

시설물 유지보수 실태점검표

□ 시설물 유지보수 (구로금천센터)

○ 점검항목

점검항목	점검세부내용	점검결과
계 량	단가보수 처리율 - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [처리소계/접수소계] 비율	83.51% [처리소계(385)/접수소계(461)]
	단가보수 처리여부 확인율 - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [확인소계/처리소계] 비율	98.18% [확인소계(378)/처리소계(385)]
	단가보수 처리지연율 - 15일 이후 처리건수 / 전체처리건수	10.65% [15일이후처리건수(41) /처리소계(385)]
	해피콜 실적 - 유지보수(연차하자제외) “확인” 건수 대비 해피콜 만족도 (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"> ▶ 보수접수 - 부서접수대기탭 : 민원건을 접수하시겠습니까? 팝업창 삭제요청 <ul style="list-style-type: none"> ▷▷ 타부서 의견수렴 후 삭제 검토 ▶ 콜센터 운영관련, 절차가 더 많아진 점을 고려하여 처리기한 15일 시작점을 민원접수부터가 아니라 업체 작업지시 등 검토 요청 <p>리그제</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 확대시행 시 긴급보수처리에 원활한 업체 착수가 가능한 장점도 있지만, 센터 담당자의 서류업무과다는 불가피함. ▶ 업체수를 한정해주시기 바람 <p>긴급지원 기동반</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 센터별 고질 및 악성 민원건을 떠넘기기 할 수 있음. 긴급지원기동반의 출동메뉴얼을 확립 후 배포해 주기 바람 ex) 2번 단가보수업체가 출동하였으나 누수원인을 찾을 수 없음 긴급지원기동반 출동요청 <p>기타의견</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 장기수선계획의 수선주기 기준이 정리된 파일이 없어 센터에서 계획을 잡을수 없음. 시설계획부와 조율 하여 장기수선계획을 정리하여 주기 바람. ▶ 감가상각비를 입주민에게 받은 후 처리하는 기준이 마련되어있지 않음. 방안을 마련하여주기 바람.

점검일시 : 2019. 8. 30.

검토자 : 전기 3급 성명 이치균 (인)

작성자 : 건축 5급 성명 최수현 (인)