

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

「綠島朝日溫泉、朝日旅遊服務中心及露營區促進民間整建、經營案」

111年營運績效評鑑委員會 會議紀錄

壹、時間：112年7月19日(星期三) 上午9時

貳、開會地點：本處綠島管理站會議室

參、主席：高委員堂貴

紀錄：莊辰翊

肆、出席人員：羅委員清吉、王委員貳瑞、傅委員信維、王委員芸琪

伍、經營業者簡報：如111年績效說明書

陸、委員綜合審查意見：

一、羅委員清吉：

- (一)貴公司新的經營團隊，經過這一年半的努力投入在設備改善方面及各項營運活動中，已看到了初期的成效，值得肯定，盼繼續加油持續精進。。
- (二)未來行銷策略也希望持續研究改進及加強，並特別注意地方特色元素之加強（如Logo創設）及創意衍生產品之開發，積極宣導綠島朝日海底溫泉的獨特性與國際知名度及關注度。
- (三)環境解說及導覽系統之強化，配合園區Logo及海洋溫泉色彩計畫，加強網紅景點地標，如海廢雕塑造型物、創造打卡拍照景點，吸引遊客及年輕旅群打卡、po照、FB宣傳。
- (四)經營良善的地方關係，同步與異業結盟合作。
- (五)強化員工的職前訓練、服務態度，如微笑運動。
- (六)場域環境安全及遊客安全列為第一重要（與遊客遊憩體驗、滿意度並重，雙軌進行），如水深標尺、水溫標示及公告告示、警示牌等。
- (七)老舊設備持續檢核修繕缺失改進，如廊架支柱仍見多處腐朽、露天池內的混凝土塊、八角亭封簷板破損，仍需注意修繕補強。
- (八)遊客活動動線清楚規範，如在入口區右側之服務工作區、機房區及其他有危險地區，應有管制隔絕設施，如拉繩索、鐵鏈加告示牌誌，禁止遊客進入，確保安全管理。
- (九)有關財物報表，依會計師查核意見辦理。

- (十)如何與航空公司及船運公司合作，改善機票購票系統，讓交通可及性增加，才能吸引遊客前來。
- (十一)加強露營區的營運行銷，增加利用率。
- (十二)DM的小手冊在港口、機場、各大旅行社、FB、IG露出，或增強媒體及自媒體、新聞露出各項活動。
- (十三)財務報表中應收帳款，未收帳款問題應即處理。
- (十四)遊客意外事件發生之原因，應分析後作出缺失改善，以杜後患。
- (十五)內控部分「督核紀錄表」，應逐日檢核勾註意見依序陳核存查。
- (十六)煮蛋區/高溫危險地區，在入口與通道等處應設立“溫泉高溫高達攝氏95。危險！禁止12歲以下孩童進入”等警語標示。

二、王委員貳瑞：

- (一)110年度營運績效改善事項辦理情形良好，值得肯定。
- (二)部分設施因鹽化關係有腐蝕情形，須盤查檢修、汰換。
- (三)溫泉設施與環境有顯著改善，趨於完整，建議參考各地溫泉作法，在各溫泉池設置泡湯須知。
- (四)建議在溫泉區入口處設置海底溫泉看板。
- (五)在溫泉設施與環境改善之後，建議著手拍攝宣傳影片，提出媒體與網路行銷規劃，提升遊客數。
- (六)朝日溫泉是全球唯二可以利用的海底溫泉，建議規劃在國內機場、港口、車站進行宣傳。
- (七)露營區有顯著改善，環境與設施趨於完善，建議可以著手拍攝影片，進行宣傳，提升入住率，創造經濟效益。

三、傅委員信維：

- (一)年度設施修繕，建議增加施工前後的對照照片，以便佐證。
- (二)此次為111年度績效評鑑，故111年度之修繕金額應為實際值，非預估值。
- (三)環境維護之呈現方式宜增加照片佐證。
- (四)回饋事項宜增加照片佐證。
- (五)宜增加說明損益表中，111年度「營業費用」的內容(附件二.P5)。

- (六)此次實地訪查場域環境、設施維護有顯著進步。
- (七)所列行銷計畫宜確實、落實、執行。
- (八)建議運用google表單，做為問卷調查蒐集，運用QR Code鼓勵遊客填答。
- (九)運用FaceBook打卡享購物折扣方式，提高FB之宣傳度。
- (十)會計師財務報表附註中「六、關係人交易」呈現備抵呆帳12,751,611元，原因為「因帳款多年未收回」此部份是否得宜，宜請管處注意，另其他應收款（應收關係人款項）111年度較110年度增加約500餘萬，亦需加強督考。

四、王委員芸琪：

- (一)部分設施仍請加強維護：
 - 1. SPA區屋頂。
 - 2. 露營區、溫泉區入口涼亭木質設施損壞。
 - 3. 露營區滯洪池之椅子鏽蝕。
 - 4. 三個露天池及周邊抵石子池步道破損。
- (二)救生員請確實任用體育署認證合格之救生員。
- (三)請加強浮石清理，避免意外再度發生。
- (四)財務報告內原應收山胞觀光公司、國際飯店及巨龍山莊等款項，因未收回，提列12,751,611元呆帳，請說明對本案營運是否有影響及後續處理作為。
- (五)停車場牌示，請配合本處更改為咖啡底或藍底白字。

五、高委員堂貴：

- (一)針對111年度意外事件發生之原因，應詳加探究，並針對設施或管理面部分予以精進改善，增設必要之警語標示與場地安全注意事項牌示，以避免意外再發生。
- (二)有關內部員工滿意度調查，反映人事管理的最大問題「培訓」，應深入了解員工之職能培訓需求，列入年度教育訓練，以增進員工職能與確保工作安全。
- (三)未來年度營運績效說明書內之各項設施維護巡檢紀錄、表報，應提完成核章之歷史檔案資料，而非空白表格。

- (四)財務報告暨查核報告書應由會計師完成簽核，負責人、經理人、主辦會計亦需核章。
- (五)有關財務報告內與「關係人交易」-其他應收帳款之全額(30,047,798元)是否有誤，請再洽會計師檢討並與本處確認做必要之修正。
- (六)八角亭泡湯屋封簷破損缺塊恐掉落傷人，應即速維修。
- (七)機房內放置之砂石、建材、物料，應速移出，以防老舊樓板變形加大塌陷，發生人員傷亡意外。
- (八)外海泡湯池池底內因大浪沖擊毀壞之大型混凝土塊應以人工打成較小單元後移出，以防遊客入池割傷；另水質不佳循環交換應加強改善。
- (九)露營區滯洪池邊緣夜間警示燈具應改善設置，以防遊客掉落。
- (十)露營區林投步道終點靠近懸崖邊緣處之安全防護欄及警告提醒標示，應確實設置，以防遊客不慎發生意外事故。
- (十一)咖啡書屋內可研議引入輕食點心，提供遊客泡湯後搭配咖啡飲品食用，以營造更優質之賣店經營氣氛，亦可增加營業收入。
- (十二)未來可搭配本處推動的「綠島天堂島嶼」觀光圈品牌，與當地商家形成觀光結盟，提昇觀光消費，創造更佳之營收。

柒、評鑑結果：

111年度營運績效評鑑總分378分，平均75.6分，依投資據契約書第9.4.3.5項屬於【績效良好】，評鑑結果如評鑑評分總表。

捌、散 會：同日下午12時30分。

「綠島朝日溫泉、朝日旅遊服務中心及露營區促進民間參與整建、經營案」
111年度營運績效評鑑評分總表

項次	項目	權重%	小項	配分	分數					總分	平均
					委員A	委員B	委員C	委員D	委員E		
1	營業項目	10	(1)各項設施之月份使用率	5	4	4	4	3	3.5	18.5	3.7
			(2)是否有違法情事	5	5	4	4	4	3.5	20.5	4.1
2	年度營運績效	30	(1)營運收支情形	15	11	12	12	12	11.5	58.5	11.7
			(2)財務報表	15	11	12	11	11	10.5	55.5	11.1
3	顧客滿意度	15	(1)客訴案件之處理	10	7	8	8	7	8	38	7.6
			(2)服務品質提升之執行	5	4	4	4	4	4	20	4
4	設施維護情形	15	(1)是否依照投資執行計畫書及相關規定處理	10	7	8	8	8	7.5	38.5	7.7
			(2)各項維護表報填寫狀況	5	3	4	3	4	3.5	17.5	3.5
5	環境維護	15	(1)是否依照投資執行計畫書及相關規定處理	5	4	4	3	4	3.5	18.5	3.7
			(2)各區域清潔作業	10	8	8	7	8	7.5	38.5	7.7
6	下年度營運計畫	15	(1)營運計畫	5	4	4	4	4	4	20	4
			(2)行銷計畫	5	4	3	4	4	4	19	3.8
			(3)營運收支預估等財務計畫	5	3	3	3	3	3	15	3
合 計		100	合計	100	75	78	75	76	74	378	75.6

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

「綠島朝日溫泉、朝日旅遊服務中心及露營區促進民間參與整建、經營案」

111 年營運績效評鑑會議

一、開會時間：112 年 7 月 19 日(星期三)上午 9 時

二、開會地點：本處綠島管理站會議室

三、主持人：高聖星

紀錄：莊辰淵

四、與會單位與人員：

單位	出席人員	簽名	備註
營運績效評鑑委員	羅委員清吉	羅清吉	
	王委員貳瑞	王貳瑞	
	傅委員信維	傅信維	
	王委員芸琪	王芸琪	
東方之泉 股份有限公司	高董事長淑敏	淑敏	
	林總經理懷	林懷	
	林營運長婉美	林婉美	
	陸經理慶煌	陸慶煌	
		黃仁夫	
本處人員	王課長彥惠	王彥惠	