

附件 7-4-4 各類物業管理服務行政事務管理需求說明表

OOO 政府

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	
一	租戶居住期間相關資訊之建立、更新、統整	1.建立租戶名冊、相關設備廠商聯絡名冊、5 處公共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、租戶報修記錄資料等。	V					
二	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（點收屋況及清潔）相關作業。	V					
		5.租戶進住時說明住宅服務網電腦（手機 App）報修及申訴服務，協助租戶建立帳號或下載軟體，及後續檢修資料建置。	V					
三	停車位管理	1.停車位住戶停車管理、查察登錄。	V					
		2.開立停車場車位租金催繳通知單並送達。					V	
		3.送達欠繳車位租金租戶之催繳通知單。	V					
四	社區規約宣導及執行	1.製作物管服務說明及租戶須知（作業流程、時程、標準...）、注意事項等，並預告或宣導。	V					服務說明單
		2.對租戶違反社區規約行為、現象及時勸導、制止。	V					
		3.租戶違反社區規約之具體事證蒐集、紀錄、記點等。	V					
		4.若發現租戶有破壞外牆、增建、違建等違規情形發生時，立即勸導制止。						
五	生活資訊傳遞	1.公共生活資訊之傳遞事宜。	V					
		2.協助機關租戶滿意度調查/租戶訪視。					V	
		3.與機關、租戶、5 處公共住宅之社區管理委員會間相關事務溝通與協調。	V					
六	信件、物品收發及通知	1.租戶信件、宅配物品等收發及通知領取等事項。	V					
七	租戶申訴、報修服務處理	1.網站登錄案件之受理及處理（現場會勘、檢修、處理）。		V				檢修資料建置
		2.服務櫃臺受理之案件處理（現場會勘、檢修、處理）。	V					
八	教育訓練	1.每年至少舉辦 1 次全租戶防災教育講習，其中 1 次須含消防演練。				V		教材及活動紀錄
九	緊急事件處理	1.租戶遇有緊急事故之協處理。					V	
		2.社區遇有緊急事件之指揮、協調與處理。					V	
十	報修服務	1.租戶報修受理、連繫、處理及回報等業務。	V					
		2.週一至週日 24 小時由管理人員受理租戶公共需求或報修服務。	V					
		3.對租戶投訴事件在 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					

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	
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及彙整。			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。					V	大 事 記、社 區 活 動 紀 錄 (含 照 片)
十三	其他	機關臨時交辦事項。					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
三	停車場與車 道 口	車輛進出管制	1.車道出入口大門啟閉之管制。	V			
			2.停車場車位之管理。	V			
			3.外來車輛出入之登記。	V			
			4.停車場各角落巡邏。	V			
			5.大樓外圍車道、人行道、路旁停車管制。	V			
			6.車位承租資料之查核及保存。	V			
			7.停車場之整潔管理。	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.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			
			4.保全巡察時一律攜帶對講機。	V			
			5.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			
			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			
七	全 樓	防火措施	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
			7.對大樓可能發生火災徵候之查察。	V			
八	全 樓	防竊措施	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			

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
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
			3.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			
			4.大樓四週附近歹徒聚眾滋事之監視處置。	V			
			5.遇有租戶醫護緊急事故,速撥 119 派車或其他車送醫。				V
			6.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			
			4.緊急事故處理表。	V			
十二	中央監控室 (管理中心)	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			