**112年度優良觀光工廠評選辦法**

1. 報名受理時間

當年度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，內容涵蓋企業主題、廠區規劃與服務設施、設施展示、服務品質、營運績效並加入企業社會責任加分項目(附件三)。細項展開說明如後：

* 1. 企業主題：
     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（如企業文化、品牌承諾主張等）。
  2. 廠區規劃與服務設施：
     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、自動體外心臟電擊去顫器(AED)及逃生指標設置與無障礙引導設施之設置。
     2. 廁所友善度(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(休息座椅及飲用水設備等)、環境景觀及綠美化程度。
     4. 具備服務接待處、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。
  3. 設施展示：
     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：
     1. 服務人員與導覽解說內容的品質到位(如教育訓練、榮獲獎項或認證等)。
     2. 經營網路社群具有良好成效(如FB、IG、Google Map等社群)。
     3. 對於客訴抱怨、消費爭議、危機處理有妥善的回應與處理。
     4. 遊客體驗創新優化措施說明。
  5. 營運績效：
     1. 近三年獲獎實績(如：經濟部節慶首選、職人手作及教育導覽、地方伴手禮獎項或十大伴手禮、國際競賽等)。
     2. 近三年認證實績(如：環教場所與人員、清真或專業認證等)。
     3. 積極參與主管機關辦理之各項活動(含政府部門及工研院等)。
     4. 積極參與觀光工廠相關組織之各項活動(如：中華民國觀光工廠促進協會、地方觀光工廠協會等)。
     5. 營運模式/獲利模式之創新精進說明。
  6. 企業社會責任(加分項目)：
     1. 落實公司治理及企業倫理，如彈性工時，重視員工權益、觀光部門員工人數達性別比例原則1/3等。
     2. 社會關懷，如保護弱勢族群、雇用二度就業婦女、支持在地產業等。
     3. 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. 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。

**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(附件一)、優良觀光工廠評選企劃書(附件二)】。

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。

**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 | | | | | | |
| **基本資訊**  **觀光工廠** | 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** | | | **110年**  **(如無資料請填無)** | | | | | **111年** | | | | | **112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）**

**112年度工廠轉型暨群聚產業技術躍升推動計畫**

**-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)**企業主題**：

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（如企業文化、品牌承諾主張等）。

(二)**廠區規劃與服務設施**：

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、自動體外心臟電擊去顫器(AED)及逃生指標與無障礙引導設施之設置。
2. 廁所友善度(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. 具備服務接待處、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**：

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**：

1. 服務人員與導覽解說內容的品質到位(例如教育訓練、榮獲獎項或認證等)。
2. 經營網路社群具有良好成效(如FB、IG、Google Map等社群)。
3. 對於客訴抱怨、消費爭議、危機處理有妥善的回應與處理。
4. 遊客體驗創新優化措施說明。

(五)**營運績效**：

1. 近三年獲獎實績(如：經濟部節慶首選、職人手作、教育導覽、地方伴手禮獎項或十大伴手禮、國際競賽等)。
2. 近三年認證實績(如：環教場所與人員、清真或專業認證等)。
3. 積極參與主管機關辦理之各項活動(含政府部門及工研院等)。
4. 積極參與觀光工廠相關組織之各項活動(如：中華民國觀光工廠促進協會、地方觀光工廠協會等)。
5. 營運模式/獲利模式之創新精進說明。

(六)**企業社會責任(加分項目)**：

1. 落實公司治理及企業倫理，如彈性工時，重視員工權益、觀光部門員工人數達性別比例原則1/3等。
2. 社會關懷，如保護弱勢族群、雇用二度就業婦女、支持在地產業等。
3. 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. 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。

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、**  **企業主題**  **(10%)** | * 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（如企業文化、品牌承諾主張等） |
| 二、  **廠區規劃與 服務設施**  **(20%)** | * 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、自動體外心臟電擊去顫器(AED)及逃生指標與無障礙引導設施之設置 * 廁所友善度(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 * 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 * 具備服務接待處、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 * 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。 |
| 三、  **設施展示 (20%)** | * 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 |
| 四、  **服務品質**  **(20%)** | * 服務人員與導覽解說內容的品質到位(例如教育訓練、榮獲獎項或認證等) * 經營網路社群具有良好成效(如FB、IG、Google Map等社群) * 對於客訴抱怨、消費爭議、危機處理有妥善的回應與處理 * 遊客體驗創新優化措施說明 |
| 五、  **營運績效**  **(30%)** | * 近三年獲獎實績(如：經濟部節慶首選、職人手作、教育導覽、地方伴手禮獎項或十大伴手禮、國際競賽等) * 近三年認證實績(如：環教場所與人員、清真或專業認證等) * 積極參與主管機關辦理之各項活動(含政府部門及工研院等) * 積極參與觀光工廠相關組織之各項活動(如：中華民國觀光工廠促進協會、地方觀光工廠協會等) * 營運模式/獲利模式之創新精進說明 |
| **六、**  **企業社會責任(加分項目)** | * 落實公司治理及企業倫理，如彈性工時，重視員工權益、觀光部門員工人數達性別比例原則1/3等 * 社會關懷，如保護弱勢族群、雇用二度就業婦女、支持在地產業等 * 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 * 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 |