臺灣臺北地方法院民事簡易判決

110年度北簡字第8879號

原　　告　卞婉瑜

000000000000000000

被　　告　飛鼠工程有限公司

000000000000000000

法定代理人　林麗玲

被　　告　王守愚

000000000000000000

000000000000000000

兼上二人之

訴訟代理人　陳永祥

000000000000000000

上列當事人間請求損害賠償事件，於中華民國111年7月6日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　　文

被告飛鼠工程有限公司應給付原告新臺幣壹萬伍仟元，及自民國一百一十年九月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告飛鼠工程有限公司負擔百分之七，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行；但被告飛鼠工程有限公司如以新臺幣壹萬伍仟元預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由要領

一、原告主張：

㈠、原告係坐落於台北市○○區○○路0段000號3樓房屋（下稱系爭房屋）之所有權人，因位於原告樓下之1、2樓鄰居表示系爭房屋漏水致樓下房屋亦遭受漏水損害，原告為避免隨意開挖房屋，而於網路知悉被告飛鼠工程有限公司（下稱飛鼠

公司）係採用熱顯像儀器，為非破壞性檢測抓漏，遂委請被告飛鼠公司到場檢測。於民國108年7月5日被告飛鼠公司主任即被告陳永祥到現場勘漏，先在系爭房屋廁所洗手台放熱水，然後至2樓房屋用熱顯像儀照，因未照到漏水區域，故要求到4樓洗水台放熱水，結果被告陳永祥表示2樓照熱顯像儀後當著鄰居面表示係系爭房屋漏水，嗣向原告收檢測費新臺幣（下同）15,000元後離開。原告為盡快處理漏水，遂催促被告陳永祥，被告陳永祥才在於7月6日傳來熱顯像儀照片給原告，原告請被告陳永祥用文字標示區域及尺寸，被告陳永祥要求原告拍攝系爭房屋廁所地坪的照片給被告陳永祥，原告並通知房客袁暢延7月8日前暫時搬出，因被告陳永祥出國無法修繕，原告另找工程行唐進長師傅按照被告飛鼠公司主任被告陳永祥提供之區域進行開挖修繕工程，結果廁所內挖開來才發現根本沒有熱顯像儀照到的漏水水管，唐進長師父爲了要證明非原告家漏水，亦將原告系爭房屋的糞管跟水管都挖出來，證明並非原告系爭房屋的浴室排水管漏水。原告亦於109年7月15日通知被告陳永祥並非系爭房屋漏水。嗣於8月1日被告陳永祥要求再次檢測，8月5日被告陳永祥及被告王守愚做完檢測後改口表示係公共排水管漏水，若要修繕必須切斷鋼筋，工程費報價10萬元，因系爭房屋所在為舊公寓怕切斷鋼筋會有安全疑慮，所以鄰居持反對意見，原告亦於109年8月6日即將系爭房屋恢復原狀。嗣後原告才知悉係178號4樓漏水導致1、2樓漏水。

㈡、原告因抓漏問題致精神耗弱出車禍，至今仍嚴重胃食逆流及眼臉筋攣，被告飛鼠公司不但沒有解決原告的問題，反而帶給原告更大的災難，原告多次與被告飛鼠公司處理此次烏龍檢測，然被告飛鼠公司不認錯，亦無誠心提出賠償方案。嗣原告將抓漏的過程放在網路上，經媒體報導並訪問原告，原告並提供對話內容及影片，而於媒體訪問被告飛鼠公司時，被告飛鼠公司發言人王先生雖承認過失，卻公然說謊捏造原告沒有約到4樓屋主，又說是他們建議我開挖自清，且於其

公司的官網虛構事實，將原告形容成一個說謊者，顛倒是非毀損原告名譽，造成原告身心受創。

㈢、因被告飛鼠公司草率的檢驗，後續才會衍生出這麼多的費用，因檢驗失誤造成的損失，並對原告造成名譽及身心的傷害，被告飛鼠公司、陳永祥、王守愚應全額承擔賠償責任。請求項目如下：

1. 檢測費15,000元：依原告與被告陳永祥LINE對話，被告同意抓錯退回檢測費用。
2. 修繕費28,000元：被告陳永祥檢測不實，原告找唐進長師父開挖系爭房屋浴室，造成原告損害，被告應負賠償責任。
3. 清潔費8,000元：原告開挖系爭房屋浴室，造成系爭房屋都是粉塵，冷氣被粉塵塞滿造成損壞，冷氣保養維修費5,000元、清洗整間被粉塵沾滿的衣服床單費2,000元及清潔費1,000元。
4. 房租損失15,000元（7,500×2）：為開挖系爭房屋浴室，故請當時房客遷出，造成2個月空屋無法收房租的損害，應負賠償責任。
5. 精神賠償100,000元：原告因心臟裝架，加上白血球增生症，長期吃口服化療藥，加上原告先生早逝又沒有工作能力，沒有處理工程方面的經驗，碰到疑似原告房子漏水，根本不會處理，又擔心如果真是原告家漏水，因爲經濟不是很寬裕，也擔心修繕會花費大筆費用，所以原告誤信被告飛鼠公司能用不破壞結構的方式找出漏水問題，故願意花15,000元檢測費。然因被告陳永祥、王守愚檢測不實，造成原告更大的花費及壓力，致使1、2樓住戶都認爲是原告家漏水，原告因爲害怕修繕費過高無力負擔，加上鄰居一直催促原告修繕漏水，導致精神耗弱出車禍，又因心理上的打擊、痛苦跟委屈程度相當嚴重，而造成原告嚴重胃食道逆流及眼臉筋攣，失眠，憂鬱無法入眠，痛苦不堪，身體損害無法復原，造成原告身體永久傷害，原告根據民法第184條第1項、第195條第1項，被告應負賠償責任。

6.名譽損害賠償50,000元：被告飛鼠公司在110年3月3日官網虛構至原告家檢測漏水過程，將檢測錯誤的責任完全推給原告，顛倒是非毀損原告名譽，只爲了保全被告飛鼠公司自己的名譽，當原告用FB私訊飛鼠公司並傳鄰居群組的對話，被告飛鼠公司隨即心虛撤文，被告飛鼠公司官網的另一篇貼文卻說要對原告提告，造成原告心生恐懼，痛哭及夜不成眠，讓原告身心三度受傷。原告根據民法第184條第1項、第195條第1項，被告應負賠償責任。

㈣、綜上，原告除得依契約之約定請求返還檢測費用外，亦得依民法第184條第1項、第195條第1項、第213條、第215條規定，請求被告飛鼠公司賠償檢測費15,000元、修繕費28,000元、清潔費8,000元、房租損失15,000元、精神賠償100,000元、名譽損害賠償50,000元，共計216,000元。又被告飛鼠公司是僱用人，應與受僱人被告陳永祥、王守愚依民法第188條第1項負連帶賠償責任。並聲明：被告應連帶給付原告216,000元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年利率5%計算之利息；願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以下情辭置辯，並聲明：原告之訴駁回。

㈠、被告飛鼠公司為非破壞性檢測抓漏之廠商，所謂非破壞性檢測是指無須破壞房屋構造情形之下，使用儀器或是實驗方式去檢測推斷結論，此種方式並不會進行所謂樓地板開挖。至於契約價格，雙方合意抓到15,000元，沒抓到2,000元。被告陳永祥於108年7月5日至現場勘漏，依據放水試驗以及熱顯像儀器等測試，發現原告系爭房屋之廁所樓板內有滲漏水之跡象，依常理初步判斷此可能為滲漏水之處，然而在未完成最後檢測與結論之時，原告就急於108年7月9日自行找訴外人唐進長進行開挖修繕工程，事實上工程進行中被告陳永祥曾以LINE詢問原告「挖出來的水泥有濕嗎」原告回答「有」，足見被告原先非破壞性檢測結果並無錯誤，廁所樓板內的確有滲漏水。而其他糞管跟水管之開挖乙事，原告於起訴狀自認係唐進長師傅為要證明不是系爭房屋漏水而開

挖，故原告自陳「109年8月因為原告3樓的糞管堵塞漏到2樓，原告不得不去處理時才知道漏水問題已解決，2樓找了另一家水電師傅，用傳統灑顏料的方式到每家的水管後，才發現是178號4樓漏水」，顯見糞管堵塞與被告無關而純屬原告之個人行為。

㈡、又老舊之房屋滲漏水所在多有，且漏水來源並非一定是單一，即使原告所舉178號4樓有滲漏至2樓為真，並無法排除原告所有3樓在被告陳永祥於108年7月5日至現場勘漏時有滲漏水（況如前述開挖時有發現水泥濕，已經證實有水），而原告108年7月9日自行找訴外人唐進長進行開挖修繕工程完成後不再滲漏（畢竟是修繕工程），故此之後被告於108年8月5日再以儀器檢測時無異樣，此並非如原告所說兩次檢測內容差距太大，而係已經修復。故被告所作之非破壞性檢測並無錯誤與不實，原告在檢測結果出來之前，自行委由訴外人唐進長進行開挖修繕工程更與被告無關，且該修繕工程顯然也已經將原告廁所地板滲漏水問題修復，原告向被告請求修繕費等顯無理由，蓋非破壞性檢測公司只負責檢測而不負責修繕。

㈢、原告並未舉證其生病、車禍與被告檢測有何因果關係，況原告起訴狀第31頁明確記載自己對2樓住19戶所說「這幾個月來為了妳家漏水，我跑了數十趟，也很努力的找了也詢問好多師父都沒辦法有效的找出問題，後來跟妳們討論後決定找漏水專家來抓漏，漏水專家也來看2趟，也報價也去妳家要安排維修，妳們都不處理，繼續來找我，還恐嚇我我跟我兒子，這段期間我被嚇到睡不好吃不下，被妳們逼的只好花錢找專家來探測漏水點並且開挖，現在證明漏水專家所說的是公共排水管漏，我家重新裝潢後根本沒有使用公共排水管，接下來的事應該是妳們家自己去找其他鄰居商量要如何維修，妳們一直推拖要我去聯格莊先生，這事我已經到此結束了，這禮拜我就會請師父把我房子恢復原狀，這次所有的費用我整理好之後會給妳，請不要一直打line給我，我目前身

體不舒服，不想影響心情，有事請留言，謝謝。」云云。由上述可知原告認為2樓造成其不安與壓力，故原告應向2樓鄰居請求精神賠償而非無關之被告，且由其所謂「這次所有的費用我整理好之後會給妳」足堪認定原告與2樓間事前已經有鄰居間常見之抓漏協議，也就是如果不是原告造成漏水則相關費用由2樓支付，原告應向2樓請求而非被告。

㈣、原告曾對被告王守愚提出妨害名譽刑事告訴，然檢察官已經不起訴處分，足見原告名譽並無受損，原告請求名譽損害賠償顯無理由。

三、兩造不爭執事項：

㈠、原告為系爭房屋之所有權人，其與被告飛鼠公司合意，由被告飛鼠公司就系爭房屋有無漏水進行非破壞性檢測，約定若檢測到漏水，則費用15,000元，未檢測到漏水區域僅收取2,000元。若開挖後非其檢測之漏水處，則退還檢測費用。

㈡、被告飛鼠公司員工即被告陳永祥於108年7月5日到場勘驗，以熱顯像儀檢測後，被告陳永祥依據熱顯像儀照片顯示情形，向原告表示系爭房屋廁所樓板有滲漏水跡象。

㈢、經被告陳永祥傳送熱顯像儀照片給原告，並應原告要求標示漏水區域，原告委請他人開挖該區域，未於該區域發現水管，僅該區域泥土有潮濕現象。

㈣、兩造復約定於108年8月1日再次檢測，檢測後向原告表示係因公共排水管漏水。

㈤、原告前向台北地方檢察署對被告王守愚提起妨害名譽告訴，經檢察官以110年度偵字第23591號為不起訴處分。

四、得心證之理由：

㈠、原告主張其依被告標示之熱顯像儀照片顯示之漏水區域開挖，然未發現漏水，依其與被告飛鼠公司間契約之約定，被告飛鼠公司應返還其檢測費用15,000元之事實，為被告所不爭執，則原告此部分之請求，自屬有據。惟原告主張被告檢測不實，依民法第184條第1項、第195條第1項、第188條第1

項規定，被告應連帶賠償原告為此支出之檢測費用15,000元開挖費用28,000元、系爭房屋於開挖期間未能出租之2個月租金損失15,000元、清潔費用8,000元、精神賠償100,000元及名譽損害賠償50,000元等情，為被告所不否認，並以前詞置辯，則原告其餘請求是否有理由，分述如下：

1.按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。民事訴訟法第277 條本文定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院17年上字第917號裁判意旨參照）。再者，主張依侵權行為之法律關係請求損害賠償之人，必須就侵權行為之成立要件，包括：其權利被侵害、該侵害具不法性、行為人有故意或過失、權利被侵害者受有損害、損害與侵權行為間有因果關係等節負舉證之責。又一般侵權行為所發生之損害賠償請求權，主觀上應具備責任能力、責任條件（故意、過失），而客觀上則須有不法之加害行為及致被害人受損害，且不法加害行為與損害間復須有因果關係存在，始該當於一般侵權行為之構成要件。而所謂過失，係指行為人雖非故意，但按其情節，應注意、能注意而不注意，或對於侵權行為之事實，雖預見其發生，而確信其不發生者而言；乃行為人未盡其所負之注意義務而言。若其行為並無故意或過失，或其行為與損害之間無相當因果關係者，均無令負侵權行為損害賠償責任之可言（最高法院87年度台上字第78 號判決意旨參照）。又損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。至於相當因果關係之認定，應以行為人之行為所造成之客觀存在事實為觀察之基礎，倘就該客觀存在之事實，依吾人智識經驗判斷，通常均有發生同樣損害結果之可能者，始得謂行為人之行為與被害人所受損害間，具有相當因果關係。苟無此一行為，固不能發生此項損害；倘有此一行為，通常亦不致

發生此種損害時，自無因果關係存在（最高法院97 年度台上字第1627號裁判參照）。

2.原告主張其依被告標示之熱顯像儀照片顯示之漏水區域開挖，然未發現漏水，故被告檢測錯誤，應連帶賠償原告為此支出之檢測費用15,000元、開挖費用28,000元、系爭房屋於開挖期間未能出租之2個月租金損失15,000元及清潔費用8,000元等，雖據原告提出LINE對話紀錄、開挖照片、估價單為證。惟此為被告所否認，且依原告與被告飛鼠公司之約定可知，若被告飛鼠公司有檢測到漏水，則費用15,000元，未檢測到漏水區域僅收取2,000元。若開挖後非其檢測之漏水處，則退還檢測費用（見本院卷第21頁之對話紀錄），足見以熱顯像儀檢測漏水並非百分百正確，是否確定有漏水，仍待開挖相應之位置始得以確認，被告飛鼠公司才會對被告表示如開挖後若非其檢測之漏水處，則退還檢測費用。是原告既係為確定熱顯像儀顯示之區域是否為真正之漏水點而決定自行僱工開挖，且開挖結果該處確有潮濕滲水之現象 （見本院卷第23頁），而原告復未舉證證明被告陳永祥操作熱顯像儀之過程有疏失或判讀結果有誤，則被告陳永祥以熱顯像儀顯示該區域出現潮濕現象之照片而判斷為漏水點，即難認其檢測結果有何錯誤不實，自不得僅以開挖結果發現非漏水區域即遽認被告陳永祥之檢測結果有何不實，原告主張被告陳永祥之檢測有失誤，不法侵害其權利而致其受有前揭損害云云，尚非有據。又原告並未說明及提出證據證明被告王守愚於此次檢測之過程有何故意或過失不法侵害其權利而致其受有上開損害，則原告請求被告負侵權行為損害賠償責任賠償其開挖費用28,000元、2個月租金損失15,000元及清潔費8,000元，即非可採。

3.原告又主張因被告飛鼠公司檢測不實致其精神耗弱出車禍，精神壓力極大，且失眠、憂鬱、痛苦不堪，故請求精神賠償10萬元云云，並提出車禍照片、診斷證明書為證。惟被告陳永祥之檢測結果尚難認有何不實，被告並無不法侵害原告何

權利，已如前述，且原告所提出之上開證據僅能證明其有車禍受傷及有診斷證明書所載之病情，尚無從證明其成因為何，原告前揭主張已非有據。況且，依原告所提出其與2樓鄰居之對話紀錄可知（見本院卷第171頁），原告於108年6月19日委由被告飛鼠公司檢測前即對鄰居表示其出車禍，復於同年7月24日對鄰居表示：「這幾個月來為了妳家漏水，我跑了數十趟，也很努力的找了也詢問好多師父都沒辦法有效的找出問題，後來跟妳們討論後決定找漏水專家來抓漏，漏水專家也來看2趟，也報價也去妳家要安排維修，妳們都不處理，繼續來找我，還恐嚇我我跟我兒子，這段期間我被嚇到睡不好吃不下，被妳們逼的只好花錢找專家來探測漏水點並且開挖，現在證明漏水專家所說的是公共排水管漏，我家重新裝潢後根本沒有使用公共排水管，接下來的事應該是妳們家自己去找其他鄰居商量要如何維修，妳們一直推拖要我去聯格莊先生，這事我已經到此結束了，這禮拜我就會請師父把我房子恢復原狀，這次所有的費用我整理好之後會給妳，請不要一直打line給我，我目前身體不舒服，不想影響心情，有事請留言，謝謝。」，顯見原告所稱出車禍、失眠、憂鬱等情主要係因鄰居一直將漏水問題推由其負責處理而感到不安及壓力所致，難認與被告之檢測結果是否有誤有關。再者，依民法之規定，精神慰撫金或非財產上損害賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，且被告之檢測結果是否有誤，於通常情形下並不會使原告之人格法益因此受有侵害，是原告所述上情與被告陳永祥之檢測結果尚難認有何相當因果關係，依上開說明，自不構成人格權之侵害。而原告復未能舉證證明被告有何不法侵害其身體或健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操或不法侵害其他人格法益而情節重大之行為，原告自不得依民法第195條第1 項前段之規定請求被告連帶賠償其精神慰撫金100,000 元。原告此部分之請求，亦非有據。

4.原告另主張被告飛鼠公司在110年3月3日官網虛構至原告家

檢測漏水過程，將檢測錯誤的責任完全推給原告，毀損原告名譽，且被告飛鼠公司官網的另一篇貼文又說要對原告提告，造成原告原告身心三度受損，被告應連帶賠償名譽損害5萬元，並提出媒體報導截圖、被告飛鼠公司官網文章截圖為證。惟按名譽為人格之社會評價，名譽有無受侵害，應以社會上對其評價是否貶損以為斷，最高法院亦著有86年度台上字第305號判決足資參照。再者在網路上發表言論，是否出於善意而為，亦或目的僅在侮辱人之名譽，是否為可受公評之事為適當評論等情節，判斷時不能單引片面語句，應綜觀發言及討論全文，做全面性之審視，參以發言之人在當時之地位、互動等情況以為判斷，始能得其客觀，且就個人之名譽究有無受到減損或貶抑，並非單依被害人主觀上之感情為斷；亦即，縱行為人所為已傷及被害人主觀上之情感，惟客觀上對於被害人之客觀評價並無影響時，仍難認係侵害被害人名譽權之侵權行為。經查：原告前以被告王守愚於被告飛鼠公司官網所刊登如附表所示之文字（下稱系爭文章）已構成妨害名譽，向臺灣臺北地方檢察署對被告王守愚提起妨害名譽之告訴，經該署以110年度偵字第23591號案件受理並為不起訴處分，業經本院調閱該卷宗查核無誤，並有上開不起訴處分書在卷可佐。又觀諸系爭文章中僅提及公司接到位於「文山區A女」委請進行漏水檢測，並敘述漏水檢測過程，而文章中有關該案處理情形凡有涉及原告者，概以A女代稱，又無提及其他可逕將A女與原告相連結之顯著特徵，一般瀏覽者尚無從僅憑系爭文章之內容即得以知悉A女之真實身分即為原告。再者，就如附表所示內容意旨而論，僅係刊登者對於其所承接案件之過程為敘述並表達其個人之主觀上想法，難認有何侵害原告名譽之故意，且不論其敘述之內容是否有誤，通篇內容客觀上亦不至於造成原告之人格或社會評價即因此有所貶損。而原告復未舉證證明其社會評價客觀上因此受到減損及被告王守愚、陳永祥有何故意或過失不法侵害原告之名譽，自難僅憑被告王守愚有透過網際網路公

開散布前揭訊息，即遽認原告於真實生活中之名譽即社會評價有何遭貶損之情形，自不構成名譽權之侵害。原告依民法第188條、第195條第1項規定，請求被告應連帶賠償其名譽損害5萬元，並不足採。

㈡、綜上，除被告飛鼠公司同意依契約關係返還檢測費15,000元外，原告其餘主張依民法第184條第1項、第195條第1項、第188條第1項規定請求被告應連帶賠償開挖費用28,000元、系爭房屋於開挖期間未能出租之2個月租金損失15,000元、清潔費用8,000元、精神賠償100,000元及名譽損害賠償50,000元等節，因原告所提出之證據均不足以證明被告有何故意或過失不法侵害原告之權利而致受有損害，揆諸前開規定及說明，自不構成侵權行為，原告主張被告應連帶賠償其上開損害，並無理由。

五、從而，原告請求被告飛鼠公司給付15,000元，及自110年9月11日起至清償日止按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求為無理由，應予駁回。又此部分之訴既經駁回，原告假執行之聲請即失所附麗，自應併予駁回。

六、兩造其餘攻擊及舉證方法經審酌核與本件判決結果無影響，爰不一一論述，併予敘明。

七、本件原告勝訴部分係就民事訴訟法第427條訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如預供擔保後，得免為假執行。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　7　　月　　29　　日

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

法　官　李宜娟

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　7　　月　　29　　日

書記官　官逸嫻

附表

編號	刊登時間	刊登內容
1	110年3月3日	漏水糾紛的幾點想法 2019年7月份，本公司接到一位位於文山區A女，進行漏水檢測。A女住在三樓，因為二樓住戶抱怨天花板漏水，所以想要找人檢測。初次過去的時候，我們檢測二樓住戶天花板滴水處，上方位於三樓處地坪的相對位置，特別的濕，但是我們還無法完全確認。後來，要求是否能夠約4樓住戶，進行檢測，但是A女並沒有約到。由於二樓住戶，一值催促三樓盡快處裡漏水問題，A女，就急著開挖三樓相對位置的區域，開挖後，只是特別的濕，但是，並沒有找到漏水處，於是，請修繕的師傅，直接約了四樓住戶，進行檢測。此次，才發現，是四樓住戶排水管漏水所致。A女，於是在網站上po抱怨，並聲稱，我們初次過去的時候，有到四樓進行檢測，但是表示，沒有查出四樓漏水的問題。我們要特別聲明，這一場我們沒有完整檢測完，實在抱歉，但是我們去過好幾次，但是，一直都沒有辦法到四樓檢測，並非A女士所說，我們全部檢測完了。

2	110年3月3日	客戶的抱怨是公司成長的動力 近幾天，公司被一位A女士在媒體發表不實指控。當天公司，內部立即召開會議，搜集所有相關事項。且請律師寫好律師函，準備對A女士及所以記者轉述不實部份，準備提告。 但是， 經過沉澱後，覺得公司不應該去提告，而是應該去感謝A女士，而且真誠的感謝她。與其去抱怨客戶胡亂指控，對於公司未來的發展，並沒有幫助，而應該是反過頭來檢討自身，那裡沒有做好才對。 在sop上， 對於客戶解說是不是不夠清楚？ 客戶協調其他住戶的事情，是不是說的不夠仔細？ 內部教育訓練，是不是不夠確實？ 公司買的400多萬的漏水檢測儀器，是不是不夠精密？ 媒體公關是不是應該主動強化？ 每一項環結，都應該去檢討。 就是因為，有客戶的刺激，才能看到公司不夠周延的地方、缺失的地方，這樣，才會不斷的精進。 感恩A女士， 真誠的感恩 客戶的抱怨是公司成長的動力