

調 查 報 告

壹、案由：據訴，該公司 94 年間與行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處簽訂「民間參與棲蘭及明池遊樂設施經營契約」，雖於 100 年度創下歷來最佳營運成績，惟該年度之績效反獲評歷來最低分，且部分評估項目逾越範圍，亦未給予足夠之說明機會，損及權益等情乙案。

貳、調查意見：

本案係針對○○○企業股份有限公司陳訴，94 年間與行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮民森林保育事業管理處簽訂「民間參與棲蘭及明池遊樂設施經營契約」，雖於 100 年度創下歷來最佳營運成績，惟該年度之績效反獲評歷來最低分，且部分評估項目逾越範圍，亦未給予足夠之說明機會，損及權益等情進行調查，業經調查完竣，茲臚列調查意見如後：

一、行政院國軍退除役官兵輔導委員會辦理棲蘭及明池森林遊樂設施 100 年度營運績效評估之方式及程序，經查尚依循契約相關規定執行，難謂有違失：

(一)查行政院國軍退除役官兵輔導委員會(下稱退輔會)所屬榮民森林保育事業管理處(下稱森保處)於民國 94 年 3 月間與○○○企業股份有限公司(下稱○○○公司)簽訂「民間參與棲蘭及明池森林遊樂設施經營契約」，將棲蘭森林遊樂區、明池森林遊樂區及棲蘭神木園區等相關設施委託○○○公司擴建、整建及營運，契約期間屆滿後，營運資產及營運權一併移轉及歸還甲方(森保處)，雙方並約定契約時間為○年。依前揭契約第○條及第○條規定，如乙方(○○○公司)於契約期間之評分為 80 分(含)以上達○

年以上，得評定為「營運績效良好」，得於契約屆滿前1年，檢附歷年評估報告及未來投資計畫書等，向退輔會森保處優先申請繼續定約1次，期間以○年為限。至於營運績效評估項目應包含：1. 環境監測永續經營 2. 營業內容及項目 3. 顧客滿意度或投訴率 4. 對於甲方之配合度 5. 下年度營運計畫，各評估項目由評估委員給予0至100分之評分，評分乘以權重，所得權分和以100分計。

(二)查退輔會森保處(甲方)自95年首次辦理本案營運績效評估作業迄今，歷年係依前揭契約第○條規定，由○○○公司(乙方)先提送年度營運績效說明書及財務報表予森保處，嗣該處依前揭契約第○條規定，召開「棲蘭、明池遊樂設施年度營運績效評估委員會」進行營運績效評估程序，各評估委員藉由現勘所見、書面資料審閱、乙方現場簡報及詢答結果，瞭解乙方之營運狀況後，於會議結束前依前揭評估項目及權重予以評分定案。100年度營運績效評估亦循此方式與程序辦理，甲、乙雙方對此尚無異議。

(三)次查本案100年度績效評估委員會委員共7位(實際出席會議評分者計5位)，係以專業與實務經驗為遴選原則，分別邀請具森林環資、休閒遊憩、旅宿領域、財務金融或勞工權益等領域之專家學者擔任，評估委員中除由退輔會及森保處遴派2-3名委員外，其餘4-5名委員則由行政院公共工程委員會之專家學者推薦名單產生，再由退輔會圈選核定合適之專家學者人選，組成績效評估委員會。據退輔會所復，績效評估委員就各自專業領域及評估項目，於評估會議後獨立評定分數，評分結果尚非個別委員、森保處或該會所能主導或改變，應屬合理客觀，該會

均予尊重。依績效評核當天委員評核意見，○○○公司 100 年度營收雖創新高，惟「環境監測永續經營及設施維護情形」、「顧客滿意度或投訴率」及「對於甲方配合度」等面向仍有進步改善空間；而該次會議已予該公司答覆委員提問及說明時間，且於會議結束前評分定案之作法，歷年並無二致，○○○公司亦無異議。又歷年評估委員組成原則一致，該公司亦未曾對此提出異議等語。

(四) 審諸實情，本案 100 年度績效評估委員會營運績效評估會議仍依契約相關規定辦理，又據該次會議相關紀錄所示，各評估委員本其專業領域提出審核意見及建議，○○○公司於會中提出答覆及回應，各委員於會議結束前依前揭評估項目及權重予以評分定案，均在卷可稽；且評估當日甲、乙雙方對於評估委員產生方式、專業能力及會議結束前評分定案各節，均無異議等，則該次評估會議進行之方式及程序，尚難謂有違失，所訴容屬誤解。

(五) 綜上，退輔會辦理棲蘭及明池森林遊樂設施 100 年度營運績效評估之方式及程序，經查尚依循契約相關規定執行，難謂有違失。

二、行政院國軍退除役官兵輔導委員會與○○○公司，宜針對棲蘭及明池森林遊樂設施經營理念及績效評估內涵，加強溝通及協調，俾充分交流意見，以杜爭端，並達促參政策及營收雙贏目標：

(一) 查本案棲蘭及明池森林遊樂設施受託經營廠商○○○公司陳訴略以，該公司經營前揭遊樂設施 100 年度之遊客人次約為○萬餘人，營運收入約為新台幣○億○萬餘元，為自 94 年簽約以來之最高紀錄，即 100 年度遊客對於客觀環境設施及所提供遊憩服務之滿意程度及評價均為歷年最高，詎該年度經營績

效評估竟遭評為乙等，且為歷年最低分。該次評估會議未能對該公司經營團隊的努力給予正面評價，績效評估顯為不公，亦不合理，且影響契約期滿後之優先續約權利等。

(二)然據退輔會所復，依據促進民間參與公共建設法（下稱促參法）第 1 條：「為提升公共服務水準，加速社會經濟發展，促進民間參與公共建設，特制定本法」，開宗明義揭示促參委外經營精神，係以增進全國民眾暨社會公益與福利為宗旨，而非僅以民間公司營收獲利之績效為目的。環境及遊客權益、旅遊安全之維護、生態保育暨國家觀光政策之配合等，是公部門責任及核心價值所在。爰此，前揭促參委外案營運績效評估項目包含「環境監測永續經營及設施維護情形」、「營業內容項目及達成率」、「顧客滿意度或投訴率」、「對於甲方配合度」、「下年度營運計畫」，而非僅以「營運收入」為營運績效評估之單一標準，並指出「明池遊樂區指標木框腐爛、長青苔、發電機房堆滿雜物、綠美化不佳」、「明池廚房外牆佈滿油污」、「棲蘭遊樂區內林業史蹟展示園區，伐木設備與操作表演場，荒廢未保養」、「棲蘭蔣公行館外牆、屋簷設施損壞未及時整修」等營運缺失。

(三)揆諸上情，退輔會與○○○公司就棲蘭及明池森林遊樂設施之經營理念、營運績效評估項目及其內涵之認知顯有未合，致生 100 年營運績效評估結果爭端，實有未洽。再查據退輔會提供之「民間參與棲蘭及明池森林遊樂設施經營契約」前言已揭示，為增進森林遊樂區生態保育、文化保存、教育學習、觀光遊憩等多重功能，並導入民間經營之活力與效率，以提升公共服務水準，依促參法及相關法令規

定，甲方（退輔會森保處）將現有之棲蘭森林遊樂區、明池森林遊樂區及棲蘭神木園區等相關設施委託乙方（○○○公司）擴建、整建及營運，其促參委外經營之政策目標陳義甚明，甲、乙雙方自應遵循契約開宗意旨，針對棲蘭及明池森林遊樂設施經營理念及績效評估內涵，加強溝通及協調，俾充分交流意見，以杜爭端，並達促參政策及營收雙贏目標。

調查委員：葉耀鵬