

台北與香港集合住宅管理維護績效之比較分析

朱芳妮¹、張金鶚²

論文投稿日期：101年03月27日
第一次修正日期：102年06月13日
論文接受日期：102年09月12日

摘 要

香港在地理區域、都市人口密度及住宅型態等方面皆相似於台北，均為人口密集、以高層建築為主的都市地區，其住宅管理制度與法令規範相當完整，物業管理專業化程度與市場競爭性均高；台北市現階段在集合住宅管理制度面的完整性仍不及香港。雖然兩城市均屬於華人社會，因相關體制與社會環境仍有所差異，使集合住宅管理維護發展狀況不盡相同，則促成管理維護集體行動的制度途徑與社會途徑對於績效的影響是否有所差異？本文首先探討兩城市不動產物業管理的發展現況、管理組織架構、管理模式與相關課題的異同；接著以兩城市集合住宅管理維護問卷調查資料進行實證分析，探討主、客觀綜合績效的影響因素。實證結果顯示，由社會途徑發起的集體行動對兩城市的管理維護綜合績效均有正面影響，然而制度途徑僅對香港的綜合績效有顯著影響。未來台灣應借鏡香港物業管理經驗，加強正式制度規範的完整性與影響力，健全管理維護公司的體質，預期將有助於管理維護績效的提升。

關鍵詞：集合住宅、績效評估、制度途徑、社會途徑、集體行動

DOI: 10.6128/CP.41.2.199

1. 國立政治大學地政學系博士。E-mail：monicaju@alumni.nccu.edu.tw。
2. 國立政治大學地政學系教授。E-mail：jachang@nccu.edu.tw。

1018-1067/10

中華民國都市計劃學會 民國一百零三年
©2014 Taiwan Institute of Urban Planning

Comparative Performance Evaluation of Condominiums in Taipei and Hong Kong

Fang-Ni Chu and Chin-Oh Chang

*Department of Land Economics, National Chengchi University
Taipei, Taiwan 11605*

ABSTRACT

Property management of condominiums in Hong Kong is highly specialized, professional and institutional, while in Taipei the industry remains immature. The main topics of this paper include discussing the present development and subjects related to real estate management, the framework of management organizations, and the management modes of both Hong Kong and Taipei, and understanding the underlying factors influencing comprehensive management performance. An ordered logistic regression model was employed to form the connections among the composed indicator of subjective and objective management performances and the underlying factors. Empirical results demonstrate that the comprehensive management performances of both cities are positively influenced by the communitarian approaches, while the institutional approach only significantly influences the comprehensive management performance of Hong Kong. Based on the positive experience of Hong Kong, heightening the formally institutional approaches into collective actions and advancing the integrity of the real estate management industry are expected to improve the management performance of condominiums in Taiwan.

Keywords: Condominium, Performance evaluation, Institutional approach, Communitarian approach, Collective action

一、前言

不動產物業管理服務業在許多先進國家中已發展為成熟的產業，在華人社會則以香港特別行政區（以下簡稱香港）的發展較具完整性。由於台灣不動產物業管理服務業的發展仍在起步階段，實應檢視各先進國家的知識與經驗，探討其可供借鏡與學習之處。

台北市（以下簡稱台北）與香港兩城市雖均屬於華人社會，由於相關體制與社會環境仍有所差異，在集合住宅管理維護方面的發展狀況亦不盡相同，因此由政府法規、集合住宅公約（如台北公寓大廈規約和香港公契）、管理模式等制度途徑（institutional approach）與社區意識、社區認同感等社會途徑（communitarian approach）³所促成的住戶集體行動對管理維護績效的影響可能有所不同。本文首先就兩城市不動產（住宅）物業管理發展背景、相關法規與管理組織架構予以說明，並針對促成集體行動的兩大途徑對管理維護績效的潛在影響進行初步探討。

（一）集合住宅管理維護之制度規範

1. 台北與香港住宅物業管理之發展現況與法規制度

自 1970 年代開始，台灣在國內重大公共建設的興建及房地產市場的蓬勃發展背景之下，物業管理的概念逐漸形成。早期物業管理服務業的發展與國際經驗類似，不過其服務內容主要為對中、小型住辦建築物的管理，並非由專業物業管理公司承攬業務。政府為遏止企業剝削勞務的弊端發生，不允許其經營建築物管理維護的相關業務，直至 1987 年才開放准予登記物業管理維護的營業項目。就法令規範而言，早期並無單一專法，僅有《建築法》、《消防法》、《招牌管理辦法》及《保全業法》等法規，規範雜亂不易援用，直到 1995 年《公寓大廈管理條例》及 1997 年《公寓大廈管理服務人管理辦法》⁴發布後，公寓大廈（通稱為集合住宅）管理組織的成立要件與職責、區分所有權人與住戶的權利義務關係等始獲得規範與保障，相關產業秩序亦逐漸建立（游淑滿、康靜華，2008）。然而，相較於其他已發展物業管理的國家，台灣物業管理的相關規範分散於現行諸多法令中，至目前為止尚未有專門規範「物業管理」的完善法令。

台北現行集合住宅管理維護相關事務的執行即以上述《公寓大廈管理條例》及《公寓大廈管理服務人管理辦法》等相關法令為依歸。台北市政府為促進公寓大廈管理維護品質的提

3. 陳香妃等人（2007）研究指出，關於促成公寓大廈管理維護集體行動的社會途徑與制度途徑，前者應涵蓋個人情感、利他主義、鄰里關係、環境認同以及社區意識等，後者則包括政府法令、住戶公約、社區管理制度等。本文參考其定義進行討論。
4. 《公寓大廈管理條例》於 1995 年發布後，已陸續於 2000 年、2003 年、2006 年發布修正或增訂條文。《公寓大廈管理服務人管理辦法》於 1997 年公布後，已陸續於 2002 年、2005 年、2009 年發布修正條文。

升，自 1997 年起逐年舉辦「優良公寓大廈評選活動」，歷年均邀集各界專家學者以及跨局處代表組成評審團，就設施維護、公共安全、組織運作、財務管理等面向來評估社區的管理體質，並提供各項經營改善的建議，可見集合住宅管理維護的品質與成效已逐漸受到住戶與政府當局的重視。

中國大陸的物業管理市場，在早期較為封閉且保守；隨著近幾年來開放投資的政策陸續推出，不僅吸引了各國企業的進駐投資或設廠，更使得物業管理的相關產業獲得蓬勃發展的機會。自 1981 年 3 月中國大陸第一家物業管理公司—深圳物業公司成立至今，物業管理服務業在中國已迅速地成長；雖然物業管理的結構體制和運作機制仍有許多不完善之處，但已成為都市居民生活質量品質的重要考察指標 (奚建武, 2002)。大陸中央政府陸續施行物業管理相關法規，2003 年所頒布的《物業管理條例》，加速了中國大陸的物業管理發展；2007 年頒布《中華人民共和國物權法》，該法第八章規定了業主的建築物區分所有權，則期許能解決由來已久的物業管理問題 (黃萍, 2008)。

香港在地理區域、都市人口密度及住宅型態等方面皆相似於台北，均為人口密集、以高層建築為主的大都市。香港物業管理具有市場體系完善、物業管理法規齊全、物業管理專業化程度高、物業公司競爭充分等特點 (卓思廉, 2007)。物業管理的建築類型包括公共屋村、居屋苑、私人樓宇、商業樓宇及臨時房屋等。其中居屋苑係由香港房屋委員會 (Hong Kong Housing Authority, HKHA) 或房屋協會所建造的成套住宅，出售給中等收入者居住使用，主要由房屋署下設的辦事處管理，一部分則由物業管理公司管理；私人樓宇係部分由業主立案法團及其管理委員會自行管理，部分由物業管理公司管理。在 1970 年代早期，香港房屋委員會的公共屋邨管理計畫受到英國專業性、綜合性住宅管理模式的影響 (Mackay, 2000)；目前，物業代理機構 (property service agents, PSAs) 是香港房屋委員會的委外代理機構，在當前的競爭環境中負責出租物業的管理 (Lo *et al.*, 2013)。現今，香港有關當局對於私人樓宇的物業管理規範，原則上是「尊重業主所有權」，以「大廈自治」為原則 (卓思廉, 2007)，且以《建築物管理條例》⁵ 及「公契」作為成立法團的依據，對於大廈管理事宜提供詳細的規定與指引。香港政府對於大廈管理採取「協助大廈業主履行管理大廈責任」的一貫性政策，主要包括鼓勵和協助業主成立法團以藉法團的法人身分有效地管理大廈、制定有效的法律架構讓業主成立業主立案法團、向法團和業主提供支援服務等⁶。

2. 台北與香港集合住宅管理組織架構與模式

台北與香港的物業管理發展與現況概要如上所述。接著可進一步探討兩城市集合住宅社

-
5. 香港法例第 344 章於 1970 年 6 月制定，並於 1993 年 5 月大幅度修訂，名稱由原來的《多層建築物（業主法團）條例》，改稱為《建築物管理條例》，並於 1998 年、2000、2007 年進行修訂。目前則主要依循《2007 年建築物管理(修訂)條例》的規範，以及《建築物管理(第三者風險保險)規例》、《供應品、貨品及服務採購工作守則》及《大廈管理及維修工作守則》等相關規定。
 6. 資料來源：香港特別行政區政府，民政事務總署—大廈管理，<http://www.buildingmgt.gov.hk/>。

區⁷管理維護組織的運作概念。現階段台北集合住宅的管理維護，主要依循《公寓大廈管理條例》的規定，集合住宅社區管理組織架構包括區分所有⁸權人會議、管理委員會(或管理負責人)⁹及管理服務人(例如公寓大廈管理維護公司)。區分所有權人會議係為共同事務及涉及權利義務之有關事項，召集全體區分所有權人所舉行；管理委員會為執行區分所有權人會議決議事項及公寓大廈管理維護工作，由區分所有權人選任住戶¹⁰若干人為管理委員所設立的非法人組織；管理服務人指由區分所有權人會議決議或管理負責人或管理委員會僱傭或委任而執行建築物管理維護事務之公寓大廈管理服務人員或管理維護公司。依據台北市建築管理工程處¹¹的統計資訊，至2013年5月底為止，台北市已核准設立管理組織的公寓大廈約有6,615筆。內政部營建署的營建統計月報表¹²顯示，至2013年5月底為止，台灣公寓大廈管理維護公司登記家數共計649家；台北市公寓大廈管理維護公司登記家數為145家，為全台登記家數最多的縣市，其次為台中市的137家。公寓大廈管理服務人員共計4,830人，其中事務管理人員約佔52%；技術服務人員中的設備安全管理人員約佔28%，防火避難設施管理人員約佔20%。

香港樓宇(大廈)管理組織，主要包括業主立案法團、業主委員會、互助委員會及物業管理公司，主要負責大廈公用部分的管理、控制與行政等相關事務。香港業主立案法團(owners' corporation)¹³係依據香港法例第344章《建築物管理條例》所成立。業主立案法團的功能主要是改善物業管理架構，讓大廈(集合住宅；私人樓宇)的業主¹⁴自行處理相關管理事務。業主立案法團的主要架構，包括：法團業主大會，成員是該大廈的全部業主(業權人)，按個別業

7. 一般而言，廣義的「社區」是指佔有一定區域的一群人，因歷史背景、地理環境、社會文化、生活水準、職業聲望或其他方面的差異而造成各種不同的地域，並且形成彼此相互依存的關係，因此所謂的「一定區域」可能廣及鄰里或更大的行政區。本文所探討者係指「狹義」的社區，即由一棟或數棟公寓、大廈或混合式建築及其公共與開放空間(類似香港的樓宇、大廈或稱多層建築物，以及由多座大廈組成的私人屋苑)所組成的範圍，且有已成立並報備的管理委員會(或業主委員會)負責統籌管理該範圍內的住戶與環境事務。
8. 區分所有係指數人區分一建築物而各有其專有部分，並就其共用部分按其應有部分有所有權。
9. 公寓大廈成立管理委員會為強制性規定，未成立時尚應推選管理負責人充代之。
10. 一般管理委員會的成員為住戶即可，因此除區分所有權人會議之決議或規約另有限制外，承租人依法可以參加管理委員會的組成。
11. 資料來源：台北市建築管理工程處，<http://www.dba.tcg.gov.tw/>。
12. 資料來源：內政部營建署，營建統計資訊，營建統計月報表(5. 公寓大廈管理維護公司統計)(http://www.cpami.gov.tw/chinese/index.php?option=com_contentandview=articleandid=7305andItemid=102)。此外，內政部營建署全國建築管理資訊系統入口網的「建管資訊查詢」(<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c>)網頁，可查找公寓大廈已登記的管理維護公司以及領有中央主管機關核發認可證的公寓大廈管理服務人員的相關資料。
13. 業主立案法團，係指由多個業主擁有的大廈根據《建築物管理條例》(第344章)的規定所成立的法人團體，召開和舉行法團業主大會，在法律上代表所有業主處理有關大廈管理的事宜，作出對所有業主均具有約束力的集體決定，負有法律責任去妥善管理和維修大廈的共用部分。
14. 香港「業主(owner)」係指：(1) 土地註冊處紀錄顯示，其擁有一幅上有建築物土地的一份不可分割份數的人；(2) 管有該份數的已登記承按人。

主佔大廈公契¹⁵的份數(不可分割業權份數¹⁶),在大會上擁有投票權。管理委員會成員除了租客代表外,所有委員必須為有關大廈的業主¹⁷,由立法法團業主大會投票選出予以委任,於管理委員會會議中決策與管理法團的日常事務,針對重大事項(例如聘請物業管理公司、工程招標等)會提出方案,再交由立法法團業主大會投票決議。物業管理公司的聘用主要係依據公契或管理合約為之,即由公契和法例賦予其管理大廈的權力與責任,以執行大廈的日常管理工作。法團會議為管理組織成員之間溝通與商討良策的重要管道,如何使其成為大廈管理的有效平台為香港有關單位所宣導的重點¹⁸。

香港民政事務總署有設立私人大廈(包括住宅、商業、工業大廈)中央電腦資料庫,於2013年5月底的查詢結果顯示¹⁹,全香港18個行政區中所有私人大廈個數約有40,390筆,有成立居民組織的大廈約佔75%,有設立大廈管理組織的大廈約佔81%。由物業管理公司、管理維護相關服務公司或合作社等組織(不包括業主立法法團、業主委員會及互助委員會)擔任大廈管理組織者約佔有設立大廈管理組織者的62%。香港大廈管理組織的日常運作項目,主要包括環境衛生、廢物分類及回收,樓宇及其設備的維修保養,防盜與保安、消防安全、防貪倡廉(樓宇管理組織應制定及執行誠信指導原則,確保其委員及員工循規守法和避免利益衝突)等層面²⁰。一般相信,香港老舊且未經管理的大廈是最容易因為管理維護的懈怠與浪費而受到責難,且將危害社區的公共健康與安全(Yau, 2011a)。此外,透過上述資料庫的查詢可知,部份私人大廈在同一個居民群體中出現了幾個並行、功能重疊及所屬單位不同的居民組織,例如業主立法法團、業主委員會、互助委員會(居委會)等,若這些組織缺乏必要的合作與溝通,可能會造成大廈內居民思想的混亂、行為上的衝突及有限資源的浪費(劉媛, 2008)。

由上述可知,台北與香港集合住宅社區中,已依據法規登記管理維護組織者,其管理維護主要架構均包含三要素,且類似於企業組織的架構:區分所有權人會議或業主大會(類似於企業公司的股東會議)、管理委員會或業主委員會(似代為執行股東會議決議的董事會)、管理服務人員(組織)或物業管理公司及相關服務公司(有如企業公司所委任的經理人)。集合住宅管理維護之委外,好比企業公司將事務委託經理人處理一般,代理關係不僅可能存在於住戶及管理委員之間,亦存在於集合住宅管理維護組織與管理服務人或物業管理公司之間(朱芳

15. 公契為大廈各業權共有人、經理人和發展商所簽訂的私人契約,明訂業主之間、經理人和發展商的權利權益和責任。

16. 多層建築物的業權通常係以不可分割業權份數表示,因為當業主購入多層建築物的一個單位時,不僅擁有該單位的獨有管有權,亦與其他業主共同擁有建築物的公用部分。

17. 業主委員會係指依據公契成立的一個業主組織,並非法人團體。有關組織的組成、運作細則、職責和權力都須遵循公契的規定。若大廈已委出管理委員會和成立法團,則管委會委員須作為業主委員會,並具有業主委員會根據公契所具有的一切職能、權力及職責。

18. 資料來源:香港房屋協會,大廈管理實務指南, <http://www.hkhs.com/chi/info/guidebook.asp>。

19. 資料來源:香港特別行政區政府:民政事務總署—大廈管理, <http://www.buildingmgt.gov.hk/>。

20. 資料來源:香港特別行政區政府,民政事務總署—大廈管理, <http://www.buildingmgt.gov.hk/>。

妮、張金鶚，2013)；於後者代理關係中，在人性自利、追求個人效用極大的基本假設下，代理人與主理人較可能產生潛在的利益衝突，引發代理問題，主理人因此需要花費額外的成本去確保代理人的行爲 (Berle and Means, 1932; Jensen and Meckling, 1976)。

就管理模式而言，近期文獻有依據委託管理的範圍與程度界定台北集合住宅管理維護的模式，主要分成住戶自行管理、部分委託管理、全部委託管理 (陳香妃等人，2007)；就香港而言，有學者依據主理人——代理人理論以及公司治理概念中決策管控及決策經營架構，將台北與香港分隔出三種主要的集合住宅管理模式：所有權人管理模式、直接勞力管理模式與第三方代理人管理模式；且其實證結果指出，管理模式的選擇會反映對於較佳管理服務的追求 (Yip *et al.*, 2007)。然而，當管理模式所涉及的委外程度愈高時，若缺乏有效的解決或預防代理問題的方法，則代理成本亦將隨之增加。將決策管控權與經營權的分離架構 (Fama and Jensen, 1983) 應用至管理模式中也許可產生抑制效果，惟應考量集合住宅管理組織與一般公司企業間的差異性而予適當調整。

就第一層代理關係而言，由於管理維護成果通常是行政服務的提供、環境安全與清潔、活動滿意度等無形的產出，因此管理維護績效的指標與以利潤為主要績效指標的公司企業有所不同；此外，兩城市的管理委員會或業主委員會的成員多為住戶，與所有住戶共享管理維護的無形成果，在目標上較趨於一致；然而就實際利益而言，台北管理委員會委員們均從事「無給職」工作，但香港業主立案法團則可藉業主大會的決議，批准支付津貼予管委會主席、副主席 (如有設立)、秘書及司庫，但每人每月最高可得的津貼受到《建築物管理條例》規範，依據建築物單位數目多寡而有金額的上限，且該津貼金額係由業主大會決定，不一定會評估上述成員的表現而給予應得的津貼金額；就第二層代理關係而言，難以憑藉管理維護的無形成果額外地給予委外的物業管理公司、管理維護公司或相關服務人員適當的激勵獎金，因此傳統企業依據代理人對公司營運的參與程度及貢獻價值而給予應得酬金的激勵報償作法 (Fama, 1980, Haugen and Senbet, 1981; Agrawal and Mandelker, 1987) 可能較難以應用到集合住宅管理維護成員身上，應進一步思考非營利組織對代理問題的相關解決辦法 (朱芳妮、張金鶚，2013)。

綜上所述，台北與香港物業管理服務業的興起與發展，其中一項關鍵原因在於居住 (使用) 品質的追求。兩城市雖有相似的華人文化背景，但不動產的產權制度及市場發展狀況有所差異，物業管理的發展背景與成熟度亦不相同，所採行的集合住宅社區管理模式在概念上主要是基於建築物的共同使用管理，但制度設計上仍因應各城市的發展狀況而各有特色。相較於香港，台北集合住宅管理維護相關事務所依循的現行法規與制度設計較欠缺完整度與周延性，且公寓大廈規約較不具法律上的強制力，因此由制度途徑所促成的住戶集體行動，對於管理維護績效的影響效果，可能不若香港明顯。究竟制度途徑對於兩城市管理維護績效之影響為何？為本文主要探討課題之一。

二、集合住宅管理維護之社會規範

一般而言，維持建築物構造與設備機能的正常運作以及生活環境的安全整潔是集合住宅管理維護的主要工作內容，但住戶若缺乏社區意識，將可能造成建築物的管理無法順利進行，因此管理維護的另一重點即為建立住戶間的有效溝通管道與凝聚社區意識 (溫豐文，1997)。住戶社區意識高低與社區生活滿意度及社區機能健全度有關 (Glynn, 1981)。研究顯示，居住時間、婚姻狀況、團體參與及居住地區等因素，可預測社區意識的高低，尤其鄰里關係對於社區意識有較強的預測能力 (Prezza *et al.*, 2001)。此外，社區意識的組成因素構面涵蓋了事務參與、場所認同、鄰里親和、社會聯繫、社區關懷與環境認知，而居民基本背景屬性亦會影響社區意識的高低與因素構面的差異，因此針對居民背景進行策略研擬，為凝聚都市居民社區意識的關鍵之一 (侯錦雄、宋念謙，1998)。

就台北相關實證研究結果而言，集合住宅若具有無電梯、單層戶數較少的特性，將有助於鄰里關係的發展 (朱政德、林昭邑，2007)，因此在以集合住宅為主流、尤其大廈比例相對較高且戶數規模較大的都市地區中，如何透過社區事務的規劃及活動的安排來維繫住戶間情感及對社區的認同，成為十分重要的課題。此外，若能由起造人透過規約草約明訂社區管理維護相關事項，不僅可促進區分所有權人管理維護共識的達成，且區分所有權人亦可依據該公寓大廈未來的管理維護水準，作為是否入住的依據 (林欣柔等人，2004)，可降低後續入住居民間的異質性，有助於社區意識的凝聚。

就台灣而言，由於集合住宅社區的共同使用部分 (公共設施) 對於全體住戶而言具有類似公共財的特性，因此在消費使用上可能產生一些課題，諸如遲繳或欠繳管理費的搭便車問題 (資源使用公平性、違反使用者付費原則)、住戶為個人私利而不願配合或干擾管理維護事務執行之問題 (程序性問題) 等 (朱芳妮，2012)。香港集合住宅所有權人亦有過度消費共有產權、外部性、搭便車等問題 (Walters, 2002)。從另外一個角度思考，這些問題反映的是住戶對於管理組織 (業主或管理委員會、物業管理公司或相關服務人員) 執行業主或區分所有權人決議事項的配合度高低，而此配合度可能進一步反映出住戶非自利的人格特質強度，以及對於管理組織認同感的程度。

相較於香港動輒上百戶 (或稱住宅單位) 的大廈或者可達上千戶的屋苑而言，台北集合住宅的戶數規模通常較小，依據台北市政府建築管理處的定義，公寓大廈總戶數在 81 戶以上至 150 戶者可視為中型住宅社區，總戶數在 151 戶以上者即屬於大型住宅社區。由相關研究可知，戶數規模較大的社區，住戶間的關係較難以維繫，社區意識不易凝聚，可能會為了追求私利、不願配合而增加管理維護事務執行的困難度。因此，是否隱含香港較難以透過社會途徑來促成有效的住戶行體行動？究竟社會途徑對於兩城市管理維護績效之影響為何？亦為本文另一項探討課題。

三、集合住宅管理維護之集體行動

由於集合住宅社區中參與管理維護事務決策的住戶可視為一種團體組織，因此管理維護事務的執行及運作可被界定為一種集體行動 (collective action) 過程。集體行動理論主要探討自利個人在從事對集體有益的活動時，該集體行動成功或失敗的機會。小團體的行動通常效率較高也較易達成團體目標；大團體則必須克服囚犯困境與搭便車問題，通常會借助制度規範的設計或提供選擇性誘因 (Olson, 1971)，即透過私人利益促使組織成員參與集體行動並產生貢獻 (Sandler, 1992)。然而，除了提供私人利益的選擇性誘因 (理性且自利的誘因) 之外，另一種理性但非自利的情感誘因可有助於集體行動，透過此兩種誘因的提供，即「混合的誘因 (mixed motivations)」 (Elster, 1989)，將更能刺激合作的發生。

制度，不論是正式或非正式制度，為解決上述囚犯困境與搭便車問題的一種方法，亦即可解決公共財特性所衍生的相關問題 (Crawford and Ostrom, 1995)。台北公寓大廈社區有固定的群體 (住戶) 使用公共設施空間，決策團體則有全體住戶、管理委員會、管理維護公司、甚至政府法令等的介入；且有實證結果發現，在促成集合住宅管理維護的集體行動時，委外管理程度 (制度途徑) 的效果較社區意識 (社會途徑) 來得大 (陳香妃等人, 2007)。然而，亦有文獻指出，雖然台北的管理委員會相較於全體住戶已屬於小團體，但在集體行動過程中仍存在資訊不對稱、投機取巧及競租等行為，並產生昂貴的成本問題，政府應提供更適宜的法律，授予其所必須的權力來降低某些集體行動成本；此外，由管理維護公司從事集合住宅的管理工作，似乎可能較政府或住戶來得更有效 (Chen and Webster, 2005)。

透過香港實際案例的研究可知，集合住宅共有部分的管理維護工作是社區中每個住戶均須負起的責任，且通常可藉由依法律規定成立的組織或社團來完成；亦即藉由住戶組織的決策與運作，不僅能解決大團體不易集體行動的問題，亦可符合社會環境所重視的自治精神 (Yip and Forrest, 2003)。然而基於 Olson 的團體理論，成立業主立案法團此種自願性團體相關的交易成本 (例如設立組織的成本、律師費等) 會隨著團體規模的擴大而增加，而亦有實證研究結果支持該理論，即當大廈業主數目愈多時，則成立業主立案法團的機率將會愈低 (Lai and Chan, 2004)。此外，經研究發現，香港高樓層集合住宅的業主仍會有過度消費共有產權、外部性、搭便車等問題，公共安全事故亦屢見不鮮；透過高樓層集合住宅管理維護系統中的正式法律及非正式的社會文化，以及政府的適當介入，將可減少集體行動產生的交易成本並降低社會成本 (Walters, 2002)。若業主選擇成立業主立案法團並聘用專業管理服務以解決集體決策問題，將有助於資產價值的提升 (Hastings *et al.*, 2006)。雖然在集體行動理論下，香港集合住宅的理性業主會傾向搭便車，但仍有一些業主會積極參與集合住宅的管理，經由實證研究發現，業主對於集合住宅社區管理維護事務的參與意願，會受到自我信念、團體效力、集體善 (collective good) 的價值、選擇利益與參與成本等因素的影響 (Yau, 2011a ; Yau, 2013)。此

外，具有年齡較大、受過較良好的教育、財富較少等特性的業主會積極參與建築管理事務；社區意識亦是顯著的決定性因素，爲了增強業主對於私有住宅管理的參與度，地方當局或其他官方組織應努力提升住宅所有權人的社區意識 (Yau, 2011b)。就香港房屋委員會的出租物業而言，同樣有交易成本問題，實證研究指出，競爭性招標程序會使生產成本增加，但對於受託的物業管理代理機構的服務品質有正向影響；尤其在需要與承租人密切聯繫的情況下，專業維護服務與交易成本間有顯著關聯性 (Lam, 2012)。

由此可知，爲使集合住宅管理維護的集體行動可順利發起與進行，提供住戶管理組織適當的混合誘因是有必要的。雖然管理(業主)委員會相對於全體住戶已屬於小團體，但從過去實證研究可知，該管理組織仍可能產生集體行動問題。就自利的誘因而言，台北管理委員會成員並無薪資或津貼等實質利益，香港管理委員會主席等特定人士則可能獲得一筆津貼，但因該津貼有金額上限，是否足以成爲讓集體行動得以成功的誘因仍未能確知；就非自利的情感誘因而言，透過提升管理委員會成員對於大廈社區公共事務的認同感、增強其致力追求團體成效的信念等方式，應能促使其積極參與住宅管理事務而有助於集體行動的進行，惟何種方式較能有效形成誘因，仍有值得探討之處。

綜上所述，就制度途徑而言，香港在建築物管理組織與物業管理業等層面的法治化程度較高，且物業管理市場已近乎完全競爭，能留存在市場上的物業管理公司通常具有一定的服務品質且代理關係受到相當的規範。由於多數大廈住戶會聘請經理人(物業管理公司或相關服務人員)來協助執行大廈管理工作，形同縮小了管理委員會所須集體行動的層面或範圍，可減少住戶集體行動的成本，加上法規允許對於管理委員會主要成員給付有限制的津貼誘因，且對於大廈的公契或合約經理人有具約束力、強制性的規範，似乎隱含香港相較於台北更能夠透過制度途徑來促成有效的集體行動。就社會途徑而言，相對於都會工作更加競爭、生活步調更加繁忙緊湊、大廈或屋苑內住戶多且鄰居之間顯得陌生的香港，由於台北社區戶數規模相對較小，社區活動較易安排，可使住戶間較有機會透過良性的互動來維繫情感，提升住戶對於社區的向心力，加上台北集合住宅管理維護缺乏完善的法規制度可供依循，又管理維護相關產業的發展尚未成熟，似乎隱含台北相較於香港更仰賴以社會途徑來達成集體行動目標。因此，本文試圖探討制度途徑和社會途徑如何影響兩城市的管理維護績效，以了解上述的觀察是否可進一步獲得實證研究的支持。

四、研究設計與初步資料分析

(一) 資料來源與樣本處理²¹

本文實證資料係來自於學術機構在台北與香港兩城市所進行的集合住宅管理維護問卷調查。台北實證資料使用政大台灣房地產研究中心所進行的台北集合住宅管理維護現況的調查問卷資料，該調查係於 2005 年 7 月 22 日郵寄 2,877 份問卷，並輔以電訪方式催收，截至同年 9 月 22 日為止，有效回收問卷共計 325 份，回收率約為 11%。調查對象為台北已報備管理組織的公寓大廈主任委員，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、社區意識凝聚情形、管理組織運作以及住戶配合程度與活動參與情形等。

香港實證資料則源於香港城市大學於 2006 年 7 月～11 月進行的大廈管理及住宅品質問卷調查，該調查以郵寄問卷調查方式成功訪問 644 棟私人大廈及屋苑內參與大廈管理的人士，其中有 481 名 (75%) 為業主立案法團主席或副主席，80 名 (12%) 為管理委員會成員，15 名 (2%) 為管理公司職員，其餘包括義務秘書或司庫等大廈管理人士。由於本文對於管理維護的主、客觀績效的評估，不適宜參考委外的管理公司職員或大廈管理人士的意見，故先行篩選出由業主立案法團主席、副主席或管理委員會成員填答的有效回收問卷共 561 份。香港問卷主要調查內容與台北相似，僅部分問題或選項依據地方特性的不同而略有調整。

本文基於研究目的，依據分析變數的缺失值、不合常理數值或異常點進行資料篩選與整理，實際分析資料中的社區數目為台北317筆、香港343筆。

(二) 管理維護表現與住戶配合情形之初步分析

1. 管理維護之主觀與客觀表現

管理維護之主觀與客觀表現的初步統計數據如表一所示。首先從管理維護主觀表現來看，對於集合住宅社區的公共安全管理維護感到滿意或非常滿意者，以台北的合計比例相對較高。就公共衛生與環境管理維護面向而言，感到滿意或非常滿意者的合計比例，台北及香

21. 台北市問卷調查對象為管理委員會主委，香港則為業主立案法團主席、副主席或管理委員會成員，均為會直接或間接參與社區管理維護作業的人員，且對於社區事務的參與度較高，因此均較一般住戶更能回覆管理維護客觀表現、管理維護組織運作與制度、社區意識等問題，雖然主觀滿意度可能會較一般住戶更高而產生偏誤，但該偏誤在兩城市之間應具有相對的一致性，因此對於兩城市主觀滿意度的比較分析應無明顯的影響。此外，每一個社區訪問一位對於社區管理維護事務相對了解的人員，相較於每一個社區訪問多位的一般住戶，更可將有限的資源配置在訪問更多的社區，以提升樣本代表性。

港均超過七成。以公共設施與空間管理維護面向觀察，兩城市感到滿意或非常滿意者的合計比例，均超過六成；台北則有約 5% 的社區表示不滿意。

從客觀表現來看，公共空間被堆積物品或被侵占情形，以台北相對較少，無此問題的比例超過五成。就住戶決議事項的執行效率來看，執行效率好與非常好的合計比例，以台北較高；執行效率差與很差的合計比例相近，惟比例均低。

2. 住戶之社區意識與管理維護事務配合情形

首先就社區意識的面向而言，同意與非常同意「住戶們感覺屬於這個社區的一份子」或「認為與其他住戶的友誼與互動很重要」的合計比例，均以台北較高，有八成上下的比重，顯示台北可能擁有較高的社區意識凝聚度。

從住戶對管理維護事務的配合程度來看，沒有住戶延遲繳交或拒繳管理費問題的比例，以台北近五成的比重相對較高；沒有較不願意配合或使管理維護產生困擾的比例，以台北約三成四比重相對較高。相關統計數據如表二所示。

(三) 績效指標與實證模型建立

1. 管理維護綜合績效指標建立與分析

過去關於集合住宅管理維護績效的相關討論，有以「滿意度」為主要衡量指標，並發現戶長特性、管理費、委外程度、機電設施配置為可能的影響因素 (洪幸妙、張金鶚, 1993; Lu, 1999; 洪子茵、張金鶚, 2002; 張珩、邢志航, 2004)。後來，有學者從服務的「效率」與「效用」來探討住宅管理維護品質的優劣 (Kemp, 1995)。近期則有結合管理維護主、客觀績效衡量指標的研究，指出社區戶數愈多、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，則產生較佳的管理維護表現組合 (主觀滿意度高、客觀績效表現好) 的機會較高 (陳香妃等人, 2007)。香港實證研究發現，住宅設施管理的服務品質與管理品質均對於顧客滿意度有顯著正向影響 (Hui and Zheng, 2010)。

從相關文獻可知，管理維護的理想目標不僅是要求硬體設施的定期維護，社區事務的執行、住戶社區活動的安排等軟體服務成果，亦應達到一定水準，均為評估績效高低的重要指標。因此，本文首先以管理維護主要面向的指標建立管理維護的主觀與客觀績效總指標，進而建構同時考量主、客觀表現的綜合績效指標。

(1) 主觀與客觀績效總指標

由於本文關於社區管理維護績效的各面向主要指標，係由不同單位或不同概念所衡量，不宜主觀地直接採相同權重的加總平均法求取總指標數值，因此透過主成份分析法，客觀地評估各指標的最適權重，建立主觀與客觀績效的總指標。主觀績效總指標由社區管理維護三面向滿意度指標所構成，包括「公共安全管理維護滿意度」、「公共衛生與環境景觀管理維護滿意度」以及「公共設施空間管理維護滿意度」；客觀績效總指標由「公共設施空間整理

表一 管理維護之主觀與客觀表現

	台北		香港		卡方 檢定值
	次數	百分比	次數	百分比	
主觀表現					
公共安全管理維護滿意度					10.38**
非常不滿意	0	0.00	4	1.17	
不滿意	9	2.84	5	1.46	
普通	72	22.71	95	27.70	
滿意	195	61.51	211	61.52	
非常滿意	41	12.93	28	8.16	
公共衛生與環境管理維護滿意度					8.41*
非常不滿意	3	0.95	1	0.29	
不滿意	11	3.47	6	1.75	
普通	70	22.08	90	26.24	
滿意	189	59.62	216	62.97	
非常滿意	44	13.88	30	8.75	
公共設施與空間管理維護滿意度					11.72**
非常不滿意	0	0.00	3	0.87	
不滿意	16	5.05	10	2.92	
普通	99	31.23	112	32.65	
滿意	167	52.68	199	58.02	
非常滿意	35	11.04	19	5.54	
客觀表現					
公共空間被堆積物品或侵占的比例					30.77***
很多(51%以上)	1	0.32	2	0.58	
大約一半(21~50%)	1	0.32	2	0.58	
有一些(6~20%)	23	7.26	46	13.41	
很少(5%以下)	114	35.96	173	50.44	
無	178	56.15	120	34.99	
住戶決議事項執行效率					16.65***
很差	0	0.00	1	0.29	
差	13	4.10	12	3.50	
普通	97	30.60	124	36.15	
好	141	44.48	172	50.15	
非常好	66	20.82	34	9.91	

註：1. 表中各項分析資料的社區筆數為台北317筆、香港343筆。後續表格均同。

2. 符號「***、**、*」分別表示在1%、5%與10%的顯著水準下，拒絕「主觀(或客觀)表現與城市別無關」的虛無假設。後續表格對此三種符號的顯著水準定義均相同。

3. 表中「公共空間被堆積物品或侵占的比例」有40%交叉細格的期望次數小於5，因此卡方獨立性檢定結果可能並非正確。

表二 住戶之社區意識與管理維護事務配合情形

	台北		香港		卡方 檢定值
	次數	百分比	次數	百分比	
社區意識狀況					
住戶們感覺屬於這個社區的一份子					20.50***
非常不同意	0	0.00	1	0.29	
不同意	17	5.36	12	3.50	
無意見	41	12.93	67	19.53	
同意	206	64.98	239	69.68	
非常同意	53	16.72	24	7.00	
認為與其他住戶的友誼互動很重要					14.98***
非常不同意	0	0.00	2	0.58	
不同意	14	4.42	20	5.83	
無意見	52	16.40	77	22.45	
同意	200	63.09	217	63.27	
非常同意	51	16.09	27	7.87	
管理維護事務配合情形					
住戶延遲繳交或拒繳管理費的情形					92.95***
非常多 (61% 以上)	0	0.00	1	0.29	
很多 (41~60%)	1	0.32	1	0.29	
有一些 (21~40%)	15	4.73	47	13.70	
很少 (20% 以下)	145	45.74	242	70.55	
無	156	49.21	52	15.16	
較不願配合或困擾管理維護的情形					94.80***
滿多的	5	1.58	4	1.17	
有點多	7	2.21	34	9.91	
有一些	55	17.35	135	39.36	
極少	142	44.79	140	40.82	
無	108	34.07	30	8.75	

註：1. 虛無假設為「社區意識(或事務配合)情形與城市別無關。

2. 表中「住戶延遲繳交或拒繳管理費的情形」有40%交叉細格的期望次數小於5，因此卡方獨立性檢定結果可能並非正確。

與環境衛生管理客觀績效(公共開放空間被堆積物品或侵占的程度)及「行政事務與活動安排客觀績效(住戶決議事項的執行效率)」取逆尺度後所構成。

由主成份分析結果可知，台北與香港的主觀與客觀績效總指標的累積解釋比例均大於60%²²，且最適權重均為正數，表示總指標具有代表性，可為進一步的實證模型分析。

(2) 管理維護綜合績效指標

本文依據主觀與客觀績效兩項總指標建構管理維護綜合績效指標。主觀與客觀績效總指標分數，亦為百分位序分數值。分數值未達第55百分位序者，表示其主觀或客觀績效排名不到所有社區的最後55%，定義為「績效相對較差」；分數值在第55百分位序以上者，定義為「績效相對較佳」。

當同時考量主觀與客觀績效時，若為「主、客觀績效均相對較差」的社區，可定義為「管理維護綜合績效相對較差」；若為「主觀績效相對較佳、客觀績效相對較差」或「主觀績效相對較差、客觀績效相對較佳」的社區，可定義為「管理維護綜合績效相對普通」；若為「主、客觀績效均相對較佳」的社區，可定義為「管理維護綜合績效相對較佳」。

2. 次序羅吉特實證模型建立

由於本文將社區管理維護綜合績效分成「較佳、普通、較差」三種類別，當探討其影響因素時，應為類別間具有次序關係的反應變數，故採用次序羅吉特模型(ordered logistic regression model)進行檢定與實證分析。該模型亦可稱為比例發生比模型或累積logistic迴歸模型，能解決將以Likert尺度衡量的反應變數視為連續變數進行迴歸分析而可能產生錯誤結果的問題。本文建構機率模式如下：

$$\ln \left[\frac{P(y \leq h | x_i)}{1 - P(y \leq h | x_i)} \right] = \mu_h - \left(\alpha + \sum_{i=1}^n \beta_i x_i \right) \quad (1)$$

$$h=1, 2, \dots, H; i=1, 2, \dots, n \text{ (本文 } H=3, n=11 \text{)}$$

其中， y 為管理維護綜合績效由低至高排序的不連續次序反應變數，即 $y_{h=1}$ ：管理維護綜合績效相對較差， $y_{h=2}$ ：管理維護綜合績效相對普通， $y_{h=3}$ ：管理維護綜合績效相對較佳； μ_h 表示分界點，共有 $H-1$ 個值； α 為截距項， β 為以最大概似估計法所校估的參數， X_i 為外生的解釋變數，包括建築類型、面積規劃、使用類型、公共(維修)基金、平均管理費、屋齡、社區意識凝聚度及住戶配合度、管理模式、公設比等。各項解釋變數採用的理由分述如下：

(1) 建築類型

建築類型在本文可分成「單棟型」與「多棟型」兩大分類。台北單棟型表示單棟的公寓

22. 台北、香港主觀績效總指標的累積解釋比例依序為72.60%、72.16%，客觀績效總指標的累積解釋比例則依序為66.65%、64.88%。

或大廈，多棟型表示由數棟公寓、大廈、透天組成的社區；香港單棟型表示單幢式大廈或唐樓，多棟型表示由多棟或多幢式大廈或唐樓等所組成的屋苑。由於相較於單棟型，多棟型社區或屋苑的戶數通常較多，所以此變數可作為戶數規模的替代變數，對於管理維護綜合績效的影響性可能正負兼具。

戶數規模愈大，每戶所需分攤的固定費用愈少，負擔較輕，且每月收取的管理費總額愈多，社區可運用的資金愈充裕，對管理維護工作的推行有所助益；然而，公共設施及硬體設備卻容易因過度或不當使用而令其耗損或折舊的速度加快，加深了管理維護的困難度；此外，背後隱含社區組成份子可能較為複雜，公共事務及住戶間的權利義務關係等人、事、物的管理複雜程度相對較高 (洪子茵、張金鶚，2002)，且大團體的集體行動愈容易因成員間的意見相左或利益衝突而難以成功 (Olson, 1971)，使得管理維護工作的推行更加困難。在模型中為虛擬變數，多棟型為 1，單棟型為 0 (參照組)。

(2) 面積規劃

面積規劃在本文界定為「一種」與「二種以上」兩大分類。其中一種表示台北社區坪數種類、香港樓宇或屋苑單位的面積種類僅有一種級距範圍；二種以上表示包含了二種以上的級距範圍，隱含住宅面積規劃的差異程度較大。此變數可作為住宅面積混合的替代變數，可間接反映住戶異質性的高低。

建商常為了提升銷售率，而在同一建案中推出數種面積規劃的銷售單位以增加目標客層，如此一來可能會使住戶素質參差不齊，尤其住戶價值觀的差異可能成為人際衝突的主因；而集合住宅內各住宅單元之間的緊密相鄰特性，更使住戶間產生摩擦的機會增加 (Mollen, 1999)，致使在利用公共設施或空間時發生衝突，或者有恣意搭便車、不願理性配合管理維護工作的問題，而對管理維護綜合績效產生負面影響。在模型中為虛擬變數，二種以上為 1，一種為 0 (參照組)。

(3) 使用類型

本文使用類型可界定為「純住宅」和「混合型」兩大類，台北混合型包括住辦混合使用、住商混合使用以及住商辦混合使用，香港混合型則指住宅使用與商業、辦公、工業或(和)其他使用的混合。

由於都會地區集合住宅社區通常具有垂直混合使用特性，而隨著混合使用方式的不同可能產生外部效益或外部成本。當住宅使用與商業、辦公、工業或其他使用之間具有相當程度的位置區隔 (例如配置在不同樓層或不同棟) 時，不僅可減少使用衝突，更可使土地使用的經濟性提升，亦可能讓住戶的日常生活消費行為更加便利，由此而生的外部利益可能高於外部成本，管理維護工作亦得以有效且順利的執行，對綜合績效產生正面的影響；然而，若未有良好的使用空間配置，當非住宅使用活動對其周圍環境產生的干擾高於環境或居民的容受能力時，將造成外部性問題 (陳亮全，1989)，外部成本可能高於外部利益，且可能因為不同類型使用者之間的紛爭，增加管理維護工作的困難度，導致綜合績效下降。在模型中為虛擬變

數，混合型為 1，純住宅為 0 (參照組)。

(4) 公共(維修)基金

台北依據《公寓大廈管理條例》設置公共基金的社區，可對於日後社區各項共用部分、約定共用部分的修繕、管理、維護，以及共用部分和其相關設施的拆除、重大修繕或改良等所需的費用預做準備。就香港而言，在財務安排部份，法團可設立備用基金或特別基金(本文統稱為維修基金)，以備支付預期並非每年都需要支付或緊急性質的款項(例如進行大型維修工程的費用)，補足常用基金不足以支付的各類支出。

因此有設置公共(維修)基金的大廈或社區，可使管理維護所需較鉅額或不定期款項的預置與支出更具效率。若初期投入金額較大、且有充足的經費進行適時的維修，將可增進建築物品質並延長其壽命(林享博，1993)。在台北，若能由起造人擔起公共基金的提撥責任，更可以避免公共基金籌措不及的可能性，進而促進設施設備的永續性利用(林欣柔等人，2004)。因此，公共(維修)基金的設置對於管理維護綜合績效應有正面的影響。在模型中為虛擬變數，「有」設置為 1，「無」設置為 0(參照組)。

(5) 平均管理費

台北平均管理費係指平均每月每坪收取的金額(新台幣)，香港平均管理費則是平均每月每戶收取的金額(港幣)²³。當以較高標準收取管理費時，表示社區較有充裕的經費維持管理維護所需的各項支出，以使管理維護的運作更加順利；但若收費太高，表現卻不如預期，則易使住戶感到不滿意(陳香妃等人，2007)，因此管理費對於綜合績效的影響，可能有正有負。在模型中為連續性變數。

(6) 屋齡

一般而言，新建公寓大廈社區可能因住戶進住比例較少，對社區事務運作不熟悉，相對較缺乏管理維護的經驗(洪子茵、張金鶚，2002)。屋齡(香港慣稱樓齡)的大小實可反映大廈或社區已經營期間的長短(發展成熟度)及管理維護(經營)經驗的累積；因此屋齡愈大，管理維護綜合績效有可能愈高。然而，香港研究發現，相較於大型的、現代化建物，較老的建物的安全性較低(Yau *et al.*, 2008)，建物安全績效較差；亦即屋齡較大的大廈或社區，建築物結構體與大型設備因長年物理性衰退而喪失相當的經濟價值，且已無法仰賴平時的管理維護作業獲得充分改善，難以達成住戶對於住宅品質的要求，則管理維護綜合績效有可能會降低。在模型中為連續性變數，單位為年，預期符號可能為正或負。

(7) 社區意識凝聚度

本文以社區意識凝聚度作為「社會途徑」的一項替代變數。本文對於社區意識凝聚度

23. 由於台北和香港分別尚有部份大廈或社區以「戶」、「每平方呎(面積)」為計價單位的收取方式，因此分別予以估計換算成「坪(面積)」、「戶」此種慣常的計價單位。

的衡量，係將「住戶們感覺屬於這個社區(樓宇/屋苑/鄰裏)的一份子」及「對住戶本身來說，與其他住戶之間的友誼與互動(聯繫)很重要」兩項社區意識指標的同意度(數值1至5表示從非常不同意至非常同意)，以主成份分析法計算各個大廈或社區的總指標分數(百分位序)²⁴。在模型中為連續性變數，百分位序數值愈高表示社區意識凝聚度愈高。

住戶社區意識凝聚度愈高，對社區向心力及認同感愈高，住戶會願意對社區事務付出更多心力，且住戶間相處亦會更為融洽和諧，較易形塑「整合」、「助人」或「妥協」的衝突處理傾向²⁵(許金田等人，2008)，採取合作、關心他人或各退一步的方式，使得衝突不易發生或發生後可快速地予以解決。如此對於決策執行的信任感較高、容易達成共識及協議，使管理維護工作可以順利進展，綜合績效更佳。

(8) 住戶配合度

本文以住戶配合度作為「社會途徑」的另一項替代變數。本文對於住戶配合度的衡量，亦採用主成份分析法計算各個大廈或社區的總指標分數(百分位序)，係依據「住戶延遲繳交或拒繳管理費的程度」及「較不願意配合或使管理維護產生困擾的程度」兩項指標取逆尺度值來建立。在模型中屬於連續性變數，百分位序數值愈高表示住戶配合度愈高。

當住戶配合度低時，則可能因為欠(遲)繳管理費衍生的搭便車問題產生住戶間的衝突，或者因不願意配合、甚至是妨礙管理維護工作的執行而造成住戶與管理委員會、管理服務人員或管理維護公司間的衝突。一般而言，組織或團體的管理者會期望能預防衝突或在衝突發生時可適時處理(Thomas and Schmidt, 1976)，因為若放任衝突不管，可能造成組織或團體的運作效率或業務執行成效降低。此外，住戶配合度亦可能進一步反映出住戶非自利的人格特質強度、以及對於管理組織認同感的程度。當住戶配合度愈低，則管理維護組織為了解決這些衝突將需要更多的投入，可能使管理維護客觀績效變得較差；若管理維護組織欠缺有效且及時的處理機制與能力，則可能造成住戶的負面觀感，使管理維護主觀績效降低；反之，住戶配合度愈高，則預期管理維護綜合績效會較佳。

(9) 管理模式

本文以管理模式(管理制度)作為「制度途徑」的一項替代變數。社區管理制度管理模式依據管理維護四大管理執行面向(公共安全管理、環境清潔、機電維修保養及行政事務與活動安排)與三種執行方式(住戶自行管理、聘僱專職人員管理、委託管理公司執行)分成「低度委

24. 將標準化主成份分數以累積常態分配轉換(cumulative normal distribution transformation)，可得各集合住宅社區的總指標百分位序(值域介於0至100)分數值，此種分數值呈現方式，可衡量個別社區總指標的相對強烈程度，若某社區的數值較高，表示該社區在總指標的強烈程度相對於其他社區來得高，便於解讀與比較。

25. 整合傾向係指高度關心自己及他人所重視的事，以合作的方式達到當事人均感到滿意的解決方案；助人傾向則是低度關心自己及高度關心他人所重視的事，減少自己的異議以符合團體(他人)的期待；妥協傾向是適度關心自己與他人所關心的事，會放棄彼此的一些利益以促成當事人均可接受的決定(許金田等人，2008)。

外」、「中度委外」與「高度委外」三類型。在模型中設虛擬變數，以低度委外模式作為參照組。

基本上，管理維護公司因具備專業管理技巧與能力，相較於個別住戶，管理成本可能更為節省且管理品質可能更高，但亦可能存在代理成本 (洪子茵、張金鶚，2002；Rosenberg and Corgel, 1990)。香港實證研究指出，法定所有權人組織 (業主立案法團) 與物業管理代理機構的共存是增進建物健康和狀態的顯著影響因素，可產生最佳的建物安全績效，且應為最適的建物管理方法 (Ho *et al.*, 2006; Yau *et al.*, 2008)。亦即，隨著委外程度的增加，在管理維護事務處理的專業性與效率上將因此提升，降低住戶集體行動的成本，然而住戶若無適當的制約或獎勵方式，則因委外所產生的代理成本也將隨之增加。因此依據委外程度所定義的管理模式類型，對於綜合績效的影響方向尚無法有明確的預期。

(10) 公設比

關於公設比的定義，台北公設比等於共同使用面積除以建築物總樓地板面積 (主建物面積、附屬建物面積與共同使用面積之合計) 再乘以百分之一百。香港則以「百分之一百減實用率」作為公設比的替代變數，此因實用率等於實用面積除以建築面積再乘以百分之一百，其中實用面積係指住宅單位獨佔的樓面面積 (包括露台及外廊)，代表私人擁有的樓房部份，不包含樓梯、升降機槽、渠管、大堂及公用廁所等公用部分 (公設)。在模型中為連續性變數，單位為百分比。

公設比愈高，表示社區共有資產的比例愈高，隱含需要較多的管理維護投入始能維持相當的服務品質 (陳香妃等人，2007)；尤其公設比愈高，休閒娛樂設施的比重通常隨之愈高，可能因使用頻率較低而造成住戶在管理維護成本上的負擔 (李佩芬、胡學彥，2002)，且較難以評估適當的管理維護投入，因而使得管理維護客觀績效降低；對於自行管理維護的社區而言，公設比愈高，自行管理的困難性可能愈高 (洪子茵、張金鶚，2002)。因此，本文預期公設比愈高，則管理維護綜合績效可能愈低。

(四) 基本敘述統計

本文實證資料的基本敘述統計如表三所示。由主成份分析結果可知，台北與香港的社區意識凝聚度與住戶配合度總指標的累積解釋比例均大於 60%，且最適權重均為正數，表示總指標解釋力 (模式配適度)²⁶ 達到顯著水準，具有代表性，可使用總指標分數探討不同類型社區的差異性。

就集合住宅社區的平均管理費而言，台北每月每坪平均為 63.74 元 (新台幣)，香港為每月

26. 當總指標解釋力達到顯著水準 (累積解釋比例大於 60%)，即適合代表行為變數，探討個案間差異性。在相依關係中，解釋力係指構念 (如主成份) 能夠代表構面 (如行為變數) 的程度，以構念變異占構面變異之百分比衡量，類似於迴歸分析的判定係數。台北、香港社區意識凝聚度總指標的累積解釋比例依序為 76.20%、67.12%，住戶配合度總指標的累積解釋比例則依序為 74.32%、71.17%。

表三 樣本敘述統計

		平均數	標準差	最小值	最大值	F/卡方 檢定值
平均管理費 (單位：元/月、面積或戶)	台北 (/ 坪)	63.74	40.87	0.00	250.00	302.70***
	香港 (/ 戶)	840.83	794.22	90.00	6,760.00	
屋齡 (單位：年；組中點)	台北	13.50	8.87	3.00	35.00	333.21***
	香港	28.32	11.67	4.50	45.00	
社區意識凝聚度 (單位：分數 / 百分位序)	台北	51.32	26.49	0.09	95.98	10.63***
	香港	52.10	26.33	0.00	98.83	
住戶配合度 (單位：分數 / 百分位序)	台北	51.21	29.98	0.00	87.80	0.02
	香港	50.13	27.68	0.00	98.35	
公設比 (單位：百分比)	台北	0.20	0.05	0.15	0.33	32.80***
	香港	0.22	0.05	0.18	0.37	
		台北		香港		卡方 檢定值
		次數	百分比	次數	百分比	
建築類型	單棟型	269	84.86	300	87.46	0.94
	多棟型	48	15.14	43	12.54	
面積規劃	一種	175	55.21	267	77.84	38.17***
	兩種以上	142	44.79	76	22.16	
使用類型	純住宅	143	45.11	198	57.73	10.50***
	混合型	174	54.89	145	42.27	
公共(維修)基金	無	50	15.77	102	29.74	18.12***
	有	267	84.23	241	70.26	
管理模式	低度委外	69	21.77	66	19.24	9.25***
	中度委外	168	53.00	153	44.61	
	高度委外	80	25.24	124	36.15	

註：1. 連續型變項採用單因子變異數分析或無母數 Kruskal-Wallis 檢定 (包含社區意識凝聚度、住戶配合度)，類別型變項則使用卡方檢定進行分析。檢定的虛無假設為「各項集合住宅社區特徵情形與城市別無關」。

2. 台北市少數集合住宅社區因完全由住戶自行管理，未收取定期管理費，故管理費為零。由於台北與香港管理費慣常的計價方式不同，表中檢定值不適宜直接參考。

每戶平均 840.83 元 (港幣)。兩城市的屋齡有顯著差異性，香港平均屋齡較高，約為 28.32 年，台北則為 13.50 年，此應與台北公寓大廈管理維護的法令規範起步較晚，老舊型公寓或社區較少設立管理委員會有關。社區意識凝聚度則呈現香港較台北高的顯著差異。兩城市的公設比在統計上亦具有顯著差異性，且以香港的平均公設比相對較高。住戶配合度在兩城市間則無明顯差異。

無論是面積規劃、使用類型、是否設置公共 (維修) 基金以及管理模式等條件，兩城市之間均有明顯差異。香港與台北集合住宅的主要面積規劃類型均以一種為主 (分別為 77.84%、55.21%)，在比例上有較明顯的不同，隱含香港住戶異質性可能略低於台北。就使用類型而言，香港以純住宅使用為主 (57.73%)，台北則有超過五成的集合住宅係以混合使用為主。台北有設置公共基金的社區達 84.23%，香港則約有七成的集合住宅社區有設置維修基金，比例稍低。台北與香港均以中度委外的管理模式為主，其次為高度委外。建築類型的分配在兩城市間並無顯著差異，單棟型均佔了八成五以上的比例。

四、實證分析

(一) 兩城市管理維護綜合績效之比較

兩城市的管理維護績效分類比較如表四所示。台北與香港綜合績效較差、普通與較佳的社區所佔比例大約均為三成左右，其中香港綜合績效較佳的社區比例為 37.90%，略高於台北。

表四 兩城市管理維護績效分類

	台北市		香港	
	次數	比例	次數	比例
綜合績效較差	105	33.12	109	31.78
綜合績效普通	102	32.18	104	30.32
主觀績效較佳、客觀績效較差	66	20.82	48	13.99
主觀績效較差、客觀績效較佳	36	11.36	56	16.33
綜合績效較佳	110	34.70	130	37.90
合計	317	100.00	343	100.00
卡方檢定值	0.3091		3.3294	

註：綜合績效等級與城市別的卡方檢定結果為 $\chi^2=0.7378$ ， $DF=2$ ， $P=0.6915$ ，顯示綜合績效的優劣差異與城市別並無顯著關聯性。

影響集合住宅社區管理維護績效的因素，除集合住宅社區本身的實質條件，例如建築類型、使用狀況等之外，管理維護組織的模式與運作、住戶的社區意識及對於相關事務的配合度等，亦為影響管理維護績效的潛在因素。故此處從基本交叉分析，探討兩城市集合住宅社區特徵與管理維護績效的關係，如表五所示。

就台北而言，綜合績效較佳的社區可能具有混合使用、有設置公共基金、較高度的委外、較高的平均管理費、較低的屋齡、較高的社區意識凝聚度或較高的住戶配合度、較高的公設比等特徵。就香港而言，綜合績效較佳的社區可能具有多棟型建築、二種主要坪數類型、有設置公共基金、較高的平均管理費、較低的屋齡、較高的社區意識凝聚度或較高的住戶配合度、較低的公設比等特徵。

(二) 管理維護綜合績效之影響因素

台北與香港兩模型均通過比例發生比假設檢定(χ^2 檢定值不顯著)，滿足模型適合度 (χ^2 檢定值顯著) 與擬合優度 (χ^2 檢定值不顯著) 條件，且均有超過七成的預測成功率，適合以次序羅吉特模型進行分析。模型估計結果如表六所示。

同時觀察台北及香港可發現，對於兩城市的社區管理維護綜合績效而言，平均管理費、社區意識的凝聚度及住戶配合度均為顯著的正向影響因素。平均管理費愈多，有助於社區軟、硬體設施及服務品質的改善，愈可提升管理維護綜合績效。當社區意識凝聚度愈高時，由於住戶對於所居住的社區具有一定的向心力，可促進社區事務的推動，有利於較佳綜合績效的產生，亦即促成集體行動的社會途徑－社區意識凝聚度對於管理維護綜合績效有正面助益，此亦與陳香妃等人 (2007) 與 Yip *et al.* (2007) 的實證結果一致。住戶配合度可視為能夠反映住戶非自利的人格特質強度以及對管理組織認同感程度的一項指標，某種程度上具有社會途徑的功能，當住戶配合度愈高時，社區管理維護的相關工作遭受的阻力較小，能更順利且有效地執行，住戶對管理維護工作的表現亦會更為滿意，因此有較佳綜合績效的機率會愈高。本文進一步針對兩模型社區意識凝聚度與住戶配合度個別的估計係數進行 χ^2 檢定，發現此兩項因素分別對於兩城市管理維護綜合績效的影響程度並無顯著差異性，顯示透過此兩種社會途徑所促成的集體行動對兩城市的管理維護綜合績效具有相同的影響力。

就管理模式而言，對於台北社區綜合績效並無顯著影響，可能因台北物業管理業的發展仍在起步階段，公寓大廈管理與物業管理法制化尚未完善，因此透過制度途徑所促成的集體行動效果並不明顯；而高度委外相對於低度委外，在香港可獲得較高的管理維護綜合績效，可能與香港物業管理業發展成熟、法規制度完備、較具備高度委外所需的規模等條件有關，因此藉由制度途徑所形成的集體行動對於綜合績效具有顯著的影響。近年有對於香港房屋委員會出租物業的委外管理績效的實證研究，發現受託的物業管理公司服務品質與競爭程度、過去績效、計畫領導能力與品質基準評價等因素具有正向關係 (Lam, 2008)，至於私人物業的委外管理績效影響因素，則仍有待進一步研究。

設置公共 (維修) 基金對於台北社區管理維護綜合績效並無顯著影響，但有助於香港綜

表五 兩城市管理維護綜合績效之比較

	綜合績效較差		綜合績效普通		綜合績效較佳		卡方 檢定值
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	
台北							
建築類型：單棟型	91	33.83	88	32.71	90	33.46	1.22
多棟型	14	29.17	14	29.17	20	41.67	
面積規劃：一種	55	31.43	57	32.57	63	36.00	0.55
兩種以上	50	35.21	45	31.69	47	33.10	
使用類型：純住宅	38	26.57	56	39.16	49	34.27	7.34**
混合型	67	38.51	46	26.44	61	35.06	
公共(維修)基金：無	25	50.00	16	32.00	9	18.00	9.88***
有	80	29.96	86	32.21	101	37.83	
管理模式：低度委外	31	44.93	25	36.23	13	18.84	18.71***
中度委外	60	35.71	48	28.57	60	35.71	
高度委外	14	17.50	29	36.25	37	46.25	
香港							
建築類型：單棟型	104	34.67	92	30.67	104	34.67	12.98***
多棟型	5	11.63	12	27.91	26	60.47	
面積規劃：一種	88	32.96	87	32.58	92	34.46	6.34**
兩種以上	21	27.63	17	22.37	38	50.00	
使用類型：純住宅	63	31.82	55	27.78	80	40.40	1.77
混合型	46	31.72	49	33.79	50	34.48	
公共(維修)基金：無	48	47.06	27	26.47	27	26.47	16.38***
有	61	25.31	77	31.95	103	42.74	
管理模式：低度委外	27	40.91	22	33.33	17	25.76	6.65
中度委外	49	32.03	45	29.41	59	38.56	
高度委外	33	26.61	37	29.84	54	43.55	
	綜合績效較差		綜合績效普通		綜合績效較佳		F檢定值/ 卡方檢定值
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	
台北							
平均管理費(元/月、坪)	50.27	30.16	64.94	42.77	75.48	44.32	10.93***
屋齡(年)	17.55	8.93	12.90	8.36	10.18	7.75	21.31***
社區意識凝聚度(分數)	39.23	24.99	52.75	24.63	61.54	25.08	36.86***
住戶配合度(分數)	40.35	28.54	50.40	30.48	62.34	26.99	30.14***
公設比	0.19	0.05	0.20	0.05	0.21	0.05	7.21***
香港							
平均管理費(元/月、坪)	682.74	697.52	800.64	645.89	1,005.54	939.21	5.21***
屋齡(年)	29.79	11.31	28.82	11.41	26.68	12.05	2.26
社區意識凝聚度(分數)	42.31	27.22	55.98	24.11	57.20	25.20	25.18***
住戶配合度(分數)	39.64	26.58	48.79	26.47	60.01	26.22	31.90***
公設比	0.23	0.06	0.23	0.05	0.22	0.04	7.21***

註：1. 由於社區意識與住戶配合度係主成份分析計算的百分位序相對指標，故執行無母數Kruskal-Wallis 檢定而得卡方檢定值。平均管理費與屋齡以單因子變異數分析計算F檢定值。

2. 表中檢定的虛無假設為「某項社區特徵與管理維護綜合績效的高低無關」。

合績效的提升。公共(維修)基金通常是作為社區大規模修繕工作或因應其他重大事故的經費支出,由於香港對於維修基金的設置與維持有透過正式法規詳加規範,因此會較有效率地運用,使得該基金的設置不僅有利於提升社區資金運用的彈性,並可解決大筆資金在短期內難以籌措的問題,進而提升管理維護的綜合績效。就台北而言,雖然公共基金的運用方式是依據區分所有權人會議的決議為之,然而依據過去實務案例,交由管理委員會委員監管公共基金,可能有潛在的資金挪用弊病、缺乏資金活化專業性等問題,不見得能夠充分發揮公共基金設置的功能,也許因此使得台北社區公共基金的設置,對於管理維護綜合績效的影響並不顯著。

建築類型對於台北社區管理維護綜合績效並無顯著影響;而在香港,多棟型社區相較於單棟型社區,管理維護綜合績效較佳的可能性較高,其可能的原因應與多棟型社區規模較大,可節省相關管理維護工作的費用(例如可使社區設備或日常必需品的單位購入成本下降),使得管理維護的長期平均成本降低,進而提升了管理維護綜合績效有關。

使用類型對於台北綜合績效並無顯著影響;而相較於純住宅使用社區,香港混合使用型社區有較佳管理維護綜合績效的可能性較大;推測其原因,可能是混合使用型社區為使不相容使用別間之相互衝擊降至最低,並滿足各使用別對於管理維護服務水準的要求,採取了更有效率的管理機制與運作方式,或者可能是因為香港混合型社區的使用類型混合型態及強度透過規劃設計而降低了不相容使用別之間的相互干擾,甚至產生了外部經濟效果,進而使得其綜合績效較純住宅使用社區來得高。

就台北而言,屋齡為負向影響因素,可能是因社區建築物的屋齡愈大,硬體設施或設備因老舊所需的修繕項目會愈多,維護工作亦較為繁複,因此對社區管理維護綜合績效愈會有負面的影響。然而,屋齡對香港社區綜合績效並無顯著影響,試究其原因,雖然香港平均屋齡較高,因長期受建築管理法規的規範,加上社區發展成熟度高且管理維護經驗豐富,因此產生了正向和負向效果而相互抵銷。

就公設比而言,對於台北並無顯著影響,但對於香港則有負向影響,即公設比愈高的社區,綜合績效較低。此可能與台北社區住戶較重視住宅單元,而香港人對於公設的使用率及重要性的觀感較強有關;且公設比愈高,所需進行管理維護的硬體設施愈多或面積愈大,均可能造成管理維護效率較低。

五、結論

台北與香港兩城市的管理維護組織架構與運作模式均十分相似,亦同樣面對委外管理的代理問題、以及(準)公共財的搭便車問題。由於兩城市所處社會體制與民情風俗不盡相同,可能會發展出具特殊性的住宅管理維護特色,進而影響其績效表現;尤其兩城市在建築物管理組織與物業管理業等層面的法治化程度不同、物業管理產業的發展成熟度亦有明顯差距,可

表六 次序羅吉特模型估計結果

	估計係數	標準誤	Wald χ^2 檢定	賭倍比	標準化係數
台北					
截距項：綜合績效較佳	-3.2086	0.7450	18.5509***	---	---
截距項：綜合績效普通	-1.4729	0.7264	4.1109**	---	---
建築類型：多棟型	0.1260	0.1585	0.6325	1.2870	---
面積規劃：兩種以上	0.0840	0.1215	0.4781	1.1830	---
使用類型：混合型	0.1218	0.1192	1.0444	1.2760	---
公共(維修)基金：有	0.0615	0.1678	0.1344	1.1310	---
平均管理費	0.0058	0.0034	2.9118 *	1.0060	0.1298
屋齡	-0.0479	0.0153	9.8395 ***	0.9530	-0.2341
社區意識凝聚度	0.0199	0.0046	18.8288 ***	1.0200	0.2908
住戶配合度	0.0195	0.0042	21.9752 ***	1.0200	0.3228
管理模式：高度委外	0.2323	0.2136	1.1830	1.7380	---
管理模式：中度委外	0.0879	0.1510	0.3392	1.5040	---
公設比	3.1663	2.4363	1.6890	23.7180	0.0942
比例發生比假設檢定： $\chi^2=12.779$ (P=0.308) 模型適合度檢定： $\chi^2=102.821$ (P<0.0001)					
Deviance 擬合優度檢定： $\chi^2=587.846$ (P=0.795) 預測成功率：76.0 %					
香港					
截距項：綜合績效較佳	-0.9429	0.7843	1.4454	---	---
截距項：綜合績效普通	0.6082	0.7827	0.6039	---	---
建築類型：多棟型	0.4042	0.1892	4.5641**	2.2440	---
面積規劃：兩種以上	0.0845	0.1352	0.3911	1.1840	---
使用類型：混合型	0.2404	0.1183	4.1274**	1.6170	---
公共(維修)基金：有	0.2427	0.1202	4.0767**	1.6250	---
平均管理費	0.0003	0.0002	3.6560*	1.0000	0.1388
屋齡	-0.0162	0.0105	2.3700	0.9840	-0.1039
社區意識凝聚度	0.0139	0.0043	10.3722***	1.0140	0.2022
住戶配合度	0.0220	0.0042	27.7167***	1.0220	0.3360
管理模式：高度委外	0.3565	0.1715	4.3231**	2.0200	---
管理模式：中度委外	-0.0099	0.1465	0.0046	1.4000	---
公設比	-4.8417	2.4437	3.9255**	0.0080	-0.1300
比例發生比假設檢定： $\chi^2=13.293$ (P=0.275) 模型適合度檢定： $\chi^2=87.846$ (P<0.0001)					
Deviance 擬合優度檢定： $\chi^2=662.531$ (P=0.606) 預測成功率：73.1 %					

註：1. 符號 ***、**、* 分別表示估計係數在 1%、5% 與 10% 的顯著水準下，顯著異於 0；或檢定結果顯著拒絕虛無假設。

- 比例發生比檢定之虛無假設為「對於任一自變數而言，不同累積對數發生比的迴歸線相互平行，僅截距項有所差別」。檢定結果須接受虛無假設，始適合採用次序羅吉特模型。
- 本文以類似 Chow 檢定的概念，針對台北和香港兩模型間的所有估計係數是否有差異進行檢定。首先，概似比檢定 (likelihood-ratio test) 之虛無假設為「所有解釋變數的估計係數在整體樣本模型中與被分割的子樣本模型之間沒有差異」，檢定結果 $\chi^2(13)=24.330$, P-value=0.028，表示拒絕虛無假設；此外，本文亦使用似無相關估計法 (Seemingly unrelated estimation)，再執行 Wald 檢定，虛無假設是「子樣本模型間的所有解釋變數的估計係數沒有差異 (不含常數項)」，檢定結果 $\chi^2(11)=20.030$, P-value=0.045，表示拒絕虛無假設。由上述兩項檢定結果可知，本文台北與香港兩模型中有部分解釋變數的估計係數應是有差異的。
- 本文針對台北與香港兩模型中均為顯著的三項解釋變數—平均管理費、社區意識凝聚度、住戶配合度，進行個別解釋變數估計係數的差異性檢定。使用似無相關估計法，執行 Wald 檢定，虛無假設是「子樣本模型間個別解釋變數的估計係數沒有差異」，檢定結果為，平均管理費： $\chi^2(1)=3.790$ 且 P-value=0.052，社區意識凝聚度： $\chi^2(1)=0.810$ 且 P-value=0.369，住戶配合度： $\chi^2(1)=0.190$ 且 P-value=0.662，即僅平均管理費估計係數在兩模型間具顯著差異性。

能會使得住戶透過制度途徑所促成的集體行動效果有所不同。

實證結果顯示，台北及香港集合住宅管理維護綜合績效的影響因素不盡相同。可代表社會途徑的社區意識凝聚度與住戶配合度均為管理維護綜合績效的重要影響因素，且後者影響力較高；然而，可代表制度途徑的管理模式，僅在香港的實證模型中顯著影響管理維護績效，即高度委外相對於低度委外社區具有較佳的管理維護績效表現，其原因可能是香港社區的戶數通常較多，較易達到適合委託物業管理公司的規模，以及物業管理業在香港的發展相對成熟，使得委外程度對於管理維護績效具有顯著的影響。

借鏡香港經驗，未來台灣公寓大廈管理維護應著重的課題，在於儘速制定物業管理專法以提升正式制度規範的完整度與影響力，並健全管理維護公司的體質與提升其服務水準，讓住戶得以選擇最適合的管理模式，透過制度途徑來發起有效且成功的集體行動，預期將有助於管理維護績效的提升。

參考文獻

1. 朱政德、林昭邑 (2007)，集合住宅類型對鄰里關係與居留意識的影響——以台北市集合住宅為例，「設計學研究」，第 10 卷，第 1 期，第 115-137 頁。
2. 朱芳妮 (2012)，集合住宅使用衝突與管理維護主、客觀績效關係之探討，「住宅學報」，第 21 卷，第 1 期，第 37-66 頁。
3. 朱芳妮、張金鶚 (2013)，集合住宅管理維護模式及績效表現之分析：代理關係之探討，「管理評論」，第 32 卷，第 3 期，第 25-48 頁。
4. 李佩芬、胡學彥 (2002)，集合住宅大樓共用設施對住戶使用與不動產價值關係之探討：以高雄市三民區『園冶獎』個案為例，「建築與規劃學報」，第 3 卷，第 1 期，第 37-54 頁。
5. 卓思廉 (2007)，「社區物業管理」，北京：北京郵電大學出版社。
6. 林享博 (1993)，建築物壽命的研究：在台北市的一個實證分析，「住宅學報」，第 1 卷，第 47-74 頁。
7. 林欣柔、彭建文、曾明遜 (2004)，起造人於公寓大廈管理維護作用之探討，「臺灣土地研究」，第 7 卷，第 2 期，第 1-26 頁。
8. 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」，第 24 卷，第 51-65 頁。
9. 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」，第 20 卷，第 1 期，第 1-22 頁。DOI: 10.6128/CP.20.1.1.
10. 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」，第 29 卷，第 3 期，第 421-444 頁。DOI: 10.6128/CP.29.3.421.

11. 奚建武 (2002)，社區公共需求管理：分析框架及其應用－以上海社區為例，「華東理工大學學報(社會科學版)」，第 17 卷，第 3 期，第 70-77 頁。
12. 張珩、邢志航 (2004)，住宅特性與居住機能滿意程度關聯之研究——以公寓大廈式集合住宅為例，「建築學報」，第 47 卷，第 89-106 頁。
13. 許金田、彭文彥、胡秀華、劉勇呈 (2008)，道德推理能力與衝突處理傾向之關聯性研究－人格特質的調節效果，「交大管理學報」，第 28 卷，第 1 期，第 63-103 頁。
14. 陳亮全 (1989)，「台北市土地混合使用適宜尺度之研究」，台北：台北市政府工務局。
15. 陳香妃、葉毅明、張金鶚 (2007)，從集體行動看社區意識與管理制度對集合住宅管理維護之影響：主觀滿意度與客觀績效分析，「都市與計劃」，第 34 卷，第 2 期，第 139-163 頁。DOI: 10.6128/CP.34.2.139.
16. 游淑滿、康靜華 (2008)，物業管理於不動產市場之研究，「土地問題研究季刊」，第 7 卷，第 3 期，第 81-102 頁。
17. 黃萍 (2008)，物業管理存在的問題及立法完善——評《物權法》及《物業管理條例》的有關規定，「行政與法」，第 2008 卷，第 1 期，第 74-77 頁。
18. 溫豐文 (1997)，「公寓大廈管理問題之研究」，台北：行政院研究發展考核委員會。
19. 劉媛 (2008)，業主委員會的集體行動邏輯及其善治路徑，「社會科學論壇」，第 2008 卷，第 6B 期，第 39-43 頁。
20. Agrawal, R. and Mandelker, G. (1987). Managerial incentives and corporate investment and financing decisions, *Journal and Finance*, 42(4): 823-837. DOI: 10.1111/.1540-6261.1987.tb03914.x.
21. Berle, A. A. and Means, G. (1932). *The Modern Corporate and Private Property*, New York: Macmillan.
22. 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. DOI: 10.1080/026730303042000331736.
23. Crawford, S. E. S. and Ostrom, E. (1995). A grammar of institutions, *The American Political Science Review*, 89(3): 582-600. DOI: 10.2307/2082975.
24. Elster, J. (1989). *The Cement of Society: A Study of Social Order*, Cambridge: Cambridge University Press.
25. Fama, E. F. (1980). Agency problems and the theory of the firm, *Journal of Political Economy*, 88(2): 288-307. DOI: 10.1086/260866.
26. Fama, E. F. and Jenson, M. C. (1983). Separation of ownership and control, *The Journal of Law and Economics*, 26(2): 301-325. DOI: 10.1086/467037.
27. Glynn, T. J. (1981). Psychological sense of community: Measurement and application, *Human Relations*, 34(7): 789-818. DOI: 10.1177/001872678103400904.

28. Hastings, E. M., Wong, S. K., and Walters, M. (2006). Governance in a co-ownership environment: The management of multiple-ownership property in Hong Kong, *Property Management*, 24(3): 293-308. DOI: 10.1108/02637470610660165.
29. Haugen, R. A. and Senbet, L. W. (1981). Resolving the agency problems of external capital through options, *Journal of Finance*, 36(3): 629-647. DOI: 10.1111/j.1540-6261.1981.tb00649.x.
30. Ho, D. C. W., Yau, Y., Wong, S. K., Cheung, A. K. C., Chau, K. W., and Leung, H. F. (2006). Effects of building management regimes of private apartment buildings in Hong Kong, *Property Management*, 24(3): 309-321. DOI: 10.1108/02637470610660174.
31. Hui, E. C. M. and Zheng, X. (2010). Measuring customer satisfaction of fm service in housing sector: A structural equation model Approach, *Facilities*, 28(5/6): 306-320. DOI: 10.1108/02632771011031538.
32. Jensen, M. C. and Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency cost and ownership structure, *Journal of Financial Economics*, 3(4): 305-360. DOI: 10.1016/0304-405X(76)90026-X.
33. Kemp, P. A. (1995). Researching housing management performance, *Urban Studies*, 32(4-5): 779-790. DOI: 10.1080/00420989550012889.
34. Lai, L. W. C. and Chan, P. Y. L. (2004). The formation of owners' corporations in Hong Kong's private housing estates: A probit evaluation of mancur olson's group theory, *Property Management*, 22(1): 55-68. DOI: 10.1108/02637470410525491.
35. Lam, T. Y. M. (2008). The impact of management measures on performance of outsourced professional housing maintenance services, *Property Management*, 26(2): 112-124. DOI: 10.1108/02637470810866688.
36. Lam, T. Y. M. (2012). Economic perspective on outsourcing of property management services, *Property Management*, 30(4): 318-332. DOI: 10.1108/02637471211249470.
37. Lo, K. K., Hui, E. C. M., and Ching, R. H. F. (2013). Analytic hierarchy process approach for competitive property management attributes, *Facilities*, 31(1/2): 84-96. DOI: 10.1108/02632771311292536.
38. Lu, M. (1999). Determinants of residential satisfaction: Ordered logit vs. regression models, *Growth and Change*, 30(2): 264-287. DOI: 10.1111/0017-4815.00113.
39. Mackay, C. J. (2000). House management and the comprehensive housing model in Hong Kong: A case study of colonial influence, *Journal of Contemporary China*, 9(25): 449-466. DOI: 10.1080/713675948.
40. Mollen, S. E. (1999). Alternate dispute resolution of condominium and cooperative conflicts, *St. John's Law Review*, 73(1): 75-100.
41. Olson, M. (1971). *The Logic of Collective Action: Public Goods and Theory of Groups*,

Cambridge: Harvard University Press.

42. Prezza, M., Amici, M., Roberti, T., and Tedeschi, G. (2001). Sense of community referred to the whole town: Its relations with neighboring, loneliness, life satisfaction, and area of residence, *Journal of Community*, 29(1): 29-52. DOI: 10.1002/1520-6629(200101)29:1<29: AID-JCOP3>3.0.CO:2-C.
43. Rosenberg, S. B. and Corgel, J. B. (1990). Agency costs in apartment property management contracts, *AREUEA Journal*, 18(2): 184-201. DOI: 10.1111/1540-6229.00516.
44. Sandler, T. (1992). *Collective Action: Theory and Applications*, Ann Arbor: University of Michigan Press.
45. Thomas, K. W. and Schmidt, W. H. (1976). A survey of managerial interests with respect to conflict, *Academy of Management Journal* (pre-1986), 19(2): 315-318. DOI: 10.2307/255781.
46. Walters, M. (2002). Transaction costs of collective action in Hong Kong high rise real estate, *International Journal of Social Economics*, 29(3/4): 299-314. DOI: 10.1108/03068290210419861.
47. Yau, Y. (2011a). Collectivism and activism in housing management in Hong Kong, *Habitat International*, 35(2): 327-334. DOI: 10.1016/j.habitatint.2010.11.006.
48. Yau, Y. (2011b). Homeowners' participation in management of multi-storey residential buildings, *Property Management*, 29(4): 345-356. DOI: 10-1108/026374711111154791.
49. Yau, Y. (2013). Willingness to participate in collective action: The case of multiowned housing management, *Journal of Urban Affairs*, 35(2): 153-171. DOI: 10.1111/j.1467-9906.2012.00621.x.
50. Yau, Y., Ho, D. C. W., and Chau, K. W. (2008). Determinants of the safety performance of private multi-storey residential buildings in Hong Kong, *Social Indicators Research*, 89(3): 501-521. DOI: 10.1007/s11205-008-9246-3.
51. Yip, N. M. and Forrest, R. (2003). Property owning democracy: The owners corporation of Hong Kong, *Housing Studies*, 17(5): 703-720. DOI: 10.1080/0267303022000009763.
52. Yip, N. M., Chang, C. O., and Hung, T. Y. (2007). Modes of condominium management: A principal-agent perspective, *Facilities*, 25(5/6): 215-226. DOI: 10.1108/02632770710742183.