

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處
102 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、交通部 100 年 12 月 5 日交秘字第 1000011604 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、交通部觀光局 101 年 12 月 18 日觀企字第 1012001325 號函辦理

貳、總體目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。
- 二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：102 年 1 月至 12 月

肆、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 於本處遊客中心及小琉球遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，提供民眾便利及實用性之諮詢服務。 2. 配合行政院研考會「中央機關全面開放無線上網」於本處大廳設置「iTaiwan」wifi 熱點，提供民眾免費上網。除本處遊客中心及琉管站新增小琉球其他遊憩景點。	持續辦理 102 年 6 月	◆服務形象國際化，提升服務品質與效率。 ◆提供 iTaiwan 免無線上網，方便民眾於外出活動或洽公等待之暇，能上網隨時收發郵件、瀏覽網頁，即時處理生活大小事。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。	1. 結合轄內社區及東港鎮人文協會共同培養在地旅遊達人，期創造觀光服務人員增加就業專長或當地優質志工，共同行銷地方觀光。	持續辦理	◆塑造優質導覽人員，讓當地旅遊資源成為提供遊客深度資源旅遊資訊。
	2. 為強化本處服務台、遊客中心及琉管站服務人員服務品質，辦理解說導覽志工招募並淘汰不適任志工，及辦理志工在職訓練。	持續辦理	◆引導遊客順利進入風景區，加強服務層面，提高遊客滿意度。
	3. 為推動小琉球成為低碳觀光及生態旅遊，聘請專業講師培訓專業導覽人員以提昇服務品質。	持續辦理	◆減緩潮間帶導覽解說頻率，增加琉球各項資源解說之多元性。
	4. 遇颱風來襲致東琉線船班停駛，本處均主動查詢停復駛時刻，並主動告知各業者及遊客，以減少滯留人數或儘早疏運遊客。對於滯留之遊客並主動關心，適度提供協助。	持續辦理	
	5. 配合人工濕地環境教育場址認證並提供導覽。	102 年 6 月	◆提供環境教育場地認證。
(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 接受電台訪問，行銷本處旅遊活動。	持續辦理	◆行銷大鵬灣，吸引遊客到訪。
	2. 配合大局低碳觀光島之綠色運具政策，結合屏東縣政府機車汰換補助方案，輔導琉球民眾或業者使用電動機車，落實節能減碳政策。	持續辦理	◆利於小琉球推動低碳島使用低污染運具計畫的規劃，並宣導鄉民瞭解節能減碳的重要性，期望透過展示與宣導作為，達到教育示範及推動綠能產業目標。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，傳遞政府服務訊息及功能。	3. 結合「小琉球生態旅遊發展聯盟」於小琉球島嶼辦理生態保育宣傳推廣，共同推動發展生態旅遊之配套措施。	持續辦理	◆建立與民間團體互動機制，提昇國人生態保育責任及環保意識。
	4. 請大鵬灣公司(BOT 公司)辦理開發內容及開發進度說明會，以應地方單位、人士或媒體了解大鵬灣開發情形，加強地方交流，展現敦親睦鄰。	102 年 6 月	
	5. 建置社群網站成立「勇闖大鵬灣、幸福小琉球」粉絲團，即時宣導風景區活動及施政訊息。	持續辦理	◆即時與民眾交流施政成效發佈。
	1. 結合恆春半島產業聯盟參加國內外各項旅遊展覽，並參加大陸舉辦之旅遊推介會，行銷宣傳本旅遊線及管理處之旅遊服務相關資訊。	持續辦理	◆建立與民間團體互動機制，提供國人從事正當休閒娛樂活動。
	2. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。	持續辦理	
	3. 結合區內村里社區協會（崎峰、嘉連、大潭、新興、南興）規劃社區營造方案發展社區觀光特色。	持續辦理	
	4. 為響應役政署推動公益之活動，本處替代役男主動配合公益團體協助獨居老人打掃居家環境，並於春節期間送年菜至獨居老人家裡，並定期參與公益團體捐血活動。	持續辦理	◆促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。
	5. 為活絡推動灣域活動與民間社會團體辦理各項水域活動。	持續辦理	
	6. 結合各項水上活動發展協會，共同舉辦各項水域競賽，以活絡本區灣域活動內容。	持續辦理	◆舉辦帆船、長泳等水上活動活化大鵬灣域。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 辦理蚵殼島設施委外經營公開招租，以提供民眾更多元服務。	持續辦理	◆公有設施委外營運，應用民間資源提供觀光服務及設施維護管理。
	2. 辦理琉管站賣店公開招租案	102 年 1 月	◆活絡琉球遊客中心增加遊客參訪人數。
	3. 為推廣本處水域休閒活動，於基地辦理帆船、風浪板、獨木舟等教育及訓練，特規劃 40 米濱灣公園為停車場及公共休憩空間，除了有效解決停車問題，提供民眾有個散步休閒的綠地場所，成為觀光熱門地帶。	持續辦理	
	4. 辦理旅行小琉球綠色生態觀光及結合屏東縣政府台灣好行，推動無縫隙服務。	持續辦理	◆推動台灣好行接台灣好湯提升觀光效益。
	5. 配合小琉球推廣電動機車計畫，屏府並已完成招標，初期以 300 部 2 年期程示範。	持續辦理	◆應用綠能技術結合公共工程建設，落實節能減碳政策。另外屏東縣政府率日本觀摩團親至參訪學習營運模式，成效良好。
	6. 加強陸域與水域管理，拆除佔建蚵棚與陸地佔建設施，並結合警察單位每月辦理聯合巡查機制。	持續辦理	
	7. 積極協調及督導 BOT 廠商之開發進度，完成遊一區 GO-Kart、水岸遊憩區、主題商店街、賽車區、國際觀光旅館等，以提昇遊客休憩之質與量。	102 年 6 月	◆督導 BOT 廠商完成各項觀光作為，爭取民眾認同。
	8. 完成新（整）建工程： ①環灣道路 6K+922~9K+100 段拓寬及沿線景觀設施第一標工程（50%）。 ②大鵬灣潮口導流堤及青洲岬灣海岸保護第一標工程（50%）。 ③40 米綠帶風帆基地後續景觀	102 年 12 月 102 年 12 月 102 年 12 月	◆提升遊客行車效率與安全及舒適休憩環境。 ◆遊艇出入航道的保護，提供大灣域穩定。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	設施第二期工程。 ④40 米綠帶拋石護岸及 CH01 標崎峰段護岸改善工程。 ⑤潮口航道浚淤及主航道浮標佈設工程。 ⑥右岸濕地服務區停車場與廁所新建工程。 ⑦環灣道路 CH01 標南平段涼亭新建工程。 8.102 年度行銷活動： ● 輪轉大鵬灣系列活動。 ● 2013 大鵬灣國際風帆系列活動。 ● 10 月份規劃辦理四重溪溫泉嘉年華一系列活動，推廣南台灣溫泉。	102 年 12 月 102 年 12 月 102 年 12 月 102 年 12 月 102 年 3 月 102 年 4~5 月 定期辦理	◆提昇更優質及安全的旅遊環境。 ◆打響大鵬灣及小琉球知名度成為國際旅遊觀光景點，行銷在地名產，增加居民收益。 ◆吸引大量遊客前來，帶動附近溫泉業者住宿率大幅增加，並增加觀光產業經濟產值，有效聯合週邊景點共同行銷。
二、便捷服務程序，確保流程透明 (一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	1. 提供民眾之全功能單一窗口：民眾之臨櫃申請、諮詢、預約導覽服務皆由單一窗口收件，如有疑問或需協助填寫資料則由各課室派員答詢及給予協助。 2. 訂定「災害防救緊急應變及通報作業要點」，颱風等緊急災害期間，立即成立「緊急應變小組」，排定輪班 24 小時值勤，以因應重大及緊急事件之處理。 3. 加強服務人員業務知能及遇到突發意外如何處理之各種講習課程： ①辦理環境教育訓練，促進國民瞭解個人及社會與環	即時回應 持續辦理 102 年 3 月	◆提升服務品質與效率。 ◆作業程序明確化，提高作業效率，降低災害程度，培養環境公民與環境學習社

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	境的相互依存關係。 ②辦理勞工安全衛生講習，增進勞工安全知識。 ③辦理防災教育訓練，提升防火知識、消防技術及震災之對應措施。	102 年 7 月 102 年 6 月	群。
(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 本處網站行政資訊網，提供相關作業表單、申請須知及填表範例等各項資料供民眾下載使用，可達書表減量之目標。 2. 本處之「預約簡報廳影片欣賞」、「工程承包商估驗申請」、「環灣道路挖路申請表」、「簡報廳及會議室借用申請表」通過簡化之審核，俾利民眾節省表單之申請。 3. 實施線上差勤系統，減少紙本，有效簡化作業流程及時限。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	◆提升行政效率與便民服務。
(三)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	1. 主動將本處各課室業務職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。 2. 推動台灣好行景點路線無縫隙接駁服務之相關資訊公開於網站，並以DM及海報廣銷。 3. 相關申請表單如有增修則隨時進行修正及更新，並公告於服務場所及本處網站內。	持續辦理	◆提升行政效率，縮短民眾申辦時間。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係 (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。 (二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。 (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 本處人民申辦之案件均納入電子公文管理系統管理，按月統計分析，如發現有逾期延遲處理之情形均由秘書室收發人員進行稽催及檢討改善，以縮短民眾等候之天數。	持續辦理	◆避免民怨紛爭，提高處理效率。
	2. 縮短電話預約多媒體簡報服務申請時間：僅需 1 天前提出申請即可，有效減少處理時間成本。	持續辦理	
	3. 督促 BOT 廠商加強遊客對其營運範圍之抱怨處理，採電話、網路或文書處理方式回覆遊客意見。	持續辦理	◆建立便捷之民意溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。
	1. 為響應環保署 EcoLife Taiwan 清淨家園顧厝邊綠色生活網活動，本處加入此網站部落格，提供民眾留言及舉發等服務，透過網路服務，改善服務品質。	持續辦理	◆建立友善關係，深入公益民需，落實為民服務工作。
	2. 於網站設置處長意見信箱，廣納民眾建言，人民陳情及建議案件，均確實檢討辦理。	持續辦理	
	3. 請 BOT 公司對遊客實施問券調查，鼓勵遊客針對服務及設施等項目提供建言；重視民眾興革建議。敦親睦鄰，與社區或民眾建立互動交流關係，聽取民眾有關公益方面的建言，納為為民服務指標參考。	持續辦理	◆提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。
	1. 依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。	持續辦理	◆建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。
	2. 設立發言人之單一窗口，以便即時發佈及回應各項訊息。	持續辦理	◆改進服務缺失，提升服務品質。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四)有系統地建立「常見問題集」(F A Q)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 編製導覽手冊及 Q&A 手冊，供服務台人員諮詢使用。 2. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。 3. 隨時將民眾意見，檢討分析可運用之建議納入施政建設之參考。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	◆建立雙向溝通管道，提供正確、良好服務措施。
(五)定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 由觀光局統一委外辦理 13 個國家風景區之滿意度調查，以了解遊客需求改進遊客不滿之處，提昇整體滿意度。 2. 於網站建置民眾對本處處理陳情案件之服務評價機制。 3. 配合行銷活動舉辦後，辦理遊客滿意度調查。	102 年 12 月 持續辦理 持續辦理	◆改進服務缺失，提升服務品質。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通 (一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 規劃行政資訊網站公佈本處基本資料、開發計畫、年度施政計畫等訊息，並請專人隨時更新本處最新訊息。 2. 輔導 BOT 公司於網頁提供最新活動消息，說明或顯示園區遊憩環境或施工情形，並連結本處觀光資訊網，提供遊客旅遊服務資訊。 3. 協助大潭、崎峰及嘉蓮等社區網站建置並與本處網站連結。	經常辦理 持續辦理 持續辦理	◆提供便民、利民、網路不打烊之服務。 ◆提供遊客更便利之瀏覽服務及豐富之旅遊環境

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 為提昇網站服務品質，辦理內容更新及網路行銷活動。	持續辦理	◆符合政府網站評鑑指標，以為國內網站之優良模範。 ◆便利國際網友使用本處網站，提供便利服務。 ◆有助於轄區觀光規劃之依據，提升整體服務品質。
	2. 網頁設計每個單元頁面內容串入依研考會制定之規範相關的主題、施政及服務 3 種類別分類代碼，列表於搜尋頁面上。符合政府網站評鑑指標。	持續辦理	
	3. 全文檢索服務，依使用者設定，找出具相關(關連)性的資料，並自動依排程比對更新搜尋資料庫資料(如錯誤無效連結及新增異動網頁資料之更新等)，同時提供進階搜尋服務。	持續辦理	
	4. 為有效呈現各景點之美麗風貌，本處網站特別製作 8 個景點之虛擬實境供使用者點選觀賞，除提高其趣味性，不管是內容或呈現之方式均深受好評。	持續辦理	
	5. 為提供遊客更便利之瀏覽服務，本處網站均連結其他之相關網站，以期可獲得更為多元之資訊。	持續辦理	
	6. 本處網站設置小琉球 3D 旅遊平台，使遊客透過 3D 資訊平台的觀光景點導覽功能，以虛擬實境的方式瀏覽景點，了解當地特色、蒐集旅遊資訊及規劃旅遊行程。	持續辦理	
(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方	1. 社群網站是當前最熱門的行銷推廣力量，這股網路風潮不僅是個人網路社群的行為模式，也成為政府公部門重要的資訊發佈平台之一，本處結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，活絡電子化服務。	持續辦理	◆提供多元溝通管道，各項施政符合民意。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
式，以提供民眾友善網路溝通環境。	2. 為積極宣導節能減碳的理念及相關資訊，本處加入EcoLife Taiwan 清淨家園顧厝邊綠色生活網活動-「大鵬灣管理處部落格」，除可增進落實成效，亦提高民眾參與網站瀏覽及使用，透過網路無遠弗屆功能，為地球打造一個「藍天綠地，青山淨水，永續健康」的家。	持續辦理	
(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	響應政府 e 化行政業務流程政策，本處網站規劃線上申請服務功能： 1. 預約多媒體簡報服務，以利於遊客於出發前線上申請導覽服務，線上意見信箱服務，民眾可即時反應相關觀光政策與陳情事宜，管理者可透過系統自動回應民眾意見，提升 e 化服務效能。 2. 本處為提供網友更貼心的旅遊服務，只要加入本處觀光資訊網會員，即可使用本處「個人化服務-我的口袋旅遊書」，響應當前最大旅遊族群「背包客」的需求，線上規劃專屬個人化遊程，是一套極為貼心服務的功能，成為旅遊好幫手！	持續辦理 持續辦理	◆提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務，並可節省行政業務之時間往返。
(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 於新網規劃社群網頁，提供共同資訊。 2. 本處恆春半島旅遊線入口網站蒐集半島旅遊資訊，並辦理各項觀光行銷活動，增加網站之瀏覽率。 3. 配合屏東縣政府辦理道路挖掘業務資訊化。 4. 連結屏東縣公車動態資訊網，提供台灣好行墾丁快線	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	◆提供多元化觀光資訊及便民服務以達觀光客源倍增之效。 ◆利於管線單位及民眾於線上申請，追蹤案件審核情形及案件辦

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	公車到站、離站時間，提供遊客即時乘車資訊。		理進度，較以往人工作業方式便利，縮短申請作業流程。
五、創新服務方式，整合服務資源 (一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務	1. BOT 公司建設大鵬灣 Go-Kart 賽車場、國際賽車場，提供賽車人士享有標準賽道活動空間，使遊客體驗全新遊憩活動。	102 年 12 月	◆提升整體觀光服務品質
	2. 大鵬灣跨海大橋與全國首座活動橋之夜間照明景觀設計，勢將吸引觀光人潮，帶動地方發展。	持續辦理	
	3. 與屏東社區大學合作開班辦理「大鵬灣國家風景區解說課程」。	持續辦理	
	4. 規劃 40 米濱灣公園為停車場及公共休憩空間，進而行銷大鵬灣成為台灣風浪板、帆船等水上活動最安全的熱門地點，形塑為國際休閒水上活動景點。	持續辦理	
	5. 依據行政院低碳觀光島計畫，及大部規劃「推動低碳觀光島一綠島、小琉球生態觀光島示範計畫」為期落實低碳政策之綠色能源措施，並結合觀光推展，本處於小琉球露營區建置太陽能光電發電示範系統（計 50KWP），透過展示與宣導作為，達到教育示範及推動綠能產業目標。	持續辦理	
	6. 為評估大鵬灣開發行為對灣內水文及水質環境之影響，於灣域內設置 3 座定點水質監測點，定期每 3 小時進行持續監測分析工作，以控管大鵬灣域水質，並建置動態水質生態環境數值模式評估開發方案。	持續辦理	◆期能在未來灣域開發及營運期間，適時提出因應對策解決水質受污染問題。 ◆推動紅樹林生態旅遊與環境教育。
	7. 為復育潮間帶生物與紅樹林及推動生態旅遊與環境教育，規劃復育公園，並於管	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	理處遊客中心設置生態擋土回填小潟湖潮蟹復育基地。		
	8. 露營區設置中水回收系統以達節能減碳：將生活污水收集處理後再利用於廁所、園區澆水使用。	持續辦理	◆打造生態旅遊環境，降低碳排放量，創新的旅遊模式。
	9. 持續辦理共用取水池委託民間團體經管，維護環境清潔與水質標準，提高地方養殖業產收量。	持續辦理	◆抽水設施集中放置與管理，美化環境景觀，應用技術維護水質標準，提高為民服務滿意度。
	1. 輔導社區參與濕地經營管理並增加就業機會：引介居民進入保全服務業，參與大鵬灣環灣道路(含鵬灣跨海大橋)、濕地、自行車道管理，以增加居民就業機會及提升管理績效。	持續辦理	◆強化服務機制整合，提供創意加值服務。
	2. 和茂管處結合志工跨區服務，共同提昇志工對風景區多元生態的解說與技巧，提供遊客更有深度之旅遊。	持續辦理	
	3. 補助屏東縣政府為建全改善東港琉球搭船乘客候船空間及動線，辦理東港水都風華再現工程，於東港溪沿岸至碼頭間全面規劃改善。	102 年 12 月	
	4. 管理處園區候車停車區及入口意象改善工程。本案設置公共運輸候車亭，可提供遊客往返高雄市區、高鐵左營站及墾丁班次資訊，改善大客車及遊客停車等動線及結合景觀綠美化，風帆造型意象雕塑和相關導覽解說服務，以提升旅遊之服務。	102 年 12 月	◆整合公、私部門服務資源，提供多元服務。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 由小琉球當地民宿、潛水與手工藝者組成，並號召有志遊客或民眾參加「海洋志工隊」，共同參與淨灘活動及清除水域三層網、底網等工作。	持續辦理	◆輔導地方生態環境重視、適時規劃保育區、進行總量管制及帶客導覽生態旅遊措施。
	2. 由民間機構租用 40 米濱灣公園，維護週遭環境，並定期辦理水上活動教育訓練，有效推動大鵬灣水上活動的發展。	持續辦理	
	3. 辦理大鵬灣週邊南興、新興、崎峰、嘉蓮、大潭等社區營造工作，並整合社區資源，結合自行車逍遙遊活動，活絡社區生態，以創造共榮及雙贏。	持續辦理	
	4. 輔導「小琉球商圈發展協會」、「屏東縣琉球鄉小琉球生態旅遊發展聯盟」及「屏東縣琉球鄉觀光發展協會」改善琉球及港區之環境景觀，並行銷小琉球及宣導生態保育。	持續辦理	
(四) 鼓勵所屬單位勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	1. 本處鵬灣跨海大橋控制室提供部份空間給海巡署使用執行守望勤務。另外 NCC 國家通訊委員會同意與高雄市政府共用「港埠專用頻道」。	持續辦理	◆海巡署執勤人員可協助本處值勤保全人員共同執行橋上秩序維護，整合單位間資源共享與應用。 ◆促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。 ◆整合單位間相關方案資源共享與應用，強化無縫隙服務系統。 ◆定時巡邏環灣道路，保障民眾安全，維護風景區環境保育。
	2. 辦理旅行小琉球綠色生態觀光及台灣好行無縫隙服務規劃，整合與屏東縣政府有關之生態運輸方案，共享資源應用。	持續辦理	
	3. 持續推動「屏東觀光發展會報」整合縣內、鄉內所有公私部門之活動統一辦理，集體行銷。	持續辦理	
	4. 協調大鵬灣派出所不定期巡查，勸導民眾違規或取締工作。	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	5. 配合本處活動辦理，協調台鐵及高鐵規劃專屬旅遊行程，透過異業結盟，創造三贏局面。。	持續辦理	◆提升南台灣觀光交通品質。
(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。	1. 規劃40米濱灣公園成為大鵬灣風帆船訓練及推廣基地，配合帆船進出的開啟式景觀橋「鵬灣跨海大橋」啟用，結合各地方政府定期辦理國際帆船邀請賽，除展現海洋之都高雄的新形象外，大鵬灣未來配合遊艇港及40米濱灣公園風帆基地之開發建設，可開放大型帆船船舶進出，發展國際級遊艇船舶及海域活動；並結合高雄愛河觀光碼頭及小琉球離島串聯台灣南部海域形成「港、灣、島」新三角旅遊地帶，帶動大鵬灣成為新興的國際級水上活動渡假勝地。 2. 觀光局針對民眾需求，辦理東港水都風華再現工程，重新規劃設計東港琉球交通客船碼頭，將整建並結合公、民營船遊客服務區，提供遊客更便利之搭乘及候船環境。 3. 加強大鵬灣及小琉球水域遊憩活動管理，確保遊客旅遊安全。 4. 整合小琉球水域活動與生態保育規劃，配合屏東縣政府實施潮間帶總量管制設施，落實綠色生態旅遊目標。 5. 大鵬灣自行車道五大特色：有「潟湖景緻」、「漁村風情」、「社區人文」、「碧海藍天海堤」與「紅樹林與濕地生態」等五大特色，藉由自行車道系統串連濕地公園，	持續辦理 102年12月 持續辦理 持續辦理 持續辦理	◆打造友善優質且集遊客之旅遊區帶。 ◆提供公、私部門整合平台，共創優質旅遊服務環境，有效提高遊客之第一觀感。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	讓遊客體驗慢遊休閒之生態旅遊，規劃不同功能之自行車路線，有觀光休閒型（對象：遊客）、運動健身型（對象：附近民眾、自行車愛好者）、環境教育型（對象：學生及青少年等），創造休閒遊憩、生態教育、觀賞研究與健行活動等多功能效益。 6. 設置小琉球潮間帶劃設人文生態景觀區先期規劃案。	102 年 12 月	

陸、實施步驟

- 一、本處各實施單位應依據本執行辦法擬訂年度工作重點，各項作法並應具實務性、方法性並能具體執行。
- 二、確實檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法。

柒、績效評估

- 一、為落實為民服務工作，本處成立提升服務品質工作小組，定期召開會議研商並針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、每年 7 月及 12 月各進行 1 次不定期考核，實際評估本辦法推動及執行績效。
- 三、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。