

請宜丞物業針對目前社區管理現況簡要說明事項（110年10月17日例行會議）

一、 人員部分：

（一） 現有人員工作職掌（含職稱確認）

1. 總幹事（社區經理）

說明：詳如附件一。

2. 行政秘書

說明：詳如附件二。

3. 保全人員

說明：詳如附件三。

大廳保全 2 班制，12 小時／1 人上班。

車道保全 2 班制，12 小時／1 人上班。

交通管制指揮：

交通管制指揮之法源依據道路交通安全規則(以下簡稱安全規則)第一〇一條第一項第一款：汽車行駛至交岔路口，應遵守燈光號誌或交通警察之指示，遇有交通警察指揮與燈光號誌並用時，以交通警察之指揮為準。

4. 清潔人員

說明：詳如附件四。

（二） 物業人員更換流程

說明：於 7 天內呈報公司與委員會，新進人員上班前三日職前訓練並上呈基本人事資料公告之。

（三） 公司對服務人員進用是否要求有相關工作經驗、保全人員是否要求良民證，服務於本社區人員是否有前述相關經驗或證明

說明：是否要求有相關工作經驗：有

保全人員是否要良民證：要

服務於本社區人員是否有前述相關經驗：有

證明：無

七、上班時間：

總幹事上班時間 12：00～20：00（秘書休假總幹事依秘書的上班時間來上班）。

秘書上班時間 10：00～18：00（一～五）11：00～19：00（六、日）。

大廳保全日班 06：30～18：30 夜班 18：30～06：30

車道保全日班 06：30～18：30 夜班 18：30～06：30

清潔人員 08：00～12：00、13：00～17：00

二、 社區管理作法部分：

（一）社區出入管制方式

社區出入管制方式 →

依照門禁卡判定是否為住戶（門禁卡須經過總幹事許可登記，並輸入中控管制）若非本社區住戶，則分列為訪客以及施工人員。

訪客處理方式：聯絡訪客拜訪之戶號的住戶帶入社區內，若訪客需行駛交通工具臨停，先與拜訪戶號確認後再與訪客進行換證動作，始可入內停車拜訪。若為施工人員則直接登記換證，並連絡住戶帶入社區內，施工人員若需停車則只能停施工住戶本身配發之車位。

（二）汽車車位換證流程及方式

汽車車位換證流程及方式 →

請詳填“姓名”“施工或拜訪之戶號”“行動電話號碼”“車牌號碼以及車位號碼”“事由”“入場時間”“通行證號碼”以及“日期”以身分證、健保卡、行照、駕照等重要證件擇一押證兌換通行證離開前清點通行證與出借之卡片或物品，到齊始可換回並放行。

(三) 社區緊急狀況應變 SOP

說明：電梯故障 - 樓層沒反應、門無法開闔、卡住

- 1、 先至現場確認狀況，確定故障後立即致電永大電梯報修（02-2701-7060）並告知相應電梯編號及大致故障狀況。
- 2、 張貼「暫停使用」告示，確保安全。
- 3、 協助到場工程人員進行維修。
- 4、 驗收維修成效，拍照維修單上傳 Line 工作群組並回報相關事項。

消防授信總機異常 - 火警警報、斷線短路警報

- 1、 先關廣播、主音響、地區音響。
- 2、 至該樓層確認是否誤報再復歸。
- 3、 確認無異常或異常排除後至授信總機復歸（按復歸建）。
- 4、 仍有警報再次排查，回復正常後回報 Line 群組。
- 5、 確認火警立即通報 119，並進行初步救火。

斷線短路處理 -

先關主音響，查閱施工登記表是否為施工單位施作所致，若為施工所致待工程結束須要求廠商恢復設備後復歸。若非施工所致請向工務報修。

(四) 社區工作日誌紀錄狀況

說明：會帶上一本保全工作日誌，秘書跟總幹事的工作日誌到時會傳上二屆管委會群組供審閱。

(五) 大廳冷氣使用方式

說明：保全室 24H，吧台上方的冷氣開關時間是早上 10 點～晚上 20 點。

(六) 社區修繕之監督方式（含建商），以及違反修繕規定之處理方式

說明：廠商進場需於送（卸）貨動線區域地面及牆面鋪設保護板，

請依規定至指定區域停車及裝卸，如使用裝修當戶之車位及施工路線須鋪設保護板並全程監督提醒之。違反修繕時 依照管理辦法處罰違反項目之金額

三、社區事務處理部分：

(一) 業務交接及交班方式 (是否設置檢點表確認)

說明：保全交接 於交接時間前 10-15 分上哨，清點住戶寄放之物品、現金、轉交物。住戶及管委會交辦事項。

事務交接:依照交接清冊項目進行點交，並確認物品損害程度及添購部分更新與新增交接清冊。

(二) 對於社區工作計畫安排：按日、月、季及年度說明

說明：每日：安排勤務 SOP 實施之。

每月：工作勤務之自主檢查安排每月之例行事務。

每季：檢查每月自主檢查表有無，應做而未完成事項檢討之。

年度：整理每季報表作成年度工作報告。

(三) 目前社區公告、文書擬稿及財務報表編製流程說明

說明：秘書擬好文書、公告 → 總幹事審閱 → 委員們審閱 → 印製公告出來 → 總幹事複驗蓋公告章 → 秘書張貼公告、總幹事公告上 APP → 電梯公告拍照後會回貼上工作日誌裡。

財務報表編製流程說明：

說明：月中開始會先陸續做過帳動作。

永豐每個月大概分 4 次把管理費分別入帳至社區帳號，我會再到智生活裡面把已繳費的住戶資料印出來做過帳，到月底月初把過帳資料都用好後就可以開始製作財報。

(四) 社區公告及公文編碼保存，以及紙本張貼期間設定等相關建議

說明：社區公告及公文編碼保存：110/10/18 → 1101008001。

紙本張貼期間設定：大概上 1 星期左右或有限定時間的
會等時間到才撤掉。

有無相關建議：依照管委會討論結果行之。

(五) 公共空間巡檢方式 (含公設使用後確認相關設備是否關閉及是
否有造成損壞或髒汙情形，公共空間環境巡查等)

說明：使用人員離開後，就會去做巡查動作。

四、社區狀況掌握部分：

(一) 社區熟悉度、社區空間配置及社區設備狀況等情形掌握狀況
(得於社區巡禮時一併進行)

說明：總幹事帶巡禮。

(二) 社區機電相關設備及開關配置掌握情形

說明：總幹事帶巡禮時一起。

(三) 社區設備、財產、物品狀況掌握情形

說明：還在編輯中。

(四) 社區相關門禁管制、鑰匙保存及使用登記

說明：社區相關門禁管制：附上訪客登記簿、臨停登記簿。

鑰匙保存：在大廳位子後方櫃子裡。

使用登記：詳如附件五。

附件一、

主管工作標準作業流程 SOP

一、簽到並詳閱昨日大廳工作日誌及保全工作日誌，擬訂本日應完成事項，整理待辦工

作紀錄表

二、指示清潔員清潔重點。

三、整理桌面、掃地、清垃圾等一切5 S要求之作業。

四、社區巡查：

(一)查看中庭各個排水孔是否有雜物堵塞，路面、溝邊接縫處是否長雜草。

(二)查各部電梯、梯間清潔情況及梯廳電燈照明妥善否，消防箱警示燈正常否。

(三)查各棟頂樓清潔(注意頂樓排水孔是否有雜物堵塞)情況及安全門妥善情況。

(四)查地下室清潔情況(含地面清潔、車位清潔及機電箱體、管線清潔，特別注意電梯出入口感應器及按鈕部分是否積灰塵)。

(五)查停車違規情況並張貼違規勸導單：

1. 偽造證件：如彩色影印偽造停車證，登記車輛車號送車道保全，俟該車出車道時需攔下檢查後車廂是否有可疑物，若已知是哪位住戶，可會同當棟至該戶勸導。

2. 車輛未依規定停放於停車格內：汽車張貼於駕駛座車門把手上，機車張貼於儀表板上。

3. 無證車輛：同 2. 貼法，另加貼「無證」顯明文字 A4 二分之一大小紙張(汽車貼於車頭水箱罩，機車貼於車頭正面)並登記車號交車道保全員，俟該車出車道時需攔下檢查後車廂是否有可疑物，若已知是哪位住戶，可會同當棟委員至該戶勸導。

(六)查大樓是否被破壞外觀(擅加設鐵窗、擅漆不同顏色等)，見外掛盆栽需勸導，防止意外發生。

五、裝潢管理：

(一)依管理委員會「裝潢管理辦法」辦理。

(二)若管理委員會要求代收存裝潢保證金，需先報備公司處理，獲指示後，再執

行。

(三)清潔管理：

1. 木作施工時，大門是否關閉（防止噪音及碎屑飄出）。
2. 裝潢垃圾是否按規定打包放置於室內或自行運離。

(四)施工時間管制。

附件二、

秘書工作標準作業流程 SOP

- 一、簽到並詳閱昨日大廳工作日誌，彙列日誌上主管交辦或應辦事項並擬訂本日應完成事項。
- 二、整理桌面、掃地、清垃圾等一切 5 S 要求之作業。
- 三、檢查個人待辦工作紀錄表並整合本日應完成事項，依電話類、走動類、外出類漸序辦理。
- 四、彙整本日應代辦事項，檢查附屬要件是否齊全。
- 五、檢查郵件櫃、存放櫃所存放物件是否與智生活是否相符及。
- 六、詢問保全員本日工作是否有需共同注意事項。
- 七、整理交屋入住戶資料並繕打建檔（藉詢問基本資料機會，可多了解住戶）。
- 八、門廳接待：
 - （一）見來訪客戶，面帶微笑，兩手交疊、掌心朝下於腹部約肚臍下方，彎腰約 15 至 30 度行鞠躬禮，眼光需停留於訪客臉上，不得飄移，同時以適當音調喊「歡迎光臨」（高聲而不大聲）。
 - （二）來客詢問，親切回應。
 - （三）主動詢問面帶疑惑訪客是否需幫忙或服務。
- 九、電話禮儀：

鈴響 3 聲之內必須將電話接起→標準用語：「服務中心您好，我是 xxx，很高興為您服務」、「請稍等一下」、「他目前不在此，我可以替您留話嗎？」、「沒問題，我馬上替您處理」、「對不起，讓您久等了」、「還有其他需要為您服務的地方嗎？謝謝您的來電，再見」。
- 十、標準應對：
 - （一）方式：面帶微笑，遇到本大樓之住戶，必須點頭（微鞠躬 15~30 度）道「早安」，遇到各住戶。
 - （二）標準用語：
 1. 一般：「您早」、「早安」、「午安」、「再見、慢走、明天見」。

附件三、

保全員工作標準作業流程 SOP

一、上下班交接：(交接時間：早班 0630、晚班 1830)

(一)上哨接班者提前 10 分鐘辦理交接。

(二)將下哨移交者口頭交接事項筆記於書面。

(三)交接重點：

1. 業主代表交辦事項。
2. 公司交辦事項。
3. 其他例行事項提醒。
4. 交接事項應白紙黑字紀錄(工作日誌簿)，以利爾後追查。

二、詳閱上一班工作日誌記錄內容。

三、對鏡，自我檢視服裝儀容是否合乎規定(頭髮梳整、鬍渣刮淨、指甲、領帶打實、衣領潔淨、服裝燙整、配件-名牌、肩章領章齊全、皮鞋亮潔等)。

工作內容：

1. 24 小時實施人員進出管制(詳情見人員管制 SOP 流程)。
2. 固定時間檢視公共區域燈具電源是否開啟以及關閉(早上 5:31、6:01、8:31 三個時段手動關閉電源)。
3. 公設暨專有戶(住戶)寄放鑰匙、包裹、信件、整理整齊擺放，方便存取。
4. 注意門禁管制暨對住戶或看屋來賓禮節事宜(早、午、晚安、您好！)。
5. 察看監控系統是否正常運作並記錄狀態。
6. 包裹、信件、掛號、雙掛號的系統 KEY in 以及整理，過尖峰時期(領包裹較多人時)後，清點貨件是否數量正確且資料無誤。
7. 協助住戶處理反應的問題，於能力範圍內盡力。
8. 公設範圍設備故障緊急處理以及聯絡廠商維修。
9. 公設租借費用收取，使用燈光及冷氣開關管制。

10. 重大事宜協助管委會調閱監視器以及中央監控系統。

11. 社區保全夜班巡邏。晚班：大廳 凌晨 3:00、車道 凌晨 12:00

社區巡邏點位置表：

序號	規劃點位置說明	巡邏點編號	備考
【1】	藝文二街口監視器處	5500594B33	
【2】	B 棟後面冷氣室外機處	55005938EB	
【3】	車道口處	5500582C18	
【4】	B1 機車道下來 295 號車位處	5500583ABA	
【5】	B1 A 棟電梯 梯廳口	580035FC5E	
【6】	B2 C 棟電梯 梯廳口	580035F698	
【7】	B2 A 棟電梯 梯廳口	580035F8C3	
【8】	B3 C 棟電梯 梯廳口	580035CB98	
【9】	B3 A 棟電梯 梯廳口	580035C92E	
【10】	B4 C 棟電梯 梯廳口	580035B8BA	
【11】	B4 A 棟電梯 梯廳口	580035B64A	
【12】	B5 C 棟電梯 梯廳口	580035A613	
【13】	B5 A 棟電梯 梯廳口	580035C6FC	
【14】	A 棟 RF 門外水錶處左側	580035A817	
【15】	B 棟 RF 門外水錶處左側	580035B04A	
【16】	C 棟 RF 門外水錶處右側	3100947DD2	

附件四、

清潔員標準作業流程 SOP

- 一、依業主要求重點，規劃時程作業，分區清潔。
- 二、依環境特性及清潔人力規劃適宜清潔流程表。
- 三、清潔順序要領：
 - (一)由外而內。
 - (二)先大公（公設部份）後小公（分棟樓層）。
 - (三)先開放式空間（大廳）後封閉式空間。
 - (四)先高後低。
 - (五)先乾後濕。
- 四、清潔員需穿著規定制服。
- 五、清潔員工作確依清潔時程表執行，若有難以負擔或不順遂情況，得向主管提出建言或要求重新檢討工作排程表。
- 六、清潔排程表由社區主管參考清潔員意見後分區規劃。
- 七、每日依照排定時間消毒並確實登記清潔消毒表。

