅遊商品，推廣臺南觀光；舉辦4場次媒體、部落客及旅行社踩線，協助觀光產業行銷，並運用活動、文宣及資訊科技等多元行銷方式，強化本市旅遊品牌形象，以實質提升旅遊人次，增加本市觀光產業發展之經濟效益。

（三）觀光文宣開發及智慧觀光旅遊服務：

發行臺南觀光區域及主題遊程地圖，提供多元的旅遊資訊；並配合低碳城市政策目標，逐年降低紙本印製量，利用網路資訊平臺（臺南觀光旅遊網、臺南旅宿網）、旅行臺南APP、臺南旅遊FB粉絲團、iTainan2020YOUTUBE頻道及QR-CODE、旅服中心line@群組等智慧觀光服務系統，提供智慧觀光及無紙化的旅遊諮詢服務，促進環境永續發展，落實推動低碳旅遊。

（四）問路店設置提供遊客優質服務：

以現有分布於全市37區的問路店為基礎，辦理教育訓練（2場次以上；預計訓練人次達100人）、軟硬體充實及各類行銷管道宣傳，以提升問路店服務品質。透過問路店商家

對地區性的瞭解、推薦及導引，提供當地觀光景點、在地美食、人文歷史、文化藝術的即時性旅遊服務，指引遊客深度旅遊，樹立臺南旅遊服務品牌形象，創造在地產業與觀光人潮之加值效益。

(五) 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，目前推廣「府城歷史散步（孔廟線及赤崁線）」、「安平老街巡禮路線」、「鹽水月津港漫遊」、「五條港舊城漫遊（日光線及星光線）」及「關子嶺溫泉鄉散步路線（含親子線）」城市導覽服務，至少辦理850梯次以上，藉由走動導覽解說，讓遊客體驗專屬於臺南的知性與感性遊程，深化遊客記憶，提升重遊意願，以活絡在地經濟，並落實低碳旅遊政策。

(六) 國際遊客行銷推廣：

持續爭取國際直航城市，穩固國際直航航班，並整合旅行業、旅宿業、美食伴手禮等業者，共同於國外舉辦推介會、旅展等行銷活動3場次，吸引國際遊客。於國外媒體、機場、旅行社、航空公司等管道刊登臺南形象廣告，提升臺南國際知名度。透過國際媒體採訪、踩線團等接待活動25場次，行銷臺南旅遊景點與行程。

二、打造優質旅遊環境：（業務成果面向）

(一) 觀光事業招商活化：

盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，針對安平水景公園周邊土地開發案、虎頭埤風景區青年活動中心、黃金海岸船屋及將軍漁港遊憩用地等4案，以適當招商方式，吸引民間投資開發，另雙春濱海遊憩區、德元埤荷蘭村、龜丹溫泉體驗池、葫蘆埤自然公園及安平遊憩碼頭等轄管景區，業分別辦理委託經營或標租事宜，未來將持續督導管理，以強化本市觀光發展並減低公務支出。

(二) 臺南運河開放遊船：

推動臺南運河遊河觀光，初步開放2家業者航線申請，並藉由運河光/影環境等計畫，增加夜間運河視覺美感，創造都市夜景觀光廊道，營造區域亮點，形塑幸福城市氛圍，帶動周邊觀光產業，打造臺南成為水岸觀光城市。

(三) 優質觀光事業：

積極推動觀光及文創事業，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；推動低碳旅遊住宿，補助觀光產業改善低碳旅遊住宿設施支出費用，創造安全低碳旅遊環境，同時辦理旅館業及民宿之登記、管理、稽查、輔導管理等工作，每家至少稽查1次以上，以提升服務品質；辦理觀光遊樂業經營管理及輔導工作，以帶動觀光產業發展，並於上、下年度各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。

(四) 建立友善旅遊環境：

建構友善觀光環境，提供走動式旅遊服務；以大臺南各家客運公車為本市觀光公車之理念，推動公車輕旅行。協調業者發行結合景點門票之Tainan Pass 1日、2日票券，後續並規劃透過加值電子票券之方式降低成本，提升遊客再遊意願。另委外持續營運觀光自行車租賃服務，便利旅客暢遊臺南；辦理觀光計程車導覽培訓，配合大型活動發展套裝旅遊等行銷推廣，建立觀光計程車品牌知名度，推動臺南自由行旅遊無縫隙服務。配合第二官方語言行動計畫，針對旅遊服務人員、觀光計程車、旅館民宿或導覽

導遊等第一線觀光接待人員，辦理英語培訓課程3場及至少50梯英語導覽遊程供遊客報名，建置友善的英語旅遊環境。擴大招募觀光旅遊局外語志工包含英、日、韓、越語等外語專長之人員，協助辦理本市各項觀光服務。

(五) 觀光景區品質提升及維護管理：

加強觀光景區整體規劃開發及辦理新建觀光工程規劃、設計及執行事宜，並持續進行各風景區及觀光景點整潔、綠美化維護、設施維護修繕及強化改善等工作，提升總體旅遊服務水準，持續吸引遊客到訪。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，藉以營造觀光景區遊客優質活動空間，提升及形塑觀光景區環境品質。

三、提升產業服務品質：（業務成果面向）

(一) 精品旅館優質民宿：

營造優質旅宿環境，針對不同市場區隔，持續輔導業者參加星級評鑑及增加民宿家數，本市星級旅館計有22家，民宿家數成長至89家，輔導民宿業者13家取得交通部觀光局「好客民宿」認證，結合在地觀光資源提供各地旅客客製化、多元化服務，推展旅館品質提升打造旅館新亮點，經營旅宿網平臺，提升本市旅宿業住宿率，以吸引各地旅客來臺南，帶動整體經濟效益。

(二) 強化溫泉旅遊地品牌：

善用本市溫泉資源，活絡溫泉產業帶動觀光發展，成立溫泉取供事業並頒發33面溫泉標章及溫泉體驗池之營運管理工作；研發推動溫泉高質化商品，協助拓展5處實體及1處網路之行銷通路，辦理關子嶺溫泉美食節相關活動，輔導各溫泉業者建立品牌行銷觀念及通路。

(三) 推廣臺南美食暨伴手禮：

持續舉辦臺南美食節系列活動1場次，藉以深化臺南美食文化、建立臺南美食品牌；同時亦將結合節慶、旅遊行程及行銷活動，推廣美食伴手禮，並運用社群網路與智慧科技，輔導業者拓展商務通路。

四、提升為民服務品質與內部效率：（行政效率面向）

(一) 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85%。

(二) 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%。

(三) 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1.7天。

(四) 健全採購內控制度，提升採購品質，每年至少辦理1次內部稽核作業。

五、提升人力資源素質，落實終身學習觀念：（組織學習面向）

職員每年學習時數，業務相關學習時數平均達20小時以上，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，並以數位學習為優先，其餘10小時自行選讀與業務相關之課程。

六、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。經常門預算數執行

率達95%，資本門預算數執行率達90%，而歲入預算執行率達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	掌握觀光發展趨勢，整合相關服務與資源，挹注民間資源帶動觀光發展，以擴大遊客客源	一、辦理觀光事業招商活化事宜。 二、運河光流域環境計畫。	中央：0 本府：5,360 合計：5,360
觀光行銷	國內觀光行銷推廣	一、參加國內旅展。 二、網路行銷及旅遊商品規劃行銷。 三、記者團、踩線團或部落客行銷。 四、其他有關觀光行銷宣傳之計畫。	中央：0 本府：7,000 合計：7,000
	開發觀光旅遊文宣，建置智慧觀光服務系統，成立臺南問路店，提供友善便利旅遊環境	一、臺南問路店營運管理設備維修教育訓練等。 二、臺南觀光區域及主題遊程地圖編輯印刷配送。 三、觀光旅遊網站、臺南旅行APP等維護管理。	中央：0 本府：9,102 合計：9,102
	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、整合雲嘉南、西拉雅國家風景區、台江國家公園等管理處，辦理或合辦大型觀光活動。如臺南跨年三部曲、楠西梅嶺賞螢季、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、清燙牛肉節、關子嶺溫泉美食節及其他活動。 二、辦理特色主題旅遊（宗教、鄉村）行銷推廣。	中央：0 本府：12,950 合計：12,950
	補助相關機關、民間團體推動臺南觀光行銷產業活動等相關計畫	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：3,200 合計：3,200
觀光旅遊服務	推動米其林星河遊，推動臺南自由行旅遊無縫隙服務	一、辦理觀光導覽解說志工培訓、臺南米其林路線導覽解說培訓課程、導覽解說安排等相關經費。 二、臺南安平水景公園周邊土地開發案。 三、辦理耶誕點燈節慶佈置。 四、旅遊服務中心之營運及管理。 五、Tainan Pass公車輕旅行行銷推廣。 六、擴大招募外語志工包含英、日、韓、越語等專長。 七、第二官方語行動計畫—建置友善英語環境。	中央：2,777 本府：8,238 合計：11,015
	辦理國際遊客行銷推廣，建立臺南美食品牌	一、舉辦國際旅展參展及城市觀光推介活動。	中央：0 本府：25,550

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)
		二、舉辦美食節系列活動。 三、辦理國際媒體行銷。 四、辦理國外媒體、業界接待。	合計：25,550
觀光事業	加強活化觀光事業機能，並提升整體觀光事業品質	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。 三、辦理溫泉使用事業核發溫泉標章及經營管理輔導、溫泉高質化商品推行。 四、辦理臺南市觀光發展基金管理業務。	中央：1,629 本府：3,140 合計：4,769
觀光地區及風景區管理	辦理風景區經營管理、設施修繕、清潔維護改善及環境綠美化維護，提升觀光景區環境品質	一、風景區、景點經營管理。 二、各風景區、景點環境清潔維護。 三、各風景區、景點經常性養護修繕及環境綠美化維護。 四、風景區節慶活動、水域遊憩活動推廣及安全維護。	中央：0 本府：24,911 合計：24,911
觀光建築及設備	強化景區整體規劃開發及提升觀光地區環境景觀設施安全與品質	一、市內風景區及景點景觀設施新設、裝置等工程（分項辦理）。 二、運河光流域環境設施工程。 三、提升觀光地區環境景觀品質。	中央：29,040 本府：29,560 合計：58,600
	推動登山步道遊程，加強風景區設施維護，打造優質觀光環境	一、登山步道改善工程。 二、轄管風景區設施改善維護暨環境綠美化工程。	中央：0 本府：12,000 合計：12,000
			總計 中央：33,446 本府：141,011 合計：174,457