

公寓大廈管理委員會 管理服務人  
SOP  
標準作業程序

內政部行政事務服務人  
內政部設備安全服務人  
內政部防火管理服務人  
中華民國商業總會物業管理  
台北市社區發展人才  
文化大學社區發展人才  
中華民國不動產協進會公寓大廈管理服務人  
民航局 CPR 授證  
昇降機裝修技術士  
甲級電工  
消防設備師、消防設備士  
甲級廢棄物清除、處理技術員  
保全種子教官

管理顧問：0971-488-936

## 總幹事

### 資格

- 一、使用網路人力銀行刊登應徵。
- 二、資格：(1)具管理服務人證照。(2)大專以上學歷。(3)具 5 年以上總幹事相關工作經歷。(4)熟悉電腦 Office 作業。(5)熟悉社區財務作業流程。(6)未受詐欺、禁治產等財務相關之民、刑事判決確定。(7)無不良嗜好(例如：抽煙、喝酒、嚼食檳榔、賭博...等)

### 條件

- 一、須與委員會簽訂「勞動契約書」(一年一聘)。
- 二、離職須於 15 天前告知。
- 三、試用期三個月薪資每月新台幣 3 萬 9 仟元、試用期後薪資每月新台幣 4 萬 2 仟元。(年度續聘免試用期規定)
- 四、薪資包含勞、健保、6%勞退提撥金、意外險、員工誠實險。

### 上班時間

- 一、每月休假 6 天，排休方式不超過三個週日。
- 二、國定假日比照行政院人事行政發佈命令辦理，但不得連休超過 3 天(含)以上(天災及人爲不可抗拒之因素除外)。
- 三、每月 28 日前將下月份排休表及行事曆送交安全委員及主任委員簽核。

### 工作內容

- 一、工作要項：
  - 1、財產盤點。
  - 2、管理服務人員工作守則訂定。
  - 3、各種報表、資料等檔之建立。
  - 4、檢查管理服務人員之裝備是否齊全、儀容是否整齊。
  - 5、完成管委會之要求，策劃相關之辦法或規定或管委會特別規定注意事項。
  - 6、策劃舉行區分所有權人會議。
  - 7、向桃園市公所申請管委會核準備案、國稅局負責人變更及銀行印鑑變更。
  - 8、建立各種相關之名冊與資料：(1)住戶名冊與資料卡。(2)管理委員會通訊錄。(3)緊急聯絡電話簿。(4)社區(大樓)平面圖。(5)地下停車場平面圖。(6)住戶意見反應調查表及意見箱。(7)地下停車場車位車主名冊、車牌號碼及編號。(8)車輛違規停放舉發單。
  - 9、財務報表製作。

10、召開管委會委員會議，並負責記錄。

11、執行有關行政庶務工作與督導管理保全、機電、清潔等服務。

## 二、每日工作程序

1、填寫及檢查各項表冊：(1)總幹事工作日誌表。(2)保全人員日誌表。(3)會客登記記錄。(4)住戶留言登記簿。(5)電話記錄簿。(6)勤務班表。(7)管理費繳費登記簿。

2、督查現場人員執勤情況。

3、督查環境清潔。

4、巡視社區各公共區域。

5、連絡管委會(主委)有否協辦事項。

6、執行例行性行政事務。

7、收(催)繳管理費與財務委員對帳、隔日將管理費存入帳戶。

8、突發狀況處理與報告。

9、呈核各種報表與案件，批核後存察、執行。

10、管委會臨時交辦工作。

## 行政助理

### 資格

- 一、使用網路人力銀行刊登應徵。
- 二、資格：(1)大專以上學歷。(2)具 2 年以上行政助理相關工作經歷。(4)熟悉電腦 Office 作業。(5)熟悉社區財務作業流程。(6)未受詐欺、禁治產等財務相關之民、刑事判決確定。(7)無不良嗜好(例如；抽煙、喝酒、嚼食檳榔、賭博...等)

### 條件

- 一、須與委員會簽訂「勞動契約書」(一年一聘)。
- 二、離職須於 15 天前告知。
- 三、試用期三個月薪資每月新台幣 2 萬 7 仟元、試用期後薪資每月新台幣 3 萬 1 仟元。(年度續聘免試用期規定)
- 四、薪資包含勞、健保、6%勞退提撥金、意外險、員工誠實險。

### 上班時間

- 一、每月休假 6 天，排休方式不超過三個週日。
- 二、國定假日比照行政院人事行政發佈命令辦理，但不得連休超過 3 天(含)以上(天災及人爲不可抗拒之因素除外)。
- 三、每月 28 日前將下月份排休表及行事曆送交安全委員及主任委員簽核。

### 工作內容

- 一、櫃檯服務：
  - 1、迎賓及協助開門服務。
  - 2、公設使用登記服務。
  - 3、住戶衣服送洗登記服務。
  - 4、寄放物戶登記服務。
  - 5、社區福利折扣卡使用服務。
  - 6、住戶反應事項留言服務。
  - 7、施工人員查核及登記服務。
  - 8、鑰匙寄放服務。
  - 9、包裹、掛號登記服務。
  - 10、代客叫車服務。
  - 11、櫃檯代收款項服務。
  - 12、信件收發。
  - 13、各項收入與暫收款登記。

14、代叫計程車與住戶交辦事項。

二、行政工作：

- 1、公設點數卡製作及發放。
- 2、特約廠商招攬及聯繫。
- 3、管委會議聯繫與會議資料準備。
- 4、製作會議記錄。
- 5、社區網站管理。
- 6、管理委員會會簽單製作。
- 7、社區公告張貼。
- 8、社區活動之企劃、聯絡及執行。
- 9、住戶資料、車籍資料之管理及更新。
- 10、協力廠商聯繫。
- 11 各項變更辦理～公寓大廈管理組織、水污染防治許可文件、垃圾清運處理費免徵收。
- 12、住戶意見反映暨處理追蹤。
- 13、社區每月工作會報。
- 14、社區年度計劃執行聯繫。
- 15、社區經理交辦事項。

三、會計出納工作：

- 1、管理費單製作及發放、代扣辦理、繳交登錄與催收。
- 2、社區工程記錄管理+裝修保證金暨清潔費紀錄管理。
- 3、社區燈具耗材之庫存及使用記錄。
- 4、管理中心零用金、支票、存簿保管。
- 5、社區銀行往來、櫃台事務收入清點。
- 6、社區支出請款憑證製作。
- 7、財產目錄製作及管理。
- 8、廠商領取支票聯繫。
- 9、、委員交辦事項。

## 警衛人員

### 資格

- 一、使用網路人力銀行刊登應徵。
- 二、資格；(1)高中以上學歷。(2)具 2 年以上保全相關工作經歷。(3)自備警察局核發良民證。(7)無不良嗜好(例如；抽煙、喝酒、嚼食檳榔、賭博...等)

### 條件

- 一、須與委員會簽訂「勞動契約書」(一年一聘)。
- 二、離職須於 10 天前告知。
- 三、區分為日、夜及代班警衛；
  - 1、日班；07:00~19:00、月休 8 天，試用期三個月薪資每月新台幣 2 萬 9 千元、試用期後薪資每月新台幣 3 萬 1 千元。(年度續聘免試用期規定)
  - 2、夜班；07:00~19:00、月休 8 天，試用期三個月薪資每月新台幣 2 萬 9 千元、試用期後薪資每月新台幣 3 萬 1 千元。(年度續聘免試用期規定)
  - 3、代班；負責日、夜班休假時(16 天)代班，試用期三個月薪資每月新台幣 2 萬 3 千元、試用期後薪資每月新台幣 2 萬 5 千元。(年度續聘免試用期規定)
  - 4、代班人員可採時薪制，試用期三個月時薪資\$120、試用期後時薪資\$130。(年度及長期配合免試用期規定)
- 四、薪資包含勞、健保、6%勞退提撥金、意外險、員工誠實險。

### 上班時間

- 一、依排班規定。
- 二、請假規定；
  - 1、事假須於 15 天前提前告知總幹事並呈 管委會同意。
  - 2、病假一律索取證明外並須提前告知總幹事並呈 管委會。
  - 3、曠職者一律開除處分並自當日開始扣除薪資並乘以 1、5 的基數作為代班費用直到應徵人員到職七日後為止。
- 三、每月 28 日前將下月份排休表及行事曆送交安全委員及主任委員簽核。

### 工作內容

- 一、人員管制。
  - 1、防止不法份子侵入，維護社區之安全。
  - 2、對於可疑人、物之查察與盤詰。
  - 3、應於學社區指定地點值勤，便於管制門禁及執行警戒，不得擅離，上班時間進出之非學社區人員，必須確實辦理登記，嚴格管制，態度必須和善。
  - 4、防止人員挾帶危險物品進入社區；攜出之物品，如顯係公物或與公務性

質相關者，應出具物品攜出證明單並予以查檢後放行。

5、注意本身安全之防護，嚴防歹徒襲擊及傷害。

## 二、車輛管制。

1、注意進出口路邊紅、黃線區嚴禁停放車輛，以維護交通順暢。

2、社區門口出入開放時間嚴格執行管制，07:00~08:00 及 18:00~19:00 實施交管作業。

3、社區內車道之管制必須徹底執行，社區通行證者一律禁止進入。洽公及送貨車輛，須停車熄火換證後，慢速進入，並依指定位置停放。

## 三、一般勤務。

1、依據門禁規定，嚴格執行門禁管制，注意態度技巧，避免無謂糾紛。

2、代收掛號函件須以專簿登錄，妥善保管，立即通知住戶收訖。

3、應定時巡邏社區，並隨時注意監視畫面，以維護安全。

4、按時詳細填寫勤務日誌，並隨時接受查察。

5、社區門及鐵捲門之開、關需在旁監視，避免發生危險。

6、交接前後應巡視社區，做好門禁及燈火管制工作。

7、禁止小販、宣傳、推銷人員及其他非與社區事務相關人員等進入社區。

8、社區開放期間之管制規定由各社區另訂之。

9、其他由管委會依實際情形訂定之規定事項。

## 四、突發事件處理。

1、發現社區內住戶受傷，除即刻通報 119 外亦須即時通知總幹事及管委會，避免傷害擴大。

2、有外人侵入，應即通報警察局、總幹事及相關委員。

3、有失竊情形，應即通知警察局、總幹事、相關委員，共同清點財物損失，辦理後續相關處理事務。

4、遇其他緊急狀況發生，除應適時處理外，並即通知總幹事、社區相關委員及廠商。

## 四、其他。

1、門禁值勤人員必須服裝儀容整齊、精神飽滿、高度警覺、態度和善、勤奮機警、服務熱忱。

2、門禁值勤人員不得有言行粗暴、怠忽職守、品行不端、賭博、酗酒、嚼食檳榔等不良嗜好及行爲。

3、門禁值勤人員值勤時間嚴禁擅離工作崗位；警衛室(檯)不得容留其他非本勤務人員。

4、交接班應提前十五分鐘到班，不得延誤。

五、本要點如有未盡事宜，依相關法令、社區規約規定辦理。

## 清潔人員

### 資格

- 一、使用網路人力銀行刊登應徵。
- 二、資格；(1)無學歷限制。(2)具 1 年以上清潔相關工作經歷。(3)自備警察局核發良民證。(7)無不良嗜好(例如；抽煙、喝酒、嚼食檳榔、賭博...等)

### 條件

- 一、須與委員會簽訂「勞動契約書」(一年一聘)。
- 二、離職須於 10 天前告知。
- 三、試用期三個月薪資每月新台幣 2 萬元、試用期後薪資每月新台幣 2 萬 2 仟元。(年度續聘免試用期規定)
- 四、薪資包含勞、健保、6%勞退提撥金、意外險、員工誠實險。

### 上班時間

- 一、依排班規定。
- 二、請假規定；
  - 1、事假須於 15 天前提前告知總幹事並呈 管委會同意。
  - 2、病假一律索取證明外並須提前告知總幹事並呈 管委會。
  - 3、曠職者一律開除處分並自當日開始扣除薪資並乘以 1、5 的基數作為代班費用直到應徵人員到職七日後為止。
- 三、每月 28 日前將下月份排休表及行事曆送交安全委員及主任委員簽核。

### 工作內容

- 一、垃圾處理方式：
  - 1、一般垃圾；(1)住戶應於規定時間內將垃圾放置於垃圾集中場。(2)住戶應將垃圾先行分類，密封於塑膠袋內，勿使漏出。
  - 2、大型垃圾；(1)破舊或閒置傢俱等大型垃圾，住戶應自行向所屬轄區之環保局、清潔隊或請管(2)理委員會協助，申請自費清運處理，不得棄置於垃圾集中場。
  - 3、裝修垃圾；各住戶進行裝修工程時，裝修所產生之垃圾，應由裝修單位或住戶負責清運，不得任意堆置或丟棄，各住戶並負有監督其垃圾處理之責任。
- 二、垃圾處理要點：
  - 1、廚餘之水應瀝乾後再行丟棄。
  - 2、玻璃、陶器、金屬等碎片應妥為包裹後再行丟棄，以免害垃圾清理人員。
  - 煙蒂、火苗應熄滅後始可丟棄。



三、住戶須與清潔維護人員配合之事項：

- 1、清潔工作以不影響各住戶之生活為原則進行，但於清掃時各住戶亦應儘量配合。
- 2、清潔中之公共設施請暫勿使用。
- 3、各住戶應共同維護社區清潔，切勿亂丟垃圾。
- 4、禁止任意張貼廣告、告示或海報。
- 5、不得將私人物品堆置於公共區域。

四、以上辦法經管理委員會議決後生效並公佈實施，修訂時亦同。

五、經常性作業

- 1、大樓門廳及服務台；(1)地面之清潔維護。(2)牆面之清潔維護。(3)桌面之擦拭。
- 2、公共走道；(1)地面之清潔維護。(2)牆面之清潔維護。
- 3、樓梯及梯間；(1)地面之清潔維護。(2)牆面之清潔維護。(3)扶手之擦拭。(4)玻璃窗擦拭。
- 4、大樓外圍及中庭；(1)地面視需要以水清洗。(2)垃圾雜物之清除。(3)排水溝雜物之清除。(4)花台上花木澆水。(5)花台內落葉清除。(5)廣告等張貼物清除。
- 5、垃圾集中場所；(1)地面之清潔維護。(2)垃圾之清除。
- 6、洗手間；(1)小便斗、馬桶、洗手台之清潔。(2)儀容鏡、隔間、門窗之擦拭。(3)地板之清洗、拖乾、消毒。(4)洗水液、衛生紙之補充。
- 7、電梯及電梯間；(1)電梯內壁面、鏡面、地面之清潔維護。(2)金屬部份擦拭。
- 8、停車場；(1)地面之清潔維護。(2)垃圾異物之清除。(3)垃圾筒之清理。(4)排水溝之清理

六、週期性作業

- 1、屋頂及突出物清掃；視需要。
- 2、電氣室、控制室清掃；每月一次。
- 3、垃圾集中場所之清洗消毒；每季一次。
- 4、大廳及公共走道打臘；每季一次。
- 5、花木園藝整理；每季一次。(外包)
- 6、照明器具擦拭；視需要。
- 7、冷氣空調通風口擦拭；視需要。
- 8、清除雜草、修剪花木；視需要。
- 9、環境消毒及滅鼠；每半年一次。
- 10、水塔清洗；每半年一次。(外包)
- 11、外牆清洗；每年一次。(外包)
- 12、化糞池抽取；每年一次。(外包)

## 薪資試算 / 月

職務\方式	試用期	正式聘任	外包最低價	差額	
總幹事	39,000	42,000	42,000	-3,000	0
行政助理	23,000	25,000	38,000	-15,000	-13,000
警衛/1 哨	81,000	87,000	94,500	-6,000	-7,500
清潔	20,000	22,000	38,850	-18,850	-16,850
管理顧問	3,000	3,000	0	+3000	+3000
小計	143,000	154,000	175,350	39,850	34,350

## 與您共創歡喜相聚的家園

[368city.wordpress.com](http://368city.wordpress.com)



社區經理人 x i-Control = 公寓大廈自治管理維護