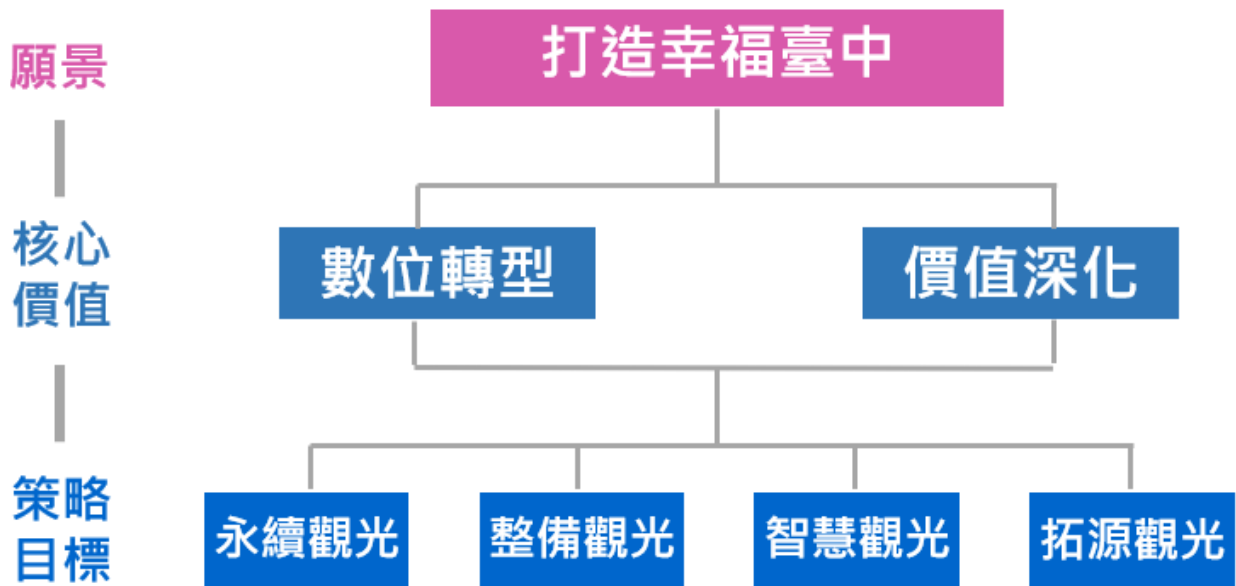


# 臺中市政府觀光旅遊局中程施政計畫(112年至115年度)

## 觀光旅遊局施政願景架構圖



### 壹、願景及核心價值

109年起受新冠疫情肆虐影響，疫情成了新常態，觀光朝向「虛實混和」旅遊的趨勢發展，各界聚焦數位零接觸與價值體驗等關鍵性議題，以提高觀光競爭力，此項風潮至疫情逐漸退卻的當下並未曾改變。在觀光市場重組的過程中，國內外旅遊型態也大幅改變，趨向以接近自然風景、體驗在地文化為主，並注重旅遊安全措施，追求更永續的旅遊方式。

為因應未來的旅遊潮流，臺中市政府觀光旅遊局以「打造幸福臺中」做為施政願景，並以「數位轉型」及「價值深化」做為推動臺中市觀光發展之主要核心價值，逐步調整觀光推動策略，持續優化旅遊環境、提升服務量能及品質、推廣主題體驗式的深度遊程及特色亮點活動、落實旅遊安全、擴展數位應用、協助產業培訓人才、運用多元行銷，傳遞臺中獨有的生活方式及人文自然特質，吸引旅客回流並開拓新客源，讓我們的用心及創意，營造安心及滿意的觀光環境，讓來訪的旅客都能開心地「大玩臺中」，讓臺中成為永續旅遊目的地。

### 貳、策略目標

#### 一、永續觀光

聯合國世界旅遊組織 UNWTO 對永續觀光的定義是：「充分考量目前及未來的經濟、社會與環境影響後，滿足遊客、產業、環境

與當地社區需求的觀光」，本局將秉持永續觀光的理念，透過政策的宣導及觀光活動的推廣，讓本市的社會文化、地方經濟及自然環境產生平衡獲利，進而讓本市的旅遊環境及事業得以長久維繫。

#### (一) 推動永續觀光

疫後觀光市場重整，更多消費者關注人類對環境造成的影響，追求更永續的旅遊方式，因此瞭解目的地的文化及傳統價值、選擇綠色消費及住宿、著重在地當令食材等，對環境友善的旅遊方式，成為旅客的首選及未來旅遊的潮流。有鑒於此，本局將響應聯合國 2030 永續發展目標 SDGs，逐步導入國際權威 GSTC 永續觀光準則的核心概念，向本市觀光旅遊產業傳達推廣永續觀光觀念，除了持續辦理低碳認證旅館、推廣負責任旅遊的理念及低碳運具使用，更將輔導整合具有永續理念的周邊產業業者，打造綠色旅遊的城市。期讓每位遊客在體驗良好的旅遊品質的同時，也當一位負責任的旅人。

#### (二) 整合觀光年曆

透過辦理觀光活動，可豐富旅客行程體驗及增加旅遊規劃誘因，進而增加集客效益並帶動旅客重遊；本局除了辦理年度大型活動，包括中臺灣元宵燈會、大坑蝶螢嘉年華、海線觀光活動、谷關七雄、自行車嘉年華、好湯溫泉季、國際踩舞嘉年華、國際花毯節等，也串聯 29 區各個在地公私部門特色活動，經由觀光年曆進行整合推廣，將訊息有效且充分傳遞至產業端及顧客端，串聯起供需市場，有效地帶動本市旅遊產業穩健發展。

#### (三) 開發主題遊程

旅遊市場已經由「大眾旅遊」走向「分眾旅遊」時代，大眾旅遊以量取勝，容易操作；小眾旅遊則以質取勝，更需費心規劃經營。比起其他縣市，臺中擁有豐富人文、自然資源、歷史文化、精彩活動、獨特產業、多元美食、遊樂設施、休閒購物及氣候宜人等條件，透過開發優質且具創意的多元主題遊程，發展體驗式在地深度旅遊，在老地方找新樂趣，挖掘 29 區新鮮事，提供全齡及客製化的旅遊建議，整體提升觀光服務品質及價值。

### 二、 整備觀光

觀光基礎服務機制的完善整備，是項永不間斷的築底工程，即使在疫情期間，相關軟硬體の整備及輔導依舊持續進行。而後疫情時代的旅客，更趨向體驗在地文化、自然風光為主，且注重旅遊防疫安全措施，因此提供友善、全齡、便利及安全的旅遊環境及服務品質，是旅客造訪臺中的重要考量。

#### (一) 整備旅遊環境

持續針對本局轄管之休閒型自行車道、登山步道及風景區之公共服務設施新建及整建修繕、環境清理、老舊設施汰換、景觀

綠美化與設置裝置藝術景點優化等工作，強化導覽系統，改善服務品質與安全性，促進休閒及綠色觀光發展。

## (二) 提升旅遊服務

為提供有溫度的旅遊諮詢服務，在臺中國際機場、高鐵臺中站、臺中車站等重要交通節點設置旅遊服務中心，讓旅客可獲得本市與鄰近縣市之多樣性旅遊資訊。

觀光旅遊網及大玩臺中 APP，結合 TripAdvisor 貓頭鷹網站客觀評價功能及 Google Maps 導航功能，並結合 GPS 及 LBS 適地化服務，提供整合性觀光導覽服務。而大玩臺中 APP 更整合自行車、登山步道行動服務，緊密結合週邊「食、宿、遊、購、行」觀光供應鏈，並新增運動體驗、踏點闖關任務、定位導航等功能。

本局以既有公車路線進行轉型，推動臺中觀光公車及台灣好行，以品牌建立、路線優化及服務升級等面向，逐步建立本市觀光公車品牌系統，並積極整合臺鐵、高鐵、本市捷運，以及本市幹線公車系統，便利旅客辨識及搭乘，滿足行旅所需，逐步完善觀光運輸服務。

## (三) 強化產業管理

為提供旅客在本市的安全及健康的住宿及遊憩環境，本局持續辦理如星級旅館評鑑、好客民宿遴選、低碳旅館及穆斯林認證等輔導課程，並加強旅宿業聯合稽查；另對溫泉業者、觀光遊樂業及露營場業者等，進行合法業者不定期稽查確保服務品質、辦理講習訓練、輔導業者取得合法經營；對於委外或促參場域，監督導引經營品質持續精進，全面守護來本市觀光的旅客。

## 三、智慧觀光

隨著 5G 時代蒞臨，疫情期間的許多旅遊限制，透過數位智慧機制，提供有別於以往的便捷解決方案。也因此造就觀光界朝向「虛實混合」的旅遊趨勢發展。目的地管理部門透過數位管理機制提高管理及行銷效率；產業界藉由數位電商及智慧化營銷，創造新的商業模式；旅客偏好獲取更即時且多樣的旅遊資訊與智慧體驗，提升行動數位應用與觀光旅遊服務之結合，是當前重要的課題。

### (一) 協助產業應用

協助業者數位轉型，並促成旅遊產業與周邊異業及主流電商的合作，提供便捷且多元的旅遊行動服務，以提升在旅遊市場的競爭力，並可透過後台數據分析，精準掌握客源市場，提高旅客忠誠度及再訪率。

### (二) 優化數位應用

針對本市 30 多處主要遊憩景點進行電信數據統計分析及問卷滿意度調查，了解旅客輪廓及旅遊動向，並建置「臺中主要遊憩

據點遊客行為資訊網」，並開放資料予產、官、學界在商業布局、政策制定及學術分析等方面參據，以提供更完整及精準的旅遊服務。

因應線上消費盛行及行動支付時代來臨，持續朝向付款多元化、產品數位化邁進，於本市台灣好行及臺中觀光公車提供行動支付驗票功能服務，並持續與本府交通局合作，發展 MaaS 交通行動服務平台，結合其電子交通票券等相關服務，以完善旅客旅遊數位體驗。

#### 四、拓源觀光

活用各式宣傳行銷通路，廣拓市場客源，並與中部其他 7 縣市官方、區域觀光圈，以及業者的合作，串聯觀光資源，打造區域旅遊，塑造中部觀光新魅力。

##### (一) 開拓觀光客源

以國際短程航線可及地區如日、韓、港澳、東南亞地區為主要客源目標，透過參加國際旅展、推廣會、城市旅遊合作、名人代言、邀請旅遊媒體關鍵人物訪市等，行銷本市獨特的觀光資源與特色；國內市場則邀請旅遊業者、媒體、部落客等，依旅遊主題安排參訪，透過在地五感體驗，深化各景點感知印象；經由國內外媒體網路宣傳本市特色深度體驗元素與新興景點，以廣拓國內外客源。

參與推動臺中國際機場航線闢駛，促進中臺灣國際觀光發展。將整合中臺灣觀光產業量能，共同與臺中航空站、航空業者及旅行社等進行洽談，逐步推動原航線復駛及開拓新航線包機的可行性，持續拓展航線穩定發展，直接將境外遊客引流中臺灣。

##### (二) 擴大城市行銷

本局持除續加強臺中觀光旅遊網、Facebook、Instagram、Twitter、Youtube 及微博等社群媒體經營，提供及時及客製化的旅遊建議與資訊，並強化與粉絲的互動，輔以平面文宣、出版品、電子摺頁等加強城市廣告行銷；並透過接待國內外媒體與業者、遊學團等，擴大媒體報導及口碑行銷力道，期透過親身體驗、影片宣傳與線上實景等，讓旅客眼見為憑，臺中是兼具安心、新鮮、有味的旅遊目的地。

##### (三) 營造中部共生

擴大「中臺灣區域治理平台」影響力。由中、彰、投、苗、竹、竹、雲、嘉(市)8 縣市政府組成，透過「觀光旅遊」小組平台，共同爭取中央補助、參與國內外交流宣傳、辦理特色主題活動、觀光資源共享等，發揮互補及乘數效應。另一方面，強化與在地中彰觀光圈之行銷活動與產業合作，共創中臺灣觀光永續發展。

### 參、未來四年重要計畫

發展策略	重要計畫項目	計畫期程
永續觀光	推動永續旅遊	112-115
	整合觀光年曆	112-115
	開發主題遊程	112-115
整備觀光	整備旅遊環境	112-115
	提升旅遊服務	112-115
	強化產業管理	112-115
智慧觀光	協助產業應用	112-115
	優化數位應用	112-115
拓源觀光	開拓觀光客源	112-115
	擴大城市行銷	112-115
	營造中部共生	112-115