

# 臺南市政府觀光旅遊局109年度施政計畫(草案)

## 施政目標與重點

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，提升觀旅加值力，打造臺南觀光品牌，實踐臺南成為「文化有深碗、景觀富美學、行銷要主動、服務要貼心、旅宿好優質」之城市願景，讓臺南市成為觀光客首選的旅遊勝地。

## 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；以旅宿優惠為核心，推出臺南旅宿淡季行銷活動，爭取發展遊戲觀光形態的城市行銷活動，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，包含楠西梅嶺賞螢季、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、實境遊戲、臺南美食節、臺南城市音樂節、耶誕點燈、關子嶺溫泉美食節、虎頭埤阿勃勒生態季、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，規劃農鄉及生態旅遊、人文宗教觀光、登山步道體驗、城市博物館等專屬套裝遊程，連結觀光景點、社區產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等面向，推動小鎮輕旅行，開發不同主題遊程，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共6款地圖，提供多元的旅遊資訊；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。建置臺南旅遊小秘書（「Liho Tainan」APP）遊客專屬資訊推播系統，透過beacon傳送技術，便於遊客於遊程中隨時取得最新資訊。包括公車到站提醒、遊程推薦、附近景點、美食、活動、住宿等，並支援中、英、日、韓4種語言。因應數位時代與電子商務趨勢，建構內容行銷平臺，推動數位行銷漏斗包括：曝光觸及、內容體驗、流量轉換、會員回流等，並串接電商平台，促使網路瀏覽者轉換為消費者，藉以帶動臺南產業發展，創造數位經濟循環，形塑臺南數位品牌。

#### (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。推動多元海外行銷計畫，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；與海外旅行社、商場、店家異業合作設置臺南旅遊專區。針對市場大宗之自由行旅客，投放國際廣告，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；尋求國際友人代言，增加臺南國際知名度。針對團客，持續投入行銷費用及新團客遊程提升各國旅行社送客意願，並專案媒合會展、職棒移地訓練、技職交換學生、遊學或高消費團至本市觀光。

#### (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。

#### (七) 宗教文化之都-結合廟宇文化與觀光資源：

持續維護與更新廟宇觀光導覽資料庫，系統整理並記錄至少20間廟宇及其藝品、藝師等150筆廟宇藝術資料，整合本市年度宗教文化觀光活動行事曆，提供遊客得以常態瀏覽本市特有宗教民俗文化及藝術平臺，並結合重大宗教觀光節慶活動推廣具吸引力之宗教文化觀光主題遊程，吸引國內外旅客造訪並認識臺南文化特色。

### 二、打造優質旅遊環境：（業務成果面向）

#### (一) 觀光產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，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：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，藉由民間機構投資興建及營運，規劃旅館、旅遊諮詢、會議研習、餐飲展售等服務設施使用。
4. 漁市場促參案：由民間出資興建營運，恢復魚市場建物舊貌，並規劃為文史展示及物產販售空間等，活絡地方發展。

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，將持續督導管理，以強化本市觀光發展。

**(二) 活化運河遊船及推動夜間觀光：**

以金色為主軸持續推動運河光環境計畫，營造出運河專屬的感光環境，完善運河週邊景觀建置，打造夜間觀光廊帶，重現臺南運河水岸風華，帶動周邊觀光發展。另每年進行4次載客小船不定期檢查及1場災害防救訓練，提升運河遊船品質及安全。

**(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每年稽查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：**

開闢小港機場-臺南接駁快線，並以旅遊路線需求導向，整合多元大眾運輸工具包括臺灣好行觀光公車、雙層巴士、幹線公車、小黃公車等，串連各區景點，提供遊客轉乘無縫隙、資訊無縫隙服務；配合第二官方語言行動計畫，針對第一線觀光接待人員，辦理英語培訓課程，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；擴大招募觀光旅遊局外語志工具外語專長之人員，並辦理培訓新住民導覽訓練班1場次，培養其成為在地植根觀光人才，協助推廣臺南觀光。

**(五) 推動跨區旅遊廊帶串聯與景區品質提升：**

串聯山海特色景點，打造跨區旅遊廊帶計畫，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，辦理；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，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，提升觀光景區環境品質。

**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40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。輔導旅館品質提升，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。整合臺南旅宿資料於臺南旅遊網，提供旅客更周全快速查詢訂房及遊程規劃機能，並加強住宿點周邊旅遊資訊提供，提升旅遊便利性，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，輔導至少30家合法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 (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、觀光景區規劃設計。	中央： 本府： 合計：
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： 本府： 合計：
	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、臺南觀光主題文宣、旅遊書冊等設計、改版、編輯、印刷及配送。 三、智慧觀光服務系統經營與行銷。	中央： 本府： 合計：
	整合中央及地方資源，推	一、整合雲嘉南、西拉雅國家風景區、台江	中央：

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)
	廣觀光活動及旅遊商品，營造四季旅遊意象	國家公園等管理處，辦理或合辦大型觀光活動。如楠西梅嶺賞螢季、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。 二、辦理特色主題旅遊行銷推廣。	本府： 合計：
	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： 本府： 合計：
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。 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、觀光公車行銷推廣。 六、擴大招募外語志工。 七、第二官方語行動計畫—建置友善英語環境。	中央： 本府： 合計：
	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。 二、依據國際市場旅客差異及旅遊目的，開發不同主題遊程。 三、辦理國際媒體行銷。 四、辦理國外媒體、業界接待。 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。	中央： 本府： 合計：
	鞏固臺南美食品牌	一、舉辦美食節系列活動。 二、結合節慶、遊程、活動、展覽，推廣臺南伴手禮。	中央： 本府： 合計：
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、溫泉高值化商品推行。 四、辦理臺南市觀光發展基金管理業務。	中央： 本府： 合計：
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： 本府： 合計：
觀光建築及	強化景區整體規劃開發及	一、市內風景區及景點景觀設施新設、裝置	中央：

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)
設備	提升觀光地區環境景觀設施安全與品質	等工程(分項辦理)。	本府： 合計：
	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。 三、關子嶺水火同源暨嶺頂天空步道設施整修工程。 四、安平遊憩碼頭建物設施整修工程。	中央： 本府： 合計： 總計 中央： 本府： 合計：