

連署代表人林佩蓁

函

受文者：誠美樸真社區管理委員會

發文日期：中華民國110年4月26日

附件：誠美樸真第二屆第一次（臨時）區分所有權人會議會議紀錄
住戶對於銘正保全服務之不滿意事項

主旨：住戶對於銘正保全服務之不滿意事項。

說明：1.依據誠美樸真第二屆第一次（臨時）區分所有權人會議之會議紀錄，臨時動議第二案之修正案中蒐集住戶對於銘正保全服務之不滿意事項、彙整以書面交予銘正保全進行改善，同時將彙整之資料公告周知。
2.管理委員會應於2021年5月24日前後三天進行服務改善滿意度調查，並於同年5月31日前將調查結果公告周知。
3.若銘正保全無具體改善，依雙方之「委任管理維護服務契約書」第十三條第二款第（二）目規定辦理。（乙方違反本契約第七條、第八條規定，經甲方以書面要求改善，乙方未能於期限內改善時，經雙方同意，甲方得終止本契約）。

正本：誠美樸真社區管理委員會

副本：台南市政府工務局使用管理科

誠美模真社區管理中心待改善事項調查

請管理中心提出具體解決方案與評估指標

時間戳記	時間 (若不確定, 可以如下陳述「三月中的某個星期六下午」)	地點	事件簡述	建議	檢核資料 (項目與標準)	執行面
4/19/2021 14:57:53	4/1(四) - 4/14(三)	地下停車場	地下室59號停車格後方落葉一直未清理。	請清潔人員確實清潔地下室停車格。	例: 清潔檢核標準表 (項目與標準)	例: 各種油污清理程序
4/19/2021 19:42:57	4/11(日)	A棟頂樓	殘枝落葉滿地, 清洗權髒污。	應加強清掃		
4/19/2021 15:35:44	4/15上午11:30	地下停車場	地板多處積水, 一個上午餘正人員都不知道。	1. 廠商施工完應查驗收。 2. 銘正應落實巡檢。		
4/21/2021 9:16:21	4月16早上	A棟頂樓	加壓馬達運作時, 並無務管或管委會旁監督施工。工人將頂樓天花板裁切3個大洞。	社區內有施工情事時, 應派人監督。		
4/19/2021 16:47:50	最近一次電梯安全申報作業	A棟電梯	最近一次電梯安全申報, A棟其中一部電梯上方工作間, 照明燈未關閉, 經與夜班保全告知, 隔日已關閉。如保養或維修有專人跟從確認, 可確保設備恢復原正常設定, 亦可了解設備維修內容, 及作業後場地整潔恢復。	設備廠商到社區進行保養或維修, 物業管理人員需有專人陪同, 確認設備恢復正常運作。		
4/19/2021 19:31:11	不確定	花園中庭	我們要調閱資料不應該有回覆函應該隨時可以調閱	全部清潔加強, 要確實巡檢做出表格也要委員不定時的抽查		
4/20/2021 20:35:18	110年1月19日, 週二下午3:30左右	管理中心櫃台	轉帳繳交管理費後, 到櫃檯通知帳號未五碼, 當時只有一位保全在櫃檯, 結果保全表示這並非他的業務, 不知道如何登記, 需等待在後方儲藏室請私人電話的秘書處理。當下保全雖然有到後方提醒秘書, 但秘書還是繼續通話, 讓本人足足等待近20分鐘。	1. 銘正的教育訓練大有問題, 連這種基本的事務都還有職權之分?! 2. 是否能另外提供線上回報繳費的機制? 社區app應該是一個可以考慮的平台。		
4/19/2021 15:12:42	109年10月	銘正黃顧問承諾執行細節	大樓各項公共設備熟悉與操作方面, 我方會找原廠商再來做一次教學, 並會錄影下來成教學檔案, 做為大樓各項設備操作標準作業資料留存備用。	請即刻進行		
4/21/2021 15:09:22	109/11-110/04	銘正承諾	在大樓各項公共設備熟悉與操作方面, 我方會找原廠商再來做一次教學並錄影下來成教學檔案, 做為大樓各項設備操作標準作業資料留存備用。	若銘正自己沒有錄影, 請詳開第一屆管委會下來的教學影片, 並提出如何確認學習成效的方式。		
4/21/2021 15:11:18	109/11-110/04	銘正承諾	派到貴大樓的社區經理及樓秘, 保全同仁, 一定會特別挑選穩定度較佳的人員, 實際上異動非常頻繁。			
4/21/2021 15:12:47	109/11-110/04	銘正承諾	在台南地區我們累積的各類廠商的資料庫, 日後設備維護提供強大的支援, 所以我方接手服務後, 各項設備的銜接操作沒有問題。			
4/21/2021 15:13:51	109/11-110/04	銘正承諾	服務團隊的成員要把服務做到位, 除了找到好的人員外, 公司有專業的教育訓練更重要, 我們會排好訓練課程, 更期待在訓練課程中, 委員可以參與及指教。	請具體提出已進行即將進行那些教育訓練		
4/21/2021 15:15:16	109/11-110/04	銘正承諾	住戶經過大廳主動起身、微笑親切的問候, 是可透過教育訓練來鼓勵同仁做到。	似乎完全沒有教育訓練, 請確實要求		
4/21/2021 15:18:49	109/11-110/04	銘正承諾	確實遵行各項法令規範, 擁有良好勞資關係。	請銘正說明員工被霸凌事件。		
4/21/2021 15:20:44	109/11-110/04	管理中心櫃台	不熟悉社區各項管理辦法, 導致裝修戶遭受損失。	盡速熟悉各項管理辦法		
4/21/2021 15:22:44	109/11-109/04	銘正承諾	建立收費作業流程	請提出此標準作業流程		
4/21/2021 15:24:30	109/11-110/04	銘正承諾	地產後檢查重要設施	請提出執行作業記錄表		
4/21/2021 15:26:03	109/11-110/04	管理中心櫃台	社區巡檢記錄	請銘正提出自接管社區後每日巡檢記錄表單		
4/21/2021 15:27:25	109/11-110/04	管理中心櫃台	社區財產清冊	請銘正提出社區財產清冊及盤點記錄		
4/21/2021 15:31:10	109/11-110/04	管理中心櫃台	服務人員未著制服、配掛名牌	立即改善		
4/24/2021 14:58:57	2021年1-4月	花園中庭	A棟靠水池的那片玻璃, 實在太髒了, 反應多次都沒有改善。之前的清潔人員做得到就不能推說設計的問題。	請教第一屆管委會如何清理		
4/24/2021 15:08:45	109/11-110/04	管理中心櫃台	對社區的保全系統不熟悉又未積極學習	建立標準作業流程		
4/24/2021 15:10:56	109/11-110/04	銘正無信守承諾	上任之後人員異動頻繁, 五個月已更換五名人員。			
4/24/2021 15:12:25	109/11-110/04	管理中心櫃台	每月財務收支報表內容過於簡略, 應盡量詳實表達各項支出內容。	請財務委員進行督導		
4/24/2021 19:55:06	109/11至今	管理中心櫃台	櫃檯有個讀卡機, 只要感應門禁卡, 就能領取包裹和掛號信函, 而不需簽名, 但物管人員並不善用。			
4/24/2021 20:30:13	109/11至今	社區公領域	廠商維修人員既未穿背心也無配戴識別證件。	銘正應準備工作背心, 讓住戶方便辨識維修人員。		
4/24/2021 20:36:41	110/4/17	A棟2樓交誼廳	臨時區權會時, 物管公司並無架設錄影設備, 全程錄影會議並存檔。	管委會應明令銘正, 三屆區權會時要架設錄影設備。		
4/24/2021 22:01:26	110/4/21	管理中心櫃台	我有一件掛號郵件在4/14就到但App在4/21才跳出, 時間雖對, 但在4/14-21之間並未去領, 物管中心也沒掛牌通知領取郵件, 而且是掛號郵件。	物管公司是發生什麼事? 人員訓練不足?		
4/24/2021 22:43:58	不定時	花園中庭	保全竟然讓外送人員將機車行駛進入社區中庭, 造成石材被油漬污染, 形成永久的髒污。	立即加強管制/清潔髒污		

誠美樸真第二屆第一次（臨時）區分所有權人會議 會議紀錄

時間：110 年 04 月 17 日（星期六）09：30～12：00

地點：誠美樸真二樓交誼廳

主席：向雯涵、楊靜利

出席人員：詳如簽到表

列席人員：銘正物業管理公司呂育瑞、陳世熙、王健生

【備註：管委會邀請列席的丘瀚文律師，因為沒有有效的委任契約（契約書上未註明何時委任，如附件 1），因此不得為列席人員】

紀錄：楊靜利

壹、主席報告到會人數，隨即宣佈開會

（主席未報告出席人數，經查出席人數 56 人，超過半數）

貳、主席致詞

向主委說明今日不討論連署所要求的管理委員改選事宜，只把 3 月 13 日管委會中已報告過之與銘正簽約過程簡報再報告一次，報告完後不讓任何住戶詢問或發表意見，隨即宣布散會，自行離去。從宣布開會到離去僅歷時 9 分鐘，群情嘩然！

銘正物業管理公司在主委離去後也收拾筆記型電腦欲打包走人，在住戶強烈抗議下留下筆記型電腦，但呂經理仍指示所屬人員離開會場。

參、主席和銘正人員離場後

一、主席和銘正人員離場後，謝副主委，王總委，周監委留在會場。謝副主委因稍微頭暈，婉拒擔任主席，但主動要求以投影簡要說明自己的「物業任用評估表」，表示：在銘正簡報後，因如下評估的「期待值」較高，所以銘正得到較高分。

1. 派駐人員對社區 SOP 規劃和相關法規的熟悉度，管委會可面談擬派任的社區經理。
2. 可配合完成硬體維護安全最需要的「大樓修繕履歷制度」。（台南市優良公寓大廈評選活動評估細項之一）

另額外考量為：銘正允諾回饋社區公共意外險和火險費用。

稍後謝副主委回答住戶提問有關幸運草合約議約及決議過程，表示所議

之約原本應該依據管委會決議，於民國 110 年 01 月 01 日前完成簽訂，但尊重其他委員們的不同考量，去年末到今年春初皆未能如期簽約，後續園藝約部份即由管理中心和王總委接續。。

- 二、連署提案人前財委林佩蓁女士也回應主委所報告之內容並再進一步補充與銘正簽約過程，部分住戶也各自發言。
- 三、會議開始 58 分鐘後，經出席住戶 40 票同意，推派區分所有權人楊靜利女士擔任主席，繼續主持會議。

肆、討論事項

臨時動議第一案

提案人：楊靜利

案由：不討論管理委員會改選事宜，直接討論其他臨時動議案。

說明：

- 一、本次連署召開臨時區分所有權人會議之事項有二，分別為改選管理委員，以及說明管委會聘任銘正保全公司的程序與合適性。
- 二、聘任銘正保全公司之經過，經向雯涵主委與前財委林佩蓁女士說明後，請大家自行評判是非。
- 三、關於改選管理委員，由於六月即將召開第三屆區權會進行管委會改選，建議今日不討論管理委員改選事宜。

決議：今日不討論管理委員改選事宜。

臨時動議第二案

提案人：李詠青

案由：請管理委員會於本次臨時區分所有權人會議後一個月內(即 2021 年 5 月 17 日前)，與《銘正保全公司》終止服務合約，提請討論。

說明：

- 一、銘正承接管理中心迄今已近半年，表現有待改進之處仍甚多，甚至無法提供社區安全之保障。表現不佳紀錄包括：
 1. 對社區的保全系統不熟悉又未積極學習(有教學光碟可自學)，一再要求新光保全提供教育訓練。社區管委會與誠美地產在保全問題上的爭議，管理中心

未能快速熟悉保全系統操作恐難辭其咎。

2. 銘正參與遴選時之簡報，承諾將花兩周的時間來社區辦理交接，實際上卻只有五天，且上任之後人員異動頻繁，五個月已更換五名人員，使得上述問題遲遲無法改善。
3. 於三月份管理委員會議中，銘正王經理質疑為何要到誠美地產公司討論社區事務且表示此事讓他覺得不舒服，此等言論只是擴大誠美地產、管委會與住戶之間的不信任，實非一個穩健的保全公司所該有的行為。
4. 銘正設定的巡檢點未包含逃生梯、地下一、二樓的機房與機械室等與安全高度相關之地點，管委會有把伯克鍊時期的巡檢點提供銘正參考，但銘正並未增加巡檢點，且迄今未提供巡檢紀錄表，社區住戶甚感不安。
5. 公共區域清潔品質不佳。清潔人員看似努力打掃，但效率很低，管理中心未能善盡訓練與督導之責。
6. 銘正上任之初管委會即把伯克鍊時期的相關清潔表單提供銘正參考，但至今管理中心仍未執行管考工作。
7. 有住戶看到，外送公司的機車直接由五妃街小柵門騎入中庭，銘正人員還無所覺，造成一樓中庭石材地板留下油漬無法清除。
8. 服務提供錯誤率太高。錯誤難免，但錯誤率若太多，表示員工之在職訓練與專業度不足，例如：
 - (1). 住戶委託「貨到付款」，有登錄系統中，一周後仍未付款也未發現。
 - (2). 接到系統通知有「掛號信」，到管理中心報了樓層號碼，搬出來的是其他住戶的包裹。
 - (3). 樓下住戶抱怨樓上住戶太吵，提醒樓上住戶時張冠李戴，無法確認是哪一家吵。
 - (4). 3/23 於 APP 上公告 B 棟無障礙電梯故障時，公告頁面寫「非無障礙電梯停機公告」
 - (5). 4/15 (五)【應為週四】
 - (6). 於社區 APP 公告 3 月財報時連結錯誤路徑，使得住戶無法打開檔案。
9. 每月財務收支報表內容過於簡略，應盡量詳實表達各項支出內容。
10. 由於原來兩位清潔人員的工作品質備受肯定，因此管委會決議「由銘正物管接任清潔人員合約」以符合勞基法規範，且監委也與兩位清潔人員就聘僱條件達成共識，但銘正卻向兩位清潔人員提出較差的勞動條件，致使對方拒絕受雇。爾後管委會未討論清潔採購案、也未依規約之採購流程，即直接與巨承企業社簽約（超過一萬元應提供三家廠商報價，經由管理委員會會議決議通過，始可動支），應解除契約。

11. 銘正聘用之人員未審慎考量品德，保全人員竟於社區內散佈其慘遭霸凌信件，應為住戶提供安全無虞的居住環境，卻反而造成住戶恐慌不安。
12. 延續散佈霸凌信件，銘正人員又擅自於信箱取出信件，雖然有發布道歉公告，但有些住戶已經看過內容，未對內容說明將造成更多猜疑。

二、《誠美樸真》的景觀設計與設備等級在台南地區頗負盛名，為維護社區品質與價值，應更換社區物管公司，故建議於一個月內與《銘正保全公司》終止服務合約。

討論：

- 一、由於管委會與銘正公寓大廈管理維護有限公司（以下簡稱銘正）所簽訂之「委任管理維護服務契約書」第十三條第一款第（一）、（三）目規定：
 - 本契約期間非經雙方同意即非有特別理由，任何一方不得終止本契約，如任何一方主動片面解約，應賠償對方每月服務費用合計金額三倍之違約金。
 - 契約履行未逾契約終止期間，任何一方無正當理由而中止本契約者，應賠償對方契約履行期間應收服務費用至契約終止日已收取服務費之差額，此約定視為違反契約之違約金。

又契約規定欲解約必須一個月前以書面通知，考量作業流程，最快的解約時間約為五月底。若欲於 2021 年 5 月 31 日解約而未獲銘正同意，可能面臨索賠。

- 二、經現場住戶檢視管委會與銘正簽訂之「委任管理維護服務契約書」，雖然內容諸多錯誤且不符合平等原則，但雙方既已簽訂，訴諸「消費者文教基金會」仲裁或「調解委員會」調解都曠日廢時，因此建議收集住戶意見、明列銘正需改進事項，並於一個月後進行問卷調查，檢視是否具體改善，再據此與銘正協商其去留。
- 三、提案人同意修改提案內容如下，並經現場與會者附議。

【修正案】請管理委員會：(1) 於本次臨時區分所有權人會議後一週內（即 2021 年 4 月 24 日前）蒐集住戶對於《銘正》服務之不滿意事項、彙整以書面交予《銘正》進行改善，同時將彙整之資料公告周知，(2) 於 2021 年 5 月 24 日前後三天（即 2021 年 5 月 21-27 日）進行服務改善滿意度調查，並於 5/31 日前將調查結果公告周知，(3) 若《銘正》無具體改善，依雙方之「委任管理維護服務契約書」第十三條第二款第（二）目規定（乙方違反本契約第七

條、第八條規定，經甲方以書面要求改善，乙方未能於期限內改善時，經雙方同意，甲方得終止本契約），與《銘正》協議終止契約。

決議：照修正案通過

臨時動議第三案

提案人：楊靜利

案由：本社區已簽約之廠商合約於第一次臨時區權會議結束後一周內（即 2021 年 4 月 24 日以前）全部於社區 APP 上公告；爾後管理委員會與廠商簽訂合約應於簽訂後七日內公告合約內容。

說明：

- 一、雖然本社區規約第 28 條規定，委員會不得拒絕所有權人調閱文件，但調閱文件即時性較差，又會增加管委會核定調閱申請單之工作，將合約上網可增加查閱效率。
- 二、可增進住戶對各服務廠商的服務範圍與限制之了解，以更有效評估廠商之服務表現。

決議：照案通過。

委任契約

委任人：誠美樓真社區管理委員會

受任人：丘瀚文 律師

茲為 4月17日臨時區權案件/事件，委任人委任受任人辦理之條件如下：

一、委任範圍：會議須律師諮詢

二、受任權限：陪同出席、法律問題諮詢

三、酬金及支付方式：

(一)酬金：

(二)事務費用：☐不另計收 ☐按實際支出結算

(三)支付方式與時程：

四、委任人義務：

(一)委任人保證對受任人所述事實均係真確，絕無虛假。

(二)就案件之處理，委任人應尊重受任人之專業判斷，所採行動應事先通知受任人。

五、受任人義務：

(一)對委任人交付之證物及相關文件資料，應妥為保管及保密。保管期間為委任關係結束後兩年，但另有約定者依其約定。惟委任人交付之證物及相關資料於案件終結後，如已逾法定保管期間仍未取回，受任人不負保管義務。

(二)受任人應及時將委任事務進行之狀況報告委任人。如委任人要求提供受任人所設置之檔案，受任人應提供檔案影本，不得無故拖延或拒絕；其所需費用，由委任人負擔。但依法律規定不得提供予委任人之文件、資料，不在此限。

六、委任人自行撤回訴訟或終止本契約者，委任人應依案件辦理之程度給付第三條約定之酬金及已發生之事務費用。受任事項達成和解者，委任人應給付第三條約定之酬金全部及已發生之事務費用。

七、委任人違反本契約第三、四條或委任事項涉及違反其他禁止受任之法令強行規定者，受任人得隨時終止本契約，並得請求委任人依案件辦理之程度給付第三條約定之酬金，如受任人受有損害，並得請求委任人賠償。但受任人終止本契約係因違反其他禁止受任之法令強行規定者，除終止事由於受任後發生者外，不得收取酬金。

八、受任人就受任事件，應負職務上之保密義務，於委任關係終止後亦同，但委任人同意者不在此限。

九、本契約未約定者，適用民法債編及其他法律相關規定。

十、依本契約如有爭議，任一方得請求受任人所加入之律師公會調處；如進入訴訟，雙方合意以
為第一審法院。

十一、特別約定事項：



委任人：誠美樓真社區管理委員會

身分證字號：

地址：台中市西區亞北街60

電話：06-2141717

受任人：丘瀚文 律師

地址：北市汀州路3段60巷5F

電話：0956-578-778

中 華 民 國

年

月

日

