

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(107 年度至 110 年度)

目 錄

壹、使命	P36
貳、願景	P36
參、施政重點	P36
肆、關鍵策略目標及共同性目標	P38

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(107 年度至 110 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「觀光樂園」。

貳、願景

本局將重新賦予臺南市觀光新生命，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、加強臺南品牌形象行銷：

結合本市歷史古蹟、民俗慶典、產業文化、鄉村生態等觀光資源，透過文宣、雜誌、期刊、網路社群平臺、各式媒體宣傳通路、行動載具應用及參與旅展等多元行銷策略，形塑觀光意象，建立旅遊品牌，提升市場競爭力，增進觀光產業發展。

二、提昇臺南旅宿集客力：

臺南歷經多重文化洗禮，造就深厚文化底蘊，運用此內涵型塑臺南旅館及民宿獨特競爭力，提升旅宿市場識別度及吸引力。推動業者積極參與好客民宿與星級旅館評鑑，輔導老旅館品質提升、協助觀光地區民宿設立登記，推動轄內旅宿質量持續提升

成長。經營臺南旅宿網，打造本市優質旅宿平臺，提升訂房率及網路曝光度，帶動整體經濟效益。

三、推廣觀光活動及旅遊商品：

整合中央與在地資源，依城市特色規劃四季觀光主題活動，以活動行銷地方特色產業，帶動產業經濟及平衡都市發展；依資源特色及目標客群，推出城區特色散步路線、農鄉及生態旅遊、宗教觀光、登山步道遊程、水域遊憩觀光等，並規劃在地風土旅行推薦遊程，鼓勵旅行社及電商平臺結合食、宿、樂、購、遊及交通面向，推出套裝旅遊商品，推廣臺南多元之美，提升觀光經濟效益。

四、觀光事業招商活化暨營運管理：

盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境及加強基礎資料建置，審慎評估，採用促參、委託經營管理或標租等適當方式招商活化，吸引民間挹注資源，創造觀光資源，並持續督導管理，強化本市觀光發展並減低公帑支出。

五、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，靈活經營溫泉取供事業，發揮溫泉地最大觀光效益。持續推動溫泉高價值商品研發，提升溫泉產值，並結合周邊資源辦理關子嶺溫泉節活動，形塑臺南溫泉品牌形象，帶動地方產業發展。

六、推廣臺南美食暨伴手禮：

持續舉辦臺南美食節系列活動，吸引美食愛好者參與，結合主廚、說菜人、店家之參與詮釋，深化臺南美食論述，並運用食材物產、料理知識、歷史文化等多樣元素，發展美食旅遊示範，吸引美食旅遊族群。另輔導美食伴手禮業者參加國內外展覽行銷活動，協助業者拓展品牌知名度、開發市場與商業模式，藉由推廣美食伴手禮產業，進而帶動旅遊周邊相關產業。

七、建立友善旅遊環境：

推動旅遊便利行（包含低碳旅遊自由行、自行車租賃服務等）、資訊無障礙（建置智慧觀光服務系統，包括擴充旅行臺南APP資訊功能、加強維護臺南觀光旅遊網站、提升問路店服務質量等）及服務無障礙等策略，並配合第二官方語行動計畫，從非中文使用者之體驗出發，強化國際旅客英語服務，全面建構本市為友善便利之旅遊環境。

八、觀光景區品質提升：

加強觀光景區整體規劃開發及辦理新建工程設計、規劃、執行事宜，持續進行景區設施強化與綠美化維護，辦理觀光景區修景，營造遊客優質活動空間，提升觀光景區環境品質。

九、拓展國際觀光客源：

穩固既有國際航班並爭取航線至臺南機場飛航，推展聯外公共運輸旅客接駁服務，將國際旅客導流引入臺南。開發東南亞及韓國旅客新市場，經營社群網路提高口碑傳播及國際媒體見刊率，論述臺南「文化、生活、美食」之臺灣代表性，開拓城市知名度。

肆、關鍵策略目標及共同性目標

一、關鍵策略目標：

(一) 加強觀光旅遊行銷：（業務成果面）

1. 推動觀光節慶活動：

以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，配合資源季節，規劃辦理特色觀光節慶活動，如臺南跨年三部曲、春季梅嶺賞螢季、夏季海 Party(包括七股海鮮節、臺南夏日音樂節等)、秋冬季清燙牛肉節、耶誕點燈、德元埤荷蘭村風車節及關子嶺溫泉美食節等，創新臺南旅遊模式，吸引國內外旅客參與。

2. 臺南特色主題旅遊：

結合觀光文化、產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等主題，針對不同旅遊族群，規劃不同之套裝旅遊路線，如宗教觀光、農鄉及生態旅遊、登山步道遊程，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。結合活動周邊旅遊資源規劃在地風土旅行推薦遊程，鼓勵旅行社結合觀光產業與活動推出旅遊套裝行程商品，並利用各式宣傳通路加強行銷，增加旅遊豐富性，提升觀光經濟效益。

3. 加強國內行銷推廣：

積極參加國內重要旅展，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旅遊商品，推廣臺南觀光。製作旅行臺南主題文宣摺頁，提供多元的旅遊資訊；利用網路資訊平臺、APP 應用程式、FB 粉絲團、IG、Twitter 及 QR-CODE 等資訊科技，提供無紙化的旅遊服務，落實低碳旅遊。藉由多面向之行銷手法形塑本市觀光旅遊特色，奠定本市旅遊品牌優勢，提升旅遊市場競爭力。

4. 推動臺南城市散步各項主題遊程：

持續推動米其林星級觀光景點旅遊行程，以「府城歷史散步」、「安平老街巡禮路線」、「五條港舊城漫遊」及「鹽水月津風華」、「關子嶺百年老街」散步路線導覽服務，並持續推出例如老屋新生、巷弄生活等新興導覽解說路線，讓遊客體驗臺南各景點文化風華。辦理觀光導覽摺頁改版、解說員教育訓練及重新甄選提升服務品質，發展不同時段及對象之主題導覽遊程，提升遊客重遊意願。

5. 國際遊客行銷推廣：

持續穩固並開拓直接落地客源，建構大眾運輸交通方式，將高雄機場國際旅客導流引入臺南。於日本、港澳等主要客源市場，整合旅行業、旅宿業、美食伴手禮等業者，於標的國家主辦城市形象行銷活動。參與各國重點旅展或推介會，爭取東南亞及韓國等次要旅客市場。針對市場大宗之自由行旅客，積極媒合國際指標性媒體報導，論述臺南「文化、生活、美食」之臺灣代表性，營造城市品牌形象；並透過自營英、日語社群網路、與各國網路意見領袖合作，提高網路聲量。針對團客，持續投入行銷費用提升各國旅行社送客意願、強化本市旅宿業者與各國旅行社之交流合作，並專案媒合會展、遊學或高消費團至本市觀光。

(二) 打造優質旅遊環境：（業務成果面）

1.觀光事業招商活化暨營運管理：

盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，針對觀光發展潛力地區，採適當方式招商活化，吸引民間投資開發，如：安平水景公園周邊土地 BOT 案、黃金海岸船屋活化、虎頭埤湖濱旅館 BOT 案及將軍漁港觀光遊憩用地開發案等；另葫蘆埤自然公園、德元埤荷蘭村、雙春濱海遊憩區、龜丹溫泉體驗池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，強化本市觀光發展並減低公帑支出。

2.臺南運河開放遊船：

推動臺南運河遊河觀光，公告水域開放航線申請，活化水域航運，並藉由「運河光流域環境計畫」，營造出運河專屬的感光環境，讓運河重新被「看見」，創造都市夜景觀光廊道，帶動周邊觀光產業發展，打造臺南成為水岸觀光城市。

3.優質觀光事業：

積極推動觀光事業，鼓勵協助業者運用在地資源特色，積極創新研發，並促進異業結盟，擴展服務面向，增加觀光收入，強化觀光產業經營體質，促進本市觀光永續發展。持續辦理旅館業及民宿之登記、管理、稽查、輔導等，提升服務品質。辦理觀光遊樂業經營管理、安全維護督導及品質考核，維護遊客權益。

4.建立友善旅遊環境：

整合食宿遊購行遊程，運用智慧科技提出方案，便利旅客規劃遊程及暢遊臺南；結合散步路線提供導覽解說服務，另提供觀光自行車租賃服務，鼓勵民眾以自行車低碳旅遊臺南；配合大型活動發展套裝旅遊等行銷推廣，並利用觀光計程車，提供彈性及效率的旅遊方式；另配合第二官方語行動計畫，針對旅遊服務人員、觀光計程車、旅館民宿、導遊等第一線觀光接待人員辦理英語培訓，營造友善的英語旅遊環境；於各旅遊服務中心提供旅遊諮詢服務及服務無障礙策略（提供 24 小時線上旅遊諮詢、英日越等外語旅遊服務），建構本市友善旅遊環境。

5.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，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、景觀修景及設施維護改善等工作，營造觀光景區遊客優質活動空間，提升旅遊服務品質。

(三)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，推動業者積極參與好客民宿與星級旅館評鑑，提升住宿服務品質，型塑臺南旅館及民宿品牌特色。輔導老旅館品質提升，藉由專業團隊硬體改善及軟體服務升級的診斷及建議，再度呈現老旅館的新風貌及新價值，強化本市旅宿市場競爭力。積極協助觀光地區民宿設立登記，推動轄內旅宿質量持續提升成長，保障旅客住宿安全。持續經營臺南旅宿網，提供旅客快速查詢訂房及業者網路行銷平臺，提升競爭力及住宿率，吸引更多遊客到訪臺南。

2.強化溫泉旅遊地品牌：

運用本市獨特溫泉資源，活絡溫泉產業，帶動觀光產業發展，靈活經營溫泉取供事業，輔導全數溫泉業者取得溫泉標章，泡湯旺季辦理全數業者溫泉品質查驗及溫泉營業場所稽查，同時將關子嶺地區納入經濟部水利署臺灣溫泉監測網，確保消費者權益。持續推動「臺南市溫泉取供事業溫泉高值利用供給及品牌商標授權計畫」，媒合學界與業者，建立溫泉高值商品研發產銷平臺，提高本市溫泉品牌知名度、辨識度及價值感，提升整體溫泉產值。打造溫泉節活動，以節慶活動帶動溫泉旅遊地產業發展，使本市溫泉美名行銷國際，引領溫泉旅遊時尚風潮。

3.鞏固臺南美食品牌：

舉辦臺南美食節系列活動及相關美食伴手禮展覽活動，發展臺南在地美食特色，藉由主廚、說菜人、店家、美食家、美食愛好者等人士參與，擴大成為臺南美食傳播者，期將單純味覺享受，提升到五感（時間、溫度、聲音、視覺、情感）服務體驗，由傳統旅遊飲食模式，提升為美食文化洗禮，鞏固臺南美食第一品牌。

(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85%。
- 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1.7天。
- 4.健全採購內控制度，提升採購品質，每年至少辦理內部稽核1次。

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 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。

(二)提高預算執行力：（財務管理面向）

有效運用年度分配預算，提高預算執行效率，並擷節各項支出，每年經常門歲出預算執行率達 90%以上，資本門歲出預算數執行率達 90%以上，而歲入預算執行率達 90%以上。