

行政院公共工程委員會 函

地址：11010 臺北市松仁路 3 號 9 樓
聯絡人：陳先生
聯絡電話：(02)87897601
傳真：(02)87897584

105

臺北市南京東路 5 段 171 號 5 樓

受文者：中華民國都市計畫技師公會全國聯合會

發文日期：中華民國 99 年 8 月 13 日
發文字號：工程技字第 09900329000 號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：如主旨

公告週知會員，文存

張

主旨：檢送 99 年 7 月 7 日本會 99 年度「機關委託技術服務廠商履約績效評鑑推廣及試辦」委託專業服務案第 1 次產官學研座談會會議紀錄乙份，請查照。

正本：張陸滿委員、葉昭雄委員、張郁慧委員、李木青委員、行政院環境保護署、國防部、交通部、交通部臺灣區國道新建工程局、交通部臺灣區國道高速公路局、交通部公路總局、內政部營建署、經濟部水利署、臺北市政府、臺北縣政府、臺北市政府捷運工程局、中華民國工程技術顧問商業同業公會、台中市工程技術顧問商業同業公會、高雄市工程技術顧問商業同業公會、台灣中小工程技術顧問企業協會、中華民國土木技師公會全國聯合會、高雄市土木技師公會、中華民國結構工程工業技師公會全國聯合會、中華民國水利技師公會全國聯合會、中華民國環境工程技師公會全國聯合會、中華民國都市計畫技師公會全國聯合會、中華民國冷凍空調技師公會全國聯合會、中華民國電機技師公會全國聯合會、中華民國水土保持技師公會全國聯合會、中華民國應用地質技師公會全國聯合會、台灣省大地工程技師公會、中華民國全國建築師公會、中華民國營造工程工業同業公會全國聯合會、臺灣區綜合營造工程工業同業公會、台灣中小型營造業協會、中興工程顧問股份有限公司、台灣世曦工程顧問股份有限公司、中鼎工程股份有限公司、財團法人中國生產力中心

副本：本會主任委員室、採購監辦、會計室、企劃處、工程管理處、技術處(均含附件)

主任委員 范良鏞

行政院公共工程委員會會議紀錄

- 壹、會議名稱：本會 99 年度「建立機關委託技術服務廠商履約績效評鑑及管理機制」委託專業服務案第 1 次產官學研座談會
- 貳、會議時間：99 年 7 月 7 日（星期三）上午 10 時
- 參、會議地點：本會第 2 會議室
- 肆、主持人：陳副主任委員振川
- 伍、出席人員：（如後附簽到表）
- 陸、記錄：陳聿甫、胡鶴馨、戴登旺
- 柒、會議緣由（含簡報）：略
- 捌、議題討論各單位意見：

一、葉委員昭雄

(一)針對本案滿意度調查表之(一)表專案與技服廠商基本資料部分意見如下：

1. 建議第 12 項與第 13 項之間增加 1 項「專案主要工程（工作）項目」使基本資料更加完善。
2. 建議第 13 項專案變更說明再加入針對變更延誤狀況說明。
3. 建議第 13 項與第 14 項之間增加「專案有無限制競爭」之項目，並於設計前向業主提報或具結說明。

(二)針對本案滿意度調查表之(二)表滿意度調查表意見如下：

1. 項次 8「專案產出物與標案需求之品質差異」中之標案需求建議要求說明與計畫書、核定工項之原需求之間的差異性。
2. (二)表下方，於綜合評鑑分數上方建議增加「評語」一欄，供文字敘述說明之用。
3. 由業主評鑑時，建議由技術幕僚長領導評鑑而核定，或是由機關首長領導評鑑而核定，建議有所區分與說明。

(三)依前年卡玫基與鳳凰風災為例，南投縣的風災復建工程提報上千件、臺南縣提報也有 800 多件，將少數大型案件排除，絕大部分的案件均為 100 萬左右。以一個河道為例，可能有數個施工標，各標案間無通盤考量，下次風災發生時，常導致更多的災害；因

機關常為行政作業方便性，將標案化整為零，因此提報風災復建的案件數量過多，為了避免爾後再有類似的情形，建議 100 萬以上的工程都需納入評鑑。

二、李委員木青

- (一)專案與技服廠商基本資料項次 2「委託服務工程類型」之選項尚嫌不足，恐有許多技服工程類型無法分類，如集水區調查規劃含道路、水及土之災害等，集水區治山防災整體治理、水土保持等亦有同樣情形，因此建議增加類型，以便日後統計。
- (二)訪談之層面建議擴大，含主辦單位、承辦員、課長等實際參與工作之人員，以及學者和專家等。
- (三)公共工程在施工品質方面，在工程會推行三級品管迄今，已有顯明之提升，尤其是混凝土強度方面，更是受到讚揚，但在設計方面，還是有些問題，如：測量準確性、與地形之配合、工程之目的、方法應用等，尤其是山坡地之小型工程，更是常出問題，故建議滿意度調查方面增加一項，對設計滿意度之調查，並研擬如何提升設計品質。
- (四)目前三級品管中，對監造已有查核機制，且有扣點等措施，應可加強辦理即可，但對規劃、設計案之履約管理，應回歸契約規定處理，但對規劃、設計之評鑑應由主辦單位辦理較為適宜。
- (五)規劃、設計品質之提升除評鑑外，針對預算書之審查，應有建立機制之必要，亦是計畫成敗之重要關鍵。

三、張委員陸滿

- (一)首先肯定工程會對技服廠商評鑑政策的推廣試辦。
- (二)有關(三)表的量化說明，建議作更具體的量化尺度之說明；若填表說明不明確，難免流於形式。
- (三)認同其它專家的意見，(一)表的基本資料應更詳細，以確保日後資料的產出能更精確。評鑑量表應以不同的工程類型設計不同的問卷。
- (四)試辦評鑑初期以工程金額 100 萬元以上之案件為標的，可使主辦

機關及技服廠商辦理小型工程時仍應謹慎小心。

(五)評鑑機制長期推行下，滿意度可以讓相關使用單位更容易使用、維護；二、三年後更能突顯這評鑑機制的績效。

(六)基本資料的填表處理上，若遇到特殊、重大工程（如高鐵機電工程、焚化爐工程）應特別加強其重要性，突顯其資料的特殊性。

四、交通部公路總局

(一)關於(一)表的第 13、14 項變更設計問卷說明，應主要係針對監造服務案件部分，若是在設計階段完成後填問卷，因尚未施工，在填寫「變更設計」構面的問題時，問卷發送的時間點會有疑問；第 13 與 14 項對規劃設計案，其填表時間為開工時，故 13 項關於變更說明應尚未發生，且第 14 項並不適用於規劃設計案，建議再檢討。

(二)有關(二)表中第 9 項次對於規劃設計案並不適宜，第 10 項大都在工程施工中才能顯現，但填報時間為開工時，故本項無法顯示其真實性，建議針對不同性質的工程（規劃設計、監造、PCM）設計不同內容表格，以符實際狀況。

(三)本局執行本案之方式，考量承辦人對專案實施情況最了解，因此本局應會要求承辦人來填寫。此外關於(一)表的基本資料，要再增加其它的廠商類型，使資料蒐集更完整。

五、中華民國全國建築師公會

(一)應先釐清履約績效係依契約執行之績效，契約未定者，不應納入評鑑。

(二)廠商履約應依「機關委託技術服務廠商評選及計費辦法」，將目的分為規劃設計及監造兩部分，不宜混為一談，造成權責混淆。

(三)「履約」在契約的規範範圍內，廠商若是沒有履行契約約定事項就屬違約，因此評鑑的精神為何應予釐清。建議工程會應以正面方式推動評鑑作業，而非一味打分數、淘汰之方式，無助於廠商成長，建議應在契約內詳盡規定服務內容、服務標準，以時間、人力、工作量及項目為標準。

- (四)調查表之項目太過籠統，且僅調查滿意度欠缺量化標準，僅能視為學術研究，但若涉及工作權部分，稍有誤差，即可能有人投訴，對工程會造成負面影響，因此建議滿意度的五等份量表尺度的評分標準，應以量化的方式進行，其中涉及影響廠商的案源與名聲部分，應以更精確的分法去評量。
- (五)滿意度項目內，應同時列出權責、原因及廠商之說明，以符公平對等之原則。實務上政府專案常因主辦單位（如專業知識不足）、工地品管人員對採購法不熟，因而延誤工程，並非完全歸責於廠商的因素；為增加工程會的公信力，因此是否也該對甲方進行評鑑，以公平對待專案的評鑑結果。
- (六)量表的說明應加詳述，並把尺度舉例說明，並搭配學界的量化統計方法，精密計算量表結果。建議避免語意不詳之形容詞：嚴重、稍嫌、積極、主動、時常、鮮少、偶爾、經常、精神相符、慢、可能、經驗能力、配合程度不足等。
- (七)監造階段常因施工廠商之能力、驗驗造成表現不佳，如何判斷？如工安事件、施工計畫及品質計畫之審核、工期延誤造成監造時間拉長。
- (八)建議滿意度表格應有小項，不宜僅用滿意與否評鑑，應以量化比例，訂等級或評分。
- (九)建議研究案可供參考，但若要實施應再建立共識及格式化。

六、國防部

為避免技服廠商認為機關立場不公等現象，本案倘工程會頒布施行後，各案技服廠商於工程驗收後，請領技服務尾款前，依工程會所訂之滿意度項目先行自我評鑑，並於每項滿意度項目後填寫可勾選滿意度之具體原因，採自主檢查表（工程查核自主評量表）檢查方式先行自評，評分結果再發文予工程主辦單位，工程主辦單位再就評分較有爭議處與技服廠商溝通，如此一來工程主辦機關投入人力將較為減少，且所獲資料亦經技服廠商瞭解，倘後續仍有爭議，亦較有具體書面資料可供佐證，另因採公文方式，亦非單由承辦

人決定。

七、台灣中小工程技術顧問企業協會

- (一)評鑑的機制為工程界的一大進步，但評鑑執行的周延性與公平性相對重要。
- (二)調查表各層級所填寫，對技服廠商的影響力應有所不同；如何因應不同的角色修正該量表，也會影響評鑑結果的精確度。

八、中華民國電機技師公會全國聯合會

- (一)履約績效評鑑及管理機制建置相當完備，感謝工程會之努力。
- (二)有關(一)表的委託服務工程類別，建議增加電機類、冷凍空調類及機械類；而不是只集中土木類與環境類的類別進行評鑑。
- (三)有關(二)表第六項的答項說明，應不只是以廠商參與配合度；如何避免不同專業的技師進行他所不擅長的技服案，這一方面的考量也應納入量化的評鑑項目中。
- (四)簡報第6頁專案的配合度，應該不是僅以是否參與會議而已，而應該評鑑技師對於專案的督導與輔導程度等辦理情形進行評鑑。
- (五)即便是試辦階段，強烈建議(一)表之分類應將機、電工程類納入修訂。

九、內政部營建署

建議增列技服廠商評鑑項目「設計遺漏或疏失程度」加以評定設計品質。因設計品質不佳、疏漏，將造成工程履約之爭議、工程變更設計、工期延誤及機關追加預算等狀況，故設計品質對工程影響甚鉅，建議增列設計品質之評鑑。

十、中華民國水土保持技師公會全國聯合會

請工程會就工程專案立場，修正中國生產力中心之簡報資料後再召開座談會，以免問題過多。

十一、高雄市土木技師公會

- (一)有關(一)表廠商基本資料的類型應視產業現況增加其它類型，如水利、道路、機電、甚至跨類型的類型。
- (二)訪談的對象，大多集中於公會或全聯會，因專案的執行主要由業

主去推動，業主的意見未呈現出來，此外專家學者的看法也是很重要的一環，因此建議擴大訪談的層面。

- (三)施工品質在工程會的三級評管制度下，國內施工品質已經上軌道。而設計階段中的測量精確度與採用工法的正確度、地形的掌握度，對工程的影響極大；但在評鑑量表中並未對此構面進行評鑑，建議增訂。

十二、 高雄市工程技術顧問商業同業公會

- (一)有關(一)表的基本資料，為讓日後統計資訊能更完整的呈現，應再予以擴充。
- (二)有關滿意度項目的說明太抽象，建議用更白話的方式補充說明。另滿意度 10 個項目中，有 8 項均冠有「技服廠商」，建議再作文字修飾，並應讓填表人更清楚知道評鑑的對象及內容。
- (三)評鑑尺度的設計，應該更有依據。讓填表人能清楚了解，每個分數的差異，並說明依據。
- (四)有關(三)表的滿意度的級制與標準說明，建議應與(二)表的級距順序一致，以「非常滿意」、「滿意」之順序表示。
- (五)簡報第 15 頁指出評鑑對象對工程金額 100 萬元以上的技服案件為評鑑對象；而實務上工程金額 100 萬元左右之技服案件執行時程不長，執行沒多久就結案進行評鑑，且案件數量甚多，可能造成機關負擔，建議對工程金額 1,000 萬以上案件再進行評鑑。

十三、 中華民國結構工程技師公會全國聯合會

- (一)簡報資料第 11 項，於評鑑機制規劃之架構中，將分析統計技服廠商之案件負荷量（業務量），未來亦有可能朝總量管制的方向思考，惟本案評鑑僅限「工程標案管理系統」100 萬元以上之公共工程，考量有些技服廠商若主要承攬私人部門之工程案件，承辦公共工程之工作量可能僅佔一小部分，故建議研究團隊於後續分析統計技服廠商之單位案件負荷量與業主滿意度評鑑分數之相關性時，應對此有合理考量或修正，以免失去客觀性與公平性。

- (二)簡報資料第 12 至 14 頁，於評鑑機制規劃之架構中，個案之執行績效滿意度將分別建置完整的「技術服務廠商履歷資料庫」，包含專業技師、建築師及技術服務廠商，但就結構技師在建築結構之執業現況，一般為複委託契約行為，故建議於評鑑時應將主契約之分工權責納入考量，非屬結構技師負責之部分，應予刪除。同理，在較大型之工程案件中，必會涉及較多科別專業技師或建築師，在評鑑專業技師之服務績效時，建議能依據技服廠商主契約之分工權責及相關執業法令，擬訂較公平且客觀的作法。
- (三)目前研究單位提出之 10 項滿意度調查項目及基本資料表格，建議能更進一步擬出可供基層公務員填表之量化參考標準，另在全面試辦前，建議可先選擇部分具代表性之機關試填，發覺問題後加以修正，以減低全面推動試辦之阻力。
- (四)由於評鑑機制未來可能將與機關採購之選商評選相連結，因事涉專業技師及技服廠商之工作權益，建議應增加較明確的申訴管道及補救程序，以降低疑慮。

十四、 工程會企劃處

- (一)擬定原則中不宜未包含評鑑技服案件的專案能力，因專業技服廠商主要在工程中擔任「技術服務」的角色，若是不評鑑其專業，其評鑑目的為何？因此需考慮甲方的需求調整評鑑項目。
- (二)滿意度中「成本管控」管控，機關一般在意的是乙方經費管控的能力，為何未將其項目加入評鑑。
- (三)「進度管控」評鑑項目為何占較多數的題數，比率分配明顯失調。「變更設計」評鑑項目不夠完整，應考慮其變更設計次數、預算管控，而不是只在評鑑其管控能力。
- (四)「專案技師（或建築師）的配合程度」與「技術服務廠商在重要會議的配合程度」所要評鑑的事件性質相近。
- (五)每一個評鑑項目所涵蓋的範圍不一，並未清楚定義出其權重。

十五、 臺北市政府（張良玄技佐代理張郁慧委員）

(一)感謝工程會積極推動本案，技術服務廠商履約服務品質影響公共工程品質及執行效率甚鉅，故本案就技術服務廠商履約績效辦理評鑑，應可達獎優輔劣、促成良性循環之效，確為一興利之舉措。目前各界對技術服務廠商履約績效評鑑及滿意度調查之方式尚有不同見解，然技術服務廠商履約績效之評估本非易事，為提升技術服務採購案件之履約品質，建請工程會仍持續推動本案，再藉由執行經驗之累積予以修正。

(二)議題一有關本案滿意度調查表之項目、內容說明及級距標準，內容是否妥適：

1. 本次會議資料所附之滿意度調查表(以下簡稱本次版本)，與中國生產力中心 98 年度擬具之滿意度調查表(以下簡稱 98 年版本)，其調查對象、調查項目及內容均不相同，然依本次會議簡報資料，滿意度調查前階段作業及滿意度調查後之回饋分析，內容仍為 98 年版本，可能會產生執行上的盲點。例如簡報第 22 頁有關後續資料的分析，係依據 98 年版本訂定，以「案件負荷量」、「案件地緣性」、「變更設計次數當量」等資料來作回饋修正，然而本次版本已大幅修正，其回饋修正模式是否亦應修正，建請予以考量。

2. 關於本次修正版本之建議：

(1) 本次版本以「品質管控」、「進度管控」、「成本管控」與「溝通管理」為評估構面，然評估構面與 10 項評估項目之連結並不明確，建議予以加強，另部分評估項目內容有重複，例如「技服廠商於專案重要會議配合程度」與「專業技師(或建築師)於專案參與配合程度」有重複。

(2) 建議再就工程主辦機關的角度，調查各項目所占權重，而不宜將各項目訂定相同權重；例如本次版本調查項目 8：「專案產出物與標案需求之品質差異」對工程主辦機關最為重要，建議將其權重提高。

(3) 各調查項目之級距標準應適當考量填報人員主觀心理因素

，若為等級距分布，則滿意度尚可分數為 40 分至 60 分，與一般填報人員主觀上認為 60 分為及格之觀念有落差，建議應適當考慮。

- (4) 建議依據滿意度調查總分所在區間，給予適當滿意度評等，例如優等、甲等、乙等、丙等及丁等，俾供各機關參考應用本案調查結果。
- (5) 建議修正部分調查項目之文字敘述及內容說明，使其符合一般工程人員之習慣用語，建議修正者有：技術廠商是否提供即時透明的專案進度、技術服務廠商對於變更專案影響進度之控制能力、專案產出物與標案需求之品質差異。
- (6) 建議可再就技術服務廠商履約期間有無特殊優良事蹟或具體不良情事，分別再予增分或減分，以提高滿意度調查結果之參考價值及有效性。
- (7) 關於廠商基本資料填報，建議增列可由機關勾選案件類別之欄位，例如 可行性研究 規劃 設計 監造 專案管理（可複選），以建立較為完整的資料庫，俾供後續之資料分析。
- (8) 鑑於調查結果將供作各機關辦理委託技術服務採購案件之參考，而就機關的角度來說，廠商所提供的技術服務品質最為重要，故本次會議簡報第 17 頁有關滿意度調查擬訂原則：「避免評斷案件之專業能力、設計能力及品質優劣」應予修正。
- (9) 本次版本以評估「專案績效」的角度作修正，惟部分滿意度調查項目係以廠商角度訂定，機關填報人員將難以納入考量，例如簡報第 19 頁有關成本管控之項目，係考量廠商履約成本，而非機關預算執行及成本控制，建議予以適當修正。
- (10) 本府所訂之技術服務廠商滿意度調查表可供工程會參考（如附件）。

(三)議題二有關本評鑑機制辦理方式之相關意見：

1. 建議於滿意度調查表敘明：填報人員以該技術服務採購案之承辦人員為主，或由機關成立之評鑑小組，評估技術服務廠商履約情形後填報。
2. 建議除技術服務採購案件所含之可行性研究、規劃、設計、監造或專案管理等服務事項均尚未履約完成外，各技術服務採購案件均應填報滿意度調查表。且工程施工期間超過一年者，應即就監造或專案管理廠商之履約情形，填報滿意度調查表。
3. 滿意度調查結果既影響廠商權益，建議應有廠商申復、異議等救濟途徑，因屬履約事項，如有未能協調解決者，仍適用採購法 85 條之 1 之廠商救濟途徑。
4. 滿意度調查結果是否公開，涉及廠商權益事項，如經檢討認有不宜公開之情形，建議以機關帳號及密碼之方式管制，再由機關採購人員藉由帳號及密碼進入系統查詢。
5. 正式函請各機關填報時，建議可敘明滿意度調查結果將供作各機關辦理委託技術服務採購案件之參考，並可敘明其適用情形，例如：
 - (1) 機關依政府採購法第 22 條第 1 項第 9 款以公開評選優勝廠商方式辦理者，評選委員評估廠商過去履約績效之參考。
 - (2) 機關依中央機關未達公告金額採購招標辦法第 2 條第 1 項第 3 款以公開取得廠商書面報價及企劃書，擇符合需要辦理者，評審小組審查廠商過去履約績效之參考。
 - (3) 機關以最有利標方式辦理者，評選委員評估廠商過去履約績效之參考。
 - (4) 機關以異質採購最低標方式辦理者，審查委員審查廠商過去履約績效之參考。
 - (5) 機關以非經公開程序之限制性招標方式辦理者，機關擇優選商之參考。

十六、 財團法人中國生產力中心

- (一)本評鑑案係在協助中小型機關對其技服廠商評鑑，因為小型機關組織較精簡，並無相對的稽核小組做工程案件的審查；此大型工程案本身具備品管評鑑小組，並提案時已對工作項目做稽核，因此工程較鮮少問題發生。
- (二)評鑑項目的設計係為涵蓋各種工程類型之設計、監造、及專案管理服務，並以 PMP 的四大構面來界定評鑑範圍，並設計其項目。本案評鑑指標並非最終產出結果，其產出結果為循序漸進的；本中心作業小組，會收集其結果利用相關統計方法（如交叉分析）將，依階段性產出客觀性滿意度評鑑指標，建立技服廠商的履歷資料，最後再依工程會之需求產出所要資訊，供機關在選商時做參考。
- (三)關於「成本管控」構面的項目，本案是以「專案管理」為出發點，針對技服廠商承攬標案所投入的人力成本管控進行評鑑；此外，「預算管控」項目應納入成本構面，若是以承攬者的角度來看，機關應較注重技服廠商對資金之運用能力是否能達到工程所需，因此本案將其納入「專案品質」構面。
- (四)本案主要目標是產生滿意度參考指標，而非廠商評鑑、打分數作業。其作業困難點在於如何藉由「滿意度」這主觀的資料，轉換成客觀性的專案評鑑參考指標。

十七、 交通部臺灣區國道高速公路局

高工局標案管理系統已有訂定五項指標評鑑政策，並且有相當高的填報率。建議工程會能找幾個機關試辦，不要全面實施。

十八、 臺北縣政府

- (一)建議有關滿意度調查表「級距標準」之說明，更加明確或清楚的定義，如：項次 2 之「重要控制點」加強描述包含哪些控制點。
- (二)考量量化，如技術廠商承辦案件之出席率達 9 成者，則滿意度為「非常滿意」之量化標準。
- (三)是否該評鑑「專業能力」建請予以考量。

十九、 台灣世曦工程顧問股份有限公司

- (一)建議服務廠商及機關採互評機制，以利雙方共同進步成長。若現階段不可行，可納入之後的績效考量。
- (二)基本資料(一)表的第2項委託服務工程類型應符合實務所需增列多類項目（可參考 ENR Source Book）並開放複選及填列該項目所占比重。
- (三)建議滿意度調查表的項目應依規劃、設計、監造、PCM 有不同的評比項目。且若評比為非常不滿意或不滿意項目，應填入理由原因。且大小工程及中央政府/地方層級的標準差異甚大，亦應予以考量。項目應更明確，避免誤導機關填列時自行想像造成評定標準差異甚大。
- (四)有關(二)表下方給予一個綜合評鑑分數（0 至 100 分）將導致與滿意度調查(二)表格有衝突且缺乏客觀評鑑，建議修正或予以刪除。
- (五)後續評鑑資料分析模式所需之資料應明確區分，以利填表時即能將所需資料填入。

玖、結論：

請技術處及中國生產力中心將各單位反映之意見，納入本案後續執行之參考。

拾、散會。（下午 12 時 30 分）

行政院公共工程委員會會議簽到表

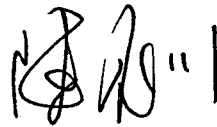
一、會議名稱：本會 99 年度「機關委託技術服務廠商履約績效評鑑推

廣及試辦」委託專業服務案第 1 次產官學研座談會

二、會議時間：99 年 7 月 7 日（星期三）上午 10 時

三、會議地點：本會第 2 會議室

四、主持人：陳副主任委員振川



記錄：陳聿甫

五、出（列）席單位或人員：

單 位	簽 名	
	職 稱	姓 名
張陸滿委員	委員	張陸滿
葉昭雄委員	委員	葉昭雄
張郁慧委員	委員	張良玄
李木青委員	委員	李木青
行政院環境保護署		
國防部	技正	李豐彥
交通部		
交通部臺灣區國道新建工程局	工程師	蕭維舟
交通部臺灣區國道高速公路局		劉新亭 林清龍
交通部公路總局		曹資政
內政部營建署		黃鐵華 詹宇宏 楊秉順 許世祥

單位	簽名	
	職稱	姓名
經濟部水利署	工程師	許文川 沈文
臺北市政府		張嘉宏
臺北縣政府	科長	傅如榮
臺北市政府捷運工程局	幫工程師	黃麗崗
中華民國工程技術顧問商業同業公會		
台中市工程技術顧問商業同業公會		
高雄市工程技術顧問商業同業公會	理事長	林信成
台灣中小工程技術顧問企業協會	常務理事	李技河
中華民國土木技師公會全國聯合會		
高雄市土木技師公會	委員	林昭宏
中華民國結構工程技師公會全國聯合會	理事	彭康瑜
中華民國水利技師公會全國聯合會	理事長	方文鎔
中華民國環境工程技師公會全國聯合會		
中華民國都市計畫技師公會全國聯合會		

單 位	簽 名	
	職 稱	姓 名
中華民國冷凍空調工程技師公會全國聯合會		
中華民國電機技師公會全國聯合會	理事長	江 夏 樹
中華民國水土保持技師公會全國聯合會		
中華民國應用地質技師公會全國聯合會		
台灣省大地工程技師公會		徐明志
中華民國建築師公會全國聯合會		張啟明
中華民國營造工程工業同業公會全國聯合會		
台灣區綜合營造工程工業同業公會		
社團法人台灣中小型營造業協會		
中興工程顧問股份有限公司		余慶發
台灣世曦工程顧問股份有限公司		張善祥
中鼎工程股份有限公司		謝宜璋

單位	簽名	
	職稱	姓名
財團法人中國生產力中心		盧崇仁 黃建邦 胡龔馨 戴登旺
工程會採購監辦		
工程會會計室		
工程會企劃處	技正	林詹雄
工程會工程管理處	技士	林尚偉
工程會技術處	科長	陳信瑞

技術服務廠商滿意度調查實施方案

一、調查目的與方式

為提升臺北市政府(以下簡稱本府)委託技術服務採購案件之履約品質，並促選商之良性循環，本府將定期進行技術服務廠商之滿意度調查，並將調查結果回饋予各機關參考。技術服務廠商滿意度調查結果彙整後，將建置於本府「履約績效管理系統」中，供作各機關辦理委託技術服務採購案件公開評選時，評選(評審、審查)委員評分之參考，或供作辦理非經公開評選程序之限制性招標案件時，擇優選商之參考。

技術服務廠商滿意度調查表(以下簡稱本表)之評估方式分為「滿意度調查」及「履約績效增減分」二部分。廠商整體滿意度，先以技術品質、進度控管、預算控制與執行、人員表現與素質、配合度與溝通協調等5個項目予以評估。再就廠商履約期間有無特殊優良事蹟或具體不良情事，分別再予增分或減分，以提高滿意度調查結果之參考價值及有效性。

二、滿意度調查表填表說明

(一)採購案件基本資料

填報技術服務採購案件之基本資料，並勾選技術服務案件之類別。

(二)技術服務廠商滿意度調查

1. 廠商整體滿意度以5個項目評估，分別為技術品質(權重占30%)、進度控管(權重占20%)、預算控制與執行(15%)、人員表現與素質(權重占15%)、配合度與溝通協調(權重占20%)，並列舉各項目之評估內容。各機關填表人員填報各評估項目之滿意度評分時，應綜合考量該評估項目所列之評估內容。
2. 各評估項目之滿意度分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等5個級距，列出各級距分數範圍，並描述各級距相對應之履約情形。各機關填表人員請依廠商實際履約情形，勾選該評估項目所屬之滿意度級距，並於該級距分數範圍內，給予適當之滿意度評分。
3. 將技術品質、進度控管、預算控制與執行、人員表現與素質、配合度與溝通協調等5個評估項目之滿意度評分相加，即得廠商之整體滿意度評分。

(三)技術服務廠商履約績效增減分

廠商有特殊優良事蹟或具體不良情事時，分別再予增分或減分，並敘明該廠商之特殊優良事蹟或具體不良情事。

(四)技術服務廠商滿意度評等

1. 將上述「滿意度調查」所得之廠商整體滿意度評分，及「履約績效增減分」所列之增減分，予以相加減後，即得滿意度總分。並依滿意度總分所在區間，給予滿意度評等。
2. 技術服務廠商滿意度評等列為丙等以下者(總分未達60分)，並請敘明該廠商之具體履約績效不良情事。

(五)其他

- 本表內容應經機關首長或其授權人員核定，並將核定時間填列於本表。

三、填表人員與填報時機

(一)填表人員

考量對技術服務廠商履約績效之瞭解程度，本表應由技術服務採購案之承辦人員填報，或由機關成立之評鑑小組，評估技術服務廠商履約情形後填報。

(二)填報時機

1. 由本府函請各機關填報，除技術服務採購案件所含之可行性研究、規劃、設計、監造或專案管理等服務事項均尚未履約完成外，各技術服務採購案件均應填報本表。
2. 工程施工期間超過一年者，應即就監造或專案管理廠商之履約情形，填報本表。

技術服務廠商滿意度調查表

一、採購案基本資料

招標機關：	填表日期： 年 月 日
採購案件（契約名稱）：	決標日期： 年 月 日
案號：	結案日期： 年 月 日
技術服務廠商：	契約金額： 元
案件類別（可複選）： <input type="checkbox"/> 可行性研究 <input type="checkbox"/> 規劃 <input type="checkbox"/> 設計 <input type="checkbox"/> 監造 <input type="checkbox"/> 專案管理	

二、技術服務廠商滿意度調查

評估項目	評估內容與級距	分數
1. 技術品質 (權重 30%)	<p>評估內容</p> <p>1. 是否滿意可行性研究、規劃或設計廠商之技術品質，例如： (1) 提送內容是否符合機關需求及契約約定，且針對相關議題、假設限制提出分析。 (2) 提送內容是否正確符合實際現況及相關法令，並無錯誤或遺漏。 2. 是否滿意監造廠商之技術品質，例如： (1) 是否有辦理材料與設備抽查、施工查驗與查核、辦理設備功能運轉測試之抽驗。 (2) 是否確實執行安全衛生督導作業。 (3) 平時是否有監督、審核、查證施工廠商之履約狀況。 3. 是否滿意專案管理廠商之技術品質，例如： (1) 是否確實辦理各階段之諮詢及審查。 (2) 平時是否有監督、審核、查證施工廠商及監造廠商之履約狀況。</p>	A1= __分
	<p>級距與說明</p> <p><input type="checkbox"/>非常滿意 27分 ≤ A1 ≤ 30分</p>	<p>1. 可行性研究、規劃或設計廠商之服務成果，切合機關需求，且完整正確。 2. 監造廠商善盡品質、安衛等監造作業之責任，且能適時提出專業上的建議與看法。 3. 專案管理廠商善盡各階段諮詢及審查之責任，且能適時提出專業上的建議與看法。</p>
	<p><input type="checkbox"/>滿意 24分 ≤ A1 < 27分</p>	<p>1. 可行性研究、規劃或設計廠商之服務成果，符合機關需求。 2. 監造廠商善盡品質、安衛等監造作業之責任。 3. 專案管理廠商善盡各階段諮詢及審查之責任。</p>
	<p><input type="checkbox"/>普通 18分 ≤ A1 < 24分</p>	<p>1. 可行性研究、規劃或設計廠商之服務成果，尚依契約約定及相關規定辦理。 2. 監造廠商之品質、安衛等監造作業，尚依契約約定辦理。</p>

			3. 專案管理廠商各階段之諮詢及審查，尚依契約約定辦理。	
		<input type="checkbox"/> 不滿意 9分 $\leq A1 < 18$ 分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之服務成果，不完整明確，或有錯誤遺漏。 2. 監造廠商未善盡品質、安衛等監造作業之責任。 3. 專案管理廠商未善盡各階段諮詢及審查之責任。	
		<input type="checkbox"/> 非常不滿意 0分 $\leq A1 < 9$ 分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之服務成果，內容錯誤，致機關遭受損害。 2. 監造廠商監造不實或管理不善，致機關遭受損害。 3. 專案管理廠商各階段諮詢及審查不實，致機關遭受損害。	
2. 進度管控 (權重 20%)	評估內容	1. 是否滿意可行性研究、規劃、設計廠商之進度控管，例如： (1) 是否按契約約定時程提送相關文件，並儘速依機關審核意見作修正。 2. 是否滿意監造或專案管理廠商之進度控管，例如： (1) 是否按契約約定時程及相關規定，審查或提送相關文件。 (2) 是否妥善督導、查核、分析各階段履約進度。		A2=___分
	級距與說明	<input type="checkbox"/> 非常滿意 18分 $\leq A1 \leq 20$ 分	各項作業提前，或提出建議有效縮短工程履約期限。	
		<input type="checkbox"/> 滿意 16分 $\leq A1 < 18$ 分	各項作業未有延宕。	
		<input type="checkbox"/> 普通 12分 $\leq A1 < 16$ 分	部分作業延遲但不影響進度。	
		<input type="checkbox"/> 不滿意 6分 $\leq A1 < 12$ 分	部分作業延遲且影響進度。	
<input type="checkbox"/> 非常不滿意 0分 $\leq A1 < 6$ 分	多數作業延遲或嚴重影響進度。			
3. 預算控制與執行 (權重 15%)	評估內容	1. 是否滿意可行性研究、規劃或設計廠商之預算控制，例如： (1) 經費估算是否合理且正確，是否有數量計算錯誤或項目漏列等情形。 (2) 有無過度設計，是否在預算範圍內節省公帑。 2. 是否滿意監造或專案管理廠商之預算執行作業，例如： (1) 監造廠商是否確實審查估驗資料及結算資料？ (2) 專案管理廠商擬定初步預算是否合理、是否確實審查(或複核)估驗資料及結算資料？		A3=___分
	級距與說明	<input type="checkbox"/> 非常滿意 13.5分 $\leq A1 \leq 15$ 分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之經費估算，在預算額度範圍內作最有效的運用。 2. 監造、專案管理廠商審查(或複核)估驗及結算資料，其作業迅速，且結果正確。	
		<input type="checkbox"/> 滿意 12分 $\leq A1 < 13.5$ 分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之經費估算，合理正確且符合預算額度。	

			2. 監造、專案管理廠商審查(或複核)估驗及結算資料,其作業未延宕,且結果正確。	
		<input type="checkbox"/> 普通 9分 \leq A1<12分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之經費估算,符合預算額度。 2. 監造、專案管理廠商審查(或複核)估驗及結算資料,尚依契約約定辦理。	
		<input type="checkbox"/> 不滿意 4.5分 \leq A1<9分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之經費估算,超出預算額度,惟勻支後尚足支用。 2. 監造、專案管理廠商審查(或複核)估驗及結算資料,其作業有所延宕,結果有錯誤或遺漏。	
		<input type="checkbox"/> 非常不滿意 0分 \leq A1<4.5分	1. 可行性研究、規劃或設計廠商之經費估算不當,導致機關追加預算。 2. 監造、專案管理廠商審查(或複核)估驗及結算資料,其作業有所延宕,結果與實際不符。	
	評估內容	1. 是否滿意可行性研究、規劃、設計廠商、監造或專案管理之人員表現與素質,例如: (1)廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,其整體表現情形。 (2)廠商是否依契約約定或機關審定之用人計劃辦理。 (3)廠商人員是否異動頻繁。 (4)監造廠商派駐現場人數是否符合規定。		
4. 人員表現與素質 (權重 15%)	級距與說明	<input type="checkbox"/> 非常滿意 13.5分 \leq A1 \leq 15分	廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,整體表現甚優。	A4= __分
		<input type="checkbox"/> 滿意 12分 \leq A1<13.5分	廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,整體表現良好。	
		<input type="checkbox"/> 普通 9分 \leq A1<12分	廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,整體表現普通。	
		<input type="checkbox"/> 不滿意 4.5分 \leq A1<9分	廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,整體表現不佳。	
		<input type="checkbox"/> 非常不滿意 0分 \leq A1<4.5分	廠商人員之工程經驗、服務態度、工程了解程度及品德操守,整體表現甚差。	
5. 配合度與溝通協調 (權重 20%)	評估內容	1. 是否滿意可行性研究、規劃、設計廠商、監造或專案管理之配合度與溝通協調能力,例如: (1)廠商與機關間的通聯是否緊密、遭遇問題時是否迅速反應處理。 (2)技師本身是否親自到場,配合機關需求調度靈活並提出		A5= __分

		建議。 (3)各項工作及工程界面之協調督導情形是否良好。 (4)是否配合參與會勘、協調會議或主管機關之查驗。	
級距與說明	<input type="checkbox"/> 非常滿意 18分 \leq A1 \leq 20分	廠商主動積極配合，問題多能協調及解決，且相當有效率。	
	<input type="checkbox"/> 滿意 16分 \leq A1 $<$ 18分	廠商配合度佳，問題多能協調及解決。	
	<input type="checkbox"/> 普通 12分 \leq A1 $<$ 16分	廠商被動配合機關，有時問題未能協調及解決。	
	<input type="checkbox"/> 不滿意 6分 \leq A1 $<$ 12分	廠商配合度不佳，常需業主出面協調，有時問題未能協調及解決，且問題處理甚慢。	
	<input type="checkbox"/> 非常不滿意 0分 \leq A1 $<$ 6分	廠商配合度甚差，意見常與機關相佐，問題鮮少協調及解決。	
評分合計 (A=A1+A2+A3+A4+A5)			A = __分

三、技術服務廠商履約績效增減分

增減分事項	增減分
1. 廠商履約如有特殊優良性事蹟時，每一優良性事蹟可視情形酌予增分1~3分，最多可增10分。例如：工程經施工查核結果列為優等；獲評優良廠商；規劃設計廠商提創意可行方案且節省預算經費；設計成果對環保或節能等重大政策著有績效。 2. 請敘明廠商之特殊優良性事蹟：	B1= __分
1. 廠商履約如有具體不良情事時，每一不良情事可視情形酌予減分1~3分，最多可減10分。例如：工程經施工查核結果列為丙等；廠商或廠商受雇人員犯採購法第87條至第92條之罪；廠商受僱人員違反法令規定致主管機關予以懲戒；廠商規劃設計錯誤、監造不實或管理不善，致機關遭受損害；廠商有「臺北市政府委託技術服務履約績效管理要點」所定之履約績效不良情事。 2. 請敘明廠商之具體不良情事：	B2= __分
增減分合計 (B=B1+B2)	B = __分

四、技術服務廠商滿意度評等

技術服務廠商滿意度總分 (C=A+B)	C= __分
滿意度評等	評等為 __等
技術服務廠商滿意度評等列為丙等以下者（總分未達60分），並請於本欄位敘明該廠商之具體履約績效不良情事：	
評等說明：優【備受肯定：90分 \leq 總分】 甲【表現良好：80分 \leq 總分 $<$ 90分】 乙【尚符需求：60分 \leq 總分 $<$ 80分】 丙【評價不佳：30分 \leq 總分 $<$ 60分】 丁【評價甚差：0分 \leq 總分 $<$ 30分】	

本表內容經機關首長或其授權人員核定之時間：__年__月__日