

國立東華大學委外廠商管理評鑑辦法

101年9月23日101學年度第1學期第1次行政會議通過
103年9月24日103學年度第1學期第1次行政會議修正通過

壹、目的：

為評鑑本校委外廠商服務績效，提升本校委外經營廠商之服務品質，確保師生員工權益，特訂定本辦法。

貳、實施方式：

每年五月、十一月，依行政管理單位提供有關評鑑相關資料，由管理委員會主任委員召集各管理委員進行評鑑作業，評鑑作業於月底前完成，評鑑資料完成後送由行政管理單位進行統計。

參、評鑑項目：

一、產品內容：30%

依委外廠商供應之產品品質、價格、種類、實用性、安全性及其它相關事項進行評估。

(餐廳部份：依供應之食物價格、新鮮度、菜色變化性、食物呈現及其它相關事項進行評估。)

二、環境與衛生：30%

依委外廠商服務地點之環境與衛生和服務人員之儀容及其它相關事項進行評估。(餐廳部份：依用餐區、備餐區、廚房及其它相關事項進行評估。衛保組提供餐廳衛生管理檢查表納入評分參考。)

三、服務態度：20%

消費過程服務人員的應對、笑容、招呼、等待時間及其它相關事項進行評估。

四、平時(不定期)考核：20%

依平時督導委外經營管理廠商記錄15%及平日對本校管理政策配合程度5%評分。

五、其它事項：20%

如經政府有關機關檢查，成績優良者一次給予總分加五分；每次檢查無任何缺

點者，給予加總分二分；如有重大事故或違規事項時，本校得逕行予以解約處分或每次扣總分十分。每簽發一次改善通知書，扣1~5分；其裁量權由評鑑委員視違規情況予以扣分。

六、依據不同性質之廠商營運內容及流程，均適用以上五項評鑑項目。

肆、評鑑標準：

一、評鑑合格分數為70分。

二、平均分數未達60分之廠商，需召開管理委員會，出席人數達二分之一以上，並經出席管理委員三分之二以上通過，即以違約論終止合約，另行公告招商。

三、平均分數達 60 分以上未滿 70 分之廠商，需經管理委員二分之一以上表決通過，由行政單位針對評鑑缺失部份，函請廠商一個月內限期改善，屆時如仍未改善，並經本委員會確認，即以違約論終止合約另行招商。

四、合約期間所有評鑑平均分數達 85 分以上，即認定績效優良廠商，經管理委員二分之一以上出席，並經出席管理委員三分之二以上通過，合約期滿可優先續約二年。