

附表三 交通部觀光局辦理觀光遊樂業經營管理與安全維護督導考核競賽評分紀錄表

考核小組：專家學者	
觀光遊樂業名稱：	
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時	
專家學者姓名：	總分：
評分項目	建議事項
整體環境 景觀	
經營管理	
行銷推廣	

數位服務	
戶外教育	
安全管理 與災害防 救	
其他	
<p>備註：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 本評分表評分比重提送本要點第4點所規定之考核小組會議議決。2. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。3. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。	

考核小組：中央觀光主管機關		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時		
評分機關：		評分人員：
		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	<p>■ 遊樂業者管理</p> <p>1. 投保公共意外責任保險額度</p> <p>(1) 投保公共意外責任保險額度是否符合法令規定。</p> <p>(2) 是否將每年度投保之責任保險證明文件，報請地方觀光主管機關備查。 (填文號：)</p> <p>(3) 保險單有效期間。(填○年○月○日)</p> <p>2. 業者經營管理</p> <p>(1) 觀光遊樂業經營之觀光遊樂設施，應符合區域計畫法、都市計畫法及其他相關法令之規定，並以主管機關核定之興辦事業計畫為限。</p> <p>(2) 舉辦特定活動者，於三十日前檢附安全管理計畫，報經地方主管機關核准。</p> <p>(3) 依「觀光遊樂業水域遊樂設施檢查項目及檢查基準注意事項」需配置合格救生人員及救生器材，並報地方觀光主管機關備查。</p> <p>(4) 針對觀光遊樂設施之管理、維護、操作及救生人員實施訓練、建立標準作業程序，作成紀錄並建檔。</p> <p>(5) 針對主管機關及考核委員前年度所提缺失及建議事項，改善經營情形具體且良好者。</p> <p>(6) 有無發生意外事故致遊客死亡者。</p> <p>(7) 個人資料之蒐集、處理及利用符合「個人資料保護法」及「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦</p>	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>

	<p>法」等規定。</p> <p>(8) 整體硬體設施及空間品質完善。</p> <p>3. 危險地區</p> <p>(1) 危險地區劃定及標示。</p> <p>(2) 設立禁制、警告標誌或裝設護欄。</p> <p>(3) 管制措施。</p> <p>(4) 通告遊客週知。</p>	
	<p>■ 遊客服務及設施維護管理</p> <p>1. 櫃檯服務</p> <p>(1) 設置地點適當。</p> <p>(2) 每日開放服務遊客。</p> <p>(3) 專人且提供貼心服務。</p> <p>(4) 員工穿著制服且服務態度親切。</p> <p>(5) 網路服務。</p> <p>2. 解說服務</p> <p>(1) 解說資訊及設備之設置位置及數量適當。</p> <p>(2) 解說資訊內容正確詳實且充分提供遊客使用。</p> <p>(3) 解說資訊隨時維修清理。</p> <p>(4) 有無設置專人解說，及其解說能力。</p> <p>(5) 解說資訊適時更新，編印清楚。</p> <p>(6) 採用雙語化或多語化解說服務。</p> <p>(7) 設置自導式解說設施。</p> <p>3. 消費資訊與權益</p> <p>(1) 商品應公開標價，價格合理。</p> <p>(2) 設置消費者服務專線。(填客訴電話號碼為：) 並標示全國消保專線：1950。</p> <p>(3) 妥適處理消費者申訴案件，並持續改善。</p> <p>(4) 營業時間、收費、服務項目、遊園及觀光遊樂設施使用須知、保養或維修項目公告於售票處、進口處、其他適當明顯處所及網站。</p> <p>(5) 依公告規定之定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。</p> <p>(6) 網站服務及其資訊維護情形。</p>	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>

	<p>4. 服務制度</p> <p>(1) 園區是否取得相關國際品質服務認證或建立服務安全及品質管控機制。</p> <p>(2) 服務標準作業流程。</p> <p>(3) 外訓後知識傳遞與分享。</p> <p>(4) 員工訓練成果之回饋機制。</p> <p>5. 指示標誌</p> <p>(1) 妥設指示標誌。</p> <p>(2) 內容正確適當。</p> <p>(3) 字體清晰整潔。</p> <p>6. 停車場</p> <p>(1) 停車空間適當。</p> <p>(2) 停車場保持平整。</p> <p>(3) 標示明顯。</p> <p>(4) 停車秩序良好。</p> <p>(5) 設置身心障礙者及婦幼專用停車位。</p> <p>(6) 鋪面維護及綠化。</p> <p>(7) 照明設備與監視系統。</p> <p>7. 友善環境設施</p> <p>(1) 為身心障礙人士、老人、婦女、嬰幼兒設置專用友善環境設施（如兒童遊戲場設施、哺【集】乳室、祈禱室及輪椅、輔具、嬰兒車租借等）。</p> <p>(2) 友善環境設施指示標誌及使用說明是否明顯易見。</p> <p>(3) 持續進行友善環境設施改善計畫。</p>	
	<p>■ 園區發展與創新</p> <p>1. 配合政府各項政策，提出具體事實</p> <p>(1) 積極參與政府節慶活動。</p> <p>(2) 積極參與會展或配合辦理行銷推廣。</p> <p>(3) 配合政府政令辦理各項優惠措施。</p> <p>(4) 配合政府政令，或社區互動良好，或敦親睦鄰者，於園區週邊環境整潔，景觀良好，獲政府或民間團體獎勵者。</p> <p>(5) 配合推動綠建築及節能減碳政策，具有成果。</p> <p>2. 營塑企業品牌及形象</p> <p>(1) 園區整體觀光遊樂設施規劃具企業識</p>	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>

	<p>別系統功能。</p> <p>(2) 與社區產業結合及帶動區域產業發展，具有成果。</p> <p>(3) 致力於寓教於樂、環境教育，提升企業形象，具有成果。</p> <p>(4) 致力建立品牌與國際化形象。</p> <p>(5) 參與公益活動及善盡企業社會責任，並具有成果。</p> <p>3. 觀光遊樂業主題性</p> <p>(1) 園區主題性的明確程度。</p> <p>(2) 遊樂設施與園區主題特性相符程度。</p> <p>(3) 增加遊客體驗等互動服務設施，強化觀光遊樂業主題內涵。</p> <p>(4) 針對園區主題性，提出經營發展方向及未來發展構想與規劃願景，並訂有期程。</p> <p>4. 企業創新作為</p> <p>(1) 有效掌握觀光產業發展趨勢，並定期檢討自身經營策略，具有成果。</p> <p>(2) 社群經營及行銷。</p> <p>(3) 異業結盟及客層開發。</p> <p>(4) 特色商品及餐飲開發。</p> <p>(5) 引進資通訊技術進行園區服務智慧化。</p> <p>(6) 運用政府資源進行研發創新。</p> <p>(7) 進行提升遊客體驗、服務品質與經營績效的相關創新作為。</p> <p>(8) 創新作為，提昇總和經營績效，具有成果。</p>	
	<p>■ 其他具體事項</p> <p>配合政府推動觀光遊樂業管理業務。</p> <p>自行規劃辦理提升觀光遊樂業管理業務。</p>	

建議事項(非評分項目)：

備註：

1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。
2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。
3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。

考核小組：中央消防主管機關		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 消防安全 1. 消防安全設備自行檢查及保養紀錄。 2. 消防安全設備設置及維護保養情形。 （抽查現場消防安全設備是否依規定設置並保持堪用） 3. 消防安全設備檢修申報紀錄。（填最近一次檢修申報日期為○年○月○日） 4. 是否遴用防火管理人、擬訂消防防護計畫書及定期實施自衛消防編組。（填最近一次舉辦日期為○年○月○日）	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 其他具體事項 1. 配合政府推動消防業務。 2. 自行規劃辦理提升消防業務。	
建議事項(非評分項目)：		
備註：		
1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。 2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。 3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。		

考核小組：中央衛生主管機關-緊急醫療救護		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 建立緊急救護及救難系統 1. 訂定緊急救護計畫(含：大量傷病患緊急救護及救難系統)，報地方主管機關備查。 2. 定期辦理緊急救護訓練。 3. 救護人員之配置情形。 4. 設置常設救護站及相關救護器材。 5. 舉辦大量傷病患緊急救護及救難演習。 (含、填舉辦日期、演習計畫、演習照片及事後檢討會議紀錄) 6. 是否已彙整意外事件之處置資料，且建立檢討對策。 7. 是否依據衛生福利部公告：公共場所應設置自動體外心臟電擊去顫器，並依據公共場所必要緊急救護設備管理辦法管理(含登錄資料、指定管理員並定期受訓、製作檢查紀錄、填寫紀錄表等。)	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 其他具體事項(緊急救護及救難系統) 1. 配合政府推動衛生業務。 2. 自行規劃辦理提升衛生業務。	
建議事項(非評分項目)：		

備註：

1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。
2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。
3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。

考核小組：中央衛生主管機關-餐飲環境衛生		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 餐飲環境衛生 1. 食品標示、餐飲衛生、產品責任保險、保存產品原材料半成品及成品來源文件符合法令規定。 2. 廚房環境衛生管理情形。 3. 從業人員衛生管理情形。 4. 各項設備、器具及容器衛生管理符合規定。 5. 原材料、食品儲存環境及管理情形。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 其他具體事項(餐飲環境衛生) 1. 配合政府推動衛生業務。 2. 自行規劃辦理提升衛生業務。	
建議事項(非評分項目)：		
備註：		
1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。 2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。 3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。		

考核小組：中央環保主管機關		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 環境清潔及垃圾處理 1. 劃分清潔責任區域，管理人員每日巡視，周圍環境保持整潔。 2. 植栽美化減碳執行成效良好。 3. 水域保持清潔。 4. 垃圾妥善處理並定時清運。 5. 實施垃圾分類。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 污水、廢水 1. 廢水、污水妥善處理。 2. 污水處理設施有專人維護管理。 3. 排水溝定期疏掃。 4. 水資源有無回收再利用。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項

	<p>■ 公廁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 衛生設備符合相關規範。 2. 管理人員每日督導巡視並做檢查紀錄。 3. 公廁整潔、無積水、無惡臭。 4. 各項設備維護良好，清潔工具妥善儲藏。 5. 公廁建檔管理情形。 6. 標示衛生紙丟(不丟)馬桶相關圖示或標語。 7. 坐式便器提供廁間便座坐墊紙或消毒液。 8. 建議蹲式廁間設置扶手。 	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>
	<p>■ 其他具體事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合政府推動環境保護業務。 2. 自行規劃辦理提升環境保護業務。 	
<p>建議事項(非評分項目)：</p>		
<p>備註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。 2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。 3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。 		

考核小組：中央建管主管機關		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 機械遊樂設施管理 1. 主管建築機關核准機械遊樂設施安全檢查證明書有效期間。（填○年○月○日） 2. 符合規定之檢查文件，標示或放置於各項受檢查之觀光遊樂設施明顯處。 3. 依種類、特性，分別於明顯處所豎立說明牌及有關警告、使用限制之標誌。 4. 機械遊樂設施之使用執照、專任管理操作人員、保養修護人員與紀錄。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 建築管理 1. 建築物之合法使用及管理。 2. 衛生設備數量符合相關規範。 3. 無障礙設施及男女公廁比例等設施設置情形。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
建議事項(非評分項目)：		

備註：

1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。
2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。
3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。

考核小組：中央消保主管機關		
觀光遊樂業名稱：		
評分日期： 年 月 日（星期 ） 午 時		
評分機關：		評分人員：
受託評分機關：		總分：
評分項目	督導考核重點	督導情形
主管機關 督導事項	■ 消費資訊與權益 1. 商品應公開標價，價格合理。 2. 設置消費者服務專線。（填客訴電話號碼： ）並標示全國消保專線：1950。 3. 妥適處理消費者申訴案件，並持續改善。 4. 營業時間、收費、服務項目、遊園及觀光遊樂設施使用須知、保養或維修項目公告於售票處、進口處、其他適當明顯處所及網站。 5. 依公告規定之定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。 6. 網站服務及其資訊維護情形。	■ 符合規定，具體事項如下： ■ 應改善事項
	■ 其他具體事項 1. 配合政府推動消費者保護業務。 2. 自行規劃辦理提升消費者保護業務。	
建議事項(非評分項目)：		
備註：		
1. 各評分項目之督導考核重點所需陳列資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。 2. 本評分表總分100分，總成績達90分以上者，評列特優等，達85分以上者，評列優等，餘者不列等級。 3. 「應改善事項」為考核機關主管權責法規應通知期限改善或補正事項。		

