

군 주거시설 위탁관리 만족도 평가

1. 고객응대 서비스

- 가. 관리업체 직원의 고객응대 등 전반적인 친절 서비스 만족도
- 나. 민원을 제기한 경우 관리업체 직원의 설명 및 민원 해결을 위한 노력에 대한 만족도
- 다. 수도전기 등의 공급이나 승강기 운행 등이 일시적으로 중단된 경우 관리업체가 조치한 안내 및 홍보 등에 대한 만족도

2. 관리업무의 투명성 및 정보공개 서비스

- 가. 관리비 집행과 관련하여 객관성, 투명성, 신뢰성 등에 대한 만족도
- 나. 부대 및 복리시설의 안전한 이용, 단지관리(에너지절약, 안전, 방범예방 등) 관련 정보에 대한 만족도

3. 시설물 유지 및 관리 서비스

- 가. 전용부분 내 긴급 보수(보일러 긴급 조치) 및 일상 보수 서비스(수도, 전기 등의 보수)에 대한 만족도
- 나. 공용부분 내 시설물(승강기, 소방시설, 전기설비 등)에 대한 파손 및 고장 시 조치에 대한 만족도
- 다. 단지 내 편의시설(주차장 등)에 대한 유지관리 및 이용 편의에 대한 만족도

4. 주거환경 관리 서비스

- 가. 단지 내 재활용품 분리수거, 음식물쓰레기 또는 일반쓰레기 처리 실태 등에 대한 만족도
- 나. 공용부분의 환경개선을 위한 노력에 대한 만족도

유의사항

- ※ 각 문항 점수는 매우 만족 5점, 만족 4점, 보통 3점, 불만족 2점, 매우 불만족 1점으로 한다.
- ※ 각 문항 점수 합산 결과(배점 50)를 100점 만점으로 환산하여 총점을 산출한다.
: 합산 점수 × 2 = 환산 점수
- ※ 환산 점수가 60점 미만인 경우, 수탁기관 선정평가 시 감점(-5점)을 반영한다.
- ※ 만족도 평가는 1세대당 1명만 평가할 수 있다.

[군 주거시설 위탁관리 만족도 평가표(예시)]

구분	문항	매우 불만족 (1점)	불만 족 (2점)	보통 (3점)	만족 (4점)	매우 만족 (5점)
고객응대 서비스 (15)	관리업체 직원의 고객응대 등 전반적인 친절 서비스 만족도					
	민원을 제기한 경우 관리업체 직원의 설명 및 민원 해결을 위한 노력에 대한 만족도					
	수도·전기 등의 공급이나 승강기 운행 등이 일시적으로 중단된 경우 관리업체가 조치한 안내 및 홍보 등에 대한 만족도					
관리업무의 투명성 및 정보공개 서비스 (10)	관리비 집행과 관련하여 객관성, 투명성, 신뢰성 등에 대한 만족도					
	부대 및 복리시설의 안전한 이용, 단지관리 (에너지절약, 안전, 방범예방 등) 관련 정보에 대한 만족도					
시설물 유지 및 관리 서비스 (15)	전용부분 내 긴급 보수(보일러 긴급 조치) 및 일상 보수 서비스(수도, 전기 등의 보수)에 대한 만족도					
	공용부분 내 시설물(승강기, 소방시설, 전기 설비 등)에 대한 파손 및 고장 시 조치에 대한 만족도					
	단지 내 편의시설(주차장 등)에 대한 유지 관리 및 이용 편의에 대한 만족도					
주거환경 관리 서비스 (10)	단지 내 재활용품 분리수거, 음식물쓰레기 또는 일반쓰레기 처리 실태 등에 대한 만족도					
	공용부분의 환경개선을 위한 노력에 대한 만족도					
기타 의견						