

國立交通大學委外經營管理廠商績效評鑑辦法

88年1月12日 87學年度第二次餐飲管理委員會會議訂定
88年12月21日 88學年度第一次餐飲管理委員會會議修正
90年6月28日 89學年度第二次餐飲管理委員會會議修正
92年6月6日 91學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94年3月16日 93學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94年5月9日 93學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
96年3月29日 95學年度第四次餐飲管理委員會會議修正
97年6月24日 96學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
100年6月13日 99學年度第2學期第三次餐飲管理委員會會議修正

壹、目的：

為求有效評鑑本校委外經營管理廠商服務績效，並藉此評鑑結果做為同意續約與否及績效考核之標準。

貳、實施方式：

委外經營管理廠商於每學期由勤務組完成相關績效評鑑表，經總務長核定後於本校餐飲管理委員會中報告。

參、評鑑項目：

一、網路、現場訪談問卷調查：40 %

每學期調查一次，藉由網路、現場訪問卷，對各委外經營管理廠商營業點進行顧客滿意度調查，網路問卷系統由學聯會管理；現場訪談問卷調查由勤務組管理。

二、顧客客訴考核：10%

由勤務組依每學期顧客客訴內容分析責任歸屬，情節重大者，每次扣5%，情節輕微者每次扣1—3%；其裁量權由勤務組視違規情況建議扣分簽報核定。

三、管理單位平時考核：20%

由勤務組依平時督導委外經營管理廠商記錄15%及平日對本校管理政策配合程度5%評分。

四、餐飲管理委員會考核：30%

委員會對於廠商整體表現，包括顧問考核改善配合程度及投資改善計畫書進行考量，經本校餐飲管理委員會二分之一委員出席，出席委員三分之二以上（含）評分，評分標準5級分(特優30分優良23分普通15分差8分很差0分)。

五、其他事項：

如經政府有關機關檢查，成績優良者一次給予總分加五分；每次檢查無任何缺點者，給予加總分二分；如有重大事故或違規事項時，本校得逕行予以解約處分或每次扣總分十分。每簽發一次改善通知書，扣1~5分；其裁量權由勤務組視違規情況予以扣分。

肆、評鑑結果及續約年限：

一、契約期限內廠商，每學期均進行評鑑，未符合評鑑之相關規定者，得依規定終止契約。

1.委外經營管理廠商之評鑑：

(1)經評鑑結果，如有任一營業點評鑑平均成績未達 60 分（含）者，委外經營管理廠商應針對該營業點提出書面改善計畫並限期改善。

(2)經評鑑結果，如委外經營管理廠商單次綜合評鑑平均成績未達 65 分（含）者、三營業點（含）評鑑成績未達 60 分（含）者或累計二次（含）二分之一（含）以上營業點評鑑成績未達 60 分者，學校得終止契約。

2.各營業點之評鑑：

經評鑑結果，如累計二次（含）評鑑成績（含）不合格未達 60 分者，委外經營管理廠商應撤換該營業點之經營項目（含該協力廠商）。

二、契約屆滿廠商，契約期間（主契約及後續增購權利）平均評鑑成績達 70 分（含）

以上，且符合評鑑規定者，得辦理續約一年，最多續約兩次。

伍、本評鑑辦法訂定及修正，經本校餐飲管理委員會同意後，生效實施。