

S1 智匯中心採購發包暨廠商管理辦法

壹、前言

- 一、訂定本社區遴選服務承攬廠商依據，提昇廠商服務品質，確保本社區各項設施、設備正常運作，提高效益，特制定本辦法。
- 二、社區的廠商管理，比服務、比價錢、比品質；大至管理公司的聘任，小至衛生紙都包含於此。
- 三、身為一個社區管理服務人，必須本著以社區利益為最大利益的精神為社區把關，替社區節省經費。

貳、採購發包

- 一、明確規範採購流程及權責。

協助社區訂定採購管理辦法，明定管理委員會及權責委員與社區經理之權限，以免逾越權限時，遭住戶詬病，既可保護委員會又可保護自己。
- 二、建立請購簽呈制度。

請購簽呈之用途在於當需要採購時，將估價單明細檢附，並將用途、規格、廠牌、數量、單價、總價等相關資料詳細述明填寫後，呈各相關委員簽認後再行採購的一種方式。雖過程較為繁複，但依流程簽核，由委員會簽名背書，才不致產生逾權問題。
- 三、慎用社區零用金
 1. 一般社區都會提撥一筆零用金，交由社區經理作為小額支付之用。
 2. 零用金需依權限支用，1000 元以上之支用須於群組報告主委核准，2000 元以上之開支不可以零用金開支，以免造成浮濫使用之情形。
 3. 零用金之使用，仍應依權限為之，單筆較大之金額，雖額度仍足以支付，但仍須依流程呈委員會審議核准，才可支付。
- 四、權限管理
 1. 社區區分所有權人選出管理委員會為執行社區事務，執行代表為管理負責人。
 2. 許多逾越權限的狀況，往往發生在社區經理與委員會熟悉之後，遇到臨時狀況，會有做了再說或買了再說，甚至產生忘了說之情形。
 3. 依社區規約訂各層級支出權限，按規定層報管理，確實遵循。

參、採購發包的前置作業

- 一、依委員會的需求訂定規格、材質、顏色等相關細節，以免估出與委員會認知不同的物品或工程，造成委員的不信任。
- 二、邀集三家以上的廠商參與報價，並需詳細說明。其他如是否需開立發票含不含稅等事項需一併記載。
- 三、請廠商於時間內提出報價單，以維時效。
- 四、估價單的內容，除了上述的規格、數量、金額等資料外，需請廠商說明或檢附施工方法、工期等，如有樣本或型錄也請廠商一併附上。
- 五、身為專業經理人，估價相關內容或施工方法，需詳加了解，以向委員會說明。
- 六、視該採購的輕重緩急，或社區的作業模式，以簽呈方式或於委員會提案討論。

肆、議價

- 一、廠商評定的標準。
- 二、品質或價格。(即一般採購時所稱價格標或規格標)
- 三、配合度。
- 四、售後服務(保固)。
- 五、信譽。
- 六、議價。
 1. 評選後，不論是以規格或價格為考量，多數的委員會，會再對廠商進行議價的動作，以求節省社區經費。
 2. 社區經理應善盡把關之責，一如自己購物時的斤斤計較，即使該與廠商有很好的交情，也應如此，以免有綁標之嫌。
 3. 若可事先替委員會議妥價位，除了為社區節省支出外，也是一種取得委員會信任的方法。

伍、廠商管理

- 一、廠商種類
 1. 機電消防服務廠商
 2. 設備服務廠商
 3. 電梯服務廠商
 4. 弱電設備服務廠商

5. 物業管理系統服務整合平台服務廠商

二、 廠商之基本資格

欲承攬本社區服務之廠商資格，須符合下列基本規定：

1. 有主管機關核准之營業登記之廠商。
2. 在與本社區簽約前 12 個月有持續經營事之廠商(須提供營業稅申報紀錄)。
3. 廠商無退票或拒絕往來之紀錄。
4. 欲承攬之服務，須為廠商之營業項目之一。

三、 廠商之個別資格

1. 機電消防服務廠商
 - (1) 具備水電甲級證照
 - (2) 具備建築物機電設備維護相關證照
 - (3) 具備消防安全維護相關證照
2. 停車設備服務廠商具備停車設備維護相關證照
3. 電梯服務廠商具備升降梯設備維護相關證照
4. 弱電設備服務廠商
5. 廠商的營業項目須具備下列各項設備之至少一項
 - (1) 門禁系統
 - (2) 對講系統
 - (3) 監視系統
6. 資通訊系統整合
7. 物業管理系統社區服務整合，具備物業管理系統社區服務整合平台維護能力。

四、 廠商遴選

1. 本社區服務承攬廠商之遴選，須經本社區管理委員會 1/2 以上同意者，方可為服務廠商。
2. 合約期限最長期限不得超過三年。
3. 本社區之簽約代表人為主任委員。
4. 合約審查，需經管理委員會 1/2 以上同意後，方得簽約。

五、 合約存檔

1. 簽約完成之合約正本，存放於本社區資料庫中。
2. 簽約完成之合約可以電子型式存放於物業管理系統社區服務整合平台資料庫中。

陸、訂定合約

- 一、 對於大型的工程或採購，建議一定要訂定合約，一旦有無法履約的情形，除了保障委員會外，還可保全社區避免損害擴大。
- 二、 合約內容注意事項：
 1. 明定立約雙方。
 2. 工程範圍。
 3. 產品規格。
 4. 合約金額。
 5. 工程期限。
 6. 逾期罰款。
 7. 施工安全。
 8. 解約條件。
 9. 保固。

柒、交貨驗收

- 一、 建立驗收單制度
 1. 採購事件，經常在社區造成爭議的原因不外乎是規格不對、價錢太高、品質不良等等，因此建立驗收單的制度是有其必要性的。可避免採購事件發生任何問題。
 2. 往往在與委員會長期配合之後，委員會因信任之故會將驗收的工作交給社區經理，但驗收單仍應請相關委員簽認。
 3. 完成驗收動作之後，驗收單需妥善存檔保存。
 4. 需將所採購之物品列入社區財產清冊。
- 二、 索取操作說明書
 1. 採購設備一定要廠商提供完整的操作說明書。
 2. 操作說明書建議最好複製二份，一份存放於公司檔案內，一份存放於管理室，正本交由管理委員會存檔，因操作說明書常於交接時遺失，造成操作上的困擾及背負保管理不力之名。
 3. 必需請廠確實教會使用及操作並教育所屬管理員學會操作使用。

捌、請款核銷

- 一、 通知廠商，請款單依社區規定之時間送達，方便請款作業。
- 二、 檢查發票或收據之抬頭、金額是否正確；部份廠商會以估價單作為請款單來用，這並不是一個正確的方式，需要求檢附發票或收據。
- 三、 依請款作業流程請款。

- 四、告知廠商可領款時間，若有延誤應告知廠商，並於下期請款時註明。
- 五、請款時應特別注意，切勿重複請款。
- 六、若有於社區放款之情形，務必要求廠商以大小章於專用領款簿用印簽收
- 七、若採匯款方式，需將匯款單檢附憑証粘貼單上，作為證明。

玖、協力廠商之管理

一、培養：

培養一優良廠商的好處是遇有緊急事件，可以即時處理，又可取得較優惠的價格，可增進委員會對社區經理的信任，提升服務品質；相反的，一家不良的廠商，也有可能會影響社區，造成社區設備的損壞。

二、值得培養的廠商

1. 配合度高。
2. 技術優良。
3. 價錢合理。
4. 營運正常。

三、平日的培養

1. 優良廠商的來源除了靠自己培養外，也可透過公司其他同事得知。
2. 遇有值得培養的廠商可多多予以工作機會，並介紹給其他同事，提升公司服務品質。
3. 平日可將廠商的名片分門別類加以整理，遇有需要即可運用。

四、管理

1. 經常性的督導

- (1) 廠商施作時，可不定時督導，廠商較不敢偷工。
- (2) 報表、派工單的審核
- (3) 月點檢報表上有時會有廠商註記之設備缺失，部份廠商不會直接反映，因此時常審核報表可對社區設備增加了解，且遇有疑問立即提出，除了可以掌握時效外，廠商會因社區經理的仔細而不敢隨便。有任何設備損壞在了解後請廠出商提估價單，以便提報委員會。

五、專業問題的請教

適時的請教問題，除了可以學習專業知識外，亦可拉近與商的距離；廠商也會感受到管理人員的認真而鼎力配合。

六、適時的建議

對於委員會或其他同事所提出的意見，可適時的告知，給予改善的機會，改善以後，對於管理的服務品質也有提升的助益。

拾、道德操守注意事項

- 一、 拒收回扣。
- 二、 婉拒送禮。
- 三、 拒絕應酬。

1. 所謂拿人手短、吃人嘴軟，身為社區經理，經常性的接觸大筆的金錢及採購發包，廠商時常會採取利誘的方式來取得生意，如果因一時的貪心而把持不住收受回扣，除了違反職業道德外，當廠商有任何瑕疵時，則沒有立場去予以要求。
2. 羊毛出在羊身上，這些回扣都是社區住戶繳交的管理費，如果這個貪污的行為爆發，影響的不只是個人，對於公司長久經營所獲得的優良信譽也會造成不可抹滅的傷害。
3. 所以，當廠商提出回扣時應予以拒絕，並且明確的告知將回扣轉為對社區的折扣優惠，除了可以堅守自己的人格外，又可替社區節省支出並獲得委員會的贊許，這才是身為社區經理經營社區的長久之道。