

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9月23日
發文字號：工程技字第09900384350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

2/10/1

主旨：檢送99年9月6日本會「機關委託技術服務廠商履約績效評鑑推廣及試辦」委託專業服務案期中報告審查會議紀錄乙份，請查照。

正本：高宗正委員、張陸滿委員、王紀鯤委員、李玉斌委員、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、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「機關委託技術服務廠商履約績效評鑑推廣及試辦」委託專業服務案期中報告審查會議
- 貳、會議時間：99 年 9 月 6 日（星期一）下午 3 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
- 柒、會議緣由（含簡報）：略
- 捌、議題討論各單位意見：

一、高委員宗正

- (一)本案目前衡量滿意度只有 5 個面向，似乎過於簡化。
- (二)肯定工程會對技術服務廠商履約績效評鑑政策的試辦，建議目前當務之急應儘速開始蒐集各機關的滿意度資料，予以分析統整，再逐步修正。
- (三)建議被評的技術服務廠商亦可自評，與機關填報之資料交叉比對分析，使機關與技術服務廠商雙方之評比能有一致性。
- (四)滿意度級距的訂定著實不容易，但建議能再以更嚴謹的標準衡量滿意度。
- (五)考量有些工程專案時間較長，建議機關填報滿意度的時間能改為每半年 1 次，或是每 1 年 1 次。

二、張委員陸滿

- (一)肯定工程會對技術服務廠商履約績效評鑑政策的推廣試辦，同時研究團隊於本案執行進度與研擬推動構架之表現亦可圈可點。
- (二)建議滿意度之計分方式能更明確，說明之參考能更具體。
- (三)建議評鑑可給予各單位彈性之考量，例如可讓機關針對關鍵影響滿意度之面向給予權重之機制。
- (四)希冀能儘速推動本計畫的試辦，廣集多方意見，並建議能縮小本計畫的專案範疇，抽樣執行。

- (五)針對評鑑內容，建議可納入環境保育與生態永續經營等考量。
- (六)建議可讓受評者技術服務廠商參與之回饋機制，可針對機關的滿意度予以回應。
- (七)建議可將工程完工進入營運階段時的使用狀況納入考量。

三、王委員紀鯤

- (一)建立技術服務優良廠商資料檔案之構想極表贊同，應及早辦理。
- (二)建議滿意度績效評估能將業主、各領域之公會與專業團隊、乙方等代表皆納入考量較為客觀。絕大部分業主多非工程專業，故其滿意度恐不等於工程品質之優劣（若以學校建築工程為例，業主為校長或總務主任）。從研究報告中顯示，以業主行之，訪談各公會均質疑是否客觀。
- (三)各不同專業領域問答題給分之權重是否相等，或因工程性質不同之差異性而有所調整。
- (四)以建築及景觀工程為例，美學及創意佔相當重要部分（一般而言，如美術館、體育館、公園，若愈有創意則工程進行中必有不少過去未發生過之問題出現而必須一一克服，使得工程不一定順利，而且超出預算，尤其國際競圖或指定必須與國際廠商合作，自然會加重困難度）。
- (五)以個人見解，建築師事務所之經營形態大致可分成以下3類：
 1. 第一類：以設計、創意取勝（常常在公開競圖中取勝），事務所內人員不多，年紀也輕，也不太重視經歷（事實上較多的實務經驗反而限制了創意的發揮），專業人員的流動率高，也就是若沒有新 IDEA 之際（江郎才盡），即自動離職或被迫走路，此類建築在設計及施工過程中常需要變更，因此工程的滿意度常因個案而起起落落。
 2. 第二類：是以服務周到取勝，著重於協調能力（如綜合醫院設計或公司總部）必須有足夠人力與醫院內行政人員及各科之主治醫師不斷會商、協調（以台大醫院為例，設計施工長達十年最後打官司收尾，業主也換了好幾任。）

3. 第三類：擅長控制成本與工期，作業過程有如工廠之生產線，一切採標準作業，甚少出錯，但缺乏創意，如：國民住宅、標準電子廠。若以滿意度作取捨，只有此類型態才被貴會接受，公共建築工程之取得，多來自公開競圖而非業主屬意，且常委託縣市政府或營建署代辦。

(六)僅從建築工程而言，其滿意度之評估就不應一視同仁，何況國內專業類別又有差異性（專業工程技師分類就有 20 幾類），期中報告訪談紀錄中，幾乎所有公會領袖都對客觀性及公平性極度看重。

(七)研究單位以簡單易執行為原則，似乎忽略了客觀性及公平性。

(八)就目前五個面向衡量滿意度已非常不容易，建議先行試辦，並在座談會及教育訓練期間多徵求學員及主辦人員的意見，逐步改善。

(九)另一建議是將問答內容分別交由各公會請其按其專業之特性，分別訂出權重。

(十)填寫滿意度可否非由單一業主為之。

(十一)由於目前衡量滿意度只有 5 個面向，當其中一項填不滿意時，將會對分數造成很大的影響。

四、李委員玉斌

(一)建議研究單位針對現行技術服務廠商在履約過程中，面臨那些困境，有無不合理情況，為什麼無法令業主滿意；相對的，目前業主普遍對技術服務廠商不滿意之處何在？可以從現況問題中尋求未來解決之模式。

(二)請教對於機關委託技術服務廠商履約績效評鑑歐美先進國家有無類似作法？國外如何執行？面臨哪些課題？如何克服？

(三)計畫緣起談到本評鑑有利於進軍國際市場，是不是可探討目前國際技術服務廠商其優勢在哪裡？他們如何達到業主之滿意度？

(四)目前所提滿意度由五個構面組成，須注意其鑑別度，有鑑別度才有意義；另外機關評鑑的標準較難一致，建議未來分數以百分比

法，以評分比例占前 10%或是 20%呈現。

(五)工程須由團隊來執行，建議每個技術服務廠商有其代號，不只評鑑主廠商，其協力顧問亦應納入考量。

(六)贊同儘速開始試辦，從中了解問題，再逐步改進作法。

五、交通部公路總局

(一)滿意度參考標準級距說明表中，對各項目各級距均有說明，惟說明中有部分為 2 個條件，但若僅符合 1 個條件時，是否仍給予該級距？此部分請再予詳細界定，以免填表時無法判定應給予之級距。

(二)說明表中之項目符號有誤。

(三)說明表中第 2 項工程經費的管控是否符合機關需求乙項，部分案件規劃及設計屬不同廠商，如規劃經費錯誤，依表中之評分標準將影響設計廠商之得分，此部分請再釐清。

六、水利署

(一)建議優先推動滿意度調查，但在推廣初期建議尚不納入選商之參考條件。

(二)建議完成評鑑內容與機制後，儘速啟動推廣或試辦，再依實際執行經驗，逐步檢討修正。

(三)評鑑機制若由主辦機關另行成立小組評鑑時，則無法配合每一項工程立即辦理評鑑，故建議填報的時機能較為寬鬆。

(四)推廣初期，上級機關及貴會應協助、輔導主辦機關之評鑑作業，故建議將上級機關之角色與應辦事項納入。

七、內政部營建署

(一)建議提供統一的評分標準，避免偏頗。

(二)建議提供標準的操作手冊，以利各機關填寫滿意度具備一致的標準。

八、交通部

(一)建議針對廠商基本資料的類型應視產業現況增加其它類型。

(二)考量有些工程期間較長，等完工再做填報滿意度似乎不易執行，

建議每半年填報 1 次或是 1 年填報 1 次滿意度。

九、國防部

- (一)何時機關需開始填報？
- (二)建議可先行調查各機關對於教育訓練的需求。
- (三)評鑑滿意度指標只有 5 個項目，似不足以用來評斷技術服務廠商的優劣。
- (四)是否應就不同的滿意度指標給予不同的權重，建請予以考量。

十、臺北市政府

- (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。
- (二)滿意度由機關組成小組或是由承辦人來填報，影響深遠，建議多加以考量。
- (三)針對目前的 5 個衡量滿意度面向建議予以權重分配，並將後續如何分析出影響滿意度的重大因素納入考量。
- (四)建議增加針對廠商基本資料的填寫，使資料蒐集更完整。

十一、臺北縣政府

- (一)建議針對各滿意度調查項目予以量化標準，便於實務操作。
- (二)滿意度標準項目中「工程經費的管控是否符合機關需求」，其標準級距說明表似乎無法突顯出問題點（例如：一般可歸責廠商之變更設計，多已涉及計罰，但於該表之說明是考量是否影響機關預算，似乎無法直接呈現廠商錯誤事實）。
- (三)諸多案件類別填報時間點為「開工填報」，惟諸如預算編列是否漏項等問題可能於施工時才會顯現，故其填報滿意度時機建請再予以考量。

十二、台中市工程技術顧問公會

- (一)在現有法令架構下，建立「機關委託技術服務廠商履約績效評鑑推廣及試辦」應以「輔導」代替「管理」較為適宜。（本公會及結構技師公會相同意見）
- (二)法規之修定與刪增，雖曠日廢時，但應考慮劍及履及，高瞻遠矚

，其環環相扣，故應與評鑑辦法齊頭並進。

- (三)滿意度之評鑑，依何統計軟體系統(SPSS, SAS 等)? 是否有公信力? 誤差指數? 問卷調查之問卷參數因子? 假設議題權重等，是否公正與客觀? 其信度與效度?
- (四)建議針對規劃、設計、規劃設計、監造、規劃設計含監造、PCM 不同類，配合工程生命週期調查。另工程會標案管理系統應修改為專案管理系統。
- (五)訪談部分未考量跨領域團體之工程技術顧問公會，應改進。工程均涉及應用科學、自然科學、人文科學、社會科學等，故須與工程技術顧問訪談。
- (六)錯誤之規劃設計比錯誤之決策更可怕，故規劃設計之圖說及該項之專案管理均甚為重要。建議衡量滿意度指標的面向可參照專案管理 9 大知識領域，應考量整合管理、範疇管理、時間管理、成本管理、品質管理、人力資源管理、溝通管理、風險管理、採購管理。

十三、 高雄市土木技師公會

- (一)技術服務廠商履約績效評鑑，首先應注意廠商執行個案之總合表現。
- (二)建議先就個案(project)去評鑑。
- (三)評鑑滿意度(表 7)應就個案委託契約內容去比對而得結果。
- (四)滿意度衡量面向建議以量化的方式就工程會技術服務委託契約內容做調整。
- (五)參照一般招標文件，履約能力一欄做適當調整。
- (六)建議滿意度衡量應依規劃、設計、監造、PCM 而有所不同。

十四、 中華民國結構工程工業技師公會全國聯合會

- (一)評鑑涉及專業技術者，建議委由相關專業技師公會指派資深技師參與協助。
- (二)滿意度建議分別對各細項填表，例如設計之正確性、經濟性、適用性、施工性等。

(三)使用後發生缺失亦應修正原有評鑑紀錄。

(四)同一工程應對各參與單位分別評鑑。

十五、 中華民國環境工程技師公會全國聯合會

(一)目前草案係由工程主辦機關之承辦人填寫評鑑表，因承辦人個人主觀看法或喜惡影響評鑑之客觀性，建議主辦機關進行評鑑時應有複核機制。

(二)各顧問公司之評鑑結果影響公司信譽及爭取業務，除非有明確之法令依據，否則評鑑結果應限由顧問公司主管機關參考使用。

十六、 中華民國冷凍空調技師公會全國聯合會

(一)建議技術服務廠商履約績效評鑑增加機電及中央空調工程，以達工程完工後能確實達到原規劃設計之功能，以符合使用者之需求。

(二)廠商履約績效評鑑除規劃（在開工前），最後評鑑則落在完工階段，評鑑目的在督促技術服務廠商之履約品質，建議在履約過程（施工及監造）做評鑑，讓廠商能改善服務品質。

(三)工程經費應嚴格依原可行性研究所核定之預算（工程費用）、原規劃之工程架構、預算金額執行，除非原物料上漲率超乎管控，否則不應輕易調高工程費用。

十七、 中華民國電機技師公會全國聯合會

(一)建議評鑑人員之組成應加以規定，避免個人主觀意見影響評鑑評分之公平性。

(二)評鑑結果將作為機關選商之參考，請研究單位說明二者之關係，並作必要之配套法令修訂。

(三)建議滿意度之計分，除勾選滿意度之外，應每項直接評分，並以權重計分後加總，否則以高標與低標範圍來限定，其範圍仍很大，最後直接評予總分較不客觀。

(四)評鑑工程範圍應納入機電工程。

十八、 台灣省大地工程技師公會

(一)由於評鑑之結果係做為選商參考之依據，關係技術廠商及技師之

權益甚大，但本評鑑未涉及專業技術能力，而該能力為委託技術服務之核心，因為評鑑結果與選商評選之關係應謹慎考量，並在本研究案中說明其構想。

- (二)請就「滿意度為基礎交叉分析」及「研擬試評資料分析模式」進一步說明，讓試辦階段之填表人員能瞭解其評分結果之影響，使資料能有較佳之客觀性。

十九、 中華民國營造工程工業同業公會全國聯合會

機關滿意度調查中，請多著墨技術服務廠商與承包商互動，及界面處理關係，以增進整體工程品質。

二十、 中興工程顧問股份有限公司

- (一)建議滿意度分數級距說明能再更加明確。
- (二)擔心填報滿意度的承辦人員或是評鑑人員的立場有失公平，不具備客觀性，建請多方考量。
- (三)建議以契約要求視為滿意度評比的標準。

二十一、 中鼎工程股份有限公司

建議評分資料以公開方式辦理，也讓廠商了解需要改進之處。並建議提供廠商能有提出說明的機制。

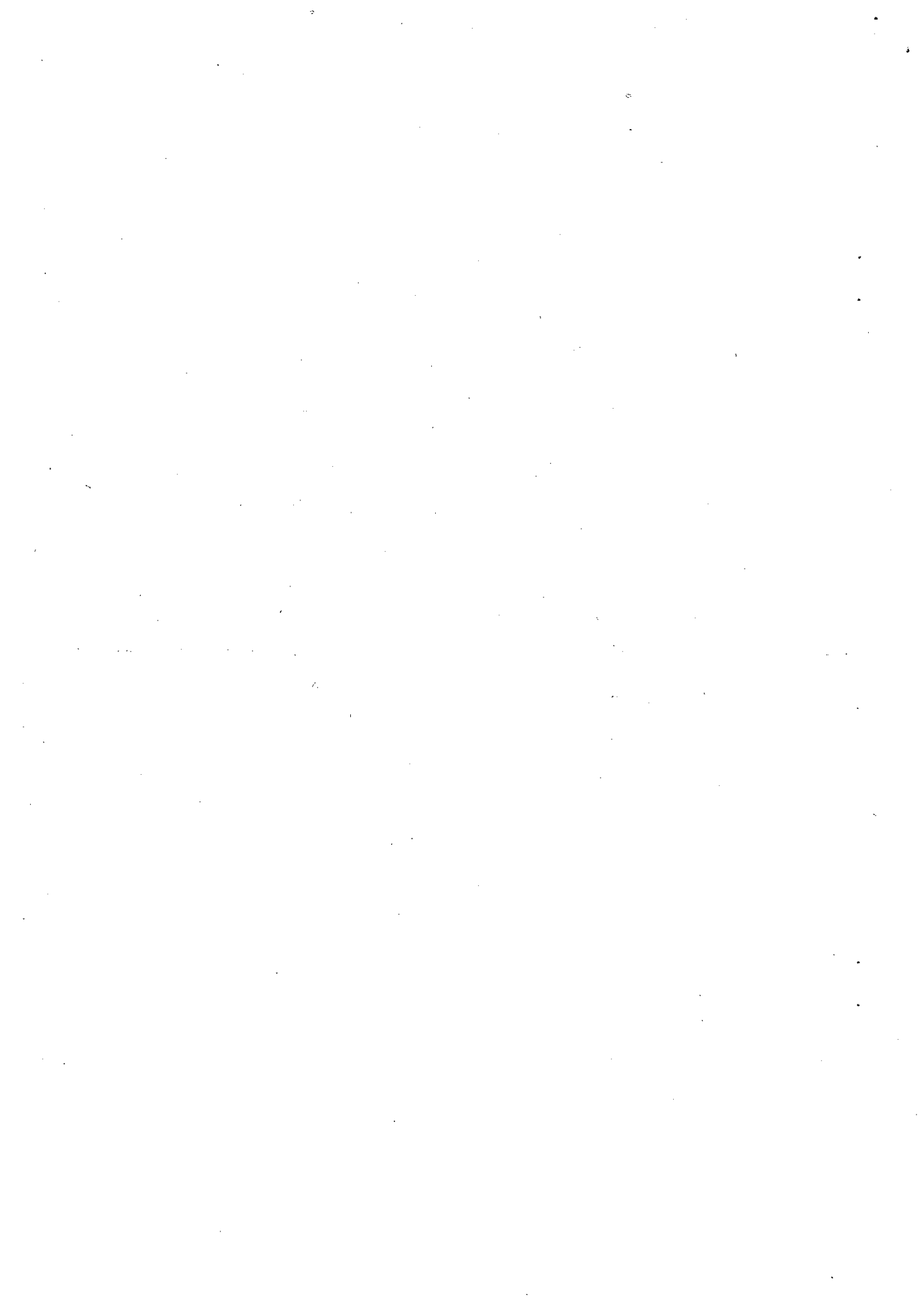
二十二、 中國生產力中心

- (一)感謝各單位給予的寶貴意見，將於會後與工程會溝通日後針對機關之教育訓練內容。
- (二)各方專家學者針對權重的見解皆不同，本計畫以兩階段執行下，在蒐集完各機關填寫的滿意度後，希冀能以統計數據來佐證各個標準的權重。
- (三)填報滿意度可由各機關單位自行決定是否以團隊運作的方式填報。
- (四)規劃案件是在開工填報滿意度，其餘類別的案件皆是於完工驗收時填報滿意度。
- (五)將與工程會溝通是否要納入受評者，並針對細部再做調整。

玖、結論：

- 一、新制度的推動，初期都需要充分的溝通與完整的考量。以各國立大學當初學校推動教學評鑑為例，也引起老師們的反彈，但經過一段時間後，學校還會以教學評鑑來佐證學校對教學的重視與投入，教授們也會以教學評鑑好的分數來做為申請升等的佐證。
- 二、本計畫主要針對中小型之技術服務案件，也需考量地方政府的案件承辦人是否太過資淺而無法客觀填報滿意度。
- 三、以教學評鑑為例，多數學生評比少數老師的教學，但本計畫是由少數機關評比多數案件，其影響力會更大，因此執行機制方式應更審慎考量。
- 四、目前衡量滿意度面向只有 5 項，是否足以評比技術服務廠商的績效，是否需要其他的配套機制，應一併考量。
- 五、執行時應考量機關的填報人力是否足夠，以及填報時間點之妥適性。
- 六、本案期中報告原則通過，請技術處及委辦單位中國生產力中心參考各界意見酌作修正後，儘速辦理試辦作業，期蒐集一定統計資料後，分析建立具可靠度之評鑑指標，以利推動後續之評鑑。

拾、散會。(下午 5 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」委託專業服務案期中報告審查會議

二、會議時間：99 年 9 月 6 日（星期一）下午 3 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
高宗正委員	委員	高宗正
張陸滿委員	委員	張陸滿
王紀鯤委員	委員	王紀鯤
李玉斌委員	委員	李玉斌
行政院環境保護署		簽單教
國防部	技正	郭東陽
交通部	國道公科長	曾家祥
交通部臺灣區國道新建工程局	第二科副	周重遠
交通部臺灣區國道高速公路局		請假
交通部公路總局		曾賢毅
內政部營建署		陳維新 張佩璇 劉守信

單位	簽名	
	職稱	姓名
經濟部水利署	副表	梁志根 盧耕 吳國成 盧耕
臺北市政府	賴	曹志論 張良志
臺北縣政府	技士	李佳航
臺北市政府捷運工程局	幫工程司	黃麗蘭
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	理事長	梁東海
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		林增志
中華民國結構工程技師公會全國聯合會		隋正印
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	常務理事	高仁福
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	常務理事	蘇燈城
中華民國電機技師公會全國聯合會	技術委員	傅紅貴
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		徐明忠
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		林震東
中興工程顧問股份有限公司	主任工程師	郭振聲
台灣世曦工程顧問股份有限公司		
中鼎工程股份有限公司		謝宜璿

單位	簽名	
	職稱	姓名
財團法人中國生產力中心	協理	楊崇仁 黃建邦
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		
工程會技術處	簡任技正 科長	何育興 陳信瑞