

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

建築物是由各層不同專業者長期協調合作的產品，而使用者又是不特定多數的族群個體。

供應者（規劃、設計、營造者）故須正確地了解建築物被使用時之實際狀況及所遭遇到的問題，使用者（居住者）亦須對建築物之實體與空間具備基本且正確的認識，如此方能充分發揮建築物應有的功能，並減少無謂的困擾。

許多工業產品多已有產品說明書（或使用說明書）之慣例，在國外，亦有如住宅手冊之類，以教導並規範使用者（住戶）如何正確使用維護之實例。

本研究即試以集合住宅為對象，擬訂具體可行之住戶使用手冊範本以供今後實施之參考。

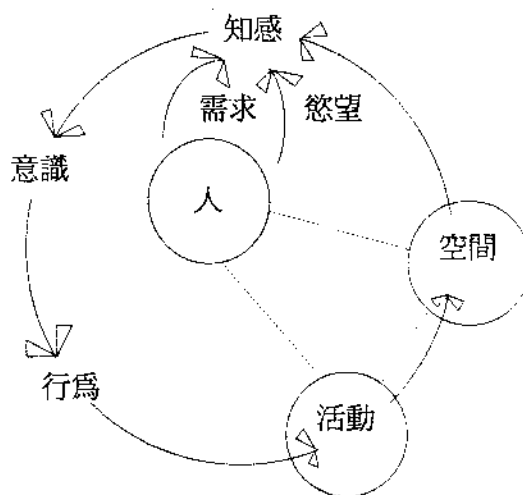
第二節 研究範圍與方法

一、研究範圍

住戶使用手冊係以住宅使用者（住戶）為對象而撰寫之住宅使用資料。而以集合住宅之特性而言，住戶之使用行為牽涉兩種層次：（一）住宅內之居住使用行為，（二）住戶與外界之互動行為關係（圖一）。

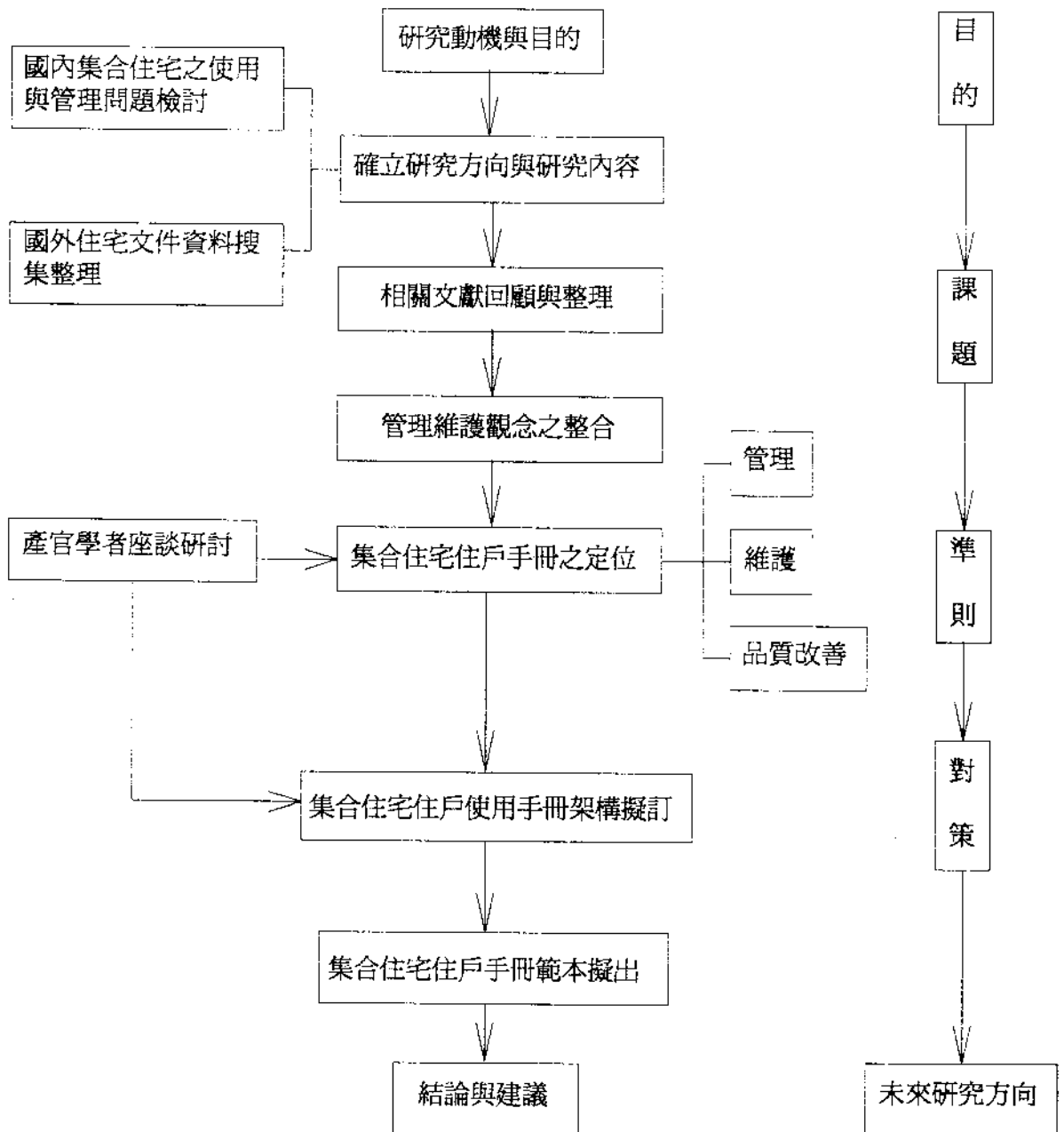
本研究之範圍係以前者為主。首先由住戶使用手冊應有之定位及功能加以釐清，並進一步整理住戶在實際使用住宅建築時，所應注意及了解的保養維護、修繕、改良等等知識。換言之，是以維持建築物之品質足以在適法之狀況下運作為前提，提供住戶自我診斷保養住宅之指導手冊為目的，並考量如何使住戶使用手冊銜接整體住宅品質改良系統之基礎研究。

有關後者，即住戶與外界之互動關係，包括了住戶間權利義務協定（住戶規約）及不動產交易管理（不動產說明書）等等相關之住宅使用管理問題，已有許多專門研究報告，故不擬重複研究。



圖一：居住行為關係圖（吳讓治、洪肇陽，1988）

二、研究方法與架構



圖二：研究方法與架構圖

第三節 文獻回顧

一、研究報告與論文回顧

國內既有之住宅使用維護之研究報告與論文，按所收集到的近七年來之文獻分類，可分為「居住行爲」、「使用管理」及「使用維護」三個方面（表一）：

（一）居住行爲方面之相關研究

主要探討有關住宅內部空間使用行爲與使用現況調查之相關文獻，其對本研究內容之研擬有重要之參考依據。研究之對象包括了住宅中的起居室、餐室及臥室空間（吳讓治、張湘揚，1993）、廚房（吳讓治、黃啓煌，1993）、浴廁（吳讓治、陳修兀，1990）、陽台（吳讓治、林尙毅，1991）及洗衣空間（吳讓治、彭立沛，1995）、祭祀空間（吳讓治、黃漢雄，1994）等。

（二）使用管理方面之相關研究

此類研究以集居型住宅（集合住宅）中住戶與住戶間之權利義務及管理問題為主要探討課題。雖與本研究無直接關聯，然對於釐清「住戶使用手冊」之定位有必要性之價值。

（三）使用維護方面之相關研究

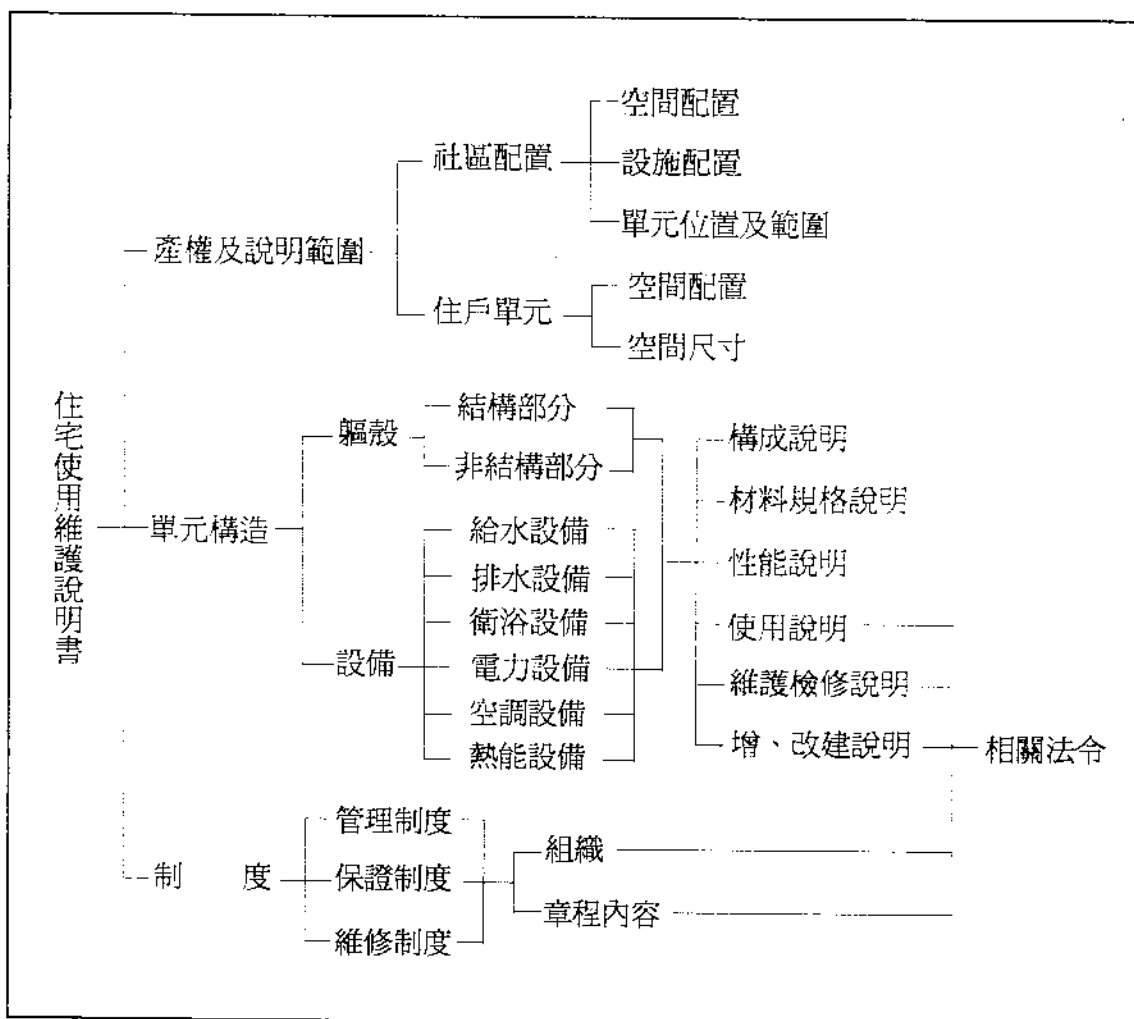
此類研究報告及論文與本研究直接有關之部分包括：

- 1、吳讓治、陳慶鐘，1991—提出「住宅使用維護說明書」之概念，並建立「說明書」之內容架構雛形（圖三），除了住宅之使用保養外，有關「管理」及「不動產說明書」兩大部分亦涵蓋在其內容中，包括的範圍較本研究廣泛，可稱為「廣義之使用維護手冊」之研究。
- 2、吳讓治、雷昭子，1994—在上述同一架構下，完成有關編寫要點及單一型態實例。

其餘如吳讓治、林尙毅（1991）及吳讓治、張湘揚（1993）等之研究論文係就住宅之個別部分單獨探討其使用維護問題。其研究結果納入本研究中「住戶使用手冊」之說明內容部分。

表一：國內文獻回顧

編號	國內文獻名稱	研究者	發表年	與本研究相關之探討項目		
				建築物之居住行爲	建築物之使用管理	建築物之使用維護
一	建築物使用管理之研究—從工程技術上探討其課題與對策	林耀煌 林永裕	1988	●	●	●
二	台灣地區住宅生活模式之研究—以台南地區為例	吳讓治 洪肇陽	1988	●		
三	住宅性能評估應用及長期研究規劃	張嘉祥 等四人	1989			●
四	台灣地區住宅的浴廁空間、設備、使用行為沿革及使用現況調查研究	吳讓治 陳修兀	1990	●		●
五	台灣地區住宅內傢俱特性之研究—以台北地區為例	吳讓治 楊松裕	1991	●		●
六	由使用觀點檢視住宅陽台之功能	吳讓治 林尚毅	1991	●		●
七	台灣地區高齡者在住宅中之居住行為調查研究—以南部地區為例	吳讓治 陳茂柏	1991	●		●
八	集合住宅管理維護之研究	張金鶚	1991		●	●
九	住宅使用說明書之建立—一個居住環境改善芻議之提出及初探	吳讓治 陳慶鐘	1991	●	●	●
十	建築物管理維護專業公司輔導與管理制度之研究	何友鋒	1992		●	
十一	台灣地區公寓式集合住宅的起居室、餐室及臥室空間使用現況調查與空間計劃之研究	吳讓治 張湘揚	1993	●		●
十二	台灣地區住宅廚房使用行為與空間特性研究	吳讓治 黃啓煌	1993	●		●
十三	公寓大廈居住使用之調查研究	王鴻楷 等四人	1993		●	●
十四	公寓大廈住宅共用設施之研究—以生活及休閒設施為限	黃世孟 賴榮俊	1993	●	●	●
十五	中庭式集合住宅「共用空間」使用與管理問題之研究—以台中市第四、五期重劃區為例	陳覺憲 翁國超	1993	●	●	
十六	從“區分所有”的觀點探討集合住宅公共空間之管理與維護	楊裕富 紀順堂	1993		●	●
十七	公寓大廈管理之研究	曹奮民 王維民	1993		●	●
十八	區分所有建築物管理維護爭議處理之研究	何友鋒 張德周 張維能	1993		●	●
十九	高層集合住宅家居安全性能之研究	嚴勝雄 游瑞興	1993	●	●	●
二十	住宅使用說明書具體化實施之研究	吳讓治 雷昭子	1994	●	●	●
二十一	公寓式住宅祭祀空間之調查分析	吳讓治 黃漢雄	1994	●		●
二十二	大樓設施管理制度之調查研究	賴榮平 邱茂林	1994		●	●



圖三：住宅使用維護說明書整體架構圖（吳讓治、陳慶鏡，1991）

二、現有之「住宅說明文件」應用情形檢討

目前國內已有部分大型建設業者提出類似「住戶使用手冊」之各種「住宅說明文件」供住戶參考，然各文件之內容、定義及名稱不盡相同。本研究為先釐清「住宅使用手冊」之定義，了解「住戶使用手冊」所具有之特性，以避免與其他文件產生混淆，故先針對目前住宅說明文件應用情形及問題加以整理分析。本研究採用下列之方法：

- (一) 現有住宅說明文件之收集、整理，與國外文件之比較。
- (二) 住戶及建設業者之問卷調查與訪談。

(一) 現有住宅說明文件之收集、整理，與國外文件之比較。

除了國內現有大型建設業者所編寫之各種「住宅說明文件」之外，亦收集美、加、日三國之資料，以供比較評比（表二）。

(二) 住戶及建設業者之問卷調查與訪談

本研究採用吳讓治、陳慶鐘（1991）及吳讓治、雷昭子（1994）對「住宅使用說明書」之研究為基礎，再加以追蹤調查，因此共分為三個階段如下：

- 1、針對住戶提出問卷，調查住戶是否已具備基本之住宅使用知識（吳讓治、陳慶鐘，1991）以及住戶處理維修作業之現況。
- 2、針對年營業額前五十大之建設公司發出問卷之工作，係調查住宅生產者對售後服務、保固及住宅說明書之執行情形。（吳讓治、雷昭子，1994）
- 3、本研究採用非結構性訪談住宅生產者（建設公司），針對問卷1、2作進一步之追蹤及瞭解住宅建築品質瑕疵要項。

(三) 小結

- 1、針對住戶而做之調查顯示受訪者對住宅單元有基本知識者除了對通風、採光及瓦斯設備了解外，對其餘承重、分隔、升降、水、電等八要素偏向“不很清楚”，相對地因增改建引起新問題者佔了80%以上（吳讓治、陳慶鐘，1991）。顯示一般住戶對建築物使用維護上之偏差及認知之不足。
- 2、以目前國內外業界編寫住宅文件之內容比較，美、加兩國之 Housing / Condominium Document 以管理規約為重點，有厚達百餘頁之內容全部為住戶管理之規章，類似法律之文件。日本之住宅文件涵括較詳細之使用保養維護知識，並與「生活規約」及「不動產說明」分開。國內則因初起步，各類文件名稱不一，且內容完整性不足。與國外文件比較得知，國內住宅說明資料中最為缺乏的是：（1）保固說明，（2）構造說明，（3）未來大型修繕之規劃，及（4）使用者申訴制度等之說明項目。（表二）
- 3、訪談之結果顯示國內私人住宅產業者（建設公司）未來重視之方向為住戶管理，以因應公寓法之出爐。至於住戶保養維護作業，若屬保固範圍外者，則以委託外包為主，不視為公司責任目標之一。但已有建設公司開始著手製作住宅設備操作使用的說明錄影帶，顯示社會需求趨勢轉變之影響。

表二：國內外業界資料內容比較（本研究整理，部分參照 吳讓治、雷昭子，1993）

說明資料 項目及內容		公司名稱及 住宅個案											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
一般事項	設計理念說明	△	△	△	×	△	×	×	×	×	×	×	
	建築物概要	△	△	△	×	×	×	△	△	△	△	△	
	生活相關資訊	△	△	×	×	×	△	△	△	×	×	×	
	住宅相關契約及法令	×	×	×	×	△	△	△	△	△	△	△	
空間	公共空間設計之說明	△	×	△	△	×	×	△	△	△	△	△	
	私有空間設計之說明	×	×	×	×	×	△	△	△	△	△	△	
器材使用	共用設施或器材之說明	×	△	×	△	△	△	×	△	△	△	△	
	室內裝修材說明	△	×	×	△	×	×	×	△	×	×	×	
	廚房、衛浴器具說明	△	△	×	△	△	△	×	△	×	×	×	
	其他室內器具材料說明		△	×	×	△	×	×	△	×	×	×	
建築設備	共用設備	×	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	
	住戶設備	水電設備	△	△	△	△	△	△	△	△	×	×	×
		熱能設備	×	△	×	×	△	△	△	△	×	×	×
		空調設備			△			△			×	×	×
		照明設備	△	×	×	△	×	×	△	△	×	×	×
		避雷設備	△	△	×	×	×	×			×	×	×
構造	主要構造及結構材料說明	×	×	×	×	×	×	△	△	△	△	△	
	主要結構說明	×	×	×	×	×	×	△	×	△	△	△	
避難	火災、地震逃生設施路徑等	△	×	△	△	△	×	×	△	×	×	×	
	保全系統	△	△	△	×					×	×	×	
管理	近期管理計劃之說明	△	△	△	×	×	△	△	△	△	△	△	
	管理規約、住戶須知等	△	△	△	△	△	×	△	△	△	△	△	
	未來大型修繕維護之規劃	×	△	×	×	×	×	△	△	△	△	△	
保固	保固項目、時限、範圍	×	×	×	×	△	△	×	△	△	△	△	
	使用者申訴制度	×	×	×	×	△	△	×	△	△	△	△	
	公司服務制度	×	△	△	×	△	△	×	×	△	△	△	
附錄	相關圖面	△	×	△	×	×	×	△	△	△	△	△	
	相關契約條文	×	△	△	×	×	△	△	△	△	△	△	
備註		△：包括說明 ×：缺乏說明 空白：不需說明											

A：A 建設公司住戶生活手冊
 B：B 建設公司住戶手冊等三份資料
 C：C 建設公司使用手冊
 D：D 建設公司住戶管理公約
 E：台北市國民住宅住戶手冊
 F：E 建設公司服務手冊售屋契約等

G：日本三井不動產說明書等資料
 H：日本住宅、都市整備公團管理部公團賃貸住宅
 I：Residents Of The World Trade Center · Ontario · Canada
 J：Place Neou Water Front · Ontario · Canada
 K：Fair View Residents · Fremont · Ca.U.S.A.