

English Friendly 標章認證計畫

壹、推行目的

為鼓勵民間業者共同營造英語環境，改善英語力，將針對觀光商圈、旅宿業者、觀光計程車、問路店、醫療院所、公車與停車場，進行輔導強化，鼓勵民間企業、法人、團體等業者參加友善英語標章認證，以逐步擴大臺南市雙語環境之建置。臺南市政府研考會曾於 2011-2012 年配合行政院研考會「英語服務標章認證」

（English Services Emblem）計畫，輔導 148 店家取得英語服務標章，本案將在此計畫之既有基礎上，調整當年作法，使其符合臺南市當前之需要並提升可行性，以推動「友善英語（English Friendly）標章認證」計畫。

貳、基本原則

1. 友善英語標章認證採輔導性質認證方式，由業者自願參加。
2. 依照各局處重點輔導範圍之差異，訂定適用於不同業種之友善英語標章認證標準。
3. 本案採階段式分級實施，「階段式」即每期按執行和需求實況，調整友善英語標章認證標準，以逐步提升硬體環境雙語化程度和英語力，「分級」即推出雙語環境和英語力兩種標章。階段式分級實施之目的在於提升本案之可行性和普遍性。

參、推廣與輔導

1. 結合相關團體從事廣宣活動，建立民眾對友善英語標章認證業者的認知與信賴，提升業者對認證的參與意願。
2. 提供業者認證諮詢服務等輔導措施，並優先分享相關訓練及廣宣資源。
3. 通過友善英語標章認證業者可獲頒證書並授權使用認證標章。

肆、友善英語標章之意義和設計

1. 友善英語標章分兩種：English Friendly 標章（雙語硬體環境），English Friendly+ 標章（雙語硬體環境+英語接待能力）。
2. 友善英語標章將委託設計公司製作，設計主體必須訊息清楚、一目瞭然，並且結合臺南市市徽之色調與設計意義，以凸顯臺南市環境雙語化之願景。
3. 標章上需標示通過認證及使用年度。

伍、標章使用規範內容

1. 標章擺放之位置：業者應於營業場所入口處張貼當年度通過「友善英語標章認證」之認證貼紙，如大門、櫥窗等，認證證書擺放在服務台或收銀台後方。
2. 標章建議使用項目：包裝物（提袋、包裝盒、包裝紙、標籤等）或宣傳物（DM、網站、海報、發行刊物、信封及名片等）。

3. 標章印刷：

- 尺寸：印刷時必須依照認證標章比例縮放，不得任意變更。
- 顏色：彩色印刷時原則應與圖例一致，如使用者需單色印刷時，惟圖樣圖形應按認證標章之規格規定印刷。

4. 標章使用權說明：

- 認證標章使用權僅授予經由臺南市政府第二官方語言專案辦公室（以下簡稱二官辦）所頒佈認定合格之公司行號方可使用，且認證範圍僅限於其所申請之「認證業別」。非認證範圍或未經二官辦頒布之業者，不得使用本友善英語標章作為本身之宣傳廣告及行銷之用。
- 友善英語標章認證應用推廣時，認證標章應擺放於「公司或行號名稱」旁，不得擺放於產品名稱旁，以供顧客了解此公司或行號取得友善英語標章認證，而非其所銷售之產品本身取得認證。

5. 認證年份說明：

- 為營造英語環境並提升業者英語服務品質與能力，「友善英語標章認證」採兩年認證制，認證標章上所呈現之年度即代表業者該年度通過友善英語標章認證，認證業者於認證年度之下一年度若無重新取得認證時，則該年度認證之標章有效期即自然失效。
- 二官辦委請之評核小組應紀錄「友善英語標章認證」業者取得認證之日期，並於業者兩年認證期滿前後 45 天之 90 天期間內，主動實地進行評核並告知業者下一期「友善英語標章認證」標準微調之處，以輔導業者符合更新之「友善英語標章認證」標準。業者於指定期限內符合更新之「友善英語標章認證」標準後，即可取得下一期「友善英語標章認證」。

6. 追蹤複查機制：

- 為維持通過「English Friendly+」友善英語標章業者之英語服務品質，以期提供較佳之英語服務，通過「English Friendly+」認證之業者必須於獲得認證之第二年期間，接受不定期之複查機制，以符合友善英語標章之用意與精神。若該店經複查後，複查成績未達「English Friendly+」友善英語標章之標準，將正式行文業者於通知文到十五日內改善完畢，逾期未改善者，即取消該店「English Friendly+」或降為「English Friendly」認證資格。
- 通過「English Friendly」認證之業者必須於獲得認證之第二年期間，接受不定期之複查機制，以符合友善英語標章之用意與精神。若該店經複查後，複查成績未達「English Friendly」友善英語標章之標準，將正式行文業者於通知文到十五日內改善完畢，逾期未改善者，即取消該店「English Friendly」認證資格。

7. 退場機制－使用權終止：

認證業者如有下列情事之一者，終止標章使用資格

- 接獲申訴或媒體揭示有關友善英語服務等消費者抱怨後，未妥適處理，經查證屬實者。

- 有違反政府相關法令規定情節重大者。

前項情事經查證屬實後，報請二官辦終止認證資格及認證標章使用權，經核准後，正式行文業者通知文到十五日內，繳回認證證書，並塗銷一切相關標章之圖形、文字，以落實標章使用權終止制度。

8. 退場機制－使用權取消：

認證業者如有下列情事之一者，取消原友善英語標章使用資格

- 連鎖體系業者或單店停止營業、遷移新址等情事發生時，未主動於十五日內通知執行單位變更資料者。
- 解散、歇業或公告撤銷者。
- 自願放棄認證資格者。
- 獲得認證標章未依規定張貼，經限期改善且未改善者。
- 有經追蹤複查小組於評定未達標章資格者。

前項情事視實際情況所需，可輔導限期改善，逾期未改善者，報請二官辦取消其認證資格，並於文到十五日內，繳回認證證書，並由業者自行塗銷商店內外一切相關標章之圖形、文字，並不得再行運用標章，以落實標章使用權取消制度。

陸、實施範圍

實施範圍	適用之友善英語標章
停車場	English Friendly 或 English Friendly+
	English Friendly 或 English Friendly+

柒、2016 年友善英語標章認證標準

以下標準規範友善英語標章認證業者在服務消費者的過程中，相關軟硬體等設施，包括現場的設施標示、營業項目的中英文說明、工作人員的英語接待能力等能符合良好的中英文雙語環境，並藉此系統之有效應用，朝向提高外籍顧客滿意度來努力。

- English Friendly（雙語硬體環境）友善英語標章認證標準：

實施範圍	English Friendly 友善英語標章認證標準
停車場	<p>【設施標示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 標誌性：表示為設施本身的標示，載明為設施名稱，提供使用者對特定目標的辨識及認知，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：停車場名等。 ◆ 告示性：以告知特定範圍、區域、器具之特殊使用功能，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：刷卡處、進出口處等。 ◆ 服務性：提供業者相關產品或服務之特定區

	<p>域、標示等，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：電梯、廁所等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 指示性：具有將使用者引導至特定目標或方向的標示，大多以線條、線標、箭頭指標等方式呈現，並具雙語化或符碼化與正確性。例如：方向指引牌、逃生門、門把推拉標示。 ◆ 禁制性：用以提醒、禁止或管理使用行為的規範及準則，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：禁止飲食、禁止吸煙等。
--	--

■ English Friendly+（雙語硬體環境+英語接待能力）友善英語標章認證標準：

實施範圍	English Friendly+友善英語標章認證標準
停車場	<p>【設施標示】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 標誌性：表示為設施本身的標示，載明為設施名稱，提供使用者對特定目標的辨識及認知，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：停車場名等。 ◆ 告示性：以告知特定範圍、區域、器具之特殊使用功能，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：刷卡處、進出口處等。 ◆ 服務性：提供業者相關產品或服務之特定區域、標示等，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：電梯、廁所等。 ◆ 指示性：具有將使用者引導至特定目標或方向的標示，大多以線條、線標、箭頭指標等方式呈現，並具雙語化或符碼化與正確性。例如：方向指引牌、逃生門、門把推拉標示。 ◆ 禁制性：用以提醒、禁止或管理使用行為的規範及準則，並具雙語化、符碼化與正確性。例如：禁止飲食、禁止吸煙等。 <p>【英語能力】 服務人員應具備該行業之基本溝通與專業用語。例如：問候語、付費說明等。</p>

捌、友善英語標章輔導認證流程

- 輔導認證流程分為四大階段，申請階段→輔導診斷→現場評核→授證階段。

輔導認證流程	內容
申請階段	1. 推廣說明會（業者瞭解本案內容） 2. 接受業者報名（線上申請或紙本） 3. 業者狀況自我檢視 4. 瞭解業者狀況問題
輔導診斷	1. 針對評核項目診斷營業場所狀況 2. 輔導內容與作法 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 設施標示輔導 ◆ 服務措施輔導 ◆ 英語能力輔導
現場評核	1. 評核小組進行書面及現場評核 2. 成績核算並提供改善建議
授證階段	1. 二官辦確認認證名單並函頒公布 2. 授證典禮頒發認證證書

■ 現場評核流程構面

根據友善英語標章評核基準表與認證規範內容，詳列各行業別之評核表，並派評核員前往各營業場所進行實地評核，填寫評核表。評核項目如下表。

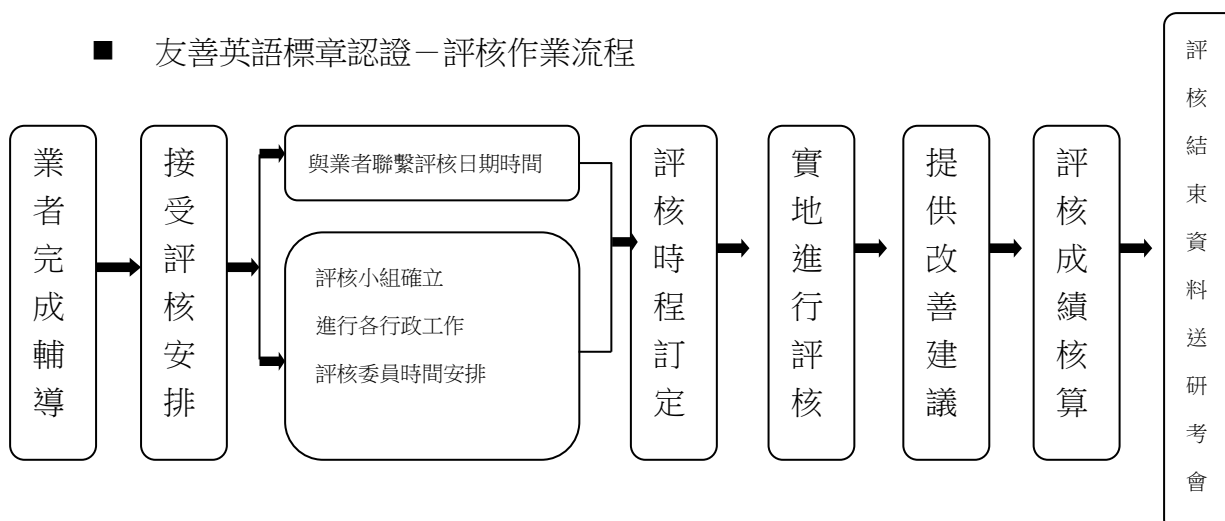
2016 年 English Friendly 友善英語標章認證

構面		評核內容
認證標準 (80~100 分)	服務措施	產品目錄/產品價目卡/菜單雙語化與正確性

2016 年 English Friendly+ 友善英語標章認證

構面		評核內容
認證標準 (150~200 分)	服務措施 (80~100 分)	產品目錄/產品價目卡/菜單雙語化與正確性
	英語能力 (70~100 分)	服務人員英語能力

■ 友善英語標章認證－評核作業流程



-
- ◆ 80~100 分者通過 English Friendly 認證
 - ◆ 150~200 分者通過 English Friendly+認證

