

■ 안전파트 위탁관리 SLA 평가

구분	지 표 명	지 표 정 의	배점	점수				
				1차	2차	3차	평균	
공통 지표	업무협력	○ 문서제출 및 업무기한 준수율	5	4.8	5	5	4.93	
	무재해	○ 재해발생 정도	5	4.8	5	5	4.93	
	교육훈련	○ 교육 참여율	5	5	5	5	5	
	인력관리	○ 인건비 실지급율	10	9	9	9	9	
		○ 계약대비 인력 고용실적	5	3.5	3.5	3.5	3.5	
소 계			30	27.1	27.5	27.5	27.37	
과정 지표	보 안	안전수칙 준수	○ 안전수칙 준수의 적정성	10	8	10	9	9.33
		긴급상황 대응	○ 긴급 상황 발생 시 대응 적정성	10	9.5	10	10	9.83
		보안사고	○ 보안사고 발생에 대한 건수를 평가	5	4.5	4.8	3.75	4.35
	주 차 안 내	주차운영 관리	○ 주차운영관리의 적정성	10	9	9	10	9.33
		고객 안내	○ 고객 대상 안내 및 불편사항처리	10	8.1	7.4	8.1	7.86
	장비 관리	○ 장비의 최적화 유지상태 평가	5	5	5	5	5	
	소 계			50	44.1	46.2	45.85	45.38
성과 지표	고객만족도 조사	○ 고객만족도 . 업무 실태 평가 득점	10	8.1	7.4	6.58	7.36	
	가점	○ 협력사 주관 자체 고객만족도 조사 및 결과 조치 ○ 종사원 내부만족도(급여, 복지등) 정도 ○ 협력사의 업무개선 노력도	최대 3점					
	감점	○ 종사원의 불친절등으로 인한 민원유발 ○ 종사원의 퇴사, 휴직 등 공백 미보고 적발 정도 ※ 종사원의 고의에의한 업무과실·사고 건수	최대 -3점 최대 -10점			-1 불친 절민 원	-0.33	
	업무 만족도	○ 각 파트 업무에 대한 담당 평가	10	7.9	9	8.86	8.58	
	소 계			20	16.0	16.4	14.44	15.61
합 계			100	87.2	90.1	87.79	88.36	

■ 인프라파트 위탁관리 SLA 평가

구분	지 표 명	지 표 정 의	배점	점수			
				1차	2차	3차	평균
공통 지표	업무협력	○ 문서제출 및 업무기한 준수율	5	4.7	4.8	4.9	4.8
	무재해	○ 재해발생 정도	5	4.75	5	4.8	4.85
	교육훈련	○ 교육 참여율	5	5	5	5	5
	인력관리	○ 인건비 실지급율	10	9	9	9	9
		○ 계약대비 인력 고용실적	5	3	3.5	3.5	3.33
소 계			30	26.45	27.3	27.2	26.98
과정 지표	안전수칙 준수	○ 안전수칙 준수의 적정성	5	5	5	5	5
	긴급상황대응	○ 긴급 상황 발생 시 대응 적정성	5	4.75	5	4	4.91
	시설물점검	○ 점검 이행건수/점검 계획건수 X 100	20	17.5	20	18	19.16
	작업이행실적	○ 정비-작업 이행 조치기한 지연건수 작업 완성도 미흡 건수	10	8	10	10	9.33
	장비, 공기구, 자재관리	○ 지급받은 장비 및 공기구, 자재의 정위치, 정품, 정량 관리 현황	10	7.6	9	9.5	8.7
소 계			50	42.75	49	46.5	46.08
성과 지표	정리, 정돈, 청소 청결 관리	○ 분야별 현장 정리, 정돈, 청소, 청결 작업 및 유지관리 대한 평가	10	7	6	7.9	7
	업무 만족도	○ 각 파트 업무에 대한 담당 평가	10	9.1	8.2	9.1	8.76
	가점	○ 협력사 주관 자체 고객만족도 조사 및 결과 조치 ○ 종사원 내부만족도(급여, 복지등) 정도 ○ 협력사의 업무개선 노력도	최대 3점				
	감점	○ 종사원의 불친절등으로 인한 민원유발 ○ 종사원의 퇴사, 휴직 등 공백 미보고 적발 정도 ※ 종사원의 고의에 의한 업무과실·사고 건 수	최대 -3점 최대 -10점			-2 미디어 민원처 리지연	-0.66
	소 계			20	16.1	14.2	15.0
합 계			100	85.3	90.5	88.7	88.16

■ 환경파트 위탁관리 SLA 평가

구분	지 표 명	지 표 정 의	배 점	점수			
				1차	2차	3차	평균
공통 지표	업무협력	○ 문서제출 및 업무기한 준수율	5	4.15	4.4	4.75	4.43
	무재해	○ 재해발생 정도	5	5	5	4.75	4.91
	교육훈련	○ 교육 참여율	5	5	5	5	5
	인력관리	○ 인건비 실지급율	10	9	9	10	9.33
		○ 계약대비 인력 고용실적	5	4	3.5	4	3.83
소 계			30	27.15	26.9	28.5	27.52
과정 지표	청소 작업 평가	○ 청소 결과에 대한 평가	30	26.4	27	28	27.13
	청소 품질	○ 청소 품질향상을 위한 노력	10	10	10	10	10
	소모품 확보 및 관리	○ 소모품 구매 계획량 대비 확보율 측정 및 소모품 관리 적정성	10	8	7.9	9.6	8.5
	소 계			50	44.4	44.9	47.6
성과 지표	고객만족도조사	○ 고객만족도. 업무 실태 평가 득점	20	16.6	14.7	14.7	15.33
	가점	○ 협력사 주관 자체 고객만족도 조사 및 결과 조치 ○ 종사원 내부만족도(급여, 복지등) 정도 ○ 협력사의 업무개선 노력도	최대 3점				
	감점	○ 종사원의 불친절 등으로 인한 민원유 발 ○ 종사원의 퇴사, 휴직 등 공백 미보고 적발 정도	최대 -3점				
		※ 종사원의 고의에 의한 업무과실·사고 건수	최대 -10점				
소 계			20	16.6	14.7	14.7	15.33
합 계			100	88.15	86.5	90.8	88.48