

## 前言

為照顧國人居住需求，內政部營建署刻正積極推動行政院於 106 年 3 月 6 日核定之 8 年 20 萬戶「社會住宅興辦計畫」，將以興建 12 萬戶及包租代管民間住宅 8 萬戶來達成。

為引導社會住宅主辦單位辦理社會住宅之規劃設計、興建與營運管理各階段之作業品質提升，特委託台灣物業管理學會編製「社會住宅規劃設計興建及營運管理作業」參考手冊，作為各級政府相關承辦人員及業界相關從業人員之參考，以促進社會住宅品質之提升。

本參考手冊劃分三篇：第一篇政策與規劃，其內容包含政策內涵、興辦事業計畫、補助作業及招標作業；第二篇設計與營建，其內容包含設計管理及營建管理；第三篇營運與物管，其內容包含營運管理及物業管理。民間興辦社會住宅可參考本手冊第二篇及第三篇相關內容辦理。

本參考手冊研擬過程中，曾經舉辦過多次的專家座談會，進行產官學研各界的訪談與討論，嗣後又辦理臺灣北區、中區、南區三場教育訓練，以及一場強化社會住宅推動共識營，才確定撰寫篇章節目次架構、項目內容與表達格式。尤其，針對章節別撰寫內容的廣狹義、深淺度，考量直轄市及縣（市）政府社會住宅主要決策者與承辦者實際需求，參考手冊內容與格式，需能與時推移，容易調整增刪，具有實用性與參考性。換言之，本參考手冊乃配合當前住宅政策與施政，針對迫切性課題導向，提出作業流程所涉及項目內容為主，而非傳統僅是資料集成型的內容。

2018/12



# 目錄

前言.....	I
圖目錄.....	IX
表目錄.....	XI
<b>第一篇 政策與規劃 .....</b>	<b>1</b>
<b>第一章 政策內涵.....</b>	<b>3</b>
1-1 政策背景.....	3
1-1-1 社會住宅政策背景 .....	3
1-1-2 社會住宅服務對象 .....	3
1-2 政策目標.....	4
1-3 社會住宅功能與願景.....	5
<b>第二章 興辦事業計畫 .....</b>	<b>9</b>
2-1 計畫撰擬.....	9
2-1-1 計畫內容 .....	9
2-1-2 興辦方式 .....	9
2-1-3 租賃制度 .....	10
2-1-4 營運計畫 .....	10
2-1-5 財務計畫 .....	11
2-2 需求調查.....	12
2-2-1 潛在承租戶調查 .....	12
2-2-2 鄰里需求調查 .....	12
2-2-3 建築需求調查 .....	12
2-3 基地選址.....	13
2-3-1 基地區位與都市計畫 .....	13
2-3-2 基地選址與周邊環境 .....	13
2-3-3 附屬設施空間 .....	14
2-4 公共溝通.....	15
2-5 營運與物業管理.....	16
2-5-1 營運管理總成本 .....	16
2-5-2 前期物業設計與長期修繕計畫 .....	18
2-5-3 營運與物業管理 .....	20
<b>第三章 補助作業.....</b>	<b>23</b>
3-1 先期規劃費補助.....	23
3-2 融資利息及非自償性經費補助.....	23
<b>第四章 招標作業.....</b>	<b>25</b>
4-1 先期規劃專業服務標.....	25

4-1-1 先期規劃專業服務標 .....	25
4-1-2 先期規劃階段可行性評估 .....	25
4-2 專案管理技術服務標 .....	28
4-3 設計監造技術服務標 .....	28
4-4 工程標 .....	30
4-5 統包工程標 .....	30
4-5-1 統包工程 .....	30
4-5-2 統包工程作業事項 .....	30
4-6 物業管理標 .....	32
4-6-1 物業管理標招標方式 .....	32
4-6-2 物業管理標招標程序 .....	33
4-6-3 物業管理標招標文件 .....	33
<b>第二篇 設計與營建 .....</b>	<b>35</b>
<b>第五章 設計管理 .....</b>	<b>37</b>
5-1 社區空間 .....	37
5-1-1 社區基地工程 .....	37
5-1-2 社區基地規劃 .....	38
5-1-3 基地建築量體配置 .....	38
5-2 整棟住宅 .....	41
5-2-1 整棟住宅高低層用途 .....	41
5-2-2 整棟住宅公共空間種類 .....	42
5-2-3 門廳 .....	44
5-2-4 停車場 .....	46
5-2-5 垃圾暫貯空間 .....	49
5-2-6 儲藏室 .....	50
5-2-7 陽臺及屋頂層 .....	50
5-2-8 公共空間維護管理 .....	53
5-3 住宅單元 .....	54
5-3-1 住宅單元 .....	54
5-3-2 房型與面積 .....	56
5-3-3 房型與分坪 .....	57
5-3-4 房型與配置 .....	58
5-3-5 住宅單元標準配備 .....	59
5-4 附屬設施空間 .....	62
5-4-1 附屬設施空間 .....	62
5-4-2 附屬設施項目與規模 .....	62
5-4-3 公共性社福服務空間 .....	63
5-4-4 商業性創收服務空間 .....	64



5-5	構造與材料.....	65
5-5-1	構造與施工.....	65
5-5-2	設備與材料.....	67
5-6	綠建築.....	68
5-6-1	綠建築法規.....	68
5-6-2	申請綠建築標章等級.....	68
5-6-3	綠建築規劃設計.....	68
5-7	智慧建築.....	70
5-8	無障礙環境設計.....	73
5-9	住宅性能評估：.....	73
<b>第六章</b>	<b>營建管理.....</b>	<b>75</b>
6-1	工程計畫與專案管理.....	75
6-1-1	工程計畫.....	75
6-1-2	專案管理.....	76
6-1-3	專案管理各階段作業內容.....	76
6-2	工程監造與點交驗收.....	77
6-2-1	工程監造與竣工.....	77
6-2-2	驗收點交.....	78
6-3	工程保固與整修維護.....	78
6-3-1	工程保固.....	78
6-3-2	營建、修繕與維護.....	79
<b>第三篇</b>	<b>營運與物管.....</b>	<b>81</b>
<b>第七章</b>	<b>營運管理.....</b>	<b>83</b>
7-1	營運計畫.....	83
7-1-1	營運管理與計畫.....	83
7-1-2	營運管理分期與作業.....	83
7-2	籌備期規劃階段作業.....	84
7-2-1	建築空間規劃.....	84
7-2-2	承租戶招募作業.....	85
7-2-3	物業管理作業.....	85
7-3	籌備期執行階段作業.....	87
7-3-1	承租戶招募作業.....	87
7-3-2	物業管理招標作業.....	88
7-4	營運期執行階段作業.....	89
7-4-1	營運管理行政作業.....	89
7-4-2	營運管理績效作業.....	90
7-4-3	廠商自評與機關評鑑.....	90
7-4-4	物業管理服務項目.....	92

7-5	管理組織.....	93
7-5-1	政府單位與物業管理公司關係.....	93
7-5-2	政府單位與承租戶關係.....	94
7-6	財務計畫.....	95
7-6-1	財務計畫作業事項.....	95
7-6-2	營運財務計畫（籌備期）.....	95
7-6-3	住戶與店舖之租金與管理費（營運期）.....	98
7-6-4	停車場租金與管理費（營運期）.....	99
7-6-5	長期修繕計畫（營運期）.....	99
<b>第八章</b>	<b>物業管理.....</b>	<b>103</b>
8-1	環境與設備之維護.....	103
8-1-1	環境與設備之維護.....	103
8-1-2	保全與防災.....	103
8-1-3	保潔與保健.....	105
8-1-4	建築長期修繕維護.....	106
8-2	生活與培力之社區總體營造.....	111
8-2-1	生活與培力之社區總體營造.....	111
8-2-2	公私部門培力資源整合應用.....	111
8-2-3	培力提案方式.....	112
8-2-4	培力計畫構面與項目.....	113
8-2-5	生活規約與搬遷資訊.....	114
8-3	資產與財務之營運.....	115
8-3-1	資產與財務之營運管理.....	115
8-3-2	資產管理與營運.....	115
8-3-3	開源創收與節流減支.....	115
8-3-4	物業管理系統跨平臺.....	116
	<b>參考文獻.....</b>	<b>119</b>
	<b>【附件案例】國內外社會住宅相關法令、制度及案例探討.....</b>	<b>121</b>
	國外社會住宅相關法令、制度及案例探討.....	121
	國內社會住宅相關法令、制度及案例探討.....	128
附件 5-4-1	就業服務站設計原則：（主管及使用單位為勞動局案例）.....	134
附件 5-4-2	里民活動中心設計原則：（使用單位為區里辦公室案例）.....	136
附件 5-4-3	托嬰中心設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）.....	137
附件 5-4-4	老人長期照顧機構設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）.....	139
附件 5-4-5	身心障礙福利機構設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）.....	141
附件 5-4-6	自治會設計原則：（主管及使用單位為都發局、城鄉局案例）.....	144
附件 5-7-1	智慧辦公室規劃設計原則.....	145

附件 5-7-2 智慧圖書館規劃設計原則 .....	147
附件 5-7-3 智慧托育規劃計原則 .....	149
附件 5-7-4 智慧商業零售規劃設計原則 .....	151
附件 5-7-5 智慧健康照護規劃設計原則 .....	153
附件 7-3-1 社會住宅房屋點交設備清單 .....	155
附件 7-4-1 社會住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表 .....	156
附件 7-4-2 社會住宅委託管理維護履約績效指標評量表 .....	157
附件 7-4-3 社會住宅委託物業公司管理成果評鑑紀錄表 .....	162
附件 7-4-4 各類物業管理服務行政事務管理需求說明表 .....	165
附件 7-4-5 社會住宅物業管理服務之保全值勤工作說明表 .....	167
附件 7-4-6 社會住宅物業管理服務之清潔管理工作說明表 .....	170
附件 7-4-7 社會住宅物業管理服務之公共設施（設備）維護保養需求說明表 .....	171
附件 8-1-1 建築物各工程耐用年限與更新次數 .....	173
附件 8-1-2 室內裝修各工程耐用年限與更新次數 .....	176
附件 8-1-3 景觀各工程耐用年限與更新次數 .....	177

## 網站資訊

❖ 政府發言:推廣社會住宅 落實居住正義 (2016)

<https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/36b3fa6b-2894-4536-98ce-a18266b44f83>

❖ 社會住宅政策推動情形 (2018) (說明 2016-2018 的修法法治基礎、第二階段籌備)

<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/229fa4fb-f241-46b3-bf23-0f8f7a6c2d1a>

<https://www.ey.gov.tw/File/163B867C023309D1?A=C>

❖ 社會住宅政策 多元落實安居樂業 (內政部營建署廣告)

<https://www.gvm.com.tw/article.html?id=45239>

❖ 營建署不動產資訊平臺—社會住宅專區 (左邊功能可以看到有興辦計畫、執行進度)

<http://pip.moi.gov.tw/V2/B/SCRB0501.aspx>

<http://pip.moi.gov.tw/V2/B/SCRB0501.aspx?mode=4>

❖ NGO 住盟:2019-2022 年 六都大選民間版社會住宅政策白皮書 (2018)

[https://spark.adobe.com/page/ekvaZerKH0bo2/#utm\\_source=Facebook\\_PicSee&utm\\_medium=Social](https://spark.adobe.com/page/ekvaZerKH0bo2/#utm_source=Facebook_PicSee&utm_medium=Social)

❖ 臺北市公共住宅智慧社區建置參考手冊 (2018)

[http://www.housing.taipei.gov.tw/ph-ae/files/%E8%87%BA%E5%8C%97%E5%B8%82%E5%85%AC%E5%85%B1%E4%BD%8F%E5%AE%85%E6%99%BA%E6%85%A7%E7%A4%BE%E5%8D%80%E5%BB%BA%E7%BD%AE%E5%8F%83%E8%80%83%E6%89%8B%E5%86%8A\(2018\).pdf](http://www.housing.taipei.gov.tw/ph-ae/files/%E8%87%BA%E5%8C%97%E5%B8%82%E5%85%AC%E5%85%B1%E4%BD%8F%E5%AE%85%E6%99%BA%E6%85%A7%E7%A4%BE%E5%8D%80%E5%BB%BA%E7%BD%AE%E5%8F%83%E8%80%83%E6%89%8B%E5%86%8A(2018).pdf)

❖ 台灣物業管理學會

[http://tipm.org.tw/activities\\_1.html](http://tipm.org.tw/activities_1.html)

❖ 臺灣建築學會

<http://www.airoc.org.tw/>

❖ 臺灣住宅學會

<http://www.housing.mcu.edu.tw/>

## 圖目錄

圖 1-1-1 住宅法規範之經濟或社會弱勢族群 12 類對象.....	4
圖 1-1-2 社會住宅保障入住對象與所得限制條件.....	4
圖 1-2-1 住宅政策措施協助潛在需求家戶示意圖.....	5
圖 1-3-1 社會住宅扮演渡橋功能示意圖.....	6
圖 2-1-1 多元興辦社會住宅方式.....	9
圖 2-1-2 建築物生命週期總成本示意圖.....	11
圖 2-5-1 建築生命週期總成本猶如一座冰山.....	16
圖 2-5-2 以桃園市為例說明未來總營運維護管理成本概念圖.....	16
圖 2-5-3 臺灣物業管理定義與服務範疇.....	17
圖 2-5-4 後期（下游）物業管理知識層級回饋至前期（上游）建築設計.....	18
圖 2-5-5 建築生命週期使用階段之前期物業概念.....	19
圖 2-5-6 建築物長期修繕計畫（設計階段）預估更新經費.....	20
圖 3-2-1 融資利息及非自償性經費補助補助作業 QR code 連結.....	24
圖 4-3-1 政府興辦社會住宅作業流程圖（以設計監造及施工為例）.....	29
圖 4-5-1 政府興辦社會住宅計畫之撰擬流程圖（以統包為例）.....	32
圖 5-1-1 臺北市信義區廣慈博愛園區空間量體配置.....	39
圖 5-2-1 臺北市內湖區瑞光市場社會住宅.....	41
圖 5-2-2 臺北市中山區培英基地社會住宅.....	41
圖 5-2-3 社會住宅公設比計算方式.....	43
圖 5-2-4 整棟住宅主要、次要入口門廳設計案例.....	45
圖 5-2-5 主門廳旁另開設一處門，專為郵差與物流遞物出入口.....	45
圖 5-2-6 智慧貯藏櫃導入社會住宅主門廳之外廳.....	45
圖 5-2-7 櫃檯選址位置與櫃檯總長度計算式.....	46
圖 5-2-8 櫃檯家具細部設計方案.....	46
圖 5-2-9 地下室採光與通風品質考量設計下沉式挑空通風光井.....	48
圖 5-2-10 車道口裝設金屬防洪（開啟式）閘門.....	49
圖 5-2-11 地面層建築主體周圍牆壁，車道防洪閘門高度以下的開口，均需設置防洪閘版...49	
圖 5-2-12 公共住宅規劃特色與都市設計準則.....	53
圖 5-2-13 臺北市廣慈博愛園區立體綠化都市設計準則.....	53
圖 5-3-1 臺北市文山區興隆第三期公共住宅各種房型.....	56
圖 5-3-2 臺北市士林區福順段公共住宅各種房型.....	57
圖 5-3-3 臺北市士林區福順段公共住宅各種房型（無障礙住戶房型）.....	57
圖 5-3-4 標示住宅單元房型及家具標配圖以利招募租戶作業（臺北市松山區健康公宅）.....	59
圖 5-3-5 整體衛浴設備配合空間模矩化沐浴方式可採用澡盆或淋浴.....	60
圖 5-3-6 整體衛浴設備採用六版面組裝化之材料與施工方式.....	60
圖 5-5-1 建築同層排水系統之降板結構與設備器具.....	66

圖 5-5-2 社會住宅一房型建築平面修正案 .....	68
圖 5-7-1 社會住宅中央監控系統整合管理平臺（臺北廣慈博愛園區 ABCDE 區） .....	71
圖 6-3-1 考量建築長期修繕計畫之建築物構成部位名稱 .....	79
圖 6-3-2 建築物長期修繕計畫（營建階段）預估更新經費 .....	80
圖 7-1-1 社會住宅評估興建、營造施工與營運管理階段作業流程 .....	83
圖 7-5-1 縣市政府單位與物業管理公司之契約督導關係圖 .....	94
圖 7-6-1 社會住宅 50 年長期修繕費用之估算圖 .....	100
圖 7-6-2 建築物長期修繕計畫之規劃與管理的範疇 .....	100
圖 8-2-1 興隆公宅青年創新回饋計畫提案徵選 .....	113
圖 8-2-2 社會住宅培力資源構面與項目 .....	113
圖 8-2-3 指導租戶居住社會住宅說明會 .....	114
圖 8-3-1 物業管理系統及平臺架構 .....	117

## 表目錄

表 4-1-1 社會住宅興辦可行性評估階段作業項目與要求基本撰寫內容.....	26
表 4-1-2 社會住宅先期規劃階段作業項目與要求基本撰寫內容.....	27
表 5-3-1 社會住宅分坪計畫表（總戶數 100 戶案例） .....	58
表 5-3-2 社會住宅單元標準配備表 .....	61
表 5-4-1 社會住宅附屬設施項目表 .....	63
表 5-4-2 附屬設施項目與參建單位參考案例 .....	64
表 7-6-1 社會住宅營運財務收入來源估算表 .....	95
表 7-6-2 社會住宅常態性物業管理營運費用估算表 .....	97
表 7-6-3 社會住宅提撥管理基金估算表 .....	98
表 8-1-1 建築物各工程部位耐用年數與更新次數 .....	107
表 8-1-2 建築主體長期修繕計畫表 .....	110
表 8-1-3 建築設備長期修繕計畫表 .....	110
表 8-3-1 物業管理建置平臺服務 .....	118





## 第一篇 政策與規劃



# 第一章 政策內涵

第一篇政策與規劃闡述社會住宅政策內涵，說明興辦事業計畫、補助作業與招標作業。

第一章政策內涵內容劃分三節，包含「政策背景」、「政策目標」及「社會住宅功能與願景」。本章主要彰顯社會住宅前瞻性的目標與願景，明確社會住宅扮演的角色與功能，以利指導直轄市及縣（市）政府，實踐社會住宅興辦計畫。

## 1-1 政策背景

### 1-1-1 社會住宅政策背景

- 1) **出售型國民住宅：**臺灣住宅政策長期過度偏重購屋方面，從早期出售型國民住宅到後期購屋利息補貼，一直遲到 10 年前才在住宅政策中，逐漸納入與租屋相關補助辦法，但租屋補助款占政府福利總支出比例仍微乎其微。此外，早期過於注重出售型國民住宅、購屋利息補貼等政策，主要都是針對社會經濟能力中上的家戶進行補助，對於青年或社會弱勢家戶則較少庇受到政策協助。
- 2) **房地產投資交易：**除了政府住宅政策方向失衡，民間有土斯有財傳統觀念，也助長了高房價市場的形成，現今社會透過房地產投資交易已成為一種常見投資方法。在此風氣之下，社會經濟地位中上的家戶，少則購屋自住，多則額外在房地產上購屋以利置產。由於將多餘空餘屋長期租賃之投資報酬率過低，導致許多投資客透過買賣房地產投資交易，賺取額外的收入，並非長期經營房屋租賃市場。
- 3) **租屋市場品質：**專業租屋業者主要服務對象及消費客群，皆為中產階級以上家戶，且租賃戶數占總租賃市場之比例很小，反觀弱勢家戶及青年族群，僅能由為數龐大之個人房東提供租屋，其租屋品質較不穩定，且常有房東因利潤考量，產生超額隔間而違反建築法規，以及違反消防安全法規，使得大部分在租賃市場流通案件，實際上對租屋居住者，安全造成潛在威脅。
- 4) **社會住宅政策：**現今臺灣住宅市場正面臨著房價過高、空屋率高，以及租賃市場資訊不夠透明問題。茲為協助社會經濟弱勢家戶之租屋需求，政府自民國 100 年開始推動只租不售的社會住宅政策，並透過包租代管計畫，運用民間住宅的租屋供給方案，增加政府住宅政策供給面資源，期望協助弱勢家戶不再受住宅市場歧視，實現真實的「居住正義」。

### 1-1-2 社會住宅服務對象

- 1) **社會住宅入住對象：**依據住宅法第 4 條規定<sup>1</sup>，以直轄市及縣（市）轄區為計算單位，社會住宅總興建戶數至少提供 30% 以上戶數予「經濟或社會弱勢者」，另提供一定比率予未設籍於當地且在該地區就學、就業有居住需求者。
- 2) **經濟或社會弱勢者：**依據住宅法第 4 條明列 12 項，包括(1)低收入戶或中低收入戶、(2)特

---

<sup>1</sup> 第 4 條：主管機關及民間興辦之社會住宅，應以直轄市、縣（市）轄區為計算範圍，提供至少 30% 以上比率出租予經濟或社會弱勢者，另提供一定比率予未設籍於當地且在該地區就學、就業有居住需求者。

殊境遇家庭、(3)育有未成年子女3人以上家庭、(4)於安置教養機構或寄養家庭結束安置無法返家，未滿二十五歲者、(5)六十五歲以上之老人、(6)受家庭暴力或性侵害之受害者及其子女、(7)身心障礙者、(8)感染人類免疫缺乏病毒者或罹患後天免疫缺乏症候群患者、(9)原住民、(10)災民、(11)遊民，以及(12)其他經主管機關認定者，合計共十二類對象(圖 1-1-1)。



圖 1-1-1 住宅法規範之經濟或社會弱勢族群 12 類對象

- 3) **中低所得家庭**：申請承租社會住宅者（包含弱勢戶）家庭年所得，需低於社會住宅所在地縣市 50%分位點家庭之平均所得，且必須無自有住宅（或在特定地區無自有住宅），才有資格申請入住社會住宅（圖 1-1-2）。

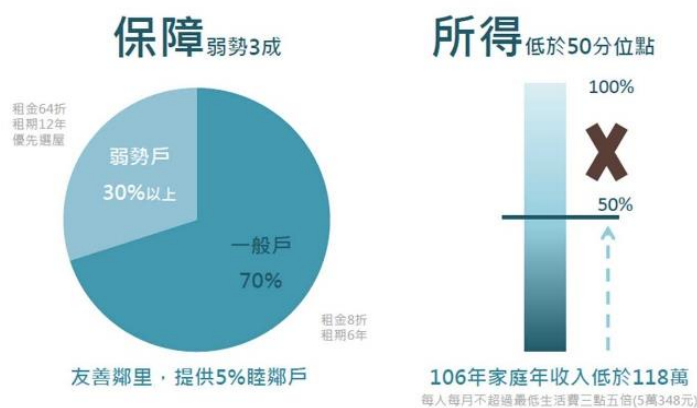


圖 1-1-2 社會住宅保障入住對象與所得限制條件

- 4) **就學、就業有居住需求者**：為滿足赴外地就學就業者之居住需求，依據住宅法第4條規定，社會住宅提供一定比率予未設籍於當地，且在該地區就學、就業有居住需求者。

## 1-2 政策目標

- 1) **居住協助措施**：依據內政部統計處在民國100年辦理之社會住宅需求調查報告，弱勢家戶且無自有住宅戶數約40萬戶，而政府係透過下列措施，來協助這些潛在需求家戶。措施

一：針對較為弱勢之家戶協助其收容安置；措施二：為在 8 年興辦 20 萬戶之社會住宅；措施三：每年提供 4,000 戶購屋貸款利息補貼及 2,000 戶修繕貸款利息補貼名額；措施四：每年提供約 6.5 萬戶名額租金補貼；措施五：透過提供健全的租屋市場給民眾（圖 1-2-1）。

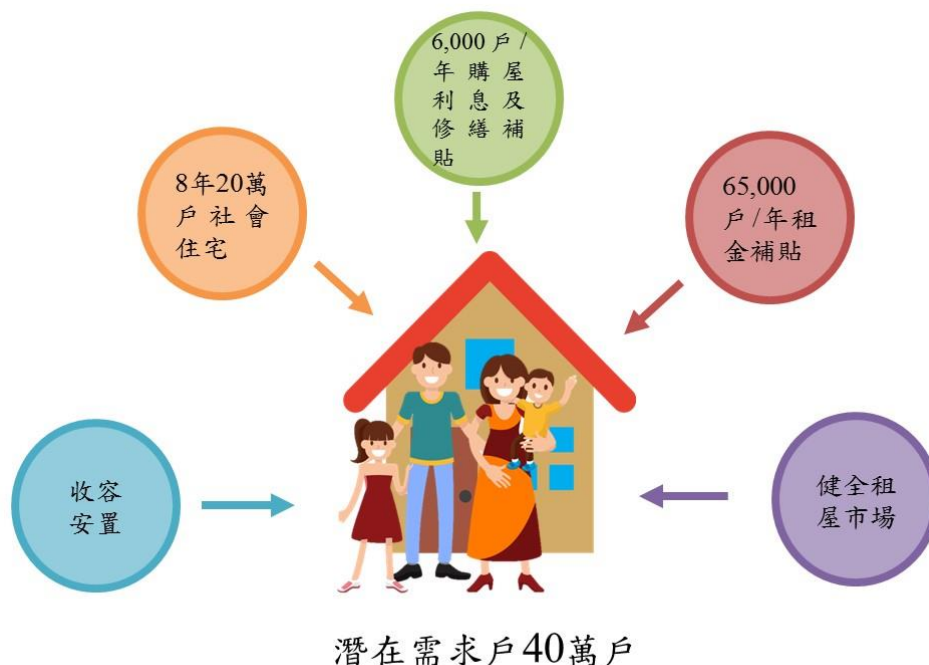


圖 1-2-1 住宅政策措施協助潛在需求家戶示意圖

- 2) **8 年 20 萬戶社會住宅：**依據行政院民國 106 年 3 月 6 日核定之「社會住宅興辦計畫」，社會住宅政策目標 8 年興辦 20 萬戶社會住宅，主要透過兩種管道達成，(1)政府直接興建社會住宅，(2)政府透過運用民間住宅，以包租代管的方式提供社會住宅。此政策中期目標設定在民國 106~109 年，完成 8 萬戶社會住宅供給量，包含直接興建 4 萬戶及包租代管 4 萬戶。預計到民國 113 年可達成 20 萬戶社會住宅的總供給量，包含直接興建 12 萬戶及包租代管 8 萬戶。

### 1-3 社會住宅功能與願景

#### 1) 社會住宅政策功能：

- a. **社會住宅扮演「渡橋」功能：**政府推動社會住宅政策，協助社會弱勢家戶居住需求，均秉持增加出租型住宅之供給量。譬喻言之，社會住宅所扮演角色與功能，猶如一座「渡橋」<sup>2</sup>，此座渡橋協助「無合宜住房者」，透過渡橋轉為「有房殼居住者」。因此，「渡橋」上不能經常站滿人<sup>3</sup>，應留一道通路，讓給企圖渡橋者，如此才能發揮渡橋功

<sup>2</sup> 黃世孟，「運動會選手村轉型社會住宅之物業管理」，現代物業雜誌，2017/8/15。

<sup>3</sup> 假若興建一座橋即滿載，會導致阻礙有企圖渡橋的人，而且政府不可能無限制地興建更多座橋，協助更多渡橋者。

能（圖 1-3-1）。

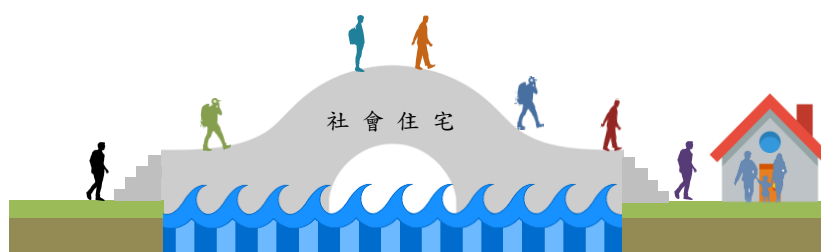


圖 1-3-1 社會住宅扮演渡橋功能示意圖

- b. **住戶流動率與住房更替率：**社會住宅入住對象，無論弱勢戶或一般戶，均明確規範居住租期年限，社會住宅政策如此才能促使住戶（人）流動，才有住房（屋）更替，達成社會住宅渡橋功能。關於調控住戶流動率或住房更替率之政策工具，包含擬訂遷入與遷出條件、制定多元租金辦法、規範長短租期方案，以及建立完善社會住宅營運管理與稽核制度等。
- c. **招租機制與輔導遷出：**發揮社會住宅政策功能，關鍵課題在於招租機制與租期屆滿前如何輔導遷出。住房更替問題關鍵非在申請時的遷入許可，而是在租期屆滿前的輔導遷出與配套措施。社會住宅擬遷入居住者或已經居住者，雖然事先理解且簽訂明確租期限制契約，但對於租期屆滿卻仍未遷出者，或租期屆滿確實無能力遷出者，直轄市及縣（市）政府如何未雨綢繆，應制定輔導遷出處理措施。譬如執行住戶租期延長評鑑辦理，或執行強制遷出處理措施，或協助轉軌收容安置方案等，均助益落實政策功能，順暢社會住宅住戶流動率與住房更替率。
- d. **輔導遷出結合包租代管方案：**社會住宅住戶有租期規範，任何住戶均有入住前、居住期間與遷出前後的居住課題。為發揮社會住宅政策功能，對於租期屆滿前的遷出戶，掌握建立社會住宅全體住戶居住履歷<sup>4</sup>檔案，制定租期屆滿前遷出戶之標準作業流程，提供購屋租房資訊輔導作業，包含引介包租代管租房資訊，便利遷出住戶無縫接軌順利遷出，均需依賴健全住戶資訊管理系統，與完善的物業管理服務。

## 2) 社會住宅政策願景：

- a. **社會住宅硬體戶量願景：**政府興辦只租不售社會住宅政策，產生臺灣新的住宅類型（Building types）。依據民國 106 年社會住宅興辦計畫，以 8 年提供 20 萬戶社會住宅為目標<sup>5</sup>，佔全國約 800 萬總戶數比例約 2.5%。
- b. **社會住宅軟體培力願景：**興建社會住宅政策，不僅須提供優質硬體的居住環境，而更

<sup>4</sup> 所謂居住履歷，如同每個人均有病歷、學歷、職歷，同理將每個人居住過的住宅，從出生到現在（或死亡），居住過的城鄉地點、住宅類型、同居者之人數與關係，串聯起來即是每個人的居住履歷。從事出租型社會住宅之決策者或承辦者，須了解入住者遷入前與遷出後之居住履歷，更易執行社會住宅擔任渡橋的角色與功能。

<sup>5</sup> 依據 2017 年社宅政策提供 20 萬戶，除以臺灣約 800 萬總戶數，比值約 2.5%。此比值數據，經常遭受例如民團指出，歐美等國家公宅比例約 12% 到 18%，阿姆斯特丹更高達 45%，韓國首爾 6%、日本東京有 8% 的公宅，臺北市卻連 1% 都不到。因此，此數字乃國家住宅政策及施政計畫，須逐年檢討與明確大方針。

須著重協助入住者於居住期間，獲得更多元的、更豐富的培力資源。因此，如何有效整合政府內部各部會多項公共服務之培力資源，結合民間社會企業、志工與慈善團體資源，針對弱勢戶或一般戶租期內，提供多元化的培力資源（包含類型與服務），協助入住者逐年實踐自我茁壯，以致實現提升脫貧與脫困能力，早日順利遷出社會住宅以致解決自己住房課題，此為社會住宅政策功能之最崇高願景<sup>6</sup>。

- c. **培力策略與執行策劃：**依據社會住宅譬喻為渡橋之前中後三階段，入住者於遷入前數個月內，政府宜協助指導搬遷資訊，包括說明社會住宅居住規範，如何居住社會住宅之講習會、說明會或案例參訪會。入住後居住期間經常可獲得多元的培力資源，助益提升脫貧與脫困能力。住戶租期屆滿半年前，政府宜主動提供購屋或租房資訊，輔導遷出作業，結合包租代管方案，協助搬遷戶遷離社會住宅。
- d. **維穩的社會住宅政策：**直轄市及縣（市）政府地方選舉政黨輪替執政情況下，持續穩定推展社會住宅政策，須建立社會住宅長期營運管理與財務編列制度。社會住宅任何一個新案啟動時，須提報土地與建築物之新建工程經費外，同時需研提長期營運管理（含修繕）與財務計畫，以利長期穩定執行社會住宅政策。

---

<sup>6</sup> 培力的概念，起源於1960年代意識形態與1970年代自助觀（self-help）的社會運動。巴西教育家Paul Freire在開發中國家所提出的教育理念，Freire強調「培力」的目的，是讓群眾「批判意識覺醒」，同時，這個批判意識的覺醒是一個結合「反思」、與「行動」的實踐過程，是一個除去壓迫與壓迫關係會變革。1980年後，培力的概念逐漸也被運用於管理學、社區心理學、護理工作、及教育行政等領域。《社區培力成效與影響因素之研究-以區域型培力中心為例》，陳可慧，2005年06月。《臺灣健康社區六星計畫政策說明書》，行政院文化建設委員會，2005—2008年。





## 第二章 興辦事業計畫

第二章興辦事業計畫內容，乃針對直轄市及縣（市）政府決策者與承辦者，推動社會住宅業務行政作業，指導研擬興辦事業計畫，提供參考執行依據與相關事項。內容偏重行政面之政策決策、規劃設計、編列經費、興辦步驟、招標作業等。本章五節包括「計畫撰擬<sup>7</sup>」、「需求調查」、「基地選址」、「公共溝通」及「營運管理」。

### 2-1 計畫撰擬

#### 2-1-1 計畫內容

依據住宅法施行細則第5條規定，主管機關依住宅法第十九條第一項規定興辦社會住宅時，應擬訂興辦事業計畫，其核准程序如下：(一)中央主管機關擬訂者，報請行政院核定。(二)直轄市及縣（市）主管機關擬訂者，報經首長核定，並送中央主管機關備查。興辦事業計畫內容包含(一)社會住宅供需分析、(二)興辦方式及具體措施、(三)租賃方式、(四)營運計畫、(五)財務計畫、(六)執行期程等六項。

#### 2-1-2 興辦方式

興辦社會住宅可採多元方式與管道（圖 2-1-1），新建方式包括(一)直接興建，(二)合建分屋，(三)以公有土地設定地上權予民間合作興建，(四)以公有土地或建築物參與都市更新分回建築物及其基地，(五)其他經中央主管機關認定者<sup>8</sup>。此外，善加利用公有閒置建築物及其基地轉型為社會住宅，亦是頗具效益的興辦方式，但需經過耐震評估或結構補強，以確保建築物結構安全。

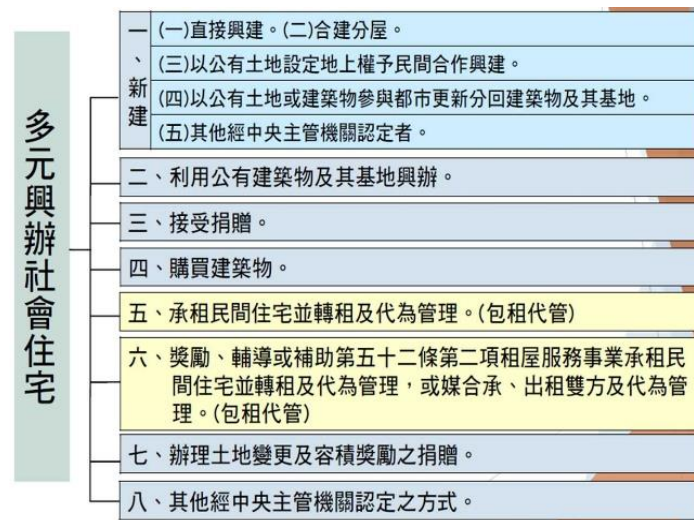


圖 2-1-1 多元興辦社會住宅方式

<sup>7</sup> 計畫撰擬項目內容，本作業參考手冊強調秉持社會住宅建築生命週期總成本觀點，提示必須研擬營運計畫與財務計畫等兩項作業內容。

<sup>8</sup> 以上項目五項目屬於新建工程，惟利用公有建築物及其基地轉型為社會住宅，可能是新建工程亦可能為整維工程。

### 2-1-3 租賃制度

- 1) **租賃者資格：**依住宅法第 25 條規定，社會住宅承租者應以無自有住宅或一定所得、一定財產標準以下之家庭或個人為限。而依照住宅法第 4 條規定，包含低收或中低收入戶等 11 類經濟或社會弱勢身分者，為社會住宅優先服務對象之「弱勢戶」。另，符合前述無自有住宅、收入和財產條件者，若於當地就學或就業，即使未設籍於當地，亦得申請入住之「一般戶」。
- 2) **租賃期限：**社會住宅租賃期限各縣市政府有不同的規定，大體而言，對於弱勢戶租期以 6 年為一期，合計租期不得超過 12 年；一般戶租期以 3 年為一期，合計租期不得超過 6 年。未來社會住宅數量如增加，有關租期的規定將可考量延長。
- 3) **租金計算：**依據住宅法第 25 條規定，社會住宅承租者之租金由主管機關定之，訂定時應斟酌承租者所得狀況、負擔能力及市場行情，訂定「分級」<sup>9</sup>收費基準。大體而言，目前營運中之社會住宅租金，主要採取市場租金 8 折左右計算，弱勢戶則更優惠，部分縣市已採取分級租金，或透過培力回饋方案者得有更優惠之租金，但皆以直轄市及縣（市）政府相關辦法為主。

### 2-1-4 營運計畫

- 1) **營運管理計畫：**社會住宅屬政府公共資產，屬永續經營的準公共設施。因此，需明確掌握租賃者資格與屬性條件，營運維持穩定且有績效住房率。因此，社會住宅決策者與承辦者，需了解建築物生命週期成本結構，包括初期「工程建設成本」與長期「營運管理成本」<sup>10</sup>。需研擬中長期營運管理計畫，主要概估 50 年期程財務計畫<sup>11</sup>。
- 2) **建築物生命週期成本：**興辦社會住宅專案過程中，審議營運管理計畫時，慎重考量建築生命週期總成本因素。所謂建築物生命週期總成本，係指建築生命週期之始末過程總消耗經費，包括社會住宅初期「工程建設成本」與後期「營運管理成本」兩大項合計總成本（圖 2-1-2）。
- 3) **工程建設成本：**興建社會住宅初期「工程建設成本」，係指建築專案執行過程中，有關專案顧問費、先期規劃費、建築規劃設計費、施工（含土建與設備）營建工程建設成本。然而，社會住宅營運初期階段，於整棟住宅與住戶單元依據標準配備規定，仍須編列經費購置空調機組、家具、櫥櫃等設備。換言之，社會住宅初期工程建設成本，包含建築主體工程成本及住戶生活標準配置設備成本。
- 4) **營運管理成本：**係指社會住宅竣工第一梯次入住戶進住後，維持長期營運與管理所需成本。主要包括四項：(1)行政作業及人事費（含傳統保全費）、(2)設施維護修繕費（含日常與定期的設備與材料費）、(3)能源消耗費（含水、電、瓦斯、資訊等）、(4)資產處理作業費

<sup>9</sup> 未來租金計算可以依照承租者狀況及負擔能力、市場行情去訂定租金。本手冊建議採用臺北市政府方案，將承租戶負擔能力，租金劃分四等級方案。

<sup>10</sup> 長期營運管理費係指竣工交屋，啟動營運期間期程內營運、維護、管理費用，包含的人事費、修繕費、能源費，以及相關的行政事務與相關規費、稅制費用等。

<sup>11</sup> 現行新建社會住宅營運期間通常設定為 50 年，惟考量建築物之長期修繕與維護管理計畫，本手冊建議採用 30 年期程。建築物長期修繕計畫與經費編列內容，詳見第八章物業管理。

(含相關規費稅金)等總成本。

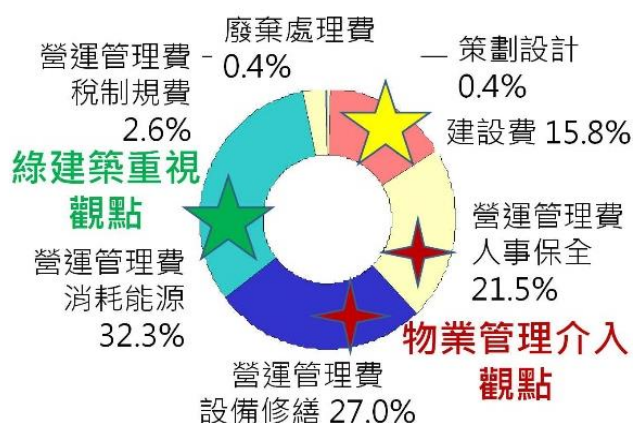


圖 2-1-2 建築物生命週期總成本示意圖<sup>12</sup>

### 2-1-5 財務計畫

- 1) **財務預算編列：**社會住宅興辦事業計畫，財務計畫內容劃分「工程建設」與「營運管理」兩項經費。工程建設費針對營建工程總造價編列預算，包含工程興建策劃或規劃前期的專案預算，以及符合標準配備所需的家具設備預算。應依行政院主計總處訂定之各年度中央政府，總預算編製作業手冊之「共同性費用編列標準表」辦理。營運管理費係指社會住宅竣工啟用後，實際營運所需要的財務預算。彙整概估工程建設費與營運管理費，合計編列財務計畫。
- 2) **因地制宜預算編列：**社會住宅新建工程計畫，考量基地與營建特殊性條件，包含基地區位、地形地質與地物、交通條件、新工法新材料等，興辦預算編列時，需因地制宜來調整，而非只採齊頭式基準編列興建工程預算。
- 3) **擬定收入與支出經費：**社會住宅長期營運管理計畫，收入經費主要項目包括年度別的租戶租金、停車場管理費、附屬設施空間的創收費等項目；支出經費主要項目包括管理維護費（一般為物業管理費）、定期修繕費（已達耐用期限的更新費）、能源使用費（水電瓦斯與資訊費），以及營運期間所需的行政作業費與稅制規費等。
- 4) **營運管理財務計畫：**社會住宅長期營運管理財務計畫內容，係指建築物全生命週期總成本，包含「工程建設」與「營運管理」兩項經費。營運管理階段的財務計畫，須包含竣工啟用後 50 年期程，關於「物業管理費<sup>13</sup>」、「設施修繕費<sup>14</sup>」、「能源消耗費<sup>15</sup>」、「資產處理

<sup>12</sup> 建築物生命週期總成本示意圖，資料來源為木村宏，1992。

<sup>13</sup> 物業管理費係指委託民間物業管理公司，從事社會住宅建物與環境之保全、保潔與設施保養經費。

<sup>14</sup> 部分日常定期維修、更新項目費用，目前制度包含在物業管理費內，設施修繕經費項目，泛指須搭鷹架檢查維修或更新，材料耐用年限到期的整建維護與更新項目。

<sup>15</sup> 能源消耗費係指社會住宅大公空間，日常定期服務所需的水電費、瓦斯費等項目。

費<sup>16</sup>」四項經費，維持社會住宅正常營運所需總經費。

- 5) **長期修繕計畫與經費編列：**直轄市及縣（市）政府每年度住宅計畫與經費編列項目中，針對啟用後的社會住宅，需依年度別編列建築與設備之檢修、維護、修繕、更新經費，善盡建築物長期修繕維護責任。因此，每處規劃設計中或已營運入住的社會住宅，須研擬 50 年期程建築物長期修繕計畫與經費編列<sup>17</sup>。

## 2-2 需求調查

### 2-2-1 潛在承租戶調查

- 1) **調查潛在弱勢戶：**興辦年度社會住宅計畫，需進行招募入住住戶需求調查。直轄市及縣（市）政府首要收集已登錄社會住宅候等名冊中，針對符合社會住宅申請入住需求者，分析歸屬經濟與社會弱勢族群之十二類潛在租戶，評估分析需求者基本資料，資訊應用到住宅單元房型設計與分坪計畫。尤其，針對行動不便下肢障輪椅行動者，考量無障礙住宅單元需求特性與設置戶量。
- 2) **調查潛在一般戶：**直轄市及縣（市）政府，年度新建社會住宅專案，須從事基地周邊既有的租屋市場調查，調查租賃市場評估租屋者屬性，分析擬招募租戶潛在一般戶特質，資訊應用到房型設計與分坪計畫，並列為建築規劃設計需求條件。

### 2-2-2 鄰里需求調查

需瞭解與檢討周邊公共設施、公用設備與公共服務現況水準<sup>18</sup>，調查鄰里民意代表與居民需求，充實公共設施、提升公共服務水準各種方案。更需因應邁向高齡社會趨勢衝擊，針對社福設施的托幼或托老新增需求設施，提出合理配套計畫或改善充實措施。

### 2-2-3 建築需求調查

- 1) **需求調查項目：**內容涉及基地調查<sup>19</sup>、興建住宅戶數、分坪與房型需求調查、附屬設施空間及營運管理單位需求調查。
- 2) **房型需求調查：**基地選址後即可確定總容積率，依據房型設計與分坪計畫，即可確定興建住宅總戶數。基地總容積確定後須依據招募住戶計畫，確定各種房型種類（譬如套房型、一房型、二房型或三房型），以及總戶數的房型分坪計畫<sup>20</sup>。

<sup>16</sup> 營運期間行政作業費、各種稅制費、資產報廢、廢棄處理費等。

<sup>17</sup> 現行新建社會住宅營運期間通常設定為 50 年，是屬公部門事業計畫作業需求。然而，建築物營運期間結構主體與各項機電設備，必須落實修繕、更新與維護，是依據建築物生命週期的耐用特性，每年度別需求維護管理經費多寡，呈現有低高峰別。本手冊針對社會住宅長期修繕計畫採用 30 年期程，乃依據高層住宅升降機耐用年限，這也是民間一般公寓大廈擬定長期修繕計化方式。因此，建築物長期修繕計畫期程 30 年，不同於社會住宅事業計畫 50 年。

<sup>18</sup> 譬如檢討興建社會住宅新增總戶數後，入住居民帶來對基地周邊租屋市場衝擊影響。檢討原都市計畫中小學區及各校就學人數，一旦啟用入住後激增學童數，避免造成周邊既有學校規模與教學不良衝擊影響。檢討新增運輸旅次及交通設施服務水準，考量如何充實新增停車空間與設備，必要時應將所需的設施（例如停車場）內化於基地內部。

<sup>19</sup> 應蒐集當地的微氣候資料，充分利用常年及季節風向、雨量、濕度等資料，並留意當地自然災害的歷史紀錄，作為基地規劃設計的參考，尤其地質、地形、地貌、地物、地景等資訊。

<sup>20</sup> 譬如總戶數 100 戶，各房型所分配比例，套房型 10%、一房型 25%、二房型 45% 及三房型 20%。

- 3) **附屬設施空間需求調查：**附屬設施空間係指社會住宅總樓地板面積中，規劃騰出部分空間，提供政府從事公共服務，或提供民間租賃使用。對已選址基地內，調查公共服務空間需求條件，需明確該附屬設施之使用單位與實際營運方式。對於提供民間租用之樓地板面積規模與配置位置，宜委託前期物業專業從事市場調查，分析評估適合引入之業種，訂定租用管理與租金水準。
- 4) **無障礙房型戶數需求調查：**社會住宅選址地區承租戶屬性組成，可能高齡者或身心障礙者比例偏高時，規劃設計時須斟酌提升無障礙住宅（一般為總戶數之5%）戶數比例。

## 2-3 基地選址

### 2-3-1 基地區位與都市計畫

- 1) **基地區位與選址：**直轄市及縣（市）政府須從宏觀的城鄉發展觀點，考量基地區位周邊條件，尤其居民的就業、就學、就醫與日常生活環境各面向需求，宜同時檢討都市計畫公共設施與公共服務水準，提出配合充實到位等執行方案。當基地區位條件若屬偏僻，交通不便，周邊日常生活機能未充實，仍選址為社會住宅基地時，需逐年建設興闢公共設施，改善周邊生活與就業環境。
- 2) **基地土地權屬：**以公有土地、閒置空地列為最優先對象，其次考量公共設施用地之公共建築。現今社會住宅基地土地取得以無償撥用為原則，需有償撥用者，可以長租代替。國有地或市有地撥用程序較為冗長，基地選址過程需同時進行可行性評估，了解政治、社會與財務之可行性，必要時須進行舉辦社區說明會等作業事項。
- 3) **基地總容積率：**無論單獨一塊小規模基地，或跨街廓多塊大規模基地，依據都市計畫土地使用管制規則，已明定允許興建總容積率。一旦決策檢討調高基地容積率時，需依據都市計畫程序，考量開發後衝擊周邊公共設施與公用設備之容受力，必要時亦須受都市設計管制規則之規範。
- 4) **開發總戶數潛力：**選址基地由於受限於不同土地使用分區管制，不同基地規模，影響法規准予興建戶數，涉及興建工程建設成本、長期營運管理成本，須於社會住宅興辦事業計畫書中，詳細評估基地開發總潛力<sup>21</sup>，包括興建總戶數及建設與營運總經費之主要兩項內容。

### 2-3-2 基地選址與周邊環境

- 1) **基地選址與基地調查<sup>22</sup>：**基地選址優先以公有土地，閒置空地列為最優先對象。其次，考量公共設施用地之公共建築<sup>23</sup>，以上兩項選址基地均屬新建社會住宅方式<sup>24</sup>。基地選址地面

<sup>21</sup> 評估基地開發總體潛力，規劃計算基準，經常以興建樓地板面積，興建總戶數，訂定基準經費，概估工程總經費之方式計算之。

<sup>22</sup> 參考資料：黃世孟主編，『基地規劃導論』，中華民國建築學會出版，1995年12月（第一版）。基地調查內容包含生活環境氣候、地質與土壤、地圖與測量、水文學、植物、動物、土地使用、交通、噪音、景觀、環境污染、土地適宜性等項目。

<sup>23</sup> 譬如明確逐年減班中的學校用地，或明顯閒置且低度利用的公共建築，依都市計畫程序改變地用，或藉由老屋整維更新方式，建築用途轉型用途，以利充實社會住宅供給總量。

<sup>24</sup> 選址社會住宅基地，仍可依據「租賃住宅市場發展及管理條例」，政府與民間合作方式推展「包租代管」政策，鼓勵民間閒置空屋轉入社會住宅租屋市場。

上調查項目，應蒐集當地自然的微氣候資料，常年季節風向、雨量、濕度等資料，並留意當地自然災害的歷史紀錄。地面下調查項目，包括地質、土壤、地下水分布、地震帶分布等項目。基地選址人文調查項目，屬於都市計畫<sup>25</sup>所規範的開發限制條件，開發方式<sup>26</sup>，與特殊保護保存事項<sup>27</sup>等資訊外，尚有地上物或設施等排除因素，如土地公廟、違章占用、相關訴訟糾紛等項目。選址過程中曾經召開會議之當地居民、民意代表、社會公益團體等意見，必須明確納入招標需求書內，作為基地規劃設計的參考。

- 2) **都市計畫與公共設施：**興辦社會住宅基地區位選址，宜考量當地自然與社會環境條件、交通便利，並評估出租對象及需求。社會住宅基地選址，須充分彙整後續落實社會住宅規劃設計作業之需求事項，包括都市計畫允建總容積量，土地使用分區用途管制限制，都市設計規範要求條件，基地周邊都市計畫公共設施既有設置水準，各項公設未來預定興闢可行方案，以及選址基地毗鄰銜接的公用設備項目，包括供給電力電訊、給水排水及能源瓦斯的到位程度，確實反應至興建專案財務評估之可行性。
- 3) **基地周邊房租水準調查：**基地選址需調查附近相關不動產開發之房型、房租及房價等市場行情，作為租金計算之參考基礎。為落實社會住宅政策扮演的角色與功能，社會住宅委託規劃設計須明確房型分坪計畫，擬定合乎市場行情租金的招租計畫，以利社會住宅啟用後，長期穩定收入來源之財務計畫。
- 4) **基地選址兼顧敦親睦鄰：**社會住宅有別於一般民間私有住宅，應考量公益性將基地周圍都市紋理及居民需求，一併納入整體規劃考量，建築規劃配置公共服務空間，針對鄰里社區既有之活動及社區需求，妥善考量加強補充基地周邊社區環境不足部分（譬如：公共空間綠化、交通、社會福利、醫療照顧、教育、就業、環保等項），周邊社區鄰里得共同分享使用，發揮敦親睦鄰功效，形成共存共榮之整體。
- 5) **基地公共空間設計原則：**應依照當地細部計畫及都市設計的管制內容，考量社會住宅基地毗鄰周邊社區，訂定留置公共空間設計原則，包含社會住宅建築退縮配置，設計人行道、腳踏車通行道、綠化植生帶、公告欄及標示設施、垃圾收集設施、公用電話及郵筒、汽車招呼站、休憩座椅、景觀照明、半戶外廊道、林蔭步道。並將公車站、交通號誌、路燈、臺電變電箱、行道樹等都市公共設施列管。

### 2-3-3 附屬設施空間

- 1) **附屬設施空間：**基地興建建築總樓地板中騰出部分空間，考量規劃配置適量的附屬設施空間。政府推展社會住宅政策目標，須兼顧增加全國社會住宅總戶量外，同時闢設附屬設施空間，增加公共服務總樓地板面積。以利推展社會福利施政理念，充實社福設施導入社福服務。此外，附屬設施樓地板面積，可提供民間租用以利創收，以利社會住宅長期營運與永續經營。

<sup>25</sup> 包括主要計畫對基地開發限制條件，以及細部計畫所列土地使用分區管制規則。

<sup>26</sup> 包括市地重劃、區段徵收、開發許可或其他。

<sup>27</sup> 包括文化資產及自然、人文景觀資源。



- 2) **引入業態與業種**<sup>28</sup>：社會住宅政策思維方向，針對選址基地區位條件適宜方案，興建招標條件須規劃配置適量的附屬設施空間，以及允許引入業態與業種，充實社會住宅生活與商業物管服務，整合公私部門投入培力資源，提升社會住宅社區公共服務水準，達成社會住宅成為脫貧、脫困的生活新基地，兼顧社會住宅政策之開源創收新財源。
- 3) **落實生活與培力之社區總體營造**：興建社會住宅闢設附屬設施空間，對政府而言獲得創造公共服務水準的提升機會，對民間而言獲得創業與創收的經營機會。對社會住宅住戶日常生活而言，更易就近獲得生活與商業的便利服務，助益活絡社區總體營造，實踐社會住宅生活與培力之社區總體營造機會<sup>29</sup>。

## 2-4 公共溝通

- 1) **舉辦社區說明會**：為順利推展興辦社會住宅，基地選址需要積極與基地周邊居民溝通與協調，舉辦社區說明會，以便降低居民之抗力。直轄市及縣（市）政府在社會住宅選址時，若遇到涉及政治或社會議題時，應舉辦社區說明會、溝通會、座談會、訪問會，作為決策選址基地必要工作項目。
- 2) **說明會溝通事項**：社會住宅選址說明會，主要作業及溝通事項有兩點：(1)說明基地開發居住密度強度規模，以及預期可能對周遭居民生活造成之影響。(2)說明社會住宅導入公共設施與公共服務具體事項，藉此來化解社會住宅計畫內容之疑慮。
- 3) **回應鄰里需求**：透過說明會了解基地周邊鄰里社區，對於日常生活所需各項設施，尤其需求新增公共設施項目。民意代表或社區鄰里長，一般均參與基地選址過程討論會議。為順利取得社會住宅新建基地，建築量體開發總容積中，規劃設計適當量體的附屬設施樓地板面積，回應社區鄰里需求，允諾新增設施或提升公共服務。
- 4) **充實公共設施**：藉由社會住宅興建契機，社會住宅社區或基地，充實公共空間綠美化，改善交通與運輸設施，加強社會福利、醫療照護、教育托育、就業服務等建設項目。甚至整合公私部門的培力資源，實踐社會住宅培力方案<sup>30</sup>，充實與提升公共服務水準，讓基地周邊居民得以共享與共榮，乃公共溝通建立共存共識，開創興辦社會住宅崇高願景。

<sup>28</sup> 業種 (Kinds of Business)，業種是以「經營的商品種類、服務種類」為區分，如：服飾、眼鏡、藥品、家電、自由業、家教等。業態 (Types of Operation)，業態是以「經營的營業型態、服務型態」，如：百貨、超市、超商、量販店、專門店、無店鋪販售，服務業的公司、網路、個人等。

<sup>29</sup> 參閱作業參考手冊第八章物業管理，8-2 生活與培力之社區總體營造。

<sup>30</sup> 整合公私部門的培力資源，實踐社會住宅培力方案，參閱第八章物業管理，8-2 生活與培力之社區總體營造。

## 2-5 營運與物業管理

### 2-5-1 營運管理總成本

- 1) **建築生命週期總成本**：社會住宅生命週期總成本，猶如一座冰山，容易只見海面上的初期營建工程成本，應了解海面下的後期營運管理成本<sup>31</sup>（圖 2-5-1）。然而，社會住宅規劃設計的良窳，關鍵在於物業管理如何介入協助，以利掌控長期營運管理成本，尤其「人事服務」、「維護修繕」與「日常耗能」之成本。因此，社會住宅長期營運管理總成本之高低，乃評鑑社會住宅良窳主要因素。社會住宅決策者與承辦者，隨時掌握行政轄區內的單獨一處社會住宅，以及轄區內全體社會住宅可能總營運管理成本。舉例言之，圖 2-5-2 所示桃園市為例，社會住宅啟用後 50 年期程，了解未來需要龐大營運管理成本，重視社會住宅建築全生命週期總成本，了解營運管理必須結合物業服務之迫切性。

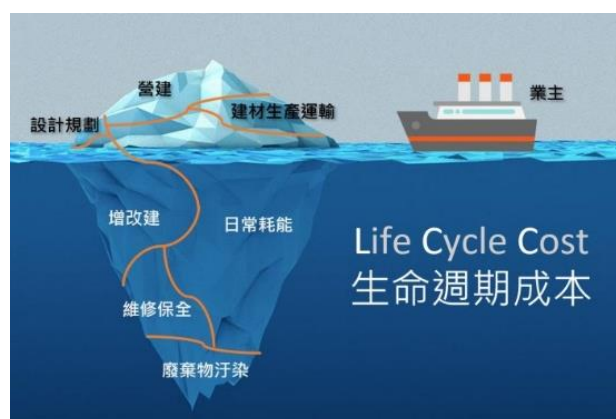


圖 2-5-1 建築生命週期總成本猶如一座冰山



圖 2-5-2 以桃園市為例說明未來總營運維護管理成本概念圖

<sup>31</sup> 推展興辦出租型社會住宅政策，必須著眼穩定長期能永續營運，既能維持合宜且適配的良好居住環境，又能降低政府長期營運與維護成本等課題。回顧當前社會住宅興辦政策推展過程中，規劃設計的空間與用途，選擇材料家具與設備，甚少明示長期如何維護管理機制，以及預先了解可能花費總成本經費。



2) **物業管理定義與服務範疇**：臺灣現行物業管理服務業<sup>32</sup>，依其定義及服務範疇項目，劃分為三類（圖 2-5-3）：

- a. **【第一類】建物與環境維護**：提供使用者建築物與環境之管理維護、清潔、保全、公安、消安及附屬設施檢修等服務範疇，俗稱保全、保潔與保養之三保服務。
- b. **【第二類】生活與商業服務**：提供使用者物業代辦及諮詢服務、行政事務管理、商業支援、食衣住行育樂等生活產品及社區通路、照顧服務、宅配物流等生活服務範疇。
- c. **【第三類】資產營運與管理**：提供使用者的是不動產的經營管理諮詢顧問、開發租賃及資產管理、財務、法務與管理等服務範疇。

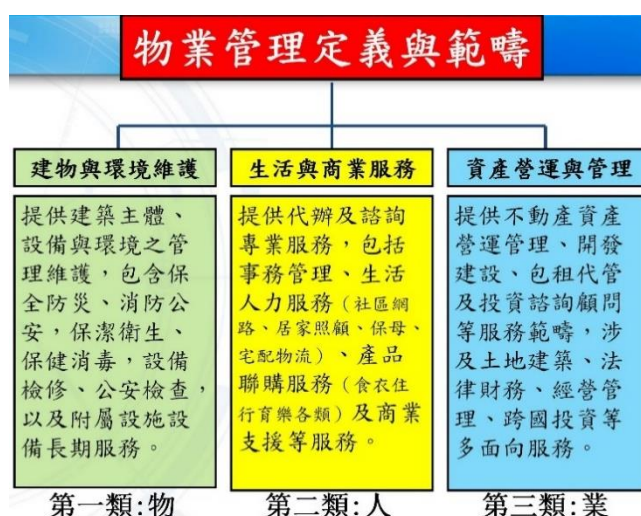


圖 2-5-3 臺灣物業管理定義與服務範疇

3) **物業設計與物業管理**：物業管理依據作業流程劃分前期「物業設計」與後期「物業管理」。

- a. **前期物業設計**：社會住宅興辦提案初期階段，需導入前期物業設計理念，明確長期的物業管理方式，策劃引入適宜的業種與業態，落實強化附屬設施營運，評估營運空間與設施水準需求條件，結合綠建築與智慧建築設備系統，營運經費兼顧創收與節流，研擬社會住宅長期修繕計畫與經費編列方案，確實備妥上述各項需求條件，提供建築師能有依據從事建築空間與設備規劃設計，才能協助社會住宅決策者與承辦者行政作業。
- b. **後期物業管理**：直轄市及縣（市）政府已經竣工啟用、規劃設計或興建中的社會住宅，均需依賴民間物業管理公司<sup>33</sup>，協助執行社會住宅後期物業管理服務業務。執行物業

<sup>32</sup> 依據 2003 年行政院核定《服務業發展綱領及行動方案》。針對建築物「硬體」及服務其社群與生活環境之「軟體」，作維護管理與全方位之經營。物業管理即所有與建築物使用有關業務之管理活動，其目的在使建物使用者擁有清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育之生活空間。針對建築物硬體及服務其社群與生活環境之軟體，作維護管理與全方位之經營物業管理即所有與建築物使用有關業務之管理活動目的在使建物使用者擁有清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育之生活空間。

<sup>33</sup> 泛指依據保全業法，成立 OO 保全公司，依據公寓大廈管理條例，成立 OO 公寓大廈管理維護公司，提供綜合性專業物業設施管理的服務。

管理招標作業。招標服務需求項目與內容，包含社會住宅案場需求配置人力與專業，導入物業管理設備系統，定期執行管理與服務績效評鑑，以及如何擬訂招標需求條件，編列合理的管理維護經費。

## 2-5-2 前期物業設計與長期修繕計畫

- 1) **前期物業設計：**物業設計屬於一種新整合型的新專業，前期物業設計可創新規劃設計品質，並提升永續營運價值。專業的形成與需求的市場，導源於建築物營建施工啟用後，經過漫長使用時期的物業管理實務階段，參予專業者藉由各種案場積累豐碩經驗，建構專業的物業管理知識，足以回饋應用至建築設計階段（圖 2-5-4），落實檢視與調適建築設計方案，創造與提升建築價值。乃形成一般稱為物業管理（早期）前期介入的專業服務，簡稱「前期物業」、「物業設計」或「前期物業設計」。
- 2) **物業設計專業知識：**直轄市與縣（市）政府社會住宅決策者與承辦者，在建築生命週期的前期階段，尤其啟動建築策劃、執行方案規劃階段，為擬妥規劃設計條件需求書，提升物業使用績效，助益社會住宅永續經營，可評選物業設計專家或單位<sup>34</sup>，擔任政府社會住宅專案顧問。或招標作業須知，規範統包案或設計監造案，要求物業設計專家或單位，參與建築規劃設計團隊。

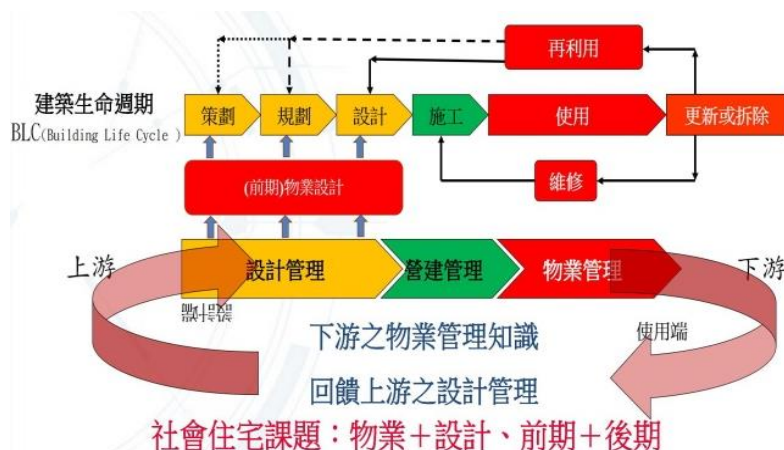


圖 2-5-4 後期（下游）物業管理知識層級回饋至前期（上游）建築設計

- 3) **前期物業設計介入時機：**前期物業設計介入目的，藉由物業設計專家或單位，如何協助社會住宅行政作業，必須選擇最適宜的介入時機。圖 2-5-5 所示，建築生命週期階段的「前期」概念，包括策劃階段（選址基地與決策引入業種）、規劃階段（制定建築設計需求條件書）與設計階段（檢視與調適建築設計方案品質）等各階段。甚至包含執行銷售（民間不動產開發）或招租（適用政府社會住宅）、協助執行公設專業點交等階段。

<sup>34</sup> 積累物業管理長期實務經驗，擁有物業設計專業知識，可能有單位與專家。單位包括物業管理外商公司，譬如仲量聯行 Jones Lang Lasalle、世邦魏理仕 CB Richard Ellis、高力國際 Colliers International..等，由於歷史悠久、管理過眾多案場、積累豐碩的前期物業設計、後期物業管理專業知識，比較有機會建構單位的物業設計知識體系。臺灣目前仍有多家組織健全、規模較大的物業管理公司，有能力從事物業設計專業諮詢服務。從物業管理市場發展趨勢而言，提供個人為主的物業設計服務需求，大環境逐漸已成熟，政府仍可覓得個人物業設計專業顧問。

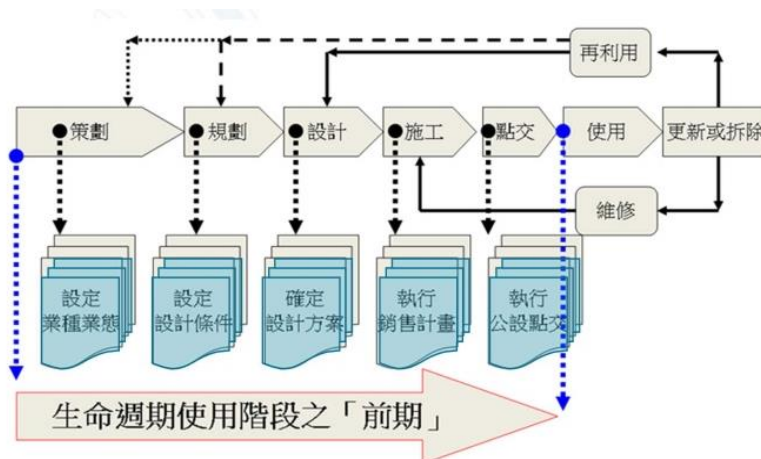


圖 2-5-5 建築生命週期使用階段之前期物業概念

- 4) **後期物業管理介入服務<sup>35</sup>**：政府社會住宅後期物業管理專業服務介入時機，竣工啟用前至少半年或一年前，即需委託民間物業管理專業服務公司進場，協助社會住宅住戶之看屋、選住、遷入等物業管理服務事務<sup>36</sup>。
- 5) **長期修繕計畫作業程序**：建築物長期修繕計畫作業包含規劃設計、營建、營運等三階段。
  - a. **規劃設計階段**：依據社會住宅規劃設計需求及相關建築法令及規定，針對建築結構、裝修及設備，建立性能耐用年數與更新頻率次數，結合建築資訊模型，預估日常與定期更新費用，研擬長期修繕計畫與編列財務計畫，創造舒適便利居住環境。(圖 2-5-6)
  - b. **營建階段**：依據規劃設計階段各種圖說，針對建築主體、設備與裝修項目，評估已選用材料、設備及工法特性，未來進行長期修繕作業，需對應的更新工法、工期與經費。此階段長期修繕計畫目的，聚焦延長建築耐用年數外，重視節能減碳減支、降低營運成本。
  - c. **營運階段**：依據預防保養及更新兩面向，概估預防保養費用，包括每月物業管理費用（？元/坪月），維護更新費用（部位別定期更新修繕之材料、設備等），以利延長建築物生命週期（耐用年數），並節能減碳且降低營運成本。

<sup>35</sup> 物業管理專業與專家顧問：物業管理專業與專家顧問，能對建築結構、建築材料、水電空調、安全消防、資訊通信、環境衛生、綠化環保、緊急應變配套措施等各主題，提出創造物業價值的合理化建議。專家基於自身的物業管理經驗，對建築物（或稱建築、設施）的物業管理，制訂行政組織結構、人力職位配置、各職位工作流程、職位責任制、人員培訓計畫、建築物中長程營運與維護計畫等管理制度。

<sup>36</sup> 民間不動產開發建設專案，一般選擇在案場竣工交屋之一年前或半年前，委託公寓大廈管理維護公司，協助業主從事建築物主體工程，有關工地保全、看屋、驗屋、交屋，以及住戶從事室內裝潢、搬家入住、協助擬妥住戶規約等行政服務。並協助籌劃召開區分所有權人住戶大會、成立管理委員會，執行公設點交業務。

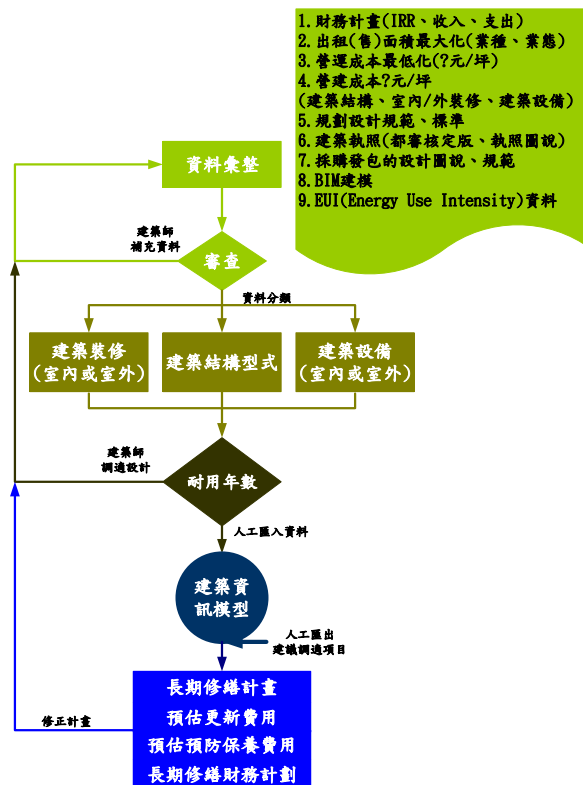


圖 2-5-6 建築物長期修繕計畫（設計階段）預估更新經費

### 2-5-3 營運與物業管理

- 1) **新建工程結合物業管理：**社會住宅決策者與承辦者，須理解新建工程如何結合物業與營運管理之迫切性與重要性。首先理解社會住宅建築生命週期總成本概念<sup>37</sup>，依據物業管理定義與服務範疇，理解前期的物業設計與後期的物業管理之區別，尤其前期物業設計，協助評選新建工程能開源創收且節流減支之建築設計方案。後期物業管理，須協助研擬長期修繕計畫，編列經費財務計畫。
- 2) **長期績效營運管理：**社會住宅規範入住者有一定期限租期，如何管理搬遷出入頻率頗高的住戶服務行政作業，如何營運各房型招租達成滿住績效住房率。換言之，長期營運的績效關鍵概念，視社會住宅<sup>38</sup>如同民間經營飯店與旅館理念，從設施維護面、人員服務面、營運資訊面，落實長期且能績效的營運與管理。
- 3) **物業管理服務目標：**物業管理目標藉由建築物於規劃設計階段，一方面降低營運階段的物業管理費用（人事費用、長期修繕費用、能源耗用費用），控制合宜管理收支預算水準，即考慮成本效益的效率。另一方面善用最佳營運管理方式，追求卓越服務品質，提高使用者需要滿意度。可歸納包含(a)設施維護面：建築物的預防保養管理及更新、(b)人員服務面：提供建築物使用單位的人員服務、(c)營運資訊面：提供業主或管理者決策的資訊等範疇。

<sup>37</sup> 決策者與承辦者針對興辦事業計畫，應了解撰擬計畫、調查需求、選址基地與進行公共溝通後，新建工程專業知識，更須了解社會住宅生命週期總成本概念，重視建築設計與營運管理成本之互動關係。

<sup>38</sup> 租期比較長的旅館或飯店營運管理基本原則。



- a. **設施維護面**：設施設備的預防保養管理與更新修繕方面，包含電氣、空調、升降機、消防、照明、給排水、弱電、熱源、保全、中央監控等，均可經由相關機電整合系統的自主性，完成控制、監測、紀錄、矯正及告警等執行作業。規劃提供物業管理運用（營運辦公室、備品室、公共廁所、機房）空間並預留必要管（線）路。
  - b. **人員服務面**：提供建築物使用單位的人員服務方面，配置在建築物內的活動，如停車管理、視訊會議、訊息傳達、財務會計、文書紀錄、勤務管理、保養修繕等活動的服務，必需以人機系統（服務人員及設備）來完成任務，以協助使用單位在不同活動時應用操作各項智慧化設施。
  - c. **營運資訊面**：提供業主或管理者決策的資訊方面，從事物業管理服務工作，必須藉由管理系統平臺<sup>39</sup>。當前藉由推動智慧化物業管理服務，政府決策採取智慧化物業管理系統平臺時，需兼顧使用單位的條件，選擇投資設備項目與效益。尤其考量建築物長期修繕的預防保養與更新成本，顧慮每月定期繳交管理費，協助政府避免投入過高資金，並且能有效銜接後續物業管理。提升使用者安全、高效率之服務與建築物營運管理。重視建築物永續發展，創造安全、健康、便利、舒適與人性化的社會住宅。
- 4) **物業管理計畫書**：內容應包含人數規劃、工作規劃、費用估算、大樓收支（含出租收益）、優化項目等，依各案預防保養管理原則，納入所有應預防保養管理項目之保養費用評估。評估項目含保全人員費用、機電預防保養及清潔人員費用、大樓水箱清潔費用、景觀維護費用、外牆清洗費用、建築物公共安全相關檢查項目申報費用、消防設備檢修申報費用、電梯設備保養費用、其他耗材修繕費用、器材增購費用、公共水電預支費用。

---

<sup>39</sup> 物業管理系統平臺必須與 BIM 雲端管理平臺加以整合。因建築智慧化所續持產生儲存在電腦的相關紀錄及資料，可進行各項彙總、統計及分析，對於故障即時排除、預防性保養、系統運作績效評估等事務，均可隨時獲得詳細而且正確的資訊，以提供管理及決策者的使用。



## 第三章 補助作業

第三章補助作業內容，主要說明中央對於地方社會住宅興辦計畫，縣市政府如何申請補助及補助作業項目內容，包含先期規劃費補助、融資利息及非自償性經費補助等項目<sup>40</sup>。

### 3-1 先期規劃費補助

- 1) **申請方式：**內政部針對縣市政府提出的社會住宅興辦計畫，提供補助先期規劃費，補助對象為直轄市及縣（市）政府，受理補助機關為內政部營建署。
- 2) **申請計畫書內容：**申請機關應於每年規定申請期限內，檢附申請計畫書及相關文件函送至受理機關申請補助，先期規劃費補助案之申請計畫書，其內容應包含計畫緣起、社會住宅供需分析、計畫目標、基地狀況、興辦方式、規劃設計構想、租賃方式、管理維護計畫、預定工作項目及執行期程、經費需求、預期效益及其他內政部指定事項。譬如擬運用國有土地，應檢附土地管理機關同意文件等。
- 3) **經費撥付方式：**發生契約權責後，撥付第一期款（中央補助計畫發生權責總數之百分之五十），執行進度達到百分之五十時，撥付第二期款（中央補助計畫發生權責總數之百分之五十）。由申請機關檢齊領款收據、請款明細表、納入預算證明（機關用印）、歲出計畫提要表（機關用印）、最新進度管考表及契約書摘要影本等文件，需覆實向內政部營建署請領補助款。
- 4) **計畫管考：**接受補助之直轄市及縣（市）政府，應配合指定一專責單位及專責人員，負責統籌協調與執行管考工作，並按季填報辦理進度、實際支用補助經費情形，於次月五日前送內政部營建署備查，並出席內政部營建署召開之計畫執行檢討會議<sup>41</sup>。

### 3-2 融資利息及非自償性經費補助

- 1) **融資利息或非自償性經費補助：**融資利息及非自償性經費補助，係為內政部針對社會住宅在興辦時，因融資產生之利息或非自償性經費提供補助申請。此補助作業須知於民國 106 年 7 月 11 日公告，其補助對象為直轄市及縣（市）政府，受理補助機關為內政部營建署。若申請人已獲得內政部「社會住宅短期實施方案」及「社會住宅中長期推動方案」土地或工程費之補助，則不得依該須知申請補助。
- 2) **經費補助申請計畫書內容：**申請機關應於計畫規劃完成後（開工前），檢附申請計畫書及相關文件函送至辦理機關申請補助，融資利息及非自償性經費補助申請計畫書內容，應包含計畫緣起、興辦地區社會住宅供需分析、計畫目標、基地狀況、興辦方式、規劃設計構想、建物總樓地板面積、總樓層數、租賃方式、預估每建坪租金平均數、管理維護計畫、預定工作項目與執行期程、經費需求、融資需求、分年現金流量、預期效益及其他經本部

<sup>40</sup> 內政部社會住宅興辦計畫融資利息及非自償性經費申請補助作業須知（發布日期：2017-07-11）。

<sup>41</sup> 詳細相關補助辦法內容請參照「內政部社會住宅興辦計畫先期規劃費申請補助作業須知」。

指定事項。若經內政部營建署審查後，於收到審查意見之日起算三週內，需依照意見修正申請書，並再函送至內政部審查。

- 3) **補助款撥付方式：**在計畫同意補助，於繳付銀行利息費用後，由申請機關備齊領款收據、利息費用之納入預算證明、銀行出具之利息核算清單影本、銀行收據影本及借貸契約書影本等文件，向內政部營建署請領補助款。於領得建築物使用執照或修繕完竣後，由申請機關檢齊資料送內政部營建署，核定非自償性經費補助款，該署會依據自償率對照表中的補助款公式計算非自償性經費。
- 4) **經費補助補助作業 QR code：**詳細相關補助內容參照圖 3-2-1 所示，「內政部社會住宅興辦計畫融資利息及非自償性經費申請補助作業須知」。



先期規劃費申請補助作業須知



融資利息及非自償性經費申請補助作業須知

圖 3-2-1 融資利息及非自償性經費補助補助作業 QR code 連結



## 第四章 招標作業

第四章內容主要針對政府多元興辦社會住宅中，以新建社會住宅為對象，說明興辦作業中多項標案，尤其招標文件項目內容、製作要點等內容，製作招標文件項目及類別，依不同性質區分，分別說明「先期規劃專業服務標」、「專案管理技術服務標」、「設計監造技術服務標」、「工程標」、「統包工程標」及「物業管理標」。

### 4-1 先期規劃專業服務標

#### 4-1-1 先期規劃專業服務標

- 1) **先期規劃專業服務標**：政府近年來逐漸被重視的服務標，背景緣由及發展脈絡主因有二：  
(1)依據促參前置作業勞務採購作業模式，主辦機關辦理民間參與政府規劃之公共建設前，應辦理可行性評估及先期規劃。新建社會住宅屬於公共建設，依據需要辦理可行性評估及先期規劃，已是政府普遍執行中決策模式。(2)緣於社會住宅以出租為主，其辦理專業牽涉竣工後期營運與物業管理新專業，因此需要辦理物業前期規劃<sup>42</sup>，提早在建築設計階段，讓空間設計結合物業管理。
- 2) **可行性評估作業項目**：社會住宅先期規劃專業服務標，可藉由可行性評估作業後，明確建築需求條件，繼續辦理後續「專案管理技術服務標」、「設計監造技術服務標」、「工程標」、「統包工程標」及「物業管理標」。可行性階段與先期規劃階段撰寫內容，參考表 4-1-1 及表 4-1-2 所列須完成的基本項目。編列委託廠商服務費用，依據機關委託專業服務廠商評選及計費辦法，或機關委託技術服務廠商評選及計費辦法，或機關委託資訊服務廠商評選及計費辦法之規定辦理。

#### 4-1-2 先期規劃階段可行性評估

- 1) **可行性評估階段作業項目**：政府執行公共政策過程中，藉由可行性評估作業，提前了解執行構想計畫與實質計畫，未雨綢繆事先準備提出對應措施。執行可行性評估報告，要求基本撰寫內容（表 4-1-1），包含興辦目的、市場、工程技術、財務、法律、土地取得等可行性分析，甚至擴大包含社會、經濟、政治，或採用新工法新材料之可行性分析。此外，亦可能包含環境影響評估，民間參與可行性綜合評估，計畫替代方案評估，以及後續辦理方式評估等事項。

---

<sup>42</sup> 所謂的物業前期規劃係指在建築物設計階段，就讓物業管理專業服務參與設計，以物業管理之專業，來提供設計方案的改善意見，使建築空間上更符合未來營運維護之需求，亦可降低不必要的營運維護費用，並可以達容易維護修繕的建築設備。

表 4-1-1 社會住宅興辦可行性評估階段作業項目與要求基本撰寫內容

項目	基本撰寫內容
(一)興辦目的	1. 政策概述(1)上位計畫(2)施政計畫。 2. 公共建設目的之確保。 3. 民間參與之社會效益利弊分析。
(二)市場可行性	1. 市場供需現況調查分析(1)設施供給、需求現況調查(2)民眾付費意願調查。 2. 供需預測分析(1)設施需求量推估(2)設施規模預測。 3. 市場競爭力分析(1)競爭對手界定(2)競爭影響分析。 4. 投資意願調查(1)潛在投資者類型(2)潛在投資者初步意見彙整。 5. 開發定位及策略。
(三)工程技術可行性	1. 基礎資料調查分析。 2. 初步工程規劃。 3. 工程費估算。 4. 施工時程規劃。
(四)財務可行性	1. 本業財務可行性(1)基本假設與參數設定(2)基本規劃資料(3)財務分析方法(4)財務效益評估(5)敏感度分析。 2. 附屬事業開發財務可行性(1)基本假設與參數設定(2)基本規劃資料(3)財務分析方法(4)財務效益評估(5)敏感度分析。 3. 整體開發財務可行性。
(五)法律可行性	1. 促參法類。 2. 目的事業法類。 3. 土地類、營建類、環評類、經濟稅賦類。 4. 其他類。
(六)土地取得可行性	1. 用地取得方式及難易度分析。 2. 用地取得方式、時程及成本。 3. 地上物拆遷及補償。 4. 用地變更作業及程序。
(七)環境影響(包含節能減碳之評估)	1. 環境影響分析及因應對策(1)環境背景現況描述(2)公共建設可能造成之環境影響(3)評估公共建設與環境因子之關係(4)交通衝擊評估(5)環境影響預擬之對策。 2. 確認是否要進行環境影響評估。
(八)民間參與可行性綜合評估	
(九)計畫替選方案評估	1. 如可行即免提替代方案。 2. 如不可行需提替代方案。
(十)後續辦理方式評析	建議後續辦理方式及期程。

- 2) **先期規劃階段作業項目**：經由可行性評估報告後，確定決策執行方向，即可委託執行先期規劃作業，要求基本撰寫內容如表 4-1-2 所示，包括公共建設目的、特許範圍與年限、興（整）建規劃、土地取得規劃、環境影響評估辦理方式及時程、財務規劃、風險規劃（含超額利潤之回饋機制等）、政府承諾與配合事項之項目與完成程度及時程、容許民間投資附屬設施之範圍、履約管理規劃、移轉規劃、後續作業事項及期程<sup>43</sup>。

**表 4-1-2 社會住宅先期規劃階段作業項目與要求基本撰寫內容**

項目	基本撰寫內容
(一)公共建設目的	依計畫本質對地方就業、經濟發展、活絡地區商業等貢獻。
(二)特許範圍與年限	1.本業及附屬事業投資興建營運範圍之界定；2.本業及附屬事業許可年限。此項與社會住宅附屬事業計畫息息相關。
(三)興（整）建規劃	1.工程調查及規劃；2.工程細部設計規範；3.工程發包施工；4.工程施工管理；5.節能減碳。
(四)營運規劃	1.營運計畫辦理方式；2.營運監督與管理；3.辦理時程；4.節能減碳。
(五)土地取得規劃	1.用地範圍劃定；2.土地取得方式；3.土地交付時程；4.用地變更作業單位及程序之界定；5.地上物拆遷及補償；6.其他。
(六)環境影響評估辦理方式及時程	1.環境影響評估方式及時程；2.水土保持及相關開發審查機關有關開發規模、審查程序等。
(七)財務規劃	1.基本規劃資料；2.政府資金規劃；3.民間資金規劃；4.可適用之各項投資獎勵及租稅優惠措施（如土地租金優惠等）；5.權利金；6.其他。
(八)風險規劃（含超額利潤之回饋機制等）	1.確認風險因素及可能影響；2.風險分擔原則；3.風險因應或減輕策略；4.若有超額利潤之回饋機制。
(九)政府承諾與配合事項之項目、完成程度及時程	1.政府承諾事項；2.完成程度及時程；3.政府配合事項；4.完成程度及時程。
(十)容許民間投資附屬事業之範圍	1.土地權屬；2.營業業種；3.許可年期；4.興辦時點。
(十一)履約管理規劃	1.進度及品質管理機制；2.控制及查核項目與時點；3.營運績效評估指標；4.施工或經營不善之處置及關係人介入；5.接管規劃；6.組織架構。
(十二)移轉規劃	1.維護設施要求；2.維護時程；3.財產清冊。
(十三)後續作業事項及期程	後續作業事項包括：1.撰擬招商文件草案；2.辦理招商說明會；3.公告招商文件；4.資格審查；5.綜合評審；6.議約；7.簽約。
(十四)其他事項	1.政府是否出資、出資比例與時機；2.使用者意見處理機制；3.民眾使用自然生態資產空間權益；4.其他。

<sup>43</sup> 以 BOT 為主的先期規劃基本撰寫內容。

## 4-2 專案管理技術服務標

- 1) **技術服務標類型**：社會住宅屬於公共工程，執行組合有四類：(1)自辦設計、自辦監造，(2)委託設計、自辦監造，(3)委託設計、委託監造，(4)統包（設計、施工）、委託專案管理（+監造）。本節論述專案管理技術服務標，係指興建社會住宅工程，業主評選委託專案管理技術服務標，簡稱評選 PCM 標<sup>44</sup>，擔任業主的專業分身。繼續服務業主如何評選委託設計監造+施工方式、或採用統包（設計+施工）方式。
- 2) **專案管理技術服務標**：政府委託專案管理技術服務標廠商，代表政府管理控管專案工程各階段之進度與工程品質。譬如社會住宅興辦事業計畫階段，協助編擬計畫綱要及進度表、徵選建築師及擬定相關文件、訂定及審查設計準則綱要規範等工作。在工程設計階段，除了對於工作進度之審查，還需制訂各廠商工作權責劃分表、管理及檢核設計品質、研訂或建議工程發包標原則、擬定與執行設計圖說審查制度等工作。另外在工程施工階段，亦有施工督導與履約管理之職責，以及在保固階段協助處理保固介面等問題。工程竣工與驗收階段，協助業主執行公設點交，或辦理物業管理進場協助後續服務階段等工作。

## 4-3 設計監造技術服務標

- 1) **委託設計、監造**：社會住宅採用委託設計、監造標，是最常採用的工程發包方式。就建築專案工程參予專業團隊而言，包含建築師事務所、技師事務所、技術顧問機構，以及其他相關專業，依法令得提供技術服務之自然人或法人，提供規劃、設計、監造或管理等服務<sup>45</sup>。其技術服務項目包括規劃與可行性研究、設計（含基本設計、細部設計）、協辦招標及決標、施工監造及其它服務。若採用設計監造及施工方式辦理社會住宅專案，請參閱圖 4-3-1 政府興辦社會住宅作業流程辦理。
- 2) **設計監造技術服務標**<sup>46</sup>：社會住宅設計監造標，業主需製作競圖招標辦法，一般採公開評選優勝廠商，委託設計監造建築師。
- 3) **競圖招標辦法**：競圖-招標文件應載明事項、評定方式、評選委員會組織與組成、建議評審名單，評選委員名單以採公開為原則<sup>47</sup>。依據採購評選委員會委員須知，會議召集人及召集人的產生，工作小組及承辦人員全程出席，評審委員會實務運作，委員出席，初審意見，記名秘密為之，評選逐項討論，決議門檻，委員人數不足時，委員辭職或解聘，協助評選人員迴避，評選表，評選總表，評選差異處理與議決，評選結果核定，機關核定，評選結果退回，委員不得參加投標，評選結果通知，閱覽權限，議價執行程序與決標，底價訂定，決標等事項。

<sup>44</sup> PCM, Project construction management 營建管理，業主出錢雇營建管理單位來幫助業主管理他的工程計畫，營建管理單位只做管理，可視為業主的技術專業分身。

<sup>45</sup> 機關委託技術服務廠商評選及計費辦法第 3 條。

<sup>46</sup> 社會住宅新建工程若採限制性招標公開客觀評選廠商，如何找到好的技術服務廠商是關鍵。一般直接與服務費用、招標方式（限制性招標）、公開客觀評選（優良技術服務廠商）等因素密切相關。採限制性招標方式辦理，應就個案敘明符合情形，簽報機關首長或其授權人員核准（採購法施行細則第 23-1 條）。

<sup>47</sup> 採購評選委員會組織準則 107 年 8 月 8 日修正。

- 4) **技術服務招標文件**：招標文件包括評選方案、投標須知、服務契約、需求計畫書。履約管理文件包括規劃設計期程管控、規劃設計成果審核、審查作業注意事項、規劃與設計兩階段個別的建議查核事項、監造計畫審核、履約權責劃分、施工階段權責劃分。
- 5) **建築資訊模型導入設計營建與營運管理**：社會住宅規劃設計階段開始，即須應用建築資訊模型 BIM 技術，並實際應用於營建施工階段，延續應用至營運與維護管理階段，此項要求須於社會住宅專案作業中，詳納為招標內容及作業重點。建築資訊模型提供有效管制建築物營建生產履歷與紀錄，兼顧提供後續執行單位使用之營運維護管理應用。然而，政府要求建築物生命週期各階段，均需運用社會住宅建築資訊模型，即須編列建置 BIM 資訊檔案經費。尤其，前階段的建築設計、營建施工階段 BIM 資訊，如何轉化為後期營運維護與管理階段使用格式，資訊轉化需技術、建置需時間與經費，應於詳列入招標須知中。

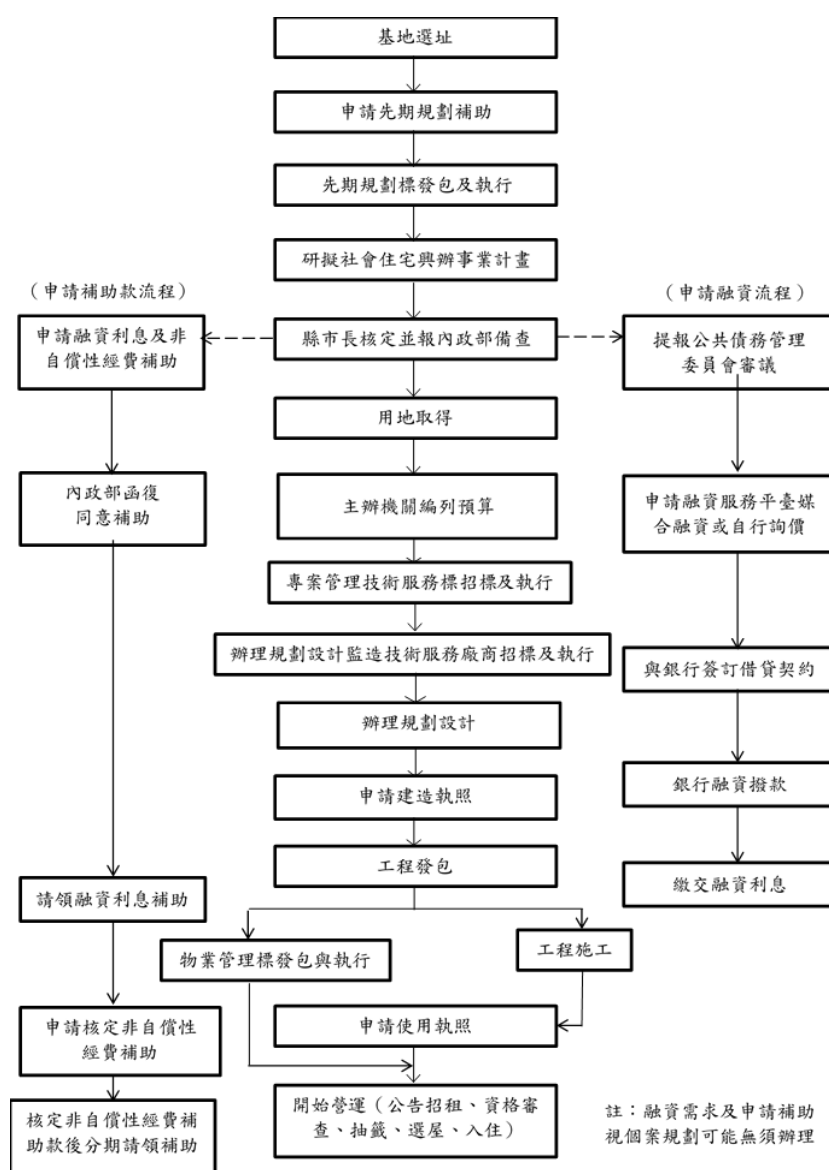


圖 4-3-1 政府興辦社會住宅作業流程圖（以設計監造及施工為例）

## 4-4 工程標

- 1) **工程標**：招標作業所提工程標有兩種意義，一是對建築師取得建築設計監造標後，應協助辦理後續的工程標。另一是對直轄市及縣（市）政府，社會住宅業務承辦者，必須面臨辦理社會住宅公共工程標。
- 2) **工程招標方式**：此工程招標方式係將工程設計與施工分離，委由不同廠商負責之分別作業方式。施工部分依規定須分為建築、水電、空調與裝修等工項，可採合併或分開招標<sup>48</sup>，目前社會住宅興建作業，較少採用此工程招標方式，逐漸採用統包（設計+施工）方式。由於社會住宅專案特性，新增住戶單元標準配置之家具設備採購標，由於分標過多且細，對於直轄市及縣（市）政府承辦人員，產生較多需要溝通介面，程序頗為複雜。
- 3) **公共工程標案管理系統**：依據公共工程委員會公共工程標案管理系統規定，要求政府從事工程標案，必須進行登錄資訊作業，以及廠商端仍需於公共工程標案管理系統內，自行登錄工程標資訊作業。因此，必須了解工程標案流程、工程管理資訊、工程標案進度，以及品管人員查詢、工地主任解除職務、公共工程電子採購網、標案管理查詢、標案管理系統教學、標案管理系統告示牌，如何查詢最近五年承攬施工之公共工程標案等作業要領。

## 4-5 統包工程標

### 4-5-1 統包工程

- 1) **統包定義及適用範圍**：依據政府採購法第二十四條，機關基於效率及品質之要求，得以統包辦理招標。前項所稱統包，指將工程或財物採購中之設計與施工、供應、安裝或一定期間之維修等於同一採購契約辦理招標。
- 2) **統包作業參考手冊**：直轄市及縣（市）政府社會住宅興辦業務決策者與承辦者，針對統包工程標必須了解重要的關鍵詞定義，包括統包案、統包工程、統包專案管理、統包規定、統包採購法、統包監造、統包最有利標、統包工程設計費、統包作業手冊、統包實施辦法等。需參據行政院公共工程委員會發布最有利標作業手冊、統包知識庫主題網，執行社會住宅興辦業務。

### 4-5-2 統包工程作業事項

- 1) **統包作業須知**：機關以統包方式辦理採購前，應考量機關之人力與能力是否足以勝任統包案之審查及管理工作。其不足以勝任者，應及早委託專案管理 PCM，避免衍生時程延宕、審查不周、廠商減省工料、設計不當、施工品質不佳等缺失。
- 2) **統包案件招標方式**：社會住宅建築工程之新建、增建、改建、修建（含其室內裝修），得採統包方式辦理<sup>49</sup>，決標原則不以最有利標為限。

<sup>48</sup> 採購法未限制建築、水電及空調等工項應將個別招標，「水管、電器與建築工程合併或分開招標原則」本會 101 年 3 月 8 日工程企字第 1010008159 號函（公開於本會網站）。

<sup>49</sup> 「統包作業須知」103 年 10 月 24 日修正，第 4 點載明統包得採最有利標或評分及格最低標。

- 3) **統包需求書**：機關採統包方式辦理者，應撰寫機關統包需求書，作為招標之依據，並將統包招標辦法及內容，細部設計審查事項、權責與所需時程，載明於需求書中，列為招標文件之一，採最有利標決標，並規定投標廠商服務建議書撰寫內容，納入評選項目，落實審查。
- 4) **維護管理計畫**：社會住宅新建工程竣工啟用後，考量長期維護修繕、營運管理之課題，適宜採用統包工程標。統包作業須知規定，統包案完成後如需維護管理者，其設計應包含未來維護管理計畫，並依廠商履約結果作適當修正，移交維護管理單位。因此，機關可將營運或代操作事項，納入統包工程標範圍，並應經財務分析妥為訂定經營權利金額。
- 5) **後續物業管理**：社會住宅興辦採用統包工程標時，可考量在招標條件中，將後續物業管理服務業務項目，依據機關可將營運或代操作事項，規範統包廠商結合物業管理公司聯合或共同承攬，如此得標統包廠商於工程竣工後，無論公設點交與驗收啟用，容易無縫接軌，銜接物業管理服務業務，為值得推展的招標方式，亦可將物業管理與營造廠商分開招標。
- 6) **統包廠商與物業管理廠商分開招標**：直轄市及縣（市）政府執行社會住宅統包工程標時，目前大部分採用營造廠商與物業管理廠商分開招標。由於目前許多統包營造廠，並無固定合作過的物業管理廠商，導致分開招標，歸因臺灣過往無此營建模式與業務。因此，將兩個廠商在一開始即明確分開招標<sup>50</sup>，乃目前階段社會住宅委託民間物業管理公司方式，依據個案需求保持營運作業，擁有多項選擇彈性。
- 7) **統包廠商與物業管理廠商聯合承攬**：臺灣營建業界近年發展大趨勢，顯現興盛的橫向廣泛異業結盟風潮，與縱向深化一條龍專業營運服務方式。換言之，以營造廠商為主的統包廠商，結合專業的物業管理廠商，聯合承攬社會住宅設計施工與維護管理，將是未來可行的新途徑。
- 8) **社會住宅統包工程標**：政府興辦社會住宅計畫，採用統包工程標方式之作業流程，如圖 4-5-1 所示，乃當前最常見的招標作業方式。關鍵在於須先完成專案管理技術服務標，藉由得標廠商製作完整招標文件，辦理招標作業，協助統包案之審查及管理工作。

---

<sup>50</sup> 物業管理廠商雖與營造廠商分開招標，建議仍須同步招標，並將機電廠商標案與物業管理廠商標案結合發包，以利整合後續維護管理。並且與統包工程標同步招標，可讓物業管理廠商提前介入社會住宅興建，協助竣工啟用前的驗屋交屋、公設點交後續作業，創造施工與管理無縫接軌營建制度。

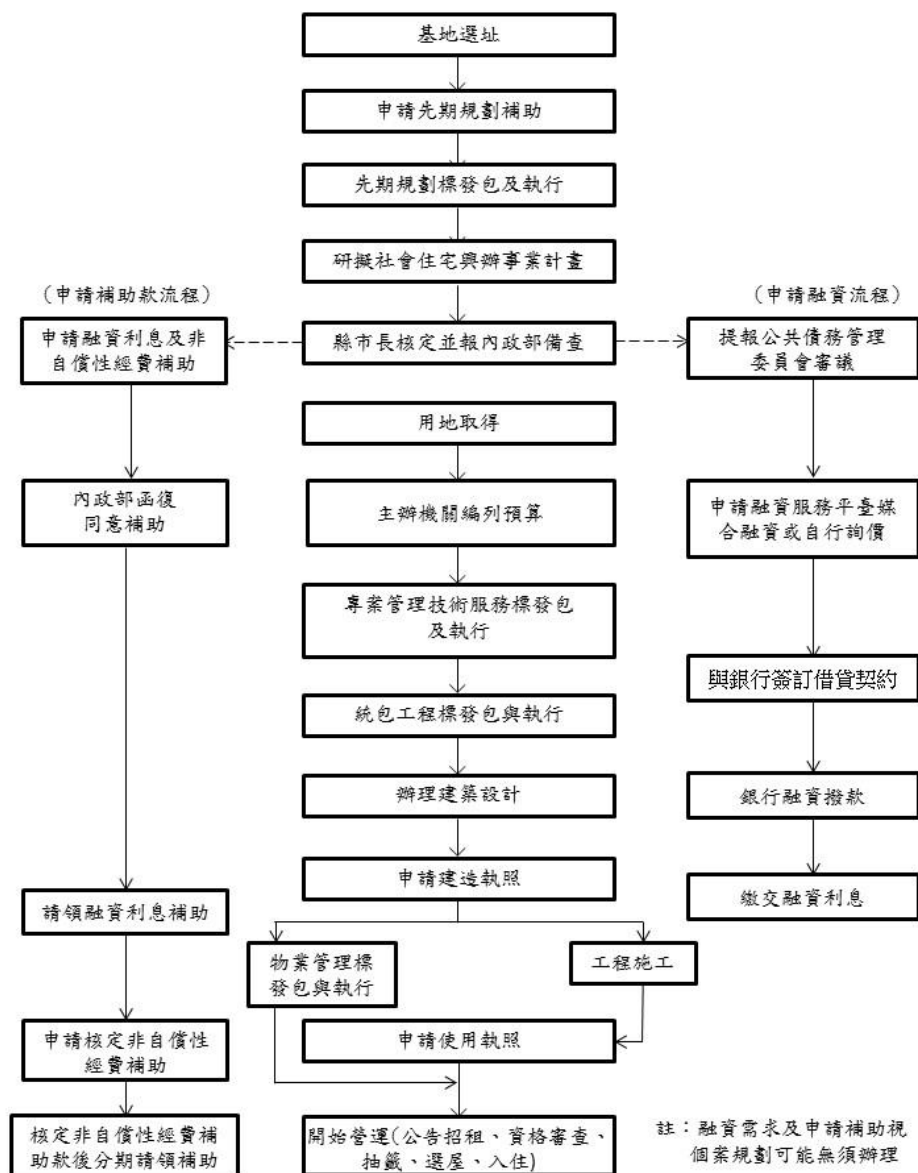


圖 4-5-1 政府興辦社會住宅計畫之撰擬流程圖（以統包為例）

## 4-6 物業管理標

### 4-6-1 物業管理標招標方式

- 1) **物業管理招標書：**社會住宅屬於直轄市及縣（市）政府之單一業主所有，(1)制定明確管理服務要求條件，(2)制定上網公開的招標文件，(3)制定評選辦法與物業管理服務公司契約書，前述相關文件合稱物業管理招標書。
- 2) **物業管理招標方式：**招標方式按不同需求與服務標準，招標範圍與內容含(1)確定項目是否應該招標的原則，(2)物業管理招標的具體範圍，劃分以下分類：
  - a. 按物業管理服務的範圍分類：(1)常規性的物業管理招標，(2)經營性的物業管理招標



- b. 按物業管理的项目分類：(1)全方位物業管理招標，(2)單項目物業管理招標
- c. 按招標對象的廣度分類：(1)公開招標，(2)邀請招標，(3)議標，(4)兩段招標
- d. 按物業管理的主體分類：(1)前期物業管理招標，(2)經常性物業管理招標，(3)顧問諮詢聘任招標

#### 4-6-2 物業管理標招標程序

- 1) **招標程序**：詳如 7-3-2。
- 2) **修繕開口契約**：社會住宅啟用招募住戶入住後，執行日常頻繁小型修繕工作，主管機關可與社會住宅周邊鄰近水電廠商，簽署修繕開口契約<sup>51</sup>，標案中編列合理預算，不僅需考量修繕耗材，更需考量開口契約廠商維修人力成本，避免此中間差額由物業管理廠商吸收。

#### 4-6-3 物業管理標招標文件

- 1) **招標文件項目**：社會住宅委託物業管理標招標文件，所需表達項目簡述如下：
  - a. 社會住宅基地相關基本圖（基地位置圖、範圍圖、產權地籍圖、基地地物與樹木清冊等）
  - b. 招標文件（招標文件清單、投標廠商聲明書、投標標單、委託代理授權書、投標須知、評選須知、廠商評比表等）
  - c. 服務契約書。
- 2) **執行服務作業事項**：內容包括社區行政管理服務，社區環境清潔維護服務，社區安全防災管理服務，社區機電設備巡檢維護服務，社區建物及租戶修繕服務，社區租戶管理規則宣導及執行，製作物管服務說明及租戶須知，對租戶違反社區管理規則行為、現象及時勸導、制止，具體事證蒐集、紀錄，住宅管理維護包含調整增刪社會住宅之管理維護項目，統計住宅出租效率減少空屋率。社會住宅訪視關懷，若需要物業管理公司協助時，建議在契約書中明確列入委託工作項目。申請到期的綠建築標章，委請物業管理廠商維護並繼續執行取得標章作業，在契約書中事先明確列出此工作項目，並編列合理的預算。

---

<sup>51</sup> 若小型修繕主管機關不願意透過開口契約，與周邊廠商約定小型修繕之內容，建議可在招標文件中明確列出需要在社會住宅中備有一名萬能工，可協助執行小型修繕。



## 第二篇 設計與營建



## 第五章 設計管理

第五章「設計管理」內容包括社區空間、整棟住宅、住宅單元、公共空間、附屬設施空間、構造與設備、綠建築、智慧建築、無障礙環境與通用設計等內容<sup>52</sup>。

### 5-1 社區空間

社會住宅空間規模劃分三層級，從大尺度到小尺度排列，分別為社區空間、整棟住宅、住宅單元。社會住宅社區空間規劃設計內容，包含土地地盤的「**基地工程**」（給水排水、電力及通訊、能源管線工程、地質改良等），以及土地地面之「**基地規劃**」（建築配置、人行車行交通動線等）與地景設計（綠化植栽、街道家具等）。

#### 5-1-1 社區基地工程

- 1) **基地工程與資訊**：基地地盤面上下管線工程，主要工項包含給排水、防洪與防災、照明監視等項。針對給水與排水、污水與雨水之衛生系統，電力與瓦斯之能源系統，偵測與通訊之資訊系統，防火與防洪之防災系統，管線工程線路位置必須建立地理資訊系統，若以管道間設置時，必須設置檢修門，考量日後定期維護修繕與管理作業。地盤面上管線工程設計與配置，需整合於建築配置與地景設計中，創造景觀優質的基地規劃。
- 2) **基地給排水工程**：無論基地規模大小，需考量地表暴雨逕流方向及流量。依據逕流方向，配合整頓地表地形設計，安排基地排水順勢銜接基地邊界的都市排水管道。基地內硬鋪面選擇材料，首選能增加貯集、滲透雨水能力者為宜，以利降低都市地表逕流。採用透水性工法結合排水設施，規劃設置雨水貯集利用或中水利用設施，並結合都市防災理念，落實整體規劃設計。
- 3) **基地防洪與防災**：建築物為避免瞬間暴雨灌入整棟住宅地下室，基地地面層之人行、車行或貨運出入口處，需考量設置防洪閘門。防洪閘門設置形式及其日常貯藏方式，包含其機械設備及緊急抽水設備，應事先規劃並結合建築細部設計，提升美感與品質水準。依據防洪閘門設置高度為基準，詳實檢視地面層建築物壁體外部，所有開口部的位置與形式，處理洪峰期閘門高度下，確實達成防洪效果。基地防災首重發生火災與消防救災的處理，依據法規檢討消防車可及動線與停滯位置。其次，基地內發生住戶或訪客人身緊急救護，或發生地震颱風天災必須持援救災時，依據法規檢討救護車可及動線與停滯位置。
- 4) **基地內部照明**：基地照明工程涉及基地內部及建築外殼。基地內部照明係指為維持夜間通行，應加強地面層夜間公共空間照明設計，獲得美觀舒適兼顧保全防範，必須設置的照明設備系統。規劃設計此系統選購照明設備形式，須同時考量如何整合於基地周邊都市既有的照明設備系統。選購基地內部照明設備時，燈具及照明設計應考量後續管理維護及節能妥適設計，設置開關感應偵測器或定時器。
- 5) **建築外殼照明**：基地建築配置方案與建築景觀設計，須考量建築外殼夜間照明的景觀效

<sup>52</sup> 第二篇內容包含「設計管理」與「營建管理」兩範疇，涉及社會住宅建築「策劃」、「規劃」與「設計」、「營建」等四階段相關課題。

果，針對建築外殼夜間照明設備與系統，獨立建構具備感應偵測器或定時器之燈具，以利後續管理維護及落實節能設計。同時兼顧基地周邊及建築物的主要、次要出入口位置，設置適當數量的保全防範錄影機。

### 5-1-2 社區基地規劃

- 1) **基地規劃原則與項目：**基地規劃<sup>53</sup>首重「建築配置」及「開放空間」。基地規劃原則著重適應地形、配合環境，除考慮日照、通風、採光外，並應兼顧視野、私密、安寧、安全、便利、衛生等因素。本手冊社會住宅基地規劃項目，主要劃分「基地建築量體配置」與「開放空間地景設計」兩項目。
- 2) **基地建築量體配置：**基地內部建築量體配置之實體部位，泛指建築物主體布局於基地上的土地使用計畫，技術內容涉及基地內車行出入動線，人行步道系統與環境地景設計，基地規劃原則應採用綠建築九項指標的建築理念與設計方法。
- 3) **開放空間地景設計：**基地內部配置建築量體後所留置的虛體部位，泛稱開放空間。開放空間須從事地景設計，項目包括地形地貌、整地排水、植栽規劃、照明燈具、庭園家具、公共藝術等項目，其中以植栽規劃為開放空間地景設計最重要主角。基地若涉及老樹或珍貴樹木保護議題，應依直轄市及縣（市）政府主管機關規定辦理。

### 5-1-3 基地建築量體配置

- 1) **土地使用計畫：**土地使用計畫要素包括使用者活動系統、交通動線系統與集居密度型態。社會住宅社區與整棟住宅，活動系統雖以租賃型居住方式為主，但涉及導入附屬經營事業空間，可能衍生高強度的公共服務、商業服務等其他活動系統，規劃設計須掌握人流、車流與物流的動線系統。集居密度型態反映土地使用強度，社會住宅社區一般呈現高層化、高密化、混合化的集居型態，必須注重建築物造型的三度空間管制方式。簡言之，須先建立社會住宅社區之都市設計規範與審議辦法。
- 2) **基地內人行步道系統：**基地規模屬於中大型社區面積，考量社區及周邊地區行人及學童便捷路徑，基地內得留設足夠淨寬之人行通道，為確保無障礙通行，其設置位置需經地方政府都市設計審議委員會審議確認。基地周邊需考量沿街退縮建築空間，設置林蔭步道、自行車道、半戶外廊道（騎樓）。沿街帶狀開放供公眾使用空間，須納入景觀照明、配置休憩座椅等街道家具。應考量無障礙環境整體規劃與設計，包含人行空間寬度、地坪洩水坡度、防滑鋪面材質、設置指標系統<sup>54</sup>、夜間照明設施等。

<sup>53</sup> 參考資料：黃世孟主編，『基地規劃導論』，中華民國建築學會出版，1995年12月（第一版）。基地規劃內容包含土地使用計畫、動線計畫、排水計畫、整地計畫、植栽計畫、環境影響評估。

<sup>54</sup> 社會住宅基地主要出入口處，配置社區位置及建築物配置圖。社會住宅全區戶外至室內社宅，從路邊至建築物主要門廳入口，整棟住宅自地下至地上各層等，應規劃設計統一的指示標誌系統，以利使用者對各環境及各空間容易辨視認知，並給予明確方向導引。亦可適當加入環境教育解說內容，藉由環境教育幼兒、學齡兒童，進而形塑出社宅整體社會住宅設計之自明性、整體性、環境美學。

- 3) **基地內車行出入動線：**社會住宅住戶日常車行之必經動線及停車位置，一處為建築主要門廳前，另一處為地下停車場出入口。須依據基地規模大小，考量前述兩處位置的關係<sup>55</sup>。應考量緊急事件提供消防車、救護車之出入動線與停滯位置。考量日常生活提供復康巴士、搬家貨車、垃圾車，或宅急便物流服務、郵信包裹服務車輛等，車行出入動線及其所需臨時暫停車位。由於社會住宅沿街低層裙樓，若設置商業店鋪或公共設施服務用途時，社區即形成帶狀沿街商業空間時，需規劃基地路邊停車灣，或基地內側地面層或地下室，配置臨時停車位、卸貨作業區停車位。
- 4) **環境量體適宜性：**基於社會住宅爭取提供充足戶數需求，基地內建築量體大小與配置方式，必然顯現建築量體高層化、住商用途複合化<sup>56</sup>、弱勢族群混居化。因此，針對跨街廓或單一街廓的中大型基地，如何決定引入總戶數所造成建築量體的適宜性，以及建築總量體建築設計如何分棟與分區配置，如何不影響周邊既有居住環境，即為環境量體適宜性課題。舉例言之，臺北市信義區廣慈博愛園區空間量體配置方案<sup>57</sup>（圖 5-1-1），召開多次都市計畫委員會討論後，始決議允許興建總容積率，才有如此建築量體配置方案。



圖 5-1-1 臺北市信義區廣慈博愛園區空間量體配置

### 5-1-1 開放空間地景設計

- 1) **基地面積與開放空間：**依據社會住宅基地面積規模大小別，可劃分「跨街廓<sup>58</sup>」由多數獨棟樓組成的大型社區。「單一街廓<sup>59</sup>」可能由一棟樓或多數棟樓組成的中型社區，以及僅一處「獨立基地」且僅配置單獨一棟樓的小型社區。小型社區開放空間著重基地內的地景設計與庭園街具之設備佈局，中大型社區開放空間，須緊密結合基地周邊都市的開放空間系統與地景設計。
- 2) **開放空間基地規劃：**社會住宅社區建築物、法定空地及所留設之開放空間應予適當綠化，

<sup>55</sup> 屬於獨立基地的面積小、戶數少之社會住宅，車道出入口位置盡量毗鄰建築主要門廳，如此容易配合保全哨站的服務與監控，是一種建築設計要領。跨街廓或單一完整街廓社區，基地面積大、居住戶數多，車道出入口位置與建築主要門廳位置，始可考量分離設置。

<sup>56</sup> 住宅、商業或公共服務等用途複合化，集合於一棟，配置位置卻上下樓層分離方式。

<sup>57</sup> 資料來源：內政部營建署主辦、臺灣物業管理學會協辦，林洲民，「臺北市公共住宅政策與規劃設計」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，2018/7/23-24，pp.71-72。

<sup>58</sup> 跨街廓例如新北市林口世運村A、B、C、D區，四街廓社會住宅社區。

<sup>59</sup> 單一街廓例如臺北市廣慈博愛園區。獨立基地單獨一棟，例如桃園市八德一、二、三號公營住宅基地。

以集中留設為原則，整體綠覆率應達到 50% 以上，並依直轄市及縣（市）政府相關規定辦理。社會住宅社區全區內之開放空間，應全面採無障礙之環境設計，總體配置需與周邊公共空間相融合。戶外空間規劃，應與周圍開放空間整體考量可及性、可視性。應著重安全性、舒適性、集中配置，整體規劃建構完整通路，串聯基地各棟門廳，避免出現視線死角，影響居民安全。考量開放空間與周邊環境的互動性，並利用開放空間串連社會住宅，視覺景觀與空間規劃更具整體性，形成完整之開放空間活動廊道。

- 3) **地景設計：**地景設計原則規範綠化植栽計畫、地表逕流水排水方向、開放空間、減少地下室開挖率、應採透水性鋪面以利基地保水等。社區地面及外牆空間應充分綠化，區內法定空地及公共開放空間為種植喬木，其根部下方應避免地下開挖，儘量增加鋪面透水性以利基地保水。申請建築開發時應檢附基地現況植栽調查與測量資料<sup>60</sup>，計畫區內既有生長良好喬木，應以儘量保留為原則，並配合其區位整體規劃設計。避免畸零狹小之開放空間產生，若無法避免則應以植栽綠化方式。社會住宅社區為延續公園綠帶，基地退縮留設數公尺帶狀式開放空間，並種植喬木。或退縮留設數公尺設置無遮簷人行道，並得以建築物規劃騎樓方式增加人行淨寬。
- 4) **植栽規劃：**選擇植栽種類應具有永續生態及淨化空氣之觀念、適宜當地自然條件下生長之物種為主要原則。建議以臺灣原生種或低維護、耐蔭性、具四季不同季節性變化特色、生長壽命長為優先考量，可選擇多樣花色，誘鳥、誘蝶類之樹種。複層栽植時另需考量底層植被之通風、採光、能見度，減少環境死角。為固定基地二氧化碳排放量，應多種植闊葉喬木及搭配複層植栽規劃，優先選擇適合當地氣候且有夏日遮蔭之原生樹種，考量日後庭園植栽維修管理及費用，避免過多裝飾性構造物及便利落葉清理的設計。
- 5) **地景家具：**基地內的景觀燈、座椅等，應符合優美、堅固耐用、易維護等原則。道路既有公共設施，例如：消防栓、變電箱、交換機箱、人孔蓋、手孔蓋、制水閥、制氣閥等，亦應納入整體規劃予以美化之。配置社區公告欄、休憩座椅及維護社區安全監視系統等設施。戶外座椅休憩區需考量避免成為遊民睡臥之處。在符合法規範圍內，社會住宅地面層之開放空間盡量減少地景設施。
- 6) **夜間照明：**建築夜間功能在於安全性及自明性，建物立面及週邊採用 LED 燈具，設置位置須考量便於維修人員操作外，並應考量節省能源之自動控制開關規劃。戶外夜間照明、設置緊急求救按鈕、納入監視錄影設備，以確保老幼、婦女於夜間活動之安全及即刻救援機制。
- 7) **公共藝術：**公共藝術作品於規劃設計階段宜提策劃構想，針對構想提案公共藝術作品之類型，以及適宜設置於室內或室外位置。社會住宅基地內若劃分不同建照之多幢整棟住宅時，基地內依規定應設置公共藝術作品，可以聯合舉辦徵選公共藝術作品。整體規劃設計，創造融合週邊環境，優化社會住宅公共空間品質。

---

<sup>60</sup> 至少包括樹種、位置、樹徑、樹高及樹冠等。



## 5-2 整棟住宅

整棟住宅規劃設計內容，主要包含整棟住宅高低樓層用途、各樓層規劃設計、公共空間等項，細項包括整棟住宅之主門廳、停車場、垃圾、物流規劃設計，以及屋頂層、樓層陽臺公共空間用途、面積與維護管理方式。

### 5-2-1 整棟住宅高低層用途

- 1) **整棟住宅高低層用途：**社會住宅建築量體呈現層數高層化、集居高密化、用途複合化之大趨勢，整棟住宅依據高低層部位別，規劃設計不同功能與用途。高層部位規劃為住戶居住用途，低層部位規劃為訪客或不特定多數者使用，譬如提供公共服務或出租商業使用。因此，整棟建築可因應高低層部位之相異用途，為特意彰顯外觀設計成高低層部位之相異造型<sup>61</sup>（圖 5-2-1），也有未特意彰顯高低層（圖 5-2-2）外觀造型<sup>62</sup>。但建築外觀無論選擇何種造型，建築空間規劃設計重要前提，需重視居住高層住戶，必須與日常進出低層的外部不特定訪客，創造獨立分離的門廳<sup>63</sup>與互不干擾的動線。
- 2) **低層裙樓建築設計：**社會住宅考量提供充實都市或社區公共設施新功能，外觀造型可以採用低層裙樓建築設計（圖 5-2-1）。所謂「裙樓」係著眼建築低層外觀呈現扁狀、面狀、連通的造型，建築高層外觀量體則配置在群樓上面，單棟獨立或多棟連結的造型，清楚劃分低層「裙樓」與高層「標準樓」之建築造型。因此，裙樓建築面積經常略大於標準樓建築面積，裙樓呈現一座有底盤的造型。有底盤造型裙樓層數，一般約為二至四層，樓地板用途規劃提供政府落實公共服務空間<sup>64</sup>，或提供民間承租使用商業空間。



圖 5-2-1 臺北市內湖區瑞光市場社會住宅



圖 5-2-2 臺北市中山區培英基地社會住宅

- 3) **裙樓出入動線：**社會住宅住戶日常生活考量居住空間的私密性，必須明確低層裙樓用途，並規範對外開放方式，採取空間動線分離與使用時段管制。因此，裙樓空間無論是提供政府公共設施服務，或民間租用商業營業。考量裙樓動線建議主要門廳設計「雙門廳」。所

<sup>61</sup> 如圖 5-2-1 所示瑞光市場基地社會住宅建築外觀。

<sup>62</sup> 如圖 5-2-2 所示培英基地社會住宅建築外觀。

<sup>63</sup> 社會住宅整棟建築設計最重要關鍵，即門廳配置位置與空間管理方式。釐清一般住戶與日常訪客，可以明確分隔門廳，創造互不干擾的動線。亦可規劃單一門廳，設計前廳與後廳。日常訪客限制止步於前廳，一般住戶需刷卡管制進入後廳。

<sup>64</sup> 從事區、里、鄰行政、社福、醫療等用途。臺北市瑞光市場基地社會住宅低層裙樓用途，老人日照、身障作業、身障資源、社區保母、環保局辦公室、智慧超商等。

謂雙門廳係指以人行動線前後，門廳劃分前廳（外廳）與後廳（內廳）。前廳（外廳）空間，配置裙樓垂直動線梯廳<sup>65</sup>，提供不特定多數的非住戶使用為主。低層裙樓逃生梯因出入便利因不當使用，造成出入管理漏洞，須於逃生梯出入口設置專用監視器中央監控<sup>66</sup>。

- 4) **裙樓頂層用途：**此樓層建築平面與位置，介於下層部裙樓層與上層部標準樓層間，具體實例如圖 5-2-1 所示瑞光社會住宅的樂活平臺。此裙樓頂層的開放空間用途，擁有充分容易親近利用的露臺、陽臺。因此，建築規劃設計此樓層時，必須著重室內與室外空間有效結合方案。此樓層儘量配置提供公眾使用公共用途為宜，若仍需配置住戶單元時，必須慎重處理避免干擾到住戶生活私密性。
- 5) **標準樓層規劃設計：**整棟住宅標準層各樓層，可配置套房型、一房型至三房型住戶單元，房型採混合方式配置。

### 5-2-2 整棟住宅公共空間種類

- 1) **整棟住宅：**社會住宅空間可劃分三層級，社區空間、整棟住宅、住宅單元。社會住宅選址過程中，因受基地面積大小的影響因素，可能興建單獨一棟樓房，或由數棟樓房群組成，整棟住宅係指單棟或數棟樓房群之意。
- 2) **整棟住宅公共空間：**整棟住宅公共空間規劃設計，涉及範疇包括建築下層部裙樓與建築上層部標準樓層，需藉由公共空間互串相聯社區空間與住宅單元。公共空間中配置充足的公共設備，一方面提供住宅單元住戶日常使用，另一方面公共空間與設備亦應開放給鄰近居民使用，納入都市計畫公共設施之公共服務體系。
- 3) **公共空間項目：**整棟住宅公共空間項目，包括人行動線為主的主門廳，門廳內升降機或梯廳內樓梯，汽車、機車、腳踏車之停車場，屋頂層及各樓層陽臺等空間。以貨運物流動線為主的郵差或快遞，搬卸貨物與日常清理垃圾運送等空間。以維生系統與設備為主項目，包括提供生活水電、瓦斯、消防、機電設備等空間。需依據申請建築執照之建築面積範圍內，提供社會住宅全體住戶，有權使用的範圍。
- 4) **大公與小公：**社會住宅公共空間劃分「大公」與「小公」面積<sup>67</sup>。「大公」空間位置可能分布在地面層、地下層、某樓層<sup>68</sup>、屋頂層與屋頂面。提供全體住戶共有共同使用空間，包含主樓層門廳大廳、休憩交誼區域<sup>69</sup>（譬如交誼廳、閱覽室、會議室、健身房、兒童遊戲室等）、物業管理室、垃圾儲藏空間、空調設備室、管理員室及其他附屬共用部分設施，頂樓屋頂突出物的水箱與開放平臺，以及地下室的停車場、蓄水池、機械房、配電室、發電機室、中繼水箱、露臺陽臺平臺、公有騎樓門廊等空間。「小公」空間包含標準層及 2 層以上電梯間、樓梯間、走廊通道等空間，都屬於小公的範圍。大公空間+小公空間之合計總共用部分面積，稱謂「總公共面積」。

<sup>65</sup> 提供日常外來訪客使用前廳之垂直外梯廳，詳細內容參閱整棟住宅主門廳設計原則。

<sup>66</sup> 智慧科技門廳中央監視監控管理系統，可以長期（至少檔案保存兩週）監視紀錄人物實際進出實況。

<sup>67</sup> 依公寓大廈管理條例第 56 條第 1 項規定標示為共用部分及約定專用部分，應再區分出全部區分所有權人共有（大公）及一部分區分所有權人共有（小公）之範圍。

<sup>68</sup> 中繼水箱可能設計在整棟住宅之某樓層。

<sup>69</sup> 休閒、交誼廳等空間亦可能規畫設計在二層、夾層或三層樓位置，非僅在地面層與門廳附近。

5) **社會住宅公設比**：社會住宅總樓地板面積用途，雖以居住用途為主，因涉及公益設施空間、公共停車場用途等。因此，必須清楚定義大公與小公用途，以利計算公設比。社會住宅公設比計算方式，與民間公寓大廈略有差異<sup>70</sup>，一般採用計算方式如下所示（圖 5-2-3）：

a. 總登記面積<sup>71</sup>=主建物面積+附屬建物面積+共用部分面積（含車位與車道面積）。

$$\text{公設比} = \frac{\text{共有部分(大公 + 小公)}}{\text{主建物面積 + 附屬建物面積 + 共有部分}} \times 100\%$$

圖 5-2-3 社會住宅公設比計算方式

b. 社會住宅公設比計算方式：（分子）總共用部分面積：係指大公+小公合計面積，扣除地下室全部車位與車道面積。（分母）總登記面積，扣除車位與車道面積。分子與分母之比例，稱公設比。

$$\begin{aligned} & (\text{總共用部分面積}-\text{車位與車道面積}) / (\text{總登記面積}-\text{車位與車道面積}) * 100\% \\ & = \text{公設比} \end{aligned}$$

c. 規範社會住宅公設比意義：社會住宅設計方案計算公設比意義有三項，(1)臺北市政府社會住宅為例，制定房型租金值，會參考小公面積與公設比，調適住戶租金值。(2)社會住宅基地區位適宜設置附屬設施空間，或受迫基地周邊鄰里要求充實公共設施時，社會住宅經常扮演公益設施功能，因此過度壓低公設比，不利發揮社會住宅功能。(3)考量新建社會住宅主要目的，以提供居住為主要用途，若過度提高公設比，降低建築設計得房率，減少招租戶數而降低房租收入，直接影響營運績效，因此需指導與規範社會住宅的合宜的公共空間面積。

d. 社會住宅公設比：建議以 30%～35% 為宜，並須依據本作業手冊規定的「公設比計算方式」為準。

6) **建築立面與空間量體**：建築立面造型宜適當融入地方特有元素與紋理，並依據基地附近建築形式、高度、顏色及都市天際線，檢討空間量體與立面細部設計。建築立面設計應考量耐污、易維護或易更換之材質設計。建築外牆預留適當位置配置瓦斯管及其他（例如消防、空調、清潔、澆灌等）管線，管線必要時以立面材料整體包覆裝修，或直接結合建築立面造型設計。建築設計可考量高樓層退縮或逐層退縮方案，以利降低社會住宅量體對都市空間或步行空間上之壓迫感，亦可塑造多樣化露臺或陽臺之複層綠化效果。

<sup>70</sup> 社會住宅公設比計算方式與民間公寓大廈略有差異，關鍵在地下室停車場空間計算方式，(1)無車位，總共用部分面積/總登記面積\*100%=公設比，(2)有車位且總車位坪數已從公設拆開（即總車位坪數排除不計），總共用部分面積/（總登記面積-車位與車道面積）\*100%=公設比，(3)有車位但車位坪數沒有從公設中拆開（即總車位坪數排除不計），（總共用部分面積-車位與車道面積）/（總登記面積-車位與車道面積）\*100%=公設比。

<sup>71</sup> 建築總樓地板面積不等於登記面積，登記面積不等於分管或約定使用面積，例如露臺不能登記，但該空間可以約定管理使用歸屬。大小公怎麼分？公設比計算方式相當分歧，誰在用是重點。參閱 <https://news.591.com.tw/news/628>。

- 7) **建築立面與空調設備：**社會住宅住戶單元與整棟住宅公共空間，空調機組屬於標準配備，建築規劃設計階段即須處理空調設備機組之配置位置與管線系統。應預留管路與槽架，避免外露影響觀瞻，同時考量該設置位置設備之散熱、安裝、維修等需求。住戶單元配置分離式空調機組，主機設置於室外位置時，不得影響建築立面觀瞻。整棟住宅公共空間配置分離式空調機組，需設計主機機房，位置儘量毗鄰該主機服務公共空間。
- 8) **無障礙環境設計：**社會住宅應考慮高齡、幼童、婦女及行動不便者使用之環境設備需求。社區空間及建築物內部公共空間，須符合內政部訂頒「建築物無障礙設施設計規範」規定及「無障礙住宅設計基準及獎勵辦法」取得無障礙住宅標章。
- 9) **物業管理配合設施與設備：**社會住宅得視物業管理實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備：
  - a. 社區標幟設施、公告欄及標示設施、垃圾收集設施、郵筒、休憩座椅、住戶信箱及其他有關之設施。
  - b. 社會住宅管理中心，應位於主要出入口設置，並充分考量進出動線、日常安全及物業維護管理之需求。

### 5-2-3 門廳

- 1) **門廳配置：**考量社會住宅擁有居住空間與附屬設施空間因素，建築規劃設計可採納主要門廳及數處次要門廳方案。門廳空間需兼顧日夜保安全管理需求，主次門廳均需設置智慧門禁設備，需整合於整棟住宅保全監控系統。如圖 5-2-4 所示 整棟住宅擁有一處主要門廳。四處次要門廳<sup>72</sup>，包含提供鄰里使用之多功能活動空間、老人日常照顧中心、托育中心之出入門廳，以及一處社會住宅的次要門廳。
- 2) **門廳空間設計因素：**需視社會住宅總戶數、通往裙樓各層用途與規模、梯廳面積大小，如何設計住戶信箱區（圖 5-2-5）、是否設置智慧貯藏櫃（圖 5-2-6）、採用智慧監控設備與系統之類型與水準等因素，始得決定門廳空間面積大小門廳須規劃設計公告欄，以利張貼紙本或螢幕展示，通告各項生活或商業服務資訊。
- 3) **保全服務櫃檯設計：**櫃檯配置位置是社會住宅門廳設計核心重點，一方面可管控出入的門禁，且可兼顧外廳與內廳之服務需求。保全服務櫃檯配置位置，若能同時管理與監視人流動線、車流動線，乃最佳規劃設計方案。確定保全服務櫃檯位置後，需細部設計服務櫃檯家具尺寸與設備。櫃檯總長度決定於擬導入長期監控影幕畫面數，委由監控設備專業者計算櫃檯總長度（圖 5-2-7），監控畫面資訊需連接至管理中心<sup>73</sup>。顧及服務櫃檯內物管服務人員與住戶或訪客被服務人員之友善互動，需考量櫃檯家具尺寸適宜的人體工學需求，可參考（圖 5-2-8）所示櫃檯家具細部設計方案。

<sup>72</sup> 社會住宅若僅一棟建築，地面樓層一旦需要提供政府公共服務用途空間時，即需在地面層設置必要的直接出入口。

<sup>73</sup> 此處所言管理中心，事實上是社會住宅依法必須設置的管理中心。社會住宅一般均為高層建築，依據「建築高度在五十公尺或樓層在十五層以上高層建築物，設置『管理中心』配置值勤專門人員」。管理權人需遴選領有「公寓大廈技術服務人員認可證」、「管理中心值勤人員訓練合格證明書」專門人員。因此，櫃檯配置保全人員或總幹事，經常結合「管理中心」值勤專門人員專長，必須在前場櫃檯上，監視防災畫面相關資訊。



- 4) **無人服務智慧化門廳**：考量未來臺灣物業管理服務業發展趨勢，基於社會住宅長期營運、永續經營與財務觀點，必被要求調降過於高額的年度物業管理費。解決方案必然導入智慧化科技設備與系統，取代傳統以人力為主的專業服務方式。

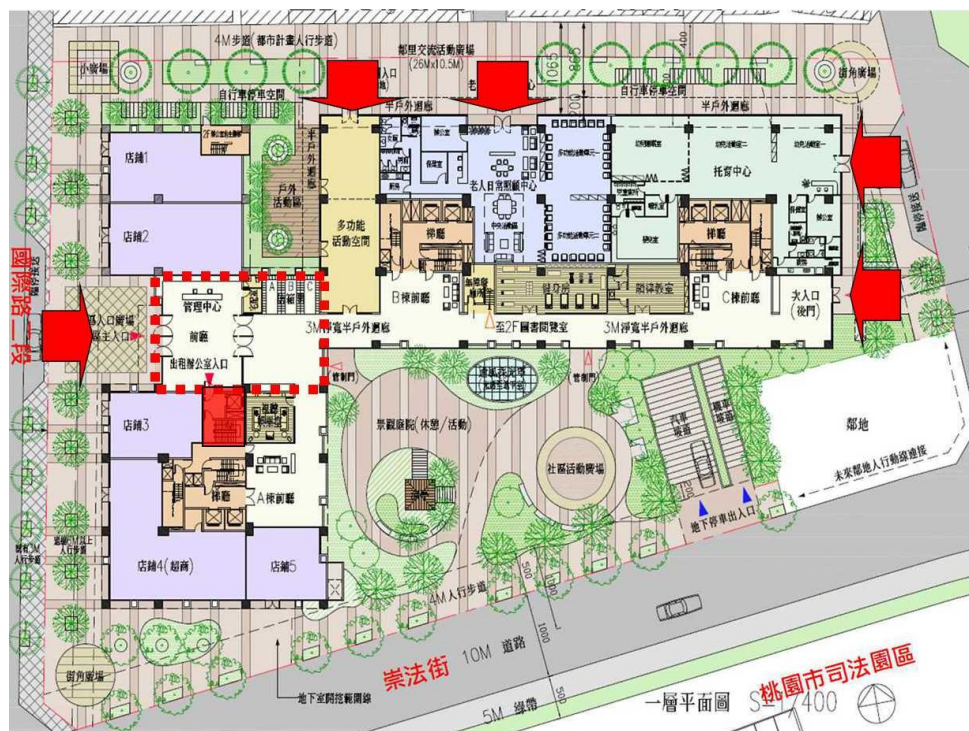


圖 5-2-4 整棟住宅主要、次要入口門廳設計案例

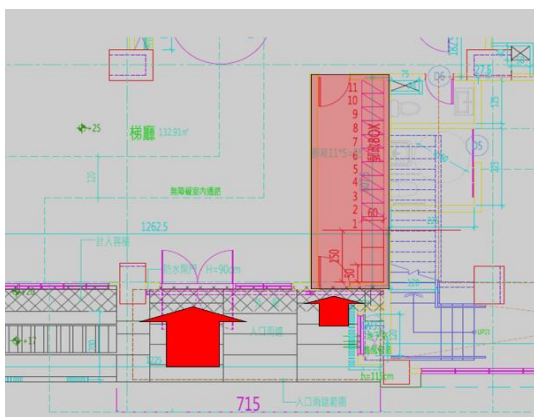


圖 5-2-5 主門廳旁另開設一處門，專為郵差與物流遞物出入口

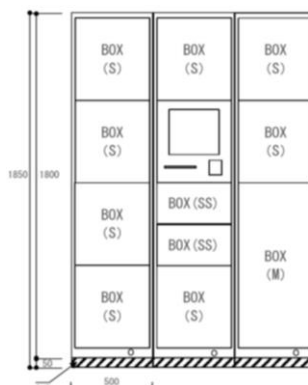


圖 5-2-6 智慧貯藏櫃導入社會住宅主門廳之外廳

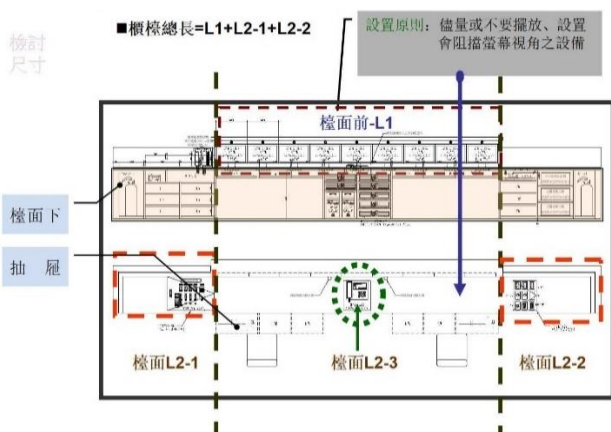


圖 5-2-7 櫃檯選址位置與櫃檯總長度計算式

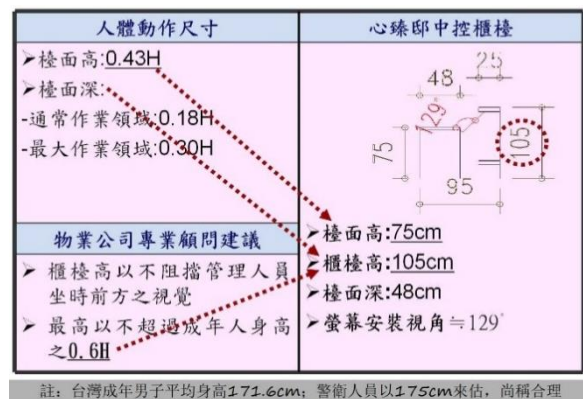


圖 5-2-8 櫃檯家具細部設計方案<sup>74</sup>

#### 5-2-4 停車場

- 1) **停車場需求條件：**社區或整棟住宅之停車場規劃設計原則，首先從營運管理端提出物業管理需求條件，其次從建築規劃設計端提出使用需求條件，提供直轄市及縣（市）政府部門從事社會住宅行政決策與業務之作業參考。
  - a. 從營運管理端提出物業管理需求條件：社區或整棟住宅地下室闢設停車場，有兩種營運管理方式。停車場管理委由社區或整棟住宅之物業管理公司，或委由停車場專業廠商營運管理。地下室停車場超過規範車位數，經都市設計審議委員會要求，必須設置（一進一出與雙車道）兩處出入口的停車場，建議委由停車場專業廠商營運管理。反之，全由社區或整棟住宅之物業管理公司管理<sup>75</sup>。
  - b. 從建築規劃設計端提出使用需求條件：社會住宅基地大部分取之公有土地，建築基地較少全面開挖，有機會設計下沉式廣場或採光天井，讓地下室可以直接自然採光與通風。其次，地下室除停車空間外，仍需保留部分空間，提供貯存建築物整維修繕備品材料，或住戶居家或生活道具所需的租賃儲藏空間。
- 2) **停車管理方式及設備：**地下停車場出入口，地面層需預留充足待入停車滯留空間，入口處設置自動停車管理系統（含讀卡設備、紅綠燈警示及電動柵欄），設備視經費及需求是否允許下再納入施作。停車管理方式儘量採取車道出入口處，設置智慧化科技的辨識設備與系統，建立配套定期維護管理計畫，提升停車管理效益與服務品質。如此即可減少配置車道出入口需設置管理員崗哨，長期營運可明顯降低維護管理人事成本。或規劃設計車道出入口設置位置，宜儘量毗鄰保全服務哨站，監控視線可及，且保全人員容易出入處理緊急事件的位置。
- 3) **地面層車道出入口位置：**跨街廓大基地或單宗小基地之地下室車道出入口，配置地面層車

<sup>74</sup> 臺中龍寶建設公司推案之心臻邸中控櫃檯個案。

<sup>75</sup> 由於營運管理方式差異，停車場規劃設計與設置設備也有差異。建築師從事建築設計時，須明確了解業主的停車管理方案。

道出入口位置時，須考量尖峰時段大量車輛離場外出時，避免影響周邊幹道車流。或車輛等待進場駛入時，因候車行列過長造成影響道路車流。選擇地面層車道出入口位置，亦須考量夜間車輛離場外出時，儘量避免車頭燈光直射對街房舍，容易造成鄰房訴願糾紛。

- 4) **停車場指標與辨識設備：**停車場指標設備與系統，應標示各棟編號、樓層位置、停車格位編號、動線指標系統，並於適當位置設置引導圖，或於牆面漆不同顏色區隔，依規定設置緊急照明燈。
- 5) **地下連通停車場：**基地地下停車場之法定停車數量，應整體考量以集中留設為原則，以利日後營運與維護管理。社會住宅基地內整棟住宅兩棟以上時，一旦毗鄰個別設置地下室時，應符合開挖率相關規定外，建議應連通共構，整合規劃汽車、機車、搬家卸貨、垃圾裝卸車及行動不便者汽機車位等，車位數須滿足法定停車位數量。
- 6) **機車及腳踏車位：**依據建築技術規則設置符合法規之機車停車位數。考量居民使用腳踏車，並配合城市推展共享單車發展趨勢，基地地面層或地下層，應規劃配置腳踏車停車位。基地周邊需考量人行道寬度，決定是否設置腳踏車專用道路或共用道路，建議基地內戶外設置（加裝遮陽遮雨棚）腳踏車停放區。並於整棟住宅地下室毗鄰機車位區，規劃設置腳踏車（單層或雙層）停放區。
- 7) **行動不便住戶停車位：**考量行動不便住戶使用特殊尺寸的電動輪椅或電動代步車，需考量停車格位尺寸、配置位置、申請管理辦法以及充電特殊需求。地下層停車場須規劃設置行動不便者專用停車格位，需考量行動不便者上、下車路徑動線，提供上、下車的預留空間。同時規劃孕婦優先停車格位<sup>76</sup>，申請使用辦法列入住戶管理規約，車位配置位置、儘量毗鄰升降機梯廳周邊為宜。
- 8) **地下停車場通風與採光：**地下停車場宜考量規劃設計下沉式廣場或天井可以自然採光，以利維持地下室梯廳採光，提升梯廳及周邊環境品質，形塑住戶居家第二門廳意象。為能保持地下室清新空氣品質，考量規劃設計下沉式廣場或天井可以自然通風，減少各樓層啟動強制通風機電動力，節省大公空間公共電費（圖 5-2-9）。惟地下室停車場之進風口及出風口，均為社會住宅基地鄰近居民視為的首要嫌惡設施，需審慎考量配置位置、數量、風口設施美化造型，選擇隔音處理，加寬與鄰房退縮距離。

---

<sup>76</sup> 研擬孕婦優先停車格位之優先申請使用管理辦法，列入住戶規約，委由物業管理公司執行。目前管理方式，一般採用符合申請資格者，給予一段有效使用期限之臨時性登記，使用期限屆滿後即自動解除優先使用權利。車位配置位置鄰近使用輪椅之行動不便者車位區。



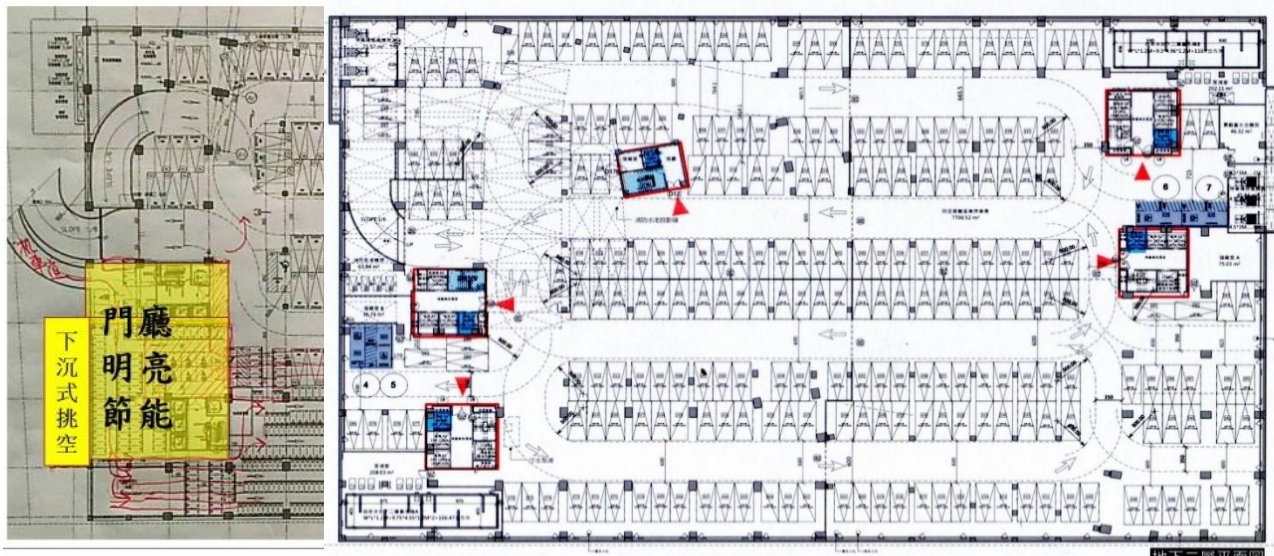


圖 5-2-9 地下室採光與通風品質考量設計下沉式挑空通風光井<sup>77</sup>

資料來源：新北市新店區中央新村北側社會住宅，張清華建築師

- 9) **搬家卸貨停車位：**社會住宅住戶因有居住租期限限制，整棟住宅搬家之遷入與遷出特性，遠比民間公寓大廈顯現更頻繁。因此，入住戶與遷出戶搬運生活家具或用品時，需規劃設計物品暫貯區、卸貨停車位置。應儘量鄰近貨用升降機梯廳出入口附近為原則，設置足夠卸貨車位。搬家卸貨停車位儘量配置地下一層，地下室出入口淨高，將限制貨運車輛之噸數與貨用量，需納入搬家維護設備管理規定。社區或整棟住宅內之各處升降電梯，考量全部電梯應能到達地下室停車場，或僅需開放幾部電梯可達地下室停車場，需依據地下室停車場營運管理方式。
- 10) **貨運電梯及梯廳：**整棟住宅所有升降機，劃分客運及貨運電梯。貨運電梯須可通達地下室卸貨停車層及垃圾暫貯空間層，以利物品搬運。升降機電梯廂尺度須深度至少 2m。
- 11) **郵件與物流服務停車位：**社區地面層適當位置，需考量配置住戶之日常郵件、郵購物品物流服務之暫停車位，儘量配置地面層主入口附近為原則。郵件、郵購物品服務，亦可導入設置電腦管理之智慧貯藏櫃<sup>78</sup>。
- 12) **消防與救護停車位：**社會住宅社區或整棟住宅，需依據「劃設消防車輛救災活動空間指導原則」，規劃設計消防救災停車位。住戶日常生活發生緊急事件，包括疾病就醫、受傷身亡時，考量從標準層垂直動線的各梯廳，至地面層緊急救護車停車位之間，平躺救護病床無障礙平順運送，移動病床及救護車輛，進出動線設計相關設計注意事項。
- 13) **防洪防水閘門：**為因應全球氣候異常之趨勢，地下層規劃設計應加強颱風暴雨或滲水之防洪及排水考量，如車道加設容易安裝拆卸且止水性佳之金屬防水、防洪開啟式閘門（圖 5-2-10），並考量防水閘門收納空間位置。重要機電消防及電梯設備機座高程提高、地下自

<sup>77</sup> 資料來源：新北市新店區中央新村北側社會住宅前期物業檢視簡報檔。

<sup>78</sup> 設備視經費是否允許下再納入施作。



動抽排水設備等；防洪需求之設計洪水頻率以 100 年防洪保護標準為原則，並於地面停車場入口處設置截水溝。地面層建築主體周圍牆壁，車道防洪閘門高度以下的開口，均需設置防洪閘版（圖 5-2-11）。

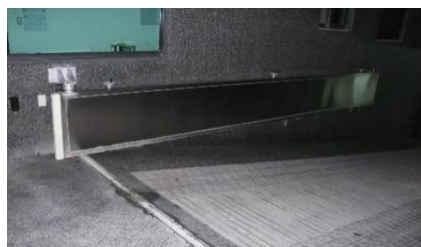


圖 5-2-10 車道口裝設金屬防洪（開啟式）閘門      圖 5-2-11 地面層建築主體周圍牆壁，車道防洪閘門高度以下的開口，均需設置防洪閘版

- 14) **設置監視設備：**地下停車場梯間及樓梯出入口、電梯出入口、公共廁所出入口、車道出入口及人員視野監控死角，需設置彩色監視器。單一梯廳外側及兩梯廳間適當位置，設置緊急求救壓扣及對講機與管理中心聯絡。
- 15) **地下停車場附屬設備：**地下層除符合停車位需求數外，需同步檢討配置共同排氣機房、進氣機房、緊急發電機房、消防機房、臺電配電室、電信機房等公共機電設備。檢討設置垃圾及低溫控制及通風排氣之資源回收場、防空避難設備設置、防火區劃等設施設備，同時考量建置預留儲藏空間等需求。

### 5-2-5 垃圾暫貯空間

- 1) **垃圾暫貯空間：**社會住宅社區內或整棟住宅建築，關於垃圾暫貯空間採兩種設置方式：
  - a. **基地內地面層設置方式：**選擇地面層影響居住環境較小的位置集中設置，得設圍籬及獨立出入口，規劃垃圾收集車進出動線。地面層垃圾收運場周邊，應以格柵設施物或植栽適當圍蔽美化之，防止對環境造成視覺影響及氣味污染，並提供給排水設施與設備以利必要的清洗。
  - b. **整棟住宅地下層設置方式：**選擇位置應在地下室一樓，且儘量毗鄰垂直電梯口周邊為原則。需估計總戶數每日每週人均產生垃圾量，規劃配置適當面積的垃圾暫貯空間，包括垃圾冷藏暫貯設備、通風排氣管道、必要清洗設備以及垃圾分類暫貯空間。考量委託民間垃圾收運服務，垃圾收運車進出地下室，須考量車型高度限制條件，以及規劃垃圾收運車形動線及暫時停車位位置。
- 2) **垃圾分類與暫貯設備：**地下層設置垃圾暫貯空間，主要配置垃圾冷藏暫貯設備，低溫暫時貯存垃圾，以免滋生蟲蚊與異味，需附設通風排氣管道，必配置給排水之必要清洗設備。垃圾收集與分類位置，垃圾桶需為密閉性，劃分一般垃圾與家庭廚餘兩類。一般垃圾採用專用密閉式垃圾箱（採 HDPE 製品、附輪與蓋），廚餘分類設置廚餘餽水冷藏設備。垃圾與廚餘區內，需配置電源插座、防臭換氣、感應式照明、裝設監視器、清水沖洗設備及排

水設施。

- 3) **垃圾分類及資源回收：**整體規劃垃圾分類與資源回收位置，資源回收與整理位置，儘量毗鄰垃圾收運空間區內，劃設資源回收整理位置。無論選擇地下室一樓或地面層室內外（應有遮蔽及防雨設施），以集中設置為原則。

#### 5-2-6 儲藏室

- 1) **儲藏空間：**社會住宅入住戶均因有居住租期限制，整棟住宅比民間公寓大廈更顯現頻繁的遷入遷出特性。因此，遷入戶搬家入住的攜帶生活用品，社會住宅主管單位需要召開住戶入住說明會，指導學習居住社會住宅。遷出戶居住期間購買過多的生活用品，搬家時以為社會住宅主管單位能協助處理，所以規劃設計須重視儲藏空間，考量住戶的生活需求，也兼顧社會住宅主管單位的收納服務水準。
- 2) **公共空間的儲藏空間：**考量社會住宅住戶的生活需求，因住戶單元室內設計的櫥櫃、貯藏空間可能不足，因此期待整棟住宅的公共空間，應規劃出租型的貯藏空間，兼顧便利物品暫貯或日常不定期的取用搬運，以利物業管理公司之生活服務。

#### 5-2-7 陽臺及屋頂層

- 1) **屋頂層規劃設計：**考量社會住宅一般居民屬性及防災公安管理方式，原則上屋頂層部開放使用，僅做防災逃生避難層使用。直轄市及縣（市）政府若將社會住宅整棟建築，擬比照民間公寓大廈屋頂層及陽臺、露臺使用方式時，規劃設計原則如下：
  - a. **屋頂層防水與隔熱的維護：**社會住宅屋頂層的防水與隔熱功能，所使用建材並非永久耐用材料，而是定期需要更換消耗品。因此，社會住宅必須研擬長期修繕計畫與經費編列制度，重視屋頂層防水與隔熱材料耐用年限的更新與維護，不宜等到屋頂漏水才編列預算更新與維護。
  - b. **屋頂（含露臺）以綠化兼具休閒為主：**屋頂平臺面積可予適當綠化，並設置雨水回收澆（滴）灌系統或水龍頭，大型不銹鋼曬衣架<sup>79</sup>，緊急求救押鈕及對講機，安全偵測監視器，考量防風設計花圃菜圃檯架，休憩步道及休閒桌座椅，並考量設置景觀棚架<sup>80</sup>。
  - c. **女兒牆：**應設置泛水且其淨高度 $\geq 1.5\text{m}$ （以泛水壓磚上部計算），另因應居民屋頂休閒活動需求，考量實際設計量體與安全顧慮，可於女兒牆上設置適當高度之護（欄）網，防止意外墜落情形，並於各棟屋頂層女兒牆內側外牆，以不銹鋼掛架  $10\text{ m}^2$  以上面積，設置外牆磁磚建材備品曝曬區，以利後續維護避免色差發生。
  - d. **屋頂航空與避雷設備：**依據「最新建築技術規則」總則篇第 252 條規定，以及中華民國航空障礙物標誌與障礙燈設置標準設計。樓高超過 60m，應設置光源俯角 15 度以上，360 度方向皆可辨識之航空障礙燈。依據「最新建築技術規則」總則篇第 253 條

<sup>79</sup> 高度及強度應以一般主婦可人力批曬棉被為主。

<sup>80</sup> 設置景觀棚架（以不造成整體景觀突兀及考慮氣候因素為原則）。

規定，高層建築物之避雷設備應考慮雷電側擊對應措施。避雷針採用內政部審核認可品，避雷針高度應高於設備高度 2m 以上，固定架採不鏽鋼製品。

- e. 數位電視天線：數位電視天線系統支架採不銹鋼製品，腳架高度 $\geq 2\text{m}$ 。社會住宅建築物為高樓層時，為改善建築物對附近地區電視收視之影響情形，考量需配設管線通至地面層適當出線位置，而得以連接至附近住戶受該建築物影響電視收視。考量社會住宅應妥適設置共同天線位置，並預留有線電視接線盒及管路，與電視天線系統整合。
- f. 屋頂排水：屋頂層（含露臺）地坪應依據排水孔分布位置，劃分集水面積，再配合適當洩水坡度及排水邊溝，排水口應定期清理。屋頂排水坡度至少為 1/100，並於適當位置留設高腳式落水頭。各種配管管材、電梯機道、機械室設置標準，應依據「最新建築技術規則」相關規定設計之。
- g. 屋頂突出物：配置電梯機房（含排水孔）、重力水箱、直通標準層樓梯及其他必需突出物（例如排氣、伸縮縫等）。設置電梯機械室需考量維修空間，維修人員進出重力水箱之垂直通道，應設置不鏽鋼爬梯（爬梯高度大於 2m，建議設置爬梯護籠）。電梯機房設置防颱型換氣百葉窗（具防風雨侵入功能及防蟲網）。電梯機房升降機道上方，應設懸臂吊臂及掛鉤，承受荷重依電梯機具重量設計。重力水箱應便於維護，但外部須與整體立面造型結合，並需考量重力、結構等因素。重力水箱最低供水水位距離，依各樓層水壓檢討增設加壓裝置（確保供水水壓在  $1.5\text{kg/cm}^2 \sim 2.5\text{kg/cm}^2$ ），低層戶設減壓閥組，水箱排水為間接排水並設防蟲網。若因主管機關審查結果，重力水箱高度必須下降，則須於頂樓供水管路增設加壓設備。
- h. 夜間照明燈具：考量耐用省能燈具（例如：LED 燈具）妝點立面，但設置位置須便於維修人員操作，異物防護等級 IP 等級 65 以上。
- i. 開口部臺度面微傾外牆洩水：開窗外側有臺度者，應向外微傾，並突出牆面適當距離設置滴水凹槽。陽臺欄杆、女兒牆頂面，應向內微傾，並突出牆面適當距離設置滴水凹槽。斜屋頂斜面超出外牆者，應於底面設置滴水凹槽；未超出外牆者，則應內縮至外牆內側，並設置截水設施。其他立面設計形式也應降低雨水沖刷污染之可能性，以利維護。
- j. 水塔水箱設計：採母子型雙水箱設計<sup>81</sup>，且須滿足建築技術規則規定。室內消防栓設備屋頂水箱與飲用水水箱個別設置，以防泵浦啟動時將消防用水壓入飲用水水箱污染源，泵浦應有保護措施。各棟自來水進水箱、抽水泵得設置於地下層，但應明確區劃各棟住戶使用之水箱。水箱外爬梯應考量設置位置，便於攀爬檢修作業。另給予水箱蓋設鎖，如有裝設中央監控系統時，感應開關訊號需顯示連動於中央監控系統。屋頂重力水箱給水管路，設於管道間為原則。
- k. 水表設備：屋頂層各住宅單元水表需標示號碼，順序排列，水表設備不宜外露架設在

<sup>81</sup> 母子型雙水箱建議仍可依個案需求設置。屋頂水塔採用水管互通連接的雙水箱，以利執行單邊水塔定期半年保潔作業時，另一邊水塔可正常供水，整棟住宅可免公告停水。

牆面上，儘量配合屋頂層空間設置於室內。各屋頂及樓梯間外側預留一水龍頭，水壓不足  $1.5 \text{ kg/cm}^2$  部分之樓層須設置恆壓變頻加壓設備維持用水設備適宜之給水壓力。水壓超過  $2.5 \text{ kg/cm}^2$  設置減壓閥，調整水壓在  $1.5 \sim 2.5 \text{ kg/cm}^2$  以達舒適之用水壓力。

## 2) 各樓層陽臺設計：

- a. **住戶單元工作陽臺：**面積應大於  $3.5 \text{ m}^2$ ，陽臺深度 $\geq 1.5\text{m}$ 。需預留給排水管道空間<sup>82</sup>，強制排氣型熱水器，室外冷氣機（冷媒管與室內機連通之電源線）套管，分層應有防火層間塞。另設置給水龍頭 2 只（其中 1 只供洗衣機水龍頭，設置高度至少高於洗衣機或大於 120 公分）、伸縮（或升降）晾衣架、冷氣機電源、洗衣工作檯、熱水器安裝空間及相關水源，另須留設插座 2 組（4 孔）、排油煙機排氣管。
- b. **空調機組設置位置：**分離式空調主機位置，一般規劃設置於各戶工作陽臺，並禁止附掛於外牆。主機儘量避免日曬縮短耐用年限，必要時增設遮陽板為宜，同時考量該設置位置設備之散熱、安裝、維修等需求。
- c. **前陽臺：**插座應留設 1 組（2 孔）附防滴蓋板。欄杆淨高應至少 $\geq 1.2\text{m}$ 。
- d. **陽臺排水：**無障礙房型陽臺考量無門檻設計方式，陽臺建築結構採用降板設計，並採用防風雨漫流氣密性高的門窗，避免強風雨易造成雨水漫流室內。排水管路，依據陽臺空間設計形式，排水匯流集中至管道間之共同幹管。
- e. **防水工程：**陽臺、工作陽臺、屋頂空間之牆面及地坪，應具防水、止滑性能，陽臺應設溢水孔（最低點不得高於室內地坪），並於兩側加設不銹鋼孔蓋。

## 3) 植栽綠美化：社會住宅社區或整棟住宅，屋頂層及各樓層陽臺，利用植栽綠化美化，塑造優質室內空間與戶外開放空間，規劃設計基本原則：

- a. **陽臺植栽綠美化：**整棟住宅各樓層陽臺、露臺之植栽綠化美化，須兼顧實用、管理與維護。選擇垂直綠化美化方式時，需考量長期維護管理課題。若由物業管理公司負責維護時，年度委託物業管理費，需編列屋頂層或各樓層陽臺植栽定期維護管理費。
- b. **屋頂層花圃菜園：**社會住宅屋頂層不宜採用以植栽綠化（尤其喬木）的景觀設計，可採用花圃菜園方式，既可出租創收兼顧綠美化景觀設計。出租花圃菜園需管理維護，歸屬物業管理公司執行服務對象。由於屋頂層有花圃菜園農藝作為，整棟住宅需有電梯直通屋頂層，以利運送植栽、農具與材料。
- c. **屋頂層空間與設備：**屋頂層平面空間上的管線、馬達、水表、排風管等設備位置，應儘量集中設置或垂直牆面設置，其餘空間提供住戶作避難與休閒活動使用。若有妨礙避難或休閒活動部分，為人員通行必要時，須搭高架平臺或斜坡順平設施。考量屋頂層的植栽、農具與舉辦休閒活動材料，需設置簡易貯存材料與工具空間。

<sup>82</sup> 自來水給水管、排水管、洗衣機專用排水幹管等。

- d. **都市設計準則**：社會住宅規劃設計，引入植栽綠美化原則，一部分來自招標需求條件書，另部分來自都市設計準則<sup>83</sup>（圖 5-2-12）。舉例言之，臺北市廣慈博愛園區社會住宅基地<sup>84</sup>，都市設計準則劃分四層級規範植栽綠美化。從地面層開放空間、地面層穿廊、陽臺、空中花園，形塑臺北市公共住宅規劃特色（圖 5-2-13）。



圖 5-2-12 公共住宅規劃特色與都市設計準則

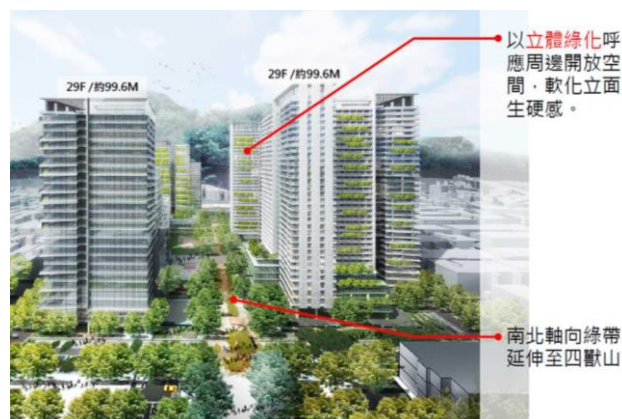


圖 5-2-13 臺北市廣慈博愛園區立體綠化都市設計準則

### 5-2-8 公共空間維護管理

#### 1) 公共服務空間：

- 零售業使用空間**：整棟住宅地面層一樓面臨道路側，若規劃為一般零售業使用空間，其室內空間均不隔間，預留給排（污）水、供電設施，裝潢、設備與系統由後續委外經營廠商自行設置。一般零售業空間出入口，需設置鐵捲門。
- 社福機構使用空間**：直轄市及縣（市）政府部門使用空間，譬如就業服務站、社會福利機構，儘量配置於地面層一樓，設置獨立出入口，需設置鐵捲門。

#### 2) 整棟住宅公共空間用途：

- 公共空間用途**：社會住宅整棟建築所屬公共空間，提供住戶日常生活使用。空間用途規劃項目，包含圖書閱覽室、健身房、才藝教室、會議室、辦公室、集會廳、茶水間、廁所等，依用途別空間需求，建築規劃設計時需考量提供相關設施（備），譬如系統書報櫃及閱覽桌椅、健身器材、會議桌椅及設備、OA 辦公桌椅及資料櫃，並裝配空調機組、燈具、電源、視訊、通（資）訊線路<sup>85</sup>、開關、插座等。
- 公共空間功能**：社會住宅公共空間主要功能之一，扮演促進社會住宅住戶與周遭里民情感交流的平臺。空間硬體是死的，績效使用需編空間劇本，舉辦共食餐廚、才藝教學、親子遊憩、志工家教、家醫門診等多元化培力計畫，均需依賴大公空間與設備，

<sup>83</sup> 資料來源：內政部營建署主辦、臺灣物業管理學會協辦，林洲民，「臺北市公共住宅政策與規劃設計」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，p.39，2018/7/23-24。

<sup>84</sup> 同上，林洲民，「臺北市公共住宅規劃設計案例分享」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，2018/7/23-24，p.19。

<sup>85</sup> 公共區域空間亦應涵蓋無線網路。



協助社會住宅居民能早日脫貧脫困之良方。

- c. **自治會：**社會住宅承租住戶籌組自治會，規劃公共空間提供自治會辦公室使用。開會地點及會議場所，使用公共區域中的圖書閱覽室、會議室或集會廳等。

### 3) 里民活動中心空間：

- a. **公共設施：**社會住宅基地選址過程，經常配合基地毗民意代表或鄰里居民需求，於興建社會住宅過程中，騰出部分公共空間，充實政府公共服務設施。社會住宅規劃里民活動中心，即是敦親睦鄰特殊需求的典範。
- b. **敦親睦鄰需求設計：**闢設里民活動中心，室內空間規劃集會廳、茶水間、廁所等，依空間需求設計者應設計，裝配空調機組、燈具、電源、視訊、通（資）訊線路、開關、插座等。

- 4) **整棟住宅公共空間標準配備：**整棟住宅公共空間考量長期營運績效與維護管理需求，公共空間是否須規範制定標準配備，目前仍未被提出討論的嚴肅課題。理論上而言，制定標準配備經常針對具有標準化的統一規格，數量大聯合採購可節省成本，耐用年限稍短屬於消耗品等對象。所以，社會住宅住宅單元標準設計的各種房型，就相當適合制定標準配備。然而，本作業參考手冊提案社會住宅整棟建築的標準配備課題，衍生於近代化工業產品之生產與維護概念。舉例言之，社會住宅整棟建築之門廳空間，門廳內的服務櫃檯、附設桌椅、政令宣導牌、告示住戶牌、動線指示牌、住房門號牌、照明燈具、監控設備等，建議各直轄市及縣（市）政府制定整棟住宅公共空間標準配備規範，以利長期績效永續營運，助益維護管理與降低成本。

## 5-3 住宅單元

社會住宅空間劃分三層級，社區空間 5-1 節、整棟住宅 5-2 節，以下 5-3 節住宅單元建築規劃設計內容，論述住宅單元、房型與面積、分坪計畫與原則、標準配備。

### 5-3-1 住宅單元

- 1) **住宅單元：**為一個家庭所設置的建築居住空間。包括一位或數位住戶生活所需之基本生活設施，譬如客廳、臥房、廚房、浴廁等。房型內部依據標準配備原則，配置室內固定設備，包括固定櫥櫃、廚具、衛浴設備及空調機組等，以及室內非固定設備，包括床鋪、桌椅、活動櫥櫃等規劃設計原則。
- 2) **房型面積：**依據住宅法第四十條規定，訂定家戶人口從一人至六人以上，平均每人最小居住樓地板面積<sup>86</sup>，確定住宅基本居住水準。社會住宅各種房型面積一般標示面積，仍採臺灣民間不動產房屋交易市場，表達住戶單元銷售面積，均包含大公與小公所佔的公共空間面積。惟大公與小工公共設施面積計算方式，須依據本手冊整棟住宅公設比計算方式辦理之。

<sup>86</sup> 平均每人最小居住樓地板面積，一人為十三點零七平方公尺，二人為八點七一平方公尺，三人為七點二六平方公尺，四人為七點五三平方公尺，五人為七點三八平方公尺，六人以上為六點八八平方公尺。

3) **分坪計畫**：直轄市及縣（市）政府社會住宅計畫，依據基地區位條件、建築需求條件，必須規劃住宅單元之房型種類、房型面積、房型機能、房型配置、房型戶數。針對預定興建住宅單元總戶數，決定房型種類、房型面積、房型機能與房型配置後，規劃房型別興建戶數，此方案即稱分坪計畫。

4) **房型種類與設計**：

- a. **房型種類**：社會住宅單元之「房型」，係依據住戶單元居住人數所對應規劃設計臥房間數稱謂之。一般以套房型、一房型、二房型、三房型<sup>87</sup>或特殊房型之方式表達<sup>88</sup>。
- b. **房型戶數**：總戶數依據房型別配分比例，確定房型別戶數原則。
- c. **房型配置**：社區或整棟住宅中，各種房型位置採用混合配置原則。
- d. **特殊房型**：依據住宅法中規範之十二類經濟或社會弱勢族群，提供特殊生活需求的房型與設備。兼顧臺灣邁向高齡社會，高齡族群需求的房型、戶數、面積與輔具設備，房型配置及設施機能等規劃設計原則。
- e. **可連通房型**<sup>89</sup>：興辦社會住宅是以房型為主進行分坪計畫，建築規劃設計初期階段，雖然已經確定房型種類及其戶數比例，然而隨著社會發展的變遷，配合社會住宅招募入住戶家庭結構的變化與需求，社會住宅營運階段的分坪計畫，必須對應需求進行調整，提升招租作業的彈性。換言之，須規劃設計可連通房型（connecting Rooms），以此房型安插配置在既有各種房型中，考量未來毗鄰房型合併（一房與二房合併為三房；一房與一房合併為二房）或分離（三房分割為一房、二房；二房分割為一房、一房），即可產生新的可連通房型<sup>90</sup>。
- f. **順應型房型**：社會住宅各種房型住宅單元，一般戶一旦入住三年至六年租期，弱勢戶則入住六年至十二年租期時間。對於年輕單身男女或青年夫婦家庭組成，若誕生第一胎或第二胎新生嬰兒，即面臨家庭人數變化最大且最快時期。在不換屋的前提下，如何藉由房間格局規劃設計擁有空間可調性（譬如可調整隔間牆），或採購標配家具時，未雨綢繆考量多功能家具，擁有收納與展開使用靈活性（譬如增加沙發床或增加活動床、併床與分床）。如此順應家庭組成變動新需求，住宅單元內自主改變格局房型，提升居家生活舒適度。此種房型設計稱謂「順應型房型」<sup>91</sup>，即代表房型設計提前結合家具與隔間牆設計之新住宅單元。

<sup>87</sup> 過去出售型國民住宅，曾有四房型的設計方案。臺灣由於社會變遷影響家庭組成結構，三代同堂型的家庭逐漸減少，家庭人數結構逐年降低，因此，目前社會住宅房型，僅止於三房型，而且房型戶數所占比例也並不高。

<sup>88</sup> 一般飯店房型是以 Single 單人房、double 雙人房、twin 雙床房、semi-double 日式旅館常見的小床雙人房、queen 標準雙人房、king 加大雙人之方式表達。

<sup>89</sup> 本作業參考手冊提案社會住宅單元，新增「可連通房型」，乃參考李根培著，『飯店設施更新的理論與實務』，五南出版社，2015年9月出版，p.171。客房設計原則，(一)安全性，(二)經濟性，(三)可調動性，(四)舒適性。

<sup>90</sup> 此完全基於需永續且求績效的營運管理需求，落實社會住宅分坪計畫原則。

<sup>91</sup> 順應型房型住宅單元之房型，靈感與資料來自日本東京大學鈴木成文教授，提案日本公園之租賃型住宅平面設計。

### 5-3-2 房型與面積

- 1) **住宅單元面積：**社會住宅住宅單元面積，包含公共空間及陽臺面積，得由興辦機關依實際需求，參考以下房型別訂定之。但不得低於住宅法基本居住水準之規定，且所列住宅單元面積坪數，包含公共空間分攤面積。
  - a. **套房型：**住宅單元面積 26.4~33 平方公尺(8~10 坪)，1~2 人使用，含 1 客廳兼餐廳，格局為臥房兼客廳、廚房（可隔間也可不隔間）及 1 衛浴。
  - b. **一房型：**住宅單元面積 33~39.6 平方公尺（10~12 坪），1~2 人使用，含 1 客廳兼餐廳、1 廚房、1 臥房及 1 衛浴。
  - c. **二房型：**住宅單元面積 52.8~59.4 平方公尺（16~18 坪），3~4 人使用，含 1 客廳兼餐廳、1 廚房、2 臥房及 1~1.5 衛浴。
  - d. **三房型：**住宅單元面積 72.6~79.2 平方公尺（22~24 坪），4~5 人以上使用，含 1 客廳兼餐廳、1 廚房、3 臥房及 1.5~2 衛浴。
  - e. **房型平面示意：**為表達住宅單元房型設計，以下列舉臺北市各種房型設計。(圖 5-3-1) (圖 5-3-2) (圖 5-3-3)



圖 5-3-1 臺北市文山區興隆第三期公共住宅各種房型





圖 5-3-2 臺北市士林區福順段公共住宅各種房型

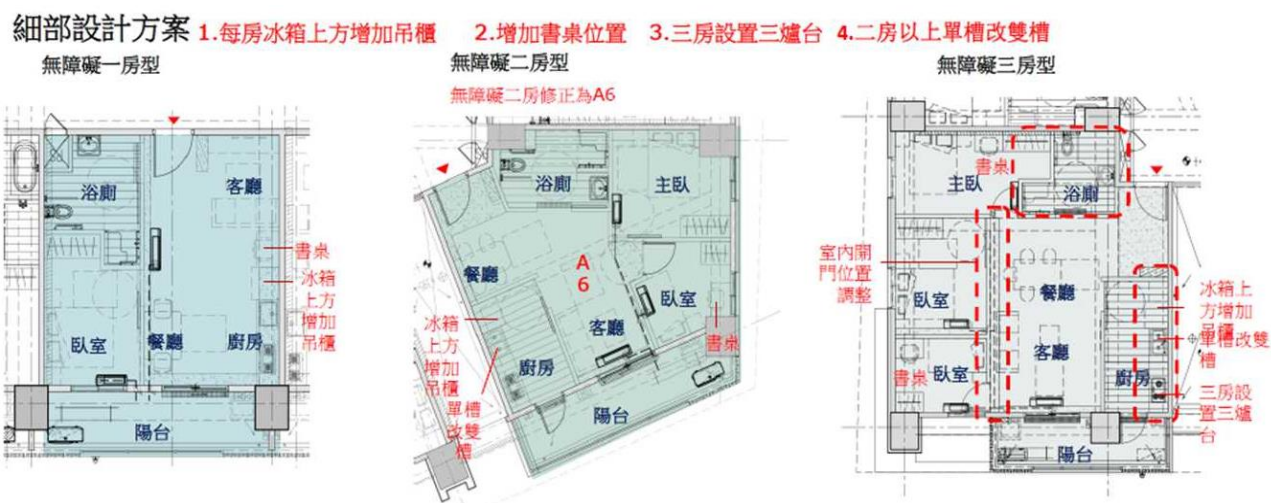


圖 5-3-3 臺北市士林區福順段公共住宅各種房型（無障礙住戶房型）

- 2) 房型空間長寬尺度：住宅單元房型空間長度與寬度之尺度比例，應考量符合人體工學、家具配置以及住戶生活習慣風俗等因素。住宅單元房型空間之長寬比，建議配合分坪計畫訂定，或訂定住宅單元之最小深度、最小寬度。房型平面空間比例應儘量接近方形矩正為宜。

### 5-3-3 房型與分坪

- 1) 房型種類別：依據社會住宅扮演政策角色與功能，房型種類別的面積規模、平面設計，可以劃分套房型<sup>92</sup>、一房型、二房型、三房型，以及屬特殊的四房型<sup>93</sup>，可依據社會住宅區位別特殊需求時規劃設計之。
- 2) 總戶數房型組成比例：經由基地開發評估後在合理誤差範圍內時，其總戶數分坪計畫之戶數比例百分比（100%）組成，以套房型 35%、一房型 25%、二房型 30%與三房型 10%為原則，但若考量各社會住宅基地特性及入住族群屬性不同，可依此調整不同房型之比例。
- 3) 一般房型與無障礙房型：社會住宅住戶單元空間設計，可區分為提供「一般」及「無障礙」之兩類房型：
  - a. 一般房型：社會住宅總住戶數中，採 90%~95%戶數設置「一般房型」外，其餘戶數為「無障礙房型」。其設計應符合建築技術規則、建築物無障礙設施設計規範<sup>94</sup>。
  - b. 無障礙房型：社會住宅總住戶數中，採 5%~10%戶數設置「無障礙房型」，採用「無障礙住宅設計基準」規劃設計。住宅法第 4 條就「經濟或社會弱勢者」之身心障礙者，提供「特定房間」，以「下肢障輪椅使用者」為設想使用對象，其設計須符合「無障

<sup>92</sup> 房型應制定房型代號，便利製作簡化的文宣或表格。一般選用的代號臥房 B、餐廳 D、廚房 K、客廳 L、衛浴 U，並輔佐數字代表數量。本手冊建議套房型（BDK+1U）、一房型（LDK+1B+1U）、二房型（LDK+2B+1.5U）與三房型（LDK+3B+1.5U）。

<sup>93</sup> 或依據政策鼓勵三代同堂孝親宅房型。

<sup>94</sup> 廖慧燕，2006，『無障礙設施設計規範之研究』，內政部建築研究所，臺北

礙住宅設計基準」所訂定「特定房間」相關配置標準。

- 4) **房型戶數分坪計畫：**住宅房型分坪計畫涉及房型之種類、面積、機能、戶數、空間配置等項目，總戶數中選擇幾類房型，各類房型數佔總戶數百分比，即稱為房型戶數分坪計畫。如表 5-3-1 所示，興建總戶數 100 戶社會住宅，分坪計畫內容包含四種房型，即套房型、一房型、二房型、三房型。依據戶數配比，確定房型別戶數之分坪計畫。

**表 5-3-1 社會住宅分坪計畫表（總戶數 100 戶案例）**

房型	格局	房型面積 (坪)	戶數配比 (%)		分坪戶數(戶)		
					一般房型	無障礙房型	合計
套房型	1 房廚(開放房間)+1 衛浴	8~10 坪	35%±5%	合計 60%±6 %	31	4	35
一房型	1 廳餐廚+1 房+1 衛浴	10~12 坪	25%±5%		22	3	25
二房型	1 廳餐+1 廚+2 房+1~1.5 衛浴	16~18 坪	30%±3%		28	2	30
三房型	1 廳餐+1 廚+3 房+1.5~2 衛浴	22~24 坪	10%±2%		9	1	10
房型	合計				90	10	100

註：本表分坪計畫僅供參考案例，表格內數字乃某社會住宅分坪計畫案，數字可依據規劃設計案斟酌調整。

#### 5-3-4 房型與配置

- 1) **無障礙房型配置：**住宅單元無障礙房型建築設計(圖 5-3-3)，須依據無障礙環境設計規範，考量高齡者、行動不便之弱勢住戶，樓層別空間配置課題。因此，各房型戶數中選擇 5~10% 戶數，單元空間規劃設計及家具衛浴設備，必須落實高齡者、行動不便之住戶生活需求。
- 2) **房型混合配置：**住宅單元房型別、戶數組成與樓層空間別之配置方式，儘量採取各房型各樓層混合配置原則。高齡者、行動不便者之特殊需求，除提供特殊住戶房型外，房型規劃設計配置位置，儘量選擇裙樓或低樓層為原則。
- 3) **無障礙環境設計：**考量弱勢住戶與行動不便者需求，便利更廣泛居民及年齡層(含幼童、老年人、身障人士及低收入戶)居住活動，室內及室外空間均採無障礙環境設計<sup>95</sup>。
- 4) **特定住戶細設需求：**特定住戶對象一般係指弱勢戶與高齡戶，弱勢戶中尤其下肢障住戶進住後，依據無障礙房型設計，增添輔助設備機會<sup>96</sup>。另針對突出於平面或外牆之物件(如信箱、電表箱、瓦斯及消防管線等)，均應妥為整體規劃，務求平整、無凹凸角；信箱底部距地面不得低於 40cm。

<sup>95</sup> 參考內政部「建築物無障礙設施設計規範」，作為建築通用無障礙設計參考。

<sup>96</sup> 資料來源：內政部營建署主辦、臺灣物業管理學會協辦，林洲民，「臺北市公共住宅規劃設計案例分享」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，p.66，2018/7/23-24。



圖 5-3-4 標示住宅單元房型及家具標配圖以利招募租戶作業（臺北市松山區健康公宅）

#### 5-3-5 住宅單元標準配備

- 1) **社會住宅標準配備：**直轄市及縣（市）政府推動社會住宅專案計畫，須明確擬定社會住宅社區及整棟住宅、住宅單元房型別，建築設備與室內家具之標準配備（簡稱標配），包含家具項目、材料性能與品質等級。社會住宅標準配備之規劃設計概念，針對住戶單元（客廳、餐廳，廚房、臥房、衛浴與儲藏室<sup>97</sup>等），社區與整棟住宅（公設比、公共空間規劃用途、導入設備項目與家具數量等），有關空間水準、設備水準與服務水準，必須兼顧互通、互補<sup>98</sup>與合宜適配。
- 2) **住宅空間標準配備：**直轄市及縣（市）政府依據社會住宅財務計畫，訂定住宅單元標準配備。建議依主臥室、雙人臥室、單人臥室、門廳、客廳、餐廳、廚房、衛浴、陽台及儲藏室等空間別，詳列提供的標準配備項目、數量及規格，以及不提供之配備項目。譬如，臥室衣櫃床架床墊之規格、客廳桌椅傢俱之數量及規格、餐廳餐桌椅之數量及規格、廚房流理台爐具之規格、衛浴設備之規格、陽台洗衣機曬衣架之規格，以及是否配置無線網路等。同時正面列舉不包含之配備項目，如：臥室之床墊、客餐廳之桌椅，住戶需自行準備。
- 3) **住宅單元標準配備家具：**依據社會住宅空間別標準配備項目，繪製各種標配家具配置之住戶單元參考平面圖<sup>99</sup>（圖 5-3-4），並需明確表達電源開關、插座及已備燈具等項目。標配

<sup>97</sup> 住戶單元考量住戶日常生活需求所規劃設計的儲藏室，需依據標準配備水準而有一定的限制。若住宅單元儲藏需求不足時，社會住宅整棟建築的公共空間中，仍可闢設相當足量的出租儲藏室，提供租戶自由租用，就是標準配備空間水準之互通、互補案例。

<sup>98</sup> 譬如設備水準之互通與互補案例，整棟住宅公共空間會客室中的桌椅，無論品牌、材料等級或採購成本，亦可略高於住宅單元中編配的餐桌椅。

<sup>99</sup> 資料來源：內政部營建署主辦、臺灣物業管理學會協辦，林洲民，「臺北市公共住宅政策與規劃設計」，強化社會住宅推動



家具圖目的為表達政府提供的住宅居住家具與設備水準，同時提前提供入住者準備，入住後可能自備增加家具與設備項目，以利住戶自行安排配置新增家具與設備，並助益直轄市及縣（市）政府進行年度招租作業。

- 4) **衛浴空間標準配備：**社會住宅衛浴空間的標準配備，檢討規劃設計、營建施工與營運管理階段所面臨課題。衛浴空間標準配備需求如表 5-3-2 所明示，但仍有沐浴採用躺臥澡盆或站坐淋浴之選擇。依據旅館規劃與國人生活習性，目前仍建議兼顧選擇配置為宜。社會住宅從正常營運期中，進行衛浴設備修繕與更新課題，營運單位一般期望正常營運同時亦可進行更新衛浴設備，欲達此理想就必須從衛浴空間的規劃設計理念，衛浴設備的選擇工法及材料面向著手。本作業參考手冊建議房型別衛浴空間必須模矩化（圖 5-3-5），衛浴設備與材料採用組裝化（圖 5-3-6）之整體衛浴<sup>100</sup>。



圖 5-3-5 整體衛浴設備配合空間模矩化沐浴方式可採用澡盆或淋浴  
（資料來源：卜大整體衛浴）



圖 5-3-6 整體衛浴設備採用六版面組裝化之材料與施工方式  
（資料來源：卜大整體衛浴）

共識營論壇手冊，p.93，2018/7/23-24。

<sup>100</sup> 整體衛浴設備與系統的特點，傳統浴室所需時間約 7.25 天，整體浴室組裝所需時間約 4-8 小時。人工成本節省、提升營建品質、縮短工期、減少廢棄物，但整體衛浴成本比傳統衛浴施工法高約二成。

表 5-3-2 社會住宅單元標準配備表

空間	家具與設備標準配備內容
主臥室	設置標配的固定式系統衣櫃（長 150cm），提供衣服收納、梳妝或家事工作，以及婦女妊娠及新生兒照護需求。空間滿足設置雙人睡眠床鋪（提供床架不提供床墊，床墊非標配項目）
雙人室	設置標配的固定式系統衣櫃（長 150cm），提供衣服收納、梳妝或家事工作，空間需滿足設置雙人睡眠床鋪（提供床架不提供床墊，床墊非標配家具）
單人室	設置標配的固定式系統衣櫃（長 90cm），提供衣服收納，空間考量可設置書桌及書櫃需求，空間需滿足設置單人睡眠床鋪（提供床架不提供床墊，床墊非標配家具）
門廳	設置門禁對講機、鞋櫃（長 90cm），均標配設備與家具
客廳	1 房型預留設置電視牆面，滿足 3 人使用空間，住戶自行考量市販標準家具尺寸。2 房及 3 房型預留設置電視牆面，滿足 3+1 人使用空間，住戶自行配置桌椅家具（客廳家具均非標配家具）
餐廳	1 房型至少考量 2 人使用空間，預留適當空間住戶自行設置餐桌（非標配家具）。2 房及 3 房型空間應符合至少 4 人使用，且應考量兒童用餐需求，預留適當空間住戶自行設置餐桌（非標配家具）
廚房	套房及 1 房型設置標配流理臺尺寸 $\geq 180\text{cm}$ ，2 房型尺寸 $\geq 210\text{cm}$ ，3 房型尺寸 $\geq 250\text{cm}$ ，瓦斯爐設備（標配設備）。廚房通路空間扣除廚具淨寬不小於 100cm，空間須預留設置冰箱 $\geq 75\text{cm}$ （冰箱非標配設備）
衛浴空間	1 套衛浴設備標準標配含檯面式洗面盆、附設防水浴缸及單體馬桶，或無框架式強化玻璃淋浴隔間、蓮蓬頭、不鏽鋼置衣架、雙桿毛巾架、雙層轉角置物架、衛生紙架、蓮蓬頭滑桿架附皂盤、除霧鏡附置物平臺、安全扶手。0.5 套衛浴設備標準標配含洗面盆及單體馬桶，無框式強化玻璃淋浴隔間（一般房型：淋浴隔間/無障礙房型：浴簾）、蓮蓬頭、不鏽鋼置衣架、雙桿毛巾架、雙層轉角置物架、衛生紙架、蓮蓬頭滑桿架附皂盤、除霧鏡附置物平臺、安全扶手（每戶單體馬桶皆附有一組馬桶座）
陽臺	每種房型均應設置至少一處陽臺，其中工作陽臺淨深不小於 150cm。陽臺內設置標準標配的設備，包括分離式空調主機、熱水器、洗衣機、曬衣（標配設備）。若空間許可考量增設洗衣臺。採用電子式的水表、電表與瓦斯表
儲藏室	住戶室內設置固定式系統儲藏櫃（長 90cm、寬 60cm、高 210cm）標準配備。為滿足住戶多樣與額外的儲藏需求，社會住宅整棟公共空間內，應規劃設計提供租用方式儲藏室

■ 住宅單元別家具與設備標準配備項目，可依據社會住宅專案別特殊需求，斟酌調整項目。原則上，仍應統一維持相同設備水準。

## 5-4 附屬設施空間

### 5-4-1 附屬設施空間

- 1) **附屬設施空間由來：**社會住宅社區或整棟住宅，實質屬公共建築角色，扮有充實社會住宅周邊環境公共服務水準的功能。因此，社會住宅興建事業計畫，內容並非僅止提供居住用途，法定原允以興建總樓地板面積，提撥部分樓層空間，藉由物業與資產管理專業策劃，評估適合引入業態與業種，可以提供政府運作的公共服務面積，以及提供民間承租的商業服務面積。
- 2) **設施空間主管單位：**直轄市及縣（市）政府從事社會住宅基地選址作業，評估分析基地區位條件時，需同時評估是否適宜闢設附屬設施空間。一旦決策設置附屬設施空間時，首先須明確該設施空間行政主管單位。其次，必須明確該設施空間之項目與用途，屬於公共服務的無創收社福空間，或屬於出租民間期求創收的商業空間。
- 3) **設施營運財務規劃：**附屬設施主管單位應善用社會住宅先期規劃費，委託物業與資產管理專業，調研規劃附屬設施空間之項目與面積，評估引入業種與業態，研擬空間設計條件，確定政府使用或民間承租之營運原則，並概估長期營運收支財務規劃，乃當前社會住宅規劃設計應該重視課題。

### 5-4-2 附屬設施項目與規模

- 1) **附屬設施法源依據：**依住宅法第三十三條規定：「為增進社會住宅所在地區公共服務品質，主管機關或民間興辦之社會住宅，應保留一定空間供作社會福利服務、長期照顧服務、身心障礙服務、托育服務、幼兒園、青年創業空間、社區活動、文康休閒活動、商業活動、餐飲服務或其他必要附屬設施之用」。另前項必要附屬設施之項目及規模，由中央主管機關公告之，並刊登政府公報<sup>101</sup>。
- 2) **附屬事業採購條件：**興辦社會住宅各目的事業主管機關，需提出需要附屬設施項目、用途空間及經費負擔方式，一併納入興建採購條件中。
- 3) **設施項目空間用途：**附屬設施空間之相關項目與用途劃分兩類：
  - a. 提供政府使用充實**公共性服務空間**，譬如社會福利服務、長期照顧服務、身心障礙服務、托育服務、幼兒園、社區活動、文康休閒活動、鄰里多用途空間等用途。
  - b. 提供民間承租營運**商業性服務空間**，譬如商業活動、餐飲服務、出租店鋪、辦公空間、民營托嬰或托老等用途。
- 4) **附屬設施項目規模：**對應社會住宅基地計畫容納人口數，參據表 5-4-1 所示設施服務項目，設置規模基準依各目的事業主管機關規定辦理。前項計畫容納人口，以每住宅單位居住三人計算，單身住宅以一人計算。

<sup>101</sup> 推展社會住宅政策，提升社會福利水準，須兼顧政府長期落實永續營運財務收支。因此，社會住宅新建工程專案計畫中，容許規劃附屬設施空間面積，提供政府開源創收新財源。

- 5) **附屬商業空間規模**：提供民間承租營運商業性服務空間規模，經主管機關邀集各目的事業主管機關協議並公告項目。有關設立附屬性商業空間樓地板面積，需考量基地開發規模、興建戶數、計畫容納人口，所在地區公共服務水準與需求，同時評估周邊鄰里商業服務，以及考量財務自償課題後，方可決定附屬性商業空間設置面積<sup>102</sup>。

表 5-4-1 社會住宅附屬設施項目表

項次	計畫容納 人口數 項目	未滿三百人	三百人以上未滿 六百人	六百人以上未滿 一千五百人	一千五百人以上
一	社會福利服務	V	V	V	V
二	身心障礙服務	V	V	V	V
三	餐飲服務	V	V	V	V
四	長期照顧服務	V	V	V	V
五	文康休閒活動	V	V	V	V
六	社區活動	V	V	V	V
七	商業活動	V	V	V	V
八	幼兒園	V	V	V	V
九	托育服務		V	V	V
十	青年創業空間				V
十一	其他				

資料說明：依住宅法第三十三條第二項規定訂定之。

### 5-4-3 公共性社福服務空間

- 1) **公共設施與社福空間**：社會住宅開發總樓地板面積中，主要劃分居住空間、公共空間，以及附屬設施空間等三類。附屬設施空間規劃之用途項目與面積規模，必須依據每處社會住宅基地區位特性條件決定之。若闢設附屬設施空間時，主要用途提供充實公共性的社會福利、城鄉公共設施空間為主。其次，再考量商業性創收服務空間。
- 2) **參與新建單位**：直轄市及縣（市）政府新建社會住宅，規劃附屬設施項目時，主辦單位應邀約參與新建單位，包括社會局<sup>103</sup>、勞動局、資訊局、經發局、衛生局、都發局或城鄉局，以及區里等單位等參與新建單位，充分表達公共服務需求意見。
- 3) **公共服務設施案例**：直轄市及縣（市）政府為提升公共服務水準，需求公共設施空間。參與新建單位，表達公共服務需求，參照表 5-4-2 所示需求設施項目、位置與面積之格式表達之。必須列入規劃設計階段需求條件書，提供徵選建築師從事建築設計方案之參據資料。
- 4) **設施項目建築設計**：關於表 5-4-2 所列之身障機構、老人長照、托嬰中心、就業服務站、區域匯流設備中心、管委會、商業零售、管理中心、里民活動中心等附屬設施空間之建築

<sup>102</sup> 社會住宅提供附屬性商業，做開源創收，若設置規模過大，顧及影響周邊商業環境，以及社宅主要服務功能，因此仍宜提出相關規範。

<sup>103</sup> 社會局負責身障單位、老人長照、托嬰中心等。

設計原則，參閱附錄資料 5-4-1 就業服務站設計原則（主管及使用單位為勞動局案例），附錄資料 5-4-2 里民活動中心設計原則（使用單位為區里辦公室案例），附錄資料 5-4-3 托嬰中心設計原則（主管及使用單位為社會局案例），附錄資料 5-4-4 老人長期照顧機構設計原則（主管及使用單位為社會局案例），附錄資料 5-4-5 身心障礙福利機構設計原則（主管及使用單位為社會局案例），附錄資料 5-4-6 自治會設計原則（主管及使用單位為都發局、城鄉局案例）。

表 5-4-2 附屬設施項目與參建單位參考案例

參建單位 名稱	社會局			勞動局	資訊局	都發局			區里 辦公室
設施項目	身障機構	老人長照	托嬰中心	就業服務站	區域匯流 設備中心	管委會 公共空間	一般 商業零售	中控室 管理中心	里民 活動中心
規劃位置	丙基地	乙基地 2F	乙基地 1F	乙基地 2F	各基地 地下室	乙基地 3F	甲、乙 1F	各基地 地下室	甲基地 1F
需求面積	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列))	面積 (平方公尺 及坪並列)	面積 (平方公尺 及坪並列)

資料說明：某社宅案例甲乙丙三基地，參建單位期望獲得附屬設施位置與面積，以此格式調查需求，並在整合會議決議之。

#### 5-4-4 商業性創收服務空間

- 1) **設置創收服務空間緣由：**社會住宅附屬設施項目<sup>104</sup>中，並非全由公部門政府營運，許多項目亦可委由私部門民間經營。因此，社會住宅附屬設施空間之項目與規模，如何妥適設置用途項目，規劃設計創收空間，藉由招商服務之營運創收，助益社會住宅長期營運財務開源，乃當前社會住宅規劃設計過程中的重要課題。
- 2) **商業性之餐飲空間：**社會住宅附屬設施項目允許設置餐飲空間，從事商業服務活動。社會住宅基地若位處適當區位，居民基於日常生活餐飲需求，可招商經營餐飲空間，服務社會住宅居民外，亦服務周邊地區居民。因此，宜考量規劃民間業者承攬服務，創收型商業服務空間，提升社會住宅居民生活與商業服務水準。從事商業服務活動，包含設置零售或超商，設置位置需於地面層、低層裙樓或地下一層，餐飲與零售商店以集中設置為原則。
- 3) **商業性之創收空間：**社會住宅附屬設施項目允許設置之社會福利服務，廣義包括身心障服務、長期照顧服務、幼兒園、托育服務等項目，均可能委由私部門民間經營。至於青年創業空間內涵，實質屬於商業性質或辦公性質之業務，均可歸類商業性之創收空間。民間承攬附屬設施空間，其設置位置除法令規定應設置於地面層者外，宜設置於低層裙樓，或不超過地面四層為原則。

<sup>104</sup> 十項目係指表 5-4-1 社會住宅附屬設施項目。



- 4) **附屬設施空間招標作業：**直轄市及縣（市）政府決策社會住宅新建計畫，設置附屬設施空間，選擇設置商業性創收服務空間時，可考量結合統包工程之營建招標作業辦理<sup>105</sup>。如此，政府推展社會住宅即能創造積極的民間參與誘因，統包廠商提高投標意願，一方面有機會參加初期的工程營建，另一方面新增後期的經營事業機會，助益社會住宅長期的資產營運與物業管理。

## 5-5 構造與材料

社會住宅的建築結構與防火設備規劃設計內容，乃屬於住宅建築居住安全最基本要求項目，應依據建築法及建築技術規則等相關規定辦理之。

### 5-5-1 構造與施工

- 1) **建築結構方式：**考量社會住宅政策目標與功能，建築樓層高度與建築結構的造價限制，當前社會住宅建築構造方式，一般採用鋼筋混凝土結構（RC）、鋼骨結構（SC）或鋼骨鋼筋混凝土結構（SRC）為主。直轄市及縣（市）政府可依據社會住宅選址基地，區位及都市計畫條件，建築高度及總容積特殊因素，自行決定適宜的建築結構方式。
- 2) **建築設計模矩配合：**建築結構體之柱樑、版（板）材、室內固定設備或與室內活動家具，無論規格尺寸、型錄型號、材料種類、品牌等級等，建築規劃設計過程應考量運用模矩配合（Modular Coordination）措施。考量提升臺灣營建產業與施工品質課題，因應未來營建專業缺工，導致營建生產自動化，必須發展廠製廠鑄技術，提升施工品質與水準，降低社會住宅營建與營運成本。
- 3) **開放式建築趨勢：**推展社會住宅最適合採納開放式建築<sup>106</sup>，可劃分公共部位「支架體」與私有部位「填充體」兩大領域。「支架體」係指公共部位使用年限長的柱、樑、版、基礎結構，以及垂直服務管道等。「填充體」外牆、隔間牆、地板、天花板、門窗、家具、水平設備管線等。支架體與填充體之預鑄品、半預鑄品的生產與運用，需要國家營建政策、法令規章與學術研究之支持<sup>107</sup>，然而推展部位構造物的預鑄化，乃當前臺灣營建業發展大趨勢。
- 4) **新建工程與整維工程：**社會住宅建築工程包含「新建工程」與「整維工程」兩類型，「新建工程」規劃設計階段，需判斷採用建築結構方式能節省營建工程成本，積極採用建築模矩配合措施，實踐支架體與填充體預鑄化，設備與家具組裝化，未雨綢繆社會住宅 50 年期營運階段實際會面臨的空間與設備整維課題。

<sup>105</sup> 舉例說明，社會住宅選址基地區位佳，周邊存在潛在的商業市場。若社會住宅營建工程標案，採取統包工程標，投標須知條件書項目，可增列允以得標廠商，優先承攬附屬經營空間所屬之樓地板面積（全部或部分），規定某經營年期之經營權。

<sup>106</sup> 何謂開放式建築？建築設計及施工劃分兩階段供給。第一階段：支架體公共的，使用年限長的柱樑，基礎，服務核，垂直管道。第二階段：填充體私有的，使用年限短的外牆，地板，天花，隔間牆，門窗，水平設備管線等，獨立於支架體，但是又相容的可拆組單元，可隨使用需求的改變而重新拆組。

<sup>107</sup> 回顧臺灣開放式建築發展歷程，針對引入開放式建築理念、技術及產品，舉辦多場次的研討會〔1994, 1995, 1998〕，對於房屋營建乾式與預鑄工法，引入整體衛浴、高架地板之施工材料與技術，當時研討結論認為社會專業界接受度不高。建築研究所專案研究計畫，為推廣開放建築理念，曾經執行完成[1999]開放建築整體生產流程自動化，[2000]開放式住宅之開發案例，[2001]開放式建築與建管法規與制度之研究。檢討當年國家並無推展大量新建社會住宅的公共建設，當前國家住宅政策必須整合政府營建政策，藉由社會住宅提升臺灣營建水準。

- 5) **整維技術實踐正常營運：**整維工程係指社會住宅數十年長期營運管理階段，發生所有整修與維護工程，包括週期、定期或緊急的檢測、修繕、更新、維護、管理之技術與經費。換言之，社會住宅面臨的整維課題，需從新建工程規劃設計階段即開始著手，考量建築新建工程施工方法與選擇建築材料，需著重整維施工時間可縮短，施工噪音可降低，施工廢料可減少等整修技術因素。才能達成社會住宅爾後正常營運階段，也能便利整維工程之進行。
- 6) **價值工程：**直轄市及縣（市）政府委託專案管理服務廠商，研擬社會住宅興建工程招標須知，宜鼓勵廠商提案價值工程方案之機會與機制。尤其執行統包工程標案招標內容，藉由提案價值工程機會，實踐進步的新工法、新材料。鼓勵提案長期營運管理結合物業管理之創意方案，助益提升社會住宅的工程品質與服務品質。
- 7) **同層排水技術規範：**社會住宅各層住宅單元，衛浴、廚房等給排水空間，建議採用同層排水設計及施工技術（圖 5-5-1）。建築結構設計考量樓板部分降板，便利推展組裝式整體衛浴，導入新工法、新材料。統包工程標案招標內容，開放提案價值工程機會。臺灣對於建築給排水設備設計技術，對於給排水設備性能之規定大致合理完備。惟對於配管系統施工實務上，未明確規定不得穿過樓板，配置到下層天花板內所有權範圍，以致造成日後維修管理的困難，以及層出不窮的糾紛<sup>108</sup>。日本 1970 年代對公寓住宅區分所有權與範圍，明確規範任何私有之構造、設備、配管，不得進入他戶之私人所有權範圍內，以維護建築生命週期的更新維護，並避免住戶間之衝突與糾紛<sup>109</sup>。中國大陸 2016 年實施同樓層排水技術規範，明確規定同層排水的具體規範，新規範中提到“住宅衛生間、衛生器具”排水管，不宜穿越樓板進入他戶<sup>110</sup>。因此，社會住宅推展同層排水的技術發展，不僅解決住宅排水系統維護更新問題，同時提升建築環境品質，落實社會住宅全生命週期，永續營運與更新維護理念。法令規範宜與時精進，引領國家產業與設備技術發展。



圖 5-5-1 建築同層排水系統之降板結構與設備器具

資料來源：鄭政利教授提供降版同層排水系統

- 8) **結構保固期限：**社會住宅建築結構需明訂保固期限，結構體保固期限後需執行定期建築檢

<sup>108</sup> 臺灣在 2016 年購屋糾紛統計案件，室內排水系統中出現的「漏水」，包含住宅、噪音，以及維修室內排水系統影響其他住戶問題。

<sup>109</sup> 日本 1970 年代對於公寓住宅區分所有權與範圍，明確定義與範圍界定。建築物的結構柱樑、分隔牆、樓地板屬於共有產權，管道間亦為共有產權，唯上層樓板下至下層地板上為私有所有權範圍。

<sup>110</sup> 中國大陸 2016.6 發布 2016.12 實施同樓層排水技術規範。

查與整維制度。盤點工程與設備點交項目，須制定建築各部位材料與設備耐用年限資料庫，列入社會住宅資訊管理系統平臺，定期追蹤建築構造、設備與材料耐用年限別，並配合到位的整維作業與經費編列。

### 5-5-2 設備與材料

- 1) **設備與材料水準：**直轄市及縣（市）政府需依據長期營運與財務計畫，決策社會住宅新建與整維工程事項，應兼顧居住水準與財務觀點，選擇建築設備與材料之品質與等級。
- 2) **設備組裝化趨勢：**推展社會住宅最適合採納開放式建築，有關「填充體」係屬私有部位，使用年限短的外牆、地板、天花、隔間牆、門窗與水平設備管線等。對填充體之外牆、高架地板、輕鋼架隔間牆、水平設備管線及整體衛浴，推展社會住宅新建案場時，由於營建施工技術已成熟，住宅市場需求已有商機<sup>111</sup>，尤其社會住宅設備之水平設備管線及整體衛浴的組裝化，推薦直轄市及縣（市）社會住宅決策者及承辦者，靈活運用招標作業，活用價值工程，社會住宅導入構造預鑄化與設備組裝化機會。
- 3) **建築外牆飾材：**社會住宅建築外牆飾面，當前選擇材料仍以貼磁磚為主，石材次之，建議選用耐久性較佳外牆材料。基於高層建築外牆磁磚剝落、石材脫落之公安事件，社會住宅（含五樓以上）樓層部位，外牆飾材選擇耐久性較佳外牆材料為宜。建築物選擇外牆飾材與建築室內材料，必須基於建築物長期管理維護觀點，了解材料耐用特性，執行定期檢查、更新維護，同時逐年編列落實從事整修維護經費。
- 4) **衛浴空間與設備：**社會住宅單元內，各種房型的各種衛浴設備，必須建立一套施工作業程序。當前仍以傳統設計觀點，裝配各種廁所與沐浴設備。考量今後繼續推展龐大數量新建社會住宅，建議住宅單元之衛浴空間與設備，考量採用國內改良式、部品組合型之衛浴設備器具等<sup>112</sup>。
- 5) **垂直管線集中配置：**社會住宅社區或整棟住宅單元內，選擇各類維生管路線，包括給水、排水、瓦斯等管線，配管原則儘量明管化，慎重考量材料耐用年限，從定期維修或更新換管的施工便利性。有關設備管道間設計，舉例言之，標準樓層各種房型住宅單元，水電與瓦斯設備管線的平面布局位置，或整棟住宅各樓層水電與瓦斯設備管線，垂直管道布局位置，設備管線集中配置為宜<sup>113</sup>（圖 5-5-2），如此可降低營建成本，並兼顧容易維護修繕。
- 6) **設備保固期限：**社會住宅需明訂建築設備之保固期限，保固期限後需執行定期建築檢測與維護制度。工程點交項目，必須提出選擇建築各部位之建材與設備耐用年限資料。社會住宅依據建材與設備耐用年限資料，需研擬 30 年建築物長期修繕計畫與經費編列方案。

<sup>111</sup> 但對填充體之外牆、高架地板、輕鋼架隔間牆、水平設備管線及整體衛浴，推展社會住宅新建案場時，推薦直轄市及縣（市）社會住宅決策者及承辦者，靈活運用招標作業，活用價值工程，社會住宅導入構造預鑄化與設備組裝化機會，和成欣業公司。

<sup>112</sup> 臺灣東陶公司、一太 e 衛浴、卜大實業公司、凱撒衛浴公司等等民間衛浴公司均有產品。

<sup>113</sup> 臺灣業管理學會擔任社會住宅前期物業設計專業顧問，檢視與調適建築基本設計階段之方案。

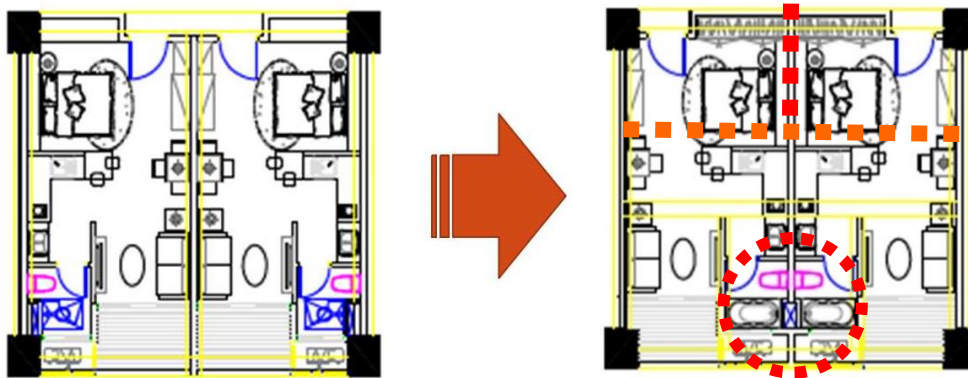


圖 5-5-2 社會住宅一房型建築平面修正案

註釋：直破線標示建築結構增配小樑位置，圓破線標示垂直管線集中管道間位置

## 5-6 綠建築

### 5-6-1 綠建築法規

- 1) **綠建築設計**：社會住宅興建工程，依據各縣市政府相關綠建築自治條例規定，應實施綠建築設計。申請標章等級：申請候選綠建築證書、綠建築標章部分，依最新「綠建築評估手冊」，基本型 EEWB-BC、住宿類 EEWB-RS、社區類 EEWB-EC。申請建造執照時，依建築技術規則第 17 章綠建築基準之要求。
- 2) **綠建築指標**：社會住宅基地布局建築量體，綠建築<sup>114</sup>評估系統有「綠化量」、「基地保水」、「水資源」、「日常節能」、「二氧化碳減量」、「廢棄物減量」、「污水垃圾改善」、「生物多樣性」、「室內環境」等九項指標，增訂「綠建築分級評估制度」，劃分五等級評估制度，將「綠建築」重新定義為「生態、節能、減廢、健康」的建築物。

### 5-6-2 申請綠建築標章等級

**申請標章作業**：為提升綠建築水準並與國際綠建築接軌，激發民間企業競相提升綠建築設計水準，依據綠建築分級評估制度，綠建築等級由合格至最優等，依序為合格級、銅級、銀級、黃金級、鑽石級等五等級。總工程建造經費新臺幣五千萬元以上社會住宅規劃，應以符合「綠建築評估手冊」銀級綠建築標章設計為原則<sup>115</sup>。

### 5-6-3 綠建築規劃設計

- 1) **節能減碳設計**：社會住宅屬公共建築，宜考量節能減碳設計，並應遵循內政部「綠建築評估指標系統」進行設計以達節能、環保目的。
- 2) **水涵養及水資源管理**：

<sup>114</sup> 臺灣綠建築係以臺灣亞熱帶高溫高濕氣候特性，掌握國內建築物對生態 (Ecology)、節能 (Energy Saving)、減廢 (Waste Reduction)、健康 (Health) 之需求，訂定我國的綠建築 (EEWB) 評估系統及標章制度，並自 1999 年 9 月開始實施，為僅次於美國 LEED 標章制度，全世界第二個實施的系統。

<sup>115</sup> 但受基地條件限制者，不在此限。

- a. 為增加裸露土地以提高基地透水性，於檢討地下層合理性時，應儘量降低開挖率。
  - b. 考量極端氣候影響，應於基地內設置雨水滯留設施。
  - c. 建築物所排放之排水分為污水、雜排水、雨水等，採用各別獨立排水系統。
- 3) **再生能源規劃：**依據行政院『太陽光電2年推動計畫』以極大化設置太陽光電，如因故無法設置，請於社會住宅屋頂留設太陽能設備管道及基座設施，或研議將屋頂出租予廠商設置。
- 4) **綠建材：**使用率及設計技術規範，宜依相關規定辦理。
- a. 社會住宅工程選用之材料、工法應考量環保、省能源及易維護等原則，避免造成環境污染及能源浪費。
  - b. 為維護居住品質，室內裝修乳膠漆應全面採用綠建材。
  - c. 應設置儲蓄雨水之設施，並利用雨水提供社區景觀噴灌。
- 5) **依新頒設計規範：**
- a. **綠化量指標：**生態綠化（種植多樣化的原生及誘鳥、誘蟲植物），多層次綠化（喬木下方種植灌木、草花），立體綠化（屋頂、陽臺、牆面綠化）。
  - b. **基地保水指標：**直接滲透（戶外為可滲透的綠地及透水鋪面），貯集滲透（屋頂、陽臺覆土作為截留雨水之用）。
  - c. **日常節能指標：**外殼節能（確實執行屋頂與外牆隔熱、設置陽臺或遮陽板以減少外殼熱負荷），空調節能（住宅單位採用分離式空調），照明節能（公共空間採用高效率燈具、規劃可自動控制之照明設備系統）。
  - d. **CO<sub>2</sub> 減量指標：**結構合理化（平面格局合理、立面的退縮及出挑適當），建築輕量化（採用輕隔間牆或高性能混凝土設計），耐久化（管路採明管設計容易更新、所有機械均有充足維修空間），再生建材使用（採用再生面磚、地磚）。
  - e. **廢棄物減量指標：**減少工程不平衡土方（儘量於基地內完成土方平衡），降低施工廢棄物（採用預鑄材料、乾式隔間），降低拆除廢棄物（採用再生面磚，同 CO<sub>2</sub> 減量指標），執行工程污染防治措施（專用清洗措施、污泥沈澱過濾處理設施、工地車行路鋪鋼板、灑水噴霧、防塵罩網等措施）。
  - f. **室內環境指標：**音環境（RC 外牆隔音、RC 樓板隔音、採用氣密窗），光環境（開口具有良好的透光性、照明設備具有防眩光格柵或燈罩），通風換氣環境（居室空間均有良好的自然通風），室內建材裝修（主要居室空間以簡單粉刷裝修或採用簡單之系統天花、綠建材使用率宜達45%以上）。
  - g. **水資源指標：**採用省水器具（大小便器與公用水栓使用具省水標章之器材），雨水貯



集利用（回收建築物屋頂或立面的雨水，作為植栽澆灌使用）。

- h. **污水垃圾改善指標：**污水查核（生活雜排水確實接至污水處理設施或污水下水道），垃圾處理（設置專用垃圾集中場、確實執行資源垃圾分類回收）。

## 5-7 智慧建築

為確保社會住宅有更佳之性能與環境品質，以推動社會住宅成為智慧社區為目標<sup>116</sup>，透過 ICT 與相關科技發展與智慧建築技術生活應用，針對能源管理、自動化控制、系統整合、安全監控、居家照護、數位生活等各項居住需求，進行電子化、資訊化，提供整合創新服務之解決方案。

### 1) 綜合佈線：

- a. **佈線規劃與設計：**應依據建築需求設計配置有關引進設施、電信室/設備室/配線箱....等空間、主幹水平佈線與工作區等子系統，規劃與設計基準並依法定規範（EL-3600-9 或最新版本）或公認標準（EIA/TIA568-B 或 C 或 ISO/IEC11801）。
- b. **佈線系統：**應支援電信服務、寬頻服務、資訊服務與衍生之智慧服務。
- c. **電信佈線系統與資訊佈線系統：**應依循共通化標準配置，而資訊佈線系統等級應依 TIA 或 ISO/IEC 設定之等級基準配置，且應具備未來擴充與配線空間應用整合性。
- d. **電信佈線系統之標示識別及圖資管理：**應符合 EL-3600 規範之基本基準，而正式標章階段提供佈線系統審驗與檢測計畫說明、竣工測試報告（正式標章階段）、及後續維護管理計畫說明。
- e. **中央監控室採高架地板設計。**

### 2) 資訊通信：

- a. **廣域網路之接取：**光纖網路主幹整合建置，並至各戶資訊箱（FTTB），透過 ONU 水平配線轉換 UTP 電纜接取廣域網路。
- b. **公共區域設置數位式（含 IP）電話：**具不斷電設備，停電後能提供電話交換功能。
- c. **區域網路：**設置適當的資訊安全保障設備及視需求設置網路管理系統。
- d. **公共廣播：**平時與緊急廣播用外，同時可提供作為背景音樂播放，並可以區域別之方式，來控制不同區域之播放與否。
- e. **公共天線：**依需求在適當地點裝置公共電視天線或衛星直播電視天線，該地區如有有線電視系統，則可以接有線電視系統來加以放大分配至建築物各區域。

<sup>116</sup> 將科技智慧應用於社會住宅規劃設計興建及管理維護，未來成就生態、智慧城市，將綠建築及智慧建築理念，應用於建築居住空間後，再拓展至整體社區尺度，在既有綠建築基礎上，導入不同層次的能源管理系統及先進 ICT（Information and Communication Technology）資通科技方案，作為發展願景，提升社會住宅生活及服務水準，促進 ICT 產業發展。

### 3) 系統整合：

- 中央監控系統：**須為 Web 化操作環境且有操作使用管理權限功能設定，可明確顯示設備處所相關位址之圖資視覺化操控、遠端緊急通報之機能，且紀錄有關設備使用狀態與故障監視及事件發生之處置的歷史資料，歷史資料採用標準開放動態數據資料庫。
- 整合子系統：**需具整合連結監視攝影、門禁管理、保全、對講、停車管理、緊急求救、智慧家庭自動化等子系統之功能。
- 系統間之互動關連：**公共共用電表耗電狀況需與空調、照明、動力設備整合連動，且消防、防盜保全、對講、緊急求救、瓦斯洩漏信號與中央監控系統（室）訊號連線與預警之整合性功能。
- 系統整合平臺：**各專業子系統之通訊協議均需轉換成 TCP/IP 協議。以臺北市廣慈博愛社會住宅園區為例，選擇 D 棟擔任智慧建築整合平臺，A、B、C、E 棟連線建立園區總體資訊管理系統（圖 5-7-1）。



圖 5-7-1 社會住宅中央監控系統整合管理平臺（臺北廣慈博愛園區 ABCDE 區）

### 4) 設施管理：

- 資產管理：**訂定固定資產管理制度，包括：購置、分類、編號、登錄、建檔、報廢等行政作業程序及數量、價值、運轉狀態、履歷記錄等資訊，資產的權責移交等管理規範及訂定各項設施設備使用管理規範，包括：公寓大廈規約（非區分所有建築物不適用）、各項共用設施或設備的使用管理辦法。
- 效能管理：**與設施管理相關之管理辦法或作業系統，需建置在一個屬於設施管理的整合作業平臺。
- 組織管理：**提供未來設施管理的組織型態、業務職掌及人員編制方式。設置所需的專

業或證照人員。

- d. **維運管理**：提供未來各項設施設備的定期保養方式與長期修繕計畫或應用作業系統的管理規範。且整合平臺可依各項建築設備可依需求設定其偵測、控制、運轉記錄、產製報表、異常警告及與其他設備的連動。

## 5) 安全防災：

- a. **防火系統**：建置包括火警自動警報設備、可顯示火災處所相關室內位址。
- b. **防水系統**：依建築物之地下室或低窪地區依據該區域之災害潛勢分析，設置抽排水設施。
- c. **防盜系統**：依建築物於重要出入口及區域，安裝如熱感應或微波等防盜警報設備；顯示警報位置和相關警報資訊，並能記錄及提供連動控制所需之介面信號；能按照時間或位置之需求，限制防盜警報設備之解除或設定；能對自動防盜警報設備之運轉狀態和信號傳輸線路進行檢測，並及時發出故障警報和指示故障位置等設備系統。
- d. **監視系統**：依據建築物安全維護設計之需要，對主要公共活動場所、通道以及重要區域能進行有效監視並錄影記錄；監視畫面能夠任意組合，可自動或手動切換畫面，在畫面上應有攝影機編號、位置、錄影時間等相關資訊；能與防盜報警系統、門禁管制系統連動，根據需要，手動/自動把現場畫面切換到指定的監視器上顯示，並自動錄影；能對重要區域和設施的特殊位置進行長時間（至少一個月以上）的錄影。
- e. **門禁系統**：依據建築物公共安全防範管理之需要，在通行門、出入口通道、升降機等位置設門禁管制設備；能對門禁管制區域的範圍、通行對象以及通行時間進行即時控制或設定程序式控制；能與消防系統連動，在發生火災時能即時啟動消防通道和安全門；對於重要門禁區域能與監視系統連動以錄製現場聲音及現場影像畫面。
- f. **停車管理**：設置停車管理設備具有汽車停車場智慧化門禁自動控制功能（如：柵欄門自動控制）。
- g. **有害氣體防制**：能偵測各種對人體有害氣體如瓦斯、一氧化碳等氣體，並發出警報或引導疏散；設置排除或稀釋或阻斷有害氣體之裝置或空間設計。
- h. **緊急求救系統**：設置緊急求救按鈕或可對外聯繫之緊急電話，在建築物升降機、直通樓梯、室內停車場等處設置緊急求救按鈕或對講設備等；緊急求救系統需與監視攝影系統整合連動（重要出入口、停車場區、屋頂區）。

## 6) 節能管理：

- a. **能源監視**：設置數位電表、數位水表。
- b. **能源管理系統**：將主要耗能，如空調、動力、照明、插座設備等各幹線或分路之能耗，即時視覺化顯示於電能管理系統（固裝或手持式）監視控制盤。顯示值至少含電壓、



電流、實（虛）功率、功因及累積耗電數（kWh）等，並具數據庫與功能及分析軟體。

- c. **主機設備：**冰水主機具「空調系統冰水主機能源效率標準」或冷氣機具「無風管空氣調節機容許耗用能源基準」之標準。
- d. **光源及燈具：**應採用符合節能標章之產品（所有螢光燈具有節能標章認證）。
- e. **需量控制：**能源管理系統可依用電需量，即時進行用電設備卸載，以達電力能源管理之功效，且與能源管理具整合連動。

7) **健康舒適：**建築物之居室天花板淨高需大於 2.35 公尺。

## 5-8 無障礙環境設計

- 1) **無障礙環境設計：**建築技術規則建築設計施工編訂定建築物無障礙設施設計規範<sup>117</sup>，很明確針對行動不便者<sup>118</sup>，規範提供無障礙設施與設備<sup>119</sup>，包括室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、樓梯、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、輪椅觀眾席位、停車空間等。此為新建社會住宅建築規劃設計時，必須遵循的建築法令規定外，同時適用對於既有建築物，規範去除建築設施或人造環境的障礙，強調強制性。
- 2) **老人及下肢障者特殊需求：**社會住宅之社區、整棟住宅或住宅單元設施與設備，從事規劃設計過程中，必須遵照建築技術規則規範之無障礙環境設計原則外，並須重視獨居老人及下肢障者、行動不便者使用輪椅之特殊需求。
- 3) **特定房間住戶：**採用「無障礙住宅設計基準及獎勵辦法」、「無障礙住宅設計基準」，所規劃設計特定房間或特定房型。行動不便者之無障礙設計房間，以下肢障輪椅使用者為設想使用對象，其設計須符合無障礙住宅設計基準所訂定特定房間相關配置標準。
- 4) **無障礙住宅建築標章：**依無障礙住宅設計規範及獎勵辦法取得無障礙住宅建築標章，以推動無障礙住宅之改善及友善環境。

## 5-9 住宅性能評估：

依住宅性能評估實施辦法申請八大性能類之新建住宅性能評估，並取得評估機構核發之新建住宅性能評估報告。

<sup>117</sup> 本規範依據建築技術規則建築設計施工編第 167 條第 2 項規定訂定之。內政部 103 年 12 月 1 日台內營字第 1030813014 號令修正，自 104 年 1 月 1 日施行。

<sup>118</sup> 個人身體因先天或後天受損、退化，如肢體障礙、視障、聽障等，導致在使用建築環境時受到限制者。另因暫時性原因導致行動受限者，如孕婦及骨折病患等，為「暫時性行動不便者」。

<sup>119</sup> 又稱為行動不便者使用設施，著重於建築物之建築構件，使建築物、空間為行動不便者可獨立到達、進出及使用。



## 第六章 營建管理

本章「營建管理」內容包括工程計畫與專案管理、工程監造與驗收點交、工程保固與整修維護三項目。

### 6-1 工程計畫與專案管理

#### 6-1-1 工程計畫

- 1) **辦理三層級品質管理：**社會住宅建築工程除依公共工程施工品質管理制度與行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）函頒「公共工程施工品質管理作業要點」，辦理三層級工程施工品質管理，主管機關亦得比照第三級辦理該管社會住宅建築工程品質查核。
- 2) **洽請代辦採購或委託專案管理：**各級政府機關興辦社會住宅建築工程，如未具足建築工程專業能力或人力者，得依政府採購法洽請建築工程專業機關，代辦採購或委託技術服務廠商專案管理。
- 3) **採購評選履約廠商：**辦理社會住宅建築工程採購時，以依據主管機關規定及政府採購法，應善用適當工程採購招、決標方式，評選具有工程能力與績效良好之履約廠商為原則。
- 4) **施工進度管理作業：**新建社會住宅建築工程以按核定個案興辦計畫合約期程及建築法定施工期限施工，施工進度管理作業之重要事項，宜參照工程會函頒「公共工程施工進度管理作業參考要項」辦理為原則。
- 5) **施工綱要規範：**社會住宅建築工程各工項施工，以應用主管機關或工程會訂頒施工綱要規範為原則，並訂定適用優先順序<sup>120</sup>。興辦機關並宜強化主要構造與設備、建築物各部之耐震、防火、防水及隔熱施作及外牆面飾材料固定等相關工項之施工與品質管理及監造作業。
- 6) **建立履約管理作業指導程序：**社會住宅建築工程除依建築、政府採購及相關法令規範辦理施工與品質管理外，興辦或代辦機關宜建立履約管理之重點作業指導程序（含流程與表單），得包含但不限於開工準備與報告、界面整合、進度管制與工期核算、估驗計價、材料與設備管理、變更設計、事故與災害處理（或風險管理）、竣工確認與報告、結算與驗收、工程移交與保固、工程紀錄及爭議處理等，以利工務作業管控與提升效率，並強化工程履約管理。
- 7) **替代工法、價值工程或變更契約：**社會住宅建築工程施工過程中，依工程契約或相關規定，辦理替代工法、價值工程或變更契約（設計）時，涉及構造、材料或設備更替者，宜將後續使用、維護管理及耐用年限等效益納入考量。
- 8) **辦理工程訪視或說明：**社會住宅建築工程施工期間，主管機關得視需要會同管理維護機關（構）訪視工程，興辦機關亦得適時召集主管機關、管理維護機關（構）辦理工程說明會。辦理工程訪視或說明時，工程主辦單位（含代辦機關或專案管理廠商）、設計人與監造人

<sup>120</sup> 統包工程送審類別、項目繁多，主管機關所訂規範常無法全數涵蓋，提供依據，導致統包廠商提供資料引用依據常有爭議。

(含開業建築師及其授權、派駐現場監造人員)及承造人(含其專任工程人員、工地主任、品質管理人員與職安衛人員)均應出席,並於相關文件簽名或蓋章及配合說明工程執行情形。

### 6-1-2 專案管理

- 1) **專案管理定義**:機關以統包方式辦理採購前,應考量機關之人力與能力是否足以勝任統包案之審查及管理工作。其不足以勝任者,應及早委託專案管理,避免衍生時程延宕、審查不周、廠商減省工料、設計不當、施工品質不佳等缺失(統包作業須知第三點)。
- 2) **專案管理組合類型**:社會住宅屬於公共工程,執行專案管理組合有四類型:(一)自辦設計、自辦監造,(二)委託設計、自辦監造,(三)委託設計、委託監造,(四)統包(設計、施工)、委託專案管理(+監造)。專案管理技術服務標,係指興建社會住宅工程採用統包(設計、施工)方式,同時依據機關委託技術服務廠商評選及計費辦法,評選委託專案管理(+監造)之技術服務標。
- 3) **專案管理委託廠商辦理**:機關辦理採購,得依本法將其對規劃、設計、供應或履約業務之專案管理,委託廠商為之(採購法第39條)。專案管理協助主辦機關辦理規劃、設計及監造單位之評選、設計圖說之審查、招標、施工管理與完工驗收等作業。
- 4) **專案管理服務內容**:專案管理技術服務標內容,可包含規劃與可行性評估之諮詢及審查、設計之諮詢及審查、招標發包之諮詢及審查、施工督導與履約管理之諮詢及審查、施工監造。
- 5) **住宅專案管理技術服務標**:政府委託廠商代表政府管理,控管專案工程各階段之進度與工程品質,譬如在社會住宅興辦事業計畫階段,協助規劃計畫綱要及進度表之編擬、建築師之甄選建議及相關文件之擬定、設計準則綱要規範之訂定及審查等工作。而在工程設計階段,除了對於工作進度之審查,還有如制訂各廠商工作權責劃分表、設計品質管理及檢核、工程發包標原則之研訂或建議、設計圖說審查制度之擬定與執行等工作。另外在工程施工階段亦有施工督導與履約管理之職責,以及在保固階段協助處理保固介面等問題。

### 6-1-3 專案管理各階段作業內容

- 1) **工程招標方式**:因應後續工程招標方式,設計監造標或統包標,專案管理有含監造或單純專案管理二種,其主要工作乃幫業主推動工程之執行,管控一個工程之成本、進度、品質、安全與風險。其作業內容,劃分階段來說明。
- 2) **專案管理作業**:
  - a. **提出執行作業計畫**:工程進行各階段(如規劃階段、統包招標作業階段、設計及施工履約管理階段、工程驗收及結案階段),提出應完成重點事項、期程規劃、進度跟催、品質管控等,包含總體規劃、社區參與、規劃設計構想、統包招標作業及評選建議及督導本案統包廠商執行設計、施工之諮詢及審查作業程序、執行監造之諮詢及審查作業程序、工程驗收作業程序及建造成本分析、相關預算編列期程等執行計畫。

- b. 測量、鑑界及植栽調查
  - c. 規劃設計構想報告書：可供未來統包廠商得以依據執行基本及細部設計之內容。
  - d. 統包需求計畫書：(1)一般說明及概要：包含計畫概要、設計意念說明、一般說明及要求，(2)建築規劃設計原則，(3)建材需求說明，(4)建築設備需求說明，(5)機電工程需求說明，(6)施工準則，(7)物業管理原則
- 3) **統包招標階段**：統包招標文件，應含統包廠商之資格訂定及審查、需求規格、契約(草案)、權責分工表、投標須知、評選方案、最有利標之評選項目標準及權重比例、統包需求計畫書、各階段工作之審查、修正、變更、核定之時限及權責等招標作業所需相關文件等。
- 4) **統包作業階段**
- a. 統包廠商工作執行計畫之諮詢及審查服務。
  - b. 統包廠商設計階段之諮詢及審查服務。
  - c. 統包工程施工及監造督導與履約管理之諮詢及審查服務。
  - d. 統包工程完工驗收服務。
- 5) **BIM 作業需求**：為確實執行專案管理之協調、審查、檢核、施工可行性等作業，可建議採取 BIM 電腦模擬建築物 3D 模型進行界面整合、衝突檢查、指導施工及完工後之使用管理維護工作。全案結束產出工程設備、系統資訊，應轉為維修光碟，納入移交，提供後續物業管理單位建檔與運用。
- 6) **工程管理資訊系統之建立**：建議以專案管理資訊系統有效管理設計及施工之人力、工程材料、機具等之設計及施工內容。

## 6-2 工程監造與點交驗收

### 6-2-1 工程監造與竣工

- 1) **生產履歷及維護管理制度**：為建立社會住宅建築工程相關履約廠商資料、使用建材與設備，生產履歷及維護管理制度，主管機關得建置社會住宅建築工程資訊系統，興辦機關應配合按實登載個案工程，執行過程與結果之各項必要資訊。
- 2) **工程竣工之會勘會辦**：社會住宅建築工程竣工後，興辦機關辦理竣工確認、驗收作業時，得邀集該管社會住宅主管機關、管理維護機關(構)等派員參加會勘、會辦。受邀機關(構)人員提出之會勘、會辦意見，得交主持驗收人員納入驗收意見，請承造人辦理或改善；但非屬工程採購契約事項或建議性質者，得備註於驗收紀錄供參考為原則。
- 3) **工程結算驗收資料文件**：社會住宅建築工程結算驗收後，興辦機關除依相關法令與契約規定，要求承造人提送竣工結算書圖及有關資料文件外，應一併請承造人參照附件「建立社

會住宅建築工程維護管理制度資料表」，彙送資料檔案（含電子檔案）備查。

### 6-2-2 驗收點交

- 1) **工程驗收：**為使日後社會住宅各項設備設施，達到預期機能與使用年限，承造方會同監造單位與興辦機關辦理工程驗收。除工程契約書所訂定之相關圖說，亦可參考行政院公共工程委員會頒訂「工程施工查核作業參考基準」，有關建築物內外裝修查核作業參考基準、營建署建築工程施工規範、建築技術規則、屋內外線路裝置規則、各類場所消防安全設備設置標準、建築物給水排水設備設計技術規範、中華民國國家標準等。就建築各項設備設施之品質、數量、規格與廠牌做檢測等規定。承造方應列清單並預備工程相關資料、相關圖說文件、各設備設施原始文件等；建置各項設備設施移交清冊，以便物業管理單位據此接收管理維護。
- 2) **工程驗收結合物業管理：**社會住宅物業管理服務單位，亦於工程驗收一併參與；除對各項設備設施相關圖說、文件與位置有充分理解，據此製作相關日後各項設備設施長期修繕及維護計畫。同時製作物業管理人員操作手冊以及製作住戶使用手冊。並且製作物業移交手冊，以利日後如物業管理人員或物業管理單位異動時遵照執行。
- 3) **相關機關協同勘驗：**社會住宅公共社服空間（托老/托嬰中心、育成中心、長期照護中心、社福辦公室）等完工後，社會局或教育局相關機關可協同勘驗。
- 4) **辦理接管與使用：**社會住宅建築工程於驗收符合規定之日起，該管理維護機關（構）即應立即接管，並負責維護建築物暨其實質環境合法使用與安全為原則。

## 6-3 工程保固與整修維護

### 6-3-1 工程保固

- 1) **契約約定保固責任：**社會住宅建築工程契約約定保固責任至少為 3 年，結構物部分保固責任至少為 5 年，且保固權利於移交接管之日起，一併移轉由接管機關（構）繼受為原則。整修維護方面，可劃分人為破壞及非人為破壞，工程保固期約 1 至 5 年，如屬非人為破壞，可釐清是否為原承包商契約保固範圍及維修責任，如人為破壞，則依出租契約規定辦理等。
- 2) **設備保固：**除了電池保固 1 年之外，其餘設備應保固 2 年以上，保固起算點以「全部完工辦理驗收者，自驗收結果符合契約規定之日起算」為責任分界點<sup>121</sup>。所有設備耗材品質壽命都要 2 年以上（如燈管、開關、指示燈等）。工程合約上載明，領得使照後兩年，耗材物業廠商統計呈報政府機關，並向營造廠商通知更換耗材。
- 3) **保固期間修繕通知：**原工程保固單位保固期間，當接受到修繕通知時，應於 24 小時內派員瞭解，3 天內修繕完畢。未能於 3 天內修繕完畢時，應向主管機關報備。

<sup>121</sup> 工程保固與整修維護部分，依照工程會工程契約範本中保固期之認定起算日。

### 6-3-2 營建、修繕與維護

- 1) **後續專業整修維護**：社會住宅建築工程與設備，驗收完成即可交接給專業整修維護廠商，繼續執行依約後續長期的設施與設備之整修維護管理事項。
- 2) **專業整修維護廠商**：專業整修維護廠商之廠商資格，應符合政府法規，如電梯、消防、電氣等，現場服務技術人員，都必需具備相關證照，沒有證照者必需由持有證照者帶領。
- 3) **長期修繕計畫**：依據民間公寓大廈住家最頭痛的 10 項問題，壁癌、漏水、牆面飾材剝落與龜裂、排水管不通、水管老舊更換、電線老舊更換、蟲害、天花板剝落裂痕、廁所老舊更新、地磚爆裂<sup>122</sup>。社會住宅建築老舊需要修繕項目，因此，必須擬定長期修繕計畫。
  - a. **營建維護階段之長期修繕**：社會住宅建築物確保更佳性能與環境品質，營建工程與管理技術面臨整修維護課題，因此有賴建立社會住宅長期修繕計畫與經費編列。
  - b. **長期修繕計畫**：研擬建築物生命週期 50 年期程，社會住宅維護修繕計畫，評估修繕設備項目，編列耐用年限前的修繕更新經費。
  - c. **建築物主體之構成**：建築物主要構成劃分(1)建築結構型式、(2)建築裝修、(3)建築設備（圖 6-3-1）。建築物的結構型式大部份採用 RC 結構或 SC 結構及 SRC 結構，而結構設計必須取得耐震標準所以其結構耐用年限為 60 年。建築裝修包含室內外部位，社會住宅尚須包含標準配備之各種家具設備。建築設備種類頗多且複雜，包括電器、資訊通信、消防、再生能源、給排水、升降機以及自動化等設備。本作業參考手冊設備類耐用年限採用 30 年從事長期修繕計畫。

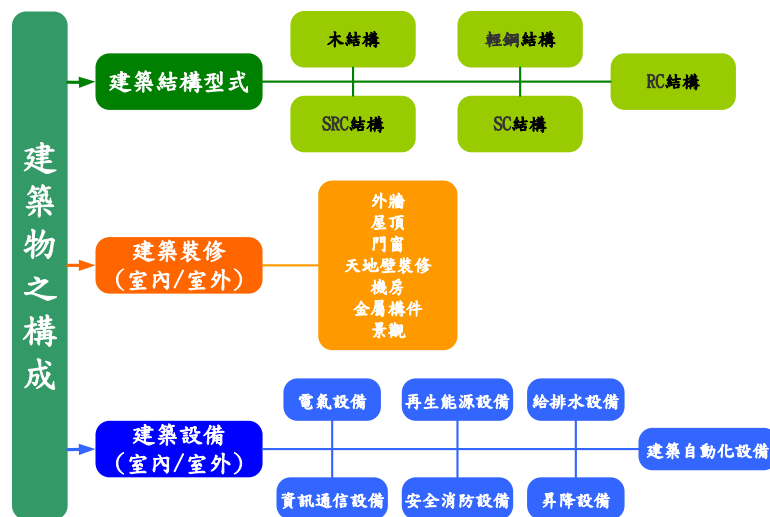


圖 6-3-1 考量建築長期修繕計畫之建築物構成部位名稱

<sup>122</sup> 資料來源：信義房屋



- d. **營建階段的長期修繕計畫作業程序**：首先收集彙整資料，尤其是合約圖說或以建模 BIM 資料，藉助建築資訊模型（BIM），執行建築結構型式、建築裝修、建築設備等三項的耐用年數檢討，配合保養操作程序等步驟，檢討建築物生命週期（耐用年數）別，檢討修繕、更新，以利建築物長期修繕計畫（營建階段）預估更新經費（圖 6-3-2）。

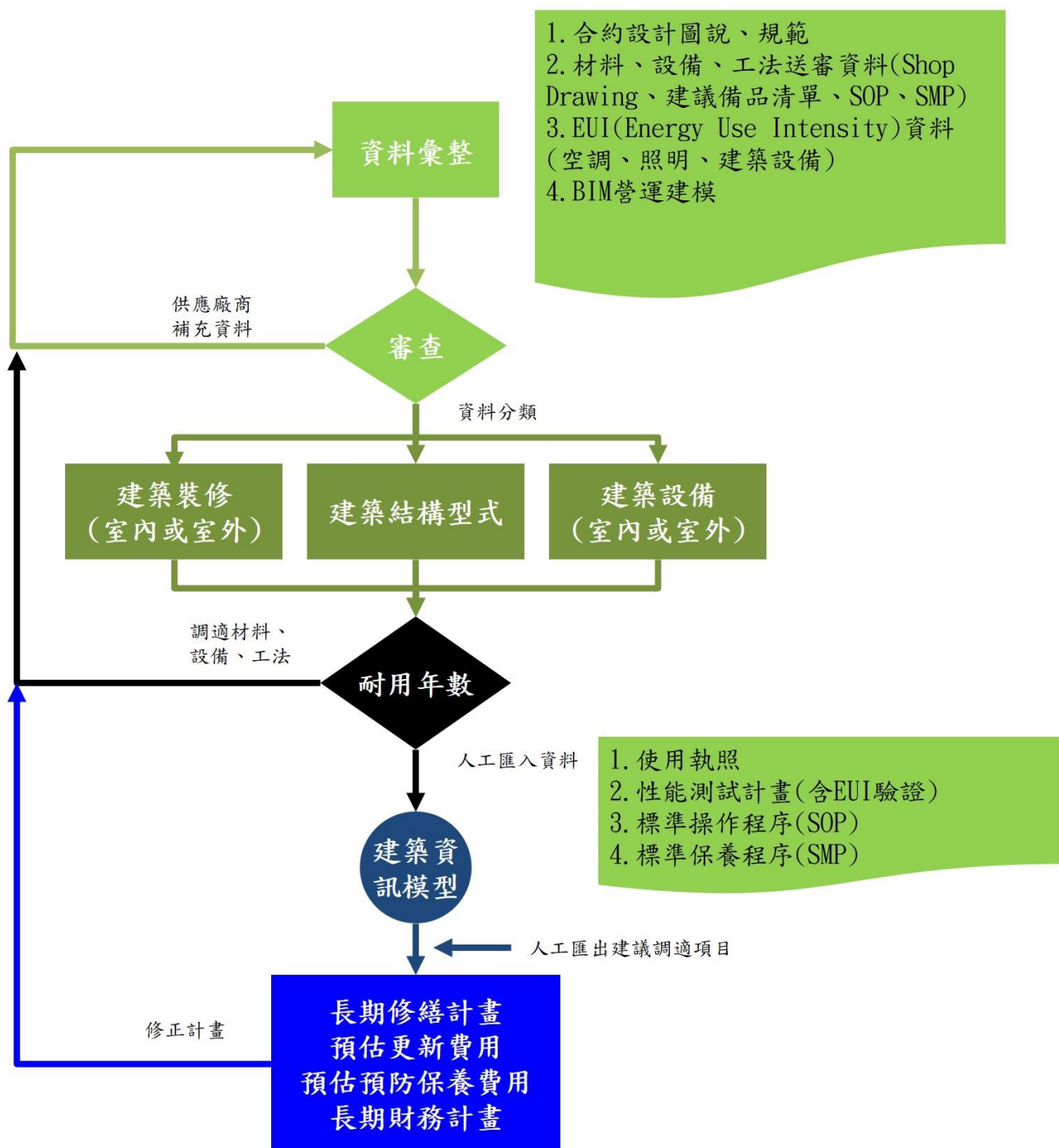


圖 6-3-2 建築物長期修繕計畫（營建階段）預估更新經費

### 第三篇 營運與物管



## 第七章 營運管理

第三篇「營運與物管」有兩章，第七章「營運管理」包括營運計畫、管理組織與財務計畫等三部分<sup>123</sup>。第八章「物業管理」包括社會住宅環境與設備之維護、生活與培力之社區總體營造、資產與財務之營運。

### 7-1 營運計畫

#### 7-1-1 營運管理與計畫

- 1) **營運管理計畫**：社會住宅營運管理計畫之良窳，乃決定營運績效主要關鍵。籌備期劃分「規劃階段」與「執行階段」，營運期即執行階段。營運管理計畫主要內容有兩項，(1)管理組織，內容含直轄市及縣（市）政府單位、政府單位與物業管理公司之關係，(2)財務計畫，內容含營運財務計畫（籌備期）、住戶與店舖租金與管理費（營運期）、停車場租金與管理費、長期修繕計畫經費編列。
- 2) **營運管理作業流程**：社會住宅從啟動興辦（Ⅰ）開發評估階段，經歷（Ⅱ）專案管理階段，迄（Ⅲ）營運與物業管理階段。本章主要論述社會住宅即將完工，從營造施工逐漸進入營運管理過程，一般中間夾雜一段營運籌備期，啟動招募住戶實際執行出租營運，始稱營運期。因此，圖 7-1-1 社會住宅營運管理作業流程，即清楚表達營運銜接物業管理階段之作業流程與內容。

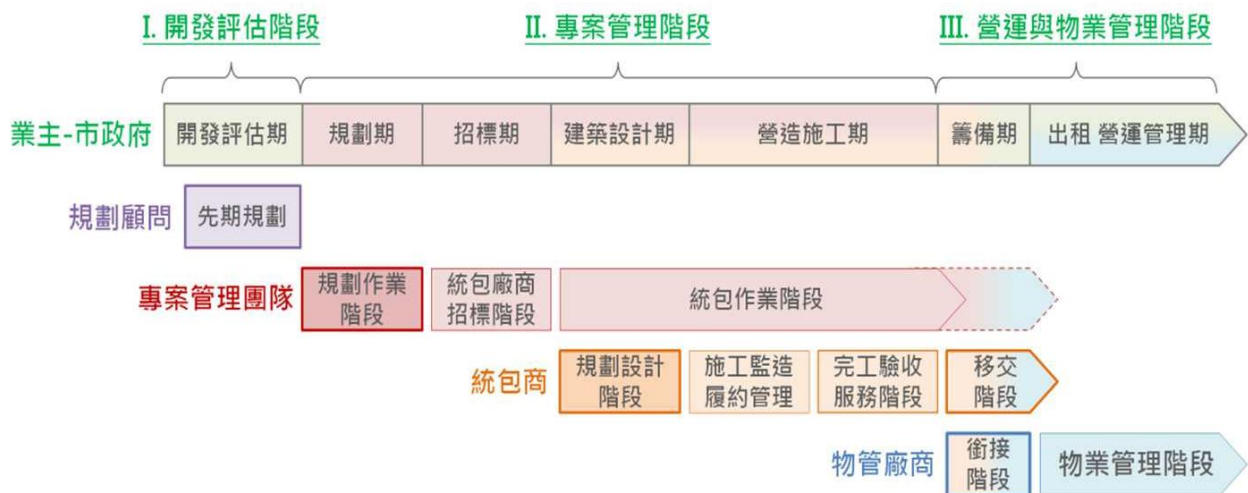


圖 7-1-1 社會住宅評估興建、營造施工與營運管理階段作業流程

#### 7-1-2 營運管理分期與作業

- 1) **營運管理階段之分期**：「籌備期」係指從建築物竣工後，迄住戶入住前的營運規劃與執行，而「籌備期」之工作項目又可細分為「規劃」與「執行」等兩階段，各項不同性質的作業事項。「營運期」則是在承租戶入住後，執行物業管理業務與評鑑機制等工作。

<sup>123</sup> 本作業參考手冊依據社會住宅建築生命週期流程順序，從「設計管理」、「營建管理」，銜接「物業管理」。

- 2) **籌備期規劃階段作業：**籌備期規劃階段工作項目，包含建築空間規劃（社區管理維護範圍、居住空間規劃設計、公共服務設施與空間）、承租戶招租計畫（研擬招租期程、招租手冊、訂定住宅住戶管理規則）、物業管理計畫（物業管理專業服務、物業管理外包模式、物業管理服務內容與執行計畫、物管人力之組織架構與配置計畫、研擬物業管理服務需求說明書）。
- 3) **籌備期執行階段作業：**籌備期執行階段工作項目，包含承租戶招租計畫（招租入住流程、集中出租辦理為原則、指定或調配物業管理作業水準）、物業管理計畫（辦理物業管理廠商遴選、導入前期物業作業方案、物業管理公司配合事項）、
- 4) **營運期執行階段作業：**政府單位執行工作（自治會、營運績效、催繳當期租金、執行扣點終止租約、廠商服務品質評鑑制度）、營運績效（物業營運績效評鑑項目、物業服務滿意度調查、物業管理服務品質查核）、評鑑制度（評鑑制度、住戶滿意度調查、廠商自評、機關評鑑、執行績效評鑑各項目指標）、物業管理公司執行工作（社區行政管理服務、社區環境清潔維護服務、社區安全防災管理服務、社區機電設備巡檢維護服務、社區建物及租戶修繕服務、社區租戶管理規則宣導及執行、住宅管理維護事項、住宅出租效率、社會住宅訪視關懷、申請到期綠建築標章）。

## 7-2 籌備期規劃階段作業

### 7-2-1 建築空間規劃

- 1) **社區管理維護範圍：**指直轄市及縣（市）政府興辦之社會住宅及其必要附屬設施（含社會福利服務設施），並在其內執行「物業管理」工作。
- 2) **居住空間規劃設計：**直轄市及縣（市）政府於社會住宅規劃設計階段，應考量其租住對象，規劃配置適宜的公共空間、設施或設備及必要之社會福利服務，並進行前期物業管理規劃，以期透過適宜的空間動線安排及設施、設備維護管理計畫，提升後續管理維護成效。
- 3) **公共服務設施與空間：**建築規劃設計階段，整體考量物業管理設施、公共設施、社福設施等需求課題，並需在籌備期階段，進行整體的空間配置：
  - a. **物業管理設施：**包含物管服務櫃臺<sup>124</sup>、物業管理辦公室、包裹存放室、管理中心、垃圾處理室、大型儲藏室等空間。
  - b. **公共設施：**可配置各棟信箱間、多功能會議室、閱覽室與兒童遊戲室、腳踏車停放空間等設施，提供給承租戶使用。
  - c. **社福設施：**配合參建單位，規劃幼兒園、圖書館、高齡者日照中心、社會關懷據點等設施。

---

<sup>124</sup> 若未來社宅採用無人化智慧科技門禁的門廳設計時，建議可不設置物管服務櫃臺。

### 7-2-2 承租戶招募作業

- 1) **研擬招租期程：**包含招租公告日期、收理申請期、審查與補件期、抽籤日期、看屋時間、選屋日期、簽約與公證日期、設備家具點交期與承租戶遷入日。
- 2) **招租手冊：**為了讓民眾了解社會住宅與申請入住等相關規範，直轄市及縣（市）政府須編撰承租戶之「招租手冊」，手冊內容包含：
  - a. 社會住宅簡介：為讓民眾對社會住宅有所了解，內容可介紹社會住宅的周邊環境、生活機能、聯外交通方式與建築設施等，以及提供住宅戶數與租金、住宅單元家具設備，並說明租期與各項費用。
  - b. 申請須知：為了讓民眾了解申請者資格與申請方式，各縣市應自行訂定出租或承租辦法。申請須知內容包含申請資格條件及其條件解釋、申請類型與其戶數、申請須檢附文件、抽籤順序與規定、租期與其他應注意事項<sup>125</sup>。
  - c. 招租對象：社會住宅招租對象，應依住宅法第四條規定或由各直轄市及縣（市）政府之出租辦法及相關規定辦理。社會住宅招租對象，依據住宅法有規定除了十二類對象外，亦可分批承租給社會福利團體。
  - d. 審查作業程序：對於申請須知，提出審查方式、補件說明等，依據各縣市政府自行規範辦理。
  - e. 問答集：模擬對於民眾常提出之問題，提出 Q&A 之答案。
  - f. 房屋租賃契約書：社會住宅房屋租賃契約書，依據「內政部房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」或各縣市之社會住宅出租契約。因契約書需讓雙方有審查時間，所以應在招租手冊中提出，讓承租戶瞭解未來簽訂契約範本。
- 3) **訂定住戶管理規則：**社會住宅營運管理者應訂定出租住宅住戶管理規則（含生活管理、管理費收費基準及終止租約收回住宅之規定）供承租人遵循，可採先規勸後扣點之機制，承租人因違反規則累積一定扣點後，營運管理者可依規定收回住宅<sup>126</sup>。

### 7-2-3 物業管理作業

#### 1) 物業管理專業服務：

- a. 公寓大廈管理維護公司／物業管理公司<sup>127</sup>：受委託進行住宅社區之租賃（帶看屋，點交、點回），住戶生活服務，住戶管理，社區行政事務，以及節慶活動等之服務。
- b. 保全公司：受委託進行住宅社區之門禁管制，巡守維護，社區外圍安全服務，施工管理服務，搬運管理，緊急防災應變與演練等之服務。

<sup>125</sup> 招租入住申請書表，建議直轄市及縣（市）政府，視需要補充加入招租手冊中。

<sup>126</sup> 若因緊急事件導致生活陷於困境者，營運管理者得通報社會福利主管機關協助。

<sup>127</sup> 物業管理公司一般負責社會住宅的公共空間三保（保全、保潔與保養）事項，住宅單元專有空間管理與規範，屬政府住宅服務局科單位負責，物業管理公司僅配合協助辦理。

- c. 清潔公司：受委託進行住宅社區之環境清潔，垃圾處理，病媒蚊防治、消毒等之服務。
  - d. 機電公司：受委託進行住宅社區建築物之強弱電系統、空調系統之保養與維修等之服務。
  - e. 電梯公司：受委託進行住宅社區建築物之升降梯系統與設備之保養與維修等之服務。
  - f. 消防公司：受委託進行住宅社區建築物之消防系統與設備之保養與維修等之服務。
  - g. 園藝公司：受委託進行住宅社區之景觀植栽養護、修剪、施肥等之服務。
- 2) **物業管理外包模式**：在考量各類物業管理相關廠商的服務能量與品質，政府可以從「是否分包」等面向來評估各種可能的物業管理外包模式：
- a. **分包**：政府執行單位依業務類別，分別外包給各類協力廠商，各類協力廠商個別與政府單位簽訂委任業務契約。
  - b. **不分包/統包**：政府執行單位將社區管理事務，全部委託給「單一物業管理公司」，業務有涉及其他行業專業法規規定時，不分包／統包之公寓大廈管理維護公司，得分別委任「營造、土木工程業」、「機電工程業」、「環境污染防治業」、「廢棄物清除處理業」、「保全業」等經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。
- 3) **物業管理服務內容與執行計畫**：針對九大類物業管理服務範疇，進行服務內容之定義，以及後續現場執行之作業程序。
- a. 租賃管理：租金收繳與催繳、違約處置、出租管理、看屋服務、遷入簽約、點交遷入、遷出點交、空屋管理。
  - b. 住戶生活管理：住戶生活管理、搬遷管理、住戶違規勸導、住戶違規扣分制度之執行。
  - c. 生活服務與事務管理：住戶生活服務（來賓訪客接待、換證服務、住戶諮詢服務、代收郵件與物品等）；社區事務管理（社區會議、公設預約、節慶活動、客訴）。
  - d. 環境清潔管理：環境清潔、景觀植栽、垃圾處理、病媒蚊防治、公共空間消毒。
  - e. 安全防災管理：門禁管制、巡守維護、駐衛保全管理服務、停車場管理服務、社區外圍安全服務、施工管理服務、搬運管理、緊急防災應變與演練、消安與公安檢查申報。
  - f. 設施維修管理：機電設備之巡檢、定期維護保養與修繕服務，建築結構體之巡檢、維護、與修繕、更新工程。
  - g. 居家修繕：衛浴設備、廚具設備、分離式空調設備、櫥櫃設備、其他活動家具。
  - h. 能源管理：公共用電管理、公共用水管理、供應瓦斯管理。
  - i. 長期修繕計畫：評估耐用年限、估算修繕經費、研擬修繕計畫書。



- 4) **物管人力之組織架構與配置計畫：**係指現場配置人力，包含主任與助理（行政與生活服務）、清潔人力、保全人力、機電設備維修保養人力等之組織架構與配置計畫。依據配置人力與物管服務內容編列年度預算，年度預算可分為人事費、業務費、雜支耗材與行政作業費等。
- 5) **研擬物業管理服務需求說明書：**
- a. **建案資料：**基地位置與基本資料、社區各類設施種類與數量、房型與戶數、住宅單元與家具配置等項目。
  - b. **條列各項物業管理服務內容：**籌備期配合事項、營運期之行政、清潔、安全、機電維修、租戶修繕等服務項目。
  - c. **人力需求與工作時間。**
  - d. **履約規範說明：**包含人員資格、契約執行期間繳交資料、物管服務評鑑內容與時間、交接與驗收、罰則項目與罰款。
  - e. **履約期限與總預算費用。**
- 6) **準備招標文件：**投標須知暨評選辦法、相關附件檔案等，提供投標廠商了解投標方式、預算與配合事項。

## 7-3 籌備期執行階段作業

### 7-3-1 承租戶招募作業

- 1) **招租入住流程：**直轄市及縣（市）政府單位，執行承租戶入住流程如下：
- a. **公告：**於政府單位與社會住宅之相關網站公告招租計畫，並提供招租手冊、申請書等文件下載方式。並須公告詢問方式，讓民眾可打電話提出問題。
  - b. **受理申請：**提供受理窗口與受理方式，並於規定時間內受理民眾之申請文件。
  - c. **審查與補件：**政府單位須審查每位申請者之申請資格，是否符合手冊中所制定的條件，並要求提出相關規定文件佐證。如有不符合者或缺失相關佐證文件，應以書面通知申請者，於限期內補件。
  - d. **抽籤：**審查合格之申請者，須先將申請者資料輸入電腦系統中。辦理抽籤儀式時，由直轄市及縣（市）政府單位之負責人啟動電腦程序，電腦系統會依據輸入的申請者類型，分別篩選出各類申請者之順序名單。
  - e. **看屋：**提供住宅單元之房型類型各一間，讓民眾可在指定期間內，到基地現場參觀實際的公共設施與住宅單元。
  - f. **選屋：**依據申請者類型與其順序名單，依序通知申請者到指定之時間地點。必要時須

建置即時選屋系統，以避免發生兩人以上選擇同一住宅單元。此系統也可讓等待民眾觀看，提前修改民眾自身的選屋志願順序，以提高選屋作業之效率。

g. 簽約與公證：辦理簽約與公證作業。

h. 交屋：辦理住宅單元家具設備點交，與交付鑰匙等作業，房屋點交設備清單請參考附件 7-3-1。

2) **舉辦入住說明會**：社會住宅業務單位應於確定入住名單後，舉辦住戶入住生活公約說明會。說明會重點如下<sup>128</sup>：入住與退租辦理手續，社區或整棟住宅公共空間用途與使用規定，住戶單元空間內標準配備家具與設備，生活用品與家具遷入選擇原則，社區或整棟住宅提供的出租儲藏，物業管理生活服務相關窗口與事項等。

### 7-3-2 物業管理招標作業

1) **辦理物業管理廠商遴選**：直轄市及縣（市）政府單位辦理物業管理廠商遴選流程如下：

- a. 公告：於政府單位網站與政府採購網，公告投標須知、評選辦法、物業管理服務需求說明書與相關附件等文件。
- b. 辦理說明會：召開說明會，主動邀請可能會參與的物業管理公司，介紹投標標的、投標方式、物業管理服務需求與預算等相關資訊，以利提高廠商投標的可能性。
- c. 投標截止：須於公告時，說明投標文件項目、投標截止時間與投標問件送達地點與方式等，編寫於「投標須知暨評選辦法」中。
- d. 評選：通知受評廠商派負責人代表到場作簡報。依照評選標準，訂定合格廠商之評選總序位與篩選不合格廠商。
- e. 議價與簽約：經採購評選委員會評定及格廠商後，依其評選總序位結果，依序與合格廠商議價。並在議價成功後，簽屬相關契約。
- f. 導入前期物業作業方案：建議直轄市及縣（市）政府若需物業管理公司，提前進駐協同點交時，在契約中明定日期及需求人力，以減少認知落差。

2) **其他辦理事項**：

- a. 彙整選屋名冊作業，依直轄市及縣（市）政府審查合格之申請者名單，依其中籤順序號碼、彙整選屋名冊（含正取及備取者）。
- b. 協助縣市政府帶承租戶看屋選屋，為了便於看屋時的管理及避免設施設備受到損壞，建議僅開放指定的標準層給承租戶看屋，並由工作人員統一帶看，並在契約中明確列出需求人力，並編列合理預算。
- c. 協助直轄市及縣（市）政府進行簽約作業，運用物業管理系統，為每一位選屋者依其

<sup>128</sup> 說明會必須召開，說明重點在於教導入住者，能夠有常識與知識，建立共識學習居住社會住宅。

所選房型與住宅單元編號選配家具，並製作租賃契約；協助承租戶完成租賃契約內容確認與簽約程序，並收取第一個月租金與保證金。

- d. 協助直轄市及縣（市）政府進行簽約公證作業，委請民間公證機構進行租賃契約之公證，並預先代墊公部門所需負擔的公證費用。簽約與公證作業可於同一天進行，以減少民眾舟車勞頓之苦。
- e. 協助民眾辦理交屋作業，提列每一個住宅單元之標準配備項目清單，供該住宅單元承租戶點交簽收，交付鑰匙，完成交屋程序。有關房屋點交設備清單表，詳如附件資料 7-3-1。
- f. 協助專有部分小型修繕：社會住宅在營運期間所產生的專有部分小型修繕，係由縣市政府以契約委託物業管理廠商執行，建議在契約中明列招標條件，規範廠商在社區內預備有一名萬能工<sup>129</sup>執行小型修繕，並編列合理的修繕預算。若使用開口合約與廠商約定修繕，除了修繕使用備品及耗材之經費需予以編列外，修繕人工費用亦須予以編列，以避免廠商無意願快速進行修繕，降低社會住宅之品質。
- g. 得標物管廠商服務人員水準：為提升社會住宅物業管理公司派遣服務人員水準，需深入了解如何服務與管理社會住宅，建議直轄市及縣（市）政府宜定期統籌辦理，轄區內社會住宅物業管理服務人員的講習會<sup>130</sup>。

## 7-4 營運期執行階段作業

### 7-4-1 營運管理行政作業

- 1) **營運績效：**直轄市及縣（市）政府需監督物業管理公司執行狀況，平時可由每月物業管理公司按時繳交之文件了解其營運績效，或是不定期至社會住宅現場視察等方式。
- 2) **催繳當期租金：**每月物業管理公司須協助政府單位，收取住戶租金或停車位租金，寄發帳單給承租戶。如租戶欠繳當期租金，則由政府單位發函催繳，如承租戶於指定期限內仍未繳納，則須收取懲罰性違約金。此項規則需明訂於「社會住宅房屋租賃契約書」中。
- 3) **執行扣點終止租約：**對於承租戶不遵守「出租住宅住戶管理規則」時，由物業管理人員規勸與通報政府單位。對於扣點執行與終止租約等工作，則需由政府單位執行發文工作。
- 4) **廠商服務品質評鑑制度：**社會住宅物業管理得標廠商，應依約提供相關之物業管理服務。為了讓物業管理得標廠商有持續改善、提升其服務品質的動力，縣市政府應有一套物業管理廠商服務品質的評鑑制度。評鑑制度方法分為三種，「住戶滿意度調查」、「廠商自主」評核、「機關評鑑」評核，細節可參考後續章節說明。

<sup>129</sup> 備註應具備專業資格。

<sup>130</sup> 招標契約內得明訂物業管理公司派遣社會住宅服務人員，參加政府主辦的講習會、研習會，或報名參加民間公會、學會或協會主辦的講習會、研習會。

### 7-4-2 營運管理績效作業

- 1) **物業營運績效評鑑項目：**包括(1)一般事務及行政管理（行政），(2)建築物及周遭環境安全防災管理事項（安全），(3)公寓大廈清潔及環境衛生維持事項（清潔），(4)建築物附屬設施設備檢查、保養及修繕事項（公設維護），(5)房舍檢修維護（房舍維護），(6)一般物業服務及加值服務（服務），(7)文書檔案管理（檔案），(8)其他。
- 2) **物業服務滿意度調查：**社會住宅委託民間物業管理公司專業服務，依據合約規定服務內容，必須定期或不定期進行物業管理服務滿意度調查。調查方法包括(1)設計問卷調查表，發放全體租戶或自治會代表，填妥回收問卷進行滿意度分析。(2)採取深入訪談調查法，選擇具有代表性住戶，譬如一般戶或弱勢戶，青年家庭或高齡族群，剛遷入住戶或租期即將屆滿遷出住戶等，進行個人或群組方式，訪談調查了解物業管理服務滿意度。每年度舉辦一至二次，滿意度調查結果須作為評鑑物業管理公司之服務品質水準，滿意度調查經常直接影響物業管理公司，是否值得繼續服務重要依據。參閱附件資料 7-4-1，社會住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表。
- 3) **評鑑制度：**評鑑制度分為三種，每年得執行 1 至 2 次。廠商執行「住戶滿意度調查」；物業管理公司「廠商自主」評核；政府單位委外執行「機關審查」評核。

### 7-4-3 廠商自評與機關評鑑

- 1) **廠商自評：**由廠商每年填寫一次「履約績效指標評量表」（參考附件 7-4-2）。評鑑結果將做為後續續約之依據。主要評估項目包含：
  - a. **物業設施管理業務績效指標：**派駐人員合格率、社區掛號信件正確執行率、停車場費用繳交達成率、承租戶滿意度調查、公有財產之登錄、履約資料準時性、公共設施設備預定保養維護達成率、公共設施設備檢修報備合格率、節約能源之成效評估、飲用水塔水質檢測、清潔維護施作達成率、病媒防治達成率、竊盜發生率、火災事故率、防火、逃生演練率、其他緊急事故（如：颱風、地震、電梯故障、電力故障、瓦斯外洩）發生率、機關要求、敦親睦鄰、民眾申訴廠商服務品質等 21 大項。參閱附件資料 7-4-2，社會住宅委託管理維護履約績效指標評量表。
  - b. **物業組織管理業務績效指標：**職災發生件數、業務侵佔件數、勞資爭議件數、違反性別工作平等法事件件數、異常出缺勤件數、現場員工滿意度調查、物業管理專業證照取得率、現場主管平均年資、年離職率、現場人員留任率等 10 大項。
- 2) **機關評鑑：**每一年辦理機關評鑑一次，每次可分區分別評鑑，採不定時稽查方式。每次得由直轄市及縣（市）政府住宅服務單位，委請五至七位評鑑委員，組成含機關內委員、機關外委員，評鑑委員們至社會住宅之社區內實地考察，並依評鑑表之項目評分。主要評估項目包含：一般事務及行政管理、建築物及周遭環境安全防災管理事項、公寓大廈清潔及環境衛生維持事項、建築物附屬設施設備檢查保養及修繕事項、房舍檢修維護管理、一般物業服務及加值服務、文書檔案管理與其他等八大項（參見附件 7-4-3）。

3) 執行績效評鑑各項目指標：各項指標評鑑成果紀錄內容<sup>131</sup>如下：

(1)一般事務及行政管理（行政）<sup>132</sup>

- a. 租戶居住期間相關資訊之建立、更新、統整
- b. 租戶進（退）住紀錄
- c. 停車位管理
- d. 社區規約宣導及執行
- e. 生活資訊傳遞
- f. 信件、物品收發及通知
- g. 租戶申訴、報修服務處理
- h. 教育訓練與演習
- i. 緊急事件處理
- j. 建築物違規使用狀況
- k. 住戶違規勸導與管理
- l. 公共設施使用
- m. 社區財務

(2)建築物及周遭環境安全防災管理事項（安全）<sup>133</sup>

- a. 社區保全執行情形：出勤狀況紀錄表、保全日誌、其他
- b. 管理中心運作執行情形
- c. 緊急事故應變措施
- d. 逃生門是否堆放雜物
- e. 人員進出管制
- f. 汽機車進出管制
- g. 竊盜、災害發生頻率

(3)公寓大廈清潔及環境衛生維持事項（清潔）<sup>134</sup>

- a. 環境整潔執行情形：一樓大廳、各樓層樓、電梯間、停車場、屋頂層、外牆、外部空間、景觀設施、公共設施
- b. 其他週期性清潔作業：清潔項目、執行紀錄
- c. 植栽養護狀況
- d. 水質檢驗
- e. 垃圾清運
- f. 資源回收

(4)建築物附屬設施設備檢查、保養及修繕事項（公設維護）<sup>135</sup>

- a. 機電設施設備現場狀況：空調系統、消防系統、給排水系統、電力、照明系統、通信資訊系統、電梯、保全系統、中央監控系統

<sup>131</sup> 參閱附件資料 7-4-3 社會住宅委託物業管理公司之管理成果評鑑紀錄表。

<sup>132</sup> 參閱附件資料 7-4-4 各類物業管理服務行政事務管理需求說明表。

<sup>133</sup> 參閱附件資料 7-4-5 社會住宅物業管理服務之保全值勤工作說明表。

<sup>134</sup> 參閱附件資料 7-4-6 社會住宅物業管理服務之清潔管理工作說明表。

<sup>135</sup> 參閱附件資料 7-4-7 社會住宅物業管理服務之公共設施（設備）維護保養工作說明表。

- b. 各項檢查與維修紀錄：建築物公共安全檢查、建築物消防安全檢查、每月機電保養、每月電梯保養
- c. 其他

**(5)房舍檢修維護（房舍維護）**

- a. 承租戶室內設備報修
- b. 修繕標準作業流程（現勘、派工等）
- c. 報修回應修復時間
- d. 修繕費用
- e. 修繕記錄

**(6)一般物業服務及增值服務（服務）**

- a. 入住服務
- b. 櫃檯物業服務
- c. 居家物業服務
- d. 社區生活服務
- e. 其他增值服務
- f. 住戶滿意度

**(7)文書檔案管理（檔案）**

- a. 公宅社區相關文件列冊建檔
- b. 各住戶基本資料。
- c. 停車場出租資料及配置圖說完整性。
- d. 相關設備設施資料完整性。
- e. 設備設施故障報修廠商資料完整性。
- f. 緊急事故處理 SOP 作業明細完整性。
- g. 履約文件查核紀錄（業務科室提供審查紀錄影本）
- h. 竣工圖說
- i. 設備產品型錄

**7-4-4 物業管理服務項目**

- 1) **社區行政管理服務**：須配置總幹事、副總幹事、行政秘書等人員。執行日常行政事物、製作社區相關統計報表與紀錄、租戶房租出租及管理、停車位出租及管理、店鋪出租及管理、租戶進退住配合、社區租戶管理規則宣導及執行、生活資訊傳遞、信件物品收發及通知、租戶申訴與報修服務處理、防災講習及演練、緊急事件處理、辦理社區敦親睦鄰活動、配合機關之行政作業、法律服務。
- 2) **社區環境清潔維護服務**：配置清潔人員，執行區域內日常清潔美化、定期維護保養作業。另須進行植栽維護與補植、每日垃圾分類及清運、備有環境檢查紀錄表。
- 3) **社區安全防災管理服務**：配置保全人員於社區安全哨點（包含管理中心），執行社區公共安全、公共衛生及居住環境等事項之勸導、排除與記錄。

- 4) **社區機電設備巡檢維護服務：**得標廠商得複委託予下列廠商、進行重大設備之定期保養、檢修、現場作業及記錄等，包含機電設備（含電力、緊急發電機、空調通風、電梯、照明、避雷針等）維修廠商、給排水設備維修廠商、消防設備維修廠商、弱電設備維修廠商。
- 5) **社區建物及租戶修繕服務：**受理承租戶室內房舍設備（含家具）報修。租戶將於系統做線上登記報修，或至物業管理中心櫃臺提出報修申請。而物管公司須於租戶申請報修後一週內完成修繕服務。
- 6) **社區租戶管理規則宣導及執行：**
  - a. 製作物管服務說明及租戶須知（作業流程、時程、標準）、注意事項等，並預告或宣導。
  - b. 對租戶違反社區管理規則行為、現象即時勸導、制止。
  - c. 租戶違反社區管理規則之具體事證蒐集、紀錄、記點等。
  - d. 若發現租戶有破壞外牆、增建、違建等違規情形發生時，立即勸導制止。
- 7) **住宅管理維護事項：**直轄市及縣（市）政府為執行社會住宅管理維護事項，得視實際需要因地制宜，調整增刪社會住宅之管理維護項目。
- 8) **住宅出租效率：**為了減少退租後復歸修繕作業時間，建議編列充足的經費來縮短社會住宅空屋期，可增加社會住宅出租之效率。
- 9) **社會住宅訪視關懷：**直轄市及縣（市）政府在社會住宅中訪視關懷戶，若需要物業管理公司協同，建議在契約中明確列入委託工作項目。
- 10) **申請到期綠建築標章：**社會住宅綠建築標章到期，須委請物業管理廠商維護並執行取得標章作業，建議在契約中明確列出此工作項目，並編列合理的預算，以增加廠商未來投標之意願。綠建築標章與智慧建築標章，到期重新申請時，委託申辦專業技師須現地勘查檢討後，若新增修繕更新費用（植栽、設備等），宜列年度長期修繕計畫呈報申請到期辦理經費。

## 7-5 管理組織

### 7-5-1 政府單位與物業管理公司關係

- 1) 當前社會住宅竣工啟用，承租戶開始入住營運後，政府是以編列年度預算，公開招標民間物業管理服務廠商，得標廠商依據合約執行物業管理服務事項。政府單位對物業管理公司關係，須執行監督物管服務品質、定期繳交文件、契約履約督導等事項。
- 2) **監督物管服務品質：**政府單位有監督物業管理公司之權責，需稽查物業管理公司之執行情形，以確保物業管理公司服務品質。
- 3) **定期繳交文件：**物業管理公司應依照契約定期或不定期繳交資料文件，如月報表、請款、



驗收等資料文件。協助政府單位執行機關事項，與配合政府單位辦理機關評鑑。

- 4) **契約督導關係：**直轄市及縣（市）政府單位與物業管理公司之契約督導關係，如圖 7-5-1 所示，政府負責單位制訂履約條件，公寓大廈管理維護公司針對承租戶與社區環境，提供生活服務、設備維護管理、溝通與協調媒介工作。

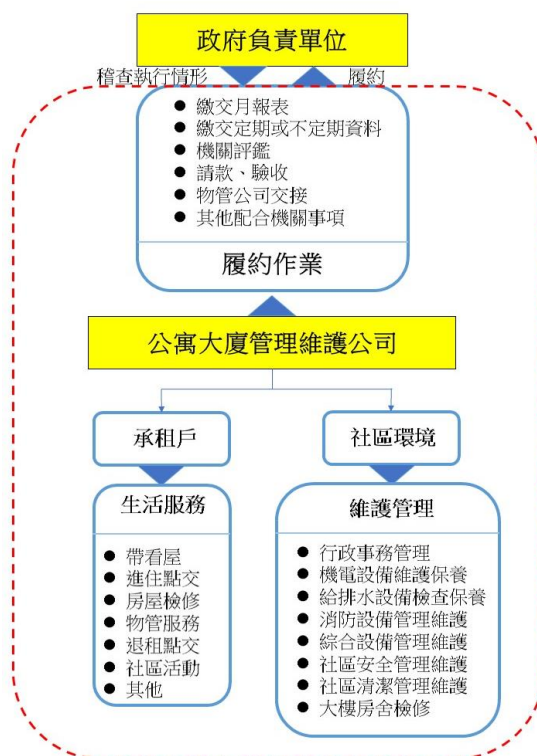


圖 7-5-1 縣市政府單位與物業管理公司之契約督導關係圖

#### 7-5-2 政府單位與承租戶關係

- 1) **社會住宅承租戶需依約繳交租金**，維護承租戶生活規約。承租戶若經常發生遲繳或不繳當期租金，脫軌生活習慣影響社區環境與公安，必須執行扣點或終止租約工作。因此，這兩項棘手的糾察督導與營運管理工作，政府必須與物業管理公司共同合作辦理。
- 2) **合作辦理招租**：政府單位協助民眾辦理社會住宅之招租工作，與物業管理公司合作辦理民眾入住事宜。
- 3) **依約繳交租金**：政府單位有收取租金之權利，承租戶入住後，政府單位與承租戶為房東與房客之關係，承租戶需按照契約繳交租金與管理費。如有欠繳之情形，政府單位需依契約規定執行催繳與相關法律作業。
- 4) **維護承租戶生活品質**：政府單位有維護承租戶生活品質之義務。除了監督物業管理公司維持物業服務品質外。另外，承租戶如有違規「出租住宅住戶管理規則」中之項目時，經物業管理公司呈報後，政府單位有權責執行契約規定，執行扣點制度或終止其契約之權利。

## 7-6 財務計畫

### 7-6-1 財務計畫作業事項

- 1) 營運財務計畫（籌備期）：社會住宅營運財務收支、訂定租金收費標準、支出細項、管理基金。
- 2) 住戶與店舖租金與管理費（營運期）：租金及管理費、物管催款租金、財務報表、承租戶進駐後、帳單送達承租戶。
- 3) 停車場租金與管理費（營運期）：汽機停車位、辦理停車位、租金催繳通知單、辦理臨時停車管理。
- 4) 長期修繕計畫（營運期）：擬定修繕耐用年期、修繕計畫項目與經費。

### 7-6-2 營運財務計畫（籌備期）

- 1) 社會住宅營運財務收支：營運財務計畫可分為「收入」與「支出」等兩個方面規劃。「收入」包含住宅單元租金收入、停車場車位租金收入或附屬設施空間，委外經營 OT 權利金收入、商業店舖及場地租金收入、公共空間出租場地租金收入等四種項目（表 7-6-1）。

表 7-6-1 社會住宅營運財務收入來源估算表

租金收入					
項目	分項	數量	市場租金 7~8 折		備註
			租金單價 (元/戶-月)	租金收入 (元/年)	
住宅單元	1 房 ( 坪或平方公尺)	戶			市場租金 XXX 元/坪-月
	2 房 ( 坪或平方公尺)	戶			
	3 房 ( 坪或平方公尺)	戶			
		戶			
停車位	汽車	位			委外經營、收取權利金
	機車	位			
商業空間 店舖場地	商業設施 1	坪或平方公尺	間		市場租金 XXX 元/坪-月
	商業設施 2	坪或平方公尺	間		
	.....	坪或平方公尺	間		
公共空間 出租場地	社福服務 1	坪或平方公尺	間		市場租金 XXXX 元/坪-月
	社福服務 2	坪或平方公尺	間		
	.....	坪或平方公尺	間		
總計				元/年	

■ 本表項目與格式僅做參考使用，直轄市及縣（市）政府需針對社會住宅專案別的實際需求，制定營運財務收入來源估算表

### 2) 訂定租金收費標準：

- a. 住宅租金收費標準之訂定：調查週邊住宅出租行情調查之每月平均價格，弱勢戶與一般戶租金採取市場租金之折扣計算，折扣值由直轄市及縣（市）政府訂定之。

- b. 汽機車位收費標準之訂定：調查週邊停車場租金市場行情，訂定社會住宅之汽機車位租金，租金無折扣。
  - c. 商業設施店鋪租金收費標準之訂定：調查週邊市場租金市場行情，訂定社會住宅之店鋪租金，租金無折扣。
  - d. 公共空間出租場地收費標準之訂定：社會住宅附屬設施空間，提供政府社會福利等單位使用時，或提供民間志工組織、慈善團體使用時，出租場地收費標準可另訂定<sup>136</sup>。
- 3) **支出細項**：分為常態性物業管理費用（包含公設水電費、居家修繕費用）與長期修繕費用（重大物件及設備更新之費用）。其中，每月每坪成本管控目標，建議依據表 7-6-2 實際概估物業管理營運費用。常態性物業管理費用須估算項目如下，並須每年調整預算。
- a. 人事費用：含總幹事、行政人員、保全人員、清潔人員、機電人員等每月薪水估算。
  - b. 行政庶務費：執行各項行政活動的費用估算。
  - c. 設備維護費：日常設備耗材與年度保養、更換設備的費用估算。
  - d. 升降設備維護費：電梯之維護保養的費用估算。
  - e. 弱電、消防系統維護費：門禁及監控系統、消防系統等系統維護費用之估算。
  - f. 垃圾清運及清潔耗材費：日常垃圾清運費及公共廁所之耗材費用估算。
  - g. 年度定期支出分擔費：每年定期執行社區維護費用估算。
  - h. 公共設施水電費：公共設施之水電費，採每月每坪設定估算費用；如公共設施水電費由政府支付，則不須估算。
  - i. 居家修繕費用：為住宅單元內之設備維修及居家修繕之耗材費用，應每年編製，主要是處理因折舊而自然需修繕的設施或設備，而非人為使用所造成之修繕。

---

<sup>136</sup> 社會住宅規劃設計附屬設施空間，提供政府單位或相關民間志工與慈善團體使用，出租場地租金收費標準，含是否有無折扣優待辦法，各縣市政府自訂之。

表 7-6-2 社會住宅常態性物業管理營運費用估算表

項目	分項	數量	單位	單價	單位	金額(元/月)	單位	備註
<b>A. 物業管理服務費</b>						0		
<b>一、人事費用</b>						0	元/月	小計
1. 總幹事	綜理物業業務		人		元/人-月	0	元/月	休假時維持2人值班
2. 行政人員	行政事務		人		元/人-月	0	元/月	
3. 保全人員	車道警戒巡邏警戒門禁		人		元/人-月	0	元/月	全天候24小時排班
4. 清潔人員			人		元/人-月	0	元/月	每天8小時值班
5. 機電人員	巡檢、急修		人		元/人-月	0	元/月	駐點、機電設備維修、居家修繕
6. 其他							元/月	代班
<b>二、行政庶務費</b>						0	元/月	小計
1. 電話費			式		元/式-月	0	元/月	概估值
2. 事務用品費			式		元/式-月	0	元/月	
3. 寬頻網路費			式		元/式-月	0	元/月	
4. 飲水機保養			式		元/式-月	0	元/月	
5. 社區活動費+布置費			式/年		元/式	0	元/月	年度月平均概算
<b>三、設備維護費</b>						0	元/月	小計
1. 照明	燈管更換		次/月		元/次	0	元/月	
2. 緊急發電機	年度保養		次/年		元/次	0	元/月	
3. 泵浦設備	故障更換		次/年		元/次	0	元/月	
<b>四、昇降設備維護費</b>						0	元/月	小計
1. 電梯			部		元/部-月	0	元/月	半責
<b>五、弱電、消防系統維護費</b>						0	元/月	小計
1. 門禁及監控系統			式		元/式-月	0	元/月	
2. 消防系統			式		元/式-月	0	元/月	2棟/每月1次
<b>六、垃圾清運及清潔耗材費</b>						0	元/月	小計
1. 垃圾清運費			式		元/式-月	0	元/月	概估值
2. 衛生紙耗材費			處		元/處-月	0	元/月	公共廁所
<b>七、年度定期支出分攤費</b>						0	元/月	小計
1. 檢查申報費	公共安全/檢修, 消防安全		次/年		元/次	0	元/月	概估值
2. 保險費	公共意外險		次/年		元/次	0	元/月	
3. 水塔清洗費	2		個/年		元/個	0	元/月	2次/年, 上下水塔各2顆。
4. 環境消毒費			次/年		元/次	0	元/月	2次/年
5. 外牆清洗費			次/年		元/次	0	元/月	3年/次
6. 污水處理費	2處污水池(台北市直排)		池/年		元/池	0	元/月	每年1次
7. 植栽養護費	除蟲施肥除草、澆灌		次/季		元/次	0	元/月	1次/季
<b>八、其他支出</b>						0	元/月	小計
			式/年		元/式	0	元/月	年度月平均概算
<b>B. 運轉費</b>						0		
<b>九、公共電、水費</b>						0	元/月	小計
1. 電費			元/坪-月		坪	0	元/月	公共設施水電費由市府支付, 不列入物管成本
2. 水費								
<b>C. 居家修繕費</b>						0		
<b>十、設備維修及居家修繕之耗材費</b>						0	元/月	小計
1. 照明燈具			戶		元/式-年	0	元/月	約2,500元/戶-年
2. 家具櫥櫃								
3. 衛生器具、管線								
4. 廚具								
5. 冷氣等								
						0.0	元/坪-月	每坪修繕成本
<b>總計</b>						0	元/月	
						0.0	元/坪-月	每坪物業管理成本
						60~70	元/坪-月	每坪提撥管理基金建議

資料來源：內政部營建署，「社會住宅規劃設計及興建與營運管理作業策略規劃」(期中報告)，台灣物業管理學會，2018/5/10

註：可編列預備金2~3%，目前標案無編列行政訴訟庶務費用(編在總物業營運費用管理費約8~10%)

- 4) **管理基金**：總租金收入應提撥部分金額為管理基金，用於支付常態性營運與物業管理費用；剩餘部分則為住宅基金。
- 提撥管理基金標準之訂定：維護管理基金支付社會住宅營運費用，每坪營運費用由上述「支出」之年度總額，分攤為每坪每月之成本，並往上調整取整數訂定，舉例言之，如計算出每坪每月成本為 58 元，則可訂定管理基金標準為 60 元。
  - 每年提撥管理基金之計算：表 7-6-3 所示表格，估算每戶每月應分攤費用，並從租金中提撥，用於支付常態性物業管理費用與公共設施水電費。
  - 住宅基金：每年總租金收入扣除每年提撥管理基金之後，剩餘金額即為住宅基金，用於支付初期新建成本。

**表 7-6-3 社會住宅提撥管理基金估算表**

提撥管理基金					
項目	分項	數量	每戶管理基金 (元/月)	每年管理基金 (元/年)	備註
住宅單元	1 房 ( 坪或平方公尺)	戶			提撥管理基金以 60~70 元/坪-月估算
	2 房 ( 坪或平方公尺)	戶			
	3 房 ( 坪或平方公尺)	戶			
停車位	汽車	位			
	機車	位			
店舖及 場地	商業設施 1	坪或平方公尺	間		提撥管理基金以 60~70 元/坪-月估算
	商業設施 2	坪或平方公尺	間		
	.....	坪或平方公尺	間		
	社福設施 1	坪或平方公尺	間		
	社福設施 2	坪或平方公尺	間		
	.....	坪或平方公尺	間		
總計				元/年	

### 7-6-3 住戶與店舖之租金與管理費（營運期）

- 租金及管理費**：住戶租金及車位租金及管理費，需於租賃契約中明載繳款方式及繳款帳號，不再另外製發繳款單以簡化作業。
- 物管催款租金**：租金催款作業及後續法律作業，由物管公司負責。依收款銀行提供資料，辦理租金收入情形（月報統計及彙報）。租金收入核銷由主管機關負責，費用請款則由物管公司負責。
- 財務報表**：製作每月社區財務報表，依據主管機關規定格式，由物管公司製作。
- 承租戶進駐後**：廠商應於點交房屋鑰匙予承租戶前，先結清第一期水、電、瓦斯帳單，代為繳納並報請機關核銷；並需注意於租戶退租時要求結清水、電、瓦斯帳單後始得退還押金。

5) **帳單送達承租戶：**水、電、瓦斯帳單送達承租戶。

#### 7-6-4 停車場租金與管理費（營運期）

- 1) **汽機停車位：**受理汽機車位申請與簽約，並製作名冊給受款銀行，以製發繳費通知單。
- 2) **辦理停車位：**含製作汽、機車停車貼紙，以及住戶停車管理、查察登錄。汽車位承租戶汽車車籍資料建置，停車證貼紙印製、發放事項處理，機車位承租戶機車車籍資料建置，停車證貼紙印製、發放等事項處理。
- 3) **租金催繳通知單：**送達停車場車位租金催繳通知單。送達欠繳車位租金租戶之催繳通知單。依收款銀行提供資料辦理停車場車位租金收入情形月報統計及彙報。
- 4) **辦理臨時停車管理：**未來業主與周邊居民若有臨時停車需求，廠商應協助辦理臨時停車管理相關業務（按時計費、或月租）。

#### 7-6-5 長期修繕計畫（營運期）

- 1) **修繕計畫擬定：**於驗收階段或籌備期階段，建築工程之承包商應編製長期修繕計畫，供主管機關核准後實施。物業管理公司於營運期，每年調整下年預算，供主管機關核准後實施。主管機關應逐年編列預算，以免遇修繕費用高時，預算不足之可能性發生。定期保養費用、更新費用目前沒有明確制度，需另編列費用。物業公司應會同專業廠商，於第四季重新檢討呈報長期修繕計畫，並提出明年度建築設備更新項目及更新費用（政府機關另外編列）。
- 2) **修繕計畫年期：**包含 50 年期建築體與設施設備維護更換或裝修之計畫。
- 3) **修繕計畫項目：**包含五大類 18 項，並依照計畫項目訂定該項目之每年修繕費用（圖 7-6-1 及圖 7-6-2）：
  - a. 假設：1.假設工程。
  - b. 建築：2.屋頂防水；3.地板防水；4.外牆塗裝；5.金屬塗裝；6.門與五金；7.共用內部空間。
  - c. 設備：8.電氣設備工程；9.太陽能發電設備工程；10.弱電設備工程；11.給排水衛生設備工程；12.消防設備系統；13.排煙設備系統工程；14.垂直升降設備。
  - d. 外觀：15.外部結構與附屬設施。
  - e. 其他：16.調查與診斷、設計、工程監工等費用；17.長期修繕計畫製作費用；18.性能提升工程項目。

	修繕工程項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	總計	
I 房設	1 房設工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,028,044	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,084,132	4,112,176	
	2 屋頂防水	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,054,200	-	-	-	-	5,054,200		
	3 地板防水	-	-	-	-	-	-	-	-	-	321,958	-	-	-	-	-	129,504	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	451,462	1,224,882	
	4 外牆塗裝	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,000,807	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,007,604	4,036,410	
	5 牆面塗裝	-	-	-	-	-	-	-	-	-	567,239	-	-	-	-	-	41,272	567,239	-	-	-	-	-	-	-	-	567,239	-	-	-	-	397,628	2,140,618
	6 門、五金等	-	-	-	-	-	-	-	-	-	174,469	-	-	-	-	-	-	174,469	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	174,469	523,407
	7 共用內部	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	11,937,908	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	11,937,908	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	46,270,600
II 設備	8 電氣設備工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	43,579	-	-	-	-	-	-	5,943,971	-	-	-	-	-	-	-	1,198,488	6,586,038	
	9 水電設備安裝工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	97,386	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	259,382	-	-	-	-	-	-	-	12,836,868	13,155,616	
	10 設備安裝工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	86,327	-	-	-	-	-	170,656	-	-	-	-	-	2,966,300	-	-	-	-	-	-	-	1,163,802	4,387,084	
	11 給排水衛生設備工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	554,880	-	-	-	-	-	500,000	-	-	-	-	-	5,682,460	-	-	-	-	-	-	-	5,000,540	11,788,993	
	12 消防設備系統	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	384,425	-	-	-	-	-	5,515,567	-	-	-	-	-	-	-	3,156,722	9,056,714	
	13 排煙設備系統工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	13,914	-	-	-	-	-	1,275,079	-	-	-	-	-	-	-	13,914	1,302,996	
	14 垂直升降設備	-	-	-	-	-	-	-	-	-	577,336	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	577,336	-	-	-	-	-	-	-	577,336	1,732,007	
IV 外觀	15 外部結構、附屬設施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
V 其他	16 調查與診斷、設計、工程監工等費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,550,006	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,550,006	15,000,012	
	17 長期修繕計畫製作費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	18 性能提升工程項目	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	總計	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	800,528	1,542,238	800,528	2,438,255	800,528	11,937,908	800,528	800,528	11,644,761	1,542,238	800,528	800,528	800,528	22,752,579	800,528	800,528	800,528	12,669,611	5,654,728	800,528	800,528	800,528	800,528	99,389,901	124,482,743	

圖 7-6-1 社會住宅 50 年長期修繕費用之估算圖

資料來源：內政部營建署，「社會住宅規劃設計興建及營運管理作業策略規劃」(期中報告)，台灣物業管理學會，2018/5/10

- 4) **修繕計畫範疇：**依據營建階段以低碳建築產出為核心，藉助物業管理系統平臺即時（Real Time）彙整大數據，經由人工智慧分析決策動態，調適長期修繕計畫及動態更新建築資訊模型（BIM）資料庫，並落實執行進而延長建築物生命週期（耐用年數），節能減碳降低營運成本（圖 7-6-2）。

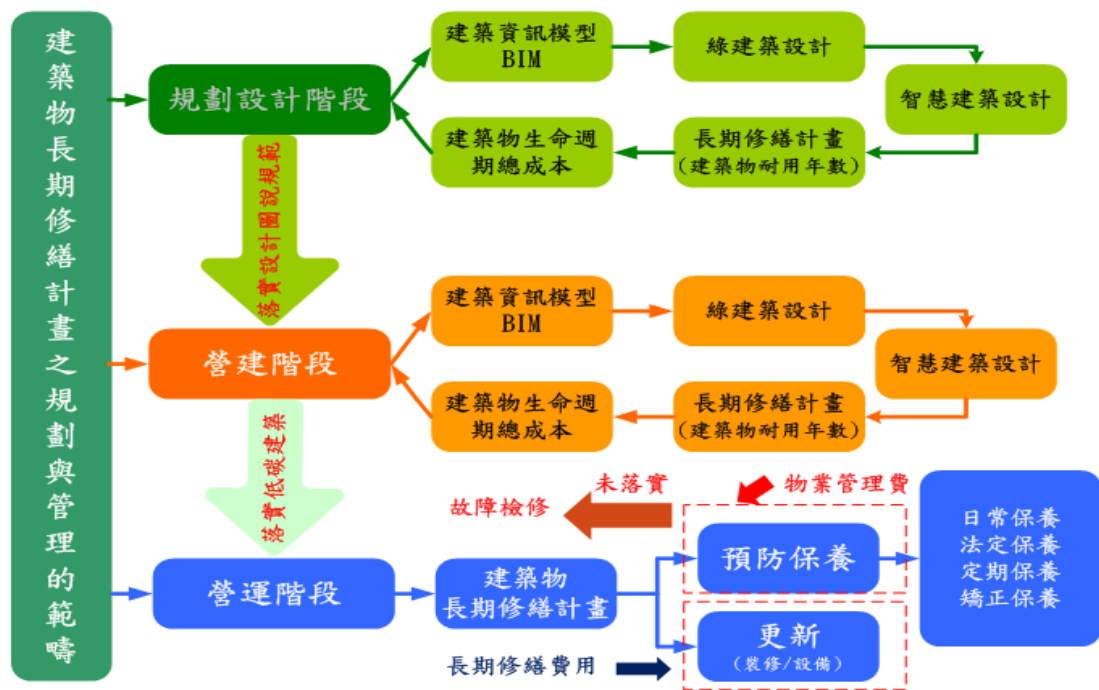


圖 7-6-2 建築物長期修繕計畫之規劃與管理的範疇

- 5) **營運階段的建築物長期修繕計畫：**包括建築物預防保養及更新兩個的構面，而建築物長期修繕計畫的預防保養費用，已包括每月物業管理費用（元/坪月）裡。建築物長期修繕計畫



的更新（災後結構補強、材料、設備等）費用，由政府機關另行編列長期修繕計畫的更新經費，長期修繕計畫的更新項目與費用，宜依據保養履歷與建築物的狀態修正下年度長期修繕計畫，以達成延長建築物生命週期（耐用年數），並節能減碳且降低營運成本。



## 第八章 物業管理

第八章「物業管理」內容包含「環境與設備之維護」、「生活與培力之社區總體營造」、「資產與財務之營運」。

### 8-1 環境與設備之維護

#### 8-1-1 環境與設備之維護

- 1) **環境與設備之維護<sup>137</sup>**：社會住宅維護環境與設備之「環境」，係指社會住宅基地公共設施與建築主體。「設備」係指基地內公用設備與建築主體所屬各種設備。環境與設備必須落實管理與維護，才能維持穩定的居住服務水準，因而設施延壽使用而達永續營運績效。
- 2) **保全、保潔與保養觀點**：社會住宅規劃設計階段的建築方案品質，或竣工啟用入住階段的環境與設備問題，皆可藉由物業管理之保全、保潔與保養觀點，發掘環境與設備之管理與維護課題。經由物業管理前期介入手段，檢視新建規劃設計方案，或調適既有建築設備實況，解決「保全與防災」、「保潔與保健」、「維護與修繕<sup>138</sup>」課題。

#### 8-1-2 保全與防災

- 1) **保全、公安與防災**：規劃設計階段需充分考量啟用後營運管理階段需求，特別注意全體住戶與社區建築設備，平日正常時的保全、公安與防災對應措施，或針對不定期緊急時的火災、風災、水災、震災，提前建置對應課題之標準作業程序。尤其，住戶日常或緊急發生的服務需求，必須建置保全管理服務的標準作業程序（SOP）。
- 2) **保全管理**：保全服務業務涉及事項，包含基地與建築正常時管理之門禁管控、郵件包裹、保全服務、防災巡邏、中控管理、櫃檯服務以及定期舉辦的防災作業演習等。緊急時處理之住戶病人叫醫送醫、盜竊報案、火災消防、瓦斯外洩、住戶糾紛等。亦涉及保全設備操作、設備故障叫修、訪客登錄指引、特殊狀況排除等事宜，均為保全管理服務事項。以下列舉核心服務事項詳加說明：
  - a. **門禁管控**：基地因規模大小有差異，涉及不同門禁管理系統與方式。單一基地社會住宅案例，劃分人行及車行兩類型出入門禁管理。人行出入門禁需針對不同的使用對象，包括社會住宅住戶、訪客、廠商、郵差或宅配等。首先，藉由建築空間規劃設計手段，配置容易管理的空間設計方案。其次，藉由物業管理制訂人、車、物不同對象的門禁管控。然後，導入智慧化門禁設備與系統，管理人行、車行出入門禁方式，包含設置有人服務保全哨站，或無人服務監視器、ETC、車牌辨識等不同的監控設備，制訂住戶生活門禁管理規約，以利達成管制人行、車行（含物流）之門禁管控。
  - b. **人流、物流與車流管理**：社會住宅住戶有特定期限的租期因素，社區平日正常生活的人流，會呈現比較頻繁的進住與退租人流管理課題。配合搬家作業依據放行條管理車

<sup>137</sup> 配合物業管理第一類名稱「建物與環境之維護」，擬定社會住宅適用的新名稱。

<sup>138</sup> 重點之一即研擬社會住宅長期修繕計畫與經費編列之作業事項。

輛放行工作，執行車輛淨高度限制，管理裝卸貨車停車位置，指導升降機廂掛防護毯等物流措施。社區或整棟住宅規劃設計附屬設施空間時，地下室經常設置對外開放服務的公共停車場，產生比較頻繁且多樣的車流管理，均應納入門禁管理及中控管理系統內。

- c. **郵件包裹收發處理：**當前民間公寓大廈保全服務櫃檯，保全人員均從事信件、包裹的收受、登錄、通知、派送等服務事項。社會住宅因具特殊性的功能，保全人員服務事項，今後必須單純化<sup>139</sup>，信件或包裹委由郵政郵差、物流快遞者，直接遞入信箱區住戶個人信箱與智慧貯藏櫃。因此，信箱區空間與設備規劃設計要領與方案相當重要，一般信件或包裹收受與通知取貨，儘量朝設置智慧貯藏櫃（宅配箱），或結合周邊便利商店採用加值服務方式為宜。
- d. **保全專業與中控管理：**社會住宅大部分屬高層建築，依據規定<sup>140</sup>需設置「防災中央」並建置中央控制室及監控設備系統。門廳保全服務櫃檯的監控系統，需與防災中央控制室設備系統，需建立連線系統且互動管理。管理中心中央控制室依法必配置訓練合格專門人員值勤，最近保全人員專業逐漸被物管公司，要求擁有此項合格專業訓練。因此，保全人員兼有中控管理人員專業已是整合趨勢。然而管理中心設置位置，如何毗鄰結合門廳保全服務櫃檯<sup>141</sup>，如何整合兩處監控設備系統，是保全專業與中控管理新課題。
- e. **巡邏管理：**委託民間物業管理公司從事保全服務，包含平日定期及緊急巡邏事項。今後巡邏管理需求服務條件，考量進步的智慧化監控設備系統。應用在社區入口周邊、建築主次門廳、建築低層樓外牆開口部、停車場、電梯廳、樓梯廳，以及監視屋頂層活動與女兒牆設置電子圍籬，以利降低傳統運作過多保全人力巡邏管理，有效降低長期營運與物業管理服務成本。

### 3) 公安防災救難管理：

- a. **防災、救難管理：**防災包含地震震災、火災，颱風風災與水災等防災事項，救難包含居民病患緊急就醫、竊盜緊急報警處理等公安事項。防災、救難之緊急事件，須制定標準作業程序與執行定期演練等。
- b. **公安檢修申報作業：**物業管理服務項目，包含協助配合年度消防檢修申報及後續改善處理作業。防災管理一般包含年度消防檢修申報及後續改善處理，年度防災演練，地下層防洪防水閘門操作演練，緊急時段救災與防災計畫的檢核事項等
- c. **颱風前後防災作業：**依據氣象局及國家防災救災中心發布消息，從事颱風來襲前機電

<sup>139</sup> 建議社會住宅門廳保全人員服務事項，社會住宅信件、包裹收發處理方式，保全哨站僅服務特殊與特定事項，不宜不應代收發住戶包裹郵件等相關額外服務，此項功能需求轉由建築師的空間設計，編列預算導入智慧科技設備取代之。主要理由為降低社會住宅 50 年期程的營運與物業管理費。

<sup>140</sup> 建築技術規則第十二章第一節 227 條，所謂高層建築物，係指高度在五十公尺或樓層在十六層以上（含）之建築物。

<sup>141</sup> 保全服務櫃檯規劃設計重點，首先如何選擇配置位置，其次如何決定櫃檯家具尺寸，然後布置監控設備種類與數量。可參閱手冊 5-2-3-5 主門廳內廳空間。

與排水設備，以及颱風尖峰期間與颱風過後，執行巡檢、紀錄、通報與後續處理之標準作業。

- d. **防水閘門演練作業：**因應颱風期間引發洪水氾濫，演練防水閘門開關作業。防洪水位高度的建築，地面層牆面的開口部，定期巡檢、管理與維護作業。
- e. **建築外牆防墜作業：**為防住戶幼兒外牆門窗開口處之意外墜樓，住宅單元室允許室內窗戶加裝防墜隱形鐵窗<sup>142</sup>。為防建築物外牆飾材<sup>143</sup>劣化導致剝落，外牆飾材需定期檢測列為長期修繕計畫項目。高層住戶陽臺或露臺放置園藝花盆、植栽或物品，防止受風意外颯落。防止自殺、跳樓導致傷及無辜，禁止攀爬屋頂層女兒牆，需結合中控監視系統加裝電子圍籬。

### 8-1-3 保潔與保健

- 1) **保潔與保健：**「保潔」係指基地環境與建築主體，平常日與假日與定期與非定期，打掃清潔與維護作業，範疇包括建築室外基地庭園、建築大公小公空間、建築主體外牆面等。「保健」係指住戶日常生活用水，維護給水品質、排水環境衛生、避免室內空氣污染、防治病媒蟲害等作業。
- 2) **保潔項目與頻率：**保潔作業包含日常清潔及定期清潔兩項，物業管理服務明定保潔執行頻率，以及執行監督與考核抽查辦法。
  - a. **日常保潔服務：**住戶日常生活保潔服務事項，主要為垃圾貯藏區之清運與資源回收品處理。垃圾貯藏區內設置廚餘、一般垃圾與回收資源等三種收容器具，住戶生活規約明訂垃圾及資源回收處理之使用管理。保潔服務空間尚包含公共區域地板、窗戶、室內家具等清潔，戶外庭園落葉及植栽澆水清掃維護。物業管理保潔服務水準，需明訂每日、每雙日或每週進行日常性保潔作業。
  - b. **定期保潔服務：**社區或整棟住宅之定期保潔服務，定期係指每週、每月、每季或每年，需執行保潔服務作業。包括建築外牆清洗、水塔清洗（每半年）、地坪晶化、高壓沖洗、污水池抽肥、連續壁導溝通管、地下室管線清理等作業。
- 3) **保健項目與管理：**保健項目包含水塔飲用水質的監控與水塔的清潔，公共空間室內空氣品質的監控與警戒，建築室內外、大小公的環境定期消毒，以及社會住宅附屬設施空間之衛生保健。
  - a. **飲用水質：**整棟住宅之水塔飲用水品質，須定期半年檢查一次。
  - b. **空氣品質：**地下室停車場為保持空氣品質，裝設監控 CO<sub>2</sub> 濃度，濃度超標即啟動強制鼓風機通風。廚房及熱水器陽臺，裝設監控 CO 濃度，濃度超標即啟動警報器。

<sup>142</sup> 民間公寓大廈區分所有權人及住戶對於外牆開口窗戶、陽臺不能違建，如需裝置鐵窗時，僅能採用隱形鐵窗形式，且不得妨礙消防逃生及救災機能，應先經管理委員會同意，方得裝設。社會住宅住戶若外牆開口窗戶，需設置防墜鐵窗時，採用設置於室內的隱形鐵窗形式，申請設置經費，租期屆滿遷出前須拆除復原，所需經費自付，此項需求列為住戶生活規約。

<sup>143</sup> 建築物外牆飾材可能是石材、磁磚，可能有附加裝設物等。

- c. **定期消毒**：整棟住宅公共空間及附屬設施空間，建築室內外定期從事滅鼠蚊蠅蟲的環境消毒，維持社會住宅保健衛生。直轄市及縣（市）政府需針對附屬設施，餐廳或商店用途者執行定期環境衛生檢查。
- d. **運動器材與設備**：社會住宅大公空間，若設置健身房裝配運動健康器材與設備者，須定期維護器材與檢查設備。

#### 8-1-4 建築長期修繕維護

- 1) **建築修繕維護作業**：社會住宅需落實修繕維護之標準保養程序，擬定長期修繕計畫，進而延長建築物耐用年數，以利降低營運與物管維護成本。
- 2) **耐用年數與更新次數**：
  - a. **耐用年數**：依據固定資產耐用年數表，固定資產使用成本包括固定資產的一次性購建投資，以及營運階段經常性的預防保養費用及更新費用。使用時間愈長，單位時間所分攤的一次性購建投資愈少，但經常性的預防保養費用及更新費用則愈多。
  - b. **更新次數**：社會住宅承租戶變動頻繁屬於中損耗建築，參考一般旅館建築物營運與更新作業，研擬「建築物各工程部位耐用年數與更新次數」<sup>144</sup>、「室內裝修各工程耐用年限與更新次數」<sup>145</sup>「景觀各工程耐用年限與更新次數」<sup>146</sup>。
- 3) **社會住宅長期修繕計畫**：考量社會住宅修繕維護實際需求，依據表 8-1-1 所示中耗損建築欄位，工程小分項之耐用年限及更新次數，直轄市及縣（市）政府須擬定社會住宅長期修繕計畫與編列維護修繕經費。需編列年度預算，委託專業單位，進行社會住宅現勘調查，評估建築物部位別耐用實況與更新迫切性，擬定長期修繕計畫。長期修繕計畫採用 50 年期程，乃配合政府新建社會住宅興辦事業財務計畫，營運期間設定為 50 年。

---

<sup>144</sup> 參閱附件資料 8-1-1 建築主結構體、裝修、設備各工程部位耐用年數及更新次數

<sup>145</sup> 參閱附件資料 8-1-2 室內裝修各工程耐用年限與更新次數

<sup>146</sup> 參閱附件資料 8-1-3 景觀各工程耐用年限與更新次數

表 8-1-1 建築物各工程部位耐用年數與更新次數

內容			高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅遊設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
主結構體	RC、SRC、SC		50	0	50	0	50	0
建築裝修	外牆外裝	外牆一體灌注磁磚	50	0	50	0	50	0
		貼磁磚、外掛石材、結晶化玻璃	30	1	30	1	30	1
		耐候抗裂複層塗料塗裝	15	2	15	2	15	2
		一般單層塗料塗裝	5	9	5	9	5	9
		金屬或玻璃帷幕牆不透光部位	30	1	30	1	30	1
	透光部位外門窗	金屬、塑鋼窗框與玻璃	30	1	30	1	30	1
		木窗框與玻璃	15	2	15	2	15	2
	屋頂外裝	有 PC 保護層的隔熱防水、有隔熱防水鋼瓦或陶瓦屋面	20	2	20	1.5	20	2
		無保護層裸露防水屋面	5	9	5	9	5	9
	金屬或鋪瓦之斜或弧形屋頂		50	0	50	0	50	0
	內隔間牆	構造隔間（非結構承重牆）	30	1	50	0	50	0
		塑膠、軟木板類	5	9	10	4	15	2
	地板內裝	硬木地板	10	4	15	2	20	2
		PU、Epoxy 樹脂類	15	2	20	2	30	1
		水泥磁磚石材金屬類	20	1.5	30	1	50	0
	分間牆工程		5	9	10	4	20	2
	牆面裝修工程	壁紙類（良好通風環境）	5	9	10	4	10	4
		壁紙類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	5	9
		塗料類（良好通風環境）	5	9	10	4	10	4
		塗料類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	5	9
		木竹板材類（良好通風環境）	5	9	10	4	20	2
		木竹板材類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	10	4
		水泥磁磚石材金屬玻璃板類	5	9	10	4	20	2
	地坪裝修工程	竹草、地毯、塑膠類（良好通風環境且脫鞋使用地坪）	2.5	19	5	9	10	4
		竹草、地毯、塑膠類（陰濕環境或穿鞋使用地坪）	2.5	19	2.5	19	5	9
		軟木板類（良好通風環境且脫鞋使用地坪）	5	11	10	4	20	2
		軟木板類（陰濕環境或穿鞋使用地坪）	2.5	23	5	9	10	4
		PU、Epoxy 樹脂類、硬木板與其他地板材料類	5	11	10	4	20	2
		水泥磁磚石材金屬玻璃板類	5	11	10	4	20	2
		金屬、玻璃板類	5	11	10	4	20	2
建築裝修	天花板裝修工程	壁紙類（良好通風環境）	5	11	10	4	10	4
		壁紙類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	5	9
		塗料類（良好通風環境）	5	11	10	4	10	4
		塗料類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	5	9
		木竹板材類（良好通風環境）	5	11	10	4	20	2
		木竹板材類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	10	4
		金屬、玻璃板類	5	11	10	4	20	2
	身之櫥櫃	低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）	5	11	5	9	10	4



內容			高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅遊設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
		低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）	2.5	23	2.5	19	5	9
		中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）	5	11	10	4	20	2
		中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	10	4
		高密度粒片板或纖維板、硬木木芯板之化粧板、美耐板類	5	11	10	4	20	2
		壓克力（水晶）、烤漆、鋼琴烤漆、陶瓷烤漆等合成板類	5	11	10	4	20	2
		實木類	5	11	10	4	20	2
		金屬玻璃板類	5	11	10	4	20	2
		櫥櫃檯面	5	11	10	4	20	2
	櫥櫃檯面	軟木、美耐板類（一般檯面）	5	11	10	4	20	2
		軟木、美耐板類（廚房吧臺等調理檯面）	2.5	23	5	9	10	4
		碳酸鈣人造石類	2.5	23	5	9	10	4
		壓克力人造石、石英石人造石類	5	11	10	4	20	2
		水泥、石材、磁磚、玻璃、金屬類臺面櫥櫃	5	11	10	4	20	2
建築設備	空調工程	窗型、分離式	10	5	10	4	15	2
		箱型系統、VRV 系統	10	5	15	2.3	15	2
		中央空調系統	15	3	20	2	20	2
		泵浦/SGP 管（含閥類）/風機（含風管）/監視控制型模組	20	2	20	2	20	2
	電氣設備工程（含照明）	電磁接觸器（MC）/柴油引擎發電機組（起動馬達）	15	3	20	2	20	2
		D-FUSE 2A 連座/燈具/開關/插座/AS/VS/AM/VM/AFPR/乾式電容器 SC/FL & LS AC 220V 20W（附燈）/柴油引擎發電機組（水箱）	20	2	20	2	30	1
		箱體（#SS41）t=2mm（室外）/柴油引擎發電機組（含相關管線）/EMT 配管彎頭及另料/CT（比流器）/薄鋼導線管（EMT 管）	30	1	30	1	30	1
	給排水工程	草紙架/肥皂盒/毛巾架/化妝/鏡蓬蓬頭/浮球開關/電磁開關（MS）	15	3	20	2	20	2
		馬桶/臉盆（含零配件）/雨水回收過濾設備/泵浦/閥類	20	2	30	1	30	1
	消防工程	緊急照明燈/ABC 乾粉滅火器/水帶箱（含配件）/自動撒水頭/自動泡沫頭/電磁開關（MS）	15	3	20	2	20	2
		受信總機（含感知器/控制卡）/STGP 管/緊急廣播設備/SGP 管（含閥類）/監視型模組（泵浦）	20	2	30	1	30	1
		綜合消防栓箱/消防泵浦（含控制盤）/600V 級 HR 耐熱銅導線/撒水泵浦（含電磁開關（MS））/泡沫泵浦（含電磁開關（MS））	30	1	30	1	30	1
	垂直升降設備	電梯（車廂門閉鎖裝置/車廂外部聯絡緊急呼叫裝置/車廂緊急照明電源設備）	5	11	10	4	15	2
		電梯（控制盤主接觸器/機坑停止開關）	8	6.5	15	2	20	2
		電梯（上部及下部極限開關/主鋼索/車廂門驅動馬達）	10	5	15	2	20	2
		電梯（調速機/車廂緩衝器（彈簧式、油壓式）/調速機鋼索）	15	3	20	2	25	1

工程大分項	內容		高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅遊設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
			耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
工程大分項	電梯	電梯（馬達電磁制動器）	20	2	25	1	30	1
		電梯（車廂緊急停止安全夾/車廂超載防止及警報裝置/馬達/牽引機蝸桿或齒輪/轉向輪/導向輪）	25	1	30	1	30	1
		機械式停車場-組件	10	5	15	2	20	2
		平面式停車場-組件	15	3	20	2	25	1
	弱電設備工程	壓克力防水罩/開門按鈕/大門電鎖/壓克力防水罩/開門按鈕/大門電鎖/雙向轉換器/陽極鎖/液晶螢幕/防雨型單按鍵對講機/高感度隱藏式磁簧/印表機/UPS	10	5	15	2	15	2
		不銹鋼天線	15	3	15	2	15	2
		全頻整混合放大器/分歧器/航空障礙燈/避雷針/門禁管制主機（含控制器）/位儲存系統/攝影機/彩色影視數位門口機（含介面卡）/中央監控系統電腦（含軟體）/車道設備/網路設備	20	2	25	1	25	1
		電話設備/同軸電纜線/光纖電纜線/影像保全對講室內機/控制器（DI/DO/AI/AO）	30	1	30	1	30	1
	瓦斯設備工程	瓦斯爐/抽油煙機	15	3	15	2	20	2
		瓦斯管（含閥類）	30	1	30	1	30	1
	太陽光電系統	太陽能監測電腦主機（含展示板）	10	5	10	4	10	4
		防逆二極體/突波吸收器/保險絲開關/隔離開關箱體、壁掛式/防水快速接頭/變流器/太陽能光電板	20	2	25	1	25	1
			20	2	30	1	30	1
	智慧建築系統		20	2	20	2	20	2

資料來源：彙整林憲德著-建築碳足跡（二版）P.36

- 4) **BIM 於物業管理之應用**：考量社會住宅營運與物業管理，須結合設計與營建階段，已經建置完成 BIM 資訊資料，落實應用在物業管理長期修繕計畫。參考台灣物業管理學會開發完成的建築長期修繕擬定方法，所需資訊資料包含「建築修繕」、「建築設備」兩大類。表 8-1-2 所示建築修繕工程項目，包括假設工程、屋頂防水、地板防水、外牆塗裝、金屬塗裝、門與五金等、大小公共設施內部、住宅單元內部。表 8-1-3 所示建築設備工程項目，包括電氣設備（含照明）、給排水衛生設備、消防設備、瓦斯設備、空調排氣設備、升降機設備、弱電設備、再生能源設備等。針對前述建築修繕與設備工程項目，從設計與營建階段產出 BIM 資訊資料篩選彙整<sup>147</sup>，應轉為維護修繕資料光碟，納入移交，提供後續物業管理單位建檔與運用。

<sup>147</sup> 社會住宅前期設計與營建階段，產出 BIM 資訊資料，篩選彙整成維護修繕資訊檔，提供後續物業管理單位建檔與運用。事實上有兩項困難點，(1)建築師設計使用的 BIM 或營造廠施工使用的 BIM，屬於龐大資訊數據，簡化篩選彙整成維護修繕使用的 BIM 數據，並非屬建築師與營造廠實務作業需求事項，因此簡化篩選彙整作業，既是專業技術，且需額外作業經費，但可在社會住宅專案計畫，委託契約書中規範之。(2)維護修繕資訊檔，既使提供後續物業管理單位運用，並非目前物業管理公司的專長與專責，仍需編列經費委託專業單位製作，純為社會住宅營運與物業管理使用的 BIM。

表 8-1-2 建築主體長期修繕計畫表

	修繕工程項目		工程類型	修繕週期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
I 假設 ( 仮設 )	1 假設工程	共通假設	假設	15年														←	▲	→												←	→	▲
		直接假設	假設	15年															←	▲	→											←	→	▲
II 建築	2 屋頂防水	屋頂防水 ( 保膜 )	補修	15年														←	○	→														
		屋頂防水 ( 露出 )	補修	25年																○	→													
		屋頂防水 ( 露出 )	補修、新設	15年															←	○	→													
		綠化屋頂	補修	15年																○	→													
		綠化屋頂	拆除、修葺	25年																	○	→												
	3 地板防水	屋基、壓板 ( 或是屋頂 ) 等防水	補修	15年															←	○	→												←	○
		陽台地板防水	修繕	15年																○	→												←	○
		開放式走廊、樓梯等地板防水	修繕	15年															←	○	→											←	○	
		混凝土補修	補修	15年															←	○	→											←	○	
		4 外牆塗裝	外牆塗裝	塗裝	15年															←	○	→											←	○
	外牆塗裝		塗裝、塗裝	15年															←	○	→											←	○	
	外牆塗裝		塗裝	15年															←	○	→											←	○	
	屋簷下塗裝		塗裝、塗裝	15年															←	○	→											←	○	
	屋簷下塗裝		塗裝、塗裝	15年															←	○	→											←	○	
	5 金屬塗裝	招牌補修	補修	15年															←	○	→											←	○	
		招牌	打替	15年															←	○	→											←	○	
		金屬塗裝 ( 室外部分 )	塗裝	8年									○								○												○	
		金屬塗裝 ( 室內部分 )	塗裝	15年															←	○	→											←	○	
		非金屬塗裝	更新	30-40年																	○											←	○	
	6 門、五金等	門窗系統	更新	7年								○									○											←	○	
門窗系統		更新	7年																	○											←	○		
五金類 ( 無影響受等 )		更新	7年																	○											←	○		
五金類 ( 電表槽門等 )		更新	10-30年																		○										←	○		
五金類 ( 電表槽門等 )		更新	36年																		○										←	○		
7 大小公共設施內部	室內裝修、傢俱設備	保養	8年								○									○											←	○		
	室內裝修、傢俱設備	更新	12年																	○											←	○		
8 住宅單元內部	室內裝修、傢俱設備	更新	12年																	○											←	○		
	室內裝修、傢俱設備	更新	12年																	○											←	○		

← ○ → : 修補    ← ● → : 更新    ← ▲ → : 其他

資料來源：台灣物業管理學會

表 8-1-3 建築設備長期修繕計畫表

	修繕工程項目		工程類型	修繕週期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	8 住宅單元內部	室內裝修、傢俱設備	更新	12年											←	→									←	●	→							
			清潔	12年												▲	→							←	→	←	▲	→						
III 設備	9電氣設備工程(含照明)	燈具	更新	10年								←	→	●	→							←	●	→							←	●		
		配電盤箱	更新	15年													←	→	●	→											←	●		
		幹線設備	更新	20年																		←	●	→										
		密魯針設備																																
		緊急發電機	更新	30年																											←	→	●	
	10給排水衛生設備工程	給水管	更新	15年													←	→	●	→												←	→	●
		水箱																																
		給水泵浦																																
		排水管																																
		排水泵浦																																
		雨水泵浦																																
		衛生器具																																
	11消防設備工程	室內滅火設備	更新	15年													←	→	●	→											←	→	●	
		火災警報設備	更新	20年														←	→	●	→													
		消防漏水設備	更新	30年																														
	12瓦斯設備工程	瓦斯爐/抽油煙機	更新	15年													←	→	●	→														
		瓦斯管(含閥門)	更新	30年																														
	13空調排氣設備工程	空調設備	更新	10年										←	→	●	→						←	→	●	→						←	→	●
		抽氣設備	更新	20年																				←	→	●	→							
	14昇降機設備	電梯-組件	更新	10年										←	→	●	→						←	→	●	→						←	→	●
		平面式停車場-組件	更新	15年														←	→	●	→											←	→	●
		機械式停車場-組件	更新	10年										←	→	●	→						←	→	●	→						←	→	●
	15弱電設備工程	電話設備	更新	10年										←	→	●	→						←	→	●	→						←	→	●
		電視設備	更新	15年														←	→	●	→											←	→	●
		網路設備																																
		對講機設備																																
		監視設備	更新	20年																				←	→	●	→							
		大樓自動監控設備	更新	30年																												←	→	●

← ○ → : 修補    ← ● → : 更新    ← ▲ → : 其他

資料來源：台灣物業管理學會

## 8-2 生活與培力之社區總體營造

### 8-2-1 生活與培力之社區總體營造

- 1) **生活與培力之社區總體營造**<sup>148</sup>：「生活」係指住戶日常居家生活的各種服務需求。「培力」係指政府社會住宅營運管理部門，整合公共服務資源，結合民間志工活力，協助住戶培養與提升脫貧、脫困能力，亦屬社區總體營造的活動。
- 2) **培力社區總體營造之願景觀點**：直轄市及縣（市）政府推動社會住宅新建計畫時，重視開發與活用社區總體營造人才與資源，整合各種培力資源，協助住戶提升脫貧、脫困能力，於租約期滿時順利搬離社會住宅，另覓新居樂業。讓租期屆滿搬離的全體住戶，對社會住宅留下值得懷念的一次人生居住履歷。此種培力與社區總體營造的軟實力，乃社會住宅政策追求的願景。
- 3) **培力社區總體營造之營運觀點**：社會住宅營運重視培力社區總體營造，包含兩面向觀點。  
(1)住戶規約管理與培力觀點：無論執行各種多彩的培力方案或舉辦各樣多樣的社區總體營造活動，營運觀點目的，重點置於藉機說明、培訓或教育住戶，如何依據生活規約，學習融合居住社會住宅。依約租期屆滿搬遷，繼續招募新住戶入住，完成社會住宅穩定的、滿住的「住房率」。(2)生活服務創收與財務觀點<sup>149</sup>：考量提升出租率及促進社區社區總體營造活動，關於生活與培力部分，可引進青銀共居及青年回饋方案，以利行銷社會住宅，除了增加社會住宅出租率，亦可使方案申請人帶動社區活動，並聯結住戶間的互動關係。

### 8-2-2 公私部門培力資源整合應用

- 1) **整合公私部門培力資源**：直轄市及縣（市）政府執行社會住宅營運業務，需導入政府公部門之社政社福服務、醫療保健服務、國教與社教設施資源、都市公設資源等資源。民間私部門包含企業團體、社會志工團體、宗教慈善團體、公會協會學會團體等資源，將可貢獻參與公部門、私部門之培力資源整合應用<sup>150</sup>。
- 2) **政府資源執行培力方案**：依據培力社區總體營造之願景與營運觀點，投入政府資源推展執行培力方案時，均須秉持(1)協助居民脫貧脫困、(2)穩定社會住宅出租率、(3)培訓住戶與居民成為志工、(4)行銷社會住宅政策之四項核心價值。因此，各直轄市及縣（市）政府宜擴大辦理，提案有創意的、有價值的培力方案與項目。
- 3) **民間志工自主培力方案**：直轄市及縣（市）政府需廣邀民間志工團體，促進便利參與管道與辦法。落實招募民間各行業之社工、志工、退而不休的優質人力，發掘社會住宅基地周邊的學校教學、醫院醫療、體育運動等機構資源，開發宗教、慈善、基金會、企業等團體之人力、財力資源，鼓勵民間自主參予，提案執行培力方案。

<sup>148</sup> 其本質屬於物業管理第二類「生活與商業之服務」範疇。

<sup>149</sup> 實踐培力計畫，協助住戶脫貧脫困，列為社會住宅生活的軟體服務，屬社會住宅策略之執行計畫，營運過程須與民間物業管理服務業，清楚分工。

<sup>150</sup> 學會具體建議一：政府社宅負責單位主動發掘屬於70%族群，有能力且有意願的一般戶，鼓勵擔任關懷弱勢戶的主要火種。建議二：首先須整合政府內部培力資源，譬如社會福利、社會教育、衛生醫療等三單位，首先具體提案的培力計畫，再招募民間志工與慈善團體加入關懷行列。

- 4) **物管公司協辦社區總體營造服務：**考量公私部門培力資源整合應用時，物業管理公司如何參予政府執行的培力計畫，或如何與社工團體結盟合作，協辦社區總體營造活動，關懷弱勢戶生活等事項，須依據物業管理公司受託社會住宅服務<sup>151</sup>契約內容，明確釐清政府、民間志工與物業管理公司三者分擔的角色與功能。
- 5) **青銀共居資源整合：**年輕人與老年人住在一起，可以汲取老年人的智慧，也能促進了解，弭平不同世代的認知差異。

### 8-2-3 培力提案方式

- 1) **培力提案單位：**政府施政重視培力計畫，整合公部門資源提案辦理，或讓民間私部門有心回饋社區之志工團體，提出培力計畫。譬如：提案單位為青年創新提案者，期望擁有優先取得租住權，入住後允諾定期執行有意義培力方案。或提案單位為民間基金會，贊助優秀教師或大學生，協助社會住宅學生課後輔導。或提案單位為鄰里長，願為社會住宅與社區搭起互動橋樑，以達住戶與居民互相交流、建立社區意識。
- 2) **建議可提供戶數：**社會住宅專案計畫總戶數中，設定總戶數約 5% 戶數。
- 3) **建立申請審查機制：**設定提案培力計畫一期執行時間，一年、二年或三年。制定申請審查、書面審查、評選會議、評選標準（公益性、可行性、適切性、急迫性等）等申請項目與評選作業流程。
- 4) **政府提供資源：**合格團隊有優先入住權，不受家戶限制（不須為親屬關係），租金低於市價或符合可申請免費租借工藝空間或公共設施，進行助益社會住宅居民提升培力各種活動或可申請舉辦活動材料補助費等。
- 5) **計畫成果評鑑：**須於入住社會住宅後執行計畫，每年須接受政府檢核、輔導、評鑑，並於執行一段時間後與計畫結束前，繳交成果報告。若執行績效成果彰顯，並通過評鑑檢核，可取得下一期某年期優先簽約續住權。
- 6) **參考案例**<sup>152</sup>：臺北市興隆公宅為例（圖 8-2-1），青年創新回饋提案計畫徵件說明會，青創回饋同好共居，興隆公宅青創回饋計畫入選提案內容。

---

<sup>151</sup> 櫃檯諮詢、保全防災、郵件轉發、節慶活動、排除住戶糾紛等服務。以及協助找鐘點傭人、托嬰、托運物流、聯合採購等服務。

<sup>152</sup> 臺北市健康住宅青年創意回饋提案計畫徵件說明會簡報。



圖 8-2-1 興隆公宅青年創新回饋計畫提案徵選



圖 8-2-2 社會住宅培力資源構面與項目

#### 8-2-4 培力計畫構面與項目

- 1) **整合培力構面：**培力資源整合與應用，建構圖 8-2-2 所示，(1)生活減壓、(2)健康促進、(3)專業培職、(4)生活技能、(5)心靈工坊等培力五大構面。
- 2) **生活減壓：**藉由推展社區總體營造，達成生活能夠舒壓與減壓，譬如關懷社福單位（邀請社會各種關懷之社福單位進駐，以就近提供社區住戶生活幫助）；建立社區文化（例如環境改造、工具分享站、友好厝邊等活動）；社區共購（住戶共同採購衛生紙、尿布、香皂等日常用品，可低於市價之價格購買，降低弱勢族群生活負擔）；二手市集（市區舉辦二手市集活動，邀請社宅住戶及周邊鄰里居民一同參與，將家中用不到但有八成新的物品，以物易物的方式交換）等。
- 3) **促進健康：**健康關懷站（醫療機構或社會福利組織進駐社區，提供健康諮詢、營養知識、教育服務、血壓或體脂肪量測之簡易醫療檢測）；保健講座（社區定期邀請社宅周邊的大型醫院醫師或學校學生，擔任健康志工、宣導健康知識、營養資訊、協助老人防跌及復健運動教學）；大公空間設置健身房（社會住宅開發戶數規模較大的社區，可利用大公空間設置健身房，必要時也可暫時轉用為居民定期健康檢查室）等。
- 4) **專業培職：**譬如學習各國語言（新住民擔任國際語言大使，教學社區住戶或鄰里居民之他國母語，讓社區住戶了解新住民國家文化，培養第二代外語能力，降低新住民的標籤化）；課後輔導功課教師（協助社會住宅住戶國中小學生的課業表現與學習意願，絕對是協助提升脫困的良方，善用社會住宅大公空間，圖書室或交誼廳，邀請志工教師或優秀大學生擔任家教）等。
- 5) **生活技能：**家電維修工坊（邀請業師或社區住戶是維修達人，擔任社宅家電維修工坊講師，教學電器維修、幫忙維修或諮詢使用方式）；愛心早餐店（於社宅空間開設早餐店或便利商店等店家，可以雇用社宅弱勢族群，或商鋪實習，輔導社宅弱勢族群能擁有一技之長）；指導居住社會住宅（居住是需要學習的技能，社宅入住戶於遷入前，租期中、遷出後，各階段時機，善用培力資源，協助提升住戶生活知識）等。



- 6) **心靈工坊：仲夏夜曲**（社區定期邀請街頭藝人音樂、青創團體或入住原住民之住戶參與，於社區進行現場音樂表演，除了提供青年表演場地與機會，也可宣傳原住民文化，並拉近社區住戶與鄰里居民距離，敦親睦鄰、去社宅標籤化）；**心靈成長講座**（定期舉辦心靈成長或職場成長講座，邀請社區鄰近大學教師或社會福利團體擔任講師，培養社區住戶之正能量與自信，增加托民脫困之機會）等。

## 8-2-5 生活規約與搬遷資訊

- 1) **制定住戶生活規約**：直轄市及縣（市）政府營運管理單位，制定住戶規約項目<sup>153</sup>，包括認識與了解(1)基地周邊都市計畫公共設施位置與服務事項、(2)整棟住宅及住宅單元之空間與設備使用方式、(3)營運管理單位委託物業管理公司執行之服務事項與記點罰則、(4)標準配備家具與設備之點交、移交標準作業程序。綜言之，營運管理單位需要教導，住戶有責任需要學習<sup>154</sup>。
- 2) **輔導住戶搬遷資訊**：制定住戶生活規約包含提供住戶遷入前、居住中、遷出前各階段重要搬遷資訊（圖 8-2-3）。社會住宅營運管理單位應輔導住戶，舉辦學習居住社會住宅說明會。確定住戶入住名單後、遷入入住前，辦理入住手續時，為提前協助住戶搬遷家具與設備入住<sup>155</sup>，應舉辦住戶入住生活規約說明會<sup>156</sup>。入住居住期間，整合培力資源執行計畫，推展社區總體營造，定期解說生活規約。遷離退租前（半年或一年前為宜），協助提供住戶有關民間包租代管公司租房資訊，介紹房屋仲介公司租屋購屋資訊，便利社會住宅租期屆滿租戶，順利遷離社會住宅另覓新家安居<sup>157</sup>。



圖 8-2-3 指導租戶居住社會住宅說明會

<sup>153</sup> 住戶生活規約乃規範入住住戶，租期間有規矩與秩序，居住社會住宅之生活規範，乃當前推展社會住宅成敗重要關鍵。

<sup>154</sup> 了解標準配備家具與設備，損壞責任判定及修繕流程，以避免後續修繕或移交時發生爭議。藉由指導與學習生活規約，住戶遷入入住前，提前了解原有家具設備如何處理，住戶知道標準配備設施點交使用與退租移交程序。

<sup>155</sup> 提前學習入住、公共空間與設備使用規定、器具租用方與借還辦法、搬家禮儀、罰則規範，乃至爭取培力資源、執行培力策略。

<sup>156</sup> 入住與退租辦理手續，社區或整棟住宅公共空間用途與使用公定，住戶單元空間內標準配備家具與設備，生活道具與家具遷入選擇原則，社區或整棟住宅提供的出租儲藏，物業管理生活服務相關窗口與事項等。

<sup>157</sup> 若屬弱勢戶租期屆滿後，經過評估確實仍無能力搬遷時，建議政府宜未雨綢繆，考量另類型安置設施新管道。儘量不宜採納延長弱勢戶 12 年租期的修定辦法。



## 8-3 資產與財務之營運

### 8-3-1 資產與財務之營運管理

- 1) **資產與財務之營運：**所謂資產<sup>158</sup>乃指龐大的社會住宅總戶數，如何長期穩定管理與營運，落實政府施政政策，須重視長期營運管理與財務計畫課題。因此，考量營運管理需兼顧財務計畫之開源與節流，以利提升資產活用與績效使用。
- 2) **開源節流之物管觀點：**秉持前期物業設計的專業介入，以及後期物業管理績效營運觀點，決策者與承辦者評選社會住宅設計方案，或建築師與各專業技師從事建築設計要領，應從直轄市與縣（市）政府財政條件之現實面向，考量社會住宅資產如何提升營運績效，建築設計方案如何實踐開源創收，兼顧如何降低管理維護成本之節流減支。

### 8-3-2 資產管理與營運

- 1) **社會住宅資產總量：**社會住宅興辦計畫目標，是以直接興建、包租代管及容積獎勵等方式，預計民國 113 年（2024 年）達成 12 萬戶新建社會住宅。當社會住宅總供給量達標，量足時龐大的社宅資產，建立長期管理組織，持續永續營運為當務之急。社會住宅租賃期限各縣市政府有不同的規定，大體而言，對於弱勢戶租期以 6 年為一期，合計租期不得超過 12 年；一般戶租期以 3 年為一期，合計租期不得超過 6 年。未來社會住宅數量如增加，有關租期的規定將可考量延長。
- 2) **資產營運與管理組織：**直轄市及縣（市）政府推動社會住宅足量前，目前社會住宅個案分別委託不同民間物業管理公司管理，此為發展階段過渡期的管理模式。考量長期穩定管理，持續永續營運，須充實市政財務結構，強化專業管理人力，成立社會住宅專責管理組織。
- 3) **建立資產營運資訊系統：**直轄市與縣（市）政府行政轄區內，全部社會住宅基地與建築，屬於規劃設計階段、營造施工階段或營運入住階段之所有案件，需建置社會住宅資訊系統，連結物業管理資訊系統。
- 4) **卓越案例推廣行銷：**資產的價值需靠創意的創造，創辦評選卓越作品案例<sup>159</sup>，助益協助政府推廣行銷社會住宅。最佳社會住宅的特色因素，包含(1)住宅設計創意理念（含風格與造型、門廳門禁、各房型住宅單元、考量合宜管理維護費等），(2)公共空間用途特色（含公設比、地面層及地下層公設空間與用途、附屬設施空間與用途等），(3)構造建材與設備特色（含工程造價、外牆主要飾材、衛浴單元、防火避難及已申請各類標章），(4)物業管理與營運特色（含物管哨站配置，房型租金與管理費、說明住戶規約或曾舉辦活動等）。

### 8-3-3 開源創收與節流減支

- 1) **財務計畫：**直轄市及縣（市）政府推動社會住宅財務重點，需未雨綢繆社會住宅（50 年期

<sup>158</sup> 此乃依據物業管理第三類「資產營運與管理」定義範疇。

<sup>159</sup> 建議每一處社會住宅社區或單棟大樓，竣工啟用前應命名一個響亮的「案名」，仿效不動產開發商注重「案名」行銷，讓社會住宅入住戶翻轉價值觀，並非低人一等或不願讓外人知曉，而是更要懂得珍惜進住社會住宅而產生榮譽感（尊榮）。

程) 建築生命週期的營運管理總成本。宜儘量實踐開源創收與節流減支之財務計畫<sup>160</sup>。

- 2) **開源創收：**社會住宅社區規劃設計階段或營運管理階段，應詳評如何設置附屬設施空間與面積？如何引入創收的業態與業種？建議區位適宜社會住宅基地，採用低層裙樓建築造型，提供設置附屬設施合宜的樓地板面積。社會住宅社區規劃設計大公空間，宜善加出租活用，增加公共設施營運收入。或委託物業管理公司，針對住戶生活與商業服務，採使用者付費方式，從事代辦、代管、代理等收入事項。或社會住宅基地區為條件適宜時，建築外牆或屋頂，允設廣告招牌收取租金收入等。社會住宅地下停車場車位在平日白天時段，由於住戶上班無法使用導致閒置，建議停車場開放一般民眾使用，以利達成資產活用且敦親睦鄰效果。
- 3) **節流減支：**社會住宅建築規劃設計階段，藉由物業管理前期的顧問諮詢協助，檢視與調適建築設計方案，社會住宅管理維護費可節流減支。其次，社會住宅的居住空間與設置設備水準，兼顧政策目標與財務條件下，須指導適配即可的設備及附屬部品水準。未來社宅主門廳規劃設計，無需設置服務櫃臺，採取智慧監控雙門廳，節省人力派駐、節省大公水電等。

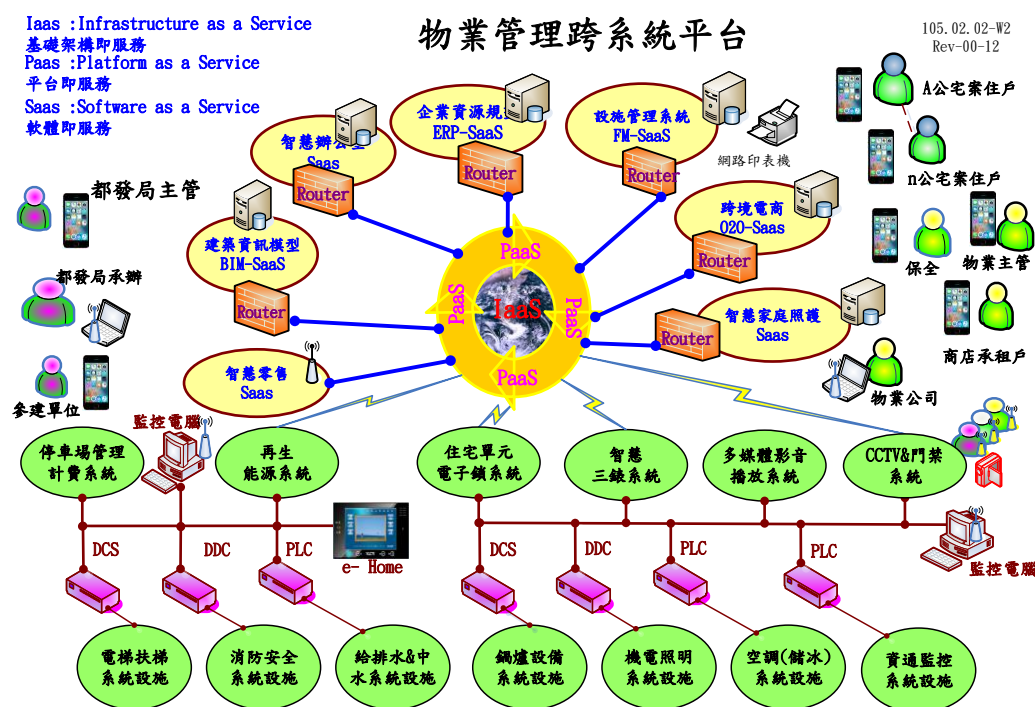
#### 8-3-4 物業管理系統跨平臺

- 1) **建置資訊系統：**以智慧化物業管理，加值服務儼然已成為現今需求發展重點，分別針對「使用單位人員」、「建築物設施設備」、「產權及租賃」、「人員合約」四個範疇整合為管理作業系統。包含機架式雲端服務伺服器、雙 WAN 防火牆路由器、防毒軟體、系統整合軟體、網站設計及建置、手機 APP 開發等設備，將整合系統設備(安全門禁系統、能源管理系統)、行政大樓資訊等資訊上傳至雲端；依權限開放供機關及管理公司等人員/單位查詢相關資訊。行政大樓管理雲端之軟體須為一般標準通用之通訊協定及軟體，以利相關人員瀏覽查詢。
- 2) **建物業管理系統跨平臺：**內容包含設施設備維護管理，事務管理，設備運轉管理，設施管理人員管理，綜合資訊管理，出租使用管理系統等(圖 8-3-1)。
  - a. 設施設備維護管理系統：具有設備保養管理、設備故障(維修)管理、零件庫存管理、設備自我診斷管理、設備更新管理等功能。
  - b. 事務管理系統：具有行政事務管理、設備使用管理、支援性服務管理等功能。
  - c. 設備運轉管理系統：具有各種設備系統運轉控制設定管理、運轉記錄管理、異常告警管理、操作規範管理、操作員責任管理等功能。
  - d. 設施管理人員管理系統：具有人事資料管理、勤務管理、教育訓練管理等功能。
  - e. 綜合資訊管理系統：具有帳號權限管理、角色管理、個資系統資訊彙集互動式作業平

<sup>160</sup> 既然社會住宅政策屬社會福利政策，雖然考量弱勢族群租屋困難，執行住宅租金補貼機制等支出措施。社會住宅持續穩定營運，須關注長期整維修繕等支出經費。必須兼顧獎勵與誘導民間興辦社會住宅，拓展社宅附屬經營事業，成立社宅融資服務平臺，以利開拓創收財源。

臺等功能。

- f. 出租使用管理：具有出租現況、租用人登記、租金繳交、租期管理等功能。



- 3) 建置物業管理平臺服務：內容包含行動化報修維護系統、營運管理系統、設施管理系統、服務管理系統等。(表 8-3-1)。

- a. 行動化報修維護系統：報修維護系統主要提供日常物管案場維護管理人員使用，可藉由不同行動載具介面傳遞訊息。考量設施管理系統便利，結合設施生命週期分析，確保服務模式健全，達到長期修繕的目的<sup>161</sup>。
- b. 營運管理系統：提供營運單位、物管單位使用。提出標準作業程序與各項設施設備規範文件制度，以利管理電子化作業系統。智慧物業管理系統，透過系統提供的功能平臺將網站、數位監控、財務系統、即時巡邏管理、即時清潔管理、即時設備管理、緊急異常管理、自動簡訊與 e-mail 管理等功能應用到行政大樓的各使用單位。應提供含系統架構及功能的作業手冊，如係新開發系統應提供含系統架構及功能的系統規格書。訂定年度設備的機能運作具備智慧化自主性作業管理（e 化整合）。能源管理系統提供環境監控、用電分析、電力調節及再生能源運用管理等。
- c. 設施管理系統：提供營運單位、物管單位使用。設施管理系統乃透過建立資料庫，利

<sup>161</sup> 在系統整合的平臺上，呈現各監控系統或子系統間可能相互整合互動的積極作為，如中央監控系統與物業管理系統整合互動等，更有助於整體的應用服務機能。行動化報修維護系統，提供修繕維護人員，在物業案場實際機動、行動使用。設施管理系統項目功能與內容，乃指日常性的物業管理者，必須使用已建立表單，填入管理維護的相關資料之系統，兩者關係與功能不同。補充於頁底註釋內。

用連動的計算及資料庫存取資料，簡化重覆作業及避免作業的錯誤<sup>162</sup>。由管理者建立系統的使用單位人員，包括登入系統所需的帳號與密碼，以保護系統的安全。建立設施管理人事管理系統，對組織編制及配合法令規範配置專業或證照人員之管理列表<sup>163</sup>。

- d. **服務管理系統**：查詢使用單位坪數、車位、車牌、刷卡、維護廠商等基本資料，建立服務管理資料冊。計算各個使用單位每月應繳之管理費、車位租金或維護費用。計算各個使用單位每月應實際使用水電度數及水電費。

**表 8-3-1 物業管理建置平臺服務**

	行動化 報修維護系統	營運管理系統	設施管理系統	服務管理系統
對象	營運單位、物管業者	營運單位、物管業者	營運單位、物管業者	營運單位、物管業者
功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>●報修維護系統需連結設施管理系統</li> <li>●各監控系統或子系統間可能相互整合互動</li> <li>●不同行動載具介面訊息通報</li> <li>●結合資產生命週期分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●標準作業程序與各項設施設備規範</li> <li>●透過系統多功能平臺應用到使用單位管理</li> <li>●提供含系統架構及功能的作業手冊</li> <li>●年度設備機能運作具備智慧化自主性e化整合</li> <li>●能源管理系統監控與管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●表單電子化</li> <li>●建立資料庫</li> <li>●訂定各項設施設備使用管理規範</li> <li>●建立設施管理人事管理系統</li> <li>●採購維修簽核單及採購修繕明細管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●建立使用單位資料冊</li> <li>●訊息公告通知及繳費查詢</li> <li>●每月應負擔使用費計算</li> </ul>
系統整合	物業管理建置平臺			

- 4) **社會住宅住戶資訊管理系統**：直轄市及縣（市）政府為能更即時掌握新建社會住宅資訊，了解實際居住社會住宅居民各種屬性，直轄市及縣（市）政府主管社會住宅之部門，應建立「社會住宅住戶資訊管理系統」。直轄市及縣（市）政府須有效統籌全市總體，以及全市每處社會住宅個案，掌握全體住戶的居民屬性，建檔年度住戶遷入、遷出資訊之住戶租期。

<sup>162</sup> 支援資料的匯入與匯出，有效完成組織管理的各項工作。

<sup>163</sup> 訂定各項設施設備使用管理規範，包括：智慧管理規約、各項共用設施或設備的使用管理辦法。與設施管理相關的管理辦法或應用作業系統，必需建置在一個屬於設施管理的整合作業平臺，提供設施管理的整合作業系統的功能架構、規格書或作業手冊。針對廠商每期或臨時公共設施及設備保養，產生公司採購維修簽核單及採購修繕明細表。廠商每月或臨時公共設施及設備保養，產生採購維修簽核單及採購修繕明細表，並詳實紀錄各項修繕保固期限，及廠商採購金額與服務品質。

## 參考文獻

1. 內政部興辦社會住宅出租辦法（發布日期：106 年 8 月 28 日）
2. 住宅基金收支保管及運用辦法（發布日期：106 年 8 月 01 日）
3. 內政部住宅審議會設置辦法（發布日期：106 年 6 月 29 日）
4. 民間興辦社會住宅申請審查辦法（發布日期：106 年 6 月 28 日）
5. 政府接管民間興辦社會住宅辦法（發布日期：106 年 6 月 28 日）
6. 社會住宅經營管理者評鑑及獎勵辦法（發布日期：106 年 6 月 28 日）
7. 民間興辦社會住宅使用公有不動產出租及設定地上權優惠辦法（發布日期：106 年 6 月 26 日）
8. 住宅法施行細則（發布日期：106 年 6 月 16 日）
9. 住宅法（發布日期：106 年 1 月 11 日）
10. 老人福利法（發布日期：104 年 12 月 9 日）
11. 市地重劃實施辦法（發布日期：104 年 7 月 13 日）
12. 社會住宅必要附屬設施項目及規模（公告日期：106 年 8 月 1 日）
13. 社會住宅設施設備及社會福利服務協助項目規定（公告日期：101 年 9 月 7 日）
14. 整體住宅政策（發布日期：95 年 5 月 24 日）
15. 整體住宅政策實施方案（發布日期：96 年 11 月 21 日）
16. 整體住宅計畫及財務計畫草案（發布日期：104 年 2 月版）
17. 整體住宅政策（發布日期：104 年 9 月 15 日核定）
18. 整體住宅計畫及財務計畫（發布日期：104 年～107 年）（草案）
19. 林口國宅暨 2017 世界大學運動會選手村新建統包工程第一標\_竣工圖
20. 林口國宅工程管理維護手冊-核定版（全）
21. 社會住宅興建管理作業參考原則（九章格式草案）
22. 社會住宅設計參考規範（四章格式草案）
23. 國民住宅社區規劃及住宅設計規則（已廢止）
24. 教育部版，『921 校園重建計畫』（發布日期：1999 年 12 月 15 日版定案）
25. 國家住宅及都市更新中心設置條例
26. 社會住宅興建管理作業參考原則（草案）
27. 內政部定型化契約（房屋租賃契約書範本）
28. 臺北市大龍峒公共住宅出租申請手冊
29. 新北市中和青年社會住宅出租申請手冊
30. 臺北市興隆公宅物管服務招標文件
31. 行政院公共工程委員會，『各機關辦理公有建築物作業手冊』（90 年 12 月）
32. 內政部營建署，『社會住宅規劃設計興建及營運管理作業策略規劃』（期中報告），台灣物業管理學會（107 年 5 月 10 日）
33. 內政部營建署主辦，『社會住宅教育訓練手冊』（北區 107 年 7 月 9 日）、（中區 107 年 7 月 11 日）、（南區 107 年 7 月 12 日）

34. 內政部營建署主辦，『強化社會住宅推動共識營』論壇手冊（107 年 7 月 23 日～24 日）
35. 卓美慧、彭建文、王世燁，「物業管理服務缺口之研究」，物業管理學報，第 1 卷第 1 期（98 年）pp.25～33
36. 彭建文、蔡怡純，「人口結構變遷對房價影響分析」，經濟論文叢刊，第 45 卷第 1 期（106 年）pp.161～192
37. 楊宜臻，『以通用設計觀點改善出租國宅之居住單元空間規劃』，臺北科技大學碩士論文（100 年）
38. 沈孟穎、傅朝卿，「臺灣國民住宅設計與現代住居空間再現」，住宅學報第二十四卷第一期學術論著（104 年 6 月）pp.55～88
39. 花敬群，「8 年 20 萬戶社會住宅空間分配與興辦方式」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 23 日）
40. 林洲民，「臺北市公共住宅政策與規劃設計」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 23 日）
41. 莊涼玉，「社會住宅財務規劃」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 23 日）
42. 黃世孟，「簡介社會住宅規劃設計興建及營運管理之作業參考手冊」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 23 日）
43. 朱慶倫，「社會住宅第 2 階段落實與精進作法」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 24 日）
44. 林洲民，「臺北市公共住宅規劃設計案例分享」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 24 日）
45. 鄭建志，「家從新北開始-新北市青年社會住宅推動經驗分享」，強化社會住宅推動共識營論壇手冊，內政部營建署主辦（107 年 7 月 24 日）
46. 黃世孟主編，『基地規劃導論』，中華民國建築學會出版（第一版）（84 年 12 月）
47. 黃世孟，從居住履歷探討住宅類型之演變及規劃設計課題，臺灣的住宅建築，中華民國建築師公會全國聯合會出版社（80 年 6 月）pp.18～36
48. （日文）（社團法人）高層住宅管理業協會，『長期修繕計畫案作成之手引』（95 年 1 月）

## 【附件案例】國內外社會住宅相關法令、制度及案例探討

### 國外社會住宅相關法令、制度及案例探討

近年來，隨著國內社會住宅之推動，各種探討國外社會住宅法令制度或案例的相關研討會日益增多。由於國內社會住宅推展時間較短，因此法令制度、興辦方式之建立還在發展中，相對於國內發展時間較短，國外社會住宅之推動都已有至少十幾年以上的時間，在興辦方式、法令制度等部分相對較為成熟，因此目前臺灣在發展社會住宅相關法令制度、興辦方式、營運模式等標準可以適度參考國外的案例。綜上所述，本計畫針對推動社會住宅不遺餘力的日本、荷蘭、香港，進行其社會住宅法令制度與興辦模式之資料蒐集與彙整，再透過案例分析探討其規劃設計、興建與營運管理的策略方法。

#### 一、日本公營住宅

##### (一) 法令制度

日本自1951年通過《公營住宅法》開啟了日本推動公營住宅的序章，由中央政府提供公共預算支持地方興辦公營住宅，中央政府主要執行公營住宅政策與法令相關的建立，以及編列預算給地方政府，各地方政府則偕同民間推動公營住宅。在1955年日本政府為了快速增加全國住宅存量，因此成立「住宅公團」，來引導公營住宅之推動，並提供給低收入戶至中產階級合適的住宅。

日本在都市及社會之挑戰轉型後，過去的「住宅公團」轉型後稱為「UR都市再生機構」，而其供給之「UR賃貸住宅」為日本廣義公共賃貸住宅的一部分，在1965年日本中央政府為了協助地方政府推展興辦公營住宅，因此通過《地方住宅供給公社法》，讓符合一定條件的地方政府可與民間一同成立「地方住宅供給公社」，來協助公營住宅相關業務，且此類公社亦可興辦提供給中產階級之「公社住宅」。1980年後，面臨高齡化社會來臨以及照顧租屋弱勢族群，因此將公營住宅承租資格擴大至高齡者、身障者及單身者。而自1990年代以後，日本住宅體系受到私有化影響，民間團體可以申請政府補助，來興辦符合法規要求之公營住宅，政府亦可向民間購買或租借建物來辦理公營住宅。

##### (二) 興辦模式：「半政府興辦」模式<sup>164</sup>

如上所述，目前日本之公營住宅可分為由政府興辦的公營住宅，由半官方「UR都市再生機構（早期的日本住宅公團；法人組織制度化以推動公共住宅）」的賃貸住宅，以及由住宅公社提供的公社賃貸住宅。而這三種不同的公營住宅，雖然承租目標略有不同，但承租的對象都是在收入水準中產階級以下的人民，值得一提的是日本將公營住宅承租給特殊弱勢對象（如身心障礙者、高齡者），並不會有租期限限制，日本目前三種主要公營住宅比較表如表2-1所示。

在公營住宅興辦與維護管理方面，日本政府特別訂定「公營住宅存量綜合活用計畫」，其中要求各地方政府應定期檢視各地方公營住宅存量，並提出整頓計畫，來有系統地運用、活化既存的公營住宅，來確保公營住宅之安全性、居住舒適性、防災安全性等。此外，針對公營住宅之修繕，日本中央政府特別訂定「公營住宅長壽命化計畫」，並要求各地方政府研擬公營住宅大規模修繕計畫。社會福利方面，日本政府與社福體系結合、於公共住宅中提供社會福利與

<sup>164</sup> 日本公共住宅政策與制，[https://docs.google.com/file/d/0B2kB\\_BXdB1VyYllKZkhKdXpvNDg/edit](https://docs.google.com/file/d/0B2kB_BXdB1VyYllKZkhKdXpvNDg/edit)，2018/1/18。



照護；營運管理方面，日本地方政府的住宅公社（猶如政府成立的物管公司）協助進行公共住宅的管理工作（招租、收租金、修繕、公設維護等）。

表 2-1 日本三種主要公營住宅比較表<sup>165</sup>

住宅類型	管理戶數	供給方式與管理單位	承租對象	興辦資金
公營住宅	217 萬	地方政府興建或向民間購買/承租建築物	低收入戶 (收入水準 0~25%)	政府負擔
UR 賃貸住宅	76 萬	都市再生機構 (UR) 興建	收入水準 25% ~ 中產階級	公庫融資 地方政府融資
公社賃貸住宅	18 萬	公社興建	收入水準 25% ~ 中產階級	中央政府融資

### (三) 案例：大阪市 Flex Court Yoshida 公營住宅<sup>166, 167</sup>

本計畫將以位於大阪市吉田公營住宅為案例，來探討日本公營住宅的現況與優缺點。吉田公營住宅由 UR 再生機構負責興辦及管理，基地面積約 4,000 m<sup>2</sup>，案例外觀如圖 2-1 所示，吉田公營住宅提供 53 戶提供給收入水準在 25% 至中產階級的民眾承租，共提供 3 種房型供承租者選擇（參見圖 2-2）。而此案例之特殊設計理念為 Flex Court Yoshida 次世代住宅，Flex Court Yoshida 次世代住宅又稱百年住宅，其設計主張讓住宅擁有耐用一百年的性能，可以因應社會環境之變遷及不同居住者生活需求而設計成具有彈性的住宅。因此吉田公營住宅有著開放建築的設計，其隔間牆面支架與填充體採可二次更換式設計，來因應不同承租者的隔間材質的需求（參見圖 2-3-1）；另外還有設計局部降板將地板架高，透過增加樓板之間的空間來鋪設維生管線，使維生管線的配置更為彈性（參見圖 2-3-2）；為了便於維護管理，將建築內垂直管道明管化（參見圖 2-3-3）；以及為了使室內空間格局更具彈性，來符合不同承租者的需求，將隔間牆及櫥櫃設計成可動式（參見圖 2-3-4）。



圖 2-1 大阪 Flex Court Yoshida 公營住宅之外觀

<sup>165</sup> 佐藤由美-第 3 回東アジアインクルーシブシティネットワークの構築に向けたワークショップ・ポストワークショップ（大阪市立大学）、「日本の住宅制度と借上げ住宅をめぐる動き・論点」講演，2013/2。

<sup>166</sup> 吉村篤一+建築環境研究所，[http://www008.upp.so-net.ne.jp/ar-en/ot\\_1999flexcourt.htm](http://www008.upp.so-net.ne.jp/ar-en/ot_1999flexcourt.htm)，2018/1/19。

<sup>167</sup> ふれっくすコート吉田，<http://www.osaka-kousha.or.jp/oph-search/topics/yoshida/>，2018/1/19。

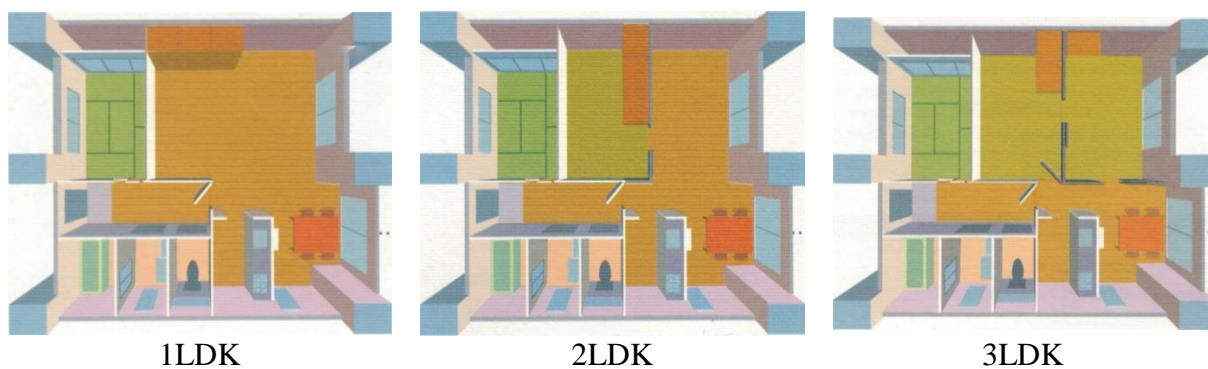


圖 2-2 三種房型住宅單元平面圖

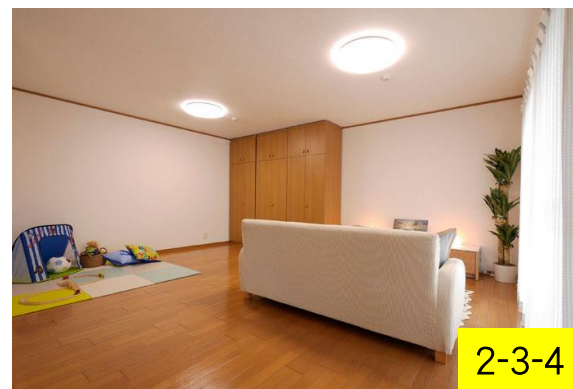
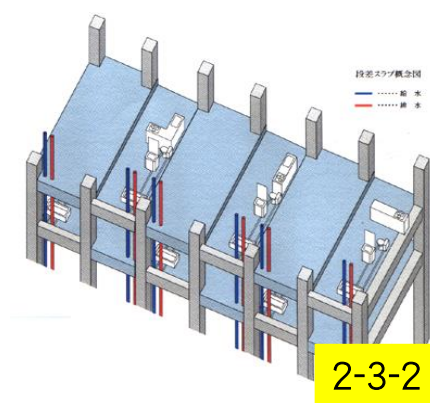
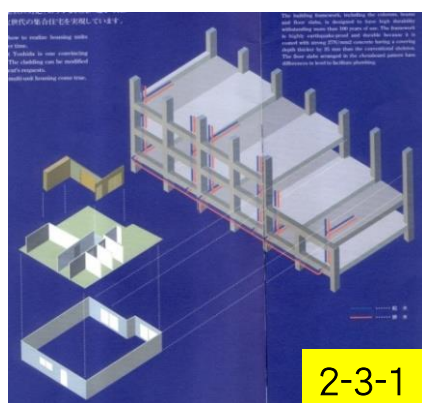


圖 2-3 開放式建築設計

(2-3-1： 二次更換式隔間牆； 2-3-2： 局部降板； 2-3-3： 垂直管道明管化； 2-3-4 可動式隔間牆)

## 二、荷蘭社會住宅

### (一) 法令制度

荷蘭的社會住宅相關法令制度之建立可以追溯到 1990 年代，那時荷蘭發展了「多樣性住宅方案」。其中包含：社會住宅之基地位置需與一般住宅混居，不得獨立一區；社會住宅之設計須與周邊商業結合，並設計符合各族群需求之建築。社會住宅與一般住宅混居係指將社會住宅分散於一般住宅區域裡，並非大量的興建社會住宅於同一區域，而荷蘭社會住宅混居的程度會因各地區居住環境而有所不同，混居比例大約自 20% 至 50%，並且盡量將社會住宅外觀設計與周圍一般住宅差不多，以降低一般社會大眾對社會住宅骯髒廉價的刻板印象。在社會住宅設計方面，其設計階段會考量週邊生活機能來定位社會住宅提供之商業規劃，除了提供居住空間亦補足各地區生活機能之不足的部分。另外在規劃設計部份為了符合不同族群的需求，在規劃階段住宅協會先與住民委員會、個體租戶之間，進行密集溝通會議，針對舊有建築物拆除、新建案的設計等達成共識。

### (二) 興辦模式：「民間興辦」模式

雖然荷蘭自 1901 年訂立住宅法之後，建地多為政府所有，但荷蘭社會住宅的興辦模式卻是由政府委託民間，以合作社形式的非營利第三方獨立機構「荷蘭住宅協會」(Dutch Housing Association) 來進行開發、興建、與營運管理<sup>168</sup>。截至 2000 年為止，荷蘭一共有 670 個此類政府特許與監督「住宅協會」，總計興辦了超過 240 萬戶的公共住宅。而其中值得一提的是，荷蘭政府提出「策略性資產管理」(strategic asset management) 的概念，要求住宅協會蒐集並建立公共住宅相關統計資料(住宅市場、環境、鄰里社區發展、住戶、建築設施特色與屋況、住宅協會之目標與機會等)，以便能掌握動態的住戶需求、市場、設施狀態的變遷，並迅速採取資產策略及行動來因應這些變遷<sup>169</sup>。關於公共住宅的物業管理，住宅協會及整個產業已經發展出一個成熟的委外制度及物業管理服務品質評估機制。此外，荷蘭政府亦非常重視對於公共住宅中弱勢族群的福利政策落實與照顧<sup>170</sup>。

### (三) 案例：GWL Terrein<sup>171, 172</sup>

GWL Terrein 是位於阿姆斯特丹的一座社會住宅，其地理位置如圖 2-4 所示，其於 1993 年由 Stadgenoot (阿姆斯特丹最大的公共住宅建設組織)、The Environmental Advisory Bureau 及 Amsterdam city council 共同規畫並興建的改建住宅(參見圖 2-5)，基地面積約 11,050 m<sup>2</sup>。原本的建築用途為水利設施，因供水機能改變，所以政府將其納入更新計畫中，在設計階段導入永續發展的概念，在改建同時並保留具有歷史意義的建築，將其作為公共空間，興建完成後共提供了 600 戶的社會住宅給中產階級以下的國民居住，並在此社區中引進商店、餐廳、健身房、旅館來提供日常生活服務。

此案例比較特別的亮點係在設計階段由於參與設計的市民提出無車住宅區方案，因而成為著名的無車社區，政府為了紓解社區內交通，特引入 Car Sharing 服務，來將住民接駁至大眾運輸系統。此外，其導入永續再利用的概念設計了如雨水再利用等設施，並保留具有歷史意義

<sup>168</sup> Ouwehand, A. and van Daalen G. (2002) .Dutch housing associations - A model for social housing. DUP Satellite, Delft University Press, MG Delft.

<sup>169</sup> Gruis, V. and Nieboer, N. (2004) Strategic housing management : an asset management model for social landlords, Property Management, 22, pp. 201 - 213.

<sup>170</sup> Ouwehand, A. and van Daalen G. (2002) .Dutch housing associations - A model for social housing. DUP Satellite, Delft University Press, MG Delft.

<sup>171</sup> Gwl Terrein Site Facts, <https://goo.gl/6eGCJz>, 2018/1/22。

<sup>172</sup> 【結合都市再生的社會住宅】GWL-Terrein 大型無車生態混合住宅社區, <https://goo.gl/YHqjwT>, 2018/1/22。



的水塔作為此社區獨特的地標。



圖 2-4 GWL Terrein 社會住宅社區之地理位置圖<sup>173</sup>



圖 2-5 GWL Terrein 社會住宅<sup>174</sup>

<sup>173</sup> Google map, <https://goo.gl/RhyWuK>, 2018/1/22。

<sup>174</sup> 【結合都市再生的社會住宅】GWL-Terrein 大型無車生態混合住宅社區, <https://goo.gl/YHqjwT>, 2018/1/22。

## 一、香港公共屋邨

香港自第二次世界大戰後，由於回流人士和新移民回港，導致香港人口急速增加，各處都有非法的寮屋，所謂的寮屋係以廢木材和鐵皮所搭建的房屋，在 1953 年 12 月，石硤尾寮屋區發生嚴重的火災，當晚 58,000 名災民流離失所，而當時的香港政府僅用了 18 個月的時間，就在原址興建了徙置大廈來安置災民，而徙置大廈就成了香港公屋政策的開端<sup>175</sup>。

### (一) 法令制度<sup>176</sup>

香港在公共住宅法令制度方面，主要以 1970 年成立「房屋委員會」開啟推動公共租賃住房（以下簡稱公屋），而房屋委員會之沿革又可分為五個階段：

- (1) 徙置時期（1954~1964）：1951 年香港政府資助兩個私部門機構，成立「香港房屋協會」與「香港平名屋宇有限公司」。
- (2) 房屋管理局時期（1965~1972）：1964 年，香港政府發表 10 年房屋計畫藍圖，預計興建 190 萬人居住單元，與成立房屋管理局統籌規劃。
- (3) 房委會時期（1973~1983）：制定新的房屋政策，提供素質較佳場所，將公司住宅、工商業設施群聚，構成自給自足社區。1973 年將政府各個公屋相關機構合併為「房屋委員會」。
- (4) 私有化浪潮（1984~2012）：1986 年香港政府依據未來人口趨勢推算與現有房屋檢討，估算出建公營與私營屋需求量。改組「房屋委員會」，負責公屋及居屋發展、購屋貸款補貼與監督民間市場住宅等任務。
- (5) 長遠房屋規劃（2013~迄今）：成立長遠房屋策略委員會，針對住房與居住議題進行改善。每年固定調查 2,000 戶收入資產，不符合規定者透過提高租金或要求遷移等以提高輪轉率。

### (二) 興辦模式：「政府興辦」模式<sup>177</sup>

香港公共住宅是由香港政府的「房屋委員會」負責推展住宅政策及計畫，另由「房屋署」為執行機關，直接執行公共住宅之開發、興建與營運管理。香港目前約有三成的居民住在出租公宅。值得一提的是，香港「房屋署」已逐步發展出系統化、標準化的公屋設計，以及規格化、工業化的施工與管理方式，可有效地降低營建與維護成本<sup>178</sup>。其住宅政策及供給模式等也是值得學習（包括規劃設計理念、構造設備技術、使用管理辦法、物業管理執行方式等）。營運管理方面，房屋署將公共住宅的物業管理工作（清潔、保全、維修、收租、租戶服務等）外包給物管公司，並監督其服務品質。

### (三) 案例：九龍區油塘鯉魚門公共屋邨

本計畫以九龍區油塘鯉魚門公共屋邨社區，作為案例分析，此社區位於香港九龍區，地理位置如圖 2-6 所示，基地面積約為 30,000 m<sup>2</sup>。此社區由香港房屋委員會負責開發及管理，並且自 2001 年開始興建，分期興建至 2016 年全數完成，社區內分別有鯉生樓、鯉意樓、鯉興樓、鯉隆樓及鯉望樓共 5 棟的大廈（參見圖 2-7），總共提供 3,109 戶租屋空間，由於香港公宅有模組化的特色，因此這五棟大廈分別有和諧一型、新和諧一型及非標準型等三型不同的大廈（參見圖 2-8）。此社區在公設方面除了設有幼兒園之外，另外還有商場及交通設施在社區周遭，生

<sup>175</sup> 香港房屋委員會 - 屋邨歷史，<https://goo.gl/iBT8Sy>，2018/1/22。

<sup>176</sup> 社會住宅推動聯盟（2014），國外案例—亞洲各國社會住宅比較，[http://socialhousingtw.blogspot.tw/2014/08/blog-post\\_66.html](http://socialhousingtw.blogspot.tw/2014/08/blog-post_66.html)，2018/1/22。

<sup>177</sup> 郭景致、汪文政、顏世禮、謝章鈞（2010），香港公部門物業管理委外制度之研究。物業管理學報，1（1），臺北市。

<sup>178</sup> Ho, D. C.W. and Gao, W.（2013）. Collective action in apartment building management in Hong Kong. Habitat International, 38, 10-17.

活機能良好。而值得一提的是，香港的公宅為了維持良好的品質，避免公宅淪為嫌惡設施，因此對於租戶的管理，設有「屋邨管理扣分制」，扣分制度的內容目前涵蓋 28 項不當的行為，每項扣 3 至 15 分不等，若租戶在兩年內累計被扣分達 16 分的租戶，租約會被終止。

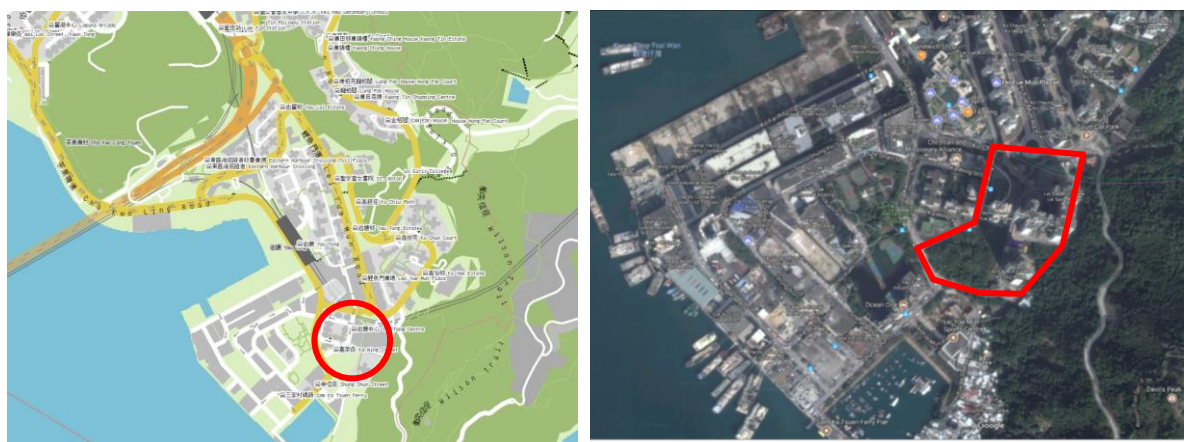


圖 2-6 鯉魚門公共屋邨之基地位置圖與建築配置圖



圖 2-7 鯉魚門公共屋邨之建築外觀

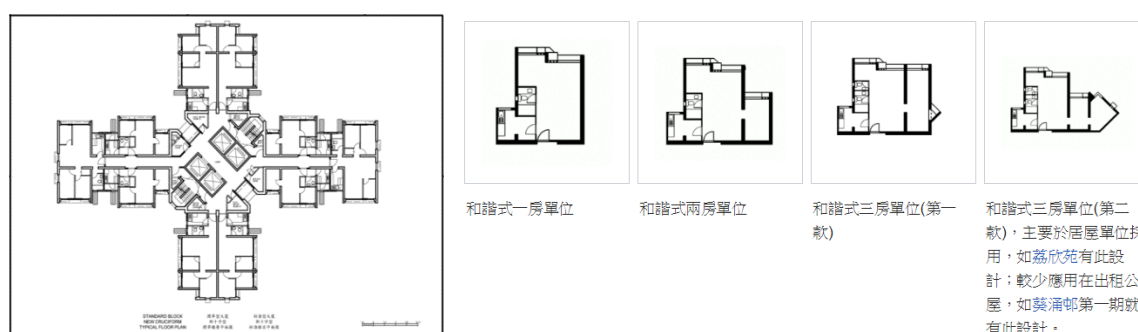


圖 2-8 鯉魚門公共屋邨之和諧一型十字平面與各房型住宅單元平面格局圖面<sup>179</sup>

<sup>179</sup> 香港九龍區油塘鯉魚門公共屋邨，<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%AF%89%E9%AD%9A%E9%96%80%E9%82%A8>，2018/1/22。



## 國內社會住宅相關法令、制度及案例探討

臺灣為實現居住正義，讓「住者適其屋」的理念實現，從早期的國民住宅自現今的社會住宅接朝向這個目標去興辦公共住宅。臺灣的社會住宅推動至今已有 7、8 年，可謂還在萌芽期，大部分案例都還在規劃設計及興建階段，相關法令制度及及規劃設計、興建、營運維護等階段的標準猶如摸著石頭過河，仍須透過國內外案例分析所得之經驗來建立社會住宅興辦時的參考基準，以下本計畫將針對國內社會住宅的法令制度、案例探討。

### 一、法令制度

臺灣的社會住宅主要法源訂定可追溯至民國 100 年，由內政部公布的《住宅法》，《住宅法》立法之目的在於保障國民之居住權益，並協助健全住宅市場，來提升國民居住品質，使全體國民居住於適宜之住宅且享有尊嚴之居住環境，亦為「住者適其屋」。《住宅法》中對於社會住宅之定義係指透過政府興辦或獎勵民間興辦，專供出租之用之住宅；並以直轄市、縣（市）轄區為計算範圍，各縣市應至少提供社會住宅戶數總量之 30% 出租給具特殊情形或身分者，所謂的特殊情形或身分者包含低收入戶與中低收入戶、特殊境遇家庭、育有未成年子女三人以上、安置教養機構或寄養家庭結束安置無法返家，未滿二十五歲之青年、六十五歲以上之老人、受家庭暴力或性侵害之受害者及其子女、身心障礙者、感染人類免疫缺乏病毒者或罹患後天免疫缺乏症候群者、原住民、災民、遊民等 11 類主要優先照顧對象。

此外，《住宅法》第三章第 18 條中規定主管機關應評估社會住宅之需求總量、區位及興辦戶數，並將其納入住宅計畫及財務計畫。對於主管機關與民間之興辦公營住宅方式、獎勵、稅款、融資、補貼或貸款皆有規定，藉以達到一定比例之住宅量興建。在營運維護部分，主管機關興辦之社會住宅後，得自行或委託經營管理，並有輔導、監督及定期評鑑廠商之責任。

### 二、興辦模式

隨著住宅法公布後，各縣市政府相繼提出社會住宅的興辦計畫，如臺北市、新北市、桃園市、臺中市等，而目前各地方政府的興辦模式皆為「政府興辦」。政府興辦係指由地方政府擬定社會住宅之政策與計畫並編列預算、取得土地；之後再委託建築專業團隊，進行公共住宅新建工程案之規劃設計、興建施工；最後委託物業管理公司協助進行公共住宅之維護管理。除了由政府直接興建外，地方政府亦可有其他多元的公共住宅「供給模式」，來供給公共住宅數量。以臺北市為例，其公共住宅供給模式共有七種（如表 2-2），其中目前較常使用的開發模式為政府直接興建、現有公共出租住宅改建為公營住宅、捷運聯開分回等三種開發模式。

表 2-2 現有臺北市公共住宅之多元開發模式與規劃設計／營造施工模式<sup>180, 181</sup>

公共住宅供給模式	規劃設計／營造施工
政府直接興建	設計監造+工程
現有公共出租住宅改建為公營住宅	PCM+統包
閒置校地利用	
市有地參與都更分回	配合其他民間單位整體設計

<sup>180</sup>社會住宅推動聯盟（2014），國外案例—亞洲各國社會住宅比較，<https://goo.gl/BtGGCg>，2018/1/16。

<sup>181</sup>臺北市府都市發展局（2014），臺北市住宅政策，<https://goo.gl/yqUfBM>，2018/1/16。



公共住宅供給模式	規劃設計／營造施工
公辦都更	由實施者進行整體規劃、設計及施工
民間投資（PEI）	招商，依政府需求進行規劃、設計、興建
捷運聯開分回	由聯合開發投資人進行整體規劃、設計及施工

### 三、案例分析一：大龍峒公共住宅<sup>182</sup>

臺北市為臺灣各縣市政府中面臨人口老化、少子化、高房價等居住課題較為嚴峻之城市，因此透過推動公營住宅並配合租金補貼成為目前臺北市政府面對諸多居住課題之解決方式之一。臺北市之公共住宅計畫自民國 100 年 9 月開始推動，目前臺北市的公共住宅共有 36 案，其中 9 案已興建完成進入營運階段、興建中的公共住宅有 6 案，此外還有 21 案還在規畫設計階段。已在營運階段之案例分別為大龍峒、敦煌、行天宮、萬隆、景文、興隆一區、興隆二區以及健康等九案，大龍峒於 100 年 10 月推出，為臺北市最早推出的公共住宅案，其基地面積為 2,606 m<sup>2</sup>，其位於大同區承德路三段，三面臨路，西面銜接至聖公園，東面連接承德路三段，西南側連接酒泉街。其周遭交通、教育等生活機能良好，距離捷運圓山站僅需步行 5 分鐘即可到達，基地週遭的學區內亦有國民小學到高級中學等學校。

此外，大龍峒公營住宅原設計作為中繼住宅，後因中繼安置上有空屋，且公營住宅需求較為急迫等因素下轉為公營住宅。大龍峒公營住宅係由兩棟地上 11 層、地下 3 層鋼筋混凝土結構之集合式住宅組成，目前提供兩種房型，分別為 3 房 2 廳 2 衛之房型共 80 戶、1 房 2 廳 1 衛之套房型共有 30 戶，另外在一樓則有店鋪 5 戶。出租方面市政府僅提供固定式家具，大部分桌椅等家具還是須由承租人自行準備。在智慧建築與綠建築部分，大龍峒經設計並符合五大項綠建築指標，進一步取得綠建築標章，智慧建築部分則在樓頂導入太陽能板發電系統，透過發電系統所得之電力可提供地下室停車場及公共區域照明，減少電費支出。目前在營運維護管理相關工作（物業管理服務、保全、清潔）係由臺北市都發局統一委託物業管理公司執行，大龍峒公營住宅如圖 2-9 所示。



圖 2-9 大龍峒社會住宅

<sup>182</sup>居住資訊服務網，<https://goo.gl/fBc37t>，2018/01/15。

#### 四、 案例分析二：興隆一區公共住宅<sup>183</sup>

興隆一區公共住宅為民國 105 年 11 月開放承租的社會住宅，其位於文山區木柵路二段 2 巷，基地北面連接木柵路二段，基地面積 3,595 m<sup>2</sup>，基地周遭生活機能尚可，雖然距離捷運站有一段距離，但基地附近有「再興中學」、「中興公寓」等兩站公車站牌，提供聯外的大眾交通運輸。

興隆公共住宅係由安康平宅於民國 102 年改建，由兩棟地上 19 層，地下 3 層之鋼筋混凝土建築組成。目前提供四種不同房型，分別為套房型（24 戶）、一房型（112 戶）、二房型（112 戶）、三房型（24 戶），共 272 戶可供出租，四種房型平面圖如圖 2-10 所示。

在智慧建築與綠建築部分，興隆一區導入智慧電網，共有 24 戶安裝智慧電表等設備，讓住戶透過智慧電表分析結果了解自己的用電情況，來有效管理用電達到節能目的；綠建築指標則通過 8 項綠建築指標，取得「候選綠建築證書銀級」。在出租方面市政府除了固定式家具外亦提供桌椅及鞋櫃供承租者使用，但洗衣機、冰箱等其他家電及家具仍需由承租者自行準備。目前興隆一區公共住宅在營運維護管理相關工作都由臺北市政府都市發展局統一委託物業管理公司執行，興隆一區公共住宅外觀及室內外公設設施如圖 2-11 所示。

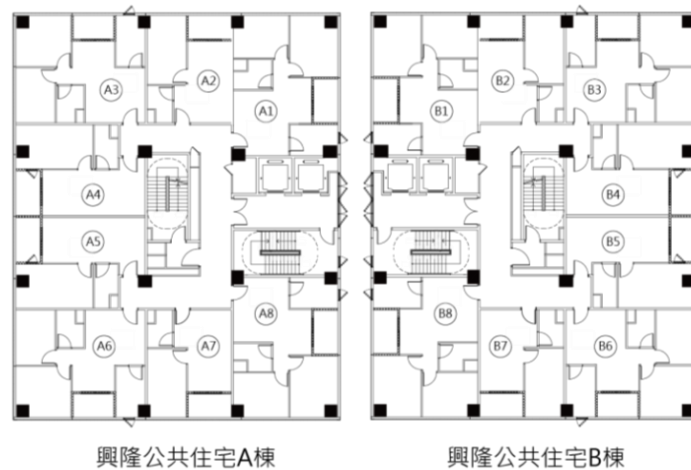


圖 2-10 標準層平面格局<sup>184</sup>



圖 2-11 興隆一區公共住宅外觀及室內外公設設施

<sup>183</sup> 臺北市政府-公共住宅 [ 興隆一區 ] 簡介, <http://www.housing.gov.taipei/ph2/xinglong/profile>, 2018/1/15。

<sup>184</sup> 臺北市政府興隆一區公共住宅, <http://www.housing.gov.taipei/ph2/xinglong/profile>, 2017/9/25。

### 五、案例分析三：新北市三重青年社會住宅 3 館<sup>185</sup>

相對於我國其他縣市政府，新北市政府在公共住宅主要承租對象鎖定青年，目前已確定的 21 個社會住宅案中，就規劃了 19 個青年社會住宅，在目前 21 個社會住宅案中，已有 4 案興建完成進入營運階段、3 案在興建階段、另外還有 14 案還在規劃階段。相對於臺北市多元的開發模式，新北市大部分興辦方式為政府直接興建及民間投資，另外也有部分利用空閒校舍或警察宿舍改建為青年社會住宅。此案例新北市三重青年住宅 3 館為三重青年社會住宅最後興建完成的 1 館，此館為全臺首案以民間興建營運後轉移模式（BOT）興辦的社會住宅，於 2017 年 5 月開放申請承租，其位於三重區正義南路，基地面臨正義南路與大同南路，在生活機能方面，基地東北方比鄰光興公園及市民活動中心，學區範圍內有光興國小、三光國小等小學，對外交通除了距離臺北橋、菜寮捷運站步行約 10 分鐘外，基地外巷口亦有公車站牌提供連接臺北市的大眾交通運輸。

三重青年社會住宅 3 館為地上十二層、地下三層的鋼筋混凝土結構集合住宅，其中含有的房型分為兩種，分別為套房 62 戶（含通用無障礙戶 5 戶），以及二房型 13 戶共 75 戶，75 戶中有 23 戶提供給優先需求承租者。與其他縣市政府興辦社會住宅有所不同的地方除了在政策方面著重青年，新北市政府青年社會住宅以「一只皮箱入住」的概念，除了基本固定式家具的提供，另外包含洗衣機、冷氣、烘碗機、冰箱、衣櫃等家電與家具，提供完善的設施與設備給承租者，三重青年社會住宅 3 館外觀與室內環境如圖 2-12 所示。

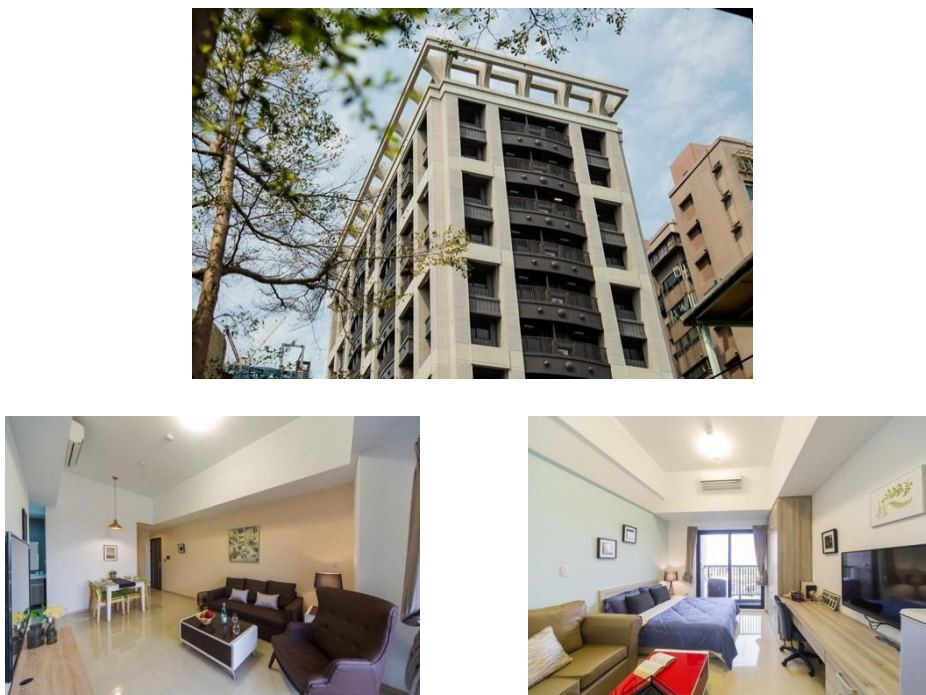


圖 2-12 三重青年社會住宅 3 館外觀與室內環境<sup>186</sup>

<sup>185</sup> 青年社會住宅 i 回家-青年社會住宅介紹，<https://goo.gl/4YJhpM>，2018/1/16。

<sup>186</sup> 青年社會住宅 i 回家-青年社會住宅介紹，<https://goo.gl/UkAn1t>，2018/1/16。



## ❖ 小結

本計畫透過探討國外三個案例，分別為日本、荷蘭及香港，而這三個國家最主要的不同點在於興辦模式的不同，如日本為半政府興辦，荷蘭為民間興辦，香港則為政府興辦，這三種模式各有可以參考的一些政策，以下將針對興辦模式、規劃設計、營運維護與物業管理部份進一步探討：

### 一、不同興辦模式之探討

在日本係先由政府首先制定住宅政策，並在政策中制訂相關民間興辦社會住宅的法令，並由中央政府帶領各地方政府來推展社會住宅，其後輔以民間住宅公社來興辦社會住宅。而為了更能全面性的規劃社會住宅之推動作業，中央政府監督著各地方政府每年須回報各地方政府興辦社會住宅（不論由政府或民間興辦）的存量與出租情況，以利中央政府依照每年的現況進行政策之調整。

而在荷蘭部份，亦為政府先制定住宅政策，並將興辦社會住宅之許可由民間全權興辦，而政府僅擔任土地提供、及監督民間的住宅協會推展的情況，相較於日本與香港，荷蘭社會住宅很著重於活化既有建築及透過與承租者反覆地討論來設計出更能符合承租者需求之社會住宅。

香港則為透過政府的「房屋署」部門負責推展興辦社會住宅，從政策制定到推展興辦社會住宅皆由政府特設立單位執行，且為了興建及營運管理方便，政府將社會住宅設計模組化，且為了方便社會住宅的營運管理，香港政府特別訂定了「屋邨管理扣分制」來管理承租戶。

綜上所述，目前我國社會住宅興辦模式仍多為政府興辦，而參考以上三個不同興辦模式的國家，發現雖然半政府興辦和民間興辦模式略有不同，但相同的部分為政府在法令制度的建立上具有指標性的功用，政府都會先將相關法令制度訂定完整，再輔導及監督民間團體的興辦，並定期了解社會住宅推展現況來調整政策，此部份值得我國參考，而香港的模組化管理，對於目前多由政府興辦的社會住宅，亦十分具參考之價值。

### 二、規劃設計探討

在規劃設計方面，目前我國社會住宅設計，相較於國外的社會住宅皆有多元的公共設施之設計，而這些設計是否符合承租者的需求，對於社會住宅承租意願及後續維護管理皆有舉足輕重之影響。參考上述所探討的國外案例，日本在規劃設計方面非常注重後續營運維護及物業管理相關的設計，在設計階段會有物業管理專業人員負責檢視，社會住宅之設計是否便於後續維護或提供物業管理服務。此外，部份設計還會採用低維管設計，如圖 2-13 所示，此案例為日本的一處社會住宅，其並不會有物業管理服務人員常駐於社區中，因此為了讓郵差便於投遞，設計雙門廳，郵差可進入第一道門廳投遞信件，但無法進入第二道，僅有住戶可以進入。

雖然國外社會住宅設計並沒有多元的公共設施，但其在規劃設計時十分注重承租者之需求，如上述日本大阪的次世代住宅，為了符合不同承租者之需求，將樓板架高使管線容易調整，或將隔間牆、系統櫃採可動式，使不同承租者可根據其空間需求來更改隔間。而荷蘭則更注重承租者的需求，在設計階段建築師與室內設計師會反覆與承租者進行座談會及修正，使社會住宅更貼近承租者之需求。此外，由於荷蘭有部份社會住宅是將既有建築物進行活化或改建，面對一些可保留且具歷史意義的建築設施，建築師在設計時亦會將其保留並改建為具有功能性的公共設施。

綜上所述，本計畫建議未來在設計社會住宅時，需考量未來主要承租者之需求，以及維護

管理之需求，如部分社區的垃圾回收設置於地下室，而由於車道高度不夠高，導致垃圾車無法進入，使清潔人員必須花更多的時間來進行清運，甚至部分社區會將垃圾集中室設置於機車停車場內，使清潔人員無足夠作業空間來執行垃圾清運，如上所述的諸多設計問題都係造成後續維護管理額外費用的原因。

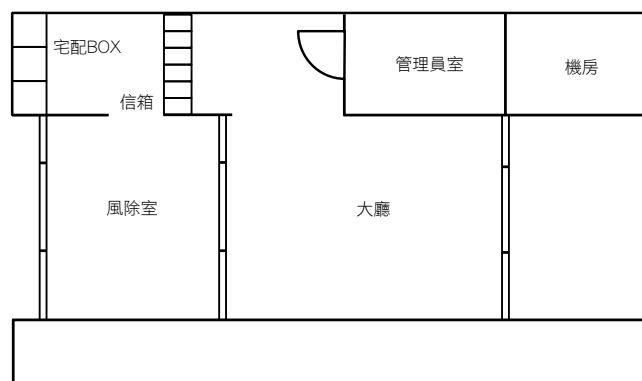


圖 2-13 低維管雙門廳設計

### 三、營運維護與物業管理之探討

在社會住宅營運維護與物業管理方面，在維護管理部分可參考日本的社會住宅維護，日本政府特別訂定「公營住宅長壽命化計畫」，來要求各地方政府研擬公營住宅大規模修繕計畫，所謂大規模修繕計畫又可稱為長期修繕計畫，一般常見的長期修繕計畫可分成短中長期，計畫會針對該社區或建物，在短期（5 年內）、中期（10~20 年）及長期（30 年）中，會需要面臨定期檢測、維護保養、修繕等項目及金額進行概估，並以此來計算短中長期的修繕金額，以避免面臨修繕時，因無修繕經費而導致設施設備荒廢，輕則導致其失能，重則導致其對人員產生生命財產之危害。而在營運及物業管理方面，制度方面亦可參考香港的「屋邨管理扣分制」的管理制度，此制度透過不同扣分的違規項目，來維持社會住宅之環境，若扣分達標則予以解約。

## 附件資料

### 附件 5-4-1 就業服務站設計原則：(主管及使用單位為勞動局案例)

就業服務站規劃設計原則：(附屬經營事業面積提供公共服務設計原則)

- (1)社會住宅社區配合社福公共服務需求，基地可規劃就業服務站機構。規劃位置選擇大門位置，一樓或二樓，考量洽公出入人數頻繁，門廳入口應明確顯眼，以不干擾住戶日常生活之獨立進出口為準則。
- (2)空間規劃原則：提供完整方型或長方型之空間，俾利後續裝修空間規劃。未來使用單位室內裝修空間以設計者規劃設計為原則。
- (3)室內空間要求：
  - a. 各廁所、淋浴間、茶水間、哺集乳室、機電房、電氣室及空調機房需隔間，其餘空間不隔間。
  - b. 除茶水間、男女廁所及無障礙廁所地坪使用地磚，其餘空間採用超耐磨木地板為主。
  - c. 需架設天花板、預留相關管線為主。
- (4)室內單元空間
  - a. 服務臺：即接待臺，位於大門入口處設置服務臺，提供來訪民眾諮詢及引導，須預留電話、電腦、號碼機等設備配置空間。
  - b. 民眾洽公等候區：係供洽公民眾等候申請辦理各項服務，須預留座椅、電視牆、號碼機資訊看板、雜誌刊物放置、飲水機等設備配置空間，並配合留設飲水機給排水管路。
  - c. 就業資訊區：係供洽公民眾於該區查詢相關就業資訊之空間，須預留電腦、就業機會查詢機、各式申請書表放置、公布欄、桌椅等空間。
  - d. 半包廂式的服務櫃檯：需考量空間安置電話、電腦、網路、洽公民眾服務櫃檯之需求與位置。
  - e. 辦公區：使用人數約 9 人(含 1 主管)。依員工數考量主任與員工之桌椅、櫃子、電腦、電話、傳真機、事務影印機等放置之空間。地坪需預留電源、電話、網路之地板插座。
  - f. 研習教室：地坪需預留電源、電話、網路之地板插座。
  - g. 員工茶水間：配合空間設計整體式上下櫥櫃廚具(含流理臺)，留設冰箱、蒸飯箱、飲水機等設備之空間，並配合設置電源及給排水管路等相關設備。
  - h. 男女廁所：依法規設置數量足夠的男、女廁所。洗手臺與小便斗採用感應式系統、馬桶採用手動式，並配合設置各廁所電源及給排水管路等相關設備。
  - i. 無障礙廁所：依法規設置數量足夠之無障礙廁所。洗手臺與小便斗採用電感應式系統、馬桶採用免治馬桶衛生設備，並配合設置廁所電源及給排水管路等相關設備。
  - j. 哺集乳室：僅需設置 1 間，相關設施配備需至定位並配合留設電源及給排水管路等相關設備。
  - k. 淋浴間：需設置瞬熱型電熱水器(一間一具)並需配置冷熱水管及冷熱混合龍頭。
  - l. 足夠的通風、空調設置、消防設備、保全設定等，及配合就業服務站整體運作的各式水電管線、機電網路管線、電力負載等。

- m. 會談室、研習教室、機電房等空間，預留配電、網路、電話等相關管線。
- n. 電系統：室內設置弱電系統整合箱（DD 箱），整合電話、網路、電視等。四面實牆預留電話、網路插座出口管線。設計者需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式設備的位置，於工程完工後，交由使用單位自行配置。
- o. 緊急壓扣：男、女廁所及無障礙廁所各廁間、洗手臺及哺集乳室需設有緊急求救押扣，於櫃臺設有警示燈，供服務人員能得知緊急狀況後予以協助。
- p. 照明系統：需設置照明燈具（例如：LED、T5 燈管等節能燈具），除各隔間設控制開關外，另於門廳入口處設置照明控制系統，以利後續使用單位管理。
- q. 插座系統：四面實牆留設插座出口需預留約 2m 電線。設計者需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式機電設備的用電量與種類，留設足夠之用電容量為原則。於工程完工後，交由使用單位自行配置。電源總開關容量設計者，需評估未來使用單位空間面積設計所需之用電量，並提供變壓器供插座電源使用。
- r. 空調設備：採多聯變頻空調系統；主機及配管線應考量建築外觀必要時得以採適當建築裝修材料包覆。主機設置位置需考量散熱、維修方便性等需求；詳細設置位置依實際設計空間及需求檢討配賦。冷氣主機及室內機必需設置冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。
- s. 消防系統：消防排煙以自然排煙為原則，排煙窗以自動（電動）啟動之方式檢討。



#### 附件 5-4-2 里民活動中心設計原則：（使用單位為區里辦公室案例）

里民活動中心規劃設計原則（附屬經營事業面積提供公共服務設計原則）

- (1)社會住宅社區配合社福公共服務需求，基地可規劃里民活動中心機構。擬規劃位置儘量設置於一樓，需求面積需含公設面積。
- (2)空間規劃原則：提供完整方型或長方型之空間，未來使用單位室內裝修空間以設計者規劃設計為原則。
- (3)室內空間要求：里民活動集會廳、廁所、茶水間等隔間。
- (4)室內單元空間：
  - a. 集會廳：需裝釘天花板、設計造型主牆及埋設軌道、掛勾可供吊掛所需活動布置，並設置活動演講桌，需考量空間配置擴音喇叭、投影機（幕）、電腦所需之網路及電源（含地板插座）之需求，地坪貼拋光石英磚。
  - b. 茶水間：預留電磁爐使用回路電源、配合空間設計整體式上下櫥櫃廚具（含流理臺），留設冰箱、蒸飯箱、飲水機等設備之空間，並配合設置電源及給排水管路等相關設備。
  - c. 男女廁所：依法規設置數量足夠的男、女廁所。洗手臺與小便斗採用感應式系統、馬桶採用手動式，並配合設置各廁所電源及給排水管路等相關設備。
  - d. 照明系統：依不同空間需求設置照明燈具（例如：LED 崁燈及投射燈、T5 燈管間接照明等節能燈具）。
  - e. 規劃必需之插座出線口、燈座出線口、空調管線位置等，並預留後續使用單位可依需求增設之彈性。
  - f. 考量分離式冷氣室外機擺設空間，應規劃花臺或工作陽臺放置，並以適當格柵或其他立面設計方式遮蔽主機及冷媒管路，以維護建築立面美觀。

#### 附件 5-4-3 托嬰中心設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）

托嬰中心規劃設計原則（附屬經營事業面積提供公共服務設計原則）

- (1)社會住宅社區配合社福公共服務需求，基地可規劃托嬰中心機構。設置位置選擇獨立出入口（需設置雨遮），應考慮法規規定幼童必須擁有戶外活動空間之必要性。
- (2)考量家長接送之便利性，戶外設置臨時停車接送區 2 格，且與出入通道平整。
- (3)空間配置需符合「兒童及少年福利機構設置標準」，需明示預計使用人數，包括收托嬰幼兒人數，另含工作人員人數。
- (4)本空間可委外經營維護管理，相關室內空間要求為：不隔間、地坪牆面粉光、天花平頂部裝修、相關管線以預留為主，完工後由使用單位自行招商設置。
- (5)規劃工作陽臺空間，應可放置洗衣機、洗衣工作檯空間，預留給排水管道空間（自來水給水管、排水管、洗衣機專用排水幹管等），分層應有層間塞。另設置給水龍頭 2 只、伸縮（或升降）晾衣架、熱水器安裝空間及相關水源，另需留設插座 2 組（4 孔）。
- (6)大門入口處接待櫃檯預留冷熱水管線及排水管，可供未來使用經營團隊設置洗手檯。
- (7)考量分離式冷氣室外機擺設空間，應規劃花臺或工作陽臺放置，並以適當格柵或其他立面設計方式遮蔽主機及冷媒管路，以維建築立面美觀。
- (8)冷氣主機及室內機必需預留冷媒銅管套管及冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。
- (9)弱電系統：室內設置弱電系統整合箱（DD 箱），整合電話、網路、電視等。四面實牆預留電話、網路插座出口管線。廠商需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式設備的位置，於工程完工後，交由使用單位自行配置。
- (10)照明系統：應於每樑距留設照明設備之照明出線口。另於室內裝設燈具 1 組，其他則免裝設燈具。
- (11)插座系統：四面實牆留設插座出口需預留約 2m 電線。廠商需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式機電設備的用電量與種類，留設足夠之用電容量為原則。於工程完工後，交由使用單位自行配置。
- (12)給水系統：給水管徑須由廠商依訪談結果及配合空間等需求設置，冷水管至該戶前需設置閘閥以利後續施工廠商銜接施做及系統維護。
- (13)排水系統：排水管路須由廠商依訪談需求及配合空間配置留設排水管。
- (14)清潔間預留給排水管線及插座電源出線口。
- (15)托嬰教室需預留插座電源出線口，及飲水機、護理臺之冷熱水管及排水管路及相關電源出線口。
- (16)配合托嬰教室內廁所需設置幼兒馬桶 3 座、洗手槽 2 槽、飲水機等設備空間，應配合預先留設相關冷熱水、排水管路及相關電源出線口。
- (17)托嬰教室外另需預留一處無障礙廁所（亦可與工作人員使用）、及一處親子廁所空間預留給排水管線及相關管路。
- (18)需留設牆面需考量瓦斯熱水器配管位置及排氣空間；另需設置熱水器專用冷水進水管、熱水出水管，熱水出水管應於室內留設閘閥供後續施工廠商銜接，其留設管徑應足以供應 2

個水龍頭同時使用熱水之需要。

(19)廚房考量留設油脂截留器位置以利後續廠商施作。

(20)照明及插座每一出線口預留約 5m 電線。

(21)電源總開關容量設計者，需評估未來使用單位空間面積設計所需之用電量，並提供變壓器供插座電源使用。

參考案例：內部空間初步規劃如下：

空間名稱	坪數	備註說明
接待櫃臺及接送區	所有空間皆 毋須隔間， 僅預留管線	可與辦公室合併設置。 入口處預留冷熱水、排水、插座電源出線口管線。另設置臨時停車接送格 2 格，且與托嬰中心出入通道平整。
辦公室		預留插座電源、電話、電視、網路之出線口。
廚房		預留電源出線口、冷熱水水源及排水管路並考量設置油脂截留器。留設瓦斯偵測器。
廁所		於教室內分散 2 處預留管線設置幼兒馬桶及無障礙、親子廁所。預留插座電源出線口、冷熱水管及排水管路，並需考量所通風。
哺集乳室		預留插座電源出線口、冷熱水管及排水管路。
保健室		預留插座電源、電話、網路出線口、預留冷熱水管及排水管路。
教室 (含活動區、睡眠區)		預留插座電源、電話、電視、網路出線口、預留冷熱水管及排水管路。
清潔間		預留插座電源出線口、預留冷水管及排水管路。
出入口		至少 2 處。

#### 附件 5-4-4 老人長期照顧機構設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）

老人長期照顧機構規劃設計原則：（附屬經營事業面積提供公共服務設計原則）

- (1)社會住宅社區配合社福公共服務需求，基地可規劃老人長期照顧機構。需求面積以擬服務人數來定之。老人長期照護機構：住宿最少需求床數為 40 人，工作人員人數約 16～20 人。
- (2)樓層位置：考量年長者行動不便，樓層位置設置需考慮逃生動線與消防動線易達性、發生急難狀況時，可供救護車與病床能在短時間順利進出。機構屬於 24 小時的全天型服務機構，動線以不干擾住戶日常生活之獨立進出口為準則，設置在二樓。
- (3)空間配置需符合「老人福利機構設立標準」與「建築物無障礙設施相關法令」等相關規定。
- (4)採毛胚屋型式，規劃空間不施作天花板、地板、隔間牆與門檻，僅採預留管線之方式，且留有彈性調整空間，以利日後調整配置。

##### (5)室內單元空間：

- a. 綜合活動區：以「多功能複合型使用」為原則，因此除特殊空間有其需求外，運動室、視聽室、會議室、餐廳等，機能上可合併使用，則無需單獨設置隔間。應預留洗手臺、飲水機給排水與電源管線。
- b. 公共區域至少應設置 2 處無障礙廁所，可供輪椅進出、入口採橫拉門式、無門檻。
- c. 物理治療室：需單獨隔間，面積至少應 8 坪以上。
- d. 盥洗室：除各寢室需預留設置衛浴管線外，另需於各樓層設置一處盥洗室，面積應達 8～10 坪，至少應留設可供 2 個淋浴設備與置物櫃之空間，可供長期臥床之長者盥洗用。
- e. 儲藏室：於各樓層需設置一處，面積約 4～5 坪，預留可儲放輪椅、耗材等各類用品之空間。
- f. 陽臺空間：空間規劃上，若規劃於一樓時無需設置陽臺；規劃達一樓以上時，則二樓寢室需設置陽臺空間（一樓寢室無需設置），淨空間深度需達 150cm 為原則。
- g. 洗衣烘衣間：預留設置可放置洗衣機、烘衣機、洗衣工作檯等空間、預留電源及給排水管（自來水給水管、排水管、洗衣機專用排水幹管等），分層應有層間塞。
- h. 廚房：不含廚具，需預留瓦斯管及預留廚房各項用水用電（含空調）管線及油脂截留器之位置，並預留日後可能增設菜梯之空間。
- i. 弱電系統：室內設置弱電系統整合箱（DD 箱），整合電話、網路、電視等。四面實牆預留電話、網路插座出口管線。廠商需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式設備的位置，於工程完工後，交由使用單位自行配置。
- j. 照明系統：應於每樑距留設照明設備之照明出線口。另於室內裝設燈具 1 組，其他則免裝設燈具。
- k. 插座系統：四面實牆留設插座出口需預留約 2m 電線。廠商需評估未來使用單位經營時，可能操作之各式機電設備的用電量與種類，留設足夠之用電容量為原則。於工程完工後，交由使用單位自行配置。
- l. 給水系統：給水管徑須由廠商依訪談結果及配合空間等需求設置，冷水管至各戶前需設置閘閥以利後續施工廠商銜接施做及系統維護。
- m. 排水系統：排水管路須由廠商依訪談需求及配合空間配置留設排水管。

- n. 鍋爐間：需規劃獨立空間設置瓦斯熱水鍋爐設備並預留瓦斯管、相關水源及考量維修及通風等問題。
- o. 熱水系統：須設置熱水鍋爐專用冷水進水管、熱水出水管，熱水出水管應於室內留設閘閥供後續施工廠商銜接，熱水出水管管徑應足以供應全部 1/4 間浴廁同時使用熱水之需要
- p. 空調系統：應滿足未來參建單位使用冷、暖氣之需求，空間規劃上應一併考量預留多聯變頻空調系統主機之放置空間、分離式冷氣主機外掛之位置（空間規劃應考量備援機組），和格柵美化等問題。冷氣主機及室內機必需預留冷媒銅管套管及冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。
- q. 確保電梯及大門之配置等，可於日後增設門禁系統。
- r. 照明及插座每一出線口預留約 2m 電線。
- s. 緊急發電機房面積，設計者需評估未來使用單位所需之用電量，再依相關法令規定設置。
- t. 電源總開關設計者需評估未來使用單位空間面積設計所需之用電量，並提供變壓器供插座電源使用。
- u. 其他：確保電梯及大門之配置等，須留設日後可設置門禁系統之空間。

參考案例：內部空間規劃如下：

空間名稱	使用人數（人）	單位面積（m <sup>2</sup> /人）	總面積（m <sup>2</sup> ）	總面積（坪）	空間內容
主任辦公室	1	10	10	3.03	預留插座電源、電話、電視、網路管線
辦公室	8~10	5	75	22.73	預留插座電源、電話、電視、網路管線
護理站	4	6	24	7.27	護理相關設施設備及文件，預留插座電源、電話、電視、網路管線
寢室（單人）	3	18	54	16.36	含陽臺（一樓寢室無需設置）及相關設施設備，預留廁所管線及電源管線
寢室（雙人）	16	15	240	72.73	含陽臺（一樓寢室無需設置）及相關設施設備，預留廁所管線及電源管線
寢室（三人）	9	14	126	38.18	含陽臺（一樓寢室無需設置）及相關設施設備，預留廁所管線及電源管線
寢室（四人）	12	13	156	47.27	含陽臺（一樓寢室無需設置）及相關設施設備，預留廁所管線及電源管線
會議室（小）	10	2.5	25	7.58	會議室預留插座電源、電話、網路管線
會議室（大）	30	2.5	75	22.73	會議室預留插座電源、電話、網路管線
活動室	60	5	300	60.61	含運動室、視聽室、物理治療室、宗教室、用餐空間等
廚房	60	5	300	90.91	供住民及工作人員備餐，預留空調設備套管、電源出線口、冷熱水水源及排水管路，並考量設置油脂截留器。留設瓦斯偵測器。
公共空間	60	4	240	72.6	梯廳、樓梯、電梯、走道、廁所、儲藏室、污物處理室及機電等空間

#### 附件 5-4-5 身心障礙福利機構設計原則：（主管及使用單位為社會局案例）

身心障礙福利機構規劃設計原則（附屬經營事業面積提供公共服務設計原則）

- (1) 社會住宅社區配合社福公共服務需求，基地可規劃身心障礙福利機構。設置位置考量身障者行動不便、逃生動線與消防動線上的易達性；發生急難狀況時，需讓救護車與病床能在短時間順利進出。機構屬於 24 小時的全天型服務機構，可避免干擾住戶日常生活及進出。
- (2) 空間配置需符合「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」第三條、第十三條等相關規定，身心障礙福利機構需明示住宿人數，工作人員人數。
- (3) 空間規劃上，儘量以「日夜區分」為原則，將「活動性空間」與「休憩型空間」利用「分區」或上下樓層等方式做明顯區分，以利日後使用單位方便管理。
- (4) 需設置天花板、地坪、隔間、燈具等工項。
- (5) 廳入口之門扇以雙門或電動門設計為主，出入口皆平整無門檻。
- (6) 走道空間兩側設置扶手，並需考量輪椅迴轉及兩台輪椅交會時之空間。
- (7) 一律不設置陽臺空間。
- (8) 需設置至少一部電梯，以病床式電梯為主，可通達機構內樓層與地下一層。
- (9) 室內單元空間：
  - a. 護理站：設置一處，鄰近綜合活動區與門廳入口處，需設置電源、電話、網路等插座。
  - b. 會談間：設置一處，鄰近辦公室與入口處，可供接待外賓訪客之用。需設置電源插座。
  - c. 辦公室：位置應靠近門廳入口處。預留工作人員辦公空間人數約為 10 人（主任 1 名、社工 2 名、行政 1 名、教保 6 名），且可供會議及儲藏之需求。需設置電源、電話、網路等插座並配合飲水機位置留設給排水管路。主任辦公空間無需單獨隔間。
  - d. 綜合活動區：用餐空間可與綜合活動區空間合併使用，不做明顯區隔。需設置電源插座。
  - e. 復健訓練室：放置特殊器材，提供住民復健使用，面積 8~10 坪，需設置電源插座。
  - f. 生活訓練室：需與復健訓練室明顯區分，使用人數約為 15~20 人，約 3~4 間，需設置電源插座。
  - g. 值班室：需設置 2 間，含浴廁，規劃上需重視其隱私空間。需設置電源、電話、網路插座及給排水管路。
  - h. 起居室：以 4 間寢室配置 1 處起居室為原則，無需單獨作隔間。放置沙發、電視、矮桌、飲水機等客廳類配備，以提供住民交誼休憩之用。需設置電源、電視等插座，並配合飲水機設置給排水管路。
  - i. 寢室：大門淨寬 $\geq 90\text{cm}$ ，一律為橫拉門。各寢室需有無障礙浴廁，內含鏡子、洗手臺、坐式馬桶、扶手、淋浴設備、門簾等相關設備。如有男女寢室之情形，需規劃於不同區域。每間寢室至少留設一處及浴廁留設一處緊急求救押扣。需設置電源插座及給排水管路，無需網路與電話系統。
  - j. 污衣間與污物間可設置於同一空間，其設置位置需與其他空間做明顯區隔，面積 3~4 坪。
  - k. 隔離室：需設置於靠近電梯、樓梯處或出入口，取最短路徑送至醫院，減少機構內傳染機會。需單獨設置分離式冷氣（冷氣設備非屬本工程項目）之必需預留冷媒銅管套管及

冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。

- l. 廚房：不含廚具，需預留瓦斯管及預留廚房各項用水用電（含空調）管線及油脂截留器位置。
- m. 洗衣、烘衣間：擬採洗衣、烘衣方式，不另設置曬衣空間，面積 3~5 坪。需設置電源插座及給排水管路。
- n. 儲藏室：設置一間，用以放置住民生活所需之備品、教具、教材等之空間（如棉被、床架、各類雜物等）。
- o. 公共廁所：男廁 1 間、女廁 1 間、無障礙廁所 1 間（入口可供輪椅進出，採橫拉門式、無門檻，洗手臺下需有輪椅族可用空間）。男廁坐式馬桶 2 座、小便斗 3~4 座，女廁坐式馬桶 4~5 座。僅供應冷水，洗手臺與小便斗採用感應式系統，馬桶則採用手動式。需設置電源插座及給排水管路。
- p. 盥洗間：除各寢室需設置衛浴外，另需於各樓層設置一處盥洗室，面積應達 8~10 坪，內含 2 個淋浴設備與置物櫃，可供長期臥床住民之盥洗用。需設置給排水管路。
- q. 鍋爐間：需規劃獨立空間設置瓦斯熱水鍋爐設備並預留瓦斯管、相關水電配管、線及考量維修及通風等問題。
- r. 熱水系統：熱水管（搭配迴水泵設置迴水管）至各用水設備並設置單槍冷熱水混合龍頭附加蓮蓬頭。熱水出水管管徑應足以供應全部 1/4 間浴廁同時使用熱水之需要。
- s. 空調系統：應滿足未來參建單位使用冷、暖氣之需求，空間規劃上應一併考量預留多聯變頻空調系統主機之放置空間、分離式冷氣主機外掛之位置（空間規劃應考量備援機組），和格柵美化等問題。冷氣主機及室內機必需預留冷媒銅管套管及冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。
- t. 隔離室採獨立空調，設置分離式冷氣（冷氣設備非屬本工程項目）必需預留冷媒銅管套管及冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。
- u. 照明系統：需設置照明燈具（例如：LED、T5 燈管等節能燈具）。
- v. 緊急壓扣：每間寢室須至少留設一處及浴廁留設一處緊急求救押扣、公共廁所每廁間及洗手臺預留緊急求救押扣管路及出線口，主機設於辦公室設有警示燈，供服務人員能得知緊急狀況後予以協助。
- w. 弱電系統：室內設置弱電系統整合箱（DD 箱），整合電話、網路、電視等，完工後交由使用單位自行配置。
- x. 電源總開關容量設計者需評估未來使用單位空間面積設計所需之用電量，並提供變壓器供插座電源使用。



參考案例：內部空間備註說明如下

空間名稱	坪數	備註說明
護理空間	10 m <sup>2</sup>	
會談間	10 m <sup>2</sup>	
辦公室	50 m <sup>2</sup>	
綜合活動區		
復健訓練室	30 m <sup>2</sup>	
生活訓練室	650 m <sup>2</sup>	
寢室	455 m <sup>2</sup>	1.規劃 4 名身障者一間寢室，每人寢室面積至少 7 平方公尺以上。 2.合計設置 17 間寢室（68 人）。 3.每床應附櫥櫃或床頭櫃。 4.二人或多人床位之寢室，應備具隔離視線之屏障物。 5.每一寢室應配置緊急呼叫設施及建立救援機制。 6.每寢皆有無障礙浴廁。
起居室	130 m <sup>2</sup>	
浴廁	130 m <sup>2</sup>	1.浴室廁所合併設置，洗澡設備以 1：6 配置至少 11 處。 2.應設扶手。 3.應設緊急呼叫設施。 4.地板應有防滑設施。 5.多人使用衛浴設備，應有適當隔間或門簾。
污衣間（污物間）	15 m <sup>2</sup>	建議可獨立增設長照污物間之廢棄物。 污衣間非屬事業廢棄物，一般處理容量僅 2~3 日儲存量。
隔離室	20 m <sup>2</sup>	
廚房	30 m <sup>2</sup>	
洗衣間 （烘衣間）	15 m <sup>2</sup>	
儲藏室		
公共廁所		
盥洗室	30 m <sup>2</sup>	
鍋爐間	10 m <sup>2</sup>	
其他空間		走道、電梯、樓梯、梯廳、機房等公共空間

#### 附件 5-4-6 自治會設計原則：（主管及使用單位為都發局、城鄉局案例）

自治會空間規劃設計原則（附屬經營事業面積提供公共服務設計原則）

- (1) 社會住宅社區配合社福服務與培力活動之使用需求，基地內可規劃管委會（或稱自治會）空間。擬規劃位置、需求面積、配置樓層位置，應考量空間可多用途使用之可行性。
- (2) 空間規劃原則：提供完整方型或長方型之空間，未來使用單位室內裝修空間，以廠商或主管社會住宅業務單位規劃設計為原則。
- (3) 空間要求：
  - a. 圖書閱覽室：配置系統書櫃、雜誌刊物櫃、閱覽桌椅，閱覽區須預留 10 組電腦所需之網路及電源插座。
  - b. 健身房：主牆設置落地明鏡，須預留最少 5 組電動健身器材所需電源地板插座，健身器材四週須鋪設膠墊抑制振動與噪音。健身器材數量及種類屬廠商回饋項目，且樓地板載重應符合建築技術規則構造編規定。
  - c. 集會廳：設計造型主牆及埋設軌道、掛勾可供吊掛所需活動布置，並設置活動演講桌，需考量空間配置擴音喇叭、投影機（幕）、電腦所需之網路及電源（含地板插座）之需求。
  - d. 辦公室：使用人數約 9 人（含 1 主管）。配置 OA 辦公桌椅及資料櫃。地坪需預留電源、電話、網路之地板插座。
  - e. 會議室：設計造型玻璃白板主牆，設置約 25-35 人會議桌椅，需考量空間配置擴音喇叭、投影機（幕）、電腦所需之網路及電源（含地板插座）之需求。
  - f. 茶水間：配合空間設計整體式上下櫥櫃廚具（含流理臺），留設冰箱、蒸飯箱、飲水機等設備之空間，並配合設置電源及給排水管路等相關設備。
  - g. 男女廁所：依法規設置數量足夠的男、女廁所。洗手臺與小便斗採用感應式系統、馬桶採用手動式，並配合設置各廁所電源及給排水管路等相關設備。
  - h. 照明系統：依不同空間需求設置照明燈具（例如：LED 崁燈及投射燈、T5 燈管間接照明等節能燈具）。
  - i. 規劃必需之插座出線口、燈座出現口、空調管線位置等，並預留後續使用單位可依需求增設之彈性。
  - j. 空調設備：採多聯變頻空調系統或變頻分離式；主機及配管線應考量建築外觀必要時得以採適當建築裝修材料包覆。主機設置位置需考量散熱、維修方便性等需求；詳細設置位置依實際設計空間及需求檢討配賦。冷氣主機及室內機必需設置冷凝排水管（明管採保溫以免管路結露滴水），以利日後裝置，並留設電源採 ELB 漏電斷路器，以防感電。

## 附件 5-7-1 智慧辦公室規劃設計原則

附屬設施空間之智慧化規劃設計原則，得視實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備

### 智慧服務規劃設計原則

- (1)定義：運用智慧科技於辦公室設計中，提供智慧型管理及服務，創造更便利及舒適之辦公及洽公服務空間。
- (2)應用範疇：智慧辦公室內容可應用在一般辦公空間或是特殊辦公空間，如：青創空間或區公所（縣（市）民服務辦公空間）。
- (3)智慧辦公室架構：智慧辦公室之智慧服務架構主要可分為三大主軸，一是針對辦公環境，提出基礎資通訊設備建置以及辦公室環境監控。二是針對辦公室管理，提出智慧化控管功能，控管項目包括：門禁管理、節能管理、空間管理及內部行政管理。三是針對特殊辦公空間，如青創空間、市民服務空間等提出相關智慧服務內容。以下將針對此三大主軸進行說明。

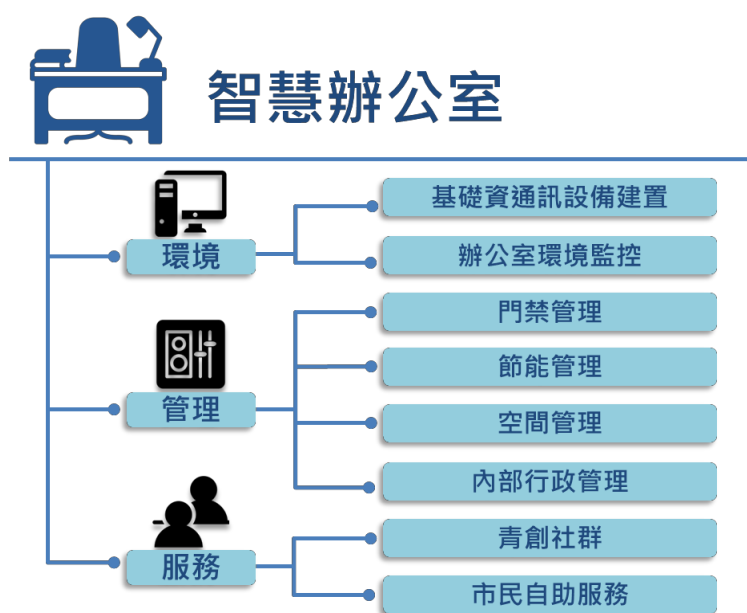


圖 1 智慧辦公室架構圖

### (4)環境

- a. 基礎資通訊設備建置：任何辦公室智慧應用或服務導入，應以完善的資通訊設備作為基礎。因此，在規劃辦公室智慧化時，應優先建置基礎資通訊設備服務，未來方能在良善基礎上架構更多智慧應用。
- b. 辦公室環境監控：辦公室環境為影響工作者辦公效率之重要因素。優化辦公室環境之項目包括辦公場地的設備、光線、顏色、聲音、溫度和濕度等。因此，建議透過偵測系統或相關智慧應用來監控環境舒適度，提升工作者之工作環境品質。

## (5)管理

- a. 門禁管理：辦公室門禁管理主要在於控管出入人員以及記錄員工差勤資訊。智慧化門禁管理可透過多重識別，如：密碼輸入、生理辨識或影像辨識等方式，確認進出辦公室之人員，並可結合差勤資訊，協助人力資源管理。同時，建議可導入遠端遙控，使管理更具便利性。
- b. 節能管理：辦公室使用具長時間且高頻率之特性，為有效節省能源，建議導入節能控制管理。其控管項目可包括：電力、空調、照明、節水等系統，藉由智慧化管理方式達到場域節能之效果。
- c. 空間管理：針對部分辦公室空間未提供工作者固定座位或需共用會議室之狀況，建議可導入預約座位或會議室等空間管理系統，讓工作者排定工作及會議行程更為便利，也讓管理者能有效掌握空間使用狀態。
- d. 內部行政管理：建議辦公室建置雲端平臺提供管理者進行內部控管，同時，透過雲端平臺，工作者也可隨時隨地進入辦公室之資料庫查詢或運用資料，達到辦公室之行動化。

## (6)服務

- a. 青創社群：年創業者常面臨經驗、資金及人脈稀缺之問題，藉由青創社群的建立，可協助青創工作者透過共通平臺相互交流創意及想法，更可進一步協助媒合人才，促成青創產業合作之機會。
- b. 自助服務：自助服務主要是針對縣（市）民服務空間，如區公所。建議可導入自助服務系統，整合各種軟硬體設備並創造互動式環境，方便洽公縣（市）民查詢縣（市）政或社區相關資訊。未來，期望有機會整合縣（市）民服務空間之相關業務，逐漸導入智慧化無人服務，讓縣（市）民洽公可以更便利快速。

## 附件 5-7-2 智慧圖書館規劃設計原則

附屬設施空間之智慧化規劃設計原則，得視實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備

### 智慧服務規劃設計原則

- (1)定義：智慧圖書館之定義為運用新創科技於圖書館空間中，提供高度自動化之服務及管理，並創造更舒適且多機能之社區交流場所。
- (2)應用範疇：智慧圖書館主要針對實體圖書館空間，相關智慧應用 服務對象包括圖書館使用者以及圖書館經營管理者。
- (3)智慧圖書館架構：智慧圖書館之智慧服務架構主要分成三大主軸，在環境方面，圖書館之氛圍營造至關重要，因此，透過智慧科技之導入將可使民眾擁有更舒適的閱讀空間，進而增進其閱讀意願。在管理方面，針對圖書館之經營管理者，建議透過智慧化管理之導入，促進圖書館管理自動化，減輕人力需求，並使人力運用於提供更優質的服務上。在服務方面，建議可藉智慧科技輔助使圖書館能滿足不同族群讀者之需求，達到客製化服務。以下將針對這三大主軸，提出相關之智慧服務內容。

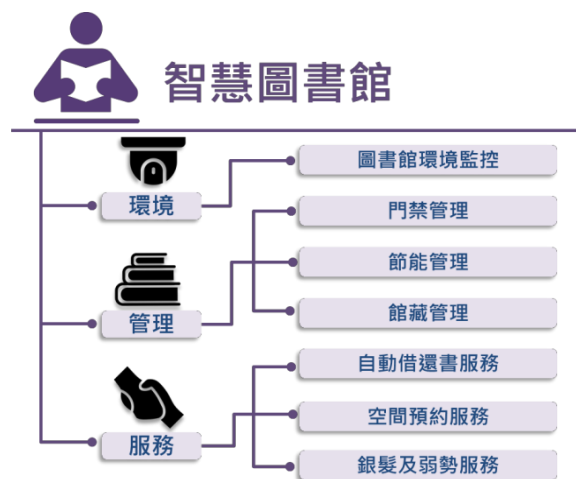


圖 1 智慧圖書館架構圖

### (4)環境

- a. 圖書館環境監控：圖書館除依靠豐富館藏之外，其閱讀環境亦是吸引讀者前往之重要因素。
- b. 圖書館環境優化內容可包括設備、光線、顏色、聲音、溫度和濕度等，因此，建議透過偵測系統或相關智慧應用來監控環境舒適度，提升圖書館使用者之閱讀品質。

### (5)管理

- a. 門禁管理：為提升圖書館安全以及降低館藏遺失率，建議可於圖書館入口裝置多功能偵測系統，協助圖書館管理者有效掌握民眾出入狀況，並在面臨突發事件時能及時做出因

應。

- b. 節能管理：圖書館開館時間長，且每一個空間使用時間及頻率不同，為能有效節省能源，建議導入節能控制管理，其控管項目可包括：電力、空調、照明、節水等系統，藉由智慧化之管理方式達到場域節能效果。

#### (6)服務

- a. 自動借還書服務：為滿足不同生活型態讀者之需求，建議導入自動借書櫃臺以及 24 小時無人還書服務，讓讀者使用上更具彈性，並可同時減輕圖書館管理者之工作量。
- b. 空間預約服務：建議整合圖書館內各式閱覽空間及座位，提供空間預約登記服務，方便讀者使用圖書館之各式空間，也讓管理者能更有效掌握各個空間之使用狀態。
- c. 銀髮族及弱勢族群服務：依據統計，銀髮族及學童為圖書館之高使用率族群。針對銀髮族，建議可以導入 3C 設備，讓銀髮族除了來圖書館閱讀報章之外，亦能擁有學習和互動之機會，進而提高生活的動力。針對弱勢族群，以弱勢家庭兒童為例，圖書館往往為其在學校以外可獲取知識的重要場所，因此，建議可以導入智慧化之課後學習服務，吸引兒童放學後前往圖書館，降低在外逗留的機率。而針對身障者之服務，除了考量空間動線規劃之外，亦建議導入智慧化指引服務，讓身障者可以安心便利的出入任何空間，進而達到真正的無障礙圖書館。
- d. 館藏管理：圖書館之館藏基本上可分為圖書、期刊、報紙、視聽資料等，館藏整理往往需要耗費龐大人力。因此，建議導入智慧化盤點及管理系統，一方面能將所有的館藏做妥善整理，另一方面也能大大節省人力及時間。

### 附件 5-7-3 智慧托育規劃計原則

附屬設施空間之智慧化規劃設計原則，得視實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備

#### 智慧服務設規劃計原則

- (1)定義：智慧托育之定義為運用智慧科技協助托育機構管理者、照護者及教育者以更便利之方式進行教育或照護工作，並提供幼兒安全、完善的教育及照護環境。
- (2)應用範疇：智慧托育應用主要是針對幼兒園（2 歲以上至學齡前孩童）、托嬰中心以及公共保母（2 歲以下之孩童）等相關托育機構。
- (3)智慧托育架構：智慧托育主要分成三大主軸：安全、管理以及溝通。安全是所有托育家長最重視的問題，因此，提供安全的環境及確保幼兒之生命安全是發展智慧托育的首要目標。此處將托育機構之安全區分為場所安全以及幼兒安全。針對管理部分，建議導入智慧化管理平臺與機制，協助托育機構經營者更有效率的掌控內部運作並兼顧照護與教學品質。此外，建議未來可將管理平臺延伸至縣（市）府相關監督單位，方便縣（市）府監督且快速協助處理緊急狀況。最後是針對家長與托育機構之間的溝通管道，隨著智慧型手機普及，家長與托育機構可藉由智慧化之溝通方式即時掌握所需資訊，達到安心、透明之托育服務。以下將針對這三大主軸，提出相關智慧服務內容。

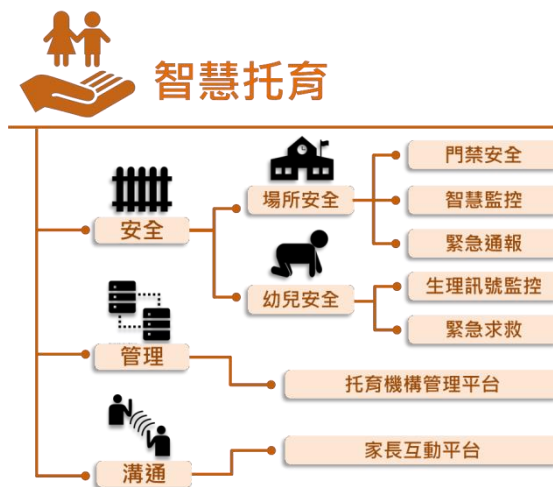


圖 1 智慧托育架構圖

#### (4)安全

- a. 門禁管理：智慧化門禁管理可透過多重識別，如：密碼輸入、生理特徵辨識或影像辨識等方式，確認進出托育機構之人員，並在遇到異常狀況時能連動警報系統，快速發揮警告功能，確保托育機構場所之安全。
- b. 智慧監控服務：透過智慧影像監控系統，幫助托育機構管理人員更輕易掌握所有監控點之動態，並透過系統警示訊息，提示對應監控點之異常動態，並於系統即時反映現場狀況。提及之監視系統主要是供托育機構做為場所監控以及內部管理使用，開放權限可由



各托育機構自行評估調整。

- c. 緊急通報服務：當托育機構發生災害，如：火災、地震等緊急狀況，可透過緊急通報系統，快速通報相關單位，請求即刻救援。
- d. 生理訊號監控服務：托育機構常面臨人力短缺問題，老師或保母須獨自面對眾多幼兒，照護壓力龐大；加上幼兒難以清楚表達自己的身體狀況，容易導致疏忽而造成幼兒意外發生。為降低幼兒意外風險，建議導入生理訊號監控服務，協助老師或保母隨時掌握幼兒之體溫、呼吸、尿量或是行為等生理狀況，及早發現問題並處理，進而提升幼兒照護品質，並減輕照護者之負擔。
- e. 緊急求救服務：當幼兒在托育機構意外受傷或是出現生病症狀，老師或保母可以透過緊急求救系統，快速向機構辦公室請求人力支援或是向鄰近醫療單位請求醫療救援，使幼兒得到即時的醫療照護。

(5)管理：托育機構管理平臺：建議托育機構可以建置管理平臺，以智慧化之方式整合管理托育機構之環境、內部人員以及相關執行業務，如影像監控紀錄、幼兒資料紀錄、幼兒點名系統、機構候補管理系統等，使管理者能有效管理及執行各項內部業務。未來，此平臺也可考慮開放權限供縣（市）府相關單位監督使用，使托育機構在面臨緊急狀況或是遇到照護爭議時，縣（市）府相關單位能迅速掌握情況並協助解決。

(6)溝通：家長互動平臺：托育機構可建置與家長互動之平臺，協助家長了解孩子在托育機構之狀況，並能與老師或保母即時互動。此平臺可設定特定互動時段，家長僅能於開放時段與老師或保母聯繫，避免影響老師或保母之個人休息時間。藉由此平臺，家長與托育機構之溝通可望更加順暢，亦能使家長安心將孩子交給托育機構。

#### 附件 5-7-4 智慧商業零售規劃設計原則

附屬設施空間之智慧化規劃設計原則，得視實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備

##### 智慧服務規劃設計原則

- (1)定義：智慧商業零售之定義為運用智慧科技以及商業模式，讓消費者擁有更多元且便利之方式進行消費，也幫助商家透過智慧管理提升商業效率以及永續經營。
- (2)應用範疇：智慧商業零售服務應用範疇包括餐飲業、零售業、物流業等商業空間管理以及消費者服務。
- (3)智慧商業零售架構：智慧商業零售主要分成兩大主軸，管理方面考量到商家擁有各自之管理系統及方式，僅針對商業零售空間之節能管理、商品管理以及顧客關係管理提出建議。服務方面則針對消費者提出更多元及便利之消費型態與消費服務。以下將針對這兩大主軸，提出相關之智慧服務內容。



圖 1 智慧商業零售架構圖

##### (4)管理

- a. 節能管理：商業零售因普遍具有營業時間較長、電力需求較多之特性，為有效節省能源降低商家成本，建議導入節能控制管理，其控管項目可包括：電力、空調、照明、節水等系統，藉由智慧化之管理方式達到場域節能效果。
- b. 商品管理：在商品管理方面，建議以智慧化方式管理門市、商品進銷存、商品配置、陳列方式以及暢銷商品及滯銷商品處理方式。針對即期品或剩食之處理，建議可導入「食物銀行」概念，將仍可食用之物資，以智慧化之方式進行妥善的儲存與分類，並重新分配給需要的人，達到兼顧環保與公益之目標。
- c. 顧客關係管理：商家透過智慧化方式與消費者建立良好之溝通管道，藉此深入了解消費族群、消費模式以及消費需求，並據此提供更高品質且便利之服務，最終獲得長期忠誠

之顧客，達到商家永續經營之目標。

#### (5)服務

- a. 消費資訊傳遞服務：商家可透過智慧化服務，推播或發送相關消費資訊、電子優待券或折價券等優惠訊息，藉此吸引顧客上門，而消費者也能透過該類資訊選擇適合之消費地點。
- b. 多元交易服務：商家可提供多元交易方式，除發展實體店面之外，也可透過網上商店，讓消費者可以線上購物及支付，不僅能節省消費者及商家之時間，亦能提高交易效率。
- c. 多元支付服務：商家可以提供多種支付管道，如行動支付或是第三方支付等，讓消費者能依自身偏好或情況選擇合適的支付方式，進而提高消費的便利性。
- d. 多元配送服務：針對不同的族群應發展多元之配送方式，如宅配、郵寄或是便利商店取貨等等，協助行動不便之消費者，特別是獨居老人或是弱勢族群，能輕鬆地獲得所購買之品項。
- e. 多元加值服務：商家可發展多元加值服務以提升顧客滿意度。舉例而言，消費者大多希望避免排隊苦候，因此，若能透過智慧應用免去消費者排隊等候之過程，將可大幅提升商家服務效率及顧客滿意度。另外，針對社會（公共）住宅之居民，商家透過智慧應用，提供代購、代送、代洗或打掃等貼心服務，使社會（公共）住宅之居民能擁有專屬服務。

## 附件 5-7-5 智慧健康照護規劃設計原則

附屬設施空間之智慧化規劃設計原則，得視實際需要，配合規劃下列各項服務設施與設備

### 智慧服務規劃設計原則

- (1)定義：智慧健康照護之定義為運用智慧科技提供不涉及醫療行為之遠距社區型及居家型基礎健康服務及生活協助，提供更完善之健康照護環境。
- (2)應用範疇：智慧健康照護內容，主要應用在社區型以及居家型之遠距照護，不涉及醫療與照護機構之範圍。
- (3)智慧健康照護架構：智慧健康照護架構主要針對預防以及照護兩個需求面向，故醫療照護及機構照護之需求層面將暫不討論。智慧健康照護主要分成兩大主軸，一是智慧健康促進，主要是幫助健康者持續養成健康行為，並透過健康管理達到疾病預防之目標。二是智慧照護，主要針對慢性病患或是老年人提供相關照護服務需求，幫助其可以更安全健康獨立的生活。以下將針對這兩大主軸，提出相關之智慧服務內容。

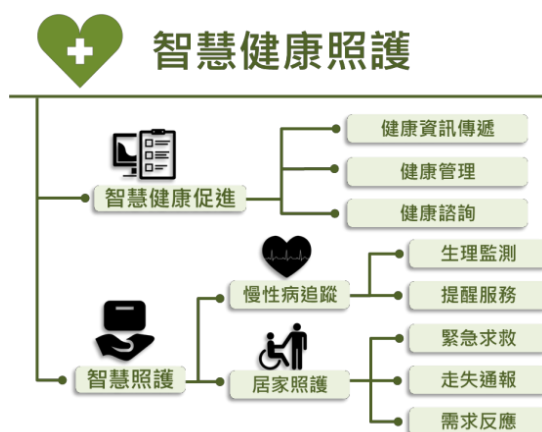


圖 1 智慧健康照護架構圖

### (4)智慧健康促進

- a. 健康資訊傳遞服務：社區或居家中建立雲端平臺提供各種預防保健服務等健康資訊，衛生單位之相關幼兒疫苗施打以及成人健康檢查等資訊可特別呈現在平臺上，讓民眾能多加利用政府現有保健資源。
- b. 健康管理服務：社區或居家中使用遠距生理量測服務，鼓勵居民養成規律量測生理數值之習慣，清楚掌握身體狀況。除了基礎生理量測服務外，建議可提供針對睡眠、飲食及運動之量測或管理服務，幫助使用者透過完善之健康管理，降低疾病發生機率。
- c. 健康諮詢服務：建議於社區或居家中建立健康諮詢服務平臺，提供線上健康衛教影音服務以及飲食或復健互動諮詢等，協助使用者促進身體健康。

### (5)智慧照護

- a. 生理監測服務：慢性病患者通常需要定期監測生理參數，以控制病況。因此建議於社區或居家中提供生理監測服務，監測內容主要包括：血壓、脈搏、血糖、體重、體溫等，同時提供即時電子資訊回饋給家人協助照護。
- b. 提醒服務：許多慢性病患者或是老年人需長期吃藥或定期就醫，若是缺少家人照顧或提醒，常因此延誤醫療使病況加重；且部分老年人需使用尿布，若家人或是專業照顧者未定時查看更換，容易造成老年人身體不適甚至影響其自尊心。因此，建議透過智慧應用導入照護提醒服務，幫助病患掌握自身醫療需求，也幫助照護者提供更好之照護服務。
- c. 緊急求救服務：老年人在家中常發生跌倒等意外，故建議在家中導入緊急求救裝置，自動偵測老年人在家中之行為是否異常，並在老年人疾病發作或意外突發時可透過此裝置向家人求救。
- d. 走失通報服務：針對有些老年人或是失智患者在外出時容易迷路，建議導入智慧定位裝置，在其發生走失狀況時，協尋者可透過定位迅速尋獲失蹤者，或是通報相關單位提供協助。
- e. 需求反映服務：需求反映服務是為提供獨居老人或是行動不便等弱勢族群反映生活需求之平臺。此平臺將透過媒合現有政府資源及人力，為需求者提供到府基本生活服務，如：送餐、打掃清潔、居家復健、交通接送等，進而滿足弱勢族群基本生活需求。

附件 7-3-1 社會住宅房屋點交設備清單

地址：

(房屋編號：

)

點交	設備項目	
基本設施設備		
	大門（電梯）感應磁卡	個
	玄關鑰匙	把
	臥室鑰匙	把
	信箱鑰匙	把
	浴缸或淋浴設備	套
	馬桶	個
	洗臉臺與鏡子	組
	毛巾架	個
	瓦斯爐或電磁爐	臺
	抽油煙機	臺
	流理檯與廚櫃	座
	曬衣架	個
	熱水器	臺
	冷氣	臺
	窗簾	組
選擇配備家具		
	餐桌椅	組
	沙發及茶几	組
	雙人床架	個
	單人床架	個
	衣櫃	個

備註：「基本設施設備」與「選擇配備家具」可視需求增減項目

附件 7-4-1 社會住宅委託管理維護綜合管理問卷調查表

OOO 政府

類別	工作項目	滿意	無意見	不滿意	不滿意原因
清潔管理維護	一、大樓內外整體環境清潔維護				
	二、庭園垃圾清理及通道穿堂地板清潔維護				
	三、電梯、安全梯清潔維護				
	四、垃圾分類及資源回收				
	五、服務態度及專業技術				
公共設施維護	一、各項設備維持正常運作及故障維修效率				
	二、服務態度及專業技術				
安全管理維護	一、物品及郵件處理				
	二、門禁車輛管制及突發事件處理				
	三、服裝儀容及服務態度				
公共事務管理	一、服務態度及整體工作表現				
	二、事務協調及應變能力				
	三、管理督導員工執行工作狀況				
房舍室內檢修服務	一、受理租戶通報處理態度				
	二、修繕處理效率				
	三、服務態度及整體工作表現				
建議事項：					
附註	於 108 年 6 月底與 109 年 1 月底之間卷調查結果作為本案履約管理之參考，並由得標廠商據以改進。				



附件 7-4-2 社會住宅委託管理維護履約績效指標評量表

OOO 政府

一、物業設施管理業務績效指標（總分 100 分）

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	廠商自評得分	機關評鑑得分	備註
1	派駐人員合格率	1.現場主管、行政人員、清潔人員人數/契約要求人數	現場主管○人、行政人員○人、清潔人員○人/契約要求○人	3			1. 未達契約要求之人數 1/2 得 1 分。 2. 超過契約要求之人數 1/2，但未達契約要求之人數得 2 分。 3. 達契約要求之人數得 3 分。
		2.保全員人數/契約要求人數	保全員○人/契約要求○人	3			
2	社區掛號信件正確執行率	1.登錄件數/郵局送達清冊件數	登錄○件/郵局送達清冊○件	3			1. 登錄件數與郵局送達清冊件數相符得 3 分。 2. 登錄件數少於由拒送達清冊件數一件以上扣 3 分。 零件得 3 分，一件扣 3 分。
		2.遺失件數/郵局送達清冊件數	遺失○件/郵局送達清冊○件	3			
3	停車場費用繳交達成率	實收戶數/應收戶數（每季月底統計）	實收○戶/應收○戶（每季月底統計）	4			1. 達成率 90% 以上得 4 分。 2. 達成率 80% 以上得 3 分。 3. 達成率 70% 以上得 2 分。 4. 達成率 60% 以上得 1 分。
4	承租戶滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	4			1. 滿意度為 14 以上得 4 分。 2. 滿意度為 12 以上得 3 分。 3. 滿意度為 10 以上得 2 分。 4. 滿意度為 8 以上得 1 分。
5	戶籍謄本收達成率	實收戶數/應收戶數（一年一次統計）	實收○戶/應收○戶（一年一次統計）	4			1. 達成率 90% 以上得 4 分。 2. 達成率 80% 以上得 3 分。 3. 達成率 70% 以上得 2 分。 4. 達成率 60% 以上得 1 分。

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	廠商自評得分	機關評鑑得分	備註
6	公共住宅服務網申請率	申請戶數/總承租戶數	申請○人/總承租○戶	4			1. 申請率 90% 以上得 4 分。 2. 申請率 80% 以上得 3 分。 3. 申請率 70% 以上得 2 分。 4. 申請率 60% 以上得 1 分。
7	公有財產之登錄	各處住宅財產清冊建置(建置戶數/總戶數)	建置○戶/總戶數○戶	4			1. 達成率 90% 以上得 4 分。 2. 達成率 80% 以上得 3 分。 3. 達成率 70% 以上得 2 分。 4. 達成率 60% 以上得 1 分。
8	預劃、履約資料準時性	每月資料送達準時性	每月資料是/否準時送達	4			1. 每次皆準時送達得 4 分。 2. 一次遲交得 3 分。 3. 二次遲交得 2 分。 4. 三次遲交得 1 分。
9	公共設施設備預定保養維護達成率	1. 電梯保養次數/年度預定保養次數	電梯保養○次/年度預定保養○次	4			1. 每月皆有保養記錄得 4 分。 2. 有一次未保養記錄得 3 分。 3. 有兩次未保養記錄得 2 分。 4. 有三次未保養記錄得 1 分。
		2. 發電機保養次數/年度預定保養次數	發電機保養○次/年度預定保養○次	4			有保養記錄得 4 分； 未有保養記錄得 0 分。
10	公共設施設備檢修報備合格率	1. 電梯使用許可證	電梯使用許可證有效日期：○○月○日	4			有許可證得 4 分； 未有許可證得 0 分。
		2. 消防檢查申報合格	消防檢查申報是/否合格	4			有申請檢查合格證明得 4 分；未有證明得 0 分。
		3. 公共安全檢查申報合格	公共安全檢查申報是/否合格	4			有申請檢查合格證明得 4 分；未有證明得 0 分。
11	節約能源之成效評估	去年公電度數—今年公電度數	去年 7-12 月大公電總○度 - 今年 7-12 月大公電總○度	3			正數得 3 分，負數得 0 分。超過 20% (今-去/去) 應寫檢討報告。

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	廠商自評得分	機關評鑑得分	備註
12	飲用水塔水質檢測	查驗檢驗報告 合於標準值	查驗檢驗報告是/否合於標準	2			合於標準得 2 分； 未合於標準得 0 分。
13	清潔維護施作達成率	水塔清潔次數/ 年度預定次數	水塔清潔○次/年度預定○次	4			1. 達成率 100%以上得 4 分。 2. 達成率 50%以上得 2 分。 3. 達成率 50%以下得 0 分。
14	病媒防治達成率	實施次數/年度 預定次數	實施○次/年度預定○次	4			
15	竊盜發生率	1. 統計發生件數	發生○件	3			零件得 3 分，一件扣 3 分。
		2. 竊盜發生後異常分析報告	竊盜發生後異常分析報告				每件報告+2。
		3. 具體改善措施	具體改善措施				每件報告+2。
16	火災事故率	1. 統計發生件數	發生○件	4			零件得 4 分，一件扣 4 分。
		2. 火災事故發生後，異常分析報告	火災事故發生後，異常分析報告	2			無提出報告-2。
		3. 具體改善措施	具體改善措施	2			無具體改善-2。
17	防火、逃生演練率	演練次數/年度 預定次數	演練○次/年度預定○次	2			每年有執行 1 次得 2 分； 未執行得 0 分。
18	其他緊急事故 (如：颱風、地震、電梯故障、電力故障、瓦斯外洩)發生率	1. 查核緊急事故處理流程	是/否備有緊急事故處理流程表	3			備有流程表得 3 分； 未備有流程表得 0 分。
		2. 統計發生件數	統計發生○件	3			零件得 3 分，一件扣 3 分。
		3. 緊急事故發生後異常分析報告	緊急事故發生後異常分析報告				每件報告+2。
		4. 具體改善措施	具體改善措施				每件報告+1。

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	廠商自評得分	機關評鑑得分	備註
19	機關要求	五大類服務工作成果	是否達到工作事項要求標準	5			無缺失 5 分，一件扣 1 分。
		履約配合，如期繳交資料	延遲○次	3			無缺失 3 分，延遲 1 次扣 1 分。
20	敦親睦鄰	配合機關及鄰里社區辦理活動	辦理次數				除機關規定活動外，每主辦 1 次額外活動得 1 分。
21	民眾申訴廠商服務品質	1.重大缺失	發生件數	3			零件得 3 分，一件扣 1 分。
		2.發生頻率	發生頻率	3			零件得 3 分，平均 1 個月。 1 次，扣 1 分；平均 1 個月。 2 次，扣 2 分，以此類推。
		3.具體改善措施	具體改善措施				每件得 1 分。
總得分							

## 二、物業組織管理業務績效指標（總分 100 分）

項次	衡量指標	評量方式	執行情形說明	計分	廠商自評得分	機關評鑑得分	備註
1	職災發生件數	統計職災發生件次	職災發生○件	10			零件得 10 分，一件扣 2 分，至多扣 10 分。
2	業務侵佔件數	統計業務侵佔發生件次	業務侵佔發生○件	10			
3	勞資爭議件數	統計勞資爭議發生件次	勞資爭議發生○件	10			
4	違反性別工作平等法事件件數	統計違反性別工作平等法事件之發生件次	違反性別工作平等法事件之發生○件	10			
5	異常出缺勤件數	統計異常出缺勤發生件次	異常出缺勤發生○件	10			
6	現場員工滿意度調查	統計回收問卷之分數總合/份數=平均滿意度	統計回收問卷之總合○分/○份=平均滿意度	10			平均滿意度 90 以上得 10 分，89～85 得 9 分，84～80 得 8 分，以此類推。
7	物業管理專業證照取得率	事務管理人員、防火避難設施管理人、設備安全管理人員（證照取得件數/幕僚及現場主管員工總數）	證照取得○件/幕僚及現場主管員工○人	10			未達一得 0 分，達一得 5 分，達二得 8 分，達 3 得 10 分。
8	現場主管平均年資	現場主管合計年資/現場主管人數	現場主管合計○年資/現場主管○人	10			未達 1 年 0 分，1-3 年 5 分，3-5 年 8 分，5 年以上 10 分。
9	年離職率	全年離職人數/[期初人數 +（1/2 全年新進人數）]	全年離職○人/[期初○人 + 1/2（全年新進○人）]	10			按比例計算。
10	現場人員留任率	1.現場主管（期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前前期初人數）	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5			
		2.現場行政人員（期末人數中 6 個月以上年資之人數/6 個月前前期初人數）	期末人數中 6 個月以上年資之人數○人/6 個月前人數○人	5			
總得分							

附件 7-4-3 社會住宅委託物業公司管理成果評鑑紀錄表

000 政府

評鑑公宅		評鑑委員	
評鑑日期		記錄人員	
評鑑項目	評 鑑 指 標	委員意見	評分
1.一般事務及行政管理（行政）	1. 租戶居住期間相關資訊之建立、更新、統整。 2. 租戶進（退）住紀錄。 3. 停車位管理。 4. 社區規約宣導及執行。 5. 生活資訊傳遞。 6. 信件、物品收發及通知。 7. 租戶申訴、報修服務處理。 8. 教育訓練與演習。 9. 緊急事件處理。 10. 建築物違規使用狀況。 11.住戶違規勸導與管理。 12. 公共設施使用。 13. 社區財務。		※建議權重 ( /20)
2.建築物及周遭環境 安全防災管理事項 (安全)	1.社區保全執行情形： (1)出勤狀況紀錄表。 (2)保全日誌。 (3)其他。 2.管理中心運作執行情形。 3.緊急事故應變措施。 4.逃生門是否堆放雜物。 5.其他： (1)人員進出管制。 (2)汽機車進出管制。 (3)竊盜、災害發生頻率。		※建議權重 ( /10)

3.公寓大廈清潔及環境衛生維持事項 (清潔)	1.環境整潔執行情形。 公共部份： (1)一樓大廳。 (2)各樓層樓、電梯間。 (3)停車場。 (4)屋頂層。 (5)外牆。 (6)外部空間、景觀設施。 (7)公共設施。 2.其他週期性清潔作業： 清潔執行紀錄。 3.其他： (1)植栽養護狀況。 (2)水質檢驗。 (3)垃圾清運。 (4)資源回收。		※建議權重 (     /10)
4.建築物附屬設施設備檢查、保養及修繕事項(維護)	1.機電設施設備現場狀況： (1)空調系統。 (2)消防系統。 (3)給排水系統。 (4)電力、照明系統。 (5)通信資訊系統。 (6)電梯。 (7)保全系統。 (8)中央監控系統。 2.各項檢查與維修紀錄： (1)建築物公共安全檢查。 (2)建築物消防安全檢查。 (3)每月機電保養。 (4)每月電梯保養。 3.其他。		(     /20)
5.舍檢修維護管理	1.承租戶室內設備報修。 2.修繕標準作業流程(現勘、派工等)。 3.報修回應修復時間。 4.修繕費用。 5.修繕記錄。		※建議權重 (     /10)



6.一般物業服務及加 值服務（服務）	1.入住服務。 2.樓物業服務。 3.居家物業服務。 4.社區生活服務。 5.其他加值服務。 6.住戶滿意度。		※建議權重 (     /10)
7.文書檔案管理	公宅社區相關文件列冊建檔： 1.各住戶基本資料。 2.停車場出租資料及配置圖說完整性。 3.相關設備設施資料完整性。 4.設備設施故障報修廠商資料完整性。 5.緊急事故處理 SOP 作業明細完整性。 6.履約文件查核紀錄（業務科室提供審查紀錄影 本）。 7.竣工圖說。 8.設備產品型錄。		※建議權重 (     /10)
8.其他	1.物管人員服裝儀容。 2.物管人員禮儀與態度。 3.物管人員整體專業形象。 4.物管人員流動率。 5.住戶反應事項處理程序、記錄、與速度。 6.其他。		※建議權重 (     /10)
委員總評（請委員填寫）： _____ 委員簽名 _____			
<b>評鑑結果</b>			
<b>總分</b>			
<b>算術平均</b>			
<b>加權平均</b>			
<b>評等</b>			

填表說明：

1. 本次評鑑項目共 8 項，其中第 7 及第 8 項視需要進行。
2. 評鑑委員依各評鑑項目之評鑑指標（含增列指標）給予廠商意見，由記錄人員進行記錄。
3. 由評鑑委員依評鑑項目給予廠商評分，並給予評鑑項目建議權重。
4. 由承辦同仁計算評鑑結果，評鑑結果總分 95 分以上列**優等**、85 分以上未達 95 分列**甲等**、75 分以上未達 85 分列**乙等**、未達 75 分列**丙等**。
5. 本評鑑結果將作為本局要求廠商改善事項及未來評選委託物管公司承攬實績之綜合考量。

附件 7-4-4 各類物業管理服務行政事務管理需求說明表

OOO 政府

項次	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					工作成果
			日	週	月	年	視實際需要	
一	租戶居住期間相關資訊之建立、更新、統整	1.建立租戶名冊、相關設備廠商聯絡名冊、5 處公共住宅管委會聯絡名冊暨相關資料之更新管理。	V					
		2.建立社區物業管理檔案，包括設備管理檔案、廠商資料檔案、租戶報修記錄資料等。	V					
二	租戶進（退）住配合事項	1.協助招租階段相關事宜。	V					
		2.空屋鑰匙保管。	V					
		3.進（退）住點交（現場設施設備須逐一檢查）及登錄進住退租資訊系統。	V					
		4.協助點交前置作業及退租（點收屋況及清潔）相關作業。	V					
		5.租戶進住時說明住宅服務網電腦（手機 App）報修及申訴服務，協助租戶建立帳號或下載軟體，及後續檢修資料建置。	V					
三	停車位管理	1.停車位住戶停車管理、查察登錄。	V					
		2.開立停車場車位租金催繳通知單並送達。					V	
		3.送達欠繳車位租金租戶之催繳通知單。	V					
四	社區規約宣導及執行	1.製作物管服務說明及租戶須知（作業流程、時程、標準...）、注意事項等，並預告或宣導。	V					服務說明單
		2.對租戶違反社區規約行為、現象及時勸導、制止。	V					
		3.租戶違反社區規約之具體事證蒐集、紀錄、記點等。	V					
		4.若發現租戶有破壞外牆、增建、違建等違規情形發生時，立即勸導制止。						
五	生活資訊傳遞	1.公共生活資訊之傳遞事宜。	V					
		2.協助機關租戶滿意度調查/租戶訪視。					V	
		3.與機關、租戶、5 處公共住宅之社區管理委員會間相關事務溝通與協調。	V					
六	信件、物品收發及通知	1.租戶信件、宅配物品等收發及通知領取等事項。	V					
七	租戶申訴、報修服務處理	1.網站登錄案件之受理及處理（現場會勘、檢修、處理）。		V				檢修資料建置
		2.服務櫃臺受理之案件處理（現場會勘、檢修、處理）。	V					
八	教育訓練	1.每年至少舉辦 1 次全租戶防災教育講習，其中 1 次須含消防演練。				V		教材及活動紀錄
九	緊急事件處理	1.租戶遇有緊急事故之協處理。					V	
		2.社區遇有緊急事件之指揮、協調與處理。					V	
十	報修服務	1.租戶報修受理、連繫、處理及回報等業務。	V					
		2.週一至週日 24 小時由管理人員受理租戶公共需求或報修服務。	V					
		3.對租戶投訴事件在 3 天內答覆處理完畢（除不可抗力因素）。	V					
		4.緊急事件須 1 天內回覆處理完畢（除不可抗力因素）。	V					

項次	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					工作成果
			日	週	月	年	視 實 際 需 要	
十一	配合機關之行政作業	1.每月請款核銷應備文件彙整、列冊建檔。			V			
		2.各項管理維護報表提供及彙整。			V			
十二	辦理社區敦親睦鄰活動	1.主辦、協助、配合機關或社區辦理敦親睦鄰活動。					V	大 事 記、社 區 活 動 紀 錄 ( 含 照 片 )
十三	其他	機關臨時交辦事項。					V	

附件 7-4-5 社會住宅物業管理服務之保全值勤工作說明表

OOO 政府

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視 實 際 需 要
一	門廳	門禁管制及收取分送郵件等	1.24 小時門禁管制。	V			
			2.每日上下午上下班時間擔任交通指揮勤務。	V			
			3.收取函文及普通、掛號郵件並予分送（類）。私人掛號或快遞物品通知到櫃臺領取。	V			
			4.大型物品運出及搬遷之管制。	V			
			5.一般訪客來訪按照會客手續辦理。	V			
			6.對施工、設備維修、送貨、收款等人員嚴加管制，貨車禁止進入地下停車場。	V			
			7.大件物品及家具運離社區時，應有租戶之事前通報或證明始可放行，如無租戶告知或證明，該貨車應暫予留置，報請警察單位處理。	V			
			8.租戶遷出入應變處理。	V			
			9.要求值勤人員最短時間內認識各樓層租戶，以便出入管制。	V			
			10.非本社區租戶之訪客，應徵得同意始得進入。	V			
			11.週末、例假日郵件（含掛號信件登錄）收執及加班人員之登錄。	V			
			12. 社區內嚴禁設置攤販，如有發現應立即制止勸離，不服從者即聯繫警察單位處理，並通知機關知悉。	V			
二	全 樓	安全與安寧之維護	1.由本大樓樓管公司保全人員加強注意可疑人、事、時、地、物，遇有特殊可疑狀況，依既定程式，立即處理並及時通報公司物管中心知悉。	V			
			2.中控室人員隨時注意監視系統及各臺攝影機，務必維持正常運作及錄影，以提供及時正確的視訊。	V			
			3.車輛進出，務必確認為本大樓租戶始可開啟車道通行，無法確認時必須親自逕行查詢，避免其他不明車輛進入地下停車場。	V			
			4.快遞之信件、包裹，由保全電話通知收件人至櫃臺領取，或由管理中心暫行代收，並請收發人員注意包裹安全及拆解，以防範郵包炸彈恐怖攻擊事件。	V			
			5.協助宣導社區租戶對社區規約之認知，倘發現租戶具體破壞或有危害本大樓安全性之行為，立即勸導以確保本大樓安全，惟針對該具體事件應通知管理中心並記錄事件始末。	V			
			6.嚴禁小販、義賣、勸募、傳教、推銷員等閒雜人進入。	V			
			7.對易燃、易爆性物品之檢查。	V			
			8.有危險性之化學物品管制。	V			
			9.維護社區內公共設施（備）之完整，避免遭人為破壞及失竊。	V			
			10.保全人員應維持社區內之安寧，如有人破壞安寧、亂按喇叭、製造噪音或飆車等。	V			

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視 實 際 需 要
三	停車場與車 道 口	車輛進出管制	1.車道出入口大門啟閉之管制。	V			
			2.停車場車位之管理。	V			
			3.外來車輛出入之登記。	V			
			4.停車場各角落巡邏。	V			
			5.大樓外圍車道、人行道、路旁停車管制。	V			
			6.車位承租資料之查核及保存。	V			
			7.停車場之整潔管理。	V			
四	全 樓	查察巡邏	1.檢查安全梯出入之通暢及各出入口門戶是否關閉妥善。	V			
			2.保全人員應於每日夜間 22：00 及 03：00 二次巡邏巡邏各樓層、頂樓、地下室等，防止意外事故，並將巡檢結果登錄值班日誌。	V			
			3.每日該班次保全交接前 30 分鐘，應由保全人員巡邏全棟大樓內外，巡檢結果交接至下一班，並將巡檢結果登錄值班日誌。	V			
			4.保全巡察時一律攜帶對講機。	V			
			5.夜間 9 時起，每 2 小時由樓管公司保全人員巡察大樓各樓層及周邊、地下室各角落，於哨所留置連絡電話以利連繫，如有緊急事故應立即向業主或員警、消防 119 等反映處理或登錄事件資料，以利處理。	V			
五	全 樓	節能、節水管制	1.公設用電照明定時開閉。	V			
			2.不必要之照明停用或管制。	V			
			3.節省公用電費及用水措施。	V			
六	全 樓	防火設備之管理	1.火災警報器之查視。	V			
			2.排煙設備之監管。	V			
			3.撒水設備之監管。	V			
			4.防火設備之監管。	V			
			5.火災信號及狀況之處理。	V			
			6.災害訊息預警及協助處理。	V			
			7.各樓層之消防栓（箱）設備之查視。	V			
			8.手提滅火器之查視。	V			
七	全 樓	防火措施	1.對易燃性之化學物品之檢查與管制。	V			
			2.平時對防火門、排煙口等設施之查視。	V			
			3.安全梯、安全門經常保持暢通，如放置雜物疏導改進。	V			
			4.火警真實狀況之查證。				V
			5.火警真實狀況之通報及緊急措施。				V
			6.大樓消防組織之編制。				V
			7.對大樓可能發生火災徵候之查察。	V			
八	全 樓	防竊措施	1.對大型物品運出須詳細查證。	V			
			2.對身懷異物、行動鬼祟之人應查察。	V			
			3.對租戶臨時叫修水、電、電氣工作人員進入、離開應追蹤。	V			
			4.對可疑或陌生及三、五成群聚集、逗留應予注意監視。	V			
			5.對可疑之訪客應追蹤、記錄車號、年齡、衣著及相貌特徵。	V			
			6.經常與管區員警單位保持連絡。	V			

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率			
				日	週	月	視 實 際 需 要
九	全 樓	防災措施及應變處理	1.轉達颱風警報。				V
			2.宣導防颱措施。				V
			3.疏導做好防颱準備工作。(防颱前準備)				V
			4.颱風過境後協助復原工作				V
			5.宣導防震措施。				V
			6.協助地震時人員疏散工作				V
			7.協助防空警報人員疏散工作。				V
			8.協助辦理防災演習				V
十	全 樓	1.緊急、突發事故之處理 2.民眾來電洽詢事項之處理	1.電梯乘廂內緊急呼叫(故障、停電)時,除先向梯廂內傳話安撫外,即行通知電梯專業維護廠商到場解救受困人員與排除故障。電梯專業維護廠商未到場時,不得逕自前往開啟電梯外門察看。。				V
			2.攜帶兇器強行進入大樓、企圖行兇搶劫處置。				V
			3.如有緊急事故或民眾緊急來電洽詢事項,應立即向管理中心總幹事或員警、消防 119 等反映或登錄事件資料,以利處理,非緊急事項則應登錄事件相關資料,由總幹事協調處理。	V			
			4.大樓四週附近歹徒聚眾滋事之監視處置。	V			
			5.遇有租戶醫護緊急事故,速撥 119 派車或其他車送醫。				V
			6.海上陸上颱風警報發佈,或於接獲機關話(或傳真)通知成立「緊急應變小組」後,通知駐本大樓總幹事,辦理後續相關事宜。				V
十一	全 樓	各種管理報表	1.日常勤務值班表。			V	
			2.訪客登記記錄。	V			
			3.安全保全日誌,記錄當天執勤情況。	V			
			4.緊急事故處理表。	V			
十二	中央監控室 (管理中心)	中央監控監視	1.中央監控設備儀表調整。	V			
			2.中央監控設備操控、記錄	V			
			3.中央監控各項設備清潔維護。	V			
			4.中央監控操控值勤。	V			
十三	全 樓	協助身心障礙人士進出大樓	如有身心障礙人士進出本大樓或於一樓門外,保全人員或樓管公司任何人員應全力協助身心障礙人士進出(含扶持、推輪椅、引導、協助停車),並妥善照顧。	V			

附件 7-4-6 社會住宅物業管理服務之清潔管理工作說明表

000 政府

項次	工作區域	工作項目	工 作 方 式	工作頻率					
				日	週	半月	月	季	半年
一	全 樓	地面、花岡石、原石、一般地磚	每日清掃並以靜電托把托拭 1 次以上、保持乾淨並將地面頭髮、異物髒污清除打掃乾淨。	V					
			門廳石材地面每個月以亮光臘打臘保養 1 次，保持材質原貌、乾淨無灰塵。				V		
二	全 樓	磁磚地	清洗擦拭，隨時除去污跡，維持清潔。	V					
三	全 樓	樓梯及樓梯間（含社教空間桌椅櫃）	地板清潔與「項次一」同。隨時保持樓梯間牆壁、玻璃窗之清潔，並隨時擦拭扶手、平臺，並將桌上之物品清潔（含電話機）。	V					
			樓梯及樓梯間應 1 個月濕拖 1 次。			V			
四	全 樓	電梯間	每日清潔擦拭電梯梯內外壁板，並留意車廂內照明設備無故障。	V					
			電梯門之壁面應每日擦拭清潔，每月上光一次，隨時保持表面光亮清潔。		V				
五	戶外空間	庭園花園、灌木、開放空間等	戶外庭園灌木及頂樓植栽澆水、排水，保持有效供水，無積水，每月修剪整理 1 次，並維持戶外景觀及公共空間乾淨整潔，園藝景觀維持原設計綠意，若有枯枝，可以頂樓植栽補植。 其餘硬鋪面開放空間應保持乾淨無漬、無垃圾。	V					
六	頂樓及地下二樓	蓄水池及水塔清理	委由具專業合格執照廠商，於該年度 5 月、10 月各清理 1 次。						V
七	管理中心	服務中心、管理中心內清潔	擦拭桌面及椅子。		V				
			每月清潔電話機 1 次。				V		
八	全 樓	玻璃部份	樓梯部份門窗每半月擦拭 1 次，門廳、服務中心中心內玻璃，每週擦拭 1 次，目視潔淨，光亮無灰塵。	V					
九	全 樓	公共燈具、宣傳欄等	每週擦拭 2 次，目視無灰塵，光亮清潔。 2 米以上部位每半月擦抹、除塵 1 次。		V				
十	全 樓	金屬品設備及其他（含屋頂之清掃）	含門、消防栓、冷氣通風口、電扇、指示牌等隨時檢查，並保持清潔。屋頂保持清潔、無垃圾。	V					
十一	全 樓	機房、停車場	每日檢視、清理 1 次，並隨時保持清潔。	V					
十二	全 樓	戶外照明設備	每週檢視、清理 1 次。		V				
十三	全 樓	戶外道路、綠地等	道路、地面、綠地每日清掃 2 次以上，地面保持乾淨，地面垃圾滯留時間不超過 2 小時，明溝每日清掃 1 次，無雜物、無積水。	V					
十四	全 樓	垃圾清理	公共垃圾每日清理 2 次，其他如廚餘、生活垃圾、回收資源應督導進行分類處理，收集點周圍地面無散落垃圾、無污跡、無異味並配合垃圾車收集時間每日及時清運完畢。	V					
十六	全 樓	大樓內外環境病媒蚊防治、驅蟲消毒、滅鼠	對明溝、垃圾桶、地下停車等公共空間噴灑藥水驅蟲消毒每年 2 次。						V
十七	全 樓	大樓內外防範流感、SARS 或其他傳染病等防疫措施	發現大樓四週或屋頂有禽鳥異常死亡數量偏多時切勿張揚，應即通報主辦單位，並通知清潔人員以多層塑膠袋裝妥，該處並加以消毒處理。	V					
			如政府發布警訊或提升至特定警戒級數，清潔人員應即協助加強大樓內外清潔消毒工作（材料用品營建署（住都中心）負責購置，但工作由得標廠商清潔人員負責執行）	V					
十八	其他	退租後空屋維護	退租時應做最後清空確認，空屋家具、地板、浴廁清洗，交屋前應確認屋況清潔完好。		V				
		機電設備空間	機電設備室清潔維護。					V	



附件 7-4-7 社會住宅物業管理服務之公共設施（設備）維護保養需求說明表

000 政府

項次	工作項目	工 作 方 式 (檢修內容詳參附件 3-1~3-5)	工作 檢核		備註	費用支出
			工作 成果	驗收 時程		
一	機電設備管理維護	1.公共設施、設備之監控管理。	-	-	廠商工作範圍	詳說明
		2.供水、供電、供氣、電信等專業單位在物業管理區域內對相關管線、設施維修養護時，進行協調、管理、支援。	-	-		
		3.安全門檢修。	養護紀錄	-		
		4.公共照明維護、更新。	檢修紀錄	-		
		5.分離式冷氣系統檢修。	養護紀錄	月/半年		
		6.低壓配電盤維護保養。	養護紀錄	月		
		7.高壓電氣設備檢查維護（臺電）。	養護紀錄	-		
		8.天線系統維護保養。	檢修紀錄	-		
		9.電話系統維護保養。	檢修紀錄	-		
		10.地下室排風機檢修及故障排除。	檢修紀錄	-		
		11.監視系統、中央監控系統檢修。	檢修紀錄	-	弱電合約	檢據核銷
		12.對講機系統保養維護、檢修等。	檢修紀錄	-	弱電合約	檢據核銷
		13.停車場、車道管理系統維護保養。	檢修紀錄	-	弱電合約	檢據核銷
		14.緊急發電機每月檢測維護及年度保養工作。（12月前）	養護紀錄	月/年	委託專業廠商	檢據核銷
		15.電梯保養維護（含電梯廠商進行每月保養維護），年 月應申請昇降設備使用許可證。	養護紀錄	月/年	委託原廠	檢據核銷
二	給排水設備——日常巡查保養	1.給水設備。	檢修/清洗紀錄	月/半年	廠商工作範圍	詳說明
		2.污廢排水設備檢測（含自動控制浮球檢測/更換）。	養護/檢修紀錄	月		
		3.雨水回收系統。	養護/檢修紀錄	月		
		4.減壓閥、給水閥。	檢修/清洗紀錄	月/半年		

項次	工作項目	工 作 方 式 (檢修內容詳參附件3)	工作檢核		備註	費用支出
			工作成果	驗收時程		
三	給排水設備—定期檢查保養	1.排水槽、地下水槽、高架水槽。	月養護紀錄	月	廠商工作範圍	詳說明
		2.管線檢修。	檢修紀錄	-		
四	消防設備管理維護	1.消防設備檢查，確認缺失送都發局改善。	月養護紀錄	月	委託專業廠商	檢證請款
		2.消防設備檢測申報。(依規定每年9月底前完成)。	年度檢測	9月	委託專業廠商	檢證請款
		3.消防泵、撒水泵、水霧泵、泡沫泵。	養護紀錄	月/季	廠商工作範圍	詳說明
		4.消防栓(箱)系統。	養護紀錄	月/季		
		5.撒水、水霧、泡沫系統。	養護紀錄	季		
		6.火警受訊總機(火警、撒水、泡沫、防排煙)。	養護紀錄	月		
		7.防排煙系統。	養護紀錄	季		
		8.滅火器。	養護紀錄	季		
		9.緊急插座。	養護紀錄	半年		
		10.緊急照明燈。	養護紀錄	季		
		11.警報系統、緊急廣播系統。	養護紀錄	月		
五	綜合設備管理維護	1.航空指示燈。	養護紀錄	月	弱電合約	檢證請款
		2.廣播系統。	養護紀錄	月		
		3.物業管理軟體。	養護紀錄	月		
		4.門禁及電子布告系統。	養護紀錄	月		
		5.瓦斯天然氣安全裝置維護。	年度檢測	契約執行後次月	委託專業廠商	檢證請款

附件 8-1-1 建築物各工程耐用年限與更新次數

內 容			高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅運設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自 用 辦 公 建 築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程 大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
主結構體	RC、SRC、SC		50	0	50	0	50	0
建築裝修	外牆外裝	外牆一體灌注磁磚	50	0	50	0	50	0
		貼磁磚、外掛石材、結晶化玻璃	30	1	30	1	30	1
		耐候抗裂複層塗料塗裝	15	2	15	2	15	2
		一般單層塗料塗裝	5	9	5	9	5	9
		金屬或玻璃帷幕牆不透光部位	30	1	30	1	30	1
	透光部位	金屬、塑鋼窗框與玻璃	30	1	30	1	30	1
	外門窗	木窗框與玻璃	15	2	15	2	15	2
	屋頂外裝	有 PC 保護層的隔熱防水、有隔熱防水鋼瓦或陶瓦屋面	20	2	20	1.5	20	2
		無保護層裸露防水屋面	5	9	5	9	5	9
	金屬或鋪瓦之斜或弧形屋頂		50	0	50	0	50	0
	內隔間牆	構造隔間（非結構承重牆）	30	1	50	0	50	0
	地板內裝	塑膠、軟木板類	5	9	10	4	15	2
		硬木地板	10	4	15	2	20	2
		PU、Epoxy 樹脂類	15	2	20	2	30	1
		水泥磁磚石材金屬類	20	1.5	30	1	50	0
	分間牆工程		5	9	10	4	20	2
	牆面裝修工程	壁紙類（良好通風環境）	5	9	10	4	10	4
		壁紙類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	5	9
		塗料類（良好通風環境）	5	9	10	4	10	4
		塗料類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	5	9
		木竹板材類（良好通風環境）	5	9	10	4	20	2
		木竹板材類（陰濕環境）	2.5	19	5	9	10	4
		水泥磁磚石材金屬玻璃板類	5	9	10	4	20	2
	地坪裝修工程	竹草、地毯、塑膠類（良好通風環境且脫鞋使用地坪）	2.5	19	5	9	10	4
		竹草、地毯、塑膠類（陰濕環境或穿鞋使用地坪）	2.5	19	2.5	19	5	9
		軟木板類（良好通風環境且脫鞋使用地坪）	5	11	10	4	20	2
		軟木板類（陰濕環境或穿鞋使用地坪）	2.5	23	5	9	10	4
		PU、Epoxy 樹脂類、硬木板與其他地板材料類	5	11	10	4	20	2
		水泥磁磚石材金屬玻璃板類	5	11	10	4	20	2

內容			高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅運設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
建築裝修	天花板裝修工程	壁紙類（良好通風環境）	5	11	10	4	10	4
		壁紙類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	5	9
		塗料類（良好通風環境）	5	11	10	4	10	4
		塗料類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	5	9
		木竹板材類（良好通風環境）	5	11	10	4	20	2
		木竹板材類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	10	4
		金屬、玻璃板類	5	11	10	4	20	2
	櫥櫃之櫃身	低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）	5	11	5	9	10	4
		低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）	2.5	23	2.5	19	5	9
		中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）	5	11	10	4	20	2
		中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）	2.5	23	5	9	10	4
		高密度粒片板或纖維板、硬木木芯板之化粧板、美耐板類	5	11	10	4	20	2
		壓克力（水晶）、烤漆、鋼琴烤漆、陶瓷烤漆等合成板類	5	11	10	4	20	2
		實木類	5	11	10	4	20	2
		金屬玻璃板類	5	11	10	4	20	2
	櫥櫃檯面	軟木、美耐板類（一般檯面）	5	11	10	4	20	2
		軟木、美耐板類（廚房吧臺等調理檯面）	2.5	23	5	9	10	4
		碳酸鈣人造石類	2.5	23	5	9	10	4
		壓克力人造石、石英石人造石類	5	11	10	4	20	2
		水泥、石材、磁磚、玻璃、金屬類檯面櫥櫃	5	11	10	4	20	2
建築設備	空調工程	窗型、分離式	10	5	10	4	15	2
		箱型系統、VRV 系統	10	5	15	2.3	15	2
		中央空調系統	15	3	20	2	20	2
		泵浦/SGP 管（含閥類）/風機（含風管）/監視控制型模組	20	2	20	2	20	2
	電氣設備工程（含照明）	電磁接觸器（MC）/柴油引擎發電機組（起動馬達）	15	3	20	2	20	2
		D-FUSE 2A 連座/燈具/開關/插座/ AS /VS /AM /VM /AFPR /乾式電容器 SC/FL & LS AC 220V 20W （附燈）/柴油引擎發電機組（水箱）	20	2	20	2	30	1
		箱體（#SS41）t=2mm（室外）/柴油引擎發電機組（含相關管線）/EMT 配管彎頭及另料/CT（比流器）/薄鋼導線管（EMT 管）	30	1	30	1	30	1
	給排水工程	草紙架/肥皂盒/毛巾架/化妝鏡/蓮蓬頭/浮球開關/電磁開關（MS）	15	3	20	2	20	2
		馬桶/臉盆（含零配件）/雨水回收過濾設備/泵浦/閥類	20	2	30	1	30	1
	消防工程	緊急照明燈/ABC 乾粉滅火器/水帶箱（含配件）/自動撒水頭/自動泡沫頭/電磁開關（MS）	15	3	20	2	20	2
		受信總機（含感知器/控制卡）/STGP 管/緊急廣播設備/SGP 管（含閥類）/監視型模組（泵浦）	20	2	30	1	30	1
		綜合消防栓箱/消防泵浦（含控制盤）/600V 級 HR 耐熱銅導線/撒水泵浦（含電磁開關（MS））/泡沫泵浦（含電磁開關（MS））	30	1	30	1	30	1

內容			高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅運設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
工程大分項	工程小分項		耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
	垂直昇降設備	電梯(車廂門閉鎖裝置/車廂外部聯絡緊急呼叫裝置/車廂緊急照明電源設備)	5	11	10	4	15	2
		電梯(控制盤主接觸器/機坑停止開關)	8	6.5	15	2	20	2
		電梯(上部及下部極限開關/主鋼索/車廂門驅動馬達)	10	5	15	2	20	2
		電梯(調速機/車廂緩衝器(彈簧式、油壓式)/調速機鋼索)	15	3	20	2	25	1
		電梯(馬達電磁制動器)	20	2	25	1	30	1
		電梯(車廂緊急停止安全夾/車廂超載防止及警報裝置/馬達/牽引機蝸桿或齒輪/轉向輪/導向輪)	25	1	30	1	30	1
		機械式停車場-組件	10	5	15	2	20	2
		平面式停車場-組件	15	3	20	2	25	1
	弱電設備工程	壓克力防水罩/開門按鈕/大門電鎖/壓克力防水罩/開門按鈕/大門電鎖/雙向轉換器/陽極鎖/液晶螢幕/防雨型單按鈕對講機/高感度隱藏式磁簧/印表機/UPS	10	5	15	2	15	2
		不銹鋼天線	15	3	15	2	15	2
		全頻整混合放大器/分歧器/航空障礙燈/避雷針/門禁管制主機(含控制器)/位儲存系統/攝影機/彩色影視數位門口機(含介面卡)/中央監控系統電腦(含軟體)/車道設備/網路設備	20	2	25	1	25	1
		電話設備/同軸電纜線/光纖電纜線/影像保全對講室內機/控制器(DI/DO/AI/AO)	30	1	30	1	30	1
	瓦斯設備工程	瓦斯爐/抽油煙機	15	3	15	2	20	2
		瓦斯管(含閥類)	30	1	30	1	30	1
	太陽能光電發電系統	太陽能監測電腦主機(含展示板)	10	5	10	4	10	4
		防逆二極體/突波吸收器/保險絲開關/隔離開關	20	2	25	1	25	1
		箱體,壁掛式/防水快速接頭/變流器/太陽能光電板	20	2	30	1	30	1
	智慧建築系統		20	2	20	2	20	2

附件 8-1-2 室內裝修各工程耐用年限與更新次數

工程大分項	工程小分項		高耗損建築		中耗損建築		低耗損建築	
			商店商場、旅館、餐廳、運動、醫療、娛樂、交通旅遊設施		出租辦公建築、工廠、公共廳舍、教育文化設施		自用辦公建築、倉庫、住宅、住宿類建築	
			耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
主結構體	RC、SRC、SC		60	0	60	0	60	0
分間牆工程			5	11	10	5	20	2
牆面裝修工程	牆面裝修	壁紙類（良好通風環境）	5	11	10	5	10	5
		壁紙類（陰濕環境）	2.5	23	5	11	5	11
		塗料類（良好通風環境）	5	11	10	5	10	5
		塗料類（陰濕環境）	2.5	23	5	11	5	11
		木竹板材類（良好通風環境）	5	11	10	5	20	2
		木竹板材類（陰濕環境）	2.5	23	5	11	10	5
		水泥磁磚石材金屬玻璃板類	5	11	10	5	20	2
地坪裝修工程	竹草、地毯、塑膠類 （良好通風環境且脫鞋使用地坪）		2.5	23	5	11	10	5
	竹草、地毯、塑膠類 （陰濕環境或穿鞋使用地坪）		2.5	23	2.5	23	5	11
	軟木板類 （良好通風環境且脫鞋使用地坪）		5	11	10	5	20	2
	軟木板類 （陰濕環境或穿鞋使用地坪）		2.5	23	5	11	10	5
	PU、Epoxy 樹脂類、硬木板與其他地板材類		5	11	10	5	20	2
	水泥磁磚石材金屬玻璃板類		5	11	10	5	20	2
天花板裝修工程	壁紙類（良好通風環境）		5	11	10	5	10	5
	壁紙類（陰濕環境）		2.5	23	5	11	5	11
	塗料類（良好通風環境）		5	11	10	5	10	5
	塗料類（陰濕環境）		2.5	23	5	11	5	11
	木竹板材類（良好通風環境）		5	11	10	5	20	2
	木竹板材類（陰濕環境）		2.5	23	5	11	10	5
	金屬、玻璃板類		5	11	10	5	20	2
櫥櫃之櫃身	低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）		5	11	5	11	10	5
	低密度粒片板或纖維板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）		2.5	23	2.5	23	5	11
	中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（良好通風環境）		5	11	10	5	20	2
	中密度粒片板或纖維板、軟木木芯板之化粧板、美耐板類（陰濕環境）		2.5	23	5	11	10	5
	高密度粒片板或纖維板、硬木木芯板之化粧板、美耐板類		5	11	10	5	20	2
	壓克力（水晶）、烤漆、鋼琴烤漆、陶瓷烤漆等合成板類		5	11	10	5	20	2
	實木類		5	11	10	5	20	2
	金屬玻璃板類		5	11	10	5	20	2
櫥櫃檯面	軟木、美耐板類（一般檯面）		5	11	10	5	20	2
	軟木、美耐板類（廚房吧台等調理檯面）		2.5	23	5	11	10	5
	碳酸鈣人造石類		2.5	23	5	11	10	5
	壓克力人造石、石英石人造石類		5	11	10	5	20	2
	水泥、石材、磁磚、玻璃、金屬類臺面櫥櫃		5	11	10	5	20	2

附件 8-1-3 景觀各工程耐用年限與更新次數

工程大分項	工程小分項		高耗損景觀		中耗損景觀		低耗損景觀	
			公有公園景區		開放公共空間		私人庭園	
			耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數	耐用年限	更新次數
主結構體	RC、SRC、SC		50	0	50	0	50	0
車道鋪面工程 (車道、停車場)	基礎構造 (路基)		30	1	50	0	50	0
	表層構造	鋪碎石類路面	30	1	50	0	50	0
		PU/水泥壓花、Epoxy 樹脂、連鎖磚/水泥磚、石材、磁磚、瀝青水泥類路面 (碎石軟性基礎)	5	9	10	4	10	4
		PU/水泥壓花、Epoxy 樹脂、連鎖磚/水泥磚、石材、磁磚、瀝青水泥類路面 (RC 剛性基礎)	10	4	30	1	30	1
步道鋪面工程 (步道、廣場、階梯)	步道廣場基礎結構 (路基)		30	1	50	0	50	0
	階梯基礎結構		30	1	50	0	50	0
	步道、廣場、階梯之表層構造	鋪碎石類路面	30	1	50	0	50	0
		PU/水泥壓花、Epoxy 樹脂、連鎖磚/水泥磚、石材、磁磚、瀝青水泥類路面 (碎石軟性基礎)	7.5	6	15	2	15	2
		PU/水泥壓花、Epoxy 樹脂、連鎖磚/水泥磚、石材、磁磚、瀝青水泥類路面 (RC 剛性基礎)	15	2	30	1	30	1
平臺小橋工程	基礎構造		30	1	50	0	50	0
	表層構造	軟木 (防腐處理)、塑木構造	5	9	10	4	10	4
		硬木 (防腐處理)	10	4	20	2	20	2
		PU/水泥壓花、Epoxy 樹脂、連鎖磚/水泥磚、石材、磁磚、瀝青水泥類路面、銅板	15	2	30	1	30	1
土方排水工程	土方		30	1	50	0	50	0
	排水溝	草溝水溝	10	4	15	2	15	2
		乾砌磚石水溝	15	2	20	2	20	2
		RCP、RC 水溝	30	1	50	0	50	0
擋土工程	擋土與護岸	壓條、打樁、木柵結構	5	9	7.5	6	7.5	6
		乾砌磚石構造、蛇箱籠、廢輪胎擋土牆	15	2	30	1	30	1
		水泥磚石構造、RC 構造	30	1	50	0	50	0
水體工程	護岸	壓條、打樁、木柵結構	5	9	7.5	6	7.5	6
		乾砌磚石構造、蛇箱籠、廢輪胎擋土牆	15	2	30	1	30	1
		水泥磚石構造、RC 構造	30	1	50	0	50	0
	池底	無黏土保護的防水毯	5	9	10	4	10	4
		黏土防水毯、RC 防水粉刷、RC 防水毯	30	1	50	0	50	0
構造地景工程	景觀構造體或假山巨石造景	軟木 (防腐處理)、塑木構造	5	9	7.5	6	7.5	6
		硬木 (防腐處理)	10	4	15	2	15	2
		乾砌磚石構造、FRP (樹脂玻璃纖維)、GRC (玻璃纖維增加混凝土)	15	2	20	1.5	20	2
		水泥磚石構造、RC 構造	30	1	50	0	50	0
照明澆灌工程	照明燈桿基座		30	1	30	1	30	1
	澆灌管線 (包括馬達迴路)		10	4	20	2	20	2
	照明設備迴路與管線		15	2	30	1	50	0
植栽綠化工程	喬木類		15	2	50	0	50	0
	灌木 (每㎡種 4 株計)		15	2	50	0	50	0
	草皮水生植物		5	9	10	4	10	4
	草花 (每年換兩次,每㎡種 16 株計)		0.5	99	1	49	2	24



