

觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查及督導考核 競賽作業要點修正總說明

觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查及督導考核競賽作業要點（以下簡稱本要點）自中華民國九十四年五月二十日訂定發布，歷經七次修正。基於行政院推動組織調整，交通部觀光署組織法業經總統於一百十二年六月七日制定公布，行政院並定自一百十二年九月十五日施行，原交通部觀光局之權責事項，改由交通部觀光署管轄，爰修正本要點修正機關名稱及簡稱。（修正規定第二點至第四點、第六點至第十點及附表三）

另附表一至附表三所稱「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」業已廢止，現改依「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」辦理，爰配合修正。（修正附表一至附表三）

觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查及督導考核 競賽作業要點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、為執行發展觀光條例第三十七條、觀光遊樂業管理規則（以下簡稱本規則）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及督導考核競賽作業，特訂定本要點。</p>	<p>一、為執行發展觀光條例第三十七條、觀光遊樂業管理規則（以下簡稱本規則）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及督導考核競賽作業，特訂定本要點。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>二、觀光遊樂業應就觀光遊樂設施之經營管理及安全維護等事項，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及安全維護自主檢查紀錄表」函送地方主管機關，地方主管機關必要時得予查核。</p> <p>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署備查。</p>	<p>二、觀光遊樂業應就觀光遊樂設施之經營管理及安全維護等事項，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及安全維護自主檢查紀錄表」函送地方主管機關，地方主管機關必要時得予查核。</p> <p>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。</p>	<p>配合組織改制，修正機關名稱。</p>
<p>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、遊客服務及其他等事項，應邀請有關單位，實施定期或不定期檢查並作成紀錄，其重點如附表二「地方主管機關辦理觀光遊樂業經營管理及安全維護檢查紀錄表」。</p>	<p>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、遊客服務及其他等事項，應邀請有關單位，實施定期或不定期檢查並作成紀錄，其重點如附表二「地方主管機關辦理觀光遊樂業經營管理及安全維護檢查紀錄表」。</p>	<p>配合組織改制，修正機關名稱。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p>前項定期檢查應於上、下半年各檢查一次，分別於當年四月底、十月底前將檢查結果陳報交通部觀光署備查。</p> <p>交通部觀光署對第一項之事項，得實施不定期檢查。</p> <p>檢查結果，應由實施檢查機關以適當方式公開之。</p>	<p>前項定期檢查應於上、下半年各檢查一次，分別於當年四月底、十月底前將檢查結果陳報交通部觀光局備查。</p> <p>交通部觀光局對第一項之事項，得實施不定期檢查。</p> <p>檢查結果，應由實施檢查機關以適當方式公開之。</p>	
<p>四、交通部觀光署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、該管地方主管機關與其他有關機關及專家學者組成考核小組。</p> <p>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。</p>	<p>四、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、該管地方主管機關與其他有關機關及專家學者組成考核小組。</p> <p>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。</p>	配合組織改制，修正機關名稱。
<p>五、有下列情形之一者，不列入督導考核競賽：</p> <p>(一) 已停止營業。</p> <p>(二) 前一年五月一日至當年四月三十日，營業未達六個月以上。</p>	<p>五、有下列情形之一者，不列入督導考核競賽：</p> <p>(一) 已停止營業。</p> <p>(二) 前一年五月一日至當年四月三十日，營業未達六個月以上。</p>	本點未修正。
<p>六、交通部觀光署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、遊客服務及其他等事項，應於當年底十二月底前完成當年度督導考核競賽。</p>	<p>六、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、遊客服務及其他等事項，應於當年底十二月底前完成當年度督導考核競賽。</p>	配合組織改制，修正機關名稱。
<p>七、年度督導考核競賽成</p>	<p>七、年度督導考核競賽成</p>	配合組織改制，修正機關

修正規定	現行規定	說明
<p>績之核算方式：</p> <p>(一) 專家學者及交通部觀光署佔百分之八十五。</p> <p>(二) 其他考核機關共佔百分之十五。</p>	<p>績之核算方式：</p> <p>(一) 專家學者及交通部觀光局佔百分之八十五。</p> <p>(二) 其他考核機關共佔百分之十五。</p>	<p>名稱。</p>
<p>八、交通部觀光署對觀光遊樂業之經營管理及安全維護實施督導考核競賽，其重點如附表三「交通部觀光署辦理觀光遊樂業經營管理及安全維護督導考核競賽評分紀錄表」。</p> <p>前項督導考核競賽結果，交通部觀光署應以適當方式公開之。</p>	<p>八、交通部觀光局對觀光遊樂業之經營管理及安全維護實施督導考核競賽，其重點如附表三「交通部觀光局辦理觀光遊樂業經營管理及安全維護督導考核競賽評分紀錄表」。</p> <p>前項督導考核競賽結果，交通部觀光局應以適當方式公開之。</p>	<p>配合組織改制，修正條文及附表三之機關名稱。</p>
<p>九、年度督導考核競賽總成績達九十分以上者，評列特優等，達八十五分以上者，評列優等，餘者不列等級。</p> <p>經評列特優等、優等者，依下列方式獎勵之：</p> <p>(一) 由交通部觀光署於觀光節予以表揚，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五百萬元。</p>	<p>九、年度督導考核競賽總成績達九十分以上者，評列特優等，達八十五分以上者，評列優等，餘者不列等級。</p> <p>經評列特優等、優等者，依下列方式獎勵之：</p> <p>(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五百萬元。</p>	<p>配合組織改制，修正機關名稱。</p>

修正規定	現行規定	說明
<p>(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。</p> <p>(三) 其他依法令規定事項。</p>	<p>(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。</p> <p>(三) 其他依法令規定事項。</p>	
<p>十、地方主管機關辦理本規則第三十七條檢查業務及考核小組辦理本規則第三十八條督導考核業務績優者，且積極配合辦理者，由交通部觀光署函請各該機關，對其主辦業務人員予以敘獎。</p>	<p>十、地方主管機關辦理本規則第三十七條檢查業務及考核小組辦理本規則第三十八條督導考核業務績優者，且積極配合辦理者，由交通部觀光局函請各該機關，對其主辦業務人員予以敘獎。</p>	<p>配合組織改制，修正機關名稱。</p>

第二點附表一（修正後）

觀光遊樂業業者經營管理與安全維護自主檢查紀錄表

附表一 觀光遊樂業業者經營管理與安全維護自主檢查紀錄表			
觀光遊樂業名稱：			
檢查日期： 年 月 日			
負責人： (簽章)	主管： (簽章)		填表人： (簽章)
檢查項目	檢查重點	檢查紀錄	地方政府處理方式
一、旅遊安全維護 (一) 觀光遊樂設施安全	<ol style="list-style-type: none"> 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) 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。 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。 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。 平時維護保養紀錄。 依有關規定辦理專業性檢查及紀錄。 定期檢查紀錄。 有無違規使用。 		
(二) 建築管理	<ol style="list-style-type: none"> 建築物之合法使用及管理。 衛生設備數量符合相關規範。 		
(三) 建築物及附屬設施友善環境	<p>為身心障礙人士、老人、婦女、嬰幼兒設置專用友善環境設施。</p> <p>友善環境設施指示標誌及使用說明是否明顯易見。</p> <p>無障礙設施、男女公廁比例及哺乳室等設施設置情形。</p> <p>持續進行友善環境設施改善計畫。</p>		

<p>(四) 消防安全</p>	<p>消防安全設備自行檢查及保養紀錄。 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) 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) 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>		
<p>(五) 建立緊急救護及救難系統</p>	<p>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。 救護人員之配置情形。 設置常設救護站及相關救護器材。 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) 是否已彙整意外事件之處置資料，且建立檢討對策。 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。)</p>		
<p>(六) 餐飲環境衛生</p>	<p>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。 廚房環境衛生管理情形。 從業人員衛生管理情形。 各項設備、器具及容器衛生管理符合規定。 原材料、食品儲存環境及管理情形。</p>		

<p>(七) 配合警政業務及案件預防措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與轄區警察機關（含分局、派出所）等聯繫窗口建立情形。 2. 裝設監視錄影設備情形。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 重要出入口裝設情形。 (2) 普及率情形。 (3) 設備運作情形。 (4) 設備辨識度情形。 (5) 資料保存期限情形。 (6) 專人保管及操作情形。 3. 竊案、遺失（拾得）物或其他事件處理標準作業流程(SOP)訂定情形。 4. 交通應變（疏導）計畫訂定情形。 5. 員工教育訓練計畫及執行情形。 6. 其他與警政業務相關作為辦理情形。 		
<p>(八) 職業安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業安全衛生辦理情形。 2. 職業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. 是否所屬勞工、承攬人或承攬人所僱勞工發生職業災害傷亡者。 		
<p>二、環境整潔美化 (一) 環境清潔及垃圾處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		
<p>(二) 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。 4. 水資源有無回收再利用。 		
<p>(三) 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>三、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否符合法令規定。 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. 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。 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。 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。 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。 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。 6. 有無發生意外事故致遊客死亡者。 7. 個人資料之蒐集、處理及利用符合「個人資料保護法」及「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」等規定。 8. 整體硬體設施及空間品質完善。 		
<p>(三) 危險地區</p>	<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。 		
<p>四、遊客服務及設施維護管理</p> <p>(一) 櫃檯服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置地點適當。 2. 每日開放服務遊客。 3. 專人且提供貼心服務。 4. 員工穿著制服且服務態度親切。 5. 網路服務。 		
<p>(二) 解說服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 解說資訊及設備之設置位置及數量適當。 2. 解說資訊內容正確詳實且充分提供遊客使用。 3. 解說資訊隨時維修清理。 4. 有無設置專人解說，及其解說能力。 5. 解說資訊適時更新，編印清楚。 6. 採用雙語化或多語化解說服務。 7. 設置自導式解說設施。 		

<p>(三) 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，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。 		
<p>(四) 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。 3. 外訓後知識傳遞與分享。 4. 員工訓練成果之回饋機制。 		
<p>(五) 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>(六) 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. 設置身心障礙者及婦幼專用停車位。 6. 鋪面維護及綠化。 7. 照明設備與監視系統。 		
<p>五、園區發展與創新 (一) 配合政府各項政策，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。 5. 配合推動綠建築及節能減碳政策，具有成果。 		
<p>(二) 營塑企業品牌及形象</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. 與社區產業結合及帶動區域產業發展，具有成果。 3. 致力於寓教於樂、環境教育，提升企業形象，具有成果。 4. 致力建立品牌與國際化形象。 5. 參與公益活動及善盡企業社會責任，並具有成果。 		

<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。 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。 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>(四) 企業創新作為</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 社群經營及行銷。 3. 異業結盟及客層開發。 4. 特色商品及餐飲開發。 5. 引進資通訊技術進行園區服務智慧化。 6. 運用政府資源進行研發創新。 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。 8. 創新作為，提昇總和經營績效，具有成果。 		

修正說明：

依「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」訂定及「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」廢止，爰配合修正法規名稱。

第二點附表一（修正前）

觀光遊樂業業者經營管理與安全維護自主檢查紀錄表

附表一 觀光遊樂業業者經營管理與安全維護自主檢查紀錄表			
觀光遊樂業名稱：			
檢查日期： 年 月 日			
負責人： (簽章)	主管： (簽章)		填表人： (簽章)
檢查項目	檢查重點	檢查紀錄	地方政府處理方式
一、旅遊安全維護 (一) 觀光遊樂設施安全	<ol style="list-style-type: none"> 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) 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。 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。 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。 平時維護保養紀錄。 依有關規定辦理專業性檢查及紀錄。 定期檢查紀錄。 有無違規使用。 		
(二) 建築管理	<ol style="list-style-type: none"> 建築物之合法使用及管理。 衛生設備數量符合相關規範。 		
(三) 建築物及附屬設施友善環境	<p>為身心障礙人士、老人、婦女、嬰幼兒設置專用友善環境設施。</p> <p>友善環境設施指示標誌及使用說明是否明顯易見。</p> <p>無障礙設施、男女公廁比例及哺乳室等設施設置情形。</p> <p>持續進行友善環境設施改善計畫。</p>		

<p>(四) 消防安全</p>	<p>消防安全設備自行檢查及保養紀錄。 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) 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) 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>		
<p>(五) 建立緊急救護及救難系統</p>	<p>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。 救護人員之配置情形。 設置常設救護站及相關救護器材。 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) 是否已彙整意外事件之處置資料，且建立檢討對策。 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。)</p>		
<p>(六) 餐飲環境衛生</p>	<p>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。 廚房環境衛生管理情形。 從業人員衛生管理情形。 各項設備、器具及容器衛生管理符合規定。 原材料、食品儲存環境及管理情形。</p>		

<p>(七) 配合警政業務及案件預防措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與轄區警察機關（含分局、派出所）等聯繫窗口建立情形。 2. 裝設監視錄影設備情形。 <ol style="list-style-type: none"> (7) 重要出入口裝設情形。 (8) 普及率情形。 (9) 設備運作情形。 (10) 設備辨識度情形。 (11) 資料保存期限情形。 (12) 專人保管及操作情形。 3. 竊案、遺失（拾得）物或其他事件處理標準作業流程(SOP)訂定情形。 4. 交通應變（疏導）計畫訂定情形。 5. 員工教育訓練計畫及執行情形。 6. 其他與警政業務相關作為辦理情形。 		
<p>(八) 職業安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業安全衛生辦理情形。 2. 職業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. 是否所屬勞工、承攬人或承攬人所僱勞工發生職業災害傷亡者。 		
<p>二、環境整潔美化 (一) 環境清潔及垃圾處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		
<p>(二) 污水、廢水</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. 廢水、污水妥善處理。 6. 污水處理設施有專人維護管理。 7. 排水溝定期疏掃。 8. 水資源有無回收再利用。 		
<p>(三) 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>三、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否符合法令規定。 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. 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。 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。 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。 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。 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。 6. 有無發生意外事故致遊客死亡者。 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法」等規定。 8. 整體硬體設施及空間品質完善。 		
<p>(三) 危險地區</p>	<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。 		
<p>四、遊客服務及設施維護管理</p> <p>(一) 櫃檯服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置地點適當。 2. 每日開放服務遊客。 3. 專人且提供貼心服務。 4. 員工穿著制服且服務態度親切。 5. 網路服務。 		

(二) 解說服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 解說資訊及設備之設置位置及數量適當。 2. 解說資訊內容正確詳實且充分提供遊客使用。 3. 解說資訊隨時維修清理。 4. 有無設置專人解說，及其解說能力。 5. 解說資訊適時更新，編印清楚。 6. 採用雙語化或多語化解說服務。 7. 設置自導式解說設施。 		
(三) 消費資訊與權益	<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，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。 		
(四) 服務制度	<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。 3. 外訓後知識傳遞與分享。 4. 員工訓練成果之回饋機制。 		
(五) 指示標誌	<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。 		
(六) 停車場	<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. 設置身心障礙者及婦幼專用停車位。 6. 鋪面維護及綠化。 7. 照明設備與監視系統。 		

<p>五、園區發展與創新</p> <p>(一) 配合政府各項政策，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。 5. 配合推動綠建築及節能減碳政策，具有成果。 		
<p>(二) 營塑企業品牌及形象</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. 與社區產業結合及帶動區域產業發展，具有成果。 3. 致力於寓教於樂、環境教育，提升企業形象，具有成果。 4. 致力建立品牌與國際化形象。 5. 參與公益活動及善盡企業社會責任，並具有成果。 		
<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。 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。 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>(四) 企業創新作為</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 社群經營及行銷。 3. 異業結盟及客層開發。 4. 特色商品及餐飲開發。 5. 引進資通訊技術進行園區服務智慧化。 6. 運用政府資源進行研發創新。 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。 8. 創新作為，提昇總和經營績效，具有成果。 		

第三點附表二（修正後）

地方主管機關辦理觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查紀錄表

附表二 地方主管機關辦理觀光遊樂業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（星期 ） 午 時			
檢查單位：		檢查人員：	
檢查項目	檢查重點	檢查情形	地方政府權管單位
一、旅遊安全 維護 (一) 觀光遊樂設施安全	觀光遊樂業依觀光遊樂業管理規則第十九條規定應報請地方主管機關備查之服務項目，依下列方式辦理檢查。 1. 機械遊樂設施（依建築法及機械遊樂設施設置及檢查管理辦法等法規之規範）。 2. 水域遊樂設施（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等法規之規範）。 3. 陸域遊樂設施（依電子遊戲場業管理條例等法規之規範）。 4. 空域遊樂設施（依熱氣球載人飛航活動或繫留作業等法規之規範）。 5. 其他經主管機關核定之遊樂設施。		依地方政府權責分工
(二) 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。		建管主管單位
(三) 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） 5. 是否依規定使用防焰物品。		消防主管單位

<p>(四) 建立緊急救護及救難系統</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。) 	<p>衛生主管 單位</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、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。 	<p>衛生主管 單位</p>
<p>(六) 配合警政業務及案件預防措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與轄區警察機關 (含分局、派出所) 等聯繫窗口建立情形。 2. 裝設監視錄影設備情形。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 重要出入口裝設情形。 (2) 普及率情形。 (3) 設備運作情形。 (4) 設備辨識度情形。 (5) 資料保存期限情形。 (6) 專人保管及操作情形。 3. 竊案、遺失 (拾得) 物或其他事件處理標準作業流程 (SOP) 訂定情形。 4. 交通應變 (疏導) 計畫訂定情形。 5. 員工教育訓練計畫及執行情形。 6. 其他與警政業務相關作為辦理情形。 	<p>警政主管 單位</p>

(七) 職業安全衛生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業安全衛生辦理情形。 2. 職業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. 是否所屬勞工、承攬人或承攬人所僱勞工發生職業災害傷亡者。 		勞安主管單位
二、環境整潔美化 (一) 環境清潔及垃圾處理	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		環保主管單位
(二) 污水、廢水	<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。 4. 水資源有無回收再利用。 		環保主管單位
(三) 公廁	<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. 建議蹲式廁間建議設置扶手。 		環保主管單位
三、遊樂業者管理 (一) 投保公共意外責任保險額度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保公共意外責任保險額度是否符合法令規定。 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) 		觀光主管單位

<p>(二) 業者經營管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 6. 有無發生意外事故致遊客死亡者。 7. 個人資料之蒐集、處理及利用符合「個人資料保護法」及「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」等規定。 	<p>觀光主管單位</p>
<p>(三) 危險地區</p>	<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。 	<p>觀光主管單位</p>
<p>四、遊客服務及設施維護管理</p> <p>(一) 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，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。 	<p>消保主管單位</p>
<p>(二) 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>觀光主管單位</p>

(三) 停車場	<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. 設置身心障礙者及婦幼專用停車位。 6. 鋪面維護及綠化。 7. 照明設備與監視系統。 	交通主管 單位
建議事項：		
備註： <ol style="list-style-type: none"> 1. 觀光遊樂業經檢查結果有不合規定者，除令限期改善，屆期仍未改善者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰；情節重大者，並得定期停止其營業之一部或全部；經受停止營業處分仍繼續營業者，廢止其營業執照或登記證。 2. 經檢查結果，有不合規定且危害旅客安全之虞者，在未完全改善前，得暫停其設施或設備一部或全部之使用。 		

修正說明：

依「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」訂定及「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」廢止，爰配合修正法規名稱。

第三點附表二（修正前）

地方主管機關辦理觀光遊樂業經營管理與安全維護檢查紀錄表

附表二 地方主管機關辦理觀光遊樂業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（星期 ） 午 時			
檢查單位：		檢查人員：	
檢查項目	檢查重點	檢查情形	地方政府權管單位
一、旅遊安全 維護 (一) 觀光遊樂設施安全	觀光遊樂業依觀光遊樂業管理規則第十九條規定應報請地方主管機關備查之服務項目，依下列方式辦理檢查。 1. 機械遊樂設施（依建築法及機械遊樂設施設置及檢查管理辦法等法規之規範）。 2. 水域遊樂設施（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等法規之規範）。 3. 陸域遊樂設施（依電子遊戲場業管理條例等法規之規範）。 4. 空域遊樂設施（依熱氣球載人飛航活動或繫留作業等法規之規範）。 5. 其他經主管機關核定之遊樂設施。		依地方政府權責分工
(二) 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。		建管主管單位
(三) 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） 5. 是否依規定使用防焰物品。		消防主管單位

<p>(四) 建立緊急救護及救難系統</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。) 	<p>衛生主管單位</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、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。 	<p>衛生主管單位</p>
<p>(六) 配合警政業務及案件預防措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與轄區警察機關(含分局、派出所)等聯繫窗口建立情形。 2. 裝設監視錄影設備情形。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 重要出入口裝設情形。 (2) 普及率情形。 (3) 設備運作情形。 (4) 設備辨識度情形。 (5) 資料保存期限情形。 (6) 專人保管及操作情形。 3. 竊案、遺失(拾得)物或其他事件處理標準作業流程(SOP)訂定情形。 4. 交通應變(疏導)計畫訂定情形。 5. 員工教育訓練計畫及執行情形。 6. 其他與警政業務相關作為辦理情形。 	<p>警政主管單位</p>

<p>(七) 職業安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業安全衛生辦理情形。 2. 職業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. 是否所屬勞工、承攬人或承攬人所僱勞工發生職業災害傷亡者。 		<p>勞安主管 單位</p>
<p>二、環境整潔美化</p> <p>(一) 環境清潔及垃圾處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 		<p>環保主管 單位</p>
<p>(二) 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。 4. 水資源有無回收再利用。 		<p>環保主管 單位</p>
<p>(三) 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. 建議蹲式廁間建議設置扶手。 		<p>環保主管 單位</p>
<p>三、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否符合法令規定。 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>觀光主管 單位</p>

<p>(二) 業者經營管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 6. 有無發生意外事故致遊客死亡者。 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法」等規定。 	<p>觀光主管單位</p>
<p>(三) 危險地區</p>	<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。 	<p>觀光主管單位</p>
<p>四、遊客服務及設施維護管理</p> <p>(一) 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，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。 	<p>消保主管單位</p>
<p>(二) 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>觀光主管單位</p>

(三) 停車場	<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. 設置身心障礙者及婦幼專用停車位。 6. 鋪面維護及綠化。 7. 照明設備與監視系統。 		交通主管 單位
建議事項：			
備註： <ol style="list-style-type: none"> 3. 觀光遊樂業經檢查結果有不合規定者，除令限期改善，屆期仍未改善者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰；情節重大者，並得定期停止其營業之一部或全部；經受停止營業處分仍繼續營業者，廢止其營業執照或登記證。 4. 經檢查結果，有不合規定且危害旅客安全之虞者，在未完全改善前，得暫停其設施或設備一部或全部之使用。 			

第八點附表三（修正後）

交通部觀光署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	
備註：	
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。	

修正理由：配合組織改制，修正機關名稱。

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「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」等規定。</p> <p>(8) 整體硬體設施及空間品質完善。</p>	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>

	<p>3. 危險地區</p> <ul 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。 <p>■ 遊客服務及設施維護管理</p> <p>1. 櫃檯服務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 設置地點適當。 (2) 每日開放服務遊客。 (3) 專人且提供貼心服務。 (4) 員工穿著制服且服務態度親切。 (5) 網路服務。 <p>2. 解說服務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 解說資訊及設備之設置位置及數量適當。 (2) 解說資訊內容正確詳實且充分提供遊客使用。 (3) 解說資訊隨時維修清理。 (4) 有無設置專人解說，及其解說能力。 (5) 解說資訊適時更新，編印清楚。 (6) 採用雙語化或多語化解說服務。 (7) 設置自導式解說設施。 <p>3. 消費資訊與權益</p> <ul 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，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。 <p>4. 服務制度</p> <ul 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>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</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>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</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>	
<p>建議事項(非評分項目)：</p>		

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。

修正說明：

依「交通部指定觀光產業類非公務機關個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」訂定及「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」廢止，爰配合修正法規名稱。

第八點附表三（修正前）

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	
備註：	
<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 	

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法」等規定。</p> <p>(8) 整體硬體設施及空間品質完善。</p>	<p>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</p>

	<p>3. 危險地區</p> <ul 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。 <p>■ 遊客服務及設施維護管理</p> <p>1. 櫃檯服務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 設置地點適當。 (2) 每日開放服務遊客。 (3) 專人且提供貼心服務。 (4) 員工穿著制服且服務態度親切。 (5) 網路服務。 <p>2. 解說服務</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 解說資訊及設備之設置位置及數量適當。 (2) 解說資訊內容正確詳實且充分提供遊客使用。 (3) 解說資訊隨時維修清理。 (4) 有無設置專人解說，及其解說能力。 (5) 解說資訊適時更新，編印清楚。 (6) 採用雙語化或多語化解說服務。 (7) 設置自導式解說設施。 <p>3. 消費資訊與權益</p> <ul 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，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。 <p>4. 服務制度</p> <ul 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>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</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>■ 符合規定，具體事項如下：</p> <p>■ 應改善事項</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：

4. 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。
5. 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。
6. 「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。