

交通部觀光署雲嘉南濱海國家風景區管理處 委外出租案營運管理執行要點

112.3.1 訂定

112.9.22 修定

- 一、為辦理本處委外出租經營案之營運管理，特制定本要點，各委外出租案之管理程序，依本要點規定辦理。
- 二、適用對象為與本處訂有營運管理出租案之場域。
- 三、各出租案於契約滿1年後之第2年每年進行營運管理考核1次，必要時得增加次數，契約屆滿當年免進行考核。
本要點施行前已簽約出租案，考核週期從其契約內容約定，不受本要點規定辦理。
- 四、營運管理考核小組共7名，其中外聘委員3名，內聘委員4名（含1名召集人），小組經機關首長核定後聘任之。
前項外聘委員聘任以4年為一聘，委員之更替由業務單位（管理課）簽核。

五、考核指標：

項次	考核項目	配分
1	契約約定事項	40
2	環境品質管理維護情形	30
3	遊客申訴處理情形	30
合計		100

考核指標加減分項目(基本分為 80 分)：

(一) 環境品質管理維護情形

1. 為提升服務品質，廠商得提出爭取分數之措施(例如：公益活動或行銷措施等)。
2. 配合辦理評鑑獲獎，每一項國內獎加 1 分，國際獎加 2 分。

(二) 遊客申訴處理情形

遊客申訴案件，經通知未如期改善酌減分數。

考核標準：

- (一) 受考核對象平均分數達 80 分以上者，評定為良好。
- (二) 違反契約約定事項超過 3 個，當年度不得評定 80 分以上。
- (三) 連續 2 年評定 70 分以下者，應喪失優先續租權。
- (四) 連續 2 年評定 85 分以上者，逕取得優先續租權，於續租前得不為受考核對象。

六、 考核結果做為各出租營運管理場域優先續租權判定依據，並以書面方式個別通知受考核對象。

七、 本要點經機關首長核定後施行，修正時亦同。