

新北市政府工務局 函

地址：220242新北市板橋區中山路1段161號5樓

承辦人：林珮茹

電話：(02)29603456 分機7882

傳真：(02)29665118

電子信箱：AN7327@ntpc.gov.tw



105

台北市松山區東興路26號16樓

受文者：中華民國物業管理經理人協會

發文日期：中華民國114年7月10日

發文字號：新北工寓字第1141371680號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明四

主旨：為加強公寓大廈管理服務人員對於本市脆弱家庭之通報，撥打113保護專線外，亦請轉知所屬會員多加利用「社會安全網-關懷e起來」線上求助平台，請查照。

說明：

- 一、依兒童及少年福利與權益保障法第54條規定（略以）：
「……、公寓大廈管理服務人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年家庭遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞，應通報直轄市、縣（市）主管機關。」。
- 二、另依據行政院「強化社會安全網計畫」，自108年1月1日原「關懷e起來」線上通報系統改版為「社會安全網-關懷e起來」線上求助平台，提供線上保護性案件通報及福利服務案件轉介功能，故此若發現有人在生活中疑似遭到不當對待，甚至疏忽照顧、遺棄都可透過此平台尋求協助，協助其家庭解決生活危機，提供預防性服務方案，促進家庭恢復正常運作，以預防兒童及少年受虐、家庭暴力及性侵害事件發生。
- 三、「社會安全網-關懷e起來」線上求助平台，通報要件說明如下：
 - (一)保護性案件：
 - 1、有遭受身體、性及精神暴力等不當對待情事。
 - 2、有兒童、少年、老人、身心障礙者監護或照顧不周情事。
 - 3、有兒童、少年、老人、身心障礙遭受其他不當對待。
 - (二)脆弱家庭案件：
 - 1、家庭經濟陷困需接受協助。
 - 2、家庭支持系統變化需接受協助。

- 3、家庭關係衝突或疏離需接受協助。
- 4、兒少發展不利處境需接受協助。
- 5、家庭成員有不利處境需接受協助。
- 6、因個人生活適應困難需接受協助。

四、公寓大廈管理服務人員通報指引：

- (一)網址列輸入<https://ecare.mohw.gov.tw>，或搜尋關鍵字「關懷e起來」，點選【線上求助/通報】。
- (二)依通報指引勾選上方第三項符合通報要件之問題類型(可複選)。
- (三)通報者基本資料請勾選「責任通報/網路通報(轉介)」，轉介人身分請拉選「公務大廈管理服務人員」(如附件所示)。
- (四)服務需求者即為「需要幫忙的人(案主)」，其餘勾選欄位(例如：姓名、地址、電話、就讀學校…)請儘量蒐集較完整資訊，以利後續協助進行。
- (五)簡述案情及求助事項，並再次檢視所填內容後送出「社會安全網事件諮詢表」，並請記下系統提供之案號與認證碼，可掌握後續通報進度。
- (六)除了「關懷e起來」平台，相關人員也可以撥打113保護專線，同樣可以獲得專業社工人員的協助。

正本：新北市公寓大廈管理委員會交流協會、中華民國物業管理經理人協會、臺灣物業管理學會、臺灣公寓大廈與里鄰發展協會、新北市保全商業同業公會暨新北市公寓大廈管理維護商業同業公會、中華民國公寓大廈管理維護商業同業公會全國聯合會

副本：新北市政府社會局



局長馮北麟

本案依分層負責規定授權業務主管決行

社會安全網-關懷 e 起來 公寓大廈管理服務人員通報指引

通報者人員身份勾選「責任通報」，請拉選「公寓大廈管理服務人員」。

通報人員身分

☐ 一般通報

☒ 責任通報

姓名

電話

通報單位

公寓大廈管理服務人員

單位名稱

職稱