

# 公寓大廈管理相關刑事案件分析——以雙北地區為例<sup>1</sup>

## An analysis of criminal cases involving condominium administration in Greater Taipei Metropolitan area

曾春僑\*

王伯頌\*\*

Chun-chiao Tzeng

Po-Chi Wang

### 摘要

為了解目前公寓大廈管理事務衍生的各種刑事案件特性，本研究選擇雙北地區 109-110 年地檢署公告與公寓大廈管理有關之書類進行分析。量化部分以敘述性統計、卡方與集群分析等方式，了解各變項關聯性，並再比對判決書內容與量化分析結果是否一致。結果與建議如下，一、新北地檢署轄內案件比例較高，且以侵占案件為大宗；二、起訴內容均為證據導向，因此平常須留意各類可能涉及訴訟證據之保存；三、總幹事於訴訟中可能為原告、被告或證人等角色；四、相關案件均為普通刑案，未有重大刑案；五、大廳與管理室為案件發生熱區，該處發生之案件以文件與影音證據最為重要；六、侵占案件常在業務交接時才發現問題，因此平常須健全財務明細稽核作業。

**關鍵字：**公寓大廈管理委員會、總幹事、影音證據、刑事案件

### Abstract

In order to understand the characteristics of various criminal cases that have resulted from the administration of condominiums, the documents relating to the condominium administration announced by the District Prosecutors Office in the Taipei area over the previous two years (2020-2021) were analyzed. To understand the link between the variables, the quantitative analysis component used narrative statistics, chi-square, and cluster analysis. The document analysis was used to assess whether the content of the

<sup>1</sup> 本文審查期間，衷心感謝匿名審查委員之鼓勵與協助修改。

\* 臺灣警察專科學校科技偵察科副教授，中央警察大學犯罪防治所刑事司法組博士。  
archery@cc.tpa.edu.tw。

\*\* 銘傳大學犯罪防治學系副教授，國立中正大學博士。

judgment matched the findings of the quantitative analysis. The findings and suggestions are as follows: 1. The incidence of cases within the New Taipei District Prosecutor's Office's jurisdiction is rather high, and the Offenses of Criminal Conversion are the most significant. 2. It is often critical to concentrate on the preservation of all types of evidence that may be significant to litigation because the prosecution is evidence-focused. 3. The executive secretary can represent as the plaintiff, defendant, or witness in a court. 4. There are no serious offenses and all relevant cases are general criminal proceedings. 5. In the lot case, documentation and audio-visual evidence are crucial, and the management room and lobby are hotspots. 6. Criminal conversion offenses are frequently found when the business is handover. Consequently, it is frequently important to enhance the auditing of financial records.

**Key words:** condominium management committee, executive secretary, audio-visual evidence, criminal case

## 壹、前言

隨著經濟發展與人口往都市集中，在土地資源有限情況下，建築物只能朝天空建築發展，因此公寓大廈建築已成為都市基本景觀，在未有專屬法令前，公寓大廈管理通常為由社區內熱心人士至各戶收取管理費並做日常保養維護，然在未有完善管理組織情況下，開始衍生各類管理問題，例如費用繳納、進出管制、公共空間占用等，為使民眾有法令遵循，我國於民國 84 年 6 月 28 日總統公布「公寓大廈管理條例」，明確定義公寓大廈相關法令遵循事項，因此該條例亦被稱為居家憲法（劉志鵬，1995）。

根據第三條規定公寓大廈之定義為「構造上或使用上或在建築執照設計圖樣標有明確界線，得區分為數部分之建築物及其基地」，根據該定義，建築物內若有兩個單位以上的區分所有權人（住戶），如公寓、大廈、華廈、大樓，即為一般認知的公寓大廈範圍，而在新發展衛星城鎮中，另一種常見的建築型態為有各自獨立使用的建築物，但仍有共同設施使用與管理需求時，如透天連棟房屋或獨棟別墅社區內的私設道路、活動中心、管理員室、機電設施、園藝空間等，因此類公共空間與設施具整體不可分割性，區分所有權人亦按比例分攤持分，因此發生管

理爭議時亦適用公寓大廈相關條文規範。

隨著公寓大廈公共事務需求多元發展，開始導向全方位物業管理概念，過去由社區內某一熱心事務之區分所有權人包辦所有事物情況亦較少見，如基本警衛、財務、消防機電、清潔園藝，至全方位的飯店式管理服務、設備汰換，甚至都更重（改）建協調等，均需導入各類專業人才服務，因此民國 93 年行政院公布「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，相關產業包括建築物與環境的使用管理與維護、生活與商業支援服務及資產管理等範疇，其中建築物管理與維護，為一般公寓大廈運作最基本需求相關產業；生活與商業支援服務，則為公寓大廈進階支援事項，偏向飯店式管理等生活支援協助；資產管理部分，則有商業活動之租賃、開發、投資管理與建築物都更等商業活動（行政院經濟建設委員會，2004）。

為能使上述第一項建築物管理與維護工作順利運作，牽涉廠商主要包括保全業與公寓大廈管理服務業，根據犯罪學之防衛空間理論、情境預防原理、四 D 策略運用等基礎，包括各類目標物強化、監視攝影、光線與聲音控制、各類保全系統等對於公寓大廈常見之竊盜防制具有相當嚇阻作用，因此保全業者已成為公寓大廈管理基本元素（何明洲，2014），而保全人員肩負社區重要防衛工作，人員更須有特別限制與篩選，因此修正保全業法第 10-1 條，規範從業人員資格，目的在能提供包括公寓大廈設施等環境更優質警衛人員素質（傅美惠，2012）。目前保全業提供安全維護工作，主管機關為內政部警政署，保全業法第七條規定最低資本額為新台幣四千萬元，而公寓大廈管理維護公司主要根據公寓大廈管理第四十六條制訂之公寓大廈管理服務人管理辦法成立，最低資本額為新台幣一千萬元，由內政部營建署管理，主要服務成員包括公寓大廈事務管理人員與技術服務人員，其中事務管理人員即為大眾熟知之總幹事，必須完成相關訓練，取得公寓大廈事務管理人員證照後，方得受僱執行公寓大廈管理維護事務工作。故實務運作上，必須包括事務管理與警衛安全等不同層面，目前公寓大廈運作核心成員係由區分所有權人組成之管委會委員、物業管理公司總幹事、保全公司警衛人員共同組成，再加上其他支援服務公司各類人員，完整提供住戶各項服務工作。

隨著人口往六都集中發展，多數建案均為公寓大廈型態，不論是建商代管期或成立管理委員會，因公眾事務糾紛衍生的各種刑案逐漸增多，為了解近期公寓大廈相關刑事案件種類，本文透過量化非侵入性研究之內容分析法（content analysis），搜尋法務部網站公開書狀資料，統計分析大台北地區近兩年（109-110 年）案件，了解公寓大廈在管理上較可能牽涉的刑案種類，並透過證據與書狀內容關聯分析，了解案件種

類型態、起訴構成要件，提供警察人員教學與物業管理業者參考。

## 貳、文獻回顧

公寓大廈衍生之刑事案件，多與管理做為與政策有關，其中牽涉物業管理公司、總幹事、管理委員會、區分所有權人、保全業者與相關設施服務人員，茲將近幾年國內公寓大廈管理模式與常見管理問題研究結果摘要說明如後。

### 一、服務契約與管理模式

- (一) **管理契約內容與性質**：由契約內容，主要可分為範本式契約與顧問式契約。範本式契約具有規範明確、執行業務保證、人員考核與保密義務等重點，此類契約雖較有保障，但管委會支出較多；顧問式契約著重諮詢、行政事務代理、費用催收等重點，物業管理業者義務較低，可降低費用支出，但社區須能自行從事管理維護工作。此兩種契約模式具有業務監督、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。故社區選擇契約內容時，建議優先考量公寓大廈區分所有權人對社區運作參與度與會議運作順利性等因素後再決定（郭進泰等，2015）。
- (二) **物業管理模式**：以文獻回顧、個案研究、訪談等方法進行資料收集，整理各公寓大廈管理型態後，共計分為四大類，包括自行雇用、分項委託、統籌委託與全權委託等四種；自行僱用係所有權人分別雇用執行人員，機電則選擇性定期委外維護；分項委託則為自行統籌行政事務，保全、保潔、保養分項委外；統籌委託則為所有權人將社區物管其中兩至三項，委託一間主要物管公司，並由其統籌管理其他合約廠商；全權委託則為社區事務全部委託單一物管公司執行，包含行政、保全、保潔及保養等服務。最後作者認為租賃型態之公共住宅多有經費考量，必須降低管理費用，故最好方式為聘請專業經理人再分類委託，才能降低各種管理阻力（鄒喻合，2016）。
- (三) **公寓大廈權力結構**：因社區公共事務具有公共政策性質，故以公共政策理論中的「權力三面向」權力結構分析公寓大廈管理模式，第一面向為 A 有能力去做 B 不願意做的事情，亦即 A 相對於 B 具有優越的協商資源，在公寓大廈事務中即為不參與公共事務之住戶必須自行承擔不參與事務的責任

與後果，若因而脫節或影響自身權益，亦為自身原因所致，然可能會有譴責犧牲者的爭議；第二面向為 A 將 B 從特定事物中排除以展現權力之偏差動員（mobilization of bias），亦即建構 B 的參與障礙，常見的狀態為管委會由特定人士組成，住戶僅可列席旁聽無法參與表決，利益集中在少數委員手中；第三面向為 A 利用意識形態霸權，建構有利管理者的社區意識，形塑住戶價值觀，亦即 A 利用合法制度壓制住戶意識，而無權力之 B，對於 A 決策影響有限，因此必須要能挑戰意識形態的運作、結構、制度等做徹底改革，才能改變權力關係，亦即要能影響或形塑 B 對於不公平的認知。因此研究者認為，公寓大廈管理委員會擁有一定權力，掌權者若利用各種制度與活動設計，犧牲部分人士權益成就特定人士，未能尊重多元意見，則住戶間爭端將如同社會運動一樣無可避免（郭紀子，2020）。

## 二、常見管理實務問題：有關管理與衝突原因研究結果簡述如後。

- （一）**衝突原因與歷程**：選取台中市公寓大廈維護管理衝突 35 個案例，並配合訪談內容，以主觀順序事件技術法（Sequential Incidents Technique, SSIT）與 Thomas 之衝突情節歷程模式作分析，結果發現屋齡較高公寓衝突案例較多，且多偏向維護修繕因素；戶數較多者互動複雜，與衝突事件比例呈正相關；管理模式有住戶自主管理、自行管理專人負責，部份委託及全部委託四種型態，多數社區採用委託管理模式，雖衝突事件多因管理因素而起，但在不同模式間並未有衝突事件比例差異；管理費多寡、服務品質與維護績效呈正相關，高管理費組較少有衝突事件發生，亦即低層次服務品質及績效，是發生衝突的主要原因之一；整個衝突歷程分為問題階段、向管委會反應、會議、會議後執行、住戶自救報復、法律行動六階段，其中會議階段部分住戶會有遭受多數暴力感受，強制執行管委會或區分所有權人會議決議，更加深衝突與對立，最後就會有各種報復與法律對立行動出現。因此仍需有良好管理服務人員協助，事先建立各種標準流程、契約與修繕計畫，並適度調解協調，避免進入最終會議或法律程序以降低各種衝突可能性（范垂爐等，2012）。
- （二）**公共水電費用分攤**：公寓大廈公共費用支出，無法由特定專有戶個別管控，日常公共水電費用分攤方式與支出合理性常為管理衝突點之一，例如低樓層未有使用電梯需求或未使用停車場者，可能會有減免公共電費主張，或

是認為須以各戶使用電量為基準分攤，然基於社區整體性，恐有窒礙難行之處，且台電電費計算牽涉契約容量、機組電表設立數量限制等因素甚為複雜，為找出合理公共電費用支出基準，以台北、新北、桃園等處 30 處公寓大廈費用單據進行分析，結果發現多數公共水電費用支出平均為總管理費用之 10-15%，然費用支出與住戶使用習慣、管理成效、居住人數、設備耗能量等有關，並無法設定通例標準，亦即無法以官方立場統計歸納合理性標準值作為衝突判斷基準，所以建議社區管委會在不浪費前提下，個案規劃合理支出費用，亦即每一社區須以專案規劃，不能通則看待（魏偉鵬，2021）。

**（三）管理維護計畫：**現行法令對於共用部分僅規定責任歸屬與經費來源，並未要求訂定管理維護計畫，但隨屋齡增加後，開始有外牆清洗、破損、管線維護以及設備汰換等問題，通常整棟建築物使用階段可佔該棟建築物生命週期 90%以上，然相關設備常無法在整個建築物使用階段內正常運作，因此就管理維護項目，訂出修繕周期、處置方式、預估經費與長期經費管理等內容，並配合公部門都市更新整建維護及補助辦法，於規約中增列詳細管理維護計畫（李宜珊、蘇瑛敏，2014）。

**（四）案場經營成功因素分析：**增值服務是案場經營成功要素之一，也可以增加新的經營主題範圍，創造雙方互利價值，例如以飯店式管理方式，在疫情流行下，可增加客戶方便性與減少疫情傳染，亦增加管理方之經濟價值（Sanderson & Read, 2020）。亦有學者在消費者與服務質量（SERVQUAL）理論下，認為在有限資源下，案場經營必須以分配服務資源之差異化服務方式呈現，因此以模糊德爾菲法（FDM）和層次分析法（AHP）構建了物業管理服務企業質量評價量表，了解不同狀況的關鍵項目以及改進措施，以創造管理公司與客戶雙贏狀況（Shen et al., 2021）。目前國內公寓大廈管理服務業多屬於低成本且勞力密集行業，每月基本工時為 288 小時，加上多數案場業主仍以價格為主要考量因素，使得經營日趨困難，為瞭解案場經營成功因素，透過因素分析與因子驗證，萃取文獻報中提及的 37 項案場管理重要因子，製成問卷後詢問案場管理人員，萃取出 25 項重要因子，再群集成七個成功因素，包括案場的優良管理及經營、建立標準化制度流程、災害事故發生率、現代化管理設備與費用繳交率、住戶服務評價、管理服務品質、成本控制等，最後再以 SEM 驗證並找出配適度最佳的結構方程模

型；結果顯示，以住戶管理服務品質因素最為重要，最可能得到住戶其對公寓大廈管理公司好感度，此外包括住戶服務評價、管理服務品質、成本控制三項因素均具有相對重要影響力（吳孟翰、陳維東，2016）。

**（五）物業服務負向觀感調查：**研究顯示較低的服務人員解僱率可以使管理單位減少培訓支出並保持公司競爭力，增加客戶滿意度，因此以消費者為導向的觀點和差異化服務策略可以有效地解決物業服務人員和客戶之間的認知差距（Chiang & Perng, 2018）。集合式住宅內人口眾多，各住戶需求服務種類不同，部分住戶感覺服務未到位時可能先行隱忍，累積到一定程度後，變成許多衝突的觸發點。故透過關鍵事件技術之運用與 Bitner 等人於 1990 所提出針對航空、旅館、餐廳三行業的服務分類原則，收集 66 位受訪者提出的各項住戶負向關鍵事件，共計分為 3 大類 12 細項，以分析物業服務未到位原因及引發糾紛根源，結果發現第一類「員工對服務傳遞系統失能的反應」及第二類「員工對顧客需要與請求的反應」明顯大於第三類「自發性的員工行動」。其中第一類相關事件如機電設施未落實維護、值班人員異動頻繁、財務報表拖延、消防設施故障、以物管專業誤導政策等；第二類事件如申裝設備無回應、未能追蹤解決問題、管理費單據錯誤、未能制止他住戶破壞或違規行為等。故研究者提出包括建立案場區隔提供差異化服務、建立合理升遷制度培養員工認同感，建立各項業務標準作業流程、提供住戶單一窗口申訴管道、落實專業教育訓練與營造正向和樂的服務氛圍等建議事項（陳怡靜、胡學誠，2012）。

**（六）管委會組成爭議：**根據公寓大廈管理條第 29 條第 5 項規定，「住戶非該專有部分之區分所有權人者，除區分所有權人會議之決議或規約另有規定外，得被選任、推選為管理委員、主任委員或管理負責人。」亦即若無特別規定情況下，非區分所有權住戶可擔任區分所有權人會議之管理委員、主任委員或管理負責人。然而實務上，若該公寓大廈內區分所有權人並不熱衷參與社區事務，而由無區分所有權之住戶，如承租人、取得停車空間者擔任管委會相關職務，主導社區管理維護與財務支出重大事項，在適當性、潛在風險性與適法性等層面可能有改善空間，故主管機關鑑於往昔發生多起非區分所有權人之住戶，擔任主委或財委時虧空財務狀況，擬限制主任委員、負責財務管理及監察業務之管理委員選任資格，未來擬修法應由具有區分所有權人身分或其配偶始得擔任之（林清汶，2015）。

(七) **防疫管理**：社區防疫為近年社區管理重要議題，透過文獻收集、案例實證及專家訪談等方法，了解有管理委員會組織之集合住宅社區於疫情期間之管理措施，總結認為應包括門禁、設施、健康環境及生活 4 項疫情管理構面 14 小項重點，其中門禁管理包括社區出入口規劃、多層次門廳、車輛管制項目；設施管理包括彈性空間位置及使用、公共設施設計及管理、無接觸式設施、清潔設施；健康環境管理包括景觀環境與心理關懷、潔淨空調系統、自然通風採光、管道間換氣排水系統；生活管理包括物資服務動線及保障、服務人員防疫管理、衛生安全宣導等，整體研究亦提供未來集合住宅公共空間之管理與設計方向參考（許子淇、蘇瑛敏，2022）。

### 三、小結：根據回顧之文獻，小結如下。

- (一) **服務與管理模式牽涉因素眾多，認知不同即容易產生衝突**：社區內服務與管理模式之設定，牽涉契約內容、住戶生活型態、管理費用收入、居民參與度等不同因素，從而衍生出不同責任分攤與人員素質問題，當服務品質與管制程度認知不同時，就容易產生各項衝突，從而衍生出各項刑事案件。
- (二) **公寓大廈管理委員會之權力結構具有公共政策性質，部分人士可能有較深相對剝奪感**：亦即公寓大廈之管理委員會，類似各項地方自治組織，權力可能集中於少部分人士手中，而多數人可能力有未逮而不願參與，或是遭排除於管理組織外，或是在執行效率與維護公眾利益考量下，可能犧牲部分人士權益，若循正常管道反應但無法獲得重視，導致部分住戶不滿達一定程度，就會產生各項管理衝突，除了自救報復外，亦會從法律途徑爭取權益，經歷長時間訴訟後，更難再有效溝通。
- (三) **經費支出方式若未詳細規範，可能導致嚴重衝突**：社區經費來源包括管理費與公共基金，其中管理費用於日常活動支出，除一般物業管理人員薪資外，尚有各項設施維護之需，公共基金主要為長期修繕，然若社區未能有高度共識，如管理費支出之水電使用與分攤方式認知不同，修繕與支出項目爭議等，或是公共基金之修繕計畫未能有效溝通時，即可能成為各項衝突來源，且這些衝突牽涉不同層面，包括住戶、管委會、廠商人員，甚至外人等。
- (四) **住戶特別重視服務品質感受**：服務品質最能獲得住戶好感度，然若未能服務到位，則容易產生各種衝突，也就是物業管理公司員工對於住戶需求反



映事項的回應程度讓住戶感受特別深刻。然各項服務到位與否，牽涉契約內容與認知不同，且在服務品質與權益限制間，更容易造成許多不滿，尤其在新冠疫情下採行的各項防疫措施，更可能讓住戶覺得受到限制，因此產生更多衝突。

**(五) 管委會角色佔有重要地位：**管委會可決定物業管理服務契約內容，並選擇合適的物業管理公司，然而在經費限制、管委會組成、權力分配等不同因素考量下，管委會提出之服務內容並無法滿足每位住戶需求，從而產生不同衝突。

綜上所述，社區事務有關衝突事項多元化，亦牽涉許多人員，故為了解這些衝突衍生的刑事案件種類、各相關當事人角色等關聯性，因此選擇近兩年雙北地區地檢署起訴案例作分析，以了解現今公寓大廈管理面向中各變項關聯性。

## 參、研究方法

基於前述文獻回顧內容，顯示許多社區事務均可能造成各方不滿並引發衝突，故針對北部地區牽涉之公寓大廈管理刑事案件作關聯性分析。

一、**資料來源：**本研究主要資料來源為官方次級資料，以量化非侵入性研究之內容分析法，針對文字記載資料作分析，具有節省研究時間與金錢、操作方便、控制變項單純等優點（黃富源，2022）。而公寓大廈相關刑事案件，部分屬於告訴乃論罪，如傷害等，可能在檢察官起訴後，當事人因和解或其他原因撤告，若以司法院判決書公告網頁搜尋，可能無法得知全部案件狀況，因此在官方次級資料分析基礎下，選擇法務部網頁建置之「檢察機關公開書類查詢系統」內進行資料查詢。

二、**查詢範圍及方式：**針對雙北三處地區檢察署（臺北、士林、新北）於民國 109 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 30 日公布之起訴書、追加起訴書、聲請簡易判決書、併辦意旨書為查詢範圍。於該時間與管轄範圍內，以關鍵字包括公寓大廈、總幹事、主委後，就網站內表列資料逐一進行分析。

三、**資料編碼與篩選：**

**(一) 資料編碼：**分別就書類資料記載地檢署、案類、被告職務、總幹事角色、影音證據、驗傷單、收支明細、通訊軟體、文件、發生位置、人數等項目

進行編碼，包含類別與數列資料。

(二) **資料篩選**：以前述關鍵字詞輸入後，若出現非公寓大廈規範之社區主委或總幹事相關案類，如宮廟主委、社團總幹事等資料，則剔除該筆資料，不列入分析與編碼。

(三) **官方資料註記**：每一篇書類另摘要重要內容或關鍵字，作為比對案類特性用，後續亦可作為量化資料分析結果輔助解釋之用。

#### 四、數據分析方式：

(一) 將每一案件基本資料建檔與編碼後，逐一輸入 SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 軟體進行分析。

(二) **描述性統計**：將所得數據整理、歸類或繪製圖表以了解相關趨勢。

(三) **推論性統計**：用於了解各變項間差異之相關性，主要包括卡方分析與集群分析。

1台北	1 110	1總幹	1防害名譽	1警員	1被告	1有	1有	1有	1有	1有	1有	1六鄰(管理室)	
2士林	2 109	2警續開易列	2警署	2主委	2原告	2無	2無	2無	2無	2無	2無	2警務	
3新北		3監察權復	3總幹事	3證人	4被告							3軟體	
		4侵占	4住戶	4無								4外部庭院	
		5妨害自由	5秘書									5停車場	
		6竊盜	6保全									6會議室	
		7詐欺	7外人									7清潔室	
		8職業安全衛生	8勤務課長									8樓梯間	
		9侵入住宅										9中庭	
案號	地檢	年度	案類	被告職務	總幹事角色	影音證物輸送單	收支明確	通緝軟體	文件(重)	10資源回收室	位置	當事人人數	事由
110年度偵字第929號	1	1	1	4	2	1	2	2	2	2	1	4	住戶收取包裹糾紛
110年度偵字第1956號	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	總幹事居住戶收取
110年度偵字第4788號	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3 管理委員會總幹事
110年度偵字第12752號	1	1	2	3	4	3	1	2	2	2	2	2	住戶與總幹事爭執
110年度偵字第13574號	1	1	1	4	3	1	2	2	1	2	2	1	2 總幹事侵占管理處
110年度偵字第2056號	1	1	2	4	5	4	2	2	1	2	2	1	4 財務秘書侵占公款
110年度偵字第26846號	1	1	2	2	7	4	2	1	2	2	2	4	3 他人社區門口打架
110年度偵字第99號	1	1	1	1	2	4	1	2	2	2	1	1	3 羊頭佛羅免，發文口
110年度偵字第185號	1	1	1	4	6	4	2	2	1	2	1	1	2 保全侵占公款
110年度偵字第700號	1	1	2	3	4	4	1	2	2	2	1	2	3 住戶因債務糾紛強
110年度偵字第4162號	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2 委員進場糾紛專職
110年度偵字第4561號	2	1	1	5	6	2	2	2	2	1	2	3	2 保全電總幹事
110年度偵字第7485號	2	1	1	1	4	2	1	2	2	2	1	2	2 住戶因掛號郵件糾
110年度偵字第8208號	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2 因偷音與垃圾糾紛
110年度偵字第9670號	2	1	2	3	4	3	1	2	2	2	2	4	3 住戶收除社區樹木
110年度偵字第10891號	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	1	2 住戶不滿工作態度
110年度偵字第11063號	2	1	1	5	3	1	1	2	2	2	2	5	2 總幹事不滿意住戶糾
110年度偵字第11256號	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2 總幹事濫權人員
110年度偵字第18402號	2	1	1	5	1	4	1	2	2	2	2	6	3 管理委員會電動門
110年度偵字第249號	2	1	1	4	3	1	2	2	1	2	1	1	2 總幹事侵占保險金
110年度偵字第941號	2	1	1	6	7	2	1	2	2	2	2	7	4 外人至清潔室偷馬
110年度偵字第363號	2	1	1	1	6	4	1	2	2	2	2	1	4 保全見訪者未確實
110年度偵字第289號	2	1	1	3	4	4	1	2	2	2	1	2	2 住戶搬設公告之文
110年度偵字第649號	2	1	1	4	3	1	2	2	1	2	1	1	3 總幹事侵占保險金
110年度偵字第839號	2	1	2	3	7	4	1	2	2	2	2	1	2 住戶糾纏管理公司
110年度偵字第11149號	2	1	2	1	4	4	2	2	2	1	2	3	3 住戶在路土置主委
109年度偵字第10082號	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2 總幹事因違章糾紛
109年度偵字第12941號	2	1	1	4	5	4	2	2	1	2	1	1	2 秘書侵占社區財

圖 1 資料編碼作業

## 肆、結果分析

本研究相關分析結果說明如下。

一、**基本特性分析**：運用敘述性統計方式，分析案件基本資料，結果如表 1。三個管轄地檢署中，以繫屬新北地檢署案件最多，共計 62 件 (45.9%)，若再以各

地區公寓大廈管理委員會核備數目為分母做比較，台北地檢署轄區內為 0.42%，新北地檢署轄區內為 1.5%，存在一定程度差異，結果如表 2 所示；雖由公開資料中，無法查知不起訴處分案件數，但全部起訴件為 104 件（77%），聲請簡易判決 31 件（23%），顯示進入檢察官程序後，起訴案件較聲請簡易判決案件多；案類則以侵占與妨害名譽較多，分別為 32（23.7%）及 33（24.4%）件，顯示非暴力犯罪為公寓大廈相關刑事案件主流；牽涉人數中，以 2 人居多，為 57 件（42.2%）；被告職務或身分中，總幹事與住戶居多，各為 42 件（31.1%）與 39 件（28.9%）；而總幹事在許多訴訟案件中，均屬於被告、原告或證人角色，與訴訟案件無關之狀況僅占 28.9%；案件發生場所，分散與大樓各處所，但仍以大廳（管理室）居多，共 80 件（63.2%）；除實體處所外，亦有發生於虛擬網路上之妨害名譽情況；證據部分，有影音證據者占 82 件（60.7%），有驗傷單者 27 件（20%），使用通訊軟體者 13 件（9.6%），顯示多數的衝突仍為面對面接觸狀況較多。

表 1 研究對象基本資料變項整體分析表

變項		調查結果 N%	變項		調查結果 N%	
地檢署	臺北	26 (19.3%)	被告 職務	委員	5 (3.7%)	
	士林	47 (34.8%)		主委	15 (11.1%)	
	新北	62 (45.9%)		總幹事	42 (31.1%)	
年度	110	57 (42.2%)		住戶	39 (28.9%)	
	109	78 (57.8%)		秘書	4 (3%)	
案件 狀態	起訴	104 (77%)		保全	10 (7.4%)	
	聲請簡易判決	31 (23%)		外人	18 (13.3%)	
案類	妨害名譽	33 (24.4%)		總幹事 角色	被告	42 (31.1%)
	傷害	24 (17.8%)			原告	22 (16.3%)
	毀損	10 (7.4%)	證人		32 (23.7%)	
	侵占	32 (23.7%)	無		39 (28.9%)	
	妨害自由	9 (6.7%)	位置	大廳	80 (63.2%)	
	竊盜	14 (10.4%)		電梯	10 (8.8%)	
	詐欺	1 (0.7%)		網路	8 (5.9%)	
	職業安全衛生	1 (0.7%)		外部庭院	12 (8.9%)	
	侵入住宅	1 (0.7%)		停車場	11 (8.7%)	

變項		調查結果 N%	變項		調查結果 N%
	妨害秘密	2 (1.5%)		會議室	7 (5.2%)
	偽造文書	6 (4.4%)		工具間	4 (3.0%)
	誣告	2 (1.5%)		樓梯間	1 (0.7%)
人數	2	57 (42.2%)		中庭	1 (0.7%)
	3	34 (25.2%)		頂樓	1 (0.7%)
	4	19 (14.1%)	影音證據	有	82 (60.7%)
	5	9 (6.7%)		無	53 (39.3%)
	6	6 (4.4%)	驗傷單	有	27 (20%)
	7	5 (3.3%)		無	108 (80%)
	8	5 (3.3%)	通訊軟體	有	13 (9.6%)
收支明細	有	38 (28.1%)		無	122 (90.4%)
	無	197 (71.9%)	文件	有	68 (50.4%)
				無	67 (49.6%)

表 2 各地檢署轄區內公寓大廈管理組織數與案件發生比較表

地檢署	轄區	公寓大廈核備數*	109-110年案件數	比例
1 台北	中山、大安、松山、信義、中正、萬華、文山、新店、石碇、深坑、坪林、烏來	6064	26	0.42%
2 士林	士林、北投、內湖、南港、大同、汐止、石門、八里、淡水、三芝	3739	47	1.25%
3 新北	板橋、三重、永和、中和、新莊、土城、蘆洲、三峽、樹林、鶯歌、泰山、林口、五股	3903	62	1.5%

\* 新北市資料統計至 111 年 7 月 18 日，台北市統計至 111 年 4 月 30 日。資料擷取自政府資料開放平台 (<https://data.gov.tw/>)

二、卡方分析：因本研究相關變項多屬類別變項，因此採用卡方分析了解非證據變項與其他各變項間相關性。

(一) 案件種類與其他變項相關性：除了地檢署與案件狀態（起訴、簡易判決）不顯著外，其他變項均達顯著水準，代表不同案類所需的證據型態、總幹事角色、被告職務、發生位置等均不相同；故再以案類為基礎，對照各變

項數量製成圖 2-11 之長條圖，用以顯示各案類分布狀況。

表 3 案件種類與各變項  $\chi^2$  檢定比較表

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1	地檢署 - 案類	30.67	22	.103
2	被告職務 - 案類	162.40	77	.000*
3	案件狀態 - 案類	19.35	11	.055
4	總幹事角色 - 案類	81.34	33	.000*
5	影音證據 - 案類	79.26	11	.000*
6	驗傷單 - 案類	117.39	11	.000*
7	收支明細 - 案類	114.57	11	.000*
8	通訊軟體 - 案類	23.94	11	.013*
9	文件 - 案類	48.40	11	.000*
10	位置 - 案類	201.63	99	.000*

(\*p<0.05) (雙尾)

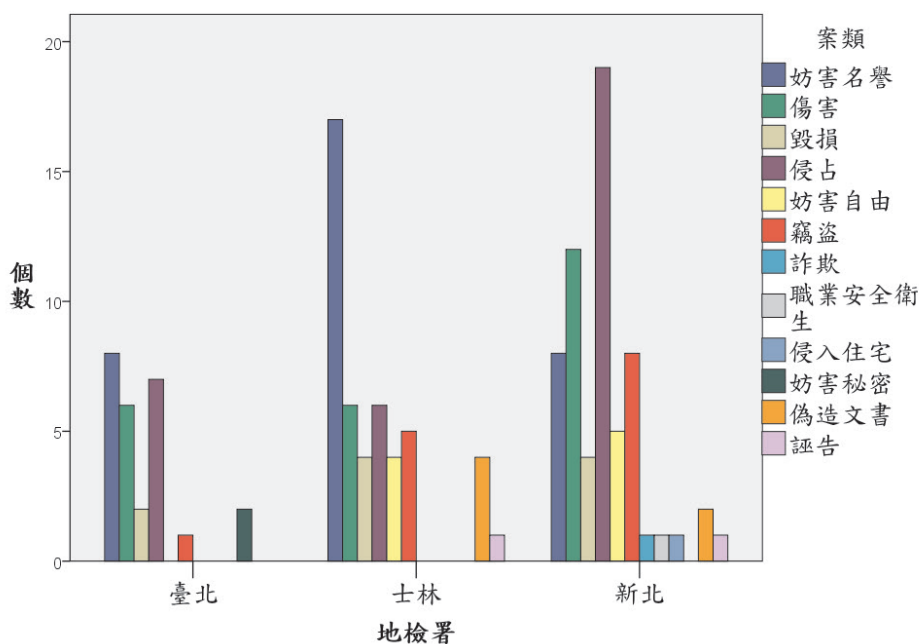


圖 2 各地檢署案件種類分布狀況

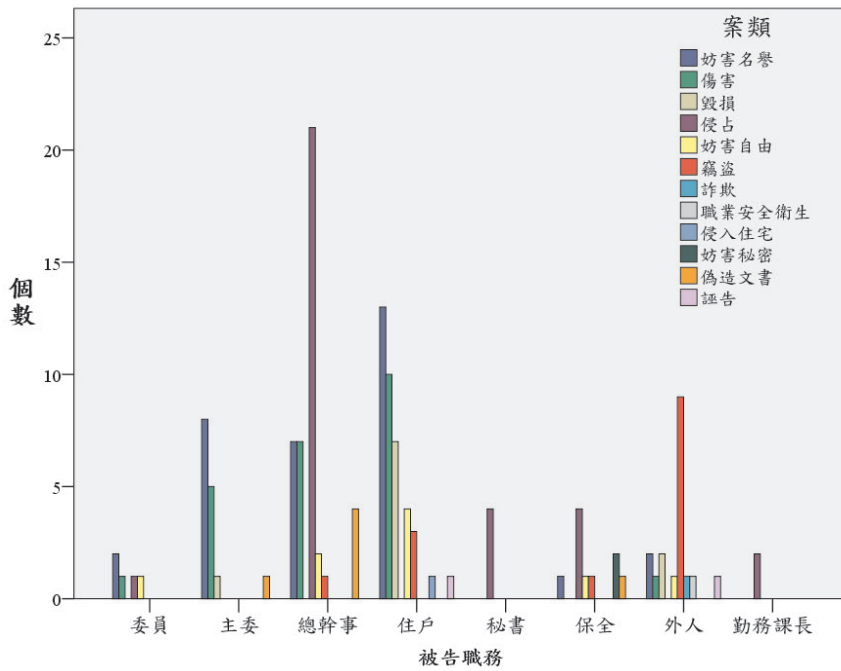


圖 3 各案件被告職務分布狀況

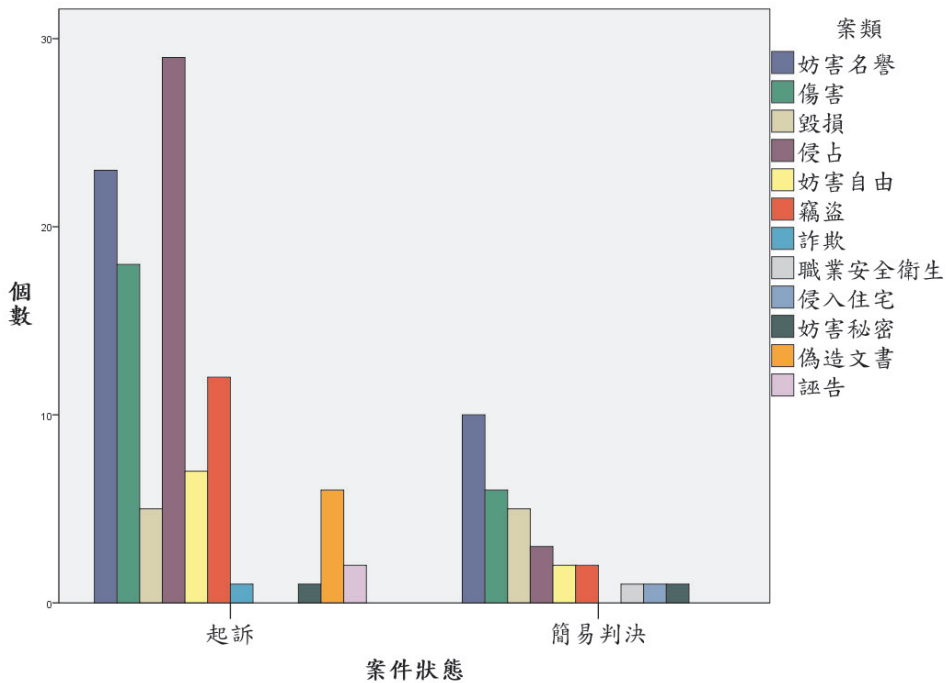


圖 4 各案件狀態分布狀況

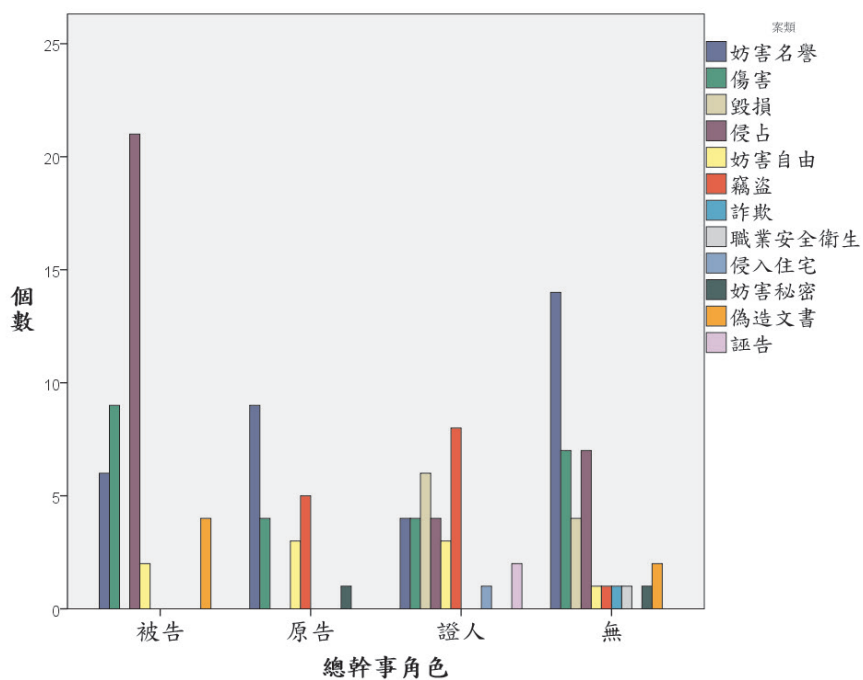


圖 5 各案件總幹事角色職務分布狀況

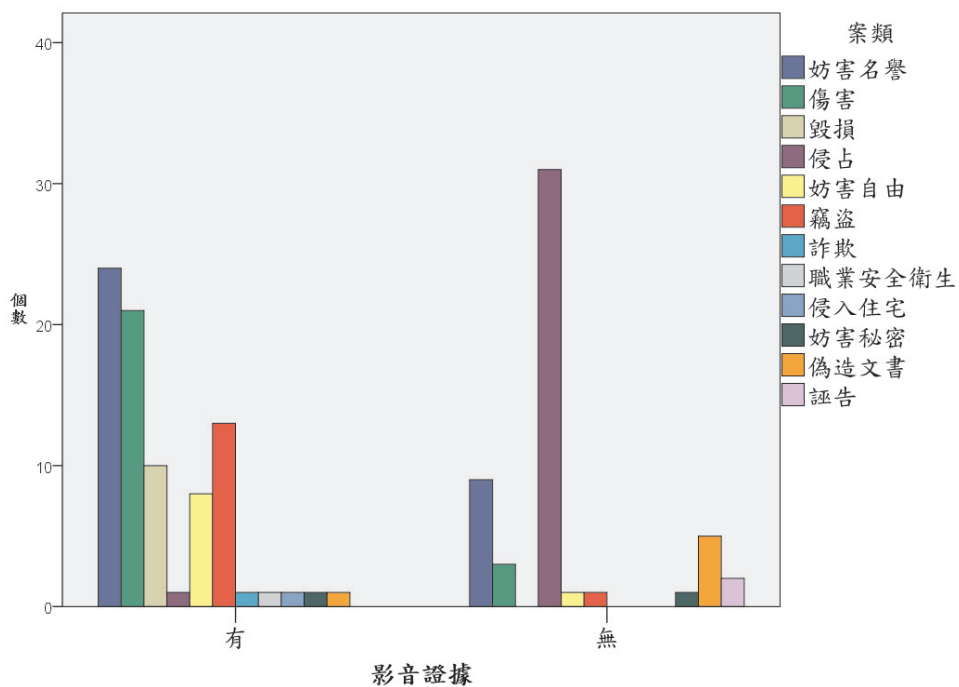


圖 6 各案件影音證據狀況

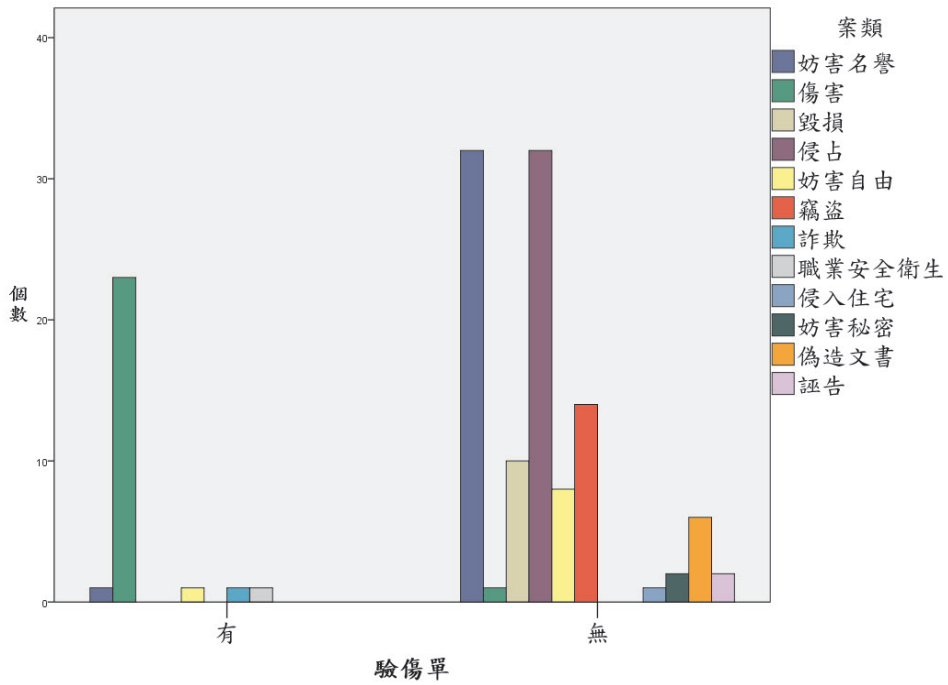


圖 7 各案件驗傷單證據狀況

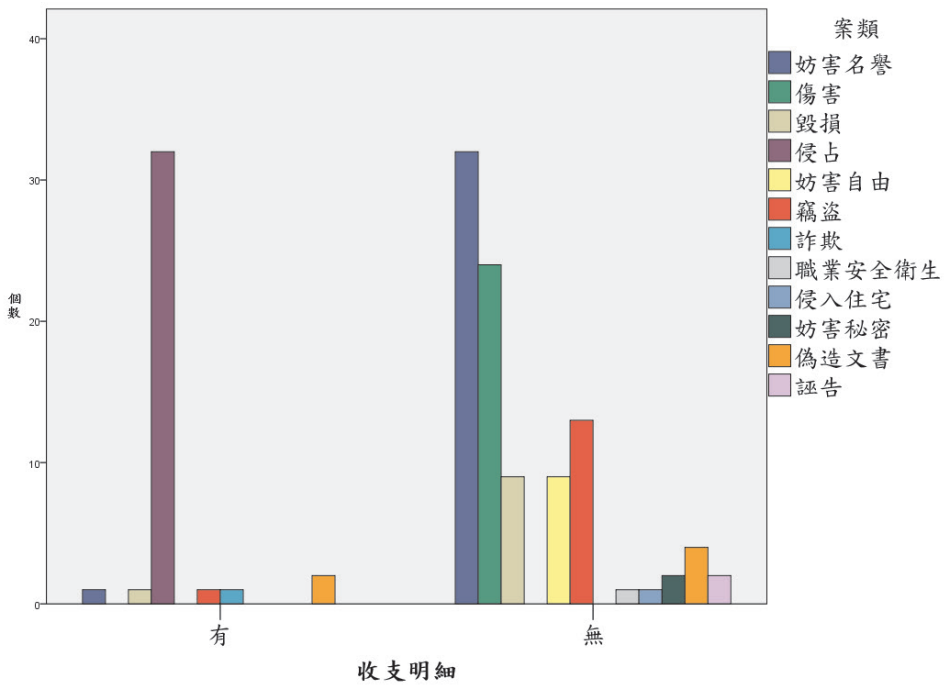


圖 8 各案件收支明細證據狀況



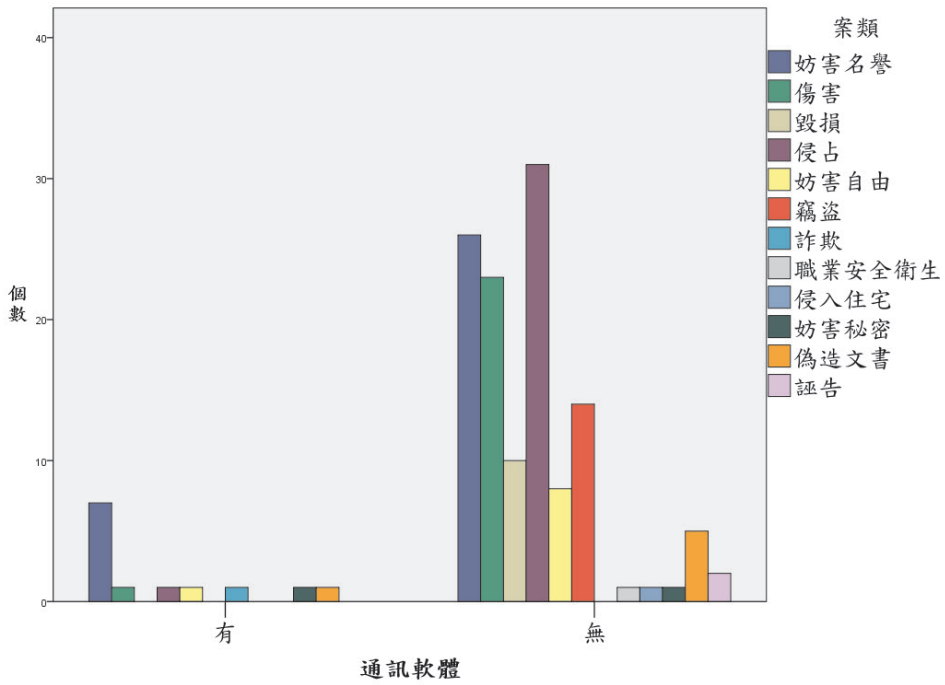


圖 9 各案通訊軟體證據狀況

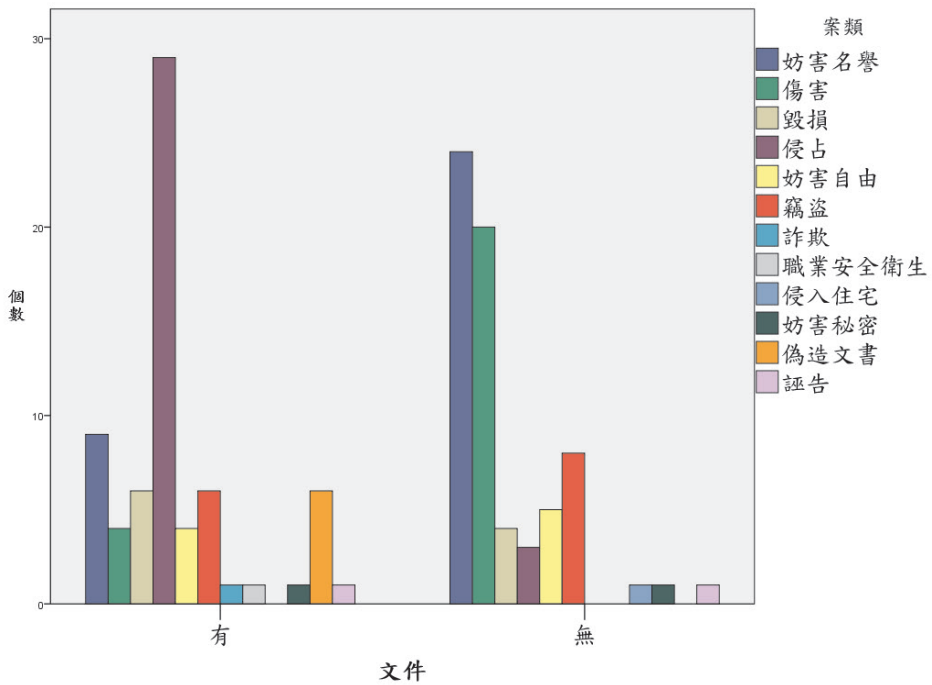


圖 10 各案文件證據狀況

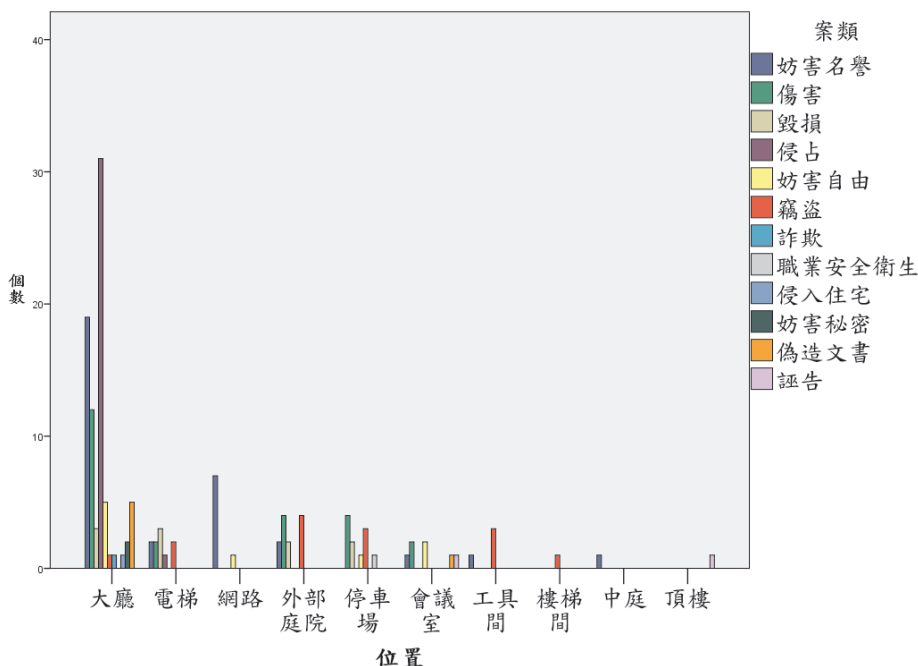


圖 11 各案件發生位置狀況

(二) 被告職務與其他變項相關性：與被告職務無關的變項包括地檢署、案件狀態、驗傷單、通訊軟體等。被告職務與地檢署與案件狀態變項無關，顯示各地檢署不會因被告職務不同，而有起訴或申請簡易判決差異；而證據變項中，無關者為驗傷單與通訊軟體，其餘均有顯著相關，若再對照判決書內容態樣，可以發現驗傷單與傷害案件高度相關，通訊軟體則為妨害名譽，顯示在社區內發生肢體衝突與網路上謾罵，不限特定職務人士，包括住戶均可能牽涉其中。

表 4 被告職務與各變項 X<sup>2</sup> 檢定比較表

交叉表變數	Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1 地檢署 - 被告職務	10.82	14	.700
2 案件狀態 - 被告職務	8.63	7	.280
3 案類 - 被告職務	162.40	77	.000*
4 總幹事角色 - 被告職務	153.19	21	.000*
5 影音證據 - 被告職務	43.592	7	.000*
6 驗傷單 - 被告職務	11.05	7	.136
7 收支明細 - 被告職務	49.67	7	.000*

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
8	通訊軟體 - 被告職務	7.66	7	.363
9	文件 - 被告職務	16.75	7	.019*
10	位置 - 被告職務	102.92	7	.001*

(\*p<0.05) (雙尾)

(三) **總幹事角色與其他變項相關性**：由於大眾工作繁忙，故目前都會區多數社區均聘請總幹事、行政秘書，或由保全兼任以協助處理相關社區職務，與總幹事角色無關之變項僅為案件狀態、驗傷單與發生位置，其餘各變項均與總幹事角色有關；本研究係將總幹事區分為被告、原告、證人與無關四種，再由官方資料文本分析，可以發現總幹事角色在許多變項中有特定比例，例如總幹事為被告時，較可能牽涉侵占案件，而起訴要件需具有相關文件與收支明細佐證；而在傷害案件中，除了本身與社區人士衝突，可能為被告會原告外，亦會擔任證人等角色。

表 5 總幹事角色與各變項 X<sup>2</sup> 檢定比較表

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1	地檢署 - 總幹事角色	19.35	6	.004*
2	案件狀態 - 總幹事角色	3.18	3	3.63
3	案類 - 總幹事角色	81.34	33	.000*
4	被告職務 - 總幹事角色	153.19	21	.000*
5	影音證據 - 總幹事角色	18.97	3	.000*
6	驗傷單 - 總幹事角色	2.00	3	.572
7	收支明細 - 總幹事角色	25.93	3	.000*
8	通訊軟體 - 總幹事角色	9.04	3	.029*
9	文件 - 總幹事角色	12.56	3	.006*
10	位置 - 總幹事角色	37.55	27	.085

(\*p<0.05) (雙尾)

(四) **案件狀態與其他變項相關性**：案件狀態則與多數變項無關，僅與收支明細及文件兩變項有關，而此兩變項則連結侵占相關案件；在案件狀態中，顯示除侵占案件外，其餘案件均可能面臨起訴或聲請簡易判決狀況，但公寓大廈管理相關之侵占案件，性質上較屬於公眾事務部分，公寓大廈主委或物業管理業者較難單方面決定撤告或和解，且因有收支明細與文件佐證，

證據明確，故為加速審判流程，較常以聲請簡易判決處理。

表 6 案件狀態與各變項  $\chi^2$  檢定比較表

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1	地檢署 - 案件狀態	3.02	2	.221
2	總幹事角色 - 案件狀態	3.18	3	.363
3	案類 - 案件狀態	19.35	11	.055
4	被告職務 - 案件狀態	8.63	7	.280
5	影音證據 - 案件狀態	.827	1	.363
6	驗傷單 - 案件狀態	.167	1	.682
7	收支明細 - 案件狀態	.678	1	.009*
8	通訊軟體 - 案件狀態	1.95	1	.162
9	文件 - 案件狀態	12.43	1	.000*
10	位置 - 案件狀態	12.75	9	.174

(\*p<0.05) (雙尾)

(五) 地檢署與其他變項相關性：地檢署與多數變項無關，僅在收支明細與文件變項有明顯差異，對照圖 2 中各地檢署案類分布，可以發現新北地檢署之侵占案件比例偏高，與士林及台北地檢署差異甚大，此狀況亦可說明地檢署與收支明細及文件變項高度相關之統計結果。

表 7 地檢署與各變項  $\chi^2$  檢定比較表

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1	案件狀態 - 地檢署	3.02	2	.221
2	總幹事角色 - 地檢署	19.35	6	.004*
3	案類 - 地檢署	30.67	22	.103
4	被告職務 - 地檢署	10.82	14	.700
5	影音證據 - 地檢署	.31	2	.853
6	驗傷單 - 地檢署	1.17	2	.555
7	收支明細 - 地檢署	7.52	2	.023*
8	通訊軟體 - 地檢署	3.15	2	.206
9	文件 - 地檢署	7.62	2	.022*
10	位置 - 地檢署	14.99	18	.662

(\*p<0.05) (雙尾)

(六) **位置與其他變項相關性**：案件發生位置與案類、被告職務、影音證據、收支明細與通訊軟體有關；參照敘述性統計結果，發生位置以大廳（含管理室）為最大宗，佔 80 件，(63.2%)，再進一步比對判決書內容，可發現位置變項與某些變項具特定相關性，如被告為總幹事、秘書或保全時，位置多在大廳（管理室）位置，而若被告職務為主委、住戶、外人時，則除大廳外，亦可能在大樓各處公共空間內，包括地下室、停車場、電梯等位置；多數傷害案件發生在大廳（管理室）中，且多為當事人在此討論社區管理事項時因意見衝突導致傷害事件發生，而大廳幾乎為監視攝影機必定裝設地點，因此影音證據與位置有高度相關性；另收支明細則牽涉侵占案件，亦多發生於管理室內，通訊軟體證據則與妨害名譽事件特別相關。

表 8 位置與各變項  $\chi^2$  檢定比較表

交叉表變數		Pearson 卡方	自由度	顯著性 (雙尾)
1	案件狀態 - 位置	12.75	9	.174
2	總幹事角色 - 位置	37.55	27	.085
3	案類 - 位置	201.63	99	.000*
4	被告職務 - 位置	102.92	63	.001*
5	影音證據 - 位置	26.40	9	.002*
6	驗傷單 - 位置	12.52	9	.185
7	收支明細 - 位置	23.45	9	.005*
8	通訊軟體 - 位置	81.48	9	.000*
9	文件 - 位置	16.20	9	.063
10	地檢署 - 位置	14.99	18	.662

(\*p<0.05) (雙尾)

### 三、集群分析

(一) 採階層式集群分析法(Hierarchical method)之凝聚分層法(Agglomerative)，先將每一個體視為單一個體，再將距離最近的兩個個體合成一群，逐步地使群組越變越少，最後將所有個體結合成一群，由距離遠近了解變項相關性高低程度。本研究群間距離計算方式採華德法(Wards Method，又稱華德最小變異法)，結果如圖 11 所示，分群時，屬於證據項目中之收支明細、文件、驗傷單、通訊軟體、影音證據，彼此關聯性較高；距離最遠的為案類，顯示不同案類間，彼此關聯性不高，此亦符合一般司法證據認定與構

成要件狀況。

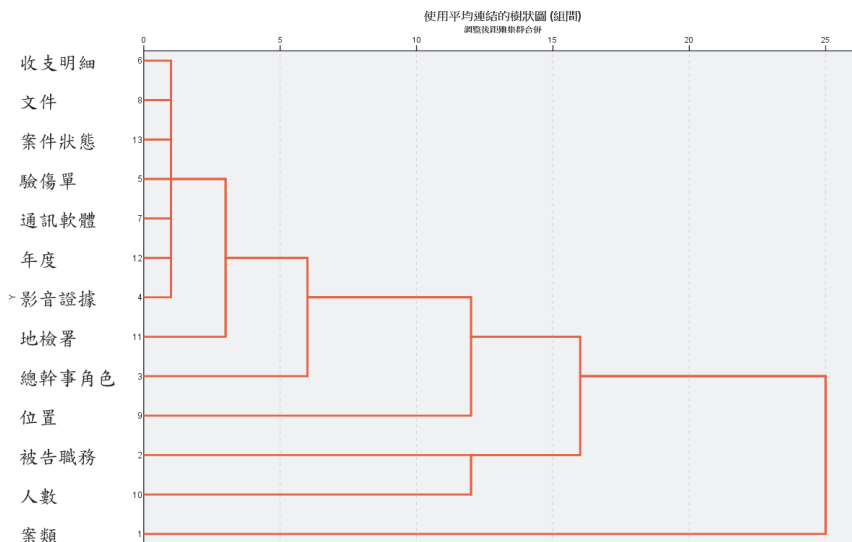


圖 12 集群分析結果

(二) 證據變數重要性預測：根據前述結果，在二階段模式下，檢視欲將相關資料區分為兩大族群時，那些證據變項具有較為重要地位，結果如圖 12 所示，重要性依序為收查明細、影音證據、文件、驗傷單、通訊軟體等等，對照前述卡方分析結果，收查明細與侵占案件關聯性最高，而第二重要為影音證據，顯示除侵占外，許多案類均須影音證據佐證。

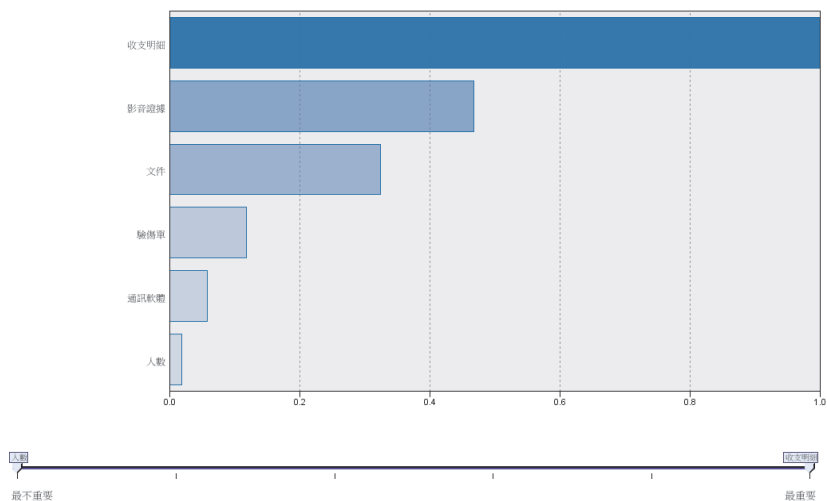


圖 13 二階段集群預測變數重要性分布

#### 四、實務現況分析

- (一) **以一般刑案為主，未有重大刑案：**相關案件內容，在警政署案件分類中均為普通刑案，未見重大或特殊刑案；雖有一件職業安全衛生事件導致當事人死亡，但該案性質為過失致死，係維修大樓機械停車位時，公寓大廈相關人員未做好管制措施導致維修技師當場死亡，因係屬過失致死，故仍非重大刑案層級。
- (二) **牽涉金額未超過新台幣一百萬以上：**除前述職業安全衛生事件和解金額推估可能超過一百萬以上外(判決書未顯示和解金額)，其餘案件包括侵占等，訴訟牽涉金額均未超過新台幣一百萬，顯示公寓大廈刑事案件牽涉金額不高。
- (三) **區分所有權人當面接觸發生之刑事案件，多與社區事務處理方式認知差異有關，且之前已多有嫌隙：**排除未有實體人際接觸案件，例如侵占或網路上妨害名譽外，多數均為各當事人對公寓大管理制度認知差異所引起，因此多數案件發生地點均在大廳、中庭或會議室等社區大眾較易出現之場地。
- (四) **侵占被告均為物業管理從業人員，未有區分所有權人遭起訴：**侵占案件來源有社區管理委員會發現款項短少後提告，亦有物業管理公司內部稽核發現後提告，多數態樣與管理費、保證金或零用金等項目有關，尚未發現有區分所有權人聯合物業管理人員聯合侵占後，遭其他區分所有權人提告狀況。
- (五) **外人竊取社區物品不一定追回贓物，但均有影音證據佐證：**竊盜案件中若為住戶本身涉案者，多為竊取社區公共用電等非實體物品；外人入侵社區竊取公用財物，則以實體物品為主，這類被告包括大樓維修廠商或外人等，雖不一定追回贓物，但均有錄影證據佐證當事人犯罪過程。
- (六) **總幹事在住戶間紛爭中常作為證人角色：**總幹事於公寓大廈案件具關鍵角色，近七成案件均與總幹事有關，除可能為原告或被告外，因許多案件發生位置均在大廳、管理室與會議室中，故常被傳訊擔任證人角色，難以置身事外。

## 伍、結論與建議

根據本研究文獻回顧與量化初步分析結果，提出結論與建議事項如下。

### 一、案件型態以證據為導向

統計結果中，顯示影音、驗傷單、收支明細、通訊軟體、文件等均有顯著差異，代表不同案件所需的證據要件種類不同，亦即案件型態係以證據為導向，因此在公寓大廈管理上，需落實各類常見案類所需之證據內容收集與保存，以備不時之需。

### 二、新北地檢署轄內發生率較高，且侵占案件較多

比對各地檢署轄區公寓大廈管組織核備數量後，發現新北地檢署轄區內案件發生率為 1.5%，士林地檢署轄內為 1.25%，台北地檢署為 0.42%，最高與最低差距達三倍左右；再比對案件種類，發現新北地檢署轄內侵占案件比例偏高，達統計上顯著差異，此數據落差是否與台北地檢署轄內之商辦大樓較多，基地面積較小戶數相對較少，而士林與新北地區單一管委會戶數較多，管理不易導致意見分歧，且容易因管理疏漏而有上下其手機會有關，而根據學者分析各類衝突事件之研究，亦發現低管理費群組有較高衝突率（范垂爐等，2012），新北地檢署轄內比率偏高實際原因，後續需再比對其他可能因素，包括基地面積、大樓型態、管理費收入級距、物業管理人員聘請數量比例等變項再行判斷。

### 三、大廳位置與案件發生明顯相關，監視設備為重要關鍵證據

案件發生位置中，多數均位於大廳（含管理室）位置，因此建議公寓大廈需優先針對該處更新高解析度錄音與錄影設備，並適時提醒社區各成員，理性討論社區相關事務，若真有紛爭仍需以區分所有權人會議決議為主；而管理委員會平時亦加強該處監控設施，以利產生衝突時能有完整證據資料可資收集。而除了大廳監視器外，其餘部位監視器亦極具重要性，尤其在外人入侵竊盜案件之追查與證明中，許多物品並未有序號註冊資料，且案發後也不一定能追回贓物，能證明竊盜有效證據即為監視錄影系統，因此在公寓大廈管理中，建議將監視系統列為優先更新設備。



#### 四、總幹事地位關鍵

總幹事在公寓大廈管理工作中扮演關鍵角色，除可能因為管理事務糾紛成為案件原告或被告外，亦可能因目擊他人糾紛而在訴訟中擔任證人角色，總體來說，總幹事與案件有關比例高達 7 成，因此總幹事更需有高度耐心、敏銳觀察力與相當修養，隨時留意社區各項事務變化，適時收集相關證據以因應各類訴訟需求。

#### 五、健全收支明細與帳務稽核作業

侵占案件占 23%，且均與社區帳務有關，多數帳務問題係在當事人離職清查或職務交接時才發現收支不符情況，且就算提告也不一定能全部追回資金，因此建議社區管理委員會若無法按月清點現金款項，也至少能每一季清點確認，另動用款項收支程序與單據查核，亦須落實包括社區主委、監委與財務委員共同認證後方可動用，以減少相關損失。

#### 參考文獻

- Chiang, T. Y., & Perng, Y. H. (2018). A new model to improve service quality in the property management industry. *International Journal of Strategic Property Management*, 22(5), 436-446. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2018.5226>
- Sanderson, D.C. and Read, D.C. (2020). Recognizing and realizing the value of customer-focused property management. *Property Management*, 38(5), 749-764. <https://doi.org/10.1108/PM-04-2020-0029>
- Shen, H. M., Tu, K.J., & Chiang, T.Y. (2021). Establish a customer property service strategy framework. *International Journal of Strategic Property Management*, 25(3), 204-215. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2021.14568>
- 行政院經濟建設委員會（2004），物業管理服務業發展綱領及行動方案——旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫，行政院編印。
- 何明洲（2014），住宅竊盜犯罪手法分析與防制之研究，*犯罪學期刊*，第 17 卷第 2 期，頁 37-65。
- 吳孟翰、陳維東（2016），探討公寓大廈案場管理因素之關係，2016 年第十屆物業管理研究成果發表會論文集，頁 5-15，台北。
- 李宜珊、蘇瑛敏（2014），公寓大廈共用部份管理維護計畫之研究，*物業管理學報*，

- 第 5 卷第 1 期，頁 1-12。
- 林清汶（2015），公寓大廈管理條例第 29 條 5 項之評析——論非區分所有權人住戶得擔任公寓大廈重要管理委員之不當性，法令月刊，第 66 卷第 6 期，頁 43-62。
- 范垂爐、洪美娥、張景旭（2012），公寓大廈管理維護衝突歷程之研究——以管理委員會和區分所有權人為取向，物業管理學報，第 3 卷第 2 期，頁 1-16。
- 徐子淇、蘇瑛敏（2022），集合住宅公共空間防疫管理對策之研究，物業管理學報，第 13 卷第 1 期，頁 15-33。
- 郭紀子（2020），公寓大廈管理組織運作與權力型構析論，物業管理學報，第 11 卷第 2 期，頁 50-60。
- 郭進泰、謝博明、周士雄、高秉毅（2016），物業管理服務契約對於公寓大廈管理維護之影響，台灣土地研究，第 19 卷第 2 期，頁 37-77。
- 陳怡靜、胡學誠（2012），公寓大廈住戶對物業管理公司負向服務觀感之關鍵事件研究，物業管理學報，第 3 卷第 2 期，頁 17-28。
- 傅美惠（2012），保全業法第 10 條之 1 修正評析，中央警察大學法學論集，第 22 期，頁 1-41。
- 黃富源（2022 / 09）。資料蒐集方式（四）：非侵入性之方法、次級資料分析、官方統計、歷史資料之利用。載於許春金（主編），刑事司法與犯罪學研究方法（2 版）（頁 207-219）。臺北市：五南。
- 鄒喻合、杜功仁（2016），政府公共住宅與民間公寓大廈之物業管理模式個案研究，物業管理學報，第 7 卷第 1 期，頁 1-10。
- 劉志鵬（1995），居住生活的法律革命——談公寓大廈管理條例，律師通訊，第 193 期，頁 6-7。
- 魏偉鵬（2021），公寓大廈合理公共水電費之研究，2021 年第十四屆物業管理研究成果發表會論文集，頁 23-31，台北。