

**內政部營建署研商「公寓大廈線上管理報備系統」操作說明會議
機關單位意見及回應**

一、機關單位書面意見及回應				
編號	機關單位	職稱姓名	意見及建議	回應
1	臺北市府	建管處 工程員 范進昌	1. 系統使用至今多次出現網頁錯誤無法使用情形或管委會檢附之網路傳輸無法輸入問題，使用電子郵件反映常無法獲得即時解決且等待多日，更有回覆已修復卻問題仍未解決之情形。 2. 具體建議：由廠商派員至市府協助錯誤狀況了解。	1. 遇到此問題建議將操作方式或案件名稱同時提供給系統客服來進行查詢。目前也已有連絡窗口 02-8772-4808，建議可直接連絡詢問。
2		建管處 幫工程司 游輝淵	1. 系統穩定度太差，常無法登入或是突然故障。 2. 具體建議：請提高系統穩定度。	1. 遇到此問題建議將操作方式或案件名稱同時提供給系統客服來進行查詢。
3		建管處 幫工程司 吳重德	1. 填寫繕打資料重複：管理委員會名稱、電話及核准日期資料重複繕打。 2. 本系統並非線上報備：線上報備並未與縣市政府公文系統整合，且不能有退件補正之功能，以及縣市政府線上陳核功能。 3. 民眾反映系統設計欠妥：民眾反映不知如何使用系統，及社區無電腦設備及掃瞄設備。又，本系統設計廠商設計系統無法讓一般民眾便於使用。 4. 具體建議： (1)系統設計使管理委員會名稱、電話及核准日期資料僅需填繕 1 次。 (2)重新設計系統，使線上報備能與縣市政府公文系統整合，且能有退件補正之功能，以及縣市政府線上能夠陳核功能。 (3)系統設計加強，使一般民眾能便利操作。	1. 公寓大廈名稱只要首次建立，爾後改選皆會出現如 p34 頁一樣可讓您直接選擇的公寓大廈基本資料，除非名稱完全不同才會從新設立中新增 2. 未來將建置 API 系統，建議地方政府自行開發系統並與自身公文系統整合。透過線上報備之案件方可進行退件、續呈等作業。其他申報方式應該於當場直接說明。
4		建管處 約聘工程員 余欣憲	1. 系統每當登載之使用執照地址多於 1 個時，輸入相關資料後，點選確認送出，畫面會空白，必須重新輸入帳號密碼才可繼	1. 2. 3. 遇到此問題建議將操作方式或案件名稱同時提供給系統

			續進行動作。 2. 系統遇到難字時會變亂碼，導致無法運作。 3. 系統時好時壞，無法處在穩定且有效使用的狀態。 4. 具體建議：請確認系統能夠穩定執行後，再讓相關單位使用，避免造成承辦人員與民眾的紛爭。	客服來進行查詢。
5	新北市政府	工務局 技士 陳曄亭	1. 利用手動新增管理報備資料時，相關資料登打完畢後點選決行鍵，畫面即呈現空白，無法新增資料。民眾端亦有反應資料登打完畢或要上傳附件時，會發生相同問題。 2. 網頁問題排解僅提供郵件詢問，耗時過久。 3. 資料欄位是否可增加社區送件時間或註明年度、屆別等資料，以便行政作業。 4. 目前主管機關皆須自行申請帳號密碼登入使用，為避免人事調動造成帳密遺失或更換頻繁，建議由中央主管機關統一訂定固定之帳號密碼，以供地方使用。 5. 目前案件收件方式需由各地方主管機關主動上線查看，是否可增加案件通知功能，當民眾進行線上報備時主動通知，以利作業。 6. 建議增加資料匯入功能，以利各地方主管機關可快速且完整建構社區資訊。 7. 具體建議： (1) 1. 請系統開發商協助排除。 (2) 2. 建議增加電話諮詢專線，及時排除操作疑義。 (3) 3. 請系統開發商協助增列。 (4) 4. 如上述。 (5) 5. 例如以社區住址主動判斷行政區，以郵件等方式通知各地方主管機關。 (6) 6. 如上述。	1. 遇到此問題建議將操作方式或案件名稱同時提供給系統客服來進行查詢。 2. 目前已有連絡窗口 02-8772-4808，建議可直接連絡詢問。 3. 可納入未來擴充項目之內容。 4. 5. 因管理及通知對象流動快速且不明確，故請各地方政府提供明確資料以利研究辦理。 6. 因匯入資料須檢核後方可匯入，故目前僅提供 CSV 檔做為資料匯入之方式。
6		新莊區公所 課員 鍾紀瑩	1. 有關系統操作問題，目前規定不能以電話詢問，通常一個問題，要好幾次的 email 往返始能解決，無法迅速解決問題，易引發民眾反彈；且 email 寄出後，無法追蹤處理情形。 2. 登入系統後，如回到首頁即會被登出，	1. 2. 遇到此問題建議您將操作方式或案件名稱同時提供給營建署客服來進行查詢。且目前已有連絡窗口

			要重新登入，操作上非常困擾。 3. 系統操作方式僅以會議形式教學，無法現場發掘操作上的問題。 4. 具體建議： (1)1. 建議開放可以電話詢問，並於線上系統設計線上問答區，供民眾及承辦人員可以線上提問，並及時得到答覆。 (2)2. 建議修改意見二的情形。 (3)3. 建議租用電腦教室開設教學課程，讓實際受理組織報備承辦人員可實際操作，找出操作盲點，由講師現場指導，俾利熟悉操作程序。	02-8772-4808，建議可直接連絡詢問。 3. 教學的方式如下： (1)研討會模式、(2)由地方政府或鄉鎮市公所自行開辦，請系統上線公司到地方教學、(3)由公會作為主辦單位，再請系統上線公司作為講師教學。
7	中和區公所辦事員陳俊才		1. 目前主委、代辦人、主管機關登入之頁面，僅有「新成立管理委員會」、「主任委員改選及其他報備事項」及「資料查詢」，不符實務上需求。 2. 系統中申請報備檢查表內「依區分所有權人會議選任主任委員」易產生糾紛： (1)公寓大廈管理委員會係屬委員制，由區分所有權人會議所產生之主任委員常認為其自身地位高於其他委員，易於造成社區糾紛；且無區分所有權人身份之主任委員，無區分所有權人會議召集權，其會議之召集仍需管委會決議具區分所有權人身份之委員擔任召集人。 (2)公寓大廈管理條例第 25 條第 3 項規定略以：「…由具區分所有權人身份之管理負責人、管理委員會主任委員或管理委員為召集人；」、第 29 條第 2 項前段略以：「公寓大廈成立管理委員會者，應由管理委員互推一人為主任委員，…」 3. 系統中申請報備檢查表無「管理委員互推變更主任委員」之選項： (1)實務上任期內主任委員常有請辭之情況。 (2)實務上任期內常有多數管理委員需互推變更主任委員之情況。 (3)台內營字第 0950800932 號函略以：	1. 2. 3. 4. 6. 將納入本年度系統擴增項目作考量及修正。 5. 本報備資料係屬參考，若認為格式不合用，可自行修改調整。 7. 已於 104 年 8 月 25 日回應表回復。

			「…關於社區部分管理委員因故於任期屆滿前解任，遞補之管理委員，其任期之計算，在不違反上開條例第29條第3項規定下，該遞補之管理委員如係為補足該屆管理委員會人數之不足，並非管理委員會之重新改選，其任期以補足原管理委員所遺之任期為限，…。」 4. 系統中成立管理組織之報備表單內尚缺「推選召集人公告」： (1) 查九十二年度最高法院台上字第二五一七號民事判決內容略以：「按公寓大廈管理委員會為人的組織體，區分所有權人會議為其最高意思機關。其區分所有權人會議之召集程序或決議方法，違反法令或章程時，依公寓大廈管理條例第一條第二項規定，固應適用民法第五十六條第一項撤銷總會決議之規定，由區分所有權人請求法院撤銷區分所有權人會議之決議。惟區分所有權人會議如係由無召集權人所召集而召開，既非公寓大廈管理委員會合法成立之意思機關，自不能為有效之決議，且在形式上亦屬不備成立要件之會議，其所為之決議當然自始完全無決議之效力。」 (2) 公寓大廈管理條例施行細則第7條第1項：「本條例第二十五條第三項所定由區分所有權人互推一人為召集人，除規約另有規定者外，應有區分所有權人二人以上書面推選，經公告十日後生效。」 5. 系統上區分所有權人會議紀錄之格式範例過於複雜，且未宣導召集人(無區權人委員時依推召集人公告、如主委非區權人，請管委會決議具區權人資格的委員擔任並公告之)、區分所有權人會議重開議，需以同一議案重新召開(臨時動議無決議效力)。	
--	--	--	--	--

		6. 系統中報備表格內尚無連任檢查委員名單 (1) 社區自主檢查重點第 3 點：主任委員、財務管理、監察業務之委員是否違反連任限制。 (2) 公寓大廈管理條例第 29 條第 3 項略以：「…，主任委員、管理負責人、負責財務管理及監察業務之管理委員，連選得連任一次，其餘管理委員，連選得連任。」。營署建管字第 0990046893 號函略以：「…，故已連續擔任二屆有連任次數限制之管理委員者，即不得再接續擔任主任委員、管理負責人、負責財務管理及監察業務之管理委員。」 7. 系統中區分所有權人會議出席人員名冊（簽到簿）上所載之合法身分應載於委託書。 (1) 公寓大廈管理條例第 27 條第 3 項規定略以：「區分所有權人因故無法出席區分所有權人會議時，得以書面委託配偶、有行為能力之直系血親、其他區分所有權人或承租人代理出席；…」 (2) 委託行為適法與否，決於區權人委託適法身分之受託人，而非決於受託人簽到之時點；故適法身分應載明於委託書，而非簽到簿。 8. 具體建議 (1)1. 主委、代辦人、主管機關登入之頁面應設為「檢送：一、依區分所有權人會議成立管理組織備查資料；二、改選主任委員備查資料；三、任期內委員互推變更主任委員備查資料；四、單獨規約限制或變更共用部分備查資料；五、推選管理負責人備查資料(建議 20 戶以下適用)；六、資料查詢。」進入頁面後，檢查表僅載該項備查資料所需文件，以免造成民眾困擾。 (2)2. 系統中申請報備檢查表上「依區分	
--	--	--	--

			所有權人會議選任主任委員及管理委員」變更為「依區分所有人會議選任管理委員，會中管理委員互推主任委員」，以減少糾紛。 (3)3. 系統中申請報備檢查表中增列「任期內委員互推變更主任委員」之選項，所需文件為連任檢查委員名單、管委會會議記錄及簽到表、相關公告，以便利民眾辦理及減少糾紛。 (4)4. 系統中成立管理組織之報備表單應增列「推選召集人公告(起造人免附)」，以減少糾紛。 (5)5. 簡化區分所有權人會議之格式範例，並於格式範例上宣導召集人(無區權人委員時推選召集人公告、具區權人資格之主任委員或管委會決議具區權人資格之管理委員)；宣導區分所有權人會議重開議，需以同一議案重新召開(臨時動議無決議效力)，以便利民眾操作及減少糾紛。 (6)6. 系統中報備表格內增加連任檢查委員名單，以便利民眾自主檢查及減少糾紛。 (7)7. 為便利民眾召開會議及辦理備查事宜，建議系統合併「區分所有權人會議出席人員名冊(簽到簿)」、「區分所有權人名冊」為「區分所有權人名冊暨出席簽到簿，範例欄位包含「序號、區分所有權人姓名、門牌地址、區分所有權比例、區分所有權人簽章、代理人簽章(請出具委託書)」；另於系統中增加「區分所有權人會議通知暨委託書」之範例格式，內容包含受託人之適法身分及指派法人授權代表，以便利民眾辦及減少糾紛。	
8	臺中市 政府	南屯區公所/ 西區區公所/ 西屯區公所/ 課員 王茹玉	1. 依據「公寓大廈管理報備事項處理原則」第 4 點第 3 項規定略以：「…未能以系統辦理報備者，得經受理報備機關同意後，檢具書面應備文件，由受理報備機關協助線上申報。」惟若由承辦人以自	1. 承辦人皆使用”主管機關登入”進行作業(新增、改選、其他)，不須以承辦人的自然人憑證代

	課員 董秋昭 約僱人員 林馥璇 行政助理 林筱微	己自然人憑證代為繕打登錄相關資料，協助線上申報，恐因未有申請人(或委託人)申報相關軌跡可供查詢確認，爾後倘發生爭議，責任歸屬難以釐清。 2. 有關社區總幹事若協助社區線上報備，其主委自然憑證常常無法藉其使用(因涉及個人資料)且社區主委申請自然憑證意願不高，每一至二年改選主委，造成為了配合線上報備必須申請自然憑證，若以總幹事名義幫其報備完成，嗣後未在此社區服務有無相關防堵措施。 3. 迭有民眾反映現行系統操作上仍存有許多問題，及線上報備系統發生障礙或有疑問需請教時，惟鈞署僅提供線上諮詢網站及電子信箱，無法立即除錯及教學，引發民怨，請研擬提供系統後端完整服務(包括電話) 4. 各社區實際辦理報備之人員多為總幹事或主任委員，系統對該等人員仍屬陌生，建請中央針對該等人員召開線上報備系統操作講習，以利業務推行順遂。 5. 本區轄內仍有眾多社區未具備辦理線上報備所需電子器具(如掃描器、讀卡機等)，如需協助申請人上傳資料時，本所並無多餘人力與器具可應付眾多申請人之需求，為避免民眾不耐久候而引起民怨，建請考量地方資源及經費不足之處境，由中央統籌規劃編列經費支應。 6. 具體意見： (1)建議採行雙軌制，管理委員會可以紙本送件，若由受理報備機關協助線上申報，仍需使用該管理委員會主任委員之自然人憑證登入，俾利釐清責任。 (2)建議提供客服專線，提供即時之操作說明，俾利業務推展。 (3)建請中央針對總幹事或主任委員等人員召開線上報備系統操作講習，以利業務推行順遂。 (4)如需協助申請人上傳資料時，並無多	為繕打登錄。 2. 有關以「工商憑證」副卡方式登錄系統進行報備部分，將納入本年度系統擴增項目參考。 3. 目前已有連絡窗口 02-8772-4808，建議可直接連絡詢問。 4. 本題已於編號 6 回答。 5. 請各地方政府自行籌措相關經費實施。
--	---	---	---

			餘人力與器具可應付眾多申請人之需求，建請考量地方資源及經費不足之處境，由中央統籌規劃編列經費支應。	
9	南投縣政府	南投縣名間鄉公所 約僱人員 廖雪嫻	1. 105 年同時受理 2 件申請報備事項，皆為紙本申請，惟在手動新增案件時，操作方式皆相同，但僅一案件登入管理系統，是否可說明其原因。 2. 線上受理立意良好，但軟硬體設備不足（如前所述，手動新增案件相同操作方式卻有不同）及建管客服信箱受理程序冗長（申請帳號期間可長達 3 週及線上操作有問題無法立即回覆），增加業務承辦困難度，降低承辦人員辦理意願。	1. 遇到此問題建議您將操作方式或案件名稱同時提供給系統客服來進行查詢。 2. 遇到此問題建議您直接反應資訊單位，目前已有連絡窗口 02-8772-4808。另外申請帳號部分係因個案處理狀況，故辦理時間較長。
10	台北市公寓大廈管理維護商業同業公會		1. 使用者普遍不甚瞭解主管機關，耗資委請專業廠商建置線上報備系統之良善美意，致對該系統之使用頻率未如預期。 2. 使用者長期以來，已習慣使用舊有紙本方式作業，加之親送至縣市政府或區公所遞件，承辦人普遍會先行檢驗文件，確認完整始會收件，遇有缺件，可即時補料（對於不便親自送件之管委會人員而言，可郵寄透過書函往返辦理，甚為便利）。 3. 線上報備系統在設計上，為求慎重，要求報備人或代辦人，需使用自然人憑證，才可辦理，惟因有下列因素，故而使用者認為沿用舊有紙本方式作業較為安全/妥當/便利： (1) 當前自然人憑證並未完全普及，致部份使用者無法使用。 (2) 申報作業需使用自然人憑證以及填入報備人或代辦人身分證字號，致社區大樓管理負責人或代辦人（公寓大廈管理維護公司業管人員/社區事務管理服務人員）擔心個資外洩。 (3) 線上報備系統設計，為免文件失	1. 2. 3. 因應電子化政府之政策，法規自 104 年 7 月 1 日修正至今，已逾 1 年半，建議地方政府加強宣導並自行辦理教育訓練。 4. 本報備資料係屬參考，各地方政府或區公所若認為格式不合用，皆可自行修改調整。

			真，要求所有文件須轉檔為 PDF 格式，使用者由於不清楚設計目的，易誤認為太過於煩瑣。 4. 部分縣市政府或區公所承辦人員異動過於頻繁，對於申報作業應檢附之文件，易因個人認定標準各異，要求增加其他文件，代辦人為求順利過關，僅能耐心配合往返補件，日久易衍生怨懟。 5. 具體意見： (1) 建請中央主管機關持續宣導說明建置此系統之目的以及系統採取相關管制作業乃為必要之安全管理措施，期以使用者得以全力配合使用。 (2) 建請委辦之軟體公司全面檢視系統，在操作介面是否可更為人性化，以方便操作使用。 (3) 建議是否應考慮由中央主管機關或各縣市政府統一製作 IC 卡，併同「公寓大廈管理組織報備證明」一併核發，據以替代自然人憑證操作使用本作業系統。 (4) 建請中央主管機關以書面明訂一致之審查標準，供各縣市政府或區公所承辦人及送件單位據以遵循；或可考慮於會後由各縣市政府個別邀請轄區各區公所、社區大樓管理委員會、公寓大廈管理負責人、公寓大廈管理維護公司再次舉辦講習，期以落實貫徹，統一作法。	
--	--	--	---	--

二、機關單位現場意見及回應

編號	機關單位	職稱姓名	意見及建議	回應
11	臺中市公寓	副理事長/ 葉武霖	1. 代辦人離職率高，若代辦人離職後要如何接手該代辦人所辦理的案件？另，該代辦人離職後是否可再次進入系統修改其所辦理之案件？	1. 未來研議將以「工商憑證」副卡方式登錄系統進行報備，並由公司自行管理代辦人之權限，後續系統

	大廈管理服務商業同業公會			開發事宜將待詳細評估後再行研商討論。
12	新北市政府	中和區公所 辦事員 陳俊才	1. 「公寓大廈組織報備系統操作說明」簡報第 20 頁內容有關主任委員改選部分「6. 改選核備核准」應為「備查」而非「核備核准」。	1. 將依法規內容修改為「備查」。
13	新北市政府	蘆洲區公所 課員 張麗雪	1. 管理委員會的名稱同名但是不同使照時，會有被擋的問題。	1. 納入本年度系統擴充案研議。
14	新竹縣政府	竹北市公所 辦事員 林月琴	1. 一個公寓大廈不只有一個使照，該如何報備？ 2. 誰登載的資料誰才有權限可以看，若下屆主委欲下載之前歷屆報備的資料時，是要回公所調閱抑或可自行下載？ 3. 雖然公寓大廈報備係為「形式審查」，惟過往紙本審查時還是會稍作審視，但現今若改為線上報備是否僅需確認資料齊備度即可？	1. 系統可以登打一個以上的使照。 2. 若欲讓該社區查閱過往報備資料，本案將納入本年度系統擴充案研議。 3. 審查標準並非因線上報備系統或紙本報備而有所不同。
15	新竹市政府	東區區公所	1. 應辦理線上操作的教育訓練，而並非以今日之說明會形式辦理，才能讓大家有操作執行之經驗，後續提出疑義才更具參考性質。 2. 有關權限設定涉及公寓大廈管理公司及主任委員變換問題，亦涉及社區民眾個資安全的問題，需特別注意。建議可使用一社區一憑證方式辦理。	1. 104 年業已辦理兩次操作說明會，係以實際操作形式舉辦，本次為增加提問溝通時間，故改以本形式進行。未來若需教育訓練，可以本題編號 6.3 方式辦理。

			3. 報備系統與公文資料做連結之可行性低，建議開發簡便發文系統，自行發文給報備單位。 4. 公文線上簽核問題，其保存年限疑義及未來查詢事宜，需多做考慮。 5. 線上報備事項繁瑣，可提供何種誘因讓公寓大廈主任委員利用線上報備系統進行報備？另線上報備資料龐大，有關網路傳輸頻寬以及系統負荷問題，是否有做過測試？未來法院若需調卷是向哪些單位調卷？	2. 一社區一憑證事宜，目前尚無相關作法，將待後續研議後再議。資訊安全問題本署將再行考量研議。 3. 目前上傳報備即是公文發文方式，未來可朝通知各地方政府固定窗口方式進行。 4. 電子資料本署將做妥善保存，不論是資安或調閱部分，時間久是否有保存之需求，將視後續狀況考量。 5. 與原報備資料無異，僅為電子資料收存，係為電子化政府之趨勢。未來要如何與各地方政府公文系統整合，本署將提供 API 密碼，後續擬由各地方政府自行開發管理介接。
16	臺南市政府	工務局 幫工程司 王泓翔	1. 代辦人可否有授權機制，由主任委員授權予代辦人或公寓大廈管理維護公司，再由管理公司授權給員工辦理報備業務，是否較為恰當？另授權後主任委員有無權限去查閱相關報備的資料？	1. 納入後續研議議題。
17	臺南市公寓大廈管理維護商業同業公會	秘書長 唐亞勳	1. 臺南市資訊及資源缺乏，署內是否能結合市政府及公會對公寓大廈管理維護公司及社區進行教育訓練？	1. 現已有縣市政府自行辦理講習課程，建議臺南市政府可參考併行。

18	桃園市政府	八德區公所 課員 林建志	1. 自系統推行以來，便積極使用，且發現多項問題議反應予貴署，惟至今尚未改善。另今年初再次進入本系統，相關報備資料皆已消失，法院欲調閱本轄內報備資料接無從提供，係為重大問題，請貴署協助解決。 2. 另法院常常需要我們提供相關公寓大廈報備資料作為法院判決之依據，若線上報備易造成檔案遺失，則將造成重大問題。	1. 本案係為個案問題，系統公司將待釐清後與貴單位進行聯繫。 2. 公寓大廈爭議並非由線上報備系統解決，本報備系統僅為公文資料處理之工具。
19	臺中市政府	南屯區公所 助理員 施富凱	1. 由承辦人協助登打之文件其軌跡皆在承辦人身上，若後續有偽造涉司法機關之疑義是否會由承辦人來承擔，是否應由主任委員或社區自行登打較無疑義。 2. 電子檔案該如何歸檔？該由何種形式歸檔？ 3. 代辦人有資安維護的問題，另外主任委員是否可查閱過往代辦人所登打之資料？ 4. 法律上的權力關係皆須要由公所出具證明，因涉及權利義務部分，有疑義時司法機關皆會向公所索取相關資料，屆時該如何辦理？以上	1. 建議由申報社區自行登打為宜，若需要主管機關協助，建議提供公用電腦提供登打，有相關疑義亦可直接詢問。至司法疑義尚須由司法機關視個案情形判定。 2. 利用審查表檢附必備資料，作為公文歸檔之依據。 3. 納入後續研議議題。 4. 公寓大廈爭議並非由線上報備系統解決，本報備系統僅為公文資料處理之工具。另法務部 105 年 3 月 15 日法檢字第 10500029130 號函釋亦針對電子證據效力提出說明。