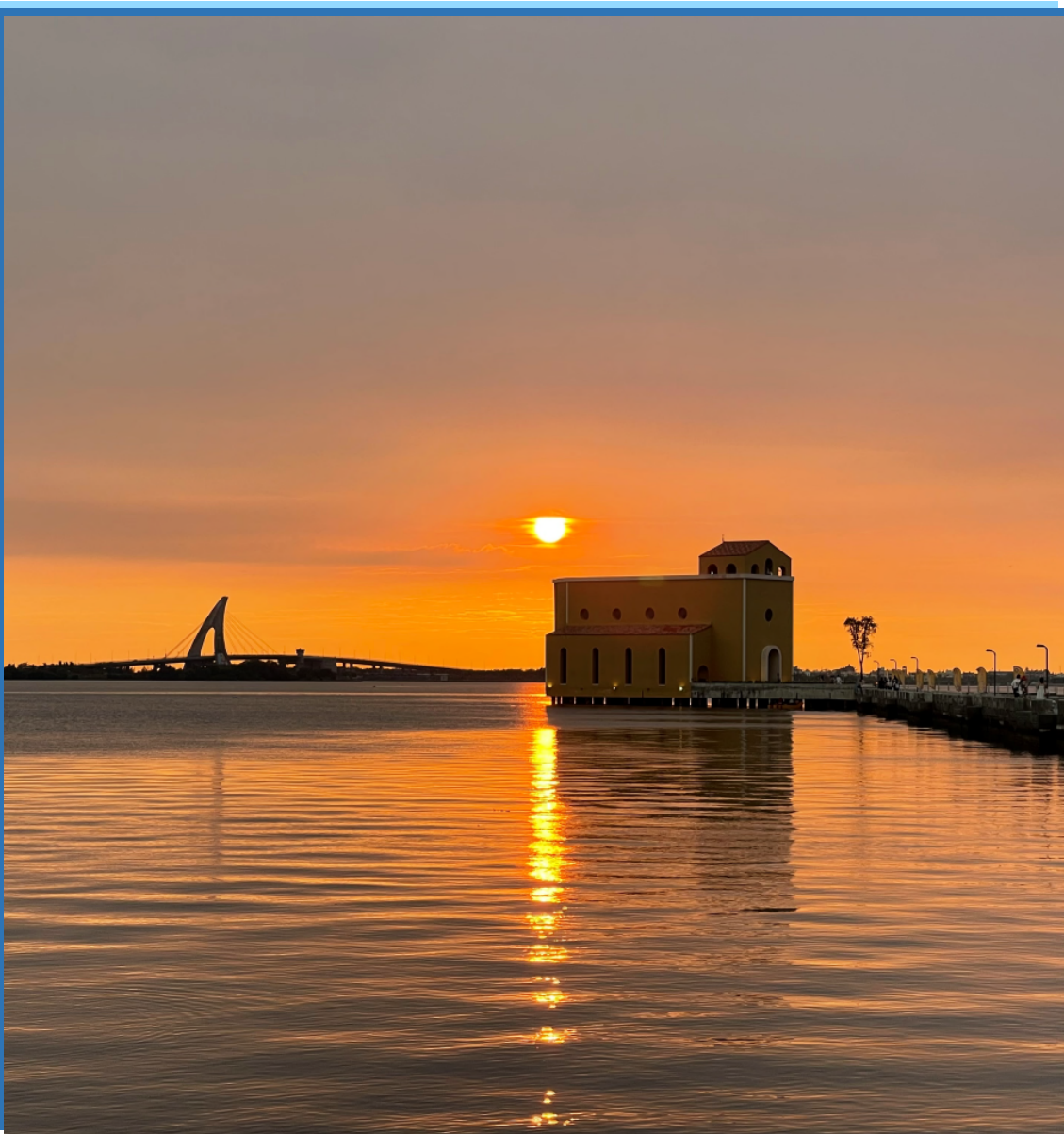


113 年度為民服務成果績效報告

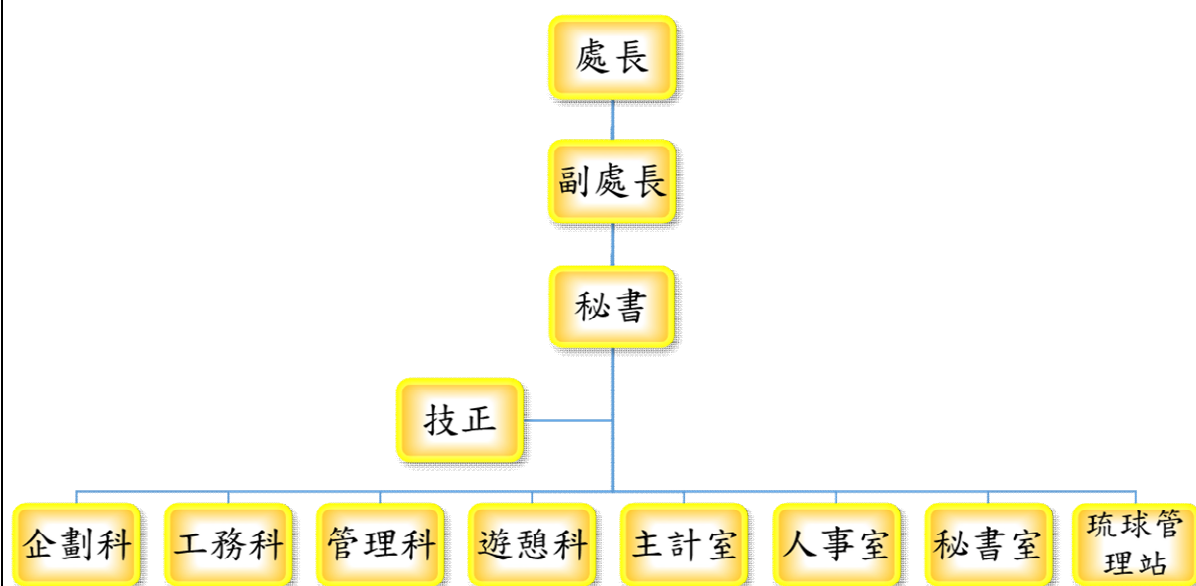


提送日期：113 年 10 月 23 日

基本資料

機關名稱	交通部觀光署大鵬灣國家風景區管理處		
首長	許 主 龍	職稱	處 長
機關地址	928009 屏東縣東港鎮大鵬里大潭路 169 號		
機關員額	共計：57 人(含約聘雇及行政助理人員)		
總預算	2.8686 億元		

機關組織圖



壹、機關業務現況簡介

大鵬灣國家風景區涵蓋大鵬灣(圖 1)及小琉球(圖 2)2 大風景特定區，行政區分別位於東港鎮、琉球鄉、林邊鄉，臨近高屏生活圈，區位良好。距高鐵左營站僅 40 分鐘車程、距小港機場僅 30 分鐘車程，並可經由國道三號直達本區，銜接本區重要景觀道路「環灣道路」；此外臺鐵林邊站亦鄰近本區，並可搭乘接駁公車台灣好行抵達本區，交通尚屬便捷。

大鵬灣國家風景區管理處以「遊客需求為導向」，期望提供遊客「優質、生態、安全、人性、友善」之旅遊環境為標竿，積極致力各項遊憩設施建設與創新貼心服務，管理處的管理理念係以企業經營及激勵創意出發，具有國際魅力之旅遊系統，依環境區位及景點資源特性，以「套裝旅遊線」為架構，就遊憩環境及設施、道路、城鄉景觀、強化旅遊內涵等等配套措施提供優質服務品質。

大鵬灣國家風景區有天然潟湖的特殊景觀，沿大鵬灣域規劃多項觀光遊憩設施，包括遊一區、遊艇港區、遊二區、帆船基地、濱灣碼頭、蚵殼島、遊三區、青洲遊憩區及濕地生態公園等，並結合周邊資源與人文景觀，使大鵬灣成為海上休閒度假勝地，體驗現代與知性之旅的全方位國家風景區。



大鵬灣風景區 1438 公頃

圖 1 大鵬灣風景區轄區範圍



小琉球風景區 1326 公頃

圖 2 小琉球風景區轄區範圍

一、各項推動業務項目

依據 109-112 年四年中程施政計畫，本處施政願景為「悠遊大鵬灣、慢活小琉球」，以「國際海灣、智慧觀光、責任旅遊、產業發展」為主軸，建設本風景區成為國際級海洋觀光度假地。持續推動海灣旅遊、生態旅遊、低碳旅遊，導入品牌亮點、觀光圈、智慧管理，並參與國際大獎賽、申請品質認證標章、爭取外部經費及國際露出、籌辦系列遊憩活動，推動各項觀光基礎建設，優化亮點設施：遊一區、濱灣碼頭、蚵殼島、青洲灣、鵬村濕地、琉行之道、海景休閒度假區；提升亮點服務：遊一區水上教堂、單車館、西塔台、國際賽車場、卡丁車場、鵬村賣店-鳥仔咖、青洲賣店-豐 BAR、濱灣賣店-丹堤、琉行之道及海景休閒度假區-結合琉球地方文物推動藝術創作，並維護轄內自然及文化資源，結合轄內社區及產業資源，讓大鵬灣風景區成為與時俱進之永續觀光場域。

二、旅遊資訊服務系統建立及遊憩包裝行銷推廣

(一) 服務系統建立

1. 觀光資訊網：有中、英、日三種語言版本，且已取得無障礙 2.0 版 AA 標章，並介接 Google 翻譯提供法文、德文及韓文翻譯。近年 Google Maps 評論能見度提升，漸成為資訊交流的另類社交平台，110 年本處官網挑選轄區內 20 個旗艦景點，5 大網路資訊服務，於 Google 網路平台執行客觀評分及評論作業。
2. 行政資訊網：主要公布本處人事及組織介紹或協助其他單位之政令宣導，屬於單向行政公告或規則的官方公布欄性質。
3. 大鵬灣國家風景管理處（臉書粉絲專頁）：目前 67,971 位粉絲人數為與民眾互動專用網站，除活動宣傳之外，也會不定期貼文介紹景點、新資訊及互動式活動，更會與其他風管處或局粉專互相宣傳活動；另本處官方 IG 也已開通並與 FB 做連結，提供兩種不同使用族群的民眾更多相關資訊與美照分享。
4. 生態旅遊導覽人員、自行車領騎人員培訓及轄區宣傳影片更新

(1) 生態旅遊導覽

- a. 辦理小琉球自然人文生態景觀區專業導覽人員培訓，持續規劃培訓課程，共培訓導覽人員 108 名。
- b. 於 113 年 9 月 5.6.12.13.19.20 日辦理「環境教育解說人員招募」課題，藉由招募熱心服務之社會人力，增加原有環境教育

解說團隊，紮根環境教育學習深度，落實推廣環境教育，共計 39 人報名參與培訓課程。

- c. 113 年 9 月 12.13.19.23 辦理 4 場次「環境教育活動-到校宣導」，共計 105 人參與課程。
- d. 為增加本處環境教育解說人員相關職能，辦理 4 場次環境教育解說人員增能課程，參與人數共計為 79 人。
- e. 113 年 9 月 30 日止已辦理 33 團至處辦理環境教育課程，參加學員 1,085 人。

(2) 自行車領騎人員培訓

因應大鵬灣自行車路線推動行銷，113 年 8 月 25~26 日辦理「自行車領騎人員訓練活動」，有 92 名學員全程參與並獲頒證書，累積 111-113 年計培訓 235 位領騎人員，為大鵬灣地區注入更貼心的服務能量。

(3) 轄區宣傳影片更新

新增手語畫面，為擴大通用化旅遊服務品質，將現有極限大鵬灣影片增加手語字幕畫面於本處遊客中心進行撥放，朝更友善環境邁進。

(二) 遊憩包裝行銷推廣

1. 區域觀光

成立「屏東觀光圈」，於 110 年整合屏東食宿遊購行業者超過 600 家，完成行銷先行、輔導並進的整合成果，總產值達 1 億 1161 萬元。111 年透過產業風格形塑輔導，辦理 23 家業者進行品質提升輔導及 56 家數位轉型等計畫，112 年辦理馬來西亞推介會及新加坡旅展強化國外行銷，並辦理國內 B2B 推介會，同時進行穆斯林輔導認證，打造穆斯林友善旅遊環境，113 年以拔尖策略徵選 10 家「好屏店家」，納入更多具國際行銷潛力之商家，並持續與旅行社推動上架 7 條精質遊程與遊輪踩線行程，此外持續推動國內外行銷及影片宣傳活動，創造國際及國內旅遊聲量。

2. 數位合作

- (1) 協助升級屏東觀光圈 21 家好屏業者之國際語言環境建置與相關翻譯資料，其中操作項目包含：菜單、品牌卡、摺頁、相關空間佈置輸出等，並主要著重調查好屏店家數位工具運用情形、依據業者需求協助媒合實體及電商通路媒合、架設電子商務平台等做需

求評估，並依業者經營意願進行媒合，藉以輔導業者建置雙語友善服務，以整備國際級服務品質。

(2) 旅行社及官網販售：推動觀光圈 7 條精質遊程與雄獅、原森及德川旅行社合作上架販售，另外台灣好行及台灣觀巴遊程套票也已在屏東旅行社及觀巴官網販售。

3. 無障礙、穆斯林、銀髮族旅遊等活動推廣措施

(1) 由 4 個面向推動無障礙旅遊

- a. 從遊程規劃、無障礙公車、輔導業者及跨機關合作等 4 面向，推動無障礙旅遊。
- b. 帆船基地備有 4 台沙灘輪椅及遊客中心 3 台手搖車，可供身障朋友免費使用。

(2) 透過 6 種友善措施推動穆斯林旅遊

- a. 完成大鵬灣遊客中心穆斯林環境友善認證。
- b. 大鵬灣遊客中心設穆斯林祈禱室 1 間(整修中)、淨下設施 30 間，琉球遊客中心設穆斯林祈禱室 1 間、淨下設施 5 間。
- c. 113 年輔導屏東縣內 20 家業者申請展期通過穆斯林認證場域。
- d. 官網增設 1 處「穆斯林友善環境」查詢專區，提供區內穆斯林友善設備及屏東縣內穆斯林友善餐旅資訊。

(3) 推廣銀髮族旅遊

- a. 轄內設施及景點包含大鵬灣國際休閒特區 3 景點（巨鯨來富、海之女神及海上教堂）、1 條環灣自行車道、6 處濕地生態景觀及步道、1 處濱海遊憩區沙灘生活風(青洲)、1 碼頭(濱灣碼頭)遊湖行程、1 處帆船基地活動體驗、1 處潮口平台水上活動體驗及小琉球珊瑚礁島生態遊程等，適合銀髮族群進行體驗。
- b. 網站建置銀髮族推薦遊程, 包含大鵬灣 1 日遊及小琉球 2 日遊，以提供銀髮族遊客進行遊程規劃。
- c. 銀髮族旅遊 113 年 1 月至 9 月共約有 12 萬 2,079 人次。

三、促進民間參與建設投資

(一) 遊一區及「遊艇港區」招商：採促參法第 46 條民間自提辦理招商，於 111 年 11 月完成政策公告，已於 113 年 6 月 4 日依規定完成初審階段可行性評估報告核定作業，預計 113 年 11 月進行公開徵求其他申請人，基地範圍內已建設部分觀光遊憩設施，具備住宿、餐飲、購物或休閒等功能，目標朝建設為「國際級休閒觀光景點」。

- (二) **遊二區招商**：採促參法第 46 條民間自提辦理招商，111 年 12 月完成政策公告，已於 113 年 4 月 9 日依規定完成初審階段可行性評估報告核定作業，預計 113 年 10 月進行公開徵求其他申請人，目標朝建設為高爾夫球場、住宿、餐飲、購物及休閒運動之「國際級海洋休閒渡假區」。
- (三) **遊三區招商**：採促參法第 46 條民間自提辦理招商，112 年 3 月完成政策公告，已於 113 年 6 月 5 日依規定完成初審階段可行性評估報告核定作業，預計 113 年 12 月進行公開徵求其他申請人，目標朝建設為「國際級海灣 Villa 度假區」期能提供海灣度假休閒、住宿、餐飲、購物及遊艇遊憩服務。
- (四) 本處遊憩及服務設施委外經營辦理成果如下：
1. 110 年 2 月辦理「青洲觀海平台設施賣店出租案(A)、(B)區」招租作業，租期自 110 年 8 月起算為期 4 年。
 2. 「濱灣碼頭(帆船基地)水域活動推廣及土地租案」，租期自 113 年 9 月 14 日起為期 3 年。
 3. 辦理「鵬村濕地公園」招租作業，110 年 10 月起算為期 4 年。
 4. 辦理「大鵬灣域潮口平台設施出租及水域遊憩活動推廣」，租期自 111 年 9 月 20 日起算為期 3 年。
 5. 辦理「大鵬灣濱灣公園遊客候船中心賣店出租案」，租期自 109 年 5 月至 115 年 5 月為期 6 年(含 112 年 1 月 13 日評鑑優良擴充 3 年續約 3 年)。
 6. 辦理濱灣碼頭候船室售票處目前由鵬福有限公司、仁鵬有限公司 2 家遊湖業者進駐營運。
 7. 開放目前濱灣碼頭總船席位共有 52 席，另有 3 席為公務船位、3 席臨停船位，餘 46 席開放長期租用，扣除轄內遊湖船 12 席，私人長期租用已出租 24 席，餘 10 席可出租。
 8. 111 年 6 月完成單車館短期出租，與台灣好行串接，達成無縫接軌旅遊，暢遊大鵬灣各景點。
 9. 111 年 7 月完成西塔台短期出租，提供遊客簡易餐飲服務。
 10. 111 年 8 月完成賽車場及卡丁車短期出租，可提供賽車玩家及業者合法、安全的活動場域。
 11. 112 年 2 月完成「遊一區(A2、A3 及 A4 棟)部分場域委外經營管理出租案」(賽車場建物)出租，提供賽車玩家優質的服務休憩空間及簡易餐飲服務。

12. 「遊艇港店鋪-海上教堂出租案」已於 111 年 9 月 1 日由柏翔企業社承租營運，租期自 111 年 9 月 1 日至 114 年 8 月 31 日止為期 3 年。
13. 「大福西海洋資訊服務場域出租」已於 112 年 3 月 14 日由「卓連事業有限公司」承租經營，租期自 112 年 5 月 1 日至 114 年 4 月 30 日止為期 2 年，提供參加水域遊憩活動更舒適親水環境。
14. 「小琉球海景休閒度假區露營場域短期出租案」已於 112 年 5 月 26 日由「遠景資訊有限公司」承租營運，租期自 112 年 9 月 1 日至 115 年 8 月 31 日止為期 3 年，提供露營活動項目，增加民眾遊憩選擇。

四、開創推動多元休憩活動：

- (一) 型塑大鵬灣成為外籍遊艇停泊區，將大鵬灣打造繼墾丁後壁湖、龍洞四季灣後，成為國際型 CIQS 港口，已完成 CIQS 申請作業，並掛牌運作。
- (二) 型塑大鵬灣成為南臺灣海洋休閒遊艇及帆船的重要基地，進一步可串聯高雄、台南、澎湖的遊艇，成為南台灣區域型海洋觀光帶，並透過整合 CIQS，將大鵬灣型塑成為外籍遊艇帆船來台的入口港岸。
- (三) 善用大鵬灣區資源，結合地方創生事業，融入在地文化，含濕地生態、人文景觀、廟宇傳統等在地特色，舉辦國際型活動，推動地方創生深度旅遊；善用環灣自行車道與周邊地區自行車道網絡，推動綠色運動，舉辦國際級自行車活動。並營造小琉球為綠蠓龜樂園低碳學習島，成為綠能生態低碳觀光旅遊環境。
- (四) 打造大鵬灣亮點景觀平台濱灣之心，除供遊客賞景使用，也提供為搭船碼頭，暢遊大鵬灣域，讓遊客休閒旅遊更為多元及便捷。
- (五) 辦理「體驗觀光·點亮村落」，推出體驗觀光村落深度旅遊行程，有漁村親子體驗樂、東港陪你走跳、林邊探索環教遊之社區小旅行及大鵬灣濕地藏寶遊，要讓國人發掘在地的觀光元素，推廣深度旅遊。
- (六) 辦理「灣域截導流改善工程」及「真空污水下水道收集系統」，改善水質提供大鵬灣灣域水上活動之遊客更良好的戲水環境，成為國際著名水上活動聖地。

貳、服務內容

以優質服務、國際觀光、便捷交通、創新行銷、資訊便捷五大策略(圖 3)，本著遊客需求為導向，提供遊客優質、生態、安全、人性、友善之優質旅遊環境，開發與保育平衡，使得觀光資源妥善運用。

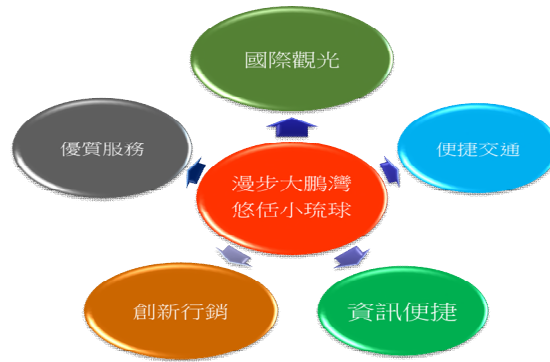


圖 3 為民服務五大策略

一、服務形象規劃

4 項措施形塑本風景區形象識別，說明如下

- (一) 依據「交通部觀光署旅遊服務中心形象識別系統」使用規範，適時更新本處 2 處遊客中心旅遊服務櫃臺「i」標誌形象識別系統。
- (二) 運用觀光署品牌 logo「Taiwan」、「Time for Taiwan」、「THE HEART OF ASIA」、心形識別標誌及「仲夏旅遊節」設計活動文宣、活動主題 LOGO。配合觀光署推動 2023 自行車體驗抽獎活動，另加碼騎乘大鵬灣路線可「打卡拿好禮」。
- (三) 參考國家發展委員會辦理「東港 DNA-建立東港專屬色彩與元素符碼圖騰設計資料庫-推動《設計翻轉地方創生》示範計畫成果手冊」進行本處 LOGO 設計，外觀整體造型以大鵬灣國家風景區的地標「鵬灣跨海大橋」構成了本標誌的主造型，結合灣域特色活動的帆船，標誌的顏色採用海洋的藍色、象徵紅樹林生態的藍綠色及陽光的黃色，體現了大鵬灣國家風景區的環境特征，營造出輕鬆、活潑的友好氣氛，體現以熱情、誠懇的心歡迎世界嘉賓的精神面貌。
- (四) 本處辦理活動如屬國際型或大型活動，活動文宣則將本處名稱與觀光署 logo 做結合。

二、設置多語化觀光網站及多媒體展示空間，適時更新旅遊資訊

於觀光資訊網導入中、英、日 3 種語言版網頁，並導入法、德、韓等 3 種語言 GOOGLE 語言翻譯，另完成行政資訊網、環境教育網、小琉球綠蠵龜樂園低碳島等 3 種功能性主題網頁，說明如下：

- (一) 落實政府網站雙語規範，著重多語系網站文稿翻譯的正確性與國際性，聘用觀光署專業翻譯顧問執行「英/日文稿」翻譯作業。

- (二) 網站適時導入 Google 神經機器翻譯系統以提供少數語系國際旅客更完善的旅遊資訊服務。根據 Google 流量前 10 大的國家，扣除本處既有的語系後，已於 109 年介接 Google 翻譯系統之法語、德語與韓語版。
- (三) 多媒體簡報室提供團體遊客以電話、網路、現場等多元化解說申請方式預定時間參訪，播放大鵬灣國家風景區簡介影片，亦提供英文版及日文版之簡介影片供國外旅客觀賞，111 年觀賞影片總計 505 人次，112 年 1 月至 8 月觀賞影片共計 2,478 人。

三、設置旅遊諮詢及服務櫃檯

(一) 2 處遊客中心諮詢及服務櫃台

目前有「大鵬灣遊客中心」及「琉球遊客中心」2 處遊客中心，依據交通部觀光署遊客服務中心形象識別手冊設置旅遊諮詢及服務櫃檯，以提供全區域性之遊憩資訊及旅遊服務為重點，可提供旅遊資源介紹諮詢、餐飲、住宿、交通、氣象、潮汐等相關服務。服務櫃台派有專人服務，櫃台處備有休息桌椅、飲水機、輪椅、文具用品、老花眼鏡、嬰兒推車、漂書站等提供民眾休息、洽公（諮商）使用；另設有播放本處簡介影片之液晶電視及提供多元化之各式旅遊摺頁讓遊客索取。

(二) 輔導 5 處借問站

輔導東港味益食品、鵬福觀光遊艇、小琉球蜜仔蕃薯糖、琉夏萊旅店、合家食品行借問站等 5 處借問站，以提供「友善、便利、貼心」的旅遊服務。近年票選及評比結果本處 105-107 連續 3 年獲頒最佳輔導單位獎項；並完成更新味益借問站多語版散步地圖；再於 110 年更新東港味益食品、小琉球蜜仔蕃薯糖、琉夏萊旅店等 3 處借問站形象招牌，112 年更新借問站中、英及中、日語辦摺頁電子檔供觀光署更新觀光資訊；及輔導東港味益食借問站榮獲觀光署全台績優借問站。

(三) 摺頁架分區分層標示

分為大鵬灣及產業專區，大鵬灣區放置本處及觀光署印製相關摺頁，並將英語版摺頁放置最頂以利國際旅客索取；產業專區放置轄區內合法食宿遊購行業者摺頁，分區多種類之摺頁提供遊客更多遊玩選擇，亦協助地方業者行銷。

(四) 建立食、宿、遊、購、行專冊

除可作為服務人員遊憩諮詢解說輔助工具，彙整後之遊憩資料便利遊客查詢翻閱。

四、解說服務

(一) 解說服務人員專業素養及服務態度

於 110 年至 112 年共辦理志工教育訓練計 8 場，以提升解說服務人員專業素養及服務態度。並於值勤櫃台設立解說專區，置放相關解說書籍、影片、道具供志工利用執勤時翻閱，以隨時補充或修正解說內容。

(二) 提供多語言解說服務

1. 善用本處具外語能力志工 8 名，協助國際旅客預約解說轄區景點。利用觀光署訓練課程進行志工內部訓練，使志工透過訓練精進外語能力，提升國際友善化服務，另外輔導志工充分運用觀光署外語專線 0800-011-765 來請求協助，以提供完善服務。
2. 多媒體簡報室播放大鵬灣國家風景區簡介影片，亦具有英、日、國、台、客語版供國內外旅客觀賞。

(三) 提供轄區旅遊產品與資源解說資料並適時更新補充

1. 本處「112 年度 i-center 行動旅服推廣計畫」修正服務動線，精進並強化行動旅服之品質及作為，服務更多即時需求之遊客，113 年度截至 9 月計服務 923 人次。
2. 遊客中心提供互動導覽機服務，遊客可自行操控導覽機瞭解轄區食、宿、遊、購、行等資訊，另透過內部設定互動拍照模式，透過 QR code 掃描後送至遊客手機，留下旅遊記憶。
3. 建立食、宿、遊、購、行專冊，除可作為服務人員遊憩諮詢解說輔助工具，彙整後之遊憩資料便利遊客查詢翻閱。
4. 遊客中心摺頁架分區分層標示，分為大鵬灣及產業專區，大鵬灣區放置本處及觀光署印製相關摺頁，並將英語版摺頁放置最頂以利國際旅客索取；產業專區放置轄區內合法食宿遊購行業者摺頁，分區多種類之摺頁提供遊客更多遊玩選擇，亦協助地方業者行銷。

五、為民服務

(一) 利用現代科技，辦理遠距服務

藉由網路便利性、即時性，提供 24 小時不打烊服務，讓遊客透過網站取得所需服務，擴大服務效益及提升服務即時性。

(二) 設置各項無障礙設施

設置 2 種無障礙設備(沙灘輪椅車、手搖車)，成立通用化環境推動小組，通過資訊網無障礙 2.0 認證，打造無障礙旅遊環境，說明如下：

1. 濱灣碼頭帆船基地提供無障礙沙灘輪椅車及獨木舟租借服務，營造無障礙友善親水環境。
2. 推動手搖車租借服務，支援屏東縣政府或身障團體舉辦之身障活動使用。
3. 成立通用化環境推動小組，現場勘查改善情形，邀請身心障礙協會協助檢視各項設施，全面測試通用化設施之方便性及安全性。
4. 本處觀光資訊網取得無障礙 2.0 認證標章、標章等級 AA。

(三) 設置遊客申訴及服務專線，專人辦理解答

1. 設有專線服務電話(大鵬灣遊客中心:08-8338100, 琉球遊客中心:08-8614615)，接受民眾申訴或建議事件，並由專人解答並錄案處理，該專線亦可提供民眾洽詢之服務。
2. 遊客中心設置遊客反映意見表，登錄反映意見後，由本處妥適處理回覆，113 年至 9 月止共計處理 28 件。

(四) 設置民意信箱，遊客建議案件專案處理答覆，並作為施政參考

透過資訊網路提供民眾反映意見，於觀光資訊網及行政資訊網提供民眾意見信箱連結服務，並由專人負責依公文處理時效規定專案處理回復，並作為施政參考，113 年 1-9 月共處理 51 則。

(五) 利用多媒體應用軟體及社群網站服務遊客

1. 成立 1 粉絲頁經營粉絲團及 2 資訊網，發布最新訊息服務遊客，經營本處「大鵬灣國家風景區管理處」粉絲團，並維持每天至少 1~2 則 po 文，隨時更新內容，保持與粉絲互動，並辦理粉絲團行銷活動及 1 場粉絲見面會，於活見面會結束後辦理活動意見回饋。
2. 透過觀光資訊網、行政資訊網最新消息及粉絲團 po 文公告遊憩或行政資訊，藉由不同管道讓更多民眾獲得資訊。

(六) 電動車充電樁設置，112 年陸續於處本部停車場及濱灣碼頭停車場各設置 3 槍電樁，另紅樹林濕地停車場設置 2 槍充電樁，以提供遊客充電使用。

參、推動成效

一、創新性

(一) 品牌亮點

1. 5處亮點設施

(1) 以「青洲灣」打造成為青洲濱海遊憩區之品牌核心概念，營造具海洋生活風休憩園區。

(2) 鵬村濕地設置「造物手」(圖4):已成為新興拍照旅遊地，並於2021

年榮獲美國繆思設計大獎雕塑設計銀獎及2021年義大利設計大獎2項國際級大獎肯定。

- (3) 濱灣之心(圖5)：於海上以空間桁架結構創造出寬闊大跨距空間，佐以東港在地七角頭色彩風土文化，融入上方覆材玻璃及洗手台，配合大鵬灣日照及夕陽，於地面投射不同顏色變化；夜間輔以照明，幻化成海上夜明珠。
- (4) 琉行之道(圖6、圖7、圖8)：為紓解小琉球潮間帶及浮潛等水域遊憩壓力，今年啟用「琉行之道」陸域型新景點，並邀請藝術家、地方協會與在地孩童共同參與創作，透過藝術傳達地方漁村景觀、文化與生活故事，在非旅遊旺季的3月已吸引大批人潮前往朝聖，今(2024)年更獲得美國繆斯國際設計大獎(Muse Design Awards)景觀設計類別銀獎肯定，不僅為地方分散水域景點人潮起了示範性效果，更加顯示地方生活文化傳遞的重要性。



圖 4 造物手



圖 5 濱灣之心



圖 6 看海不是海



圖 7 轉大人暖身超



圖 8 八福獸

2. 5處亮點服務

- (1) 鳥仔咖：鵬村濕地紅樹林生態經多年復育有成，吸引鷺科鳥類作為棲息地，該濕地建置遊客服務區於110年順利出租，提供遊客環境體驗、休憩及輕食。
- (2) 豐 BAR：青洲濱海遊憩區具有藍天白雲的海岸景觀，極適合進行水域遊憩及沙灘活動，為豐富遊客服務內容，於110年開始營運提供遊客輕食服務。
- (3) 丹堤咖啡：濱灣碼頭候船室提供鵬琉線遊客購票候船空間，目前已完成出租，提供候船遊客休憩餐飲服務。
- (4) 海上教堂：走過304.5公尺長的海堤，陣陣海風吹拂，全台第一座「海上教堂」就佇立在大鵬灣灣域內，西班牙式的浪漫建築，童話一般的鵝黃色建築外觀，挑高玻璃窗，增添不少浪漫異國氛圍。並結合愛心鎖牆、幸福鐘等浪漫週邊裝置，成為拍照打卡的新興景點。
- (5) 大鵬灣單車館：單車站設立成為推動大鵬灣及東港小鎮為主的單車小旅行之亮點，進而以東港為中心，採取放射性延伸至屏東各鄉鎮的路線行程，安排數條半日或一日的小鎮單車漫遊旅程。期望藉由單車多元路線規劃，滿足各族群不同需求及喜好的旅客，落實自行車成為老少咸宜的全民運動。同時藉由單車輪轉帶大家探索各地美景樂在騎中，達到低碳旅遊、健康又環保。歡迎大家E「騎」讓鐵馬帶大家留下美好足跡。
- (6) 卡丁車體驗：針對卡丁車愛好者，推出包場體驗練車服務，並提供專業教練講習課程。打造大鵬灣卡丁賽車場成為職業卡丁車隊團體間最佳聚會場及技術交流場地，大鵬灣卡丁賽車場，多變的賽道具有挑戰性的彎道，皆是車隊之間流傳最想練習場地之一。
- (7) 賽車駕訓及練習：賽車入門體驗適合一般消費者體驗，針對有意願體驗賽道的消費者，不分性別皆可透過體驗課程，進入賽車領域並學習正確的駕駛知識。由專業講師教授「安全駕駛」重點觀念，認識如何預防事故發生、提升駕駛安全，保護駕駛與用路人珍貴的生命財產。學員透過實車演練及模擬駕駛大型車可能會遇到的各種狀況，藉由實境模擬提昇駕駛的臨場應變能力。以俱樂部形式或是汽車品牌社團形式舉辦，民眾可以透過Track Day的教練講解車輛性能、過彎操控駕駛技巧，像是

一些汽車品牌就會邀請車主來參加賽道體驗活動。

- (8) 海景休閒度假區露營場域已於112年5月26日出租並完成訂約在案，承租廠商規劃經營項目計有露營場、海龜生態區、環境教育展示區、水域遊憩體驗區、網美打卡形象區、毛小孩互動運動場、在地創生藝術展區、假日市集及海景餐廳等，以在地創生、旅人迴流、藝文教育、生態保育及專業創新的經營理念，打造成為熱門度假勝地。

3. 1處節能亮點服務

- (1) 紅樹林濕地公園:新增太陽能遮蔭設施，提供遊客良好的停車環境，並新設平整的步道連接連接發呆亭，讓遊客欣賞大鵬灣獨特的紅樹林及溼地景觀時，也能於發呆亭休憩停留，舒緩身心靈壓力。

(二) 2大行銷活動

1. 屏東觀光圈x帆船生活節：以屏東觀光圈發展為核心，結合食、宿、遊、購、行各觀光產業，進行虛實整合，活動112年4月，除活動現場打造「屏東觀光圈市集」展售，從白天至晚上可玩1整天，濱灣之心光環境榮獲繆斯設計獎，而活動網頁更彙整出屏東觀光圈遊程建議，推出遊艇體驗、月牙灣釣沙蟹、魚線椅 DIY 等16條文化觀光體驗遊程，充分與在地產業鏈結，希望將大鵬灣海洋活動的觀光效益擴大到整個屏東縣。
 2. 海灘貨幣數位轉型，小琉球海灘貨幣自106年發行迄109年已發出逾1,700枚，因其獨特性具收藏價值，導致實際消費未達2成。基於觀光數位化概念，本處獨家與屏東觀光團、大鵬灣國家風景區管理處「海灘貨幣減塑活動」及台灣小琉球當地藝術家林佩瑜合作，協助將小琉球獨有的海灘貨幣化為 NFT，共同發行限量50張。為響應世界地球日，於111年4月22日(五)開始販售，販售之所得將直接捐給環境保護團體，一同守護海洋生態，成為全台第一個結合觀光、永續及科技的 NFT。112年與台灣好行琉球線行銷結合，淨灘出示搭台灣好行證明送100元折價券，鼓勵遊客愛地球搭公共運輸減少碳排放量。
- (三) 屏東觀光圈辦理「數位大使」計畫，結合屏東大學等在地資源，透過產學合作，讓青年學子將所獲得之專業技能運用於未來可能的職場環境，協助業者提昇數位優化經營模式外，亦培養青年「就業力」及面對職場的「即戰力」，讓觀光新市場注入新活力與新創意。此外較具獨

創新意為將結合觀光圈特色產品或景點，首度發行觀光圈 NFT 及創新遊程規劃，由合作店家提供優惠，吸引更多外地消費者至屏東觀光旅遊。

(四) 琉行杯共享行動

協助屏東縣環保局辦理「108年度屏東不塑之島推動一次用產品減量計畫」環保理念，結合在地協會共同推出「琉行杯」(圖9)減塑策略，並由本處琉球管理站提供清洗站空間設施，該計畫活動中「琉行杯」在108年12月15日開始推行，島上民宿、飲料店及歸還站共有94處租借還點，本處遊客中心旁賣店空間並提供做為專責清洗站;該計畫目前為止已借用429,808杯次，在媒體及網路上頗受好評。



圖 9 琉行杯

(五) 在小琉球打造「飛炫 box 便當盒租借」，於世界海洋日109年6月8日起跑，憑著「咕咕幣」(圖10)可不限次數借用環保餐具，讓遊客很方便就能減少一次性垃圾。於琉球遊客中心放置「咕咕幣租借飛炫 box 便當盒」扭蛋機，民眾可至遊客中心取得咕咕幣後至配合店家租借環保餐盒，截至目前為了約減少兩萬個一次性餐具。



圖 10 咕咕幣

(六) 台灣好行-墾丁快線及9127D 公車每日共有10班無障礙低底盤公車(圖11)往返高鐵左營站-墾丁，亦有無障礙計程車可預約。「台灣好行-大鵬灣琉球線」(圖12)，同時整合食、宿、遊、購等遊程，規劃友善遊客之交通聯票、旅遊套票。現行遊客搭乘已可使用悠遊卡及一卡通刷

卡支付，及手機多元支付方式，朝更友善及便利旅遊環境邁進。



圖 11 無障礙低底盤公車



圖 12 台灣好行大鵬灣琉球線

二、效益及影響

(一) 2023 自行車旅遊年辦理情形

1. 自行車道斷點鏈結及指標設置

自行車道斷鍊點完成串聯，並完成整體大鵬灣自行車路線指標設置如下(圖13)：標誌立桿共計9座、指標牌面共計41面、補給站指標牌面共計8面、遮陰廊道5座、既有底層鋪設 AC 共計5,725.43M²、標線共計424.14M、自行車標線134只、自行車地面標誌278只。



圖 13 大鵬灣自行車指標位

2. 設置賽車意象標誌 48 面

從遊客騎乘自行車最佳視角及大鵬灣特有意象，於環灣道路設置「賽車意象」里程碑標誌共 48 面。

3. 建置公共自行車微笑單車系統 (U-bike)

配合屏東縣政府於大鵬灣遊客中心停車場、濱灣碼頭、青洲灣、潮口平臺及嘉新公園等5處建置公共自行車微笑單車系統 (U-bike)，便利遊客騎乘自行車進行遊憩活動。

4. 自行車活動及效益

- (1) 113 年 1 月 1 日至 9 月 30 日配合觀光署辦理「16 條多元路線踩點 GO 活動」第二階段活動，該活動共兩次辦理延長，本處推出凡完成認證作業者加碼打現場即送與線上抽獎活動，共有 290 名參加。
- (2) 113 年 6 月 1 日配合觀光署辦理「2024 世界自行車日-百人約騎大鵬灣」，以 16 條多元路線之大鵬灣路線為活動騎乘路線，由會場出發後跟隨領騎達人一同完成任務，參加民眾可選擇只完成指定拍照點的任務即可、又或者完成「16 條多元路線踩點 GO」第二階段的認證作業，兩項任務解鎖的禮品不同，共有 120 名民眾參與。
- (3) 113 年 8 月 30 日於林邊車站盛大舉開幕，其餘五日為 8 月 31 日、9 月 1 日、9 月 6 日、9 月 7 日、9 月 8 日，舉辦的 Light One Bike 單車活動，今年遊程結合卡丁車及 DIY 手作體驗以及在地水域業者，過程中搭配專業的領騎人員導覽濕地生態及七角頭文化，更適合大小同歡。因豐富的遊程內容，為推動低碳永續觀光，呼籲民眾自行攜帶環保杯，另推出兩鐵列車車票參加抽獎，鼓勵民眾搭乘大眾運輸，更有綠色環保住宿補助，盼大鵬灣單車活動能更貼近綠色旅遊。除體驗外，更新增走訪七角頭廟，讓民眾了解屏東東港迎王盛事，透過提供豐富的遊程，將沿途美麗景緻、濕地生態、在地美食飯湯及水域活動等全部納入，共有 587 名民眾參與。

5. 媒體行銷(官網及粉絲專業行銷，最新消息露出及與遊客互動情形)

- (1) 建置「觀光資訊網」與「行政資訊網」2 處消息露出管道。
 - (2) 最新消息依「活動訊息」、「一般公告」、「氣象特報」、「假期宣導」、「緊急公告」及「其它」等 6 項分類。
 - (3) 113 年 1 至 9 月本處觀光資訊網共發布 133 則最新消息；外語(英日語)訊息固定維持每月 1 則。
 - (4) 官方粉絲頁「大鵬灣國家風景區管理處」除介紹轄區遊憩資源及活動訊息外，每月定期辦理互動遊戲，保持與粉絲的黏著度，可增加按讚人數，112 年 1-9 月共發布 293 則貼文。
- (二) 「2024 大鵬灣帆船生活節」在大鵬灣濱灣碼頭登場，本次活動期間延長自 113 年 4 月 1 日至 31 日止，今年以「PlayOne」陪你玩為主題！大型氣墊、帆船體驗、攝影展、夜間燈飾、市集及街頭表演等活動持續一個月，歡迎全台民眾到大鵬灣體驗美好的海灣魅力。今年的「大鵬灣帆船生活節」從早到晚都熱鬧精彩，民眾只要入住指定合作旅館，

即可以預約重型帆船體驗，還有機會可以獲得限量造型車輪餅乙份。尋找 6 大打卡裝置、6 組大型氣墊遊具免費玩、PlayOne 市集聚集屏東在地特色美食還有 PlayOne 派對欣賞豐富展演。白天欣賞帆船賽事，體驗航海的快感，夜晚黃昏璀璨光影點亮大鵬灣，期間推出【4 大限定遊程】，不論是享受單車漫遊的低碳之旅、港灣海味體驗之旅、直航海上教堂的遊湖船導覽以及東港美食饗宴遊湖船，加上在屏東縣政府對於屏東觀光產業的重視及創新基礎上，將大鵬灣海洋活動的觀光效益擴大到整個屏東縣。

(三) 觀光景點公廁

管理現況及品質提升

1. 100%公廁品質認證：轄內公廁已 100%取得取得屏東縣政府特優等級認證，並已提出安心公廁認證申請。
2. 2 項公廁品質提升
 - (1) IoT 智慧化管理：於琉球遊客中心、濱灣碼頭公廁 2 場域為示範點，導入 IoT 智慧化管理概念，感控方式撥放音樂，提供遊客舒適感官體驗(圖 14)。
 - (2) 海龜公廁：建置美人洞主題化公廁-海龜公廁，以小琉球當地海龜造型意象設計公廁外觀(圖 15)。



圖 14 智慧化公廁



圖 15 海龜公廁

三、可持續性

(一) 向海致敬

1. 完備 CIQS：為打造大鵬灣為國際級遊艇停泊基地，於濱灣碼頭設置遊艇服務窗口，並於國際電子航行圖上揭示大鵬灣遊艇港相關船舶航行資訊，提供更友善國際遊艇服務環境，及更便捷遊艇進出大鵬灣遊艇港申請作業程序，已於 109 年 4 月 16 日完成 CIQS 揭牌。
2. 創新海岸清理作為，降低成本提升沙灘品質：以青洲灣沙灘為示範點，近 8 公頃沙岸土地，分成 10 區以開挖機及大型耕耘機將沙灘全

面向下開挖及翻土 50CM，清除較大型垃圾及枯枝，再利用沙灘清潔車(篩沙機)過篩細小垃圾及貝殼。所採用之海岸清潔工法除完成沙灘垃圾全面清除外並有效節省經費支出，清潔後之沙灘因沙質細緻，於 111 年 1 月及 112 年 1 月舉辦「青洲灣派對」，吸引近萬人次參與，藉活動宣傳向海致敬辦理成果。

3. 海龜繪本(圖 16)：全世界海龜只有 7 種，在臺灣可以看見 5 種，數量以小琉球周邊最多，本處配合交通部政策，委由繪本畫家玉米辰製作綠蠵龜繪本-小島的洄龜，透過繪本閱讀，傳達海洋生態保育觀念。



圖 16 海龜繪本

4. 海漂公共藝術

- (1) 小琉球完成 5 面海漂藝術牆：與海湧工作室、台灣咾咕嶼協會合作，運用上千個浮球、瓶蓋、圓形浮球、玩具和拖鞋，由海漂藝術家林佩瑜與在地藝術者 10 多人聯手創作，於 5 處地點設置不同意象之藝術牆。

5. 3 種向海致敬跨域合作

- (1) 統籌協調轄內各海岸機關(國有財產署、教育部、水利署第七河川局及屏東縣琉球鄉公所)共同進行海岸清潔工作，並定期將成果函文通知本處。
- (2) 琉沙池(圖 17)友善設施：於美人洞沙灘及中澳沙灘旁，白沙國小內設置「琉沙池」，即為洗腳池友善設施，供遊客玩水後沖洗腳部黏沙，可將琉球的沙仍然留在原地之理念，持續維護環境。



圖 17 琉沙池

- (3) 設置小琉球海上 6 處繫錨點(海上蛋糕)，供船舶停泊固定，避免破壞海底生態；另設置 6 處沉水式浮球，提供自由潛水活動使用，避免繫綁於珊瑚上，進而保護海洋生態。
- (二) 「小琉球愛龜淨灘接力賽」，獲得遊客及居民支持，讓淨灘成為全民運動，因此吸引許多人慕「海灘貨幣」之名前來小琉球淨灘，以及多家媒體前來採訪，藉此傳達減塑、支持永續旅遊的行動。「海灘貨幣」的淨灘場次 113 年今夏除了 7 月 22 日及 27 日將再辦理兩場次海灘貨幣淨灘活動外，為力拼更多面向的永續旅遊，8 月 1 日起更發動愛龜任務之日淨斗斤自助淨灘行動，只要成功報名自助淨灘活動後，即可去小琉球遊客中心索取淨灘器材與闖關任務說明卡與道具，就可依著任務說明，自行去淨灘！而淨灘後，即可回遊客中心換取海灘貨幣；海灘貨幣 106 年發行至今累計發行超過 2400 枚，貨幣流通全島觀光業 100 家左右。
- (三) 力推來小琉球的遊客搭乘台灣好行大鵬灣琉球線，從高鐵左營站直達東琉線碼頭站只要 50 分鐘，使用多元電子支付享半價優惠，車上更備有景點數位語音簡介，還結合沿線合作商家送好康，該路線服務 3 年多來已突破 40 萬名乘客！鵬管處強調，搭乘台灣好行大鵬灣琉球線的遊客，記得索取乘車證明，憑乘車證明參與淨灘又可加碼獲得 100 元合作店家優惠券。
- (四) 持續推動產品清真認證及場域穆斯林認證，並待遊客中心整修完成，將重新申請審核祈禱室並取得認證，提升轄區旅遊服務與國際接軌，建構穆斯林觀光旅遊環境。

肆、未來努力方向

為達成「全面提升服務品質方案」之建立親和性、企業性及服務性政府之總體目標，除遵照行政院、交通部及觀光署所訂頒之「全面提升服務品質方案」、「行政革新方案」與「政府再造運動」之各項計畫，並持續努力，提供全方位優質旅遊環境及諮詢服務。

一、以景觀美學、國際認證、風土文化，打造核心品牌亮點

重點發展青洲灣、鵬村濕地造物手、濱灣之心、蚵殼島等亮點營造；輔以民間品牌導入亮點服務，創造品牌新亮點；串連復育有成之濕地公園，深耕本處環境教育設施場所功能，除全年度提供環境教育申請，並規劃濕地環境賞鳥設施及探訪瞭解濕地之深度旅遊。

二、智慧觀光

(一) CIS 解說牌

依通用設計規範，更新建置園區 CIS 解說牌，將解說資訊透過數位連結傳達給遊客，並從遊客角度思考設計(如：位置、高度、QRcode)，提高園區多語服務資訊取得便利性。

(二) 持續推動屏東觀光圈行銷案

積極參與國外旅展及推介會，並辦理國內 B2B 推介會，藉由多元行銷管道，以獨創新意之行銷手法，結合觀光圈特色產品或景點，規劃遊程，與在地旅行社合作，上架販售，以推動屏東觀光旅遊。

三、智慧化管理服務

(一) 智能管理(IoT)

先以公廁為實踐場域，擇濱灣碼頭公廁辦理環境音樂智能感測系統，遊客進入即自動撥放英語語音、輕音樂並開啟電扇，打造舒適悠閒的如廁空間。

琉球遊客中心公廁導入 IoT 智慧管理，具有廁間使用感測、空氣品質感測與入口處可視化顯示螢幕。透過視覺化的使用動態，減少遊客的排隊時間，減少敲門及查看是否乾淨，降低接觸風險藉此提升遊客對環境整潔與使用體驗的滿意度。

(二) 全域數位環境及人車流智慧管理(CCTV)

110 年規劃建置「大鵬灣全域數位環境及人車流智慧管理系統」分 2 期，已建置完成使用。