

**行政院農業委員會林務局屏東林區管理處**  
**雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運**  
**作業說明書**

(111.09 版)

雙流國家森林遊樂區位於屏東縣獅子鄉，園區面積約 1,584.85 公頃，內有四條登山步道-帽子山步道、白榕步道、沿山步道、瀑布步道，海拔分布 150-700 公尺。園區內設施包含遊客中心暨自然教育中心、瀑布步道大涼亭、親水階梯、林靜小亭、濱溪休憩廣場、無障礙野餐桌椅，主要景點包括陽光草坪、雙流瀑布、彩虹橋、森林教室等。108-110 年的遊客量分別為 91,245、155,039 及 121,287 人次。

為期提供遊客優質旅遊環境及提升服務品質，使遊客至園區能選購在地及特色商品與餐飲服務，依據國有財產法、政府採購法相關規定與精神，茲將遊客服務中心餐飲服務區空間（86.67 平方公尺）辦理委託營運工作，應行注意事項列明如下：

**一、 服務建議書撰寫格式：**

(一)封面：標題為【雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運】，請標示廠商名稱及加蓋廠商印章。

(二)裝訂方式：採 A4 規格紙張、直式書編排、雙面印刷圖樣得採 A3 規格紙張（請折頁為 A4 規格），須加目錄、編頁碼並加封面裝訂共 10 份，內文以不超過 50 頁為原則。

(三)服務建議書應包含（但不限於）以下內容：

1. 經營實績

1. 廠商簡介

2. 經營管理實績說明（含服務品質、管理績效及經營管理技術）

3. 經營組織、成員及業務分工簡介

4. 檢附相關佐證資料、證照及證書。
2. 整體營運計畫
  1. 營運空間配置與規劃（含平面圖、圖說及設計風格照片）
  2. 整體營運管理構想—至少需含營業時間、餐飲類別、販售商品、品項及訂價策略等。
  3. 行銷推廣計畫—行銷策略、推廣活動、創意發揮。
  4. 人力組織架構
    - (1) 營運人力規劃、人員參與度、專業資格及證書、薪資結構（需符合勞基法）、勞工安全、員工福利措施、獎勵措施、員工培訓計畫等（含專、兼職人員）。
    - (2) 尖峰及離峰、淡季及旺季人力規劃。
3. 遊客服務與安全管理計畫：包含保險措施、服務品質、食品衛生及倉儲管理（食品原料安全）、品質管理、危機及緊急事故處理（地震、火災及其他事件）、防疫處理措施、客訴處理、環保及環境清潔衛生（含餐具清潔、個人衛生、廚餘處理、廢油處理、回收處理...等。）

#### (四)財務計畫

1. 每年權利金：
  1. 固定權利金（含基地年租金、房屋年租金、定額經營權利金、建築物公共安全檢查申報、消防等設備安全檢查、污水代操作處理費用等）：不得少於 50,862 元/年（依廠商投標金額而定）。
  2. 變動權利金：按乙方經營本契約所有事業所產生之每年稅前營業收入，就不同級距收入乘以一定比率計收（四捨五入），以累進依方式計算變動權利金。（依廠商投標費率而定）

變動經營權利金計收方式說明表

每年稅前營業收入區間(元)	繳交權利金費率
1,650,000 (含) 以下部分	至少1%以上
1,650,001~2,000,000 (含) 部分	至少2%以上
2,000,001 (含) 以上部分	至少3%以上

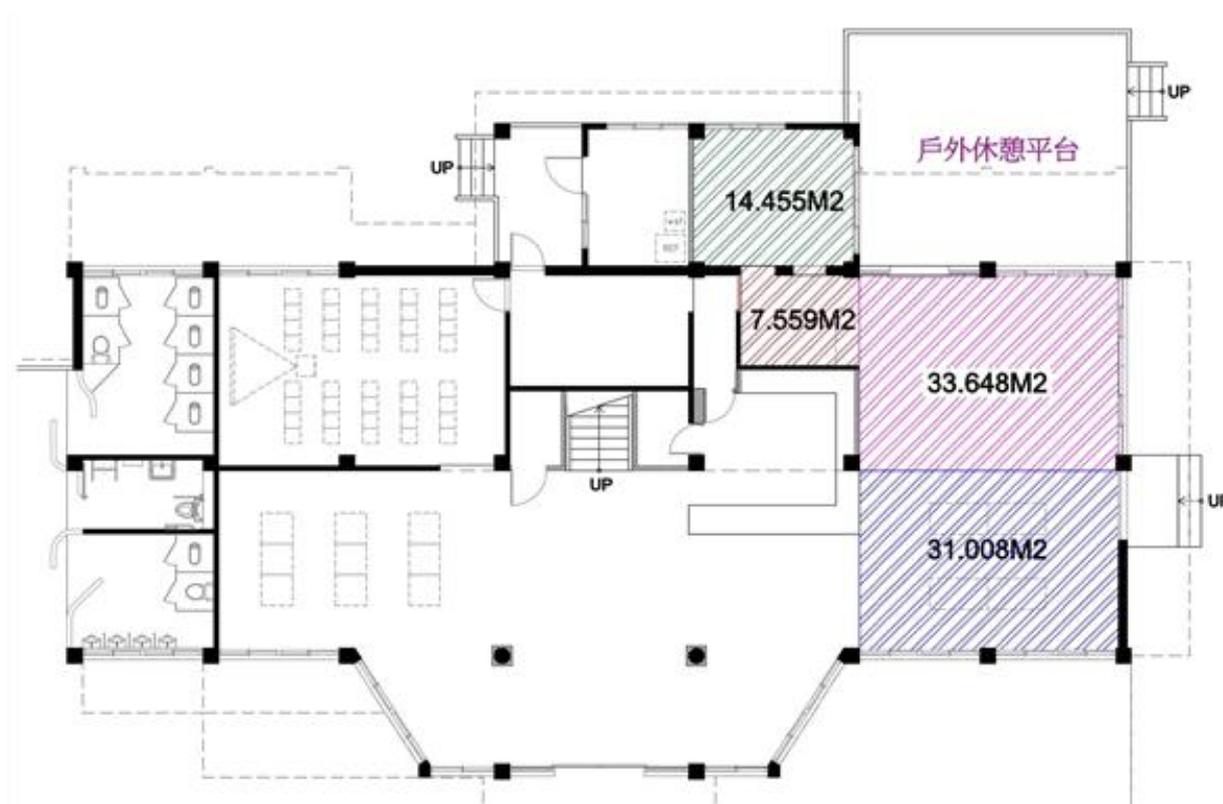
2. 財務效益評估之合理性 (提供預估財務報表，包含收入、成本及費用分析等財務管控計畫、帳務審核機制、含各明細及 5% 加值營業稅，並以新台幣「元」為單位)。
3. 擬投資設備之項目與經費說明。

(五)創新回饋服務：

1. 本案其他創意構想或回饋方案，至少需包含提供本處機關員工、機關上級人員、環境教育教師及國家森林志工等人員出示相關證明優惠方案。
2. 公益性回饋方案及其他創意構想。

## 二、承租經營範圍及經營項目

- (一)出租範圍座落屏東縣獅子鄉雙流國家森林遊樂區遊客服務中心暨自然教育中心內餐飲區，本建物共二層樓，1樓面積 321.62 平方公尺、2樓面積 318.39 平方公尺，機關提供雙流國家森林遊樂區—遊客服務中心一樓部分空間（86.67 m<sup>2</sup>）予乙方營運，得標廠商經營餐飲及商品展售等服務。
- (二)本案承租範圍以提供簡餐、輕食及飲品等餐點為主。餐飲販售部分，應符合食品衛生管理法等相關法令之規定，證照及許可之取得由乙方自行取得，並提供書面資料供機關備查，變更時亦同。如能提供以獅子鄉在地特色餐飲尤佳。
- (三)乙方使用目的不牴觸之限定物權仍屬甲方，乙方僅享有營運之權利。乙方放置相關物品不得影響遊客及機關服務動線，倘有類此情況發生應立即改善。場地範圍及平面圖詳如附圖。



遊客服務中心一樓平面圖（斜線區域標示面積處為承租範圍）

（備註：以上平面圖僅供參考，實際尺寸依建築現況為主）

(四)必須販售項目：

1. 簡餐、素食簡餐、熱食及飲品。
2. 屏東縣境內之在地食材、農特產品、文創商品及紀念品(減少碳旅程)至少5項(不含簡餐及熱食)。

(五)可經營項目

1. 餐飲部分：輕食、水果、甜點、冰品等。
2. 販賣部分：
  1. 零食及生活商品。
  2. 竹、木育文創、國產材、政府出版品或自然保育、環境教育等相關商品。
  3. 手工藝品及林業產品等紀念品。
  4. 其他經機關同意者。

(六)不得經營商品與項目

1. 檳榔、酒、煙及其他影響環境衛生及民眾健康安全之物品。
2. 非法之野生動物製成之餐點、來源難以證明之貴重木工藝品及其他造成機關負面形象之餐飲產品或商品。
3. 不得有從事非法之營業項目，包括賭博、媒介色情、盜版及違反智慧財產權及其他法律等，不得違反善良風氣及良俗。
4. 勿採購政府政策公告疫區之產品(例如:非洲豬瘟疫區產品等)。
5. 明火表演及其他法規禁止營業項目或販賣之商品。
6. 其他經機關認定不宜販售之商品。

(七)廠商基本資格：設籍於本國且經政府合格登記核可之公司行號、法人組織、團體或其他依法令得提供允許營運項目，其經營項目有餐飲、食品服務等廠商，並持有廠商登記或設立之證明，廠商經營之項目應符合營業登記項目。

三、承租期間：決標之日起算3年止。營運績效評鑑2次甲等以上者，得標廠商得洽本處申請優先續租1次，機關保留與得標廠商續約1次並以2年為限之

權利，惟乙方履約期間有缺失者，則甲方得保留續約權利，另廠商需於契約期滿前3個月向本機關提出申請，逾時則喪失優先續約權。

四、權利金及履約保證金：

(一) **固定權利金**（包括基地年租金、房屋年租金、定額經營權利金、建築物公共安全檢查申報、消防等設備安全檢查申報、污水處理費等）。第一年度之固定權利金自決標之日起算 30 日內繳交該年度固定權利金，次年起於 1 月 30 日前繳交（依廠商投標金額而定）。

(二) **變動權利金**：

1. 變動權利金按乙方經營本契約所有事業所產生之當年度稅前營業收入就不同級距乘以一定比率計收（四捨五入），以累進方式計算變動權利金（依廠商投標費率而定）。

變動經營權利金計收方式說明表

每年營業收入區間(元)	繳交權利金費率
1,650,000(含)以下部分	至少1%
1,650,001~2,000,000(含)部分	至少2%
2,000,001~2,350,000 以上部分	至少3%

2. 變動權利金於每年度 2 月 28 日前，乙方應按本契約會計師簽證或自結財務報表，計算並繳交前一年度變動權利金費用。

(三) 若逾期繳納權利金或繳納不足時，每逾一日處懲罰性違約金 500 元/日，依逾期天數計算之，倘乙方逾期 1 個月仍未給付，甲方得不經催告逕行終止本契約。

(四) 經營本契約業務所需之稅捐及費用，含電費、電話費、網路費、規費、垃圾廚餘處理費、行銷、人事、清潔、維護、保養、修繕、保險及因違反法令應繳納之罰鍰等費用，悉由廠商負擔。

(五) 履約保證金：8萬元整。

(六) 乙方應依法完成獨立稅籍作業，以區分本案之營運績效，而獨立設帳並開立發票。

(七) 出售商品或服務所得之款項，應於收取當時立即開立統一

發票，不得以任何方式轉移或逃漏繳納稅賦或應繳納之經營使用費。違者本機關得終止契約，並沒收繳納之履約保證金及尚未到期之權利金。

(八) 廠商應於單月 25 日前將前二個月份營業場所之「營業人銷售額與稅額申報書」送達機關，以作為全年度之整體營業額之依據。

## 五、資產點交及返還作業

(一) 甲方應於決標日後15個日曆天內，將出租之財產及物品(以下簡稱財務)列冊並依使用現況點交乙方。清冊應載明財物項目、數量及使用現況(詳如附件1-擬交付財產及物品清單)。

(二) 現況如有瑕疵或故障，雙方應於點交之財產及物品清冊中註明。點交後，乙方應盡善良管理人之責任予以保管維護。

(三) 甲方點交予乙方之財產及物品，區分為「必須返還」及「非必須返還」二類。甲方得就點交乙方代為管理之財產及物品實施每年一次盤點。

1. 「必須返還」之財物，指於出租期間屆滿、終止或本契約解除時，乙方應返還予甲方之財產及物品。

(1) 本項財物達使用年限時，如不堪使用應予重置者，應依甲方之規定報廢。

(2) 乙方應於營運之期限內添購相同或不低於報廢品原有功能之新品替代。

(3) 出租期間屆滿、終止或本契約解除時，乙方應將該代甲方管理之財物依現狀返還甲方，但如有減損其效用之瑕疵，乙方應更換新品。

2. 「非必須返還」部分，指於出租期間屆滿、終止或本契約解除時，如該財物已達使用年限而經報廢，乙方無須返還予甲方之財產及物品。

(1) 乙方如使用不當或有其他不可歸責於甲方之事由，導致該財物毀損滅失或不堪使用時，如該毀損滅失或不堪使用非本契約之保險所涵蓋，乙方應自行購置相同或不低於原財物原有功能之新品替

代。

(2)本項財物達使用年限時，應依甲方之規定報廢。乙方無須添購新品替代

(四)如本項財物尚未達使用年限，而出租契約屆滿、終止或本契約解除時，乙方應將本項財物現狀返還甲方，但如有減損其效用之瑕疵，乙方應更換新品。

(五)除本契約另為約定外，於出租期間屆滿或終止時，乙方應依當時最新之財產及物品清冊，於15日內將甲方具有所有權、「必須返還」部分及未達最低使用年限之「非必須返還」部分之所有之財產及物品（包括但不限於土地、建物、設備、無形資產及相關營運資料、文件等），無條件返還予甲方，並點交財物及撤離人員。倘乙方未依規返還、返還物品不符機關規定者，機關得不予點交。

(六)契約屆滿或終止生效日至完成返還或點交前，乙方仍應負擔出租標的物之各項稅捐、規費、維修、行銷、人事、清潔、維護、保養、修繕、水電、瓦斯、電話、保全及其他所有相關費用。

(七)乙方因業務需求自行添購之財產及物品，其所有權歸屬乙方者，乙方應自負管理及維護之責，不得向甲方請求任何補償或費用。

(八)除契約另有約定外，出租期間內，乙方不得要求甲方辦理增購財產、物品或設備。

## 六、簽約及營運

(一)得標廠商應於決標日之日起 15 日曆天內完成訂約手續及出租標的物之點交。

(二)廠商應於決標之日起 30 日曆天內完成設備就緒及提供遊客餐飲服務等正式營運。

(三)廠商應於決標之日起 20 日曆天內將銷售之各項商品種類、品項名稱、訂價及參考訂價之資料清冊送甲方審核，經核准始得販售。如為連鎖商店（如便利商店、速食業者）僅需提送規劃銷售之各項商品種類、價格。變更時應於變更前 10 日提送機關審核及備查始得販售及變更。

(四)為確保廠商進貨來源及價格合理性，廠商所有進貨物須保留明細及衛生

單位證明，供甲方查核，乙方不得拒絕，倘乙方拒絕提供，記罰 1 點，並得要求廠商限期提供，逾期者得連續記罰。

- (五)乙方於**決標之日起算 20 日曆天內**，應將所聘請之員工造具名冊，載明姓名、出生年月日、身份證字號、工作職掌及聯絡方式等基本資料，報請機關備查，該名單異動時亦同。營運期間，需依勞健保規定辦理投保及給付薪資。
- (六)本案服務建議書為契約之一部分，乙方於服務建議書所提任何規劃，應詳細載明執行期程、內容規劃及其他應說明事項，於**決標之日起 20 日起算日曆天內**提報予甲方審核，得補正一次不計逾期，修正日數由機關核定。其後若有修正，亦應於修正後 15 日內提送甲方備查。乙方倘逾期未提報規劃案則記點 1 點並限期改善，逾期未提報得連續記點。
- (七)乙方應按備查之服務建議書之計畫辦理相關履約工作，甲方得隨時抽查之，需經機關核准同意始得辦理修改或延期，逾期未辦理相關作業，違者記點 1 點並限期改善，得連續記點。
- (八)廠商於營業期間**至少派駐一名服務人員於現場**提供餐飲服務，乙方除維持承租範圍內清潔乾淨外，另需協助甲方維持清潔維護範圍之整潔衛生及服務品質。乙方所雇工作人員需符合相關法令規範，不得於園區吸菸、喝酒、嚼食檳榔等不良嗜好，派駐人員倘有損及甲方權益及形象之行為，乙方接獲甲方通知應立即配合改善，同一工作人員同一事由經甲方第二次通知改善即需更換服務人員。
- (九)甲方全年度僅除夕、因颱風豪雨或不可抗力因素休園，餘正常開園。園區營業時間為上午 8 時下午 5 時，為保障遊客服務需求，乙方應依機關開園期間營業，非經機關事前書面同意不得擅自停業或歇業，若有未營業情事發生，應扣罰 3,000 元/日。乙方**至少應於上午 10 時至下午 4 時營業**，不得延遲營業或提早結束營業，亦不得非經機關同意延長營業時間影響園區經營管理，違者需罰 1,000 元/日並記點 1 點，並做成書面紀錄提供甲方營運績效評鑑之參考；履約期間累計 5 次以上，甲方得視情節終止契約。

- (十)除本契約另有規定外，乙方未經甲方書面同意前，不得擅自關閉部分或全部營業區域。乙方如有維修或其他必要，應取得甲方書面同意，暫時關閉部分或全部營業區域之營運者，但不得據以減輕或免除本契約所規定之義務，仍應繳付權利金。為維護安全有緊急維修之必要者不在此限，惟應立即依該條規定通知甲方。
- (十一) 園區因天然災害或緊急事件之相關政策（如天然災害、疾病防範及戰爭等突發狀況）等，甲方得要求乙方配合。甲方宣布休園時，乙方需配合停止營運，固定權利金則於租期屆時滿後按比例退還，乙方不得據以要求任何理由之賠償。
- (十二) 機關因業務需要須停止本案營運時，應於2個月前通知廠商，廠商得依機關認定之停業日數按投標金額比例扣減固定權利金；如係廠商人為因素而停業則不退還。
- (十三) 本契約有效期間內，如因天災地變等不可抗力事故致遊樂區休園，廠商無法營業時，廠商應於事故發生後1個月內，以書面通知機關，並由機關認定是否符合停業事由，經機關核可後，得依機關認定之停業日數按投標金額比例扣減固定權利金。
- (十四) 所有本案之合約條文、投標須知、開標紀錄及作業說明書、服務建議書等有關文件均視為合約之一部份，得標廠商皆應切實遵照辦理，不得異議。

## 七、廠商應辦事項：

- (一)廠商於承租範圍內販售商品、餐飲服務項目及價格、策展活動、須報請經機關同意後辦理之，變更時亦同。
- (二)廠商經營商品及相關服務得收取費用，價格須合理公道、確實標價、符合商品標示法並受機關管控，應於現場明顯處所公告價格，不得任意抬高價格。
- (三)廠商就本契約設施及設備應負善良管理人保管責任，如有必要並應施以適當之修繕保養維護，否則應就其毀損、滅失負損害賠償責任。但因不可抗力所致之毀損、滅失者，不在此限。廠商就因不可抗力所致本契約

- 設施及設備之毀損、滅失應立即通知機關並停止該等設施及設備之使用。
- (四)廠商怠於為前項修繕維護，機關得以書面預告通知廠商後，自行或委託第三人修繕維護之，所需費用概由廠商負擔，其因而致機關受損害者，機關並得請求損害賠償。但本項規定不得解釋為機關負有自行或委託第三人為修繕維護之義務。
- (五)廠商就本契約設施及設備保管不善或就應停止使用之設施及設備繼續使用所致第三人之損害，均由廠商負損害賠償責任，如因而造成機關任何損害，亦由廠商負損害賠償責任。
- (六)廠商除承租範圍需維護環境清潔衛生外，遊客中心周邊因遊客購買商品產生之垃圾及廚餘等亦屬廠商責任範圍，應負責環境清潔維護。
- (七)廠商不得將本契約權利及義務之一部或全部轉讓或設定質權予他人，亦不得將本契約設施、設備一部或全部以出租、出借或其他方式供他人使用或設定任何負擔。
- (八)機關就廠商經營本契約業務之環境衛生、安全設備、用電安全或廢棄物處理，得逕行或會同主管機關實施定期或不定期檢查，若發現任何違法經營或經營不善者，廠商應依機關或主管機關所定期限改善，逾期未改善者，則依有關規定處罰。
- (九)廠商營業如有危害第三人安全之虞時，機關得令其暫停一部或全部之營業，並限期改善之，如因而造致第三人任何損害，均由廠商負損害賠償責任。
- (十)廠商在本契約有效期間內，對機關所提供範圍內應負善良管理人之保管責任，對當地之森林火災、盜伐、盜墾、放牧、病蟲及動物為害等均有防止發生之義務，如有發現上述情形，應隨時通知機關。
- (十一) 廠商應依據有關法令規定辦理，並接受機關及主管機關之監督指導，因其設置管理有欠缺而造致第三人任何損害時，均由廠商負損害賠償責任，機關如因此遭受國家賠償之請求時，機關對廠商有求償權。
- (十二) 廠商就本契約設施內之環境清潔與安全衛生維護工作，應自行負責妥善處理。垃圾應加以分類，並依廢棄物清理法及一般事業廢棄物貯存清除處理方法及設施標準，由廠商負責依法處理並運離本遊樂區外，不得

隨意丟棄林間、溪谷或其他地區造成二次公害。另殘渣或廢棄物直接丟入排水管導致排水堵塞損壞時，機關得就履約保證金項下扣款，如金額不足仍得向廠商追償。

(十三) 廠商於開始營業後如發生下列情形，應即以書面通知機關並依法向主管機關辦理變更登記，其違反上述規定致機關受損者，機關得請求損害賠償：1.停業、歇業或復業。2.登記地址之變更。3.名稱、負責人、經理人或有關公共安全職員之變更。4.營業項目之變更。5.組織章程、股東名簿變更。

(十四) 本契約屆滿或因故終止時，廠商應於屆滿之日起 15 日內遷離，並將本契約設施及設備交還機關，所有廠商存留非屬本契約之物品，均任由機關處置，所需費用概由廠商負擔。

(十五) 應於遊客服務中心放置遊客餐飲意見表及餐飲滿意度調查表，遊客之任何申訴應立即處理並將問題及處理情形於當日告知遊樂區現場管理人，同時就遊客反映意見提出因應對策，供機關稽核之參考；且應於每季(1、4、7、10月)20日前將上一季之滿意度調查，作成資料報機關備查，數量每季至少 40 份，若提報數量不足則記點 1 點，廠商應鼓勵遊客踴躍填寫，並不得冒名填寫，經查屬實者，將罰款 3 仟元，並記 1 點。

#### 八、廠商經營應注意及配合事項：

(一) 廠商不得將營運管理權讓與第三人，或委託經營或與他人合作經營或再提供給第三人代為營運管理。

(二) 廠商不得將承租範圍轉租或轉借第三人使用。

(三) 廠商之代理人、受雇人、受任人、承攬人或其他履行輔助人所為與履行本契約義務之有關行為，皆視同廠商之行為，若有違反上開規定，廠商應負責及負擔相關賠償費用。

(四) 承租標的物本體及其內相關設施，應定期維護保養，不得有人為因素導致遺失、減損或毀壞。

(五) 甲方及所屬上級機關因執行相關委託計畫、稽核、督導及相關業務需乙方配合辦理改善事項，倘係屬安全、環境衛生、服務品質等其他機關視

為與乙方相關者，甲方得要求乙方需配合改善。

- (六) 乙方需配合甲方不定期稽核及督導作業並配合改善。
- (七) 甲方因遊客中心工程施作需乙方配合停止營運時(需於一個月前告知)，乙方須配合執行停止營運，固定權利金則於租期屆滿後按比例退還。乙方不得據以要求任何理由之賠償。
- (八) 廠商於出租範圍應避免臨時性張貼，物品應善盡保管維護，倘有褪色、翹曲、破損、損壞或其他狀況不良時應限期改善，經機關告知後應於 10 日內改善完成，倘無法立即改善則需經關核備並提出改善期程規劃。未於期限內改善完成則記 1 點，逾期未改善則得連續記點。
- (九) 如需對經營區域進行裝潢或佈置時，應講究美感有統一性，且不得損害原有建築結構為原則，應檢具相關施工圖說資料，並符合建築執照使用用途編定限制規定，以書面向機關申請同意後，始得為之。未經機關同意擅自動工者，罰扣 5 仟元，機關得要求回復原狀及終止租約。
- (十) 乙方不得在甲方指定區域以外之現有建築物的外牆及基地上，裝設任何臨時性或永久性物件（如廣告、商標、燈飾等），如係配合甲方活動或經機關核准除外。
- (十一) 乙方如欲於承租範圍內之土地、建築物外部、工作物外部、基地上之附屬設施外部張貼、放置、繪製或吊掛各類文宣、廣告物，須先經甲方書面同意，始得自行依法令規定完成相關申辦手續。
- (十二) 各項固定裝潢及隔間等增設固定設施，於契約屆滿後歸屬機關所有，其餘非固定設施除經機關認可保留外，得標廠商應自行負責搬遷，將經營之場所交還機關，不得向機關要求任何補償費用或給付。若得標廠商於契約期滿未予搬遷，機關得代為處理，所需費用由廠商負擔，或自履約保證金扣抵。
- (十三) 乙方與本案有關之行銷、廣告行為、文宣書類或辦理之活動，應報甲方備查。乙方所檢具之書面資料應包含其活動之實施方式、期間、財務規劃及其影響評估及其他經甲方要求提供之相關事項。
- (十四) 廠商需落實烹飪加工時妥善處理油煙及定期保養維護，降低油煙逸散及維護空氣品質，善盡油煙防制自主管理並遵守空氣防治法相關規定。

(十五) 應優先聘請獅子鄉周邊社區居民。

(十六) 廠商禁止使用中國廠商資通訊設備，應立即改善，倘造成機關及第三方損失者，需負賠償責任。經機關通知限期改善而未改善者，每逾一日計 1,500 元逾期違約金，依逾期天數計算之，若逾 30 日仍未改善，甲方得不經催告逕行終止本契約。

#### 九、廠商銷售貨品及食品應注意事項：

(一) 販賣之商品應符合遵守「食品安全衛生管理法」、「商品標示法」、「飲用水管理條例」、「水污染防治法」、「農產品市場交易法」等及其他相關法令。

(二) 為維護環境衛生及防止二次公害，廠商所用容器須使用衛生及環保主管機關允許使用之環保容器，避免產品過度包裝、外帶之食品不提供不可回收之餐具。

(三) 銷售貨品應標明價格，不得高於便利超商售價之同廠牌商品之 **15%** 及違反公平交易法、消費者保護法及其他相關法令之規定。

(四) 廠商營業及使用場所應隨時檢查及保持整潔衛生，及其所需消耗品（衛生紙及清潔用品）、清潔工具等由廠商提供，垃圾及廚餘由廠商自行合法處理，不得影響園區內景觀及環境衛生。

(五) 乙方應定期清潔營業用品外觀，如有影響觀瞻情事者，甲方有權要求乙方限期改善。

(六) 乙方所有食品製造均應符合安全與衛生要求，若因食用乙方提供之食品而引發食物中毒事件，乙方須負責賠償及全部之法律責任。

(七) 乙方對販售商品之品質，須負瑕疵擔保責任，如因販售之商品危害任何人生命、身體、健康、財產者，乙方應負一切民、刑事責任及賠償相關損失，並以違約論，必要時，甲方得終止契約。

(八) 乙方行為必須符合消費者保護法、商品標示法及其他法令之規定，違者甲方得終止本契約，如因所提供商品、服務或其他事由，造成損害消費者權益者，除應自負法律責任外，並應賠償甲方及第三人所受之損害。

#### 十、營運績效評估

- (一)機關為充分了解廠商營運狀況，自營運日一年期滿，甲方應由機關辦理書面審查或視需要召開審查會議，以了解廠商營運績效，作為監督及檢討本案執行成效，及後續優先訂約之依據。乙方需於期滿 30 日內提送營運成果相關資料，甲方於 3 個月內完成審查作業，營運每滿一年辦理營運績效評鑑乙次（附件 2）。
- (二)機關得聘請具有本案相關專業知識或經驗之專家、學者或政府機關代表召開評估委員會。審查會召開時，廠商應提出營運績效簡報，並答復各委員之詢問。
- (三)評估委員會認為有辦理現地會勘或調查之必要時，廠商應充分配合。
- (四)廠商應於營運日一年期滿之日起算 30 日內提送年度營運績效自評表及相關說明、佐證資料予機關，項目應包含營業內容及項目、年度營運績效、顧客滿意度或投訴率、設施維護情形、新年度營運計畫、管理制度、費用、財務、環保、勞安衛生、有無違反契約規範事件等，俾供機關召開評估會議。
- (五)機關或委員會得對於各營運績效評估項目及標準進行調整及修改。委員充分了解廠商之營運狀況後，再就各評估項目予以評分。
- (六)甲方依評鑑項目完成審查作業，本案若營運績評鑑 2 次甲等以上者，則可取得 1 次優先續約權，續約以 2 年為限，甲方得視乙方履約情形保留續約權利。另廠商需於契約期滿前 3 個月向本機關提出申請。

## 十一、 罰則、違約及相關費用

- (一) 罰則:廠商如違反以下說明計點 1 次，違約記點當年達 3 點，需繳交罰款—固定權利金總額 3%；當年記點達 6 點，則再罰款—固定權利金總額 3%，機關並得終止租約。廠商違反規定應限期改善，違者除記點外，倘未限期改善則得以連續記點。
  1. 廠商應依下列規定僱用足夠之人員，並提供勞工清冊至機關備查。營運期間，需依勞健保規定辦理投保及給付薪資。
    - (1) 人員在工作時間一律穿著制服並佩帶服務證(廠商應製作員工識別證供遊客識別及進出遊樂區使用)，以資識別。

- (2) 服務態度不佳，遭舉發經查屬實者。
  - (3) 所負責環境、餐具及衛生清潔不佳，致衛生及環境品質有虞者，經舉發屬實者。
2. 販售之物品如可於便利超商購得者，價格不得高於便利超商同款商品之15%售價。
  3. 不得將垃圾丟棄林間、溪谷、溝渠或其他地方，違者每次罰扣5仟元，並記點1次，續犯者機關得終止租約。
  4. 違反本作業說明書之承租經營範圍及經營項目、簽約及營運、廠商應辦事項、廠商經營應注意及配合事項、廠商銷售貨品及食品應注意事項、其他注意事項等相關規定者。
  5. 事業廢棄物及廚餘等應依園區規定落實垃圾分類，垃圾桶及廚餘桶裝置需加蓋，不得放置於遊客中心內部或影響園區內景觀、環境衛生及造成野生動物取食，若經發現有放置於園區內未處理，致影響景觀或環境清潔等情事，經機關限期改善未改善者，罰扣3仟元，並得終止租約。
  6. 未於規定時間內辦理相關保險者，罰款5仟元，並限期改善。未改善者，得連續處罰。
- (二) 乙方應於出租期間屆滿或終止之日起計15日內，將本契約約定返還、點交財物及撤離人員。乙方未依本契約約定返還、點交財物或撤離人員者，每逾一日處懲罰性違約金新台幣3仟元整，至其依約履行完畢之日止。甲方如受有其他損害並得請求賠償。
  - (三) 乙方如逾期未依本契約約定返還、點交財物或撤離人員者，超過契約終止15日後，甲方得逕行收回土地、建築物及各項設備，乙方不得異議。
  - (四) 乙方如逾期未將所有權屬乙方之設備或物品遷離者，同意視為廢棄物，任由甲方處理，其所衍生費用由乙方負擔，並賠償甲方因此所受一切損害，此項賠償，甲方有權自乙方所繳交之履約保證金中扣抵之。
  - (五) 乙方未依本契約約定期限繳納權利金者，每逾一日處懲罰性違約金新台幣500元整。倘乙方逾期1個月仍未給付，甲方得不經催告逕行終止本契約。

- (六) 乙方營運期間造成甲方物品、財產或各項設備毀損，應賠償甲方因此所受一切損害。
- (七) 乙方被檢舉或查獲販售逾期食品、變質或偷工減料等重大情事，乙方應立即改善之，並處以新臺幣 3,000 元懲罰性違約金。以發現違規事實之日起算，若乙方逾七日未處理，甲方認為有嚴重甲方名譽時，甲方得解除本契約。
- (八) 乙方應善盡出租標的之營運管理，承租場所之販售品質相關清潔、衛生、品質、價格、營運時間及人員服務態度及其他相關事項等，若經機關檢查或遊客反應，並經事實求證後有未按規定處理或違反各條款之情事，應作成書面紀錄，並記點 1 點或罰款處分，若經通知而廠商未改善得視情節輕重處以連續記點及罰款處分，達記點 6 點甲方得終止契約，所有違規紀錄得提供甲方營運績效評鑑之參考。

## 十二、終止

- (一) 廠商如有下列情事，經機關書面通知廠商限期改正而未改正者，機關得終止本契約，並沒收廠商所繳納之履約保證金及已繳納而尚未到期之經營權利金，機關如有其他損害，並得請求廠商賠償：
  - 1. 開始營業後，未經機關書面同意，擅自停業或歇業。
  - 2. 違反本說明書第八條規定者。
  - 3. 違反法令或本契約規定情節重大者。
  - 4. 未依規定辦理保險者。
- (一) 如有下列情事，機關得不經催告逕行終止本契約，且除因下列第一目情事終止外，並沒收廠商所繳納之履約保證金及已繳納而尚未到期之租金或經營權利金，機關如有其他損害，並得請求損害賠償，機關並逕行通知廠商中止合約，並得另行招商遞補，以服務遊客：
  - 1. 因政府辦理公共事業或因公務、政策需要而必須收回本契約、設施或變更其用途者。
  - 2. 因政府政策變更，乙方繼續執行反不符公共利益時，甲方得終止或解除本契約。

3. 廠商經法院裁定重整或宣告破產、進行破產法上之和解、或有公司法第一百八十五條第一項所定情事、或因違反法令經行政主管機關命令解散或命令停業或歇業者。
  4. 廠商因與第三人發生債務紛爭，致廠商債權人至本契約營業場所索債或聲請法院至本契約營業場所執行查封程序，而未能於一個月內解決者。
  5. 廠商負責人因違反森林法或其他法律被判有期徒刑確定，致不能負責經營，且未能於兩個月內更換負責人者。
  6. 本契約簽訂後，廠商百分之五十以上之股份經轉讓或二分之一以上之股東經變更者。
  7. 乙方有偽造、變造依本契約應提出之相關文件，經查明屬實者。
  8. 廠商違反法令或本契約規定情節重大，致影響本契約業務之經營或其於本契約義務之履行者，違反規定記點或罰款，未見改善，經機關經營管理小組會議決議通過。
- (二) 任一方終止或解除本契約時，應以書面載明契約終止或解除事由、終止或解除契約之意思表示及終止或解除之日期通知他方。
- (三) 本契約之一部或全部終止或解除時，於終止或解除之範圍內，發生下列效力：
1. 除本契約另有規定外，雙方之權利及義務一律終止或解除。但終止或解除前已發生之權利義務不受影響。
  2. 契約終止或解除部分附屬事業之經營權利併同終止或解除。
  3. 乙方應依規辦理資產之返還。本契約為處理契約終止或解除後之權利義務關係而依其性質應繼續有效之條款，均仍繼續有效。

### 十三、 違約之處理

- (一) 乙方之違約之處理：乙方於出租期間，如有任何違反本契約之義務或應辦理之事項者，或甲方認為乙方有經營不善或其他情事發生時，除依規終止契約外，甲方得視情形或分階段方式以下列方式處理，並以書面通知乙方：要求定期改善、記點、處繳納懲罰性違約金、中止乙方營運出

租標的物設施之一部分或全部下列、請求損害賠償、終止或解除契約等方式處理。

- (二)甲方要求乙方定期改善時，應以書面載明下列事項通知乙方 1.缺失之具體事實；2.改善缺失之期限；3.改善後應達到之標準；4.屆期未完成改善之處理等。
- (三)乙方於期限內未依改善標準完成改善者，甲方得代為執行改善，所生之費用應由乙方負擔。
- (四)甲方之緊急處分權：乙方如有經營不善或其他重大情事發生，於情況緊急，遲延即有損害重大公共利益或造成緊急危難之虞時，甲方得依規，令乙方停止一部或全部之營運，並要求其為必要之處置。必要時，並得依契約終止或不可抗力規定終止本契約。
- (五)甲方之違約處理：如甲方違反其承諾事項或未依約提供協助時，經乙方限期要求改善而未改善且持續超過 90 日時，乙方得於 45 日前以書面通知甲方終止契約。
- (六)乙方的違約處理：如乙方違反契約規定事項，經甲方限期要求改善而未改善且持續超過 60 日時，乙方得於 45 日前以書面通知乙方終止契約。

#### 十四、其他注意事項：

- (一)廠商經機關同意舉辦之活動或展覽，於活動或展覽期滿，應立即將場地回復原狀。
- (二)廠商未獲機關同意不得在營業場所內外張貼任何宣傳標語或懸掛旗幟，其有關營業之所有文書圖畫，機關認為有不應張貼、懸掛或設立者，應即服從改善或撤除。
- (三)機關因故停止招標，投標者不得提出任何異議或要求補償、費用或任何名目之給付。
- (四)未經機關同意，擅自對外作任何承諾或發布消息，而影響或侵犯機關權益時，應由投標者負完全責任。

- (五)投標者對本須知及相關資訊，契約書及相關資料應詳閱，參與投標者對投標文件或投標事宜若有疑義，應於本標公告領標日起 5 日內以書面向機關提出，未提出者均視為完全了解並同意本須知及契約書之各項規定。機關不另舉辦現場說明，投標者應於園區對外開放時間（上午 8 時至下午 5 時）自行前往現場勘查。
- (六)廠商負有本標案不動產維護及動產設備之維護（含維修保養）之責任。
- (七)如遊樂區內有緊急救難、救災或其他涉及公共安全、災害防治等緊急事件，遊樂區管理人員動員廠商員工協助，廠商人員應隨時配合。
- (八)本契約之附圖、附表及附件均為本契約之一部分，與本契約具有相同效力，如該等附件內容與本契約規定相抵觸者，以本契約規定優先適用。本契約及該等附件構成雙方當事人間之完整合意，取代雙方先前以書面或口頭、明示或默示所為一切與本契約有關之意思表示。
- (九)因本契約所生或與本契約有關之訴訟，雙方當事人同意以機關所在地之地方法院為第一審管轄法院。
- (十)如因廠商違反法令或本契約規定，致機關對廠商提起有關之訴訟及強制執行程序，機關於勝訴時有權向廠商請求因該等訴訟及強制執行程序所支出之律師費用。
- (十一) 本作業說明書如有未盡事宜，均依有關規定辦理，本說明書及增補規定均併列為契約附件之一部分，其效力與契約同。

附件 1

「雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運標租案」  
財產及物品之交付清單

交付之財產及物品資料如下表，仍以日後實際交付之財產清冊為準。

一、房屋財產

建物名稱	所在地址及地段地號	數量及規格	建物室內出租淨面積(m <sup>2</sup> )
遊客服務中心	屏東縣獅子鄉丹路村丹路二巷 23 號	1 棟 1 層樓之部分	86.67

## 「雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運標租案」

### 營運績效管理評估項目及標準

- 一、 由林務局屏東林區管理處（以下簡稱甲方）與\_\_\_\_\_公司（以下簡稱乙方）於中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日共同簽訂之「雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運標租案」，需依據年度營運成果辦理績效管理評估，評定乙方之營運績效。
- 二、 自乙方簽訂「雙流國家森林遊樂區遊客服務中心餐飲委外營運」（以下簡稱本案），自營運日一年期滿，甲方應由機關辦理書面審查或視需要召開審查會議，乙方需於期滿 30 日內提送營運成果相關資料，甲方於 3 個月內完成審查作業，營運每滿一年辦理營運績效評鑑乙次。
- 三、 營運績效評鑑方法：
  - (一) 甲方為辦理本案之營運績效評估成立評鑑委員會，由甲方首長指派委員組成評鑑委員會。
  - (二) 評鑑委員會得不定期實地檢視與協助辦理出租予案相關事宜。
  - (九) 廠商應於，提送年度營運績效自評表及相關說明、佐證資料予機關，項目應包含營業內容及項目、年度營運績效、顧客滿意度或投訴率、設施維護情形、新年度營運計畫、管理制度、費用、財務、環保、勞安衛生、有無違反契約規範事件等，俾供機關召開評估會議。
  - (十) 機關得聘請具有本案相關專業知識或經驗之專家、學者或政府機關代表召開評鑑委員會。審查會召開時，廠商應提出營運績效簡報，並答復各委員之詢問。
  - (十一) 委員會認為有辦理現地會勘或調查之必要時，廠商應充分配合。
  - (十二) 機關或委員會得對於各營運績效評估項目及標準進行調整及修改。委員充分了解廠商之營運狀況後，再就各評估項目予以評分。

- (十三) 由甲方進行本案營運績效評鑑，必要時得委請專業中立單位配合，其初步評鑑結果提送評估委員會複評並作出督促改善及獎懲之決議。
- (十四) 甲方依評鑑項目完成審查作業，本案若營運績評鑑 2 次評估分收達 80 以上者，評定為「營運績效良好」，乙方則可取得 1 次優先續約權，續約以 2 年為限。惟乙方履約期間有重大缺失，則甲方得保留續約權利。另廠商需於契約期滿前 3 個月向本機關提出申請。
- (十五) 如於經營期間內，乙方因經營本案表現優良獲得政府甲方頒發獎項獎勵時，得經機關同意就總分酌予額外加分，加分分數以 2 分為上限。

四、 營運績效評鑑項目：各項目評估標準及配分詳如下表所示。

項次	評估項目	評估指標	配分
1	履約情形 【20分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 權利金繳納情形</li> <li>2. 是否有違約情事</li> <li>3. 是否有記點情形</li> <li>4. 是否如期提送各項報表資料</li> <li>5. 其他履約情形相關事項</li> </ol>	
2	年度營運計畫及經營效率 【25分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業收入級距</li> <li>2. 年度營運收支、投資項目辦理情形</li> <li>3. 其他年度營運及經營效率相關事項</li> </ol>	
3	設施維護情形 (各項設施之功能是否完善、設備是否定期保養、財產保管是否周全等) 【10分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 承租範圍各項設施、設備保養及更換情形。</li> <li>2. 各項設施正常運作情形</li> <li>3. 財產保管及維護情形</li> <li>4. 其他設施維護相關事項</li> </ol>	
4	顧客滿意度 (如服務態度、客訴案件處理態度、客戶滿意度等) 【15分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊客餐飲滿意度問卷收集情形</li> <li>2. 餐飲滿意度問卷結果</li> <li>3. 客訴案件數量</li> <li>4. 客訴案件處理情形</li> <li>5. 其他服務品質相關事項</li> </ol>	
5	環保及安全衛生 (環境之清潔、安全、衛生等) 【15分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廚房、賣場環境衛生辦理情形</li> <li>2. 消防安檢、員工健康管理及各項保險</li> <li>3. 緊急意外事件處理情形</li> <li>4. 防疫措施辦理情形</li> <li>5. 其他環保及安全衛生相關事項</li> </ol>	
6.	政策配合度 【10分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 政府政策之配合</li> <li>2. 本處及所屬上級機關政策及委託計畫之配合</li> <li>3. 其他政策之配合</li> </ol>	
7	公益事項 【5分】	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獅子鄉在地居民雇用情形</li> <li>2. 弱勢族群雇用情形</li> <li>3. 獅子鄉在地商品、食材及農特產品銷售</li> <li>4. 其他公益辦理情形</li> </ol>	

備註：評鑑委員可依實際情況調整評鑑項目及權重。

- 五、 評鑑結果分數達 90 分以上為優等、80 分至 89 分為甲等、70 分至 79 分為乙等，70 分以下為丙等，丙等以下為評鑑不通過，評鑑不通過累計達 2 次以上者，甲方得終止契約。
- 六、 評鑑缺失或需改善事項，應於執行甲方所訂期限內修正完成或提出說明。
- 七、 本營運績效管理評估項目及標準，機關得需依視實際狀況滾動式調查及保留修正權利。