

臺北市運動場館委託管理督導委員會

113年第8次會議

臺北網球場112年度營運績效評鑑會議紀錄

時間：113年9月3日（星期二）下午1時40分

地點：本局第一辦公室2樓會議室

主席：吳健羣召集人

紀錄：謝佩凌

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	臺北網球場 評鑑（當日）回復及說明
1.	自評報告中的投資計畫中有包含高桿燈，並預估分3年度執行，想確認是翻新或維護？另教學網是修繕還是更新，建議報告書中應更精確表達。	設施設備係每年進行維修，其中高桿燈因111年才更新LED燈，其屬耗材前2年應無更換之必要，故預估自第3年起進行耗材更換及保養。
2.	自評報告 P.96 收支差異表，為何以113年預計收支及112年度實際收支作比較，是否為誤植？另請問今年預估達成率？	截至8月底營收約計新臺幣（以下同）2,570萬，達成率95%，預期可以達成今年目標。
3.	請問場館契約期間內有預期更新哪些設施設備。	已編列200萬預算，預計修繕20項，部分為設備設施修繕維護費用。
4.	自評報告提及會在離峰時段提供課程，是否反映在今年營收。	離峰時間約早上11點到下午3點左右，因推出離峰時段優惠價格，每個月營收成長10%-15%。
5.	客訴事件有2件屬可歸責於場館，具體情形與後續處理改善情況為何。	案件包括有路人想借廁所，因廁所鄰近淋浴間，顧及現有顧客隱私與安全並未同意，後續經討論將開放民眾使用廁所。第2項為新進員工疏失，後續已皆已納入教育訓練宣導。
6.	營運收入分許多細項，其中廣告費金額較低，若要更提升使用率，是否有意提供更多促銷或行銷。	目前提供離峰時段優惠價格已顯著提升場地使用率。

項次	委員建議事項	臺北網球場 評鑑（當日）回復及說明
7.	場館如何進行顧客管理？另200萬投資經費是否預計投入顧客使用層面，如導入 AI 技術或其他方式，可用以分析擊球動作等，以吸引來客人數。	教練課程皆由教練直接與顧客聯繫，每年皆針對顧客進行滿意度調查，藉此了解顧客狀況。
8.	場館所推出 APP，其使用率如何。	目前球場場地預訂幾乎來自 APP，對晚上熱門時段預定有幫助，部分年長者則使用 Line 預定。
9.	員工跟教練的定期教育訓練課程內容為何，以及教練的專業證照配置情形。	目前15位教練皆有定期回中華民國網球協會上課，每人皆持有專業教練證（A~C 級不等）。
10.	112年度是否有提供國家代表隊或其他相關訓練場次。	112年無國家代表隊來申請使用場地。
11.	場館說明每月均安排會議作為教育訓練，是否有請外部人員授課，其成效為何。	皆為本團隊自行內部檢討，並未請外部人員。
12.	113年預估數較為保守，但有提及今年來客率不錯，請說明113年收益預期營收數據。	截至8月底營收約計2,570萬，達成率95%，預期可以達成今年目標。
13.	訪視中有建議為淋浴間排水孔凹陷，場館說明將於5月修繕，是否已完成。	業已於兩周內完成改善。
14.	初審報告 P.18-表25中，預估營收僅2,698萬，遠低於112年營收3,262萬，其因為何。	本案為室外網球場，受天氣影響較大，故預估較趨於保守，且112年底才決定調整教練課程費用，因此評估當時整體不確定性較高。

參、 結論：

- 一、本次績效評鑑作業，臺北網球場平均評鑑分數為 82.55 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、請臺北網球場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。