

## 雲林縣民生公園柚子館營運考核執行計畫

- 一、本計畫依據「雲林縣民生公園柚子館出租招商契約書」之營運績效考核規定辦理。
- 二、計畫目標：雲林縣政府(委託機關、甲方)為善盡民生公園柚子館管理之理念，增加民眾滿意度為導向，檢討改進委外經營廠商(乙方)之服務品質，以達最佳之服務滿意度，本計畫將以二級考核制度進行，對乙方進行考核作業，考核結果將成為甲乙雙方續約依據。
- 三、考核分級與執行人員
  - (1) 平時考核—由業務單位進行現場考核。
  - (2) 年度考核—組成考核小組，由考核小組成員進行年度經營管理成果報告書審查，以及舉辦實地考核。
- 四、實施期間
  - (1) 平時考核—委託經營期間，每 3 個月進行一次現場考核。
  - (2) 年度考核—每年至少舉行 1 次，並於年度結束前完成。
- 五、考核小組之責任與運作：
  1. 任務：辦理年度考核。
  2. 委員成員及人數：由機關人員或外聘專家學者組成，編制至少 3 人。
- 六、考核方式
  - (1) 平時考核：業務單位依據「實地考核表」進行平時考核作業，並累計考核缺失，彙整年度考核成果後，提交考核小組。
  - (2) 年度考核：
    1. 營運績效考核項目得包含是否違法、違約、經營效率(包含營運收支狀況、財務報表)、設施維護情形、顧客滿意度、使用者申訴、行銷計畫、環境及安全衛生等，但不限於上開項目。
    2. 各項考核項目及標準由考核小組決議定之，各項考核項目由考核小組成員賦予 0 至 100 之評分，評分乘上權重所得分數總和以百分計。
    3. 各項考核項目及標準由考核小組決議修正後，甲方應隨時通知乙方。
    4. 乙方應於每年 11 月 30 日前提交考核資料(年度經營管理成果報告書、財物報表、次年經營管理計畫書)，甲方應於營運績效考核之日前通知乙方，通知內容包括之日期、考核項目及配分標準、考核

小組召開日期與地點、實地考核日期。

5. 乙方應於每年甲方通知辦理年度考核時，依甲方所訂期限提送該年度經營管理成果報告書、財物報表及次年經營管理計畫書，並依甲方所訂營運績效考核日完成簡報及答覆小組成員之詢問，如各小組成員要求查閱乙方所提送相關資料及文件之原始紀錄，乙方應充分配合。
6. 書面考核方式：考核小組依據「考核小組考核評分表」審查乙方提送之年度經營管理成果報告書、財物報表、次年經營管理計畫書、平時考核結果及乙方簡報內容，綜合評定乙方服務品質。
7. 實地考核方式：書面考核以外，考核小組成員得依據「實地考核表」評定乙方服務品質。
8. 年度考核完成後，甲方應將考核結果與改善意見通知乙方。

七、營運績效考核之評分項目及權重分配表（考核表內容將依實際情形不定期修正，本表僅供參考）：

項次	內容	權重配分	分數	備註
1	平時考核	50%		
2	年度考核	50%		
2-1	缺失通知	5%		每封正式通知公文扣 1 分，扣分達 5 分以上者，得不受權重配分限制連續扣分。
2-2	違規事項	5%		構成行政裁罰者，每 1 事件扣 5 分，扣分達 5 分以上者，得不受權重配分限制連續扣分。
2-3	使用者申訴	5%		經委員認為乙方未妥善處理者，每 1 事件扣 1 分，扣分達 5 分以上者，得不受權重配分限制連續扣分。
2-4	營運收支狀況與財務報表	5%		
2-5	權利金繳交情形	5%		
2-6	遵守經營管理計畫書執行情形	10%		
2-7	次年經營管理計畫	10%		
2-8	實地考核	5%		
<b>總 分</b>		<b>100%</b>		

說明：

1. 各年考核分數總平均為 80 分以上，得評定為「營運績效良好」，乙方得向甲方申請優先承租權。
2. 年度各項考核分數及總平均分數達 70 分以上者為及格，未達 70 分者為缺失，甲方得命乙方限期改善。
3. 年度各項考核分數或總平均分數未達 60 分者，甲方得中止乙方營運之一部或全部或終止契約。

八、實地考核表（考核表內容將依實際情形不定期修正，本表僅供參考）

考核地點： 斗六市鎮西里民生南路 200 號		考核日 年 月 日 時 分 天氣：○晴天 ○陰天 ○雨天	
考核項目：柚子館及戶外平台		考核項目：委外經營服務 廠商名稱：	
<b>考核方式說明：</b> 1. 依據考核項目填寫「考核情形」欄位內容，如勾選「其他」者，請於欄位中填寫事由並寫扣分數值。 2. 若考核當日人員無故曠職情形，則該人員即視為不適任。 3. 本表考核後，請考核人員簽名交由現場人員或陪同之管理人員簽名確認。 4. 服務項目缺失可做立即處理，應現場要求改善。 5. 考核表巡查後，請於上班日交由彙整人員彙整。 6. 考核缺失事項，現場人員應立即改善並通知其管理人員控管，如未能立即改善者，請於考核情形欄說明原因及約定之改善期程，以利考核人員追蹤改善情形。 7. 考核內容中不符合要求之項目達 5 項(含)以上者，請檢討原因並盡速改善。 8. 6 個月內累計 2 次不符合要求之項目達 5 項(含)以上者，視為不適任人員。			
項次	考 核 內 容	考 核 情 形	是否可立即改善
1	是否準時營業?並清楚標明營運時間。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否（列入追蹤）
2	服務空間擺置：含桌椅等是否擺置整齊?	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1 分 <input type="checkbox"/> 很差-2 分 <input type="checkbox"/> 劣-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
3	營運空間整潔：含室內空間、戶外平台等是否乾淨整潔，桌面、座椅是否乾淨?	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1 分 <input type="checkbox"/> 很差-2 分 <input type="checkbox"/> 劣-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
4	地面清潔無垃圾（如煙蒂等）	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1 分 <input type="checkbox"/> 很差-2 分 <input type="checkbox"/> 劣-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
5	桌面、座椅、門把、扶手是否有定期進行消毒?	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1 分 <input type="checkbox"/> 很差-2 分 <input type="checkbox"/> 劣-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
6	窗戶或大門玻璃是否保持清潔?	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1 分 <input type="checkbox"/> 很差-2 分 <input type="checkbox"/> 劣-4 分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤

7	室內外植栽無枯黃並做適度修剪。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
8	設施設備完好能正常使用（如有損壞請註明損毀物品）	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
9	公共空間或門口、樓梯等區域是否有堆放雜物，阻隔進出。	<input type="checkbox"/> 無，符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
10	是否有擅自增設之設備或設施？	<input type="checkbox"/> 無，符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
11	設置有消防設施且該設施使用期限未過期？	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
12	備有簡易急救箱及緊急連絡電話一覽表供緊急狀況使用。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
13	公共意外責任險保險期間未逾期。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
14	服務人員是否就定位？	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
15	服務人員皆穿著制服並佩掛名牌	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
16	服務人員之態度。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求(-4分): <input type="checkbox"/> 積極及主動性不足 <input type="checkbox"/> 對顧客擺臭臉 <input type="checkbox"/> 無「請、謝謝、對不起」等字眼 <input type="checkbox"/> 口齒不清 <input type="checkbox"/> 姿態不雅 <input type="checkbox"/> 其他：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤

17	服務人員是否有其他不當行為。	<input type="checkbox"/> 無，符合要求 <input type="checkbox"/> 有不當之行為(-4分): <input type="checkbox"/> 一再聊天(與其他工作人員或用手機) <input type="checkbox"/> 玩電玩等遊戲機 <input type="checkbox"/> 看書報雜誌 <input type="checkbox"/> 與民眾發生口角 <input type="checkbox"/> 睡覺 <input type="checkbox"/> 抽煙 <input type="checkbox"/> 其他：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
18	餐點或商品販售價格均有提供價目表或擺放於明顯處。	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求 <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
19	結帳後立即開立統一發票	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
20	並無販售違禁商品(如菸、檳榔、色情商品等)	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求:-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
21	提供顧客申訴管道於明顯處(如客訴電話、桌面放置問卷等)	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求: <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
22	回饋事項執行情形	<input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 不符合要求: <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 說明：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否，列入追蹤
22	其他事項(突發情形說明)	<input type="checkbox"/> 不符合要求: <input type="checkbox"/> 差-1分 <input type="checkbox"/> 很差-2分 <input type="checkbox"/> 劣-4分 <input type="checkbox"/> 內容：	<input type="checkbox"/> 是，已改善 <input type="checkbox"/> 否(列入追蹤)
總分為100分 扣分：		<b>考核評量結果：</b> <input type="checkbox"/> 符合要求【不符合要求之項目在3項(含)以下】 <input type="checkbox"/> 建議改善【不符合要求之項目在4-6項(含)】 <input type="checkbox"/> 不符合要求之項目過多，追蹤列管【不符合要求之項目在7項(含)以上】	
得分總計：			
服務人員(或管理人員)簽章：		考核人員：	