

目 錄

壹、設立緣起.....	P1
貳、經營管理範圍.....	P2
參、組織編制與職掌.....	P4
肆、資源特色.....	P6
伍、以客為尊具體成效及服務特色	P9
陸、施政目標.....	P18
柒、規劃願景.....	P19
捌、經營管理策略.....	P20
玖、工作重點.....	P20
拾、為民服務工作項目.....	P21
拾壹、諮詢建言管道.....	P21
拾貳、結語.....	P22

壹、設立緣起

大鵬灣國家風景特定區係交通部觀光局所屬之第四個「國家級」風景特定區，計畫利用本區獨特之潟湖景觀地形暨臨近產業人文特色規劃建設一個綜合型國際級水上遊憩活動區，藉以增加台灣觀光發展潛力並使國人擁有一處最佳之親水性休閒遊憩場所。



位於台灣西岸西南部，屏東縣東港鎮和林邊鄉交界，臨台灣海峽，常年氣候溫和適於水上遊憩活動，且為台灣地區少數大型潟湖地型之一，水域廣闊平靜，視野良好，漁村人文景觀純樸，具有豐富之生態景觀遊憩資源。當地屬南台灣亞熱帶氣候，適宜水域活動，區位和交通條件良好。交通部觀光局於民國 81 年報經評定大鵬灣為「國家級風景特定區」，並於民國 85 年 11 月經交通部公告經營管理範圍，民國 86 年 11 月正式成立「大鵬灣國家風景區管理處」(以下簡稱「鵬管處」)，積極推動該風景特定區之開發。

本區域之規劃開發以獨特天然潟湖觀光資源為特色，以遊艇碼頭為主體中心，沿潟湖灣域規劃多項觀光遊憩設施，並結合地域資源性與人文景觀，使大鵬灣成為一個縱情海洋之樂，尋訪人文古蹟，體驗現代與知性之旅的全方位國家風景區。

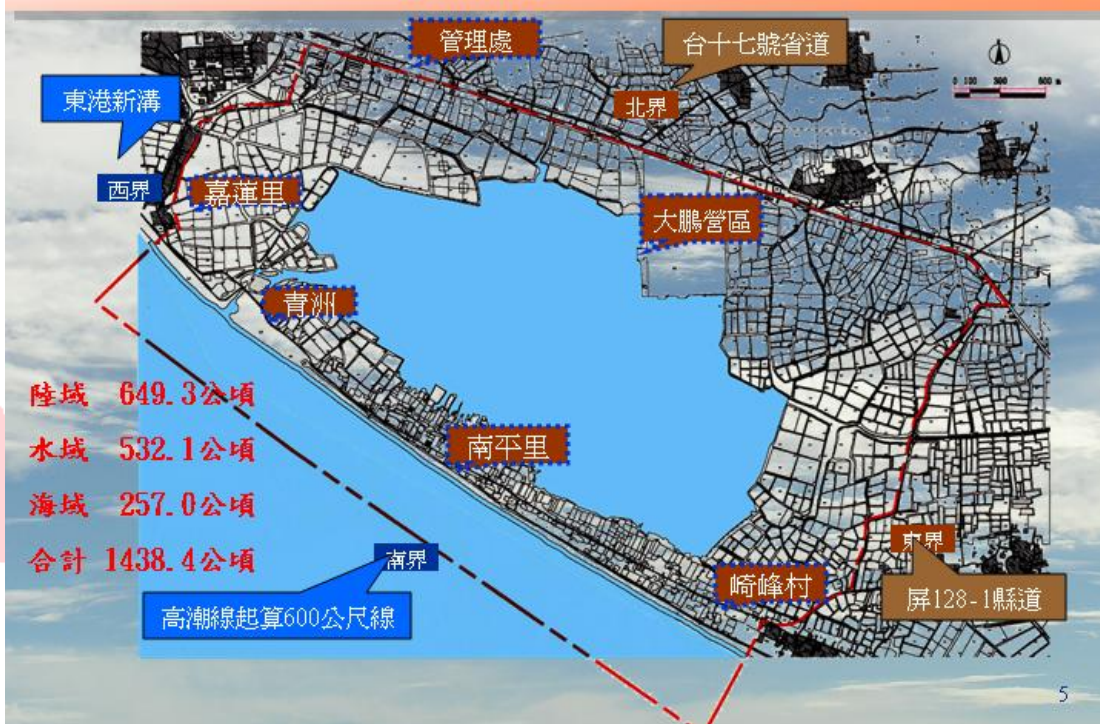
貳、經營管理範圍

大鵬灣風景特定區位於屏東縣東港鎮與林邊鄉交界處，北以台 17 號省道及屏 63 號縣道為界，東以林邊鄉界接現有排水溝堤岸轉 128 之 1 及 128 縣道為界，南以海岸高潮線起算 6 百公尺海域（約海深 5 公尺等深線）為界，西以東港鎮現有都市計畫住宅區線連接東港新溝為界。劃設之風景特定區範圍，包括陸域面積 649.3 公頃，水域面積 532.1 公頃，海域面積 257 公頃，合計面積 1438.4 公頃。另為能符合琉球鄉民意及提振當地觀光事業，於 89 年 04 月 24 日奉行政院核定正式將琉球風景特定區納入大鵬灣國家風景區範圍內，並由交通部於同年 05 月 16 日公告經營管理範圍（琉球本島 690.93 公頃、海域：以海岸高線向外延伸 600 公尺為界，面積 634.9 公頃，合計面積約 1325.83 公頃）。

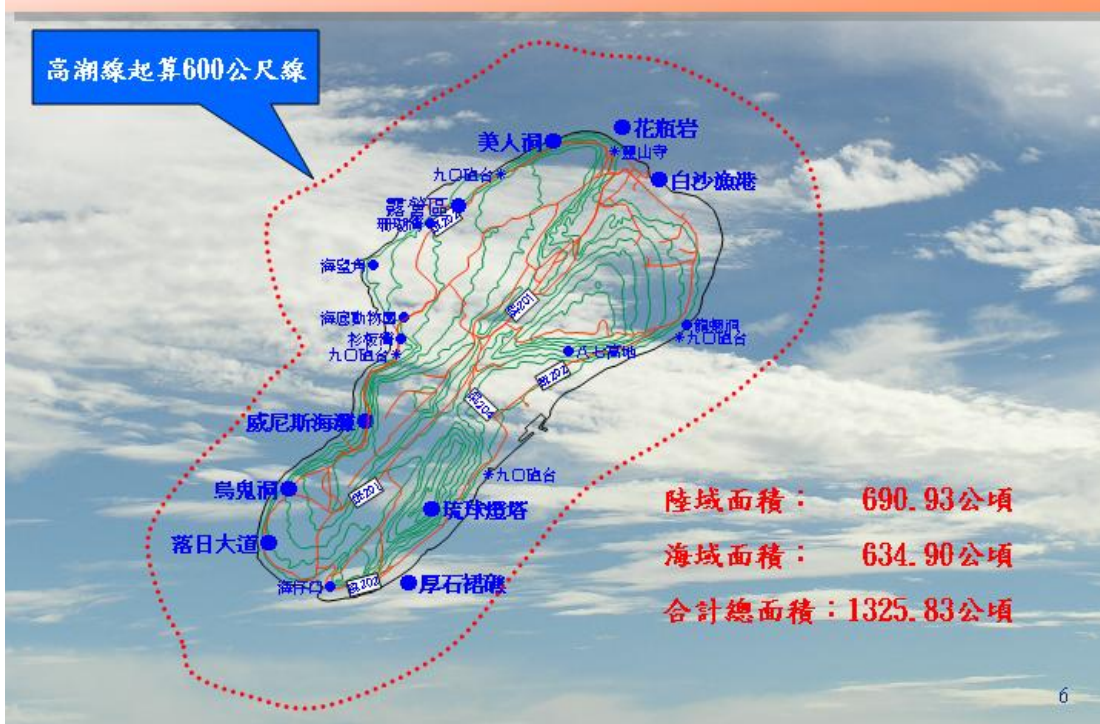
大鵬灣國家風景區地理位置圖



經營管理範圍（大鵬灣）



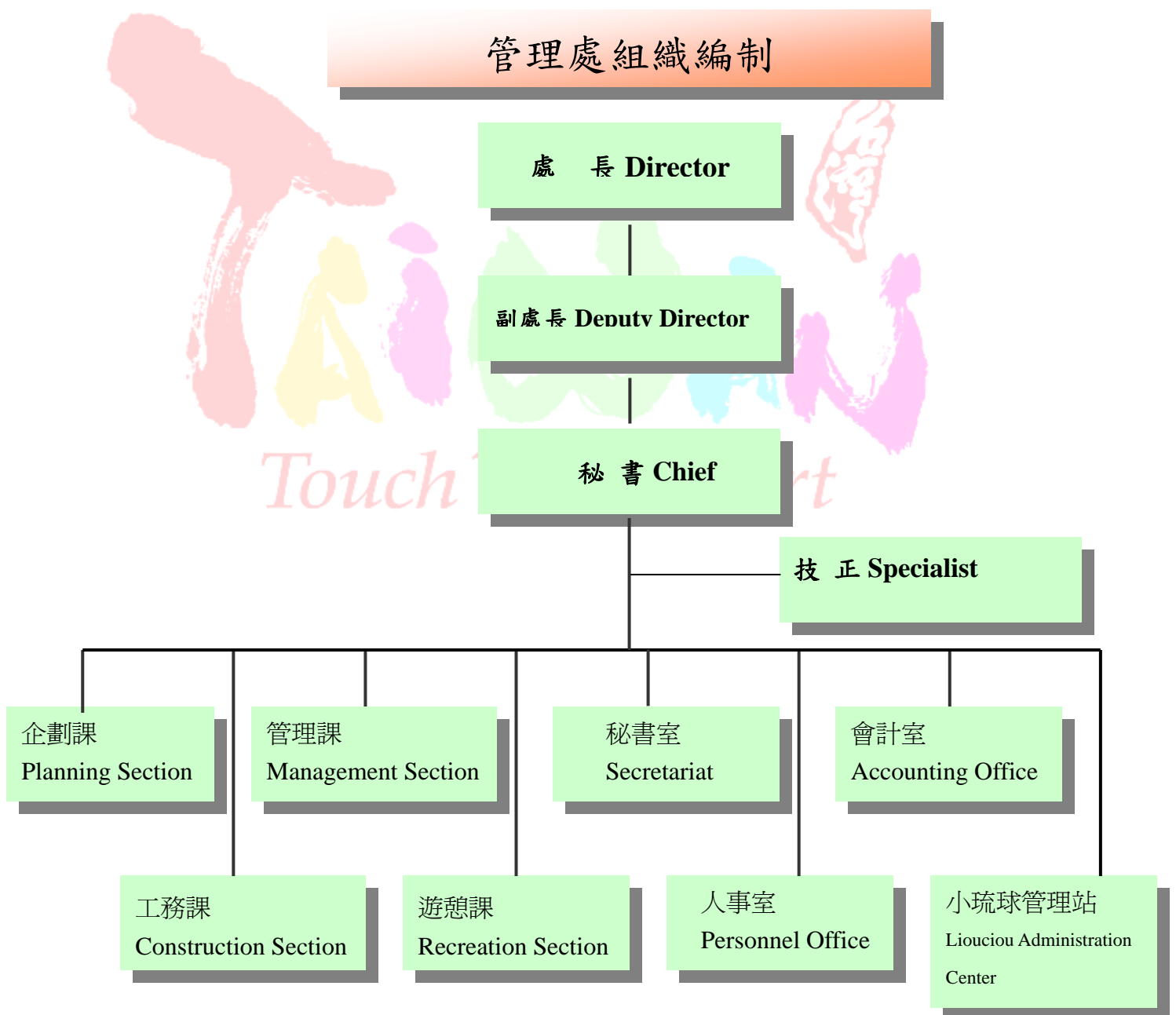
經營管理範圍（小琉球）



參、組織編制與職掌

一、組織編制

本處現有職員編制為 23 人，技工及工友為 3 人，共計：26 人，設有秘書室、會計室、人事室，及企劃、工務、遊憩、管理四課，與小琉球管理站，分別辦理本風景區各項業務。



二、掌理事項

- (一) 觀光資源之調查、規劃、開發、保育及特有生態、地質、景觀與水域資源之維護事項。
- (二) 風景區計畫之執行、公共設施之興建與維修事項。
- (三) 觀光、住宿、遊樂、公共設施及山地、水域遊憩活動之管理與鼓勵公民營事業機構投資興建經營事項。
- (四) 各項建設之協調及建築物申請建築執照之協助審查事項。
- (五) 環境衛生之維護及污染防治事項。
- (六) 旅遊秩序、安全之維護及管理事項。
- (七) 旅遊服務及解說事項。
- (八) 觀光遊憩活動之推廣事項。
- (九) 對外交通之聯繫配合事項。
- (十) 其他有關風景區經營管理事項。



肆、資源特色

一、潟湖景觀：大鵬灣內水域長約 3,500 公尺，寬約 1,800 公尺，面積約 532.10 餘公頃，是台灣沿海大型潟湖地形之一，大鵬灣的潟湖，源自於東港溪與林邊溪從上游挾帶泥沙入海，再經海流、季風的漂送形成沙嘴沈積現象。而此沙嘴橫越海灣出口，因而形成潟湖的地形。由於大鵬灣內特殊的半淡水潟湖現象，造就了紅樹林等植物的茂盛生長，也吸引了無數留鳥與候鳥的棲息。



二、植 物：本區為台灣紅樹林分佈之最南界，為「海茄苳」之單一紅樹林，是本區最重要之植物，其他如雙花蟛蜞菊、紅毛草、濱刀豆、濱水菜、苦林盤、土沈香及黃槿等。



三、鳥 類：本風景區之鳥類總計有 95 種(28 科)，包括候鳥、過境鳥、留鳥等，其中最多的是鷺科鳥類。

四、昆 蟲：本風景區位處熱帶，昆蟲分佈狀態主要以熱帶地區昆蟲為主，如蝴蝶、蛾、椿象及金花蟲科等。



五、魚蝦類：因本區之紅樹林發達，潮間帶常可發現成群之招潮蟹，如網紋招潮蟹、白扇招潮蟹等 10 數種。魚類有石斑、海鱸等數種。



六、漁鄉風情：東港農漁盛產、海鮮美味聞名全省，居民多半以漁產業為主，是台灣重要的漁港，漁獲量佔居全台灣第二。盛傳之東港三寶：黑背鮪魚、油魚子及櫻花蝦，更是遊客必嚐之佳餚；居民除以漁業為主要經濟活動，亦從事農業耕種，農作物有稻米、蓮霧、芒果等，尤以林邊鄉之「黑珍珠」-蓮霧最負盛名。



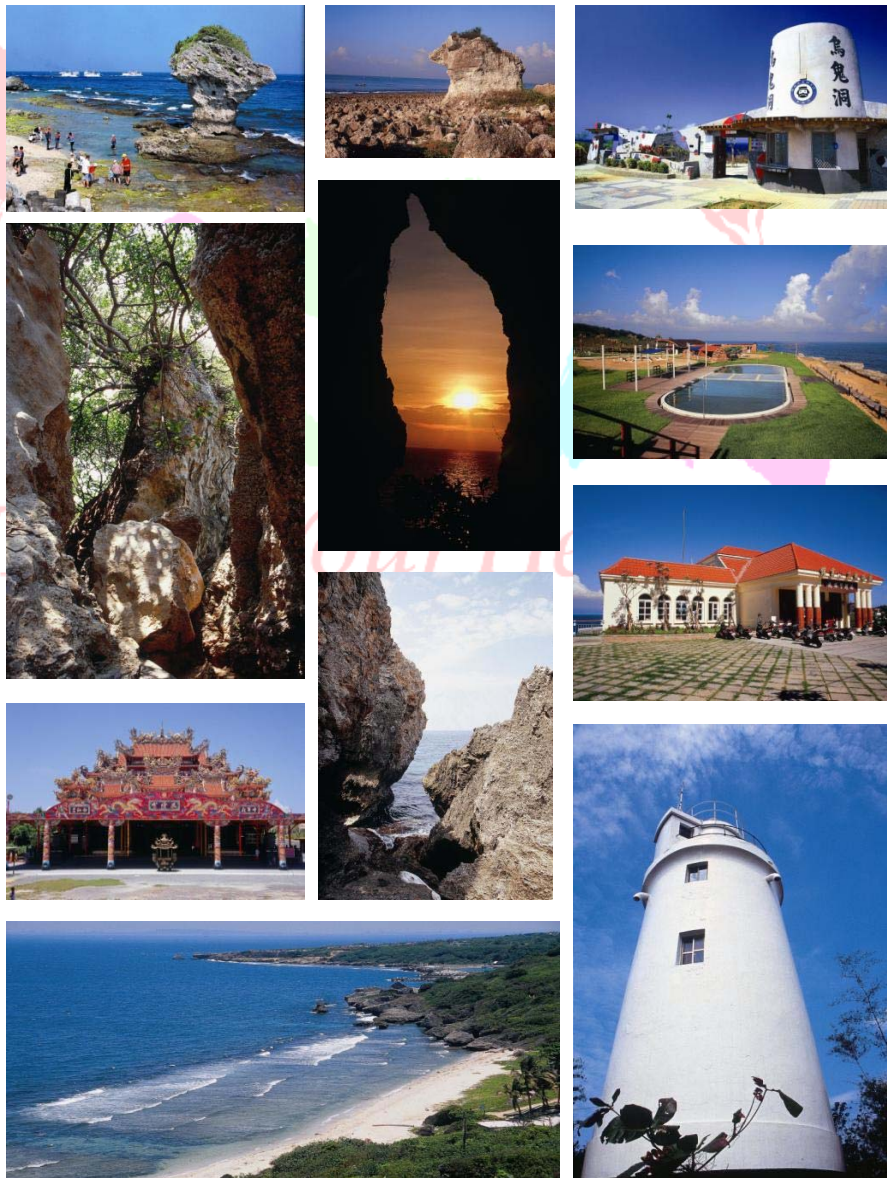
七、宗教廟宇：廟宇是漁村的特色，對東港而言信仰更是生活中不可或缺的一部份。東港擁有五、六十間寺廟，尤以東隆宮 3 年 1 次之王船祭典最負盛名，是聞名中外之祭典活動(95 年活動期間自 10 月 14 至 10 月 21 日)。



八、歷史建築物：東港鎮具歷史性之建築物有大鵬營區、造船廠、東港製冰廠、和春醫院等十數處；林邊鄉歷史建築物有永興花園、林邊眼科、夢幻城堡等 20 餘處；琉球鄉有蔡宅、李宅等十餘處。



九、小琉球風景區：小琉球是台灣眾多離島中唯一的珊瑚礁島嶼，四面環海的小琉球具有眾多造型特殊的礁岩奇石，如花瓶岩、美人洞、蛤板灣、烏鬼洞、厚石裙礁等，皆是海水長久侵蝕的傑作。琉球露營區的夜景、星空、海釣皆是小琉球聞名的景觀與活動。近年新開發山豬溝森林步道屬熱帶雨林之森林步道，漫步於步道中除享受森林芬多精外，還有海濤伴隨於耳，有別於一般山林中之森林步道；目前已成為琉球鄉當地居民聽濤、休憩的最佳去處。



伍、以客為尊具體成效及服務特色

一、運用民間資源、引入民間合作經營

- 解說志工培訓並建立資料與協助服務。
- 成立工作圈、產業聯盟整合社區產業文化，定期舉辦工作會議並辦理行銷推廣及異業聯盟活動，活絡地方觀光產業，增加競爭優勢。



- 推動民間企業參與觀光遊憩設施，辦理據點出租民間經營，包括：青洲濱海遊憩區、管理處旁遊客中心、琉球風景區之露營區、大鵬營區、大鵬灣水域內蚵殼島出租經營管理。

■ 結合民間個人及社區團體力量，共同舉辦「點亮大鵬灣」系列活動、「搖滾島嶼蛋生祭」、「黑鮪魚文化觀光季」、「東隆宮百年祭」、「冬戀小琉球」、「全區運風帆比賽」、「青洲秀一夏」...等等藝文展覽活動。



- 本處辦理獎勵民間投資「民間參與大鵬灣國家風景區建設(BOT)」，本案已於 93 年 11 月 30 日完成簽約手續。完成國內最大觀光遊憩 BOT 案，預計民間投資金額約 103 億元整，且依合約規定，已於 96.1.1 交付土地進行開發。

二、落實品質研發、簡化作業流程

- 建立標準作業程序(Standard Operation Procedure, SOP)以達到簡便行政作業及提高效率目的。
- 管理處目前已制訂完成辦理品質系統外部標準作業程序書、公有土地撥用取得標準作業程序、為民服務標準作業流程、人民陳情案件作業須知、電話禮貌規範、辦理輿情反應處理作業標準作業程序、推動行政資訊公開作業要點...等標準作業程序。



三、e化便民服務，建立全年無休觀光行銷與服務並延伸服務空間

- 落實 e 政府概念、提升 e 服務效能，提供最新訊息及其他多項遊客服務線上申請措施，連結相關資訊網頁，提供優質快捷之服務。
- 建置旅遊資訊網站，提供參考遊程並設置留言版及首長信箱廣納建言及加強民眾意見之處理。



四、打造安全舒適、無障礙旅遊環境

- 依據公共設施建築物活動場所殘障者使用規範設置無障礙環境設施，目前遊憩據點，在工程設計上，均設計有無障礙空間，包括停車場、廁所及遊憩廣場等。另為優惠殘障人士及 65 歲以上退休老人，憑殘障手冊或身分證件，均可免費進入青洲濱海遊憩區及琉球露營區。



- 經管公共設施資料整合、定期檢查與即時維修，建置遊憩設施管理資訊系統，實施安全檢查。
- 擬定連續假期安全管理措施。
- 因應管轄風景區範圍內危險地區、水域安全、消防設施、意外事故緊急救難系統等遊憩活動管理訂定活動注意事項及辦法。

Touch Your Heart

五、結合當地文史、推廣文化觀光活動

- 提供遊客中心，結合當地名人文物展示、攝影展...等，使遊客中心展現當地特色，並藉此提升週遭旅遊環境品質。
- 結合地方原有節慶配合舉辦活動如配合屏東縣政府每年舉辦「屏東縣黑鮪魚文化觀光季」、東港王船祭...等活動。配合恆春半島旅遊線，搭配周休二日休閒風氣，鼓勵觀光休閒、刺激產業再造、佐以深度文化三合一結合方式統籌規劃辦



理，讓民眾能享受一趟高品質文化產業觀光之旅。

- 廣納地方意見，對於鄉鎮公所提出優良景觀地區，考量以點、線、面方式連接為一完整遊憩區塊，豐富遊憩資源並增加服務效能。

六、著重民眾參與、提昇社區旅遊環境品質



- 藉由規劃說明會、產業服務提昇訓練、社區整體營造座談會等參與過程，讓參與民眾進而結合管理處資源落實社區營造，並為遊客營造新遊憩空間。
- 舉辦鄉鎮觀光發展座談會，廣納民意及說明建設成果，讓當地民眾成為管理處建設的最佳推銷員。

七、友善貼心服務

- 以遊客中心為「恒春半島旅遊線」入口門戶，提供恒春半島詳細旅遊資訊。遊客中心以現地環境為基礎，設計串聯大鵬灣之水中建築，內有風景區主題館及文化展場空間及便捷的餐飲休閒服務。
- 為讓遊客倍覺溫馨與感受到被尊重的感覺。本處多媒體簡報室採就地取材利用漂流木製作週邊裝飾，做為播放旅遊線景點功能介紹。





- 建置多語的文宣解說服務，依遊客特性及需求，提供閩語、客語、國語、英語、日語等文宣解說服務，提升遊客接受度。
- 推動觀光旅遊巴士及假日接駁車，配合縣政府建構「文化交通計劃」的恒春半島旅遊服務網。

八、加強便民措施、提昇服務品質

- 轄區公路及景點標示牌以雙語化，提供國際旅客友善服務。
- 於轄區設置旅遊資訊看板，展示景點、路線圖及遊程建議。
- 編印多語言解說摺頁、建置旅遊線入口網站，便利取得旅遊資訊。
- 本處簡報廳每日定期播放旅遊資訊簡介，提供遊客旅遊觀光資訊。
- 本處設置服務台提供旅遊資訊查詢本處網站導覽及摺頁索取等服務。

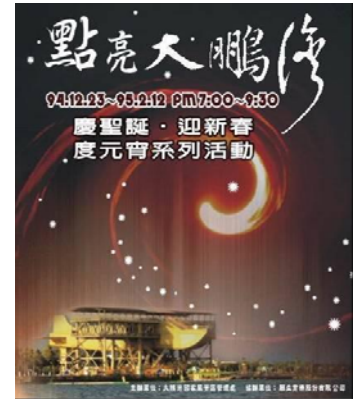


九、媒體互動關係與創意行銷

- 建立聯絡管道：建立與媒體（平面、電視、電台、電子）之通訊錄（含電子信箱），俾利聯繫協調；舉辦各項活前並發送新聞稿，以電話聯絡各媒體記者前來採訪。
- 主動參加各項大型旅遊展及辦理各項主題活動以推展觀光及行銷。



- 積極參與電子媒體主動提供相關活動報導，將大鵬灣轄區內各種天然資源及保育、建設成果，透過畫面完整呈現於國人面前。
- 主動邀請媒體、旅行社參訪並主動提供新聞稿，多元化行銷大鵬灣。
- 鼓勵並配合大鵬灣轄區內 OT 廠商辦理多樣化主題活動推展觀光及行銷。



十、提升服務效能，瞭解遊客需求，加強人性化服務

- 定期辦理遊客意見及滿意度調查，主動瞭解遊客需求，依據問卷、意見卡、陳情紀錄簿、網站留言版、首長信箱及由專人檢討調查結果，並針對遊客不滿意事項，定期召開會議檢討改進。
- 專人蒐集報章、媒體報導，主動瞭解輿情反應。



十一、遊憩安全維護

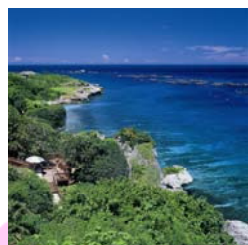
(一)安全管理措施：

- 本處已委請國立成功大學近海水文中心進行「大鵬灣、琉球風景特定區內水域、海域潛在危險區調查研究」，俾了解區內自然環境的潛在危險性，評估潛在危險區的位置、範圍與危險程度，並策訂水域活動動態管理機制。

- 本處所轄青洲遊憩區已豎立禁止下水游泳警示牌 5 面，海灘並設立救生圈箱架 2 座，區內設置救護站 2 處，且為隨時提供海相氣象資料供遊客參考，並與成功大近海水文中心合作，於青洲濱海遊憩區外海設置海象氣象站，於青洲遊客中心一樓架設大型電子看版。



- 大鵬營區於相關地點設置救護站乙處、救護箱 5 處、警告標示 3 面、瞭望台 2 座、救生圈箱架 2 座，以維遊客安全。
- 琉球遊憩據點花瓶岩、美人洞、烏鬼洞、蛤板灣沙灘等 7 處增設危險區域告示牌，救生圈箱架 5 座，提醒遊客注意安全。



(二) 水域活動管理：

- 目前大鵬灣域內箱網、蚵架等漁業養殖設施已順利完成拆除作業，本處於 95 年 1 月 5 日簽奉處長核可，對灣域各類器具活動區域及種類均已完成規劃，目前除於灣域明顯處設立公告禁養及禁止騎乘水上摩托車遊憩活動等警告(示)牌，



並不定期派員巡邏查察，以掌握水域安全狀況與不定期發佈新聞稿，籲請遊客在本風景特定區內從事水上遊憩活動，應遵守本處公告相關規定，以維安全。

- 青洲海域因潮汐不穩定且多暗流易發生意外，已於明顯處設立警告(示)牌並委由營運廠商(閩立育樂有限公司)及本處替代役人員加強安全戒護工作。
- 委託經營管理遊憩區均要求營運廠商及本處替代役人員加強安全戒護工作。

(三) 緊急救難系統：

- 協同相關機關建構搶救系統：本處為因應旅遊意外事故緊急救難之需，結合東港、林邊地區警察分局、消防局及民間救難團體、醫療院所訂定「旅遊意外事故通報及救難作業要點」，供同仁處理意外事故之依據；事件發生時除循通報系統立即通報連繫外，並依處理程序做必要之處理與記錄；有關異常天候時之人員、設施危安處理，則依異常天候處理通報系統辦理。訂定緊急事件處理流程。



- 緊急救難人員之訓練及演習：為加強管理處對於緊急事件之應變處置，於年度內辦理救生員訓練、第一線醫療救護人員訓練、I.R.B 充氣式救援艇救援訓練等強化訓練機制，並結合縣政府消防局、衛生局、警察局等單位舉辦遊憩區緊急事故消防安全演習及第一



線醫療救護人員演習，由平日演練落實安全急救觀念。



(四) 遊客安全宣導：

- 本處轄區已豎立禁止下水游泳警示牌 8 面、海灘救生圈箱架 9 座，救護站 3 處；救護箱 5 處、警告標示 3 面、瞭望台 2 座、沙灘危險區域告示牌 7 處。
- 遊客安全宣導：為疏運交通，於連續假期前，與相關單位協調，策定交通疏導措施及規劃替代路線，並印製摺頁分送各旅遊據點供民眾索取。

十二、設施減量效益，促進生態永續發展

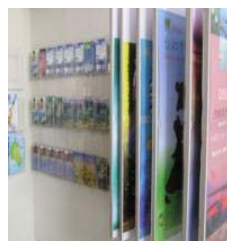
- 崇法自然，著重景觀風貌管理，兼顧生態資源及遊憩需求避免資源過度使用。
- 善用大鵬灣瀉湖之特殊與水域環境資源之永續利用。
- 琉球風景區：辦理復育當地珊瑚礁海底景觀及週邊環境綠美化。



- 建立資源保育機制：劃設大鵬灣國家風景區紅樹林生態保育區，保有海茄苳紅樹林生態；大鵬灣鵬村農場濕地生態公園等。
- 規劃區外污水截流以人工濕地處理（規劃 6 座人工溼地，總面積 55.6ha）。
- 辦理大鵬灣域遊憩航道浚渫工程（總浚深量約 180 萬立方公尺）。

十三、建設雙語化旅遊導覽，營造友善觀光環境

- 觀光景點之導覽圖、解說牌、警示標誌等均朝向國際化、雙語化，提供國際旅客友善服務。
- 編印多語言解說摺頁、建置旅遊線入口網站，便利取得旅遊資訊。



陸、施政目標

大鵬灣國家風景區開發計畫，係結合當地產業、民俗文化特色，並以水上活動為主，建設「多功能國際級渡假區」，作為整體發展總目標，有關計畫施政目標如次：



- 一、開發與保育兼顧下，善用特殊水陸資源，提供多樣化、高品質遊憩服務設施及活動，開發成為國際級觀光據點。
- 二、結合週邊旅遊據點及系統，建立完整的觀光遊憩體系。
- 三、引入市場機制，提供完善投資環境及規範，獎勵民間投資觀光事業，以有效促進遊憩區之整體開發。
- 四、提昇相關產業觀光價值，發揮特有民俗、宗教之觀光功能。
- 五、旅遊與社區及產業結合，帶動當地商機，增加就業機會。
- 六、建立本風景特定區整體完善之交通運輸系統。
- 七、推動觀光客倍增計畫「恒春半島旅遊線」計畫，結合本區成為台灣具有熱帶風情之渡假帶。

柒、規劃願景

管理處一向本著以「遊客需求為導向」的理念，期望提供遊客「優質、生態、安全、人性、友善」之優質旅遊環境為標竿，積極致力各項遊憩設施建設與創新貼心服務，而建設規劃事前均會尊重環境作完善之適宜性分析(Suitability Analysis)；並以企業經營管理理念激勵創意，以資源再利用完成師法自然的永續經營概念，推動生態旅遊、工程建設與地方交流。更以「減量原則」、「環境優先」、「國際水準」、「便利遊客」為規劃理念。活絡台灣四季旅遊活動，踏上國際舞台。

- 一、成為高高屏地區都會居民之休閒遊憩及水上活動基地。
- 二、成為國民旅遊南台灣各旅遊線的門戶基地。
- 三、串連東亞遊艇航線之樞紐基地。



捌、經營管理策略

- 一、以顧客導向理念，充實遊憩軟硬體設施，加強人性化服務，與設施國際化，營造友善旅遊環境，讓觀光客有賓至如歸，與溫馨感受。
- 二、結合相關單位共同致力維護風景區的環境品質。
- 三、崇法自然，著重景觀風貌管理，兼顧生態資源及遊憩需求，以符永續經營目標。
- 四、透過觀光資訊系統及市場行銷模式之建立，適當引入民間投資，擴大觀光發展利基。

玖、工作重點

管理處本於積極開創精神戮力以赴，整體開發工作分頭並進：

- 一、土地取得：完成灣域蚵架拆除及養殖設施物處理、環灣道路及BOT招商之公有、私有土地查估徵收作業。
- 二、規劃設計：大鵬灣風景特定區計畫、琉球風景特定區計畫、觀光倍增計畫、獎勵民間投資計畫（BOT）。
- 三、辦理獎勵民間投資：利民間資金挹注政府建設開發工作，本區之公有土地開發係以BOT方式辦理。
- 四、辦理觀光客倍增計畫：為順應執行政府「挑戰2008觀光客倍增計畫」，本處負責協助推動「恆春半島套裝旅遊線」計畫。

拾、為民服務工作項目

一、受理人民各項申請事項

- (一) 參觀案件申請--提供解說及媒體播放服務。
- (二) 借用場地及設施--便利民眾、機關、團體舉辦活動。
- (三) 申請導覽志工服務--提供解說志工服務，同時提供上網申辦預約導覽志工服務。



二、招訓解說志工推展導覽業務

推展觀光遊憩活動，傳遞政府服務訊息與功能，並配合社區觀光遊憩活動開展，特別辦理志工甄選及導覽訓練課程。



三、研究與採集

協助學術團體從事研究工作。

拾壹、諮詢建言管道

- 一、服務大廳設置局長信箱。
- 二、本處網站 (www.dbnsa.gov.tw)
 - (一) 首長信箱。
- 三、電話 : (08) 8338100 。 傳真 : (08) 8338108 。
- 四、免付費專線電話 : (08) 0800-200-066
- 五、地址 : 屏東縣東港鎮大潭路 169 號。



拾貳、結語

大鵬灣整體開發不同於其他國家級風景區，大鵬灣開發須先將原佔有蚵架、箱網等養殖設施物予以排除（負成長歸零），再繼之以 BOT 整體開發建設，而現階段雖已完成蚵架、箱網等養殖設施物清除及大鵬營區搬遷（大鵬灣開發二大障礙）工作。

經 92 年海洋運動嘉年華包裝行銷，於 93 年達成全國觀光遊憩業最大 BOT 案（103 億）簽約，該項成果歸功於 觀光局長官悉心指導及各界專家學者指教。



目前區內部分遊憩區暫以 OT 方式委託民間廠商經營管理，在經營管理策略上，將以微笑、熱忱服務，讓到訪遊客均能有賓至如歸的感覺，以提升遊憩品質及服務滿意度。

展望未來大鵬灣開發仍將依循「大鵬灣風景特定區開發計劃」，將以「減量」、「環境優先」、「國際水準」及「便利遊客」等四項原則作為發展方針，以全球化趨勢為主軸，改善觀光遊憩品質，加強推動國際觀光宣傳，開拓潛在客源市場。藉由來台旅客之成長倍增，厚植相關產業之競爭力，協助傳統產業轉型，激發民間活力參與觀光建設，提供就業機會，活絡經濟發展。

Blank lined page with horizontal orange lines for writing.



為民服務白皮書

發行人 / 許正雄

編輯委員 / 張隆城、林俊、許主龍、簡慶發

陳銘堃、王宗聖、吳育坤

執行編輯 / 廖志峯、潘英琴

發行單位 / 交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

地址 / 屏東縣東港鎮大鵬里大潭路 169 號

電話 / (08)8338100

傳真 / (08)8352584

網址 / <http://www.dbnsa.gov.tw/>

2007 年 3 月 / 再版