

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	廠商自評得分	機關評鑑得分	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	違反性別工作平等法事件件數	統計違反性別工作平等法事件之發生件次	違反性別工作平等法事件之發生○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							