計劃概述 目錄表

壹、前言 1
貳、經營理念及策略
　一、經營理念 1
　二、經營策略 2
參、經營成效與服務品質
　一、營運狀況概述 4
　二、營運服務內容 6
　三、行銷活動宣傳 7
　四、跨機關或單位協調及政府應辦事項表現 9
　五、服務品質精進作為 9
肆、經濟與財務效益 9
伍、社會效益(含公益) 10
陸、其他特殊貢獻 12
柒、契約約定事項達成與配合度
　一、計畫時效掌握程度 13
　二、計畫之監督及管理機制 13
捌、結語 14

附件 1 辦理過程大事紀要 15
附件 2 僑園會館大事記 19
附件 3 龍邦僑園會館人力組織架構 23
附件 4 龍邦僑會館副總經理 王雅麗 個人簡歷 25
附件 5 會館設施配置內容 27
附件 6 新聞及宣傳物剪輯 33
附件 7 民國 99 年 1 月至 12 月全館設施更新明細表 52
附件 8 環保及安全衛生定期檢查作業 54
附件 9 顧客滿意度調查 58
附件 10 附近居民使用設施文件 63
附件 11 抱怨事件處理及改善 69
附件 12 僑委會評價營運績效良好 71
附件 13 龍邦僑園會館分公司工作規則 75

壹、前言

一、僑務委員會華僑會館位於台北市北投區泉源路 25 號，於民國 87 年 7 月完工，總經費共計 499,337 千元，所有權為僑務委員會（以下簡稱僑委會）所有。為提升經營效率，爰依據「促進民間參與公共建設法」（以下簡稱促參法）第 8 條第 1 項第 5 款之規定，於 95 年 3 月公開徵求民間機構參與營運。

二、龍邦開發股份有限公司（已更名為龍邦國際興業股份有限公司，以下簡稱龍邦公司）於 95 年 12 月 6 日獲得最優申請人資格，於民國 95 年 12 月 15 日簽訂「華僑會館委託民間營運契約書」，委託營運期間自民國 95 年 12 月 16 日起至民國 105 年 12 月 15 日止，合計共 10 年，並得依優先訂約條款展延。

三、委託營運標的為僑園會館之土地、建築物、工作物、基地上之附屬設施及其他營運資產，會館相關所有權仍屬僑委會所有。

四、辦理過程大事紀要如附件 1 及僑園會館大事記如附件 2。

貳、經營理念及策略

一、經營理念

（一） 龍邦僑園會館的經營理念為「構築僑胞永遠的家」，提供僑胞返國時住宿及教育訓練使用，並提供優惠價格。

（二） 除了服務僑胞，也依發展觀光條例及相關法規提供一

般、大陸、外籍旅客使用。

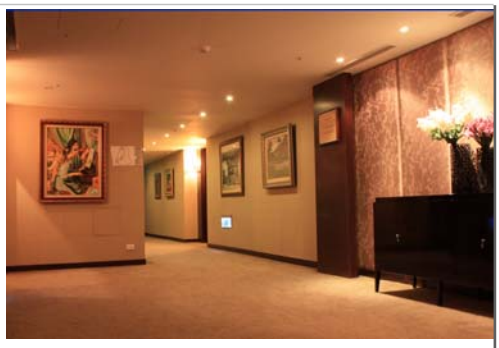
二、經營策略

（一） 為提升服務品質及人員產能，龍邦公司延聘營運、行銷人才，組織架構詳閱附件 3，目前負責會館營運者為王副總經理雅麗，其個人簡歷如附件 4。

（二） 為融入地區特色、結合在地文化，於營運後申請恢復溫泉管線，使 62 間客房均享受北投特有之白磺溫泉原湯。

（三） 為保留歷史紀念價值，民國 99 年打造僑園八景，串聯會館過去與現在，成為迎接建國百年重要的建設，另會館向郵政公會申請，北投郵局於館內設置郵筒，提供免費郵寄服務。（詳如證明文件五）

▲圖為僑園八景之一：天下為公



▲圖為僑園八景之二：珍藏繪作

▲圖為僑園八景之三：僑光風華

▲圖為僑園八景之四：僑園石牌

▲圖為僑園八景之五：文化走廊

▲圖為僑園八景之六：孫科樟樹

▲圖為僑園八景之七：許願水池

▲圖為僑園八景之八：溫泉蛙鳴

（四） 邀請名設計師陳美朱打造豪華新穎的會館風貌，請園藝大師張俊彥教授指導設置香草花園，打造舒適的環境。

▲圖為香草花園夜景

（五） 為提升營運成效，積極開發國內各公務機關及工會、公會、協會、學會團體、學術機構等單位，結合北投溫泉泡湯休閒的特色獲得各界好評。

參、經營成效與服務品質

一、營運狀況概述：

（一） 龍邦公司投下鉅資達 2 億元重新改裝、整修、設施汰舊換新及溫泉管路重新配置等工程。會館位處硫磺區，空氣中硫化氫之化學成分嚴重腐蝕金屬材料，造成空調系統壽命之減損、管路及設備之腐蝕、主機板等精密電子零組件設備之短路。每年檢視會館各項設備，進行細部調整及缺失改進，克服環境與地形所帶來之不便。

（二） 力行節能減碳措施，致力提高住房率達 80%～90%。會館於委託經營初期承接許多過期與故障之設備，也立即投入高額修繕及更新設備費用。

（三） 民國 99 年更換迎賓樓之電梯，提供更舒適之搭乘空間與服務。符合勞工安全衛生法令規定，將原迎賓樓屋頂之老舊柴油式熱水鍋爐、柴油儲槽容量、管路位置更新成符合環保、勞安法令之天然氣鍋爐供應之熱水系統。

（四） 配合台北市政府、交通部觀光局等單位，舉辦幸福旅宿網路票選、台北花卉博覽會特約飯店、公教人員及國旅卡特約商店、台北美食展以及溫泉祭活動等。

▲圖為龍邦會館成為花卉博覽會特約飯店，花博娃娃來會館宣傳活動
圖左為龍邦僑園會館副總經理王雅麗，圖右為業務協理林辰安

（五） 開發週邊商品，結合會館獨有的歷史特色，推出僑園八景明信片、規劃溫泉湯花御守，提供具有特色的紀念品。

▲圖為僑園八景明信片及規劃中的溫泉湯花御守

（六） 重新設計夜間燈光造景改善夜間氛圍，增設庭園咖啡服務，並參與資策會單車群聚計畫，專人繪製單車導覽地圖，成為單車友好飯店。

▲圖為庭園咖啡

▲圖為龍邦僑園會館為單車族貼心規劃難易度不同的主題導覽路線，詳如證明文件（五）

二、營運服務內容

（一） 休閒住宿：稟持低調奢華的豪宅設計理念，融入簡潔洗練的時尚風格。

（二） 泡湯抒壓：每間客房皆提供白磺溫泉之原湯服務。

（三） 會議服務：有充足的停車空間、可容納十數人至上千人的會議室、先進新穎的設備，是北投溫泉區唯一高級的

多功能會議場所。

（四） 餐飲美食：民國 98 年 7 月與婚宴為口碑-儷宴餐廳合作。

（五） 會館設施配置內容如附件 5。

三、行銷活動宣傳

（一） 龍邦僑園會館行銷活動

針對節慶推出行銷活動，並利用官網、部落格、YAHOO 新聞、UPAPER、FACEBOOK、飯店 DM…等方式宣傳。新聞剪輯詳如附件 6。

1.幸福母親節三媽專案

邀請全家族親友之母親團圓，三間雙人房 6900 元。

2.幸福時光 幸福白湯

推出住宿 2980 元，泡湯 880 元方案。

3.父親節帝王泡湯專案

送給父親最樂活、輕鬆、養生的溫泉假期，貴賓套房泡湯及頂級全身抒壓按摩，2.5 小時 3600 元。

4.僑園浪漫耶誕假期

推出耶誕套餐及泡湯住宿雙重浪漫價 3999 元。

（二） 媒體宣傳

1. 台灣人壽新聞台副總專訪（99 年 4 月）。

2. 台灣人壽 MY HOPE 聰明玩家（99 年 5 月）

3. 華宇月刊（99 年 4 月公關稿）

4. 部落格、facebook 及粉絲團（99 年）。

5. 經濟日報企業情報（99 年 12 月）。

6. 自由時報北投溫泉特刊（99 年 12 月）。

7. 發行台灣人壽貴賓保戶生日優惠券（99 年 1 月）。

8. 台灣人壽 MY HOPE 雜誌專文露出（99 年 10 月）。

9. 保戶繳費證明信封折價券（99 年 3 月）。

10.僑委會宏觀週報（99 年 7 月）。

（三） 異業合作

1. 內湖科學園區特約商店

提供 2500 元折價券，推廣優惠住房及泡湯專案。

2. MOMO 富邦購物網折價券優惠

提供 MOMO 富邦購物網會員，平假日住宿 5 折優惠。

（四） 與政府相關部門的合作

1. 成為公教人員及國旅卡特約飯店

2. 2010 台北花卉博覽會特約旅館合作，提供優惠房價並贈送 2 張花博門票（99 年 11 月至 100 年 4 月）

3. 與台北市溫泉發展協會合作女巫音樂祭（99 年 5 月）

4. 北投健康綠活節暨生活單車嘉年華，推出龍邦僑園會館庭園咖啡登山路線地圖導覽（99 年 6~8 月）。

5. 北投溫泉區溫泉季（99 年 9 月）。

6. 溫泉美食嘉年華（99 年 10 月）。

7. 交通部觀光局幸福旅宿網路票選活動（99 年 12 月）。

四、跨機關或單位協調及政府應辦事項表現：

（一） 函送會館各專案簡介至公務機關及公營單位宣傳，獲研考會、青輔會、外交部國台會及勞委會等單位相繼安排至會館辦活動。

（二） 於僑委會網站、媒體刊登會館促銷專案。

（三） 與公務人員住宅及福利委員會簽約，加強宣導公務人員前往旅遊住宿等。

五、服務品質精進作為

（一） 民國 99 年 1 月至 12 月全館設施更新明細表如附件 7。

（二） 環保及安全衛生定期檢查作業如附件 8。

（三） 進行客戶滿意度調查，針對客人意見研擬改善措施，光臨過的客人有 96.5%會再度造訪，調查詳如附件 9。

肆、經濟與財務效益

一、龍邦公司前後投入超過新台幣 2 億元整修，為政府節省支出。

二、會館營運後，民國 97 年營業收入總額為新台幣 54,068,771 元，民國 98 年營業收入總額為新台幣 58,795,053 元，民國 99 年營業收入總額為新台幣 75,517,845 元，比民國 98 年增加了新台幣 16,724,125 元，對政府稅收頗具助益。

三、北投地區為溫泉旅館聚集之地，經過龍邦公司之改造及創造優質服務，會館已成為深具特色之溫泉會議度假中心，具有集客磁吸效應，並吸引陸客進駐，增進北投陽明山地區之觀光旅遊人潮，擴大市場規模以促進地方經濟發展。

四、僑委會自行經營華僑會館期間，配置會館科人力 6 名，委外經營後僅需一人兼辦，每年約可節省人事費 360 萬元、營運及管銷費用 1,800 萬元，且每年有權利金收入 1,600 萬元繳交國庫，故 10 年期間至少有 3 億 7,600 萬元之實益，減輕政府財政負擔。

五、籌資新台幣 3,061,460 元申請會館住宿部之一般旅館執照，經本公司全力推動進行相關溝通協調，於民國 98 年 12 月 2 日取得旅館執照，有助於提昇未來營運發展以及期滿後再度委外招商價值，對於增進會館營運價值影響深遠。

伍、社會效益(含公益)

一、配合政府節能減碳政策，辦理冰水機管路修改工程、溫泉鍋爐天然氣節能改善措施及高壓電力設備缺點改善工程等方案，每

月可節省電力 4 萬 5,800 度（約 36.92%）及天然氣節能 75%。

二、免費提供大禮堂及開放停車場，舉行里民中秋聯歡晚會、電影欣賞會等活動，也提供北投中心里、開明里泡湯折價券，配合逸仙國小及北投國中辦理畢業典禮，附近居民使用設施文件如附件 10。

▲圖為里民中秋聯歡晚會

▲圖為逸仙國小畢業典禮可愛的佈置畫面

三、大力採用當地及附近的居民，約佔會館所雇員工的 52%，創造在地居民的工作機會。且會館遇有職缺，即優先洽北投就業服

務站協助徵才。

五、整理泉源路 23 巷周邊環境並疏通水溝，改善原本的雜亂環境，提供里民多一個散步休憩的環境，每週二、四、六定期清掃鄰房斜坡道，以維護社區生活環境品質。

六、重視附近居民的意見並積極處理改善措施，如附件 11。

陸、其他特殊貢獻

一、本案經由龍邦公司斥資改善軟硬體設施，及延聘專業人才管理，服務品質之提升，達成僑委會願景「構築僑胞永遠的家」爭取僑心、提升政府形象。

二、會館除提供僑胞使用，服務對象擴及一般旅客，創造國人與僑胞交流之機會，進而提高會館之價值。

三、為持續提升服務品質及加強各項軟硬體設施，龍邦公司評估再投資新台幣 3 千萬元調整住宿及會議場所比例，繼續擴大服務，此將更進一步邁向政府、民間、僑胞及民眾多贏之目標。

四、本案推動至今已漸入佳境並看到前景，激勵其他政府機關推動 OT 案，例台糖公司派員於民國 99 年 5 月 26 日前來華僑會館觀摩，顯示本案已具示範效果，可激起其他民間公司注意政府 OT 案並進而增加投入意願。

柒、契約約定事項達成與配合度

一、計畫時效掌握程度：

（一） 龍邦公司依契約約定於民國 96 年 3 月 16 日起開放禮堂及部分會議室對外局部營運。

（二） 於民國 98 年 2 月 18 日召開申辦旅館執照之公聽會，並協助該公司向業務主管機關提出申請，於民國 98 年 12 月 2 日取得旅館執照。

（三） 僑委會於民國 97 年 3 月 4 日與龍邦公司簽訂協議增補約定，擁有優先使用會館住宿及設施之權利，且僑委會及僑胞使用會館設施享有最優惠價格。

二、計畫之監督及管理機制：

（一） 依據契約規定每年度結束後四個月內提送經會計師查核簽證之財務報表，送僑委會查核。

（二） 僑委會每年定期及不定期，以書面或實地訪視等方式檢查會館營運狀況。

（三） 僑委會依法設置營運績效評估委員會，每年度辦理乙次會館營運績效之評估，評估項目包含是否合於法令及契約、經營效率（包括各項設施各月份使用率、年度營運收支狀況、財務報表）、設施維護情形、顧客滿意度、

環保及安全衛生等。民國 99 年得到僑責會評價營運績效良好，如附件 12。

（四） 建構作業制度及管理規章，員工管理規則如附件 13。

捌、結語

龍邦僑園會館秉持最積極、永續經營的信念，每次服務都要做到盡善盡美，視為民間參與公共建設價值的傳遞。

本會館悉依委託營運契約辦理，相關改進措施符合促參法之精神，共同創造利潤，帶動經濟繁榮，唯希望僑委會體察上情，依委託營運契約第 9.4.1 條之約定准予減繳或免繳權利金，或就減繳或免繳權利金之議題召開協調會議，以符合經濟景況及合理性，創造政府與民間雙贏局面。