시설물 유지보수 실태점검표

□ 시설물 유지보수 (강남서초센터)

○ 점검항목

점검항목	점 검 세 부 내 용	점 검 결 과
계량	**단가보수 처리율** - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [처리소계/접수소계] 비율	77.77% [처리소계(1298)/접수소계(1669)]
	단가보수 처리여부 확인율 - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [확인소계/처리소계] 비율	74.19% [확인소계(963)/처리소계(1298)]
	단가보수 처리지연율 - 15일 이후 처리건수 / 전체처리건수	57.70% [15일이후처리건수(749) /처리소계(1298)] 주식회사 건융 - 70.39% [675/959] (주)서황건설 - 21.83% [74/339]
	리그제 보수처리 담당비율 - [담당소계/접수소계] 비율	**주식회사 건융 - 73.88% [959/1298]** **(주)서황건설 - 26.12% [339/1298]**
	해피콜 실적 - 유지보수(연차하자제외) "확인" 건수 대비 **해피콜 만족도** **(불만족, 매우불만족 비율)**	추후 점검예정 (콜센터 개소이후)

○ 종합의견

항목별	종 합 의 견
기성 장기미처리건 리그제 소액보수 신규단가 등	FMIS개선 관련 ▶ FMIS 입력 시 '신규단가' 탭을 추가로 생성해 타 센터의 신규단가를 공유하도록 개선할 예정 ▶ 각 센터의 신규단가를 공유해 신규단가 관리가 용이하며, 낙찰율을 자동으로 적용해 업무간소화 예상 ▶ '보수처리결과'에 '보수확인서(입주민서명)'이 있으므로 기성서류 간소화를 위해 '내역서작성결과'탭의 '보수확인서(관리사무소용)' 삭제 ▶ 시설민원콜센터에서 민원접수 시 공종분류와 단가보수 지시까지 수행 ▶ 센터별 검토자 1명을 지정해 반려와 업체변경 등 권한 부여 장기미처리건 ▶ 누수의 경우 상층세대와의 조율에서 보수가 장기화되기도 함 ▶ 리그제 운영에서 업체변경 등으로 처리가 늦어지는 경우도 있음 ▷ 해당 업체에 불이익이 발생하지 않도록 FMIS에 처리기한 연장버튼 생성 준비중 리그제 ▶ 현재 2개 리그 중 ㈜서황건설의 경우 3회 경고장 발부한 상태 ▶ ㈜서황건설의 보수처리 담당비율이 26.12%로 낮은 비율을 차지하고 있음 (기존에 2팀으로 운영했지만, 그마저도 원활하지 못한 상황) ▶ 균등하게 보수건수를 배분해야 하는 센터 입장에서 비협조적인 업체에 접수된 건수는 자연히 '장기미처리'로 넘어가 지연율이 높아지고, 결국 업체변경을 통해 보수를 진행해야하는 맹점이 생김 ▷ 이러한 현상을 막기 위해 계약금변경제도에 간섭받지 않는 확실한 보상체제가 필요함 소액보수 ▶ 보일러, 온수장치 등 값이 싼 빌트인제품의 경우 보수건수를 모아서 한번에 처리하고 있음

항목별	종 합 의 견
기성 장기미처리건 리그제 소액보수 신규단가 등	소규모주택 시설물 유지보수공사 ▶ 업체의 소규모주택 보수 기피현상을 막기 위해 인센티브제도가 있으면 좋겠다는 의견. LH의 경우 점검수당 등을 지급 중 ▶ 거리인센티브의 경우 강남서초의 지역특성상 거리는 짧으나 교통상황에 따른 이동시간이 오래 걸리기 때문에 사실상 무의미함 ▷ 센터와 지역특성을 고려한 인센티브제도가 필요함 강남서초센터 건의사항 ▶ 폐기물처리 단가가 너무 낮게 책정되어 현실적이지 못함 ▶ 기성서류 작성에 있어 정해진 엑셀 양식에 기성을 입력해 해당 엑셀파일을 FMIS에 업로드시켜 입력할 수 있는 시스템이 개발되었으면 좋겠음 ▷ 폐기물처리 단가뿐만 아니라 실제와 차이가 심한 단가의 경우 재검토가 필요함 FMIS(단가보수 지시서별 공종 이력) 관련 ▶ '단가보수 지시서별 공종 이력'을 보면 민원등록 시기보다 하자처리일 시기가 더 빠르게 입력되어 있는 항목이 있음 ▶ 센터에서 보통 구두로 민원접수를 받고, 업체에 선지시를 한 후에 시스템에 입력하는 경우가 종종 있는데 이러한 과정에서 생긴 오류로 추정됨
사진	

점검일시 : 2019. 8. 5.

점검해당기간 (2019. 1. 1. ~ 2019. 7. 20.)

작성자 : 토목 6급 성명 김동필 (인)