

臺北市住宅及都市更新中心
(案號：1150920)

116 年度臺北市社會住宅分區委託管理維護案
服務需求說明書

中 華 民 國 1 1 5 年

目錄

第壹章、委託緣由	3
第貳章、委託標的	4
第參章、委辦目標	11
第肆章、工作事項	12
第伍章、履約規範說明.....	22

附件 1 每月履約請款文件說明表

附件 2 社宅行政事務需求說明表

附件 3 社宅安全管理需求說明表

附件 4 社宅環境維護需求說明表

附件 5 公共設施設備維護保養需求說明表

附件 6 社宅委託管理維護綜合管理問卷調查表

附件 7 社宅承租戶訪視調查表

附件 8 資訊安全保密具結書

第壹章、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，臺北市政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。

臺北市住宅及都市更新中心(以下簡稱本中心)於111年5月12日揭牌營運，為臺北市住宅及都市更新專責機構，並受臺北市政府委託經營管理社會住宅。

為強化本市社宅管理與維護作業，與標準化統一管理，116年度視各案屬性與區位劃分為東區、南區、西區、北區、中區等5大分區(合計13個次分區)，並循聯合招標公開評選模式，委託具實績經驗之優質公寓大廈管理維護公司廠商(以下簡稱廠商)協助，藉由受託廠商派駐專人於各社宅，提供承租戶物業管理服務。

廠商須依本中心指示管理承租戶、店鋪、事務所及參建單位等(以下簡稱住戶)，並即時受理及處理住戶反映事項，另協助停車場緊急事件通報等事宜。

第貳章、委託標的

本中心預計 116 年經管 58 處社會住宅(包含幸福住宅、中繼宅、都更分回戶)，因應各區規模、行政區、屬性劃分為 5 大區 (13 次分區)；各社宅資料參考下表及相關網站公布資訊「社會住宅興建計畫及戰情中心」(<https://hms.udd.gov.taipei/#!/map>)、「臺北市政府安心樂租網-社宅專區」(<https://rent.thurc.org.taipei/housing-sites/map>)」。

分區	社宅	履約標的	地 址	社宅戶數
東 1 區	行善	111 使字第 8168 號	行善路 266、268 號等址	526
	瑞光	110 使字第 0006 號	陽光街 321 巷 1、3、5 號等址	389
	舊宗	113 使字第 0055 號	舊宗路一段 185 號等址	97
	金龍 (分回戶)	住宅：8 戶 汽車：7 席	內湖路 3 段 30、36、40 號等址	8
	港墘站 (分回戶)	住宅：1 戶 汽車：1 席 (持續移交)	內湖路一段 659 至 661 號等址	1
東 2 區	東明	108 使字第 0149 號 108 使字第 0150 號	南港路 2 段 60 巷 16、17、19 號等址	700
	中南	110 使字第 0061 號	舊莊街一段 3 巷 42 號等址	119
	經貿	114 使字第 0113 號	興東街 36 號等址	118
東 3 區	南港機廠	113 使字第 0152 號	忠孝東路七段 10、12 號等址	1442

分區	社宅	履約標的	地 址	社宅戶數
東 4 區	小彎	111 使字第 0023 號	向陽路 248、250 號等址	341
	基河三期 (分回戶)	住宅：328 戶 汽車：327 席 機車：327 席	重陽路 199 巷 26 至 55 號等址	328
	玉成	依取得使照	玉成段三小段 545 地號等 8 筆	410
南 1 區	興隆 D1 區	104 使字第 0176 號	木柵路二段 2 巷 12 至 50 號等址	272
	木柵	109 使字第 0105 號	久康街 24 巷 36 號等址	119
	興隆 A 區	114 使字第 0006 號	興隆路四段 42 巷 1、3 號等址	340
	興隆 E 區	114 使字第 0151 號	興隆路四段 42 巷 11、13、15 號等址	263
南 2 區	興隆 D2 區	107 使字第 0150 號	木柵路 2 段 138 巷 33 號及 興隆路 4 段 105 巷 45、47 號等址	510
	興隆 I 區	依取得使照	興隆路 4 段 107 巷 2、6、8、18 號等址	500
	木柵 623 地號 (含分回戶)	依取得使照 含汽、機車位	木柵 623 地號	282

分區	社宅	履約標的	地 址	社宅戶數
南 3 區	和興水岸	113 使字第 0038 號	和興路 88 號等址	174
	樟新水岸	113 使字第 0200 號	樟新街 65、67 號等址	192
	景文 (分回戶)	住宅：42 戶 汽車：42 席	羅斯福路 6 段 469 巷 19、29 號等址	42
	萬隆站 (分回戶)	住宅：41 戶 汽車：15 席	羅斯福路 5 段 214 號等址	41
	溪州 (分回戶)	住宅：20 戶 汽車：19 席	溪州街 65 號等址	20
	景豐 1 區	依取得使照 含汽、機車位	景豐街 100 號	90
西 1 區	青年 1 區	108 使字第 0059 號	青年路 186、188 號等址	273
	青年 2 區	113 使字第 0101 號	青年路 180、182 號等址	518
	莒光	112 使字第 0043 號	萬大路 22 號等址	201
	福星	112 使字第 0133 號	開封街 2 段 39 號等址	255
	福民	依取得使照為準 含汽、機車位	西園路二段 320 巷 57 號等址	131
	萬華 371 地號 (分回戶)	依取得使照為準 含汽、機車位	萬華 371 地號	173
	龍山寺站 (分回戶)	住宅：1 戶 (持續移交)	和平西路三段 85 號等址	1

分區	社宅	履約標的	地 址	社宅戶數
西 2 區	明倫	109 使字第 0168 號	承德路三段 285 號等址	380
	大龍峒	100 使字第 0246 號	承德路三段 212 號等址	110
	斯文 (分回戶)	住宅：138 戶 汽車：97 席	大龍街 91 巷 10、12 號等址	138
	大橋頭 (分回戶)	住宅：47 戶	民權西路 237 之 8 號等址	47
	敦煌 (分回戶)	住宅：3 戶 汽車：3 席 機車：3 席	敦煌路 88 巷 8 號等址	3
	百齡水岸	依取得使照	福順段一小段 425 等六筆地號	266
北 區	新奇岩	110 使字第 0106 號	磺港路 269、271 號等址	288
	洲美 (分回戶)	住宅：144 戶 汽車：137 席 機車：144 席	福美路 202 至 226 號等址	144
	永平	93 使字第 0401 號	延平北路六段 261 巷 2 號等址	88
	華榮	113 使字第 0135 號	華聲街 17 號等址	118
	福國	依取得使照	福國路 168 號等址	365

分區	社宅	履約標的	地 址	社宅戶數
中 1 區	廣慈 1 區	111 使字第 0048 號	大道路 108、110 號等址	522
	廣慈 2 區	111 使字第 0068 號	福德街 84 巷 50、56 號等址	522
	廣慈 3 區	113 使字第 0053 號	福德街 84 巷 30、38 號等址	476
	廣慈園區	福德段二小段 319 地號	福德段二小段 319 地號	-
中 2 區	六張犁	114 使字第 0022 號 114 使字第 0029 號	信安街 27 號等址 信安街 47 巷 23、35 號等址	722
	信安 (分回戶)	住宅：80 戶 汽車：38 席	信安街 168 號等址	80
	永吉 (分回戶)	住宅：13 戶 汽車：7 席	永吉路 225 巷 9 號等址	13
	三興	依取得使照	三興段三小段嘉興街 236 號	560
	松信	依取得使照	雅祥段三小段 357 地號	90
中 3 區	健康	107 使字第 0028 號	健康路 285 至 323 號等址	507
	新興 (含分回戶)	住宅：37 戶	林森北路 487 號等址	37
	行天宮站 (分回戶)	住宅：30 戶	松江路 273 號等址	30
	北安 (分回戶)	住宅：44 戶 汽車：33 席	劍南路 605 號等址	44
	錦州	依取得使照為準	新生北路二段 98 號等址	387
	培英	依取得使照為準 含汽、機車位	北安路 538 巷 1 弄 2 號等址	96
	力行	115 使字第 0070 號 含汽、機車位	朱崙街 19 號等址	35

-
- 一、北市府自建社宅（簡稱主案場）管理維護範圍包含使照及人行道認養範圍，若停車場或其他公共區域另有約定，從其約定。
 - 二、都更分回戶社宅（簡稱外案場）履約標的僅專有房舍與車位
 - 三、履約包含社宅戶內（含店鋪）入退租點交、修繕、行政等事務。
 - 四、興建中社宅及分回戶依取得使照及地址為準。
 - 五、本表若有修正，以本中心說明為準。

社會住宅分區概況圖



第參章、委辦目標

- 一、由本中心統籌辦理本案標的管理維護工作，委託廠商提供完整「社宅行政管理及服務」、「社宅安全及防災管理」、「社宅環境維護」、「社宅修繕及公共設施管理維護」等四大類服務。
- 二、藉由廠商安排專業團隊駐點於現場，辦理社宅管理維護相關事務，並輔以完善的資料建置，進行建築物軟硬體維護管理。透過駐點人力與線上社宅服務雲受理社會住宅承租戶問題與房舍檢修通報，提供社區服務。
- 三、透過廠商協助綜整本社宅各單元及公共區域第一線管理資訊，俾利中心及時掌握社區動態及各項管理維護資訊。

第肆章、工作事項

一、社宅行政管理及服務

委託內容：由廠商依契約及相關規定辦理社宅行政庶務、住戶入住前中後事務及各項服務。(工作內容詳附件 2)

配合內容：

- (一) 每日管理中心營運時段至少為上午 9 時至晚間 6 時 (200 戶以上社宅應延長至晚間 8 時；中心得依實際需求調整時間)，辦理所有社宅管理維護事務，人員配置需求如下：
 - 1、總幹事、副總幹事：專任於社宅統籌管理維護事務，並處理分回戶(外案場)社宅業務，值勤時間原則為上午 9 時至晚間 6 時，遇緊急事件需於 1 小時內至事發社宅處理。
 - 2、行政秘書：主案場社宅(除永平、力行外)每日管理中心營運時段須至少配置 1 人(可由總幹事或副總幹事代理)，需協助辦理分回戶事務。
 - 3、機電人員：依需求公共區域定期查驗保養維護、承租戶(含分回戶)報修場勘與簡易修繕，遇緊急設備故障事件需於 1 小時內至事發社宅處理。
 - 4、保全人員：值勤時間 1 哨為全年每日 24 小時輪值，0.5 哨為全年每日晚間 12 小時，主案場管理中心服務櫃台同時段配置至少 1 人。
 - 5、清潔人員：主案場社宅(除永平、力行外)每日至少 1 人。
 - 6、前述人員值勤時間與人力本中心可依需求調整調度，若廠商有調整需求需報經本中心同意後始得調整。
 - 7、年節期間(除夕至初四)管理中心需併年節當月工作預定計畫表提具過年期間值勤計畫，年節期間除保全人員與清潔人員外，主案場社宅(除永平、力行外)管理中心營運時段可調整為上午 9 時至下午 6 時，遇緊急事件時總幹事或代理人仍需 1 小時內至社宅處理。

- 8、前述各類人員每月得放假日數，除保全人員外，原則依行政院人事行政總處核定之年度政府行政機關辦公日曆表，其餘額外日數之請假（包含天然災害發布停止上班時），廠商仍應安排同等資格代理人員出勤，當月若各人力有多休日數情形除減價外，另依[服務品質規範表]第 2、3 項辦理罰款。
- 9、經機關宣布颱風天停班時，社宅仍應有保全人員執勤，並依本中心指示增派留守可應付突發狀況之人力。

（二）依租賃契約書及住戶管理規約進行管理：

- 1、為建立良好居住環境，承租戶入住後應遵守租賃契約書及住戶管理規約，廠商亦應配合本中心上開內容進行管理，並執行勸導、排除、蒐證，開立勸導單彙整備查。
- 2、承租戶倘違反相關規定者，由廠商人員依人、事、時、地、物等具體事證登載通報中心並開立違規通知單予承租戶，相關佐證附件檢附函送中心以執行後續作業。
- 3、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。
- 4、每位承租戶進退租紀錄、屋舍維修紀錄、違反租賃契約情形、公共空間租借、民眾反映意見等紀錄建檔。

（三）廠商之管理中心人員須具點交經驗進行點交工作（包含但不限於房舍及公共區域），廠商應確實執行進（退）租點交事宜，並詳實記錄點交、屋況情形並登錄住宅管理電子表單系統，相關作業如下：

- 1、應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，廠商不得拒絕。

- 2、承租戶申請退租，廠商依本中心流程辦理退租程序，並於退租後整修空屋至可配租狀態提報本中心。
 - 3、點交清單由承租戶及廠商簽名確認，以為後續維修之依據。
 - 4、若承租戶租賃期滿，退租點交時，廠商應檢視室內髒污、損壞情形或有無張貼或懸掛物品，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，若有屬承租戶應負之損壞責任，應註記於點交單。
- (四) 廠商辦理社宅維護管理相關行政事務，應依下列方式辦理，廠商不具對外發言之權利：
- 1、社宅公用水、電、瓦斯、電話費等帳單（含空戶），應由廠商先行代為繳納，並將帳單、報表、繳費憑證、領據等單據，次月 10 號前送交中心審核後撥款予廠商。
 - 2、應配合代為列印承租戶租金繳費單及催繳通知之投遞。
 - 3、配合本中心或臺北市政府都市發展局辦理社宅管理維護相關事項。
 - 4、行政事務作業所需之電話機、公務手機、傳真機、電腦、影印機、雷射印表機、飲水機、考勤設備、無線對講機、電子點交等設備，設備所需之行動裝置、網路、辦公用品家具等相關器具均由廠商自備並於社宅大廳主要出入口（外案場除外）提供 1 台 AED（自動體外心臟電擊去顫器），於契約終止後，廠商應自行卸回，若於本中心催告期限內未卸回者，則由本中心處置之，廠商不得求償。
- (五) 依中心及機關需求每月提供相關執行紀錄（包括但不限於檢修與意見反映紀錄、受保護樹巡查、廚餘重量、愛心送餐、太陽能板發電量、登革熱防治、兒童遊戲設施巡檢紀錄等及其他中心要求之紀錄）
- (六) 廠商應積極配合機關財產盤點及處置，並依本中心指示製作相關文件。
- (七) 建構社宅社區弱勢、獨居長者及其他族群關懷名單與相關聯絡資訊並配合本中心指示辦理。

- (八) 新啟用社宅應配合參加相關教育訓練，並於首批承租戶入住前完成住宅管理電子表單系統中各類點交所需資料之建置。
- (九) 承租戶訪視調查記錄(附件 7)依本中心指定日期提交。
- (十) 廠商應依本中心指示提供使用人員清冊並使用社宅管理服務雲。
- (十一) 承租戶相關資料、聯絡名冊、公共設施設備及房屋修繕紀錄、活動辦理紀錄、社區關懷名單等應即時建立資料庫管理並隨時更新。
- (十二) 廠商應開立雲端空間上傳及填列社宅營運相關資料並管控存取者權限，俾利機關掌握社宅狀況。

二、社宅安全及防災管理（主案場）

委託內容：主案場基地範圍暨認養管維區域內之安全管理維護（工作內容詳附件 3）。

配合內容：

- （一）委由廠商執行主案場安全管理與環境維護（如進出門禁控管、全天候警戒、巡邏）
- （二）住戶違反社宅（含外案場）租賃契約、住戶手冊規定等事項之勸導、排除、記錄。
- （三）每年至少一次洽原廠瓦斯公司辦理公共瓦斯裝置檢查。
- （四）高層建築物之防災中心應配置領有合格證書之服勤人員。
- （五）每主案場社宅每半年應辦理 1 場防災講習演練並提交活動紀錄。
- （六）廠商應確實督察夜間保全人員勤務工作，並每月須執行主案場夜間（時間為 21:00~次日 05:00）稽查工作至少 3 次。
- （七）天然災害（包括不限於豪大雨、颱風、地震）依中心指示提交回報資料。
- （八）廠商應至少洽詢一家具備辦理緊急發電、抽水、樹木扶正或移置、樹木與各類災損障礙物移除等作業之複委託業者，並與其簽定協議或合約。每年度配合本中心通知提供災害防救報價單，並配合於發生災害時調派相關人員、機具到場處理。
- （九）遇天然災害、人為突發事件發生時，廠商應統籌辦理立即採取緊急處置行動防止損害，於事件發生後 30 分鐘內通知本中心，並於翌日提出異常事件報告書。若廠商延遲通報或未採取適當處置，得依服務品質標準表辦理罰款，並於請領價金中扣除；若有可歸責於廠商延遲而導致之損失，本中心得視情況向廠商請求賠償
- （十）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。

三、社宅環境維護（主案場）

委託內容：主案場基地範圍暨認養管維區域內之環境維護（工作內容詳附件 4）。

配合內容：

（一）主案場區域內日常清潔美化、定期維護保養作業、基地範圍內環境不得有異味源。

1、廠商應督促住戶（包含店鋪、事務所、參建單位）垃圾及資源回收使用臺北市專用垃圾袋，並於垃圾處理室開放後，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。

2、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，並通知住戶（或廠商）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。

3、配合臺北市政府環保局資源回收之環保政策，每日清理之垃圾及資源回收，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，本中心不負繳納罰款責任。

4、清潔所需之工具（如：清潔推車、掃拖具、乾濕兩用吸塵器、高壓清洗機、通管機等）、耗材、垃圾袋及其他清潔用品等，均由廠商自行準備，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。

（二）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

（三）園藝維護之修剪項目應檢附施作前中後照片。

（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）社宅環境維護應備有環境檢查紀錄表，每日至少巡檢 1 次，如有缺失及住戶反映應立即改善。

- (六) 各分區內除主案場社宅基地內公共空間外，若主案場含有臺北市政府都市發展局或中心認養之人行道（含植栽、行道樹）亦屬管理維護範圍。
- (七) 病媒蚊消毒與水塔清洗(含水質檢測)應每半年施作 1 次。

四、社宅修繕及公共設施管理維護（分回戶僅辦理房舍修繕）

委託內容：社宅之建物（含房舍）修繕及相關公共設施設備管理維護，並辦理承租戶室內檢修。（工作內容詳附件 5、5-1、5-2、5-3、5-4、5-5）。

配合內容：

- （一）廠商應巡查檢視社宅基地及認養範圍內建築物、機電、消防、弱電、電梯系統與其他公共設施設備，需維護修繕時由廠商聯繫、進行現場作業及記錄等，涉及原新建工程保固範圍協助本中心向臺北市政府都市發展局、保固廠商等通報報修並列管。
- （二）廠商應統籌社宅相關複委託服務事項之整合工作，凡設施設備維護管理涉及複委託契約執行部分，廠商應交由依法登記之合格業者負責辦理，其費用皆已含在本契約之價金內，複委託業者應配合契約約定事項及職業安全衛生規範，執行保養勤務時採取適當安全措施，避免發生意外事故。
- （三）除涉及原新建工程保固項目外，其餘設施設備維護保養工作由廠商或其複委託業者為之，並提供 24 小時救援服務。遇重大異常或有臨時緊急故障發生（包含但不限於電梯、緊急發電機、水塔揚水馬達、給水閥等），廠商應立即通知專業技術人員於事件發生後 1 小時內到場檢修。
- （四）遇設施設備重大異常事件（包含但不限於電梯故障停機、停水、停電）發生時，廠商應統籌辦理立即採取緊急處置行動防止損害，於事件發生後 30 分鐘內通知本中心，並於次日提出異常事件報告書。若廠商延遲通報或未採取適當處置，得依服務品質標準表辦理罰款，並於服務價金請領中扣除；若有可歸責於廠商延遲而導致之損失，本中心得視情況向廠商請求賠償。
- （五）廠商應依本中心指示洽電梯原廠簽訂全責契約，應敦促電梯原廠落實相關維養與修繕工作，電梯故障倘有下列情形，將按相關規定辦理：
 - 1、已簽訂契約之廠商，原則最晚應於事件發生後 24 小時內完修，同時故障之電梯台數不得超過（需小於等於）總台數二分之一，若遇有特殊狀況無法依限完成，得經報請本中心同意後延長。

- 2、電梯(不論是否簽約)故障停機時應回報並列管修復至正常運作為止，且應製作電梯故障紀錄供本中心備查。
- (六) 社宅屬非保固範圍者之修繕、保養、維護，應配合本中心請購流程、報表製作及請款核銷等作業，依下列方式辦理：
- 1、經廠商檢視確認社宅建築物(含房舍)修繕及公共設施保養維護時，施作前應先報知中心檢修項目及費用等相關資訊，待本中心核可後，始可依核示辦理後續，未經本中心許可之檢修暨維護費，本中心可不予核銷。
 - 2、檢修建築物與房舍內設備與物件以原廠商、原規格更新替換為原則，亦得以其他同等級物件更新替換，廠商應先訪價(以至少 2 家報價為原則)並審查價格及內容合理性，回報本中心規格等相關資訊，待本中心確認核可後始可施作。
 - 3、1 萬元以上項目執行，應先提供請購資料供本中心簽核，通過後方可施作。
 - 4、辦理過程應完整記錄報修標的物之相關資訊，並完成承租戶簽認或本中心驗收後辦理核銷；相關資訊視本中心要求建置登載於指定系統或網站，俾便本中心掌握管理維護動態。
 - 5、廠商應建置社宅屋舍及公共設備檢修單價與清冊等資料庫。
- (七) 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，應提供建議予本中心。
- (八) 承租戶室內附屬設備報修(非屬人為損壞項目)，廠商應於 1 天內回應承租戶並預約場勘或修繕時間，盡速完成修繕。
- (九) 辦理公共區域或房舍檢修時，廠商應依本中心指示限期完成修繕事宜；除有不可抗力之情事外，緊急檢修應於 1 日內處理完畢。

- (十) 有關房舍及建築物檢修部分，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，廠商應妥與承租戶說明由承租戶自行修繕或廠商代為修繕，屬於「非人為損壞」項目則依檢修程序及注意事項辦理相關修繕工作，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。
- (十一) 由本中心採購之修繕、園藝補植、改善工程等及其他採購案，廠商應積極配合辦理，並依本中心指示製作相關資料文件。
- (十二) 社宅修繕及維護保養，其所需之工具、設備、器材等，均由廠商自行準備，如本中心有提供管理維護手冊之項目者，廠商應依據辦理。

第伍章、履約規範說明

一、廠商應具有物業管理規劃之能力及管理事務統籌能力。

二、廠商執行履約應符合勞動基準法、勞工保險與勞退條例、職業安全衛生法、天然災害發生事業單位勞工出勤管理及工資給付要點等及其他勞工相關法規。

三、工作人員資格說明

所有任職工作人員任職或更換時，需依規定預提交本中心派駐工作人員相關資料(彩色)如下：

1. 身分證正反面影本、專業證照(書)、勞保證明、學歷證明
2. 薪資清單(廠商用印)、資訊安全保密具結書正本(廠商用印)

若人員因上述項目任何一樣資格文件檢具不齊全或查核人員不符資格，本中心將扣除當月該人員之價金至補正當月為止。

(一) 總幹事與副總幹事資格條件及工作職掌：

1、資格條件：

- (1) 高中、職以上學歷且具備相關經驗(實際從事大樓綜合管理事務1年以上經驗者或從事本市社會住宅相關業務半年以上經驗者)，並持有有效期間之公寓大廈管理服務人員認可證。
- (2) 應具有電腦文書處理能力(如word、power point、excel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，有建築、設備相關知識或經驗尤佳。
- (3) 廠商指派之總幹事(副總幹事)之住所距離各區內主案場社宅交通時間不得逾1小時，以利由住所趕赴各區內主案場社宅管理中心所處理緊急事故。
- (4) 新任總幹事及副總幹事須經本中心面試後派任。
- (5) 新舊總幹事(副總幹事)交接應於交接完成日將交接清冊提送本中心備查。

2、總幹事(副總幹事)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)，管理中心總幹事(副總幹事)經本中心通知，須於1小時內配合處理各項緊急或臨時交辦事宜。如人員到管理中心處理交辦事項時，前述加班費由廠商依相關法規辦理，廠商不得要求本中心另行加價。
- (2) 總幹事(副總幹事)於預排班表之外如須請假，應事先於3天前交辦應處理事項並報經本中心備查後方得為之。

3、工作職掌：

- (1) 督導、統籌社宅工作人員，並受本中心指揮。
- (2) 統籌社宅各項公共事項管理維護及維修保養事宜。
- (3) 受理社宅行政事務管理服務暨相關檢修通報服務，授權廠商與本社宅社區承租戶、店鋪、參建駐點單位溝通協調相關事務。
- (4) 督導、統籌、執行分回戶社宅事務。
- (5) 督導、統籌、執行承租戶(含分回戶)進退租點交房屋及檢修事務
- (6) 督導、統籌、執行辦理本說明書附件1~附件8工作內容。

(二) 行政秘書：

- 1、高中、職以上畢業，具備電腦文書處理(如 word、power point、excel 等軟體運用)、檔案管理能力，負責盡職，並具工作經驗 1 年以上。
- 2、處理社區相關管理事務及受理承租戶公共事務需求，協助辦理社區營造等相關社區教育資訊等相關事務。

(三) 機電人員：

- 1、高中、職以上畢業並具有相關經歷(水電檢修、公共設施維護保養之相關工作經驗)1 年以上，具有丙級室內配線技術士證照(有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，並有負責、執行、應變及機動能力。
- 2、具 ICT、弱電等系統之設施設備管理、軟體操作或學習能力。

3、視情況可協助行政事務。

(四) 保全人員：

- 1、廠商應向本中心提報派保全人員名冊警察機關審查合格證明文件，廠商先行派任之保全人員，經警察機關審查不合格者不予計價，應立即撤換並重新派任。
- 2、高中(職)以上畢業，實際工作經驗1年以上；品行端正，無不良紀錄者。
- 3、廠商應維持保全人員素質，早(晚)班保全同哨每月不得超過5人輪值，避免降低社宅服務及緊急應變處理品質。

(五) 清潔或園藝人員：

- 1、須身體健康，品行端正，足以擔任清潔或園藝維護工作者。
- 2、依本中心指示時提供清潔人員工作排程表。

(六) 其他：

- 1、以上所有工作人員均不得僱用工讀生。
- 2、本中心可隨時抽查廠商派駐人員是否符合契約資格，廠商應予配合。
- 3、執勤時應著制服及佩戴識別證。
- 4、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報經本中心備查。
- 5、廠商不得於履約期間任用本中心資產經營部社宅服務組離職未滿一年以上之人員。
- 6、配合臺北市政府相關部門(市府機關、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。
- 7、工作人員提供服務時，涉及承租戶隱私應遵守個資法相關規定，並簽署資訊安全保密具結書，詳附件8。
- 8、社宅基地範圍區域內均屬禁菸範圍，工作人員不得在區域內吸菸。

- 9、配合中心指示於新社宅啟用前進駐巡檢、參與教育訓練，籌備承租戶看屋、選屋、點交、入住等所有事宜。
- 10、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；若工作人員處理事務過程中，有不適任情形或違規情節重大者，本中心得以要求廠商撤換人員。
- 11、工作人員有品行不端、言行粗暴或其他不法情事（如偷竊、性騷擾、向住戶收授錢財等）遭撤換者，於契約期間（含擴充）不得再於本中心所經管之社宅（含外案場）擔任任何相關工作人員。

四、履約注意事項：

（一）契約執行期間繳交資料：

- 1、廠商應於每月 25 日前函送中心次月工作預定計畫表、值勤人員名冊與班表送本中心備查。
- 2、廠商應於每月 10 日前（遇假日可順延），依附件 1 檢附上月份之履約請款文件函送本中心申請價金給付。
- 3、履約期間廠商若有缺失（包含但不限於未配合本中心限期繳交資料），本中心可不限於當月價金辦理扣罰款。
- 4、本中心通知廠商方式包括但不限於電話、書面、通訊軟體、簡訊、電子郵件。
- 5、本契約所有繳交資料格式除本中心提供者，餘由廠商自行擬定，內容應將可編輯電子檔一併提交。
- 6、履約期間發生有關本社宅之安全、機電、環境、行政事務、民眾申訴、意外或異常等事件，廠商應製成書面紀錄（並記入工作日誌）報本中心知悉。
- 7、依本中心指示出席或辦理各類會議、會勘、教育訓練、參訪及活動。

(二) 本契約詳細價目表說明

1、支援人力：

(1) 本中心若有人力支援或啟用新社宅人力需求，應至少於實際需求日前 3 日發函通知廠商，廠商需指派人員進駐辦理本中心交辦事務。

(2) 派駐人力依人力職系併入當月履約請款文件內請款（如未足月者，金額依實際日數/當月日數之比例計價）。

2、若社宅尚未啟用，該社宅行政及雜支單價以詳細表中項目價金/該區社宅戶數*該社宅戶數（四捨五入）不予計價。

3、若主社宅園藝維養、消防機電設備維養、弱電系統保養、垃圾清運等未施作或減價，該社宅項目單價以詳細表中該項目價金/該區主社宅戶數*該主社宅戶數（四捨五入）計價辦理。

4、電梯保養：

(1) 廠商履約期間需每月檢附電梯廠商（不論是否簽約）電梯保養表、保養技師相關證照、施作照片（保養時物管人員需陪同在旁，並將保養人員拍入照片）。

(2) 電梯原保固廠商若已無辦理電梯維養，廠商應洽電梯原廠商簽署全責契約後送中心備查，並依上述每月檢核方式持續辦理，若廠商未提供全責契約（內含契約價金）者，不予計價。

5、病媒蚊消毒、水塔清洗、公安申報：

(1) 病媒蚊消毒每半年辦理一次，至少須包含屋頂、一樓開放空間、垃圾回收室，檢附施作照片申請核銷。

(2) 每半年辦理一次主社宅全部民生水塔清洗（包含水質檢測），檢附施作前中後照片與水質報告申請核銷。

(3) 建物公共安全檢查依法規於合格證到期日前辦理申報，檢附核發之合格證申請核銷。

6、檢修維護費：

- (1)本目費用可包含檢修費、檢測費、設備保養、植栽補植、喬木修剪、專業清潔、油漆、公共瓦斯檢查、修繕備品等或其他經中心核准之費用。
- (2)上述費用施作需請購經中心核准，檢據請款文件以未稅價核銷；若驗收結果與請購內容不符，依契約第四條辦理減價收受。

(三) 廠商評鑑

- 1、於契約執行期間，本中心與本市都市發展局可辦理平時督導、考核廠商管理維護品質及執行情形。
- 2、本中心可執行社宅評鑑，評鑑期間廠商須配合完成相關資料。
- 3、廠商依本中心通知配合對承租戶進行社宅委託管理維護綜合管理問卷調查（附件 6）。

(四) 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 日安排相關人員進駐前交接，由派遣本案之工作人員至本社宅辦理交接。交接物件資料如下：

- (1) 業務執行電子檔(含可編輯檔)：住戶名冊、進住退租資料及空屋鑰匙、檢修或維修紀錄、申訴處理紀錄、設施設備清單及操作維護手冊、月報、房舍（含店鋪）及公共區域點交資料、圖面及財產設施設備清冊（包含但不限於案場原始之土建/機電操作維護手冊、竣工圖(含紙本)等工程資料）、社宅相關活動或紀錄照片、訪視紀錄等。
- (2) 移交清冊：包含不限於本案基地內所有設備、財產、備品、所有鑰匙(含空戶)、各廠商聯絡清冊、相關系統設備帳號密碼、待辦及注意事項，並完成點交。
- (3) 除實質檢修尚未完成之項目，建物及附屬設施設備應為正常良好狀態。

(4) 管理中心服務專線需由移交廠商及接收廠商併同辦理過戶移交；管理中心郵件信箱帳密移交並由新廠商變更管理人權限及密碼。

2、本契約於最後一期價金核定且無待解決事項後 60 日內辦理驗收，驗收時採書面會議審查，廠商應檢附下列文件：

(1) 每月履約請款文件。

(2) 年度執行成果報告。

(3) 若新舊任廠商不同，應提交點交完成紀錄、交接清單簽認表。

3、其他驗收相關規定依據本案委託服務契約書辦理。

4、廠商交接期間（新舊廠商為不同者），如需廠商提前入駐辦理交接，廠商應提前通知中心核可後，併入需求當月履約請款文件內請款（如未足月者，該月金額依實際日數/當月日數之比例調整）。

（五）罰則

1、廠商服務品質廠商未達中心所定服務水準及績效，除有不可抗力或不可歸責於廠商事由外，依本款約定計算懲罰性違約金；如因可歸責廠商事由致產生負面輿論，減損本中心聲譽且情節重大者，每次事件另計新臺幣 20,000 元之懲罰性違約金，並應撤換違規人員。

2、廠商與其協力廠商履約期間，若執行過程有未符服務需求說明書所載要求依[服務品質規範表]計罰，如有[服務品質標準表]以外之違規情事者，每件罰款新臺幣 3 仟元。

3、服務品質標準規範表如下所示：

服務品質標準規範表		罰款金額 (金額/單位)
工作人員		
1	工作人員值勤時服儀不整或未配戴工作人員證或名牌	500
2	總幹事(副總幹事)當月出勤時數不足或於值勤日未加入相關通訊聯繫群組或失聯	200/時
3	行政秘書、機電人員、清潔人員或保全人員當月出勤時數不足(未滿一小時以一小時計)	100/時

服務品質標準規範表		罰款金額 (金額/單位)
4	服務職勤時，從事勤務以外情事（包含但不限於嚼食檳榔、抽煙、喝酒、看書報雜誌、玩手機、打瞌睡）	500
5	每固定哨保全早班或晚班每月超過五人輪值每班罰款	500/班
6	每月未執行夜間(21 時至 5 時)保全督導	1,500/次
7	經中心通知新啟用社宅進駐人力或增派臨時人力而未派員	500/人/日
8	經中心限期異動指定人員而未異動	1,500/日
9	工作人員對住戶、民眾、本中心人員、臺北市府各機關人員態度惡劣、使用不雅字眼、言語挑釁	1,000
10	工作人員對住戶、民眾、中心人員、臺北市府各機關人員有不當之行為(包括但不限於言語威嚇、辱罵或肢體衝突等)	2,000 並立即撤換
11	工作人員有收取第三人不當利益或其他不法行為(包含但不限於侵占、竊盜、性騷擾、違規使用房舍、私自經營事業或兼任其他職務)	10,000 並立即撤換
公共設備設施維護保養、緊急事件		
12	未依本中心核定年度計畫表執行病媒蚊消毒或清洗水塔或辦理消防講習或演練	10,000/月
13	未依本中心核定年度計畫表辦理公共區域瓦斯裝置檢查	20,000/月
14	年度消防安全檢修申報逾期	1,000/日
15	建築物公共安全合格證申報逾期	1,000/日
16	電梯許可證逾期未更換	500/日/部
17	電梯保養紀錄未檢附約定之保養照片	500/部
18	全責契約電梯故障，修繕人員到場檢修 24 小時內仍未完修者或同時故障之電梯超過總台數 1/2	1,500/ 6 小時
19	同一部電梯於 30 日內因同一事由故障，經查可歸責於電梯全責契約廠商	1,500 撤換保養人員
20	發生各類緊急或意外事故，逾時回報或無約定人員到場處理	1,500/小時
21	發生緊急事故，未於發生時間或知悉日起次日前遞交異常事件報告書	1,500/日
22	本中心指定為緊急修繕案件，未於指定日期完成修繕	1,000/日
住戶服務		
23	住戶或民眾反映之意見，包含不限於 1999、社宅服務雲、中心轉達等未於 2 日內回覆	1,500

服務品質標準規範表		罰款金額 (金額/單位)
24	民眾或住戶反映事項，現場人員應對不當或推諉機關致住戶電話或親至中心陳情	1,000
25	房舍修繕廠商未依約定期限受理或完修	500/件/日
行政作業及其他事項		
26	逾期提交預定計畫表或履約請款資料	1000/日
27	逾期提交中心指定資料或逾期完成中心交辦之事務	500/日
28	承租戶入住點交未結清空戶水電瓦斯費用	300/戶
29	工作人員不當洩漏住戶個人資料；如為廠商者，加倍計罰	3,000
30	工作人員不當洩漏社宅業務；如為廠商者，加倍計罰	5,000
31	住戶或民眾或中心轉達之陳情，經查為廠商或人員疏失者	2,500
備註： 一、為確保社宅管理維護品質，本中心可依契約隨時進行相關巡檢或抽查作業。 二、經查證廠商確有違反者，廠商除既有損失賠償外，本中心得依上表違反情形於廠商請領費用中(不限於當月)扣除，扣款金額以各違反事件計次扣款，無法立即改善或限期未改善者，本中心得依表列扣款金額開罰至改善為止。 三、本中心得就本表逕自新增或修正項目條款並函告廠商以納入雙方契約書附件，廠商若有異議應於通知日次日起5日內以書面提出申訴，逾時視同廠商無異議。 四、本表所載項目若有特殊另經本中心核准同意之例外情形，可不予扣罰。		

附件 1 每月履約請款文件說明表

116 年度臺北市社會住宅分區委託管理維護案

每月履約請款文件

報 表 項 目	
1	派駐人員
1-1	年度計畫表
1-2	值勤班表
1-3	人員出勤紀錄
1-4	保全夜督紀錄
2	設施設備保養維護
2-1	消防機電設備保養維護紀錄 (含年度消防安全檢修申報)
2-2	弱電系統保養紀錄
2-3	電梯保養記錄(含電梯使用許可證)
2-4	建築物公共安全檢查申報
3	環境維護
3-1	園藝維護紀錄
3-2	公區清潔及垃圾清運
3-3	病媒蚊消毒、清洗水塔(含水質檢測)
4	檢修維護費紀錄清冊
1.繳交格式除本中心提供者，餘由廠商自行擬定，應將報表內容可編輯電子檔一併提交。 2.廠商應於每月 10 日前(遇假日可順延)，依本表檢具上月份之相關履約請款證明文件申請價金給付。	

附件 2 社宅行政事務需求說明表

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	
1	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、社福單位及本社宅社區聯絡名冊暨相關資料之更新管理。	V					
		2. 建立本社宅物業管理檔案，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					
2	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)及登錄資訊系統。	V					
		4. 辦理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. 門禁卡管理。	V					
		6. 每月承租戶異動情形			V			
3	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					
4	生活資訊傳遞	1. 公共生活資訊之傳遞事宜。	V					
		2. 協助本中心辦理承租戶滿意度調查/承租戶訪視。					V	
		3. 與本中心、承租戶相關事務溝通與協調。	V					
5	信件、物品收發及通知	承租戶(含店舖及參建單位)信件、宅配物品等收發及通知領取等事項。	V					
6	承租戶申訴處理	網站或系統登錄案件、服務櫃台、電話受理、機關或本中心收受案件之受理及處理(資料建置、處理、回覆等業務)。	V					資料建置

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	
7	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 2 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. 建置本社宅之公共空間、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	
8	店舖(含一般事務所)管理	協助處理本社宅店舖預約參觀帶看屋、入住退租點交檢修、租賃期間屋舍檢修等事宜。					V	
9	教育訓練	每年至少舉辦 2 次承租戶防災教育講習，其中 1 次須含消防演練				V		教材及活動紀錄
10	緊急事件處理	1. 承租戶遇有緊急事故之協助處理。					V	
		2. 本社宅遇有緊急事件之指揮、協調與處理。					V	
11	配合本中心之行政作業	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本中心指定系統。	V					
		4. 承租戶問卷調查、評鑑、承租戶訪視。					V	
		5. 本社宅公共物品資料之更新管理。					V	
12	辦理社區敦親睦鄰活動	1. 主辦、協助、配合本中心、市府或本社宅辦理敦親睦鄰活動。(活動紀錄含照片)			V			
		2. 辦理公共空間預約登記、督導環境整潔等使用管理。			V			
13	其他	1. 提供管理維修建議。					V	
		2. 本中心臨時交辦事項。					V	
		3. 不定期巡檢本社宅戶空戶情形。					V	

附件 3 安全管理工作需求說明表

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
1	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. 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服務櫃臺領取。	V			
			3. 大型物品運出及搬遷之管制。	V			
			4. 一般訪客來訪按照訪客手續辦理。	V			
			5. 對施工、設備維修、送貨、收款等人員嚴加管制。	V			
			6. 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。	V			
			7. 承租戶遷出入應變處理。	V			
			8. 值勤人員最短時間內認識各樓層承租戶，以便出入管制。	V			
			9. 非本社宅承租戶之訪客，應徵得同意始得進入。	V			
			10. 週末、例假日郵件(含掛號信件登錄)收執。	V			
			11. 社宅內嚴禁設置攤販，如有發現應立即制止勸離，不服從者即聯繫警察單位處理，並通知中心知悉。	V			
2	全棟	安全與安寧之維護	1. 由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管理中心知悉。	V			
			2 管理中心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			

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
			3. 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			
			4. 協助宣導本社宅承租戶對住戶規約之認知，倘發現承租戶具體破壞或有危害本社宅安全性之行為，立即勸導以確保本社宅安全，惟針對該具體事件應通知管理中心並記錄事件始末。	V			
			5. 嚴禁小販、義賣、勸募、傳教、推銷員等閒雜人進入。	V			
			6. 對易燃、易爆性物品之檢查。	V			
			7. 有危險性之化學物品管制。	V			
			8. 維護本社宅內公共設施(備)之完整，避免遭人為破壞及失竊。	V			
			9. 保全人員應維持本社宅內之安寧，如有人破壞安寧、亂按喇叭、製造噪音或飆車等。	V			
3	停車場與社宅公共區域	車輛管制與緊急事件通知	1. 本社宅外圍車道、人行道、路旁停車管制及巡邏蒐證。	V			
			2. 停車場緊急事件發報時，通知停車場管理人員立即處理。	V			
			3. 停車場出入口與人行道、車道行車糾紛協助處理(提供監視器畫面)。	V			
4	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 23:00 至 06:00 至少巡邏兩次各樓層、頂樓、地下室、社區周邊等，並於櫃檯留置連絡電話(廠商應自行配置行動電話)以利連繫，如有緊急事故應立即處理及回報，並將巡檢結果登錄值班日誌。	V			
			3. 檢查各樓層及露臺、梯間之門窗是否關妥。	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
5	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			
6	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			
7	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			
8	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			
9	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

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
			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
10	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. 攜帶兇器強行進入本社宅、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. 社宅四週附近歹徒聚眾滋事之監視處置。	V			
			5. 遇有承租戶醫護緊急事故,速撥 119 派車或其他車送醫。				V
			6. 海上陸上颱風警報發佈,或於接獲本中心電話(或傳真)通知成立「緊急應變小組」後,通知駐本社宅總幹事,辦理後續相關事宜。				V
11	全樓	各種管理報表	1. 日常勤務值班表。			V	
			2. 訪客與施工廠商登記記錄。	V			
			3. 保全勤務日誌,記錄當天執勤情況。	V			
			4. 緊急事故處理表。	V			
12	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			

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. 中央監控操控值勤。	V			
13	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社宅或於一樓門外，保全人員或物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 4 社宅清潔及園藝維護需求說明表

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
1	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、異物髒污清除打掃乾淨，隨時除去污跡，維持清潔。	V					
		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		
2	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。	V					
		樓梯及樓梯間	應 1 個月濕拖 1 次。				V		
3	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。	V					
		電梯門之壁面	應每日擦拭清潔，隨時保持表面光亮清潔。	V			▽		
4	頂樓、各樓層露臺、地面層戶外空間	庭園花圃、灌木、開放空間等	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。 植栽每月修剪整理 1 次，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，應報請本中心修護。 屋頂、各露台、社區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		
5	頂樓及地下層	蓄水池及水塔清理	委由具專業合格執照廠商(需檢附水質監測報告)。						V
		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。				V		
6	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。		V				
			每月清潔電話機 1 次				V		
7	全棟	玻璃部份	樓梯部份門窗每半月擦拭 1 次，門廳、辦公室內玻璃，每週擦拭 1 次，目視潔淨，光亮無灰塵。		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
8	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			
9	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					
10	全棟	機房	每週檢視、清理 1 次，並隨時保持清潔。		V				
11	全棟	戶外照明設備	每週檢視、清理 1 次。		V				
12	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					
13	全棟	垃圾清理	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、無污跡、無異味垃圾處理室開放使用之垃圾處理及環境清潔維護。	V					
14	全棟	大樓內外環境病媒蚊防治、驅蟲消毒、滅鼠	依契約規定對明溝、垃圾桶、地下停車等公共空間噴灑藥水驅蟲消毒。						V
15	基地內	大樓內外防範流感或其他傳染病等防疫措施	發現社宅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	V					
16	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。		V				
			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。						
		機電設備空間等	機電設備室等清潔維護。 地下室複壁空間之截水溝清潔，確保正常排水。					V	

附件 5 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(內容詳參附件 5-1~5-5)	工作檢核	
			工作成果	驗收時程
1	機電設備管理維護	1. 公共設施、設備之監控管理。	-	-
		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	-
		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。	養護紀錄	月/季/年
		12. 電梯及緊急升降梯保養維護及記錄(含電梯廠商進行每月保養維護)，每年應屆期前更換升降設備使用許可證。	養護紀錄	月/年
2	給排水設備—日常巡查保養	1. 給水設備	檢修/清洗紀錄	週/季
		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

項次	工作項目	工作方式(內容詳參附件 5-1~5-5)	工作檢核	
			工作成果	驗收時程
3	給排水設備一定期檢查保養	1. 排水槽、地下水槽、高架水槽。	養護紀錄	月/季
		2. 管線檢修。	檢修紀錄	-
4	消防設備管理維護	1. 消防設備檢測無缺失申報。(每年 9 月底前完成)	養護紀錄	-
		2. 消防泵、撒水泵、水霧泵、泡沫泵。	養護紀錄	月/季
		3. 消防栓(箱)系統。	養護紀錄	月/季
		4. 撒水、水霧、泡沫系統。	養護紀錄	季
		5. 火警受訊總機(火警、撒水、泡沫、防排煙)。	養護紀錄	月/季
		6. 防排煙系統。	養護紀錄	季
		7. 滅火器。	養護紀錄	季
		8. 緊急插座。	養護紀錄	半年
		9. 緊急照明燈。	養護紀錄	季
		10. 警報系統、緊急廣播系統。	養護紀錄	月
5	綜合設備管理維護	1. 航空指示燈。	養護紀錄	季
		2. 廣播系統。	養護紀錄	月
		3. 物業管理軟體。	養護紀錄	月
		4. 門禁及電子佈告系統。	養護紀錄	月
		5. 瓦斯天然氣安全裝置維護。	年度檢測	年
		6. 數位雙軌紅外線偵測防護系統維護	養護紀錄	月

附件 5-1 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					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
緊急發電機	啟動運轉測試每月至少 1 次，進行空載及負載運轉測試並作成紀錄。 12 月前進行年度保養，須排定更換機油、濾芯及補充柴油至 8 分滿，電瓶檢測若不符 CCA 數據，應更換新電瓶。		V				
	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
安全門	檢查本體動作		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	櫃台對講主機選呼功能正常，語音清晰	V					
	櫃台對講分機開鎖功能、門體的閉門器自動閉門功能正常	V					

設備	報表項目	檢查週期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
系統	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
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					
分離式冷氣運轉	功能檢測及定期檢驗紀錄			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		
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		
低壓配電盤	功能檢測		V				
	年度低壓檢測					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、振動檢查		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				

設備	報表項目	檢查週期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
	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				
太陽能發電系統	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				V		

附件 5-2 給排水設備管理—日常巡迴保養

設備	報表項目	檢查週期					視實際需要
		週	月	季	半年	年	
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				V		
	給水泵功能及開關位置確認	V					
污排水設備	污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				
給水泵、 廢水泵、 雨水回收 系統、 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 5-3 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	
接水槽、 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			
	檢查槽內污穢及清潔				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 5-4 消防設備管理—定期檢查保養

設備	報表項目	檢查週期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
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			
	檢查本體生銹腐蝕			V			
	與受信總機之連控功能			V			
	本體除銹油漆		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			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	

附件 5-5 綜合設備管理維護—環境測定

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					
		週	月	季	半年	年	視實際需要
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				
	數位雙軌紅外線偵測防護系統檢測紀錄		V				
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			
數位雙軌紅外線偵測防護系統	檢查機體功能是否正常		V				
	檢查警示連動功能是否正常		V				
	機體保養及清潔		V				

附件 6 社宅委託管理維護綜合管理問卷調查表

(若有調整，另依本中心通知為準)

戶號： 號 樓之

注意 事項	1. 本問卷調查主辦單位為 <u>臺北市住宅及都市更新中心</u> ，目的為對本中心委託之管理維護廠商進行滿意度調查，請就下列各項目依個人感受填列，並於感受度對應欄框中”V”（勾選） 2. 本問卷調查結果作為本社宅管理維護績效之參考，並由管維廠商據以改進。 3. 請填具完成並密封後，遞送至 1 樓大廳管理中心。					
類別	工作項目	非常 滿意 (100%)	滿意 (80%)	無意見 (60%)	不滿意 (40%)	非常 不滿意 (20%)
園藝及清潔管理維護	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、服裝儀容、精神態度					
	四、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					
其他建議事項：						

住戶簽名：_____11 年__月__日

附件 7 社宅承租戶訪視調查表（若有調整，另依本中心通知為準）

社宅承租戶訪視紀錄單			
承租人：		門牌號碼： 號 樓 之	
租賃期限：			請勾選
一、承租人身份是否符合規定			☐ 是 ☐ 否
二、承租人是否擅自將建物改變原狀（例：牆面鑽孔）			☐ 是 ☐ 否
三、承租人是否占用公共空間堆積雜物			☐ 是 ☐ 否
四、承租人是否已將戶籍遷入，並已繳交戶籍謄本			☐ 是 ☐ 否
五、衣櫃、窗簾、燈具、紗窗有無損壞			☐ 是 ☐ 否
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
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
八、承租人室內設備有無人為損壞待修事項			☐ 是 ☐ 否
九、承租人室內是否堆放大量雜物、易燃物品			☐ 是 ☐ 否
十、承租人室內及門廳電線插頭、電器是否過載使用			☐ 是 ☐ 否
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
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
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
			☐ 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（無認養免填）			☐ 認養 ☐ 無認養
			☐ 是 ☐ 否
十五、租金繳交情形： ☐ 均依規定繳納 ☐ 欠繳 年 月份			☐ 是 ☐ 否
☐ 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）			
☐ 五、其他：			
受訪住戶簽章		物管人員簽章	
		電話聯繫	
		聯繫時間	
		聯絡電話	
備註：		訪視時間： 年 月 日	

附件 8 資訊安全保密具結書

資訊安全保密具結書

茲緣於簽署人_____（簽署人姓名，以下稱簽署人）受聘於_____（乙方名稱，以下稱受託單位）執行臺北市住宅及都市更新中心（以下稱本中心）「116 年度臺北市社會住宅分區委託管理維護案（案號：1150920）」（以下稱「本案」），於本案執行期間有知悉或可得知悉或持有本中心或政府機關公務秘密及業務秘密，為保持其秘密性，簽署人同意恪遵本同意書下列各項規定：

第一條 簽署人承諾於本契約有效期間內及本契約期滿或終止後，對於所得知或持有一切本中心或政府機關未標示得對外公開之公務秘密及業務秘密，以及本中心依契約或法令對第三人負有保密義務之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本契約目的範圍內，於本中心指定之處所內使用之。非經本中心事前書面同意，不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版，亦不得攜至本中心或政府機關所指定處所以外之處所。

第二條 簽署人知悉或取得本中心或政府機關公務秘密與業務秘密應限於其執行本契約所必需且僅限於本契約有效期間內。簽署人同意公務秘密與業務秘密，應僅提供、告知有需要知悉該秘密之受託單位人員。

第三條 簽署人在下述情況下解除其所應負之保密義務：

原負保密義務之資訊，由本中心提供以前，已合法持有或已知且無保密必要者。

原負保密義務之資訊，依法令業已解密、依契約本中心業已不負保密責任、或已為公眾所知之資訊。

原負保密義務之資訊，係自第三人處得知或取得，該第三人就該等資訊並無保密義務。

第四條 簽署人若違反本同意書之規定，本中心得請求簽署人及受託單位賠償本中心因此所受之損害及追究簽署人洩密之刑責，如因而致第三人受有損害者，簽署人及受託單位亦應負賠償責任。

第五條 簽署人因本同意書所負之保密義務，不因離職或其他原因不參與本案而失其效力。

第六條 本同意書一式叁份，本中心、簽署人及_____（受託單位）各執存一份。

簽署人姓名及簽章：

身分證字號：

聯絡電話：

聯絡地址：

受託單位名稱及蓋章：

受託單位負責人姓名及簽章：

受託單位地址：

中 華 民 國 年 月 日