

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

111 年旅服設施 6S 輔導認證計畫

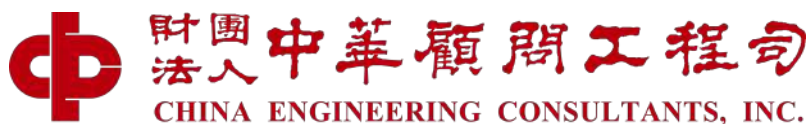
【成果報告】

認證地點：西嶼西臺遊客中心

執行單位：財團法人中華顧問工程司

連絡電話：(02)-8732-5567

連絡信箱：yifang@ceci.org.tw



1 1 1 年 4 月 1 日 至 1 1 1 年 1 0 月 3 1 日

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

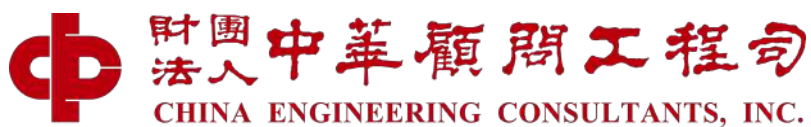
111 年旅服設施 6S 輔導認證計畫
【成果報告】

認證地點：西嶼西臺遊客中心

執行單位：財團法人中華顧問工程司

連絡電話：(02)-8732-5567

聯絡信箱：yifang@ceci.org.tw



1 1 1 年 4 月 1 日 至 1 1 1 年 1 0 月 3 1 日

摘要

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處(下稱澎管處)委託中華顧問工程司(下稱中華顧問)執行「旅服設施 6S 輔導認證計畫」，執行期間為 111 年 4 月 1 日至 111 年 10 月 31 日。本次申請認證地點為「西嶼西臺遊客中心」，認證項目為七大項，1F 室內展示空間、1F 服務區、1F 集哺乳室、公廁區、2F、3F 觀景平台、停車場及迎賓廣場。

在輔導作業方面，澎管處為持續落實提升全面服務品質管理的使命，轄下遊客中心過去曾獲國際服務認證(SGS QualiCert)及建立完善遊客服務標準書制度，已為澎管處轄下遊客中心奠定紮實且深厚服務管理基礎，而在此基礎之上，澎管處由上而下組成 6S 執行小組，透過中華顧問 6S 輔導團隊協助，加深了解 6S 管理內涵，6S 的六項要素分別為整理(SEIRI)、整頓(SEITON)、清掃(SEISO)、清潔(SEIKETSU)、素養(SHITSUKE)、安全(SAFETY)。其中，最重要也最關鍵為「如何長久推動 6S」？為使澎管處未來能長期並持續推動 6S 運動，澎管處 6S 行動小組在歷經四週執行 6S 作業下，輔導團隊與澎管處 6S 計劃小組、以及 6S 行動小組不斷地調整並優化 6S 自我檢查表、建立西嶼西臺遊客中心 6S 作業指南手冊。

在認證作業方面，經 6S 評鑑委員書面審查、現地評鑑及召開委員評核會議，認證評鑑結果為「合格」，各 6S 指標皆為 3 分(良好)以上，無一項被評為 0 分。

「整理」項目表現上為最高分，「整頓」項目次之；「安全」、「素養」項目相對為得分較低，於遊客體驗上，未來建議將「安全」、「素養」項目列為優先改善或未來貴處工程方面近中期程改善之範圍。本次 6S 認證標章效期為 3 年，期望澎管處 6S 執行小組於計畫結束後仍可依照認證作業原則持續觀察、鼓勵改善，西嶼西臺遊客中心也成為澎管處轄下景點第一個獲得旅服設施 6S 認證點，期能帶動其他遊客中心，提升臺灣旅遊水平並與國際接軌，打造世界第一的旅遊環境。

目錄

摘要.....	5
目錄.....	6
第一章、緒論.....	8
1.1 計畫緣起.....	8
1.2 執行目的與預期效益.....	10
1.3 6S 認證流程圖與解說.....	11
1.4 6S 評分原則.....	15
1.5 進度說明.....	17
第二章、輔導作業.....	18

2.1 認證範圍簡介.....	18
2.2 旅服設施 6S 輔導認證計畫預先場勘.....	20
2.3 旅服設施 6S 輔導認證計畫線上會議.....	21
2.4 旅服設施 6S 輔導認證計畫現地輔導作業.....	22
第三章、旅服設施 6S 作業指南.....	26
第四章、認證作業.....	61
4.1 旅服設施 6S 輔導認證計畫認證作業.....	61
4.2 成果說明與評鑑輔助紀錄表.....	65
第五章、結論與建議.....	76
附錄、.....	80
附錄一、6S 作業指南附件.....	81
6S 自我檢查表.....	82
附錄二、新聞稿.....	96
附錄三、會議簽到表.....	102
附錄 3.1.....	103
附錄 3.2.....	105
附錄 3.3.....	107
附錄 3.4.....	109
附錄 3.5.....	111

第一章、緒論

本章介紹 6S 計畫緣起、預期效益，並說明 6S 認證流程圖與步驟解說、評分原則以及本計畫進度說明。

1.1 計畫緣起

6S 起源於日本，是在生產現場中對人員、機器、材料、方法等生產要素進行有效的管理，這是日本企業獨有的一種管理辦法，復由美國加入安全(Safety)而成為工業管理的重要方法。6S 的內容本來就是現代日本人生活的內涵，6S 只是應用方式的具象化，無論有沒有 6S 這個名詞，也無論是否使用在工廠或任何特定地點，日本人的生活文化就是 6S 的呈現。因此，將 6S 做為改善觀光旅遊服務與設施管理的工具是非常適當的做法。

藉著這個認知，將 6S 內容加以調適後套用在觀光旅遊的各類設施管理上，就能夠對觀光旅遊服務產生直接而全面的貢獻，以及潛移默化的發揮對建立台灣觀光品牌長期效益的作用。因此鼓勵旅遊服務業者利用 6S 管理其經營場域及相關設施，提供遊客舒適安全的旅遊環境以滿足顧客需求，並得取觀光旅遊利益，

增加市場服務力以達永續經營，是值得採取的正確作為。

同時，為了在疫情期間持續推動區域觀光聯盟策略，交通部王部長國材宣布將在民國 110 年到 111 年打造 6 個國際景點，包含大野柳、東北角沙丘、日月潭、阿里山、東海岸島嶼、澎湖黃金海岸等，提升軟硬體量能。民國 107 年交通部觀光局開始推動的 6S 管理在此時適時發揮了前瞻性的奠基作業效果。為了有效推動 6S 作業，中華顧問工程司協助交通部觀光局澎湖國家風景區管理處以獨立第三方的立場，提供旅遊服務機構進行 6S 認證作業，協助政府機關委外經營的遊客中心、政府機關業務主管的民營旅遊設施、遊樂園區等進行旅服設施 6S 認證，以建立公信力及獲取國內、外遊客的認同與信任。

1.2 執行目的與預期效益

一、 執行目的

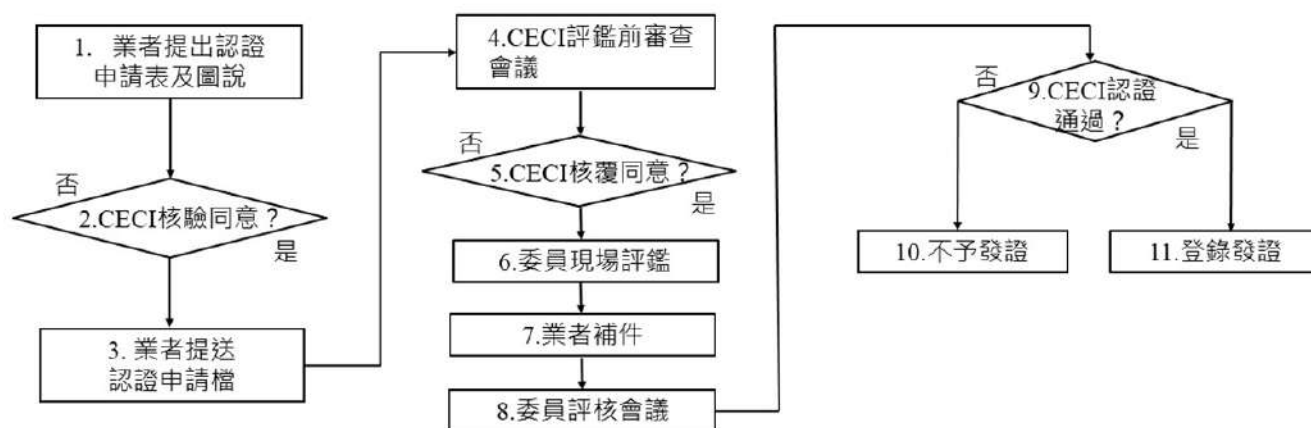
- (一) 通過執行 6S 輔導認證，協助交通部觀光局澎湖國家風景區管理處轄區內旅遊經營者制定工作規範，提高員工素質和品牌形象。
- (二) 協助交通部觀光局澎湖國家風景區管理處獲取旅服設施 6S 認證，吸引遊客開始關注認證價值，塑造友善旅遊環境，提升轄區「安心、安全」旅遊形象識別度。

二、 預期效益

- (一) 協助交通部觀光局澎湖國家風景區管理處獲得旅服設施 6S 認證，讓轄內旅遊業者重視旅遊服務的品保及服務作為之正面效益，提升景區遊憩設施服務品質。
- (二) 塑造友善旅遊環境，吸引遊客開始關注認證價值，提升轄區「安心、安全」旅遊形象。

1.3 6S 認證流程圖與解說

認證流程圖



STEP1. 業者提出認證申請表及圖說

業者¹向中華顧問工程司 6S 認證部門(以下稱 CECI)提送 6S 認證申請表及圖說。認證申請表包括認證範圍、其中設施、編號及輔導需求，並提供認證申請範圍說明表、範圍內每一樓層、室內及戶外平面圖(標示申請設施、編號與範圍)及對應之實地照片。²

STEP2. CECI 核驗同意?

CECI 審查「認證申請表」，評估認證評鑑範圍大小及設施之複雜性，決定所需評鑑時間與費用，審查期間約 2 週。若同意認證之申請，則通知業者繳費，及後續計畫及預計行程；若不同意認證，則通知業者，並於認證申請表載明理由。

¹ 初期以運輸、觀光、休閒、餐飲相關產業業者為優先開放申請對象。

² 認證部門須提醒申請認證業者，若申請範圍內含公部門設施，請審酌該公部門設施是否易於執行 6S 作業管理，若礙於經營權或維護預算限制而難以落實 6S 作業管理，建議在不妨礙整體性的原則下予以排除至認證範圍外。

STEP3. 業者提送認證申請檔

1. 業者向 CECI 提送 6S 認證申請檔：1. 「6S 作業指南與規定」及 2. 「6S 自我檢查表」。
2. 業者必須籌組 6S 作業團隊，並依據「6S 作業指南與規定」執行 6S 管理作業，確實填寫「6S 自我檢查表」，建議業者填寫 6S 自我檢查表至少 4 週(含)以上，檢查表可以電子表單呈現。
3. 業者執行 6S 作業管理期間，認證項目若須修改或調整範圍、內容等，須事先知會 CECI。

STEP4. CECI 評鑑前審查會議

1. CECI 通知業者，確認其執行 6S 作業管理之認證範圍、內容等，並不再接受業者修改或調整。
2. CECI 以抽籤方式選定評鑑委員，並召開評鑑前審查會議，以指派或互推方式確定「主評鑑委員³」，原則上以位階較高或資歷較深者擔任。
3. 會中並請各評鑑委員了解認證範圍與內容、評鑑流程、評分原則、評鑑作業須知、以及旅服設施 6S 認證擔任評鑑委員倫理須知。
4. 評鑑委員檢視業者的認證申請檔，決定是否需要補充資料？

STEP5. CECI 核覆同意？

³ 於現場評鑑時擔任評鑑會議主席，統籌評鑑委員之意見。

CECI 核覆同意與否，若不同意，則須從 STEP3 開始，請業者補充資料。若同意，則 CECI 與業者確認現場評鑑日期，並通知評鑑委員現場評鑑之日期、時間、地點，同時將「6S 作業指南與規定」及「6S 自我檢查表」寄至所有評鑑委員，作為後續評分作業之依據。

STEP6. 委員現場評鑑

1. 進行評鑑說明會⁴，CECI 介紹雙方，由業者先簡報說明本次 6S 認證範圍及內容。
2. 業者進行現場引導。
3. 評鑑委員發現現場有缺失時，宜先告知業者引導人員，並主動拍攝照、影片，再於評核會議時提出建議與佐證。

STEP7. 業者補件

現場評鑑後，業者依照委員之建議，原則上於二周內，提出改善完成項目之佐證資料。若有短期無法改善者，亦請業者提出說明。

STEP8. 委員評核會議

1. 評鑑委員於現場評鑑後 14 個工作日內，向 CECI 繳交評分表及上傳現場拍攝資料於 CECI 提供之雲端空間。
2. 由 CECI 通知評鑑委員會議之時間、地點，召開評核會議。
3. 會議採共識決。認證項目無重大缺失且委員們有共識通過，以及評分表無任一

⁴ 若業者於「現場評鑑」前因不可抗力之因素申請或要求退還認證費用，僅退還認證費用之 80%。

項為 0 分，則認證通過，評鑑委員仍可針對需要完善或改進之部份提出建議，讓業者改善；若認證項目存在重大缺失且委員們有共識不予通過，或評分表有任一項為 0 分，則認證不予通過，評鑑委員亦須提出建議給業者。

STEP9. CECI 認證通過？

1. 由 CECI 總結，向業者提出評鑑委員建議，並通知認證通過與否。

STEP10. 不予發證

1. 經評核會議決議，業者申請的 6S 認證未達合格標準，不予發證。
2. CECI 撰寫認證成果報告，並以書面通知業者。

STEP11. 登錄發證

1. 經評核會議同意，業者申請的 6S 認證已達合格標準，通過認證。
2. CECI 撰寫認證成果報告，並以書面通知業者。
3. CECI 準備授證事項，發證效期為 3 年。

原則	No.	指標內容
----	-----	------

1.4 6S 評分原則

	重點：清爽程度 (藝術裝置及裝飾物除外)
整理	1 沒有不常用到的物品(如 1 年、1 季、1 月才用一次)
	2 不存在無立即需要的物品(歷史文物或古物及裝飾除外)
	3 人員有整理責任區域之劃分
	重點：設施、物品的定位程度
整頓	1 有序擺放
	2 位置適宜、方便使用
	3 方便性設計、標示清楚正確、清晰易懂
	4 無障礙通行與設施(符合現行法規規定)
	5 視覺清爽
	重點：乾淨程度、不管看得見或看不見都需要注意
清掃	1 目視乾淨
	2 碰觸乾淨
	3 無氣味或氣味芬芳、無噪音
	4 無鏽蝕腐朽破損、清潔如新(歷史文物或古物及裝飾除外)
	5 人員有清掃責任區域之劃分
	重點：品質與可靠程度
清潔	1 功能正常
	2 定期檢查
	3 檢查與維護紀錄是否詳實
	4 定期保養、專業檢驗
	5 符合現行法規或自訂維護保養及檢驗制度
	重點：有安全風險設施或物品
安全	1 設置危險警示
	2 避免危險發生的設施及措施
	3 制定及定期演練緊急事故處理方法
	4 確認設備安全放置和掌握如何安全使用
	5 符合現行安全法規
	重點：制度、無障礙通行與友善服務、品味美學。
素養	1 有指定專人負責 6S 管理作業
	2 籌組 6S 團隊、訂定 6S 規章
	3 有執行教育訓練及 6S 執行紀錄
	4 有設立無障礙通行及商圈友善服務
	5 制度完整實施、主題意象、整體特色設計

註：各原則之指標內容僅供評鑑委員參考與使用，現場評鑑仍需依據當下認證範圍及設施之條件進行綜合評估。

級分計算參考：

	嚴重不符合	有缺失	尚可	良好	非常良好
級分	0	1	2	3	4

註：若有任一項被評為 0 分，即不予通過。

1.5 進度說明

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處委託中華顧問工程司執行 6S 輔導認證計畫，執行期間為 111 年 4 月 1 日至 111 年 10 月 31 日。工作項目如下：

1. 6S 輔導作業:執行 6S 作業管理課程及現地輔導、協助管理處完成籌組 6S 作業小組、編撰作業指南與規定、實作與表單填寫輔導，以及協助管理處提送認證申請作業。
2. 6S 認證作業：執行現地認證評鑑作業，提送認證成果報告、授證。

中華顧問工程司針對欲認證範圍與背景，前往現地進行初步勘查，了解澎管處欲認證之範圍與背景，後續透過線上會議，並說明本計畫後續 6S 輔導與評鑑作業流程，取得雙方共識後本次計畫認證範圍訂於「西嶼西臺遊客中心」。

依據 6S 認證作業流程，5 月 16 日澎管處提出認證申請表及圖說，申請認證範圍包含 7 項目：1F 室內展示空間、1F 服務區、1F 集哺乳室、公廁區、2F、3F 觀景平台、停車場、迎賓廣場，後續由 6S 認證部門核驗通過。惟疫情持續嚴峻，6S 輔導團隊原訂 6 月赴現地執行輔導作業，為降低傳染風險，調整於 7 月辦理。

6S 輔導團隊於 7 月 14 日辦理 6S 輔導作業，由澎管處洪志光副處長帶領澎管處同仁上課，了解 6S 管理作業課程與 6S 作業指南與規定與 6S 實作表單與填寫輔導，並於西嶼西臺遊客中心進行 6S 實地應用、範例解說。課程結束後，澎管處 6S 執行小組進行為期 4 週的 6S 管理作業(7 月 25 日至 8 月 19 日)，並實施填寫「6S 自我檢查表」。8 月下旬澎管處 6S 執行團隊向 6S 認證部門提交認證申請檔(「6S 作業指南與規定」及「6S 自我檢查表」)，由 6S 認證部門核覆，並將申請檔送至 6S 認證評鑑委員進行書面審查作業。

9 月 6 日 6S 認證部門前往現地進行評鑑說明會，首先由澎管處洪志光副處長開場，陳郁雅主任報告本次 6S 認證實施範圍及內容、6S 組織架構，以及執行 6S 管理之過程，評鑑委員前往西嶼西臺遊客中心進行 6S 認證評鑑工作。依據 6S 認證作業流程，現地評鑑後，評鑑委員進行分數評定與建議，並由 6S 認證部門召開委員評核會議，9 月 26 日由 6S 認證部門通知本計畫案結果為「通過」。

第二章、輔導作業

本章說明 6S 輔導作業之過程，依據 6S 認證流程，業者申請認證評鑑前可另外申請接受 6S 輔導團隊的輔助，協助認證單位製成並提交認證申請表及圖說、以及認證申請檔(「6S 作業指南與規定」及「6S 自我檢查表」)。

2.1 認證範圍簡介

西嶼西臺遊客中心為交通部觀光局澎湖國家風景區管理處轄下單位之一，位處西嶼鄉外垵村鄰近西嶼西臺(西臺古堡)。基於提升西嶼西臺整體觀光遊憩服務品質及形象，澎管處於周邊興設西嶼西臺遊客中心，自 104 年將原西嶼西臺入口舊賣店、售票處、公廁、廣場、停車設施空間等整體規劃興建成立遊客中心。遊客中心內分為服務區、展示區，提供有關西嶼整體遊憩系統景點導覽圖、西嶼西臺砲台內部建築結構展示介紹、澎湖四大戰役歷史故事簡介及西嶼鄉著名軍事遺蹟、節慶活動、地方特產、玄武岩地質及遊憩區圖照展示等，並有提供賣店、相關旅遊摺頁及專人諮詢解說服務，提供遊客更完善旅遊服務。

澎管處自 106 年起辦理「深耕優化服務系統與遊客中心國際服務驗證之執行」，以落實提升全面服務品質的優化使命，建構第一線人員服務標準規範、建立內部自我查核機制、整合輔導各單位建立優化服務系統。西嶼西臺遊客中心於

106年11月順利通過國際服務驗證的考核(SGS- Qualicert為檢視現場服務品質的國際驗證。持續優化環境，進一步提供遊客更友善、優質的服務設施。

2.2 旅服設施 6S 輔導認證計畫預先場勘

- 一、執行活動：旅服設施 6S 輔導認證計畫場勘
- 二、時間：111 年 3 月 24 日上午 10 時至下午 14 時
- 三、作業摘要：初期擬針對申請認證項目、範圍之背景進行現地勘查，並依此研擬相關輔導認證計畫，待了解需求、認證範圍後，即進行後續作業。
- 四、場勘照片

	
澎管處洪志光副處長開場說明	中華顧問蔡欣局主任說明 6S 認證流程
	

<p>澎管處與中華顧問合影</p>	<p>中華顧問周永暉董事長與澎管處執行 團隊交流討論</p>
-------------------	------------------------------------

2.3 旅服設施 6S 輔導認證計畫線上會議

- 一、活動名稱:「旅服設施 6S 認證評鑑」線上會議
- 二、時間: 111 年 4 月 25 日下午 4 時至 5 時
- 三、出席人員(簽到表詳見附錄三之 3.1)
- 四、主要討論內容(會議紀錄詳見附錄四)
 - (一) 6S 流程說明
 - (二) 6S 認證項目及範圍的界定
 - (三) 6S 認證申請檔的提出





輔導員藍宜芳說明 6S 認證流程、6S 認證範圍之界定

2.4 旅服設施 6S 輔導認證計畫現地輔導作業

一、活動名稱：旅服設施 6S 輔導認證計畫現地輔導作業

二、時間：111 年 7 月 14 日(四)上午 10 時至下午 16 時

三、地點：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處會議室、

西嶼西臺遊客中心

四、執行工作項目：

(一)辦理「6S 作業管理」課程及現場輔導，協助管理處完成籌組 6S 作

業小組、編撰作業指南與規定、實作與表單填寫輔導。

(二)協助管理處提送認證申請作業。

五、流程表：

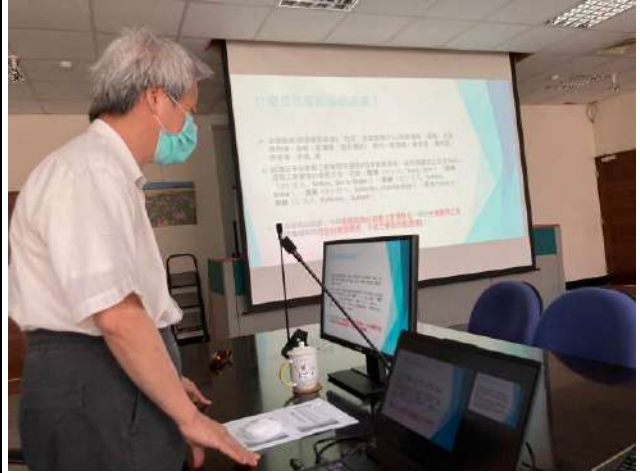
時間	流程
----	----

10:00-10:05	開場介紹
10:05-11:35	6S 作業管理與 6S 作業指南與規定
11:35-12:05	6S 實作表單與填寫輔導
12:05-13:10	午餐
13:10-14:00	集合並前往西嶼西臺遊客中心
14:00-15:30	6S 實地應用與範例解說 (西嶼西臺遊客中心)
15:30-16:00	交流、討論

六、輔導作業照片



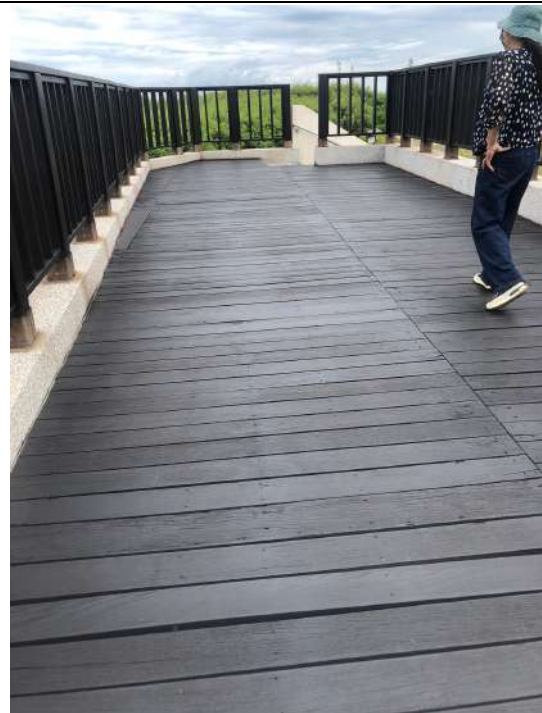
澎管處洪志光副處長開場



講師張開國授課說明 6S 作業管理、指南規定



6S 實地範例解說，勘查戶外電箱鎖頭裝置



6S 實地範例解說，勘查觀景平台地板狀態



6S 實地範例解說，勘查觀景平台樓梯提醒標語



6S 實地範例解說，講師與澎管處 6S 執行團隊討論 1F 室內腳踏車放置狀況



6S 實地範例解說，勘查平台磁磚狀況



澎管處中華與 6S 執行人員於遊客中心前合影

第三章、旅服設施 6S 作業指南

西嶼西臺遊客中心

旅服設施 6S 作業指南

單位：西嶼西臺遊客中心

撰寫：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

核准：

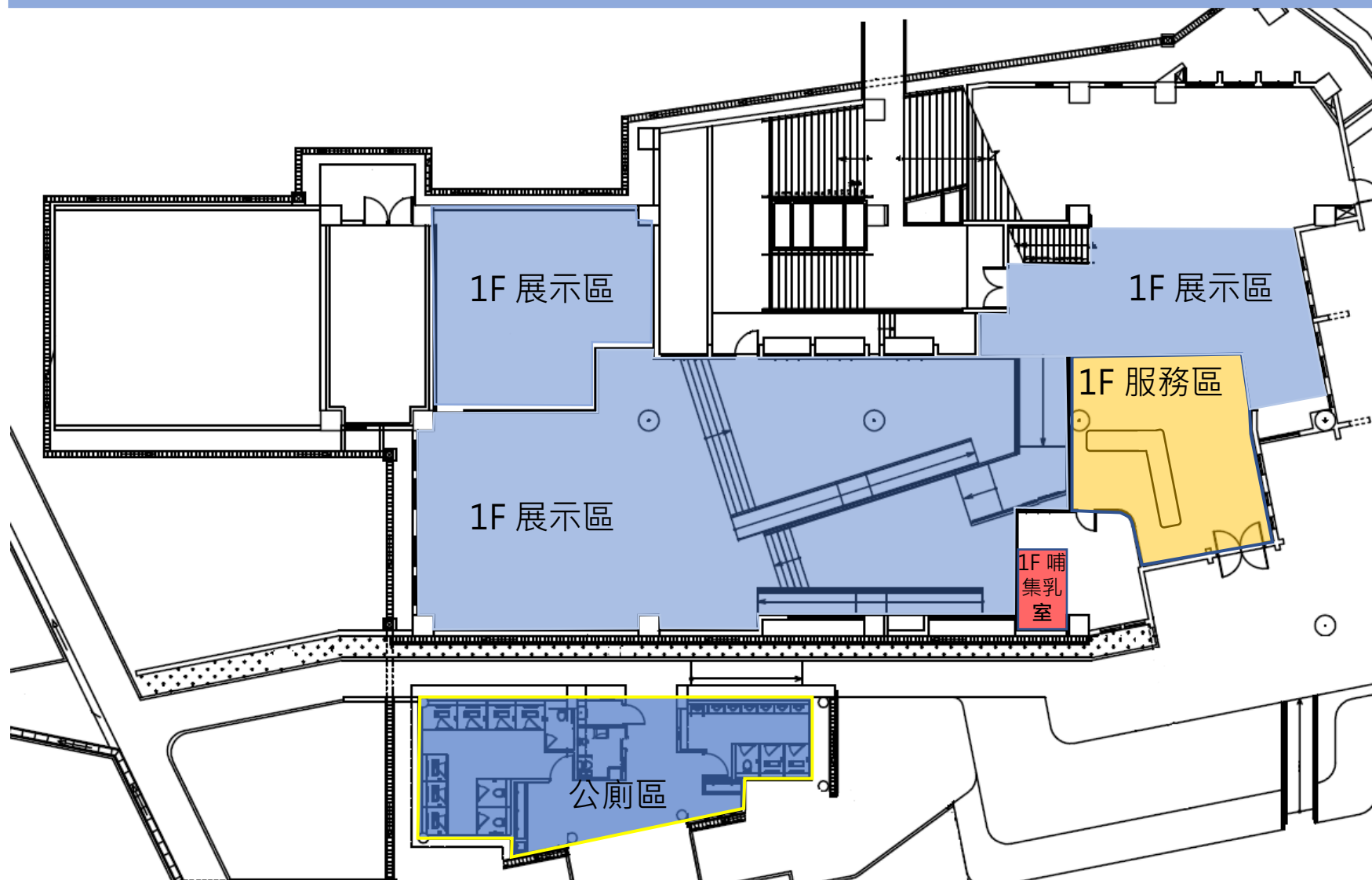
一、本遊客中心設施名稱、範圍與圖說

圖 1：西嶼西臺遊客中心



編號	名稱	範圍	編號
1	1F 室內展示空間	室內範圍及設備	室內範圍平面圖、圖 1~圖 7
2	1F 服務區	室內範圍及設備	室內範圍平面圖、圖 8~圖 11
3	1F 集哺乳室	室內範圍及設備	室內範圍平面圖、圖 12
4	公廁區	室內範圍及設備	室內範圍平面圖、圖 13~圖 17
5	2F、3F 觀景平台	室外範圍	戶外範圍平面圖、2F 觀景平台 範圍平面圖、3F 觀景平台範圍 平面圖、圖 18~圖 21
6	停車場	室外範圍	戶外範圍平面圖、圖 22
7	迎賓廣場	室外範圍	戶外範圍平面圖、圖 23

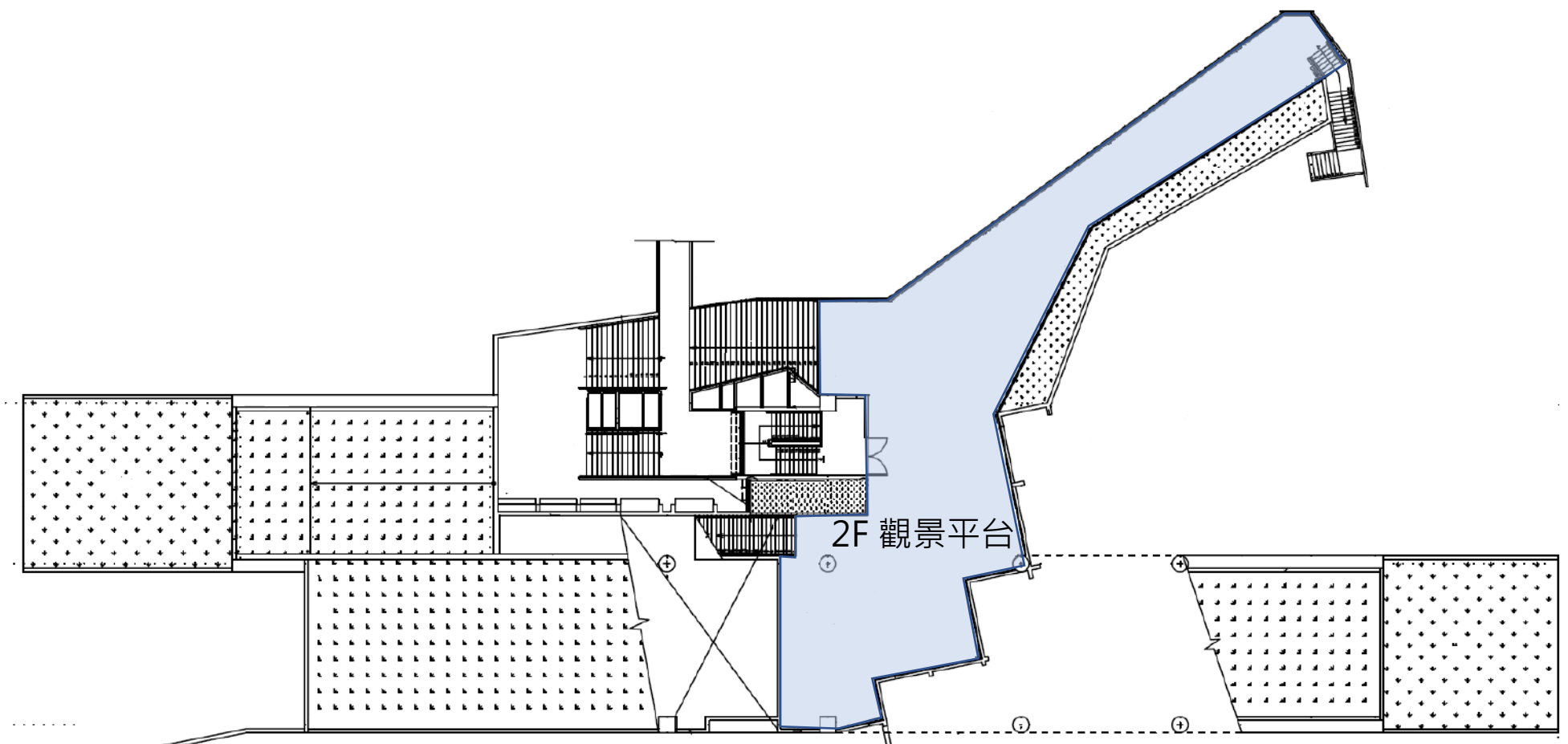
西嶼西臺遊客中心 6S 認證申請-室內範圍平面圖



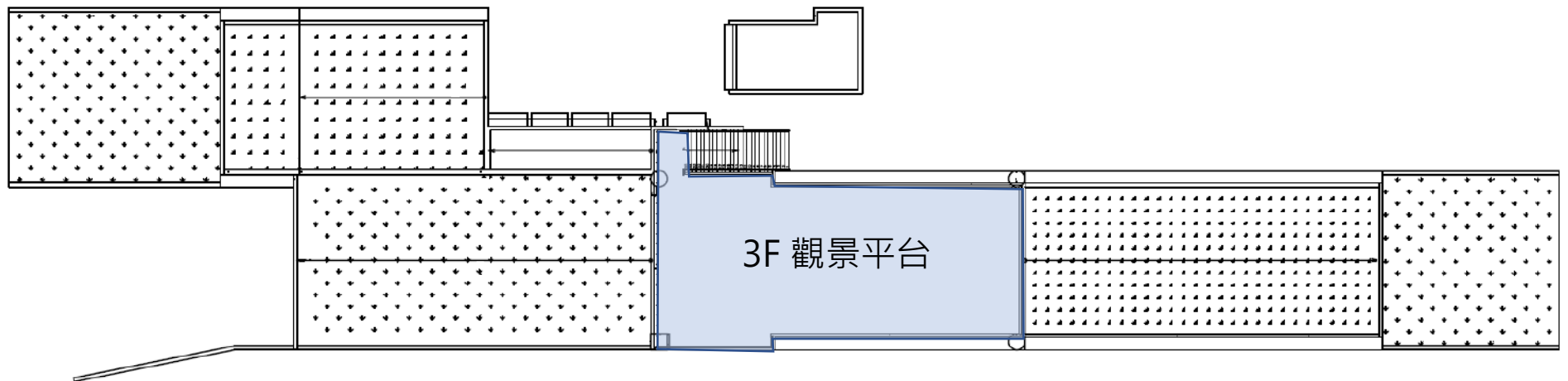
西嶼西臺遊客中心 6S 認證申請-戶外範圍平面圖



西嶼西臺遊客中心 6S 認證申請-2F 觀景平台範圍平面圖



西嶼西臺遊客中心 6S 認證申請-3F 觀景平台範圍平面圖



1. 1F 室內展示空間、

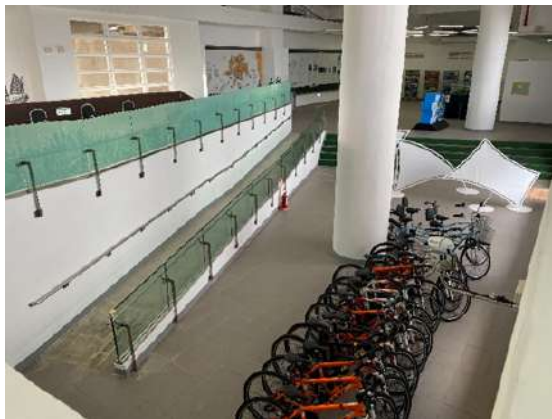
1F 室內展示空間-圖 1



1F 室內展示空間-圖 2



1F 室內展示空間-圖 3



1F 室內展示空間-圖 4



1F 室內展示空間-圖 5

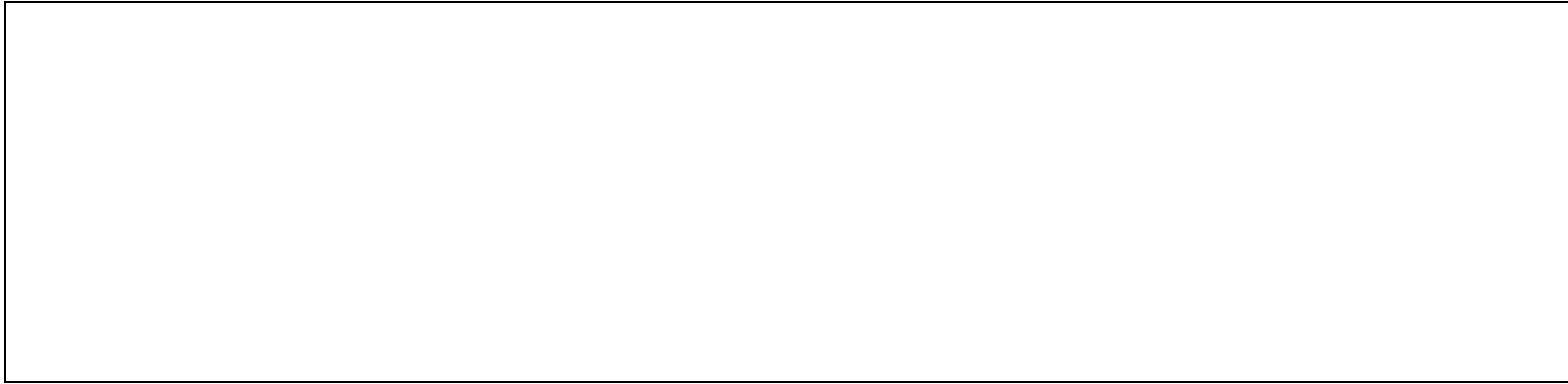


1F 室內展示空間-圖 6



1F 室內展示空間-圖 7





2. 1F 服務區、

1F 服務區-圖 8

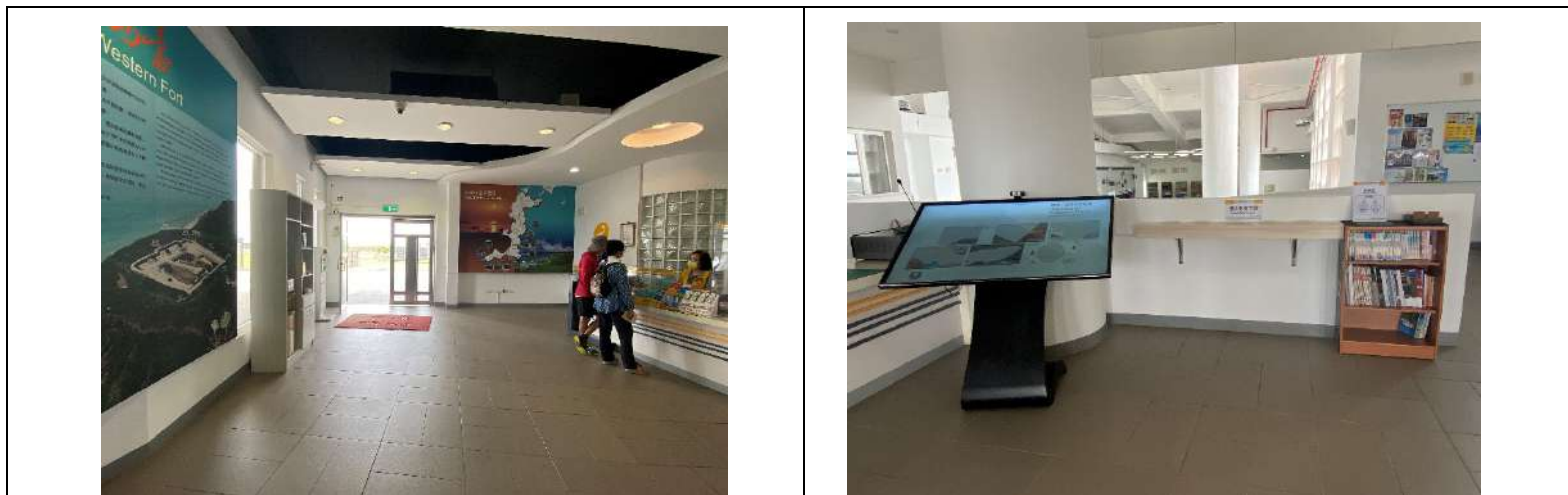


1F 服務區-圖 10

1F 服務區-圖 9



1F 服務區-圖 11



3. 1F 集哺乳室、

1F 集哺乳室-圖 12



4. 公廁區、

公廁區-圖 13



公廁區-圖 14



公廁區-圖 15



公廁區-圖 16



公廁區-圖 17



5. 2F、3F 觀景平台

2F 觀景平台-圖 18



2F 觀景平台-圖 19



2F 觀景平台-圖 20



3F 觀景平台-圖 21



6.停車場、

停車場-圖 22



7.迎賓廣場、

迎賓廣場-圖 23



二、 6S 概說與決心

6S 係指整理(SEIRI)、整頓(SEITON)、清掃(SEISO)、清潔(SEIKETSU)、素養(SHITSUKE)、安全(SAFETY)，取日語中羅馬拼音的「S」為首字，稱為 6S。初期 3S 係為「整理、整頓、清掃」，日本生活中隨處可見此類標語，主要應用在日本製造業、工廠管理，在生產過程中能夠達成物料順暢、人員安全、產品優良的高效率目標。後延伸出清潔、素養為 5S，是日本在推動工廠管理所運用的重要原則，後來美國認為很實用，加上安全是終極重點，因此再加上安全而成為 6S，成為工業管理的重要方法。

西嶼西臺遊客中心為交通部觀光局澎湖國家風景區管理處轄下單位之一，位處西嶼鄉外垵村鄰近西嶼西臺(西臺古堡)，本遊客中心期將 6S 作業管理套用在本遊客中心各類設施管理上，創造良好工作環境、提高工作效率，提供給遊客更優質、安心、安全的服務品質。

三、 6S 定義、目的與推行要領

(一) 整理(SEIRI)

- **定義：**分類、清算、清除。整理後去除不必要的事物、作業流程。
- **目的：**騰出空間、防止誤用、塑造清爽的工作場所。
- **推行要領：**制訂「需要程度」和「沒需要」的基準、按基準清除沒需要的物品。對標的中所有事、物做檢視盤點，將有需要的留下來，沒有需要的處理掉。目的在移除全部沒有當下需要的事物，以防止誤用，營造清爽的工作場所與空間。

(二) 整頓(SEITON)

- **定義：**簡化、次序、配置。將有必要、有價值的東西、人員、流程，正確清晰的標示，並各就定位。
- **目的：**提供清楚明瞭的工作場所、整齊的工作環境。

- **推行要領：**定點、定量、定標、定時、定序。把「整理」後留下來的需要的物品、規定、流程等等，規劃區位分類，並設置位置圖、動線圖及/或警示標語。使範圍內一目了然，消除尋找物品的時間，減少不必要程序浪費，降低成本，降低環境危險因子，以及提升美觀、便利的工作環境，包含景點內人員車輛進出管制及周邊一定範圍內之警示、交管措施。

(三) 清掃(SEISO)

- **定義：**打掃、整潔、更新、檢查。使得事物都呈現最乾淨、清晰、正確的「面貌」。
- **目的：**排除污物對品質與安全造成的影響、乾淨亮麗令人心情愉快。
- **推行要領：**建立責任範圍與清掃基準、調查污物來源、定時清掃。將特定對象及區域範圍內看得見與看不見的地方與景、物清掃乾淨，保持工作場所乾淨、明亮的環境，以穩定品質。
物體表面的乾淨、清晰、正確，這是跟環境清潔最有關係的工作，舉凡打掃室內外環境、設備設施、招牌、路牌、指示牌、照明設施、道路反光鏡等等、都是幾乎每日必做的工作。

(四) 清潔(SEIKETSU)

- **定義：**深度潔淨，使得事物回覆到原本的性質、規格、規範。
- **目的：**確保表裡如一、達到安全可靠的目的。
- **推行要領：**時時檢討、維持、改善、確認一切事物符合原始要求的材質、規範、規格、法規，並且制度化，使得環境事物經常保持在合規、安全、可靠的狀態。
同時維持前述 3S 成果，將**整理、整頓、清掃**持續徹底進行。「清潔」這個譯名很容易跟「清掃」搞混，許多人都以為就是清、洗、刷、塗乾淨。其實是很容易分別的，「清掃」就是指眼睛看的到的乾淨，「清潔」就是指感官感覺不到的乾淨，意即本質的合規。也就是檢查事、景、物的『品質』是否如常，如果異常，就要設法使其恢復正常品質的意思。
這個工作跟許多設施設備的品質規格有很大的關係，許多設施設備老舊，只做表面清潔乾淨，而沒改善內在品質，或許可能產生意外事件；若檢查品質不堪無法繼續使用，應立即編列預算，進行修繕、重增置或報廢。

(五) 安全(SEcurity,SAfety)

- **定義：**識別、預防、防範、降損，針對任何環境與動態的潛在危害，應予相對措施。
- **目的：**保障人員的人身安全與作業的正常運行。
- **推行要領：**建立系統化的安全管理制度、重視人員培訓、實施現場巡視，排除隱患。
「安全是廣義且極致的品質」、「安衛是業務的延伸」，依照現行職業安全衛生相關規定，落實於景點、景區、與工地管理中，管理範圍包含周邊環境。在營運場所則必須按照時空背景及活動型式加以安全風險的排除、防範、警示、圍阻、救援。

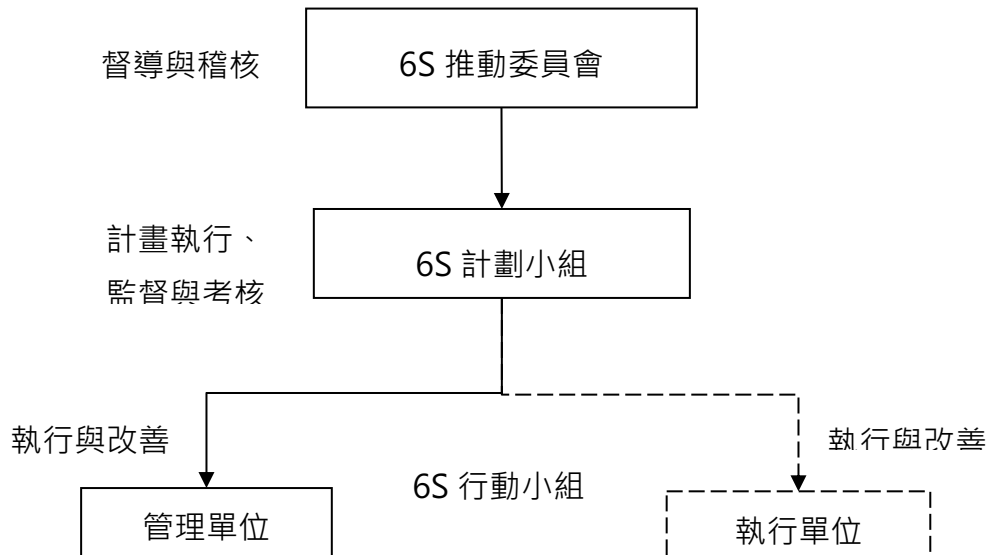
(六) 素養(SEITSUKE)

- **定義：**從文化、制度面做到整理、整頓、清掃、清潔、安全五項工作的自律習慣、持續實踐。
- **目的：**培養團隊具有良好習慣、遵守規則的企業文化。
- **推行要領：**制訂共同遵守的規則規定、實施教育訓練。養成 6S 團隊所有成員遵守規則做事，培養積極主動的精神（也稱習慣），營造實事求是的態度。
素養就是制度化，是永續經營的基礎。素養要從內化做起，如果不是出自內心，永遠只是做表面給主管與客人看，實則毫不在意，就不容易做好 6S，更別說建立企業品牌。素養也包含美學、美感、良善的服務態度與周延的服務供應，必須在經營管理當中培養、塑造。

四、 6S 組織結構

為推動 6S 管理作業並形成長久的制度與文化，本團隊按照三級作業精神設立 6S 團隊，組成「6S 推動委員會」、「6S 計畫小組」暨「6S 行動團隊」三級常設組織：

- (一) **6S 推動委員會**：設主任委員 1 名及委員若干名，對各專案小組督導與稽核。
- (二) **6S 計畫小組**：對選定區域範圍內指定成立計畫與督導小組，下設組長 1 名、副組長 1 名及組員若干名，執行專案計畫、對特定區域 6S 計畫進行監督與考核。
- (三) **6S 行動小組(指定範圍管理人員)**：6S 執行與改善。



(四) 6S 組織人員名單：

名稱	執行內容	組織成員
6S 推動委員會	督導與稽核	召集人：副處長 副召集人：秘書 推動委員：北海管理站站主任及企劃課課長
6S 計劃小組	計畫執行 監督與考核	執行人員：由各單位分別指派熟諳業務之適任人員擔任 執行
6S 行動小組	執行與改善	執行人員：遊客中心解說人員及清潔人員、植栽維護人員、設施維護人員
管理單位		管理單位：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
執行單位		執行單位：年度勞務委外廠商、年度植栽維護廠商及年度設施修繕廠商

五、 6S 作業原則

「計劃小組」應與「行動小組」就 6S 實際作業細項共同律訂之，並於律訂完成後呈報 6S 推動委員會審閱、協調、調整、備查，隨後即據以填寫「6S 綜合檢查表」，執行 6S 與自主查核：每一設施

(一) **整理**：必要與不必要的區分原則。

例如：雜物、餘料、殘料與備料的需要程度與處置、舊品與備品的分區與處置、公私物品區分與處置等。

(二) **整頓**：定位、空間對應、順序對應的原則。

例如：決定物件、物料被使用的頻率、方便性、順暢性、進出場順序等。

(三) **清掃**：乾淨、清晰、正確的要求原則。

例如：物件、物料清潔程度、識別程度描述、表面明確性、標識正確性等，也屬於整體

環境保養。

(四) **清潔**：維持事物本質的要求原則。

例如：材質規格、有效/殘餘期限、耐震或抗拉強度、耐腐蝕能力、新鮮程度等。

(五) **安全**：零災害的原則。

例如：有無採取災害識別、消弭、預防、警示、圍阻、降損六個步驟？有無災害告警與圍阻保護作法？有無救援人員特定證照？

(六) **素養**：標準化與制度化的原則。

例如：以上事項有無成為工作守則？既定作業流程？管理制度？教育訓練內容？管理者應以身作則、帶動下屬自動自發。

六、 6S 作業要點

- (一) 本指南要點為本遊客中心範圍內之營運管理、商業經營、工程建設之品質、安全及效能為目的訂之。
- (二) 在本範圍內之空間，及空間內靜態、動態出入之人、事、物、及舉辦之活動、包含因應⁵大自然的運行變化，皆屬 6S 作業範疇。
- (三) 開放式景點如 1F 室內展示空間，採取親和的方式(在不破壞環境的前提下以創意、親和方式)提醒遊客配合 6S 作業精神，注重環保與安全要求。
- (四) 邀請本範圍內各類商業經營業者：本遊客中心配合之廠商參與(如：年度勞務委外廠商、年度植栽維護廠商及年度設施修繕廠商)，配合 6S 推動小組的整合與執行 6S 作業。
- (五) 工地範圍應遵守政府全部法令規定要求，並配合 6S 表單關聯項目之規定予以⁶紀錄、填寫。

⁵ 四季、強降風、強降雨、潮汐、地震、颱風、海嘯等。

⁶ 採擷關鍵規定及/或執行重點章節編號登記之，非引述整份法規號碼。

(六) 6S 改善前中後照片、缺失改善照片、隱蔽部分需要拍照，重要隱蔽及停留點必須攝影，必要⁷區域應考慮架設雲端即時監視系統。

⁷ 重要地點、空間、時機、流程、物件、活動等。

七、 6S 表單內容規定

6S 作業規定表單 (實際執行 6S 目標、方法細則、負責人)

設施範圍、活動

說明：請配合本指南內容說明填寫，含全部執行 6S 作業之範圍。

- 實際執行目標：想要達成甚麼目標？
- 方法：使用步驟、工具、人力、查驗方式。如：使用目測？什麼工具？
- 週期：視實際需要區分為日、周、月、季、年。如：每週一次。應含半年度或年度總檢討。
- 填上負責人的姓名。

壹、 1F 室內展示空間

此項目中，再細分(一)飲水機

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空氣是否流通、環境是否出現異物、垃圾及打掃用具，垃圾桶是否滿溢 2. 有無過期破損海報、漂書櫃及腳踏車區是否雜亂或有雜物、飲水機有無紙杯 3. 酒精、溫度計電源線整齊放置 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位
整頓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶、設施標誌指示、海報、漂書櫃是否就定位並擺放整齊，廣播設備是否正常 2. 展示物(如 2018 海灣年展示物)之電線設備應穩妥放置、不散落 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位
清掃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查展示空間是否乾淨，跑馬燈是否資訊正確、設施標誌指示是否清楚 2. 公佈欄是否有過期海報及告示 3. 漂書櫃是否乾淨、書籍擺放正確且有序 4. 穆斯林祈禱室指標清晰且正確 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位
清潔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢查展示區設施是否破損，廣播設備、跑馬燈、燈具是否損壞並叫修 2. 檢查書櫃體是否有損壞 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位
安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期巡檢空調設備、定期檢查滅火器的效期、火警自動警備系統是否正常 2. 明顯處設置 AED 並專人管理 AED 檢查報告 3. 電源插座需加裝孔蓋 4. 書櫃前或下方不能有其他物品放置，避免人員跌倒 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位
素養	展示空間設備、物品是否依照規劃擺設、制定標準作業流程、各表單是否按時填寫與檢查、填寫 6S 檢查表、5S 項目是否確實執行 方法：依細項檢查各部位；週期：依細項週期檢查各部位

二、 方法細則/週期

(一) 飲水機

	內容
整理	垃圾桶是否滿溢、環境是否清潔、有無垃圾、有無飲水杯 方法：依週期以目測方式檢查；週期：每日檢查一次
整頓	紙杯、垃圾桶是否有固定位置並擺放整齊 方法：依週期以目測方式檢查；週期：每日檢查一次
清掃	檢查飲水機外觀、地面是否乾淨 方法：依週期以目測方式檢查；週期：每日檢查一次
清潔 (品質)	有設置專人定時清潔、擦拭飲水機、是否損壞並叫修 方法：依週期以目測方式檢查；週期：每日檢查一次
安全	1. 飲水機前需隨時保持地面乾燥，巡查時若有發現濕滑情形應立即清理，以避免遊客不慎滑倒 2. 定時檢查飲水機水質及效期，桶裝水是否有合格水質檢驗書、飲水機器是否定期清潔、是否定期採樣送檢水質檢測；週期：每半年清潔飲水機及水質檢測一次 方法：依週期請廠商定期清潔及送檢水質檢測；週期：每半年一次

三、 負責單位：6S 執行團隊

貳、 1F 服務區

此項目中，再細分為(一)服務區桌面

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務區是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾及打掃用品 2. 人員不正常進出或異常逗留 方法：以目測方式檢查；週期：以週期檢查各部位
整頓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 檢視服務區桌面是否有髒汙、灰塵、破損；服務區是否出現異物、是否有非不合時宜的裝飾物 2. 工具與器材是否隱蔽 3. 桌面是否整潔、桌面物品、老花眼鏡是否依規定擺放(含展示品、摺頁文宣、告示等) 4. 檢查服務區用品、文宣是否依規劃擺放 5. 服務台內(含地面、桌椅、展覽櫥窗)是否依規定擺放 方法：依細項清掃各部位；週期：依細項週期清掃各部位
清掃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觸控式面板是否整潔 2. 清潔消毒常觸碰區域 方法：依細項清掃各部位；週期：依細項週期清掃各部位
清潔	服務台、廣播設備、電腦設備、AED 指示燈裝置是否正常 方法：依細項檢查各部位；週期：每日檢查一次
安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 明顯處設置 AED 並專人管理 AED 檢查報告 2. 服務區備有簡易急救箱以供遊客緊急時使用、如遇重傷或流血不止時，應主動詢問遊客意願協助叫救護車並通報值班主管追蹤後續 3. 服務台前方走廊應隨時保持乾燥，不可濕滑造成遊客滑倒 4. 服務台人員值勤時注意自身安全，如遇行為明顯不正常旅客時，隨時以對講機通報值班主管並請同仁協助前往處理，如遇緊急狀況時可直接報警並通報值班主管
素養	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務區陳列擺設是否依照規劃擺設、各表單是否按時填寫、檢查、6S 現場檢查表、服務台工作日誌、5S 項目是否確實執行、現場檢查表有無需要增加或修改項目 2. 服務禮儀納入 6S 作業指南

	<p>3.依【遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢】內部稽核檢查服務人員是否確實執行友善服務，並針對缺失請服務人員提供解決方案</p> <p>4.展示櫥窗及環境是否裝置當地藝術</p>
--	--

二、 方法細則/週期

(一) 服務區桌面

	方法/週期
整理	<p>檢視服務區桌面是否有髒汙、灰塵、破損；服務區是否出現異物、是否有非不合時宜的裝飾物</p> <p>方法：依週期以目測方式檢查；週期：每時段檢查清潔狀況</p>
整頓	<p>檢查服務區用品、文宣是否依規劃擺放</p> <p>方法：依週期以目測方式檢查；週期：每時段查一次</p>
清掃	<p>用手摸、眼看、鼻聞的方式檢查有無髒汙</p> <p>方法：使用酒精或用抹布加以清水擦拭，髒汙過於嚴重時加入少許清潔劑；週期：每時段檢查一次</p>
清潔 (品質)	<p>應由遊客的角度檢視桌面，保持桌面動線流暢</p> <p>方法：依週期以目測方式檢查；週期：每時段檢查一次</p>
安全	<p>是否出現人員不正常進出或異常逗留，服務台應隨時備妥急救道具、服務台前方應隨時保持乾燥，不可因濕滑造成人員滑倒</p> <p>方法：依週期以目測方式檢查；週期：每時段檢查一次</p>
素養	<p>依【遊客中心服務標準書】執行，每月填寫【清潔維護及管理行政工作廠商每日自主檢查表】</p>

三、 負責人：6S 執行團隊

參、 1F 集哺乳室

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 巡檢是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品人員不正常進出或異常逗留 2. 巡檢尿布台有無損壞 3. 檢查有無足夠的清潔用品 4. 有無準備 1-2 種尺寸的尿布 5. 飲水機有足夠的水與飲水紙杯 6. 集哺乳室前準備足夠衛生紙，不讓灰塵附著 <p>方式：依細項週期以目測方式檢查；週期：每日開門後檢查，如有借用後會巡查</p>
整頓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嬰兒車、尿布台、地面、牆面、流理台、水槽、移動式冷氣機、椅子、坐墊、飲水機是否損壞 2. 清除異味、蚊蟲、灰塵等。清除異味、蚊蟲、灰塵 3. 檢查各項備用品是否充足並置於適當定位 <p>方法：依細項週期以目測方式檢查；週期：每日開門後檢查，如有借用後會巡查</p>
清掃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定時打掃飲水機、嬰兒車、椅子 (含坐墊)、尿布台、拖鞋、鞋盒、地墊、窗簾、牆面、清除異味 2. 檢查嬰兒車、椅子 (含坐墊)、尿布台、拖鞋、鞋盒、地墊、窗簾是否正確擺放 3. 尿布台有雙語(英文、中文)標示 <p>方法：依細項清掃各部位；週期：依細項週期清掃各部位</p>
清潔	<p>嬰兒車、尿布台、地面、牆面、流理台、水槽、移動式冷氣機、椅子、坐墊、飲水機功能是否正常，若損壞是否報修</p> <p>方法：依細項清掃各部位；週期：依細項週期清掃各部位</p>
安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如有人員借用集哺乳室時，服務台人員應隨時注意借用時間，避免遊客在裡面發生意外 2. 每半年進行電氣設備檢驗申報 3. 設置緊急按鈕、反鎖裝置

	<p>4. 各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示</p> <p>5. 每半年定期檢查飲水機水質，桶裝水張貼合格水質檢驗書、飲水機器定期清潔、定期採樣送檢水質檢測</p> <p>方法：如借用超過 1 小時，服務台人員應主動前往詢問客人情況，如經多次詢問客人仍無回應則通知值班主管使用備用鑰匙開門，並且全程攝影以確保工作權益；週期：如有人借用集哺乳室時隨時注意</p>
素養	<p>1.室內裝置、組成 6S 分工編組、本規定表單納入 6S 作業指南、實施教育訓練</p> <p>2.各表單是否按時填寫、檢查： 6S 現場檢查表</p> <p>3.5S 項目是否確實執行現場檢查表有無需要增加或修改項目</p> <p>週期：每半年進行一次實施 6S 教育訓練、檢查 6S 表單是否按時填寫</p>

二、 負責人：6S 執行團隊

肆、 公廁區

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	巡檢廁所是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品，人員不正常進出或異常逗留 方法：依週期以目測方檢查；週期：每時段檢查一次
整頓	1. 檢查廁所用品是否充足並置於適當定位 2. 工具與備料是否隱蔽 3. 遊客中心所設置電箱是否上鎖 方法：依週期以目測方檢查；週期：每時段檢查一次
清掃	1. 打掃廁所內部（含便池、地面、牆面、用品、清除異味、蚊蟲等） 2. 男女廁標示是否清晰正確 方法：依細項清掃各部位；週期：每時段清掃
清潔	檢查便池、燈具、通風、洗手台、門門、感應式水龍頭是否正常、並設有損壞叫修通知告示等 方法：依細項檢查各部位；週期：每時段清掃
安全	1. 設置反偷拍偵測器、緊急按鈕、反鎖裝置、急救箱、值班急救人員。 2. 檢查地面是否濕滑、是否有客人長時間使用、警報鈴有無聲響； 3. 每半年 進行電氣設備檢驗申報 方法： 依週期定時前往檢查地面，若剛拖完地板則擺設警示牌 如發現有人長時間使用廁所則應主動敲門詢問客人情況，若多次詢問無人回應則通報上級後開鎖查看，警報鈴響應立即放下手邊工作前往察看； 週期：每月一次反偷拍偵測
素養	廁所布置(可含視覺、聽覺、嗅覺、視障人員觸摸標誌等)、組成 6S 分工編組、本規定表單納入 6S 作業指南、實施教育訓練 週期：每半年進行一次實施 6S 教育訓練、檢查 6S 表單是否按時填寫

二、 負責人：6S 執行團隊

伍、 2F、3F 觀景平台

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	<p>巡檢樓梯、平台、步道有無髒亂、積水、垃圾，堆放雜物、擺飾品、動物、異物等</p> <p>方法：以目測方式檢查；週期：週期：每天早上開門後檢查及每日巡查</p>
整頓	<p>1. 活動告示牌、指標、監視器是否易位，是否有脫落、鬆動情形</p> <p>2. 巡查無障礙通道是否順暢</p> <p>方法：如有發現上述情形則現場改善或拍照通知負責部門改善；週期：每天早上開門後檢查及每日巡查</p>
清掃	<p>1. 檢查設施是否易位，並依正確定位擺放</p> <p>2. 檢查提醒標語、動線是否正確、身視障人員引導標示正確</p> <p>3. 樓梯、平台、步道地板是否清潔</p> <p>方法：</p> <p>1. 清掃樓梯、平台、步道、無障礙通道如有髒汙則用掃把、拖把清潔；活動告示、解說牌如有髒汙則用抹布加以清水或清潔劑擦拭清潔</p> <p>2. 每日開門後需至少掃1次，如巡查時發現髒汙則再加以清掃</p> <p>3. 活動告示、解說牌、監視器如有髒汙則使用抹布加以清水或清潔劑清潔；若發現鬆動、脫落等情形則聯繫公務部門前往加固</p> <p>週期：每日開門後清掃及每日巡查</p>
清潔	<p>1. 定期巡視保養、清掃樓梯、平台、步道、是否有漏水、磁磚脫落、扶手損壞等情形</p> <p>2. 步道、告示及標示、監視器是否完整，有無毀損情形</p> <p>方法：如有上述情形請填寫報修單通知工務部門前往查看或損壞叫修通知告示；週期：每日開門後檢查及每日巡查</p>
安全	<p>1. 若遇雨，在巡查時平台、步道需擺放「小心濕滑」告示，提醒遊客避免滑倒</p> <p>2. 監視器是否正常運作</p> <p>3. 地板若發現破損，應設置圍欄及警示標語提醒遊客</p> <p>方法：巡查時隨時注意；如有上述情形請填寫報修單通知工務部門前往查看或損壞叫修通知告示；週期：巡查時隨時注意</p>

素養	<p>1. 各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示</p> <p>2. 各表單是否按時填寫、檢查：6S現場檢查表、5S項目是否確實執行現場檢查表有無需要增加或修改項目</p> <p>週期：每半年進行一次實施6S教育訓練、檢查6S表單是否按時填寫</p>
----	--

二、 負責人：6S 執行團隊

陸、 停車場

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	<p>停車場是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：每日檢查一次</p>
整頓	<p>1.檢查設施物是否易位</p> <p>2.依大客車、汽車、摩托車大小分別設停車位，排定車位</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：每日檢查一次</p>
清掃	<p>打掃路面，檢查路線指引牌與地上格線是否清晰正確</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：每日檢查一次</p>
清潔	<p>定期巡視保養指示牌、損壞叫修通知告示</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：每月檢查一次</p>
安全	<p>1. 檢查標語、動線是否正確</p> <p>2. 設置車道防撞阻攔、身障人員專用空間保留標示</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：人潮眾多時及每周檢查一次</p>
素養	<p>組成 6S 分工編組、本規定表單納入 6S 作業指南、實施教育訓練</p> <p>方法：依週期以目測方檢查；週期：每半年檢查一次</p>

二、 負責人：6S 執行團隊

柒、 迎賓廣場

一、 6S 工作說明書

6S	內容
整理	1. 巡檢廣場是否出現異物、動物蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品，人員不正常進出或異常逗留(民眾是否行為脫序) 2. 地景物標無蚊蟲、蜘蛛絲殘留 方法：依週期以目測方檢查；週期：每 4 小時檢查一次
整頓	檢查設施物是否易位，例如指標 方法：依週期以目測方檢查；週期：每 4 小時檢查一次
清掃	1. 檢查地上是否潔淨 2. 跑馬燈電子儀表標示是否清楚 方法：依週期以目測方檢查；週期：每 4 小時檢查一次；跑馬燈標示為每日檢查
清潔	定期巡視保養指示牌、損壞叫修通知告示 方法：依週期以目測方檢查；週期：每周檢查
安全	檢查提醒標語、動線是否正確、身視障人員引導 方法：依週期以目測方檢查；週期：每周檢查一次以及人潮眾多時
素養	組成 6S 分工編組、本規定表單納入 6S 作業指南、實施教育訓練及環境是否裝置當地藝術 方法：依週期以目測方檢查；週期：每半年檢查一次

二、 負責人： 6S 執行團隊

八、 6S 作業指南手冊附件(見附錄一、)

第四章、認證作業

本章說明 6S 認證作業之過程，依據 6S 認證流程，6S 評鑑委員審查認證申請表及圖說，以及認證申請檔(6S 作業指南與規定、6S 自我檢查表)，並執行現地評鑑，針對認證項目給予評分與該項建議。

4.1 旅服設施 6S 輔導認證計畫認證作業

- 一、名稱：旅服設施 6S 輔導認證計畫認證作業
- 二、時間：111 年 9 月 6 日 下午 13 時至 17 時
- 三、地點：西嶼西臺遊客中心
- 四、簽到表(見附錄三)
- 五、執行工作項目：辦理認證評鑑作業


	1F 室內展示空間	1F 服務區	1F 集哺乳室	公廁區	2-3F 觀景平台	停車場	迎賓廣場
整理	疑似戶外金屬鏽蝕，造成從上到下的污漬，建議重新粉刷。	-	-	-	砲台雖不屬澎管處，但施工材料堆置破壞視覺。	-	-
整頓	祈禱室應放置物櫃或掛勾。	有一台 XE80N 作業車，遮住窗外視線，建議更換停放位置。	-	廁紙供應提醒可再考慮可靠程度。	販賣處(Shop)可改為禮品處(Gift Shop)，更增商業感。	1. 停車位應有編號，標示於地面，以利車主查找。 2. 建議調整無障礙停車位位置或改善路檔寬度不足現象。	-
清掃	-	老花眼鏡請於用後消毒並標示；28 柵榴彈砲名稱請核實，勿將錯就錯。	-	1. 洗手檯水龍頭按壓式未標示。 2. 男廁例行檢查登記時間疑有出入，請再落實正確性。	-	機車指引漆色是否有公路法規定。	地面磚縫有雜草冒出，日久恐破壞地面，且平整度也會破壞！
清潔	-	-	-	-	1. 樓梯扶手為鋼質，冬冰夏燙，建議改木質或鋪木皮。 2. 木製欄杆底部固定金屬構件生鏽，建議高腐蝕環境金屬構件除鏽後增加塗裝，減緩腐蝕情形，增加美觀。	1. 地面裂縫有擴大情形、水泥鋪層太薄。 2. 路面混凝土多處開裂，建議下次鋪設加強路基夯實、混凝土品質及施工養護等事宜，減少路面裂縫有礙美觀或影響用路人行車舒適。	草皮美化及保養係為重要工作，在澎湖尤其不易，請再費心。

安全	大展示牆有銳角。	-	集哺乳室必須穿越辦公室，是否影響使用者心理感受，請再關注。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 防偷窺偵測未採固定式，可考慮加強。 2. 男廁外監視鏡頭方向及功能尚待確認，是否為最佳位置。 3. 無障礙廁所壁磚膨脹鼓起，建議修復或留意有無掉落之可能性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 四周柵欄如何防範遊客跨坐或攀爬，請再考量。 2. 木製欄杆間隔較寬，小孩可能有墜落之風險，建議增設警示標語，請大人留意。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面標線宜再加強方向指引功能。 2. 部分路面坑洞，建議修復。 	-
素養	空間寬敞，建議可增設更多藝術裝置、在地特色文物及導覽，或展出品項。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 裝飾品宜再加強活潑度及美學元素。 2. 空間寬敞，建議可增設更多藝術裝置或展出品項。 	-	-	觀景平台地面已修復平整，可考慮彩繪立體圖案，增加趣味性。	CCTV 立桿生鏽，建議除鏽及美化立桿。	CCTV 立桿生鏽，建議除鏽及美化立桿。

6S 評鑑委員建議內容(9/6)

4.2 成果說明與評鑑輔助紀錄表

1. 1F 展示空間

項次	說明	照片
1	展示區外有金屬片鏽蝕，隨著雨水流入屋內	
2	疑似造成展示區牆角污漬的鏽蝕金屬板	
3	展示間有銳角在幼童頭部的高度，有安全疑慮	

4	未列受評物件建議遮蔽其缺失至完全不可見的程度	
5	牆上設備挪至不破畫展示畫面為宜	
6	請向軍方澄清這個砲彈的真實名稱，因為網路上查不到這個名詞，雖然抄自其他地方，但若有疑問最好釐清，以免將錯就錯，貽笑大方	
7	個人看法：誇獎的言詞最好由遊客給予，而不要由自己說出。至少不要用最高級形容詞形容自己，以免萬一遊客心中產生不同意的負面印象	

2. 1F 服務區

項次	說明	照片
1	服務大廳內停放作業車，擋住窗外風景	
2	疫情間的公用物品應消毒後予以標示，才提供使用	
3	祈禱室沒有置物裝置，對攜帶物品或衣物的遊客可能造成不便	

3. 1F 集哺乳室





無。

4. 公廁區

項次	說明	照片
1	項目:安全 無障礙廁所壁 磚膨脹鼓起·建 議修復或留意 有無掉落之可 能性	
2	男廁檢查時間 與實際不符	
3	男廁外監視器 的監視範圍與 功能不明確	

4	<p>廁紙的供應可以提醒在這裡取用，以免萬一如廁後才發現沒有廁紙可用</p>	
5	<p>不知道如何使用，有沒有使用說明？</p>	
6	<p>左側水龍頭自動出水有標示，但右側按壓式沒有標示，容易造成使用者迷惑</p>	
7	<p>請提醒警察杯杯簽完名把箱子推到定位</p>	

5. 2F、3F 觀景平台

項次	說明	照片
1	木製欄杆底部固定金屬構件生鏽，建議高腐蝕環境金屬構件除鏽後增加塗裝，減緩腐蝕情形，增加美觀	
2	木製欄杆間隔較寬，小孩可能有墜落之風險，建議增設警示標語，請大人留意	
3	觀景台地面建議採用3D彩繪，以增進趣味性	
4	既是觀景，就要盡量清除目視所及的不佳視覺景物。可邀請文化局一同推動6S運動	

5	金屬製扶手冬天冰冷、夏天燙手。建議可置換為木製品，或加裝隔溫材料			
6	遊覽區的販賣處可以標示為 GIFT SHOP，因為英文的 SHOP 也可以有很多其他的意思			

6. 停車場

項次	說明	照片
1	路面混凝土多處開裂，建議下次鋪設加強路基夯實、混凝土品質及施工養護等事宜，減少路面裂縫有礙美觀或影響用路人行車舒適	

2	部分路面坑洞，建議修復	
3	無障礙停車位旁之路廊，因為路檔寬度不足，輪椅將無法通行，需走另一條路廊才可通行。另建議於停車格畫設停車位編號，便於民眾尋找車位	
4	全部 CCTV 立桿都有生銹情形，建議除銹及美化立桿	
5	不知道交通法規或慣例有沒有規定交通標示的顏色，請確認	

6	<p>停車面裂縫萬一繼續加大，可能造成人車的傷害。看似鋪面厚度不足，不耐重壓</p>	
---	--	--

7. 迎賓廣場

項次	說明	照片
1	<p>戶外的地磚縫隙長出雜草，日久會破壞磚塊及地面平整度</p>	

認證作業紀錄照片：

	
<p>澎管處洪志光副處長開場</p>	<p>澎管處陳郁雅技正兼主任簡報中</p>



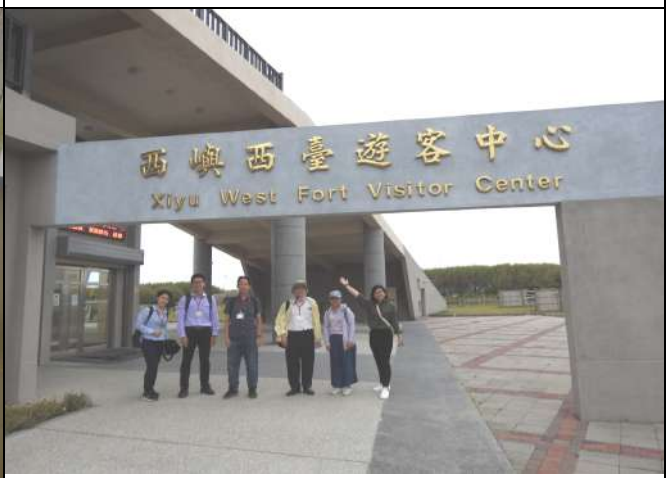
澎管處 6S 行動小組解說遊客中心環境



委員查看認證項目[1F 室內展示空間]



評鑑委員執行評分作業



與澎管處 6S 行動小組合影

頒證、(圖文詳見附錄二、新聞稿)



<p>中華顧問周永暉董事長頒發 6S 評鑑合格證書</p>	<p>中華顧問周永暉董事長與澎管處許宗民處 長、陳郁雅技正兼主任合影</p>
	
<p>現場觀禮來賓合影</p>	<p>現場觀禮來賓</p>

第五章、結論與建議

6S 由起初的工廠管理逐漸擴展至營建管理、醫療院所管理等，其應用領域雖不同，但其施作原則不變，已經形成一套制度完整、流程細膩的作業系統。要轉型應用到旅遊服務設施管理時，由於觀光旅遊產業範圍廣大，各行業屬性也存在極大差異，層級也有不同，因此引進一套涵蓋全面的完整且統一的 6S 管理體系、適用於觀光旅遊業仍具相當挑戰。

除了公部門以及三星級以上觀光產業飯店、餐飲業者已有相當管理素質、素養，相對能順利導入 6S 管理作業，其他一般觀光產業仍有許多積習難改，加上從業人員素質不一，良莠不齊，推動 6S 管理作業相較不易。因此，帶動 6S 風潮，仍由相關公部門(如交通部觀光局國家風景區管理處、國家公園管理處、農委會林管處、地方政府相關觀光局/處等轄下所屬旅遊服務設施)，旅遊運輸服務設施(如地方政府轉運站、港埠、各式鐵路車站)，近期亦有負責海上航路標識，兼具觀光遊憩性質的燈塔開始導入 6S 作業管理，足見 6S 管理已漸受國內相關公部門之肯定。

本次認證地點「西嶼西臺遊客中心」，經 3 位評鑑委員認證評鑑結果為「合格」，各指標皆為 3 分(良好)以上，無一項 0 分。值得一提的是，在 6S 輔導作業期間，澎管處 6S 行動小組在服務管理基礎上皆受過紮實訓練，在執行 6S「整理 (SEIRI)」、「整頓(SEITON)」時，所需改善之幅度最小，屬平日整理時多加留心即能看到 6S 成效。而在「安全」、「素養」項目相對分數稍低，於遊客體驗上建議將「安全」、「素養」項目列為優先改善之範圍。

一、「安全」方面建議：

- (一) 「1F 室內展示空間」大展示牆有銳角處，建議加裝防撞泡棉或標示警語；
- (二) 「公廁區」1. 防偷窺偵測未採固定式，可考慮加強。2.男廁外監視鏡頭方向及功能尚待確認，是否為最佳位置。3.«無障礙廁所»壁磚膨脹鼓起，建議修復或留意有無掉落之可能性；
- (三) 「2-3F 觀景平台」木製欄杆間隔較寬，小孩可能有墜落之風險，建議增設警示標語，需請大人留意；
- (四) 「停車場」1. 地面標線宜再加強方向指引功能。2.部分路面坑洞，建議修復。

二、「素養」方面建議：

- (一) 「1F 室內展示空間」建議可增設更多藝術裝置、在地特色文物及導覽，或展出品項。
- (二) 「停車場」及「迎賓廣場」該處的 CCTV 立桿生鏽，建議除銹及美化立桿。

三、 其他建議：

(一) 6S 自我檢查表(每時段、每日、每周、每月、每半年)現為紙本表單，為提倡環保永續、提高管理效率，建議未來建立電子表單制度。

(二) 建議邀請鄰近觀光景點(如西嶼西臺管理單位)一同響應 6S 運動，共同推動 6S 管理以提升遊客中心與景點整體服務品質。

本次 6S 認證效力為 3 年，建議計畫結束後，西嶼西臺遊客中心仍可以依照 6S 認證作業的原則持續推動 6S 管理，提升轄區內軟硬體量能，塑造友善舒適環境，提高轄區整體「安心、安全」旅遊形象識別度，給予遊客更佳的旅遊服務體驗。

附錄、

附錄一、6S 作業指南附件

6S 自我檢查表

附錄二、新聞稿

- 1.為後疫旅遊服務品質再升級，本司 6S 團隊輔導澎管處西嶼西臺遊客中心。
- 2.澎管處西嶼西臺遊客中心榮獲 6S 認證標章，周永暉董事長親自頒授。

附錄三、會議簽到表

附錄四、會議記錄

附錄一、6S 作業指南附件

6S 自我檢查表

詳見後續附件

填寫說明：

1. 此表每一標的填寫一張。
2. 此表應包含相關自主檢查、巡查作業、稽核作業、績效評鑑等項目。
3. 空白欄中按評鑑給分原則填寫分數。
4. 發現缺失應於空格中分數後方填寫，並附記要求改正時間，並於改正完成後或規定改正的時間後進行複查。複查結果於備註欄中註記。
5. 此表應建檔存查，以一年為最低限期。

西嶼西臺遊客中心 6S 時段性自我檢查表

檢查日期： 年 月 日			上午時段		中午時段		下午時段		查核人員 抽查	備註
位置	項目	檢查項目	檢查 確認	清潔人員 簽名 (時間)	檢查 確認	清潔人員 簽名(時間)	檢查 確認	清潔人員 簽名(時間)		
1F 室內展示 空間、飲水機	整理	空氣是否流通、環境是否出現異物、垃圾及打掃用具、垃圾桶是否滿溢								
	清掃	檢查展示空間是否乾淨、跑馬燈是否資訊正確、設施標誌指示是否清楚								
1F 服務區、服 務區桌面	整理	服務台是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品								
		人員不正常進出或異常逗留								
		檢視服務區桌面是否有髒汙、灰塵、破損；服務區是否出現異物、是否有非不合時宜的裝飾物								
	整頓	服務區桌椅是否正確定位擺放								
		工具與器材是否隱蔽								
		桌面是否整潔、桌面物品、老花眼鏡是否依規定擺放(含展示品、摺頁、告示等)								
		檢查服務區用品、文宣是否依規劃擺放								
		服務台內(含地面、桌椅、展覽櫥窗)是否依規定擺放								
	清掃	清潔觸控式面板								
		清潔消毒常觸碰區域								
清潔	應由遊客的角度檢視服務區桌面，保持桌面動									

		線流暢								
	安全	服務台前方走廊應隨時保持乾燥，不可濕滑造成遊客滑倒								
		是否出現人員不正常進出或異常逗留								
		服務台人員值勤時注意自身安全								
1F 集哺乳室	清掃	打掃飲水機、嬰兒車、椅子(含坐墊)、尿布台、拖鞋、鞋盒、地墊、窗簾、牆面、清除異味								
		檢查嬰兒車、椅子(含坐墊)、尿布台、拖鞋、鞋盒、地墊、窗簾是否正確擺放?								
	安全	如有人員借用集哺乳室時，服務台人員應隨時注意借用時間，避免遊客在裡面發生意外								
公廁區	整理	巡檢廁所是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品，人員不正常進出或異常逗留								
	整頓	檢查廁所用品是否充足並置於適當定位。								
		工具與備料是否隱蔽。								
	清掃	打掃廁所內部(含便池、地面、牆面、用品、清除異味、蚊蟲等)								
		男女廁標示是否清晰正確。								
	清潔	檢查便池、燈具、通風、洗手台、門門、感應式水龍頭是否正常、並設有損壞叫修通知告示等								
	安全	檢查地面是否濕滑、是否有客人長時間使用、警報鈴有無聲響								

		如發現有人長時間使用廁所則應主動敲門詢問客人情況，若多次詢問無人回應則通報上級後開鎖查看，警報鈴響應立即放下手邊工作前往察看								
2F、3F 觀景平台	安全	若遇雨，在巡查時平台、步道需擺放「小心濕滑」告示，提醒遊客避免滑倒。								
		地板若發現破損，應設置圍欄及警示標語提醒遊客								
迎賓廣場	整理	巡檢廣場是否出現異物、動物蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品，人員不正常進出或異常逗留(民眾是否行為脫序)								
		地景物標無蚊蟲、蜘蛛絲殘留								
	清掃	檢查地上是否潔淨								

西嶼西臺遊客中心 6S 每日自我檢查表						
檢查日期： 年 月 日						
位置	項目	檢查項目	檢查 確認	清潔人員 簽名(時間)	查核人員 簽名(時間)	備註
1F 室內展示空間、飲 水機	整理	公佈欄是否有過期海報及告示、垃圾桶是否滿溢、環境是否清潔、有無垃圾、有無飲水杯				
		有無過期破損海報、漂書櫃是否雜亂或有雜物、飲水機有無紙杯				
		酒精、溫度計電源線整齊放置				
	整頓	紙杯、垃圾桶是否有固定位置並擺放整齊				
		垃圾桶、設施標誌指示、海報、漂書櫃是否就定位並擺放整齊，廣播設備是否正常				
		展示物之電線設備應穩妥放置、不散落				
	清掃	檢查飲水機外觀、地面是否乾淨				
		公佈欄是否有過期海報及告示				

		漂書櫃是否乾淨、書籍擺放正確且有序					
	清潔	檢查書櫃體是否有損壞					
		檢查展示區設施是否破損，廣播設備、跑馬燈、燈具是否損壞					
	安全	書櫃前或下方不能有其他物品放置，避免人員跌倒					
1F 服務區、服務區桌面	清潔	服務台、廣播設備、電腦設備、AED 指示燈裝置是否正常					
1F 集哺乳室	整理	每日開門後檢查，巡檢是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品人員不正常進出或異常逗留					
		巡檢尿布台有無損壞					
		檢查有無足夠的清潔用品					
		有無準備 1-2 種尺寸的尿布					
		飲水機有足夠的水與飲水紙杯					
		集哺乳室前準備足夠衛生紙，不讓灰塵附著					
	整頓	嬰兒車、尿布台、地面、牆面、流理台、水槽、移動式冷氣機、椅子、坐墊、飲水機是否損壞					
		清除異味、蚊蟲、灰塵等。清除異味、蚊蟲、灰塵					
		檢查各項備用品是否充足並置於適當定位					
	清掃	檢查嬰兒車、椅子(含坐墊)、尿布台、拖鞋、鞋盒、地墊、窗簾是否正確擺放					
2F、3F 觀景平台	整理	每日開門後檢查，巡檢樓梯、平台、步道有無髒亂、積水、垃圾，堆放雜物、擺飾品、動物、異物等					

	整頓	每日開門後檢查，活動告示牌、指標、監視器是否易位，是否有脫落、鬆動情形				
	清掃	樓梯、平台、步道地板是否清潔				
	清潔	定期巡視保養、清掃樓梯、平台、步道、是否有漏水、磁磚脫落、扶手損壞等情形				
		步道、告示及標示、監視器是否完整，有無毀損情形				
	安全	監視器是否正常運作？				
停車場	整理	停車場是否出現異物、動物、蚊蟲、穢物、垃圾、打掃用品				
	整頓	檢查設施物是否易位				
迎賓廣場	清掃	跑馬燈電子儀表標示是否清楚				

西嶼西臺遊客中心 6S 每周自我檢查表								
檢查期間： 年 月份						查核人：		
位置	項目	檢查項目/日期	第一週	第二週	第三週	第四週	第五週	

			檢 查 確 認	清 潔 人 員 簽 名 (時 間)	檢 查 確 認	清 潔 人 員 簽 名 (時 間)	檢 查 確 認	清 潔 人 員 簽 名 (時 間)	檢 查 確 認	清 潔 人 員 簽 名 (時 間)	檢 查 確 認	清 潔 人 員 簽 名 (時 間)	備 註
1F 室內展 示空間、飲 水機	清掃	公佈欄是否有過期海報及告示											
	清潔	有設置專人定時清潔飲水機、是否損壞並叫修											
停車場	安全	檢查標語、動線是否正確											
		設置車道防撞阻攔、身障人員專用空間保留標示											
迎賓廣場	清潔	定期巡視保養指示牌、損壞叫修通知告示											
	安全	檢查提醒標語、動線是否正確、身視障人員引導											

西嶼西臺遊客中心 6S 每月自我檢查表						
檢查期間： 年 月份			查核人：			
位置		1F 室內展示空間、飲水機	1F 服務區、服務區桌面	公廁區	停車場	備註
項目		安全	安全	安全	清潔	
檢查項目/月分		電源插座需加裝孔蓋	服務台應備妥急救道具	反偷拍偵測每月1次	定期巡視保養指示牌、損壞叫修通知告示	
1 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
2 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
3 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
4 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
5 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
6 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
7 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
8 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
9 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
10 月份	檢查確認					
	清潔人員簽名(時間)					
11 月份	檢查確認					

	清潔人員簽名(時間)											
12 月份	檢查確認											
	清潔人員簽名(時間)											
西嶼西臺遊客中心 6S 每半年度自我檢查表												
6S 自我檢查表										年 - 年		查核人：
位置	項目	檢查項目/日期	有/無	年 月	有/無	年 月	有/無	年 月	有/無	年 月	備註	
1F 室內展示空間、飲水機	素養	各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查:										
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練										
		現場檢查表有無需要增加或修改項目?										
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。										
	安全	每半年清潔飲水機及水質檢測一次										
		明顯處設置 AED 並專人管理，AED 檢查報告										
1F 服務區、服務區桌面	素養	各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查										
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練										
		現場檢查表有無需要增加或修改項目?										
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。										
	安全	明顯處設置 AED 並專人管理，AED 檢查報告										
1F 集哺乳室	素養	各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示										

		各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查									
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練									
		現場檢查表有無需要增加或修改項目?									
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。									
	安全	進行電氣設備檢驗申報									
公廁區	素養	各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示									
		各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查									
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練									
		現場檢查表有無需要增加或修改項目?									
	安全	進行電氣設備檢驗申報									
2F、3F 觀景平台	素養	各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示									
		各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查									
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練									
		現場檢查表有無需要增加或修改項目?									
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。									

停車場	素養	各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示									
		各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查									
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練									
		現場檢查表有無需要增加或修改項目？									
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。									
迎賓廣場	素養	各項設施、設備是否完整，故障有無報修並張貼告示									
		各 6S 現場檢查表是否按時填寫、檢查									
		是否每半年進行一次實施 6S 教育訓練									
		現場檢查表有無需要增加或修改項目？									
		有無違反遊客中心服務標準書、遊客中心跨單位現場稽核、設施交叉巡檢。									

附錄二、新聞稿

1.為後疫旅遊服務品質再升級，本司 6S 團隊輔導澎管處西嶼西臺遊客中心。

2022/07/14

網址：<https://www.ceci.org.tw/modules/article-content.aspx?s=45&i=516>

首頁 > 6S認證

為後疫旅遊服務品質再升級，本司6S團隊輔導澎管處西嶼西臺遊客中心

偏鄉智行中心 / 2022-07-14



交通部觀光局澎湖國家風景區管理處（簡稱澎管處）於111年4月委託中華顧問辦理西嶼西臺遊客中心旅服設施6S輔導認證，為讓旅遊服務推行人員了解6S精髓，中華顧問工程司今（14）日由葉文健副執行長帶領本工程司6S輔導團隊前往澎湖辦理6S輔導課程。澎管處由副處長洪志光偕同技正陳郁雅、企劃課課員蔡鳳美以及西嶼西臺遊客中心同仁共同參與。

本工程司葉文健副執行長表示，中華顧問於110年開始推行試辦6S認證，澎管處是第一個正式認證推動的單位，期望透過輔導課程，讓澎管處的執行團隊做足6S認證的準備。澎管處過去曾獲SGS QualiCert國際服務認證，在服務品質管理上已具備相當良好的基礎與經驗，藉由6S作業管理，遊客中心將持續朝「國際化、友善化、永續化」目標邁進。

澎管處洪志光副處長表示，6S常運用在企業組織上，澎管處轄下10處遊客中心曾做過SGS QualiCert國際服務認證，遊客中心的服務好還要再更好，透過6S作業有效的管理，在環境上的整理、整頓、清理、清潔、安全、素養上都到位的話，除了創造良好工作環境、提高工作效率外，更對旅遊服務品質有很大的幫助，期望到澎湖旅遊之遊客，更能感受到優質、安心安全的服務品質。

本工程司6S輔導團隊具有交通運輸、觀光背景、土木工程...等專長，上午課程由張開國講師揭開序幕，講解6S作業管理、6S作業指南與規定；接著由藍宜芳講師講解6S實作表單與填寫輔導。下午課程透過實地輔導，劉又升研究員協助記錄講師們於輔導過程中所發現的問題，讓澎管處執行團↑可從更全面的角度認識6S。輔導過程中，發現停車場道路交通標誌上仍有待改善之細節，期待未來



澎管處副處長洪志光進行開場。



張開國講師講授6S作業管理規定。



輔導團隊與澎管處參與課程同仁合影。



在遊客中心進行6S實地解說。

2. 澎管處西嶼西臺遊客中心榮獲 6S 認證標章，周永暉董事長親自頒授。

2022/10/13

網址：<https://www.ceci.org.tw/modules/article-content.aspx?s=45&i=532>

設施管理

首頁 > 6S認證

澎管處西嶼西臺遊客中心榮獲6S認證標章，周永暉董事長親自頒授

設施技術中心 / 2022-10-13



經過半年的輔導與認證協助，澎管處西嶼西臺遊客中心今（13）榮獲6S認證標章，澎湖國家風景區管理處許宗民處長親自飛到台北，從周永暉董事長手中接過認證證書。現場則有交通部觀光局代表、交通部航港局陳賓權副局長、本工程司各中心主任觀禮，典禮簡潔卻溫馨。

中華顧問工程司為提昇我國旅遊服務精神，去年起開始推動旅服6S計畫，去（110）年12月，廣邀交通部運輸研究所、交通部觀光局、內政部客家委員會等單位，以及本司一級主管等人員，共同參與旅遊服務6S認證示範專案座談會。中華顧問工程司指出，中華顧問工程司所推動的旅遊服務6S認證，其能提昇台灣旅遊水平並與國際接軌，打造世界第一的旅遊環境。經過多個月的努力，和平島遊客服務中心與嘉義梅山太平雲梯拔頭籌，於今年三月榮獲旅服6S認證，讓我國旅服設施的服務水準比肩國際，為未來疫後開放國內外來台旅遊做好準備。

隨後，交通部觀光局澎湖國家風景區管理處（簡稱澎管處）於111年4月委託中華顧問辦理西嶼西臺遊客中心旅服設施6S輔導認證，為讓旅遊服務推行人員了解6S精髓，中華顧問工程司今（14）日由葉文健副執行長帶領本工程司6S輔導團隊前往澎湖辦理6S輔導課程。澎管處由副處長洪志光偕同技正陳郁雅、企劃課課員蔡鳳美以及西嶼西臺遊客中心同仁共同參與。經歷近半年的往來輔導與實際驗證，澎管處西嶼西臺遊客中心成為該管理處旗下景點第一個獲得旅服6S認證點。許宗民處長接過證書後強調，這是澎管處第一張6S認證證書，未來也將秉持著6S精神，讓澎湖觀光旅遊服務水準再提昇，以服務廣大的觀光人潮。

中華顧問工程司周永暉董事長指出，本計畫是本工程司第一個正式的「旅服設施6S輔導認證」計畫，依據6S認證流程及6S管理精神，管理處歷經約五個月的時間，已順利於(本年)9月6日完成現場

華顧問所推動的6S認證計畫，更有著與眾不同的象徵意義。對中華顧問6S認證團隊而言更是一個新階段的開始。他強調，在後疫情時代觀光重新出發，榮獲6S認證的單位也可向觀光客說：「我們準備好了」。

陳賓權副局長指出，認證的背後意義，就是期望景點可以提供一個永續的優質服務。目前航港局旗下的三貂角燈塔旅服設施6S輔導認證，向燈塔管理、駐點、工作人員推廣旅服設施6S管理制度，期望能夠順利取得並朝向持續永續的目標邁進。

受證單位彭館處許宗民處長表示，半年的認證期間，受到中華顧問輔導團隊的協助，所提供的意見十分務實與實用，在過程中讓整個管理處受益良多，對於整個的業務推動，相信不管是管理處本身、或者是遊客將可達到三贏的局面。

今日的典禮簡單而隆重，在觀光局代表、中華顧問工程司同仁、航港局陳賓權副局長等人的見證下，許宗民處長由周永暉董事長手中接下認證證書，這也代表著澎湖觀光將邁入新的紀元。



澎管處許宗民處長（左）由中華顧問工程司周永暉董事長手中接下證書。



所有參與人員合影留念。

附錄三、會議簽到表

附錄 3.1

「旅服設施 6S 輔導認證」第 1 次線上共識會議

- 一、 時間:111 年 04 月 25 日(星期一)下午 4 時
- 二、 上線地點:台北市大安區辛亥路二段 185 號 27 樓第二會議室
- 三、 視訊通話連結：<https://meet.google.com/twf-mdua-sgw>
- 四、 參加人員：

單位	職稱	姓名	簽到
交通部觀光局澎湖國家風景區管理處企劃課	課長	蔡秀英	蔡秀英
交通部觀光局澎湖國家風景區管理處企劃課	課員	蔡鳳美	蔡鳳美
交通部觀光局澎湖國家風景區管理處北海管理站	技正兼主任	陳郁雅	陳郁雅
交通部觀光局澎湖國家風景區管理處北海管理站	課員	蘇韋菱	
財團法人中華顧問工程司	工程師	周姿良	周姿良
	研究員	劉又升	劉又升
	副研究員	藍宜芳	藍宜芳

附錄 3.2

澎湖國家風景區管理處-旅服設施 6S 輔導認證計畫

簽到單

時間：111 年 7 月 14 日(四)

地點：澎湖國家風景區管理處

課程：【6S 管理作業課程與 6S 作業指南與規定】、【6S 實作表單與填寫輔導】

黃彩錦	洪志為	葉文偉
林心怡	蘇吉美	張國河
廖心美	李文徽	周安良
黃美玲		劉又升
盧林瑾		藍宜芳
傅郁雅		
蔡國美		

附錄 3.3

會議簽到單

會議名稱	「澎湖國家風景區管理處-旅服設施 6S 輔導認證計畫」 6S 評鑑會議會前會-
承辦單位	設施技術中心
會議時間	111 年 08 月 26 日 下午 14:00~15:00
地點	Teams 線上會議室

出席人員

認證委員	簽到	認證團隊	簽到
系品有限公司 劉觀生總經理	(詳見下方截圖)	中華顧問工程司 周姿良工程師	(詳見下方截圖)
中華顧問工程司 林祥生顧問	(詳見下方截圖)		
中華顧問工程司 蔡欣局主任	(詳見下方截圖)		



附錄 3.4

會議簽到單

會議名稱	「澎湖國家風景區管理處-旅服設施 6S 輔導認證計畫」 認證前說明會議		
承辦單位	設施技術中心		
會議時間	111 年 09 月 06 日 下午 14:00~14:30		
地點	澎湖國家風景區管理處 會議室		
出席人員			
認證申請團隊	簽到	認證團隊	簽到
澎湖國家風景管理處 呂玉鉛秘書	呂玉鉛	系品有限公司 劉觀生總經理	劉觀生
澎湖國家風景管理處 陳郁雅主任		中華顧問工程司 林祥生顧問	林祥生
澎湖國家風景管理處 蔡鳳美課員	蔡鳳美	中華顧問工程司 蔡欣局主任	蔡欣局
澎湖國家風景管理處 施乃琪課員		中華顧問工程司 周姿良工程師	周姿良
澎湖國家風景管理處 蘇章菱課員	蘇章菱		
澎湖國家風景管理處 (北站) 陳郁雅主任	陳郁雅		

附錄 3.5

財團法人中華顧問工程司

會議簽到單

會議名稱	「澎湖國家風景區管理處-旅服設施 6S 輔導認證計畫」 6S 評鑑會議會前會-
承辦單位	設施技術中心
會議時間	111 年 09 月 23 日 下午 14:00~15:00
地點	Teams 線上會議室

出席人員

認證委員	簽到	認證團隊	簽到
系品有限公司 劉觀生總經理	(詳見下方截圖)	中華顧問工程司 周姿良工程師	(詳見下方截圖)
中華顧問工程司 林祥生顧問	(詳見下方截圖)		
中華顧問工程司 蔡欣局主任	(詳見下方截圖)		



附錄四、會議記錄

旅服設施 6S 輔導認證計畫線上會議紀錄

壹、時間:111年4月25日(一)下午4時

貳、地點:中華顧問工程司第二會議室與 google meeting room

紀錄:劉又升 研究員

出席人員:(詳如簽到單)

參、討論議題:

本案執行初期線上共識會議討論。

肆、各出席人員意見，臚列如下

(一) 陳郁雅技正兼主任：6S 認證流程第3點的6S 現場輔導與演練，它的直接對

象是現場解說人員與清潔人員嗎?是跟6S 作小組是重複的嗎?先前的範例要

涵蓋店家，但我們這裡的商家比較特別，是兩位阿公、阿嬤零售，如果進

行輔導會有點吃力，能否將商家排除呢?

(二) 藍副研究員宜芳：在先前輔導和平島的案子時，有類似的情商若遊客中心裡

的賣場或商家有符合經濟部的對賣場或商家的規範，如果是此情況下，我

們會尊重賣場既有的 SOP 或餐廳本身的自我檢查表。基於我們是管理者的

角色，若沒重大的案例事故的話，阿公、阿嬤每週都有定期打掃或廁所都

有定期清潔與檢查表的話，我們不需要額外增加他們的負擔。

(三) 蔡課長秀英：還有在簡報第10頁、第3點，現場培訓、輔導、演練的對象。

(四) 陳郁雅技正兼主任：這對象與6S 作業小組是重複的嗎?

(五) 藍副研究員宜芳：基本上，建議作業小組是以主管單位的主管與現場主管為

主，那下面的賣場人員與清潔打掃人員先不用進來作業小組裡面。我們之

後會面再檢視作業小組裡面的看誰的工作範圍是否重複。

- (六) 陳郁雅技正兼主任：這邊建議，作業小組是我們主管人員，但希望第一線解說人員、清潔人員能否加入6S 培訓課程，強化他們6S 概念。
- (七) 藍副研究員宜芳：好的，那接下來人員編組的部份會把主任的建議納進來。
- (八) 蔡課長秀英：請問認證申請的時限?認證設施與認證範圍的選定，先前有討論說貴司希望將戶外鯨魚洞改成兩棟建物，也就是西嶼西臺遊客中心及西嶼西臺為主，在部裡面也有經過主管會議，原則是尊重貴司的專業評估。接下來，有哪幾個設施場域需要評估，是要在這邊決定還是做個初步選定。
- (九) 藍副研究員宜芳：申請表基本沒有時間限制，但越早提出，現場輔導作業就能越早實施。要認證設施與場域都需要跟貴處做配合，我們可以等到貴處討論完後，再進行下一步。認證場域的部份，是否以西嶼西臺遊客中心及西嶼西臺為認證場域。
- (十) 蔡課長秀英：我們在合約上也有提出西嶼西臺這部份，原則上我們尊重貴工程司的專業意見與評估的決定。
- (十一) 陳郁雅技正兼主任：提出認證申請表要兩張嗎?還是兩個館一張，整合成10個項目?
- (十二) 藍副研究員宜芳：我們建議一張，兩個館整合成一個項目，不一定要湊到10個項目。評定的範圍以貴處提出的為主。
- (十三) 蔡課長秀英：認證對象與範圍的選定在申請表寫清楚就好嗎?

- (十四) 藍副研究員宜芳：是的。
- (十五) 蔡課長秀英：接下來，協議現場輔導的部份，先提出是5月初到6月中旬，是嗎？
- (十六) 藍副研究員宜芳：是的。如果是現場，輔導一次。
- (十七) 蔡課長秀英：所以這個範圍是要我們來選定怎樣的時間會比較適合，主要參與人員是？
- (十八) 藍副研究員宜芳：主要希望是作業小組人員都出席較好。
- (十九) 陳郁雅技正兼主任：如果加上現場解說與清潔人員，人員大概會超過10位。現場輔導會希望一個館一場還是兩個館統一說明？
- (二十) 藍副研究員宜芳：現場輔導會以室內一場、室外一場，建議兩館統一為一場來說明，或是看能否加派講師來分派兩場說明。這部份我會再回報給上面再做決定。
- (二十一) 蔡課長秀英：6S 作業小組的籌組是以現場輔導作業的主管為主嗎還是行政的主管？這個籌組的方式？三長的部份有需要加入嗎？剛有提到會比較希望室外的人員參與是嗎？
- (二十二) 藍副研究員宜芳：我們會先詢問貴處同仁，哪些人是負責主管、哪些是督導稽核？希望貴處是達到副處長的層級，建議長官一起參與。最後這個部份還要跟同仁確認一下，還要考慮到上課的範圍與地點。
- (二十三) 陳郁雅技正兼主任：是否涉及到硬體設施的改善？
- (二十四) 藍副研究員宜芳：不建議變更不可移動的硬體設施，建議針對可移動的設施，例如垃圾筒。
- (二十五) 蔡課長秀英：現場輔導的日期？
- (二十六) 藍副研究員宜芳：前置作業約為5月中或底，現場輔導約為6月初至6月中，主要配合貴處作業的時間，先室內再室外。

- (二十七) 蔡課長秀英：通常室內上多久？
- (二十八) 藍副研究員宜芳：1.5小時。
- (二十九) 蔡課長秀英：整體輔導作業時間需要多久？
- (三十) 藍副研究員宜芳：1天半的時間。
- (三十一) 蔡課長秀英：建議錯開花火節。
- (三十二) 藍副研究員宜芳：好的，我們會以平日為主。
- (三十三) 蔡課長秀英：需完成的申請事項有？
- (三十四) 藍副研究員宜芳：申請表及6S 作業指南，作業指南會雙方一起完成。
- (三十五) 陳郁雅技正兼主任：平面圖有需要請專家繪制嗎？
- (三十六) 藍副研究員宜芳：不用，基本上範圍清楚明確即可，以讓評鑑委員能依圖實地評鑑。未來我們內部會需再討論哪些表單仍需上傳。

散會：下午 5 時 05 分