

新北市住宅及都市更新中心  
契約書

新北市三重中興/土城運校青年社會住宅  
事務管理委託專業服務案

訂約廠商：

契約編號：

決標日期： 年 月 日

訂約日期： 年 月 日

訂約核准文號：

# 新北市三重中興/土城運校 青年社會住宅事務管理委託專業服務契約書

委託人 新北市住宅及都市更新中心(以下簡稱本中心)及受託人 \_\_\_\_\_(以下簡稱廠商)雙方同意依本中心採購作業辦法(以下簡稱採購作業辦法)及民法規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

## 第一條 契約文件及效力

(一)契約包括下列文件：

1. 招標文件及其變更或補充。
2. 投標文件及其變更或補充。
3. 決標文件及其變更或補充。
4. 契約本文、附件及其變更或補充。
5. 依契約所提出之履約文件或資料。

(二)契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

(三)契約所含各種文件之內容如有不一致之處，除另有規定外，依下列原則處理：

1. 招標文件內之契約條款及投標須知優於招標文件內之其他文件所附記之條款。但附記之條款有特別聲明者，不在此限。契約條款與投標須知內容有不一致之處，以契約條款為準。
2. 招標文件之內容優於投標文件之內容。但投標文件之內容經本中心審定優於招標文件之內容者，不在此限。招標文件如允許廠商於投標文件內特別聲明，並經本中心於審標時接受者，以投標文件之內容為準。
3. 文件經本中心審定之日期較新者優於審定日期較舊者。
4. 決標紀錄之內容優於開標或議價紀錄之內容。
5. 同一優先順位之文件，其內容有不一致之處，屬本中心文件者，以對廠商有利者為準；屬廠商文件者，以對本中心有利者為準。
6. 招標文件內之標價清單，其品項名稱、規格、數量，優於招標文件內其他文件之內容。

(四)契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，應依公平合理原則解釋之。如有爭議，依採購作業辦法之規定處理。

(五)契約文字：

1. 契約文字以中文為準。
2. 契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所

為之意思表示，除契約另有規定或當事人同意外，應以中文(正體字)書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

- (六)契約所使用之度量衡單位，除另有規定者外，以法定度量衡單位為之。
- (七)契約所定事項如有違反法律強制或禁止規定或無法執行之部分，該部分無效。但除去該部分，契約亦可成立者，不影響其他部分之有效性。該無效之部分，本中心及廠商必要時得依契約原定目的變更之。
- (八)經雙方代表人或其代理人簽署契約正本 2 份，本中心及廠商各執 1 份，並由雙方各依印花稅法之規定繳納印花稅。副本 4 份，由本中心執 3 份、廠商執 1 份。副本如有誤繕，以正本為準。

## 第二條 履約標的

本中心委託廠商管理以下標的：

### (一)租賃住宅標示：

#### 1. 建物：

- (1)三重中興：新北市三重區重新路五段 611 之 15-22 號 3~8 樓等，共計 35 戶建物。
- (2)土城運校：新北市土城區中央路四段 12 之 7-8 號 3~6 樓等，共計 6 戶建物。

#### 2. 車位：

- (1)三重中興：汽車停車位 14 個。
- (2)土城運校：無汽車停車位。

#### 3. 無設定他項權利。

#### 4. 無查封登記。

### (二)委託管理範圍：

#### 1. 租賃住宅全部。

#### 2. 車位：

##### (1)汽車停車位種類及編號：

- ①三重中興：地下第 2 層平面式停車位，編號第 381~394 號。
- ②土城運校：無。

##### (2)機車停車位：

- ①三重中興：無。
- ②土城運校：地下第 1 層，編號第 1、34、43、59、83、92 號，每戶分配一個車位。

##### (3)使用時間：全日。

3. 租賃附屬設備：有附屬設備。

### 第三條 委託管理項目

- (一) 廠商應提供之服務，詳如本契約書第三條(附件)及採購需求書。
- (二) 廠商應使用本中心指定之軟體系統執行事務管理委託服務。

### 第四條 契約價金之給付

- (一) 契約價金：新臺幣\_\_\_\_\_元整(含稅)。
- (二) 契約價金計給付方式分為實作實算。
- (三) 計價方式：
  - 1. 專責人員/服務人員業務費暨行政事務費：，預計金額總計○○○○○元，每 2 個月辦理計價。
  - 2. 房舍檢修及設備更換、辦公空間裝修布置及招租作業等 3 類服務：分批辦理計價後其總價達預算金額 446,000 元整(含稅)為止。

### 第五條 契約價金之調整

- (一) 驗收結果與規定不符，而不妨礙安全及使用需求，亦無減少通常效用或契約預定效用，經本中心檢討不必拆換、更換或拆換、更換確有困難，或不必補交者，得於必要時減價收受。採減價收受者，按不符項目標的之契約價金 20% 減價，並處以減價金額 20% 之違約金。減價及違約金之總額，以該項目之契約價金為限。
- (二) 契約價金採總價給付者，未列入標價清單之項目或數量，其已於契約載明應由廠商施作或供應或為廠商完成履約所必須者，仍應由廠商負責供應或施作，不得據以請求加價。
- (三) 契約價金，除另有規定外，含廠商及其人員依中華民國法令應繳納之稅捐、規費及強制性保險之保險費。
- (四) 中華民國以外其他國家或地區之稅捐、規費或關稅，由廠商負擔。
- (五) 廠商履約遇有下列政府行為之一，致履約費用增加或減少者，契約價金得予調整：
  - 1. 政府法令之新增或變更。
  - 2. 稅捐或規費之新增或變更。
  - 3. 政府公告、公定或管制價格或費率之變更。
- (六) 前款情形，屬中華民國政府所為，致履約成本增加者，其所增加之必要費用，由本中心負擔；致履約成本減少者，其所減少之部分，得自契約價金中扣除。屬其他國家政府所為，致履約成本增加或減少者，契約價金不予調整。

### 第六條 契約價金之給付條件

(一)除契約另有約定外，依下列條件辦理付款：

1. 專責人員/服務人員業務費暨行政事務費：

(1)本案款項採 6 期分期結算給付（每期為 2 個月，合計 12 個月），每月給付金額以新臺幣〇〇〇〇〇元整（含稅）為上限，各月份及各期計算之給付金額，均不得超過約定之每月給付上限金額及每期（2 個月）給付上限金額。實際給付金額依各期實際入住戶數按比例計算，其計算方式如下：

①每戶每月費用之計算方式：

每戶每月費用 = 每月給付上限金額 ÷ 41。

②每期給付金額之計算方式：

每期給付金額 = (每戶每月費用 × 第 1 個月實際入住戶數) + (每戶每月費用 × 第 2 個月實際入住戶數)。

如各月份實際入住戶數不同，應分別依各該月份之實際入住戶數計算後，再行加總，不得以平均或概算方式計算。

(2)當期入住戶數之計算，以承租人之租賃期間為準，並以當月十五日為基準日認定。承租人於當月十五日（含當日）前已退租者，不列入當月入住戶數計算；於當月十六日起仍在租賃期間者，無論其於當月何日退租，均列入當月入住戶數計算，並以一戶計。

(3)前 5 期服務費用於當期工作報告書經本中心辦理書面或工作會議審核核定後向本中心請領，第 6 期服務費用於當期工作報告書及本案總結報告書經本中心驗收通過後，向本中心請領。

2. 房舍檢修及設備更換、辦公空間裝修布置及招租作業等 3 類服務：

(1)由本中心視需求交辦廠商執行，廠商於完成本中心要求之服務，並將成果提經本中心審查核可後，得請領服務費用，其給付之相關條件詳如第六條(附件)。

(2)服務費用請款方式，應於完成本中心指示辦理工作內容之日起 30 日內，檢附請款報告書(內容應包含相關文件，如發票、收據、領據、施作或辦理成果及實作實算歷次請款總表等)，經本中心審定後撥付款項。

3. 驗收後付款：於驗收合格後，本中心於接到廠商提出請款單據後 15 工作天內，一次無息結付尾款。

4. 本中心辦理付款及審核程序，如發現廠商有文件不符、不足或有疑義而需補正或澄清者，本中心應一次通知澄清或補正，不得分次辦理。其審核及付款期限，自澄清或補正資料送達本中心之次日重新起算；本中心並應先就無爭議且可單獨計價之部分辦理付款。

- (二)契約價金總額曾經減價而確定，其所組成之各單項價格得依約定或合意方式調整(例如減價之金額僅自部分項目扣減);未約定或未能合意調整方式者，如廠商所報各單項價格未有不合理之處，視同就廠商所報各單項價格依同一減價比率(決標金額/投標金額)調整。投標文件中報價之分項價格合計數額與決標金額不同者，依決標金額與該合計數額之比率調整之，但人力項目之報價不隨之調低。
- (三)廠商計價領款之印章，除另有約定外，以廠商於投標文件所蓋之章為之。
- (四)廠商請領契約價金時應提出電子或紙本三聯式統一發票，依法免用統一發票者應提出收據，本中心支付廠商款項以匯款方式辦理者，該匯費由廠商支付;廠商並同意由本中心逕自當期款項中予以扣除。
- (五)廠商請領契約價金時應提出之其他文件為：成本或費用證明、契約約定之其他給付憑證文件。
- (六)前款文件，應有出具人之簽名或蓋章。但慣例無需簽名或蓋章者，不在此限。
- (七)契約價金總額，除另有規定外，為完成契約所需全部材料、人工、機具、設備及履約所必須之費用。
- (八)廠商請領契約價金時應提出電子或紙本統一發票，依法免用統一發票者應提出收據。
- (九)廠商履約有逾期違約金、損害賠償、採購標的損壞或短缺、不實行為、未完全履約、不符契約規定、溢領價金或減少履約事項等情形時，本中心得自應付價金中扣抵;其有不足者，得通知廠商給付或自保證金扣抵。

## 第七條 稅捐

以新臺幣報價之項目，除招標文件另有規定外，應含稅，包括營業稅。由自然人投標者，不含營業稅，但仍包括其必要之稅捐。

## 第八條 履約期限

### (一)履約期限：

1. 本案契約履約期間履約期限為自本中心指定之日起算一年。(例如指定之起算日為X年2月1日者，其履約期限至X+1年1月31日止。)廠商應於本案履約期間前，依本中心指示，與前廠商完成交接作業。

(二)本中心得視情形調整各階段工作事項及順序，其辦理期限及進度除有因政策變更、不可抗拒因素經本中心同意予以延長外，應於下列期限內完成：

1. 廠商同意於決標日起30個日曆天內提送年度工作計劃書，其內容應包含各工作項目辦理期程與方式、工作報告書與相關報表格式及人員組成模式，且將年度工作計畫書送交本中心審核。

2. 各期工作報告書：前5期工作報告書應按期繳交，每期繳交一次，並於當

期結束後之次月十五日（含當日）前完成繳交。（例如：第1期期間為5月及6月者，該期報告書應於7月15日（含當日）前繳交。）各期工作報告書交本中心以書面或會議方式審查。最後一期（第6期）工作報告書應與總結報告書同時提交。

3. 工作報告書如經本中心退回修正，廠商應自本中心通知之日起 14 個日曆天內修正完成並提交本中心。
4. 總結報告書：廠商應自點交業務全數完成後 20 個日曆天內提送。總結報告書須同時提交實體儲存媒體（如光碟片或 USB 隨身碟），媒體內應包含本案所有電子檔案，包含年度工作計劃書、各期工作報告書、總結報告書、及其他本中心指定內容之彙整。
5. 文件提交格式與方式：

(1) 年度工作計畫書及各期工作報告書：

- ① 紙本文件：份數由本中心指定。
- ② 電子檔案：上傳至本中心指定之雲端平台或檔案管理系統。

(2) 總結報告書：

- ① 紙本文件：份數由本中心指定。
- ② 電子檔案：須同時儲存於實體媒體（如光碟片或 USB 隨身碟），媒體外標示契約名稱、內容及日期及上傳至本中心指定之雲端平台或檔案管理系統。

(3) 電子檔案格式：如 Word 檔、PDF 檔格式，或本中心指定之格式。

(三) 本契約所稱日(天)數，除已明定為日曆天或工作天者外，係以日曆天計算：

1. 以日曆天計算者，所有日數，包括第2目所載之放假日，均應計入。但投標文件截止收件日前未可得知之放假日，不予計入。
2. 以工作天計算者，下列放假日，均應不計入：
  - (1) 星期六(補行上班日除外)及星期日。但與(2)至(5)放假日相互重疊者，不得重複計算。
  - (2) 依「紀念日及節日實施辦法」規定放假之紀念日、節日及其補假。
  - (3) 軍人節(9月3日)之放假及補假(依國防部規定，但以國防部及其所屬之採購為限)。
  - (4) 行政院人事行政總處公布之調整放假日。
  - (5) 全國性選舉投票日及行政院所屬中央各業務主管機關公告放假者。

(四) 契約如需辦理變更，其履約標的項目或數量有增減時，履約期限得由雙方視實際需要議定增減之。

(五) 履約期限延期：

1. 契約履約期間，有下列情形之一，且確非可歸責於廠商，而需展延履約期限者，廠商應於事故發生或消失後，檢具事證，儘速以書面向本中心申請展延履約期限。本中心得審酌其情形後，以書面同意延長履約期限，不計算逾期違約金。其事由未達半日者，以半日計；逾半日未達1日者，以1日計。
  - (1)發生契約規定不可抗力之事故。
  - (2)因天候影響無法施工。
  - (3)本中心要求全部或部分暫停履約。
  - (4)因辦理契約變更或增加履約標的數量或項目。
  - (5)本中心應辦事項未及時辦妥。
  - (6)由本中心自辦或本中心之其他廠商因承包契約相關履約標的之延誤而影響契約進度者。
  - (7)其他非可歸責於廠商之情形，經本中心認定者。
2. 前目事故之發生，致契約全部或部分必須停止履約時，廠商應於停止履約原因消滅後立即恢復履約。其停止履約及恢復履約，廠商應儘速向本中心提出書面報告。

(六) 期日：

1. 履約期間自指定之日起算者，應將當日算入。履約期間自指定之日後起算者，當日不計入。
2. 履約標的須於一定期間內送達本中心之場所者，履約期間之末日，以本中心當日下午下班時間為期間末日之終止。當日為本中心之辦公日，但本中心因故停止辦公致未達原定截止時間者，以次一辦公日之同一截止時間代之。

## 第九條 履約管理

- (一) 廠商接受本中心或本中心委託之機構之人員指示辦理與履約有關之事項前，應先確認該人員係有權代表人，且所指示辦理之事項未逾越或未違反契約規定。廠商接受無權代表人之指示或逾越或違反契約規定之指示，不得用以拘束本中心或減少、變更廠商應負之契約責任，本中心亦不對此等指示之後果負任何責任。
- (二) 本中心及廠商之一方未請求他方依契約履約者，不得視為或構成一方放棄請求他方依契約履約之權利。
- (三) 契約內容有須保密者，廠商未經本中心書面同意，不得將契約內容洩漏予與履約無關之第三人。
- (四) 廠商履約期間所知悉之本中心機密或任何不公開之文書、圖畫、消息、物品或其他資訊，均應保密，不得洩漏。

#### (五)轉包及分包：

1. 廠商不得將契約轉包。廠商亦不得以不具備履行契約分包事項能力、未依法登記或設立，或依政府採購法第 103 條規定不得參加投標或作為決標對象或作為分包廠商之廠商為分包廠商。
  2. 廠商擬分包之項目及分包廠商，本中心得予審查。
  3. 廠商對於分包廠商履約之部分，仍應負完全責任。分包契約報備於本中心者，亦同。
  4. 分包廠商不得將分包契約轉包。其有違反者，廠商應更換分包廠商。
  5. 廠商違反不得轉包之規定時，本中心得解除契約、終止契約，並得要求損害賠償。
  6. 前目轉包廠商與廠商對本中心負連帶履行及賠償責任。再轉包者，亦同。
- (六)廠商及分包廠商履約，不得有下列情形：僱用依法不得從事其工作之人員(含非法外勞)、供應不法來源之履約標的、使用非法車輛或工具、提供不實證明、違反人口販運防制法、非法棄置廢棄物或其他不法或不當行為。
- (七)廠商應對其履約場所作業及履約方法之適當性、可靠性及安全性負完全責任。
- (八)廠商之履約場所作業有發生意外事件之虞時，廠商應立即採取防範措施。發生意外時，應立即採取搶救、復原、重建及對本中心與第三人之賠償等措施。
- (九)本中心於廠商履約中，若可預見其履約瑕疵，或其有其他違反契約之情事者，得通知廠商限期改善。
- (十)廠商不於前款期限內，依照改善或履行者，本中心得採行下列措施：
1. 自行或使第三人改善或繼續其工作，其風險及費用由廠商負擔。
  2. 終止或解除契約，並得請求損害賠償。
  3. 通知廠商暫停履約。

#### 第十條 履約標的品管

- (一)廠商在履約中，應對履約品質依照契約有關規範，嚴予控制，並辦理自主檢查。
- (二)本中心於廠商履約期間如發現廠商履約品質不符合契約規定，得通知廠商限期改善或改正。廠商逾期未辦妥時，本中心得要求廠商部分或全部停止履約，至廠商辦妥並經本中心書面同意後方可恢復履約。廠商不得為此要求展延履約期限或補償。

#### 第十一條 保險

- (一)廠商應於履約期間辦理雇主意外責任險。
- (二)廠商依前款辦理之保險，其內容如下：
  1. 被保險人：以廠商為被保險人。

## 2. 保險金額：

雇主意外責任險：

(1)每一個人體傷或死亡：應不低於新臺幣 200 萬元。

(2)每一事故體傷或死亡：應不低於新臺幣 1,000 萬元。

(3)保險期間內最高累積責任：應不低於新臺幣 2,000 萬元。

3. 每一事故之廠商自負額上限：新臺幣 5,000 元。

4. 保險期間：本案契約履約期間。有延期或遲延履約者，保險期間比照順延。

5. 保險契約之變更、效力暫停或終止，應經本中心之書面同意。任何未經本中心同意之保險(契約)批單，如致損失或損害賠償，由廠商負擔。

(三)保險單記載契約規定以外之不保事項者，其風險及可能之賠償由廠商負擔。

(四)廠商向保險人索賠所費時間，不得據以請求延長履約期限。

(五)廠商未依契約規定辦理保險、保險範圍不足或未能自保險人獲得足額理賠者，其損失或損害賠償，由廠商負擔。

(六)保險單正本或保險機構出具之保險證明 1 份及繳費收據副本 1 份，應於辦妥保險後即交本中心收執。因不可歸責於廠商之事由致須延長履約期限者，因而增加之保費，由契約雙方另行協議其合理之分擔方式；如因可歸責於本中心之事由致須延長履約期限者，因而增加之保費，由本中心負擔。

(七)廠商應依中華民國法規為其員工及車輛投保勞工保險、就業保險、勞工職業災害保險、全民健康保險及汽機車第三人責任險。其依法免投保勞工保險者，得以其他商業保險代之。

(八)依法非屬保險人可承保之保險範圍，或非因保費因素卻於國內無保險人願承保，且有保險公會書面佐證者，依第 1 條第 7 款辦理。

(九)本中心及廠商均應避免發生政府採購法主管機關訂頒之「常見保險錯誤及缺失態樣」所載情形。

## 第十二條 驗收

(一)廠商履約所供應或完成之標的，應符合契約規定，具備一般可接受之專業及技術水準，無減少或減失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。

(二)驗收程序：

1. 廠商應依契約履約期限執行新北市三重中興及土城運校社宅之事務管理委託專業服務，並完成點交及提送總結報告書提送，由本中心會同廠商，依據契約核對完成履約之項目，以確定是否完成履約。

2. 本中心得採書面、召開審查會議或其他本中心指定之方式進行驗收，審查會議紀錄等同驗收紀錄。

3. 廠商未依本中心通知派代表參加初驗或驗收者，除法規另有規定外，不影

響初驗或驗收之進行及其結果。

### 第十三條 違約金

(一)逾期違約金，以日為單位，除第4目之規定外，按逾期日數，每日依契約價金總額1%計算逾期違約金，所有日數(包括放假日等)均應納入，不因履約期限以工作天或日曆天計算而有差別。因可歸責於廠商之事由，致終止或解除契約者，逾期違約金應計算至終止或解除契約之日止：

1. 廠商如未依照契約所定履約期限完成履約標的，自該期限之次日起算逾期日數。
2. 初驗或驗收有瑕疵，經本中心通知廠商限期改正，自契約所定履約期限之次日起算逾期日數，但扣除以下日數：履約期限之次日起，至本中心決定限期改正前歸屬於本中心之作業日數。
3. 前2目未完成履約/初驗或驗收有瑕疵之部分不影響其他已完成且無瑕疵部分之使用者(不以本中心已有使用事實為限，亦即本中心可得使用之狀態)，按未完成履約/初驗或驗收有瑕疵部分之契約價金，每日依其3%計算逾期違約金，其數額以每日依契約價金總額計算之數額為上限。
4. 廠商未依本契約約定期限繳交報告書者，違約金之計算方式如下：
  - (1)各期階段工作報告書：廠商未於契約約定期限內繳交各期階段工作報告書者，自原繳交期限之次日起算，按該期「專責人員/服務人員業務費暨行政事務費」之應給付金額，每逾一日以1%計收違約金，至實際完成繳交之日止。
  - (2)年度工作計劃書及總結報告書：廠商未於契約約定期限內繳交年度工作計劃書或總結報告書者，自原繳交期限之次日起算，按最近一期實際給付之「專責人員/服務人員業務費暨行政事務費」金額，每逾一日以1%計收違約金，至實際完成繳交之日止。
  - (3)前述所稱「專責人員/服務人員業務費暨行政事務費」之金額，係指依本契約約定計算，不包含房舍檢修及設備更換、辦公空間裝修布置及招租作業等其他類別服務費用之金額。該期金額經本中心確認之金額為準。

(二)採部分驗收或分期查驗者，得就該部分或該分期之金額計算逾期違約金。

(三)逾期違約金之支付，本中心得自應付價金中扣抵；其有不足者，得通知廠商繳納。

(四)逾期違約金為損害賠償額預定性違約金，其總額(含逾期未改正之違約金)，以契約價金總額之10%為上限，不計入第14條第8款第2目之賠償責任上限金額內。

- (五)本中心及廠商因下列天災或事變等不可抗力或不可歸責於契約當事人之事由，致未能依時履約者，得展延履約期限；不能履約者，得免除契約責任：
1. 戰爭、封鎖、革命、叛亂、內亂、暴動或動員。
  2. 山崩、地震、海嘯、火山爆發、颱風、豪雨、冰雹、水災、土石流、土崩、地層滑動、雷擊或其他天然災害。
  3. 墜機、沉船、交通中斷或道路、港口冰封。
  4. 罷工、勞資糾紛或民眾非理性之聚眾抗爭。
  5. 毒氣、瘟疫、火災或爆炸。
  6. 履約標的遭破壞、竊盜、搶奪、強盜或海盜。
  7. 履約人員遭殺害、傷害、擄人勒贖或不法拘禁。
  8. 水、能源或原料中斷或管制供應。
  9. 核子反應、核子輻射或放射性污染。
  10. 非因廠商不法行為所致之政府或本中心依法令下達停工、徵用、沒入、拆毀或禁運命令者。
  11. 政府法令之新增或變更。
  12. 我國或外國政府之行為。
  13. 依傳染病防治法第3條發生傳染病且足以影響契約之履行時。
  14. 其他經本中心認定確屬不可抗力或不可歸責於廠商者。
- (六)前款不可抗力或不可歸責事由發生或結束後，其屬可繼續履約之情形者，應繼續履約，並採行必要措施以降低其所造成之不利影響或損害。
- (七)廠商履約有遲延者，在遲延中，對於因不可抗力而生之損害，亦應負責。但經廠商證明縱不遲延給付，而仍不免發生損害者，不在此限。
- (八)契約訂有分段進度及最後履約期限，且均訂有逾期違約金者，屬分段完成使用或移交之情形，其逾期違約金之計算原則如下：
1. 未逾分段進度但逾最後履約期限者，扣除已分段完成使用或移交部分之金額，計算逾最後履約期限之違約金。
  2. 逾分段進度但未逾最後履約期限者，計算逾分段進度之違約金。
  3. 逾分段進度且逾最後履約期限者，分別計算違約金。但逾最後履約期限之違約金，應扣除已分段完成使用或移交部分之金額計算之。
  4. 分段完成期限與其他採購契約之進行有關者，逾分段進度，得個別計算違約金，不受前目但書限制。
- (九)契約訂有分段進度及最後履約期限，且均訂有逾期違約金者，屬全部完成後使用或移交之情形，其逾期違約金之計算原則如下：
1. 未逾分段進度但逾最後履約期限者，計算逾最後履約期限之違約金。

2. 逾分段進度但未逾最後履約期限，其有逾分段進度已收取之違約金者，於未逾最後履約期限後發還。
  3. 逾分段進度且逾最後履約期限，其有逾分段進度已收取之違約金者，於計算逾最後履約期限之違約金時應予扣抵。
  4. 分段完成期限與其他採購契約之進行有關者，逾分段進度，得計算違約金，不受第 2 目及第 3 目之限制。
- (十) 廠商未遵守法令致生履約事故者，由廠商負責。因而遲延履約者，不得據以免責。

(十一) 違約記點制度：

1. 本違約記點制度(下稱本制度)適用於契約履約品質缺失、服務態度不當、違反契約規定事項等，但不包括本條遲延履約之情形。本制度之違約金與本條遲延履約違約金分別計算，不合併計算違約金上限。
  2. 廠商違反契約規定，經本中心通知限期改善而逾期未改善者，得記點 1 點。若廠商逾期仍未改善，本中心得持續對廠商按改善次數以記點(每次 1 點)懲處，而每記滿 3 點，本中心得對廠商裁處 2,000 元違約金。當累計記滿 12 點時，每記滿 3 點，本中心得對廠商裁處 4,000 元違約金；當累計記滿 24 點時，每記滿 3 點，本中心得對廠商裁處 8,000 元違約金；當累計記滿 36 點時，每記滿 3 點，本中心得對廠商裁處 16,000 元違約金(至此裁處金額不再累加)。又本中心依此規定對廠商之累計裁處金額以契約價金總額之 10% 為上限，不計入第 14 條第 8 款第 2 目之賠償責任上限金額內。
- (十二) 本條所稱「契約價金總額」為：結算驗收證明書所載結算總價，並加計可歸責於廠商之驗收扣款金額。有契約變更之情形者，雙方得就變更之部分另為協議(例如契約變更新增項目或數量之金額)。

#### 第十四條 權利及責任

- (一) 廠商應擔保第三人就履約標的，對於本中心不得主張任何權利。
- (二) 廠商履約，其有侵害第三人合法權益時，應由廠商負責處理並承擔一切法律責任及費用，包括本中心所發生之費用。本中心並得請求損害賠償。
- (三) 廠商履約結果涉及履約標的所產出之智慧財產權(包含專利權、商標權、著作權、營業秘密等)者：本中心取得全部權利。
- (四) 除另有規定外，廠商如在契約使用專利品，或專利性履約方法，或涉及著作權時，其有關之專利及著作權益，概由廠商依照有關法令規定處理，其費用亦由廠商負擔。
- (五) 本中心及廠商應採取必要之措施，以保障他方免於因契約之履行而遭第三人

請求損害賠償。其有致第三人損害者，應由造成損害原因之一方負責賠償。

(六)本中心對於廠商、分包廠商及其人員因履約所致之人體傷亡或財物損失，不負賠償責任。對於人體傷亡或財物損失之風險，廠商應投保必要之保險。

(七)廠商依契約規定應履行之責任，不因本中心對於廠商履約事項之審查、認可或核准行為而減少或免除。

(八)因可歸責於一方之事由，致他方遭受損害者，一方應負賠償責任，其認定有爭議者，依照爭議處理條款辦理。

1. 損害賠償之範圍，依民法第 216 條第 1 項規定，以填補他方所受損害及所失利益為限。但非因故意或重大過失所致之損害，契約雙方所負賠償責任不包括「所失利益」。

2. 除第 13 條約定之違約金外，損害賠償金額上限為：契約價金總額之 10%。

3. 前目訂有損害賠償金額上限者，於法令另有規定(例如民法第 227 條第 2 項之加害給付損害賠償)，或一方故意隱瞞工作之瑕疵、故意或重大過失行為，或對第三人發生侵權行為，對他方所造成之損害賠償，不受賠償金額上限之限制。

(九)派駐勞工：

1. 廠商保證其派至本中心提供勞務之派駐勞工於本中心工作期間以及本契約終止後，在未取得本中心之書面同意前，不得向任何人、單位或團體透露任何業務上需保密之文件及資料。且廠商保證所派駐勞工於契約終止(或解除)時，應交還本中心所屬財產，及在履約期間所持有之需保密之文件及資料。

2. 前目所稱保密之文件及資料，係指：

(1)本中心在業務上定義為密、機密、極機密或絕對機密之一切文件及資料，包括與其業務或研究開發有關之內容。

(2)與廠商派至本中心提供勞務之派駐勞工的工作有關，其成果尚不足以對外公佈之資料、訊息及文件。

(3)依法令須保密或受保護之文件及資料，例如個人資料保護法所規定者。

3. 廠商不得指派本中心單位主管之配偶及三親等以內血親、姻親，擔任本中心之派駐勞工，且不得指派本中心各級單位主管及採購案件採購人員之配偶及三親等以內血親、姻親，擔任各該單位之派駐勞工。如有違反上開迴避進用規定情事，本中心應通知廠商限期改正，並作為違約處罰之事由。

(十)查核權：本中心得隨時查核廠商履約情形，廠商應配合提供相關文件資料。查核發現缺失，廠商應於本中心指定期限內改善。

## 第十五條 契約變更及轉讓

- (一)本中心於必要時得於契約所約定之範圍內通知廠商變更契約(含新增項目)，廠商於接獲通知後，除雙方另有協議外，應於 10 日內向本中心提出契約標的、價金、履約期限、付款期程或其他契約內容須變更之相關文件。契約價金之變更，其底價依政府採購法第 46 條第 1 項之規定。
- (二)廠商於本中心接受其所提出須變更之相關文件前，不得自行變更契約。除本中心另有請求者外，廠商不得因前款之通知而遲延其履約期限。
- (三)本中心於接受廠商所提出須變更之事項前即請求廠商先行施作或供應，其後未依原通知辦理契約變更或僅部分辦理者，應補償廠商所增加之必要費用。
- (四)契約之變更，非經本中心及廠商雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。
- (五)廠商不得將契約之部分或全部轉讓予他人。但因公司分割或其他類似情形致有轉讓必要，經本中心書面同意轉讓者，不在此限。  
廠商依公司法、企業併購法分割，受讓契約之公司(以受讓營業者為限)，其資格條件應符合原招標文件規定，且應提出下列文件之一：
  1. 原訂約廠商分割後存續者，其同意負連帶履行本契約責任之文件；
  2. 原訂約廠商分割後消滅者，受讓契約公司以外之其他受讓原訂約廠商營業之既存及新設公司同意負連帶履行本契約責任之文件。

#### **第十六條 違反使用限制之處理**

委託管理標的係供居住使用，承租人如有變更用途、未遵守公寓大廈規約或其他住戶應遵行事項，違法使用、存放有爆炸性或易燃性物品，影響公共安全、公共衛生或居住安寧，廠商應予制止，並即向本中心報告及提出處理方式之建議。

#### **第十七條 修繕之處理**

- (一)委託管理標的經租賃契約約定由本中心負責修繕者，得委由廠商修繕；其費用，由本中心負擔。
- (二)委託管理標的經租賃契約約定由承租人負責修繕及負擔費用者，得由廠商代為督促之；承租人對於應負責修繕之項目或費用有爭執時，廠商應代為協調。

#### **第十八條 委託人之義務及責任**

本中心應據實提供附件之委託管理標的現況確認書相關資訊，並確保合於租賃契約所約定居住使用之狀態。

#### **第十九條 受託人之義務及責任**

- (一)委託管理期間，廠商之義務如下：
  1. 應出示租賃住宅服務業登記證影本，供本中心核對。

2. 應負責督促承租人以善良管理人之注意，保管、使用租賃住宅。
  3. 代為執行屋況與設備點交者，應於租賃期間屆滿或租賃契約提前終止時，先行協助結算相關費用、製作代收代付清單、結算承租人於租賃期間應繳未繳之費用與協助執行屋況及附屬設備點交，並通知本中心將扣除未繳費用之賸餘押金返還承租人。
  4. 代為向承租人催收(繳)租金及相關費用者，應於繳款期限屆滿後催收(繳)。
  5. 代為辦理日常修繕維護或清潔事務者，應製作執行紀錄，提供本中心查詢或取閱。
  6. 代為協調處理租賃糾紛者，應包括承租人使用委託管理標的之糾紛。
  7. 有關履約管理之相關規定，應符合第十九條(附件)之相關規定。
  8. 應於收受本中心之有關報酬或文件時，開立統一發票或掣給收據。
  9. 不得委託他代管業執行租賃住宅管理業務。
- (二) 因可歸責於廠商之事由而違反前款各目規定，致本中心受有損害者，應負賠償責任。
- (三) 委託管理期間如遇租賃住宅承租戶對於其所承租標的應繳納之公共事業費(但不限於水、電、瓦斯等費用)有爭議時，應由廠商先行代繳之，後續由本中心協助召開會議釐清權責後，由應支付方負責該費用。

## 第二十條 廠商資格維持

- (一) 廠商應維持租賃住宅服務業登記證之有效性。
- (二) 專業人員異動時應事先報備本中心核准。
- (三) 廠商喪失租賃住宅服務業資格時，本中心得立即終止契約。

## 第二十一條 租賃住宅返還之處理

- (一) 委託管理標的之租賃關係消滅時，廠商應即結算相關費用，督促承租人將租賃住宅返還本中心，並遷出戶籍或其他登記。
- (二) 因可歸責於廠商之事由而違反前款規定，致本中心受有損害者，應負賠償責任。

## 第二十二條 委託人提前終止契約及暫停執行

- (一) 廠商履約有下列情形之一者，本中心得以書面通知廠商終止或解除契約：
  1. 違反不得轉包之規定者。
  2. 因可歸責於廠商之事由，致延誤履約期限，情節重大者。
  3. 偽造或變造契約或履約相關文件者。
  4. 無正當理由而不履行契約者。
  5. 違反保密義務，情節重大者。

6. 喪失租賃住宅服務業資格者。
  7. 其他違反法令或契約約定，情節重大者。
  8. 委託管理標的全部滅失，或一部滅失且其存餘部分難以繼續居住。
- (二) 契約經依前款規定終止或解除者，本中心得自行或洽其他廠商完成，其增加之費用由廠商負擔。
- (三) 因政府政策、法令或主管機關指示發生變更，致本契約全部或一部無法繼續履行，或履行已無實益時，甲方得以書面通知乙方終止本契約，本契約自通知送達之日起終止，雙方互不負違約責任。
- (四) 非因可歸責於廠商之事由而須終止契約者，本中心應補償廠商已完成部分之費用。

### **第二十三條 受託人提前終止契約**

因本中心違反第十七條第一款規定，致廠商無法繼續管理委託標的時，廠商得提前終止本契約。

### **第二十四條 履行本契約之通知**

- (一) 除本契約另有約定外，委任雙方相互間之通知，以郵寄為之者，應以本契約所記載之地址為準；如因地址變更未告知他方，致通知無法到達他方時，以第一次郵遞之日期推定為到達日。
- (二) 前款之通知得經委任雙方約定以電子郵件信箱、手機簡訊、即時通訊軟體以文字顯示方式為之。

### **第二十五條 爭議處理**

本契約之解釋、效力及其他未盡事宜，皆以中華民國法律為準據法。倘有任何糾紛，雙方亦應依誠實信用原則，盡力協調解決。若因本契約而涉訟者，雙方同意以本中心所在地之地方法院為第一審管轄法院。

### **第二十六條 保密及安全需求**

- (一) 廠商承諾於本契約有效期間內及本契約期滿或終止後，對於所得知或持有一切本中心未標示得對外公開之公務秘密，以及本中心依契約或法令對第三人負有保密義務未標示得對外公開之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本契約目的範圍內，於本中心指定之處所內使用之。非經本中心事前書面同意，廠商不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版，亦不得攜至本中心或本中心所指定處所以外之處所。
- (二) 廠商知悉或取得本中心公務秘密與業務秘密應限於其執行本契約所必需且

僅限於本契約有效期間內。廠商同意本條所定公務秘密與業務秘密，應僅提供、告知有需要知悉該秘密之廠商團隊成員，並應要求該等人員簽署與本條款內容相同之保密同意書。

(三)廠商在下述情況下解除其依本條所應負之保密義務：

1. 廠商原負保密義務之資訊，由本中心提供以前，已為廠商所合法持有或已知且無保密必要者。
2. 廠商原負保密義務之資訊，依法令業已解密、依契約本中心業已不負保密責任、或已為公眾所週知之資訊。
3. 廠商原負保密義務之資訊，係廠商自第三人處得知或取得，該第三人就該等資訊並無保密義務。

(四)廠商保證其派至本中心提供勞務之派駐勞工於本中心工作期間以及本契約終止後，在未取得本中心之書面同意前，不得向任何人、單位或團體透露任何業務上需保密之文件及資料。且廠商保證所派駐人員於契約終止(或解除)時，應交還本中心所屬財產，及在履約期間所持有之需保密之文件及資料，派駐勞工應於到任當日，將已簽署之保密同意書/保密切結書提交本中心。

(五)前款所稱保密之文件及資料，係指：

1. 本中心在業務上認為不對外公開之一切文件及資料，包括與其業務或研究開發有關之內容。
2. 與廠商派至本中心提供勞務之派駐勞工的工作有關，其成果尚不足以對外公布之資料、訊息及文件。
3. 依法令須保密或受保護之文件及資料，例如個人資料保護法所規定者。

(六)廠商同意其人員、代理人或使用人如有違反本條或其自行簽署之保密同意書者，視同廠商違反本條之保密義務。

## 第二十七條 其他

本契約條款如有疑義或未盡事宜，依本中心採購作業辦法及民法等相關法令辦理。



## 契約書第三條附件

### 壹、委辦目標

本採購案委辦目標如下：

- 一、為提供新北市三重中興/土城運校青年社會住宅營運期之：「社區事務管理」、「房舍檢修與辦公空間裝修佈置」及「招租受理申請」等三大類服務，建立與承租戶間之良好互動，以共創安適便利之居家環境，擬委由廠商辦理相關管理工作。
- 二、廠商應指派人員，辦理招租(含點交、接管與管理等相關業務)申請受理業務，並統籌相關社區事務及設施報修申請事宜；另應提供社區櫃台聯絡資訊以利受理承租戶緊急事務通報，提供所有承租戶即時之管理服務，並請櫃檯於受理後第一時間通報代管，以利啟動後續處理作業。
- 三、廠商應綜整承租戶第一線管理資訊，俾利本中心即時掌握社區動態與各項管理維護資訊。

### 貳、委辦工作事項

#### 一、社區事務管理：

新北市三重中興及土城運校社宅青年社會住宅之社區事務，統由廠商建立管理維護機制，並應配合辦理承租戶進住前、中、後之管理維護事宜。

(一)委辦內容(包含但不限於下列內容)：

#### 1、承租戶暨聯絡名冊管理：

- (1)建立承租戶與社區相關設備廠商之聯絡名冊暨相關資料之更新管理。
- (2)辦理潛在承租戶看屋、選屋及簽約事宜，以及承租戶入住(或退租)點交事宜，相關表單應維護管理並掃描製作為電子檔(PDF)。
- (3)租戶房屋出租及管理：
  - a. 租金繳交提醒及催繳。(不限書面)
  - b. 依收款銀行網銀提供資料或其他繳款資料(證明)等辦理租金收入情形、應收未收月報統計及彙報。
  - c. 承租戶入住後，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，代為繳納並報本中心核銷；並需注意於租戶退租時要求結清水、電、瓦斯帳單等其他應負擔費用後始得退還押金。
  - d. 辦理承租戶停車位抽籤選位工作。
- (4)每年訪視或電訪承租戶及進行滿意度問卷調查(詳如附件 2)。
- (5)辦理承租戶違反社區規約或有其他妨害社區公共安全、衛生及居住環境等行為時之勸導與懲處事宜。
- (6)協助本中心與承租戶之間辦理相關溝通與協調事項。

- (7)協助承租戶辦理遷出遷入相關手續。廠商應確實執行出(退)租點交事宜，若有室內專有設施設備減損，授權由廠商溝通協商處理，釐清責任歸屬；倘為本中心補修責任，依房屋檢修更新程序處理；倘為租戶責任，應督導租戶復原或申報由租賃押金扣除。
- a.協助招租階段相關事宜。
  - b.空屋管理與鑰匙保管。
  - c.出(退)租點交(現場設施設備須逐一檢查)並登錄於社宅物業管理系統及 JGB 租房管理系統。
  - d.協助退租(點收屋況及清潔)相關作業。
  - e.依候補名冊順序通知承租戶辦理看選屋作業。
  - f.租戶進住時提供承租戶各設備操作說明書。
  - g.每個月統計並製作承租戶報修紀錄單(已報修未修、已報修且報修完成及已附發票請款等)之報表並提供原始檔(如 excel 檔)。上述資料應於每月工作會報呈現。

## 2、行政庶務處理：

- (1)社宅行政庶務(包含辦理定期行政作業，如請款核銷、文件列冊建檔等)。
- (2)生活資訊傳遞：
  - a. 公共生活資訊之傳遞事宜。
  - b. 協助本中心辦理租戶滿意度調查/租戶訪視。
  - c. 與本中心、租戶間相關事務溝通與協調。
- (3)災害訊息預警(如颱風、豪雨預警等)，提升租戶防災應變。
- (4)緊急事件處理：意外事件或災害(如電梯故障困人、臨時停電等事件)發生時，應於接獲通知後，協助處理及通報。
- (5)租戶申訴處理：將申訴內容及回覆處理方式彙整予本中心。
- (6)報修服務：
  - a. 租戶報修受理、連繫、處理及回報等業務。
  - b. 週一至週日 24 小時由管理人員受理租戶報修服務(下班時間由租戶至網站登錄)。
  - c. 對租戶投訴事件在 3 天內答覆處理完畢(除不可抗力因素)。
  - d. 緊急報修事件須 1 天內回覆並進行處理程序(除不可抗力因素)。
  - e. 網路回報租戶報修進度(除不可抗力因素)。
- (7)事務行政作業所需之電話機、傳真機、電腦、影印機(具掃瞄功能)、雷射列表機(彩色)、飲水機、打卡鐘、無線對講機、數位照相機等相關文具，均由廠商自備。

- (8)廠商應提供錄音錄影設備，以利現場服務人員辦理社區公共事務管理服務之存證需要。
- (9)廠商應依本中心要求完成製作社區相關統計月報表(含承租戶租金及停車位租金收支情形、社宅及停車位出租空置房間數、車位數及其空置率等)、管理維護及檢查申報紀錄、停車位租賃資料、房舍及公共設施維修紀錄、核銷單等。上述資料應於每月工作會報呈現。

### 3、社區秩序維護：

- (1)協調承租戶間及承租戶與社區住戶間之糾紛處理。
- (2)社區租戶管理規則宣導及執行：
  - a.製作租戶須知(作業流程、時程、標準…)、注意事項等，並預告或宣導。
  - b.對租戶違反社區規約、管委會決議暨各項管理辦法或有其他妨害社區公共安全、衛生及居住環境等行為、現象，及時勸導、制止。
  - c.租戶違反社區規約、管委會決議暨各項管理辦法之具體事證蒐集、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。
- (3)為建立良好居住環境，廠商應依訂定之租戶管理規則進行管理，倘違反相關規定者，即由廠商管理人員依實地人、事、物等具體事證通報本中心，由本中心執行扣點發函，廠商輸入物業管理維護資訊系統並按月列印，隨相關管理維護報表一併供本中心審核。
- (4)編製緊急事件應變 SOP 計畫。

### 4、其他相關規定：

- (1)上開有關社區公共事務管理之作業週期，應按公共事務管理需求說明表(詳如附件 1)所規定之工作週期作業。
- (2)建立社區事務管理檔案，包括設備廠商資料檔案、租戶報修紀錄資料等(須每月統計之)。上述資料應於每月工作會報呈現。
- (3)每月請款核銷應備文件彙整、列冊建檔。
- (4)其他本中心指派之有關事項。

## 二、房舍檢修服務及辦公空間裝修布置

(一)委辦事項：本案房舍管理與維護，並受理承租戶室內設施(設備)檢修申請。另廠商應依本中心指示或請示本中心，購置必要之辦公設備。

(二)委辦內容(包含但不限於下列內容)：

- 1、承租戶報修受理、連繫處理及回報業務，其處理流程如下：

- (1)受理承租戶室內設備報修申請。
  - (2)承租戶報修後 24 小時內須回應預定之處理方式與處理時程(處理時程以 3 日為限，若未能於 3 日內處理完畢，應敘明原因報本中心備查)。
  - (3)緊急事故(指會影響承租戶居住安全或嚴重影響居住品質等相關事故)之檢修應立即處理，如未能立即處理完畢，仍應設置暫時性應對措施。
  - (4)上開相關之細部作業流程請於工作計劃書提出，其內容應包含報修標的物之完整流程並載明辦理時間、地點、對象、檢修標的物(含照片)等要件，經本中心核定據以執行。
  - (5)另設備損壞廠商應先行判定「人為損壞」或「非人為損壞」，屬人為損壞時，廠商應與住戶協調說明，修繕費用應由住戶自行負擔；屬非人為損壞者則依本中心檢修程序相關規定辦理修繕。
  - (6)材料設備之更換應以原廠、原材料為優先，或其他同等品項。
- 2、廠商應於進駐維管日起 3 個月內(依日曆天)建立設施、設備維管 SOP 流程與社區內所有維護品項及其維護單價之市場價格參考，以作為後續修繕費用之報價參考。
  - 3、廠商應依本中心指示或請示本中心，購置社區必要之辦公設備。
  - 4、其他本中心指派之工作事項。

### 三、招租申請受理

(一)委辦事項：新北市三重中興及土城運校青年社會住宅招租受理申請之相關作業。

(二)委辦內容：

- 1、廠商應依本中心指定之場所辦理受理申請及審查等工作，其工作內容包含受理申請之收件取號、建檔、審查、資料查調及文件整理、民眾電話諮詢服務等事項。
- 2、廠商應依本中心需求指派足夠之工作人員，以及提供工作人員所需之電腦、影(列)印、掃描及錄音錄影等設備，所需費用由廠商負擔。
- 3、本中心對於廠商所受理之申請案件得視需要，請廠商配合提供相關資料與辦理抽查作業。
- 4、協助本中心辦理住戶之看屋、選屋及點交作業(含入住及退租)。
- 5、其他本中心指派之有關事項。

### 參、特別注意事項

本採購案契約書第三條附件之特別注意事項如下：

- 一、廠商應提供服務所需之工具及耗材。
- 二、廠商應視情況配合派員至本中心指定地點協助辦理簽約公證、點交前置作業、開

立繳款單、製作月報表及交換相關資料(如：退租完成文件及繳款單)等事宜。

三、本採購案履約管理績效將透過承租戶滿意度問卷調查評估來作為本中心履約管理之參考，廠商並應配合本中心辦理問卷調查，原則上入住後每年至少辦理 1 次，於每年四月完成問卷調查。但營運未滿一年之社宅，得依實際需要，由廠商於本中心指定期間內辦理。管理維護服務滿意度問卷調查表(詳如附件 2)。

四、本採購案契約書第三條附件之定期工作維護報表，應按各項定期工作維護報表(詳如附件 3)所規定之工作週期作業。

五、本中心應視情況安排與廠商進行工作報告會議(包含但不限於完整相關人員、扣點次數、請款、等資料)。

六、履約注意事項：

(一)契約執行期間繳交資料(詳如附件 3)

- 1、廠商應於應繳交報告書當月 15 日(含)前將該期工作報告書送本中心備查；並檢具該期之管理維護紀錄、室內設備檢修紀錄等履約證明文件，以申請價金給付。
- 2、廠商須隨時配合本中心需求，提送要求之相關資料文件、紀錄或報告。
- 3、社區租戶相關資料、聯絡名冊及房屋修繕紀錄等應建立文件管理並隨時更新，以供不定時查核並每月製作成統計月報及年報供本中心知悉(如房屋修繕紀錄歷次報修、修繕、請款等統計、社宅及停車位出租情形等)。
- 4、履約期間發生有關社區安全、環境、行政事務、民眾申訴等事件，廠商應製成書面紀錄(或記入工作日誌)並製作成統計月報及年報供本中心知悉。

(二)代管服務評鑑

採購案履約管理績效將透過承租戶問卷調查評估來作為本中心履約管理之參考，廠商並應配合本中心辦理問卷調查，原則上入住後每年至少辦理 1 次。管理維護服務滿意度問卷調查表(詳如附件 2)。

(三)交接

- 1、交接：若新舊任廠商不同時，由派遣本案之服務人員至指定案場辦理逐戶交接，交接時間起始日由本中心指定，必要時由本中心指派人員監交。交接物件資料如下：
  - (1)業務執行電子檔與紙本資料：行政事務管理工作項目、名冊、進住退租資料及空屋鑰匙、歷次檢修紀錄、教育訓練教材及活動紀錄、申訴處理紀錄等。
  - (2)由本中心依契約服務需求說明書附件檢查表，檢驗各項工作履約成果。
  - (3)本案服務中心附屬配備，依本中心財產清單所列完成點交。
  - (4)除於交接時仍未完成檢修之項目外，建物及附屬設施設備應為正常良好

狀態。

(5)管理維護系統須詳實記載或告知新任得標廠商情形或進度。

- 2、本契約屆滿後，廠商如未能取得新任物管契約資格時，廠商應依本中心指示將所有履約期間之相關資料移交本中心之新任物管廠商。如有違反，廠商應無條件支付新臺幣伍萬元之懲罰性違約金予本中心。

## 肆、附件

附件 1-公共事務管理需求說明表

項次	工作項目	工作 方 式	工作頻率				
			日	週	月	年	視實際需要
一	承租戶居住期間相關資訊之彙整	1.建立承租戶名冊、相關設備廠商聯絡名冊及相關資料之更新管理。					V
		2.承租戶進住/退租資訊之建立。					V
		3.承租戶入住期間遵守規約與否之紀錄。					V
		4.建立社區事務管理檔案，包括廠商資料檔案、承租戶報修記錄資料等。			V		
二	承租戶進住/退租配合事項	1.潛在承租戶看屋帶看。					V
		2.鑰匙保管。					V
		3.進住/退租點交。					V
三	租金催繳通知	1.欠繳租金(含車位租金)承租戶催繳通知投遞。					V
四	社區規約宣導	1.對承租戶違反社區規約行為、現象即時勸導、制止或處罰。					V
		2.承租戶違反社區規約之具體事證蒐集。					V
五	生活資訊傳遞	1.公共生活資訊之傳遞事項。		V			
		2.承租戶滿意度調查/承租戶訪視				V	V
		3.與中心、承租戶間相關事務溝通與協調。			V		
六	報修服務	1.承租戶報修受理、連繫處理及回報業務等。					V
		2.對承租戶投訴事件之答覆或處理。					V
		3.受理承租戶公共需求或報修服務。					V
		4.有關承租戶公共服務需求，並應公開公共服務作業制度、時程和標準，並通告承租戶周知。		V			
七	緊急事件處理	1.承租戶遇有緊急事故之協助處理。					V
		2.社區遇有緊急事件時協助輔導民眾。					V
八	定期行政作業	1.每月請款核銷應備文件彙整。			V		
		2.各項管理維護報表提供及彙整。			V		

**附件 2-管理維護服務滿意度問卷調查表**

類型	問卷題目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
代管人員服務態度	1. 代管人員服務態度及工作表現					
	2. 租戶入住相關事項協助(如點交服務)					
社區事務辦理	3. 緊急事件處理效率					
	4. 服務住戶之回應效率					
	5. 通報修繕處理效率					
	6. 整體而言，您對目前代管服務品質與服務項目之滿意程度					
室內設備滿意度	7. 傢俱、家電設備使用情形					
	8. 房間隔音效果					
	9. 房間通風、採光					
設備維護修繕	10. 室內排水情形					
	11. 各項室內設備修繕效率					
	12. 各項室內設備修繕服務態度					
	13. 室內設備之整體滿意程度					
<b>其他建議事項：</b>						
附註：問卷調查結果作為本社宅履約管理之參考，並由代管公司據以改進。						

附件 3-各項定期工作維護報表

設備	報 表 項 目	檢 查 週 期					視 實 際 需 要
		週	月	季	半年	年	
年度報表	年度工作計畫表及統計報表					V	
月 日 報 表	每月工作預定計畫表		V				
	每月受理住戶檢修統計報表	V					
其他	連假安全計畫書						V

## 契約書第六條附件

廠商提供實作實算之服務，應檢送相關單價(包含數目、金額及照片等)，經本中心核定據以執行，供本中心審查核備後憑辦付款事宜。

### 壹、招租配合作業(點交、接管及代管服務)之給付條件

- (一) 廠商提供點交與代管服務，依勞工基本工資額為計薪原則，以及實際管派情形計算服務費用，服務費用請領時應檢送工作人員值班情形表、打卡紀錄單據，並需由值班人員簽章及加註日期(其相關文件格式由廠商於工作計畫書提出)。相關雜務支出，如印製申請手冊、必要文具用品及案場維管等相關費用，先依廠商所提並經本中心核定之品項單價計算，再按實作項目及數量分批辦理計價。
- (二) 又配合招租作業(點交、接管與代管服務)於辦理時，廠商應向本中心報告人力派遣與雜務支出情形，本中心並得視實際需要，請廠商調整相關配置。(註：人力費用計算公式：單位人時工資\*實際值班總人時=人力服務費用)。

### 貳、房舍檢修與辦公室事務用品購置服務費用之給付條件

- (一) 廠商提供房舍檢修及設備更換與辦公室事務用品購置，有關房舍檢修部分，應檢送檢修維護項目勘查紀錄兼完修簽認單(須經承租戶完成簽認並加註日期，其相關格式由廠商於工作計畫書提出；經本中心核定據以執行)等、檢修項目數量、檢修金額(應檢附相關報價單據)、檢修前、中、後照片(均附日期)等，供本中心審核憑辦付款事宜。
- (二) 有關辦公設備購置部分，廠商應依本中心指示提報辦公設備品項單價及相關費用，經本中心核定後購置所需之辦公設備，並於購置後檢附相關支出證明(須附照片)向本中心請領。

### 參、實作實算服務費用之共同給付條件

廠商提供實作實算之服務時(包括分為房舍檢修及設備更換、辦公空間裝修布置及招租作業等服務)，其分批辦理計價後其總價達預算金額新台幣為 446,000 止。

## 契約書第十九條附件

### 壹、專責人員：

廠商應設置專責人員，並負責下列事項：

- 一、管理、督導廠商派任之所有服務人員，並應受本中心指示完成本中心指派事項。
- 二、作為廠商主要之聯絡窗口，並統籌管理本約之所有履約項目。

### 貳、服務人員：

廠商應設置社宅服務人員，並負責下列事項：

- 一、辦理本案社會住宅行政事務管理服務暨相關檢修通報服務。
- 二、授權社會住宅社區管理委員會代為溝通協調相關事務。
- 三、通知租戶每月各租金繳款，製作催繳通知單、每月財務收支報表。
- 四、其他本中心指派之相關事宜。

### 參、派任人員共通性規定

- 一、社區如有緊急應變或臨時交辦事項(如演習、防颱、防汛、地震、火災等)，廠商人員經本中心通知(含電話、書面、簡訊、傳真)，須於指定時間或3個小時內配合到達社區並協助處理各項緊急應變或臨時交辦事宜。
- 二、以上所有正式工作人員均不得僱用工讀生。廠商進行代管服務之作業時，原則上應由上述人員執行，惟得視實際需求，於報經本中心同意後，另外聘雇臨時工作人員支援，但不得因此向本中心主張增加費用。
- 三、派任人員若有異動，廠商應於3日內補送相同資格及能力人員資料並須本中心同意，本中心不另行支付價金。
- 四、廠商人員提供服務時，涉及承租戶隱私應遵守個資法相關規定。另廠商應與其派任人員等負連帶保密責任並應簽署「保密同意書」(如後附件1)。

廠商管理階層應對案場服務人員執行督察監管，所有服務均應秉持服務熱忱誠懇應對。

## 新北市三重中興及土城運校青年社會住宅 事務管理委託專業服務案-保密同意書

茲簽署人\_\_\_\_\_為\_\_\_\_\_公司（以下稱廠商）職員參與新北市住宅及都市更新中心（以下稱本中心）115 年度新北市三重中興及土城運校青年社會住宅事務管理委託專業服務案（以下稱本案），於本案執行期間有知悉或可得知悉或持有政府公務機密或業務秘密，為保持政府公務機密或業務秘密及相關文件之機密性，簽署人同意恪遵本同意書下列各款規定：

第一條：廠商承諾於本案有效期間內及本案期滿或終止後，對於所得知或持有一切因本中心執行公權力所必須保有之公務秘密，以及本中心依契約或法令對第三人負有保密義務之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本約目的範圍內，於本中心指定之處所內使用之。非經本中心事前書面同意，簽署人及廠商不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等公務機密，或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或用該等公務機密，或對外發表或出版，亦不得攜至本中心或本中心所指定處所以外之處所。

第二條：簽署人及廠商知悉或取得本中心公務秘密與業務秘密應限於其執行本案所必需且僅限於本案有效期間內。簽署人及廠商同意本條所定公務秘密與業務秘密，應僅提供、告知有需要知悉該秘密之廠商團隊成員人員。

第三條：簽署人及廠商在下述情況下解除其依本條所應負之保密義務：

1. 簽署人及廠商原負保密義務之資訊，由本中心提供以前已為廠商所合法持有或已知者。
2. 簽署人及廠商原負保密義務之資訊，依法令業已解密、依契約本中心業已不負保密責任、或已為公眾所週知之資訊。
3. 簽署人及廠商原負保密義務之資訊，係廠商自第三人處得知或取得，該第三人就該等資訊並無保密義務。

第四條：簽署人及廠商若違反本同意書之規定，本中心得請求廠商賠償本中心因此所受之損害及追究廠商洩密之刑事責任。

第五條：簽署人及廠商因本同意書所負之保密義務，不因離職或其他原因不參與本案而失其效力。

第六條：本同意書一式參份，本中心、廠商、簽署人各執存一份。

簽署人：\_\_\_\_\_

身份證字號：\_\_\_\_\_

服務之公司：\_\_\_\_\_

簽署日期：\_\_\_\_\_