

# 駐衛保全標準作業程序

## 目 錄

一、任職條件、工作職掌

二、每日值勤工作流程

三、值勤工作要項及說明

(一)值勤守則

(二)門禁管理作業

(三)車道和停車場管制作業流程

(四)交通管制指揮

(五)巡邏作業

附件一：突發狀況緊急應變處理流程

附件二：機電消防設備管理

## 一、任職條件、工作職掌

### (一)保全人員任職條件

職 稱	保全員	體位要求	健康正常
人 力	4	工作時間	08:00~20:00 20:00~08:00
年齡限制	45 歲以內	休假	月休 10 日
性 別	限男性	教育程度	高中以上程度
工作內容	1.依保全工作職掌區內容 2.安全維護與社區門禁管制		
職 責	維護社區之安全，主要執行安全警衛勤務		
儀態要求	1.形象端莊有禮、機警、靈敏、耐久站、配合度佳 2.身高 172 公分以上		
備 註	具保全護照，並經警察局安全查核通過合格者		

### (二)保全人員工作職掌

#### 1.門廳保全哨

- (1)委員會交辦事項
- (2)住戶委託辦理事項
- (3)門禁管制、會客
- (4)社區秩序維護
- (5)信件處理作業
- (6)社區燈光管制
- (7)公共鑰匙管理
- (8)社區巡邏勤務
- (9)防災、防火措施執行
- (10)突發事件之處理
- (11)行李及重物運送(需設置行李車)
- (12)主動詢問觀望本社區車輛、行人，提供適當服務
- (13)住戶車輛進出辨識管制
- (14)交通尖峰時段交通指揮
- (15)施工車輛引導停放

(16)地下空間管理及安全維護

(17)停車秩序之維持

(18)停車場緊急應變處理(水災防範、防火區劃、異常狀況處置)

## 二、每日值勤工作流程

### 保全哨值勤流程

1. 08:00 之前做好勤務交接準備，上哨。
2. 08:30 安全巡查及檢查 G 棟安全梯。
3. 管制快遞.宅配等送貨車停放於卸貨區，卸貨、登記、換証後，再以推車裝貨進入電梯，送貨至各樓層業戶。
4. 值勤當中嚴格管制不得讓非大樓人員及非訪客隨便進入中庭。
5. 住戶雖有交代訪客到不必通知者，但仍應監控人員上樓。
6. 14:30 安全巡查及檢查 H 棟安全梯。
7. 17:00~1830 視天候狀況開啟燈具。
8. 17:15~1815 車道交管。
9. 1945 完成交接準備。
10. 2000 早班保全下班、晚班保全接班。
11. 2030 安全巡查及檢查 A 棟安全梯。
12. 2100 聯繫未領掛號郵件之住戶領取郵件。
13. 2130 關閉中庭壁燈及公設燈光。
14. 2300 安全巡查及檢查 B、C 棟安全梯、關閉健身房及中庭 LED 燈光。
15. 0230 安全巡查及檢查 D、E 棟安全梯。
16. 0530 安全巡查及檢查 F 棟安全梯。
17. 夜間務必嚴格管制人員、車輛進出，並保持警覺監看門禁狀況。
18. 不定時檢查地下室各泵浦情況，遇緊急事件採取妥當措施處理，並通知大安消防。
19. 0700~0800 車道交管。
20. 08:00 之前做好勤務交接動作，晚班交班、早班上班。

附記：

- ◆ 每日 07:00~0830、1715~1900 將資源回收室大門保持開啟。
- ◆ 每日 09:00、13:30、16:00 定時拖拭大廳地板一次外，餘不潔時請保全人員再加強之。
- ◆ **落實燈火管制工作**
- ◆ 實施全區定點感應巡邏，並加強對各棟大廳及門、車道口監控，以防止宵小侵入。

### 三、值勤工作要項及作法

#### (一)值勤守則

##### 1. 服裝儀容：

- (1) 服裝儀容代表個人、公司、管委會與社區的形象，亦代表個人的服勤紀律。
- (2) 頭髮要理短並梳理整齊，不可挑染鮮豔之髮色。
- (3) 鬍子每日要刮乾淨，並保持面部清爽，精神飽滿。
- (4) 指甲隨時修剪，保持手部整潔。
- (5) 嚴禁嚼食檳榔並不得於公共場所吸煙。
- (6) 穿著制式服裝(黑色西裝外套、黑色背心、白色襯衫、黑色領帶、黑色西裝褲、黑色素面皮帶)，並保持整潔，且應每日換穿經洗淨且燙整之制服，不得穿著便服。
- (7) 領帶結需打正，長度應與皮帶環齊，不可過長或過短。
- (8) 腳著黑色素面皮鞋及深色襪子，嚴禁穿著白色布鞋或無跟鞋、拖鞋。鞋面應隨時保持淨亮。
- (9) 車道交管時應備妥反光背心、指揮棒及口哨值勤。
- (10) 無線電應佩帶於皮帶上，不可放於口袋或拿在手上，並須裝上耳機線；耳機線如過長，可整齊繞收、固定或藏入襯衫內，不可垂露於外，以免妨礙工作。

##### 2. 交接注意事項

- (1) 值勤人員接班應提前 15 分鐘到班，不得延誤，未能準時到班，應連絡服務中心，讓交班同仁了解，以為因應；如因有事必須調班、代班者，應事先報備現場主管或區督導協調處理。
- (2) 接班時，應即查閱上一班之「保全人員值勤交接紀錄簿」，登錄內容及點交相關物品，如掛號信件、包裹及代收之費用，如有疑問，需當場查問清楚並簽名。
- (3) 交班人員應清楚交代接班人員當日注意事項或交辦事項，及個人裝備(如：無線電)，完整交接後才能下班。
- (4) 下哨時未見接班同仁到位，也連絡不到接班同仁時，即應連絡社區主任採取緊急因應措施。在接班人員未到位時，不得下哨，連絡不到的接班同仁應持續聯絡(包括家裡)，以免錯失緊急聯絡的先機。

##### 3. 值勤注意事項：

- (1) 值勤時，保持櫃台周圍物品擺放整齊及清潔。
- (2) 值勤時，嚴禁菸酒、閱讀書報雜誌、打瞌睡、擅離工作崗位、親友在旁陪班，違者依「現場人員工作手冊」論處。
- (3) 不得外出用膳，違者依擅離工作崗位論處。

- (4) 下哨後，除另有任務外，不得逗留園區內。
- (5) 服勤時，應對態度需和藹親切，不可言行粗魯、敷衍了事，確保以委婉語氣、堅定的執行態度、不卑不亢，贏得住戶肯定。
- (6) 交管時注意服儀。
- (7) 遇有困難或不了解的地方，即與現場主管、區督導或公司商議，不可獨斷專行，橫生枝節，錯失解決問題之良機。
- (8) 遇災變或緊急突發狀況，力求鎮靜，依「突發狀況之應變處置」流程處理，並迅速回報現場主管、管制中心、區督導、管委會，且將處理經過登錄於交接簿。
- (9) 不得藉故向住戶、同仁借款或索取物品。
- (10) 遇有住戶或訪客走向櫃檯洽詢時，應起身答詢回話(正在辦理住戶或訪客相關事宜除外)，待其離開後才坐下。
- (11) 櫃台有電話進來或是撥出，請講重點。
- (12) 大門人行道不得行駛或停放汽、機車及腳踏車，保全員應予誘導至對面停車位停放。

## (二)門禁管理作業

### 1.各項出入口啟閉時段

- (1) 游泳池區：(依大樓現行管理辦法)
- (2) 公共設施：(依大樓現行管理辦法)

### 2.熟記、認識住戶

- (1) 初期進駐或新進人員，應禮貌性問候：【我剛到大樓來服務，叫△△△，以後請多關照。請問您住在哪一樓？怎麼稱呼您？】
- (2) 新進人員必須熟記本社區住戶姓名、樓層。
- (3) 切勿於住戶及訪客面前翻閱住戶資料，以免產生不必要的糾紛。
- (4) 住戶進入大門後的動向，須持續掌握。
- (5) 強記住戶的背景，以建立感情，以便提供服務，可利用住戶領取掛號信件、繳交管理費，或至櫃檯洽辦事務時，互動了解。
- (6) 唯有認識住戶，方能辨識住戶或訪客，確保門禁安全。

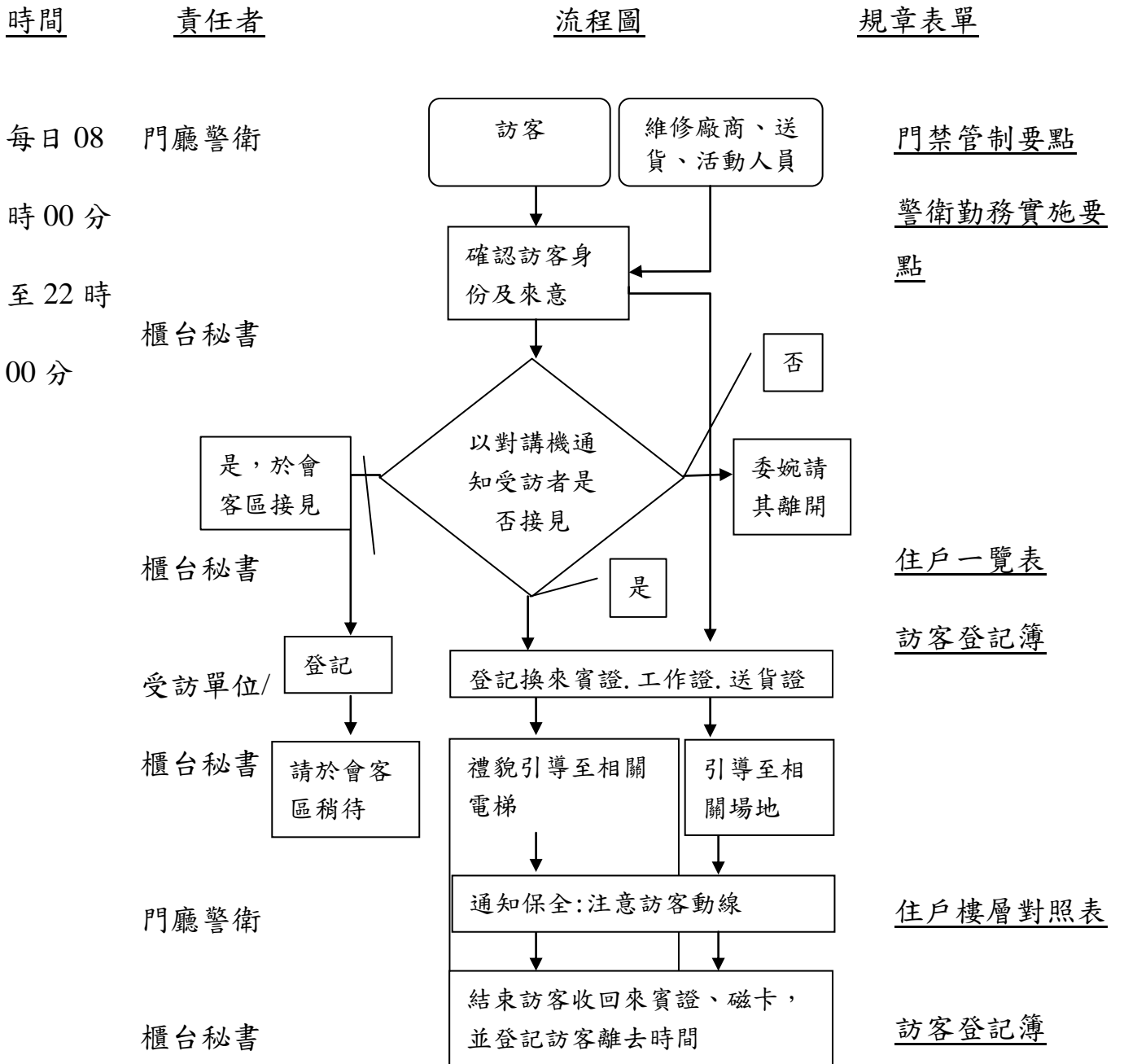
### 3. 訪客登記作業程序

- (1) 主動詢問來訪者姓名、來意及欲拜訪住戶之門牌、姓名。
- (2) 如受訪者確實為本大樓之住戶，則請訪客於大廳櫃檯稍候。
- (3) 請利用對講機與受訪住戶聯絡，說明來訪者姓名、來意：【□樓，□先生(小姐)，有□先生(小姐)□位來訪。】。如果住戶同意放行，則在「訪客登記簿」上依欄位順序記載詳細資料，並換發訪客識別証及磁卡，引導進入電梯；並運用監控系統，確實掌握其動態。離去時來訪者以訪客識別証及磁卡換回抵押之證件，並依時間登錄於「訪客登記簿」之「離去時間」欄位。

- (4) 如訪客第一次來訪，應請櫃檯秘書引導，秘書忙時保全可代為引導。
- (5) 如果住戶不同意接見，切勿直接以「住戶不同意接見」回答訪客，應以「住戶今日公出」委婉告知來訪者原因，請訪客自行連絡、或請其擇日聯絡後再訪、或留下訪客資料，轉交給住戶。
- (6) 如果住戶不在，則請訪客自行連絡。如有預約，則引導於大廳會客區等候；如無預約，則請留下訪客資料，再轉交給住戶。

## 社區門禁管理流程圖

負責單位：櫃台



附記：訪客來訪務必依通報→登記(換證、換卡)→引導原則處理，落實門禁管理服務。

#### 4. 來訪者若是裝潢施工或維修廠商

- (1) 先確認是否依管委會規範之【裝修工程管理辦法】完成申請及繳交裝潢保證金，再依訪客登記作業程序辦理。
- (2) 確認無誤後，施工人員完成訪客登記，再憑身份證明文件換領工作證，如搬運物料需填寫攜物放行條，由車道進出。
- (3) 搬運物料施工人員配戴工作證及攜帶攜物放行條於車道口受檢。核對攜入物品無誤後，收繳放行條即放行。離去時，亦需於車道口檢查攜出物品無誤後放行，並至櫃檯換證、繳磁卡離開。
- (4) 施工人員進出各樓層限乘經防護之電梯。
- (5) 確實管制施工時間、人員進出及裝潢廢料自行清運處理。
- (6) 隨時注意公共設施是否遭到破壞或堆積廢料，破壞大樓環境及盜用公共用電。如有上述情況，須立即加以阻止，並向工頭、業主反映，嚴重的話，則依【裝修工程管理辦法】罰扣裝潢保證金。處理結果，應登錄於「管理員交接簿」上。
- (7) 施工時間管制：依管委會規範行之，週一~週五 08:00-12:00，13:00-17:00。國定假日及星期例假日不得施工，以維各住戶環境之安寧。

#### 5. 來訪者若是房屋仲介人員

- (1) 每次帶看房屋或房屋銷售人員欲進屋整理時，要求出示房屋銷售委託書正（影）本，或與屋主聯絡確認，方可放行。
- (2) 再依訪客登記作業程序辦理。
- (3) 提醒不得張貼任何小廣告紙，離去時記得上鎖。
- (4) 將情形登錄於「管理員交接簿」。

#### 6. 來訪者若是鎖匠

- (1) 須由住戶陪同或先與住戶取得確認。
- (2) 再依訪客登記作業程序辦理。
- (3) 必要時管理服務員可陪同上樓。
- (4) 告知不得張貼廣告標籤，違反則拍照向環保局告發。
- (5) 將情形登錄於「管理員交接簿」。

#### 7. 來訪者若是搬家公司

- (1) 通報主任先行向欲搬家住戶確認（若是承租戶，應立即與房東聯絡，確認搬家行為）。
- (2) 依訪客登記作業程序辦理。
- (3) 注意地下室限高及消防灑水頭、電梯面鏡或公共設施。
- (4) 告知不得張貼廣告標籤，違反則拍照向環保局告發。
- (5) 將情形登錄於「管理員交接簿」。



- (6) 必要時，保全人員隨時查看其搬遷情形，避免干擾到其他住戶使用電梯或動線，並注意鄰房動態，以防“大搬風”。
- (7) 搬家全程做好各項防護措施。

## 8. 來訪者若是員警執行公務

- (1) 先行確認員警身份，若有跨區執行公務，請通知轄區派出所會同。
- (2) 查證執行公務相關文件（如搜索票、通緝公報）。
- (3) 聯絡主委、委員或里、鄰長陪同(無搜索票、通緝公報時)。
- (4) 不得通知住戶，以免妨害警方執行公務。
- (5) 將處理狀況登錄於「管理員交接簿」。

## 9. 法院查封

- (1) 先行確認來者身份。
- (2) 與屋主聯絡確認查封行為。
- (3) 再依訪客登記作業程序辦理。
- (4) 確定被查封房屋的座落門牌。
- (5) 由主任陪同其作業。

## 10. 其它狀況

狀 況	管 理 服 務 員 之 處 理	業 戶 配 合
1.有住戶親自帶進或偕同住戶進入	1.依照管委會規範辦理 2.若無規範可依循，仍依訪客登記作業辦理，但可以免除換證、換磁卡手續	請主動向櫃台知會或打招呼，以示同意
2.修護、送貨、收費等人員來訪	1.先行與住戶確認 2.再依訪客登記作業程序辦理	請事先與櫃檯聯繫
3.小販、勸募、義賣、傳教、推銷員來訪	嚴加管制，勸導不得進入，以維住戶之安全與安寧。	如發現左列人員進入大樓，立即通知管理服務中心勸離。
4.住戶有舉行喜慶、宴客或大規模訪客時	應主動查詢，可酌情免辦訪客登記作業。	請事先與櫃檯聯繫。
5.水電、天然氣等抄表人員	為例行作業，要求出示工作證准予進入，須由工作人員陪同或透過監視系統監控其動態。	

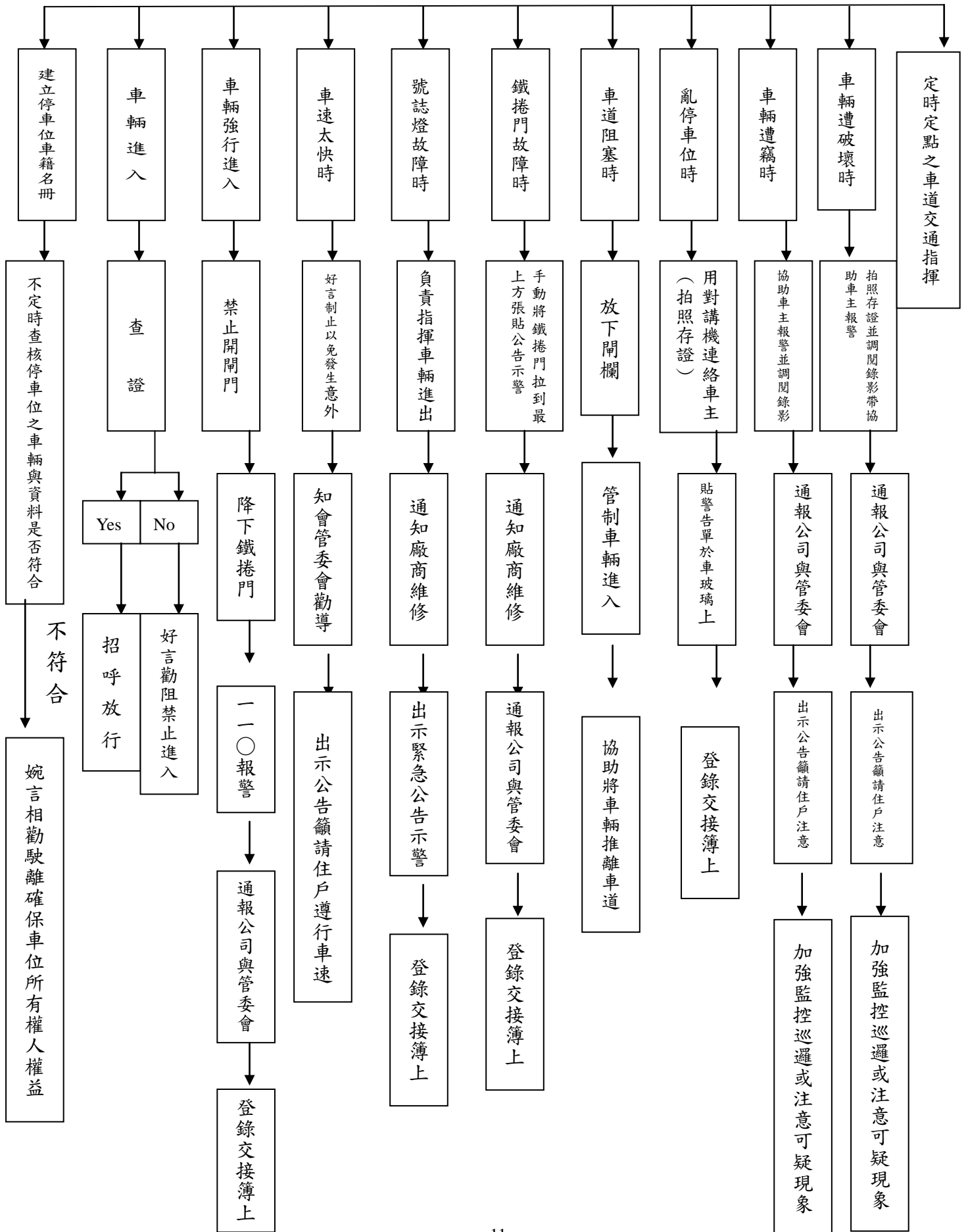
6.公共設施(備)之維修、保養人員	1.欲進入社區作保養維修人員仍須依訪客登記作業程序辦理，非有關公司之維修人員不得進入。 2.必要時管理服務員得在現場監督。 3.索取保養維修記錄單。	
7.住戶遷入或遷出時(或員工新進或離職時)	1.通知住戶至櫃檯辦理登記(刪除)補正基本資料。 2.協助申請製作(或註銷)人員、車輛停車識別證及門禁卡	主動至櫃檯辦理登記補正資料

## 11. 注意事項

- (1) 大樓周邊人行道不得讓訪客或是路人停放或行駛汽、機車及腳踏車，發現時應儘早制止及勸離。
- (2) 路人如要硬停，不要跟對方起衝突，報拖吊車前來進行拖吊作業。

### (三)車道和停車場管制作業流程

## 車道和停車場管制作業流程



## ※ 特別注意事項：

- (1) 強記特定人士(各委員或有特殊需求之住戶)之車牌號碼，以為辨識，發現非車主駕駛，應攔車委婉查詢清楚再放行，並留意車內其他人員的動態是否有異。
- (2) 建議管委會定時更換車輛識別證，以為車籍資料之清查、更新與管制。
- (3) 交接班時，巡視有無違規停放或佔用他人車位，強化停車場管理效率，提昇服務品質，並降低違規停放或佔用他人車位情事。
- (4) 留意地下室停車場之抽風設備運作情形，確保地下室空氣品質，遇有故障，即洽廠商維修。
- (5) 依案場需求或管委會(住戶)之要求，落實執行其他有關停車場管理相關事宜。
- (6) 車道口、人行道車輛停放秩序之維持與管制。
- (7) 兒童不得單獨進入停車場，如為駕駛人之眷屬應由駕駛人引導。
- (8) 可疑之人員、車輛，應立即查詢勸離。
- (9) 停車場內禁止儲存、擺放汽油或其他揮發性油品。
- (10) 嚴禁人員由車道出入口進出，以確保人、車安全。
- (11) 遇車窗、車燈未關閉者，迅速通知車主處理。
- (12) 隨時保持停車場之整潔。
- (13) 安全門隨時保持關閉狀態。
- (14) 停車場內不得任意堆放雜物或於場內嬉戲、運動，以確保安全。

## (四)交通管制指揮

### 1. 交通管制指揮之法源依據

道路交通安全規則(以下簡稱安全規則)第一〇一條第一項第一款：汽車行駛至交岔路口，應遵守燈光號誌或交通警察之指示，遇有交通警察指揮與燈光號誌並用時，以交通警察之指揮為準。

### 2. 交通指揮手勢之認知與要領

#### 2.1 警笛之使用

- (1) 一短聲：指揮前進或出發。
- (2) 二短聲：指揮後退。
- (3) 一長聲：指揮停止。
- (4) 三短聲：制止車輛、行人。

## 2.2 本社區基本交通指揮手勢之認知與演練

- (1) 車輛出口右轉：左臂平伸指引駛出車輛右轉方向，並隨時注意目視四方來車(如下圖)。



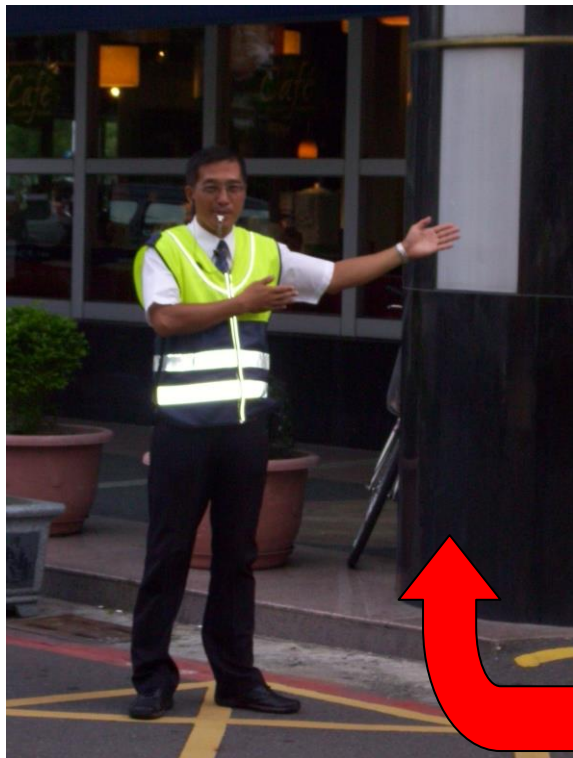
- (2) 車輛出口左轉：右臂平伸指引駛出車輛左轉方向，並隨時注意目視四方來車(如下圖)。



(3)面向車道左方來車進入車道：右臂向車道平伸指引方向，並注意後方及車道燈號及來車(如下圖)。



(4)面向車道右方來車進入車道：左臂向車道平伸指引方向，並注視後方及車道燈號及來車(如下圖)。



## (五)巡邏作業

### 1.類別

#### 1.1 不定時巡邏(由社區主任執行)

- (1) 現場主管於上、下班及工作空檔，進行不定時巡邏。
- (2) 若遇可疑之人、事、地、物狀況，應馬上巡查狀況處理，並將異常狀況登錄於「主管工作日誌簿」。

#### 1.2 定時巡邏

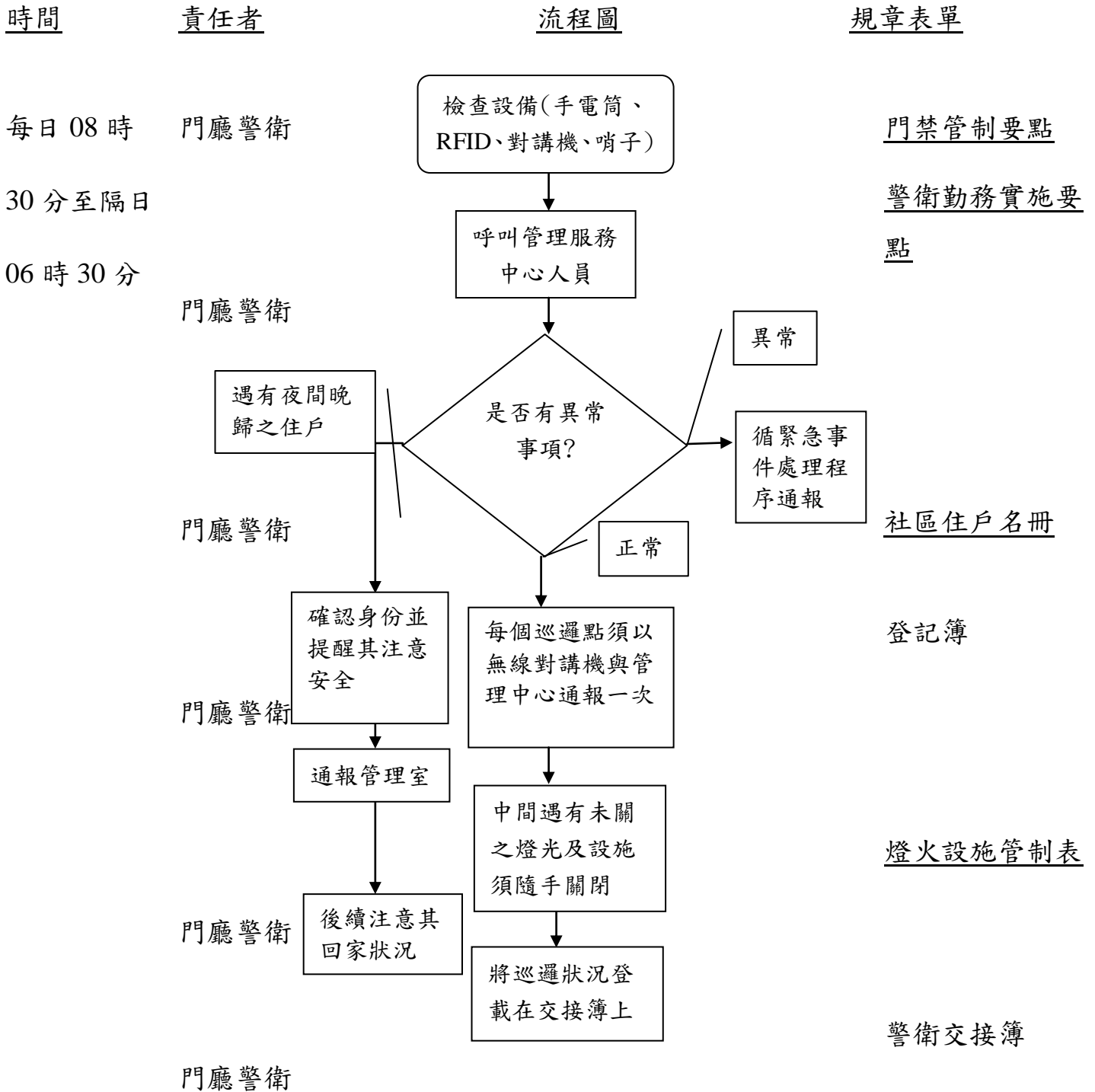
- (1) 依值勤工作流程排訂白天兩個時段(08：30、14：30)及晚上四個時段(20：30、23：00、02：30、05：30)巡邏作業。
- (2) 巡邏路線乃依社區需求，於大樓公設、重要設備、公共空間、安全梯間、頂樓、地下室、消防機組、發電機、清水、污水控制盤、外圍週邊或角隅設置巡邏據點，連點成線。
- (3) **大樓設定 20 個巡邏點，規劃先頂樓再各樓層，由上而下逐層巡邏，並依上述時間定點感應巡邏一次。**
- (4) 特別注意樓層燈光管制、安全梯(門)、地下室清(污)水池、排煙設備、機電設備、消防設備之檢視。
- (5) 保全員應將巡邏發現設備故障、違規停車及其他特殊狀況等情事，妥善處理並詳細記載於交接簿上，陳報主管。

#### 2 特別注意事項：

- (1) 出發前須了解社區當日是否有公設租借、裝潢工程、設施修繕或清洗水塔等，以便巡邏時加強查察。
- (2) 巡邏時應注意環境、天候狀態，如路面濕滑、凹凸不平、光線晦暗、地下室、或頂樓，應特別注意巡邏安全。
- (3) 夜間巡邏時應攜帶哨子、手電筒、無線電對講機或手機、雨具(下雨時)，進出安全門應注意門上之安全旋鈕是否開啟，尤其巡邏頂樓時，避免風大被反鎖衍生困擾，影響巡邏作業之遂行。若發生上述情況，請即刻聯絡管理服務中心協助。
- (4) 遇有可疑之人、事、物，應立即與管理服務中心連絡協助處理，並注意自身安全及防護，避免置身於不可抗拒之險境中。
- (5) **案場使用 RFID 巡邏機執行巡邏作業，按既定之時段、路線執行巡邏，並將巡邏資料輸入電腦，每月陳報管委會一次。**
- (6) 巡邏人員執行巡邏作業時，若是發現設備(施)有異常狀況，能力所及應予處理，或是尋求廠商支援處理，若遇特殊事故，即刻通報管理服務中心協處，將處置狀況登錄於值勤交接簿上。
- (7) 案場主管依據巡邏資料來檢視巡邏作業之落實度，若有不符合工作規範，即應提出糾正並要求改善。
- (8) 留意安全梯是否暢通，如推置物品或被佔用，提報管委會處理。
- (9) 各樓安全門是否關閉。
- (10) 各樓公共區域清潔狀況。
- (11) 水塔有無漏水現象等。

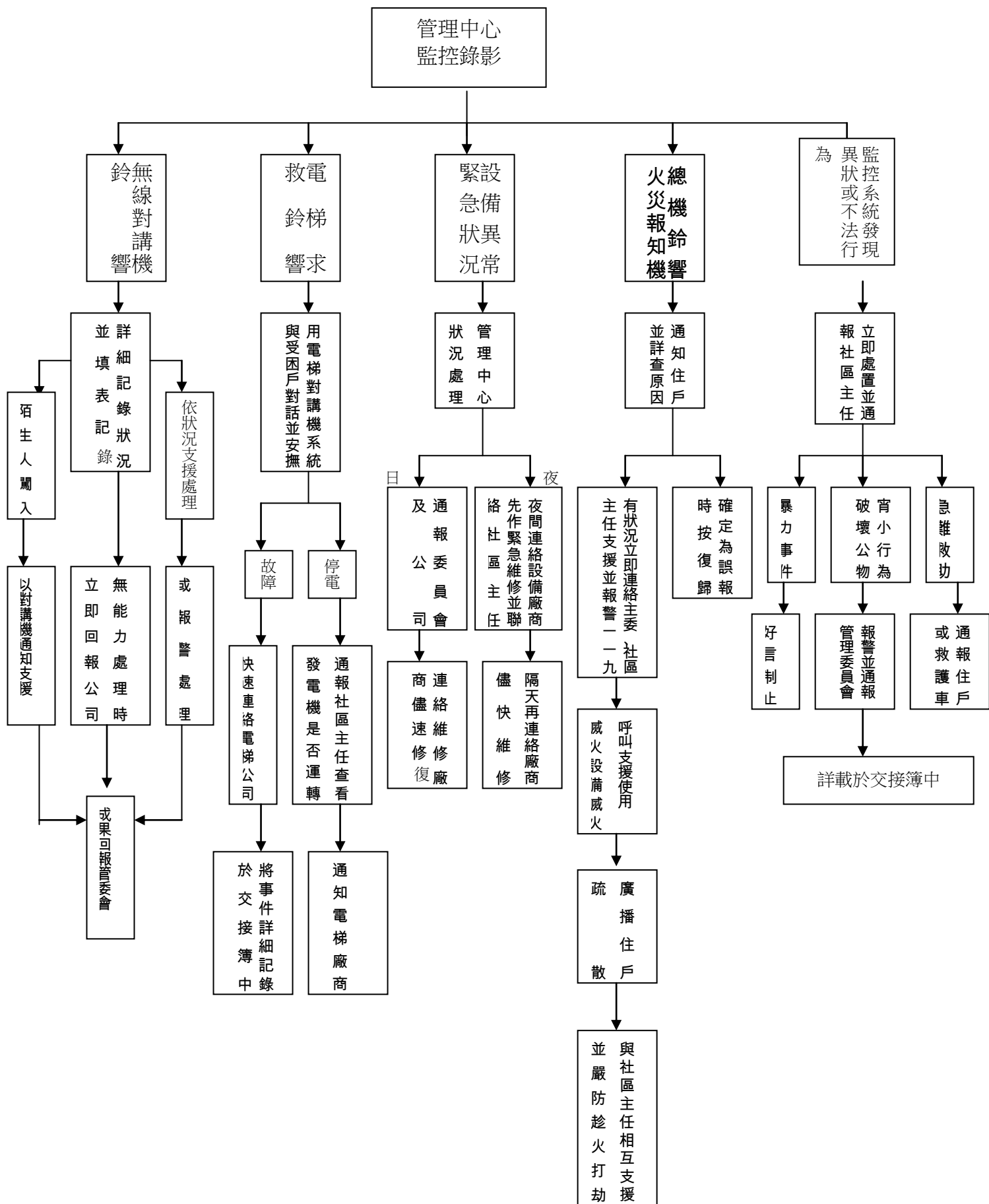
## 社區保全巡邏流程圖

負責單位：管理服務中心事務組





(六)管理中心管制作業流程



## 附件一 突發狀況應變與預防措施

### 目 錄

一、突發狀況緊急應變處理流程及聯絡名冊

二、防竊盜

三、防火

四、防暴

五、電梯受困

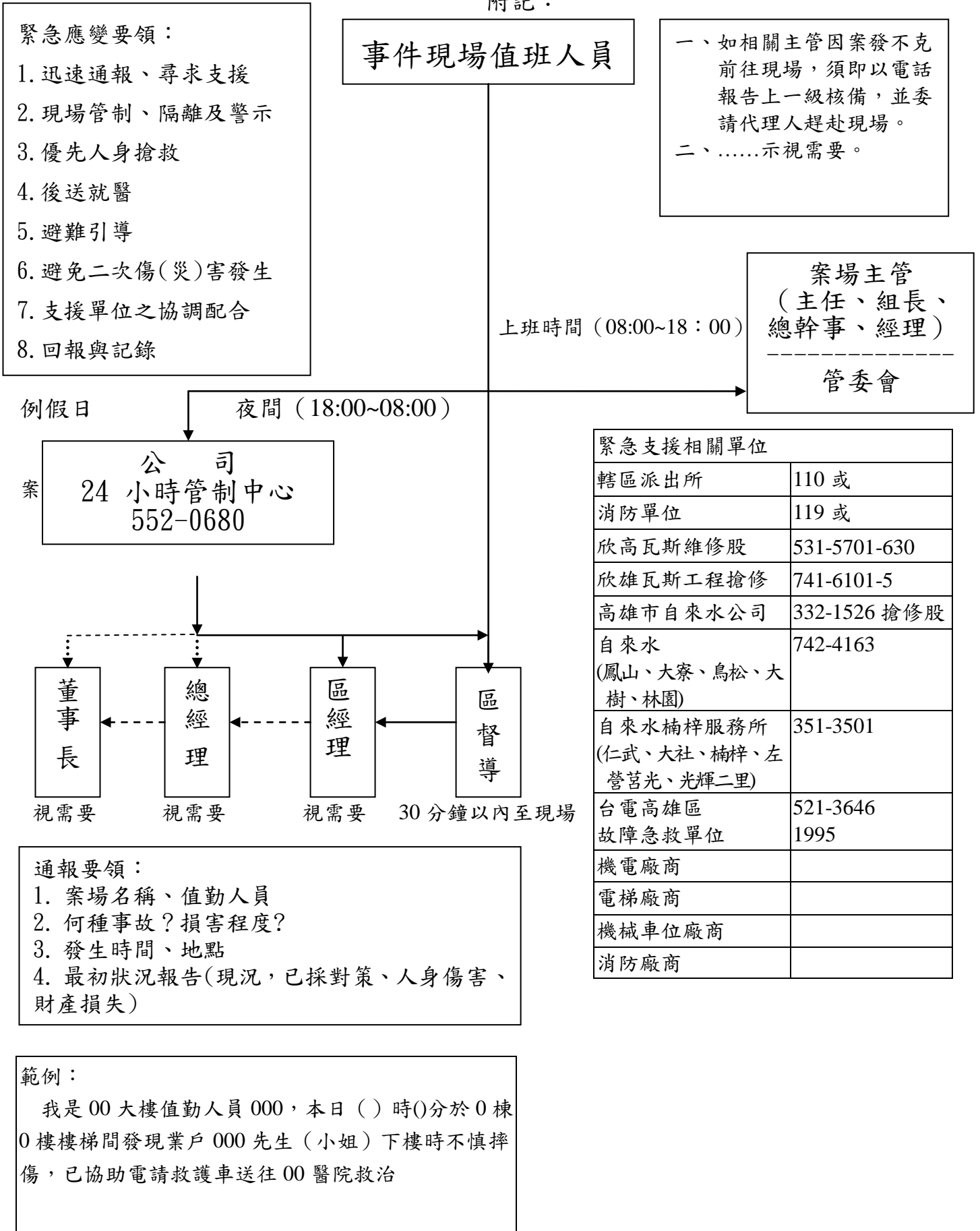
六、防颱

七、防震

八、其他

# 一、突發狀況緊急事件應變處理作業流程

附記：



## 二、防竊盜

狀 況	管理服務員之處理	住 戶 配 合
1.發現住戶家中失竊時	1.經住戶同意立即向管區派出所報案。 2.保留（拷貝）監控影帶。 3.封鎖現場，嚴禁閒雜人員接近。 4.聯絡被竊住戶清點家中財物並拍照存證。 5.向管委會、公司回報。 6.登錄交接簿上。	速通知管理服務員處理。
2.發現身懷異物(武器或爆炸物品)或行動鬼祟之人時	1.應密切注意其舉止行動，必要時得跟蹤之以防其蠢動。 2.立即報請管區派出所處理，並向管委會反映。 3.注意自身安全勿與其發生口角與衝突。	速通知管理服務員。
3.發現三、五成群集陌生可疑之人聚集停留時	1.發現上述狀況應密切注意其行動。 2.如有滋事之顧慮，應先向管區派出所報案。 3.將人數、特徵、車牌登錄交接簿上。	速通知管理服務員。
4.對手提工具箱及水電修理人員進入大樓	1.連繫住戶確認有此工作。 2.對以上工作人員應認真查驗其身分證（換證），並登記姓名、住址、連繫電話，以防冒充混進大樓行竊。 3.必要時與住戶再度連繫瞭解工作情形。 4.離去時向住戶回報有無狀況。	應事先通知管理服務員。
5.有人攜出大型物品時	1.應向攜出人查詢姓名、樓別及其原因登記交接簿備查。 2.如非本大樓住戶應以對講機向該住戶查證。	如係住戶家中送修之電器、傢俱等攜出時，應先通知管理服務員放行。
6.發現業務人員與所報公司行號不符有假冒嫌疑	1.發現可疑之人員應認真查證其身分證明，或直接與該公司行號查證有無此人。 2.必要時得聯絡管區派出所處理。	如遇上列狀況即通知管理服務員處理。
7.發現竊犯侵入大樓時	1.除迅速報警外並鳴笛示警，喚起住戶協助緝捕。 2.緊閉大樓對外通路，防止其脫逃。	通知管理服務員並協助緝捕。
8.對陌生或神情可疑之訪客	1.對陌生或神情可疑之訪客應有辨別之能力。 2.對左列之訪客必須詳查其來意，依訪客手續辦理。 3.嚴密監控其動態。	住戶發現可疑之訪客於大樓內遊蕩，應即通知管理服務員。

竊盜發生時：

保全員報警詞：00派出所，我是00大樓保全員，這裡是00區00路00號，發現竊盜嫌犯0名，請儘速前來處理。

### 三、防火

狀 況	管理服務員之處理	業 戶 配 合
1.發現住戶門窗或陽台有濃煙冒出時	1.立即以對講機或趕往現場查明原因與究竟。 2.如係火警應即利用附近之滅火器、消防水帶滅火，並電話一一九及報警。	1.如發現左列狀況，應立即通知管理服務員。 2.各樓層安全門平時應保持關閉狀態。
2.如發現真實火警時	1.立即電話一一九及管區派出所請求救援。 2.按下警鈴（廣播）通知各住戶儘速脫離現場。 3.立即趕赴現場： (1)利用就近之滅火器，消防栓之噴水瞄子等撲滅與灌救。 (2)維持現場秩序，以利搶救工作。 (3)通知左、右住戶疏散。 (4)報告公司與管委會支援。 4.通知電力、電梯、機電等公司前來協助。 5.廣播詞及報警詞如範例。	1.先發現者立即以對講機通知管理服務員。 2.於就近之消防栓按下手動報警機之警鈴示警。 3.儘速脫離現場。 4.切忌不要乘坐電梯以免停電、故障發生危險。 5.協助管理服務員搶救
3.發覺有燒焦物品之氣味時	1.先用廣播系統通知住戶自行檢查各房間有無異狀。 2.再判斷可能發生之地區或住戶，請其查明焦味來源及原因。 3.如焦味很嚴重仍無法查明原因，為預防發生火警，得先關閉附近電源。	如發現上列狀況應立即通知管理服務員。
4.發現易燃物品及化學原料時	1.立即查明易燃物品之來源及其物主。 2.先勸導請勿帶進大樓內以策安全，並作適當之處理。 3.如不聽勸導先通知管委會協調處理，必要時應報警處理。	如發現左列物品，應立即通知管理服務員。

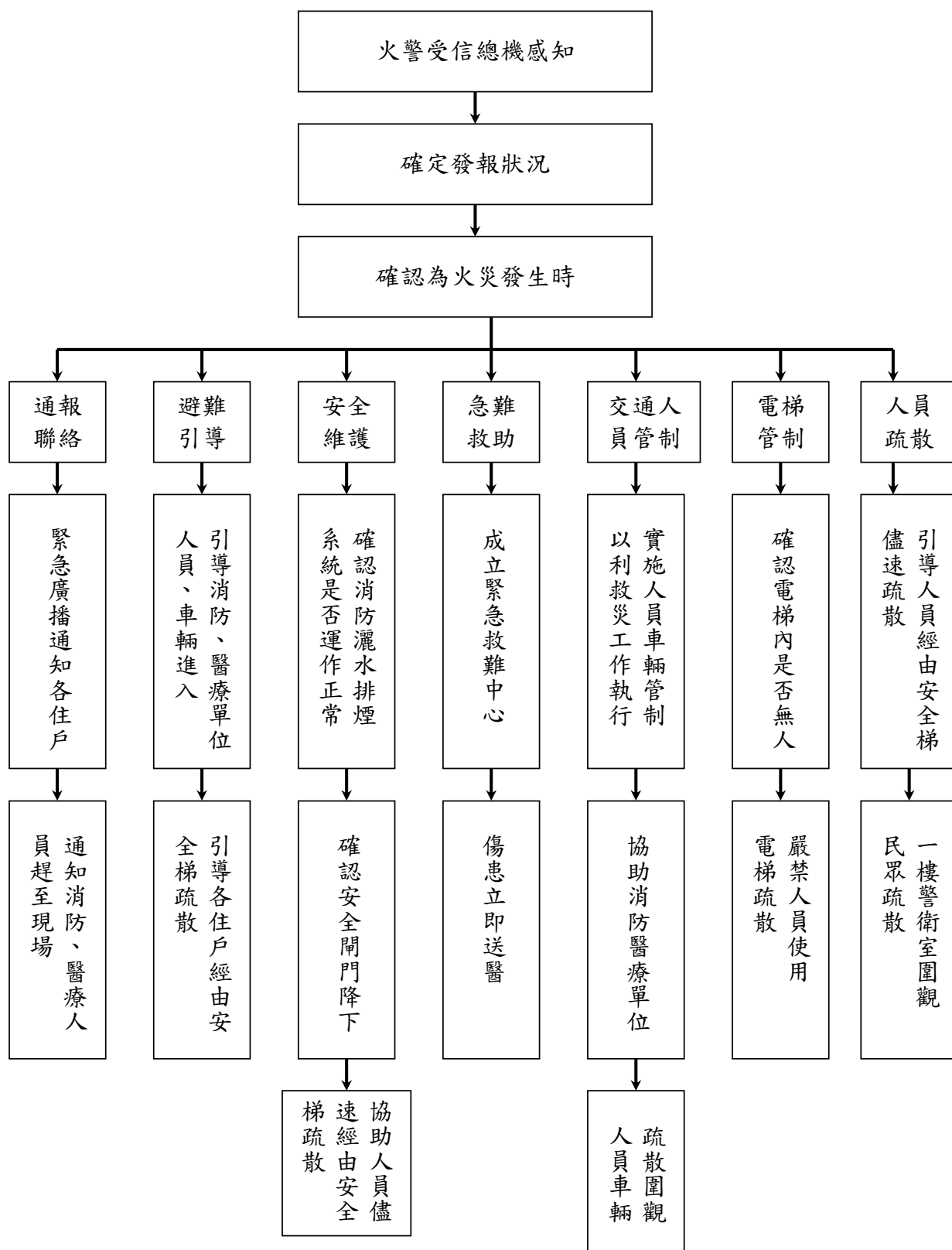
火災發生時：

管理中心廣播詞：「本大樓○○棟○○樓○○號發生火警，請各住戶迅速撤離，○○棟○○樓以上各住戶請向頂樓疏散，等待救援，以下住戶請向底樓層疏散，現在電梯已停止使用，請循防火避難梯走避，管理中心已電告消防隊○○分鐘後即可抵達現場，請大家不要慌亂。」

報警報告詞：「我是 000 大樓保全員，這裡是 00 區 00 路 000 號 00 棟 00 樓層著火，請儘快前來處理」

## 社區火災應變流程圖

負責單位：管理中心



#### 四、防暴

狀 況	管理服務員之處理	業戶配合
1.發現大樓外或四周有民眾聚眾爭吵、鬥毆滋事時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.速電話一一〇或向管區派出所報警處理。</li> <li>2.緊閉大樓對外大門及車道，以防強行進入本大樓。</li> <li>3.熟記人數、特徵及車牌號碼...等</li> </ol>	通知管理服務員或報警。
2.發現攜帶兇器強行進入大樓企圖行兇搶劫時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.向警方報案並通知所有住戶勿輕易開門。</li> <li>2.如一時無法阻擋抗拒，應確實牢記行兇歹徒之特徵與年齡、相貌、衣著、髮型、身高、口音以備報案追緝。</li> <li>3.如歹徒逃逸並駕有汽、機車，應記其車輛牌號與逃逸方向。</li> <li>4.注意自身安全勿與其發生衝突。</li> </ol>	通知管理服務員或報警。
3.發生重大刑案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.先搶救傷患或電話一一九救護。</li> <li>2.電話一一〇報案或電請管區派出所處理。</li> <li>3.封鎖現場，不要移動現場任何物件並保留（拷貝）影帶。</li> <li>4.指引救護車從地下室進出。</li> <li>5.管制媒體進入。</li> <li>6.向管委會、公司反映。</li> </ol>	通知管理服務員或報警。

發現可疑份子時：

管理中心廣播詞：「經發現一身分不明男子約三十歲左右，身著〇〇色長（短）褲、手持木棍，侵（闖）入本大廈，精神似有晃忽狀，企圖不明，已電告管區警局前來處理，保全員正前往盤查，請各住戶提高警覺，不要隨便開門，以防萬一。」

保全員報警詞：「我是〇〇大樓保全員，這裡是〇〇區〇〇路〇〇號，大樓內發現一身分不明男子約三十歲左右，身著〇〇色長（短）褲、手持木棍，侵（闖）入本大樓，精神似有晃忽狀，企圖不明，請儘速前來處理

## 五、電梯受困(無論任何狀況不可強力開啟車廂門，避免意外)

狀況	管理服務員之處理	業戶配合
1. 電梯乘廂內緊急呼叫：電梯故障乘客被困車廂內	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理室聽到呼叫，先安慰車廂內人員保持鎮靜，穩定其情緒，安心等候處理。</li> <li>2. 立即與電梯維護保養公司聯絡於最短時間內到現場救出乘客。</li> <li>3. 再度利用電梯內對講機告知其已通知廠商前來處理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按下緊急對講機與管理中心聯絡。</li> <li>2. 住戶或乘客在電梯內不必惶恐，耐心等待救援。</li> <li>3. 請依技術人員指示行動，以確保安全</li> </ol>
2. 電梯停靠樓層後廂門無法開啟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按下開門按鈕，假若開門按鈕無法行動時，可按另一個樓層按鈕，在廂門可以打開之樓層讓乘客先離開車廂。</li> <li>2. 將該樓層之按鈕多按幾次試試看。</li> <li>3. 電告電梯維修保養公司檢修。</li> <li>4. 檢查門檻溝查看有無異物卡住，若有則清除之。</li> </ol>	按下緊急呼叫對講機與管理中心聯絡。
3. 電梯門關上後電梯不會運轉昇降	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按下廂內開門按鈕，檢查門檻溝查看有無異物卡住，若有則清除之。</li> <li>2. 將該樓層之按鈕多按幾次試試看。</li> <li>3. 電告電梯維修保養公司加強保養。</li> </ol>	按下緊急呼叫對講機與管理中心聯絡。
4. 如遇停電被困在電梯內時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若是短暫之停電，管理中心應不斷的與電梯內保持聯繫，安撫乘客不安情緒。</li> <li>2. 若較長時間之停電，立即與電梯維護保養公司聯絡，營救乘客。</li> </ol>	按下緊急呼叫對講機與管理中心聯絡。
5. 如遇火災	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認電梯內無乘客後，將電梯電源關閉停止運轉與使用，以免發生危險。</li> <li>2. 災後務必由維修保養公司檢查後方可使用。</li> <li>3. 廣播請住戶勿搭乘電梯。</li> </ol>	避免使用電梯。
6. 如遇水災(淹水)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認電梯內無乘客後，將電梯駛往較高樓層，然後關閉電源，禁止人員使用。</li> <li>2. 張貼公告及廣播示警。</li> <li>3. 災後電梯之使用務必由專業人員檢查後方可使用。</li> </ol>	住戶與乘客盡量避免使用電梯。

註：電梯突遇停電住戶受困其中，管理同仁勿冒然開啟，應即通知廠商前來處理，惟應在現場或以對講機保持連繫，安撫受困者情緒。(電梯對講機應每週與管理中心測試一次)

電梯故障時：

保全員廣播詞：「各位住戶及來賓請注意，目前本社區 A 棟電梯發生故障，現已聯絡廠商進行搶修，感謝您的配合，如有造成不便之處，敬請見諒！」

保全員廣播詞：「各位住戶請注意，因火(水)災關係本社區電梯已升至○○樓層停止使用，請住戶改走樓梯，感謝您的配合，如有造成不便之處，敬請見諒！」



## 六、防颱

狀 況	管理服務員之處理	業 戶 配 合
1.發佈防颱警報時 (颱風來臨前)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.密切注意收聽(視)颱風動態之報導</li> <li>2.檢查發電機儲油量及儲滿水塔水量</li> <li>3.督導清潔服務員疏通水溝及各排水系統及樓頂排水孔等。</li> <li>4.關閉頂樓各電梯機房門窗，必要時關閉電梯暫停使用。</li> <li>5.準備擋水木板(閘門)、沙包、照明燈、抽水幫浦、電源線、工具箱等。</li> <li>6.修剪過高之樹木與固定。</li> <li>7.通知住戶檢查門窗是否牢固，以及防颱措施是否準備妥當。</li> <li>8.由機電人員檢視機電設備、各污物污水泵及消防設備是否良好。</li> <li>9.手動抽取污(廢)水池中水量。</li> <li>10.檢查公共設施空間，門窗是否關閉，室外桌椅、傘具...等用品應收到室內。</li> <li>11.戶外游泳池請協力廠商放水 2/3 並停止循環運作。</li> <li>12.維修(檢查)前次災害漏(滲)水缺失改善情形。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.檢查門窗是否牢固若有損壞即行修理。</li> <li>2.密切注意收聽(視)颱風狀況報導。</li> <li>3.準備照明設施及必要飲食物品。</li> <li>4.完成防颱準備後，將停放於地下室車輛駛離。</li> </ol>
2.颱風來臨時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.將車道鐵捲門升起，柵欄拆下。</li> <li>2.緊閉所有公共門窗以防滲水。</li> <li>3.再巡查各樓層檢查有無疏漏情事再加強之。</li> <li>4.發現室外積水較深排水不良，沙包或防水閘門無法阻擋往地下室流入時，即廣播電梯暫停使用，經確認電梯內無乘客後，將電梯駛往較高樓層，然後關閉電源，禁止人員使用。</li> <li>5.隨時巡檢 1 樓及頂樓排水孔，發現災損立即救援。</li> <li>6.將災損及救援狀況隨時向委員會及公司反應。</li> <li>7.車道(地下室)防水之處置如附表</li> </ol>	
3.颱風過境後	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.若發現有停電狀況，立即通知電力公司派人處理。</li> <li>2.檢查本大樓之公共設施有否損壞、漏水等情事，並通報管委會討論依程序請廠商檢修。</li> <li>3.督導清潔服務員速清理周圍之環境</li> <li>4.機電保養公司派技術員檢查共同天線、水、電、照明等設施有無損壞，並協調修復。</li> <li>5.必要時可向環保局有關單位協調申請全面消毒。</li> <li>6.通知各協力廠商(園藝、環保、機電、游泳池)前來處理災後復原工作</li> </ol>	檢查修復、清理環境等復原工作。

### 管理中心廣播詞：

「本大樓車道防水閘門(沙包)已無法阻擋下雨水位，雨水正流入地下室中，本大樓電梯將升至○○樓層停止使用，請住戶改走樓梯，感謝您的配合，如有造成不便之處，敬請見諒！」

連續廣播三次，經確認電梯內無乘客後，將電梯駛往較高樓層，然後關閉電源，禁止人員使用。

颱風來臨時（雨季時）防範雨水流入地下室處置要領

區分	狀 況	管理人員處置要領	備註
有防水閘門時	1.下雨天時	1.注意排水系統 2.觀查室外水位情形 3.抽出地下室污（廢）水至最低水位	1.無防水閘門之大樓，建議裝設以備不時之需 2.防水閘門應設一定高度 3.沙包應經常檢查以免沙袋長期未使用而脆化 4.準備喊話器一具
	2.當室外地面積水一直升高與車道口平行時	將關閉防水閘門	
	3.當室外地面積水開始有流入車道時	1.即關閉防水閘門 2.開啟污（廢）水孔蓋讓雨水流入一併開啟抽（排）水系統 3.將電梯升至較高樓層固定，並通知值班人員勿搭乘	
	4.當防水閘門高度無法阻擋水量灌入，發電機又無法發動時	1.加高防水閘門 2.切斷電源以免觸電	
無防水閘門時	1.下雨天時	1.注意排水系統 2.觀查室外水位情形 3.抽出地下室污（廢）水至最低水位 4.準備沙包	
	2.當室外積水不退至一定高度與車道口一致時	擺放沙包阻擋水流入車道	
	3.當室外地面積水開始有流入車道時	1.開啟污（廢）水孔蓋讓雨水流入一併開啟抽（排）水系統 2.將電梯升至較高樓層固定，並通知值班人員勿搭乘	
	4.當防水沙包高度無法阻擋水量灌入，發電機又無法發動時	1.加高防水沙包 2.切斷電源以免觸電	

## 七、防震

狀 況	管理服務員之處理	業 戶 配 合
1.地震前（平時）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.瞭解電源開關確實位置。</li> <li>2.管理服務中心備有手電筒、乾電池、收音機及急救藥箱、簡易工具箱、安全帽。</li> <li>3.了解地震的防護措施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.平常家中備有乾電池、收音機、手電筒及急救藥箱，並讓每位員工知道儲放位置。</li> <li>2.知道家中電源開關位置，並讓每位成員知道如何關閉</li> <li>3.重物不要放置物架上。</li> <li>4.將笨重傢俱栓牢。</li> </ol>
2.地震時	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.將一樓所有安全門打開避免變形而無法開啟。</li> <li>2.廣播住戶應變，並提醒逃生時使用安全梯較使用電梯安全。</li> <li>4.勿靠近外牆窗邊及櫃架旁，以防被掉落物品砸傷。</li> <li>5.戴妥安全帽避於樑柱下方</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.保持鎮靜，迅速關閉電源開關熄滅火源。如在室內，切勿驚慌跑到戶外，如在室外，請待在室外空曠地點。</li> <li>2.在室內，請躲在堅固傢俱下或靠建築物中央的牆站立，切勿靠近窗口或站於外門口，以防玻璃震破墜物擊傷。</li> <li>3.將大門打開以免變型無法開啟。</li> </ol>
3.地震後	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.確認各電梯內是否有人受困。</li> <li>2.巡查大樓災損狀況並記錄照相呈報管委會、公司。</li> <li>3.通知相關廠商修復，依需要協助住戶送醫治療。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.查看周圍的人是否受傷，如有必要予以急救。檢查水、電管線有無損害，如發現有損，將所有門窗打開立即離開，並通知管理室。</li> <li>2.儘可能穿著皮靴，以防震碎的玻璃及碎物弄傷。</li> </ol>

### 地震發生時

#### 管理中心廣播詞：

「各位住戶請注意，現在發生強烈地震，請各位住戶注意易掉落之物品，並請暫避至堅固樑柱或桌子下方，避免餘震發生，並請勿搭乘電梯，改走逃生樓梯，感謝您的配合！」

## 八、其他

狀 況	管理服務員之處理	業 戶 配 合
1.住戶爭執時	1.聯絡管委會協調處理。 2.通報公司協助處理。 3.切勿涉入事端並保持中立。 4.帶離管理中心或大廳出入口。	珍惜同住在大樓緣分，以和為貴。
2.住戶嬉鬧聲干擾到其他住戶休息時	1.委婉地用對講機與該住戶聯絡，注意聲音的控制。 2.請管委會協調處理。 3.必要時電請管區派出所或環保局處理。	留意午休時間聲音的控制。
3.無人接班時	1.先與接班人員(或家人)取得聯絡確認狀況。 2.通報公司督導幹部處理。 3.延長執勤時間，直至支援人員到達。 4.人員到達後，詳細交待設備開關之操作及交接事項。	住戶發現無人執勤時，可電告管理中心處理。
4.接到電力公司通知：「因故暫停供電」	1.將通知單張貼大樓公佈欄及電梯出入口明顯位置，預先告之請住戶預為準備。 2.通知機電人員檢試發電機。(含柴油儲量、電瓶液) 3.注意停電後ATS是否正常動作 4.如果停電時間為夜晚，應檢查大樓內之緊急照明燈，並準備照明器材(手提手電筒)等。 5.於停電時間前約十分鐘暫關閉電梯，以免乘客困於電梯中。	準備照明器具
5.接到自來水公司通知：暫停供水	1.將通知單張貼公佈，告之住戶。 2.復水後檢查公共用水設施開關是否關妥。	
6.電信話機故障	登記住戶戶號及故障情況，即洽廠商處理。	發現故障，即洽廠商處理或聯絡管理服務中心代為協處。

## 附件二 機電、消防設備管理

### 目 錄

- 一、大樓機電設備簡介
- 二、機電設備圖示面簡介
- 三、對講機系統
- 四、監視系統
- 五、家庭保全系統
- 六、火災受信總機處理流程
- 七、緊急廣播系統
- 八、清水、污水控制盤
- 九、撒水設備
- 十、泡沫設備
- 十一、緊急發電機
- 十二、消防排煙機誤動作時
- 十三、住戶內部灑水頭灑水時
- 十四、機電設備保養維修督導管制檢查

## 一、大樓機電設備簡介

### (一)本大樓地下室重要機電設備

#### 1. 地下一樓

- (1) 配電室 \* 2
- (2) 發電機室 \* 1
- (3) 排風組 \* 2

#### 2. 地下二樓

- (1) 揚水池 \* 2
- (2) 排風組 \* 2
- (3) 電信室 \* 1

#### 3. 地下三樓

- (1) 揚水池 \* 7
- (2) 污水池 \* 2
- (3) 廢水池 \* 3
- (4) 滲水池 \* 2
- (5) 排風組 \* 2

(二)重要水電、機電、消防設備均設有安全鎖，需帶鑰匙方得操作。

(三)本大樓污水已能直接排放至下水道。

(四)各棟住戶電表箱位於地下一樓各電梯旁。

(五)重要設備均配置有巡邏點，社區主管利用巡檢及保全員巡邏時加強查察。

(六)一般大樓機電設備名稱、位置及功能

NO	主系統	設備名稱	通常位置	功能	備註
1	給水	揚水泵浦	地下室下水池內	將下水池的水打至頂樓水塔	少數位於水池上方(浮面式)
1.1	給水	集中水表箱	頂樓	各戶水表及閘閥開關之場所	
2	排水	污水泵浦	污水池內	將污水池中的污水或家庭廢水排至大樓外	
2.1	排水	廢水泵浦	廢水池內	將地下室之廢水排至大樓外	
3	發電機	發電機總成	地下1樓	提供備用電力	供應消防、電梯、及緊急電源
3.1	電氣	ATS	地下1樓	控制發電機之啟動與停止	供應消防、電梯、及緊急電源
3.2	電氣	動力盤	地下1樓	提供大樓公共區域主要的電源	供應消防、電梯、及緊急電源
3.3	電氣	集中電表箱	各棟地下1樓	各戶電表及各戶總電源開關的場所	
4	消防	受信總機	管理室	於火警發生時提供指示與警報功能	
4.1	消防	廣播系統	管理室	緊急廣播功能	
4.2	消防	ABC滅火器	各公共區域	撲滅火災	
4.3	消防	消防栓箱	各公共區域	消防栓滅火功能	
4.4	消防	消防泵浦	地下室3樓	供應消防栓壓力水源	
4.5	消防	撒水泵浦	地下室3樓	供應11樓(含)以上室內撒水壓力水源	
4.6	消防	泡沫泵浦	地下室3樓	供應地下室泡沫滅火壓力水源	停車場用
4.7	消防	採水泵浦	地下室3樓	供應採水口壓力水源	
4.8	消防	進排煙閘門	樓梯間	火警時將濃煙排出並將新鮮空氣由頂樓抽入	
4.9	消防	進排煙馬達	頂樓	同上	
4.10	消防	緊急照明燈及出口燈	公共梯間	提供緊急照明及指引功能	
5	弱電	對講機			
5.1	弱電	監控(CCD+VCR+監視器)			
5.2	弱電	門禁管制系統(如刷卡、遙控、感應卡等)			

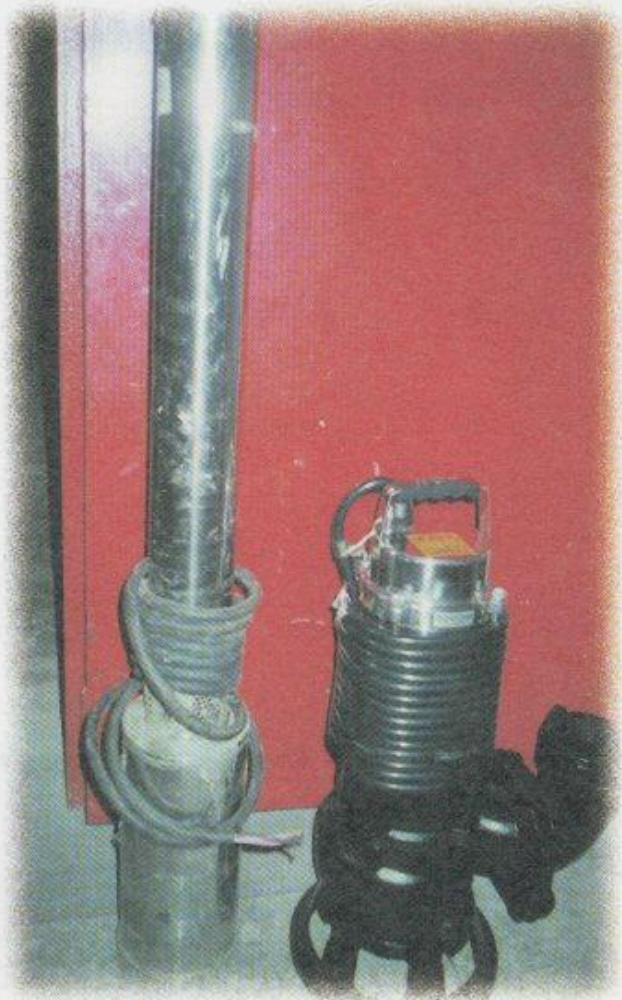
滅火器



*Hand Extinguisher*

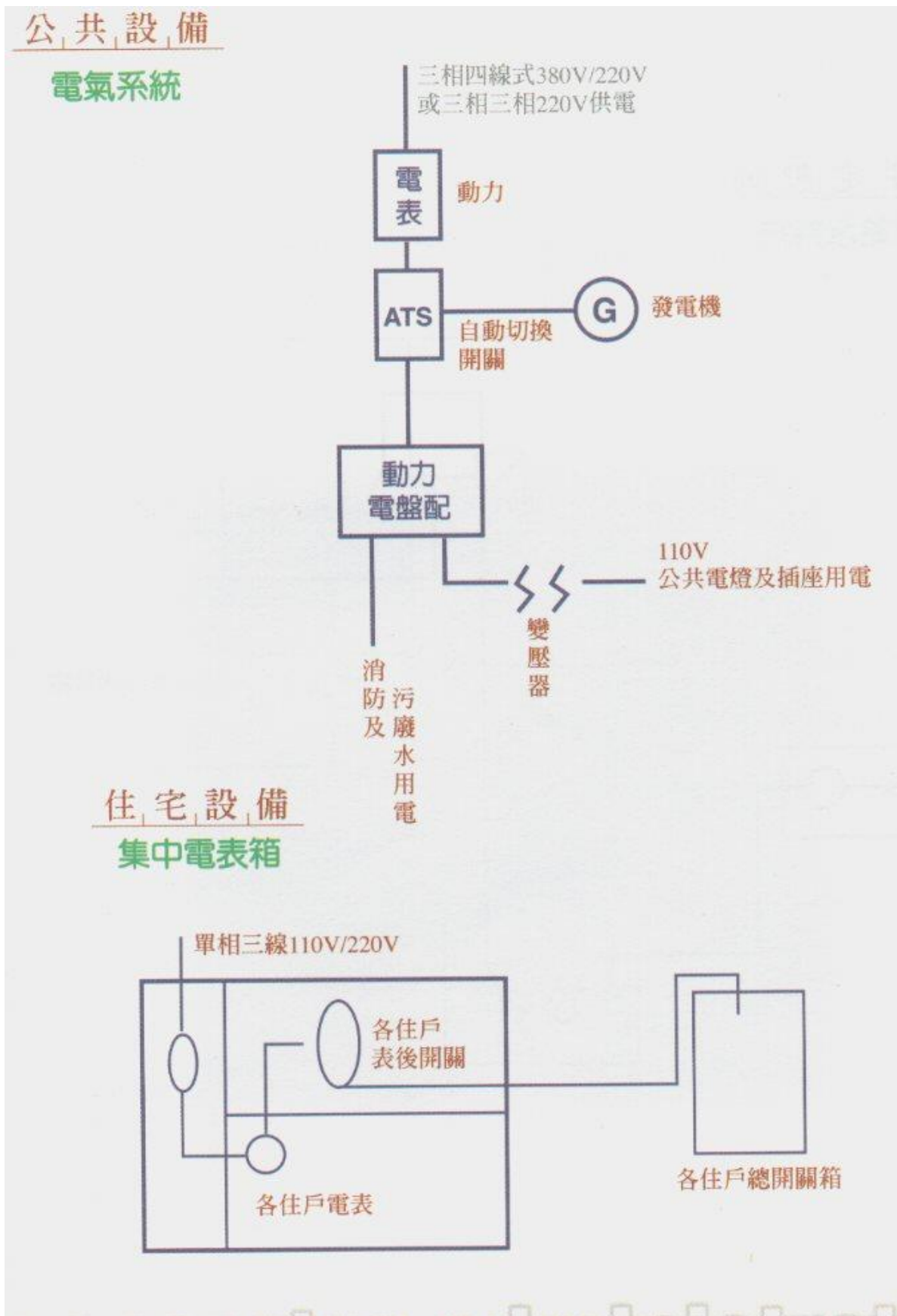
手提滅火器

沈水式泵浦



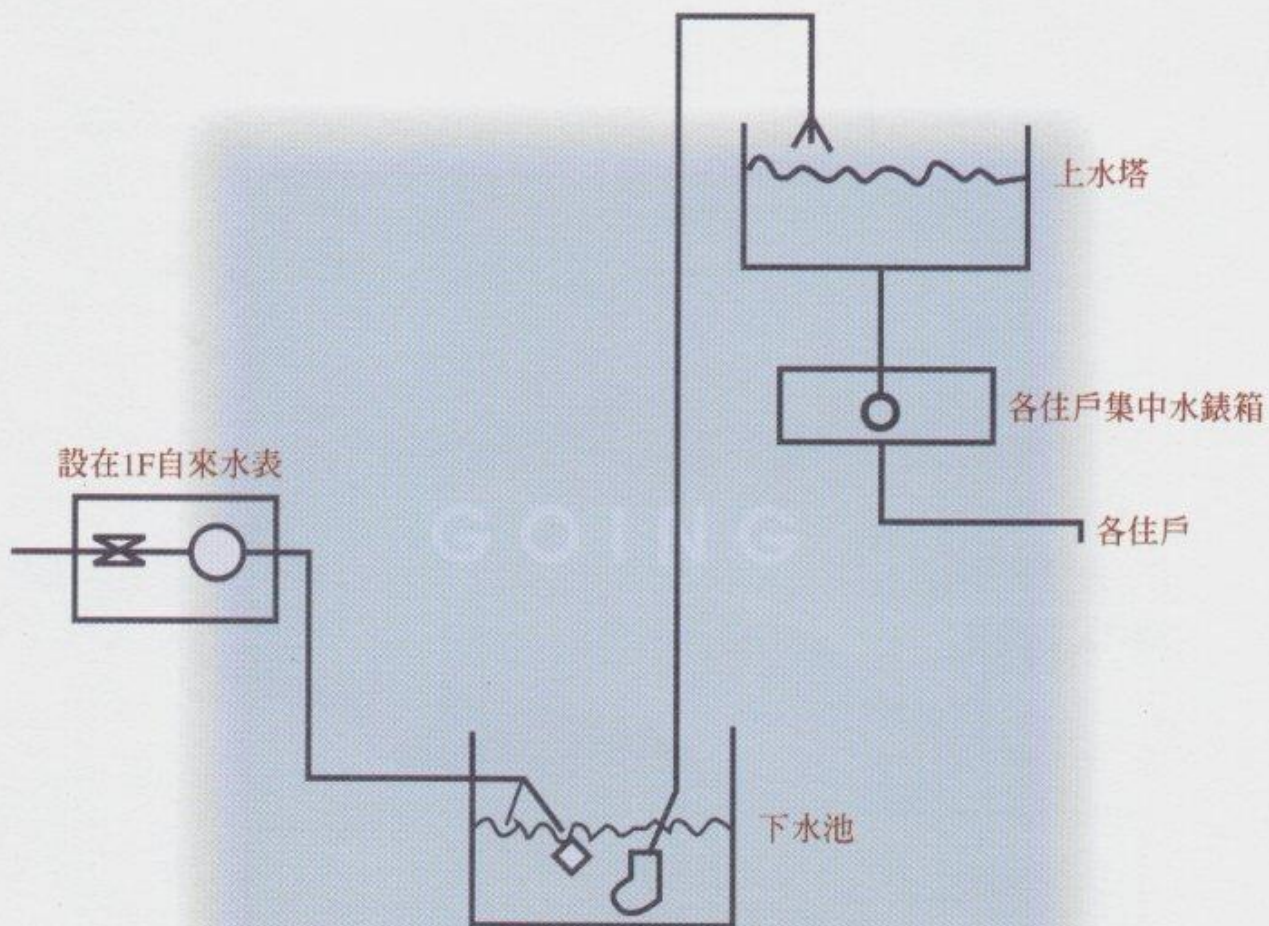


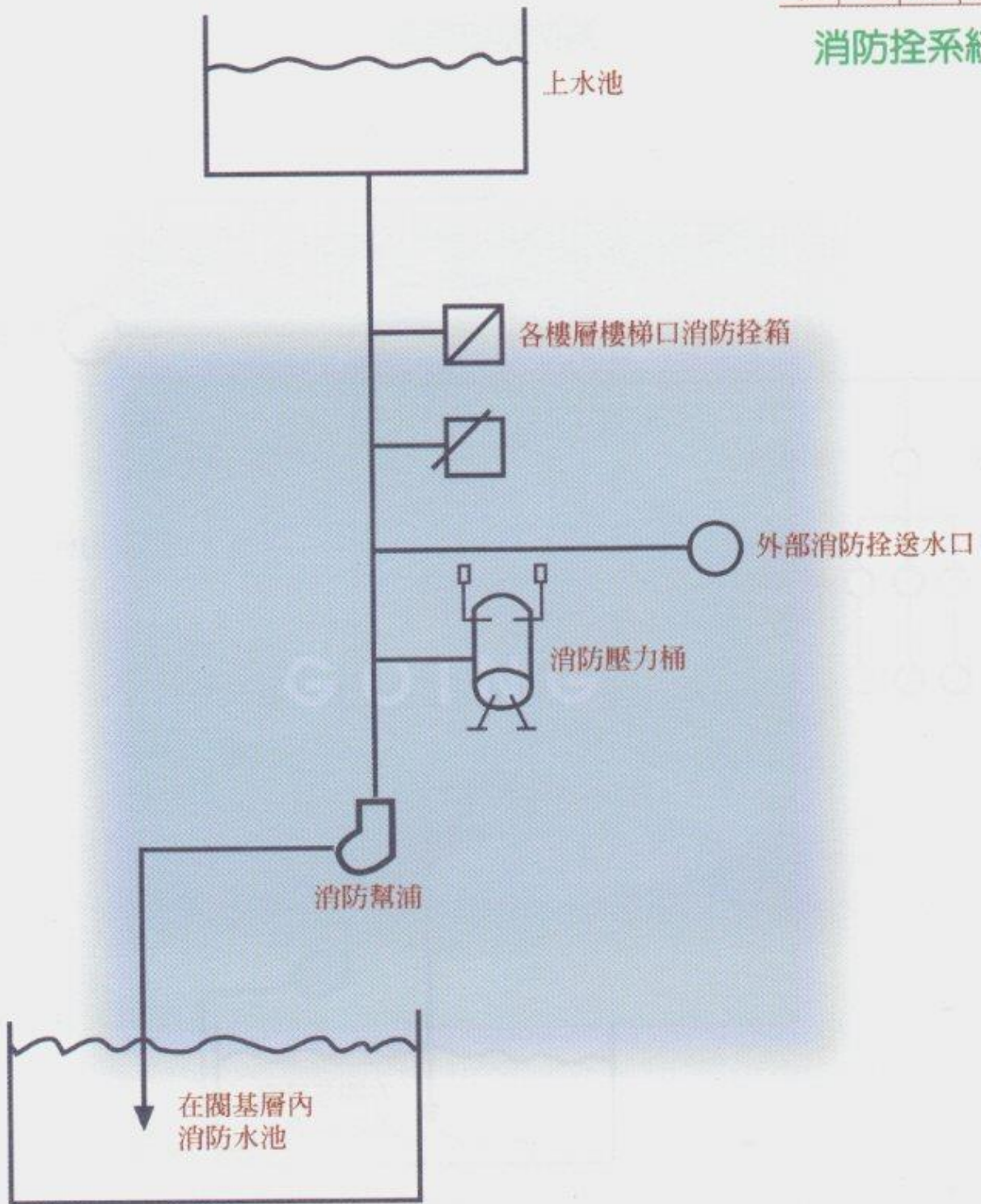
## 二、機電設備圖示面簡介



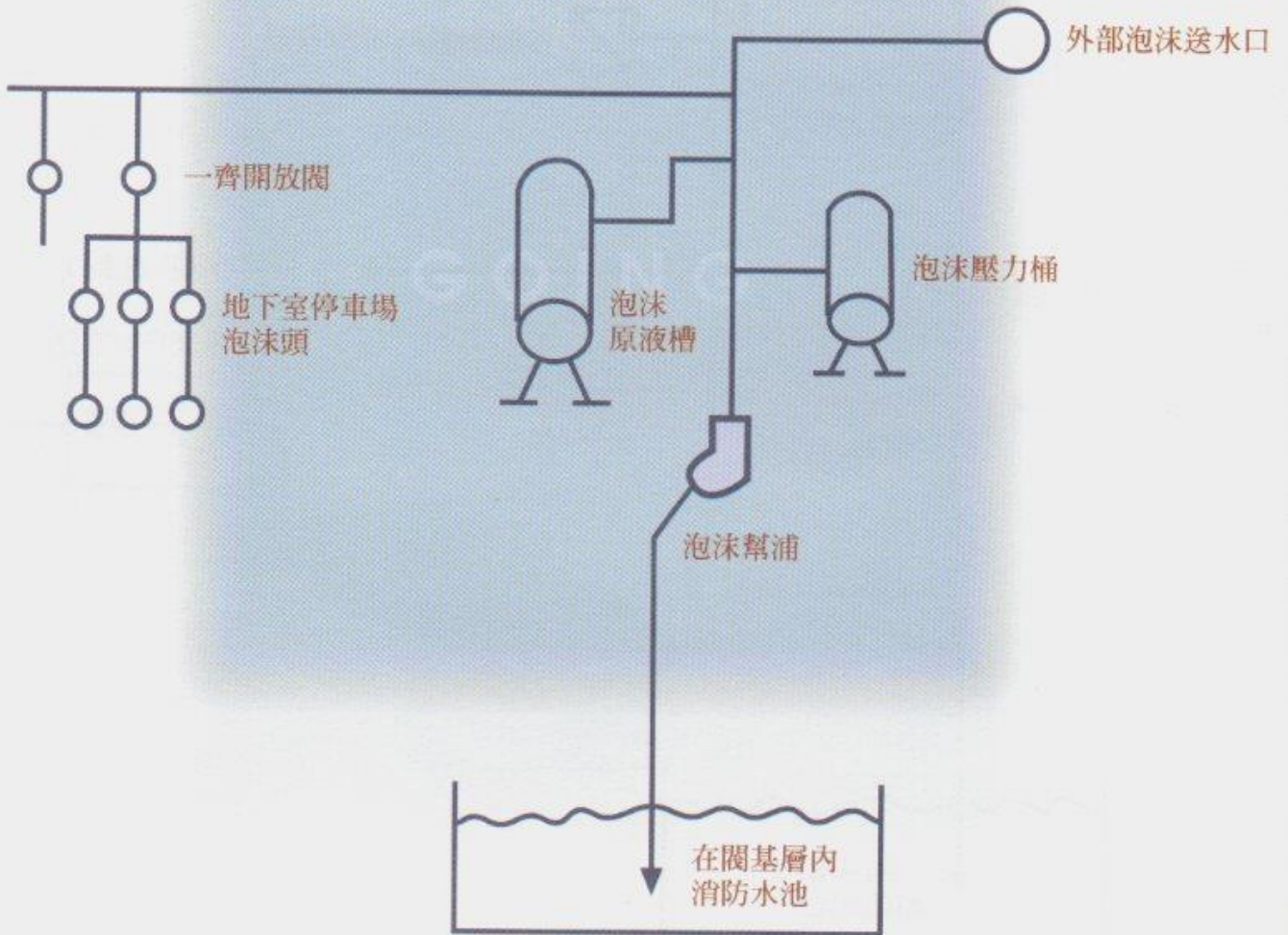
# 住宅設備

## 給水系統

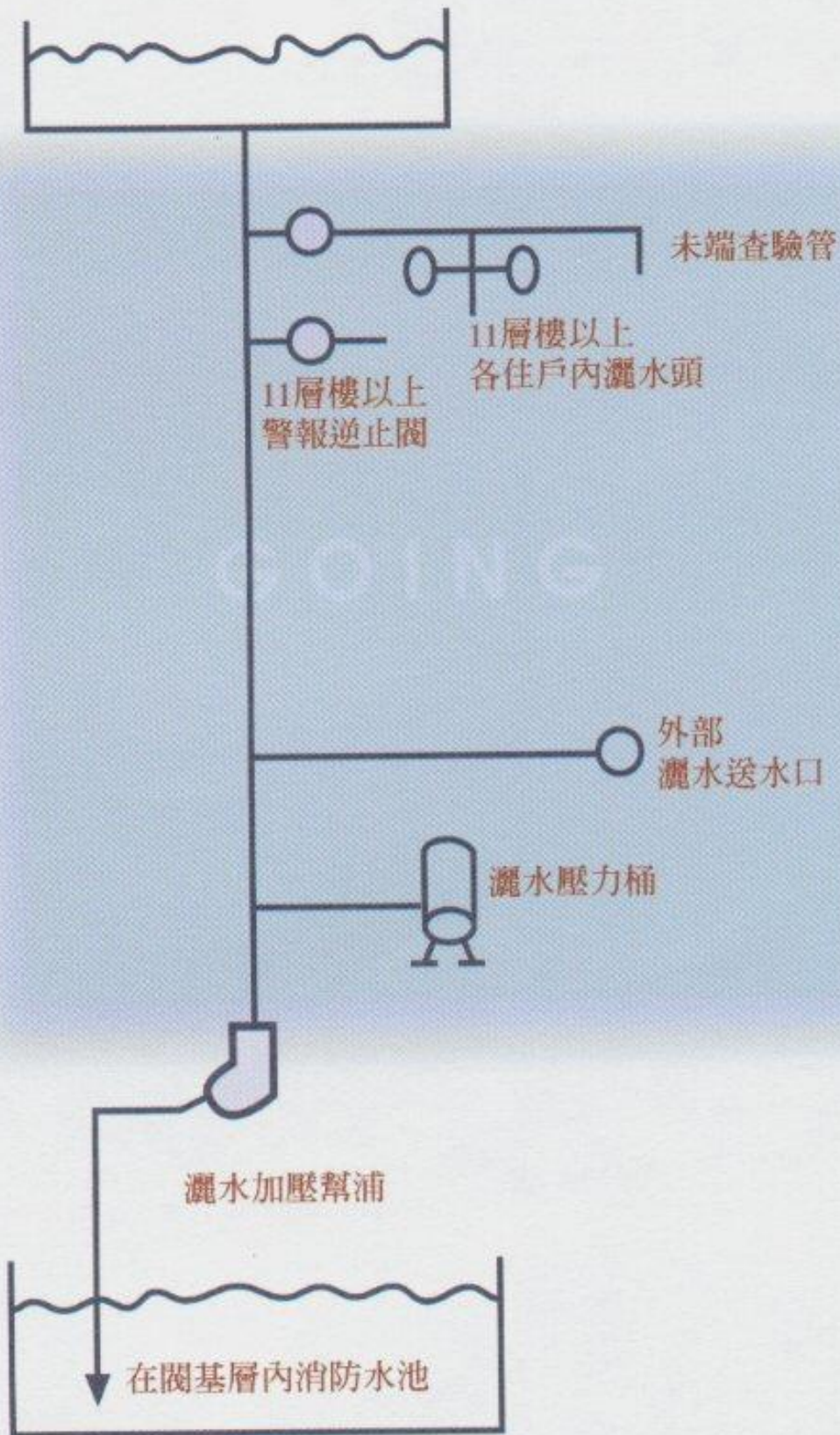




住宅設備  
消防泡沫系統



住宅設備  
消防灑水系統



### 三、對講機系統

- (一)進駐初期，若無法辨識住戶之棟樓別，應製作對講機各住戶聯絡表，以利辨識與聯絡。
- (二)確認與住戶雙向通話沒問題，若有故障，立即連絡機電人員檢修。
- (三)使用對講機與住戶通話，跟使用電話相同，應重視通話禮貌，對話中多使用「是」、「對不起」、「請問」、「謝謝您」等話語，並注意語氣及音調。
- (四)電梯對講機—須定期做通話測試(例行保養時實施)。

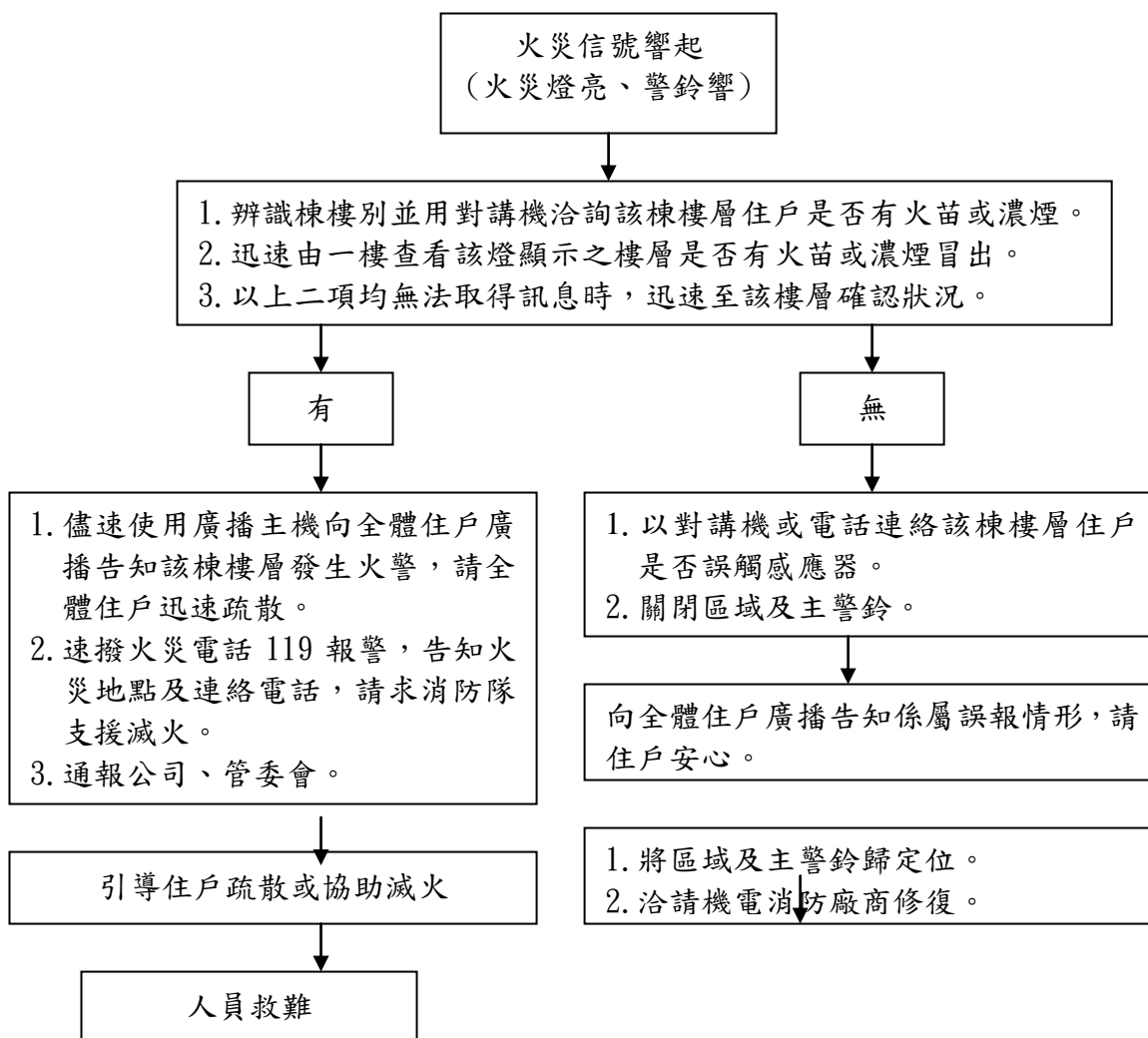
### 四、監控系統

- (一)監控系統是大樓的眼睛，保全員應熟悉各項操作開關並借助監控系統 對整個大樓內部出入人員作全盤掌控。
- (二)注意監控主機的錄影動作中斷與否及定時實施保養檢測作業。
- (三)監控攝影機及主機應適時更新，以維持錄影的品質。
- (四)依管委會之規範，作錄影硬碟內容之保存期限。
- (五)監控主機隨時保持機具之清潔及散熱，且不作其他用途之使用。
- (六)遇有住戶需求調閱時，須先取得管委會之同意。
- (七)遇有突發狀況時，留意錄影硬碟之拷貝與保存。

### 五、家庭保全系統

- (一)新的大樓均有設置家庭保全系統。
- (二)住戶家中裝有大門感應器、瓦斯偵漏器，緊急壓扣及其他電子感應器，有任何異狀，均會啟動管理服務中心之電腦主機。
- (三)管理服務中心依發出警訊之戶別，立即以對講機連絡住戶確認狀況，採取必要之緊急應變措施及提供必要之支援。

## 六、火災受信總機處理流程



### ※常發生火警誤報原因※

- 一、住戶於室內燒紙類物品，導致室內溫度過熱，感應器動作。
- 二、消防箱綜合盤之手動警報被人壓下觸動警報。
- 三、線路絕緣不良或受溼，導致線路短路。

註：1.火警誤報可由感應器上之指示燈亮、滅得知，並可知哪個感應器動作。  
2.將狀況登錄於交接簿。

## 七、緊急廣播系統

(一)緊急廣播系統應利用作定期保養維修工作之際，作測試工作。

(二)平常可利用管委會開會時廣播使用，確認正常運作無誤以備緊急應變之須。  
廣播詞範例：

(一)火災發生時：

「注意！注意！本大樓○棟○○樓○○號發生火警，請各住戶迅速撤離，○棟○○樓以上各住戶請向頂樓疏散，等待救援，以下住戶請向底樓疏散，現在電梯已停止使用，請循防火梯走避，管理中心已電告消防隊○○分鐘後即可抵達現場，請大家不要慌亂。」

(二)消防檢查及測試時：

「各位住戶大家好！○○消防隊（或消防公司）今天上（下）午來本大樓作消防檢查及測試，從○○時○○分開始實施，如聽到警鈴聲響時，請不要驚慌，謝謝！」

「各位住戶大家好！消防檢查及測試完畢一切正常，打擾您之處，敬請諒解，謝謝！」

(三)發現可疑份子時：

「注意！注意，頃發現一身分不明男子約三十歲左右，身著○○色長（短）褲、手持木棍，侵（闖）入本大樓，精神似有晃忽狀，企圖不明，已電告管區警局前來處理，保全員正前往盤查，請住戶提高警覺，請將辦公室門關上，以防萬一。」

(四)佔用他人車位時

「各位住戶大家好！地下室第○○號車位，有一輛 AB-123 號○○色轎車，您佔用了別人的車位，請立即移開，以免影響別人停車。謝謝您的合作！」

(五)阻礙車道時

「各位住戶大家好！在大樓○○車道停了一輛 CD-234 號○○色○○車，請您立即移開，以免影響交通安全。」

(六)地震發生時

「各位住戶請注意，現在發生強裂地震，請各位業戶注意易掉落之物品，並請暫避至空曠處所，避免餘震發生，並請勿搭乘電梯，改走逃生樓梯，感謝您的配合！」

(七)電梯故障時

「各位住戶請注意，目前本大樓 A 棟 1 號電梯發生故障，請改用 2 號電梯或改走樓梯，現已聯絡廠商進行搶修，感謝您的配合，如有造成不便之處，敬請見諒！」

(八)大樓停水（停電）時

「各位住戶請注意，目前本大樓因設備故障，導致停水（停電）現已聯絡廠商進行搶修，如有造成不便之處，敬請見諒，感謝您的配合。」

(九)召開區分所有權人會議或其他節目時

「各位住戶大家好，本大樓預計於今日上午 10:00 開始召開區分所有權人會議，請各位住戶多加參與，開會期間並有舉辦摸彩活動，感謝您的配合！」

註：上項範例只要提供管理中心保全員（使用人）參考，如何達到有效運用，有賴各保全員（使用人）之平時自我演練與努力了。



## 八、清水(污水)控制盤

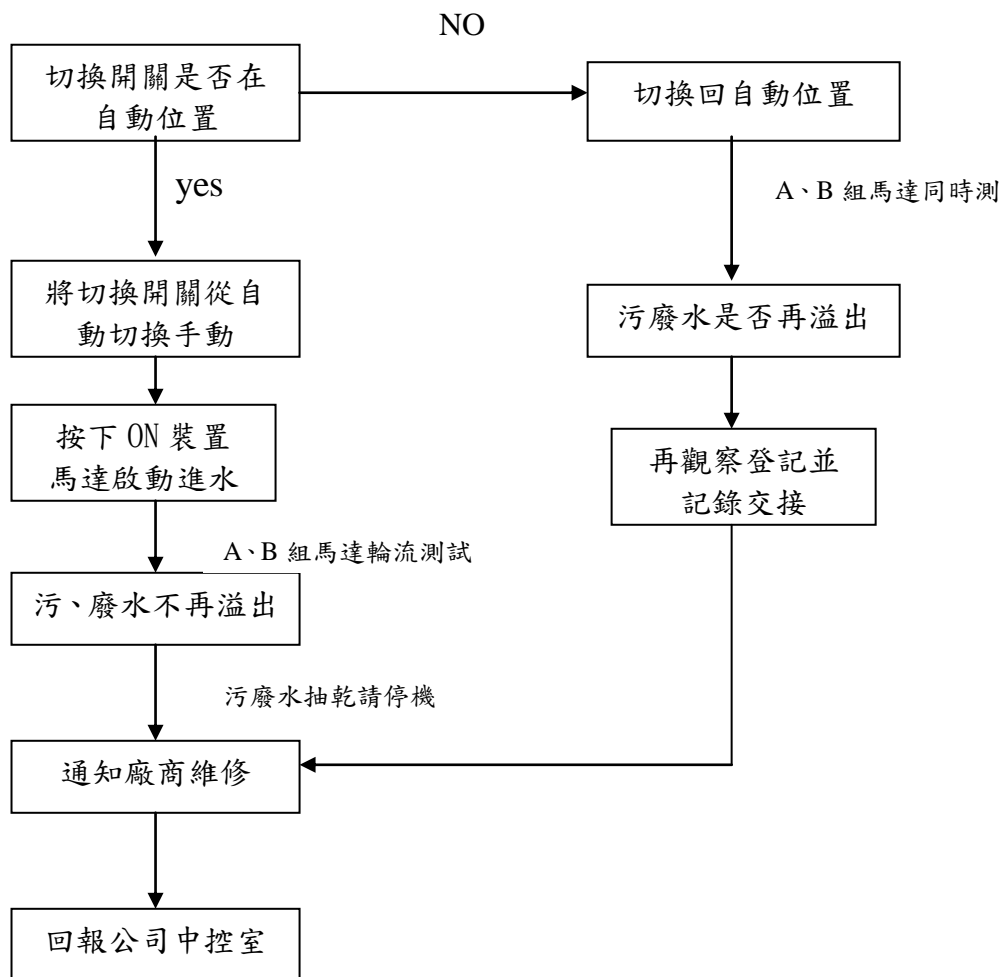
(一)平常時，控制開關處於”自動”位置。

(二)清水(污水)馬達，無法自動抽水時(會有溢出狀況)，改採手動方式，將控制器轉至”手動”位置，讓馬達運轉 15~20 分鐘後，將馬達電源關閉，以免馬達損壞，並速通知機電人員檢修。

(三)手動操作仍無法抽水時，儘速通知機電人員檢修。

(四)將狀況登錄於交接簿上。

### 污、廢水溢流處理流程



協力廠商電話： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 九、撒水設備

- (一)平常時，控制開關處於“自動”位置。
- (二)撒水漏水時，機組會運轉，請將控制開關轉至“停止”位置。
- (三)儘速通知機電人員檢修。
- (四)將狀況登錄於交接簿上。

## 十、泡沫設備

- (一)平常時，控制開關處於”自動”位置。
- (二)泡沫漏水時，機組會運轉，請將主閥、泡沫槽止水閥、地區止水閥關閉，並儘速通知機電人員檢修。
- (三)以上都無法關閉時，儘速通知機電人員檢修。
- (四)將狀況登錄於交接簿上。

泡沫噴頭灑水時：

派保全員至地下室視察查情形，並通知管理服務中心關閉泡沫受信總機之蜂鳴器開關，並確認是否是因該灑水區附近之手動啟動開關遭人為扳動，導致灑水動作，並立即將開關回復原來位置再至消防泵浦室關閉消防泵浦，且通知消防保養廠商派員處理，若是因灑水頭遭車輛撞破或開放閥故障，則立即關閉消防泵浦並關閉開放閥。

- 一般常見灑水情形：
- 1.手動啟動開關遭人為打開。
  - 2.灑水頭遭車輛撞壞。
  - 3.開放閥故障。

## 十一、緊急發電機(不建議由保全員操作)

- (一)平常時，控制開關處於”自動”位置，由自動電源切換盤(ATS)來自動控制發電機之啟動或停止。
  - ※大樓停電 10 秒後，ATS 自動運作發電機啟動供電。
  - 來電 10 秒後(台電)，ATS 自動運作發電機停止供電。
- (二)當發電機無法以自動方式啟動發電機供電時，將控制開關轉至”手動”位置，由人工來控制發電機之啟動或停止。
- (三)當控制開關轉至”停止”位置時，發電機無法以自動或手動方式啟動。
- (四)如果 ATS 無法轉換時，請用手依順時鐘轉動。
- (五)緊急時，按下”緊急停止”按鈕可使發電機停機，同時警鈴響起。

(六)緊急發電機發出任何異常，得通知廠商處理維修。

## 十二、消防排煙機誤動作時

排煙受信總機警鈴會鳴叫，並顯示動作之樓層區域，先派一員至該區域查視是否為走廊通道偵煙或探測器誤報，若為誤報則通知管理中心關閉警鈴並至該棟屋頂層之排煙機開關處關掉排煙機（扳至“關”位置），並立即通知消防保養廠商立即派員處理。

一般常見誤動作原因：

- 1.偵煙探測器年久自然故障。
- 2.偵煙探測器有灰塵，經風吹而誤動作。
- 3.有住戶在走廊燒紙類物品。

## 十三、住戶內部灑水頭灑水時

若住戶屋內灑水頭故障或遭外力撞壞而導致灑水時，則立即關閉灑水受信總機之蜂鳴器開關，並關閉走廊通道處之自動警報逆止閥，並至地下室關閉消防泵浦，且通知消防保養廠商派員處理。

## 十四、機電設備保養維修督導管制檢查

- (一)機電廠商每月排表三次至大樓實施巡檢保養、維修時，確實登錄進場、離場時間。
- (二)廠商實施保養、維修時，現場社區主任全程陪同檢修、保養(熟悉設備位置及操作模式)。
- (三)針對廠商檢修紀錄表，詳實檢查紀錄表登錄內容，如有缺失時先期與廠商勘驗缺失部份(拍照紀錄備查)，確認後依檢修紀錄上呈管理委員會，以確認維修狀況。
- (四)廠商檢修、保養後，如無缺失，確實將保養、維修紀錄上呈管理委員會(紀錄備查)。