

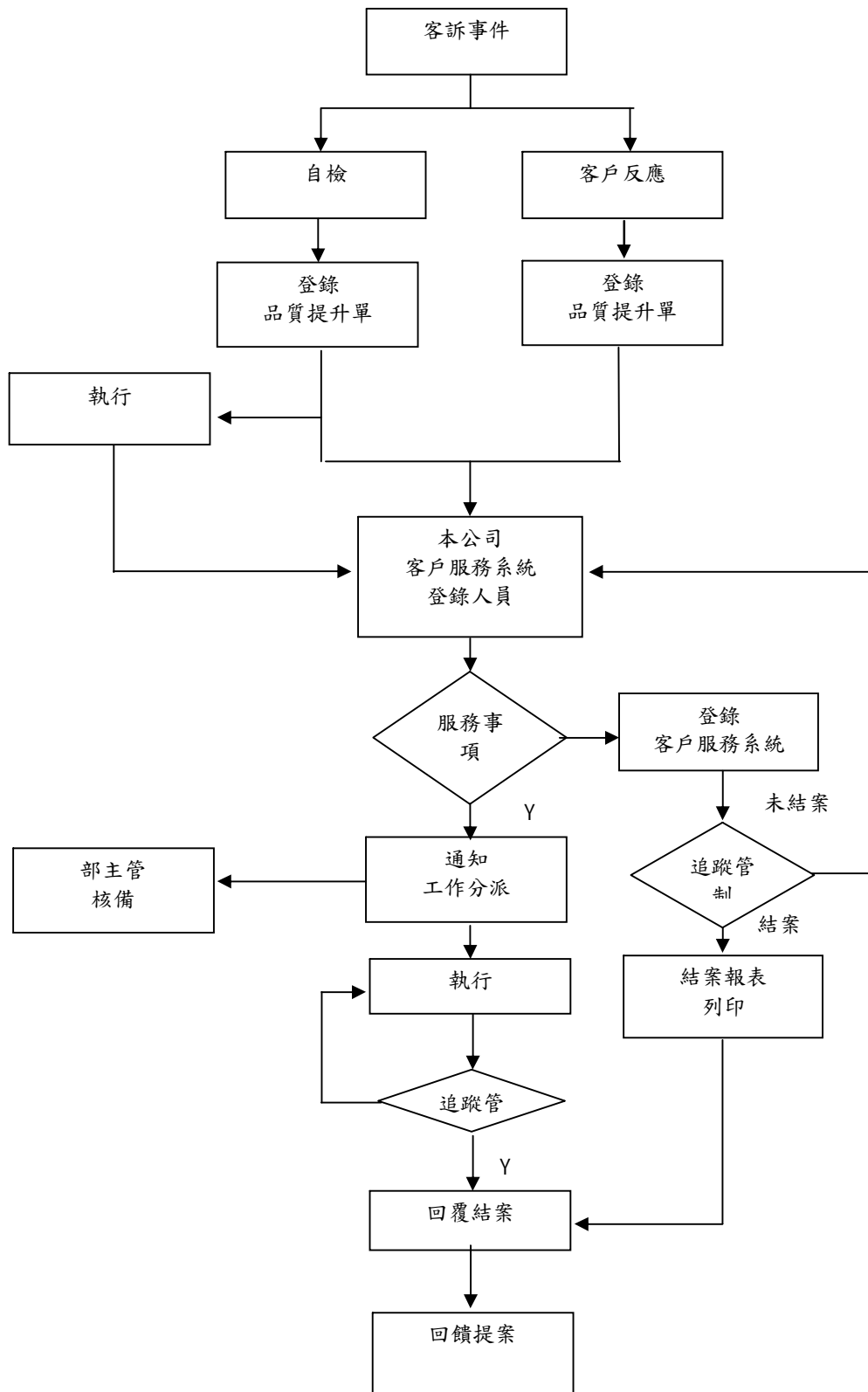
一、行政事務服務

1. 依據政策法令規範服務
2. 港區進駐流程、管理規約制訂/執行、會議召開、公告作業服務
3. 資源聯繫窗口供給作業服務
4. 帳務費用管理
(營運直、間接成本管控、管理費管控、水電費管控、火災保險、稅捐管控、維修費用管控作業)
5. 港區管理公約各項行政申請服務窗口
6. 港區主管機關授權業務服務
 - a. 港區事業申設資料初審作業(經企室)
 - b. 入出證申、製、發作業(品保工安室)
 - c. 民航局主管機關交辦事項

二、客訴抱怨服務

1. 作業程序:
 - a. 受理訴案件，了解狀況。
 - b. 當客訴事件可立即改善者，將儘速通知相關作業單位改善，並電話回報客戶處理進度。
 - c. 將客訴事件發生經過，客訴處理記錄表(如表 5-1)。藉由每週主管會議或書面簽呈方式，會簽相關作業單位及稽核室查明原委後，呈報層峰核決。
 - d. 港區服務部根據實際狀況列入提昇服務品質改進參考。
2. 責任判定
 - a. 針對客訴事由查明經過原委後，責任確立係屬本公司作業疏失致客戶損失者，立即尋求補救措施改善方法，應提報公司協調處理。
 - b. 經判定若非本公司責任疏失者，儘速覆函說明不受理理由。
3. 重大訴怨執行
 - a. 依據本公司提報之資料，會同勘驗鑑定責任分攤。
 - b. 就公司提供之意見，隨時與客戶進行協商。
 - c. 若客戶不同意該處理方式，則重新研討。
 - d. 若達成共識，則依規定辦理。
 - e. 公司審核處理，若需理賠，則呈報上層核定，並依雙方同意之方式辦理和解理賠。
4. 案例彙整存查
 - a. 將客訴案件由發生到理賠整個處理過程詳加記錄，並專案歸檔。
 - b. 將專案歸檔之客訴記錄彙成案例存查，並影印送相關作業單位作為日後提升服務品質之參考。

圖 4-1 客訴處理流程圖



遠雄航空自由貿易港區加值園區

客 訴 品 質 提 升 單

單 位：

填報日期：年 月 日 時 分

編號：()

案件分類	行 政	保 全	環保清潔	設備維修	園 藝	建設修繕	其 他	
勾選								
案由名稱								
棟樓別	棟 樓	戶 名		投訴者		電 話		
待 提 升 品 質 內 容				來 源		案件優先度		費用自行 負 擔
				自檢	客戶	緊急	一般	
處 理 情 形								
部門主管	單位主管	處理單位	填單人	外部會辦				

登錄日期	年 月 日 時 分	登錄單編號			
回 覆 日 期	回覆人	受 話 人		回 覆 情 形	
		戶 別	姓 名		
年 月 日 時 分				<input type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 未結案	
年 月 日 時 分				<input type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 未結案	
年 月 日 時 分				<input type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 未結案	
年 月 日 時 分				<input type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 未結案	
部門主管		單位主管	填單人		

不動產部製表

三、清潔維護管理：

日常環保維護、定期環保維護、法令規範環保維護、緊急應變異常管理為維護管理本園區之環境清潔及確保公共衛生，承租事業單位之所屬員工皆應配合與遵守本園區相關清潔維護管理之規定，共同營造乾淨、舒適之工作環境。

(一)、各樓層之清潔

1. 各樓層公共區域

公共區域泛指該樓層廁所、茶水間、垃圾間、梯廳、走道、陽台、逃生梯等區域，均由本公司委託物管公司之清潔人員負責打掃和清理。

2. 各廠戶室內清潔

由該承租事業單位自行負責。

3. 大樓外牆之清洗

為維護大樓外觀之清潔與美觀，由本公司發包外牆清洗廠商，定期清洗以確保本園區各棟大樓外觀整潔之形象。

(二)、垃圾及廢棄物處理

1. 每日產生之垃圾應由承租事業單位自行依下列之分類方式，進行垃圾分類後，始得集中放置於該層之垃圾間。

a. 一般類：非回收資源之可燃性廢棄垃圾。

b. 金屬類：如鐵罐、鋁罐、其它廢金屬。

c. 塑膠類：如寶特瓶、塑膠袋、其它塑膠容器等。

d. 廢紙類：如厚紙板、紙箱、報紙、雜誌、紙類購物袋、其它紙類等

e. 其它類：如燈泡、日光燈管。

2. 垃圾間之垃圾，每日統一由本公司環保清潔人員收集後，集中至地下室一樓垃圾集中室存放，並由委託合格之環保公司負責清運。

3. 加值園區事業廢棄物及有害廢棄物，則由承租事業單位自行委託經環保署認可之事業廢棄物處理單位代為處理。惟事業單位應擬具事業廢棄物處理計畫書，經本園區管理單位及園區主管機關同意後，始可為之。

(三)、環保清潔日常工作項目

1. 地面層

a. 中庭及騎樓清掃（早、晚巡掃）

b. 大廳玻璃及旋轉門擦拭（含框）

c. 地坪石材地面拋光

e. 頂樓清掃及清理排水孔

f. 各樓安全梯清掃拖拭及扶手擦拭保養

g. 客貨梯內外清潔擦拭

h. 男廁、女廁、茶水間清潔擦拭（每日最少二次、最多四次）

i. 廊道及安全梯清潔拖拭

- j. 樓梯扶手保養
 - k. 垃圾間清潔整理
 - l. 吊裝口白鐵欄杆擦拭保養
 - m. 客貨梯門及消防設備清潔擦拭
 - n. 走道壁面擦拭
2. 地下層
- a. 梯廳石材拋光
 - b. 停車場地面打掃及清洗
 - c. 男廁、女廁、茶水間清潔擦拭（每日至少四次）
 - d. 垃圾集中室垃圾、廢棄物整理及分類
 - e. 客貨梯門及消防設備清潔擦拭
3. 中庭
- a. 植栽修剪及綠化
 - b. 煙灰缸巡檢及擦拭（早、中、晚各一次）
（97年1月11日菸害防治法實施後取消）
 - c. 地面打掃及清潔
 - d. 中庭排水落水頭清理
 - e. 樹葉清掃

四、保全防災管理：

定點勤務、巡邏勤務、停車場管理、中央監控、防火、防災、防盜、防颱管理及緊急應變異常管理

(一)警衛保全哨點規劃

名稱	哨點	位置	執勤時間	配置人力	工作內容	備註
車道1哨	1號管制門哨	1F車道出入口	24hr	3人	交管、巡邏	
車道2哨		B2F車道出入口	24hr	3人	車輛管制、巡邏	
車道3哨	B管制點	B1F盤車出入口	24hr	3人	車輛管制、停管、巡邏	
門廳1哨	2號管制門哨	魚眼睛	24hr	3人	人員管制、證照查驗	
門廳2哨		A棟1F大廳	8hr	1人	巡邏、人員管制、接待	
門廳3哨		B棟1F大廳	8hr	1人	巡邏、人員管制、接待	
合計				14人		

(二)巡防及工作重點說明

1. 門廳哨

- a. 每日勤務交接後即應迅速對一樓大廳通道及盥洗室、茶水間、垃圾集中室等逐一清查，是否有人藏匿其中及有無可疑或易燃物品堆置，另對設備空間均應檢查是否上鎖。
- b. 魚眼睛訪客蒞臨時，應請訪客於登記簿上詳細填寫，並通知欲拜訪之公司後，核對換發證件，始得通行。
- c. 各棟1樓大廳安全人員於訪客進入後，應指引訪客搭乘電梯的位置及告知欲拜訪的客戶樓層。
- d. 應提高警覺注意，若發現有生面孔或徘徊觀望或進出遲疑之人員，應即主動上前禮貌詢問了解進入大樓事由，適切予以處置。
- e. 嚴禁收送貨及施工裝潢人員使用客用電梯運輸貨物，遇有欲由大廳客用電梯送貨情事，應禮貌要求改由搭乘貨物電梯上樓，如勸阻不聽應即通知主任前來處理。
- h. 對前來推銷商品、散發傳單者，於大門前即應予以請離，並通知監控中心監控是否確實離開，以免造次。
- i. 對臨時突發之緊急狀況應馬上回報，並請求公司派員支援處理。
- j. 隨時注意大樓之設施安全。

2. 車道哨

- a. 執行車道出入口附近交通疏導、管制，以免違規停車影響進入地下停車場

- 車流之順暢。
- b. 出入口處應保持暢通，禁止汽車、機車臨時停放及佔用。
 - c. 貨車進入時，應留意該車高度，避免超高車輛進入後發生破壞硬體設備及預防人為疏忽上的損失。
 - d. 機車進入停車場時，引導由機車車道進入，以避免發生與汽車擦撞之危險。
 - e. 禁止人員由車道出入口進入停車場，以避免發生危險及閒雜份子混入。
 - h. 車道出入口哨除執行車輛進入停車場管制、疏導工作外，應提高警覺隨時注意周遭狀況，遇可疑情事儘速通報管理中心前往查證處理，並通報樓層巡邏以便就近支援。
 - i. 車道出入口附近應注意流浪狗、流浪貓等動物靠近和進入，一旦發現應立即予以驅趕，以維環境之衛生與整潔。

(三) 防災應變管理

為使災難發生時能即時匯集有關人力、物力迅速應變和處理。本園區當颱風來臨時即依災害應變措施及處理程序，啟動防災機制和必要緊急處置，確保本園區之安全，將所受災害減至最低，特訂定本處理程序以資依循

1. 災害應變措施及處理程序表表 4-1

項	受害種類	應變措施	處理情形
(1)	建物受損	(1) 疏散現場附近人、貨，搶救重要公文檔案，無法撤離之貨物及裝備以防水布覆蓋固定。 (2) 視風力狀況對受損建物作初步處理避免繼續擴大，於颱風警報解除後繼續搶修修復。	(1) 當災害發生，立即通報防颱中心。 (2) 防颱中心通知倉庫防護組搶救並調派災害搶救組支援。 (3) 災害調查組彙整災情，並以書面呈報防颱中心。
(2)	人員傷亡	(1) 將傷者移至安全地點。 (2) 視情況做初步急救或保持傷者舒適，待救護車到來或調派公務車送醫療單位 (3) 如當場死亡，則保持現場待有關單位查驗。	(1) 當情況發生應即通報防颱中心。 (2) 防颱中心調派災害搶救組處理。並聯繫救護車或由總務組派車送醫療單位治療。 (3) 處理情形回報防颱中心。 (4) 災害調查組列入災情報告。
(3)	貨物濕損	(1) 將貨物儘可能移置乾燥或高處 (2) 抄錄貨物資料，必要時拍照存證	(1) 由倉庫防護組派員處理並將災情報告防颱中心。 (2) 警報解除後倉庫防護組將濕損貨物詳細資料提交災害調查組入災情報告。

項	受害種類	應變措施	處理情形
(4)	火警	(1)觸動火警警示鈴，通知防颱中心 (2)立即取用現場附近之滅火機及消防水管滅火。 (3)疏散人員、貨物。	(1)防颱中心接獲警訊立即通知消防隊灌救 (2)通知倉庫防護組派員指揮人、貨疏散作業。 (3)通知災害搶救組赴現場支援。 (4)災害調查組列入災情報告。
(5)	A. 外電中斷	(1)啟動緊急發電機。 (2)利用移動式緊急投光燈局部補充照明。	當情況發生立即通報防颱中心。
	B. 漏水致電源跳脫	(1)切斷相關電源，確保相關系統及人員安全。 (2)設警示牌禁止人車進入 (3)隔離漏水源及電源進行搶修至故障排除後復電	立即通報防颱中心調派災害搶救組派員搶修。
(6)	停水	(1)空調停水： 部份空調系統停用。 (2)一般用水： 協調蘆竹鄉消防車運送消防用水供應。	(1)防颱中心調派倉庫搶救組維護空調正當運轉。 (2)協調消防隊消防車運水支援。 (3)緊急協調會議，呼籲節約用水，並分配用水。 (4)處理情形由災害調查組列入災情報告。
(7)	裝備受損	視情況暫時停用或立即搶修	(1)由倉庫防護組聯絡災害搶救組處理 (2)將損壞及處理情形彙報防颱中心。無法立即修復者由災情調查組列入災情報告並持續搶修。
(8)	其他	均由防颱中心調派適當人員處理。	

2. 檢附防颱勤務檢查表、颱風日人員出勤狀況、颱風災情報告表

表 4-2

防颱勤務檢查表

附表一

颱風名稱：		陣風：	級	日期：			年	月	日
檢查項目		檢查內容		檢查情況			異常情況	處理情形	
				○	σ	5			
1	電氣	a. 檢查總電源是否正常							
		b. 檢查緊急發電機組可否正常運作							
		c. 檢查各種層公共區域照明系統是否正常							
		d. 檢查電話總機系統是否良好							
2	屋頂	a. 檢查航空障礙燈、洗窗機是否予以網綁固定							
		b. 檢查鐵門有無緊閉上鎖							
		c. 檢查各護板是否牢固							
		d. 檢查落水孔是否堵塞							
3	頂樓	a. 檢查各不銹鋼門是否緊閉上鎖，須擺置砂包於門縫下，以防滲水、鋼門翹曲。							
		b. 水塔旁之鐵門緊閉上鎖							
		c. 檢查機房有否滲漏水							
4	電梯	檢查各式電梯是否正常							
5	排水溝	檢查四週排水溝是徹底清潔暢通							
6	檔案文件	檢查重要檔案文件是否放置安全妥為保管							
7	推拉窗、大門	檢查各樓層所有推拉窗及大門是否緊閉上鎖							
8	消防	a. 檢查各樓層消防排煙機械及排煙閘門是否正常							
		b. 檢查排煙機、消防入水口是否安全、滅火器是齊全							
9	園藝	a. 檢查有否以繩索、長木棍網綁並架直樹木以防倒塌							
		b. 檢查有否清理四週小石頭，以防止飛石擊碎玻璃							
10	停車場	a. 檢查停車位有否正常							
		b. 檢查停車場各排水口是否良好							
		c. 檢查停車場每個工作室之重要物品，設備有否放置較高位置，以確保安全性。							
防 颱 期 間 器 具 準	11. 安全用品	a. 安全帽							
		b. 手套							
	12. 雨具	a. 雨衣							
		b. 雨鞋							
	13. 照明用品	a. 手電筒							
		b. 乾電池							
c. 蠟燭									

備	14. 抽水馬達	a. 沈水泵浦					
		b. 汽油					
		c. 發電機					
	15. 急救箱	a. 人員受傷緊急使用					
	16. 消防設備	a. 滅火器					
		b. 滅火彈					
	17. 工具	a. 繩索、鐵絲					
		b. 鉗子、鐵鎚					
		c. 板手					
	18. 通訊設備	a. 行動電話、呼叫器					
		b. 電視機、收音機					
	19. 其它	a. 砂包					
		b. 乾糧、飲用水					
		c. 哨子、擴音器					
	備註	*防颱器具平時放置於各使用單位，防颱中心成立後立即於二小時內備妥並分發至防颱中心成員手中或將各項防颱器具就定位。					
說明	本表須由防颱中心組長監督委派人員執行檢查事項，並填寫資料呈報。檢查結“○”表示良好，“σ”表示尚可、須加強其安全性，“5”表示異常、不良處理改善。若有異常，不良請於“異常情況”“處理情形”欄填寫其內容。當颱風過境，應立即到各地檢查，並記錄損失情形向上級報告，依作業準則處理。						

董事長：

總指揮：

總聯絡人：

組長：

五、機電設備(施)管理：

日常設備維護、定期設備維護、法令規範維護、緊急應變異常管理

(一)管理項目：

定期維護保養：工程維修人員駐點執行日常之基本保養。

機動設備巡檢：工程維修人員週期性執行設備點檢。

表4-3 維修作業等級表

維修等級	週期	工作內容	執行人員
一級維修	日/週	設備檢查、清潔、旋緊、潤滑、簡易調整及消耗性備品更換	操作人員
二級維修	月/季/年	設備檢校、修理、調整及更換零組件等	自有維修人員或外包
三級維修	不定期	二級維修作業無法執行之檢修或校正工作、大組件或設備更換	外包

表4-4 維修文件分類表

類別	內容	詳細資料
系統圖件與記錄	系統、系統組件、設備單機及控制器等相關圖件與記錄	構造圖及規範書(包含設計及試車時的參考資料) 設備安裝、後勤及維修指南、故障排除校核單與備品清單、系統流程圖、後勤組織及備品提供單位
執行步驟與程序	(1) 操作	開機及停機程序 調整及校正方法
	(2) 檢查	需要檢查之設備、重點、頻率 檢查方法及程序 記錄與報告
	(3) 保養、修復及更換	保養計畫實施程序 保養計畫實施頻率 修復執行程序 記錄與報告
操作及保養手冊	系統功能描述、技術特性、安裝細節及所有需要保修的設備組件	操作手冊： (1) 正常開機及關機 (2) 緊急狀態時的操作 保養手冊：含系統設備組件清單及技術規格以利備品訂購 保養程序：分別針對當機、預防保修等不同情況需求制定並明定最經濟有效的執行程序

圖 4-2

設備保養作業流程圖

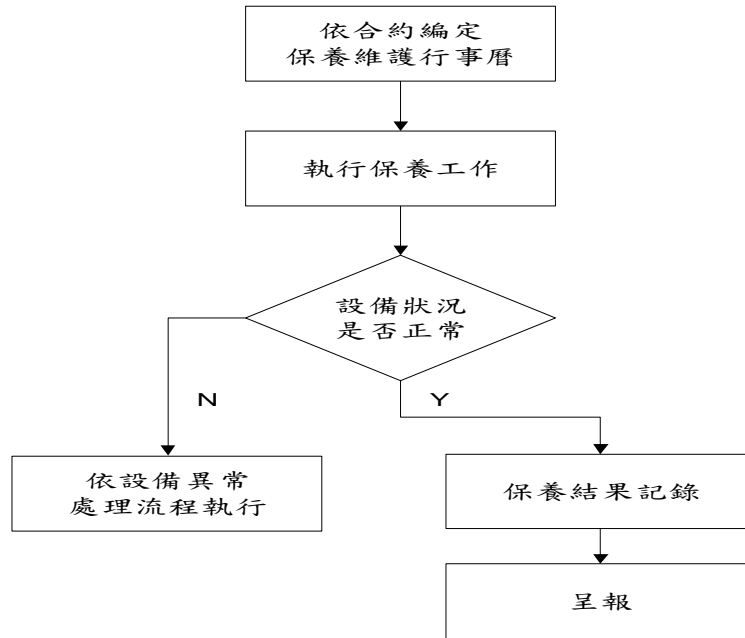


圖 4-3

設備巡檢作業流程圖

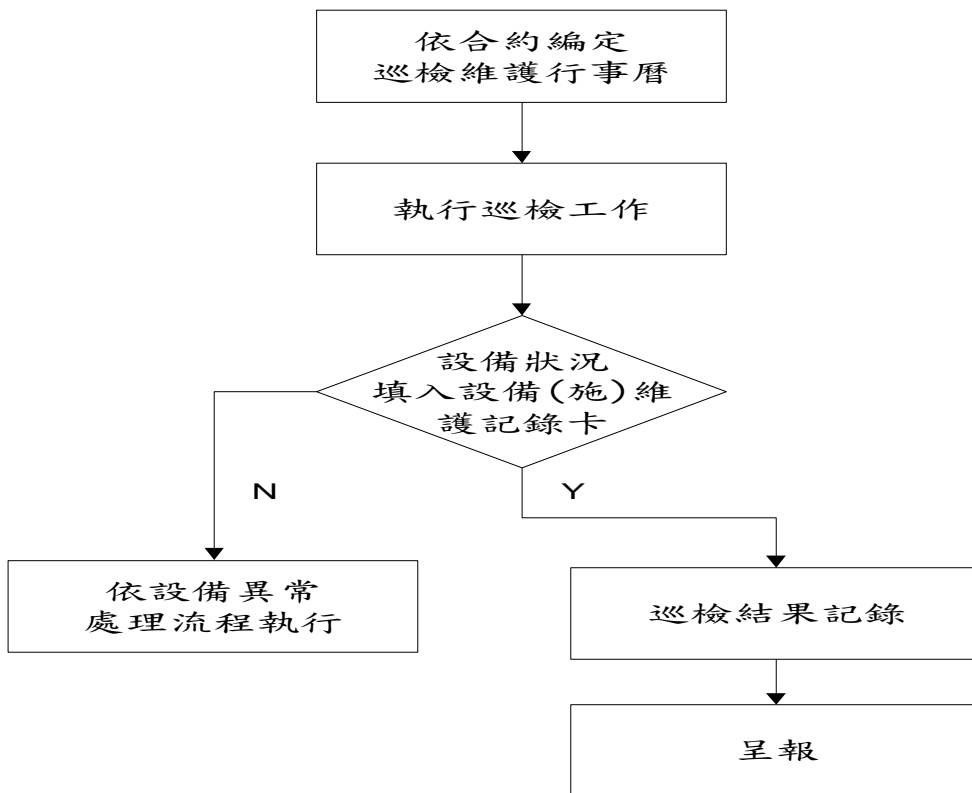


表 4-5

巡檢記錄表

日期： / /

設備名稱	巡檢內容	結果	備註	建議記載
一、給排水系統 揚水泵 污水泵 廢水泵	自動功能測試是否正常			
	泵浦試運轉有無異常			
	各線路及接點有無過熱及鬆動			
	管路、開關有無漏水及異常			
二、電氣系統 受配電盤 照明開關箱 動力開關箱 變壓器電容器	各盤面器具有無過熱及異常變色			
	各盤面表針指示燈是否正常			
	各盤面開關控制動作是否正常			
	負載設備有無過載現象			
三、消防水系統 泡沫泵 灑水泵 消防泵 採水泵	控制箱內動作是否正常			
	補給水槽液位是否正常			
	壓力水箱儀表開關是否正常			
	各閥體開關有無在正常定位			
	管路閥體及感知頭有無漏水異常			
四、消防警報系統 綜合火警受信盤、排煙送風柵門風車	盤面差動、偵煙、定溫、灑水、警報、斷線回路功能測試			
	偵煙器開啟柵門功能測試			
	風車運轉檢查測試			
五、消防避難設備 防火鐵捲門 逃生指示燈 緊急照明燈 緊急廣播系統 滅火器	鐵捲門升降功能是否正常			
	檢查器具是否良好			
	廣播測試功能是否良好			
	檢查器具有無定位；壓力是否足夠			
六、緊急電源系統 發電機 A.T.S	控制表燈開關是否正常			
	檢查油、水、電瓶液位比重是否正常			
	A.T.S 目視檢查			
七、其他設備 避雷器、接地系統、航空障礙燈排風系統	檢查器具線路是否良好			
	自動控制功能測試			
八、換修燈具狀況				
備註： 良好【V】 應行注意【○】 不良【×】				
客戶簽章： 主管： 巡檢員：				

表 4-6

設備經歷卡

名稱：

設備規格	設備名稱		安裝位置		數量	
	維護廠商		電話/傳真		連絡人	
	電壓(V)		電流(A)		容量(KW)	
	相數(PH)		轉數(RPM)		頻率(Hz)	
	使用日期		製造日期		參考圖號	
功能						
耗材						
維 修 記 錄						
維修日期	維修項目	更換零件	特殊保養工具	維修人員	備註	

表 4-7

設備(施)停用標示牌

設 備 (施) 名 稱	
設 備 (施) 位 置	
停 用 原 因	
停 用 日 期	
預 定 修 復 日 期	
部 / 科 主 管	維 護 人

六、園藝景觀管理：

日常園藝維護、定期園藝維護、緊急應變(防颱)管理

依季節氣候、施工環境、材料及施工法，維護草坪的種植與鋪設、病蟲害防治、土壤改良，每月施作一次修剪或改作、施肥、植栽，園藝整體施肥(春、秋季各施作一次)。

表 4-8 園藝景觀作業週期表

項次	作業項目	作業內容	作業頻率
1	草坪/樹木維護	落葉及垃圾揀拾	每日施作一次
		除鋤草	每月施作一次
		修剪	每月施作一次
		施肥	每季施作一次
		補植	每季施作一次
2	病蟲害防治	噴灑	每月施作一次
		改作	每季施作一次
3	土壤改良	耕翻	每半年施作一次
		更土	每半年施作一次
4	季節花/樹	植栽替換	每季施作一次
5	景觀設施	清潔維護	每週施作一次
		補修強化	每季施作一次

圖 4-4 外圍清掃流程圖

