



# M 電子報 台灣物業管理學會

Taiwan Institute of Property Management

第 247 期

2022/04/01

公寓大廈管理服務人員培訓講習 即日起開放報名  
推動公寓大廈管理 2.0 前進桃園座談會 花絮  
營建署：強制成立管委會 僅針對公告列管的危險建築物

主辦單位：台灣物業管理學會

網址：<http://tipm.org.tw/>

聯絡方式：(02)2531-3162

發行人：杜功仁理事長

總編輯：羅紫萍

執行編輯：張玉萍

編輯單位：月進科技整合有限公司

聯絡方式：陳婉玲 小姐

02-2531-3162

贊助單位：潔之方服務事業股份有限公司

網址：[www.janus.com.tw](http://www.janus.com.tw)

聯絡方式：(02)2245-8000

## 公寓大廈管理服務人員培訓講習 即日起開放報名

### ● 開班日期

1. 公寓大廈「事務管理人員」講習 第 49 期 (111 年 7 月 2 日、3 日、9 日、10 日)
2. 公寓大廈「防火避難設施管理人員」講習第 9 期(111 年 7 月 2 日、3 日、16 日、17 日)
3. 公寓大廈「設備安全管理人員」講習第 10 期(111 年 7 月 2 日、3 日、16 日、17 日)

### ● 授課講師

本次師資陣容邀請與之領域相關之專業教師與實務經驗豐富的業界專家共同授課。包括：顏世禮、李明芬、林錫勳、徐源德、張志源、蔡龍貴、劉智園、劉京翰、洪德豪、饒厚樂、黃敏政、雷明遠等講師。

機會難得~！111 年 5 月 30 日報名截止。完成報名手續即贈:台灣物業管理學報乙冊。



內政部營建署  
CONSTRUCTION & PLANNING ADMINISTRATION



台灣物業管理學會  
Taiwan Institute of Property Management

台灣物業管理學會承辦

公寓大廈「事務管理人員」講習  
第 49 期 (111/7/2~3.9~10)

公寓大廈「防火避難設施管理人員」講習  
第 9 期 (111/7/2~3.16~17)

公寓大廈「設備安全管理人員」講習  
第 8 期 (111/7/2~3.16~17)

## 師資陣容

姓名	服務機關
林錫勳	東京都物業管理機構 總經理 台灣物業管理學會 理事 國立台灣大學國際企業研究所碩士
顏世禮	台灣科技大學教授級專家 亞洲大學經營管理研究所管理學碩士
徐源德	大葉大學事業經營學 碩士 華夏科技大學 資產與物業管理系兼任講師
張志源	內政部建築研究所 助理研究員 雲林科技大學設計學 博士
蔡龍貴	華夏科技大學 兼任講師 華夏科技大學 資產與物業管理碩士
洪德豪	臺北市建築管理工程處 主任秘書 中華工學院 土木工程研所

姓名	服務機關
劉京翰	東京都物業管理機構 襄理 國立中央大學營建管理研究所 碩士
劉智園	弘義法律事務所 主持律師 國立政治大學法律系
饒厚樂	固德建築物管理維護有限公司 國立成功大學 工業設計學系學士
李明芬	東京都物業管理機構 襄理 洪國德霖技術大學 不動產經營系學士
黃敏政	新北市政府水利局 正工程司 淡江大學建築研究所 碩士
雷明遠	中國科科技大學 兼任副教授 台灣大學森林環境及資源學研究所 博士

## 推動公寓大廈管理 2.0 前進桃園座談會 花絮

**主題：促進良好公寓大廈管理，政府還能做些什麼？**

日期：2022 年 3 月 4 日下午二點

主辦單位：桃園市不動產教育培訓協會

主持人：饒後樂

與談人：(依發言順序)

- 公寓大廈管理諮詢種子教師 徐源德
- 桃園市議員牛煦庭服務處特助 黃牧毅
- 桃園市不動產教育培訓協會執行長 劉佳瑩
- 立法委員呂玉玲、桃園市陳萬得議員服務處 倪亞東
- 誠鷹物業管理公司業務經理 蔡元舜
- 公寓大廈管理 2.0 運動推動小組執行長 郭寶珍
- 桃園市議員參選人 羅岳峰
- 公寓大廈管理及社區營造講師 陳文

智

**徐源德：**

我依公寓大廈生命週期順序提供以下建議：在預售規劃階段，政府應該強化不動產說明書應記載及不得記載事項。具體作為是儘快建立違反不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查事件統一裁罰基準處分標準。然後要求強化揭示管理費或使用費之計算方式及其數額。第三是輔導不動產業者精進管理與使用之規劃範例，並擇優公告做為示範。

其次在公寓大廈管理組織成立階段，應協助輔導第一次區分所有權人會議。第一次區分所有權人會議是起造人依公寓大廈管理條例

第二十八條召集，主要在討論並通過規約及選任管理委員。戶數越多時意見越複雜，在短短三個小時之間恐怕無法有效踐行會議意旨，也可能得到不合宜之規約內容或採用錯誤的議決方式。

政府不妨鼓勵將當初管理與使用之規劃轉載為會議參考資料（地政局列管資料交由建築管理處以達成政策延續），另外一定規模以上（如 200 戶）的社區大樓應主動指派專家學者列席提供諮詢。

第三階段是輔導委員會成員。多數委員都是新手，面對各樣人事物管理，因為是無給職，又普遍缺乏經驗。最好針對新成立委員會以及預售屋之區權人有意願者，每月開設講習。除當選委員者可來受訓

外，尚未成立委員會之公寓大廈有意願者亦可參加，為未來可能的服務做預備，並且告示其他區權人，促使有意願且受過訓練的人擔任委員帶動良好公寓大廈管理。

**黃牧毅：**

我建議政府製作成立管委會的工作手冊（內含 SOP 流程圖及步驟指引），做為社區大樓操作指引。

第一、目前桃園建管處在官網上提供民眾參考成立管委會的文件資料，只有相關法規及文件範本，並沒有 SOP 流程圖及具體步驟。即使民眾閱讀該文件仍無法知道要如何做，因此建管處可以仿照社會局就社福基金會提出的工作手冊，載明相關流程圖讓民眾輕易了解上手。

第二、政府可以用社區評鑑成績核定政府補助金額或作為請領額外補助的資格。

現行政府補助社區之經費係依照社區規模大小(戶數)來核定金額，為鼓勵社區參與評鑑以提升管理品質，不妨以評鑑成績作為發給補助的依據之一，或者作為額外補助的資格。

第三、修法引進「公寓大廈爭議裁決」制度。

現行公寓大廈紛爭解決機制僅有行政調處及民事訴訟二種，若調處不成立就要提起民事訴訟，然而社區住戶可能會顧慮彼此情面而付度不前，造成爭議懸而未決。因此建議修法引進裁決制度，仿照勞資爭議處理法關於裁決的規定，由政府尋覓專家學者組成裁決委員會，而其優點如下：

1.裁決決定經法院核定後有與確定判決同一效力。



2.裁決決定約 84~134 日即可出爐，避免訴訟曠日廢時，早日解決紛爭。

3.不服裁決決定者須當原告起訴，須負擔原告預先繳納裁判費及負擔舉證責任之義務，具有轉換原被告之效果。

第四、高公設比建案，應要求建商提高提撥公共基金額度。

依公寓大廈管理條例第 18 條規定，建商提撥公共基金係按照工程造價為之，又公共基金係用於公寓大廈之重大修繕，而高公設比建案所需之修繕費用應較高，因此應要求建商提撥公共基金時應將公設比列入核算門檻。

第五、應強制建商於房屋買賣契約中揭露公設維護成本。這剛好呼應剛才徐老師看法。

建商或代銷公司於宣傳建案時常以公設內容招徠潛在顧客，但是顧客與建商間處於資訊不對等之狀態，常使顧客交屋入住後才發現其社區公設維修成本過高，導致無法維修甚或直接關閉，因此應要求建商於銷售房屋時應充分揭露相關維

護成本，供消費者作為是否購買之依據，以減少糾紛。

**劉佳瑩**

我建議市政府結合證照培訓和優良公寓大廈評選，開設一些其實不必花很多錢，卻讓社區能夠參與和學習課程的小標案，讓我們有機會可以參與協助。

我們是銀牌訓練機構，擁有訓練能力和技術，但卻缺乏促進公寓大廈管理進步的立基點。我們和誠鷹物業保全的蔡經理很熟，他們就知道做訓練要下大成本，而且還更是個超越教育費用的問題。政府應該拿出政策，讓上下一起提升整體素質。

管理委員會要提升，物業保全也要提升。當大家達成共同認知，公寓大廈問題就會自然消滅了！

以上是我從教育面相切入這個問題。教育在勞動力發展署這邊給了很大的力道，我們給了它很多建議，他們馬上就去做，他們在積極促進產業升級。我們公寓大廈會有這麼多問題，實在是因為我們的主管機關太保守，應該至少讓一些人參與進來幫忙，民眾才能夠安居樂業。

ESG 目標是創造優良環境，公寓大廈管理不也是要建造優良環境嗎？我們居民買一間房子，本來就應該對這間房子相關的各種關係掌握得很清楚。這樣才能住得安心。然後就不會懷疑主委是不是建商佈的暗樁？他有沒有拿錢？我們現在就是因為大家不安心，所以才會跑出這許多猜忌和爭議。

### 倪亞東

剛才談到很多社區管理上的疑難雜症，這些饒老師很清楚。所以饒老師也特別在我們那開了一個時段，專門為平鎮地區民眾提供公寓大廈諮詢服務。經過幾次交流，我也向我們議員建議應該要補強在公寓大廈管理條例母法上的不足，目前狀況是主管機關的影響力有限，責任大部分落到管理委員會身上。可是管理委員會又有責無權，碰到問題管委會負責要去管，卻沒有權利進行裁罰。包括我自己在內的很多社區都面臨這個問題。我曾經擔任過二屆主委，發現想要動用公權力處理問題時真是困難重重，完全不是想像那樣。我曾經調查過桃園市建管處的裁罰案件數，發現他們去年一整年下來公寓大廈案件總共六十幾件，但沒有一件裁罰。似乎顯示我們桃園市民大家都住得很開心，完全沒有住戶鄰居之間糾紛，也完全沒有和建商之間點交和交屋糾紛，但實情當然不是這樣！所以才有這樣的發想，就是目前公寓大廈居民權利義務關係的認知和我們市民的水準都不足。從依法行政、資訊宣導一直到教育訓練來看，

主管機關都有需要再加強的地方。

對此我們呂玉玲委員和陳萬得議員也很肯定，如果我們把公寓大廈管理條例本身看成一個指導原則，那地方上應該可以訂定一個相對嚴格的自治條例，在六都中最年輕的桃園建立起模範。

我們認為公寓大廈管理有這個必要和前瞻性，如剛才饒老師所說，讓大家有一個可以安居樂業的規範。如果公寓大廈管理 2.0 這個運動可以帶起一股風潮，我們委員和議員就可以配合整理出相關脈絡，提出自治條例的版本。今天參加座談的還有現任議員助理和未來的議員，相信未來要在議會推動自治條例絕對不是難事！

### 蔡元舜

以下是我在公寓大廈實務上遭遇的困難，以及期待政府所給予的協助。

一、社區管理委員會需要市政府當作社區的後盾，但社區管理委員會要進行社區堆放雜物處理時，發現有住戶拿出桃園市政府處理違反公寓大廈管理條例第十六條第二項規定優先查處原則，住戶依此拒絕配合。

桃園市政府處理違反公寓大廈管理條例第十六條第二項規定優先查處原則，發文字號：府都建寓字第 1100009622 號令，違規態樣竟然有：堆置雜物、設置柵欄、門扇、營業使用、違規設置廣告物、私設路障或停車位者。但開放空間、退縮空地擺設盆栽，經本府審查認定不影響公眾通行及使用功能者，不在此限...於樓梯間、共同走廊有下列情形：(一)於樓梯間之平台以法定樓梯寬度為迴轉半徑之路徑範圍內或階

梯上堆置或懸掛物品。但固定於牆面上厚度五公分以下之物品或擺設不易滑動之地墊者，不在此限。(二)堆置或懸掛物品使各住宅(居室)單元出入口至樓梯間、升降梯間、排煙室等出入口間之走廊或通路淨寬不足一百二十公分，如僅提供一戶通行，其淨寬得減為九十公分。但固定於牆面上厚度五公分以下之物品或擺設不易滑動之地墊者，不在此限。

社區管理委員會面對住戶，住戶認知是市府有優先查處原則，如果市府不積極處理，那社區管理委員會要按公寓大廈管理條例第十六條(以下簡稱本條文)第二項規定，住戶不得於私設通路、防火間隔、防火巷弄、開放空間、退縮空地、樓梯間、共同走廊、防空避難設備等處所堆置雜物、設置柵欄、門扇或營業使用，或違規設置廣告物或私設路障及停車位侵占巷道妨礙出入。

### 第 49 條

有下列行為之一者，由直轄市、縣(市)主管機關處新臺幣四萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得令其限期改善或履行義務；屆期不改善或不履行者，得連續處罰

有法源依據，但如果市政府不願意執行，社區管理委員會也無法進行有效的管理。

是故桃園市政府是否能比照新北市政府 1999 專線，當接到社區管理委員會的請求時，工務局可派人至社區稽查進行勸導。

二、需要市政府協助的部份：請加強向社區管理委員會進行宣導，進行透明揭露社區保全物業成本，並告知社區管理委員會，公寓大廈管理服務人員、保全人員、清潔人員法定的最低薪資為何？避免廠商惡意競標，

無法給合法薪資，人員不斷更換而造成社區管理低落。

三、社區優良社區評鑑應公佈背後的公寓大廈管理維護公司，畢竟很多顧問及行政技術指導都是源由公司的協助及幫忙，很多不是一位總幹事就能執行，是整個團隊的運作才有好的服務成果；另優良社區評選應要把現場服務人員的薪資是否有給合法薪資列入評選參考，鼓勵合法才是評選目的。

四、很多新買公寓大廈集合住宅的社區住戶，有些都是第一次住集合式住宅，公寓大廈的委員因為對於法令不了解，對於管理社區不了解，而產生很多的紛爭，建議市政府應廣開社區管理委員班，進行教育訓練及座談。

五、以桃園市龜山區 A7 建案，那邊同時有 60 個建案正在興建，或已進行或正在進行公設點交依『公寓大廈管理條例』第 57 條 起造人應將：公寓大廈共用部分、約定共用部分與其附屬設施設備；設施設備使用維護手冊及廠商資料、使用執照謄本、竣工圖說、水電、機械設施、消防及管線圖說，於大樓管理委員會成立或推選或指定管理負責人後，七日內會同政府主管機關、公寓大廈管理委員會或管理負責人，現場針對水電、機械設施、消防設施及各類管線進行檢測，確認其功能正常無誤後，移交之。

是否由桃園市政府成立專責處理公寓大廈公設點交的協助部門來協助處理社區與建商的紛爭，不是只有發佈公寓大廈公設

點交說明就結案了！

六、另有一個嚴重的問題，我們都知道公寓大廈服務人員換證的速度作業時間非常的久，依據法令要求，總幹事證照逾期應該是不可以執業的，但從回訓完到取得紙本證書，需耗時三~六個月的時間，建議營建署審核通過後，網路系統會先修訂為最新期限，就算還沒收到紙本認可證也不會受影響。

**徐源德：**

就以上所提公設點交問題，我建議公寓大廈管理條例第 57 條當中所規定建商應移交文件應該全部上網揭露。就跟實價登錄一樣，去除黑箱。同時委員會也應該按照法令標準要求，不應該無限上綱，沒完沒了。最後法令沒規定者，由雙方合意為之。

再來委員會找來的檢測幫手也應該要合於法令。力求雙方工具對等、合理與合法。主管機關應該站在這個高度來看這件事，雙方都不要偏廢。有的建設公司太過分，明明是問題他不解決，這時主管機關可以介入處理一下。有些委員會則是吹毛求疵到不可理喻的程度。應回歸瑕疵的標準是影響功能，或可預期的價值。主管機關在二者間應該可以扮演更積極的角色。

**郭寶珍：**

我期待政府能夠提供各種性質公寓大廈不同的規約範本，並輔導社區大樓依需要訂定有實際管理機制的規約。而不是大家規約內容幾乎雷同，碰到問題卻通通沒辦法處理。

**饒後樂：**

我來預告一下，下一場座談由

徐老師主持，主題就是探討公寓大廈規約範本可以如何改進，希望各位踴躍參加

我們今天座談主題是「促進良好公寓大廈管理，政府還能做些什麼？」這是要呼應去年城中城事件發生後，中央政府要做的就是修法，強制成立管委會。地方政府則是盤點各地方的城中城。但政府其實還可以做些別的事情，只是政府不曉得。這是我們今天座談想要把這些想法集中起來，變成提供給政府的建議。其實還有好多事情政府可以做，譬如剛才所提到，文化局做社區營造其實可以把資源拿來做公寓大廈，只不過我感覺他們似乎並沒有抓到重點。

**倪亞東：**

饒老師說的這件事情我太清楚了，文化局社區營造最大問題在於公寓大廈管委會的案子他們不接，因為要管理委員會要簽具同意書來使用公設，所以這又回到剛才所說的人治問題。就是上一屆管理委員會同意這個計畫沒問題，結果接著由理念不同的人當選主委，把之前東西都推翻掉。於是文化局就要面對譬如補助款已經給了，後面不知道要如何核銷？

所以後來我幾次在社區做社區營造的時候，都傾向走類似戲劇等軟體設計方面，而不再走硬體設備方面。因為管委會要出具同意書。因為管委會通常願意配合社區發展協會一起做的時候，他一定會簽同意書，但問題在後面，以我們陸光新城 A 區來講，主委的任期只有一年，假設這個一年剛好這個社區營造執行完，那下一年反對派就可能杯葛。因此文化局對管委會的社區營造能不碰就不碰。他們來的時候講得很清楚，就是你們社區比較特殊，因為開放空間的關係，所

以很難輔導，勸我們不要提。文化局公權力在某些程度上，就會變成多一事不如少一事。儘量營造一個和諧的氣氛。公權力完全站在一個能不介入就不介入的立場。

#### 饒後樂：

我們剛才所談到的公寓大廈內部的衝突核心是文化問題，目前公寓大廈的文化仍保留在立法前所有的觀念和習慣，所以頂樓層住戶要求管理委員會修漏水。結果被管理委員會拒絕，區分所有權人會議決議不幫你修漏水。法律和大家的習慣衝突，這是文化問題！要靠運動才有辦法解決，如果單靠法律，那可能要等 30 年 50 年。因此我一直期待一個運動。如果有政治人物有足夠的號召力，藉運動來推動速度會快得很多。但是我們必須先提供這些素材，幫助政治人物搞懂今天公寓大廈衝突的核心在什麼地方。有哪些觀念必須改變？有哪些關係必須宣揚？這其實是文化業務的重中之重，但偏偏如亞東兄所說，政府會跳過公寓大廈！為什麼？因為你很難搞！

#### 劉佳瑩

人才管理發展品質協會用了 19 個指標，從 102 年到現在我參與九年，現在勞動力發展署在人力企業管

理上面就用這一個標準管所有的企業而且做得很好，現在都敢對教育部大聲，因為它真的做得很好！

因為我發過總幹事的證照，我發現我們營建署到現在還沒有導入 TTQS，也沒有導入教育部規範。也就是沒有指標。從總幹事、保全到管委會，這些參與管理其中的人通通沒有指標，當然問題一大堆！所以政府該優先做的是統一標準，現在因為所有的東西都沒有標準，所以大家各說各話。所以首先該做的事就是統一標準，政府應該邀請各利害關係人來參與訂定這個標準。釐清責任是什麼？權利是什麼？義務是什麼？消費者才會清楚，不然就是一直在吵，大家也很累！因為從消費者到從業人員到主管機關的公務人員都在未知狀態。所以最後回到饒老師所說的，源頭的營建署必須訂定標準。二十幾年來從沒修標準，這二十年大樓增加了多少？問題增加了多少？可惜管理沒有跟上！結果當然是不合格！

#### 饒後樂：

今天除了在座各位，還有一位大家的好朋友陳文智老師，他雖然有事無法出席，但也提供了書面意見由我宣讀如下：

1. 將社區管理委員會代表納入村里長的鄰長會議成員。

2. 參照新北市政府工務局的公寓大廈管理諮詢服務窗口，擴大至各基層鄉鎮區公所設置，讓需要的人就近諮詢。

3. 全國村里幹事及村里長強制上公寓大廈管理基礎課程。

4. 調查並扶助整合公寓大廈管理講師培訓社團，參考建築師公會成為政府公寓大廈管理調解的半官方審查機制。

5. 公寓大廈管理委員會委員納入 [ 強制 ] 研習機制。

6. 政府與管理委員會權責應再重新檢討及明訂，強化政府強制介入的法源依據。

7. 放寬公寓大廈管理條例中不必要的限制，例如任期的限制，選舉方式的限制等等。

8. 政府應委託公益社團協助政府廣泛收集社區規約等規章，予以分門別類建立參考資料庫，供社區參酌使用。

#### 饒後樂：

感謝各位今天的參與，今天的討論非常豐富和精彩，可惜時間有限，期待我們下一場座談。謝謝大家！

## 營建署：強制成立管委會 僅針對公告列管的危險建築物

巢運 111 年 3 月 17 日召開記者會，對於行政院版公寓大廈管理條例修法草案，強制成立管委會落實公安維護的方向表示支持，但認為應有配套輔導機制。對此，營建署強調，修正版本的強制成立管委會適用對象，僅針對公告列管的危險建築物，不是

全部建築物，而且草案中也已規劃相關配套輔導措施。

營建署表示，行政院版的公寓大廈管理條例新增的第廿九條之一，明定無論條例施行前或施行後興建的公寓大廈，凡是經認定有危險者，一律限期成立管理委員會或

推選管理負責人，....

[《未完，詳全文.....》](#)

2022 年 03 月 17 日  
Newtalk 新聞  
is.gd/AaTbos