

# 臺南市政府觀光旅遊局108年度施政計畫（草案）

## 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，建立本市旅遊目的地品牌優勢，提升本市旅遊市場競爭力。
- 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認證與星級旅館評鑑，輔導老旅館品質提升，協助觀光地區民宿合法設立登記，推動轄內旅宿質量持續提升成長。
- 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；依目標客群推動農鄉及生態旅遊、人文宗教觀光、登山步道體驗、水域遊憩等主題旅遊活動，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：提升國際旅遊環境便利性，持續穩固國際直航航班，於國際主要客源城市舉辦推介會、旅展、廣告行銷，並開發東南亞旅客市場及韓國旅客市場，接待國際媒體貴賓參訪踩線，參與國際組織，經營國際社群平台，加強臺南觀光品牌之國際知名度。
- 五、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，針對具觀光發展潛力區域審慎評估，採適當方式招商活化，吸引民間挹注資源，創造觀光資源，並持續督導管理，促進本市觀光發展。
- 六、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。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。持續推動溫泉高值化商品研發，提升溫泉經濟產值。
- 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，鞏固臺南美食第一品牌。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，協助業者拓展商務通路。
- 八、建立友善旅遊環境：推動旅遊便利行（包含建置臺南好玩卡旅遊平台、計程車及包車觀光便利化，低碳旅遊自由行等）、資訊無障礙（包含提供智慧

觀光服務及提升問路店服務質量等)、服務無障礙(提供24小時線上旅遊諮詢、英外語旅遊服務)等策略,以建構本市友善旅遊環境。

九、推動臺南城市散步主題遊程: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,並推出老屋新生、巷弄生活路線,串連景點並加強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、觀光景區亮點塑造及品質提升:辦理各風景區及景點景觀改善工程、完善導覽解說及指標系統、優化所轄登山步道系統、景區環境及轄管設施維護,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。

十一、重現臺南運河遊船及水岸風華:重啟臺南運河遊船,以金色為主軸推動運河光環境計畫,營造都市夜景觀光廊道,並藉由景點藝術策展,打造運河亮點,重現臺南運河水岸風華,帶動周邊觀光發展。

## 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「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」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)加強臺南品牌形象行銷:

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3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。

(二)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、

臺南城市音樂節、耶誕點燈、關子嶺溫泉美食節、虎頭埤阿勃勒花季、葫蘆埤童趣節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，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。

(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（臺南旅遊網）、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，同時亦結合臺南好玩卡旅遊平臺推出智慧旅遊功能，進行大數據分析與研發應用模式。

(四) 國際遊客行銷推廣：

持續穩固並開拓直接落地客源，並申請臺灣好行路線連結高雄機場與臺南，利用高雄機場國際航班網絡，增加國際旅客到訪。於日本主要客源市場及東南亞、韓國等新興市場，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2場，參與各國重點旅展或推介會2場。針對市場大宗之自由行旅客，媒合國際指標性媒體至少2家製作專題報導，論述臺南「文化、生活、美食」之臺灣代表性，營造城市品牌形象；透過社群專業人員操作臉書、推特、IG等，並串連網路意見領袖，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，具體引入國際遊客2,000人次以上入住臺南，並專案媒合會展、遊學或高消費團至少2團至本市觀光。

(五) 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2場次以上教育訓練、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。

(六) 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，包括「府城歷史散步（孔廟線、赤崁線、老屋線）」、「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，並持續推出新興導覽解說路線，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。

二、打造優質旅遊環境：（業務成果面向）

(一) 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4處觀光發展潛力區域，審慎評估，採適當方式招商活化，吸引民間挹注資源，創造觀光資源，並持續督導管理，促進本市觀光發展。

1. 安平水景公園周邊土地 BOT 案：解決安平地區旅客住宿、遊憩等需求，並活化市公有土地，引入民間資源開發具文創特色之多元服務產業，扶植地方文創發展，發揚及深化安平文化特色。

2. 黃金海岸船屋活化：初步規劃供商品展售、餐飲及停車場等使用，引進民間資源、創意及活力，帶動周邊發展。
3. 虎頭埤湖濱旅館 BOT 案：為提昇風景區觀光服務品質及解決旅客住宿需求，徵求民間機構參與興建及營運，規劃作旅宿大樓、研習會議、餐飲展售等服務設施使用。
4. 將軍漁港觀光遊憩用地開發案：藉由民間資金及專業經營管理之投入，活化公有土地資產及建物，帶動將軍漁港周邊觀光及休閒產業之發展。
5. 其他：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餐飲空間等轄管景區，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。

(二) 重現臺南運河遊船及水岸風華：

持續推動臺南運河遊河觀光，並進行沿岸航線5公里景觀美化改善，藉由運河光環境及景點藝術策展等計畫，營造出運河專屬的感光環境，打造運河觀光亮點，創造都市夜景觀光廊道，帶動周邊觀光產業，重現臺南運河水岸風華。

(三) 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、稽查、輔導，並提升優質業者自主管理機能，非屬自主管理業者則每家至少稽查1次以上，提升服務品質。上、下年度各辦理1次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。

(四) 建立友善旅遊環境：

持續優化臺南好玩卡旅遊平臺，滿足遊客旅行前中後的需求，並推出示範型與四季主題遊程商品，帶動旅行風潮；結合散步路線提供導覽解說服務，鼓勵旅客低碳旅遊臺南；媒合觀光計程車配合大型活動發展套裝旅遊，提供觀光客包車服務，彌補公共運輸之不足；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，並由英語志工提供全英文導覽遊程供遊客報名，建置友善的英語旅遊環境；建置旗艦型旅遊服務中心，開設旅遊規劃師服務，並導入服務科學提升服務品質，並提供24小時即時旅遊諮詢服務；擴大招募觀光旅遊局外語志工具外語專長之人員，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，推動業者積極參與星級旅館評鑑與好客民宿認證，輔導本市20家旅館通過星級旅館評鑑，及21家民宿通過交通部觀光局「好客民宿」認證，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，再現老旅館的新風貌與價值，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。強化臺南旅宿網路服務升級，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，並加強住宿點周邊旅遊資訊提供，提升旅遊規劃便利性，吸引更多遊客到訪臺南。

(二) 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34家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，同時協助拓展7處實體及9處網路之行銷通路，提升整體溫泉產值。打造溫泉美食節活動，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。

(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、鞏固臺南美食第一品牌；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，協助業者拓展商務通路。

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) 加強為民服務電話禮貌：為提升對市民電話服務品質，於每半年對所屬同仁實施電話禮貌測試，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，以提升施政品質。

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90%，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<br>(單位：千元)<br>(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。<br>二、觀光景區規劃設計。   | 中央：0<br>本府：431<br>合計：431           |
| 觀光行銷   | 國內觀光行銷推廣                                | 一、參加國內旅展。<br>二、網路行銷及旅遊商品規劃行銷。<br>三、記者團、踩線團或部落客行銷。<br>四、其他有關觀光行銷宣傳之計畫。  | 中央：0<br>本府：7,300<br>合計：7,300       |
|        | 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。<br>二、臺南觀光主題文宣、旅遊書冊等設計、改版、編輯、印刷及配送。<br>三、智慧觀光服務系統經營與行銷。   | 中央：0<br>本府：6,245<br>合計：6,245       |
|        | 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、關子嶺溫泉美食節、臺南城市音樂節及其他活動。<br>二、辦理特色主題旅遊行銷推廣。   | 中央：0<br>本府：17,950<br>合計：17,950     |
|        | 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<br>本府：2,000<br>合計：2,000       |
| 觀光旅遊服務 | 推動臺南城市散步各項主題遊程，以及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。<br>二、臺南安平水景公園周邊土地開發案。<br>三、辦理耶誕點燈節慶佈置。<br>四、旅遊服務中心之營運及管理。<br>五、觀光公車行銷推廣。<br>六、擴大招募外語志工。<br>七、第二官方語行動計畫—建置友善英語環境。 | 中央：4,328<br>本府：18,217<br>合計：22,545 |
|        | 辦理國際遊客行銷推廣，建立臺南旅遊目的地國際品牌                | 一、舉辦國際旅展參展及城市觀光推介活動。<br>二、依據國際市場旅客差異及旅遊目的，開發不同主題遊程。<br>三、辦理國際媒體行銷。<br>四、辦理國外媒體、業界接待。   | 中央：0<br>本府：25,600<br>合計：25,600     |

| 工作計畫名稱     | 重要施政計畫項目                                 | 實施內容   | 預算金額<br>(單位：千元)<br>(未含人事費)  |
|------------|--|--|---|
|            |  | 五、便捷國際遊客交通，穩固國際直接落地客源，延伸國際航空網絡。  |   |
|            | 鞏固臺南美食品牌                                 | 一、舉辦美食節系列活動。<br>二、結合節慶、遊程、活動、展覽，推廣臺南伴手禮。   | 中央：0<br>本府：4,650<br>合計：4,650  |
| 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。<br>二、辦理觀光遊樂業經營管理及輔導工作。<br>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。<br>四、辦理臺南市觀光發展基金管理業務。 | 中央：2,279<br>本府：6,694<br>合計：8,973  |
| 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。<br>二、各風景區、景點環境清潔維護。<br>三、各風景區、景點經常性養護修繕及環境綠美化維護。<br>四、風景區節慶活動、水域遊憩活動推廣及安全維護。             | 中央：0<br>本府：26,761<br>合計：26,761  |
| 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）。<br>二、運河光流域環境設施工程。  | 中央：34,200<br>本府：18,800<br>合計：53,000   |
|            | 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。<br>二、轄管風景區設施改善維護暨環境綠美化工程。<br>三、關子嶺水火同源暨嶺頂天空步道設施整修工程。<br>四、安平遊憩碼頭建物設施整修工程。                  | 中央：0<br>本府：19,500<br>合計：19,500<br><br>總計<br>中央：40,807<br>本府：154,148<br>合計：194,955 |