

臺中市公寓大廈諮詢服務隊合作協議書

為提升本市公寓大廈居住品質，促成樂居文化，由臺中市政府(以下簡稱甲方)與台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會(以下簡稱乙方)、台中市公寓大廈管理服務職業工會(以下簡稱丙方)、台中市物業管理學會(以下簡稱丁方)、台中市物業管理協會(以下簡稱戊方)，合作設置臺中市公寓大廈諮詢服務隊，以志願服務隊方式實行，為市民提供免費的公寓大廈諮詢服務，特簽定本協議書，作為合作之具體依據。

一、合作期間：本協議書自 115 年 3 月 1 日起生效，有效期限為 2 年。於期滿前 2 月，甲、乙、丙、丁、戊方未有任一方以書面方式提出不續約之函文，本協議以同一條件延長 2 年，後續依例辦理。

二、合作方式：

- (一) 由甲方提供諮詢場地及設備，乙方至少薦派 20 名志工(諮詢師)、丙方至少薦派 20 名志工(諮詢師)、丁方至少薦派 15 名志工(諮詢師)、戊方至少薦派 10 名志工(諮詢師)加入臺中市公寓大廈諮詢服務隊。
- (二) 平均每位諮詢師服務時數須至少達 30 小時/年，且須具備證照 5 年以上及有公寓大廈管理相關服務經驗。
- (三) 為維持本市各項績效評核佳績，考量中央對直轄市政府年度執行社會福利績效實地考核訂有「志工成長率達 1%」，自 116 年起由乙、丙、丁、戊四方自行內部協調後推薦 1 人，即除上開二(一)原薦派人數外每年仍須增派 1 人。
- (四) 晉級(升級)制度：
 1. 一般諮詢師
 2. 銅級諮詢師
 3. 銀級諮詢師
 4. 金級諮詢師
- (五) 退場機制：
 1. 續聘資格：依本府召開審查會議審認
 2. 不得升級(不予續聘)
 3. 未通過市府教育訓練課程或能力評估門檻
 4. 未熟悉線上報備程序
 5. 服務時數不足
 6. 服務品質不佳
 7. 經本府審查未通過
 8. 如未註冊台中樂居管家官方網站 APP

三、服務地點：臺中市政府住宅發展工程處、臺中市西屯區區公所、臺中市北屯區區公所、臺中市南屯區區公所，後續依實際服務情況，由甲方滾動式調整服務地點。

四、服務時間：

- (一) 臺中市政府住宅發展工程處：上班日上午9:00至12:00(1人)，下午13:30分至16:30分(1人)。
- (二) 西屯區區公所、北屯區區公所、南屯區區公所：每週三上班日下午13:30分至16:30分(得依實際服務情形，協商服務時間)。

五、服務項目：

- (一) 提供市民現場及電話公寓大廈諮詢服務。
- (二) 協助公寓大廈宣(輔)導業務。
- (三) 得視情況協議擴充服務項目。

六、甲方應盡義務：

- (一) 負責辦理志工意外團體保險。
- (二) 定期辦理特殊及在職教育訓練。
- (三) 每年舉辦年度大會製頒感謝狀。
- (四) 提供志工一定名額參與「樂居金獎」座談會、社區參訪等活動。

七、乙、丙、丁、戊方應盡義務：

- (一) 控管薦派志工員額，如有志工退出由該所屬團體另行派員遞補。
- (二) 對於業務上所知悉、或偶然得知之服務對象個人資料、隱私及甲方業務資料等，絕對保守秘密。如有違誤應負法律上責任；服務結束後亦同。
- (三) 服務期間不得有涉及商業、政治、宗教或其他干擾他人的行為。
- (四) 遵守工作內容與時間的要求，因故無法到班時儘早提前告知甲方，以便另作安排。若臨時無法到班，經甲方告知後，乙方於應增派應援之諮詢師；倘遇有不適任諮詢師者亦同。諮詢師到班情形將納入評鑑項目考量。
- (五) 每年實體訓練課程至少須8小時以上及線上課程時數，並取得由本處訂定結業證書。
- (六) 需具備線上課程(如樂居E學堂)課後測驗、學習操作樂居管家網站(民眾互動專區)之技能或知識。
- (七) 需秉持《志工倫理守則》服務精神。

八、本協議書正本一式5份，由5方各執1份。

立書協議人：

甲方：臺中市政府

市長 盧秀燕



乙方：台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會



丙方：台中市公寓大廈管理服務職業工會



丁方：台中市物業管理學會



戊方：台中市物業管理協會



中華民國 1 1 5 年 月 日