

桃園市產業文化館發展計畫

工廠觀光化產業輔導 評鑑作業辦法

主辦單位：桃園市政府經濟發展局

中 華 民 國 108 年 1 月

目 錄

壹、產業文化館評鑑說明	- 3 -
一、前言：	- 3 -
二、適用範圍與評鑑費用：	- 3 -
三、產業文化館評鑑五大重點項目：	- 3 -
四、評鑑方式：	- 3 -
五、評鑑效期與權利義務：	- 4 -
貳、產業文化館評鑑操作程序	- 5 -
一、評鑑準備：	- 5 -
二、實地訪視流程表：	- 5 -
三、受評鑑廠商準備事宜：	- 5 -
參、評鑑注意事項	- 6 -
一、評鑑要點：	- 6 -
二、評分原則：	- 6 -
三、評鑑結果：	- 6 -
附圖一產業文化館評鑑流程說明	- 7 -
附件一 產業文化館評鑑之評分細項	- 8 -
附件二 桃園市產業文化潛力空間自我評估表	- 9 -

壹、產業文化館評鑑說明

一、前言：

近年來國人生活型態轉變，對休閒旅遊及增進知識的旅程有明顯需求，促使「產業旅遊」風氣大為興起。另因時代及產業結構變遷，傳統工廠逐漸褪下光環，而企業基於增加收益或塑造企業形象等因素，轉型為「工業觀光」或「產業觀光」，同時創造傳統產業第二春。

為因應時代潮流，本府自民國 95 年起推動「工廠觀光化輔導」相關措施，協助具有產業文化或觀光教育價值的傳統工廠轉型為「產業文化館」型態，迄今成效斐然。讓原本具有特色的工廠更彰顯育教於樂與觀光遊憩價值，使民眾能一窺「活體生產工廠」全貌，加深對產業知識與在地文化的認識，同時創造傳統產業第二春。

為使產業文化館輔導作業能更縝密，及讓有轉型需求之廠商有所遵循，乃制定本作業辦法。

二、適用範圍：

- (一)凡本市境內經合法登記之生產製造工廠。
- (二)已完成工廠觀光化各項軟硬體設施建置，具備產業文化館指標項目的工廠，可逕行申請產業文化館之評鑑作業。
- (三)本評鑑經安排審查委員實地訪視，且依產業文化館輔導評鑑評分後，評鑑總分達 85 分（含）以上者；或經委員提出改善建議，能於期限內完成改善，經複評結果達 85 分（含）以上者，為通過評鑑授予桃園市產業文化館名稱使用權。

三、產業文化館評鑑五大指標項目：

- (一)企業主題
- (二)廠區規劃與服務設施
- (三)設施展示
- (四)顧客服務
- (五)經營管理

四、評鑑方式：

- (一)廠商報名評鑑採隨時受理方式。
- (二)評鑑審查作業含初評與複評。

(三) 審查委員七人(由經濟發展局、觀光旅遊局、工商投資策進會、市府長官及相關領域專家等)組成的委員，每次會議至少四人以上出席。

(四) 初評由經濟發展局專案人員審查，複評由桃園市政府產業文化館審查委員會進行審查。

五、評鑑效期與權利義務：

(一) 名稱使用年限：

經審查委員依產業文化館評鑑評分表項目進行評分，整體評鑑分數需達 85 分（含）以上始可通過認證，即可對外使用「桃園市產業文化館」之名稱。

(二) 追蹤訪視：

為確保產業文化館品質，執行單位得不定期以口頭、書面或實地訪視方式，追蹤通過授證之觀光工廠廠商，並得要求提出書面報告；如有不符合相關規定者，得限期令其改善，限定改善期滿如仍未符合規定者，計畫執行單位報請審查委員會審議後，予以終止「桃園市產業文化館」使用權之資格，並取消共同性廣告宣傳活動與整合行銷之參與權益。

(三) 廠商權利與義務：

1. 通過評鑑授證之廠商，可以參與由桃園市政府舉辦之各項媒體廣告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、產業文化館導覽手冊製作…等。
2. 通過評鑑授證之廠商，將由桃園市政府協助設置相關路標指標作業，且需配合執行單位因推展計畫所需，而安排政府公開宣傳活動、企業參訪、案例觀摩活動等相關活動。
3. 通過評鑑授證之廠商，需接受執行單位安排審查委員不定期之追蹤訪視，以確保產業文化館品質。

貳、產業文化館評鑑程序

一、評鑑準備：

請廠商依據“產業文化館評鑑之評分細項”（附件一）準備相關書面佐證資料及簡報內容。過程包括評鑑標準說明、廠家簡報、現場實地導覽參觀、意見交流座談等。

二、實地訪視流程建議表：（可依評鑑當天現場情況調整時間）

項次	時間	評鑑流程	負責單位	提供文件
1	10 分鐘	評鑑標準說明	執行單位	
2	30 分鐘	廠商簡報及書面資料檢視	廠商	公司簡報及相關書面佐證資料
3	50 分鐘	現場實地導覽參觀	廠商	DIY 體驗活動與現場導覽說明
4	20 分鐘	建議與交流	執行單位/ 評鑑委員	

三、受評鑑廠商準備事宜：

為確保產業文化館評鑑流程順暢，接受評鑑廠商需事前備妥相關書面文件或簡報檔案，詳細規格說明如下：

- （一）評鑑初評簡報檔案：初次接受產業文化館評鑑請依“產業文化館評鑑之評分細項（附件一）之五大指標項目編撰：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，對評鑑委員給予詳實的簡報說明，簡報時間在 30 分鐘內為宜。
- （二）評鑑複評簡報檔案：請針對初評未能通過或須改善之項目，以條列說明方式配合改善前、後之圖檔說明調整後之成果，簡報時間請控制在 30 分鐘內為宜。
- （三）現場實地導覽：請依一般遊客參訪之接待規格與參訪動線安排，介紹該產業文化館之外部景觀、生產動線、商品展示、DIY 體驗活動、展售服務…之完整流程，導覽時間以 50 分鐘內為宜。
- （四）文宣設計品：需實體陳列受評鑑廠商之文宣設計品項，包含：導覽

手冊、摺頁、影片、網站、設計稿件、文宣書冊…等。

參、評鑑注意事項

一、評鑑要點：

- (一)由執行單位參酌評鑑委員之專長領域，每次會議以四位以上為原則。
- (二)若評鑑委員曾經輔導過受評廠商或受聘為顧問等關係者，需主動告知執行單位進行迴避，以維評鑑之公正形象。
- (三)評鑑重點在於評估受評廠商之實際現況優缺點，而非交流或建議性質。

二、評分原則：

- (一)接受評鑑之廠商，若評鑑委員確認可通過評鑑標準，請以 85（含）分為最低合格之基準。
- (二)若初評未通過廠商，需針對初評後審查委員對該工廠尚未符合工廠開放觀光之重點意見進行改善，廠商完成改善後得申請複評，複評一次未達到評鑑標準，視同無法取得產業文化館授證資格。
- (三)若廠商未能於初評及複評兩階段通過評鑑者，於改善後再次提出申請，需重新申請評鑑。

三、評鑑結果：

通過評鑑者授予「桃園市產業文化館」名稱使用權。

附圖一產業文化館評鑑流程說明

作業流程	說 明
<pre> graph TD A([計畫說明會]) --> B[業者提出評鑑申請] B --> C[曾受過產業文化館輔導] B --> D[未受過產業文化館輔導] D --> E[初期訪視] E -- 推薦評鑑 --> F{初評} E -- 不推薦 --> G[建議參與其他計畫] C --> F F -- 合格 --> H{複評} F -- 不合格 --> I[於期限內改善] I --> J{複評} H -- 合格 --> K{{通過產業文化館評鑑並授予「桃園市產業文化館」名稱使用權}} H -- 不合格 --> L[需重新申請評鑑] J -- 合格 --> K J -- 不合格 --> L </pre>	◆ 廠商已完成具備產業文化館指標項目，可逕行申請產業文化館評鑑。 ◆ 廠商評鑑審查作業含初評及複評各一次 ◆ 初評不合格廠商需針對審查委員對該工廠尚未符合工廠開放觀光之重點意見進行改善，廠商完成改善後得申請複評。 ◆ 通過複評者授予「桃園市產業文化館」名稱使用權。

附件一 產業文化館評鑑之評分細項

項目	評分細項
企業主題 20%	具備明確的產業觀光教育主題
	入口意象契合產業文化館主題
	廠區設計風格具特色並契合產業文化館主題
	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 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、逃生指標設置（通過消防安全檢查）
	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 20%	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 20%	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 20%	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
	具備健全的產業文化館經營組織
	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其他地方產業異業結盟
	收費方式與價格的合理性

附件二、桃園市產業文化潛力空間自我評估表

第一部份：廠商基本資料

調查分類	調查項目	調查細項	調查內容
廠商發展沿革	基本資料	1.地址	
		2.產業類別	
		3.成立時間	
		4.聯絡人	
		聯絡電話	
		傳真	
		廠商網站	
		電子郵件	
	產品資料	5.位於工業區內外	
		1.現有主要產品	
		2.製程	
		3.產品特色/特殊性	
		4.行銷方式/通路	
		5.消費對象	
	廠商特色	1.該廠與地方發展之深遠影響	
		2.發展歷史及特色故事	
		3.重要發展事件或人物紀錄	
		4.經營行銷理念與成功因素	
開放參訪訊息	參訪訊息	1.開放時間	
		2.受理參訪對象	
		3.申請方式	
		4.門票收取	
		5.注意事項	
		6.聯絡單位	
	資交通訊	1.大眾運輸工具	
		2.自行開車方式	

第二部份：自我評估

評估 類型	項 目	條件描述	條件評估
廠商提供產業文化服務空間	行程描述	1.參訪空間描述	
		2.參訪活動內容	
		3.預估參訪時間	
		4.參訪活動費用	
	相關服務與設施	1.可容納參觀人數	1.每天總參觀人數_____人 2.當次參觀容納最多人數_____人
		2.停車場可供停放車輛數	☐ 1.小客車_____輛 ☐ 2.大客車_____輛 ☐ 3.機車_____輛
		3.提供相關服務	☐ 1.用餐 ☐ 2.飲料、點心 ☐ 3.產品購買 ☐ 4.產品DIY製作 ☐ 5.導覽解說 ☐ 6.技藝學習 ☐ 7.其他_____
		4.相關服務設施	☐ 1.餐廳 ☐ 2.會議室 ☐ 3.洗手間 ☐ 4.學習教室 ☐ 5.工廠參觀路線 ☐ 6.其他_____

評估 類型	項 目	條件描述	條件評估			
			優良	普通	待加強	缺乏
廠商自我條件評估	交通區位	1.交通指引標示明確性				
		2.停車方便性				
		3.大眾交通工具的服務				
		4.與周邊景點結合性				
		5.與其他館設的連結				
	空間設施	1.廠區環境的整潔				
		2.工廠周邊環境的整潔				
		3.參訪空間範圍的明確性				
		4.參訪空間的舒適性				
		5.洗手間的整潔				
	參觀服務	1.開放參訪時間配合性				
		2.活動安排充實性				
		3.導覽人員服務				
		4.活動費用合理性				
		5.製造流程參觀可看性				
	相關服務	1.餐飲服務提供				
		2.技藝訓練提供				
		3.產品優惠販售				
		4.鄰近旅遊資訊提供				
	後勤支援	1.導覽人員訓練				
		2.與其他館設的聯繫交流				
		3.館設人員的專職服務				
		4.館設維護經費				
需要協助項目		☐ 1.參訪空間規劃 ☐ 2.展示內容規劃 ☐ 3.解說系統與導覽人才培育 ☐ 4.管理運作機制規劃 ☐ 5.行銷與宣傳 ☐ 6.週邊環境協助改善 ☐ 7.交通指引協助 ☐ 8.其他_____				