

附件一、觀光工廠評鑑項目說明

項目	評分細項
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	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、停車場地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。
設施展示	1. 設置全廠區示意圖、區域標示及指示設施(含無障礙設計與多國文字規劃)
	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、製程的開放程度與觀光價值呈現
	5. 具備與遊客互動的體驗設施或文物
顧客服務	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
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、收費方式與價格的合理性
	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. 產品資訊公開透明並提供相關履歷證明