

檔 號：
保存年限：

臺北市政府社會局 函



地址：11008臺北市信義區市府路1號東北區
承辦人：余柏勳
電話：1999（外縣市請撥02-27208889）轉2
267、2268
傳真：02-27209229

受文者：臺北市商業處

發文日期：中華民國105年7月20日

發文字號：北市社障字第10540678300號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：友善臺北好餐廳標章輔導手冊1份(40678300A00_ATTCH1.pdf)

主旨：有關本局補助財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會辦理「2016友善台北無障礙旅遊背包GO！」方案一案，敬請協助轉知轄管餐飲業者踴躍報名參與，請查照。

說明：

- 一、依據財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會105年7月11日基金會105字第019號函辦理。
- 二、為提升社會大眾對身心障礙者等行動不便族群的協助與關注，並鼓勵餐飲業者改善軟硬體與服務品質，成為行動不便者也能享受美好餐飲體驗的「友善餐廳」，本局特別結合財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會辦理「2016友善台北無障礙旅遊背包GO！」輔導作業，標章取得程序如下：
 - (一)每間餐廳（分店）需派至少一位代表（店長或主要幹部）全程參與乙場輔導課程。
 - (二)做出服務改善後，由友善特派員（身障朋友）前往貴餐廳實地蒐集餐廳的友善資訊。
 - (三)改善後經友善特派員訪查符合四平友善之標準，始可獲

商業處 1050721





得「友善台北好餐廳標章」。

三、輔導課程報名資訊：

(一)課程場次：

- 1、第1梯次：105年7月22日（五）客家文化會館4樓（臺北市大安區信義路3段157巷11號）。
- 2、第2梯次：105年8月18日（四）客家文化會館4樓（臺北市大安區信義路3段157巷11號）。
- 3、第3梯次：105年9月6日（二）社企聚落（臺北市大安區金華街142號）。

(二)報名資格：

- 1、位於臺北地區且領有經濟部商業司核可營利事業登記證之餐飲業者。
- 2、須符合、或有意願達成至少以下四項友善餐廳指標：
門口平坦、桌椅平穩、走道平順、服務平等

(三)報名方式：

- 1、郵寄報名：報名資料寄至「財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會」（地址：臺北市中山區民權西路20號11樓之10）。
- 2、傳真報名：報名資料傳真至（02）2523-0150。
- 3、網路報名：請逕上活動官網報名（網址：<http://app.ourcitylove.org/Restaurant/Taipei/Apply>）

四、餐廳將接受本局公開表揚，同時發給證書及標章貼紙。餐廳資訊將收錄於「友善臺北好餐廳APP」及「2017友善臺北好餐廳指南」。為造福廣大身心障礙者、長輩及婦嬰等行動不便族群，敬請貴局（處）協助轉知所轄商圈、賣場

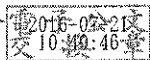


、百貨、旅館、獨立經營之餐飲業者及無障礙餐廳踴躍響應，報名參加輔導課程。

五、隨函檢送友善臺北好餐廳標章輔導手冊1份。

正本：臺北市政府衛生局、臺北市政府觀光傳播局、臺北市商業處、臺北市建築管理工程處

副本：財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會



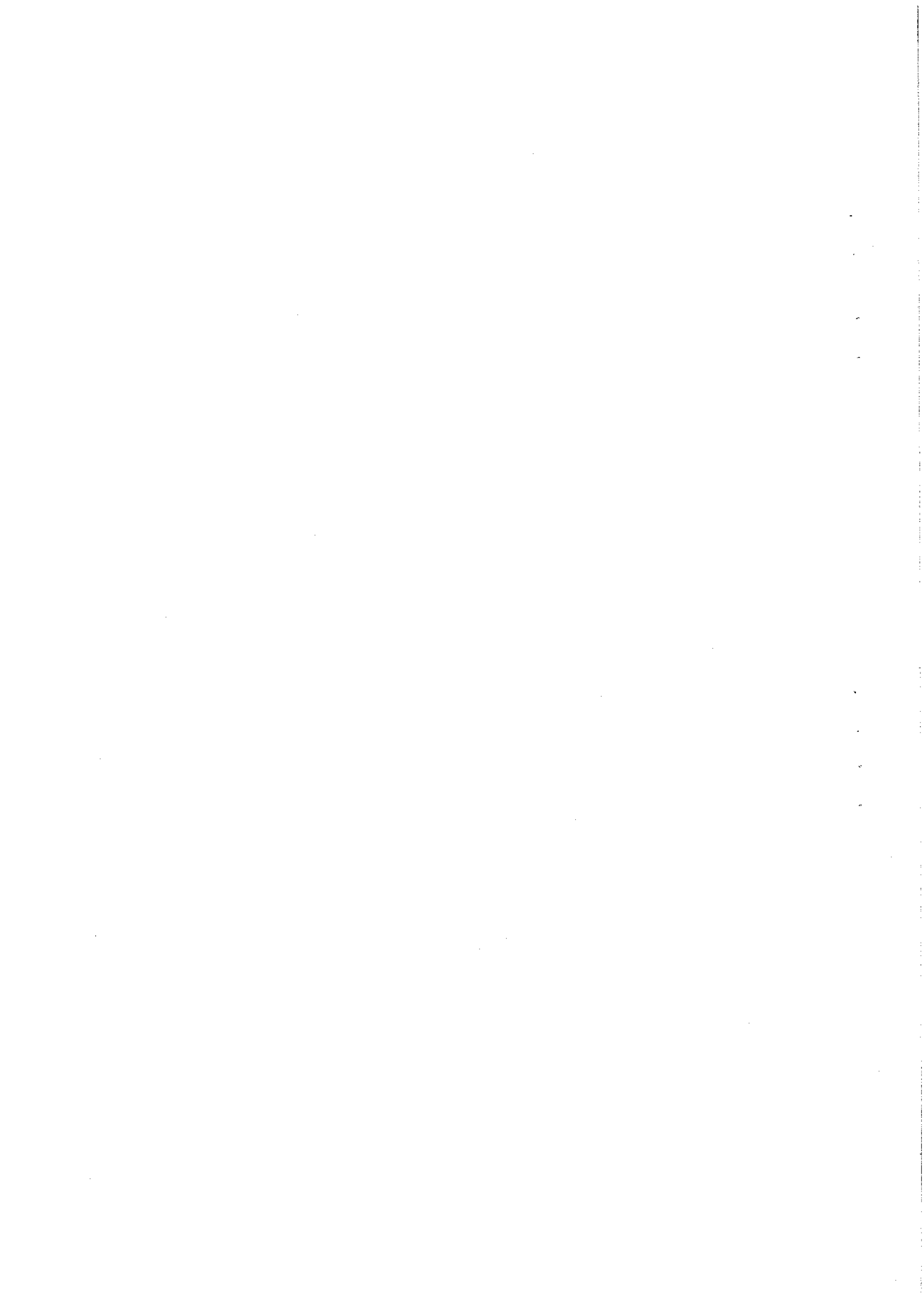
裝



訂

線







『臺北市府社會局辦理 2016 友善台北無障礙旅遊背包 GO!』

友善餐廳標章輔導手冊

活動日期(期程)及時間(起迄)：

105 年 3 月 1 日~11 月 30 日

活動地點：臺北市地區

主辦單位：臺北市府社會局

承辦單位： 財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會

協辦單位： 台灣智慧生活科技促進協會

補助單位：臺北市府社會局

臺北市-公益彩券盈餘分配基金補助 

目錄

壹、 友善餐廳標章 -業者行前通知	3
貳、 友善餐廳標章 -輔導辦法	5
參、 友善餐廳標章 -業者權利暨義務說明書	9
肆、 友善餐廳標章-訪查流程說明	11
伍、 友善餐廳標章 -訪查標準	12
1. 訪查重點	
2. 訪查標準	
3. 配合提升友善軟硬體服務	
4. 其他具體友善軟硬體服務改善	
陸、 附件	24
1. 上課教材 (一)	
2. 上課教材 (二)	

* 聯絡我們：

承辦單位：財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會

電話：(02)2523-0110#19 蘇先生

電郵：chunrufh@scsrc.org.tw

協辦單位：台灣智慧生活科技促進協會

* 參考連結：

「友善台北好餐廳標章」計畫官網：<http://app.ourcitylove.org/Restaurant/Taipei/Apply>

「友善台北好餐廳 APP」免費下載：<http://App.OurCityLove.com/EAT>

「友善台北好餐廳標章」紀錄影片：<http://goo.gl/tXsXEq>

壹、友善餐廳標章 – 業者行前通知

歡迎各位餐廳業者參與 105 年友善台北好餐廳教育訓練，請各位務必詳閱以下通知資訊。期待與有心友善的您一同共創友善新天地。

財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會敬上

一、活動時間及場地：

1. 7月22日(五)，地點：客家文化會館 4F(台北市大安區信義路三段 157 巷 11 號)
2. 8月18日(四)，地點：客家文化會館 4F(台北市大安區信義路三段 157 巷 11 號)
3. 9月06日(二)，地點：台北市大安區金華街 142 號 社企聚落 (捷運東門站)

二、活動流程：

14:00 - 14:30	報到
14:30 - 14:40	長官與貴賓致詞
14:40 - 14:50	友善特派員介紹與計畫說明
14:50 - 15:30	友善餐廳：無障礙環境概論
15:30 - 16:00	友善餐廳：認識了解輔助犬
16:00 - 16:40	友善餐廳：友善障礙賽體驗
16:40 - 16:50	共創友善：成果發表與分享

三、攜帶物品：

筆記本與筆、傘、吸濕排汗衣物、為響應環保，請自行攜帶環保杯，落實垃圾減量。

四、 活動聯絡人：

財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會

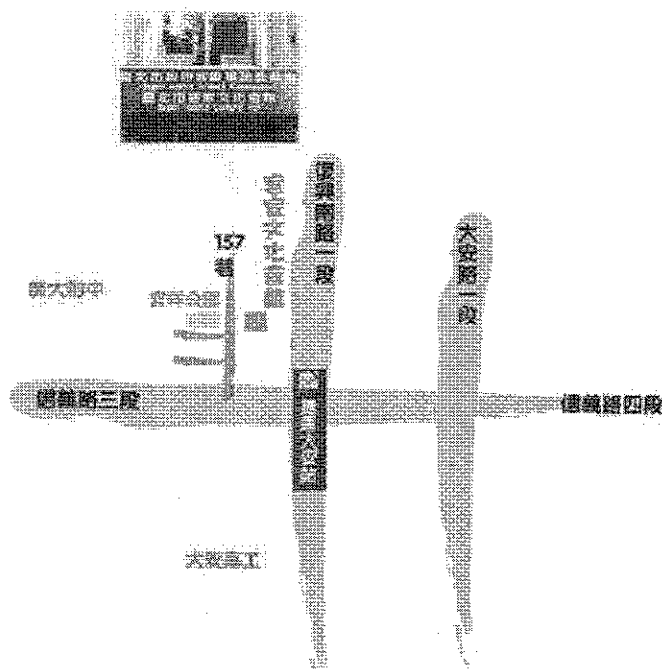
電話：(02)2523-0110#19 蘇先生

電郵：chunrufh@scsrc.org.tw

五、 交通資訊 (位置圖)：

客家文化會館 4F

(10658) 台北市大安區信義路三段 157 巷 11 號



社企聚落

台北市大安區金華街 142 號

(東門捷運站 4 號或 5 號出口步行

約 5 分鐘)



貳、友善餐廳標章 - 輔導辦法



一、計畫說明

如何抓住高齡市場與平權社會的商機，成為所有長輩、婦孺與行動不便者，人人稱讚又喜歡的友善餐廳？本會傷友參與臺北市政府社會局和台灣智慧生活科技促進協會（以下簡稱友會）所舉辦的友善餐廳活動。今年本會將延續臺北市政府社會局和友會一起推動「友善台北好餐廳」理念與行動，同時也開創新型服務模式，以開拓旅遊路線為主軸，除持續建構無障礙餐廳、交通、景點的資訊，更重要的是整合一日遊自助行的概念，將無障礙資訊的使用由點至線，讓產出與庶民生活所需全面結合，對於想規劃一起出遊的身障者或失能者家庭，將更加具體實用，「友善台北好餐廳標章」輔導計畫。

2015 年，我們已蒐集 1069 家出入口平坦的餐廳資訊，建置於「友善台北好餐廳 APP」服務所有行動不便者與他的家人和朋友。其中，有 128 家餐廳取得「友善台北好餐廳標章」。今年（2016）我們將協助 400 家餐廳，在友善特派員（身障朋友）的輔導下，改善無障礙環境與提升友善服務，取得「友善台北好餐廳標章」並接受市府公開表揚。

二、報名方式

1. 郵寄：(10449)台北市中山區民權西路 20 號 11 樓之 10
「財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會」收
2. 傳真：(02)2523-0150
3. 網路報名：<http://app.ourcitylove.org/Restaurant/Taipei/Apply>
4. 報名截止日：

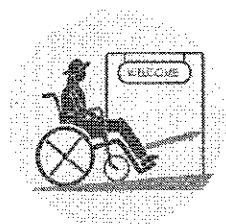
第一場報名截止日期：2016 年 7 月 19 日(二)

第二場報名截止日期：2016 年 8 月 15 日(一)

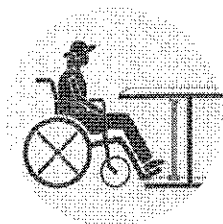
第三場報名截止日期：2016 年 9 月 01 日(四)

三、報名資格

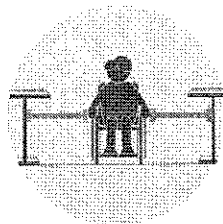
1. 位於臺北地區且領有經濟部商業司核可營利事業登記證之餐飲業者
2. 須符合、或有意願達成至少以下四項友善餐廳指標：



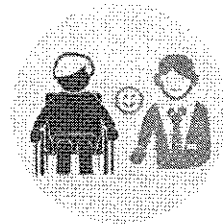
門口要平坦



桌椅要平穩



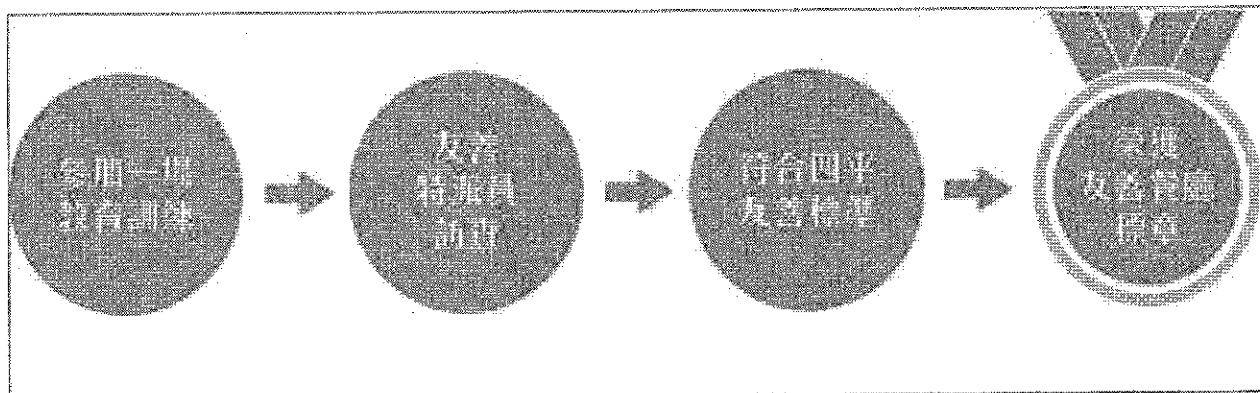
走道要平順



服務要平等

四、輔導辦法 (三步驟)

1. 每間餐廳 (分店) 需派至少一位代表 (店長或主要幹部) 全程參與乙場輔導課程。
2. 做出服務改善後，由友善特派員 (身障朋友) 前往貴餐廳實地蒐集餐廳的友善資訊。
3. 訪查後凡達到標準者，始可獲得「友善台北好餐廳標章」。



五、行動方案

1. 友善餐廳教育訓練課程（無障礙環境及友善服務）乙場。
2. 提供友善餐廳訓練教材乙份
3. 友善特派員到店訪查：友善特派員將自費至貴餐廳訪查環境，並提供友善建議（輔導課程後約一個月內，友善特派員會至貴餐廳進行訪查，按規定恕不接受任何形式之招待）。
4. 參與臺北市政府社會局之成果發表與公開表揚活動。
5. 獲得「友善台北好餐廳標章」貼紙乙式。
6. 收錄「友善台北好餐廳 APP」與臺北市政府社會局相關網站。

六、課程場次

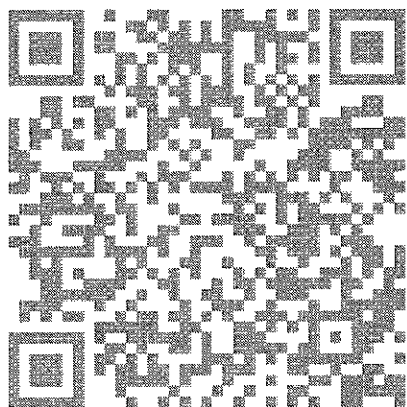
三個時段擇一參加，可複選場次，報名後我們將彙整資料，由專人與您聯繫以通知場次。

1. 105 年 7 月 22 日（五）客家文化會館 4F (捷運大安站)
2. 105 年 8 月 18 日（四）客家文化會館 4F (捷運大安站)
3. 105 年 9 月 06 日（二）社企聚落 (捷運東門站)

七、 成果展示 (民眾可免費下載) (再查)

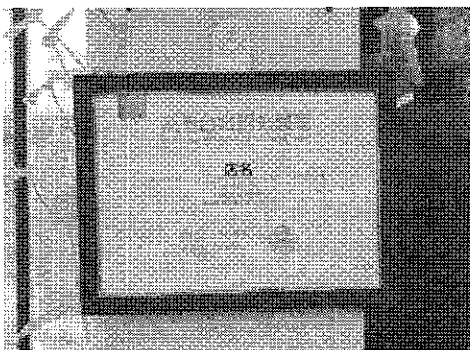
1.友善台北好餐廳 App

<http://App.OurCityLove.com/EAT>



八、 證書張貼規範

1. 標章：應貼在門口、櫃台或店內明顯處。
2. 證書：應擺放在櫃檯上方、後方牆面或店內明顯處。



參、友善餐廳標章 - 業者權利暨義務說明書

通知錄取之餐廳(代表人)需填寫權利暨義務說明書並遵守以下事項：

一、四平簡易自我檢核

參與本計畫之餐廳必須符合「四平簡易自我檢核」，分別為：門口平坦、桌椅平穩、走道平順、服務平等，四項基礎友善

二、參加友善餐廳教育訓練

1. 參與本計畫之餐廳必須指派「乙位店長或主要幹部」，參與「乙次」之友善餐廳教育訓練。
2. 訓練場次為 105/ 7/22(五)、8/18(四)、9/06(二)(請擇一參加)。
3. 訓練活動必須全程參與，若有早退、缺曠之情事，視為放棄認證資格；如因故必須早退或更換場次，請提前告知，主辦單位會盡量安排該餐廳至其他場次之候補，但不保證能參與課程。

三、餐廳認證

1. 主辦單位鼓勵業者參加友善餐廳訓練課程後，盡快於店內外進行環境與服務的優化改善，讓餐廳及服務人員準備好接待高齡者、輪椅族、視障者、聽障者、嬰兒及父母，主辦單位將安排特派員於課程結束之「一周後」開始前往餐廳進行現場體驗與訪查。
2. 若餐廳對於在一周內達成優化改善有困難，請與訓練課程主辦單位聯繫，進行進一步的優化細節與時間之確認。
3. 改善時間最遲不得超過 105 年 10 月 30 日。餐廳若無法在此日期前完成優化改善，主辦單位仍會派身障特派員前往訪查。

4. 參與本計畫之餐廳必須經由友善特派員進行「至少乙次訪查」，並通過評分標準方能獲頒友善台北好餐廳標章。
5. 未達標準者、遲到、早退與曠課者將不予頒發友善台北好餐廳標章。

四、取消餐廳標章資格

餐廳依規定不得以任何方式對特派員進行餐點招待、金錢補貼、私下委託之行為，若有相關情事，即代表餐廳自動放棄友善餐廳標章，及放棄提出任何異議與相關訴訟之權利。

確認詳閱上述說明後，請在下方簽名：

餐廳名稱：_____

餐廳代表簽名：_____

活動地點：臺北市地區

主辦單位：臺北市政府社會局

承辦單位： 財團法人台北市脊髓損傷社會福利基金會

協辦單位： 台灣智慧生活科技促進協會

補助單位：臺北市政府社會局

臺北市-公益彩券盈餘分配基金補助 

中華民國 105 年 月 日

肆、友善餐廳標章 – 訪查流程說明

一、訪查前標準餐廳的行前準備：

1. 特派員將於友善餐廳教育訓練完一周內和該店負責人確認訪查日期、時間、地址，並回報承辦單位。
2. 承辦單位將以 Email 與電話，發出訪查行前通知予餐廳業者及特派員。
3. 訪查前一日，請特派員再次與店家確認時間，避免多跑一趟。

二、體驗標章餐廳之用餐服務及環境：

1. 友善特派員訪查期間恕不接受任何形式之招待。
2. 友善特派員訪查用餐時，貴餐廳可以先工作，無需陪伴，但訪查完友善特派員會給予店家友善建議與回饋，請您務必要在場。
3. 若當天臨時不在店內，請先與友善特派員聯絡，並改約他日。

三、標章餐廳的成果公布與後續工作：

1. 將以公函方式【約 11 月】告知餐廳，是否通過獲得標章。
2. 通過可獲得 3 大好處 (有效期限一年：105.12.01~106.11.30)
 - A. 獲得友善台北好餐廳標章 (可參與臺北市政府社會局之公開表揚活動)
 - B. 收錄於臺北市政府社會局相關網站
 - C. 收錄於「友善台北好餐廳 APP」
3. 未通過標準者可與特派員聯繫做二次訪查 (須於 10 月完成)

伍、友善餐廳標章 – 訪查標準

一、訪查重點

1. 四大重點：門口要平坦、走道要平順、桌椅要平穩、服務要平等
2. 三大衡量領域：出入口及環境(設備)、點菜與用餐(服務)、公共設施
3. 11 個衡量項目、62 個衡量指標。
4. 基本上是以 3~5 個量尺(心)滿意度做為 KPI 檢核值，滿分 5 心餐廳。

二、訪查標準

A.出入口及環境					
大項	衡量項目	小項	衡量指標	KPI 檢核值	
01	出入口平順、高差(a 輪椅)	1-1	出入口平順、高差(a 輪椅)	非常滿意	出入口寬大、平順無高差
				滿意	出入口寬大、高差做斜角處理或有平緩斜坡
				普通	出入口坡度、寬度適中，輪椅不需有人協助
				不滿意	斜坡斜度過陡，輪椅需有人協助
				非常不滿意	門太窄或有門檻、階梯，輪椅無法進入
		1-2	出入口扶手(b 拐杖)	非常滿意	出入口平順、不需要扶手
				滿意	斜坡坡度適中，不需要扶手
				普通	斜坡坡度略陡，有扶手且扶手高度適中，也合用
				不滿意	斜坡斜度略陡，有扶手但扶手不合用
				非常不滿意	斜坡斜度略陡，沒有扶手或扶手被障礙物阻擋，不易使用
		1-3	出入口(c 視障)	滿意	出入口地板為防滑鋪材，不同區塊的邊界(顏色)清楚且有不同材質區別
				普通	出入口為一般地板無危險之虞
				不滿意	地板濕滑或有危險之虞
		1-4	出入口光線	滿意	出入口光線明亮
				普通	出入口光線尚可
				不滿意	光線不足

		1-5	門的形式:開放式空間沒有設立任何形式的門		開放式空間沒有設立任何形式的門		
				非常滿意	門為感應式自動門或門常保開啟狀態		
				滿意	門為按壓式自動門, 但需要自行按開門鈕		
				普通	門為左右橫拉門或推拉門, 易操作, 店員可以幫忙		
				不滿意	門為左右橫拉門, 不易操作, 或門鈕對輪椅族太高		
				非常不滿意	門為推拉門, 或其他原因難以操作		
		1-6	門的告知標示	滿意	門的告知標示清楚或沒有玻璃門		
				普通	玻璃門的告知標示過小或不清楚		
				不滿意	玻璃門沒有告知標示		
		02	動線與環境	2-1	通路寬度	非常滿意	通路寬敞, 兩位輪椅使用者可雙向通行
						滿意	通路寬敞, 輪椅使用者跟一個人可雙向通行
						普通	通路僅能一位輪椅使用者通行
不滿意	店家或顧客需挪動桌椅, 輪椅使用者才能通行						
非常不滿意	空間狹小, 輪椅無法自由行動						
2-2	地面材質鋪面&整潔			非常滿意	地面鋪面平整, 地板為防滑材質		
				滿意	地面鋪面平整, 地板整潔、乾淨		
				普通	地面鋪面平整, 但地板略微潮濕		
				不滿意	鋪面不平整		
				非常不滿意	鋪面不平整, 地板濕滑		
2-3	室內光線、警示設施			滿意	室內光線明亮, 不同區塊的邊界(顏色)清楚或有不同材質區別		
				普通	室內光線尚可		
				不滿意	光線不佳		
B. 點菜與用餐							
大項	衡量項目			小項	衡量指標	KPI 檢核值	
03	桌椅	3-1	桌子下方淨空, 留有輪椅使用者容膝空間	滿意	桌下有淨空, 方便輪椅、嬰兒車靠近		
				普通	桌下雖有淨空, 但輪椅使用者會卡住膝蓋, 或輪椅會卡到桌腳		
				不滿意	桌下沒有淨空, 無法靠近桌子用餐		
		3-2	採活動式座	是	採活動式座椅		

			椅	否	
		3-3	椅子有無靠背	是	椅子有靠背
				否	
		3-4	餐桌間距是否方便輪椅用餐	是	餐桌間距寬敞，方便輪椅使用者用餐
				否	餐桌間距過窄，輪椅使用者容易碰到鄰桌客人
04	點餐	4-1	菜單	有	菜單
				無此項	
		4-2	餐桌上設有服務鈴	是	餐桌上或座位周邊設有服務鈴
				否	
		4-3	服務生會介紹餐點(菜單)內容	是	服務生會主動介紹菜單內容餐點(菜單)
				是	服務生願意介紹餐點(菜單)
				否	
		4-4	提供閱讀菜單輔助工具(視障)	是	提供點字菜單/放大菜單(含牆面)/放大鏡/老花眼鏡(兩者含以上)
				是	提供點字菜單
				是	提供老花眼鏡或放大鏡或放大菜單(含牆面)
				否	
				無此項	
		4-5	服務生會依顧客需求點餐(聽障)	是	服務生可用手語方式進行點餐
				是	服務生可用筆談方式進行點餐
				否	
				無此項	
05	用餐	5-1	提供餐點切塊服務		用餐不需要此項服務
				是	提供餐點切塊服務
				否	
		5-2	服務生會介紹餐具與餐點擺放位置(視障)	是	服務生會介紹餐具與餐點擺放位置
				否	
		5-3	服務生於上菜時，會告知餐點名稱	是	服務生於上菜時，會告知餐點名稱
否					

				取餐專人服務
				需自行取餐(填寫滿意度)
		5-4	取餐櫃檯高度方便輪椅使用者接近取餐	非常滿意 取餐櫃檯高度合適，有容膝空間
				滿意 取餐櫃檯高度合適，沒有容膝空間
				普通 取餐櫃檯高度偏高，有容膝空間
				不滿意 取餐櫃檯高度過高，無法看見食物內容，沒有容膝空間
06	餐點	6-1	餐點名稱 01	點我照相以及填寫訊息
		6-2	餐點價格 01	填寫訊息
		6-3	餐點名稱 02	點我照相以及填寫訊息
		6-4	餐點價格 02	填寫訊息
		6-5	餐點名稱 03	點我照相以及填寫訊息
		6-6	餐點價格 03	填寫訊息

C 公共設施

大項	衡量項目	小項	衡量指標	KPI 檢核值
07	無障礙電梯	7-1	電梯	用餐空間僅在一樓或一樓設有用餐區，沒有電梯
				用餐空間位於地下層或 2 樓以上
				滿意 設有無障礙電梯
				普通 設有一般電梯
				不滿意 無電梯
		7-2	電梯搭乘動線	滿意 動線寬敞方便輪椅使用者進出
				不滿意 動線有物品堆積，不方便輪椅使用進出
				無此項
		7-3	內外部點字標示	是 設有內外部按鈕點字標示
				是 只有外部按鈕點字標示
				是 只有內部按鈕點字標示
				否

				無此項	
		7-4	內部空間	非常滿意	可以容納兩位以上輪椅使用者或嬰兒車
				滿意	能容納一位輪椅使用者或嬰兒車及其他陪同者
				普通	僅能容納一位輪使用者或嬰兒車、但無法容納其他陪同者
				不滿意	電梯空間過小，無法容納輪椅使用者或嬰兒車
				無此項	
		7-5	輪椅使用者 操作盤	是	設有輪椅使用者操作盤，且合用
				是	雖設有輪椅使用者操作盤，但高度不合用
				否	
				無此項	
		7-6	電梯門的形 式與內部鏡 子	單門電梯	上方角落設有照後鏡或壁面為鏡面等可反射材質
				單門電梯	無照後鏡或壁面非鏡面等可反射材質
				雙門電梯	單向開啟，不需要鏡子
				雙門電梯	雙向開啟，上方角落設有照後鏡或壁面為鏡面等可反射材質
				雙門電梯	雙向開啟，無照後鏡或壁面為鏡面不繡鋼等材質
				無此項	
		7-7	語音系統	是	設有語音系統
				否	
				無此項	
		7-8	內部開延長 按鈕	是	內部設有開延長按鈕
				否	內部開延長按鈕過高或不合用
				否	內部無開延長按鈕
				無此項	
08	無障礙 廁所	8-1	店內或同棟 大樓設有無 障礙廁所	是	店內或同棟大樓設有無障礙廁所
				是	店內只有一般廁所
				否	店內沒有廁所
		8-2	店內廁所出 入口(a 輪椅)	非常滿意	店內廁所出入口寬大、且平順無高差
				滿意	店內廁所出入口寬大、為平緩斜坡
				普通	店內廁所出入口坡度、寬度適中、輪椅不需要有人

				協助
			不滿意	店內廁所出入口斜坡斜度過陡、或門設計不良、需有人協助
			非常不滿意	店內廁所門太窄、或門設計不良、或有門檻、階梯、輪椅嬰兒車無法進入
			無此項	
		8-3	店內廁所出入口(b 拐杖)	非常滿意
			滿意	店內廁所出入口斜坡坡度適中、不需要扶手
			普通	店內廁所出入口斜坡略陡或有高低差、有扶手且扶手高度適中、合用
			不滿意	店內廁所出入口斜坡略陡或有高低差、有扶手但不合用
			非常不滿意	店內廁所出入口斜坡略陡或有高低差、或沒有扶手或扶手被障礙物阻擋不易使用
			無此項	
		8-4	店內廁所出入口(c 視障)	滿意
			普通	店內廁所出入口為一般地板，無危險之虞
			不滿意	店內廁所出入口地板濕滑，有危險之虞
			無此項	
		8-5	店內廁所內部空間	非常滿意
			滿意	店內設有無障礙廁所、空間寬敞、設施正確、合用
			普通	店內設有無障礙廁所、但設施有些部分需加強
			不滿意	店內為一般坐式廁所、但空間寬敞、或有扶手
			非常不滿意	店內為一般坐式廁所、但空間偏小、沒有扶手
			無此項	店內只有蹲式廁所、或空間狹小無法進入
		8-6	店內廁所光線明亮	滿意
			普通	店內廁所光線尚可
			不滿意	店內廁所光線不佳
			無此項	
		8-7	店內廁所地	非常滿意
				店內廁所鋪面平整、地板為防滑材質

		板材質鋪面 與整潔	滿意	店內廁所鋪面平整、地板整潔、乾淨
			普通	店內廁所鋪面平整、但地板略微潮濕
			不滿意	店內廁所鋪面不平整
			非常不滿意	店內廁所鋪面不平整、地板濕滑
			無此項	
	8-8	其他無障礙 廁所	當店內沒有無障礙廁所時，需訪察同棟大樓，或附近無障礙廁所， 並敘述位置	
			是	商場或同棟大樓設有無障礙廁所
			是	附近設有無障礙廁所（需敘述位置）
			否	商場、同棟大樓和附近皆沒有設置無障礙廁所
	8-9	其他無障礙 廁所出入口 (a 輪椅)	非常滿意	附近無障礙廁所出入口寬大、平順無高差
			滿意	附近無障礙廁所出入口寬大、為平緩斜坡
			普通	附近無障礙廁所出入口坡度、寬度適中、輪椅不需要有人協助
			不滿意	附近無障礙廁所斜坡斜度過陡、或門設計不良、需有人協助
			非常不滿意	附近無障礙廁所門過窄、推拉門或有門檻、階梯、輪椅嬰兒車無法進入
			無此項	
	8-10	其他無障礙 廁所出入口 (b 拐杖)	非常滿意	附近無障礙廁所出入口平順、不需要扶手
			滿意	附近無障礙廁所斜坡坡度適中、不需要扶手
			普通	附近無障礙廁所斜坡略陡或有高低差、有扶手且扶手高度適中、合用
			不滿意	附近無障礙廁所斜坡略陡或有高低差、雖有扶手但不合用
			非常不滿意	附近無障礙廁所斜坡略陡或有高低差、沒有扶手或扶手被障礙物阻擋不易使用
8-11	其他無障礙 廁所出入口	無此項		
		滿意	附近無障礙廁所出入口地板為防滑鋪材，或不同區塊的邊界(顏色)清楚，或有不同材質區別	

		(c 視障)		普通	附近無障礙廁所出入口為一般地板，無危險之虞		
				不滿意	附近無障礙廁所地板濕滑，有危險之虞		
				無此項			
		8-12	其他無障礙 廁所內部 空間	滿意	附近無障礙廁所空間寬敞、設施正確、合用		
				普通	附近無障礙廁所設施有些部分需加強		
				不滿意	附近無障礙廁所無法進入或設施不合用		
				無此項			
		8-13	其他無障礙 廁所光線明 亮	滿意	附近無障礙廁所光線明亮，或邊界(顏色)清楚，或有不同材質區別		
				普通	附近無障礙廁所光線尚可		
				不滿意	附近無障礙廁所光線不佳		
				無此項			
		8-14	其他無障礙 廁所地板材 質鋪面與整 潔	非常滿意	附近無障礙廁所鋪面平整、地板為防滯材質		
				滿意	附近無障礙廁所鋪面平整、地板整潔、乾淨		
				普通	附近無障礙廁所鋪面平整、但地板略微潮濕		
				不滿意	附近無障礙廁所鋪面不平整		
				非常不滿意	附近無障礙廁所鋪面不平整、地板濕滑		
				無此項			
		09	無障礙 停車位	9-1	本身設有無 障礙停車位	是	本身設有無障礙車位
						是	商場或同棟大樓設有無障礙停車位
						是	附近有無障礙停車位
						否	只有一般停車位
否	附近無車位						
D. 櫃檯與其他							
大項	衡量項目	小項	衡量指標	KPI 檢核值			
10	櫃檯與 其他	10-1	方便輪椅使 用者結帳		服務生直接於桌邊結帳		
					有結帳櫃檯 (請選擇滿意度)		
				非常滿意	結帳櫃檯高度合適，有容膝空間		
				滿意	結帳櫃檯高度合適，但沒有容膝空間		
				普通	結帳櫃檯高度不合適，或沒有容膝空間，但服務生		

					願意走出櫃檯服務		
				不滿意	結帳櫃檯高度不合適、或沒有容膝空間、請服務生幫忙，態度有待加強		
11	其他服務	11-1	歡迎導盲犬進入(含培訓中之導盲幼犬)	是	歡迎導盲犬進入(含培訓中之導盲幼犬)		
				否			
		11-2	提供電話之外的訂位方式	是	提供傳真/簡訊/網路訂位		
				是	電話是唯一訂位方式		
				否	不提供訂位		
		11-3	提供WIFI無線上網	是	提供WIFI無線上網		
				否			
		11-4	提供充電服務	是	提供輔具優先充電服務		
				是	提供一般充電服務		
				否			
		11-5	素食	是	提供純素(避免所有由動物製成食品,如牛油、蛋、奶類、芝士和蜂蜜等)		
				是	提供方便素(不含肉類)		
				否			
		11-6	兒童座椅及餐具	是	提供兒童座椅及餐具		
				是	提供兒童座椅		
				是	提供兒童餐具		
				否			
		11-7	酒後代駕與叫車服務	是	店家主動提供聯繫酒後代駕或叫車服務		
				是	店家願意提供聯繫酒後代駕或叫車服務		
				否			
		11-6	其他特殊服務/注意事項 1	無			
				文字說明	(如有值得鼓勵之處,請說明)		
				文字說明	(如有需注意或改善之處,請說明)		
				圖文說明	(如有值得鼓勵之處,請拍照與說明)		
						圖文說明	(如有需注意或改善之處,請拍照說明)

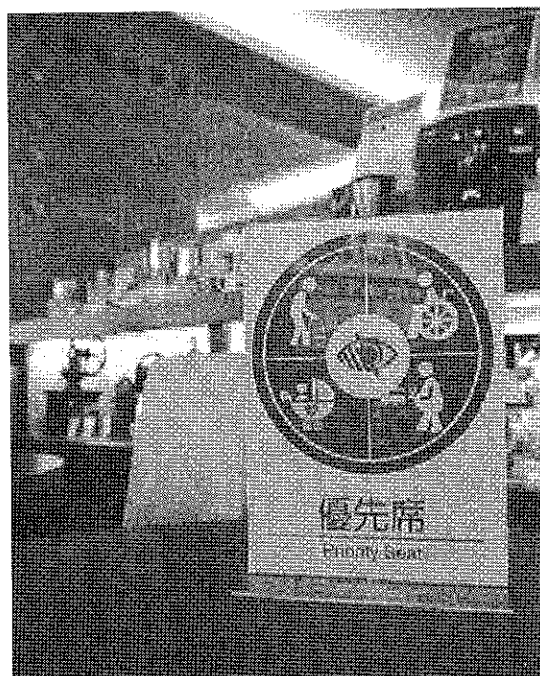
				無	
		11-7	其他特殊服務/注意事項 02	文字說明	如有值得鼓勵之處，請說明
				文字說明	如有需注意或改善之處，請說明
				圖文說明	如有值得鼓勵之處，請拍照與說明
				圖文說明	如有需注意或改善之處，請拍照說明
		11-8	整體感覺	非常滿意	老闆或服務生熱情、友善、餐點值得推薦
				滿意	環境與服務不錯、餐點好吃
				普通	餐點與服務還有值得改善空間

E. 餐廳基本資料

12	餐廳簡介	料理風格	<input type="checkbox"/> 中式餐廳 <input type="checkbox"/> 西式餐廳 <input type="checkbox"/> 異國料理 <input type="checkbox"/> 複合餐廳 <input type="checkbox"/> 甜點輕食 <input type="checkbox"/> 健康素食		
		供餐形式	<input type="checkbox"/> 小吃 <input type="checkbox"/> 簡餐 <input type="checkbox"/> 合菜 <input type="checkbox"/> 吃到飽 <input type="checkbox"/> 下午茶		
		營業時間	平日 時間 ▲~ 時間 ▲ 週末 時間 ▲~ 時間 ▲ <input type="checkbox"/> 午休時間 ▲~ 時間 ▲ <input type="checkbox"/> 公休選擇一天 ▲		
		平均消費	NT\$總價 除以 總人數 <input type="checkbox"/> 需加收 10%服務費		
		餐廳地址	選擇城市 ▲ 選擇地區 ▲ 選擇街道 ▲ 臺中市西屯區 臺灣大道三段 99 號		
		聯絡窗口	單位 電話 0X XXXXXXXX 分機手機 Email		
13	餐廳介紹	【150-200字，每小段寫完句號表示，採全形標點符號】	1.料理風格		
			2.友善設施與服務（門的形式+主走道空間+容膝空間+無障礙廁所+停車資訊+交通資訊）		
			3.餐點介紹		
			4.其他服務。		

三、配合提升友善軟硬體服務：

1. 設立優先席

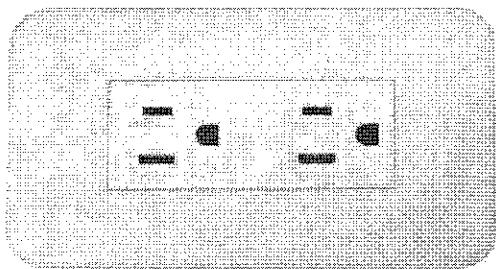


2. 貼上「歡迎導盲犬進入 (含培訓中之導盲幼犬)」貼紙



3.友善充電座貼紙示意圖 (貼於插座上方)

友善充電座標誌示意圖 (貼於門上)

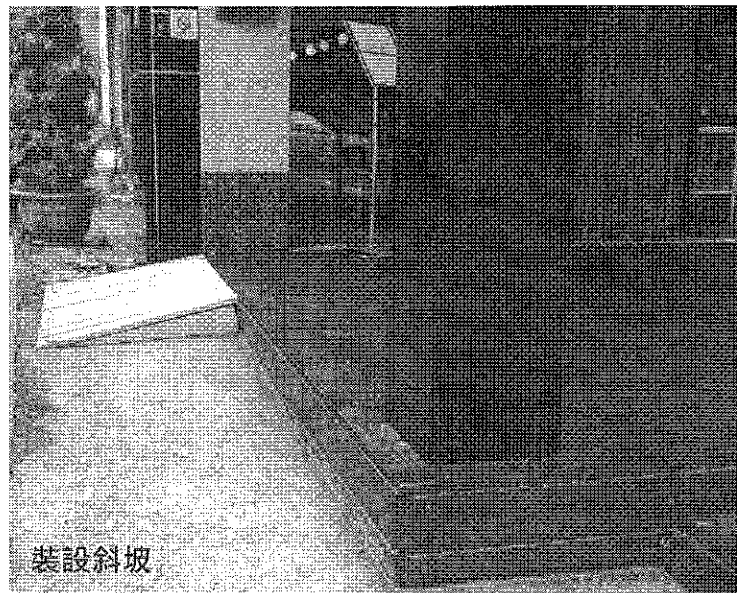


我們鼓勵店家設置「友善充電座」提供給電動輪椅、電動代步車、維生器等使用者，不只是充電，更鼓勵他們走入人群，到餐廳用餐，未來，這也是很重要的 OpenData (政府公開資訊) 與 POI (興趣點)。友善不只是硬體支援，更是整合軟體的貼心服務。

4.其他具體友善軟硬體服務改善



裝設服務鈴



裝設斜坡