

# 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  
105年3月21日 104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。

### (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。