

公寓大廈行政事務 管理實務

編撰人：顏世禮・林錫勳

壹、行政事務之概念	4-1
貳、公寓大廈現場主管的職能	4-11
參、公寓大廈現場主管工作說明書(範例)	4-13
肆、公寓大廈行政檔案文件項目	4-15
伍、公寓大廈行政管理制定事項	4-18
陸、公寓大廈業務構面的「KPI」衡量指標	4-20
柒、相關法規(令)名稱	4-25

公寓大廈行政事務管理實務

壹、行政事務之概念

一、建築物管理維護業務之行政事務功能

1. 意思表達：如住戶意見箱/表、滿意度調查、住戶訴願等。
2. 事實記錄：如會議紀錄、違規存証、財務報表、各類表單等。
3. 訊息傳遞：如公告、通知、管理規定等
4. 文件整備：如檔案保存、管理、移交及備查。

二、行政事務之基本概念

1. 觀念認知
2. 處理程序
3. 執行方法
4. 應用技巧

三、作業標準之基本架構

1. 作業流程

每項行政事務均可事先規劃細分為多個處理的作業程序或步驟。

2. 工作規範

作業流程中的每個作業程序或步驟，訂定其必需注意事項及作業要點、方法或規範。

3. 應用表單

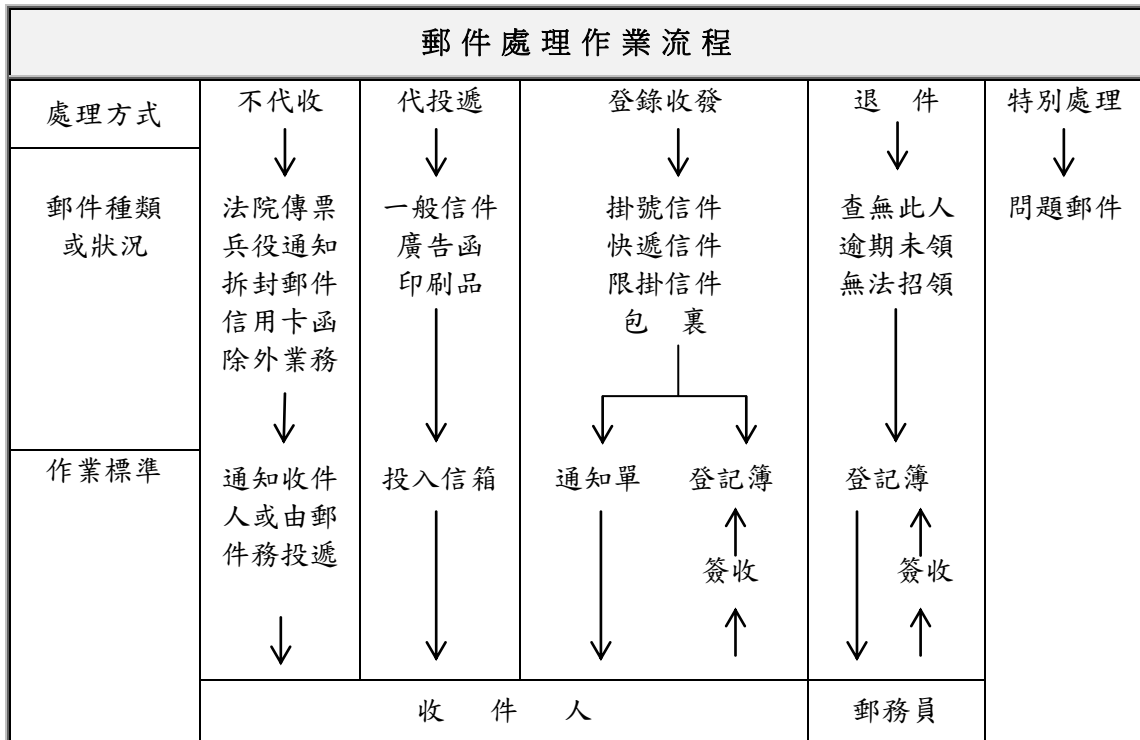
利用表單或電腦E化，將作業流程中的各項處理內容作成紀錄，以提供追控、考核、分析及存查。

4. 釋例

【釋例一】

郵件處理作業標準

一、作業流程



二、作業規範

(一)對於「不代收」之郵件切勿經手，以釐清責任（包括契約未提供郵件處理服務之除外業務）。

(二)對於「代投遞」之郵件，在投入收件人信箱時應避免誤投，並注意投遞時效，若為保全員執行郵件處理時，應在勤務崗哨範圍內。

(三)對於「登錄收發」之郵件

1. 收件記錄值班管理員應將郵件資料登錄於「郵件收發登記簿」內。
2. 通知收件人領件
 - (1)通知單
 - (2)電話或對講機
 - (3)告示牌（掛於收件人信箱）
 - (4)告示牌（掛於服務台或公告欄上）

3. 領件記錄

值班管理員應核對收件人身分證件無誤後，請收件人於「郵件收發登記簿」簽領郵件。

4. 未領郵件保存

尚未具領之郵件之處理方式如下：

(1)依「郵件收發登記簿」之郵件登記依當日收件先後編號排列，存放於附鎖之儲物櫃或抽屜內，鎖匙應由指定值班管理員保管。

(2)值班管理員交接班時，應將鎖匙及未具領郵件點交，並應將點交之郵件數量記錄於「工作日誌」內。

三、應用表單

1. 郵件收發登記簿
2. 郵件招領通知單
3. 告示牌
4. 住戶聯絡電話或對講機號(表)

四、參考文件

用郵手冊（交通部郵政總局編印發行，免費索取）

郵件招領通知單

貴戶_____先生/女士有 掛號

限掛 快遞 包裹 其他_____共

_____件郵件待領，請持本通知單、身分證件及

印章於上午____時至下午____時到管理中心領

取。

(郵件存放序號：_____)

○○大樓管理中心

年 月 日

郵件招領通知掛牌

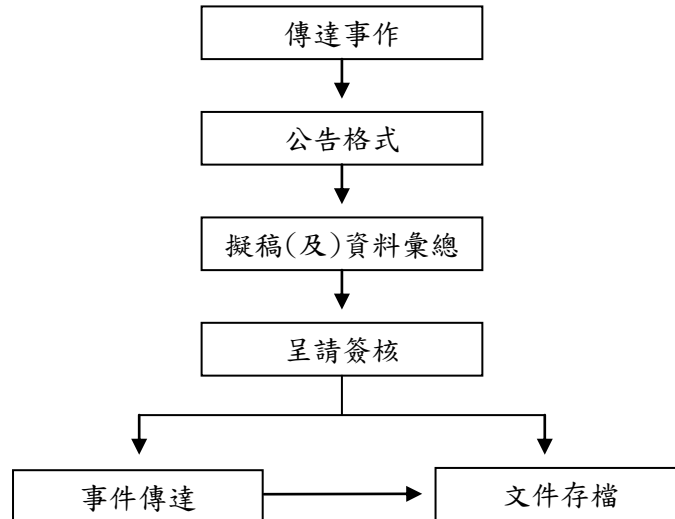
請
貴戶至管理
中心
領取掛號
郵件。

【釋例二】

公告文書處理作業標準

一、作業流程

文書傳達處理基本作業流程



二、作業規範

(一)傳達事件

應用 5W1H 作事件之查考。

1. Who 誰（對象、人員）
2. When 什麼時候（時間）
3. Where 在那裡（地點）
4. What 什麼事（經過）
5. Why 為什麼（原因）
6. How 怎麼做

(二)公告格式

1. 公告格式項目要件

(1)表頭：以公告、通告、通知等方式或直接以公告主旨、主題為表頭。

(2)發文日期：以公告日之日期登載。

(3)發文文號：編定文號供存檔備查及日後修改時版序之依據。

(4)公告內容：

①以文章敘述式行文，內容必需簡要，並視需要適當分段。

②以「主旨」、「說明」、「辦法」三段式行文。

「主旨」：具體扼要敘述主題，不分項一段完成。

「說明」：對事件內容作詳細敘述(如 5W1H)，並視需要分項條列。

「辦法」：針對事件之具體作法、配合事項，並視需要分項條列。

③以條列式行文。

序列式：a.一、(一)、1.(1)①...。

b.綱目式：日期、時間、地點...。

(5)發文單位：公告應載明發文單位，並加蓋單位便章。

(6)發文印章：外來文件經呈核准予公告，應加蓋單位便章。

(7)格式排版：格式排版可以橫式、直式或美工編輯，但必需注意閱讀順序及文字大小易於閱覽之原則。

2. 客戶如有規定格式者應依規定，但格式要件不可缺漏。

3. 公告選用之格式，應維持一致性使用原則，不要隨意更改。

4. 應用電腦簡易排版（文字美編及插圖等），可增加視覺活潑效果，但格式要件不可缺漏。

(三)擬稿(及)資料彙總

擬稿人員應具備基本能力

1. 文字組織能力：中文程度（含文字及標點符號之應用）。

2. 文書處理能力：文筆書寫及電腦文書作業，包括簡易排版技法。

3. 擬稿要點：文義簡明、事理正確、格式一致、敘事完整、排版潔淨。

(四)呈請簽核

任何公告文件應經管理委員會授權之簽核程序完成簽核後，始可發文。

(五)事件傳達

1. 公告應張貼於指定公告欄或位置。
2. 以副本或以口頭向管委會回報，並應於定期會議列入例行工作報告項目中。
3. 張貼整齊，期屆應即清除。

(六)文件存檔

1. 簽核文件及公告副本應以專用公文夾建檔存查，妥善保管，列入移交。
2. 建檔公文夾應依發文文號建立目錄及依序存放。
3. 無發文日期及文號之宣導公告（一般為外單位來文），應另設專檔保存。

三、應用表單

1. 公告格式標準－橫式（附件一）
2. 公告格式標準－直式（附件二）

附件一：公告標準格式（橫式）

表 頭

發文文號

發文日期

發文內容

主旨：

說明：

辦法：

發文單位
印章

發 文 單 位

附件二：公告標準格式（直式）

發文單位 印章	<table border="1"><tr><td data-bbox="510 560 679 1818">辦法：</td><td data-bbox="737 560 896 1818">說明：</td><td data-bbox="948 560 1075 1818">主旨：</td><td data-bbox="1139 790 1214 1070" rowspan="2">發文內容</td></tr></table>	辦法：	說明：	主旨：	發文內容	表頭
		辦法：	說明：	主旨：		
發文單位	發文日期	發文文號				

貳、公寓大廈現場主管的職能

一、公寓大廈「標的」的稱謂

駐點、案場、物件、個案.....

二、公寓大廈現場主管的職稱及角色

(一)職稱

現場主任、督導、總幹事、物業經理人、管理服務人(認可証).....

(二)角色

1. 執行者、管理者、經營者、輔導者(顧問)、功德主
2. 服務、建言、支持、橋樑、關心
3. 管人員、管事情、管財物
4. 法律關係：委託、僱傭

三、公寓大廈現場主管的職稱及角色

(一)對法規規範的了解

1. 公寓大廈管理法系 (關係人立法模式)
2. 相關法令 (保全、建築、消防、環保等).....等

(二)對駐點情境的了解

～「情」是人情及心情，「境」是環境及處境

1. 區分所有權人、住戶、管理委員會(管理組織)
2. 外部環境、內部環境、工作環境

(三)對服務合約的了解

～工作內容範圍、責任及義務、費用、罰則.....等

1. 一般事務管理服務事項
2. 建築物及基地之維護及修繕事項
3. 建築物附屬設施設備之檢查及修護事項
4. 清潔及環境衛生之維持事項
5. 建物及其週圍環境安全防災管理維護事項

6. 管理組織籌組及輔導運作
7. 財務管理資產管理事項
8. 其他

(四)對管理制度的了解

1. 公司制度～人事、行政、總務、業務……等
2. 駐點制度～規約、管理辦法等
3. 法規制度～管理組織、會議規範

(五)對管理技術的了解

1. SOP (作業流程、工作規範、應用表單)
 文書作業、郵件處理、訪客接待……等
2. 經驗～經過才能體驗
3. 正確的資訊

參、公寓大廈現場主管工作說明書 (範例)

編號	工作內容	參考資料與表單
A.政令執行與溝通		
01	規章制度：公司規章制度及區域管理中心行政規定之宣導與執行，確保所有現場人員均知悉與遵行，並妥善保存相關書面文件，以供隨時查閱。	管理制度
02	駐點契約：確實了解管理維護契約書之權利義務關係，及作業項目。	駐點「委託管理維護契約書」
03	作業手冊：協助督導主任建立該駐點之各項作業手冊（含作業準則與作業程序），並確實按作業手冊執行。	
04	會議溝通：定期及不定期參加公司及區域管理中心之會議、報告及反應駐點各項問題與意見。	
05	緊急報告：依「緊急事件回報規定」處理。	
B.人員督導與考核		
01	工作監督：調度及監督現場人員確實按作業手冊及相關規定執行工作，並適時予以錯誤糾正與工作重分派。	
02	排輪值表：現場人員應於每月 15 日前排妥下一月次之「現場人員輪值表」，呈督導主任核定後，交區域管理中心存查，並確實要求依輪值表值勤。	輪值表
03	人員異動：駐點內人員異動時，應立即以電話向督導主任或區域管理中心行政人員報告，因而產生變動之「現場人員輪值表」亦應於三日內送交區域管理中心。	
04	人事簽核：提供相關人事管理辦法表單（請假、離職及各項申請單），並要求現場人員確實按人事規章及其他相關規定之時間填寫，簽核後呈送督導主任。	
05	工作日誌：要求值班安全管理人員（保全員或管理員）確實填寫「工作日誌」，及其他人員填寫相關巡檢或服務記錄，每日核閱並填寫交待事項。	
06	新進訓練：對新進現場人員應進行個別面談，確定其完全瞭解工作內容與相關規定，並隨時予以指導與關懷。	
07	考核作業：平常應對所有現場人員進行平時考核，並於每月 16 日填報「員工出勤考核表」，併同經核准之「現場人員值勤及加班明細表」，呈督導主任簽核後於每月 18 日上午送達區域管理中心行政人員。	1.員工出勤考核表 2.現場人員值勤及加班明細表
08	簽報獎懲：在規定及授權範圍內簽報現場人員之獎懲。	
09	代班輪值：必要時（但應儘量避免）以加班方式替代因故空缺之安全崗哨輪值（加班費以輔導員最高等級之基礎計算）。	
C.公共關係之建立		
01	住戶關係：主動積極與管理委員會及所有住（業）戶，尤其主任委員及意見領袖者建立良好之關係。	
02	住戶檔案：建立每一使用單位（含停車場）之完整記錄，包含所有人、使用人、繳費記錄、維修服務、人員組成及特別習慣等，以便更瞭解住（業）戶之服務需求。	

編號	工作內容	參考資料與表單
03	出席會議：召開及出席管理委員會及住（業）戶大會，完成一切開會之必要準備與運作，必要時可透過督導主任之協助。	
04	事故處理：駐點於非上班時間發生重大事故，儘可能趕往駐點親自處理，建立住（業）戶之良好服務印象。	
05	衝突協調：協調及處理住（業）戶間之衝突，並向管理委員會反映。	
06	特約廠商：蒐集及建立各項服務特約廠商之資料，配合區域管理中心之篩選，與各廠商保持良好之合作關係。	
D.財務收繳與支付		
01	收取費用：負責駐點管理費收取、記錄與存入帳戶（或交付給財務委員）之程序，並與督導主任研擬簡化及安全之管理費收繳程序。	
02	滯納催繳：催收滯繳管理費，採取管理委員會授權之一切必要催繳程序，並定期向管理委員會提報管理費滯繳情形。	
03	代繳費用：代收及代繳住（業）戶未過期之各項費用（水電、電費、報費、瓦斯費等），並將單據彙整交區域管理中心行政人員製作分攤表。	委託繳費登記冊
04	費用支出：向區域管理中心或管理委員會申請一定額度之零用金，並在授權範圍內以零用金支付各項日常支出；超出零用金支出範圍之費用，應填申請單向區域管理中心或管理委員會申請。	
05	費用結報：定期或在零用金將用罄時，填妥「各項支出結報表」及「支出憑證明細表」檢附支出憑証向區域管理中心或管理委員會撥補原申請額度。	
06	請款手續：依填妥之「服務記錄單」及發票向管理委員會申請每月物業管理服務費用。	服務記錄單
E.例行作業與服務		
01	駐點巡視：每日上午、下午例行巡視駐點四週及內部至少乙次，及時發現異常狀況適時處理，並透過「巡邏檢查表」查核巡哨之巡檢工作是否確實。	
02	設備操作：瞭解及教導值勤人員駐點內各項公共設施與設備之位置及簡易檢修方法，以備緊急故障時之立即恢復正常功能。	
03	文書處理：開會議程、會議紀錄及各項公告通知之擬稿與發送。	
04	資產保管：保管駐點所有之公司或管理委員會固定資產。	
05	物料管理：駐點各項材物料之申請、請購及領用等存量控制手續。	
06	特約服務：詳細瞭解公司提供之各項特約服務，由督導主任確定服務方式及服務時間後，交回現場追控服務是否如期進行，及顧客是否滿意。	
07	行政作業：配合公司及區域管理中心之其他例行性行政工作。	
08	檔案保存：按規定存放及整理所負責之各項資料檔案，隨時確保資料之完整與整齊，各駐點檔案之保存是否良好，列為績效評估之重要項目之一。	各駐點應建立檔案統一規定

資料來源：歐艾斯公寓大廈管理維護(股)公司。

肆、公寓大廈行政檔案文件項目

分類	項 目	說 明	選項
一、圖測	1.建物竣工圖		
	2.消防配置圖		
	3.電氣配置圖		
	4.給排水配置圖		
	5.建物平面及門牌配置圖		
	6.監控系統配置圖		
	7.專有、約定專用、共用、約定共用配置圖		
二、名冊	1.區分所有權人名冊	姓名、區分所有單位地址、通訊地址、電話、傳真、專有部分面積、區分所有權比例等	
	2.住戶名冊	姓名、區分所有單位地址、電話、遷入遷出日期、身分證字號等	
	3.車位使用人名冊	姓名、車籍、車位編號、區分所有權單位、地址、電話	
	4.往來廠商名冊	設備保固及維修、金融機構、耗材等	
	5.公務機關名冊	水、電、瓦斯、消防、警政、醫院、主管機關、郵政、電信、戶政、地政、稅捐、區公所等地址、電話、承辦人員	
	6.管理委員會名冊		
	7.管理人員名冊		
	8.保管人員名冊		
	9.証照人員名冊		
三、財務	1.財務報表	月、年、移交結算	
	2.財務帳冊	日記帳、分類帳	
	3.支出憑證	發票、收據、傳票	
	4.管理費收繳明細表		
	5.管理費分攤表		
	6.管理費欠繳明細表	含處理程序報告	

分類	項 目	說 明	選項
	7.管理費收繳憑證	三聯單：通知、收據、存根	
	8.國稅局稅籍設立申請書		
	9.銀行存摺		
	10.定存單		
四、會議	1.區分所有權人會議紀錄	含會議通知、出席委託書、簽到冊	
	2.管理委員會會議紀錄	含會議通知、出席委託書、簽到冊	
五、證照	1.建造執照謄本		
	2.使用執照謄本		
	3.管理組織報備證書	含申請書件彙總	
	4.公共安全檢查簽證	含申請書件彙總	
	5.消防設備檢修及申報	含申請書件彙總	
	6.其他證照	如救生員、消防管理員、升降梯使用許可證等	
六、文書	1.收文彙總		
	2.對外發文彙總	包括函件、公文等	
	3.對內發文彙總	包括簽呈、報告、計劃、公告等	
	4.檔案文件清冊		
	5.印鑑(模)列管清冊		
七、設備	1.設備明細項目表		
	2.設備配置平面圖		
	3.設備廠商資料表		
	4.設備保固(證)書		
	5.設備規格書、說明書或操作手冊		
	6.設備維修保養合約書		
	7.設備維修保養記錄		

分類	項 目	說 明	選項
	8.設備用配件或耗材、庫存記錄		
	9.設備使用管理辦法		
	10.設備使用許可證（如升降梯等）		
八、 財 產	1.管理委員會財產及物品清冊		
	2.公共鑰匙清冊	附配置圖	
	3.檔案文件移交記錄		
九、 規 約	1.規約		
	2.各項管理辦法		
十、 業 務	1.合約書	保全合約、管理合約、第四台合約、租賃合約等	
	2.管理計劃書		
	3.管理應用表單	人事、行政、業務等	
	4.文具用品清冊		
	5.生活用品清冊	熱水瓶、電風扇、飯鍋、電暖爐、手電筒等	
	6.業務配備清冊	清潔、保全、機電、事務管理等（如工具、設備、業務表冊）	
	7.人事規章及工作規則		
	8.管制中心、部門主管及幹部聯絡電話		

資料來源：顏世禮，1998。

伍、公寓大廈行政管理制定事項

項次	流 程 名 稱	關連事項	
		法令規範序號	KPI
【 1.公寓大廈一般事務管理服務類】			
1-1	區分所有權人會議作業流程	01	◎
1-2	管理委員會會議作業流程	01	◎
1-3	管理服務人委任管理流程	01	
1-4	管理服務人員訓練流程	03、10	◎
1-5	公寓大廈管理組織申請報備流程	04	
1-6	室內裝修管理流程	09	◎
1-7	公文管理流程	03	
1-8	共用鑰匙管理流程	03	
1-9	掛號信件處理流程	03	◎
1-10	住戶管理費催繳作業流程	01	◎
1-11	住戶滿意度作業流程		◎
1-12	住戶搬入、遷出作業流程	03	
1-13	住戶反映事項作業流程	01	◎
1-14	社區（大樓）財產作業流程	01、03	◎
1-15	社區（大樓）採購發包作業流程		
【 2.建築物及基地之維護及修繕類】			
2-1	住戶違規處理作業流程	01、11、12	◎
2-2	建築物及基地管理維護及修繕作業流程	01、03	◎
【 3.建築物附屬設備之檢查及修護類】			
3-1	公寓大廈停車場管理作業流程	03	◎
3-2	共用設施保養作業流程	01、03、06、07、11、12	◎
3-3	共用工程修繕維護作業流程	01、03、06、07、11、12	◎

項次	流 程 名 稱	關連事項	
		法令規範序號	KPI
【 4.公寓大廈環境衛生類】			
4-1	公寓大廈環境清潔作業流程	03	◎
4-2	公寓大廈環境綠化美化作業流程	03	◎
4-3	公寓大廈資源回收作業流程	03	◎
4-4	公寓大廈病媒防治作業流程	03	◎
【 5.公寓大廈安全防災管理維護類】			
5-1	公寓大廈安全管理作業流程	03、10	
5-2	公寓大廈安全防災作業流程	03	◎
5-3	公寓大廈安全維護作業流程	03	◎
5-4	公寓大廈緊急事件處理作業流程	03	◎
【 6.財務管理類】			
6-1	財務計劃作業流程	01、03	◎
6-2	零用金支出請款流程	03	
6-3	管理費繳交流程	01、03	◎
6-4	請款支出流程	03	
6-5	裝潢保證金作業流程	03、09	◎
6-6	遙控、感應卡作業流程	03	
6-7	管理費作業流程	01	◎
6-8	公共基金管理作業流程	01	◎
【 7.生活服務與商業支援類】			
7-1	社區社團作業流程	03	
7-2-1	社區(大樓)櫃檯作業流程：訪客接待		
7-2-2	社區(大樓)櫃檯作業流程：衣物送洗		
7-2-3	社區(大樓)櫃檯作業流程：代叫計程車		
7-2-4	社區(大樓)櫃檯作業流程：代繳規費		

陸、公寓大廈業務構面的「KPI」衡量指標

一、一般事務管理服務事項

項次	衡量指標		說明	評量方式	流程編碼
1	會議召開及執行率	區權會會議召開及決議事項執行率	1.區權會會議合法召開完成次數 2.區權會會議記錄決議事項	1.召開次數÷規約規定次數 2.執行記錄÷會議記錄事項	1-1
		管理委員會會議召開及決議事項執行率	1.管理委員會會議召開次數 2.管理委員會會議記錄決議事項	1.召開次數÷規約規定次數 2.執行記錄事項÷會議記錄事項	1-2
2	保全員教育訓練達成率		1.完成安管人員職前訓練課程與訓練人數 2.在職安管人員教育訓練次數（每月一次，每次4小時）	1.護照人數÷在職人數 2.受訓人數÷在職人數	1-4
3	派駐人員合格率		1.現場人員任用資格 2.保全員任用資格	1.現場主管合格人數÷編制人數 2.保全員合格人數÷編制人數	1-4
4	社區（大樓）掛號信件正確執行率		1.登錄件數正確性 2.遺失件數之管制	1.登錄件數÷郵局送達清冊件數 2.遺失件數÷郵局送達清冊件數	1-9
5	住戶費用率	住戶管理費繳交達成率	住戶每月或每期繳交管理費之統計	1.每月（期）繳交管理費戶數÷總戶數 2.實收÷應收	1-10 6-3
		住戶裝潢保證金收繳率	以住戶申請裝潢戶數計算	繳交保證金戶數÷裝潢戶數	1-6
6	管理服務中心的總體滿意度		依契約內容服務項目，繕製住戶意見調查表	統計回收問卷之分數總和÷份數=平均滿意度	1-11
7	住戶交辦事項執行率		1.回復率 2.完成率	1.回復件數÷登錄件數 2.完成件數÷登錄件數	1-14
8	公有財產之登錄		社區（大樓）公有財產分類如下： 1.行政文書類 2.財務表報類 3.公共設施設備類 4.公共休閒類	查核公有財產之管理，是否併同管理委員會組織異動時造立清冊辦理移交	1-15
9	財務執行率	財務預算與決算執行率	依據社區（大樓）財務預算表編列科目逐項統計	實際金額÷預算金額 註：亦可以單項計列（執行科目÷預算科目）	6-1
		財務表報如期公告標準率	依據社區（大樓）管理辦法財務公告之日期為準	公告標準次數÷應公告次數	6-3

二、建築物及基地之維護及修繕事項

項次	衡量指標	說明	評量方式	流程編碼
1	建物違規使用	違反使用執照、營業執照	查驗處理作業流程	2-1
2	建物違反規約使用	1.依據公寓大廈管理條例 2.依據社區（大樓）規約， 例：公寓大廈周圍上下、 外牆面、樓頂平台及防空 避難室、巷道、防火巷 弄、室外通路、門廳、走 廊、樓梯、設置廣告物、 公寓大廈基礎、主要樑 柱、承重牆壁、樓地板、 屋頂之構造	查驗處理作業流程	2-1
3	建物違章使用	違反建築法規，例： 1.圍牆或外圍阻隔建築物 2.空地上之棚架 3.水平增建房屋 4.垂直增建房屋 5.陽台加窗 6.屋頂上違建舊有建築物 之超過半數修建 7.開放空間之違建或障礙 物 8.夾層屋超過法定面積或 影響結構 9.玻璃屋或採光罩	查驗處理作業流程	2-1
4	建物共用部份、約定共用部分損壞修繕完成率	共用部分、約定共用部分之 修繕，由管理委員會為之	1.共用部分修繕件數÷ 共用部分之損害件 數 2.約定共用部分修繕 件數÷約定共用部分 之損壞件數	2-2

三、建築物附屬設施設備之檢查及修繕事項

項次	衡量指標	說明	評量方式	流程編碼
1	公共設施設備預定保養維護達成率	依（社區）大樓年度機電設備保養維護實施計畫逐項統計辦理：例： 電梯、發電機、停車場、機械式停車設備、中央空調、消防系統、弱電等	公共設施設備保養次數÷年度預定保養次數	3-2
2	公共設施設備檢修報備合格率	依據主管機關規定檢修報備之規定辦理： 1.電梯使用許可證 2.消防檢查申報合格 3.公共安全檢查申報合格 4.污水排放標準合格	申報合格記錄÷主管機關規定次數	3-2
3	節約能源之成效評估	社區（大樓）公共用電節能金額	本期÷去年同期	3-2
4	公共設施設備故障檢修天數	社區（大樓）公共設施設備故障檢查修復	統計故障發生日起至檢修完成之天數	3-3

四、公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項

項次	衡量指標	說明	評量方式	流程編碼
1	飲用水塔水質檢測值	依主管機關檢驗飲用水水質標準：濁度→2NTU以下、PH 值→6.0-8.5、總溶解固體量→500MG以下、自由有效餘氯→0.2-0.8MG/L	查驗檢驗報告合於標準	4-1
2	清潔維護施作達成率	依社區（大樓）年度清潔維護實施計畫辦理。例：挑高玻璃、地下停車場、電梯車廂地板、各樓層梯廳、中庭、外圍、水池、安全步梯、地毯、外牆等	施作次數÷計畫次數	4-1
3	訂定清潔維護事項標準作業流程	依社區（大樓）清潔維護事項逐項訂定標準作業流程。例：公共走道、樓梯、外圍、樓頂平台、中庭、門廳、洗手間、垃圾集中場所、停車空間、昇降機間及機廂等	清潔維護事項標準作業流程之項目	4-1
4	資源回收、分類作業標準	依主管機關資源回收分類辦理： 1.舊衣類 2.廢紙類 3.一般資源類 4.大型家電及回收物品類 5.廚餘類	查驗資源回收分類方式合於規定	4-3
5	病媒防治達成率	依社區（大樓）年度病媒防治實施計畫辦理	實施次數÷計畫次數	4-4

五、建築物及其週圍環境安全防災管理維護事項

項次	衡量指標	說 明	評量方式	流程編碼
1	竊盜發生率	居家安全有效維護，達到零失竊之標準	1.統計發生件數 2.竊盜發生後異常分析報告 3.具體改善措施	5-2
2	火災事故率	居家安全有效維護，達到零事故之標準	1.統計事故件數 2.火災事故發生後，異常分析報告 3.具體改善措施	5-2
3	防火、逃生演練率	依據社區（大樓）消防實施計畫辦理	演練次數=計劃次數	5-2
4	其他緊急事故發生率	緊急事故例：颱風、地震、電梯故障、電力故障、瓦斯外洩、機械停車位等	1.查核緊急事故處理流程 2.統計發生件數 3.緊急事故發生後異常分析報告 4.具體改善措施	5-3

柒、相關法規（令）名稱

序號	法規（令）名稱
01	公寓大廈管理條例及施行細則
02	公寓大廈規約範本
03	公寓大廈管理服務人管理辦法
04	公寓大廈管理組織申請報備處理原則
05	公寓大廈公共意外責任保險投保及火災保險費差額補償辦法
06	建築物公共安全檢查簽證及申報辦法
07	消防安全設備檢修及申報作業基準
08	招牌廣告及樹立廣告管理辦法
09	建築物室內裝修管理辦法
10	保全業法及施行細則
11	消防法及施行細則
12	建築法
13	電腦處理個人資料保護法
14	一般廢棄物回收清除處理辦法
15	直轄市縣（市）公寓大廈爭議事件調處委員會組織準則

【五～七】資料來源：經濟部中小企業處，95 年度中小企業品質管理提升計畫～物業管理服務業品質管理與績效指標示範手冊。

進修參考資料：

1. 經濟部中小企業處，95 年度中小企業品質管理提升計畫～物業管理服務業品質管理與績效指標示範手冊。
2. 蘇雅頌著，保全暨物業品質管理實務～ISO9001 品管理系統，喬信物業磐石學院。
3. 中華民國物業管理經理人協會網站，www.bma.org.tw。