

112 年度臺北市中南社會住宅委託管理維護案 服務需求說明書

壹、委託緣由

臺北市目前面臨人口成長趨緩、人口結構呈現高齡、少子化及老舊建物比例逐年增加、房價高漲等課題，為確保市民居住權利，經參酌國際城市發展趨勢暨學者專家建議研訂住宅政策相關具體措施，本府現採以租代售方式逐步發展本市住宅租賃市場，並以多元供給方式增加公有出租住宅總量，進而達成兼顧環境品質、居住權利及社會公平目標。

有別於本市出租國宅管理方式，本市於 101 年度首推之大龍峒社會住宅，續有興隆 D1 區、青年一期、興隆 D2 區、東明、健康、木柵、明倫、瑞光、新奇岩、小彎、廣慈 1 區、2 區、莒光社會住宅、捷運聯開宅及都市更新分回住宅等委由民間公寓大廈管理維護公司進行管理維護工作，並由機關考核、督導服務內容及成果，共同打造快速、周全、安全、整潔之優質維管服務社會住宅。

本案中南社會住宅權屬臺北市政府都市發展局(以下簡稱機關)所有，包含：住戶單元 119 戶及 2 間店鋪，地下室停車場已由本市停車管理工程處經營管理；除辦理本案基地範圍內管理維護事務外，受託廠商需處理相關機關單位、鄰里協調等事宜。

為提供本案服務需求，將委託一家具實績經驗之物業公司統籌辦理，藉由受託廠商派駐專人於本市社會住宅物管中心及設置 24 小時專線服務，提供各處社會住宅承租戶零距離之物業管理服務。

貳、基地資料

本案委託社會住宅基地基本資料如下：

一、中南社會住宅

1. 地址：臺北市南港區舊莊街一段3巷42號。
2. 基本資料(基地面積/總樓地板面積)：2,228 m²/14,275.29 m²。
3. 建物設計/戶數：地上15層，地下3層/住戶119戶，店鋪2戶。
4. 地下室停車場：由本市停車管理工程處經營管理。
5. 格局規劃(詳網站資訊)：
A棟：一房型(61戶)、二房型(39戶)、三房型(19戶)共計119戶及2間零售商業空間。
6. 基地位置圖



7. 社區特色

- ①「社區帶狀散步公園」
- ②「強化鄰里公共設施」
- ③「社會住宅在地化」
- ④「立體公共空間」
- ⑤「開放地面層空間」
- ⑥「具採光的住戶走廊及梯廳」
- ⑦「面向大坑溪景的住戶公共設施」
- ⑧「大面寬住宅單元」
- ⑨「開放式LDK設計」(客廳、餐廳、廚房Living, Dining, Kitchen)
- ⑩「可食性農園及社區廚房」
- ⑪「石材立面及彩色造型語彙」
- ⑫「綠化植生牆」
- ⑬「再生能源利用」



住宅單元

一房型/61戶
二房型/39戶
三房型/19戶
共119戶

住戶公共空間

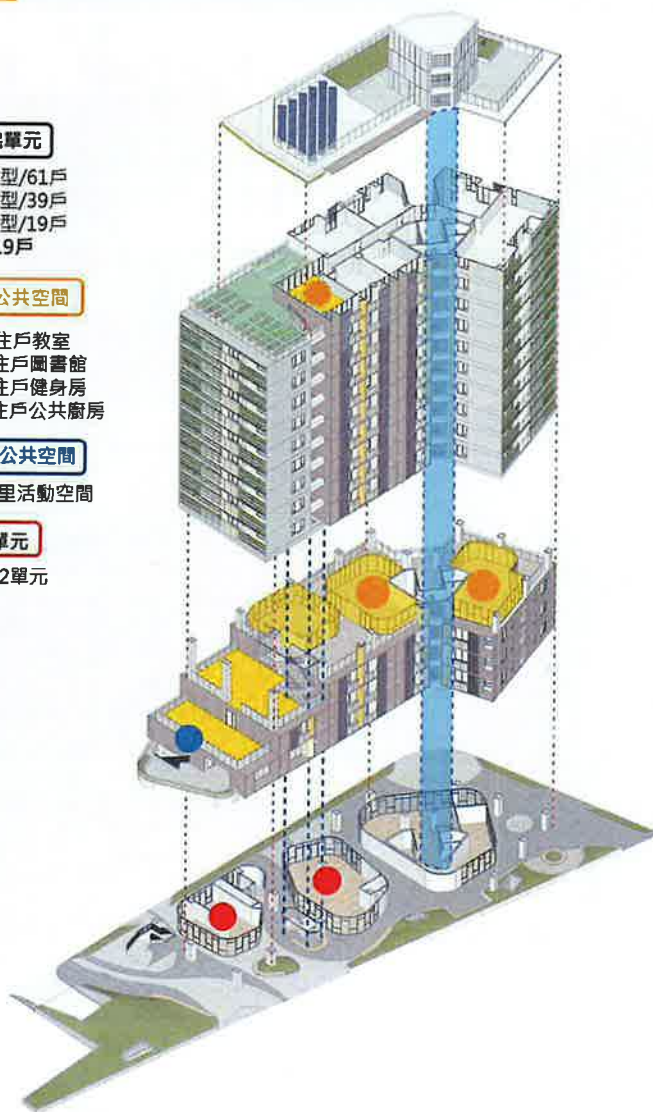
5F 住戶教室
住戶圖書館
住戶健身房
15F 住戶公共廚房

鄰里公共空間

2F 鄰里活動空間

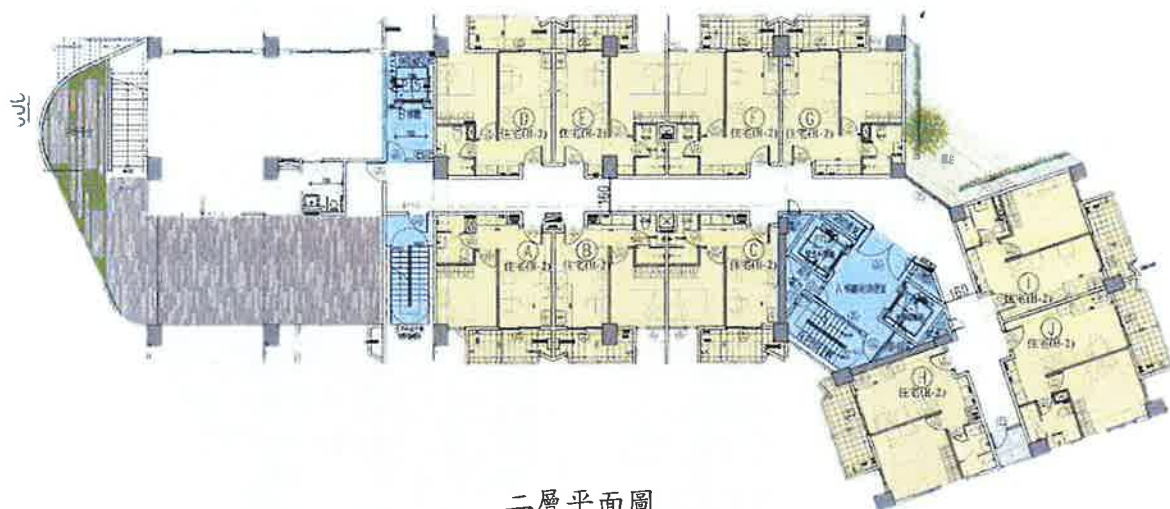
店鋪單元

1F/共2單元

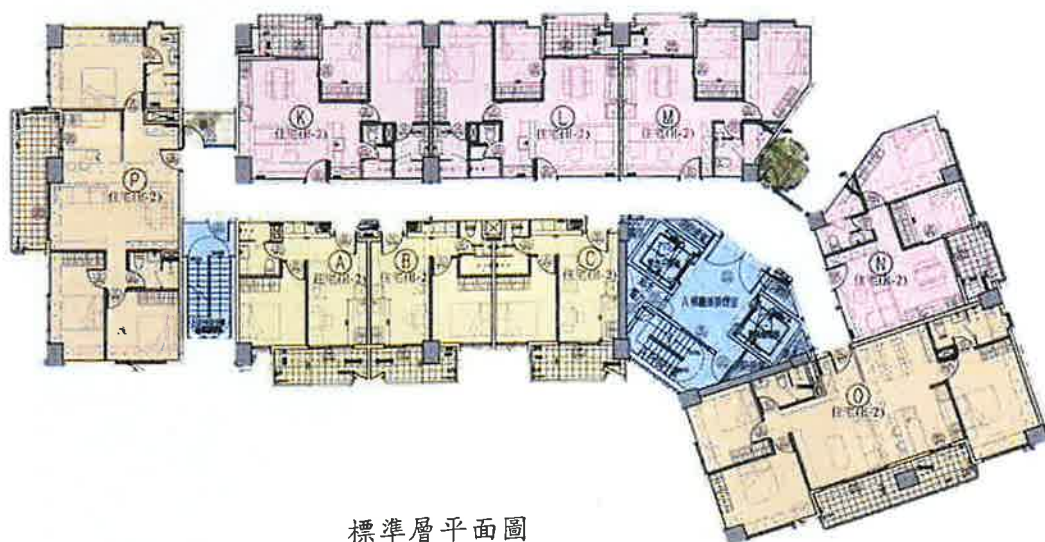




一層平面配置圖



二層平面圖



標準層平面圖



外觀



公共空間/住宅單元室內

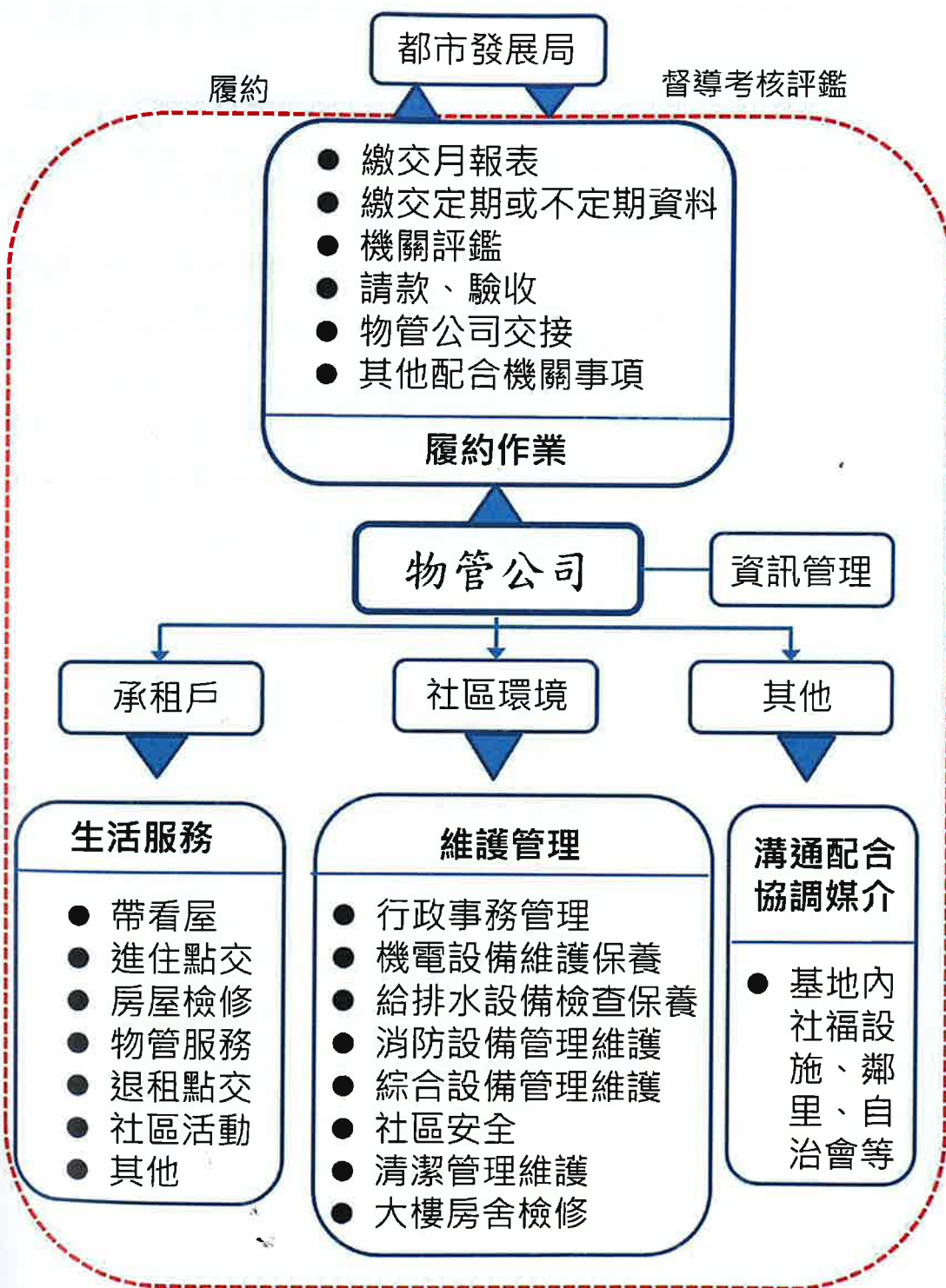
參、委辦目標：

- 一、 中南社會住宅：整體委託物業管理維護公司提供完整「社區行政事務管理」、「公共設施維護保養」、「社區安全管理維護」、「社區清潔管理維護」及「房舍檢修維護管理」等五大類服務，提供承租戶方便、及時的物業管理服務，整潔舒適的社區環境，並藉由保全人員 24 小時定點巡邏確保安心、安全的宜居社區。
透過廠商不定期舉辦安全講習或社區活動，建立與承租戶間之良好互動，共創安適便利之居家環境。
- 二、 本案中南社會住宅物管總幹事統籌中南社會住宅與案場人員、機關及鄰里等相關介面溝通、物管服務及配合機關事務等相關事宜。
- 三、 透過物管中心設置 24 小時專線與駐點人員的在地服務，即時受理社會住宅承租戶承租問題與室內房舍檢修申請，並以完善的資料建置，進行建築軟硬體維護管理，提供所有承租戶有效率、高品質之物業管理服務。
- 四、 透過專業物業公司綜整各處社會住宅第一線管理資訊，俾利機關及時掌握社區動態及各項管理維護事務。



肆、工作事項：

一、契約服務及履約示意圖：



二、社區行政事務管理（由駐點總幹事統籌協調辦理）

委辦內容：本案社會住宅委由廠商建立管理維護機制配合辦理日常生活服務及設施設備管理維護事項(工作內容詳附件 2)。

配合內容：

- (一) 本社區全天候24小時均有人員提供承租戶服務。
- (二) 物管中心人員值勤時間為每日曆天上午8:00~下午8:00；清潔人員每日曆天上午8:00~下午8:00及配合垃圾處理室開放時間為原則，以上人員以本案編列之人力依勞基法相關規定調整服務時數；機電人員(半職)依服務需求之查驗處理住戶報修、保養維護等，保全(位櫃台暨防災中心(中控室))共1哨，每日曆天24小時輪值。
- (三) 行政事務作業所需之電話機、傳真機、電腦、影印機(具雙面彩色掃描功能)、雷射列表機(彩色)、飲水機、打卡鐘、無線對講機、數位照相機、電子點交所需之行動裝置、網路等相關器具及電信、電訊服務，均由廠商自備。
- (四) 廠商應確實執行進(退)租點交事宜，並詳實記錄點交、屋況情形：
 1. 若有室內專有設施設備減損，授權由廠商溝通協商處理，釐清責任歸屬；倘為機關補修責任，依公共設施、房屋檢修更新程序處理；倘為承租戶使用不當責任，應督導承租戶復原損壞缺失或申報機關以利辦理後續賠償作業，屋內應清除張貼或懸掛物。
 2. 點交清單由住戶及廠商簽名確認，俾利後續維修之依據。
 3. 若退承租戶租賃期滿，退租點交時應檢視室內髒污、損壞情形，若須由專人粉刷、清潔應註記於點交單，俾儘快回復空屋良好狀態。
- (五) 為建立良好居住環境，廠商應協助機關訂定承租戶規約，並依規約進行管理，倘違反相關規定者，即由廠商管理人員依時、地、人、事、物等具體事證登載並通報機關，隨相關管理維護報表一併提送機關審核，由機關執行扣點發函。
- (六) 社區環境應妥適管理，維持安靜及安全。
- (七) 配合停車場營運委託管理單位，協助門禁及機房清潔，俾利查核管理。
- (八) 配合承租戶所提看屋時間帶看房舍，倘承租人要求僅能於週末、假日、

夜間時段帶看屋，廠商不得異議。

(九) 本案社宅承租戶無論承租資格，應一視同仁，若有特別需要關懷之承租戶應予提供適當協助。

(十) 機關授權廠商處理契約服務，**惟**不具對外發言之權利。

三、社區公共設施維護保養

委辦內容: 工作內容詳附件 3、3-1、3-2、3-3、3-4、3-5。

配合內容:

(一) 針對中南社會住宅基地，機電、消防、公共設施設備維護等，年度保養檢修由廠商協助聯繫、進行現場作業及記錄等，其他依附件2至附件5維護保養說明表、預算詳細表說明等辦理。

(二) 有關修繕更新，配合機關報修流程、報表列印及請款核銷等作業，依下列方式辦理：

1. 經**廠商**檢視確認任一公共設施設備須修繕更新，施行工事前應先報知機關檢修項目及費用等相關資訊，待機關確認後，始可依核示辦理後續。
2. 檢修建築物件/設備等以原廠商、原規格更新替換為原則，若修繕更新項目無法合於前述規定，得以其他同等級物件更新替換，廠商應先訪價，回報機關規格等相關資訊，1萬元以上設備或檢修執行已逾契約金額時，待機關確認核可後始可施作，並協助後續現場監督施作。
3. 廠商擇定之施作廠商須有政府採購網「非拒絕往來廠商」證明，並協助所有修繕作業後續現場監督施作。
4. 辦理過程應完整記錄報修標的物之相關資訊(詳勞務採購契約**第五條(一)2.(7)**)，並完成承租戶簽認(房舍內)或機關驗收(可合併驗收)等文件，檢附原修繕金額證明(發票、收據等)，依本契約計算利潤及稅金等，彙整相關要件後於次月或60日內辦理核銷。
5. 若由廠商開立發票者，得併月請款資料由屋舍檢修費內核銷；若廠商協助處理檢修流程事宜，由其檢修施作廠商(非廠商)出具發票者，則廠商提供領據，由檢修施作廠商開立買受人為「臺北市政府都市發展

局」之發票辦理核銷。

6. 相關資訊依機關要求建置登載於指定系統或網站，俾便機關掌握管理維護動態。

(三) 廠商應負維修後品質之完全責任：更新物件應提供該產品自簽認或驗收完成日起提供至少1年保固期(不含耗材品項)；若有重大修繕需要，應提供建議予機關。

四、社區安全管理維護

委辦內容:工作內容詳附件 4。

配合內容:

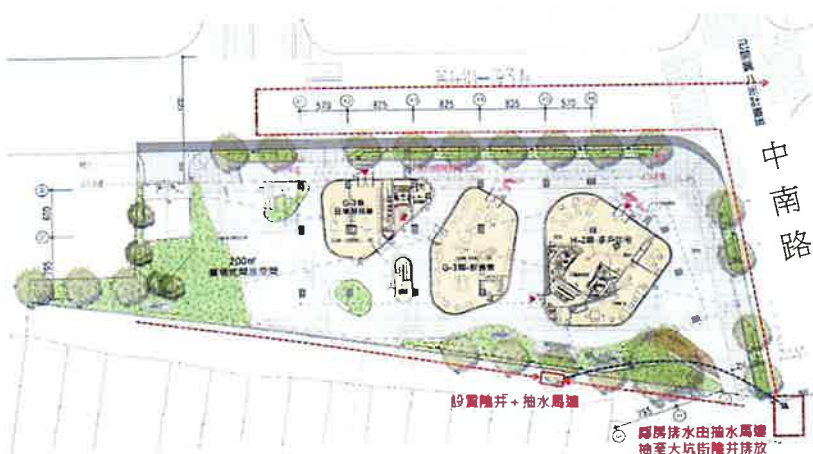
- (一) 建置與警方、鄰里巡守隊連絡方式，以執行災害訊息預警及協助處理達到最佳效率。
- (二) 違反社區公共安全、公共衛生及居住環境秩序維護等事項之勸導、排除、紀錄。
- (三) 廠商應確實做好保全人員勤務督察工作，廠商每月須執行夜間稽查工作 2 次（時間為 21:00~次日 06:00），並於保全勤務工作日誌表內簽認。

五、社區清潔管理維護

委辦內容:工作內容詳附件 5。

配合內容:

- (一) 基地內日常清潔美化、定期維護保養作業、社區內環境不得有異味源。
- (二) **基地內公共空間、人行道及行道樹皆屬管理維護範圍。**
- (三) 基地南側水溝馬達抽排水情形監控(詳右圖)，異常狀況需通知機關。



- (四) 頂樓陽臺及露臺之落水口、排水溝等疏通及清理；巡檢、清理地下室機房溝槽積水。
- (五) 清潔所需之工具、耗材、垃圾袋及其他清潔用品等，均由廠商自行準備。
- (六) 清潔打掃用具及推車不得任意放置於公共區域，使用後應放於固定處所。
- (七) 社區環境資源維護應備有環境檢查紀錄表(含每月定期養護紀錄)，每日檢查 1 次，如有缺失應立即改善，該檢查紀錄表應隨每月報表送機關核閱並為履約請款參考。
- (八) 景觀園藝區應注意噴灌、滴灌水量及噴灑情形，以避免過與不足造成植栽存活或環境問題。
- (九) 廢棄物以不落地為原則，如須臨時堆置於公共空間時，應予登記管制，並通知租戶(或其廠商)當日清運。倘廠商未能有效管制處理，則由廠商負責清除並將廢棄物運離社區。
- (十) 依住戶規約手冊辦理日常垃圾廢棄物處理，並於垃圾處理室協助垃圾、廚餘、回收廢棄物等整理及清運，維持垃圾處理室內及處理動線之整齊、清潔。
- (十一) 配合臺北市政府環保局資源回收之環保政策，每日清理之垃圾(含金屬、廚餘、紙、電器、塑膠、廢電池…類)，應作適當之分類，如未妥善分類，以致遭環保局稽查開單罰款時，概由廠商負責繳納罰款，機關不負繳納罰款責任。

六、房舍檢修維護管理

委辦內容：本契約轄管社會住宅房屋管理與維護，並受理承租戶室內設施(備)檢修維護。

配合內容：

- (一) 公用水、電等帳單，確實轉交機關辦理核銷；空戶(含公區)水、電、瓦斯等帳單，由廠商代為繳納，並於發生當月帳單繳款期限內報請機關核銷。
- (二) 有關承租戶室內附屬設備報修(屬機關應配合檢修之非屬人為損壞項目)，由廠商受理，檢視、協調協力廠商及租戶時間，前述檢視係指物管人員偕同機電專業人員至租戶戶內進行初步檢視，之後配合協力廠商至現場勘查修繕，報修回應時間應於 3 天內處理完畢，若需更多天數應通報機關

核可，緊急事故檢修應於1日內處理完畢；辦理檢修維護時，廠商應依機關指示協助現場督導事宜。

- (三) 有關非屬租戶人為使用損壞之設備報修事宜，物管中心受理後應與協力廠商、租戶協調雙方可配合時間，儘速安排處理該物件之檢修或更換。
- (四) 有關室內及一般建物檢修部分，廠商應先行判定「人為損壞」或「非人為損壞」。屬於「人為損壞」項目，廠商應妥與租戶說明由租戶自行招商或物管人員代為修繕，屬於「非人為損壞」項目則依機關檢修程序及注意事項(本需求說明書肆三(二)、(三)說明)辦理相關修繕工作，另若屬可歸責於廠商造成之缺失(如：點交不確實)則由廠商負責後續修復工作。
- (五) 退租點交時，應檢視室內髒污、損壞情形，若有屬租戶應負之損壞責任，應註記於點交單。
- (六) 若為廠商新品保固期之保固範圍內，應洽保固廠商處理至完妥。
- (七) 檢修所需之工具、設備、器材等，均由廠商自行準備。
- (八) 本社宅為**110年取得使照之建築物**，工程保固相關事宜說明如下：

1. 保固期間，自驗收合格日起算(110年8月)：

- (1) 非結構物，包括但不限於裝修、機電、防水(建築物屋頂防水除外)、道路路面結構、交通設施、自來水設施及契約內非屬結構物之各項設施、設備，由廠商保固2年。
- (2) 結構物，包括但不限於建築物構造體及屋頂防水、暗渠、橋涵、隧道、堤防、護岸、護坡、駁坎、排水溝、涵管、箱涵、擋土牆、防砂壩、道路等或為此等工作物之重大修繕者及地表以下之壁體及太陽能相關設備，由廠商保固5年。
- (3) 臨時設施之保固期為其使用期間。
- (4) 植栽保活期間為1年。

2. 房舍檢修維護管理倘涉及原新建工程之保固範圍，則需由廠商通知機關，並由原工程廠商進行保固維修工作。

七、資料建置

建立住宅單元、公共設施設備、承租戶管理資訊：

- (一) 每承租戶進退租(入住退租日期、點交情形、租約到期日、搬遷原因等)紀

錄、屋舍維修紀錄建檔、停車場租賃及管理資訊、違反租賃契約情形(含被投訴)/欠款紀錄、公共空間租借、民眾反映意見等紀錄。

(二) 屋舍及公共設備經檢修或更新後，建置所採購之工項、單價等資料庫。

(三) 配合機關**社會住宅管理服務雲系統、收費管理系統、物業管理系統**等，建置相關**設備及**資料。

伍、履約規範說明：

一、工作人員資格說明：

(一) 總幹事資格條件及工作職掌：

1. 資格條件：

(1) **高中(職)以上畢業及實際從事大樓綜合管理業務總幹事經驗1年以上** (需檢附證明)，持有公寓大廈事務管理人員或技術服務人員認可證，有建築、機電相關知識或經驗尤佳。

(2) 應具有電腦處理能力，以及負責、領導、執行、協調、應變及整合工作策劃能力，溝通協調能力良好。

(3) 廠商指派之總幹事之住所距離履約標的(本市中南社會住宅物管中心)**交通時間不得逾1小時**，以利由住所趕赴履約標的辦公室所協助緊急事故處理。

2. 物管中心總幹事緊急應變配合、請假規定：

(1) 如有緊急或臨時交辦事項(如演習、防颱、防汛、地震、火災等)，物管中心總幹事經機關之通知(含電話、書面、簡訊、傳真)，須於1小時內配合處理各項緊急或臨時交辦事宜。

(2) 物管中心總幹事非預劃時間如須請假，應事先於**3**天前交辦應處理事項並報經機關備查後方得為之，若應到而未到致事務處理不當，機關得以罰則處分。

3. 工作職掌：

(1) 管理、督導廠商本案中南社會住宅服務人員，並應受機關指揮。

(2) 統籌中南社會住宅各項公共事項管理維護及維修保養事宜。

(3) 受理本案社會住宅行政事務管理服務暨相關檢修通報服務，授權與社區

參建單位廠商代理溝通協調相關事務。

(4)督導交接公共設施、設備及操作使用維護等相關作業。

(5)督導承租戶進住退租點交房屋及相關設施、設備。

(6)督導、辦理本說明書附件2～附件5工作內容。

(二) 副總幹事：

1. **高中(職)以上畢業及從事大樓綜合管理業務相關經驗1年以上**(需檢附證明)，並具有電腦文書處理能力(如word、excel、powerpoint等軟體運用)，以及負責、領導、執行、協調、應變及整合工作策劃能力、溝通協調能力良好，**可協助、支援房舍修繕**。
2. 協助總幹事督導、協同行政助理人員辦理本說明書附件2～附件5工作內容。

(三) 行政助理人員：

1. **高中(職)以上或同等學歷畢業**，具備電腦文書處理及檔案管理能力(如word、excel、powerpoint等軟體運用)，負責盡職，從事相關管理工作實際經驗；視機關調派之行政助理人員需具文書讀寫能力，配合機關行政作業。
2. 辦理一般行政事務，走動式管理等事宜。
3. 辦理附件2「本案社會住宅社區行政事務管理需求說明表」等相關事務。

(四) 機電設備維護人員：

1. **高中(職)以上或同等學歷畢業及具1年相關工作經驗**，具乙級室內配線技術士(或稱甲種電匠)、具丙級自來水管配管技術士證照尤佳，可從事水電、機電、大樓公有及專有部分簡易修繕及水電檢修、公共設施維護保養。
2. 具智慧綠建築、BIM(Building Information Modeling)等之設施設備管理、軟體操作或學習能力。
3. 工作內容詳附件3(含3-1、3-2、3-2、3-4、3-5)「中南社會住宅公共設施(設備)維護保養需求說明表」工作內容。
4. 視需要協助行政事務及分回戶房屋修繕事務。

(五) 保全管理人員：

1. 廠商於簽約後向機關提報保全人員名冊應含身分證正反面影本、警察機關審查合格證明文件。
2. 須具文書讀寫能力與良好之溝通協調能力，逾20歲未滿70歲能協助處理社宅文件作業，實際工作1年以上，品行端正者。
3. 工作內容詳附件4「安全保全值勤工作說明表」工作內容。
4. 依臺北市火災預防自治條例第七條規定，廠商所僱用之**專門人員全日**駐點於設有防災中心之高層建築物及地下建築物之中央管理室**值勤**，應派領有公寓大廈技術服務(**設備安全管理或防火避難設施管理**)人員認可證或防災中心執勤人員訓練合格證明書，且嫻熟中央監控值勤工作。全日於防災中心、保全哨點執勤，並檢據資料由該社區總幹事向各轄區消防局提報後上任；倘配合契約之需求，必要時，得先行派任之；但應立即報請當地警察機關查核。契約期間若有更換保全人員亦同。
5. **保全人員需著符合保全業法第十四條規定之保全制服(該制服應報請中央主管機關備查，廠商檢附中央主管機關備查公文)，攜帶無線電對講機等必要裝備。**
6. 廠商先行派任之保全人員，經警察機關審查不合格者，應立即撤換並重新派任；**保全哨點不得以非本案保全人員代班，若有臨時人力需求，應告知機關並於事前提供比照本案保全之合格證明文件(先行派任並已上哨服勤之保全人員，經查核不合格者，不予計價)。**
7. 廠商未予撤換查核不合格之保全人員，仍繼續服勤擔任保全工作者，不予計價。
8. **保全人員若有品行不端、言行粗暴或其他不法情事(如偷竊、性騷擾等)遭撤換者，於契約期間(含擴充)不得再於社區擔任保全、清潔維護管理或行政助理等相關工作。**

(六) 清潔維護管理人員：

1. 須身體健康，品行端正，足以擔任清潔工作者。
2. 工作內容詳附件5「社宅清潔管理工作說明表」工作內容。

(七) 其他：

1. 以上所有工作人員均不得僱用工讀生。
2. 執勤時應著工作服及識別證，制服應經常換洗燙平，皮鞋擦亮及配件整齊，嚴禁服裝不整或穿著便服執勤。
3. 契約服務人員若有異動，廠商應指派相同資格及能力人員代理並須機關同意，機關不另行支付獎金。
4. 配合本府社政部門(本府機關、在地相關單位)建立之合作機制，針對在案服務個案予以協助、關懷，融入社區環境。
5. 廠商人員提供服務時，涉及承租戶隱私應遵守個資法相關規定。
6. 社區公共區域均屬禁菸範圍，工作人員不得在前述範圍吸菸。
7. 廠商管理階層應對案場服務人員執行督察監管，所有服務均應秉持服務熱忱誠懇應對；若服務人員處理事務過程中，造成機關權益受損或經民眾反映服務態度不佳者，機關得以要求廠商撤換人員。
8. 廠商應就本案要求之時段與人員進行排班，機關得視情形要求人力調整。

二、履約注意事項：

(一) 契約執行期間繳交資料(詳附件1)。

1. 廠商應於每月25日前向機關提送次月工作月報送機關備查。
2. 廠商應於每月10日(含)前檢具上月份之管理維護紀錄、差勤紀錄表(含各駐點人員簽到表)、設施(設備)定期保養紀錄表、室內設備及公共區域檢修紀錄(含照片)等履約證明文件申請價金給付。
3. 廠商須隨時配合機關需求，提送要求之相關資料文件、紀錄或報告。
4. 承租戶相關資料、聯絡名冊、停車場租用名冊、公共設施設備及房屋修繕紀錄、活動辦理紀錄等應即時建立資料庫管理並隨時更新，以供不定時查核。
5. 履約期間發生有關社宅之安全、機電、環境、行政事務、民眾申訴等事件，廠商應製成書面紀錄(或記入工作日誌)報機關知悉。
6. 以上各資料若可以機關提供之系統建置相關資料庫，得以將系統之輸出相關資料提供之。

(二) 物管服務評鑑

1. 查核評鑑：

於契約執行期間，機關得辦理平時、定期督導、考核其服務品質及執行績效；平時機關得依工作需求服務項目及要求進行查核，若有服務未達預期標準，得依罰則辦理；另須配合機關之評鑑機制參與評鑑。

2. 履約管理績效相關作業：

(1) 於當年度7-8月間進行承租戶對本案社會住宅委託管理維護綜合管理問卷調查（滿意度調查表，附件6），並做成管理績效分析資料，評估結果作為機關履約管理之參考，於次(9)月10日前併申請價金資料繳交。

(2) 9月完成自我檢核填寫履約績效指標評量表（附件7），於次(10)月10日前併申請價金資料繳交。

(3) 10月前完成承租戶訪視、住宅單元及公共設施設備維護管理、承租戶訪視調查(附件8)統計紀錄，於次(11)月10日前併申請價金資料繳交。

附件6調查滿意度達70%以上，附件7兩項查核指標（滿意度含無意見）應各達80分以上，且履約情形良好，達預期效益者，依契約約定有後續擴充，得將查核結果納入參考；未達預期效益者，廠商依機關通知期限提出具體改善措施。

3. 其他若為廠商於投標時附加提供之服務項目(列入契約)，亦列入檢核及評鑑內容。

4. 配合機關單位辦理之年度「臺北市優良公寓大廈評選」，社宅報名參加評選獲得獎項可當為下年度評選之參考。

(三) 交接及驗收

1. 交接

若新舊任廠商不同時，新廠商需於履約前7日(保全24小時，其餘配合原廠商許可之時段)安排相關人員進駐前交接(俾檢視應備或待採購物品位置等)，由派遣本案之服務人員至指定案場辦理交接，必要時由機關指派人員監交。交接物件資料如下：

- (1)業務執行電子檔：名冊、進住退租資料及空屋鑰匙、停車場租用名冊、檢修或維修紀錄(含維修紀錄三聯單)、教育訓練教材及活動紀錄、申訴處理紀錄、設施設備交接或財產清單(停車場系統、屋頂農園、機房鑰匙、磁扣等)、店舖點交表、年度訪視表等。
- (2)紙本資料：公共設施設備保養檢修影本(電梯、消檢、安檢)、環境清潔管理(年度清潔消毒資料)、**保全相關正本或影本紀錄**等，以分類並編列年、月歸檔。
- (3)電子檔及/或紙本：案場原始之土建/機電操作維護手冊、竣工圖等工程資料、大事記、案場待辦及須注意事項。
- (4)由機關依契約服務需求說明書附件檢查表，查驗各項工作履約成果或進度。
- (5)移交清單：本案物管中心、防災中心(中控室)等空間之附屬配備、家具、備品等，依機關提供之財產清單所列(含所有採購財產)，原工程設備廠商對口資料等以上資料，完成點交。
- (6)除時值檢修等尚未完成之項目，建物及附屬設施設備應為正常良好狀態。
- (7)現場監控及監視設備、管理維護系統須詳實記載或告知新任得標廠商操作情形或進度。

2. 本契約於結束後30日內辦理驗收，驗收時採書面審查，應檢附

- (1)每月請款奉准簽影本(由機關提供，含擴充前所有履約年度月份)。
- (2)執行服務成果。
- (3)管理設備及資料點交完成紀錄、交接清單確認完成表。

3. 其他驗收相關規定依據本案採購契約。

(四) 罰則

1. 本案勞務採購契約相關罰則規定：

- (1)減價收受，依**第四條**辦理。
- (2)未依約履行保障勞工權益之義務，依**第八條第十二款第5目**辦理。
- (3)延遲履約，依**第十三條**辦理。
- (4)**未依約履行第八條第十八款達2次(含2次)以上，除有不可抗力或不**

可歸責於廠商之事由經查證屬實者，每次扣款新台幣10,000元；未於3日內或機關指定日期內改善者，機關得連續開罰。

2. 廠商履約期間若發生累次違反本案契約要求達3次(含3次)以上，除有不可抗力或不可歸責於廠商之事由經查證屬實者，扣款新台幣10,000元；未於3日內或機關指定日期內改善者，機關得連續開罰。
3. 機關受理申訴案件經查係為申訴廠商服務處理不當，或為申訴廠商當處理而未處理之情事，其情節嚴重或累犯達2次(含2次)以上，經查屬實者，扣款10,000元，機關並得要求廠商撤換派遣之工作人員。
4. 因管理或值勤疏失致承租戶、機關遭受安全或財物損失致不可追回，除既有保險賠償外，每件扣款50,000元。
5. 中南社宅電梯、水電、空調、中控等任一系統在履約期間內，如有發生運轉中斷情形且時間超過1小時以上，須於5日內提出故障報告，若經查係人為疏失，自發生第2次起，每次扣款新台幣10,000元，未提出報告或經查證報告不實者，扣款20,000元；若查為機電設備故障，視修復情況而定，最多不得超過2次，罰則依前開規定辦理。
6. 廠商或其工作人員不得與承租戶另訂屬本案履約事項之私約收取費用等情事，經查證屬實，即刻撤換相關人員，並處以罰金10萬元。
7. 其他不符合契約規定事項，經機關要求限期改善未改善者，除有不可抗力或不可歸責於廠商之事由經查證屬實者，每次扣款新台幣10,000元，機關得連續開罰。

三、特別注意事項：

- (一) 如有緊急(如演習、防颱、防汛、地震、火災等災害)或臨時交辦事項，物管中心總幹事或代理人經機關之通知(含電話、書面、簡訊、傳真)，須於1小時內配合處理各項緊急或臨時交辦事宜；如人員到物管中心處理交辦事項時，前述加班費由廠商依勞基法規定發給或扣抵請假時數。
- (二) 視情形與機關進行定期或不定期工作會議。
- (三) 若因社區管理疏失而致行政罰鍰，由廠商給付與機關無涉。
- (四) 有關詳細表計價項目說明：

1. 房舍檢修服務費之報價應含利潤、稅金共計 599,999 元，此項不隨決標金額調整，後續檢據核銷。
2. 行政管理支出單價以每戶每月管理金額估算。
3. 擴充契約所提之工作計畫書應於每年 12 月 10 日前併前(11)月申請價金資料繳交。

陸、經費需求預估：

本案機關通知指定日至 112 年 12 月委辦經費新台幣 707 萬 9,999 元整。

柒、預期成果：

- 一、透過廠商管理提高社會住宅管理維護效率，並協助公部門資產活化、促進建物有效運用。
- 二、提供承租戶高品質暨高效率之專業物業服務水準，確保本市社會住宅管理維護品質。



附件 1 本案定期檢送工作報表

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際需要
		週	月	季	半年	年	
年度報表	承租戶滿意度調查						V
	病媒蚊防治消毒				V		
	瓦斯安全裝置定期維護					V	
	消防安全設備檢修及申報(僅中南社宅)					V	
	昇降設備使用許可申請(僅中南社宅)					V	
	緊急發電機年度保養(僅中南社宅)					V	
	水塔、水池清洗				V		
	住戶問卷調查表(附件 6)					V	
	廠商自我檢核表(附件 7)					V	
	屋舍及公設檢修、承租戶管理等訪視調查(附件 8)統計紀錄					V	
	服務說明單						契約附件
	年度工作計畫表						
月底 預劃 報表	次月工作預定計畫表		V				
	執勤預定表		V				
	人員分配表		V				
	承租戶當月退租名單		V				
月請款報表	公共設施設備日常、定期點檢報告		V				
	差勤紀錄表		V				
	工作日誌(含中南社宅保全、保全督察、環境檢查紀錄表等社宅日誌)		V				
	受理承租戶服務(含檢修、申訴)紀錄及統計表		V				
	核銷單據正本(含費用總表)		V				
	每月材料使用統計表		V				
	進住退租點交單及統計資料		V				
	公共空間登記、參訪及社區活動等紀錄		V				
	公設清潔保養維護紀錄		V				
	教育訓練成果紀錄						V
	弱電系統檢查紀錄		V				
	電梯保養檢查/保養紀錄		V				
	消防設備檢視、保養、維護紀錄		V				
	緊急發電機測試紀錄		V				
	分離式冷氣系統檢查紀錄		V				
	代繳水電費及檢修核銷紀錄		V				
	大事記與重要事務統計		V				
	其他詳細表要求事項之執行證明		V				



週	機關指定之週報表	V							
報表	臨時交辦事項	V							

中華民國八十八年
 九月八日
 行政院
 秘書處
 第一〇八八號
 令
 內政部
 警政司
 第一〇八八號
 令
 內政部
 警政司
 第一〇八八號
 令



附件 2 社區行政事務管理需求說明表

項次	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					視實際需要	工作成果
			日	週	月	年			
一	承租戶居住期間相關資訊之建立、更新、統整	1.建立承租戶名冊、相關設備廠商聯絡名冊、社福單位、2處社會住宅管委會聯絡名冊暨相關資料之更新管理。	V						
		2.建立社區物業管理檔案，包括設備管理檔案、廠商資料檔案、承租戶報修紀錄資料等。	V						
二	承租戶進(退)住配合事項	1.協助招租階段相關事宜。	V						
		2.空屋鑰匙保管。	V						
		3.進(退)住點交(現場設施設備須逐一說明、檢查)及登錄進住退租資訊系統。	V						
		4.協助點交前置作業及退租(點收屋況、清潔、後續檢修)相關作業。	V						
		5.住戶門禁卡管理。	V						
三	社區規約宣導及執行	1.製作物管服務說明及承租戶須知(報修及陳情流程、時程、標準...)、注意事項等，入住告知或適時預告、宣導。	V						
		2.對承租戶違反社區規約行為、現象及時勸導、制止。	V						
		3.承租戶違反社區規約之具體事證蒐集、紀錄、記點等。	V						
		4.若發現承租戶有破壞外牆、增建、違建等違反租賃契約規定情形發生時，立即勸導制止。	V						
四	生活資訊傳遞	1.公共生活資訊之傳遞事宜。	V						
		2.協助機關承租戶滿意度調查/承租戶訪視。						V	
		3.與機關、承租戶相關事務溝通與協調。	V						
五	信件、物品收發及通知	承租戶信件、宅配物品等收發及通知領取等事項。	V						
六	承租戶申訴處理	網站或系統登錄案件、服務櫃台、電話受理、機關收受案件之受理及處理(資料建置、處理、回覆等業務)。	V						檢修資料建置
七	報修服務	1.承租戶報修受理、連繫、處理、記錄及回報等業務。	V						
		2.週一至週日 24 小時受理承租戶公共需求或報修服務。	V						
		3.對承租戶投訴事件應在 3 天內答覆處理完畢(除不可抗力因素)。	V						
		4.緊急事件須 1 天內回覆處理完畢(除不可抗力因素)。	V						
		5.建置各社宅之公共空間、機電設備、承租戶單元等維修紀錄。	V						
		6.設施設備採購廠商報價、協助設置等事宜。						V	

項次	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					工作 成果
			日	週	月	年	視 實 際 需 要	
八	店鋪管理	協助處理中南社宅店鋪預約參觀帶看屋、入住退租點交檢修、租賃期間屋舍檢修等事宜。	V					
九	教育訓練	每年至少舉辦2次全承租戶防災教育講習，其中1次須含消防演練，邀請衛生單位講授心理衛生相關課程(僅中南社宅)。				V		教材及活動紀錄
十	緊急事件處理	1.承租戶遇有緊急事故之協助處理。					V	
		2.社區遇有緊急事件之指揮、協調與處理。					V	
十一	配合機關之行政作業	1.每月請款核銷應備文件彙整、列冊建檔。			V			
		2.各項管理維護報表提供、彙整、統計。	V					
		3.社宅管理資訊登錄於機關指定系統。	V					
		4.住戶問卷調查、評鑑、住戶訪視。					V	
十二	辦理社區敦親睦鄰活動	1.主辦、協助、配合機關或社區辦理敦親睦鄰活動。 2.辦理公共空間預約登記、督導環境整潔等使用管理。			V			社區活動紀錄(含照片)
十三	其他	1.提供管理維修建議。 2.機關臨時交辦事項。 3.不定期巡檢社宅戶空戶情形。					V	

附件 3

公共設施(設備)維護保養需求說明表

項次	工作項目	工 作 方 式(檢修內容詳參附件 3-1~3-5)	工作檢核		備註 (執行主 體僅為參 考)
			工作 成果	驗收 時程	
一	機電設備 管理維護	1.公共設施、設備之監控管理。	-	-	廠商 工作 範圍
		2.供水、供電、供氣、電信等專業單位在物業管理區域內對相關管線、設施維修養護時，進行協調、管理、支援。	-	-	
		3.安全門檢修。	養護 紀錄	-	
		4.公共照明維護、更新。	檢修 紀錄	-	
		5.分離式冷氣系統檢修。	養護 紀錄	月/半年	
		6.低壓配電盤維護保養。	養護 紀錄	月	
		7.天線系統維護保養。	檢修 紀錄	-	
		8.地下室排風機檢修及故障排除。	檢修 紀錄	-	
		9.監視系統、中央監控系統檢修。	檢修 紀錄	-	弱電 合約
		10.對講機系統保養維護、檢修等。	檢修 紀錄	-	
		11.緊急發電機每月檢測維護及年度保養工作。 (12 月前)	養護 紀錄	月/季/ 年	附委 託、 廠商工 作範圍
		12.電梯及緊急升降梯保養維護(含電梯廠商進行每月保養維護)，108 年 6 月應申請昇降設備使用許可證。	養護 紀錄	月/年	委託 原廠
二	給排水設備—日常 巡查保養	1.給水設備	檢修/清 洗紀錄	週/季	廠商 工作 範圍
		2.污廢排水設備檢測(含自動控制浮球檢測/更換)。	養護/檢 修紀錄	月	
		3.雨水回收系統	養護/檢 修紀錄	月	
		4.減壓閥、給水閥	檢修/清 洗紀錄	月/季	
項	工作項目	工 作 方 式(檢修內容詳參附件 3)	工作檢核		備註



次			工作 成果	驗收 時程	
三	給排水設備定期 檢查保養	1.排水槽、地下水槽、高架水槽。	養護 紀錄	月/季	廠商工 作範圍
		2.管線檢修。	檢修 紀錄	-	
四	消防設備 管理維護	1.消防設備檢查，確認缺失送都發局改善。	養護 紀錄	半年	委託專 業廠商 、 廠商工 作範圍
		2.消防設備檢測申報。(依規定每年 12 月底前完成)	年度 檢測	年	
		3.消防泵、撒水泵、水霧泵、泡沫泵。	養護 紀錄	月/季	
		4.消防栓(箱)系統。	養護 紀錄	月/季	
		5.撒水、水霧、泡沫系統。	養護 紀錄	季	
		6.火警受訊總機(火警、撒水、泡沫、防排煙)。	養護 紀錄	月/季	
		7.防排煙系統。	養護 紀錄	季	
		8.滅火器。	養護 紀錄	季	
		9.緊急插座。	養護 紀錄	半年	
		10.緊急照明燈。	養護 紀錄	季	
		11.警報系統、緊急廣播系統。	養護 紀錄	月	
五	綜合設備 管理維護	1.航空指示燈。	養護 紀錄	季	弱電合 約
		2.廣播系統。	養護 紀錄	月	
		3.物業管理軟體。	養護 紀錄	月	
		4.門禁及電子布告系統。	養護 紀錄	月	
		5.瓦斯天然氣安全裝置維護。	年度 檢測	年	委託專 業廠商

附件 3-1 公共機電設施(設備) 管理維護檢測表

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際需要
		週	月	季	半年	年	
緊急發電機	啟動運轉測試每月至少 1 次，每次 15 分鐘以上，進行空載及負載運轉測試並作成紀錄。		V				
	12 月前進行年度保養，須排定更換機油、更換引擎滑油濾芯(紙)及補充柴油至 8 分滿，電瓶檢測若不符 CCA 數據，應更換新電瓶。						
	檢查空氣過濾網並清潔		V				
	檢查排氣系統狀況		V				
	檢查燃油供油系統		V				
	檢查潤滑油脂及加給		V				
	檢查冷卻管路系統		V				
	檢查潤滑油路系統		V				
	檢查啟動電瓶比重、溫度		V				
	檢查警報及附屬設備			V			
	檢查緊急停車功能			V			
	機體之清潔保養		V				
	故障之檢修						V
	電流表指針是否正常，各相電流值相差最好不超過 15%						
安全門	檢查本體動作(上膏狀黃油及調整)		V				
	檢查燈具及更換燈管		V				
	檢查鎖狀況	V					
	故障檢修						V
天線系統	檢查天線固定			V			
	檢查導波管情況			V			
	檢查放大器			V			
	檢查分歧器		V				
	檢查分配器		V				
	檢查信號強弱與調整		V				
電話系統	檢查配線箱情況			V			
	接線端子增締			V			
中央監控系統	系統測試調整			V			
	電腦硬體設備維護、保養	V					
	外部清潔	V					
對講機系統	對講機保證 24 小時運行正常	V					
	對講主機選呼功能正常，語音清晰	V					
	對講分機開鎖功能、門體的閉門器自動閉門功能正常	V					
	故障檢修						V
監視系統	調試與保養，確保 24 小時正常運作，可清楚顯示出入人員面部特徵及車輛之車牌號，錄影功能正常。	V					

	故障檢修						V
設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
公共照明	公燈(含梯間及地下室), 及時修復損壞的燈座、燈泡、點燈器、開關等, 保持燈具完好	V					
	社區內樓梯間燈、亮燈率在 98%以上	V					
分離式冷氣運轉	功能檢測	V					
	公用冷氣清洗濾網 1 次			V			
	每半年清洗室內外散熱鰭片、通冷氣管				V		
多媒體看板系統	利用系統維護頁, 更新系統的韌體, 在桌機與播放器同一區域網路下, 上傳系統韌體。						
停車場管理系統	柵欄機、警示燈及對講機檢測	V					
	出入口鐵捲門軌道上膏裝黃油保養			V			
高壓電氣	高壓電氣設備定期檢查(台電)				V		
	大公小公配電盤、電力設備檢查及申報				V		
配電盤	功能檢測(配電盤、電力熔絲、接地開關、比流、比壓器、變壓器)	V					
	年度匯流排檢測					V	
	無熔線斷路器檢測			V			
	變比器檢測			V			
	二線式照明控制系統檢測	V					
	電源切換開關、自動切換開關控制	V					
變壓器	定期檢查維護					V	
垃圾冷藏設備	功能檢測	V					
地下室進排風機	檢查電源電壓			V			
	檢查負載電流			V			
	絕緣電阻測試				V		
	軸承油脂之加給				V		
	運轉中異音、發熱、振動、風量檢查			V			
	V 型皮帶檢查與調整				V		
	檢查本體銹蝕			V			
	檢查控制器具動作			V			

	檢查端子及增締			V			
	本體清潔		V				
	故障之排除						V
	設定進排風時段		V				
電梯	車廂門軌清潔保養	V					
	安全鋼索檢查		V				
	車廂照明、操作面盤檢查確認	V					
	緊急呼叫設備檢測	V					
	車廂操作盤各開關、按鈕功能檢查	V					
	乘場門開閉狀態	V					
	車廂門控馬達、齒輪及皮條檢查		V				
	申請年度使用申請許可					V	
	載重開關及用途表示確認	V					
	機械室電動機電源及運轉狀態檢查		V				
	機械室發電機、調速機、電磁煞車器狀態檢查		V				
	各樓層著床水平及門開閉狀態檢查	V					
	機坑整潔各 SW 動作確認點檢		V				
	緩衝器油量、狀態、機能檢點		V				
	緩衝器安全距離檢點		V				
	車廂門安全履裝置動作		V				
	車廂風扇確認、清潔		V				
	緊急功能		V				
	無障礙電梯	V					
太陽能系統	太陽能光電模組無遮蔽或損壞	V					
	發電量顯示及監控螢幕是否正常	V					
	檢查管線保護管及線路是否有破裂	V					
	太陽能板支架螺絲是否鬆動	V					
	交流配電盤各元件是否正常			V			
	測試變流器各功能是否正常			V			
	模組清潔保養，清潔完拭乾水分(早上 7 點前或下午 5 點後)				V		

附件 3-2 給排水設備管理—日常巡迴保養

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
給水設備	自來水各水槽加鎖之確認	V					
	馬達給水閥及減壓閥端 Y 型過濾器清洗(配合清洗水塔，須附照片)			V			
	給水泵功能及開關位置確認	V					
汙排水設備	汙排水泵功能及開關位置確認	V					
	自動控制浮球感應器測試及馬達底閥清潔		V				
	汙水池清潔					V	
雨水回收系統、廢水泵、噴灌系統	檢查電源電壓		V				
	檢查負載電流		V				
	絕緣電阻測試			V			
	手動功能測試		V				
	水位自動功能測試		V				
	滿水警報測試		V				
	檢查管閥路狀況		V				
	檢查逆止閥功能		V				
	檢查控制電路功能		V				
	故障之檢修						V
減壓閥、給水閥	壓力調整		V				
	水量調整		V				
	故障之檢修						V
	Y 型過濾器清潔			V			

附件 3-3 給排水設備管理—定期檢查保養

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際 需要
		週	月	季	半年	年	
排水槽、 地下水槽、 高架水槽	檢查給水閥情況			V			
	檢查滿水溢水情況			V			
	水位控制調整		V				
	水槽外部龜裂檢查			V			
	水槽底部排放			V			
	檢查防蟲罩及透氣管			V			
	檢查槽內汙穢及清潔，須配合原始設計，不斷水清洗，蓄水池及減壓閥 Y 型過濾器一併清洗。			V			
	各閥開關確認			V			
	自動控制浮球檢測		V				
水管	檢查漏水		V				
	檢查排水清況		V				
	檢查透氣情況		V				

附件 3-4 消防設備管理—定期檢查保養

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際 需要
		週	月	季	半年	年	
消防 泵、 撒 水 泵、 水 霧 泵、 泡 沫 泵	檢查電源電壓		V				
	檢查負載電流		V				
	檢查運轉中異音、振動、異味		V				
	檢查控制器具及端子增締			V			
	檢查自動壓力控制功能			V			
	各器具設定值及調整			V			
	手動啟動測試		V				
	自動啟動測試			V			
	檢查連結器			V			
	檢查 packing 及調整			V			
	檢查本體生鏽腐蝕			V			
	與受信總機之連控功能			V			
	本體除鏽油漆		V				
	本體清潔		V				
	故障之檢修						V
消 防 栓 (箱) 系 統	檢查自動控制功能			V			
	檢查啟動裝置			V			
	檢查加壓送水裝置			V			
	各閥位確認			V			
	檢查水帶及瞄子			V			
	檢查發信機功能				V		
	檢查警示燈及更換		V				
	故障之檢修						V
撒 水 、 水 霧 、 泡 沫 系 統	檢查自動控制功能			V			
	檢查啟動裝置			V			
	檢查加壓送水裝置			V			
	各閥位確認			V			
	檢查警報逆止閥功能			V			
	檢查一齊開放閥功能			V			
	檢查泡沫槽液位，並液位隨時補滿，至年度消檢前更換			V			
	檢查撒水頭、泡沫頭			V			
	檢查各壓力表並記錄			V			
	末端測試					V	
	故障之檢修						V

附件 3-4 消防設備管理—定期檢查保養

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際需要
		週	月	季	半年	年	
消防受訊總機(火警、 撤水、泡沫、水霧)	檢查電源切換功能		V				
	檢查泵浦連動功能			V			
	各系統狀態顯示正常，可切換迴路			V			
	盤面指示燈檢查及更換			V			
	火警/斷線試驗，確保各迴路點監視正常			V			
	資料查詢(歷史紀錄、異常紀錄、定址碼的編號與名稱相同)			V			
	面板控制功能正常			V			
	檢查各警報功能			V			
	感知器功能測試					V	
	檢查預備電源是否有蓄電			V			
	迴路連動測試					V	
	撤水、泡沫、防排煙			V			
	功能測試正常(斷線手動、斷線自動、動作手動、動作自動)			V			
	LCD 視窗及盤體清潔			V			
	檢視盤面之燈號、顯示；開關、燈聽顯示是否正常			V			
	故障之檢修			V			V
防排煙系統	檢查自動控制功能			V			
	檢查各閥門動作			V			
	檢查風機連動狀況			V			
	檢查手動設備功能			V			
	故障之檢修						V
滅火器	檢查壓力			V			
	檢查固定狀況			V			
	檢查本體狀況			V			
	檢查使用年限(消耗後，補充至消防安檢需求數量)			V			
緊急插座	電源電壓測試				V		
	電源相序測試				V		
	檢查配線				V		
緊急照明燈	充電檢查			V			
	放電測試			V			
	故障檢修						V
緊急廣播系	檢查緊急電源供應器(AC 斷電或拔除插頭讓電池放電 10 分鐘再接電源)		V				
	主機播音功能測試(火災警報、緊急麥克風、迴路機、緊急電話)		V				

統	揚聲器測試					V	
	本體清潔		V				
	故障檢修						V

500



附件 3-5 綜合設備管理維護—環境測定

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視實際 需要
		週	月	季	半年	年	
廣播系統	檢查廣播主機功能是否正常		V				
	檢查喇叭功能是否正常		V				
	機體保養及清潔		V				
門禁及監控電子佈告系統	檢查主機功能確認(電子檔資料須定期備份)		V				
	檢查監視器功能確認		V				
	機體保養及清潔		V				
	定期更新佈告欄資料		V				
	監控點測試檢查		V				
噴灌設備系統	保持電池或電源不斷電						
	時程設置及適當						
	噴灑範圍不超過園圃範圍						
航空指示燈	檢查自動點滅功能			V			
	檢查本體狀況			V			
	檢查固體狀況			V			
	燈具之更換			V			
手動防水閘門	門扇是否可正常開關		V				
	緊迫把手是否正常，固定螺絲是否鬆脫		V				
	止水橡皮是否老化破損，需更換				V		
	鉸鏈及緊迫把手若有太緊，不是轉動現象時，使用WD40C 金屬清潔潤滑油噴在鉸鏈及緊迫把手的活動結合處，使它潤滑				V		

附件 4 安全保全值勤工作說明表

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視實際需要
一	一樓門廳	門禁管制及收取分送郵件等	1.24 小時門禁管制。	V			
			2.每日上下班時間擔任交通指揮勤務。	V			
			3.收取函文及普通、掛號郵件並予分送(類)。私人掛號或快遞物品通知到櫃臺(物管辦公室)領取。	V			
			4.大型物品運出及搬遷之管制。	V			
			5.一般訪客來訪按照會客手續辦理。	V			
			6.對施工、設備維修、送貨、收款等人員嚴加管制，貨車禁止進入地下停車場。	V			
			7.大件物品及傢俱運離社區時，應有承租戶之事前通報或證明始可放行，如無承租戶告知或證明，該貨車應暫予留置，報請警察單位處理。	V			
			8.承租戶遷出入應變處理。	V			
			9.要求值勤人員最短時間內認識各樓層承租戶，以便出入管制。	V			
			10.非本社區承租戶之訪客，應徵得同意始得進入。	V			
			11.週末、例假日郵件(含掛號信件登錄)收執。	V			
			12. 社區內嚴禁設置攤販，如有發現應立即制止勸離，不服從者即聯繫警察單位處理，並通知機關知悉。	V			
二	各棟樓全棟	安全與安寧之維護	1. 由本大樓樓管公司保全人員加強注意可疑人、事、時、地、物，遇有特殊可疑狀況，依既定程式，立即處理並及時通報公司物管中心知悉。	V			
			2. 中控室人員隨時注意監視系統及各台攝影機，務必維持正常運作及錄影，以提供及時正確的視訊。	V			
			3.車輛進出，務必確認為本大樓承租戶始可開啟車道通行，無法確認時必須親自逕行查詢，避免其他不明車輛進入地下停車場。	V			
			4. 快遞之信件、包裹，由保全電話通知收件人至櫃台領取，或由管理中心暫行代收，並請收發人員注意包裹安全及拆解，以防範郵包炸彈恐怖攻擊事件。	V			
			5. 協助宣導社區承租戶對社區規約之認知，倘發現承租戶具體破壞或有危害本大樓安全性之行為，立即勸導以確保本大樓安全，惟針對該具體事件應通知管理中心並記錄事件始末。	V			

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視實際需要
二	全 樓	安全與安寧之維護	6.嚴禁小販、義賣、勸募、傳教、推銷員等閒雜人進入。	V			
			7.對易燃、易爆性物品之檢查。	V			
			8.有危險性之化學物品管制。	V			
			9.維護社區內公共設施(備)之完整,避免遭人為破壞及失竊。	V			
			10.保全人員應維持社區內之安寧,如有人破壞安寧、亂按喇叭、製造噪音或飆車等。	V			
三	停車場與車道 口	安全與安寧之維護	1.維持尖峰時間一樓車道出入口秩序與安全。	V			
			2.與停車場管理單位協調、配合、溝通使用管理等事務。	V			
			3.大樓外圍車道、人行道、路旁停車管制。	V			
四	全 樓	查察巡邏	1.檢查安全梯出入之通暢及各出入口門戶是否關閉妥善。	V			
			2.保全人員應於每日夜間 22:00 及 03:00 二次巡邏巡邏各樓層、頂樓、地下室等,防止意外事故,並將巡檢結果登錄值班日誌。	V			
			3.檢查各樓層及 2 樓露臺、梯間之門窗是否關妥。	V			
			4.每日該班次保全交接前 30 分鐘,應由保全人員巡邏全棟大樓內外,巡檢結果交接至下一班,並將巡檢結果登錄值班日誌。	V			
			5.保全巡察時一律攜帶對講機,查完一樓層即向 1 樓保全臺保全通報狀況。	V			
			6.夜間 9 時起,每 2 小時由樓管公司保全人員巡察大樓各樓層及周邊、地下室各角落,於哨所留置連絡電話以利連繫,如有緊急事故應立即向業主或員警、消防 119 等反映處理或登錄事件資料,以利處理。	V			
五	全 樓	節能、節水管制	1.公設用電照明定時開閉。	V			
			2.不必要之照明停用或管制。	V			
			3.節省公用電費及用水措施。	V			
六	全 樓	防火設備之管理	1.火災警報器之查視。	V			
			2.排煙設備之監管。	V			
			3.撒水設備之監管。	V			
			4.防火設備之監管。	V			
			5.火災信號及狀況之處理。	V			
			6.災害訊息預警及協助處理。	V			

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視實際需要
七	全 樓	防火措施	7.各樓層之消防栓(箱)設備之查視。	V			
			8.手提滅火器之查視。	V			
			1.對易燃性之化學物品之檢查與管制。	V			
			2.平時對防火門、排煙口等設施之查視。	V			
			3.安全梯、安全門經常保持暢通，如放置雜物疏導改進。	V			
			4.火警真實狀況之查證。				V
			5.火警真實狀況之通報及緊急措施。				V
			6.大樓消防組織之編制。				V
八	全 樓	防竊措施	7.對大樓可能發生火災徵候之查察。	V			
			1.對大型物品運出須詳細查證。	V			
			2.對身懷異物、行動鬼祟之人應查察。	V			
			3.對承租戶臨時叫修水電、電氣工作人員進入、離開應追蹤。	V			
			4.對可疑或陌生及三、五成群聚集、逗留應予注意監視。	V			
			5.對可疑之訪客應追蹤、記錄車號、年齡、衣著及相貌特徵。	V			
			6.經常與管區員警單位保持連絡。	V			
九	全 樓	防災措施及應變處理	1.轉達颱風警報。				V
			2.宣導防颱措施。				V
			3.疏導做好防颱準備工作。(防颱前準備)				V
			4.颱風過境後協助復原工作				V
			5.宣導防震措施。				V
			6.協助地震時人員疏散工作				V
			7.協助防空警報人員疏散工作。				V
			8.協助辦理防災演習				V
十	全 樓	1.緊急、突發事故之處理 2.民眾來電洽詢事項之處理	1.電梯乘廂內緊急呼叫(故障、停電)時，除先向梯廂內傳話安撫外，即行通知電梯專業維護廠商到場解救受困人員與排除故障。電梯專業維護廠商未到場時，不得逕自前往開啟電梯外門察看。。				V
			2.攜帶兇器強行進入大樓、企圖行兇搶劫處置。				V
			2.如有緊急事故或民眾緊急來電洽詢事項，應立即向管理中心總幹事或員警、消防119等反映或登錄事件資料，以利處理，非緊急事項則應登錄事件相關資料，由總幹事協調處理。	V			
			3.大樓四週附近歹徒聚眾滋事之監視處置。	V			

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視實際需要
			4.遇有承租戶醫護緊急事故，速撥 119 派車或其他車送醫。				V
			5.海上陸上颱風警報發佈，或於接獲機關話(或傳真)通知成立「緊急應變小組」後，通知駐本大樓總幹事，辦理後續相關事宜。				V
十一	全 樓	各種管理報表	1.日常勤務值班表。			V	
			2.訪客登記記錄。	V			
			3.安全保全日誌，記錄當天執勤情況。	V			
十一	全 樓	各種管理報表	4.緊急事故處理表。	V			
十二	中央監控室(防災中心)	中央監控監視	1.中央監控設備儀表調整。	V			
			2.中央監控設備操控、記錄	V			
			3.中央監控各項設備清潔維護。	V			
			4.中央監控操控值勤。	V			
十三	全 樓	協助身心障礙人士進出大樓	如有身心障礙人士進出本大樓或於一樓門外，保全人員或樓管公司任何人員應全力協助身心障礙人士進出(含扶持、推輪椅、引導、協助停車)，並妥善照顧。	V			

附件 5 社宅清潔管理工作說明表

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					
				日	週	半月	月	季	半年
一	各棟樓全棟	騎樓、穿堂、樓內等公共區域地面、花岡石、原石、一般地磚、磁磚地	每日清掃、托拭、清洗擦拭 1 次以上、保持乾淨並將地面頭髮、異物髒汙清除打掃乾淨，隨時除去汙跡，維持清潔。 門廳石材地面每個月以亮光臘打臘保養 1 次，保持材質原貌、乾淨無灰塵。	V					
二	各棟樓全棟	樓梯及樓梯間（含公共空間桌椅櫃）	地板清潔與「項次一」同。隨時保持樓梯間牆壁、玻璃窗之清潔，並隨時擦拭扶手、平台，並清潔桌(檯)上之物品。 樓梯及樓梯間應 1 個月濕拖 1 次。	V					
三	各棟樓全棟	電梯間	每日清潔擦拭電梯內外壁板，並留意車廂內照明設備無故障。 電梯門之壁面應每日擦拭清潔，每月上光一次，隨時保持表面光亮清潔。	V					
四	戶外空間	庭園花園、灌木、開放空間等	1. 戶外庭園、頂樓植栽澆水、排水，保持有效供水，無積水，其餘硬鋪面開放空間應保持乾淨無污漬、無垃圾。 2. 植栽每月修剪整理 1 次(含人工拔草)，5-8 月夏季期間視情形每 2 週 1 次，並維持戶外景觀及公共空間乾淨整潔，園藝景觀維持原設計綠意，若有枯萎、減損應補植；若因病蟲害、天災等不可抗力因素致園藝植栽減損，應報請機關修護。 3. 屋頂及露台農園應注意清理青苔、排水孔疏通、流失覆土補足等，保持整潔。	V		V	V		
五	認養之人行道(含路樹)	肆五(二)圖面所示之範圍	1. 人行道之清潔維護。 2. 若鋪面鬆動破損，應立即設置警示設施，並通知機關。 3. 若有影響市容觀瞻之設施或破壞之行為者，應即通知機關協調相關權責單位處理。 4. 餘依「臺北市行道樹管理維護自治條例」管理維護。 5. 園藝區內排水溝、陰井等落葉土石清理疏通。	V					
六	頂樓及地下三層	蓄水池及水塔清理(4 棟水池、水塔)	委由具專業合格執照廠商，於該年度 5 月、10 月各清理 1 次。						V
		屋頂農園	維持環境整潔，避免落葉、泥漿堵塞漏水孔。	V					
		地下室	儲物空間、機房清潔整理。						
七	管理中心	辦公室、防災中心內清潔	擦拭桌面及椅子，清理垃圾。 每月清潔電話機 1 次		V				
							V		

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					
				日	週	半月	月	季	半年
八	各棟樓全棟	玻璃部份	樓梯部份門窗每半月擦拭1次，門廳、辦公室、社教中心內玻璃，每週擦拭1次，目視潔淨，光亮無灰塵。		V	V			
九	各棟樓全棟	公共燈具、宣傳欄等	每週擦抹2次，目視無灰塵，光亮清潔。2米以上部位每半月擦抹、除塵1次。		V	V			
十	各棟樓全棟	金屬品設備及其他（含屋頂之清掃）	含門、消防栓、冷氣通風口、電扇、指示牌等隨時檢查，並保持清潔。屋頂保持清潔、無垃圾。	V					
十一	各棟樓全棟	機房、停車場	每日檢視、清理1次，並隨時保持清潔。	V					
十二	各棟樓全棟	戶外照明設備	每週檢視、清理1次。		V				
十三	各棟樓全棟	戶外道路、綠地等	道路、地面、綠地每日清掃2次以上，地面保持乾淨，地面垃圾滯留時間不超過2小時，明溝每日清掃1次，無雜物、無積水。	V					
十四	各棟樓全棟	垃圾清理	1. 公共垃圾每日清理，其他如廚餘、生活垃圾、回收資源應督導進行分類處理，收集點周圍地面無散落垃圾、無汗跡、無異味並配合環保局垃圾車收集時間定時清運至相關清潔完妥。 2. 垃圾處理室開放使用之垃圾處理及環境清潔維護。	V					
十五	各棟樓全棟	垃圾桶	合理設置，每日清理2次以上，垃圾桶無滿溢、無異味、整體清潔，滅害措施完善。	V					
十六	各棟樓全棟	大樓內外環境病媒蚊防治、驅蟲消毒、滅鼠	對明溝、陰井、垃圾桶、地下停車等公共空間噴灑藥水驅蟲消毒2次。(5月、10月)						V
十七	基地內	大樓內外防範流感、SARS或其他傳染病等防疫措施	發現大樓四週或屋頂有禽鳥異常死亡數量偏多時切勿張揚，應即通報主辦單位，並通知清潔人員以多層塑膠袋裝妥，該處並加以消毒處理。	V					
			如政府發布警訊或提升至特定警戒級數，清潔人員應即協助加強大樓內外清潔消毒工作（材料用品甲方負責購置，但工作由乙方清潔人員負責執行）	V					
十八	其他	退租後空屋維護(含所有社宅戶)	退租時應做最後清空確認，空屋地板、牆面、浴廁，交屋前應確認屋況完好。為利後續出租屋況良好，承租戶退租後室內應完成清潔維護，並依件數、檢修維護預算單價計價，驗收請款。	V					
		機電設備空間等	1. 機電設備室等清潔維護。 2. 地下室複壁空間之截水溝清潔，確保正常排水。						
							V		

附件 6 本案社會住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表

類別	工作項目	非常 滿意	滿意	無意見	不滿意	非常 不滿意
清潔管理維護	一、大樓內外整體環境清潔維護					
	二、庭園垃圾清理及通道穿堂地板清潔維護					
	三、電梯、安全梯清潔維護					
	四、垃圾分類及資源回收					
	五、服務態度及專業技術					
安全管理維護	一、門禁管制					
	二、住戶、訪客服務態度					
	三、停車場管制及突發事件處理					
	四、服裝儀容、精神態度					
	五、服務態度及整體工作表現					
行政事務管理	一、住戶規約說明及管理					
	二、事務協調及應變能力					
	三、物品及郵件處理					
	四、協調、辦理公共事務					
	五、服務態度及整體工作表現					
房舍機電設施檢修維護服務	一、各項設備維持正常運作及故障維修效率					
	二、故障排除、修繕處理效率					
	三、受理承租戶通報、處理之態度					
	四、專業技術					
	五、服務態度及整體工作表現					
	建議事項：					
附註	112 年 7-8 月間之問卷調查結果作為本大樓履約管理之參考，並由大樓管理公司據以改進。					

附件 7 履約績效指標評量表(參考表)

一、物業設施管理業務績效指標(總分 100 分)

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	得分	備 註
1	派駐人員合格率	1. 現場主管、行政人員、清潔人員人數/契約要求人數	現場主管○人、行政人員○人、清潔人員○人/契約要求○人	4		
		2. 保全員人數/契約要求人數	保全員○人/契約要求○人	4		
2	社區掛號信件正確執行率	1. 登錄件數/郵局送達清冊件數	登錄○件/郵局送達清冊○件	3		
		2. 遺失件數/郵局送達清冊件數	遺失○件/郵局送達清冊○件	3		零件得 3 分，一件扣 3 分。
3	承租戶滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	4		
4	社會住宅服務雲申請率	申請戶數/總承租戶數	申請○人/總承租○戶	4		
5	公有財產之登錄	財產清冊建置(建置戶數/總戶數)	建置○戶/總戶數○戶)	4		
6	預劃、履約資料準時性	每月資料送達準時性	每月資料是/否準時送達	4		
7	公共設施設備預定保養維護達成率	1. 電梯保養次數/年度預定保養次數	電梯保養○次/年度預定保養○次	4		
		2. 發電機保養次數/年度預定保養次數	發電機保養○次/年度預定保養○次	4		
8	公共設施設備檢修報備合格率	1. 電梯使用許可證	電梯使用許可證有效日期：○○月○日	4		
		2. 消防檢查申報合格	消防檢查申報是/否合格	4		
		3. 公共安全檢查申報合格	公共安全檢查申報是/否合格	4		



9	節約能源之成效評估	去年公電度數—今年公電度數	去年大公電總○度—今年大公電總○度	3		正數得3分，負數得0分。超過20%(今-去/去)應寫檢討報告。
10	飲用水塔水質檢測	查驗檢驗報告合於標準值	查驗檢驗報告是/否合於標準	3		
11	清潔維護施作達成率	水池清潔次數/年度預定次數	水池清潔○次/年度預定○次	4		
12	病媒防治達成率	實施次數/年度預定次數	實施○次/年度預定○次	4		
13	竊盜發生率	1. 統計發生件數	發生○件	3		零件得3分，一件扣3分。
		2. 竊盜發生後異常分析報告	竊盜發生後異常分析報告			每件報告+2
		3. 具體改善措施	具體改善措施			每件報告+2
14	火災事故率	1. 統計發生件數	發生○件	4		零件得4分，一件扣4分。
		2. 火災事故發生後，異常分析報告	火災事故發生後，異常分析報告	2		無提出報告-2
		3. 具體改善措施	具體改善措施	2		無具體改善-2
15	防火、逃生演練率	演練次數/年度預定次數	演練○次/年度預定○次	3		
16	其他緊急事故(如：颱風、地震、電梯故障、電力故障、瓦斯外洩)發生率	1. 查核緊急事故處理流程	是/否備有緊急事故處理流程表	5		
		2. 統計發生件數	統計發生○件	3		零件得3分，一件扣3分。
		3. 緊急事故發生後異常分析報告	緊急事故發生後異常分析報告			每件報告+2
		4. 具體改善措施	具體改善措施			每件報告+1
17	機關要求	五大類服務工作成果	是否達到工作事項要求標準	5		無缺失5分，一件扣1分
		履約配合，如期繳交資料	延遲○次	3		無缺失3分，延遲1次扣1分
18	敦親睦鄰	配合機關及鄰里社區辦理活動	辦理次數			除機關規定活動外，每主辦1次額外活動得1分
19	民眾申訴廠商服務品質	1. 重大缺失	發生件數	3		零件得3分，一件扣1分。
		2. 發生頻率	發生頻率	3		零件得3份，平均1個月1次，扣1分平均1個月2次，扣2分，以此類推
		3. 具體改善措施	具體改善措施			每件得1分

總得分	
-----	--

二、物業組織管理業務績效指標(總分 100 分)

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	得分	備註
1	職災發生件數	統計職災發生件次	職災發生○件	10		零件得 10 分，一件扣 2 分，至多扣 10 分。
2	業務侵佔件數	統計業務侵佔發生件次	業務侵佔發生○件	10		
3	勞資爭議件數	統計勞資爭議發生件次	勞資爭議發生○件	10		
4	違反兩性平等法事件件數	統計違反兩性平等法事件之發生件次	違反兩性平等法事件之發生○件	10		
5	異常出缺勤件數	統計異常出缺勤發生件次	異常出缺勤發生○件	10		
6	現場員工滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	10		平均滿意度 90 以上得 10 分，89~85 得 9 分，84~80 得 8 分，以此類推。
7	物業管理專業證照取得率	事務管理人員、防火避難設施管理人員、設備安全管理人員(證照取得件數/幕僚及現場主管員工總數)	證照取得○件/幕僚及現場主管員工○人)	10		未達三分之二得 0 分，達三分之二得 5 分，達一得 7 分，達二得 8 分，達 3 得 10 分
8	現場主管平均年資	現場主管合計年資/現場主管人數	現場主管合計○年資/現場主管○人	10		未達 1 年 0 分，1-3 年 5 分，3-5 年 8 分，5 年以上 10 分
9	年離職率	全年離職人數/[期初人數+(1/2 全年新進人數)]	全年離職○人/[期初○人+ 1/2(全年新進○人)]	10		按比例計算(扣分制)
10	現場人員留任率	1. 現場主管(期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前期初人數)	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5		按比例計算
		2. 現場行政人員(期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前期初人數)	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5		
總得分						

附件 8 本案社會住宅住戶訪視調查表

中南社宅住戶訪視紀錄單					
承租人：		門牌號碼：		號	樓之
租賃期限：					請勾選
訪 視 內 容 (請 以 V 勾 選)	一、承租人身分是否符合規定				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	二、承租人是否擅自將建物改變原狀(例:牆面鑽孔)				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	三、承租人是否占用公共空間堆積雜物				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	四、承租人是否已將戶籍遷入, 並已繳交戶籍謄本				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	五、衣櫃、窗簾、燈具、紗窗有無損壞				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	六、瓦斯爐(電磁爐)、抽油煙機、廚具、流理台、熱水器有無損壞				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	七、浴室洗手台、淋浴設備是否損壞、螺絲或水管接頭是否有生鏽或鬆動情形				☐ 是 ☐ 否
	情形				
	八、承租人室內設備有無人為損壞待修事項				☐ 是 ☐ 否
情形					
九、承租人室內是否堆放大量雜物、易燃物品				☐ 是 ☐ 否	
情形					
十、承租人室內及門廳電線插頭、電器是否過載使用				☐ 是 ☐ 否	
情形					
十一、承租人是否有過期(7日)未領取之包裹或寄放管理中心物品				☐ 是 ☐ 否	
情形					
十二、承租人家戶之門禁卡數量與入住點交數量是否相同				☐ 是 ☐ 否	
情形					
十三、承租人飼養寵物, 是否完成登記並依本社區飼養寵物規範辦理				☐ 飼養 ☐ 無飼養	
情形				☐ 是 ☐ 否	
十四、承租人認養社區菜園, 是否完成登記並依本社區認養管理公約辦理				☐ 認養 ☐ 無認養	
情形				☐ 是 ☐ 否	
十五、租金繳交情形: ☐ 均依規定繳納 ☐ 欠繳 年 月份				☐ 是 ☐ 否	
情形					
處理 情形	☐ 一、訪視未遇將擇期於 年 月 日以前在行訪視。				
	☐ 二、行文勸導改善並不定期加強訪視。				
	☐ 三、違反租賃契約第 條規定, 終止租約收回住宅。				
	☐ 四、室內待修項目:(請填寫)				
☐ 其他					
受訪住戶簽章		物管人員簽章		電話聯繫	
				聯繫時間	
				連絡電話	
備註:				訪視時間	年 月 日