

中原大學
室內設計學系
碩士學位論文

從鑑定報告分析室內設計裝修糾紛項目
初探

以新北市室內設計裝修商業同業公會為例

A Preliminary Study on the Analysis of Interior Design and Decoration Dispute Projects from
Appraisal Report

Taking New Taipei City Interior Design and Decoration Business Association as an example



中原大學

指導教授：魏主榮

研究生：林烱輝

中華民國 112 年 6 月

摘要

近年來因資訊傳播媒體的發達，室內裝修糾紛案件時有所聞，雖然政府建築主管機關，經常宣導建築物室內裝修之規定及程序，然而違規裝修及裝修糾紛的問題依然經常困擾著消費大眾，因此本研究藉由新北市室內設計裝修商業同業公會歷年來受理法院委託之鑑定報告書，從眾多的鑑定案例中尋找出經常性的糾紛因素，及最容易產生糾紛的工種項目，以學術性、客觀專業之研究方法，分析室內設計裝修業容易發生糾紛的原因及項目。

本研究以新北市室內設計裝修商業同業公會，自 104 年至 111 年所受理，法院委託之室內裝修糾紛，訴訟鑑定報告書為研究對象，透過文本調查，經查閱共計 32 件室內裝修糾紛訴訟鑑定案，依鑑定事項等內容，分類統計，求其量化之數據，做為案例分析糾紛樣態之分類依據。從本研究文本調查彙整出，室內裝修爭議糾紛之樣態，依其樣態彙整出結構性訪談之大綱，與多位鑑定專家進行專家訪談，將訪談內容及專家提供之意見紀錄、分析整理，與文本調查之資料比對彙整，分析室內設計裝修業容易發生糾紛的項目及原因，供室內裝修業及一般消費者，預防裝修糾紛潛在因素之發生。

研究成果顯示，室內裝修工程糾紛之發生，多數非合格室內裝修業者，表示一般消費者因欠缺室內裝修經驗及正確相關知識，以至於選擇錯誤的施工廠商，且未遵循縣(市)政府建築主管機關相關規定，確實辦理室內裝修業務，導致在公法及私法上，均不符合相關規定。消費大眾依自身需求，選擇適合且合法的承攬商，執行裝修、裝潢相關業務，室內裝修定型化契約的推廣與落實，承攬商遵守相關法規，並落實執行工程管理制度，政府主管機關與相關商業、職業團體建立施工規範及驗收標準，均可有效改善裝修、裝潢工程糾紛之發生。

中原大學

關鍵詞:鑑定報告、工程糾紛、室內設計、室內裝修、室內裝潢

Abstract

In recent years, due to the development of information media, interior decoration disputes have been heard from time to time. Although the government's construction authority has repeatedly publicized the correct building interior decoration procedures, the problem of interior decoration disputes still often plagues consumers. Therefore, Based on the appraisal reports entrusted by the courts accepted by the New Taipei City Interior Design and Decoration Commercial Association over the years, the frequent dispute factors and the types of work items that are most likely to cause disputes are found out from numerous appraisal cases. The research method is to analyze the causes and items that are prone to disputes in the interior design and decoration industry.

This study takes the interior decoration dispute appraisal reports entrusted by the courts accepted by the New Taipei City Interior Design and Decoration Business Association from 104 to 111 as the research object. Through text investigation, a total of 32 interior decoration dispute litigation appraisal cases were reviewed. Identify items and other content, classify statistics, seek quantitative data, and use it as a basis for case analysis of disputes. Based on the investigation of the text of this research, the state of interior decoration disputes and disputes was compiled, and the outline of the structured interview was compiled according to the state, and expert interviews were conducted with a number of appraisal experts. Comparing and compiling the data of the text survey, analyzing the items and causes of disputes in the interior design and decoration industry, so as to help the interior decoration industry and general consumers to prevent the occurrence of potential factors of decoration disputes.

The research results show that most of the unqualified interior decoration companies in the interior decoration project disputes said that ordinary consumers lacked interior decoration experience and correct relevant knowledge, so that they chose the wrong construction company and did not follow the instructions of the construction supervisor of the county (city) government. According to the relevant regulations of the agency, it is true to handle the interior decoration business, which leads to the non-compliance with the relevant regulations in terms of public law and private law. Consumers choose suitable and legal contractors according to their own needs, carry out decoration and decoration-related businesses, promote and implement interior decoration stereotyped contracts, contractors abide by relevant laws and regulations, and implement project management systems. The establishment of construction specifications and acceptance standards by commercial and professional organizations can effectively improve the occurrence of decoration and decoration project disputes.

Key words: Identification report , engineering dispute , Interior design , interior renovation , upholstery

誌謝

首先感謝指導教授 魏老師主榮在焯輝研究所碩專班學習期間細心指導。論文研究期間，老師鼓勵我們碩專生應該將多年的工作經驗，及職場上所見所聞，作為論文研究的題材，運用在校所學之研究方法，將工作經驗上所碰觸到的課題，做有系統之研究，並提出建議及解決策略，以期能為室內裝修同業稍盡棉薄之力。特別要感謝口試委員 陳逸聰老師及中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會 陳銘達理事長百忙之中抽空指導，給予許多的寶貴意見與建議，導正學生論文偏頗疏漏之處，使本篇論文之論述更加完整，焯輝特此感謝諸位老師精闢的指導。

再則要感謝新北市室內設計裝修商業同業公會 吳理事長及鄧鑑定委員、許鑑定委員、游鑑定委員、林鑑定委員、林秘書長及秘書處同仁鼎力襄助；還有台北市室內設計裝修商業同業公會劉鑑定委員、黃鑑定委員、洪鑑定委員、向鑑定委員、趙建築師傾囊相助，完成專家訪談，諸位鑑定委員學、經歷豐富，熱心公益，投身室內裝修同業公會服務同業，此次專家訪談更是知無不言，言無不盡，為政府建築主管機關及室內設計裝修同業之管理、經營提出針砭建言毫不藏私，特此感謝諸位先進的協助。

最後要感謝我的家人，在我回學校學習期間，疏於工作及對家人的陪伴，感謝他們的諒解及鼓勵，由於有他們的支持，我才能順利完成學業，感謝我親愛的家人一路的陪伴及鼓勵。



中原大學

目錄

摘要.....	I
Abstract.....	II
誌謝.....	III
目錄.....	IV
表目錄.....	V
圖目錄.....	VI
第一章、緒論.....	1
第一節、研究動機及目的.....	1
一、研究動機.....	1
二、研究目的.....	1
第二節、研究範圍與限制.....	2
一、研究範圍.....	2
二、研究限制.....	2
第三節、名詞釋義.....	3
第二章、文獻探討.....	6
第一節、室內設計裝修產業發展與服務內容.....	6
一、室內設計與室內裝修的定義.....	6
二、室內設計裝修產業發展現況.....	8
三、室內設計裝修產業服務流程及工作內容.....	11
第二節、室內設計裝修相關法令.....	12
第三節、室內裝修糾紛定義與說明.....	14
第三章、研究方法與流程.....	15
第一節、研究對象.....	15
第二節、研究方法.....	15
一、文獻調查法.....	15
二、文本調查法.....	15
三、專家訪談法.....	18
四、訪談對象.....	18
五、訪談題目.....	20
第三節、研究流程.....	21
第四章、研究資料分析與討論.....	22
第一節、鑑定案例分析.....	22
一、104~111年鑑定報告分類總攬.....	22
二、鑑定案例調查與分析.....	25
第二節、鑑定案例糾紛樣態及內容.....	48
一、糾紛樣態統計分析.....	48
二、容易產生糾紛的施工項目內容.....	52

第三節、	專家訪談	54
一、	訪談內容資料整理	54
第五章、	糾紛項目分析、對策與營業項目的疑義	63
第一節、	鑑定案例糾紛的肇因與策略	63
一、	承攬契約及圖面糾紛	63
二、	工程價金糾紛	68
三、	工程瑕疵糾紛	72
四、	其他糾紛	76
第二節、	室內裝修糾紛處理方式	81
一、	和解:	81
二、	調解	82
三、	仲裁	83
四、	訴訟	83
第三節、	室內設計、室內裝修、室內裝潢營業項目之疑義	86
第六章、	結論與建議	88
第一節、	結論	88
一、	消費者如何選對適合自身需要的承攬廠商	88
二、	室內裝修業者如何減少工程糾紛發生的潛在因數	89
第二節、	建議	91
一、	對於政府主關機關之提議	91
二、	室內裝修相關法規的宣導	91
三、	對於「室內裝修業」相關「商業、職業團體」的建議	93
參考文獻	94
附錄	96
鑑定報告授權書	96
鑑定案例調查表	97
專家訪談逐字稿:1	138
專家訪談逐字稿:2	150
專家訪談逐字稿:3	165
專家訪談逐字稿:4	174
專家訪談逐字稿:5	179
專家訪談逐字稿:6	188
專家訪談逐字稿:7	193
專家訪談逐字稿:8	202

表目錄

表 一	109 年建築物室內裝修業各縣市家數統計	9
表 二	109 年建築物室內裝修專業技術人員各縣市人數統計	10
表 三	新北市室內設計裝修商業同業公會 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報	

告統計表	15
表 四專家訪談名冊	18
表 五鑑定報告歷年統表	22
表 六爭議工種前五名統計表	52
表 七案例:01 請求給付工程款	97
表 八案例:02 損害賠償	98
表 九案例:03 給付承攬報酬	99
表 十案例:04 損害賠償	100
表 十一案例:05 減少承攬報酬	101
表 十二案例:06 給付承攬報酬	102
表 十三案例:07 給付承攬報酬	104
表 十四案例:08 請求給付工程款	105
表 十五案例:09 返還工程款	107
表 十六案例:10 損害賠償	108
表 十七案例:11 請求給付工程款	109
表 十八案例:12 給付承攬報酬	110
表 十九案例:13 給付工程款	112
表 二十案例:14 返還溢領工程款	113
表 二十一案例:15 給付承攬報酬	114
表 二十二案例:16 損害賠償	116
表 二十三案例:17 給付承攬報酬	117
表 二十四案例:18 損害賠償	118
表 二十五案例:19 給付工程款	120
表 二十六案例:20 給付承攬報酬	121
表 二十七案例:21 損害賠償	122
表 二十八案例:22 返還不當得利	124
表 二十九案例:23 損害賠償	125
表 三十案例:24 給付承攬報酬	126
表 三十一案例:25 損害賠償	127
表 三十二案例:26 給付工程款	129
表 三十三案例:27 給付工程款	130
表 三十四案例:28 給付工程款	132
表 三十五案例:29 返還不當得利	133
表 三十六案例:30 損害賠償	134
表 三十七案例:31 給付工程款	135
表 三十八案例:32 給付工程款	137

圖目錄

圖 二-1109 年建築物室內裝修業各縣市家數統計圖(資料來源: 行政院數位發

展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03)	9
圖 二-2 109 年建築物室內裝修專業技術人員各縣市人數統計圖(資料來源: 行政院數位發展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03)	10
圖 二-3 室內裝修流程圖(資料來源:本研究製作)	11
圖 三-1 研究流程圖(資料來源:本研究製作)	21
圖 四-1 鑑定標的物用途類別統計(資料來源:本研究製作)	48
圖 四-2 訴訟原告身分統計圖(資料來源:本研究製作)	49
圖 四-3 鑑定案件承攬廠商分類統計圖(資料來源:本研究製作)	49
圖 四-4 鑑定案例爭議類型統計圖(資料來源:本研究製作)	50
圖 四-5 訴訟類型統計圖(資料來源:本研究製作)	51
圖 四-6 爭議工種前五名統計圖(資料來源:本研究製作)	53
圖 五-1 未簽訂契約糾紛肇因及策略分析圖	63
圖 五-2 圖說不明糾紛肇因及策略分析圖	64
圖 五-3 認知糾紛肇因及策略分析圖	65
圖 五-4 3D 圖失真爭議肇因及策略分析圖	66
圖 五-5 甲方藉故拒付工程款肇因及策略分析圖	67
圖 五-6 數量差異爭議糾紛肇因及策略分析圖	68
圖 五-7 計價單位爭議糾紛肇因及策略分析圖	69
圖 五-8 耗損數量爭議糾紛肇因及策略分析圖	69
圖 五-9 標的物消失或多次重作爭議肇因及策略分析圖	70
圖 五-10 工程追加爭議肇因及策略分析圖	71
圖 五-11 規格不符爭議糾紛肇因及策略分析圖	72
圖 五-12 掩蔽工程爭議糾紛肇因及策略分析圖	73
圖 五-13 屋損鄰損爭議糾紛肇因及策略分析圖	74
圖 五-14 驗收標準爭議糾紛肇因及策略分析圖	74
圖 五-15 特殊空間效能爭議糾紛肇因及策略分析圖	75
圖 五-16 工程瑕疵爭議糾紛肇因及策略分析圖	75
圖 五-17 違章糾紛肇因及策略分析圖	76
圖 五-18 工期延宕爭議糾紛肇因及策略分析圖	77
圖 五-19 工程管理不當肇因及策略分析圖	78
圖 五-20 本工程以外賠償肇因及策略分析圖	79
圖 五-21 文書疏失肇因及策略分析圖	79
圖 五-22 債權求償時效分析圖	80
圖 五-23 兩種和解效力區分圖(資料來源:陳家誼, 2018-10-24 圖:本研究繪製)	81
圖 五-24 調解分類圖(資料來源:司法院民事廳 2019)	82
圖 五-25 仲裁流程圖(資料來源:本研究繪製)	83
圖 五-26 民事訴訟程序流程圖(資料來源: Yahoo 奇摩新聞 2022 年 12 月 14 日 本研究繪製)	84

圖 五-27 室內設計裝修契約終止與解除解說圖(資料來源:本研究繪製)	85
圖 五-28 營業項目區分圖(資料來源:經濟部 圖:本研究繪製)	87
圖 六-1 服務溝通流程圖	89
圖 六-2 名稱相似比較圖	92



中 原 大 學

第一章、緒論

第一節、研究動機及目的

一、研究動機

室內設計裝修對一般消費者而言，是昂貴、陌生、且缺乏經驗的，然而人們對於陌生的事物，一般而言態度上總是比較謹慎，甚至不信任，而室內設計裝修是專業複雜的專門職業，如果室內設計裝修業者，無法透過良好的溝通，提出專業的服務，取得消費者的信任，在室內裝修業務服務的過程中，糾紛的因子便會如影隨形的存在每一個施工項目中。

近年來因資訊傳播媒體的發達，室內裝修糾紛案件時有可聞，加上部分傳播媒體，常以聳動的標題，如黑心裝修業坑殺消費者...等標題吸引視聽，然而殊不知市場上發生的裝修糾紛案件，多非合格室內裝修業所為，雖然政府建築主管機關，大力宣導正確的建築物裝修程序，然而國人對室內裝修相關知識依然認識不多，加上少數非合格的裝修業者，利用媒體以商業利益為目的，宣傳炒作，導致如陽台外推、頂樓加蓋、違規變更增設套房...等違規裝修案件層出不窮，當發生建築公安事件或裝修糾紛時，眾媒體便紛紛以黑心裝修業違法裝修，危害民眾權益為標題，將所有過錯推給室內裝修業者，殊不知在建築主管機關嚴格管理之下，合格的裝修業者，在合法的裝修流程下，是不可能執行違規的裝修行為。

二、研究目的

本研究之目的，期望能透過新北市室內設計裝修商業同業公會歷年來受理法院委託之鑑定報告書，從眾多的鑑定案例中尋找出經常性的糾紛因素，或最容易產生糾紛的工種項目，以學術性客觀專業之研究方法，並透過多位專業鑑定人員之訪談，分析出室內設計裝修業為什麼容易發生糾紛的原因，尋找出室內裝修業最完善的服務流程，以供室內裝修業及一般消費者，面對室內設計裝修業務時，能提前預防糾紛因素之發生，並為室內設計裝修業建立專業良好形象，提供消費者優質美好的消費經驗。

- 一、彙整分析新北市室內設計裝修商業同業公會受理委託之鑑定案件。
- 二、從專家訪談結論比對鑑定案件分析糾紛發生相關因素。
- 三、提出預防糾紛發生應注意事項及方法。

第二節、研究範圍與限制

一、研究範圍

室內裝修糾紛訴訟案件一般為民事訴訟案件，因司法人員不必然具備裝修工程相關專業能力，因此如遇有室內設計裝修工程專業領域部分之爭議糾紛時，法院會徵求兩造之意願，尋求兩造合意之第三方鑑定單位執行鑑定業務。

因目前受理鑑定業務之相關單位繁多，本研究系以新北市室內設計裝修商業同業公會，自民國 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報告為研究探討對象，經查閱共計 32 件室內裝修糾紛訴訟鑑定案，另第二部分本研究透過新北市室內設計裝修商業同業公會三位鑑定委員，及台北市室內設計裝修商業同業公會五位鑑定委員，進行專家訪談，訪談內容以其自身經驗，及所撰寫之室內裝修糾紛鑑定案件之經驗，訪談所得內容資料，及彙整文本調查之案例資料，為主要研究範圍，進行本研究相關議題之探討。

二、研究限制

本研究系以新北市室內設計裝修商業同業公會，自民國 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報告為研究探討對象，不追溯其他 104 以前年受理之室內裝修糾紛訴訟鑑定案件，本研究所探討之案件經查閱發現，發生地行政區域僅限制於基隆市、台北市、新北市，宜蘭縣、桃園市，之行政區域，偏重於北台灣之都會地區，本研究探討之案例、數量，無法涵蓋全台灣各行政區域，恐因全台北中南地區，消費者消費習慣及室內裝修業之作業模式不同，而有一定程度影響本研究之精確性。

專家訪談部分，本研究邀請參與訪談之鑑定專家共計八位，分別服務於新北市室內設計裝修商業同業公會三位，台北市室內設計裝修商業同業公會五位，以上八位專家之工作年資介於 21 年至 46 年，鑑定年資介於 3 年至 22 年，除具備資深之工作年資，學經歷及鑑定經驗亦是受業界及委託法院所信任，為追求本研究之結果能貼近業界之真實狀態，特別邀請以上八位專業鑑定人參與專家訪談，並以專家鑑定人參與鑑定工作時所得之經驗，提供本研究針對研究目的分析討論。

第三節、名詞釋義

建築物室內裝修審查:

早年因政府未制定建築物室內裝修管理辦法，導致多起供公眾使用之建築物因不當室內裝修行為，以至於造成建築物主要結構、防火避難設施、防火區劃，遭到破壞，引發火災或因地震導致房屋倒塌等，之建築物公共安全事件，有鑑於此，政府於民國 84 年 8 月修正建築法，增訂 77 條之 2 明定「供公眾使用之建築物」或內政部指定的「非供公眾使用之建築物」室內裝修時必須申請建築物室內裝修審查許可，方可執行室內裝修行為，內政部並依同法條之授權，於民國 85 年 5 月 29 日訂頒建築物室內裝修管理辦法據以管理。(內政部營建署, 2022-06-09)

供公眾使用建築物:

室內裝修管理辦法實施初期，一般的消費大眾對於「供公眾使用之建築物」的定義不甚了解，尤其容易忽略六層樓以上之集合住宅，應列為「供公眾使用建築物」，建築法第五條明文規定，供公眾使用之建築物，為供公眾工作、營業、居住、遊覽、娛樂、及其他供公眾使用之建築物。其範圍如：戲院、電影院、演藝場…等。

審查機構:

當民眾欲執行室內裝修業務時，應依建築物室內裝修管理辦法，委託建築師或室內裝修業，向直轄市、縣(市)建築主管機關辦理室內裝修圖說審查，目前各直轄市、縣(市)建築主管機關均因專業分工，將審查權委託置有審查人員執行室內裝修審核及查驗業務之審查機構，目前為直轄市建築師公會、縣(市)「建築師公會辦事處」。

另建築物室內裝修管理辦法第 6 條所稱之「**審查機構**」，除上開直轄市建築師公會、縣(市)「建築師公會辦事處」外尚有「**專業技術團體**」。該條文之「**專業技術團體**」另有內政部函 95.01.10.台內營字第 0950800039 號解釋函。

建築法第 77 條之 2 所稱「**相關專業技術團體**」如何認定，應具備下列 3 項條件：

- 一、專業技術團體組成之成員在「養成教育中」所修習之科目應與建築物室內設計相關。
- 二、專業技術團體組成之成員通過國家考試取得證照資格之「考試科目」應與建築物室內設計相關。
- 三、專業技術團體組成之成員「執行業務範圍」應與建築物室內設計相關。

具備有上述三項條件之團體始能認定為審查建築物室內裝修許可之「相關專業技術團體」。

「相關專業技術團體」所具有審查人員資格之人數應三倍於現有全國建築管理人員。

然雖有明文法條，但目前國內除建築師外，並無其他符合法條規定之相關國家考試，或相關管道得以取得審查人員，並達成「專業技術團體」之成立條件。

審查人員:

當民眾欲執行室內裝修業務時，應依建築法 77 條之 2 規定，辦理室內裝修圖說審查需可，應委託建築師或室內裝修業，向直轄市、縣(市)建築主管機關及審查機構辦理室內裝修圖說審查，該審查機構執行室內裝修圖說審核及竣工查驗之人員。

鑑定人:

當工程糾紛發生時，兩造提請法院訴訟，法院之審理法官不必然應具備工程專業之學識及經驗，此時法院常借助具備工程專業知識之鑑定人，執行鑑定工作，以協助釐清爭議事項。

鑑定報告:

釐清案情及真相是司法人員審理訴訟案件的首要工作。惟社會日趨多元，專業分工愈來愈細，各種商業活動及交易日趨複雜，法令規範也愈來愈繁瑣。(薛明玲, 2014-07-10)當因此當法官於審理裝修工程糾紛相關案件時，常常需要藉由室內裝修專業鑑定人提出鑑定報告，提供法官參考，藉以釐清案情真相。

工程糾紛:

系兩造雙方於工程進行期間(後)，因意見或利益相衝突，雙方為此爭執不休之情事，在無法經由溝通排解問題爭點，而發生之紛爭衝突事件。

室內設計:

室內設計（英語：Interior design），又稱裝潢，指的是一種改善建築物內部的藝術及科學，旨在為使用該空間的人們營造更健康、更美觀的環境。(維基百科, 2023)

室內裝潢:

包括從事『室內裝修管理辦法』規定以外之裝潢工程，如室內地毯鋪設、窗簾安裝、室內地板安裝等。(益群聯合會計師事務所, 2018-12-07)

室內裝修:

依建築物室內裝修管理辦法第 3 條

本辦法所稱室內裝修，指除壁紙、壁布、窗簾、家具、活動隔屏、地氈等之黏貼及擺設外之下列行為：

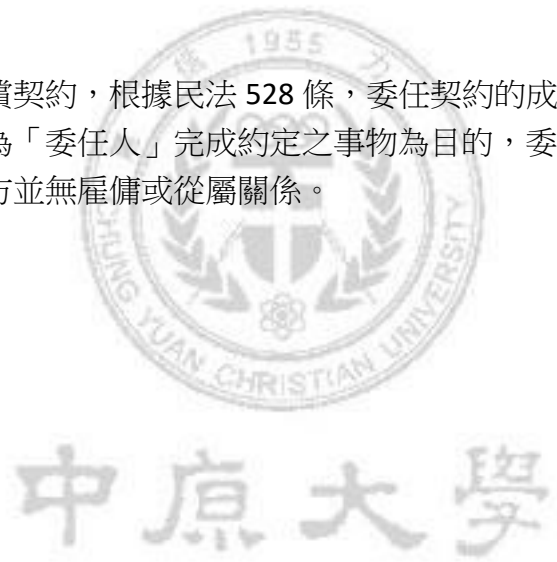
- 一、固著於建築物構造體之天花板裝修。
- 二、內部牆面裝修。
- 三、高度超過地板面以上一點二公尺固定之隔屏或兼作櫥櫃使用之隔屏裝修。
- 四、分間牆變更。

承攬契約:

承攬契約中稱給付報酬的為「定作人」，為他方完成約定工作者為「承攬人」，根據民法 490 條，雙方並無僱傭或從屬關係，承攬關係是承攬人完成雙方約定之工作，定作人給付約定好之報酬給承攬人，如雙方約定由承攬人提供材料，則材料之價金則視為承攬報酬的一部分。

委任契約:

委任契約為有償契約，根據民法 528 條，委任契約的成立，系雙方達成協議，由「受任人」為「委任人」完成約定之事物為目的，委任契約的受任人處理委任事務時，雙方並無僱傭或從屬關係。



第二章、文獻探討

第一節、室內設計裝修產業發展與服務內容

一、室內設計與室內裝修的定義

「室內設計」目前在台灣存在好幾種稱謂名詞，從早期「室內裝潢」，閩南語「做裝潢」，直到國內大專院校設立「室內設計系」開始培育室內設計人才，「室內設計」便成為社會上之主流名稱，民國 85 年政府頒訂「建築物室內裝修管理辦法」開始稱為「室內裝修業」，近年來台灣及大陸交流頻繁，大陸用語稱「室內裝飾設計」、「室內軟裝設計」等用語，亦同時流通於一般消費大眾。

目前國內關於建築物室內裝修或裝潢部分，依經濟部公司行號及有限合夥營業項目代碼表分為三個營業項目，分別為執行室內裝潢設計之「**室內設計業**」，執行室內裝潢施工項目之「**室內裝潢業**」，以及執行建築物室內裝修管理辦法相關業務之「**室內裝修業**」。

營業項目代碼 I503010「**室內設計業**」，其定義內容僅為從事室內裝潢設計業務，不得從事裝潢施工業務或建築物室內裝修管理辦法之相關業務。

營業項目代碼 E801010「**室內裝潢業**」，依照經濟部解釋，其定義內容為從事建築物室內裝修管理辦法規定以外裝潢工程之行業，如室內、櫥窗及展覽會場裝潢、壁紙張貼、高架地板安裝及疊席安裝等，室內裝潢施工業務。

營業項目代碼 E801060「**室內裝修業**」，其定義內容為依照建築物室內裝修管理辦法，執行建築物室內裝修設計或施工、及建築物室內裝修維護業務，並以內政部營建署為主管機關，執行業務時，應向縣市政府建築主管機關依法申請相關業務程序，並受其管理。

前者「**室內設計業**」為經濟部依法管理，經濟部核發之公司執照亦使用「**室內設計**」為營業項目名稱，其工作內容僅為從事「**室內裝潢設計**」業務，後者「**室內裝修業**」工作範圍為「**建築法**」所規範，依「**建築物室內裝修管理辦法**」執行工作業務，其營業項目內容之一「**建築物室內裝修設計**」，而該營業項目依政府建築主管機關規定，必須領有建築物室內裝修設計專業技術人員證照方可執行該項業務，一般消費大眾難以分辨兩者之分別，因此內政部依建築物室內裝修管理辦法業於(99)年 12 月 23 日以內政部台內營字第 0990810345 號令修正發布。規定已領得室內裝修業登記證，且未於公司或商業登記標示室內裝修字者，應於換證前完成辦理變更公司或商業登記名稱，於其名稱標示室內裝修字樣，明訂其名稱應標示「**室內裝修**」字樣，以利消費大眾辨識選擇。

「**室內設計**」(Interior Design)顧名思義其字面上已經清出顯示其工作範圍(室內)，與性質(設計)(莊修田, 2012-04)。莊修田老師又提到:

室內設計跟建築設計紛屬不同階段的功能設計，如建築物在設計營建階段，因未來的使用者及使用需求尚未確定，因此僅對建築物未來的

使用作初步的分類，如商業空間或住宅空間使用，因此其工作重點在於，
建築外型、結構安全、符合法規等基本機能。

然而室內設計裝修業就比較具針對性，當室內設計師準備著手設計時，該空間的使用者、空間的使用目的、應具備之使用機能便已非常明確，因此室內設計專業技術人員便對該空間之使用性，進行非常明確之設計及建構。

對於消費者各有不同的需求，各行各業均有不同的需求，空間機能各有不同的專業知識，考驗著室內設計專業人員應有的本質學能，因此室內設計裝修不但是服務業，更是複雜專業的學門。

何為「**室內裝修**」呢?前段提到，國內的建築物營建生態，在建築物設計營建階段，因未來的使用者及使用需求尚未確定，因此僅對建築物未來的使用作初步的分類計畫，對於未來的使用者，及空間明確的使用需求，尚未確定，因此「建築物申請建築執照時，大多未一併辦理室內裝修設計。當建築物取得使用執照後，所有權人便依其需要自行雇工進行裝修行為，民國 84 年以前尚無室內裝修管理辦法，所有權人或使用人不當的裝修行為，破壞了建築物原有的結構、防火、防災功能，導致公安意外頻傳。」(楊哲維, 2012-09)造成國人生命及財產上的損失，政府因而開始重視建築公安管理，特別加強防火安全的法規管理，因而制定建築物室內裝修管理辦法，並民國 85 年訂定發布。

依建築物室內裝修管理辦法第 3 條所稱之「**室內裝修**」，指除壁紙、壁布、窗簾、家具、活動隔屏、地氈等之黏貼及擺設外之下列行為：

- 一、固著於建築物構造體之天花板裝修。
- 二、內部牆面裝修。
- 三、高度超過地板面以上一點二公尺固定之隔屏或兼作櫥櫃使用之隔屏裝修。
- 四、分間牆變更。

二、室內設計裝修產業發展現況

當居住的需求得到基本的滿足之餘，人們對空間品質的要求便隨之而來，室內設計裝修產業一直以來，與國人日常生活息息相關，從居家生活到工作環境及城市公共空間，無一不與室內設計相關。

國內早期室內設計裝修起源於日據時代，隨之經濟發展民眾逐漸追求生活品質，在 70 年代末到 80 年代初室內裝潢業興起，90 年代許多在國內外學有專精的室內設計人才，引領各國設計風格與工藝，搭配各種材料施工法遂發展至今多元的室內設計裝修產業盛況。(游志龍, 2023-02-28)

根據行政院數位發展部統計全國目前共有 11334 家室內裝修公司(如表 2-1)。依內政部戶政司(111 年 9 月)統計資料顯示，全國約 2319 萬人，總戶數約 906 萬，也就是說不計商業空間，每一室內裝修公司約可服務 799 戶住家，如表 2-2 全國目前有 26194 位室內裝修專業技術人員，平均每一位室內裝修專業技術人員可為 885 位國人，提供室內裝修的服務。專業人員與人口數比例:約萬分之 11.3($26194/23190000=0.00112954$)。

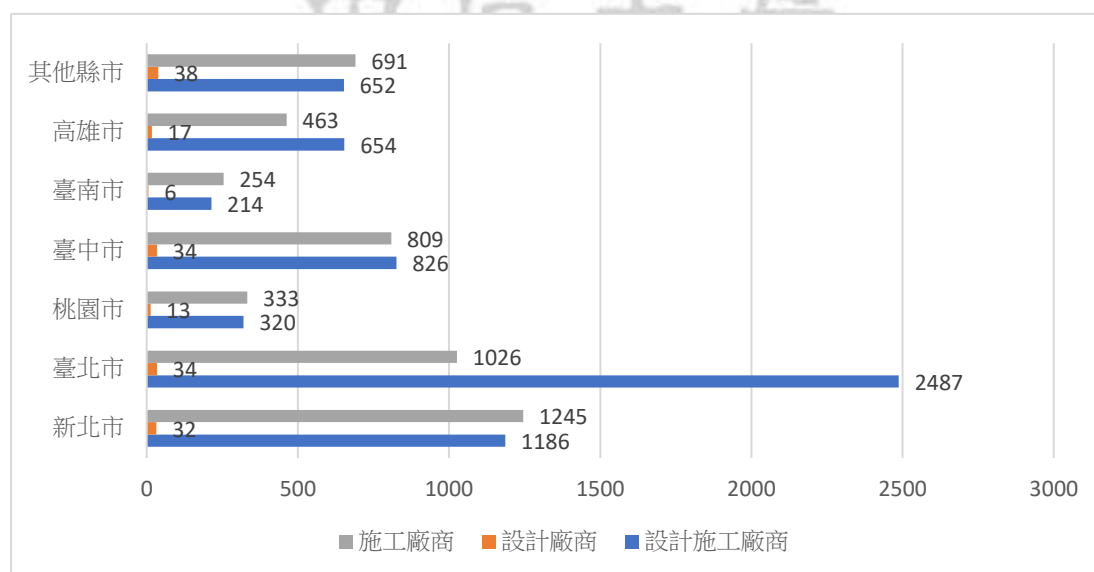
全國大專院校設有室內設計科系的學校有多少所?每年培養多少畢業生?自民國 74 年國內第一個室內設計學系於中原大學創立至今，目前臺灣已有 27 所大專院校設有室內設計相關科系，尚未包含高職，109 年全國大專院校室內設計系所碩士及學士畢業人數 2135 人(中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會, 2022-10-18)，每年有數千名相關系所的畢業生投入職場，室內設計從業人員總計超過 10 萬名，產業年產值更已高達新臺幣 1,300 億元。(總統府新聞稿, 2017-05-11)

中原大學

表一 109年建築物室內裝修業各縣市家數統計

109年建築物室內裝修業各縣市家數統計				
縣市別	設計施工廠商	設計廠商	施工廠商	室內裝修業總數
區域別總計	6339	174	4821	11334
新北市	1186	32	1245	2463
臺北市	2487	34	1026	3547
桃園市	320	13	333	666
臺中市	826	34	809	1669
臺南市	214	6	254	474
高雄市	654	17	463	1134
宜蘭縣	75	3	77	155
新竹縣	75	11	55	141
苗栗縣	32	5	54	91
彰化縣	77	4	97	178
南投縣	16	2	25	43
雲林縣	24	1	28	53
嘉義縣	16	0	24	40
屏東縣	38	0	37	75
臺東縣	24	0	39	63
花蓮縣	46	2	72	120
澎湖縣	4	0	3	7
基隆市	52	1	58	111
新竹市	118	8	78	204
嘉義市	49	1	39	89
金門縣	5	0	4	9
連江縣	1	0	1	2

資料來源：行政院數位發展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03

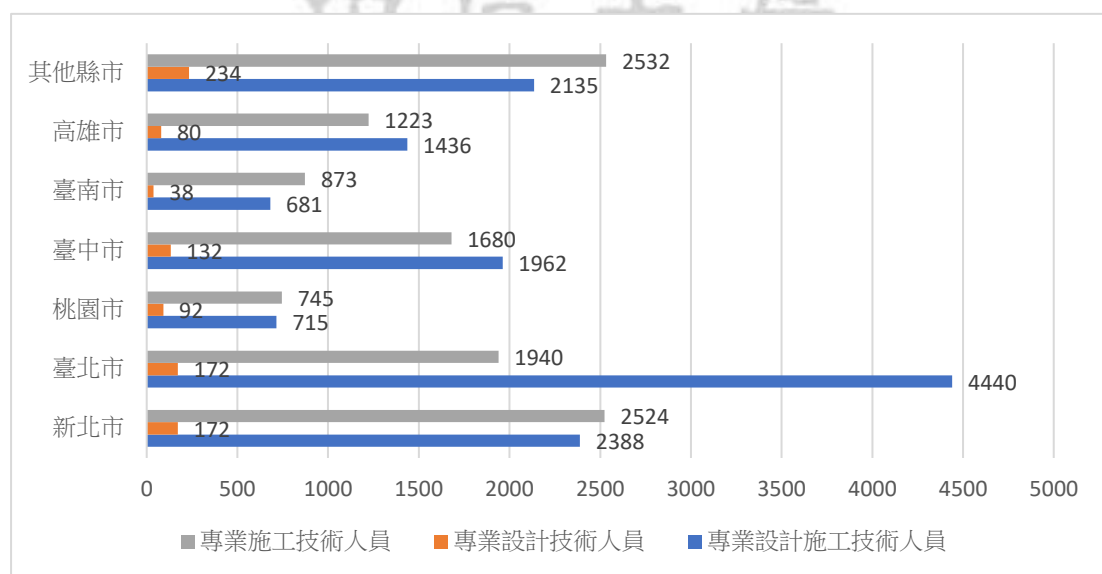


圖二-1109年建築物室內裝修業各縣市家數統計圖(資料來源：行政院數位發展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03)

表二 109年建築物室內裝修專業技術人員各縣市人數統計

109年建築物室內裝修專業技術人員各縣市人數統計				
縣市別	設計施工技術人員	設計技術人員	施工技術人員	技術人員總數
區域別總計	13757	920	11517	26194
新北市	2388	172	2524	5084
臺北市	4440	172	1940	6552
桃園市	715	92	745	1552
臺中市	1962	132	1680	3774
臺南市	681	38	873	1592
高雄市	1436	80	1223	2739
宜蘭縣	244	13	232	489
新竹縣	159	43	145	347
苗栗縣	123	17	147	287
彰化縣	307	45	416	768
南投縣	113	13	137	263
雲林縣	99	4	201	304
嘉義縣	73	9	124	206
屏東縣	156	16	156	328
臺東縣	65	4	136	205
花蓮縣	114	13	272	399
澎湖縣	22	1	41	64
基隆市	182	10	165	357
新竹市	257	35	185	477
嘉義市	137	7	104	248
金門縣	75	4	63	142
連江縣	9	0	8	17

資料來源：行政院數位發展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03



圖二-2 109年建築物室內裝修專業技術人員各縣市人數統計圖(資料來源：行政院數位發展部政府資料開放平台資料更新時間 2022-08-03)

三、室內設計裝修產業服務流程及工作內容

室內設計裝修工程可細分為兩個階段的業務，首先為「建築物室內裝修設計」業務，依建築法規定，室內設計之業務應由依法開業之建築師或聘有建築物室內裝修設計專業技術人員，之室內裝修業得以執行業務(內政部營建署, 2022-06-09)，其業務適用民法之「委任契約書」。

第二個步驟便進入施工階段，「建築物室內裝修」業務應由，營造廠或聘有建築物室內裝修工程管理專業技術人員，之室內裝修業得以執行業務(內政部營建署, 2022-06-09)，其業務適用民法之「承攬契約書」。

當甲方(業主)及乙方(裝修業者)雙方契約成立，雙方便開始執行彼此之權利義務，室內設計裝修工程，唯一專業複雜之學門，由甲方提供所需之條件，由乙方依其專業知識滿足甲方之需求，從需求溝通到設計階段、再到簽約施工、最後完工驗收，雙方會因該契約之成立，彼此會有相當密切之互動，最後完成該項契約所約定之權利義務，工程驗收竣工後，甲方入住使用期間，乙方仍應與甲方持續互動，藉由甲方入住使用經驗之回饋，作為乙方修正改進之依據。

室內裝修設計及工程標準作業流程



圖 二-3 室內裝修流程圖(資料來源:本研究製作)

第二節、室內設計裝修相關法令

民法:

當人民在日常生活中發生私權糾紛，可以利用法院，尋求救濟。也就是當人民彼此間之債權債務關係發生紛爭時，可以請求法院以公正之第三者地位介入，就雙方之聲明及所提出之主張與證據資料加以認定事實、適用法律，並以裁判來解決當事人之間的紛爭，使私權得以獲得保障。(司法院, 2022-10-31)

室內設計裝修業務，本質上分為「室內設計」及「裝修工程」，前者顧名思義屬於設計方面之委託業務，而後者為工程承攬之業務，因業務性質不同，民法上分別歸屬「委任契約」及「承攬契約」。

委任契約:

委任之目的，在一定事務之處理，受任人給付勞務，僅為手段，除當事人另有約定外，得在委任人授權範圍內，自行裁量決定處理一定事物之方法，已完成委任之目的。(正理法律事務所, 2017)

委任契約適用於室內設計業務之合約，內政部營建署於中華民國 103 年 12 月 9 日內政部台內營字第 1030813951 號公告修正建築物室內裝修—設計委託契約書範本。立契約書人——消費者(甲方)對照民法稱(委任人)，立契約書人——業者(乙方)對照民法稱(受任人)。

承攬契約:

承攬契約之當事人，則以勞務所完成之結果為目的，承攬人只需於約定之時間完成一個或數個特定之工作，與訂做人間並無從屬關係。(正理法律事務所, 2017)

承攬契約適用於室內裝修業務之合約，內政部營建署於中華民國 103 年 12 月 9 日內政部台內營字第 1030813951 號公告修正建築物室內裝修—工程承攬契約書範本，立契約書人——消費者(甲方)對照為民法之定作人，立契約書人——業者(乙方) 對照為民法稱(承攬者)。

惟目前國內建築物室內裝修業登記證依登記範圍分為，「專業設計」(室內設計)及「施工廠商」(專業施工)兩類，然根據內政部營建署網站登記之室內裝修業，多數兼具專業設計及施工廠商，因此內政部營建署於中華民國 103 年 12 月 9 日內政部台內營字第 1030813951 號公告建築物室內裝修—設計委託及工程承攬契約書範本，供兼具專業設計及施工廠商兩項業務之室內裝修業使用。

民事訴訟法聲請鑑定:

當裝修糾紛發生時，兩造提請法院訴訟，法院之審理法官不必然應具備工程專業之學識及經驗(黃珮瑄, 2019)，此時法院常借助具備工程專業知識之鑑定人執行鑑定工作，以協助釐清爭議事項。

建築法:

我國當前的建築物管理以建築法為主，有關室內裝修行為則依據建築物室內裝修管理辦法為主。建築法民國 84 年第六次修正時，建立了建築物公共安全檢查簽證及申報制度，並將室內裝修行為納入建築物使用範疇。

雖然建築物在興建的同時可將室內裝修材料併同建築執照申請，(楊哲維, 2012-09)但是市面上多數的建築物多數是在取得使用執照後方執行室內裝修行為，而且任何一棟建築物的使用壽命動輒五六十年，(住展雜誌, 2014-7-30)因此幾乎每一棟建築物均不只一次執行裝修行為，因此為避免破壞建築物原有建築結構、防火區劃、防火避難設施，在執行室內裝修行為時，應遵守相關規定，並確實申請室內裝修審查，維護建築物之正常使用及公共安全。

建築物室內裝修管理辦法:

建築室內裝修管理辦法在行政程序法上屬法規命令性質，其授權依據於母法建築法第 77 條之 2 第 4 項之規定訂定，內容包括室內裝修申請審查需可程序、室內裝修從業者資格、申請登記許可程序、業務範圍及責任。室內裝修業申請公司或商業登記時，其名稱應標示室內裝修字樣。(內政部營建署, 2022-06-09)

公寓大廈管理法:

現今都市建築多以高樓大廈或公寓為主，因此當室內設計裝修行為發生時，公寓大廈管理條例便與之息息相關，其中與室內裝修相關條文尤須別注意，以免因一時之不察觸法違規。

消費者保護法:

政府為維護雙方交易之公平，保護消費者權益，使民眾於消費行為發生時，其權力得以獲得應有之保障，特設立消費者保護法，室內設計裝修業務亦適用此法。(行政院, 2015-06-17)

仲裁法:

工程仲裁是一種紛爭解決機制，是基於私法自治原則而設立的紛爭解決制度，我國有「仲裁法」之規定，使工程仲裁具有與判決相當的執行力。仲裁制度適用於「民事」(工程類為大宗)或「商事」紛爭。(義誠法律事務所, 2022-06-24)

第三節、室內裝修糾紛定義與說明

室內裝修糾紛的定義

「糾紛」一詞根據重編國語辭典解釋有糾纏紛亂，牽扯不清的意思。(重編國語辭典, 2015)「室內裝修糾紛」就字面上所代表的意思，係兩造雙方在進行室內裝修行為時，因意見或利益相衝突，雙方為此爭執不休之情事，在無法經由溝通排解問題爭點，而發生之紛爭衝突事件。

室內設計裝修產業的產品系從無到有的服務業，定作人從與室內裝修業者接觸開始，經由語言、圖說，或建材樣品，作為溝通工具，雖然近年設計資訊軟體進步發達，然而在擬真的 3D 軟體所構成的圖面表現，仍然無法深及微觀、觸覺與細節，(李哲宇, 2022)且 3D 模擬圖面與實際完成之現況，亦無法百分之百完全相同，現今都市建築寸土寸金，每坪售價動輒數十萬到數百萬，所有的消費者莫不在使用空間上斤斤計較，此時室內設計裝修業者，在透視圖的表現上，因消點技法的關係，圖面感覺又常常比實際空間深遠廣大，定作人因此常常會有期待值上的失落感，常導致定作人對於空間尺度與室內裝修業者的紛爭，此時如未經有效溝通，裝修工程的糾紛便因此產生。

室內裝修糾紛的發生不一定發生在承攬人跟定作人之間，有時亦會發生在裝修標的物之鄰損事件，就 Smart 智富月刊 266 期住宅施工前 3 招自保避免損鄰惹糾紛內提到之案例，文中之定作人在裝修期間接獲樓下鄰居指控，因其執行裝修行為期間，不慎造成樓下鄰居之鄰損情事，自稱受損之鄰居表示，不接受定作人派工修繕，並直言要求金錢賠償。裝修戶如果面臨此等紛爭又應如何應對呢?根據文中(林帝佑, 2020-10-01)中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會法規委員會主委鄭慶麟建議:「裝修戶應在執行裝修工程時，為了避免責任難以釐清，不論你是「裝修戶」，還是「裝修戶的鄰居」，其實事前都可以做一些自保的動作，降低因裝修而發生的鄰損糾紛」。

首先應選擇經內政部登記許可之室內裝修業執行裝修業務，並且依照政府建築物室內裝修相關法令，辦理室內裝修圖說審查施工許可，先以合法程序執行裝修業務，避免因自身違法，任由有心人惡意敲詐。在執行裝修工程時，定作人留存的這些照片，應有施工前「Before (之前)」與施工後「After (之後)」的對照情形，若有糾紛，屋主便能快速地提出佐證比對損害情形，將責任釐清。不論你是「定作人」，還是「裝修戶的鄰居」，其實事前都應該做一些自保的動作，例如未施工前定作人應會同承攬人進行睦鄰工作，並拍照存證，如日後發生鄰損或屋損時，得以釐清責任歸屬，以免因在無任何證據下，無法釐清責任歸屬，引發更多的糾紛衝突。

中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會理事長陳銘達在文中亦提到:「藉睦鄰工作了解鄰居建物現況，畢竟鄰居住在当地，最了解該建築物之狀況，如果該建築物因老舊或其他原因容易有屋損之情事，定作人就應該與設計師或承攬人商討其他替代性工法，避免鄰損之情事發生，徒生紛爭」。

第三章、研究方法與流程

第一節、研究對象

本研究以新北市室內設計裝修商業同業公會歷年來受理法院委託之裝修糾紛鑑定案件為研究對象，就鑑定報告書之內容依所受理之鑑定要旨，分析統計引起裝修糾紛之各項原因：

1. 從原告的身分統計分析，訴訟之目的及訴求。
2. 從鑑定報告統計分析，合格裝修業及非合格裝修業，發生裝修糾紛之比例。
3. 從受理鑑定項目之內容，分析統計，最容易引發糾紛之工種項目。
4. 從建築物之用途分類統計分析，哪一種使用類型之裝修案最容易以發糾紛。

第二節、研究方法

一、文獻調查法

針對本研究之目的地，透過圖書館資料庫、電子資源、專業網路資源、學術期刊、室內設計期刊、內政部營建署頒布之定型化契約、室內裝修人員回訓講習教材，收集國內室內設計裝修業相關法規條文、營運服務流程之研究文獻，室內裝修工程糾紛之定義，及訴訟案件類型相關報告，藉以了解室內裝修糾紛訴訟案件之樣態及前因後果。

二、文本調查法

從鑑定案例分析室內裝修糾紛項目及樣態，本研究系以新北市室內設計裝修商業同業公會，自民國 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報告為研究探討對象，經查閱共計 32 件室內裝修糾紛訴訟鑑定案，從鑑定報告內容區分為：是否為合格室內裝修業、鑑定標的物之使用分類、原告之身分(甲方或乙方)、訴訟類型、爭議價金、鑑定要旨、鑑定事項等內容，分類統計，求其量化之數據，做為案例分析糾紛樣態之依據。

表 三 新北市室內設計裝修商業同業公會 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報告統計表

新北市室內設計裝修商業同業公會 104 年至 111 年受法院委託之鑑定報告					
研究項次	用途	受理文號	標的物位置	是否列入研究	未列入原因
1.	住宅	111-042	新北市樹林區學○路	○	
2.	住宅	111-022	桃園市桃園區勇○街	○	

	住宅	111-019	淡水中正東路		租賃糾紛
	住宅	111-004	中和中山路		109-092 補件
3.	住宅	111-003	新北市永和區仁○路	○	
4.	住宅	110-091	新北市淡水區自○路	○	
5.	住宅	110-086	新北市林口區民○路	○	
	商用	110-085	永和安樂路		無關裝修工程
	住宅	110-023	中和四維街		無關裝修工程
6.	住宅	109-092	新北市中和區中○路	○	
7.	住宅	109-072	新北市中和區四○街	○	110-023
8.	商辦	109-047	北市復○北路	○	109-083 補件
9.	住宅	108-507	新北市林口區吉○路	○	
10.	商用	108-092	北市信義區永○路	○	
11.	住宅	108-073	北市大安區仁○路	○	
12.	商餐	108-065	新北市永和區永○路	○	
13.	商辦	108-026	新北市板橋區文○路一段	○	
14.	住宅	108-0107	新北市林口區中○路一段	○	
15.	住宅	107-003	新北市板橋區稚○路	○	
16.	商旅	107-009	新北市淡水區中○路	○	
17.	商用	107-039	新北市中和區員○路	○	
18.	商用	107-0110	新北市板橋區文○街	○	
19.	商用	107-0202	基隆市仁愛區愛○路	○	107-0427 補件
20.	住宅	107-0420	新北市板橋區中○路	○	
21.	商餐	106-015	新北市三重區三○街	○	
22.	住宅	106-021	台北市市○大道 6 段	○	
	商辦	106-045	新店建興街		105-019 補件

23.	住宅	106-0216	新北市中和區宜○路	○	
24.	住宅	106-0419	新北市板橋區金○街	○	
25.	住宅	105-24	新北市淡水區淡○路 四段	○	
26.	商辦	105-019	新北市新店區建○街	○	
27.	住宅	104-037	新北市林口區文○三 路一段	○	
28.	住宅	104-032	新北市新店區三○路	○	
29.	住宅	104-031	新北市新店區新○路 一段	○	
30.	住宅	104-027	新北市三重區仁○路	○	
31.	住宅	104-026	新北市新店區明○路	○	
32.	住宅	104-0005	新北市新莊區復○路 二段	○	
	住宅	104-043	台南市自○路		鑑定中止

(資料來源: 新北市室內設計裝修商業同業公會 本研究製作)

中原大學

三、專家訪談法

從本研究文本調查彙整出室內裝修爭議糾紛之樣態，依其樣態彙整出結構性訪談之大綱，針對室內裝修之服務流程，區分不同層面容易引發之爭議糾紛，針對其前因後果及預防策略，與多位鑑定專家進行專家訪談，將訪談內容及專家提供之意見紀錄、分析整理，與文本調查之資料比對彙整，針對室內裝修爭議糾紛提出初探建議，作為後續探討議題之參考。

四、訪談對象

本研究因涉及室內裝修專業領域，且為求專業及可信度，特邀請國內資深室內裝修從業人員，並且受法院委託執行鑑定工作之鑑定人，共計八名參與訪談。

本次接受訪談之鑑定委員，分屬台北市室內設計裝修商業同業公會及新北市室內設計裝修商業同業公會之資深幹部，除具備資深從業年資，在個人學經歷及鑑定經驗方面，在業界亦具有絕對之公信力，本次研究為求訪談內容、資料貼近室內裝修糾紛訴訟案件真實面，特邀以下八位資深鑑定委員參與本次專家訪談。

「大台北地區」涵蓋新北市與台北市，日常生活方式或經濟活動均比其他縣市行政區域來的緊密，兩行政區域之各級法院如有室內裝修工程糾紛之案件時，經常委託兩會之鑑定委員鑑定之，因此，此次研究雖以新北市室內設計裝修商業同業公會之鑑定報告為研究對象，然而專家訪談部分，為求更客觀及準確貼近實務面，特別邀請台北市室內設計裝修商業同業公會五位資深鑑定委員，接受本研究專家訪談，以期能多面向深掘裝修工程糾紛之原因及預防策略。

表 四專家訪談名冊

編號	職業別	姓名	服務鑑定單位	工作年資
1	室內裝修專業技術人員	黃○○	台北市室內設計裝修商業同業公會	30 年以上
2	室內裝修專業技術人員	劉○○	台北市室內設計裝修商業同業公會	46 年以上
3	室內裝修專業技術人員	游○○	新北市室內設計裝修商業同業公會	30 年以上
4	室內裝修專業技術人員	許○○	新北市室內設計裝修商業同業公會	42 年以上
5	室內裝修專業技術人員	洪○○	台北市室內設計裝修商業同業公會	26 年以上

6	室內裝修專業 技術人員	林○○	新北市室內設計裝 修商業同業公會	43 年以上
7	建築師	趙○○	台北市室內設計裝 修商業同業公會	36 年以上
8	室內裝修專業 技術人員	向○○	台北市室內設計裝 修商業同業公會	21 年以上



中 原 大 學

五、訪談題目

此次訪談題目係由鑑定報告書之內容分析結果編定，其目的希望藉由諸位鑑定委員撰寫鑑定報告之經驗，與文本調查之結果相互參照比對，以期描繪出室內裝修糾紛之原因及樣態，並提出裝修糾紛之預防策略。

一、室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性?如何避免?
2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼?

二、室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何?
4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多?其原因為何?
5. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多?其原因為何?
6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型:
 - 1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)
 - 2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)何者為多?其原因為何?
7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型:
 - 1.數量、價金爭議
 - 2.瑕疵賠償爭議
 - 3.規格不符爭議
 - 4.屋損鄰損爭議何者為多?其原因為何?
8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些?其原因為何?(例如:木工、水電、油漆…等)

三、請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略?
10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議。

四、訪談期間鑑定委員提供討論之案例

11. 鑑定專家對現行室內裝修定型化契約的看。
12. 三位鑑定委員依自身鑑定經驗提出 3D DMax 圖檔因渲染引發爭議糾紛之建議。

第三節、研究流程

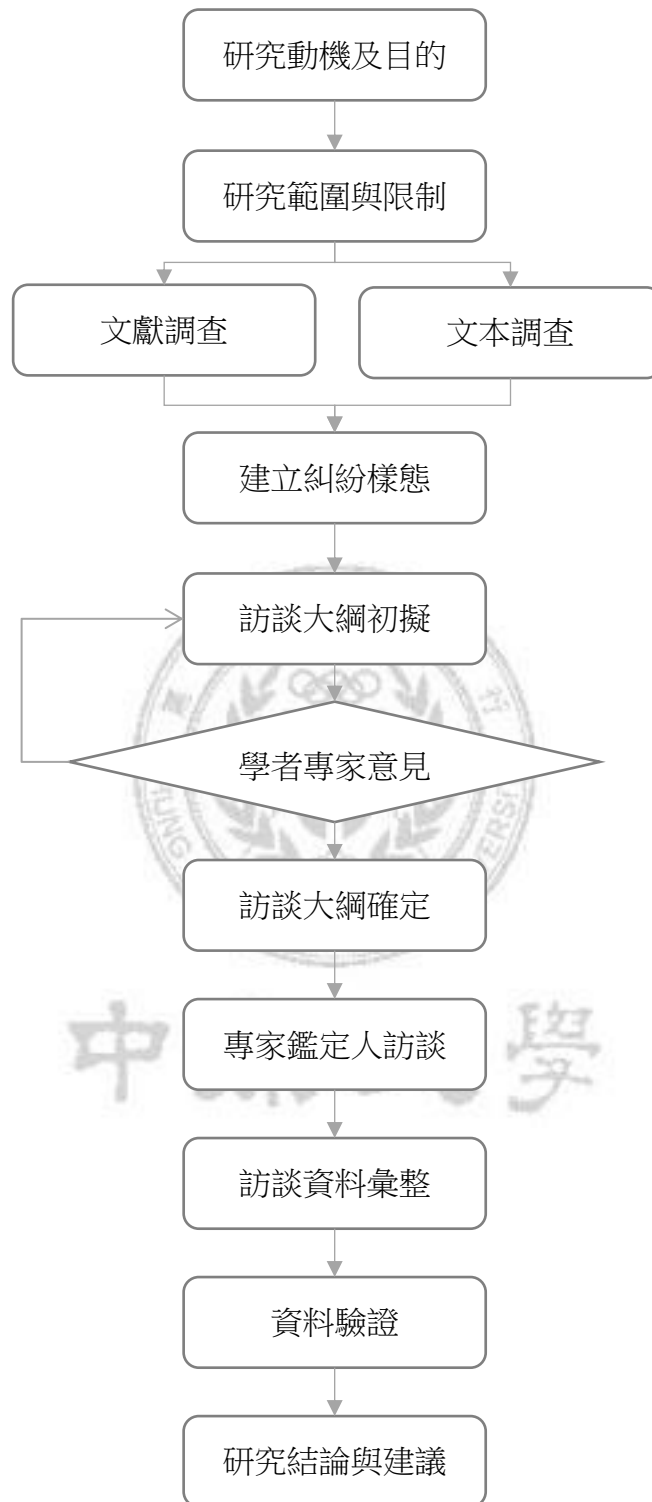


圖 三-1 研究流程圖(資料來源:本研究製作)

第四章、研究資料分析與討論

第一節、鑑定案例分析

本研究之鑑定案例分析係新北市室內設計裝修商業同業公會從 104 年至 111 年受理法院委託之鑑定報告書，共計 32 件，依其內容區分為：是否為合格室內裝修業、鑑定標的物之使用分類、原告之身分、鑑定文號、標的物位置、訴訟類型、爭議價金、鑑定要旨、鑑定事項等內容，分類統計，求其量化之數據，做為案例分析之參考。

一、104~111 年鑑定報告分類總攬

表 五 鑑定報告歷年統表

項次	合格裝修業	用途	原告	鑑定文號	標的物位置	訴訟類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償	數量價金
						爭議價金				
1.	非	住宅	乙	111-042	新北市樹林區學○路	給付承攬報酬				142
						3726755 元				
2.	非	住宅	甲	111-022	桃園市桃園區勇○街	損害賠償	4			101
						1919602 元				
3.	非	住宅	乙	111-003	新北市永和區仁○路	給付承攬報酬				32
						536384 元				
4.	是	住宅	甲	110-091	新北市淡水區自○路	損害賠償		1	28	15
						3001750 元				
5.	非	住宅	甲	110-086	新北市林口區民○路	減少承攬報酬		1	26	68
						924812 元				
6.	非	住宅	乙	109-092	新北市中和區中○路	給付承攬報酬		6	18	3
						999800 元				
7.	是	住宅	乙	109-072 110-023	新北市中和區四○街	給付承攬報酬		2	14	51
						2500000 元				
8.	非	商辦	乙	109-047 109-083	北市復○北路	請求給付工程款				29
						1752860 元				
9.	非	住	甲	108-	新北市林口	返還工程款			16	74

		宅		507	區吉○路	1110621 元				
10.	是	商用	甲	108-092	北市信義區永○路	損害賠償 931310 元		2	26	
11.	非	住宅	乙	108-073	北市大安區仁○路	請求給付工程款 2798850 元 1230600 元		1	16	63
12.	非	商餐	乙	108-065	新北市永和區永○路	給付承攬報酬 586975 元		2		1
13.	是	商辦	乙	108-026	新北市板橋區文○路一段	請求給付工程款 7208687 元		119		199
14.	非	住宅	甲	108-0107	新北市林口區中○路一段	返還溢領工程款 5811566 元		7	213	335
15.	非	住宅	乙	107-003	新北市板橋區稚○路	給付承攬報酬 1525684 元			8	86
16.	非	商旅	甲	107-009	新北市淡水區中○路	損害賠償 2245420 元				69
17.	非	商用	乙	107-039	新北市中和區員○路	給付承攬報酬 2520139 元		12	6	104
18.	非	商用	甲	107-0110	新北市板橋區文○街	損害賠償 1500000 元			3	38
19.	非	商用	乙	107-0202 107-0427	基隆市仁愛區愛○路	請求給付工程款 1295615 元				48
20.	非	住宅	乙	107-0420	新北市板橋區中○路	給付承攬報酬 263440 元				49
21.	非	商餐	甲	106-015	新北市三重區三○街	損害賠償 1348413 元				64
22.	非	住宅	乙	106-021	台北市市○大道 6 段	返還不當得利 4285165 元				170
23.	非	住宅	甲	106-0216	新北市中和區宜○路	損害賠償 263440 元		24	7	
24.	非	住	乙	106-	新北市板橋	給付承攬報酬				35

		宅		0419	區金○街					
25.	非	住宅	其他	105-24	新北市淡水區淡○路四段	損害賠償				11
						109750 元				
26.	非	商辦	乙	105-019	新北市新店區建○街	請求給付工程款			3	241
				106-045		4968460 元				
27.	非	住宅	乙	104-037	新北市林口區文○三路一段	請求給付工程款			17	64
						1370392 元				
28.	非	住宅	乙	104-032	新北市新店區三○路	請求給付工程款		1	2	8
29.	非	住宅	甲	104-031	新北市新店區新○路一段	返還不當得利			1	43
						4000000 元				
30.	非	住宅	甲	104-027	新北市三重區仁○路	損害賠償		4	89	4
						1174430 元				
31.	非	住宅	乙	104-026	新北市新店區明○路	請求給付工程款	7	13	73	40
32.	非	住宅	乙	104-0005	新北市新莊區復○路二段	請求給付工程款			16	11
						718450 元				

(資料來源: 新北市室內設計裝修商業公會 本研究整理製作)

二、鑑定案例調查與分析

鑑定案例調查表系由新北市室內設計裝修商業同業公會，受法院委託之訴訟案件，所撰寫之鑑定報告書，從中截錄指標性數據及重點資料，依序分類整理統計，以期能彙整出各糾紛訴訟案件之共通性及經常性之樣態。

鑑定要旨:系兩造之爭點，審理法院特指示鑑定人應鑑定之要點。

本案小結:系本研究依鑑定報告整理分析該糾紛訴訟案，發生之原因及違反法規之情事。(鑑定案例調查表請參閱附錄)

案例:01 請求給付工程款

台灣新北地方法院 新北院賢民麟 110 年度訴字第 1595 號

鑑定報告書文號 (111)新北室裝榮字第 042 號

申請人 原告:○○創意設計有限公司(乙方)

被告:○華(甲方)

鑑定日期 111 年 06 月 23 日

標的物座落地點 新北市樹林區學○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 未完工

爭議價金 3726755 元

鑑定要旨:

- 原証一估價單有進行施作部分之項次。
- 施工工程分別為估價單工程所佔之比例。
- 依估價單所示單價，計算鑑定系爭工程之現況施工價值。

本案小結:

- 工程進行途中，雙方欲終止契約，兩造對已完成之工程進度，及應付之工程款項，無法達成共識，因而對簿公堂提請訴訟。
- 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。

案例:02 損害賠償

台灣新北地方法院 新北院賢民法 109 年度訴字第 3016 號

鑑定報告書文號 (111)新北室裝榮字第 022 號

申請人 原告:沈○玲(甲方)

被告:林○存○新創意美學有限公司(乙方)

鑑定日期 111 年 05 月 19.25 日

標的物座落地點 桃園市桃園區勇○街 21 巷

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅(三樓隔三間套房)

裝修工程是否完工 未完工

爭議價金 1919602 元

鑑定要旨:

- 依兩造原約定之報價內容，及完工時之照片，該工程報價單上載之各項工程是否均已完工?
- 若工程報價單上載之各項工程均已完工，則系爭房屋之現況與完工之狀況相較，遭拆除或破壞之部分為何?
- 上開遭拆除或破壞之部分，若逕行修繕，所需修復費用為何?

本案小結:

- 工程進行節點未拍照存證，易導致隱蔽工程產生爭議。
- 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。
- 雙方因裝修糾紛，建物及設備遭惡意毀損及遺失。
- 施工廠商未對建材家飾(窗簾)提供防焰證明。
- 此案由非室內裝修業者執行室內裝修業務。
- 因未合法申請室內裝修圖說審查，業主與施工單位任意拆除建築物室內隔間牆，違反室內裝修管理辦法，嚴重影響建築物使用安全。

案例:03 給付承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院賢民法 110 年度訴字第 1269 號

鑑定報告書文號 (111)新北室裝榮字第 003 號

申請人 原告:黃○寶(乙方)

被告:黃○義(甲方)

鑑定日期 111 年 02 月 24 日

標的物座落地點 新北市永和區仁○路 141 巷

鑑定標的物構造 RC 加強磚造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中(未完工)

爭議價金 536384 元

鑑定要旨:

- 因原告承攬房屋之裝潢工程，工作施作中，經被告終止承攬契約，原告因而未再施工。今委向本工會申請下列事項進行鑑定。
- 依兩造間之估價單單價基準，所列工項，依其材質、數量、鑑定是否已完成?已完成部分之價格?
- 估價單所示前陽台粉刷一式，是指以水泥粉光或包括油漆?

- 如附件五所示木工工項，於一般狀況下完工所需之時間？

本案小結:

- 因業主主張終止契約，導致施工項目未全部完成。
- 訂定契約或估價單時，乙方對專業名詞未詳盡說明，導致甲方對估價單之專業名詞所示有所誤解。

案例:04 損害賠償

台灣臺北地方法院 北院忠民澤 110 建 286 字第 1100022740 號

鑑定報告書文號 (110)新北室裝榮字第 091 號

申請人 原告:陳○鴻(甲方)

被告:大○室內裝修工程行(乙方)

鑑定日期 111 年 03 月 10 日

標的物座落地點 新北市淡水區自○路 415 巷 15 弄

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中(未完工)

爭議價金 3001750 元

鑑定要旨:

- 本件兩造如附件「展示櫃技士內修繕合約書」所示裝潢工程是否存有瑕疵？各瑕疵修補之必要費用為何？或本件應減少報酬之金額為何？

本案小結:

- 本案原告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，因而提出損害賠償訴訟。
- 原告要求賠償之項目除承攬契約之爭議項目外，尚有家具搬運費、倉庫租用費、租屋租金、施工期間外宿旅館費。(此諸項非屬鑑定範圍)。

案例:05 減少承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院賢民定 110 重建簡字第 75 號

鑑定報告書文號 (110)新北室裝榮字第 086 號

申請人 原告:朱○甄(甲方)

被告:千○室內設計有限公司(乙方)

鑑定日期 111 年 02 月 24 日

標的物座落地點 新北市林口區民○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 未使用

爭議價金 924812 元

鑑定要旨:

- 鑑定物於 109 年 12 月間所進行如附件所示估價單及設計規劃圖所列裝修工程，是否有不符設計圖說之瑕疵?如有，瑕疵之具體內容即應修復之費用為何?

本案小結:

- 本案原告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，因而提出減少承攬報酬訴訟。

案例:06 給付承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院賢民弘 109 年度訴字第 463 號

鑑定報告書文號 (109)新北市室裝榮字第 092 號

申請人 原告:台灣○林室內設計有限公司(乙方)

被告:趙○琦(甲方)

鑑定日期 110 年 03 月 16 日

標的物座落地點 新北市中和區中○路 2 段 332 巷

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 999800 元

鑑定要旨:

- 新北地方法院 109 年 12 月囑託鑑定室內裝修工程施工項目爭議事項問題。
- 新北地方法院 110 年 12 月 15 日來文要求鑑定人說明待查事項。

本案小結:

- 本案被告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，為此案鑑定聲請人。
- 防水工程為隱蔽工程，施工單位於工程進行節點如未拍照存證，事後易產生爭議。
- 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。
- 兩造無明確工期約定，因此法院詢問鑑定人系爭工程之合理工期。
- 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均無留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。

案例:07 給付承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院賢民誠 109 年度訴字第 1204 號

鑑定報告書文號 (109)新北市室裝生字第 072 號

(110)新北市室裝榮字第 023 號

申請人 原告:好功○室內裝修工程有限公司(乙方)

被告:陳○玲(甲方)

鑑定日期 109 年 10 月 17 日

110 年 09 月 04 日

標的物座落地點 新北市中和區四○街

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 2500000 元

鑑定要旨:

- 本件如附件所示工程之追加項目是否有原始報價單涵蓋項目?
- 就追加項目個別之材料費、施工酬金，於業界一般施作價格為何?經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施工工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。
- 110 年 4 月 22 追加鑑定

本案小結:

- 施工前應確實做好防護工作，避免損傷已完成部分。
- 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 隔音門內填充隔音岩棉為隱蔽工程，施工單位於工程進行節點應拍照存證，避免事後產生爭議。
- 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。
- 追加工程應提供詳細圖說、估計單、材料表，請業主確認簽章。
- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。

案例:08 請求給付工程款

臺灣臺北地方法院 北院忠民節 107 建 266 字第 1090010869 號

鑑定報告書文號 (109)新北市室裝生字第 047 號

(109)新北市室裝生字第 083 號

申請人 原告:余○源(乙方)

被告:東○國際有限公司(甲方)

鑑定日期 109 年 07 月 14 日

標的物座落地點 台北市復○北路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(辦公室)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 1752860 元

鑑定要旨:

- 現場室內裝修工程施工項目爭議事項問題，今委項本公會申請鑑定室內裝修工程施工項目；系爭糾紛工程項目內容。現場兩造雙方以鈞院囑託鑑定說明項目及附表內工程項目。所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對室內裝修完工實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。工作為兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之參考依據。

本案小結:

- 因財政部公佈室內裝修工程業或房屋設備安裝工程業之管銷費用為 11%，本案被告(甲方)質疑鑑定報告所示管銷費用 20%，其計算之依據為何。報告回覆 106 年市場機制價。
- 本鑑定案法院來函特別叮囑鑑定人針對囑託項目鑑定即可，至於兩造其他爭議(原契約工程範圍、各項工項是否屬於追加工項等)鑑定報告無庸論及。
- 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 本案因多項工程數次拆除重作，因此計價時便有糾紛爭議之產生。
- 本案部分工程，設計單位雖以 3D 示意圖供參考，建議業主採購藝術創作，當發生紛爭時，因藝術品創作人身價不同，作品優劣有別，鑑定人往往無法提供參考價格。
- 變更或追加工程應提供詳細圖說、估計單、材料表請業主確認簽章，方可施作，避免產生糾紛。

案例:09 返還工程款

臺灣臺北地方法院 北院忠民澤 107 年度建字第 282 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室設裝生字第 0507 號

申請人 原告:許○群(甲方)

被告:品○企業有限公司(乙方)

鑑定日期 108 年 07 月 03 日

標的物座落地點 新北市林口區吉○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 1110621 元

鑑定要旨:

- 請依系爭合約後附估價單載項目，至現場核對系爭工程以施作完成之價值若干?

- 承上，估算時於現場倘發現有實際施作項目與估價單不符者，應註明之，並請詳細估算變更追加減金額若干？

本案小結:

- 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。
- 依系爭工程瑕疵陳證所示，施工單位非合法室內裝修業，且明顯專業性不足，導致該鑑定標的物多項工程多有瑕疵，以致無法順利完工。
- 原告主張被告應返還工程款。

案例:10 損害賠償

臺灣高等法院 院彥民申 107 上易 521 字第 1080022736 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室設裝生字第 092 號

申請人 原告:舞○國際策畫傳媒有限公司(甲方)

被告:園○室內裝修有限公司(乙方)

鑑定日期 108 年 07 月 03 日

標的物座落地點 台北市信義區永○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(舞蹈教室)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 931310 元

鑑定要旨:

- 針對系爭舞蹈教室之裝潢工程，就附件聲請鑑定是減少報酬之瑕疵?(如數量減少等)?若有，合理之減少報酬金額為多少?經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 牆面噴塗乳膠漆工程，於施工前應與業主方清楚說明施工程序及顏色，因業主需求各有不同，噴塗工序與工程預算亦可隨之調整，必要時應於施作面局部試作，並詳細記錄施工程序及材料型號，以供業主參考，避免日後產生糾紛。
- 室內開關配線業界習慣常以「開」、「切」作為單位，如以「處」為單位時，報價單應詳細註明:室內(三切或二切…等)開關管線配置含開關，避免業主字面上有所爭議。

案例:11 請求給付工程款

臺灣臺北地方法院 北院忠民貞 106 建字第 1080014132 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室設裝生字第 073 號

申請人 原告:日○有限公司(乙方)

被告:陳○珍(甲方)

鑑定日期 108 年 12 月 09 日

標的物座落地點 台北市大安區仁○路 4 段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 2798850 元

1230600 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以「原告 108 年 7 月 23 日民事陳報狀中之工程項目。被告 108 年 6 月 28 日民事陳報(六)之 1 狀所列之相關意見」。所示之全部供向違建定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 施工單位報價數量計算方式應以實際完成面積計價，目前市面上常因計算損料，每遇小數點便進位以整數報價，以此容易產生裝修糾紛。
- 當工程履約期間，遇業主屢次變更追加工程時均應留下書面紀錄，並提供詳細圖說、估價單、材料表請業主確認簽章。以供計價查詢佐證。
- 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因材料特性產生之非瑕疵自然現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，並提出解決方案，避免紛爭。

案例:12 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭 新北院輝民恭 107 板建簡字第 27 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室裝生字第 065 號

申請人 原告:萊○國際設計事業有限公司(乙方)

被告:羅○融(甲方)

鑑定日期 108 年 08 月 01 日

標的物座落地點 新北市永和區永○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 586975 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以台灣新北地方法院板橋簡易庭函，函內說明:原告萊○國際設計事業有限公司聲請之鑑定事項，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 本案因無明確設計圖說，導致某項工程數次拆除重作，因此計價時便有糾紛爭議之產生。
- 施工單位未依圖說、契約及業主同意任意變更建材及樣式。
- 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 兩造雙方於陳述意見狀均提出數項爭議項目，然台灣新北地方法院板橋簡易庭僅就其中三項提出鑑定要求。

案例:13 給付工程款

台灣新北地方法院 新北院輝民圓 105 年度建字第 134 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室裝生字第 026 號

申請人 原告:康○室內裝修設計股份有限公司(乙方)

被告:財團法人佛教○○醫護基金會(甲方)

鑑定日期 108 年 05 月 28 日

標的物座落地點 新北市板橋區文○路一段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(財團法人)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 7208687 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以台灣新北地方法院函，函內說明:系爭工程項目以原告提供「工程結算總表」，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 被告(甲方)指施工單位未經其同意確認逕自施工，導致已施工製作的工項，無論材料或樣式均不認可驗收。
- 本案施工單位應落實工程管理，施工前應以業主認可之圖說，詳細對業主說明施工位置、使用材料，完成樣式並請業主簽名確認，方可施作。
- 施作期間遇工作節點應拍照紀錄，於工程期間如業主變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。

案例:14 返還溢領工程款

台灣新北地方法院 新北院輝民允 107 年度建字第 1 號

鑑定報告書文號 (108)新北市室裝生字第 0107 號

申請人 反訴原告即被告:張○玲(乙方)

反訴被告即原告:程○竹(甲方)

鑑定日期 108 年 03 月 05 日(第一次)

108 年 03 月 18 日(第二次)

標的物座落地點 新北市林口區中○一路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 無法使用

爭議價金 5811566 元

鑑定要旨:

- 就系爭房屋現況，依系爭承攬契約所檢附之裝潢估價總表，被告實際已完成之數量占總約定數量之比例?
- 前揭被告實際已完成之部分是否有如附件載之瑕疵?苟具有瑕疵者，該等瑕疵所減損之價值修補該等瑕疵所需支出之合理費用各為何?
- 就被告尚未完成之工項部分，合理之工程報酬為何?

本案小結:

- 乙方因工程延宕至工程逾約訂日期仍未完成，甲方提請終止承攬契約，並提出返還溢領工程款。
- 甲乙雙方於契約圖說如另有修改時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
- 施工前應確實做好防護工作，避免損傷已完成部分。
- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
- 施工單位應依契約圖說實行業務，未經業主同意不得任意變更建材、設備。
- 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因材料特性產生之非瑕疵自然現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，並提出解決方案，避免紛爭。

案例:15 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭 新北院霞民恭 106 板建簡字第 1642 號

鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 003 號

申請人 原告:雅○空間規劃設計公司(乙方)

被告:魏○芳、張○銘(甲方)

鑑定日期 107 年 02 月 05 日
107 年 03 月 02 日
標的物座落地點 新北市板橋區稚○路 48 巷
鑑定標的物構造 RC 構造
鑑定標的物用途 住宅
裝修工程是否完工 使用中
爭議價金 1525684 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以原證 3 工程報價單所示之全部工項及原證 4 追加工程報價單所示之全部工項，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 本案因甲方於施工過程中有追加減變更設計及施工項目，因此計價時便有糾紛爭議之產生。
- 施工單位未善盡工程管理職責，與施工期間與協力廠商發生契約價金及施工期限等糾紛，導致工程延宕及施工瑕疵。
- 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 乙方應注意債權求償時效，對專業人士的消費（醫師看診費、律師委任費、會計師、公證人公證費、技師、承攬人等之報酬），都是 2 年內要趕快行使權利。
- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。

案例:16 損害賠償

台灣士林地方法院 士院彩民元 104 訴字第 1060308263 號
鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 009 號
申請人 原告:花○水岸 林○宏等十人(甲方)
被告:江○蓉等二人(乙方)
鑑定日期 107 年 04 月 03 日
標的物座落地點 新北市淡水區中○路
鑑定標的物構造 RC 構造
鑑定標的物用途 商用旅宿類
裝修工程是否完工 遭拆除
爭議價金 2245420 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以裝修工程估價單所示鑑定項目範圍 5 樓之工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 一般室內住宅室內裝修使用年限約為 15~20 年，本鑑定案為公眾使用之商用旅宿類，其使用年限約 10~15 年，原告於 90 年既接手營業至 103 年止，計有 13 年之久。鑑定單位於 107 年 4 月 3 日受理鑑定，現場鑑勘結果，提供折舊價目表以供對法院照參考。

案例:17 給付承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院輝民敏 106 年度建字第 145 號

鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 039 號

申請人 原告:艾○奧空間設計(乙方)

被告:福○護理之家(甲方)

鑑定日期 107 年 10 月 02 日

標的物座落地點 新北市中和區員○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(護理之家)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 2520139 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以原告提供「追加工程估價單」及被告提供「原工程追減估價單」，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有必要增加設備，應於施作前告知甲方取得同意，簽訂追加估價單方可施作，切不可未經告知擅自施作。
- 施工單位應依圖說、契約及取得業主同意始得變更建材及樣式。
- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
- 施工遇有隱蔽工程時，施工單位應於工程節點拍照存證，以免事後產生爭議。
- 甲乙雙方於契約圖說外，如另有追加時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善

圓滿。

案例:18 損害賠償

台灣新北地方法院板橋簡易庭 新北院霞民心 106 訴字第 411 號

鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 0110 號

申請人 原告:謝○諺(甲方)

被告:林聖○(乙方)

鑑定日期 106 年 12 月 12 日

標的物座落地點 新北市板橋區文○街

鑑定標的物構造 加強磚造

鑑定標的物用途 商用

裝修工程是否完工 尚未使用

爭議價金 1500000 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以原證工程報價單所示之全部工項為鑑定依據之內容。
- 經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
- 甲乙雙方於契約圖說如另有修改時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。

案例:19 給付工程款

台灣基隆地方法院 基院華民玄 106 年度建字第 10 號

鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 0202 號

(107)新北市室設裝生字第 0427 號

申請人 原告:台灣○空企業有限公司(乙方)

被告:查○樂器行(甲方)

鑑定日期 106 年 12 月 11 日

107 年 01 月 22 日

標的物座落地點 基隆市仁愛區愛○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 1295615 元

鑑定要旨:

- 鑑定標的物有無完成估價單所示之項目?已完成項目部分之合理市場價格為何?
- 估價單所示已完成之項目有無重疊之內容?重疊項目部分有無重複施工及計價之必要?
- 估價單所示已完成之項目有無具備通常之隔音及吸音效果?如不具備通常之隔音及吸音效果，能否修復?修補方法及必要之費用為何?

本案小結:

- 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
- 甲乙雙方於契約圖說如另有修改或追加工程時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
- 施作特殊空間，如需隔音、吸音效果時，除施工材料須提供出廠證明外，須備詳細施工圖供甲方確認，施工期間避免有影響原設計效能之變更行為。

案例:20 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭 新北院霞民心 106 板簡字第 1550 號

鑑定報告書文號 (107)新北市室設裝生字第 0420 號

申請人 原告:陳○勇(乙方)

被告:董○袖(甲方)

鑑定日期 106 年 12 月 12 日

標的物座落地點 新北市板橋區中○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 263440 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目現場經兩造雙方以原證工程報價單所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 施工單位提供甲方之估價單，甲方雖未簽章，然甲方已於通訊軟體明白確認，惟甲方指示追加工程時，乙方僅以口頭報價，且聲稱獲甲方口頭承諾，然並未取得甲方書面簽章或通訊軟體明白確認，因而當系爭工程完成

- 時，乙方提出系爭追加估價單，甲方認為報價太高拒不認同。
- 甲乙雙方簽訂契約時，或於契約圖說另有修改或追加時，應備一式兩份並雙方共同簽章確認，方可執行工作，避免糾紛。
 - 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。

案例:21 損害賠償

台灣臺北地方法院 北院隆民松 105 建 137 字第 1060007621 號

鑑定報告書文號 (106)新北市室裝生字第 015 號

申請人 原告:莫○坤(甲方)

被告:惠○設計股份有限公司(乙方)

鑑定日期 106 年 06 月 01 日

標的物座落地點 新北市三重區三○街

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(咖啡廳)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 1348413 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目經兩造雙方現場以工程估價單(追加工程)及被告所提供附件現場工程項目已施工照片，且現場室內裝修工程部分施工項目已被原告拆除變更。經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 本案施工單位落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)拍照存證，有利於事後爭議鑑定舉證。
- 本案施工單位於工程節點(前、中、後)拍照存證，遇有甲方自行修改之爭議事項，有利於事後爭議鑑定舉證。
- 本案施工單位落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供協力廠商施工估價單及電力申請憑證(台灣電力公司)，有利於事後爭議鑑定舉證。
- 本案施工單位落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供協力廠商施工估價單及產品照片、材料樣品憑，有利於事後爭議鑑定舉證。
- 本案乙方落實財務文書管理，於爭議事項發生時，提供代墊公關費之採購商品，估價單、發票，及收受對象名單、發送數量，有利於事後爭議求償舉證。

案例:22 返還不當得利

台灣臺北地方法院 北院隆民文 105 建 94 字第 1060007076 號

鑑定報告書文號 (106)新北市室裝生字第 021 號

申請人 原告:二〇方空間設計有限公司(乙方)

被告:榮〇投資有限公司(甲方)

鑑定日期 106 年 08 月 03 日

標的物座落地點 台北市市〇大道 6 段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 已完工(使用中)

爭議價金 4285165 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目經兩造雙方以原告提供附表一(追加工項之單價是否合理?若否,各追加工項之合理單價為若干)。依被告提供附表二所示之鑑定內容(詩作成本金額價額為若干?及施作合理金額價額為若干?)
- 經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 本案件兩造雙方對於施工數量及品質較無爭議,爭議點多在於工項價金是否合理,因此如於施工前兩造雙方多一分確認,此等訴訟應可避免。
- 甲乙雙方簽訂契約時,或於契約圖說另有修改或追加時,應備一式兩份並雙方共同簽章確認,方可執行工作,避免糾紛。
- 甲乙雙方簽訂契約時,除力求圖說詳細,尚應備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入合約。

案例:23 損害賠償

台灣新北地方法院板橋簡易庭 新北院霞民結 105 年板簡字第 1764 號

鑑定報告書文號 (106)新北市室設裝生字第 0216 號

申請人 原告:孫〇鳳(甲方)

被告:劉〇城(乙方)

鑑定日期 106 年 02 月 16 日

標的物座落地點 新北市中和區宜〇路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 263440 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目原告所示之附件全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核

對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 因業主不必然具備專業知識，承包商應善盡告知之義務，如以照片或提出建材樣本說明，並於施作前取得業主同意，簽訂估價單方可施作，切不可因工程預算不足，而採用便宜但不適合之工法施作，以免對工程品質產生認知上的落差，引發工程糾紛。
- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。

案例:24 給付承攬報酬

台灣新北地方法院 新北院霞民溫 105 年度建簡上字第 13 號

鑑定報告書文號 (106)新北市室設裝生字第 0419 號

申請人 上訴人被告:吳○圓(甲方)

被上訴人原告:陳○利(乙方)

鑑定日期 106 年 02 月 16 日

標的物座落地點 新北市板橋區金○街

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目上訴人所示之附件全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 此案上訴人將室內裝修案囑託被上訴人(非專業室裝業者)，被上訴人承攬室內裝修業務，卻無明確契約估價單或圖說提供甲方。
- 被上訴人聲稱承攬上訴人之工程，上訴人於施工期間多次追加工程項目，被上訴人均以口頭報價，也均經上訴人口頭同意且合意進料施工，然當被上訴人完成承攬工程請求上訴人支付工程尾款時，上訴人卻推翻所有口頭承諾及合意之工程報價。
- 甲乙雙方簽訂契約時，除力求圖說詳細、估價單規格數量明確，尚應備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入合約一式兩份。

案例:25 損害賠償

台灣士林地方法院士林簡易庭 士院勤士民敬 104 士簡字第 1043 號

鑑定報告書文號 (105)新北市室設裝生字第 24 號

申請人 原告:黃○輝

被告:韋○芬

鑑定日期 105 年 08 月 04 日

標的物座落地點 新北市淡水區淡○路四段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 舊裝修使用中

爭議價金 109750 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目如附件所載工程是否為回復原狀所必需之工程?請將工程所需花費之時間及工資與材料分別計算。經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 本案糾紛乃因颱風天災，導致上下樓層因漏水已發糾紛。
- 此糾紛案原告系三樓住戶，其裝修已完成約五年之久，因 104 年 8 月 8 日蘇迪勒強颱造成被告 4 樓淹水，滲漏至原告 3 樓住宅，造成原告之天花板牆壁等多處受損。
- 原告以其裝修全拆再更新之費用報價，要求被告(3 樓住戶)賠償其損失，被告抗辯難以接受其合理性，被告認為原告裝修求償應考量 1.重新裝修應考慮 5 年之折舊比例之攤提。2.天災受損部分局部合理維修，而非全拆換新。
- 建議當房屋裝修鋪設硬鋪面時，應於泥作打底施工前施作防水工程，避免日後滲漏水造成上下樓層之糾紛。
- 當天花板或牆面因滲漏水造成損壞時，常因木結構之連貫性及區域性問題，而造成修繕面積會比原受損面積大，造成兩造雙方之爭執。

案例:26 給付工程款

台灣臺北地方法院 北院木民智 104 建 290 字第 1050007905 號

鑑定報告書文號 (105)新北市室裝生字第 019 號

申請人 原告:張○華(乙方)

被告:富○科技股份有限公司(甲方)

鑑定日期 105 年 06 月 15 日

標的物座落地點 新北市新店區建○街

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 商用(辦公室)

裝修工程是否完工 使用中

爭議價金 4968460 元

鑑定要旨:

- 系爭工程項目經兩造雙方現場以工程估價單及原告所提供附件增加工程項目。經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 甲乙雙方簽訂契約時，圖說詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。然現場工程管理欠佳，以致多項施工過程皆無紀錄拍照，衍生日後工程糾紛。
- 本案施工單位未落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)未拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。
- 本案施工單位未落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供舉證施工估價單多有重複計價之現象，引發多項非必要之紛爭，有損商譽。

案例:27 給付工程款

台灣臺北地方法院 北院木民理 103 建字第 340 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 037 號

申請人 原告:峰○工程有限公司(乙方)

被告:張○義(甲方)

鑑定日期 104 年 10 月 07 日

標的物座落地點 新北市林口區文○三路一段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 已完工使用中

爭議價金 1370392 元

鑑定要旨:

- 請參酌 1.工程報價分析表、2.被告提出之未施作應減帳項目、3.被告提出數量浮報項目及 4.原告提出之對應說明，依現場實際施作之狀況，估算系爭工程之實作金額。
- 系爭工程有無被告所稱之規格不符之情形?若有，應減少之報酬若干?
- 系爭工程有無被告所指之破損、缺角等瑕疵?若有，合理之修復費用若干?

本案小結:

- 甲乙雙方簽訂契約時，圖說詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。

- 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 建議修繕浴室時，應特別重視防水工程的施作，且應於防水工程施作完成後，進行試水測驗，並請甲方確認無誤，方可進行後續工程，避免日後滲漏水造成更大的損失。
- 防水工程屬隱蔽工程項目，應落實工程管理，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。
- 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因工法常規產生之非瑕疵現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，避免紛爭。

案例:28 給付工程款

台灣臺北地方法院新店簡易庭 北院木民芳 104 店建簡字第 4 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 032 號

申請人 原告:沈○傑(乙方)

被告:盧○卿(甲方)

鑑定日期 104 年 7 月 22 日

標的物座落地點 新北市新店區三○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 已完工使用中

爭議價金 元

鑑定要旨:

- 系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。
- 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間，變更或追加施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 施工單位應落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定時便以舉證。

案例:29 返還不當得利

台灣士林地方法院 士院俊民明 104 建 30 字第 1040311095 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 031 號

申請人 原告:張○婷(甲方)

被告:洪○恩(乙方)

鑑定日期 104 年 8 月 26 日

標的物座落地點 新北市新店區新○路一段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 未完工未使用

爭議價金 4000000 元

鑑定要旨:

- 系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 1. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。
- 2. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間，變更或追加施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
- 3. 施工單位應落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定時便以舉證。

案例:30 損害賠償

台灣臺北地方法院 新北院霞民秋 104 年度建字第 76 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 027 號

申請人 原告:陳○如(甲方)

被告陳:○鴻(乙方)

鑑定日期 104 年 11 月 24 日

標的物座落地點 新北市三重區仁○路

鑑定標的物構造 加強磚造加輕鋼骨構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 尚未完成未使用

爭議價金 1174430 元

鑑定要旨:

- 鑑定標的物房屋，有無如附件所示之情形?如有，是否屬品質、功能、效用減損之瑕疵?修補費用若干?
- 上開房屋二樓以上如遭拆除，財產上之損害數額若干?

本案小結:

- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。
- 鑑定人參與法院委託鑑定案時，應具完備學、經歷，以本案為例，因被告質疑鑑定人資格，要求法院來函調閱鑑定人，學、經歷資料，證明其具備鑑定人資格。

案例:31 給付工程款

台灣臺北地方法院新店簡易庭 北院木民菊 103 年度店建簡字第 14 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 026 號

申請人 原告:反訴被告欣○工程有限公司(乙方)

被告:反訴原告周○華(甲方)

鑑定日期 104 年 10 月 7 日

標的物座落地點 新北市新店區明○路

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 已完工使用中

爭議價金 元

鑑定要旨:

- 系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。
- 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。
- 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳盡，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入契約。
- 施工單位為維護施工品質，及良好商譽，未經業主同意，不得任意變更施工項目或材料。
- 施工單位應落實工程品質管理，對於次包商應善盡，技能品質篩選及施工能力管理之責，以維護良好施工品質。

案例:32 給付工程款

台灣新北地方法院三重簡易庭 新北院清民定 103 重簡字第 1143 號

鑑定報告書文號 (104)新北市室裝生字第 0005 號

申請人 原告:劉○添(乙方)

被告:陳○銘(甲方)

鑑定日期 104 年 10 月 7 日

標的物座落地點 新北市新莊區復○路二段

鑑定標的物構造 RC 構造

鑑定標的物用途 住宅

裝修工程是否完工 已完工使用中

爭議價金 718450 元

鑑定要旨:

- 委請鑑定系爭工程，原告已完成之項目，如附件所載工程，約若干元?
- 原告施作上開工程，被告抗辯:有瑕疵部分(包括牆壁裂痕、油漆脫落，鞋櫃瑕疵等)，應減少報酬若干?
- 經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

本案小結:

- 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工，並有陽台外推知違規事項，嚴重影響建築物結構安全。
- 甲方要求乙方於約定期限內完成全部工程，並於一定期限內修繕完成工程瑕疵，因乙方未如期完成甲方要求之工作，甲方於是主張終止契約，並依民法條主張減少報酬。
- 另局部追加工程項目，甲方要求乙方完成瑕疵修繕，因乙方未能完成，甲方主張解除契約，因該瑕疵品項非屬民法 494 條，不得解除契約之規定。
- 施工單位應落實工程管理，乙方遇甲方要求追加工程時，應提供詳細施工圖說、估計單、材料表請業主確認簽章。
- 本案乙方遇甲方指示要求追加工程時，僅以口頭報價，並未提供書面報價單，於追加工程完竣時，甲方拒不承認該追加工程之項目及價金。
- 建議修繕浴室時，應特別重視防水工程的施作，且應於防水工程施作完成後，進行試水測驗，並請甲方確認無誤，方可進行後續工程，避免日後滲漏水造成更大的損失。
- 防水工程屬隱蔽工程項目，應落實工程管理，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。
- 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳盡，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入契約。
- 施工單位於繕寫估價單時，常有筆誤漏植之現象，然如系爭工程約定以總價承攬時，將無法追討筆誤漏植之價金。

第二節、鑑定案例糾紛樣態及內容

本研究之鑑定案例糾紛樣態及內容，係以新北市室內設計裝修商業同業公會，自 104 年至 111 年期間受理法院委託撰寫之鑑定報告書，依其內容經本研究第四章第一節彙整，分析資料、量化數據，並於本節依所得之數據統計製圖，統計糾紛樣態之結果及分析其原因。

一、糾紛樣態統計分析

鑑定標的物用途類別

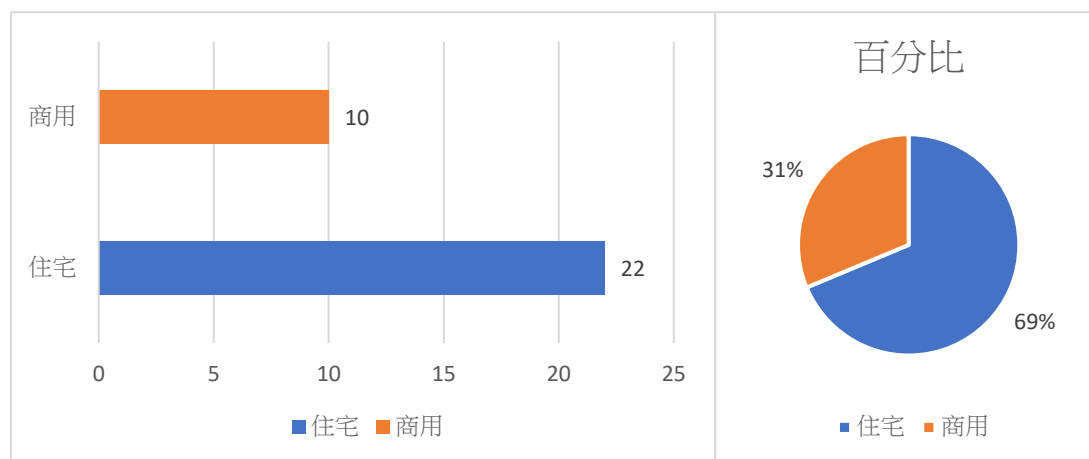


圖 四-1 鑑定標的物用途類別統計(資料來源:本研究製作)

本研究發現，鑑定物作為住宅使用之裝修糾紛案件，所占比例最高為 69%，商業空間之裝修糾紛案件發生百分比為 31%，探討其原因，一般商業空間因有營業時間之壓迫性，定作人著重在應執行之工程項目是否確實執行，成本是否最合乎經濟效應，且符合營業機能所需，因此對不影響營業使用之微小細節，較不在意，著重在完工時間能否準時，或提前完工，其營利收益遠大於其他微不足道之小細節。

然住宅案之業主因使用原因不同，對工程細節亦比較注重，從個人生活習慣，到對商品之價值觀、審美觀，均影響日後對工程驗收的嚴謹程度。因此建議同業初期溝通階段，應儘量提供實品建材，或設備供業主參考，避免日後因認知落差產生糾紛。

鑑定案例訴訟原告身分統計

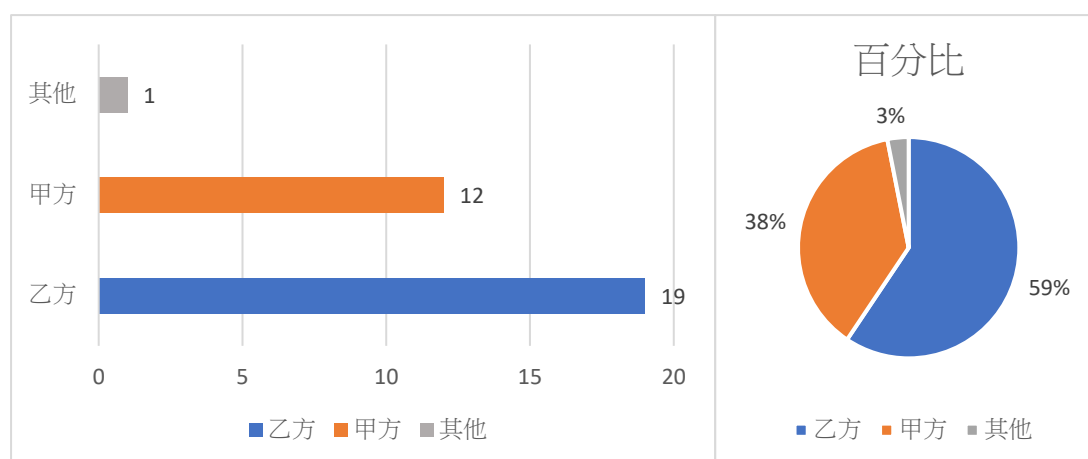


圖 四-2 訴訟原告身分統計圖(資料來源:本研究製作)

本研究發現訴訟提起人以乙方(承攬人)較甲方(定作人)為多，分別為乙方 59%，甲方 38%，其他 3%，多為提請給付承攬報酬，或提請給付工程款之案件。此等現象反映裝修業之成本狀態，裝修業為相當競爭之行業，一般業者為求順利承攬業務，開工前均僅取得三成之定金，其餘之工程款均先行施作，再依期約與定作人請領，如此現象承攬人便必須先行墊付材料及工資，工程期間如發生工程糾紛，定作人中途主張終止合約，且不願再支付工程款，此時承攬人便有損失工程款之情事，縱然工程結束，定作人對工程數量、規格、品質瑕疵等原因如有不滿意之處，或另有主張時，承攬人亦未能順利取得工程尾款，因此本研究之文本調查結果發現，提請訴訟者多數為乙方(承攬人)。

鑑定案件承攬廠商分類

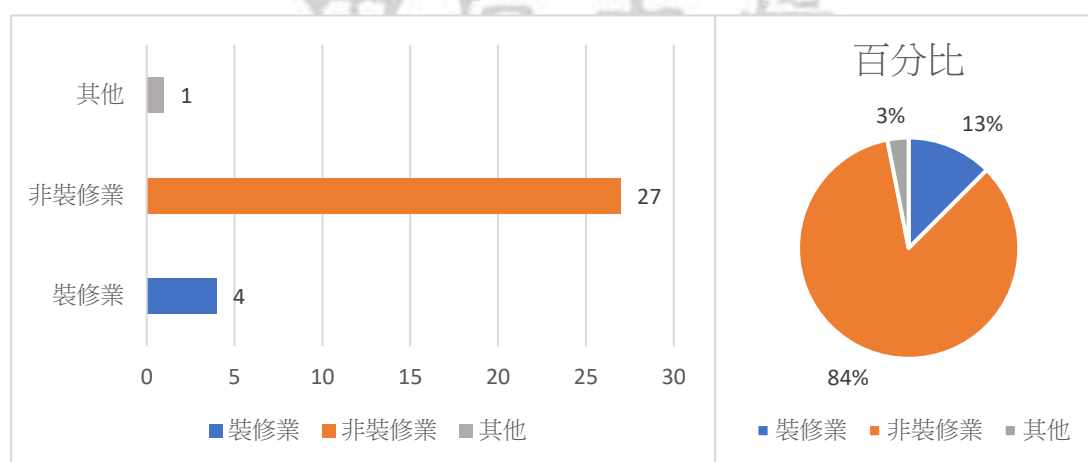


圖 四-3 鑑定案件承攬廠商分類統計圖(資料來源:本研究製作)

本研究文本調查統計，裝修糾紛案共計 32 件，除 1 件兩造均為區分所有人，其他 31 件案件中，裝修業佔 4 件，占比例 13%，非裝修業者佔 28 件，所占比例 84%最高，探討其原因，經合法室內裝修流程執行室內設計裝修工程，

需透過合格室內裝修業者，遵照政府建築主管機關相關法令許可，主管機關透過公法管理，甲乙雙方訂定合約，以私法規約雙方之權利義務，在公法與私法雙重管理之下，將有效降低裝修工程糾紛之發生因子。

鑑定案例爭議類型

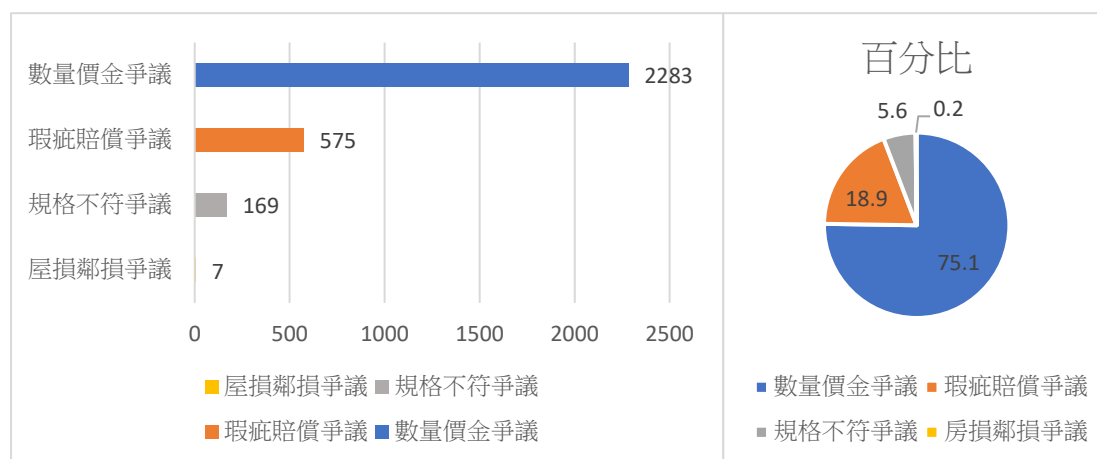


圖 四-4 鑑定案例爭議類型統計圖(資料來源:本研究製作)

本研究發現當兩造提請訴訟之後，無論爭議之理由何，最後仍脫離不了價金之賠償或請求給付工程報酬，因此數量爭議、瑕疵爭議、規格不符爭議、乃至於房損、鄰損等問題，便是雙方官司訴訟之主要爭議點，然審理之法官不必然應具備裝修工程專業知識，此時法院審理法官便借助，具專業知識之鑑定人，協助釐清兩造之爭點，法院需要鑑定人協助之處多為，工程項目是否完成?完成數量多寡?規格是否符合原設計或原合約之約定?完成之工程價值計算，或工程是否有瑕疵?能否修復?修復價金需多少?少數案件發現房損、鄰損爭議，亦是牽扯到損害賠償之問題。因此就多數案件分析判斷，當兩造提請訴訟時舉證便是首要之務，原告提請訴訟具舉證之責(國軍退除役官兵輔導委員會, 2016-08-29)，被告為反駁原告亦須保留相當之證據作為抗辯之反證。因此雙方於簽約，設計階段到施工期間，均應保留書面資料、施工照片，或通訊對話紀錄，以供舉證。

另就訴求時效部分定作人及承攬人均應注意債權時效之權益，如承攬人請求報酬期限為二年，定作人欲主張承攬人應負工程瑕疵責任，必須於工程交付一年內發現瑕疵，使得主張請求損害賠償。(民法, 2021- 01 - 20)

鑑定案例訴訟類型

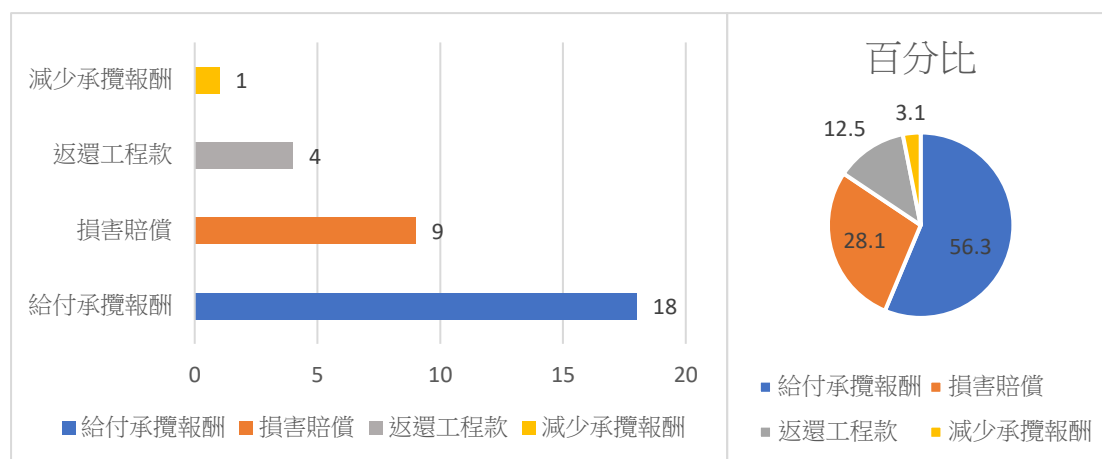


圖 四-5 訴訟類型統計圖(資料來源:本研究製作)

本研究就文本調查發現，兩造提請訴訟之類型大約分為以下幾種：

甲方多為提請返還不當得利、返還工程款、減少報酬、損害賠償等數項，以上多種狀況之發生原因大致可分為：

1. 甲方對乙方施工品質不滿意，或有與原約定規格不符之情事。
2. 乙方施工進度延宕，所請領之工程款價值多於工程進度。
3. 乙方因施工不當造成甲方蒙受損害之情事。

乙方多為提請給付工程款、給付承攬報酬。以上多種狀況之發生原因大致為：

1. 工程期間或工程已經完成，甲方未依約給付工程款。
2. 甲方藉故工程有瑕疵，因而以未完工為由拒絕或延遲給付工程款。

以上情事之發生，一般來說不論是甲方或乙方，大部分會在糾紛狀況發生時，雙方便有一定程度之溝通協商，協商未果才會演變成法律訴訟之狀況，多人溝通是室內設計的特質，(陳銘達, 2012-09)提到室內設計這個行業的特質，是必須要很多人互相溝通，才能完成一個案子的行業，小一點的案子二三十人，大一點的案子上百人互相合作，只要其中一個環節出差錯，就可能帶來無法預測的後果，因此做為室內設計師良好的溝通能力視為首要的能力。

二、容易產生糾紛的施工項目內容

室內裝修系由室內裝修業統合眾多工種，分工合作共同執行業務之成果，各工種之間皆有連帶相關之因果關係，前後有序環環相扣，關乎工程品質之優劣成敗，然影響裝修工程品質的原因眾多，本研究根據新北市室內設計裝修商業同業公會 104 年至 111 年之鑑定報告書，統計分析出如下表五種最容易產生糾紛之施工項目。

表 六 爭議工種前五名統計表

爭議類型 鑑定事項	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償 爭議	數量 數量 價金 爭議	合計	名次
拆除、保護工程	0	0	17	93	110	
水電工程	5	17	62	445	529	2
消防工程	0	1	3	36	40	
空調工程	0	0	17	113	130	
泥作工程	6	5	12	67	90	
防水工程	0	0	9	31	40	
磁磚工程	0	7	18	106	131	
石材工程	0	0	24	56	80	
木工工程	0	70	152	490	712	1
系統櫃工程	0	18	31	87	136	
輕鋼架、隔間工程	0	3	1	20	24	
油漆工程	0	27	115	150	292	3
金屬工程(含門窗)	0	10	27	134	171	5
窗簾、壁紙、地磚	0	2	7	75	84	
玻璃工程	0	0	7	75	82	
衛浴設備	0	7	28	157	192	4
廚具設備	0	2	39	65	106	
清潔工程、雜項	0	0	6	83	89	
合計	11	169	575	2283		

資料來源:本研究製作

鑑定案例爭議工種前五名

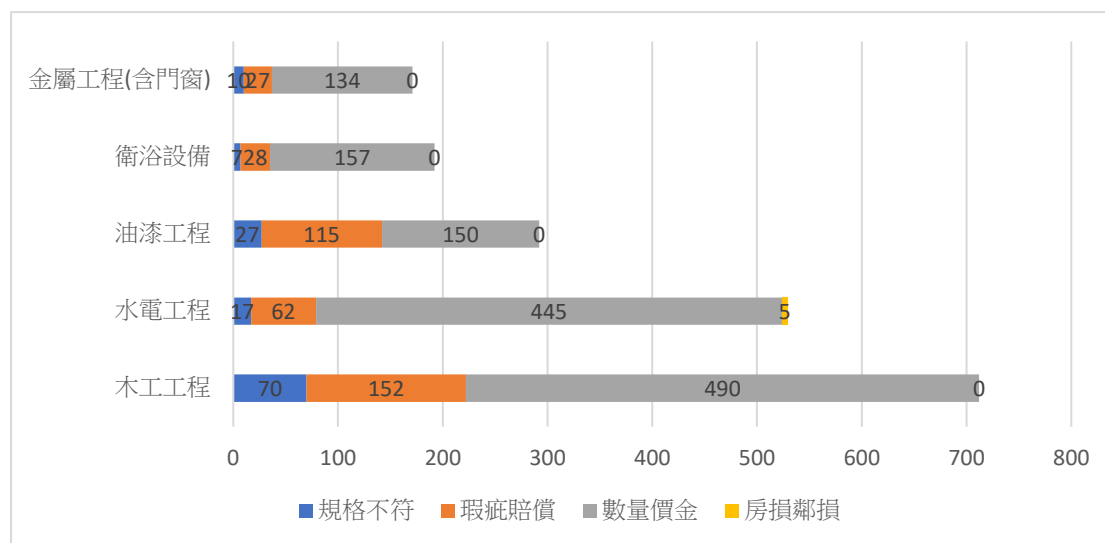


圖 四-6 爭議工種前五名統計圖(資料來源:本研究製作)

本研究文本調查發現，各項工種之糾紛以數量價金爭議為最多，但是各工種產生糾紛爭議，依紛爭項目多寡依序為:木工工程、水電工程、油漆工程、衛浴設備工程、金屬工程。就木工工程而言，佔一般室內裝修工程數量之多數，因此如果以爭議項目之數量來計算，亦是符合邏輯。

另就文本調查發現，數量爭議遠多於瑕疵爭議，本研究文本調查發現，應是目前市面上施工單位計價習慣所導致。施工單位常於工程計價時，將完成數量加耗損數量作為估價單數量，但是當工程結束驗收時，業主實際丈量完工數量，便發現完工數量較估價單數量為少，多項工程驗收下來均有上述情事時，業主認為施工單位開立之估價單膨脹灌水，對施工單位之信任已蕩然無存，此時如彼此間溝通不順利，裝修工程糾紛便因此發生。當兩造因裝修糾紛提請訴訟，就鑑定人之經驗，法官要求數量之計算多以完工數量為準。因此多位鑑定人建議裝修業者，工程估價應以完成數量計價為宜，損耗之成本應以計入單價方式提供業主方，免生誤會紛爭。

第三節、專家訪談

一、訪談內容資料整理

一、室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性?如何避免?

綜合各委員之意見，室內裝修糾紛案件徵兆或共通性如以下各點:

1. 消費者因對室內裝修業生態並不了解，常常為求工程費用經濟便宜，不慎或明知，卻選擇非營建署登記合格之室內裝修業，執行室內裝修行為，致使部分投機心態之廠商有機可乘，以不明確之估價單或不完備之圖說，利用低價取得承攬工程後，再以各種話術，要求追加工程費用，最後導致雙方產生消費糾紛。
2. 室內設計裝修工程係從無到有之服務工作，有賴消費者及裝修業者雙方保持良好互信、互賴之關係，方可完成消費者交託之業務，如若雙方無互信基礎，在溝通上必然無法順暢，屆時消費者及裝修業者必然因溝通不良，產生誤會及認知上的落差，最後必然發生消費糾紛。
3. 無論是消費者或是室內裝修業者，誠信乃為商之道，如有任何一方為便宜行事，藉故拖延正常服務流程，如拖延簽約、或估價單項目、規格、數量、單位，或未提供設計圖說，材料表等工程相關應備之條件，均可視為室內裝修糾紛之徵兆。

問:如何避免?

綜合各委員之意見，如何避免室內裝修糾紛案件如以下各點:

1. 雙方於業務接觸之初期，室內裝修業者應將服務之程序及雙方之權利義務詳細說明，以免因認知不同由誤會轉變為爭執糾紛。
2. 消費者選擇室內裝修業者時，應依個人需求審慎評估，應儘量選擇營建署登記合格之室內裝修業者，執行室內裝修業務，並要求室內裝修業者詳細說明服務之流程，及服務費用之計算、付款方式，並請業者提供契約書供消費者閱覽。
3. 室內裝修業者於服務客戶前，應詳細說明服務內容及工作程序，並謹慎選擇服務對象，如有違背一般正常服務流程之業務行為者(如業主藉故不簽約或免開立發票或不申請室內裝修圖說審查者)，應謹慎為之。
4. 對於消費者之服務項目，應有危害告知之義務，切不可因業務目的，讓消費者產生過高或錯誤之期待，避免工程驗收期間發生不必要之紛爭及糾紛。
5. 對於簽約內容、設計圖說，估價單、材料表，與工程相關應附之樣品及文件，

應力求詳盡清楚，並以專業及誠信之態度服務客戶，與客戶建立互信關係，培養彼此之信任感，盡力完成客戶之所託。

6. 定作人雖然將工程委託承攬人全權負責，多位專家建議定作人，仍應常關心工作標的物執行進度及施工品質，如有疑問應於第一時間詢問承攬人，確保工程進度及品質。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛？

為什麼？

綜合各委員之意見，室內裝修最容易產生歧見及紛爭的環節如以下幾點：

1. 業務階段比較不容易產生歧見糾紛，因為這個階段尚屬雙方接洽溝通階段，如有歧見紛爭產生，業務便會因此中斷不成案。
2. 裝修案發生歧見糾紛大部分發生在施工中、後段期間，或驗收期間，及追加工程部分，原因大部分為消費者大多沒有裝修業之專業知識，對於設計或施工圖說，閱讀上頗為艱澀困難，因此大部分的消費者要等工程後期或已經快要完工，才會對定作物之樣貌有所概念，此時消費者便會對定作物有所好惡。
3. 工程中途變更亦是歧見糾紛最常發生的環節，如各委員所述，消費者對於工程中途變更僅以口述方式與承攬人溝通，此時如承攬人因便宜行事，未依正常程序，重繪圖說、提送工程追加單及材料送審確認，便執行工程變更之作業，待事後送交追加工程估價單時，便容易因雙方認知上的差異產生爭執糾紛。
4. 如工程期間業主從未至施工現場確認各項工程之進度，承攬人應每日確實填寫施工日誌，及做好品質管制自主檢查之文書紀錄，所有工作節點均應拍照或錄影以供業主查閱，每遇重要工作項目或工作節點應請業主親自至現場簽名確認，避免不必要之紛爭。
5. 施工日誌應確實記錄填寫，尤其掩蔽工程應於灌漿或封板掩蔽前，除承攬廠商現場監工拍照記錄，亦應請設計單位及業主做最後確認，方可進行下一工序之作業。
6. 室內裝修業工項繁多，但是各工項在施工程序及完工後的品質，沒有統一的驗收標準，建議室內裝修公會或各工種職業工會，透過政府主管機關認證，建立各工項施工規範及驗收標準，使室內裝修業及消費者有可依循之規範，減少彼此在工程驗收上的歧見紛爭。

二、室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承

攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何?

綜合各委員之意見，室內裝修發生糾紛訴訟，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業均有，並無因為合格之室內裝修業者即無糾紛訴訟之情事，但多數委員個人之經驗均以非室內裝修業為多，原因如下:

1. 業主方為了節省設計費、工程管理費及室內裝修圖說審查費用，沒有委任合格的室內裝修業執行室內裝修工程，容易引發違規裝修或違章之情事，因而遭民眾檢舉，進而受建築主管機關裁罰，導致雙方產生糾紛。
2. 室內設計裝修業為專業之學門，相關之公司行號需聘任專業技術人員方可執行相關業務，專業技術人員需經政府業務主管機關考試合格，方可受聘於室內裝修業執行室內裝修業務，並受政府建築主管機關及相關法規節制，對於相關法規比較熟悉，因此比較不容易有違規之情事。
3. 室內裝修業相關專業技術人員具室內裝修設計或室內裝修工程管理之專業能力，對於該項業務無論法規面或工程面，均具政府主管機關認可之專業能力，對消費者之權利較具保障。
4. 其他非裝修業者雖具專項單一工種之作業能力，然而室內裝修業應具備多項相關作業能力，並協調整合多工種作業，如該工程涉及室內裝修行為時，亦需要室內裝修業者，依法申請室內裝修圖說審查，取得施工許可，方得以完成業主所託付之室內裝修業務。
5. 本研究 4.2.1 鑑定案件承攬廠商分類文本調查統計，裝修糾紛案共計 32 件，除 1 件兩造均為區分所有人，其他 31 件案件中，裝修業佔 4 件，非裝修業者佔 28 件，所占比例高達 84%。探討其原因，經合法室內裝修流程執行室內設計裝修工程，需透過合格室內裝修業者，遵照政府建築主管機關相關法令執行室內裝修業務，主管機關透過公法管理，甲乙雙方訂定合約，以私法規約雙方之權利義務，在公法與私法雙重管理之下，將有效降低裝修工程糾紛之發生因子。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多? 其原因為何?

綜合各委員之意見，室內裝修發生糾紛訴訟，以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分甲、乙雙方均有，然多數委員認為乙方為原告比較多，原因為室內裝修業一般市場上之交易習慣，簽約時乙方(裝修業)領取總工程款之 30% 為定金，其餘工程款按合約及工程進度分期領取，但幾乎工程先完成再領取已完成部分之

工程款，較少有未施作工程預收工程款之現象，因此當工程結束時，一般裝修公司均有少則兩成多則五成之工程款尚未收取，如若此時業主對工程內容有爭議時，多數業主會立即停止付款，因此就當時之情勢對室內裝修公司而言較為不利，因工程已完工時，代表裝修公司此時已付出 100%的裝修成本，以一般裝修業工程管理費約為工程總價之 15%，此時裝修公司尚處於負資產狀態，因此裝修業為求儘快脫離此狀態，會盡力與業主方進行工程協調，如當協調無效時，方對業主(甲方)提出請求給付工程款之訴訟，此時多數甲方亦反訴承攬人(乙方)工程瑕疵或其他事由，最後產生雙方互告之情況。

就本研究 4.2.1 糾紛樣態文本調查發現，訴訟第一次提起人以乙方(承攬人)較甲方(定作人)為多，分別為乙方 59%，甲方 38%，其他 3%，均為提請給付承攬報酬，或提請給付工程款之案件，此等現象反映裝修業之成本狀態，裝修業為相當競爭之行業，一般業者為求順利承攬業務，開工前均僅取得三成之定金，其餘之工程款均先行施作後，再依期約與定作人請領，如此現象承攬人便必須先行墊付材料及工資，工程期間如發生工程糾紛，定做人中途主張終止合約，且不願再支付工程款，此時承攬人便有損失工程款之情事，俾使工程結束，此時定作人對工程數量、規格、品質瑕疵等原因如有不滿意之處，或另有主張時，承攬人亦未能順利取得工程尾款，因此本研究發現提請訴訟者多數為乙方(承攬人)。

5. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

綜合各委員之意見，室內裝修發生糾紛訴訟一致認為住宅裝修案件比較容易發生爭議糾紛，或甚至演變成官司訴訟，主要原因:

1. 住宅案件之業主方因為較少有裝修經驗，相對裝修專業知識亦較缺乏，面對自家住宅的施工品質格外要求，與承攬廠商之間的溝通因為工程經驗不足，因此對於工程之執行或驗收，彼此相互之協議與約定容易有認知上的落差，因而產生爭議及糾紛也比較多。
2. 商用空間之裝修其目的以商業使用為目標，業主方較有相關工程經驗，同時亦會尋找專業之室內裝修業者執行室內裝修業務，雙方多為經驗豐富、且具相關專業知識情況下，在溝通及合約估價單等各方面均會比較專業詳細，因此相對糾紛案件會比較少。
3. 依本研究 4.2.1 糾紛樣態文本調查發現，鑑定物作為住宅使用之裝修糾紛案件，所占比例最高為 69%，商業空間之裝修糾紛案件發生百分比為 31%，探討其原因，一般商業空間均有營業時間之壓迫性，定作人著重在應執行之工程項目是否確實執行，成本是否最合乎經濟效應，且符合營業機能所需，因此對不影響營業使用之微小細節，較不在意，著重在完工時

- 間能否準時，或提前完工，其營利收益遠大於其他微不足道之小細節。
- 住宅案之業主因使用原因不同，對工程細節亦比較注重，從個人生活習慣，到對商品之價值觀、審美觀，均影響日後對工程驗收的嚴謹程度。因此建議同業初期溝通階段，應儘量提供實品建材，或設備供業主參考確認，避免日後因認知落差產生糾紛。
 - 住宅類甲方乙方的立場常為對立的狀態，雙方的利益是相左的，因而容易產生對立關係，反而是商業空間的案件，承辦人與承攬商的立場是一致的，都希望如期、如質，把目標完成，所以承辦人會協助承攬商解決所遇到的問題，甚至協助承攬商順利驗收，雙方是為同一陣線，共同解決問題。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型:

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)

何者為多? 其原因為何?

綜合各委員之意見，室內裝修發生糾紛訴訟多數委員認為乙方提出請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)比較多，但是相對的，當乙方提出告訴時，多數甲方亦會提出告訴，反訴乙方工程瑕疵或未確實履行雙方訂定之合約。

本研究第四章第二節之一就鑑定案例文本調查發現，兩造提請訴訟之類型大約分為以下幾種:

甲方多為提請返還不當得利、返還工程款、減少報酬、損害賠償等數項，以上多種狀況之發生原因大致可分為:

1. 甲方對乙方施工品質不滿意，或有與原約定規格不符之情事。
2. 乙方施工進度延宕，所請領之工程款多於工程進度
3. 乙方因施工不當造成甲方蒙受損害之情事。

乙方多為提請給付工程款、給付承攬報酬。以上多種狀況之發生原因大致為:

1. 工程期間或工程已經完成，甲方未依約給付工程款。
2. 甲方藉故工程有瑕疵，因而以未完工為由拒絕或延遲給付工程款。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型:

1.數量、價金爭議 2.瑕疵賠償爭議 3.規格不符爭議 4.屋損鄰損爭

議，何者為多？其原因為何？

綜合各委員之意見，室內裝修發生糾紛訴訟案件爭議類型結果如下：

1. 多數為數量與價金之爭議，次之為瑕疵賠償爭議，再次之規格不符，已屋損鄰損最少。
 2. 其發生原因大多為，雙方初期簽訂契約或估價單時，對於估價單之數量、單位、規格，未明確詳實，以至於工程期間或工程竣工估驗時，發生認知上之落差，雙方協調不果，因而產生爭議糾紛。
 3. 承攬商因便宜行事，當工程遇有中途變更或需要追加工程時，未依正常程序，繪製新圖說、估價單、及材料送審，請業主簽單確認，僅以口述承諾便逕自施作，眾多工程糾紛便因此發生。
 4. 承攬單位開立估價單於工程數量、單位之計算，未註明是否含損料數量，或為實際完成數量，容易於驗收階段產生數量計算之糾紛。
 5. 本研究 4.2.1 文本調查發現，統計結果符合各專家委員之訪談建議，其結論可供室內裝修業服務客戶時參酌。
 6. 當兩造提請訴訟之後，無論爭議之理由何，最後仍脫離不了價金之賠償或請求給付工程報酬，因此數量爭議、瑕疵爭議、規格不符爭議、乃至於房損鄰損等問題，便是雙方官司訴訟之主要爭議點，然而審理之法官不必然應具備裝修工程專業知識，此時法院審理法官便借助，具專業知識之鑑定人，協助釐清兩造之爭點，法院需要鑑定人協助之處多為，工程項目是否完成？完成數量多寡？規格是否符合原設計或原合約之約定？完成之工程價值計算，或工程是否有瑕疵？能否修復？修復價金需多少？少數案件發現房損鄰損爭議，亦是牽扯到損害賠償之問題。
8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有
哪些？其原因為何？(例如：木工、水電、油漆…等)

綜合各委員之意見，多位委員依個人鑑定經驗均認為，在室內裝修眾多工種之中，以木工最容易發生爭議糾紛，油漆次之，原因如下：

1. 木工在室內裝修案件中項目數量占比最高，因此依比例原則計算，爭議糾紛數量最多亦是理所當然。
2. 木工爭議糾紛常發生訂定契約時合約書估價單及設計圖說未載明該工程使用材料、五金、及數量規格，以致工程中後期或竣工驗收時，引發雙方爭議糾紛。
3. 木工工程多為現場製作，礙於手工製作或材料特性，常發生細部瑕疵，或因人員失誤發生尺寸誤差規格不符之情事。

4. 木工工程較為複雜，常有計價上之爭議，應與客戶確認圖說及估價單時詳細說明，以免驗收時產生認知上的落差，引發爭議。
5. 油漆因為施作面積最大，業主驗收時最容易以目視輕易發現瑕疵，但多數油漆工程之瑕疵均可輕易修復。
6. 部分委員提醒，室內裝修工程瑕疵，多數具有連帶關係，如部分油漆工程瑕疵，其原因可能是底材不良造成，或底材面漆選擇錯誤，凸顯建物原有之瑕疵，因此設計師及現場監造人員應注意建材特性，審慎建議使用。
7. 其他如天然石材之使用，因天然紋路或細微裂縫為自然現象，施作前應以合成圖及現場打樣，與業主說明並簽認，方可施作，以免產生驗收紛爭。
8. 防水工程因多屬掩蔽工程，施作過程應確實拍照或錄影存證，並請業主現場試水確認，方可施做下一個工序，並確實記錄施工日誌，做為日後存證。
9. 室內裝修為現場施作之工程，氣候因數影響工程甚鉅，切不可因趕工忽略氣候因數影響工程品質。
10. 本研究就文本調查發現，各項工種之糾紛以數量價金爭議為最多，然各工種產生糾紛爭議，依紛爭項目多寡依序為：木工工程、水電工程、油漆工程、衛浴設備工程、金屬工程，就木工工程而言，佔一般室內裝修工程項目之多數，因此如以爭議項目之數量來計算，亦是符合邏輯。

三、請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？

綜合各委員之意見：

1. 室內裝修業之服務品質建立在與客戶互信互賴之基礎上，當雙方對於工程內容有爭議糾紛時，建議雙方應「以和為貴」，心平靜氣雙方保持理智的情況下，調解彼此之誤會解除紛爭，畢竟官司訴訟曠日廢時，不但花費鉅額之訴訟相關費用，對於雙方因訴訟攻防耗費精神，在時間金錢及精神上之損耗，著實不划算。
2. 以甲方(消費者)而言，謹慎選擇適當之合格室內裝修業者為第一要務，對於室裝業者所提供之服務，從服務流程，雙方權利義務之協議，如合約、設計圖說，估價單，材料表，設備規格清單…等等，均應妥善留存。
3. 施工期間作為甲方應經常關心工程之進度及施工內容是否如雙方約定，工程施作期間，遇有不了解之處，應及時提出疑問，請承攬方說明確認，並將雙方合作期間之書面、工程照片、通訊紀錄，妥善保存，以便日後訴訟佐證資料。
4. 以契約乙方(承攬人)而言，應制訂完善之服務流程，以避免雙方因認知落

差產生誤會，發生爭執糾紛，工程施工期間，應有良好的施工管理制度，責令現場工程人員，每日確實填寫施工日誌，並做好工程品質自主管理，於所有工程節點，均應拍照或錄影紀錄，尤其掩蔽處應特別注意及記錄，以便作為日後訴訟佐證資料。

5. 與甲方(業主)保持聯繫，隨時讓甲方(業主)了解工程進度，雙方協議或溝通訊息資料均應確實留存，公司會計部門亦應該將材料證明、進貨成本、各工種派員勞務詳實紀錄，以上資料可做為公司營運管理紀錄，如遇有工程糾紛亦可作為呈堂佐證資料。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議。

綜合各委員之意見:

就消費者而言，當消費者面對室內裝修工程時，應有的觀念及態度

1. 消費者應利用如網路訊息、書報雜誌汲取室內裝修相關訊息，充實個人對室內裝修業相關知識，及建立正確觀念。
2. 選擇內政部營建署核可登記之合法室內裝修業，遵守政府建築主管機關相關規定，執行室內裝修業務。
3. 消費者在選擇室內裝修業者時，可請裝修業者介紹其服務流程及收費方式，從而選擇適合消費者所需之室內裝修業，執行室內裝修業務。
4. 建議消費者執行室內裝修行為時，選擇行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約作為雙方工程合約的版本，施工前確實辦理建築物室內裝修圖說審查，依相關規定執行室內裝修業務，雙方權益均可獲得應有之保障。
5. 消費者應將個人需求與裝修業者充分溝通，讓室內裝修業者充分了解消費者所需，以期順利完成所託之業務。

就室內裝修業者而言:

1. 所謂「商無信不立」，從商之道首重誠信，面對客戶應真誠相待，以求彼此互信互賴，順利完成客戶所託。
2. 執行室內裝修業務時，應遵守政府主管機關相關規定，並以專業態度向客戶詳細說明應遵守之相關規定。
3. 提供消費者由行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約作為雙方工程合約的版本，施工前確實辦理建築物室內裝修圖說審查，依相關規定執行室內裝修業務，保障雙方權益。
4. 室內裝修業於服務客戶前，應對服務之流程、主客間之權利義務，詳細說明，以免彼此認知落差產生誤會，因而引發爭執糾紛。
5. 恪守職業倫理，發揮專業知識，充分了解消費者之所需，盡力完成客戶之託付，力求主客雙贏局面。

11. 鑑定專家對現行室內裝修定型化契約的看法

綜合諸多委員對定型化契約之建議：

行政院消費者保護處，結合國內多位律師、學者專家，室內裝修業者，訂定室內裝修業定型化契約，並公告提供消費者及室內裝修業者執行室內裝修業務時使用，其目的為減少國內室內裝修業務糾紛，諸位鑑定委員建議消費者及室內裝修業者，於執行室內裝修業務時，得以上網載取使用，但為符合契約精神，訂定契約雙方仍應依雙方需求，得以審酌更改合約條文，至雙方和議簽訂。

12. 三位鑑定委員依自身鑑定經驗提出 3D DMax 圖檔因渲染引發爭議糾紛之建議

綜合三位委員對電腦 3D 繪圖引發糾紛的相關案例之建議：

1. 3D 圖目前已經成為室內設計師與業主溝通非常方便的工具，因為電腦繪圖軟體越來越成熟，以至於圖面的表現效果越來越豐富，設計師如一味貪圖繪圖軟體渲染的效果，常常導致圖面與完工後的作品會有失真的情形，容易讓客戶產生認知上的落差，引發爭執糾紛，因此建議設計師在圖面效果的表現上應儘量忠於完工後實際狀況為原則。
2. 3D 圖面的表現僅為示意圖，方便業主了解設計施工後的樣貌，僅作為裝修業於服務期間方便與業主溝通之工具，確切之工程項目、尺寸規格、材料設備...等，仍應以設計施工圖說、合約估價單、設備材料表為依據。

第五章、糾紛項目分析、對策與營業項目的疑義

第一節、鑑定案例糾紛的肇因與策略

一、承攬契約及圖面糾紛

(一) 未簽訂契約

肇因:本研究發現，眾多的糾紛起因，係為雙方未依循正常程序，在無設計圖說且未簽定契約或估價單的狀況下，僅以口頭承諾便開始執行室內裝修工程，以致於當工程完成或達一定進度時，雙方對工程內容或品質產生認知上的差異，引發糾紛。

建議:雙方使用行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約，作為雙方工程合約的版本，對於簽約內容、設計圖說，估價單、材料表，與工程相關應附之樣品及文件，應力求詳盡清楚，承攬方以專業及誠信之態度服務客戶，消費者與承攬方建立互信關係，彼此互信互賴，承攬方盡力完成客戶之所託。

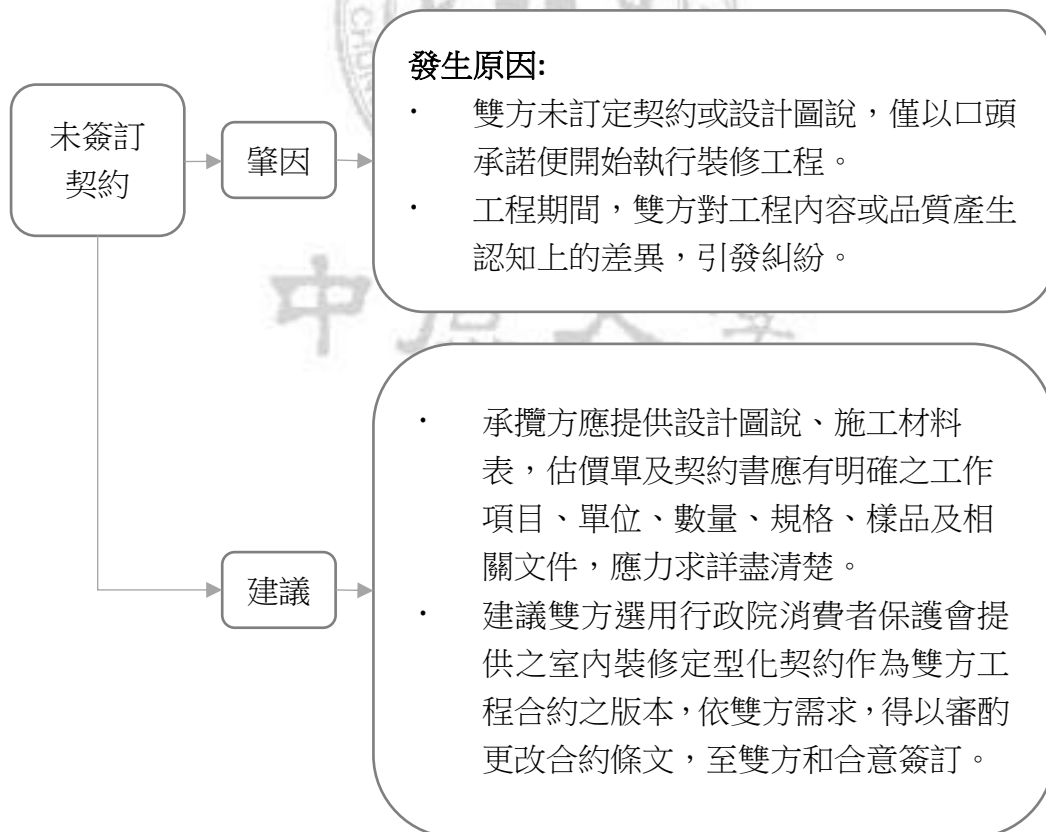


圖 五-1 未簽訂契約糾紛肇因及策略分析圖

(二) 圖說不明

肇因: 爭議糾紛常發生訂定契約時，契約書估價單及設計圖說未載明該工程使用材料、五金、及數量規格，導致工程中後期或竣工驗收時，引發雙方爭議糾紛。或工程施工期間中途變更，消費者對於工程中途變更僅以口述方式與承攬人溝通，此時如承攬人因便宜行事，未依正常程序，重繪圖說、提送工程追加單及材料送審確認，便執行工程變更之作業，待事後送交追加工程估價單時，便容易發生因雙方認知上的差異產生爭執糾紛。

建議: 室內裝修係專業且複雜之專業學門，為確保工程結果是為定作人所指示之成果，施作之前承攬方應提供詳細圖說、施工材料表並含估價單之承攬契約書，估價單及契約書應有明確之工作項目、單位、數量、規格，並明定雙方之責任義務，方可執行業務。

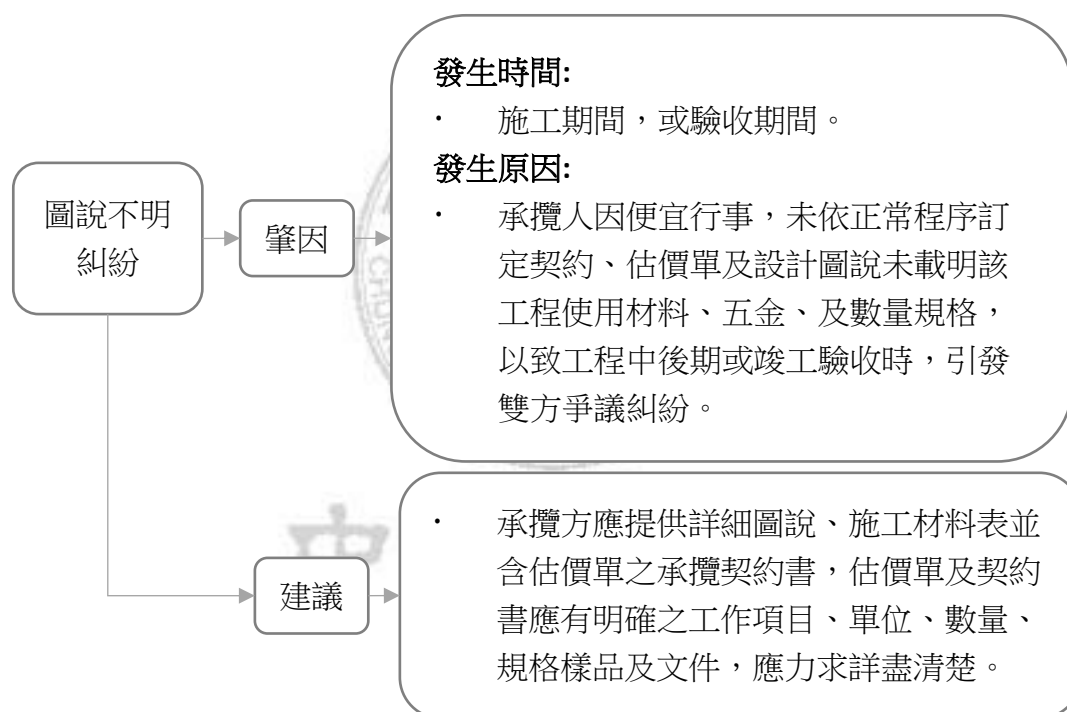


圖 五-2 圖說不明糾紛肇因及策略分析圖

(三) 認知糾紛

肇因:裝修案發生歧見糾紛大部會發生在施工中、後段期間，或驗收期間，及追加工程部分，原因大部分為消費者大多沒有裝修業之專業知識，對於設計或施工圖說，閱讀上頗為艱澀困難，因此大部分的消費者要等工程後期，或已經快要完工，才對定作物之樣貌有概念，此時消費者便會對定作物有所好惡。

建議:承攬方應善用各式溝通工具(如 3D 圖或照片)對業主說明施作項目工作內容，以確保定作物符合業主方之需求，對於簽約內容、設計圖說，估價單、材料表，與工程相關應附之樣品及文件，應力求詳盡清楚。

室內裝修業工項繁多，但是各工項在施工程序及完工後的品質，沒有一定的驗收標準，建議室內裝修公會或各工種職業工會，透過政府主管機關認證，建立各工項施工規範及驗收標準，使室內裝修業及消費者可有依循之規範，減少彼此在工程驗收上的歧見紛爭。

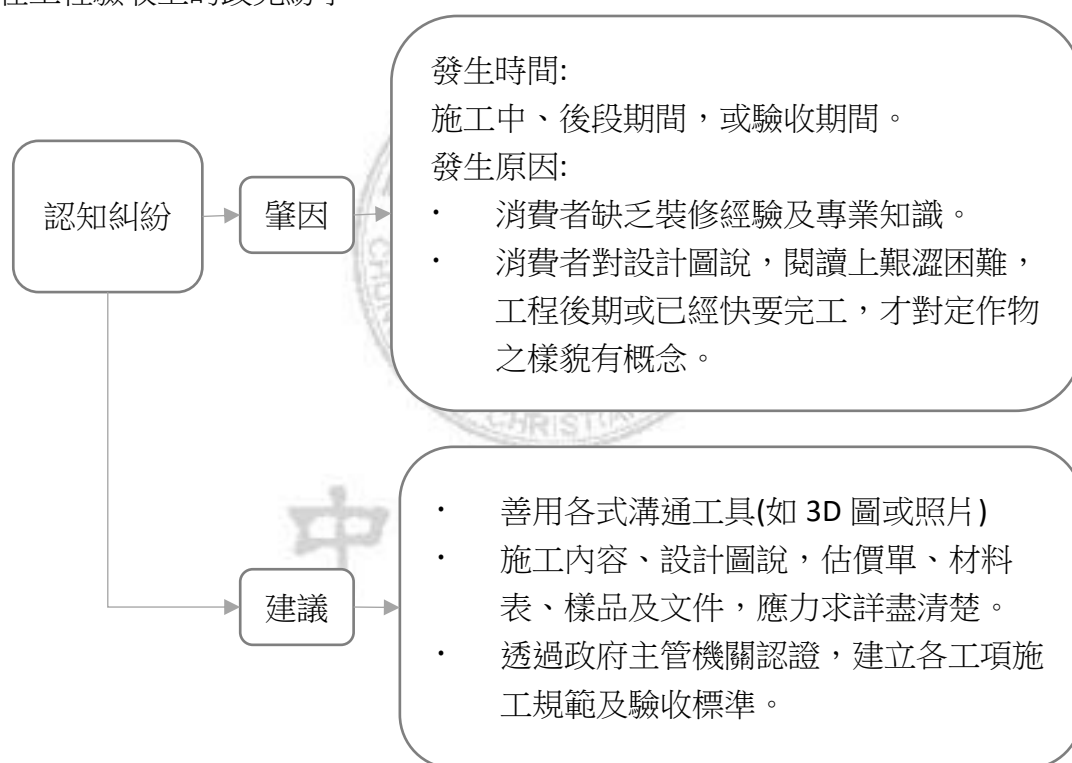


圖 五-3 認知糾紛肇因及策略分析圖

(四) 3D 圖失真爭議

肇因:3D 圖目前已經成為室內設計師與業主溝通非常方便的工具，因為繪圖軟體越來越成熟，因此圖面的表現效果越來越豐富，此時設計師如一味貪圖圖面渲染的效果，常常導致圖面與完工後的作品會有失真的情形，容易讓客戶產生認知上的落差，引發爭執糾紛。

建議:因此建議設計師在圖面效果的表現上應盡量忠於完工後實際狀況為原則。並應告知消費者 3D 圖面的表現僅為示意圖，方便業主了解設計施工後的樣貌，僅作為雙方於服務期間方便溝通之工具，確切之工程項目、尺寸規格、材料設備.....等，仍應以設計施工圖說、合約估價單、設備材料表為依據。

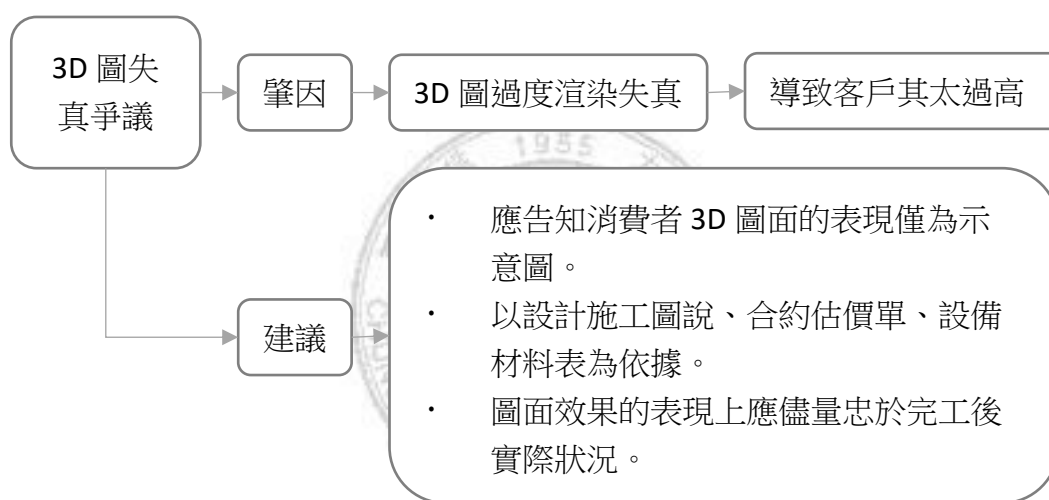


圖 五-43D 圖失真爭議肇因及策略分析圖

(五) 甲方藉故拒付工程款

本研究發現訴訟提起人以乙方(承攬人)較甲方(定作人)為多,分別為乙方 59%, 甲方 38%, 其他 3%, 多為提請給付承攬報酬, 或提請給付工程款之案件, 其事由為工程期間或工程已經完成, 甲方未依約給付工程款, 或甲方藉故主張工程有瑕疵, 因而以未完工為由拒絕或延遲給付工程款。

建議:

1. 雙方於業務接觸之初期, 室內裝修業者應將服務之程序及雙方之權利義務詳細說明, 包含服務內容及工作程序, 並謹慎選擇服務對象, 如有違背一般正常服務流程之業務行為者(如業主藉故不簽約或免開立發票或不申請室內裝修圖說審查者), 應謹慎為之。
2. 對於消費者之服務項目, 應有危害告知之義務, 切不可因業務目的, 讓消費者產生過高或錯誤之期待, 避免工程驗收期間發生不必要之紛爭。
3. 對於簽約內容、設計圖說, 估價單、材料表, 與工程相關應附之樣品及文件, 應力求詳盡清楚, 並留底存查, 以專業及誠信之態度服務客戶, 盡力完成客戶之託付。
4. 承攬人應每日確實填寫施工日誌, 及做好品質管制、自主檢查之文書紀錄, 所有工作節點均應拍照或錄影以供業主查閱, 每遇重要工作項目或工作節點, 應請業主親自至現場簽名確認, 避免不必要之紛爭, 或做為日後糾紛之佐證。

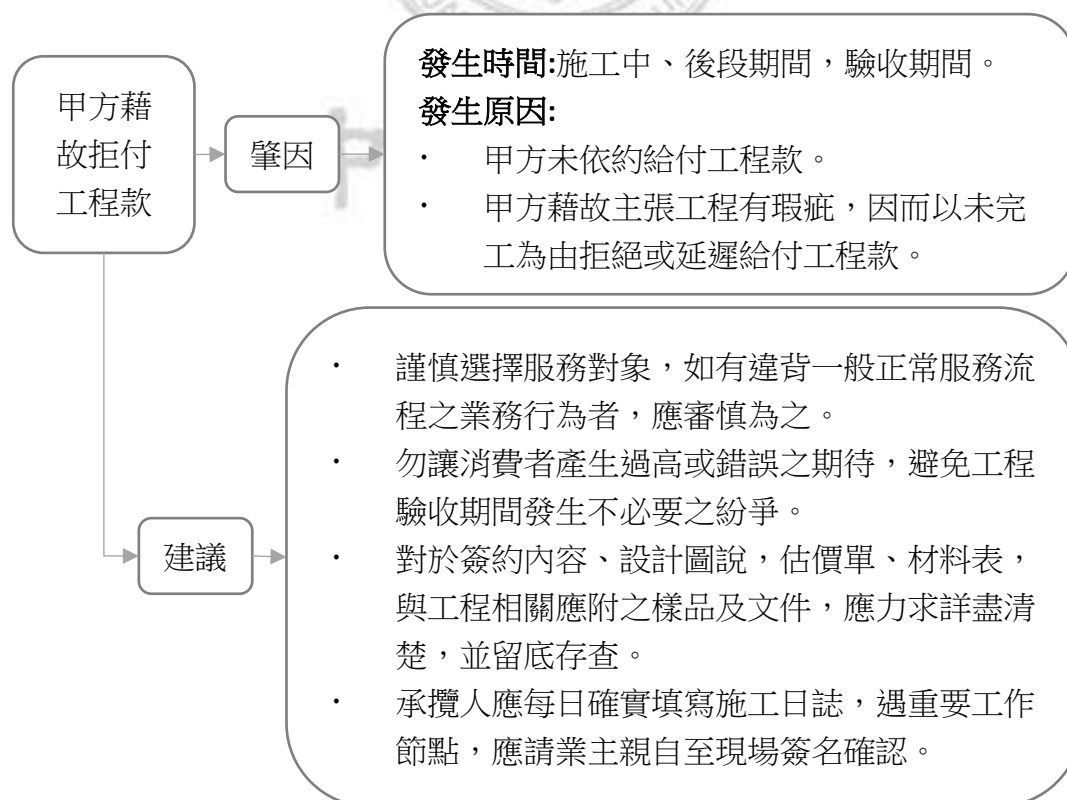


圖 五-5 甲方藉故拒付工程款肇因及策略分析圖

二、工程價金糾紛

本研究文本調查中發現，工程價金的糾紛分為以下：

(一) 數量差異爭議糾紛

肇因:為施工項目在數量上與原契約上的差異，或增加或減少，其發生原因大多為，雙方初期簽訂契約或估價單時，對於估價單之數量、單位、規格，未明確詳實，或材料損耗部分以增加數量計算，導致工程期間或工程竣工估驗時，發生認知上之落差，雙方協調不果，因而產生爭議糾紛。

建議:甲乙雙方簽訂契約，圖說、估價單之數量、單位應詳實清楚，以供工程變動時，方便作為加減帳計價之依據。

另就損耗部分之計算，室內裝修業者製作工程估價單時，應以完成數量計價為宜，損耗之成本應以計入單價方式提供業主方，免生於驗收時產生完工數量與估價單數量上的差異。

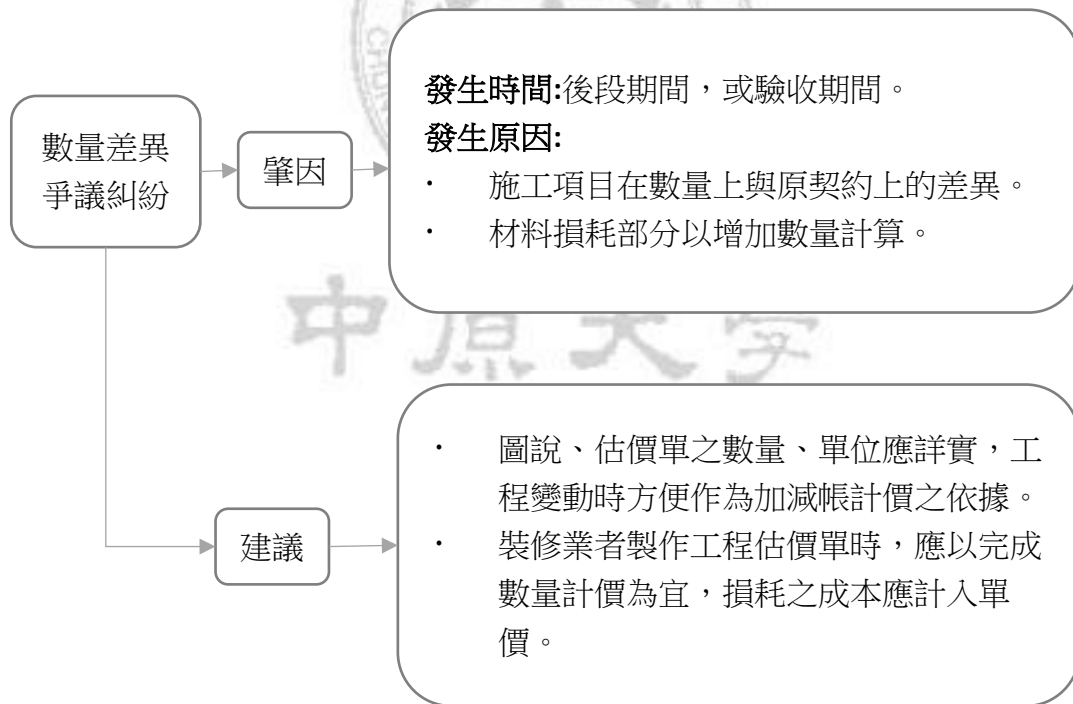


圖 五-6 數量差異爭議糾紛肇因及策略分析圖

(二) 計價單位爭議糾紛

肇因:室內裝修業者，繪製設計圖說或製作工程估價單時，未明確詳列工程項目名稱、數量、及單位，僅以一式或其他不明確之敘述方式，標示估價數量及單位，而引發爭議。

建議: 室內裝修業者，繪製設計圖說或製作工程估價單時，應明確詳列工程項目名稱、數量、及單位;例如水電工程，室內開關配線業界習慣常以「開」、「切」作為單位，如以「處」為單位時，報價單應詳細註明:室內(三切或二切.....等)開關管線配置含開關，避免業主字面誤會而有所爭議。

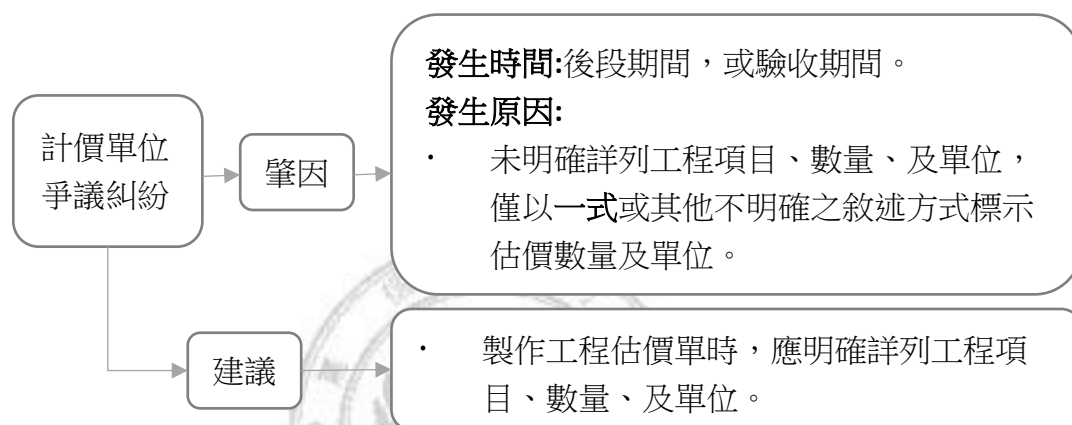


圖 五-7 計價單位爭議糾紛肇因及策略分析圖

(三) 耗損數量爭議糾紛

肇因:承攬商常於工程計價時，將耗損計入估價單數量，然當工程結束驗收時，業主實際丈量完工數量，便發現完工數量較估價單數量為少，工程糾紛便因此發生。

建議: 承攬商，製作工程估價單時，應以完成數量計價為宜，損耗之數量成本應以計入單價方式提供業主方，免生於驗收時產生誤會紛爭。

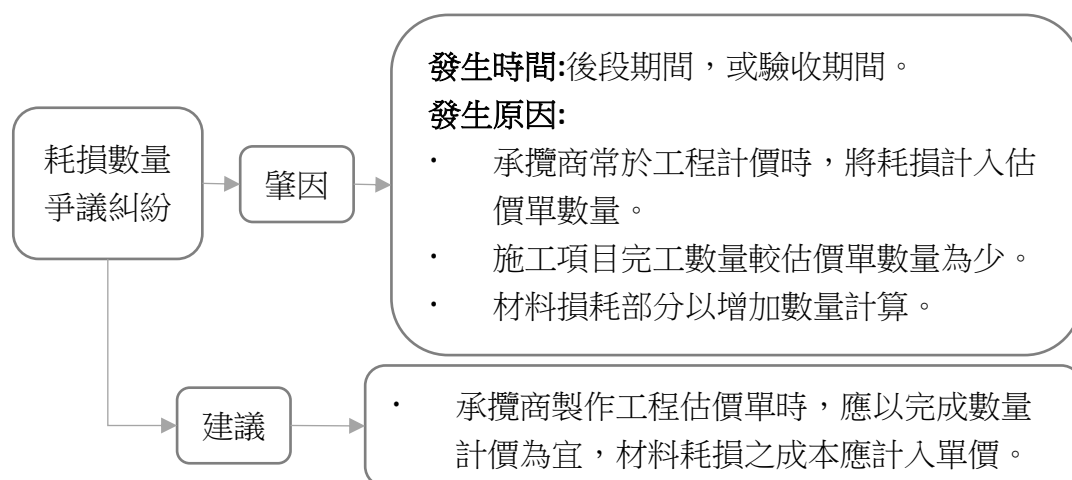


圖 五-8 耗損數量爭議糾紛肇因及策略分析圖

(四) 標的物消失或多次重做

肇因:業主要求中途變更或工程項目數次拆除重做，承攬商因便宜行事，未依正常程序，請業主簽單確認。因該工程項目數次拆除重做，因此計價時便有糾紛爭議產生。(案例 8)

建議:室內裝修工程如遇業主要求中途變更時，應針對變更部分重新繪製設計圖說，並重新報價及送樣，經業主簽單確認方可執行，對於已施作部分，於拆除前施工單位應落實工程管理，留下照片及書面紀錄，以供計價查詢佐證，

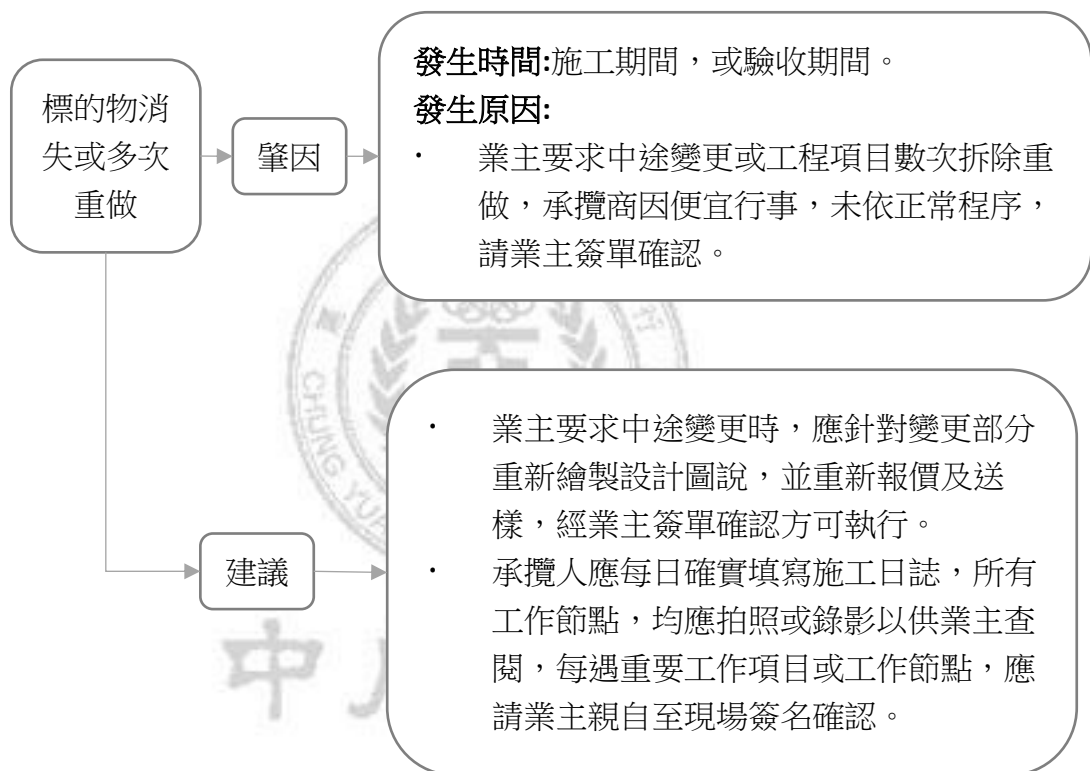


圖 五-9 標的物消失或多次重作爭議肇因及策略分析圖

(五) 工程追加爭議糾紛

肇因:工程期間遇有中途變更或需要追加工程時，未依正當程序，繪製新圖說、估價單、及材料送樣，並請業主簽單確認，僅以口述承諾便逕自施作，眾多工程糾紛便因此發生。

建議:施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間，變更或追加施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。如該施工項目為隱蔽工程時，施工單位於工程進行節點應拍照存證，避免日後產生爭議。

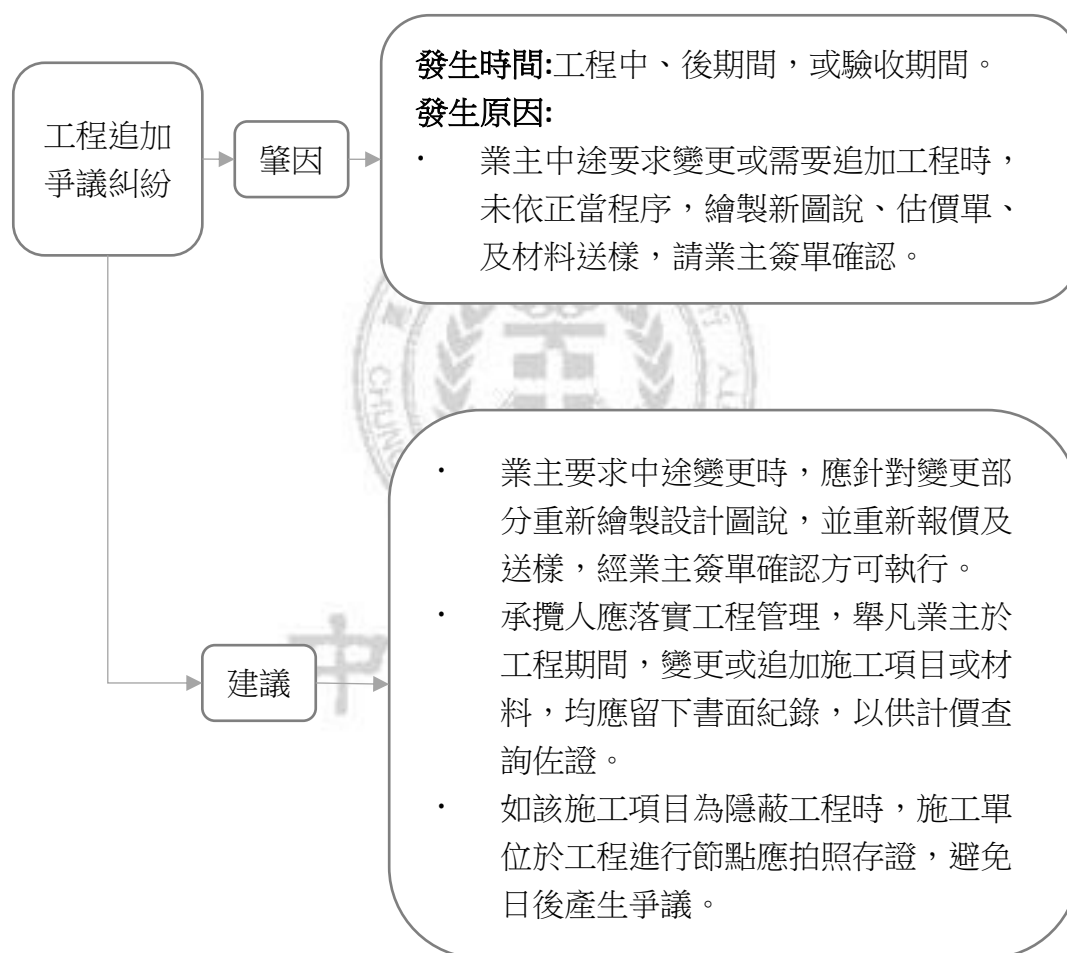


圖 五-10 工程追加爭議肇因及策略分析圖

三、工程瑕疵糾紛

本研究發現，工程瑕疵的糾紛分為以下：

(一) 規格不符爭議糾紛

1. 施工工法或材料規格不符，部分施工單位便宜行事，未依契約圖說施工。
2. 承攬商施工前未送審材料及提供材料證明，例如：家飾(窗簾)提供防焰證明。

建議：

1. 施工單位為維護施工品質，及良好商譽，未經業主同意，不得任意變更施工項目或材料。
2. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
3. 施工單位應將材料送審確認，並提供材料證明，例如：家飾(窗簾)提供防焰證明。
4. 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因工法常規產生之非瑕疵現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，避免紛爭。

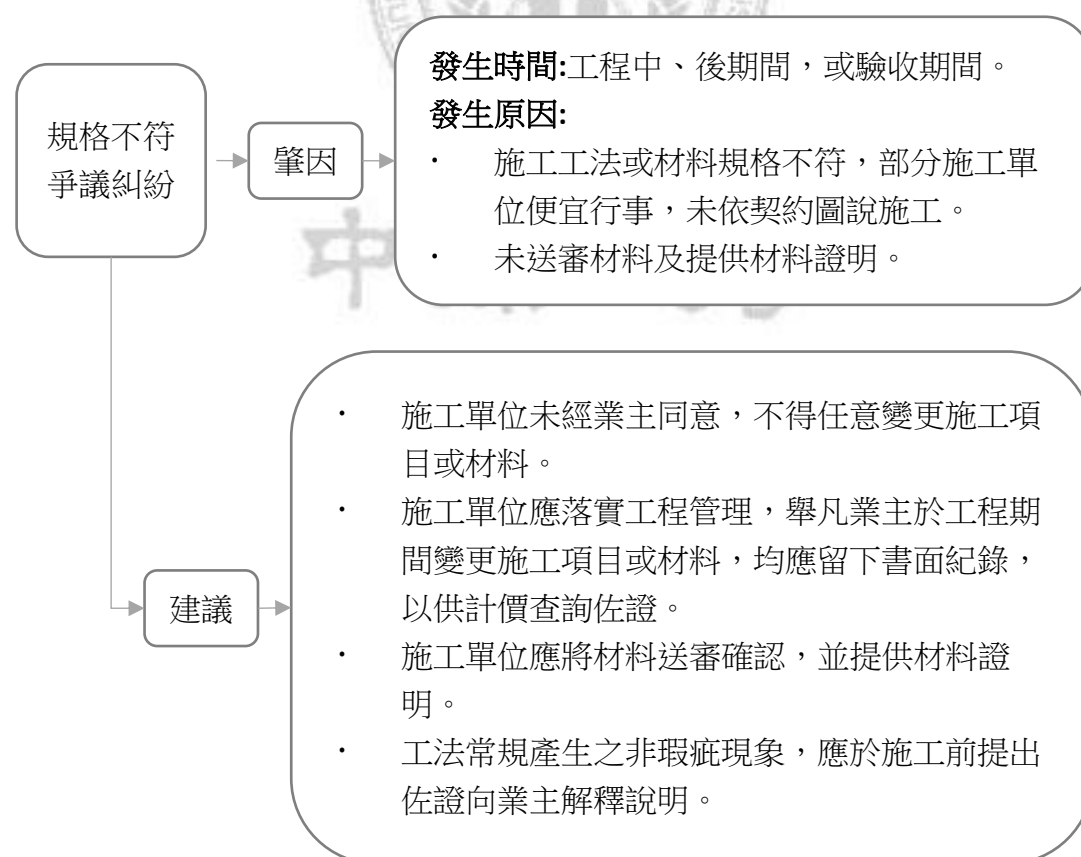


圖 五-11 規格不符爭議糾紛肇因及策略分析圖

(二) 掩蔽工程爭議糾紛

肇因:因施作之工項為掩蔽工程，施工單位於施工期間，未善盡工程管理之責，於施工前、中、後無拍照記錄存證，導致日後產生糾紛。

建議: 施工日誌應確實記錄填寫，尤其掩蔽工程應於灌漿或封板掩蔽前，除承攬廠商現場監工拍照記錄，亦應請設計單位及業主做最後確認，方可進行下一工序之作業。

例如:防水工程的施作，應於防水工程施作完成後，進行試水測驗，請甲方確認無誤，並拍照存證列入施工日誌，方可進行後續工程做業，日後如果發生糾紛爭議時，得以舉證。

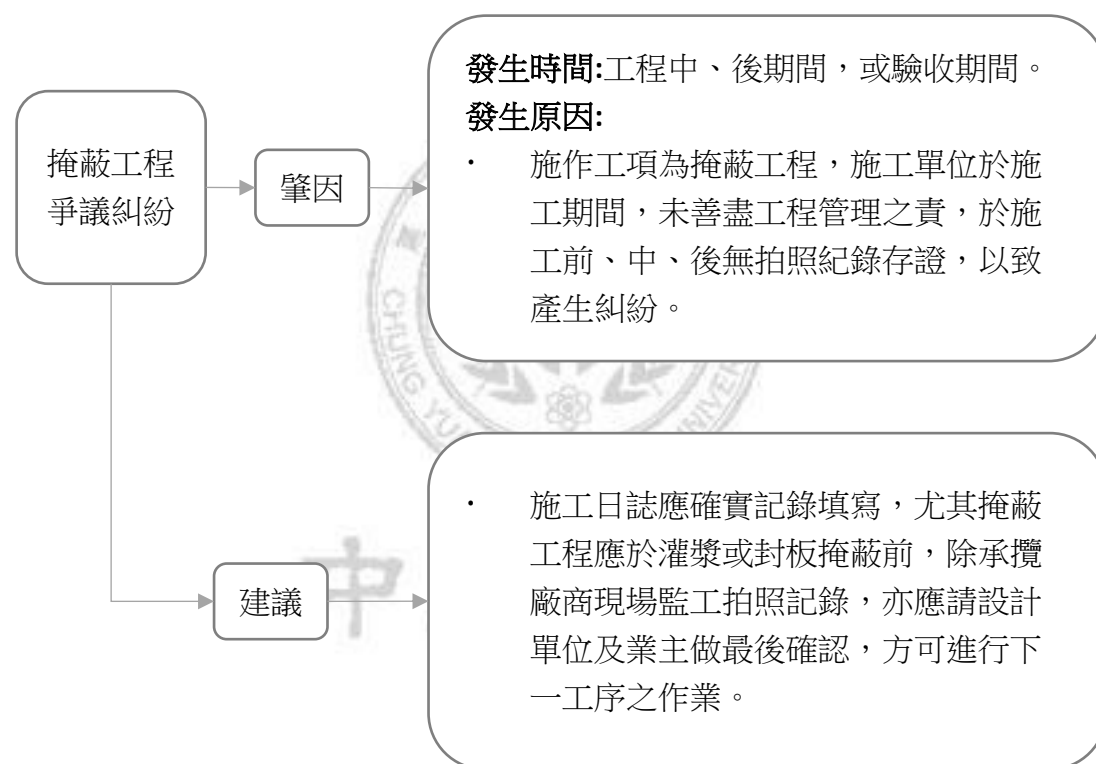


圖 五-12 掩蔽工程爭議糾紛肇因及策略分析圖

(三) 屋損鄰損爭議糾紛

肇因:因天災造成之鄰損，如文本調查案例 25 號，系乃該建築四樓因颱風屋內進水，經樓地板滲漏至該棟建築三樓造成，三樓住戶天花板及隔間裝潢泡水損壞，之損害賠償案件。

建議:一般居室進行地板裝修工程，如欲執行硬鋪面濕式工法時，雖非浴室或廚房具用水功能，仍建議於施工前應施作防水工程，避免施工期間或日後滲漏水造成鄰損事件。

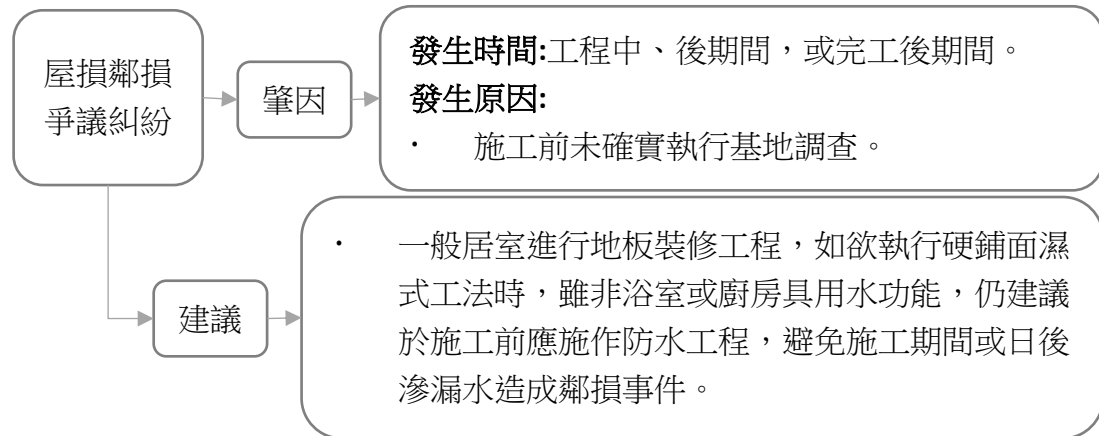


圖 五-13 屋損鄰損爭議糾紛肇因及策略分析圖

(四) 驗收標準爭議糾紛

肇因:室內裝修業工項繁多，但是各工項在施工程序及完工後的品質，沒有統一的驗收標準，因此裝修工程經常發生驗收品質上的紛爭。

建議:室內裝修公會或各工種職業工會，透過政府主管機關認證，建立各工項施工規範及驗收標準，使裝修業及消費者可有依循之規範，減少彼此在工程驗收上的歧見紛爭。

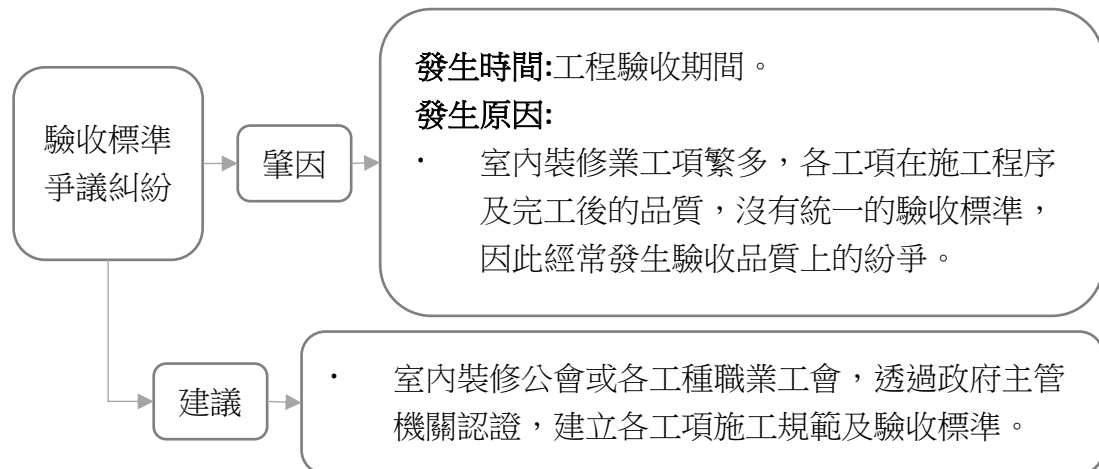


圖 五-14 驗收標準爭議糾紛肇因及策略分析圖

(五) 特殊空間效能爭議糾紛

肇因:施作特殊空間，如需隔音、吸音等效能，施工單位或因經驗不足、未依標準施工規範、材料選擇錯誤或任意變更，均可能造成無法達到原設計效能之要求，因而產生糾紛爭議。

建議:室內裝修施作特殊空間，如需隔音、吸音效果時，除施工材料須提供出廠證明外，須備詳細施工規範及施工圖說供甲方確認，施工期間應避免有影響原設計效能之變更行為。

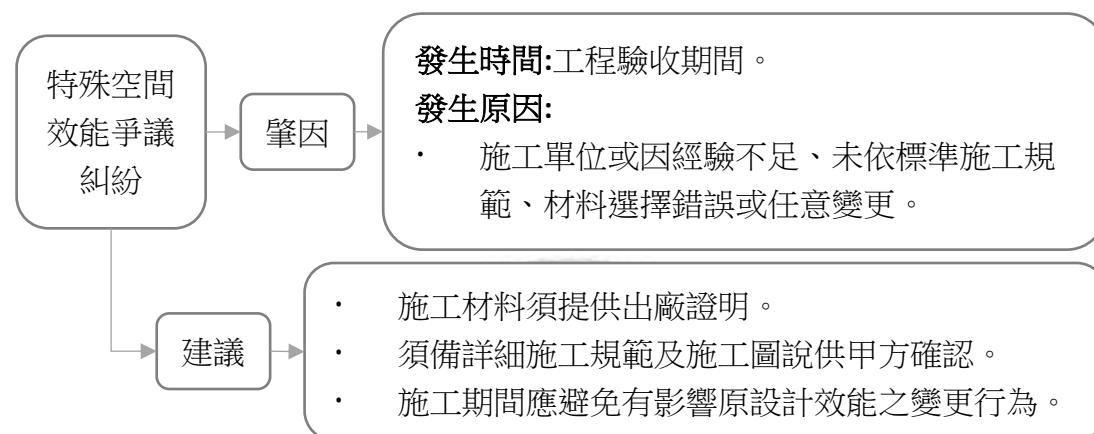


圖 五-15 特殊空間效能爭議糾紛肇因及策略分析圖

(六) 對於可歸責於乙方之瑕疵，甲方可依以下主張:

肇因:施工單位因管理疏失、經驗不足、材料錯誤或其他原因造成瑕疵爭議。甲方得要求乙方於約定期限內完成全部工程，並於一定期限內完成工程瑕疵修繕，因乙方未如期完成甲方要求之工作，甲方得主張終止契約，並依民法主張減少報酬。

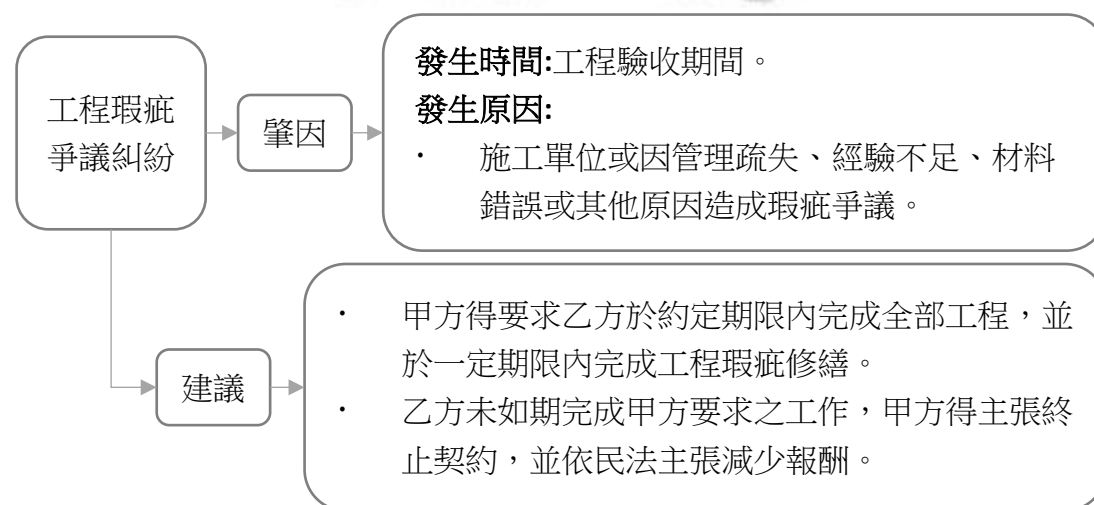


圖 五-16 工程瑕疵爭議糾紛肇因及策略分析圖

四、其他糾紛

(一) 違章糾紛

肇因:原裝修標的物遇有違章之情事，未按建築主管機關規定辦理，施工期間遭民眾檢舉，導致裝修標的物被建築主管機關開罰拆除，業主及承攬商因而產生爭議糾紛。

建議:消費者應尋求合格室內裝修業者，按建築主管機關規定辦理室內裝修圖說審查，取得室內裝修施工許可，方可避免遭民眾檢舉之情事。

依照相關建築法令規定，合法建築物原有之違章不費，如尚未經主管單位查報拆除，基於公共安全考量，違建部分應比照合法建築物檢討內部裝修材料分間牆構造及消防安全設備等規定，故室內裝修及變更使用平面圖說應就實際狀況詳實標繪，俾利建築管理及消防人員審查。

有關違建部分非因此標示而合法化，建築物變更使用或室內裝修核可後，仍不得違規使用。(臺北市政府都市發展局，2021-05-18)

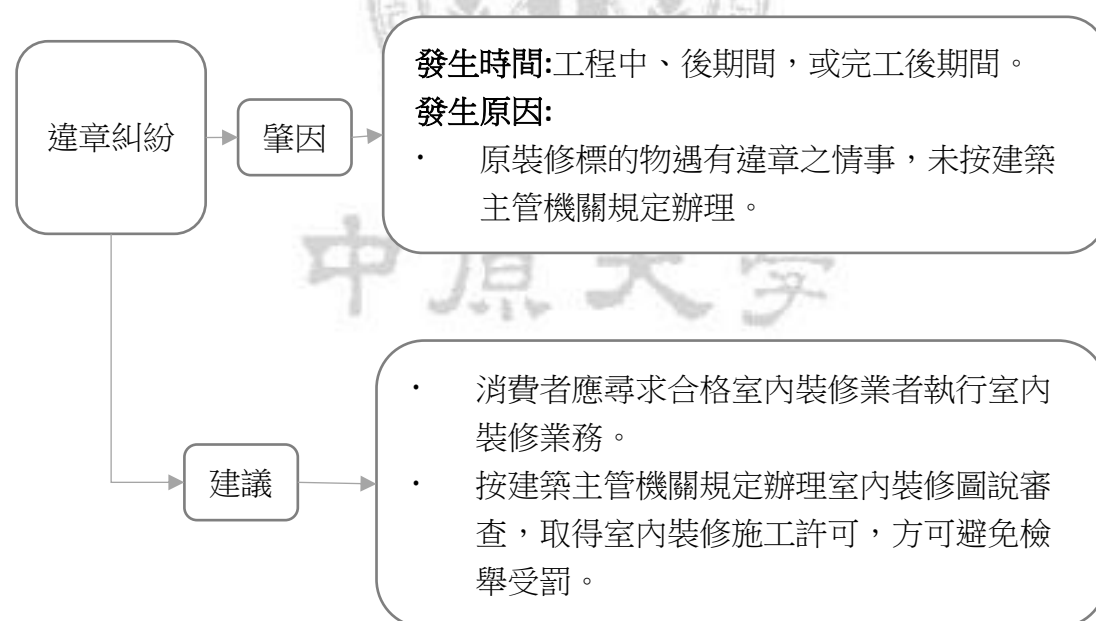


圖 五-17 違章糾紛肇因及策略分析圖

(二) 工期延宕爭議糾紛

肇因:根據本研究發現承攬人與定作人於訂定契約時，未約定完工日期，此等現象之發生原因，多為僅簽訂工程估價單，未簽訂承攬契約，及約定完工期限，即逕行施工。或有工程期間甲乙雙方中途變更工程項目，或追加工程項目，未另行簽訂追加契約，並因工程變更展延工程期限之行為，導致工期延宕之情事。

建議:雙方執行室內裝修業務時，雙方除按正常程序訂定契約外，應於契約內條文約定完工時間，建議雙方選擇使用行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約作為雙方工程合約的版本，為符合契約精神，雙方依實際需求，得以審酌更改契約條文，至雙方合意簽訂。工程期間如有中途變更之情事，仍應按正常程序，重新繪製圖說、建材送樣確認，簽訂估價單及擬定展延工程時間，以維護雙方權益。

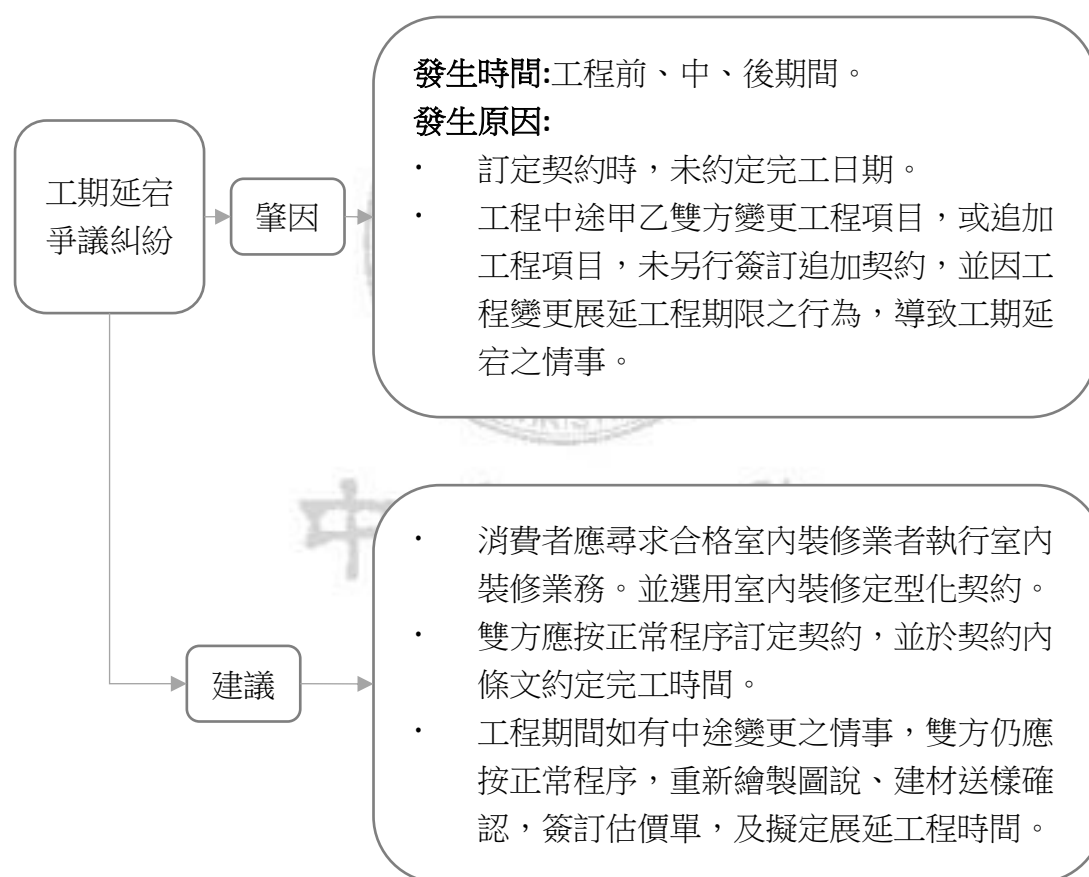


圖 五-18 工期延宕爭議糾紛肇因及策略分析圖

(三) 工程管理不當

肇因:施工人員不具專業能力，工程管理單位未落實品質管制，工程進行期間，施工單位對已完成，或未完成之成品、半成品，未善盡防護之責，導致其他後續施工破壞已完成之部分。

建議:施工單位應落實工程管理、品質管理、進度管理、人員安全衛生管理，對於次包商應善盡技能品質篩選，及施工能力管理之責，以維護良好施工品質。

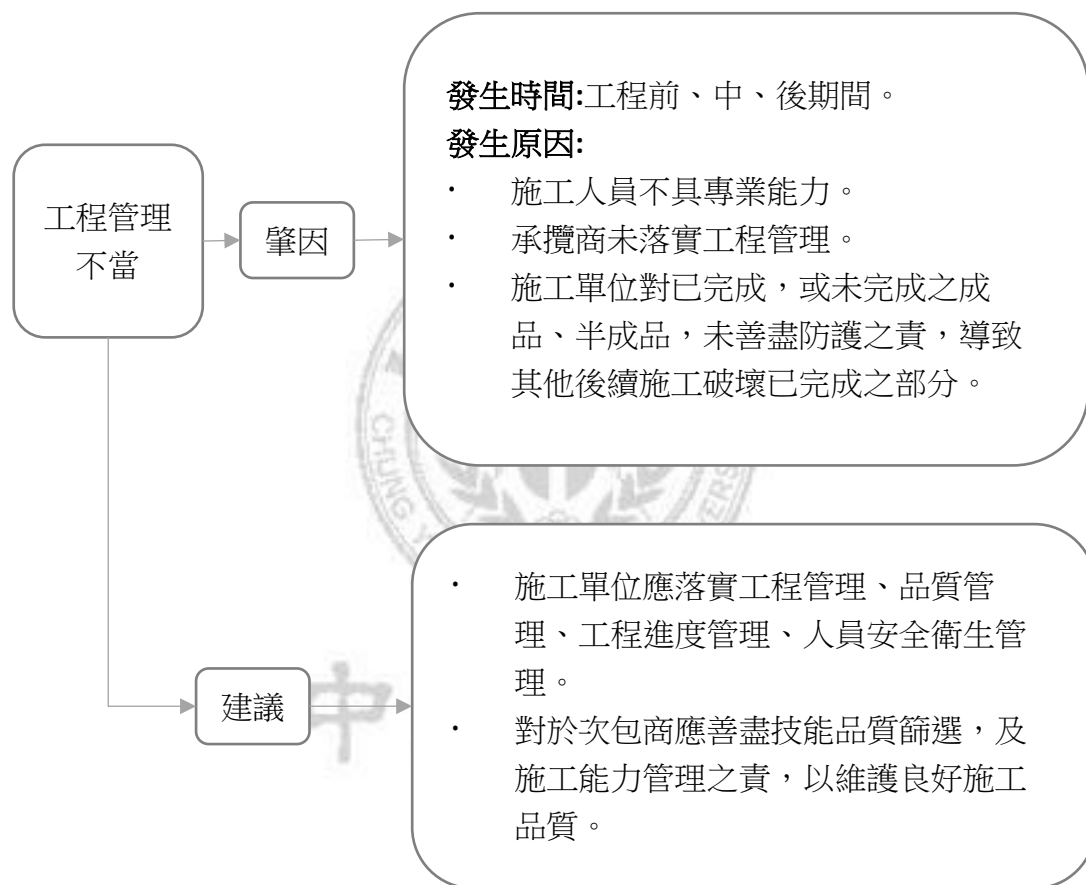


圖 五-19 工程管理不當肇因及策略分析圖

(四) 本工程以外賠償

原告要求賠償之項目除承攬契約之爭議項目外，尚有例如：家具搬運費、倉庫租用費、租屋租金、施工期間外宿旅館費(此諸項非屬鑑定範圍)。

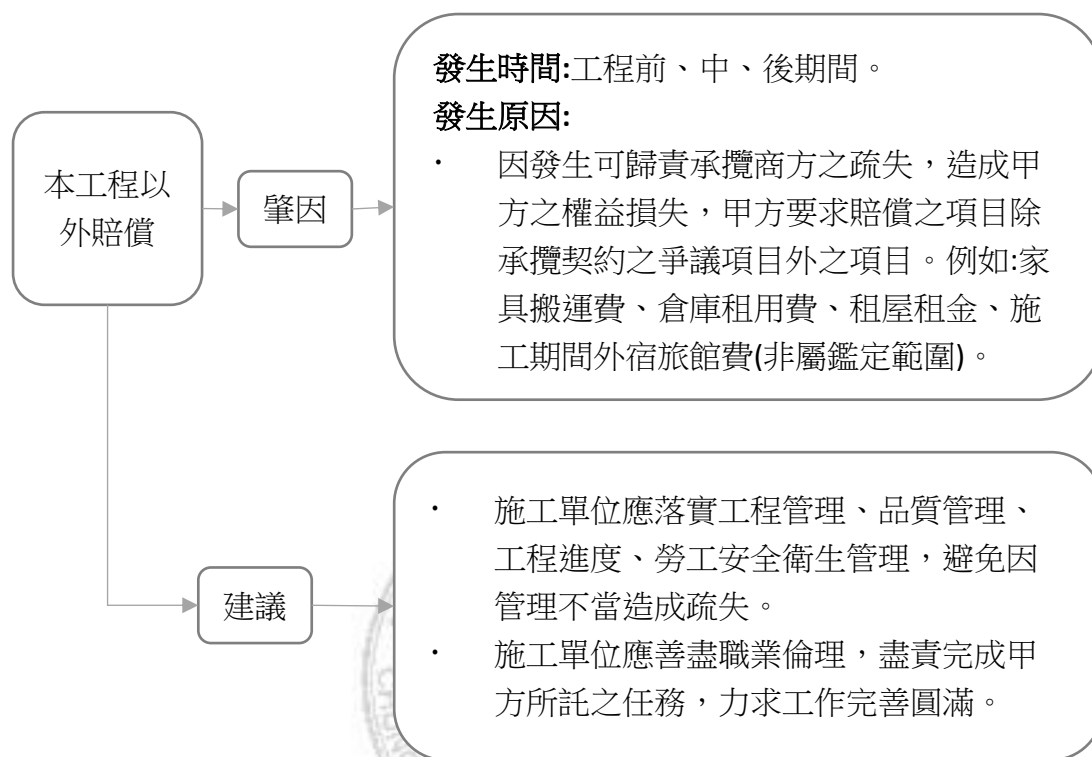


圖 五-20 本工程以外賠償肇因及策略分析圖

(五) 文書疏失

施工單位於繕寫估價單時，常有筆誤漏植之現象，如系爭工程系以總價承攬時，將無法追討因筆誤漏植之價金。

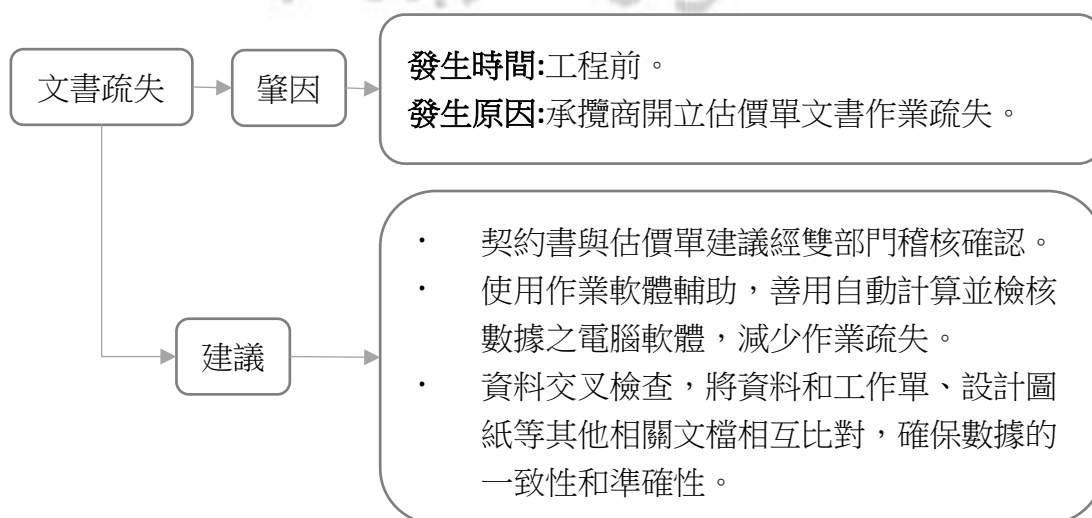


圖 五-21 文書疏失肇因及策略分析圖

(六) 錯失債權求償時效

乙方應注意債權求償時效，對專業人士的消費（醫師看診費、律師委任費、會計師、公證人公證費、技師、承攬人等之報酬），都是 2 年內要趕快行使權利。

另就「訴求時效」部分定作人及承攬人均應注意債權時效之權益，如承攬人請求報酬期限為二年，定作人欲主張承攬人應負工程瑕疵責任，必須於工程交付一年內發現瑕疵，使得主張請求損害賠償。(民法, 2021- 01 - 20)

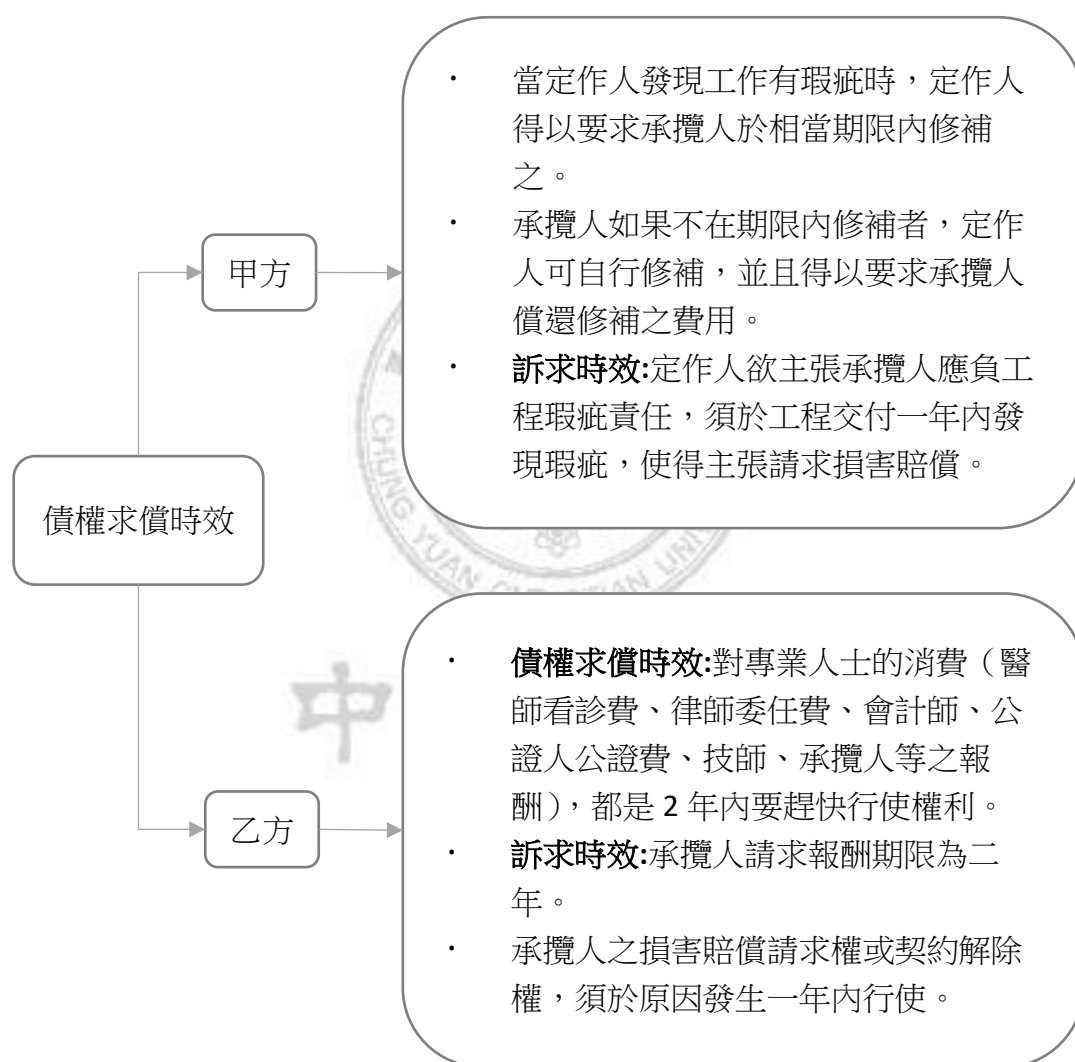


圖 五-22 債權求償時效分析圖

第二節、室內裝修糾紛處理方式

一、和解:

古有名言:「和氣生財」就做生意的角度當彼此因立場不同,與顧客發生糾紛時,應以善意之「溝通」為第一選項,消費者希望裝修公司提供完美的消費服務,裝修公司希望提供最專業的服務,然而室內裝修這個行業的特質就是必須透過很多人不斷的溝通,才能完成一個室內裝修案。(陳銘達, 2012-09)而這其中包含了業主的溝通尤為重要,業主必須清楚表達他所要的成果,裝修工程管理者必須清楚了解業主所需,並以其專業知識指揮施工單位完成預期目標,這其中經多人運用各種方法不斷溝通,過程中如有發生錯誤,管理單位應立即知會業主方,並會同施工單位立即修正,切不可有隱匿之情事,以維護業主方之權益。

依民法第 736 條所訴:稱和解者,指當事人約定,互相讓步,以終止爭執或防止爭執發生之契約。民法第 736 條中和解的發生,系指必須是雙方當事人都能接受的條件。

(1) 和解的功用:

當爭議發生時,雖然可以循一般訴訟程序提起訴訟,但是民事訴訟非常費時費錢而且耗費精神,對於告訴乃論案件及民事損害賠償案件,和解可以減少社會成本,並將雙方的損害降低至最小的程度。

(2) 和解的效力:

民法第 737 條和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使當事人取得和解契約所訂明權利之效力;舉例而言,當車禍案件發生時,當事人常選擇的處理方式是:肇事者答應給予受害人一定數額的金錢,而受害人則同意不提起刑事訴訟或民事訴訟,就是以和解解決當事人爭議的常見案例。(國軍退除役官兵輔導委員, 2016-08-30)

和解分為訴訟上和解及訴訟外和解,訴訟上和解成立後,與確定判決有相同的效力,可以直接以此和解筆錄聲請強制執行。訴訟外和解不適用民事訴訟法和解的規定,如果債務人不履行和解書之義務時,債權人不能依該和解書聲請強制執行,如雙方協議和解,必須聲請法院為執行裁定後,方得為強制執行。(陳家誼, 2018-10-24)

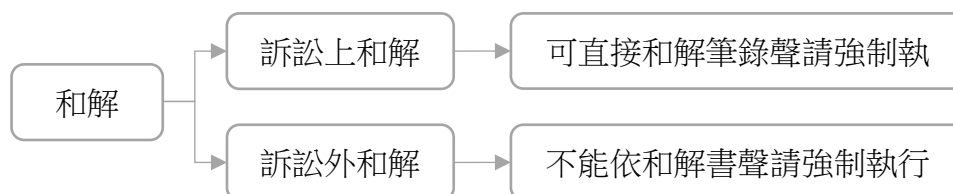


圖 五-23 兩種和解效力區分圖(資料來源:陳家誼, 2018-10-24 圖:本研究繪製)

二、調解

現行法規，調解可分為法院的調解與非法院的調解，如下圖：

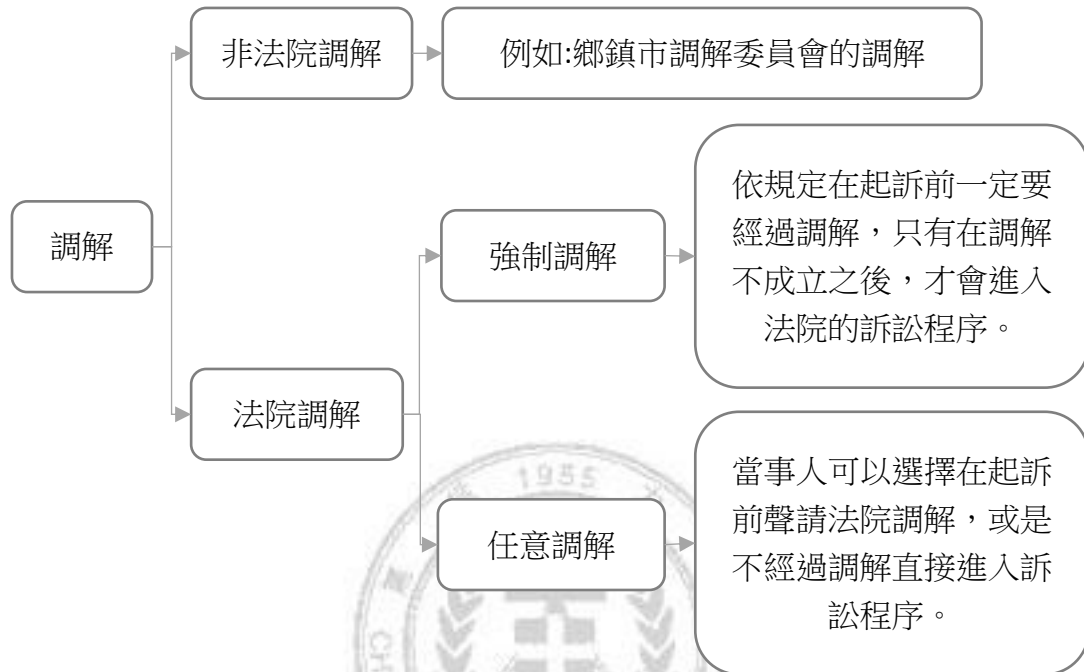


圖 五-24 調解分類圖(資料來源:司法院民事廳 2019)

當雙方對於爭執之事由無法經和解達成共識時，調解亦不失為一個不錯的選擇。什麼是調解？就是將雙方爭議之事由交由第三者，如鄉政市調解委員會作調處，經調解委員會協調後，如果雙方對於爭議事由的處理方案，取得妥協或解決的共識時，調解一旦成立，調解書的效力和法院確定判決一樣，具有可以強制執行的效力，但是當事人日後不能就同一個爭議事件再提起訴訟。

法院調解程序，係由法院簡易庭的法官或其所指定的調解委員 1 至 3 人，就爭議事項對雙方當事人進行調解，並提出公平且兼顧雙方權益的解決方案，期望以和諧的方式解決雙方紛爭，如果該爭議調解事件有其他權益利害關係的第三人時，亦可請求法官許可參加調解程序，以擴大紛爭解決的範圍。(司法院, 2019-10-02)調解結果經雙方當事人合意成立，有關於財產權爭議的調解，如果雙方不能全然合意但已經很接近調解目標時，法官得依其職權提出解決方案，此時雙方如果沒有在規定的期間內提出異議，既視為法官提出的解決方案調解成立。調解一旦成立，調解書的效力和法院確定判決一樣，具有可以強制執行的效力，當事人日後不能就該爭議再提起訴訟。

三、仲裁

一般室內裝修糾紛案件，因規模較小，甚少以仲裁法處理裝修糾紛。工程仲裁是種解決工程紛爭的機制，屬於私法自治原則，一般仲裁制度適用於「民事」（工程類為大宗）或「商事」紛爭。(義誠法律事務所, 2022-06-24)工程仲裁之雙方當事人，如因契約發生關係，為預防日後可能發生糾紛爭議，事前契約加入仲裁條款，雙方合意選任仲裁人，作為日後雙方發生爭議糾紛時，由仲裁人依據雙方所約定之事項或法律所規定之事由進行審理，而不向法院提請訴訟，當仲裁人對爭議事項做成決斷時，工程仲裁判斷便是最後決斷，雙方不得再提上訴或異議。

選擇仲裁制度的好處是，仲裁裁判費依標的金額多寡，從百分之四至千分之五(法務部, 2001-4)，仲裁程序不公開，預防商業機密外洩，仲裁人具備相關案件專業知識及經驗，對於相關案件之審理比法官更能釐清相關案件專業層面的問題，而且仲裁法規定，案件發生仲裁人必須在半年內做出判斷書，如工程複雜浩繁，也只能延長三個月，工程仲裁判斷書視為最後之判斷，不論輸贏，雙方均不得再提請上訴，綜合以上優點，仲裁法之審理程序較民事訴訟快速、專業，而且跟民事判決具同等效力。

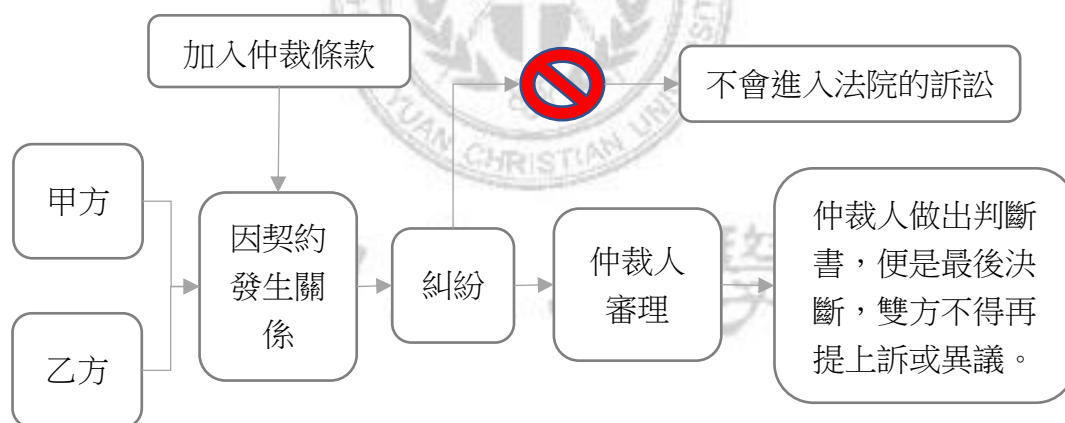


圖 五-25 仲裁流程圖(資料來源:本研究繪製)

四、訴訟

當人民在日常生活中發生私權糾紛時可以利用法院尋求救濟。(天秤座法律網, 2004)當一般民眾相互之間因債務債權發生糾紛時，或個人權益受到損害時，得以尋求法院協助，使個人權益得以獲得保障。

當室內裝修糾紛案件，發展至提請法院訴訟時，其實是大部分人不願意發生的，不但曠日廢時，而且又勞民傷財，工程爭議的訴訟在一審時需繳納標的的百分之一為裁判費，如上訴至二審或三審時，裁判費為標的的百分之一點五，(司法

院, 2021-11-03)以上費用尚不包括聘任律師及鑑定單位之相關費用。由於法院審理案件需嚴謹審慎，因此案件積壓甚鉅，民事訴訟常需耗費數年時間審理。如果僅是微小之爭議事件，對於當事人來說，花費鉅額的訴訟相關費用及時間、精神，其實相當不划算。

當雙方對於爭議事項，已經無法透過協商調解解決時，進入司法訴訟視為最後的解決方案。此時雙方必須將爭議事項之相關事證備妥，通常原告有對爭議訴訟事項之舉證責任，然而法官不必然應具備工程之專業知識，因此針對工程專業部分，法院一般會徵求兩造同意，尋求第三方工程專業單位作為鑑定人，釐清爭議事項之原由，提供專業客觀之鑑定報告，以利法官對案件爭點之釐清及審理，有鑑於法官於審理案件時對鑑定報告之倚重，鑑定單位對於鑑定案件之主觀態度，便有影響法院判決之絕對影響力，因此鑑定人之公正性及專業度甚為重要。

民事訴訟程序的進行流程

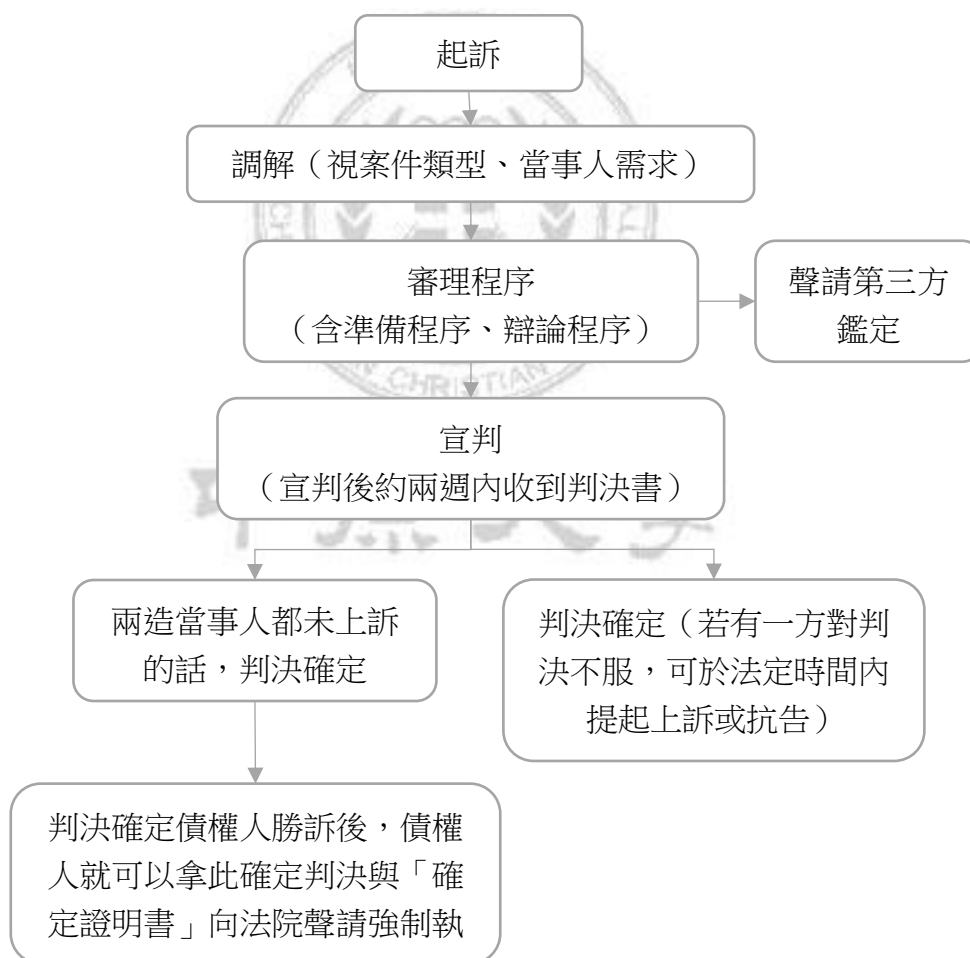


圖 五-26 民事訴訟程序流程圖(資料來源: Yahoo 奇摩新聞 2022 年 12 月 14 日 本研究繪製)

本研究發現室內裝修糾紛訴訟案件，有部分定作人提請解除契約，或終止契約之訴求，以上兩個名詞在民法中其意涵效力並不相同，室內設計裝修工程在各個工作階段，因工作性質不同，回復之難易性亦不相同，因此在內政部公告之室內裝修定型化契約中亦有所規定。

民法中契約之解除，乃當事人因他方不履行雙方所訂定之契約，當事人得行使契約解除權，使雙方訂定之契約消滅，回復訂約前之狀態，當契約一經解除，雙方原債權債務關係即告消滅，已受領之給付應歸還他方。契約之解除可分為約定解除權及法定解除權。法定的解除權發生事由，包括給付遲延、給付不能、不完全給付。

終止契約系指繼續性契約當事人之一方，因他方不履行契約而行使契約終止權，使繼續之契約關係自終止時消滅之意思。(天秤法律網, 2004)

因此室內設計裝修工程如於設計階段，雙方發生糾紛或其他無法繼續合作之情事，於設計規劃階段，雖無進行工程施作階段，但是已進入設計規劃階段，屬不可以回復訂約前之狀態，因此不可行使契約解除權，僅能行使契約終止之權利。如已進入施工階段，建築物已經進行拆除工程或其他工程，已經無法回復訂約前之狀態時，如果雙方無意繼續進行原訂定之契約時，此時僅能行使契約終止之權利，雙方於契約終止前之債務債權不因契約終止而受影響。

室內設計裝修工程契約之終止與解除



圖 五-27 室內設計裝修契約終止與解除解說圖(資料來源:本研究繪製)

第三節、室內設計、室內裝修、室內裝潢營業項目之疑義

現今國內建築物裝修、裝潢之消費市場存在，「室內設計業」、「室內裝修業」及「室內裝潢業」三種建築物內部之設計、裝修、裝潢相關營業項目，分別依其業務職權，存在於現今消費市場，消費大眾可依自身需求，選擇合適之業種行號及營業項目。如僅執行室內設計業務，可選擇「室內設計業」，再由室內裝潢業執行施工業務。若需執行建築物室內裝修業務，則需選擇「室內裝修業」執行相關業務，並依建築物室內裝修管理辦法，向當地縣(市)政府建築主管機關申請相關業務，經縣(市)政府建築主管機關許可方可執行建築物室內裝修業務。

「室內設計」目前為一般消費大眾習慣使用之主流名詞，一般消費大眾的習慣用語「室內設計」涵蓋了「室內裝修」及「室內裝潢」。雖然民國 85 年政府頒訂「建築物室內裝修管理辦法」開始，「室內裝修業」包含了建築物室內裝修設計及建築物室內裝修專業施工，但是大部分的消費者仍然分不清出這其中的區別，尤其是經濟部公司行號及有限合夥營業項目代碼表，營業項目代碼 I503010「室內設計業」，其定義內容為從事室內裝潢設計之業務。雖然無執行「室內裝修設計」之業務職權，但是消費大眾多數未接受過相關業務之訓練，就「室內設計」字面上無法辨別與同時受內政部營建署管轄之，營業項目代碼 E801060「室內裝修業」，其中「建築物室內裝修設計」之業務有何區分，市面上另有營業項目代碼 E801010「室內裝潢業」，執行室內裝潢施工業務，多數消費大眾在無法分辨「室內裝修」與「室內裝潢」之區別下，常因此選擇錯誤的業種行號執行室內裝修業務，造成市面上違規裝修或建築違章行為層出不窮。

本研究發現室內裝修糾紛案件，多數發生在非合格室內裝修業，探其原因，消費大眾因對建築物室內裝修業相關法規及訊息了解不多，加上「室內設計」惟一般消費大眾習慣使用之主流用語，誤以為「室內設計」就是「室內裝修設計」，因此常常於一開始就選錯服務對象。一般非合格之室內裝修業不但不能執行建築物室內裝修業務，對於室內裝修相關法規相對也比較不熟悉，因此容易發生違規裝修行為。另外消費者亦常常因為室內裝修圖說審查相關業務費用及規費問題，因此為了節省相關費用，選擇一般工程承攬業者違規執行室內裝修業務，後續引發建築物公共安全意外或鄰損屋損等室內裝修工程糾紛。

建議消費大眾執行室內裝修行為時，應選擇合格之室內裝修業者為合作對象，並使用行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約，作為雙方設計委任契約或工程承攬契約的版本，施工前確實執行建築物室內裝修圖說審查，依相關規定執行室內裝修業務，消費大眾的生命財產及雙方權益方可獲得應有之保障。

室內設計、裝潢、裝修之分辨

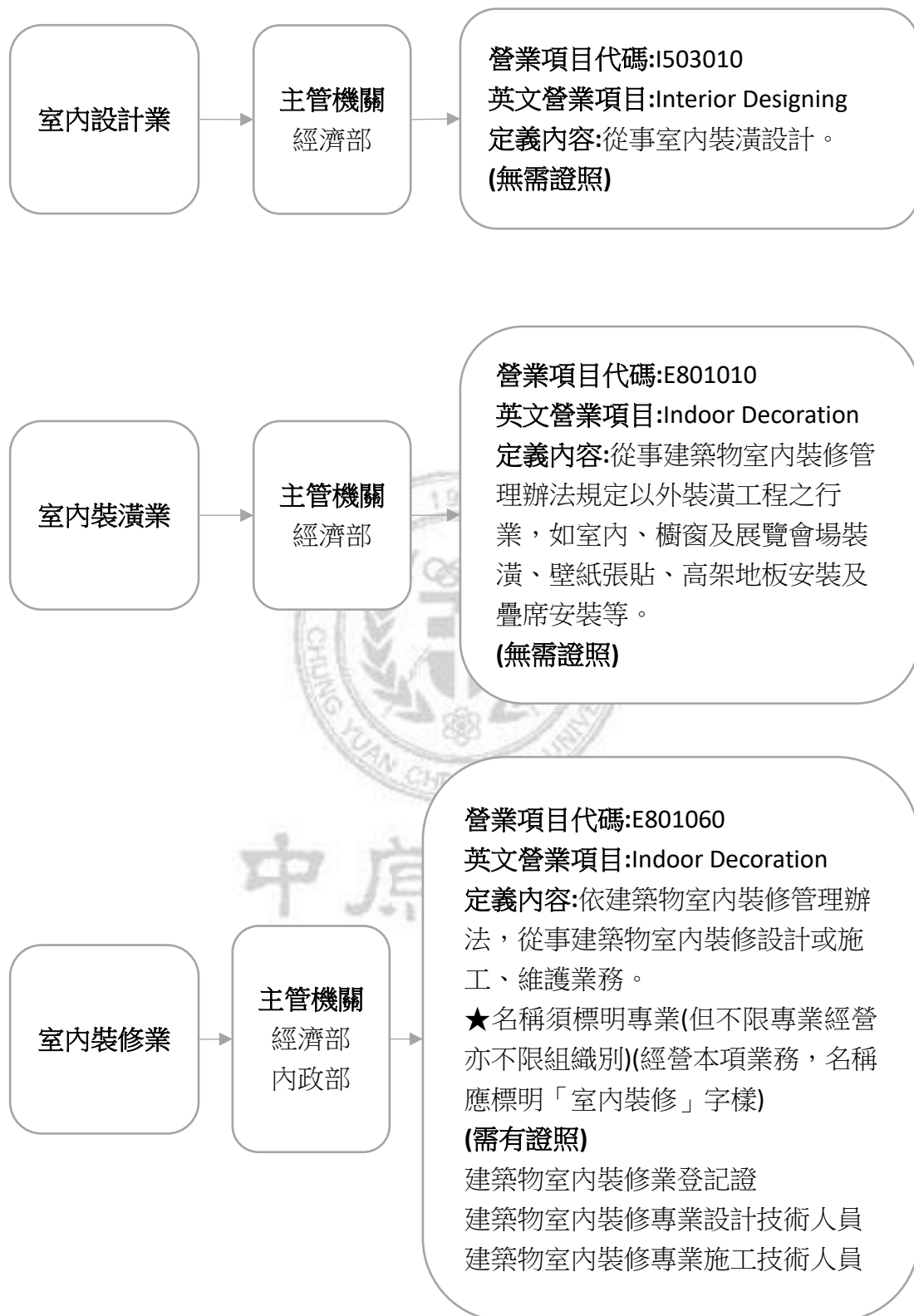


圖 五-28 營業項目區分圖(資料來源:經濟部 圖:本研究繪製)

第六章、結論與建議

第一節、結論

一、消費者如何選對適合自身需要的承攬廠商

在房價高漲的台灣，一般國人想要買房子已經是不容易的一件事，因此裝修房子的經驗當然就更少了，一般國人對於室內設計裝修的知識，大多來自網路資訊、電視節目、或坊間書籍雜誌，這其中錯綜複雜的知識訊息，容易造成消費大眾的誤解，政府雖大力宣傳正確的建築物室內裝修知識，然而一般消費大眾根本分不清，「室內設計」、「室內裝修」、「室內裝潢」這其中的區別，無怪乎市面上會有非常多的裝修工程糾紛，或違規裝修、建築違章的情況發生。

消費大眾在執行房屋修繕時，如無涉及室內裝修管理辦法規定之室內裝修行為時，可依自身需求選擇「室內設計業」、「室內裝修業」或「室內裝潢業」代為服務。然而當房屋需要修繕時，常會伴隨室內裝修行為的發生，依本研究發現，消費大眾在執行裝修業務時，並不全然選擇「室內裝修業」執行，分析及原因可能為一般消費大眾因缺乏相關法規的知識，加上傳播媒體訊息繁多，消費大眾無法正確選擇自身業務需要的承攬廠商，例如執行室內裝修業務時，卻誤以為「室內設計業」即可執行相關業務，並滿足其所有需求的條件，因而引發違規裝修的行為。另一可能性以研究生自身工作經驗分享，目前消費大眾多數認為，辦理室內裝修業務之業務費用及規費偏高，消費大眾對於合法辦理裝修業務有相當之抵抗性，因此造成消費大眾不願選擇合格室內裝修業者，合法執行室內裝修業務，轉而尋找無公司登記之非法行號，或非室內裝修業之工程行號代為執行室內裝修業務，依本研究文本調查發現，大部分的室內裝修糾紛均發生在非室內裝修業者，比例高達百分之八十四。

因此當消費大眾遇有室內裝修工程需求時，建議如下：

1. 事前可利用如網路訊息、書報雜誌汲取室內裝修相關訊息，充實個人對室內裝修業相關知識，及建立正確室內裝修法規觀念。
2. 消費者在選擇室內裝修業者時，可請裝修業者介紹其服務流程及收費方式，從而選擇適合消費者所需之室內裝修業，執行室內裝修業務，如消費者只需執行裝潢業務，除裝修業者外，尚可選擇室內裝潢業者代為服務。
3. 當消費者確認自身需求為室內裝修業務時，應選擇內政部營建署核可登記之合格室內裝修業代為服務，並遵守政府建築主管機關相關規定，執行室內裝修業務，切不可意圖節省室內裝修圖說審查費用，而選擇不合格或不合法施工廠商，或要求室內裝修業者不得申報室內裝修圖說審查，違規裝修，如遭查處，依建築法處建築物所有權人、使用人或室內裝修從業者新台幣六萬元以上三十萬元以下之罰

緩。

4. 進入設計階段時，消費者應將個人需求與室內裝修業者充分溝通，讓室內裝修業者充分了解消費者所需，以期順利完成所託之業務。
5. 當消費者選定室內裝修業者，並確定執行室內裝修業務時，建議消費者使用行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約作為雙方設計委任契約或工程承攬契約的版本，為符合契約精神，可依雙方需求協議調整契約條文，至雙方合意簽訂，保障雙方權利義務。

二、室內裝修業者如何減少工程糾紛發生的潛在因數

「服務流程的建立」一般消費大眾因為較少有室內裝修的經驗，對於室內裝修的工作流程比較陌生，室內裝修業於服務客戶前，應對服務之流程、主客間之權利義務，事前應詳細說明，以免彼此因認知落差產生誤會，因而引發爭執糾紛。執業服務應恪守職業倫理，發揮專業知識，充分了解消費者之所需，盡力完成客戶之託付，力求主客雙贏局面。

「溝通管道的建立」室內設計裝修工程系複雜專業之服務業，「多人溝通」乃此行業最大特徵，溝通的方式及工具亦是多樣複雜，對上如何聆聽業主的需求，並利用各種溝通工具，如 3D 圖、照片、設計圖說、材料樣本…等，將專業知識轉換成業主能充分了解的語詞或圖文，與業主達成共同目標的確認，是從業人員應具備之條件，對下如何將業主的意見確實透過照片、圖說、材料樣本，與施工人員充分表達，並如期、如質完成業主之所託。

室內設計裝修工程紛爭的爭端，幾乎都脫離不了溝通不良，造成彼此認知上的落差，因此一位適任的室內設計裝修從業人員，必須善用不同的方式或工具，與業主保持通暢的溝通，並以誠信至上的觀念服務客戶，一般消費者較少有室內設計裝修業務方面的經驗，因此當消費者面對如此龐大的消費行為時，其內心的忐忑不安是可想而知的，此時室內裝修業者如何獲得消費者的信任，關係著整件案子的成敗，而客戶的「信任」是「溝通」之首要條件。

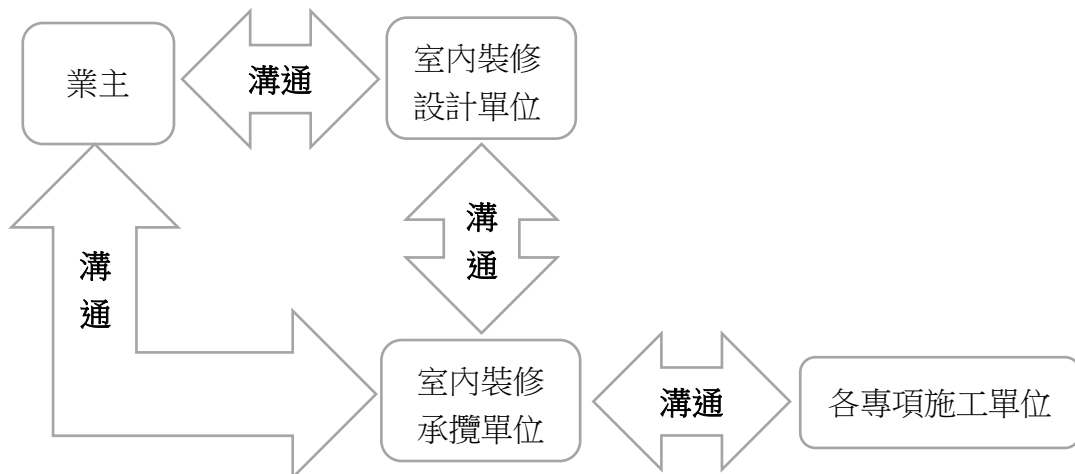


圖 六-1 服務溝通流程圖

「誠信的建立」所謂「商無信不立」，為商之道誠信首要，如多位鑑定專家所言，室內裝修唯複雜且專業的工作，設計師與業主必須有通暢的溝通，方可藉由圖說或其他溝通工具完成共同的目標，業主因為不必然具備相關專業知識，自然成為知識訊息弱勢的一方，此時業主方的不安與疑惑是可以被理解的，作為設計師如何解除業主的不安與疑惑，提供其所需相關專業訊息，順利地執行後序的業務，便為服務過程中重要的工作，然而這一切必須建立在互信的基礎上。

室內裝修業者對於消費者之服務項目，應有危害告知之義務，切不可因業務目的，讓消費者產生過高或錯誤之期待，避免工程驗收期間發生不必要之爭議及糾紛。當裝修業務開始之際，設計師便肩負著為業主築夢的責任，然而雖是築夢仍應踏實，不可為博取業主歡心，信口開河，許下難以達成的任務，屆時業主對裝修品質產生認知上的落差，對設計師的不信任感油然而生，這便會成為日後難以溝通的鴻溝，及室內裝修糾紛的開始。

「契約的建立」從公法到私法的雙重保障，消費者應選擇合格之室內裝修業者，遵照政府頒布之室內裝修管理辦法相關規定，辦理室內裝修業務，以保障自身及他人居住的安全。行政院消費者保護處，亦針對室內裝修函請內政部營建署，研訂室內裝修定型化契約(內政部營建署, 2014-12-9)提供室內裝修業者及消費大眾使用，契約乃私法之法律行為，雙方合意約定彼此之承諾，保障彼此及權利義務，為私法自治之主要表現。

「工程管理的建立」當設計階段結束，工程管理便是整體案件之重頭戲，開工之前應向當地直轄市、縣(市)政府建築主管機關或審查機構申請圖說審核，審核合格，(內政部營建署, 2022-06-09)經主管機關核發室內裝修許可證後方可執行室內裝修工程，從開工到竣工之工程期程掌握，工程文書自主管理，施工日誌確實撰寫紀錄，協力廠商間之協調，工程品質之自主管理(李哲宇, 2022)，工地勞工安全衛生之管理，均應以領有相關證照之員工擔任並確實執行，以期工程順利完成。

「建築物室內裝修審查之程序」建築物室內裝修時依法，必須申請建築物室內裝修審查許可，方可執行室內裝修行為，當室內裝修工程完竣後，尚應依相關規定備妥相關資料，向當地直轄市、縣(市)政府建築主管機關或審查機構申請竣工查驗，經查驗合格後，由建築主管機關核發「室內裝修合格證明」，供業主查收，如此方為室內裝修業務之完整程序，待業主進住使用後，室內裝修業者仍應持續關注業主方，在入住使用方面，是否尚有修正、調整之意見，可回饋裝修業者，做為日後從業經營修正、改進之實務經驗，以精進提升個人之專業術養。

第二節、建議

一、對於政府主關機關之提議

「室內設計」乃目前消費大眾對於建築物室內裝修設計、裝潢行為之主要用詞，國內培育相關專業人才之各大專院校，亦多以「室內設計」為各系所名稱，然而經濟部公司行號及有限合夥營業項目代碼表，營業項目代碼 I503010「室內設計業」，其定義內容為從事室內裝潢設計之業務。與需有專業技術人員證照及室內裝修業證照，同時受內政部營建署管轄之，營業項目代碼 E801060「室內裝修業」之「室內裝修設計」業務，因字面名稱相近，容易造成消費大眾辨識困難混淆誤判，因誤選營業項目及不適任之行號，執行室內裝修業務，進而發生違規室內裝修行為，及引發裝修紛爭之情事。

本研究文本調查統計發現，裝修糾紛案件以非裝修業者為多，比例高達84%，探討其原因，經合法室內裝修流程，執行之室內設計裝修工程，需透過合格室內裝修業者，遵照政府建築主管機關，相關法令辦理裝修業務，主管機關透過公法管理室內裝修業務，此時如果甲乙雙方確實妥善訂定工程契約，以私法規約雙方之權利義務，在公法與私法雙重管理之下，將有效降低裝修工程糾紛之發生因子。此時如果消費大眾因無法分辨「室內裝修業」、「室內裝潢業」，這其中的區別，加上少數「室內設計業」行號(室內裝潢設計業)，雖然具有合法公司執照，卻在無室內裝修業登記證的情形下，違規執行室內裝修業務，不但損害消費大眾之權益，更容易因違規裝修行為危害建築物公共安全，造成社會大眾生命財產的危害損失。

因此為了方便消費大眾容易辨識，建議將 I503010「室內設計業」中文名稱，更改為「室內裝潢設計業」，其定義內容同樣為從事室內裝潢設計之業務，除不影響原從業人員之執業權，同時藉由「室內裝潢設計」正名，避免消費大眾因字面名稱混淆造成不必要之誤會。

二、室內裝修相關法規的宣導

因此為消弭室內裝修糾紛案件的一再發生，建議政府建築物主管機關應加強宣導，教育消費大眾，應如何選擇合格的「室內裝修業」執行「室內裝修」業務，施工前應遵守相關規定辦理室內裝修業務，確實執行建築物室內裝修圖說審查，於公法上合乎規定，如此不但可消弭違章建築或建築物違規使用之情事，更提升建築物公共安全的強度。雙方於室內裝修業務合作時，建議使用行政院消費者保護會提供之室內裝修定型化契約，作為雙方執行室內裝修設計，或工程業務合約的版本，於私法上消費大眾的生命財產及雙方權益均可獲得應有之保障，此乃對建築主管機關及消費者大眾之建議。

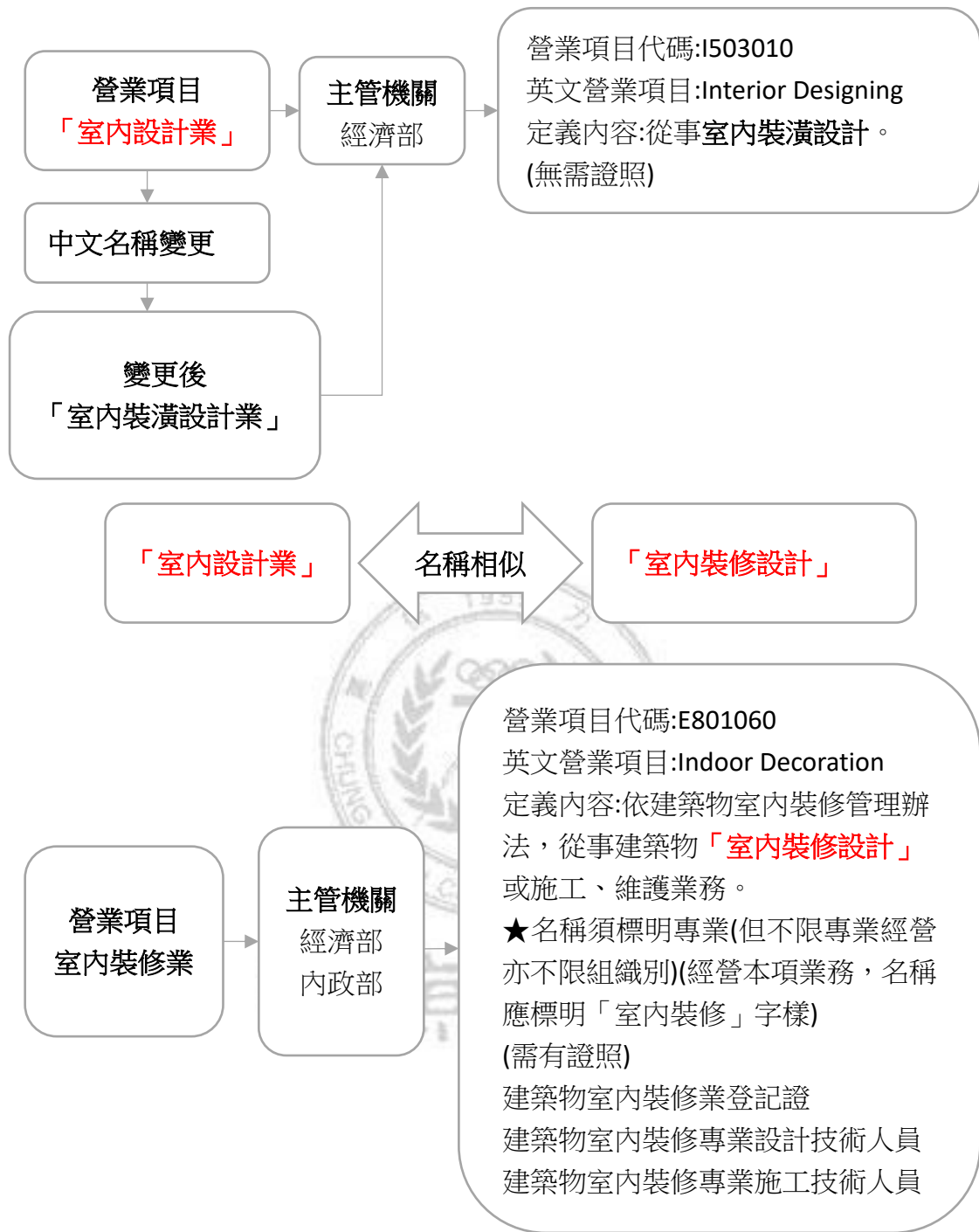


圖 六-2 名稱相似比較圖

三、對於「室內裝修業」相關「商業、職業團體」的建議

「**施工規範及驗收標準的建立**」:室內裝修業工項繁多，但是各工項在施工程序及完工後的品質，沒有統一的驗收的標準，從本研究文本調查及專家訪談中發現，消費大眾與室內裝修、或室內裝潢業者之間，常因個人主觀認知上的落差，對於施工品質的驗收有不同的標準，因此常常就彼此的認知不同而有爭執糾紛。

室內裝修業的工作特性乃協調統合多個工種，為完成目標作業之指揮協調者，當室內裝修工程從雙方需求溝通開始，一直到工程結束完成，這從無到有的過程，如何利用各種圖面、樣品、照片…等溝通方式，雙方對於定作物的樣式、品質，規格、最終能達成共識，完成消費者之所託，是為室內裝修業核心價值之所在，但是每個消費者因個人審美觀或價值觀不同，對品質的要求也不一樣，因此在工程品質的驗收上，便無一定之標準，工程的爭執糾紛便因此發生，但是如前開所述，室內裝修的工程項目繁多，各工種亦是各有專業，所謂隔行如隔山，因此如僅憑單一職業團體來訂定施工流程或品質驗收標準，恐不盡完善，例如油漆塗裝工程便有各種不同特性的塗料及等級、工法及標準，因此如何保障消費大眾的健康及環境品質，並同時顧及現場施工人員的健康安全，則有賴眾多專家學者共同投入，為業界制定兼顧環保、健康、安全的施工規範。

因此建議**專家學者、室內設計裝修商業同業公會**或各工種**職業工會**，聘任各工項專業人士與學界專家，針對各工項之施工規範及品質驗收，制定統一標準，並透過政府主管機關認證，使室內裝修業及消費大眾有所依循之規範，減少彼此在工程驗收上的歧見紛爭。

中原大學

參考文獻

中文文獻

- 李哲宇 (2022)。 *室內設計糾紛研究* (碩士), 中原大學, 桃園縣。 Retrieved from <https://hdl.handle.net/11296/mzhm8p>
- 黃珮瑄 (2019)。 *建築物室內裝修鑑定作業規範之研究—以台北市為例* (碩士), 東南科技大學, 新北市。 Retrieved from <https://hdl.handle.net/11296/92ytus>
- 游志龍 (2023-02-28)。 2023 臺灣「室內設計師節」首屆活動全台各公協學會將全力參與。 *經濟日報*。 取自 https://money.udn.com/money/index?from=edn_header
- 住展雜誌 (2014-7-30)。 房屋使用年限也會過期。 **YAHOO 新聞網**。 取自 <https://tw.news.yahoo.com/>
- 薛明玲 (2014)。 借重專業鑑定 讓判決更具公信力。 *今周刊*, 916 期。 取自 <https://www.businesstoday.com.tw/>
- 林帝佑 (2020-10-01)。 住宅施工前 3 招自保避免損鄰惹糾紛。 **Smart 智富月刊**, 266 期。 取自 <https://smart.businessweekly.com.tw/>
- 陳銘達. (2012-09)。 從訂定室內設計裝修契約範本的目的剖析室內設計溝通的重要性。 *台灣室內設計* 03, 22-23。
- 楊哲維 (2012-9)。 建築物室內裝修從公法到私法的雙重保障。 *台灣室內設計*, 3, 24-25。
- 莊修田 (2012-4)。 室內設計專業價值與定位。 *台灣室內設計*, 1, 4-6。

網路資料

- 維基百科 (2023 年 3 月 21 日)。 室內設計。 Retrieved from <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%AE%A4%E5%86%85%E8%AE%BE%E8%AE%A1#%E5%90%8D%E7%A8%B1%E5%8F%8A%E8%A9%9E%E6%BA%90>
- 義誠法律事務所 (2022-06-24)。 工程仲裁的定義。 Retrieved from <https://www.ichenglaw.com.tw/page/news/show.aspx?num=312>
- 天秤法律網 (2004)。 何謂「契約之解除」？ 何謂「契約之終止」？ 其與「契約之解除」有何異同？ Retrieved from <https://www.justlaw.com.tw/LRdetail.php?id=451>
- 天秤座法律網 (2004)。 民事訴訟簡判及流程。 Retrieved from <https://www.justlaw.com.tw/LRdetail.php?id=652>
- 司法院 (2019-12-04)。 什麼是調解？ Retrieved from <https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-1303-4869-5fe7d-1.html>
- 司法院 (2021-11-03)。 民事事件費用徵收標準。 Retrieved from <https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-168-32-3645f-1.html>
- 司法院, (2022-10-31)。 認識民事訴訟。 Retrieved from <https://www.judicial.gov.tw/tw/cp-1447-58182-7cb42-1.html>
- 正理法律事務所(2017)。 雇傭契約與承攬、委任之差別為何? Retrieved from <https://www.legalpro.com.tw/casesin.php?id=312>
- 重編國語辭典 (2015)。 糾紛。 Retrieved from

<https://dictionary.chienwen.net/word/ff/42/8f8bd6-%E7%B3%BE%E7%B4%9B.html>
益群聯合會計師事務所 (2018-12-07)。室內裝潢業 V.S.室內裝修業。 Retrieved from
<https://www.yih-chyun.com.tw/%E5%AE%A4%E5%85%A7%E8%A3%9D%E6%BD%A2%E6%A5%ADv-s-%E5%AE%A4%E5%85%A7%E8%A3%9D%E4%BF%AE%E6%A5%AD/>
國軍退除役官兵輔導委員 (2016-08-30)。何謂和解?和解對訴訟之影響? Retrieved from
<https://www.vac.gov.tw/cp-2196-5231-1.html>
國軍退除役官兵輔導委員 (2016-08-29)。淺談民事舉證責任。 Retrieved from
<https://www.vac.gov.tw/cp-2196-4983-1.html>
陳家誼 (2018-10-24)。救濟與訴訟程序 / 民事訴訟。 Retrieved from <https://www.legis-pedia.com/article/remedy-procedure/209>
法務部(2001-04)。仲裁機構組織與調解程序及費用規則。(2001)。 Retrieved from
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?pcode=I0020016&flno=25>
行政院(2015-06-17)。消費者保護法。 Retrieved from
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=j0170001>
民法(2021-01-20)。第 498 條至 495 條所規定作人之權利。(2021)。 Retrieved from
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingleRela.aspx?PCODE=B0000001&FLNO=498&ty=L>
內政部營建署建(2022-06-09)。築物室內裝修管理辦法。 Retrieved from
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0070148>
臺北市政府都市發展局(2021-05-18)。修正臺北市建築物室內裝修及變更使用平面圖說涉及違建部分標繪圖例。 Retrieved from
https://www.arch.org.tw/Laws/bulletin_more?id=2c0dec1c035e427da36d0a5442a57f0e
中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會(2022-10-18)。台灣室內設計師節及 2023 台灣國際室內設計.材料大展。 Retrieved from <https://www.idroc.org.tw/>
內政部營建署建(2014-12-9)。「建築物室內裝修—設計委託及工程承攬契約書範本」及修正「建築物室內裝修—設計委託契約書範本」、「建築物室內裝修—工程承攬契約書範本」。 Retrieved from <https://www.cpami.gov.tw/>
總統府新聞稿 (Producer). (2017-05-11). 扶植臺灣設計產業. Retrieved from
<https://www.president.gov.tw/NEWS/21286>

附錄

鑑定報告授權書

授 權 書

立授權書人 新北市室內設計裝修商業同業公會 本會歷年之
鑑定報告無償授權林炯輝作為論文研究使用。

立授權書人：新北市室內設計裝修商業同業公會



理事長：吳戊榮



中 華 民 國 112 年 03 月 20 日

鑑定案例調查表

表 七案例: 01 請求給付工程款

台灣新北地方法院	新北院賢民麟 110 年度訴字第 1595 號				
鑑定報告書文號	(111)新北室裝榮字第 042 號				
申請人	原告:○○創意設計有限公司(乙方) 被告:○華(甲方)				
鑑定日期	111 年 06 月 23 日				
標的物座落地點	新北市樹林區學○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	未完工				
爭議價金	3726755 元				
鑑定要旨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 原証一估價單有進行施作部分之項次。 2. 施工工程分別為估價單工程所佔之比例。 3. 依估價單所示單價，計算鑑定系爭工程之現況施工價值。 				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					10
水電工程					22
消防工程					5
空調工程					2
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					13
木工工程					34
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					5
油漆工程					9
金屬工程(含門窗)					11
窗簾、壁紙、地磚					11
玻璃工程					15
衛浴設備					
廚具設備					

清潔工程、雜項				5
合計				142
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程進行途中，雙方欲終止契約，兩造對已完成之工程進度，及應付之工程款項，無法達成共識，因而對簿公堂提請訴訟。 2. 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。 				

表 八案例:02 損害賠償

台灣新北地方法院		新北院賢民法 109 年度訴字第 3016 號			
鑑定報告書文號		(111)新北室裝榮字第 022 號			
申請人		原告:沈○玲(甲方) 被告:林○存○新創意美學有限公司(乙方)			
鑑定日期		111 年 05 月 19.25 日			
標的物座落地點		桃園市桃園區勇○街 21 巷			
鑑定標的物構造		RC 構造			
鑑定標的物用途		住宅(三樓隔三間套房)			
裝修工程是否完工		未完工			
爭議價金		1919602 元			
鑑定要旨		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依兩造原約定之報價內容，及完工時之照片，該工程報價單上載之各項工程是否均已完工? 2. 若工程報價單上載之各項工程均已完工，則系爭房屋之現況與完工之狀況相較，遭拆除或破壞之部分為何? 3. 上開遭拆除或破壞之部分，若逕行修繕，所需修復費用為何? 			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					9
水電工程		4			21
消防工程					1
空調工程					5
泥作工程					8
防水工程					2
磁磚工程					8
石材工程					
木工工程					3

系統櫃工程				9
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程				2
金屬工程(含門窗)				14
窗簾、壁紙、地磚				3
玻璃工程				2
衛浴設備				10
廚具設備				
清潔工程、雜項				4
合計	4			101
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程進行節點未拍照存證，易導致隱蔽工程產生爭議。 2. 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。 3. 雙方因裝修糾紛，建物及設備遭惡意毀損及遺失。 4. 施工廠商未對建材家飾(窗簾)提供防焰證明。 5. 此案由非室內裝修業者執行室內裝修業務。 6. 因未合法申請室內裝修圖說審查，業主與施工單位任意拆除建築物室內隔間牆，違反室內裝修管理辦法，嚴重影響建築物使用安全。 				

表 九案例:03 給付承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院賢民法 110 年度訴字第 1269 號
鑑定報告書文號	(111)新北室裝榮字第 003 號
申請人	原告:黃○寶(乙方) 被告:黃○義(甲方)
鑑定日期	111 年 02 月 24 日
標的物座落地點	新北市永和區仁○路 141 巷
鑑定標的物構造	RC 加強磚造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	使用中(未完工)
爭議價金	536384 元
鑑定要旨	<p>因原告承攬房屋之裝潢工程，工作施作中，經被告終止承攬契約，原告因而未再施工。今委向本工會申請下列事項進行鑑定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依兩造間之估價單單價基準，所列工項，依其材質、數量、鑑定是否已完成?已完成部分之價格? 2. 估價單所示前陽台粉刷一式，是指以水泥粉光或包括油漆?

		3. 如附件五所示木工工項，於一般狀況下完工所需之時間?			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					
消防工程					
空調工程					
泥作工程					2
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					
木工工程					28
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					2
金屬工程(含門窗)					
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					
合計					32
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 因業主主張終止契約，導致施工項目未全部完成。 2. 訂定契約或估價單時，乙方對專業名詞未詳盡說明，導致甲方對估價單之專業名詞所示有所誤解。 					

表 十案例:04 損害賠償

台灣臺北地方法院	北院忠民澤 110 建 286 字第 1100022740 號
鑑定報告書文號	(110)新北室裝榮字第 091 號
申請人	原告:陳○鴻(甲方) 被告:大○室內裝修工程行(乙方)
鑑定日期	111 年 03 月 10 日
標的物座落地點	新北市淡水區自○路 415 巷 15 弄
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅

裝修工程是否完工		使用中(未完工)			
爭議價金		3001750 元			
鑑定要旨		本件兩造如附件「展示櫃技士內修繕合約書」所示裝潢工程是否存有瑕疵?各瑕疵修補之必要費用為何?或本件應減少報酬之金額為何?			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					
消防工程					
空調工程				2	1
泥作工程					1
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					
木工工程				5	
系統櫃工程				4	1
輕鋼架、隔間工程					4
油漆工程				13	
金屬工程(含門窗)					1
窗簾、壁紙、地磚				2	3
玻璃工程					
衛浴設備				1	4
廚具設備		1		1	
清潔工程、雜項					
合計		1		28	15
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案原告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，因而提出損害賠償訴訟。 2. 原告要求賠償之項目除承攬契約之爭議項目外，尚有家具搬運費、倉庫租用費、租屋租金、施工期間外宿旅館費。(此諸項非屬鑑定範圍)。 					

表 十一案例:05 減少承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院賢民定 110 重建簡字第 75 號
鑑定報告書文號	(110)新北室裝榮字第 086 號
申請人	原告:朱○甄(甲方) 被告:千○室內設計有限公司(乙方)

鑑定日期	111 年 02 月 24 日				
標的物座落地點	新北市林口區民○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	未使用				
爭議價金	924812 元				
鑑定要旨	鑑定物於 109 年 12 月間所進行如附件所示估價單及設計規劃圖所列裝修工程，是否有不符設計圖說之瑕疵？如有，瑕疵之具體內容即應修復之費用為何？				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					2
水電工程					19
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程		1	4		4
石材工程					
木工工程			3		20
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程			17		6
金屬工程(含門窗)					4
窗簾、壁紙、地磚			2		6
玻璃工程					6
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					1
合計		1	26		68
本案小結:					
本案原告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，因而提出減少承攬報酬訴訟。					

表 十二案例:06 給付承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院賢民弘 109 年度訴字第 463 號
鑑定報告書文號	(109)新北市室裝榮字第 092 號

申請人	原告:台灣○林室內設計有限公司(乙方) 被告:趙○琦(甲方)				
鑑定日期	110 年 03 月 16 日				
標的物座落地點	新北市中和區中○路 2 段 332 巷				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	999800 元				
鑑定要旨	新北地方法院 109 年 12 月囑託鑑定室內裝修工程施工項目爭議事項問題。 新北地方法院 110 年 12 月 15 日來文要求鑑定人說明待查事項。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					
消防工程					
空調工程				1	
泥作工程					
防水工程				4	
磁磚工程		6		1	3
石材工程				5	
木工工程				1	
系統櫃工程				2	
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					
金屬工程(含門窗)				2	
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程				1	
衛浴設備					
廚具設備				1	
清潔工程、雜項					
合計		6		18	3
本案小結:					
1. 本案被告(甲方)主張因工程瑕疵，導致部分工項必須修補或拆除重新施工，為此案鑑定聲請人。					

2. 防水工程為隱蔽工程，施工單位於工程進行節點如未拍照存證，事後易產生爭議。
3. 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。
4. 兩造無明確工期約定，因此法院詢問鑑定人系爭工程之合理工期。
5. 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均無留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。
6. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。

表 十三案例:07 給付承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院賢民誠 109 年度訴字第 1204 號				
鑑定報告書文號	(109)新北市室裝生字第 072 號 (110)新北市室裝榮字第 023 號				
申請人	原告:好功○室內裝修工程有限公司(乙方) 被告:陳○玲(甲方)				
鑑定日期	109 年 10 月 17 日 110 年 09 月 04 日				
標的物座落地點	新北市中和區四○街				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	2500000 元				
鑑定要旨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本件如附件所示工程之追加項目是否有原始報價單涵蓋項目? 2. 就追加項目個別之材料費、施工酬金，於業界一般施作價格為何?經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施工工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。 3. 110 年 4 月 22 追加鑑定 				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程				7	
水電工程				2	5
消防工程					11
空調工程					1
泥作工程					1
防水工程					
磁磚工程					2

石材工程				
木工工程			4	17
系統櫃工程				
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程			1	2
金屬工程(含門窗)		1		4
窗簾、壁紙、地磚				2
玻璃工程				2
衛浴設備				4
廚具設備		1		
清潔工程、雜項				
合計		2	14	51
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 施工前應確實做好防護工作，避免損傷已完成部分。 2. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 3. 隔音門內填充隔音岩棉為隱蔽工程，施工單位於工程進行節點應拍照存證，避免事後產生爭議。 4. 施工單位未依契約及業主同意任意變更建材。 5. 追加工程應提供詳細圖說、估計單、材料表，請業主確認簽章。 6. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。 				

表 十四案例:08 請求給付工程款

臺灣臺北地方法院	北院忠民節 107 建 266 字第 1090010869 號
鑑定報告書文號	(109)新北市室裝生字第 047 號 (109)新北市室裝生字第 083 號
申請人	原告:余○源(乙方) 被告:東○國際有限公司(甲方)
鑑定日期	109 年 07 月 14 日
標的物座落地點	台北市復○北路
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	商用(辦公室)
裝修工程是否完工	使用中
爭議價金	1752860 元
鑑定要旨	現場室內裝修工程施工項目爭議事項問題，今委項本公會申請鑑定室內裝修工程施工項目；系爭糾紛工程項目內容。現場兩造雙方以鈞院囑託鑑定說明項目及

		附表內工程項目。所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對室內裝修完工實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。工作為兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之參考依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					2
水電工程					12
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					1
木工工程					6
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					3
金屬工程(含門窗)					1
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					3
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					1
合計					29
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 因財政部公佈室內裝修工程業或房屋設備安裝工程業之管銷費用為11%，本案被告(甲方)質疑鑑定報告所示管銷費用20%，其計算之依據為何。報告回覆106年市場機制價。 2. 本鑑定案法院來函特別叮囑鑑定人針對囑託項目鑑定即可，至於兩造其他爭議(原契約工程範圍、各項工項是否屬於追加工項等)鑑定報告無庸論及。 3. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 4. 本案因多項工程數次拆除重作，因此計價時便有糾紛爭議之產生。 					

5. 本案部分工程，設計單位雖以 3D 示意圖供參考，建議業主採購藝術創作，當發生紛爭時，因藝術品創作人身價不同，作品優劣有別，鑑定人往往無法提供參考價格。
6. 變更或追加工程應提供詳細圖說、估計單、材料表請業主確認簽章，方可施作，避免產生糾紛。

表 十五案例:09 返還工程款

臺灣臺北地方法院	北院忠民澤 107 年度建字第 282 號				
鑑定報告書文號	(108)新北市室設裝生字第 0507 號				
申請人	原告:許○群(甲方) 被告:品○企業有限公司(乙方)				
鑑定日期	108 年 07 月 03 日				
標的物座落地點	新北市林口區吉○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	1110621 元				
鑑定要旨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 請依系爭合約後附估價單載項目，至現場核對系爭工程以施作完成之價值若干? 2. 承上，估算時於現場倘發現有實際施作項目與估價單不符者，應註明之，並請詳細估算變更追加減金額若干? 				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程				3	2
水電工程				2	24
消防工程				1	1
空調工程					
泥作工程					1
防水工程					
磁磚工程					3
石材工程					
木工工程				6	24
系統櫃工程				4	13
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					3
金屬工程(含門窗)					

窗簾、壁紙、地磚				3
玻璃工程				
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計			16	74
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。 2. 依系爭工程瑕疵陳證所示，施工單位非合法室內裝修業，且明顯專業性不足，導致該鑑定標的物多項工程多有瑕疵，以致無法順利完工。 3. 原告主張被告應返還工程款。 				

表 十六案例:10 損害賠償

臺灣高等法院	院彥民申 107 上易 521 字第 1080022736 號				
鑑定報告書文號	(108)新北市室設裝生字第 092 號				
申請人	原告:舞○國際策畫傳媒有限公司(甲方) 被告:園○室內裝修有限公司(乙方)				
鑑定日期	108 年 07 月 03 日				
標的物座落地點	台北市信義區永○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	商用(舞蹈教室)				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	931310 元				
鑑定要旨	針對系爭舞蹈教室之裝潢工程，就附件聲請鑑定是減少報酬之瑕疵?(如數量減少等)?若有，合理之減少報酬金額為多少?經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					15
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					

磁磚工程				
石材工程				
木工工程				5
系統櫃工程				
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程			2	3
金屬工程(含門窗)				
窗簾、壁紙、地磚				
玻璃工程				3
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計			2	26
本案小結:				
<p>1. 牆面噴塗乳膠漆工程，於施工前應與業主方清楚說明施工程序及顏色，因業主需求各有不同，噴塗工序與工程預算亦可隨之調整，必要時應於施作面局部試作，並詳細記錄施工程序及材料型號，以供業主參考，避免日後產生糾紛。</p> <p>2. 室內開關配線業界習慣常以「開」、「切」作為單位，如以「處」為單位時，報價單應詳細註明:室內(三切或二切...等)開關管線配置含開關，避免業主字面上有所爭議。</p>				

表 十七案例:11 請求給付工程款

臺灣臺北地方法院	北院忠民貞 106 建字第 1080014132 號
鑑定報告書文號	(108)新北市室設裝生字第 073 號
申請人	原告:日○有限公司(乙方) 被告:陳○珍(甲方)
鑑定日期	108 年 12 月 09 日
標的物座落地點	台北市大安區仁○路 4 段
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	使用中
爭議價金	2798850 元 1230600 元
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以「原告 108 年 7 月 23 日民事陳報狀中之工程項目。被告 108 年 6 月 28 日

		民事陳報(六)之 1 狀所列之相關意見」。所示之全部供向違建定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程				2	4
水電工程				1	23
消防工程					
空調工程					
泥作工程				4	2
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					
木工工程			1	4	16
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程				3	3
金屬工程(含門窗)					4
窗簾、壁紙、地磚					2
玻璃工程					
衛浴設備				2	2
廚具設備					
清潔工程、雜項					7
合計			1	16	63
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 施工單位報價數量計算方式應以實際完成面積計價，目前市面上常因計算損料，每遇小數點便進位以整數報價，以此容易產生裝修糾紛。 2. 當工程履約期間，遇業主屢次變更追加工程時均應留下書面紀錄，並提供詳細圖說、估價單、材料表請業主確認簽章。以供計價查詢佐證。 3. 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因材料特性產生之非瑕疵自然現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，並提出解決方案，避免紛爭。 					

表 十八案例:12 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭	新北院輝民恭 107 板建簡字第 27 號
---------------	-----------------------

鑑定報告書文號	(108)新北市室裝生字第 065 號				
申請人	原告:萊○國際設計事業有限公司(乙方) 被告:羅○融(甲方)				
鑑定日期	108 年 08 月 01 日				
標的物座落地點	新北市永和區永○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	商用				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	586975 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以台灣新北地方法院板橋簡易庭函，函內說明:原告萊○國際設計事業有限公司聲請之鑑定事項，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					
木工工程			2		1
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					
金屬工程(含門窗)					
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					
合計			2		1

本案小結:
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案因無明確設計圖說，導致某項工程數次拆除重作，因此計價時便有糾紛爭議之產生。 2. 施工單位未依圖說、契約及業主同意任意變更建材及樣式。 3. 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 4. 兩造雙方於陳述意見狀均提出數項爭議項目，然台灣新北地方法院板橋簡易庭僅就其中三項提出鑑定要求。

表 十九案例:13 給付工程款

台灣新北地方法院	新北院輝民圓 105 年度建字第 134 號				
鑑定報告書文號	(108)新北市室裝生字第 026 號				
申請人	原告:康○室內裝修設計股份有限公司(乙方) 被告:財團法人佛教○○醫護基金會(甲方)				
鑑定日期	108 年 05 月 28 日				
標的物座落地點	新北市板橋區文○路一段				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	商用(財團法人)				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	7208687 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以台灣新北地方法院函，函內說明:系爭工程項目以原告提供「工程結算總表」，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					5
水電工程			11		27
消防工程			1		1
空調工程					41
泥作工程			3		1
防水工程					4
磁磚工程					
石材工程					1
木工工程			49		31
系統櫃工程			17		24

輕鋼架、隔間工程		2		
油漆工程		25		5
金屬工程(含門窗)		6		6
窗簾、壁紙、地磚		2		3
玻璃工程				4
衛浴設備		3		17
廚具設備				13
清潔工程、雜項				16
合計		119		199
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 被告(甲方)指施工單位未經其同意確認逕自施工，導致已施工製作的工項，無論材料或樣式均不認可驗收。 2. 本案施工單位應落實工程管理，施工前應以業主認可之圖說，詳細對業主說明施工位置、使用材料，完成樣式並請業主簽名確認，方可施作。 3. 施作期間遇工作節點應拍照紀錄，於工程期間如業主變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 				

表 二十案例:14 返還溢領工程款

台灣新北地方法院	新北院輝民允 107 年度建字第 1 號
鑑定報告書文號	(108)新北市室裝生字第 0107 號
申請人	反訴原告即被告:張○玲(乙方) 反訴被告即原告:程○竹(甲方)
鑑定日期	108 年 03 月 05 日(第一次) 108 年 03 月 18 日(第二次)
標的物座落地點	新北市林口區中○一路
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	無法使用
爭議價金	5811566 元
鑑定要旨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就系爭房屋現況，依系爭承攬契約所檢附之裝潢估價總表，被告實際已完成之數量占總約定數量之比例? 2. 前揭被告實際已完成之部分是否有如附件載之瑕疵?苟具有瑕疵者，該等瑕疵所減損之價值修補該等瑕疵所需支出之合理費用各為何? 3. 就被告尚未完成之工項部分，合理之工程報酬為何?

鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程				2	4
水電工程				34	40
消防工程				2	3
空調工程				12	26
泥作工程					4
防水工程				1	7
磁磚工程				2	12
石材工程				19	20
木工工程		6		44	82
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					4
油漆工程				31	59
金屬工程(含門窗)					
窗簾、壁紙、地磚				2	2
玻璃工程				5	9
衛浴設備		1		20	22
廚具設備				33	33
清潔工程、雜項				6	8
合計		7		213	335

本案小結:

1. 乙方因工程延宕至工程逾約訂日期仍未完成，甲方提請終止承攬契約，並提出返還溢領工程款。
2. 甲乙雙方於契約圖說如另有修改時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
3. 施工前應確實做好防護工作，避免損傷已完成部分。
4. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
5. 施工單位應依契約圖說實行業務，未經業主同意不得任意變更建材、設備。
6. 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因材料特性產生之非瑕疵自然現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，並提出解決方案，避免紛爭。

表 二十一案例:15 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭	新北院霞民恭 106 板建簡字第 1642 號
---------------	-------------------------

鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 003 號				
申請人	原告:雅○空間規劃設計公司(乙方) 被告:魏○芳、張○銘(甲方)				
鑑定日期	107 年 02 月 05 日 107 年 03 月 02 日				
標的物座落地點	新北市板橋區稚○路 48 巷				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	1525684 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以原證 3 工程報價單所示之全部工項及原證 4 追加工程報價單所示之全部工項，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					7
水電工程				2	19
消防工程					
空調工程					
泥作工程					4
防水工程					2
磁磚工程					4
石材工程					2
木工工程				2	19
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程				3	5
金屬工程(含門窗)				1	11
窗簾、壁紙、地磚					2
玻璃工程					1
衛浴設備					6
廚具設備					4
清潔工程、雜項					

合計		8	86
本案小結:			
7. 本案因甲方於施工過程中有追加減變更設計及施工項目，因此計價時便有糾紛爭議之產生。			
8. 施工單位未善盡工程管理職責，與施工期間與協力廠商發生契約價金及施工期限等糾紛，導致工程延宕及施工瑕疵。			
9. 本案施工單位未落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。			
10. 乙方應注意債權求償時效，對專業人士的消費（醫師看診費、律師委任費、會計師、公證人公證費、技師、承攬人等之報酬），都是 2 年內要趕快行使權利。			
11. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。			

表 二十二案例:16 損害賠償

台灣士林地方法院	士院彩民元 104 訴字第 1060308263 號				
鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 009 號				
申請人	原告:花○水岸 林○宏等十人(甲方) 被告:江○蓉等二人(乙方)				
鑑定日期	107 年 04 月 03 日				
標的物座落地點	新北市淡水區中○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	商用旅宿類				
裝修工程是否完工	遭拆除				
爭議價金	2245420 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以裝修工程估價單所示鑑定項目範圍 5 樓之工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					7
消防工程					11
空調工程					1
泥作工程					5
防水工程					1

磁磚工程				3
石材工程				1
木工工程				23
系統櫃工程				
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程				3
金屬工程(含門窗)				2
窗簾、壁紙、地磚				4
玻璃工程				1
衛浴設備				1
廚具設備				
清潔工程、雜項				7
合計				69
本案小結:				
一般室內住宅室內裝修使用年限約為 15~20 年，本鑑定案為公眾使用之商用旅宿類，其使用年限約 10~15 年，原告於 90 年既接手營業至 103 年止，計有 13 年之久。鑑定單位於 107 年 4 月 3 日受理鑑定，現場鑑勘結果，提供折舊價目表以供對法院照參考。				

表 二十三案例:17 給付承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院輝民敏 106 年度建字第 145 號
鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 039 號
申請人	原告:艾○奧空間設計(乙方) 被告:福○護理之家(甲方)
鑑定日期	107 年 10 月 02 日
標的物座落地點	新北市中和區員○路
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	商用(護理之家)
裝修工程是否完工	使用中
爭議價金	2520139 元
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以原告提供「追加工程估價單」及被告提供「原工程追減估價單」，所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。

鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程			4		43
消防工程					
空調工程					
泥作工程					4
防水工程					
磁磚工程					2
石材工程					
木工工程			3	2	17
系統櫃工程			1		5
輕鋼架、隔間工程			1		1
油漆工程					2
金屬工程(含門窗)				1	8
窗簾、壁紙、地磚					3
玻璃工程					1
衛浴設備			3	3	16
廚具設備					
清潔工程、雜項					2
合計			12	6	104
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有必要增加設備，應於施作前告知甲方取得同意，簽訂追加估價單方可施作，切不可未經告知擅自施作。 2. 施工單位應依圖說、契約及取得業主同意始得變更建材及樣式。 3. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。 4. 施工遇有隱蔽工程時，施工單位應於工程節點拍照存證，以免事後產生爭議。 5. 甲乙雙方於契約圖說外，如另有追加時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。 6. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。 					

表 二十四案例:18 損害賠償

台灣新北地方法院板橋簡易庭	新北院霞民心 106 訴字第 411 號
---------------	----------------------

鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 0110 號				
申請人	原告:謝○諺(甲方) 被告:林聖○(乙方)				
鑑定日期	106 年 12 月 12 日				
標的物座落地點	新北市板橋區文○街				
鑑定標的物構造	加強磚造				
鑑定標的物用途	商用				
裝修工程是否完工	尚未使用				
爭議價金	1500000 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以原證工程報價單所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					
水電工程					5
消防工程					1
空調工程				1	4
泥作工程					
防水工程				1	
磁磚工程					1
石材工程					
木工工程					5
系統櫃工程					2
輕鋼架、隔間工程					1
油漆工程				1	2
金屬工程(含門窗)					4
窗簾、壁紙、地磚					1
玻璃工程					1
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					11
合計				3	38
本案小結:					

1. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。
2. 甲乙雙方於契約圖說如另有修改時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。
3. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。

表 二十五案例:19 給付工程款

台灣基隆地方法院	基院華民玄 106 年度建字第 10 號				
鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 0202 號 (107)新北市室設裝生字第 0427 號				
申請人	原告:台灣○空企業有限公司(乙方) 被告:查○樂器行(甲方)				
鑑定日期	106 年 12 月 11 日 107 年 01 月 22 日				
標的物座落地點	基隆市仁愛區愛○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	商用				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	1295615 元				
鑑定要旨	鑑定事項如下: 1. 鑑定標的物有無完成估價單所示之項目?已完成項目部分之合理市場價格為何? 2. 估價單所示已完成之項目有無重疊之內容?重疊項目部分有無重複施工及計價之必要? 3. 估價單所示已完成之項目有無具備通常之隔音及吸音效果?如不具備通常之隔音及吸音效果，能否修復?修補方法及必要之費用為何?				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					6
水電工程					
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程					
石材工程					
木工工程					37

系統櫃工程				
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程				1
金屬工程(含門窗)				
窗簾、壁紙、地磚				3
玻璃工程				1
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計				48
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 施工單位應主動提供材料出廠證明，避免紛爭。 2. 甲乙雙方於契約圖說如另有修改或追加工程時，應一式兩份並雙方共同簽章確認，避免糾紛。 3. 施作特殊空間，如需隔音、吸音效果時，除施工材料須提供出廠證明外，須備詳細施工圖供甲方確認，施工期間避免有影響原設計效能之變更行為。 				

表 二十六案例:20 給付承攬報酬

台灣新北地方法院板橋簡易庭	新北院霞民心 106 板簡字第 1550 號				
鑑定報告書文號	(107)新北市室設裝生字第 0420 號				
申請人	原告:陳○勇(乙方) 被告:董○袖(甲方)				
鑑定日期	106 年 12 月 12 日				
標的物座落地點	新北市板橋區中○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	263440 元				
鑑定要旨	系爭工程項目現場經兩造雙方以原證工程報價單所示之全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					3

水電工程				7
消防工程				
空調工程				
泥作工程				2
防水工程				3
磁磚工程				3
石材工程				
木工工程				7
系統櫃工程				
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程				10
金屬工程(含門窗)				
窗簾、壁紙、地磚				
玻璃工程				
衛浴設備				14
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計				49
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 施工單位提供甲方之估價單，甲方雖未簽章，然甲方已於通訊軟體明白確認，惟甲方指示追加工程時，乙方僅以口頭報價，且聲稱獲甲方口頭承諾，然並未取得甲方書面簽章或通訊軟體明白確認，因而當系爭工程完成時，乙方提出系爭追加估價單，甲方認為報價太高拒不認同。 2. 甲乙雙方簽訂契約時，或於契約圖說另有修改或追加時，應備一式兩份並雙方共同簽章確認，方可執行工作，避免糾紛。 3. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。 				

表 二十七案例:21 損害賠償

台灣臺北地方法院	北院隆民松 105 建 137 字第 1060007621 號
鑑定報告書文號	(106)新北市室裝生字第 015 號
申請人	原告:莫○坤(甲方) 被告:惠○設計股份有限公司(乙方)
鑑定日期	106 年 06 月 01 日
標的物座落地點	新北市三重區三○街
鑑定標的物構造	RC 構造

鑑定標的物用途		商用(咖啡廳)			
裝修工程是否完工		使用中			
爭議價金		1348413 元			
鑑定要旨		系爭工程項目經兩造雙方現場以工程估價單(追加工程)及被告所提供附件現場工程項目已施工照片，且現場室內裝修工程部分施工項目已被原告拆除變更。經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					2
水電工程					26
消防工程					
空調工程					
泥作工程					4
防水工程					
磁磚工程					4
石材工程					2
木工工程					3
系統櫃、家具工程					13
輕鋼架吊頂、隔間					
油漆工程					2
金屬工程(含門窗)					3
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					3
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					2
合計					64
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案施工單位落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)拍照存證，有利於事後爭議鑑定舉證。 2. 本案施工單位於工程節點(前、中、後)拍照存證，遇有甲方自行修改之爭議事項，有利於事後爭議鑑定舉證。 3. 本案施工單位落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供協力廠商施 					

<p>工估價單及電力申請憑證(台灣電力公司)，有利於事後爭議鑑定舉證。</p> <p>4. 本案施工單位落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供協力廠商施工估價單及產品照片、材料樣品憑，有利於事後爭議鑑定舉證。</p> <p>5. 本案乙方落實財務文書管理，於爭議事項發生時，提供代墊公關費之採購商品，估價單、發票，及收受對象名單、發送數量，有利於事後爭議求償舉證。</p>

表 二十八案例:22 返還不當得利

台灣臺北地方法院	北院隆民文 105 建 94 字第 1060007076 號				
鑑定報告書文號	(106)新北市室裝生字第 021 號				
申請人	原告:二〇方空間設計有限公司(乙方) 被告:榮〇投資有限公司(甲方)				
鑑定日期	106 年 08 月 03 日				
標的物座落地點	台北市市〇大道 6 段				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	已完工(使用中)				
爭議價金	4285165 元				
鑑定要旨	<p>系爭工程項目經兩造雙方以原告提供附表一(追加工項之單價是否合理?若否，各追加工項之合理單價為若干)。依被告提供附表二所示之鑑定內容(詩作成本金額價額為若干?及施作合理金額價額為若干?)</p> <p>經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。</p>				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					1
水電工程					28
消防工程					2
空調工程					21
泥作工程					
防水工程					
磁磚工程					18
石材工程					
木工工程					17
系統櫃、家具工程					18
輕鋼架吊頂、隔間					

油漆工程				10
金屬工程(含門窗)				
窗簾、壁紙、地磚				27
玻璃工程				
衛浴設備				24
廚具設備				
清潔工程、雜項				4
合計				170
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案件兩造雙方對於施工數量及品質較無爭議，爭議點多在於工項價金是否合理，因此如於施工前兩造雙方多一分確認，此等訴訟應可避免。 2. 甲乙雙方簽訂契約時，或於契約圖說另有修改或追加時，應備一式兩份並雙方共同簽章確認，方可執行工作，避免糾紛。 3. 甲乙雙方簽訂契約時，除力求圖說詳細，尚應備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入合約。 				

表 二十九案例:23 損害賠償

台灣新北地方法院板橋簡易庭	新北院霞民結 105 年板簡字第 1764 號				
鑑定報告書文號	(106)新北市室設裝生字第 0216 號				
申請人	原告:孫○鳳(甲方) 被告:劉○城(乙方)				
鑑定日期	106 年 02 月 16 日				
標的物座落地點	新北市中和區宜○路				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	使用中				
爭議價金	263440 元				
鑑定要旨	系爭工程項目原告所示之附件全部工項為鑑定依據之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程				2	
水電工程					
消防工程					

空調工程				
泥作工程				
防水工程				
磁磚工程				
石材工程				
木工工程			9	6
系統櫃工程			10	
輕鋼架、隔間工程				
油漆工程			1	
金屬工程(含門窗)				
窗簾、壁紙、地磚			1	
玻璃工程			1	
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				1
合計			24	7
本案小結:				
<p>4. 因業主不必然具備專業知識，承包商應善盡告知之義務，如以照片或提出建材樣本說明，並於施作前取得業主同意，簽訂估價單方可施作，切不可因工程預算不足，而採用便宜但不適合之工法施作，以免對工程品質產生認知上的落差，引發工程糾紛。</p> <p>5. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。</p>				

表 三十案例:24 給付承攬報酬

台灣新北地方法院	新北院霞民溫 105 年度建簡上字第 13 號
鑑定報告書文號	(106)新北市室設裝生字第 0419 號
申請人	上訴人被告:吳○圓(甲方) 被上訴人原告:陳○利(乙方)
鑑定日期	106 年 02 月 16 日
標的物座落地點	新北市板橋區金○街
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	使用中
爭議價金	元
鑑定要旨	系爭工程項目上訴人所示之附件全部工項為鑑定依據

		之內容。經現場鑑勘核對世紀時做數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					5
水電工程					13
消防工程					
空調工程					1
泥作工程					7
防水工程					3
磁磚工程					4
石材工程					1
木工工程					10
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					4
金屬工程(含門窗)					10
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					23
廚具設備					1
清潔工程、雜項					4
合計					35
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 此案上訴人將室內裝修案囑託被上訴人(非專業室裝業者)，被上訴人承攬室內裝修業務，卻無明確契約估價單或圖說提供甲方。 2. 被上訴人聲稱承攬上訴人之工程，上訴人於施工期間多次追加工程項目，被上訴人均以口頭報價，也均經上訴人口頭同意且合意進料施工，然當被上訴人完成承攬工程請求上訴人支付工程尾款時，上訴人卻推翻所有口頭承諾及合意之工程報價。 3. 甲乙雙方簽訂契約時，除力求圖說詳細、估價單規格數量明確，尚應備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入合約一式兩份。 					

表 三十一-案例:25 損害賠償

台灣士林地方法院士	士院勤士民敬 104 士簡字第 1043 號
-----------	------------------------

林簡易庭					
鑑定報告書文號		(105)新北市室設裝生字第 24 號			
申請人		原告:黃○輝 被告:韋○芬			
鑑定日期		105 年 08 月 04 日			
標的物座落地點		新北市淡水區淡○路四段			
鑑定標的物構造		RC 構造			
鑑定標的物用途		住宅			
裝修工程是否完工		舊裝修使用中			
爭議價金		109750 元			
鑑定要旨		系爭工程項目如附件所載工程是否為回復原狀所必需之工程?請將工程所需花費之時間及工資與材料分別計算。經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、保護工程					2
水電工程					2
消防工程					
空調工程					
泥作工程					
防水工程					1
磁磚工程					
石材工程					
木工工程					3
系統櫃工程					
輕鋼架、隔間工程					
油漆工程					2
金屬工程(含門窗)					
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					
廚具設備					
清潔工程、雜項					1
合計					11

本案小結:	
1.	本案糾紛乃因颱風天災，導致上下樓層因漏水已發糾紛。
2.	此糾紛案原告系三樓住戶，其裝修已完成約五年之久，因 104 年 8 月 8 日蘇迪勒強颱造成被告 4 樓淹水，滲漏至原告 3 樓住宅，造成原告之天花板牆壁等多處受損。
3.	原告以其裝修全拆再更新之費用報價，要求被告(3 樓住戶)賠償其損失，被告抗辯難以接受其合理性，被告認為原告裝修求償應考量 1.重新裝修應考慮 5 年之折舊比例之攤提。2.天災受損部分局部合理維修，而非全拆換新。
4.	建議當房屋裝修鋪設硬鋪面時，應於泥作打底施工前施作防水工程，避免日後滲漏水造成上下樓層之糾紛。
5.	當天花板或牆面因滲漏水造成損壞時，常因木結構之連貫性及區域性問題，而造成修繕面積會比原受損面積大，造成兩造雙方之爭執。

表 三十二案例:26 給付工程款

台灣臺北地方法院		北院木民智 104 建 290 字第 1050007905 號			
鑑定報告書文號		(105)新北市室裝生字第 019 號			
申請人		原告:張○華(乙方) 被告:富○科技股份有限公司(甲方)			
鑑定日期		105 年 06 月 15 日			
標的物座落地點		新北市新店區建○街			
鑑定標的物構造		RC 構造			
鑑定標的物用途		商用(辦公室)			
裝修工程是否完工		使用中			
爭議價金		4968460 元			
鑑定要旨		系爭工程項目經兩造雙方現場以工程估價單及原告所提供附件增加工程項目。經現場鑑勘核對實景實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					14
水電工程				1	48
消防工程					
空調工程					10
泥作工程					8
防水工程					4

磁磚工程				12
石材工程				10
木工工程				45
系統櫃、家具工程				2
輕鋼架吊頂、隔間				3
油漆工程				11
金屬工程(含門窗)				31
窗簾、壁紙、地磚				
玻璃工程				18
衛浴設備			2	9
廚具設備				9
清潔工程、雜項				7
合計			3	241
本案小結:				
6. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。然現場工程管理欠佳，以致多項施工過程皆無紀錄拍照，衍生日後工程糾紛。				
7. 本案施工單位未落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)未拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。				
8. 本案施工單位未落實工程文書管理，於爭議事項發生時，提供舉證施工估價單多有重複計價之現象，引發多項非必要之紛爭，有損商譽。				

表 三十三案例:27 給付工程款

台灣臺北地方法院	北院木民理 103 建字第 340 號
鑑定報告書文號	(104)新北市室裝生字第 037 號
申請人	原告:峰○工程有限公司(乙方) 被告:張○義(甲方)
鑑定日期	104 年 10 月 07 日
標的物座落地點	新北市林口區文○三路一段
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	已完工使用中
爭議價金	1370392 元
鑑定要旨	1. 請參酌 1.工程報價分析表、2.被告提出之未施作應減帳項目、3.被告提出數量浮報項目及 4.原告提出之對應說明，依現場實際施作之狀況，估算

		<p>系爭工程之實作金額。</p> <p>2. 系爭工程有無被告所稱之規格不符之情形?若有，應減少之報酬若干?</p> <p>3. 系爭工程有無被告所指之破損、缺角等瑕疵?若有，合理之修復費用若干?</p>			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					1
水電工程					16
消防工程					
空調工程				1	
泥作工程					1
防水工程				2	
磁磚工程				1	5
石材工程					5
木工工程				6	14
系統櫃、家具工程					
輕鋼架吊頂、隔間					
油漆工程				7	1
金屬工程(含門窗)					7
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					5
衛浴設備					5
廚具設備					2
清潔工程、雜項					2
合計				17	64
本案小結:					
<p>9. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。</p> <p>10. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間變更施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。</p> <p>11. 建議修繕浴室時，應特別重視防水工程的施作，且應於防水工程施作完成後，進行試水測驗，並請甲方確認無誤，方可進行後續工程，避免日後滲漏水造成更大的損失。</p> <p>12. 防水工程屬隱蔽工程項目，應落實工程管理，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。</p>					

13. 因業主不必然具備專業知識，施工過程如有因工法常規產生之非瑕疵現象，應於施工前提出佐證向業主解釋說明，避免紛爭。

表 三十四案例:28 給付工程款

台灣臺北地方法院新店簡易庭		北院木民芳 104 店建簡字第 4 號			
鑑定報告書文號		(104)新北市室裝生字第 032 號			
申請人		原告:沈○傑(乙方) 被告:盧○卿(甲方)			
鑑定日期		104 年 7 月 22 日			
標的物座落地點		新北市新店區三○路			
鑑定標的物構造		RC 構造			
鑑定標的物用途		住宅			
裝修工程是否完工		已完工使用中			
爭議價金		元			
鑑定要旨		系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。			
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					1
水電工程			1	1	
消防工程					
空調工程					
泥作工程					2
防水工程					2
磁磚工程					1
石材工程					
木工工程					1
系統櫃、家具工程					
輕鋼架吊頂、隔間				1	1
油漆工程					
金屬工程(含門窗)					
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					

廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計		1	2	8
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。 2. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間，變更或追加施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 3. 施工單位應落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定時便以舉證。 				

表 三十五案例:29 返還不當得利

台灣士林地方法院	士院俊民明 104 建 30 字第 1040311095 號				
鑑定報告書文號	(104)新北市室裝生字第 031 號				
申請人	原告:張○婷(甲方) 被告:洪○恩(乙方)				
鑑定日期	104 年 8 月 26 日				
標的物座落地點	新北市新店區新○路一段				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	未完工未使用				
爭議價金	4000000 元				
鑑定要旨	系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					1
水電工程					8
消防工程					
空調工程					
泥作工程					1
防水工程					2
磁磚工程				1	11
石材工程					
木工工程					10

系統櫃、家具工程				
輕鋼架吊頂、隔間				1
油漆工程				
金屬工程(含門窗)				9
窗簾、壁紙、地磚				
玻璃工程				
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計			1	43
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳細，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆列入合約。 2. 施工單位應落實工程管理，舉凡業主於工程期間，變更或追加施工項目或材料，均應留下書面紀錄，以供計價查詢佐證。 3. 施工單位應落實工程管理，遇有隱蔽工程時，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定時便以舉證。 				

表 三十六案例:30 損害賠償

台灣臺北地方法院	新北院霞民秋 104 年度建字第 76 號				
鑑定報告書文號	(104)新北市室裝生字第 027 號				
申請人	原告:陳○如(甲方) 被告陳:○鴻(乙方)				
鑑定日期	104 年 11 月 24 日				
標的物座落地點	新北市三重區仁○路				
鑑定標的物構造	加強磚造加輕鋼骨構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	尚未完成未使用				
爭議價金	1174430 元				
鑑定要旨	鑑定事項如下 <ol style="list-style-type: none"> 1. 鑑定標的物房屋，有無如附件所示之情形?如有，是否屬品質、功能、效用減損之瑕疵?修補費用若干? 2. 上開房屋二樓以上如遭拆除，財產上之損害數額若干? 				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					

水電工程			9	1
消防工程				
空調工程				
泥作工程			1	
防水工程				
磁磚工程			4	
石材工程				
木工工程		4	24	
系統櫃、家具工程			11	
輕鋼架吊頂、隔間				
油漆工程			32	
金屬工程(含門窗)			5	3
窗簾、壁紙、地磚				
玻璃工程				
衛浴設備				
廚具設備			3	
清潔工程、雜項				
合計		4	89	4
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。 2. 鑑定人參與法院委託鑑定案時，應具完備學、經歷，以本案為例，因被告質疑鑑定人資格，要求法院來函調閱鑑定人，學、經歷資料，證明其具備鑑定人資格。 				

表 三十七案例:31 給付工程款

台灣臺北地方法院新店簡易庭	北院木民菊 103 年度店建簡字第 14 號
鑑定報告書文號	(104)新北市室裝生字第 026 號
申請人	原告:反訴被告欣○工程有限公司(乙方) 被告:反訴原告周○華(甲方)
鑑定日期	104 年 10 月 7 日
標的物座落地點	新北市新店區明○路
鑑定標的物構造	RC 構造
鑑定標的物用途	住宅
裝修工程是否完工	已完工使用中

爭議價金	元				
鑑定要旨	系爭工程爭議項目如附件所載工程，經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程					6
水電工程		1	1	10	13
消防工程					
空調工程					
泥作工程		6	2	2	9
防水工程					
磁磚工程				4	5
石材工程					
木工工程			5	36	3
系統櫃、家具工程					
輕鋼架吊頂、隔間					
油漆工程			2	3	
金屬工程(含門窗)			3	17	1
窗簾、壁紙、地磚					
玻璃工程					
衛浴設備					
廚具設備				1	3
清潔工程、雜項					
合計		7	13	73	40
本案小結:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. 作為施工單位應善盡職業倫理，盡責完成甲方所託之任務，力求工作完善圓滿。 2. 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工。 3. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳盡，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入契約。 4. 施工單位為維護施工品質，及良好商譽，未經業主同意，不得任意變更施工項目或材料。 5. 施工單位應落實工程品質管理，對於次包商應善盡，技能品質篩選及施 					

工能力管理之責，以維護良好施工品質。

表 三十八案例:32 給付工程款

台灣新北地方法院三重簡易庭	新北院清民定 103 重簡字第 1143 號				
鑑定報告書文號	(104)新北市室裝生字第 0005 號				
申請人	原告:劉○添(乙方) 被告:陳○銘(甲方)				
鑑定日期	104 年 10 月 7 日				
標的物座落地點	新北市新莊區復○路二段				
鑑定標的物構造	RC 構造				
鑑定標的物用途	住宅				
裝修工程是否完工	已完工使用中				
爭議價金	718450 元				
鑑定要旨	委請鑑定系爭工程，原告已完成之項目，如附件所載工程，約若干元？ 原告施作上開工程，被告抗辯:有瑕疵部分(包括牆壁裂痕、油漆脫落，鞋櫃瑕疵等)，應減少報酬若干？ 經現場鑑勘核對實際施作數量、材料、材質、坪數及施作工程項目為依據。供作兩造雙方室內裝修工程項目合理協調處理之依據。				
鑑定事項	爭議類型	房損鄰損	規格不符	瑕疵賠償爭議	數量價金爭議
拆除、假設工程				1	6
水電工程					1
消防工程					
空調工程					
泥作工程				5	
防水工程				1	
磁磚工程				1	1
石材工程					
木工工程				6	3
系統櫃、家具工程					
輕鋼架吊頂、隔間					
油漆工程				1	
金屬工程(含門窗)				1	
窗簾、壁紙、地磚					

玻璃工程				
衛浴設備				
廚具設備				
清潔工程、雜項				
合計			16	11
本案小結:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. 此案由非合格室內裝修業執行室內裝修業務，未取得室內裝修許可證逕自違法施工，並有陽台外推知違規事項，嚴重影響建築物結構安全。 2. 甲方要求乙方於約定期限內完成全部工程，並於一定期限內修繕完成工程瑕疵，因乙方未如期完成甲方要求之工作，甲方於是主張終止契約，並依民法條主張減少報酬。 3. 另局部追加工程項目，甲方要求乙方完成瑕疵修繕，因乙方未能完成，甲方主張解除契約，因該瑕疵品項非屬民法 494 條，不得解除契約之規定。 4. 施工單位應落實工程管理，乙方遇甲方要求追加工程時，應提供詳細施工圖說、估計單、材料表請業主確認簽章。 5. 本案乙方遇甲方指示要求追加工程時，僅以口頭報價，並未提供書面報價單，於追加工程完竣時，甲方拒不承認該追加工程之項目及價金。 6. 建議修繕浴室時，應特別重視防水工程的施作，且應於防水工程施作完成後，進行試水測驗，並請甲方確認無誤，方可進行後續工程，避免日後滲漏水造成更大的損失。 7. 防水工程屬隱蔽工程項目，應落實工程管理，施工單位於工程節點(前、中、後)應拍照存證，事後爭議鑑定難以舉證。 8. 甲乙雙方簽訂契約時，圖說、估價應詳盡，且備妥建築設備項目表、施工材料表及施工規範說明皆應列入契約。 9. 施工單位於繕寫估價單時，常有筆誤漏植之現象，然如系爭工程約定以總價承攬時，將無法追討筆誤漏植之價金。 				

專家訪談逐字稿:1

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:黃○○鑑定委員

服務單位:台北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 30 年以上，鑑定資歷 10 年

時間:2023 年 02 月 02 日 16:00-18:00

地點:台北市東園街 114 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性? 如何避免?

黃:

我寫過幾個鑑定案件，其實會變成鑑定案件，大部分都是已經是一個結果，雙方已經有了糾紛之後，才需要委託法院委託鑑定人來做第三方的公正評斷，那做這樣的一個動作，只能藉由這個案件發生的結果，去回推，去看看之前是不是曾經有在他進場之前，或在簽合約之前，或者業務階段有些工作並沒有做到，一個該有的程序或者是應該要有的階段，那目前看到的狀況有很多是他在事前接案子的時候，有可能幾個因素，第一個，他就是為了要低價搶案，他有可能會因為跟屋主再作討論，因為現在的裝修案有很多都是屋主會問個兩三家，除非是真的熟人，那熟人成為糾紛的機會比較少一點，雖然還是有，但機率會比較少一點。但是不認識的人，屋主或者是業主他怎麼去評斷這個廠商或這個廠商要怎麼去拿到客戶的委託案，通常都是客戶會用比價的方式，那或者是說到現場來做一些溝通討論，看你是不是有這樣的一個可以給屋主比較優惠的一個價格，或者是我看到的狀況很多都是屋主直接發包給工班本身，比較少說是合格的或者是經驗的設計公司，所以他們得到的服務可能就會跟屋主原來的期待會有一些落差，那再加上整個作業的過程跟流程，也許沒有一定的標準，這一塊就可能比較容易會有這種糾紛的發生。那如何避免，我是覺得如果不要有這種糾紛的話，應該是雙方都要共同努力，業主跟施工單位、承攬商、承攬的工班、都應該要有共識，也許工班不可能百分之百都能夠做對的，或是有可能會有一些不足的部分，那屋主應該或者是客戶能夠提供一點相關的監督，或者是提示的責任，這樣也許雙方可能比較容易建立信賴，因為如果說業主進場參與的時間比較多的時候，比較能夠讓這個案子在掌握狀況內，比較可能出錯之前就能夠趕緊的停損，我想這可能是比較可以去有機會避免。

我:所以其實是不是有很多裝修的糾紛案,發生的開始是在於彼此的需求信任上,一開始本來能夠接上這個案子,是業主對你有一定的信任度。

黃:

有時候信任也是可能是建立在工程款價金上,可能在施工的過程中,業主可能對工程不滿意,甚至說覺得施工的單位專業度產生懷疑,當有這樣子的狀況信任已不存在,或者施工單位有欺騙的行為的時候,這個欺騙的行為,其實屋主或業主或客戶怎麼有能夠有能力去判斷呢?如果他有能力判斷他一開始就不會發包給這家公司了,因為他會在事前就篩選,

所以我想應該有很多的状态是屋主本身自己不了解，在施工的過程才開始去網路上找資料，會有在網路上看到他想看到的內容，發現跟工班或者跟他的承攬廠商有一些誤差，有一些標準不同的時候，他會開始存疑，那其實雙方是互相的，只要有一方存疑互信的機制就不存在，所以其實就是說，因為現在的訊息的取得很容易，所以很多的業主、消費者，他會藉由網路上或親朋好友之間取得很多的訊息，但是這些訊息不見得是正確的，因為他可能沒有過濾的能力，當他在比對他的工程的時候，他可能就會對這個施工單位產生懷疑，當這個懷疑的因子一產生的時候糾紛就會接踵而來，有這個機會就會發生，所以如果說其實在業主、客戶在期間發現有一些狀況的時候，應該就要立即提出來，跟工班好好的進行討論溝通，如果在溝通的過程沒有得到他要的一個回覆，或者是答案無法得到相對應的標準跟情況，他就可以止損就是停損，那如果說他本身就沒有辦法接受工班的一個做法，或者是說他後來被工班說服了，也許工班確實有他的經驗，依照不同的個案會提供不同的做法，那雙方就還可以繼續維持這樣的信任，那也許糾紛的機會就會往下降。

我：您的意思是說其實很多的糾紛，主要是來自於溝通的不良，彼此認知上的落差。

黃：

如果在沒有適當的資料說明，業主的疑惑沒有被滿足之前，這個問題如果沒有得到解決，這樣的疑惑、這樣的懷疑，事實上是有可能會繼續累積的，所以主要還是來自於消費者他的疑惑沒有得到適切的答案，彼此之間如果溝通不是很順暢的時候，尤其是要檢討的，有時候有些工班，或者是工務，他們會在現場有一種賣經驗的態度：就是要這樣做啊，阿！你不懂啦，等用語，完全不重視屋主的眼光跟意見的時候，當然屋主有可能會有不受尊重的感覺，這也是一種相對不信任的一種方式。溝通不見得一定都是會有結果也不見得都會有好的結果，一定要雙方都拿出真的要解決的誠意，把這個問題，把這件事情，認真的考量程序，雙方擬平這樣的誤解，那才是好的解決方式。

我：溝通的媒體很多，是不是有更好的溝通工具如 3D 圖？對於業主說明工程日後可以完成的樣貌，能夠有更深更明確的了解，這是業者應該要怎麼去做的？

黃：

其實 3D 出問題也很多，台北市公會 110 年接到幾個案子，都是因為 3D 畫的跟現場做的不一樣，因為 3D 渲染過，燈光處理過，他的整個的解析度，跟它的材質，也許天然的東西你可能沒有辦法做到非常像，跟既有的材料是一模一樣的，那你可能在 3D 印製的時候，渲染的時候，你用的是最好的照片，最好的圖片，最好的一些渲染的內容，但是現場也許就是找不到相等的相同的，或者是說畫 3D 的人一般都在公司裡面的設計單位畫 3D 的人對現況不一定完全了解，所以他在畫 3D 的時候，他

有可能會忽略掉樑的因素，忽略掉管道的因素，通常室內裝修有一些案件是他必須要閃樑，天花板可能造型就會改變，現場依場地就會改變，就會依現場做一些調整，那這些調整都可能會影響到他的造型的完整度，那這樣的狀況屋主就會說你 3D 畫的是這樣，那現場做出來又不一樣，本來是三層的複式天花板，現在變成是內凹那上面剩兩層而已，原因是什麼？原因是上面有管道。對不起，屋主不接受這個答案，因為他看到 3D 就是三層，對不起，你就要給我三層，所以像這種光線的部分，應該幾顆燈，光線應該是什麼顏色？對不起，他就是這樣，所以有時候包含 3D 會有很多的配件、陳設，他這些屋主如果都真的要求跟 3D 一模一樣，那這一塊部分，你要如何在 3D 的圖面上就要寫清楚，而且現在不是講說不能用「此為示意圖」，你頂多只能說，我挑選的材料，我挑選的陳設的物件是可以做相同，類似的一個選項，提供選項給屋主。

我：所以 3D 圖的部分也是會產生糾紛的原因？

黃：

台北公會在去年寫的兩份，一個 3000 多萬的裝修案，一個將近 100,000,000 的裝修案都是因為 3D 產生糾紛，因為 3D 太完美，然後跟現況不一樣，還有簡報內容也跟現況不一樣，產生品質驗收上的落差，業主期待上的落差，那種心裡的期待落差是最大的。

我：如果這樣子的話應該要怎麼樣預防這種事情一再的發生？

黃：

當然，這會變成的原因除了 3D 圖之外，他的報價單也不是很清楚，然後他的施工圖面不是很清楚，那就是因為便宜行事，他認為 3D 圖工班師父就看得懂，所以他的立面圖並不是都有畫，所以他的圖面也不夠完整，那也有很多的設計公司認為，屋主、業主有些是沒有受過這樣訓練的，所以他看到 3D 他就很高興，他認為 3D 圖就是他想要的內容，他就不會去管中間過程有沒有專業，符不符合，但是那個 3D 不是你畫的，整個過程也沒有辦法從 3D 中驗證，所以就可能會有這樣子的落差。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛？為什麼？

黃：

通常我看到的這幾個案件的狀況，業務階段通常不是太大的問題，如果是業務階段有問題就不會成案，所以通常都是已經進場，進行到已經可以看到初階成品的時候，比如說大部分看到的糾紛，會開始有意見的狀況，都是在木工做到一個階段，譬如說結構都完成，而才發現有一些問題，有一些施工做法的內容好像不是原來圖面，或原來雙方已經講好的一個內容，所以這一塊就比較容易開始有糾紛，那包含後續真的在施工完成之後，如果有一些客戶他真的是很放心交給工班的話，有可能是做到最後快要驗收前，油漆進場的時候才開始，這也不對那也不對，不是符合他要的標準的時候，那時候的糾紛就比較多。

我：所以比較容易發生在工程的後半期？因為前半期客戶還看不到問題還不知道問題是在哪裡？

黃：

所以其實業主對圖面的理解度比較差，因為本來就不是經過這個訓練的，所以當我們的現場已經完成到一定程度的時候，他們可以感覺到那個雛形的時候才開始發現問題，然後才會產生這些糾紛，或者是說有另外一個可能，就是他可能剛好，就是中途有一些其他朋友，相關類似業界的人進來，突然發現的問題，這也是有可能，但是大部分都是產生中後期的部分，比較可以看得到的時候，比較容易發生問題。

我：其實像這樣子的問題，我們從業人員應該要怎麼樣去避免這種事情的發生，？

黃：

圖面是一個方式，這是一個在進法院之前保險，保證自己比較容易保存證據的一種方式，但是對業主來講對客戶來講，他對圖面不熟悉，所以當他前面已經開始有存疑的時候，你再拿圖面去跟他確認要簽名，他不一定簽得下去所以還是一樣，我覺得溝通的部分，照片的部分，盡量施工到那裡，就施工階段要進行說明，對業主說明照片盡量保存，因為現在 Line 很方便，有很多的對話群組或者是要 email 給客戶，你要讓他在每個階段，也許每天，也許每兩天，你就要提供現場的照片，提供給屋主，讓他知道你的進度在哪裡？你明顯做了哪些，做個簡單的說明都好，那屋主反而可以比較容易知道你確實有掌握進度，這信任感會比較能夠建立起來。

我：所以說也就是應該要符合我們的工程品質管制的自主管理，盡量要讓屋主知道這些施工紀錄，施工日誌要確實填寫。

黃：

自主管理是讓自己看的，但是如果有機會，盡量也可以讓客戶知道你的問題，你做到的一個進度，進度到那裡，讓屋主也可以 follow 你的進度，這樣屋主也可以放心。

我：然後是不是在施工的過程要拍照留佐證？

黃：

尤其是掩蔽的部分特別需要拍照，因為依照個人的經驗我們民法提及隱蔽處五年的保固，那你有拍照提供給屋主，讓屋主有不管他是不是看得懂，至少你是提供了那這些資料，都可能是你自己未來萬一有什麼狀況的時候，可以佐證的資料，我在封板之前，我在封閉之前，事實上這些內容都給您看過。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多？例如：工程行、室內設計(非室

內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何？

黃：

現在看到的，我寫的是台北市的經驗比較多，那台北市這邊的樣態看起來，我現在是沒有完整的統計，我只能就印象比例上應該是一半一半，照道理來講，室內裝修業已經是室內裝修公司合格的裝修業，他應該要有基本的這種專業能夠去對於承攬相關作業，應該要有一定的熟悉程度，跟保存證據的能力，所以我認為不應該發生，但是為什麼也會有，有可能是我們剛有討論到的便宜行事的一種可能，還有就是他有可能是設計公司的案件，業務的來源可能是老闆來的，可是執行的人是設計師或者是工務，那中間的接洽過程是不是有什麼樣的狀況？才有可能會讓設計公司對這個案子的掌握度降低了，所以可能會發生這些糾紛，其實正常來講，我看到的比較明顯的事物，還是大部分在這些工程行、非室內裝修專業的公司裝潢行，因為他們也許本來就只針對某一向特定的工程比較熟悉，對於整場包含從合約開始的所有的流程，不盡然都能夠完全掌握得非常好，開公司嘛，如果是一個老闆或者是一個團體的作戰，那應該是要各個面向，都要有專業的人來協處理，包含業務、包含財務、包含工務、包含設計及後續的保固，這些都應該要能夠整合，一般工程行，可能沒有這些能力。

我：所以您的意思是說其實室內裝修業是團體戰，專業整合的一個行業？

黃：

他要整合很多的工種，他其實有點像建築師事務所加營造公司，我們當然也有看到一些比較專業的室內設計公司，只做設計部分，但那畢竟只是少數，一般的設計公司為了營運，大部分還是會有工程的承攬，所以他就會是一個整合性的單位，他應該要負責整合的有很多不同的工種、業種，也許有些工班他認為他就可以接案子，他就是有這樣的客戶，有這樣的人脈，那就也許他就用他自己的單價，簡單的人力成本，就可以拿到這個案子，拿到之後，吃過幾次的甜頭之後，他就覺得他有能力做室內設計的案子，他就會開始跑去執行他不該執行的一些工種工項，就是找他自己可能以前配合過的一些工班就來做，那其實工班跟工班之間，以前是一個平行單位，那現在要變成上下游單位就可能會有不同的態度不同的做法，那他對於之間的責任到底是到那裡，就很難去釐清了，所以這種狀況在一般的工程，就比較難掌握整體的一個掌控，整個工地的品質、進度這一塊。

我：所以是不是室內修業，應該還是要以工法上的規定，回歸合格的室內裝修業來執行，依法申請室內裝修圖說審查，這樣子會減少糾紛或者是公安事件的發生？

黃：

對，這是一定要的，為什麼我們室內裝修業要被規範？因為就是有太多

這些工程公司，他就是隨意就接案子，那他們沒有被建管處去做要求，沒有其他國家單位的監督機制，就比較容易出狀況，那我們正常的室內裝修業，室內裝修公司是有證照的，每五年要回訓，那回訓的過程，會有一些資訊的交流，包含公安的問題，這些其實都在我們業界已經形成共識，大家都該要有這些相關的專業知識，一般只是單純在做單一工種的工程行，是沒有辦法去理解的。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多？其原因為何？

黃：

通常我看起來大部分我手上的案件，好像一半一半，因為也是有工班承攬的公司，他拿不到錢去告客戶去告業主，那也有業主會去告工班做的品質不好，那有些是因為客戶已經被工班告了，那回頭客戶繼續告承攬公司，那因為可能只是單純的認為你要服務好就好，結果工班有可能或者是承攬公司，有可能只是因為一時的情緒，也許他沒有拿到他該有的一個報酬，所以他就提告了，那但是後續又沒有好好的去做溝通跟處理，那當然也許客戶也許也會有同樣的問題，那你要告我，我就一樣告回去，也會有變反訴的情況，所以後來發現好像一半一半，因為這種反訴也是一種原告。

我：所以說，以您剛剛的反訴的起因是因為工班沒有拿到錢去告甲方，施工單位去告甲方，但是甲方認為說施工單位沒有做好工程品質，所以變成反訴的原告兩邊都有，一半一半的感覺比例上是一半一半。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

黃：

我這邊看到的案件的狀況住宅多，而且住宅的比例很高大約 70~80 % 多，大部分都是住宅，因為住宅大部分是從客戶的口袋掏錢出來，如果是商業用途商用的這種空間，通常都是公司的費用，公司的錢在支付，那有可能會有其他股東或其他承辦人會去處理這些事情，處理不好會有層層位階來協助做處理，所以這種可能會造成糾紛的原因是有，但是可能在中間的幾個不同階層的主管，就可以做出一些好的處置方式，不一定會成為上法院的糾紛。那住家的話，因為他就是個人，那是從他自己的所得裡面掏錢出來做裝修，所以他對於自己的錢花在哪裡，就會很希望能清楚明白，希望花在刀口上，希望我們盡量以不要賺最好，有賺也可以，但是不要賺太多，這種心態，再加上外面社會上的形塑的氣氛，都認為室內裝修業賺很多，自然他在這一塊就會比較容易去針對預算的部分，工程會去盡量算到最精準，但那種精準有可能是屋主客戶自己認為的精準，不見得是業界認為的合理，所以這一塊就比較容易發生糾紛，所以還是以住宅比例是非常的高，主要原因就是他的工程費是由屋主自己口

袋裡面掏出來的，另外我在補充一下，就是他自己本身對於這個施工設計的部分專業度不夠，所以他也沒有辦法理解，清楚的了解說，到底你這個工班，你這個廠商，你這個施工單位，到底施工的對不對？合不合理，有沒有問題，那有時候是情緒的因素就告了，那至少公司行號或者是一般商用的空間比較少有這種情緒的意識在裡面，尤其公司裡面會有一個比較專業的總務，或者是其他的會計，可以直接審核他們的中間過程，及報價單，或者是建材的選項，這些可能都還有其他的人可以有專業的協助，那住家就比較少，幾乎沒有這樣子的專業。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？

黃：

依照我的經驗記憶，給付承攬報酬第一點，原告是乙方的情況的話，給付工程工程款跟給付承攬報酬是一樣的意思，這個部分我剛剛前面的問題原告甲方多還是乙方多這是差不多的意思，就是這個案件，如果我們前面提到的是大概一半一半，這裡的話依第二項大概也就是一半一半就是說給付工程款請求給付承攬報酬的部分，他就是一定會要求到做一些其他數量的鑑定，因為他做多少他希望你直接提供多少金額的內容去做評估，那損壞賠償減少承攬報酬可能牽扯到瑕疵的問題，或者可能是未完工，當然要減少承攬報酬、返還工程款，他已經提供了已經給了，那當然他還沒有做到那個程度，應該要拿回來，那返還不當得利，其實也是類似，像損壞賠償的那種這兩個的減少承攬報酬的意思是類似，因為他就是因為他認為你做的沒有到達，譬如說他希望他應該覺得這個工程的金額應該可以做到賓士等級，結果你交給我的是一個 NISSAN 等級的，那他可能就會覺得你有不當得利的情況，也是一樣就是會希望減少承攬報酬，那這種狀況何者為多？其實就是大概就一半一半應該是同樣的狀況，那我們剛剛有討論到就是要返還工程款這些事，畢竟比較少啦，因為就是除非客戶、業主對於這個承攬單位，這個公司是非常信任，他願意在還沒有施工到相關的階段的時候就已經付工程款，返還工程款的問題就是他還沒有做到那個階段，可能說也許他的工程是只做到 50%。但是我的付款已經付到 70%了，但是糾紛發生了我就要求把這 20%要回來，但是有時候除了這 20%之外，他還會要求精神損害賠償，因為包含他做到一半停在那裡的所有的時間的損失，那這房子本身沒有辦法使用的一個損失，這些都有可能要求，所以不是只有說返還工程款而已，還會有一些其他的損失的計算，就是類似這個損壞賠償的部分，因為現在一般的坊間業者來講，消費者在給付工程款比較少會給多的這種情形，但是也是有也是有的，但是比例上少很多。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

1.數量、價金爭議 2.瑕疵賠償爭議 3.規格不符爭議 4.屋損鄰損爭議，何者為多？其原因為何？

黃：

看您的順序，大致上 1234 的類型也差不多就是這個順序，這第二跟第三可能對調一下，數量價金的爭議，這種這個最多，而且是幾乎基本每一個案件都有都要做的，因為法官沒有辦法幫你做數量鑑定，法官也沒有這個專業，可以幫你評估這個工程預算，工程金額到底合不合理，那為什麼會找鑑定人？主要就是為了這個，那其他的像規格不符的爭議，這種規格不符法官確實他也可能可以從相關的文字敘述圖片上去做判斷，但是他還是需要我們專業的協助，因為他畢竟不是業界的人，他對於材料的本身是不是合格，是不是符合相符式樣，紋理是不是相符，可能還是要藉由專業的人，那瑕疵損壞瑕疵賠償的爭議這塊，其實法官如果是有經驗做過裝修的一些案件的評估審理的話，這一塊他是比較容易去算得到這個賠償的一個方式，賠償的方式其實雙方談一談，也許有一點類似像討價還價的方式，就可以取得彼此的平衡，所以瑕疵的部分有需要我們的部分，是其中屋主這一方，他可能或業主這邊一直認為這瑕疵很嚴重，嚴重到他沒辦法做出很好的決斷，或者是使用或者是功能上的損害，那他就會希望法官作判決，法官就會希望我們鑑定人去理解，到底這個損害瑕疵到底有多嚴重，有些瑕疵事實上我們是可以接受的，也許屋主他認為某某一個油漆的一個很小的一個問題，一個裂痕或者是一個磨損，這些他就沒有辦法接受，那個是程度上的問題，但是依照裝修業來看，他不是很嚴重的問題，稍微修補，也許花個幾千塊就可以搞定的，這個部分只有在法院曾其中對於屋主業主這一塊強烈要求比較有機會，所以第一項數量價金的爭議，這個是最多的，一定會有的，那規格不符，這比較容易去針對這一項，法官沒有辦法針對這項做判斷，那再來就是瑕疵賠償，其次就屋損鄰損，因為我們室內裝修業，通常會把施工的範圍限定在室內，所以屋損的爭議會相對的少一些，除非是說你做了敲牆的工作，影響隔壁或聲音的部分影響到隔壁鄰居的生活，或者是說因為你的防水沒做好，造成隔壁的鄰居的的損害，或者是樓上樓下的漏水的問題，防水沒做好這個部分，如果就室內裝修業來看的話是比較少，大部分是在房子已經有老化情況的狀況，比較有可能會有這種漏水的問題或鄰損的問題。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些？其原因為何？(例如：木工、水電、油漆...等)

黃：

噢！這個就是其實使用看到快要完工的部分，就比較容易會去讓屋主知道可以檢驗的部分，因為會談到這個工種，會有談到糾紛，大部分都是

因為客戶或屋主它可以去辨識，可以去理解這個材料已經有了做到一個相當的程度之後，他才有辦法去做這個糾紛的一個評斷，是不是有瑕疵？那看起來木工是真的是最容易的，那油漆其實也是蠻容易的，也就是油漆的部分相對來講是比較好修補，因為大部分是面漆，所以只要如果說有瑕疵的狀況，花個幾天的時間做一下修補，通常不會有太大的問題，那木工的問題是比較麻煩，做錯了或者是規格不相符，你光是到底要拆？還是用什麼樣其他的補救方式？這個就比較麻煩，那當然你做泥作的材料，磁磚的部分的選項，或者是面才部分的選項，那譬如說像磁磚的規格不相符的問題，或者是說大理石花崗石這種天然的紋理，他可能會有的一些裂縫，這些都有可能產生瑕疵產生糾紛，那這種能夠接受的，就反正雙方談好就好，但是會成為糾紛就是沒有辦法溝通，沒有辦法在這一塊上面做一個很好的釐清，所以這一塊裡面業主會跟承攬商產生糾紛，是因為他看見，對因為他看見了，他已經看到了至少有 80% 的成果是他可以預見的，他就可以去檢驗，他到底符不符合他要的規格，他要的使用方式，其實水電也很難去做評斷，他到底是不是糾紛通常都是已經裝潢好了，人住進去了，發現這個插頭沒電，或開關的位置不對，或者是控制的燈具不對，那種不對，這種不對都是事後已經搬進去住才會發生的，要不然就是他在搬進去之前做驗收的時候，他如果有認真驗收，就會一個一個插座去試，一個一個開關去是 220V 的電或 110V 的電，會去試水，到底水量夠不夠？都是已經完成的結果，他才有辦法去測試，所以在這個階如果發生水電插座的位置錯誤，或者是開關位置錯誤，在修復上是有困難的，包括木工的問題等等，很難修正，所以在這個地方，以個人的經驗來講，是以木工最最多的爭議。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？

黃：

其實發生室內裝修糾紛，雙方對應策略來說，應該是各自有各自的策略，因為其實已經發生糾紛上法院，他就是兩個對戰的對抗的角色，所以兩個都有他自己各自要去準備的內容，要去準備的一個其實最重要的所有整個過程裡面，能夠盡量保存你曾經做過的一些決策跟業務，跟客戶的討論這些事應該都要留，如果萬一沒有留萬一不行已經發生的話，那就只能再盡量再看看是不是有機會和解，和解如果第一點可以的話，是不是雙方各退一步，有機會可以能夠和解盡量和解，因為一個訴訟案件有可能是二到三年以上的一個過程，在法院裡面法官的案子也很多，那每個案件他的時間上，依照我這邊看到甚至有打了 10 年的官司，所以這種對於精神損失是很大的，尤其是你一直在案件裡面，對於雙方都需要就是你的所有的精神損耗，必須花很多時間在這個案件上面，你要找任

何可能的機會，可能的相對的資料佐證的資料，這些都是很耗費精神的，你有可能對生活都會有很大的影響，所以第一個盡量盡量各退一步，讓損失停損，讓損失最少的情況，看看是不是可以和解，然後雙方和解，雙方盡量把這個案子，能夠好好的結案，那真的沒辦法，還是沒有辦法做到和解的情況，那就是要選擇一個好律師，因為律師本身也是有分不同案件類型，專打室內裝修業的工程，跟專打一般民事什麼婚姻的，或者是其他財產這種的不一樣，所以對於工程熟悉的律師，他們對工程會稍微比較專業一點，對於這個也許律師只要做過相關類似的案件，超過五個以上，他對於這個室內裝修業可能就會有一定程度的了解，所以盡量找這種跟工程有關的律師，去協助你做這個是比較好的，如果再沒有辦法那當然親友的協助，如果有自己認識的相關做這個行業的人成為協調的人的話，也可以來進行這個案件補救，看是不是可以經由第三方來協助，看是不是可以有一個好的結果。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

黃：

不要發生糾紛最好，但是如何能夠做到這一點，對於消費者也好，或者從業人員來講，都是一個蠻蠻大的課題，因為題目說提供消費者跟室內裝修業，那我們就先講消費者對於消費者我認為看過那麼多案件，我認為消費者不能用自己不懂室內裝修業來看這件事情，你既然一個家庭室內裝修的一個案件，有可能動輒上百萬，也許兩三百萬的工程的支出，這個部分有可能是你這一輩子裡面最大的一筆買賣，一筆採購一筆工程的費用很高的比例，所以你應該要花時間去了解，去對這個行業能夠有一點認識，爬文是一種，親朋好友的相關訊息的理解也可以，只是你還是得要多方的去接觸這個領域，就像你買房子，也是上千萬的一個金額的交易，那你都會去努力去了解行情，了解這個市況，那當然室內裝修也是一筆不小的金額，你應該要花時間花努力，不要只有丟給室內設計公司，然後最後有狀況的時候就說，我什麼都不懂，這不是一個可以接受的一個藉口，你一定要事前過程中都要能夠盡量的去找相關的資料，提供給你的設計公司，讓他比較能夠抓到符合你要的需求，跟設計的方案，這樣是一個比較好的雙方都可以雙贏的方式，那這家設計公司到底是不是專業？夠不夠符合你的需求？你也可以從整個案件溝通的過程裡面，去了解他跟你溝通的過程夠不夠細緻，那提供的一些計劃，施工的計劃或者是設計的流程，你看過之後，有沒有疑問？有疑問要提出來，雙方要很清楚的做每一個步驟的溝通，不要因為麻煩，不要因為你自己沒有時間，因為畢竟也是一筆很大的支出，對於室內裝修業來看，我是覺得我們是專業的，我們自己本身都是室內裝修業，自己是專業的，你的專業一定要精進，一定要把自己的專業拿出來，你所有的流程一開始

業務階段，到後續的完工保固，你的整個程序都要能夠書面具體的，清楚的，讓客戶知道你會做到哪一些服務，那所有的流程都要公開透明，當然你的成本是另外一回事，你的成本不用公開沒有關係，但是你的所有作業流程，過程跟流程最好都能夠讓業主，能夠跟隨著你的進度去走，讓業主能夠參與，這樣子的話，過程即便業主不想參與也沒有關係，你還是要把告知的義務要做到，做到這件事，那有這樣子的一個服務，你至少業主比較知道你有在認真做事，然後你有掌握進度，他比較不容易對你產生懷疑，那當雙方的相互間的信任，建立到一個的很好的狀態的時候，糾紛就不容易產生，就對裝修業者來講溝通跟信任是很重要的。

我:補充請教，現在的室內裝修定型化契約，您建議室內裝修業使用嗎？還是您對定型化契約有什麼不同的看法？

黃:

關於定型化契約在我們鑑定案件時，我們台北市的鑑定委員確實是有當他自己沒有辦法做很明確的一個依據，或標準的時候，會拿定型化契約來做為佐證，或者作為一個參考的一個合約，的一個方式，但是就我的看法，因為定型化契約並不是一個強制性的合約，所以他寫的方式我看起來是比較偏向消費者，對於施工單位、承攬單位並不是很友善的一個狀態，我是沒有很建議要用定型化契約，不建議完全使用，如果你要做一些條文的修改調整，你必須得要告訴客戶，你要告知客戶業主，讓他有七天的審閱期限，因為我問過我自己的律師，他們是覺得如果使用上覺得不好用，我們建議由律師來擬會比較好，不要自己在網路上找，應該要請律師來擬會比較妥當一點，即便在你的合約過程出了問題的時候，這律師也比較容易清楚，在哪個環節出問題，要怎麼要幫你打這個官司。

中原大學

專家訪談逐字稿:2

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:劉○○鑑定委員

服務單位:台北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 46 年以上，鑑定資歷 22 年

時間:2023 年 02 月 06 日 15:00-16:30

地點:台北市松山區延吉街 48 巷 2 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性? 如何避免?

劉:

有! 往往都是因為雙方的溝通不良造成, 最重要就是一個溝通。這溝通有很多階段的溝通, 在各個階段的溝通造成彼此的誤會, 各種不同的階段都有。

問: 請問大概可能會分哪幾個階段?

劉:

簽約前就有, 簽約前就溝通不良的狀況, 簽約前溝通不良, 會演變成簽不了約就結束了, 但是你事前有沒有去作業? 要不要費用? 有沒有基本費用? 那你沒有跟人家說清楚, 有很好的一個溝通的時候, 當要找你做設計時, 業主說:「好! 來我的工地, 是在陽明山上。」然後就去陽明山上丈量, 然後去看現場, 然後丈量完了, 現況圖規畫完畢了, 業主說:「啊! 對不起我找別人了。」那你(指業主)要不要給我費用? 要不要? 有沒有費用? 該不該給? 標準呢? 如何? 沒有沒有標準? 初勘要不要費用? 以律師為例, 第一次去了解這樣的案情的時候、狀況的時候, 律師有收錢的是不是, 那人家是怎麼樣的一個條件(收費)? 收費計算是小時計算? 還是怎麼計算? 那我這個案子要交給你, 要跟你溝通啊, 然後談了三天三夜, 有沒有這樣談的? 心裡面的想法是這個啊, 是那個啊, 跟你約個時間來談談, 談了很久, 對不起我找別人了, 你這三天三夜就白費了, 要不要費用? 我(設計師)已經把我所有知道的想要的都跟你(業主)在談了, 談得很愉快了, 談的非常愉快, 然後啊! 謝謝! 謝謝再見, 業主:「啊! 感謝設計師, 這個案子我們誰誰誰, 股東裡面有意見, 那所以找了誰(指別的設計公司)。」有沒有可能白忙一場, 有! 要不要收錢? 能不能夠? 什麼都沒簽, 什麼都沒簽, 能不能告? 要不要收費? 怎麼收費? 簽約

前的階段，我們把它分兩階段，一個叫設計，一個是工程承攬。承攬是屬於後段，承攬比較簡單，我找你報價，要不要看現場？看！自己去看啊，最後，你太貴，我找別人了，給錢不給錢？可以不給。設計不行喔！設計是從一片空白開始，找你談了半天了啊，你的夢想，我的夢想，在那邊溝通了好久啊，我已經覺得說好棒，已經都了解了，談到一個很好的理想了，概念都有了，這個過程中，假設業主：「哎！某某設計師我跟你溝通的時候都把它錄音了。」可不可以？可以呀！要不要錢？設計構想溝通完了，然後業主一問：「某某設計師你設計費怎麼算？一坪五千元，喔！好貴嘞！太貴了，都沒講喔，我們回頭再研究。」都還沒有簽約，一談到設計費一坪五千元，前面的想法都已經溝通完了，一講到設計費一坪五千元，（業主）就不找你了，業主說：「我們的股東覺得，有另外他們比較好的親戚，我也不好意思拒絕。」然後有沒有可能有下一句話？完全根據你溝通的語言的想法，沒有圖，什麼都沒有，有沒有花功夫？取個例子，我的業主包括墓園、高爾夫球場，談了一年，天天跟他開會，常常跟他開會，還帶著我到廈門去買石頭，回頭來通通談完了，就開始找別人做，謝謝！再見！一年就只有一件事，帶了我去廈門走一趟，玩一玩，吃一吃，住一住，逛一逛，我也沒有畫圖，可是我整理的一堆資料，有沒有用？這個就是設計，該怎麼談？可是，都還沒有作圖，是不是？那設計裡面就牽扯到前期的規劃，後面叫做概念圖 concept，再來就是設計，再來就是可執行的施工圖，可執行的方案，你在這幾個階段有收費，他的收費標準是什麼？總金額是多少？你做到哪一個階段？你認可我做到哪個階段，你認可你要付錢給我，你沒有付錢給我，我就不做下一個階段，這個階段是什麼狀況，圖就完成，這就完整度怎麼叫概念，我這樣的觀念 OK 不 OK？你認可了沒有？就以這個概念開始往下面發展設計，叫做發展階段，設計發展階段裡面就帶進來了一大堆細節的東西，需要多少的停車場、水電、空調這些細節的東西都要帶進來，在這個設計的構想空間之中，然後補進去務實的一些東西要帶進來，例如我沒有電，要去申請動力電，空調我們要用什麼樣概念的系統，就要帶進來了，這個階段就有一些系統的東西，我要三房兩廳，我是什麼空間？我要兩套衛生設備，或三套衛生設備，這個細節就要在這裡面出來，然後主臥室大概需要多少坪？60 坪要怎麼分配空間的分配比例，動線就在第二階段要出現，前面是一個構想，啊！我這個地方要做一個招待客人的地方，根據你的需求，設計出來空間的量體大概是如何，這個叫做量體的分配，然後還有一些系統的進入，因為你需要這樣，所以我們需要這樣的空調。在第三階段細節就會出現，細節出現的時候，平面、立面、剖面、材質色彩，那些都完成了，最後階段才是交付的時候，他的施工預算，設計沒有估價單，只有預算，滿足業主需求的預算，交給業主差不多多少錢這個設計就完成，這個設計完成的交付，你還是要交付給業主，每一個

階段必有交付，要交付什麼？是這個階段完成收錢。

糾紛的徵兆一開始沒有溝通好，定義好每一個階段，每一個服務階段應該達到的目標、跟責任、跟義務的部分，相對的責任跟義務，甲方跟業者之間到時候會有一些糾紛出來，什麼叫做糾紛呢？第一階段，概念給你(業主)了，你認可了，我(設計師)往下面做，下面做出來的那些東西溝通清楚了，OK了，我往下面發展了，或者說我要修正什麼？可不可以修正？當然可以修正，我(業主)想這樣改改，那樣改改，可不可以？可以改幾次？而不斷的改嗎？可不可以改？當然可以改，但是可以改幾次？所以最重要的就是說，在每一個服務階段，在作服務之前，應該讓業主、消費者知道說，我們可以提供哪些階段的服務，然後每個階段我們的責任完成的程度還有收費，要讓業主能夠很明清楚明瞭，這樣才能夠避免糾紛，然後彼此能夠完成那個階段的權利、義務，下一階段，口頭告訴你(業主)開始執行了，做下去囉！做完了，你說：「這不是我要的。」要不要付錢？下一階段喔！不斷地再改，業主說：「這個我不滿意，你給我的透視圖我不喜歡。」完成度要定義，每一步驟事前都要清楚的定義，要清楚明白的定義，因為沒有承諾，沒有簽約，沒有錢啊，下一句話翻臉，你要不要告人家？很多都沒有上法院，吃虧了，摸摸鼻子算了，因此，事前的溝通要很清楚，對我們做設計的人，對每一個服務階段，都要說清楚提供的服務是什麼，收的費用是什麼樣，然後達成的服務，完成度到那裡，大家要定義清楚，甲乙雙方對整個服務上的階段費用，還有達成的程度，都要有共同的認知。

糾紛的產生原因是在溝通，是在這個階段的溝通不良，造成的所有的溝通就是彼此的交付的是什麼？標的物是什麼？交付的標的物是在什麼個階段，就交付的標的物是什麼？是不是完成了？是否已完成，彼此認知有差異的時候，對不起後面有一句話，如果承攬廠商覺得他有那個能力做的話，他要怎麼做，他要把製作方法提供設計師審查，交由設計師審查，並沒有說一定要設計師去畫這個圖，我不一定要自己畫，承攬廠商可以告訴我怎麼做，然後交由設計師來做審查，可不可以所有的施工細部圖都由設計師畫，承攬廠商也應該可以交付，營造廠就是這樣的作法，他(營造廠)可以選擇他適當的工法、材料，然後由設計單位來確認核可，但是這個條件在簽約裡面要註明有這個權利，你(業主)可不可以同意承攬廠商這樣做？為什麼呢？設計師有權利去要求施工廠商該怎麼做，但是有一句話說，當承攬變成是獨立合約的時候，設計師的責任沒有了，他(業主)愛怎麼做，就怎麼做，因為這是付款人的自由，他如果認為可以就可以，設計師已經付完他所有的責任義務，那責任就沒有了，只有在一個狀況下，一個條件，在我施工中有問題，可以請設計師來解說，解說完要不要這麼作？由業主決、定做人決定，不是我們(設計師)來做決定。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼?

劉:

簽約都不會有問題，施工中有一點狀況，完工的階段最多問題，認知的問題，驗收標準在哪?認知標準跟驗收上的問題，為什麼?因為我們這個行業沒有 CNS 沒有標準?沒有標準，太多的非標準工作，木工有標準嗎?打四根釘子跟打六根釘子有差嗎?當然有差，但是應該要打幾根?這個就是問題，老師傅 10 公分打一個釘子，年輕師父 30 公分打一個釘子，沒有標準，對不對?

所以室內裝修業應該要有驗收的標準，叫做規範，施工規範，標準的施工規範，應該要有施工規範，但是沒有，請問你一個門把手安裝的高度應該多高?第一個多高?沒有!沒有標準，住宅應該低一點，只有建議值，沒有標準值，住宅應該低一點，為什麼?因為有小孩子，門鎖、門把低一點，如果是商業空間，可以高一點是標準的，但是他如果是一個由上到下之間都要使用，就應該裝成 C 形把手，適合不同的人使用，但是鎖應該安裝多高?還是依大人的使用高度為主，鎖主要不是小孩在使用的，因此鎖得位置是符合大人使用的高度，電梯的按鈕呢?電梯樓層按鈕商業空間裝高一點，住宅案裝低一點，因為小孩子要能按的到，所以人體工學上該做的事項，這個問題比較容易發生，問題是完工後比較容易發生的問題，原因就是因為這個行業沒有一個驗收的標準，沒有一個施工規範，就沒有驗收標準，例如說把門裝好了，然後業主說:「沒有安裝好，安裝的不好。」那什麼叫做好?什麼叫做密合度?什麼叫做垂直度?他有沒有誤差值容許的誤差值呢?那密合度容許誤差值有多少的誤差值?安裝玻璃門的時候，安裝兩片玻璃門中間的縫應該是幾 mm 叫做合格?幾 mm 叫做不合格?都沒有標準，那 3mm 可以嗎?5mm 可以嗎?沒有人講 3mm 可以，沒有人講 5mm 不可以，什麼叫做不可以?什麼叫做可以?沒有標準。所以我建議施工規範是解決這個問題最有效的方法，應該要建立室內裝修相關各工項的施工規範，可是這個東西，工程浩大複雜度很高。建築比較容易，它有施工規範，他標準工程很多是因為他的行業中，重複使用的工程種類很多，比如說鋼筋混泥是不是用得很多?數量很多沒話講的，今天要講一個系統櫃，那系統櫃的規範呢?該不該有?現在照理講我們系統櫃應該要有規範，那應該用什麼合板?哪一個等級?板材的容許誤差厚度，他應該要有標準的，他鎖螺絲的時候是應該多少距離鎖一根?什麼樣的螺絲才是適合的，才能夠咬合，然後門板的安裝，他容許的誤差是多少?他應該用什麼樣形式的絞鏈?絞鏈應該要附什麼規範?都沒有啊!例如說我用德國絞鍊啊!德國絞鍊就一定是好的嗎?當德國絞鏈是好的，施工不良的時候呢?安裝錯誤呢?對不對?這個情形都會有的，他明明應該裝四個絞鏈，但是只裝了兩個絞鏈，那承攬商偷工減料，但是沒有標準，各個工種都應該要有施工規範，要用

什麼材料，用什麼工具製作，那驗收標準他是完整的一套。水電就有施工規範，空調也有，就到了泥作也有施工規範，防水也應該有施工規範才對，可是防水往往是出毛病最多的問題，門窗應該也有施工規範，但是現場施作的時候還是有問題，貴不見得好，施工不良也是一個問題，施工技術的安裝不良是做不好這一些工作，所以最重要的就是各個工種都要按照施工規範來執行。

每一個技術規範施工的人員，他們必須具備的基礎能力怎麼認定？我們現在的施工人員沒有辦法鑑定他的技術，認定他的技術這是一個很大的問題，所以就施作人員的操作面來講，應該要有一個施工規範，來作為日後施工品質驗收的標準，可是當業主跟我們要這個東西的時候，我們給的出來嗎？目前是給不出來。

所以說室內裝修業者還是有這個工程管理的跟品質管制的一個責任，可是這工程施工的是另外一個單位，產生施工糾紛的另外一批問題，這怎麼認定呢？所以品管、材料的認定，施工的技術人員的認定，還有施工的標準程序，這是施工規範應該要有的，比如說好的油漆師傅常常會跑來現場看(場勘)，他們會說：「這個工地現在還不能進場，因為他某些原因所以不能施作。」因為譬如說，泥作粉光過的牆還沒有完全的乾燥，這個油漆就不能施工，那如果不負責任的油漆工班，他就為了趕工，然後不管水泥牆有沒有完全乾燥，他就照常施工，然後造成事後品質上的問題。還有泥作牆面一比三水泥砂漿粉刷，沒有乾透或者上完了水泥砂漿他用趕工法，剛粉光的牆面用純水泥粉去做粉光，磨得很亮很光滑，但是後來乾縮，雞爪紋就出現了，牆面就裂掉了，這就是工法上的問題，那寧可一比三水泥砂粉刷，也不要粉光因為趕工，造成事後的問題更嚴重，因為依照工法來說，是比較粗造的牆面乾燥的會比較快，那油漆在披土的時候附著度會比較高，這樣子做起來，油漆師傅做他該做的事情的時候，效果會比較好。

這工法怎麼驗收呢？那該有的程序呢？那每一個工種去現場之前，要檢查他的作業面有沒有什麼問題，可不可以繼續施工，當收下來再做下個工序，沒有達到該有的一個施作標準，不可以做下一個程序的工作，那工序不可以錯，該有的進度，該有的品質，達成該有的標準，才可以再做下一個程序，沒做好該有的標準，就往下面走就會問題一堆，會產生很多問題，那我們說，該完成隱蔽面內部的東西，隱蔽面內部的工項，應該要檢查完成才能封閉，那譬如說矽酸鈣板天花板、牆壁內部配管線，沒有完成不能封板，另外封板前內部有什麼東西都要檢查，有什麼系統，有水電、有空調、有消防、有地熱、有什麼東西都檢查好了，才可以簽證封板，天花板封，牆壁封，沒有達成不能封，這些檢核要確實檢核完成，才可以做下一個工序的工作，那這是誰應該做的工作？承攬工程的監工操作，那是不是設計師該檢查？不是，那會不會因為這個檢查就漏

掉設計師原本該做的一些事情?沒有做進去,圖面上沒有,那是誰的錯?設計師的錯,圖面上有,沒有做,那就是承攬單位的錯,圖面上有、設計師也有、工程也有、那業主如果又要再增加的時候,沒有話講,就是要增加預算,我封板的時候,你才要增加,封板前可以,封板後不行,封板前你要改位置可以改,改位置的預算增加工程費用,我給您(業主)簽認的圖面,您要做更改,那有就要增加工程預算。

收尾款工程問題怎麼解決?業務解決,業務怎麼解決?使用業務手段與業主協商,例如贈送業主擺飾品或掛畫,以換取業主對於一些極小的瑕疵的忍受度,如果到最後沒辦法解決,就是扣錢解決,如果還沒辦法解決,就是打官司了,明明只有一點點的瑕疵,然後扣了一大堆,那這樣子紛爭就來了,啊!本來只有一點點瑕疵,後來就變成全屋子抓毛病,本來只有屋主一人有意見,事後糾紛的時候變成屋主全家都來產生爭執,本來施工的時候是跟屋主一個人溝通,但是當驗收的時候是全家人來產生紛爭,甚至連親戚朋友都來參與,所以到完工階段的時候特別容易發生這種狀況,因為到了那個時期,業主都看得到,看得到成品,當看到完成品,他就很容易去挑小毛病,然後把小毛病放大,所以問題出在哪裡?源頭!因為有很多案子就是很單純的案子,但是跟很多家的設計公司搶來的,因為跟業主不熟,好多人競爭的狀況下搶來的,但是做了之後就發生不好的結果,一個不良的業主,就會產生不良的結果,不可能會有好的結果,怎麼樣才會是一個好的結果?好的業主、好的設計師、才會有好結果,還有好的施工工班,好的設計,好的內容,才整個會是一個好的良性循環,那一個好的業主碰到不好的設計師,也不會有好的結果,不好的設計師,例如:沒有證照的、非本業的、兼差的,這種自稱是設計師的,也常常發生在糾紛的案例中。

我問:請問設計師應該怎麼樣去找一個好的業主?

劉:

設計師怎麼樣選擇一個優良的業主,那你應該在業務過程中去認識這個業主,去了解這業主是不是有同理心,能不能理解你在做設計階段需要的時間,然後在追求一個好的答案之前,他必須有耐心的等待,他必須等待,那這個等待期用什麼方法測試?有一個最好的測試方法就是,依照該有的作業時間及程序進行,看業主是否有耐心接受正常的作業程序及時間。另外事前應明確說明,丈量費要多少預算,設計費如何計價,室內裝修申請圖說審查要多少時間,多少預算,然後都跟業主講清楚了彼此的權利義務之後,如果他還說:「好!那請你幫我處理這個案子。」這樣的業主應該就是有誠意要執行著個裝修案的業主,如果說他一聽到,丈量也要錢,畫個初步的圖也要錢,那什麼東西都要錢,那這個業主就可能不是適合我們投資的客戶。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何?

劉:

基本上是這樣，如果全部都是室內裝修業，那表示非室內裝修業接不到生意，對不對?那如果是在我們室內裝修業的下包執行工程的那沒關係。如果非室內裝修業能夠接到案子，跟我們產生糾紛是一半一半的時候，這表示這個市場裡面有太多的非本業的在搶我們的生意，那就發生問題了，如果說，非本業的多過於室內裝修業，那就麻煩了那表示這個室內裝修業拿著那個證照都是拿假的了。

我問:請問以您的撰寫鑑定報告的經驗裡面，您碰到的是合格的裝修業發生糾紛的案件比較多?還是非室內裝修業發生糾紛比較多?

劉:

都會有，你不能講一定，為什麼要這樣講，即便是合格的裝修業出問題也是有，我們這個行業應該要有一個門檻，一個裝修的案子如果預算不夠，不要接，不值得花精神去投資，去投入全盤的一個工作，但是我們的老客戶多少錢都要幫忙，這是客戶觀念，因為這是服務業的觀念。比例上，非裝修業特別容易發生問題，問題來了，誰的責任?責任是政府管制不良，沒有好好去管理，但是沒有去推動這個事情，另外一個責任是公會，可是公會說:「我們是裝修業，我又不是專業技術人員的那一塊，你動不了，有沒有?他有沒有裝修業的證照都可以參加公會。」有經政府主管機關核可的室內裝修業，其實他們會謹守本分比較規矩，專業度上也比較高，然後沒有的就比較容易出問題，因為他出問題沒有人管制，沒有人有他辦法，因為政府機關沒有管制他的能力，這就是問題的所在，那我們是合法的室內裝修業，就會被政府主管機關管制，然後還要花時間上課，還要定期回訓，工作上要遵守很多相關的法規，而且我們室內裝修業，只要有違規被登記，消費者上營建署網站都查得到，那為什麼沒有對我們有利的條件出現呢?因為沒有人去取締這些非法的室內裝修行為，我們應該要確實執行室內裝修管理辦法，例如管委會他們可以去要求住戶，在聘任室內裝修的設計及施工廠商時，應該要向政府建築主管機關申請室內裝修圖說審查，取得這個施工許可證，才可以進行室內裝修的行為，那我們的政府建築主管機關在這個地方的管制是很重要的，另外一方面，當我們在推動合法的室內裝修程序時候，我們會看到所有合法裝修案，都會有貼這個室內裝修施工許可證，我們應該要提出獎勵辦法，去支持、獎勵這些合法申請室內裝修許可證的裝修同業。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多?其原因為何?

劉:

依我的經驗來說，都有，不能講說誰多，誰少，因為我做了那麼多年，有時候甲方多，有時候乙方多，都有，所以整個全部的來講，你不認為，我說當我們設計師收不到錢，我們設計師收不到錢不太容易去告，比例不高，就不告了，就算了，多半就算了，差不多嘛!差額不大就算了，不告了。可是業主那邊會覺得說:「這設計師!我就不要給他那麼多錢，你看那個價值，他覺得三百萬的案子，扣你個五萬、十萬，很正常嘛，那扣五萬、十萬不給的時候，他會不會告?設計師會不會告?不會告，業主吃定了設計師不會告，所以不給你。所以設計師收不到尾款的比例很高。

我問:所以依您的經驗，甲方跟乙方比例上來講也都差不多?

劉:

我們現在管理工程，不在現場管哪個地方做對做錯而已，是在前端去避免工程中的問題，跟障礙的出現，把障礙排除，前面可能發生的障礙，在前面就排除掉，讓他不要有問題，一路順利完成，這是我的一個觀念，排除障礙是我們的責任，不再是解決問題而已，解決問題就表示已經發生問題了，在前方就應該要解決問題，為什麼講解決問題的最前方叫做良性循環，而且不要有糾紛的因子在最前方，就是尋找好的開始，就會有一個好的結果，那好的開始是什麼?當你碰到壞人的時候，怎麼辦?法律訴訟並不是一個好的解決方式，打完官司之後並不是一個好的結果，為了避免不好的結果，在一開始就不要跟不好的人合作，不要找不好的工班做事，不要找不好的員工來上班，不要接不好的案子，什麼叫做不好?這就要定義了，寧可少接案不會少賺，有時候碰到不好的案子會很慘、很累、很辛苦，所以在這個行業裡面，做了這麼老了以後，才知道很多業主、很多案子，在過去就應該要淘汰掉，去把好案子好好的去服務，把人家的委託做好、做精緻，做到人家變成你一輩子的客戶，一個好客戶是值得我們服務一輩子的，這是值得的，什麼叫做一輩子的客戶?他買房子，他的親朋好友買房子，都會找你，你就成功了，要不要請業務?不用嘛!需要交際嗎?不用嘛!這叫良性循環，連廣告費都不用了。這個良性循環從自己本身那個善開始，好開始，真、善、美開始的，往往你如果都只求自己是好的，不求業主是好的，那條件是不夠的，當你是好的，業主也是好的時候，自然會形成一個好的循環，那你會帶給業主一個很好的結果，我今天來服務你，是一個好的循環，一個好的開始，甚至還有下一句話說:「我(設計師)可能有做不到的某些地方或閃失的部分，請你(業主)要告訴我，讓我能夠盡量做好。」目標大家一致，如果大家目標不一致那就要爭執吵架了，那合約不就是如此嗎?合約開始的時候，就是因為大家目標一致才簽合約，那如果碰到有問題的時候，我們要彼此修正一下，要溝通，溝通才是磨合，前期叫磨合後面教溝通。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

劉：

住宅，住宅比較多為什麼呢？住宅案所牽扯到的問題千百種，商業空間因為以營業營利為目的，他能夠容忍的誤差值比較大，差一點，算了，我(業主)要營業，我要趕快開業要賺錢，目標在這裡，商業空間的糾紛比較少，商業空間的糾紛不在工程上，商業空間的糾紛會在於完工後不給錢，完工後不給錢比較多，那他完工後扣錢比較多，但他比較不會因為工程品質瑕疵產生的糾紛，但是他會找藉口扣款，使設計師收不到錢，商業空間多半在設計師收不到錢，不是業主來告設計師，這樣的案例比較少，他(業主)沒有那麼多時間跟你(設計師)搞這個。

比例上應該是三比七，商業空間應該三成，住宅大概佔七成，商業空間因為時間很緊迫，那甚至我(業主)跟你(設計師)打官司對名聲也不好，那住宅案會很多是因為認定標準不一樣，每個人都認為，我自己花了這個錢是很多的，我要求的標準是一般的，但是其實他(業主)講出來的標準是高的，花的錢是少的，設計師都認為我給你(業主)做的都已經是最盡力了，我沒有賺你錢，你還要這樣子對我刁難，而且業主還會一直挑毛病，都在這個問題上面，所以主要就是大家在驗收的標準認定上有落差，還有就是服務態度，設計師往往就是因為被這樣子刁難，設計師服務態度上就變很差，對業主的的要求乾脆就不理，惡的循環就這個時候產生的。如果換個處理方式，你挑我的毛病，我摸摸鼻子趕快幫你收完，趕快結束這個案子，有的設計師不會結束這個事情，他沒有去把這個問題結束掉，設計師如何把它結案是一個技術，是一個技巧，剛剛有講工程問題，業務解決，這就是結案的技巧，結案的技巧很重要，還有在還沒有結案之前，設計師常常跑去現場，可以跟業主講：「我覺得這個地方收的有點不太好，那裡也不是很好，我來幫你修一修，整個幫你修一修，我會幫您修的很好，我來處理一下，稍微調整一下就會很好，我幫你檢查，我幫你看角度不一樣。」所以設計師要主動，這是一種方法，讓業主能夠更放心交給設計師處理，那最後的表現就變成，你是業主，我是設計師，我們兩個站在同一邊，我們沒有在對立的立場，一般設計師往往遇到業主說：「這個不好耶。」設計師馬上回話說：「哪有啊！」這就對立的產生啦，當業主說這個不好，設計師說：「這個我來修正，沒問題。」在業主還沒發覺之前，設計師就主動來修，來處理，那業主的感覺就不一樣，而且兩個的立場會是一致的，那業主對設計師的認同度就會更高，而且立場是一致的。

你知道目標一致是在什麼時候會產生差異？從做設計的時候我們大家的目標是一致，透視圖出來的時候還有一點目標一致，SKETCH UP 還可以說模模糊糊，手繪圖的時候模模糊糊，到 3D MAX 圖出來的時候，這個

不錯，很漂亮，3D 的打光、渲染，業主說：「唉！漂亮，很好。」施工完了，差異出來了，業主又說：「噢！差很遠耶，跟你的 3D 透視圖差那麼多。」很多的糾紛案就從這裡來的，在圖說層面就要講明，因為 3D MAX 圖經過打光、渲染，跟現場完成的現況會差異很大。

劉：

我寧可用手繪的透視圖，比較有夢想的感覺，有模糊的感覺，完成的時候就感覺很棒，但是 3D MAX 圖，一出來的時候打光、渲染、質感全有了，但是跟現場不一樣，打官司可能就打不贏囉。但是我們鑑定單位會跟法官說：「3D MAX 圖是一種打光、渲染是一種效果，沒有辦法百分之百的意思，他會有差異，而這種差異有很多都是在我們選擇的材質，去替代原來在 3D MAX 圖的那些東西，所以這些東西的構成，在這些樣品建材上他認可跟選擇，事前就要跟業主講明這個會有差異，如果沒有說的話一定會產生誤會。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？

劉：

都有發生的原因就是認知差異，有些東西當然沒話講，損壞賠償沒話講，損壞賠償那很單純，非常單純，壞就是壞，好就是好，品質不良就是不良，瑕疵就是瑕疵，那很好看，很好解決，你說木地板走路有聲音可不會判定是瑕疵？賠多少？這個比較難，要不要賠？可以修要派人來修就好，我幹嘛要損害賠償，木地板施作五坪要扣五坪的錢，不行，修就好，要不然就是點工來處理，多少工多少費用，可以算，不能說叫他把它拆掉重來過，因為業主會說：「拆掉重來我就沒有辦法住，然後有灰塵影響我生活。」然後又要賠償，其實講穿了這個五坪多少錢？收不收就這一些修復的費用，我們只談修復費用，其他的精神賠償、住宿費用、搬遷費用，這個扯不完，這個我們不管，我們還是建議以實質上的差異多少，就是多少，我們的鑑定就做到這邊，不做鑑定以外的工作，或專業技術以外的任何需求，你如果說要問工作幾天？我就可以估計要幾天，而且這是局部工程，如果怕影響業主的日常生活，我把它圍起來就好，然後業主可以照樣生活，但是也有業主會藉此漫天喊價，要求很多其他的賠償，如精神賠償、住宿的賠償…等等的。

還有一種狀況，裝修到一半把工班趕走，趕走了以後下一班工班來施工，那我怎麼認定前一手工班做到什麼程度？這個就是關係到請求給付工程款、給付承攬報酬，跟第二項減少承攬報酬、返還工程款，或者是有的會告返還不當得利的的爭議點的狀況。譬如說我(設計師)已經做完了三百萬的工程，但是你(業主)不給我，只給我一百萬，差兩百萬，那你的

不當得利是兩百萬，但承攬人的三百萬工程是不是完成了？我怎麼認定？那這三百萬的工程做完了，下一手（下個工序）的廠商才能做事，下一個工序的工程已經開始施工了，那這個三百萬的工程裡面有一些收尾還沒完成，例如裝燈、開關、水電…等等，那還沒有做完，那都是小錢沒錯，那可以扣錢嗎？就完成那些？多少錢？可以扣錢的，可以扣掉，但雙方對最後扣多少？會有爭議，那他會爭議，你這完成了三百萬的工程到底值不值得三百萬？這是很麻煩去認定的，因為場所不同，單價會不一樣，譬如 101 大樓裝個開關，價格起碼要一般場所的 10 倍，為什麼？因為他可能要夜間施工，人員進出、施工申請文件要求，或者需繳納施工保證金，清潔費…等等的條件不一樣，譬如說捷運車站要換一個磁磚，他單價可能是比一般的單價要多很多，因為他的程序跟施工的場所跟時間都不一樣，所以這個部分還要依施工場所條件不一樣，單價會不一樣。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

1. 數量、價金爭議
2. 瑕疵賠償爭議
3. 規格不符爭議
4. 屋損鄰損爭議，何者為多？其原因為何？

劉：

業主認定瑕疵的例子太多了，抽屜拉起來不順，有多了一點點的間隙，就認定他是瑕疵，所以就回到我們剛剛講的，沒有一個驗收標準，那這種的瑕疵如何斷定是瑕疵？要怎麼處理？業主拒不付錢，可以這樣嗎？嗯！就是鑑定為維修費用的判定，其實到最後還是回到沒有一個驗收標準的問題，而且事前的溝通協議，有沒有很明確的書面的紀錄。我們現在是兩個合約，一個委託設計，一個承攬工程，委託設計上面應該簽的清清楚楚的，而且承攬單價不能說我們是給便宜給優待，該多少就給多少，應該收多少就寫多少。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些？其原因為何？（例如：木工、水電、油漆…等）

劉：

天花板跟地板屬於木工的部分，而且是木地板的部分，磁磚、大理石的瑕疵比較少，泥作也比較少，都是木作的木地板問題比較多，那天花板也是屬於木工，出問題都是批土的裂縫，批土的裂縫是一種瑕疵，還有天花板的線條看起來不直，那條線批土沒有抓直，導致天花板的線條看起來不直。還有設計師細節設計不好，在異類材質銜接介面沒有處理好，接頭接在一起的時候，這種瑕疵都是在細節上的問題處理不好，造成客戶肉眼就看得出來瑕疵，還有牆壁選材不當，例如，客廳的主牆面批土，用 ICIC 兩底四度乳膠漆，ICIC 乳膠漆兩底四度，水泥牆面不平，燈光一打瑕疵非常明顯，凹凸不平怎麼解決？什麼問題？電視牆主牆面裝了三個炭燈，這三個炭燈就是幫兇，元兇是誰？是設計師的腦袋，水泥牆能平嗎？就不能用 ICIC 兩底四度乳膠漆，而且用打光的變成主牆面，

那應該用什麼材料呢？例如粗造面，色彩變化面，至少看不出光影的材料，避免明知的瑕疵，這就是設計的手法，例如，避免壁紙貼到牆壁與天花板接頭那條線有問題，瑕疵是什麼原因？因為沒有壓線板，異類材質在銜接介面應該要用一個線板去修飾，銜接介面這問題都是發生在細節，譬如說可以做個離縫和凹槽，就可以用設計的手法讓這些材質的收尾看不出瑕疵，地坪碰到牆面不平，本來那個牆面就不平不直，但是如果盯上踢腳板，問題可能就可以解決了，這就是設計手法，設計師應該要懂得運用設計的手法，解決建築物舊有的瑕疵問題，這是設計單位當初就應該要考量的細節，在設計的時候就應該要考量這些施工細節，如何掩飾掉建築物原來的瑕疵，因為有一些先天的條件是沒有辦法解決的，因此必須透過設計的手法，避免掉那一些先天不良的條件，以凸顯設計的重要性及價值。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？

劉：

以和為貴，如何能夠把這個紛爭降低，以和為貴降低訴訟的可能性，因為我們是室內裝修公司，代表公會去做鑑定的時候，往往我們會去告訴消費者，某些東西是容許的瑕疵，某些東西是不容許的，然後會很公正的告訴他們，那這樣子的公正的一個結果，是一些簡單的費用，怎麼樣把它變成是一個是可以接受的費用，彼此可以接受的範圍之內，那法官判完之後就結束了。否則會沒完沒了，有的人認定的金額就要很多，他認為說：「就是要這麼多。」有的人就認為，就只給你這麼多，這兩者之間的差距很大，在我們的方式裡面，就是要把差距變小，雙方的差距變小，目的就是要取得雙方合意的平衡點，而且是於法於理是可以接受的，然後法官判決了，大家都能接受，那法官就會覺得這個案子已經結束了。

這個以和為貴如何能達成？就是要放下，你不放下是沒辦法的，在鑑定的現場，有時候我們應該要告訴雙方，有些東西應該是要放下，在爭執點上有些事要放下，而且是雙方都要放下，而不是只有一方，還有人講：「我願意放，他不願意呀。」這個就沒有辦法達成和解的協議，就是怎麼樣去平衡，讓雙方都能夠接受的條件放下，當然不能偏頗某一方，也沒有說某一方一定讓步，這樣就叫放下，就是雙方都要互相。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

劉：

建立一個善的開始，就是彼此有一個好的溝通，你找一個好的設計師，從一個善的出發點開始，請他幫你做最好的設計，業主本身也是從善

開始，他也是要有誠意的，願意付給一個善的費用，去請設計師來幫你完成你心裡面想要的，那設計師也要找一個好的工班，相對就是好的工班來執行，好工班、好單價、好工期、好材料，去完成一個好的循環，什麼叫做好的循環？這個空間交給這個業主，從此過著幸福美滿快樂的生活這是他(業主)的目標，器材設備都是一個優良品的選擇，都是一個耐用的良好的，那所有的一切都是良好的循環，讓業主得到一個健康的環境，以前講健康的環境，現在講養生的環境，更高的層級叫做療育的環境，治療的環境，身心靈得到治療，得到滿足的空間，得到滿足以外，現在還更進步，將可以得到療癒的效果，得到在這個家裡面沒有了塵蟎，沒有了病毒，沒有了細菌，沒有了有害物質，得到很好的陽光、空氣、好的水質，生活在這個環境裡面，吃的、喝的，都是好的、養生的、舒服的，心裡得到滿足，一個生理得到滿足，靈裡面得到滿足，身心靈都得到滿足得到修補，因為家是一個是休息的地方，放鬆的地方，修補的地方。

什麼是好的設計師？我們不是要一個有名的設計師，付很多很貴的設計費，但是我需要一個好的設計師，把我的生活環境跟品質能夠提升，能夠去改善的設計師，這才是我們要找的設計師，不需要去找一個有名的，我付的錢多，或誰便宜，我給他錢很少，是要找到一個適當的設計師，達成我心裡面對這個空間的期許，提高我們的生活品質，這個才是好的設計師，所以我們對好的設計師的定義是什麼叫好？什麼叫不好？現在反而變成說，我這個設計師很有名，錢多給他一點，結果他設計出來都是他的風格，他有名啊！但不是我要的生活空間。

你(設計師)要知道業主要的是什麼，你要給他真正需要的東西，你要抓住他的感覺，這樣才能避免認知的落差跟以後的糾紛，這時候怎麼判定？在跟業主的溝通的過程中，設計師的敏感度要很強，你要了解業主，這個就是你開始對空間基本的認識，設計師的敏感度在跟業主溝通的過程中，你感覺到他要的是什麼？那這個敏感度不只是第一印象，還有好多次的對談、溝通、跟了解，比如說你喜歡高爾夫球，那為什麼喜歡打高爾夫球？陪老闆打球，喔！知道了，你不是真的運動，你是為了應酬。譬如說，有的人喜歡爬山，嗯！個人追求大自然，跟打高爾夫不一樣，有人說喜歡潛水，更厲害了，孤獨！他可以忍受孤獨，他喜歡一人獨處，怎麼樣創造這樣的空間，潛水的時候聽不到聲音的，但是看得到色彩，是絢麗的，怎麼樣滿足視覺上的彩度、豐富的顏色，這個要去體會，揣摩業主的心態，一個好的作家要給他一個有時間變化的空間，家裡面看得到光影，光影就是時間的變化，設計師怎麼設計時間的變化？就是利用光影變化，他就是時間的痕跡，那設計結合在時間的變化裡面，作家在時間的變化裡面，那他就能寫故事，有四季、有早晨、有中午、有黃昏，沒有感覺就沒有答案，這就叫感覺的空間，那再來把感覺的空間，

變成感動的空間，什麼樣的空間會讓他感動？好的設計師不是在設計上，好的設計師是在思想概念上。

我問：行政院消保會有提供一個定型化契約，您對這個事情的看法您建議我們室內裝修業用這個定型化契約嗎？還是要在經修改後再使用？

劉：

如果你要用定型化契約，你務必要寫得很清楚，看得很清楚再簽，你說到要做到，否則你說到做不到那就很慘，因為我們根據簽約標準來做鑑定，你一簽了，表示經過確認可以才簽下去，就是雙方認可的才簽合約，你沒有搞清楚就簽了，那先不建議用那個定型化契約，還是需要修正才能使用。

有很多東西是要詳細討論跟修正的，定型化契約裡面有很多東西、單位的計算、計算方式，油漆面積怎麼算？怎麼認定，扣不扣門，扣不扣窗，損耗怎麼計算？單價怎麼算？例如你(設計師)跟業主講：「天花板，一坪\$800。」業主講：「網路上只有\$650元啊！」你報\$800元，人家就說你很貴，人家說天花板的計算的時候都把柱子都扣掉的，那你怎麼把柱子都算虛的，還有損耗你的坪數都有虛的，單價上也有虛的，那哪個為準？所以這個東西的認定就有差了，我們在做數量計算單位的時候，就有認定標準的差別，五樓房子泥作單價跟十二樓房子泥作單價是不一樣的，一樓也不一樣，地下室也不一樣，不能變成固定的單價，在網路上面的單價用那個單價來計價？是不合理的？那我們都把它報價在裡面，那損耗誤差都在單價裡面的時候，你單價就不可以有虛的損耗，而且數量要算得很準，尤其面積的時候，你門窗不扣怎麼算得準，你發包的時候，那個油漆師傅跟你講要扣掉，沒有人會扣掉的，磁磚怎麼算坪？算虛的坪數嗎？損耗呢？

我問：發生糾紛的時候，損耗算不算，還是以實際完成來計算？

劉：

有可能，我們通常會看價格是不是合理？合約裡面價格是不是合理的？應該從兩個面向去看這個問題，單價是兩造合意，那就沒有問題，只要合意就沒有問題，追加減也是照單價兩造合意的單價，如果是新的追加減，沒有單價，只有一句話，答案：「尚稱合理。」除非真的誤差很大，偏高，偏高到多少叫不合理？一般來講追加減的時候，什麼都不算了，工程管理損耗都不含在裡面，只有一個單價，那原合約裡面可能還包含了損耗、稅金、跟工程管理費，那在追加減的時候，也沒有工程管理費，也沒有損耗，也沒有其他的利潤。所以估價方式應該是要以實際坪數來計算？還是要加上損耗的虛坪來計算？

如果他報的是虛坪，那我們的單價就是實價，他如果報的是含損耗的單價，那我們就實際坪數來計算。砌磚粉刷要算材料費，還要搬運，還要運費，還要水泥沙，還有就是我是電梯搬運？還是用人工爬5樓搬運？這

個都不一樣，還有辦公大樓裡面禮拜六禮拜天才能施工，那單價又不
一樣，只有假日才能施工的單價又要偏高，所以這個單價的鑑定要看狀況，
只有真正在開公司的時候，你才能夠算出設計費到底要多少才是合理的。
我問：所以回到法院的角度要求鑑定的要求，法院會是要求實際完成的坪數，還
是虛坪的計算？

劉：

以消保官的立場實際多少就是多少？他不會算含有損耗的虛坪的方式
來計算。



中原大學

專家訪談逐字稿:3

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:游○○鑑定委員

服務單位:新北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 30 年以上，鑑定資歷 7 年

時間:2023 年 02 月 07 日 10:00-11:30

地點:新北市新店區中正路 331 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性？如何避免？

游:

一般的室內裝修案件，住宅案件因為業主住裡面比較不容易被倒帳，商業空間比較容易被倒帳，他徵兆很明顯的就是業主通常說錢不是問題，因為她想做的漂漂亮亮的，最後錢都是問題，他會說股東資金沒到位，或其他資金問題，請你讓我拖一下，然後你就沒辦法，讓他拖，如果他店面一開，生意很火紅，有賺到錢，你可能就收的到錢，但是如果它店一開，生意冷冷清清三個月到四個月之後，他可能就關店跑掉，通常商業空間在倒著些業者的案例很多。

像我們一般的室內裝修案件，他徵兆很明顯的就是用低價，吸引你去找他幫你施作，然後還有就是他估價單很簡單，他可能 100 多萬的案子估價單只有幾項，一張只寫到木作多少錢，水電多少錢，然後其他用口述，然後當你給他做之後，他就會說噢，我當初報價，這個不含，那個不含，你要的話要多少錢？然後我當初報價是用最便宜最便宜的材料使用，所以就開始加錢，通常追加到一倍以上常常見到。舉例來說，我在以前礁溪一個案子，那邊溫泉宅很多，尤其又是挑高的，我一個案子大概都要做 100 多萬，然後突然一個業主原本是要給我做的，然後剛好就是有人過去看，說我幫你裝修，只要 50 萬，業主馬上就給他做，然後他進場之後就一直追加，追加到 120 幾萬，然後還沒做好，那個門一碰就倒，最後的收尾，業主還是拜託我去幫他收尾，那這個案子沒有發生糾紛，是因為業主人很好，然後就算了，但是那個如果要糾紛的話一定會上法院的。追加太多了，從 50 幾萬追加到 120 幾萬，追加一倍以上，那因為業主常常是在資訊不對等的狀況之下，他覺得 50 幾萬，可能全部工程都含了，哇！怎麼價差，差那麼多？所以就委托給他做，這個就是一個

話術。再加上他報價單非常非常的簡單，不清不楚，估價單不詳盡，圖面也沒有提供，施作內容都是口述的，就是說我只有幫你做怎麼樣，怎麼樣。一個徵兆最明顯就是報價單非常簡單的，通常糾紛就比較多，問題會比較多，因為你沒有辦法一樣一樣的比對。這個糾紛就在於追加款太多，然後糾紛上法院訴訟，如果是寫得很細的話，大部分有糾紛是因為品質的問題，如果估價單、圖說很清楚，再有問題的時候，絕大部分是在品質上的糾紛。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼? 游:

糾紛歧見的話，在施工這個環節的時候最容易有糾紛，因為前面那段業主是處於資訊不對等的狀況之下，所以他可能你說什麼，他不一定聽得懂，很多的業主都是看實品才會有感覺，因為他不是本科系的，所以他想像不出來，他只能在你施工過程中，才看的出來感覺，他可能會說：「你做出來怎麼變成這個樣子，跟我想像中不一樣。」然後他想要改，或者是不想要這個東西，那這部分就會有歧見出來，其中很少的案例，我有碰到的案例就是說，在於簽約設計階段就有問題的，那個案例就是說，他設計費收到七至八十萬，設計費非常高，但是畫出來的圖沒幾張，業主覺得花那麼多的設計費，那你出來才這幾張圖，施工圖是什麼？水電圖是什麼？都沒有畫好，設計公司說：「阿這個就是施工圖」。那在這種狀況之下，業主(甲方)就告上法院，是否這些圖就是他合約前半段的內容，是否這些圖就是施工圖?這些圖是否就能夠施工?圖說是否已經完全符合合約的內容?這是我在全聯會鑑定案例碰到的。

我：依您所述這個設計公司簽約前，他所提供的訊息並不是那麼的明確，像這種情形設計公司是不是應該在簽約之前應說明清楚，當設計工作到哪個階段時，會提供那些圖說，圖說會有多少的量。

游:

當他簽約的時候，合約均有載入需供各階段所需圖面，只是這些圖是設計師說的，他說是什麼圖就是什麼圖，但實際上是無法施工的，實際上那根本就不是施工圖，他隨便給一張平面圖，說他這個就是施工圖，因為業主不是專業的，所以他也不知道說，這到底是不是施工圖，只好上法院請專業的人士，幫她判斷說，這是不是施工圖，有沒有辦法施工，所以這是棘手的案例，在還沒施工的時候就上法院，這可能只佔百分之零點幾的比例，這是極少數的案例，大多數都是在施工中，跟施工結束之後產生的歧見糾紛比較多，發生在施工中的話是因為，業主他本身都有去看現場，那施工結束後才發生歧見，是因為業主平常都要上班，中間都沒有去看現場，再去的時候已經施工好了，完全跟他當初講的或想的都不一樣，那歧見糾紛就出來了。

我：就是業主對於工程的感覺，有落差的時候容易產生歧見？

游：

這個東西他裡面的歧見有哪些？第一可能業主會說：「這樣色系、樣式、風格，當初說你要做時尚風，沒有啊，做起來很簡單，有一點像簡約風，跟你當初講的不一樣」。然後你用的材質，當初你不是說要用什麼品牌？某某品牌的嗎？現場效果都沒有呈現的出來。承攬人會說：「因為某某品牌缺貨，然後變更品牌」。但是品牌不同會有差價，那通常這個東西變更前，應該先跟業主討論，原品牌缺貨，然後徵求業主同意變更其他品牌替代，那中間施工沒有差價，但是品牌上面有差價的時候，到時候再把它差價結算掉，如果給業主確認簽收、簽名的時候，這個東西就不會產生糾紛，通常很多糾紛就是沒有請業主確認，承攬人就自行變更施作。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多？例如：工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何？

游：

這種情形喔，早期都是工程行，非室內裝修業的案例比較多，但是近一兩年來，室內裝修業開始漸漸變多，它的原因在於，我們現在住宅的裝修案，都要去申請室裝審查，那室裝審查就是室內裝修公司才能執業，因為現在只要你不申請室裝審查，動不動人家就會去檢舉就會罰款，所以近一兩年來的話，都是室內裝修公司變比較多，但是早期的話，大多數都是工程行比較多，那工程行他們的徵兆，就是報價非常簡單，估價單非常簡單，一兩百萬兩三百萬，也是一張紙的估價單就結束掉。

所以之前的是工程行比較多，這一兩年的話室內裝修業，有漸漸變多的跡象，那我相信以後大概都會是室內裝修業，但是中南部可能還不一定，北部的趨向，新北跟台北市裝修業，我們都會去建議，去申請室內裝修審查，現在新北跟台北抓得很嚴，所以大部分會去申請室內裝修審查，因為室內裝修業才有辦法簽證，所以這一兩年糾紛變多了。相對的這一兩年鑑定中發現，我們鑑定的案例已經整個都拉上來，十件裡面，可能有六、七件，都已經是室內裝修公司，如果是室內裝修公司的時候，他們會有的糾紛，就偏向是品質的問題，還有為什麼這幾年裝修業會一直升高的原因，就是說前面這幾年，有大專院校的部分，多了室內設計系，那室內設計系每年畢業的學生有幾千人，然後他們會去考證照，考完證照之後去上個班，一年半載就自己出來創業，開公司，所以經驗不足的室內設計公司，已經要取代掉，原來那些人(指傳統工程行)現在因政府

法令的問題漸漸的，如果需要做到住家案，或其他裝修案，他可能也不太願意去考證照，所以他們現在可能都做比較簡單的修繕，或者是去幫裝修公司做裝修代工。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多？其原因為何？

游：

大部分都是乙方，因為乙方收不到工程款，收不到工程款之後，就去告甲方，當乙方告完甲方之後，甲方就會反訴，告乙方施工品質不良、工期延宕、規格不符…等問題，所以甲方才未付工程款，大部分都是這樣的情形。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

游：

住宅比較多，商用也是有，但是住宅比較多，住宅比較多大部分的原因，就是業主入住之後，他發現比如說水管不通，比如說那裡東西沒有裝好，然後施工品質粗糙，這裡會割到那裡也會割到，然後一進去沒多久，他可能發現當初有答應要做給他的東西，沒有做，然後其實糾紛還有一些就是說，一些沒有經驗的裝修公司，他跟業主講說這個違建是舊違建，沒有問題可以裝修，可以拆，沒關係，但是這過程中就變成新的違建，有違建陽台外推整個都拆掉之後，蓋新的的時候，基本上舊有違建是不能裝修的，因為有些裝修公司，他搞不清楚，導致他做完之後被人舉報，變成是新違建要拆掉，然後產生的糾紛，這種比例很多，這個大部分是裝修公司經驗不足所導致。

我：會不會一般住宅案件的消費者，因裝修案件就是他每天的生活空間，所以他對於施工的品質上會比較要求？

游：

這個原因大部分都是因為工程完工了，因為在施工過程中，施工廠商都會跟他講，這個是還沒有做好的成品，做完的成品之後再去看就不一樣，所以糾紛大部分都是發生在晚期，如果施工期間就上法院的案例，大部分的情況就是說，你原本說三個月可以完工，過了三個月你怎麼泥作工程還在做？那你到底什麼時候才能做好？這就是工期延宕的問題產生的糾紛，簽合約的時候說：「冷熱水管要壓接不鏽鋼的壓接管」。結果現場業主發現冷水變成PVC的塑膠管，那業主要求更改過來，承攬廠商沒有做到，雙方就產生糾紛。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？

游：

這兩個其實是發生的前因跟後果，一般我們第一次鑑定的時候，如果乙方告甲方請求給付工程款時，那甲方如果一開始沒有請律師的時候，他不會去請求這些損害賠償這些東西，在還沒鑑定的時候，都是乙方上法院請求給付工程款，但是那時候還沒走到鑑定的階段，鑑定的階段就是兩方有爭執的時候，甲方聘任的律師，律師會說你可以請求損害賠償，譬如說因工期延宕，他只能在外面租房子，每個月\$30,000的房租，那你延宕了我半年，那我要求你180,000的賠償，那你這品質不好，或者數量跟你原本講的不一樣，就會要求減少承攬報酬，或者返還工程款等，還有個問題就是價錢報的超級貴，不是在合理價錢的範圍內，他就會要求返還不當得利的情形，當甲乙兩方都有律師的時候，法院發來的函上面，要求的鑑定這兩個都會有出現的情形，然後雙方開始有發生爭議的時候，法院就會要求第三方來做鑑定。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

1. 數量、價金爭議 2. 瑕疵賠償爭議 3. 規格不符爭議 4. 屋損鄰損爭議，何者為多？其原因為何？

游：

基本上都是數量價金爭議會比較多，再來就是瑕疵賠償爭議，規格不符比較少，規格不符比較少就是說，最少是屋損鄰損這個部分是最少。數量的部分因為在資訊不對等的情況之下，專業的問題，通常就是說設計公司可能虛灌坪數，估價單上面的數量有問題，虛灌坪數，估價單上的單位可能也不清楚。有一個案例就是說釘天花板坪數的糾紛，一個商業空間的輕鋼架天花板，他後來還要追加梯廳20坪，結果我們鑑定的過程發現，他原本的報價單的數量連梯廳算進去，還得要再扣還給業主，他等於虛灌坪數之後，還要再追加數量，所以他坪數差的數量，就非常的多，所以這個爭議就是數量的爭議比較嚴重，數量還有就是價金的爭議，價金過高的情形，有一個案例就是說價金高於一般行情太多，欺負業主不是專業，然後產生欺騙的行為。

我：補充請教問題，在法院要求的鑑定報告裡面，完成的數量是以實際的坪數計算？還是有含損耗的坪數計算？

游：

像這個數量計算的部分，兩種方式，第一種他在報價單上面，如果有寫含損料，那我們就將數量加上可能5%到10%的損料，如果他報價單上沒有寫含損料，那就是依實際坪數下去計算，因為他會跟單價有牽扯，當單價比較高的時候，施工廠商就會解釋說為什麼單價比較高，是因為裡面含損料，一個是以金額去呈現，一個是以數量去呈現。

結論上承攬單位有沒有在合約，或在估價單有註明，含損料他只會寫說數量上面含損料，如果今天沒有寫含損料，基本上那些損料，就會含在

價金裡面，單價會比較高，因為它有含損料的部分，所以他會把單價拉高，所以我們在鑑定的時候，會去看他單價的金額。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些?其原因為何?(例如:木工、水電、油漆...等)

游：

木作比較多，其次就是水電，油漆每次也都會有，但是油漆的問題比較少，基本上是木作比較多。

我：為什麼木作會比較多？

游：

木作他施工方式有很多種，我舉例衣櫃就好，衣櫃他可以用科技板下去做就不用再貼皮，第二他可以櫃子做完後貼實木皮，那時木皮就有很多品牌的問題，那品牌他還牽扯到品質的問題，那他如果當初沒有切確寫好，他用甲品牌的木皮板或乙品牌的木皮板就會有價差，還有一些就是他貼的木皮之後，現在已經是用塗裝版油漆噴塗好的，但業主說怎麼都沒有油漆，業主的傳統概念就是要噴得亮亮的這樣子，他覺得這個塗裝版他好像沒有噴漆，那我們鑑定的時候，就要看他是否有上漆，或者他原本就是設計這樣的產品，還有就是說木作的樣式，不是他原本想像中的樣子，再來就是有時候他木作的爭議，在於他的數量計算的問題，數量計算的問題，就是說，屋高太高有時候會有疊櫃的現象，櫃子比較高一點，他可能會再另外計算上櫃，他可能超過 2.1 米，他做系統櫃的話超過 2.1 米上面再作櫃子，他就會變成疊櫃，他是有另外的費用的，但是業主他可能我就一座櫃子，為什麼要兩個費用。

還有就是說有一些案例，業主會要求說我要用一些進口五金，裝修公司他可能經驗不足，他不知道有些進口品牌的五金的價格，又有些業主他說我要某品牌的自動回歸進口五金，某品牌的自動回歸五金，他可能貴很多，但是承攬的廠商他可能沒有那麼多的經驗，他也不了解那是什麼東西就答應了，結果做出來不是那個東西，只是用一般自動回歸的腳鏈，而不是用進口的自動回歸腳鏈，那業主一驗收就產生糾紛，東西都做好，因為不同的五金可能施工的方式不一樣，所以等於洞的位置不一樣，要修改也不可能，雙方那就產生糾紛，因為他等於整個櫃子要重做，因為五金差價很多，然後又要花很多工重做。

水電部分的原因就是說，冷水熱水左右邊裝錯，全室給水都配錯邊，那開熱水就變冷水，開冷水就變熱水，業主要求承攬方改善。還有案例就是說，水電還有一個問題就是，業主一開始沒有說要用什麼品牌的電線，他心裡以為可能要用某品牌的，因為一般裝修的案子，舊房子他的電線都會全部抽換，因為現在資訊發達，業主會上網爬文，或者是有裝修過的經驗，他會希望指定電線使用的品牌，但是因為雙方溝通不好，沒有溝通好，沒有說明用什麼品牌，施工廠商他可能就用其他的品牌或雜牌，

那可能有一點點的價差，那業主要求說他要用有品牌的如太平洋的電纜，如果這個工程是還沒施作之前，差一點點的價差，承攬方可能還可以接受換太平洋品牌的電纜，但是如果是做完之後才提出這個要求，他可能要花很多的費用跟工程，所以承攬方就不會答應，那這樣糾紛就會發生，就會跑出來，那水電還有個問題就是說，比如說他承攬衛浴設備安裝，家裡的燈具安裝，比如說馬桶裝上去，不通，就是很容易發生堵塞的問題，那個原因可能只是馬桶沒有裝正，排水的孔洞沒有對準排污水的孔洞，沒有對正，就會很容易發生堵塞的問題，那他只要拆掉重裝就不會有問題，那還有就是說，天花板開燈具開坎燈的位置，沒有開在一條直線上，那可能承攬廠商也沒有發現，那屋主每天在下面看，就會覺得怎麼沒有對齊，他就會提出來這些問題，這時候如果要修正可能就會很麻煩，那如果施工單位不願意處理這個瑕疵就容易產生工程糾紛。

油漆的話通常住家會比較少，商業場所會比較多，因為商業空間他就是要趕快趕工，那品質可能就沒有那麼好，所以他交屋沒多久，就發生龜裂的情形，當這樣時就會發現，有一些近看品質是非常差的，因為趕工的關係所以品質就不好，瑕疵就容易產生後續的工程糾紛。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？

游：

在開始已經開始訴訟的時候，我先講乙方好了，他盡可能去收集當初的施工照片，一些材料的出廠證明，還有當初溝通的比如說，用 Line 溝通的相關內容，可以佐證，當初我們就是講好這樣子做的，還有就是說盡量把施工中的照片或文書資料收集齊全，做為佐證資料。

我：補充請教，施工的時候掩蔽部分您是不是建議施工廠商在隱蔽部分要封版之前，或者是要接下一個階段的施工節點時，應該要怎麼樣去保留一些證據？

游：

基本上我們都建議最好是全程施工過程全部都拍照，尤其是掩蔽的部分，看不到的部分一定都要拍，譬如說廁所防水，你在施作過程中就應該要拍照，因為屋主可能會質疑你沒有做防水，那你中間有拍照的話，就不會有這個問題，基本上專業的施工廠商，裝修公司在監工的過程中就會不斷地拍照，等這個案子結束的時候，工程款收回來了，半年一年都沒有糾紛的時候，那這些檔案可以刪掉沒關係，那全程拍照，還有一個好處就是可以做售後服務的時候，當初一些管路怎麼走，怎麼配管，都可以有照片可以參考，有利於日後售後服務，譬如冷氣銅管當初是怎麼走的，全程拍照是最好的，就是做好我們的施工自主管理，就算訴訟的時候，這些東西都可以都可以作為有利的佐證，這是一個重點。

然後是在甲方的話在訴訟過程中，他就盡量收收集一些東西，瑕疵還有

一樣是在通訊對話中溝通的證據，當初承攬方答應要做的一些工程項目，這些相關的證據，所有要求損害賠償的資料，那你也可以要求對方提供，比如說你的天花板，當初你說答應我說要用日本麗仕的，那你出廠證明提供給我看，請廠商提供建材的證明，你可以去要求他提供這是什麼品牌的材料，而且日期要是你施工過程中的日期，那出廠證明不能說跟你的施工期是不相關的，他有可能是別的案場，使用別人換品牌，不能退的材料證明，拿來你這邊用，所以你要要求出廠證明，而且要符合你的施工期的出廠證明，可以向施工廠商要求這些證明。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

游：

這個糾紛應該是分為兩種，一種是在金錢上的糾紛，價金上的糾紛，一種是認知上的糾紛。

在事前的話，認知的話要充分的溝通，對工程部分一定要充分的溝通，必須雙方都懂、都明瞭、明白，如果業主不明白，裝修公司應該找相關的照片，或成品照片給業主看，說明我們想做的大概是什麼樣子，類似的形式，應該哪裡有變化等等的，要完整呈現出完工的樣貌，當他可能有收設計費時，他可能會看見 3D 的圖檔經渲染過之後，呈現給業主看，跟業主充分溝通，那其實這個東西如果最後上法院的時候，也是一個佐證的證據。

還有就是付款方式，價金這個問題，舉一個案例來說，因為我們市場上就是簽約先付三成，那其實這個工程案例裡面有很多沒有提到，有點類似詐騙的感覺，那其實是因為他有去做拆除這個動作，在法院上他認定不是詐騙，他只是工程糾紛。案例某些惡意詐騙的廠商，他可能就是簽了合約，然後三成的訂金收了，3,000,000 的總工程款三成就是 900,000，他進場拆除，他拆除完之後，他合約會訂拆除完，泥作材料進場，泥作師傅要進場之前，再收三成費用，這樣就六成了，如果今天 3,000,000 六成就是 1,800,000，結果他只沙跟水泥進去，人就跑掉了，那其實是詐欺的行為，但法院會認定這是工程糾紛，因為它有拆除的動作，有進材料的動作，只不過他就跑掉了。

我：請問這樣如何預防？

游：

這個在新聞上也常常看到，施工廠商跑掉了，沒辦法上法院，告不到人，所以才上新聞，有辦法找到人就不會上新聞，而且去 Google 的話，很多這種新聞，在景氣不好的時候，或者是說貪便宜的時候就會碰到，那這個情況怎麼去預防，這情況第一，你必須要簽約，簽約的內容就是說，如果一個正常的廠商像有些廠商，我知道的有些廠商，比如說訂金付 5%，總價款的 5%，那我們後面的付款方式是以檢算驗收的方式，今天完

成 40%，我們現場檢算驗收有完成 40%，業主馬上支付 40%的費用給承攬方，那合約上就可以訂簽約五%，二期款 40%，三期款 40%，剩下尾款 15%等驗收完沒有問題再給付，那一般最後的 15%都是廠商的利潤，所以他會答應，反正我做完之前會把本金拿回來，但是現在這個狀況，裝修公司他可能不會答應，但是他肯這樣子答應的話，這一家廠商基本上就不會有太多的問題。

我:補充請教一個問題，您是否建議消費者應該要找合格的室內裝修業者，因為他們是在那間內政部營建署裡面是有立案的公司，是不是比較不容易發生惡意的詐欺的這一種行為？

游：

我建議消費者應該找合格的室內裝修公司，這樣子的糾紛會少很多，因為他經政府核准，合格登記，他有負責人、他有專業技術人員，都查得到。

我:最後補充問一個問題，行政院消保會提供一個室內裝修業的定型化契約，由內政部營建署發佈，提供裝修業者及一般消費大眾使用，依專家的經驗，您建議要用定型化契約嗎？還是定型化契約您認為有需要修正的地方？

游：

如果廠商願意，他可以用定型化契約，再加上施工履約保證，這兩項加上上去的話，對消費者最有保障的，因為內政部的定型化契約是經很多專家學者研擬，對雙方比較公平的一個契約，是可以用的，但是現在我們碰到的案例很少用到那個契約，因為在資訊不對等的狀況之下，消費者不知道這個契約，通常都是裝修公司拿出來什麼，他就簽什麼，這是一個推廣的問題。

中原大學

專家訪談逐字稿:4

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:許○○鑑定委員

服務單位:新北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 42 年以上，鑑定資歷 12 年

時間:2023 年 02 月 08 日 9:00-10:30

地點:台北市士林區天玉街 18 弄 1 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性?如何避免?

許:

親兄弟明算帳，一定要把圖跟合約先釐清楚，尤其雙方有疑慮的地方要先解決，例如圖說、合約都要有簽名，這樣才算數。因為每次鑑定都會遇到沒有圖說、沒有合約，那對方會說:「你有答應啊」，然後就開始爭執有或沒有，最後就對簿公堂，明明圖說應該簽名，合約也應該簽名確認，包括追加減帳都一樣，尤其追加減帳，每次都是扯破臉的原因。以我的鑑定經驗裡面，有很多追加減帳都不清不楚，因為沒有簽估價單就直接施工，然後引發糾紛，等於裝修業者也有程序上的問題，那業主會徵求其他第三者的意見，然後就會引發糾紛，最後全盤否認，包括之前正合約的部分，可能都會不承認，全部都會要求釐清楚。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼?

許:

我覺得材質的使用在簽約前，有的廠商材質都沒有說清楚，然後簽約後一直變更，材質表事前也沒有準備，然後就隨便帶到材料商那邊去看，那有些材料商私心作祟，都想要把存貨推銷出去，設計師原本設計的材料品質是比較好的材料，黑廠商誤導了消費者，就使用一些存貨，那業主的親友來看的時候就會覺得說，你這個已經太多人用過了，過時了、是存貨、是便宜貨，這樣子就會產生糾紛的問題，事前沒有規劃好，幾乎十件裡面七、八件都遇到材質的認定雙方南轅北轍，業主會說你當初給我看的材質表不是這樣，3D 圖也很漂亮，做出來都牛頭不對馬嘴，幾乎每次鬧到公堂，到現場都還在爭議的就是材質的問題，譬如說有些要止滑的霧面的磁磚，那他使用亮面沒有止滑的，結果一滴水的時候，就造成老人家跌倒受傷，像這樣子的材質細節都沒有規劃好，所以引發的

糾紛很多，大部分都是施工材料的選用不當，及隨意變更引起的。至於追加減帳造成爭議性的糾紛，常常會有一些無良的廠商，使用比較便宜的材料，反而要追加比較貴的價格，因為現在資訊查詢比較容易，業主很輕易就查詢到材料的相關訊息，當發現施工單位有欺騙的狀況時，便對施工單位的誠信產生懷疑，舉例來說，我曾經鑑定的案子，業主由海外回國，找設計師將整間別墅重新裝修，後來發覺使用不到，便要轉手買賣，並交由其他仲介鑑價出售，結果其他仲介公司對於裝修的材料，批評的一文不值，此案已經完工兩三年了，結果業主打官司訴求設計師不當得利，要求設計公司返還工程價金，當初設計公司報價 1000 多萬，業主要求設計公司要退還 600 多萬，雙方難以取得共識，便提請法院訴訟，這是甲方訴求不當得利的案件，結果這個案件經鑑定後，法官要求裝修公司需返還部分工程價金。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號...等，其原因為何?

許:

我覺得有管理還是有差，像有室裝業執照的公司發生糾紛就比較少見，大部分會出問題的都是沒有室裝證照或者是一般的包工頭、水泥工、木工頭，就來承包室內裝修的工程，發生糾紛的比例就比較大。

我問:這主要的原因是什麼?

許:

這方面業主也有問題，因為業主貪圖便宜，為了省設計費及工程管理費，就沒有委任合格的室內裝修業執行工程，常常藉由親友隨便介紹一個木工頭，或泥作工頭就來承攬裝修業務，那這些包工頭常因為文書及工程管理能力比較弱，對於合約及估價單之開立常常便宜行事，因此內容比較簡單及不明確，像這樣子就比較容易出問題，事後容易產生認知上的歧見，因為他們比較沒有整合跟法規工程管理的相關經驗跟知識，那這些包工頭只是純粹用口述取得業務，當工程完工後就很容易發生工程糾紛，及品質爭議等等的問題。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多? 其原因為何?

許:

這個問題看起來，我沒有經過統計，以我個人的經驗，乙方告甲方比較多，因為錢在甲方手上，驗收完或不驗收的情況，有的後面都留五%或一成的尾款，那業主甲方常常就不聞不問，主要原因就是工程款不清楚，而且工程款都在甲方的手上，乙方就是因為沒有拿到錢，就提告說甲方拒不付款，或拒絕驗收等等的問題。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

許：

住宅比較多，商空反而很少，幾乎差不多都是住宅比較多爭議及糾紛，如果以百分比來講，大約八比二住宅大概八成，商空大概兩成，因為商空都是比較專業有經驗，他們在材質規劃或合約的擬定，雙方流程上都有一個共識，那甲方也比較有經驗，會找有經驗的業者來配合，所以出狀況幾乎很少，那住宅因為本來工種數量就多，但是業主常常因為貪小便宜的狀況下，找不良的一般施工業者，想說找一般的工頭師傅會比較便宜，結果以為這樣可以減少管理費用跟設計費用，然後就產生糾紛，因為這些所謂的師傅工頭，並沒有工程管理的的能力，而商業空間都是找比較專業的裝修公司在執行案件，在這樣子的狀況之下，業主也是專業的，承攬的裝修公司也是專業的，這樣反而比較不容易發生問題，但是因為住宅的話常常有很多的消費者為了貪便宜，直接找包工頭而不是找比較有經驗的裝修公司來承攬，因為工程管理不當，反而容易產生工程瑕疵糾紛，而且機率很大，導致施工者一直收尾，收到後來就變臉，就去法院訴訟提告了。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

- 1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)
 - 2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
- 何者為多？其原因為何？

許：

第一條請求給付工程款跟給付承攬報酬，原告為乙方比較多，因為就剛剛我講的，因為合約還有材料不清楚，業主甲方就拒絕付款，然後他們的合約也不是很完善，就變成雙方認知上產生拉鋸，有的一兩年兩三年後才得以勝訴行使權利。

返還工程款的部分，做這麼久鑑定，也只遇到個位數的案件，不會超過10個，就剛剛舉例的案件，就是一個代表性的案件，不當得利的代表性案件，工程已經結案三年了，當業主要出售的時候，再鑑價的時候，才發覺當初這個材料都不對，因此才回過頭來告設計公司，告乙方未依契約跟估價單的約定執行工程，因為承攬單位使用的材料跟原約定、原設計不一樣，以地板來說，材料完全不對，設計是實木地板，但是現場施作的是海島型地板，這兩者的價差就非常的大。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

- 1.數量、價金爭議
 - 2.瑕疵賠償爭議
 - 3.規格不符爭議
 - 4.屋損鄰損爭議
- 何者為多？其原因為何？

許：

應該是第三，規格不符的爭議比較多，就是該用的材料沒有照當初講的

合約設定的材料使用，事後就會產生紛爭，例如業主是要進口的磁磚，那他拿國產的，業主要實木的地板，承攬業者使用貼皮的海島型地板，那業主設定油漆要 ICI 的，要幾底幾度的，那承攬商就只用一底兩度，就把油漆給處理算數，或者是說業主要貼繡布的，結果承攬商又貼紙的，那材質的要求上就南轅北轍，所以依我的經驗裡面，規格不符的爭議占比較大。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些?其原因為何?(例如:木工、水電、油漆...等)

許:

木工應該是排第一，油漆第二，水電第三，其他的家具什麼的也是有，但是比較少，因為木工的收尾百百種，有貼皮的、用美奈版有分透心，沒有透心的，有的 90 度的接縫會有黑線，業主很 care 這個問題，他就不要別家，為什麼會有同樣色系的，有的施工業者就講說沒有，那個材質其實都有，只是成本不一樣而已，有的收邊不良，還會割傷手，造成小孩子受傷等等的，所以一般木工比較容易引起糾紛，一般的包工不願意把工程的細節做好的原因，是因為成本的問題，因為坊間大家都是用比較低的價錢作比價，現在還有一個現象，木工的數量越來越多都是用系統櫃代替，但是系統櫃沒有規範好，如果塑木使用的等級不好，可能容易遇到潮濕或水就膨脹，在歐洲因為大陸型氣候比較乾燥，台灣是海島型氣候濕度比較高，塑木若使用潮濕的環境，尤其是廚房或浴室的地方，很容易遇水就膨脹，不用半年，保固期還沒有到就壞掉，就要尋求維修，而且還修不了，幾乎就是要重做，所以這個糾紛也很大。這原因是為了要減少木工的成本，所以業界一直使用不成文的規定用一些廠製的材料，本來應該現場用木作做的，然後會安排一些系統櫃進來，那可以減少成本，但是有時候收尾也就發生了一些問題，尤其跟牆壁收編的地方，如果壁面傾斜或不整齊的牆面，就很難收邊收得漂亮，所以這一切都是因為材料的使用不當，造成工程品質有問題，然後引起的糾紛。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略?

許:

不一定要上法院啦，最快就是找公正的第三方做鑑定，然後再去尋求第三方公證人調解，這樣是最有保障，或是也可以找專業的私人仲裁，對於時間及金錢方面的消耗會比較有划算，如果像公會可以做第三方的調解也是非常專業及方便的，但是目前裝修商業同業公會還沒有主動為一般消費者做調解，都是透過法院發文要求公會做鑑定的工作，未來的趨勢或許可以像國外有專業的公正第三方，替消費者管理或者是第三方支付都可以，這樣可以避免很多的糾紛，也許未來應該是要朝這個方向發

展，但是目前國內並沒有這樣子這樣公正第三方的單位做這樣子的工作。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議?

許：

平常消費者如果有要做裝修工程的時候，可以貨比三家，消費者可以找一至三家合格的裝修公司做評比，然後找一個你認為在設計、預算、還有管理方面，均符合你的要求，如果可以的話，你可以去參觀他的工地，看他工地的完整度，還有品質管理如何?這樣事後的維修驗收等等的問題，就可以減少很多問題，包括價金雙方的給付方式，都有一個保障，現在的施工單位都有室內裝修工程管理的證照，以這個合格的室內裝修公司為主要的篩選，尤其他們都有在回訓進修，在工程管理方面會比較有經驗，比較不會發生一些不該發生的管理失誤。

我:補充請教，現在的室內裝修定型化契約，您建議室內裝修業使用嗎？還是您對定型化契約有什麼不同的看法？

許：

我覺得應該要修正，其實使用定型化契約還是會出狀況，因為跟我們房屋一樣還是要經過修正，用修正版的合約代表他的施工經驗，承攬廠商做他比較有把握的事，比較不會有漫天打包票的情形。



中 原 大 學

專家訪談逐字稿:5

三、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:洪○○鑑定委員

服務單位:台北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 26 年以上，鑑定資歷 12 年

時間:2023 年 02 月 08 日 16:00-17:30

地點:德霖科技大學

紀錄:林焜輝

四、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性？如何避免？

洪：

室內裝修是否有一定的徵兆或共通性，有，通常我們在看室內裝修的這一些徵兆，其實我們會發現到這裡面很多的部分都是不清不楚的，就是當初在簽約的當下很多的內容都是不清不楚，或者是沒有簽約的，尤其是像沒有簽約，這樣工程內容更是不清不楚，所以就會造成業主跟設計單位，或施工單位上的認知有落差，因為就是施工內容不清楚，所以這就是我覺得很重要的一個徵兆，就是他(承攬商)做之前這個工作內容是不清楚的，並沒有交代的非常清楚，所以我覺得他的徵兆跟共同性，主要都是發生在這一區塊，就是沒有交代清楚這件事情，不管是後來的一些施工項目、圖說的設計也好，或者是裡面的一些材料，施作項目的交代，這一些都沒有講清楚，所以常常會產生一些糾紛，那避免的話，就是像剛剛講的，在施作之前，在簽約的當下，一定要把這一些施工內容就是講清楚，交代清楚，包含圖說也要畫清楚，有哪些東西是包含的，那些東西報價單是不包含的，尤其是不要用一式為單位，因為一式就是不清不楚嘛！那當然很多東西像機電一式，插座一式，那到底是裝多少插座？這後面就開始產生糾紛了，尤其是有沒有圖說。

我問:請問當這個承攬商提出這樣不清不楚的圖說，跟報價單的時候，會不會就是他可能預備在後面要追加工程款，或者是在後面的工程上，會使用什麼樣的一種方式，要求業主再增加預算的這個情形發生，那您是否能提供業主一個對應的策略？譬如說這時候當業主碰到這樣的情形的時候他該要怎麼樣來應對？

洪：

對，就像剛剛提到的這些東西，如果是業主不清楚的內容或項目的部分，一定要請廠商交代清楚，因為第一個常常有可能他(承攬商)自己都不清

楚，所以他後面交代不清楚，他也不知道怎麼去施做，他也不知道怎麼去估價，他自己都不清楚怎麼要去列哪些項目，這就會產生很多的疑問跟問題，那當然後面就會產生爭議與糾紛，他(承攬商)自己也不知道怎麼處理，那業主一定要問清楚，那問清楚的時候，第一個他也是告訴廠商說這部分他自己要搞清楚，那再來的話就是他裡面有一些項目也許是業主不需要的，或者是跟業主的認知是有落差的，所以這邊才會需要做一個結果討論出來，最後才能夠呈現出也比較完整的一個結論，所以說建議業主，如果對施工項目要是有不清楚處的地方，都要確實問清楚。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼? 洪:

就像剛剛提到的，容易產生歧見跟糾紛的部分一定是在施工階段，還有最後的竣工階段，就施工到竣工的這個階段，那前面的業務階段，一定是講得很美好，想像的也很美好，所以才會從簽約進行到後來的施工階段，所以只要進行到後面的這個階段，如果說業務階段大家都覺得不清楚的時候，或者是談的不太愉快，其實就不會有下一個環節了，都已經進行到這個後面的這個施工的階段，尤其到施工階段的時候，就代表簽約沒有問題，但是施工的時候就一定會回頭去解釋，從業務階段到簽約階段一些承諾的事項，是不是在施工的時候是不是能夠達到的，是不是說很多東西在前面提到的，很多東西都不清不清楚的，到施工的時候，看到成品的時候，喔!啊!怎麼原來是這樣子，所以那時候問題就開始產生了，到最後驗收的時候，因為在施工的時候，可能很多的業主其實在施工當下，他可能看不清楚，但在成品最後呈現出來的時候，一定是最清楚的，才發現說:「哎!怎麼會是做成這樣子」。就產生糾紛了，後面就開始產生一些爭議訴訟…等等問題，這些都是在這個階段產生的。

我問:您的意思是，業主其實他並不是內行的，所以他對圖說的理解力上面不像我們業者那麼得好，因此當在簽約階段，或者一些施工項目都還沒開始的時候，他(業主)其實不是很清楚到底最後能做出什麼來，但當成品開始慢慢呈現的時候，他看到的時候，他才會覺得說噢!這個是不是我要的，或者這不是我要的。

對!就像剛剛提到的，其實有很多東西都是所謂的施工圖，我們說施工圖去繪製出來，那施工圖裡面表現的內容，其實我剛剛講牽扯到很多的專業，因為既然是施工圖，施工圖當然是給廠商看的，所以裡面有很多專業的東西，一般的業主是看不懂的，在看不懂的情況下，他也沒有問清楚的時候，其實這時候就已經開始有一些落差，再加上可能當初開始從業務階段，到簽約階段的時候，可能會有一些承諾，譬如說，假設檯面區可能要用大理石，那後來變成人造石，那業主可能都認為說，啊!都是石頭啊，哦!好啊，就說了一句好啊，那可能當初設計師是使用大

理石的報價，然後到施工的時候可能因為某些原因，又改成人造石，但是他又沒有提出所謂的變更，他到竣工交屋出來的時候，跟業主認為的石頭就不一樣了，業主認為說：「哎！應該是大理石對啊！」他以為人造石也是大理石的一種，有可能就這樣產生誤會，然後雙方就產生爭議，就開始爭執糾紛產生，所以是認知的，因為業主跟承攬商他們在裝修的知識上，他們是有不對等的關係，所以比較容易產生認知上的誤會或差異，因為我們這行業算是專業的一個職業，那業主因為他就是不懂，所以她才要找專業的設計師來幫她做所謂的設計跟施工，對那相對的，他就是沒有這方面的專業能力，所以很多東西都有可能在提出來的時候，他當下沒有很清出明白的了解的時候，可能在工程進行後期的時候，也就是施工階段跟驗收階段，就會產生爭執與糾紛。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何?

洪:

以我的經驗來說，還是以非室內裝修業者比較多，因為剛剛提到非室內裝修業的案例其實蠻多的，像什麼工程行啦，室內設計啦，然後還有裝潢行啦，甚至木工工班，連那個工程行都沒有設立，就是沒有做公司登記，什麼都沒有啊，他可能只是一個工班，他就來承攬式內裝修業務，甚至很多的譬如說家具業者，他們也來承攬，還有譬如說像系統櫃的廠商，他們雖然是有成立公司，可是他們也不是室內裝修業，而且他們的專業是在系統櫃，並不包含那些機電、空調、消防…等等，那些全部都不是他們的專業，可是他們也來承攬這個室內裝修的業務，並執行室內裝修行為，所以我們常常看到很多，都是像這樣子的一個狀況所產生的糾紛，這種非室內裝修業產生的糾紛比較多，比例上來講是比較多的，那再來的原因就是剛剛提到的，他們因為不是具工程整合能力的室內裝修專業，他們只是各個單項的專業，比如說，像泥作他只針對泥作比較專門，可是其他的工種他並不熟悉，所以他做就容易產生工程整合上的一些問題，甚至可能在規劃上也產生糾紛，然後再來的話就譬如說，剛剛提到的，他們不是室內裝修專業技術人員，他們公司裡面沒有配置室內裝修專業技術人員，因為他對法規的部分也不熟悉，所以他沒有去顧慮到這些法規的部分，因此做出來東西就容易產生糾紛，而且現在雙北地區因為室內裝修工程管理辦法嚴格實施，室內裝修施工前必須要做室內裝修審查，他們很多都是被檢舉違規施工，然後可能就產生糾紛，因為被檢舉了，可是它本身他並不能夠來承攬這種，所謂室內裝修行為的工程，那後面當然就會開始產生一些價金上的糾紛的問題等等，然後再來就是說，他們的圖面繪製能力也不完整，因為他們不是專業的室內裝

修業，所以他的圖面繪製，根本就沒有辦法有那個專業，做所謂的全套的圖面繪製，那這些都是產生後面糾紛的發生，然後再來很多就很多都是譬如說剛剛提到的很多非他專業的部分，那很多東西他可能就用一式來估，因為他估不出來，他不會估非他專業的部分，他就譬如說機電一式，空調一式，那可能他熟悉的，譬如說系統櫃，那他可能就很熟悉，可能就一尺或者一座等等下去報價，甚至他的項目可以拆得很細，但其他的部分，他可能就不行，那就會產生糾紛，那因為非他專業，所以他很可能就是譬如說找個泥作工班進來，找個什麼工班進來做一做，然後到時候請款多少錢，然後圖面又交代不清不楚，所以都是由廠商自己可能就是由各個工班自己去做，他們想要做的東西跟業主的想像就會產生更大的落差。

所以室內裝修業其實是一個專業的行業，他必須指揮整合各個工種，然後去完成客戶所交付的任務，所以在其他的所謂的工程行，他們都是單向的工作能力，他們並沒有辦法協調整合各個工種的施工程序，所以當多個工種整合施作時，特別容易發生問題，尤其是在法規上的檢討，他們會更沒有辦法執行。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多？其原因為何？

洪：

因為我之前擔任鑑定主委的時間蠻長的，所以我看過的案子非常多，他這個太一樣其實應該是說可以歸類為幾類，第一個部分的話就是，一定是兩造爭議產生的時候，第一個甲方一定是針對工程不滿意比較多，所以說這時候就會有甲方去發動為原告的身分，那如果說乙方發動的時候，以乙方發動的身分為原告的話，那是因為他們大部分都是收不到工程款，所以他會去發動告訴，這時候他就會變成原告，乙方就會變成原告，所以說，剛剛其實有一點遲疑，是因為是大部分就是兩方面其實都還蠻多的，那蠻多的，其實就是剛剛提到的，甲方的部分大部分都是針對工程的瑕疵，或可能針對追加減的金額，有時候他可能認為說，這個乙方就是設計師承攬方他們拿過多，超過他們應該給付的金額，那這個乙方大部分都是收不到工程款比較多，再來其實追加減帳也是收不到工程款的問題，所以說乙方大部分的問題都是在這邊，所以目前的話，應該說他們兩個比例上都還蠻多的，都差不多，但是原因的話就像剛剛提到的，甲方以原告身分的話，他大部分都是針對工程瑕疵，或者是說所謂的金額給付的爭議，甲方認為工程金額超過他們應該給付的數量，或超過他們認知的金額，那乙方大部分都是因為應收的工程款收不到。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

洪：

現在還是以住宅的案子比較多，住宅的案子相對來講，就是雖然金額小，但是量比較多，所以數量上比較多，然後就是以我們實際上在做鑑定的這個統計上來講，住宅案真的還是比例上比較多，那主要就是因為剛剛提到，我們的這個金額，大部分住宅的金額大部分都比較小，再來就是說我們一般的業主，對於自己住家的要求會比較高，那一般商用的空間，因為他們就是要盡速啟用，所以說，有時候我們講坦白的，在驗收上也不會這麼嚴苛，一般來講，我們鑑定報告書的撰寫，大部分會集中在住宅用會比較多，就像剛剛提到，其實住宅的部分因為一般業主，我們叫做屋主，他們針對自己的東西，就會看得比較細，然後再加上錢的部分，因為都是錙銖必較，所以他會說一分錢一分貨，錢要花在刀口上，往常聽到就這樣，所以他們針對自己的東西，就會看得比較細，就像去買東西一樣，我們自己要買的東西，我們自己可能會看得比較細一點，那如果是說像商業商用空間的話，那普通一般來講，他們第一時間要快速，所以他們大部分都是會趕快把這一些事情處理掉，然後再來就是他們也知道說，其實大部分都是要以賺錢為目的，譬如說像開公司啊，開商店啊...等等，就是要快速為首，所以他們針對這部分，只要預算能夠符合大部分的要求，應該是說對於後面的一些要求，就比較不會那麼多，所以糾紛相對的就會比較少一點。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

**2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？**

洪：

一般就像剛剛提到，如果說是向乙方的這個請求給付工程款跟承攬報酬的部分，會比較多一點，其實蠻多都是就像剛剛講原因的部分，就是說，通常都是業主認為說，沒有到達他們所謂的標準，他們自己也認為說，唉！你怎麼做出來是這種品質啦，或者是說：「你當初講的什麼，怎麼會跟現在的東西不一樣呢？」然後施工項目上面又沒有交代得很清楚，所以他們就會不想給付這個尾款，甚至可能第三期工程款都不想給付，所以中間產生一些瑕疵，或者甚至說會有一些追加減帳的部分，他們也不想給付工程款，所以說這部分就是在給付工程款，跟給付承攬報酬方面最常見到的狀況，那另外的話，就是如果是說甲方的部分，就是損害賠償、減少承攬報酬，就像剛提到損害賠償的部分，譬如說，東西沒有做好啊，他可能也會用損害賠償，這部分減少承攬報酬就是追加減帳的部分，那追加減帳的部分他就會覺得說：「ㄟ！這個承攬報酬應該追加減的部分應該不算。」甚至他覺得裡面很多的項目已經超出過他當初所承攬的這個金額，這個金額已經過高了，他認為說不值這個價格，那他當然就要減少承攬報酬，或者是返還工程款，或者是返還不當得利，這其實

講的大概都是同一件事情，就是說人家講物超所值了，啊我就覺得說這個物無所直啊，物不值他們所給付的這個報酬，所以他們就會說：「ㄟ！你要還錢。」或者就是不給錢這樣子。

問：如果這樣的話，是不是以第二項來講，甲方會要求法院，請鑑定單位去鑑定標的物的工程，到底價值多少？是不是常常會有這樣的情形再發生？

洪：

對沒錯。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

1. 數量、價金爭議 2. 瑕疵賠償爭議 3. 規格不符爭議 4. 屋損鄰損爭議，何者為多？其原因為何？

洪：

我覺得還是會在瑕疵賠償的部分，就是瑕疵的部分，那剛剛提到說如果他要給付工程款，那給付工程款的部分，他就會要求給付工程款嘛！那後面回到原因就是因為他為什麼不給付，因為他裡面有瑕疵，然後針對這些瑕疵的部分，那包含剛剛提到說，給付工程款他有可能就是回到這個瑕疵，再來就是數量跟價金的爭議，所以其實很多東西他是混合在一起的，但是如果說一定要分一個分類來講的話，那可能就是以瑕疵賠償的爭議是比較多的，但是就像剛剛提到他其實很多東西都是混合在一起，所以規格不符他其實也算是瑕疵的一部分，那像這個數量跟價金的部分，他可能也是瑕疵的部分引起的，譬如說他數量不足，或者是說價金的部分，因為譬如說，我剛剛提到的這個東西不值這個價格，剛剛我們有提到人造石跟大理石，他認為這個價格應該是大理石的價格，但是他東西是交人造石的，那他可能又會偏向這個瑕疵賠償，所以業主的認定會認為說啊！這個部分雖然是瑕疵的一部分，當然我們在做鑑定的時候，就會針對他這個數量的部分做鑑定，因為他們這個訴訟在打，一定會有原告被告，他常常會有攻防的，那他其實他們都會把這個部分，這三大部分混合在一起，當然屋損鄰損也是會有，但是相對來講比較少，相對來講比較少，因為那個部分就會比較單純，就是只是說這個屋損或鄰損到底是損失的價值到底有多少？這樣子。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些？其原因為何？(例如：木工、水電、油漆...等)

洪：

其實我們在看裝修糾紛，應該是說每一個工項都有機會，其實都還蠻多的，而且其實他是一環扣一環的，那如果說從表面上來看的話，通常都是油漆的糾紛會比較多，可能是因為業主一般都是看表面，那看表面的時候發現說ㄟ！這個部分怎麼會不平，或者是說這個表面可能怎麼會沒有處理好，但是其實可能不是表面的問題，是底下材質的問題，我們現在去做鑑定的時候，常常發現其實這個不是表面的問題，而是底材的問

題，譬如說底下你做不平整，或者是說底下的木作的處理底沒有打好，那才會造成後面的表面呈現出來的一些狀況，再來就像剛剛所提到的，就是每個發生糾紛的原因不會只有單一一個項目，他其實既然發生糾紛了，他不會只有一個項目的糾紛，他一定是木工、水電、油漆，反正什麼都有問題啦，就是發生糾紛了，就一定是每一項他都覺得有問題，才會開始去產生這些東西，產生這一些所謂的爭執，所以剛剛如果說從表面上來看的話，其實大部分可能一般業者都會認為大概是油漆工程，但事實上其實不見得是油漆的問題，那原因的話，這個就就像剛剛提到的，這很難去講原因，為他工程其實都有相關的。

問：會不會是因為某些工種因為施作環境特別的要求，但是這些工種他又必須是現場施作，或是手工施作，沒有辦法機器代工，所以特別容易發生這些問題品質上難以控制的情況？

洪：

對，就像剛剛提到的，我覺得是油漆了，因為第一個油漆的面是比較大的，他的工項是比較多的，他的表面積看起來是比較多的，而且一般業主都是看表面，所以說油漆譬如說像木工他可能會有油漆的一些表面，那所以一般來講的話可能就是油漆，而且可能項目真的是比較多，因為業主驗收時，稍微看一點瑕疵的地方，他就貼一張紙條，啊這個地方是瑕疵啊，那個地方也是瑕疵，但是那個項目可能不是很嚴重，不是說他的金額比較高，而是他比較容易被發現，表面積比較多，所以覺得他的瑕疵項目，相對來講就會比較多，發生糾紛的原因幾乎都有油漆，反正只要發生瑕疵了，就一定會有油漆，那水電有時候不見得會有，但是木工可能是第二高的，但是我覺得油漆是最高的。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？

洪：

好，我們其實有一句話叫做「舉證之所在，亦是敗訴之所在」，如果說真的發生了糾紛的話，兩造對應，應該是說要把這個中間的過程、記錄，盡量收集完整，而且應該是說我們還有一句話就是，「白紙黑字」當初到底有沒有這一些白紙黑字，有沒有這些紀錄的留存是非常重要的，就是保存證據的這些事情，因為常常提到說「白紙黑字」，但是我們常常很少用白紙黑字，很多都是口頭上，但兩造這在爭議的當下，很多都是你當初怎麼講，你當初怎麼講，那證據呢？拿不出來，拿不出來的證據，在法律上提交不出來其實就是零，可是如果另外一造提交出證據來，那這樣法官可能會採信以那一個證據，那像我們鑑定人當然還是要看證據，我總不能聽兩造說，啊！你說什麼，她說什麼，就決定是什麼，不會這

樣，我們也是看現場的證據，譬如說，有一個櫃子當初施作完了被拆掉了，然後施作方說：「我有做，當初有做一個櫃子在這邊」，業主說：「沒有」，那可是現場就沒有東西呀，那我們鑑定只能寫說：「現場是沒有看到，就現場沒有那個東西」，可是如果這時候施作方它有把施工中間的過程記錄，他有拍照，那舉證就是在這個位置，它有拍照下來，它有記錄下來，我有發包這些紀錄，都有留下來，那就可以舉證，所以說證據是很重要的，所以說我的建議是說，兩造一定要把當初的這個紀錄，一定要完整的收集起來，這個就是舉證的地方，而且就像剛剛應了一句話，「舉證之所在，亦是敗訴之所在」因為很多東西，你要去攻擊人家，甚至你要去攻擊對照的時候，你一定要提出證據。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

洪：

我覺得還是在兩造的溝通要有一個信任的基礎，第一個要信任的基礎，第二個部分的話就是說你的資料要完整，譬如說，在簽約當下的簽的合約要完整，那我建議兩造現在有一個政府的定型化契約，就是我們室內裝修的定型化契約，可以從這個定型化契約裡面去提供給兩造簽約，當下可以按照定型化契約裡面的要求，內容範圍去做一個所謂的簽約的動作，這個是我覺得在當下可以避免糾紛發生的原因，那後面的執行的話當然還是要一個信任的基礎，那你合約簽訂了，沒有問題，那在信任的基礎狀況之下，然後兩造也能夠如期、如質、如量、的去把這個工程完成，那這樣子的話，其實應該就不會有所謂的糾紛發生了，就可以避免很多的糾紛發生。

我：補充請教，政府提供的室內裝修定型化契約，您建議這個定型化契約，以您的經驗是直接拿來使用就好，還是您認為這定型化契約應經過律師或者是兩造修改過之後再使用？

洪：

其實當初在訂這個定型化契約的時候，是有律師也有我們室內裝修業者在裡面共同參與編定的，那當然合約主角是兩造，只要兩造同意、合意，契約就成立了，所以說這個定型化契約，如果說要再譬如說，經過一些修正，或者經過律師…等等，再去做修正當然是可以，可是我覺得他可能會比較增加一些複雜度，就是因為剛剛提到必須要兩造都同意，那你修改了這條文，對照是否同意？然後再來就是他會不會觸犯一些民法，或是說善良風俗有抵觸的部分，那這個部分你就又要考慮、考量到其他的部分，所以我是建議你可以直接使用定型化契約，而且再來定型化契約現在已經在修正所謂的應記載，及不得記載事項，當應記載及不得記載事項下來的時候，其實說真的，你也沒得改了，你就只能按照那個定型化契約的應記載，及不得記載事項下去做執行，那如果我記得沒錯的

話，現在正在修改當中，應記載及不得記載事項的話，幾乎每一載每一條都是應記載是以及不得記載，那你也沒得改，再加上剛剛提到，他是經過很多的律師，在經過政府官方單位，還有學界跟我們業界，很多單位去核定出來的應記載及不得記載事項，那也沒得改。



中 原 大 學

專家訪談逐字稿:6

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:林○○鑑定委員

服務單位:新北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 43 年以上，鑑定資歷 3 年

時間:2023 年 02 月 09 日 13:00-14:30

地點:台北市內湖區環山路一段 28 巷 17 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性？如何避免？

林:

對於一定的徵兆與共通性以及關於如何避免？就是一定要有合約，合約保障雙方，那這個共通性要怎麼說呢？比如說如我們剛剛討論的估價單太過簡單，隨便寫一寫，幾百萬的案子一張紙就解決掉了，施工項目及單位不清楚，或者是說施工單位提供的圖說不清楚，有的案子更誇張連圖都沒有，圖面跟估價單可以看出施工項目及施工細節，可以避免不必要的工程糾紛，工程糾紛的徵兆有時候就是看工班的專業度及施工態度，從工班與消費者溝通的過程，跟消費者洽談之間的一些言語，我們可以判斷他的專業程度，因為一般的案子在進行期間，工班跟業主之間一定會有溝通，那這個溝通是不是有建立共識？譬如說承包商講的東西業主能夠了解他的意思嗎？那溝通的過程不能雞同鴨講，雙方的認知是否相同，我們也曾經碰過雙方在談的時候就不是談得很融洽，那業主也沒有很信任承包商，像這樣的案子就不要硬接，因為這個行業一定要培養信任感，雙方彼此在缺乏信任感的狀況下，工程發生不愉快或糾紛的機率就很高，整個案子要善了就不是那麼容易。那有些客人覺得說他(承包商)比較便宜啊!就給他做，可是這個便宜可能就會出問題，有些工班常用低價搶標，搶標來之後再找藉口追加工程費用，到時候消費者一定不能接受，最後一定會出問題，所以一定要慎選承攬的裝修公司，就是要選服務踏實一點，施工過程按部就班的公司。那裝修公司選客人的時候也一定要觀察這個業主是否有誠意要跟您配合，不是要做一個陷阱讓你跳的這種，這個都是從案子接洽的過程中來觀察，也是可以看出一些徵兆跟端倪，雙方面都要做選擇，那就可以避免後續裝修糾紛的發生。其實還有就是說他們在服務的過程中有沒有講清楚，這服務的費用、收費

的程序、跟階段有沒有釐清，釐清在合約書上就一定要把這些事項一條一條的列出來，哪一個階段收哪些費用？然後剩下多少費用完工之後如何給付，那如果有追加帳，這些從估價單跟合約書上應載明，載明的越詳細就比較不會有糾紛的狀況發生。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛？為什麼？
林：

因為如果說在設計階段產生歧見，應該都是可以調整修正的，應該是比較沒有問題，這個階段傷害程度也最小，會有問題都是在施工中，因為剛開始做客人可能也看不出來效果，那你施工到一半或者是到快完工的時候，就會比較有問題，等於大約在施工三分之二以後出問題的機率比較高，因為業主已經看到雛形了，他才會發覺說，怎麼會跟他想的不一樣，那想的不一樣可能就是這個客人他因為不內行，那施工業者是專業的，有些時候自以為是這樣，可是客人並不理解，就會造成雙方認知上的落差，所以說工程的部分最容易出問題，因為業主在工程的方面並不是專業的，在雙方的訊息不對等的狀況之下，等於業主必須要看到東西之後，他才有概念，那個時候她才能夠判斷說那個產品是不是他想要的結果，那這個時候要修正不容易，彼此雙方之間就特別容易發生爭執糾紛，甚至做到一半就會被停工的情形。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多？例如：工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何？

林：

一般是以非裝修業者比較多，譬如說有一些工班或者泥作工班及水電師傅等他們也會自己出來接案子做，我碰到的案子幾乎都是這樣的比較多，他們在設計圖跟合約估價單上面不是很專業，那估價就是很簡單，施工項目的規格、數量、單位均不夠詳細，他寫的項目跟施工的數量就會比較含糊，那就容易有爭議及糾紛，有時候因為跟客人有朋友或親戚關係，此時因工程上的誤會也會產生爭執與糾紛，室內裝修業者其實是一個蠻專業的行業，尤其是統合各工種的專業領域，那這些所謂的工程行可能只專精單一工項，並沒有能力去做多工種整合的工作，甚至對於法規或者是室內裝修的其他工種的協調能力都有問題，所以才會在這方面比較容易發生工程錯誤工種糾紛的問題。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多？其原因為何？

林：

我一般接觸的鑑定案，大部分都是乙方拿不到錢，然後去告甲方請求給付工程款比較多，但是幾乎甲方都會反告乙方，變成業主甲方又會反告

乙方的情況，原因不外乎就是控訴乙方，估價的項目跟施作的內容有落差，數量上有落差或工程有瑕疵，所以甲方不願支付工程款，甲方因為被乙方告，所以就會找毛病告乙方，因為裝修工程小瑕疵要找的話，一定是免不了的，而且是找不完的，所以多多少少都可以找到一些瑕疵或毛病，那甲方就會以此為理由來告乙方，因為工程有瑕疵，所以不願意支付工程款。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

林：

我碰到的都是住宅用的比較多，因為商用是有時間時效性的，那住宅是因為業主每天在使用，那商用因為是公用空間，他的要求的重點就不在於細節小瑕疵那麼嚴格，以公共空間跟商用空間來講，都會有合約書及一些明細，會做的比較詳細，那住宅的話有些合約書跟估價單就比較沒有那麼的清楚，就是事前雙方專業度的問題，其實商業空間因為他是屬於專業的空間，所以業主的公司裡面，本身就有專業的人在負責這方面的業務，那在合約或者是在估價單，以及施工的圖說上，都會有施工規範，都會要求比較明確，所以相對的就比較不容易發生糾紛的問題，但是住家的話因為業主他對於工程來講，就沒有那麼的專業，那常常跟承攬商之間會有認知上的落差，就會變成說事後的糾紛就會比較多，彼此之間對於工程品質的完整度，在認知上有比較大的落差。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？

林：

一般來講原告為乙方的案件比較多，因為乙方拿不到錢然後告業主，但是因為告業主完以後，業主會找律師再來評判他做的工程的瑕疵，然後來反告乙方，因為不想付錢甲方一定會抗辯，一定會抗告，或者是反訴告乙方，在這種狀況底下一開始都是原告為乙方請求給付工程款跟給付承攬報酬，但是當這個乙方提出告訴之後常常就會變成甲方也會返數告乙方提出損害賠償，因為瑕疵然後損害賠償或者是減少承攬報酬，甚至會要求返還工程款，或返還不當得利的這種情形，所以其實最好還是不要有糾紛，要不然基本上都會變成雙方互告的這種情況。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：

1. 數量、價金爭議 2. 瑕疵賠償爭議 3. 規格不符爭議 4. 屋損鄰損爭議，何者為多？其原因為何？

林：

一般是數量價金的爭議比較多，因為一般估價的方式有時候寫的不清楚，

施作的工程項目、數量、單位寫得太含糊，然後他可能只口頭敘述，然後估價單上只寫一式，他沒有把面積、數量寫清楚，那他也沒有跟業主解釋的讓業主能夠明白，之後會發生的問題都是從這個地方發生的，因為有時候一個案子下來，客人是用總價跟你決標，那種總價承攬以後，在作的過程中就可能去挪移，啊這裡估的不夠，啊把這個錢撥到別的地方去，或者是做刪減但這樣子就會產生糾紛跟數量會產生問題，主要就是說估價單上面的單位數量不清楚，然後承攬人跟業主也沒有溝通清楚，而且很多部分都是用口述的，所以到了工程的期間後段，就比較容易產生爭議，有時候是計價的問題，一般都是做到後半段結束，在請尾款或者是追加款的時候才會出問題，前半段幾乎都還不會，那爭議部分都是發生在後半段，尤其是收尾的時候或是請領追加款的時候才特別容易產生爭執糾紛。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些?其原因為何?(例如:木工、水電、油漆...等)

林:

以木工最多，再來就是油漆跟泥作，水電倒是比較少見，因為水電比較看不出來有什麼瑕疵，問題像木工來講就是數量核對，數量在認知上的問題跟使用的五金用料，可能材料的規格敘述的不夠清楚，在估價單上敘述的不夠清楚，就會出問題，因為有些東西的規格跟品牌他的明細沒有寫清楚，認知上又有出入就會出問題，就好比說木工的抽屜用回歸緩衝滑軌，到底是哪個品牌，是用 BLUN 的滑軌還是用川湖的滑軌，因為材料不一樣規格及安裝方式也不同，那一樣是緩衝滑軌，但是品牌不同，彼此之間的認知上就會有很大的落差，然後就容易產生爭執跟糾紛，其實還是以木工來講會比較多，因為他的數量比較大，木工的金額以整場來講，會占總工程預算的三分之一，所以他發生的機率相對就會比較多。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略?

林:

其實以我們自己在做案場，施工的過程就是要先保護自己，那業主也是要保護自己，所以業主要常來工地關心工程進度，並拍照紀錄施工過程，不是叫他來監工，而是每一個工作工程的進行，每個工種的進行，業主都要來參與，他看到的就拍照，然後施工的過程，施工的工班也是在施作的時候，都要拍照記錄，那拍照的照片上最好有日期，所以說那個照片有日期，那這樣的話也是互相保護，如果有問題可以馬上提問，可以馬上改進，馬上反應就比較不會說以後發生糾紛的時候沒有辦法修正，因為拍照的時候，彼此可以互相溝通，在還沒有完成之前要修改，要修正，想要調整都不會太困難，其實在施工的工程期間，雙方兩造都應該

對這個工地工程的進行，每個節點，都要定期的拍照或者是關心，這樣有一個好處，就是說其實如果當發現有問題的時候，第一時間就可以馬上修正，才不會產生日後的糾紛，然後衍生到訴訟的情況，那如果說真的不幸發生了訴訟的情況，對於雙方都有足夠的證據來佐證，可以各自保護自己的權利。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

林：

不要訴訟最好，其實到了訴訟的時候，都是勞民傷財，事前的預防才是最重要的，我們是不是回到第一題從一些徵兆還有共同性上面可以發現這個工程是否容易發生工程糾紛的問題，第一個就是要找專業的室內裝修業者執行室內裝修的業務，因為他有經過合格的訓練，他對於圖說、估價單、工程管理，可以製作的非常詳細，然後在設計進行期間，就可以跟業主做詳細的、明白的溝通，明確的溝通，兩方在溝通的時候，就可以等於是一個磨合期，可以互相了解對方的需求，而且日後要跟業主請錢的時候，在洽談的當中，就可以了解業主的習性，那了解完了之後，有圖說、有估價單，然後就可以用合約書來互相保護約定對方的權利跟義務，這合約書就是日後要做請款的依據，依照工程的進度，請款的日期進行，那這樣的話工程進行到什麼程度？請什麼樣的工程款，到最後完工的時候，跟驗收的時候，有一些追加的項目，也才會有依據，可以在最後再去做調整，這樣就比較不會有糾紛的事情發生。

我問：補充請問內政部營建署提供的定型化契約以您的經驗，您覺得這個定型化契約是否真的適合我們室內裝修業直接可以使用？還是您覺得還是要經過修正之後雙方合意再使用？

林：

以我的經驗，客人他一定會拿回去看，把合約書拿回去看過之後，有時候他會做修改，譬如說保固期的長短或者是，例如原合約書可能保固期限三年，但業主想要延長到五年，那看承攬方的意願等等的，一般都是在保固的時間長短上，業主會做修改，再來就是說盡量簡單化，因為我覺得定型化契約有時候條文太多了，條文當然是保護雙方，但是以裝修業者來講，我們施工到一定程度的時候，我們是會變成比較弱勢的一方，因為我們成本及所有的東西(指資金)，都已經在現場了，那如果業主不給錢，我們是很麻煩的，所以要應該要透過這個條文來保護我們自己。

專家訪談逐字稿:7

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:趙○○鑑定委員

服務單位:台北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 36 年以上，鑑定資歷 15 年

時間:2023 年 02 月 10 日 10:00-12:00

地點:台北市中正區新生南路 150 巷 12 號 3 樓

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性？如何避免？

趙:

我覺得其實剛剛講的有一些包括工程公司，或者設計公司的專業度，還有業主的心理狀態，這都是有很大的問題，我覺得我們做室內裝修，有時候我們有專業的設計師，往往跟客戶一接觸的時候，你大概就知道對方的需求，以我設計師的角度，或者是一個做工程的角度，我已經知道這個案子對方的需求是什麼？還有這個客人的想法，我覺得室內設計師有時候像個心理醫師一樣，我們可以知道客戶每個人的狀態是怎麼樣，我就會謹慎的選案子，或者是就算是我們接案子，我們都要有一些危害告知，告訴你說，哪些事情是我所能做的，並不代表將來我一定保證沒問題，一張估價單就說啊！我全包了，我們會比較謹慎、比較保守，這方面所以呢，我覺得是有些案子可以看得出說，客人就是說屋主，他的性格或者是他的專業度，往往我都覺得是我們謹慎時，會有一些徵兆的感覺，那當然最重要的就是我們自己的專業，例如說是不是有證照，證照有時候不一定代表有專業，那一般的客人我們的習慣可能都是找工班來處理，但是我的感覺，往往有工程糾紛的都是找設計師的，因為他們客人啊，比較容易去對他(設計師)要求，認為他花了這筆錢，他的期待值很高，結果呢？沒有達到那個期待值，就會產生一些糾紛，那反而對師父的要求卻寬待很多，他的期待值就沒有那麼高，那往往這些客戶最喜歡挑戰設計師，因為他覺得你是專業，那往往這一些師父做得不好，他們的忍受度還比較高，甚至每次到工地都會奉茶或提供點心給那些師父，那對設計師就是趾高氣揚的指指點點，我覺得這是心理的狀態，所以我覺得有時候我們要慎選我們的服務對象，是一個什麼樣子的客戶，並不是有錢賺就好，我們常常說撿到籃子裡面就是好的嗎？我覺得這是

從人性的面向來看，那另外就是有些案子的特色，譬如說漏水、防水、壁癌最容易產生糾紛，那這個我認為都必須要知道如何避免，都是要危害告知，都是在合約上要寫清楚，我自己做工程也是常常遇到這個問題，客戶花了好幾百萬座裝修工程，客戶都不會去想說，我請你來服務之前，我房子的狀態是怎麼樣，我們都已經幫他弄得很好了，難免都還會有些他不可預期的狀況產生，你壁癌都處理好了，可是過了半年一年他又來了，這東西就不一定是你的問題，包括他的居住環境的潮濕度，包括建築構造的材料，他是磚造的或是什麼材料造成的原因，這都是產生壁癌的成因，不可預知的一些情形，所以說，我認為這些都是要危害告知，最好應該要簽下合約，我們有時候都很忙，有時候都很不好意思白紙黑字寫下來，就造成後面的一些糾紛，所以我是覺得這個部分應該是要小心。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛?為什麼?

趙:

一樣啊，我覺得當然施工簽約之前大家都很爽快的簽約，那一樣的有些客戶付了訂金跟已經開始進去了開始施工了，結果到第二期，第三期的時候他就會開始，可能會產生拖欠工程款啊，那當然這就是他開始認為說，他的期待值開始慢慢下降，這是一個，第二個他就覺得我們的設計師怎麼常常沒有出現，他覺得，好像我當客人的，出現在工地的頻率，還大於你這個設計師，所以他開始對於你的印象就會不好了，那另外呢，他心理因素就已經開始對你不信任了，開始不信任了，我覺得信任是很重要的，那尤其是簽約，我們通常就是施工圖要畫的完整，我們的報價單要包括材料，包括數量，應該都要載明得很清楚，因為很多的糾紛就是在這部分沒寫清楚，那另外什麼時候最容易產生糾紛，無非就是要驗收時，尾款不想給嘛，當然客戶會盡量幫你找毛病，盡量能夠省下尾款的10% 20%，能夠折多少算多少，我也有遇到這樣的問題，做完了以後他就跟你擺明了就是不給你錢，然後找很多理由，例如說水泥工:哎呀!你的水泥工在施工的過程裡面，嗯!開冷氣，中午休息開冷氣，我這個冷氣是新的冷氣，那然後可能就會產生粉塵的污染了，或者是你的水泥工給我做法!給我弄頭髮，意思是說，有很多他不可思議的理由都有，這是客人的心理狀態，那另外一種方式就是說最容易產生糾紛的，無非就是保固期，當保固期快到的時候，最後幾天，他一定會找出很多的理由叫你來維護啦，什麼之類的啊，然後這個也是，當然我可以理解客人，為了他個人的權益，他可以提出這些意見或者是理由，但是我覺得最容易發生的就是這個部分。

趙:

工程的變更也是最容易發生糾紛的環節，業主他的需求或者他的想法，往往就用嘴巴講的，那對廠商師父而言，好啊!你(業主)說我就做，在

施作之前沒有把預算先講清楚，事後才要來追加，他(業主)就會開始說：「啊，我只是叫你這個隔間，從這裡移到這裡一點點而已呀。」他(業主)不知道說我(廠商)為了要移動這個，要打除很多，然後以前做的要更改…等等，工程的變更量和預算沒有溝通清楚，事後在追加預算上面，就會產生很大的糾紛，所以這個部分也是我講的，要先有危害告知，要事先告知，包括預算跟材料，還有空間感、設計感可能都會不一樣。

我：所以是不是一變更的時候，其實要跟業主溝通說明的細項很多，而且一定要書面確認，並且一定要拍照存證，要不然那就是糾紛的開始？

趙：

但是客人就是這樣，有時候我們客人他覺得你這個設計師很好，很好溝通，配合度也很高，那當然我們以我們的立場大概可以吸收一點點，除非是很大的變動，我們通常就是算了，這是設計師自己要忍受的，你可以忍受的忍受度是多少？那你如果說這個不行要及早講，如果你沒有事先講事後再講的話你就自己要承擔你自己的責任。

趙：

另外還有一個關於電腦 3D 繪圖引發糾紛的相關案例可以分享，3D 電腦科技越來越發達，確實是輔助我們跟業主之間溝通的一個很好的工具，確實是這樣子，現在的案子不像我們以前，早期我們是用手繪的，我們是劃一套施工圖作為表達，但是閱讀施工圖確實對業主而言是非常的困難，什麼叫平面圖，什麼叫立面圖，什麼叫剖面圖，什麼叫做施工大樣圖，材料表等等，還有天花板圖，空調圖，燈具圖，業主一般沒有辦法閱讀，所以我們能理解客人的立場，所以他希望用 3D 來作為輔助，我覺得現在的設計師應該要有，還要正面的面對這樣子的事實和需求，只是說我們在做的時候，溝通的過程必須要謹慎，就是說那些東西是不含的，哪些東西是有包含的，尤其是比較繁複的一些設計，包括歐風包括一些風格的表現，要非常非常的謹慎，就算畫起來好像不一定會做得到，沒有關係，這只一個期待值，但施工的過程材料的選配，包括線板，包括一些燈具，包括什麼都一定要有一些程序，等於是材料送審，在建築工程裡面公家案裡面最多的叫做材料送審，要讓彼此能夠簽認這樣比較好，不過這個風格的部分確實是要注意，有時候確實我覺得設計師自己也要小心，如果說您真的做不到，是不應該畫得太誇張，不過我相信所有的設計師大概都是依照他的施工圖說反映出來的，先透視圖或者是先有畫透視圖，定案了才去畫施工圖，這個部分一定要相輔相成，跟業主講這一張透視圖哪些東西有，那些東西是不在我本工程的範圍裡面要講清楚，要不然他會期待啊！為什麼做起來變成這樣子的感覺，所以確實我們最近的糾紛很多的案子都是業主說：「法官，我看不懂圖」我要說法官對工程也是外行的，司法單位的人員也是外行的，就叫我們鑑定人員說：「你就拿這張透視圖去看，看他是否是符合合約，或是不是有一

些糾紛的原因。」那通常我們專業的鑑定人員都會載明或是說透視圖僅供參考，這只是作為溝通的工具，所以不能作為鑑定的依據，唯一的依據，我還是依照我們的鑑定依據，還是要有專業的平面圖、施工圖、立面圖、剖面圖、材料圖、以及估價單，為兩造合意的依據，透視圖還是僅供參考，不過從現在的糾紛來看，這也是做為彼此之間，尤其是設計方的學習的機會，因為社會的演變不太一樣了，所以這部分就是要知道，如何拿捏我們跟人家溝通的技巧，或者是一些方式，透視圖還是僅供參考，不過這難免，還是必須要體諒司法人員、法官、書記官，他們也是非專業的，同時也是要體諒客人，他也是非專業的，這部分就是我們設計師有時候，都是給人家太誇大其詞，或是我們給人家有太高的期待值，這個我覺得兩造雙方都有學習的空間和調整的一些空間。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號...等，其原因為何?

趙:

我覺得因為這一般法院來的鑑定案件，他都比較不會管你是否是合法的裝修公司，都沒有在問這個公司是不是合法的，因為不管是合法的裝修公司或是不合法的裝修公司，他最主要的訴求是工程品質的認知的問題，所以說我剛剛講的，就算你是合法的裝修公司或者是一般的裝潢公司或者是工班等等的，不開發票的、有開發票的，對於工作品質上面好像沒有一定的保障或保證，很多有合法的裝修公司，他也可能疏於照顧或有可能專業度不夠，所以我覺得這一個部分好像沒有特別的明顯的區別，但是呢，確實現在因為這些室內裝修業者，在登記公司的時候，都已經是法令都非常的清楚了，所以大部分的公司都是屬於合法的裝修公司為多，那當然也有一些零星的一些包工程的一些師父的一些糾紛，但是比例已經比較少了，那至於說裝潢行，我相信這也是屬於沒有立案的室內裝修公司，所以說這些部分我倒是覺得說應該比例上面，我的感覺應該已經合法的這些室內裝修公司已經越來越多了，並不代表說你是合法的裝修公司就比較不會遇到這個問題，因為著我覺得不是必然的，我倒也沒有特別去統計，不過覺得就是一方面專業度，一方面跟客人之間的彼此的信任度的問題比較重要。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多? 其原因為何?

趙:

我覺得不一定耶! 嗯，如果是甲方就代表施工品質不良所造成的，他的期待值有很大的落差，如果是乙方呢，就是領不到錢嘛! 領不到錢，那為什麼領不到錢? 也是因為甲方對乙方的服務品質，以及他的施工品質

有疑慮，所以他就不願意給錢，或是對工程的期待有一些落差，比如業主說我期待的設計風格是這樣子，怎麼做起來不是這個樣子，這就是每個人認知的不同，因為甲方的專業度不夠，或者是溝通的過程不良，工程就做完了，因為大部分可能做完以後，他才會看到說，噢!原來設計師你心裡想的是這樣啊!我要的是歐風的線板啊!你怎麼做起來像極簡的風格，他(設計師)當初在畫施工圖的時候，或是給透視圖的時候，他們(業主)就覺得，啊!好，好，好，很好!就這樣子，唏哩呼嚕就過去了，做完了以後，他(業主)才有意見，那就很麻煩了，所以說這個部分，我倒覺得不一定是甲方或乙方，我覺得都各有各的立場，以當時的狀況而定。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多? 其原因為何?

趙:

我認為還是以住宅，因為商用的空間，通常都是每兩年三年就要換一次，他們要的就是快、狠、準、又便宜，能夠趕快進行開始賺錢嘛!但要是遇到這種狀況就是說，哎!他畢竟是短期投資，很多的糾紛都是很難請尾款，我所遇的經驗，就是他裝修好，他不知道他會不會賺錢，他到底生意好不好?他(業主)這些手法都是運用財務槓桿原理操作，商業空間的人就會希望說，用比較短期的投資，然後等他開幕了以後生意很好，他就趕快就付錢了，萬一他開幕了以後發現生意不如預期，不如期待，那他可能就開始用其他方式給付工程款，例如汽車旅館就給你房間卷，開餐廳的就給你餐卷，就會有這樣子的一個狀況產生，所以為什麼商業空間的案場，有時候工程公司就可能把他的毛利拉高一些，他可能預期後面的10% 20%可能會領不到，所以呀，會有這樣子的狀況，不過看起來大部分都是在住宅方面的糾紛會比較多，因為人一輩子的住宅裝修，一輩子可能也就兩次，就已經不得了，一次、兩次就已經很多了，最最不得了，就三次大概就這樣子，那你看他窮期一生，他積蓄了很多的預算，想好好的來裝修一次，所以他的期待值就會很高，他就沒有辦法忍受，這個油漆不好、顏色不對，木皮不對，這個接縫太大，這一些瑕疵，這一些細節，所以常常從這個地方就開始一些糾紛，不好用啦!有一點點的壁癌啦，有一點點的瑕疵啦，當然這些比較嚴重的漏水啦，那個不在話下，不過我覺得還是以住宅為多，這難免啦!住宅的工程工種比較多啦，工種比較多，不管大小的案子，所有的工種都要重新走一遍，拆除、水電、泥做、木工等等...的都要走一遍，所以說這個細節就很多，那業主的期待值又很高，所以就產生的爭議糾紛會比較多。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型:

- 1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)**
- 2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)**

何者為多? 其原因為何?

趙:

嗯,我覺得是甲方乙方,其實我覺得這個不一定,不過看起來,嗯...無非是甲方當原告會比較多,應該大家都希望返還工程款或減少工程款,或者是覺得控告乙方是誼,有時候乙方會控告甲方不當得利,例如,我的所有的空調,我的設備都已經給你了,結果你不給我工程款,就是對方的不當得利,那當然也有甲方認為說,乙方不當得利,你設計費跟工程款都拿到了,但是他(業主)所得到的期待值都是很低的。那我覺得這部分都是缺乏溝通的,一方面裝修公司乙方承攬,我覺得乙方的素質以及他的服務品質,確實自己也要負責任,是要提高,要把那個專業度做出來,至於甲方呢?當然講甲方他也是消費者嘛?他也不願意承認說自己是屬於弱勢,或者屬於在這個裝修建築的知識上面,他也不認為說他是比較弱勢的,所以他就有他自己很多的意見,尤其是建築工程或者裝修工程,坦白講,我必須講專業度比較低,雖然我們都有我們的專業,但是一般的人都認為說,我比建築師或者是比設計師懂,我的經驗比較多,我比較懂,例如,你買一個手機,這裡面有很多專業科技,你不敢自認你比較專業,但是這個裝修就不一樣了,磁磚的貼法啦,什麼漏水的問題啦,照明燈具啦,任何的部分他都可以有他的個人的意見,因為他是從他的生活中,累積出來的一些生活經驗,來看這件事情(指室內裝修或建築工程),所以他對你的要求就是說比較高,那我們的過程他不了解,但是他認為因為他出錢嘛!所以他就姿態就比較高,但是我們也不能動不動就對客人說:啊!這個你不懂啦。這樣的用語。所以我們這個行業所以問為什麼建築工程,或者是裝修工程,還是屬於傳統行業,傳統行業就是他的雙方的互賴、互信,彼此需要的比較低一點,所以常常就會有這種糾紛。

7. 請問以鑑定人的經驗,撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型:

1. 數量、價金爭議 2. 瑕疵賠償爭議 3. 規格不符爭議 4. 屋損鄰損爭議, 何者為多? 其原因為何?

趙:

我覺得應該還是瑕疵賠償比較多,因為合約數量或者是價金,通常是在施工前若是有合適的簽約過程,這個部分的過程就是兩造合意的,所以或高或低很難講,當然法院往往都會,或者是消費者往往會在訴訟案件裡面,會質疑說,我這個貴了,往往我們還是會依照公平交易法的精神,因為這是沒有一定的(答案),好像所謂被壟斷的價格,所以這是市場的機制,所以我們還是以合約為依據,往往這樣的情況之下,這些爭議最多的還是在損害賠償,損害賠償會連帶著會去問說這個價錢和數量,不過在我們的鑑定過程裡面,這個損壞賠償我們也會連同對數量跟價金再做一次的檢核,那通常這個爭議會比較低,若是有如果有合理的簽約過

程，那這個部份我認為爭議會比較低，那主要還是在損害賠償，那至於規格不符，我相信這個都是還好，最主要就是如果估價單上面，施工圖上面如果都有載明得很清楚，就這個糾紛就比較低，除非是用嘴巴講的，大家用講的，也沒有依據，那鄰損的部分的話，在我們室內裝修工程裡面確實應該是比較少，也有啦，但是比較少，除非是漏水。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些?其原因為何?(例如:木工、水電、油漆...等)

趙:

我覺得最多的就是防水工程，防水工程我們往往會落在專業的防水公司，或者是泥作工程，有時候泥作工程會代做防水的部分，所以說是這個部分，那當然水電為什麼會漏水，漏水可能跟水電也有關係，那所以說這個是連帶的，那至於木工...等等，這一些都比較屬於品質上的一些糾紛，木工跟油漆就比較有連帶，不過我還是覺得比較大的糾紛應該還是在漏水，其他的包括石材、木工、水電，都是一些施工上面的一些細節，比如說石材的縫太大、太小，或者是有沒有對花的一些糾紛，但是這個部分還是比較少，只要有專業的設計師，專業的公司，注意一下，應該都可以避免，但是我覺得最大的糾紛應該還是在整個自然環境，因為台灣是比較潮濕的環境，包括我們的雨季啦，潮濕啦，建築是在頂樓呢？還是在一樓呢？這個包括產生壁癌、漏水的一些原因，都是非常多的，所以我覺得還是在這個部分比較多。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略?

趙:

因為畢竟我們是專業的一方，所以我的經驗就是說，一定是要熟悉客人到底他的預算為多少？客人的期待值是什麼？他喜歡的，他希望他的這個，因為我們設計師我覺得設計師我只單方面，我只推銷我的風格，我的最期待的，我們要花很多時間去了解客人的需求，做出最符合，最適合客人(甲方)所需要的，這樣的一個空間包括空間感，包括他的機能的需求，所以在這個部分在溝通的過程裡面，如果是能克服的話，就會比較降低這些問題，如果已經產生糾紛了，就代表說我們在施工過程裡面的合約，包括施工的照片，隱蔽處的一些施工的過程，這個乙方啊，就是我們的設計師的部分，都應該要做好這方面的資料的保存，以保護自己，那我覺得這是很有必要的，那針對另外一方呢，消費者而言，一樣就是還是白紙黑字，在簽約之前一定要要求對方把這個專業的圖面，應該要出具圖面以及數量以及材質表，避免因數量不清楚，引發紛爭，有些時候師父可能會以一式，然後說這個三十萬或二十五萬，講一個籠統的一個數字，我們還是要求專業的設計師應該要載明清楚，我們講的比較專業一

點的，應該要有比較清楚的工料分析，我到底多少材料，它有這個磁磚有多少，材料有多少，工多少，油漆也是一樣水電當然比較難，但是應該把數量都講清楚，我覺得數量的要求這樣才能降低大家認知上面的誤差。

10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議?

趙:

我覺得室內裝修這個糾紛，取決於彼此之間的心態，要到什麼程度?才叫糾紛，因為我們室內裝修不可能百分之百的完美，包括美學、包括機能、包括工程品質，大家的期待值已經到那個沒有辦法滿足他的期待值，就開始叫做糾紛，那有些雖然這些是瑕疵，但是他可能還不至於產生糾紛，所以我覺得這個就是雙方應該都要有一點認知，就是說我們到底能夠忍受度是怎麼樣的，包括如果我覺得彼此能溝通，那裝修後的一些瑕疵多溝通，乙方就是工程單位這邊，設計單位這邊，都有一些說明溝通，或者是，甚至願意接受所謂的瑕疵折讓，或者是保固做好，這都是我們基本的態度，那至於說業主方呢?也要認知一個工程一個裝修的訴訟曠日費時，最大得利者都是律師，還有這個時間上、精神上的消耗，對兩造、對事情的解決一點都沒有幫助，所以我覺得應該是大家坐下來好好的溝通，藉由第三方專業的公會，或者是一些鑑定單位，或者是一些協商調解的單位，大家來做相互的溝通，在訴訟之前避免訴訟，我覺得這是比較好的一個方向，我覺得訴訟喔，坦白講那個是到最後最後，實在是沒有辦法的時候才會訴訟，那比較大的工程會先進入所謂的調解或者是仲裁，那仲裁也是非常費時，但是至少比訴訟快一些，也比較有效率，但是其實不管怎麼樣，都是非常的傷神又傷心又傷錢，不過我覺得以消費者而言還是要找一個相當信任，有專業度的服務單位，我覺得這很重要，也比較好溝通，那對於設計師而言，我覺得也是要慎選案子和客戶，和表達你對這個案子的專業的一些建議，我還是講所謂的危害告知啦，有一些不可預期的狀況要先講，把這些話都先講清楚，我覺得會比較好，保護自己，那當然最後的就是完成以後保固的態度，還有我們對我們自己所負責的案子要有負責的態度，我覺得是蠻重要的，那我相信這部分雙方都可以有一些關係的維持，就像醫院醫生跟病人一樣，也要有好的醫病關係，那我們設計師也一樣，就我們設計師跟客人之間，跟客戶之間有個好的互信關係是非常重要的。

我:補充提問，行政院消保會有提供一個室內裝修業的定型化契約，發佈給我們業者跟消費者來使用，那以您對這個定型化契約您覺得有沒有什麼建議

趙:

定型化契約在我執業的 30 幾年來，我是沒有用過，因為我們的案子有大有小，每個案子的特性不同，所以往往也不一定適合我們的案子的應

用，那往往跟我們租房子，買賣房子不太一樣，因為幾乎每一個室內裝修、建築設計、建築師的業務，都是客制化的服務，每一個案子都是獨一為這個客戶所量身訂作的，所以很難說用一個統一的合約，來套在每一個人的身上，這是我的感覺，那當然我們定型化契約也可以做一些引用，但是還是要做一些合適的調整，針對我們案子的特性，做一些刪減或是加注的部分，那我倒覺得，若是說這個定型化契約，我相信政府單位也只能說這是參考，他到目前也不至於說要大家一定要照這樣子來做，因為合約是兩造合意的行為，不是說消費說一定要套這個，或設計單位一定要套這個合約，這個我覺得兩造還是要做協商的，定型化契約我們可以參考，可以看看裡面的一些東西是不是和我們對客戶而言是不足的，或者是怎麼樣都可以做參考或者是加注，但最重要還是兩造的協議的。



中原大學

專家訪談逐字稿:8

一、受訪專家訪談紀錄整理

基本資料

受訪專家:向○○鑑定委員

服務單位:台北市室內設計裝修商業同業公會

經歷:從業 21 年以上，鑑定資歷 9 年

時間:2023 年 02 月 11 日 14:00-15:30

地點:台北市大安區信義路四段 265 巷 10 號

紀錄:林焜輝

二、訪談內容

(一) 室內設計裝修糾紛之發生因子及前兆

1. 室內裝修糾紛的案件是否有一定的徵兆或共通性？如何避免？

向：

我有發現一個現象，早期我們在寫鑑定報告的時候，大部分的法官都是比較同情消費者，都是認為我們是專業的，我們比較懂，他們不懂，所以我們應該要付更多的責任，可是我覺得這幾年來說尤其這三、四年來，尤其這三、四年，不超過五年，法官的態度開始轉變，因為開始有些比較專業的法官，有經驗的法官，專門做工程鑑定的法官，那他們都會看說到底是誰的問題比較多，或者說設計師是有付了那麼多的勞力跟成本，以前是認為說，只要有糾紛，80%都是設計師的錯，消費者都是無辜的，可是現在不是，現在就會一半一半，甚至有時候比較厲害的法官，他看的內容，他就會知道，明明就是消費者硬拗的，設計師是無辜的，這幾年才發生這樣的變化，因為你看他的答辯狀，你就會發現誰的錯，早期都是哪裡瑕疵、哪裡做錯、現在不是，現在是算數量是否模糊？是否按照他的圖面做，對這方面我覺得很重要，所以我覺得，這種社會風氣，跟一些法院的法官，他們自己也有在做一些調整，所以我認為未來真的有機會喔，我們應該多跟法官或法院，不管是新北或台北，我們都是接觸北部的法院，覺得應該跟法院可以做一點互動，因為他們也希望知道我們是如何去做這個鑑定，如何去做判斷的，那我們也想要知道，法官在法庭的立場上，他們所需要的協助，因為法官他是公正的，但是他會對有一些行業有些誤解，因為早期都會認為是我們的不對，慢慢地現在法官的態度就比較不一樣了。

我覺得第一個徵兆就是沒有簽合約，第幾乎有九成以上都是沒有簽合約，第二個就是報價單太過簡單，裡面單位就是一式一式很簡化，因為他是糊龍業主不懂，可能連圖說都沒有，我們用甲方跟乙方的角度來看，很

多甲方吃虧的就是你沒有簽合約，然後估價單太簡單，他又看不懂，然後他又滿口答應，這個給你統包到好，後來又給你追加。第二個就是因為估價單不齊，如果是對一般的設計師來說，有時候是這樣，設計師想要跟你簽合約，但是業主藉故不簽合約，會說啊我們那麼熟了，我們又不是第一次合作。為什麼業主會不簽？

業主很聰明，我們之前碰過的案例雙方很熟，是做了快上億的案子，結果快做完的時候，一開始一樣都付三成訂金給你，不囉唆。設計公司覺得我們熟，就一直做，然後當我做到快要完工了，後面要請款的時候，業主說：「不行，你這個有瑕疵，我拒絕付款」。

剩下當然好幾千萬沒有請款，業主是老鳥，他知道打官司你請款最多七成了不起，他就省了後面好幾千萬的費用，有這種狀況，所以有時候業主是故意不簽約也是有可能，要不然就是故意一直拖、一直拖，然後說：「啊！我們那麼熟，你就先做吧！你先做，約沒關係，我們再慢慢簽」。結果設計師就傻傻的一直做，所以有時候不完全是乙方不願意簽約，有時候是甲方推托的手法，所以我認為這最重要的就是簽約，只要是卡在簽約 80%到 90%不管是甲方或乙方都會有問題。

2. 試問從業務階段到簽約施工，哪個過程環節最容易產生歧見糾紛？為什麼？

向：

我覺得是追加工程，中間很少做到一半停的，除非當然也是有，照理來說只有兩三件，就我們去現場看的時候，進行中的大概兩成到三成，覺得大多都是做完了，開始拿到追加單以後，業主說：「設計師你說要送我的，我不認為這個我要付錢的」。然後要追加、要付錢的，在我看來最容易的糾紛就是追加的時候，等於說是工程的後段，辦理追加的時候，一般都是開始送追加單之後，才開始挑毛病，因為業主一天到晚都在工地，他都知道，他每天都在看，除非有一種業主是從來沒有來看，我沒有碰過業主不來的，有一個例子，業主他就從頭到尾裝死都沒有來，我就在猜想，上億的工程業主怎麼可能都沒有來看，不知道狀況，工程都 80% 90%做完，她才說談你這個有問題要打官司。

我問：所以這個業主是惡意的嗎？他背後的目的就是要苛扣工程款嗎？

向：

雖然不能說百分之百是惡意，但的確有些業主是，他的認知是說可能我們簽約的時候就已經說含這個，含那個，合約為什麼重要？所以追加減要寫得很清楚，因為我本來預計工程是 3,000,000 可是難免工程就會東加一點，西加一點，通常都會多，不會少，結果我到最後請款的時候變成 4,000,000 的時候就覺得為什麼要這麼多？我認為應該 3,000,000 就可以了，甚至 3,200,000 就可以做好的，所以我覺得很多問題在於追加款，那因為追加的時候，我們很少會去簽合約，為了追加再簽一次合約，

雖然我們都知道要簽合約，但實際上我們設計師也很少去做到要在追加簽合約，除非公共工程他會做到，所以我認為一般追加的時候最容易出問題。

(二) 室內設計裝修糾紛發生之樣態分析

3. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書(表示已發生糾紛)，承攬人以室內裝修業或其他非室內裝修業，何者為多?例如:工程行、室內設計(非室內裝修業)、裝潢行號…等，其原因為何?

向:

這個問題我覺得很有意思，因為我覺得分成兩個方向討論，假設是甲方告乙方，乙方通常是非合格的室內裝修業，對就是他沒有室內裝修業執照的工程行啊、師父啊、統包商，這樣子的，真的幾乎都是，那反而，反過來，如果是乙方告甲方，他一定是合法室內裝修業告甲方，這個是有趣的一個現象，所以他不能一概而論，分甲方、乙方，是甲方告?還是乙方告?我們現在發現蠻多的就是通常乙方去告，都一定是有室內裝修執照的公司。

我問：請問為什麼會有這樣子的原因?

向:

因為如果假設我是乙方，是沒有室內裝修執照的公司，那我違規接室內裝修工程?要給業主追加工程費，業主不給我，我敢告業主嗎?不敢!因為我自己站不住腳，所以我一定會想辦法，用盡各種辦法，用各種手段跟你耍錢，儘量不會上法院。可是反過來我是合格的有牌的裝修公司，業主故意耍賴，甲方故意耍賴，那我就會告你，他對於業主來說，我今天如果跟個合格的室內裝修公司簽約，我不給你錢，我怕你告我，所以通常不大會，反而是那種工程師父或者是那種做得很爛，亂加錢，我一定告你，所以我覺得，反而是可以分成兩方面來討論的。

4. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，原告身分多為甲方還是乙方，何者為多? 其原因為何?

向:

這個我可能要提出一點點小觀點，我就用這個近幾年的案例來說，大概在一八年一七年以前甲方告乙方比較多，因為多早期或更早之前七、八年前，或更早以前，甲方告乙方比較多，這幾年，尤其這五年內乙方告甲方比較多，那我覺得這個很有趣的觀點，為什麼會這樣?因為早期我們裝修業是從民國一百年左右開始推動是裝審查，現在不過十來年的時間，所以早期候，很多的屋主、業主他們去找裝修廠商，他也沒有挑，我就隨便找，就跟我們前一個問題一樣，隨便找啊，當然糾紛就多，而且工程行啊!什麼統包師父，隨便都可以做，給你亂做你也不知道，可是呢?這幾年因為我們現在室內裝修業開始，變成說大家都重視了，新

的設計公司一直出現，老的設計公司沒有室內裝修業執照也會想辦法變成有牌的，所以當大家都按照規矩來的時候，反而變成是請不到款的公司會去告甲方，這是很有趣的一個現象，市場會有這樣的轉變，轉變的原因是因為我們政府開始推動，室內裝修必須選用合格的室內裝修公司的關係。

5. 下一個題目請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，標的物以商用或住宅用，何者為多？其原因為何？

向：

原則是住宅類佔了大概七成到八成以上，對！住宅是最多的，商用的相對來說少，我的看法是這樣，畢竟住宅類是自己出錢的，然後對業主來說，可能他們這一輩子裝修的機會不多，因為我覺得裝修跟買房子一樣，這輩子要一次要花那麼多錢，少則一兩百，多則上千萬都有，所以這也是大家的一種心血，所以他會特別注重一些小瑕疵或細節，那甚至有一些業主變成可能會放大問題，所以就耐心方面的要求會比較高，那相對的商用大部分都是有合約，或者是說有專業的承辦人在負責，真正講到瑕疵的問題很少，除非就是已經打官司，不然不會去爭議小瑕疵，大部分都是金額上面的誤差，比如說前面提到追加款的部分，例如我今天統包工程，可能我跟你簽約 10,000,000 最後追加變成 12,000,000 的時候，那可能會因為金額而有一些爭議，反而是瑕疵部分爭議，那我認為商用空間上的爭議比較少，住宅類的話瑕疵爭議比較多，這兩個爭議的點是不一樣的。

住宅類甲方乙方他是對立的狀態，甲方希望你(乙方)做得非常好，乙方希望就是能夠趕快交差，乙方認為你(甲方)的預算就只能是個品質，甲方認為我花錢就是要更好的品質，反而是商業空間的案件，承辦人跟你的立場是一致的，都希望如期地、趕快地，把這個工程做好，所以他會協助你去解決所有的問題，甚至你有碰到各種問題，可以讓你趕快驗收，他跟你是同一陣線，共同要把問題解決。

6. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告書，訴訟案件類型：

1 請求給付工程款、給付承攬報酬(原告為乙方)

**2 損害賠償、減少承攬報酬、返還工程款、返還不當得利，(原告為甲方)
何者為多？其原因為何？**

向：

目前我覺得應該是乙方請求給付工程款給付，給付承攬報酬會比較多，這幾年來最多的。那甲方的部分，大部分都是請求損壞賠償，其次減少承攬報酬跟返還工程款倒是比較多，因為通常是我(甲方)要減少承攬報酬，我才會去要求到損害賠償，才會講瑕疵啊！等等的問題，當然損害賠償是必然的，在法院的問題裡面喔，你只要講到說我要重新估價，就會講到損害賠償，但是這個也要看律師喔！有的厲害的律師，會順帶提

出我們在鑑定的時候，我們除了算金額以外，順便會要求我們鑑定，到底有沒有損害或瑕疵的部分，有些律師他就會針對金額的部分提出損害賠償，這是我覺得比較常發生的部分，損害賠償就是發生在瑕疵的部分，因為瑕疵才會要求減少承攬報酬跟損害賠償。

7. 請問以鑑定人的經驗，撰寫之鑑定報告訴訟案件爭議類型：
數量、價金爭議 2.瑕疵賠償爭議 3.規格不符爭議 4.屋損鄰損爭議，何者為多？
其原因為何？

向：

這個我可能要提出一點點小觀點，我就用這個近幾年的案例來說，大概在一八年一七年以前甲方告乙方比較多，因為多早期或更早之前七、八年前，或更早以前，甲方告乙方比較多，這幾年，尤其這五年內乙方告甲方比較多，那我覺得這個很有趣的觀點，為什麼會這樣？因為早期我們裝修業是從民國一百年左右開始推動是裝審查，現在不過十來年的時間，所以早期候，很多的屋主、業主他們去找裝修廠商，他也沒有挑，我就隨便找，就跟我們前一個問題一樣，隨便找啊，當然糾紛就多，而且工程行啊！什麼統包師父，隨便都可以做，給你亂做你也不知道，可是呢？這幾年因為我們現在室內裝修業開始，變成說大家都重視了，新的設計公司一直出現，老的設計公司沒有室內裝修業執照也會想辦法變成有牌的，所以當大家都按照規矩來的時候，反而變成是請不到款的公司會去告甲方，這是很有趣的一個現象，市場會有這樣的轉變，轉變的原因是因為我們政府開始推動，室內裝修必須選用合格的室內裝修公司的關係。

我覺得最多還是數量跟價金的爭議，通常在一些尤其是快完工，或者是在追加款的時候，數量的不對啊！金額的重複啊！這個部分最多，然後就會有第二項瑕疵的爭議，所以第一個最多的是數量價金的爭議。

我問：所以數量價金的問題是不是因為承攬公司的圖說、合約不完整或估價單不明確？或者是估價單的計價數量、單位不明確？

向：

是的沒有錯，通常數量跟價金最大的問題就在於估價單太過簡略，單位數量都寫一式，比如說工程項目都寫一式一式，沒有實際的數量或單位，因此我們在法院鑑定的過程中，最大的爭議就是數量，所以我們每一次做鑑定都親自去丈量數量，因為太多案例就是發生數量爭議，通常都是統包案，或者是價金爭議，承包商可能為了讓單價變便宜，數量就多報，那以往會有一個陋習，就是我們將會工程損耗的部分，故意就講的非常高，那我認為損耗應該要有合理的範圍，在台北市公會，我們在計算數量的時候，我們是沒有計算損耗的，實際多少數量，就以實際數量作為計算標準，但是我們透過一個新北市的案例，就會特別問說損耗是否有計算，只碰過一次而已，其他都是以實際數量計算，多少就是多少來鑑

定數量的問題，所以當我們有爭議的時候去現場鑑定都是以鑑定實際的數量，然後再計算他的價金，這是最大的爭議，那最大的原因應該就是數量不符虛報的問題，承包商的估價單太簡略，還有個原因就是追加的時候沒有跟屋主做確認，就是我在做追加工程的時候，只有口頭上承諾一下，講個價格，沒有任何的證據，沒有任何的事實，到底做了多少？那我在做追加的時候也沒有報價出來，要花多少錢業主都不知道，等做完才知道，很多的工程糾紛就因此產生。

8. 以鑑定人的經驗試述，室內裝修最容易發生糾紛之工種項目有哪些？其原因為何？(例如：木工、水電、油漆...等)

向：

我認為最大的原因若用順序來看，其實我覺得木作的真的是占最多的，跟油漆是占最多的，那木作比較單純，他的櫃子規格不符啊，或者是他的一些尺寸量得不對等等，那其實油漆我覺得算是爭議蠻大的，因為一般來說，假設我們今天完工的場子都上了油漆，那這裡刮一下、抹一下業主就會認為這是瑕疵，所以有時候他只是一種觀念上的問題，有時候也會變成是一種業主故意找麻煩的問題，找油漆的麻煩，只要碰一下、刮一下，事實上修補一下就好了，那我們碰過蠻多的，幾乎在現場看 80% 到 90% 油漆被刁難最多，然後木工就是因為規格不符啊！或者做的樣子不對，這一些爭議都是時常碰到的。

我問：補充請問延伸這個題目相關課題，因為我們室內裝修業的並沒有一個標準的施工規範，跟驗收規範，會不會是因為這樣子的原因，所以才會這些工種在跟業主驗收的時候，很難有一個驗收標準，然後彼此之間，就因為認知的不同反而很容易產生糾紛？

向：

會我覺得這個議題非常得好，因為我覺得油漆的驗收怎麼樣叫做合格？怎麼樣叫做驗收標準？我覺得這個問題很值得探討，未來有機會業界希望能夠訂出一些標準，基本的標準範例或驗收標準，甚至我們油漆工程不能每一個場子都拿同一個標準，因為場合不一樣，施工規範及驗收標準也應該不同，我覺得這倒是可以利用公會的角度，或者是全聯會的角度，我們可以來討論一下，這一些工種有沒有一個建議的驗收標準或施工規範，我認為這是必要的。

(三) 請以專家的立場，對於室內設計裝修糾紛之預防及對應策略

9. 以專家的立場，如果發生室內裝修糾紛訴訟案件，能否提供訴訟兩造對應策略？
10. 最後以專家的立場，提供消費者與室內裝修業者，如何避免室內裝修糾紛的建議？

向：

這個題目我覺得問的很好，如果已經發生的訴訟跟糾紛的時候，以室內裝修業者的立場來看，我認為第一個就是，當然要看他是原告還是被告，其實我覺得我們看了那麼多的案例，我比較傾向建議和解，因為第一訴訟曠日費時，那有時候可能輕則一至兩年，我們也常看到五至六年的都有，那所以我覺得這個案件一直卡在那邊，對雙方來說都一樣，都是不利的，那我們有一個案件，因為法官不讓拆，不讓使用，訴訟了五六年，那對雙方都是一個折磨，所以我很建議雙方心平氣和，誠心誠意地坐下來，以和解為優先。當然無法和解遇到訴訟的時候，那以設計公司的立場來說我覺得證據最終非常重要啊！你做過了什麼樣的事，你有什麼樣的估價單，那我們最常看到的就是設計公司會把他的支出單就是明細列出來，比如說我今天做了冷氣做了 500,000 什麼東西做了 300,000 等等…你提出這個叫做成本，你可以算出你的合理的利潤，加上去就變成你的估價，那你說我太貴，我拿出成本證據喔！所以或者是支出明細都非常重要，要好好的保存，再來就是你的施工的一個過程照片，這個更重要。

我跟下面的問題一起來探討，就是證據保存非常重要，你在施工過程中你所提出來的證據，都是你在施工過程中的照片、影片、估價單甚至與業主的通訊紀錄？這個來說都是非常重要的，我跟後面的題目一起講那我先講第 10 個問題，如何避免裝修糾紛的建議，如你要講，如何避免？才能回到講訴訟的情況，我覺得這兩題也許可以調過來講，那我先說如何避免，第一個估價單、合約部分要清楚以外，最重要的一點，以業者來講就是要做施工日誌，施工日誌包含什麼？包含你每天進出的人員、材料、有多少人員？有多少工種？你做的工種有哪些？還要附照片，還有最重要還有一個，天氣因素的紀錄，因為我們之前碰過一個在基隆的案子，他大概有半年都下雨，無法做屋頂的防水，那業主就來告他工期延宕，承攬商就把他的施工日誌拿出來佐證，都是下雨天沒有辦法施工，法官看過後就採信證據，所以施工日誌對施工業者的工程的自主管理，及工程品質管理上來說是非常重要的，尤其當雙方有爭議的時候，可以拿出來當做一個有力的佐證，那法官通常都會採信，可是很可惜施工誌就我們一般的住家案，很少設計公司會要求現場監工人員這樣做，除非是做公共工程或大型的工程公司，才會這樣做，要不然我很建議，我們一般的裝修公司，應該平常就要做施工日誌的紀錄，因為這個又回到第二題，就叫做證據保存的事情，因為我們看過很多的糾紛爭議，因為我們做完了，業主就說你沒做這個偷工減料，我今天如果在施工過程中，我有施工日誌提供佐證，我有證據保存照片，可以拿出來給法院來看，法官就會採信，尤其是譬如說掩蔽的部分，尤其拆除工程，都拆光了，現場看不到，那如何證明？施工日誌證明這是我拆的，我用什麼工法，我提供照片法官就會採證，那對訴訟結果就非常重要。所以不論對

業主或對施工者、裝修業者來說，施工日誌證據保存、拍照、錄影，喔！還有溝通這件事情非常重要，那當然還有一個就是說我們只要做任何的追加減，合約一定要記錄，所謂的紀錄，我們剛剛講最重要就是簽合約，現在包含 Line 的紀錄，通訊的紀錄，email 的紀錄，都可以當作證據，所以你做任何的工程，一定要記得要把你的做的工程項目，尤其是金額一定要讓業主知悉，他同意你才能施作。

我問：如果以消費者的立場，消費者應該如何去選擇一個好的承攬的裝修公司？工過程中應該要注意哪些？

向：

如果以消費者的立場，最怕碰到裝修蟑螂了，假設裝修業者，第一個他不願意跟你簽約，報價單太過簡單，這時候你可能就要稍微注意一下，第二個就是他會用各種名目跟你先收款，先收款這件事他會說，我要去買材料要先收錢，那一般比較正常合法的室內裝修公司，他會按照合約約定的期程來作請款的動作，所以合約非常重要。現在政府有頒布定型化契約那可以用來修改，對消費者來說，或對施工業者來說，這都是一個很好的範例。那對消費者來說，第一個你不要輕易付款，一定要注意你的合約所約定的付款期程，消費者也要做好證據保存，就是好比說今天做了什麼樣的工程，他如果有錯你就給他拍一張照片，有做什麼你就給他拍張照片，將來你也可以作為一個付款的依據，這對消費者來說也是很重要的，那最不好的就是說，消費者都沒有去看過現場，施工現場就全部都交給裝修業者，那他(消費者)會有一個管理不實的現象，當然也要看設計公司喔，那如果他(消費者)自己發包的，建議他(消費者)應該要到現場去關心去看一下，尤其是拍照，將來訴訟的時候你能夠提出的證據證明他沒有做過證明他做不好那大概就是這樣子。