

# 休閒農場服務認證要點

中華民國九十九年三月五日公告實施。

中華民國九十九年五月二十六日第一屆第二次委員會議修正發布。

中華民國九十九年十二月十四日第一屆第四次委員會議修正發布。

中華民國一百零一年九月三日第一屆第七次委員會議修正發布(修正 5、10、15 條)。

中華民國一百零三年九月十一日第二屆第三次委員會議修正發布(修正 4 條)。

中華民國一百零四年十一月十九日第二屆第七次委員會議修正發布(修正 5、6、7、8、9、10、11、14、15 條)。

中華民國一百零六年八月三十一日第三屆第一次委員會議修正發布(修正 11 條)。

## 一、依據

臺灣休閒農業發展協會（以下簡稱本會）依據本會休閒農場服務認證委員會（以下簡稱認證委員會）組織簡則與休閒農業輔導管理辦法第 27 條、29 條訂定休閒農場服務認證要點（以下簡稱本要點）。

## 二、目的

為落實休閒農場永續經營，期透過本要點的實施來提升休閒農場服務水準，以建立休閒農場品牌形象，提供國人優質休閒農場旅遊為目的。

## 三、執行單位

由本會統籌辦理。

## 四、申請資格

取得行政院農業委員會許可登記證與專案輔導之休閒農場，得依本要點規定向本會提出申請，申請認證項目應符合休閒農場經營計畫書營業項目，應檢附文件如下：

（一）休閒農場服務認證申請書【附件一】

（二）休閒農場許可登記證影本。

（三）休閒農場服務管理評選業者自評表【附件二】及佐證資料

## 五、實施架構【附件三】

本會設立「認證委員會」為認證制度決策單位，由政府、學界及組織代表組成，任期 4 年，得連續聘任，負責訂定本認證制度與要點、休閒農場認證結果審查及申覆案審查等工作。認證委員會下設特色管理評選小組及服務管理診斷小組。特色管理評選小組聘請休閒產業學者、專家擔任評選委員，經認證委員會資格核定後組成，任期 4 年，得連續聘任。服務管理診斷小組由本會公開甄選休閒產業相關人員擔任診斷委員，經書面資格審查、教育訓練暨測驗、實地測驗等程序通過後組成，無任期限制。

（一）「特色管理評選小組」請評選委員以現場訪視之方式進行休閒農場特色管理評選。主要職責為提出休閒農場特色管理評選標準修正建議；參與休閒農場特色管理現場評選及討論結果，並撰寫評選報告；提出休閒農場特色管理改善建議；提供與評選報告相關的文字、照片等資料，作為後續佐證之用。

（二）「服務管理診斷小組」請診斷委員以神秘購物客法進行休閒農場服務管理診斷。主要職責為提出休閒農場服務管理診斷標準表修正建議；進行休閒農場服務管

理診斷，並撰寫診斷報告；提出休閒農場服務管理改善建議；提供與診斷報告相關的文字、照片等資料，作為後續佐證之用。

## 六、認證標準

本認證分為「特色管理評選」及「服務管理診斷」二部分。「特色管理評選」項目【附件四】與「服務管理診斷」項目【附件五】各占總認證 50%；其中特色管理評選之農場服務管理占 10%、農場特色營造、綠色餐飲服務各占 20%。特色管理評選及服務管理診斷二部分總分各達 35%(70 分)。(且特色管理評選之農場服務管理、農場特色營造與綠色餐飲服務評選指標，均需各達總分之 70%以上為通過本認證)

## 七、認證程序【附件六】

- (一) 符合申請資格之休閒農場業者填妥申請書及檢附相關文件向本會提出申請。
- (二) 本會進行書面資格審查，通過審查者，由本會進行認證；未通過審查者，則將原因告知申請業者。
- (三) 評選委員聯合於期限內進行休閒農場特色管理評選，並撰寫評選報告。
- (四) 診斷委員各自於期限內進行休閒農場服務管理診斷，並撰寫診斷報告。
- (五) 本會彙整評選及診斷報告結果，並將結果提送認證委員會審查。
- (六) 通過審查者，由本會通知及辦理休閒農場服務認證證書（以下簡稱證書）請領手續；未通過審查者，得提出重新申請認證，或申請改善複評，或申請申覆。

## 八、申覆程序

休閒農場業者收到本會「認證結果通知」後，若對認證結果產生疑義，且認證總成績達 60 分（含）以上條件時，得於二週內填具申覆申請書【附件七】及檢附佐證資料向本會提出申覆，逾期不予受理並以一次為限，申覆以複查處理時，業者仍應依規定繳納申覆複查費用，申覆流程如下【附件八】。

- (一) 本會彙整業者所提供之申覆資料與調閱認證原始資料，將申覆案提送認證委員會審查。
- (二) 通過認證委員會書面審查時，由本會委派認證委員進行特色管理評選標準複查，並將複查結果提送認證委員會審查；若複查結果合於認證標準，本會通知該休閒農場取得認證資格並進行證書核發。若複查結果未符合認證標準，則該申覆申請維持原認證結果。
- (三) 未通過認證委員會書面審查，該申覆以「維持原認證結果」處理，本會通知該申覆維持原認證結果。

## 九、改善複評程序

休閒農場業者收到本會「認證結果通知」後，認證總分數於 65 分以上（含）未滿 70 分，得於二週內填具改善複評申請書【附件九】向本會提出申請，逾期不予受理，申請以一次為限，業者需依規定繳納改善複評審查費用，改善複評流程如下【附件十】：

- (一) 本會受理業者所提出之改善複評申請一個月後，委派認證委員進行「複評」，並將複評結果提送認證委員會審查。

- (二) 複評結果通過認證標準，本會通知進行證書核發。未通過認證標準，該改善複評申請以「維持原認證結果」處理。

## 十、認證管理

本認證有效期限為三年，業者得於有效期限屆滿前六個月提出延續使用申請，逾期視同放棄；經延續使用申請手續完成，由本會委派認證委員(或)評選委員進行複查，並將複查結果提交認證委員會審查，若審查通過，其有效期限得延續三年並更換寄發證書；若審查未通過，則該休閒農場延續使用申請無效，休閒農場需重新提出服務認證申請。

## 十一、認證費用

休閒農場業者申請本認證採使用者付費原則，其收費標準如下：

### (一) 審查費：

#### 【條件 1. 新申請認證免付費 - 由行政院農業委員會專案計畫補助】

1、首次申請認證通過之單位。(過去從未申請通過)

2、曾經申請並通過認證，非自願性喪失認證資格之單位。

※ 稽核未過、複評未過，6 個月後主動再次申請參與認證之單位。

(超過 2 年未再申請則失去免付費資格)

※ 延續認證未過、複評未過，6 個月後主動再次申請參與認證之單位。

(超過 2 年未再申請則失去免付費資格)

#### 【條件 2. 新申請認證須付費】

1、申請通過取得認證，三年認證期限過後主動放棄未再申請延續認證，日後欲再申請認證之單位。

2、申請通過取得認證，稽核未過未申請複評，日後欲再申請認證之單位。

※ 認證新台幣參萬元整，於提送「休閒農場服務認證申請書」時繳納，費用包括進行特色管理評選及服務管理診斷費用等。

(二) 申覆、改善複評及延續使用審查費：新台幣壹萬伍仟元整，於提送「休閒農場服務認證申覆書」、「休閒農場服務認證改善複評申請書」或「休閒農場服務認證延續使用申請書」時繳納，費用包括進行特色管理評選或服務管理診斷費用。

(三) 管理費：新台幣壹萬伍仟元整，費用包括核發證書乙面、客服專線、不定期稽核及客訴處理等費用。

(四) 相關費用本會得向行政院農業委員會申請專案計畫補助。

## 十二、證書核發

經認證委員會審查通過者，由本會正式函文核發證書，證書核發以乙只為限。

## 十三、證書使用

證書內載明之識別標誌由本會申請商標註冊【附件十一】，所有權屬為本會所有。

(一) 證書規格由本會統一製訂，若任何單位或個人私製、仿製或更改證書，本會有權依商標法相關規定追究法律責任。

- (二) 證書應懸掛休閒農場醒目處，以入口處、服務櫃檯或售票口為優先。
- (三) 證書得應用於網站及文宣物品之宣傳使用，應用時不得更改證書內容。
- (四) 證書僅作為取得認證資格識別使用，不具擔保其營業責任或財產處分之關係。
- (五) 使用證書於各種標示與宣傳資料時，不得加印不符合證書意義或易使第三者誤解或混淆之字句、圖樣。
- (六) 證書自有效期限屆滿或認證資格取消日起，該休閒農場業者應立即撤除或塗銷所有與證書相關之標示，並於一個月內自動將證書繳回本會。
- (七) 原取得認證資格之休閒農場已辦理停業、歇業或有效期限屆滿未申請延續使用者，經本會告知日起一個月內，未有處置或回應，本會得函告取消該休閒農場服務認證資格及證書使用權。

#### 十四、稽核管理【附件十二】

凡通過認證之休閒農場均應配合本會實施服務稽核管理，內容如下：

##### (一) 不定期稽核：

為確保休閒農場服務水準，本會得不定期主動對休閒農場實施稽核，程序如下：

1. 本會委派診斷委員進行稽核。
2. 本會彙整稽核結果，提送認證委員會審查，如稽核結果通過審查，其仍為優良服務休閒農場；若稽核結果未通過審查，則函請限期改善並實施複評。
3. 如實施複評結果通過審查，則仍為優良服務休閒農場；若複評結果未通過審查，則取消其認證資格，並收回證書。

##### (二) 客訴處理：

本會設置客服專線提供消費者進行客訴，若本會在二個月內接獲客訴同一休閒農場服務不佳達三次以上時，應進行客訴處理，程序如下：

1. 本會委派診斷委員依客訴問題進行事實查證。
2. 本會彙整查證結果，提送認證委員會審查，如查證結果通過審查，其仍為優良服務休閒農場；若查證結果未通過審查，則函請限期改善並實施複評。

#### 十五、獎懲措施：

##### (一) 懲罰措施：

1. 違反證書使用，如在各式文宣資料不當使用與證書無關的字句、圖樣，經查證屬實，本會告知違反證書使用規定並函請限期改善。經限期改善而未改善，本會得收回證書，該休閒農場一年內不得申請服務認證。
2. 不定期稽核及客訴處理未通過複評且限期改善而未改善，本會得收回證書，並限制該休閒農場一年內不得申請服務認證。
3. 經本會取消認證資格，而未在一個月內將證書繳回，自本會告知日起七天內，若仍未完成證書繳回，該休閒農場二年內不得申請服務認證。
4. 若該休閒農場連續二次違反上述情事，本會得限制該休閒農場三年內不得申請服務認證。

##### (二) 獎勵措施

通過服務認證之休閒農場由本會函請行政院農業委員會列為優先行銷及輔導

對象。獎勵措施如下：

1. 行銷獎勵措施：協助參加國內外旅展活動行銷、文宣品宣傳製作、網路平台行銷，列為學校校外教學、**環境教育**及公務人員國民旅遊優先推薦對象，列為道路指示標誌推薦對象。
2. 輔導獎勵措施：顧問諮詢輔導、列為伴手禮開發輔導優先補助對象、列為休閒農場從業人員職能訓練優先錄取對象。
3. 其他相關獎勵措施：納入休閒農業區評鑑加分。

## 十六、其他

本要點未盡事宜，由認證委員會修訂後公告施行，並報行政院農業委員會備查。

【附件一】

休閒農場服務認證申請書

◆農場名稱：

◆農場地址：

◆農場電話：

◆農場主要經營項目及收費狀況：

經營項目	容客量	收費狀況	備註

◆其他資料：

- 休閒農場許可登記證影本  餐飲營業登記證影本  
 休閒農場服務管理評選業者自評表 (含農場服務管理、農場特色營造、綠色餐飲服務)  
 休閒農場服務管理評選佐證資料

◆申請人：

◆聯絡人：

◆身分證影本：



《身分證影本正面 黏貼處》

《身分證影本背面 黏貼處》

◆居住地址：

◆聯絡電話：

◆電子郵件：

◆農場網址：

◆申請日期：民國 年 月 日

## 【附件二】

### 休閒農場服務管理評選—業者自評表

休閒農場服務管理評選標準—係在瞭解休閒農場業者的經營理念、後場管理情形，共計 29 問項。本表占總級分的 50%，以一般農場為提供遊客良好的消費環境，所應包含的服務項目與內容為評鑑指標，以作為業者檢視農場內部服務管理之標準，包括：農場服務管理、農場特色營造及綠色餐飲服務等項目。題項 1、2、3、4、5 為農場服務管理必要指標，題項 20 為綠色餐飲服務必要指標，若該農場沒有餐飲服務，則將分數比例調整為農場服務管理 20%、農場特色營造 30%。

#### 壹、評分指標

類別	評選內容	問項	比例	比例 (不含餐飲服務)
1	農場服務管理	1-10	10%	20%
2	農場特色營造	11-19	20%	30%
3	綠色餐飲服務	20-29	20%	
4	各類別加分題	-	取得加分題項者，於各類別總分加 1 分至滿分為止。	

#### 貳、指標內容

##### 一、農場服務管理(10 題)

評選項目	落實度	質性說明
<b>1. 是否投保公共意外責任險。(必要指標)</b> * 評選重點說明：請提供農場或休閒農業區投保保單，全場投保金額需達 2,400 萬以上，且投保期限是否過期等，以保障農場及遊客權益之情形。 ※佐證資料：公共意外責任險投保保單主約影本。	Y <input type="checkbox"/> 有投保公共意外險。 N <input type="checkbox"/> 沒有投保公共意外險。	
<b>2. 農場是否實施定期消防檢查。(必要指標)</b> * 評選重點說明：定期實施消防檢查，並備有紀錄內容應包括設備及器材的放置位置。 ※佐證資料：請提供最近半年消防檢查影本。農場若有無須申領建照執照之建築，則無須提供消防檢查表，但仍須有上列基本有效之消防設備並自主檢查。	Y <input type="checkbox"/> 有實施定期消防檢查，或提出自主消防檢查表。 N <input type="checkbox"/> 無實施定期消防檢查，或無提出自主消防檢查表。	
<b>3. 公共區域是否豎立安全防護標誌。(必要指標)</b> * 評選重點說明：農場是否在公共區域豎立明確、明顯的警告及禁制標誌，提醒遊客注意危險，預防意外發生。 ※佐證資料：請提供農場安全防護標誌照片。	Y <input type="checkbox"/> 1. 豎立的安全防護標誌，明確、明顯且維護良好。(5 分) 2. 僅有部分區域豎立安全防護標誌且維護良好。(3 分) 3. 豎立的安全防護標誌並不明顯。(1 分) N <input type="checkbox"/> 1. 無豎立安全防護標誌。	
<b>4. 緊急事件處理程序並提供基本緊急醫療用品。(必要指標)</b>	Y <input type="checkbox"/> 1. 物品準備齊全。 2. 物品保存有效期限	

<p>* 評選重點說明：訂定農場緊急事件處理流程，以及將在地警察機關和醫療院所通訊方式公告於遊客易觀察處等，以提供緊急通訊之需要，並備有簡易緊急醫療用品，提供遊客意外受傷時緊急傷口處理及包紮使用。</p> <p>※ 佐證資料：緊急事件處理程序文件影本與公告、緊急醫療用品內容清單(清單內容含品名、數量、使用期限)與緊急醫療用品照片二張。</p> <p>▲ 內容物至少應包含：棉花(球)、膠布、棉織(棒)、紗布塊、頓頭剪刀、捲軸繃帶、鑷子、三角巾、酒精(75%)、安全別針、生理食鹽水、OK 繃帶、優碘或殺菌藥水、眼藥膏或眼藥水、體溫計、手電筒等。</p>		<p>內。</p> <p>3. 箱內附有物品使用明細單，便於取用與補充。</p> <p>4. 放在明顯且便於取用的固定地方。</p> <p>5. 有緊急事件處理程序文件影本與公告。</p>	
<p><b>5. 農場從業人員是否定期安排健康檢查。(必要指標)</b></p>	<p>Y <input type="checkbox"/></p>	<p>有安排。</p>	
<p>* 評選重點說明：為農場落實安排供膳人員定期健康檢查的情形。</p> <p>※ 佐證資料：請提供從業人員健康檢查結果影本。</p>	<p>N <input type="checkbox"/></p>	<p>無安排。</p>	
<p><b>6. 農場是否設置實體或虛擬消費者溝通管道。</b></p>	<p>Y <input type="checkbox"/></p>	<p>有設置。</p>	
<p>* 評選重點說明：為休閒農場設置溝通平台，建立與消費者溝通的管道。</p> <p>※ 佐證資料：虛擬溝通平台網址及實體溝通管道。</p>	<p>N <input type="checkbox"/></p>	<p>無設置。</p>	
<p><b>7. 農場飲用水是否符合水質檢測標準。</b></p>	<p>Y <input type="checkbox"/></p>	<p>有合乎標準。</p>	
<p>* 評選重點說明：為農場的飲用水源若非自來水，是否符合水質檢測標準的情形。請在質性補充說明中記錄農場飲用水的種類為何。若場內提供遊客飲用水則須另檢附飲水設備定期清洗與更換濾心等紀錄表。</p> <p>※ 佐證資料：請提供水質檢測證明及飲水設備定期保養證明影本。</p>	<p>N <input type="checkbox"/></p>	<p>無合乎標準。</p>	
<p><b>8. 農場設施定期維護的情形。</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>定期維護，並有照片及文字紀錄管理。</p>	
<p>* 評選重點說明：農場內設施的定期清潔、保養及更換缺損設施等維護作業情形。</p> <p>※ 佐證資料：請提供維護照片及檢查表，並說明維護設施的週期。</p>	<p><input type="checkbox"/> 3</p>	<p>不定期維護，並有照片及文字紀錄管理。</p>	
<p></p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>定期維護，但照片及文字紀錄管理資料佐證尚可。</p>	
<p><b>9. 農場訂定環境清潔檢查表及落實情形。</b></p>	<p><input type="checkbox"/> 5</p>	<p>訂定清潔檢查表項目清楚且落實每日檢查稽核。</p>	
<p>* 評選重點說明： (1)申請體驗認證須提供公共環境(含廁所)清潔檢查表。</p>	<p><input type="checkbox"/> 3</p>	<p>訂定清潔檢查表項目及落實程度佳。</p>	
<p>(2)申請餐飲認證須提供餐廳(含廚房)清潔檢查表。</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p>	<p>訂定清潔檢查表項目及落實程度尚可。</p>	



※佐證資料：請提供最近 3 個月農場公共環境清潔檢查表影本。			
<b>10. 工作人員的服務專業的養成。</b>	<input type="checkbox"/> 5	平均每人每年參加訓練達 10 小時。	
* 評選重點說明：瞭解農場正職工作人員(農場主人除外)的服務養成與專業訓練情形。包括農場自行辦理之教育訓練，或參與其他單位之相關專業課程，以提供遊客穩定的服務水準。 ※ 佐證資料：請提供受訓時數證明。	<input type="checkbox"/> 3	平均每人每年參加訓練達 8 小時。	
	<input type="checkbox"/> 1	平均每人每年參加訓練達 6 小時。	

## 二、農場特色營造(9 題)

評選項目	落實度		質性說明
<b>11. 休閒農場具備農業資源的獨特性或豐富程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	具有豐富主題或獨特的農業資源。	
* 評選重點說明：農場具備農業生產、農村生活或農村自然生態等農業主題的獨特資源與豐富程度。	<input type="checkbox"/> 3	農業資源有主題，但缺乏特色。	
	<input type="checkbox"/> 1	僅有一般的農業資源。	
<b>12. 休閒農場對生態環境維護的重視程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	環境友善農法，並具生物多樣性。	
* 評選重點說明：農場對生態環境維護的重視程度。如利用環境友善農法、生態工法或種植原生植物等，不使用化學肥料與藥劑，及運用原生植物、投入發展既有資源或可再生資源，作為資材建構綠化設施，創造特色，以維護生物多樣性。	<input type="checkbox"/> 3	具多樣性，但用慣性農法。	
	<input type="checkbox"/> 1	一般環境維護情形。	
<b>13. 休閒農場設施與農業特色的融合程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	80%以上設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
* 評選重點說明：農場的設施與農業生產、農村生活或農業自然生態等特色的融合程度。例如餐飲設施、自產農產品加工廠、農產品與農村文物展示(售)及教育解說中心等。	<input type="checkbox"/> 3	40%以上，未滿 80%設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
	<input type="checkbox"/> 3	10%以上，未滿 40%設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
	<input type="checkbox"/> 1	80%以上設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
* 評選重點說明：農場利用農業傳統技藝、農村民俗活動、農業地理風俗及產業文化等相關資源，融入農場的園區環境、體驗活動、解說服務、餐旅服務或紀念品的具體設計等。	<input type="checkbox"/> 5	40%以上，未滿 80%設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
	<input type="checkbox"/> 3	結合農業文化之具體項目或數量佔 70%以上。	
	<input type="checkbox"/> 3	結合農業文化之具體項目或數量佔 30-69%以上。	

※ 佐證資料：請提供至少一項具體文創產品或服務說明。	<input type="checkbox"/> 1	結合農業文化之具體項目或數量佔 30% 以下。	
15. 休閒農場產品或服務呈現創意加值的程度。	<input type="checkbox"/> 5	農場產品與農場資源 80% 以上結合。	
* 評選重點說明：農場產品或服務(包含農場加工品、紀念品、體驗活動或套裝行程)將在地特色農業創意加值的程度。請於質性補充說明中記錄至少一項代表農場的創意產品或服務。	<input type="checkbox"/> 3	農場產品與農場資源 40% 以上，未滿 80% 結合。	
	<input type="checkbox"/> 1	農場產品與農場資源 10% 以上，未滿 40% 結合。	
16. 體驗活動與農場資源的結合程度。	<input type="checkbox"/> 5	80% 以上活動，創意高並具教育、趣味及創意性。	
* 評選重點說明：農場瞭解農業生產、農村生活或農業自然生態等資源與休閒農場各項體驗活動的內涵包含體驗活動的主題、內容的特質(如教育性、趣味性及創意性等)及提供體驗價值等結合程度。	<input type="checkbox"/> 3	40% 以上，未滿 80% 活動，創意高並具教育、趣味及創意性。	
	<input type="checkbox"/> 1	10% 以上，未滿 40% 活動，創意高並具教育、趣味及創意性。	
17. 解說服務設施的完備程度與維護情形。	<input type="checkbox"/> 5	圖文解說設施完備且維護良好。	
* 評選重點說明：農場的解說設施、解說文宣品及解說牌等設施的完備程度與維護情形，使遊客在無提供人員解說服務時，也能瞭解農場農業資源景緻與內涵，並提供環境教育方案。	<input type="checkbox"/> 3	有圖文解說牌，但缺乏維護導致圖文斑駁。	
	<input type="checkbox"/> 1	有圖文解說牌，但設施均不足。	
18. 提供文宣品等解說輔助工具的情形。	<input type="checkbox"/> 5	有 5 項以上解說輔助工具。	
* 評選重點說明：提供豐富多元的紙本文宣品(如 DM、照片集等)、多媒體工具(如自動導覽解說系統、農場簡介影片、投影片等)、看板、立牌，及幫助遊客了解農場所提供的各項資訊(含農場服務項目、自然生態導覽解說、體驗活動等)。 ※ 佐證資料：請提供文宣品或輔助工具照片。	<input type="checkbox"/> 3	有 3 項解說輔助工具。	
	<input type="checkbox"/> 1	有 1 項以上解說輔助工具。	
19. 農場特色資源結合農業伴手禮開發。	<input type="checkbox"/> 5	有 7 項以上自有或代售在地農業伴手禮販售，且其中三項為自行開發。	
* 評選重點說明：發揮農場特色資源與農業伴手禮結合概念。	<input type="checkbox"/> 3	有 5 項自有或代售在地農業伴手禮販售。	
	<input type="checkbox"/> 1	有 3 項自有或代售在地農業伴手禮販售。	

### 三、綠色餐飲服務(10 題)

評選項目	落實度		質性說明
20. 農場廚師是否領有丙級(含以上)廚師證照? (必要指標)	Y <input type="checkbox"/>	農場廚師具丙級以上廚師證照。	
* 評選重點說明：農場廚師(包含餐飲烹飪中及烹飪前準備人員)具有丙級(含以上)廚師證照，並將證照懸掛於餐廳明顯處。	N <input type="checkbox"/>	農場廚師沒有丙級以上廚師證照。	

※ 佐證資料:請提供廚師證照影本(補充說明廚務人員總人數及持照人數)。			
<b>21. 餐飲結合在地食材的運用程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	使用 60%以上在地及當令食材。	
* 評選重點:為農場運用在地食材融入餐飲服務的程度,提供遊客體驗在地食材入菜的美食,並認識在地食材。評選內容為新鮮、在地食材、食材認證、手工料理、地方特色及有機產品等。	<input type="checkbox"/> 3	運用 50%以上在地及當令食材。	
※佐證資料:請提供在地食材之說明,包含書面及解說。	<input type="checkbox"/> 1	運用 30%以上在地及當令食材。	
<b>22. 餐飲強調健康調理概念,並具地方特色。</b>	<input type="checkbox"/> 5	餐飲具健康調理概念與地方特色。	
* 評選重點說明:農場餐飲強調健康調理概念(如:輕油、輕鹽、輕醬汁、輕調理),並具有地方料理文化特色。	<input type="checkbox"/> 3	少數餐飲具健康調理概念或地方特色。	
	<input type="checkbox"/> 1	具備健康調理概念但無地方特色。	
<b>23. 儲存食材以生、熟食分開管理並保持新鮮清潔之程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	全部食材保鮮管理良好。	
* 評選重點說明:農場餐飲食材保鮮的管理情形。如落實食材先進先出原則、冷凍及冷藏設備(如冰箱)溫度足夠、生食、熟食分開儲存,並放置整齊、食材密封保存及良好溫、濕度控制,以確保食材新鮮。	<input type="checkbox"/> 3	部分食材保鮮管理良好。	
	<input type="checkbox"/> 1	少數食材保鮮管理良好。	
<b>24. 選用環保可重複使用餐盤與餐具,取代免洗拋棄式程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	100%採用環保可重複使用餐盤與餐具。	
* 評選重點說明:農場餐廳使用之餐盤、餐具,採用可重複使用程度,落實環保理念。	<input type="checkbox"/> 3	80%以上採用環保可重複使用餐盤與餐具。	
	<input type="checkbox"/> 1	60%採用環保可重複使用餐盤與餐具。	
<b>25. 餐廳依循正確垃圾分類方式。</b>	<input type="checkbox"/> 5	落實垃圾分類,後續並能妥善處理。	
* 評選重點說明:在農場餐廳內有設置垃圾分類的垃圾桶(資源、一般垃圾),後續並能妥善處理。	<input type="checkbox"/> 3	落實垃圾分類,後續未能妥善處理。	
	<input type="checkbox"/> 1	有設置垃圾分類但部分未落實分類。	
<b>26. 餐廳依循正確廚餘分類方式。</b>	<input type="checkbox"/> 5	落實廚餘分類,後續並能妥善處理。	
* 評選重點說明:在農場餐廳內有設置廚餘分類的廚餘桶(生、熟廚餘),後續並能妥善處理。	<input type="checkbox"/> 3	落實廚餘分類,後續未能妥善處理。	
	<input type="checkbox"/> 1	有設置廚餘分類但部分未落實分類。	
<b>27. 服務人員了解餐飲服務內容,且主動提供適量餐飲建議給顧客。</b>	<input type="checkbox"/> 5	充分了解餐飲內容,且主動提供適量餐飲建議。	
* 評選重點說明:農場提供菜單食材來源、烹調方法與餐飲特色等紙本資料,服務人員亦能充分了解並主動向客人推介。	<input type="checkbox"/> 3	部分了解餐飲內容,且主動提供適量餐飲建議給顧客。	
	<input type="checkbox"/> 1	部分了解餐飲內容,不主動提供適量餐飲建議給顧客。	
<b>28. 農場廚師工作時穿戴整潔衣帽或制服的情</b>	<input type="checkbox"/> 5	所有農場廚師均穿戴完整並	

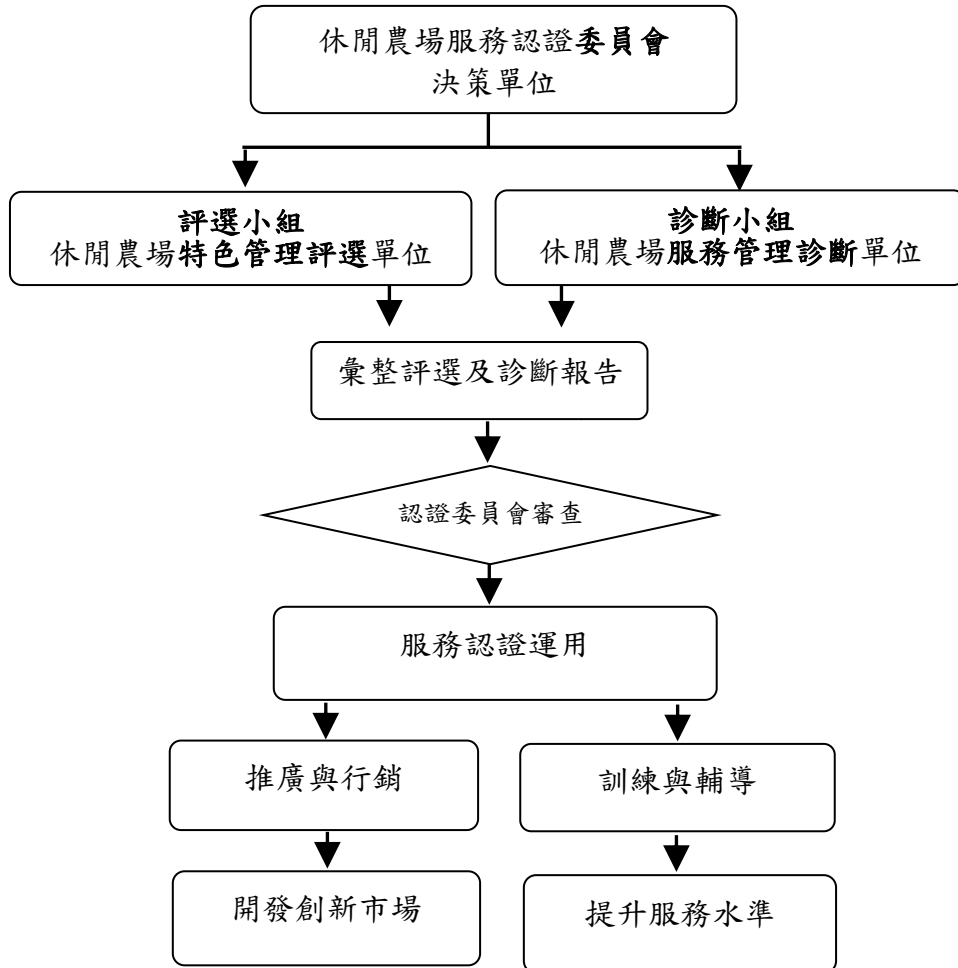
形。		整潔。	
* 評選重點說明：落實農場廚師工作時，穿戴衛生裝備包括口罩、帽、圍裙、防滑鞋。 ※ 佐證資料：請提供農場廚師工作時照片二張。	<input type="checkbox"/> 3	所有農場廚師均穿戴完整，但少數不整潔。	
	<input type="checkbox"/> 1	所有農場廚師均穿戴 2 項以上，並整潔。	
<b>29. 農場在地特產食材以再製方式融入體驗活動。</b>	<input type="checkbox"/> 5	有 5 項農業特產體驗活動。	
* 評選重點說明：利用在地農特產品加以提升為加工產品連帶體驗服務加深遊客對農場印象。	<input type="checkbox"/> 3	有 4 項農業特產體驗活動。	
	<input type="checkbox"/> 1	有 3 項農業特產體驗活動。	

#### 四、個別加分題(須檢附證明文件)

	單 位	項 目	
農場服務管理	內政部營建署	友善環境設施(廁所、休憩空間)	1 <input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	環境教育場域認證	1 <input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	環境教育人員認證	1 <input type="checkbox"/>
	經濟部	優良服務作業規範(GSP)	1 <input type="checkbox"/>
		具備多語化服務解說/解說牌	1 <input type="checkbox"/>
	其他	請提出佐證資料。	1 <input type="checkbox"/>
農場特色營造	社區回饋	擔任公益團體或社區組織重要幹部	1 <input type="checkbox"/>
	行政院農業委員會	神農獎	1 <input type="checkbox"/>
	交通部觀光局	好客民宿	1 <input type="checkbox"/>
	交通部觀光局	旅館星級評鑑	1 <input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	環保旅店	1 <input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	旅館服務業環保標章	1 <input type="checkbox"/>
	其他	請提出佐證資料。	1 <input type="checkbox"/>
綠色餐飲服務	當地小農	當地農特產品契作合約	1 <input type="checkbox"/>
	行政院農業委員會	農產品產銷履歷制度(TGAP)	1 <input type="checkbox"/>
	行政院農業委員會 農糧署有機農業認證	有機認證單位：  _____	1 <input type="checkbox"/>
	衛生福利部食品藥物管理署	食品雲-食品安全追溯機制	1 <input type="checkbox"/>
	中國回教協會	穆斯林友善餐廳認證	1 <input type="checkbox"/>
	其他	請提出佐證資料。	1 <input type="checkbox"/>

【附件三】

休閒農場服務認證制度實施架構



圖：休閒農場服務認證制度實施架構

## 【附件四】

### 休閒農場服務管理評選—特色管理評選標準表

- 100年12月23日第一屆第七次認證委員會議修正第1、3、5、7、8、9、13、15題。  
101年12月13日第一屆第九次認證委員會議修正第3、15題。  
102年12月12日第二屆第二次認證委員會議修正第7、9題。  
104年11月19日第二屆第七次認證委員會議修正。  
105年12月02日第二屆第十次認證委員會議修正第13、15、16題。  
106年11月16日第三屆第二次認證委員會議修正第3、13、19題。

休閒農場服務管理評選標準—係在瞭解休閒農場業者的經營理念、後場管理情形，共計29問項。以一般農場為提供遊客良好的消費環境，所應包含的服務項目與內容為評鑑指標，以作為業者檢視農場內部服務管理之標準，包括：農場服務管理、農場特色營造及綠色餐飲服務等項目。題項1、2、3、4、5為農場服務管理必要指標，題項20為綠色餐飲服務必要指標，若該農場沒有餐飲服務，則將分數比例調整為農場服務管理20%、農場特色營造30%。

#### 壹、評分指標

類別	評選內容	問項	比例	比例 (不含餐飲服務)
1	農場服務管理	1-10	10%	20%
2	農場特色營造	11-19	20%	30%
3	綠色餐飲服務	20-29	20%	
4	各類別加分題	-	取得加分題項者，於各類別總分加1分至滿分為止。	

評選業者：\_\_\_\_\_ 評選日期：\_\_\_\_\_

#### 貳、指標內容

評選委員針對服務管理評選項目所給予之分數，應在質化說明中進行說明，以反應該休閒農場服務之良窳及核心特質。另外，評選委員若針對農場服務管理提出寶貴建議，請於綜合建議提出，以協助休閒農場維持或改善各項服務管理之競爭力。

評選委員：\_\_\_\_\_

評選日期：\_\_\_\_\_

評選農場：\_\_\_\_\_

評選項目： 體驗  餐飲

評選農場與談人：\_\_\_\_\_



## 一、農場服務管理(10題)

評選項目	落實度		質性說明
<b>1. 是否投保公共意外責任險。(必要指標)</b> * 評選重點說明：請提供農場或休閒農業區投保保單，全場投保金額需達 2,400 萬以上，且投保期限是否過期等，以保障農場及遊客權益之情形。 ※佐證資料：公共意外責任險投保保單主約影本。	Y <input type="checkbox"/>	有投保公共意外險。	
<b>2. 農場是否實施定期消防檢查。(必要指標)</b> * 評選重點說明：定期實施消防檢查，並備有紀錄內容應包括設備及器材的放置位置。 ※佐證資料：請提供最近半年消防檢查影本。農場若有無須申領建照執照之建築，則無須提供消防檢查表，但仍須有上列基本有效之消防設備並自主檢查。	Y <input type="checkbox"/>	有實施定期消防檢查，或提出自主消防檢查表。	
<b>3. 公共區域是否豎立安全防護標誌。(必要指標)</b> * 評選重點說明：農場是否在公共區域豎立明確、明顯的警告及禁制標誌，提醒遊客注意危險，預防意外發生。 ※佐證資料：請提供農場安全防護標誌照片。	Y <input type="checkbox"/>	1. 豎立的安全防護標誌，明確、明顯且維護良好。(5分) 2. 僅有部分區域豎立安全防護標誌且維護良好。(3分) 3. 豎立的安全防護標誌並不明顯。(1分)	
<b>4. 緊急事件處理程序並提供基本緊急醫療用品。(必要指標)</b> * 評選重點說明：訂定農場緊急事件處理流程，以及將在地警察機關和醫療院所通訊方式公告於遊客易觀察處等，以提供緊急通訊之需要，並備有簡易緊急醫療用品，提供遊客意外受傷時緊急傷口處理及包紮使用。 ※ 佐證資料：緊急事件處理程序文件影本與公告、緊急醫療用品內容清單(清單內容含品名、數量、使用期限)與緊急醫療用品照片二張。 ▲內容物至少應包含:棉花(球)、膠布、棉織(棒)、紗布塊、頓頭剪刀、捲軸繃帶、鑷子、三角巾、酒精(75%)、安全別針、生理食鹽水、OK 繃帶、優碘或殺菌藥水、眼藥膏或眼藥水、體溫計、手電筒等。	Y <input type="checkbox"/>	1. 物品準備齊全。 2. 物品保存有效期限內 3. 箱內附有物品使用明細單，便於取用與補充 4. 放在明顯且便於取用的固定地方。 5. 有緊急事件處理程序文件影本與公告。	
<b>5. 農場從業人員是否定期安排健康檢查。(必要指標)</b>	Y <input type="checkbox"/>	有安排。	



<p>* 評選重點說明：為農場落實安排供膳人員定期健康檢查的情形。</p> <p>※佐證資料：請提供從業人員健康檢查結果影本。</p>	<input type="checkbox"/> N	無安排。	
<p><b>6. 農場是否設置實體或虛擬消費者溝通管道。</b></p> <p>* 評選重點說明：為休閒農場設置溝通平台，建立與消費者溝通的管道。</p> <p>※佐證資料：虛擬溝通平台網址及實體溝通管道。</p>	<input type="checkbox"/> Y	有設置。	
	<input type="checkbox"/> N	無設置。	
<p><b>7. 農場飲用水是否符合水質檢測標準。</b></p> <p>* 評選重點說明：為農場的飲用水源若非自來水，是否符合水質檢測標準的情形。請在質性補充說明中記錄農場飲用水的種類為何。若場內提供遊客飲用水則須另檢附飲水設備定期清洗與更換濾心等紀錄表。</p> <p>※佐證資料：請提供水質檢測證明及飲水設備定期保養證明影本。</p>	<input type="checkbox"/> Y	有合乎標準。	
	<input type="checkbox"/> N	無合乎標準。	
<p><b>8. 農場設施定期維護的情形。</b></p> <p>* 評選重點說明：農場內設施的定期清潔、保養及更換缺損設施等維護作業情形。</p> <p>※佐證資料：請提供維護照片及檢查表，並說明維護設施的週期。</p>	<input type="checkbox"/> 5	定期維護，並有照片及文字紀錄管理。	
	<input type="checkbox"/> 3	不定期維護，並有照片及文字紀錄管理。	
	<input type="checkbox"/> 1	定期維護，但照片及文字紀錄管理資料佐證尚可。	
<p><b>9. 農場訂定環境清潔檢查表及落實情形。</b></p> <p>* 評選重點說明：  (1)申請體驗認證須提供公共環境(含廁所)清潔檢查表。  (2)申請餐飲認證須提供餐廳(含廚房)清潔檢查表。  ※佐證資料：請提供最近3個月農場公共環境清潔檢查表影本。</p>	<input type="checkbox"/> 5	訂定清潔檢查表項目清楚且落實每日檢查稽核。	
	<input type="checkbox"/> 3	訂定清潔檢查表項目及落實程度佳。	
	<input type="checkbox"/> 1	訂定清潔檢查表項目及落實程度尚可。	
<p><b>10. 工作人員的服務專業的養成。</b></p> <p>* 評選重點說明：瞭解農場正職工作人員(農場主人除外)的服務養成與專業訓練情形。包括農場自行辦理之教育訓練，或參與其他單位之相關專業課程，以提供遊客穩定的服務水準。</p> <p>※佐證資料：請提供受訓時數證明。</p>	<input type="checkbox"/> 5	平均每人每年參加訓練達10小時。	
	<input type="checkbox"/> 3	平均每人每年參加訓練達8小時。	
	<input type="checkbox"/> 1	平均每人每年參加訓練達6小時。	

## 二、農場特色營造(9題)

評選項目	落實度		質性說明
<p>11. 休閒農場具備農業資源的獨特性或豐富程度。</p> <p>* 評選重點說明：農場具備農業生產、農村生活或農村自然生態等農業主題的獨特資源與豐富程度。</p>	<input type="checkbox"/> 5	具有豐富主題或獨特的農業資源。	
	<input type="checkbox"/> 3	農業資源有主題，但缺乏特色。	
<p>12. 休閒農場對生態環境維護的重視程度</p> <p>* 評選重點說明：農場對生態環境維護的重視程度。如利用環境友善農法、生態工法或種植原生植物等，不使用化學肥料與藥劑，及運用原生植物、投入發展既有資源或可再生資源，作為資材建構綠化設施，創造特色，以維護生物多樣性。</p>	<input type="checkbox"/> 5	環境友善農法，並具生物多樣性。	
	<input type="checkbox"/> 3	具多樣性，但用慣性農法。	
<p>13. 休閒農場設施與農業特色的融合程度。</p> <p>* 評選重點說明：農場的設施與農業生產、農村生活或農業自然生態等特色的融合程度。例如餐飲設施、自產農產品加工廠、農產品與農村文物展示(售)及教育解說中心等。</p>	<input type="checkbox"/> 5	80%以上設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
	<input type="checkbox"/> 3	40%以上，未滿80%設施農業主題與農場環境協調並具特色。	
	<input type="checkbox"/> 1	10%以上，未滿40%設施農業主題與農場環境協調並具特色	
<p>14. 休閒農場利用農業文化資源的程度。</p> <p>* 評選重點說明：農場利用農業傳統技藝、農村民俗活動、農業地理風俗及產業文化等相關資源，融入農場的園區環境、體驗活動、解說服務、餐旅服務或紀念品的具體設計等。</p> <p>※ 佐證資料：請提供至少一項具體文創產品或服務說明。</p>	<input type="checkbox"/> 5	結合農業文化之具體項目或數量佔70%以上。	
	<input type="checkbox"/> 3	結合農業文化之具體項目或數量佔30-69%以上。	
	<input type="checkbox"/> 1	結合農業文化之具體項目或數量佔30%以下。	
<p>15. 休閒農場產品或服務呈現創意加值的程度。</p> <p>* 評選重點說明：農場產品或服務(包含農場加工品、紀念品、體驗活動或套裝行程)將在地特色農業創意加值的程度。請於質性補充說明中記錄至少一項代表農場的創意產品或服務。</p>	<input type="checkbox"/> 5	農場產品與農場資源 <u>80%以上</u> 結合。	
	<input type="checkbox"/> 3	農場產品與農場資源 <u>40%以上</u> ，未滿80%結合。	
	<input type="checkbox"/> 1	農場產品與農場資源 <u>10%以上</u> ，未滿40%結合。	
<p>16. 體驗活動與農場資源的結合程度。</p> <p>* 評選重點說明：農場瞭解農業生產、農村生活或農業自然生態等資源與休閒農場各項體驗活動的內涵包含體驗活動的主題、內容的特質(如教育</p>	<input type="checkbox"/> 5	80%以上活動，創意高並具教育、趣味及創意性。	
	<input type="checkbox"/> 3	40%以上，未滿80%活動，創意高並具教育、	

性、趣味性及創意性等)及提供體驗價值等結合程度。		趣味及創意性。	
	<input type="checkbox"/> 1	10%以上，未滿40%活動，創意高並具教育、趣味及創意性。	
<b>17. 解說服務設施的完備程度與維護情形。</b>	<input type="checkbox"/> 5	圖文解說設施完備且維護良好。	
* 評選重點說明：農場的解說設施、解說文宣品及解說牌等設施的完備程度與維護情形，使遊客在無提供人員解說服務時，也能瞭解農場農業資源景緻與內涵，並提供環境教育方案。	<input type="checkbox"/> 3	有圖文解說牌，但缺乏維護導致圖文斑駁。	
	<input type="checkbox"/> 1	有圖文解說牌，但設施均不足。	
<b>18. 提供文宣品等解說輔助工具的情形。</b>	<input type="checkbox"/> 5	有5項以上解說輔助工具。	
* 評選重點說明：提供豐富多元的紙本文宣品(如DM、照片集等)、多媒體工具(如自動導覽解說系統、農場簡介影片、投影片等)、看板、立牌，及幫助遊客了解農場所提供的各項資訊(含農場服務項目、自然生態導覽解說、體驗活動等)。 ※ 佐證資料：請提供文宣品或輔助工具照片。	<input type="checkbox"/> 3	有3項解說輔助工具。	
	<input type="checkbox"/> 1	有1項以上解說輔助工具。	
<b>19. 農場特色資源結合農業伴手禮開發。</b>	<input type="checkbox"/> 5	有7項以上自有或代售在地農業伴手禮販售，且其中三項為自行開發。	
* 評選重點說明：發揮農場特色資源與農業伴手禮結合概念。	<input type="checkbox"/> 3	有5項自有或代售在地農業伴手禮販售。	
	<input type="checkbox"/> 1	有3項自有或代售在地農業伴手禮販售。	

### 三、綠色餐飲服務(10題)

評選項目	落實度		質性說明
<b>20. 農場廚師是否領有丙級(含以上)廚師證照?(必要指標)</b>	Y <input type="checkbox"/>	農場廚師具丙級以上廚師證照。	
* 評選重點說明：農場廚師(包含餐飲烹飪中及烹飪前準備人員)具有丙級(含以上)廚師證照，並將證照懸掛於餐廳明顯處。 ※ 佐證資料：請提供廚師證照影本(補充說明廚務人員總人數及持照人數)。	N <input type="checkbox"/>	農場廚師沒有丙級以上廚師證照。	
<b>21. 餐飲結合在地食材的運用程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	使用60%以上在地及當令食材。	
* 評選重點：為農場運用在地食材融入餐飲服務的程度，提供遊客體驗在地食材入菜的美食，並認識在地食材。評選內容為新鮮、在地食材、食材認證、手工料理、地方特色及有機產品等。 ※ 佐證資料：請提供在地食材之說明，包含書面及解說。	<input type="checkbox"/> 3	運用50%以上在地及當令食材。	
	<input type="checkbox"/> 1	運用30%以上在地及當令食材。	
<b>22. 餐飲強調健康調理概念，並具地方特色。</b>	<input type="checkbox"/> 5	餐飲具健康調理概念與地方特色。	
* 評選重點說明：農場餐飲強調健康調理概念			

(如：輕油、輕鹽、輕醬汁、輕調理)，並具有地方料理文化特色。	<input type="checkbox"/> 3	少數餐飲具健康調理概念或地方特色。
	<input type="checkbox"/> 1	具備健康調理概念但無地方特色。
<b>23. 儲存食材以生、熟食分開管理並保持新鮮清潔之程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	全部食材保鮮管理良好。
* 評選重點說明：農場餐飲食材保鮮的管理情形。如落實食材先進先出原則、冷凍及冷藏設備(如冰箱)溫度足夠、生食、熟食分開儲存，並放置整齊、食材密封保存及良好溫、濕度控制，以確保食材新鮮。	<input type="checkbox"/> 3	部分食材保鮮管理良好。
	<input type="checkbox"/> 1	少數食材保鮮管理良好。
<b>24. 選用環保可重複使用餐盤與餐具，取代免洗拋棄式程度。</b>	<input type="checkbox"/> 5	100%採用環保可重複使用餐盤與餐具。
* 評選重點說明：農場餐廳使用之餐盤、餐具，採用可重複使用程度，落實環保理念。	<input type="checkbox"/> 3	80%以上採用環保可重複使用餐盤與餐具。
	<input type="checkbox"/> 1	60%採用環保可重複使用餐盤與餐具。
<b>25. 餐廳依循正確垃圾分類方式。</b>	<input type="checkbox"/> 5	落實垃圾分類，後續並能妥善處理。
* 評選重點說明：在農場餐廳內有設置垃圾分類的垃圾桶(資源、一般垃圾)，後續並能妥善處理。	<input type="checkbox"/> 3	落實垃圾分類，後續未能妥善處理。
	<input type="checkbox"/> 1	有設置垃圾分類但部分未落實分類。
<b>26. 餐廳依循正確廚餘分類方式。</b>	<input type="checkbox"/> 5	落實廚餘分類，後續並能妥善處理。
* 評選重點說明：在農場餐廳內有設置廚餘分類的廚餘桶(生、熟廚餘)，後續並能妥善處理。	<input type="checkbox"/> 3	落實廚餘分類，後續未能妥善處理。
	<input type="checkbox"/> 1	有設置廚餘分類但部分未落實分類。
<b>27. 服務人員了解餐飲服務內容，且主動提供適量餐飲建議給顧客。</b>	<input type="checkbox"/> 5	充分了解餐飲內容，且主動提供適量餐飲建議。
* 評選重點說明：農場提供菜單食材來源、烹調方法與餐飲特色等紙本資料，服務人員亦能充分了解並主動向客人推介。	<input type="checkbox"/> 3	部分了解餐飲內容，且主動提供適量餐飲建議給顧客。
	<input type="checkbox"/> 1	部分了解餐飲內容，不主動提供適量餐飲建議給顧客。
<b>28. 農場廚師工作時穿戴整潔衣帽或制服的情形。</b>	<input type="checkbox"/> 5	所有農場廚師均穿戴完整並整潔。
* 評選重點說明：落實農場廚師工作時，穿戴衛生裝備包括口罩、帽、圍裙、防滑鞋。 ※ 佐證資料：請提供農場廚師工作時照片二張。	<input type="checkbox"/> 3	所有農場廚師均穿戴完整，但少數不整潔。
	<input type="checkbox"/> 1	所有農場廚師均穿戴2項以上，並整潔。
<b>29. 農場在地特產食材以再製方式融入體驗活動。</b>	<input type="checkbox"/> 5	有5項農業特產體驗活動。
* 評選重點說明：利用在地農特產品加以提升為加工產品連帶體驗服務加深遊客對農場印象。	<input type="checkbox"/> 3	有4項農業特產體驗活動。
	<input type="checkbox"/> 1	有3項農業特產體驗活動。

#### 四、個別加分題(須檢附證明文件)

	單 位		項 目	
	農場服務管理	內政部營建署	友善環境設施(廁所、休憩空間)	1
行政院環境保護署		環境教育場域認證	1	<input type="checkbox"/>
行政院環境保護署		環境教育人員認證	1	<input type="checkbox"/>
經濟部		優良服務作業規範(GSP)	1	<input type="checkbox"/>
		具備多語化服務解說/解說牌	1	<input type="checkbox"/>
其他		請提出佐證資料。	1	<input type="checkbox"/>
農場特色營造		社會回饋	擔任公益團體或社區組織重要幹部	1
	行政院農業委員會	神農獎	1	<input type="checkbox"/>
	交通部觀光局	好客民宿	1	<input type="checkbox"/>
	交通部觀光局	旅館星級評鑑	1	<input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	環保旅店	1	<input type="checkbox"/>
	行政院環境保護署	旅館服務業環保標章	1	<input type="checkbox"/>
	其他	請提出佐證資料。	1	<input type="checkbox"/>
綠色餐飲服務	當地小農	當地農特產品契作合約	1	<input type="checkbox"/>
	行政院農業委員會	農產品產銷履歷制度(TGAP)	1	<input type="checkbox"/>
	行政院農業委員會 農糧署有機農業認證	有機認證單位：  _____	1	<input type="checkbox"/>
	衛生福利部食品藥物管理署	食品雲-食品安全追溯機制	1	<input type="checkbox"/>
	中國回教協會	穆斯林友善餐廳認證	1	<input type="checkbox"/>
	其他	請提出佐證資料。	1	<input type="checkbox"/>

## 【附件五】

### 休閒農場服務管理診斷標準

- 100 年 12 月 23 日第一屆第六次委員會議修正診斷標準第 6、16、17、27-1 題，新增 27-2 題。  
101 年 12 月 23 日第一屆第七次委員會議修正診斷標準第 16、17、22、23、27-1、28 題。  
102 年 12 月 12 日第二屆第二次認證委員會議修正第 4、10、19、22、23、28 題。  
104 年 11 月 19 日第二屆第七次認證委員會議修正。  
105 年 11 月 19 日第二屆第十次認證委員會議修正第 19-1、20-1、(19+20)-2。  
106 年 11 月 16 日第三屆第二次認證委員會議修正第 6、7、12、13、15、24-1、24-2、27 題，新增 24-3 題。

#### 一、內容說明

休閒農場服務管理診斷標準表係依據消費者接觸農場的時間排序，並參考現階段休閒農場的服務項目整理成 10 大類（分別為網路資訊服務、電話服務、前往農場途中及抵達時的現場狀況、櫃檯服務、環境景觀與整潔、販售服務、活動服務、餐飲服務、農場特色、農場整體服務價值），問項共計 28 題，占總級分 50%，以作為診斷委員客觀診斷服務的必要紀錄項目。

#### 二、量化評分方式

本標準評分方式為選擇式題項，診斷委員依現場所視之狀況進行勾選，勾選一項得一分，共計 28 題，若該農場沒有餐飲服務；則將分數平均分配到其他類別中。

#### 三、質化補充說明

除客觀的將服務管理診斷結果予以量化外，對於現場所發現優缺問題之事實，診斷委員可輔以質性補充說明作為補充診斷基準表不足或未問及部分，備註欄所描述之證據或針對所給級分之解釋，請以文字與照片對題項詳加說明，並可給予相關之建議。

類別	診斷內容	問項	配分	配分 (不含餐飲服務)
1	網路資訊服務	3	6%	7%
2	電話服務	2	2%	2%
3	前往農場途中及抵達時的現場狀況	2	4%	5%
4	櫃檯服務	4	6%	7%
5	環境景觀與整潔	3	6%	7%
6	販售服務	3	4%	5%
7	活動服務	3	6%	7%
8	餐飲服務	5	8%	
9	農場整體特色營造	2	4%	5%
10	農場整體服務價值	2	4%	5%
一、網路資訊服務(3 項 6%)				



本大項要求在任務執行前上網瞭解農場服務及交通位置等，以避免進行無效之診斷，並請您就實際所觀察予以客觀評分並於備註欄簡要描述，若該項欲加強說明或提供建議時，請在質性補充說明中輔以文字及圖片完整呈現。

上網查詢農場資料時間： 年 月 日

1. 農場網站使用性?		勾選	備註
1	入口網站(如:Yahoo、Google)鍵入農場名稱時，可找到農場相關網站(包含獨立架設及隸屬)。		
2	網站內的連結與提供的功能使用正常且易於操作。		
3	提供即時更新的農場資訊(一個月內之最新訊息)。		
4	提供互動良好且方便使用的互動溝通平台(如:Email、留言版、部落格等)。有一項即給分。		
5	網站整體具有設計感，符合該農場特色。		
2. 農場資訊的完整與清楚程度?		勾選	備註
1	提供農場介紹、特色說明。		
2	有體驗活動及導覽解說內容資訊。		
3	有餐飲及其他農場提供之服務資訊。		
4	周邊景點與遊程介紹。		
5	網站資訊清楚易懂且豐富。		
3. 農場交通資訊的清楚程度?		勾選	備註
1	提供簡單聯絡方式(電話、場址)。		
2	有一般地圖(標示主要及次要幹道地圖)。		
3	除地圖外，輔以文字說明(含自行開車與搭乘大眾交通工具前往農場之訊息)或於地圖標示路線。		
4	地圖與文字提供外部連結。(含農場外部連結如:Google Map)		
5	提供衛星定位位址。		
上網查詢農場評分總計			
二、電話服務(2項/2%)			
<p>請統一於上午 10:00~12:00、下午 15:00~17:00、晚間 19:00~21:00 三時段撥打(其一有人接聽即給分)，並請您就實際所觀察予以客觀評分並於備註欄簡要描述，若該項欲加強說明或提供建議時，請在質性補充說明中輔以文字完整呈現。提醒您！請確定前往之時間，農場有營業；若「無」營業請更改前往診斷之時間。</p> <p>撥通時間 ___ 月 ___ 日 ___ 時 ___ 分。共打 ___ 次</p>			
4. 電話服務接聽過程感受?		勾選	備註
1	有即時接聽或語音系統。		
2	服務人員具備電話接聽基本禮儀(有問候語及自我介紹，有一項即給分)。		
3	服務人員對於農場所有服務及消費等資訊清楚了解(如:沒有超過兩次以上的轉接)。		
4	服務人員語氣親切客氣。		
5	服務人員態度主動積極、熱情具吸引力。		

5. 服務人員說明資訊內容的清楚程度？		勾選	備註
1	說明交通狀況(路線與建議交通工具)。		
2	農場營業資訊(是否收取門票、營業時間等)。		
3	農場用餐資訊(消費方式、事先預約與否等)。		
4	活動與解說資訊(活動與解說項目與時間、是否要收費或預約等)。		
5	遊程與周遭景點資訊(例如農場內目前正在進行之活動資訊或是周遭景點推薦)。		
電話服務評分總計			

### 三、前往農場途中及抵達時的現場狀況(2項/4%)

本大項為前往農場途中及抵達農場時的狀況、時間、天氣及停車場車輛數。(大客車、小客車)並請您就實際所觀察予以客觀評分並於備註欄簡要描述，若該項欲加強說明或提供建議時，請在質性補充說明中輔以文字及照片完整呈現。

抵達時間：月\_\_日\_\_時\_\_分，抵達時天氣「\_\_」及停車場：大客車\_\_輛、小客車\_\_輛。

門票費用：\_\_元(無收門票者填0)。

6. 農場內外指標設置狀況？		勾選	備註
1	農場外部道路指標清楚。		
2	農場入口意象具備農場特色。		
3	有活動或解說區域標示(如有設置大型農場地圖)。		
4	農場內各類型指標文字內容清楚明確，易於辨識。		
5	農場內部道路指標具備農場特色。		

7. 停車場空間規劃的完善程度？		勾選	備註
1	有規劃特定停車空間。		
2	停車場地面平整。(柏油、水泥、草皮、碎石等鋪面只要無凸起物之鋪面平面均可)		
3	車位劃置清楚(如停車格清楚劃定，分大、小停車格且數量充足)。		
4	停車場內動線良好(如出入口動線)。		
5	設置身心障礙者專用停車位。		

前往農場途中及抵達時的現場狀況評分總計

### 四、櫃檯服務(4項/6%)

本大項之重點請確實記錄櫃檯服務狀況，並請您就實際所觀察予以客觀評分並於備註欄簡要描述，若該項欲加強說明或提供建議時，請在質性補充說明中輔以文字及照片完整呈現。到達及停留櫃檯時間為\_\_時\_\_分至\_\_時\_\_分。

8. 服務人員服裝儀容？		勾選	備註
1	服務人員頭髮整齊、手部乾淨。		
2	服務人員於適當距離內無異味。		
3	服務人員衣著整齊乾淨。		
4	穿著可識別之服裝(背心)或配戴識別名牌。		
5	穿著可識別農場特色之服飾。		



9. 服務人員的接待禮儀與應對？		勾選	備註
1	面帶笑容並主動打招呼。		
2	能詳細說明農場營業資訊(營業時間及農場基本消費與服務項目等)。		
3	能詳細說明體驗活動資訊(活動場次、時間、相關注意事項等)。		
4	能詳細說明農場餐飲消費資訊(用餐方式、時間、價格等)。		
5	能提供其他「符合遊客需求」的資訊與建議(如周邊景點建議或是農場內生態狀況)。		
10. 服務櫃檯設置與規劃狀況？		勾選	備註
1	服務櫃檯位置明顯或有特定位置。		
2	服務櫃檯整齊乾淨不凌亂。		
3	服務櫃檯所提供之農場相關資訊(如 DM)易於取得。		
4	服務櫃檯動線規劃良好，區域劃分清楚(例如有標示牌顯示不同區塊之功能)。		
5	服務櫃檯規劃與設計符合農場特色。		
11. 農場服務櫃檯資訊提供的完整程度？		勾選	備註
1	農場簡單介紹、交通訊息與聯絡方式。		
2	體驗活動資訊(時間、地點、價格、體驗內容簡介等)。		
3	導覽解說資訊(時間、地點、價格、解說內容簡介等)。		
4	餐飲服務資訊(餐點特色、供餐方式與時間、價格等)。		
5	周邊景點介紹。		
櫃檯服務評分總計			
<b>五、環境景觀與整潔(3項/6%)</b>			
本大項之重點請確實記錄農場環境景觀與整潔，並請您就實際所觀察予以客觀評分並於備註欄簡要描述，若該項欲加強說明或提供建議時，請在質性補充說明中輔以文字及照片完整呈現。			
12. 農場垃圾桶規劃完整程度？		勾選	備註
1	遊容易於停留的地點(如停車場、餐廳、遊客中心等)設置垃圾桶，並標示清楚以便利性遊客使用。		
2	垃圾桶為有頂無須加蓋型或有加蓋垃圾桶。		
3	有實施垃圾分類。		
4	垃圾桶及周遭環境整潔且無異味。		
5	垃圾桶或其周遭有美化或其他設計(如:符合農場特色或美化的造型垃圾桶)。		
13. 農場廁所規劃程度？		勾選	備註
1	男女廁所有明顯區隔。		
2	廁所採光良好、乾淨整潔，通風無異味(如:地面乾燥、清潔工具存放整齊，無任意放置等)。		
3	提供衛生紙、肥皂或洗手乳等。		

4	提供無障礙廁所。		
5	廁所位置設置便利或指標明顯清楚。		
<b>14. 農場公共區域的維護狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	農場內公共區域工具、廚餘、大小型廢棄物、打包的垃圾等無任意丟棄。		
2	儲藏空間能加以掩藏，不易讓遊客發覺。		
3	園區無雜草叢生或是閒置且無維護管制之空間或區域。		
4	公共空間的整體舒適感。		
5	設置遊客休憩空間。		
環境景觀與整潔評分總計			
<b>六、販售服務(3項/4%)</b>			
<p>本大項之重點請確實紀錄<b>販售服務</b>狀況，並請您就實際所觀察予以<b>客觀</b>評分並於<b>備註</b>欄簡要描述，若該項欲<b>加強說明</b>或<b>提供建議</b>時，請在質性補充說明中輔以<b>文字及照片</b>完整呈現。</p> <p>到達<b>商品販售處</b>時間為__時__分至__時__分，消費項目：_____(若無消費此格請填「無」)。</p>			
<b>15. 消費時提供基本服務的完整程度？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	主動開立發票或收據(含農民收據)。		
2	有提供現金以外的付費方式。(農場任一賣店有提供即給分)		
3	有提供商品回訂資訊。(如網路訂購、傳真訂購、電話訂購...等等。)		
4	提供商品宅配或其他免(付)費寄送服務。		
5	能主動提醒商品使用、保存或售後服務說明。		
<b>16. 農場生鮮農產品與農場加工品特色與標示狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	有標示產品名稱與價格。		
2	產品無損壞或過期(如清楚標示製造日期或使用期限)。		
3	提供產品內容相關資訊(如:產品成份、使用注意事項、檢驗標章等)。		
4	產品與其包裝設計具環保與健康概念。		
5	產品附食品衛生檢驗合格之檢驗報告。		
<b>17. 產品販售服務狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	販售處位置明顯或有特定區域。		
2	販售處乾淨整潔(含整體空間及產品擺放空間等)。		
3	產品放置整齊，分類清楚容易尋找。		
4	產品價格合理(與相同產品或類似產品市價而言)。		
5	產品豐富多樣化，選擇性多(有在地農特產品)。		
販售服務評分總計			
<b>七、活動服務(3項/6%)</b>			
<p>本大項之重點請確實紀錄<b>解說設施</b>、<b>導覽服務</b>與<b>體驗活動</b>的狀況，並請您就實際所觀察予以<b>客觀</b>評分並於<b>備註</b>欄簡要描述，若該項欲<b>加強說明</b>或<b>提供建議</b>時，請在質性補充說明中輔</p>			

以文字及照片完整呈現。本項若未發生時請說明原因。			
導覽服務____時____分至____時____分；活動體驗____時____分至____時____分			
<b>18. 農場解說設施的設置狀況與維護程度？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	有設置解說設施。(提供任一園區特色或導覽解說設施即給分)		
2	解說設施大小適中、乾淨整齊。		
3	解說內容清楚易懂。		
4	解說內容能獲取相關知識(自然生態或地方文化等)。		
5	解說設施具有二種以上之語言。		
<b>19-1. 農場服務人員導覽解說的狀況？(針對接待散客)</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	有提供解說服務，但須事先預約。		
2	有固定場次之導覽解說服務。		
3	導覽解說之過程安全無虞。		
4	解說人員與遊客互動良好。		
5	解說內容能具有知識教育性且能充分表現出農場特色與文化。		
<b>20-1. 農場實行體驗活動的狀況？(針對接待散客)</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	有提供體驗活動，但須事先預約。		
2	有固定場次之體驗活動服務，且服務人員(服務中心人員或現場工作人員)會主動提醒遊客時間與場次。		
3	活動體驗之過程安全無虞。		
4	活動解說人員與遊客互動良好，確實掌握現場狀況與活動進度(如:時間掌握、活動步驟說明、活動節奏、工具或材料準備等)。		
5	活動內容具有知識教育性且能充分利用農場或周邊資源，且提供學習單(紙本說明或於活動現場有大型說明看板)。		
<b>(19+20)-2. 服務人員諮詢接洽團客諮詢整體狀況？(針對接待團體客，分數 X2)</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
<b>※農場未對散客提供解說或體驗任一服務時，則改跳至此題。</b>			
1	有提供團體導覽解說或體驗活動服務。		
2	需預約，解說服務與活動服務屬定點定時型態。		
3	服務人員對於解說與活動資訊清楚了解(活動與解說項目、時間及費用等)。		
4	服務人員能提供農場內目前正在進行之活動資訊等相關資訊(如遊程 DM)。		
5	服務人員態度親切主動、熱情具吸引力。		
活動服務評分總計			
<b>八、餐飲服務(5項/8%)</b>			
本大項之重點請確實記錄 <b>餐飲服務</b> ，並請您就實際所觀察予以 <b>客觀</b> 評分並於備註欄簡要描述，若該項欲 <b>加強說明</b> 或 <b>提供建議</b> 時，請在質性補充說明中輔以 <b>文字及照片</b> 完整呈現。			
用餐人數____人，花費____元，當天用餐人數____人，等候上菜時間____分，用餐地點：_____。本項若未發生時請說明原因。			

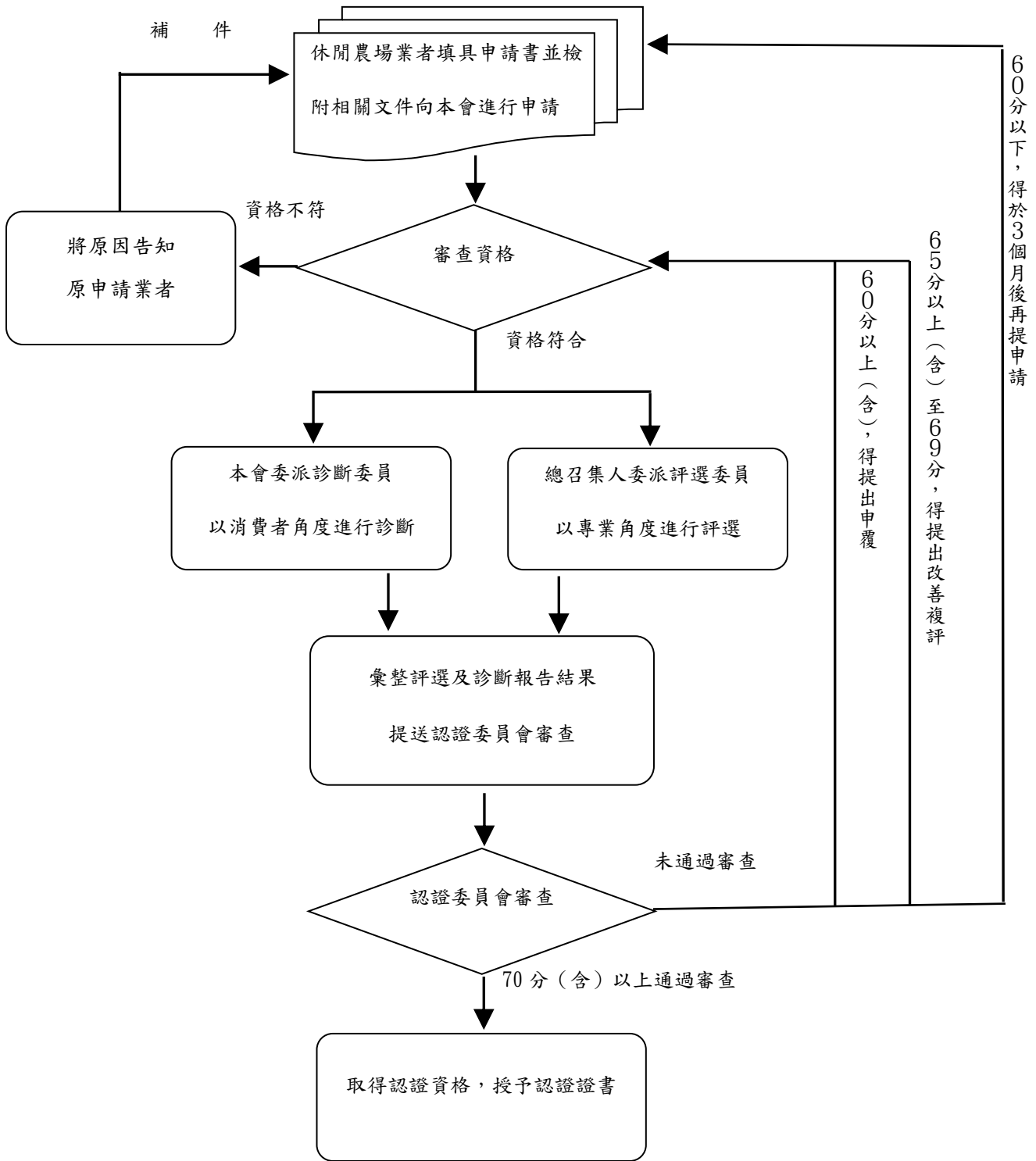
<b>21. 用餐空間與設施整體規劃狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	走道寬度適當，易通行(以餐桌與餐桌之間通道是否能讓兩人並肩同行為原則)。		
2	空間採光舒適，符合農場所要營造之用餐氣氛。		
3	用餐空間通風良好。		
4	餐桌與餐椅之舒適性(高度協調：一般桌面與椅面應差距 30 公分)。		
5	餐具具有環保概念(如:使用可重複利用之桌巾、杯、碗、盤、碟、筷、湯匙、刀、叉等餐具。)		
<b>22. 用餐空間整潔及衛生維持程度？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	出入走道及地板保持清潔。		
2	桌椅乾淨，不油膩。		
3	餐具衛生乾淨無髒污。		
4	用餐空間無異味(油煙味、食物酸臭味等)。		
5	餐具放置地點或放置佐料等公共區域乾淨整潔。		
<b>23. 餐飲服務人員之服務狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	服務人員服裝儀容整齊乾淨且一致(如:頭髮整齊、指甲乾淨，著統一制服等)。		
2	服務人員親切接待並迅速帶位(能招呼遊客入座，並於遊客入座後馬上送上菜單)。		
3	對於餐點內容清楚了解(如:餐點成分及費用等訊息)。		
4	服務人員能主動推薦餐點特色。		
5	能迅速反應與處理遊客的特殊需求(如依據遊客人數給於用餐方式建議或提供小孩座椅等，可進行合理性狀況考驗-備註說明)		
<b>24-1. 餐飲服務人員餐桌服務整體狀況？(如遇自助餐方式，請跳至 24-2 題，如為自行取餐方式，請跳至 24-3 題)</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	等待時間適中(每道菜等待時間超過 15 分鐘)。		
2	服務人員告知菜名或餐名，並提醒相關注意事項。		
3	遊客每道菜餚使用完畢後並適時清理桌面。		
4	服務人員清理桌面落實度(例如:抹布擦拭後桌面是否還油膩、菜渣垃圾確實包覆或是掃落地面)		
5	服務人員上菜位置的恰當性(例如:避開孩童位置)。		
<b>24-2. 自助餐飲服務整體狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	出入走道及地板保持清潔。		
2	桌椅乾淨，不油膩。		
3	餐具衛生乾淨無髒污。		
4	用餐空間無異味(油煙味、食物酸臭味等)。		
5	餐具放置地點或放置佐料等公共區域乾淨整潔。		
<b>24-3. 自行取餐服務整體狀況？</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>

1	點餐後出菜時間適中(每道菜等待時間超過 15 分鐘)。		
2	前往取餐處之動線流暢、餐點有提供餐盤盛裝且擺放良好。		
3	服務人員於出餐時有叫號提醒,並於取餐時有告知菜名或餐名再次與消費者確認,並提醒相關注意事項。		
4	取餐檯面維護清潔。		
5	遊客用餐完畢後,服務人員能適時並確實清理桌面。		
<b>25. 餐飲內容狀況?</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	餐飲價格合理(相較一般市場相同或類似餐點之價格)。		
2	餐飲內容具特色,但無使用當地食材。		
3	餐飲食材能使用農場生產或當地農產品或標示食材產地。		
4	餐飲內容具有健康概念(如低油少鹽、使用當季蔬果)、養生食補概念。		
5	菜單有特別標註低食物里程或餐點卡路里或有機認證等文字內容。		
餐飲服務評分總計			
<b>九、農場整體特色營造(2 項/4%)</b>			
本大項為您對 <b>農場整體特色</b> 之感受,並請您就過去農場旅遊經驗與現場實際所觀察予以 <b>客觀</b> 評分並於 <b>備註欄</b> 簡要描述,若該項欲 <b>加強說明</b> 或 <b>提供建議</b> 時,請在質性補充說明中輔以文字及照片完整呈現。			
<b>26. 農場整體資源特性功能感受?</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	提供知識教育或日常生活常識。		
2	提供放鬆休閒。		
3	生態環境保育。		
4	主題意象營造。		
5	在地文化與人文風俗教育。		
<b>27. 農場整體意象營造的具體呈現?</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	農村溫馨怡人的休憩環境。		
2	建築物傳達農場主題、當地農業或鄉村文化之風格或表徵。		
3	農場主題能充分反映當地農業或鄉村文化之風格或表徵。		
4	有特殊地標或故事增進遊客的印象。		
5	農場服務人員能呈現親切感或人情味。		
農場整體特色營造評分總計			
<b>十、農場整體服務價值(1 項/4%)</b>			
本大項為您對 <b>農場整體服務價值</b> 之感受,並請您就實際所觀察予以 <b>客觀</b> 評分並於 <b>備註欄</b> 簡要描述,若該項欲 <b>加強說明</b> 或 <b>提供建議</b> 時,請在質性補充說明中輔以文字完整呈現。			
<b>28. 農場整體服務滿意度?</b>		<b>勾選</b>	<b>備註</b>
1	該農場旅遊對您而言是不花費太多的成本(含時間、金錢、精神等)。		
2	該農場旅遊對您而言是有價值的。		

3	該農場旅遊能提供您滿意的休閒遊憩體驗。		
4	該農場所提供之服務收獲大於與您實際所花費成本體驗到的相符。		
5	該農場所提供之服務讓您願意分享給親友或再次回遊。		
農場整體服務價值評分總計			

【附件六】

休閒農場服務認證程序



圖：休閒農場服務認證程序

【附件七】

休閒農場服務認證申覆書

◆農場名稱：\_\_\_\_\_ ◆申請日期：\_\_\_\_\_

◆申請人：\_\_\_\_\_ ◆簽章：\_\_\_\_\_

◆聯絡電話：\_\_\_\_\_ ◆電子郵件：\_\_\_\_\_

◆居住地址：\_\_\_\_\_

◆申覆結果： 複評  維持原認證結果  
(申請人免填)

◆附件資料： 休閒農場服務認證申覆佐證資料

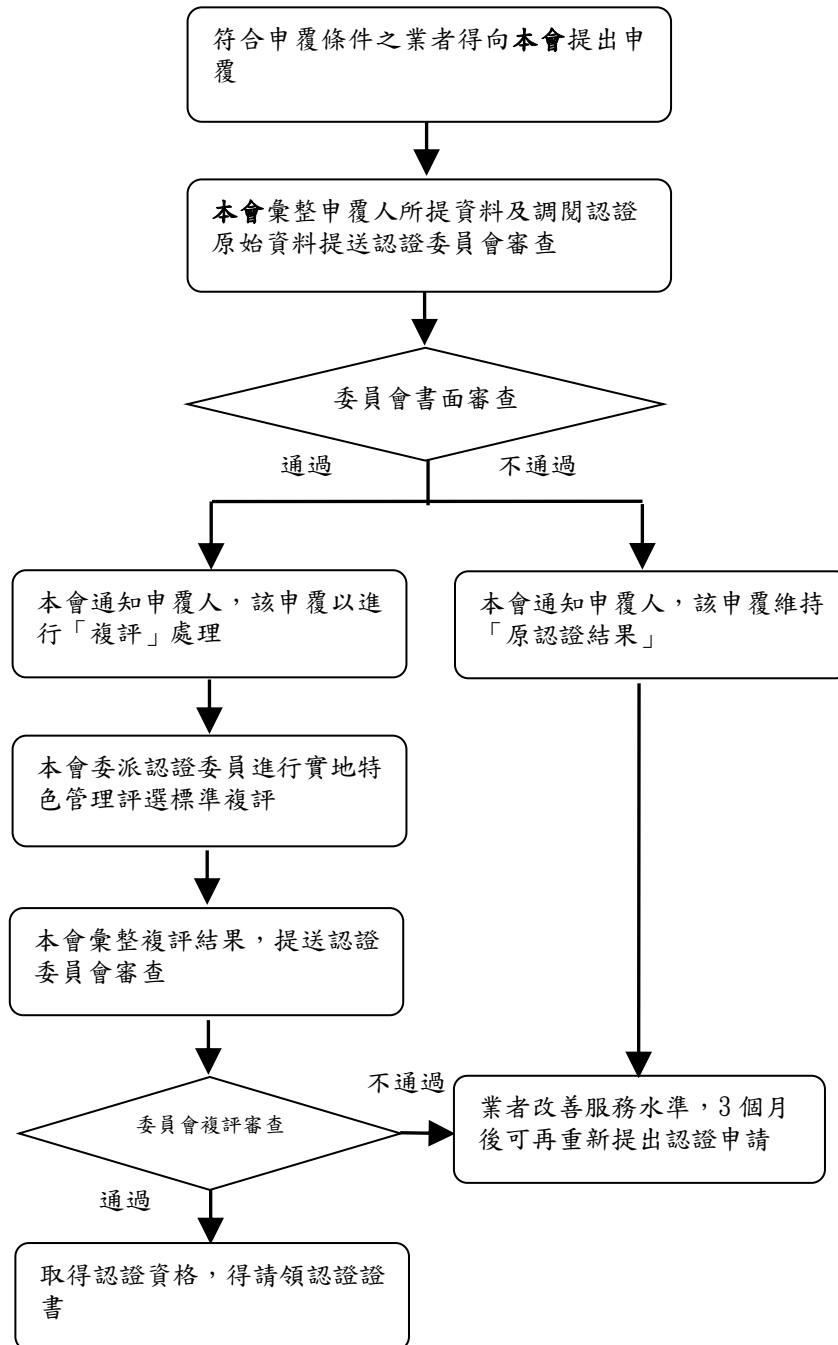
◆申覆案由：

申覆類別與項目	申覆說明	佐證資料說明	備註



【附件八】

休閒農場服務認證申覆處理流程



圖：休閒農場服務認證申覆處理流程

【附件九】

休閒農場服務認證改善複評申請書

◆農場名稱：\_\_\_\_\_ ◆申請日期：\_\_\_\_\_

◆申請人：\_\_\_\_\_ ◆簽章：\_\_\_\_\_

◆聯絡電話：\_\_\_\_\_ ◆電子郵件：\_\_\_\_\_

◆居住地址：\_\_\_\_\_

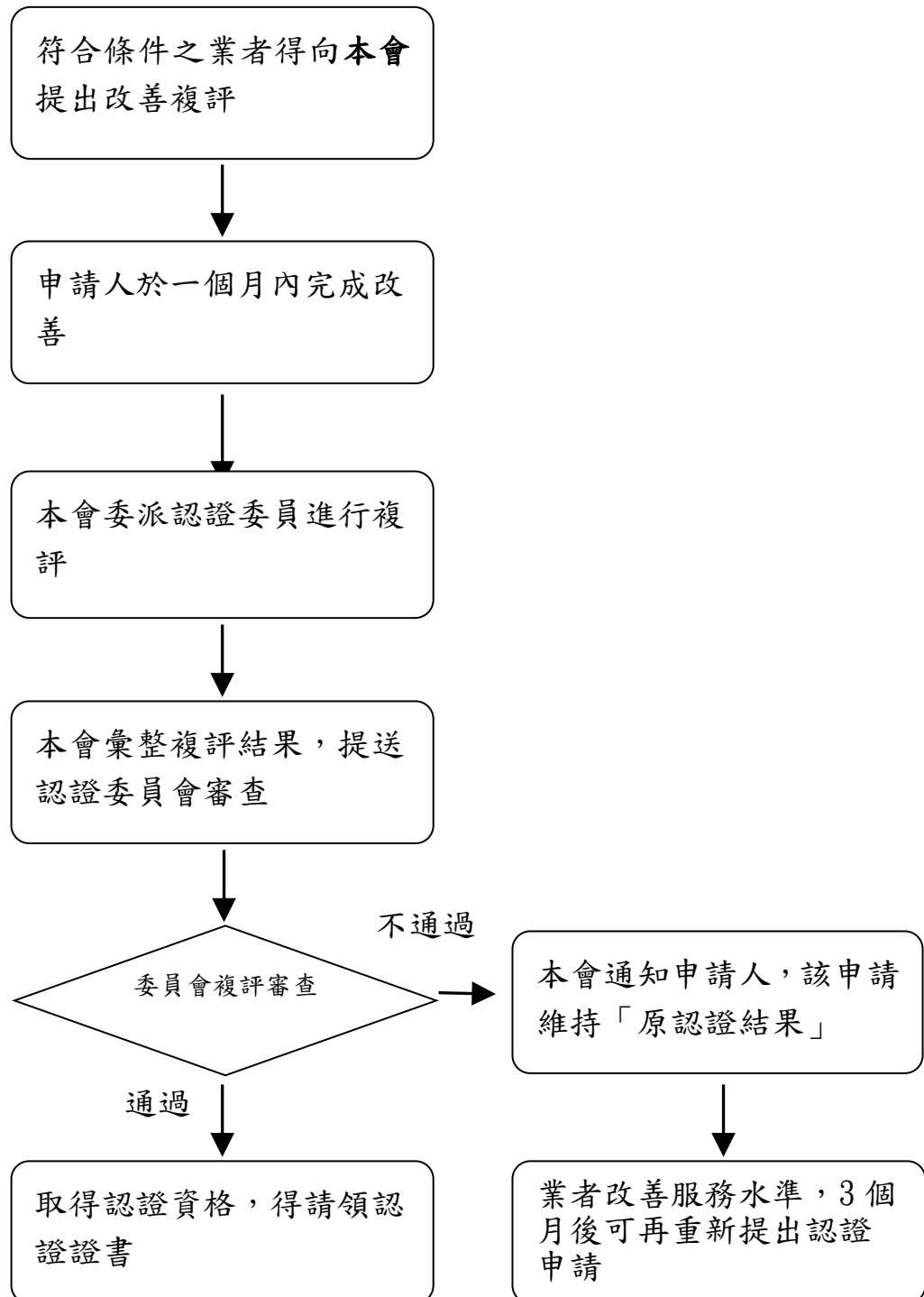
◆申請結果： 通過  維持原認證結果  
(申請人免填)

◆申覆案由：

改善類別與項目	改善說明	預計完成改善日期	備註

【附件十】

休閒農場服務認證改善複評流程



圖：休閒農場服務認證改善複評流程

【附件十一】

休閒農場服務認證證書

臺灣－美麗熱情的寶島。

牧 (F)－牛是勤勞儉樸、刻苦耐勞、象徵臺灣農村精神。

林 (A)－山林是大自然雄偉的象徵，意味休閒產業已建立出屹立不搖的地位。

農 (R)－農民以最熱情、親切的姿態、來歡迎遠道而來的訪客。

漁 (M)－水孕育着自然生命之泉源，代表農場蘊含了豐富生態資源，供你來探索與體驗。

認證證書



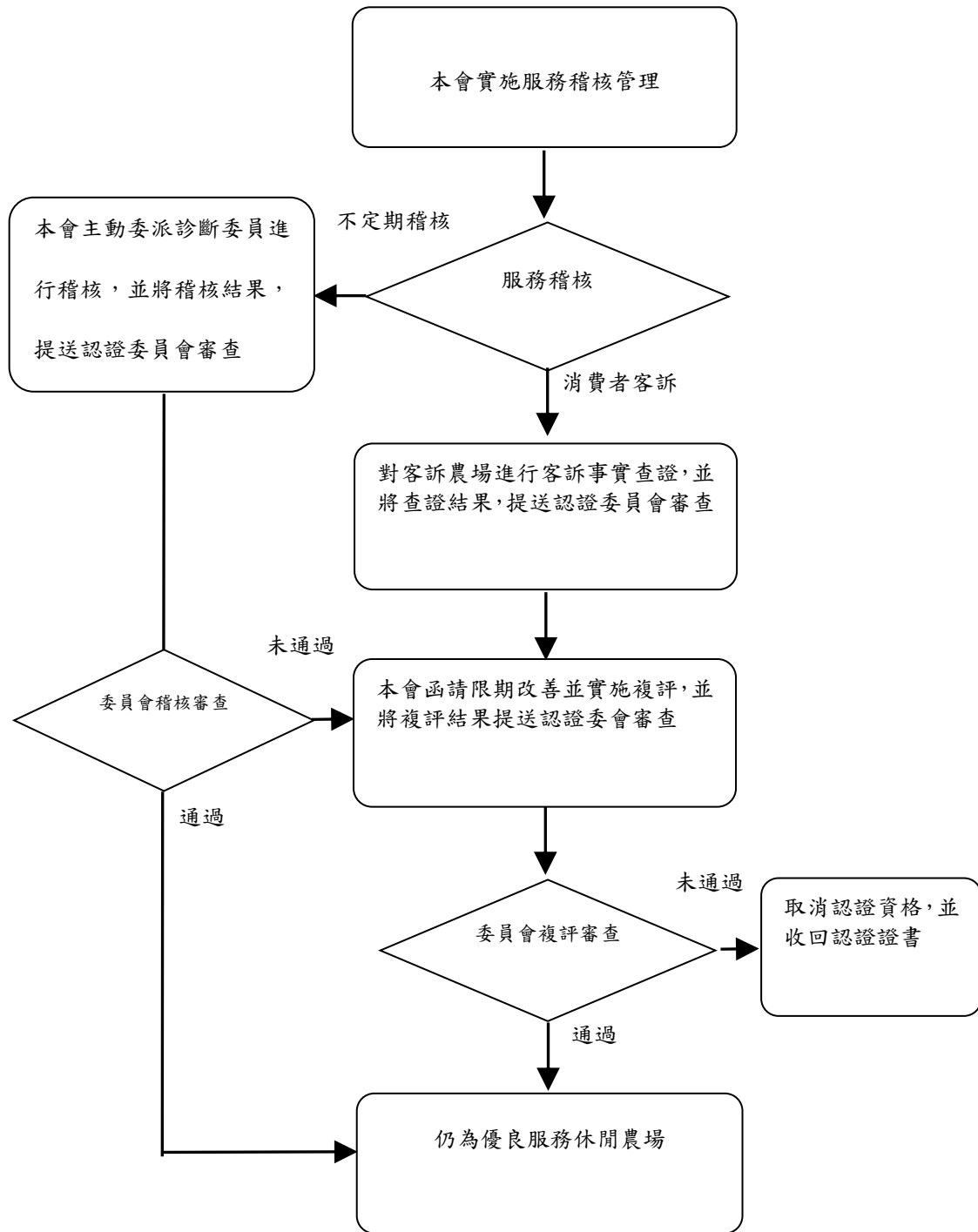
The image shows a certification certificate template for the Taiwan Leisure Farms Development Association. It features a green border and a central logo with the text 'Taiwan Farm'. The certificate is titled '休閒農場服務認證證書' (Leisure Farm Service Certification) and includes the following information:

- 台灣休閒農業發展協會  
Taiwan Leisure Farms Development Association
- 休閒農場  
Leisure Farm
- 有效期間: 2016.01.01~2018.12.31  
Validity Period:
- 認證項目: 體驗 · 餐飲  
Certification Category: Experience · Food
- 客服專線: 03-9381269  
Service Hotline:
- 理事長 林典  
Chairman Lin Dien
- 2016.01.01

A red square seal with Chinese characters is located at the bottom left of the certificate.

【附件十二】

休閒農場服務認證稽核管理流程



圖：休閒農場服務認證稽核管理流程