

「民間自行規劃參與宜蘭縣礁溪溫泉公園營運移轉(OT)案
營運績效評估」-會議紀錄

- 壹、會議時間：103年09月10日(星期三) 下午2時整
- 貳、會議地點：礁溪溫泉公園遊客中心2樓
- 參、主持人：余召集人聯興 記錄：許秀米
- 肆、出席單位及人員：
營運績效評估委員：丁委員翰杰、黃委員錫薰、連委員榮寬
劉委員富美、盧委員天龍、王委員明輝(請假)
本府工旅處：許秀米、羅翊娟
威信工程顧問股份有限公司：鐘潔瑩、李怡萱
輕車悠遊股份有限公司：王迪立、張雅惠、李元睿

伍、報告事項：輕車悠遊股份有限公司簡報

陸、委員評估意見：

一、連委員榮寬：

- (一) 就遊客問卷滿意度調查，建請瞭解遊客對園區不滿意或很不滿意之原因及並提出因應措施，以利改善。
- (二) 遊客人數應包含免費遊客數量，建請免費泡湯之人數應納入統計，以利了解實際遊客人數。
- (三) 與相關異業結合共同行銷、宣傳推廣，建請加強規劃執行。
- (四) 需政府協助事項宜補充並加強與縣府相關單位協商。

二、黃委員錫薰：

- (一) 就王董事長提及，許多遊客自行開車至園區，卻無停車位，於實地勘驗時，收費並非為目的，主要是為方便管理。考量在地民眾較無法接受停車付費習慣及未來停車位需求量將增加之情形。建議與縣府或公所協商，與現有公有停車場合作，以解決遊客停車問題。
- (二) 搭乘大眾運輸至礁溪轉運站者以首都客運、噶瑪蘭客運或國光客運為主，惟於台北轉運站、市府轉運站皆無礁溪溫泉公園相關宣傳廣告。建議與客運業者及客運廣告結合，以提升公園知名度。
- (三) 就簡報提及，來客數比預期計畫高277%，惟財報收入與當初預期收入卻有差異，不解為何來客數比預期高200%，但收入卻比當初預期少？
- (四) 遊客滿意度部分，因回收數量只有8成，以嚴格角度下，有2成屬不滿意，就整體而言，瀕臨不及格邊緣，故仍有改善空間。
- (五) 目前輕車公司提供長者半價優惠，身障者免費優惠，許多長者都會結伴一起泡湯，建議輕車悠遊股份有限公司可想更多優惠方案

及促銷手法，以增加泡湯人數。

- (六) 輕車悠遊股份有限公司所提資料僅公文往返文件，並無維修、紀錄等相關資料，然每年皆須評鑑，建議應保存文件，於評鑑時提出佐證資料。
- (七) 財務可能有誤，OT 案範圍與烏石港部分應分開表達。

三、 丁委員翰杰：

- (一) 此案為 10 年特許年，未來有 10 年優先續約權，眼光應看得更長遠。
- (二) 有關哺乳室設備應完善，不應僅於殘障廁所內簡單裝設，裝設地點應再與主辦機關研商。
- (三) 目前網路行銷很普遍，但輕車悠遊股份有限公司似乎沒有專屬網站，建議建立專屬網站行銷，公告價格及異業結盟等資訊，並以故事方式吸引民眾。
- (四) 就輕車悠遊股份有限公司提及共投資幾千萬，但折舊及攤銷金額於財報上每年只有 30 多萬元，明顯有出入？不過仍應以財報數字為主。
- (五) 客訴與服務滿意度係有關連性，因問題不同，展現出來結果亦不同，請輕車悠遊股份有限公司確實依客訴與服務滿意度調查的結果，確實檢討改進。
- (六) 建議輕車悠遊股份有限公司可給予員工微笑獎金或是教育訓練以資鼓勵，因員工屬公園管理第一線人員，若未於第一時間妥善處理民眾情緒，恐致民怨。
- (七) 因本案屬 OT 案，所有設備為甲方財產，依契約規定都必須返還；就甲方交給乙方的財產中有不動產，惟契約中並無投保產險等相關規定，僅有公共意外責任險。未雨綢繆，建議應投保產險、火險等，亦請主辦機關注意此問題。
- (八) 未來每年度營運績效評鑑，應與上年度作對照表，俾利了解改進情形。

四、 劉委員富美：

- (一) 據了解，王董事長幾乎每個星期會至縣府與業務單位同仁討論行銷方式，惟本案仍有很多法令及契約規定限制，常讓王董事長感到無奈。感覺得出來王董事長很有企圖心，若全部依簡報而言，好像無懈可擊，但回歸契約書，每年都有預訂的計畫，依投資計畫書說明，應於第 1 年至第 3 年提供的餐飲部分，目前似乎沒有全部到位；建置單車接駁系統亦未設置完全；規劃藝術文藝展演也仍有進步空間。
- (二) 今年將進入第 3 年，以承辦單位的立場，仍建議輕車悠遊股份有限公司需再努力，希望第 3 年能達到預計達成的目標。

五、 盧委員天龍：

- (一) 就輕車悠遊股份有限公司投資計畫之財務評估，都有做假設，現在已過1年半，實際執行情形應與當時基本假設做對照，並提出差異說明。另以102年財報來看，顯然去年營運狀況不太理想，在營運績效報告，理應說明未來如何改善。
- (二) 依財報顯示，輕車悠遊股份有限公司102年營運狀況有點糟糕，以102年12月31日的資產負債表，資產3千萬，負債3千200萬，股東權益為負2百多萬，依公司法規定，資產不足以抵償負債，要進行破產程序。經查，輕車悠遊股份有限公司上星期已增資650萬元。因損益報表不是按月提供予縣府，請輕車悠遊股份有限公司提供最近的損益表(103年1月1日-103年6月30日)，是虧損了380萬，再加上102年虧損的220萬共虧損6百萬，增資了650萬，到6月底股東權益只剩50萬，推算目前股東權益應屬負數。本案基本上屬政府委託案，政府應較難接受法令上應進行破產程序之公司來經營。適度增資讓公司資本健全是必要的，建議未來報表應每月提送予本府工旅處了解公司財務狀況，希望負債狀況不要再繼續發生，以免影響本府形象。

六、 輕車悠遊股份有限公司：

- (一) 照理說虧損這麼嚴重為什麼公司沒有倒閉，就是因為有資金進入。經營公園其實收益是很少的，但公司股東都是看到未來展望，本公司很努力創造營收。本公司提出許多方案，但只要本公司要收費之項目，府方都不同意，如押於縣府的保證金，欲以發行贈票方式回收、停車場本來是由本公司維護管理，現在也不讓本公司收費及泡腳池亦不讓本公司收費，故對於財務是很大挫折。另針對溫泉而言，有很多行銷模式，但縣府不同意讓本公司發行贈票，致許多行銷模式難以推動。但股東對於本公司未來展望非常支持，故也增資了兩次。
- (二) 有關餐飲部分，目前夏季以提供飲料、冰品等輕食為主，冬季提供關東煮等熱湯，其他大規模餐飲服務因牽涉申請建照及尋找合作廠商等問題，本公司預計3個月後紅磚屋會有餐飲服務團隊進駐。
- (三) 單車部分，本公司原預計發行下坡車的預售券，但因擔心引發類似預售票券問題，故打消念頭；但本公司仍提供附近飯店業者免費體驗下坡車活動，目的為提高知名度以增加人流。未來礁溪轉運站營運，應可吸引更多騎單車人流。
- (四) 有關網站架設，本公司有輕車悠遊股份有限公司 Facebook，點閱已達6萬9千人次，故於網路上有一定的曝光程度，目前有委請網路公司，製作園區的官方網站。
- (五) 有關優惠活動，本公司未來陸續會實行。

(六) 公園強調公益性，而公益性相對就是虧損，本公司了解縣府係依合約角度約束及規範本公司，但希望未來縣府可視本公司付出與財務狀況，做彈性調整，以利本公司增加些許盈餘。本公司很有信心能與縣府共創雙贏，未來 8 年讓大家看到很好的願景，並呈現不同的礁溪溫泉風貌。

七、 結論：

- (一) 請輕車悠遊股份有限公司確實整理相關文件，以做佐證資料；明年的營運績效評估會議須做對照表，俾利查核。
- (二) 公司資本健全是永續經營必要條件，請工旅處及威信工程顧問股份有限公司隨時掌握輕車悠遊股份有限公司的財務狀況，如發現財務狀況不理想速督促改善。
- (三) 委員所提意見送輕車悠遊股份有限公司改善並回復。

柒、 評分結果：本案經 6 位委員評分結果如表列，平均分數為 79 分，評定為乙等。

捌、 臨時動議：無。

玖、 散會：下午 17 時。