

觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查暨督導考核 競賽作業要點

中華民國 94 年 5 月 20 日交路字第 0940005126 號令訂定

中華民國 97 年 5 月 28 日交路字第 0970004624 號令修正發布第 6 點、第 8 點、第 9 點、附表 1、附表 2

中華民國 98 年 9 月 3 日交路字第 0980007986 號令修正發布第 3 點、第 4 點、第 5 點、第 10 點、附表 1、附表 2

一、為執行發展觀光條例第三十七條、觀光遊樂業管理規則第三十二條至第三十四條、第三十六條至第三十八條規定之觀光遊樂業檢查暨督導考核競賽作業，特訂定本要點。

二、觀光遊樂業應就觀光遊樂設施之經營管理與安全維護等事項，定期或不定期實施檢查並作成紀錄，並填報附表一「觀光遊樂業業者經營管理與安全維護檢查紀錄表」函送地方主管機關，地方主管機關必要時得予查核。

地方主管機關督導轄內觀光遊樂業之檢查報表彙整，應於一月、四月、七月、十月之第十日前陳報交通部觀光局備查。

三、地方主管機關督導轄內觀光遊樂業之旅遊安全維護、觀光遊樂設施維護管理、環境整潔美化、遊客服務及其它等事項，應邀請有關機關，實施定期或不定期檢查並作成紀錄。定期檢查應於上、下半年各檢查一次，分別於當年底、十一月底前將檢查結果陳報交通部觀光局備查。

交通部觀光局對前項之事項，得實施不定期檢查。

四、地方主管機關得邀請有關機關，組成考核小組辦理督導考核競賽初評。

地方主管機關應分別於當年底、十一月底前將實施督導考核競賽之初評分數陳報交通部觀光局。

五、交通部觀光局為辦理督導考核競賽，得邀請警政、消防、衛生、環境保護、建築管理、勞動安全檢查、消費者保護等有關機關及專家學者組成考核小組。

考核小組得召開會議，議決督導考核競賽及獎金發給等相關事項。

六、主管機關辦理督導考核競賽有下列情形之一者，不列入競賽：

- (一) 前一年受停止營業處分。
- (二) 前一年六月一日至當年五月三十一日，營業未達六個月以上。
- (三) 地方主管機關於當年五月底所送督導考核競賽初評低於七十五分以下者。

七、交通部觀光局對觀光遊樂業之旅遊安全維護、觀光遊樂設施維護管理、環境整潔美化、遊客服務及其它等事項，應於當年十二月底前完成當年度督導考核競賽。

八、年度督導考核競賽成績之核算方式，地方主管機關初評成績佔百分之十，交通部觀光局考核小組辦理督導考核競賽成績佔百分之九十。

交通部觀光局考核小組成績計算方式：

- (一) 專家學者及交通部觀光局佔百分之八十。
- (二) 其他考核機關共佔百分之二十。

九、主管機關對觀光遊樂業之經營管理與安全維護實施定期或不定期檢查與考核競賽，其重點與配分如附表二「觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查暨督導考核競賽評分紀錄表」。

十、年度督導考核競賽總成績達九十分以上者，得評列特優等，達八十五分以上者，得評列優等，餘者不列等級。

經評列特優等、優等者，依下列方式獎勵之：

- (一) 由交通部觀光局於觀光節予以表揚，並得視年度預算編列數額發給獎金；其名額以當年度參與考核競賽之觀光遊樂業者三分之一為限，個別獎金最高並不得超過新臺幣伍佰萬元。
- (二) 觀光主管機關得於次年優先協助辦理提昇服務品質事項及行銷宣傳。
- (三) 其他依法令規定事項。

附表一 觀光遊樂業業者經營管理與安全維護檢查紀錄表			
觀光遊樂業名稱：			
檢查日期： 年 月 日			
負責人： (簽章) 主管： (簽章) 填表： (簽章)			
檢查項目	檢查重點	檢查紀錄	縣市政府處理方式
一、旅遊安全維護 (一) 危險地區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危險地區劃定及標示。 2. 設立禁制、警告標誌或裝設護欄。 3. 管制措施。 4. 通告遊客週知。 		
(二) 觀光遊樂設施安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經相關主管機關檢查符合規定。 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. 指定專人管理、維護、操作。 5. 設置合格救生人員及救生器材。 6. 平時維護保養紀錄。 7. 依有關規定辦理專業性檢查及紀錄。 8. 定期檢查紀錄。 9. 有無違規使用。 		

<p>(三) 建築管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物之合法使用及管理。 2. 雜項工作物之合法使用及管理。 3. 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。 4. 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) 		
<p>(四) 消防安全</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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) 		
<p>(五) 緊急救難系統及意外事件處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定緊急救護計畫，報地方觀光主管機關備查。 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。 5. 舉辦救難演習。(填舉辦日期為○年○月○日) 6. 意外事件之處置及檢討對策。 		
<p>(六) 防範犯罪措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與當地警察分局及分駐(派出)所建立通訊連絡裝置。 2. 必要時裝置監視錄影設備。 3. 犯罪防範宣導作為。 4. 對於事件處理熟練程度。 		

<p>(七) 勞工安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞工安全衛生辦理情形。 2. 勞工安全衛生教育訓練辦理情形。 3. 自主管理辦理情形。 4. 承攬商安全管理。 5. 發生意外事故處理情形。 		
<p>二、設施維護管理</p>			
<p>(一) 指示標誌</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 妥設指示標誌。 2. 內容正確適當。 3. 字體清晰整潔。 		
<p>(二) 停車場</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停車空間適當。 2. 停車場保持平整。 3. 標示明顯。 4. 停車秩序良好。 5. 是否設置身心障礙者專用停車位。 		
<p>(三) 公廁</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公廁數量足敷需要。 2. 設有專人專責清潔維護，並有管理人員每日督導巡視。 3. 公廁整潔、無積水。 4. 各項設備維護良好，無缺水或破損。 5. 無惡臭。 6. 清潔工具妥善儲藏。 7. 女廁數量是否足敷需要。 		
<p>(四) 人性化設施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否為特殊人士(殘障人士、老人、婦女、嬰幼兒)設置專用人性化設施(如坡道、廁所、扶手、育嬰室)。 2. 人性化設施指示標誌及使用說明是否明顯易見。 3. 設置無障礙設施。 		
<p>三、環境整潔美化</p>			
<p>(一) 環境清潔</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 劃分清潔責任區域。 2. 管理人員每日巡視。 3. 環境整潔，無堆放雜物。 4. 水域保持清潔。 5. 周圍環境保持整潔。 		

<p>(二) 垃圾處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當地點設置足夠之加蓋清潔箱。 2. 垃圾妥善處理。 3. 定時清運。 4. 實施垃圾分類。 		
<p>(三) 植栽美化</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 區內植栽美化養護良好。 2. 適時補植枯死花木。 		
<p>(四) 污水、廢水</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		
<p>(五) 餐飲環境衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品標示、餐飲衛生符合法令規定。 2. 廚房應維持整潔衛生。 3. 服務人員應注意衛生。 4. 各項器具應合衛生標準。 		
<p>四、遊樂業者管理 (一) 投保公共意外責任保險額度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保公共意外責任保險額度是符合法令規定。 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：) 3. 保險單有效期間。(填○年○月○日) 		

<p>(二)業者經營管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未有玷辱國家榮譽、損害國家利益、妨害善良風俗或詐騙旅客行為。 2. 將觀光遊樂業專用標識懸掛於入口明顯處。 3. 對其僱用之從業人員，實施職前及在職訓練。 4. 對觀光遊樂設施之管理、維護、操作、救生人員實施訓練，作成紀錄。 5. 派員參加主管機關辦理觀光遊樂設施管理、維護、操作、救生人員之專業訓練。 6. 針對前年度考核委員所提缺失及建議事項，改善情形。 7. 針對前年度地方觀光主管機關上、下半年定期檢查缺失事項，改善情形。 8. 倘有發生意外事故造成遊客一人以上死亡，或重大意外事故造成遊客三人以上死亡者，其後續處理情形。 9. 整體硬體設施及空間品質。 		
<p>五、遊客服務 (一)服務櫃檯</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置地點適當。 2. 每日開放服務遊客。 3. 專人服務態度良好。 4. 員工穿著制服且服務態度親切。 5. 網路服務。 		
<p>(二)解說牌</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置位置及數量適當。 2. 解說內容正確詳實。 3. 隨時維修清理。 		
<p>(三)解說資料</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充分提供遊客使用。 2. 適時更新、編印精良。 		

<p>(四) 消費資訊與權益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商品應公開標價，價格合理。 2. 設置消費者服務專線。(填客訴電話號碼為：) 並標示全國消保專線：1950。 3. 妥適處理消費者申訴案件。 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、進口處及其他適當明顯處所。 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>(五) 服務制度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 服務標準作業流程。 		
<p>六、其它 (一) 配合政府各項觀光政策，提出具體事實</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極參與政府節慶活動。 2. 積極參與會展或配合辦理行銷推廣。 3. 配合政府政令辦理各項優惠措施。 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>(二) 營塑企業形象</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 園區整體觀光遊樂設施規劃具企業識別系統功能。 2. 企業產品銷售或產品設計符合園區主題，且具娛樂性。 3. 創新作為，提昇總和形象觀感。 		
<p>(三) 觀光遊樂業主題性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 園區主題性的明確程度。 2. 遊樂設施與園區主題特性相符程度。 		

附表二 觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查暨督導考核競賽評分紀錄表				
觀光遊樂業名稱：				
督導檢查評分日期： 年 月 日（星期 ） 時 分				
督導檢查評分單位：			評分人員：	
			總分：	
檢查項目	檢查重點	督導檢查情形	評分	%
一、旅遊安全維護 (一) 危險地區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危險地區劃定及標示。 2. 設立禁制、警告標誌或裝設護欄。 3. 管制措施。 4. 通告遊客週知。 		3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)	25
(二) 觀光遊樂設施安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經相關主管機關檢查符合規定。 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. 指定專人管理、維護、操作。 5. 設置合格救生人員及救生器材。 6. 平時維護保養紀錄。 7. 依有關規定辦理專業性檢查及紀錄。 8. 定期檢查紀錄。 9. 有無違規使用。 		5 特 優 等 (4.50-5.00) 優 等 (4.25-4.49) 不 列 等 (0-4.24)	

<p>(三) 建築管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物之合法使用及管理。 2. 雜項工作物之合法使用及管理。 3. 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。 4. 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) 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(四) 消防安全</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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勘用) 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) 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(五) 緊急救難系統及意外事件處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定緊急救護計畫，報地方觀光主管機關備查。 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。 5. 舉辦救難演習。(填舉辦日期為○年○月○日) 6. 是否已彙整意外事件之處置資料，且建立檢討對策。 		<p>4 特 優 等 (3.60-4.00) 優 等 (3.40-3.59) 不 列 等 (0-3.39)</p>	

<p>(六) 防範犯罪措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與當地警察分局及分駐（派出）所建立通訊連絡裝置。 2. 必要時裝置監視錄影設備。 3. 犯罪防範宣導作為（如防竊）。 4. 對於事件處理是否熟練。 		<p>2 特 優 等 (1.80-2.00) 優 等 (1.70-1.79) 不 列 等 (0-1.69)</p>	
<p>(七) 勞工安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞工安全衛生辦理情形。 2. 勞工安全衛生教育訓練辦理情形。 3. 自主管理辦理情形。 4. 承攬商安全管理。 5. 發生意外事故致所屬勞工或承攬人勞工死亡一人以上者。 		<p>5 特 優 等 (4.50-5.00) 優 等 (4.25-4.49) 不 列 等 (0-4.24)</p>	
<p>二、設施維護管理 (一) 指示標誌</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 妥設指示標誌。 2. 內容正確適當。 3. 字體清晰整潔。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	<p>15</p>
<p>(二) 停車場</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 停車空間適當。 2. 停車場保持平整。 3. 標示明顯。 4. 停車秩序良好。 5. 是否設置身心障礙者專用停車位。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(三) 公廁</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公廁數量足敷需要。 2. 設有專人專責清潔維護，並有管理人員每日督導巡視。 3. 公廁整潔、無積水。 4. 各項設備維護良好，無缺水或破損。 5. 無惡臭。 6. 清潔工具妥善儲藏。 7. 女廁數量是否足敷需要。 		<p>4 特 優 等 (3.60-4.00) 優 等 (3.40-3.59) 不 列 等 (0-3.39)</p>	

<p>(四) 人性化設施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否為特殊人士(殘障人士、老人、婦女、嬰幼兒)設置專用人性化設施(如坡道、廁所、扶手、育嬰室)。 2. 人性化設施指示標誌及使用說明是否明顯易見。 3. 是否設置無障礙設施。 		<p>5 特 優 等 (4.50-5.00) 優 等 (4.25-4.49) 不 列 等 (0-4.24)</p>	
<p>三、環境整潔美化 (一) 環境清潔</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 劃分清潔責任區域。 2. 管理人員每日巡視。 3. 環境整潔，無堆放雜物。 4. 水域保持清潔。 5. 周圍環境保持整潔。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	<p>15</p>
<p>(二) 垃圾處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當地點設置足夠之加蓋清潔箱。 2. 垃圾妥善處理。 3. 定時清運。 4. 實施垃圾分類。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(三) 植栽美化</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 區內植栽美化養護良好。 2. 適時補植枯死花木。 		<p>2 特 優 等 (1.80-2.00) 優 等 (1.70-1.79) 不 列 等 (0-1.69)</p>	
<p>(四) 污水、廢水</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(五) 餐飲環境衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食品標示、餐飲衛生符合法令規定。 2. 廚房應維持整潔衛生。 3. 服務人員應注意衛生。 4. 各項器具應合衛生標準。 		<p>4 特 優 等 (3.60-4.00) 優 等 (3.40-3.59) 不 列 等 (0-3.39)</p>	

<p>四、遊樂業者管理</p> <p>(一) 投保公共意外責任保險額度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保公共意外責任保險額度是符合法令規定。 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：) 3. 保險單有效期間。(填○年○月○日) 		<p>5</p> <p>特 優 等 (4.50-5.00)</p> <p>優 等 (4.25-4.49)</p> <p>不 列 等 (0-4.24)</p>	<p>20</p>
<p>(二) 業者經營管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未有玷辱國家榮譽、損害國家利益、妨害善良風俗或詐騙旅客行為。 2. 將觀光遊樂業專用標識懸掛於入口明顯處。 3. 對其僱用之從業人員，實施職前及在職訓練。 4. 對觀光遊樂設施之管理、維護、操作、救生人員實施訓練，作成紀錄。 5. 派員參加主管機關辦理觀光遊樂設施管理、維護、操作、救生人員之專業訓練。 6. 針對前年度考核委員所提缺失及建議事項，改善經營情形良好者。 7. 針對前年度地方觀光主管機關上、下半年定期檢查缺失事項，改善經營情形良好者。 8. 有無發生意外事故造成遊客一人以上死亡，或重大意外事故造成遊客三人以上死亡者。 9. 整體硬體設施及空間品質。 		<p>15</p> <p>特 優 等 (13.50-15.00)</p> <p>優 等 (12.75-13.49)</p> <p>不 列 等 (0-12.74)</p>	
<p>五、遊客服務</p> <p>(一) 服務櫃檯</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置地點適當。 2. 每日開放服務遊客。 3. 專人服務態度良好。 4. 員工穿著制服且服務態度親切。 5. 網路服務。 		<p>3</p> <p>特 優 等 (2.70-3.00)</p> <p>優 等 (2.55-2.69)</p> <p>不 列 等 (0-2.54)</p>	<p>15</p>

<p>(二) 解說牌</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置位置及數量適當。 2. 解說內容正確詳實。 3. 隨時維修清理。 		<p>2 特 優 等 (1.80-2.00) 優 等 (1.70-1.79) 不 列 等 (0-1.69)</p>	
<p>(三) 解說資料</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充分提供遊客使用。 2. 適時更新、編印精良。 		<p>2 特 優 等 (1.80-2.00) 優 等 (1.70-1.79) 不 列 等 (0-1.69)</p>	
<p>(四) 消費資訊與權益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商品應公開標價，價格合理。 2. 設置消費者服務專線。(填客訴電話號碼為：) 並標示全國消保專線：1950。 3. 妥適處理消費者申訴案件。 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、進口處及其他適當明顯處所。 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>5 特 優 等 (4.50-5.00) 優 等 (4.25-4.49) 不 列 等 (0-4.24)</p>	
<p>(五) 服務制度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 服務標準作業流程。 		<p>3 特 優 等 (2.70-3.00) 優 等 (2.55-2.69) 不 列 等 (0-2.54)</p>	

<p>六、其它</p> <p>(一) 配合政府各項觀光政策，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>4</p> <p>特 優 等 (3.60-4.00)</p> <p>優 等 (3.40-3.59)</p> <p>不 列 等 (0-3.39)</p>	<p>10</p>
<p>(二) 營塑企業形象</p>	<p>1. 園區整體觀光遊樂設施規劃具企業識別系統功能。</p> <p>2. 企業產品銷售或產品設計符合園區主題，且具娛樂性。</p> <p>3. 創新作為，提昇總和形象觀感。</p>		<p>3</p> <p>特 優 等 (2.70-3.00)</p> <p>優 等 (2.55-2.69)</p> <p>不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>(三) 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</p> <p>特 優 等 (2.70-3.00)</p> <p>優 等 (2.55-2.69)</p> <p>不 列 等 (0-2.54)</p>	
<p>建議事項</p>				
<p>備註：</p> <p>1. 有關一、旅遊安全維護；二、設施維護管理；三、環境整潔美化；四、遊樂業者管理；五、遊客服務等 5 大項，其各檢查項目之檢查重點所需受檢資料未備齊或未辦理者，不得評列特優等成績範圍。</p> <p>2. 上開成績配分，係以各檢查項目中各小項為一單元。</p>				

