

公寓大廈

社區經營培力手冊



編採單位：財團法人崔媽媽基金會

協辦單位：台北市文山社區大學／台北縣蘆荻社區大學

北台都會（台北縣／市、桃園縣、基隆市）各標竿型公寓大廈社區

Contents 目錄

Chapter1 認識管理委員會	1
1. 管理委員會的社區角色	2
2. 如何成立管理委員會	2
3. 管理委員會的職責	3
4. 管理委員會的組織架構	4
5. 委員的產生與任期	4
6. 各委員職務說明	4
7. 如何選任適合的委員	5
8. 如何解任不適任的委員	6
9. 常見疑難	7
Chapter2 認識社區規約	8
1. 社區規約的制訂原則	9
2. 社區規約的制訂與變更	9
3. 社區規約應包含哪些內容	10
4. 管理辦法的制訂精神與內容	11
Chapter3 認識社區財務	12
1. 財務制度的建立原則	13
2. 常見社區財務科目	13
3. 財務表單種類	14
4. 社區財務的監督機制	14
5. 社區財務如何開源節流	15
6. 欠繳管理費該如何處理	16
7. 常見疑難	18
Chapter4 認識社區會議	20
1. 《公寓大廈管理條例》中與會議有關之名詞說明	21
2. 與會議有關的關鍵數字	22
3. 區分所有權人會議召開前的準備工作	22
4. 如何提高會議參與率	24
5. 重大議案的決策技巧	25
6. 完整的會議紀錄工作	26

Chapter5 社區公共設備管理	27
1.各類公共設備的正確使用與保養觀念	28
2.機電設備檢修費用尋價技巧	31
3.機電設備點交實務	32
4.常見疑難	33
Chapter6 社區人力資源管理	34
1.自聘總幹事好？還是委託管理維護公司好？	35
2.如何選任適合的管理服務公司？	36
3.社區資源哪裡找？	37
4.常見疑難	38
Chapter7 社區管理實例	39
1.講情重理的《仁愛國寶社區》	40
2.不畏改變的《莒光新城社區》	42
《附錄》	
1.社區規約範例	45
2.社區資產清冊範例	52
3.零用金收支憑證範例	54
4.零用金收支明細表範例	55
5.收支月報表範例	56
6.管理費繳交通知單範例	57
7.管理費繳交明細表範例	58
8.年度收支統計表範例	59
9.年度預決算表範例	60
10.公寓大廈事務資源表	61
-中央／各縣市公寓大廈主管機關	61
-經費補助資源	64
-行政資源	68

Chapter 1 :

認識管理委員會

在認識過公寓大廈的管理架構後，我們知道管理委員會是社區裡最重要的自治管理單位，那到底管理委員會應該在社區裡扮演怎樣的角色？在執行管理職責時，有哪些權利義務？又該如何選任適合的委員人選呢？以下就讓我們逐項進行說明。

管理委員會的社區角色

一、社區公共事務的推動單位

集合式住宅使得相鄰而居的人們有了需要共同維護的空間、設備、生活秩序與生活品質，為能有效執行這些公眾事務，故由區分所有權人會議遴選適任及熱心之住戶成立管理委員會，負責推動各項社區事務並結合社區整體力量共同完成。

二、做為社區住戶間的溝通協調橋樑

社區事務最主要也最難處理的還是來自於人際間的互動及權益衝突所衍生的糾紛，而管理委員會基於職責，出面溝通協調自是不可避免的工作。

三、社區的對外代表

管理委員會不僅是社區內重要的「推手」、「溝通橋樑」，對外更具有代表全社區的地位，因為經由區分所有權人的授權，管理委員會可對外代表社區整體，依據『公寓大廈管理條例』第二十九條規定，凡對內、外發文或簽約等皆由主任委員具名代表，但其他委員則不能具名。

如何成立管理委員會

依據《公寓大廈管理條例》第二十八條之規定，公寓大廈建築物所有權登記之區分所有權人達半數以上（如：全部 100 戶中已超過 50 戶完成所有權登記）及其區分所有權比例合計半數以上（如：基地總面積之一半已完成所有權登記）時，起造人或建設公司應協助所有權人於三個月內召集區分所有權人召開區分所有權人會議，成立管理委員會。另外，針對已交屋多年但未組成管理委員會之公寓大廈，則可由區分所有權人中互推產生召集人，以召開區分所有權人會議，成立管理委員會。

另外，召集人需於區分所有權人會議開會前十五日，以書面載明開會內容通知各區分所有權人，並且要特別注意，關於管理委員之選任僅能列為正式議程中不得以臨時動議方式提出。

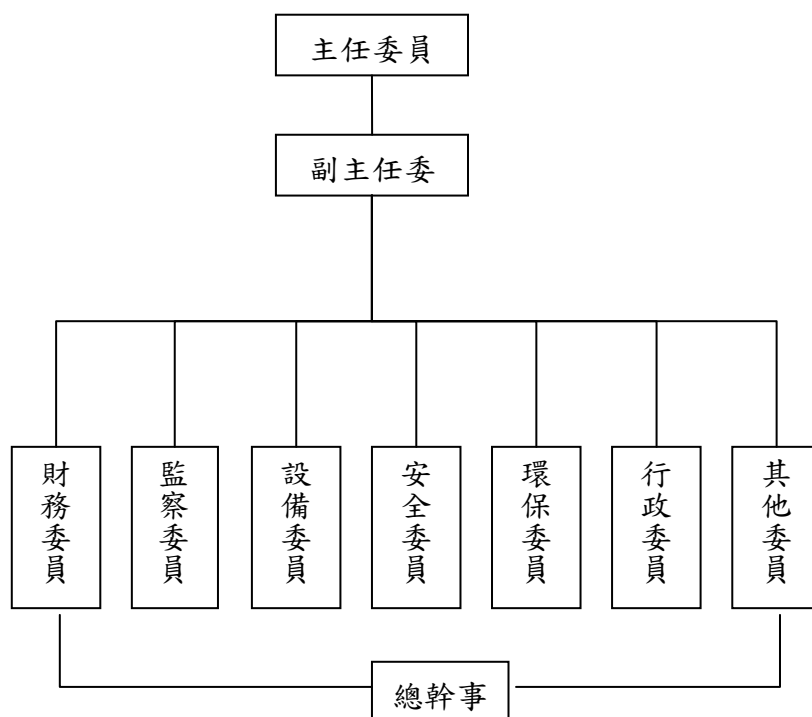
初期區分所有權人會議召開後，應有區分所有權人三分之二以上及其區分所有權比例合計三分之二以上出席，並以出席人數四分之三以上及其區分所有權比例佔出席人數區分所有權四分之三以上之同意，才能通過管理委員會之成立與選任。

管理委員會的職責

《公寓大廈管理條例》第三十六條中，對於管理委員會的職務有清楚的規定，但基於社區事務的龐雜，無法僅依賴義務職的管理委員來負擔所有職責，因此我們嘗試將十三項法定職責，進行分類介紹，其中「不可授權」部分之職責，則定由管理委員會執行，而「得授權管理服務人」部分則可由管理委員會親自執行或交由管理服務人執行，說明如下：

不可授權	得授權管理服務人
收益、公共基金及其他經費之收支、保管及運用。	區分所有權人會議決議事項之執行。
規約、會議紀錄、使用執照謄本、竣工圖說、水電、消防、機械設施、管線圖說、會計憑證、會計帳簿、財務報表、公共安全檢查及消防安全設備檢修之申報文件、印鑑及有關文件之保管。	住戶違反第六條第一項（即：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）規定之協調。
管理服務人之委任、僱傭及監督。	公寓大廈及其周圍之安全及環境維護事項。
	住戶共同事務應興革事項之建議。
	住戶違規情事之制止及相關資料之提供。
	共有及共用部分之清潔、維護、修繕及一般改良。
	會計報告、結算報告及其他管理事項之提出及公告。
	共用部分、約定共用部分及其附屬設施設備之點收及保管。
	依規定應由管理委員會申報之公共安全檢查與消防安全設備檢修之申報及改善之執行。
	其他依本條例或規約所定事項。

管理委員會的組織架構



本圖主要參考臺北市水源麗景社區管理委員會架構

上述組織架構，除主任委員限一名外，其餘職務可依社區個別需求調整名額，一般社區規約中也都會針對委員的名額、產生方式等有所規定（詳細說明可見『認識社區規約』說明）。另外，若社區戶數少無法遴選足額委員，因考量社區事務需全面關注無法偏廢，因此還是建議盡量編制足額委員為佳，因此建議除主任委員、副主任委員、財務委員、監察委員外，其餘委員可由同一人同時擔任相近職務之委員職（即設備委員同時兼任安全委員），如此不僅可有效整合人力，也可避免過多的職務、責任落在少數委員身上。

委員的產生與任期

區分所有權人會議選任出管理委員後，應由委員於管理委員會議上互推擔任主任委員、監察委員、財務委員各一人，其他職務之委員，則由主任委員指定適任者擔任。管理委員之任期，依區分所有權人會議或規約之規定，主任委員任期一至二年，連選得連任一次。其餘委員連選得連任之。

各委員職責說明

試將各委員之職務及日常例行事項列表說明如下：

委員	說明
主任委員	對外代表委員會並負有社區所有事務成敗之責。

委員	說明
副主任委員	負有襄助或代理主任委員處理社區事務與管委會運作之責。
財務委員	負有掌管社區公共基金管理費等之收取、保管及支出等事務。
監察委員	負有監督稽核管委會所有運作之責。
設備委員	負有社區公共設施軟硬體操作、修繕與監督保養之責。
安全委員	負有社區門禁公共社區安全與監督保全工作之責。
環保委員	負有社區環境清潔綠美化及督導清潔人員工作之責。
行政委員	負有監督管理中心行政及社區各種活動之責。
其他委員	負有對各層各棟住戶之一切事務諮詢及管委會運作之責。

如何選任適合的委員

觀察不同社區的操作方式，我們發現委員候選人的出選方式，有下列幾種：

操作方式	說明與比較
由區分所有權人或住戶自行決定是否參選	<ul style="list-style-type: none"> ■ 委員主動服務意願較強，有力於社區經營與發展。 ■ 需要多觀察與發掘熱心人士，並於選舉委員時給予適時鼓勵或說服。
由各棟或各樓層推選代表參選	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各棟或各樓層之住戶基於照顧自身權益之考量，多會推派代表，可減低無人出選的困擾。 ■ 透過各代表所組成的管理委員會應能與住戶保持更通暢的溝通協調管道。 ■ 被推派之代表可能以較被動的方式參與管理委員會，管理態度也可能趨於守成。
依照約定之順序，逐戶輪流	<ul style="list-style-type: none"> ■ 透過輪流的制度，每位住戶都有參與社區公共事務的機會，也可減低無人出任委員的窘境。 ■ 但相對地，透過輪流方式被選任出的委員，可能基於「不得不」「勉強撐完年限」的心態，被動的參與管理委員會，如此對於社區事務的推展將無所助益。

針對管理委員的資格，一般在社區規約中多會訂定有清楚的條件限制，除了這些客觀的判斷依據外，我們也嘗試就適任委員者的條件，提出下列幾點建議—

(1) 當然要具備「雞婆」性格：

社區事務雖然繁雜，但其實最怕的還是住戶的冷漠！尤其管理委員又是義務職外，還經常得處理住戶的衝突與抱怨，吃力不討好的狀況常讓人望而卻步，因此若有熱心的住戶願意主動參與社區公共事務，那將是社區改變、發展的第一步。

(2) 最好能有豐富的社區人脈資源：

社區事務暨煩且多，光靠幾名管理委員絕對不足以成事，因此若能選任善於經營社區人脈資源的住戶加入管理委員會，便能整合出更多的社區共識與資源來推動社區事務。

(3) 社區媽媽可以是管理委員會重要的動力源：

綜合上述兩項特質，我們發現多數社區媽媽都具有這樣的特質，而從許多實際案例中也的確發現熱心的社區媽媽經常是社區進步的動力源，因此我們建議不妨多主動鼓勵社區媽媽擔任正式的管理委員職務，以發揮「火車頭」的帶動效果。

(4) 具專業知識的人才一定要善加運用：

從管理委員會的架構圖中，我們便可發現委員的職責跨越不同的專業領域，從財務、機電到消防、保全，而主任委員或委員每任的服務年限又僅有一至二年，可能不足以讓一個不具相關專業知識的住戶熟悉狀況並發揮作用，因此如果社區中有相關專業人才那務必要邀請作為管理委員的人選，好有善用其專才為社區公眾服務的機會。

(5) 具公職身份的住戶是建立制度的絕佳人選：

擔任公職者對於各項法規多有一定的認識，並且也較有制度規章訂定的經驗，因此可以是社區在成立之初或亟待建立制度之時擔任管理委員的絕佳人選。

如何解任不適任的委員

我們發現許多社區都會發生住戶抱怨管理委員會效率不彰而想要改選重組的情形，面對這樣的說法，基本上我們建議住戶應先確認管理委員會是否經查證確有怠忽職責之情形，盡量不要憑藉自身主觀認定，否則很有可能使得自己的熱心變為意氣之爭。

另外，若管理委員會經查證確實有怠忽職責，或有違反規約規定事項，或未盡督促住戶投保責任保險之責、無正當理由卻拒絕利害關係人閱覽或影印規約等相關文件、違反公共基金之公告或移交等情形，而影響住戶權益，如社區規約中有明訂已構成解任條件，即視為當然解任；若規約中未明訂，

則依據《公寓大廈管理條例》第五十九條之規定，決議管理委員會的解任與否。

由上述內容我們發現，管理委員會的選任或解任，都是需要經過區分所有權人多數決議的社區重大議題，實可謂「茲事體大」，因此社區在操作這些議題時都要格外的謹慎周到，以避免社區分裂的情況發生。

常見疑難

Q：沒有人要出任委員時該怎麼辦？

A：以管理服務人代，或則依據《公寓大廈管理條例》第二十九條之規定。

Q：非區分所有權人是否可擔任委員？

A：這主要依社區規約的約定為準，規約中通常會針對委員的選任資格有所限制。有些社區會嚴格限定委員選任人選必須是實際居住於社區的區分所有權人或其配偶或直系血親，因為有居住在社區的事實，才能掌握社區動態，善盡管理之責，承租戶亦可要求區分所有權人授權擔任委員，因此我們建議可針對重要職務的委員（如主任委員、副主任委員、財務委員、監察委員）制訂嚴格的選任條件，而其他職務委員則可相對放鬆。另外，如果欲開放非區分所有權的承租戶出任管理委員，則也可以提供該區所有權人書面同意書的方式，來增加保障。

Chapter 2 :

認識社區規約

社區規約是公寓大廈管理組織成立與運作的依據，也是規範住戶權利義務關係的重要依據。公寓大廈管理條例第三十二條規定「有關公寓大廈、基地或附屬設施之管理使用及其他住戶間相互關係，除法令另有規定外，得以規約定之」。由此可見，規約是社區在法律以外的第二層保障，可依據社區個別的需要彈性制訂，但還是必須在不抵觸法律強制或禁止規定、不違背公序良俗、不違反公平正義及權利濫用的原則下，否則便可能成為無效的規約。

社區規約的制訂原則

一、符合全體區分所有權人之共同利益

誠如公寓大廈管理條例第三條所定義「規約，公寓大廈區分所有權人為增進共同利益，確保良好生活環境，經區分所有權人會議決議之共同遵守事項」。

二、需符合新修訂之公寓大廈管理條例之規定

有些社區的規約制訂於九十二年底修法公佈前，因此部分條文內容或已跟新法有所抵觸，若不配合新法規定修正，仍依此行事恐會造成社區全體權益之損害。

三、規定重言簡意賅重

社區規約是規範社區全體住戶的「家規」，家規要落實的好，除了要切實執行外，更重要的是要讓住戶充分瞭解到底規範了些什麼、自己的權利義務關係是什麼，因此規約的內容要儘量簡單明瞭，以讓住戶能容易閱讀為要，且不宜過度著墨於細節，好保留實際處事的彈性。

四、規範需切實可行

制訂社區規約並不是為了要應付主管機關的文書作業，而是要能有效的維持社區公共秩序，因此各規定事項務求能確實執行，其方法則可以明訂違規處理原則作為搭配。

社區規約的制訂與變更

社區在正式召開區分所有權人會議前，通常會有建設公司所擬訂的規約草約，依據《公寓大廈管理條例》第五十六條規定，規約草約經承受人簽署同意，於區分所有權人會議召開前，即視為規約，然規約草約仍應符合中央主管機關頒定的規約範本。待建築物所有權登記之區分所有權人達半數以上及其區分所有權比例合計半數以上時，起造人應於三個月內召集區分所有權人召開區分所有權人會議（§28），此時即可訂定正式的社區規約。

區分所有權人會議在訂定或修正規約時，都需依《公寓大廈管理條例》第三十一條所規定的標準來行使，即應有區分所有權人三分之二以上及其區分所有權比例合計三分之二以上出席，並以出席人數四分之三以上及其出席區分所有權比例占全部出席人數區分所有權四分之三以上同意。換言之，訂立公寓大廈管理規約需經區分所有權人會議的「多數決」。

社區規約應包含哪些內容

社區規約主要是就區分所有建物、基地、附屬建設之管理使用及住戶間相互關係進行規範，內容涵蓋有「應載明」及「未載明不生效力」兩類：

■ 應載明事項

依據《公寓大廈管理條例》第二十三條規定，規約中應載明專有部分及共同部分的範圍。以內政部營建署所訂定之規約範本為例說明，即規約中需明列『專有部分，指編釘獨立門牌號碼或所在地址證明之家戶，並登記為區分所有權人所有者；共用部分，指不屬專有部分與專有附屬建築物，而供共同使用者』此類對於專有部分、共用部分定義方式的說明。

■ 未載明不生效力事項

延續二十三條所規定，下列各款事項若未載明於規約中，則不生拘束全體區分所有權人及住戶的效力：

事 項	說 明
一、約定專用部分、約定共用部分之範圍及使用主體	即在規約中針對社區約定專用（如停車場）、約定共用（如通行廊道）的範圍、使用對象予以界定，並說明使用用途。
二、各區分所有權人對建築物共用部分及其基地之使用收益權及住戶對共用部分使用之特別約定	即在規約中針對公寓大廈周圍上下、法定空地、樓頂平臺、外牆面及不屬專有部分之防空避難設備等共用部分，擬定使用約定說明。
三、禁止住戶飼養動物之特別約定	即在規約中針對社區是否開放飼養動物，及如有影響公共安全、公共衛生、公共安寧等情形，訂定處治辦法。
四、違反義務之處理方式	即在規約中針對區分所有權人或住戶有妨害建築物正常使用及違反共同利益的行為，明訂處治辦法。
五、財務運作之監督規定	即在規約中針對管理委員會之會計年度、應製作保管之各類財務表單，以及區分所有權人或利害關係人請求閱覽之權限，予以明列規範。
六、區分所有權人會議決議有出席及同意之區分所有權人人數及其區分所有權比例之特別約定	即在規約中針對社區一般議案、重大議案及可能遭遇出席人數不足導致公共事務無法順利運作之困境，擬定因應措施。
七、糾紛之協調程序	即在規約中針對區分所有權人或住戶間發生糾紛時，明列負責協調之主責單位。

管理辦法的制訂精神與種類

管理辦法乃是在不違反《公寓大廈管理條例》及社區規約的原則下，為方便各細項管理事務之落實，依據社區實際需要，所補充制訂之內部管理規則。管理辦法之制訂可由區分所有權人會議授權給管理委員會來執行，然管理委員會會議在決議管理辦法時，仍須符合社區規約中對於管理委員會會議召開、出席、表決所訂立之標準。

一般常見之管理辦法有下列幾項：

1. 會議規則
2. 選舉辦法
3. 財務管理辦法
4. 共用部分管理規則
5. 停車場管理辦法
6. 管理服務人服務規則
7. 其他相關內部管理規則：如「建築物滲漏維修補助辦法」、「設置廣告招牌鐵窗管理辦法」、「住戶遷出入管理辦法」、「住戶房屋修繕管理辦法」等。

Chapter 3 :

認識社區財務

財務制度的建立原則

一、流程制度要簡單明瞭

由於管理委員、住戶不必然是財務的專業人士，且社區事務基本上也不是太複雜，因此只要住戶能夠透過財務制度，瞭解到社區公共事務是否有確實執行、帳戶收支是否合理，及社區現有財務明細等資訊，便是合宜且容易被沿用的好設計。

二、社區財務要公開透明

只要是公共事務，「公開」是獲得支持與信任的不二法門，尤其是住戶普遍最關注的財務議題。並且，財務公開也是《公寓大廈管理條例》對管理委員會或管理負責人要求的重要義務。

三、財務運用要有計畫

透過年度財務預算的擬定，可以清楚掌握社區預計收支情形，並依此規劃出實際可執行的社區年度計畫，便能夠讓公眾的每一分錢花在刀口上。

四、管理監督要分層授權

如《公寓大廈管理條例》對於區分所有權人會議授權管理委員會可自行決定額度的精神，社區財務透過分層授權，才可保持靈活運用的彈性，而有授權就必須要有監督，如此才能有效掌握社區財務狀況。

常見社區財務科目

基本上，社區財務建構的基本原則就是「簡單明瞭」，加上社區管理是公共事務，共通性強，因此我們建議在財務科目的編列上，不要太多、太細。依據社區常發生之收入支出項目，整理如下：

◆收入科目◆

管理費收入	每月或隔月定期收取之費用，作為支付日常公共水電費、管理服務費等支出用。
車位費收入	公用停車空間出租之租金收益。
利息收入	活期、定期存款之利息收益。

◆支出科目◆

管理服務費	包括委託管理公司的費用，或自聘服務人員的薪資、加班費、年節獎金、勞健保、意外保險等費用。
公共電費	維持公共區域、公共設備正常運作之電費支出。
公共水費	維持公共區域、公共設備正常運作之水費支出。
公共電話費	管理人員公務電話費用。

◆支出科目◆	
行政庶務費	如文具紙張、影印、書報雜誌、郵電等費用。
電梯保養費	維持升降機正常運作之定期保養費用，平均每月保養一次。
污（廢）水設備保養	維持化糞池、污水水道暢通之定期清理保養費用，平均每年進行一次。
弱電保養	如監視器、門鈴...等設備的保養。
發電機保養	維持發電機正常運作之例行檢測保養費用，平均每月檢測保養一次。
園藝保養	社區公共綠地之栽種、修剪維護費用，平均每月維護 1~2 次。
消防設備維護及申報	消防箱、消防幫浦等消安設備之例行檢修與定期查驗之申報費用，例行檢修工作平均每月進行 1 次，查驗申報則每年進行 1 次。
社區活動費	包括社區內外的活動舉辦、公關禮金等費用。

財務表單種類

依據表單的必要性，區分為「必備的」、「可有的」、「特殊的」三類，詳細說明如下表所示：

◆必備的◆	◆可有的◆	◆特殊的◆
社區資產清冊	物品請購單	資產負債表
零用金收支憑證	收支日報表	損益表
零用金收支明細表	應付/應收報表	
收支月報表	費用支出比較表	
管理費繳費通知	存摺收支明細表	
管理費繳交明細表		
年度收支統計表		
年度預決算表		

社區財務的監督機制

社區財務所管理的範圍是住戶共同匯集而成的共有財產，因此除了被賦予職責必須進行監督審查工作的委員外，定期公告以讓全體住戶都能共同監督，才是更有效且能召公信的方法。一般來說，在社區規約或財務管理辦法中都會訂立有社區財務的監督規定，明訂管委會應製作與保管的財務報表種類，並加註財務公開的時機、項目及方式。在此，我們將就社區公開財務的動作做幾項提醒：

■ 平日勤看帳是監督的第一步

管理委員會的主任委員、財務委員、監察委員要能清楚地掌握社區財務，平日定期看帳是最有效的方法之一，因為平日固定查閱帳目，不僅能減少工作的堆

積，也更能找出問題處。

- 定期將財務報表公佈於社區公佈欄上
所謂的「定期」，以每月公佈乙次為佳，若無法每月公告，則也要訂出固定的週期，並且要公佈在容易讓住戶看到的公佈欄或社區網站上。另外，為養成住戶察看的習慣，我們建議可固定於每月的某一日公佈最新的財務報表，這樣不僅可減少住戶忽視訊息的機會，也可激勵管理服務人員需於固定的期限內整理好相關資料。
- 報表格式要固定
就如前面介紹財務表單時所提到的原則，公佈的財務報表不要設計的過於複雜，而且不要隨意改來改去，因為畢竟不是所有的住戶都是財務方面的專才，過度複雜或變動的報表，或許無法正確的傳達訊息。
- 搭配外部監督機制
有些社區在經費允許的情況下，會請會計師來做查帳的工作，或是採取信託(全國律師提到的)的方式，透過這些外部的機制雖更能公開公正的進行監督，但主要還是以社區的需求為主，並不是每個社區都必須要做的。

社區財務如何開源節流

從我們的服務過程中發現，許多社區一旦面臨財務吃緊的困境，便會立即進行「節流」的動作，但如果只有在問題發生時才做「節流」的動作，急促間反而可能把社區裡重要的支出給犧牲掉，因此我們建議「開源」與「節流」的工作，應當從平日就做起。以下我們針對幾項「開源」、「節流」的具體作法，提供建議如下：

- 在「開源」的部分
 - (1) 辦理社區活動時，酌收費用；
 - (2) 開放公共設施的租用，並酌收費用；
 - (3) 以催繳、人情勸說或折扣的方式，提高管理費收取比例；
 - (4) 落實資源回收工作，換取回收酬金；
 - (5) 善加連結村里長、公部門及民意代表等外部補助資源，以爭取硬體設備或物品的獎助。
- 在「節流」的部分
 - (1) 詳細記錄與比較各項費用的支出額度；
 - (2) 搭配年度預算，規劃切實可行的年度工作計畫；
 - (3) 採購時積極比較各家價格；
 - (4) 公共空間的水電耗費，積極落實「省電節能」的觀念；
 - (5) 善用社區人才，組織志工共同維護公共環境，以降低部分管理維護成本；
 - (6) 切實進行重大設備的維護保養工作，以減少日後耗費高成本解決突發狀況的機會；

- (7) 除非有立即的急迫性，否則盡量減少大幅建設的花費；
- (8) 連結社區周邊資源（如：學校、宗教團體），共同舉辦活動節省支出。

欠繳管理費該如何處理

針對「管理費欠繳」，我們建議處理方法有一

(1) 先瞭解欠繳的原因

社區的管理者或被管理者都是由住戶所組成，大家都是鄰居若因為公共事務傷和氣是許多擔任委員職務者都不樂見的。因此若發生住戶欠繳管理費，我們會建議先與對方溝通以瞭解欠費的原因，若對方是不滿社區管理的成效，則誠意地溝通管理改善計畫，若對方是因個人財務困境，則可商討還款計畫，相信經由這樣的誠意溝通，非惡性欠費者應會立即補繳所欠的費用。

(2) 透過社區鄰居柔性勸導

當委員出面溝通無效時，不妨請社區裡的鄰居長輩或與欠繳戶往來較頻繁的住戶，出面協助勸導，欠繳戶通常會基於日後相處和諧的考量，願意處理欠費。

(3) 張貼催繳告示

管委會要落實管理的品質，規則制度的建立與維護是最重要的。通常社區會將住戶欠繳管理費的催繳程序訂定於規約中，因此一旦有欠繳情形達到規約中公告的標準時，務必要進行公告催繳的動作，藉此程序除了是能提醒欠繳戶盡早繳清欠費外（通常「公告周知」確會對欠繳戶形成一定的壓力），也是讓其他如期繳費的住戶瞭解管委會執行管理權利的決心。

(4) 寄發存證信函

如果經由上述各種勸說方法，欠繳戶仍不繳清欠費，依據《公寓大廈管理條例》第二十一條之規定，管理委員會得寄發催繳存證信函，正式通知欠繳戶就積欠之管理費用限期繳納期限及逾期未繳之法律效果（得訴請法院命其給付應繳之金額及「遲延利息」—依大部分社區所參考之內政部規約範本，是可依「年息百分之十」請求）。

➤認識存證信函

❶什麼是「存證信函」：

所謂的存證信函，是指藉由郵局證明信件內容及發信日期、收信日期的信件文書，其功效除了備作證據，同時亦兼有明確告知對方，表明寄件人嚴正立場的意味。

❷哪裡可以取得存證信函：

可以到郵局購買，也可以自行至[《中華郵政全球資訊網》](http://www.post.gov.tw)下載存證信函格式之檔案，再印出使用。

❸催繳管理費的存證信函要寫哪些內容及應注意事項：

- 請寫上住戶（或區分所有權人）之門牌地址、欠繳期間、費用總額、繳納期限及拒繳之法律效果。

□ 特別注意：存證信函爲一式三份，且務必以「雙掛號」寄出，寄出後記得填寫「回執」（收件人簽收之證明）。

(5) 申請支付命令

如果在寄發了存證信函通知催繳後，欠繳戶仍不出面清償的話，管委會可至所轄地方法院聲請「支付命令」；依據管理實務的經驗中發現，一般民眾在收到法院的文書函件時通常都會比較謹慎處理，管委會在此程序即達成催收目的甚多。

➤ 認識支付命令狀

❶ 什麼是「支付命令狀」：

債權人對債務人的請求，如果是請求給付一定數量的金錢（如新台幣拾萬元）、可代替物（如黑豆壹佰公斤）或有價證券（如股票），可請求法院對債務人發支付命令，督促債務人在收到支付命令後二十日內，向債權人清償並賠償程序費用。此種請求方法較通常訴訟程序簡便、迅速、省費用，且確定後的支付命令其效果與確定判決相同。

❷ 哪裡可以聲請支付命令：

可自行至《司法院網站-「便民服務」專區 <http://www.judicial.gov.tw/>》「代撰書狀範例—民事訴訟部分」下載『聲請支付命令』檔案，再依實際事證填載使用。

(6) 提起民事訴訟

如果欠繳戶就支付命令提出異議或支付命令無法送達時，管委會就必須尋「民事訴訟」程序處理了（A.金額十萬元以下，適用「小額訴訟程序」。B.十萬元至五十萬元之間，適用「簡易程序」。C.五十萬元以上則適用「通常程序」。三者主要差別在於「管轄法院」：A、B 情形—由當地地方法院「簡易庭」管轄，C 情形—則由當地地方法院「民事庭」管轄，就管轄或受理法院如有疑問，可向地方法院一樓聯合服務中心「訴訟輔導」處洽詢）。

➤ 哪裡可以取得小額訴訟程序起訴狀、民事起訴狀：

可自行至《司法院網站-便民服務專區 <http://www.judicial.gov.tw/>》「代撰書狀範例—民事訴訟部分」下載『小額訴訟程序起訴狀、民事起訴狀』檔案，再依實際事證填載使用。

常見疑難

Q：怎樣的人適合當財務委員？

A：基本上社區規約中都會針對財務委員等重要職務者規範有擔任標準，像是規定主任委員、監察委員、財務委員需由實際居住在社區裡的區分所有權人或其配偶或直系親屬擔任。但如果社區住戶多為承租戶，除了可由居住年資長且略具備會計作業知識的住戶來擔任外，另外若為求慎重，規約中也可明訂曾犯有詐欺、背信、侵佔或違反工商管理法令、虧空公款、破產等喪失債信者，不得擔任財務委員一職。

Q：財務委員日常要做的事情有哪些？

A：社區規約或財務管理辦法上，通常會明訂財務委員的職責與工作細節，大致上來說，財務委員的職責約有下列數項—

- (1) 平日定期審查帳務，核支各項經費；
- (2) 每月定期公佈財務收支明細；
- (3) 於管理委員會會議及區分所有權人會議上，公佈財務收支明細；
- (4) 監督各項設備、器材、物品的採購與財產登記；
- (5) 研擬各項費用的收繳方案；
- (6) 針對欠繳戶研擬追討對策。

Q：社區如何擬定年度財務計畫？

A：可遵守下列幾項原則來擬定適合個別社區特性的財務計畫—

- (1) 先列出「人事費」、「修繕費」、「庶務費」、「水電費」、「保養維護費」等各類維持社區基礎運作的必然花費項目。
- (2) 再列出「管理費收入」、「利息收入」等各種可掌握的社區例行收入項目。
- (3) 各科目的預算數字，若有往年資料可參考，則可依據前期結算數額來估算。
- (4) 例行收入扣除掉例行支出，呈現有餘額的狀態，才能再構想其他社區的重大發展計劃。
- (5) 收入部分除要能支付例行支出項目外，最好還能預留部分轉入公共基金或其他基金的額度，為社區日後發展奠定基礎。

Q：如何訂定管理費的收取標準？

A：管理費的收取標準是許多社區爭執的根源，其實只要落實使用者付費的公平原則，溝通清楚收取的標準並取得多數居民的認同，應該就能降低糾紛發生的機會。另外，管理費的收取主要是用作支付社區例行經營維護所產生的費用，因此我們簡擬計算公式如下：

每單位平均分攤數＝每月需支付總費用（＝管理服務費＋公共水電費月平均數額＋保養維護費＋行政庶務費）÷共同分攤總數

每月應分攤管理費＝每單位平均分攤數×所擁有單位總數

其中，共同分攤總數與所擁有單位總數的認定需一致。一般來說，社區常見的認

定方式有下列幾種：

- (1) 按各戶所有權坪數計算，先計算出每坪數應負擔金額，再乘以各戶權狀所登記的持有坪數；
- (2) 按社區總戶數計算，每戶繳交相同的金額。

從實務經驗中發現，有些社區會視各戶的居住與公設使用情形，再細分出：

- (1) 空戶免費；
- (2) 空戶打折；
- (3) 依樓層高度訂不同計價標準（如一樓住戶因不使用電梯，故得以減免）。

上述各種方式皆有其優劣點，只要經過仔細的計算，並且通過區分所有權人的決議，就是適合社區所需的方式。

Q：若管理費結餘過多，是否可以降低住戶的管理費？

A：的確有很多住戶當發現管理費呈現結餘狀態時，會要求管委會調降管理費以減輕負擔，但基於實務觀察的結果，我們建議不要輕易調降管理費，除了日後要再調漲回來有相當的困難度外，還必須考量到建築物本身及各種機器設備都會逐年提高維護修繕的花費，因此不妨與住戶們溝通，將目前結餘的管理費轉存入公共基金，為日後的花費提前做準備。

Chapter 4 :

認識社區會議

《公寓大廈管理條例》中與會議有關之名詞說明

■ 區分所有權人會議

- (1) 指區分所有權人(即「屋主」)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；一般民眾會以「住戶大會」來稱呼之。
- (2) 依據《公寓大廈管理條例》第二十五條規定，每年至少應召開定期會議一次，多數社區會在選在年底搭配尾牙等節慶活動舉辦。
- (3) 區分所有權人具會議出席當然資格，可提出討論議案並參與表決，而會議之列席資格，則由社區依據實際需求考量是否開放給非區分所有權人之實際居住者參與。

■ 管理委員會會議

- (1) 指為執行區分所有權人會議決議事項及公寓大廈管理維護工作，由管理委員定期舉行之會議。
- (2) 管理委員會會議至少每三個月需召開一次。
- (3) 當屆各管理委員具會議出席當然資格，可針對社區管理實際需要提出討論議案並參與表決。

■ 臨時會議

- (1) 若為區分所有權人會議之臨時會，主要是在社區發生重大事故(如：災害造成硬體設備重大損害或社區管理事務發生重大爭議等情形)有及時處理之必要，由管理負責人或管理委員會請求召開；或由區分所有權人五分之一以上及其區分所有權比例合計五分之一以上，以書面載明召集的目的與理由請求召開時，得於定期會議外加開臨時會議。
- (2) 若為管理委員會會議之臨時會，則由當屆管理委員依社區管理實際需要，邀集相關委員共同召開。

■ 區分所有權比例

- (1) 即每位區分所有權人所持權狀的持分數。
- (2) 區分所有權人會議的召開、出席數、表決數採「區分所有權人數」或「區分所有權比例」兩種計算方式，需同時達到標準才為有效之會議、決議。

■ 委託書

- (1) 當區分所有權人會議或管理委員會會議之應出席者不克參與時，得以書面委託他人代為出席，並代為執行表決。
- (2) 區分所有權人會議的受託者可不必受限於其他區分所有權人，可以是區分所有權人的親屬、房客等關係人，但無法出席管理委員會會議者僅能託付其他當屆委員代為行使出席、表決的權力。
- (3) 以委託書受託出席者，其所持份之區分所有權比例若超過全部區分所有權(即所有屋主持份的合計數)五分之一者，超過的部分不予計算。相同的如果受出席者，其代表的區分所有權人數超過全部區分所有權人數的五分之一，超過的部分一樣不予計算。

- (4) 上項對於委託權設限之用意，在於維持區分所有權人會議之公眾代表性，不讓少數人因取得委託資格而壟斷決議方向。
- (5) 委託書建議應載內容：
- ◇ 委託人姓名與簽章
 - ◇ 所有權比例數（作為統計區分所有權比例出席總數用）
 - ◇ 受託人姓名與簽章
 - ◇ 委託事由（註明會議名稱與時間）
 - ◇ 委託期限
 - ◇ 簽署日期

與會議有關的關鍵數字

會議種類	會議成立門檻	決議成立門檻	補充
區分所有權會議	2/3 需有區分所有權人 2/3 以上及其區分所有權人比例合計 2/3 以上出席	3/4 以出席人數及其區分所有權比例佔出席比例 3/4 以上之同意	① 規約另有規定者，則從規約。
前次流會或未獲決議而就同一議案重新召開之區分所有權會議	1/5 需有區分所有權人三人及區分所有權人 1/5 以上及其區分所有權人比例合計 1/5 以上出席	1/2 以出席人數過半數及其區分所有權比例佔出席人數區分所有權合計過半數之同意	① 規約另有規定者，則從規約。
管理委員會會議	1/2 需有當屆委員人數 1/2 以上出席	1/2 出席委員人數 1/2 以上之同意	

區分所有權人會議召開前的準備工作

我們發現有不少的社區苦於無法順利召開區分所有權人會議，而造成社區建設與管理的停擺，其實會議要能順利召開，事前的準備工作是相當重要的決定因素，我們分別將幾項應有的準備工作分項說明如下：

■ 議案收集

- (1) 區分所有權人會議是全體區分所有權人共同參與的會議，主要討論的事項以管理委員會不具議決權限，如管理費的調整、公共基金的分配、管理委員的遴選、財務審核等重大議案為主。
- (2) 大部分區分所有權人會議的討論議案都是由管理委員會來提出，然而為

了能讓一般住戶也有反應社區管理意見的機會，有些社區會於先前籌備階段另外安排一段期間讓住戶以書面的方式提出想要討論的議案，待議案收集完全後，依據議案的大小決定是提交區分所有權人會議討論，或是由管理委員會來議決，而最重要的是必須針對住戶的提案再給予處置回應，以保持住戶持續關心社區事務的心。

- (3) 若社區遇到管理委員會或管理負責人不願召開區分所有權人會議以討論社區重大議案時，則可由區分所有權人 1/5 以上及其區分所有權比例合計 1/5 以上，以書面載明召集之目的及理由來要求召開臨時區分所有權人會議。

■ 選定會議時間、地點

- (1) 區分所有權人會議的會議時間多是選在週末日的舉辦，以方便平日外出工作的人可以參與，另外如果會議是搭配節慶活動，則通常是選定在週五或週末的晚間來舉辦。
- (2) 會議的地點以社區內能容納多數人共同聚會的場地為主要選擇，如社區內沒有這樣的空間，也可以向里辦公處租借活動中心等場地來舉辦。

■ 會議通知

- (1) 依據《公寓大廈管理條例》第三十條規定，區分所有權人會議應由召集人於開會前十日以書面載明開會內容，通知個區分所有權人。但若是因緊急事件而召開的臨時會議，得以公告方式為之，且公告期間不得少於二日。
- (2) 書面通知或公告上應載明的內容有：
 - ◇ 會議名稱
 - ◇ 會議時間
 - ◇ 會議地點
 - ◇ 會議議程
 - ◇ 其他備註事項
- (3) 除了針對區分所有權人的會議通知外，若會議還邀請了里長、民意代表、公部門代表等列席，也要提前通知或行公文邀請，且最好說明清楚是否安排有致詞的程序以及致詞的時間長度。

■ 會議資料彙整、製冊

- (1) 將相關資料彙整製成會議手冊是協助會議參與者迅速進入會議的有效工具，因此會議籌備期間也需將會議裡要報告、要討論的相關資料彙整清楚。
- (2) 為方便資料的翻閱，標示頁碼並製作目錄是節省時間的好方法。
- (3) 手冊中不妨將住戶的基本資料做成簡單的通訊錄，方便住戶互相認識。

■ 座位安排及製作桌牌

- (1) 座位安排除了有清楚地區隔出會議的主持人、參與貴賓及出列席者的角色差別的功能外，當召開的是討論重大議題的會議時，透過座位的巧妙

安排有時也能避免現場糾紛發生。

- (2) 桌牌是協助會議主持人、參與貴賓能被所有與會者快速認識並瞭解其所扮演角色的工具，一般桌牌會載明代表者的姓名、會議角色或所屬單位、職稱等。

■ 製作簽到冊

- (1) 簽到主要功能在於統計出席數量，也表現該會議的正式程度。
- (2) 簽到更積極的功能，則是可進行訂住戶資料校對、修正的動作，尤其出租比率高的社區，更是應該利用區分所有權人回社區參與會議的機會，掌握其最新、最正確的聯繫資料。另外藉機發送相關的會議資料、社區訊息也是可與簽到動作搭配進行的工作。

■ 確認議案表決方式

- (1) 會議的表決方式有：舉手表決、記名或不記名投票、起立表決、無異議通過等。
- (2) 若會議所討論的議案爭議性低，則建議採用無異議通過或舉手表決的方式來進行，若屬爭議性高的議題，則建議經過充足的報告、討論後，以記名或不記名投票的方式進行。

■ 會場佈置

- (1) 在會場明顯處張貼會議議程表，可提醒所有與會者會議的進行程序及適時地將時間控制在預定時間內。
- (2) 通常在主席的對面會置放時鐘，以方便主席抓准時間來控制會議的進度。
- (3) 準備發言條與控時響鈴，則是控制會議品質的重要道具。

如何提高會議參與率

相信許多社區都有苦於會議參與人數不踴躍或不足的問題，針對這樣的困擾，我們提供下列幾項建議：

■ 將會議公告投入住戶信箱或郵寄通知

會議參與率要高，第一個基本功就是要讓人家知道這個會議要召開的時間、地點及會議的內容、目的，因此把會議通知製成傳單，投遞到各戶信箱中或是張貼在公佈欄或重要的出入門戶處，都是值得一試的方法。另外，有些社區出租率高，區分所有權人多已遷移他處居住，因此在通知工作上就需更費力，如果管理委員會平日即留具有這些外移的區分所有權人的聯繫資料，那以郵件另行通知也是為提高參與率而值得一試的動作。

■ 強化議案與住戶權益的關連性

會議出席率不高的主要原因，除了會議通知不夠落實外，另外就是因為應出席者認為會議的議題不具重要性。因此，強化說明會議議程與其權益的相關性，也是刺激參與率的方法之一。

■ 搭配年節活動

這是許多社區都會採用的方法，以歡樂的節慶活動吸引大家參與的意願，於活動前先進行正式的會議。但是，這方法並不適用於需討論重要議題的會議，因為討論重要議題的會議需要較長的時間來坐充分的溝通討論，且相關人員若要同一時間籌備正式會議與節慶活動，則是相當大的工作負擔，且也可能因此損害會議的籌備品質。

■ 拜會動員

所謂「見面三分情」，因此當社區要進行重大議案的討論時，由管理委員出面邀請社區的意見領袖，除了可正式邀請出席會議外，也可透過意見領袖的影響力，間接邀請更多的住戶踴躍出席。

重大議案的決策技巧

■ 掌握會議出席人數

如前述所言，由於《公寓大廈管理條例》或規約對會議的有效性皆有明確的規定，因此掌握會議出席人數，使其成為有效會議、決議是處理重大議案的基本條件。

■ 事先溝通取得多數共識

就跟前面提到的「拜會動員」一樣，透過面對面邀請意見領袖出席會議的機會，事先溝通對於議案的意見，而會議之外的溝通因為有較充足的時間可以作充分的交流，化解歧見達成共識的可能性也高。

■ 會議主席保持中立態度

在社區中，會議主席通常由主任委員擔任，而主任委員本身也是利益關係人，不免對議案會有個人的想法，但當其是以管理委員會身份主持會議的時候，就應該以多數人的共同決議或利益為考量，保持中立態度帶領會議的進行。

■ 善用科技進行簡報

會議中的發言搭配 power-point 簡報資料的製作，以簡要的文字、圖片來進行報告，便可將大家的目光與注意力吸引到一個共同主題上，可提高報告事項被詳細瞭解的機會。

■ 用發言條控制發言秩序

越是重大議案，會關心、會提出意見的人就越多，因此會場上可以善用發言條來控制發言秩序，以避免部分人士重複發言干擾會議的進行。另外，明確規定並落實控制發言時間，也是維持會議品質的好方法。

■ 公開透明的決議過程

與社區管理有關的重大議案，若沒有公開透明的決議過程，常會成為日後社區紛爭的來源，更嚴重的還會影響管理委員會的信用基礎。因此，在進行重大議案的表決時，建議要先言明表決的方式，而無論是哪種表決方式，在公開的場合公佈結果，則是不可忽視的重要過程。

完整的會議紀錄工作

會議紀錄的主要功能在於讓出席或未出席的人瞭解會議的進行結果，尤其針對未出席者，如何透過會議紀錄瞭解會議的討論過程、決議內容，製作一份完整的會議紀錄就顯的很重要。基本上，完整的會議紀錄工作需具有下列三條件—

■ 紀錄要項

- ◇ 會議名稱與會次
- ◇ 會議時間、地點
- ◇ 主席與紀錄者姓名
- ◇ 出席、列席者姓名（或檢附簽到冊）
- ◇ 缺席者姓名
- ◇ 應出席數及實際出席數統計
- ◇ 報告事項及責成執行事項
- ◇ 選舉事項、選舉方法、票數及結果
- ◇ 討論議案及決議內容
- ◇ 臨時動議

■ 重要與會者的確認核可

會議紀錄完成後，至少需要經過會議主席的確認核可，更周詳的作法則是經過所有重要出席者的核可簽名，以加強會議紀錄的公證度。

■ 公告

多數社區會規定會議紀錄需於會議召開後三日內進行公告，另外，如果會議通知的方式，將會議紀錄投遞或寄發到與會者手上，則是更周全的作法。

Chapter 5 :

社區公共設備管理

根據以往崔媽媽基金會人員參與臺北縣市政府舉辦「優良公寓大廈評選」活動的經驗發現，每位評審一抵達社區後，一定會仔細看看大樓四周的環境，也會注意大樓外牆是否乾淨清潔沒有加裝鐵窗；走進社區後，對於各角落的清潔度以及各種設備的維護情形也不會輕忽，因為對評審們來說，從觀察這些公共設備的維護情形，是初步瞭解一個社區管理品質的管道。而對於居住在社區裡的住戶來說，除了個人居住的家戶空間外，社區內的各項硬體設備不僅是自己也部分持有的共同財產外，更是住戶感受管理成效的印象來源。因此，如何妥善管理社區內各項公共設備，也就成為管理委員會費心經營社區財務、人事等軟體問題外不可忽視的另一面向。

各類公共設備的正確使用與保養觀念

現在，就讓我們先來瞭解社區裡有哪些常見的各類公共設備，以及日常使用、保養的正確觀念：

■ 電梯

電梯可以說是住戶使用度最高的公共設備之一，在使用上我們提醒：

- (1) 為維持電梯的運轉壽命，在日常使用時盡量減少發生超載的情形，也不要利用外物來阻擋電梯門的開合，因為每一次的超重警示或是關合障礙，都是對電梯的重大耗損。
- (2) 社區多會安排電梯的定期檢查維護工作，這方面的工作我們會建議以找裝設電梯的原廠商來進行會比較妥善，因為除了對裝備比較熟悉之外，在維修零件的取得上也會比較方便，更不怕電梯零件被不肖廠商給盜取了。
- (3) 因為電梯是住戶最常使用的設備，因此請清潔人員定期進行消毒，尤其是針對樓層按鍵的部分，更是不可輕忽的日常清潔工作。
- (4) 需依照「建築物昇降設備設置及檢查管理辦法」協請中華民國電梯協會進行定期安全檢驗，經檢驗合格的電梯可於電梯內明顯處張貼標示有檢核期限的『電梯合格認證標章日期保養記錄』。



■ 緊急照明燈與出口（避難方向）指示燈

緊急照明燈與出口指示燈的主要功能在於幫助住戶於緊急災難發生時，可以依循指示方向順利逃生，因此：

- (1) 平日即需定期檢查燈具是否可正常運作，維持出口指示燈的照明在常亮狀態。



- (2) 緊急照明燈因為約每三個月需放電一次以維持蓄電功能，因此建議可多添購數組，互相替換使用。

■ 安全逃生門

介於梯廳跟安全梯之間的安全逃生門，主要功能是在火災發生時，有效阻擋火勢、濃煙順著樓梯間延燒到其他樓層。因此：

- (1) 需隨時保持防火安全門保持在關閉的狀態，但不可上鎖而阻礙住戶的逃生。
- (2) 安全梯、梯廳是很重要的逃生通路，因此不堆放物品造成阻礙。
- (3) 防火安全門的設計，一般是採單側開啟的功能，可防止社區外人士沿著樓梯進入住戶家舍的困擾。



■ 手提滅火器

為維護居家消防安全，準備手提滅火器已成了家庭必備物品之一。在滅火器的選擇與使用上：

- (1) 目前手提滅火器的種類計有一乾粉滅火器、海龍滅火器、二氧化碳滅火器、泡沫滅火器、潔淨滅火器等數種。
- (2) 潔淨滅火器（海龍替代品）是最新產品，主要優點是不需更換藥劑，不會造成污染、保存得當就沒有使用年限，但相對價格較高，社區可自行評估成本後選擇使用。
- (3) 乾粉滅火器滅火效能高且輕便是多數社區選用的種類，但使用時務必記得每四個月定期檢查，最基礎的檢查項目需確認藥劑是否已超過有效期限，逾期時應予更換，並註記更換藥劑日期。另外，也要注意滅火器上的壓力表是否正常。

■ 消防栓箱

除了手提滅火器外，新式大樓的各樓層也會有消防栓箱的設置。通常消防栓箱內會置放有：水帶、水帶置放架、瞄子、消防專用快速接頭出水口。栓箱上則會有火警警示燈、水泵啟動燈、緊急電源插座。在器材的使用上需注意：

- (1) 水帶必須平整地擺放在水帶架上，避免因為水管糾結而影響救災時效；
- (2) 定期檢查水帶是否有破損；
- (3) 水帶使用過後需曬乾，以延長使用壽命；
- (4) 箱內各項設備要保持齊全，不可有缺漏；



(5) 定期檢查各警示燈是否需要更換；

(6) 除緊急事件發生時使用外，緊急電源插座不宜作為日常供電來源。

■ 進排煙閘門

進排煙閘門主要功能在於火警時將濃煙排出並將新鮮空氣抽入，因此不可有其他障礙物堆放在閘門前方。另外，進排煙閘門運轉的動力來源是依靠設置在頂樓（或地下室）的進排煙馬達，因此馬達的檢查維護也需列入定期的機電設備檢修項目之一。



■ 逃生緩降設備

(1) 該設備僅在十層樓（含）以下的各樓層才會配置，通常會架設在窗台附近。

(2) 為爭取逃生時效，避難繩索需就近置放在緩降機固定器周邊。

(3) 依據不同樓層高度，所需之避難繩索長度也有所不同，建議於社區進行消防演習時開啟檢查，且為避免各樓層的避難繩索被錯置，建議可將避難繩索與緩降機編號管理。



■ 消防受信總機與廣播系統

(1) 通常裝置於管理室內，主要用途是在火警發生時提供指示與警報功能。

(2) 在十一層樓（含）以上的建物天花板上會安裝的火災感知器是消防受信總機前端，可在災害發生之第一時間，將訊號傳至消防受信總機，然後啟動人員逃生導引系統，導引逃離災害現場。

(3) 火災感知器的救災控制範圍不僅限於單一家戶，而是以同樓層為一個區域，同時進行灑水等災害控制動作。

(4) 因此各家戶在裝潢時，需注意不要隨意更改或遮蔽到原有火災感知器的設計，更不可隨意將其關閉。



■ 發電機

由於發電機啟動後會產生巨大聲響，因此通常是放置於大樓的地下層。在例行的維護上需注意：

- (1) 啟動發電機的儲油必須保持充足。
- (2) 為維持發電機的運轉效能，需定期開啟進行試轉，每次測試時間需達 15 分鐘以上。
- (3) 發電機等重要設備所在機房應上鎖，以防遭受破壞。

■ 水塔

- (1) 為保持蓄水水質潔淨，水塔平均每半年需進行一次清理。
- (2) 清理水塔時需先將水塔週遭環境清潔消毒，以減少清洗後的水塔被週邊環境污染的情形發生。
- (3) 水塔的清洗順序，建議可先將頂樓水塔打滿水後，再清洗地下室水塔，這樣就不需停水。地下室水塔清潔後，隔一週再清洗頂樓水塔，這段時間乾淨的水可以適度清洗地下室水塔與頂樓水塔間的管路，真正達到清潔的效果。
- (4) 水塔蓄水排放後，需先檢查壁面是否有龜裂的情形，避免造成漏水或污水滲入的情形。
- (5) 水塔閘蓋要緊閉並上鎖，以避免水質遭受污染。

■ 化糞池

至少每年清潔維護一次，以維持化糞池初步分解糞尿的功能。

機電設備檢修費用尋價技巧

社區財務的固定支出裡，各類硬體設備的檢查維修費用佔了相當大的比例，而且隨著社區建成年限增多，負擔將更顯沉重，因此如何將檢修費用控制在合理可接受的範圍就成了許多管理委員會的一大逃戰。根據許多社區的經驗，我們提出下列幾點建議方案：

■ 採用政府公告的優良廠商

可善用消防署目前已建置的「消防設備師（士）及專業檢修機構名單」<http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=628>，查詢經審核具專業執照之廠商資料。

■ 善用住戶資源

透過住戶背景的掌握，延攬具機電、消防等專業背景者，參與管理委員會擔

任設備委員等職，或邀請擔任諮詢義務顧問。

■ 建立社區網絡加大議價空間

由於地小人稠之故，目前各地公寓大廈多是緊鄰而立，因此這些大廈社區有了相同的行政分區、隸屬機關及生活圈，其中不少社區可能還延聘同一家樓物管理業者或保全公司，如果能破除單個社區的管理觀念，延伸成區域網絡，如此不僅可訪查其他社區的採用意見，若能以社區聯合體面對廠商，也能爭取到更大的談判空間。

機電設備點交實務

■ 點交前置作業

(1) 先確認保固期起點及終點時間的認定基準：

可參考房屋買賣契約中雙方的規範，如果當初沒有規範，應與建設公司先行確認；一般來說，起點有以取得使用執照（可能交屋前半年就取得了）、委員會成立、點交日起算、點交通過日等方式，這需要雙方先做書面確認。

(2) 事先取得即將點交之設備清冊、相關圖麵、出廠證明、使用手冊、相關廠商聯絡電話、建使照影本。

(3) 確認點交時間即參加人員：

因為設備繁多，建議分組，如消防、水電、發電機、升降設備等。

■ 點交進行作業

建議可依據個別點交物，採用下列不同方法進行點交—

(1) 數量點交：

適用於數量較少的機電設備類，如發電機、消防泵浦等。

(2) 依圖現場清點法

先確認圖面該設備每樓層數量，再由點交人各樓梯間清查，查看有無缺少，適用於如滅火器、水帶、瞄子、出口燈、緊急照明燈、避難方向指示燈等物品。

(3) 統一數量清點法

先將上述數量多的設備統一集中於中庭廣場，清點總量後立即掛上該設備。

常見疑難

Q：消防設備檢查與申報是交由同一廠商處理較好？還是分由不同廠商負責好？

A：依據實務經驗，將檢查與申報交由同一廠商負責，比較不會造成廠商間互相推諉責任的問題。

Q：若發生住戶受困電梯的情形，應該如何處理？

A：建議管理委員會平時即應多向住戶宣導正確的呼救程序，當受困在電梯裡時，第一時間以緊急通話來跟管理中心聯繫，管理人員在收到呼救訊息後，應立即與電梯專業維修公司人員聯繫（一般在與電梯維修業者簽訂的服務合約中，會有明訂緊急事件的到場時限，一般是通報後一至兩小時內需感到）。如果管理人員貿然進行搶救，怕會造成機械的故障而有增加傷害風險的可能；如遇緊急情勢，則建議可同時協請鄰近消防分隊前來支援。

Q：什麼是「防火管理人」？

A：依據消防法規定，公寓大廈的管委會應該設立防火管理人（通常由管委會主委擔任），負責聘請合格的消防設備師（士）維修檢查大樓所有的消防設施，同時將社區住戶編組成立防災救護小組，定期舉行防救災演習，以便在災害發生時發揮自救、互救的功能。防火管理人之資格取得則先參與直轄市、縣(市)消防機關或中央消防機關認可之專業機構（詳盡資料可至消防署網站<http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=667>查詢）所舉辦的講習訓練，經檢定合格領有證書後始得擔任。

Q：什麼是「消防檢修申報制度」？

A：消防安全設備依規定設置後，平時備而不用，一有火災則要能發揮作用，所以在平時就必須確實檢修，因此應設置消防安全設備場所之管理人，應委託消防設備師（士）或專業檢修機構（設備師（士）及機構名單可至消防署網站<http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=628>查詢）定期檢修消防安全設備，其檢修結果應依限報請當地消防機關備查，此一制度即為「消防安全設備檢修申報制度」。

其中公寓大樓依據「各類場所消防安全設備設置標準」劃分屬甲類場所，需每半年檢修一次，檢修後由防火管理權人填具檢修申報表並檢附由消防設備師（士）或專業檢修機構製作的檢修報告書，於每年三月及九月底前向當地消防機關完成申報。（檢修申請表、報告書格式及撰寫範例可至消防署http://www.khfb.gov.tw/Download_Detail.aspx?ID=44查詢）

Chapter 6 :

社區人力資源管理

我們常說願意參與管理委員會的委員們都是特別熱心的「社區管家婆」，但也因為委員們都是義務為社區付出，服務之餘也要先有照顧好自己生活的條件，而面對龐雜的社區管理工作，更不可能單靠幾個委員就可獨力完成，因此如何選擇適合社區需求的管理服務公司或是管理服務人員來執行細項工作、如何組織社區居民共同關心社區事務，以及如何結合外部資源來促進社區發展，都是管理委員會發揮管理功力以收「事半功倍」之效的挑戰。

自聘總幹事好？還是委託管理維護公司好？

「總幹事」是社區管理工作中一個相當重要的職務，不僅是管理委員會理念的執行者，對於社區的熟悉度也是最高，更是管理委員會與住戶間重要的窗口，因此在選任總幹事時務必要格外慎重。

有些社區會以「自聘」的方式由管理委員會聘請管理服務人員（即總幹事或稱社區主任）來擔任，另外有些社區則是將管理事務委託給管理維護公司（即樓管公司），由管理維護公司負責人員的派任與調度，試將兩者間的差異作下列比較，提供給各社區依據各自的特性與需求來做選擇。

比較項目	自聘管理服務人	委託管理維護公司
專業度	依據《公寓大廈管理條例》第四十二條規定，管理委員會得僱傭領有中央主管機關核發之認可證之管理服務人員執行管理維護事務。	依據《公寓大廈管理條例》第四十二條規定，管理委員會得委任領有中央主管機關核發之登記證之公寓大廈管理維護公司執行管理維護事務。另外，由管理維護公司派任的管理服務人也一樣需具有中央主管機關核發之認可證。
行政支援	由總幹事或管理委員會依據社區特性建立行政制度，各類設備亦需由管理委員會添購。	由管理維護公司提供制度化的管理流程及業務執行所需配備（如：制服、手機）。
費用給付	由管理委員會訂定給付標準及給薪，另需負擔勞健保費用及提撥退休準備金。	管理委員會固定繳交管理服務費給管理維護公司，由管理維護公司負責給薪、負擔勞健保、退休金等費用。

比較項目	自聘管理服務人	委託管理維護公司
教育訓練	需自行注意各類進修課程，主動報名參加中央主管機關舉辦或委託辦理之訓練。	服務前管理維護公司會安排專業訓練課程，服務時也會安排或提醒參加訓練課程，維持服務品質。
保障度	需對總幹事個人品行與行蹤有充分掌握，較缺乏連帶責任的保障。	有管理維護公司作為連帶責任的保障單位，利於損害發生時求償。
服務穩定度	視服務人員的特質而定，若能與社區維護良好互動，則長期在社區服務的機會高。	管理維護公司保有人事調度權。
對社區的向心力	直接由管理委員會管理，彼此互動聯繫度較強。	除管理委員會之外，還需對管理服務公司負責，部分重大事件將是由管理維護公司出面協調。
考核與續任	由管理委員會負責。	管理委員會可向管理維護公司反應服務品質，或於管理維護合約屆滿時將考核成果納為是否續約的重點考量項目。

如何選任適合的管理維護公司

當社區經過評估而決定委託管理維護公司來執行各項管理工作時，如何找到一家「物美價廉」又「認真負責」的業者也是傷腦筋的問題，在此我們提供幾個在選任管理維護公司的注意事項供大家參考：

■ 先釐清社區需求

在找管理維護公司前，管理委員會需先掌握住社區的需求，比如：是否將保全或清潔工作也統包給業者、巡防崗哨及人數的需求數量、管理服務人員的素質要求等，都是要先前考慮清楚的。另外，根據社區的財務狀況來規劃理想的管理服務費支出比例，然後依據社區需求及可支付的費用預算來尋找適合的業者。

- 找有執照的專業公司
依據《公寓大廈管理條例》第四十一條規定，公寓大廈管理維護公司應經中央主管機關許可及辦理公司登記，並向中央主管機關身領登記證後，始得執業，因此社區在選任管理維護公司時，確認是否為登記合法的業者是最基本的第一步。找尋的管道則可透過『全國建築管理資訊系統入口網-建管資訊』<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c>來查詢，或是透過其他社區的使用推薦也是不錯的方式。
- 貨比三家不吃虧
當社區將所需的管理維護需求訂立清楚，然後請先前訪查滿意的業者（建議最好有兩家以上）於管理委員會時進行服務規格與價格簡報，再由全體管理委員共同決議選定。
- 訪查業者服務的案場
「案場」就是管理維護公司對於有簽約負責管理社區的稱呼方式。當社區要選擇管理維護公司時，不妨透過住戶或鄰近社區推薦適任的業者，並且實地前往觀察以瞭解業者的服務狀況，並且也可參考其他社區的服務規格與價格，以擬定出適合自己社區需求的規格條件。
- 以永續合作長久發展為目標
就跟所有的消費原理一樣，如果社區想要擁有高品質的管理服務，相對也需要付出較高額的費用，否則有可能發生業者在簽約前承諾所有要求，簽約後又擅自調整的情形。不夠合理的價格不僅讓有服務品質的業者不容易進入社區服務，也有可能讓社區總是因為服務品質不佳而經常更換業者，無法穩定經營的社區的長久發展。

社區資源哪裡找？

許多社區當面臨發展的瓶頸時，總會怨嘆是因為社區資源不足的原因，其實從我們的參與經驗裡發現有很多也是財務有限、建築老舊的社區，卻因為能善用各界資源而從未間斷過發展。而這些社區到底運用了哪些資源呢？就讓我們逐一分享：

- 內部住戶人力資源
公寓大廈型裡來自不同行業背景的住戶可說是每個社區都具有的重要資源，無論是管理社區機械設備所需的工程人才，或是可提供專業服務的醫生、律師，抑或是負責家務的主婦們，若經過有系統的調查瞭解後，都可以成為社區日後得以借重的寶貴資源。有些社區會以「住戶資料表」（見附件）的登載方式來瞭解社區內的住戶資源，但在進行調查時不免會遇到住戶因為擔心個人資料外洩而拒絕留具，這時我們建議在資料表上盡量不要問到個人重要的私密的資料（如：出生日期、身份證字號等），另外以住戶邀集自己

熟識的左鄰右舍來填寫，回收效果應該會比廣發後被動等待繳回的情況好的多。

■ 外部物力資源

許多社區在對外爭取資源時都會發現，物力資源比經費補助來得容易申請，且對於社區來說所需的各種物力資源，可以用於聯歡活動的禮品，也可以是加強社區安全的監視錄影設備，因此管理委員會平日除了管理好社區內的事物外，積極經營社區外的資源，則可在必要時為社區爭取到不少資源。一般而言，可以爭取到外部物力資源的管道有：

管道	可爭取資源
里長	可結合里內各項公共建設資源，如路燈、監視錄影設備的架設，或是與里辦公處合辦旅遊聯誼活動、成長課程等。
學校	當社區舉辦活動時，邀請周邊學校擔任主辦或協辦單位，請學校動員學生來支援，可為活動增色不少。
商家	社區內的店家或是全國性的大企業都是贊助活動所需物品（如：加樂福贊助的帳棚、麥當勞贊助的飲品）的好對象。
民間團體	當社區舉辦活動時，則可搭配活動主題邀請相關領域的民間團體來提供專業建議或擔任師資（如：荒野保護協會在自然生態方面的專業、主婦聯盟在有機生活方面的專業、慈濟基金會在資源回收分類方面的專業）。

■ 經費資源

近年來公寓大廈如雨後春筍般一一冒出，公寓大廈管理委員會的數量有駕凌社區發展協會之勢。因此，各種政府的補助計畫也漸漸將「公寓大廈管理委員會」納入補助對象，只要是在縣市主管機關備案的管委會，針對想申請補助的項目整理完整的計畫書，都有可能申請到相關補助。

常見疑難

Q：找住戶來擔任總幹事是不是比較好？

A：找住戶擔任總幹事，因為其本身也是住戶因此與外聘人員相較起來，在對社區的向心力、熟悉度與穩定度相對都比較高。但在實際案例中也曾經發生總幹事因同時具備「管理服務人」與「住戶」雙重身份而產生角色難以釐清的困擾，以及同為住戶的總幹事基於敦親睦鄰的人情壓力，而無法嚴格地落實管理效能，這也是社區在考慮由住戶擔任總幹事時需考量的狀況之一。

Chapter 7 :

社區管理實例

講情重理的《仁愛國寶社區》

當你第一眼見到《仁愛國寶社區》時，或許會認為我們推舉這個允許住戶加裝鐵窗、周邊環境不佳的社區來作為管理範例，實在欠缺說服力。然而，透過《仁愛國寶社區》的管理故事，我們要跟大家分享的是一個沒有精美設備、充足資源的平凡社區，在管理委員會以「建立人情味社區」為目標的驅使下，如何協力打造出一個讓人不想離開的人味家園。

「顧門口」管理術

蔡瑞東先生是《仁愛國寶社區》管理委員會的現任主委，談起他獨到的社區管理術時，只是開玩笑的說「沒什麼特別的啦！就是顧門口而已啊」。原來，瑞東主委認為要做好社區管理的第一步就是要認識住戶，因為我們畢竟是個講究人情的社會，尤其對住在同一社區的鄰居左右，彼此如果有個情份在，處理起事情來也會更容易協調。

基於這樣的想法，因此瑞東主委最常駐足的地方就是社區大門出入口，有時也會跟其他委員站著就商討起社區的事來。果然，門口站久了，不僅委員們早已將所有住戶的姓名熟記，就連誰住哪戶也是清清楚楚的；相對地，許多住戶也因為觀察到委員們對社區的熱心付出，而對管委會有更大的信心，且願意給予更高的支持。

「社區協調庭」化解社區糾紛的平台

除了注重人情的經營外，《仁愛國寶社區》也講求用法理來解決事情。就以「社區協調庭」來說，為了有效處理社區裡的各種糾紛事件，管理委員會仿效了法院的協調機制，由主任委員搭配兩位陪審委員來擔任糾紛事件的「和事佬」，而且為了取得公信力，整個受理的過程可不馬虎，當收到住戶向管委會提出的陳情內容後，委員們就會先行詳細瞭解事情的實況以及兩造的說詞，然後再經過全體委員

。社區小檔案。

社區位置	位於三重市仁愛街
戶數	共 55 戶
屋齡	十年
社區特性	住戶多為外縣市移民，透過管委會的帶領，營造社區溫馨的人情

前輩經驗談

- ◆ 處理社區糾紛事件時，管委會一定要先有處理原則的共識。
- ◆ 解決社區糾紛，除了「評理」外，更重要的是要提供一個可以解決問題的對策。
- ◆ 委員不需以過於嚴肅的態度來管理社區，偶爾跟住戶一起泡茶、一起聊天，就能讓住戶的感情緊緊地串連起來。

討論後，針對該事件的處理原則決議出一個公正的立場。另外，為讓事件相關者也同等重視、相信協調庭的處理效力，調停前管委會正式發文給事件相關者，這樣的動作不僅能表達管委會對協調庭的重視態度，也發現其實多數人都會因為收到公文而顯得慎重起來，參與調停的意願也大大提高。除此之外，《仁愛國寶社區》的協調庭還有一個小技巧，就是也將陪審團的模式運用在其中，開放讓其他住戶旁聽，雖然這些住戶並不實際負責事情對錯的定奪，但也因為有這些「外人」在場旁觀，而減少雙方發生暴力事件的機會。

瑞東主委說，其實社區協調庭處理的也都是般社區常見的漏水修繕等問題，處理這些糾紛的技巧無他，最基本的就是找出事情的道理來，像是找專業人士來確認出漏水的原因，然後幫雙方想出一個互利的解決方案來，通常這樣處理下來，同為鄰居的兩造多會願意配合協調庭的建議，並且簽下「決議書」以表示對協調結果的尊重。

管委會是社區火車頭

就像社區協調庭這樣的創意發想一樣，對於《仁愛國寶社區》來說，管委會儼然就是社區進步的動力來源。因為無論是對內或對外的事務，管委會總是率先帶領示範。就像納莉颱風來臨時，幾個委員便自發成立社區防颱中心隨時監測，當一警覺有淹水的危機即著手堆放沙包以防止地下室淹水，而這樣的動作果然也吸引到其他住戶共同投入防災的工作。另外，在對外的聯繫上管委會更是大大發揮資源連結的效果，積極爭取各種外部資源，讓社區建設仍能繼續進行著。

以「建立有人情味的社區」為發展願景

問起管委會對於社區未來發展的願景時，得到了「建立有人情味的社區」這樣的答覆，而從訪談過程中也發現管委會為實現這個理想，真可說是作足了經營人情於無形的功夫。像是由管委會帶頭做起的送特產動作，來自中南部各地的住戶，不吝惜地將自家帶來的好東西與左鄰右舍分享，透過人際間的禮尚往來漸漸拉近住戶間的情感；而每當社區有設備需要維修時，善用社區內的人才並給予低於市價但合理的補貼，則是管委會不希望讓住戶因為熱心卻反倒吃虧的體貼。

對於《仁愛國寶社區》管委會來說，管理社區其實就像每個人經營自己的家庭一樣的自然，住戶間若發生小糾紛，以情理兼具的態度立即處理，再惱人的問題要想迎刃而解也非難事；而主動拉近住戶間的距離，自己也會因為生活在一個有人味的地方而感到幸福，並且還能自豪的說出「我們的社區就是大家都捨不得搬離的第二故鄉」這樣的話。

不畏改變的《莒光新城社區》

位於萬華區的《莒光新城》是已有二十八年歷史的老社區了。當年，興建作為高階軍官優先承購的大樓式建築可以說是當地的地標，隨著時光流逝，靠著高效率的管理，不僅突破了老舊大型社區難報備及經營的公寓大廈維護管理的魔咒，更在臺北市工務局舉辦的「九十四年度優良公寓大廈評選」活動中獲得大型社區組優等獎的優異成績，成為全體住戶共同的驕傲。

從「自治會」到「管委會」的突破

《莒光新城》這個擁有 513 個居住單元的老社區能在三年前完成公寓大廈的報備程序，主要的動力來源是現任主委黃四川先生的堅持，黃主委認為隨著時代的演進，自治會既然已經失去適法性的地位，不是正式組織也無法正式行文，為了社區長遠發展的考量，勢必要轉型成為經報備立案的管理委員會。然而，這樣的想法在當時受到許多早已習慣自治會運作模式的住戶們的反對，夾雜著鄰居及長官部屬間的雙重情感壓力，黃主委率領全體管理人員以「溝通再溝通」來面對所有的質疑。

黃主委說，住戶之所以會抗拒改變主要的原因就是對於新制度的不瞭解，所以無論是管理人員還是他自己，當時花了相當多的時間把「公寓大廈管理條例」摸的一清二楚，用清清楚楚的法規條文來解釋所有的疑惑。當時，雖然也發生了某些住戶的黑函攻擊，但卻也激發了他「因勢利導」的管理哲學，讓這個議題成為全體住戶都無法忽視的焦點，並且透過社區報及舉辦三次說明會的過程，公開說明改制的原因與必要性，而誠懇的拜會社區裡的長輩，當面溝通，更是整個任務得以成功的至要關鍵！

。社區小檔案。

社區位置	位於萬華區西藏路 120 號
戶數	共 513 戶
屋齡	近三十年
社區特性	由軍眷組成的住戶群，彼此間不僅是生息相聞的鄰居，還是感情深厚的同袍。

前輩經驗談

- ◆ 理性的思考可幫助管委會確定努力的目標，而堅定的意志力與不偷懶的溝通，則是達成目標的不二法門。
- ◆ 管委會做事不要貪多貪快，簡單的小事作的久、作得深，自然也會發揮出不可輕忽的功效。

公開透明的管理原則

從管委會的成立過程，不難發現「公開透明」就是《莒光新城》的管理原則，為落實這一點，除了定期將管委會會議紀錄逐戶投遞到各家戶外，每月定期出版的「莒光通訊」更是社區非常重要的溝通管道。

以 A4 雙面印刷形式出版的「莒光通訊」可以說是少數不依靠補助卻能穩定發刊的社區報，這份全然由社區需求而自行衍生出的刊物，簡單的兩個版面固定報導社區裡的各項公共議題以及公告社區財務報表，而一樣採逐戶投遞的寄發方式，早已讓它成為所有住戶每月固定閱讀的重要訊息。

做人低姿態，做事高標準

黃主委說，「做人採取低姿態，做事採取高標準」是他的行事原則，是因為低姿態的做人態度，所以每當社區發生意見紛歧的時候，他跟全體委員、管理人員都以最誠懇的心來溝通，總能維持社區的和諧，老住戶願意繼續住在這個熟悉的家園；另外，也因為高標準的做事要求，才能陸續完成打通梯廳違建、一樓店面出租收益回饋住戶等亮眼的成績。

與外部環境共生

就像傳統的眷村一樣，《莒光新城》無論對內或對外都維繫著一股濃濃的人情味。原本就有袍澤之情的住戶，一起下棋、運動是大家共同喜愛的活動；而管委會平日即與社區週邊店家、里長、民代保持積極聯繫，更讓《莒光新城》不僅是自我封閉而孤立城堡，而是與鄰里連結成互動的有機體。

雖然，《莒光新城》現今也需面對老舊建築物的高維護成本問題，以及住戶長久以來養成的積習難以在短時間內全面調整的挑戰；但單以社區營造最重要的“造人”工作而言，該社區所呈現的凝聚及團結力量的確令人稱羨。

《附錄》

社區規約範本

立法 依據	中華民國 年 月 日經第 次區分所有權人會議決議通過 以 (社區發函文號) 號文報備經 (主管機關文號) 核予備查
修訂 紀錄	中華民國 年 月 日，經 年度區分所有權人會議通過修正部分條文

(填具經報備之社區名稱) (以下簡稱本公寓大廈) 區分所有權人為增進全體住戶之共同利益、確保良好之居住環境，特依《公寓大廈管理條例》規定制訂本規約。凡本公寓大廈之區分所有權人及住戶，皆具遵守之義務。

第一條 第一項

區分所有權人會議開會通知之發送，以開會前二十日管理委員會登錄之區分所有權人名冊為依據。區分所有權人資格於開會前如有異動，取得資格者應於出席會議時出具相關證明文件。

第二項

非區分所有權人之本公寓大廈住戶得列席區分所有權人會議。

第三項

區分所有權人及住戶之提案應經管理委員會審核通過後，送區分所有權人會議議決。惟對於未通過審核之提案，管理委員會需以書面說明並公佈提案未送區分所有權人會議議決之原因。但超過五名區分所有權人以上之連署提案，得不經管理委員會審核，逕送區分所有權人會議議決。

第四項

經區分所有權人四分之一以上及其區分所有權比例合計四分之一，以書面連署提案要求進行管理委員任期中全面改選時，召集人應於三十日內召集區分所有權人會議，重新推選管理委員。重新推選之管理委員任期為自當選日至原任管理委員任期屆滿日為止。

訂定目的

明確訂定會議通知對象之認定依據與所有權變更時之補救措施。

明確訂定住戶得列席區分所有權人會議之權利。

明確訂定區分所有權人會議議案形成方式，與提案遭管理委員會否決之補救措施。

訂定任期中全免改選管理委員之提案連署標準。

訂定目的

確立重大議案需經絕對多數公寓大廈區分所有權人決議之決策精神。

第五項

區分所有權人會議之決議，關於下列各款事項，應有區分所有權人三分之二以上及其區分所有權比例合計三分之二以上出席，以出席人數四分之三以上及其區分所有權比例戰出席區分所有權四分之三以上之同意行之：

- (一) 規約之變更。
- (二) 《公寓大廈管理條例》第十三條情形之一項重建者。
- (三) 住戶之強制遷離或區分所有權之強制出讓。
- (四) 管理委員任期中之全面改選。

第六項

區分所有權人會議之決議，應有區分所有權人過半數及其區分所有權比例合計過半數之出席，以出席人數過半及其區分所有權比例佔出席區分所有權合計過半數之同意行之。

訂定一般議案之決議標準。

第七條

區分所有權人會議未獲致決議、出席區分所有權人之人數或其區分所有權比例合計未達規定數額者，召集人得就同一議案於三十日內重新召集會議；其會議應有前次區分所有權人會議應出席區分所有權人半數以上及其前次區分所有權人會議應出席區分所有權比例合計半數以上出席，以出席人數過半數及其區分所有權比例佔出席區分所有權合計過半數之同意做成決議，並於召集會議通知書上載明。

訂定成立公寓大廈管理組織後，因會議出席人數不族導致公共事務無法順利運作之因應措施。

第二條 本公寓大廈管理委員會組成如下：

- (一) 主任委員一名。
- (二) 財務委員 [] 名。
- (三) 監察委員 [] 名。
- (四) 管理委員 [] 名。
- (五) 委員 [] 名。
- (六) 委員 [] 名。
- (七) 委員 [] 名。

上述委員共計 [] 名。

訂定管理委員職稱與人數。

	訂定目的
<p>第三條 第一項</p> <p>主任委員及財務委員，由已進住公寓大廈之區分所有權人或其同居親屬任之。</p>	訂定主任委員及財務委員之選任資格。
<p>第二項</p> <p>主任委員、財務委員與監察委員由管理委員互選之。</p>	訂定主任委員、副主任委員、財務委員與監察委員之選任方式。
<p>第三項</p> <p>非區分所有權人之住戶有意擔任管理委員者，需提供該區分所有權人之書面同意。</p>	訂定住戶擔任管理委員需經區分所有權人同意前提。
<p>第四項</p> <p>公寓大廈中區分所有權人或住戶有意願擔任管理委員者尚不足管理委員人數時，於具備資格且未曾擔任本公寓大廈管理委員之住戶，依向主管機關報備之區分所有權人名冊順序輪流擔任。</p>	訂定因有意願擔任管理委員人數不足，導致管理組織無法順利運作之因應措施。
<p>第五項</p> <p>管理委員之任期，為每年一月一日至十二月三十一日，為期二年，連選得連任一次。主任委員亦得連任一次。</p>	訂定管理委員之任期。
<p>第六項</p> <p>管理委員有下列情事之一者，及當然解任。</p> <p>(一) 主任委員及財務委員喪失區分所有權人資格或遷出公寓大廈者。</p> <p>(二) 監察委員喪失區分所有權人及住戶資格者。</p>	訂定主任委員、財務委員與監察委員之解任規定。
<p>第四條 管理委員之消極資格</p> <p>有下列情事之一者，不得擔任管理委員，其已充任者，及當然解任。</p> <p>(一) 曾犯詐欺、背信、侵佔罪或違反工商管理法令，經受有期徒刑一年以上刑期之宣告，服刑期滿尚未逾二年者。</p> <p>(二) 曾服公職虧空公款，經判決確定，服刑期滿尚未逾二年者。</p> <p>(三) 受破產之宣告，尚未復權者。</p> <p>(四) 有重大喪失債信情事，尚未了結或了結後尚未逾二年者。</p>	訂定限制區分所有權人或住戶擔任管理委員之情形。

	訂定目的
(五) 無行為能力或限制行為能力者。	
第五條 第一項	訂定主任委員職責。
主任委員對外代表委員會，並依管理委員會決議執行《公寓大廈管理條例》及相關規定事項。	
第二項	訂定主任委員職責。
主任委員應於定期區分所有權人會議中，對全體區分所有權人報告前一會計年度之有關執行事務。	
第三項	訂定主任委員職責。
主任委員得經委員會決議，對共用部分投保火災保險、責任保險及其他財產保險。	
第四項	減輕主任委員職務負荷措施。
主任委員得經委員會決議，將規約、會議記錄、使用執照謄本、竣工圖說及有關文件保管等職務委託管理服務人執行。	
第五項	訂定管理委員會設置委員值月制度之前提。
主任委員得經委員會決議通過，將其職務委託其他委員處理。	
第六項	訂定監察委員職責。
監察委員應輔佐主任委員執行業務，於主任委員因故不能行使職權時，代理其職務。	
第七項	訂定財務委員職責。
財務委員監管公共基金、管理費、使用償金等之收取、保管、運用及支出等事務。	
第六條 第一項	訂定主任委員定期召開管理委員會會議之職責。
主任委員應每 至 個月召開管理委員會會議乙次。	
第二項	訂定召開臨時管理委員會會議之條件。
發生重大事故有及時處理之必要，或經 名以上委員請求召開時，主任委員應於 內召開臨時管理委員會會議。	
第三項	訂定管理委員會會議決議條件。
管理委員會會議開議應有過半數以上之理事委員參加，其討論事項應經出席委員過半數以上之決議通過。	
第四項	訂定管理委員會會議記錄應具備內容。
有關委員會之會議記錄，應包含下列內容：	

<p>(一) 開會時間、地點。</p> <p>(二) 出席人員及列席人員名單。</p> <p>(三) 討論事項之經過概要及決議內容。</p>	<p>訂定目的</p>
<p>第七條 第一項</p> <p>本公寓大廈區分所有權人需按月繳納公寓大廈公共基金，其用途如下：</p> <p>(一) 支付公寓大廈公共水費、電費。</p> <p>(二) 支付委任或僱傭管理服務人及其他服務人員之報酬。</p> <p>(三) 支付共用部分、約定共用部分之管理、維護費用或使用償金。</p> <p>(四) 之負有關共用部分之火災保險費、責任保險費及其他財產保險費。</p> <p>(五) 支付管理組織之辦公費、電話費及其他事務費。</p> <p>(六) 支付稅捐及其他徵收之稅賦。</p> <p>(七) 支付因本公寓大廈公共事務專業諮詢費用。</p> <p>(八) 支付其他基地及共用部分之經常性管理維護費用。</p> <p>(九) 定期進行之計畫性修繕或更新費用。</p> <p>(十) 因意外事故或其他臨時急需之特別事由，必須修繕或更新費用。</p> <p>(十一) 共用部分及其相關設施之拆除、重大修繕、改良或更新費用。</p>	<p>訂定公共基金用途。</p>
<p>第二項</p> <p>本公寓大廈管理組織解散時，扣除各項公共支出後，所剩餘額之公共基金依所有權比例發還全體區分所有權人。</p>	<p>符合稅務機關對非營利組織訂定組織章程之規定。</p>
<p>第八條 公共基金之來源：</p> <p>(一) 本公寓大廈一樓區分所有權人依照房屋權狀登記面積，以每坪新台幣 [] 元繳交，一樓以上區分所有權人依照房屋權狀登記面積，以每坪 [] 元繳交，空屋以九折計算。</p> <p>(二) 公共基金之收繳、支付方法，授權管理委員會訂定。</p> <p>(三) 區分所有權人未按期繳納公共基金、應分</p>	<p>訂定公共基金收取標準與管理委員會訂定管理辦法之依據。</p>

<p>擔之費用或應負擔之費用者，需按超過月份，每超過一個月繳納新台幣 [] 元之懲罰性違約金。</p> <p>(四) 區分所有權人依本規約規定所需支付公寓大廈之懲罰性違約金，視同公共基金。</p>	<p>訂定目的</p>
<p>第九條 第一項 管理委員會之會計年度自一月一日至十二月三十一日。</p>	<p>訂定配合管理委員會任期之會計年度。</p>
<p>第二項 管理委員會應於金融機構開設儲金帳戶。本公寓大廈公共基金、應分擔之費用及應負擔之費用收取後，應立即存入本公寓大廈儲金帳戶。</p>	<p>訂定強制公共基金需存入銀行帳戶之作業規定。</p>
<p>第三項 管理委員會應製作並保管財務會計憑證與帳簿。如經區分所有權人提出書面理由請求閱覽，不得加以拒絕，但得指定閱覽之日期、時間與地點。</p>	<p>訂定區分所有權人閱覽財務帳冊之權利。</p>
<p>第四項 管理委員會核准之各項例行性支出，應以前一年度各項例行性公共基金收入總額做為預算上限。</p>	<p>訂定管理委員會年度例行性支出上限。</p>
<p>第五項 本公寓大廈發生緊急或特別狀況時，管理委員會得視狀況需要，通過年度預算以外每次新台幣 [] 元以下，年度合計 [] 元以下之經費支出。</p>	<p>訂定管理委員會之經費支出權限。</p>
<p>第六項 本公寓大廈發生緊急或特別狀況時，主任委員得視狀況需要核准年度預算以外每次新台幣 [] 元以下，年度合計 [] 元以下之經費支出。</p>	<p>訂定主任委員之經費支出權限。</p>
<p>第七項 本公寓大廈支付各項例行性費用時，需經主任委員、財務委員共同認定並會簽後支出。</p>	<p>訂定例行性費用支出程序。</p>
<p>第八項 本公寓大廈支付 [] 元以上之非例行性支出時，需經主任委員、財務委員與監察委員共同認定並會簽後支出。</p>	<p>訂定非例行性費用支出程序。</p>
<p>第十條 以鞋櫃、腳踏車、鞋子、紙箱或任何物品佔用公寓大廈共用部分之區分所有權人或住戶，需按佔用天</p>	<p>訂定佔用公共空間影響進出或安全之</p>

<p>數支付公寓大廈每日新台幣 [] 元之懲罰性違約金。</p>	<p>訂定目的 懲罰措施。</p>
<p>第十一條 區分所有權人或住戶有下列情形者，需按發生次數，支付公寓大廈新台幣 [] 元之懲罰性違約金：</p> <p>(一) 佔用其他區分所有權人及住戶所有或合法使用車位者。</p> <p>(二) 佔用地下室共有部分及公共行車通道者。</p> <p>(三) 任意棄置垃圾、排放各種污染物、惡臭物質或發生喧囂、振動者。</p> <p>(四)</p> <p>(五)</p>	<p>訂定影響其他住戶權一之懲罰措施。</p>
<p>第十二條 依本規約規定需繳納懲罰性違約金之區分所有權人或住戶，需於公寓大廈公告或書面通知後；次期公共基金繳納期限屆滿前繳納懲罰性違約金。未按期或按金額繳納者，另需自次月一日起，每超過一個月繳納新台幣五百元之懲罰性違約金。</p>	<p>訂定違反公寓大廈共同利益時，需繳交懲罰性違約金之強制性義務。</p>
<p>第十三條 區分所有權人或住戶違反《公寓大廈管理條例》各項規定時，管理委員會應予制止。若區分所有權人或住戶違規情形未獲改善，委員會需報請主管機關處理。</p>	<p>訂定管理委員會維護共同利益之義務。</p>
<p>第十四條 區分所有權人會議或管理委員會依法對特定區分所有權人或住戶進行催告、通報主管機關、訴訟所發生之一切費用，除主管機關或法院認定不予處分外，由該區分所有權人或住戶負擔。</p>	<p>訂定違規行為人負擔行政程序與訴訟費用之義務。</p>
<p>第十五條 有關區分所有權人、住戶、管理委員會或利害關係人間訴訟時，應以管轄本公寓大廈所在地之地方法院為第一審法院。</p>	<p>訂定訴訟審查法院。</p>
<p>第十六條 本規約訂於民國 [] 年 [] 月 [] 日。修訂條文經民國 [] 年 [] 月 [] 日 [] 年度區分所有權人會議決議通過後生效實施。</p>	<p>記錄規約通過生效日期。</p>

社區資產清冊範例

檔案 類型	項目	目錄	備註	
一、社區基本檔案	圖測檔案文件	1.建物竣工圖		
		2.消防配置圖		
		3.電器配置圖		
		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		
	設備檔案文件	1.設備明細項目表		
		2.設備配置平面圖		
		3.設備保固（證）書		
		4.設備規格書、說明書或操作手冊		
		5.設備維修保養合約書		
		6.設備維修保養記錄		
		7.設備用配件或耗材庫存記錄		
		8.設備使用管理辦法		
		9.設備使用許可證（如：升降梯等）		
	規約	1.住戶規約		
		2.各項管理辦法		
	證照檔案文件	1.建築執照謄本		
		2.使用執照謄本		
		3.管理組織報備證書		
		4.公共安全檢查簽證		
		5.消防設備檢修及申報		
		6.其他證照		
	二、社區基本名冊	名冊檔案文件	1.區分所有權人名冊	
			2.住戶名冊	
			3.車位使用人名冊	
4.往來廠商名冊				
5.公務機關名冊				
6.管理委員會名冊				
7.管理人員名冊				
8.保管人員名冊				
9.證照人員名冊				

檔案類型	項目	目錄	備註
三、財務管理檔案	財務檔案文件	1. 零用金支出憑證	
		2. 零用金收支明細表	
		3. 收支月報表	
		4. 管理費繳交明細表	
		5. 年度收支統計表	
		6. 年度預決算表	
		7. 稅籍設立申請書	
		8. 銀行存摺	
		9. 定存單	
		10. 社區設備（如：桌、椅）財產清冊	
		11. 公共鑰匙清冊	
		12. 檔案文件移交記錄	
四、行政檔案	業務檔案文件	1. 合約書	
		2. 年度計畫書	
		3. 人事規章及工作守則	
		4. 管制中心、主要幹部聯絡電話	
		5. 區分所有權人會議記錄	
		6. 管理委員會會議記錄	
		7. 收文彙整	
		8. 發文彙整	
		9. 印鑑（模）列管清冊	

主任委員：

監察委員：

財務委員：

製表人：

零用金收支憑證範例

中華民國 年 月 日

憑證編號：

事 由	收入金額				支出金額			
	千	百	十	元	千	百	十	元
合 計	仟 佰 拾 元整							

財務委員：

經手人：

請/付款人：

收/付款簽核：

收支月報表範例

年 月份

年 月 日 ~ 年 月 日

項目		摘要	收入	支出	備註
收 入	上期結存				
	管理費收入				
	車位費收入				
	利息收入				
	其他收入				
支 出	管理服務費				
	公共電費				
	公共水費				
	公共電話費				
	行政庶務費				
	修繕費				
	保養費				
	清潔費				
	其他支出				
	合 計				
總 計					
項 目		備 註		金 額	
應收管理費					
應收車位費					
預付費用					
定期存款					
活期存款					

主任委員：

監察委員：

財務委員：

製表人：

管理費繳交通知單範例

社區 管理費繳費通知單			
繳款人		門牌地址	
年度 月份管理費收款明細			
管理費	坪/元x	坪	=
車位費	<input type="checkbox"/> 汽車位_____元 <input type="checkbox"/> 機車位_____元		=
			=
			=
本期新增金額			元
前期欠繳金額	<input type="checkbox"/> 管理費， _____月份， _____元 <input type="checkbox"/> 車位費， _____月份， _____元 <input type="checkbox"/>		=
本期應繳金額			元
1. 敬請於當月 _____日前，匯款繳交（匯款單請交管理中心），獲致管理中心繳納。 2. 匯款戶名： 匯款帳號： 3. 如住戶對上列收款明細有疑問，請於繳款期限日前，逕向管理中心提出複查申請。（管理中心電話：_____） 4. 請繳款人準時繳納，裨益社區事務推動。 5. 6.			管理委員會戳記 管理委員會 敬啟

主任委員：

監察委員：

財務委員：

製表人：

年度收支統計表範例

項目		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
收入	管理費收入													
	車位費收入													
	利息收入													
	其他收入													
小計														
支出	管理服務費													
	公共電費													
	公共水費													
	公共電話費													
	行政庶務費													
	電梯保養費													
	污(廢)水設備保養													
	弱電保養													
	發電機保養													
	園藝保養													
	消防設備維護及申報													
	例行消毒、清潔費													
	社區活動費													
其他支出														
小計														
本期結餘														
前期結餘														
總計														

主任委員：

監察委員：

財務委員：

製表人：

年度預決算表範例

年度

	項目	說明	預算	決算	執行率
收 入	管理費收入				
	車位費收入				
	利息收入				
	其他收入				
	小 計				
支 出	管理服務費				
	公共電費				
	公共水費				
	公共電話費				
	行政庶務費				
	電梯保養費				
	污（廢）水設備保養				
	弱電保養				
	發電機保養				
	園藝保養				
	消防設備維護及申報				
	例行消毒、清潔費				
	社區活動費				
	其他支出				
小 計					

主任委員：

監察委員：

財務委員：

製表人：

公寓大廈事務資源表

■中央／各縣市公寓大廈主管機關

中央／縣市	主管機關	備註
內政部	營建署 建築管理組	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：臺北市八德路二段三四二號二樓 ● 服務電話：(02)8771-2345
台北市	都市發展局 建築管理科	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：臺北市市府路一號九樓（南區） ● 服務電話：(02)2725-6749
台北縣	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：板橋市中山路一段一六一號十三樓 ● 服務電話：(02) 2960-3456 <p>公寓大廈管理組分機 7607~7614,7625~7630,7635~7642</p>
基隆市	都市發展局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：基隆市義一路一號五樓 ● 服務電話：(02) 2420-1122 分機 1819-1821
宜蘭縣	建設局 使用管理及拆除課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：宜蘭市凱旋里三鄰縣政北路一號 ● 服務電話：(03)925-1000 分機 1300
桃園縣	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：桃園市縣府路一號一樓 ● 服務電話：(03)3332-2101 分機 6110-6114
新竹市	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：新竹市中正路一二〇號 ● 服務電話：(03) 521-6121 分機 451
新竹縣	工務局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：新竹縣竹北市光明六路十號 ● 服務電話：(03)551-8101 分機 2534、2533、2532
苗栗縣	建設局	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：苗栗市縣府路一〇〇號 ● 服務電話：(037)359-726
台中市	都市發展局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：台中市西區民權路九十九號 ● 服務電話：(04)2228-9111 分機 1831-1835

中央／縣市	主管機關	備註
台中縣	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：臺中縣豐原市陽明街三十六號 ● 服務電話：(04)2526-3100 分機 2561-2569
彰化縣	工務局	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：彰化市中山路二段四一六號二樓 ● 服務電話：(04)722-2151
雲林縣	城鄉發展局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：雲林縣斗六市雲林路二段五一五號 ● 服務電話：(05) 532-0107 分機 100
南投縣	建設局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：南投市中興路 660 號 ● 服務電話：(049)222-7300 分機 483
嘉義市	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：嘉義市東區中山路一九九號 ● 服務電話：(05)225-2712
嘉義縣	城鄉發展局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：嘉義縣太保市祥和一路東段一號 ● 服務電話：(05)3620123 分機 157、158、173、175、176
台南市	工務局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：台南市永華路二段六號 ● 服務電話：(06)390-1388
台南縣	工務局 建築物使用課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：台南縣新營市民治路三十六號 ● 服務電話：(06)632-4146
高雄市	工務局 建築管理處	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：高雄市苓雅區四維三路二號 ● 服務電話：(07)336-8333 分機 2287、2288
高雄縣	建設局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：高雄縣鳳山市光復路二段一三二號 ● 服務電話：(07)747-7611 分機 1532
屏東縣	建設局 使用管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：屏東縣屏東市自由路五二七號 ● 服務電話：(07)732-0415 分機 3361-3363
花蓮縣	建設局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：花蓮縣花蓮市府前路十七號 ● 服務電話：(038)233-820

中央／縣市	主管機關	備註
台東縣	城鄉發展局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：台東縣台東市中山路二七六號 ● 服務電話：(089)340-416
澎湖縣	建設局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：澎湖縣馬公市治平路三十二號 ● 服務電話：(06)927-4400 分機 246
金門縣	建設局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：金門縣金城鎮民生路六〇號 ● 服務電話：(082)312-876
連江縣	工務局 建築管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務地址：連江縣南竿鄉介壽村七十六號 ● 服務電話：(0836)2525330

■ 經費補助資源

獎勵民間綠建築設計示範工作」計畫	
計畫說明	由於以往政府積極的推動與鼓勵，因此綠建築標章在公家建築中實施頗具成效，相較之下私有建築物與既有建築物在綠建築標章的推動則呈現顯著的不足，且根據調查結果顯示，台灣目前新、舊建築物的比例約為 3：97，由此可知目前國內既有建築物仍然佔有極大的比例；因此綠建築標章之推動，除規定新建建築物在規劃設計階段時應考慮綠建築設計外，另外並針對既有建築物在綠化、節水、保水、節能……等方面加以改善，將可節約能源與資源的耗用及進行對環境生態的保護。補助對象為已領得使用執照之下列建築物：(一) 以立案之各級私立學校；(二) 依法成立管理委員會並向主管機關報備，適用公寓大廈管理條例之建築物；(三) 私有辦公類建築物。
查詢網址	內政部營建署 http://www.cabc.org.tw/gda/commend_03.htm
台灣健康社區六星計畫	
計畫說明	「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作為社區發展的目標，稱之為「六星」。同時為促進社區健全多元發展，鼓勵社區透過自我評鑑的方式，提出社區整體發展的藍圖與配套需求，整合政府目前相關部會既有計畫資源，分期分階段予以輔導，協助其發展。
查詢網址	台灣社區通-台灣健康社區六星計畫 http://sixstar.cca.gov.tw/06_plan/community_list.php
優良公寓大廈社區評選活動	
計畫說明	為加強宣導公寓大廈管理條例暨施行細則等法令，並鼓勵居民積極參與社區管理維護工作，落實社區管理組織及規約的運作功能，部分縣市政府積極舉辦各類優良公寓大廈評選活動，希望藉此推動理想社區生活規劃，提昇居住環境品質。
計畫查詢	請洽詢各縣市公寓大廈事務主管機關

基隆市公寓大廈管理維護修繕補助辦法	
計畫說明	申請補助之範圍如下：一、公共路燈之維護（由基隆市政府工務局公用課支援路燈維修車輛，維修材料由公寓大廈管理委員會自行負擔）；二、公共環境清潔衛生之維護；三、公共消防滅火器材之維護；四、公共通道路面之維護。各公寓大廈管理委員會申請補助經費上限基準：1.公寓大廈在 50 戶以下者：補助上限為新台幣五千元。2.公寓大廈在 51 戶至 100 戶者：補助上限為新台幣一萬元。3.公寓大廈在 101 戶至 200 戶者：補助上限為新台幣二萬元。4.公寓大廈在 201 戶至 300 戶者：補助上限為新台幣三萬元。5.公寓大廈在 301 戶至 500 戶者：補助上限為新台幣五萬元。6.公寓大廈在 501 戶至 1000 戶者：補助上限為新台幣七萬元。7.公寓大廈在 1001 戶以上者：補助上限為新台幣十萬元。
計畫查詢	基隆市都市發展局使用管理課(02) 2420-1122 分機 1819-1821 http://www.klcc.gov.tw/web/law/law01_01.asp?Class_Nid=60
臺北市公寓大廈社區藝文人才培訓	
計畫說明	隨著都會化的趨勢，公寓大廈已成為台灣都市中重要的社區類型，管委會更是當前推動社區營造的第一線尖兵，甚至大型公寓大廈往往具有鄰里的規模，其重要性及影響力不容小覷。但管委會常因為對公寓大廈管理條例的陌生，組織的運作與管理的不熟悉、往往在推動社區營造工作導致功能不彰，實為當前台灣公寓大廈社區最大的遺憾。臺北市政府文化局有鑑於公寓大廈目前的窘境，開辦「臺北市公寓大廈社區藝文人才培訓」計畫，以公寓大廈社區為輔導對象，希望透過培訓過程強化社區文化特色，讓藝術進入社區裡。
計畫查詢	承辦單位：崔媽媽基金會(02)2365-8140 http://www.tmm.org.tw/culture/culture95.htm
臺北市招牌廣告及樹立廣告示區執行計劃	
計畫說明	符合下列情形之一者，得申請美化更置，經臺北市工務局審核通過後，為臺北市廣告物示範區：(1)具完整之計畫街廓者；(2)街區計畫道路兩側建築物，臨接道路長度達 100 公尺以上且須更置商家達 50 戶以上之相鄰完整街廓者；(3)依「公寓大廈管理條例」成立管理組織並向本府完成報備登記之公寓大廈或社區；(4)其他具完整街區範圍內之建築物。
計畫查詢	臺北市都市發展局建築管理課(02)2725-6749 http://www.landscapeweb.com.tw/law7.htm

臺北市警察局長「治安風水師」防竊檢測服務	
服務說明	臺北市警察局長為加強市民住宅防竊安全意識，規劃治安風水師【防竊顧問】執行方案，為市民的居家防竊設施，提供有效的改善建議。
計畫查詢	電話：(02)2314-9120（週一至週五上班時間） 地址：臺北市延平南路九十六號 http://www.tcpd.gov.tw/all-tcpd.php?topage=1&id=208&t_type=d&tcpdlink=治安風水師
桃園縣公寓大廈共用設施維護修繕補助辦法	
計畫說明	桃園縣政府為協助本縣之公寓大廈公共設施維護，確保生活品質及提供優質居住環境，特訂定本執行計畫。補助範圍：一、涉及公共環境清潔衛生之維持費用。二、涉及公共消防滅火器材之維護費用。三、涉及公共通道溝渠及相關設施之修繕費用。
計畫查詢	桃園縣工務局使用管理課， (03)3332-2101 分機 6110-6114 http://ctrl.tycg.gov.tw/cgi-bin/law_update.cgi?mode=view&lawid=421304d4:7e4
台中市公寓大廈成立管理委員會補助計畫	
計畫說明	台中市政府為鼓勵公寓大廈依公寓大廈管理條例成立管理委員會，以加強公寓大廈之管理維護，特訂定「台中市公寓大廈成立管理委員會補助辦法」。補助對象為：1.國民住宅社區或84年6月28日公寓大廈管理條例實施前已取得建造執照之公寓大廈。2.本辦法施行後向各區公所完成公寓大廈管理委員會報備者。補助標準為：1.總戶數21至50戶者5000元。2.總戶數51至100戶者10000元。3.總戶數101至150戶者15000元。4.總戶數151至500戶者20000元。5.總戶數501至1000戶者22000元。6.總戶數1001戶以上者25000元。
計畫查詢	台中市政府都市發展局使用管理課， (04)2228-9111 分機 1831-1835 http://cpabm.cpami.gov.tw/BuildService/ncqbm/download/B/2/B2-5.doc

臺中縣政府推動公寓大廈提昇居住品質實施要點	
計畫說明	<p>臺中縣政府為補助公寓大廈之管理維護，提昇居住品質，依據本府推動公寓大廈提昇居住品質實施要點，以公寓大廈管理委員會向各（鎮、市）公所已核備有案之管理委員會為補助對象。申請經費補助項目如下：</p> <p>（一）綠化美化植栽。</p> <p>（二）環境清潔及相關設備設施。</p> <p>（三）藝文活動、圖書設備設施或經費。</p> <p>（四）治安、保護幼老行動不便者設備設施。</p> <p>（五）鼓勵公寓大廈參加本府舉辦各項評選活動經費。</p> <p>（六）其他有關公寓大廈管理委員會各項活動項目補助費。</p>
計畫洽詢	<p>台中縣工務局使用管理課，(04)2526-3100 分機 2561-2569</p> <p>http://cpabm.cpami.gov.tw/BuildService/ncqbm/download/B/2/B2-5.doc</p>
信義房屋「社區一家」贊助計劃	
計畫說明	<p>信義房屋期望藉著「社區一家贊助計劃」與關心社區的民眾一起努力、一起實現社區的願望，凝聚社區的力量。更希望透過「社區一家贊助計劃」的發起，能讓民眾重拾對家庭、對社區、甚至於對社會國家的關愛，真正實現 ” 你儂我儂、社區一家 ” 的夢想，能讓我們所居住的台灣成為每個人心中最美麗的故鄉。</p>
計畫洽詢	<p>社區一家服務專線：0800-884-718</p> <p>http://www.sinyi.com.tw/community/2006.htm</p>

■ 行政資源

類 別	洽 詢
公寓大廈管理維護公司查詢	全國建築管理資訊系統入口網-建管資訊查詢 http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c
公寓大廈管理服務人員查詢	
昇降設備專業廠商資料查詢	
昇降設備技術人員資料查詢	
公共安全專業檢查機構查詢	
公共安全專業檢查人員查詢	
消防專業技術人員及檢修機構查詢	內政部消防署-火災預防-專技人員 http://210.69.173.10/root/profession/promain.asp?g
消防署認可辦理防火管理人講習機構及場地查詢	內政部消防署-防火管理- 本署認可專業訓練機構訓練場地一覽表 9505 修正版 http://www.nfa.gov.tw/show/show.aspx?pid=667
建築物公共安全檢查簽證及申報	內政部營建署-法規資料-營建法令-建築管理篇- 建築物公共安全檢查簽證及申報辦法 http://www.cpami.gov.tw/lawdata/l1_detail.php?blan o=211&pageno=6
內政部公布 94 年度保全業評鑑優良保全公司一覽表	內政部-公佈欄-本部活動訊息 http://www.moi.gov.tw/news/active_p.asp?NewsId=2074
公寓大廈法規諮詢	崔媽媽基金會 (02)2365-8140
	全國律師公會總會 (02)2331-2865
	台北律師公會(02)2351-5071
	輔仁大學法律服務中心 (02)2903-1111 轉 2642
	國防管理學院法服中心(02)2222-3913 轉 8583