

附件 7-4-2 社會住宅委託管理維護履約績效指標評量表

OOO 政府

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	廠商自評得分	機關評鑑得分	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			1. 未達契約要求之人數 1/2 得 1 分。 2. 超過契約要求之人數 1/2，但未達契約要求之人數得 2 分。 3. 達契約要求之人數得 3 分。
		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			1. 登錄件數與郵局送達清冊件數相符得 3 分。 2. 登錄件數少於由拒送達清冊件數一件以上扣 3 分。 零件得 3 分，一件扣 3 分。
		2.遺失件數/郵局送達清冊件數	遺失○件/郵局送達清冊○件	3			
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			1. 達成率 90%以上得 4 分。 2. 達成率 80%以上得 3 分。 3. 達成率 70%以上得 2 分。 4. 達成率 60%以上得 1 分。
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			1. 滿意度為 14 以上得 4 分。 2. 滿意度為 12 以上得 3 分。 3. 滿意度為 10 以上得 2 分。 4. 滿意度為 8 以上得 1 分。
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			1. 達成率 90%以上得 4 分。 2. 達成率 80%以上得 3 分。 3. 達成率 70%以上得 2 分。 4. 達成率 60%以上得 1 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
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			合於標準得 2 分； 未合於標準得 0 分。
13	清潔維護施作達成率	水塔清潔次數/ 年度預定次數	水塔清潔○次/年度預定○次	4			1. 達成率 100%以上得 4 分。 2. 達成率 50%以上得 2 分。 3. 達成率 50%以下得 0 分。
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			每年有執行 1 次得 2 分； 未執行得 0 分。
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			備有流程表得 3 分； 未備有流程表得 0 分。
		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。

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
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 分，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							