

# 公寓大廈物業設施管理作業系統(模組) 推廣應用

## 壹、源起

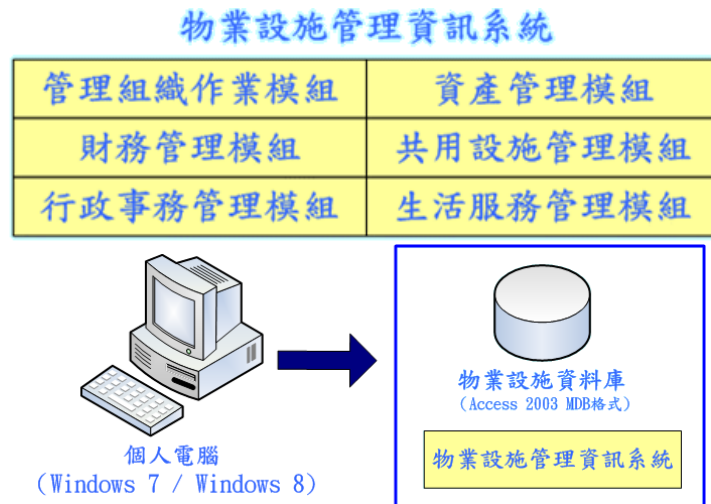
### 一、公寓大廈智慧化管理的需求

公寓大廈的智慧化，涵括建築物設備控制的整合系統，及提供事務與服務的物業設施管理系統(平台)兩個應用系統；物業設施管理的事務及服務事項內容繁多，有涉及法規規範的管理組織(區分所有權人會議及管理委員會)運作事項，公寓大廈普遍性的財務收支(公共基金及管理費)管理事項、共同設施(公設預約)使用管理事項、相關管理(裝潢、停車場、門禁)辦法執行事項、事務(郵件、文件檔案)管理事項、資產管理(財產登錄、設備維護記錄)事項、住戶生活服務事項、管理勤務管理事項等，若能透過整合各項管理事務的「物業設施管理資訊平台」，將有效提升物業設施的作業效率，提供公寓大廈社區「人、事、物」智慧化的物業設施管理服務。

目前公寓大廈社區導入應用的物業設施管理系統(平台)，以物業管理公司免費提供使用居多，但隨著物業管理公司的更替，物管系統亦隨之汰換，造成社區物業管理歷史資料因此而不復存在或無法延用於新的資訊平台，大大影響物業管理工作之進行；部份公寓大廈社區以租賃方式由物業設施管理系統廠商提供服務，但固定的租賃費用也包含社區不需要的系統功能；購置市售單機版的物業管理軟體，系統功能不足或不符實務需求；大部份的社區委託小規模的管理公司，因沒有提供物業管理系統仍採人工作業方式，管理品質及效率嚴重不足。有鑑於此，內政部建研所針對需求量大、普及性高、同質性管理事務多的公寓大廈社區，建置一個具有標準化、開放性、模組化等特性的物業設施管理系統(平台)，提供國內公寓大廈社區免費使用，以智慧化的應用提升公寓大廈社區居住品質及物業設施管理效率，落實推動智慧綠建築的政策。

### 二、公寓大廈物業設施管理系統的建置

104 年度內政部建研所已委辦完成物業設施管理基本功能模組規劃，及研訂資料格式標準，並以「管理組織作業模組」的開發為先期建置，105 年度將完成物業設施管理作業功能模組的資產管理作業、財務管理作業、事務管理作業、共同設施管理作業、生活服務作業等五項模組開發建置；以建置一個能符合我國公寓大廈物業設施管理基本需求之資訊平台：

圖 1 物業設施管理資訊系統之建置<sup>1</sup>

公寓大廈物業管理系統各模組係將法令規範及實務作業的相關作業程序及應用表單，透過表單電子化、作業系統化及資料資訊化，提供公寓大廈管理委員會或管理負責人、管理服務人（總幹事等）智慧化的作業工具；模組功能將所有的作業程序予以選項及填表方式在線上作業；所有應用表單均可以系統產製，免除排版作業；公寓大廈管理的相關資料，透過建立資料庫，利用連動的計算及資料庫存取資料，以簡化重覆作業及避免作業的錯誤；支援資料的匯入與匯出，不用重複建立相同的資料，也可以讓資訊同業可以沿用現有的資料，使用只需依照系統的設計來操作，不但符合法規，也可以有效完成組織管理的各項工作。

### 三、系統作業需求

1. 只要一台可以執行 Windows 的個人電腦或筆記型電腦，即可執行本系統。
2. 使用的資料庫為與 Access 2003 相容的 MDB 格式資料庫，只要是 Access 2003 以後的版本，都能開啟該 MDB 檔案並存取它的資料。
3. 書面文件必需製作成 PDF 與 JPG 資料格式隨系統備份及儲存。
4. 資料的輸入可使用物業設施管理系統的各個程式來進行；若是既有社區則可以在 EXCEL 編排好檔案的內容，透過系統的匯入作業，從外部匯入大量資料至系統的資料庫中。
5. 本系統支援的匯入資料格式為 XLS。本系統所儲存的資料，亦可透過系統的匯出作業，將資料匯出來另行利用。
6. 本系統資料匯出的格式有兩種，一種為與 EXCEL 相容的 XLS 文件，一種為 XML 檔案，匯出的 XLS 文件，使用任何一個版本的 Excel 來開啟。

<sup>1</sup>「公寓大廈物業管理基本功能模組與資料格式標準之建置」研究案，內政部建築研究所，2015/12。

## 貳、公寓大廈管理組織作業系統 ( 模組 )

### 一、公寓大廈管理組織作業系統 ( 模組 ) 的建置

104 年度建研所委託開發完成「公寓大廈管理組織作業系統 ( 模組 )」，以公寓大廈管理表單電子化、作業系統化、資料資訊化的效益，「組織作業系統 ( 模組 )」產製的文件符合內政部營建署 104 年 7 月 1 日公布實施公寓大廈管理組織線上申報作業的申報規範，可提升公寓大廈管理組織報備的作業效率，及公寓大廈物業管理智慧化管理的應用。

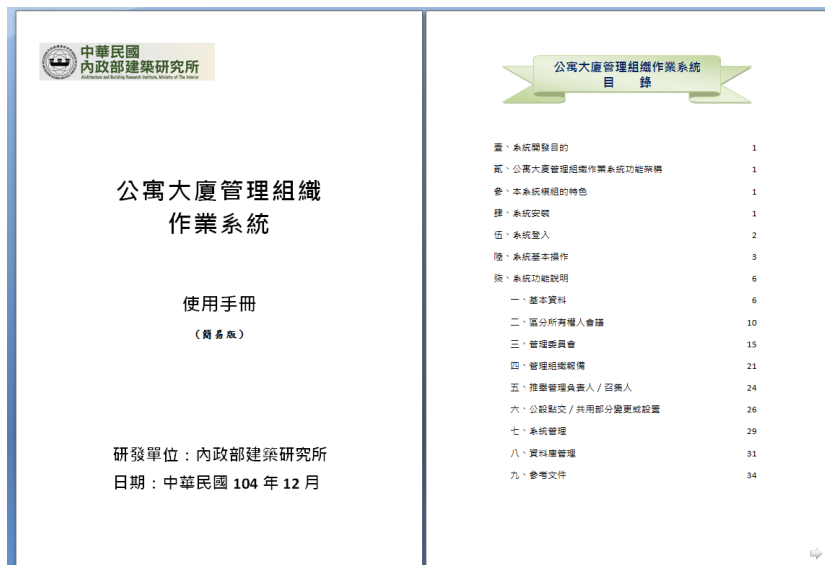


圖 2 公寓大廈管理組織作業手冊<sup>2</sup>

### 二、功能介紹～系統操作說明



圖 3 公寓大廈管理組織作業系統功能頁面<sup>3</sup>

<sup>2</sup> 詳系統參考文件。

<sup>3</sup> 詳系統頁面。

## (一)基本資料

### 1. 區分所有標的基本資料維護

▶本作業是用來初始化系統執行前的運作參數，在開始使用本系統時，必須在本作業建立相關的參數，才可以順利執行其他的程式。這些參數包括：

公寓大廈的名稱：建立後此名稱將會自動出現在各個表單的表頭。

獨立單元各戶的數量：此數量用來決定區分所有權人名冊的記錄筆數及名冊總序號。

▶建築物的基本資料、權利關係、構造與描述：

附屬設施：屬於本公寓大廈的相關設施之註記，如停車場、機踏車、外燈設備、植樹等等。

### 2. 區分所有權人資料維護

本作業是用來建立區分所有權人的基本資料，它與區分所有權人名冊無關，而是以區分所有權人的角度來檢視區分所有權人的資料。因為，同一區分所有權人可以擁有多個獨立使用單元(戶)，或多個區分所有權人共同擁有一個或多個獨立使用單元(戶)。因此，本系統是先建立區分所有權人的基本資料，然後再從獨立使用單元各戶資料維護的作業，去指派每一個獨立使用單元各戶，分別屬於哪一個區分所有權人。

此外，獨立使用單元的所有人會因為交易而有所變更，將區分所有權人獨立建檔的目的也可以用來記錄每一個獨立使用單元(戶)的持有記錄。

本作業的區分所有權人的基本資料，可以匯出成 Excel 表單，讓管理者另外使用；或匯出成 XML 檔案，讓其他經營公寓大廈資訊系統研發的業者可以延用，省去資料重複輸入的麻煩。

此外，本項作業也可經由外部 Excel 表單來快速匯入。

### 3. 獨立使用單元各戶資料維護

本作業是用來維護每一個獨立使用單元(戶)的專有部分面積、共有部分面積，以及持有該獨立使用單元的區分所有權人與該獨立使用單元(戶)的持有者之異動記錄。

將每一個獨立使用單元(戶)的專有部分面積、共有部分面積輸入完成後，就可以計算出每一個獨立使用單元(戶)的區分所有權比例。

本作業的獨立使用單元各戶資料，可以匯出成 Excel 表單，讓管理者進一步加工使用；或者匯出成 XML 檔案，讓其他經營公寓大廈資訊系統研發的業者可以延用，達到一筆記錄多方使用的目的。

此外，本項作業也可經由外部 Excel 表單來快速匯入。

#### **4. 區分所有權人資格申報書**

本作業是提供「區分所有權人資格申報書」的表單之電子化支援，省去相關文書的處理時間。管理者可以將表單上相關的資料，先在本作業輸入完畢後，再列印出來，讓申請人簽名即可。申請人簽名後，可以將表單掃描成 PDF 檔案，然後於本作業進行連結，日後管理者將可以隨時於本作業，檢視每一份申報書的原始簽署文件。

### **(二)區分所有權人會議**

#### **1. 區分所有權人會議公告**

本作業是用來建立區分所有權人會議的基本資料，包括開會的時間、開會的地點、召集人、會議主席、報告事項與討論事項（議案）以及邀請的列席人員。這些基本資料輸入完成之後，經管理者核對無誤後，就可以將本會議的狀態設為「召開」，就完成一筆正式的「區分所有權人會議」。接著，就可以列印會議通知，讓召集人簽署以公告週知。經過簽署的會議通知，可以把它掃描成 PDF 檔案，然後於本作業進行連結，供日後可以在本系統檢視原始簽署的會議通知。

#### **2. 會議簽到表／出席委託書**

在區分所有權人會議公告到正式開議的這段時間，負責會議的工作人員，可以於本作業列印空白的出席委託書，供區分所有權人使用。經過區分所有權人簽署的出席委託書，可以把它掃描成 PDF 檔案，然後於本作業進行連結，供日後可以在本系統檢視出席委託書的原貌。

另外，本項作業也可以預先列印會議簽到表，讓出席區分所有權人會議的區分所有權人（代理人），可以簽名報到。

#### **3. 區分所有權人會議開議**

當來到區分所有權人開議日時，本作業可以用來勾選當日出席的區分所有權人，不管是親自出席或由代理人出席，並立刻統計出席的區分所有權人數與區分所有權比例，以核對是否符合公寓大廈管理條例的開議條件或合於本公寓大廈規約的開議額數。若符合任一條件，就可以將此區分所有權人會議的狀態改為「召開」。

另外，本作業也可以列印會議簽到表，讓出席區分所有權人會議的區分所有權人或代理人來完成報到的程序。

空白的出席委託書也可以在本作業來列印，以應付當日才需補上出席委託書以完成由代理人出席區分所有權人會議的程序。

**4. 區分所有權人會議紀錄**

本作業用來記錄區分所有權人會議的所有報告與討論事項等內容，包括了：主席報告、宣讀上次會議紀錄及執行情形、報告事項、討論事項及決議、臨時動議及決議、管理委員選任事項…等等。這些會議內容輸入完成後，可以把會議紀錄給列印出來，讓主席簽署後，再公告給所有的區分所有權人來檢視。經過簽署的會議記錄，可以把它掃描成 PDF 檔案，然後於本作業進行連結，供日後可以在本系統檢視原始簽署的會議通知。

**5. 區分所有權人會議結案**

一筆正式成立的區分所有權人會議，不管有沒有召開，都必須於本作業進行結案的程序。若區分所有權人會議因未滿足開議條件而沒有召開，可以在本作業註記未召開的原因。

已召開的區分所有權人會議，若有討論事項未獲決議，也可以在本作業進行重新召集區分所有權人會議的程序。重新召集區分所有權人會議與一般的區分所有權人會議，它們在本系的流程都是一樣的，而若開會議是屬於重新召集的區分所有權人會議，系統除了會特別標示出來外，開議的條件與討論議案的決議條件也會因法規而有所限制。

**6. 重新召集區權會決議成立公告**

重新召集的區分所有權人會議，可以於本作業進行「重新召集區分所有權人會議決議成立公告」與「重新召集區分所有權人會議決議反對意見統計表」這兩份表單的管理。後者還可以記錄每一位提出反對意見的區分所有權人。

這兩份文件皆可掃描成 PDF 檔案，並於本作業進行連結，日後將可在本系統檢視文件的原始內容。

**(三)管理委員會會議****1. 管理委員基本資料維護**

本作業是用來建立管理委員的基本資料，包括姓名、連絡電話、職稱、到職日期與解職日期…等等。所有要成為管理委員會的成員，都必須先於本作業建立他們的基本資料。

管理委員會的每一個職位，不可能由同一人長期擔任而不改選。因此，就算某位管理委員已解職，也必須保留他的基本資料，因為本系統可以儲存管理委員會成員的歷史記錄。

**2. 管理委員會資料維護**

本作業是用來建立管理委員會的組織成員。在建立組織的成員之前，必須先做

兩件事：該屆管理委員會的任期起迄日期，管理委員的選任方式。選任方式所依據的辦法，可以把它製作成 PDF 文件，在本作業進行連結，日後在查詢管理委員會的基本資料時，就可以知道當時選任方式的依據。

建立管理委員會的成員前，必須先建立這些管理委員的基本資料，然後再於本作業加入管理委員的名單。

可以有多種方式來維護管理委員會的成員。最基本的做法就是一筆一筆的輸入。另外也可以複製上一屆管理委員會的名單到本屆，然後再修改未連任的管理委員的記錄。也可以預先建立管理組織的範本，然後依管理組織的範本來建立該屆管理委員的空白名單，再依據每一個職位，挑選正式的管理委員。每一位管理委員都是管理委員會會議的應出席人員。

本作業也可以查詢每一屆管理委員的組織與所有任職的成員。

### **3. 管理委員會會議公告**

本作業是用來建立管理委員會會議的基本資料，包括開會的時間、地點、會議主席、報告事項與討論事項（議案）以及邀請的列席人員。這些資料輸入完成並核對無誤後，可將本次會議的狀態設為「召開」，就完成一筆正式的「管理委員會會議」。接著，就可以列印會議通知，讓會議主席簽署以公告週知。

### **4. 會議簽到表／出席委託書**

本作業可以列印空白的出席委託書，供管理委員使用。經過管理委員簽署的出席委託書，可以把它掃描成 PDF 檔案，然後於本作業進行連結，供日後可以在本系統檢視出席委託書的原貌。

另外，本作業也可以預先列印會議簽到表，讓出席管理委員會會議的管理委員（代理人）來簽名報到。

本作業也提供列印空白會議簽到表的功能，讓邀請的列席人員可以簽名報到。

### **5. 管理委員會會議開議**

本作業可以用來輸入有出席的管理委員，不管是親自出席或由代理人出席，並立刻統計出席的人數與比例，以核對是否合於公寓大廈管理規約或公寓大廈組織章程的開議額數。若符合任一項開議的條件，就可以將此管理委員會會議的狀態改為「召開」。

### **6. 管理委員會會議紀錄**

本作業用來記錄管理委員會會議的所有報告與討論事項等內容，包括了：主席報告、宣讀上次會議紀錄及執行情形、報告事項、討論事項及決議、臨時動議及決議、選任事項…等等。這些會議內容輸入完成後，就可以把會議記錄給列

印出來，讓所有的管理委員來檢視。

### **7. 管理委員會會議結案**

管理委員會會議不管有沒有召開，都必須於本作業進行結案。若管理委員會會議因沒有滿足開議條件而未召開，可以在本作業註記未召開的原因。

## **(四)報備事項**

### **1. 申請報備書**

本作業是用來將「申請報備書」的表單給電子化。管理者可以將原先於其他文書處理軟體（如 Word）所製作的報備書，改用本作業來製作。管理者先在本作業填寫申報書的相關資料，再把它列印出，經過簽署後，再透過適合的報備方式（線上報備、電子檔報備、書面報備）來完成報備的工作。日後在收到管理機關的回文後，可以將文件轉成 PDF 檔案，並於本作業進行連結，以忠實記錄該次報備的完整過程。

### **2. 申請報備檢查表**

由於報備的程序與需遵守的法規並不容易，為了讓管理者可以於報備前，自行檢視報備所需的文件是否備齊，所有該進行的程序是否有遺漏，特別設計本作業，讓管理者可以在報備前，自我檢核。

本作業列出了每一種報備事項的自我檢查清單，管理者只要依據清單的項目，逐項檢核是否完成，當所有檢核項目皆勾選了，就表示本次申請報備所該準備的文件與申報事項的執行程序是符合規範的，就可以進行報備了。

由於報備事項大多與區分所有權人會議或管理委員會會議有關，本作業也可以將已召開的區分所有權人會議或管理委員會會議的相關文件給進行連結，以加速報備是向的核對作業。

## **(五)推舉公告**

本作業提供「推舉管理負責人公告」或「推舉區分所有權人會議召集人公告」的表單之電子化支援，節省文書的處理時間與強化文件的管理。這些表單除了可以印推舉人的區分所有權人外，也可以印空白表單，讓推舉人直接於表單上填寫並簽名。

無論哪一種方式，印出來的表單，都可以在區分所有權人簽署後，將文件轉成 PDF 檔，並與系統進行連結，以讓日後可以查詢該公告所簽署文件之原貌。



## (六)系統管理

### 1. 使用者維護

本作業可以讓管理者建立可以使用本系統的使用者，包括登入本系統所需的帳號與密碼。若使用者已離職或不需要再操作本系統，管理者應該把該使用者給刪除，讓該帳號永久失效，以保護系統的安全。

### 2. 變更密碼

本系統所有的資料，大部分都牽涉了個人的隱私。雖然本系統在基於個人隱私的保護政策下，所有相關資料都先經過加密處理，才予以儲存。但若系統的登入程序沒有經過保護，也會讓有心人士經由系統的途徑，來取得已經加密的資料。因此，為了維護系統的安全性，本系統的使用者應不定期的於本作業中，變更登入系統的密碼，免得帳號密碼被有心人士盜用，造成可能無法挽回的損失。

### 3. 資料庫重整、備份與回存

由於本系統是屬於單機版，發展的前提就是在不需要資訊人員的協助下，管理人員也可以像操作 Office 軟體一樣，很容易的操作本系統。但是，基於所使用的資料庫之特性，管理人員還是必須自行進行簡單的系統管理，以維護系統功能的正常。

本作業包括三項功能：

- a. 資料庫重整：管理者必須不定期的執行本作業，以維持資料庫的正常存取，免得資料庫的檔案毀損，造成無法彌補的損失。
- b. 資料庫備份：為了避免電腦硬碟毀損而造成資料遺失，建議管理者每日執行一次資料庫備份作業，以預防不可抗拒的外力所造成資料毀損或遺失。備份的頻率與可能遺失的資料之數量有關。若以建議的每日備份來說，資料遺失最多就是一天而已。資料庫備份後的檔案，必須另外存放於安全的地方，千萬不要放在與執行本系統相同的電腦主機，才不會做白工。
- c. 資料庫回存：將已經備份的資料，回存到現有的資料庫中。本作業適合在系統復原時所操作。要注意的是，資料庫回存作業將會覆蓋現有資料庫檔案中的資料。

【本公寓大廈管理組織作業系統(模組)係內政部建築研究所 104 年度「公寓大廈物業管理基本功能模組與資料格式標準之建置」研究專案之成果，提供免費下載推廣應用。】