

# 臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(109 年度至 112 年度)

## 目 錄

壹、使命	P38
貳、願景	P38
參、施政重點	P38
肆、關鍵策略目標及共同性目標	P40

# 臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(109 年度至 112 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，持續提升觀旅增加值力，打造臺南觀光品牌。

## 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「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：

結合本市觀光相關產業，積極參加國內重要旅展，推廣臺南觀光。以旅宿為核心規劃整合性推廣活動，發展遊戲觀光推動城市行銷。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，建立本市旅遊品牌優勢，同時配合電商發展，發展臺南品牌內容網站，藉網站流量實質導客至各產業平台，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與星級旅館評鑑，輔導旅館品質提升、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。運用臺南旅遊網，打造本市優質觀光資源及住宿資訊整合平臺，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；依目標旅遊族群規劃各種主題旅遊推薦行程，結合活動週邊資源推出在地風土遊程，並鼓勵旅行社結合在地觀光產業推出旅遊套裝商品；輔導業者推出示範型遊程商品，透過旅行業者、線上平台推廣販售，提升觀光經濟效益。

## 四、觀光產業招商活化暨營運管理：

盤點觀光產業需求，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。持續推動溫泉高值化商品研發，提升溫泉產值，並結合周邊資源辦理關子嶺溫泉美食節活動，強化關子嶺名湯地位，形塑臺南溫泉品牌形象。

## 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，深化遊客與產地連結，吸引美食旅遊族群並擴大產地消費。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發展。

## 七、建立友善旅遊環境：

推動旅遊便利行（包含多語化線上旅遊諮詢服務、景區公車指引、計程車及包車觀光便利化等）、資訊無障礙（建置智慧觀光服務系統，包括強化旅行臺南APP資訊功能、加強更新與維護臺南觀光旅遊多語版網站、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、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，推動小鎮輕旅行，並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：

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，以開拓城市知名度，同時於國際主要客源城市舉辦推介會、旅展、廣告行銷等，以加強臺南觀光品牌之國際知名度，並輔導新住民從事旅行社業務，協助爭取國際客源。除積極行銷拓展之外，亦提升接待服務水準以優化遊客旅遊體驗，以加強遊客二次造訪意願，如爭取航線至臺南機場飛航、提供國際遊客快捷運輸、加強宣導聯外公共運輸接駁服務等，並辦理新住民觀光課程，提升本市國際遊客導覽接待能力，亦因應智慧旅遊發展，串接符合國際遊客使用習慣之訂房平臺、OTA、電商等，使在地旅遊產業接軌國際。

## 十、建構宗教文化之都-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，整合本市年度宗教文化觀光活動行事曆，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。

# 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，如春季梅嶺賞螢季、臺南 High 一夏(包括七股海鮮節、臺南夏日音樂節等)、秋冬季臺南城市音樂節、耶誕點燈、德元埤荷蘭村風車節、葫蘆埤童趣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、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，開發不同主題遊程，營造四季觀光之旅遊意象；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：

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，並輔導新住民投入旅遊行業，藉由新住民人際網絡，協助進行該國攬客業務。

#### 6.建構內容行銷平台：

因應資訊科技及電子商務發展，整合市內各項優質產業，以城市共同品牌概念進行網路行銷，針對各產業不同消費者屬性區隔，利用各項產業輔導、地方培力、社區營造、行銷活動等成果，進行內容行銷，透過向目標受眾提供高質量的內容來建立穩固的關係和信任，其後利用內容行銷產生之流量，導入各產業電商平台，輔佐平台進行UIUX優化，提高轉換，擴大銷售。

#### 7.宗教文化觀光推廣：

持續維護與更新廟宇觀光導覽資料庫，系統整理並記錄廟宇、藝師及藝品等觀光導覽資料，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台，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）

#### 1.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案及魚市場促參案等；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.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，提升遊船品質與安全，重現臺南運河水岸風華，帶動周邊觀光發展。

### 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：

以遊客體驗出發，持續優化臺南好玩卡旅遊平臺與智慧旅遊服務，滿足遊客旅行前中後的需求；結合散步路線提供導覽解說服務，鼓勵民眾低碳旅遊臺南；配合大型活動發展套裝旅遊等行銷推廣，並利用觀光計程車或包車，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；建置旗艦型旅遊服務中心，開設創新旅遊服務功能，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，建構本市友善旅遊環境。

### 5.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，推動小鎮輕旅行，並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，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）

### 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。輔導提升旅館及民宿住宿品質與安全，藉由鼓勵業者進行軟硬體改善，提供旅客與時俱進之高品質服務，同時推動辦理觀光地區民宿經營公約標章認證，深化本市結合在地文化、節能減碳、敦親睦鄰之優質民宿形象，進而推展市民外交。配合本市觀光市場活絡，積極協助旅宿業設立登記，推動轄內旅宿質量持續成長，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」，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。打造溫泉美食節活動，以節慶活動帶動溫泉旅遊地產業發展，持續強化關子嶺溫泉2018年獲評為臺灣十大好湯之首及南湯代表等名湯地位，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：

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，並規劃美食實驗與新創場域，打造臺南美食 Showcase。

(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，於每半年對所屬同仁進行電話禮貌測試，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1次內部稽核作業，以提升施政品質。

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 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。