

新北智慧社區常見問答 1071030 版

社區管委會

■ 首次登入及帳號管理

Q01. 在首次登入的頁面並未找到我們社區的名稱，請問如何處理？

A：已向新北市政府報備立案之社區管委會皆列在社區清單，若您的社區名稱未顯示於系統，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處理。

Q02. 首次登入須填入哪些資料？

A：為進行社區資料確認，我們會請您於系統提供立案核備文號與日期，據以進行社區確認。完成社區確認並透過手機簡訊認證後，系統將會提供使用者帳號及密碼，以後的管委會成員，即可透過此帳號與密碼登入系統使用。

Q03. 社區管委會若成員異動，原有帳號如何處理？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？

A: 社區若需要多組帳號，仍可透過「首次登入」功能申請多組帳號。
社區各帳號之使用者，建議社區內部進行管理。

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，亦可使用平板電腦或是筆記型電腦代替，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. 首次登入申請帳號時，已經提供手機號碼，為何一直收不到系統發送簡訊認證碼？

A: 請您先行確認手機之簡訊收取功能是否開啟，並確認及執行如下步驟：

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. 如果還是沒收到簡訊認證碼，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處理。

殊符號。

■ 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 25MB,目前限制只能傳一個附件。

Q02. 郵件專區,郵件登記設定,是否可針對特定收件人發送通知?

A: 目前社區管委會進行郵件登記時,可以依照需求僅通知 1 位、部分或是全部對象,例如房東及房客的問題,管委會即可確認是要發送給房東還是發送給某一房客。

Q03. 郵件專區,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搭配使用。

Q04. 郵件專區,因部分住戶沒有智慧型手機,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: 目前系統除能以 APP 通知住戶代收郵件包裹資訊,也有提供將未領郵件匯出的 excel 檔案(「郵件」→「郵件收物查詢」),社區可依照需求調整 excel 檔案內容,印出後放公布欄等方式通知。

Q05. 郵件專區，詢問是否需特別購買手寫板或是條碼機?

A: 郵件可用滑鼠替代簽名，無須掃描條碼亦可登錄郵件包裹，所以各社區可視經費許可自行評估購置，以方便使用。

Q06 瓦斯抄表，改為與天然氣公司介接，有甚麼好處嗎?

A: 原先系統雖已建立瓦斯抄表線上填報的服務，但與天然氣公司不互相勾稽，住戶於待填時間填完後，管委會還需要於管理端將度數填報資料匯出，且因每家天然氣公司抄表紙本格式不太相同，管委會甚至會需要抄填至天然氣公司抄表之紙本上。

本服務於 10 月開始陸續與各家天然氣公司系統介接，即住戶於 APP 上輸完瓦斯度數後，資料就可以直接傳遞至天然氣公司，管委會無須再進行人工彙整或整理了。

107 年 10 月已與欣芝天然氣公司完成介接，淡水區首先開放服務，爾後將再陸續與欣隆、欣欣及欣湖天然氣公司介接，開通瑞芳區、中和區、永和區、新店區、深坑區及汐止區服務。

Q07. 推撥通知，系統是否可推播訊息給個別住戶?如催繳管理費?

A: 目前社區公告是推播資訊給全體住戶，如需推播給個人，可利用「社區」->「推播通知」裡，類別選擇「一般」，並輸入相關內容及住戶姓名(住戶於 app 上綁定之姓名)，即可只推播通知該名住戶相關資訊。

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戶看得到(除了留言的住戶外，其他屬於同一住戶的成員也看得到)，其餘住戶是看不到的，而管委會的回覆，也有該戶的成員看得到。

Q09. 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，就直接於「設定」→「社區設定」關閉公設預約功能，除了公設外，管委會可以依照自身需求開關功能(郵件專區、公設預約、瓦斯抄表、管委會意見箱)，未勾選之功能在住戶的 APP 上不顯示。

📌 社區居民(住戶端 APP)

■ 住戶首次使用

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. 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。

Q03. 下載註冊時，是否任何人知道社區名稱都能註冊使用？如何認定使用者是住戶成員？

A：為顧及住戶的隱私權，住戶第一次使用 APP 時需輸入該戶的住戶識別碼，經識別驗證無誤才可使用。管委會與社區管理者可自系統後台看到住戶識別碼，請住戶向管委會與社區管理者索取。

Q04. 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，您就可以依您住戶識別碼相關資訊進行驗證(請參考 Q.05)。

■ 住戶 APP 功能

Q01. 一開始近來會收到郵件領件密碼是甚麼呢?

A: 該密碼為用於收郵件包裹時，可以利用領件密碼向管委會領包裹。但主要還是要看管委會郵件簽收管理方式，大多數的還是採以手寫簽收方式進行領件。

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。

107 年 10 月起，本服務陸續與轄區內天然氣公司服務介接，住戶填入度數資料即會直接傳輸至天然氣公司，如填寫錯誤，只要將正確數字重新填寫，系統會再將資料傳遞給天然氣公司系統。

Q04. 郵件包裹通知是否會通知到戶裡所有住戶?

A: 目前社區管委會進行郵件登記時，可以依照需求僅通知 1 位、部分或是全部通知對象。

Q05. 社區公告或市府公告，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。

Q06. 社區公告或市府公告上的轉發按鈕是用來做甚麼呢。

A: 住戶在閱覽各公告(社區公告或市府公告)內容時，如覺得該公告內容可分享給其他人知道，可利用「轉發」功能，將內文直接利用 Facebook 或是 Line 等方式轉發分享。

考量社區公告的附件，通常是會議記錄、財務報表等較機敏資料，不太適合公開轉發，故社區公告的轉發功能，僅轉發公告內容，不轉發公告附件。

Q07. 住戶要搬家到另外一個社區，要怎麼離開使用，要重灌？

A: 無須重灌，於 APP 上選擇其他→點選離開社區，即可重新綁定新的社區了。