

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

台北都會區住宅社區意識、集體行動與代理模式對管理維護之影響--兼論台北、香港與上海跨城市之比較研究 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 95-2415-H-004-021-
執行期間：95年08月01日至96年07月31日
執行單位：國立政治大學地政學系

計畫主持人：張金鶚

計畫參與人員：專科畢-專任助理：周育如

報告附件：出席國際會議研究心得報告及發表論文

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 96 年 10 月 23 日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告
 期中進度報告

台北都會區住宅社區意識、集體行動與代理模式對管理維護
之影響－兼論台北、香港與上海跨城市之比較研究

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫
計畫編號：NSC 95-2415-H-004-021-
執行期間：95 年 08 月 01 日 至 96 年 07 月 31 日

計畫主持人：張金鶚 教授
共同主持人：
計畫參與人員：

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢
 涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立政治大學地政學系

中 華 民 國 96 年 10 月 31 日

題目：從集體行動看社區意識與管理制度對公寓大廈管理維護之影響－管理維護客觀績效與社區主委主觀滿意度分析

摘要

社區意識與管理制度是促成公寓大廈管理維護集體行動的兩種途徑，前者可提升鄰里情誼與環境認同，後者可促使居住品質維持一定水準，兩者對管理維護表現亦均有所影響。透過管理維護主、客觀表現之衡量，社區意識與管理制度對住宅管理維護有何影響？結合主、客觀二者來看，真正好的管理維護其意涵為何？較佳的管理維護表現組合（主觀滿意度高、客觀績效表現亦好）會受到哪些因素影響？乃本文關注之焦點。

實證結果發現，社區意識與管理制度對於管理維護的主、客觀表現皆有顯著的影響，不過委外管理程度（管理制度）的重要性大於社區意識，顯示在促成公寓大廈管理維護的集體行動時，制度途徑（管理制度）的效果比社會途徑（社區意識）來得大。此外，真正好的管理維護應該是「住家環境非常安全、舒適，住戶也感到很滿意」；透過實證分析可知，社區戶數愈多、屋齡愈新、決議事項執行效率愈好、社區意識凝聚情形愈佳、委外程度愈高，管理維護表現出現「較佳組合」的機率會比「較差組合」來得大。
關鍵詞：公寓大廈、管理維護、集體行動、社區意識、管理制度

Abstract

Community cohesion and institutionalized management are perceived as the communitarian and institutional solutions to collective action in condominium management and maintenance; community cohesion enhances resident relationships and “sense of community,” whereas institutionalized management helps retain living quality. Based on the analysis of subjective satisfaction and objective performance, community cohesion and

institutionalized management appear to co-exist in housing management. However, the effect of the degree of delegation (institutionalized management) is more significant than community cohesion in performance of management. This analytical finding suggests institutional solutions have a greater impact than communitarian solutions on collective action in housing management. Moreover, “good” housing management and maintenance requires a high degree of subjective satisfaction and quality objective performance with “satisfied residents in safe, clean, and comfortable homes.” Empirical results also indicate that condominium size, house age, management efficiency, community cohesion, and degree of delegation contribute to good performance of housing management and maintenance.

Keywords: Condominium, Management and Maintenance, Collective action, Social cohesion, Institutionalized management

一、前言

都市中由於土地的昂貴與稀少，為了容納眾多的人口，住宅型態以公寓大廈為主，住戶專有的居住空間由住戶自行管理，共用的設施設備與公共空間則需透過住戶們的團結與合作來達成。

若將公寓大廈社區視為一個個團體組織，則可將社區管理維護事務的運作視為一種集體行動 (collective action)。住戶們召開區分所有權人會議是集體行動的產生，透過會議成立管理委員會或選出管理負責人則是集體行動的結果；另外，住戶們透過區分所有權人會議或管理組織決定住宅管理維護的方式，也是一種集體行動，其結果則反映在住宅的管理維護表現上。

公寓大廈管理維護表現之優劣可分別從主觀滿意度與客觀績效二方面加以衡

量，主觀滿意度之高低隱含著管理維護的成果是否符合住戶預期，客觀績效表現之好壞則意味著管理維護事務的運作是否具備效率。公寓大廈管理維護之內容包含硬體與軟體，除了維持構造設備機能的正常運作、生活環境的安全整潔外，建立住戶間之溝通管道並凝聚社區意識，也是管理工作的重點之一（溫豐文 1997）。由於公寓大廈的管理維護牽涉到每個住戶的權義，若住戶們能對此產生共識時，則可強化住宅管理維護的運作，提升鄰里關係與居住環境品質。

在強調社區意識的凝聚之餘，管理制度亦成為當前公寓大廈管理維護不可忽視的課題，兩者可被視為促成住宅管理維護集體行動的途徑。由於都市生活繁忙緊湊、人們投注在住家管理維護的時間相當少，因此常以委外管理的方式負起住宅管理維護之共同責任，降低管理維護事務的交易成本，且因專業者擁有較多的資訊，能為社區的管理維護建立完善的架構、提供完善的服務，所以管理制度之重要性日益彰顯。

綜合上述，透過管理維護主、客觀表現之評估與衡量，社區意識與管理制度對於住宅管理維護集體行動有何影響？而結合主、客觀二者來看，真正好的管理維護其意涵為何？較佳的管理維護表現組合（主觀滿意度高、客觀績效表現亦好）會受到哪些因素之影響？乃本研究所關注之焦點。

二、文獻回顧

（一）公寓大廈管理維護表現之衡量

對於住宅管理維護表現的衡量，過去的討論以滿意度居多，而且常與住宅屬性、環境特徵、住戶屬性等因素有關，例如 Galster and Hesser (1981) 之研究指出，當鄰里環境的毀壞程度較低、居住密度較低、房地產價值較高、住戶種族同質性高時，住戶會有較高滿意度；Lu (1999) 則發現家戶的住宅支出、區位、戶長年齡、性別、種族及權屬等因素，對於住宅滿意度有明顯的影響。

洪幸妙、張金鶚 (1993) 探討管理維護

對住宅品質之影響，結果發現有進行管理維護的住宅，其住宅居住品質較高，有繳交管理費者其居住品質亦較高。洪子茵、張金鶚 (2002) 實證結果指出集合住宅在管理維護事務方面選擇「部分委外、部分自行管理」方式，將使其管理維護滿意度傾向於滿意。

相對於滿意度的衡量，陳瑞榮 (2001) 透過實證發現公寓大廈的決策方式、管理模式、屋齡、管理費用及戶數等因素，對於管理維護成效皆有顯著之影響。由此可知，管理維護好壞不但反映在住戶滿意度上面，也反映在客觀績效的表現上；然而，單以主觀滿意度或客觀績效作為衡量項目，似乎無法完全反映出公寓大廈管理維護之成效。

Kemp (1995) 以「效率」與「效用」二個概念提出一衡量管理維護成效的模式，在效率方面採用成本函數之概念；效用方面則採用顧客滿意度的概念，對於管理維護表現之內涵有更完整的詮釋，促使本研究延伸出同時評估主、客觀表現的想法，進而探討二種評估結果之差異。

（二）集體行動理論與住宅管理維護

為負起公寓大廈管理維護這個共同的責任與義務，住戶們的集體行動是有必要的，而所謂的集體行動 (collective action)，可被定義為「公共財的自願提供」(Elster 1989:17)。但是，公共選擇理論學者認為，一群理性且自利的人，即使能像一個團體為共同的利益或目標採取行動並從中獲益，他們仍可能不會自動自發地行動 (Olson 1971:2)；相反的，他們可能會發現，從別人共同行動創造的利益中「坐享其成 (free-ride)」是更有利的，那麼最後可能並不會有集體行動的產生。

為促成集體行動的產生，選擇性誘因 (selective incentive) 之提供與制度之設計被假定為兩種策略途徑。選擇性誘因之提供是透過私人利益誘發組織成員參與行動、作出貢獻 (Sandler, 1992)；制度之設計則著眼於當全體成員面對搭便車 (free-ride)、逃

避責任或投機取巧等誘惑時，要如何使這個團體處於互相依賴的情境，讓成員自己進行組織與治理，以獲得不間斷的合作利益（Ostrom, 1990:20）。

選擇性誘因對於集體行動的重要性，最早由 Elster (1989) 提出質疑與批評，他認為選擇性誘因並非為解決集體行動問題的普遍性途徑；相反的，「混雜的誘因」才是合作的基本要件。社會規範能夠引導人們進行合作，所以對集體行動來說亦相當重要。

在制度設計方面，Crawford and Ostrom (1995) 曾將制度的定義分成三種：勢力的均衡 (equilibria)、準則規範 (norms)、規則習慣 (rules) 等，在相互瞭解參與者的偏好與樂觀行為後，團體的內部可產生穩定性，當制度被創造且穩定下來後，能使公共財的提供不再那麼依賴參與者。North (1990) 指出，為了獲利所形成的團體組織，在達到目標的過程中，對組織成員會有一些限制與規範，正是制度改變的原動力。

公共財 (commons) 有時具備多種使用方式、多個決策團體，加上技術應用及研發、經濟社會背景因素的影響，其制度的演進是隨著時間與空間在改變 (Edwards and Steins 1998)。就公寓大廈社區而言，其公共設施空間即屬於這種公共財的一種，其有固定的群體 (住戶) 在使用，決策團體則有全體住戶、管委會以及管理維護公司甚至政府法令的介入等。隨著生活水準的提升，人們對住宅品質越來越重視，但受限於都市地區的土地稀少昂貴，建物往高層發展，使得公寓大廈管理維護成為一個重要的課題。相關法令制度與社會規範即在此過程中逐漸形成，以協調不同決策團體之間的關係。

本文之目的在探討兩種促成集體行動的途徑，亦即 Elster (1989) 所稱的社會途徑 (communitarian approach) 和 Crawford and Ostrom (1995) 所指的制度途徑 (institutional approach) 對於公寓大廈管理維護的貢獻與影響有什麼差異。以下將分別

以社區意識及管理制度作為社會途徑與制度途徑的代表，透過管理維護客觀績效與社區主委滿意度的同時衡量來進行討論。

三、問卷調查與資料分析

(一) 問卷調查

本研究以問卷調查方式進行公寓大廈管理維護運作資料的蒐集與分析，調查對象為台北市已報備管理組織之公寓大廈主任委員，調查內容包括住宅基本屬性、管理維護委外程度、管理維護的客觀績效與主觀滿意度、社區意識、管理組織的運作以及住戶的參與情況等。

至民國 94 年 4 月 19 日止，台北市已報備管理組織的公寓大廈共計 3,127 筆，扣除資料有問題的 8 筆以及辦公大樓 242 筆後，資料母體調整為 2,877 筆。本研究於民國 94 年 7 月 22 日郵寄問卷，後續再以電訪方式催收，截至同年 9 月 22 日為止，有效回收問卷共計 325 份，回收率為 11.30%。

(二) 資料分析

1. 住宅基本屬性與管理維護概況

由問卷回收樣本可知，住宅有出租使用的社區共計 258 筆 (79.4%)，出租戶數佔總戶數之比例大多在 5% 以下；空屋比例在 5% 以下的社區則有 291 筆；大多數社區有商業或辦公使用之情形，純住宅使用者則有 143 筆 (40.6%)；住宅超過 12 年以上的社區有 153 筆 (47.1%)；不含停車空間的公共設施比例，其樣本數隨公設比增加而逐漸減少。

在管理費收取方面，每月管理費以單位坪數計算者有 231 筆，平均每坪管理費約為 78 元；管理費按戶收取者有 77 筆，平均每戶管理費約為 1,706 元；49.8% 的社區沒有住戶遲交或拒繳管理費問題；有一半 (65.7%) 以上的社區有較不願意配合或使社區管理維護產生困擾的住戶問題，惟其造成困擾的住戶比例並不高。超過半數 (65.8%) 的社區主委認為住戶決議事項的執行效率「好」或「非常好」。

2. 管理維護主觀滿意度

在管理維護主觀滿意度衡量方面，本研究參考洪子茵、張金鶚（2002）之研究，管委會主委對於社區管理維護在公共安全與門禁管理、公共衛生與環境景觀、公共設施與公共空間、及社區活動安排等四項表現的滿意度，另外加入管理維護提升房價效果一項，以觀察管理維護表現是否會影響房價。回收樣本顯示，多數主委對社區管理維護的表現皆感到滿意，不過在社區活動安排方面，則以回答普通者居多，另外有 35 個社區未舉辦過社區活動，因此未回答該題。

3. 管理維護客觀績效

除了主觀滿意度的衡量外，本研究亦針對四大面向，進行住宅管理維護客觀績效表現之評估。在公共安全方面，約 72.6% 的社區有安排門禁管理人員；將近一半的社區在過去三年曾有發生過門禁管理疏失問題。在環境清潔與景觀維護方面，社區之中庭、門廳、樓梯等以一～三天打掃一次者最多；陽台加建、頂樓有加蓋情形者佔全部樣本之 52.3%，公共開放空間有被堆積物品或侵占者則佔全部樣本之 44.0%。公用設施空間之使用管理，有一半以上的社區並未有會客室、交誼廳等一般性公用設施，若有的話，則以每天打掃整理一次者最多；80.0% 的社區無健身運動或育樂遊憩等休閒性設施。

在相關會議召開的部分，管委會以一～三個月聚集開會一次的情形最多；區分所有權人會議則以半年～一年召開一次的情形最多。在社區活動安排方面，有 54.2% 的社區未辦過敦親睦鄰、守望相助等社區活動，若有，則以半年舉辦一次的情形最多；有定期舉辦社團研習活動者更在少數，約每月舉辦一次，住戶參與情形以不多或普通為主。

由於調查樣本中有絕大多數為小型社區，可能因為其戶數較少、經費有限，所以較少舉辦各類社區活動，加上現代都市生活的繁忙緊湊，住戶較無時間投入社區活動，因此住戶的參與情形較不踴躍。

4. 社區意識

洪子茵、張金鶚（2002）曾嘗試討論社區意識對集合住宅管理維護之影響，但實證效果並不理想。為使社區意識的衡量更為精準完善，本研究以 Buckner（1988）所建構的社區意識量表為基礎，將其中九個有關社區歸屬感的題目轉化成中文，透過問卷調查方式以瞭解公寓大廈社區的社區意識凝聚情形。由於受訪者為各公寓大廈管委會之主任委員，故以主委意見作為社區意識凝聚情形之參考與代表。問卷調查結果可知，受訪者對於各問項的同意程度多傾向於同意。

5. 委外管理程度（管理制度）

在管理制度方面，陳覺惠（1999）曾依委任範圍與程度差異，將公寓大廈的管理維護模式分為全部委託管理、自行管理、混合管理等三種模式；洪子茵、張金鶚（2002）則將管理制度分成自行管理 I、自行管理 II、委託管理 I、委託管理 II 等四種模式。參考上述相關文獻，本文依委外程度之不同將管理制度分成住戶自行管理、部分委託管理、全部委託管理等三種，住戶自行管理係指該項管理維護工作全由住戶負責，委外程度最低；部分委託管理是指該項管理維護工作有部分是以聘僱人員專職管理或分包給不同廠商之方式執行，委外程度居中；全部委託管理則表示該項管理無會工作全部委託給管理公司負責，委外程度最高。

根據回收的樣本顯示，公寓大廈在公共安全、環境清潔以及機電維修保養等項目之管理維護，委外管理（部分委託或全部委託）的情形較多，此可能因為該類項目需要專業的知識與技能，因此社區多選擇委託管理之方式，住戶們則扮演監督的角色。而在行政事務與活動安排方面，則以住戶自行管理之方式最多，由於該項事務與住戶有較多的聯繫與互動，其委外管理的情形較少。

從問卷調查結果可知，大多數的受訪者對於社區的管理維護感到滿意，對社區意識凝聚情形的看法也多傾向於同意，顯示社區意識高低對於管理維護的表現可能有所影

響。此外，公寓大廈社區在公共安全、環境清潔以及機電維修保養等項目的管理制度以選擇委託管理方式者居多，而行政事務與活動安排則多為住戶自行管理方式，顯示公寓大廈管理維護之表現會受到委外管理程度（管理制度）的影響。

由於各社區的住宅基本屬性不同，管理維護之運作與概況亦有所差異，社區意識與管理制度是否會同時影響到管理維護的主觀滿意度或客觀績效表現？而所謂「好」的管理維護具備哪些內涵？是否能透過主觀滿意度與客觀績效之組合找出影響管理維護的關鍵因素？均有待實證加以釐清。

四、管理維護主、客觀表現之實證分析

（一）模型設定與變數選取

過去有許多研究在探討居住環境品質時以住戶滿意度作為重要參考依據，如洪幸妙、張金鶚（1993）以住戶屬性、住宅實質條件、管理維護情形等變數建立住宅品質滿意度模型；Lu（1999）以住戶屬性、鄰里環境、區位條件、住宅特徵等變數建立居住滿意度羅吉特模型；洪子茵、張金鶚（2002）以管理維護模式、戶數規模與管理費用等變數，建立管理維護滿意度模型。此外，陳瑞榮（2001）曾建立多重迴歸模型，以門禁管理、環境清潔、違建管理、設施設備與公共空間管理等項目之客觀衡量管理維護成效。

參考過去相關文獻，為了瞭解社區意識與管理制度是否同時影響管理維護的主、客觀表現，本研究先分別建立主觀滿意度與客觀績效迴歸模型，各以主觀滿意度分數、客觀績效分數作為依變數，在自變數方面則涵蓋了住宅基本屬性、住戶配合程度、社區意識分數、委外程度分數等項目。

在對各變數進行相關分析與共線性測度，剔除無法同時放入模型中之變數後，所選取的變數包括了：區分所有權人總數、每單位管理費（按坪計算）、出租戶數佔總戶數比例、屋齡、不含停車空間之公共設施比例、有關住戶決議事項的執行效率、不願意

配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比例、社區意識分數、委外程度分數等。由於主觀滿意度明顯受客觀績效表現之影響，在滿意度的迴歸模式中亦納入客觀績效分數。

本研究分別建立社區主委主觀滿意度與管理維護客觀績效迴歸模式如下：

$$\begin{aligned} &SUMSAT \\ &= \alpha_1 + \beta_{11}owner + \beta_{12}feel + \beta_{13}rent + \beta_{14}year + \beta_{15} \\ &service + \beta_{16}DI + \beta_{17}D42 + \beta_{18}sumcon \\ &+ \beta_{19}sumw + \beta_{10}sumfreq + \varepsilon_1 \dots\dots\dots (1) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &SUMFREQ \\ &= \alpha_2 + \beta_{21}owner + \beta_{22}feel + \beta_{23}rent + \beta_{24}year + \beta_{25} \\ &service + \beta_{26}DI + \beta_{27}D42 + \beta_{28}sumcon + \beta_{29}sumw \\ &+ \varepsilon_2 \dots\dots\dots (2) \end{aligned}$$

其中，*SUMSAT*、*SUMFREQ*分別表示主觀滿意度分數與客觀績效分數， α_1 、 α_2 為截距項， $\beta_{11} \sim \beta_{10}$ 、 $\beta_{21} \sim \beta_{29}$ 是迴歸參數，*owner*為區分所有權人總數，*feel*為每單位管理費（按坪計算），*rent*為出租戶數比例，*year*為屋齡，*service*為公設比，*DI*是住戶決議事項的執行效率，*D42*為不願意配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比例，*sumcon*與*sumw*則分別為社區意識分數與委外程度分數， ε_1 、 ε_2 為誤差項。

（二）實證結果分析

在扣除尚未舉辦過社區活動而無法回答該項滿意度的社區後，樣本數調整為290筆，迴歸模型的校估結果詳見表一、表二。在主觀滿意度迴歸模型的部份，住宅基本屬性變數中僅有屋齡對於滿意度有顯著之影響，當住宅屋齡愈老舊時，其主觀滿意度分數愈低。再者，住戶決議事項之執行效率、不願意配合管理維護之住戶比例以及客觀績效分數等變數，均達1%之顯著水準，表示當管理維護客觀績效表現愈好時，愈能夠符合住戶的期望，產生較高的滿意度；而當住戶決議事項的執行效率愈好、不願意配合管理維護的住戶比例愈低時，主觀滿意度分數將愈高，隱含著若住戶較願意採取合作的態度，則能促使管理維護事務的運作更順

利，而反映在較高的滿意度表現上面。

社區意識與管理制度對於主觀滿意度亦有顯著影響，若社區意識凝聚情形較好，則住戶們愈能集結起來討論、執行住宅的管理維護工作，促使住宅管理維護的運作能更順利，對於管理維護的結果也愈容易感到滿意；當管理維護工作有適當的委託專業者負責時，亦會獲得較高的滿意度分數；從標準迴歸係數來看，可以知道委外程度的重要性又大於社區意識，因此透過適當的外部力量予以協助亦相當重要。

表一 社區主委主觀滿意度迴歸模型結果

變數名稱	係數估計值	標準化係數β
截距項	6.497***	—
區分所有權人總數	0.001	0.024
每坪管理費	-0.003	-0.057
出租戶數比	1.576	0.050
屋齡	-0.033*	-0.113
公設比	3.222	0.067
住戶決議事項執行效率	1.488***	0.446
不願意配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比例	-21.940***	-0.155
社區意識分數	0.061**	0.118
委外程度分數	0.146*	0.124
客觀績效分數	0.060***	0.185
Adj R ²	0.518	
樣本數	290	

註：*、**、***分別代表在 10%、5%、1%之顯著水準下，該變數之係數值顯著異於 0。

在客觀績效迴歸模型的部份，公寓大廈的區分所有權人總數愈多、每單位管理費愈高，則能有較好的客觀績效表現，可見大規模社區可利用規模經濟優勢提升管理維護成效。其次，當出租戶數佔總戶數比例愈高時，客觀績效分數將愈低，原因可能在於承租者通常較不願意參與管理維護事務，社區對於承租者通常需要投入更多的管理，因此使得客觀績效較難有好的表現。

此外，住宅的屋齡愈老舊，其客觀績效分數亦愈低；住戶決議事項的執行效率愈

高，管理維護的客觀績效表現愈好。當社區意識分數愈高，客觀績效表現會愈好；委外程度分數愈高，其客觀績效分數愈高；其中，委外管理程度（管理制度）的重要性又大於社區意識，顯示公寓大廈社區透過專業管理維護公司及相關廠商負責管理維護事務時，在客觀績效方面會有較好成果。

表二 管理維護客觀績效迴歸模型結果

變數名稱	係數估計值	標準化係數β
截距項	30.096***	—
區分所有權人總數	0.030***	0.288
每坪管理費	0.015*	0.106
出租戶數比例	-9.101*	-0.094
屋齡	-0.218***	-0.239
公設比	1.697	0.012
住戶決議事項之執行效率	1.557***	0.151
不願意配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比例	-15.747	-0.036
社區意識分數	0.180*	0.113
委外程度分數	1.141***	0.314
Adj R ²	0.436	
樣本數	290	

註：*、**、***分別代表在 10%、5%、1%之顯著水準下，該變數之係數值顯著異於 0。

比較主觀滿意度與客觀績效迴歸模型之結果，從標準迴歸係數可知，影響主觀滿意度分數高低的前三個重要變數是：住戶決議事項之執行效率、客觀績效分數、不願意配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比例；而影響客觀績效分數高低的前三個重要變數則是：委外程度分數、區分所有權人總數、屋齡。由此可見，主觀滿意度受到「後天條件」的影響較大，像是住戶的配合程度、管理維護事務的運作情形等，而客觀績效表現不但受到住宅「先天條件」如戶數規模、屋齡的影響，屬於後天條件的委外管理程度也具有相當大的影響力。

由於管理制度的重要性大於社區意識，隱含著在促成公寓大廈管理維護集體行動的兩種途徑當中，制度途徑（管理制度）

的效果比社會途徑（社區意識）來得大。公寓大廈的管理維護不但需要社區內部凝聚共識，以促進住戶對社區事務的關心與參與，在管理制度方面也需要專業者給予協助，建立起完善的管理維護架構，促使公寓大廈的管理維護品質能維持一定之水準。

五、管理維護主、客觀組合之實證分析

（一）模型設定與變數選取

由於僅以主觀滿意度或客觀績效作為衡量項目，可能無法完全反映出公寓大廈管理維護表現之優劣，若結合主觀滿意度與客觀績效二者來看，當住宅管維護在客觀績效方面表現優異，同時又能符合住戶的預期，在主觀滿意度方面可獲得住戶的肯定時，應該就能展現出真正好的管理維護；反之，當主觀滿意度低、客觀績效表現也低時，表示管理維護不但在客觀績效方面低於一般水準，在主觀滿意度方面也未能獲得住戶的肯定，反映出真正差的住宅管理維護。

本文將主觀滿意度分數與客觀績效分數進行組合，當社區的主觀滿意度分數與客觀績效分數皆在全部樣本的前 25%者，屬於管理維護表現「較佳組合」，而主觀滿意度分數與客觀績效分數皆在全部樣本之後 25%者，屬於管理維護表現「較差組合」，其餘則屬於中間程度，組合結果詳見表三。

表三 主觀滿意度與客觀績效組合結果

表現排序	組合內容	樣本數 (百分比)
Yj=1 管理維護較差	主觀滿意度分數低、客觀績效分數低 (管理維護表現在客觀績效方面低於一般水準，住戶的滿意度也低)	33 (11.4%)
Yj=2 管理維護普通	主觀滿意度分數高、客觀績效分數低或主觀滿意度分數低、客觀績效分數高（在客觀績效方面表現好，但未達到住戶之要求，主觀滿意度較低；或客觀績效表現不好，但因住戶要求不多，故主觀滿意度仍高）	216 (74.5%)
Yj=3	主觀滿意度分數高、客	41

管理維護較佳	觀績效分數高（在客觀績效方面表現優異，同時又符合住戶的期望，獲得較高的滿意度）	(14.1%)
合計	—	290 (100.0%)

本文以次序羅吉特模式實證研究，將管理維護較差、普通、較佳等三種組合視為由低至高的次序性不連續變數，以探討住宅基本屬性、管理維護事務執行情況、住戶配合程度、社區意識凝聚情形以及委外管理程度等變數對於三種組合出現機率的影響，本研究建構之機率模式如下：

$$\text{Log} [p(Y \leq j | X_i) / 1 - p(Y \leq j | X_i)] = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i \dots \dots (3)$$

$$j=1,2,3, i=1,2,3,\dots,n$$

其中，Y 為管理維護表現由低到高排序的不連續因變數，Yj=1 表示管理維護較差，Yj=3 表示管理維護較佳；α 為截距項，β 為最大概似估計法所校估之參數，Xi 為外生的自變數，包括住宅基本屬性、住戶配合程度、社區意識分數、委外程度分數等。

（二）實證結果分析

本研究檢定次序資料是否符合平行線檢定的結果為不拒絕虛無假設，表示模型符合參數比例平行線的假設。表四為次序性羅吉特模型校估結果，檢定模型適合度的概似比統計量 (-2 log L) 達到 1% 之顯著水準，模型之預測成功率為 84.3%。

表四 主觀滿意度與客觀績效組合羅吉特模型校估結果

變數名稱	係數估計值	賭倍比	邊際影響效果
截距項1 (管理維護較佳)	-12.318***	—	—
截距項2 (管理維護普通)	-6.388***	—	—
區分所有權人總數	0.009***	1.009	0.0022
每坪管理費	-0.003	NS	NS
出租戶數比	-3.002	NS	NS
屋齡	-0.047*	0.954	-0.0117
公設比	2.373	NS	NS
住戶決議事	1.267***	3.509	0.2187

項執行效率			
不願配合或使社區管理維護產生困擾之住戶比	-9.469	NS	NS
社區意識分數	0.090**	1.102	0.0224
委外程度分數	0.258***	1.291	0.0635
平行線檢定	5.812 (0.759)		
-2 log L	86.821 (<0.0001)		
Concordant (%)	84.3%		
樣本數	219		

註：*、**、***分別代表在 10%、5%、1%之顯著水準下，該變數之係數值顯著異於 0。括弧內為卡方機率值(Pr>Chi-Square)。

透過實證結果可知，社區戶數愈多、屋齡愈新、決議事項的執行效率愈好、社區意識凝聚情形愈佳、委外程度愈高時，管理維護表現出現「較佳組合（主觀滿意度高，客觀績效亦好）」的機率比「較差組合（主觀滿意度低，客觀績效亦差）」來得大。在各個自變數當中，區分所有權人總數、住戶決議事項執行效率以及委外程度分數皆達到 1%之顯著水準，是決定管理維護整體表現優劣的前三個重要變數。

若以賭倍比來看，區分所有權人總數為 200 戶的社區，其管理維護表現出現較佳組合的勝算會是總戶數只有 100 戶之社區的 2.46 倍；住宅屋齡為 3 年的社區，其管理維護表現出現較佳組合的勝算是屋齡已有 20 年之社區的 2.22 倍。此外，公寓大廈社區的社區意識分數與委外程度分數每增加 1 分，其出現管理維護較佳組合的勝算分別是其他組合的 1.102 與 1.291 倍。

結合主觀滿意度與客觀績效二者來看，同時影響管理維護主、客觀表現的因素包括住宅基本條件中的戶數規模與屋齡，以及後天條件的決議事項執行效率、社區意識以及委外管理程度，顯示公寓大廈管理維護之表現一方面受到經濟層面如戶數規模、委外管理的影響，另一方面也受到社會層面如社區意識、住戶配合程度的影響。

六、結論與建議

(一) 結論

公寓大廈的管理維護需透過住戶的參與及合作來達成，為負起這個共同的責任與義務，住戶們的集體行動是有必要的；但是在管理維護事務的執行運作過程中，同樣會遇到囚犯困境或搭便車等問題。本文乃透過管理維護客觀績效與社區主委主觀滿意度績效的同時衡量，來檢視社會途徑與制度途徑對於公寓大廈管理維護的貢獻及影響，進而釐清所謂好的管理維護應具備哪些內涵。本文提出以下幾點結論：

1. 社區意識與委外管理程度對於管理維護客觀績效與社區主委滿意度皆有正面之影響，但委外程度的重要性又稍大於社區意識，此隱含著在促成公寓大廈管理維護集體行動的兩種途徑當中，制度途徑（管理制度）效果可能比社會途徑（社區意識）大一些。
2. 公寓大廈管理維護的運作與成果不但與住宅基本條件有關，也受到社區意識與管理制度二種力量的影響。過去在探討公寓大廈管理維護議題時，大多強調社區意識的重要性；然而，大樓管理維護事務複雜，許多維修保養工作都牽涉到專業知識與技能，必須透過專業者給予協助，公寓大廈建立管理制度的重要性亦不容忽視。
3. 真正好的管理維護並非指單方面的滿意度高或客觀績效好，而是應該同時涵蓋主、客觀二個層面。所謂好的管理維護應該能達到「住家環境非常安全、舒適，社區住戶也感到很滿意」之情境。結合管理維護的主、客觀表現來看，本文經由實證發現，區分所有權人總數、屋齡、住戶決議事項之執行效率、社區意識以及委外管理程度等因素，會影響到管理維護表現較佳組合（主觀滿意度高，客觀績效亦好）出現的機率。

(二) 政策建議

1. 實證結果顯示，管理維護的委外程度愈高，主觀滿意度與客觀績效表現將愈好；然而，委外管理存有代理問題之疑慮，本文建

議政府當局建立完善的監督機制，並透過專業認證嚴格把關，來確保管理維護公司之服務品質。此外，更建議設置合適的溝通、調解管道，以有效解決公寓大廈社區與管理維護公司間因委任、代理所生之糾紛與爭端。

2. 由於委外管理需要較多成本，大規模社區雖能透過規模經濟之優勢聘請管理公司進駐，但仍需透過社區內部力量的監督與引導，以確保管理維護事務運作的成效；反之，小規模社區則需要倚賴社區管理組織的運作，加強住戶對於管理維護事務的參與，透過住戶們對於管理維護事務的協調溝通與共識，形成自己的管理制度。

3. 目前公寓大廈社區報備管理組織的比例甚低，而已成立管理組織的社區也不一定都有完善的管理維護機制。本研究曾與幾位公寓大廈主委進行訪談，發現社區住戶對於管理維護事務的參與程度仍偏低，管委會對於社區管理維護品質之提升也常常是心有餘而力不足。因此，本文建議政府相關單位重視公寓大廈管理維護的相關教育與經驗傳承，促使民眾對於住宅的使用管理能有更多的瞭解與重視，以提升整體居住環境品質，並改善都市社區的鄰里關係。

(三) 後續研究建議

1. 建議後續相關研究可從住戶角度出發，探討住戶的社區意識及活動參與態度對於管理維護滿意度之影響。
2. 本文研究對象為已報備管理組織之公寓大廈社區，但因目前管理組織的報備率仍低，除新建公寓大廈多有報備外，較老舊社區有相當大比例並未成立（或報備）管理組織，此對於居住環境品質的維護是否有明顯之差異與影響？有待後續研究加以釐清。
3. 本文之地理研究範圍乃以台北市為限，未涵蓋其他不同都市化程度之地區，究竟不同都市化程度差異對於公寓大廈管理維護有何影響？都市化程度愈高的地區是否意味著其社區意識較薄弱或管理維護表現較好？這些問題都有待後續更進一步的探究。

參考文獻

- 侯錦雄、宋念謙（1998）台中市黎明社區居民社區意識之研究。建築學報 24:51-65。
- 洪子茵、張金鶚（2002）台北市集合住宅管理維護模式之研究。都市與計劃 29(3): 421-444。
- 洪幸妙、張金鶚（1993）住宅管理維護對住宅品質之影響研究。都市與計劃 20(1): 1-22。
- 徐震（1979）社區一詞的用法及其演進。社區發展季刊 6: 88-12。
- 溫豐文（1997）公寓大廈管理問題之研究。行政院研究發展考核委員會研究報告。
- 陳瑞榮（2001）公寓大廈管理維護成效影響因子之研究—以台北市為例。台北：台灣科技大學建築研究所碩士論文。
- 陳覺惠（1999）公寓大廈共用部份適宜性與使用管理之調查研究—以台中市為例。內政部建築研究所專題研究計畫成果報告。
- 陳覺惠（2000）台灣地區集合住宅型態發展趨勢與當前社區經營管理議題。東海學報 41: 97—113。
- 彭康倫（1995）公寓大廈住戶管理維護共識形成促進因素與其影響之研究—以台北市天母地區之個案為例。台北：中興大學都市計劃研究所碩士論文。
- Bengtsson, B. (1998) Tenants' Dilemma—on Collective Action in Housing. *Housing Studies* 13(1): 99-120.
- Bengtsson, B. (2001) Solving the Tenants' Dilemma: Collective Action and Norms of Co-operation in Housing. *Housing Theory and Society* 17(2): 175-187.
- Buckner, J. C. (1988) The Development of Instrument to Measure Neighborhood Cohesion. *American Journal of Community Psychology* 16(6): 771-791.
- Chen, S. C. Y. and Webster, C. J. (2005) Homeowners Associations, Collective

- Action and the Costs of Private Governance. *Housing Studies* 20(2): 205-220.
- Crawford, S.E.S. and Ostrom, E. (1995) A Grammar of Institutions. *The American Political Science Review* 89 (3): 582-600.
- Eisenhardt, K. M. (1989) Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review* 14(1): 57-74.
- Edwards, V.M. and Steins, N.A. (1998) Developing an analytic framework for multi-use commons, *Journal of Theoretical Politics* 10 (3):347-383.
- Elster, J. (1989) *The Cement of Society: A Study of Social Order*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Galster, G. C. and Hesser, G. W. (1981) Residential Satisfaction: Compositional and Contextual Correlates. *Environment and Behavior* 13(6): 735-758.
- Glynn, T.J. (1981) Psychological Sense of Community: Measurement and Application. *Human Relations* 34(7): 789-818.
- Kemp, P.A. (1995) Researching Housing Management Performance. *Urban Studies* 32(4-5): 779-790.
- Lu, M. (1999) Determinants of Residential Satisfaction: Ordered Logit vs. Regression Models. *Growth and Change* 30: 264-287.
- North, D.C. (1990) *Institutions, institutional change and economic performance* Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Olson, M. (1971) *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Group*. Cambridge MA: Harvard University Press.
- Oppenheim, A. N. (2002) 問卷設計、訪談及態度測量 (呂以榮譯)。台北：六合。
- Ostrom, E. (1990) *Governing the Commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sandler, T. (1992) *Collective Action: Theory and Applications*. MD: University of Michigan Press.
- Williamson, O.E. (1963) Managerial Discretion and Business Behavior. *American Economic Review* (53): 1032-1057.
- Yip, N.M. and Forrest, R. (2003) Property Owning Democracy: the Owners Corporation of Hong Kong. *Housing Studies* 17(5): 703-720.

出席國際學術會議心得報告

計畫編號	NSC 95-2415-H-004-021-
計畫名稱	台北都會區住宅社區意識、集體行動與代理模式對管理維護之影響—兼論台北、香港與上海跨城市之比較研究
出國人員姓名 服務機關及職稱	張金鶚 / 國立政治大學地政學系 / 教授
會議時間地點	自 2007 年 7 月 9 日至 7 月 12 日 / 中國、澳門
會議名稱	(中文)第 12 屆亞洲不動產學會年會研討會暨 2007 年美國不動產與都市經濟學會國際研討會 (英文) The 12th Asian Real Estate Society Annual Conference and The 2007 AREUEA International Conference
發表論文題目	(中文)台北市集合住宅管理維護績效評估-以資料包絡分析法 (DEA) 分析 (英文)Performance Evaluation for the Management and Maintenance of Residential Condominium in Taipei – Data Envelopment Analysis (中文)市場比較法之估價行為-估價師與 AVM 估價之差異分析 (英文)Appraisal Behavior on Sales comparison Approach – A Difference between Appraisers' and AVM Valuation

一、參加會議經過

亞洲不動產學會(AsRES)自 1996 年成立至今，致力於亞洲不動產相關知識的研究與傳播，並分別於香港、台北、夏威夷、北京、東京、韓國、新加坡等地舉辦年會暨學術研討會，今年是舉辦第 12 屆年會，且與美國不動產與都市經濟學會共同舉辦國際學術研討會。本次研討會於 2007 年 7 月 9 日至 12 日在澳門的澳門塔會議中心(Macau Tower Convention and Entertainment Center) 舉行，由澳門大學主辦。

會議參加者包括亞洲各國學者及來自美國、英國、澳洲等各地學者參加，在為期三天的會議中，共計約有 250 篇學術論文發表，並分為 11 場英文和 9 場中文專題研討會 (panel sessions)。開幕後並安排 4 場專題演講，分別是 1996 Nobel Laureate in Economics Prof. Sir James A. Mirrlees 發表「The Value of Land」；Dr. William Newman, Founder and Chairman of New Plan Excel Realty Trust, Inc.；Prof. Sheridan Titman, University of Texas at Austin 發表「Can Risk Explain the Cross-Sectional Pattern of Stock Returns」；The Honorable Alphonso Jackson, Secretary of Housing and Urban Development, United States of America。大會也安排與會者可自由參加半天的旅遊團，帶領與會者參觀被列入世界文化遺產名錄的澳門歷史城區。本次研討會內容相當精彩而豐富，茲將參與心得記述如下，供學術研究各界同好分享。

二、與會心得

這次會議中，我們發表二篇文章並擔任其中一場次(11 日上午 C-7 場次 International Real Estate Research I) 的主持人。第一篇文章是與指導博士生朱芳妮共同發表論文“Performance

Evaluation for the Management and Maintenance of Residential Condominium in Taipei—Data Envelopment Analysis”，安排在 11 日下午 E-5 場次（議題：International Real Estate Research III）。本篇論文主要係探討集合住宅管理維護績效與委外代理之關係，以台北市集合住宅為研究對象，首先透過資料包絡分析法探討委外管理維護對於集合住宅績效之影響；再者，嘗試估計為使相對無效率社區達成最適效率，其投入與產出量應調整之幅度；進一步地，透過建構截斷式複迴歸模型探討影響管理維護績效之因素。然而地區性之研究經驗是否可供其他地區、甚至其他國家之借鏡與參考，仍有討論空間。會中一位新加坡大學教授，提出國外對於委外事務之不同定義，以及不同分析觀點，對於此篇論文之後續研究相當有幫助。

第二篇是與指導博士生江穎慧共同發表論文「市場比較法之估價行為-估價師與 AVM 估價之差異分析」“Appraisal Behavior on Sales comparison Approach —A Difference between Appraisers’ and AVM Valuation”，安排在 12 日上午 G-5 場次（議題：Issues on Appraisers）。由於過去研究發現估價師運用市場比較法時，的確有偏離估價規範的現象，本研究欲進一步分析估價師個別估價差異程度，乃建構標準化模型作為對照之比較基礎，比較估價師在選取比較案例與價格權重調整之差異。並建立二個研究問題。經由個案分析結果顯示，估價師在選取比較案例的相似度差異高於模型選取，且勘估標的與比較案例相似度愈相近者，估價師並未給予比較價格較高權重，此結果表示估價師在運用市場比較法時，並未依據比較案例特徵屬性進行比較及調整，因此產生因人而異之估價行為不一致差異。會中有多位學者對此篇論文非常有興趣，在會場有提出問題與我們交換意見討論。

三、建議

本次參與第 12 屆亞洲不動產學會(AsRES)暨 2007 年美國不動產與都市經濟學會(AREUEA)國際論文發表會，獲得與外國學者們進行學術交流之機會，藉由參與近期不動產相關研究議題之論文發表，如不動產開發、不動產相關指標、資產評價及其他國際不動產相關研究，得以獲知最新研究的課題與方向，有助於激勵自身之研究。期望未來能有機會參與更多相關領域之國際性學術會議，進行知識與經驗之交流，應能對於個人學術研究產生相當之助益。

四、攜回資料名稱及內容

論文議程與光碟片，其他發表人論文約十篇。