

# 시설물 유지보수 실태점검표


## □ 시설물 유지보수 (관악동작센터)

### ○ 점검항목

점검항목	점검세부내용	점검결과
계 량	<b>단가보수 처리율</b> - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [처리소계/접수소계] 비율	<b>89.11%</b> [처리소계(614)/접수소계(689)]
	<b>단가보수 처리여부 확인율</b> - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [확인소계/처리소계] 비율	<b>92.51%</b> [확인소계(568)/처리소계(614)]
	<b>단가보수 처리지연율</b> - 15일 이후 처리건수 / 전체처리건수	<b>21.66%</b> [15일이후처리건수(133) /처리소계(614)]
	<b>해피콜 실적</b> - 유지보수(연차하차제외) “확인” 건수 대비 <b>해피콜 만족도</b> (불만족, 매우불만족 비율)	추후 점검예정 (콜센터 개소이후)

○ 종합의견

항목별	종합의견
<p>FMIS개선</p> <p>리그제</p> <p>동네기업</p> <p>긴급지원 기동반 등</p>	<p>FMIS개선 관련</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ FMIS 입력 시 ‘신규단가’ 탭을 추가로 생성해 타 센터의 신규단가를 공유하도록 개선할 예정</li> <li>▶ 각 센터의 신규단가를 공유해 신규단가 관리가 용이하며, 낙찰율을 자동으로 적용해 업무간소화 예상</li> <li>▶ ‘보수처리결과’에 ‘보수확인서(입주민서명)’이 있으므로 기성서류 간소화를 위해 ‘내역서작성결과’탭의 ‘보수확인서(관리사무소용)’ 삭제</li> <li>▶ 시설민원콜센터에서 민원접수 시 공종분류와 단가보수 지시까지 수행</li> <li>▶ 센터별 검토자 1명을 지정해 반려와 업체변경 등 권한 부여</li> </ul> <p>리그제(만약 시행했을 시)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 보수지시 가능한 업체가 늘어난다면 긴급상황에 대처하기도 용이하고 유연한 보수지시가 가능할 것으로 예상</li> <li>▶ 리그제 내 우수업체에 대한 포상제가 마련된다면 좋겠다는 의견</li> </ul> <p>긴급지원 기동반</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ LH의 경우 자체직원이 직접 공종 간 다툼이나 민원과의 마찰 등을 중점으로 현장을 해결해준다는 의견</li> </ul> <p>동네기업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 금액변동의 문제와 추가적인 하자발생 우려로 센터의 업무 증가가 예상됨</li> <li>▶ 동네기업의 특성상 서류부분이나 전문성 등이 결여될 우려가 있다는 의견</li> <li>▶ 시스템 구조상 간단한 보수조차 보수확인 후 결제를 진행하기 때문에 동네인근 업체에서 기피할 수 있음</li> </ul>

항목별	총 합 의 건
FMIS개선 리그제 동네기업 긴급지원 기동반 등	장기미처리건 ▶ 입주민 사정(부재, 개인사정) 등으로 늦어지는 경우가 대부분 ▶ 간혹 미리 도배를 했는데 입주민이 입주취소하는 경우도 있음 ▷ 해당 업체에 불이익이 발생하지 않도록 FMIS에 처리기한 연장버튼 생성 준비중
사진	

점검일시 : 2019. 8. 23.

점검해당기간 (2019. 4. 1. ~ 2019. 8. 7.)

검토자 : 전기 3급 성명 이치균 (인)

작성자 : 토목 6급 성명 김동필 (인)