

大同莊園住戶反映事件處理辦法



大同莊園社區管理委員會第二屆第一次會議制定

第一條 目的

為提昇社區公共服務品質、維護住戶權益，特制定本辦法。

第二條 住戶反應事件

住戶反應意見涉及下列事件者，其處理方式除依相關法令及社區規約辦理外，其處理流程依本辦法處理：

- (1) 因共用部分損壞以致影響專有部分之使用者。
- (2) 涉及違反規約、區分所有權會議或管理委員會決議之申訴事件。
- (3) 其他經管理委員會認可之事件。

第三條 住戶反應事件之立案

若社區住戶反應之社區事件符合第二條之項目時，應向本社區管理服務人員(註1)填具「反應意見表」，社區管理服務人員簽收該意見表當日即為「立案日」。

若住戶未能填具「反應意見表」，而由管理服務人員協助撰寫時，住戶應於確認後簽名或蓋手印，其「立案日」以住戶簽名或蓋手印日起計算。

第四條 住戶反應事件之初步處理

管理服務人員應於事件立案日起十四日內處理完成，並將該「反應意見表」書明處理過程與結果後交由提案住戶確認簽結，之後送交權責委員簽核，若該事件無法立即處理，管理服務人員應於立案日起七日內，擬具處理意見，送交權責委員簽核，並依據權責委員簽核意見處理。前項權責委員不明時，管理服務人員應報請主任委員指定本事件之權責委員。

第五條 提報管理委員會會議處理

若住戶反應事件應提報管理委員會會議，管理服務人員應於三十日內，提交管理委員會討論；若該事件屬社區重大緊急事件，管理服務人員得報請主任委員召開臨時管理委員會會議。

住戶反應事件提報管理委員會會議討論，並確認係屬管理委員會應辦理事項後，在該事件處理完成前，管理服務人員應於後續之管理委員會會議，持續提報該事件之辦理進度，不得中斷。

第六條 提報區分所有權人會議處理

若住戶反應事件經管理委員會會議決議後，確認應提報區分所有權人會議時，管理服務人員應將該事件納入最近一次區分所有權人會議之議程，提交區分所有權人會議討論；管理服務人員得報請主任委員召開臨時區分所有權人會議。

第七條 處理進度追蹤與結案

住戶反應事件立案後，管理服務人員應確實登載處理經過，反應事件之住戶得要求影印或閱覽。

住戶反應事件處理完成後，管理服務人員應彙整已完成之「反應意見表」送交每月管理委員會確認結案，以作為考核管理服務人員之依據。

此「反應意見表」應由管理服務中心建檔保存以作為日後相同反應事件之處理準則或參考資料。

第八條 違反義務處理方式

住戶未依據本辦法完成事件立案程序，或提供資料，事實有錯誤或不實之情事，則管理服務人員及管理委員不負處理進度延遲之責任。

管理服務人員處理住戶反應事件，若違反本辦法之規定，應由管理委員會會議決議後，依與廠商契約中的相關罰則規定懲處。

註1：管理服務人員泛指社區保全及管理中心服務人員(含物業經理與秘書等)

中華民國110年09月10日訂定

主任委員：吳 銘 烜