

國立交通大學 102 學年度第二學期第 3 次餐飲管理委員會 紀錄

時間：103 年 6 月 24 日下午 13 時 30 分

地點：中正堂二樓會議室

主席：黃主任委員世昌

記錄：傅淑萍

出席委員：呂明璋、葉智萍、李自忠、黃金貴、張哲彬、謝宜靜、楊維軒、張均谷、王宥証、林廷恩

請假委員：辜偉哲、袁俊傑、陳瓊華、陳伯寧、郭家豪、黃子維、謝維倫、商凱博、卓明穎、沈亞塘

列席廠商：(無)

列席人員：莊惟嬪、黃麗玲、郭建雄、沈里遠、傅淑萍

壹、報告事項

一、主席報告：略。

二、前次會議決議事項執行進度報告：

前次會議事項 103.6.5(102 學年度第二學期第 2 次會議)決議事項與執行進度

討論案決議事項	執行進度
<p>案由一：102 學年度第二學期委外經營管理廠商績效評鑑一案，請討論(事務組提案)</p> <p>決議：</p> <p>一、第一餐廳巧幫滷味經在場委員同意列入本次評鑑對象。</p> <p>二、委員考核完畢(註：共 12 位委員參與考核)，評鑑成績總表。</p> <p>(一)協力廠商(營業點)部分評鑑結果，計有四家營業點評鑑平均成績未達 60 分(含)者：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 第一餐廳彼得餐飲工坊：53.452. 第一餐廳巧幫滷味：38.843. 第二餐廳麵朝：57.654. 第二餐廳麥味登：59.65 <p>其中第二餐廳麥味登在本學期評鑑成績及 102 學年度第一學期評鑑成績(58.7 分)累計二次評鑑成績未達 60 分，依「國立交通大學委外經營管理廠商績效評鑑辦法」第肆條第一項規定，委外經營管理廠商應撤換該</p>	<p>■ 已於 103 年 6 月 23 日發函通知廠商。</p>

<p>營業點之協力廠商或經營項目。</p> <p>(二)契約廠商評鑑結果，計有兩家評鑑成績未達 65 分(含)者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一餐廳康城公司：62.50 2. 第二餐廳綠野仙蹤水果部：57.95 <p>(三)其餘契約廠商及協力廠商(營業點)評鑑結果，皆評鑑合格。</p> <p>(四)本次評鑑結果均應加強督導，期待後續有所改善。</p>	
<p>案由二：擬廢止「國立交通大學餐飲管理辦法」，請討論(事務組提案)</p> <p>決議：同意廢止，另建議事務組草擬研訂委外經營廠商管理作業要點。</p>	<p>■ 草擬研訂委外經營廠商管理作業要點研議中</p>
<p>案由三：擬修正「國立交通大學餐飲管理委員會組織規則」部分條文，請討論(事務組提案)。</p> <p>決議：</p> <p>第二條第二項修訂為「委外經營廠商商品價格審議」、第三項修訂為「委外經營廠商績效評鑑」、第四項修訂為「委外經營場地出租規劃」、第七項修訂為「委外經營廠商相關管理事宜」、第二條增列第二款「本要點所稱委外經營廠商包括餐廳、書局、便利商店、理髮部、美髮部、洗衣部、眼鏡部等」及第三條第五項修訂為「委外經營廠商負責人及會議有關人員得列席參加」，其餘照案通過。</p>	<p>■ 提送總務會議通過後實施。</p>
<p>案由四：擬修正「國立交通大學委外經營管理廠商績效評鑑辦法」部分條文，請討論(事務組提案)。</p> <p>決議：請依本次會議討論研修，續提下次會議審議。</p>	<p>■ 於 103 年 6 月 24 日開會修正。</p>
<p>案由五：擬廢止「國立交通大學設置臨時性便當販售站實施要點」，請討論(事務組提案)。</p> <p>決議：同意廢止。</p>	<p>■ 發第三類公文通知全校各單位</p>

三、事務組業務報告：略。

貳、討論事項

案由一：學生第一餐廳康城公司 102 學年度第二學期績效評鑑成績不合格乙案，請討論(事務組提)。

說明：

- 一、依契約第 33 條第 1 項綜合評鑑成績不合格得終止契約如附件 1。
- 二、學生第一餐廳 102 學年度共有 7 家協力廠商參加評鑑，其中丐幫滷味因侵權問題僅營業兩週即停業，其評鑑成績為 38.84 分偏離常態(常態評鑑分數約 60 至 70 分)，致使主契約商康城公司評鑑成績為 62.50 分，如將丐幫滷味分數剔除，重新計算康城公司分數為 66.44 分。二種計算方式結果截然不同。

決議：

- 一、「停業中」營業點是否應列為評鑑對象，評鑑辦法未明文規範，前次會議經委員充分討論，因丐幫滷味「停業」其責任歸屬在於委外經營廠商本身，因此決議應列入評鑑對象；評鑑結果丐幫滷味成績明顯偏離常態值，將其評鑑成績列入計算，則第一餐廳康城公司綜合評鑑成績(營業點評鑑成績平均)為 62.50 分評鑑不合格(低於 65 分)；如丐幫滷味評鑑成績不列入計算，則第一餐廳康城公司綜合評鑑成績為 66.44 分評鑑合格；明顯偏離常態值之營業點評鑑成績對於委外經營廠商之評鑑結果有相當影響及利益上重大損失之虞。
- 二、基於衡平考量維護評鑑制度公平性及廠商權益，康城公司評鑑不合格之行政裁量採有條件不終止契約，其 102 年度第二學期綜合評鑑成績為 62.50 分，若後續 103 學年度第一學期綜合評鑑成績再次低於 65 分評鑑不合格(不管是否有受明顯偏離常態值之營業點評鑑成績影響)，則應終止契約康城公司不得異議。
- 三、「滷味類」協力廠商於後續評鑑仍應列入評鑑對象，並同意康城公司就原招標時提送企畫書 A05 滷味類協力廠商丐幫滷味、三顧茅廬、大滷桶，規劃一家廠商依程序申請復業並接受評鑑。

案由二：擬修正「國立交通大學委外經營管理廠商績效評鑑辦法」部分條文，請討論(事務組提案)。

說明：

- 一、依總務處 102 年 4 月 9 日第 4 次處務會議決議辦理，委外經營管理廠商績效評鑑「辦法」調整為「要點」。
- 二、為配合總務處組織變更及符合績效評鑑辦法實行現況，進行修改。
- 三、「國立交通大學委外經營管理廠商績效評鑑辦法」修正條文對照表如附件 2。

擬辦：如經委員會同意後，將於新學期開始正式施行。

決議：

- 一、照案通過，並提送總務會議報告。
- 二、事務組應強化平時督導成效並落實廠商考核鑑別度，以契合本次「管理單位平時考核」評分比重之增加。

臨時動議：無。

散會：下午 14：30

第卅條 甲方靜、委託乙方在特定區域經營管理營業項目，甲方有權在其他區域重複委託經營管理相同項目，乙方不得異議。

第卅一條 乙方應於契約期滿或終止契約生效日，將場地及設備清潔點交完成，或經甲方向意得將已裝演或設備，無償留供甲方，如有必要甲方得進行強制點交暨停止供應水、電、瓦斯、電話等公用設施。

如乙方未依限返遷，乙方應支付甲方按照每日場地管理費三倍之違約金至返遷之日止。乙方所有之物品，甲方得視為廢棄物逕行或僱工代為處理，其費用由乙方負擔。乙方完成點交且無合約符解決事項後甲方無息退還履約保證金。

契約期滿或終止，甲方得要求乙方繼續營業至甲方另行招標決標完成後，最長以三個月為上限，乙方不得拒絕。

第六章 罰則、終止契約

第卅二條 乙方有下列各款行為者，甲方得對乙方處以新台幣 2000 元之懲罰性違約金，乙方應於 7 日內改善完成並得連續處罰。

- 1、衛生局稽核開立限期改善通知書，複查不合格者。
- 2、違反本契約第五、十一、十二、十三、十四、十五、十九、廿、廿一、廿二、廿三、廿四、廿九條。

第卅三條 乙方有下列各款行為者，甲方以書面通知乙方得終止契約部份或全部。

- 1、綜合評鑑成績不合格。
- 2、違反本契約第二條第 3 項，未依規定期限內正式營業者。
- 3、違反本契約第卅二條款累計六次。
- 4、乙方經營行為嚴重影響學校譽。
- 5、乙方逾期繳納相關費用期限達 30 日。
- 6、乙方並未能於甲方通知期限內補足履約保證金。
- 7、乙方不得擅自將受託業務之一部或全部頂讓或委託他人經營。

第卅四條 契約期間，甲乙雙方如有特殊原因，無法繼續經營時，符終止本契約，惟雙方均應於 3 個月前，以書面通知對方。

第卅五條 乙方因故要求終止本契約，或甲方因可歸責於乙方之事由，逕行終止契約時，甲方得沒收乙方所繳納之全額履約保證金。另因終止契約衍生之所有損失，概由乙方負完全賠償責任，乙方不得異議；如有其他應由乙方支付而未支付之費用、罰款、違約金、行政罰鍰等，乙方仍應繳納之。

第卅六條 乙方如因違法或違反本契約約定致使甲方受有任何損失，乙方應負賠償責任。

國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點【修正前、修正後條文對照表】

修正後條文	原條文	說明
國立交通大學委外經營廠商績效評鑑 要點	國立交通大學委外經營 管理 廠商績效評鑑 辦法	為正確表達法規位階用語爰修正本法規名稱為「要點」，另刪除「管理」兩字精實條文內容
一、目的 為求有效評鑑本校委外經營廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。	壹 、目的： 為求有效評鑑本校委外經營 管理 廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。	精實條文內容刪除「管理」兩字
二、實施方式 (一) <u>依據第三點評鑑項目(餐飲管理委員會考核除外)</u> ，每學期於第10週至13週進行委外經營廠商績效評鑑作業。 (二) <u>所有委外經營廠商及其協力廠商均應為評鑑對象，除不可歸責於委外經營廠商責任且經本校正式同意暫停營業或撤場之協力廠商外。</u> (三) <u>餐飲管理委員會考核時，除事務組針對委外經營廠商及其協力廠商加分或扣分進行報告外，其餘項目之評鑑結果不予提供。</u>	貳 、實施方式： 委外經營 管理 廠商於每學期第10週至13週由 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。	一、委外經營廠商管理單位已由勤務組改為事務組，故修訂相關文字。 二、將現行實施方式與過程更明確定義，讓評鑑過程更完善更公平。 三、針對不予納入評鑑之例外情形予以定義並明訂程序。
三、評鑑項目 (一)網路、現場問卷調查： <u>30分</u> 每學期藉由網路、現場問卷，對各委外經營廠商營業點進行顧客滿意度調查，網路問卷調查由學聯會負責；現場問卷調查由 事務組 負責。 (二)顧客客訴考核：10分 由 事務組 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分，情節輕微者每次扣1至3分；其裁量權由 事務組 視違規情況建議扣分簽報 總務長 核定。 (三)管理單位平時考核： <u>30分</u> 由 事務組 依平時督導委外經營廠商 及其協力廠商 記錄進行評分。 <u>履約期間委外經營廠商如公共區域維護管理缺失、未善盡督導管理協力廠商及藉故延</u>	參 、評鑑項目： 一、網路、現場 訪談 問卷調查：40分每學期 調查一次 ，藉由網路、現場 訪談 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分 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分，情節輕微者每次扣1—3分；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： <u>20分</u> 由 勤務組 依平時督導委外經營 管理 廠商記錄15分及平日對本校管理政策配合程度5分	一、委外經營廠商管理單位已由勤務組改為事務組，故修訂相關文字。 二、建議網路、現場問卷調查調整為30分及管理單位平時考核調整為30分。 說明 ：管理單位在每週對協力廠商實施平時考核作業，考核資料相對比於網路現場及餐管委員的實值意義為重。現平時考核分數僅佔20分，對廠商而言約束及影響不足，管理監督機制實質效益差，另管理政策配合5分在評鑑分數定義及依據未有明確軌跡可循，故將之刪除。 三、增訂管理單位平時考核扣分機制。 四、評鑑成績計算依據現

<p><u>遲、不積極履行契約責任者，每次得扣評鑑成績1至2分，得連續處罰，扣分上限10分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。</u></p> <p>(四)餐飲管理委員會考核：30分 委員會對<u>各營業點</u>整體表現，包括<u>餐飲衛生管理諮詢委員輔導</u>改善配合程度及投資改善計畫書，進行<u>考核</u>，經委員會二分之一委員出席，出席委員三分之二以上(含)評分<u>始有效</u>，評分標準分5級分(特優30分、優良23分、普通15分、差8分及很差0分)。</p> <p>(五)其他事項</p> <p>1、<u>評鑑成績計算至小數點以下第2位數，採四捨五入制。</u></p> <p>2、<u>額外加分及扣分</u>：如經政府相關機關檢查，成績<u>特優並經公開表揚</u>者一次給予加總分5分；每次檢查無任何缺點者，給予加總分2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10分；<u>另</u>每簽發一次改善通知書，扣1至5分；其裁量權由<u>事務組</u>視違規情況建議扣分<u>簽報總務長核定</u>。</p>	<p>評分。</p> <p>四、餐飲管理委員會考核：30分 委員會對<u>於廠商</u>整體表現，包括<u>顧問考核</u>改善配合程度及投資改善計畫書進行<u>考量</u>，經<u>本校餐飲管理</u>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分及很差0分)。</p> <p>五、其他事項： <u>如經政府有關機關</u>檢查，成績<u>優良</u>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<u>勤務組</u>視違規情況予以扣分。</p>	<p>行方式明訂以為依據。</p> <p>五、明訂管理單位所行之扣分均須簽報總務長核定。</p> <p>六、其餘為精實條文內容或使語意更明確。</p>
<p><u>四、評鑑結果及改善</u></p> <p>(一)營業點評鑑成績未達60分者，委外經營廠商應針對該營業點提出書面改善計畫並限期改善，累計二次評鑑成績未達60分者，應撤換該營業點之協力廠商。</p> <p>(二)委外經營廠商綜合評鑑成績(<u>營業點評鑑成績平均</u>)未達65分者、三營業點評鑑成績未達60分者或累計二次二分之一以上營業點評鑑成績未達60分者，為評鑑成績不合格。</p> <p>(三)評鑑結果供受評鑑廠商作為改進之依據，限期提出具體改善</p>	<p><u>肆、評鑑結果及續約年限：</u></p> <p>(一)、營業點評鑑<u>平均</u>成績未達60分者，委外經營<u>管理</u>廠商應針對該營業點提出書面改善計畫並限期改善，累計二次評鑑成績未達60分者，<u>委外經營管理</u>廠商應撤換該營業點之協力廠商<u>或經營項目</u>。</p> <p>(二)、委外經營<u>管理</u>廠商<u>單次</u>綜合評鑑<u>平均</u>成績未達65分者、三營業點評鑑成績未達60分者或累計二次二分之一以上營業點評鑑成績未達60分者，為評鑑成績不合格。</p> <p>(三)、評鑑結果供受評鑑廠商作為</p>	<p>一、修訂條文標題以符條文內容</p> <p>二、精實條文內容，爰刪除第1款及第2款部分字句。</p> <p>三、針對委外經營廠商綜合評鑑成績明訂其計算方式以為依據。</p>

措施。	改進之依據，限期提出具體改善措施。	
<u>五</u> 、本 <u>要點</u> 由餐飲管理委員會訂定， <u>並</u> <u>送</u> 總務會議 <u>報告</u> 後實施，修正時亦同。	<u>伍</u> 、本 <u>辦法</u> 由餐飲管理委員會訂定， <u>報</u> <u>請</u> 總務會議 <u>備查</u> 後實施，修正時亦同。	統一用語，另配合實際作業「備查」修訂為「報告」。

國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點

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學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
101年3月16日 100學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
103年6月24日 102學年度第二學期第三次餐飲管理委員會會議修正

一、目的：

為求有效評鑑本校委外經營廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。

二、實施方式：

- (一)依據第三點評鑑項目(餐飲管理委員會考核除外)，每學期於第10週至13週進行委外經營廠商績效評鑑作業。
- (二)所有委外經營廠商及其協力廠商均應為評鑑對象，除不可歸責於委外經營廠商責任且經本校正式同意暫停營業或撤場之協力廠商外。
- (三)餐飲管理委員會考核時，除事務組針對委外經營廠商及其協力廠商加分或扣分進行報告外，其餘項目之評鑑結果不予提供。

三、評鑑項目：

(一)網路、現場問卷調查：30分

每學期藉由網路、現場問卷，對各委外經營廠商營業點進行顧客滿意度調查，網路問卷調查由學聯會負責；現場問卷調查由事務組負責。

(二)顧客客訴考核：10分

由事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分，情節輕微者每次扣1至3分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。

(三)管理單位平時考核：30分

由事務組依平時督導委外經營廠商及其協力廠商記錄進行評分。履約期間委外經營廠商如公共區域維護管理缺失、未善盡督導管理協力廠商及藉故延遲、不積極履行契約責任者，每次得扣評鑑成績1至2分，得連續處罰，扣分上限10分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。

(四)餐飲管理委員會考核：30分

委員會對各營業點整體表現，包括餐飲衛生管理諮詢委員輔導改善配合程度及投資改善計畫書，進行考核，經委員會二分之一委員出席，出席委員三分之二以上(含)評分始有效，評分標準分5級分(特優30分、優良23分、普通15分、差8分及很差0分)。

(五)其他事項

1. 評鑑成績計算至小數點以下第2位數，採四捨五入制。

2. 額外加分及扣分：如經政府相關機關檢查，成績特優並經公開表揚者一次給予加總分5分；每次檢查無任何缺點者，給予加總分2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 10 分；另每簽發一次改善通知書，扣 1 至 5 分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。

四、評鑑結果及改善：

(一)營業點評鑑平均成績未達 60 分者，委外經營廠商應針對該營業點提出書面改善計畫並限期改善，累計二次評鑑成績未達 60 分者，應撤換該營業點之協力廠商。

(二)委外經營廠商綜合評鑑成績(營業點評鑑成績平均)未達 65 分者、三營業點評鑑成績未達 60 分者或累計二次二分之一以上營業點評鑑成績未達 60 分者，為評鑑成績不合格。

(三)評鑑結果供受評鑑廠商作為改進之依據，限期提出具體改善措施。

五、本要點由餐飲管理委員會訂定，並送總務會議報告後實施，修正時亦同。