

# 交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

## 105 年度 1-6 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><b>優點：</b></p> <p><b>行銷面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>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 1-5 月共有 19 團報名參加，參與人數達 865 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。</li><li>2. 於本處官網及粉絲團協助宣傳新興社區「104 年新興社區觀光旅遊輔導規劃案之大鵬灣環境教育活動」及「結合大鵬灣行銷推廣-漫遊大鵬灣心體驗」。</li><li>3. 針對轄區附近(東港及林邊)國小四至六年級學童為主，特別辦理『105 度小小解說探索營』活動，共 7 次課程分別為 3/30、4/20、4/27、5/11、6/8、6/15、6/22，共有 28 名學員參與活動，盼藉由此次活動除了讓學童更加瞭解本處豐富的生態環境及遊憩設施外；並透過講師課堂的教授，期望學童加入本處導覽的團隊，成為環境保育的小小種子，共同維護大鵬灣環境的行列。</li><li>4. 提供高熱忱的志工人性服務，為了服務遊客，提供正確訊息與解說服務，遊客中心服務櫃檯，均排班由志工親自服務，對於熱忱不夠、散漫等亦以汰換，目前有 56 位高熱忱之志工，採精緻化服務，拉近遊客與我們的距離，除旅遊摺頁之索取、旅遊諮詢外，並提供據點解說服務、環境教育濕地現場解說服務及其他遊客要求之服務，提供遊客更優質的導覽解說及旅遊諮詢服務。</li><li>5. 104/9/28-105/2/29，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。</li><li>6. 由本處辦理之『大鵬灣畢業季活動』，今年已邁入第三個年頭，今年對象主要針對高屏地區學校</li></ol>

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>為主，體驗項目原僅有自行車、路跑、獨木舟及卡丁車四個項目，為讓活動加多元，今年特別加入拖曳浮胎及風箏 DIY 兩個項目，前來挑戰畢業季活動的學生及老師皆對此項活動達高滿意程度，今年共吸引 22 間學校學生前來挑戰，人數達 1,493 人次參加，今年最遠的學校為：高雄市桃源鄉建山國小</p> <p>7. 於 105/01/09~105/01/10 2016 LAVA 鐵人三項系列賽(Try Tri、Iron Girl、Iron Kids、鐵人二項及鐵人三項標準賽)屏東大鵬灣站：今年為台灣耐力運動協會主辦的 LAVA 鐵人三項系列賽屏東大鵬灣站第三年，同樣吸引國內外專業及愛好三鐵的人士參與。此活動除了響應本處長年來倡導的單車路跑活動外，還有游泳項目，充分地使用本處轄區的地形優勢，在優美的環境下進行專業的競賽活動。此賽事 Try Tri 報名人數有 244 人、Iron Girl 共 85 人、Iron Kids 共 46 人、鐵人二項 400 人及鐵人三項標準賽 1220 人，合計 1995 人，共有 1860 人完賽。活動不僅宣揚了本處的遊憩資源，並且帶動了轄區內觀光業者的經濟效益，創造雙贏的局面！</p> <p>8. 105/01/29 接待外交部使節參訪團約 80 人，獲外交部致函感謝，本處據此亦感協協助規劃之相關業者及解說員（真饌餐廳、曾毓文…等）。</p> <p>9. 105/2/9-11 辦理「2016 大鵬灣 JOY 猴玩春節系列活動」：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2/9 新新相「印」猴幸福-植物葉片彩繪拓印，教導遊客認識葉片脈絡，遊客發揮創意將作品帶回紀念，亦認識本處植物生態資源。</li> <li>● 2/10「摺」摺稱奇猴賽雷-摺紙·剪紙，教導民眾利用本處自製王爺春聯摺出財神爺、剪出蝙蝠，活絡遊客中心春節氣氛。</li> <li>● 2/11「銀」接挑戰猴帶種-銀葉樹種子 DIY，現場擺放銀葉樹生態介紹看版，教導民眾彩繪銀葉樹種子，並搭配轄區業者之 diy 塑片，結合民眾創意及生態意象製作出大鵬灣春節鑰匙圈。三天春節活動現場設有「好運連連，猴氣啦」活動牆，除當日課程，民眾亦可透過紅樹林連連看，認識大鵬灣紅樹林種類及生態，達到宣傳環境教育課程及保育觀念。</li> </ul> <p>10. 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</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>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>11. 新增「淨灘活動」申請功能，本處轄區內共有 5 個沙灘(青州濱海遊憩區、威尼斯沙灘、中澳沙灘、花瓶石沙灘及厚石沙灘)，欲申請淨灘之機關團體只需線上填寫資料申請，接收到申請之信件後，本處將有專人與其聯絡，確認時間及日期；網站上提供東港及琉球地區清潔隊之電話，以協助垃圾之載運。</p> <p>12. 建置本處 NFC 手機智慧語音導覽系統，遊客可利用智慧型手機掃描 QR Code 連結，連結到導覽系統，透過語音檔隨即進行學習探索的行動導覽活動，供遊客聆聽導覽，預計規劃於大鵬灣及小琉球遊客中心之區域設置各一座智慧導覽牌示設施，此外在語音格式除了既定的中、英、日語外，額外新增韓語格式，以營造健全的國際友善環境。</p> <p>13. 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 1 月至 5 月，服務遊客人次 2,320 人。</p> <p>14. 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 1-5 月共計辦理 2 場，吸引媒體報導本區旅遊行程。</p> <p>15. 105/03/26 大鵬灣遊艇帆船系列活動開幕，本次開幕活動有別以往的森巴舞、水摩鋼鐵人表演特別吸睛並得媒體青睞；胖卡車隊也具賣點，二天下來買氣不錯。獨木舟趣味競賽部分，參加人數破前二年紀錄，達 600 多人再創新高。憑 5 張發票可免費體驗搭乘帆船或獨木舟，促進觀光與公益結合。遊艇展以中小型艇為主加上許多周邊商品展攤顯得內容更豐富多元。系列活動至 105/04/10 截止。</p> <p>16. 105/04/09~10 風帆橫渡小琉球全國錦標賽暨繞灣賽於 105 年 4 月 9、10 日一連兩天在大鵬灣盛</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>大登場，有 231 艘各類帆船齊發的壯觀場面(橫渡賽 91 艘，繞灣賽 140 艘)，參賽選手人數 259 更是歷年之最。</p> <p>17. 105/04/22 邀集地方媒體採訪東方酒店鮭魚餐，本次媒體採訪各報皆出席(蘋果日報臨時取消)，主要搭配鮭魚季活動及母親節協助行銷東方酒店所推出的鮭魚餐及母親節方案，並參訪大鵬灣文史館。</p> <p>18. 105/5/13-16 參加高雄國際旅展，展攤內容除了展示本處旅遊摺頁及環境教育教案文宣外，亦邀請大鵬灣觀光產業聯盟相關住宿業及伴手禮業者一同展攤販售，同時廣大邀請現場遊客參加加入本處粉絲團並打卡按讚送小禮物活動，活動為期四天粉絲數量成長近千名。</p> <p>19. 輔導「大鵬灣觀光產業聯盟」共同辦理 ITE2015 及 2016 香港國際旅展，為了拓展國際市場並共同製作了「中文觀光宣傳 DM」、「觀光宣傳行銷資料夾」並建置「愛-Ya 大鵬灣旅遊網」網站及製作「大鵬灣食宿郵購行宣傳 DM」，提升國際旅遊觀光市場知名度及推廣本區域之觀光遊憩資源。</p> <p>20. 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 1-5 月新聞稿共計發布 30 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> <p>21. 105/5/24 本處邀集達人網旅行社、便宜網旅行社及永馨翔旅行社等，至本處辦理大鵬灣旅遊套票採線，經實地採線後，目前已有一條「大鵬灣闖關探索親子一日遊」套票公開於達人網旅行社線上出售中，其餘尚有數條套票旅遊正在包裝中，期望透過套票的出售，更方便遊客至大鵬灣旅遊。</p> <p>22. 本處電子旅遊套票業經完成委託規劃案，將於 105 年 7 月進行電子套票系統建置案發包作業，預定於 105 年 12 月 30 日完成電子套票系統建置。</p> <p>23. 本處全球資訊網網站總瀏覽人次累計迄今共計 2,701,484 次，配合年度網路行銷活動吸引更多人造訪網站。本處網址：<a href="http://www.dbnsa.gov.tw">http://www.dbnsa.gov.tw</a></p> <p>24. 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</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>粉絲人次 (105 年 1-5 月粉絲人數增加了 3,503 人，目前為 22,264 人)。</p> <p>25. 為推廣本處轄區之優質伴手禮，於「美食特搜」版新增「伴手禮專區」，將餐飲產業分別做區隔，以提供民眾更貼心、詳細的介紹。</p> <p>26. 本處官網「住宿指南」之「本月推薦」單元業者介紹採每月輪流制，讓本處轄區業者皆有平等之露出機會，而旅館列表中的旅宿業者名單也在持續增加中，顯示大鵬灣的觀光產業持續蓬勃發展。</p> <p>27. 為慶祝大鵬灣 20 周年處慶並推廣單車活動之風氣，辦理『2016 年輪轉大鵬灣~24H 單車馬拉松活動』，於 105 年 3 月 26-27 日假本處環灣道路辦理，活動吸引 159 名選手前來挑戰，其中有 8 名來自不同國家(香港、澳門、匈牙利、韓國及大不列顛)的選手前來參加。</p> <p>28. 於 105 年 4 月 2~6 日辦理極速俯衝陸上滑水活動，因配合本處 20 周年慶活動，讓大鵬灣於兒童節連續假期間營造更多元遊憩活動，整個活動除了於鵬灣跨海大橋上有路上滑水外，於橋下更有美食及街頭藝人表演，期間共約有 5000 人次遊客到訪。</p> <p>29. 辦理『2016 年天堂地獄長途騎乘練習路線』活動，原於 105 年 4 月 9-14 日辦理，騎乘途中因大雨來襲，為維護車友們安全將其活動延到 6/9-14 日舉行，估計約 91 名選手前來挑戰。</p> <p>30. 於 105/02/23 參加屏東縣大鵬灣產業聯盟會員大會，宣導本處年度行銷活動及觀光建設。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>31. 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>32. 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>33. 本處於 104 年 9 月 7 日觀鵬遊字第 1040400308 號函致屏東縣政府提案公益彩券盈餘基金購置手搖自行車案，該府於 104 年 9 月 18 日屏府社障字第 10428767400 號函覆納入未來政策規劃考量。105 年 2 月獲屏東縣政府回復將於本處設置 3 輛手搖自行車提供服務。目前大鵬灣環灣自行車道</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>路障寬度改善完成，皆符合手搖車進出。</p> <p>34. 無障礙旅遊線之規劃，可提供銀髮族、行動不便者友善之遊憩空間，並持續檢視相關設施及邀請屏東縣身心障礙協會協助檢視各項設施，全面測試各項無障礙設施之方便性及安全性，從交通、食宿、休憩均使遊客體驗舒適貼心友善環境。並持續辦理無障礙旅遊路線宣傳摺頁及網頁製作，宣導遊客知悉，並善加利用。適時檢討分析新增無障礙旅遊路線之可行性評估。</p> <p>35. 105/6/4 屏東縣東港鎮視障協會一行 25 人至處參訪，除聽取本處簡報外亦由本處解說志工解說濕地生態，另該協會安排視障朋友及家屬體驗搭船遊湖及騎協力自行車，讓視障朋友及家屬擁有快樂有趣的一天。</p> <p>36. 於 105/4/21 辦理身障團體大鵬灣一日輕旅遊，本處結合財團法人台北市行無礙資源推廣協會及屏東縣政府共同推動大鵬灣友善環境一日輕旅遊，由該協會帶領各種肢障朋友共 25 位(含志工)，實地至大鵬灣參與自行車、獨木舟、帆船、遊湖登蚵殼島及青洲遊憩區各項水域遊憩活動，均獲參與朋友熱烈回應，亦讓本處環灣自行車道友善空間露出，讓更多各項障礙朋友能到訪大鵬灣。</p> <p>37. 105/3/17 本處與民享環境生態調查有限公司於漁埕尾潮間帶及杉福潮間帶辦理淨灘活動，參加人員為本處所辦理「105 年自然人文生態景觀區專業導覽人員課程」之學員，共約 60 人。</p> <p>38. 為宣導人為垃圾流入大海，易使海洋生物誤以為海中生物而誤食，故於本處琉球遊客中心旁畫設 3D 綠蠺龜主題牆，期民眾垃圾減量，誤亂掉垃圾，為使用更多人了解，故辦理民眾按讚加入本處”勇闖大鵬灣幸福小琉球”粉絲團並與琉球遊客中心旁綠蠺龜主題牆合照上傳至粉絲團，即可領取神秘小禮物 1 份活動。</p> <p>39. 為了打造好龜宿，營造小琉球成為綠蠺龜樂園低碳島，透過結合環保局環保旅店政策辦理，徵詢配合意願高之環保旅店業者為領頭羊，符合者製頒好龜宿標章，並協助推廣行銷，進而達到減碳減垃圾之目標。</p> <p>40. 穆斯林友善環境，主要於遊客中心增設禱告室、1F 親子廁所及女廁設置淨身水龍頭，提供穆斯</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>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><b>行政面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 105/01/19、03/17、06/02 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 於 105/04/22 辦理「大鵬灣風景區 105 年度海岸氣象資訊整合計畫教育研習」，邀請大局長官親臨講授水域遊憩活動管理法規演進及管理政策與實務操作，透過法規宣導，任轄內水域遊憩活動業者更加了解及遵守相關法規，有效提升遊客安全。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 於 105/02/25、6/26 結合屏東縣消防局辦理大鵬灣水上救難聯合演練(IRB 救援船艇救生)，總計 110 名參演，以提升整體救難及應變能力。</li> <li>6. 於 105/02/03 依「交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點」，修定本處「災害防救緊急應變通報作業要點」、「旅遊災害緊急求助通報系統圖表」、「觀光旅遊災害緊急通報流程等」，以提升緊急通報應變能力。</li> <li>7. 105/2/5 辦理本處「105 年度緊急應變教育訓練」，透過教育訓練，增加本處同仁瞭解緊急事故通報流程、各項表單填報方式及緊急事故發生之處置作為。並將教育訓練實況錄影，訓練資料及錄影檔案置放於本處共用區，以利同仁隨時複習。</li> </ol>

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. 105/03/29、30 委由安泰醫院專業團隊辦理「105 年度大鵬灣國家風景區第一線救護員教育訓練」，課程包含 CPR、AED、包紮等救護技術，本處員工及轄內水域遊憩活動業者計 47 名經測試合格，取得第一線救護人員及基本救命術(BLS)證書，有效提升轄區整體緊急救護應變能力，確保遊客旅遊安全。</p> <p>9. 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。</p> <p>10. 小琉球地形屬珊瑚礁岩，其地勢高低起伏頗大，且彎路轉角又多，遊客至琉球最方便旅遊工具為租賃機車，常因上述不諳路況原因肇致車禍事件頻傳，為安全旅遊起見，本處亦發文各機車租賃業者，加強遊客注意慢行並穿戴安全帽，以維安全。</p> <p>11. 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，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>12. 於 105/3/15、4/26、6/7 共召開三次「大鵬灣風景特定區開發許可審議委員之專案小組會議」討論並修訂大鵬灣風景特定區開發許可審議作業規範及都市設計準則，在符合大鵬灣特定區計畫土地使用分區管制要點下，精簡開發單位申請程序並有效縮減期程，以增加地方開發之獲益。</p> <p>13. 交通部公路總局高雄區監理所考量琉球鄉民及遊客洽辦公路監理業務需跨海辦理之不變性及即時方便性考量，於 105/05/31 在琉球遊客中心設置「公路監理自助櫃檯暨視訊聯合服務站」，爾後琉球鄉民及遊客可直接在地辦理多項簡易監理業務，均可透過自助櫃檯馬上辦理，如有必要時亦可即時視訊連線監理所可為鄉親及遊客線上服務；又倘如有接獲行政執行處之通知單，鑒於社會詐騙事件頻繁，亦可利用本櫃檯。</p> <p>14. 於 105 年 1 月 1 日起施行懸掛活動廣告物申請作業規定，為建立大鵬灣風景特定區懸掛活動廣告物之申請、吊掛方式及管理原則，本處特訂定本作業規定，以供遵循；以利提升遊客活動安全。</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><b>管理面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 配合本處所辦水域活動，如2016大鵬灣遊艇帆船系列活動等，設置緊急應變通報站並派員駐守，除活動承辦單位派駐之水上戒護艇外，本處再增派2艘救生艇執行水上戒護工作，加強應變能量。</li> <li>6. 為利水域活動分區明確，於105年4月29日完成大鵬灣灣域內導航燈設置工程，以提升水域活動及遊湖安全。</li> <li>7. 目前大鵬灣國際開發股份有限公司經營管理業者於105年6月15日青洲濱海遊憩區已設置水域遊憩活動警示旗，警示旗分共三種顏色(綠色-可進行水上遊戲活動、黃色-水域狀況不佳，注意安全、紅色-水域關閉，禁止下水)，更加有效提高遊客水域活動安全。</li> <li>8. 海上颱風警報成立前，先以簡訊方式通知小琉球各民宿業者進行預防性勸離，請協助告知遊客儘速離開琉球；東琉線交通船一旦停駛後，以電話詢問滯留或自願留宿遊客人數，並關注是否有需協助事項，以提供遊客安心、安全之旅遊環境。</li> <li>9. 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，另以白板控管碼頭停泊資訊，即時提供船舶泊靠需求。</li> </ol>

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>10. 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網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>11. 為因應大鵬灣夜間遊湖活動，本處聯合屏東縣政府及航港局辦理「夜間遊湖營運計畫書」審查工作，辦理船舶及碼頭設施及設備現場勘查，並督促業者依會勘紀錄辦理缺失改善事宜，俟改善完成後方准予啟航。本處已訂定「大鵬灣域夜間遊湖活動管制事項」，據以督導營運業者遵照規定辦理申請及安全管理等相關工作，並請業者於夜間遊湖前辦理自主檢查相關工作，本處亦不定期派員抽查，以提升夜間遊湖活動安全。</p> <p>12. 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>13. 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>14. 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>15. 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>16. 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>17. 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)客安全管控。</p> <p>18. 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</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>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><b>缺點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鵬灣跨海大橋至 105 年 6 月間，因機件故障造成 2 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。</li> <li>2. 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。</li> </ol>