

臺北市運動場館委託管理督導委員會

113年第5次會議

中正運動中心112年度營運績效評鑑會議紀錄

時間：113年8月27日（星期二）下午1時30分

地點：本局第一辦公室2樓會議室

主席：陳良輝 主任秘書

紀錄：陳凱頻

與會人員：詳簽到表

壹、報告事項：略

貳、討論事項：

項次	委員建議事項	中正運動中心 評鑑（當日）回復及說明
1.	中心112年度整體營運收入及淨收益成長，但籃球及射箭場的收入及人次減少的原因為何，以及改善措施。	運動消費型態隨市場改變，外部健身房越開越多，會減少運動中心體適能及舞蹈教室的使用人次。長租收入主要是假日聯盟，因為前一年就預收租金，因此影響隔年帳面收入。
2.	客訴部分比前一年度增加許多，主要為救生員及服務態度不佳問題，同樣的問題中心去年回覆改善措施為提高薪資，但日常稽核及訪視結果看來還尚未全然改善，請中心提出具體說明。	中心會拍照佐證並且積極改善，如人員有不良行為也會有懲處；每年 ISO 有評鑑檢核，都會有紀錄留底。人員薪資有陸續增加提升。
3.	去年督委會也建議客訴內容應具體說明及回覆，但今年還是以數據為主，建議再補充說明。	客訴比較不詳細的部分未來會補充說明，報告書第74至76頁增加分類說明。
4.	自評報告書所載112年收入約8,800萬，初審報告收入9,300萬，請問差異原因為何。	中心現場未說明。
5.	簡報中所提之維護跟投資費用三年總計1,153萬元，包含硬體設備投資約227萬、日常維護約926萬，是否為投資執行計畫書核定之項目及金額，以及目前執行情形如何。	皆依契約規範時程執行。
6.	優先定約階段有提到會改善設備器材，目前契約即將屆滿，如仍有意願持續參與經營，中心如何讓民眾及委員確認你們持續營運的專業能力。	預計會進行空間及外觀的改造。比較急需改善的項目包含游泳池壁磚及淋浴間。

項次	委員建議事項	中正運動中心 評鑑（當日）回復及說明
7.	體育局日常稽核衛生及安全缺失件數共19件，請問中心在內部稽核、內控及具體改善措施為何。	儘速拍照確認缺失狀況後，交辦限期改善。公司內部亦有緊急維修的 SOP 流程，可以加快維護及更新。
8.	請問中心人員異動情形，另較多客訴都是針對服務態度，有何改善措施。	因為近年員工異動大，員工教育訓練較難實施，也衍生客訴；薪資有陸續做提升以留住人才。
9.	中心就限期改善之缺失是否有改善紀錄。	如人員有不良行為也會有懲處；每年 ISO 有評鑑檢核，都會有紀錄。
10.	報告書第71頁所載之營收高峰約在109年，如果有意願繼續營運的話，提升營收的具體措施為何。	中心現場未說明。
11.	112年度有游泳池水質有大腸桿菌檢驗不合格情形，雖後續複驗合格後續有改正，一般來講運動中心會有經營 SOP，為何會發生到兩次？	除衛生局抽驗外，中心也有委託外部廠商來檢驗，會有定期(每月)及不定期的抽驗，為了確保水質無虞，是全部池子檢驗而非抽驗。
12.	112年更新或保養花了400多萬，今年有預估維護或更新，請中心說明迄今更新了哪些項目。	設備投資於112年已完成，主要是早點投入讓民眾有好一點的設施及服務；從111到113累計維護及更新共1,279萬元，超過原本預估費用，更新了射箭場塌塌米、無障礙的熱水器、洗澡椅等。
13.	報告書第63頁所載112年有900多萬的淨利，到今年虧損合計2,500多萬，是否預估今年營運收支的金額，整體是否可彌補先前的虧損，另是否有檢討虧損原因為核。	目前預估營收8,600多萬，目前累計支出2,700多萬；今年淨利約500萬元至700萬元。
14.	中心主要吸引使用者的設施為何，未來預計規劃投入那些設施。	中心使用者以游泳池為最多，其他預計投資改善項目如燈光改善等。

參、 結論：

一、本次績效評鑑作業，中正運動中心平均評鑑分數為 77.8 分，各委員間所評分數未有明顯差異，請承辦單位循程序簽報。

二、請中正運動中心針對各委員意見納入改善，並請工作小組持續追蹤後續辦理情形。

肆、 散會：下午2時30分。