

田媽媽經營績效評鑑作業原則

中華民國 114 年 1 月 1 日起適用

壹、辦理依據及目的：

農業部農村發展及水土保持署（以下簡稱本署）為確保田媽媽之服務品質及品牌永續經營，依據「田媽媽申請設立及輔導管理原則」規定，得辦理稽核作業，並定期辦理績效評鑑作業，做為田媽媽自我檢核改善與輔導單位後續輔導之依據。

貳、評鑑對象：本署輔導在案田媽媽至少 6 年需申請評鑑 1 次，惟新加入未滿 3 年者、暫停營業者及營業項目為手工藝類者得不列入評鑑。

參、評鑑項目、指標及配分（詳如附件 1）

一、環境衛生與安全 30 分。

二、田媽媽品牌精神展現 50 分。

（一）食材運用及料理(產品)服務(10 分)

（二）軟體服務(30 分)

（三）硬體整備(10 分)

三、經營管理與策略行銷 10 分。

四、政策配合情形 5 分。

五、特殊績效 5 分。

肆、實地評鑑委員及協辦單位：

一、實地評鑑由本署辦理，每場次以 5-6 名評鑑委員出席為原則，包含邀聘之外聘專家學者 2-3 名、本署或分署代表、本部各區農業改良場代表、指定單位代表。

二、評鑑委員於指定期間內，倘擔任受評鑑田媽媽之顧問、輔導師或承攬相關委託工作者，應迴避該場次之實地評鑑工作；受邀擔任本次評鑑初評委員者亦同。

三、相關行政統籌與協調作業，得由指定單位協助辦理。

伍、作業程序及時程：

一、自評：田媽媽依自我檢核表，盤點評鑑期間內之營運情形，完成自我檢核表(如附件 2)，並備妥相關評鑑資料辦理自評，於指定時間前送本署或

指定單位彙辦。

二、實地評鑑：

(一) 由指定單位彙整資料後，函送本署辦理實地評鑑作業。請指定單位統籌評鑑作業時程，於指定時間前完成實地評鑑，並將相關評鑑資料(如附件 3、4)彙送本署。

(二) 實地評鑑流程說明如下：

| 順序 | 項目 | 時間 | 備註 |
|----|---|------|---|
| 1 | 基層輔導單位、全國漁會、直轄市或縣(市)級輔導單位說明田媽媽班之運作及輔導情形 | 5分鐘 | 基層輔導單位、全國漁會、直轄市或縣(市)級輔導單位說明 |
| 2 | 田媽媽評鑑簡報及佐證資料檢視 | 30分鐘 | 由田媽媽代表人及班員說明，相關佐證資料請於現場展示，供委員檢閱。 |
| 3 | 田媽媽營運情形現場評鑑 | 90分鐘 | 現場評鑑重點： 1.內場環境衛生安全、外場場域營造、整備及管理。 2.產品及服務：提供主要營運項目演示(安排用餐或實際體驗)、展現其他次要營運項目。 3.行銷措施推動情形。 |
| 4 | 評鑑委員詢問及受評單位回答 | 45分鐘 | 請各田媽媽及其基層輔導單位、全國漁會、直轄市或縣(市)級輔導單位答詢。 |

註1：以上程序及時間可視實際狀況酌予調整。

註2：簡報及佐證資料檢視場所，以安排於田媽媽經營場域為原則。

三、評鑑結果確認會議：本署邀請評鑑委員、本署各分署、農業部各區農業改良場及指定單位召開會議確認評鑑結果，結果函送本署各分署轉知轄

下田媽媽，並副知直轄市、縣(市)政府。

陸、評鑑結果分級輔導原則：

依評鑑分數分成四級，後續依「田媽媽申請設立與輔導管理原則」進行分級輔導，說明如下：

- 一、第一級(80 分以上之班別)：提供獎勵及優先參與相關行銷或補助計畫之機會，並輔導結合其他農業旅遊元素擴大行銷。另評鑑指標「環境衛生與安全」分項之總分未達該項配分之 70% 者，不予列入第一級，且應於接獲通知缺失事項後 2 個月內完成改善，經複核結果仍未改善者，由本署取消其品牌經營之資格。
- 二、第二級(60-79 分之班別)：優化產品特色，輔導分眾(目標市場)行銷。
- 三、第三級(50-59 分之班別)：依評鑑審查意見，給予 2 個月改善期限，改善結果由本署及指定單位前往實地確認，經複核結果仍未改善者，由本署取消其田媽媽品牌經營之資格。
- 四、第四級(49 分(含)以下之班別)：由本署取消其田媽媽品牌經營之資格。

柒、評鑑作業附件：

附件 1：田媽媽經營績效評鑑項目及指標表

附件 2：田媽媽經營績效自我檢核表

附件 3：田媽媽實地評鑑表(委員用)

附件 4：轄區實地評鑑彙整表

附件 1

田媽媽經營績效評鑑項目及指標表

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|-------------------------|----------------|--|
| (一)環境衛生 與安全 (30分) | 1.工作人員管理(4分) | <p>(1)工作人員穿著整齊清潔之衣帽及戴上口罩，防止食品交叉污染，給1分。</p> <p>(2)保持衛生習慣，不蓄留指甲、塗指甲油及佩帶飾物，手部有傷口不調製食品。給0.5分。</p> <p>(3)雙手直接接觸不經加熱即可食用之食品時，戴衛生手套，或將手部徹底清洗及消毒0.5分。</p> <p>(4)食品從業人員經醫療機構健康檢查合格且每年至少健康檢查一次並留存紀錄者，每1位給0.5分，最多給2分。應附佐證資料。</p> <p>(5)烹調(食品)從業人員(內場)有1/2以上具專業證書或證照者給1分，全部取得證書或證照者給2分。應附佐證資料。</p> |
| | 2.食材管理(5分) | <p>(1)針對食材及原料，定期請原物料供應商提供檢驗報告者，給1分。應附佐證資料。</p> <p>(2)原物料、半成品、成品應分區存放，避免交叉污染者，給2分。</p> <p>(3)無過期之調味品或食材者，給1分。</p> <p>(4)食材及原料放置於棧板或貨架上，不得放置地面，且貯放空間不得同時儲放其他非食品類物品(如：清潔用品)，給1分。</p> <p>(5)食品添加物設有專櫃、專人、專冊管理，並有進出使用管理紀錄者，給1分。應附佐證資料。(本項適用經營烘焙食品類者)</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|---------------------|---|
| | 3.設備器具管理(5分) | <p>(1)工作料理台使用不鏽鋼不納垢材質且保持清潔，給 0.5 分。</p> <p>(2)廚房中各類刀具放置安全刀架內，刀具不得有鏽蝕狀況，並且有專屬擺放空間，存放時注意安全與衛生要求，避免污染，給 1 分。</p> <p>(3)設備與器具等與食品接觸面應平滑、無凹陷或裂縫，並保持清潔。使用前確認清潔，使用後清洗乾淨，且避免再受污染，給 1 分。</p> <p>(4)不使用鋁合金、美耐皿材質並減少使用免洗餐具者，給 0.5 分。</p> <p>(5)砧板落實分類使用，生、熟食不混用砧板者，給 0.5 分；擦拭用抹布以顏色區分使用區域，或以標示區隔抹布使用原則者，供餐結束後予以洗淨並殺菌後備用再給 0.5 分。</p> <p>(6)經營項目有大量使用食用油烹調者，有設置截油設備並定期維護與清潔，給 1 分。應附維護清潔表佐證資料。</p> <p>(7)經營項目有使用烤箱與攪拌機者，有設置定期維護與清潔，給 1 分。應附維護清潔表佐證資料。</p> |
| | 4.環境及作業場所衛生管理(8.5分) | <p>(1)工作場域之排水系統(排水道等)無嚴重積水、滲漏、破損，堆積淤泥、污穢物等情形，給 0.5 分。</p> <p>(2)抽油煙機、抽油煙罩、電風扇等設備內部及外觀，無油垢及粉塵髒汙附著，給 0.5 分；天花板無油垢且覆蓋完整者，再給 0.5 分。</p> <p>(3)抽油煙機有裝設靜電處理機，給 0.5 分；經營項目有使用攪拌機或營業用烤箱者，有設</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|-------------------------|--|
| | | <p>置安全停機設施者，給 0.5 分。</p> <p>(4)工作區域地板清潔不濕黏、無異味產生，給 1 分。</p> <p>(5)冰箱內避免生、熟食共同存放產生交叉污染，且不墊厚紙板，給 0.5 分；庫存管理分類儲藏，標示進出貨日期者，再給 0.5 分。</p> <p>(6)冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃有定期清洗，並保持清潔，且於明顯處設置溫度指示器，並予記錄(冷藏 7°C；冷凍-18°C)，給 1 分。應附維護清潔及記錄表佐證資料。</p> <p>(7)工作環境採光良好，燈管無損壞，燈罩無破損或脫落。燈具、配管等外表清潔，地面無積水，通風良好，無異味，牆面無破損、裂縫、長黴、剝落或積塵，給 0.5 分。</p> <p>(8)工作場域周邊有設置安全設施與警告標示，給 0.5 分。</p> <p>(9)廚房有張貼食品從業人員正確洗手步驟，設有洗手檯、清潔劑、擦手紙巾設備，給 0.5 分。</p> <p>(10)場域中所設置之廁所保持清潔無異味，且地面保持乾燥並設有洗手設備、清潔劑、擦手紙巾、腳踏式垃圾桶或其他洗手及乾手設備服務者，給 1 分。</p> <p>(11)供應飲用水需有生飲水設備，給 0.5 分；生飲水需有管理表單，並定期更換濾心，再給 0.5 分。應附佐證資料。</p> |
| | 5.廢棄物及病媒防治管理 (2.5 分) | <p>(1)垃圾桶及廚餘桶有加蓋，垃圾桶每日清理，依紙類、金屬類、塑膠類進行分類回收給 1 分。</p> <p>(2)工作場域設有紗窗紗門且設防蟲鼠及病媒設施，無病媒或其出沒之痕跡(例如老鼠、蟑螂及蒼蠅等)者，給 1 分。</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|-------------------------------|------------------------------|---|
| | 6.安全環境管理(5分) | <p>(3)清掃、清洗(清潔劑)和消毒(消毒劑)等器具有專用場所妥善保管，給 0.5 分。</p> <p>(1)設有急救器材和設備(如急救醫藥箱等)，給 1 分。</p> <p>(2)瓦斯間有防漏裝置、固定架，且固定鍊在牆上，並有嚴禁煙火標示及滅火器，給 1 分。</p> <p>(3)具備瓦斯不鏽鋼管線及總開關安全措施，給 1 分。</p> <p>(4)烘焙業者有設置過載斷電裝置，並有嚴禁煙火標示，給 1 分。</p> <p>(5)營業場所液化石油氣的備用量，室內不超過 80 公斤；超過 80 公斤以上未滿 120 公斤者，瓦斯容器應放置於室外；超過 120 公斤以上者須向消防單位報備，合乎規定者，給 1 分。 (使用天然瓦斯不在此項目規範)。</p> <p>(6)滅火器在效期內且氣壓足夠，給 0.5 分；放置位置適當，且有明確標示，再給 0.5 分。</p> |
| (二)田媽媽 品牌精 神展現 (50分) | 1.食材運用及 料理(產品) 服務(10分) | <p>(1)料理或產品以使用在地食材為主者給 1 分(使用在地食材達 1/2 以上，或強調在地食材多元運用)。</p> <p>(2)使用食材或原料取得三章一 Q、米食具備米標章者，每 1 項給 0.3 分，最多給 1 分。標示主食材之產地或生產履歷者，給 1 分。有取得食材供應商提供相關檢驗或生產證明並於場域內公告者，給 1 分。應附佐證資料。</p> <p>(3)料理或產品美味且符合健康概念者(如：三低一高或國民健康署公布每日飲食指南等)，給 2 分。</p> <p>(4)料理(或產品)分量適中者，給 0.5 分。</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|------------------|---|
| | | <p>(5)近 3 年有推出新菜色(或產品)，每項給 0.5 分；具有創意並具在地特色者，每項再給 0.5 分。本項最多給 3 分。</p> <p>(6)在經營場域內或菜單上強調自家料理(產品)特色者給 1 分。</p> <p>(7)伴手禮、料理(餐盒)擺飾或產品包裝具品牌特色，且符合食品衛生安全法規(如：產品標示等)者，給 1 分。</p> <p>(8)料理（烘焙）無使用回收油脂者，給 1 分。</p> |
| | 2.軟體服務 (30 分) | <p>(1)田媽媽識別系統運用於招牌、名片、菜單、文宣、產品包材、筷套、場域營造、制服，以及各式行銷者，視運用情形最多給 5 分；能打造與田媽媽精神相扣之自有品牌，形塑自家田媽媽之主題特色共同行銷者再給 2 分。</p> <p>(2)有建立田媽媽品牌故事，並運用於營運場域、菜單及相關行銷宣傳者，視使用情形最多給 3 分；前揭運用有整合田媽媽與自家品牌故事者再給 2 分。</p> <p>(3)具備整齊清潔的團隊制服且有品牌識別標示者給 2 分。</p> <p>(4)提供料理服務者有提供分食專用的餐具，筷子備有筷套或置於加蓋筷盒中，給 2 分。</p> <p>(5)店內販售之產品(含料理、烘焙、米食、伴手禮等)具有在地主題特色者，依程度最多給 1 分，且產品包裝袋符合環保概念，並符合食品衛生安全規範者再給 1 分。</p> <p>(6)場域設有提供消費者瞭解之經營動態公告者，且於各項網路管道明確公開者，給 1 分。</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|------------------|--|
| | | <p>(7)服務人員具備正確與專業的服務儀容、友善態度(含配戴口罩)者且有良好服務效率者，給 2 分；有令人好感的說話禮儀、客訴處理能力及對服務延誤情形有顧客補償措施，再給 1 分。</p> <p>(8)服務人員能主動說菜，認識食材且能說出食材與在地關聯性者，給 2 分；能述說該田媽媽典故者最高再給 2 分。</p> <p>(9)服務流程中能融入食農教育、綠色餐飲服務，推廣惜食、感恩成就餐食者的概念，給 2 分。</p> <p>(10)因應疫情、天災、趨勢等造成之市場變化，調整服務方式，推出新的服務產品，每項給 0.5 分。本項最多給 2 分。</p> |
| | 3.硬體整備 (10 分) | <p>(1)場域指引路標明確，田媽媽招牌完整，無破損退色難辨識等情形者，給 2 分。</p> <p>(2)場域整體環境保持清潔、衛生安全，給 1 分；整體氛圍營造具有在地特色者，再給 3 分</p> <p>(3)現場設置在地食材及田媽媽特色伴手展售區者給 2 分；展售區安全舒適且符合顧客購買動線，再給 1 分。</p> <p>(4)設有友善或無障礙服務或設施(備)者，依程度給 2 分。</p> <p>(5)場域外觀包含建物、戶外活動空間、指標牌示及設施物，具有在地特色且能吸引遊客拍照打卡者，給 2 分；有戶外解說、田間體驗等體驗空間規劃者，再給 2 分。</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|-----------------------|----------------|---|
| (三)經營管理與策略行銷 (10分) | 1.經營管理 (5分) | <p>(1)有定期或不定期召開內部檢討會議，並作好相關紀錄存檔，給1分。應附佐證資料。</p> <p>(2)有建立產品製作及內外場服務之標準作業流程(SOP)者，給1分，有落實執行，讓產品和服務具一致性與穩定度者，依落實情形最多再給1分。應附佐證資料。</p> <p>(3)有建立售後顧客滿意度調查服務並定期內部檢討，提出改進方案，給0.5分。應附佐證資料。</p> <p>(4)有依規定完成商業登記或申請稅籍編號，給1分。應附佐證資料。</p> <p>(5)有記帳，紀錄相關經營管理成本(含人事、食材、水電)及營收者，給1分。應附佐證資料。</p> <p>(6)明確營業時間及經營服務方式，且於營業場域、文宣及各式網路行銷管道明確公開者，給0.5分。應附佐證資料。</p> <p>(7)有與周邊農業旅遊景點、農民合作，或與農業旅遊或其他觀光旅遊行程合作，提供服務，推廣地產地消者，每項給0.5分，最多給給1分。</p> <p>(8)提供多元支付，給予0.5分。</p> |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|-----------------------------|--|
| | 2. 策略行銷 (2.5 分) | <p>(1)有訂定年度行銷策略，推出配套行銷措施並予執行，最高給 1 分。應附佐證資料。</p> <p>(2)有自營社群媒體(FB、IG、YOUTUBE、LINE...等)者給 0.5 分；其中一項社群媒體之粉絲或會員人數達到 500 人以上者給 0.5 分；粉絲或會員數較前次評鑑增加 20%以上者再給 0.5 分。</p> <p>(3)近 3 年有自行辦理或參加相關輔導單位或其他單位之實體或線上行銷活動，每場次給 0.3 分，最高給 2 分。(註：例如農巨人的國度活動、希望廣場展售、美食展及其他行銷活動等。)；有自行辦理特殊行銷活動者，再給 0.5 分。</p> <p>(4)有跨域異業連結，增加通路及產值者，如結合外送平台或是運用電子商務工具，增加銷售管道，每項給 0.3 分，最高給 1 分。</p> |
| | 3.職能提升 (2 分) ※應附佐證資料。 | <p>(1)有提供內外場服務人員教育訓練者給 1 分；代間傳承或共同經營者提供專業訓練或輔導者，再給 1 分。</p> <p>(2)近 3 年參加廚藝或加工技術等相關講習或訓練，每人次給 0.3 分，最高給 1.5 分。</p> <p>(3)近 3 年參加其他(不含廚藝或加工訓練)相關講習或訓練，每人次給 0.3 分，最高給 1.5 分。</p> |
| | 4. 經濟產值 (0.5 分) | 近 3 年營業額有一定之成長，給 0.5 分，應附佐證資料。 |
| (四)政策配合情形 | 1.配合本署調查經營產值 | 按月至田媽媽績效管理系統填報經營產值者，給 1 分。 (※本項由指定單位統計得分) |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|-------------------------------|---|
| (5分) | 情形(1分) | |
| | 2.運用農業易遊網或田媽媽粉團等社群之情形 (2分) | 田媽媽介紹頁面資訊之完整性及豐富性，相關活動訊息提供或更新情形，給2分。 |
| | 3.相關認證取得(1分) | (1)通過穆斯林友善餐飲、溯源餐廳、綠色餐廳等其他優質服務評選或認證者，每項給0.5分，最高給1分。 (2)食材取得符合在地生產、友善耕作、生產地溯源，其他優質服務評選或認證者每項給0.5分，最高給1分。 |
| | 4.訓練及會議參與情形 (1分) | 參加田媽媽相關專業訓練課程(如各區改良場、指定單位、各級農漁會等)，每3年合計24小時以上者，給0.5分；參加聯繫會報2場次以上者給0.5分；參加品牌共識營者給0.5分。 |
| (五)特殊績效(5分) | 1.特殊績效(2分) | (1)參加本署或其他機關團體辦理之輔導計畫經評選績優者、開發之伴手參加本署或相關機關團體辦理之遴選或競賽獲選者，分別給1分，最多給3分。 (2)其他經審查委員認可之特殊績效，最高給1分。 |
| | 2.代間傳承或 | 近3年有二代人員或新成員加入者(班員異動逾1/2者不列計)，最多給1分。 |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) |
|----------------|----------------|---|
| | 共同經營 (1分) | |
| | 3.公益回饋 (2分) | <p>(1)自辦或配合相關機關團體辦理食農教育體驗活動，每場次給 0.3 分，最多給 1 分。</p> <p>(2)自辦或配合相關機關團體辦理綠色照顧課程、活動，每場次給 0.3 分，最多給 1 分。</p> <p>(3)開發國際客群，推動多語化情形給 1 分；參加國內外行銷活動給 1 分。</p> <p>(4)推廣民眾自備容器裝熱食/熱飲並提供折扣或獎勵者，給 0.5 分。</p> |

附件 2

○○○年度 (市)縣 區(鄉鎮市)農(漁)會田媽媽 經營績效自我檢核表

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|-------------------------|----------------------|--|---|----------|
| (一)環境衛生 與安全 (30分) | 1.工作人員管 理 (4分) | (1)工作人員穿著整齊清潔之衣帽及戴上口罩，防止食品交叉污染，給 1 分。【得分： 】 (2)保持衛生習慣，不蓄留指甲、塗指甲油及佩帶飾物，手部有傷口者不得調製食品。給 0.5 分。【得分： 】 (3)雙手直接接觸不經加熱即可食用之食品時，戴衛生手套，或將手部徹底清洗及消毒 0.5 分。【得分： 】 (4)食品從業人員經醫療機構健康檢查合格且每年至少健康檢查一次並留存紀錄者，每 1 位給 0.5 分，最多給 2 分。應附佐證資料。【得分： 】 (5)烹調(食品)從業人員(內場)有 1/2 以上具專業證書或證照者給 1 分，全部取得證書或證照者給 2 分。應附佐證資料。【得分： 】 | <input type="checkbox"/> 食品從業人員經醫療機構健康檢查紀錄____份。 <input type="checkbox"/> 烹調(食品)從業人員專業證書或證照____份。 <input type="checkbox"/> 其他：_____ _____。 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|------------------|--|---|----------|
| | 2.食材管理 (5分) | <p>(1)針對食材及原料，定期請原物料供應商提供檢驗報告者，給1分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(2)原物料、半成品、成品應分區存放，避免交叉污染者，給2分。【得分： 】</p> <p>(3)無過期之調味品或食材者，給1分。【得分： 】</p> <p>(4)食材及原料不放置地面，使用棧板、貨架，且貯放空間不得同時放置其他物品(如：清潔用品)，給1分。【得分： 】</p> <p>(5)食品添加物(烘培類)設有專櫃、專人、專冊管理，並有進出使用管理紀錄者，給1分。應附佐證資料。(本項適用經營烘培食品類者)【得分： 】</p> | <input type="checkbox"/> 原物料檢驗報告式。 <input type="checkbox"/> 食品添加物之管理專冊(含進出使用管理紀錄)。 | |
| | 3.設備器具 管理(5分) | <p>(1)工作料理台使用不鏽鋼不納垢材質且保持清潔，給0.5分。【得分： 】</p> <p>(2)廚房中各類刀具放置安全刀架內，刀具不得有鏽蝕狀況，並且有專屬擺放空間，存放時注意安全與衛生要求，避免污染，給1分。【得分： 】</p> <p>(3)設備與器具等與食品接觸面應平滑、無凹陷或裂縫，並</p> | <input type="checkbox"/> 截油設備定期維護清潔表。 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|--------------------------|---|---|----------|
| | | <p>保持清潔。使用前確認清潔，使用後清洗乾淨，且避免再受污染，給 1 分。【得分： 】</p> <p>(4)不使用鋁合金、美耐皿材質並減少使用免洗餐具者，給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(5)砧板落實分類使用，生、熟食不混用砧板者，給 0.5 分；擦拭用抹布以顏色區分使用區域，或以標示區隔抹布使用原則者，供餐結束後予以洗淨並殺菌後備用再給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(6)經營項目有大量使用食用油烹調者，有設置截油設備並定期維護與清潔，給 1 分。應附維護清潔表佐證資料。【得分： 】</p> <p>(7)經營項目有使用烤箱與攪拌機者，有設置定期維護與清潔，給 1 分。應附維護清潔表佐證資料。【得分： 】</p> | | |
| | 4.環境及作業場所衛生管理 (8.5 分) | <p>(1)工作場域之排水系統(排水道等)無嚴重積水、滲漏、破損，堆積淤泥、污穢物等情形，給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(2)抽油煙機、抽油煙罩、電風扇等設備內部及外觀，無油垢及粉塵髒汙附著，給 0.5 分；天花板無油垢且覆蓋完</p> | <input type="checkbox"/> 冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃定期清洗紀錄。 <input type="checkbox"/> 冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃溫度記錄表。 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|----------------|--|------------------------------------|----------|
| | | <p>整者，再給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(3)抽油煙機有裝設靜電處理機，給 0.5 分；經營項目有使用攪拌機或營業用烤箱者，有設置安全停機設施者，給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(4)工作區域地板清潔不濕黏、無異味產生，給 1 分。【得分： 】</p> <p>(5)冰箱內避免生、熟食共同存放產生交叉污染，且不墊厚紙板，給 0.5 分；庫存管理分類儲藏，標示進出貨日期者，再給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(6)冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃有定期清洗，並保持清潔，且於明顯處設置溫度指示器，並予記錄(冷藏 7°C；冷凍-18°C)，給 1 分。應附維護清潔及記錄表佐證資料。【得分： 】</p> <p>(7)工作環境採光良好，燈管無損壞，燈罩無破損或脫落。燈具、配管等外表清潔，地面無積水，通風良好，無異味，牆面無破損、裂縫、長黴、剝落或積塵，給 0.5 分。【得分： 】</p> | <input type="checkbox"/> 生飲水設備管理表。 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|---------------------------------|--|--------------------|----------|
| | | <p>(8)工作場域周邊有設置安全設施與警告標示，給 0.5 分。 【得分： 】</p> <p>(9)廚房有張貼食品從業人員正確洗手步驟圖，並設有洗手檯、清潔劑、擦手紙巾設備，給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(10)場域中所設置之廁所保持清潔無異味，且地面保持乾燥並設有洗手設備、清潔劑、擦手紙巾、腳踏式垃圾桶或其他洗手及乾手設備服務者，給 1 分。【得分： 】</p> <p>(11)供應飲用水需有生飲水設備，給 0.5 分；生飲水需有管理表單，並定期更換濾心，再給 0.5 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> | | |
| | <p>5.廢棄物及病媒防治管理 (2.5 分)</p> | <p>(1)垃圾桶及廚餘桶有加蓋，垃圾桶每日清理，依紙類、金屬類、塑膠類進行分類回收給 1 分。【得分： 】</p> <p>(2)工作場域設有紗窗紗門且設防蟲鼠及病媒設施，無病媒或其出沒之痕跡(例如老鼠、蟑螂及蒼蠅等)者，給 1 分。【得分： 】</p> <p>(3)清掃、清洗(清潔劑)和消毒(消毒劑)等器具有專用場所妥善保管，給 0.5 分。【得分： 】</p> | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|-------------------|--------------------------|---|--|----------|
| | 6.安全環境 管理 (5分) | <p>(1)設有急救器材和設備(如急救醫藥箱等)，給1分。</p> <p>(2)瓦斯間有防漏裝置、固定架，且固定鍊在牆上，並有嚴禁煙火標示及滅火器，給1分。【得分： 】</p> <p>(3)具備瓦斯不鏽鋼管線及總開關安全措施，給1分。【得分： 】</p> <p>(4)烘焙業者有設置過載斷電裝置，並有嚴禁煙火標示及滅火器，給1分。【得分： 】</p> <p>(5)營業場所液化石油氣的備用量，室內不超過80公斤；超過80公斤以上未滿120公斤者，瓦斯容器應放置於室外；超過120公斤以上者須向消防單位報備，合乎規定者，給1分。(使用天然瓦斯不在此項目規範)。【得分： 】</p> <p>(6)滅火器在效期內且氣壓足夠，給0.5分；放置位置適當，且有明確標示，再給0.5分。【得分： 】</p> | | |
| (二)田媽媽品牌精神展現(50分) | 1.食材運用及料理(產品)服務 (10分) | <p>(1)料理或產品以使用在地食材為主者給1分(使用在地食材達1/2以上，或強調在地食材多元運用)。【得分： 】</p> <p>(2)使用食材或原料取得三章一Q、米食具備米標章者，每1項給0.3分，最多給1分。標示主食材之產地或生產履</p> | <input type="checkbox"/> 食材或原料之認證資料(如：三章一Q、米標章等) | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|----------------|---|--------------------|----------|
| | | <p>歷者，給 1 分。有取得食材供應商提供相關檢驗或生產證明並於場域內公告者，給 1 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(3)料理或產品美味且符合健康概念者(如：三低一高或國民健康署公布每日飲食指南等)，給 2 分。【得分： 】</p> <p>(4)料理(或產品)分量適中者，給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(5)近 3 年有推出新菜色(或產品)，每項給 0.5 分；具有創意並具在地特色者，每項再給 0.5 分。本項最多給 3 分。【得分： 】</p> <p>(6)在經營場域內或菜單上強調自家料理(產品)特色者給 1 分。【得分： 】</p> <p>(7)伴手禮、料理(餐盒)擺飾或產品包裝具品牌特色，且符合食品衛生安全法規(如：產品標示等)者，給 1 分。【得分： 】</p> <p>(8)料理（烘焙）無使用回收油脂者，給 1 分。【得分： 】</p> | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|-----------------|--|--------------------|----------|
| | 2.軟體服務 (30分) | <p>(1)田媽媽識別系統運用於招牌、名片、菜單、文宣、產品包材、筷套、場域營造、制服，以及各式行銷者，視運用情形最多給5分；能打造與田媽媽精神相扣之自有品牌，形塑自家田媽媽之主題特色共同行銷者再給2分。 【得分： 】</p> <p>(2)有建立田媽媽品牌故事，並運用於營運場域、菜單及相關行銷宣傳者，視使用情形最多給3分；前揭運用有整合田媽媽與自家品牌故事者再給2分。【得分： 】</p> <p>(3)具備整齊清潔的團隊制服且有品牌識別標示者給2分。</p> <p>(4)提供料理服務者有提供分食專用之餐具、筷子備有筷套或置於加蓋筷盒中給2分。【得分： 】</p> <p>(5)店內販售之產品(含料理、烘培、米食、伴手禮等)具有在地主題特色者，依程度最多給1分，且產品包裝袋符合環保概念，並符合食品衛生安全規範者再給1分。【得分： 】</p> <p>(6)場域設有提供消費者瞭解之經營動態公告者，且於各項網路管道明確公開者，給1分。【得分： 】</p> | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|----------------|---|--------------------|----------|
| | | <p>(7)服務人員具備正確與專業的服務儀容、友善態度(含配戴口罩)者且有良好服務效率者，給 2 分；有令人好感的說話禮儀、客訴處理能力及對服務延誤情形有顧客補償措施，再給 1 分。【得分： 】</p> <p>(8)服務人員能主動說菜，認識食材且能說出食材與在地關聯性者，給 2 分；能述說該田媽媽典故者最高再給 2 分。【得分： 】</p> <p>(9)服務流程中能融入食農教育、綠色餐飲服務，推廣惜食、感恩成就餐食者的概念，給 2 分。【得分： 】</p> <p>(10)因應疫情、天災、趨勢等造成之市場變化，調整服務方式，推出新的服務產品，每項給 0.5 分。本項最多給 2 分。【得分： 】</p> | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|-------------------|-----------------|---|---|----------|
| | 3.硬體整備 (10分) | <p>(1)場域指引路標明確，田媽媽招牌完整，無破損退色難辨識等情形者，給2分。【得分： 】</p> <p>(2)場域整體環境保持清潔，環境衛生安全，給1分；整體氛圍營造具有在地特色者，再給3分【得分： 】</p> <p>(3)現場設置在地食材及田媽媽特色伴手展售區者給2分；展售區安全舒適且符合顧客購買動線，再給1分。【得分： 】</p> <p>(4)設有友善或無障礙服務或設施(備)者，依程度給2分。【得分： 】</p> <p>(5)場域外觀包含建物、戶外活動空間、指標牌示及設施物，具有在地特色且能吸引遊客拍照打卡者，給2分；有戶外解說、田間體驗等體驗空間規劃者，再給2分。【得分： 】</p> | | |
| (三)經營管理與策略行銷(10分) | 1.經營管理 (5分) | <p>(1)有定期或不定期召開內部檢討會議，並作好相關紀錄存檔，給1分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(2)有建立產品製作及內外場服務之標準作業流程(SOP)者，給1分，有落實執行，讓產品和服務具一致性與穩</p> | <input type="checkbox"/> 營運或檢討等會議紀錄__式。 <input type="checkbox"/> 產品製作標準作業流程(SOP)__式；內外 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|----------------|---|---|----------|
| | | <p>定度者，依落實情形最多再給 1 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(3)有建立售後顧客滿意度調查服務並定期內部檢討，提出改進方案，給 0.5 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(4)有依規定完成商業登記或申請稅籍編號，給 1 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(5)有記帳，紀錄相關經營管理成本(含人事、食材、水電)及營收者，給 1 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(6)明確營業時間及經營服務方式，且於營業場域、文宣及各式網路行銷管道明確公開者，給 0.5 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(7)有與周邊農業旅遊景點、農民合作，或與農業旅遊或其他觀光旅遊行程合作，提供服務，推廣地產地消者，每項給 0.5 分，最多給 1 分。【得分： 】</p> <p>(8)提供多元支付，給予 0.5 分。【得分： 】</p> | <p>場服務標準作業流程(SOP)____式；相關檢核資料____式。</p> <p><input type="checkbox"/>滿意度調查及內部檢討紀錄____式。</p> <p><input type="checkbox"/>商業登記或稅籍編號，由「商工登記公式資料查詢服務」下載登記資料或其他相關證明文件__式。</p> <p>※統一編號：_____</p> <p>※商業(或公司)登記名稱：_____</p> <p><input type="checkbox"/>經營管理成本(含人事、食材、水電)及營收紀錄____式。</p> <p><input type="checkbox"/>公告營業時間及經營</p> | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|-------------------|---|---|----------|
| | | | 服務方式(如：官方網站、GOOGLE 商家檔案、粉絲頁公告截圖等)。 | |
| | 2.策略行銷 (2.5 分) | <p>(1)有訂定年度行銷策略，推出配套行銷措施並予執行，最高給 1 分。應附佐證資料。【得分： 】</p> <p>(2)有自營社群媒體(FB、IG、YOUTUBE、LINE...等)者給 0.5 分；其中一項社群媒體之粉絲或會員人數達到 500 人以上者給 0.5 分；粉絲或會員數較前次評鑑增加 20%以上者再給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(3)近 3 年有自行辦理或參加相關輔導單位或其他單位之實體或線上行銷活動，每場次給 0.3 分，最高給 2 分。(註：例如農巨人的國度活動、希望廣場展售、美食展及其他行銷活動等。)；有自行辦理特殊行銷活動者，再給 0.5 分。【得分： 】</p> <p>(4)有跨域異業連結，增加通路及產值者，如結合外送平台或是運用電子商務工具，增加銷售管道，每項給 0.3 分，</p> | <input type="checkbox"/> 年度行銷計畫__式。 <input type="checkbox"/> 其他：_____。 | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|-------------------|------------------------------------|--|-------------------------------------|----------|
| | | 最高給 1 分。【得分： 】 | | |
| | 3.職能提升 (2分) ※應附佐 證資 料。 | (1)有提供內外場服務人員教育訓練者給 1 分；代間傳承或共同經營者提供專業訓練或輔導者，再給 1 分。【得分： 】 (2)近 3 年參加廚藝或加工技術等相關講習或訓練，每人給 0.3 分，最高給 1.5 分。【得分： 】 (3)近 3 年參加其他(不含廚藝或加工訓練)相關講習或訓練，每人給 0.3 分，最高給 1.5 分。【得分： 】 | <input type="checkbox"/> 進修證明____式。 | |
| | 4.經濟產值 (0.5分) | 近 3 年營業額有一定之成長，給 0.5 分。應附佐證資料。【得分： 】 | <input type="checkbox"/> 相關結算資料等式。 | |
| (四)政策配合情形 (5分) | 1.配合本署調查經營產值情形 (1分) | 按月至田媽媽績效管理系統填報經營產值者，給 1 分。(※本項由指定單位統計得分)【得分： 】 | | |
| | 2.運用農業易遊網或 | 田媽媽介紹頁面資訊之完整性及豐富性，相關活動訊息提供或更新情形，給 2 分。【得分： 】 | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|-----------------|---|--------------------|----------|
| | 田媽媽粉團等社群情形(2分) | | | |
| | 3.相關認證取得(1分) | (1)通過穆斯林友善餐飲、溯源餐廳、綠色餐廳等其他優質服務評選或認證者，每項給 0.5 分，最高給 1 分。【得分： 】 (2)食材取得符合在地生產、友善耕作、生產地溯源，其他優質服務評選或認證者每項給 0.5 分，最高給 1 分。【得分： 】 | | |
| | 4.訓練及會議參與情形(1分) | 參加田媽媽相關專業訓練課程(如各區農改場場、本署各分署、執行單位、各級農漁會等)，每 3 年合計 24 小時以上者，給 0.5 分；參加聯繫會報 1 場次/年以上者給 0.5 分。 【得分： 】 | | |
| (五)特殊績效(5分) | 1.特殊績效(2分) | (1) 參加本署或其他機關團體辦理之輔導計畫經評選績優者、開發之伴手參加本署或相關機關團體辦理之遴選或競賽獲選者，分別給 1 分，最多給 3 分。【得分： 】 (2)其他經審查委員認可之特殊績效，最高給 1 分。【得 | | |

| 評鑑項目 (項目配分) | 評鑑指標 (最高給分) | 項目內容 (應檢附佐證資料者，應提具相關資料，俾據以給分。) | 田媽媽參酌佐證資料 勾選及填報 | 自評 分數 |
|----------------|---------------------|--|---------------------------------------|----------|
| | | 分：【 】 | | |
| | 2.代間傳承 或共同經營(1分) | 近3年有二代人員或新成員加入者(班員異動逾1/2者不計入)，最多給1分。(應附佐證資料)【得分：【 】】 | <input type="checkbox"/> 班員名冊及薪資證明等。 | |
| | 3.公益回饋 (2分) | (1)自辦或配合相關機關團體辦理食農教育體驗活動，每場次給0.3分，最多給1分。【得分：【 】】 (2)自辦或配合相關機關團體辦理綠色照顧課程、活動，每場次給0.3分，最多給1分。【得分：【 】】 (3)開發國際客群，推動多語化情形給1分；參加國內外行銷活動給1分。【得分：【 】】 (4)推廣民眾自備容器裝熱食/熱飲並提供折扣或獎勵者，給0.5分。【得分：【 】】 | <input type="checkbox"/> 防疫管理措施____式。 | |
| 自評分數小計 | | | | |

附件 3

田媽媽經營績效實地評鑑表

| 評鑑項目/配分 | 評鑑指標 | 配分 | 給分 | 綜評意見 |
|--------------|----------------------|-----|----|----------------|
| (一)環境衛生與安全 | 1.工作人員管理(4分) | 30分 | | 優點： 缺點： |
| | 2.食材管理(5分) | | | |
| | 3.設備器具管理(5分) | | | |
| | 4.環境及作業場所衛生管理(8.5分) | | | |
| | 5.廢棄物及病媒防治管理(2.5分) | | | |
| | 6.安全環境管理(5分) | | | |
| (二)田媽媽品牌精神展現 | 1.食材運用及料理(產品)服務(10分) | 50分 | | 優點： 缺點： |
| | 2.軟體服務(30分) | | | |
| | 3.硬體整備(10分) | | | |

| 評鑑項目/配分 | 評鑑指標 | 配分 | 給分 | 綜評意見 |
|--------------|--------------------------|-----|----|----------------|
| (三)經營管理與策略行銷 | 1.經營管理(5分) | 10分 | | 優點： 缺點： |
| | 2.策略行銷(2.5分) | | | |
| | 3.職能提升(2分) | | | |
| | 4.經濟產值(0.5分) | | | |
| (四)政策配合情形 | 1.配合本署調查經營產值情形(1分) | 5分 | | 優點： 缺點： |
| | 2.運用農業易遊網或田媽粉團等社群之情形(2分) | | | |
| | 3.相關認證取得(1分) | | | |
| | 4.訓練及會議參與情形(1分) | | | |
| (五)特殊績效 | 1.特殊績效(2分) | 5分 | | 優點： 缺點： |
| | 2.代間傳承或共同經營(1分) | | | |
| | 3.公益回饋(2分) | | | |
| 合計總分 | | | | |

建議改善事項：

評審委員：_____

評分日期： 年 月 日

※備註：

1. 請參考「田媽媽品牌經營評鑑項目及指標表」內容評分，請依各評鑑項目給分並合計總分填列之。
2. 評分表與綜評意見及建議改善事項，請評鑑委員於評鑑完成後七日內填妥 E-MAIL(@)以利進行彙整作業，謝謝！
任何問題歡迎您致電農村水保署(000，電話：0000-000000)或指定單位專員，電話：00-000000。

附件 4

田媽媽經營績效評鑑彙整表

縣(市)

| 鄉鎮市區 農(漁會) | 班別 | 評鑑分數 | | | | | |
|---------------|----|----------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|--------------|----|
| | | 環境衛生 與安全 (30分) | 田媽媽品 牌展現 (50分) | 經營管理 與策略行 銷 (10分) | 政策配合 情形 (5分) | 特殊績效 (5分) | 合計 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

附件 4-1

○○○年度 00 縣(市)00 鄉(鎮、市、區)000 田媽媽
經營績效綜評意見

一、環境衛生與安全

優點：

缺點：

二、田媽媽品牌展現

優點：

缺點：

三、經營管理與策略行銷

優點：

缺點：

四、政策配合情形

優點：

缺點：

五、特殊績效

優點：

缺點：

六、建議改善事項：