

## 臺中市政府經濟發展局

### 112 年度「臺中市市場用地促參案」營運績效評估委員會會議紀錄

壹、案件名稱：112 年度「臺中市市場用地促參案」營運績效評估

貳、會議時間：112 年 11 月 3 日（星期五）上午 8 時 30 分至下午 6 時

參、主席姓名：李召集人逸安 紀錄：施佳好

一、確認委員出席人數已達法定開會人數，主持人宣布開會。

二、依促進民間參與公共建設案件營運績效評定作業指引，評估委員會置評估委員（下稱委員）5 人至 17 人，由主辦機關就具有該促參案件相關專業知識或經驗人員派（聘）兼之，其中外聘專家、學者人數不宜少於 1/2。

三、本案非促參法所稱重大公共建設，且屬每年例行性評定作業，故本評估委員會由 5 人所組成，其中外聘委員 3 人，內派委員 2 人，宜有委員總額 1/2 以上出席，始得開會；其決議以出席委員過半數同意行之；本次評估委員會出席外聘委員 3 人，內派委員 2 人，符合前揭作業指引出席人數及條件之規定。

四、本評估委員會召集人為李逸安委員；副召集人為蔡永福委員，係簽報機關首長核定擔任。

肆、出席人員：詳簽到表。

伍、會議地點：實地訪查，依序如下

一、臺中市太平新光「市 1」市場用地興建暨營運案—晨風超市，地址：臺中市太平區新福十六街 68 號。

二、臺中市潭子都市計畫「市 5」市場用地興建暨營運案，地址：臺中市潭子區人和路 39 號。

三、臺中市「市 113」公有市場用地興建營運移轉案—好市多臺中店，地址：臺中市南屯區文心南三路 289 號。

四、臺中市「市 81」公有市場用地興建營運移轉案—IKEA 臺中店，地址：臺中市南屯區向上路二段 168 號。

五、臺中市「市 80」公有市場用地獎勵民間開發經營招標案—家樂福文心店，地址：臺中市南屯區文心路一段 521 號。

## 陸、工作小組報告事項：

### 一、工作小組本案評分項目、標準及評定方式說明：

- (一)臺中市市場用地促參案件112年度營運績效評估，係依據促進民間參與公共建設法第51條之1、該法施行細則第65條及各案契約辦理，針對本局所轄5案 BOT 及 BOO 案，進行年度總體檢，包含履約事項、管理效能、經營現況、軟硬體維護、財務能力等各面向，進行相關考核監督作業，確保各民間機構善盡契約與社會責任，提供民眾良好的服務品質與消費環境。
- (二)採實地訪查，委員參酌民間機構所提營運績效說明書及工作小組初評意見，並就現場簡報說明、問答、營業現況查核、陳列簿冊翻閱進行評定。
- (三)服務滿意度調查雖委託公正第三方中國生產力中心調查，委員仍可依查核情況，酌予加減分。

### 二、工作小組初評意見（略）。

### 三、營運績效評估流程：

- (一)執行機關與民間機構會晤。
- (二)民間機構簡報：前次建議缺失改善情況及自評分項擇要說明。
- (三)現場查核：民間機構陳列簿冊及並依委員需求提供相關佐證資料及說明。
- (四)意見交流：民間機構統問統答。
- (五)委員就民間機構所送營運績效說明書及現場查核進行評定（填寫評分表）。
- (六)工作小組評分表收回。

柒、討論事項：

案由一、評定民間機構營運績效、提出營運改善及建議事項，或下次營運績效評估項目之指標及其配分權重建議，提請審查。

決議：

- 一、請民間機構依附件二、各委員所提建議及改善事項辦理。
- 二、如需調整營運績效評估項目、權重或參考標準時，請於113年6月30日前與主辦機關協商，以利下一年度營運績效評定期程。

捌、臨時動議：

玖、散會(112年11月3日下午6時)

附件一、評定結果及評分彙整總表(依實地訪查順序)：

| 評分項目                | 評分子項                                    | 民間機構營運績效評分         |                 |                    |                    |                   |
|---------------------|---|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                     |   | 太平<br>新光市1<br>晨風超市 | 潭子市5<br>7-11 潭旺 | 市113<br>好市多<br>臺中店 | 市81<br>IKEA<br>臺中店 | 市80<br>家樂福<br>文心店 |
| 一、營運資產維護管理<br>(15分) | 1. 上年度績效評估建築物及附屬設施類改善建議執行比率             | 13.20              | 11.90           | 13.84              | 13.68              | 13.10             |
|                     | 2. 上年度績效評估建築物及附屬設施類改善建議執行成效             |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 3. 建築物及附屬設施維修保養紀錄執行情形                   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 4. 服務設施功能正常運作執行情形                       |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 5. 營運資產盤點執行情形                           |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 6. 營運資產管理制度執行情形                         |                    |                 |                    |                    |                   |
| 二、營運計畫管理<br>(12分)   | 1. 本年度設施(備)投資金額的執行比率                    | 8.10               | 8.50            | 10.50              | 10.46              | 10.20             |
|                     | 2. 本年度營運計畫執行成效                          |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 3. 本年度行銷推廣計畫執行成效                        |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 4. 本年度服務品質改善計畫執行成效                      |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 5. 基層員工教育訓練執行情形                         |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 6. 主管人員教育訓練執行情形                         |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 7. 本促參案文件專檔管理執行情形                       |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 8. 服務設施(如停車位、電梯、電扶梯...等)使用效率統計及改善措施執行情形 |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 9. 營運設施安全作業與標準操作手冊執行情形                  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 10. 本年度營收預估額達成率                         |                    |                 |                    |                    |                   |
|                     | 11. 本年度稅後淨利預估額達成率                       |                    |                 |                    |                    |                   |
| 三、營運場域衛生管理<br>(4分)  | 1. 營運場域清潔衛生維護執行情形                       | 3.90               | 3.60            | 3.72               | 3.92               | 3.52              |
|                     | 2. 營運場域環境清潔衛生性                          |                    |                 |                    |                    |                   |

| 評分項目                        | 評分子項  | 民間機構營運績效評分         |                 |                    |                    |                   |
|-----------------------------|---|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                             |   | 太平<br>新光市1<br>晨風超市 | 潭子市5<br>7-11 潭旺 | 市113<br>好市多<br>臺中店 | 市81<br>IKEA<br>臺中店 | 市80<br>家樂福<br>文心店 |
| 四、營運場<br>域安全管<br>理<br>(11分) | 1. 營運場域安全維護執行情形   | 8.40               | 7.80            | 10.32              | 10.52              | 9.68              |
|                             | 2. 消防及建築物安全定期申報檢<br>查執行情形                                       |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 3. 防火管理人設置情形  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 4. 餐飲食材溯源管理制度執行情<br>形   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 5. 餐飲現場安全稽核制度執行情<br>形   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 6. 身障車位管理制度執行情形   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 7. 消防公安演練計畫執行情形   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 8. 緊急災害及意外事件處理情形  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 9. 異常事件通報處理情形   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 10. 安全監控及保全計畫執行情形   |                    |                 |                    |                    |                   |
| 五、財務管<br>理能力<br>(7分)        | 1. 上年度績效評估財務管理類改<br>善建議執行比率與成效                                  | 5.50               | 5.00            | 6.38               | 6.18               | 5.90              |
|                             | 2. 股東權益比率符合性  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 3. 營運收益力  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 4. 營運成長力  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 5. 投資報酬力  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 6. 償債能力   |                    |                 |                    |                    |                   |
| 六、政策配<br>合度<br>(6分)         | 1. 公共服務目的及定期提報資料<br>配合度   | 5.30               | 5.20            | 5.26               | 5.36               | 5.12              |
|                             | 2. 甲方行文要求處理事項配合度  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 3. 乙方對於甲方履約督導資料提<br>供配合度  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 4. 乙方對於甲方履約督導改善建<br>議事項的配合度                                     |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 5. 乙方對於非契約明定之特殊需<br>求配合度  |                    |                 |                    |                    |                   |
|                             | 6. 乙方對於性騷擾防治原則之落<br>實程度，其內容應包含設立申訴管<br>道、懲處辦法、教育訓練方案及其<br>他相關措施 |                    |                 |                    |                    |                   |
| 七、下次受<br>評期間營               | 1. 下次經營計畫編製完整性  | 3.50               | 3.10            | 4.38               | 4.52               | 4.24              |
|                             | 2. 下次行銷推廣計畫編製完整性  |                    |                 |                    |                    |                   |

| 評分項目                  | 評分子項                             | 民間機構營運績效評分         |                 |                    |                    |                   |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|                       |                                  | 太平<br>新光市1<br>晨風超市 | 潭子市5<br>7-11 潭旺 | 市113<br>好市多<br>臺中店 | 市81<br>IKEA<br>臺中店 | 市80<br>家樂福<br>文心店 |
| 運及財務<br>計畫編製<br>(5分)  | 3. 下次服務品質改善計畫編製完整性               |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 4. 下次財務計畫編製完整性                   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 5. 下次增置重大固定資產效益性                 |                    |                 |                    |                    |                   |
| 八、服務滿意度<br>(24分)      | 服務滿意度調查結果                        | 22.50              | 20.06           | 22.17              | 21.50              | 20.88             |
| 九、客訴處理機制<br>(4分)      | 1. 設置客訴專線                        | 2.70               | 2.10            | 3.56               | 3.66               | 3.68              |
|                       | 2. 消費者客訴案件處理情形                   |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 3. 進駐業者或供貨廠商客訴案件處理情形             |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 4. 公部門之陳情及申訴案件處理情形               |                    |                 |                    |                    |                   |
| 十、契約明定社會責任履行<br>(12分) | 1. 本年度回饋營運所在地區社區與敦親睦鄰活動辦理情形      | 7.80               | 8.00            | 10.60              | 9.30               | 9.06              |
|                       | 2. 乙方“承諾”雇用大臺中市民比例達成情況           |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 3. 本年度關懷弱勢族群措施或參與相關公益活動情形        |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 4. 營運場域景觀植栽維護計畫執行成效              |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 5. 本年度環保教育訓練計畫執行情形               |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | 6. 本年度環保改善計畫編製情形                 |                    |                 |                    |                    |                   |
| 十一、優良事蹟表現<br>(+5分)    | (1) 採取創新性營運管理作為對營運效益及形象具顯著貢獻者    | 1.00               | 0.80            | 1.20               | 1.80               | 2.00              |
|                       | (2) 從事非契約明定重要投資或活動對營運效益及形象具顯著貢獻者 |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | (3) 獲公部門相關主管機關獎項對營運形象具顯著貢獻者      |                    |                 |                    |                    |                   |
|                       | (4) 其他特殊優良事蹟對營運效益及形象具顯著貢獻者       |                    |                 |                    |                    |                   |
| 十二、改善/違規/             | (1) 甲方對於乙方不當營運作為的改善書面通知次數：_____次 | 0.00               | 0.00            | 0.00               | 0.00               | 0.00              |

| 評分項目         | 評分子項                           | 民間機構營運績效評分         |                |                    |                    |                   |
|--------------|--------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|              |                                | 太平<br>新光市1<br>晨風超市 | 潭子市5<br>7-11潭旺 | 市113<br>好市多<br>臺中店 | 市81<br>IKEA<br>臺中店 | 市80<br>家樂福<br>文心店 |
| 違約事件<br>(-5) | (2)目的事業主管機關開具乙方違規處分書的次數：_____次 |                    |                |                    |                    |                   |
|              | (3)甲方開具乙方違約書面查處通知書的次數：_____次   |                    |                |                    |                    |                   |
| 總分           |                                | 81.90              | 76.06          | 90.90              | 90.93              | 87.38             |

註：營運績效評估分數級距說明：

1. 晨風超市：依契約第16.4約定，80分(含)以上達總評定次數2/3以上者，且營運期間屆滿前5年至3年之評分，每年均達80分(含)以上者，得評定為營運績效良好，111年度營運績評估分數88.45分。
2. 7-11潭旺：依契約第16.4約定，80分(含)以上達總評定次數2/3以上者，且營運期間屆滿前5年至3年之評分，每年均達80分(含)以上者，得評定為營運績效良好，本(112)年度第一次參與營運績效評估。
3. 好市多臺中店：依契約第2.12.3-3約定，評估分數86分(含)以上為營運績效優，71分(含)以上至85分為營運績效良好，70分(含)以下為營運績效差，111年度營運績評估分數94.57分。
4. IKEA 臺中店：依契約第5.12.3-3約定，評估分數91分(含)以上為營運績效優良，81分(含)以上至90分為營運績效良好，71分(含)以上至80分為營運績效普通，70分(含)以下為營運績效差，111年度營運績評估分數92.81分。
5. 文心家樂福店：契約第2條約定，配合營運績效評估作業，111年度營運績評估分數91.49分。

附件二、委員所提建議及改善事項(依實地訪查順序)：

| 案件                        | 建議及改善事項  |
|---------------------------|--|
| <p>「太平新光市1」<br/>晨風超市</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 架上販售「馬克杯」未依食安法第 26 條規定，以中文標示品名、材質名稱及耐熱溫度等事項。</li> <li>2. 賣場未依食品安全衛生管理法第 25 條第 2 項規定，公告咖啡因含量之標示，紅色代表每杯咖啡因總含量 200 毫克以上，黃色代表每杯咖啡因總含量 100-200 毫克，綠色代表每杯咖啡因總含量 100 毫克以下。一般飲料例如可樂、綠茶等，亦同。可參照國道交通服務區賣場之飲料區，已有相關標示公告。</li> <li>3. 一樓 2 間廁所分別為 1 間女性、1 間男性與女性共用，惟男性與女性共用廁所實際為身障廁所，是否增設單一通用漏便斗供男性消費者使用。</li> <li>4. 營運定位具市場差異特色，宜針對各群眾探詢需求商品服務，對行銷策略及多元管道，以創造坪效提升營運績效。</li> <li>5. 客訴案件及意外事故宜分類整理分析原因及研擬可改善對策，如檢討 SOP 或強化員工訓練。</li> <li>6. 每半年消防自衛編組演練之落實改善估方法法，宜洽請消防機關持續輔導。</li> <li>7. 公益參與活動宜計畫性，配合專案強化社區互動，提升品牌形象。</li> <li>8. 前一年度營運經驗請持續創新精進方向及改善目標之達成情形檢討。</li> <li>9. 財務預估 116 年度轉虧為盈(租期 10 年，3 年租金調整 3%租均)，請對應原本財務規劃風險預防機制及策略。</li> </ol> |
| <p>潭子「市5」<br/>7-11 潭旺</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 缺少招引用路人看板，另請提供用廁服務等顯著標誌，應有攬客消費效益。</li> <li>2. 店面進出口處有 2 部車輛停放，妨礙消費者出入，宜積極改善。</li> <li>3. 咖啡因含量標示未標示於明顯處，一般杯類飲品亦同規定。</li> </ol>   |



| 案件                        | 建議及改善事項  |
|---------------------------|--|
|                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 陳列販售木雕藝品類商品，依應商品標示法相關規定標示，例如木材來源產地或標價等。</li> <li>5. 疫情衝擊租金收入減半，相較原本投資之財務規劃差距影響評估，111 年虧損新臺幣 172,927 元，負債比達 83.06%，相關財務風險請預應策略說明。</li> <li>6. 行銷活動宜檢討訂立年度計畫，配合節慶及區域經濟淡旺季，以建立顧客多元互動管道。</li> <li>7. 營運設施平日演練操作宜建立紀錄，擴大參與並反饋實務經驗修 SOP。</li> <li>8. 公益睦鄰活動宜檢討區域特性，檢討建立計畫性常態推動，以提升企業品牌形象。</li> <li>9. 年度消防及公安演練宜即早規劃辦理，並協請消防機關輔導。</li> <li>10. 滿意度待改善 30%，滿意原因分析及對策軟硬體設施改善，客訴案件及意外事故亦比照辦理。</li> <li>11. 請增設促參識別標識。</li> <li>12. 廁所宜有標示，不宜上鎖。</li> <li>13. 市場宜定位分析各業別整合行銷，跨業合作展現績效。</li> <li>14. 無障礙動線及標示宜檢討。</li> <li>15. 缺少賣場客訴標示。</li> <li>16. 低於財務目標，招商仍要加強。</li> </ol> |
| <p>「市 113」<br/>好市多臺中店</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經查好市多臺中店 112 年度客訴案件共 51 件，報告均已結案，實則有 2 件仍與申請人未取得連繫及達成共識和解，宜以追蹤處理中，或函覆受理案件之縣市政府，說明處理情形。</li> <li>2. 有關冷凍莓果事件，好市多處理方式採凡有購買消費者，經內部查詢購買紀錄，即一律退款。希好市多秉持此原則，若消費者能證明因食用莓果致危害身體健康，並有因果關係，則好市多應主動予以損害賠償。</li> <li>3. Google 評論宜視同客訴意見管道，適時回應處理，以提升品牌形象。</li> </ol>  |

| 案件                         | 建議及改善事項  |
|----------------------------|--|
|                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 身障婦幼充電等特定專用車位宜強化事前管理，而非占用後再行勸導，宜運用集團資源，預應改善。例如 2023 歐盟停產燃油電汽車之趨勢因應。</li> <li>5. 對應公共建設目的之量化營運歷年績效，宜與投資計畫書相較統計呈現，供主辦機關運用。</li> <li>6. 下年度規劃增加節電效能及提升場域安全為設備增置主要考量，宜補充說明投資項目金額、投資效益目標等，並與契約規範有所關聯。</li> <li>7. 尖峰時段容留人數管控機制，其室內空氣品質檢測做法宜適度補充。</li> <li>8. 停車場未收費，易有占用車位，導致減少消費者供給情形，如無採收費機制，應訂定有效防止占用車位管理措施。</li> </ol>  |
| <p>「市 81」<br/>IKEA 臺中店</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 樓咖啡販賣部未依食安法第 25 條第 2 項規定，公告咖啡因含量標示。</li> <li>2. 建議加強自動結帳區服務意見蒐集，未來持續精進服務功能規劃目標。</li> <li>3. 停車場充電車位規劃管理，請因應歐盟 2030 年停產燃油汽車之趨勢需求。</li> <li>4. 客訴及意外事故宜分類統計檢討分析改善策略，並適度納入營運計畫內涵。</li> <li>5. 2023 年 7 件客訴有無連結營運計畫說明，或有其他設施設備改善投資。</li> <li>6. 針對本計畫公共建設目的之歷年量化營運績效，宜與投資計畫書之預估相較，並完整呈現供主辦機關參考運用。</li> <li>7. 無固定資產投資計畫係台中 IKEA 無投資或國泰人壽無更新設備需求，請民間機構於下一年度補充說明。</li> </ol> |
| <p>「市 80」<br/>家樂福文心店</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 111 年度缺失建議改善有關廁所設施與停車位管理標示業已改善，惟尚有改善事項，仍請主辦機關再行覆查。</li> <li>2. 有關賣場之食品與商品均應規定標示，請業者自</li> </ol>  |

| 案件 | 建議及改善事項  |
|----|--|
|    | <p>主檢查，落實法令規定。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 年度客訴案件宜分類統計，檢討分析並研議營運精進策略；問卷滿意度調查及緊急意外事故亦應比照辦理，並適度檢修 SOP，以累積知識管理物件。</li> <li>4. 1999 陳情屋頂樹枝有危害公共安全情事，經確認修剪完竣。</li> <li>5. 資產每 3 年盤點 1 次，可否比照國有財產管理規定每年實施 1 至 2 次盤點(分區抽點)，以提升財產管理成效。</li> <li>6. Google 評論宜視同客訴管道，負面評價可適度適時回應，以提升品牌形象。</li> <li>7. 宜加強蒐集自動結帳區反應意見，以持續精進服務效能。</li> <li>8. 本案公共建設目的所對應呈現之歷年量化統計資料，宜完整呈現並及時更新，以供主辦機關參考運用。</li> <li>9. 人力短缺之因應策略，宜多元引進人力，並注意服務品質監督。</li> <li>10. 建議停車位提供電動車充電樁，另因應家樂福併入統一企業集，請於次一年度提供財務報表或部門財報。</li> </ol> |

附件三、現場查核照片(依實地訪查順序):

「太平新光市1」晨風超市

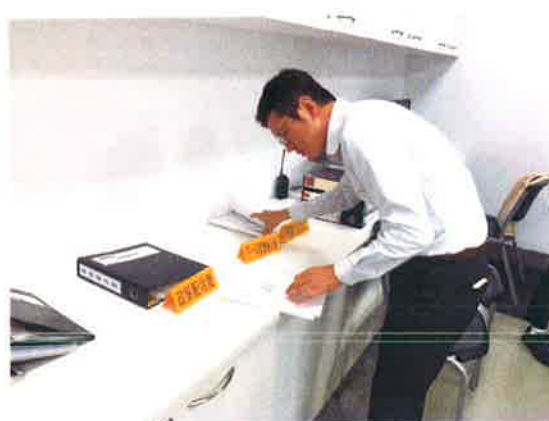


潭子「市5」7-11 潭旺





「市 113」好市多臺中店



「市 81」IKEA 臺中店





「市 80」家樂福文心店



112年度「臺中市市場用地促參案」營運績效評估簽到表

壹、時間：112年11月3日（星期五）上午8時30分至下午5時

貳、地點：臺中市市場用地促參案場域

參、召集人：李副局長逸安

李逸安

肆、副召集人：蔡科長永福

蔡永福

伍、專家學者：

| 姓名  | 職稱                              | 簽到處 |
|-----|---------------------------------|-----|
| 黃勝平 | 勤信聯合會計師事務所<br>會計師(財務類)          | 黃勝平 |
| 蕭達益 | 社團法人台灣消費者協會<br>名譽理事長(法學類)       | 蕭達益 |
| 葉金鈺 | 行政院人事行政總處公務人力發展學院(綜合規劃組)組長(商學類) | 葉金鈺 |

陸、工作小組：

| 單位    | 職稱   | 簽到處 |
|-------|------|-----|
| 市場管理科 | 股長   | 葛珮如 |
|       | 約用人員 | 魏欣怡 |
|       | 管理員  | 施佳婷 |

柒、業務單位：

| 單位    | 職稱  | 簽到處 |
|-------|-----|-----|
| 市場管理科 | 專員  |     |
|       | 管理員 | 李國辰 |

