

# 시설물 유지보수 실태점검표

## □ 시설물 유지보수 (양천영등포센터)

### ○ 점검항목

점검항목	점검 세부 내용	점검 결과
계 량	<b>단가보수 처리율</b> - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [처리소계/접수소계] 비율	<b>86.57%</b> [처리소계(1824)/접수소계(2107)]
	<b>단가보수 처리여부 확인율</b> - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [확인소계/처리소계] 비율	<b>99.78%</b> [확인소계(1820)/처리소계(1824)]
	<b>단가보수 처리지연율</b> - 15일 이후 처리건수 / 전체처리건수	<b>22.69%</b> [15일이후처리건수(413) / 처리소계(1820)]
	<b>해피콜 실적</b> - 유지보수(연차하자제외) “확인” 건수 대비 <b>해피콜 만족도</b> (불만족, 매우불만족 비율)	추후 점검예정 (콜센터 개소이후)

### ○ 종합의견

항목별	종합 의견
기성	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	장기미처리건 ▶ 다세대와의 조율, 누수 및 복합공종의 경우 보수가 장기화되기도 함 ▷ 해당 업체에 불이익이 발생하지 않도록 FMIS에 처리기한 연장버튼 생성 준비 중 ▷ 매주 월요일 회의를 통해 미처리보고 확인 후 독려 및 처리 중
동네기업	동네기업 ▶ 수의계약으로 진행되기 때문에 준비서류나 과정이 번거로움 ▶ 단가의 차이가 크고, 행정능력이 떨어지는 업체는 이용제한이 있음 ▷ 동네기업 시행 계약방법에 대한 검토 진행
리그제	리그제 ▶ 추후에 리그제를 시행해 보수업체가 늘어난다 해도 계약금의 제약으로 리그제 추진의도를 100% 발휘하긴 힘들 것으로 예상 ▶ 업체 사정상 보수지연이 불가피할 때에 업체변경을 통해 유연한 대처가 가능할 것으로 기대 ▷ 리그제 추진 업체들에게 동기부여가 될 만한 보상체계를 마련할 필요가 있어보임.
콜센터 등	

항목별	종합의견	
기성 장기미처리건  동네기업 리그제 콜센터 등	<p>콜센터 관련</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 콜센터 직원이 완벽히 보수지시를 수행하지 못한다면, 센터 검토자가 다시 콜센터에 상황을 확인하고 수정해야 하는 경우가 생길 수 있음</li> <li>▷ FMIS, 공중분류 등 콜센터직원 교육 시행 예정</li> </ul> <p>양천영등포센터 건의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 단가가 건설공사 단가로 지정되어 현실적이지 못함</li> <li>▶ ‘신규단가’ 탭 생성 시, 다른 센터에서 같은 항목을 다른 단가로 중복 등록하는 경우가 발생할 수 있음</li> <li>▶ FMIS 상에서 담당자가 센터이관을 하거나, 업무분장이 바뀔 때 담당자 변경절차가 너무 복잡함</li> <li>▶ 보수지시 검색할 때 공종별, 단지별 검색이 가능했으면 좋겠음</li> <li>▷ 실제와 차이가 심한 단가의 경우 재검토가 필요할 것으로 보임</li> </ul>	
사진		

점검일시 : 2019. 8. 8.

점검해당기간 (2019.04.01. ~ 2019.07.23.)

검토자 : 전기 3급 성명 이치균 (인)

작성자 : 토목 6급 성명 김동필 (인)