**109年度優良觀光工廠評選辦法**

1. 報名受理時間

109年6月1日至6月30日止(若有異動，依公告為主)。

1. 報名資格

通過經濟部觀光工廠評鑑領有觀光工廠標章，且觀光工廠經營著有績效足為標竿楷模者，但同一廠區經獲選優良觀光工廠後，3年內不得參加。

1. 應備資料

優良觀光工廠評選報名表(附件一)及優良觀光工廠評選企劃書(附件二)。

1. 評選流程

依本作業須知辦理優良觀光工廠評選，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），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。
  2. 評選委員會審查：由本院邀請產業輔導、觀光休閒、經營管理、景觀設計及無障礙等領域專家學家，及相關政府機關代表組成「優良觀光工廠評選委員會」，廠商依據「優良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。
  3. 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，產生本年度優良觀光工廠入選名單。

1. 評選標準

優良觀光工廠評選以五大面向為主，內容涵蓋主題特色、廠區空間、設施展示、服務品質、營運模式並加入企業責任與價值項目(附件三)。細項展開說明如後：

* 1. 主題特色：(企業主題與形象)
     1. 具備明確的產業觀光教育主題。
     2. 入口意象契合觀光工廠主題。
     3. 廠區設計風格具特色並契合觀光工廠主題。
     4. 識別系統具美學概念並相互搭配(例如品牌標識、吉祥物、產品包裝、週邊商品等)。
     5. 具鮮明企業形象及企業社會責任（如企業歷史、企業文化、故事行銷、具環保概念、社會回饋等）。
  2. 廠區規劃：(廠區空間規劃及服務設施建置)
     1. 無異味及粉塵、高熱或噪音造成參訪者不適因素或已排除、具備消防、安全、逃生指標設置。
     2. 廁所的數量、停車場地、廠區及參觀區有足夠之容納量。
     3. 完善的休憩設施(休息座椅及飲用水設備等)、環境景觀及綠美化程度。
     4. 具備簡報室、DIY教室、產品展覽或展售區。
     5. 參觀動線流暢，能夠完整呈現產品之生產過程且可於1~2小時內完成。
     6. 觀光區域內應具備無障礙與性別平等設施，新建或增建建築物，應設置符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施。
  3. 設施展示：(導覽、文物及體驗設施建置)
     1. 設置全廠區示意圖、區域標示及指示設施(含無障礙設施之設置與多國文字規劃)。
     2. 完善的產業知識、文化導覽解說系統(含無障礙設計與多國語言規劃)。
     3. 良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製。
     4. 產品品質控管機制、製程的開放程度及觀光價值呈現。
     5. 具備與遊客互動的體驗設施或文物。
  4. 服務品質：(顧客服務品質)
     1. 服務人員(接待、導覽、銷售等)親切性、反應性。
     2. 服務人員(接待、導覽、銷售及語文等)專業性。
     3. 服務人員裝備完善、整潔（如服飾、麥克風等）。
     4. 有良好的消費爭議、危機處理機制及客訴服務。
  5. 營運模式：(經營管理)
     1. 體驗課程設計適合不同客群需求，並符合工廠的製造核心價值。
     2. 具備健全自主管理機制的經營組織。
     3. 提供完善參觀資訊、聯絡窗口、收費方式及價格的合理性。
     4. 有提供公共意外責任險。
     5. 與政府部門、地方組織互動良好且能與地方產業異業結盟。
     6. 產品資訊公開透明化並提供相關履歷證明。
  6. 企業責任與價值：**(此部分為評選加分項目，請依下列展開細項以圖文方式進行說明。)**
     1. 請說明有關貴廠符合安全衛生之設施與管理制度，如各項有關之認證(例如ISO、HACCP、GMP)等。
     2. 產業文化資產的保存及活化，如產業歷程與舊有文物之保存與展示等。
     3. 說明環保永續之強化做法，如綠建築、節能減碳、廢水及廢棄物處理等。
     4. 企業社會責任，請說明對於社會關懷、弱勢族群保護、雇用二度就業婦女等案例。
     5. 具備觀光行銷能力。(例如國內外觀光行銷實例說明)
     6. 觀光工廠員工人數達性別比例原則1/3。
     7. 落實彈性工時，重視員工權益。

**附圖、優良觀光工廠評選流程**

***I.*資格審查：**

1.欲申請參加評選之業者備妥相關資料遞交待審【優良觀光工廠評選報名表(附件十三)、優良觀光工廠評選企劃書(附件十四)】。

2.依優良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.召開優良觀光工廠評選委員會。

2.廠商依據「優良觀光工廠評選企劃書」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.*評選委員會複審：**

1.召開評選委員會複審會議進行最終審查作業。

***IV*.優良觀光工廠授證推廣：**

1.評選認定之優良觀光工廠，授予證書與獎座。

2.評選認定之優良觀光工廠，配合執行單位共同廣宣活動。

3.當年度獲選優良觀光工廠廠商視同評鑑續評通，3年內免予續期評鑑。

**受理申請**

***I***

**資格審查**

**不合格**

***II***

**合格**

**評選委員會審查**

**不推薦**

**評選委員會複審**

***III***

***IV***

**推薦**

**優良觀光工廠**

**附件一、優良觀光工廠評選報名表**

申請日期： 年　 月　 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | | | | | |
| 參觀人數 | (前年)人/年 | | | | | | | | (去年)人/年 | | | | | | |
| **觀光工廠基本**  **資訊** | 工廠展示主題(請簡略說明) | | |  | | | | | | 同一時間  可接待人數 | | | |  | | |
| 目標客群 | | |  | | | | | | 每週、每日  開放時間 | | | |  | | |
| 收費方式及  可否抵消費 | | |  | | | | | |  | | | | | | |
| **年度**  **項目** | | | **107年**  **(如無資料請填無)** | | | | | **108年** | | | | | **109年(預估)** | | | |
| **觀光產值（千元）** | | |  | | | | |  | | | | |  | | | |
| **投資額（千元）** | | |  | | | | |  | | | | |  | | | |
| **增加就業人數** | | |  | | | | |  | | | | |  | | | |
| **申請廠商簽章**  **(公司章、負責人章)** | | | |  | | | | | | | | | | | | |

註：1.本表單所蒐集之個人資訊，僅作為優良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

**附件二、優良觀光工廠評選企劃書（格式範例）**

**109年度特定地區群聚產業轉型升級計畫**

**-優良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**

中華民國**ＯＯＯ**年**Ｏ**月**ＯＯ**日

(一)**主題特色**：企業主題與形象。

1. 具備明確的產業觀光教育主題。
2. 入口意象契合觀光工廠主題。
3. 廠區設計風格具特色並契合觀光工廠主題。
4. 識別系統具美學概念並相互搭配(例如品牌標識、吉祥物、產品包裝、週邊商品等)。
5. 具鮮明企業形象及企業社會責任（如企業歷史、企業文化、故事行銷、具環保概念、社會回饋等）。

(二)**廠區規劃**：廠區空間規劃及服務設施建置。

1. 無異味及粉塵、高熱或噪音造成參訪者不適因素或已排除、具備消防、安全、逃生指標及無障礙引導設施之設置。
2. 廁所(含無障礙廁所)、停車場地(含無障礙停車位)、廠區及參觀區具備適當質與量。
3. 完善的休憩設施(休息座椅以及飲用水設備等)、環境景觀及綠美化程度。
4. 具備簡報室、DIY教室、產品展覽或展售區，如設有固定觀眾席位，則應設置足量的輪椅觀眾席位。
5. 參觀動線流暢，能夠完整呈現產品之生產過程且可於1~2小時內完成。
6. 觀光區域內應具備無障礙與性別平等設施，新建或增建建築物，應設置符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施。

(三)**設施展示**：導覽、文物及體驗設施建置。

1. 設置全廠區示意圖、區域標示及指示設施(含無障礙設施之設置與多國文字規劃)。
2. 完善的產業知識、文化導覽解說系統(含無障礙設計與多國語言規劃)。
3. 良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製。
4. 產品品質控管機制、製程的開放程度及觀光價值呈現。
5. 具備與遊客互動的體驗設施或文物。

(四)**服務品質**:顧客服務品質。

1. 服務人員(接待、導覽、銷售等)親切性、反應性。
2. 服務人員(接待、導覽、銷售及語文等)專業性。
3. 服務人員裝備完善、整潔（如服飾、麥克風等）。
4. 有良好的消費爭議、危機處理機制及客訴服務。

(五)**營運模式**:經營管理。

1. 體驗課程設計適合不同客群需求，並符合工廠的製造核心價值。
2. 具備健全自主管理機制的經營組織。
3. 提供完善參觀資訊、聯絡窗口、收費方式及價格的合理性。
4. 有提供公共意外責任險。
5. 與政府部門、地方組織互動良好且能與地方產業異業結盟。
6. 產品資訊公開透明化並提供相關履歷證明。

(六)企業責任與價值(加分項目)

**(此部分為加分項目，如可補充請依下列展開細項以圖文方式進行說明。)**

1. 請說明有關　貴廠符合安全衛生之設施與管理制度，如各項有關之認證(例如ISO、HACCP、GMP)等。
2. 產業文化資產的保存及活化，如產業歷程與舊有文物之保存與展示等。
3. 請說明環保永續之強化做法，如綠建築、節能省碳、廢水及廢棄物處理等。
4. 企業社會責任，請說明對於社會關懷、弱勢族群保護、雇用二度就業婦女等案例。
5. 具備觀光行銷能力。(例如國內外觀光行銷實例說明)
6. 觀光工廠員工人數達性別比例原則1/3。
7. 落實彈性工時，重視員工權益。

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)

**附件三、優良觀光工廠評選項目**

|  |  |
| --- | --- |
| **項目/權重** | **評分內容與參考配分** |
| **一、**  **主題特色**  **(20)**  (企業主題與形象) | * 具備明確的產業觀光教育主題(3) * 入口意象契合觀光工廠主題(5) * 廠區設計風格具特色並契合觀光工廠主題(4) * 識別系統具美學概念並相互搭配(例如品牌標識、吉祥物、產品包裝、週邊商品等)(4) * 具鮮明企業形象及企業社會責任（如企業歷史、企業文化、故事行銷、具環保概念、社會回饋等）(4) |
| 二、  **廠區規劃**  **(25)**  (廠區空間規劃及服務設施建置) | * 無異味及粉塵、高熱或噪音造成參訪者不適因素或已排除、具備消防、安全、逃生指標及無障礙引導設施之設置(5) * 廁所(含無障礙廁所)、停車場地(含無障礙停車位)、廠區及參觀區具備適當質與量(5) * 完善的休憩設施(休息座椅以及飲用水設備等)、環境景觀及綠美化程度(5) * 具備簡報室、DIY教室、產品展覽或展售區，如設有固定觀眾席位，則應設置足量的輪椅觀眾席位。(4) * 參觀動線流暢，能夠完整呈現產品之生產過程且可於1~2小時內完成(3) * 觀光區域內應具備無障礙與性別平等設施，新建或增建建築物，應設置符合營建署建築物無障礙設施設計規範之無障礙設施。(3) |
| 三、  **展示設施(20)**  (導覽、文物及體驗設施建置) | * 設置全廠區示意圖、區域標示及指示設施(含無障礙設施之設置與多國文字規劃) (3) * 完善的產業知識、文化導覽解說系統(含無障礙設計與多國語言規劃) (5) * 良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製(4) * 產品品質控管機制、製程的開放程度及觀光價值呈現(4) * 具備與遊客互動的體驗設施或文物(4) |
| 四、  **服務品質**  **(15)**  (顧客服務品質) | * 服務人員(接待、導覽、銷售等)親切性、反應性(5) * 服務人員(接待、導覽、銷售及語文等)專業性(4) * 服務人員裝備完善、整潔（如服飾、麥克風等）(3) * 有良好的消費爭議、危機處理機制及客訴服務(3) |
| 五、  **營運模式**  **(20)**  (經營管理) | * 體驗課程設計適合不同客群需求，並符合工廠的製造核心價值(5) * 具備健全自主管理機制的經營組織(4) * 提供完善參觀資訊、聯絡窗口、收費方式及價格的合理性。(4) * 有提供公共意外責任險(3) * 與政府部門、地方組織關係良好且能與地方產業異業結盟(2) * 產品資訊公開透明化並提供相關履歷證明。(2) |
| **六、**  **企業責任**  **與價值**  **(12)**  (加分項目) | * 符合安全衛生之設施與管理制度，如各項有關之認證(例如HACCP、GMP)等(2) * 產業文化資產的保存及活化，如產業歷程與舊有文物之保存與展示等(2) * 環保永續之強化做法，如綠建築、節能省碳、廢水及廢棄物處理等(2) * 企業社會責任，如對社會關懷、弱勢族群保護、雇用二度就業婦女等案例(2) * 具備觀光行銷能力。(例如國內外觀光行銷實例說明)(2) * 觀光工廠員工人數達性別比例原則1/3。(1) * 落實彈性工時，重視員工權益。(1) |