

115 年塔塔加遊客中心餐飲部及排雲山莊服務據點經營管理標租案 營運計畫書撰寫說明

壹、營運計畫書書寫格式

- 一、以中文（字型建議：標楷體，大小 14）西式書寫，由左至右橫式繕打，附圖說明尤佳。
- 二、以 A4 尺寸（圖表不限，但應折成 A4）雙面列印，並於各頁標示頁碼；本文加附件以不超過 50 頁為原則（雙面印製 1 張計 2 頁）。加封面及目錄，並於左側裝訂。
- 三、封面標題載明「115 年塔塔加遊客中心餐飲部及排雲山莊服務據點經營管理標租案營運計畫書」，並註明投標廠商名稱、撰寫日期。
- 四、繳交份數：1 式 10 份。

貳、營運計畫書大綱

※本大綱僅供投標廠商撰寫營運計畫書參考，廠商可依實際規劃內容進行調整，但應完整敘述各項經營細節。

一、基本資料

- (一)公司簡介及組織架構。
- (二)本案負責人及主要營運團隊簡介、經歷及專長等。
- (三)曾參與類似經營管理案件之經驗（如有）。

二、營運構想與發展策略

- (一)對本案經營理念與願景。
- (二)與國家公園核心價值之結合策略。
- (三)營運服務特色與策略優勢。

三、營運項目與服務規劃

- (一)營運啟動及時程規劃
 1. 各據點營運啟動時程規劃。
 2. 營運前置準備作業及管理措施。
- (二)塔塔加遊客中心餐飲部經營規劃

1. 每日營業時間與公休日。
2. 餐飲服務項目與價格設定。
3. 使用食材來源與供應鏈管理。
4. 商品販售品項及價格規劃。
5. 商品（含本處出版品）展示空間陳列規劃。
6. 玉山國家公園特色商品構想、實施計畫，及商品價格設定。

(三)排雲山莊服務據點經營規劃

1. 餐點供應品項、菜單設計、烹煮方式等（務必詳述）。
2. 供餐時段與定價原則。
3. 睡袋租賃服務（含睡袋規格、出租價格、清潔及收納管理方式等）。
4. 其他登山所需用品或餐點販售規劃。
5. 飲用水供應及管理方式。
6. 餐點、睡袋之預訂方式及付款機制。
7. 餐點、睡袋退訂與退費申請方式及作業流程（含扣除之手續費金額）。
8. 遇供電量不足或旱季缺水等情況之應變運作方案。

(四)服務人員配置與管理訓練

1. 塔塔加遊客中心餐飲部人力配置及分工。
2. 排雲山莊服務據點人力配置及分工。
3. 人員教育訓練計畫與管理措施。

四、環境清潔維護計畫

- (一)環境清潔人力與工作安排。
- (二)廢棄物處理措施。
- (三)清潔劑或消毒用品選擇與友善環境措施說明。
- (四)清潔項目執行頻率與時間表。
- (五)各項環境清潔作業自主檢核表格式。

五、公共安全與衛生管理

- (一)食品衛生安全自主管理計畫（含從業人員健康檢查計畫）。
- (二)公共安全管理項目自主檢查表。
- (三)突發事件應變機制（如火災、食物中毒、天然災害、道路中斷等）。

六、設施使用與空間管理規劃

- (一)設施設備使用與初期投資項目規劃。
- (二)設施維護保養與定期檢修機制，及自主檢查表格式。
- (三)標租空間（含內、外場）改善規劃。
- (四)營業空間美化、陳設及布置規劃。

七、財務與營運預估

- (一)初期投資規劃與預算。
- (二)年度營運損益預估表（含收入、成本、盈虧）。
- (三)財務風險評估與因應策略（如季節性客流差異）。

八、服務品質與顧客滿意度管理

- (一)服務滿意度調查內容及調查方式。
- (二)滾動檢討與改善機制。

九、創新作法與加值措施

例如：低碳與環境永續措施（如在地食材使用、運輸減碳、減塑及垃圾減量、申請政府環保或低碳相關認證、生態保育作為）、數位服務（如數位行銷、線上預訂、行動支付）、遊客體驗提升方案（如導覽解說、在地文化結合），及其他有助於強化國家公園核心價值或本案營運效益之作為。