

凰金遊程評核基準表



凰金遊程

GOLDEN YEARS

評核基準表

鳳金旅遊認證標章評核，主要分為 5 大構面，15 項目，36 項基礎指標，21 項創意指標，評核方式採積分制，並設定★為必達指標。

5 大構面包括：A 餐食(15 分+9 分)、B 住宿(20 分+9 分)、C 旅遊目的地體驗(30 分+11 分)、D 購物(10 分+7 分)、E 行程(25 分+14 分)。

【評分規則】

- 一、**基礎指標為配分 100 分**，採三分法與二分法評核並行，完全未達成定義內容之說明不予計分，三分法之指標，部分達成則獲得中間分數，高度達成獲得最高配分；二分法之指標，部分達成以上則獲得該配分。
- 二、**創意指標配分為 50 分**，最多加 50 分，符合 1 項得加 1 分，皆設有最高加分上限。
- 三、基礎指標與創意指標皆有開放式欄位，提供業者自行發揮。
- 四、基礎指標加上創意指標總分為 150 分。
- 五、此次試評以簡要說明中之條列文字為主要評核內容，佐證圖片為參考。

【通過門檻】

- 一、基礎指標加上創意指標，合計門檻須達 **100 分(一日遊 80 分)**。
- 二、鳳金基礎指標最低門檻須達 **60 分(一日遊 48 分)**。
- 三、符號「★」為**必達指標**，若該項指標未獲得分數，無法通過認證。

構面 A 餐食(15)

*註:指行程中，所安排的餐廳、下午茶、體驗美食等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
A1 餐食 適性 (5)	★A101 行程餐食安排之適性 化。	符合 3 項以上得 5 分；2 項得 3 分；未達 2 項 0 分:	5	A2-1 選擇符合在地特色、永續、健康、質地調整飲食、品質優良等之餐廳，如:_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 3 分,並提供佐證資料*	3
		1. 餐食質地符合樂齡旅客吞嚥，如容易咀嚼之軟質食物等。	3		• 使用在地或當季食材，符合 TPA、履歷溯源、CAS、HACCP 等。	2
		2. 輕油少鹽，清蒸烹煮方式，少油炸菜色。 3. 行程中導遊準備小點心，適時應變樂齡旅客餐食需求，如低血糖等。 4. 選用國產食材。 *每日至少 1 餐符合上述定義內容，並提供佐證資料(每日 1 餐)*	0		• 餐廳從業人員有參與質地調整飲食、營養等相關課程。 • 提供部分樂齡旅客適用之餐食，	1

構面 A 餐食(15)

*註:指行程中，所安排的餐廳、下午茶、體驗美食等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
					如糖尿病、高血壓、腎臟病等。 • 其他_____。	
A2 餐食 環境 (4)	★A201 行程安排衛生安全良好之餐廳。	符合下列定義得 2 分： 餐廳符合食品良好衛生規範準則及管理辦法（GHP）之規定，並出示職業所在地直轄市、縣(市)之餐飲相關公會或工會與認可之廚師證書。 *每日餐食應符合上述定義內容，並提供佐證資料(每日 1 餐)*	2	A2-1 選擇具備相關標章或得獎之餐廳。 如:_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料*	2
			0		• 餐飲衛生分級評核標章（優）級等。 • 米其林、清真認證餐廳等。 • 綠色餐廳、環保餐館等。	1

構面 A 餐食(15)

*註:指行程中，所安排的餐廳、下午茶、體驗美食等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
					<ul style="list-style-type: none"> 其他_____。 	
A202 選擇樂齡友善環境之 餐廳。		符合 3 項以上得 2 分: 1. 具有扶手與防滑措施。 2. 廁所具備坐式馬桶。 3. 環境保持乾淨。 4. 清楚設立動線導指示牌(化妝室、電梯等)。 5. 具備空調。 *行程中若有 1 餐符合上述定義內容即取得該 指標分數，並提供佐證資料(至少 1 餐)*	2	A2-2 選擇環境優美及舒 適之餐廳， 如:_____。	*符合以下其中 1 項定義內容 得 1 分，依此類推，最高分 數為 2 分,並提供佐證資料* <ul style="list-style-type: none"> 舒適放鬆，如現 場演奏表演、在 地文化及藝術呈 現等。 風景美麗親近大 自然 高背座椅、柔軟 椅墊與扶手。 	2
			0		1	

構面 A 餐食(15)

*註:指行程中，所安排的餐廳、下午茶、體驗美食等

項目	鳳金基礎指標(100)		基礎 配分	鳳金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
					<ul style="list-style-type: none"> 其他_____。 	
A3 餐服 品質(6)	A301 選擇提供貼心/個人化 服務之餐廳	符合 2 項以上得 3 分: 1. 主動詢問客人特殊需求。 2. 桌邊服務。 3. 客製化餐點服務。 *行程中若有 1 餐符合上述定義內容即取得該 指標分數，並提供佐證資料(至少 1 餐)*	3	A3-1 選擇服務上能滿足 樂齡旅客貼心服 務、緊急應變之餐 廳， 如:_____。	*符合以下其中 1 項定義內容 得 1 分，依此類推，最高分 數為 2 分,並提供佐證資料* <ul style="list-style-type: none"> 選擇導入營養師 設計菜單之餐 廳。 如:菜單符合樂 齡旅客飲食營養 需求。 	2
			0		1	

構面 A 餐食(15)

*註:指行程中，所安排的餐廳、下午茶、體驗美食等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
A302 選擇提供樂齡旅客服 務之餐廳。		符合 3 項以上得 3 分；2 項得 1 分；未達 2 項 0 分： 1. 菜單字體放大。 2. 提供老花眼鏡或放大鏡。 3. 專為樂齡旅客準備防滑設計 或易握造形之餐具。 4. 張貼友善服務項目。 *行程中若有 1 餐符合上述定義內容即取得該 指標分數，並提供佐證資料(至少 1 餐)*	3		<ul style="list-style-type: none"> • 提供緊急應變措 施或鄰近醫療機 構聯絡電話。 • 其他_____。 	
			1			
			0			

構面 B 住宿(20)

*註:指行程中安排的旅宿之室內空間、公共空間、餐廳、房間等處

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
B1 硬體 環境 (10)	★B101 住宿有安全輔具與生活設施之旅宿。	符合 3 項以上得 3 分；2 項得 2 分；未達 2 項 0 分： 1. 防滑措施及扶手。 2. 房間廁浴防護 3. 公共空間廁浴防護。 4. 緊急呼救按鈕。 *每日住宿符合上述定義內容，並請提供佐證資料(每日)*	3	B1-1 選擇符合樂齡旅客旅宿需求之旅宿，如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 提供療癒環境，如室內造景、療癒花園、音樂。 • 提供紓壓設備，如按摩椅、按摩器。 • 提供助眠設備如白噪音。 • 其他_____。	2
	★B102 住宿有簡易健檢設備與醫護設施之旅宿。	符合 2 項以上得 2 分： 1. 設置 AED 急救設備。 2. 血壓機或血氧機或血糖機。 3. 急救箱。 *每日住宿符合上述定義內容，並提供該日住宿佐證資料(每日)*	2			
	B103	符合 2 項以上得 2 分： 1. 老花眼鏡。	2			B1-2

構面 B 住宿(20)

*註:指行程中安排的旅宿之室內空間、公共空間、餐廳、房間等處

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
B104 選擇有樂齡旅客休閒 娛樂設施之旅宿。	選擇客房提供樂齡旅客生活用品之旅宿。	2. 假牙清潔用品。 3. 拐杖或止滑拖鞋。 4. 大按鍵電話或遙控器 *行程中若有 1 住宿設備符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	0	選擇符合樂齡旅客喜好或品質優良之旅宿， 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 建築環境、備品等符合永續環保、節能減碳之條件。 • 有認證標章，如環保旅店、好客民宿、星級旅館、溫泉標章、穆斯林友善。 • 其他_____。	1
		符合 3 項以上得 3 分；2 項得 1 分；未達 2 項 0 分：	3			
		1. 棋盤室或茗茶空間。 2. 體適能設施、槌球場或健身房。 3. 歡唱或娛樂空間。 4. 溫泉泡湯、SPA 或游泳池。 *行程中若有 1 住宿設施符合上述定義內容即取得該指標分數，並請提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	1			
			0			

構面 B 住宿(20)

*註:指行程中安排的旅宿之室內空間、公共空間、餐廳、房間等處

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
B2 服務 品質(6)	B201 選擇有提供樂齡旅客 專屬服務之旅宿。	符合 1 項以上得 2 分: 1. 行李搬運或客房專屬服務。 2. 協助採買旅行用品 3. 協助訂購在地特色產品。 *行程中若有 1 住宿服務符合上述定義內容即 取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 旅 宿)*	2	B2-1 選擇提供照顧者或 家庭旅遊之樂齡旅 客專屬服務， 如:_____。	*符合以下其中 1 項定義內容 得 1 分，依此類推，最高分 數為 2 分,並提供佐證資料* • 提供照護者小歇 休憩方案(如:帶 團中加入照護專 業人員讓原照護 者於旅遊中有喘 息之空間) • 提供樂齡體驗課 程或活動，如書 法、插花、手作 • 其他_____。	2
			0			1
	B202	符合下列其中 1 項以上得 2 分: 1. 具健康相關專業證照人員	2	B2-2		1

構面 B 住宿(20)

*註:指行程中安排的旅宿之室內空間、公共空間、餐廳、房間等處

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
	選擇有配比相關專業人士之旅宿。	(營養、照護、健康促進、體適能等)。 2. 具醫療相關專業證照人員(醫療、護理、急救等)。 *行程中若有 1 住宿符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	0	選擇擁有完善樂齡旅客培訓之旅宿，提供更完善與優質的住宿體驗。 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，最高分數為 1 分，並提供佐證資料* • 旅宿業為提升服務品質，針對樂齡旅客之需求，培訓相關課程等。 • 其他_____。	
	B203 選擇有醫院通報機制之旅宿。	符合 1 項以上得 2 分： 1. 緊急事故聯絡表。 2. 與醫療救護機構有支援合作機制。 *行程中若有 1 住宿符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	2			
B3 環境 友善(4)	B301 選擇機能便利之旅宿。	符合 2 項以上得 2 分： 1. 鄰近交通場站或超商。 2. 提供景點、商圈或夜市等接駁服務。	2	B3-1 選擇場域舒適便利之旅宿及永續指標	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 設有自助櫃台。	2

構面 B 住宿(20)

*註:指行程中安排的旅宿之室內空間、公共空間、餐廳、房間等處

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
			3. 住宿場域內提供各時段餐飲選擇。 *行程中若有 1 住宿環境符合上述定義內容即取得該指標分數，並請提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	0	的旅宿。 如:_____。	<ul style="list-style-type: none"> • 不使用備品。 • 僱用一定比例身心障礙或中高齡 • 其他_____。
B302 選擇環境美好或休閒放鬆之旅宿，符合樂齡旅客喜好，達身心靈放鬆。	符合 1 項以上得 2 分: 1. 鄰近自然環境。 2. 休閒渡假村。 3. 鄰近風景區、遊樂區。 4. 在地文化。 *行程中若有 1 住宿環境符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 旅宿)*	2	0		1	

構面 C 旅遊目的地體驗(30)

*註:指行程中安排景點之體驗活動、人員服務、硬體設備、主題活動等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
C1 目的地 服務 (12)	★C101 行程中安排至戶外場 域活動應有 安全防護 或 安全指導 。	符合 4 項以上得 6 分；2 項以上未達 4 項得 3 分；未達 2 項 0 分： 1. 活動前調查旅客生理需求。 2. 場域提供安全防護措施，如安全帽、護具、救生圈等。 3. 提供安全示範及活動規則解說。 4. 安排隨行人員防護或指導。 5. 逃生動線及引導	6	C1-1 提供戶外場域活動 備案。 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 雨天備案 • 備案景點 • 其他_____。	2
			3			
			0			
	C102 安排樂齡旅客專屬服 務之景點。	符合 4 項以上得 6 分；2 項以上未達 4 項得 3 分；未達 2 項 0 分： 1. 免排隊優先入場。 2. 專屬套票或行程。 3. 提供愛心服務車。 4. 提供樂齡文宣導覽手冊 5. 提供飲水或餐飲客製服務。	6	C1-2 安排景點有 外語 解說 之指引、導 覽，或其他樂齡旅 客 服 務 _____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 3 分，並提供佐證資料* • 英、日、韓等多國 語言導覽解說員	3
			3			
			0			
					1	

構面 C 旅遊目的地體驗(30)

*註:指行程中安排景點之體驗活動、人員服務、硬體設備、主題活動等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
		行程景點若有 1 景點符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 景點)				
C2 目的地 設備 (10)	★C201 安排有緊急救護設備 或通報機制之景點。	符合 3 項以上得 5 分；2 項得 3 分；未達 2 項 0 分： 1. 緊急呼叫設備，如按鈕、電話。 2. AED 急救設備。 3. 急救箱。 4. 緊急事故聯絡表。 5. 與醫療救護機構有支援合作機制	5	C2-1 安排符合永續目 標之景點， 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 3 分，並提供佐證資料* • 綠建築。 • 全球綠色旅遊目的地標章。 • 生態旅遊標章。 • ESG 旅遊 • 標示 SDGs 永續發展目標等設施。 • 其他_____。	3
		所有行程景點應符合上述定義內容，並提供該景點佐證資料	0			2
		符合 6 項以上得 5 分；3 項以上未達 6 項 3 分；未達 3 項 0 分： 1. 無障礙設施或空間。	5			

構面 C 旅遊目的地體驗(30)

*註:指行程中安排景點之體驗活動、人員服務、硬體設備、主題活動等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
		安排有樂齡友善硬體之景點。	2. 安全欄杆與扶手、平緩步道。 3. 防滑設備或措施。 4. 旅客休息區。 5. 室內和室外照明良好。 6. 飲水機及乾淨廁所。 7. 輪椅租借、電動車租借。 *所有行程景點設施應符合上述定義內容，並提供該景點佐證資料*	3		
C3 主題 活動 (8)	C301 景點所構成的行程，較適合樂齡旅客較偏好之型態。	符合4項以上得4分；3項得2分；未達3項獲0分： (行程設定1-2項為核心主題，及次要主題，符合多元型態) 1. 自然生態(如:國家公園、國家森林遊樂區等)。 2. 環島慢遊。 3. 森林療癒。	4	C3-1 安排有進階活動之行程，如： _____。	*符合以下其中1項定義內容得1分，依此類推，最高分數為3分，並提供佐證資料* • 表演秀或劇場。 • 特色歌舞展演。 • 生態導覽。 • 沉浸式展演。	3
			2			2

構面 C 旅遊目的地體驗(30)

*註:指行程中安排景點之體驗活動、人員服務、硬體設備、主題活動等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
C302 安排有 互動體驗或在地文化 ，滿足樂齡旅客社交特性，達到深度旅遊。		4. 藝術文化(如:客家文化、原住民文化等)。 5. 泡湯保健。 6. 宮廟祈福。 7. 節慶活動。 8. 環境教育。 9. 食農教育。 *行程主題若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料*	0		<ul style="list-style-type: none"> • 視、聽、味、嗅、觸覺等五感體驗 • 提供動態介紹影片 • 其他_____。 	1
		指 互動體驗 涵蓋當地傳統文化、藝術、建築、自然、山海等體驗，或深入在地社區互動，或結合公益、環保永續等議題，如產地到餐桌、低碳減塑、文化祭典等。 符合3項以上得4分；2項得2分；未達2項0分： 1. 自然放鬆(森林、觀星、動物親近	4			
			2			

構面 C 旅遊目的地體驗(30)

*註:指行程中安排景點之體驗活動、人員服務、硬體設備、主題活動等

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
		體驗等) 2. DIY 手做(花藝、陶藝、園藝、香氣、烘焙、廚藝教室、揉茶等)。 3. 健康樂活(瑜伽、太極拳、茶道等)。 4. 文化知性(建築、書法、藍染、工藝等)。 *行程中互動體驗若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供該互動體驗佐證資料*	0			

構面 D 購物(10)

*註:指購物景點，如:商圈、在地特色商家、老街、觀光工廠、特色百貨等

項目	鳳金基礎指標(100)		基礎 配分	鳳金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
D1 環境 設備 (4)	★D101 選擇具備樂齡旅客舒適環境之商家。	符合 3 項以上得 4 分；2 項得 2 分；未達 2 項 0 分：	4	D2-1 選擇環境與設備完善、友善之購物景點， 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 休憩專區，喝茶、體驗、看影片等。設有電梯或手扶梯。 • 其他_____。	2
		1. 清晰路標指示及流暢動線。	2			1
		2. 寬敞空間及提供座椅。 3. 充足廁所及照明。 4. 空間溫度舒適(有空調)。 5. 無障礙通道。 *行程選購伴手禮之場域環境應符合上述定義內容，並提供該商家場域佐證資料*	0			
D2 服務 便利性 (4)	D201 選擇商家之產品、場域有貼心標示與提醒等資訊。	符合 2 項以上得 2 分：	2	D1-1 購物前、中、後之過程，提供便利樂齡旅客的服務， 如：_____。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 3 分，並提供佐證資料* • 代客送禮。 • 包裝服務。 • 借問站。	3
		1. 素食標示。 2. 營養成分標示。 3. 飲食禁忌標示。 *行程中選購之伴手禮行程中若有 1 商家符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 商家)*	0			

構面 D 購物(10)

*註:指購物景點，如:商圈、在地特色商家、老街、觀光工廠、特色百貨等

項目	鳳金基礎指標(100)		基礎 配分	鳳金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
	D202 選擇現場有小幫手專屬服務之商家。	符合 2 項以上得 2 分: 1. 產品介紹或導覽。 2. 協助提商品及結帳引導。 3. 協助宅配或寄送。	2		<ul style="list-style-type: none"> • 多元支付。 • 售後服務。 • 其他_____。 	2
		行程中伴手禮場域服務若有 1 商家符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 商家)	0			1
D3 購物 產品 (2)	D301 選擇販賣適合樂齡旅客商品為主之店家	符合 2 項以上得 2 分: 1. 養生產品。 2. 在地伴手禮。 3. 季節時令特產。	2	D3-1 選擇販售通過認證標章或獲獎商品之購物景點，如:_____。	<p>*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料*</p> <ul style="list-style-type: none"> • 銀髮友善食品。 • 榮獲伴手禮獎。 • 穆斯林認證產品。 • SGS 認證。 	2
		行程中選擇伴手禮商家若有 1 商家符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料(至少 1 商家)	0			1

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E1 行程 合適度 (10)	★E101 行程資料之適性化。	符合 2 項以上得 4 分；1 項得 2 分；未達 2 項 0 分： 1. 行程手冊字體適性(建議使用至少 14 號字)。	4	E1-1 安排樂齡旅客旅遊 _____之措施 與量能，貼近旅客 需求、展現高服務 品質與國際化。	*符合以下其中 1 項定義內容 得 1 分，依此類推，最高分 數為 3 分，並提供佐證資料* • 規劃照顧者及家庭旅遊方案。 • 旅行社具備相關 認證，如永續認 證，銀髮友善企 業認證等。 • 能使用當地語言 如原住民語之導 遊、領隊。 • 能使用英或日韓 等外語溝通之導 遊、領隊，具備 接待國際樂齡旅 客之量能。	3
		2. 字體顏色鮮明，及善用圖片 和圖表。	2			2
		3. 手冊中可標示餐食營養攝取 建議、健康操等。 *提供旅客行程內容應符合上述定義內容，並 提供佐證資料*	0			1
	★E102 行程資訊揭露完整	符合下列其中 1 項以上得 2 分： 1. 告知行程中各景點、停靠 點、餐食點、體驗點及住宿 間之行程資訊。 2. 詳細規劃各路線與活動時間 包含如廁地點及時間，且於 手冊中提供給旅客參閱。 *行程內容應符合上述定義內容，並提供佐證 資料*	2			0

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E103 符合樂齡旅客慢遊之 型態。		符合下列定義內容得 2 分: 延長景點停留時間,行程中各景 點移動之車程,避免拉車超過 2 小時。	2		<ul style="list-style-type: none"> • 與在地觀光圈夥伴合作,導入深度體驗或客製之協助。 • 其他_____。 	
		行程內容若有符合上述定義內容即取得該指標分數,並提供佐證資料	0			
E104 安排樂齡旅客基本語 言溝通及提醒之導 遊、領隊。		符合 2 項以上得 2 分: 1. 中文、台語、客語。 2. 導遊領隊針對樂齡出團進行 內部教育訓練。 3. 導遊或領隊完成樂齡友善課 程。	2			
		行程中安排之導遊領隊若有符合上述定義內容即取得該指標分數,並提供佐證資料	0			

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E2 隨程 服務 (8)	★E201 行前了解樂齡旅客需求，身體狀況或其他特殊需求，並安排應對措施。	符合 3 項以上得 3 分；2 項得 1 分；未達 2 項 0 分： 1. 電話/線上行前調查(需求調查表、健康評估表等)。	3	E2-1 增加安排樂齡專業人員隨團服務。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料*	2
		2. 建立樂齡旅客需求資料表。	1		<ul style="list-style-type: none"> • 照護員隨行(須具備救護證照或完成授課證明)。 • 具備樂齡健康照護管理師證照。 • 其他_____。 	1
		3. 滿足需求之合作夥伴(如特殊運輸車輛、輔助裝備、旅宿、餐廳、醫療機構等)。	0			
		4. 名牌標示餐食習慣及特殊需求。 *旅行社於行前符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料*				

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E202 安排帶樂齡者出遊經驗之導遊、領隊、隨團人員。		符合 1 項以上得 2 分: 1. 完成 CPR+AED 課程。 2. 曾參與樂齡主題或研習課程(營養、物理治療、旅遊醫學、樂齡照護等)。 *行程內容若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料*	2	E2-2 安排具備樂齡相關證照人員之導遊、領隊、隨團人員。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 2 分，並提供佐證資料* • 取得初級救護 EMT 證照。 • 具備樂齡運動指導員證照。 • 其他_____。	2
			0			1
E203 提供樂齡個人化服務。 (配合 E201 指標之旅客行前調查)		20*	2	E2-3 其他，提供樂齡旅客_____之貼心服務。	*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 3 分，並提供佐證資料* • 提供電動輪椅	3
			0			

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
	E204 行程結束時了解旅客滿意度，提供明確溝通管道，優化服務。	符合 2 項以上得 1 分： 1. 導遊、領隊、行程等滿意度調查。 2. 明確標示客服信箱、電話或其他聯繫管道。 3. 建立 FAQ 資料庫。	1		<ul style="list-style-type: none"> • 提供樂齡輔具。 • 符合樂齡旅客旅程需求之貼心物品或服務。 • 其他_____。 	2
		行程結束若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料	0			1
E3 交通設備 (7)	★E301 安排適合樂齡旅客上下車之交通工具或協助措施。	符合 1 項以上得 2 分： 1. 上下車輔助工具(斜坡板、手扶拐杖)。 2. 低底盤車輛。 3. 協助樂齡旅客上下車。	2	E3-1 使用具備進階樂齡設備之交通工具， 如：_____。	<p>*符合以下其中 1 項定義內容得 1 分，依此類推，最高分數為 4 分，並提供佐證資料*</p> <ul style="list-style-type: none"> • 緊急救護設備，如:AED 等。 • 符合永續綠能運具，如:低碳、 	4
		行程中交通工具應符合上述定義內容，並提供佐證資料	0			3

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E302 安排具備簡易救護設備之交通工具。		符合 3 項以上得 2 分: 1. 急救箱。 2. 體溫計。 3. 血壓計。 4. 血氧機。	2		節能綠色運具或 電動車等。 • 無障礙運具， 如: 輪椅席位、 輪椅升降機等。 • 其他_____。	2
		行程中交通設備符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料	0			
E303 提供樂齡旅客軟體服務。		符合 4 項以上得 2 分: 1. 解說或語音導覽。 2. 酒精清潔及衛生用品。 3. 供飲水。	2			1

構面 E 行程(25)

*註:指旅行社設計行程之合適性、提供樂齡旅客的服務、交通設備滿足需求等面向

項目	風金基礎指標(100)		基礎 配分	風金創意指標(50)		創意 配分
	指標	定義內容		指標	定義內容	
E304 升級交通運具上之舒適度。		4. 靠背枕。 1. 眼罩。 *行程中交通設備若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料*	0			
		符合 3 項以上得 1 分: 1. 空氣清淨設施。 2. 舒適空調。 3. 播放合適音樂。 4. 提供在地茶點。 5. 車內空間舒適寬敞(如:三排座)。 *行程中交通設備若有符合上述定義內容即取得該指標分數，並提供佐證資料*	1			