

附件一

督導項目與重點		參考細目	運動中心	委員考評
			附件資料	考評意見
市民服務	市民使用情形	一、年入館使用總人次 二、提升該區固定運動人口比例 三、市民重覆使用意願 四、客訴事項處理效能	一、使用人數統計表（每日各館之收費人數、公益人數及總人數）。 二、每月購買各種長期票券人數統計表。 三、客訴事件處理作業流程，客訴事件處理紀錄表。	
	環境滿意度	一、良好空間配置及設備之充實 二、維護場地清潔衛生 三、場館設施安全及防護措施	一、各場館充實設備清單。 二、環境維護措施說明並檢附巡查表。 三、各場館安全防護措施說明。 四、游泳池檢核紀錄表（由體育處查核提供）	
	良好公共關係	一、區民服務及回饋措施 二、現場服務人員之專業知能及態度	一、列舉各種服務及回饋措施，並提出各項措施實際服務人次統計。 二、民眾滿意度調查問卷	
市政配合	體育推展	一、提撥經費配合規劃辦理該區全民體育活動 二、扶植本市政策發展運動提撥經費培育具潛力之選手 三、協助週邊學校體育教學提升學生運動能力	提出各項辦理成果報告（含提撥金額、活動計畫、參與人數、活動照片、效益分析）。	
	社會關懷	一、公益時段使用總人次 二、公益活動天次及參加人次 三、參與社區營造活動	一、使用人數統計表（每日各館公益人數及總人數） 二、提出各項辦理成果報告（含提撥金額、活動計畫、參與人數、活動照片、效益分析）。	
	市政宣傳	一、配合市府各機關辦理宣傳活動 二、積極從事運動中心推廣行銷 三、網頁及年刊之豐富性	一、提出配合宣傳活動之日期、方式及照片。 二、列舉行銷措施、執行時間、頻率金額並檢附實際執行之文件或照片。	

督導項目與重點		參考細目	運動中心	委員考評
			附件資料	考評意見
硬體設施管理	空間使用情形	一、是否有違法之情事 二、違約情事(次數、違約衝擊、改善情形) 三、各項設施之使用情形	一、違法、違約事項由體育處彙整。 二、提出各空間使用現況報告(包含空間名稱、大小、用途規劃、使用頻率)	
	設施維護保養	一、設備財產核實登錄 二、設施設備之安全檢查制度 三、設施設備之定期維護及損壞修復效率	一、第一次提出全部財產清冊，後續提出財產增減清冊。 二、提出設施設備安全檢查制度，彙整各種設施設備檢查頻率、檢查人員並提出各種委託維護契約書。 三、各種設施設備定期檢查報表及維護紀錄。	
財務管理運作	收支情形	一、定期繳納權利金與回饋方式 二、收支情形是否平衡	一、提出每次繳納權利金及回饋金收據影本。 二、提出財務報告。	
組織運作情形	管理措施	一、建立財產管理制度 二、人員培訓及管理制度 三、危機處理機制及實際執行情形	一、提出各項財產管理人員清冊及定期盤點紀錄。 二、提出人員培訓計畫、參與培訓課程人數、辦理情形照片。 三、提出危機處理流程、任務編組、演練實施計畫、演練過程相片。 四、各項危機案件處理流程及紀錄。	
	品質維護	一、通過國際標準作業認證 二、編訂工作流程手冊 三、訂定環境安全管理作業流程	一、提出取得 ISO 認證籌劃進度。 二、提出各種工作手冊、標準作業流程。	

評鑑委員：_____