

台北市公住宅物業管理服務廠商評鑑

1. 查核評鑑：

於契約執行期間，機關得辦理平時、定期評鑑，考核其服務品質及執行績效；平時機關得依工作需求服務項目及要求進行查核，若有服務未達預期標準，適用罰則說明；機關執行定期評鑑期間，廠商須協助或配合完成相關資料。

2. 履約管理績效相關作業：

(1) 於000年7-8月間對租戶發出本案公共住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表，並做成管理績效分析資料，評估結果作為本局履約管理之參考。

(2) 9月完成自我檢核填寫履約績效指標評量表。

(3) 10月前完成租戶訪視，並做成管理績效分析資料。

問卷調查及租戶訪視兩項查核指標滿意度(含無意見)應各達80%以上。達預期效益者，按契約約定條件辦理本案付款作業，若契約約定有後續擴充者，得將查核結果納入參考；未達預期效益者，廠商依機關通知期限提出具體改善措施。

3. 1999市政信箱申訴案件經查係為申訴本案物管廠商服務態度不當，或經租戶檢舉為契約內容，當處理而未處理之情事，且經查察屬實者，適用罰則規定。

4. 倘若經查察物業管理工作內容累犯情形嚴重，機關得要求廠商撤換派遣之工作人員。

5. 其他若為廠商與投標時主動提供列入契約之服務項目，亦列入檢核及評鑑內容。