

臺南市政府觀光旅遊局110年度施政綱要

壹、觀光旅遊業務：提升觀旅加值力，打造臺南觀光品牌

- 一、臺南品牌形象建立與推廣：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，持續爭取多元活動推廣城市行銷。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，提升本市旅遊市場競爭力。
- 二、發展臺南特色優質旅宿產業：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的文化特色，提升市場競爭力，建立特有品牌意象。鼓勵業者積極參與星級旅館評鑑與好客民宿認證，協助雙城觀光地區及府城歷史街區發展特色旅宿產業，推動本市旅宿質量提升。
- 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。依目標旅遊族群規劃各種主題旅遊活動，結合活動週邊資源推出在地風土遊程及小鎮輕旅行，並鼓勵旅行社結合觀光產業推出旅遊套裝商品。
- 四、打造臺南品牌國際行銷：於國際主要客源城市之實體及線上旅行社合作推出團體及自由行商品，並整合鄰近縣市區域合作舉辦推介會、旅展、廣告行銷等，以加強臺南觀光品牌之國際知名度。因應智慧旅遊發展，設計國際創新臺南在地遊程，另建置數位品牌行銷平臺，並輔導旅遊產業數位轉型，串接國際訂房平臺、電商平臺、OTA等，使在地旅遊產業接軌國際。
- 五、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，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，提高溫泉產值，加強品牌行銷，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，持續辦理溫泉高值化商品研發、認證及推廣，提升溫泉經濟產值，並打造溫泉美食節活動，型塑臺南溫泉品牌意象。
- 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、建立智慧友善旅遊環境：旅客交通Plus計畫(公車轉乘資訊無障礙、預約下車提醒服務)、旅遊便利行(旅遊電商產品)、資訊無障礙(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、多語旅遊服務)等策略，以建構本市友善旅遊環境。

- 九、擴大臺南城市散步主題遊程：結合三大風景區及古蹟景點，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，並串連新興景點，新增新營區、新化區散步路線，加強導覽解說員培訓，藉由深度導覽解說，讓遊客體驗臺南歷史文化之美。
- 十、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；辦理景觀改善工程、優化埤塘環境、完善導覽指標系統、改善轄管登山步道、景區環境及轄管設施維護，提升觀光景區環境品質。
- 十一、重現臺南運河水岸風華：以金色為主軸持續推動運河光環境計畫，完善運河週邊景觀建置，營造都市夜景觀光廊道，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。
- 十二、宗教觀光推廣：持續維護與更新廟宇觀光導覽資料庫，整合本市年度重大宗教觀光節慶活動(香科年)，推廣具吸引力之宗教文化觀光主題遊程，吸引旅客造訪。

臺南市政府觀光旅遊局110年度施政計畫

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，強化臺南觀光品牌，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）臺南品牌形象強化與推廣：

為推展本市觀光，結合本市觀光相關產業，參加國內指標性重要旅展2場，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；以旅宿推廣為核心，結合業者推出淡季行銷活動，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加強推廣，強化本市旅遊品牌形象，提升旅遊人次與觀光效益。

（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、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；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，讓遊客體驗臺南多元特色之美。

（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手冊3冊，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，並串接電商平臺，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：

為持續穩固並開拓直接落地客源，運用「111 臺南—小港機場快線」連結高雄機場與臺南，並利用高雄機場國際航班網絡，強化國際地接能量友善國際旅遊環境，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、美食伴手禮及觀光工廠等業者，於標的國家主辦城市形象行銷活動或參與各國重點旅展或推介會至少 6 場；與海外旅行社、商場、店家異業合作設置臺南旅遊專區。針對市場大宗之國際旅客客源國，投放國際廣告，論述古都臺南之於臺灣之代表性，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，增加臺南國際知名度。針對團客持續投入行銷費用及推出新遊程提升各國旅行社送客意願，並媒合遊學修業旅行或高消費團等至本市觀光。

(五) 問路店優質服務：

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) 推動城市散步主題遊程：

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，系統整理並增加至少20間廟宇及其藝品、藝師等廟宇藝術資料，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.黃金海岸方舟活化：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) 重現臺南運河水岸風華：

以臺南運河為主軸，持續推動運河光環境計畫，點亮運河航線及周邊重點地標，完善運河沿線景觀建置，打造水岸觀光廊帶與亮點，讓運河周邊晝夜呈現不同風貌，增添運河遊船樂趣，重現臺南運河水岸風華，帶動整體觀光發展。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) 發展臺南特色優質觀光產業：

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的文化特色，提升市場競爭力，建立特有品牌意象。鼓勵業者積極參與星級旅館評鑑與好客民宿認證，輔導本市21家旅館通過星級旅館評鑑及57家民宿通過交通部觀光局好客民宿認證，強化本市旅宿品牌形象。協助雙城觀光地區及府城歷史街區發展特色旅宿產業，推動本市旅宿質量提升。依規定辦理旅宿業登記、管理、輔導，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品質考核，維護遊客權益。

(四) 建立友善旅遊環境：

「111臺南—小港機場快線」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、幹線公車等，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外語專長之人員，並辦理導覽訓練班1場次，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，辦理觀光工程規劃、設計及執行，如黃金海岸水陸遊憩整體規劃、大新營地景休憩點打造等；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周邊環境建設、改善與升級、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) 觀光事業跨域整合：

深入探討觀光事業發展阻礙，公私協力尋求解決方案。挖掘本市觀光事業特有優勢及特色，鼓勵業者積極創新，協助異業結盟，藉由多元事業結合，加強行銷力度，提升本市觀光事業整體競爭力。持續加強263家旅宿業、2家觀光遊樂業、37家溫泉業等經營管理，縱向打造健全優良體質，橫向加強事業體串聯，促進本市觀光事業永續發展，提供優質多元觀光旅遊服務。

(二) 強化溫泉旅遊地品牌：

運用全國唯一獨特溫泉資源，除輔導37家合法溫泉業者取得溫泉標章，更加強行銷溫泉旅遊之觀光休閒遊憩使用，並朝農業栽培、生物科技等領域研發，於「溫泉高值利

用供給及品牌授權計畫」基礎下，對溫泉水源及商品製程建立完善管控制度，同時更進一步致力推動「臺南溫泉證明標章」，期藉由商標機制強化臺南溫泉商品品牌形象及知名度，同時導入研發單位進行產學輔導，促進優良廠商投產，協助本市溫泉高值商品暨溫泉區整體行銷。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。持續推動本市伴手禮、觀光工廠品牌形象、產品包裝之專業輔導與行銷推廣計畫，藉本市優質化產品進行國際城市與文化觀光之交流活動。

四、新冠肺炎疫後觀光振興作為：

(一) 觀光產業紓困與輔導：

未來視疫情發展狀況，若影響觀光產業，將積極爭取中央納入紓困，另所轄委外部分，主動協助業者租金、權利金減免等事宜；協助觀光從業人員在職訓練至少1場，提高產業競爭力；會同衛生局研議傳染性疾病旅宿業防疫作業標準，辦理1場旅宿業者教育訓練宣導，將相關防疫作業流程落實於日常經營管理，以提升旅宿業自我防護機制。

(二) 觀光產業振興與行銷：

因應新冠肺炎疫情，將依中央疫情指揮中心規範，採滾動式檢討各項年度活動舉辦模式與配套防疫作為，適時整合業者推出至少1場防疫安心旅遊或振興方案，以振興經濟；辦理全國主要入境旅行社日韓線控團體至少10家旅行社踩線，開拓旅遊商機。振興國旅方案，推出企業旅遊獎勵，縣市 MOU 合作送客，農特產旅遊元件推廣等方案，拓展國旅市場。與國際旅遊電商平臺合作，開發臺南旅遊電商產品，協助業者開拓海外通路，輔導業者數位轉型，提振觀光產業競爭力。盤點臺南各區產業特色，整合食、宿、遊、購、行等旅遊元件，提供旅行業、旅宿業配套整合，深化臺南旅遊。

五、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 80%。

(二) 加強為民服務電話禮貌：為提升對市民電話服務品質，於平日隨機對所屬同仁實施電話禮貌普測，並配合本府研考會每年電話禮貌測試，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 2 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。

六、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。

七、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。歲出預算執行率達90%以上，歲入預算執行率亦達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、觀光景區調查規劃設計。 三、黃金海岸方舟環境暨教育相關推廣計畫。	中央：3,800 本府：2,010 合計：5,810
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：9,876 合計：9,876
	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：0 本府：6,390 合計：6,390
	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。	中央：1,000 本府：17,950 合計：18,950
	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：2,000 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。 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、觀光公車行銷推廣及營運虧損補貼。 六、擴大招募外語志工。 七、新住民地接社輔導及第二官方語推動經費。 八、推動智慧觀光、建置遊客專屬資訊推播系統。 九、建置內容行銷平臺。	中央：12,179 本府：32,436 合計：44,615

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)
	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、辦理國際媒體行銷。 三、辦理國外媒體、業界接待。 四、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：0 本府：24,100 合計：24,100
	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：0 本府：4,650 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。 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：3,500 本府：3,657 合計：7,157
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：2,224 本府：25,967 合計：28,191
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、提升觀光地區環境景觀品質。	中央：20,520 本府：20,480 合計：41,000
	加強風景區設施維護，打造優質觀光環境	一、轄管風景區、景點及登山步道設施、設備改善維護暨修繕工程。 二、安平遊憩碼頭建物安全及外觀整新工程。 三、雙春濱海遊憩區南側木棧道更新及園區設施修繕工程。 四、關子嶺水火同源擋土牆整建工程。 五、要月吊橋修繕工程。 六、關子嶺碧雲公園整體環境提升案。 七、德元埤荷蘭村景觀安全圍籬整修工程。	中央：0 本府：34,620 合計：34,620 總計 中央：43,223 本府：184,136 合計：227,359