

物業管理服務契約對於公寓大廈管理維護 之影響

郭進泰* 謝博明** 周士雄*** 高秉毅****

論文收件日期：104年01月07日
論文修訂日期：104年06月03日
論文接受日期：105年03月29日

摘 要

本文透過內容分析法與文本分析法，採用交易成本之擇優策略理論，從物管業者與管委會之角度，探討物管業常用的契約範本與顧問式契約對於公寓大廈在管理維護之影響。主要發現：契約範本較具明確規範、服務範圍與項目、執行業務保證、保密義務等，且要求物業管理服務人員落實執行勤務與管理考核，及必須負擔洩密或侵害業主權益的責任等；而顧問式契約僅提供執行管理維護事項的顧問諮詢、契約受理委託行政服務事項代理、管理費代收與催繳，物管業者有較低的契約義務與責任。物管業者與管委會之擇優策略，若選擇契約範本較能保障契約雙方的權利；若選擇顧問式契約，管委會則為能自行從事社區管理維護與降低費用支出，而物管業者則是為達到保留固定營業收入。採用不同契約之影響在於，管委會無法查核自行僱用物業管理服務人員安全資料，恐有僱用受有刑事宣告執行未滿人員的風險，若以契約委託給物管業者代理查核，亦恐有違反個人資料保護法之虞；而無論選擇契約範本或顧問式契約，均有代理問題存在。最後，本文另以訪談法發現使用不同契約模式在物業管理實際運作，具有業務監督、契約管制、勞基法適用、雇傭關係、人員訓練與服務內容等差異存在。因此，本文建議管委會在選擇物業管理服務契約時，須考量該公寓大廈區分所有權人是否具備高度參與、是否具備有較佳管委會組成與其會議運作能力等因素。

關鍵詞：物業管理服務業、公寓大廈管理委員會、契約範本、顧問式契約

* 德霖技術學院不動產經營系助理教授

** 長榮大學土地管理與開發學系副教授，E-mail：bmhsieh@mail.cjcu.edu.tw

*** 嘉義大學景觀學系副教授

**** 長榮大學經營管理研究所博士班研究生

作者感謝中央保全楊啟銓總經理對於本文之啟發以及三位匿名審查者之審稿意見。

Influence of Property Management Services Contract on Apartment Building Management and Maintenance

Chin-Tai Kuo*, Bor-Ming Hsieh,
Shih-Hsiung Chou***, Ping-Yi Kao******

ABSTRACT

In this paper, through content analysis and text analysis method, using the preferred strategy of transaction cost theory, from the perspective of the property management companies and the management committee to discuss the influence of the common model contracts and consulting contracts on apartment building management and maintenance. The main findings are as follows: the model contracts possess the more clearly specification, the service of scope and items, the assurance of business implementation, confidentiality obligations, and require the implementation of property management staff to perform service and management assessment, and must bear responsibility of divulging secrets and against the rights of property owners, etc. The consulting contracts only perform management and maintenance issues consulting, administrative services contract entrusted accepted proxy matters, management fees and collection calls. Property management companies have lower contractual obligations and responsibilities. On respect of preferential policies of property management companies and the management committees, if both choose the model contract, this contract will better capacity to protect the rights of the parties in the contract; if both choose the consulting contract, the management committees are able to engage in their own communities and reduce management and maintenance costs, but property management companies can keep a fixed revenue. If they entrusted to property management companies as the agent, they may also in danger of breach of fear Personal Data Protection Act and fined. Whether they choose the model contract or the consulting services contract, have agency problems.

Finally, this paper additionally uses interviews method to find that the use of different contract models in the actual operation of property management exists the differences of professional supervision, contract control, the Labor Standards Act applies, the employment relationship, personnel training and service content. Therefore, this paper recommends that as the management committees choose the property management services contract, they should consider the factors of whether the owners of the apartment building have a high degree of participation, whether they have had a better composition of its management committee and the capacity of operational meeting.

Key words:Property Management Industry, Apartment Building Management Committee, Model Contracts, Consulting Contracts

* Assistant Professor, Department of Real Estate Management, De Lin Institute of Technology.

** Associate Professor, Department of Land Management and Development Chang Jung Christian University, E-mail: bmhsieh@mail.cjcu.edu.tw

*** Associate Professor, Department of Landscape Architecture National Chiayi University.

**** Ph. D Student, Graduate School of Business and Operation Management Chang Jung Christian University.

一、前 言

台灣行政院經濟建設委員會在2004年核定「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，將「物業管理」納入為策略性輔導的產業。並且將物業管理產業範疇區分為建築物與環境的使用維護、生活與商業支援服務以及資產管理等三類（行政院經建會，2004），這是台灣國內物業管理產業化的一項重要里程碑。目前，物業管理服務業中之「保全業」與「公寓大廈管理維護業」分屬警政署與營建署不同業務主管機關，但為了符合法令規定，台灣國內物管業者多同時擁有二種許可業務執照¹（陳靜慧，2006）。因此，內政部曾在2008年訂定「物業管理服務法草案」欲整合目前物業管理服務業中「保全業」與「公寓大廈管理維護業」（以下簡稱物管業者）之「一國二制」狀況。不過由於業務主管機關對於這次整合仍有歧見而無法成功，這顯示目前台灣國內物業管理仍存在著許多的問題值得關注。

近年來由於保全人員因高工時而引發過勞死頻率的增加，使得物業管理服務人員的高工時問題格外引發社會關注²。物管業者在面對縮減工時政策下，勢必增加人事成本。因此，有些物管業者為提高其物業管理服務契約之競爭性與維持營業上的利益，利用公寓大廈管理委員會（以下簡稱管委會）屬於「未分類其他社會服務業」不適用勞基法（行政院勞工委員會，1998）之特點，而將原先受僱於物管業者本身的「公寓大廈事務管理人員」與「保全人員」（以下統稱為物業管理服務人員）改為受僱於管委會，藉以達到降低成本的目的，而物管業者由原來直接提供管理維護工作的服務契約，即為主管機關公告之「定型化契約範本」³（以下簡稱為「契約範本」）（林燦都，2011），而改以提供管委會在執行公寓大廈管理維護諮詢顧問之契約，再由管委會以另訂契約方式，將行政事務代收、代付各項費用與代聘與代訓管理服務人員，委託給物管業者，此種契約型態實務上稱之為「顧問式契約」。

「顧問式契約」與「契約範本」最大的差異在於，物業管理服務人員的雇主由物管業者變成管委會，物管業者減少許多契約義務與責任。採用「契約範本」是

1 保全公司與公寓大廈管理維護公司為特許公司，其營業項目須經主管機關審核，而物業管理顧問公司則屬一般商業登記，其營業項目可登記為物業管理顧問服務，較具彈性。

2 勞委會在2011年5月發布「保全業之保全人員工作時間審核參考指引」，其後台北市政府與高雄市政府也為配合勞委會逐步縮減工時政策方針，均限縮所保全人員每月總工時不得超過288小時。

3 定型化保全服務契約係由內政部警政署於2001年所公告之「駐衛保全服務契約」。公寓大廈管理維護服務契約則是由內政部營建署於1998年所發布之「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」。

業務主管機關公告的定型化物業管理服務契約，提供物管業者執行業務使用，其具有兼顧業者與消費者在契約義務及責任上的平衡與穩定，尤其在執行業務法規規範物管業者必須提供一定程度的擔保責任。而顧問式契約則在契約義務與契約責任上的分配，皆是由物管業者與管委會自行透過協商，達成一定條件共識後，其服務契約才正式成立，對於契約內容的規範不若「契約範本」可由業務主管機關進行監督與查核。

契約範本，即定型化契約在實務上具有許多的優點。例如，郭志裕（1997）認為定型化契約內容規範包含平等互惠、公平誠信、積極與消極條件與法律效果；吳宜平（1999）則指出定型化保全服務契約有提升消費者交易安全保障，能有效避免業者不當免除或減輕契約責任等不平等契約條款。在契約自由原則之下，任何人皆可自由選擇與他方以明示或默示互為意思表示訂定雙方所欲達成特定目的契約，而依其內容規範與維繫契約當事人雙方在交易安全上的保障（黃滌儀，2009；陳自強，2012）。因此，顧問式契約則是任何人在基於契約自由原則而生成的產物。目前台灣國內有關定型化物業管理服務契約相關文獻，如郭志裕（1997）、吳宜平（1999）、林燦督（2011）、吳家慶（2013）等，均是探討保全服務契約，而林信和（2007）則探討公寓大廈管理維護契約的法律性質，惟單獨探討顧問式契約的研究或合併討論上述二種物業管理契約範本之研究則鮮為少見，因此，本研究之結果將可彌補文獻上的不足，此為本研究之第一個動機。

而物管業者如何制定物業管理服務契約以及管委會如何選擇物業管理服務契約呢？從物管業者的角度上來看，其經營目標在於創造收益與追求股東利益最大化，而其主要產品是提供公寓大廈管理維護之服務，因此，「管理維護之服務的品質」與「價格」為影響物管業者經營績效之關鍵（蔡明修，2011）。公寓大廈管委會之經營目標係為管理維護品質最佳化，其主要目標是要使社區公共安全、環境景觀衛生、公共設施管理獲得最佳的妥善率，因此，住戶的社區意識、住宅單元種類與出租率是影響管委會的經營目標函數（朱芳妮，2012）。但如何決定其各自的經營目標函數，交易成本將是一大重要的關鍵要素。有關將交易成本理論應用於物業管理的研究有：Major（1992）、Walters and Kent（2000）、Lai and Chan（2004）、林欣柔（2004）、林欣柔等（2006）、柯柏煦、陳建元（2010）等均是；亦有應用於探討契約選擇，如：何宇明、林森田（1997；2000）與邊泰明（1999）。其中，柯柏煦、陳建元（2010）應用交易成本理論的觀點分別從物管業者與管委會的角度探討「社區環境品質的自製或外購」的擇優策略。以物管業者而言，面對社區公共事務主要採取的策略是柔性策略、投機主義與降低服務品質應對；對於管委會而言則

是藉機取得對自己有利的利益，以及將社區公共事務委託給物管業者。本研究將運用柯柏煦、陳建元（2010）以交易成本理論觀點為基礎的擇優策略，來探討管委會與物管業者在採用契約範本或顧問式契約的擇優策略是否有所差異，此為本研究動機之二。

目前物管業者所使用的顧問式契約，類似於公寓大廈管理條例施行之前，物管業者即以「管理顧問公司」的型態在市場上提供「大樓管理顧問契約」。直至1998年主管機關定頒「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」⁴作為業者統一與公寓大廈管理委員會簽訂執行公寓大廈管理維護業務契約之依據，「大樓管理顧問契約」才逐漸勢微。2004年以後，開始有物管業者設立登記「物業管理顧問公司」因應物業管理服務人員僱傭問題，以及避免管委會自行從事管理維護業務，造成物管業者失去一份固定的營業收入，而再度以「顧問式契約」在公寓大廈管理維護服務市場上提供服務。尚且，顧問式契約是基於契約自由原則而來，且保全業法或公寓大廈管理服務人管理辦法亦無相關強制禁止規範⁵。由於不同的法律關係形成原因，係來自於各自分屬的契約行為，依據契約當事人雙方所簽定的契約內容不同，將各自產生不同的契約義務與責任關係。因此，「契約範本」與「顧問式契約」等二種契約內容將產生出截然不同的契約義務與契約責任，並且對於物業管理服務人員安全查核、業務主管機關稽查、物業管理服務人員招募訓練與監督稽核、服務項目規範與權利義務及責任上的歸屬、委託代理問題及不同契約的違約風險與履約控管機制造成影響，這些要素都將對於公寓大廈之管理維護產生一些衝擊，這也引起本文的研究動機之三。

因此，本文之研究目的主要有下列四項：第一，分析契約範本與顧問式契約在契約主體上、契約存續期間之義務、物管業者之責任與費用差異比較；第二，以交易成本理論觀點，分析物管業者與管委會採用此二式契約的擇優策略；第三，探討不同契約型態如何影響公寓大廈管理維護。第四，分析不同契約模式在物業管理實際運作之差異。

本研究其他部分如次，第二部分為文獻探討；第三部分為研究方法；第四部分為研究成果與分析討論；第五部分則為本文之結論。

4 內政部營建署依據公寓大廈管理服務人管理辦法第24條規定，於1998年6月3日以台（87）內營字第8771990號令發布「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」。

5 內政部警政署101年12月2日警署刑偵字第1010165269號函釋，以物業管理公司名義與公寓大廈管理委員會簽訂顧問式契約，執行該公寓大廈之安全防護工作是否合法一節，應視其有無實際經營保全業務之事實，倘公司未經許可經營保全業物部分經查證屬實，自當依保全業法第19條規定查處。

二、文獻探討

(一) 物業管理服務契約

目前台灣國內物業管理服務同時存在「保全業者」與「公寓大廈管理維護業者」，並且以「駐衛保全服務契約」及「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約」提供公寓大廈管理維護服務⁶。郭志裕（1997）與林燦都（2011）皆表示物業管理服務契約（保全契約）係由當事人物管業者與公寓大廈管理委員會，相互對立之要約與承諾，在契約自由原則之下雙方意思表示合致所產生的法律行為，在契約分類上是為有名契約，且為雙務契約，即雙方互相負擔給付義務，由物管業者提供保全服務，而管委會則須給付服務費用，於此具有一方提供社區安全保障，另一方給付費用之對價關係，故保全契約又為有償契約，按民法第535條規定受有報酬者之物管業者，應與處理自己事務為同一之注意，須盡善良管理人之注意責任。次按保全業法第12條規定，物管業者受任辦理保全業務，應訂立書面契約，故保全契約亦為要式契約。

物業管理服務契約範本在其法律性質的研究上，有委任契約說、承攬契約說，以及混合契約說（林燦都，2011），採委任契約說者認為，委任乃按民法第528規定委任乃當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。按保全業法第12條規定保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約，同法第15條規定保全業應負責監督所僱用之保全人員，並防範其侵害委任人權益，此外民法第529條亦規定關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定。採承攬契約說者，按民法第490條規定，稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約，即承攬人有為定作人完成工作，而定作人則有給付承攬人報酬之義務，互負對價給付關係之雙務契約（郭志裕，1997）。林燦都（2011）從經濟部受理保全業者辦理營業登記證核發，係將業者歸類於承攬業，而有屬於承攬契約。同時，林燦都（2011）亦主張保全服務契約同時兼具委任契約與承攬契約之雙重特性，應解釋為混合契約，方能兼顧物管業者與管委會間之權利義務。

就顧問式契約而言，是以物管業者提供管委會在自行從事公寓大廈管理維護事

6 依據保全業法第4條規定提供關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護；以及公寓大廈管理服務人管理辦法第15條規定提供公寓大廈一般事務管理服務事項、建築物及基地之維護及修繕事項、建築物附屬設施設備之檢查及修護事項、公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項。

項上的顧問或諮詢性質上的契約，實務上有單純提供顧問諮詢服務，亦有依管委會需求，委託物管業者提供行政服務事項代理、管理費代收與催繳等⁷。如以僱傭契約則謂，當事人約定一方於一定或不定期間內為他方服勞務，他方給付報成之契約，惟物管業者係為法人身分，而僱傭契約應以自然人為限（林燦都，2011）。是故，顧問式契約是以物管業者提供管委會自行從事公寓大廈管理維護事項的顧問或諮詢，應按民法第528規定委任乃當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。

從前述分析而論，若視「契約範本」（即「駐衛保全服務契約範本」及「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」）的法律性質為承攬契約，當物業管理服務人員對第三人為侵權行為時，第三人則不得請求管委會（定作人）與物業管理服務人員連帶負損害賠償責任（民法第189條前段規定）；而「顧問式契約」之法律性質視為委任契約，當物業管理服務人員對第三人為侵權行為時，第三人則得向管委會與物業管理服務人員請求連帶負損害賠償責任（民法第188條第1項前段規定與最高法院57年台上字第1663號判例）。

本文茲將「契約範本」與「顧問式契約」之法律性質與服務內容差異比較彙整（如表1）所示：

表1 契約範本與顧問式契約之法律性質與服務內容差異比較表

	契約範本	顧問式契約
法律性質的差異	法律性質為承攬契約	法律性質視為委任契約
契約服務內容差異	<ol style="list-style-type: none"> 依據保全業法第4條規定提供關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。 公寓大廈管理服務人管理辦法第15條規定提供公寓大廈一般事務管理服務事項、建築物及基地之維護及修繕事項、建築物附屬設施設備之檢查及修護事項、公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項。 	<ol style="list-style-type: none"> 左列事項顧問諮詢。 行政服務事項代理、管理費代收與催繳。

⁷ 見附錄三「公寓大廈管理顧問契約書（節錄）」第2條服務事項。

（二）契約之管制與規範

在我國民法及消費者保護法尚未針對定型化契約制定出規範前，企業經營者所自訂的定型化契約常僅考量一己之利益（郭志裕，1997；陳聰富，2002），且產生不當減輕企業本身的責任與加重消費者責任的負擔，甚至剝奪、損害消費者行使法律上正當利益（劉春堂，1999；楊淑文，2013）。在此情形下，陳聰富（2002）主張國家應保障當事人之間的公平性，透過法令對於契約之程序上及實質內容上加以管制，但管制與規範上常涉及國家及廠商與消費者之間的關係，必須兼具私法自治原則及市場經濟機能，以及兼顧普遍性和各種交易情形。而Winn and Webber（2006）與Loos（2012）均支持此一觀點。

台灣在民法與消費者保護法分別對定型化契約定有不同類型的規範，以及契約條款解釋原則與強制規定事項。曾品傑（2006）指出由單方依其交易條件所預擬之契約條款，可依據消保法第2條第8款規定之反面解釋，或稱之為「非個別磋商條款」之規範，認為台灣係採雙軌制，分別適用民法第247條之1附合契約與消保法第11條以下定型化契約的規範。首先，在立法規制上，民法與消費者保護法分別定義定型化契約，以及契約條款解釋原則與強制規定事項；其次，在行政規制上則採取行政機關事前審查核准、事後派員監督查核，以及由主管機關發布定型化契約範本，或者以發布行政法規命令等方式，藉以維護契約之公平正義；第三，在司法規制上則是由法院針對各別具體訴訟個案進行事後救濟（劉春堂，1999；陳聰富，2002；楊淑文，2013）。

此外，郭志裕（1997）認為主管機關公告之定型化契約，對應記載事項和不應記載事項加以說明規範，並透過公告程序事先防止不公平之制式條款。劉春堂（1999）發現主管機關公告之定型化契約，具有平衡強制性與任意規定事項的優點。曾品傑（2006）特別指出消保法第17條特別權衡契約雙方當事人在交易資訊取得、專業與經驗，以及協商能力上的差距，規範應記載事項與不得記載事項，係無異於強制或禁止規定，是有落實互惠平等、合理分配契約風險。黃立（2005）也認為避免使用定型化契約而造成消費者與企業經營者之間的權利義務間失衡，除了事先預防措施之外，亦應有事後管制。林蕙玲、曾明遜（2008）認為藉由法令之限制可使定型化契約內容具有一定限度標準，保障交易雙方權益，並達到行政規制與契約自由的調和。林燦都（2011）則認為定型化契約應載明免責事由，以避免契約責任失衡，造成業者負擔過高之責任。

台灣民法在契約自由原則所訂定之契約，當事人雙方僅須在具有行為能力，在契約成立過程以未受他方詐欺、脅迫，或意思表示不一致，且其內容未涉及違反法

律強制、禁止規定，以及違背公序良俗，國家即不予干涉（詹森林，1996；陳聰富，2002；黃立，2005）。劉春堂（1999）認為契約自由的特點是當事人權利義務係依據該契約目的及內容而定，是雙方期待可得合理對待之給付條件，但其比價或取得談判資訊、協商談判的勞力，以及時間或費用個別交易成本過高，也容易形成負擔不合理或不公平之風險。黃亭瑋（2012）與Gutmann（2013）均發現當事人間基於契約自由原則形成權利義務，以追求合理利益的規畫，同時也是滿足當事人自身交易條件的表徵。王健安（2003）與張格明（2011）則均發現當契約之內容設計懲罰性條款時，將具有抑制代理人自利性風險，同時建立協力合作條款、協調機制，合理分配風險與分享資訊。

（三）交易成本理論觀點

交易成本理論是Coase（1937）在其《The nature of the firm》一文中提出不同於古典經濟學主張，其觀點是著重於古典經濟學中的理想市場是不存在的，廠商比市場更具有效率（徐仁輝，1995）。因此，市場和廠商之間是一替代性的管理結構，於是提出兩種交易治理機制，即市場治理機制，以及組織治理機制（林晉寬、陳奇修，2007）。交易成本理論在發展上，Williamson（1975）根據Coase的觀點作為基礎，結合組織理論、策略理論、契約法等理論，Williamson（1988）認為組織在面對不同型態的交易上，依據交易成本的高或低來採取適當的治理機制，Williamson（1991）於是再加入第三種治理機制，即混和形式的治理機制，發展出完整的交易成本經濟組織理論。其分析的邏輯是在於選擇市場、層級或混合治理機制，應視選擇其中一種治理機制的交易特性和效率而定。由此可知，交易成本可以解釋交易雙方如何在使交易總成本最低的情況下進行選擇，此理論可說是一種「管理機制的選擇學」（許惠珠，2003）。

交易成本理論不斷的被應用在不同領域與議題的研究上，諸如：自製與外購、組織管理、管理機制、策略、法律、契約，乃至於探討道德風險、社會責任等議題上（Rindfleisch and Heide，1997；郭嘉珍、劉財龍，2008）。台灣國內應用交易成本理論的研究上，方世杰、方世榮（2008）認為交易雙方基於彼此間的交易關係會形成不同程度的互賴關係，也造就不同的治理問題，何宇明、林森田（1997；2000）應用於地主與佃農的耕作契約選擇，會在不同環境的因素下，彼此各自追求利益最大或與交易成本最小化的情形下進行，邊泰明（1999）認為不同契約的選擇，在於交易成本的高低，就不同契約選擇也關係到契約責任、義務與利益，也存在著公平性的問題。重要的是，應用在物業管理研究成果上，吳韻吾等（2012）認

為在物業管理服務中，管委會與物管業者間確實存在代理問題、逆選擇與道德危機。柯柏煦、陳建元（2010）指出管委會選擇自行管理或以契約委託物管業者，在於何者的交易成本最小，於是以交易成本理論為基礎提出管委會的擇優策略與物管業者的擇優策略。其一，管委會的擇優策略：公寓大廈管理委員會從事區分所有公共財產管理維護，以及協調區分所有權人或住戶所涉及的社區公共事務交易活動，將交易納入管委會是一種降低交易成本的有利選擇。但是，管委會委員任期多為一至二年，且多屬於無給職之義務服務性質，在避免面對複雜的社區管理維護工作，以及承擔過多的管理維護責任，於是自利的理性經濟人就有將從事社區共事務管理工作轉嫁由物管業者來降低交易成本的動機。其二，物管業者的擇優策略：物管業者深具公寓大廈管理維護工作的專業，管委會以契約委託由物管業者從事社區管理維護工作是一種降低自己責任承擔的選擇。相形之下，管委會對社區管理維護工作是處於義務性質的服務，且少有具備相關專業知識與充裕的時間去對物管業者的管理與監督，這使得物管業者在投機主義與具備資訊不對稱的情況下，引起逆選擇與道德危機。

三、研究方法

本研究以內容分析法（Content Analysis）及文本分析法（Textual Analysis）來分析契約範本與顧問式契約之內容差異。內容分析法主要使用於文件分析的研究中，針對書籍、雜誌、報紙、契約條款等社會製成品進行整個架構與系統性的分析，而文本分析則是針對社會製成品的內容字義與條文進行解析與意義的闡述與比較。內容分析法與文本分析法的結合，是以歸納的原理將實際文件資料的內容具體詳盡且合理的描述與分析其內容結構的探討（游美惠，2000）。同時，以具備客觀與系統的態度研究出該文件內容之環境背景和意義的研究方法（Morris, 1994），謝卓君（2004）採用內容分析法係針對社會製成品的結構進行分析，結合文本分析法則能進一步深度分析與詮釋文字的意義。本文將所搜集到的文件，先以內容分析法針對「契約範本」與「顧問式契約」在整體架構進行分析與比較，再以文本分析法針對契約條款進行深度的意義分析。接著採用半結構式訪談法，對物管業者進行訪談，藉以瞭解物管業者使用「契約範本」與「顧問式契約」在實際服務運作過程的差異性。

(一) 研究步驟

本文之研究步驟如下：

1. **蒐集契約樣本**：本文蒐集契約樣本，計有契約範本2份，顧問式契約22份。
2. **進行內容分析法**：先建立編碼系統區分類目，再進行內容分析與比較。
 - (1) 將分析架構區分為主類目，本文將契約劃分為「契約主體」、「契約存續期間之義務」與「物管業者之責任」等三個主類目。
 - (2) 再根據契約出現次數最多的類目，將各主類目區分為不同之次類目，本文將契約區分出「契約主體」、「契約存續期間之義務」與「物管業者之責任」等三個主類目，接者挑選出現次數超過20次之次類目，依次區分出5、3、2個次類目（詳如表2），其中分析主類目2.契約存續期間之義務之次類目2.2從給付義務僅有21份契約相同、次類目2.3附隨給付義務亦僅有20份契約相同，而主類目3.物管業者之責任，次類目3.1物業管理服務人員之紀律維護僅有20份契約有相同規定、次類目3.2損害賠償責任也僅有21份契約相同。
3. **進行文本分析法**：本文以交易成本為基礎之擇優策略來詮釋契約文本的意義。

(二) 物業管理服務契約內容分析

本研究在物業管理服務契約樣本取得上，「契約範本」部分是包含內政部警政署公告「駐衛保全服務定型化契約範本」（如附錄一），以及內政部營建署發布「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」（如附錄二）。由於保全業者與公寓大廈管理維護業者彼此均互相擁有許可執照，並且同時為同一公寓大廈管理提供服務，本研究先將此二式契約範本歸屬於同一分析單元，並就其契約實質架構進行整合分析。而「顧問式契約」部分，係先行透過台北市、新北市、台中市、台南市與高雄市等五大都會區之物管業者中，同時使用「契約範本」與「顧問式契約」之業者蒐集到各式顧問式契約22份進行實質契約內容分析，先行萃取出符合本研究契約內容分析類目之代表性契約（如附錄三），最後進行「契約範本」與「顧問式契約」內容差異分析。

(三) 物業管理服務契約文本分析

接著本研究在交易成本理論的基礎下，以文本分析法在來解析、詮釋「契約範本」與「顧問式契約」內容，並分析物管業者與管委會採用此二式契約擇優策略，以及分析不同契約型態如何影響公寓大廈管理維護。

表2 契約內容分析類目

主類目	次類目	出現次數
1.契約主體	1.1 立契約書人	22
	1.2 契約型式	22
	1.3 服務項目	22
	1.4 物業管理服務人員之雇主	22
	1.5 物業管理服務人員之在職訓練歸屬	22
2.契約存續期間之義務	2.1 主要給付義務	22
	2.2 從給付義務	21
	2.3 附隨給付義務	20
3.物管業者之責任	3.1 物業管理服務人員之紀律維護	20
	3.2 損害賠償責任	21

(四) 深度訪談法

本研究認為物管業者使用不同契約模式在物業管理實際運作可能有所差異。為了瞭解物管業者使用不同契約模式在物業管理實際運作之差異，本研究以立意抽樣方式，選取台灣六大都市，即台北市、新北市、桃園市、台中市、台南市與高雄市地區，擔任保全商業同業公會之理監事成員計30名（如表3），採半結構式訪談型式進行訪問。

本研究在選擇樣本的首要原則是在於受訪者具有使用契約範本與顧問式契約經驗的物業管理業者，其次是實際從事物業管理服務經營且具備物業管理專家知識，能提供其經營過程中比較出使用此二式契約差異的豐富資訊，本文再藉由使用電話訪談方式逐一深入了解物管業者使用「契約範本」與「顧問式契約」在物業管理實際運作之差異。

四、研究結果

本研究結果分別就契約範本與顧問式契約在契約主體上、契約存續期間之義務、物管業者之責任與費用差異比較；其次，以交易成本理論觀點，分析物管業者與管委會採用此二式契約擇優策略；最後則是探討不同契約型態如何影響公寓大廈管理維護進行分析。

表3 六都受訪物管業者背景資料

區域	受訪者代號	職位名稱	年資	資料取得日期
台北市	A1	協理	14	自2015年6月15日起 至2015年7月3日止
	A2	總經理	16	
	A3	總經理	12	
	A4	經理	10	
	A5	經理	9	
新北市	B1	總經理	22	
	B2	總經理	20	
	B3	經理	12	
	B4	經理	10	
	B5	經理	8	
桃園市	C1	總經理	15	
	C2	總經理	18	
	C3	總經理	23	
	C4	總經理	20	
台中市	D1	總經理	13	
	D2	總經理	21	
	D3	總經理	19	
	D4	總經理	16	
	D5	總經理	20	
台南市	E1	總經理	18	
	E2	總經理	16	
	E3	總經理	20	
高雄市	F1	董事長	23	
	F2	總經理	20	
	F3	總經理	15	
	F4	總經理	23	
	F5	總經理	18	
	F6	總經理	20	
	F7	總經理	22	
	F8	總經理	23	

(一) 契約範本與顧問式契約的差異比較

1. 契約主體上的變化

契約範本與顧問式契約在契約主體上的變化有立契約書人、契約型式、服務項目、物業管理服務人員之僱用及在職訓練等五個面向上的變化(如表4)。首先,在立契約書人方面,契約範本之甲方為管委會,乙方則為保全公司(或為公寓大廈管理維護公司),而顧問式契約之甲方為管委會,乙方則為物業管理顧問公司,主要為符合「物業管理顧問服務」之營業項目⁸;其次,在契約型式上,契約範本是屬定型化契約,而顧問式契約則是屬於契約自由;第三,在服務項目上,契約範本服務項目是公寓大廈管理服務人管理辦法第15條及保全業法第4條所規定之服務事項,而顧問式契約則是前述服務事項之顧問服務,或者接受行政服務事項代理、管理費代收與催繳;第四,物業管理服務人員之雇主部分,在契約範本是物管業者,而顧問式契約則是管委會;第五,物業管理服務人員之在職訓練歸屬部分,契約範本是由物管業者依規定辦理定期訓練,而顧問式契約則是由物業管理服務人員自行參加中央主管機關委託辦理之訓練或委由物管業者代為訓練。

表4 契約主體上的變化分析

契約主體上的變化項目	契約範本	顧問式契約
1.1 立契約書人	甲方：管委會 乙方：物管業者 (保全公司、公寓大廈管理維護公司)	甲方：管委會 乙方：物業管理顧問公司
1.2 契約型式	定型化契約	契約自由
1.3 服務項目	1. 公寓大廈管理服務人管理辦法第15條服務事項。 2. 保全業法第4條服務事項。	1. 左列法定事項之顧問服務。 2. 行政服務事項代理、管理費代收與催繳。
1.4 物業管理服務人員之雇主	保全公司、公寓大廈管理維護公司	管委會
1.5 物業管理服務人員之在職訓練歸屬	由物管業者依規定辦理定期訓練	自行參加中央主管機關委託辦理之訓練或委由物管業者代為訓練。

⁸ 物業管理顧問公司屬一般商業登記,其營業項目可登記為建築物清潔服務業、管理顧問業、園藝服務業、清潔用品批發業、停車場經營業、住宅及大樓開發租售業、人力派遣業,較具彈性。

由於上述契約主體上的變化後，所衍生的是契約存續期間之義務差異、物業業者之責任上之差異、人事費用之差異。以下將針對這差異分別說明之。

2. 契約存續期間之義務差異

契約範本與顧問式契約在契約存續期間之義務差異（如表5）所示。首先，在主給付義務有：說明契約義務與確認服務範圍的義務，以及提供服務義務上的差異。其中，契約範本有須向消費者說明契約的義務與確認服務範圍所屬標的物名稱、標的物所在地的義務，以及提供服務義務上的義務；而顧問式契約除了有須確認服務範圍所屬標的物名稱、標的物所在地的義務之外，並無說明契約的義務，且

表5 契約範本與顧問式契約在契約存續期間之義務差異

契約存續期間義務差異項目		契約義務差異內容	
		契約範本	顧問式契約
2.1主給付義務	說明契約的義務	須負責向消費者說明契約的義務。（駐衛§1）	無
	確認服務範圍的義務	須確認服務範圍。（駐衛§2；樓管§1）	須確認服務範圍。（顧契§1）
	提供服務的義務	提供公寓大廈管理維護及居住處所安全防護。（駐衛§4；樓管§2）	1. 左列法定事項之顧問服務。 2. 行政服務事項代理、管理費代收與催繳。（顧契§2；§16）
2.2從給付義務	接受指示與要求	須接受管委會的指示與要求。（駐衛§4）	無
	執行業務保證	須提供保證金。（駐衛§6）	無
	注意義務	應就防範事項盡告知說明與注意義務。（駐衛§3；樓管§7）	不得有不正當行為或廢弛應盡之義務。（顧契§9）
2.3附隨給付義務	保密義務	執行業務知悉秘密事項不得洩漏。（駐衛§3；樓管§7）	得知他方商業或個人秘密，不得洩漏。（顧契§10）

說明：

1. 駐衛：係指「駐衛保全服務定型化契約」請見附錄一。
2. 樓管：係指「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」請見附錄二。
3. 顧契：係指「顧問式契約」請見附錄三。
4. §表示條約數。

其提供服務義務也僅僅提供管理維護事項之諮詢與行政服務事項代理、管理費代收與催繳等。其次，在從給付義務上的差異有：接受管委會指示、提供業務保證上及注意義務的差異。其中，契約範本接受管委會指示、提供業務保證上及應就防範事項盡告知說明與注意義務；而顧問式契約則無接受管委會指示、提供業務保證的義務，縱使在注意義務上也僅止於乙方代理甲方執行業務時，不得有不正當行為及違反或廢弛其他業務應盡注意義務。第三，在附隨義務上則訂有保密義務。而契約範本與顧問式契約均訂有保密義務。

3. 物管業者之責任上的差異

契約範本與顧問式契約在物管業者之責任上的差異項目有：物業管理服務人員紀律維護與損害賠償責任（如表6）。其中，在物業管理服務人員之紀律維護上，契約範本必須確保物業管理服務人員依據契約執行勤務，並負管理考核，而顧問式契約則是須由管委會自行管理；而損害賠償責任上，物業管理服務人員有因故意或過失未能善盡駐衛保全業務、洩漏應保守秘密或侵害區分所有權人或住戶權益之事，契約範本之業者須負擔賠償責任，而顧問式契約僅在委託代理事項可歸責於物管業者之故意或過失行為致管委會受有損害，以及因業者廢弛契約所訂義務，致管委會遭受政府業務主管機關處以罰鍰或其他損害時負賠償責任。

表6 物管業者之責任上的差異

責任項目	責任內容差異	
	契約範本	顧問式契約
物業管理服務人員之紀律維護	依據契約執行勤務，以及管理考核。（駐衛§9；樓管§8）	由管委會自行管理。
損害賠償責任	因故意或過失，未能善盡駐衛保全業務、洩漏應保守秘密或侵害業主權益之事。（駐衛§11；樓管§10）	委託代理事項可歸責於業者之故意或過失行為。（顧契§6）

說明：

- 1.駐衛：係指「駐衛保全服務定型化契約」請見附錄一。
- 2.樓管：係指「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」請見附錄二。
- 3.顧契：係指「顧問式契約」請見附錄三。
- 4.§表示條約數。

4. 契約範本與顧問式契約費用之差異

物業管理服務契約之費用支出項目，涉及其他行業專業法規規定之再委託費用平均每月約需支付111,333元（如表7），對於契約範本與顧問式等二種契約之內容報價差異並不大。其主要支出項目結構包含：機電及消防設備保養維護服務費用、電梯維修保養費用、機械式停車設備保養維護費用、社區監控及電信系統保養維護費用、清潔人員服務費用、一般廢棄物委託清運費、蓄水池及水塔定期清洗費用、地下室停車場定期除塵作業服務費用、定期病媒蚊噴藥防治作業服務費用、消防設備安全檢查申報費用、水污染防治申報服務費用、電梯安全檢查申報費用、建築物公共安全檢查申報服務費用等13項。

而物業業者提供契約範本或顧問式契約服務，以物業管理服務人員人事費用之報價最具明顯差異（如表7所示），此部分費用結構主要有薪資報價、實際投保薪資級距、其他費用、勞工保險費、就業保險費、勞工職災保險費、勞工退休金提撥、全民健保費、工資墊償、物管公司管理費及營業稅等11個項目。

表8係以最低編制服務人員數（包括1名事務管理人員與2名保全人員）來作為人事費用報價。若管委會採用「契約範本」時，物業業者每僱用1名「事務管理人員」的費用是新台幣31,197元/月，每僱用2名「保全人員」的費用是新台幣57,724元/月。而物業業者提供管委會採用「顧問式契約」的人事費用建議是，管委會每自行僱用1名「事務管理人員」的費用是新台幣26,297元/月，每僱用2名「保全人員」的費用是新台幣49,924元/月。其次，物業業者在此二式契約的稅賦負擔上，契約範本的營業稅是新台幣4,717元/月，而顧問式契約則是新台幣286元/月，對業者而言將可大幅降低營利事業所得稅稅賦上的負擔。

再者，從（表7）「業者管理服務費」項目來看，該費用目的主要是物業業者的收入項目，從契約範本與顧問式契約來看似乎是相同。然而，就契約範本而言，物業業者的其他利潤來源卻是隱藏在「薪資報價」及「其他費用」項目中，即物業業者會從物業管理服務人員「事務管理人員」及「保全人員」薪資報價中各自扣得若干數額做為營業利益，其次，在「其他費用（包含制服、三節獎金、教育訓練、員工團體意外險、員工誠實險、資遣費提撥等）」之中再次獲取隱藏性利益。

從上述分析契約範本與顧問式契約形成人事費用差異之主要原因，係因契約範本所僱用之公寓大廈事務管理人員及保全人員適用勞動基準法，而顧問式契約所僱用之物業管理服務人員，因其雇主管委會係屬於「未分類其他社會服務業」，尚無勞動基準法之適用。因此，對物業業者採用顧問式契約來說，將可免去應負擔保全人員及公寓大廈事務管理人員勞工保險費、健保費、就業保險費、勞工職災保險

表7 再委託服務項目費用分析

再委託項目名稱	服務週期	金額 (新台幣/元)	備註
1. 機電及消防設備保養維護服務費用	月	6,000/月	
2. 電梯維修保養費用	月	20,000/月	全責式(如說明2)
3. 機械式停車設備保養維護費用	月	8,000/月	
4. 社區監控及電信系統保養維護費用	月	5,000/月	
5. 清潔人員服務費用	月	52,000/月	如說明3
6. 一般廢棄物委託清運費	日	12,000/月	每戶100元/月
7. 蓄水池及水塔定期清洗費用	季	4,800/3(月) =1,600	4,800/次
8. 地下室停車場定期除塵作業服務費用	每半年	10,500/6(月) =1,750	10,500/次
9. 定期病媒蚊噴藥防治作業服務費用	每半年	6,500/6(月) =1,083	6,500/次
10. 消防設備安全檢查申報費用	年	20,000/12 (月)=1,667	20,000/次
11. 水污染防治申報服務費用	年	12,000/12 (月)=1,000	12,000/次
12. 電梯安全檢查申報	年	4,800/12(月) =400	4,800/次
13. 建築物公共安全檢查申報服務費用	每二年	20,000/24 (月)=833	20,000/次
總計		111,333	

說明：

1. 以上再委託費用係以總戶數120戶、樓高15層樓、地下室2層、電梯4部、蓄水池及水塔4組作為分析。
2. 電梯維修保養維護費用，依據電梯設備業保養維護規格，區分為全責式及半責式(全責式包含保養、維修及零件更換等費用；半責式僅有負責保養與維修費用，零件更換則需另行付費)。
3. 以說明1項目規格，需清潔人力為2員。

費、勞工退休金提撥、工資墊償，以及節省營業稅的優點⁹。但是，公寓大廈管理委員會自2014年7月1日起適用勞動基準法，將失去利用勞委會原於1998年公告公寓

9 本研究僅考慮個案所帶來經濟效益，尚未考慮公司行政的相關費用與營所稅。

表8 物業管理服務契約人事費用之差異

費用結構	契約分類		顧問式契約	
	契約範本		事務管理人員	保全人員
	事務管理人員 (1人)	保全人員 (2人)	事務管理人員 (1人)	保全人員 (2人)
1. 薪資報價	26,000	24,000/每人	22,000	21,000/每人
2. 實際投保薪資級距	(21,000)	(20,100)	(20,100)	(20,008)
3. 其他費用	900	750/每人	0	0
4. 勞工保險費	1,645	1,543/每人	1,645	1,543/每人
5. 就業保險費(1%)	0	0	0	0
6. 勞工職災保險費 (0.19%)	38	36/每人	38	36/每人
7. 勞工退休金提撥(6%)	1,206	1,143/每人	1,206	1,143/每人
8. 全民健保費	1,403	1,235/每人	1,403	1,235/每人
9. 工資墊償(萬分之2.5)	5	5/每人	5	5/每人
合計	31,197/月 (1)	57,424/月 (2)	26,297/月	49,924/月
10. 業者管理服務費	5,714/月(3)		5,714/月(4)	
管理服務人事費總和	94,335/月(5)		76,221/月(6)	
11. 營業稅	4,717【(5)*5%】/月		286【(4)*5%】/月	

說明：

1. 契約範本人員隸屬物管業者，薪資報價係依據勞基法標準辦理。
2. 勞保、健保、職災、勞退，係以實際投保薪資級距辦理投保。
3. 其他費用（包含制服、三節獎金、教育訓練、員工團體意外險、員工誠實險、資遣費提撥）。
4. 顧問式契約，人員隸屬社區，由管委會成立投保單位辦理就業保險及全民健保。
5. 勞健保投保基準、就業保險係以勞委會102年5月9日勞保2字第1020140307號公告標準計算。
6. 勞工職災保險費係以勞委會101年10月18日勞保3字第1010140428號公告標準計算。
7. 勞工退休金提撥係依據勞工退休金條例第14條規定計算。
8. 工資墊償係依據勞基法第28條規定計算。
9. 薪資報價、其他費用數據係由高雄市物管業者提供。
10. 由於公寓大廈管理委員會自2014年7月1日起適用勞動基準法，故其自聘物業管理服務人員已依法辦理勞健保投保。

大廈管理委員會不適用勞基法限制之優勢¹⁰。是故，顧問式契約已降低在物業管理服務人員相關人事費用上的利基。

以本案為例，物管業者之主要利潤來源為管理服務費，契約範本之利潤為5,714元，但須繳4,717元的營業稅¹¹；而顧問式契約之利潤同為5,714元，但只須繳286元的營業稅。而對於管委會而言，從（表7）之再委託項目費用分別加上（表8）契約範本與顧問式契約之人事費後，契約範本總費用計為205,668元（111,333+94,335）與顧問式契約總費用計為187,554元（111,333+76,221），選擇顧問式契約則相對於契約範本，可節省管理費比率約8.81%。

（二）採用契約範本與顧問式契約的擇優策略

1. 管委會的擇優策略

（1）選擇契約範本

公寓大廈管理條例通過之後，集合式公寓大廈區分所有權人並非各自從事公寓大廈管理維護工作，而是經由召開區分所有權人會議，推選出若干區分所有權人或住戶，成立公寓大廈管理委員會從事區分所有公共財產管理維護，以及協調區分所有權人或住戶所涉及的社區公共事務交易活動。因此，將交易納入管委會是一種降低交易成本的有利選擇，而區分所有權人與管委會之間也同時成立委託代理關係。但是，管委會委員任期多為一至二年，且多屬於無給職之義務服務性質，在面對複雜的社區管理維護工作，還得隨時面對區分所有權人或住戶對管理維護工作進行協調、溝通，以及對管委會工作效率上的質疑，甚至在執行不力的情況之下還要面對主管機關依法處以罰鍰¹²，管委會委員為避免執行社區管理維護工作而影響個人

10 行政院勞工委員會103年1月13日勞動1字第1030130004號公告，訂定「未分類其他社會服務業中之公寓大廈管理委員會適用勞動基準法」。

11 物管業者採用契約範本的管理服務費收入名目上雖僅為新台幣5,714元，但事實上，業者常有高報的「再委託項目」、「薪資報價」及「其他費用」等項目價格的情況，這部分可能約有一成的利潤。根據業者表示每個案場的平均實際利潤約為二萬元左右，但仍視不同案場之戶數與管委會所要求的服務品質而定。

12 公寓大廈管理條例第48條規定，有下列行為之一者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣一千元以上五千元以下罰鍰，並得令其限期改善或履行義務、職務；屆期不改善或不履行者，得連續處罰：一、管理負責人、主任委員或管理委員未善盡督促第17條所定住戶投保責任保險之義務者。二、管理負責人、主任委員或管理委員無正當理由未執行第22條所定促請改善或訴請法院強制遷離或強制出讓該區分所有權之職務者。三、管理負責人、主任委員或管理委員無正當理由違反第35條規定者。四、管理負責人、主任委員或管理委員無正當理由未執行第36條第1款、第5款至第12款所定之職務，顯然影響住戶權益者。

有收入的正職工作，於是自利的理性經濟人就有將從事社區公共事務管理工作轉嫁由物管業者來降低交易成本的動機，而其委託的方式主要是依據公寓大廈管理條例第42條規定將管理維護事務委由物管業者執行，使用的契約即是主管機關所公告的「契約範本」。因此，管委會的擇優策略是基於避免自己面對複雜的社區管理維護問題，以及面對承擔過重的代理責任，而透過使用「契約範本」將社區公共事務管理工作委託物管業者。

（2）選擇顧問式契約

然而，管委會的另一個擇優策略就是選擇「顧問式契約」。對於各該公寓大廈管理維護模式的選擇，實務上多由區分所有權人會議授權管委會決定採取「自行管理模式」、「部分委託管理模式」、或委託由物管業者的「全部委託管理模式」。如該公寓大廈管委會決議採取「自行管理模式」，那麼管委會就必須依據公寓大廈管理條例第36條所規定的職務自行從事各該公寓大廈公共設施設備管理維護工作與執行社區公共事務管理。然而，管委會縱使有意願自行從事社區管理維護工作，但在自利的理性經濟人思維的考慮之下，仍然會依賴物管業者，另以契約委託代理其從事行政服務事項、管理費代收與催繳等。

2. 物管業者的擇優策略

（1）選擇契約範本

對於物管業者而言，其最大的存在價值是接受公寓大廈管委會的契約委託，而同時有營業收入與創造股東利益最大化。採用主管機關公告的「契約範本」，可讓物管業者之管理維護相關業務符合主管機關公告定型化契約範本之目的，無論是保全業法或者是公寓大廈管理服務人管理辦法皆有規範物管業者必須隨時接受主管機關的業務檢查。除此之外，物管業者選擇契約範本詳細規範了物管業者與消費者之間的權利義務與責任，減少了與管委會協商契約條款所需耗費的人力與時間，達到降低契約協商上的交易成本，因此契約範本應該是其最佳的擇優策略。

（2）選擇顧問式契約

然而，物管業者選擇「顧問式契約」是因為必須面對管委會可依據公寓大廈管理條例第36條所規定的職務自行從事各該公寓大廈公共設施設備管理維護工作與執行社區公共事務管理。物管業者避免管委會自行從事管理維護業務而失去一份固定的營業收入，以及近年來物業管理服務人員因高工時格外引發社會關注，在面對縮減工時政策下，勢必增加人事成本等因素。因此，利用管委會屬於「未分類其他社會服務業」不適用勞基法之特點，而將原先受僱於物管業者本身的物業管理服務

人員改為受僱於管委會，藉以達到降低成本的目的，而改以提供管委會在執行公寓大廈管理維護諮詢顧問，2004年以後，物管業者設立登記「物業管理顧問公司」，與管委會簽訂「顧問式契約」提供服務，亦有依管委會需求，受理行政服務事項代理、管理費代收與催繳等事項的委託。然而，2014年7月1日以後，管委會已適用勞基法，顧問式契約已降低在人事成本上的優勢，但物管業者採用顧問式契約仍然有其擇優策略，就是基於避免管委會自行從事社區管理維護工作、保障一份穩定的營業收入，並解決自己面對日益嚴重的人事成本，而使用「顧問式契約」。

（三）不同契約型態如何影響公寓大廈管理維護

物管業者與管委會採用「契約範本」與「顧問式契約」，前者係屬於定型化契約，無論民法或消保法均有其強制規定適用，而後者是在契約自由原則，以及在不違反法律強制或禁止規定下由當事人雙方合意履行契約。此外，就物管業者使用「契約範本」之立契約書人係為「保全公司」與「公寓大廈管理維護公司」，則有受保全業法第13條，以及公寓大廈管理服務人管理辦法第23條規定受業務主管機關稽查；然而在使用「顧問式契約」之立契約書人係為「物業管理顧問公司」，則其不受相關業法管理。因此，使用不同物業管理服務契約對公寓大廈管理維護的影響與可能的交易成本，本文從「物業管理服務人員安全查核」、「業務主管機關稽查」、「物業管理服務人員招募、訓練與監督稽核」、「服務項目規範與權利義務及責任上的歸屬」、「委託代理問題」及「不同契約的違約風險與履約控管機制」等六項進行分析。

1. 物業管理服務人員安全查核

對物管業者與管委會而言，其採用「契約範本」是具有排除僱用受有刑事宣告人員的風險。物管業者僱用物業管理服務人員（保全人員）派駐公寓大廈所在地之前必須依據保全業法第10條規定，須於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用，對契約當事人雙方較具有保障。

對於採用「顧問式契約」時，管委會是否得自聘保全人員，內政部警政署指出：對於管委會自聘保全人員的部分，現行保全業法並無明文規範禁止或訂定罰則¹³。而物管業者在使用顧問式契約時，得否利用其許可業務之便，接受管委會以契約委託，向主管機關申請查核管委會自聘的物業管理服務人員（保全人員），保全業法雖無禁止規定，但對於物管業者與管委會而言，恐有涉及違反「個人資料保

13 內政部警政署101年12月12日警署刑偵字第1010165269號函覆內容第1項：現行保全業法對社區管理委員會自行聘任警衛人員，並無明文規範（罰則）。

護法」之虞。此外，管委會面對自行僱用物業管理服務人員在無法查核人員安全資料，恐有僱用受有刑事宣告執行未滿人員的風險。

2. 主管機關業務檢查

對物管業者而言，採用「契約範本」是由於其屬許可業務之業者，須接受主管機關實施業務檢查，而其所僱用之物業管理服務人員均適用勞動基準法，亦須接受直轄市、縣（市）勞動主管機關查核勞動條件。對於物管業者與管委會而言，因管委會係屬於「未分類其他社會服務業」不適用勞基法之特點，故採用「顧問式契約」的擇優策略是有降低僱用物業管理服務人員的人事成本。但是，經行政院勞委會公告¹⁴「未分類其他社會服務業」公寓大廈管理委員會自2014年7月1日起適用勞動基準法，對於其自行僱傭的物業管理服務人員勞動條件事項，將來也勢必受到主管機關的檢查。

尤其，管委會若在採用「顧問式契約」時，將來與其自行僱用之物業管理服務人員發生勞資爭議事項時，勞方如聲請保全程序，將使得管委會面臨保障自身權益與維護區分所有權人權益的兩難。由於公寓大廈管理維護內容複雜且涉及多重專業，個別區分所有權人無法獲得正確資訊，以進行對管委會在從事管理維護事項的有效監督，而且管委會委員任期多為一至二年，且屬於義務性服務性質，在採用顧問式契約的情況下，管委會擔任雇主自行僱用的物業管理服務人員產生勞資爭議事項，涉及侵權行為損害賠償責任時，恐難如同物管業者擁有資源上的優勢可以及時解決人員解僱、更替等人事問題。勞方如向法院聲請保全程序，假扣押管委會名下銀行存款，委員自然要負擔過多的法律上責任，使得管委會面臨自身權益與維護區分所有權人權益的兩難，在自利的理性經濟人與投機行為下，自然會以拖延來應對區分所有權人，甚至將問題延宕至下一屆管委會身上，因而產生嚴重的代理問題與增加訴訟程序上的交易成本。

3. 物業管理服務人員招募、訓練與監督稽核

物管業者採用「契約範本」，其人員隸屬組織編制內，業者自可依其需求進行人力招募、訓練，同時其僱用之物業管理服務人員也容易監督管理；而物管業者在採用「顧問式契約」時，如物管業者接受管委會委託代理招募、代訓與監督物業管理服務人員，在未獲得管委會滿意的情況下，恐有增添代理上的責任與風險。

對於管委會而言，採用「契約範本」，對於物管業者所派駐的物業管理服務人員服務品質不佳時，可以要求業者進行改善或進行更換，在採用「顧問式契約」

¹⁴ 同註10。

時，如未將物業管理服務人員招募、訓練與監督另以契約委託給物管業者代理，此時管委會勢必面對管委會委員在執行公寓大廈管理維護職務分配與比重上不均的問題，以及造成擔任管委會委員負擔額外的責任。

此外，對於管委會依據公寓大廈管理條例第36條規定維持自行從事管理維護工作者，藉由採用顧問式契約來提供公寓大廈管理維護運作上的顧問諮詢，是有其市場需求價值。對於管委會而言，管委會委員是無給職的義務性質服務工作，管委會如果要自行從事管理維護工作，則必須面對與區分所有權人之間的交易成本；如以「契約範本」委託物管業者，則管委會是有降低交易成本的效果；而「顧問式契約」除了可以自行從事管理維護事項，面對高度專業與涉及敏感的法律事務，則由物管業者提供專業諮詢，或者另以契約再行委託物管業者代理執行，是屬於具有高度彈性的契約型態。因此，本研究認為「顧問式契約」具有使管委會自主掌控管理維護事項進程，亦能適時由物管業者提供管理維護專業諮詢，協助管委會執行管理維護工作的推展。

4. 服務項目規範與權利義務及責任上的歸屬

物管業者採用「契約範本」的服務項目規範架構嚴謹且具體，亦有平衡物管業者與管委會權利義務及責任上的歸屬；在採用「顧問式契約」時，可能在有限理性的情況下使用顧問式契約，必須額外承擔制定不完整契約內容的風險，同時必須因應新任管委會不同管理顧問需求調整，使得契約內容處於不穩定狀態的風險。此外，對於管委會採用「顧問式契約」，其管理維護內容應屬自行管理維護項目或委託物管業者代理項目，易發生權責劃分歸屬不清，而徒增承擔公寓大廈管理條例所規定的行政罰鍰的風險。

5. 委託代理問題

就管委會而言，其組織成員均係由區分所有權人或住戶透過區分所有權人會議相互推選而來，其擔任管委會委員的工作多屬義務服務性質，選擇「契約範本」將社區管理維護工作委託給物管業者，自然是將自己與區分所有權人之間，就社區管理維護互動過程中產生衝突的交易成本轉嫁給物管業者。對於物管業者而言，受管委會以「契約範本」將社區管理維護工作委託代理執行，在執行過程中面對複雜多變的管理問題涉及多重法律規範，極有可能選擇規避、迴避、推諉來應對，甚至是隱瞞管理維護工作上所產生的問題，提供不正確資訊給委員會。

其次，就物管業者而言，選擇「顧問式契約」是可以降低自己僱傭物業管理服務人員的人事費用。再者，就是管委會自行從事公寓大廈管理維護工作的內容多數

涉及相關專業法規，仍然脫離不了需要物管業者的顧問服務。選擇「顧問式契約」對於管委會委員恐有增添投入社區管理維護事務的時間，以及負擔法律上強制賦予的責任，其次就是面對自行招募、訓練與監督物業管理服務人員，恐難以如同物管業者擁有資源上的優勢可以僱用到優良的人員，以及後續面臨到人員解僱更替等人事問題。對物管業者來說，如其接受管委會另以契約將物業管理服務人員之招募、訓練，以及若干事務再委託，在自利的理性經濟人與投機行為下，將有可能產生對服務品質不加以把關，導致管委會受到損失。

6. 不同契約的違約風險與履約控管機制

對於管委會採用「契約範本」而言，其面對之違約風險是：因物管業者故意或過失，未能善盡駐衛保全業務、未能善盡善良管理人責任、洩漏應保守秘密或致公共設施遭受損害，以及侵害管委會權益之事，須負擔賠償責任。對於物管業者採用「契約範本」而言，其面對之違約風險是：在提供各該公寓大廈從事管理維護服務時，其所派駐之物業管理服務人員在對管委會或區分所有權人及住戶肇生侵權行為時，身為雇主的物管業者通常須負連帶賠償責任。因此，在履約控管機制方面，管委會與物管業者在簽訂契約時均會將從事各該公寓大廈管理維護計畫書與物業管理服務人員之工作勤務規則納入契約為附件。故採用「契約範本」對管委會與物管業者較具有督促履約的機制。

對於管委會採用「顧問式契約」來說，其面對之違約風險則是：物管業者未依契約提供正確的公寓大廈管理維護專業資訊，或是另以契約委託代理事項有可歸責於物管業者之故意或過失行為，導致管委會權益遭受損害。對於物管業者採用「顧問式契約」而言，其面對之違約風險是：管委會未為委託事項，以及管委會自行僱用之物業管理服務人員在執行社區管理維護工作上所產生的損害，即不在物管業者的賠償責任範圍，而有被管委會要求承擔所有責任。故，在履約控管機制方面，此時管委會與物管業者在簽訂契約時，必將委託代理事項與不委託代理事項在契約中明確界定，而且管委會必須提升其管委會會議運作效率，落實自行從事管理維護事項上的責任分工能力。

(四) 不同契約模式在物業管理實際運作之差異分析

本文針對台灣主要都會區（台北市、新北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市）地區物業管理業者電話訪談，以了解不同契約模式在物業管理實際運作之差異。結果發現新北市、桃園市、台中市與台南市四都之物管業者表示該區域業者多

已不使用顧問式契約，或者是較少有顧問式契約的經驗。其中，對於已不使用的業者表示，早期使用顧問式契約主要還是在於利用公寓大廈管理委員會不適用勞動基準法，即自行僱用之物業管理服務人員有不受勞基法限制，而給了物管業者使用顧問式契約的操作空間。然而，卻是經常要面對勞工經常向勞動主管機關申訴，或向法院聲請確認僱傭關係而使業者為了維持企業形象與永續經營而選擇不使用顧問式契約。

而台北市與高雄市兩直轄市物業管理業者則較常使用顧問式契約，但其服務內容具有實質上的差異。首先，以台北市的顧問式契約而言，其涉入管理最多時期主要以協助管委會共同面對與起造人間實施區分所有權公共設施設備點交之顧問服務，其後則單純擔任在管理維護上提供顧問諮詢服務。其次，在高雄市使用的顧問式契約的內容，則除了台北市的顧問式契約的顧問諮詢服務外，也額外提供行政事務代收、代付各項費用與代聘、代訓物業管理服務人員等業務。

從上述訪談結果得知，在台灣六大都會區中僅有高雄市之物業管理業者有同時採用「契約範本」與「顧問式契約」二種契約供管委會來選擇，亦較有採用顧問式契約之經驗與本文所定義之顧問式契約。因此，本文茲將高雄市物管業者在使用「契約範本」與「顧問式契約」訪談結果作為不同契約模式在物業管理實際運作差異分析結果（如表9所示）。本文從訪談高雄市物管業者使用不同契約模式在物業管理實際運作差異，獲得物管業者的意見表示，主要差異可區分為：業務監督、契約之管制、勞基法之適用、僱傭關係、人員訓練與服務內容的差異。

五、結 論

本研究發現契約範本與顧問式契約在比較上，契約範本與顧問式契約在契約主體上、契約存續期間之義務、物管業者之責任上存在差異，契約範本係主管機關公告的定型化契約，具有兼顧物管業者與管委會雙方的權利義務與責任，而顧問式契約則是降低了物管業者在契約範本上許多方面的義務與責任。物管業者在選擇「契約範本」提供管委會執行公寓大廈管理維護，主要有受業務主管機關的監督與稽核，且契約內容較能兼顧物管業者與管委會的權利義務平衡；物管業者提供「顧問式契約」服務時，其缺點有在服務項目、範圍與權責歸屬上劃分不清，易造成承擔管委會本身應負擔的責任事項，以及額外承擔制定不完整契約內容的風險，加上因應新任管委會不同管理顧問需求調整等，契約內容處於不穩定狀態的風險。

表9 不同契約模式在物業管理實際運作之差異分析

差異項目	契約模式		受訪者代號
	契約範本	顧問式契約	
業務監督	1. 依據保全業法第13條受業務主管機關監督稽核。 2. 依據公寓大廈管理服務人管理辦法第23條受業務主管機關監督稽核。	不受左列規範限制。	F2,F3,F4,F6,F7
契約之管制	有受消費者保護法第11條至第17條之規定約束。	依契約自由原則，由當事人雙方合意履行契約義務；違反契約義務時則依民法請求侵權行為損害賠償責任。	F1,F2,F3,F5,F7,F8
勞基法之適用	勞工受勞動基準法保護，權益較完整。	1. 2014年7月1日以前：管委會不適用勞基法，自行僱用之物業管理服務人員無最低基本工資保障。 2. 2014年7月1日以後：管委會適用勞基法，自行僱用之物業管理服務人員薪資仍低於適用契約範本人員。 3. 未成立或報備之管委會則自2015年1月1日以後適用勞基法。	F1,F2,F3,F4,F5,F6,F7,F8
僱傭關係	保全人員受僱於保全公司，事務管理人員受雇於公寓大廈管理維護公司。	物業管理服務人員受僱於公寓大廈管理委員會。	F1,F2,F3,F4,F5,F6,F7,F8
人員訓練	依法須定期對從業人員實施訓練課程，業者負擔訓練成本高。	從業人員自行參加主管機關委託單位之訓練課程，或由管委會另以契約委託物業業者代訓。	F1,F2,F5,F6,F8
服務內容	1. 依據保全業法第4條規定執行居所之安全防護。 2. 依據公寓大廈管理服務人管理辦法第15條執行管理維護業務。	1. 提供管理維護事項之諮詢顧問。 2. 或由管委會另以契約委託物業業者代理行政服務事項、管理費代收與催繳。	F2,F5,F6,F7,F8

然而，在選擇「顧問式契約」，除了能為物管業者保留一份固定的營業收入之外，並且提供管委會多一份服務契約的選擇，以及輔助管委會自行管理的目的。因此，對於物管業者來說，無論是契約範本或顧問式契約，均須派任主管負責與管委會進行業務上的協調，但物管業者在選擇「顧問式契約」提供服務時，則必須考量該公寓大廈區分所有權人是否具備高度參與，以及是否具備有較佳的管委會組成與管委會會議運作能力等背景條件，才能成就管委會選擇顧問式契約。

其次，物管業者與管委會簽訂「顧問式契約」，在管理服務上能否以保全公司名義，提供管委會向當地主管機關查核物業管理服務人員之各項安全資料，須依據保全業法第10條前段規定，應於僱用保全人員執行業務前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用之。惟未規範物管業者得否接受以契約委託方式代理管委會委託向當地主管機關申請審查自行僱用之物業管理服務人員之安全資料，對於物管業者而言，不得不慎重。另外，本文在訪談物管業者也發現不同契約模式在物業管理實際運作，具有業務監督、契約之管制、勞基法之適用、僱傭關係、人員訓練與服務內容等差異存在。最後，本研究認為管委會雖然自2014年7月1日起適用勞動基準法，是有增加其僱用從事管理維護人力成本上的負擔，但管委會能否擔負起雇主的責任，主管機關不得等閒視之。

依據公寓大廈管理服務人管理辦法第3條及第4條規定，公寓大廈事務管理服務人員（即物業管理服務人員）須先向中央主管機關領有認可證始得擔任。而領有認可證之「公寓大廈事務管理服務人員」除了可依法設立登記為「公寓大廈管理維護公司」受「公寓大廈管理服務人管理辦法」第23條規定由直轄市、縣（市）主管機關得對轄區內「管理維護公司」進行業務督導，並可依據公寓大廈管理條例第44條規定受僱於業者，納入業者之經營體系管理。此外，公寓大廈管理條例第42條亦規定可單獨受僱於公寓大廈管理委員會。然而，單獨領有「認可證」之「公寓大廈事務管理服務人員」在受僱於公寓大廈管理委員會從事公寓大廈管理維護工作時，雖然有公寓大廈管理條例第45條執行業務規範，但是，單獨受僱於管委會之「公寓大廈管理服務人員」，其執業過程中卻未有如「專門職業及技術人員」應納入相關執業公會管理之規範。因此，本研究認為，為求「公寓大廈事務管理服務人」執業之規範與管理，建議主管機關應在「公寓大廈管理服務人管理辦法」條文中增加「公會組織」，使得採用「顧問式契約」，而受僱於管委會之物業管理服務人員在執行業務上仍然能受執業團體的約束與管理。

後續有關於顧問式契約在實務上的應用，本研究建議研究者可接續探討顧問式契約的形成因素，或以企業社會責任理論觀點，分析契約範本與顧問式契約在經濟

責任、法律責任與道德及慈善責任上的變化，亦可從交易成本理論的觀點來探討使用契約範本與顧問式契約的交易成本變化分析，有豐富理論基礎與橋接實務營運管理參考價值。再者，物管業者在面對日益增長的人事成本負擔下，是否會激發物管業者思考將「契約範本」所僱用的物業管理服務人員接續改以「派遣人力」方式僱用，亦值得追蹤研究。

參考文獻

- 王健安，2003，績效誘因費契約的設計對基金經理人調整操作風險行為的影響，台灣管理學刊，第3卷，第1期，頁125-150。
- 方世杰、方世榮，2008，組織間統治一回歸組織間關係研究之本質，兼論台灣期刊相關之研究，管理評論，第27卷，第1期，頁25-56。
- 朱芳妮，2012，集合住宅使用衝突與管理維護績效關係之探討，住宅學報，第21卷，第1期，頁37-66。
- 行政院勞工委員會，1998，公寓大廈管理委員會係屬未分類之其他社會服務業【行業分類：S949499499】，而其他社會服務業之工作者不適用勞動基準法，87年12月31日台(87)勞動1字第059605號公告。
- 行政院經建會，2004，「物業管理服務業發展行動綱領及行動方案」旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫，行政院93年11月15日院臺經字第0930051134號函核定，台北市：行政院經建會。
- 林欣柔，2004，公寓大廈管理維護法制分析—交易成本觀點，國立台北大學不動產與城鄉環境學系碩士論文。
- 林欣柔、彭建文、曾明遜，2004，起造人於公寓大廈管理維護作用之探討，台灣土地研究，第7卷，第2期，頁1-26。
- 林欣柔、彭建文、曾明遜，2006，從協商決策與監督執行之交易成本觀點論台灣與大陸公寓大廈管理法制之比較，台灣土地研究，第9卷，第2期，頁1-26。
- 林信和，2007，社區管理委員會締結大廈管理維護契約之法律性質，月旦法學教室，第61期，頁10-11。
- 林晉寬、陳奇修，2007，交易成本理論是解釋組織統治決策的有效理論嗎？—台灣之實證研究觀察，中華管理評論，第10卷，第3期，頁1-22。
- 林燦都，2011，保全服務契約相關問題之研究—評台灣板橋地方法院98年度簡上字第55號民事判決，2011年保全產業高峰論壇論文集，主辦單位：銘傳大學。

- 林蕙玲、曾明遜，2008，預售屋買賣定型化契約應記載及不應記載事項之規制密度分析，*財產法暨經濟法*，第 15 期，頁 75-132。
- 吳宜平，1999，保全契約之研究，*國立政治大學法律研究所碩士論文*。
- 吳家慶，2013，保全服務定型化契約之研究—以消保法觀點探討免責條款在實務上之適用，*台灣法學雜誌*，第 226 期，頁 13-39。
- 吳韻吾、吳榮錦、蔡宛蓉、鄧睦融，2012，物業管理運作機制中代理問題之研究，*中華建築技術學刊*，第 9 卷，第 1 期，頁 9-22。
- 何宇明、林森田，1997，農業經營方式契約選擇之研究：從交易成本觀點分析，*農業經濟半年刊*，第 62 期，頁 1-35。
- 何宇明、林森田，2000，制度選擇與契約選擇—戰後臺灣農地制度變遷之分析，*國立高雄應用科技大學學報*，第 30 期，頁 361-388。
- 柯伯熙、陳建元，2010，社區環境品質的自製或外購：交易成本的觀點，*會計學報*，專刊，頁 29-59。
- 許惠珠，2003，交易成本理論之回顧與前瞻。*Journal of China Institute of Technology*，第 28 期，頁 79-98。
- 陳自強，2012，契約責任之歸責事由，*台大法學論叢*，第 41 卷，第 1 期，頁 71-131。
- 陳聰富，2002，民法的基礎觀念，*月旦法學教室*，創刊號，頁 48-60。
- 陳聰富，2002，契約自由與定型化契約的管制，*月旦法學雜誌*，第 91 期，頁 51-62。
- 陳靜慧，2006，保全業維護治安之功能與角色研究—以高雄市為例，*國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文*。
- 郭嘉珍、劉財龍，2008，交易成本理論：回顧與未來方向，*大仁學報*，第 33 期，頁 15-34。
- 郭志裕，1997，論保全業定型化契約，*警大法學論集*，第 2 期，頁 521-550。
- 張格明，2011，中小企業經營之法律風險管理—以供應鏈管理為中心，*國立中正大學法學集刊*，頁 115-185。
- 徐仁輝，1995，組織經濟學的緣起與發展，*中國行政評論*，第 4 卷，第 3 期，頁 105-126。
- 黃立，2005，契約自由的限制，*月旦法學雜誌*，第 125 期，頁 5-22。
- 黃亭瑋，2012，定型化契約說明義務之研究—以預售屋契約為中心，*國立政治大學法律學研究所碩士論文*。

- 黃瀨儀，2009，論醫療契約責任與侵權責任之區別實益為中心，國立台灣大學法律學研究所碩士論文。
- 游美惠，2000，內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用，調查研究—方法與應用，第8期，頁5-42。
- 曾品傑，2006，附合契約與定型化契約之基本問題，東海大學法學研究，第25期，頁39-74。
- 曾品傑，2011，從當事人屬性看法律行為之規範—以網購業者標錯價事件為例，國立中正大學法學集刊，第32期，頁143-198。
- 詹森林，1996，定型化契約之基本問題—以信用卡為例，月旦法學雜誌，第11期，頁4-15。
- 蔡明修，2011，物業管理公司服務定價模式之建立，行政院國家科學委員會專題研究成果報告，NSC 99-2221-E-032-058，台北市：行政院國家科學委員會。
- 楊淑文，2013，定型化契約之管制與契約自由—德國與我國法治發展之比較分析，政大法學評論，第132期，頁163-211。
- 劉春堂，1999，論定型化契約，華信金融季刊，第8期，頁103-126。
- 劉貞鳳，2004，由三個案例論運送契約責任與侵權責任之競合，全國律師，3月號，頁68-72。
- 謝卓君，2004，我國師資培育法之政策文本分析，教育政策論壇，第7卷，第2期，頁1-28。
- Coase, R. H., 1937, The Nature of the Firm, *Economica*, 4(2), pp. 386-405.
- Gutmann, T., 2013, Some Preliminary Remarks on a Liberal Theory of Contract, *Law & Contemporary Problems*, 76(2), pp. 39-55.
- Lai, W. C. L., and P. Y. L. Chan. 2004, The formation of owners' corporations in Hong Kong's private housing estates: a probity evaluation of Mancur Olson's group theory, *Property Management*, 22(1), pp. 55-68.
- Loos, B. M., 2012, Standard Contract Terms Regulation in the Proposal for a Common European Sales Law, *Amsterdam Law School Research Paper*, (No. 2012-65).
- Major, A. 1992, Problems of condominium governance, *Real Estate Review*, 21(4), pp. 70-75.
- Morris, R., 1994, Computerized Content Analysis in Management Research: A Demonstration of Advantages and Limitations, *Journal of Management*, 20(4), pp. 903-931.

- Rindfleisch, A. and Heide, J. B., 1997, Transaction Cost Analysis: Past, Present, and Future Applications, *Journal of Marketing*, 61(4), pp. 30-54.
- Walters, M. and Kent, P., 2000, Institutional Economics and Property Strata Title- A Survey and Case Study, *Journal of Property Research*, 17(3), pp. 221-240.
- Winn, J. K., and Webber, M., 2006, The Impact of EU Unfair Contract Terms Law on US Business-to-Consumer Internet Merchants, *The Business Lawyer*, 62(1), pp. 209-228.
- Williamson, O. E., 1975, *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free Press.
- Williamson, O. E., 1988, The logic of economic organization, *Journal of Law, Economics, & Organization*, pp. 65-93.
- Williamson, O. E., 1991, Comparative Economic Organization: The Analysis of Discrete Structural Alternatives, *Administrative Sciences Quarterly*, 36(2), pp. 269-296.

附錄一 駐衛保全服務定型化契約範本（節錄）

立契約書人（駐衛保全服務消費者）：（以下簡稱甲方）
（駐衛保全業者名稱）：（以下簡稱乙方）

甲乙雙方同意就駐衛保全服務契約事項依下列約定辦理：

第一條 對消費者之說明義務

為維護雙方權益，乙方應向甲方解說本契約之主要條款及乙方因執行本契約保全業務所應負之賠償責任後，雙方始協議簽訂本契約。

第二條 駐衛保全服務之所屬標的物

一、標的物名稱：

二、地址：

三、範圍：

（一）公寓大廈

公寓大廈之共用部分與約定共用部分

其他

依「公寓大廈管理條例」規定之專有部分不在管理範圍。

（二）非公寓大廈

公共區域（應說明其範圍）

非公共區域（應說明其範圍），但下列區域不包括：

1.

2.

3.

（三）其他標的物

前項所稱範圍如有疑義，視為全部區域。

第三條 駐衛保全義務

一、乙方應確保提供本契約所定之各種駐衛保全服務。

二、乙方就各項安全配合防範注意事項，須對甲方盡告知說明之義務。

三、乙方及其駐衛人員或使用人就所知悉之秘密事項，不得洩漏。

第四條 駐衛保全服務作業

一、乙方受甲方之要求或指示，執行門禁管制，並依甲方之要求予以登記。

二、乙方受甲方之要求或指示，執行管制車輛進出，必要時並予登記。

三、乙方應提供防盜之建議及防火、防災之應變處理建議。

- 四、不論於標的物範圍或專有部分或非公共區域內，若有意外事故或發現盜賊入侵或暴行發生，乙方應即報告警察、消防機關及甲方，並予監視，設法阻止或防止災害擴大。
- 五、應甲方之要求或指示執行標的物之防災、防盜、防火等下列安全措施及經共同協議事項，其具體服務項目包括：
- 固定哨位
 - 巡邏哨
 - 監看閉路電視、盜警與火災系統，操作錄影、錄音與緊急廣播設備
 - 人員意外之預防與安全
 - 填報工作日誌、通知與其他報告
 - 交通指揮
 - 停車場管理
 - 鑰匙管制
 - 火災預防與管制
 - 緊急狀況處理與應變規劃
 - 標的物內通行管制
 - 物品進出管制
 - 其他約定項目
 - 駐衛區內人員意外之預防與安全
- 六、甲方要求或指示乙方所為之各項服務，須以不牴觸法令為限，如乙方認為甲方之要求或指示違反法令，需向甲方詳細解說相關法令。
- 七、乙方駐衛人員在標的物與執行公務之警察實施聯巡或會哨，甲方不得禁止或限制。
- 八、乙方於簽訂本契約前應提出企劃書，經雙方同意者，為本契約之附件，其內容至少應包括：
- 【一】標的物基本資料、公共區域詳細範圍、警備（報）設施。
 - 【二】保全工作職責、組織編制、人事費用、值勤設備需求。
 - 【三】駐衛保全之勤務內容、作業重點、工作時間、執勤人數、保全人員配備。
 - 【四】安全管制建議。

第六條 保證金

本契約簽訂時，由甲方提供新台幣____元（不得超過每月保全費用）作為保證

金交付乙方。

前項保證金於本契約期滿或服務終止時，應由乙方於七日內原數無息退還甲方。

第九條 駐衛保全人員紀律

駐衛人員應依企劃書之規定執行勤務。

甲方對駐衛人員執行勤務狀況有監督權，乙方對駐衛人員應善盡管理考核之責。

駐衛人員如有怠忽職守、不遵守勤務準則規定、違反本契約約定或其他不法情事，甲方應以書面通知乙方按情節輕重予以懲處或調換。

第十一條 賠償責任金額及程序

乙方或乙方駐衛人員未能善盡第三條、第四條所定之駐衛保全業務、洩漏應保守之秘密或其他侵害甲方、所屬區分所有權人或住戶權益之情事，乙方應負損害賠償責任，乙方依前項規定負損害賠償者，以損害賠償請求權人所受之財物損失為原則，並以金錢賠償為限。但損害賠償請求權人受原物尋獲通知後__月內，未主張取回原物者，原物歸乙方處理，不得異議。前項損害賠償請求權人應於損害事故發生（發現）時起小時內報警處理，並於__日內以書面向乙方提出警察機關受理案件證明文件及附客戶損失清單（記載損失財物名稱、數量、進價及總金額等）。

為辦理損害賠償事宜，損害賠償請求權人應提供有關帳冊、憑證及其他資料供查證。

附錄二 公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本 (節錄)

本約於中華民國 年 月 日經雙方攜回審閱(契約審閱期至少五日)

立契約書人

委任人 公寓大廈管理委員會(或管理負責人,以下簡稱甲方)

受任人 公寓大廈管理維護(股)公司(以下簡稱乙方)

茲為公寓大廈管理維護事項,雙方簽訂本管理維護契約(以下簡稱本約),並同意遵守下列條款:

第一條 管理維護之標的物

名稱:

地址:

範圍:

(註:指標的物共用及約定共用部分)

第二條 管理維護服務內容

一、乙方同意提供甲方下列服務項目:

1.公寓大廈一般事務管理服務事項。(附件一)

2.建築物及基地之維護及修繕事項。(附件二)

3.建築物附屬設施備之檢查及修護事項。(附件三)

4.公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項。(附件四)

5.公寓大廈及其周圍環境安全防災管理維護事項。(附件五)

二、前款服務項目之具體內容,詳如附件 至附件 。

(註:視選定項目填列)

第三條 管理維護服務之專屬或轉委任

一、前條第一款第一目乙方提供甲方之服務事項,非經甲方事先以面同意,不得轉委任予第三人執行。

二、前條第一款第二目至第五目業務有涉及其他行業專業法規規定時:

甲方同意乙方得分別委任「 (營造、土木工程業)」、「 (機電工程業)」、「 (環境污染防治業、廢棄物清除處理業)」、「 (保全股份有限公司)」提供服務。

甲方同意另以契約約定,由乙方委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。

三、受任第三人之行為，視為乙方自己之行為；乙方對該第三人提供之服務應全權負責。

第六條 協力義務

一、為利乙方執行業務，甲方應提供下列協力義務：

- 1.無償提供適當之辦公場所、休息處所、倉庫、崗亭、服務台、投幣式電話、桌、椅、燈等便利服務之設備。
- 2.無償提供環境維護與設備保養需使用之器具、工具、材物料、零件；及警備（報）設施、消防設備。
- 3.負擔留駐人員之水電費。

二、下列事項由乙方自行負擔：

- 1.投幣式電話費及膳食費。
- 2.留駐人員之服裝與執行勤務之適當裝備。

第七條 乙方之注意義務

一、乙方對於本約所訂應提供之管理維護服務（含治安維護及緊急事故處理），應善盡善良管理人之注意義務。

二、乙方執行業務時，應遵守誠實信用之原則，不得有不正當行為或廢弛其職務。

三、對於各項管理維護配合防範注意事項，乙方應對甲方盡告知說明之義務。

四、對於應保守秘密事項，盡保密之責，乙方不得對外任意洩露相關訊息。

第八條 乙方留駐人員之紀律

一、留駐人員由乙方負責管理運作，並受甲方之監督。

二、留駐人員除應遵守乙方之管理規章及勤務準則外，並應服從甲方之管理規定。

三、留駐人員如有怠忽職守或其他不法之情事，甲方得知乙方按情節輕重予以懲處或調換。

第十條 損害賠償

乙方未能善盡善良管理人注意義務或洩漏應保守之秘密，致甲方權益受侵害或甲方共用部分、約定共用部分內各項設施遭受損害者，乙方應負損害賠償責任。

第十一條 免責事由

因下列事由所致之損害，不論其為直接或間接，乙方及第三條所委任之公司均不負賠償之責：

- 一、天災地變等不可抗力之事由所致之損害。
- 二、暴動、搶劫、破壞、爆炸、火災等事由所致之損害，但因乙方故意或過失所致者，不在此限。
- 三、甲方持有之設備或相關設施，因其本身固有瑕疵所致者。
- 四、另有他項約定者，從其約定。

附錄三 公寓大廈管理顧問契約書（節錄）

本契約於中華民國 年 月 日經甲方攜回審閱（契約審閱期間至少五日）。

立契約書人 （以下簡稱甲方）

（以下簡稱乙方）

茲因甲方委任乙方為契約標的物的管理維護相關業務顧問，經雙方協議簽訂本契約，以昭信守，其內容如后：

第一條 標的物

一、名稱：

二、地址：

第二條 服務事項

一、行政服務事項代理（費用按附件一計算）。

二、協助甲方與政府各機關間相關業務接洽。

三、管理費代收與催繳（費用按附件一計算）。

四、社區活動、區分所有權人會議協辦及人力支援。

五、周邊業務服務的提供（含電影票、遊樂區、飯店等票卷及洗衣服務）。

六、協助甲方會議籌備、公文、公告撰擬等行政事務及財務報表製作。

七、協助申請優良公寓認證標章或參與任何政府舉辦之評選活動。

八、本契約委任事項如涉及其他相關行業者，甲方同意由乙方分別轉委任與營造、土木工程、機電工程、環境污染防治、廢棄物處理、保全等或其他有關業者從事（須附詳細規格之報價單）。

九、有關公寓大廈大樓管理維護暨相關法律諮詢。

十、管理有關之設（裝）備、制度、簿冊、表報提供，住戶服務清單、範本及記錄存檔。

第六條 損害賠償

一、以方代理甲方執行事務時，可歸責於乙方故意或重大過失，侵害甲方權益，以致甲方遭受損害，應由乙方負損害賠償責任。

二、甲、乙雙方對於各項業務之執行，應由雙方合意以書面訂定各項業務之執行標準以區分責任。

三、以方代理甲方之事務，如因乙方廢弛契約所訂義務致甲方遭受政府各事務主管機關處以罰鍰或因此招致其他損害時，由乙方負賠償責任。

四、前條第二項甲方未履行義務所生之勞資爭議，致稅務、勞保、勞工主管機

關等認定錯誤使乙方權益受損（罰鍰等行政處分）者，該損害乙方得向甲方求償。

第九條 乙方義務

乙方代理甲方執行業務時，不得有不正當行為及違反或廢弛其他業務應盡之義務。

第十條 保密義務

甲、乙雙方因契約得知他方商業祕密或個人隱私時，不得對外洩漏之。

第十六條 甲方委由乙方代付費用如下：

項目	數量	單位	工資/每月	小計	備註
組長		人			
管理員		人			
保險費		人			
合計		人			

