

臺中市政府觀光旅遊局中程施政計畫(108-111 年度)

壹、願景及核心價值

臺中市政府觀光旅遊局以「打造臺中成為觀光首都」做為施政願景，並以「陽光樂活」、「連結幸福」、「多元包容」、「擁抱創新」四項元素，做為推動臺中市觀光發展之主要核心價值主張。臺中市觀旅局致力推動本市觀光工程、旅宿管理與城市行銷，從優化軟硬體及旅遊服務品質著手，逐步強化觀光體質。本局以「城鎮交融、人景交織」為行銷橫軸，將臺中獨有之山、海、屯、都等自然景觀結合人文藝術資源，為臺中區隔出獨一無二的觀光特色定位。另外，本局以「月月有活動、季季有節慶」為行銷縱軸，創造持續性的話題亮點，讓臺中在地特色走向國際，傳遞專屬臺中的美好，使造訪臺中的旅客在遊程中體驗幸福感動。

貳、策略目標

一、強化環境整備

(一)完善休閒型自行車道

本局持續針對本市各地區休閒型自行車道辦理清潔維護、環境綠美化工程、優化導覽系統及標誌標線、強化公共設施、改善自行車專用道路面及行銷宣傳本市自行車道等，並爭取中央補助，改善既有休閒型自行車道設施服務品質，及陸續設置自行車驛站，提供自行車停放、休憩、打氣、補給(結合便利商店)及智慧服務等功能，邁向自行車友善城市。

(二)優化登山步道

本局將持續辦理本市既有登山步道之公共服務設施整建修繕、景觀綠美化與環境清理等工作，強化既有設施、優化導覽系統，改善步道服務品質及安全性，並行銷宣傳本市登山步道，打造優異健走環境，促進休閒觀光發展。

(三)提升大坑、大甲鐵砧山、大安三大風景區遊憩品質

1. 持續修繕大坑風景區 12 條登山步道及相關設施。

2. 辦理大甲鐵砧山挑戰型自行車道建置工程、雕塑公園觀光服務設施改善工程、改善大甲鐵砧山風景區道路服務品質與劍井門戶入口、風景區大草原整體景觀新建工程。
3. 辦理大安風景區海灣遊憩設施改善工程、大安風景區綠光森林計畫景觀改善工程。

二、提升管理服務

(一)提升旅宿業住宿環境安全與服務品質

本局為確保旅客在臺中住宿公共安全與服務品質，針對市內旅宿業採稽查與輔導雙管齊下，不定期聯合稽查違規業者，並勒令限期改善或依法裁罰，對於非法業者則加強稽查裁罰，並勒令歇業；同時針對合法旅宿業辦理提升職能與競爭力講習訓練，另聘請專家成立輔導小組，邀集相關政府單位成立非法旅宿之輔導小組實地輔導，提供合法化建議方案，以期加速合法化經營。

(二)加強溫泉使用事業輔導管理

本市谷關溫泉享有盛名，是能讓旅人身心得到放鬆的幸福景點。為了不讓這份幸福打折，本局努力提升溫泉事業合法經營的比例。一方面進行合法業者不定期稽查確保服務品質；一方面聘請專業顧問機構調查現況，結合相關機關研擬促進合法化之方案，供業者依循。並辦理講習訓練，輔導溫泉使用事業取得溫泉標章。截至 108 年 6 月 5 日止，本市計有 20 家溫泉使用事業，其中 13 家領有溫泉標章合法經營，合法比例為 65%，將持續積極輔導達到全面合法化目標。

(三)完善旅遊諮詢服務

本市為提供旅客旅遊諮詢服務，於國內主要航空站、火車站、捷運車站、套裝旅遊路線出入門戶及重要交通節點設置相關旅遊(客)服務中心。目前本局轄管 6 處，分別為臺中車站旅遊服務中心、臺中國際機場旅遊服務中心、高鐵臺中站旅遊服務中心、石岡旅客服務中心、大安濱海旅客服務中心及大甲鐵砧山遊客中心。

另為回應臺灣人「相借問」的臺式熱情並將旅遊服務理念普及至各處，本局亦於各類在地特產店、便利商店，民宿、飯店、旅行社、觀光工廠及派出所等處所申設，延伸旅遊服務，

將朝向全市 29 行政區均有借問站進行規劃，以邁向優質旅遊服務的目標。

(四)促進遊客到訪臺中旅遊住宿

透過對本市觀光產業之輔導管理，進而提升觀光旅遊服務品質及觀光能見度，帶動臺中觀光遊憩及住宿人次成長。

三、重塑亮點活動

(一)舉辦大型觀光活動

為了努力讓臺中成為「月月有活動，季季有節慶」的旅遊城市，本局辦理中臺灣元宵燈會、花博宣傳行銷、臺中購物節行銷宣傳、臺中珍奶節×好茶好餅、大安沙雕音樂季、臺中好湯溫泉季、臺中自行車嘉年華、臺中國際舞蹈嘉年華、臺中國際花毯節及籌辦 2020 台灣燈會等大型觀光亮點活動，並加強網路及傳媒行銷，擴大活動能見度。

(二)創新營造地方特色活動

串連大坑風景區、大甲鐵砧山風景區、大安濱海樂園等三大風景區，依各自資源特性規劃系列活動，並推出風景區觀光年曆進行整合推廣。更規劃與在地商家、專業導覽團體跨產業聯手包裝行銷，形塑本市風景區識別品牌「甲安坑」，以提振臺中三大風景區觀光市場。

四、擴大區域整合

「中台灣區域治理平台」原以中、彰、投、苗四縣市為主，108 年開始，擴大縣市合作範圍，邀請新竹縣、雲林縣、嘉義市加入。中、彰、投、苗、竹、雲、嘉 7 縣市涵蓋的治理人口達 700 萬人左右，約占全台總人口三分之一，除了可增加中臺灣的能見度，更可爭取中央投入更多資源建設中臺灣，藉此提升旅遊軟硬體的品質。首屆由本市擔任中臺灣的領頭羊，後續並由各縣市接棒主導，期透過共同治理，串聯周邊縣市觀光資源，豐富旅客的遊程選擇，讓臺中躍升臺灣觀光首都。

五、創新精準行銷

(一)全市觀光資源整合行銷

臺中觀光資源多元，硬體方面，除了既有的自然與人文風

光，也持續推動觀光建設如：整建自行車道及登山步道，興建海洋生態館、大安媽祖主題園區，以及花博馬場園區與花舞館的轉型營運；軟體方面則透過電視、網路、社群、平面出版品及戶外廣告、整合行銷、國內外旅遊合作等不同媒宣傳管道，吸引讓國內外旅客關注臺中獨特的觀光資源與特色（表 1）。

表 1 臺中市政府觀光旅遊局觀光資源盤點表

硬體觀光資源	軟體行銷管道		
	網路平台或軟體	廣告	紙本
自行車道及登山步道、海洋生態館、大安濱海樂園、大安媽祖文化園區、花博馬場園區與花舞館	臺中觀光旅遊網、Youtube 影片、Facebook 大玩臺中-臺中觀光旅遊局、Instagram、Twitter、微博、大玩臺中 App	電視、網路、社群、平面出版品及戶外廣告、整合行銷、國內外旅遊合作	文宣、百景大婚攝景點書冊、臺中絕景書冊、電子摺頁、電子書

本局持續加強網路平臺如：臺中觀光旅遊網、Facebook、Instagram、Twitter、Youtube 及微博等社群媒體經營，依據各旅遊客源市場之視聽偏好，參考各式社群媒體之演算法則，制定整體行銷宣傳策略，除定期更新並提供即時旅遊相關資訊，更持續強化與粉絲之互動以提升好感度；再利用平面文宣、出版品及各旅遊雜誌等，及電子摺頁、電子書加強城市廣告行銷，以補足鮮少使用網路社群平臺者之行銷投放缺口，並規劃製作百大婚攝景點、臺中絕景書冊及外國語文觀光行銷書冊，擴大臺中國內外之行銷宣傳力道，賡續提升臺中觀光之國內外知名度。

(二) 拓展國際入境市場

1. 參加國際旅展及推廣

考量國際旅客消費力、停留天數及重遊率等，臺中以日、韓、港澳及中國大陸為主要客源目標，為精準布局國際

旅遊市場，本局籌畫參加大陸地區(如廈門、昆明)、香港、日本等國際旅展，及韓國、香港觀光推廣等，積極開拓國際入境客源市場。

2. 國際城市旅遊合作

積極與亞洲及世界各城市合作，透過官方及民間交流合作備忘錄簽訂，增進國際城市觀光交流及友善互惠，互相送客，創造雙贏。

為深化香港市場之經營，促進港澳旅客持續造訪本市，市府團隊 108 年 1 月下旬即至香港拜會香港旅遊發展局，請益名聞全球的香港購物節及相關節慶旅遊籌辦經驗，並與香港安達旅行社簽訂臺中節慶活動合作送客備忘錄，期促進港澳入境臺中旅遊持續成長。

108 年 3 月市府團隊參訪福建省福州市、泉州市、廈門市、浙江省杭州市、寧波市等 5 個城市，推動兩岸包機直航、郵輪彎靠等觀光旅遊合作。6 月成功促成寧波旅行社協會與臺中 3 家觀光公會簽訂「臺中寧波觀光旅遊客源地合作協議」及「臺中寧波旅遊客源及觀光住房合作協議」，力拚兩地 20 萬互訪旅次。

108 年 8 月規劃前往日本名古屋市政交流參訪與節慶觀摩，並簽署兩市觀光友好交流協定，中程計畫以 10 萬旅次互訪為目標，藉由節慶活動交流及主題旅遊推動直航包機與郵輪送客。

108 年中規劃組團赴上海市進行市政交流與參訪，籌辦旅遊推介會以提升臺中觀光資源能見度，媒合臺中上海觀光旅遊業者簽署旅遊合作備忘，促進兩地民間業者緊密交流合作，可望帶動互訪旅次穩健提升。積極協助推動 108 年秋季臺中-上海恢復包機或直航，並陸續協助開拓亞洲城市國際海空航線。

3. 國際入境接待

透過接待國際媒體與旅行社踩線團、遊學團，讓自由行與團體旅客能夠細細品味臺中觀光風情，藉由國際媒體報導

宣傳、踩線團之旅遊產品企劃推動及遊學團體之深度主題式旅遊，創造國際旅客源造訪臺中之契機。

4.國際城市宣傳行銷

針對臺中主要國際航點城市加強行銷宣傳廣度與深度。在入境旅遊客源國之國際景點及交通重要場站增加臺中觀光意象廣告曝光，如：日本東京晴空塔、香港九龍巴士及泰國地鐵 SILOM 站等，利用線上及線下廣告組合，刊登及播出臺中特色廣告吸引目標客源關注，如：海外網路(香港、日本、泰國)、海外網路新聞(香港、日本、韓國、泰國)與中華航空及泰越捷航空國際航線機上雜誌，期擴大國際城市行銷宣傳廣度。

另為深化國際城市行銷宣傳深度，規劃與知名亞洲出版社合作編寫外國語文旅遊書籍，分送目標客源國之旅行社、學校、圖書館等，讓臺中觀光資源訊息得以滲透至國際入境目標旅遊市場，可望有效增進客源國民眾對臺中旅遊資源與環境之深度瞭解。

(三)深耕國內旅遊市場

規劃邀請旅遊業者、媒體、部落客等，依本市特色旅遊主題，進行踩線，增進臺中觀光資源的國內旅遊能見度。透過在地體驗，深化各景點及遊程之感知，提升業者規劃臺中專屬遊程之動能及行銷之力道。並參加國內旅展，增加遊客第一線接觸行銷機會，持續鼓勵國人到訪臺中。

參、未來四年重要計畫

發展策略	重要計畫項目	計畫期程
強化環境整備	完善休閒型自行車道	108-111
	優化登山步道	108-111
	提升大坑、大甲鐵砧山、大安三大風景區遊憩品質	108-111
提升管理服務	提升旅宿業住宿環境安全與服務品質	108-111
	加強溫泉使用事業輔導管理	108-111

發展策略	重要計畫項目	計畫期程
	完善旅遊諮詢服務	108-111
	促進遊客到訪臺中旅遊住宿	108-111
重塑亮點活動	舉辦大型觀光活動	108-111
	創新營造地方特色活動	108-111
擴大區域整合	「中台灣區域治理平台」觀光合作	108-111
創新精準行銷	全市觀光資源整合行銷	108-111
	拓展國際入境市場	108-111
	深耕國旅市場	108-111