

臺北市松山區松山國民小學
臺北市松山區松山國民小學游泳池營運移轉（OT）案
113 年度營運績效評估委員會議紀錄

- 一、會議次別：第 1 次
- 二、會議時間：114 年 7 月 4 日(星期五)上午 11 時 00 分
- 三、會議地點：本校松山樓 2 樓船型會議室
- 四、主席：吳召集人盈諄
記錄：林哲旭
- 五、出席及請假委員：陳建佑、謝昕庭、謝丞韋、彭國威
- 六、列席人員：無
- 七、工作小組報告事項：說明會議流程、委員注意事項及工作小組初評意見。
- 八、營運團隊報告：契約執行狀況、年度營運績效、顧客滿意度及投訴處理、設施維護情形、下年度營運計畫等。
- 九、評定結果及評分彙整總表：
 - （一）本次營運績效評估平均分數為 73 分，依契約第 11.1.3 條規定營運績效屬「合格」等級。
 - （二）依財政部「機關辦理促進民間參與公共建設案件營運績效評定作業指引」第 18 條規定，本次營運績效評定結果經簽報主辦機關首長或其授權人員核定後，宜於 10 日內以書面通知民間機構，並公開於主辦機關資訊網路，期間不少於 10 日。
 - （三）下一年度營運績效評估，請營運團隊依契約 11.1.1 於每年 6 月 30 日前提送前一年度財務報表及營運績效說明書予本校。
- 一〇、委員所提改善及建議事項：
 - （一）吳盈諄：
 - 1、 113 年度民眾陳情案於 4 月後統計 4 件，當年 10 月初有意外事故；114 年截至 6 月底 11 件，有明顯提升，經查多為設施設備、水質狀況及救生員素質，建議因應處理如下：

- (1) 安排休館日：環境清潔、設施檢修等……。
- (2) 水質狀況：盡早完善過濾系統修復，請定排完工時程。
- (3) 救生員素質：依救生員相關規範值勤，救生員教育訓練、管理人員不定期督導。

2、 有關客訴案件處理，建議分類後：

- (1) 將上述問題彙整，釐清後盡早處理完善，並適度公告維修修復進度。
- (2) 定期員工公務會議，隨時掌握營運及服務狀況。
- (3) 預防重於處理！

(二) 陳建佑：

- 1、 113 年度發生重大事件，依規定不能評定優良。

(三) 謝昕庭：

- 1、 建議針對客戶反應意見（客訴處理），應以更正向的態度及思考模式去面對客戶反映的問題。可針對對客戶抱怨的事件進行分類，針對可處理的部份擬定改善措施進行改善，希望能有更正面、具體、有效的作為。

(四) 謝丞韋：

- 1、 113 年度投訴事件 44 件，114 年度投訴 11 件，顯示近期民眾對設施設備和救生員服務態度相對不滿意。建議廠商針對第一線服務民眾的救生員進行教育訓練，應有更高的 EQ 去面對民眾的問題。另針對設施老舊的問題，應逐步規劃更新，經費問題也可和學校共同討論尋求資源。
- 2、 113 年 10 月泳池發生重大安全事故，雖最後判定民眾死因屬於個人心臟疾病，然救生員不在崗位是事實，事後廠商應擬訂有效管理措施，避免類似危機再發生。
- 3、 縱觀廠商（駿斯）投入經營狀況，尚屬用心，只要能針對部分缺失再精進，相信可以提供民眾一個更優質的運動場館。

(五) 彭國威

- 1、 營運設施能依契約執行，建議過濾筒石英砂 5 座儘快施作。
- 2、 環境清潔維護紀錄表，未提供。
- 3、 113 年度共進場 27,089 人，平均 1~2 千人／月，但五項滿意調查量表僅 174 筆，與進場人數落差太大，建議鼓勵泳客填答顧客意見反饋。
- 4、 113 年 10 月發生人員傷亡等重大意外事件，事故原由幸未咎責游泳池。
- 5、 25M 游泳池全日 2 名合格救生員，能實際執行安全維護。

一一、 討論事項：

廠商提送期初投資金額及投資項目資料調整及審查一案，請討論。

(一) 駿斯運動事業股份有限公司：

- 1、 原訂契約初期必要投資金額 85 萬 5,000 元。
- 2、 113 年度實際營運投資金額 24 萬 5,701 元：
 - (1) 全泳池周邊溢水溝蓋(特殊規格)：10 萬 9,200 元。
 - (2) 冷熱水池兩用熱泵：13 萬 6,501 元。
- 3、 113 年度非投資項目投資金額 12 萬 2,409 元：
 - (1) 設備維修：1 萬 1,970 元。
 - (2) 烤箱木地板更新工程 8 萬 325 元。
 - (3) 緊急求救鈴模組 3 萬 114 元。

決議：

- (一) 經審查廠商提供發票之投資項目與發票項目，廠商投資金額新台幣 24 萬 5,701 元整，尚符契約規定，照案通過。

一二、 散會(下午 12 時 20 分)。