

附件 7 履約績效指標評量表(參考表)

一、物業設施管理業務績效指標(總分 100 分)

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	得分	備 註
1	派駐人員合格率	1. 現場主管、行政人員、清潔人員人數/契約要求人數	現場主管○人、行政人員○人、清潔人員○人/契約要求○人	4		
		2. 保全員人數/契約要求人數	保全員○人/契約要求○人	4		
2	社區掛號信件正確執行率	1. 登錄件數/郵局送達清冊件數	登錄○件/郵局送達清冊○件	3		
		2. 遺失件數/郵局送達清冊件數	遺失○件/郵局送達清冊○件	3		零件得 3 分，一件扣 3 分。
3	承租戶滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	4		
4	社會住宅服務雲申請率	申請戶數/總承租戶數	申請○人/總承租○戶	4		
5	公有財產之登錄	財產清冊建置(建置戶數/總戶數)	建置○戶/總戶數○戶)	4		
6	預劃、履約資料準時性	每月資料送達準時性	每月資料是/否準時送達	4		
7	公共設施設備預定保養維護達成率	1. 電梯保養次數/年度預定保養次數	電梯保養○次/年度預定保養○次	4		
		2. 發電機保養次數/年度預定保養次數	發電機保養○次/年度預定保養○次	4		
8	公共設施設備檢修報備合格率	1. 電梯使用許可證	電梯使用許可證有效日期：○○月○日	4		
		2. 消防檢查申報合格	消防檢查申報是/否合格	4		
		3. 公共安全檢查申報合格	公共安全檢查申報是/否合格	4		



9	節約能源之成效評估	去年公電度數—今年公電度數	去年大公電總○度—今年大公電總○度	3		正數得3分，負數得0分。超過20%(今-去/去)應寫檢討報告。
10	飲用水塔水質檢測	查驗檢驗報告合於標準值	查驗檢驗報告是/否合於標準	3		
11	清潔維護施作達成率	水池清潔次數/年度預定次數	水池清潔○次/年度預定○次	4		
12	病媒防治達成率	實施次數/年度預定次數	實施○次/年度預定○次	4		
13	竊盜發生率	1. 統計發生件數	發生○件	3		零件得3分，一件扣3分。
		2. 竊盜發生後異常分析報告	竊盜發生後異常分析報告			每件報告+2
		3. 具體改善措施	具體改善措施			每件報告+2
14	火災事故率	1. 統計發生件數	發生○件	4		零件得4分，一件扣4分。
		2. 火災事故發生後，異常分析報告	火災事故發生後，異常分析報告	2		無提出報告-2
		3. 具體改善措施	具體改善措施	2		無具體改善-2
15	防火、逃生演練率	演練次數/年度預定次數	演練○次/年度預定○次	3		
16	其他緊急事故(如：颱風、地震、電梯故障、電力故障、瓦斯外洩)發生率	1. 查核緊急事故處理流程	是/否備有緊急事故處理流程表	5		
		2. 統計發生件數	統計發生○件	3		零件得3分，一件扣3分。
		3. 緊急事故發生後異常分析報告	緊急事故發生後異常分析報告			每件報告+2
		4. 具體改善措施	具體改善措施			每件報告+1
17	機關要求	五大類服務工作成果	是否達到工作事項要求標準	5		無缺失5分，一件扣1分
		履約配合，如期繳交資料	延遲○次	3		無缺失3分，延遲1次扣1分
18	敦親睦鄰	配合機關及鄰里社區辦理活動	辦理次數			除機關規定活動外，每主辦1次額外活動得1分
19	民眾申訴廠商服務品質	1. 重大缺失	發生件數	3		零件得3分，一件扣1分。
		2. 發生頻率	發生頻率	3		零件得3份，平均1個月1次，扣1分平均1個月2次，扣2分，以此類推
		3. 具體改善措施	具體改善措施			每件得1分

總得分	
-----	--

二、物業組織管理業務績效指標(總分 100 分)

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	得分	備註
1	職災發生件數	統計職災發生件次	職災發生○件	10		零件得 10 分，一件扣 2 分，至多扣 10 分。
2	業務侵佔件數	統計業務侵佔發生件次	業務侵佔發生○件	10		
3	勞資爭議件數	統計勞資爭議發生件次	勞資爭議發生○件	10		
4	違反兩性平等法事件件數	統計違反兩性平等法事件之發生件次	違反兩性平等法事件之發生○件	10		
5	異常出缺勤件數	統計異常出缺勤發生件次	異常出缺勤發生○件	10		
6	現場員工滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	10		平均滿意度 90 以上得 10 分，89~85 得 9 分，84~80 得 8 分，以此類推。
7	物業管理專業證照取得率	事務管理人員、防火避難設施管理人員、設備安全管理人員(證照取得件數/幕僚及現場主管員工總數)	證照取得○件/幕僚及現場主管員工○人)	10		未達三分之二得 0 分，達三分之二得 5 分，達一得 7 分，達二得 8 分，達 3 得 10 分
8	現場主管平均年資	現場主管合計年資/現場主管人數	現場主管合計○年資/現場主管○人	10		未達 1 年 0 分，1-3 年 5 分，3-5 年 8 分，5 年以上 10 分
9	年離職率	全年離職人數/[期初人數+(1/2 全年新進人數)]	全年離職○人/[期初○人+ 1/2(全年新進○人)]	10		按比例計算(扣分制)
10	現場人員留任率	1. 現場主管(期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前期初人數)	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5		按比例計算
		2. 現場行政人員(期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前期初人數)	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5		
總得分						