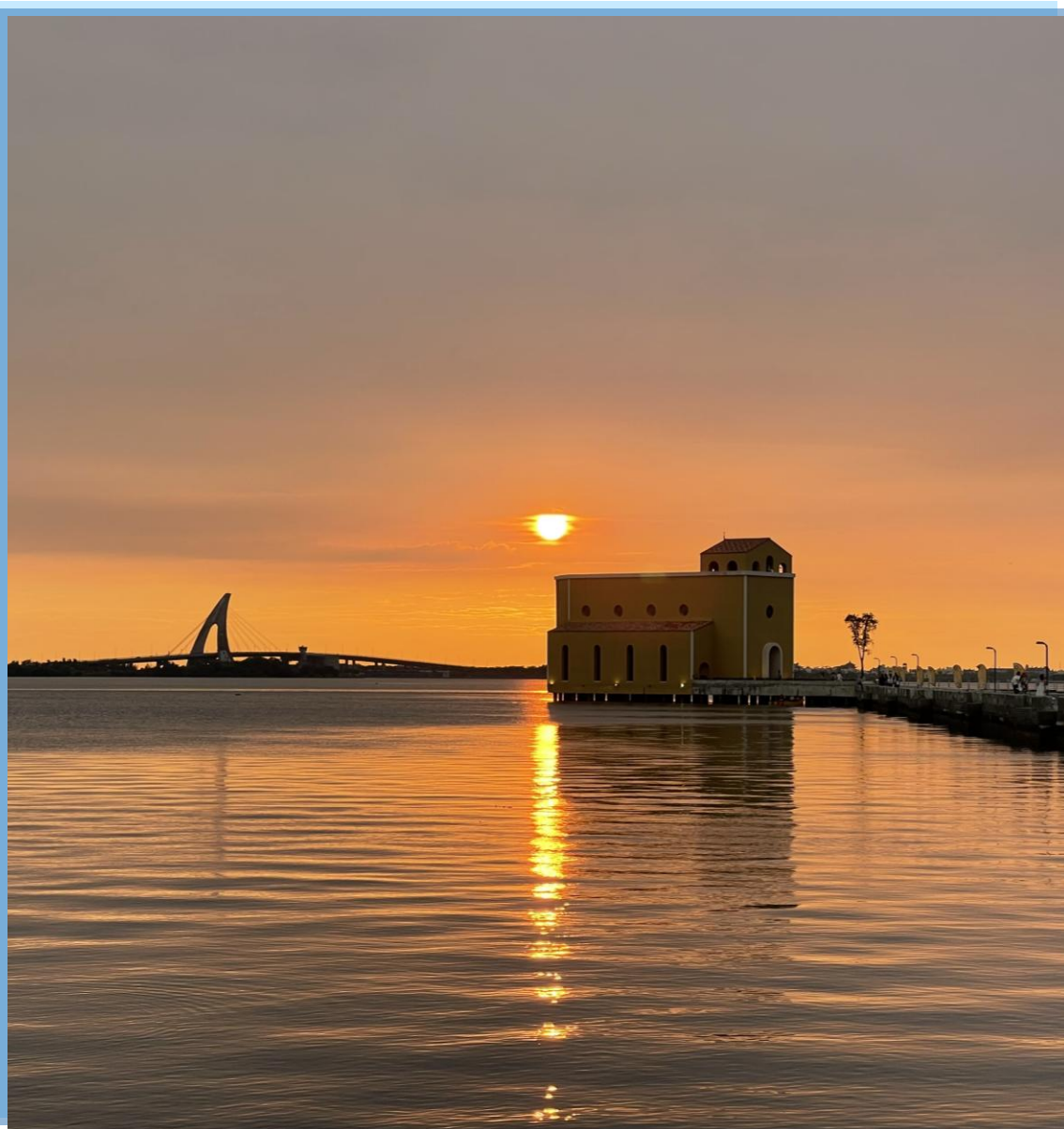


114 年度為民服務成果績效報告



提送日期：114 年 10 月 29 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	王 玟 傑	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	2.4 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、**青洲灣**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 113-116 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-烏仔咖、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，兼顧「觀光旅遊」與「環境保護」，藉由多元主題旅遊深化場域意象，提高重遊率，並吸引更多旅客到訪進行深度旅遊，舉辦大鵬灣濕地群環境教育課程，提高國人友善環境保育觀念；並遵依國發會「促進離島永續發展策略」，推動小琉球朝低碳觀光方向發展，透過推出生態守則影片宣導、與地方政府共同推動環保活動及減塑理念、協助地方政府進行潮間帶管理，以維繫生態。

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 2.1 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 80,388 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. 114 年 9 月底前，辦理 4 場次「環境教育活動-到校宣導」，共計 93 人參與課程。
- c. 為增加本處環境教育解說人員相關職能，辦理 2 場次環境教育講師教育訓練，及辦理 4 場次增能課程，參與人數共計為 120 人。
- d. 114 年 9 月 30 日止已辦理 43 團至處辦理環境教育課程，參加學員 1,604 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，114 年 8 月 11-12 日辦理「Light One Bike 領騎人員培訓計畫-大鵬灣場」，有 84 名學員全程參與並獲頒證書，114 年 9 月 4 日辦理「Light One Bike 領騎人員培訓計畫-小琉球場」，有 38 名學員全程參與並獲頒證書，累積 111-114 年計培訓 357 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

重新拍攝製作大鵬灣轄區旅遊簡介影片-親鵬好遊，及濕地簡介影片-濕地光影，兩部皆以高畫質 4K 拍攝，親鵬好遊以中文旁白，中英日韓字幕 4 種語版，濕地光影則是中英版本，提供遊客更好的觀賞品質與兼顧更多國際旅客需求。

(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。114 年整合屏東境內台灣好行、台灣觀巴路線主推屏東區域低碳旅遊形式，以自由行為遊程推動主

軸，並推出發票登錄方案，針對屏東縣境內環保標章旅館、環保餐廳、大眾運輸等進行區域觀光的整合型推動。

2. 數位合作

- (1) 114 年持續協助升級屏東觀光圈 12 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、摺頁等。
- (2) 強化官網數位互動設施，包含互動式地圖、景點拼圖小遊戲等增加官網的趣味性以及互動性，並透過兩項的優化納入更多屏東境內友好店家及景點。
- (3) 114 年推動台灣好行、台灣觀巴、境內低碳相關旅遊方式以及低碳料理，透過部落客/YT 網紅以拍攝短影音、影片方式藉由數位影音加強傳播效益。

1. 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、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（巨鯪來富、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 114 年 1 月至 9 月共約有 46 萬 8,611 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，於 114 年 6 月 4 日召開甄審評定最優申請人，預計 114 年第四季完成議簽約，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，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，於 113 年 10 月進行公開徵求其他申請人，於 114 年 6 月 4 日召開甄審評定最優申請人，預計 114 年第四季完成議簽約，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，於 113 年 6 月 5 日完成初審階段可行性評估報告核定作業，於 113 年 12 月進行公開徵求其他申請人，於 114 年 6 月 4 日召開甄審評定最優申請人，預計 114 年第四季完成議簽約，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. 「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。
 2. 辦理「鵬村濕地公園賣店」招租作業，續租 114 年 10 月 13 日起算為期 3 年。
 3. 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(因風災影響展期至 114 年 12 月 31 日止)。
 4. 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)。
 5. 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。
 6. 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、7 席臨停船位，餘 42 席開放長期租用，扣除轄內遊湖船 15 席，私人長期租用已出租 24 席，餘 3 席可出租。

7. 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。
8. 111年7月完成西塔台短期出租，提供遊客簡易餐飲服務，於114年7月辦理續租至115年8月。
9. 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，於114年8月辦理續租至115年8月。
10. 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，於114年8月辦理續租至115年8月。
11. 「遊艇港店鋪-海上教堂出租案」由柏翔企業社承租營運，租期自114年9月1日至116年9月1日止為期2年。
12. 「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。
13. 「大鵬灣遊客中心(水上驛站)部分場域出租案」由柏翔企業社承租營運，租期自114年5月1日起為期5年。

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。並營造小琉球為綠蠟龜樂園低碳學習島，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。

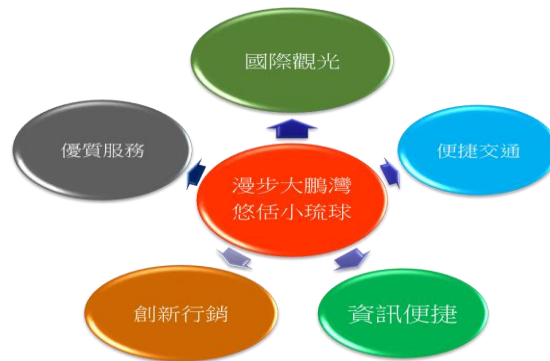


圖 3 為民服務五大策略

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，114 年觀賞影片總計 1,727 人次，114 年 1 月至 114 年至 9 月觀賞影片共 1,727 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、老花眼鏡、嬰兒推車、漂書站、防曬乳等提供民眾休息、洽公（諮商）使用；另設有播放本處簡介影片之液晶電視、開放式海報架、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；113 年完成更新味益借問站多語版散步地圖；再於 114 年更新 3.0 版借問站中、英及中、日語版摺頁電子檔供觀光署更新於觀光資訊；及更新相關資訊 3.0 版觀光品牌，同時輔導東港味益食借問站參加 2025 年「績優借問站」遴選。

(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，中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

113 年至 114 年 9 月共辦理志工教育訓練計 4 場，以提升解說服務人員專業素養及服務態度。

1. 善用本處具外語能力志工 9 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，113 年 1 月至 114 年 9 月觀賞影片共計 3,255 人。(簡報廳自 113 年 7 月起至 114 年 3 月止辦理維修工程，期間未對外開放。)

(二) 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「114 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 2.1 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. 於大鵬灣及琉球遊客中心設置遊客反應意見表，登錄反映意見後，由本處妥適處理回覆，113 年至 114 年 9 月共計處理 45 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，114 年 1-9 月共處理 28 則。。

(五) 利用多媒體應用軟體及社群網站服務遊客

1. 成立粉絲頁經營粉絲團、觀光資訊網及行政資訊網，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 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。
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。
- (5) 雲光島(圖9)：雲光島設置於大鵬灣青洲灣沙灘旁的草地上，以四座類似「雲島」的載體，有著各自的主題與島主，應用故事來帶領大家認識東港、走訪遊玩，同時也隱喻東港 民間對於深度旅遊、海洋守護、永續漁業、友善農業的深耕。今(2025)勇奪2025英國 IAA 倫敦設計大獎(London Design Awards)景觀設計-雕塑設計類別及2025法國設計大獎(French Design Awards)景觀設計-雕塑設計類別，最高榮譽白金獎肯定。



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



圖9 雲光島

2. 9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。
- (9) 漂浮綠洲：走近大鵬灣遊客中心，除可感受到志工們的熱情接待外，亦可見到建物中的一抹綠，搭配著些許咖啡香、輕柔的音樂及慵懶的夕陽，又是一處專屬於大鵬灣管理處休閒放鬆的區域。該場域已出租予業者打造「漂浮綠洲咖啡」，業者精心打造提供的一抹綠，提供旅人、遊客休憩、打卡場域，亦呼應本處綠色旅遊目的不使用一次性餐具，並搭配在地業者輕食、飲品，降低碳排放量；業者除製作精美餐食提供予旅人，亦協助行銷本處周邊據點，於大鵬灣內又注入一美麗停留點。

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114年4月1至20日，今年結合台灣知名 IP「黃阿瑪的後宮生活」為主題，活動內容結合創意策展與低碳的帆船、獨木舟賽事，帶給遊客全新的觀光體驗。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，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 等多條文化觀光體驗遊程，充分與在地產業鏈結，將大鵬灣海洋活動的觀光效益擴大到整個屏東縣。
2. 海灘貨幣更擴大，小琉球愛龜淨灘接力賽114年邁入第十年，累計已清除小琉球海灘垃圾逾24噸，發出逾2000枚海灘貨幣。今年除了7月13及15日二場公開場次；8月1至15日再推日淨斗斤活動，每日開放兩組預約名額，完成任務一樣可獲得海灘貨幣。114年持續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）114年行銷活動著重在自由行攻略的宣傳，以屏北、屏中、屏南三個區域分別設計自由行行銷策略，並邀請至少6位部落客網紅以秘境、私房推薦的手法拍攝短影音，每一行銷策略至少有2支短影音4篇以上，合計6支影引超過20篇在各社群平台露出行銷貼文，透過社群行銷的無限分享打響屏東觀光圈的旅遊豐富性。

（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112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488,926杯次，在媒體及網路上頗受好評。



圖 10 琉行

- (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 11 咕咕幣

- (六) 台灣好行-大鵬灣琉球線9127D 公車，自109年迄今履創佳績，113年榮獲交通部觀光署評鑑績優推動單位及滿意度評比一般路線第一名；114年6月搭乘人次更創單月（26,422人）新高，114年調整新增班次每日共有40班往返高鐵左營站至大鵬灣（包含無障礙6班次）。加上屏東縣政府推動之機場墾丁快線9117B，往返高雄市經機場及大鵬灣至墾丁，串接高鐵、台鐵、台灣好行，在南臺灣形成更完備大眾運輸路網。「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。現行遊客搭乘使用電子支付方式，迄114年10月底前更享有半價優惠。



圖 12 無障礙低底盤公車



圖 13 台灣好行大鵬灣琉球線

二、效益及影響

(一) 2025 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 14 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) 114 年 6 月 3 日配合觀光署辦理「2025 世界自行車日-百人約騎大鵬灣」，以本處最新打卡景點-雲光島作為騎乘任務，以環灣自行車道為騎乘路線、參加人員需至雲光島拍照打卡上傳至粉專指定活動貼文即完成任務。

(2) 114 年 9 月 20-21-22 日辦理極點慢旅-極南點鵝鑾鼻燈塔自行車活動，共規劃 2 條路線，長距離 82KM、短距離 42KM，計有 350 人報名；另為結合恆春建城 150 周年增加車友之夜與恆春單車遊程加購服務，活動執行以數位操作及綠色永續並結合在地觀光圈業者為宗旨。

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) 114 年 1 至 9 月本處觀光資訊網共發布 81 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，114 年 1-9 月共發布 332 則貼文。

(二) 2025 大鵬灣帆船生活節自 4 月 1 日至 20 日，活動以「海洋、生活、遊艇體驗」為主軸，不僅吸引大量人潮，更讓大鵬灣再次成為春季南台灣最具話題的親水旅遊熱點。從活動規劃、體驗設計到在地串聯，各項推廣成果皆展現出高度成效與影響力。根據觀光大數據統計，活動期間大鵬灣園區累計進場人次達 130,513 人次，相較 113 年同期 91364 人次，成長逾 4 萬人；產值逾新臺幣 8 仟 1 百萬元（依據本案滿意度調查，整體平均消費 624 元）。線上推廣透過社群平台、合作媒體與 KOL 串聯，活動期間相關貼文與報導累積點閱突破 170 萬次，其中多篇內容留言數超過 4,400 則，串聯數位與實體參與，讓更多人透過網路認識大鵬灣、走入大鵬灣。

(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：於大鵬灣遊客中心、琉球遊客中心、濱灣碼頭公廁 3 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 15 智慧化公廁



圖 16 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 114 年 1 月舉辦「青洲灣派對」，吸引近 2 萬 5,000 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 17 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 18 琉沙池

- (3) 設置小琉球海上 10 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。今年邁入第十年，累計已清除小琉球海灘垃圾逾 24 噸，發出逾 2000 枚海灘貨幣。今年除了 7 月 13 及 15 日二場公開場次；8 月 1 至 15 日再推日淨斗斤活動，每日開放兩組預約名額，完成任務一樣可獲得海灘貨幣。
- (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，113 年榮獲交通部觀光署評鑑績優推動單位及滿意度評比一般路線第一名；114 年 6 月搭乘人次更創單月 (26,422 人) 新高，114 年調整新增班次每日共有 40 班往返高鐵左營站至大鵬灣 (包含無障礙 6 班次)。
- (四) 114 年持續與「小琉球愛龜淨灘接力賽」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。
- (五) 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、公私合作，以國際海灣、智慧觀光、責任旅遊、產業發展為整體目標。

大鵬灣管理處持續推動遊一區(含遊艇港區)、遊二區及遊三區等三案 BOT 自提案，預計將於 115 年完成簽約，未來以「國際海灣、智慧觀光、責任旅遊、產業發展」的整體目標，共同擘劃多元化的國際級度假勝地，包括遊一區將聚焦於海陸綜合娛樂與商業活動，結合國際賽車運動、遊艇碼頭服務和休閒購物設施，打造集速度、海洋、消費於一體的國際度假中心。

遊二區的願景是打造臺灣唯一且高品質的濱灣高爾夫球渡假天堂，目標是未來能符合國際大型賽事標準（如擴大至 27 洞），以優質的高球設施、搭配飯店式住宿，吸引國內外高端運動休閒客群及長住（Long Stay）人口。

遊三區則定位為國際級海洋休閒度假區，強調潟湖生態、紅樹林復育，提供無污染的水上活動和高品質的住宿群，主攻親子家庭與永續旅遊市場。

二、永續觀光，台灣最綠的國家風景區。

大鵬灣的未來永續推動目標與願景，確立其作為生態海洋休閒新指標——台灣最綠的國家風景區的定位，目標是發展多功能國際休閒度假勝地，並聚焦於兩大核心策略：降碳（Decarbonization）與固碳（Carbon Sequestration）。

在「降碳」方面，旨在打造低碳營運與綠色生活環境。具體行動包括推動綠色交通、低碳餐飲，鼓勵設施採用綠能系統與節能設備，並透過導入低耗水設備來強化水資源管理，同時推廣綠色採購與減塑包裝。

在「固碳」方面，重點是強化濕地、海洋等自然碳匯功能。大鵬灣積極推動藍碳相關計畫，行動措施包含紅樹林復育與海草復育，以增強濕地生態系統的生物多樣性。管理處並計畫進行藍碳生態復育試驗，期能達到灣域水質優化的目標。

大鵬灣管理處於 114 年啟動永續旅遊目的地(GD)認證，及輔導轄區業取得旅行標章(GTS)，期望凝聚業者、居民永續旅遊共識，順利取得永續旅遊目的地(GD)認證，提升大鵬灣風景區國際能見度。

三、智慧觀光，建構未來旅遊新模式。

(一) 智能管理(IoT)

先以公廁為實踐場域，擇濱灣碼頭候船室及遊客中心 2 處公廁辦理環境智能感測系統，結合 IOT、感測技術、雲端平台，用來提升公廁的清潔效率，使用體驗與管理智慧化程度，如廁間是否有人使用預告燈、溫濕度感測器、異味偵測感測器、衛生紙感測器洗手乳感測器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) 智慧停車系統維護管理

為提升服務品質，本處於 114 年度擇重點場域停車場進行優化作業，(如遊客中心、濱灣碼頭、遊三區、遊三區臨時停車場)，並於台 17 線入口處設置大型電子看板，顯示灣域內剩餘車位及活動跑馬燈更直觀性的提供遊客進行選擇，另於本處官網將同步露出各處停車位顯示，供遊客進入本處轄區前另一個選擇，本案預計於 114 年年底前建置完成。

(三) AI 智慧導覽系統

為提升遊客遊憩服務品質及數位轉型成效，提供國內外遊客更完整之轄區景點資訊，於遊客中心提供景點介紹 QR code，依據遊客個人手機語版自動翻譯語言(含中文、英文、日文、韓文、馬來文、泰文及越南文)。

總體而言，透過全面導入綠建築與智慧科技，積極推動全球永續旅遊認證(GSTC)，結合在地文化及產業鏈結，促進地方經濟與社區共同繁榮，打造大鵬灣為國際級海洋休閒度假區。