

宜蘭縣員山公園溫泉會館興建、營運、移轉(BOT)案

109 年度營運績效評定作業會議紀錄

時間：中華民國 110 年 9 月 28 日（星期二）下午 2 時 30 分

地點：宜蘭力麗威斯汀度假酒店 2 樓多功能會議廳

出席單位及人員：（如簽到表）

主持人：李召集人東儒（池副處長騰聯代理） 紀錄：呂盈瑩

出席委員姓名：連委員榮寬、何委員武璋、李委員元和

列席人員姓名：工商旅遊處工商科賴寶如及呂盈瑩、台灣博特顧問股份有限公司吳政勳、陳冠霖、蔡宜紘、吳岱蓉

壹、主持人宣布開會：略

貳、報告事項

一、主辦機關簡報：略。

二、民間機構簡報：略。

參、委員建議事項

一、本次委員應到人數 7 位，實到人數 4 位，符合營運績效評估辦法。

二、李委員元和

1. 由 2017 年至 2020 年每月住房率顯示，2020 年比 2019 年成長了 4.6%，但 2019 年比 2018 年成長 6.8%，此顯示 2020 年住房率成長幅度有緩和趨勢。另 109 年度營運績效說明書附件七（一）109 年營運財務預算，全部合計住房率 68.5%，較 2020 年成長幅度為 4.6%，連續兩年的成長幅度都是 4.6%，是巧合或該成長幅度係公司設定的目標，所據理由為何？
2. 2020 年 3 月至 5 月住房率較 2019 年 3 月至 5 月低，其餘月份均高於 2019 年，為何這 3 個月會明顯低於前 1 年，是否係受到疫情影響，或是其他原因？請民間機構加以檢討其原因。
3. 從住房率的趨勢顯示本案有明顯的淡旺季，以最近 3 年的住房率顯示，每年 3 月至 5 月住房率偏低平均約 43.65%，每年 6 月至 8 月住房率最高平均約 68.07%，兩者相差約 24.42%，尤其 2020 年最高至 76.33%，最低至 40%，兩者相差接近 1 倍，另根據 2021 年度行銷計畫表的國人住房計畫表 Promotion plan，除了年度 Package 外，每季各有兩項活動，建議對於淡季採取一些強化措施，或利用該期間進行人員培訓或內部設備維修。

4. 在顧客意見彙整表中，表示不推薦之顧客，有不少係對 check-in 和 check-out 的時間過長，應該係因顧客的 check-in 和 check-out 的時段接近，尤其多數顧客的 check-out 可能會集中在同一時段，請民間機構考慮是否以人員調度或其他方式減少顧客抱怨。
5. 設施安全故障維修方面，燈不亮的問題應該可以很快修復，然部分修復時間超過 1 週，例如 5 月 6 日、6 月 3 日及 6 月 15 日等，修復時間較長係因零件補充需要較長的時間又或是其他原因，應加以改善燈不亮的問題才得以維護安全。
6. 有關媒體刊登紀錄，從 109 年 1 月媒體曝光有 5 則，2 月、3 月、4 月各有 1 則，5 月有 3 則，6 月和 9 月無媒體曝光，7 月有 20 則，8 月和 11 月各有 7 則，10 月有 8 則、12 月有 4 則。從媒體的曝光數可看出都集中在 7 月，與 6 月和 9 月的差異是蠻大的。但從民間機構簡報可以瞭解 6 月與 9 月的活動並無減少，建議稍作調整，讓每個月均有適度的媒體曝光度，以持續強化消費者的認知。

三、連委員榮寬

1. 營運績效說明書第 4 頁至第 6 頁設施故障維修方面，有 2 到 3 件從故障到修復完成期間長達 3 週，可能會影響服務品質或遊客安全，這部分請民間機構注意。
2. 報告書部分圖表不易辨識，尤其是第 69 頁至第 70 頁酒店環境配置平面圖應同簡報採清晰圖。
3. 有關附件五顧客意見彙整內容，對於顧客建議或不推薦內容，請民間機構提供或補充說明檢討改進的處理措施，並回應顧客。
4. 有關附件七（三）行銷計畫，有詳列 2021 年行銷計畫表，建議在第 94 頁說明重點工作項目及具體作為上有文字敘述說明。

四、何委員武璋

1. 建議民間機構可以再加強高齡者活動，因高齡者交通不便，且除了假日外，平日可以看到退休人員在各風景區觀光，故建議可以利用 5 星級品牌優勢，把周遭登山路線做一個統籌，運用接駁車接駁高齡遊客至各登山路口，提供予民間機構參考。
2. 今年簡報與去年相比，可以感受到民間機構與在地農場強烈結合，明顯感受到民間機構的進步。
3. 建議可將溫泉於水塔放冷後供應於游泳池，開放全季節溫泉供應，打響員山溫泉的名聲，提供予民間機構參考。

4. 109 年度有 31 起設施故障，多數住宿旅客僅住宿一晚，顧客希望使用的設施是完善與最好的，故建議民間機構思考如何縮短修復時間。

五、李召集人東儒（池副處長騰聯代理）

1. 營運績效評估委員已蒞臨本案多次，且看到民間機構的努力。故在未來評分，例如經營管理健全 109 年發生 31 起設施故障，或是客訴部分等，建議以數據對比呈現，可充分了解相關設施故障比例、客訴比例，或是設施維修時間縮短等，俾利委員瞭解營運是否朝正向發展或是向下沉淪。
2. 過去不論促參司參訪或營運績效評估委員參訪，都有提到服務品質再精進計畫，民間機構營運的係高品質旅館，對於顧客意見相當重視，故建議民間機構執行客訴紀錄的統計分析與因應，統計次數、客訴原因、系統分類、深入瞭解及因應措施，以減少客訴次數。
3. 另想了解公共藝術已完成評選，何時將設置完成？以及促參司辦理金擘獎參訪時提及，目前促參標章所設置之位置不夠明顯，本案為公私部門合作之促參案件，故請民間機構說明促參標章新設置地點規劃之辦理情形。
4. 促參司委員與營運績效評估委員均對民間機構永續經營及財務健全表示關切，經檢視民間機構簡報，目前營業損益約 4,900 萬元，然折舊攤提就約 8,800 萬元，若無折舊攤提財務表現可以更好，然民間機構亦說明期初投資金額過大，造成營運期間財務壓力，故民間機構若有需要縣府協助事項可以提出再議。且本案鄰近枕山休閒農業區、福山植物園、雙連埤、安農溪等觀光景點，建議可增加套裝行程規劃，增加顧客的選擇多樣性。

肆、民間機構回復：

- 一、本團隊關於客訴與服務精進仍有需要再努力，故今年落實強化員工培訓，然旅館業流動率偏高，本團隊增加一些訓練讓員工學習與進步，並增加升遷機會提高員工留在本案旅館的意願。
- 二、感謝委員提供諸多在地觀光景點資訊，本團隊會將相關景點納入 1 日遊或半日遊之活動規劃，提供顧客更多選擇並讓顧客理解宜蘭的觀光景點，提高顧客住宿意願。
- 三、109 年 3 月至 5 月確實是當年度住房率最低期間，在疫情發生初期尚無法明確掌握因應對策，本團隊以低價方式鼓勵員工與員工家屬入住，以維持住房率並推廣本案旅館；於 5 月中疫情趨緩後，仍無法出國旅遊，國內出現報復性旅遊，使得年中後獲得良好的成績。今年目標比照去年疫情規劃，故仍設定 4.6% 的住房成長率。

- 四、關於行銷部分，確實各月份媒體曝光率不均，由於部分活動是長篇報導，或是週刊、月刊的延後報導，故有時間延遲的問題，該部分本團隊會積極調和。
- 五、有關需縣府協助事項，本案旅館前方道路彎道，因彎度大且為本旅館進出位置，不論是在地人、顧客或本公司員工均多次於該彎道發生車禍，希望提請縣府協助，是否有其應變措施，讓經過的車輛能多停或減速，俾利減少車禍發生。
- 伍、評分結果及評分彙整總表：本案109年度營運績效評定總平均為83.50分，符合營運績效評估辦法之標準，屬營運績效良好。
- 陸、散會：下午5時30分。