

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

105 年度 7-12 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
	大鵬灣國家風景區管理處	<p>優點：</p> <p>行銷面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 落實政府環境教育政策，將觀光遊憩與生態保育、環境教育三方結合，為環境教育需求團體提供最佳環教場域。參與濕地生態旅遊遊客顯著增加，105 年 7-12 月共有 24 團報名參加，參與人數達 1,078 人次，顯見管理處近期觀光行銷推廣，成效已逐漸發酵，證明生態旅遊及環教政策之結合，已獲得遊客認同。 2. 105/9/24~12/31，本處志工協助辦理走動式服務，將遊客中心之服務功能以機動方式擴大至轄區，走動式服務除推廣遊憩資源，宣傳活動，亦提供簡易自行車醫藥品服務，同時亦可即時回報轄區內設施損壞情形。 3. 增進處內職員、志工及解說員環境教育相關知識，於 7/28 日起至 8 月份，分四天，共計 20 小時，辦理『環境教育志工暨解說人員進階(增能)課程』，共計 37 名人員報名參加。 4. 為讓本處解說員及志工對轄區招潮蟹相關環境認識及辨識，特別辦理招潮蟹巡禮活動並訂於 105 年 9/13 及 10/18 分兩梯舉辦，9/13 參加人數為 25 人；10/18 參加人數為 11 人，兩場次共計 36 人參加。 5. 本處今年為環境教育設施場域評鑑受評單位，已於 8/4 日進行實地設施場域評鑑，經電話連繫後，本處為合格單位，並於 10 月 24 日出席表揚會。 6. 為行銷本處環境教育課程，於 10/15 受邀至高雄科學工藝博物館進行設攤宣傳，希望藉由此次機會推廣本處環境教育及遊憩設施。 7. 為行銷本處環境教育課程，於 10/29-30 受邀至花蓮文創園區進行設攤宣傳，希望藉由此次機會推廣本處環境教育及遊憩設施。

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 台灣超級鐵人三項協會於105年10月30日舉辦『第四屆未婚男女200公里單車騎乘活動』活動，參加活動者共計250名(男性:143名；女性:107名)；香港5位、澳門3位。</p> <p>9. 線上服務流程再簡化，縮短電話預約多媒體簡報服務申請時間，早期約需3日，採分層負責授權，現僅需1天前提出申請即可，有效減少處理時間成本，105年1月至5月團體場次共計376場次，服務21,079人次。104年度官網新增多功能線上報名系統，因應現今講求環保、無紙化，活動及課程報名採線上報名，報名後以mail通知也可供報名查詢及取消功能，也可預防個資外洩之可能。</p> <p>10. 遊客中心每日皆排定輪值表，由解說志工擔任第一線服務，負責遊客諮詢服務、多媒體影片播放、生態導覽解說等服務，105年7月至11月，服務遊客人次40,622人。</p> <p>11. 建立媒體記者(含電子信箱、手機及line)通訊錄，計38位在地記者。分季辦理南部媒體記者餐會，並宣揚大鵬灣優質旅遊資訊。邀請地方媒體定期參訪大鵬灣行程，105年7-12月共計辦理2場，吸引媒體報導本區旅遊行程。</p> <p>12. 於105/10/5協助屏東縣大鵬灣產業聯盟執行「找鮮。請進。借問站」創新旅遊服務推廣計畫，評選在地優良店家，共同創造、推廣友善觀光及旅遊環境。</p> <p>13. 105/11/16屏東縣大鵬灣產業聯盟會員大會辦理「105年度第二次觀光產業經營培訓計畫」，讓學員，更了解相關產業之內容及系統管理，結合電子商務、交通連結整合新型態觀光旅遊業。藉此提升本處轄區產業競爭力及有效提升服務品質。</p> <p>14. 於105/12/07參加屏東縣大鵬灣產業聯盟會員大會暨餐敘，討論參加「2016海洋美食節」旅展及行銷事宜並慶祝聯盟會員參加全國借問站評選，獲得四大冠軍獎項。藉由大鵬灣觀光產業聯盟將本處觀光行銷及推動品質優質化相關政策落實於在地居民及產業。</p> <p>15. 我們配合地方辦理活動，以宣導活動訊息及套裝優質遊程，105年7-12月新聞稿共計發布22則。善用媒體資源通路，隨時提供活動、新設遊憩景點、行政措施、政策宣導、社區人文等新訊息，促進新聞媒體、遊客與觀光單位良性互動。</p>

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>16. 本處電子旅遊套票業經完成委託規劃案，於105年9月22日辦理電子套票系統建置案發包作業，預定於105年12月10日完成電子套票系統建置。</p> <p>17. 本處全球資訊網站總瀏覽人次累計迄今共計2,788,000次，配合年度網路行銷活動吸引更多人造訪網站。本處網址：http://www.dbnsa.gov.tw</p> <p>18. 持續辦理「按讚打卡送好禮等FB行銷活動」，行銷推廣「勇闖大鵬灣幸福小琉球粉絲團」，提升粉絲人次(105年7-11月粉絲人數增加了1,081人，目前為24,057人)。</p> <p>19. 台灣超級鐵人三項協會於105年11月12至13日舉辦『2016年恆春半島海角單車全國挑戰』活動，分為挑戰組(2日)共計305位及逍遙輕鬆騎(1日)共計約219位以上(2位日本人及5位在台工作的英國人)。</p> <p>20. 建立大鵬灣觀光產業聯盟官網，並依食宿遊購行分類介紹，遊客可更便捷迅速地依需求至網站查詢店家資訊。</p> <p>21. 輔導大鵬灣觀光產業聯盟設計製作食宿遊購行導覽地圖，以地圖型態介紹東港遊憩資訊，讓遊客更了解東港在地文化美食資訊。</p> <p>22. 穆斯林林友善環境，主要於遊客中心增設禱告室、IF親子廁所及女廁設置淨身水龍頭，提供穆斯林遊客更加舒適及人性化之空間，同時提升旅遊服務品質，並持續與旅行社洽談推動穆斯林旅遊行程相關事宜。</p> <p>23. 105年9月19日屏東身心障礙福利服務中心與拍攝團隊至本處轄區拍攝無障礙微电影「心歸處」並參加屏東縣政府舉辦之金猴獎獲得佳作，該微电影以琉球及大鵬灣為拍攝背景已達行銷本處轄區為無障礙旅遊環境。</p> <p>24. 105年11月5日辦理2016年選大鵬灣全國獨輪車馬拉送賽，該賽事共吸引243位全國各地獨輪車選手參賽，並有約2000人到場觀看該賽事。</p> <p>25. 特別委託「看不見電影工作室」製作了一支低碳減塑觀光宣傳短片「沒有煩惱的小島」，希望藉有趣的故事與動人的音樂向國人們喊話：來到小琉球進行一趟低碳減速的旅行。小琉球海龜MV</p>

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>六月三十日上線，不到一周，在各新聞媒體平台上，突破百萬人次觀看。</p> <p>26. 發起了小琉球愛龜淨灘活動，委請海洋大學承辦，7月份舉辦6場的大型淨灘活動，希望遊客到小琉球是從事友善環境的旅遊方式，減少對環境的衝擊，也可參考「小琉球綠蠵龜樂園低碳島」主題網頁，內容建議遊客可從食、宿、遊、購、行方面著手，例如自行攜帶盥洗用品，選擇環保旅店，少用塑膠袋或免洗餐具，多運用電動機車或搭乘環島公車去旅行等等，這些改變都會減少環境負擔。六場淨灘活動參與解說人數共計347人次，淨灘人數共計236人次，並清理出579.84公斤的垃圾及許多大型無法秤重的海洋廢棄物。並獲多則媒體報導。</p> <p>27. 「大鵬灣星空英雄半程馬拉松」今年已經邁入第三屆，結合臺灣全民運動協會極力推動休閒運動風氣，強化結合在地觀光。本次第三屆大鵬灣星空英雄半程馬拉松報名人數3299人，實際到場人數2654人，主要運用自行車道。觀察本屆辦理狀況，對於交通衝擊降至最低（公路客運完全不受影響）；主辦單位在安全救護部分，設有指揮中心全程錄影監控，並派8位機巡（攜帶急救包及AED）等，有效發揮該機制。</p> <p>28. 本處協辦海生館在小琉球中澳沙灘野放二隻救傷復原綠蠵龜，野放前，本處號召當地國小學童一起淨灘，並與國立台灣海洋大學海洋生態暨保育研究室合作，舉辦沙灘上的海龜解說教育，讓海洋教育往下紮根。</p> <p>29. 本處協辦琉球觀光發展協會發起的「小琉球搖滾守護海洋音樂會暨淨灘淨海活動」，活動重點在105年11月12日(星期六)「還海龜一個家-淨灘」及晚上的「守護海洋音樂會」，當地業者自籌獎項金額高達二十萬，參與全程淨灘者即可取得摸彩券，內容包含iphone7、飲水機等多項大獎。活動號召來自北部60幾位潛水人員，淨海清除745公斤垃圾；300多人淨灘，清除海洋垃圾數量無法估算；愛龜宣導音樂會上千人參加。</p> <p>30. 小琉球綠蠵龜樂園低碳島邀訪成效驚人，有天下雜誌專題報導、蘋果日報全國版跨頁報導、時報周刊全國版跨頁報導、親子天下雜誌跨頁報導、今周刊雜誌跨頁報導、自由時報全國版跨頁報導、ettoday...等逾60則。</p>

編號	受考核機關(構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>31. 於「勇闖大鵬灣 幸福小琉球」粉絲團活動專區辦理借問站（味益食品行、蜜仔番薯糖、鵬福觀光遊艇）聯合行銷活動。</p> <p>32. 協辦生命勵協會手搖車環島，推廣本處無障礙旅遊及宣導國內十大經典自行車道之一的大鵬灣環灣自行車道。</p> <p>33. 協助國立台灣海洋大學辦理小琉球資源保育研討會，低碳旅遊、海洋保育、永續觀光為目前主要趨勢，建議明年度仍持續結合海洋大學辦理相關淨灘宣導海洋保育低碳旅遊活動，延續產官學合作模式。</p> <p>34. 大鵬灣國家風景區為便利遊客，連3年增設「借問站」，在結合民間力量替遊客解惑的同時，也間接推廣在地產業、特色，3間借問站不僅經營有聲有色，服務態度更獲得觀光局頒贈最佳站長肯定，預計明年再於小琉球增設一站。</p> <p>35. 協助交通部觀光局執行「擴大國民旅遊措施」，提供吸引旅行社前往旅遊之誘因。</p> <p>行政面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為維護旅客乘船安全，本處結合交通部、國家傳播委員會、海巡署、航港局及屏東縣政府，成立聯合查稽小組。並於105/11/30辦理東港、琉球及大鵬灣水域載客船舶聯合稽查工作，以確保旅客乘船安全。 刻正全面檢視處內水域遊憩活動管理法規等相關公告及轄內各告示牌面內容，依據105/03/18修正之「水域遊憩活動管理辦法」及「發展觀光條例裁罰標準」之規定辦理各項公告及告示牌修正工作。 本處於濱灣公園建置緊急救難之基地，與屏東縣海上救難協會簽訂災害防救支援協定書，由該協會長駐大鵬灣域邊濱灣公園內並協助海上及灣域內救難工作，並定期辦理防災教育宣導及救難訓練。另與中華民國水上運動協會簽訂策略聯盟。共同維護大鵬灣水域遊憩活動之安全。 持續辦理志工教育訓練，每年辦理3次特殊專業訓練，以提升志工解說知能與解說服務技巧，加強安全旅遊觀念之宣導，以提升服務品質。

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>5. 每半年辦理一次消防自主演練，透過專業講師或東港消防分隊講授消防知識及實地操練，確實提升員工防火防災技能。</p> <p>6. 本處於12/2~12/4中華民國水中運動協會辦理辦理105年度丙級充氣式救生艇教練講習。</p> <p>7. 於105/08/2參加「屏東縣105年跨局處水域活動安全協調會第二次會議」，計有海巡、警消、屏東縣府各局處、救難(生)協會、觀光管理機關等共同建立屏東縣水域安全維護及分工機制。</p> <p>8. 依據本處「災害防救緊急應變通報作業要點」進行編組，於105/6/20參加台北市大型群眾活動安全管理研習;7/15、7/25、8/24派員參加屏東縣政府衛生局舉辦「CPR+AED」訓練;7/22參加105年度全國港口海難災防救暨新北市海洋油污緊急應變演練;8/18、8/19參加高雄市衛生局辦理「105年度第一線救護員教育訓練」講習;9/3參與屏東縣政府消防隊舉辦潛水訓練;10/15、10/16行政院海岸巡防署海岸巡防總局南部地區巡防局第六隊海岸巡防總隊舉辦105年度「岸際救生救難區域搜救演練」</p> <p>管理面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理本處轄區水域周邊環境安全調查，並設置或更新禁制及警告標誌，宣導遊客注意自身安全，另配合於大鵬灣潮口設置圍籬工程，以硬體設施阻絕釣客靠近危險水域。 2. 配合「屏東縣東港鎮地區災害防救計畫」協助大鵬灣轄區災害防救業務，另依「屏東縣海嘯防災地圖」進行災情預防及研判，並配合轄內各村里「疏散避難圖」，導引遊客緊急避難。 3. 於自行車道設置禁止機車進入標誌，並勸導民眾遵守交通規定，另與當地警方合作，取締常見之違規行為，以維護用路人之權益。 4. 每日巡邏水域，禁止於公告非動力區域內進行動力式遊憩活動及其他違法、違規之行為，於103/11/12訂定「大鵬灣域夜間遊湖活動管制事項」，俾使夜間遊湖活動經營業者遵照，以利提升活動安全。 5. 本處於105/12/2、12/3、12/4結合中華民國水中運動協會及大鵬灣國際開發股份有限公司辦理大鵬灣大鵬灣開放性水域救生員救難演練，以提升整體救難及應變能力。

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 督導各遊憩業者於服務中心、乘船處、收費亭等處，設置遊客使用注意事項指示牌或相關文宣，以維遊客安全，另以白板控管碼頭泊資訊，即時提供船舶泊靠需求。</p> <p>7. 於轄內各重要景點、水域遊憩活動據點、安全告示牌處張貼海氣象資訊QR code，以利遊憩業者及遊客可隨時查詢並掌握即時海氣象資訊，作為判斷是否從事水域遊憩活動之依據，以提升遊憩安全。</p> <p>8. 定期督導各委外經營遊憩區(大鵬灣國際開發特區、青洲濱海遊憩區、帆船基地、沙瑪基露營區、遊客多功能服務區、蚵殼島)之環境整潔，並請經營廠商確實維護環境整潔。</p> <p>9. 為應登革熱疫情防治，於疫情階段每月請消毒人員對辦公廳舍及周邊環境進行病媒蚊消毒防治，以避免遊客被蚊蟲叮咬，另亦於遊客中心提供防蚊液供遊客使用。</p> <p>10. 建立遊客意見處理作業流程，要求遊客中心服務人員受理遊客反映意見表填報，摘錄申訴重點，並請旅客留下聯絡電話，落實結案後回復機制。</p> <p>11. 105 年度針對風景區內環灣大道所屬5座橋梁(單孔橋、五孔橋-1、五孔橋-2、鵬灣跨海大橋、三孔橋)進行的安全檢測工作，主要是針對管轄的觀光園區內橋梁進行必要的目視檢測工作，以檢測出橋梁潛在之問題，提供必要的後續維護與管理工作，以維護園區內橋梁安全。</p> <p>12. 為維護東琉線及大鵬灣等搭船乘客之安全，協助交通部航港局訂定「搭乘載客船舶安全須知」(函中英文版)，並請業者張貼於乘船售票處及船上明顯處工乘客參閱，以達安全教育之用。</p> <p>13. 鑑於台北捷運隨機殺人事件及旅遊安全，請東琉線船舶客運業者依船舶法相關規定，對於酒醉或精神恍惚等不特定因素者不得搭乘，並設置乘船安全公告及落實所屬員工執行旅(乘)客安全管理。</p> <p>14. 本處對小琉球全部浮潛水業者進行活動安全宣導，並將「浮潛注意事項」分送各業者，請遊客下水前務必詳閱並簽名。另並考量外國遊客眾多，以製妥該英文版注意事項，供外國旅客閱讀。</p> <p>15. 小琉球龍蝦洞以往僅為觀賞潮間帶地點，經調查發現綠蠵龜於漲潮時會有群聚覓食現象，極適合做為觀賞綠蠵龜地點，惟因該地區屬厚石群礁，地形凹凸不平，為提供遊客安全遊覽觀賞，</p>

編號	受考核機關 (構)或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>將在不破壞原始生態原則下，設置上下簡易安全設施，以維護遊客安全。</p> <p>16. 於琉球地區各機關間建立 Line 平台，串連消防局、海巡署、警察分駐所、琉球衛生所、琉球鄉公所及本處，遇重大緊急狀況，俾利橫向溝通。</p> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處針對穆斯林友善環境雖有硬體設備，但周邊民宿業者及餐廳業者未有完善的設備及飲食，將對各業者進行輔導及教育，結合旅行社進而推動穆斯林旅遊行程，提供更加完善舒適人性化之品質。 2. 鵬灣跨海大橋至 105 年 7~12 月間，因機件故障造成 3 次橋面無法完全閉合，其雖為感知零件正常損耗，但已造成遊客觀感不佳，本處已檢討緊急故障排除作業流程，並修正定期檢修作業要求，將使用年限將至之零件預為更換，避免故障事件再次發生。