

國立臺灣史前文化博物館學術活動中心（學人宿舍）委託民間機構參與修建營運移轉（ROT）案營運績效評估作業辦法（草案）

一、本辦法依據國立臺灣史前文化博物館（以下簡稱甲方）與○○○（以下簡稱乙方）於中華民國○年○月○日共同簽訂之「國立臺灣史前文化博物館學術活動中心（學人宿舍）委託民間機構參與修建營運移轉（ROT）案」契約（以下簡稱本契約）第 19.1 條訂定之。

二、營運績效評估委員會及工作小組之成立

（一）營運績效評估委員會

1. 成立時機

甲方應於辦理本契約之年度營運績效評估作業開始前成立營運績效評估委員會。

2. 任務

- （1）依本契約約定營運績效評估項目之指標、配分權重及評定方式，本於公平、公正原則，評定乙方營運績效。
- （2）協助解釋與營運績效評定結果有關事項。
- （3）提出當年乙方營運改善及建議事項。
- （4）提出下次營運績效評估項目之指標及其配分權重建議。

3. 組成與遴選

營運績效評估委員會置委員五人，由甲方就具有與促參案件公共建設、營運管理相關專業知識或經驗人員派（聘）兼之，其中外聘專家、學者人數不得少於二分之一。前述人員為無給職，但外聘委員得依規定支給出席費或交通費。

4. 運作執行

- （1）評估委員會置召集人 1 人，綜理績效評定事宜，由主辦機關首長或其授權人員指定委員擔任。
- （2）評估委員會會議，由召集人召集之，並為主席；召集人因故不能出席時，由出席委員互推 1 人主持該次會議。
- （3）委員應親自出席評估委員會會議。
- （4）評估委員會會議宜有委員總額二分之一以上出席，始得開會；其決議以出席委員過半數同意行之。
- （5）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。

（二）工作小組

- （1）甲方於評估委員會成立時，得一併成立工作小組，協助評估委員會辦理與績效評定有關作業。
- （2）工作小組成員由主辦機關首長或其授權人員指定機關人

員擔任，必要時得聘請外部專業顧問協助。

(3) 評估委員會會議，工作小組成員宜至少 1 人全程出席。

(三) 其他應注意事項

1. 甲方於組成營運績效評估委員會時應告知評估委員迴避與行為規範準用民間參與公共建設甄審委員會組織及評審辦法第九條及第十條規定。營運績效評估委員會會議召開時，甲方應先提醒評估委員，如有應行迴避情形者，應自行迴避；如發現有未迴避者，應令其迴避。
2. 評估委員及工作小組有民間參與公共建設甄審委員會組織及評審辦法第九條或第十條規定情形未主動辭職者，甲方應予解聘。
3. 評估委員因前點或其他原因未能繼續擔任委員，致委員總額或專家、學者人數未達營運績效評估委員會關於人數規定者，甲方應另行遴選委員補足之。
4. 評估委員及參與績效評定工作之人員對於乙方提送資料，除公務上使用或法令另有規定外，應保守秘密。評定作業完成後亦同。

三、營運績效評估項目及程序

甲方自正式營運日起每年應辦理營運績效評估乙次。

(一) 營運績效評估項目、指標及配分權重

1. 營運第一年，應依本營運績效評估辦法所定評估項目、指標及配分權重辦理營運績效評估，詳如下表：

營運績效評估表

評估面向	評估項目	評估指標	配分
甲方需求	營運管理	建築物及附屬設施維修保養情形	40
		營運資產管理	
		契約明定營運設施投資情形	
		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	
		營運場域安全計畫執行情形	
		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	
		營運場域清潔衛生維護情形	
	顧客安全管理	顧客安全管理計畫執行情形	10
		顧客安全維護情形	
	財務管理能力	財務管理事項執行情形	25
		契約明定財務條款符合情形	
財務能力			
下年度營運計畫編製情形			
政策配合度	乙方對於甲方業務配合度	5	
	乙方對於履約督導事項配合度		
使用者需求	服務滿意度及客訴處理機制	服務滿意度調查結果	10
		客訴專線設置情形	
		客訴案件處理情形	
社會大眾需求	社會責任履行	公益回饋執行情形	10
		契約明定優惠費率執行情形	
合計			100

註：本表項目、指標與配分權重得由甲方視實際需求調整之。

2. 營運第二年起，甲方得於前一年 12 月以前，依本營運績效評估辦法規定事項並參考前一年營運績效評估委員會建議，檢討年度營運績效評估項目、指標及配分權重
3. 檢討結果有修改必要者，甲方應簽報機關首長或其授權人員核定，並於年度營運績效評估作業開始前 90 日以書面通知乙方。

(二) 營運績效說明書之提送

甲方應於年度營運績效評估作業開始前 90 日，以書面通知乙方於一定期限前，將前一年營運績效說明書送達甲方。

營運績效說明書說明內容包含但不限於：

1. 本案辦理目的及公共建設服務目標。
2. 年度營運績效評估項目與指標逐項營運成果說明，併附相關資料及文件。
3. 前一年營運績效評估委員會改善、建議事項之處理情形。

甲方如認乙方所提相關資料及文件有缺漏或疑義，應以書面通知乙方限期補件或補正，逾期未補件或補正時，依原提年度營運績效說明書進行績效評定。

(三) 工作小組研提初評意見

工作小組應依營運績效評估項目與指標，就乙方所提年度營運績效說明書擬具初評意見，載明下列事項，連同相關資料送營運績效評估委員會，作為績效評定參考：

1. 本案基本資料。
2. 辦理目的及公共建設服務目標。
3. 營運績效評估項目、指標、配分權重及評定方式。
4. 個別績效評估項目與指標所報內容摘要。
5. 其他與營運情形有關資料。

(四) 評估作業之進行

1. 甲方應召開營運績效評估委員會會議，辦理績效評定作業。
2. 營運績效評估委員會會議召開時，由工作小組報告績效評估初評意見，並由評估委員按當年營運績效評估項目之指標及配分權重，就乙方所送營運績效說明書進行評定。
3. 甲方得以書面通知乙方，於營運績效評估委員會會議召開前或併同該會議，辦理實地訪查或勘查，做為績效評定參考。
4. 甲方得要求乙方於營運績效評估委員會會議召開時提出簡報，並答覆各評估委員之詢問。如評估委員需查閱所提送相關資料及文件之原始記錄，乙方應充分配合。營運績效評估委員會認有調查或實地勘驗之必要時，得赴現場進行參觀及查證工作，乙方應充分配合，不得拒絕。
5. 甲方或相關主管機關例行監督及督導之紀錄，及民眾透過各種管道主動反映服務優良或缺失之資料，均為評估之依據。

(五) 評定結果明顯差異之處理

1. 營運績效評估委員會評定結果與工作小組初評意見有明顯差異，或不同委員評定結果有明顯差異，召集人應提交營運績效評估委員會議決或依營運績效評估委員會決議辦理複評，並列入會議紀錄。
2. 複評結果仍有明顯差異時，由營運績效評估委員會決議之。
3. 評定結果或評估委員所提建議事項，如有逾越投資契約約定情形，甲方應提請營運績效評估委員會為適當處理。

(六) 營運績效評估委員會會議紀錄之製作

1. 案件名稱。
2. 會議次別。
3. 會議時間。
4. 會議地點。
5. 主席姓名。
6. 出席及請假委員姓名。
7. 列席人員姓名。
8. 記錄人員姓名。
9. 工作小組報告事項
10. 評定結果及評分彙整總表。
11. 改善及建議事項。
12. 其他應行記載事項。

四、營運績效評定結果

- (一) 各委員充分瞭解乙方營運狀況後，就各評估項目予以評分，評分達 90 分（含）以上者，當次營運績效應評定為「特優」；達 80 分（含）以上未達 90 分者，當次營運績效應評定為「良好」；達 70 分（含）未達 80 分者，當次營運績效應評定為「及格」；未達 70 分者，當次營運績效應評定為「不及格」。
- (二) 營運績效評估委員會完成評估後，甲方應將評定結果以書面通知乙方。乙方對於評定結果如有疑義，得於評定結果送達 14 日內檢附說明與佐證資料，以書面向甲方申請釋疑。甲方於收受乙方書面申請次日起 30 日內以書面回復，必要時得召開營運績效評估委員會會議協助處理。甲方未能於前述期間內為必要處置或乙方對甲方回復仍有疑義時，依投資契約所定爭議處理相關規定辦理。
- (三) 經評估作業後總成績未達 70 分者屬不及格，甲方應以書面要求乙方限期改善，如乙方未依期限改善者，甲方得依本契約第二十章規定辦理。
- (四) 若營運績效評估連續三年考評為不及格，甲方得依本契約第二十章規定，因可歸責於乙方之事由終止契約。
- (五) 各年績效評定結果及相關文件，甲方應分年造冊保存，做為乙方營運期限屆滿時優先定約依據。