

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	3		
		2. 保全員人數/契約要求人數	保全員○人/契約要求○人	3		
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	停車場費用繳交達成率	實收戶數/應收戶數(每季月底統計)	實收○戶/應收○戶(每季月底統計)	4		
4	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		
5	戶籍謄本收達成率	實收戶數/應收戶數(一年一次統計)	實收○戶/應收○戶(一年一次統計)	4		
6	公共住宅服務網申請率	申請戶數/總承租戶數	申請○人/總承租○戶	4		
7	公有財產之登錄	各處住宅財產清冊建置(建置戶數/總戶數)	建置○戶/總戶數○戶)	4		
8	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		
9	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		
10	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		
11	節約能源之成效評估	去年公電度數—今年公電度數	去年 7-12 月大公電總○度—今年 7-12 月大公電總○度	3		正數得 3 分，負數得 0 分。超過 20%(今-去/去)應寫檢討報告。

12	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	2		
13	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		
14	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		
15	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
16	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
17	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	2		
18	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	3		
		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
19	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
20	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
21	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						

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、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		未達一得 0 分，達一得 5 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
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		
		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						

本案公共住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表

類別	工作項目	滿意	無意見	不滿意	不滿意原因
清潔管理維護	一、大樓內外整體環境清潔維護				
	二、庭園垃圾清理及通道穿堂地板清潔維護				
	三、電梯、安全梯清潔維護				
	四、垃圾分類及資源回收				
	五、服務態度及專業技術				
公共設施維護	一、各項設備維持正常運作及故障維修效率				
	二、服務態度及專業技術				
安全管理維護	一、物品及郵件處理				
	二、門禁車輛管制及突發事件處理				
	三、服裝儀容及服務態度				
公共事務管理	一、服務態度及整體工作表現				
	二、事務協調及應變能力				
	三、管理督導員工執行工作狀況				
房舍室內檢修服務	一、受理租戶通報處理態度				
	二、修繕處理效率				
	三、服務態度及整體工作表現				
建議事項：					
附註	000年7-8月間之問卷調查結果作為本大樓履約管理之參考，並由大樓管理公司據以改進。				

4.2 執行方法

- 4.2.1 大樓管理中心依大樓委任合約時間不同，制定管理績效評估標準。
- 4.2.2 大樓管理中心依公司品質政策，制定品質服務目標，藉以績效管理評估調查以達到品質政目標。
- 4.2.3 依大樓類型及委任時間起始不同，分別有不同績效管理評估調查時間，可分為半年及一年。
- 4.2.4 大樓管理中心與市政府住宅管理處共同討論制訂績效管理評估調查項目及表單。
- 4.2.5 管理單位會於一定時間內，先行公告住戶週知，請住戶踴躍登錄『全方位大樓物業管理系統』平台內的行政表單作業系統，填寫調查表。
- 4.2.6 委由大樓管理中心及大樓主管，於調查期限屆滿後，彙整發出調查份數、回收份數或作廢，分別統計後轉交於管理單位及市政府住宅管理處。

4.3 表單建立於『全方位大樓物業管理系統』平台內的行政表單作業系統。