

物業管理業如何因應管委會不當運作及職場霸凌

吳富榮

忠華保全集團 總裁

新北市公寓大廈管理維護商業同業公會 理事長

前言

集合住宅如雨後春筍般冒出，社區管理委員會組織相繼成長許多，公寓大廈管理條例賦予民眾及管理委員會組織為自治管理精神，在不侵害住戶各項基本權利、不違反法令，經由社區擬定社區規約表決通過後，以此住戶共同遵守及社區物業管理準則，管理委員會編制職能分工，代表住戶行使社區管理權，然委員會成員中良莠不齊，個人秉性不一，擔任管委會委員動機及考量各有不同，經常會有不同意見而有派系、衝突產生，本文主要就管委會之不當運作及管委會成員，對物業管理業者及派駐員工霸凌之情況予以探討及研究因應對策。

一、管委會運作不當之情況

(一) 兩派或多派攻訐傾軋

社區不當運作以派系鬥爭最為常見，為反對而反對，運用團體力量取而代之推翻前期政策，清算訴訟、更換物業管理團隊，物業管理公司在此管委會不當運作下如同夾心餅乾，一朝天子一朝臣很難善終，常需面對惡意扣款追討服務費，這種管委會型態約占有多數，是社區管理一大亂源。

(二) 強勢委員主導運作

一般住戶多不願參與公眾事務，以致常有強勢委員產生，在法規上委員雖有任期限制，但常出現『地下主委』情況，存在長期把持權力的地下主委主導社區運作，權力帶來傲慢及偏見，社區弊端及管理走下坡就如此產生。

(三) 收受回扣勾結圖利

此種情況特別容易產生在大型社區、累積大金額管理基金，不定期需做各種硬體維護修繕，容易被有心人士積極運作當上相關職司委員，與廠商間運作收受回扣圖利，此種行為實已造成全體區分所有權人重大損失，相關情況現在也出現在新的大型社區，由於新社區由建商會

提撥法定管理基金，甚至不法份子為首的集團出現在淡 X 區，近來發生了很多有關社區的傳聞：

- 3-1 某社區的管委會主委、財委、監委被不法分子集團滲透(買小坪數的房子取得區權人的資格，打著正義聯盟的漂亮口號，贏得管委會大多數的票源)逐步的掏空管委會基金及管理費，獲取不法的利益後，轉移其他社區如法炮製，方法如下：
 - 3-1-1 由同夥人做檢舉魔人，不斷向管委會提告或者檢舉違章建築，再由管委會聘請律師。
 - 3-1-2 打官司每案費用約八萬元，一年後該社區花了一百多萬的律師費，就這樣子被他們吞食，這還是小案例。
 - 3-1-3 取得管委會多數票源後，由協力廠商得標(法律顧問、物業保全、機電駐點、清潔、園藝等廠商)合約金額含回扣，每個月侵食管理費。
 - 3-1-4 藉由增設、報修、拆除違建等工程發包，以少報多掏空公共基金和管理費。
- 3-2 藉由報拆違建，一件接著一件向建商施壓，直到建商投降，最後獅子大開口敲詐數千萬元才罷手，然後轉移陣地到其他新的社區，成功複製相同的手腕。
- 3-3 破壞社區公設後壓低屋主價格，使房子淪為低價社會住宅後為他集團獲利不法工具。這些非法集團有律師、建築師及幕後的操盤手，枱面上的檢舉魔人及管委會成員。

(四) 意見對立糾纏不休

有時候委員會成員對某些議題意見及看法不一，起初只是單純事件，漸漸演變成激烈以人為主的對立，各項議題為反對而反對，形成兩派對立形成個人恩怨情仇。

(五) 苛刻廠商職場霸凌

有些委員因個人特質，將其權力放大無限上綱，以為社區獲取最大利益為藉口，吹毛求疵、苛刻成性，一旦站上委員位置，便如酷吏一般對廠商或派駐成員，有時候雖不一定要廠商賄絡或送禮，但常見這類委員喜歡表現出清廉、認真態度，藉此希望得到社區住戶的肯定，便以挑剔刁難扣款謾罵為手段，用字遣詞毫不尊重人，如破口大罵「看門狗、笨蛋、或 XXX…三字經」等，對於物業管理公司則以此要求立

刻換人、扣款、或扣押款項等手段。

二、 對策

物業管理業者針對上述這些不當運作及職場霸凌應當如何應對？通常業者採取息事寧人、委屈求全方式，或是認為服務業本應忍受這樣不合理對待，但是隨著工作權、人權、人格尊重意識抬頭，員工無法接受此種屈辱隱忍而離職是常有的事，尤其目前是勞方市場，員工找新工作非常容易。

在上述過程中，漸漸演變以及物業管理業者努力下，可以發展出以下對策：

(一) 霸凌申訴單位的設立

物管公會及保全公會應當設立申訴窗口，接受並處理基層人員的申訴，以對抗職場不合理對待，針對不尊重人格、工作尊嚴之業主霸凌予以疏導、反制、或協助受害者訴訟，或要求改善、賠償，公會得設立義務律師團，必要時協助受害者訴訟。

(二) 協調仲裁單位的設立

雖然政府已有設立類似組織之單位，但本業公會應設立專業之協調仲裁單位，以維護本業尊嚴及形象，最常見不合理對待，如打瞌睡扣三千元、遲到扣二千元、抽菸扣一千元等等，並累計次數罰款清算可能達數萬元，以此逼廠商談判否則不付款云云，業者如採法院訴訟或協商，往往拖延許久，影響物業管理業者營運，對此類不合理對待之管委會，應予教育導正，固然派駐人員有不當之表現，但不應以不符合比例原則，以酷吏手段逼迫或濫用威權。

(三) 黑名單的建立

有些社區長期利用此惡質苛刻手段對待物管公司，全國近千家業者可以選擇，這家沒作自然有別人要作，養成不會彼此尊重、凡事苛求的習慣，這樣社區應列入黑名單以為抵制。

(四) 成立培育管委會成員進階課程及研習營

管委會委員為無給職，原本為社區服務動機單純，但常在參與委員會運作

後，管理理念、想法不同，或利益糾葛，而演變針鋒相對，不然就是撒手不管消極抵抗，鄰居和樂情誼也蕩然無存，其演變也令人感到遺憾，因此如何協助培育及設置研習課程，讓委員有正確積極態度擔任管理委員，社區可以自我管理良好，打造「燈亮、水流、花開、人和」的環境，讓住戶資產增值，如果政府可以提列預算執行此類課程，相信可以有效阻絕不當之運作，減少耗損及浪費社會資源，增進政府施政績效。

(五) 獎勵管理優良之管委會

對於管理優良之公寓大廈給予從優獎勵及表揚，設立模範社區，並將其模式提供予大眾參考。

(六) 法令修訂

政府法令修訂，並改變「私領域」不介入的觀念，許多紛爭源於法令不完善，例如：召開臨時會議之資格及方式、罷免、修改規約之條件、對立停擺局面之介入等，甚至修訂程序緩慢，均為極需改革之議題。

三、 雙贏做法

當然管委會與物管公司及派駐人員之衝突，絕非單方面原因造成；屬於物管公司或派駐人員的問題，亦非少數。但若管委會採下列作法，可以得到「雙贏」，不至於有「不當運作」或「霸凌」情況出現：

(一) 尊重原則

不卑不亢，就事論事，不情緒性斥責，不侮辱，不謾罵，給予當事人面子，尊重其人格，則可以得到相對性的回饋。

(二) 合約精神

依合約懲處，符合比例原則，不下手太重，引起反彈和對抗。

(三) 鼓勵代替譴責

現在人力缺乏，多鼓勵，可以改善情況並減少人員流動情形，人員異動頻繁、不穩定造成的傷害更大。

(四) 有爭議可申請協調

協調仲裁機制也有利於管委會，因對物管公司有警示效果。

(五) 鼓勵管委會參加講習課程

給委員們有機會學習到正確的運作模式，避免個人主義、主觀堅持及和諧議事原則，可消彌爭論、預防對立。

(六) 公平公正公開運作

許多誤會、爭亂、懷疑、反對，均起因於黑箱作業或脫軌作法，若能凡是公平公正公開，可消除疑慮、猜忌，達到和諧團結的局面。

四、 社區有不當運作及霸凌現象評量參考

- 1、 如果你的社區常換物業管理公司
- 2、 如果你的物業管理人員經常更換
- 3、 如果投標的時候很少保全公司願意來參加投標
- 4、 還有如果有人搶著要當主任委員或委員
- 5、 沒有人願意當委員或主任委員

這些都是可能有貪污現象，或是對立太嚴重、或有霸凌現象的參考。

五、 結論

僱傭關係、主人與奴僕地位的差異，造成不當對待及霸凌；此種不尊重人權、工作權的不公平狀況，實不允許在現代文明發展中繼續存在。所謂精緻服務、飯店式管理服務並非踐踏人性、予取予求。服務可以盡善、謙卑、但不需卑微到忍受凌虐。盼望在工作神聖、互相尊重的環境下，物業管理業朝更優質更健全的環境下發展。

雖然本文建議不見得現階段可以實行，但不宜對此問題長期束手無措、毫無作為，拋轉引玉，期待一個更美好的未來。

(建議參閱：梁心禎博士論文《社區保全人員職場被害與防治對策之研究》)

