

# 113 年度彰化縣商圈友善店家徵選 報名簡章

## 壹、計畫目的

為迎接 2025 台灣設計展在彰化，特選定設計展展區(彰北展區、彰南展區及鹿港展區)辦理商圈友善店家徵選示範計畫，期透過本計畫提供國內外遊客優質的友善服務，在遊逛過程中能感受到彰化人的熱情、溫暖與友善服務，進而延長旅遊停留時間，刺激遊客在彰化消費，提振在地經濟。

今年彰化友善店家將以「彰化友饗」、「彰化友禮」及「彰化友趣」三大主題做為評選類別，發掘具彰化特色文化、友善精神的各式店家，從提供每日活力源泉的餐飲店家、在地特色的伴手禮店家及日常生活各式商業服務店家，以期展現屬於彰化風土、文化的特色性及友善城市精神。

## 貳、辦理單位

主辦單位：彰化縣政府

執行單位：地平線文化事業股份有限公司

## 參、報名資格

- 一、具備公司、商業或稅籍等相關證明文件，並位於彰化縣有實體店面之店家。
- 二、符合 5 項(含)以上彰化友善服務項目及具有友善服務熱忱。
- 三、一年內無違反食品衛生管理、環保、勞工安全衛生等裁處紀錄。

## 肆、徵選類別

- 一、「彰化友饗」：以彰化美食為主軸，提供內用、外帶等餐飲服務為主之店家。
- 二、「彰化友禮」：販售手工藝品、紀念品、當地特產、伴手禮等商品之店家。
- 三、「彰化友趣」：提供休閒娛樂、生活雜貨、服飾配件、旅宿服務或其他遊憩體驗活動之業者。

## 伍、 徵選流程

報名需填寫紙本報名表或填寫線上報名表單於截止日 **10月21日下午5點**前寄達或送出，郵寄以郵戳為憑。由「113彰化友善店家工作小組」審核資料。

文件內容若有疏漏，將由工作小組專人聯繫報名店家，限期補件，逾期未完成視同棄權；截止日期後，評審委員將依據報名資料進行第一階段書面資料審查。由書面審查優選 150 名店家進行第二階段評審委員實地訪查。



### 一、報名申請

#### 1. 方法一：郵寄報名

填妥附件報名表後，掛號郵寄至 500051 彰化縣彰化市彰馬路 253 號 1 樓「113彰化友善店家工作小組 收」。

#### 2. 方法二：Email 報名

填妥附件報名表後，透過電子郵件(email)傳送至 113chfs@gmail.com，並於主旨標註「我要報名 113 彰化友善店家-[店家名]」。

#### 3. 方法三：線上報名

填寫「報名 113 彰化友善店家」線上表單。

<https://forms.gle/vFWgn2ytxRfuz49v8>



## 二、書面審核資料填寫

1. 報名店家請填寫書面審核資料
  - 店家基本資料（名稱、聯絡人電話及 E-mail、店家地址等）。
  - 書面審查資料（店家簡介、友善服務項目及佐證、商品或服務及營業場所照片、專業證照、評論報導及得獎紀錄）。
2. 照(圖)片檔請提供 2500\*2500 像素 JPG 格式(至少 2MB 最大 10MB)。
3. 書面審核資料填寫於截止日 10 月 21 日後恕不接受修改。
4. 彰化友善店家工作小組不主動退還報名表件，活動結束後將交由主辦單位銷毀，有需要者請自行備份。
5. 將安排評審委員進行審查。第一階段評優選出前 150 名店家後，將陸續安排實地訪查，待各階段審查完成後，公告入選店家。

## 陸、 評選機制說明

本活動評選機制採二階段評選辦理，第一階段書面審查優選出150家，進入第二階段實地訪查進行評選。評選項目說明如下：

### 一、第一階段：書面審查

將以店家填寫之基本資料(店家簡介、商品或服務相關資訊)、加分項目(媒體報導、專業證照、得獎紀錄、參展紀錄、企業社會參與)與5項(含)以上友善服務項目符合之佐證資料，由書面審查優選前150名店家進入下一階段實地訪查。

#### 1. 評分等級說明：

- A級：達到9項(含)以上之友善服務項目，且兼具社會貢獻或在地連結等正面形象。
- B級：達到5~8項(含)以上之友善服務項目，並符合社會貢獻或在地連結之正面形象。
- C級：達到5項(含)之友善服務項目標準。
- D級：勾選5項(含)之友善服務項目，僅1至2項未符合友善服務項目之標準，但具輔導及改善潛力。(將於實地訪查前建議改善方法)
- E級：未能達到5項(含)之友善服務項目，無法進入複選。

根據評分等級，E級標準的店家未能進入第二階段複選，D級標準將根據加分項目(媒體報導、專業證照、得獎紀錄、參展紀錄、企業社會參與)得分排序，擇優至前150名店家進入下一階段實地訪查。

#### 2. 加分項目(每一項目至多一分，上限5分)：

- 媒體報導(1分)：專題報導、雜誌評論、媒體新聞播出等。
- 專業證照(1分)：如技術或專業證書、品質管理證書等。
- 得獎紀錄(1分)：政府表彰獎項、國內外競賽獎項等。
- 參展紀錄(1分)：專業領域的展會、博覽會或業界交流會等。
- 企業社會參與(1分)：公益活動、環保倡導、教育支持、社區建設等投入參與。

### 3. 友善服務項目說明：

以下友善服務項目不僅能夠提升顧客體驗，更將聯合國可持續發展目標(SDGs)概念融入，能夠在多個層面支持可持續發展目標，展示店家/企業對社會責任的承諾。

友善服務	說明	友善服務	說明
 <p>語言友善</p>	<p><b>語言友善</b> 提供外語菜單或場域雙語標示，以促進消費過程順暢。</p>	 <p>無障礙友善</p>	<p><b>無障礙友善</b> 在營運場域內提供無障礙設備或讓身障者入店通行順暢。例：坡道、扶手、無障礙廁所等任一項。</p>
	SDG 10:減少不平等		SDG 11:可持續城市與社區
 <p>哺集乳友善</p>	<p><b>哺集乳友善</b> 免費提供顧客或需求者哺(集)乳友善空間</p>	 <p>親子友善</p>	<p><b>親子友善</b> 提供親子同遊空間、兒童餐點或遊具之消費服務。</p>
	SDG 3:健康與福祉		SDG 4:優質教育
 <p>多元支付</p>	<p><b>多元支付</b> 提供現金以外的交易方式。例：信用卡、悠遊卡、電子票證、電子支付等任一項。</p>	 <p>友善廁所</p>	<p><b>友善廁所</b> 免費提供顧客使用店內廁所。</p>
	SDG 8:體面工作和經濟增長		SDG 3:健康與福祉
 <p>Free WiFi</p>	<p><b>Free WiFi</b> 免費提供顧客無線網路連接服務。</p>	 <p>充電友善</p>	<p><b>充電友善</b> 提供電源插座供顧客充電。</p>
	SDG 9:工業、創新和基礎設施		SDG 9:工業、創新和基礎設施
 <p>素食友善</p>	<p><b>素食友善</b> 提供全素/蛋奶素餐點服務。</p>	 <p>性別友善</p>	<p><b>性別友善</b> 尊重多元性別傾向，提供無性別偏見、安全、友善，杜絕性侵害或性騷擾之空間。</p>
	SDG 12:負責任的消費和生產		SDG 5:性別平等
 <p>月經友善</p>	<p><b>月經友善</b> 提供生理用品解決顧客月經來潮的不便。</p>	 <p>在地食材友善</p>	<p><b>在地食材友善</b> 優先使用本縣生產的食材製作餐點。</p>
	SDG 3:健康與福祉		SDG 15:陸地生態

## 二、第二階段：實地訪查

依照以下評分項目，評審委員至各報名店家進行實地訪查，依評選類別性質不同，提供不同評分提示參考。

### ● 彰化友饗

評分項目	評分提示		實地訪查分數
友善服務提供內容 (40%)	1. 根據店家報名時選擇的友善服務項目(如語言友善、無障礙友善、親子友善等)，檢核實際提供情況。	15分	40分
	2. 評估友善服務的執行效果和完整性，如：無障礙設施是否符合標準、哺集乳室的私密性和舒適度等。	15分	
	3. 額外提供的友善服務，如：設置休息區、提供電話或網路預約服務、提供充足的諮詢服務等。	10分	
整體服務品質(60%)	1. 業者/店主服務品質：店家是否主動針對顧客滿意度與意見調整服務內容、規劃內部培訓以提升服務品質。	10分	60分
	2. 餐飲資訊：提供清晰且完整的餐點或服務相關資訊描述明確(餐點特色、價格範圍、服務覆蓋範圍)	10分	
	3. 特色美食代表性：具在地特色故事或可體現文化傳統或歷史淵源，如：彰化或家鄉的故事等。	10分	
	4. 餐飲環境：用餐及製作餐點環境清潔度及衛生情況，環境佈置舒適度、動線規劃設計及美觀度。	10分	
	5. 品牌形象：品牌識別系統一致性(招牌、文宣、制服等)與完整度，及網路行銷活躍度	10分	
	6. 綠色消費與生產(SDG 12)：使用當地生產的食材或優先採購有機產品，提供減少浪費食物的措施或採用環保包裝的材料。	10分	
合計			100分

● 彰化友禮

評分項目	評分提示		實地訪查 分數
友善服務提供內容 (40%)	1. 根據店家報名時選擇的友善服務項目(如語言友善、無障礙友善、親子友善等)，檢核其實際提供情況。	15 分	40 分
	2. 評估友善服務的執行效果和完整性，如：無障礙設施是否符合標準、哺集乳室的私密性和舒適度等。	15 分	
	3. 額外提供的友善服務，如：設置休息區、提供電話或網路預約服務、提供充足的諮詢服務等。	10 分	
整體服務品質 (60%)	1. 業者/店主服務品質：店家是否主動積極推行友善服務，如：針對顧客滿意度與意見調整服務內容、規劃內部培訓以提升服務品質。	10 分	60 分
	2. 商品資訊：資訊完整度(如名稱、售價、商品成分或原料材質、製造保存期限、產地等)商品或原料食材具備相關檢驗報告。	10 分	
	3. 市場價值潛力：產品創新具差異化，提供客製化體驗、跨界合作或具多功能性滿足不同消費者需求。	10 分	
	4. 商品在地化：使用當地食材或具在地特色故事，如：彰化或家鄉的故事等。	10 分	
	5. 行銷經營：網路營銷效果及社群媒體運營成效與活躍度。	10 分	
	6. 綠色消費與生產(SDG 12)：提供可重複使用或可回收的包裝，並減少過度包裝。即確保所販售商品符合環保和道德生產標準。	10 分	
<b>合計</b>			<b>100 分</b>

● 彰化友趣

評分項目	評分提示		實地訪查 分數
友善服務提供內容 (40%)	1. 根據店家報名時選擇的友善服務項目(如語言友善、無障礙友善、親子友善等)，檢核其實際提供情況。	15分	40分
	2. 評估友善服務的執行效果和完整性，如：無障礙設施是否符合標準、哺集乳室的私密性和舒適度等。	15分	
	3. 額外提供的友善服務，如：設置休息區、提供電話或網路預約服務、提供充足的諮詢服務等。	10分	
整體服務品質 (60%)	1. 業者/店主服務品質：店家是否主動積極推行友善服務，如：針對顧客滿意度與意見調整服務內容、規劃內部培訓以提升服務品質。	10分	60分
	2. 商品或服務提供完整資訊(如名稱、售價、服務描述)，以及服務相關專業認證。	10分	
	3. 商品或服務體驗之獨特性、具客製化服務。或具有彰化在地特色，傳承歷史文化、技藝或服務者。	10分	
	4. 品牌形象：品牌識別系統一致性(招牌、文宣、制服等)與完整度。	10分	
	5. 行銷經營：網路營銷效果及社群媒體運營成效與活躍度。	10分	
	6. 文化城鄉(SDG 11)：支持本地傳統或文化遺產保護，將文化體驗融入活動中或串連週邊區域，促進文化認同。	10分	
<b>合計</b>			<b>100分</b>

## 柒、 113 年「彰化縣商圈友善店家」之權利及義務

入選店家除了可獲得彰化縣政府友善店家認證外，亦享有多項行銷資源、媒體曝光機會，有助於店家品牌提升，進而擴大商機。除此之外，店家另享有以下權利與義務：

### 一、店家權利

- 彰化友善店家認證通過後即可獲得標章使用權；通過認證後執行單位提供友善標誌製作物一次，於一年內有效期限內若有損壞需更換者，則店家需負擔再製作費用。
- 可優先參加由彰化縣政府相關單位所舉辦之活動。獲推薦至政府相關單位所舉辦之推廣展售會（美食展/旅遊展/加盟展…）。
- 獲得參加友善店家行銷推廣活動之機會，搭配活動專屬優惠有助於刺激消費和提升店家業績。
- 透過本活動整體宣傳、媒體報導、臉書宣傳活動及活動官網等曝光機會，可增加參與店家曝光度並吸引更多消費者訪店。
- 獲選店家將受邀出席成果發表記者會，由縣府表揚以茲鼓勵。
- 入選店家將優先參加由彰化縣政府及相關單位提供的專業輔導計劃，包括但不限於服務品質提升、品牌行銷策略、永續經營模式等，幫助店家進一步提升競爭力。
- 經審查符合 5 項以上友善指標之獲獎店家，將獲頒獎勵金新臺幣 5,000 元。若涉及營業場域改造者，如：無障礙設施改善、廁所硬體改善等，將頒發獎勵金新臺幣 1 萬元。最高總獎勵金額為新台幣 55 萬元整。

### 二、店家義務

- 因應本活動所提供之文字、故事、照片、設計圖檔等為活動宣傳運用，主辦單位具有公開展示、宣傳、應用、重製與編輯等權利。
- 店家需確實配合將友善店家識別放置於店家明顯位置，如店舖展示牆、櫃檯或店家資產之器材設備上等，若無前述適宜擺放處，需配合主辦單位建議方式辦理。

- 通過認證之店家需接受執行單位不定期派員追蹤訪視，以確保標章認證品質。若有不符相關規定者，得於期限內改善，未於期限內改善符合規定者，經機關審議後予以終止彰化友善店家認證。
- 店家需配合主辦單位各項活動，協助推廣宣傳，並作為追蹤考核之參考依據，配合填寫活動相關問卷，以供後續活動改善及建議。

### 三、資格撤銷機制：

為維持彰化友善店家的名譽及品質，違反下列事項者，若經團隊勸導溝通仍未改善，即取消認證資格，收回友善店家識別及取消相關權利。

- 對於彰化友善店家與消費者間倘產生消費爭議，除應依據本縣消費爭議處理機制處理，情節重大者，得為撤銷資格。
- 經民眾檢舉，若有服務態度不佳、商品品質問題、設施或環境造成消費者負面消費體驗等，經查核內容屬實者。
- 經檢證無法正常營業，恐影響將來營運及彰化友善店家品牌聲譽者。
- 其他違反相關法律規定者。
- 其他經主辦單位或民眾檢舉判定消費糾紛情節重大者。
- 主辦單位保留新增、修改及刪除本活動辦法條文之相關權利，若有更動，以本活動官網公告為主。

## 捌、 聯絡方式

### 一、113 彰化友善店家工作小組：

聯絡電話：04-7060727 廖先生

(星期一至五 9:00-12:00、13:00-17:00)

聯絡地址：彰化縣彰化市彰馬路 253 號 1 樓

電子信箱：[113chfs@gmail.com](mailto:113chfs@gmail.com)

### 二、彰化縣政府經濟暨綠能發展處：

聯絡電話：04-7532176 劉小姐

(星期一至五 9:00-12:00、13:00-17:00)

113年度彰化友善店家 報名表

店家名稱			
事業名稱 (登記之公司行號)		負責人姓名	
統一編號			
營業地址 (實體店面營業處)			
聯絡人		聯絡 方式	電話(必填):
			E-mail(必填):
			Line ID:
店家官網/FB/IG (無則免填)			
徵選類別 (限擇一類別報名)	<input type="checkbox"/> 彰化友饗 <input type="checkbox"/> 彰化友禮 <input type="checkbox"/> 彰化友趣		
申請項目	具備友善服務內容	照片佐證	
語言友善	提供外語菜單或場域雙語標示，以促進消費過程順暢。	(請佐附相關證明照片)	
哺(集)乳友善	免費提供顧客或需求者哺(集)乳友善空間	(請佐附相關證明照片)	

申請項目	具備友善服務內容	照片佐證
多元支付	提供現金以外的交易方式。 例：信用卡、悠遊卡、電子票證、電子支付等任一項。	(請佐附相關證明照片)
Free WiFi	免費提供顧客無線網路連接服務。	(請佐附相關證明照片)
素食友善	提供全素/蛋奶素餐點服務。	(請佐附相關證明照片)
月經友善	提供生理用品解決顧客月經來潮的不便。	(請佐附相關證明照片)
無障礙友善	在營運場域內提供無障礙設備或讓身障者入店通行順暢。例：坡道、扶手、無障礙廁所等任一項。	(請佐附相關證明照片)
親子友善	提供親子同遊空間、兒童餐點或遊具之消費服務。	(請佐附相關證明照片)

申請項目	具備友善服務內容	照片佐證
友善廁所	免費提供顧客使用店內廁所。	(請佐附相關證明照片)
充電友善	提供電源插座供顧客充電。	(請佐附相關證明照片)
性別友善	尊重多元性別傾向，提供無性別偏見、安全、友善，杜絕性侵害或性騷擾之空間。	(請文字陳述)
在地食材友善	優先使用本縣生產的食材製作餐點。	(請佐附相關證明照片)
店家介紹敘述	(請提供150-200字店家介紹供活動使用)	
加分項目 <input type="checkbox"/> 媒體報導 <input type="checkbox"/> 專業證照 <input type="checkbox"/> 得獎紀錄 <input type="checkbox"/> 參展紀錄 <input type="checkbox"/> 企業社會參與	(請佐附相關證明文件)	

店家照片	<p>請提供5張以上店家照片，照片至少為2500*2500像素或至少2MB 最大10MB 之 jpg 檔，橫式照片為佳，樣式需包含：</p> <p>1. 店家空間（例：空間照片、店家招牌）</p> <p>2. 店家商品（例：商品近照）</p>
申請店家簽章	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: right;">民國 113年 月 日</p>
<p>*本單位特此聲明本報名表所提供資料完全屬實，如有不實，願負一切責任。</p> <p>*所有欄位務必全數填寫，應填未填或未依規定填寫者為不合格，將不予受理。</p>	

※備註：

1. 報名成功後，已填寫之資料若需修改，請致電執行單位申請。
2. 主辦單位具保留、修改及解釋活動內容之權利。
3. 店家資料表與照片請以規定格式回傳「113彰化友善店家工作小組」，並與執行單位確認報名成功。  
 \*格式範例：「我要報名彰化友善店家-[店家名]」  
 (1) 郵寄：彰化縣彰化市彰馬路253號1樓「113彰化友善店家工作小組 收」。  
 (2) Email：113chfs@gmail.com  
 (3) 填寫「報名113彰化友善店家」線上表單  
<https://forms.gle/vFWgn2ytXRfuz49v8>
4. 活動專線：04-7060727 廖先生(星期一至五9:00-12:00、13:00-17:00)
5. 彰化縣政府經濟暨綠能發展處 聯絡電話：04-7532176 劉小姐  
 (星期一至五9:00-12:00、13:00-17:00)