

新北智慧社區常見問答

社區管委會

■ 申請使用及帳號管理

Q01. 在申請使用的頁面並未找到我們社區的名稱，請問如何處理？

A：已向新北市政府申請核可立案之社區管委會皆列在社區清單，若您為未立案之社區或在清單上未顯示您的社區名稱，請下載「新北智慧社區註冊/啟用暨服務變更申請書」，填寫後依申請單所示傳真或電郵申請即可，本府收到後將有專人與您聯繫。

Q02. 申請使用時需要提供社區主委的身分證後 4 碼，因主委會定期改選，主委換人時如何處理？

A：請您提供社區主委的身分證資料是為確保申請人為該社區人員，且僅在社區第一次申請使用時需要提供，之後便不再需要，主委改選後也毋需再提供。

Q03. 社區管委會若更換主委後，帳號如何處理？新主委是否需重新申請帳號？

A：社區更換主委後，原社區使用的帳號建議列入交接，新主委可至管理網站的「設定」->「修改密碼」變更密碼後，繼續使用該帳號。

Q04. 申請使用時只提供 1 組帳號，但社區同時有多人要使用系統，

如主委要發布社區公告，警衛處理代收郵件，是否能提供多組帳號?帳號如何申請?權限可否區分?

A:社區若需要多組帳號，可多次使用「管委會申請使用帳號」功能，每次使用將核發一組帳號，目前帳號權限尚無區分，將來會提供不同管理權限于管委會申請。

Q05. 申請使用新北智慧社區，社區應準備哪些設備?是否需要經費?

A:社區管委會只要有電腦即可使用新北智慧社區，亦可使用平板電腦代替，而社區住戶需要使用智慧型手機下載APP使用，本府提供免費的雲端系統軟體，硬體設備需由社區自行準備。

Q06. 申請使用時需要提供電子郵件，但社區沒有電子郵件信箱，該如何處理?

A:申請使用時不限填寫社區專用的電子郵件信箱，只要填寫可收到帳號信之電子郵件信箱即可，個人使用之電子郵件信箱也是可以的。

Q07. 為何一直收不到系統發送的帳密電子郵件?

A: 請您可以先到您所使用的郵件系統中，查看是否被歸到垃圾郵件。如果還是沒看到，您可以寄信到客服信箱，並留下您的社區名稱及聯絡方式(如果可以的話請再次提供 mail 讓我們再次寄發相關資料給您)，謝謝。

Q08. 後台-收物(郵件)登記發一次通知，但手機 APP 會收到 2 件通知(不同編號)?

A: 在網路較慢的情況下會有操作反應延遲情形，如重複按鈕會造成發送 2 次的情況，請使用者按下通知按鈕後，等提示通知郵件總數的數字出現後再行操作，謝謝。

Q09. 請問管委會意見箱的問題是只有該住戶看得見還是全區住戶皆可看到?

A: 送給管委會的問題只有該住戶看得到，其餘用戶是無法看到的，而管委會回覆也只會給予該用戶。

■ 家戶資料建立及維護

Q01. 我們社區家戶數非常多，如何可以快速將家戶資料建立到系統?

A: 系統提供批次匯入功能，只要將手邊已有的家戶資料，依系統需要的匯入檔案格式整理(檔案格式可在「社區」->「住戶匯入」下載)，即可使用「社區」->「住戶匯入」功能將資料一次匯入。

Q02. 我們社區有分 A1、A2、B1、B2 棟，該如何建立家戶資料?

A: 在「門牌管理」的「棟 | 號」欄位也可以輸入英文字母，若是 A1 棟在該欄位輸入 A1 即可。

Q03. 社區管委會並沒有戶長電話，只有區權人資料，建立住戶資料時要如何填寫戶長電話欄位?

A：「戶長電話」欄位是為了要讓住戶登入時可以認定到個別家戶，所以只要輸入該家戶彼此都認定的電話即可，手機或市話都可以，住戶使用 APP 第一次登入時會要求輸入該組電話，比對相同後即綁定為該家戶成員。

Q04. 社區內部分家戶是出租給房客，但房東會將郵件也寄到同一地址，房東及房客之相關通知應分別處理，系統是否支援？

A：房客使用 APP 第一次登入時勾選為「承租人」，爾後社區管委會代收郵件時若勾選「承租人」，則該郵件只會通知房客，不會通知房東，相反的，給房東的郵件也不會通知房客。

Q05. 因家戶會有異動，如搬家，家戶資料如何處理？管委會是否可刪除？如何刪除？

A：管委會可在「社區」->「住戶管理」將異動的家戶資料刪除。

■ 管理功能使用

Q01. 社區公告是否可上傳圖片？是否有檔案格式或大小之限制？

A：社區公告可上傳圖片，建議為 JPG 格式，檔案大小不超過 5MB。

Q02. 郵件包裹代收，是否可直接用條碼機刷條碼，取代人工輸入，方便查找郵件包裹？

A：「郵件/收物登記」功能的物流編號欄位，管委會可直接用條碼機讀取郵件包裹上的條碼資訊，取代人工輸入。

Q03. 社區領用郵件包裹需要在系統簽名，是否需要手寫板或其他特殊設備才能使用？

A：使用滑鼠即可在系統簽名，並不需要另外準備其他設備，如社區另有手寫板或平版電腦也可以使用。

Q04. 社區設定給家戶的公設點數用完後，是否就不能預約公設？管委會可以再補存點數給家戶使用嗎？

A：公設點數若需調整，管委會可在「公設」->「點數調整」功能變更點數。

Q05. 下載的瓦斯抄表檔案為.CSV 檔，該如何開啟？

A：瓦斯抄表檔案可直接使用 Excel 開啟。

Q06. 新北智慧社區提供的功能眾多，若部分功能不使用，如社區並無公設，無法使用公設預約功能，是否該功能可不使用？

A：若社區沒有公設，則管委會勿建立公設資料，住戶自然無法選取公設，未來將提供管委會勾選需使用之功能，未勾選之功能在 APP 上將不顯示。

Q07. 因部分住戶沒有手機，無法使用 APP 收取郵件包裹通知，系統是否可列印郵件領取通知單，供社區管委會投遞在信箱通知住戶？

A：目前系統僅能以 APP 通知住戶代收郵件包裹資訊，未來將提供列

印郵件領取通知單功能。

Q08. 系統是否可個別推播訊息給個人?如對個人催繳管理費?

A: 目前系統公告是推播資訊給全體住戶, 在「社區」->「推播通知」裡即可作業。後續將開發個人訊息推播功能。

Q09. 系統設定戶長資料時, 姓名欄位長度是否有限制? 是否可使用特殊符號(如!~\$%#@^)?

A: 系統最多可設定 20 個英文字母(等於 10 個中文字), 不可使用特殊符號。

Q10. 詢問是否需特別購買手寫板或是條碼機?

A: 可用滑鼠替代及在特定欄位取得條碼資料即可, 故各社區可視經費許可自行評估購置, 以方便使用。

社區居民

Q01. 新北智慧社區 APP 何時上架?

A: 目前新北智慧社區 APP 已於 Google Play 及 Apple Store 上架, 社區居民可查詢關鍵字「新北智慧社區」即可下載註冊使用。

Q02. APP 推播訊息與發佈公告有何不同?收取推播需要進入 APP 嗎?

A: APP 推播訊息將直接顯示在居民手機, 不用進入 APP 也可以看到, 但公告需要進到 APP 才能閱讀。

Q03. 瓦斯抄表度數填寫錯誤如何處理?

A：瓦斯抄表填寫錯誤時，只要將正確數字重新填寫即可，系統將以最新資料為準。

Q04. 郵件包裹代收通知是否會通知到個人或全部家戶，每個家戶可有多少收件人?使用人數是否有限制?

A：郵件包裹代收會通知該家戶所有成員，每個家戶可以綁定的成員人數不限，只要依程序綁定都可使用。

Q05. 下載註冊時，是否任何人知道社區名稱都能註冊使用？如何認定使用者是家戶成員？

A：為顧及住戶的隱私權，管委會在設定住戶資料時必須填寫戶長電話，而住戶第一次使用 APP 時需輸入戶長電話驗證，資料無誤才會綁定至該家戶。

Q06. 為何我下載 APP 後，無法找到我住的社區？

A：這表示您的社區尚未在本系統建立資訊，可以請您建議社區管委會進行註冊申請/開通本系統，待開通後進行住戶設定完成後，您就可以依您戶長資訊進行電話進行驗證程序(請參考 Q.05)。

Q07. 為何我一直收不到驗證用的簡訊？

A：這種情況有幾種可能：

1、是否有設定拒收商業/廣告簡訊？這部份可以請您連繫您的電

信客服是否有進行相關設定，如果有設定拒收，您可以先暫時解除限制，等收到簡訊驗證完成後再設定回來。

2、如果還是收不到，請連絡我們並提供手機型號、系統版本讓我們進行更進一步的判斷以利協助您進行驗證動作。

Q08. 請問管委會意見箱的問題是只有該住戶看得見還是全區住戶皆可看到？

A: 送給管委會的問題只有該住戶看得到，其餘用戶是無法看到的，而管委會回覆也只會給予該用戶。

Q09. 請問是否能直接在公告內容看到附件內文，不需下載。

A: 因手機畫面大小有限，且附件格式都有特定軟體協助開啟，故本APP無提供直接觀看功能。