

特定地區群聚產業轉型升級計畫

觀光工廠輔導評鑑作業須知

103.04.08 版
104.03.04 修
104.12.30 修
107.03.13 修



工業技術研究院
Industrial Technology
Research Institute

主辦單位：經濟部
執行單位：財團法人工業技術研究院

觀光工廠輔導團隊
407 台中市西屯區工業 38 路 191 號
諮詢電話：04-23583993

分機 631 蕭先生(評鑑、優良相關)
分機 679 紀小姐(訪視、國際亮點相關)
分機 512 黃小姐、分機 671 蔡小姐

傳真號碼：04-23584061
E - m a i l：wendy0521@itri.org.tw(黃)、queencyl@itri.org.tw(紀)、
itri532032@itri.org.tw(蕭)、hsiju@itri.org.tw(蔡)

網 址：<http://www.taiwanplace21.org.tw>
(申請須知內容若有變動，請以觀光工廠計畫網頁公告為主)

目 錄

壹、 觀光工廠輔導暨評鑑	2
一、觀光工廠輔導暨評鑑說明.....	2
二、觀光工廠輔導項目.....	2
三、觀光工廠評鑑.....	2
四、觀光工廠續期評鑑.....	3
五、評鑑標章及授權合約.....	3
貳、 優良觀光工廠評選	5
一、報名受理時間.....	5
二、報名資格.....	5
三、應備資料.....	5
四、評選流程.....	5
五、評選標準.....	5
參、 國際亮點觀光工廠評選	8
一、報名受理時間.....	8
二、報名資格.....	8
三、應備資料.....	8
四、評選流程.....	8
五、評選標準.....	8
肆、 觀光工廠相關權利及義務	12
一、權利.....	12
二、義務.....	12
伍、 其他事項	13
一、取得觀光工廠標章之管理.....	13
二、工廠兼營觀光服務，設置設施管理.....	13
陸、 附件	14
附件一、觀光工廠訪視申請單.....	14
附件二、觀光工廠廠商自評表.....	15
附件三、觀光工廠評鑑申請書.....	17
附件四、觀光工廠建置指標建議內容.....	20
附件五、觀光工廠評鑑評分項目.....	21
附件六、評鑑廠商營運資訊.....	22
附件七、申請觀光工廠評鑑具結書.....	23

附件八、觀光工廠標章授證及使用須知.....	24
附件九、觀光工廠標章.....	25
附件十、觀光工廠續期標章.....	26
附件十一、觀光工廠標章授權使用合約書.....	27
附件十二、觀光工廠申請設置道路交通指示標誌須知.....	29
附件十三、優良觀光工廠評選報名表.....	30
附件十四、優良觀光工廠評選企劃書（格式範例）.....	31
附件十五、優良觀光工廠評選項目.....	34
附件十六、國際亮點觀光工廠評選報名表.....	36
附件十七、國際亮點觀光工廠評選企劃書（格式範例）.....	37
附件十八、國際亮點觀光工廠評選項目.....	41

107年觀光工廠輔導評鑑作業須知

財團法人工業技術研究院（以下簡稱本院）接受經濟部工業局委託執行「特定地區群聚產業轉型升級計畫」，為規範觀光工廠輔導評鑑等相關申請方式及注意事項，爰依據經濟部頒布之「觀光工廠輔導作業要點」第十七點規定，訂定本須知。

壹、觀光工廠輔導暨評鑑

經核准工廠登記者，從事登記產品製造加工且具有觀光教育或產業文化價值，其產品、製程或部分廠地、廠房適宜發展觀光者，符合申請資格。（附圖一）

一、觀光工廠輔導暨評鑑說明

（一）申請時間：計畫執行期間隨時可提出申請。

（二）訪視應備資料

1. 工廠登記證明文件。
2. 觀光工廠訪視申請單(附件一)。
3. 觀光工廠廠商自評表(附件二)。

（三）評鑑應備資料

1. 觀光工廠評鑑具結書(含建築物使用執照、消防安全檢查證明、建物安全檢查證明、專業法規相關證明)(附件七)。
2. 觀光工廠地籍圖(含原始版與兼營觀光服務範圍標示版)。
3. 觀光工廠評鑑申請書(附件三)。

（四）送件方式：採電子郵件或郵寄。

二、觀光工廠輔導項目

（一）訪視：由符合申請觀光工廠資格之廠商提出，經本院實地訪視，進行意見交流及提出建議。

（二）診斷：經實地訪視後，對於有強烈轉型企圖者，由本院邀請專家顧問再進行深度診斷，及提出廠域空間改善建議。（參考附件四）

（三）先期診斷：為維持觀光工廠之評鑑水準，對於申請評鑑案件，由本院聘請專家先行診斷，以確認是否達評鑑程度。

三、觀光工廠評鑑

（一）適用對象：經地方政府輔導或自認已完成工廠觀光化各項軟硬體設施等指標項目之廠商。

（二）評鑑費用

1. 廠商報名時繳交評鑑審查費用 2 萬元（含初評及複評）。

2. 通過評鑑後繳交評鑑作業費用 3 萬元(含觀光工廠標章及共同廣宣費)。

（三）評鑑項目：企業主題、廠區規劃與服務設施、設施展示、顧客服務、經

營管理(附件五)。

- (四)評鑑方式:由本院聘請相關領域之外部專家學者至少3人擔任審查委員，依觀光工廠評鑑評分項目至廠商觀光工廠現址進行實地審查評分；評鑑結果分為未通過評鑑、條件式通過(就委員評估可條件式通過評鑑，但需進行改善之審查意見，承諾於期限內完成改善者)、通過評鑑等，通過評鑑廠商將頒授觀光工廠標章乙式(附件九)。

四、觀光工廠續期評鑑

- (一)適用對象：凡已通過評鑑之廠商，廠商應於評鑑期滿前3至6個月內，向本院申請續期評鑑。未報名續期評鑑或續期評鑑不通過者，期滿取消第六點權利並收回觀光工廠標章。

(二)續期評鑑費用

1. 廠商申請時繳交續期評鑑審查費用1萬元(含現場評鑑1次)。
2. 通過續期評鑑繳交評鑑作業費用2萬元(含續期標章及共同廣宣費)。

- (三)續期評鑑項目：企業主題、廠區規劃與服務設施、設施展示、顧客服務、經營管理(附件五)。

(四)續期評鑑方式

1. 需於評鑑有效期3年之期滿前3個月至6個月向本院申請。
2. 由本院聘請相關領域之外部專家學者至少1人擔任審查委員，至廠商觀光工廠現址進行實地審查。
3. 續期評鑑經審查委員依觀光工廠評鑑評分項目(附件五)進行評分，評鑑結果分為未通過評鑑、條件式通過(就委員評估可條件式通過評鑑，但需進行改善之審查意見，承諾於期限內完成改善者)、通過續期評鑑等，通過者將頒授觀光工廠續期標章乙式。

五、評鑑標章及授權合約

通過觀光工廠評鑑者，頒授觀光工廠標章(附件九)，為規範使用標章之權利義務，廠商應同時與本院簽訂授權合約(附件十一)。

另觀光工廠標章自頒授日起有效期間為3年。廠商應於期滿前3至6個月內，向本院申請續期評鑑。未報名續期評鑑或續期評鑑不通過者，期滿取消觀光工廠輔導評鑑作業須知第六點權利並收回觀光工廠標章。

通過觀光工廠續期評鑑者，頒授觀光工廠續期標章(附件十)，廠商同時與本院簽訂授權合約以規範相關權利義務。

前項續期評鑑之評鑑項目準用前點之規定，並得參考相關主管機關對於該廠所作行政指導、稽核結果之改善情形。

附圖一、觀光工廠輔導暨評鑑作業流程說明

作業流程	說明
<pre> graph TD A[業者提出訪視申請] --> B[實際現場訪視] B -- 視需要 --> C[顧問專家進行診斷] B --> D[研提評鑑申請書] D -- 評鑑作業 --> E{先期診斷} E -- 不符合 --> F[再評估或協助轉介] E -- 符合 --> G[計畫簽約] G -- 通知廠商撰寫計畫書並準備簽約 --> H{正式評鑑} H -- 未通過 --> I((取消)) H -- 通過 --> J[發標章] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> 訪視申請應備資料 <ol style="list-style-type: none"> 工廠登記證明文件。 觀光工廠訪視申請單(附件一)。 觀光工廠廠商自評表(附件二)。 本院初步檢查申請資料是否齊備，若有缺漏，請依通知補齊/修正相關申請資料(補件齊備後始正式收件)。
<p>評鑑作業</p> <p>再評估或協助轉介</p> <p>通知廠商撰寫計畫書並準備簽約</p> <p>取消</p>	<ul style="list-style-type: none"> 先期診斷： <p>安排審查委員進行評鑑先期診斷，評分標準為觀光工廠評鑑評分項目(附件五)，診斷完成後經委員推薦，始可簽約進行正式評鑑作業。</p> 簽約應備資料 <ol style="list-style-type: none"> 觀光工廠評鑑申請書(附件三)。 評鑑廠商營運資訊(附件六)。 評鑑費用及合約用印。 觀光工廠地籍圖(含原始版與觀光服務範圍標示版)。 簽訂具結書及繳交具結資料(附件七)。
<p>發標章</p>	<ul style="list-style-type: none"> 評鑑結果 <ol style="list-style-type: none"> 通過： <p>本院正式發文通知，並頒授觀光工廠標章乙式(附件九)，及簽訂觀光工廠標章授權使用合約書(附件十一)。</p> 條件式通過： <p>於期限內完成委員意見改善。</p> 未通過：須重新申請評鑑。

貳、優良觀光工廠評選

一、報名受理時間

107年6月1日至6月30日止。

二、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。

三、應備資料

優良觀光工廠評選報名表(附件十三)及優良觀光工廠評選企劃書(附件十四)。

四、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(如附圖二)，茲分別說明如下：

- (一)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。
- (二)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。
- (三)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。

五、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(附件十五)。細項展開說明如後：

(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。

(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。

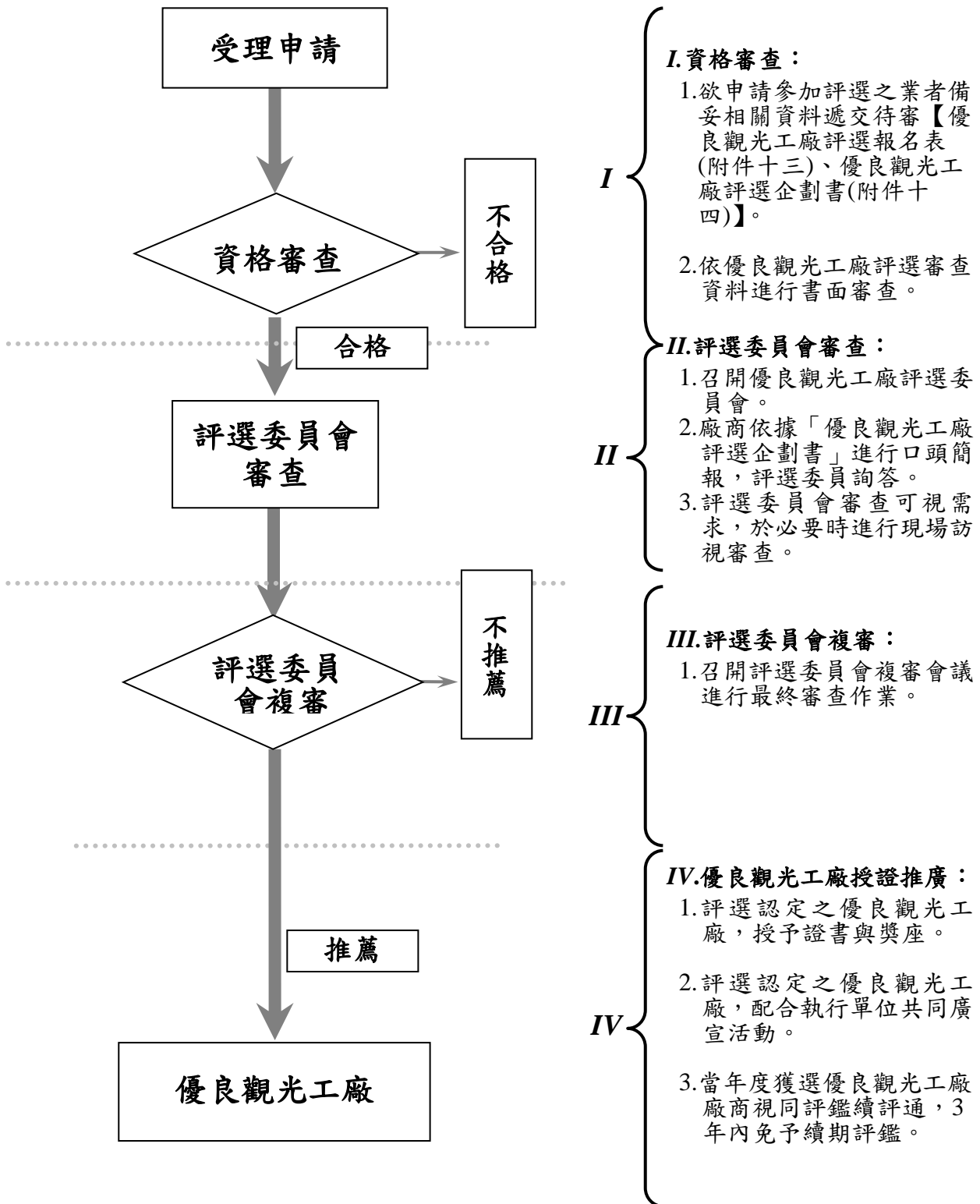
(五) 營運模式：(經營管理)

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：(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。

附圖二、優良觀光工廠評選流程



參、國際亮點觀光工廠評選

一、報名受理時間

即日起至 107 年 3 月 31 日止。

二、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。

三、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。

四、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：

(一)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。

(二)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。

(三)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。

五、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：

(一)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

- (1) 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。
- (3) 具有明確的國際目標客群與客戶行銷模式。
- (4) 能配合國內外不同客群的需求量身訂做導覽行程。

3. 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。

4. 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。

(二) 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。

(三) 區域產業連動效益

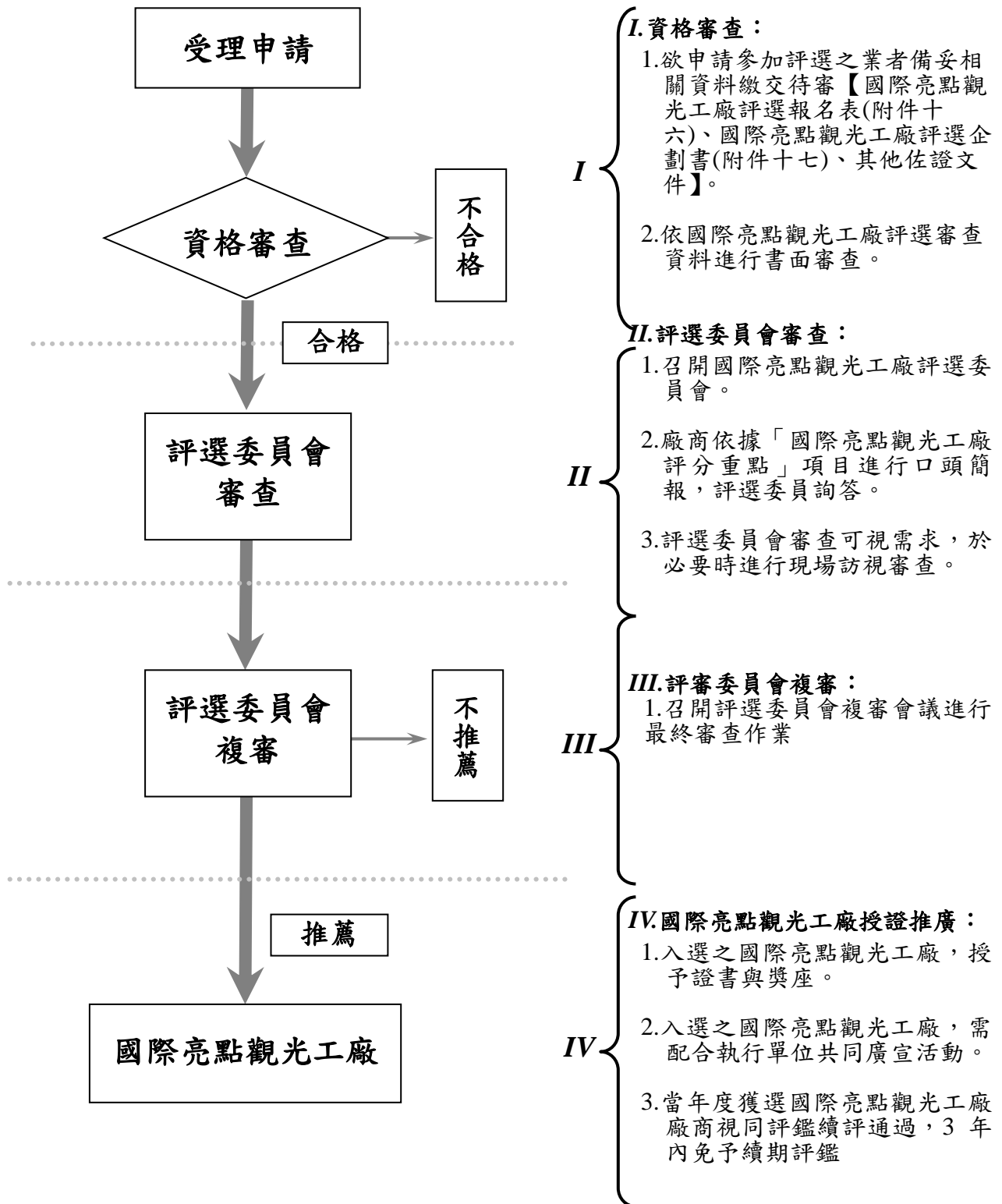
1. 觀光景點群聚與異業合作

- (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



肆、觀光工廠相關權利及義務

一、權利

1. 廠商得參與由本院所舉辦之各項媒體廣宣活動與整合行銷。
2. 授權使用交通部觀光局電子圖書館之觀光遊樂地區「觀光工廠類」標誌牌面，及依觀光工廠申請設置道路交通指示標誌須知規定申請設置路標（附件十二）。
3. 除不符合國民旅遊卡特約廠商申請資格者外，協助向交通部爭取成為國民旅遊卡特約廠商及與該局網站連結行銷。
4. 得推薦參與各公私部門提供之資源運用、營運管理、產業創新等服務。
5. 優良觀光工廠／國際亮點觀光工廠，除上述權利外，並頒發優良觀光工廠／國際亮點觀光工廠獎牌、獎座與製作專刊（專屬文宣）適當表揚，3年內視同評鑑通過免予續期評鑑。

二、義務

1. 廠商須遵守觀光工廠標章授權合約書之規定，即時、公開揭露其參觀、體驗資訊於網站、廣宣資料及廠區明顯處所，以保護消費者。
2. 為確保觀光工廠標章之評鑑品質，廠商應建立自主管理機制、管控產品品質、定期維護廠內之公共安全設施、環境衛生，並注意顧客服務品質。
3. 為保護觀光工廠形象，廠商應遵守相關公共安全、環境保護、商品標示、消費者保護，及食品、化妝品、藥物、菸酒、糧食、健康食品等法令；工廠隸屬之主體及同企業不同工廠，亦應遵守前開法令規定。
4. 廠商應配合本院因推展計畫所需，而安排之政府宣導、媒體參訪、新進廠商參訪、案例觀摩等活動。
5. 為維繫觀光工廠榮譽，觀光工廠廠商除遵守上述義務外，應盡最大努力維護廠區服務環境及提升顧客服務品質。

伍、其他事項

一、取得觀光工廠標章之管理

- (一) 為確保觀光工廠環境及服務品質保持同樣水準、維護觀光工廠形象，對取得觀光工廠標章之觀光工廠，經濟部或本院得不定期以口頭、書面或實地查核之，廠商不得規避、妨礙或拒絕。
- (二) 廠商違反肆、二、義務者，依下列方式管理
 1. 限期改善：有降低觀光工廠應有水準或損害形象之虞者，本院得要求提出書面報告，經提報指導委員會審議後，令其限期改善並暫停相關權利。
 2. 停止權利：有降低觀光工廠應有水準或損害形象者，本院經提報指導委員會審議後，停止相關權利6至12個月，並暫時收回觀光工廠/優良觀光工廠/國際亮點觀光工廠標章、證書與獎座。
 3. 廢止評鑑資格：有嚴重損害觀光工廠形象者，本院經提報指導委員會審議後，得廢止評鑑資格同時取消觀光工廠/優良觀光工廠/國際亮點觀光工廠相關權利並收回觀光工廠標章、證書與獎座；2年內不得重新申請評鑑，3年內不得參與優良觀光工廠/國際亮點觀光工廠評選。
- (三) 工廠隸屬之主體及同企業不同工廠違反肆、二、義務，有損觀光工廠形象者，亦準用之。

二、工廠兼營觀光服務，設置設施管理

依據觀光工廠輔導評鑑作要點第三點規定，工廠兼營觀光服務，在不防礙工廠生產及公共安全下，得設置下列設施，請確實遵守：

- (一) 標示導覽設施。
- (二) 解說設施及產業文物。
- (三) 與工廠登記產品有關之實作體驗設施。
- (四) 工廠登記產品生產設備及其產業相關衍生產品之展示（售）設施。
- (五) 公廁。
- (六) 停車場。
- (七) 安全防護。
- (八) 附設餐飲。
- (九) 藝術、文化創作展覽設施。
- (十) 涼亭（棚）、水池、公共藝術、眺望或其他景觀設施。
- (十一) 其他觀光服務必要設施。

工廠兼營前項觀光服務設施之總面積，不得超過廠地面積百分之四十；各項設施所占樓地板面積，合計不得超過廠區建築物總樓地板面積百分之三十。

第一項第八款附設餐飲設施使用面積，合計不得超過前項觀光服務設施面積百分之四十或其總樓地板面積百分之三十。觀光區域內應具備無障礙與性別平等設施。

陸、 附件

附件一、觀光工廠訪視申請單

申請日期： 年 月 日

編號：

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		營業額	(前年) 萬元		員工 人數	男__人			
					(去年) 萬元			女__人			
營業項目	(請說明公司主要營業項目、產品名稱、品牌名稱…)										
申 請 事 項 說 明	一、輔導對象資格：(請提供相關證明文件影本)										
	◎經核准工廠登記之製造業業者。										
	二、申請輔導範圍： <input type="checkbox"/> 觀光工廠訪視 <input type="checkbox"/> 觀光工廠評鑑										
	三、需求說明：										
	(請針對上述勾選項目詳細說明)										

申請人簽章											

註：1.本表單所蒐集之個人資料，僅作為觀光工廠輔導申請聯繫使用，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、觀光工廠廠商自評表

*申請廠商請完成以下自我評估，請用勾選確認目前廠區具備下列現況。

評分項目	評分細項	廠商自我評估	
		有	無
(A1) 企業主題	具備明確的產業觀光教育主題		
	入口意象契合觀光工廠主題		
	廠區設計風格具特色並契合觀光工廠主題		
	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)		
	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)		
(A2) 廠區規畫與服務設施	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		
	廁所、停車場地及參觀區具備適當質與量		
	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		
	具備簡報室、DIY 教室、產品展覽或展售區		
	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		
	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。		
(A3) 設施展示	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)		
	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)		
	良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製		
	產品品質控管機制、製程的開放程度及觀光價值呈現		
	具備與遊客互動的體驗設施或文物		
(A4) 顧客服務	服務人員(接待、導覽、銷售等)親切性、反應性		
	服務人員(接待、導覽、銷售及語文等)專業性		
	服務人員裝備完善、整潔(如服飾、麥克風等)		

評分項目	評分細項	廠商自我評估	
		有	無
	有良好的消費爭議、危機處理機制及客訴服務		
(A5) 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		
	具備健全自主管理機制的經營組織		
	提供完善參觀資訊、聯絡窗口、收費方式及價格的合理性、提供公共意外責任險		
	與政府部門、地方組織互動良好且能與地方產業異業結盟		
	產品資訊公開透明化並提供相關履歷證明		
特別補充說明			

註：因自我評估之項目多寡代表廠家現階段針對工廠觀光化之完備程度，僅提供給本院能更精準判定廠商適合的觀光工廠建置階段。

廠商名稱：_____

填表日期： 年 月 日 填表人：_____ (簽章)

附件三、觀光工廠評鑑申請書

觀光工廠評鑑申請書

經濟部工業局 〇〇〇年度
特定地區群聚產業轉型升級計畫
-產業觀光服務輔導-

主辦單位：經濟部
執行單位：財團法人工業技術研究院
業者：〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

中華民國〇〇〇年〇月〇〇日

經濟部工業局專案計畫
廠商基本資料表

(一) 計畫 基本資料	1.計畫名稱		特定地區群聚產業轉型升級計畫			
	2.受委託單位		工業技術研究院			
(二) 廠商基本資料	1.廠商名稱					
	2.統一編號		3.負責人			
	4.地址		□□□ 縣、市 鄉鎮區 路(街) 段 巷 弄 號 樓			
	5.連絡人		姓名	電話	傳真	
	e-mail					
	6.資本額		萬元	7.公司員工數	男____人，女____人， 國外員工人數共____人	
	8.產業別(請依主要產品勾選一項)					
	<input type="checkbox"/> 1 食品製造業 <input type="checkbox"/> 12 化學製品製造業 <input type="checkbox"/> 22 機械設備製造業 <input type="checkbox"/> 2 飲料製造業 <input type="checkbox"/> 13 藥品製造業 <input type="checkbox"/> 23 汽車及其零件製造業 <input type="checkbox"/> 3 菸草製造業 <input type="checkbox"/> 14 橡膠製品製造業 <input type="checkbox"/> 24 其他運輸工具製造業 <input type="checkbox"/> 4 紡織業 <input type="checkbox"/> 15 塑膠製品製造業 <input type="checkbox"/> 25 家具製造業 <input type="checkbox"/> 5 成衣及服飾品製造業 <input type="checkbox"/> 16 非金屬礦物製品製造業 <input type="checkbox"/> 26 其他製造業 <input type="checkbox"/> 6 皮革、毛皮及其製品製造業 <input type="checkbox"/> 17 基本金屬製造業 <input type="checkbox"/> 27 產業用機械設備維修及安裝業 <input type="checkbox"/> 7 木竹製品製造業 <input type="checkbox"/> 18 金屬製品製造業 <input type="checkbox"/> 28 電力及燃氣供應業 <input type="checkbox"/> 8 紙漿、紙及紙製品製造業 <input type="checkbox"/> 19 電子零組件製造業 <input type="checkbox"/> 29 用水供應業 <input type="checkbox"/> 9 印刷及資料儲存媒體複製業 <input type="checkbox"/> 20 電腦、電子產品及光學製品製造業 <input type="checkbox"/> 30 廢(污)水處理業 <input type="checkbox"/> 10 石油及煤製品製造業 <input type="checkbox"/> 21 電力設備製造業 <input type="checkbox"/> 31 廢棄物清除、處理及資源回收業 <input type="checkbox"/> 11 化學材料製造業 <input type="checkbox"/> 32 其他					
	9.公司前一年度是否有新增聘僱員工 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			10.公司本年度是否有規劃新增員工 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	11.總公司(或任一廠區)去年度是否有加薪 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
	12.總公司(或任一廠區)本年度是否有加薪計劃 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			13.總公司是否至國外或大陸設廠 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	14.總公司(或任一廠區)是否曾經申請 ECFA 原產地證明書 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
			今年	明年	後年	
	15.發明專利項數(申請)					
	16.發明專利項數(核准)					
	17.新型、新式樣專利項數(申請)					
	18.新型、新式樣專利項數(核准)					
19.降低生產成本(元)						
20.國際合作項數						
21.成立新公司家數						

填寫日期：

備註：本表單所蒐集之個人資料，僅作為觀光工廠輔導申請聯繫使用，將遵守個人資料保護法相關規定，保障您的個人資料安全。

壹、公司基本資料

- 一、公司沿革與歷史
- 二、公司產品與製程之獨特性

貳、工廠場地區域

- 一、全廠區域概況說明（請附圖）
- 二、未來觀光工廠計畫可改造利用的空間概況說明（請附圖）
- 三、工廠外部週遭社區環境條件說明（公共設施、交通方便性及週遭其他景點連結等）

參、投入資金規劃（公司對觀光工廠相關之配合投資計畫）

肆、組織人力投入（公司對觀光工廠預計可投入之組織與人力配置）

伍、設備開放及價值

- 一、工廠生產線概況說明
- 二、可開放生產線之獨特價值說明

陸、經營模式（預定客源或商業模式。例：團體·散客·戶外教學…）

柒、認證與榮耀（例：食品或品質相關認證、公司得獎記錄等，請附圖）

捌、附件

若生產之產品符合 MIT 台灣製造精神能提供下列文件之一者，將作為委員評分之加分項目：

1. 可提供原產地證明書及加工證明書管理辦法第三條規定之我國原產地規定者，檢附證明書影本。
2. 生產之產品獲得經濟部台灣製產品 MIT 微笑標章者，檢附使用證書影本。
3. 可提供工廠主要核心產品之關鍵製程大於百分之 50% 在台灣製造者，檢附該產品說明及關鍵製程與設備說明資料（此部分格式不拘請自行準備）。

附件四、觀光工廠建置指標建議內容

指標	項目	細項內容
廠區空間規劃	參觀動線規劃	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 廠區景觀及製程參觀動線規劃 ◆ 參觀動線公共安全
	展售區	◆ 展售相關產品與紀念品場所之設計及硬體施工
	展覽區	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 展示生產與製造流程、歷史沿革介紹、舊時代工具展示場所之設計及硬體施工 ◆ 陳列工廠產品或國內外相關商品與介紹使用功能展覽場所之設計及硬體施工
	停車場	◆ 小客車、遊覽車停車空間、無障礙停車位
	遊客洗手間	◆ 遊客洗手間設計及硬體施工、無障礙廁所
	簡報場所	◆ 簡報室及相關軟硬體設施
	景觀佈局規劃	廠區建築
廠區戶外景觀		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 戶外建築外觀設計 ◆ 戶外休憩空間設計及植栽
導覽體驗活動設計	DIY 場所規劃	◆ DIY 教室規劃
	DIY 活動設計	◆ 因應客層屬性不同而設計活動方案，提供遊客親自體驗活動
	解說看板設計	◆ 解說看板設計稿、指標設計稿
	導覽題材設計	◆ 導覽故事設計蒐集
	影片製作	◆ 觀光工廠影片製作(約 5-10 分鐘)
企業形象識別系統	企業識別系統設計	◆ CIS 系統設計、企業識別事務用品、紀念商品、吉祥物設計及呈現
	包裝設計規劃	◆ 產品包裝紙、外包裝盒、手提袋
行銷文宣	導覽手冊	◆ 導覽手冊或 DM 導覽折頁設計
	網站製作	◆ 網頁內容撰稿、拍攝及架設
產業連動性	社區與連結	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 與地方性節慶活動連結 ◆ 異業結盟計畫及經驗 ◆ 與社區連動 (結合附近景點、餐飲、旅宿業做一完整觀光路線)
參與相關活動	課程活動	◆ 藉由專業課程安排，使得讓企業能有經驗分享及交流的機會，並可獲得更多思考及成長的觀念啟發
	廣宣活動	◆ 藉由平面媒體及專業旅遊期刊廣宣活動，強化廣告行銷的機會

註：本表列之工作項目為工廠轉型觀光建議項目，各廠家可依現況需求進行施作。

附件五、觀光工廠評鑑評分項目

項目	評分細項
企業主題	具備明確的產業觀光教育主題
	入口意象契合觀光工廠主題
	廠區設計風格具特色並契合觀光工廠主題
	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)
	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)
廠區規劃與服務設施	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
	廁所、停車場地及參觀區具備適當質與量
	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
	具備簡報室、DIY 教室、產品展覽或展售區
	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
	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。
設施展示	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)
	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)
	良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製
	產品品質控管機制、製程的開放程度及觀光價值呈現
	具備與遊客互動的體驗設施或文物
顧客服務	服務人員(接待、導覽、銷售等)親切性、反應性
	服務人員(接待、導覽、銷售及語文等)專業性
	服務人員裝備完善、整潔(如服飾、麥克風等)
	有良好的消費爭議、危機處理機制及客訴服務
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
	具備健全自主管理機制的經營組織
	提供完善參觀資訊、聯絡窗口、收費方式及價格的合理性
	有提供公共意外責任險
	與政府部門、地方組織互動良好且能與地方產業異業結盟
	產品資訊公開透明化並提供相關履歷證明

附件六、評鑑廠商營運資訊

觀光工廠基本資訊	觀光工廠名稱 (含英文名稱)			
	工廠展示主題			
	每周、每日開放時間			
	目標客群			
	收費方式 (可否折抵消費)			
	廠區最大可同時容納 遊客總數			
公司營運基本資訊	觀光工廠建置投資額			
	公司員工人數	公司中高階主管人數：男____人，女____人。 公司非主管級人數：男____人，女____人。 觀光工廠部門員工人數：男____人，女____人。		
	當年度新增就業人數 (觀光工廠部門)	【男女人數及身分證字號均須提供，因應個資法，ID可隱藏後四碼】 例：男 1 人，ID：M12345XXXX 例：女 1 人，ID：F23456XXXX		
		106 年	107 年(預估)	
	觀光產值(元)			
	觀光工廠參觀人次			
	外國訪客人次			
	(總)公司是否於國外 或大陸地區設廠			
續期評鑑營運資訊		105 年	106 年	107 年(含預計)
	觀光工廠新增投資額			
	觀光工廠新增之服務 設施或體驗活動	範例： 遊客廁所一處(男 廁__間，女廁__ 間)	範例： 300 坪停車場(可 容納小客車__ 台、遊覽車__台)	範例： 新增體驗活動：蛋 捲DIY(收費__元/ 人)

附件七、申請觀光工廠評鑑具結書

_____因申請經濟部觀光工廠評鑑，為維護消費者權益及公共安全與觀光工廠形象，本企業確實符合工廠及觀光服務等營運相關法令，爰具結以下事項：

一、共通性規範部分(請以 V 勾選)

- 提供觀光工廠參觀區域建物之建築物使用執照
- 觀光工廠通過消防安全檢查(檢附最近一期相關證明)
- 觀光工廠通過建物安全檢查(檢附最近一期相關證明)
- 工廠產品符合商品標示規定，2年內未受主管機關處分
- 工廠排放符合環境保護法規，2年內未受主管機關處分
- 其他：_____

二、專業法規部分(請依 貴工廠屬性勾選，無關者不需勾選)

- 工廠及產品符合食品衛生管理相關法規(檢附最近一期相關證明)
- 工廠及產品符合化妝品管理相關法規(檢附最近一期相關證明)
- 工廠及產品符合藥事法相關管理法規(檢附最近一期相關證明)
- 工廠及產品符合菸酒管理相關法規(檢附最近一期相關證明)
- 工廠及產品符合糧食管理相關法規(檢附最近一期相關證明)

三、觀光工廠兼營或附設餐飲部分(無關者不需勾選)

- 符合良好衛生規範(檢附最近一期相關證明)
- 餐飲業稽查紀錄表(檢附最近一期相關證明)

上述具結事項均屬事實，如有不實本公司願放棄通過觀光工廠評鑑之所有權利並繳回觀光工廠標章。

此致

財團法人工業技術研究院

公司名稱：

立具結書人：

簽名/蓋章

中華民國 年 月 日

附件八、觀光工廠標章授證及使用須知

一、目的

為永續推動觀光工廠計畫之發展，並提昇觀光工廠之整體服務品質及認證效益，依據「觀光工廠輔導評鑑作業須知」，特訂本使用須知。

二、適用對象

凡通過觀光工廠輔導計畫評鑑之廠商，授予觀光工廠標章乙式（標章圖面見附件九說明），得使用本輔導計畫之「觀光工廠」名稱進行媒體傳播與廣宣活動。

三、懸掛方法

本觀光工廠標章於授證後由廠商自行懸掛於觀光工廠入口大門醒目處，懸掛高度請介於150cm~220cm間，便於參訪遊客辨視之用。

四、標章使用權依授權合約書規範辦理。

五、標章使用權與年限

- （一）本觀光工廠標章需經完成評鑑授證後始可懸掛使用，凡未經允許使用本觀光工廠標章者，依法追訴。
- （二）本觀光工廠標章自授證日起三年內有效，期間需遵守通過觀光工廠評鑑之義務及管理。
- （三）觀光工廠標章於期滿前三個月至六個月可向執行單位申請續期評鑑，通過續期評鑑後頒授觀光工廠續期標章使用有效期三年，依此類推。（續期標章見附件十說明）。

六、本須知若有未盡事宜，得依現況需要修正或另行補充規定。

附件九、觀光工廠標章



底層說明：

1. 鋁背板(或其他金屬材質)
2. 上方字與中央圖檔為雕刻圖紋
3. 下方Logo+文字為彩色處理
4. 四角銅質(或其他金屬材質)固定座

背板說明：

1. 主辦單位與本院名稱
2. 觀光工廠標章浮雕

上層說明：

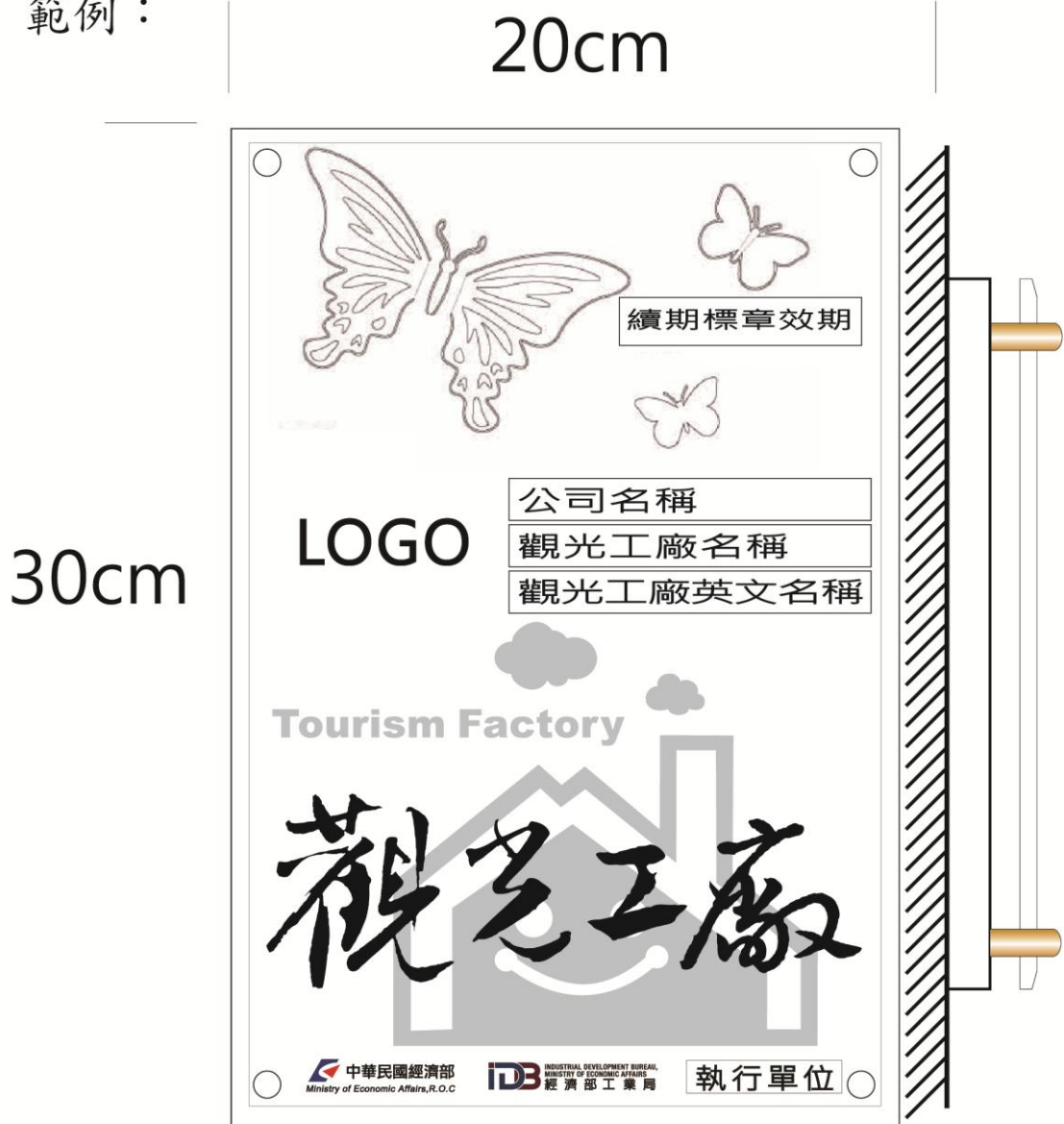
1. 透明壓克力導斜角背板
2. 觀光工廠標準字體，採黑色浮雕
烤漆亮光面處理

主體說明：

1. 觀光工廠標章標準字體
2. 授證年度標示

附件十、觀光工廠續期標章

範例：



背板說明：

1. 主辦單位與本院名稱
2. 觀光工廠 LOGO 浮雕
3. 授證年度標示

主體說明：

1. 觀光工廠標章標準字體

附件十一、觀光工廠標章授權使用合約書

甲方：財團法人工業技術研究院

乙方：(被授權廠商)

財團法人工業技術研究院(下稱甲方)依經濟部備查之「觀光工廠輔導評鑑作業須知」規範，授權乙方評鑑通過之觀光工廠使用本標章(以下簡稱本標章)，並由雙方訂立授權使用合約以資遵守，授權使用條款如下：

第一條 授權使用期間

自中華民國○年○月○日起至○年○月○日止。

第二條 授權使用方式

乙方使用時應依甲方規定之圖樣辦理，非經甲方之同意不得改變形狀、顏色或加註字樣，但得依比例放大或縮小。

第三條 授權使用範圍

乙方得將本標章揭示於觀光工廠廠域、產品及產品包裝或用於下列推廣製作物：

- 一、實體廣告製作物：包含海報、型錄、文宣印刷品、專刊、標示卡、形象牆、燈箱、跑馬燈、電子看板、人形立牌及其他廣告製作物。
- 二、電子廣告製作物：包含商業廣告影片、電子文宣印刷品、網頁宣傳運用及其他電子廣告製作物。

第四條 授權廠商廣宣權利

- 一、廠商得參與由計畫本院所舉辦之各項媒體廣宣活動與整合行銷的權利，包含：成長研習營、成功案例參訪活動、媒體傳播聯合廣宣(報章平面、網路、廣播)、年度大型聯合成果展、觀光工廠導覽手冊製作等。
- 二、通過評鑑授證之觀光工廠廠商，將授權使用交通部觀光局電子圖書館之觀光遊樂地區「觀光工廠類」標誌牌面(附件十二)。除不符合國旅卡申請資格者外，將協助向交通部爭取成為國民旅遊卡特約廠商，及與該局網站連結行銷。

第五條 授權廠商之義務

- 一、廠商須遵守觀光工廠標章授權合約書之規定，即時、公開揭露其參觀、體驗資訊於網站、廣宣資料及廠區明顯處所，以保護消費者。
- 二、為確保觀光工廠標章認證品質，廠內之安全衛生、環境清潔需定期維護，觀光工廠不得違反事業目的相關法令及食品、化妝品、藥品、酒品、糧食等管理法規，及公共安全、環境保護、商品標示…等相關法令。
- 三、廠商需配合本院因推展計畫所需，而安排政府宣傳活動、媒體參訪、新進廠商參訪、案例觀摩活動。

第六條 廢止評鑑標章及資格：乙方若有下列情事時，經甲方確認屬實後，報請主管

機關廢止本標章使用權，廠商如違反本合約第五條，其情節嚴重者，經提報指導委員會審議後，廢止評鑑資格收回觀光工廠標章，同時取消本合約第四條之相關權利；二年內不得重新申請評鑑。

一、授權使用期限屆滿。

二、申請終止使用標章。

三、工廠歇業或工廠事業主體解散。

四、工廠登記經主管機關廢止。

五、觀光工廠評鑑資格經廢止。

六、未於觀光工廠網站首頁即時、公開揭露其參觀資訊於網站上及廣宣資料與廠區明顯處所，載明提供一般參觀資訊不需事先預約或僅提供團客及散客預約參觀，或服務品質不佳，而發生嚴重客訴或重大意外無妥善處理者。

七、無故規避、妨礙或拒絕相關單位所進行之不定期現場評核，經甲方通知限期改善而未改善者。

八、對重要事件提供不正確資料或為不完全陳述，致使甲方依該資料或陳述而授予本標章使用權者。

第七條 本標章不得轉讓或買賣其使用權。

第八條 本合約書於簽訂日起生效。

第九條 本合約書一式二份，由雙方各執一份。

立約人

甲方：財團法人工業技術研究院

代理人：

乙方：

代表人：

統一編號：

地址：

中華民國 年 月 日

附件十二、觀光工廠申請設置道路交通指示標誌須知

一、目的

為利於用路人辨識及提升社會對觀光工廠之認識，經濟部特參照觀光遊樂地區申請設置道路交通指示標誌審核要點第七點，設計觀光工廠標誌牌面，以供經營觀光工廠業者使用，並訂定本須知。

二、適用對象與使用時機

凡通過經濟部觀光工廠評鑑之工廠，於申請設置觀光遊樂地區指示標誌時，需使用交通部觀光局電子圖書館之觀光遊樂地區標誌牌面，內含特定圖案圖例(庫)之「觀光工廠類」圖例。

三、觀光工廠標誌牌面使用期限

- (一) 觀光工廠標誌牌面使用期限最長為三年，並須配合經濟部核發之觀光工廠輔導標章使用。
- (二) 前項輔導標章有效期滿前六個月內，得向經濟部申請續期評鑑，經評鑑合格者，得繼續使用觀光工廠標誌牌面三年，依此類推。

四、有下列情形之一者，取消觀光工廠標誌牌面使用權

- (一) 未申請或未通過經濟部觀光工廠續期評鑑者。
- (二) 放棄觀光工廠經營者。
- (三) 工廠登記經主管機關註銷者。

五、觀光工廠指示標誌之設置及維護管理事項如下

- (一) 申請設置觀光工廠道路指示標誌，依觀光遊樂地區申請設置道路交通指示標誌審核要點第五點之規定辦理。
- (二) 觀光工廠道路指示標誌之維護管理事項，比照觀光遊樂地區申請設置道路交通指示標誌審核要點第六點之規定辦理。

六、觀光工廠指示標誌圖面範例

觀光工廠圖案造型預嵌指示標誌牌面格式



附件十三、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		員工人數		共 男 女	人 人 人	參與觀光工廠 員工數	共 男 女	人 人 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									
項目 \ 年度	○○○年 (如無資料請填無)		○○○年			○○○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>

附件十四、優良觀光工廠評選企劃書（格式範例）

○○○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：○○○○○○○○○○

中華民國○○○年○月○○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、優良觀光工廠評選項目

項目/權重	評分內容與參考配分
<p>一、 主題特色 (20)</p> <p>(企業主題與形象)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<p>二、 廠區規劃 (25)</p> <p>(廠區空間規劃及服務設施建置)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<p>三、 展示設施(20)</p> <p>(導覽、文物及體驗設施建置)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)

<p>四、 服務品質 <u>(15)</u> (顧客服務品質)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<p>五、 營運模式 <u>(20)</u> (經營管理)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<p>六、 企業責任 與價值 <u>(12)</u> (加分項目)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)

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		<input type="checkbox"/> 98年度 <input type="checkbox"/> 99年度 <input type="checkbox"/> 100年度 <input type="checkbox"/> 101年度 <input type="checkbox"/> 102年度 <input type="checkbox"/> 103年度 <input type="checkbox"/> 104年度 <input type="checkbox"/> 105年度 <input type="checkbox"/> 106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 男 女	人 人 人	參與觀光工廠 員工數	共 男 女	人 人 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	<input type="checkbox"/> 中國大陸 <input type="checkbox"/> 日本 <input type="checkbox"/> 韓國 <input type="checkbox"/> 港澳 <input type="checkbox"/> 東南亞 <input type="checkbox"/> 歐洲 <input type="checkbox"/> 美洲 <input type="checkbox"/> 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）

〇〇〇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：〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

壹、經營理念與未來發展

一、企業主題

- (一) 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。
- (二) 具有良好的企業識別系統，能與觀光工廠主題相輔相成。

二、品牌行銷與目標客群

- (一) 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。
- (二) 能結合台灣原產業特色、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。
- (三) 具有明確的國際目標客群與客戶行銷模式。
- (四) 能配合國內外不同客群的需求量身訂做導覽行程。

三、企業責任與價值

- (一) 具備相關單位英語服務標章認證。
- (二) 實際從事製造加工並具備 MIT 製造認證資格。
- (三) 廠域擁有安全衛生與管理制度之相關認證(例:HACCP、GMP 等)
- (四) 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。
- (五) 企業善盡社會責任、熱心公益、關懷弱勢族群。

四、企圖心與經營團隊

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 能提供人力及經費以完成後續規劃執行。
- (四) 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

一、廠區服務設施

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 工廠生產線製程與設備之觀光性價值高與說明清楚明確。
- (四) 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。
- (五) 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)。
- (六) 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。

二、環境安全衛生

- (一) 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。
- (二) 參觀環境符合公共安全之規範並投保公共意外責任險。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) 廠區販售食品標示、餐飲衛生符合法令規定。
- (七) 廠區環境整潔管理妥善、維護良好。
- (八) 污水、廢棄物處理符合法定標準並由專人維護管理。

三、友善環境(含無障礙設施)與服務品質

- (一) 提供友善的國際觀光網站、影片介紹、解說資料。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 能同時容納 50 位以上遊客參觀並接待服務良好。
- (六) 具備服務人員識別服裝(制服或背心等)、裝備完善。
- (七) 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。
- (八) 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

一、觀光景點群聚與異業合作

- (一) 具有明確的路標引導與完善的交通路線說明與配套措施。
- (二) 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。
- (三) 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。

二、與政府及地方互動程度

- (一) 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。
- (二) 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)

項目 及權重	評分細項 (配分)	評分內容與參考配分
	環境安全衛生(20)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。