

# DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준협약) 종합평가 결과 보고

2016 . . .

문서번호	시설관리팀-3648	주임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자	2016.11.21.	11/17 이주상	11/20 이호섭	11/21 최구환	11/21 유석윤	11/21 이근	
공개여부	공개	협 조		주임	선임		
방침번호	대표이사방침 제 (3502)호		11/18 송원용	11/17 오진섭			

추진근거	- DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준협약)운영 평가 계획(안) (대표이사방침 제3258호, 2015. 11. 05)		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
	(주)관우개발 (주)C&S자산관리 (주)S&I솔루션	수비스 수준 협약에 의한 평가	협약서 체결
사 업 비	비에산사업		

서울디자인재단 (시설관리팀)

# 사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '■' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 □ ( ) 무 ■
	이 해 당 사 자 : 유 □ ( ) 무 ■
	전 문 가 : 유 □ ( ) 무 ■
	옴 브 즈 만 : 유 □ ( ) 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □ 무 ■
	기 타 : 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 ■ 무 □
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 □ ( ) 무 ■
	민 간 단 체 : 유 □ ( ) 무 ■
	기 업 : 유 □ ( ) 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 □ ( ) 무 ■
	관 련 단 체 : 유 □ ( ) 무 □

# DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준 협약)

## 종합평가 결과 보고

SLA(Service Level Agreement) 평가를 통하여 DDP 시설 위탁관리 운영성과를 분석하여 SLA 종합평가 결과에 따른 인센티브 계약(1년 연장계약)을 판단 하고자 함.

### 1 개 요

- 추진근거
  - DDP 시설통합 위탁관리 SLA(서비스수준협약) 운영 평가 계획(안)  
(대표이사방침 제1867호, 2015. 11. 05)
- 목 적
  - DDP와 협력사간 SLA(Service Level Agreement) 평가를 통한 위탁서비스의 체계적인 관리 수립
  - SLA 평가결과에 따라 인센티브 계약(1년 연장계약)으로 용역 수행에 대한 보상체계 정립과 DDP 시설관리의 안정화 도모
- 평가분야

구 분	평 가 분 야
위탁사업	- DDP 통합 위탁관리 3분야(안전, 인프라, 환경서비스)
평가업체	- (주)관우개발 : 안전서비스 - (주)C&S자산관리 : 인프라서비스 - (주)S&I솔루션 : 환경서비스
평가기간	- <b>2015. 3. 1 ~ 2017. 2. 29 계약 기간중 정기평가 3회</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1차 평가 : 2015. 6. 1 ~ 2015. 11. 30</li><li>• 2차 평가 : 2015. 12. 1 ~ 2016. 5. 31</li><li>• 3차 평가 : 2016. 6. 1 ~ 2016. 10. 31</li></ul>
평가방법	- 용역 분야별 협력사 SLA 평가자료 제출에 대한 감독 평가 - 온라인(DDP 홈페이지) 및 파트별 업무 담당평가

■ SLA 평가절차



■ SLA 평가등급 기준

평가등급	서비스 수준	인센티브	연장기간
S	95점 이상	인센티브 부여 (2년 + 1년 연장)	'17. 3. 1 ~ '18. 2. 28일까지
A	92점 이상 ~ 95점 미만		
B	<b>87.5점 이상</b> ~ 92점 미만		
C	80점 이상 ~ 87.5점 미만	인센티브 없음	'17. 2. 28일 종료
D	80점 미만		

■ 평가지표

구 분		주 요 내 용	
평가지표	공동지표	- 근무자 임금수준, 인력배치, 이직율 및 교육 훈련 관리 등	5개항목 공동지표
	과정지표	- 계약서에 포함된 과업중 정량화가 가능한 주요항목에 대한 업무 수행 실적	분야별 특성 반영
	성과지표	- 고객 서비스 품질, 근무자 태도 등 고객 서비스 만족도, 감점, 가점 등	온라인 설문조사, 파트담당자 평가

## 2. 평가결과

### 1. SLA 평가결과

#### ■ 종합평가

구 분	공동지표	과정지표	성과지표	계	평가결과
안전파트	27.37점	45.38점	15.61점	88.36점	B등급 (1년 연장)
인프라파트	26.98점	46.08점	15.10점	88.16점	B등급 (1년 연장)
환경파트	27.52점	45.63점	15.33점	88.48점	B등급 (1년 연장)

#### ■ 정기평가(1차 ~ 3차) 결과

평가구분	파트 별	공동지표 (30점 만점)	과정지표 (50점 만점)	성과지표 (20점 만점)	계
총 합 평 가 점 수	안전파트	27.37점	45.38점	15.61점	88.36점
	인프라파트	26.98점	46.08점	15.10점	88.16점
	환경파트	27.52점	45.63점	15.33점	88.48점
1차 평가	안전파트	27.1점	44.1점	16.0점	87.2점
	인프라파트	26.45점	42.75점	16.1점	85.3점
	환경파트	27.15점	44.4점	16.6점	88.15점
2차 평가	안전파트	27.5점	46.2점	16.4점	90.1점
	인프라파트	27.3점	49.0점	14.2점	90.5점
	환경파트	26.9점	44.9점	14.7점	86.5점
3차 평가	안전파트	27.5점	45.85점	14.44점	87.79점
	인프라파트	27.2점	46.5점	15.0점	88.7점
	환경파트	28.5점	47.6점	14.7점	90.8점

#### ■ 평가 업무

- 안전파트 : 보안, 안내, 주차, 투어, 홀매니저, 운영관리
- 인프라파트 : 건축, 기계, 방재, 전기, 조경, 통신, 미디어
- 환경파트 : 미화, 가구(디자인가구, 전시·행사용 가구)

## 2. 파트별 평가 세부내역

### ■ 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	15.10
	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



### 3. 평가결과 분석

- 운영성과
  - 지속적인 교육과 업무개선 노력으로 시설관리 안정화 단계 진입
  - 위탁관리사의 노력으로 특별한 재해나 사고 발생 무
- 문제점
  - 위탁사의 업무특성상 이직율이 많아 고용 안정화 필요
    - 일·공휴일, 야간 근무 및 저비용으로 이직율이 높은 직종임
  - 공기구 및 소모품 등 관리체계 미흡
    - 공간 부족 및 소모품 창고 이전 등으로 관리체계 부족

### 4. 향후계획

- SLA 평가결과 추진

<b>2016년 12월 15일</b>	<b>SLA(서비스수준협약) 종합평가 결과 통보</b>
	- 위탁관리 3사(관우개발, C&S자산관리, S&I솔루션)에 결과 통보



<b>2017년 1월 중</b>	<b>SLA 평가결과에 따른 인센티브(+1년)부여 연장계약 체결</b>
	- '17. 3. 1 ~ '18. 2. 28까지 연장계약(1회에 한함)

- SLA 제도 보완 및 개선
  - SLA 평가지표의 운영 및 평가지표의 적정성 검토하여 개선방안 마련
  - 계약연장 기간 중 임금지급률 등 종사원 근로조건 보호를 위한 최소한의 지표에 대해서는 지속 점검 및 용역서비스 만족도에 대한 조사 실시
  - SLA 평가에 의한 계약연장 기간 중 하반기 SLA 평가 실시 및 평가 점수 미달 시 향후 입찰에 따른 감점 부여등 실효적인 조치 이행
  - FMS 시설물관리체계 도입을 통한 공기구 및 소모품 관리

- 붙임 1. DDP 시설통합위탁관리 SLA(서비스수준협약) 운영 평가 계획(안) 1부.
2. 서비스수준 협약서 1부.
  3. 고객만족도 조사결과(3차) 1부.
  4. SLA 파트별 평가서(3차) 1부.
  5. 담당자 평가서(3차) 1부. 끝.