

國立臺北藝術大學 113 年度委外經營廠商營運管理評核計畫

112 年 7 月 19 日創簽字第 1121002828 號核定

壹、目的

為確實了解本校各餐飲空間委外經營廠商營運管理狀況，評核各廠商履約品質，以提升校園餐飲消費服務品質，並作為本校續約依據參考之一，特訂定本計畫。

貳、營運管理評核委員及其任務

- 一、本計畫之規劃及執行單位為總務處保管組（以下簡稱保管組）。
- 二、由本校組成「委外經營廠商營運管理評核委員會」（以下簡稱本委員會），辦理委外經營廠商營運管理評核工作，本委員會置委員11人，任期1年（期限至下任委員選出前），委員會由校內各消費族群代表所組成，成員如下：
 - （一）召集人：總務長擔任。
 - （二）當然委員2人：學務處衛生保健組組長、總務處保管組組長擔任。
 - （三）遴選委員8人：保管組彙整各單位推薦名單簽請校長圈選後產生。
 1. 教師委員3人：各學院各推薦一人，共6人候選。
 2. 學生委員3人：學務處推薦各學院或社團幹部6人候選。
 3. 職員工委員2人：保管組彙整最近一年績優職員工名冊候選。
- 三、本委員會設執行秘書1人，由保管組委外經營廠商營運管理業務承辦人兼任，負責本委員會之相關行政事宜。

參、實施方式

- 一、實施流程：本計畫簽奉校長核准後，由保管組彙整各單位推薦「委外經營廠商營運管理評核委員會」委員建議名單簽請校長擇定，**113年4月30日**前召開委外經營廠商營運管理評核會議，會議召開時需有二分之一以上委員出席始為有效，該委員會就保管組彙整各受評廠商所提評核資料，依本計畫第肆點進行審議，定期評核結果作為日後「續約評核」評分依據之一。
- 二、廠商應備資料：受評廠商應於保管組通知之期限內（預計**113年2月28日**前，個別合約約定另從其規定），提送前一年度相關資料到校彙整，所送資料包含前一年度顧客滿意度調查及分析報告（有效樣本數至少100份）、現職員工名冊（含廚工證照或衛生講習實數證明）、機具設備保養檢修紀錄（包含廚具、排煙、冷氣或冷藏冷凍等設備）及環境清潔消毒紀

錄等。

三、評核類別及方式

(一) 定期評核

1. 受評對象：本校各餐飲空間委外經營合約廠商，除本計畫第參條第三項第(一)款第3目例外規定情形之餐廳得不參與定期評核外，其餘廠商均須參加。
2. 評核方式：以「書面審查」為主，「體驗評核」為輔之方式辦理定期評核。
 - (1) 書面審查：委員就保管組彙整各受評廠商所提書面資料併各委員體驗評核意見表，依本計畫第肆條進行審議。
 - (2) 體驗評核：委員於 **112年10月至113年6月期間**，匿名至各餐廳進行消費體驗，每人補助金額以新臺幣 1,000 元為上限，委員至遲於完成體驗評核後 2 週內，將「體驗評核表」及核銷單據送交保管組請款(如無核銷單據亦應提送「體驗評核表」)，體驗評核意見表經保管組彙整後做為評核會議參考資料，以有效評鑑各廠商餐飲服務品質。
3. 廠商有以下情形，經本校同意後得不列入評核：
 - (1) 營運期間未達 6 個月者，得不列入評核，但其營運管理情形應併入次年度辦理評核；新合約如為同一廠商，則不在此限，應參與定期評核。
 - (2) 當年度履約期滿須重新辦理委外經營標租者，得不參加評核。

(二) 續約評核

1. 受評對象：履約期將屆滿之廠商，得依合約規定，於保管組通知之期限內檢附未來營運計畫書等相關資料向本校提出續約申請後，由本委員會依本計畫第肆點進行審議。
2. 評核方式：以「書面審查」兼採「簡報答詢」方式辦理續約評核。
 - (1) 書面審查：委員依申請續約廠商所提續約評核計畫書及簡報答詢內容，並依本計畫第肆條「續約評核」評分表細項依序給分。
 - (2) 簡報答詢：續約廠商授權出席代表依序入場進行 10 分鐘簡報(或補充說明)，答詢時採統問統答方式，委員提問時間不計，廠商答覆時間以 10 分鐘為限，結束後由各出席委員進行評分；簡報順序按各廠商與本校簽約時間決定簡報順序，如有同時則採先駐校先簡報原則。

(三) 專案評核：本校依個案實務管理需要，簽奉校長核准後召開本委員會

議辦理專案評核，評核方式則視個案性質併案簽陳校長核定。

四、本年度各委外經營廠商受評情形如下：

(一) 定期評核：小王子的飛行旅程、達文西廚房、爐鍋咖啡、藝大咖啡、阿福草餐廳、學生餐廳、萊爾富超商等，共計 7 家廠商。

(二) 續約評核：

(1) 學生餐廳：履約期限自 111 年 7 月 1 日起至 113 年 6 月 30 日止，依合約規定享有優先續約權，廠商如於本校通知期限內提出續約申請，提送本委員會審議。

(2) 萊爾富超商：履約期限自 111 年 7 月 1 日起至 113 年 6 月 30 日止，依合約規定享有優先續約權，廠商如於本校通知期限內提出續約申請，提送本委員會審議。

(三) 得不參與評核

1. 營運未滿六個月：無。

2. 當年度履約期滿須重新辦理委外標租：無。

肆、評核項目與計分方式

一、定期評核項目與配分（附件1、2）：

(一) 履約情形佔40%，參考評核項目如下：

1. 食（商）品、環境與人員安全及衛生
2. 顧客滿意度調查與客訴處理情形
3. 回饋方案執行情形
4. 各類保險及員工體檢、證照與專業講習

(二) 廠商整體服務佔60%，參考評核項目如下：

1. 學校（社團）活動配合度與折扣（專案）優惠活動
2. 空間、動線規劃及設備維護情形
3. 食（商）品口味與種類多樣性
4. 食（商）品價格與份量
5. 候餐時間與服務態度
6. 整體品質與觀感

(三) 額外加減總分事項：前二款評核統計後之平均總分，再依相關書面

資料，由保管組依實際優劣情形建議分數，列冊提送本委員評核後加減總分，經加減分後，總分上限為100分，總分下限為0分。

1. 加分事項：如經政府有關機關檢查或評核成績優良者（由廠商主動提供相關證明文件），每案加計總分以5分為上限。

2. 減分事項：

(1)如經政府有關機關檢查或評核列有缺失事項者，依情節輕重每案扣減總分1~5分；若未於期限內改善者，每次扣減總分1分，並得連續扣減至改善完畢。

(2)如有重大事故或違法、違約情形，除依各該合約規定辦理外，每次事件另扣減總分5~10分。

(3)一般違約有罰款紀錄者，每案扣減總分1分。

(4)本校以書面通知各項缺失事項，每次扣減總分0.2分。

二、 續約評核項目與配分（附件3、4）：

（一）未來營運計畫書評核結果(含簡報答詢)佔60%

（二）履約期間定期評核結果平均分數佔40%

伍、 評核結果與續約

一、 定期評核：

（一）評核結果總平均達60分(含)以上（四捨五入），評定為「合格」，其中60-69分為「可」，70-79分為「良」，80-100分為「優」。

（二）評核結果總平均未達60分（四捨五入），評定為「不合格」。受評廠商應於本校書面通知後15天內，提出書面檢討報告及未來改善計畫，經保管組初審認為合理並簽奉核准者，給予2個月改善期限，期限屆滿後仍未通過本委員會複評者，得經校長核定後予以終止合約。

二、 續約評核：

（一）評核結果總平均達60分(含)以上（四捨五入），評定為「營運管理良好」，同意續約申請。

（二）評核結果總平均未達60分(四捨五入)，評定為「營運管理不良」，不同意續約申請，由本校重新辦理委外經營標租。

三、 評核結果簽請校長核定後，以書面通知廠商。

陸、 其他

本計畫於各年度召開評核會議前，經簽奉校長核定後辦理，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

柒、附表

項次	餐廳名稱	說明		備註
1	小王子的 飛行旅程	委外營運公司	皇家可口股份有限公司	定期 評核
		餐飲類型	西式餐飲	
		履約期間	109年12月3日起至114年6月30日止 履約期滿得續約1次(4年) 114年6月30日起至118年6月30日止	
2	達文西廚房	委外營運公司	潤得開發實業有限公司	定期 評核
		餐飲類型	西式餐飲	
		履約期間	108年9月1日起至114年6月30日止 履約期滿得續約1次(4年) 114年7月1日起至118年6月30日止	
3	爐鍋咖啡	委外營運公司	爐鍋咖啡烘焙事業有限公司	定期 評核
		餐飲類型	精品咖啡及餅乾	
		履約期間	111年7月1日起至114年6月30日止 履約期滿得續約1次(3年) 114年7月1日起至117年6月30日止	
4	藝大咖啡	委外營運公司	台灣蕙蓀咖啡有限公司	定期 評核
		餐飲類型	咖啡、簡餐、點心及飲料	
		履約期間	111年7月1日起至114年6月30日止 履約期滿得續約1次(3年) 114年7月1日起至117年6月30日止	

項次	餐廳名稱	說明		備註
5	阿福草 輕食飲	委外營運公司	意高國際有限公司	定期 評核
		餐飲類型	輕食簡餐、點心、咖啡及飲料	
		履約期間	109年6月30日起至112年6月30日止 履約期滿得續約1次(3年) 112年7月1日起至115年6月30日止	
6	學生餐廳	委外營運公司	向億美食商場有限公司	定期/ 續約 評核
		餐飲類型	自助餐、早餐、飲料、烘焙麵包、麵食	
		履約期間	111年7月1日起至113年6月30日止 履約期滿得續約1次(2年) 113年7月1日起至115年6月30日止	
7	萊爾富超商	委外營運公司	萊爾富國際股份有限公司	定期/ 續約 評核
		餐飲類型	便利超商	
		履約期間	111年7月1日起至113年6月30日止 履約期滿得續約1次(2年) 113年7月1日起至115年6月30日止	