**附件十四、優良標竿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**

**-優良標竿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。

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)

**附件十五、優良標竿觀光工廠評選項目**

|  |  |
| --- | --- |
| **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。(2) |