

公寓大廈管理服務人員培訓講習教材

公寓大廈 公共行政事務 管理實務

曹金成

簡歷

- 曹金成

- 學歷

- 復興工業專科學校電機工程科畢業
- 國立台北大學企業管理研究所畢業 (MBA 95)
- 物業管理系統使用行為之研究 (2008, 畢業論文)
- 物業服務人員對物業管理系統使用意圖之研究 (2009, 企業管理學報)

- 經歷 (1984 ~)

- 技術員、電氣組長、總幹事、企劃室副理、行政部經理、事業處經理
- 喬信物業 / 執行顧問、千翔工程 / 管理顧問、安杰物業 / 總顧問
- 台業物業 / 副總經理、事業處總經理、機構總經理

- 現任

- 喬信物業 總經理



課程目錄

- 物業管理 (5)
- 文書管理 (3)
- 檔案管理 (16)
- 資產管理 (4)
- 來賓訪客管理 (6)
- 郵件管理 (5)
- 公共休閒設施管理 (7)
- 物業管理資訊系統 (10)
- 個人資料保護法 (8)
- 裝修管理 (6)
- 違章處理 (4)
- 政府及相關單位承辦業務與連繫 (6)
- 緊急事件處理 (11)
- 生活服務與代理事項 (6)
- 社區總體營造 (7)
- 會議規範 (28)
- 現場主管的一天 (12)



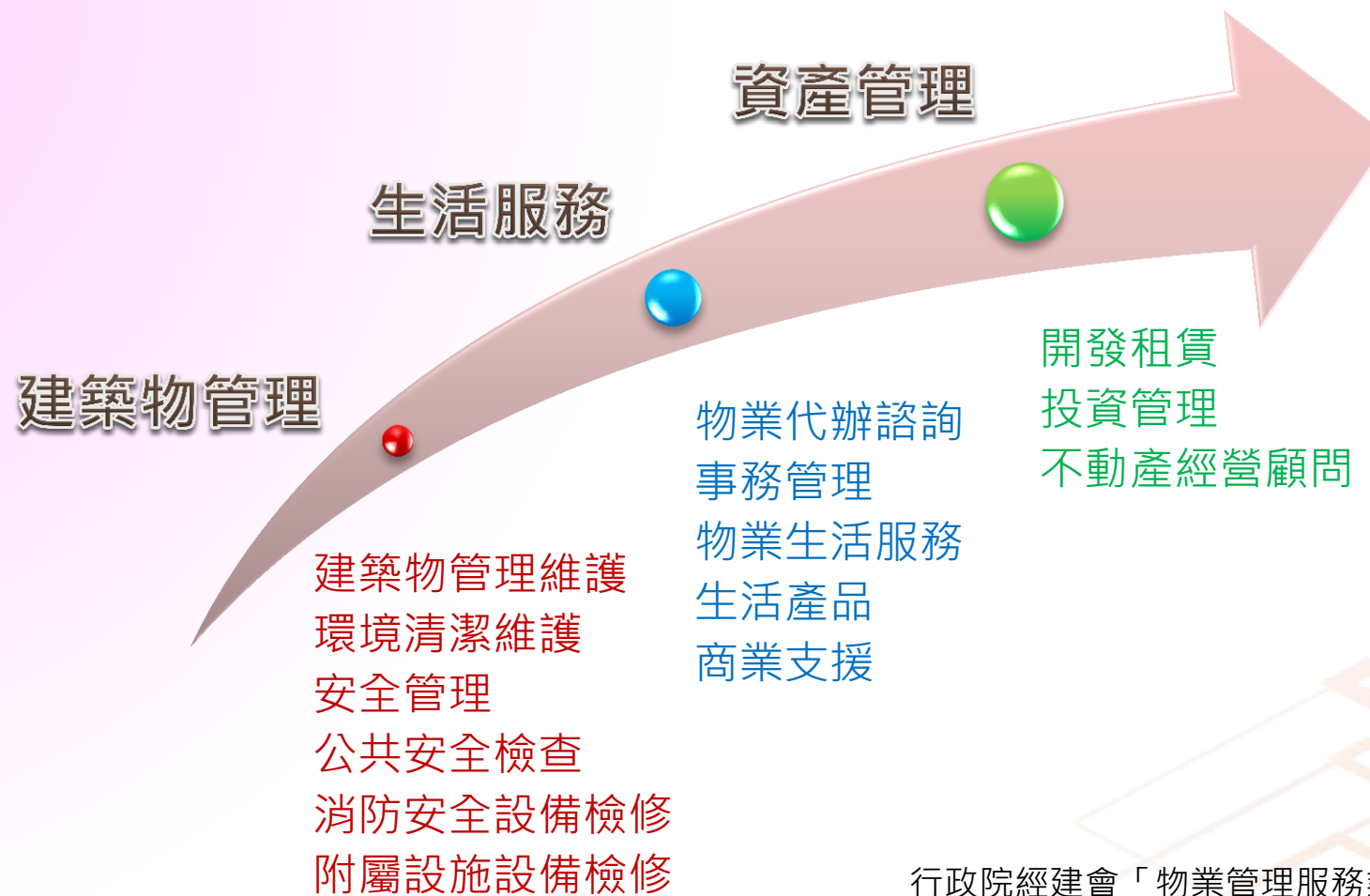
物業管理





現階段台灣的「物業管理」是指針對各種不同用途之物業，在其**生命週期**的各階段中，對建築物硬體及其相關社群與生活環境之服務軟體，進行維護、經營與管理之一系列活動；使建築物使用者擁有安全、健康、舒適、便捷及環保的生活空間，並創造建築物之最高價值。

參考資料：曹金成（2008），物業服務人員對物業管理系統使用意圖之研究

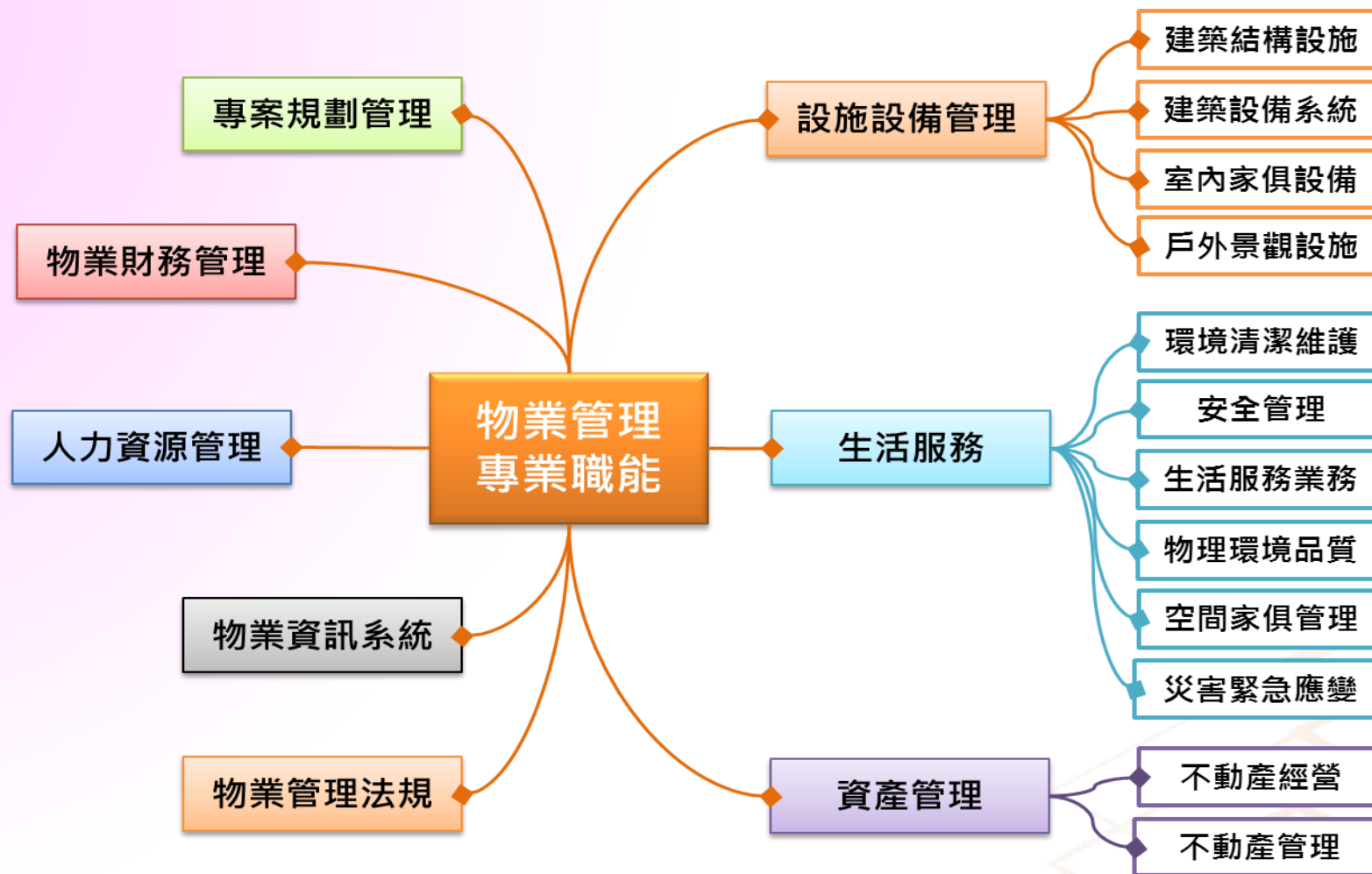


行政院經建會「物業管理服務業」分類 (2004)



物業管理的專業需求

物業管理



客戶要的是什麼？

物業管理

衡量構面	評選因子	權重	重要性
營運績效 0.3127 (2)	財務狀況	0.1957	2
	品牌形象	0.0562	9
	品質水準	0.0608	8
經營管理 0.2831 (3)	教育訓練	0.1082	4
	價格合理	0.0813	5
	合約承諾	0.0625	6
	作業機制	0.0310	10
執行能力 0.4042 (1)	人員素質	0.2191	1
	溝通協調	0.1230	3
	專業技術	0.0622	7

參考資料：葉陽君 (2008) · 公寓大廈管理維護公司評選之研究



文書管理



- 文書，指處理公務或與公務有關，不論其形式或性質如何之一切資料。
- 凡機關與機關或機關與人民往來之公文書，機關內部通行之文書，以及公文以外之文書而與公務有關者，均包括在內。
- 文書處理手冊 (中華民國99年1月22日行政院院臺秘字第0990091522號函修正)



- 依對象分類
 - 團體：公告、標示、通知單
 - 個人：通知單、通知函、存證信函
- 依功能分類
 - 管理：簽呈、報告、報表、公告、標示
 - 記錄：會議記錄、表單
 - 聯絡：聯絡簽、通知單、通知函
 - 公務：正式公文、法定表單、存證信函

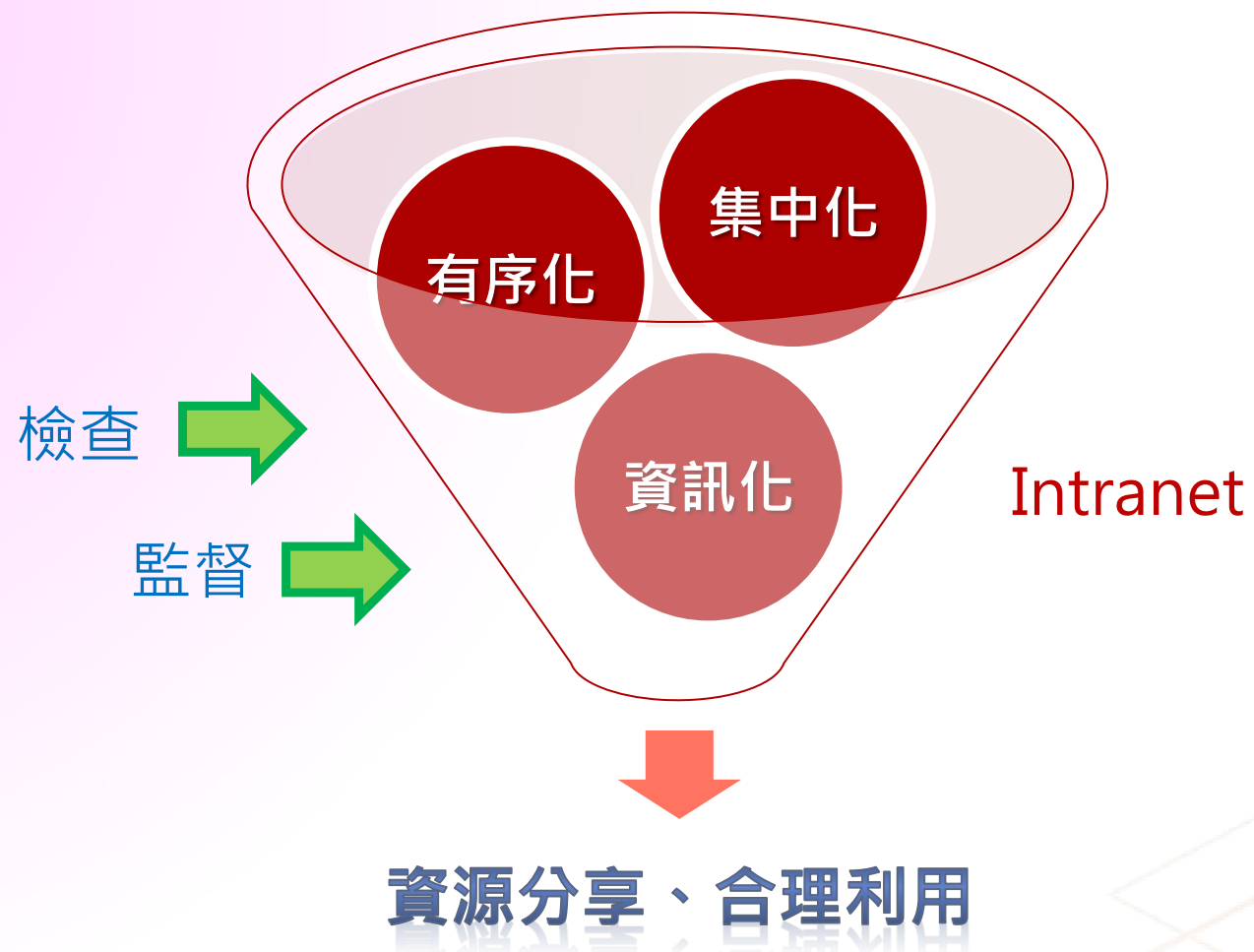


傳達對象	全體住戶	個別住戶	管理委員	供應商	政府機構
傳達事件	配合事項 遵守事項 通知事項 報告事項 指示事項 注意事項	違規事項 欠費事項 通知事項 報告事項	簽核事項 通知事項 報告事項 呈閱事項	採購事項	查詢事項 投訴事項 檢舉事項 申請事項 報備事項
文書形式	公告 通知單 標示	通知單 通知函 (存證信函)	簽呈 報告/報表 通知單 通知函	通知單 通知函	正式公文 法定表單
傳達方式	公告欄 投入信箱 標示物	投入信箱 專人送達 傳真 郵寄	專人送達 投入信箱 傳真 郵寄	傳真 郵寄	專人送達 傳真 郵寄



檔案管理





收集

- 建立檔案中心及管理規章制度、擴大資料的蒐集管道

分類

- 依據資料來源、內容及表現型式，進行整理及分類

歸檔

- 依據規律性及關聯性，進行管控、存取、查閱、補充及保存

運用

- 建立資訊系統，發揮資料檔案的儲存與使用價值

- 管理委員會執行管理維護需求
 - 住戶規約、使用執照謄本、會議記錄、出席委託書、簽到簿、歷屆委員會會議記錄、公告、對外機關收發函文等
- 管理服務人執行管理維護需求
 - 住戶名冊、停車位使用戶名冊 (含專用、約定專用、公共、約定共用等圖說)、管理費收繳明細表、欠繳戶明細表等
- 建築物及附屬設施使用、維護及修繕需求
 - 各類竣工圖說、各設備系統配置平面圖、各設備操作手冊、保固書等
- 供應商權利義務規範需求
 - 供應商提供服務或產品之合約

- 法令需求

- 公寓大廈管理條例第 35 條：

利害關係人於必要時，得請求閱覽或影印規約、公共基金餘額、會計憑證、會計帳簿、財務報表、欠繳公共基金與應分攤或其他應負擔費用情形、管理委員會會議紀錄及前條會議紀錄，管理負責人或管理委員會不得拒絕。

- 公寓大廈管理條例第 34 條：

區分所有權人會議應作成會議紀錄，載明開會經過及決議事項，由主席簽名，於會後十五日內送達各區分所有權人並公告之。

前項會議紀錄，應與出席區分所有權人之簽名簿及代理出席之委託書一併保存。

NO	檔案名稱	備註
1	建物竣工圖 (含結構圖、平面圖、立面圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
2	建築平面及門牌配置圖	
3	消防系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖、設計書等)	電子圖檔 (AutoCAD)
4	電氣系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
5	給、排水系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
6	空調系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
7	保全、監控系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
8	弱電系統竣工圖 (含配置圖、昇位圖等)	電子圖檔 (AutoCAD)
9	設備控制線路圖	電子圖檔 (AutoCAD)
10	專用、約定專用、共用、約定共用配置圖	電子圖檔 (AutoCAD)
11	停車位平面配置圖 / 停車位使用明細表	電子圖檔 (AutoCAD)
12		

聯絡名冊檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	住戶名冊 / 基本資料卡 (正本)	電子檔 (Excel)
2	區分所有權人名冊	電子檔 (Excel)
3	住戶名冊 (含地址、電話、遷入日、遷出日、身份證字號等)	電子檔 (Excel)
4	停車位使用人名冊 (含車籍、車位編號、地址、電話等)	電子檔 (Excel)
5	停車場汽 / 機車位產權資料 (含公共 / 私人)	電子檔 (Excel)
6	管理委員聯絡名冊 (含地址、電話、代理人、歷屆管理委員等)	電子檔 (Excel)
7	領用門禁卡名冊 (含住戶、管理人員、供應商等)	電子檔 (Excel)
8	政府機關相關業務單位聯絡名冊	電子檔 (Excel)
9	供應商聯絡名冊 (含服務項目、電話、聯絡窗口等)	電子檔 (Excel)
10	物管人員聯絡名冊 (含公司、轄區幹部、現場人員、職稱等)	電子檔 (Excel)
11		
12		

NO	檔案名稱	備註
1	財務報表 (月、年、移交結算) 及每月財務收支報表	電子檔 (Excel) 或財務軟體
2	財務帳冊 (日記帳、分類帳)	電子檔 (Excel) 或財務軟體
3	支出憑證 (含統一發票、收據、傳票等)	
4	管理費分攤表、收繳明細表、收繳憑證 (含三聯單存根等)	電子檔 (Excel) 或財務軟體
5	管理費欠繳明細表 (含處理程序報告等)	電子檔 (Excel) 或財務軟體
6	銀行活期存款存摺 (含甲存、乙存) 及定期存款存單	
7	管理基金 / 公共基金定期存款存單	
8	停車場管理費收繳明細表	電子檔 (Excel) 或財務軟體
9	公共設施租用費用收繳明細表	電子檔 (Excel) 或財務軟體
10	國稅局稅籍設立申請書及統一編號	
11	管理委員會免扣繳所得稅證明申請資料及文件	
12		

會議記錄檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	區分所有權人會議記錄 (含通知單、出席委託書、簽到名冊等)	電子檔 (照片)
2	管理委員會會議記錄 (含通知單、出席委託書、簽到名冊等)	電子檔 (照片)
3	區分所有權人會議議程相關資料	
4	管理委員會會議議程相關資料	
5	參加外部會議相關資料	電子檔 (照片)
6	社區各種活動相關資料	電子檔 (照片)
7		
8		
9		
10		
11		
12		

報備證照檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	建造執照正本 / 謄本	
2	使用執照正本 / 謄本	
3	管理委員會組織報備證書 (含申請書相關文件及核准函等)	
4	申請統一編號 / 免稅證明書正本	
5	地籍 / 建物謄本正本	
6	建物公共安全檢查簽證 (含申請書件相關資料)	
7	消防安全設備檢修申報簽證 (含申請書件相關資料)	
8	升降機使用許可證	
9	服務人員證照 (含總幹事、救生員、防火管理人等)	
10	電氣負責人證照	
11		
12		

收發文書檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	收文彙總表 (含函件、公文等)	電子檔 (Excel)
2	對外發文彙總表 (含函件、公文等)	電子檔 (Excel)
3	對內發文彙總表 (含簽呈、報告、計劃等)	電子檔 (Excel)
4	檔案文件清冊	電子檔 (Excel)
5	公告	
6	核准張貼文件	
7	行政訴訟文件 (支付命令等)	
8		
9		
10		
11		
12		

財產清冊檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	管理委員會財產及物品清冊	電子檔 (Excel)
2	財產異動資料 (含報廢、借出、維修等)	電子檔 (Excel)
3	公用鑰匙清冊 (含數亮、配置圖等)	電子檔 (Excel)
4	檔案文件移交記錄	電子檔 (Excel)
5	公共設備、設施清冊	電子檔 (Excel)
6	印章 (含印鍵、印模) 管理清冊	電子檔 (Excel)
7		
8		
9		
10		
11		
12		

NO	檔案名稱	備註
1	設備明細項目表	電子檔 (Excel)
2	設備配置平面圖	
3	設備廠商資料表	電子檔 (Excel)
4	各項設備保固 (證) 書、出廠證明 (緊急發電機)	
5	設備規格書	
6	設備維修保養記錄	電子檔 (Excel)
7	設備維修保養計劃 (含年度計劃、月份計劃等)	電子檔 (Excel)
8	設備維護保養標準 (含基準表、作業規範等)	電子檔 (Excel)
9	設備用零配件、耗材庫存記錄	電子檔 (Excel)
10	設備使用許可證	
11	各項設備使用或操作手冊	
12		

各項合約檔

檔案管理

NO	檔案名稱	備註
1	物業管理公司合約書 (含保全公司合約)	
2	共用部份租用合約書	
3	約定專用、約定共用租用合約書	
4	各項設備維護保養合約書 (含電梯、緊急發電機、消防設備等)	
5	電氣設備維護保養合約書 (含高壓設備、電氣負責人等)	
6	空調設備維護保養合約書 (含冰水主機、冷卻水塔等)	
7	園藝景觀維護保養合約書	
8	垃圾清運合約書 (含資源回收)	
9	其他合約書	
10		
11		
12		

NO	檔案名稱	備註
1	政府相關法令	電子檔 (Word或PDF)
2	公寓大廈管理條例及施行細則	電子檔 (Word或PDF)
3	保全業法及施行細則	電子檔 (Word或PDF)
4	建設公司合約 (含管理範本)	
5	管理規約 (報備版)	電子檔 (Word或PDF)
6	各項管理規章、辦法、規定	電子檔 (Word或PDF)
7		
8		
9		
10		
11		
12		

NO	檔案名稱	備註
1	合約書 (物業管理及保全合約)	
2	管理企劃書 (或業務執行手冊)	
3	管理維護相關表單 (含人事、行政、業務等)	電子檔 (Excel)
4	物管公司財產清冊 (由物管公司提供現場使用之設備財產)	電子檔 (Excel)
5	文具及生活用品清冊	電子檔 (Excel)
6	業務配備清冊	電子檔 (Excel)
7	管理服務中心主管及所有服務人員聯絡資訊	電子檔 (Excel)
8		
9		
10		
11		
12		

NO	檔案名稱	備註
1	各類休閒 / VIP 設施管理相關資料	電子檔或物業管理系統
2	各類休閒 / VIP 設施服務及管理維護記錄表	電子檔或物業管理系統
3	各項生活服務或代辦業務管理相關資料	電子檔或物業管理系統
4	各項生活服務或代辦業務服務記錄表	電子檔或物業管理系統
5	住戶交辦 / 抱怨 / 叫修 / 事故處理記錄表	電子檔或物業管理系統
6	節慶活動 / 住戶交誼等執行記錄表	電子檔或物業管理系統
7		
8		
9		
10		
11		
12		



資產管理





- 新屋點交
 - 建設公司 (營建類)
 - 協力廠商 (設備類)
- 維運管理
 - 設備增設 (固定資產)
 - 維修增購 (消耗料件)

- 列冊管理
 - 點交
 - 增設
 - 增購

- 移交作業
 - 管理委員會改組
 - 管理服務人異動

- 建築物附屬設備
 - 電氣系統：高低壓供電、公共照明等設備
 - 空調系統：冰水主機、水泵、冷卻水塔等設備
 - 給排水系統：供水、排水、污水處理、衛浴等設備
 - 消防安全系統：滅火、警報、逃生避難等設備
 - 弱電系統：監視、門禁、通訊等設備
 - 運輸系統：電梯、停車場、機械停車等設備
- 非建築物附屬設備
 - 辦公事務類設備
 - 清潔衛生類設備
 - 土木修繕類設備





- 取得資產
- 填寫財產卡
- 管制表記錄

- 分類編號
- 標籤黏貼

- 增減簽核
 - 送修
 - 維護
 - 出售
 - 報廢

- 實地盤點
 - 半年一次

- 異動移交
 - 資產清冊
 - 辦理移交
 - 損害賠償

資產清冊

序號	購入日期	財產編號	品名	規格	數量	單位	採購人	保管人	異動註記

財產代碼：MD裝璜設備、OC通訊設備、OF傢俱設備、MO其他設備、OM機具設備

異動註記：記載繳回、故障、報廢等狀況。



來賓訪客接待

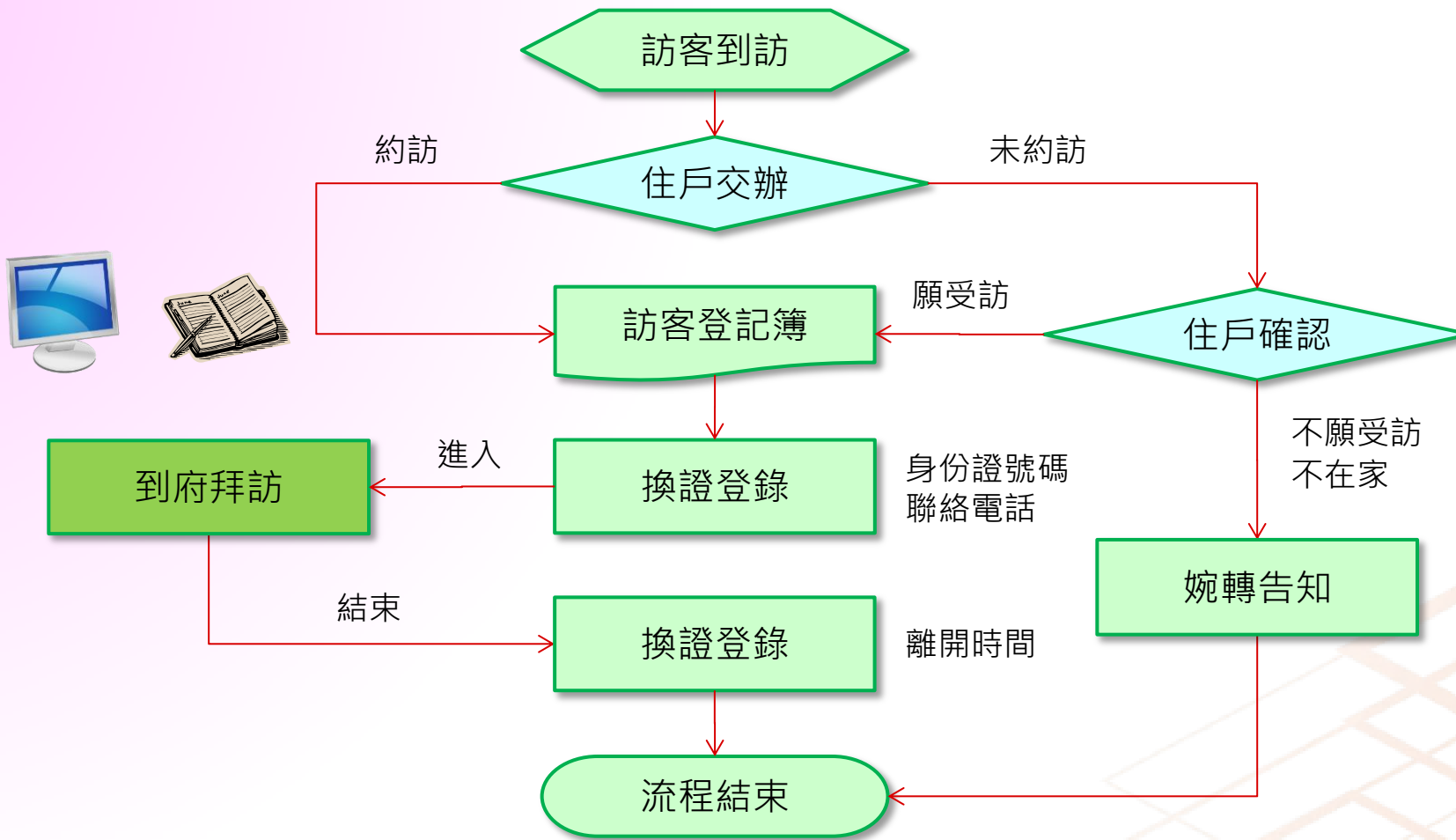


- 一般訪客（親朋好友）
 - 約訪
 - 未約訪
- 房屋仲介
- 送貨人員
 - 郵差、快遞
 - 貨運公司、巷口雜貨店
- 鎖匠
- 搬家公司
- 裝修人員



一般訪客作業規範

來賓訪客接待



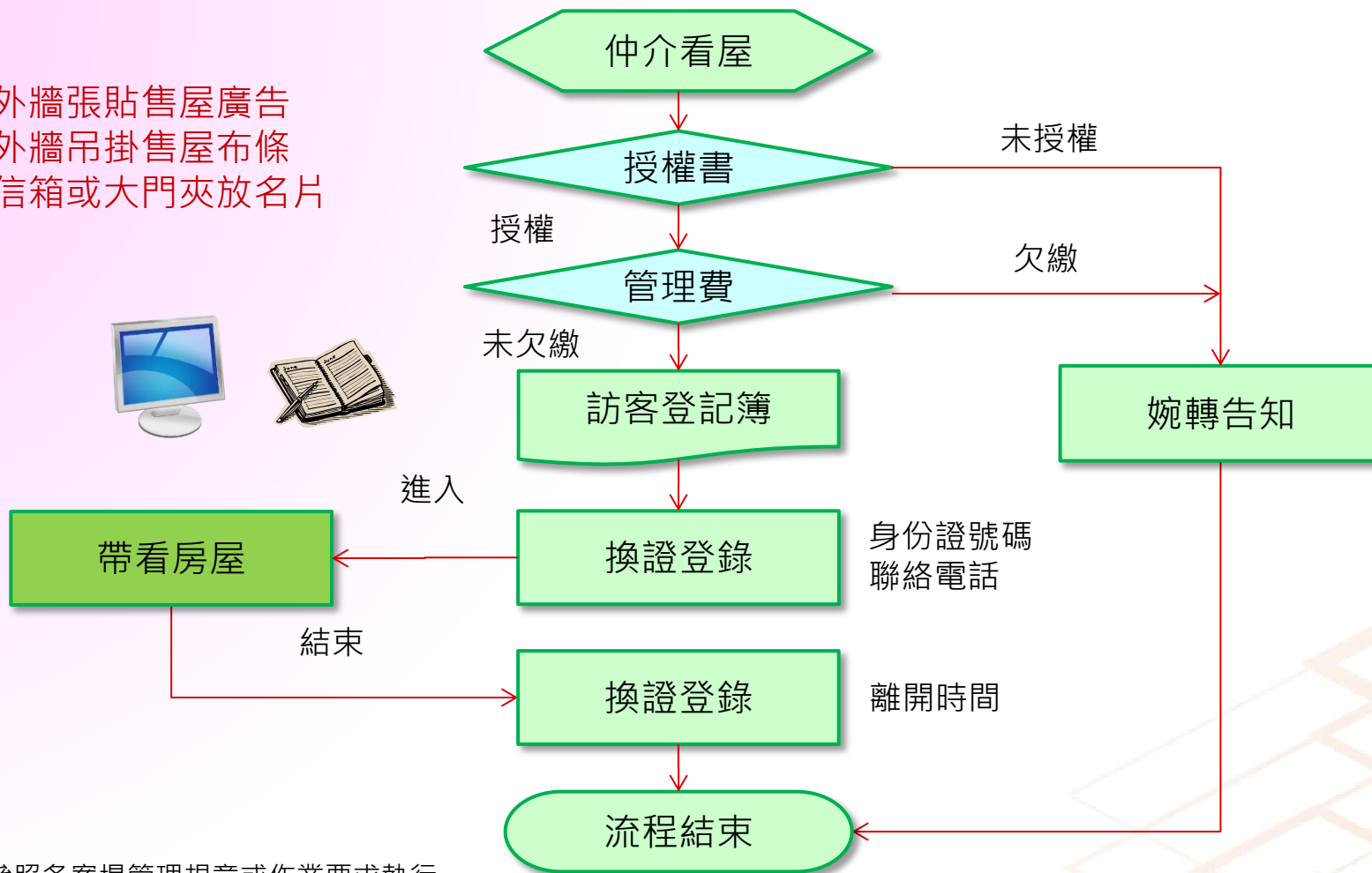
● 實際作業規範應參照各案場管理規章或作業要求執行

仲介看屋作業規範

來賓訪客接待

- 危害告知

- 禁止於外牆張貼售屋廣告
- 禁止於外牆吊掛售屋布條
- 禁止於信箱或大門夾放名片

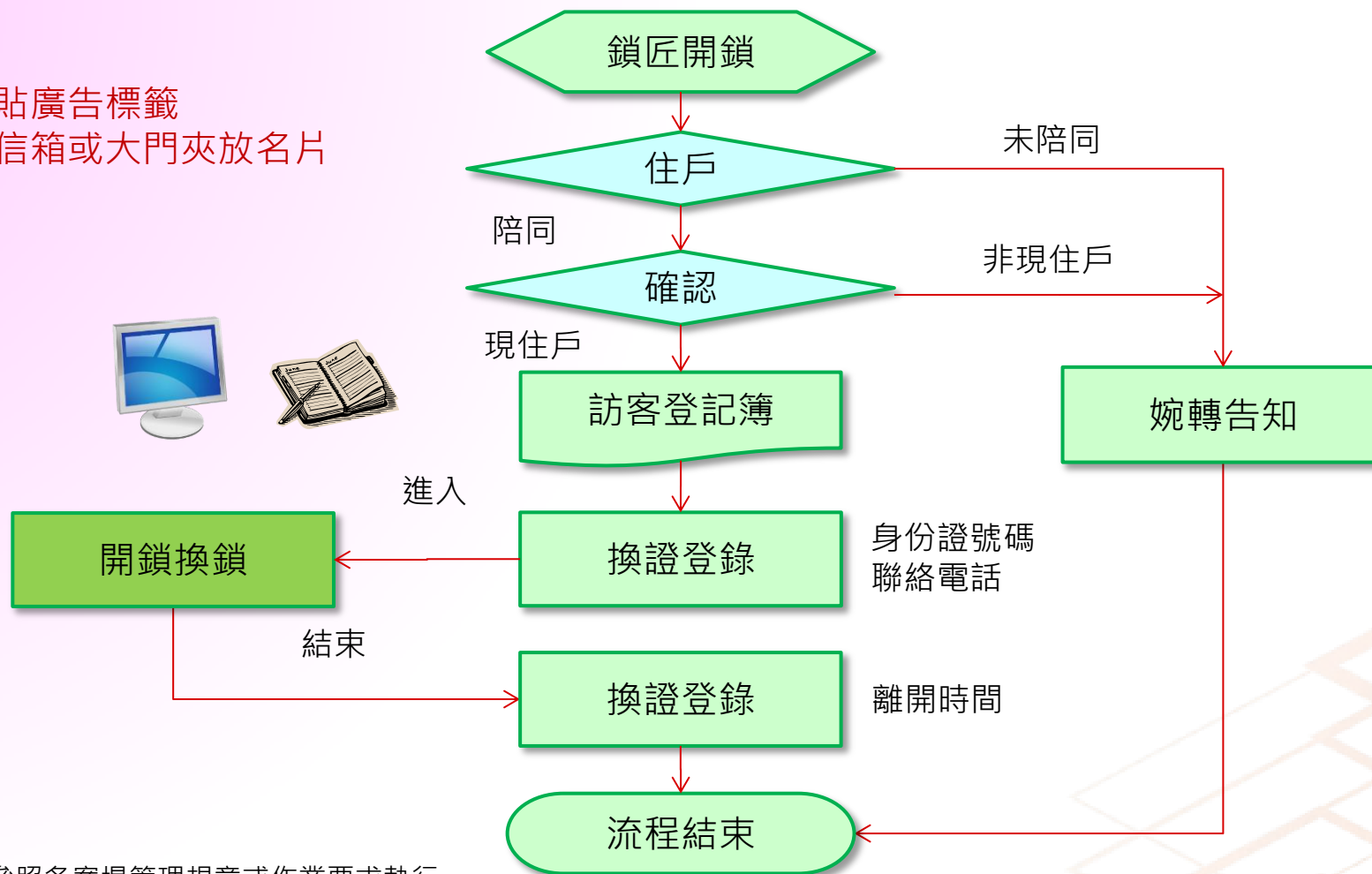


● 實際作業規範應參照各案場管理規章或作業要求執行

鎖匠開鎖作業規範

來賓訪客接待

- 危害告知
 - 禁止張貼廣告標籤
 - 禁止於信箱或大門夾放名片

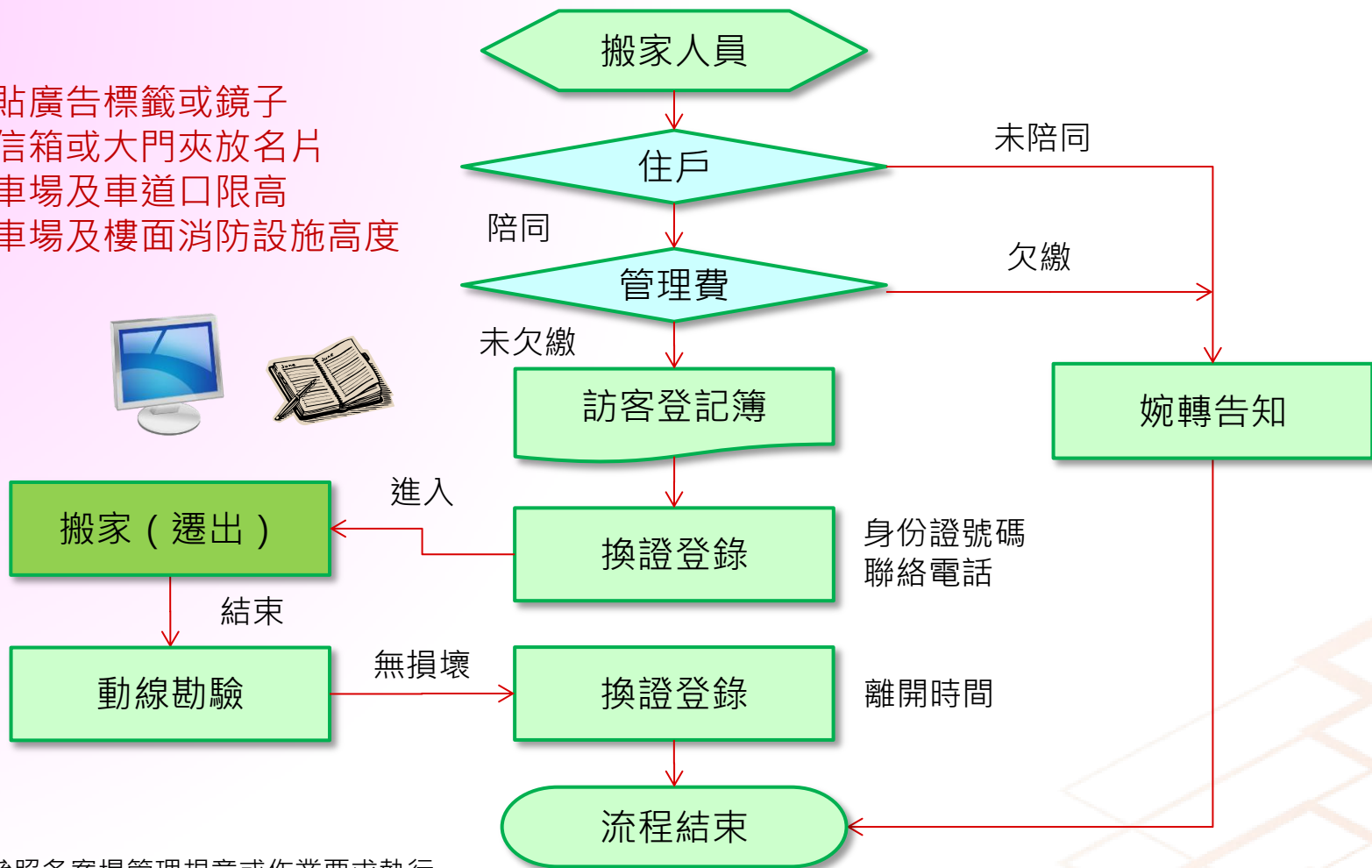


● 實際作業規範應參照各案場管理規章或作業要求執行

搬家人員作業規範

來賓訪客接待

- 危害告知
 - 禁止張貼廣告標籤或鏡子
 - 禁止於信箱或大門夾放名片
 - 注意停車場及車道口限高
 - 注意停車場及樓面消防設施高度



● 實際作業規範應參照各案場管理規章或作業要求執行

個資保護

來賓訪客接待

_____大樓（社區）訪客登記簿

訪 客 登 記 單					值 勤 人 員 登 記 欄				
訪客姓名	身份證字號	訪客人數	受訪者姓名	樓別戶號	事由 NO. 0018	日期	進入時間	離去時間	通行證號碼
			物業名稱						
			訪客姓名						
			訪客身份證字號						
			訪客人數						
			受訪者姓名						
			樓別戶號		棟 號 樓				
			事由						
			日期						
			進入時間						
			離去時間						
			通行證號碼						

表單編號：2-Q705-07D

表單流程：櫃台人員→管理中心(存查)

表單編號：2-Q705-07D

表單流程：櫃台人員→管理中心(存查)



郵件管理



- 每天打開家裡信箱時最討厭看到什麼呢？
- 我想莫過於重要信件跟廣告文宣放在一起，廣告文宣總是塞滿信箱，不但要花時間丟棄外，有時還要擔心不小心把重要信件也一起丟掉了。
- 美國一間公司突發奇想創立了 Outbox系統，它將電子郵件管理經驗複製到實體郵務服務中，只要客戶每個月支付4.99美金，就能幫客戶匯集他們所有信件，經由個別掃描後再寄給客戶；除此之外，透過Outbox的APP平台還可以分類管理自己的郵件，也可以取消訂閱垃圾信件。
- 更讓人驚喜的是該公司可在30天內派人將重要資料紙本送至家中，其他紙本資料則會在60天內陸續寄送完畢！如此一來再也不用擔心弄丟實體信件，更不用花時間去整理垃圾信件，各個歷史信件也可以井然有序的排列在雲端平台上供客戶隨時查找，對商務人士可說是是一大福音！

- 公寓大廈管理條例第 36 條
 - 管理委員會之職務
 - 九、管理服務人之委任、僱傭及監督。
- 郵件處理規則第 48 條
 - 掛號郵件應由收件人、代收人、代理人、同居家屬或收件地址之接收郵件人員、管理服務人員或郵件收發處收領。
- 行政程序法第 73 條第 1 項
 - 於應送達處所不獲會晤應受送達人時，得將文書付與有辨別事理能力之同居人、受雇人或應受送達處所之接收郵件人員。
- 民事訴訟法第 137 條第 1 項
 - 送達於住居所、事務所或營業所不獲會晤應受送達人者，得將文書付與有辨別事理能力之同居人或受雇人。

郵件處理程序

郵件管理

郵件種類	法院傳票 兵役通知 拆封郵件 信用卡函 現金袋 快遞郵件	一般郵件 廣告函 印刷品	掛號郵件 限掛郵件 快遞郵件 包裹	查無此人 逾期未領 無法招領	問題郵件
處理方式	不代收	代投遞	登錄收發	辦理退件	個案處理
處理人員	服務人員	服務人員	服務人員	服務人員	服務人員
作業標準	↓ 通知收件人親領 郵務員逕行投遞 ↓	↓ 投入信箱 ↓	↓ ↓ 通知 記錄簿 ↓ ↑ 簽收 ↑	↓ 記錄簿 ↓ ↑ 簽收 ↑	報請委員會或 公司協助處理
對象	收件人	收件人	收件人	郵務員	收件人或郵務員

- 收受郵件後應立即分類投遞或登錄
- 登錄郵件後應立即通知收件人
- 登錄郵件領取，應請領件人出示證明文件，核對後請領件人簽名
- 未領取郵件應上鎖管理，交接班時應確實交接
- 逾期一週未領郵件，應退回郵務人員並簽收
- 「不代收」郵件或文書送達時，應立即通到收件人領取，無法聯繫者不得代收，以免觸及法律責任

郵件收發資訊系統

郵件管理



待退件郵件清單

郵件條碼	狀態	戶號	備註
1006030006	待退件	A1-04F	
1006030008	待發件	A1-06F	更正戶號 A1-06F

卡號: [] 戶號查詢 輔助鍵盤

戶號: A1-04F 所有權人: 董俊憲 承租人: [] 發信對象: 董俊憲

待發件郵件清單 輸入完成後請按ENTER. 共計: 11 封 全部發收

郵件條碼	收件時間	狀態	發件時間
1006030001	2010/06/03 11:29:48	未發件	
1006030002	2010/06/03 11:29:54	未發件	
1006030003	2010/06/03 11:29:55	更改戶號	更正戶號為: A1-06F
1006030004	2010/06/03 11:29:56	更改戶號	更正戶號為: A1-06F
1006030005	2010/06/03 11:29:58	未發件	
1006030006	2010/06/03 11:29:59	待退件	
1006030007	2010/06/03 11:30:00	未發件	
1006030008	2010/06/03 11:30:01	待退件	
1006030009	2010/06/03 11:30:02	未發件	

領信人圖檔 拍照畫面

暫無照片 NO Pic

即時e-mail或通訊軟體加件/信件回並記錄領信人圖檔
 (法院及稅務單據) 信件誤發或退件，皆可快速更正、退件並記錄
 電子掃描收信登錄，並可列印信件簽收簿

資料來源：新都興物業全方位社區服務系統



公共休閒設施管理

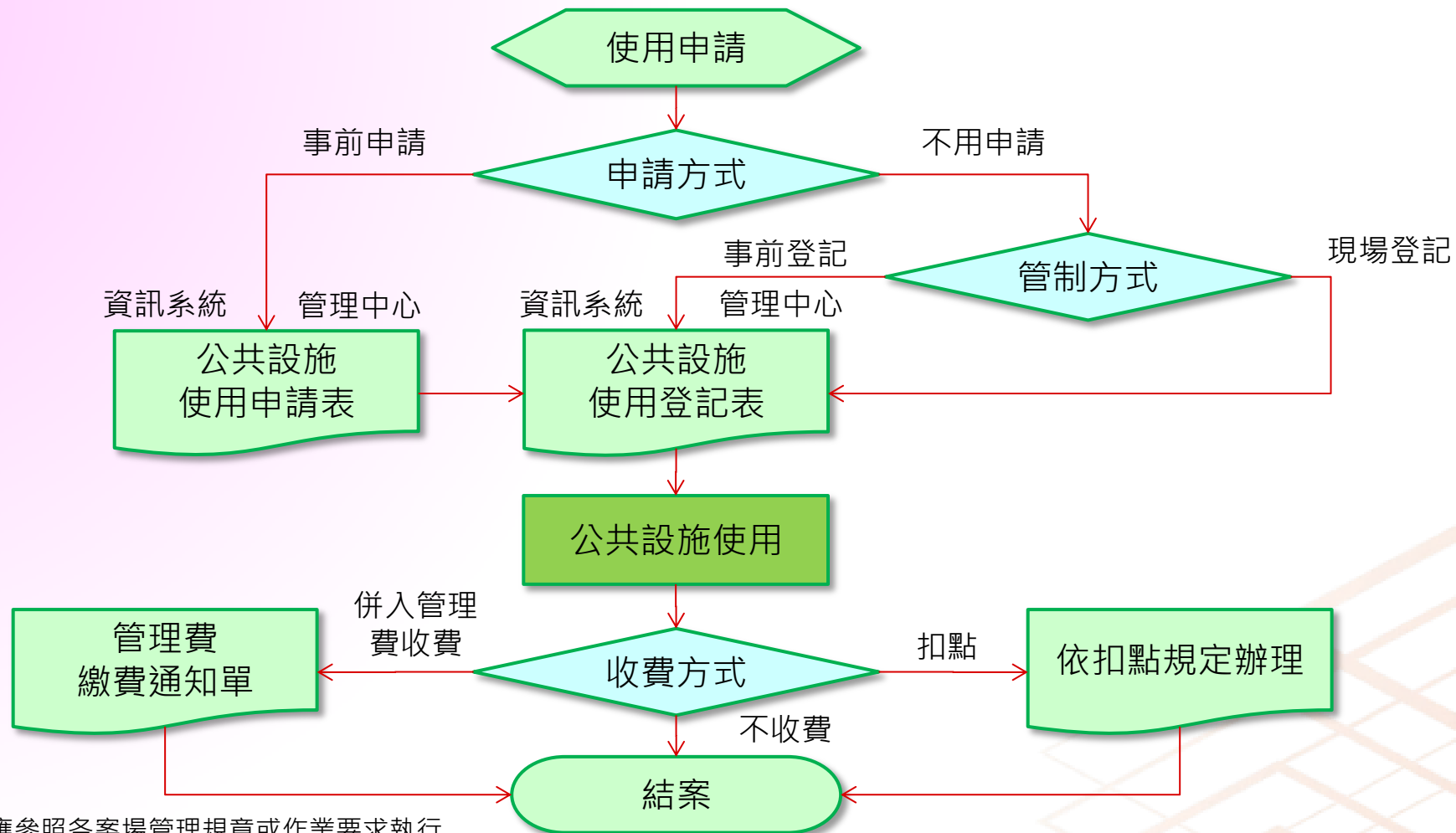




- 使用規則
- 開放時間
- 收費訂價

- 審核通過
- 公告分發
- 實施日期

- 依各項設施管理辦法執行



● 實際作業規範應參照各案場管理規章或作業要求執行



- 使用管制共識
- 降低環境影響
- 緊急事故處理

- 依檔案管理辦法
- 公共設施一覽表
- 設施使用申請表
- 預約使用登記表
- 使用登記表
- 收費計算明細表
- 扣點登錄明細表

- 例行性巡檢
- 定期性保養

- 故障維修記錄
- 設施更新記錄

公共休閒設施使用管理辦法 (範例-1)

公共休閒設施管理

- 第一條 本社區公共休閒設施乃促進住戶間交流及增進情誼，針對住戶需求不同，提供多樣服務，使公共設施能充份而有效的運用。
- 第二條 本社區公共休閒設施由管理委員會統籌一切經營與管理事宜，並由管理中心負責執行，凡屬本社區之住戶均應依本管理辦法及使用規則使用公共設施。
- 第三條 本社區公共設施如下表所列：

項次	設施名稱	開放時間
1	迎賓區	每星期一為公休日，不開放 平日：13:30-21:00 假日：10:30-21:30
2	交誼室	
3	商務中心	
4	會議室	
5	兒童遊戲室	
6	健身房	
7	訪客臨時停車區	08:30-21:30

公共休閒設施使用管理辦法 (範例-2)

公共休閒設施管理

- 第四條 凡是本社區住戶並持有設施使用卡者，均得使用所有類別之公共設施。
- 第五條 計費標準
 - 每戶每月繳交清潔費 1,000 元，發給二張設施使用卡（限持卡人使用）。
 - 住戶申請增加設施使用卡者（第三張卡以上），每張卡片收取 500 元。
- 第六條 使用限制
 - 住戶有使用設施需求者，應向俱樂部服務中心申請。
 - 住戶不得將使用資格轉讓於本人以外之第三者。
- 第七條 住戶之權利與義務
 - 住戶憑設施使用卡使用各項公共設施。
 - 如住戶以外之第三者欲使用公共設施時，須由住戶陪同，至服務中心購買一日券使用，一日券每張 200 元，未滿二歲者免費。
 - 住戶有依本辦法繳交各項費用之義務。
 - 住戶有遵守管理規章及其他各項管理辦法之義務。
 - 住戶不得利用公共設施，從事不當或經委員會認定不妥或不符合之各項活動。

- 第八條 權利終止及資格註銷
 - 住戶若有下列之情事，管理委員會得進行取消使用資格：
 - 違反管理委員會宗旨及有損本社區聲譽者。
 - 不遵守住戶規約或各項管理規章，情節重大或經勸阻、建議仍不遵守者。
 - 延遲繳納各項費用，經催告仍未履行者。
 - 喪失本社區之區分所有權及非實際所有、租用或收益其區分所有權者。
 - 管理中心公告之未按時繳交管理費之住戶。
- 第九條 附則
 - 管理委員會得依實際情形修訂本辦法或管理細則。
 - 本辦法若有未盡事宜，得經由管理委員會議決後增修訂，並公告實施。














公共休閒設施類別

公共休閒設施管理

運動健身類	知性休閒類	交誼互動類
保齡球館	音樂教室	交誼廳
羽球場	才藝教室	宴會廳
桌球場	電腦教室	會議室
網球場	電影院	烤肉區
高爾夫球練習場	圖書館	中央廚房
撞球場	劇場	三溫暖
游泳池 (冷溫水)	視聽室	SPA 室
健身房	閱覽室	溫泉池
韻律教室	空中花園	遊戲室
	中庭花園	社團活動室



生活服務

 管理員(管理)	 系統設定	 社區管理	 財務管理	 行政作業
<p>即時消息</p> <p>· 住宅服務消息 · 社區服務消息 · 物業管理消息</p>	 客服中心	 社區服務	 社區管理	 交收圖地
<p>行事曆</p> <p>· 2006年行事曆 · 2006年行事曆 · 2006年行事曆</p>	 生活便利站	 生活服務	 公共設施	 操作說明

服務公告

		
--	---	---

物業管理資訊系統



物業管理資訊系統

物業管理資訊系統

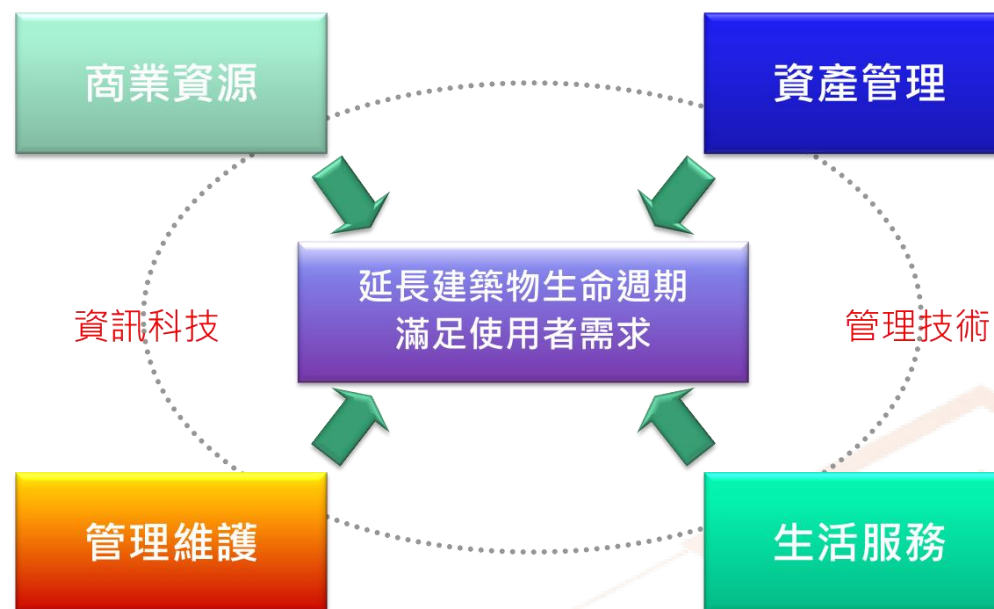
- 「物業管理資訊系統」 (Information System of Property Management, PMS)
- 是一種輔助物業管理人員執行各項物業管理業務的資訊系統。
- 舉凡目前國內物業管理產業使用之物業管理平台、軟體或系統，都屬於物業管理資訊系統的範疇，統稱為「物業管理資訊系統」。



為何需導入資訊系統？

物業管理資訊系統

- 建立標準化作業流程
 - 落實SOP或ISO、提高行政效率....
- 督核及掌控現場作業
 - 管理費收款率、現場工作防弊....
- 延續社區管理與交接
 - 人員異動的風險、縮短交接時程....
- 強化資源共享與溝通
 - 強化互動溝通、有效的資訊傳遞....



- 必備條件
 - 依職責設定專屬權限
 - 操作簡易、降低進入門檻
 - 資料編修的防呆措施與記錄控管
 - 多元的財務作業需求
 - 快速且多元的查詢、減少重複工作
 - 結合資料庫系統化管理
 - 預留硬體整合服務空間
 - 自動化即時統計的功能
- 增值服務
 - 社區訊息的即時傳遞
 - 生活商圈的營造
 - 相關服務的申辦與預約
 - 社區集購圈的經營
 - 住戶間的互動與交流
 - 房產租賃經營

資料參考：內政部建築研究所物業管理服務產業支援資訊系統

LifeTOBE 生活服務平台

物業管理資訊系統



- 社區行政
- 財務管理
- 公設預約
- 互動溝通
- 生活服務
- 專屬優惠

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 帳號管理



· 車位管理



· 耗材管理



· 門禁管理



· 社區訊息



· 社區公告



· 房屋管理



· 行政表單



· 資產管理



· 行事曆



· 會議記錄



· 管委會

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 收入管理



· 收款作業



· 支出管理



· 付款作業



· 傳票管理



· 財務分析



· 繳費記錄

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 公共設施



· 點數管理

- 特點

- 線上進行公設預約，管理輕鬆又方便。
- 需預約之公設每日可設三個開放時段。
- 可設定自動撥點或人工撥點。
- 點數值換算超彈性。
- 點數設有啟用日期及有效日期。

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 留言版



· 討論區 (住戶 · 管委)



· 線上投票



· 電子相簿



· 表單下載



· 通訊錄

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 社區商圈



· 郵件中心



· 房屋租售



· 櫃檯服務



· 居家服務



· 網路資源

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台



· 社區共購



· 線上購物



· 優惠券

- 特點

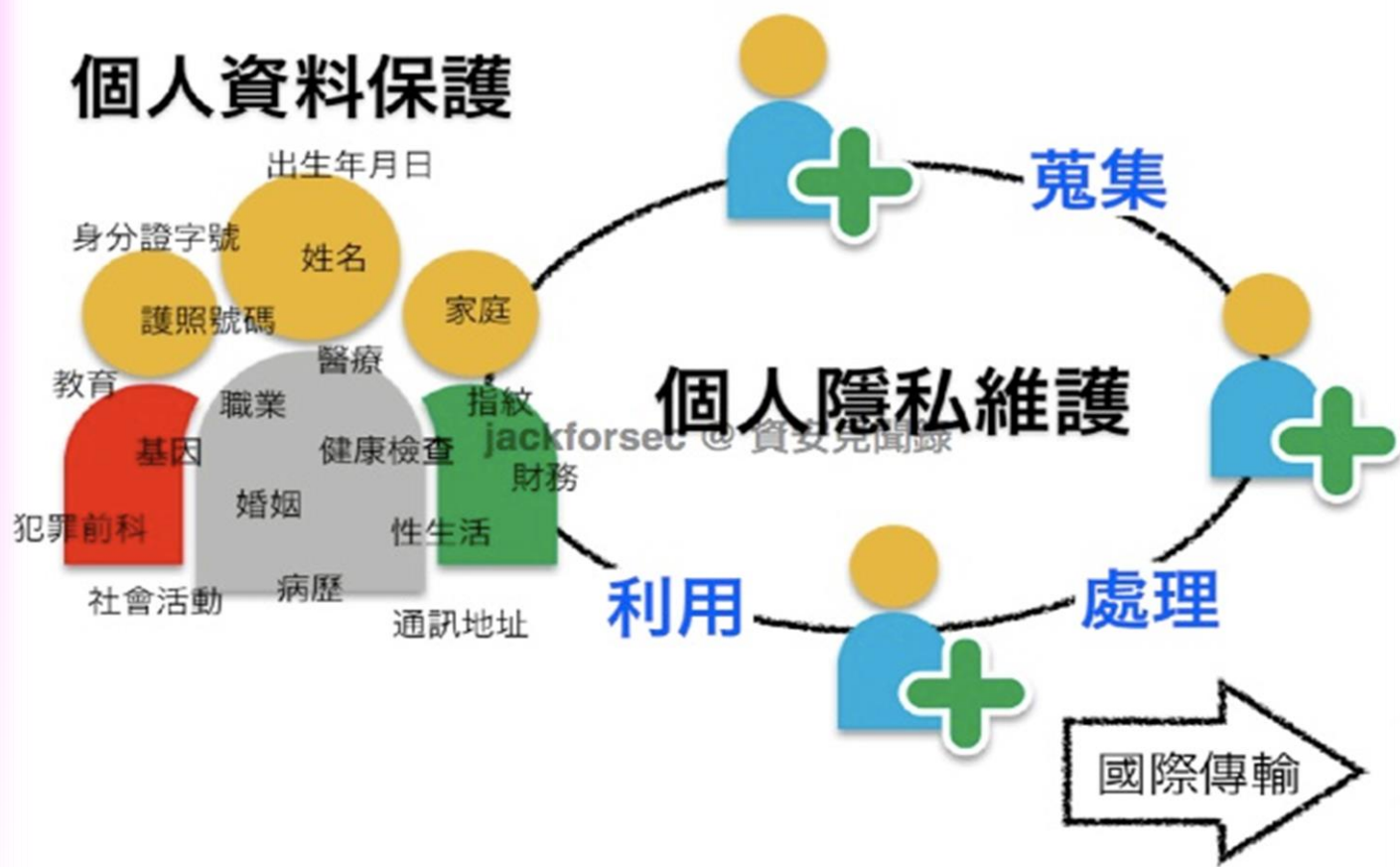
- 嚴選優質供貨商及服務商。
- 每月提供好康優惠券提高住戶平台登入次數。

資料來源：巧巧生活事業有限公司 LifeTOBE 生活服務平台

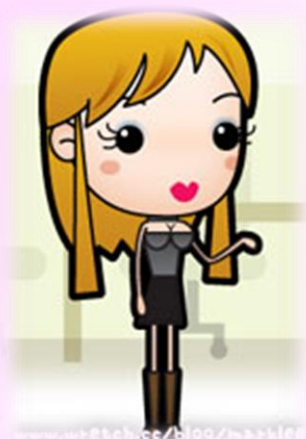


個人資料保護法

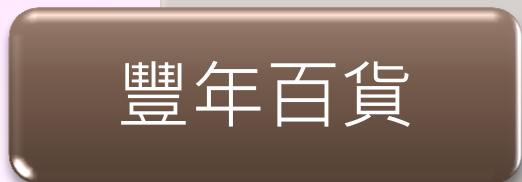








業務經理 郝美麗



拓展業績推出社區團購方案
委請物業公司協助宅配業務



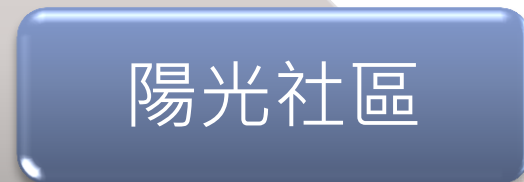
董事長 錢來也



增加現場主管宅配業務
夾帶DM創造廣告收益



現場主管 曾聰明



沒加薪又增加工作量
將住戶資料賣給郝經理

民事責任、刑事責任、行政責任

個人資料保護法

個資法	豐年百貨	旭日物業	現場主管 曾聰明	業務經理 郝美麗
民事責任	第4條 第29條	第29條	第29條	
刑事責任			第41條2款	
行政責任	第4條 第47條3款	第47條3款	第47條3款	第50條

- 民事責任
 - 現場主管曾聰明為「社區管理」的「特定目的」而擁有所有住戶的相關個資，只能依管理委員會與旭日物業管理公司簽訂合約所規範之業務執行使用；如為「賺外快」而出賣住戶個資，屬逾越特定目的必要範圍外之故意不法使用，需負損害賠償（29）
- 刑事責任
 - 販賣個資屬意圖營利而不法利用個資並使消費者受有損害（41-2），處五年以下並得科 100 萬元罰金
- 行政責任（47-3）
 - 違反特定目的之必要範圍內之不法利用，主管機關得處 5 萬以上 50 萬以下罰鍰



- 民事責任
 - 依公司法 208-3 規定，董事長為公司的代表，當旭日物業管理公司負責人要求現場主管曾聰明在進行宅配服務時夾帶廣告 DM 以賺取夾帶費用的行為時，即已經逾越「宅配商品」的特定目的而不法利用豐年百貨所提供的客戶資訊，需負損害賠償（29）
- 刑事責任
 - 董事長之行為有可能違反個資法 20 條 1 款，依 41 條 1 款可處二年以下有期徒刑，並得併科 20 萬元以下罰金
- 行政責任
 - 不法利用違反 20 條 1 項規定，依 47 條 3 項主管機關可命限期改正並課處一定罰鍰

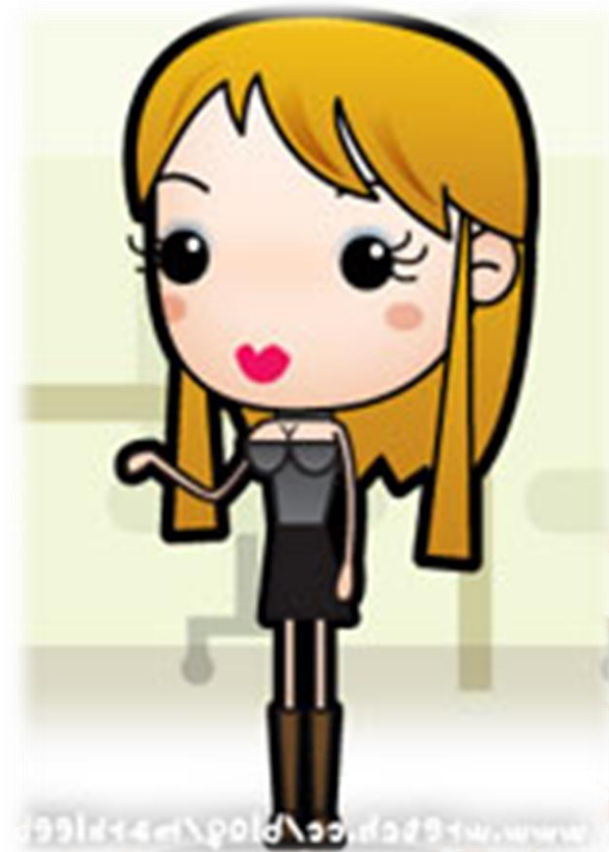


- 民事責任
 - 豐年百貨需對旭日物業公司不法利用個資的行為負責，既然旭日物業對消費者負損害賠償責任，豐年百貨亦一併負相同之損害賠償責任；消費者得任意對兩者同時或先後請求賠償
- 刑事責任
 - 豐年百貨是法人，無法負刑事責任
- 行政責任
 - 依個資法第 4 條，雖然旭日物業不法利用個資之行為視同豐年百貨之不法利用行為，仍需視事實情狀由主管機關決定裁罰的輕重，並依行政程序相關規定執行

業務經理郝美麗（豐年百貨）

個人資料保護法

- 行政責任
 - 業務經理郝美麗對豐年百貨「社區送貨到府」之業務具有代表權，則豐年百貨如被主管機關依個資法課處罰鍰，而業務經理郝美麗卻無辦法提出「已盡防止義務」的證明（例如，與旭日物業公司的契約中，並未載明旭日物業公司宅配時如何使用該公司消費者的個資，或進行其他監督控管）
 - 依第 50 條應受同一額度的罰鍰。



個資風險在哪裡？(一)

個人資料保護法

編號	表單編號 名稱	個資檔案名稱	傳遞程序 (相關經手人)	風險分析	目的外使用時機	風險因應	備註
1	2-Q704 行政事務管理程序	2-Q704-05 區分所有權人名冊	主任蒐整->部門計算區權比->主任->簽到表(住戶)->會議記錄公部門核備	個資蒐集、處理(保管、更新)、利用(社區管理)	禁止	1.改為單頁版 2.列入移交	
2		2-Q704-06 住戶名冊	總幹事蒐整->行政部門留存	個資蒐集、處理(保管、更新)、利用(社區管理)	禁止	1.改為單頁版 2.列入移交	
3		2-Q704-07 車籍資料表	總幹事蒐整->行政部門留存	個資蒐集、處理(保管、更新)、利用(社區管理)	禁止	1.改為單頁版 2.列入移交	
4		2-Q704-08 管理委員委員名冊	區權會選舉產生委員->總幹事彙整->行政部門留存	個資蒐集、處理(保管、更新)、利用(社區管理)	禁止	1.改為單頁版 2.列入移交	
5		2-Q704-09 常用電話通訊錄	總幹事蒐整->案場現場備查->行政部門留存	個資蒐集、處理(保管、更新)、利用(社區管理)	禁止	1.列入密件 2.妥善保管·移交管制	

資料來源：喬信物業個資法因應小組會議資料

個資風險在哪裡？(二)

個人資料保護法

編號	表單編號 名稱	個資檔案名稱	傳遞程序 (相關經手人)	風險分析	目的外使用時機	風險因應	備註
6	2-Q705 警衛安全館 理程序	2-Q705-1 住戶掛號郵件登記簿	現場管理部登錄->住戶簽領 (鄰近個資) -> 銷毀 (年限)	單張/次 蒐集 處理	禁止	1.改為單頁版 2.定期銷毀	與「住戶掛號郵件退件登記簿」同
7		2-Q705-2 住戶掛號郵件退件登記簿	現場管理部登錄->住戶簽領 (鄰近個資) -> 銷毀 (年限)	單張/次 蒐集 處理	禁止	1.改為單頁版 2.定期銷毀	與「住戶掛號郵件登記簿」同
8	2-Q705 警衛安全館 理程序	2-Q705-3 大樓車輛進出登記簿	住戶登記->建立車輛名冊->現場管理部登錄) -> 銷毀 (年限)	單張/次 蒐集 處理	禁止	1.改為單頁版 2.定期銷毀	與「訪客登記簿」同
9		2-Q705-07 訪客登記簿	訪客->現場管理部->銷毀 (年限到時)	單張/次 蒐集 處理	禁止	1.改為單頁版 2.定期銷毀	與「車輛進出登記簿」同

資料來源：喬信物業個資法因應小組會議資料



裝修管理



- 公寓大廈管理條例
 - 第 5 條 區分所有權人對專有部分之利用，不得有妨害建築物之正常使用及違反區分所有權人共同利益之行為。
 - 第 6 條 住戶應遵守下列事項：
 - 一、於維護、修繕專有部分、約定專用部分或行使其權利時，不得妨害其他住戶之安寧、安全及衛生
 - 第 7 條 公寓大廈共用部分不得獨立使用供做專有部分。其為下列各款者，並不得為約定專用部分
 - 第 8 條 公寓大廈周圍上下、外牆面、樓頂平臺及不屬專有部分之防空避難設備，其變更構造、顏色、設置廣告物、鐵鋁窗或其他類似之行為，除應依法令規定辦理外，..... 應受該規約或區分所有權人會議決議之限制。

- 建築物室內裝修管理辦法
 - 第 2 條 供公眾使用建築物及經內政部認定有必要之非供公眾使用建築物，其室內裝修應依本辦法之規定辦理。
 - 第 22 條 供公眾使用建築物或經內政部認定之非供公眾使用建築物之室內裝修，建築物起造人、所有權人或使用人應向直轄市、縣（市）主管建築機關或審查機構申請審核圖說，審核合格並領得直轄市、縣（市）主管建築機關發給之許可文件後，始得施工。
- 建築法第 5 條所稱供公眾使用之建築物，為供公眾工作、營業、居住、遊覽、娛樂及其他供公眾使用之建築物，其範圍核示如左：
 - 實施都市計畫地區：六層以上之集合住宅（公寓）。
 - 非實施都市計畫地區：四層以上總樓地板面積在一千平方公尺以上之集合住宅（公寓）。

裝修申請管制重點

裝修管理

階段	作業細則	相關表單
評估	<ul style="list-style-type: none">借用或現場閱覽相關圖說，確保規劃設計不影響建築物結構、安全及設備設施功能	
申請	<ul style="list-style-type: none">施工前提出申請備妥施工廠商、施工人員清冊、施工期間、施工範圍、設計圖樣等相關資料送管理中心審查	裝修施工申請表
具結	<ul style="list-style-type: none">裝修戶及施工廠商簽具切結書，承諾施工期間確實遵守相關管理辦法	裝修切結書
繳費	<ul style="list-style-type: none">繳交裝潢施工保證金及清潔費	保證金收據
確認	<ul style="list-style-type: none">再次查詢相關圖說，確認各項設計施工無損建築結構、水電設施管線、消防設施管線等	
開工	<ul style="list-style-type: none">管理委員會核准並開立核發施工證件	施工證

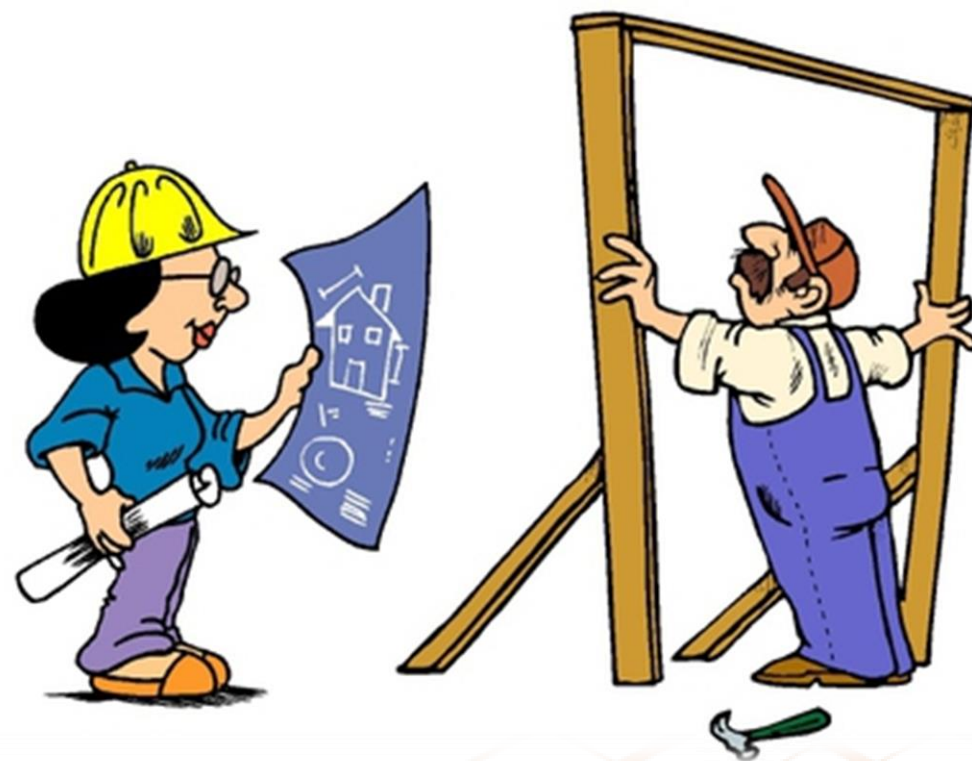
階段	作業細則	相關表單
施工查驗	<ul style="list-style-type: none">• 是否依規定時間開、停工？• 是否損壞公共設施設備？• 是否損壞公共走道、地磚、水電管線？• 是否損壞消防設備？或使其無功能？• 是否於運送建材期間損壞電梯設備？• 是否堆積裝潢廢棄物、剩餘建材及大型機工具？• 是否於公共區域製造環境污染？• 是否未付費使用公共水、電等能源？• 公共區域及電梯之保護層是否已損壞？	施工檢查表

竣工勘驗管制重點

裝修管理

階段	作業細則	相關表單
申請	<ul style="list-style-type: none">借用或現場閱覽相關圖說，確保規劃設計不影響建築物結構、安全及設備設施功能	
勘驗	<ul style="list-style-type: none">是否損壞公共設施設備、走道、地磚、管線、電梯？是否損壞消防設備？功能是否回復？是否堆積裝潢廢棄物、剩餘建材及大型機工具？施工期間製造之環境污染是否已清潔回復？施工期間之損毀事項是否已修復或賠償？	竣工申請勘驗表
退場	<ul style="list-style-type: none">勘驗無誤後承包廠商應將建材、工具及人員撤離	
結算	<ul style="list-style-type: none">結算裝修天數補繳或退還清潔費差額依裝修管理辦法進行違規罰款之扣款作業	結算明細表
退費	<ul style="list-style-type: none">退還裝潢施工保證金（或餘額）及繳回收據	保證金收據

- 專責人員設置
- 運輸動線規劃
- 運輸時間規劃
- 卸貨區規劃
- 停車區規劃
- 廢棄物堆置區規劃
- 防護措施計劃





違章處理



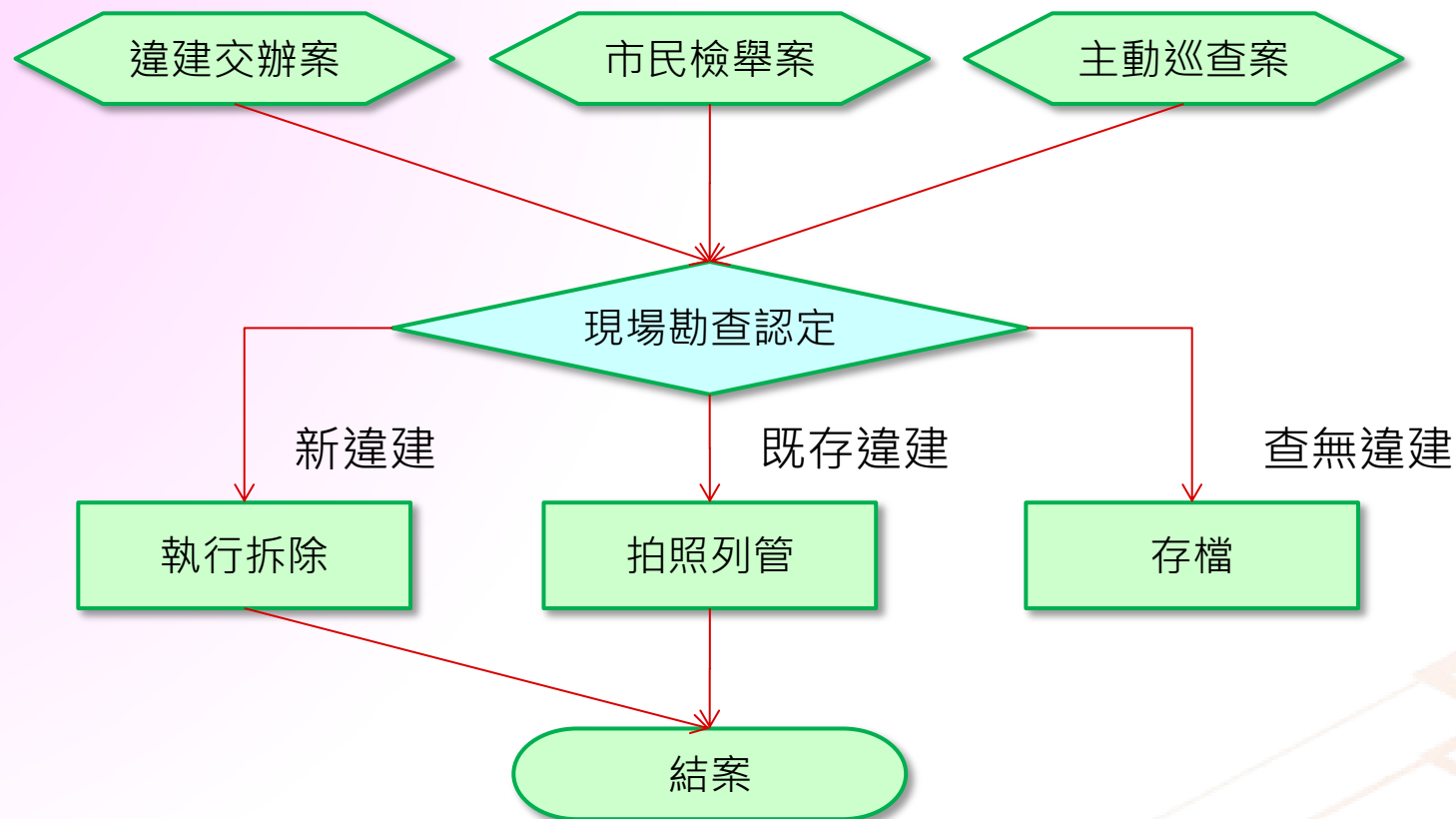
- 公寓大廈管理條例第 8 條
 - 公寓大廈周圍上下、外牆面、樓頂平臺及不屬專有部分之防空避難設備，其變更構造、顏色、設置廣告物、鐵鋁窗或其他類似之行為，除應依法令規定辦理外，該公寓大廈規約另有規定或區分所有權人會議已有決議，經向直轄市、縣（市）主管機關完成報備有案者，應受該規約或區分所有權人會議決議之限制。
 - 公寓大廈有十二歲以下兒童之住戶，外牆開口部或陽臺得設置不妨礙逃生且不突出外牆面之防墜設施。防墜設施設置後，設置理由消失且不符前項限制者，區分所有權人應予改善或回復原狀。
 - 住戶違反第一項規定，管理負責人或管理委員會應予制止，經制止而不遵從者，應報請主管機關依第四十九條第一項規定處理，該住戶並應於一個月內回復原狀。屆期未回復原狀者，得由管理負責人或管理委員會回復原狀，其費用由該住戶負擔。

- 公寓大廈管理條例第 15 條
 - 住戶應依使用執照所載用途及規約使用專有部分、約定專用部分，不得擅自變更。
 - 住戶違反前項規定，管理負責人或管理委員會應予制止，經制止而不遵從者，報請直轄市、縣(市)主管機關處理，並要求其回復原狀。

- 公寓大廈管理條例第 16 條 (節錄)
 - 住戶不得於私設通路、防火間隔、防火巷弄、開放空間、退縮空地、樓梯間、共同走廊、防空避難設備等處所堆置雜物、設置柵欄、門扇或營業使用，或違規設置廣告物或私設路障及停車位侵占巷道妨礙出入。但開放空間及退縮空地，在直轄市、縣(市)政府核准範圍內，得依規約或區分所有權人會議決議供營業使用；防空避難設備，得為原核准範圍之使用；其兼作停車空間使用者，得依法供公共收費停車使用。
 - 住戶為維護、修繕、裝修或其他類似之工作時，未經申請主管建築機關核准，不得破壞或變更建築物之主要構造。
 - 住戶違反前四項規定時，管理負責人或管理委員會應予制止或按規約處理，經制止而不遵從者，得報請直轄市、縣(市)主管機關處理。

主管機關違章處理流程

違章處理



● 實際作業規範應參照各地方政府組織及法令依據執行



政府及相關單位
承辦業務與連繫

生活綠地圖

政府及相關單位承辦業務與連繫





- 蒐集聯絡需求
 - 關聯性
 - 區域性
 - 策略性

- 建立聯絡清冊
 - 分類
 - 公開化
 - 資訊化

- 確保資料正確性
 - 隨時更新
 - 定期更新

經常性聯繫單位

政府及相關單位承辦業務與連繫

管理委員會	物業管理公司	住戶需求單位	緊急處理單位
主任委員	事業單位經理	搬家公司	地區醫院
副主任委員	轄區督導幹部	洗衣店	警察局 (110)
監察委員	現場主管	開鎖店	消防隊 (119)
財務委員	行政秘書	計程車	電力公司
安全委員	財務秘書	訂報社	自來水公司
機電委員	保全組長	快遞公司	瓦斯公司
環保委員	環保組長	便當店	電信局
管理委員	機電人員	保險公司	有線電視台
管理委員		銀行	

公務部門 (一)

政府及相關單位承辦業務與連繫

政府單位名稱	承辦或相關業務
(縣) 市政府	(縣) 市之最高行政單位
(鄉、鎮) 區公所	社區核備申請管理單位
工務局公寓大廈管理課	公寓大廈核備承辦、法令釋疑及資訊提供等服務單位
戶政事務所	住戶身份證件、戶籍謄本申請等服務單位
地政事務所	建物謄本、土地謄本及地籍圖申請等服務單位
調解委員會	住戶糾紛、民事案件之前期調解單位
稅捐稽徵處	國稅、地方稅、統一編號及免稅證明申請等服務單位
(村) 里長辦公室	基層行政及 (村) 里民服務單位
(村) 里民活動中心	(村) 里居民活動場所
圖書館	圖書借閱、資料查詢及連網資訊等服務單位
各級學校	教育單位

公務部門 (二)

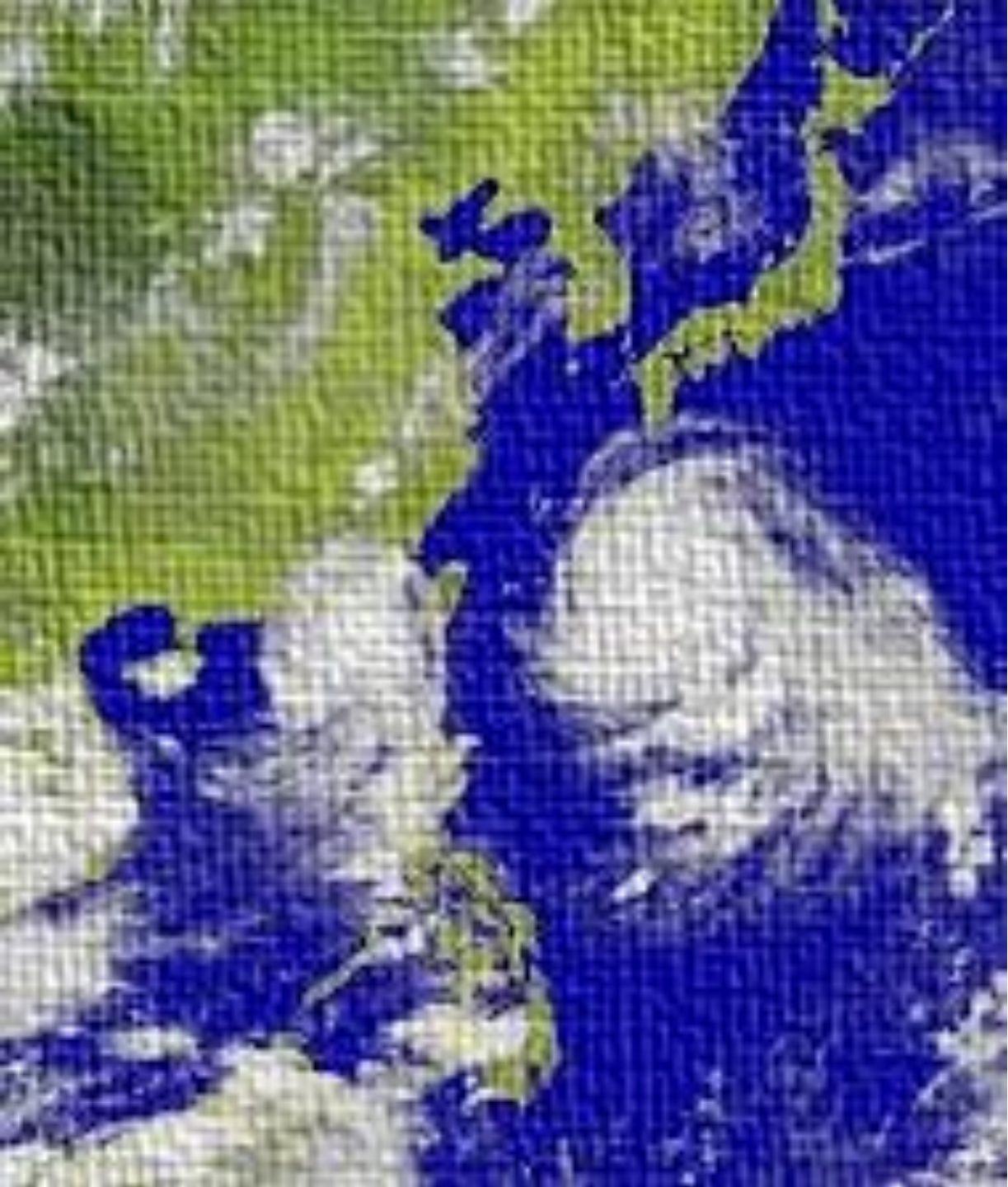
政府及相關單位承辦業務與連繫

政府單位名稱	承辦或相關業務
警察局派出所	安全維護、社區聯防及定時巡邏等服務單位
消防局消防分隊	消防安全維護、消防講習及消防演習等服務單位
警察局交通警察大隊	違規車輛取締及拖吊等服務單位
(鄉、鎮)區衛生所	醫療、公共衛生及疫苗資訊等服務單位
工務局新建工程處	道路鋪設、修補養護等服務單位
工務局公園處	路燈、公園設施維護及故障報修等服務單位
都發局建管處	違章建築查報、公寓大廈管理及室內裝修許可等服務單位
交通局交通管制工程處	交通設施、號誌維護及故障報修等服務單位
環保局衛生稽核大隊	環境衛生維護及病媒防治等服務單位
地方法院	民事刑事訴訟等裁判單位
檢舉專線 (市長信箱)	地方政府因應人民檢舉之統一窗口

協力廠商

政府及相關單位承辦業務與連繫

建築類	機電設備類	弱電設備類	其他
建設公司	電氣顧問公司	中央監控設備	樓梯扶手
營造公司	電力設備	電信網路設備	踢腳板
建築經理公司	空調及附屬設備	火警受信總機	門鎖 / 五金
防水工程	消防設備	有線電視及天線	衛浴設備
地坪鋪設工程	給排水設備	視聽設備	廚房瓦斯設備
園藝綠化	污水處理設備	電腦資訊設備	垃圾清運
外牆清洗	游泳池設備	停車場設備	病媒防治
	電梯設備		
	機械停車設備		
	緊急發電機		
	鐵捲門		



緊急事件處理



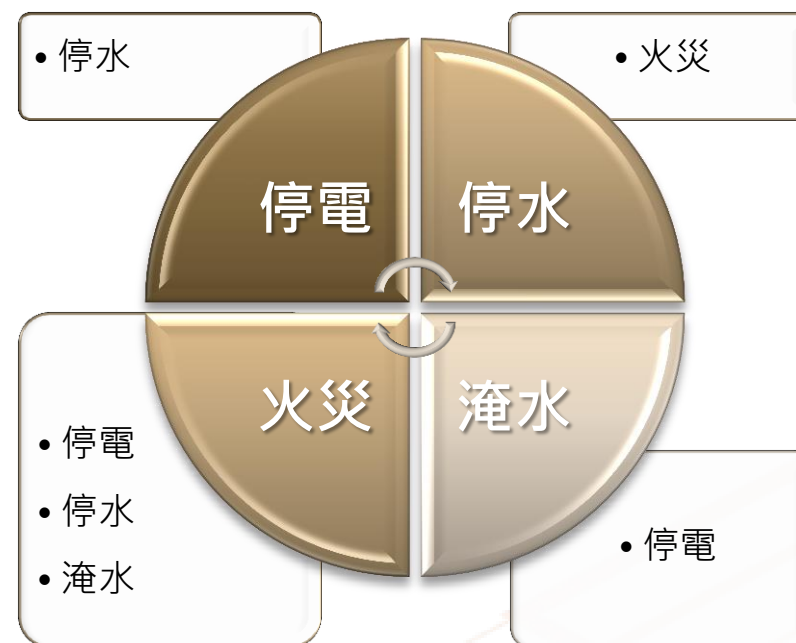
緊急事件分類

緊急事件處理

事件分類	急難災害	傷病醫療	犯罪事件	設備故障
異常狀況	火災 水災 地震 颱風 爆炸 瓦斯外洩	孕婦待產 重危病患 受重傷者 意外死亡	竊盜 搶劫 兇殺 暴力滋事 蓄意破壞 危險物品 其他事件	電梯 停電 停水 漏水 停車設備 消防設備誤動作
緊急程度	得依發生時間、災害範圍、損害程度、重要性、處理能力等因素研判			



- 人為異常 (非天然災害)
 - 停電 vs. 停水
 - 停水 vs. 火災
 - 淹水 (漏水) vs. 停電
 - 火災 vs. 停電、停水、淹水 (漏水)
- 天然災害
 - 颱風 vs. 停電、停水、淹水 (漏水)
 - 地震 vs. 停電、停水、淹水 (漏水)、火災
- 關聯產生的效應
 - 災害範圍擴散
 - 災害損失增加
 - 處理難度提高



- 有效的緊急應變程序是異常防範及防止災害擴散作業中重要的一環；除了可以提供正常運作時的操作程序參照，降低異常發生機率外，並可在異常發生時規範最適切的行動指南，防止災害的擴散及損失，保障利害關係人性命、財產及週遭環境的安全。
- 緊急應變程序雖著重於異常發生時之緊急處理，但平時即應擬定計畫並定期加以演練。



緊急事件處理程序之基本功能

緊急事件處理

- 意外事故發生時能迅速通知相關負責人及單位。
- 靈活正確的應變處理系統。
- 評估意外災害可能造成之影響。
- 建立警示及通報系統。
- 提示應變處理人員的安全防護事項。



緊急事件處理程序

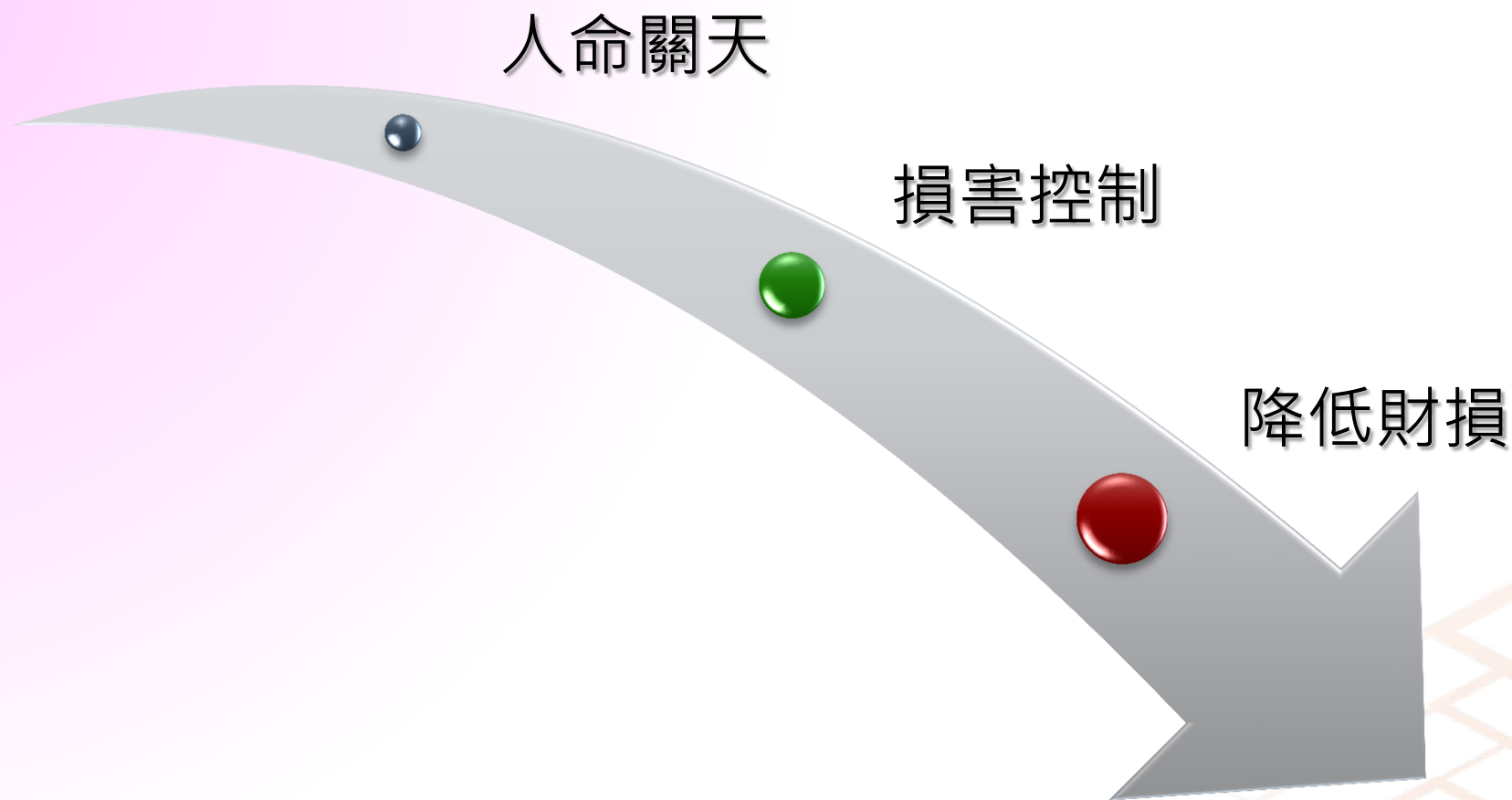
緊急事件處理

- 通報人
 - 現場值勤人員
- 通報對象
 - 現場主管及其他值勤人員
 - 外部支援單位
 - 火警 119
 - 盜警 110
 - 住戶（直接關係人）
 - 業主（主任委員及業務相關委員）
 - 物管公司管制中心
 - 轉通報轄區督導幹部、權責單位主管、經營管理主管



緊急事件處理優先順序

緊急事件處理



- 常態性
 - 火警受信總機警報緊急應變作業
 - 電梯故障應變作業
 - 空調設備故障事件緊急應變作業
 - 高壓供電設備故障事件緊急應變作業
 - 給水設備故障事件緊急應變作業
 - 排水設備故障事件緊急應變作業
 - 消防泵設備故障事件緊急應變作業
 - 自動火警受信總機故障事件緊急應變作業
 - 安全監視設備故障事件緊急應變作業
 - 中央監控系統故障事件緊急應變作業

**Emergency
Procedures**

**Emergency
Procedures**

**Emergency
Procedures**

**Emergency
Procedures**

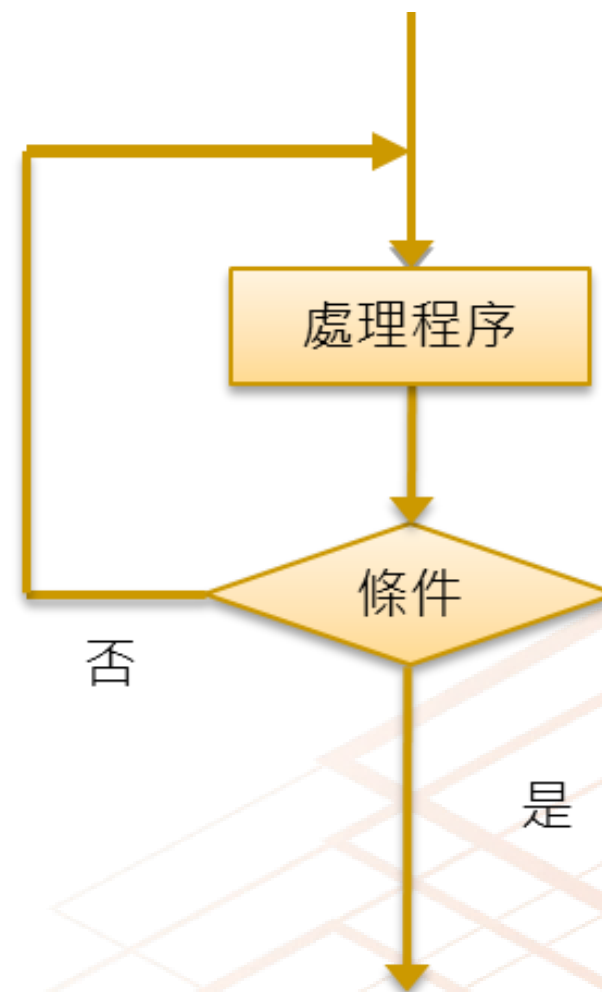
- 非常態性
 - 颱風事故緊急應變作業
 - 停電事故緊急應變作業
 - 停水事故緊急應變作業
 - 緊急救難（待產、重病、重傷等）應變作業
 - 刑事案件（竊盜、搶劫、兇殺、自殺等）應變作業
 - SAR 防治緊急應變作業
 - 消防防護計畫書



處理程序撰寫原則

緊急事件處理

- 架構應由宏觀到詳細，由上而下
- 文字陳述清楚易讀
- 流程步驟切割清楚，定義明白
- 詳細步驟應參考實務，由下而上
- 容易管理
- 防錯設計
- 流程圖應具有可讀性及一致性的特色



- SOP = 緊急事件處理程序？
- SOP (Standard Operation Procedure)
 - 就是將工作 know-how 歸納整合成書面化的制式規範，讓即使不熟悉作業方法的人，也能快速進入狀況，「以正確的方式，做出正確的事」，在有限的時間與資源內，執行複雜的事務。





宏碁大樓現場緊急事故應變程序



生活服務 與代理事項

- 物業管理服務業範疇
 - 第一類：建築物與環境的使用維護
 - 提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、消防安全設備檢修、公共安全檢查、附屬設施設備等服務。
 - 第二類：生活與商業支援服務
 - 提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生活服務（社區網路、居家照顧、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。
 - 第三類：資產管理
 - 提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

- 生活服務

- 物業管理業者為解決住戶生活上需求的問題，所提供的各項適切服務。
- 多數物業管理業者有心提供物業使用者的生活服務，但受限於業者自身的資源投入能力，除了部份服務項目在企業內部建構累積，多數從異業的專業廠商以合作或策略聯盟方式取得；生活服務的型態及提供項目的廣度及深度，端賴物業管理業者資源整合的結果而定。
- 包含提供正確資訊服務、協約廠商提供服務及接受委託代理服務等項目

- 商業支援服務

- 企業或非營利組織為更專注於核心業務活動，進而依賴各類專業公司以更有效率、更有效能的服務系統，提供非本業之管理服務業務。
- 包含各項行政事務、人力派遣及員工事務管理等外包業務。

資料來源：顏世禮 (2001) ，建築物管理之生活服務，台灣物業理雜誌第七期

- 解決住戶生活上需求的問題，所提供的各項適切服務。
 - 物業的「住戶」是生活服務的對象，包括常態性的使用者（如住戶、公司員工等）及非常態性的使用者（如訪客、顧客、洽公人員等）；生活服務的範圍已經從共用部份伸延至專有部份，從提供大眾的服務內容聚焦到小眾的個人專屬服務。
 - 「需求」是依據物業的使用目的及使用人的生活型態而決定，其所衍伸的需求屬性會有極大的差異，「需求」的內容並沒有固定或明確的範圍，因此探討及界定服務對象的「需求」是建構生活服務的首要工作。
 - 「問題」是指使用人亟待協助或解決的需求，生活服務就是提供使用者協助或解決問題的服務，但「問題」有其共通性與個別性的差異，有時相同問題亦有因服務對象不同而需要提供不同的服務。
 - 「適切服務」是以物業管理業者的服務能力與使用人相對的滿意水準來評定，物業管理業者不可能以有限資源去滿足使用人無限需求；所以如何決定提供適切的生活服務，目前僅能隨著個案情境不同，採用權變的方式組合服務項目與內容。

資料來源：顏世禮（2001），建築物管理之生活服務，台灣物業理雜誌第七期

- 現場人員諮詢
 - 物業管理公司派駐現場主任及行政秘書必需對整體環境及生活相關資訊充份瞭解，以隨時隨地提供使用人最正確的資訊。
- 編訂住戶手冊
 - 建築物基本資料
 - 門禁管制
 - 裝潢管理
 - 動線導引
 - 設備使用須知
 - 生活服務
 - 管理組織
 - 溝通互動
 - 環境及建築物維護
 - 財務管理
 - 定期檢查
 - 違規處理
 - 其他



- 當某項由專業廠商才能提供的生活服務需求達到一定的普遍性時，物業管理業者即可協助使用人遴選優良的配合廠商，議定「物美價廉」的優惠條件，經業主（管理委員會）同意後直接向使用人提供服務。

住宅社區		商業大樓
洗衣收送服務	房屋買賣服務	快遞收送服務
水電維修服務	房屋裝修工程	人身保全服務
計程車接送服務	系統保全服務	辦公室清潔服務
搬家貨運服務	居家清潔服務	水電空調維修服務
開鎖服務	電腦網路維修服務	文具用品採購服務
宅配收送服務	送報服務	停車場服務
託嬰褓母服務	餐飲鮮花代送服務	花籃盆栽代送服務

接受委託代理服務

生活服務與代理事項

- 接受業主委託協助辦理各項活動、出席相關講座或代理住戶處理一般性事務的服務項目（包含代理使用人請協約廠商提供服務項目），物業管理合約中的一般事務管理亦包括部份委託代理服務。

社群活動	研習講座	代理服務	諮詢顧問
社區社團	才藝教室	代繳水電費	法律諮詢
刊物流通	文化講座	代繳瓦斯費	代書服務
旅行遊覽	藝文資訊	代訂書報	稅務處理
節慶活動	消防安全講座	維修服務	
參與評選	節約能源講座	代理家務	
		郵件代收代寄	
		管家服務	



社區總體營造



- 文建會（今改制文化部）自民國83年才引入社區總體營造的新概念，此概念源於日本的造町、英國的社區建築與美國的社區設計。
- 社區總體營造的定義
 - 以社區共同體的存在和意識作為前提和目標，藉著社區居民積極參與地方公共事務，凝聚社區共識，經由社區的自主能力，配合社區總體營造理念的推動，使各地方社區建立屬於自己的文化特色。
 - 讓社區居民共同經營「產業文化化、文化產業化」、「文化事務發展」、「地方文化團體與社區組織運作」、「整體文化空間及重要公共建設的整合」及其他相關的文化活動等。
 - 因社區民眾的自主與參與，使生活空間獲得美化，生活品質獲得提升，文化產業經濟再行復興，原有的地景地貌煥然一新，進而促使社區活力的再現。
 - 此全面性、整體性的規畫與參與社區經營創造的過程，稱為「社區總體營造」。

社區總體營造相關活動設計

社區總體營造

社區活動		社團活動	
親子活動	園遊會	長青俱樂部	園藝班
	焗窯大會		歌唱班
節慶活動	元宵節		茶藝班
	端午節	兒童音樂班	
	中元普渡	兒童書法班	
	中秋節	兒童英語班	
	耶誕節	兒童繪畫班	
生活講座	理財新知	兒童教室	課業輔導班
	法律常識		美容班
	消防安全		韻律班
	節約能源		插花班
守望相助隊			媽媽教室

凝聚社區意識朝共同目標發展，同心協力耕耘獨特社區文化

擬定計劃

公告週知

活動執行

結束檢討

資料歸檔







組織運作與效率
管理維護、品質提升
活動籌備、發展計劃

回收問卷
統計分析

檢討評量結果
提出改善計劃

製作
自評表

住戶
評量

統計
分析

公布
結果

要求
改善

報告
歸檔

發放住戶
進行評量

公布統計結果

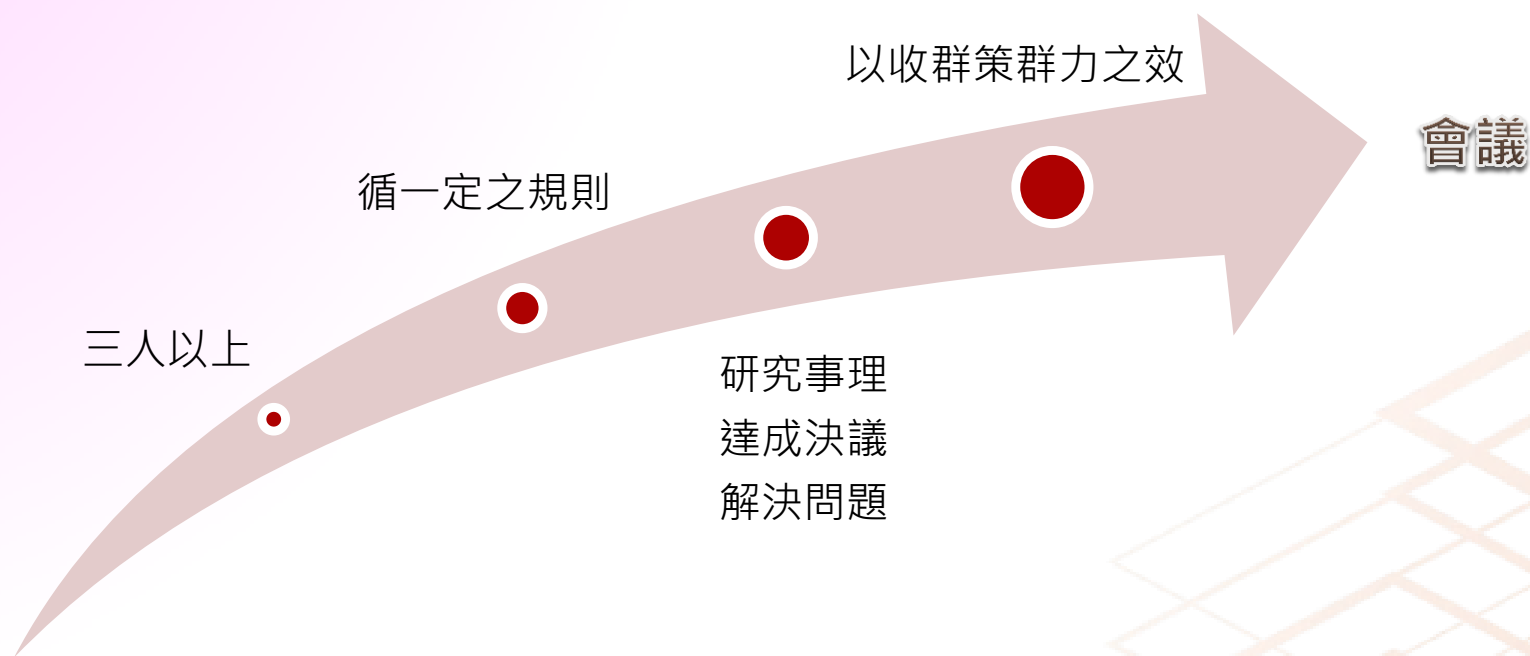
評量結果報告
改善結果報告



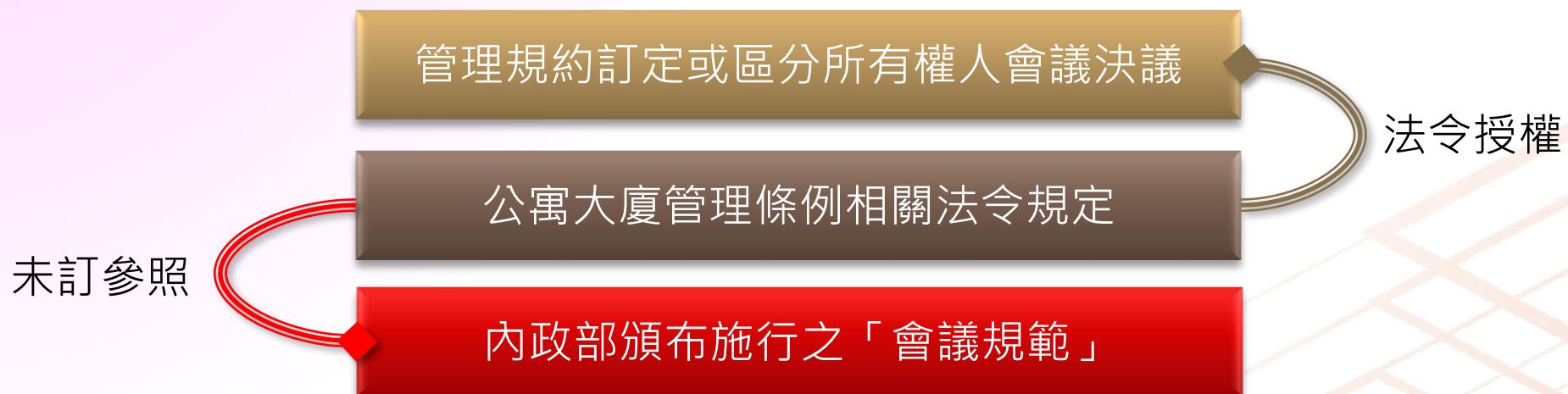
會議規範



- 會議規範 (中華民國五十四年七月二十日內政部(54)內民字第一七八六二八號公布施行)
 - 第一條 (會議之定義)
 - 三人以上，循一定之規則，研究事理，達成決議，解決問題，以收群策群力之效者，謂之會議。



- 會議規範
 - 第九十八條 (另定議事規則)
 - 各種會議得就實際需要，在不牴觸本規範之範圍內，得另定議事規則施行之。
 - 第九十九條 (未規定事項)
 - 本規範未規定事項，依國父民權初步之規定。



區分
所有權人
會議

第一次區分所有權人會議 (28)

定期區分所有權人會議 (25)

臨時區分所有權人會議 (25)

管理
委員會
會議

第一次管理委員會會議

定期管理委員會會議

臨時管理委員會會議

- 區分所有權人會議
 - 指區分所有權人為共同事務及涉及權利義務之有關事項，召集全體區分所有權人所舉行之會議。(3)

第一次區分所有權人會議 (28)

定期區分所有權人會議 (25)

臨時區分所有權人會議 (25)

重開議 (32)

```
graph LR; A[第一次區分所有權人會議 (28)] --> D[重開議 (32)]; B[定期區分所有權人會議 (25)] --> D; C[臨時區分所有權人會議 (25)] --> D;
```

第一次召開

- 84/6/30日前取得建造執照，或既有之公寓大廈。(55)
- 84/6/30日後取得建照執照，所有權登記之區分所有權人及區分所有權比例均達1/2時，起造人應於三個月內召集之。(28)

定期召開

- 每年至少一次。(25)

臨時召開

- 重大事故由管理委員會或管理負責人請求者。(25)
- 經區分所有權人及區分所有權比例合計達1/5，以書面載明開會目的及理由請求召開者。(25)

第一次召開	定期召開	臨時召開
<ul style="list-style-type: none">• 成立管理委員會或推選管理負責人，並向直轄市、(縣)市主管機關報備。(28)	<ul style="list-style-type: none">• 區分所有權人會議召集人任期1~2年。(25)• 管理委員會應向區分所有權人會議負責，並向其報告會務。(39)• 決議事項<ul style="list-style-type: none">• 需經全體區分所有權人決議事項。• 需經決議事項。• 可決議事項。• 未經辦理決議不生效力事項。	<ul style="list-style-type: none">• 重大事故。(25)

第一次召開

- 由起造人召開時，流會需重新召開一次。(28)

定期召開

- 依序由具區分所有權人身份之管理負責人、主任委員、管理委員任之，任期隨管理職務或區分所有權喪失而解任。(25)
- 由區分所有權人互推一人，任期1~2年，連選得連任一次。(25)
- 申請地方主管機關指定臨時召集人，任期至互推產生為止。(25)
- 依規約輪流擔任。(25)

臨時召開

- 依序由具區分所有權人身份之管理負責人、主任委員、管理委員任之，任期隨管理職務或區分所有權喪失而解任。(25)
- 由區分所有權人互推一人，任期1~2年，連選得連任一次。(25)
- 申請地方主管機關指定臨時召集人，任期至互推產生為止。(25)
- 依規約輪流擔任。(25)

第一次召開

- 10日前通知。(30)
- 書面載明開會內容。(30)
- 管理委員之選任事項，應在開會通知中載明並公告之，不得以臨時動議提出。(30)

定期召開

- 10日前通知。(30)
- 書面載明開會內容。(30)
- 管理委員之選任事項，應在開會通知中載明並公告之，不得以臨時動議提出。(30)

臨時召開

- 10日前通知。(30)
- 書面載明開會內容。(30)
- 有集迫情事得以公告2日以上為之。(30)
- 管理委員之選任事項，應在開會通知中載明並公告之，不得以臨時動議提出。(30)

第一次召開

定期召開

臨時召開

- 區分所有權人。(3)
- 區分所有權人書面委託之代理人，但任一代理人之區分所有權個數或區分所有權比例任一項累計均不得超出全數1/5。(27)
- 委託對象限制：配偶、有行為能力之直系血親、其他區分所有權人或承租人。(27)
- 住戶需陳述意見者。(33)

區權會表決計算基準及開議/決議數額

會議規範

第一次召開

定期召開

臨時召開

- 各專有部份之區分所有權人有一表決權，數人共有一專有部分者，該表決權應推由一人行使。
(27)
- 任一區分所有權人之區分所有權個數或區分所有權比例任一項累計超過全數1/5之部份不予計算。(27)
- 出席數佔應出席數2/3以上。(31)
- 表決數佔出席數3/4以上。(31)
- 得依規約另訂之。(23)

區權會「重開議」之開議/決議數額

會議規範

第一次召開

定期召開

臨時召開

- 出席數佔應出席數1/5以上。(32)
- 表決數佔出席數1/2以上。(32)
- 得依規約另訂之。(23)
- 決議事項十五日內作成會議記錄送達各區分所有權人，七日內未超過1/2以書面反對，該決議視為成立。(32)
- 決議成立後十日內以書面送達全體區分所有權人並公告之。(32)

- 流會
 - 未達公寓大廈管理條例法定開議數額。
- 議案未獲決議
 - 已達公寓大廈管理條例法定開議數額，但於議案表決時經清點人數或（及）比例，因未達數額而未獲決議。
 - 會議出席數額雖達開議規定，但議案未達可決議數額規定時，該議案即為未獲致決議的議案。
- 必須為同一議案（不得有任何修正）



- 法令對決議事項已明訂標準規範，但未經全體區分所有權人會議決議者不生效力：
 - 公寓大廈之重建，應經全體區分所有權人及其基地所有權人、地上權人及典權人之同意。(13)

- 法令對決議事項未訂標準規範，但規約或區分所有權人會議未訂定或決議者不生效力：
 - 公寓大廈外圍與防空避難室變更構造、顏色、使用目的、設置廣告物等決議及報備。(8)
 - 共用部分及其相關設施之拆除、重大修繕或改良。(11)
 - 重建之建造執照之申請名義。(14)
 - 開放空間及退縮空地，在直轄市、縣(市)政府核准範圍內供營業使用；防空避難設備，得為原核准範圍之使用；其兼作停車空間使用者，得依法供公共收費停車使用。(16)
 - 公共基金繳納規定與運用。(18)
 - 訴請法院強制其遷離。(22)
 - 訴請法院命區分所有權人出讓其區分所權及其基地所有權應有部分。(22)
 - 非封閉式之公寓大廈集居社區其地面層為各自獨立之數幢建築物，且區內屬住宅與辦公、商場混合使用，其辦公、商場之出入口各自獨立之公寓大廈，分開成立管理組織。(26)
 - 主任委員、管理委員之選任、解任、權限與其委員人數、召集方式及事務執行方法與代理規定。(29)

- 法令對決議事項訂有明確標準規範，但授權規約或區分所有權人會議另有訂定者從其規定：
 - 管理維護費用分擔方式。(10)
 - 管理委員任期。(29)
 - 住戶參與管理委員會選舉與被選舉權之限制。(29)
 - 管理委員會授權管理服務人執行職務範圍。(42)

- 法令對決議事項訂有決議後條件限制的規範：
 - 管理委員之選任事項，應在前項開會通知中載明並公告之，不得以臨時動議提出。(30)
 - 專有部分經依區分所有權人會議約定為約定共用部分者，應經該專有部分區分所有權人同意。(33)
 - 公寓大廈外牆面、樓頂平臺，設置廣告物、無線電台基地台等類似強波發射設備或其他類似之行為，設置於屋頂者，應經頂層區分所有權人同意；設置其他樓層者，應經該樓層區分所有權人同意。該層住戶，並得參加區分所有權人會議陳述意見。(33)
 - 約定專用部分變更時，應經使用該約定專用部分之區分所有權人同意。(33)

- 區分所有權人會議應作成會議紀錄，載明開會經過及決議事項，由主席簽名，於會後十五日內送達各區分所有權人並公告之。(34)
- 會議紀錄，應與出席區分所有權人之簽名簿及代理出席委託書一併保存。
 - (34)
- 「重開議」應依規定時程送達及公告。
 - 決議事項十五日內作成會議紀錄送達各區分所有權人，七日內未超過1/2以書面反對，該決議視為成立。(32)
 - 決議成立後十日內以書面送達全體區分所有權人並公告之。(32)
- 會議記錄為報備及列為移交的文件。

- 區分所有權人會議召集人、起造人或臨時召集人違反第 25 條或第 28 條所定之召集義務者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰，並得令其限期改善或履行義務、職務；屆期不改善或不履行者，得連續處罰。（47）

會議議程、討論事項
召開時間、會議地點
經費預算、舉辦方式

年度工作報告
年度財務報告
討論議案資料

桌椅、布條
投票箱
設備測試
會議相關設施

預備會議

D + 30

通知寄發

D + 10

報告準備

D + 10

資源整備

D + 5

會場佈置

D + 1

載明開會內容
委員選任事項
通知區權人
臨時會2日前公告

會議設施
文具書件
輔助設備
支援人力

- 確定會議目的
- 排定議程
- 討論及確認議案
- 確定會議日期、時間、地點
- 訂定發送會議通知期限
- 訂定會議相關文件格式
- 訂定會議相關管理辦法（如發言規則、選舉辦法、臨時動議規則等）
- 會議籌備工作分派
- 出列席人員名冊（所有權人建物謄本申請）

- 會議名稱、召開目的
- 召開日期、時間、地點
- 召集人
- 主席、出席、列席人員及資格說明
- 議程
- 附件資料一（會議資料）
- 附件資料二（出席委託書、出席回條、意見及建議提案表）
 - 出席委託書應註記委託對象限制：配偶、有行為能力之直系血親、其他區分所有權人或承租人。（27）
- 其他注意事項

提高出席率有撇步

電話跟催

出席回條

專人登門拜訪

加強宣導（廣播、海報）

輔助活動（點心、贈品）

區權會之資源整備

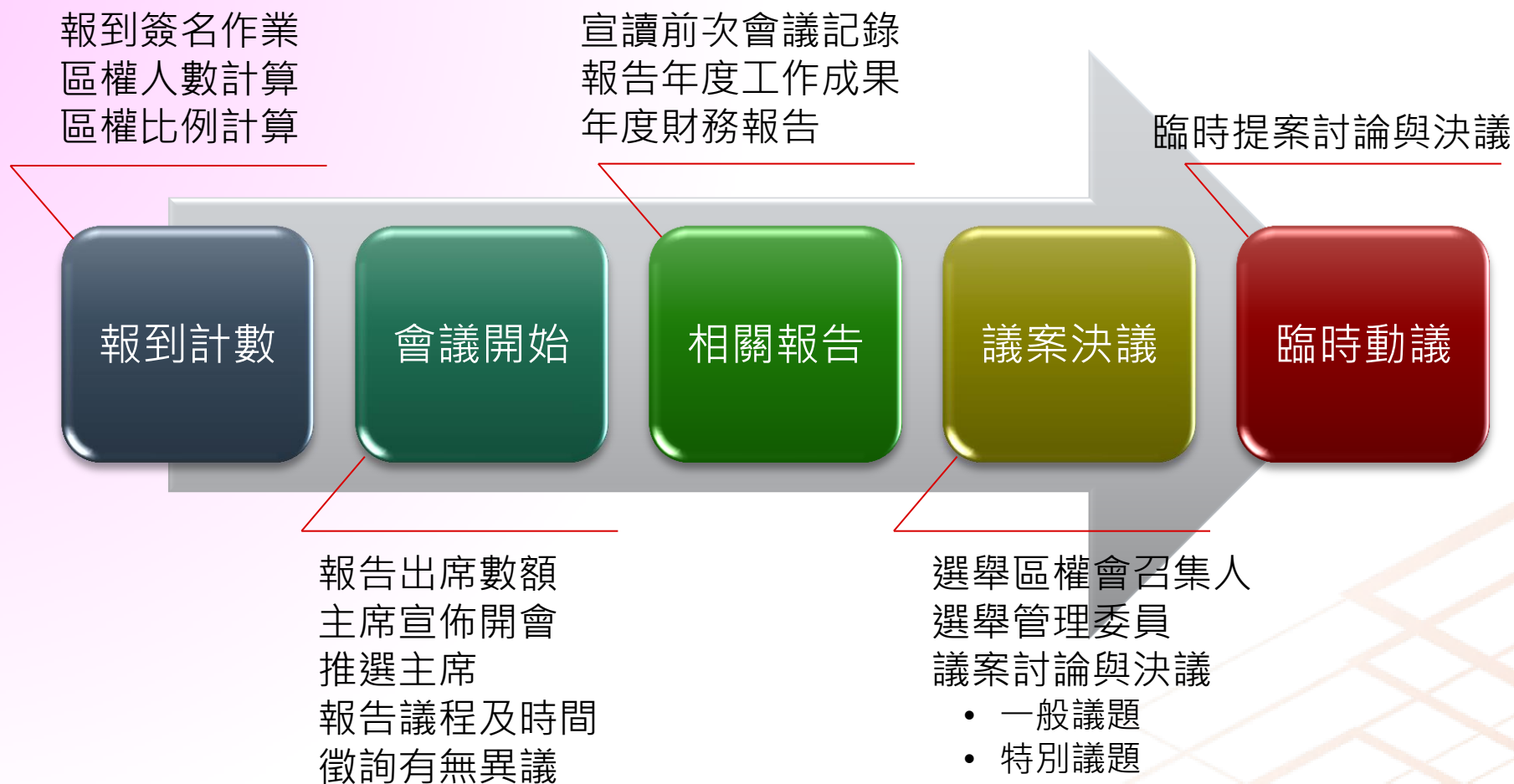
會議規範

書件文具類	輔助設備類	支援人力類
會議報告資料	照相機及備用電池	會場經理
討論議案資料	錄音（影）機及備用電池	法律顧問
海報（議程、引導）	麥克風及擴音設備	報到協助人員
簽到簿、出席證	電腦及投影設備	引導人員
發言條、提案表	投票箱	計票人員
選票、票選統計表	<u>計票資訊系統</u>	服務人員
資料袋及原子筆		
會議記錄簿		
會議名稱紅布條		
文具、白板筆、板擦		

區權會之會場佈置

會議規範

會議桌椅類	書件文具類	輔助設備類
報到簽名處桌椅擺設	議程海報張貼	麥克風及擴音設備測試
主席台桌椅擺設	引導海報張貼	電腦及投影設備測試
會議區桌椅擺設	選票統計表張貼	錄音（影）機測試
餐飲區桌面擺設	茶水、點心擺設	投影布幕測式
白板吊掛	紀念品確認	計票資訊系統測試
會議名稱紅布條吊掛	會議資料袋確認	
垃圾桶及回收桶擺設	三角職務名牌擺設	



- 定義
 - 指管理委員會為履行公寓大廈管理條例第36條規定之職務，召集全體管理委員針對相關議案進行討論與決議所舉行之會議。
- 目的
 - 讓物業（社區）各項事務之推展執行更為順利。

第一次管理委員會會議

定期管理委員會會議

臨時管理委員會會議

管理委員會會議前置作業

會議規範

前次會議決議事項
執行進度及結果追蹤

月份工作報告
月份財務報告
前次會議決議事項執行結果
本月新增待辦事項處理進度

會議記錄寄發委員
公佈於公佈欄

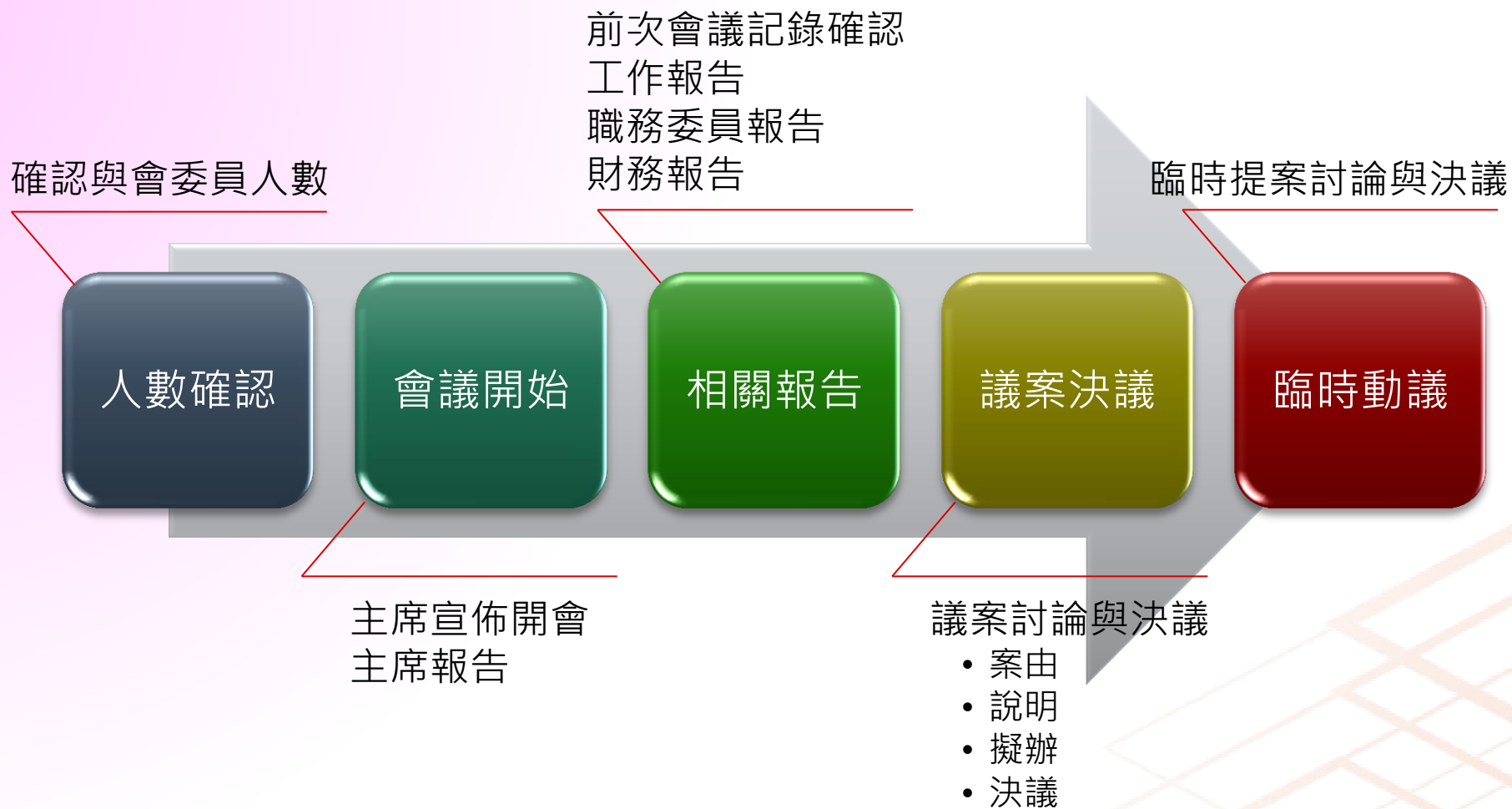


討論議題
召開時間
寄發通知並公告

會前一天電話通知
會前電話確認人數
依議程進行會議

管理委員會會議議程

會議規範





現場主管的一天



事務管理的靈魂人物

現場主管的一天

- 現場主管（總幹事、現場經理）
 - 高中以上學歷
 - 五十歲以下
 - 形象良好、談吐清晰
 - 事務管理服務人證照
 - 防火管理人證照
 - CPR 急救訓練
 - 二年以上主管經驗
 - 文書處理能力
 - 初級財務能力
 - 工具軟體操作能力



現場主管例行作業準則 (一)

現場主管的一天

NO	作業準則
01	依服裝規定穿著，頭髮梳理整齊，配掛試別標章及無線電。
02	每日依規定執行「現場主管例行作業準則」事項。
03	每日依規定簽閱保全勤務日誌。
04	每日依規定對現場實施環境巡檢並做成記錄，每日回傳公司。
05	每日依規定巡檢並簽閱清潔工作週報表。
06	每日至少利用 30 分鐘時間催收款項及處理住戶反應事項。
07	每日填寫「收款日報表」；裝潢保證金及其他收入依規定辦理。
08	每日至銀行將前日收繳款項逐筆存入，並註記存入戶號。
09	每日填寫「現場工作日誌」並將影本投入主、副、財、監委員信箱。

現場主管例行作業準則 (二)

現場主管的一天

NO	作業準則
10	管理委員會會議應提前 7 日通知各委員，會議通知應包含： 1. 會議通知單及委託書 2. 前次會議決議事項執行情形 3. 本月份重大工作報告 4. 預定重大工作報告 5. 前月份財務報表 6. 討論議題之相關資料
11	會議記錄依規定格式記載。
12	所有公文書格式及字型依規定格式製作。
13	每週以公告方式述明次週重大工作項目及現場人員出勤時間。
14	所有工程招標應公開透明；絕不介入或舞弊。
15	不介入管理委員選舉。

例行性每日工作 S.O.P

物業管理



現場主管職務說明書 (一)

現場主管的一天

NO	職務內容	時	日	週	月	年	需	文書作業
1	現場人員出勤狀況之查核 (二次)		●					出勤簽到簿、出勤卡
2	現場巡檢查核		●					查核記錄表
3	勤務 (夜間、假日) 督導、查核				●			勤務查檢表
4	定點 (定時) 與住戶問好、互動		●					
5	檢視交辦事項處理進度 (主管、客戶)		●					待辦事項追蹤明細表
6	與客戶 (主管) 回報交辦事項處理進度		●					
7	住戶意見 (抱怨) 反應處理		●					住戶意見調查表 (住戶訴怨表)
8	檢視監控設備及夜間執勤狀況		●					夜 (日) 間督導記錄表
9	查核作業：行政事務、安全維護、環保維護、機電設備維護、停車場管理、住戶裝修之監督		●					安全管理勤務日誌、清潔維護勤務日誌、機電維護勤務日誌

現場主管職務說明書 (二)

現場主管的一天

NO	職務內容	時	日	週	月	年	需	文書作業
10	客戶現場請購、採購、驗收單據審查及簽核				●			請購暨驗收單
11	客戶端管理費收入日報表之審查及簽核		●					管理費收入日報表
12	勤務客戶端公告、財報、通告之審查、公告上傳社區網站						●	財報、公告及通告
13	客戶端遇重要、緊急事情，應適時回報公司						●	主任工作週報 (日誌)
14	主任工作週報(日誌)之記錄、提報			●				主任工作週報 (日誌)
15	每天與一位下屬交談互動，瞭解工作狀況		●					
16	向客戶(主管)提出書面工作報告與建議				●			現場主任月工作報告書
17	財務報表之審核(製作)				●			財務報表
18	應收帳款催收				●			對帳單、發票
19	住戶管理費的催收作業	●						

現場主管職務說明書 (三)

現場主管的一天

NO	職務內容	時	日	週	月	年	需	文書作業
20	現場預算編列、控管、執行	●						
21	現場下屬人員之考核評估				●			員工考核表
22	現場下屬人員排班表及時數表資料回傳公司				●			值勤排班表、值勤時數統計表
23	檔案管理 (文書資料、電腦資料)				●			資料存查目錄登記表
24	管委會定期會議召開協助及資料彙整、製作				●			開會通知單、提案單、會議記錄
25	每月至少提報一個新客戶的資料				●			客戶資料表,現場勘查表
26	區分所有權人會議召開協助及資料彙整、製作與會場服務					●		開會通知單、區分所有權人名冊、出席證
27	區權會及管理委員會決議事項之執行						●	
28	客戶溝通與物業管理事項宣導						●	
29	協助管委會參與物業對外事務						●	

現場主管職務說明書 (三)

現場主管的一天

NO	職務內容	時	日	週	月	年	需	文書作業
30	物業活動協助策劃與執行 (春節、中元普渡、中秋節、聖誕節...等)	●						
31	對政府機關例行檢查予以記錄、存檔、備查						●	
32	客戶公共資產之登記、列管、造冊、檢點						●	客戶財產清冊
33	客戶公共設施維修之連繫、督導、檢驗						●	公共設施維修記錄單
34	天災及意外事故之預防及應變計劃擬定						●	
35	新進同仁的任職導引服務						●	新進人員報到確認單
36	配合公司及現場之教育訓練課程						●	勤務日誌
37	每月召開工作進度研討會，並記錄、呈報				●			會議記錄
38	重大事件年度計劃擬定					●		年度計劃預定表
39	執行物業管理/ISO平台的熟練與運用、提案		●					物業管理智庫平台

四招搞定機電設備的潛藏危機

現場主管的一天

- 火警受信總機開關有沒有定位？
- 消防泵開關有沒有定位？
- 緊急發電機啟動開關有沒有定位？
- 污廢水泵開關有沒有定位？



五步擺脫環境清潔的藏污納垢

現場主管的一天

- 有沒有照表操課？
- 建材的光澤度有沒有顯示出來？
- 大、小便器出水口有沒有污垢？
- 機具、材料的庫存管理正不正常？
- 服裝儀容乾不乾淨？



以客為尊的現場主管

現場主管的一天

- 現場主管的表現是客戶感受的重要來源
 - 服務不能觸摸，只能「感受」！
- 衡量現場主管素質的標準
 - 穩定度（品質）
 - 如何維持服務品質的一致性與精確度？
 - 反應性（積極）
 - 如何主動協助並迅速回應客戶要求？
 - 信賴感（專業）
 - 如何讓客戶相信你的一言一行？
 - 親和力（態度）
 - 如何讓客戶願意親近你？



當一天和尚，被鐘敲鐘天？





報告完畢，
感謝聆聽！

曹金成

0939-377462

jc.tsao@building.com.tw