

附件一、觀光工廠評鑑項目說明

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(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
	觀光區域內具備無障礙與性別平等設施
設施展示	設置全廠區示意圖、區域標示及指示設施(鼓勵多國文字規劃)
	完善的產業知識、文化導覽解說系統(含多國語言規劃)
	良好的觀光服務網站建置、影片製作及觀光導覽摺頁印製
	工廠製程的開放程度與觀光價值呈現
	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)
	有良好的危機處理能力及客訴服務
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
	具備健全的觀光工廠經營組織
	提供完善參觀資訊與聯絡窗口
	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
	收費方式與價格的合理性