

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

104 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，104 年 7-12 月共有 16 團報名參加，參與人數達 1,270 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. 推動資產活化創新本區除瀉湖及紅樹林外，因水域與陸域長期被占用，影響開發，因此我們排除占有之狀態後，即積極投入開發建設，增加遊憩據點，充實遊憩資源，擴大服務遊客，為我們努力之首要目標；為開創新旅遊產品，我們對舊有建物閒置空間如何活化，投入很多心力，藉由 BOT 開發案，引導構想審查監督，將這些舊建物轉化，它的轉變似乎超出我們的想像，如日治時代的舊建物 4、5 號樓，活化創新成為東方度假酒店、交誼廳活化創新成為餐廳及會議室，辦公室活化創新成為文史博物館，提供遊客住宿及歷史文化欣賞之最佳據點，並於完成洽辦空軍官校軍史館物件複製展出事宜。3. 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 63 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。

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>4. 推動大鵬灣旅遊套票，為了服務遊客，讓遊客旅遊更方便，且可享受到優惠價格，我們推出大鵬灣輕鬆旅行套票，原價 450 元的套票，現在只要 299 元即可享受環灣自行車、飲料、乘船遊瀉湖的樂趣，104 年從原本二款新增至六款。</p> <p>5. 於大鵬灣遊客中心及琉球管理站暨遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，由專人提供即時旅遊服務，現場採面對面，隨到隨辦的服務方式，如旅遊諮詢，旅遊摺頁提供、現場導覽解說服務等，以提升服務品質與效率，對於遊客反映之意見，逕為登記於志工服務紀錄簿上，轉知我們業務單位立即處理回應。</p> <p>6. 於遊客中心建立展業專區及食、宿、遊、購、行專冊，提供地方業者摺頁文宣的放置，協助業者行銷並提供遊客立即的遊憩資訊。</p> <p>7. 大鵬灣共有 12 種招潮蟹，於遊客中心每月介紹一種類，達到推廣生態保育及提供遊客新知。</p> <p>8. 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，104 年 7 月至 12 月團體場次共計 307 場次，服務 15,801 人次。</p> <p>9. 服務品質提升：現場服務人員依服務檯準則以統一整齊的儀容、親切的態度主動積極的服務民眾，臨櫃人員均依規定穿著志工制服及黃色背心，櫃檯上置放姓名桌牌，以利遊客辨識，並塑造整體形象。</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</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>放、生態導覽解說等服務， 104 年 7 月至 12 月，服務遊客人次 54,672 人。</p> <p>11. 賡續與企業合作行銷製作大型王爺公仔：於 102 年 9 月開始結合民間企業合作製作大型王爺公仔，以融合地方文化元素與宣傳各企業優質形象，行銷推廣多元觀光發展，並吸引眾多遊客與之合影，手機滑一滑即時分享到臉書給眾親友，行銷效益頗佳，截至目前已有 8 家企業合作製作。</p> <p>12. 利用民間資源辦理大鵬灣漂書站及募書活動：為配合交通部政策宣導協助推廣漂書運動，並促進國內閱讀風氣及提升偏鄉兒童閱讀機會，於 104 年度持續舉辦「大鵬灣募書·漂書活動」，此次並無時間限制，任何時候都歡迎民眾將書籍拿至本處響應漂書活動。</p> <p>13. 編印修訂版本「大鵬灣濕地中、英文版」、「大鵬灣風景特定區簡介中、英、日文版」、「小琉球低碳旅遊」、「小琉球風景區簡介中、英、日文版」、「恆春半島旅遊導覽」、「大鵬灣環灣自行車道導覽圖中、英文版」及「無障礙旅遊線」等摺頁，合計 20 萬份。</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， 104 年 7-12 月共計辦理 2 場，吸引媒體報導本區旅遊行程。</p> <p>15. 透過粉絲團活動與粉絲保持熱絡的交流與互動，分別辦理「迎王運轉 好運旺來」、「大鵬灣迎王讚聲·回饋禮大 FUN 送」及「小琉球迎王祭典線上祈福活動」粉絲團行銷回饋活動，截至目前為止粉絲團人數已成長至 18,757 人。</p> <p>16. 我們配合地方辦理活動，以宣導活動訊息及套裝優質遊程，104 年 7-12 月新聞稿共計發布 31</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>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>17. 便利民眾查詢活動資料，於我們旅遊網站設置專案活動連結，截至 104 年計 42 則活動消息 banner。</p> <p>18. 新增英、日、韓語版「大鵬灣無障礙自由行建議行程」、「銀髮族大鵬灣一日遊」、「銀髮族小琉球風情二日遊」推薦遊程主題，新增網頁內容及美術設計排版，以提供多元暢遊大鵬灣、小琉球之遊程建議參考。</p> <p>19. 環境教育網：推動環教教育計畫，新增提供 google map 地圖快搜整合服務，及增設環境教育網站，除可線上瀏覽環境教育課程及動植物生態景觀外，並可採線上預約方式，縮短行政流程，深受參與團體肯定，為推動環教之重要宣傳管道。</p> <p>20. 新增自行車主題網：詳細彙整本處環灣自行車道遊憩等資訊，讓愛好自行車旅遊者更方便取得旅遊規劃資訊，透過自行車友善環境的形塑，讓騎車成為最幸福的事。</p> <p>21. 辦理小琉球護蟹行動，近年來小琉球觀光迅速發展，業者爭相投入夜間導覽生態行列，也因此有感生態資源的可貴，本處與小琉球生態旅遊發展聯盟於美人洞入口處擋土牆掛上陸蟹生態保護噴圖，提醒遊客騎車當心陸蟹。</p> <p>22. 利用目前最多人使用的兩大影音平台 Flick/Youtube，把大鵬灣景點照片和宣導短片上傳至多元的平台，供更多民眾認識、看見大鵬灣的美。</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>23. 首創國家風景區社群服務成立，「勇闖大鵬灣幸福小琉球」地圖日記專區，藉由旅遊日記發佈與地圖功能及中文版粉絲團，期能成為旅遊大鵬灣、小琉球及恆春半島之國內外遊客的首選，除了介紹大鵬灣、小琉球各項好吃好玩資訊外，今年更將 facebook 微網誌行銷概念帶入恆春半島旅遊線觀光資訊網，專人經營「勇闖大鵬灣幸福小琉球」粉絲團專區，利用 facebook 規劃最具即時性的互動專區，讓喜愛恆春半島旅遊的粉絲隨時掌握最新情報，各項網路活動即時曝光，以達最大的行銷效益。</p> <p>24. 本處全球資訊網網站總瀏覽人次累計迄今共計 2,634,046 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>25. 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（104 年 7-12 月粉絲人數增加了 4,126 人，目前為 18,761 人）。</p> <p>26. 新增「緊急通報」功能，於首頁已顯眼色塊顯示緊急資訊，發布與民眾切身急迫相關之訊息，如開橋資訊以及天然災害(如風災)等等。將網站即時性發揮最大化，有效增加民眾對本網站的依賴度。</p> <p>27. 擴充「線上預約系統」功能，本處提供線上預約管理功能服務，讓遊客或團體線上申請，降低紙本申請作業，響應政府低碳政策，本年度增設「預約時段」自動判斷貼心服務，讓申請者可於第一時間知悉該時段是否可申請，降低預約申請之衝突問題，提高承辦人處理行政效率。本年度之預約次數亦較去年高。</p> <p>28. 大鵬灣擁有之豐富生態環境，本處特別製作「環境教育網站」，提升民眾對大鵬灣自然生態的了</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>解，提供親子教學的資訊平台。大鵬灣不僅是觀光旅遊景點，更扮演了自然教材的重要角色。</p> <p>29. 新增「行政資訊網-行政法規」功能，本處相關行政法規，透過此單元能經過篩選的提供給民眾其所需的內容，對於民眾了解大鵬灣法規有絕對的助益。</p> <p>30. 新增「觀光資訊網-相關連結」功能，透過本處觀光資訊網，民眾能快速的查找到相關網站。除了本網豐富的訊息外，亦能結合外部網站的內容，豐富使用者瀏覽網站時的資訊吸收度。</p> <p>31. 為響應無紙化運動，以減少使用紙張的概念，本處新增線上/預約報名系統服務，由本處主辦之講座、活動之報名，朝向線上報名為主，以落實節能減碳政策。</p> <p>32. 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>33. 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>34. 為推廣環保署所推出終身學習護照，本處於7月至8月份期間，分散20天進行，安排解說員主動推廣學習護照及本處環境教育，成功吸引183名遊客登錄環境教育學習護照的行列。</p> <p>35. 104年12月20日於南州精忠育幼院辦理大鵬灣『一同愛聖誕 鵬灣愛分享』活動聖誕節活動，由本處發起自104年11月23日至12月14日止，向社會大眾募集到上百份禮物，經過分裝打</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>包後，於(20日)由本處帶領志工至育幼院發送禮物，除贈送民眾所分享的愛心禮物以外，還透過互動遊戲讓院童度過一個既溫暖有特別的聖誕節。</p> <p>36. 104年9月19、20日協助台灣超級鐵人三項協會辦理「2015年輪轉大鵬灣-24H單車馬拉松活動」，總計參與人數為220人(日本人15位、駐台日本人3位、香港人5位、大陸人4位)。</p> <p>37. 104年10月8至11日協助台灣超級鐵人三項協會辦理「2015年法國認證1000公里單車長途騎乘挑戰活動」，活動總計吸引179人，其中外國選手包含馬來西亞3位、駐台日本人3位、日本人5位、香港人2位、泰國人1位、韓國人2位、大陸人2位。</p> <p>38. 104年11月7日與台灣超級鐵人三項協會共同辦理「第三屆未婚男女200公里單車騎乘認證活動」，參加人數總計219位。</p> <p>39. 104年11月15日與台灣超級鐵人三項協會共同辦理「2015恆春半島海角單車全國挑戰活動」，本次活動歷年來參加人數最高紀錄，總計982位參加，其中外國選手為駐台美國人計5位共同參與活動。</p> <p>40. 104年8月20日本處辦理七夕「幸福不打摺，鵬灣紙傳情」摺紙活動，由本處志工現場教學七夕相關摺紙課程，除讓志工多元發揮自身專長外，亦藉由本活動熱絡遊客中心遊憩氛圍，本次活動總計吸引現場遊客計78人次參與。</p> <p>41. 104年7月13日及8月13日協助屏東縣天文協會理事長分別辦理夜觀星象及英仙座流星雨課程，為志工及一般民眾講解天文奇觀，增加地理人文知識。</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>42. 104年9月13日協助東港木日水巷協會辦理東港迎王文化旅遊講座，分享東港發展變遷及迎王祭典。</p> <p>43. 104年10月16日邀請亞洲惟一成功攀登聖母峰之女士江秀珍小姐至本處演講「世界首登聖母峰南北兩側的第一位女士」，分享其登山經驗及心路歷程，共計95人參加。</p> <p>44. 大鵬灣觀光產業聯盟配合8/31、10/31星空路跑，舉辦摸彩活動，藉以刺激活動民眾於東港林邊地區食宿遊購行消費意願。</p> <p>45. 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>46. 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>47. 為慶祝本處自行車道獲選「十大經典自行車道路線」，於104年11月21日~12月13日期間的4個周末舉辦「Bike訪大鵬灣 Po照送好禮」活動，每周末前20名至環灣單車館及易速達電動車租車可免費使用腳踏車。</p> <p>48. 104年8月29日協助辦理「大鵬灣海風夕陽星空路跑馬拉松活動」，原活動報名人數為7,183人，當日因適逢天雨，實際參賽人數為4,812人(全馬876/1,060；半馬1,471/2,103；快樂星空馬2,465/4,791)，出賽率約67%，完賽人數4,683人，完成率約97.3%(42k全馬年齡最大為</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>32 年次陳亮華，以 6 小時 7 分完賽；24k 半馬年齡最大為 30 年次林豐盛，以 2 小時 57 分完賽)，本次活動提高轄區周邊旅宿業者訂房率，增加觀光產值。</p> <p>49. 104 年 11 月 28 日(六)配合交通部觀光局辦理「小琉球電動機車環島一日遊體驗及媒體邀訪活動」，宣導鼓勵赴離島旅遊之遊客以電動機車做為代步工具，以推動低碳觀光及綠能運輸產業政策，藉由實際操作優惠租賃流程及體驗騎乘電動機車環島旅遊，感受輕盈低碳的綠色旅遊方式，本次活動計有媒體記者暨一般民眾共 200 人參與，聲勢浩大；此外本次活動首次租用東琉線交通船—翔信輪，並開啟由大鵬灣濱灣公園往返小琉球白沙觀光港之首航路線，顯示出大鵬灣濱灣公園地理位置優勢並具有觀光新契機。</p> <p>50. 104 年 11 月 27 日(五)辦理「友善環境之營造及服務品質提升講座」，邀請國立高雄餐旅大學副校長黃榮鵬、台灣無障礙旅遊發展協會理事長鄭淑勻主講，本次講座計有民宿、餐飲、遊憩業者及本處同仁共 70 人參加。</p> <p>行政面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 104/08/06、09/16、09/25 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。 2. 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

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>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。</p> <p>3. 積極指派本處人員及鼓勵轄內業者參加「CPR+AED 訓練課程」、「AED 管理人員教育訓練」、「觀光地區第一線救護人員教育訓練」及「初級救護員 (EMT-1) 教育訓練」等，以利提升整體救護之能力。於 104 年 7 月 25 日辦理本處 CPR+AED 教育訓練，其中 80% 同仁已取得觀光地區第一線救護人員合格證書，有效緊急提升轄區整體救護應變能力，確保遊客旅遊安全。</p> <p>4. 配合本處轄內所辦水域活動，如 104/07/17~19 舉辦之 104 年臺灣盃全國帆船錦標賽、104/09/19~20 舉辦之漫遊大鵬灣水域體驗嘉年華等活動等，要求活動承辦廠商設置緊急應變通報站並派員駐守，並派駐足夠之水上戒護艇，以確保活動安全。</p> <p>5. 104/07/31 辦理香蕉船等水上活動之營運計畫審查會議，並提出改善建議，請營運廠商儘速改善並確依計畫執行，以提升遊客安全。</p> <p>6. 持續辦理志工教育訓練，預計辦理 4 次專業訓練及 1 次特殊訓練，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。已辦理 104 年第六期志工招募訓練，經訓練課程、實習及口試考評，錄取 22 名新志工，合計有 63 位高熱忱志工於遊客中心提供各項遊憩服務。</p> <p>7. 104/09/21 琉球管理站站舉行消防演練。</p> <p>8. 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</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>業者，加強遊客注意慢行並穿戴安全帽，以維安全。</p> <p>10. 為加強本處志工及解說員專業知識與技能，於7月21.22.28及29日共四天，辦理『104年度環境教育解說人員暨志工進階(增能)課程』，共計66人參與課程。</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. 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。

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，另以白板控管碼頭停泊資訊，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>8. 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>9. 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>10. 為增加政府財政收入及結合民間力量，本處辦理「扇形廣場」及「鵬村濕地」出租案件，除可提供遊客多元旅遊服務外，另提供多樣生態旅遊場域，以共同行銷大鵬灣。</p> <p>11. 於中秋連假期間，由專人辦理道路及海上交通疏運情形，並上網填報「交通部觀光局觀光遊樂地區交通疏運填報作業系統」；提供道路交通訊息給民眾參考，並適時透過廣播電台發布道路壅塞訊息與路權單位 CMS 顯示道路交通狀況，請民眾因應提前改道。</p> <p>12. 於本處網頁、FB粉絲團及跑馬燈等適時更新本處旅遊安全資訊，隨時提醒遊客注意旅遊安全。</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>連假期間因琉球遊客甚多，白沙港碼頭常因候船排隊時間甚久，加上夏季天氣炎熱，在無遮陽設施情形下，可能造成遊客生理不適，請民營業者加派人力維持排隊動線，如發現遊客生理不適，即給與協助。另請琉球線船運業者，請規劃購票與排隊動線，並於排隊動線之適當距離放置告示牌，以標示人車分道與預估候船時間，以供遊客知悉。</p> <p>13. 值班室設置車輛進出管制監視系統，每逢假日本處公用停車場常有不足使用之情形，除造成停車場秩序混亂亦造成遊客抱怨，故於值班室內設置監視螢幕，如察覺停車數已滿，即行啟動位於大門口之電動警示牌面「車位已滿」之警示，並通知保全人員至大門站崗協助引導來訪遊客，導引至其他停車處所。</p> <p>14. 完整建構濱灣公園成為遊艇及帆船活動基地，濱灣公園碼頭目前共計有 36 個船席位自 102 年 9 月開放供自用及營業用遊艇及帆船申請租用停泊至今，計已依據本處公告「濱灣公園碼頭設施使用管理要點」辦理簽約停泊船艇共計有 31 艘，是目前台灣比較優質的遊艇帆船停泊區，將持續推動出租管理及行銷，以提供更多元的遊艇活動人口需求。</p> <p>15. 小琉球夏季期間陽光照射強烈，為能提供遊客遮陽空間，管理站站前廣場已加設遮陰棚架，以提供遊客休憩賞景之場所。</p> <p>16. 為因應 E 時代，資訊知識蔚為潮流之趨勢，提高國家資訊通訊發展之競爭力，加速寬頻管道之使用率，本處於 103 年 6 月訂定「大鵬灣景觀道路(專 3 公路)管道租賃契約」，並提供廠商及民眾於網路上申請租用。</p> <p>17. 增修「遊客中心服務人員作業手冊」規範服務禮儀、內部管理、旅客意見處理作業、緊急事件</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>應變處理、相關資訊之建置、考評作業等事項，落實旅客服務管理機制。</p> <p>18. 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>18. 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>20. 遊客中心除設置漂書站功能，另訂定「大鵬灣遊客中心展覽產品放置申請要點」規劃遊客中心設置展覽空間，以集結特色觀光相關產業於一處，使遊客能以最短時間，瞭解最豐富的觀光相關產業。</p> <p>22. 濱灣公園遊客服務中心及周邊景觀設施新建工程-本工程業於104年12月完工驗收啟用，可串連大鵬灣自行車道系統，提供一處休憩公園，另結合東琉線船泊可作為自行車轉運站，以跨域結合串聯小琉球風景區自行車道系統，提供民眾遊憩場所。並整合遊湖業者營業場所，採集中售票，以便遊客乘船休憩及管理。更可提供東琉線泊靠及乘船場所，並提供遊客休憩服務，於外堤休憩區整合提供更多元之水上活動及休憩服務設施。</p> <p>24. 在歲末年終之際，本處配合10月萬聖節及12月聖誕季節慶，於遊客中心辦理彩繪活動，提供萬聖節相關圖案供遊客發揮創意彩繪及提供明信片郵寄服務，亦可於遊客中心大門萬聖節裝飾留言，以營造感恩且溫馨的節慶氣氛。</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>25. 本處自 104 年 9 月 27 日起實施走動式服務，每逢周休及國定假日由本處志工及替代役騎乘電動機車，於轄區內公車亭、濱灣公園、鵬灣跨海大橋等地點提供行動遊憩服務諮詢，同時也趁勢宣傳粉絲團打卡按讚送好禮。</p> <p>26. 104 年 12 月 12 日舉辦志工年度會議暨十周年慶，頒發十年榮譽志工服務獎，並邀請得獎志工家屬一起分享殊榮。</p> <p>缺點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大鵬灣環灣自行車道缺乏遮蔭，造成白天或夏季酷熱。本處已加強植栽作業及推廣夜間光雕及夜間活動。 2. 濱灣公園碼頭目前共計有 36 個船席位，因遊艇活動人口需求量增加，導致船席位不足。本處已計畫於明年度將增設至 80 個船席位，使遊艇帆船有更優質的停泊區。