

附件 F-1

新北市政府高灘地工程管理處委外經營管理考核小組執行計畫

(102 年 9 月 11 日修正版)

一、依據

依據「新北市河濱公園委託營運管理契約書」甲方考核依據辦理。

二、目標

新北市高灘地工程管理處（以下簡稱本處）為配合「委外經營管理計畫」之推動及善盡河濱公園管理之理念，以增加民眾滿意度為導向，檢討改進委外經營廠商之服務品質，以達最佳之服務滿意度，擬組成三級制考核小組，對委外廠商進行考核作業，考核結果將成為續約依據。

三、考核分級與執行人員

（一）C 級考核一週六、日由本處排定業務相關承辦人員進行現場考核。

（二）B 級考核一由本處簽准之內部考核成員（非業務承辦單位之成員）於每 3 個月進行現場考核。

（三）A 級考核一由本處上級機關水利局成員簽准後組成考核委員會，每年至少 1 次進行實地考核與書面營運成果審查。

四、實施期間

C 級考核於本計畫簽准後持續辦理，B 級考核每三個月進行乙次，A 級考核則至少每年舉行 1 次。

五、考核小組及委員會責任與運作

（一）考核小組

1、任務：辦理 C、B 級考核內容與協助廠商辦理與業務相關問題。

2、小組人數：

（1）C 級考核小組：編制為 3-5 人，由本處營運企劃科科長為組長，委託經營管理業務承辦人為組員。

（2）B 級考核小組：編制至少 3 人，每三個月進行一次考核。

3、C 級考核小組於考核委員會執行考核時為工作小組人員，協助委員會辦理與考核有關之作業。

4、本小組如有行文之需要，則以本處名義行之。

5、考核小組運作方式：

（1）C 級考核小組：

a、平日一週一至週五由 C 級成員進行不定時現場考核。

b、假日一依據每月輪值表至各廠商經營點進行考核，並了解現場營運情形與運作。

(2) B 級考核小組：

每 3 個月由業務承辦人安排 B 級考核小組成員進行考察現場。

(二) 考核委員會

- 1、任務：辦理每年 1 度委外廠商考核。
- 2、委員人數：本委員會設置 5 人小組之委員會，本委員會任期為 1 年 1 聘，聘任為無給職，如聘任人員非本機關人員者，得依相關規定支給出席費或交通費。
- 3、聘任方式：作業單位將適宜對象列入候選委員名單，再經一級長官圈選後發函正式聘任。
- 4、本委員會設置總召集人 1 人，綜理考核事宜；副召集人 1 人，襄助召集人處理考核事宜。總召集人與副召集人均為委員，由一級長官指派擔任。
- 5、委員會於成立時，工作小組由本處考核小組人員擔任，協助本委員辦理與考核有關之作業。
- 6、本委員會如有行文之需要，則以本機關名義行之。

六、考核方式：

(一) 考核小組：

依據各委託經營廠商考核表，進行 C 級/B 級考核作業，並累計考核缺失，於年度成果會議時檢討，並依據缺失嚴重程度評分。

(二) 考核委員會：

委員會以書面考核與現場實地兩種考核方式執行 A 級考核：

- 1.書面考核：由每年至少 1 次委託經營管理成果會議，廠商檢送之資料進行初步了解廠商年度營業情形，依據書面評分表評定委託廠商合約內容考核是否確實執行，並於年度內完成。
- 2.實地考核：安排考核委員前往委託廠商經營地點了解實際運作情形，經由實際體驗整體運作過程，並依據實地考核評分表評定廠商現場營運之服務品質。
- 3.上述考核完成後，由委員針對各廠商營運情形與合約內容執行提出建議與改善意見，同時依據兩次評分表分數作為續約依據。
- 4.年度考核完成後應將考核結果與改善意見函知相關廠商進行修正之用。

七、評分項目及權重分配表

項次	內容		權重/配分	分數	備註
1	A 級考核		40%		
	B 級考核		20%		
	C 級考核		30%		
2	履約情形及 缺失扣分	營業稅表及定額權利金	5%		5%分數為 5 分，每封正式通知公文扣 1 分
		缺失通知	5%		5%分數為 5 分，每封正式通知公文扣 1 分
總 分					

說明：

- 1.(三級考核平均分數*權重)+(履約情形及缺失扣分)=分數。
- 2.納入續約評估之公文，每封扣 1 分。
- 3.合格分數為 80 分，達合格分數者可憑通知辦理續約。