

住戶針對過去一年甲鼎清潔外包案及 日常社區清潔作業狀況提出疑問與意見

一、事由：

針對 2024 年元月 28 第五屆第三次管委會會議中，將討論議題一「清潔廠商合約到期討論乙案」，提出過去一年社區與此公司合作期間的相關疑問與意見

二、住戶針對甲鼎清潔公司的疑問與意見

No	甲鼎清潔公司 及其人員之行為與相關 曾發生之事實描述	住戶對於此些行為與事實提出疑問	住戶針對此些行為與 事實提出意見
背景說明	針對社區清潔公司及人員 (1)這一年社區更換了原由柏克銖公司合約中內涵之清潔公司 (2)社區刪除原由柏克銖合約一併管理的清潔公司及人員而後獨立採用現正於社區服務中的清潔公司及人員(甲鼎)	(1)由於社區「不知何故」，無法接受物業暨保全公司合約中包含之清潔公司而由社區另外獨立採用另外的清潔公司產生以下實務運作面之矛盾： ●住戶反映社區環境或清潔打掃問題時，柏克銖派駐人員告知住戶：因為是由本社區管委會所獨立承攬的清潔公司合約，柏克銖人員管理不動清潔人員(清潔人員不聽柏克銖告知需改善之住戶反映意見 ●住戶直接告訴清潔人員社區整體環境劣化折舊需勤於仔細打掃之請託時，清潔人員告知住戶：因為管委會時常給臨時性的任務，所以例行打掃區域無法兼顧 (2)以上衍生之職責、權限、與管理之矛盾狀況	過去一年，社區整體劣化程度之大令人咋舌，目前，社區已更換新的物業管理公司， <u>建議清潔合約，應重新委託目前的物業管理公司「東京都物業管理機構」一併處理</u> ，以利停損並維持社區公共空間、環境品質

本社區後來跟獨立採用之甲鼎清潔公司的合約條件離譜，似乎造成一個月有16日之多全社區清潔人員只有一位（2位清潔人員每一人每月有8日休假，休假日需錯開導致一個月有16日全社區每天只有1位清潔打掃人員）

過去麗雲阿姨時期清潔乃是柏克萊物業所負責，當初曾了解兩位清潔人員固定週一至週五一起工作，星期六上午輪流來一位，社區另補貼500元給阿姨；當初兩人一起同心合作5日的工作，社區整體的環境呈現得更好。

自從甲鼎進駐擔任清潔之後，一個月有16日之久，社區內的有公共區域呈現完全沒人打掃的情形；這還是其次，最離譜的是B棟住戶進出的大廳空間及各住戶樓層梯間，也有只目測然後數日不拖不掃的情形，有一次我問其中一位阿姨，她說因為這兩天都只有一個人，所以就只巡一下。

更離譜的問題來了，只一人到時沒能執行標準化的清潔打掃作業，而兩人到時更頻繁的抱怨對方摸魚、或是索性一起摸魚；

有一次不知怎麼的，經過花園時阿姨跟我抱怨另一位直打混，並且告訴我她知道她都在哪裡摸魚，也就是躲在頂樓的廁所間殺時間，而兩位阿姨一起摸魚的模樣與畫面，也從左鄰右舍傳入耳邊、眼前。



日常排定的工作時段，兩位我們聘用的清潔人員優遊自在地滑手機閒聊談笑中，有住戶外出辦事已經往返一趟，回來還坐在原地，於是提供管理中心了解



日常排定的工作時段，清潔人員與路過有人輕鬆閒聊中

從更換甲鼎之後清潔人員工作不力，柏克萊告知外包清潔公司由管委會獨立發包管不動，因此，須拜託管委會及目前東京都管理中心費心，按照給清潔人員排定的工作流程，確實展開執行力加以監督與抽查，落實社區整體環境之維護工作。

甲鼎清潔公司在合約中 遊走漏洞空間

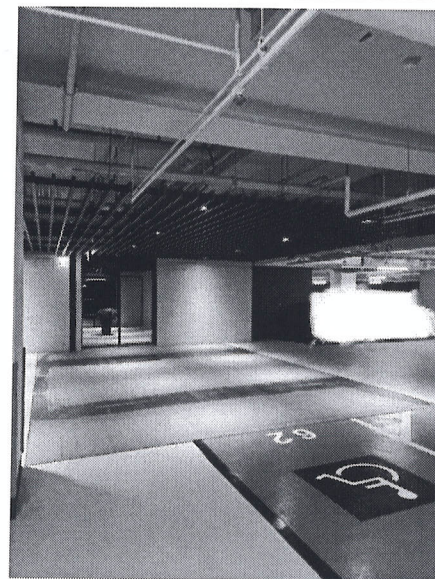
社區與甲鼎清潔公司簽訂的 是兩個全職人力

● 但近月發生以下事項：

經過花園時，年長阿姨(已離職)攔下我介紹說這是新進的阿姨，她是從飯店清潔轉來我們社區做。

● 但是，這位新進的阿姨沒來多久就被發現工作不力，社區發生了她打掃的「拖框框事件」(如圖)，拖一片地只拖畫一個框框；

● 然後框框事件後，住戶無意間聽聞這位自飯店業轉來之清潔阿姨突然離職，好奇詢問年長阿姨其離職何故，據年長阿姨說她是因為之前出過車禍，她還是腰痛不堪之類的而辭掉我們社區的工作。



A棟B1梯間外整片該維護清潔以避免油漬累積的車道空間只抹了框框當打掃

● 接著，就問題來了：這位阿姨離職後，甲鼎公司無足夠人力，於是將兩位全職人力，擅自調整成一位全職人力，兩位機動的兼職人力，這兩位機動人力一位來上午，一位來下午；全職與機動清潔人員彼此工作合作上，無法有效配搭；而上午與下午的機動人力更是搞不清楚當日社區整體清潔及打掃的狀況，哪邊還沒清潔到？哪邊該接著打掃？完全無法掌握！舉例來說：各樓層梯間一日一掃乃是標準作業，由於那陣子甲鼎人力頻繁變換的期間，敝戶正好也反映甲鼎清潔人員頻繁發生日常例行清潔未執行的問題，竟然因此，機動人力上午來我們樓層的梯間拖一次地，而下午機動人員又來了一次；我想，願意挺身反映問題的住戶，從來都是基於社區共好的角度出發，敝戶遂跟管理櫃台反映，請管理中心監督清潔人員錯誤的心態與行事，只要照著應當如何執行工作的合理方式進行打掃才是重點，梯間每日掃拖一次就是一次，不會因為她們多來敝戶樓層拖一次，社區其它沒維護的地方我們就睜一眼閉一眼；每一戶的梯間、社區所有的環境，不論A棟或B棟，所有的地方應該都要被好好的清潔吧！！

社區給甲鼎清潔公司的外包合約乃是兩位全職人力的默契，但甲鼎卻自行用機動人力塘塞，一間公司給全職與機動人員的薪資計算方式與福利勢必不同，試想，全職的員工與兼職的員工對於工作的歸屬感勢必影響服務態度與品質，更何況社區的清潔人員算是社區人員生態中最低新的一群，兼職的人員心態如何要求馬兒好呢？

這些事件充分顯示水平或規模不夠的清潔外包公司無法提供高級社區優質的人力服務，建議清潔公司遴選回歸委託東京都務業集團一起管理

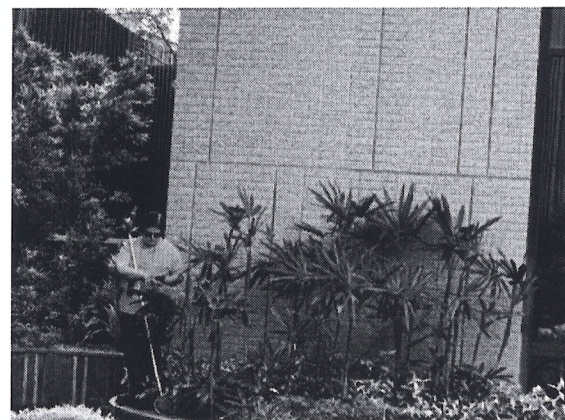
**甲鼎清潔公司人員不僅
工作不力並且態度惡劣
不佳**

**甲鼎公司的不良人力的問題，
繼續延伸離譜的事件**

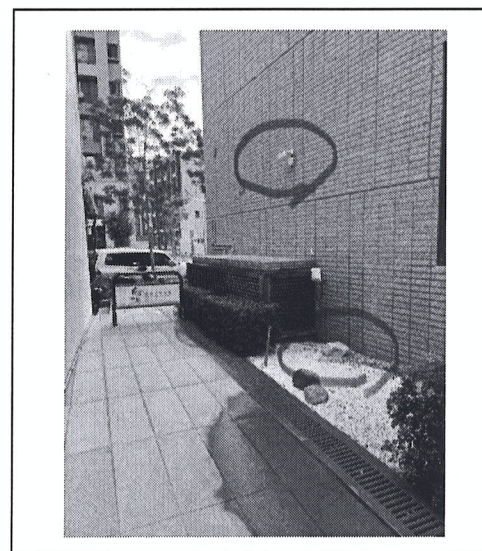
●之前聽聞因車禍後身體實在無法勞動的那飯店業轉來阿姨，竟然在沒多久後又回鍋我們社區擔任甲鼎的機動人力

●甲鼎用一個無法工作的人來搪塞人員缺額，撇開此為阿姨無法勝任工作不談，這位阿姨更令人不敢苟同的是她打混殺時間的不佳工作態度，敝戶出門時發現她竟明目張膽躲在監視器不見的地方滑手機，並且打混專心到被住戶經過撞見都渾然不知！

●另有住戶出入之間發現同一位阿姨暗自打混，坐在與便當店間的防火巷空間那可以避開攝影鏡頭的石頭上（如下方圈圈處，正上方圈圈處是攝影機），滑手機是在追劇（因為聲音開得路過聽得到）



在社區水池靠近 A 棟水池的邊邊
躲攝影機滑手機中



甲鼎派駐在社區服務的清潔人員持續長期有服務態度不力、態度不佳、品性惡劣的問題，即便是現今人員亦曾出現同樣狀況，對於社區的打掃事務不用心、不細心也不認真，打掃清潔產業也有對應該展現的專業與職能，重新討論合約時請亦把清潔公司之業界口碑與規模也列入了解，一群無戰力的清潔人員已在住戶間淪於笑談：連7-11的終點工讀生賣力打掃店面拖著地的認真模樣，這群所謂「清潔公司」的人員都比不上！

柏克錫物業在駐期間，
管理中心被令帶甲鼎清
潔公司人員，進入個別
住戶家中，為其打掃客
廳和廁所

1. 去年 2023 年 5 月 30 日，柏克錫物業於社區 app 公告了「室內公共區域地板清潔作業」的公告，載明了為保持社區地板之美觀與耐用，擬安排深層清潔作業(即社區甲鼎人員)，辦理時間為 6 月 7 日至 6 月 9 日，施作範圍涵蓋大廳、每層樓梯間、及電梯內地板(請參右圖)

2. 但有住戶 6 月 7 日發現，當日管理中心被令帶這些社區應執行公務的社區甲鼎人員至個別住戶私人住家中，接著再令社區甲鼎人員清理該戶的客廳和廁所

3. 以上不免讓知曉此現象的住戶間，產生極大的困惑、疑問與免不了的相關聯想

誠美模真
CHENG MEI MO ZHEN

服務專線：02-2651 9010
台北市信義區松山路 111 號 11 樓

公 告

主旨：室內公共區域地板清潔作業

說明：

為保持本社區地板之美觀與耐用，擬安排深層清潔作業。

預計辦理時間

06/07~06/09

08:00~17:00

施作範圍含：大廳、每層樓梯廳及電梯內地板，施作期間或有濕滑，請各位住戶小心經過，謝謝。

誠美模真社區管理委員會 敬啟

公告日期 05/30 公告期間 05/30~06/09

這件事情算是合約發生期間的異常事件，想請教的是，清潔外包突然於柏克錫合約中拉掉而成為轉包「甲鼎」清潔，不好意思以下請協助釋疑：

1. 究竟何故？

2. 採購前是否廣納各方提案並比較合約條件？

3. 請問為何會發生社區甲鼎人員竟然於社區的工作時段，由社區經理帶入個別住戶住家為其打掃客廳與廁所的狀況？

4. 請問當甲鼎人員不按表作業時，除了摸魚躲監視器的角落外，若遍尋不到時，她們人或許還可能在哪???

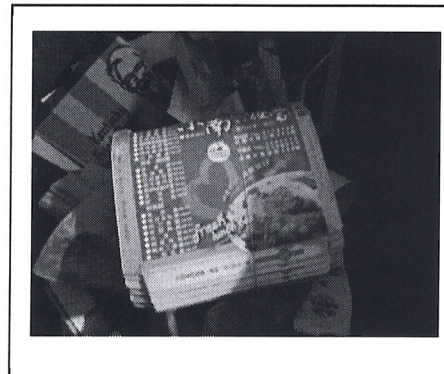
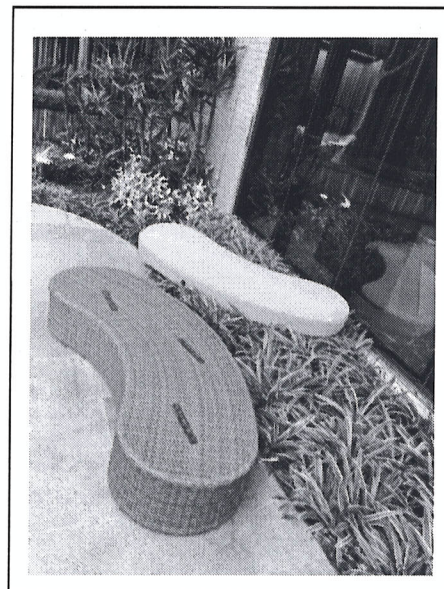
甲鼎清潔人員與 社區環境的二三事

接續上述社區公共空間的深層清潔需求相關，想陳述之前這些工作乃是柏克銖麗雲阿姨服務期間的例行作業，麗雲阿姨曾說：「管委會告知因社區牆面、地板、梯間的建材選擇並非光滑平面，充滿了許多縫隙，使用3年已算是一個階段，所以除須拖乾淨、擦乾淨地面牆面，更需準備小砂膠刮刀，平日的例行打掃即一併隨時得進行深度清潔」，因此，事實上深層清潔需求不該成為特殊要執行的名目，這是每一日該注意打掃的事項，但現在甲鼎人員除平時草率使得基本的任務都做得零零落落的，更遑論環境即每一個角落的細節能仔細？深層清潔不該是為甲鼎特立的名目

舉近期發生之事為例：

●花園藤椅上的綠色大墊子，被風吹掉，從早上住戶出門到下午住戶返回都持續壓在花園的植物上（花園是社區每年花大錢的花園耶），清潔人員完全沒發現（也就是說，近整日的時間都沒有人打掃花園，而事實上花園是每日排定的公共區域重點）

●現今之甲鼎清潔人員，將外牆清洗工人所食用完畢之便當盒，未拆卸橡皮圈、未挪去免洗筷和廚餘，直接全丟入環保室之紙盒餐具回收桶，正好被住戶撞見，請她當場拆開便當紙盒進行垃圾分類，住戶看見便當盒中剩菜油水流動，排骨骨頭一堆，倘若住戶沒撞見，肯定整個紙類餐具回收桶因此被汙染，住戶立即反映管理中心，協助對工作態度隨便的當事人員，加強基本素養及教育



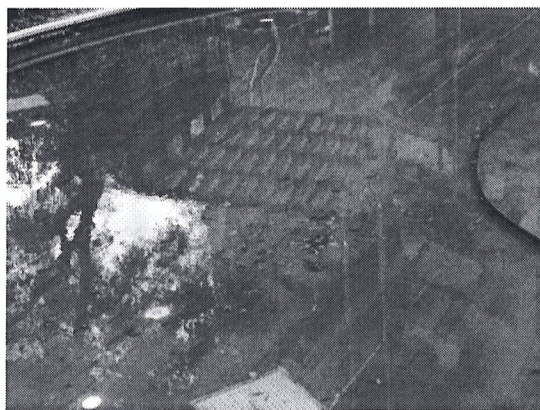
甲鼎清潔人員可以工作不力、面對管理中心或住戶的提醒與建議，也常虛與委蛇和態度不佳，請問，到底是什麼原因，使他們可以這樣有恃無恐，用這樣的水準，月這樣的態度在社區一天過一天的窩著？

社區住戶可以在所經過的社區角落或路徑，一起隨時順手看顧或關心我們共同的環境很重要，我建議管理中心是否協助研議在社區 app 中，能開發一個欄位，讓發現社區問題點的住戶可以隨時拍照上傳，而所有住戶都可以自由點閱了解與瀏覽，如果有這樣一個反應問題的平台，大家就可以隨時保持對於社區現況與真實樣貌的充分了解

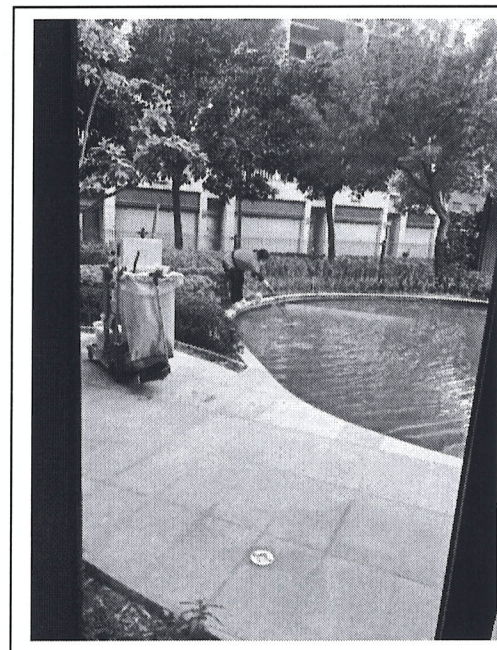
過去外包，甲鼎之前，三天兩頭就看見打掃阿姨或清理或刷洗水池，但甲鼎來了之後清洗水池的次數寥寥可見，並且每次清潔都問題點重重：

1. 甲鼎之前的過去水池打掃模式，乃是清潔阿姨穿著乾淨的雨鞋，進池中撈除落葉、垃圾片、小石頭等；甲鼎人員除極少打掃也就算了，管理中心只是令其清理水池也是應付行事，拿掃地的拖把伸進可觸及的範圍撥而已，不但落葉、垃圾片、小石頭等撥不乾淨，並且等於將充滿塵土的掃把，在我們花錢投入氯錠的水池中希望保持乾淨衛生的池子徹底污染了；而甲鼎人員說清潔過的水池，掃把搆不著之處，仍舊落葉、垃圾片、小石頭等不動如山，並且還加上了因掃把在池中配合攪動洗過後，顯得更混濁的水池。

2. 如果住戶全員都能夠每天撥冗經過一下社區的公共區域、戶外庭院及水池，一定會驚訝居住環境的戶外維護劣化與折舊如此之迅速，對於此種現象希望盡速設下停損點。益顯混濁髒亂的水池，讓人擔心細菌蚊蟲在天氣轉暖之後接續孳生，影響社區住戶的住家環境與住戶健康。



說是輕過的水池，但水池中心的落葉、小石頭、混濁的塵土仍清晰可見



花園與水池的清掃不力及敷衍，請徹底解決此問題，水池特別又牽涉到登革熱等地嚴重公共衛生議題，請及早預防事件之發生

順道一題，柏克銻物業臨走前，除造成社區住戶個資檔案丟失外，並且還有社區尚未公開釋疑的嚴重事件：關於人為惡意關掉B棟地下一樓揚水馬達後，使得B棟水塔儲水槽淨空無水而造成B棟高樓層住戶一度無水可用，並且因頂樓加壓馬達持續空轉，可能已造成馬達已產生不可逆程度的加壓馬達內部功能折損的情況，其實這個一直未見社區為住戶說明與解釋。

據了解，柏克銻物業乃是管委會委員堅持保證優於台南在地其它物業公司的，對於管委會的外包決議我們都採取尊重，然是不是也請管委會參考一下柏克銻物業造成的相關事件帶給社區的啟示，未來不論何種社區業務之外包，衷心期盼都能夠：

1. 避免特定個人想望涉入太多，遵守利益迴避原則應該是最明智的做法，管委會辛苦了，請未來是否更多費心為社區妥善比較各家廠商提案的優劣、與合約的條件，並留存各家報價提案、合約條件等資料，以利能提供任何關心社區的住戶隨時了解或參考，採購流程標準化、合約公開化讓社區的採購體質維持健康；倘若每一年度皆能夠先提預算計畫初步構想未來一年度社區可能發生的費用，然後在新年度的區分所有權人會議中，就能針對正在進行之預算執行狀況，如目前外包的服務及人員等現況進行意見邀集與檢討，這樣子勢必能讓社區的運作保持持續的意識點，追求改善及進步。

2. 即便每一次的社區外包。最終回歸特定個人所推薦的廠商，是否煩請管委會協助管理中心建立好未來將進駐社區的服務或相關人員有正確的心態，這些服務與人員是服務社區全體住戶而非特定個人，請受推薦的廠商懂得愛惜羽毛，不要造成大家對於任何廠商的推薦人更多的誤解與其行事的負面印象

3. 提出意見反映之前，敝戶對於社區現有的東京都物業管理機構稍事了解，企業總部在東京，針對服務與人員明訂了企業行事準則，而東京都物業DM亦提及可以有推薦社區合作的清潔廠家，對我們這樣的高級社區來說，這樣的物業公司所合作的清潔公司應該在管理上或服務、人員品質上，理當可以提供更值得信賴的合作廠商，一天做不好社區清掃維護不容易感受，但回顧這一整年環境演變的狀況，社區應該停損了

以上意見反映與分享，撥冗提出乃是基於目前對大家共同居住與生活環境的問題點觀察，劉主委及團隊辛苦了，謝謝您們的付出！

PS. 匆忙間紀錄與分享，若有打字錯誤請見諒！