

國立交通大學 103 學年度第二學期第 4 次餐飲管理委員會 紀錄

時間：104 年 6 月 17 日下午 14 時 00 分

地點：中正堂二樓會議室

主席：陳總務長俊勳

記錄：傅淑萍

出席委員：陳俊勳、劉俊宏、安華正、辜偉哲、李自忠、蔡律安、李冠緯、巫榮賢、周俞希、
李昀偉、李承儒、洪東緯、洪蔓姿

請假委員：牛玉珍、鄭琨鴻、鄭舜仁、林俊廷、呂紹棟、陳建嘉、唐英軒、蘇倍筠

列席人員：郭建雄、黃麗玲、謝淑珍

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 104.4.22(103 學年度第二學期第 3 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：擬修改「委外經營廠商績效評鑑實施計畫」網路、現場訪談問卷調查表案，請討論。(洪蔓姿委員提)</p> <p>決議：</p> <ul style="list-style-type: none">一、同意刪除問卷之重要度(10 票贊成，0 票不贊成)二、在場委員 7 票同意修改問卷分數由 5 級分改為 6 級分(非常不滿意 0 分、不滿意 20 分、不佳 40 分、尚可 60 分、滿意 80 分、非常滿意 100 分)。三、同意修改後格式如附件 4(8 票同意，0 票不同意)。	<p>■ 本學期評鑑正式實施。</p>
<p>案由二：二餐一樓美食街原柏斯漢堡攤位更換協力廠商「Morning House」案，請討論。(康城公司提)</p> <p>決議：</p> <ul style="list-style-type: none">一、採記名投票並將不同意之意見做成紀錄。(8 票同意，0 票不同意)二、同意(6 票同意，2 票不同意) <p>洪蔓姿委員提案意見列入紀錄，其不同意之意見為：因資訊不足，經營者未列席的情況下，本人無法做出贊成</p>	<p>■ 新協力廠商籌備中。</p>

<p>決議。</p> <p>附帶決議：1. 補熱量表及販售品項圖片。</p> <p>2. 正式營業前行政程序及食物平台登入應完成，預計6月中旬正式營業。</p>	
<p>案由三：女二舍美食街原阿諾手感烘焙攤位更換協力廠商「夯米包魔法烘焙工坊」案，請討論。(全家公司提)</p> <p>決議：</p> <p>一、阿諾營業至104.4.30結束營業。</p> <p>二、同意(7票同意，0票不同意)。</p> <p>附帶決議：1. 因飯、麵類供應係本校要求(品項供應至少5項)，同意飯、麵類新增品項將以電子郵件通知各委員知悉。</p> <p>2. 正式營業兩周內推出飯、麵類主食。</p> <p>3. 正式營業前行政程序及食物平台登入應完成，預計6月初正式營業。</p>	<p>■ 預定104.6.15正式營業。</p>

三、事務組業務報告：

1. 康城公司承租學生第一餐廳申請假處分案，新竹地方法院裁定駁回申請，已於104年6月16日簽屬協議書，6/30前大滷桶滷味及拉亞早餐撤場、7/31前場地交。
2. 預計7月中完成13舍便利店家完成公證。

貳、討論事項

案由一：103學年度第二學期委外經營廠商績效評鑑一案，請討論(事務組提案)

說明：

- 一、依「國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點」第三、四點規定辦理。
- 二、「國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點」第三點規定：評鑑項目與權重。
 - (一)網路、現場訪談問卷調查：30分。
 - (二)顧客客訴考核：10分。
 - (三)管理單位平時考核：30分。
 - (四)餐飲管理委員會考核：30分。

三、本學期事務組顧客客訴考核及平時考核、學聯會已完成評鑑作業。

擬辦：餐飲管理委員會考核成績佔30%，尚未考核，請委員進行考核(考核表詳附件1)。

決議：在場12位委員參與考核，主契約廠商及協力廠商(營業點)評鑑成績合格，評鑑成績總表(詳附件3)。

案由二：擬修訂「國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點」第三點評鑑項目(一)詳附件2，請討論(事務組提案)

說明：

- 一、本學期評鑑工作原由學聯會負責「網路問卷」程式，險無法如期完成，造成行政作業上

困擾。

二、104 學年度起「學生工讀」須依工作性質將面臨勞基法規定投勞保。

三、分析網路及現場問卷成效不彰，為提高網路問卷效率及代表性，擬以身份認證並搭配套措施試辦「摸彩活動」刺激投票率。

擬辦：如經委員會同意後，送總務會議同意後正式施行。

決議：

一、104 學年度第一學期試辦，試辦成果優良再提案修改委外經營廠商績效評鑑要點。

二、試辦期間請業務單位加強宣導提高教職員工網路投票率。

臨時動議：

案由一：校內餐廳、便利商店可否販賣酒類產品，請討論。(洪東緯委員提)

決議：

一、與會學生代表全數建議校內可販賣酒精類飲料。

二、全案提行政會議報告。

案由二：學校各餐廳是否可於例假日整棟輪休，請討論。(事務組提)

說明：

一、為響應節約能源政策及行政院四省計劃執行率達成。

二、學校目前營運要求，例假日每一餐廳需二分之一以上營業，導致三大餐廳來客數低，間接造成營運成本增高(冷氣、照明等)。

決議：

一、同意學校學生第一、第二、女二舍三大餐廳例假日輪流全棟休，獨立營業廠商搭配實施，營業時比照正常時間。

二、104 年 7 月 1 日起實施。

散會：下午 15 時 50 分

103學年度第二學期委外廠商績效評鑑委員考核表

日期：104.6.17

評分標準：(7)特優30分；(6)優良25分；(5)普通20分；(4)尚可15分；(3)差10分；(2)很差5分；(1)極差0分

廠商 評鑑項目		第一餐 廳紐澳 良小廚	第二餐 廳康元 自助餐 部	第二餐 廳米克 Q手調 飲	第二餐 廳姊妹 雞腿排 骨	第二餐 廳八方 雲集	第二餐 廳雙葉 快餐	第二餐 廳二樓 素食部	第二餐 廳 SUNNY 義式廚	第二餐 廳7-11 便利商 店	第二餐 廳茗松 快餐麵 食部	第二餐 廳多多 咖啡廳	第二餐 廳果汁 甜品吧	第二餐 廳竹園 餐廳	女二舍 金鑽自 助餐	女二舍 A華加 湯滷味	女二舍 元氣蓋 飯	備註
4. 餐飲管理委員會 考核(權 重30分)	評 分 (請填1-7)																	
廠商 評鑑項目		女二舍 COMEB UY	女二舍 吉購吉 井飯	女二舍 極麵道	女二舍 同心豆 花	女二舍 MYHO ME	女二舍 全家便 利商店	女二舍 麥當勞	女二舍 鼎天麵 食	活動中 心華通 書坊	圖書館 B2米諾 瓦咖啡	十三舍 7-12便 利商店	計中餐 亭	綜合一 館餐亭	活動中 心大學 眼鏡部	活動中 心洗衣 部	活動中 心理髮 部	備註
4. 餐飲管理委員會 考核(權 重30分)	評 分 (請填1-7)																	
廠商 評鑑項目		活動中 心美髮 部	博愛校 區理髮 部															備註
4. 餐飲管理委員會 考核(權 重30分)	評 分 (請填1-7)																	

評分結果「特優」及「極差」須具名註明因。

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
 104 年 3 月 11 日 103 學年度第二學期第一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、實際用餐人員考核：30 分
 委員會對教職外賓餐廳外各營業點整體表現，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 7 級分(特優 30 分、優良 25 分、普通 20 分、尚可 15 分、差 10 分、很差 5 分及極差 0 分)，評分結果「特優」及「極差」須具名註明原因。

教職外賓餐廳(學生第一餐廳美味廚房及浩然圖資地下室品飲休閒區)分二階段評分，第一階段由業務單位先進行現場問卷調查(有效份數下限 30 份)參考，再進行第二階段委員評分。

(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)委外經營廠商（多營業點）：

1. 各別營業點評鑑成績未達 60 分者，該委外經營廠商應針對未達 60 分營業點提出書面改善計畫並限期改善，各別營業點連續 2 次或累計 3 次評鑑成績未達 60 分者，應撤換該營業點之協力廠商。
2. 委外經營廠商綜合評鑑成績(多營業點評鑑成績總平均)未達 65 分、三個營業點以上(含)評鑑成績未達 60 分者或連續 2 次或累計 3 次有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。

(二)委外經營廠商（獨立營業點）：

營業點未達 60 分者，該委外經營廠商應提出書面改善計畫並限期改善，連續 2 次或累計 3 次評鑑成績未達 60 分者，為評鑑成績不合格。

(三)評鑑結果不合格攤商，如考核總票數未達出席委員三分之二以上（含）評分者，進行第二階段合格不合格投票，決議應經出席委員過半數同意。

(四)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，並送總務會議同意後實施，修正時亦同。

103學年度第二學期委外廠商績效評鑑成績總表

日期：104.6.17

廠商		第一餐廳紐澳良小廚	第一餐廳康元自助餐部	第二餐廳米克Q手調飲	第一餐廳姊妹雞腿排骨	第二餐廳八方雲集	第二餐廳雙葉快餐	第二餐廳二樓素食部	第一餐廳SUNNY美式廚	第二餐廳7-11便利商店	第一餐廳茗松快餐麵食部	第二餐廳多多咖啡廳	第二餐廳果汁甜品吧	第二餐廳竹園餐廳	女二舍金鑽自助餐	女二舍A華加湯滷味	女二舍元氣蓋飯	備註	
1. 網路、現場訪談問卷調查	網路分數	58.28	64.85	68.73	69.75	69.83	67.23	75.58	69.83	76.14	65.35	75.60	77.30	78.90	66.78	70.95	66.55		
	現場分數	67.11	70.27	69.64	77.28	69.18	67.30	66.65	70.84	76.34	70.06	73.96	70.39	68.14	67.77	71.09	68.17		
	權重30分	18.58	20.15	20.77	21.89	20.85	20.18	21.19	21.12	22.87	20.44	22.43	21.95	22.00	20.10	21.30	20.12		
	網路張數	108	125	64	121	92	79	64	59	84	61	86	61	76	285	312	173		
	現場張數	76	94	83	90	97	92	80	74	84	89	91	90	82	89	96	82		
2. 顧客客訴考核	權重10分	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00		
3. 管理單位平時考核	督導分數	76.23	68.97	71.37	70.18	71.22	73.04	76.48	76.78	79.48	77.85	78.81	78.74	69.59	77.52	76.44	77.40		
	權重25分	19.06	17.24	17.84	17.55	17.81	18.26	19.12	19.19	19.87	19.46	19.70	19.69	17.40	19.38	19.11	19.35		
	考核次數	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00		
	權重5分	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	
小計		51.63	51.40	53.61	54.43	52.65	53.44	55.31	55.31	57.74	54.91	57.13	56.64	53.39	54.48	55.40	54.47		
4. 餐飲管理委員會考核	權重30分	16.82	16.82	17.50	19.09	16.82	17.50	21.50	20.91	22.50	16.82	21.67	17.27	17.22	18.18	19.55	16.50		
5. 其他事項	加分									1.00	1.00		1.00	1.00	1.00		1.00		
	扣分																		
營業點評鑑總分		68.45	68.21	71.11	73.53	69.47	70.94	76.81	76.22	81.24	72.72	78.80	74.91	71.62	73.67	74.95	71.97		
廠商平均成績		68.45	72.44							81.24	75.76			74.91	71.62	73.53			

廠 商 評鑑項目		女二舍 COMEB UY	女二舍 吉購吉 井飯	女二舍 極麵道	女二舍 同心豆 花	女二舍 MYHOM E	女二舍 全家便 利商店	女二舍 麥當勞	女二舍 鼎天麵 食館	活動中 心華通 書坊	圖書館 B1米諾 瓦咖啡	十三舍7- 11便利 商店	計中餐 亭	綜合一 館餐亭	活動中 心大學 眼鏡部	活動中 心洗衣 部	活動中 心理髮 部	備註		
1. 網 路、現 場訪談 問卷調 查	網路	分數	79.30	71.20	70.43	61.88	65.40	79.50	75.30	76.95	70.90	43.33	67.66	69.95	75.18	59.60	75.43	80.38		
	現場	分數	70.82	68.80	68.61	66.90	63.85	77.11	67.94	67.03	70.52	66.29	71.24	75.94	72.13	64.71	69.38	69.49		
	權重30 分		<u>22.90</u>	<u>21.13</u>	<u>20.93</u>	<u>19.40</u>	<u>19.39</u>	<u>23.76</u>	<u>21.99</u>	<u>22.03</u>	<u>21.18</u>	<u>18.48</u>	<u>21.00</u>	<u>21.96</u>	<u>22.01</u>	<u>19.01</u>	<u>21.22</u>	<u>21.95</u>		
	網路張 數		179	181	150	69	91	665	262	166	31	17	48	81	60	18	14	30		
	現場張 數		97	83	83	87	91	90	97	91	90	66	92	96	87	51	48	59		
2.顧客 客訴考 核	權重10 分		<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>9.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>	<u>10.00</u>		
3.管理 單位平 時考核	督導分 數		77.98	76.44	77.32	77.06	76.28	81.11	77.74	76.82	79.35	78.59	78.67	73.26	71.62	78.99	77.78	76.67		
	權重25 分		<u>19.49</u>	<u>19.11</u>	<u>19.33</u>	<u>19.27</u>	<u>19.07</u>	<u>20.28</u>	<u>19.43</u>	<u>19.20</u>	<u>19.84</u>	<u>19.65</u>	<u>19.67</u>	<u>18.31</u>	<u>17.90</u>	<u>19.75</u>	<u>19.44</u>	<u>19.17</u>		
	考核次 數		9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	
	權重5分		<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>4.00</u>	<u>4.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>4.00</u>	<u>5.00</u>	<u>4.00</u>	<u>5.00</u>	<u>4.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	<u>5.00</u>	
小 計		57.39	55.24	55.26	53.67	53.46	58.04	54.43	56.24	56.02	52.12	55.67	54.27	54.92	52.76	55.67	56.11			
4. 餐 飲 管理委 員會考 核	權重30 分		<u>12.50</u>	<u>16.50</u>	<u>17.73</u>	<u>17.86</u>	<u>18.33</u>	<u>21.25</u>	<u>20.83</u>	<u>17.00</u>	<u>20.00</u>	<u>17.92</u>	<u>19.58</u>	<u>21.67</u>	<u>20.50</u>	<u>19.44</u>	<u>20.00</u>	<u>21.00</u>		
5. 其 他 事項	加分		1.00								1.00				1.00					
	扣分																			
營業點評鑑總分		<u>70.89</u>	<u>71.74</u>	<u>72.99</u>	<u>71.53</u>	<u>71.79</u>	<u>79.29</u>	<u>75.26</u>	<u>73.24</u>	<u>77.02</u>	<u>70.04</u>	<u>75.25</u>	<u>75.94</u>	<u>75.42</u>	<u>73.20</u>	<u>75.67</u>	<u>77.11</u>			
廠商平均成績		73.53				71.79	77.28		73.24	77.02	70.04	75.25	75.94	75.42	73.20	75.67	77.11			

廠商 評鑑項目		活動中 心美髮 部	博愛校 區理髮 部															備註
1. 網 路、現 場訪談 問卷調 查	網路 分數	64.28	68.20															
	現場 分數	71.98	66.59															
	權重30 分	21.26	20.09															
	網路張 數	9	13															
	現場張 數	53	44															
2.顧客 客訴考 核	權重10 分	10.00	10.00															
3.管理 單位平 時考核	督導分 數	77.50	70.00															
	權重25 分	19.38	17.50															
	考核次 數	9.00	9.00															
	權重5分	5.00	5.00															
小 計		55.63	52.59															
4.餐 飲 管理委 員會考 核	權重30 分	21.88	20.00															
5. 其 他 事項	加分																	
	扣分																	
營業點評鑑總分		77.51	72.59															
廠商平均成績		77.51	72.59															