

111 年度優良觀光工廠評選辦法

一、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)。

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(附件一)及優良觀光工廠評選企劃書(附件二)。

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)，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：

(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。

(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(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。

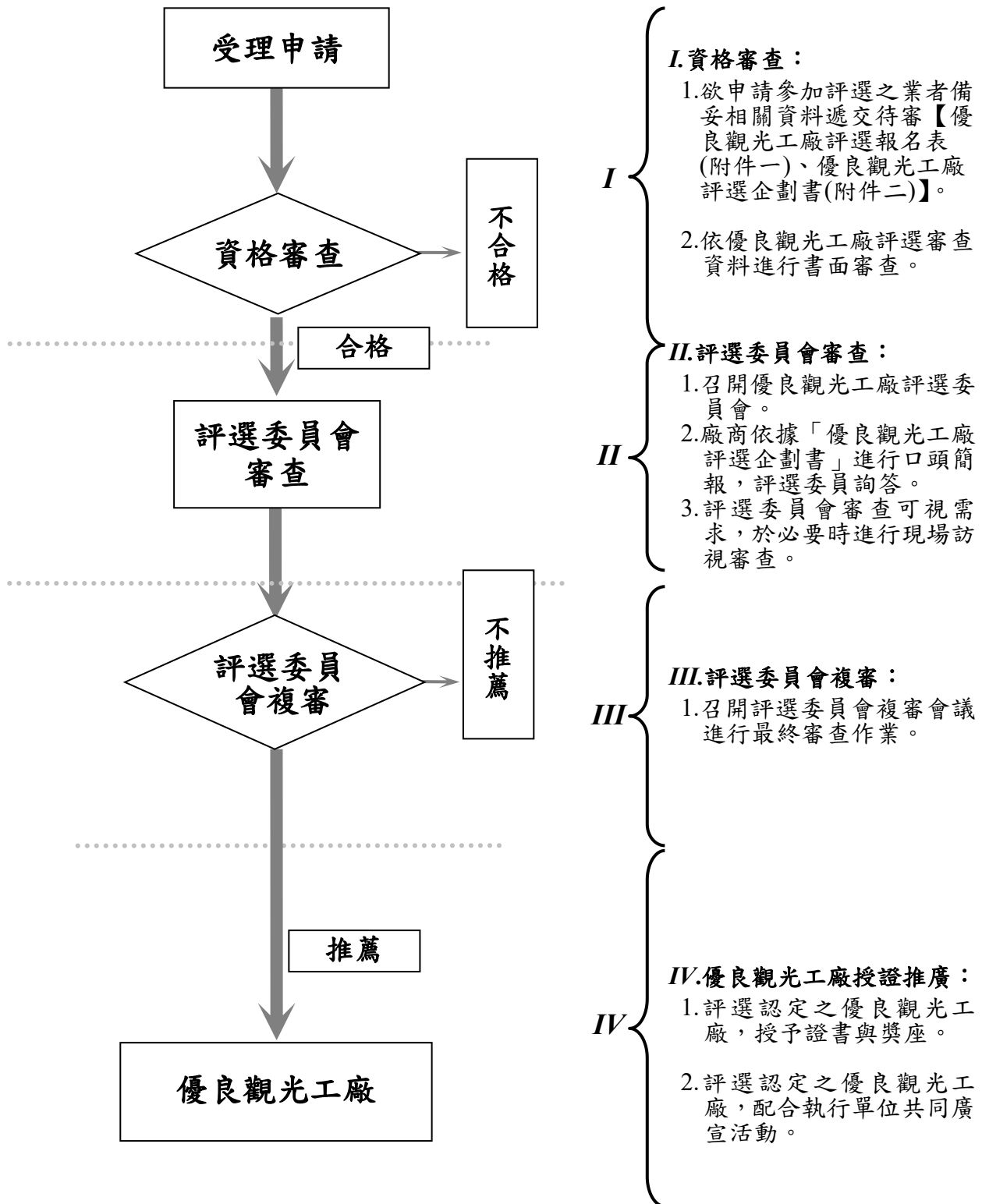
(五)營運績效：

- 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。

(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。

附圖、優良觀光工廠評選流程



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 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	109年 (如無資料請填無)		110年		111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）

111 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：○○○○○○○○○○

中華民國○○○年○月○○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
<p style="text-align: center;">一、 企業主題 <u>(10%)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<p style="text-align: center;">二、 廠區規劃與 服務設施 <u>(20%)</u></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、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。

<p style="text-align: center;">三、 設施展示 (20%)</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) ● 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
<p style="text-align: center;">四、 服務品質 (20%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p style="text-align: center;">五、 營運績效 (30%)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
<p style="text-align: center;">六、 企業社會責任 (加分項目)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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