

交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處
105 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

一、交通部 104 年 09 月 25 日交秘字第 1045012978 號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。

貳、目標：

一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的觀光服務形象與聲譽。

二、促使觀光資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、整合相關單位服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、推動期程：105 年 1 月至 12 月

肆、策略與方法：

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效</p> <p>(一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本處遊客中心及小琉球遊客中心建置統一識別標誌「i」服務櫃台，提供民眾便利及實用性之諮詢服務。 2. 配合行政院研考會「中央機關全面開放無線上網」於本處辦公區域內設置「iTaiwan」wifi熱點，提供民眾免費上網。除本處辦公區域內及琉管站遊客中心外並新增其他遊憩景點。 3. 為提供遊客水上活動教學、餐飲、遊湖等相關遊憩功能，以提升旅遊品質，故於濱灣公園辦理「濱灣公園遊客服務中心及週邊景觀設施新建工程」，預計於105年4月開幕啟用。 4. 小琉球碼頭-蜜仔番薯設置借問站，提供民眾便利及實用性之詢問服務，提升服務 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>◆服務形象國際化，提升服務品質與效率。</p> <p>◆提供 iTaiwan 免無線上網，方便民眾於外出活動或洽公等待之暇，能上網隨時收發郵件、瀏覽網頁，即時處理生活大小事。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務與旅遊諮詢。	品質與效率。		
	1. 為強化本處服務台、遊客中心及琉管站服務人員服務品質，辦理解說導覽志工招募並淘汰不適任志工，及辦理志工在職訓練。	持續辦理	◆引導遊客順利進入風景區，加強服務層面，提高遊客滿意度。
	2. 結合轄內社區及東港鎮人文協會共同培養在地旅遊達人，期創造觀光服務人員增加就業專長或當地優質志工，共同行銷地方觀光。。	持續辦理	◆提升優質專業服務。
	3. 為增進全民環保觀念，創造優質生活，本處已申請通過環境教育場域認證，並培養訓練環境教育解說人員，以專業角度對參加環境教育人員提供解說服務，並寓教於樂，併導入週邊遊憩資源，使環境教育呈現更多元化。	持續辦理	
	4. 遇颱風來襲致東琉線船班停駛，本處均主動查詢停復駛時刻，並主動告知各業者及遊客，以減少滯留人數或儘早疏運遊客。對於滯留之遊客並主動關心，適度提供協助。	持續辦理	◆主動協助民眾及導引關心服務，提升民對對服務之滿意度。
(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	5. 沙瑪基露營區太陽能光電計畫及推動小琉球走動式服務、電動機車，以收率能集結能減碳之成效。		
	1. 接受各電台訪問，行銷本處旅遊活動。	持續辦理	◆運用相關媒體及通路行銷，增加遊客到訪人數。
	2. 運用區內有線電視系統跑馬燈，行銷活動訊息及宣導公共政策等措施。		
	3. 適時提供各項施政措施及活動，於媒體發布新聞稿。每季並邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源。	持續辦理	
	4. 結合高雄捷運燈箱廣告，設置大鵬灣意象，增加本處能見度，行銷本處風景之美。		

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	5. 為達善用傳播媒體本處於辦公廳舍外候車亭設置有跑馬燈並不定期將施政措施及相關活動消息傳播供民眾知悉，以達行銷目的。	持續辦理	
	1. 結合恆春半島、大鵬灣觀光產業聯盟參加國內外各項旅遊展覽，並參加大陸舉辦之旅遊推介會，行銷宣傳本旅遊線及管理處之旅遊服務相關資訊。	持續辦理	◆建立民間團體互動機制，擴散政府服務功能。
	2. 結合區內村里社區協會（崎峰、嘉蓮、大潭、新興、南興）規劃結合本處環境教育場域之行銷推廣方案，以共同營造在地生態旅遊特色。	持續辦理	◆透過大型活動舉辦帶動週邊觀光旅遊產業之增值效應。
	3. 結合屏東縣帆船水上活動發展協會，共同舉辦各項水域競賽，以活絡本區灣域活動內容。琉球地區浮潛活動非常興盛，請水中運動協會舉辦「丙級浮潛教練講習」，以提高水域遊憩活動安全。	持續辦理	
	4. 結合在地 NGO 團體(觀光、商圈及生態旅遊聯盟)，以推廣淨海活動，生態調查及維護生態環境，以教育當地學子及遊客加強生態保育觀念。	持續辦理	
(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。	5. 無障礙設施，規劃 2 條無障礙旅遊路線，及建置專屬簡介摺頁與網頁，並與財團法人華山社會福利慈善事業基金會合作，及銀髮族遊程並積極推廣清真飲食和旅遊。	持續辦理	
	1. 本處環灣道路自行車道榮獲全國十大自行車經典路線之殊榮，將持續提升各項自行車道之服務設施，以提供遊客更為優質之旅遊環境。 2. 辦理扇形廣場、鵬村濕地、蚵殼島、沙瑪基露營區、琉管站賣店及遊客多功能服務	持續辦理	◆爭取認同獲得殊榮與肯定 ◆積極與民間團體合作，增加在地認同，共同行銷

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，</p>	<p>中心設施委外經營公開招租，以提供民眾更多元服務。</p> <p>3. 為提供遊客至大鵬灣旅遊之多樣性，本處積極增加大鵬灣域夜間光雕設備並辦理大鵬灣夜間遊湖之活動，讓遊客可從船舶航行中欣賞大鵬灣之光雕美景。</p>	持續辦理	大鵬灣。
	<p>4. 為推廣本處水域休閒活動，於基地辦理帆船、風浪板、獨木舟等教育及訓練，特規劃濱灣公園為停車場及公共休憩空間，除了有效解決停車問題，提供民眾散步休閒的綠地場所，成為觀光熱門地帶。</p>	持續辦理	◆藉由當地水域特色，加強推廣水域活動之力度，增進民眾參與之意願。
	<p>5. 濱灣公園為本處推廣水域遊憩活動之重要據點，並積極辦理濱灣公園碼頭之服務作為，提供遊艇、帆船優質且安全之停泊空間。平時除做為學校機構各項水域遊憩活動教育訓練之場所外，亦多次舉辦風帆橫渡小琉球競賽、國際帆船系列等活動，然為持續增加從事帆船活動甚或喜愛帆船活動之人口，本處將於該處建立帆船學校，以期未來大鵬灣域成為帆船點點之景象。</p>	持續辦理	
	<p>6. 辦理旅行小琉球綠色生態觀光及結合屏東縣政府台灣好行，推動無縫隙服務。自然人文生態景觀區專業導覽人員訓練事宜。辦理培訓課程作業中，以提升當地導覽人員素質並為生態永續持續努力。</p>	持續辦理	
	<p>1. 提供民眾之全功能單一窗口：民眾之臨櫃申請、諮詢、預約導覽服務皆由單一窗口</p>	持續辦理	◆加強服務知能，縮短民眾等候時間。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
促進機關內部橫向連繫，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。	<p>收件，如有疑問或需協助填寫資料則由各課室派員答詢及給予協助。</p> <p>2. 訂定「災害防救緊急應變及通報作業要點」，颱風等緊急災害期間，立即成立「緊急應變小組」，排定輪班 24 小時值勤，以因應重大及緊急事件之處理。</p> <p>3. 加強服務人員業務知能及遇到突發意外如何處理之各種講習課程：</p> <p>①辦理防災教育訓練，提升防火知識、消防技術及震災之對應措施。</p> <p>②為加強緊急救護之技能，舉辦 CPR+AED 等教育訓練。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	
(二)徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	<p>1. 本處行政資訊網，提供相關作業表單、申請須知及填表範例等各項資料供民眾下載使用，可達書表減量之目標。</p> <p>2. 本處之「預約簡報廳影片欣賞及導覽解說」、「簡報廳及會議室借用申請表」可採線上申請方式以簡化流程，俾利民眾節省表單之申請。</p> <p>3. 實施線上差勤系統，減少紙本，有效簡化作業流程及時限。</p> <p>4. 為配合觀光局實施公文線上簽核作業，將積極推動本處線上公文簽核作業執行，以提高公文陳核時效及流程透明化，更達到公文無紙化目的。</p> <p>5. 為便捷各課室傳閱公文程序將推動傳閱公文以 e-mail 方式執行，以達傳閱時效及無紙化目的。</p> <p>6. 為落實無紙化及公文電子化目標，本處已實施公文電子化作業，減少紙張使用，響應無紙化運動。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	◆以資訊電子化為手段，達到作業流程簡化目標，並提高作業程序效益，以達作業標準化及無紙化。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(三) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>1. 主動將本處各課室業務職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。</p> <p>2. 相關申請表單如有增修則隨時進行修正及更新，並公告於服務場所及本處網站內。</p> <p>3. 協助公開台灣好行景點路線無縫隙接駁服務之相關資訊公開於網站，並以 DM 及海報廣為行銷。</p> <p>4. 為俾利民眾查詢申辦案件，每月將人民申請案件辦理情形及進度公告於本處網站「人民申請案件處理情形統計一覽表」。</p> <p>5. 辦理「大鵬灣管理處資訊安全暨個人資料保護管理訓練」，共辦理 3 場次，並加強宣導個資法令之施行，藉由本案建立個資保護制度，除加強個人資料合理運用，亦避免個人隱私受侵害。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>105 年 11 月</p>	<p>◆提升行政效率，縮短民眾申辦時程。</p> <p>◆建置本處個資保護資料及制度，確切保障個人隱私權及符合相關法令規定。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>	<p>1. 本處人民申辦之案件均納入電子公文管理系統管理，按月統計分析，如發現有逾期延遲處理之情形均由秘書室收發人員進行稽催及檢討改善，以縮短民眾等候之天數。</p> <p>2. 訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理 sop，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見。</p> <p>3. 督促 BOT 廠商加強遊客對其營運範圍之抱怨處理，採電話、網路或文書處理方式回覆遊客意見。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>◆建立便捷之民眾溝通平台，有效處理民眾抱怨及解決問題。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為響應環保署 EcoLife Taiwan 清淨家園顧厝邊綠色生活網活動，本處加入此網站部落格，提供民眾留言及舉發等服務，透過網路服務，改善服務品質。 2. 於網站設置首長意見信箱，廣納民眾建言，人民陳情及建議案件，均確實檢討辦理。 3. 請 BOT 公司對遊客實施問券調查，鼓勵遊客針對服務及設施等項目提供建言；重視民眾興革建議。敦親睦鄰，與社區或民眾建立互動交流關係，聽取民眾有關公益方面的建言，納為為民服務指標參考。 4. 訂定遊客中心服務手冊，規範區內遊客中心建立遊客意見反映處理 sop，可於第一線以最快捷方式，受理詳實紀錄遊客反映意見，透過服務人員，提供最佳服務品質。 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>◆提供民眾正確資訊，了解政府施政作為。</p> <p>◆了解遊客需求，檢討改善缺失，以提升遊客評價及滿意度。</p>
(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專人每日檢視新聞媒體、新聞報章等，於上午 9:00 前彙整輿論訊息。 2. 依據交通部重大輿情回應處理機制提出說明；如報導與實情不符，主動發布新聞稿澄清，以導正社會視聽。 3. 設立發言人之單一窗口，以便即時發佈及回應各項訊息。 4. 每季邀請地方媒體辦理意見交流座談，主動提供區內開發進度或新興遊憩資源，並說明政策作為。 	持續辦理	◆提供正確資訊，導正視聽，避免民眾產生誤解。
(四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或	<ol style="list-style-type: none"> 1. 編製導覽手冊及 Q&A 手冊，供服務台人員諮詢使用。 2. 於網路建置「常見問題集」提供民眾參考，並提供民眾建言之留言專區。 3. 隨時將民眾意見，檢討分析 	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	可運用之建議納入施政建設之參考。		
(五) 定期辦理遊客滿意度調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由觀光局統一委外辦理 13 個國家風景區之滿意度調查，以了解遊客需求改進遊客不滿之處，提昇整體滿意度。 2. 於網站建置民眾對本處處理陳情案件之服務評價機制。 3. 配合行銷活動舉辦後，辦理遊客滿意度調查。 	持續辦理	◆改進服務缺失，提升服務品質。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通			
(一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動將本處各課室業務職掌、最新消息、徵才公告、招標資料等與民眾相關業務行政作業流程相關資訊，公佈於本處網站供民眾查詢。 2. 規劃行政資訊網站公佈本處基本資料、開發計畫、年度施政計畫等訊息，並請專人隨時更新本處最新訊息。 3. 請 BOT 公司於網頁提供最新活動消息，並連結本處觀光資訊網，提供遊客旅遊服務資訊。 4. 本處候車亭設置跑馬燈；為發揮行政資源共享原則，宣導各項政府辦理便民措施，本處發文附近公家機構如有需本處專宣時，逕洽本處即行上播以為宣傳政府各項便民措施。 5. 濱灣公園碼頭預計將有 80 個 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>105 年 6 月</p>	<p>◆資訊公開，方便民眾查詢正確資訊。</p> <p>◆針對碼頭設施之</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	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，是目前台灣比較優質的遊艇帆船停泊區，本處目前以白板控管碼頭停泊資訊，即時提供船舶泊靠需求，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。		停泊資訊，於官網提供相關申請及承租程序供民眾參考，並製作白板控管，以清楚明確呈現船席位出租情形。
	1. 為提昇網站服務品質，續持辦理內容更新、網路行銷活動及新增網頁報馬仔功能。	持續辦理	◆機關網站或網頁設計符合國際評比。並提供電字化分類檢索服務。
	2. 網頁設計每個單元頁面內容串入依研考會制定之規範相關的主題、施政及服務 3 種類別分類代碼，列表於搜尋頁面上。符合政府網站評鑑指標。		
	3. 全文檢索服務，依使用者設定，找出具相關(關連)性的資料，並自動依排程比對更新搜尋資料庫資料(如錯誤無效連結及新增異動網頁資料之更新等)，同時提供進階搜尋服務。	持續辦理	
	4. 為有效呈現各景點之美麗風貌，本處網站特別製作 8 個景點之虛擬實境供使用者點選觀賞，除提高其趣味性，不管是內容或呈現之方式均深受好評。	持續辦理	
	5. 為提供遊客更便利之瀏覽服務，本處網站均連結其他之相關網站，以期可獲得更為多元之資訊。	持續辦理	
	6. 配合本處通過認證環境教育設施場所，建置環境教育網並積極行銷發展生態教育旅遊觀光推廣。	持續辦理	
	7. 建置自行車主題網，將大鵬灣自行車道環境作詳細的介紹，並提供各種騎乘自行車相關資訊及知識予遊客，另可在該網站得知自行車相關	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>(三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四) 賡續推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>	<p>賽事活動。</p> <p>8. 本處官網已通過無障礙檢測為 A+。</p> <p>1. 社群網站為當前熱門的行銷推廣力量之一，這股網路風潮不僅是個人網路社群的行為模式，也成為政府公部門重要的資訊發佈平台之一，本處結合社群網站成立互動平台，拉近網友與本處的距離，活絡電子化服務。</p> <p>2. 於網站設置首長意見信箱。</p>	持續辦理	◆提供多元溝通管道，各項施政符合民意。
	<p>響應政府 e 化行政業務流程政策，本處網站規劃線上申請服務功能：</p> <p>1. 預約多媒體簡報及導覽解說服務，以利於遊客於出發前線上申請導覽服務。</p> <p>2. 建置線上意見信箱服務，民眾可即時反應相關觀光政策與陳情事宜，管理者可透過系統自動回應民眾意見，提升 e 化服務效能。</p>	持續辦理	◆提供多元、保障民眾隱私線上申辦服務，並可節省行政業務之時間往返。
	<p>1. 提供網站首頁提供各機關活動訊息或政策宣導連結。</p> <p>2. 本處恆春半島旅遊線入口網站蒐集半島旅遊資訊，並辦理各項觀光行銷活動，增加網站之瀏覽率。</p> <p>3. 連結交通部美好生活網，協助宣傳推廣『美好生活連結者』期望藉由這個園地與大家互動，一起讓台灣的交通建設與措施更進步、更理想，您我都是「美好生活的連結者」，更是「美好生活的創造者」！</p> <p>4. 連結屏東縣公車動態資訊網，提供台灣好行墾丁快線</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>◆結合民間</p> <p>◆提供多元化觀光資訊及便民服務以達觀光客源倍增之效。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
<p>五、創新服務方式，整合服務方式</p> <p>(一) 創新整合，引進民間資源，利用資訊科技，展現臺灣多元旅遊資訊，擴大旅遊深度與品質，提供旅遊服務</p>	<p>公車到站、離站時間，提供遊客即時乘車資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BOT 公司建設大鵬灣 Go-Kart 賽車場、國際賽車場、東方渡假酒店及大飛機觀景台等，提供賽車人士享有標準賽道活動空間，使遊客體驗全新遊憩活動與空間。 2. 為提供遊客至大鵬灣旅遊之多樣性，本處積極增加大鵬灣域夜間光雕設備並辦理大鵬灣夜間遊湖之活動，讓遊客可從船舶航行中欣賞大鵬灣之光雕美景。 3. 訂定大鵬灣國家風景區管理處大型特色王爺公仔企業合作要點，授權企業製作大鵬灣大型特色王爺公仔，結合民間資源，行銷推廣轄區多元觀光發展。 4. 行銷大鵬灣濱灣公園成為台灣風浪板、帆船等水上活動最安全的熱門地點，形塑為國際休閒水上活動景點。另規劃濱灣公園為遊湖活動場域，配合周邊停車及公共休憩空間，建立完善周全之服務系統。 5. 本處與琉球在地 NGO 團體保持良好合作關係，其中觀光協會以淨化清除海底垃圾，以大型舢板載運潛水人員，依分組進行海底垃圾清除，尤以清除廢棄漁網，致使海底珊瑚及綠蠵龜得以繁衍興盛，再者商團協會以維護當地生態物種之保育理念，製作遊客夜間生態探索前之行前教育，告知遊客該注意事項及介紹可能看見之物種，以儘量不驚擾生物，並期遊 	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>◆提升整體觀光服務品質資源，行銷推廣轄區多元觀光發展。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	客能盡興看到多樣物種。生態旅遊聯盟乃以在地志工實地夜間走訪海濱調查並記錄生物之習性，以維公務部門推廣及保育生態之依據。		
	6. 為評估大鵬灣開發行為對灣內水文及水質環境之影響，於灣域內設置 3 座定點水質監測點，定期每 3 小時進行持續監測分析工作，以控管大鵬灣域水質，並建置動態水質生態環境數值模式評估開發方案。	持續辦理	◆期能在未來灣域開發及營運期間，適時提出因應對策解決水質受污染問題。
	7. 為復育潮間帶生物與紅樹林及推動生態旅遊與環境教育，規劃復育公園，並於管理處遊客中心設置小瀉湖潮蟹復育基地。	持續辦理	◆推動紅樹林生態旅遊與環境教育
	8. 持續辦理共用取水池委託民間團體經管，維護環境清潔與水質標準，提高地方養殖業產收量。	持續辦理	◆抽水設施集中放置與管理，美化環境景觀，應用技術維護水質標準，提高為民服務滿意度
	9. 協助經濟部認證之觀光工廠於環灣道路建置完善之指示標誌，協助推廣當地產業。		
	10. 為整合東港地區住宿業者及相關遊憩產業，將來客留在東港地區消費，輔導成立大鵬灣觀光平台 Line 群組，於滿住時將遊客需房資訊公開於群組，讓有空房業者接洽服務，免去遊客逐一詢問之苦，以展現東港人熱情及優質服務。	持續辦理	◆發揮業者間互助合作集客效應，創造雙贏
(二)檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 輔導社區參與濕地經營管理並增加就業機會：引介居民進入保全服務業，參與大鵬灣環灣道路(含鵬灣跨海大橋)、濕地、自行車道管理，以增加居民就業機會及提升管理績效。	持續辦理	◆強化服務機制整合，提供創意加值服務。
	2. 和茂管處、雲嘉南管理處、馬祖、玉山、陽明山、墾丁國家公園管理處結合志工跨	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	區服務，共同提昇志工對風景區多元生態的解說與技巧，提供遊客更有深度之旅遊。	105 年 4 月	◆整合公、私部門服務資源，提供多元服務。
	3. 藍色經濟發展構想將辦理「東港鎮營造友善城鄉環境計畫」，就東港碼頭、華僑市場、東隆宮、海產街等周遭舊市區進行環境風貌改善，提高東港觀光魅力及生活環境品質。	持續辦理	
	4. 管理處設置環灣候車亭，可提供遊客往返高雄市區、高鐵左營站及墾丁班次資訊，改善大客車及遊客停車等動線及結合景觀綠美化，風帆造型意象雕塑和相關導覽解說服務，以提升旅遊之服務。	105 年 12 月	
	5. 管理處為建置灣域水上活動長期據點及塑造悠閒、舒適環保之觀光遊憩場域，於濱灣公園辦理「濱灣公園遊客服務中心及週邊景觀設施新建工程」提供遊客水上活動教學、餐飲、遊湖等相關遊憩功能，以提升旅遊品質。	持續辦理	
	1. 由小琉球當地民宿、潛水觀光業者組成，並號召有志遊客或民眾參加「海洋志工隊」，共同參與淨灘活動及清除水域漁網等工作。	持續辦理	◆輔導地方生態環境重視、適時規劃保育區、進行總量管制及帶客導覽生態旅遊措施。
	2. 由民間機構租用濱灣公園帆船基地，維護週遭環境，並定期辦理水上活動教育訓練，有效推動大鵬灣水上活動的發展。	持續辦理	
	3. 與屏東縣海上救難協會簽訂「災害防救支援協定書」，並於濱灣公園建置救援據點，以利就近執行救災行動。	持續辦理	
	4. 辦理大鵬灣週邊南興、新興、崎峰、嘉蓮、大潭等社區營造工作，並整合社區觀光資源，結合環境教育場域	持續辦理	

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(四)鼓勵所屬單位勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	之生態旅遊，活絡社區動能，創造共榮及雙贏。		
	5. 琉球鄉自然人文生態景觀區，專業導覽人員訓練事宜。辦理培訓課程，以提升當地導覽人員素質並為生態永續持續努力。	持續辦理	
	1. 本處透過 NCC 國家通訊委員會同意與高雄市政府共用「港埠專用頻道」。	持續辦理	◆促進機關服務內涵及資源活化，提供全方位服務。
	2. 結合屏東縣政府辦理林邊-大鵬灣-東港綠能巴士接送服務，提供遊客便捷大宗運輸工具之選擇。		
	3. 持續推動「屏東觀光發展會報」整合縣內、鄉內所有公私部門之活動統一辦理，集體行銷。	持續辦理	◆整合單位間相關方案資源共享與應用，強化無縫隙服務系統。
	4. 白沙港區交通秩序，已於碼頭範圍內劃設汽車專用停車空間，俾使登船動線與停車空間予以分離，提供更優質的旅遊環境。	持續辦理	◆定時巡邏環灣道路，保障民眾安全，維護風景區環境保育。
	5. 結合高雄、屏東各級學校畢業期間，針對畢業班學童，規劃畢業季大鵬灣半日體驗教學活動，透過體驗了解人工濕地、親近瀉湖，更進一步認識自己家鄉的大鵬灣遊憩資源。	持續辦理	◆落實觀光遊憩行銷推廣往下扎根，讓在地學童都成為本區觀光大使。
	6. 為推廣大鵬灣夜間觀光，本處特定訂定有關夜間遊湖之管制事項，並輔導業者向屏東縣政府提出申請，以共同推動觀光旅遊。	持續辦理	◆基於推動觀光之立場，主動邀請船舶管理機關研商大鵬灣夜間遊湖之可行性，並研擬相關操作程序，以期業者遵循。
	7. 辦理帆船系列活動，協調海巡署、警察局、民間救難協會、成大水文中心及中央氣象局等政府單位及民間團體，提供海上、陸上秩序維持及安全警戒，並同步揭露海象資訊供選手參考，充份整合政府資源提供多元性服務。	持續辦理	◆將遊程內容多元化，增加感性與知性之旅，提昇遊憩品質。

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
(五) 提高服務品質，集中資源，持續整備轄管旅遊區帶。	8. 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，成立聯合稽查小組，不定期辦理東港、琉球及大鵬灣水域載客船舶聯合稽查工作，確保旅客乘船安全。	持續辦理	◆提供選手多元化服務，使比賽具水準及安全。 ◆基於維護遊客安全，積極參與船舶管理及檢查等事務，以期提供遊客安全及舒適之交通載具。
	9. 為能提供本處轄管服務範圍(東港及林邊)遊客手機通話品質，本處辦公室建築物屋頂已提供中華電信公司架設無線基地台(3G及4G)，可方便遊客使用。	持續辦理	◆提昇遊客手機通話品質並增加本處之收入，提高自償率。
	1. 規劃濱灣公園成為大鵬灣風帆船訓練及推廣基地，配合帆船進出的開啟式景觀橋「鵬灣跨海大橋」啟用，結合各地方政府定期辦理國際帆船邀請賽，除展現海洋之都高雄的新形象外，大鵬灣未來配合遊艇港及濱灣公園風帆基地之開發建設，可開放大型帆船船舶進出，發展國際級遊艇船舶及海域活動；並結合高雄愛河觀光碼頭及小琉球離島串聯台灣南部海域形成「港、灣、島」新三角旅遊地帶，帶動大鵬灣成為新興的國際級水上活動度假勝地。	持續辦理	◆打造友善優質且集遊客之旅遊區帶
	2. 藍色經濟發展構想將辦理「屏東小琉球漁港及琉球新漁港碼頭風貌改善計畫」，採生態工法方式適度美化海上突堤、改善港區及其周遭環境清潔與綠美化，增加賞景休閒步道及休憩空間並提升小琉球景觀風貌。	持續辦理	◆提供公、私部門整合平台，共創優質旅遊服務環境，有效提高遊客之第一觀感。
	3. 加強大鵬灣及小琉球水域遊憩活動管理，確保遊客旅遊安全。	持續辦理	
	4. 為了保護小琉球潮間帶生物使其有休養期於每年12月至	持續辦理	◆提昇遊憩品質並保護間帶動植物

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	<p>翌年 3 月份由民宿業者發起禁帶遊客至潮間帶活動。因應潮間帶遭大量遊客踩踏，其潮間帶生物已有大量減少之現象，故即劃設自然人文生態景觀區，依其規定，進入該景觀區之遊客必須由專業導覽解說人員帶領，並可以管控遊客破壞行為及提高旅遊品質。</p> <p>5. 大鵬灣自行車道榮獲 104 年度全國十大經典自行車路線~其五大特色：有「瀉湖景緻」、「漁村風情」、「社區人文」、「碧海藍天海堤」與「紅樹林與濕地生態」等五大特色，藉由自行車道系統串連濕地公園，讓遊客體驗慢遊休閒之生態旅遊，規劃不同功能之自行車路線，有觀光休閒型（對象：遊客）、運動健身型（對象：附近民眾、自行車愛好者）、環境教育型（對象：學生及青少年等），創造休閒遊憩、生態教育、觀賞研究與健行活動等多功能效益。</p> <p>6. 為使大鵬灣自行車友善環境路往更臻完善，採跨域整合林邊鄉自行車系統，並串聯周圍地方特色，且提供遊客更友善的自行車道環境，故辦理「自行車道友善環境路網工程」。</p> <p>7. 規劃銀髮族旅遊路線，並整合推動產品化。以 65 歲以上身心機能健康、行程不緊湊、餐飲衛生清淡，當地食材之養生餐之原則，整合區內具人文的社區、有主題的大鵬灣休閒特區、優質的農場莊園，搭配遊憩景點及旅行社包裝上架。</p> <p>8. 配合觀光局推動規劃建置 2 條無障礙旅遊路線，提供身</p>	<p>持續辦理</p> <p>105 年 12 月</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>資源，以永續經營。</p> <p>◆整合區內具人文的社區、有主題的大鵬灣休閒特區、優質的農場莊園，創造更具深度、人文、親切的遊程建議</p>

實施要項	推動作法	完成期限	預期效益
	心障礙者、老人、孩童、孕婦等不同族群至風景區旅遊之特殊需求，提供全民可及、安全、便利的友善旅遊空間。		

陸、實施步驟

- 一、本處各實施單位應依據本執行辦法擬訂年度工作重點，各項作法並應具實務性、方法性並能具體執行。
- 二、確實檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法。

柒、績效評估

- 一、為落實為民服務工作，本處成立提升服務品質工作小組，定期召開會議研商並針對各項缺失及創新作法研商改進辦理。
- 二、每年7月及12月各進行1次不定期考核，實際評估本辦法推動及執行績效。
- 三、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

