臺灣高等法院民事判決

115年度上易字第146號

上　訴　人　怡盛公寓大廈管理維護股份有限公司

000000000000000000

　　怡盛保全股份有限公司

000000000000000000

共　　同

法定代理人　李岱容

000000000000000000

共　　同

訴訟代理人　蔡育盛律師

複　代理人　蘇冠榮律師

被　上訴人　福樺謙邸社區管理委員會

000000000000000000

法定代理人　翁天生

訴訟代理人　蔡玫眞律師

上列當事人間請求給付服務費事件，上訴人對於中華民國114年7月2日臺灣新北地方法院113年度訴字第3165號第一審判決提起上訴，本院於115年7月14日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴均駁回。

第二審訴訟費用由上訴人怡盛公寓大廈管理維護股份有限公司負擔五分之二，餘由上訴人怡盛保全股份有限公司負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

被上訴人之法定代理人原為李明哲，於本院審理中變更為翁天生，業經其具狀聲明承受訴訟在案（見本院卷一第157頁），且有被上訴人所提出新北市○○區公所民國115年1月14日新北○工字第1153721161號函可參（見本院卷一第161、162頁），核無不合，應予准許。

貳、實體部分：

一、上訴人主張：伊等於113年5月28日與被上訴人分別簽訂「公寓大廈管理維護公司受任管理維護契約（下稱系爭管理維護契約）」、「駐衛保全服務契約（下稱系爭保全契約，與系爭管理維護契約合稱系爭服務契約）」，由上訴人怡盛公寓大廈管理維護股份有限公司（下單獨逕稱怡盛管理公司）從事被上訴人所屬福樺謙邸社區（下稱系爭社區）之公寓大廈一般事務管理服務，上訴人怡盛保全股份有限公司（下單獨逕稱怡盛保全公司，與怡盛管理公司合稱上訴人）從事系爭社區之駐衛保全服務，約定服務期間自113年6月1日至114年5月31日止，系爭管理維護契約每月服務費用新臺幣（下同）30萬5,424元（含稅），系爭保全契約每月服務費用44萬0,265元（含稅），系爭管理維護契約第4條第3款及系爭保全契約第14條第2款約定委託期間非經雙方同意及非有特別理由，任何一方不得終止契約，如無正當理由提前終止契約，必須賠償他方1個月服務費，而伊等原本預定於113年7月1日進駐系爭社區開始履約，因被上訴人與伊等之前手服務物業暨保全公司提前終止契約，始應被上訴人要求提前於同年6月1日進駐完成交接工作，進駐前已告知履約初期可能會有人力不足情形，但會盡力補足及支援應有人力維持社區正常運作，服務初期雖經被上訴人為缺失通知，伊等已於同年7月12日、19日向被上訴人說明，並於同年7月23日函文回覆15日內完成改善，後續未再發生相同缺失應改善情況，被上訴人所主張新發生缺失縱係屬實，亦非屬得提前終止契約事由，況且被上訴人未依系爭服務契約約定先以書面要求伊等改善，自不得提前終止系爭服務契約，詎被上訴人於同年8月22日以邸字第1130822003號函（下稱系爭函文）通知伊等將於同年9月22日終止系爭服務契約，伊等已於同年9月4日以函文（下稱9月4日函文）回覆被上訴人為無正當理由提前終止系爭服務契約，應依約賠償伊等1個月服務費用，爰依系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第2款約定，請求被上訴人給付怡盛管理公司30萬5,424元本

息、怡盛保全公司44萬0,265元本息等語。

二、被上訴人則以：伊與上訴人簽訂系爭服務契約，將系爭社區之物業及保全相關事務委託上訴人辦理，上訴人自113年6月1日進駐系爭社區後，所派駐人員包括社區經理、財務秘書、生活秘書、門哨保全不斷發生重大缺失，如社區經理於同年6月僅到場4日，未依約提出請假申請，上訴人亦未指派相同專業性質人員代理，財務秘書未具備財務專業，生活秘書流動頻繁亦未具備專業，不熟悉社區公共設施及操作，致生社區訪客未通報、信件未投入信箱、包裹未登記或誤送、未每日製作工作日誌、管理費無法正常扣繳、財務報表遲延提出、應付廠商費用遲延給付、社區休閒區域未整理、讓外車進入社區停車場、讓外人使用游泳池等混亂狀況，保全人員未經訓練且不適任，不具備指揮交通及應變能力，且有空哨或於管制哨站睡覺，對進出人員或車輛視若無睹，未依規定每日巡邏並留下紀錄情事，甚至因人力不足而令保全人員超時工作問題，更未提供派駐保全人員之良民證等重大缺失，社區住戶因此生活不安、抱怨連連，更有同年7月6日、7日連續2日未派駐任何人員到場情況，造成社區住戶人身及財產重大危害可能，顯然違反系爭管理維護契約第8條、第9條及系爭保全契約第3條、第4條約定，未盡善良管理人責任，伊於同年7月8日以Line通訊軟體通知上訴人所派駐社區經理楊美玲請求改善，又於同年7月19日管理委員會議告知上訴人所屬總經理黃俊雅，復於同年7月22日以函文（下稱系爭22日函文）通知上訴人應於15日內完成改善，然迄未見上訴人具體改善情形，社區住戶仍抱怨不斷，伊乃於同年8月21日與上訴人所屬總經理黃俊雅、副處長華正期協商提前終止系爭服務契約事宜，經兩造合意提前終止契約並訂於同年9月22日發生終止效力，伊並以系爭函文通知上訴人協商會議結論，嗣經上訴人按協議履行而於同年9月22日交接完畢，兩造合意提前終止系爭服務契約，且符合系爭管理維護契約第4條第3款及系爭保全契約第14條第1款所約定有正當

理由而終止，況且伊已另於同年9月16日委託律師發函通知上訴人有關其派駐人員之重大缺失，告知因上訴人經通知無正當理由逾期未改善，伊亦得依系爭管理維護契約第13條第2款第2目及系爭保全契約第14條第4款約定單方終止系爭服務契約，上訴人請求伊賠償1個月服務費用，自屬無據，另縱認上訴人仍得請求1個月服務費用，上訴人之派駐人員於同年9月20日凌晨有故意毀損系爭社區監視錄影設備及消滅機器資料之違約行為，致使系爭社區受有財產上損害，上訴人之派駐人員於履約期間更有未依社區停車場管理辦法向臨停訪客或其他工作人員收取貴賓停車費情事，系爭社區因此受有漏收停車費損失，伊自得以對上訴人之損害賠償債權抵銷上訴人所得請求1個月服務費債權等語，資為抗辯。

三、原審為上訴人全部敗訴判決，上訴人不服，提起本件上訴，其上訴聲明：㈠原判決廢棄。㈡被上訴人應給付怡盛管理公司30萬5,424元，及自起訴狀送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈢被上訴人應給付怡盛保全公司44萬0,265元，並自起訴狀送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。被上訴人於本院答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執事項（見本院卷一第170至172頁、本院卷二第94至96頁）：

㈠被上訴人於113年5月28日與怡盛管理公司、怡盛保全公司分別簽訂系爭管理維護契約、系爭保全契約，約定服務期間自同年6月1日至114年5月31日止，每月服務費用為30萬5,424元，每月保全費用為44萬0,265元。

㈡上訴人於113年6月1日起進駐系爭社區，至同年9月22日退場，期間上訴人曾於同年7月6日、7日連續2日未派駐值班秘書到場，被上訴人之時任主任委員林福添曾於同年7月8日以通訊軟體Line傳送「嚴重服務缺失通知」檔案予上訴人派駐系爭社區之社區經理楊美玲，請楊美玲轉知上訴人，上訴人公司總經理黃俊雅以通訊軟體Line回覆林福添：「以上公司已收到，…7/6-7實因同仁確認之因素未能安排妥當」內

容。

㈢被上訴人於113年7月22日以系爭22日函文通知上訴人於文到15日內改善該函文所列缺失事項，若無法依照函文內容要求在時限內改善，將依合約第13條處理。上訴人於同年月23日以原證6函文回覆被上訴人。

㈣原審被證2、8之「秘書及保全缺失表」形式上真正。

㈤被上訴人之時任主任委員林福添、設備委員查恆及上訴人所屬員工黃俊雅、華正期曾於113年8月21日共同協商討論提前終止系爭服務契約，上訴人同意系爭契約於同年9月22日終止，被上訴人於同年8月22日以系爭函文通知上訴人，上訴人於同年9月4日以9月4日函文回覆。

㈥被上訴人委託律師於113年9月16日發函通知上訴人，上訴人於同年月19日收受。

㈦被上訴人於113年9月間向新北市政府勞動檢查處（下稱勞檢處）檢舉上訴人違反勞動法令，經勞檢處對上訴人實施勞動檢查，上訴人確有勞工超時工作之違法情形，有勞檢處回復表可憑。

㈧上訴人所屬派駐人員於113年9月22日撤離系爭社區完成交接。

五、上訴人依系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第2款約定，請求被上訴人給付怡盛管理公司、怡盛保全公司各1個月服務費30萬5,424元、44萬0,265元本息，為被上訴人所否認，並以前詞置辯，本院判斷如下：

㈠按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定。民法第528條、第529條定有明文。查被上訴人於113年5月28日與怡盛管理公司、怡盛保全公司分別簽訂系爭管理維護契約、系爭保全契約，系爭管理維護契約第2條約定怡盛管理公司提供系爭社區公寓大廈一般事務管理服務事項，服務事項包括公共事務服務、公共設施管理、檢查修繕監督、人員督導指揮及其他

服務事項等，應配置行政服務組包括社區經理、財務秘書、生活秘書以為管理服務人員，第3條約定怡盛管理公司提供系爭社區之服務事項，非經被上訴人事先以書面同意，不得轉委任第三人執行，第8條約定怡盛管理公司就提供管理維護服務應盡善良管理人注意義務，執行職務應遵守誠信之原則，不得有不正當行為或廢弛其職務，第9條約定留駐人員並受被上訴人之監督，服從被上訴人之管理規定等情；而系爭保全契約約定怡盛保全公司提供系爭社區駐衛保全服務，系爭保全契約第4條約定駐衛保全服務作業內容例如執行門禁、車輛管制、提供防盜之建議及防火、防災之應變處理建議，應被上訴人之要求或指示執行標的物之防災、防盜、防火等安全措施等，具體服務項目包括固定哨位、巡邏哨、監看閉路電視及盜警與火災系統、操作錄影及錄音與緊急廣播設備、人員意外之預防與安全、填報工作日誌及通知與其他報告、交通指揮、停車場管理、鑰匙管制、通行管制、物品進出管制等內容，第8條約定駐衛人員應依怡盛保全公司所提出企劃書之規定執行勤務，被上訴人對於駐衛人員執行職務狀況有監督權，怡盛保全公司對駐衛人員應善盡管理考核之責等情；以上約定內容各有系爭管理維護契約、系爭保全契約可據（見原審卷第17至34頁），系爭管理維護契約、系爭保全契約所約定怡盛管理公司、怡盛保全公司負有向系爭社區提供大樓管理服務、保全服務，核其契約約定性質，應屬繼續性勞務給付之無名契約，依民法第529條規定，應適用關於民法委任之規定，且兩造不爭執系爭服務契約之法律性質為委任契約等情（見本院卷一第172頁），是關於系爭服務契約所生之爭執，自應適用民法委任之規定。

㈡次按當事人之任何一方，得隨時終止委任契約。當事人之一方，於不利於他方之時期終止契約者，應負損害賠償責任。但因非可歸責於該當事人之事由，致不得不終止契約者，不在此限。民法第549條定有明文。委任契約，係以當事人之信賴關係為基礎所成立之契約，故不論有無報酬，因何理

由，依民法第549條第1項規定，均得隨時予以終止。縱使當事人間有不得終止之特約，如其信賴關係已動搖，倘使委任人仍受限於該特約，強令其繼續委任，實與成立委任契約之基本宗旨有違，故仍有民法第549條第1項規定之適用，僅終止委任契約之一方當事人，除非有不可歸責事由而不得不終止情形外，倘於不利於他方之時期終止者，即應依同法第549條第2項規定，對他方負損害賠償責任（最高法院115年度台上字第62號判決、112年度台上字第449號判決意旨參照）。是委任契約當事人縱有特約不得提前終止委任關係，該特約自不得拘束當事人。查系爭管理維護契約第4條第1款約定契約有效期間為113年6月1日起至114年5月31日止，同條第3款約定：「委託期間中非經雙方同意及非有特別理由，任何一方不得終止本約。如有特別理由而有意提前終止時，必須附帶明確之依據為証明，並在一個月前以書面通知對方，並經雙方認可後方可終止，否則必須賠償對方一個月服務費之損失」（見原審卷第18頁），系爭保全契約第5條約定保全服務期間自113年6月1日起至114年5月31日止，第14條第1款、第2款約定：「委託期間中非經雙方同意及非有特別理由，任何一方不得終止本約。如有特別理由而有意提前終止時，必須附帶明確之依據為証明，並在一個月前以書面通知對方，並經雙方認可後方可終止，否則必須賠償對方之損失。甲方（即被上訴人）亦得支付上述預告期間之服務費，經乙方（即上訴人）同意後即時終止本契約」、「契約履行期間，甲、乙雙方無正當理由而終止本契約者，應賠償他方一個月保全費用」（見原審卷第27、30頁），上述條款均約定委託期間非經雙方同意，任何一方不得終止契約，如有意提前終止時，經雙方認可方可終止，否則必須賠償服務費等約定，已與民法第549條規定有所不符，揆諸上開論述，自非得拘束被上訴人。

㈢且被上訴人已抗辯上訴人自113年6月1日起進駐系爭社區提供服務後派駐人員有持續缺員情況，不僅有113年6月份現場

人員時數表及社區住戶Line對話紀錄可據（見原審卷第111頁），且同年7月6日、7月7日竟未派駐秘書至系爭社區，被上訴人時任主任委員林福添因此於同年7月8日以Line傳送「嚴重服務缺失通知」檔案予時任社區經理楊美玲，請楊美玲轉知上訴人，上訴人公司總經理黃俊雅因此以通訊軟體Line回覆林福添：「以上公司已收到，…7/6-7實因同仁確認之因素未能安排妥當」內容，已如不爭執事項㈡所示，且有Line對話紀錄、「嚴重服務缺失通知」檔案內容可稽（見原審卷第123、125頁），證人楊美玲亦證述：伊於113年7月至9月派駐系爭社區擔任社區經理，派駐系爭社區人力確實不足，有缺勤情形等語（見本院卷二第8、10、12頁），被上訴人上開抗辯自屬真實；又上訴人提供系爭社區管理及保全服務，同年6月、7月有社區車道鐵門深夜半開狀態、蛋哨無人看守，住戶包裹無人處理或遺漏登記資料，未確實管制社區游泳池非開放及無救生員時間不得使用，住戶有訪客未通報逕讓訪客進入社區大樓，信件未正確投入信箱內、保全人員值勤時滑手機、管理費無法正常扣款繳納、交辦事項未完成、社區各項財報未按時完成等缺失，有社區住戶所填寫「秘書及保全缺失表」可參（見原審卷第91至109頁），被上訴人曾於同年7月22日以系爭22日函文通知上訴人應於15日內完成改善上述缺失，亦有系爭22日函文可稽（見原審卷第127頁），且證人黃俊雅證述：伊擔任上訴人公司總經理，負責業務為整個公司管理，被上訴人曾以系爭22日函通知上訴人缺失內容，上訴人有改善缺失等語（見原審卷第261至263頁），證人查恆證述：伊前任職被上訴人設備委員，「秘書及保全缺失表」是住戶填寫後交予管理委員，伊有核對缺失表確認有系爭22日函文所載缺失等語（見原審卷第264、265頁），證人林福添證述：伊前任職被上訴人主任委員，系爭22日函文是住戶在Line群組提及，也有口頭說明，由被上訴人彙整出來，「秘書及保全缺失表」是住戶交予管理委員，系爭22日函文是因為上訴人提供服務失誤連連，且

有派駐財務秘書更換頻繁，財務帳目錯誤，且導致管理費無法扣繳，訪客停車於社區停車場未依規定收費，造成社區損失，派駐生活秘書經常不足且更換頻仍，社區頂樓Lounge Bar經常無人管理提供服務，提供保全服務專業不足，住戶經常抱怨等語（見原審卷第269至271頁、本院卷二第13至15頁），證人姬斯敏證述：伊是系爭社區住戶，曾擔任管理委員，上訴人所派駐管理人員曾延誤通知包裹送達情事，致使伊所收到水果已軟掉，且保全人員所提供車輛進出社區車道指揮未專業，所派駐人員人力不足，要詢問事情常找不到人等語（見本院卷二第16、17頁），足認社區住戶所填寫「秘書及保全缺失表」及系爭22日函文所載缺失，確屬真實；另被上訴人抗辯系爭22日函文通知上訴人應於15日內完成改善，上訴人仍未見改善情形，亦有被上訴人提出「秘書及保全缺失表」所載管理費無法正常扣繳、社區頂樓Lounge Bar無服務人員、宴會廳盆栽未澆水導致植物枯死等情（見原審卷第129、131、133頁），且有住戶間Line對話紀錄可稽（見原審卷第295至302頁），上訴人更有所派駐保全人員竟連續值勤36小時超時工作情形，此有勤務表、監視器畫面截圖及勞檢處陳情案件回復表可據（見原審卷第139至143頁），證人查恆、林福添均證述上訴人未改善缺失等語（見原審卷第265、269頁、本院卷二第14頁），被上訴人抗辯上訴人仍未完成改善情形，自亦可採；且被上訴人另抗辯因上訴人於113年6月未派駐財務秘書，未製作代扣繳名單送至銀行辦理管理費代扣繳業務，致使同年6月社區管理費延誤至同年7月始完成扣繳，同年8月又未按時製作代扣繳名單送至銀行辦理管理費代扣繳業務，導致8月社區管理費未能按時扣繳，且財報有遲延提出給管理委員簽核之情，則有被上訴人所提管理費明細表、交易明細表（見本院卷一第323至361頁）及管理費預繳明細表、財務收支月報表、利息收入明細表、財務收入支出統計表（見原審卷第115至121頁）為證，核與證人楊美玲證述：扣繳名單是每個月財務秘書要送去銀

行辦理，印象中有來不及辦理情形，只能到下一期再合併辦理扣繳，當時秘書缺人等語（見本院卷二第10頁）相符，上訴人於同年8月所提供保全人員仍有缺員情事，則有請款明細所載「缺員：共計5小時」內容可據（見本院卷一第321頁），核與證人楊美玲證述：上述記載應該是缺員無誤等語相符（見本院卷二第12頁），被上訴人另以上訴人派駐社區生活秘書、財務秘書異動頻仍，未能熟悉社區事務，提供服務未臻專業等情，業據被上訴人陳明生活秘書、財務秘書異動情形表（見本院卷一第250、251頁）為據，亦核與證人楊美玲證述：派駐系爭社區人力確有短缺情形等語（見本院卷二第10、11頁）相符，被上訴人抗辯上訴人提供服務未符專業要求情事，自亦有據；被上訴人因此於113年8月17日召開8月臨時會議，其議題說明為：「1.怡盛物管公司服務品質缺失問題，委員會曾於113年7月8日及113年7月15日發文要求於15天內改善缺失。2.怡盛物管公司對於缺失改善亦以書面回覆。3.由於保全及物管人員配置不足，更換頻繁，離職率高，配置人員時常出缺，導致服務品質無法有效改善。4.住戶對於怡盛物管公司的負面意見仍多，要求更換物管。」，經委員會議決議通過之情，則有被上訴人8月臨時會議會議紀錄可據（見原審卷第303頁），可見因上訴人所提供社區管理服務及保全服務有上述諸多缺失問題，被上訴人與上訴人簽訂系爭服務契約之信賴關係基礎已動搖，被上訴人自得依民法第549條規定提前終止系爭服務契約，本不受系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第1款、第2款約定限制。

㈣況且被上訴人以上訴人所提供社區管理服務及保全服務有重大違反系爭服務契約情形，於113年8月21日與被上訴人之代表即總經理黃俊雅、副處長華正期協商提前終止系爭服務契約事宜，經兩造達成提前終止系爭服務契約，終止日期為同年9月22日之情，有系爭函文（見原審卷第35頁）、9月4日函文（見原審卷第39頁）可據，檢視系爭函文所載兩造於同

年8月21日協商後同意系爭服務契約於同年9月22日終止意旨，核與9月4日函文所載上訴人同意系爭服務契約於同年9月22日終止情節相符，更與同年8月23日召開之被上訴人8月份例行會議會議紀錄所載管理服務中心報告：「8/21雙方協議怡盛提前撤場，並請社區經理製作物業遴選招標公告」等語（見原審卷第309、310頁）相符，上訴人所屬派駐人員於113年9月22日撤離系爭社區完成交接之情，亦如不爭執事項㈧所示，兩造合意終止系爭服務契約事實，自可認定。至於上訴人主張被上訴人應依系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第2款約定，各給付怡盛管理公司、怡盛保全公司1個月服務費30萬5,424元、44萬0,265元，不僅為被上訴人所否認，且證人查恆證述：伊有參加8月21日協商會議，黃俊雅當場說7天後就可以走了，伊等回應7天怎麼可能，還要找新的物管公司，後來討論得否延後，後來討論出1個日期，當時林福添說大家好聚好散，就是不要有罰則問題，黃俊雅沒說有罰則問題等語（見原審卷第265、266頁），證人林福添證述：伊、查恆與黃俊雅、華正期參與8月21日協商，伊當日告知社區住戶對上訴人的不滿，被上訴人決議要更換物業管理，對方同意終止，但要7日內終止，後來經過合意協商，爭取到9月22日終止，被上訴人於8月22日以系爭函文通知上訴人，上訴人以9月4日函文同意，8月21日協商時，伊有提到雙方合意終止就沒有賠償服務費問題，上訴人代表無回應等語（見原審卷第270、271頁），證人黃俊雅亦證述：伊當場沒有特別表明有罰則問題等語（見原審卷第267頁），可見兩造合意終止系爭服務契約本未包括被上訴人應賠償怡盛管理公司、怡盛保全公司1個月服務費30萬5,424元、44萬0,265元問題；再者，被上訴人要求終止系爭服務契約，係因上訴人所提供社區管理服務及保全服務持續發生缺失，被上訴人與上訴人簽訂系爭服務契約之信賴關係基礎已動搖，被上訴人本有權終止系爭服務契約，且經兩造於同年8月21日協議提前終止系爭服務契約，並於1個

月後即同年9月22日發生終止效力，上訴人仍主張被上訴人終止系爭服務契約，應依系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第2款約定，賠償怡盛管理公司、怡盛保全公司各1個月服務費30萬5,424元、44萬0,265元，自均屬依法無據，不應准許。

六、綜上所述，上訴人依系爭管理維護契約第4條第3款、系爭保全契約第14條第2款約定，請求被上訴人給付怡盛管理公司、怡盛保全公司各1個月服務費30萬5,424元、44萬0,265元，及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，均屬依法無據，不應准許。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，均為無理由，均應駁回上訴。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴均為無理由，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　18　　日

民事第十五庭

審判長法　官　陳慧萍

法　官　潘曉玫

法　官　陳杰正

正本係照原本作成。

不得上訴。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　18　　日

書記官　林雅瑩