

本府歷年辦理促參訪視作業受訪視案件之缺失及建議事項

辦理階段	項次	缺失及建議事項
前置作業階段	1	未於投資契約中明定協調委員會之組成時機、方式及運作機制，以因應後續履約爭議之發生。
	2	未於投資契約中詳細載明營運績效評估項目、標準、獎懲等規定，或未依約落實每年定期進行營運績效評估作業。
	3	公告期間招商文件如有前後不一致或誤漏情形，應儘速修正辦理補充公告及延長等標期，以符法令規定。
	4	為提升案件甄審品質，於甄審委員會辦理綜合評審時，其外聘專家、學者支給費用，應視個案性質依「各機關學校出席費及稿費支給要點」規定，擇一支給出席費或審查費。
	5	對申請人提送之資格文件缺漏，通知限期補件或補正者，建議主辦機關於期限內預先審查相關文件，確保民間機關提送文件無誤，俾利資格審查之進行。
	6	建議民間機構所承諾事項，應切實納入合約規範，以利管理與監控。
	7	民間機構所投資購置之資產設備，未於契約中規範，致發生財產權歸屬之爭議。
履約作業階段 (興建期間)	1	未建立履約事項及完成時程管控機制，建議應建立個案專人、專檔管理制度，並將個案執行之經驗與作法建立資料，俾利經驗之傳承。
	2	建議增加履約管理專責人力與知能，如履約管理人力不足或案件內容具專業性質時，可考量委請專業顧問公司協助。
	3	應積極協助民間機構辦理各項審查程序之行政作業(如：都審、樹保、環評)，並督導或協助取得相關證照、認證。
	4	主辦機關應確認並釐清用地界址，俾如期交付用地予民間機構。

履約作業階段 (營運期間)	1	建議加強客訴之處理流程與顧客滿意度之調查，以提升服務品質；另滿意度調查結果應定期追蹤其變化趨勢，作為後續改善參考。
	2	未積極督促民間機構依投資契約如期提送相關資料文件（如：財產及物品清冊、設施竣工圖、年度會計師查核簽證財務報表、緊急應變計畫、交通維持計畫、安全監控計畫等）
	3	未積極督促民間機構依約如期完成設施增置投資或改善計畫。
	4	建議公共服務項目費率訂定之標準應合理化，費率訂定原則並應於開放營運時能夠充分說明，避免造成誤解。
	5	民間機構所投資購置之資產設備，固然已於契約中約定惟未落實財產管理。
	6	營收預估值與實際經營值有明顯落差，未請民間機構檢討分析並提出改進措施。
	7	民間機構倘經營運動設施發售年票、季票等定期票券及會員制之情形，執行機關應密切監督管理及掌握營運情形，以維本府及消費者權益。
	8	民間機構承諾提撥營收百分比作為公益行銷推廣之用，執行機關應建立查核機制，以落實契約之執行。
	9	建議就使用率較低之運動設施，檢討如何作多功能使用或變更使用計畫，以提高使用率。
	10	鑑於各機關欠缺財務專業人員，無法依約落實定期財務查核，建議可委請外部財務顧問支援協助，以強化財務查核機制。