

交通部臺灣區國道高速公路服務區經營廠商營運績效 評估作業須知

中華民國 101 年 6 月 20 日業字第 10100205712 號函修訂

中華民國 103 年 6 月 11 日業字第 10360047493 號函修訂

- 一、目的：為辦理服務區經營廠商營運績效之評估暨加強督導服務區廠商之營運管理，以提升服務品質，並作為投資契約繼續營運之憑藉。
- 二、依據：依據投資契約第八章暨「交通部臺灣區國道高速公路局服務區督導委員」（以下簡稱督導委員會）設置要點第 11 點規定訂定本須知。
- 三、評估對象：本局各服務區經營廠商。
- 四、評估小組：由本局服務區督導委員會委員組成之，必要時可增聘局外專家、學者擔任評估委員。
- 五、工作小組：為配合評估委員作業，由本局業務組及各區工程處相關人員組成工作小組，協助委員辦理廠商營運績效評估作業。
- 六、評估委員會會議：召開會議時，外聘委員均須親自出席，本局內聘委員，得指定副主管代理行使職權，並應有委員總額二分之一以上出席，評估委員就經營廠商提供之營運績效報告暨工作小組初評意見，於調閱相關文件或實地查察後，進行營運績效評估作業。
- 七、評估項目及標準：經營行銷與服務策略佔 25%，財務計畫與權利金佔 25%，經營管理佔 15%，委託代管服務事項之設置與維護佔 15%，品質保證與客訴處理佔 10%，人員訓練佔 10%。
- 八、評估方式：
 - (一)評估時間：
 1. 每年辦理期中及期末 2 次評估。
 2. 依會計年度計算，簽約日期在上半年度者(營運期間已逾半年)始列入當年度評估對象，其期末評估成績，即為當年度營運績效成績。
 - (二)評估類別：
 1. 內部評估：
 - (1) 廠商自我評估：由服務區經營廠商辦理自我評估，並提出自評報告。(如附表 1- 6)

- (2) 工作小組初評：由各區工程處對轄區服務區廠商進行業務督導與管理及依初評表所訂項目，就該服務區經營廠商之執行情形提出管理意見及初評報告，所提出報告列為評估委員評分之參考。（如附表 7-9）
- (3) 績效評估會議：① 廠商營運績效簡報。② 委員詢問、調閱、勘查。③ 委員建議及評分。④ 評估結果彙整。
2. 外部評估：由本局公開委由中立民意調查廠商或機構，根據用路人對各服務區服務品質之問卷調查結果實施評估，每年期中及期末至少各辦理 1 次。
3. 神秘客評估：由本局公開委由第三公正廠商或機構執行，主要針對商品品質、商品售價、用餐環境、服務設施及服務人員態度等 5 大項目進行秘密調查評估，每年期中及期末至少各辦理 1 次。

九、 績效評估計算：

- (一) 評估委員會所評成績佔評估總成績之 60%。
- (二) 外部滿意度調查成績佔評估總成績之 20%。
- (三) 神秘客調查成績佔評估總成績之 20%。

十、 年度營運績效評定方式：

(一) 年度營運績效成績計算：

- 1. 評估委員對評分表各項目予以評分（附件 10）。
- 2. 出席評估委員就該服務區當次（期中、期末）評分加總之平均分數為該經營廠商當次（期中、期末）之評估成績。
- 3. 期中（末）之委員評估成績乘以 60%，期中（末）之滿意度調查成績乘以 20%，期中（末）之神秘客調查成績乘以 20%，3 項成績之加總為該服務區經營廠商期中（末）之營運績效評估成績。
- 4. 期中之營運績效評估成績乘以 40%，期末之營運績效評估成績乘以 60%，2 次成績之加總即為該年度營運績效評估成績（附件 11）。

- (二) 年度評估結果，其總成績達 86 分（含）以上者列為特優、86 分以下-81 分（含）以上者列為優等、81 分以下-76 分（含）以上者列為甲等、76 分以下者不列等第；廠商經營期間經評估結果符

合投資契約第八章規定，本局將賦予優先續約之機會。

(三) 成績公布：評估成績由工作小組彙整並經評估委員會確認後，由業務單位依行政程序陳報局長核定後以書面通知各受評廠商。

十一、年度總營運績效經評估結果達優等以上之服務區，經營廠商得向本局申請推薦該服務區參加相關主管機關辦理之各項競獎活動。

十二、經費：參與評估作業之評估委員及工作人員均為無給職，但外聘委員得依規定支給出席費及差旅費。

十三、本作業須知為招商文件之一，經公告後實施。