

「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」  
各年度營運績效評鑑評分總表

年度	出席委員人數	總分	平均
100	4	308	77.00
101	5	287	57.40
102	5	322	64.40
103	4	255	63.75
104	4	269	67.25
105	4	273	68.25
106	5	302	60.40
107	5	281	56.20
108	5	281	56.20
109	5	282	56.40

## 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」

#### 109年營運績效評鑑委員會 會議紀錄

壹、時間：110年10月20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(視訊)、王委員貳瑞、傅委員信維、王委員芸琪

伍、經營業者簡報：如109年績效說明書

陸、委員建議改善事項：

##### 一、羅委員清吉：

- (一)廠商發行預售票，卻無履約保證之佐證資料。如為無履約保證預售票券，應核實統計在外流通數量，並且限期處理，研擬解決方案，如設定抵押或者是加速購回(退票)。
- (二)營運收支情形，請於績效說明書詳列收支明細。
- (三)請廠商依所提的收款計畫，向三家債務人如期完成收款。
- (四)客訴案件評分較低的項目，如設備及環境清潔問題，應儘速回應並限期處理解決；對外聯絡窗口應該加強並且善用網路系統。對於問卷統計顯示客戶滿意度低下的項目，如餐飲設施品質、溫泉浴室設施品質、環境整潔等問題也應積極及時改善，以減少負評。建議增列修繕設備費用投入力度，積極改善並加強執行。
- (五)營運計畫應加強落實如何提升服務品質、採取創新作為，並積極研擬改善行銷策略，以形塑園區形象，吸引國際遊客，提昇營運績效。
- (六)有關溫泉機房等危險結構設施之補強修復工作，已延宕多時，應積極進行不宜拖延。園區安全問題不容輕忽，在還沒有完全修復之前，溫泉機房應標示為危險區域，嚴禁人員靠近，以確保安全。

##### 二、王委員貳瑞：

- (一)設施維護修繕方面，109年度缺失在110年度已有明顯改善，但是機房部分要訂出時程，提東管處審核。

(二)切票消化方面，已經影響到整體營運推動，須提出加速去化與開始售票計畫。

(三)罰款繳交方面，須儘速提出協商與繳交計畫。

(四)應收帳款方面，須儘速提出解決方案。

(五)未來票券要重新印製，並且建立售票系統，以及帳務透明化。

### 三、傅委員信維：

(一)有關績效說明書內露營區的行銷推廣活動-舉辦生態營隊，請說明目前的執行情形，若只針對綠島國中小學生，宜說明是否會增加營運收入。

(二)朝日溫泉停車場的觀光市集，請加強說明執行內容。

(三)肯定改善的努力，但對預售票的處理態度未見有積極的處理機制，雖有部分購回，但被動的等待自然耗盡，宜有更主動的作為。

(四)販賣部的營運方式可再多加說明。

### 四、王委員芸琪：

(一)朝日溫泉區衛浴雖有改善，但地面非防滑地磚，仍有安全之虞，請研擬應對策略。

(二)目前溫泉區已局部營運，施工區域應有適當之圍籬阻隔，避免遊客誤入。

(三)露營區衛浴廁所有樑柱損壞情形，請洽專業廠商徹底辦理改善，勿再以水泥砂漿做表面粉飾。

(四)救生人力請確實配置，人力須充足，勿中途離開工作崗位。

(五)本次績效報告書部分，除請廠商依年度營運計畫確實執行外，入島人數請查明確實填寫；111年預估損益表請依歷年實際情況確實填寫，並提出確實數據，詳加說明。

(六)預售票違失部分，廠商應積極洽請臺東縣政府回復有關預售票券與消費者保護之疑義，並請廠商積極辦理後續預售票券之履約保證工作。

(七)目前相關修復工程尚未完全竣工，罰款及違約金均尚未繳納，皆可能造成重大違約，請廠商應儘速處理。

(八)請現有營運團隊確認與東方之泉股份有限公司的法律關係，並提供相關授權或佐證資料。

## 五、高委員堂貴：

- (一)朝日溫泉區機房結構修繕仍未見改善，溫泉區其他設施，如外觀油漆斑駁，地面露骨材鋪面普遍老舊殘破，有影響遊客赤腳行走安全之虞，應列入缺失項目積極辦理改善。
- (二)露營區公廁淋浴間結構樑開裂、鋼筋鏽蝕，RV露營車車體下部鏽蝕嚴重，露營區外部洗手台管線斷裂無法供水，整體經管使用情形不佳，亟待辦理設施改善。
- (三)販售未具履約保證之溫泉區泡湯切票，違反消保法規定，應速完妥辦理履約保證事宜或全數購回。
- (四)本案履約違約情節眾多，遭機關處罰之缺失罰款及違約金累計數相當可觀，未見繳納，應速繳交或針對異議部分提出協調處理。
- (五)前年度應收帳款迄今仍未依收款計畫足額收回，財務情況極不佳，應優先辦理改善。

## 柒、綜合審查意見：

### 一、營運設施設備部分：

#### (一)朝日溫泉區：

1. 瞭望台及室內溫泉SPA池，目前持續施工修復中，請營運廠商依進度完成修復；溫泉機房僅完成屋頂防水施作，結構損壞部分仍未改善，請營運廠商應儘速提出修繕時程規劃及修復方案送機關審查。並請注意施工區域應確實以圍籬阻隔遊客。
2. 溫泉區其他設施，如外觀油漆斑駁、地面鋪面老舊殘破、浴廁未有防滑措施，均有影響遊客行走安全之虞，請營運廠商積極改善。

#### (二)紫坪露營區：

1. 公廁淋浴間結構樑開裂、鋼筋鏽蝕等有結構損壞部分，請營運廠商儘速洽專業廠商辦理修復。
2. RV露營車車體下部鏽蝕嚴重，露營區外部洗手台管線斷裂無法供水，請儘速辦理改善。

### 二、無履約保證預售票券部份：

(一)流通在外預售票券：目前營運廠商已購回部份票券，惟綠島觀光業者不願讓營運廠商購回之票券，建議儘速發行辦妥履約保證之新票，換回流通在外之舊票，同時確實統計流通在外數量。如無法辦理履約保證，請儘速辦理現金購回。

(二)營運廠商表示已就販售預售票違反消保法疑義，函請主管機關臺東縣政府釋疑一節，在臺東縣政府尚未釋疑前，請營運廠商儘速辦理上開履約保證，並積極洽臺東縣政府釋疑。

三、其他應收帳款收款計畫：請營運廠商應依收款計畫向三家債務人(山胞觀光、國際飯店、巨龍山莊)足額收回借款，以改善財務情況。

四、積欠之罰款及違約金：請營運廠商應就無異議部份繳納，有異議部份請依約儘速提請機關協商或向本案爭議協調委員會申請協調處理。

五、營運相關事項及年度營運績效說明書：

(一)請營運廠商確實配置救生人力，值勤時勿中途離開工作崗位。

(二)問卷調查評分較低的項目請積極並及時改善，以減少負評。

(三)營運收支情形，請於績效說明書列出收支明細；111年預估損益表請依歷年實際情況推估，並提出歷年確實數據佐證比對。

(四)績效說明書內相關行銷規劃，如：舉辦生態營隊、停車場的觀光市集、販賣部的營運方式等，請加強說明執行內容並評估營運收入增加幅度。

(五)請現有營運團隊明確說明與東方之泉股份有限公司的法律委任授權關係，並正式函報提供機關相關授權或佐證資料，以備查證。

捌、評鑑結果：

108年度營運績效評鑑總分282分，平均56.4分，依據契約書第9.4.3.5項屬於【績效不佳】，評鑑結果如評鑑評分總表。

玖、散會：同日下午1時20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」

109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	3	3	3	3	3.5	15.5	3.1
			(2)是否有違法情事	5	3	3	3	3	3	15	3
2	年度營運績效	30	(1)營運收支情形	15	8	8	7	8	8	39	7.8
			(2)財務報表	15	7	6	7	8	7	35	7
3	顧客滿意度	15	(1)客訴案件之處理	10	5	6	5	8	7	31	6.2
			(2)服務品質提升之執行	5	3	3	3	3	3	15	3
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	5	6	6	5	5	27	5.4
			(2)各項維護表報填寫狀況	5	4	3	3	4	3	17	3.4
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	3	3	3	3	3	15	3
			(2)各區域清潔作業	10	7	6	6	7	6	32	6.4
6	下年度營運計畫	15	(1)營運計畫	5	2	3	3	2	3	13	2.6
			(2)行銷計畫	5	3	3	3	2	3	14	2.8
			(3)營運收支預估等財務計畫	5	3	3	3	2	2.5	13.5	2.7
合計		100	合計	100	56	56	55	58	57	282	56.4