

# 「民間自行規劃參與宜蘭縣礁溪溫泉公園營運移轉(OT)案」

## 103 年度營運績效評估-會議紀錄

壹、會議時間：104 年 09 月 21 日（星期一）、下午 2 時

貳、會議地點：礁溪溫泉公園遊客中心 2 樓簡報室

參、主持人：陳召集人德星

記錄：許秀米

肆、出席者：

一、營運績效評估委員會委員：丁委員翰杰、黃委員錫薰、連委員榮寬、  
許委員文聖、王委員明輝、盧委員天龍、李委員岳儒

二、宜蘭縣政府工旅處：許秀米

三、台灣博特顧問(股)公司：吳政勳、李珮文、應康蓉、蔡妤庭

四、輕車悠遊(股)公司：王迪立、張雅惠、簡麗香、李元睿

伍、報告事項：輕車悠遊股份有限公司簡報 103 年營運績效

陸、委員詢問及建議事項

一、許委員文聖

(一) 建議事項

1. 建議應將園區經營重點放在湯屋經營，尤應重視周邊環境清潔。
2. 有關遊客投訴、偷竊、受傷求償等事件，皆是園區經營必定會遭遇事項，建議可多參加觀光局或縣府辦理的相關訓練課程以增加處理能力。
3. 礁溪轉運站及火車站與園區相近，但仍有執行接駁服務，是很細緻的作法。

(二) 詢問事項

103 年度遊客滿意度為 87-88%間，應可再加強，一般應可達 90% 以上。另應針對遊客不滿意之項目做更深入的分析，以利後續改進。

二、盧委員天龍

### (一) 建議事項

1. 應於報告中針對年度營運執行計畫書執行情形進行勾稽，以量化方式呈現，以利了解整體達成率。
2. 促參司於 104 年 7 月訂定「機關辦理促進民間參與公共建設案件營運績效評估作業指引」，建議主辦機關依該指引進行營運績效評估項目之修正，補充財務指標、營運計畫指標等項目，請民間機構亦配合辦理。

### (二) 詢問事項

有關 103 年度財報揭露之營業外支出(利息支出)項目，請針對利息及借款部分補充說明；另請針對銀行借款進行說明。

## 三、黃委員錫薰

### (一) 建議事項

1. 配合業主需求提供出借場地，契約似無相關規定，因為廠商經營勢必減少收入，建議縣府考慮是否給予補貼，以減少經營者損失，事實上經營者收入增加，也可能增加縣府權利金收入。
2. 建議可考量將園區燈具更換為 LED 燈，請縣府協助了解可否提供相關協助。

### (二) 詢問事項

1. 請說明為何停止辦理有關與客運業者合作或廣告之異業結盟。
2. 請說明為何停止辦理身心障礙者或年長者優惠活動。
3. 有關設備維護部分初評分數不佳，請補充說明原因。

## 四、連委員榮寬

### (一) 建議事項

1. 有關本園區每年、季、月、週之遊客數量，包含收費、免費及國內外旅客數量為何，建議補充相關資料，以利了解過去、現在及未來營運成長情形。
2. 關於民眾申訴事項計有 10 個，件數不多但回覆時間不一，有些立即回應，亦有超過 1 個月才回應，建議時間上應予以縮短時效，儘早回覆。

3. 園區現部分區域正在整理環境，相關隔離設施(設備)較簡陋，宜改善，改善時間應儘快處理完成，避免影響園區環境。
4. 入口「礁溪溫泉公園」的「溪」字剝落，建議補上。

## (二) 詢問事項

1. 對於邀請知名藝人來協助行銷(P.63)，其後續成效如何？對於外國觀光客成長情形，建請補充。
2. 服務滿意度與環境使用滿意度均甚佳，惟仍有少數不滿意與很不滿意，請補充說明不滿意原因。建議於意見調查表增加空白欄，提供民眾說明不滿意或很不滿意的原因。

## 五、丁委員翰杰

### (一) 建議事項

1. 來客數量之統計建議應分為湯屋、劇場、自行車租借...等，尤以公益性質如泡腳池、劇場公益演出及縣府等各單位活動協辦，皆應統計來客人次、公益回饋費用...等項目，使本案統計依據更臻完善，後續建議以列表方式呈現。
2. 遊客意見調查表應增加建議事項欄位。
3. 建議徹底執行消毒計畫，避免登革熱等疫情發生。
4. 建議於績效說明書補充員工教育訓練部分。
5. 建議於簡報中列出以改善事項(如增資完成)及未來規畫等項目，以利了解後續辦理情形。

### (二) 詢問事項

請補充說明財報利息支出部分之利率為何，以利了解是否具合理性。

## 六、李委員岳儒

### (一) 建議事項

1. 希望輕車公司用民間效率，但應以政府的態度執行經營。
2. 服務品質應可再提升，如客訴解決應更快處理。
3. 整體軟、硬體設施應可再提昇水平。

4. 滿意度調查項目可再增加，如可增加交通工具、有無留宿、整體旅程規劃等，亦應增加細部調查方法。
5. 建議遊客數可針對外國旅客進行調查。
6. 有關民眾投訴泡湯品質問題(補充資料 P.18)，除解釋水質沉澱物外，更應以民眾角度考量確實執行環境維護。

## (二) 詢問事項

1. 請說明為何停止辦理身心障礙者活動。
2. 有關現有劇場設備(如：音響、地板等)在品質上有何看法與建議。
3. 有關旅客滿意度調查，請補充說明不滿意之原因。

## 七、陳召集人德星

### (一) 建議事項

1. 建議加強周邊各產業異業合作與結盟。
2. 請考量與轉運站業者結盟可行性(內部空間、展示或服務部分進行連結)，或設置溫泉公園導引指標等，讓遊客能第一時間了解溫泉公園位置。
3. 園區環境仍待加強，如：福壽螺卵清除、湯屋梳妝台凌亂、劇場內販售商品區可於外觀多加強，不要太商業化；泡腳區造景池現為無水狀態，請輕車公司考量以塑膠布鋪底蓄水。
4. 簡報未來應製作 PPT 簡報，非直接用報告書投影。

### (二) 詢問事項

無

## 八、輕車回覆

### (一) 財務事項：

#### 1. 利息說明

103 年財報所揭露之 2000 萬借款，為繳交與縣府之預售票券保全金，當時因無法短時間內籌措完成，故以民間借貸方式籌措，利息則以每月 3% 計算；另含有銀行車貸利息費用。(履約機構補充說明：103 年財報顯示總利息費用為 5,626,990 元，私人

借貸利息 5,603,446 元(年息 36%)、銀行利息 23,544 元(年息 0.33%)。)

## (二) 身心障礙陪同者

輕車公司原配合民眾需求提供進入園區應提供身心障礙者及陪同之一人免費，後因考量免費使用者易不愛惜環境，且有以自身優惠拉客之問題，影響園區經營，故與縣府討論後修改為身心障礙者免費陪同者半價。

## (三) 設備事項

1. 輕車公司於 103 年投入設備及工程人員費用總計約 240 萬，同時針對園區溫泉池採購備用馬達等品項，避免營運中斷。
2. 園區亦考量節電問題更換過 LED 燈，但因偷盜率極高，故暫停園區之燈具更換作業。
3. 考量園區範圍較大，維修設備以輕重緩急區分，優先維修重要設備，故偶有疏忽部分，亦加強改善。

## (四) 客運業者合作方案停止

輕車公司依季節變更而更改不同活動型態，因此亦會改變合作方式。

## (五) 常見客訴問題

1. 湯屋躺椅設置問題：因躺椅需求而引發遊客爭議，現已不再放置。
2. 水溫不穩：淋浴間水溫不穩，因受限設備及水源問題，後續俟建置循環系統後應可改善。
3. 蚊蟲問題：以利用多種自然方式降低蚊蟲問題，亦於 104 年 8 月 20 日提送年度消毒計畫，以利有效減少蚊害。
4. 園區燈光昏暗：已加裝照明設備，如公園第三入口處。

## (六) 員工教育執行

今年度已辦理員工 AED 教育訓練。

## (七) 轉運站指引

已設置基本指引號誌。

## (八) 消毒清潔

依照合約規定執行。

(九) 旅客問券調查

會依委員意見再加強。

柒、 評分結果：本案經 7 位委員評分結果，平均分數為 81 分，評定為甲等。

捌、 臨時動議：無。

散會： 17 時。