

# 交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處

## 103 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. 銀髮族遊程-與大樂、燦星、東南旅行社合作，推動一日遊及二日遊行程，並將銀髮旅遊商品化。其中東南旅行社、大樂旅行社辦理大鵬灣輕旅行的行程人數統計，103 年 3-5 月累計 31 位遊客，客源、背景如下：高雄客人 12 位，退休朋友群；北部客人 10 位；大陸客人 5 位；新加坡客人 4 位。報名以上行程本處另贈送紀念魔術頭巾一份，以增加推廣之效。</li><li>2. 無障礙遊程-拍攝無障礙微電影來呈現本處無障礙旅遊示範路線遊程，提供行動不便者一個友善的旅遊環境。</li><li>3. 大型特色王爺公仔創作更透過企業合作，由管理處開模，再結合周邊觀光業者合作出資，將大鵬灣意象擴大結合觀光產業資訊。設置地點延伸至鵬灣跨海大橋、濱灣公園等景點，進一步提供遊客優惠訊息，創造三贏效果。大型特色王爺公仔提供遊客拍照紀念，成為遊客到此一遊必拍畫面，並藉合照連結社群網站，達到行銷推廣之效。</li><li>4. 於 103/01/01 設置高雄捷運燈箱廣告：運用高雄捷運公益燈箱，善用轉運人潮之大眾運輸優勢，露出大鵬灣國家風景區整體意象，一方面也為落實交通部美好生活連結者施政理念，推廣大鵬灣之美。</li><li>5. 於 103/01/31~02/04 共計 5 天春節，本處為推廣大型王爺公仔及為粉絲團集結人氣，配合自行車遊程鼓勵國人春節活動結合低碳旅遊，使遊客春節期間利用自行車道慢遊大鵬灣，探索大鵬</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>灣的美麗景緻與濕地，連續 5 天年假共吸引 531 位民眾，其中更有一家大大小小、祖孫們參加。</p> <p>6. 於 103/01/25 金甘蔗影展：本處積極推廣文創觀光與地方結合。第七屆開始以每年關心一個地方議題，今年移地至林邊舉辦，強化金甘蔗影展遍地開花的行動能量，受到屏東縣各界的熱烈支持，1 月 25 日在林邊火車站舉辦千人辦桌的全球首映會，26 日在三山國王廟前揭曉金甘蔗獎得主。國際間重要的影展獎座都長得差不多，而金甘蔗影展的獎座則是每年會長高一截，由高雄著名銅雕藝術家劉丁讚打造，一如甘蔗越長越長，所以本屆金甘蔗影展的獎座有九節，是歷來最高的一次。金甘蔗獎座必須透過連續擲筊最多聖筊的團隊，才能捧著獎座搭乘台鐵專車一路南下林邊，也藉機讓國內外電影創作人體驗台灣廟宇文化。金甘蔗影展以「100%自由、100%甜」為影展目標，強調在地連結與創作自由，更分享電影創作的甜美滋味，讓地方成為電影片場，讓地方故事躍上螢幕，塑造新世代的台灣電影夢。</p> <p>7. 於 103/01/27~28 由中華民國自由車協會舉辦之「103 年全國自由車公路菁英排名賽」，其目的為遴選 2014 年仁川亞運培訓隊之參考依據，同時鼓勵並廣邀喜愛單車民眾一起奔騰於鵬灣沿途的濕地生態與清風吹拂，並結合低碳旅遊，共同探索大鵬灣的美麗景緻與濕地。</p> <p>8. 於 103/04/04 林邊車站設置廣告：為落實交通部美好生活連結者施政理念，運用近年自行車與鐵路兩鐵旅遊觀光熱潮，加上推廣本區環灣自行車道之美，將本區自行車道延伸至社區鄰里之深度旅遊概念，本處協調林邊火車站設置大面導覽圖資訊及第四層級旅遊資訊站，以提升友善旅遊環境。</p> <p>9. 於 103/01/27~03/03 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，本處於 102 年 12 月底開始於原大鵬灣遊客中心 1 樓咖啡吧設置大鵬灣漂書站，103 年 1 月初正式啟用，並為擴大推廣漂書運動，自 103/01/27 至 03/03 舉辦「大鵬灣募書 x</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>漂書活動」，鼓勵邀請民眾將家中合適且值得推薦的好書踴躍捐出，將知識分享給更多人，邀請周邊之企業、社區與民眾共同推廣全民好書閱讀運動。活動期間總計募集到 247 本書籍，等待漂流至有緣人手中，期間並有多數民眾來電詢問募書事宜，活動熱烈迴響。截至 103 年 5 月底為止，共計漂出 137 本書籍，其豐富的書籍種類及數量受到眾多書友的稱讚。</p> <p>10. 於 103/03/08~11 由台灣超級鐵人三項協會舉辦之「2014 臺灣第一場法國認證 1000 公里單車長途騎乘挑戰活動」，參賽選手包括來自日本、大陸、馬來、澳洲、香港來台挑戰的車友共 82 位，參賽者中年紀最大的是來自日本 33 年次的本田先生，台灣最年長的則是 36 年次的余○聰，最年輕的是 78 年次的陳○谷。所有參賽選手必須在限時 75 小時內，完成長達 1047 公里之規劃路線，挑戰極限。</p> <p>11. 於 103/03/13 由中華民國自由車協會於環灣道路舉辦「2014 國際環台公路大賽」，參賽選手來自全球 30 個國家 20 支隊伍，共計 100 位菁英選手來台角力競輪，比賽繞行 14 圈，共計 168 公里的賽程，此次活動邀請轄區周邊國民小學如以栗、仁和、大潭及崎峰國小，總計 680 位之師生及家長們參加，展現本區之觀光熱情，並培養及擴展師生國際視野。藉由天真活潑的學童與觀眾的吶喊聲為來自世界各國選手加油打氣，現場賽事瀰漫著激昂熱鬧的氣氛。</p> <p>12. 於 103/04/26~05/11 舉辦「大鵬灣帆船系列活動」，來自台灣眾多艘帆船馳騁海上，創造帆影點點的意象，堪稱國內罕見大型的帆船盛會，除了賽事，並推出好康優惠及旅遊套裝等超值行程，活動總計達 18,500 人次參加、周邊產值計創造 1,850 萬元。</p> <p>13. 於 103/04/26 設置高架橋廣告：台 17 線與東港中正路口為東港鎮聯外主要路口，本處善用該路口高架橋側面設置本區活動文宣，並協調公路總局第三區工程處同意，本年度即設置有帆船系列活動、推廣一日輕旅行套票資訊，以加強達到活動宣傳效果。</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>14. 於 103/04/26 推出大鵬灣一日輕旅行套票，本處整合規劃大鵬灣一日輕旅行套票(含設計印製、整合業者及通路)，以自由行遊客角度考量，內容符合無縫隙交通工具、遊潟湖、環灣道路周邊遊憩體驗項目及餐飲消費等票券。讓遊客可以依循票券內容體驗到大鵬灣的核心遊憩項目，多元通路點上架更方便遊客購票，目前通路遍及區內民宿、遊湖公司、單車館、東方度假酒店、經銷之秘境旅行社等，以方便消費者購買。本處再推廣初期增值附贈一份多功能魔術頭巾，希望讓遊客來到熱情的南台灣多一分防曬措施多一分感動。</p> <p>15. 於 103/05/03~06/30 辦理「黑鮪魚文化觀光季」，以漁業特產結合文化觀光產業，並結合相關活動，讓整體的黑鮪魚季更為豐富，觀光產值更為提升，活動期間預計吸引約 20 萬人次到訪東港、大鵬灣及琉球地區。透過休閒慢遊大鵬灣及「幸福屏東」觀光旅遊，讓觀光客品嚐東港黑鮪魚、櫻花蝦、油魚子等更多元的旅遊價值。</p> <p>16. 於 103 年 6 月辦理大鵬灣畢業季，藉此活動讓周邊東港及林邊地區在地學子更加了解大鵬灣環境及遊憩資源，活動內容依各校教學性質自由設定自行車、路跑及獨木舟等 3 項小鐵人挑戰項目，讓莘莘學子在活動中留下深刻之成長記憶與印象，並發掘潛能與興趣，為地方文化做一向下紮根之助力。活動參與學校計有 2 所國中、12 所國小報名參加，總計 1,767 位學子順利挑戰成功領取畢業證書。</p> <p>17. 推展濕地生態遊程，結合環境教育課程，發展大鵬灣人工濕地特色資源與遊憩活動，於 102 年 10 月 31 日通過環境教育場所認證，並至 102 年底，已執行 7 個梯次，總計 385 人次參與環境教育課程，而自 103 年 1 月至 5 月底，已辦理 28 個梯次，達到 1,000 人次以上參與大鵬灣環境教育課程。</p> <p>18. 為推廣人工濕地與騎乘自行車之活動，本處更提供團體及機關可預約解說志工駐點導覽解說服</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>務，讓遊客對人工濕地有更深入之體驗，藉此完成環境教育之行銷。</p> <p>19. 訓練環境教育種子教師，儲備環境教育人力資源。經過一連串 20 小時的課程，再進行第二階段口試，從眾多口試者脫穎而出，選出前 30 名錄取並聘任為大鵬灣環境教育解說員，未來將擇期辦理加強課程，並遵守本處所訂「大鵬灣國家風景區管理處環境教育解說人員培訓及管理要點」辦理。為參與本處環境教育課程者，提供具有更優質的環境教育場域及環境教育解說團隊，紮根環境教育學習深度，落實推廣環境教育。</p> <p>20. 本處網站首頁建置快速導覽：有「網站導覽」、「行政資訊網」、「手機版」、「兒童網」、「語言選擇」等各項功能服務專區，符合不同瀏覽需求，提供民眾所需之公開資訊及最新訊息【本處於 99 年 5 月網站改版後截至目前已公告 664 則訊息（包含新聞稿發佈、活動訊息）】。</p> <p>21. 本處網站建置「魅力景點」、「節慶活動」、「推薦遊程」、「美食特搜」、「住宿指南」、「交通資訊」等 6 大項專區，詳列各景點各項旅遊資訊，方便民眾快速瀏覽獲得所需訊息。</p> <p>22. 本處網站建置「旅遊服務」專區，提供安全須知、常見問答、預約導覽、緊急救難、即時路況、門票資訊、單車租借等各項服務資訊。</p> <p>23. 本處網站建置「半島翦影」專區，提供照片庫、影片庫、桌布下載、地圖下載、電子賀卡等各項貼心服務資訊。</p> <p>24. 本處網站建置「志工園地」專區，提供秉持熱誠服務之心以知識、經驗、專業，協助本處辦理解說服務工作者之志工交流專區。</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. 本處網站「出版品」&amp;「地圖下載」專區提供 10 件出版品資訊，其中包含出版品名稱、內容摘要等相關資訊。</p> <p>26. 因應行動裝置普遍使用，開發製作符合行動裝置系統瀏覽介面的行動版網頁，提供手機用戶舒適且友善的網頁介面。</p> <p>27. 本處經營之「大鵬灣國家風景區」官方網站，內容包括中、英、日、韓、兒童版，並配合數位時代到來新增了 Mobile 行動版，讓遊客瀏覽操作更加順手，提供大鵬灣各項活動、旅遊及行政相關訊息。</p> <p>28. 成立「勇闖大鵬灣幸福小琉球」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>29. 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> <p>30. 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，提高活動的能見度，吸引網友參與觀光活動。</p> <p>31. 本年度新增提供 google map 地圖快搜整合服務，並新增環境教育網站。</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. 本處全球資訊網網站總瀏覽人次累計迄今共計 2,220,913 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>33. 規劃配合「大鵬灣小琉球感動心故事徵文活動」、「小琉球特色早午餐票選」及「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，有效提升粉絲人次（102 年 6 月粉絲人數 6,510 人，目前粉絲人數已提升至 11,420 人）。</p> <p>34. 每週定期更新粉絲團資訊、分享旅遊資訊、諮詢服務... 等；不定期辦理小活動，增加與粉絲的黏著度，並吸引網友加入粉絲團。1-19 大鵬灣粉絲團貼文統計，截至 103 年 6 月底止貼文共 322 則。</p> <p>35. 於管理處辦理「國際自行車環台賽」、「帆船系列活動」及各項國際賽車賽事，利用多媒體電子佈告欄，跑馬燈、本處網站及 FB 粉絲團多方面平台行銷推廣。自 102 年 7 月至 103 年 6 月，利用網路行銷之國際、重點活動等計有 26 場。</p> <p>36. 103 年 6 月 23 日共同辦理台日觀光高峰論壇在屏東墾丁盛大召開，由本處提供日語導覽解說接待服務。會議超過一百五十位日本及台灣旅遊業界代表齊聚一堂意見交流，目標希望突破雙方互訪達四百萬人次。此次台日觀光高峰論壇由台灣觀光協會會長賴瑟珍、日本觀光振興協會會長山口範雄擔任主席，交通部次長陳建宇、觀光局長謝謂君、觀光局東京事務所長江明洋及日本觀光廳參與本保芳明、一般社團法人日本旅行業協會理事長中村達朗等人出席與會，雙方就達成台日旅客互訪達四百萬人次的觀光目標及增進台日雙方友好情誼等議題進行討論。</p> <p>37. 「2014 大鵬灣帆船系列活動」，結合業者推出憑 3 張發票即可免費體驗帆船水上活動，共計吸引 3,000 人參與，募集發票分別捐贈伊甸基金會及華山基金會作公益，邀集大家一起獻愛心，關懷社會弱勢。本次活動有效整合轄區內觀光遊憩業者推出一日輕旅行套票兩款，優惠散客超值價</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>格旅行大鵬灣。</p> <p>38. 本處及琉球遊客服務中心大廳設有漂書站等提供民眾免費借閱書籍使用。</p> <p><b>行政面：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於辦公廳舍、青洲濱海遊憩區、帆船基地及小琉球遊客中心等設置自動體外電擊器(AED)。</li> <li>2. 委託屏東縣海上救難協會駐大鵬灣域備勤，以協助救難，並備有橡皮艇救生圈等相關救難設備。</li> <li>3. 辦理轄區水域巡邏，以防漁民違法養殖及違反發展觀光條例相關規定。</li> <li>4. 持續修定本處「反重大設施恐怖行動應變計畫」、「觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送計畫」，並據以執行，以提升防災及救護應變能力。</li> <li>5. 辦理「103 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 42 名經測驗合格，取得第一線救護人員及基本救命術(BLS)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。</li> <li>6. 於 103/06/04 依「交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點」(103/05/19 核定)，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>6. 加強服務人員業務知能及遇到突發意外如何處理之環境教育、勞工安全衛生及提昇防火知識、消防技術及震災之因應及第一線救護員教育訓練等講習課程，另辦理「103 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 42 名經測驗合格，取得第一線救護人員及基本救命術(BLS)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。</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>7. 辦理志工訓練並加強安全旅遊觀念之宣導。</p> <p>8. 推動臺灣好行無縫接駁巴士，串聯主要交通節點，臺灣好行於大鵬灣停靠後，連接電動巴士之接駁服務可至東琉線碼頭，以服務前往小琉球遊玩之旅客。</p> <p>9. 推展無障礙旅遊環境-改善完成 32 項。完成無障礙旅遊線之規劃，提供銀髮族、行動不便者友善之遊憩空間，並於多功能服務區建置穆斯林旅遊環境，設置祈禱室、無障礙廁所洗滌器、參觀指標等設施。</p> <p>10. 自 103 年 6 月 25 日起至 7 月 30 日止每週三下午辦理數位學習課程，內容包含性別主流化、性別工作平等法、行政中立理論與實務、公務人員廉政倫理規範、公務人員創新思考、環境教育系列、全民國防教育學堂、公務人員訴願法須知等。</p> <p><b>管理面：</b></p> <p>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。</p> <p>2. 辦理濕地水域周邊木欄杆整修及維護等工程。</p> <p>3. 於自行車道設置禁止機車進入標誌，並勸導違規民眾改善。</p> <p>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。</p> <p>5. 辦理跨海大橋保全及維修保養、夜間光雕巡查及維護。</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>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。</p> <p>7. 辦理生態濕地環境教育人員培訓事宜，並規劃豐富環境教育課程，以結合地區環境及遊憩活動。</p> <p>8. 辦理並檢討改善轄內各景點及定點雙語化解說牌面。</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. 辦理轄區內社區推廣觀光環境綠美化獎勵計畫，獎助社區辦理綠美化工作。</p> <p>11. 為配合衛生署於 103 年 4 月 1 日實施風景區內禁菸規定，本處辦公室、遊客中心、簡報廳已於適當地點豎立禁菸牌誌，以告知遊客。</p> <p>12. 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>13. 為能行銷遊艇活動，本處結合小船駕訓班於本處辦理營業小船駕駛訓練課程，預定 103 年辦理 4 個梯次目前已完成 2 個梯次完訓考照共計有 43 人參訓，有 23 人取得營業小船駕照，本處亦將積極與港務局協商爭取濱灣公園碼頭成為小船考照地點，以更完備推廣遊艇活動，更提供完善場域為民服務。</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>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 25 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. 為因應 E 時代，資訊知識蔚為潮流之趨勢，提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><b>缺點：</b></p> <p>1. 大鵬灣 BOT 案為國內最大觀光遊憩類型 BOT 案，針對水世界及海洋國際觀光旅館工程進度延遲未符契約規定，大鵬灣管理處業已予懲罰性違約金之罰款，後續本處並將要求 BOT 廠商加速開發進度，以符契約要求期程。</p> <p>2. 東琉線及公營碼頭聯合候船室，屏東縣政府刻正施工中，基於空間狹窄造成登島遊客候船空間通風及遮陽性嚴重不足，履受遊客抱怨，將加強遮陰設施。</p>