

# 114 年度彰化縣友善店家徵選 報名簡章

## 壹、計畫目的

為推動彰化縣友善消費環境，114 年度彰化縣政府持續推動「彰化友善店家」計畫，並將透過多元數位行銷、創意活動推廣，提高友善店家能見度，打造更具溫度與吸引力的商圈環境。

本年度彰化友善店家延續「彰化友饗」、「彰化友禮」及「彰化友趣」三大主題做為評選類別，並新增「星級評鑑制度」，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、於彰化縣內，依法登記營業，並設有實體店面。
- 二、提供至少 5 項(含)以上彰化友善服務項目，以提升消費者體驗。
- 三、願意接受本計畫評鑑作業，並依結果接受星級認證。
- 四、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。

備註:113 年度入選之友善店家將於 114 年底辦理評鑑作業，無須再次申請

## 肆、徵選類別

- 一、「彰化友饗」：以提供內用、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 **6月30日下午5點**前寄達或送出，郵寄以郵戳為憑。由「114彰化友善店家工作小組」審核資料。工作小組將於5個工作日內以電子郵件或電話通知「報名完成」。

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。並依評分等級進入第二階段實地訪查。



### 一、報名申請

#### (一)方法一：郵寄報名

填妥附件報名表，掛號郵寄至 50063 彰化縣彰化市華山路 37 號 9F 之 3B「114彰化友善店家工作小組 收」。

#### (二)方法二：Email 報名

填妥附件報名表後，寄至 [113chfs@gmail.com](mailto:113chfs@gmail.com)，郵件主旨註明「我要報名 114 彰化友善店家-[店家名稱]」。

#### (三)方法三：線上報名

填寫「報名 114 彰化友善店家」線上表單。

<https://forms.gle/MEv2QPff3e57G7hF7>

※報名截止時間為 114 年 6 月 30 日下午 5 時（郵寄以郵戳為憑）。

## 二、書面審核資料填寫

### (一) 報名店家請填寫書面審核資料

1. 店家基本資料（名稱、聯絡人、聯絡資訊、店家地址等）。
2. 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）。

(二) 照片規格：每張 2500\*2500 像素 JPG 格式（至少 2MB 最大 10MB）。

(三) 書面審核資料填寫於截止日後恕不接受修改。

(四) 報名資料不予退還，活動結束後將交由主辦單位銷毀，請自行備份

(五) 「114 彰化友善店家工作小組」負責初審，如資料不齊，將通知限期補件；逾期未補件視同棄權。

## 陸、評鑑機制說明

本活動評選機制採二階段評選辦理，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與友善服務項目符合之佐證資料，並依照評分等級進入下一階段實地訪查。分級如下：

分級	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 7 至 8 項(含)以上之友善服務項目，並具正面形象。
C 級	達到 5 項(含)之友善服務項目標準。
D 級	未達到 5 項(含)以上友善服務標準，不進入第二階段複選。

說明：D 級店家無法進入複選；A~C 級店家可進入第二階段實地訪查。

## 二、第二階段：實地訪查與星級認證

依照以下評分項目，評審委員至各報名店家進行實地訪查評分：

評分項目	評分提示		分數
友善服務項目 (50%)	1. 檢核友善服務項目實際提供情況。	25分	50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、哺集乳室舒適度等。	20分	
	3. 額外提供的友善服務，如：提供預約服務、提供遊憩諮詢服務等。	5分	
整體服務品質(40%)	1. 食品、餐飲及公共設施整潔、動線暢通。	10分	40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)。	10分	
	3. 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	
	4. 行銷經營：網路營銷及社群媒體運營成效。	10分	
創新及特色服務 (10%)	1. 服務在地化：使用當地原物料及來源品質，或體驗服務與地方連結特色。	5分	10分
	2. 商品設計：商品或空間環境具創意性，呈現設計美學。	5分	
合計			100分

依據書面審查結果及現場評鑑，授與以下星級：

星級	評鑑條件
三星級	書面 A 級店家，由 2 位評審委員至店家實地訪查，確認達 9 項(含)以上友善項目。 註:獲得三星級店家有機會在全國媒體版面露出。
二星級	1. 書面 B 級店家，由 1 位評審委員及工作小組訪查，確認達 7 至 8 項(含)友善項目。 2. 書面 C 級店家，經工作小組實地訪查輔導且於限期完成改善後，達 7 至 8 項(含)者。
一星級	書面 C 級由工作小組訪查，確認達 5 至 6 項(含)友善項目，核發一星級認證。

## 柒、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。

	<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>SDG 10：減少不平等</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> <p>SDG 11：可持續城市與社區</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>SDG 3：健康與福祉</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> <p>SDG 4：優質教育</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>SDG 8：體面工作和經濟增長</p>		<p><b>友善廁所</b> 免費提供顧客使用店內廁所。</p> <p>SDG 3：健康與福祉</p>
	<p><b>Free WiFi</b> 免費提供顧客無線網路連接服務。</p> <p>SDG 9：工業、創新和基礎設施</p>		<p><b>充電友善</b> 提供電源插座供顧客充電。</p> <p>SDG 9：工業、創新和基礎設施</p>
	<p><b>素食友善</b> 提供全素／蛋奶素餐點服務。</p> <p>SDG 12：負責任的消費和生產</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> <p>SDG 5：性別平等</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>SDG 3：健康與福祉</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> <p>SDG 15：陸地生態</p>

## 捌、114 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

#### (一) 官方認證與星級標誌授權

獲頒「彰化友善店家」官方認證及星級標誌，授權店家公開展示，強化品牌信任度。

#### (二) 專屬網頁與宣傳曝光

於官方網站設立店家專頁，並透過新聞媒體、社群平台推播，擴大曝光效益。

#### (三) 行銷推廣活動

優先參與友善店家行銷推廣專案，搭配專屬優惠促銷，提升業績與來客數。

### 二、店家義務

#### (一) 授權宣傳素材使用

店家需同意本活動使用其提供之文字、故事、照片、設計圖檔等，作為活動宣傳素材。主辦單位有權進行公開展示、宣傳、應用、重製及編輯。

#### (二) 店內環境與服務品質要求

店家需確保營業場所符合安全、衛生、環保及友善服務標準，並積極處理消費糾紛，維護品牌形象。

#### (三) 配合年度評鑑作業

接受電話訪查、實地訪查評鑑，並依評鑑結果進行必要改善，維持認證星級。

#### (四) 配合官方推廣宣傳

店家需配合官方網站、社群媒體、新聞平台等曝光推廣作業，並應適時提供品牌資訊、照片、故事素材等供宣傳使用。

### 三、資格撤銷機制：

為確保「彰化友善店家」整體形象與消費者信賴，若店家違反義務，將依以下程序處理：

- (一)初次違規：：通知限期改善，若能於期限內完成改善，保留資格。
- (二)二次違規：若屆期未改善或再次違規，暫停資格3個月，並自官方平台移除相關資訊。
- (三)重大違規：若涉及重大違規事件（如食品安全違規、惡性消費爭議等），即刻取消資格，並禁止未來再次申請。

四、本權利及義務條款適用於所有114年度獲選之友善店家，有效期間至115年8月31日。

五、主辦單位及專案工作小組保留對本條款之最終解釋權，並可依實際運作情況適時修正規範。

### 玖、聯絡方式

一、114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：彰化縣彰化市華山路37號9F之3B

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)