

檔 號：
保存年限：

行政院研究發展考核委員會 函

地址：10051台北市中正區濟南路1段2之2號6樓
承辦人：吳運康
電話：049-2394195
傳真：049-2392031
電子信箱：devonwsu@mail.dra.rdec.gov.tw



受文者：如正副本行文單位

發文日期：中華民國98年12月28日
發文字號：會地字第0982660620號
速別：速件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：英語服務標章認證規範〈修正案〉 請至附件下載區(<http://www.rdec.gov.tw/ODDownload/>)以文號：0982660620 及識別碼：RYZE32 下載檔案

主旨：檢送「英語服務標章認證規範」(修正案)如附，請 查照並轉知相關單位協助推廣。

說明：

- 一、為鼓勵事業機構、法人、團體共同營造友善國際生活環境，本會前以97年8月25日會地字第0972660498號函訂定「英語服務標章認證規範」，針對外籍人士有關之購物消費、住宿餐飲、觀光遊憩、醫療服務及交通運輸等業者，推廣英語服務標章輔導、認證活動，擴大民間參與。承 貴機關協助推廣，97年度計輔導714家業者獲得2009英語服務標章認證，謹此申謝。
- 二、為使旨揭認證規範更加周延，經本會邀請經濟部、交通部、衛生署、退輔會、農委會、地方政府及外籍顧問研商檢討修正，並依各業別特性訂定認證評核內容。重點如次：
 - (一)修正英語服務標章Logo圖樣，於2010年起使用。
 - (二)評核等第由5顆星、4顆星、3顆星，簡化為「金質」級及「銀質」級2個等級。



收頁

加華
229/1000
2009/12/28
mg/oot

臺北市政府 0981228



AAA09816004300

(三)評核成績360-400分為「金質」級(原5顆星)、280-359分為「銀質」級(原3及4顆星)。

(四)認證有效期限，由1年延長為2年(2010-2011)。

(五)建立退場機制，於認證第2年間進行追蹤複查，對不符規範標準之店家，可於認證年度結束前取消認證標章使用權。

(六)明訂標章使用規範，包括擺放位置、使用項目、印刷、使用權、年份、追蹤複查、退場機制等，納入「英語服務標章認證規範」。

(七)認證規範仍分為「通則」、「專則」及「整體服務品質與創意」三大部分，總分共400分。惟其中「通則」之設施標示、服務措施、英語能力、網站資訊四項，配合行業特性及規模大小，採彈性配分原則〈30/50/70分，原各均為50分〉。

(八)認證業別包含購物消費(21種)、住宿餐飲(6種)、觀光遊憩(7種)、醫療服務(4種)、交通運輸(5種)，共5大業種、43種業態之業者。

三、本會將另訂定年度推廣計畫，並加強標章行銷廣宣，強化標章品牌認知。

正本：財政部、經濟部、交通部、行政院衛生署、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院農業委員會、臺北市政府、高雄市政府、臺北縣政府、宜蘭縣政府、桃園縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、臺中縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、臺南縣政府、高雄縣政府、屏東縣政府、臺東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、臺中市政府、嘉義市政府、臺南市政府

副本：財團法人中國生產力中心(含附件)、本會地方發展處(含附件)、吳處長松林(含附件)、莊副處長麗蘭(含附件)、施科長乃元(含附件)

2009/12/28
14:53:55