

國立中山大學勵志樓委外經營案件營運績效評定作業要點

109年4月1日108學年度第2學期第4次行政會議通過

- 一、為公正客觀評核本校勵志樓委外經營之營運管理、履約及服務情形，依據促進民間參與公共建設法第 51-1 條規定，訂定本要點。
- 二、辦理營運績效評定作業前 1 個月應成立營運績效評估委員會（下稱評估委員會）。其營運績效評定之規劃及執行工作，由總務處資產經營管理組成立工作小組辦理。
- 三、評估委員會任務如下
 - (一)依績效評估項目、標準、配分權重及評定方式，本於公平、公正原則，評定民間機構營運績效。
 - (二)協助解釋與營運績效評定結果有關事項。
 - (三)提出民間機構營運改善及建議事項。
 - (四)四、提出下次營運績效評估項目之指標及其配分權重建議。
- 四、評估委員會置委員九人，由校長或其指派人員擔任召集人。委員由總務處推薦具有促參案件相關專業知識或經驗之專家學者至少十五人，經校長遴聘八人組成之，其中外聘委員人數應超過二分之一。前項委員為無給職，任期為一年，得續聘之。
- 五、評估委員會由召集人綜理績效評定事宜；因故不能出席時，由出席委員互推 1 人主持該次會議。委員應親自出席評估委員會會議。評估委員會會議宜有委員二分之一以上出席，始得開會；其決議以出席委員過半數同意行之。
前項會議出席委員，其中外聘專家、學者人數，不宜少於出席委員人數二分之一。
- 六、營運績效評核項目與計分方式，如后附表。
評估標準得參考評估委員會建議或投資契約約定營運重要事項，檢討各評估項目之評估指標及其配分權重。
評估指標及其配分權重經檢討結果有調整必要者，經簽報校長核定後，以書面通知民間機構。
- 七、委外契約期滿前三年內之營運績效需為「優」或「良」2 次以上者，始得評定為營運績效良好。

營運績效評核計分總平均數採小數點1位四捨五入至整數值，總平均分數達86分(含以上)，評定為「優」；總平均分數為85~70分，評定為「良」；總平均分數未達70分，評定為「普通」。

總平均分數為不及格者，得由本校進行缺失列管及複查。

八、營運績效評估程序

(一)民間機構提送營運績效說明書

本校應於辦理營運績效評定作業前二個月以書面通知民間機構，民間機構收到文後三十日內應提出受評期間之營運績效說明書。

前項營運績效說明書，內容應包含促參案件辦理目的及公共建設服務目標。

1. 營運績效各評估項目之自評成果，併附相關佐證資料及文件。
2. 各評估指標有關之營運績效及品質查核紀錄。
3. 前次評估委員會改善及建議事項之辦理情形。

本校初步審查對民間機構所提營運績效說明書之缺漏或疑義，經書面通知民間機構於文到後十五日內補件或補正；逾期未補件或補正時，依原提營運績效說明書進行績效評定。

工作小組依營運績效評估項目及標準，就民間機構所提營運績效說明書擬具初評意見，連同相關資料送評估委員會，作為績效評定參考。

評估委員會會議召開時，由工作小組報告初評意見，由委員按當次營運績效評估項目及標準，就民間機構所送營運績效說明書進行評定。

(二)本校得以書面通知民間機構，辦理實地訪查或勘查，作為績效評定參考。

(三)績效評定結果之處理

本校應將績效評定結果經校長核定後十日內以書面通知民間機構，一併告知對評定結果有疑義之申請釋疑期限。

民間機構對評定結果如有疑義，應於書面通知十五日內檢附書面說明及佐證資料向本校申請釋疑。

本校應於收受民間機構書面申請之次日起六十日內，以書面回覆民間機構，必要時得召開評估委員會會議協助處理。

本校逾前項期間未回覆，或民間機構對本校回覆仍有疑義時，依本契約所定爭議處理相關約定辦理。

九、 本要點經行政會議通過陳請校長核定後實施。

營運績效評核項目與計分方式

營運績效評估 需求面向	營運績效評估項目	營運績效評估指標
A.本校需求 (配分：50分)	一、營運資產維護管理 (配分：14分)	● 建築物及附屬設施維修保養情形
		● 營運資產管理
	二、營運計畫管理 (配分：10分)	● 營運設施投資情形
		● 營運計畫執行情形
		● 營運管理制度執行情形
		● 營運目標預估額達成情形
	三、營運場域衛生管理 (配分：3分)	● 營運場域清潔衛生維護情形
	四、營運場域安全管理 (配分：9分)	● 營運場域安全維護情形
		● 緊急災害及意外事件防範處理情形
		● 營運場域安全計畫執行情形
	五、財務管理能力 (配分：6分)	● 財務管理事項執行情形
		● 財務能力
	六、政策配合度 (配分：4分)	● 民間機構對於本校業務配合度
		● 民間機構對於履約督導事項配合度
● 民間機構對於非契約明定之特殊需求配合度		
七、下次受評期間營運及財務計畫編製 (配分：4分)	● 下次受評期間營運計畫編製情形	
	● 下次受評期間財務計畫編製情形	

營運績效評估 需求面向	營運績效評估項目	營運績效評估指標
B.使用者需求 (配分：35分)	八、服務滿意度 (配分：30分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務滿意度調查結果
	九、客訴處理機制 (配分：5分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 客訴專線設置情形 ● 客訴案件處理情形
C.社會大眾需求 (配分：15分)	十、社會責任履行(配分：15分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 有無優惠費率
		<ul style="list-style-type: none"> ● 有無弱勢族群關懷執行情形
		<ul style="list-style-type: none"> ● 有無地區回饋執行情形
		<ul style="list-style-type: none"> ● 環保措施執行情形
D.營運整體評價 (總得分5分)	十一、優良事蹟表現 (加分上限5分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 創新性營運管理作為
		<ul style="list-style-type: none"> ● 重要投資或活動的投入
		<ul style="list-style-type: none"> ● 獲公部門機關獎勵及獎項
		<ul style="list-style-type: none"> ● 其他特殊貢獻事蹟
	十二、改善/違規/違約事件(扣分上限5分)	<ul style="list-style-type: none"> ● 民間機構不當營運行為未達違規或違約標準之要求改善事件
<ul style="list-style-type: none"> ● 民間機構違反目的事業主管機關法令違規事件(如環保、消防、衛生、建築或勞工...等)事件 		
<ul style="list-style-type: none"> ● 民間機構違反營運契約事件 		