

太魯閣國家公園管理處停車場經營績效考核辦法

- 一、內政部國家公園署太魯閣國家公園管理處（以下簡稱本處）為落實停車場委託經營管理，提供優質服務，特訂定本要點。
- 二、停車場據點督導考核分不定期檢查與定期考核。
 - 不定期檢查由停車場所在地之本處管理單位主管(或代理人)負責辦理，遊憩服務科會同檢查，每半年至少一次。不定期檢查時間由管理單位及遊憩服務科共同訂之。
 - 定期考核每年至少一次，由遊憩服務科主辦，並須提前 14 日通知委託經營廠商。
- 六、為辦理停車場據點定期考核，本處設置「太魯閣國家公園停車場經營績效考核小組」（以下簡稱考核小組）辦理之。
 - 考核小組由委員 7 至 11 人組成，本處得邀請外聘委員併同處內有關人員組成。
 - 考核小組會議召集人由本處處長(或其指派人員)擔任，考核程序需有全體委員二分之一以上出席方得開會。委員為無給職，但外聘委員得依規定支給出席費與交通費。
- 七、不定期檢查之項目及評分標準，於「太魯閣國家公園停車場不定期檢查表」（附表 1）明訂之。
 - 定期考核之項目及評分標準，於「太魯閣國家公園停車場定期考核表」（附表 2）明訂之。
- 八、辦理不定期檢查或定期考核時，委託經營廠商不得拒絕或藉故拖延，但於接獲定期考核之通知後，確有重大事故無法配合者，應於考核三日前通知本處改期。
- 九、不定期檢查、定期考核後應將考核成績寄達委託經營廠商，委託經營廠商對檢查、考核成績如有疑義，應於接獲成績之日起七日內，以書面向本處提出查詢。
 - 考評成績係指不定期檢查與定期考核成績之計算，其各佔考評成績 50%。
 - 考評成績不合格者，將進行複評，複評仍不合格且未能於一個月內改善者，本處得終止契約。
 - 考評成績分優良(80 分以上)、合格(79-70 分)及不合格(69 分以下)。
- 十、停車場據點委託經營廠商不得拒絕主管機關依相關法令所為之有關管理、檢查、考核或訓練等事項。

太魯閣國家公園管理處停車場不定期檢查表（附表 1）

管理處評分：詳細配分如下，總分 100 分。（佔考評成績 50%）

停車場名稱：_____

檢查時間：_____年_____月_____日_____時_____

檢查人員：_____

會同人員：_

評分項目	細項	配分	得分	備註
一、停車場服務品質	1. 服務人員是否主動積極服務、導引民眾(9分)	25分		
	2. 服務人員服務遊客是否快速有效率(9分)			
	3. 客服電話接話速度是否快速便民(7分)			
二、停車場設備之維護與運作	1. 停車場設施設備運作、監視系統運作及維護情形(含設施設備維護紀錄表)(15分)	25分		
	2. 進出動線安全性與便利性(10分)			
三、環境整潔	1. 停車場環境、收費票亭是否整潔(7分)	20分		
	2. 牌式、設施損壞是否立即更新(6分)			
	3. 各類標示是否明顯整潔、字體清晰(7分)			
四、安全設施設備維護	1. 消防安全設施設備能否正常使用(10分)	15分		
	2. 消防、公共安全檢視紀錄表(5分)			
五、其他相關規定事項	1. 停車場登記證明文件置於明顯處、服務人員佩戴識別證、及穿著背心(10分)	15分		
	2. 顧客服務、遊客滿意情形及意見處理(5分)			
總分		100分		

太魯閣國家公園管理處停車場定期考核表（附表 2）

考核委員評分：詳細配分如下，總分 100 分。（佔考評成績 50%）

考核時間：_____年_____月_____日_____時_____ 考核委員：_____

評分項目	細項	配分	得分	備註
一、行政組織與經營管理	1. 行政制度(訂定工作手冊、定期召開內部主管會議及會議決議之執行情形、資訊化管理程度) 2. 財務及資產管理(會計帳冊、傳票、憑證、單據設置及保存情形、資產購置及管理、依契約規定辦理相關保險) 3. 員工制度(員工權益、勞健保、訓練、異動)	15 分		
二、履約管理	1. 契約及營運計畫書預估及應辦事項執行情形 2. 權利金、各項保證金及相關財務報表之繳交情形 3. 財務查核會議的配合度	20 分		
三、環境設施與安全維護	1. 環境設施(照明燈具、停管設備、監視設備及機電設備等定期檢查及維修、停車場標誌、標線及號誌維護情形、綠美化維護情形) 2. 安全維護(消防安全設備維護情形、避難逃生通路之規劃、意外預防及緊急事件處理) 3. 環境衛生	30 分		
四、便民與服務措施	1. 多元繳費方式 2. 優惠費率執行情形 3. 陳情意見反應辦理情形	25 分		
五、改進作為	1. 自主考核情形 2. 改進對策及執行成效	10 分		
加分項目：特殊表現				
總分		100 分		

註一：考評成績分優良(80 分以上)、合格(79-70 分)及不合格(69 分以下)。

註二：評比結果將作為本處與承租人續約參考。