

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」

110年營運績效評鑑委員會 會議紀錄

壹、時間：111年8月17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110年績效說明書

陸、委員建議改善事項：

一、羅委員清吉：

- (一)新團隊接手後注入新的力量有了新的作為，如對機房修繕，預售票履約保證及應收款處理等項目的處理都有所進展，團隊的努力與投入態度值得嘉許。
- (二)有關公司內部員工的訓練在報告上看到兩項紀錄，都是關於急救方面的訓練。然而在其他項目如遊客服務品質/技巧方面，及因應國際旅客所需的外語訓練，並未看到有訓練紀錄？今後宜請加強員工的職前/在職/勤前訓練，讓標準作業程式SOP成為一個持續性的企業文化。以提升服務品質也相對反應出票價提高為250元服務品質的提升。
- (三)遊客滿意度調查結果，顯示不滿意項目仍然是設備設施、環境清潔、服務品質等項。因此在這方面仍應持續加強改善。
- (四)請經營團隊持續加強經營方向以及行銷策略的持續精進與改進。例如借助或爭取外部廠商的合作，開發更多具地方特色或新的旅遊產品，彰顯綠島朝日溫泉的獨特性，積極宣揚並推廣綠島朝日溫泉的國際知名度。例如開發綠島溫泉特色logo的泳衣、泳裝、泳帽、兒童救生圈、便帽、草帽、Tshirt、馬克杯、鑰匙圈、冰箱貼紙/磁鐵貼/標籤、明信片，乃至電腦/手機的螢幕保護程式等等特色旅遊紀念產品。。

- (五)加強開發露營區的營運作為，及加強朝日溫泉區的旅遊配套宣傳作為，建議可與旅行社/旅遊團體搭配，加強一條龍/一票玩到底的套裝旅遊行程安排，提供更周全的旅遊服務。甚至把戰線拉到機場港口或是台東/台北。
- (六)積極加強環境設施及遊客安全的維護，如沿海岸三個戶外溫泉池，階梯塑膠壓條破損，極易傷及遊客，應請立即檢修(倒角處理)。另外有關水溫跟水深的標示，已經講了很多年/次，但是都沒有看到改善！？亦請積極處理。

二、王委員貳瑞：

- (一)110年底經營管理階層重組，針對溫泉區、露營區設施缺失分項改善，並完成切票問題執行解決方案，績效顯著，值得肯定。
- (二)機房維護設置剪力牆，短期內應無崩塌之虞，但仍應經常檢視。其餘部分，依111年8月16日現場會勘整理列出項目，提出改善計畫。
- (三)2020年以來疫情影響，營運收入大減，配合防疫政策解封，建議研擬創造營收連結設施營運增值計畫。例如，販賣部業務可以再擴充品項，掌握海底溫泉特色開發服務性產品。
- (四)111年底露營區預計可以整修完成，建議規劃行銷擴展，提東管處核定。
- (五)露營區滯洪池與動線設施要設置安全警示或阻絕進入設置。

三、傅委員信維：

- (一)「銷售切票」處理情形良好，值得肯定。
- (二)前一年度所提現場待修繕事項，皆有顯著修護成果。
- (三)露營區之設施有顯著改善成果，惟尚須加強內部維護與行銷。
- (四)目前泡湯券價格已有調整至250元，可再加強說明價格調整後之營運改善措施。
- (五)財務現況宜加強在書面說明中。
- (六)目前進、銷、存制度完善，對相關銷售紀錄詳實，亦值得嘉許。
- (七)宜再加強「睦鄰」工作，提升在地與業者的互信互動。
- (八)建議相關回饋金補助活動成果宜呈現在書面報告內容中。
- (九)開放遊客使用時段時，救生人員應就定位，以維人員安全。

(十)露營區宜有明確標示服務中心與服務項目(如:AED、急救箱、緊急聯絡電話),露營區地圖、露營公約、有無販售「食品、用品、飲品、餐食」等宜明確標示。

(十一)滿意度問券宜增加數量,如每日5份(設計參考如旺季:5份*3個月*30天=450份,淡季:1份*9個月*30天=270份),取每年600份,是否可增加,以利滿意度的分析。

(十二)建議一條龍:飛機(船)、機車、住宿、泡湯、美食、解說導覽之安排。

四、王委員芸琪:

(一)營運績效說明書部分:

- 1.110年實際營收表(第13頁),請依實際來客數量及消費率請補填。
- 2.顧客滿意度調查資料(第16頁),須呈現調查時間點,以利資料使用者對照時間點,以評估資料可靠程度。
- 3.111年營收預估(第36頁),請參照近年實際綠島遊客數量以及實際來客比率估算。

(二)現場查核。

- 1.往天然池步道及周邊設施請整修。
- 2.機房周邊請加設圍籬或適當阻絕設施。
- 3.水槽漏水問題請處理。
- 4.衛浴及廁所請加設緊急壓扣。
- 5.RV車床墊請注意清潔。
- 6.財務及帳戶問題請公文說明
- 7.預售票請公文說明。
- 8.111年票價調漲後應提升服務品質。

五、高委員堂貴:

(一)有關110年度列定應完成設施改善或維護之項目,尚有9項未完成辦理,應確實錄案追蹤,列入111年度事業計畫項下完成辦理。

- (二)111年度事業計畫應就擬增加營運、販售商品項目及票價調整，確實進版修正，報核東管處。
- (三)有關應收帳款收回情形，應確實納入財務報表內，並經會計師簽核。
- (四)有關現場每日現金收入除有日報、月報外，應按季彙報東管處，以利檢核財務收支情形是否正常化。
- (五)煮蛋區之煮蛋池體溫度很高，應設立告示牌提醒遊客勿碰觸以免燙傷。
- (六)臨海側之泡湯池，環狀步道於海水入水口處已有混凝土破裂情形，應速修繕，以防斷裂、人員掉落受傷。
- (七)男、女廁外面之吹風機整髮區，地面應架高、透水間隔，以防積水、人員發生感電意外。
- (八)室內泡湯池池底馬賽克磁磚破損應修補。
- (九)機房鐵門應拉下並設阻隔設施，以防遊客誤闖，發生意外。

柒、綜合審查意見：

一、有關預售票券部分：

- (一)少部分無法回收換票之無履約保證預售票券：經111年9月16日現場查勘目前預售票處理方式，民間機構已辦理票券信託履約保證並以新票換舊票方式將無履保票券換回，惟仍有相當少部分流入散客或業者再分票出售給零星業者，但卻無意願換票情形，民間機構仍持續回收票券使遊客入園使用以避免爭議，並載入營收帳目，請民間機構持續記錄各項票券，按月回報機關。
- (二)已履約保證票券作業：經16日現場勘查已履約保證之預售票銷售及回收作業，目前作業方式為各需求業者須於2個星期前提出購票需求，先向承辦履約保證之金融機構提出發行印票數量，待印製後再銷售給各需求業者，並納入帳務記載。於現場回收票券後，立即於票券打洞回收，避免再度外流，並掃描票券條碼，製作回收票券報表，後續再送承辦履約保證之金融機構核算，作業流程尚屬完善，惟仍須按月回報機關相關銷售回收紀錄。
- (三)另請民間機構就預售票券自110年開始回收及111年換票、銷售及回收情形，提供詳細報告送機關備查。

二、經111年9月16日現場環境查勘及現場調閱營運入帳資料，目前營運狀況相比110年已步入正軌，惟目前營運帳務處理方式，仍有必要向機關進一步說明，以進一步釐清相關作業方式，並共同討論更妥適之作業方式，以利後續營運期間可順利進行。

捌、評鑑結果：

110年度營運績效評鑑總分335分，平均67分，依投資據契約書第9.4.3.5項屬於【普通績效】，評鑑結果如評鑑評分總表。

玖、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」
110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	3.5	3	4	3	3	16.5	3.3
			(2)是否有違法情事	5	3.5	3	3	4	4	17.5	3.5
2	年度營運績效	30	(1)營運收支情形	15	9.5	10	11	9	10	49.5	9.9
			(2)財務報表	15	9.5	10	10	9	10	48.5	9.7
3	顧客滿意度	15	(1)客訴案件之處理	10	6.5	6	7	7	7	33.5	6.7
			(2)服務品質提升之執行	5	3.5	3	4	3	3	16.5	3.3
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	6.5	8	6	6	7	33.5	6.7
			(2)各項維護表報填寫狀況	5	3.5	3	4	3	3	16.5	3.3
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	6.5	8	7	7	7	35.5	7.1
6	下年度營運計畫	15	(1)營運計畫	5	3.5	3	3	4	4	17.5	3.5
			(2)行銷計畫	5	3.5	3	3	4	4	17.5	3.5
			(3)營運收支預估等財務計畫	5	3.5	3	3	4	4	17.5	3.5
合計		100	合計	100	66	66	68	66	69	335	67

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」

110 年營運績效評鑑會議

一、開會時間：111 年 8 月 17 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：高聖堯

紀錄：蔡展翔

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		視訊
	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		
	林總經理懷	林懷	
	林總監婉美	林婉美	
		何宗武	何宗武
		蔡掌聖	
本處人員	王課長彥惠	王彥惠	

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」

110 年營運績效評鑑會議

一、開會時間：111 年 8 月 17 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：

紀錄：

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	視訊
	王委員貳瑞		
	傅委員信維		
	王委員芸琪		
東方之泉 股份有限公司	高董事長淑敏		
	林總經理懷		
	林總監婉美		
本處人員	王課長彥惠		