**國際亮點觀光工廠評選辦法**

1. 報名受理時間

當年度3月1日至3月31日止(若有異動，依公告為主)。

1. 報名資格

對於經營觀光工廠著有績效及特色、具接待國際遊客設施與能力，並曾**獲選經濟部優良觀光工廠者得參加**評選，但**同一廠區曾獲選**國際亮點者3年內不得再次參加。

1. 應備資料

國際亮點觀光工廠評選報名表(附件十六)、國際亮點觀光工廠評選企劃書(附件十七)、其他佐證文件。

1. 評選流程

依本作業須知辦理國際亮點觀光工廠評選，評選作業分資格審查、評選委員會審查、評選委員會複審等三階段（如附圖三），茲分別說明如下：

* 1. 資格審查

由本院審閱報名廠商資料是否齊備，並進行報名資格書面審查，符合資格者由本院安排評選委員會進行審查。

* 1. 評選委員會審查

由本院邀請產業輔導、觀光休閒、經營管理、景觀設計及旅宿業等領域專家學者，及相關政府機關代表組成「國際亮點觀光工廠評選委員會」評選，廠商依據「國際亮點觀光工廠評選審查資料」進行口頭簡報，再由委員詢答。委員依各分項進行評分，評選會議可視需求於必要時進行現場訪視審查，出席委員所評定分數之加總平均值，即為每一廠商總得分。

* 1. 評選委員會複審
	由評選委員會進行最終審查評分，評分結果分為推薦與不推薦，並依成績排序後得到最終審查結果，產生本年度國際亮點觀光工廠入選名單。
1. 評選標準

國際亮點觀光工廠之評選標準，包括經營理念與未來發展、廠區環境設施與服務品質、區域產業連動效益三個面向(附件十八) 。細項展開說明如後：

* 1. 經營理念與未來發展
	2. 企業主題
1. 具有獨特的觀光工廠主題、產業文化價值、知識教育性，與觀光亮點發展潛力。
2. 具有良好的企業識別系統，能與觀光工廠主題相輔相成。
	1. 品牌行銷與目標客群
3. 具備國際化品牌與形象，產品具有國際認證並能行銷國內外市場。
4. 能結合台灣原生產業特色、綠能環保，開發觀光工廠特色產品及品牌行銷模式，展現觀光工廠獨特價值並傳承台灣傳產文化。
5. 具有明確的國際目標客群與客戶行銷模式。
6. 能配合國內外不同客群的需求量身訂做導覽行程。
	1. 企業責任與價值
		* 1. 具備相關單位英語服務標章認證。
			2. 實際從事製造加工並具備MIT製造認證資格。
			3. 廠域擁有安全衛生與管理制度之相關認證(例:HACCP、GMP等)
			4. 廠域採用綠建築、節能省碳、廢水及廢棄物處理等環保永續作為。
			5. 企業善盡社會責任、熱心公益、關懷弱勢族群。
	2. 企圖心與經營團隊
		* 1. 經營者有強烈企圖心，經營團隊有共識，對後續投資規劃能配合政府推廣國際亮點觀光工廠有高度意願。
			2. 具備獨立且健全的觀光工廠經營團隊組織、多國語言之參觀資訊及連繫窗口。
			3. 能提供人力及經費以完成後續規劃執行。
			4. 能配合辦理聯合廣宣活動並積極參與。
	3. 廠區環境設施與服務品質
		1. 廠區服務設施
			1. 具備容納量充足之簡報室、DIY互動體驗空間、產品展覽展售區域等，如設有固定觀眾席位，則應具備足量的輪椅觀眾席位。
			2. 具備流暢之參觀動線，能於適當時間(1-2小時)內展現產業價值。
			3. 工廠生產線製程與設備之觀光性價值高與說明清楚明確。
			4. 適當設置明確的全廠區示意圖，標示完整參觀動線與服務設施、無障礙設施等。
			5. 提供多國語言(例：中、英、日、韓等)之導覽摺頁、解說互動設施(自導式或多媒體等)。
			6. 設置明確之區域與動線指標並提供無障礙引導設施與多國語言(例：中、英、日、韓等)版本。
		2. 環境安全衛生
			1. 廠區用地與建築物合法使用與管理，並符合營建署建築物無障礙設施設計規範。
			2. 參觀環境符合公共安全之規範並投保公共意外責任險。
			3. 於管制或警示區域適當設置明確標誌，裝設止滑措施、護欄等安全設施。
			4. 設置完善之消防安全設施、逃生避難指標(出入口二處以上)，並依法定期維護、檢修。
			5. 具備健全之緊急救難醫療系統，配置救護設備與人員，定期辦理相關演練。
			6. 廠區販售食品標示、餐飲衛生符合法令規定。
			7. 廠區環境整潔管理妥善、維護良好。
			8. 污水、廢棄物處理符合法定標準並由專人維護管理。
		3. 友善環境(含無障礙設施)與服務品質
			1. 提供友善的國際觀光網站、影片介紹、解說資料。
			2. 停車場(含無障礙停車位)、洗手間(含無障礙廁所)、休憩座椅、飲水設備等服務設施設置妥當、數量充足、維護良好。
			3. 設置友善環境設施(如坡道、扶手、育嬰室等)、符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施且標示明確。
			4. 適當設置旅客服務櫃檯、建立國際化專業接待服務SOP，即時提供多國語言(例：中、英、日、韓等)諮詢與導覽服務。
			5. 能同時容納50位以上遊客參觀並接待服務良好。
			6. 具備服務人員識別服裝(制服或背心等)、裝備完善。
			7. 實施服務人員職前、在職專業教育訓練，服務態度親切良好、具備專業危機與客訴處理。
			8. 廠區景觀植栽養護良好、綠美化程度高。
	4. 區域產業連動效益
		1. 觀光景點群聚與異業合作
			1. 具有明確的路標引導與完善的交通路線說明與配套措施。
			2. 能夠有效連結鄰近國際觀光景點、服務設施(例:飯店、餐廳、夜 市、古蹟等)形成觀光群聚，並提供多樣化套裝行程服務。
			3. 與其它觀光組織、機關團體、旅宿業者異業合作，並不定期舉辦觀光行銷活動。
		2. 與政府及地方互動程度
			1. 積極參與政府單位之觀光工廠推廣與行銷，並能配合辦理各項參訪活動。
			2. 積極參與國際會展、地方節慶、觀光旅遊展等活動，並能配合辦理行銷推廣及提供各項優惠措施。

**附圖三、國際亮點觀光工廠評選流程**

***I.*資格審查：**

1.欲申請參加評選之業者備妥相關資料繳交待審【國際亮點觀光工廠評選報名表(附件十六)、國際亮點觀光工廠評選企劃書(附件十七)、其他佐證文件】。

2.依國際亮點觀光工廠評選審查資料進行書面審查。

***II.*評選委員會審查：**

1.召開國際亮點觀光工廠評選委員會。

2.廠商依據「國際亮點觀光工廠評分重點」項目進行口頭簡報，評選委員詢答。

3.評選委員會審查可視需求，於必要時進行現場訪視審查。

***III.*評審委員會複審：**1.召開評選委員會複審會議進行最終審查作業

***IV.*國際亮點觀光工廠授證推廣：**

1.入選之國際亮點觀光工廠，授予證書與獎座。

2.入選之國際亮點觀光工廠，需配合執行單位共同廣宣活動。

3.當年度獲選國際亮點觀光工廠廠商視同評鑑續評通過，3年內免予續期評鑑

***I***

**受理申請**

**不合格**

**資格審查**

**合格**

***II***

**評選委員會審查**

***III***

**不推薦**

**評選委員會複審**

***IV***

**推薦**

**國際亮點觀光工廠**

**附件十六、國際亮點觀光工廠評選報名表**

申請日期： 年　月　日

|  |  |
| --- | --- |
| **獲選優良觀光工廠年度** | **□98年度 □99年度 □100年度 □101年度 □102年度 □103年度****□104年度 □105年度 □106年度 □107年度 □108年度** |
| **公司基本資料** | 企業名稱 |  | 統一編號 |  | 負責人 |  |
| 地址 |  | 產業別 |  |
| 聯絡人 |  | 職稱 |  | E-Mail |  |
| 聯絡電話 | ( ) | 傳真 | ( ) |
| 資本額 | 萬元 | 總員工人數 | 共 人男 人女 人 | 參與觀光工廠員工數 | 共 人男 人女 人 |
| 營業額 | (前年)總營業額萬元 | (去年)總營業額萬元 |
| (前年)觀光營業額萬元 | (去年)觀光營業額萬元 |
| 總參觀人數 | (前年)人次 | (去年)人次 |
| 國際旅客參觀人數 | (前年)人次 | (去年)人次 |
| **觀光工廠基本資訊** | 觀光工廠名稱(中文) |  | 觀光工廠名稱(英文) |  |
| 工廠展示主題(請簡略說明) |  | 同一時間可接待人數 |  |
| 每週、每日開放時間 |  | 收費方式 |  |
| 曾接待國際旅客之國籍與人數 | □中國大陸　□日本　□韓國　□港澳　□東南亞　□歐洲□美洲　□其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_／大約\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_人 |
| **申請廠商簽章****(公司章、負責人章)** |  |

註：1.本報名表所蒐集之個人資訊，僅作為國際亮點觀光工廠評選申請聯繫使用，將遵守個人資料保護法相關規定，保障您的個人資料安全。

2.申請表填妥後，請以E-mail或傳真（FAX：04-23584061）傳送予觀光工廠計畫窗口。

3.歡迎蒞臨觀光工廠自在遊網站http://www.taiwanplace21.org.tw

**附件十七、國際亮點觀光工廠評選企劃書（格式範例）**

**ＯＯＯ年度特定地區群聚產業轉型升級計畫**

**-國際亮點觀光工廠評選企劃書-**

主辦單位：經濟部

執行單位：財團法人工業技術研究院

業 者：**ＯＯＯＯＯＯＯＯＯ**

**壹、經營理念與未來發展**

1. 企業主題
	1. 具有獨特的觀光工廠主題、產業文化價值、知識教育性，與觀光亮點發展潛力。
	2. 具有良好的企業識別系統，能與觀光工廠主題相輔相成。
2. 品牌行銷與目標客群
3. 具備國際化品牌與形象，產品具有國際認證並能行銷國內外市場。
4. 能結合台灣原生產業特色、綠能環保，開發觀光工廠特色產品及品牌行銷模式，展現觀光工廠獨特價值並傳承台灣傳產文化。
5. 具有明確的國際目標客群與客戶行銷模式。
6. 能配合國內外不同客群的需求量身訂做導覽行程。
7. 企業責任與價值
	* 1. 具備相關單位英語服務標章認證。
		2. 實際從事製造加工並具備MIT製造認證資格。
		3. 廠域擁有安全衛生與管理制度之相關認證(例:HACCP、GMP等)
		4. 廠域採用綠建築、節能省碳、廢水及廢棄物處理等環保永續作為。
		5. 企業善盡社會責任、熱心公益、關懷弱勢族群。
8. 企圖心與經營團隊
	* + 1. 經營者有強烈企圖心，經營團隊有共識，對後續投資規劃能配合政府推廣國際亮點觀光工廠有高度意願。
			2. 具備獨立且健全的觀光工廠經營團隊組織、多國語言之參觀資訊及連繫窗口。
			3. 能提供人力及經費以完成後續規劃執行。
			4. 能配合辦理聯合廣宣活動並積極參與。

**貳、廠區環境設施與服務品質**

* 1. 廠區服務設施
		+ 1. 具備容納量充足之簡報室、DIY互動體驗空間、產品展覽展售區域等，如設有固定觀眾席位，則應具備足量的輪椅觀眾席位。
			2. 具備流暢之參觀動線，能於適當時間(1-2小時)內展現產業價值。
			3. 工廠生產線製程與設備之觀光性價值高與說明清楚明確。
			4. 適當設置明確的全廠區示意圖，標示完整參觀動線與服務設施、無障礙設施等。
			5. 提供多國語言(例：中、英、日、韓等)之導覽摺頁、解說互動設施(自導式或多媒體等)。
			6. 設置明確之區域與動線指標並提供無障礙引導設施與多國語言(例：中、英、日、韓等)版本。
	2. 環境安全衛生
		+ 1. 廠區用地與建築物合法使用與管理，並符合營建署建築物無障礙設施設計規範。
			2. 參觀環境符合公共安全之規範並投保公共意外責任險。
			3. 於管制或警示區域適當設置明確標誌，裝設止滑措施、護欄等安全設施。
			4. 設置完善之消防安全設施、逃生避難指標(出入口二處以上)，並依法定期維護、檢修。
			5. 具備健全之緊急救難醫療系統，配置救護設備與人員，定期辦理相關演練。
			6. 廠區販售食品標示、餐飲衛生符合法令規定。
			7. 廠區環境整潔管理妥善、維護良好。
			8. 污水、廢棄物處理符合法定標準並由專人維護管理。
	3. 友善環境(含無障礙設施)與服務品質
		+ 1. 提供友善的國際觀光網站、影片介紹、解說資料。
			2. 停車場(含無障礙停車位)、洗手間(含無障礙廁所)、休憩座椅、飲水設備等服務設施設置妥當、數量充足、維護良好。
			3. 設置友善環境設施(如坡道、扶手、育嬰室等)、符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施且標示明確。
			4. 適當設置旅客服務櫃檯、建立國際化專業接待服務SOP，即時提供多國語言(例：中、英、日、韓等)諮詢與導覽服務。
			5. 能同時容納50位以上遊客參觀並接待服務良好。
			6. 具備服務人員識別服裝(制服或背心等)、裝備完善。
			7. 實施服務人員職前、在職專業教育訓練，服務態度親切良好、具備專業危機與客訴處理。
			8. 廠區景觀植栽養護良好、綠美化程度高。

**參、區域產業連動效益**

1. 觀光景點群聚與異業合作
	* + - 1. 具有明確的路標引導與完善的交通路線說明與配套措施。
				2. 能夠有效連結鄰近國際觀光景點、服務設施(例:飯店、餐廳、夜 市、古蹟等)形成觀光群聚，並提供多樣化套裝行程服務。
				3. 與其它觀光組織、機關團體、旅宿業者異業合作，並不定期舉辦觀光行銷活動。
2. 與政府及地方互動程度
	* + - 1. 積極參與政府單位之觀光工廠推廣與行銷，並能配合辦理各項參訪活動。
				2. 積極參與國際會展、地方節慶、觀光旅遊展等活動，並能配合辦理行銷推廣及提供各項優惠措施。

備註：本審查資料請儘可能依各分項展開細項表列說明，以圖文並茂方式闡述貴觀光工廠在此評分面向之優勢)

**附件十八、國際亮點觀光工廠評選項目**

| **項目****及權重** | **評分細項****(配分)** | **評分內容與參考配分** |
| --- | --- | --- |
| 一.經營理念與未來發展(30) | 企業主題(4) | * 具有獨特的觀光工廠主題、產業文化價值、知識教育性，與觀光亮點發展潛力。(2)
* 具有良好的企業識別系統，能與觀光工廠主題相輔相成。(2)
 |
| 品牌行銷與目標客群(8) | * 具備國際化品牌與形象，產品具有國際認證並能行銷國內外市場。(2)
* 能結合台灣原生產業特色、綠能環保，開發觀光工廠特色產品及品牌行銷模式，展現觀光工廠獨特價值並傳承台灣傳產文化。(2)
* 具有明確的國際目標客群與客戶行銷模式。(2)
* 能配合國內外不同客群的需求量身訂做導覽行程。(2)
 |
| 企業責任與價值(10) | * 具備相關單位英語服務標章認證。(2)
* 實際從事製造加工並具備MIT製造認證資格。(2)
* 廠域擁有安全衛生與管理制度之相關認證(例:HACCP、GMP..等)(2)
* 廠域採用綠建築、節能省碳、廢水及廢棄物處理等環保永續作為。(2)
* 企業善盡社會責任、熱心公益、關懷弱勢族群。(2)
 |
| 企圖心與經營團隊(8) | * 經營者有強烈企圖心，經營團隊有共識，對後續投資規劃能配合政府推廣國際亮點觀光工廠有高度意願。(2)
* 具備獨立且健全的觀光工廠經營團隊組織、多國語言之參觀資訊及連繫窗口。(2)
* 能提供人力及經費以完成後續規劃執行。(2)
* 能配合辦理聯合廣宣活動並積極參與。(2)
 |
| 二.廠區環境設施與服務品質(55) | 廠區服務設施(15) | * 具備容納量充足之簡報室、DIY互動體驗空間、產品展覽展售區域等，如設有固定觀眾席位，則應具備足量的輪椅觀眾席位。(2)
* 具備流暢之參觀動線，能於適當時間(1-2小時)內展現產業價值。(2)
* 工廠生產線製程與設備之觀光性價值高與說明清楚明確。(3)
* 適當設置明確的全廠區示意圖，標示完整參觀動線與服務設施、無障礙設施等。(2)
* 提供多國語言(例：中、英、日、韓等)之導覽摺頁、解說互動設施(自導式或多媒體等)。(3)
* 設置明確之區域與動線指標並提供無障礙引導設施與多國語言(例：中、英、日、韓等)版本。(3)
 |
| 環境安全衛生(20) | * 廠區用地與建築物合法使用與管理，並符合營建署建築物無障礙設施設計規範。(3)
* 參觀環境符合公共安全之規範並投保公共意外責任險。(3)
* 於管制或警示區域適當設置明確標誌，裝設止滑措施、護欄等安全設施。(3)
* 設置完善之消防安全設施、逃生避難指標(出入口二處以上)，並依法定期維護、檢修。(3)
* 具備健全之緊急救難醫療系統，配置救護設備與人員，定期辦理相關演練。(2)
* 廠區販售食品標示、餐飲衛生符合法令規定。(2)
* 廠區環境整潔管理妥善、維護良好。(2)
* 污水、廢棄物處理符合法定標準並由專人維護管理。(2)
 |
| 友善環境(含無障礙設施)與服務品質(20) | * 提供友善的國際觀光網站、影片介紹、解說資料。(3)
* 停車場(含無障礙停車位)、洗手間(含無障礙廁所)、休憩座椅、飲水設備等服務設施設置妥當、數量充足、維護良好。(3)
* 設置友善環境設施(如坡道、扶手、育嬰室等)、符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施且標示明確。(3)
* 適當設置旅客服務櫃檯、建立國際化專業接待服務SOP，即時提供多國語言(例：中、英、日、韓等)諮詢與導覽服務。(3)
* 能同時容納50位以上遊客參觀並接待服務良好。(2)
* 具備服務人員識別服裝(制服或背心等)、裝備完善。(2)
* 實施服務人員職前、在職專業教育訓練，服務態度親切良好、具備專業危機與客訴處理。(2)
* 廠區景觀植栽養護良好、綠美化程度高。(2)
 |
| 三.區域產業連動效益(15) | 觀光景點群聚與異業合作(9) | * 具有明確的路標引導與完善的交通路線說明與配套措施。(3)
* 能夠有效連結鄰近國際觀光景點、服務設施(例:飯店、餐廳、夜市、古蹟等)形成觀光群聚，並提供多樣化套裝行程服務。(3)
* 與其它觀光組織、機關團體、旅宿業者異業合作，並不定期舉辦觀光行銷活動。(3)
 |
| 與政府及地方互動程度(6) | * 積極參與政府單位之觀光工廠推廣與行銷，並能配合辦理各項參訪活動。(3)
* 積極參與國際會展、地方節慶、觀光旅遊展等活動，並能配合辦理行銷推廣及提供各項優惠措施。(3)
 |

註1：項目二「環境安全衛生--廠區販售食品標示、餐飲衛生符合法令規定。」因屬衛生主管機關權責，請至當地衛生局申請查驗，並檢附證明文件。