

宜蘭縣員山公園溫泉會館興建、營運、移轉(BOT)案 110年度營運績效評定作業會議紀錄

時間：中華民國111年9月7日(星期三)下午1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

紀錄：呂盈瑩

出席委員姓名：何委員武璋、吳委員中峻、裘委員家寧、陳委員志賢、
盧委員天龍(胡科長淑蘭代理)

列席人員姓名：工商旅遊處工商科林科長坤緯及吳曉寧、台灣博特顧問
股份有限公司陳冠霖、蔡宜紘、鄭心慈

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。

三、本次委員應到人數7位，實到人數6位，符合營運績效評估辦法。

參、委員建議事項

一、陳委員志賢

1. 參閱以前年度營運績效評定委員意見，建議高齡友善之相關設施酌予增加，現勘過程尚未可見。
2. 本案公園區泡腳池是否有計算入園人次，本縣具溫泉泡腳文化，三星鄉耕莘護專校門口幸福候車亭免費足湯發展為熱門觀光景點，，可參考之。
3. 營運績效說明書P.60：人員教育訓練的成效評估，該成效評估應該係評估員工的教育訓練成效，請問是否有評估授課老師或授課單位？因大環境因素基層人員招募不易，請問宜蘭力麗開發股份有限公司(下稱宜蘭力麗公司)是否有辦理類似循環式品質管理(PDCA)，評估授課老師或授課單位的授課內容及方向是否符合營運需求，若未符合需求應重新擬定年度訓練計畫。
4. 營運績效說明書P.23：溫泉為本案特色之一，溫泉檢測溫度平均40度，有部分天降至34、35度，將影響溫泉體驗之感受。
5. 報告書內錯別字和排版錯誤略高，如營運績效說明書P.59、P.82及P.94等有些錯別字或漏字。

6. 報告書之附件應列頁碼，以利閱讀。
7. 有關 2021 年之感謝員工週僅看到一場次的演講，建議可增加活動並關懷員工及其家屬。
8. 餐飲優惠回饋在地民眾，建議可利用社群媒體增加曝光及推廣。
9. 建議可結合員山鄉具有獨特歷史、文化、景觀的步道，如望龍埤步道、隘勇步道、內城水圳、百年環山圳道等，納入一日遊或半日遊之行程特色，可提高住房率又可睦鄰。
10. 建議可開創與民宿合作，由宜蘭力麗公司提供餐飲與泡湯服務共創商機。
11. 睦鄰可再強化與員山國中之協助，例如員山國中在運動上有優良的表現，建議可規劃相關捐助。

二、裘委員家寧

1. 建議營運績效說明書內容要逐項說明，如營運績效說明書 P. 76 與 P. 91，不能只放附件讓委員自行對照。
2. 營運績效說明書 P. 4：每月住房率表格其年份不一致。
3. 110 年度雖受嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情之影響，但年度平均住房率達 54.44% 仍為相當不錯，建議可將宜蘭縣觀光旅館平均客房住用率（Occupancy rate）納入比較，以呈現亮點。
4. 營運績效說明書部分圖表不易辨識，請提升解析度，俾利閱讀。
5. 營運績效說明書附件四，5 折折扣住宿券與社會福利團體住宿券回饋計畫應和客房住宿率分佈一致。
6. 建議企業社會責任可更多元與組織化。

三、吳委員中峻

1. 2020 年宜蘭力麗公司住房率約 63% 虧損約 6,600 多萬，2021 年住房率約 53% 虧損約 6,300 多萬，顯示住房率越高虧損反而越高，粗估住房率約要達 75% 才能達損益兩平，建議未來疫情後須重新定位並開拓市場。
2. 有關財務部分目前流動比率約 63%，顯示短期應付帳款高於持有現金，可能產生資金缺口的問題，建議能補足流動資金維持一般市場流動比率 150% 至 160%。
3. 引進頂級泡湯服務，且提供大眾溫泉、一日遊私人湯屋立意良好，但服務人次及對收入貢獻度無法在報告中顯現，請補充說明。

4. 營運績效說明書 P. 22 與 P. 23 有數日溫泉 PH 值顯示為弱酸性，請說明呈現弱酸性原因及對於人體之影響。
5. 簡報中說明活動配合棲蘭山與馬告生態園區，但該地點離本案稍有距離，建議配合宜蘭縣政府舉辦的四季活動或景點特色，以提升知名度及淡季住房率。
6. 營運績效說明書 P. 97，前次委員建議提供之數據，本次報告並未提供。
7. 營運績效說明書 P. 83 環境消毒計畫中為 1-2 個月進行 1 次，實際上是每季季末 1 次，與原計畫期程不相符。
8. 原宜蘭縣政府規劃本案係一般旅館的經營方式，故會牽涉到本案的目的與前言。營運績效說明書前言係以原宜蘭縣政府規劃本案的目標，其中包括活化員山溫泉商圈整體發展，然目前員山溫泉商圈尚未形成，倘縣府允許建議宜蘭力麗公司修正調整成本案之營運目標，更符合實際情況。

四、何委員武璋

1. 溫泉為本案經營之特色，本案營運期間很長遠，為求更具競爭力，建議溫泉水水溫應有備選方案。
2. 可為入住旅客增加遊憩體驗，建議可考慮外部資源，如增加鄰近步道及自行車道簡介，並配合當季景點特色（如落羽松公園員山公園、進行中之童玩公園等），亦可配合宜蘭縣政府於附近的開發案件，增加遊憩體驗的多元性。
3. 公益活動及回饋計畫應持續推動，尤其針對弱勢、身心障礙人員，展現企業精神應可獲得更加好評。

五、李召集人東儒

1. 建議宜蘭力麗公司應將相關數據做一定程度的呈現與回應，俾利未來有更好的績效表現。
2. 因疫情因素需要請宜蘭力麗公司再評估因應方案以降低受疫情之影響，且未來倘國外觀光開放，國內旅遊市場勢必受到一定程度影響，也請宜蘭力麗公司一併因應。

肆、民間機構回復：

- 一、本團隊關於高齡化專案，經過去年度委員的建議已推出高齡化專案，如長青者住宿、餐飲優惠等。今年度本團隊有聘請活動企劃人員將針對樂齡部分規劃專案設計，提供予退休與屆齡退休的長青者有不同的體驗，另今年度也透過修繕減少高低落差、增加止滑措施等提供長青者更安全友善的環境。

- 二、公園區泡腳池使用者多以鄰里居民每日平均約4至5位，多為家庭長者帶小朋友來訪，爺爺奶奶泡腳的時候小朋友做遊樂設施使用。
- 三、有關教育成效評估，教育訓練完成後人資部門會提供滿意度評估表予參與教育訓練的員工，針對聘請的老師以及課程安排進行意見調查，人資部門在授課老師甄選都有事先評估課程內容是否合適，有時候會安排工作場域或心靈建設的課程。
- 四、有關溫泉溫度部分，本案基地2口井分別是IY-1與IY-2，2口井的溫度介於在40度至45度間，井上方均有蓄水池。溫泉水水溫主要係測量蓄水池內的溫度，馬達啟動補水時溫度會較高，靜止時溫度會降低，誤差約5度內。馬達補水於晚上7點後就會關閉，除非是以24小時抽水才能維持恆溫。
- 五、營運績效說明書內容說明不足的部分，將在下次的營運績效評估說明書進行改善調整。
- 六、有關回饋社會福利團體住宿券多數落在5月份，係因該100張住宿券於當月份全數捐贈給宜蘭縣政府，由縣府再提供予相關社會福利團體。今年度有再調整回饋處理機制，將社會福利團體住宿券捐贈予財團法人宜蘭縣社會福利聯合勸募基金會（下稱宜蘭聯勸），回饋時間雖然仍是呈現落在同一月份，但由宜蘭聯勸以公益捐款贈或其他的捐助活動使用，捐助者收到住宿券後再向酒店預約訂房。
- 七、有關流動資產與流動負債方面仍積極努力改善中，110年度有比往年成長許多，待簽證財務報告出來即可以在下次的營運績效評估中呈現。
- 八、前言與目標方面本團隊將再討論並與宜蘭縣政府確認，以符合宜蘭縣民的期待，及做適當的調整與改變。
- 九、策略方面，本案定位從一般旅館定位提升成國際品牌酒店等級，希望員山溫泉能開創新亮點與礁溪齊名，並結合當地資源及規劃設定員山溫泉的特色，以吸引遊客能特地來訪。故本次特別於簡報中強化營運策略的特色，未來會將該內容納入營運績效說明書中。
- 十、有關疫情期間隨時調整營運方針，110年度住房率低時，為了減少營運方面的支出，有短暫3個月時間調整僅維持長住客人的入住需求。另餐飲方面的限制，當時推出便當、合菜等，提供客人外帶或外送服務。
- 十一、針對員山國中的回饋，本團隊每年均有提供員山國中籃球隊等體育隊伍的午晚餐服務。

十二、 針對步道的部分，酒店已有當地相關小地圖及自行車路線圖供客人參考，讓客人自由選擇自行前往或由專人帶領前往；員山附近有很多休閒產業，每年均有與當地商家進行異業合作及活動配合。

伍、 評分結果及評分彙整總表：本案110年度營運績效評定總平均為84.3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 4 時 30 分。