

國立交通大學九十三年學年度第五次餐飲管理委員會會議紀錄

時間：九十四年一月一日(星期一)下午一時

時間：九十四年五月九日(星期一)上午十時

地點：浩然圖書館八樓第三會議室

主席：林健正主任委員

出席：林健正主任委員、林梅綉執行秘書、喬治國委員、黃廷祿委員、蕭國模委員、吳雲珠委員(缺席)、陳月枝委員(請假)、唐麗英委員、林若望委員、袁俊傑委員、林秀幸委員(請假)、安華正委員(請假)、柯靜雲委員、呂紹棟委員、李垂泰委員(請假)、李仁喆委員、吳信賢委員(請假)、謝俊禹委員、王靜芸委員(請假)、蘇泉仲委員(請假)

列席：沈華榮教授、鄭詠祥、劉美玉

記錄：張素鑾

壹、報告事項

一、主席報告

二、前次會議決議事項執行情形報告(詳附件甲)

三、勤務組業務報告

(一) 本組已於4月12日上午召開「活動中心二樓書局」及「十三舍一樓超商」招商文件審查會，已完成審查工作，俟各評審委員確認後，預計於4月27日辦理上網公告。

(二) 本組預計於94年5月5日於浩然圖書館八樓舉辦兩場招商說明會：

(一) 勤務組已於94年4月12日上午召開第一次評選委員會議，審竣「活動中心二樓書局」及「學生十三舍一樓便利商店」之招商文件，並於5月6日上網公開招商。

(二) 勤務組已依照93年12月21日第二次餐飲管理委員會決議事項成立「研新小組」，小組成員包括：林建正總務長、蕭國模教授、陳月枝教授、林秀幸教授、林泉宏先生、李仁喆同學、劉彥辰同學、王靜芸同學、吳信賢同學(以上名單業簽奉校長核准)。並於94年4月29日召開第一次研新小組會議(會議紀錄詳附件乙)。

(三) 「國立交通大學外包廠商績效評鑑辦法」第參點「評鑑項目」、第肆點「續約年限」，業參照九十三年學年度第三次餐飲管理委員會之決議修竣，其他條文亦併同作文字修正。檢附評鑑辦法修正前、修正後條文對照表乙份(詳附件丙)。

(四) 勤務組將自五月份起舉辦一系列之校園招商與評鑑活動，歡迎師、生、同仁及廠商共同參與，相關活動訊息已公告於勤務組網頁：

1. 94年5月4日召開「國立交通大學委外經營管理制度座談會」。
2. 94年5月19日於浩然圖書館八樓舉辦兩場招商說明會：

格式化: 縮排: 第一行: 0.37 字元, 行距: 固定行高 20 點

格式化: 左: 2.54 公分, 右: 2.59 公分

格式化: 行距: 固定行高 20 點

格式化: 縮排: 左 3 字元, 第一行: 0 字元, 行距: 固定行高 20 點

格式化: 行距: 固定行高 20 點

格式化: 縮排: 左: 0 公分, 第一行: 0 公分, 行距: 固定行高 20 點

格式化: 圖樣: 15% (自動 前景, 白色 背景)

格式化: 縮排: 左 2 字元, 第一行: -1.5 字元, 行距: 固定行高 20 點, 編號 + 階層: 2 + 編號樣式: 1, 2, 3, ... + 起始號碼: 1 + 對齊方式: 左 + 對齊: 1.06 公分 + 定位點之後: 1.69 公分 + 縮排: 1.69 公分, 定位停駐點: 3 字元, 清單標籤

- 第一場 上午 10 時 「活動中心書局 (圖書文具部)」招商說明會
- 第二場 下午 2 時 「十三舍一樓超商」「學生十三舍便利商店」招商說明會

3. 94 年 5 月 23 日於浩然圖書館八樓召開「二餐及週邊環境改善座談會」。

~~-(二) 本年度健康餐盒推動專案將於 94 年 5 月 1 日起推出, 為期一個月, 本次健康餐盒由二餐二樓快餐部及女三舍一樓中餐廳提供, 有關資訊及健康餐盒之菜單, 公告於本組網站、校園公告及總務處週報中。~~

4. 五月中下旬即將進行餐廳服務績效之網路問卷調查、現場訪談問卷調查。

格式化: 行距: 固定行高 20 點

貳、討論事項

案由一: 有關修正後「滿意度問卷調查表」乙案廠商服務績效之滿意度調查問卷設計修正案 (含網路問卷調查、現場訪談問卷調查), 請討論 (勤務組提案)。

格式化: 行距: 固定行高 20 點

格式化: 縮排: 左: 0 公分, 凸出: 4 字元, 第一行: -4 字元, 行距: 固定行高 20 點

說明:

格式化: 行距: 固定行高 20 點

~~-(一) 現行「國立交通大學餐飲滿意度調查」(詳附件乙), 未針對餐廳、便利超商、咖啡等不同屬性之賣場研擬問卷; 修正後之滿意度調查問卷已針對賣場屬性, 分別研擬二餐二樓快餐部、女三舍餐廳、全家便利商店、奇美咖啡之滿意度調查問卷 (詳附件丙)。~~

~~-(二) 滿意度問卷調查之統計: 【向林老師說明: 有關分數之統計待與沈教授再確認? ? 尤其是平均得點轉換得分, 因為如此計算, 得點 2 分即可獲得續約權, 不合理。】~~

~~1. 配分: 極不滿意 1 分、不滿意 2 分、普通 3 分、滿意 4 分、非常滿意 5 分。~~

~~2. 平均得點: 【5 分*人數+4 分*人數+3 分*人數+2 分*人數+1 分*人數】: 總人數~~

~~3. 平均得點轉換得分:~~

~~—— 平均得點 5 分轉換為 90 分~~

~~—— 平均得點 4 分轉換為 80 分~~

~~—— 平均得點 3 分轉換為 70 分~~

~~—— 平均得點 2 分轉換為 60 分~~

~~—— 平均得點 1 分轉換為 50 分~~

~~4. 權重: 得分*30% = 滿意度問卷得分~~

擬辦: 評鑑辦法係針對校內各委外廠商進行全面評鑑, 惟因「滿意度問卷調查表」(一) 依 94 年 3 月 16 日第三次餐飲管理委員會議提案三之決議事項辦理; 本案已於 94 年 4 月 29 日提研新小組討論, 並參照會議決議修竣問卷調查表。

(二) 現行「國立交通大學餐飲滿意度調查」(詳附件丁)，未針對餐廳、便利超商、咖啡等不同屬性之賣場研擬問卷；修正後之滿意度調查問卷已針對賣場屬性，分別研擬二餐二樓快餐部、女二舍餐廳、全家便利商店、奇美咖啡之滿意度調查問卷(詳附件戊)。

(三) 滿意度問卷調查之統計：

1. 配分方式：其配分由極不滿意到非常滿意，分別為 20 分至 100 分，共 5 級。

2. 計算方式：對單一家滿意度調查之廠商而言

a. 單一問卷之得分 P_i 等於【各級分數乘以各級勾選題數 ($x_1 \sim x_5$)】之和「乘於」，再除以於以總題數。(必須是滿足 $x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5 =$ 總題數，且每一題均需作答方為「有效問卷」)。

$$P_i = \frac{20 * x_1 + 40 * x_2 + 60 * x_3 + 80 * x_4 + 100 * x_5}{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5}$$

b. 於外包廠商辦法之現場訪談所佔將所有有效問卷得分之平均乘以 30% 即為現場訪談之績效得分 P ，其中 30% 為本項所佔之權重， n 為有效問卷份數。

$$P = \left(\frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \right) * 30\%, n \geq 300$$

擬辦：由於廠商服務績效之滿意度問卷調查表(含網路問卷調查、現場訪談問卷調查)甫修正完竣，建議本學期先就合約即將屆滿之四家廠商(含二餐二樓快餐部、女二舍二樓西餐部、全家便利超商、奇美咖啡)進行評鑑，以作為續約與否之參考；下學期起則全面評鑑。

決議：

(一) 廠商服務績效之滿意度問卷調查表，請依業別整合為餐飲、便利商店、書局等三類。

(二) 餐飲類之滿意度問卷調查表，建議修正如次：

原內容	修正後內容
1.對於餐點價格您覺得如何？	

格式化: 字型: 粗體
格式化: 縮排: 左: 5.72 字元, 凸出: 0.81 字元

格式化: 字型: 粗體

格式化: 字型: Times New Roman, 粗體
格式化: 縮排: 凸出: 0.81 字元, 左 5.72 字元, 第一行: -0.81 字元
格式化: 字型: Times New Roman
格式化: 字型: Times New Roman
格式化: 字型: Times New Roman
格式化: 字型: Times New Roman

格式化: 縮排: 左: 0 公分, 凸出: 4 字元, 第一行: -4 字元, 行距: 固定行高 20 點

格式化: 行距: 固定行高 20 點

2.對於食材新鮮度您覺得如何？	
3.對於餐點衛生度您覺得如何？	
5.對於餐點種類您覺得如何？	順序調整：將「5.餐點種類」乙項放置於「1.餐點價格」之後。
6.對於餐點口味您覺得如何？	順序調整：將「6.餐點口味」乙項放置於「2.食材新鮮度」之後。
7.對於餐具清潔您覺得如何？	順序調整：將「7.餐具清潔度」乙項放置於「3.餐點衛生度」之後。
10.對於用餐氣氛您覺得如何？	10.對於用餐環境您覺得如何？
13.對於消費者意見處理情形您覺得如何？	刪除
14.對於校外相同類型餐廳的比較您覺得如何？	刪除

(三) 便利商店類之滿意度問卷調查表，建議修正如次：

原內容	修正後內容
1.對於商品價格您覺得如何？	
2.對於商品新鮮度您覺得如何？	
3.對於商品衛生度您覺得如何？	
4.對於商品口味您覺得如何？	順序調整：將「4.商品口味」乙項放置於「2.商品新鮮度」之後。
5.對於商品種類您覺得如何？	順序調整：將「5.商品種類」乙項放置於「1.商品價格」之後。
6.對於環境清潔度您覺得如何？	順序調整：將「6.環境清潔度」乙項放置於「3.餐點衛生度」之後。
8.對於店舖裝潢您覺得如何？	8.對於空間設計您覺得如何？
12.對於消費者意見處理情形您覺得如何？	刪除
14.對於校外相同類型超商的比較您覺得如何？	14.對於校內其他相同類型之便利商店的比較您覺得如何？

(四) 修竣後之滿意度問卷調查表連同紀錄送請委員確認無訛後，交由勤務組執行。

案由二：有關「[國立交通大學外包廠商績效評鑑辦法](#)」第參點「[評鑑項目](#)」之第四項「[餐飲管理委員會考核](#)」佔 30%，[權重](#)偏高乙案，請討論（研新小組提案）。

說明：

(一) 依 94 年 4 月 29 日九十三學年度第一次研新小組會議決議辦理。

(二)「國立交通大學外包廠商績效評鑑辦法」之「評鑑項目」中，「餐飲管理委員會考核」佔 30%，權重過高，又管理單位（勤務組）平常對於委外廠商之接觸最為頻繁，惟其考核分數僅佔 10%，權重偏低，因此建議將「餐飲管理委員會考核」由 30%調降至 20%（或其他權重），並將「管理單位平時考核」由 10%調升為 20%（或其他權重）。

擬辦：本案討論通過後，配合修正評鑑辦法。

決議：「國立交通大學外包廠商績效評鑑辦法」第參項「評鑑項目」之權重修正如下：

原條文	修正後條文
一、網路問卷調查：30%	一、網路問卷調查：25%
二、現場訪談問卷調查：30%	二、現場訪談問卷調查：25%
三、管理單位平時考核：10%	三、管理單位平時考核：20%

<案由三至案由七及臨時動議，因時間因素未予討論>

參、散會：中午十二時二十分。

備註：與會委員如有建議，請於收到會議紀錄七日之內，以紙本送交總務處勤務組，以茲彙整處理。

~~案由二：委託沈華榮教授進行「校園委外經營管理制度之改善計畫」經費動支案，請討論（勤務組提案）-~~

格式化: 行距: 固定行高 20 點