

## 國立臺灣科技大學 110 年餐廳委外廠商績效評鑑辦法

### 壹、目的：

為求有效評鑑本校各餐廳委外廠商的服務績效，並藉此評鑑結果作為同意續約與否及績效考核之參考。

貳、主辦單位：學生事務處生活輔導組。

參、協辦單位：總務處（事務組）、環安室、電算中心。

肆、受評鑑對象：學生第一餐廳、學生第二餐廳、學生第三餐廳、教職員餐廳、學生一舍餐廳。

伍、實施時間：定於 110 年 12 月辦理。

### 陸、評鑑項目：

#### 一、餐廳業者自主管理情形：15%

自主檢查表紀錄、定期消毒情形、員工體檢情形、廠商聘雇營養師運用情形、廚師具備證照情形、保險依合約規定辦理並定期更新。

#### 二、管理單位平時考核：25%

定期會議出席情形、會議決議事項執行情形、現場工作人員參與衛教講習的情形、業務需要額外增加工作項目之配合程度、違約積點扣分情形、客訴事件處理情形。

#### 三、顧客滿意度評分：35%

透過網路問卷系統，請本校師生對各餐廳進行顧客滿意度評分並選出「優良服務的攤商」，以為模範，本評分實施要點詳如附件一。

#### 四、環保、安全及衛生：25%

現場垃圾資源分類回收情形、各入口風門及冷氣設備是否正常運轉、截油槽是否定期清理、油煙污染防治設備是否定期保養，其出風口有無異味、座位及地面是否清潔、調理場所（廚房）之光度檢測是否達標準。

#### 五、額外加分、減分事項：

- (一) 以學校名義，對外參加餐飲相關比賽，第一名加 10 分，第二名加 8 分，第三名加 5 分，該活動結果如未排名次，僅列優等或佳作等，依其公告名單順序，比照前述方式加分，第四序位（含）以後，則加 2 分。
- (二) 餐廳所屬攤商參加校內舉辦的美食比賽或其他相關活動（不含年度評鑑活動），列第一名者加 3 分，列佳作者加 1 分。

(三) 經政府有關機關檢查，成績優良者一次給予總分加 1 分；每次檢查無任何缺點者，給予加總分 0.5 分。

(四) 經政府有關機關檢查，每次檢查缺失，未於規定時間內改善完成者，扣 5 分/次。

(五) 餐廳所屬攤商於全校師生線上評選期間，推出有別於平常的優惠促銷措施，扣 3 分/次。

(六) 上述經加減分後，總分上限為 100 分，總分下限為 0 分。

柒、評鑑相關表件說明：

一、「評分執行概要表」係載明評鑑項目之配分明細、評分說明及評分人員，格式如附件二。

捌、評鑑期間：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日。

玖、評鑑結果：

一、評鑑總分達 80 分以上的餐廳即列優等，由學務處發給獎狀及獎牌。

二、本校師生評選為「優良服務的攤商」者，由學務處發給獎狀及獎牌。

三、評鑑結果作為本校是否同意續約之參考。

拾、優良清潔（供膳）人員表揚：

一、在本校服務滿半年以上、工作認真負責且現職之清潔人員或供膳人員，但不包括店長、負責人、經理及其配偶。

二、各餐廳於 110 年 12 月 20 日前，得推薦乙員，填妥附件三申請表，並檢附身分證明文件影本，經校方核定後，發給獎金新臺幣 1,000 元整。

拾壹、其他：

一、評鑑期間，餐廳發生合約規定之「嚴重缺失」（如食物中毒、火災、爆炸等）及「解約缺失」者，該餐廳統包商及其相關攤商不得參與評選，同時應於活動中公開發明。

二、獲評選為「優等」餐廳業者及「優良服務的攤商」，於獲獎一年內，如發生合約規定之「嚴重缺失」（如食物中毒、火災、爆炸等）及「解約缺失」者，主辦單位得撤銷其資格並公告之。