



大專院校 Universities

校外賃居工作輔導指南

Outside School Renters
Work Counselling Guide





www.edu.tw



序言一 —— 教育部軍訓處

序言二 —— 崔媽媽董事【一本務實的工具書】

推薦文一 —— 【菩薩心·雞婆情】

推薦文二 —— 【真正的禮物】

【關於本書】編輯室手札 —— 編輯

	頁次
壹、緣起	001
貳、校外賃居輔導實務操作——實施計畫與操作方式	005
一、訂定實施計畫	006
【房東經營管理篇】	
計畫一、招募房東	007
第一步 制定登記規則	009
第二步 擬定招募房東方法	010
第三步 選擇操作方法	012
第四步 培訓相關人員，建立對談技巧	014
【附件】 1-1 招募房東DM	011
1-2 建立對談問答集——工讀生基本訓練	016
計畫二、資料的審核與建立	019
第一步 資料的審核	019
第二步 資料的建立	021
第三步 資料的維護與應用	024
【附件】 2-1 建物所有權狀	025
2-2 建物使用執照	026
2-3 分租同意書範本	027

2-4 委託書範本	028
2-5 房東基本資料表	029
2-6 房東切結書	032
2-7 房東登記流程	033
計畫三、資訊提供及其他相關事項	034
第一步 資訊提供的方式	034
第二步 呈現資訊內容的多樣性	035
第三步 資訊風險管理	037
第四步 提供相關出版品	039
【附件】 3-1 房屋資訊刊登方式 -1,-2	042
3-2 學生租屋自評表-1,-2	044
3-3 房客看屋檢查表	046
3-4 房東提供之家具清單範例	049
3-5 租賃契約書條文詳解	050
【訪視篇】	
計畫四、租屋訪視與關懷	056
I、訪視制度的建立	056
第一步 建立訪視表格	056
第二步 訪視人員的編列	056
第三步 學輔經費的申請	056
第四步 排定訪視的優先順序	057
II、訪視的技巧	057
第一步 設定訪視方式	057
第二步 訪視攜帶資料	057
第三步 訪視注意事項	057

III、訪視的結果處理	058
【附件】 4-1 訪視紀錄表	060
4-2 訪視後致家長通知函	062
4-3 訪視訓練	063
【活動舉辦篇】	
計畫五 舉辦各項活動方案	066
I、房東座談會	067
第一步 規劃座談會的內容	067
第二步 工作項目的整理與分工	068
第三步 活動開始	069
第四步 撤場	069
其他注意事項	069
II、賃居生座談會	070
第一步 座談會的規劃	070
第二步 確認講師的狀況	072
其他注意事項	072
III、租屋博覽會	073
第一步 活動內容的規劃	073
第二步 宣傳	076
第三步 活動舉辦	076
【附件】 5-1 活動人力分組清單	078
5-2 活動流程表	079
5-3 租屋博覽會DM	084
5-4 租屋博覽會——闖關活動DM	085
5-5 租屋博覽會——代發邀請函內容	086
二、賃居權益專業知能養成	087
【專業知能養成一】租屋相關法律的培養	087
【專業知能養成二】溝通調處能力的養成	088
第一步 調處觀念的建立	088

第二步 建立相關制度	093
第三步 實務操作——調解開始	094
第四步 實務操作——調解結束的處理	095
【附件】 6-1 糾紛處理流程	097
6-2 賃居生緊急事故處理流程	098
6-3 糾紛處理表	099

參、賃居實務經驗分享 101

一、結合學生社團實例

颶青飛揚，老幹新枝樹成蔭——台南科技大學與颶青社	103
成長與歷練的開始——高雄應用科技大學校外賃居服務中心與學生	108

二、成立專責單位實例

面向廣，紮根實的學生賃居服務——東吳大學住宿服務組	113
逢甲學生得天獨厚，不僅住的心安，而且還有房東獎學金可拿！	119
賃居優良學生獎助學金獎勵要點（供參考）	123
「事情發生，第一時間就馬上過去處理！」——即說即行的東海大學學生校外租屋服務	125

肆、租屋糾紛調處經驗分享 128

【實務案例分享】

談租屋糾紛處理——東吳大學前住宿組王淑芳組長	130
文化大學租屋糾紛實例——違建拆除	141
台北科技大學租屋糾紛實例——多人合租	143
東海大學租屋糾紛實例——提前終止租約	145
東海大學租屋糾紛實例——校外學舍糾紛	147

伍、附錄 152

附錄一【行動指南】電話公佈欄	152
附錄二【賃居安全認證之介紹】	161

附錄三【97年度大專校院學生住宿與賃居安全輔導人員研習心得報告】 165

附錄四【97學年度大專校院賃居服務網址】 170

表目錄 **頁次**

表一 | 大專校院學生住宿需求統計表 003

表二 | 學生校外賃居業務工作項目一覽表 007

表三 | 房東資料登記規則制定問題考量表 009

表四 | 房東資料驗證重點項目表 019

表五 | 資料維護方法一覽表 024

表六 | 租賃資訊查詢方式優劣比較表 034

表七 | 訪視結果處理表 059

表八 | 活動籌備期分工分組表 066

表九 | 活動執行期分工分組表 066

表十 | 房東座談會規劃內容一覽表 067

表十一 | 賃居生座談會規劃內容一覽表 071

表十二 | 講師邀約注意事項 072

表十三 | 租屋博覽會內容規劃一覽表 074

表十四 | 調解處理方式 092

表十五 | 逢甲大學住宿環境SWOT分析 120

表十六 | 包租宿舍對學校、業者與學生之優劣比較表 122

表十七 | 逢甲大學校外包租宿舍發放獎學金一覽表 124



一本務實的操作手冊

近兩年的努力，崔媽媽基金會「校外賃居工作指導指南」終於出書。這本邀集全台最優秀的校外賃居專家共同貢獻實務心得的操作手冊（SOP），歷經十多次的專家訪談、資料蒐集、邀稿、及撰文始得以完成，可說是崔媽媽基金會租屋服務部全體同仁共同努力的心血結晶。

當前全國大專院校在校外賃居生高達35萬人以上，在租屋市場供過於求的時勢下，學生房客早已躍升為租屋市場重要的客群之一；許多房東甚至以學子居住習性量身訂做，改變出租房屋的空間格局、並增添學生所需的設施設備，以專營學生房客。

然而面對著數目龐大的外宿學生及眾多的締約房東，與之息息相關的各校賃居輔導單位卻是十分薄弱。對許多學校的學務單位而言，學生住宿業務並非上級關照的重點項目，也不是影響教育部獎補助經費申請及各類評鑑的關鍵要素。因而導致多數學校人力編制不足、經費短缺、承辦人員異動頻繁的困擾。在缺人、缺錢、承辦人員新手上路沒經驗的三大課題下，造成多數學校的學生外宿業務未能有效被推動。

崔媽媽基金會從1992年便開始關心學生校外租屋議題，並陸續與30餘所學校合作，提供房屋出租資訊幫助外宿學生，讓各校師生也能使用崔媽媽安全、免費的租屋資訊。伴隨著崔媽媽法律義工團於1994年成立，藉由義務律師的力量，亦開始協助外宿學生及校方訓輔人員回答租屋糾紛的困擾。從2002年開始，崔媽媽結合義務律師及工作人員長年累積的知識及心得，針對賃居生及訓輔人員推出學生租屋權益講座，每年巡迴全臺各地40餘所大專院校，宣導租屋法律權益及各類租屋常識。

此外，崔媽媽也積極與各校學生住宿組及生活輔導組交流，切磋學生校外賃居服務的經營心得，並於2002年針對各校推出「學生租屋整合方案」，提供校方租屋資訊平台、法律諮詢、租屋權益講座、及賃居訓輔單位經營的技術。2003年與台北市北區東吳、文化、陽明、銘傳、實踐、北護、德明等七所地緣相近大專院校聯合發起成立「台北市北區大學生租屋合作組織」，統整彼此的服務項目，建立分工體制，以達資源整合、人力合作，做為校外租賃生服務的新作業模式。此合作組織的經營模式亦成為日後其他區域學校合作結盟之學習仿效模式。

在累積了十五年的學生租屋服務經驗後，崔媽媽發現願意積極任事的訓輔人員往往能在人力物力不足條件限制下，開創出不錯的經營實績，而深感校方賃居輔導單位及訓輔人員才是校外賃居業務良窳之關鍵所在。有鑑於各校賃居承辦人員異動頻繁，新手上路對專業知識及經驗十分欠缺，導致無法發揮賃居輔導之績效，特別針對賃居訓輔人員的培力工作（empowerment）定為現階段首要工作。因此崔媽媽乃邀集全國長期致力於校外賃居輔導的實務專家，一起貢獻工作過程所累積的實戰心得，並加以整理分析後撰寫成本操作手冊，做為新承接賃居業務人員的教戰手冊，以縮短初接業務空窗期的時間。

本操作手冊雖能做為新進人員上手的業務培訓指南，但若要更妥善地做好校外賃居輔導，前述三大課題仍需由教育部、校方、訓輔業務單位共同正視，提供更多人力、經費、並加強教育訓練及經驗傳承工作才能整體突破，也更期盼教育主管機關及學校決策單位的加以重視。

崔媽媽基金會 董事長

清雲科技大學空間資訊及防災科技研究所助理教授

林德福

菩薩心、雞婆情

目前台灣大專學生在校外賃居者在35萬人以上。在當下的居住條件下，他們多半是因為學校供應宿舍不足或不良而作此不得已之選擇。在他們的人生途中，這可能是第一次與他人有了契約關係，也是第一次因為居住而與家人以外者（房東及同居者）發生人際間社會互動，豐富了處世經驗。這過程有助人格成長和成熟，但也可能因為發生的各種問題而造成實質損失和心理傷害，成為磨滅不去的負面經驗。總之這是一個非常不確定的入世過程。

在房東方面，也同樣面臨了一種不確定性。面對高流動、高活動的年青人，他們有超常的交易成本，無怪乎常採取租約外手段或不同的租約解釋來保障租金和房產價值，增加了與租客學生的糾紛。糾紛導致的雙方損失不貲。在房東與學生間不是(但卻常被認為是)零和遊戲，而是爭則雙輸，合則雙輸贏。

促成雙贏局面的應是學校為學生在校外賃居的輔導工作者。他們責任重大，需要極為獨特的知識、經驗，與技巧來保障協調雙方權益，使學生能安心居住，安全並圓滿地完成學業。這種所

需要的專業水準超乎非經其事人的想像，而常被低估。學校常誤認為這祇是提供資訊而已，結果是不僅未能防止層出不窮的問題於事先，也失去一個培養學生社會經驗的機會。

專業知識與技術可從過去實務經驗的累積和分析與綜合而成可。這一本手冊正是崔媽媽基金會積十多年來辛苦經驗並經有心的輔導專家之助精心彙編而成，專為尚未在行的學校輔導人員而寫。它是一本完整的標準作業手冊，閱讀後才感到其內容是驚人的豐富與細緻。任何人祇要按冊中所建議一步一步去做，保證可成為專才、達成應有任務。希望各校相關人士善加利用此秘笈。

「崔媽媽」再一次以具體方式呈現了她的菩薩心、雞婆情。此手冊對數十萬青年學子居住福祇之提昇效益難以估量。我以無比敬佩的心情為之推荐而草此短序。

台灣大學建城所退休教授

華昌宜 民97年2月

真正的禮物

認識「崔媽媽基金會」，已經是10年前的事了。86年間東吳成立學生住宿組的重要使命，就是期望要以組織、系統、專業化之方式提供在外賃居的學生租屋服務。彼時，國內各大專校院提供租屋服務之學校闕如，而崔媽媽基金會多年豐富的制度化推動經驗，就是我和東吳伙伴最好的指導者。猶記得當時一切由零開始、筆路藍縷，基金會秉怡執行長、麗芳主任的熱誠與慷慨，全然無私地提供了崔媽媽所有相關的制度經驗與表單手札，而也因此機緣，開啟了社會資源與學校共同協力推動校園租屋服務的重要斐頁。

雞婆背後的萬千情意

「我們是一群長期關心社會、關心弱勢的「雞婆」市民所組成公益組織……」，過去因業務的關係，每call電話進入基金會，常可以聽到這段電話錄音，心中就會泛起一陣陣的感動與敬意，從租屋到搬家服務、由公寓大廈到社區改造、服務對象從低收入者、身心障礙、單親族群、弱勢族群到莘莘學子，崔媽媽一直關注居住相關議題，甚而在相關政策立法上也扮演舉足輕重的角色。就是這般雞婆的使命感驅使，這些年來崔媽媽的影響觸角也深入了從北到南的各校園角落，受其惠之學子、房東、數以萬計。

隨著大專校院數量的急遽增加，學生人數大幅成長，離家就學需賃居就讀的學生租屋困擾層出不窮，礙於各大專校院承辦租屋業務之學生事務人員更替頻仍，工作經驗傳承困難，基金會再度一秉捨我其誰的雞婆精神，將其多年來出入校園與各校共同合作的經驗與觀察，彙整編製這本「校外賃居指導手冊」，而其背後所集結與展現的萬千情意，更是令人感動與佩服。

站在巨人的肩膀上

在筆者擔任學生住宿組主管8年期間，充分體會學生在居住問題上所衍生問題與條件弱勢，東吳大學前校長劉源俊教授提出「學生在哪裡，校園就到哪裡」及「安住居、樂學業」的理念，一語破的道出學生學習過程中住宿問題的重要影響，學生住宿也是教育的重要一環。

然整個教育政策對於學生居住問題並不真的重視，學生住宿議題總是在某學子租屋個案成為新聞社會事件時被短暫熱烈討論，之後卻仍是船過水無痕，難以形成重要教育政策。所幸，這幾年來，多所大專校院已愈發體認到學生租屋服務及住宿提供的重要性，透過校際間的合作交流與基金會的大力協助，校園學生租屋服務模式的建立已算小有所成，其中筆者所服務之東吳大學即為此箇中翹楚，而能有此成果，踩著基金會先輩前人留下足跡前進，正是重要的關鍵，非常感謝。

現崔媽媽編輯出版這本「大專校院校外賃居指導手冊」，其中從房東招募、資料審核、糾紛排解、租屋管理到教育方案的推動，逐一羅列，相關作業表單鉅細靡遺，實是學生租屋業務承辦人員工作的最佳幫手，相信對於學生事務人員絕對可以產生莫大的助益。牛頓有句名言提到：**「若我比他人看得更遠，那是因為我站在巨人的肩膀上。」**感謝崔媽媽基金會提供各大專校院如此一個強壯厚實的肩膀。

真正的禮物

筆者有幸曾與基金會這群專業、熱心的雞婆族們一同合作，更慶幸有機會對本手冊先睹為快，心中備感榮耀及佩服。一位美國女性醫師作家瑪洛·摩根（Marlo Morgan），曾提及什麼是真正的禮物？「給別人他需要的東西，那就是真正的禮物」。感謝崔媽媽基金會體察到眾學生事務人員在相關業務推動上的困頓與難處，在97年新春，送給大家這麼一份具豐富影響價值的禮物。

東吳大學心理諮商中心主任 生輔組組長（前東吳大學學生住宿組組長）

王淑芳 書於97年新春

【關於本書】編輯室手札

參與學生校外租屋相關事務，一晃眼也好幾個年頭過去了，認識了不少熱心又認真的教官們，但每年也總會接到一些教官或是工作人員的電話：「……我要退休了！」、「我請調了，要換到別的學校去了！」、「我調部門了……！」這些訊息都會讓編者處於錯愕的情緒裡，直到近期才稍稍習慣了這種「告別模式」。除了不捨這些已經如同朋友的伙伴們，更對於這樣的變動模式與日後發展有很深的無力感。

每每在校園巡迴講座時，常常會發現許多教官或輔導人員，一人辛苦的應付著各項業務與突發狀況；又常見到一些新接手的人員，在茫無頭緒的業務中摸索著如何起步；也不時看到學校在新舊人員交替之後，整個運作方向改弦易轍；讓人不禁感慨：為何總有如此時好時壞不可預期的變數存在？學生相關事務各校均知其重要性，但外宿問題為何總會因為人的因素而改變？人力、財力不足的問題，何時才會被解決？

學生租屋問題屢屢出現在媒體報導中，我們的關注眼神總是隨著事件而起伏；但當接到學校來電詢問該如何解決相關問題時，心裡總是會替該校的學生高興，因為他們有個認真的單位，在替學生做該有的權益維護呢！這樣的狀況、這樣的環境，不禁讓崔媽媽深思：既然無法改變現有的狀況，不如想個方式把經營有成的學校經驗與崔媽媽租屋事務經營的經驗，作成一參考手冊，讓所有的實際參與業務的工作者，有個參考或是依循的模式，便興起了編寫「校外賃居輔導手冊」的念頭。

手冊的資訊龐雜如繁星，各校的經驗只做了初級的整理，即超過了200頁，已有一本書的厚度，東吳的住宿組曾國強組長就曾問過：「這本”書”這麼厚，稱為”手冊”似乎名不符實了……。」確實也是，本以輕便為主的編輯方向，在各校豐富的經驗分享下，竟編成一本書的厚度，因而是該捨棄手冊之名才是，苦思名稱該如何擬定之時，幸賴經驗豐富的曾組長大筆一揮：「校外賃居工作輔導指南」名稱就此定焉。

工作輔導指南能完成實賴許多學校的實務工作者的幫忙，感謝東吳大學、台南科技大學、東海大學、弘光大學、靜宜大學等校不吝提供賃居業務輔導的經驗；感謝台東大學王秋蘭老師（退休

教官）不但將賃居業務做了提綱挈領分類整合，還不說二話的跨刀承接一部份的內容；另要感謝東吳大學前住服組王淑芳組長，即使換了部門仍願意撥冗看完整本指南，並將自身的處理經驗付諸於文字分享給所有伙伴們；而現任組長曾國強老師更展現超強的耐性，容忍我三不五時的叨擾，放下手邊的工作，接受我的訪談，給了我不少實務操作經驗；文化大學宋忠平教官、逢甲的鄧勵元老師、台南科技大學楊志達教官、前東海大學生輔組陳長宏組長（現中州技術學院軍訓室主任）、高雄應用科技大學周齊譜教官，一聽到我缺稿，馬上就各寫了一篇來，捧著熱騰騰剛出爐的稿件，心裡真是感動莫名！另外，熱情的東海大學李威揚教官、台南科技大學前生輔組唐大衛組長（現崑山技術大學軍訓室主任），也是放下手邊繁忙的業務，給予我們不少意見與資源。

對自家人的感謝當然也不能隱藏，謝謝執行長呂秉怡從初始的計劃擬定就提供了不少意見，主秘黃小黛更是一而再、再而三的增刪許多內容及發想；另外還有義工廖雪琴及簡竹君，以門外漢讀手冊的感覺，對本指南提供不少意見；崔媽媽義務律師陳君漢、李明洲先生對於所涉及的法律層面問題，也給予不少指導。

在一波三折歷時多時的過程中，物換星移，手冊尚未面世，時勢已漸改變，學生賃居安全問題、糾紛處理問題，在2009年政府開始了一連串的推動方案，手冊當中也納入了賃居安全認證部份及教育部賃居糾紛處理專線，以供各校為操作時之運用與參考。更感謝教育部贊助手冊的編印，讓難產的手冊終能面世了。

在97學年度教育部編列短期的人力與經費，輔助各校建立訪視及賃居服務，時間雖不長，但確已分擔不少輔導工作人員之壓力，成效已見，惜政府經費有限，無法做長期之永續服務，實為可惜。環境的變化既是無法預期，僅希望藉此一輔導指南的完成，能對新舊人員在業務的推動與規劃上有些幫助，更希望各位辛苦的輔導工作人員，能不吝提供您的意見，讓本冊日後改版之際能有更多更充實的內容，以造福更多的「同業公會」伙伴們，讓校外賃居業務輔導更臻完善！

編者

馮麗芳 謹記于民國98年7月

01



緣起



大專校院數量增加、學生人數增加、宿舍床位不及成長 學生、家長、學校共同關切事項——住宿問題 永續經營——重視學生事務之居住問題

大專院校數量增加、學生人數增加、宿舍床位不及成長，學生賃居需求大增。（東海大學賃居環境）



根據教育部統計，九十六學年度大專校院學生住宿需求約有60餘萬人，但公私立大專校院卻僅能提供30萬餘個床位數，如此懸殊的供需差距，充分突顯學生住宿需求無法被滿足的現況。此外，隨著大專校院數量急劇增加，學生人數大幅成長，但高等教育預算卻未相對提高，部分院校甚至有逐年遞減的情形。因此，如何在有效的資源下，滿足學生居住的需求，便成為各校共同面臨的難題。

在我們的服務中發現，目前各校的學生事務工作人員除了必須協助學生順利取得床位、找到理想租屋外，還需在學生與房東發生糾紛時，出面擔任協調的角色，而如何讓學生住得安全更是各校最重要也最重視的工作。

面對層出不窮的租屋受騙、恐嚇、性侵或因消防設施不足遭火災燒死的事件，目前各大專校院無不積極依據實際現況並結合教育主管單位要求，研擬相關輔導與服務計畫，但受限於學生事務工作人員更替頻仍及經費有限等因素，學生校外租屋輔導工作至今未能獲得顯著成效。

因此，「崔媽媽基金會」本著關心居住權益的初衷，期望藉由《校外賃居工作輔導指南》的編製與出版，呈現出多年來與各校共同在「學生租屋安全」議題上努力的成果，以作為未來各校學生事務工作人員執行的參考，進而達成改善校外租屋安全品質的目標。

【表一】大專校院學生住宿需求統計表

項目 學年	學校總數（所）	學生人數（人）	學校床位數（床） （含學校校外承租宿舍）	推估學生外宿人數
87學年	137	862,051	—	258,615
97學年	163	1,337,455	314,866	326,057

資料來源：教育部統計處

隨著台灣工商業快速發展經濟高度成長，為滿足社會各行業對高等教育人才的需求，教育政策鬆綁，原有大專校院得以改制或升格，私校急劇增加，學生人數亦伴隨大幅成長，但高等教育經費編列卻未見增加。國內大專校院特別是公立學校，經費補助逐年遞減，人力或相關教學設施的增減或維修改善自然受到影響。面對快速增加的學生人數及經費問題，能否滿足學生對住宿的需求，成為各校共同面臨的問題。

如前所述，91年度大專院校的外宿比率已出現明顯的供需失調狀況，再依據【表一】摘錄教育部統計資料顯示，87年學校總數已由137所增加到163所，學生人數的增長更是突飛猛進，十年間就增加四十多萬人；推估外宿人口占六成，扣除學校可提供之床位數（約三成），預計每年約有30-40萬的學生必須在外租屋。如此龐大的校外賃居人數，在學校急於升格與改制之下，該有的硬體設施

卻未相對成長，造成許多學校宿舍床位供不應求，愈來愈多學生必須選擇外宿，校外賃居問題漸漸浮現，因此教育部在民國90年，要求學校針對校外租屋賃居做出配套輔導措施，以協助學生處理外宿可能面臨的種種問題。

『學生在哪裡，校園就到哪裡。』
～台北市立教育大學校長 劉源俊（前東吳大學校長）

大學生在校期間的居住場所可分為三種：通勤、住校及在校外租屋。根據教育部（2000）調查全國大專院校結果發現，大專院校學生因學習目標與興趣的差異，甚少學生在原居住地區就讀大學，約有82%的大專院校學生是至外地求學就讀（黃裕熙，2000），也就是說，大部分的學生必須住宿求學，在住宿地點的選擇上，不是學校的學生宿舍（校內宿舍），就是在校外租屋（或校外宿舍）。自1960年至今美國學生事務專家便不斷強調，宿舍是教育的一部分，提供學生宿舍就像大學內提供圖書館、實驗室及教室一樣重要，必須幫助學生在學業、社交、身體及精神有更好的發展。宿舍為學生在求學生涯中的第二個家，學生除了學校的教室外，最常待的空間即自己的宿舍（或租屋處），尤其對離家很遠的學子而言，宿舍（或租屋處）是課外學習重要場所，無論校內外住宿都需要學校的輔導。

學生住宿輔導既然是大學教育相當重要的一

環，根據王秋蘭（2003）研究顯示學生可能因宿舍床位不足、宿舍相關設備不符需求、學校輔導管理方式使住宿者很難有自主的機會，加上其他住宿者多、干擾性大、很難滿足私密性的需求或因個人打工或升學補習之需求等諸多因素，致使學生必須在校外租屋。住宿需求的滿足和住宿問題的解決並不同，由於校外住宿地點無範圍規劃，學校亦無能力與法規來管理學生校外行為，對於校外學生住宿的行為與安全，較不能做到輔導與防範。加上目前台灣高等教育，由於受教育理念影響及近年來大學校院數的快速增加，學生人數卻呈現減少趨勢，開始出現搶學生的現象，即要以更好的服務來吸引學生與家長認同，因此校內外學生住宿輔導管理，將愈來愈受重視。既為學生之健全發展設想，也為學校權責之履行，學校也唯有落實學生校外住宿輔導，才能達到永續經營之目標。

02



校外賃居 輔導實務操作—— 實施計畫與 操作方式



建立制度 |

新手上路總會因事務龐雜而感到茫然無緒、不知從何著手，規劃出應做事項建立制度，則可清楚事務工作推動之重點。

長期深耕 |

制度訂定後，需靠時間、經驗的累積，用耐心與愛心去落實執行，並有長期耕耘的準備。

一、訂定實施計劃

學生賃居輔導僅是學生事務工作的一部份，但耗費的人力與物力卻不見得少，因此常見許多賃居輔導工作人員在人力、財力捉襟見肘之下，仍辛苦堅持著做好學生賃居的輔導工作，也常聽許多學校賃居輔導工作人員感嘆地說：『就當做是做功德吧。』，可見這份業務的辛勞是付出多而掌聲甚少。

既然必須投注相當的時間與心力，不如先做好事前規劃，才不致衍生更多糾紛，增加處理成本；而在各校的訪談過程中也發現，事前嚴謹的規劃及把關，確實能省卻許多後續麻煩。首先制訂實施計畫，條列原則與方法，可把繁雜的事務工作歸納整理、化繁為簡。

而成立賃居輔導業務應提供什麼樣的服務是最基本的？試列以下幾項工作為參考：

1. 租屋資訊的提供
2. 相關提醒注意事項公告，如：租屋手冊、外宿相關聯絡電話（醫院、警局、學校…等）
3. 租屋糾紛調解
4. 租賃契約書
5. 訪視
6. 活動舉辦，如：房東座談會、賃居生座談會、賃居生幹部會議……
7. 學校周邊生活機能的介紹

就以上的工作將其業務大致分為下列幾項類別，針對每項內容一一說明，提供規劃時參考：

【表二】學生校外賃居業務工作項目一覽表

實施項目		內容
房東經營與管理	【計畫一】 招募房東	制定登記規則
		擬定房東招募方法
		選擇操作方法
		培訓相關人員，建立對談技巧
	【計畫二】 資料的審核與建檔	資料的建立
		資料的維護與應用
		資料的審核
	【計畫三】 資訊提供及其他相關事項	資訊的提供方式
		呈現資訊內容的多樣性
		資訊風險管理
提供相關出版品		
賃居生經營與輔導	【計畫四】 校外賃居業務的輔導與經營	賃居生的輔導
訪視	【計畫五】 租屋訪視與關懷	與警消單位合作
		租屋訪視方式建立
		訪視技巧
活動舉辦	【計畫六】 舉辦各項活動	訪視結果處理
		活動操作基本概念
		房東座談會
		賃居生座談會
糾紛調處	賃居權益專業知能養成—— 租屋相關法律的養成	租屋博覽會
		參與相關課程
		閱讀相關書籍、電子報
		建立專屬小秘笈
	賃居權益專業知能養成—— 溝通調處能力的養成	應用其他資源
		調處觀念的建立
		建立相關制度
		實務操作——調解的過程
		實務操作——調解結束的處理

詳細規則制定方式可參考第18頁【計畫二 | 房東資料審核與建立】

計畫一 | 招募房東

『把關做得好，潛藏危機就會少！』～台東大學 王秋蘭老師

問題
QUESTION

房東不願來校登記房屋，業務推動困難重重！

在學校附近有那些房東可提供租屋資訊？如何吸引房東願意到學校登記？為了學生賃居安全，如何讓房東配合學校要求？又該如何審查房東資料？如何確認租屋處所是否安全？若房東拒絕或推卻，如何繼續推動後續的業務？種種問題，都是困擾著賃居輔導工作的承辦人員。

一般而言，雙方在未建立共識、取得互信前，或是賃居市場仍是房東為強勢者，房東不願配合的狀況尤為突顯。因此要有「深耕經營」的心理準備，在學區中與房東的關係經營，非一朝一夕可成的。

以北部而言，因房東習慣自行招租，再加上房間數少，因此透過學校管道招租的房東還是有限；在中、南部學校校區大，學生集中，又多屬大型的託租物件，因此透過學校處理較為常見。

目前因台灣的經濟環境變化再加上少子化的影響，各校校外賃居市場變化頗大，已漸出現房東待租期拉長之現象，在目前賃居在外的學生人數比例雖仍居高不下，但若能在此時機中開始規畫對房東的經營，當可收到事半功倍的效果。



因學生校外租屋大量的需求，應運而生是校外商圈蓬勃發展。

第一步 | 制定登記規則

各校在接受房東登記時，對於房東是否採取驗證的方式，並無統一的標準，端視各校自行評估刊登的風險性或人力運作狀況而定。先就制定登記規則須考慮的重點做一陳述：

【表三】房東資料登記規則制定問題考量表

規則訂定要點	問題考量要點
登記管道	到校登記？
	可接受電話、傳真、網路登記？
驗證	是屋主須查驗何種證件？
	非屋主須查驗何種證件？
	個人房東與企業經營者驗證有否不同？
	不驗證者，若產生有關驗證之租屋糾紛，該如何解決？
如何驗證	第一次登記親自到校？亦是每次都要到？
	無法親自到者，有否替代方案？
	無法到校又無法驗證者，有無其他辦法解決？
接待	負責處理人員為何人？
	房東可能詢問問題有哪些？可否編寫成Q&A，統一回答口徑？
	學校聯絡方式與負責人之備忘錄須易於取得
資料之保存	資料該如何保存？
	資料不保存，又該如何做？
資料刊登原則	房東資料要異動時該如何處理？
	房屋已出租，該如何處理？
	可以刊登多久？刪除資料的原則？
注意事項	二房東是否接受登記？
	違建或違反地目使用之建物是否接受？
	學校網路若開放房東自由登記，是否有人管理？
	刊登資料之提醒文字該如何陳述？

第二步 | 擬定招募房東的方法

- ・製作DM | 利用DM邀請房東到校登記出租物件，由派報社做夾報，或請工讀生在校區周邊做信箱投遞。（附件1-1）
- ・撕除校園內房東自貼之紅紙條 | 將房東張貼於校園內的紅紙條直接撕除帶回生輔組再以電話聯絡，以徹底阻絕房東利用學校校園之便利性。抄錄回的電話可透過工讀生，經由談話技巧的訓練，邀請房東至學校登錄建檔。
- ・抄錄校園外張貼之紅紙條・校園外的紅紙條非關學校的管轄範圍，可請工讀生抄錄電話號碼，再回學校打電話說服房東進入校方託租管道。
- ・搜集即將畢業學長姐之租屋資訊，由校方聯絡房東代為張貼。
- ・發佈訊息給校內教職員，可代為刊登出租物件(房屋)或請其告知親朋好友。
- ・請已在外租屋之學生轉告房東，可至學校張貼房屋出租訊息。
- ・學校租屋網站開放由房東自由刊登，再由校方人員過濾與聯絡，經聯絡、驗證完成再開放給學生查詢。



校外所張貼的紅紙條，也是招募房東的管道之一。

【附件1-1】招募房東DM

敬愛的房東先生、房東太太：

謝謝您長久以來對東吳子弟的關懷與照顧，若您有房屋要出租的話，第一次登記時請您攜帶**身份證正、反面影本**，親至東吳大學兩校區「學生住宿組」填寫相關表格，我們將免費協助您張貼廣告於校內公佈欄，提供本校同學查詢；若您**是二房東者**，除了要帶身份證影本之外，還要額外攜帶**與大房東簽訂之契約書**以示可轉租之證明。凡在學生住宿組留下資料建檔之房東，未來您只需要一通電話，我們就立即將您的招租資訊公佈給東吳的同學知道，這樣您的房子就可以在最短的時間內出租出去了。

如果東吳的子弟有幸做為您的房客的話，請您為我們特別留意：若學生中有**發生糾紛情事或家境困難急需救助、身體不適需特別照料者**，請與我們聯絡前往處理。此外，如果您有「**大型宿舍**」願意提供本校同學租屋的話，也歡迎與我們接洽。**提醒您！**若我們為您張貼的租屋廣告已經出租的話，請您主動與我們聯絡，這樣一來您可以避免同學多餘的電話詢問喔！

祝福您 闔家平安

東吳大學 學生住宿組 感謝您！

東吳大學外雙溪校區：111 台北市士林區臨溪路70號
學生住宿組位置：綜合大樓二樓 209R
學生住宿組電話：(02)28819471 轉分機 7562-7568
傳真機號碼：(02)28802480
夜間值班教官：(02)28817734

東吳大學城中校區：100 台北市中正區貴陽街一段56號
學生住宿組位置：第一大樓四樓 1406-1R
學生住宿組電話：(02)23111531 轉分機 2345-2346
傳真機號碼：(02)23892407
夜間值班教官：(02)23111531 轉分機 2369

資料來源：東吳大學

第三步 | 選擇操作方式

問題 QUESTION

與房東聯絡時，常見房東不願配合，造成執行上的困難，該怎麼解決呢？

學校剛開始蒐集房東資料時，最易碰到的問題是房東不願配合，要突破這道關卡需要耗費頗長的時間，現先來看看房東的心態：

透視房東心態

嫌麻煩

大多數房東的心態是能在最省時、省力、省錢的狀況下把房子租出去就好，對於其他的配合與登記覺得麻煩；若還被要求再跑一趟或是驗證，會來登錄的意願就更低了。

資料曝光的顧慮

更有不少謹慎的房東擔心透過學校網路傳送，讓自己刊登的物件讓稅捐處人員查到，資料曝光後的結果就是要多繳稅金或罰款，對房東來說當然是不可能接受的。對於此項顧忌在【計畫二：資料的審核與建立】第一步之資料留存及第二步之房東隱私的顧忌（見？頁、？頁）部份再做說明，此處先討論原則的部份。

操作方法

先寬後嚴

建議在剛開始時，由學校主動聯絡，只要願意透過學校的刊登，驗證或其他細項部份，可待日後訪查時補足。

享受便利，省時省事

待房東與學校配合一陣子後，疑慮應會被便利取代，漸漸會發現在學校登記不但來源穩定、免收費、學生有問題還可找學校，在如此方便省事的機制下，還透過傳統的張貼拉客方式，自然是不符合效益了。

口碑傳遞，找出標竿房東

口碑是最有效而快速的保證，但卻也是最難建立的一種管道，互相有了信任與默契，即可達到宣傳目的。口碑的效果大於廣告的放送

小叮嚀

先寬後嚴的方式採用的學校較少，若考慮先以充實屋量為優先的學校，對於刊登物件的訪視查核等則需多費心力，並於提供資訊時告知學生，應注意之事項。

以上的過程少則三年，期間還需有不斷地對彼此關係的強化與互動，不做長期經營的打算是不可能完成，因此，建議各位先進們，做好心理準備後再來執行，否則初期很容易因屋量不足或房東拒絕的數量過多，而產生挫折感。



建立良好的互動關係，學生受到照顧，口碑便會一傳十、十傳百。（資料來源：高雄應用科技大學——房東踴躍參加座談會）

第四步 | 培訓相關人員，建立對談技巧

問題 QUESTION

「房東很強勢，很難說服他們，挫折感很重——」、「常常一通電話要講很久、要不然就是被房東用敷衍方式掛電話，有什麼方式可以讓房東信任我們？」

以上是工作人員常反映的狀況，只要秉持既定的原則，注意幾項重點，應可達事半功倍效果：

誠懇態度，卸除戒心

拜台灣詐騙橫行所致，許多人接到陌生來電，戒心都較往常要高，尤其在電話中主動的邀約及免費的代為服務，想要房東立刻相信確實頗有困難，因此要如何和房東聯繫，則需經過不斷的溝通與修正，才有可能建立起一套模式。

因此在聯絡時，要掌握「說清楚，表誠意」的要點：

- 「說清楚」，清楚告知自己的身份及單位。
- 「說清楚」，從何處得知房東資料。
- 「說清楚」，清楚傳達聯絡目的為何。
- 「說清楚」，房東有多種登記管道，如：電話登記、來校登記或上網登記等等……。
- 「表誠意」，房東固執不願接受，不用勉強邀約，告知服務即可，房東自會觀望市場狀況決定是否願意配合學校。
- 「表誠意」，房東態度若猶豫未決，可再寄發一份簡單DM或卡片邀請房東，以表示誠意。

清楚告知登記規則

規則愈是含糊不清，房東的戒心就會愈重，其最具戒心的幾個部份如下：

- 要出示證件
- 要登記詳細基本資料（含身份證字號、房屋全址、價格等等）
- 要留下證件存底
- 怕資料外洩，擔心會被課稅

堅守登記規則要求

房東來校或電話登錄資料時，常會因校方要求太多的資料而有所抱怨，甚至要求網開一面；面對這樣的房東，仍需告知所需證件、登記原則，若不配合會被校方以何種方式處理。態度和緩但原則堅持，如此後續的工作人員或同仁才能以一樣的標準要求並處理，以免發生前後不一致，讓房東有太多的特例與藉口。

建立對談問答集

整合所有房東問題，蒐集成為問題Q&A，在整理過前輩的寶貴經驗後，對於每個問題及困難點，都有相對的參考方式，如此既可傳承經驗，也可做為訓練新手的教材，以減輕業務負擔。

（附件1-2）

【附件1-2】建立對談問答集——工讀生基本訓練

壹、電話禮節

一・電話響時，若不是鄰近你的那支電話響，請拿起話筒後按「13」就會轉接到你手上的電話，需轉接給其他學、長姐時先按轉接鍵，再按學長姐分機 7561～7568（雙溪校區）2345～2347（城中校區），需對方等待時可按「橘色鍵或轉接鍵」，按「0」可打外線、市內電話可直撥城中校區電話：2345~2349 外雙溪校區電話：7561~7569，傳真機24小時開放，外雙溪校區：28802480 城中校區：23892407，另松江學舍櫃檯電話：21005126

二・外線進來接聽電話時請說：「學生住宿組您好！」，若有人問您是誰時，請說「我是工讀生」。

狀況一：若他要找的學長姊在，要先詢問他「請問您那裡找？」，先按橘色轉接鈕後，於轉接給學長姐同時，告知學長姐來電者是誰。

狀況二：若他要找的學長姊不在，請留下對方姓名及聯絡電話，告知對方學長姐將回電給他，記得將留言放在學長姊的留言夾中。

狀況三：若正好在開會或電話中，同狀況二處理。

回答房東或同學問題時，若不清楚狀況者，請對方留下姓名、電話，交給學長姊再回覆他，記住千萬不要自己「想」答案喔！

貳、工讀內容介紹

一・同學洽詢部份（同學至本組洽詢事項）

1・查詢房東招租資料

- ・先拿「租屋雙週報」請同學做為參考，或請其參考門外公佈欄上的資料，告訴他這些都是最新的資料。
- ・可以拿「租屋小百科」、「租屋注意事項」、「租屋契約」、大台北地圖集給同學參考。
- ・多主動詢問同學的問題及需求，表達我們的「雞婆」及關心，可多提醒租屋注意事項，以避免租屋糾紛。

2・使用崔媽媽基金會網路租屋系統服務

- ・申請使用程序

- （1）同學至學生住宿組填寫申請單。
- （2）由專任工讀生幫同學上網設定點數，一次300點。（已取消）
- （3）請同學自行上網查詢，若點數用盡再至住宿組補點數。

3、同學要找室友：

- 同學要徵室友時，先檢驗同學學生證，確認身分後請同學填寫徵室友招租單，並張貼於公佈欄。

二・房東招租部份

《打電話給出租的房東（含外面抄回來的房東電話）》

重點事項	回答方式
說明身份	『您好！請問是房東先生（小姐）嗎？，這裡是東吳大學學生住宿組，我是工讀生……』
提供房東的服務項目	『我們有提供公佈欄、租屋雙週報、網路資料庫、崔媽媽網站合作及台北市北區大學生租屋合作組織……服務，免費讓房東張貼租屋資訊，還有來就送的免費契約書……。』（補充：因為我們學校宿舍床位有限，大多數同學是在外面租房子，所以學校成立學生住宿組，協助同學找房子）』
何處得知房子託租訊息	A.主動聯繫房東時，應說明抄錄租屋資訊的地點及時間，以免房東生疑。
	B.我們在學校的公布欄上看到您要出租房子的廣告（請房東以後不得隨意張貼）
如何辦理	『您第一次要攜帶身分證影本、房屋所有權狀（房屋稅單），親自到我們學校來填寫相關表格，（二房東則需攜帶與大房東所簽訂之契約；徵室友者則需攜帶學生證）未來如果您有房子要出租時，只需要打電話來，我們就會幫你張貼兩星期，並以雙週報方式提供同學索取，還有網路出租資料服務。』
資格限制	要問房東的欲出租房子是否為違建，是否為頂樓加蓋，是否為地下室，瓦斯熱水器是否在室內，如果回答都是合格的，就熱情邀請房東來校登記。
辦公室位置	可告知房東，到學校後直接詢問保全先生即可。
詢問房東聯絡地址	『您可以給我們地址以寄傳單給您嗎？傳單上面有我們學校的地址及聯絡電話，歡迎您到東吳來，謝謝您，再見！』
郵寄資料	寫明信片時，務必字跡端正，地址處要寫郵遞區號，要寫「台北市中正區……」，房東性別知道者：「林房東先生或陳房東小姐收」。
若房子已經出租	仍向房東說明我們的服務項目，並請留下地址，寄資料供其參考。
電話結束禮儀	『謝謝您，如果您有任何其他問題，都歡迎撥電話與我們聯繫，再見！』

《房東親自來時》（請由專任工讀生接待、兼任工讀生支援）

注意事項	內容
主動寒暄	應先主動寒暄問好，引導房東入座並倒茶水給房東（泡茶包）
詢問得知管道	探詢房東從何管道知悉住宿組所提供的服務，作為本組未來推廣房東量的考量。
切結事項說明	先提醒房東注意房東切結事項（與房東逐條說明）特別提醒合作房東與學生簽約須用學生房屋租賃契約書簽約，若願意合作，再請房東填寫房東基本資料表。
資料填寫後檢查	1.房東寫好時，幫他仔細檢查一遍（正反面都要填），以免資料不正確還要再打電話詢問房東。
	2.租金部分填寫每月****元（固定金額），押金部分不可超過兩個月（超過兩個月者，要向他解釋，土地法裡面規定，押金超過兩個月的部分可以抵租金）。
證件處理	使用影印機影印房東身分證正反兩面及所有權狀（稅單），並待房東填寫完後黏貼影本於房東基本資料背面，向房東說明影本只作本組房東資料庫建檔，不作其他用處，只要成為合作房東將永續服務。
崔媽媽基金會資料庫建檔	上網建檔存至資料庫，若要與崔媽媽基金會合作房東也須建檔存至崔媽媽基金會資料庫中。
「廣告招租單」（紅、藍、黃、綠四種）	1.張貼於辦公室外之公佈欄上，並填寫編號。
	2.登記日期要寫上，刊登期限可以不要填。但須將房東聯絡電話填上。
徵室友	1.請填藍色「徵室友」單張
	2.驗明為本校學生
	3.出租單上簽名切結
	4.可張貼於佈告欄上，但不上網登錄

資料來源：東吳大學

計畫二 | 資料的審核與建立

第一步 | 資料的審核

【表四】房東資料驗證重點項目表

證件類別			驗證重點
屋主	身份證		姓名、身分證字號、戶籍地址
	建物所權狀		姓名、身分證字號、門牌號碼、面積、主要用途（附件2-1）
	房屋稅稅單		姓名、課稅地址、完稅時間
	土地所有權狀		姓名、身分證字號
	建物使用執照		使用分區（附件2-2）
非屋主	二房東	身份證（學生證）	姓名、身分證字號、戶籍地址（科系）
		租賃契約書	第一頁甲乙双方姓名、租期、條文內之限制轉租約定、最末頁甲乙双方簽名、聯絡方式（地址、電話）
		分租同意書	分租地點、大房東及二房東雙方基本資料（附件2-3）
	受委託人	身份證	雙方身分證，驗證重點同上
		屋權	同屋主所驗證件相同
		委託書	委託事項、地點、受委託期限、雙方之簽名蓋章及留身分證字號、聯絡方式（附件2-4）

其他 | 若屋主剛買賣尚無稅單或權狀，可出示買賣證明或契稅單據。

二房東 |

- 若無契約書，請二房東簽定分租同意書。
- 最好再與大房東聯絡確認是否知道此事，是否同意讓房客做二房東，若經房東允許，應較無風險。

驗證方式

- 房東第一次登記託租資料可請房東親自到學校，並帶如上列之證件。（最多校採用）
- 房東無法親自到校者，可先請房東利用傳真或是mail方式傳證件，但務必聯絡校方人員確認是否收到。（若使用傳真收件，須考量校方確實有人收件，不致造成遺失）
- 房東利用網路或電話登記後，由校方派員訪查，訪查確實即刊登資訊於網站，供學生查閱。
- 不及驗證房東，若先行開放租屋資料於網路張貼，做法有：
 - 限定補件日期
 - 時限到仍未驗者刪除資料
 - 留言告知同學該筆資料未經校方審核，請同學留意。

資料留存

- 房東驗證資料若需留底，請於影本上註明「僅供學校租屋使用，不得另做他用」，讓房東能放心將資料留在學校。
- 房東資料留底學校即負擔保管責任，若校方無法安全的存放房東資料，建議登記人員在查驗過後即歸還房東，並於房東登記資料上簽名以示負責。
- 若為二房東或委託人來登記，則建議留下對方證件資料及委託書、契約書等影本較為妥當。

小叮嚀

若考量房東提供證件的意願度會影響資料刊登的數量，建議不用訂定太嚴苛的驗證機制，例如：建物所有權狀或房屋稅單任選一樣即可，而房屋稅單是較為公開的資料，是房東比較願意提供的證件。因此，在兼顧量與質之下，可先從簡單的規則著手，較不會遇到那麼多的阻力。

第二步 | 資料的建立

資料的展現該提供何種資訊，才能讓搜尋的學生方便搜尋並能快速了解房屋狀況？並能兼顧房東隱私，讓學校在發生問題時能易於聯絡到房東？

登記表格要完整

許多網站上的資訊僅能看到房東的姓氏、大略地段，有時甚至連租金價格都寫的含糊不清，如10,000元左右、5,000—8,000等等，讓找屋的房客很難拿捏自己的預算，因此建議，在設計表格時，要清楚必填的欄位，必設正確填寫之格式限制，以減少學生閱讀及校方後續維護的困擾，必填欄位可依各校狀況來評估，大致欄位有：（附件2-5）

- 全名（聯絡人及屋主）
- 電話
- 出租地址
- 房東通訊地址
- 身分證字號
- 屋別，例：套房／雅房／整戶
- 坪數（實際使用坪數，非權狀坪數）
- 租金：月繳亦或半年繳（學期）
- 設備
- 費用（水電費、管理費、清潔費、冷氣費、ADSL……）

房東隱私的顧忌

為顧及到房東隱私，欄位資料公開的程度須另行評估：

- 姓名：聯絡人只留姓及稱呼，如：張小姐、李太太；屋主姓名全部為建檔備用，不公開。
- 地址：出租地址若房東介意公開全址會造成困擾，僅刊登部份屋址即可，如：「台北市羅斯福路3段269巷。」，但校方內部資料須全部照實填寫，以備不時之需。
房東通訊地址僅做為內部建檔用，對外不公開。
- 屋量：很多學校週邊是有許多大型學舍，往往一登錄即為50間、100間以上，一間一間登錄確有其困擾，建議校方可登記少量具有代表性的間數及價位等等，以減輕學校的作業負擔及學生閱讀的困難。

- 租金：租金公開，對房東而言有被查稅的困擾，但又因牽涉到學生租屋的預算，還是建議能清楚的填寫，若有優惠的方式則另以文字敘之。

實務常見困擾

- 稅捐單位：近期發現稅捐單位利用學校網路搜尋房東資料，並發函給學校要求提供房東資料，或直接發函房東要求補稅等等事件，對房東造成不小的衝擊，甚而影響房東刊登資訊的意願。
- 不懂人情世故：學生拿到資料直呼房東全名，省略先生、小姐稱呼，讓房東覺得不受尊重。
- 廣告不實：最常見的資料登錄不實被學生投訴的部份有：坪數不合、設備與所填不符、租金不符……等等，曾有案例，因房東實際租金高於登記租金，造成房客只願付刊登時所見的租金，而衍生出一段不小的波折，讓學校工作人員為調解雙方疲於奔命。
- 發生糾紛聯絡不到房東：學生簽約常僅留下雙方電話即結束，當糾紛發生時，房東在避不見面的狀況下，連存證信函都無法寄送出去；因此建議校方，在房東資料登記時，不妨留下較完整的資料（戶籍地址、緊急事故聯絡人或代理人），以備不時之需。

提醒注意事項

- 提醒文字標示：為預防房東不實登記造成學校困擾，也為提醒學生看屋時也須注意一些事項，建議在資料公告前就先明列文字：『本校資料中所述內容均為房東提供之大概屋況，實際狀況需與房東接洽……』等字樣
- 資料之保護：根據電腦處理個人資料保護法，學校對於所留存或刊登之房東個人資料是有保密的責任，不可輕易對外洩露，唯有透過公權力的介入才可取得。
在接受房東資料登記的同時，須做口頭或文字上的提醒：根據『電腦處理個人資料保護法』，於學校建立之個人及房屋資訊除相關主管機關調閱以外，不任意提供予他人……』等訊息，藉以說明學校的立場及態度。
- 稅捐單位來文處理：稅捐單位來文要求學校提供房東刊登物件資料或是學生外宿資料，對學校來講實屬為難，雖明知房東納稅是應該，但又不知如此做是否會引起房東反彈，造成房東與學校關係惡化？而索取學生外宿資料是否應配合提供？建議各校在處理類似狀況時，請先諮詢專業人士之意見（律師、會計師），再做適度回應。

資料呈現方式

校方出租物件資料的建立是專屬為學生而設立的，若想避免校外人士查詢，建議還是以簽入身份、密碼等方式，來防止他人隨意進入查詢，如此即可避免許多無謂的困擾。

其他部份

房東建立資料的同時，除了資料表格的填寫外，另可要求：

- ・填寫切結書（參考附件2-6），保證房屋的安全性。
- ・訪視意願書。
- ・贈送校方編印契約書及聯絡電話方式等物品。
- ・提醒房東資料更新之重要性。
- ・學校邀請房東參與活動之訊息。

第三步 | 資料的維護與應用

資料的維護更新

資料的正確性高，才能帶給學生方便而有效的資訊，資訊長久不更新，學生自然會捨棄學校管道，因此花人力維護確是必需的。維護的方法有：

【表五】資料維護方法一覽表

方法	操作方式
定時電話聯絡	二週左右聯絡一次，順便表達關心房東之意。
學生回報	請學生透過網路、電話等各種方式，主動告知已出租訊息，協助更新學校資料。
房東回報	登記規則中說明資料更新之方式，已出租者該如何告知校方；未出租者是否該與校方聯絡更新物件。
逾期資料刪除	設定刊登期限，房東若長時間不與學校聯絡者，即主動刪除資料。
訪視更新	藉由訪視機會，更新房東託租內容。

（參考附件2-7：房東登記流程）

資料的應用

除用於房客租屋資料查詢外，可再思考不同的運用方式，與房東建立良好互動：

- ・定期寄卡片問候。
- ・舉辦里長或房東座談會。
- ・邀請參加租屋博覽會或其他校內活動。
- ・愛心房東表揚。
- ・愛心基金勸募。
- ・接待家庭名單：有些學校會與國外學校有交換學生，或是來台唸書學生，校方在住宿床位不足時，可規劃校外適合房東為接待家庭，以解決外籍生住宿問題。
- ・繪製出租房屋區塊圖或位置圖。

【附件2-1】建物所有權狀

新竹縣竹北地政事務所

建物所有權狀

登記日期：中華民國090年03月26日
發狀日期：中華民國090年03月26日
權狀字號：090北建所字第001037號

所有權人：林
統一編號：Q2

建物標示：

坐落：竹北市站後段
建號：00895-
門牌號：新泰路
建築完成日期：民國085年04月01日
主要建材：鋼筋混凝土造
主要用途：住家用
建物層數：009層
層次：八層
面積：*****55.11平方公尺
總面積：*****55.11平方公尺
附屬建物：陽台
面積：*****2.15平方公尺

權利範圍：全部*****1分之1*****

基地號：站後段 0484-0000地號

共同使用部分：
建號：00906-000 *****585.05平方公尺
權利範圍：*****10000分之303*****

建物用途以使用執照記載為準。
以上建物所有權業經依法登記完畢，合行發給本權狀以憑執管。

主任 **范賢文**

本權狀物權是不變或對空他項權利諸否與本所登記之權利否註

89032221

【附件2-2】建物使用執照

臺北市政府工務局使用執照 93使字第 0177 號

建造人名	建設股份有限公司負責人	住址	台北縣五股鄉
設計人姓名	王	事務所稱	建築師事務所
監造人姓名	王	事務所稱	建築師事務所
營造人姓名	吳	營造商稱	營造有限公司
造別	新建	構造類	RC造
使用區	住3・住3-2	幢層數	5棟地上13層地下3層,共232戶
地址	士林區中正路(詳見附表)	地號	士林區(詳見附表)
基地面積	0.000 m ²	建築面積	1232.220 m ²
其他	2739.000 m ²	法定空地面積	1506.780 m ²

建築物概要

建築要項	面積m ²	各層用途	建築要項	面積m ²	各層用途
地下室	2568.48	停車空間等19筆(詳見附表)	總計：	23262.130 m ²	
地上			層高	0.000 M	
地下	2568.480 m ²		建物高度	47.40 M	
工程造價	\$286,455,525.000元				

局長 **陳威仁**

中華民國九十三年五月十八日

使用執照驗證重點：使用分區

親愛的房東您好，

茲附上『分租同意書』的參考格式給您，提醒您，同意書的填寫及簽章務必是房屋所有權人及登記人本人親筆簽署，並經房屋所有權人同意，若有不實填寫，崔媽媽基金會將保留法律追訴權。

分 租 同 意 書

本人同意將位於_____市（縣）_____路（街）____段____巷____弄____號____樓之____（請詳填欲出租之屋址）之房屋，由房屋承租人_____於原租賃契約所訂期限內轉租部份 請 查照

房屋所有權人：_____（簽章）

身份證字號：

聯絡電話：

聯絡地址：

登記人：_____（簽章）

身份證字號：

聯絡電話：

聯絡地址：

中華民國_____年_____月_____日

親愛的房東您好，

茲附上『委託書』的參考格式給您，提醒您，委託書的填寫及簽章務必委託人及受委託人本人親筆簽署，並經委託人同意，否則崔媽媽基金會將保留法律追訴權。

委 託 書

本人_____因_____之故，不克前往『崔媽媽基金會』辦理位於_____市（縣）_____路（街）____段____巷____弄____號____樓之____（請詳填欲出租之屋址）之租屋登記，特委託_____代為辦理，委託期限____年____月____日起，至____年____月____日止，請 查照。

委託人：_____（簽章）

身份證字號：

聯絡電話：

聯絡地址：

受委託人：_____（簽章）

身份證字號：

聯絡電話：

聯絡地址：

中華民國_____年_____月_____日

【附件2-5】房東基本資料表

房屋招租房東基本資料表（一）

登 記 人	☐ 屋主 ☐ 二房東	電話	1.(宅/夜) ____-____	2.(公/日) ____-____
身份證字號			3. ____-____	4. ____-____
出生年月日	年 月 日			
屋主姓名		身份證字號		與登記人關係
電話(宅)		電話(公)		
聯絡地址	☐ ☐ ☐			
E-MAIL				
出租屋址	☐ ☐ ☐ 距 _____ 捷運／公車站步行約 _____ 分鐘 地標 _____			
建築完成日：	____年____日	☐ 無障礙空間 _____	☐ 電梯大樓	☐ 外國人：可
證 明 文 件	☐ 身分證 ☐ 屋權 ☐ 契約書 ☐ 委託書 ☐ 二房東身份證 ☐ 其他			
出租屋別 1	☐ 分租 ☐ 套房 ☐ 獨套 ☐ 住家（整層）		總樓層：____樓／位於第：____層	
出租層隔局	____房____廳____衛	性別限制	☐ 限女 ☐ 限男 ☐ 不限性別 ☐ 單一性別	
居住狀況	☐ 與房東同住 ☐ 與二房東同住 ☐ 不與房東同住 ☐ 房東暫住			
坪數		水電	☐ 否 ☐ 獨立電錶 ☐ 樓友分攤 ☐ 含 ☐ 水 ☐ 電 ☐ 瓦斯	隔間材質 ☐ 水泥 ☐ 木板 ☐ 水泥+木板 ☐ 防火板 ☐ 其他
租金	☐ 租金按 ____月繳納 ☐ 租金按 ____學期繳納		議價： ☐ 可 ☐ 否 ☐ 視情況	車位： ☐ 含 ☐ 另租 ____元
押金	☐ 管理費每月 ____元／每坪 ____元 ☐ 租金內含管理費			
設備	☐ 可炊 ☐ 簡炊 ☐ 床 ☐ 桌 ☐ 衣櫃 ☐ 電話 ☐ 冷氣 ☐ 熱水器（電、瓦斯） ☐ 瓦斯爐（天然、桶裝） ☐ 冰箱 ☐ 流理台 ☐ 洗衣機（脫水機、乾衣機） ☐ 沙發 ☐ 電視 ☐ 飲水機 ☐ 滅火器 ☐ 有窗 ☐ 其他 _____ ☐ 空屋			
備註				

日期： 崔媽媽房屋編號： 學校／登記人： 輸入人：
（學校使用）房東編號： 學校使用（房東）識別碼：

房屋招租房東基本資料表（二）

填表日期：____年____月____日 房東編號：_____

房東姓名		性別	☐ 男 ☐ 女
戶籍住址	☐ 同聯絡地		
身分證或駕照正面影本（請實貼）		房東身份 ☐ 現為本校學生 ☐ 現為本校教職員 ☐ 畢業校友 _____系____級 ☐ 其他	
		房東方便探訪時間 週一：_____ 週二：_____ 週三：_____ 週四：_____ 週五：_____ 週六：_____ 週日：_____ 其他：_____	
身分證或駕照反面影本（請實貼）			
其他注意事項			
接案人	電腦輸入日期	輸入人	

房屋招租房東基本資料表（三）

房東租賃處房屋所有權狀（房屋稅單）影本黏貼頁

二房東請附上與大房東簽訂之契約書以示可轉租之證明

-----請浮貼-----

房東租賃處照片黏貼頁

-----請浮貼-----

訪視房東租賃處紀錄黏貼頁

-----請浮貼-----

資料來源：東吳大學、台北市北區大學生租屋合作組織

【附件2-6】房東登記切結書（北區大學生租屋合作組織）

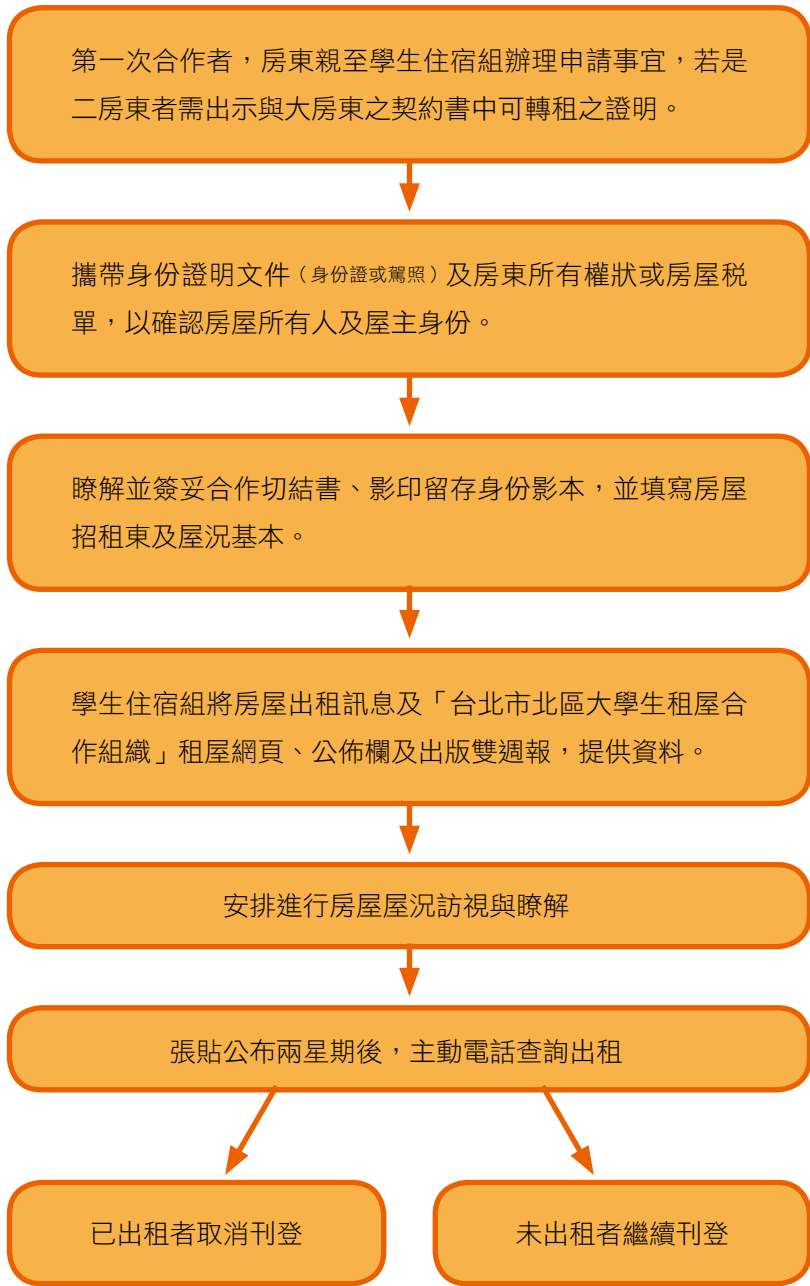
房屋招租合作房東切結書

說明：此切結書為台北市北區大學生租屋合作組織與房東合作之注意事項，為保障您的權益，請仔細閱讀，如果您願意與我們繼續合作，請於最後簽名處簽名，如有不實，為保障同學租屋安全，我們將無法與您合作。

1. 本人同意將本人身分證（或駕照影本）及房屋所有權狀影本留存於_____大學／學院學生住宿組／住輔組／生輔組，做為房東租賃檔案留存用，即使日後本人之租賃處已出租時，仍願意繼續留存。
2. 本人願意使用台北市北區大學生租屋合作組織出版之「學生房屋租賃契約書」與台北市北區大學生租屋合作組織所屬之學生訂定租賃契約，若因雙方需要彈性另行增訂條款時，於不抵觸法令及前該契約書規定之前提下以租賃雙方公平合理及優先照顧同學之原則辦理。
3. 本人同意接受台北市北區大學生租屋合作組織派人至本人所欲出租之租賃處探訪、拍照並作記錄，以提供台北市北區大學生租屋合作組織之學生承租時之參考。
4. 本人確認本人所欲出租之租賃處結構無安全之虞，且非屬海砂屋、輻射鋼筋屋、頂樓加蓋等之危險建物，否則願負一切損害賠償責任。
5. 本人確認本人所欲出租之租賃處絕非有遭拆除危險之違章建築。
6. 本人確認本人所欲出租之租賃處熱水器確實安置於戶外，並無安全之虞。
7. 本人確認本人所欲出租之租賃處確實設有消防設備，並作定期檢驗，以供緊急消防使用。
8. 本人確認本人所欲出租之租賃處有適當門禁，無偷拍、偷窺等不良情事發生。
9. 本人聲明本人於「台北市北區大學生租屋合作組織房屋招租房東基本資料冊」中所填寫資料均屬實，如有偽造，願負相關法律責任。

同意人簽名：_____年__月__日

資料來源：東吳大學、台北市北區大學生租屋合作組織



資料來源：東吳大學

計畫三 | 資訊的提供及其他相關事項

第一步 | 資訊的提供方式

網路的查詢

房東房屋資料登錄建檔後，該採用何種方式讓同學查詢，校方人員在規劃資料展現方式時，最好能比較其中的利弊得失，以杜絕麻煩。常見查詢方式分為二種，一種是開放式；一則為封閉式，分析如后：

【表六】租賃訊息查詢方式優劣比較表

方式	介紹	優點	缺點
開放式	直接進入租屋資訊平台查詢，無須確認身分。	· 快速 · 便利	開放式閱覽，無法過濾查詢者身分。
封閉式	查詢資料須輸入學號及密，做身分確認。	· 鎖定族群，避免非學生存取 · 藉機確認學生資料 · 可做較細部資料的陳述（如惡房東的公告）	身分確認較費時（如忘記密碼、等待確認時間…等等）

封閉式的簽入方式，對學校電算中心而言，只是多一道確認身分的手續，並不會有太多程式設計上的困擾。

紙本查詢

通常紙本資料建立後可由學生自由索取，讓學生多一個選擇管道。對於剛入學的新生，學校可於寄送入學通知時，再加一本校外租屋資料情報及其他生活注意事項，簡介學生事務各專責單位，讓學生知道學校有哪些服務及處理窗口，提早告知勝於入學後的宣達，也能讓家長較為安心。



以紙本方式提供學生索取（資料來源：文化大學）

本校教職同仁若忘記登入方式，無法進入查詢，煩請來電詢問喔！

網路登入確認身份後才能取得資料（資料來源：東吳大學）

第二步 | 呈現資訊內容的多樣性

如何能讓一個初來乍到的新生或第一次要在校外租屋的學生儘速了解周邊生態及找到理想的房子，可在資訊的呈現上做設計。

租屋資訊內容設計

- 學區周邊的租金行情。
- 學區內出租物件的分佈圖。
- 租賃區域生態介紹。
- 房屋出租訊息（參考附件3-1）
- 房屋訪查結果
- 學生評語（評比）或其他被推薦事項（優良事蹟表揚）

租屋網頁內容設計

- 提供「租屋手冊」、「租賃契約書」內容電子檔，閱覽外並可供下載。
- 可下載「學生自我看屋檢視表」（附件3-2）、「設備清單」（附件3-4）
- 租賃問題Q&A
- 租屋相關法律
- 求助管道（校方部門人員、其他求援管道）
- 存證信函參考範例

- 留言版
- 訊息公告
- 與其他資源聯結入口

以上規劃內容各校可自行斟酌狀況調整，最大的原則是路徑清楚、查詢方便、資訊提供簡明易懂，即達到設計的目的，若因人力、物力有限，則儘量使用聯結功能，聯結他人資源也可取代網頁之部份不足。



學區出租物件分佈圖，每區域點入可連結當地出租房屋資訊。（資料來源：雲林科技大學）



建立學生評比機制（資料來源：淡江大學）

第三步 | 資訊風險管理

校外資訊潛藏的危機

什麼樣的資訊是安全的？學校陳列出的資訊都是安全的嗎？

先將校外資訊（含bbs站）中常見的危機一一列舉：

- ・廣告不實。
- ・房東刻意隱瞞房子的違法或是危險部份（如危險山坡地、違建、農舍或工廠改建……）。
- ・簽約人非房子所有人，有可能是二房東、法拍屋，甚或遇詐騙，假出租真收租，再捲款潛逃，消失無蹤。
- ・仲介業者代為處理，無法聯絡到房東，對於設施要求無法給予承諾，對於修繕、管理問題推拖。
- ・房東為投資客，並非有心經營學生市場，平時又居於遠處，對於學生需求不理不睬。
- ・廣告中所留電話均為仲介業者，單純只是販賣資料謀利，資料可信度偏低，學生求助、投訴無門。

可見，若學生自行透過紅紙條、bbs站、租屋網站尋屋，須承擔的危機還真不少，與其待事情發生後再由學校出面解決，憑添學校人力、作業上的困擾，倒還不如由學校先建置良好的機制，使學生透過安全的管道找屋較能預防風險的發生。

校外資訊的風險管理

校外出租的房屋中，多多少少都有違建的問題；以台北而言，違建中以頂樓加蓋占多數；而中南部許多學校周邊農地廣袤，不但違建者有之，不符地目（由農舍改建）使用的房屋更是常見的現象，出了校門常見不是改建就是違建，合法的建物可說是少之又少，面對大環境如此，在無足夠的校舍以為應付外，學校還有何能力改變現狀？

違建等於危建嗎？其實，在實際訪查的過程中不難發現，這二者之間的關係有時是不能畫上等號的。曾有類似案例被媒體報導，「踢爆」學校提供違資訊給學生，負面片斷的報導對校方來講是極大的殺傷力，為避免外界非議，校方撤下許多經由學校訪視、學生評選的房屋資料，讓辛苦經營多年的賃居服務回歸到原點，學生在資訊欠缺的狀況下，無力避開租屋風險，在盲目搜尋下更易產生租屋糾紛，學校面對糾紛與家長的非議，壓力更重，這樣的惡性循環下，受害最大的仍是學生。

限於法令政策的規定，合法與非法、理論與實務之間，如何取捨、如何面對問題，應是學校的問題。提供以下幾點是對於建建資料處理的建議方式：

- ・違建及無使用執照房屋，須列為重點訪視目標。
- ・刊登出租資訊時，須詳列每筆資料無法提供的證件，並在閱讀資料前做說明與提醒文字。
- ・利用留言功能，或開發學生評比機制，做為他人是否承租的參考。
- ・交由學生社團或學生會等相關的學生組織做租屋資訊的網站架設（非學校官網）與維護，以減輕學校承擔的責任。
- ・與其他校外團體合作，做網站連結或是資訊刊登，所有房屋資訊由外部網站做管理。
- ・做紙本的資訊(發行租屋資訊專刊)，供學生主動索閱。（建議搭配其他方法併行）

小叮嚀

學生索取資料，最方便及符合使用習慣的仍是利用網路，若無法讓學生知道並方便取得資訊，校方的心血即屬白費，因此建議學校，在顧慮校方的安全角度外，仍要考量使用者的習慣，否則就算是所有的功都做足了，學生仍無知的在校外摸索碰運氣，對於問題預防毫無助益。



校外隨手可得的紅紙條其實隱藏不少危機

第四步 | 提供相關出版品

租屋手冊

第一次在校外租屋學生，即使有父母、師長的陪同，也可能忽略掉許多細節，新手租屋考量的大概只有：金錢、離校遠近、空間大小等三項，對於後續承租衍生的問題，很多都沒想過。因此，編寫一份租屋手冊給所有外宿學生當參考用書是必須的。

- ・基本內容：
 - ・資訊取得管道
 - ・看屋注意事項
 - ・居住、消防安全提醒
 - ・簽約注意事項
 - ・求助管道及電話
- ・其他附加內容：
 - ・校園周邊出租物件地圖
 - ・生活機能地圖或說明
 - ・賃居相關案例Q&A
 - ・租金行情
 - ・其他生活相關電話（清潔隊、醫院……）



租屋手冊是學生找屋、看屋、簽約的指南。

租賃契約書

目前學生使用的契約書版本，仍以市售較偏向房東權益的版本較常見，而在學區周邊，更常見房東不簽約、或自行書寫契約內容。對學生而言，契約書很可能是他們這輩子簽下的第一份有法律效用的文件，然而，因為沒經驗或是對人性的信賴，讓大多數學生覺得沒什麼大不了，往往就種下了糾紛發生的原因。

既然在無法全面的監督到學生都能仔細看過契約書，但又為了保障學生權益，大多數學校會主動提供學生適用之契約書，契約內容多會導正市售版本的不公平現象。提供方式可經由校方網站下載或至校方索取；為全面推廣學生版本契約書，可建議至校方登記的房東，使用校方版本契約書，並在資料中呈現「願使用校方版本契約書」等文字，為鼓勵房東並為促銷方式之一。

- ・最常見的爭議內容：
 - ・違約金額過高。
 - ・各項約定常見「任憑甲方（房東）處置，乙方（房客）決不異議」等文字。
 - ・對於稅金的約定，由乙方（房客）部份承擔或是不准房客報稅。
 - ・契約中只訂下乙方（房客）不得違反事項，無甲方（房東）共同列入，但違反契約雙方都有可能，而非只有乙方（房客）。
 - ・修繕責任的歸屬。
 - ・房東所附設備無清單列管或僅有口頭承諾，無做文字書寫。
 - ・互留基本資料部份，無雙方的聯絡地址及身份證字號欄位。

租賃契約書條文詳解

學生不看契約書內容，很多人的反應均是：「看不懂。」但當發生糾紛須重閱契約時，偏偏又對於每項條文有諸多反應，所以，大多數的學生所謂的「看不懂。」只是其藉口。

對校方的學生事務人員而言，任何藉口都要想辦法將之破解，讓偷懶的學生無太多的理由怪罪學校沒教、契約書艱澀難懂；也為有心真想了解契約書內容的學生，做一個詳細解說的文字說明，建議與契約書同時編印，使其真能了解契約書各項條文代表的意義。（附件3-5）

屋況自我檢測表

- ・屋況檢視的重要性

事前仔細的看屋，可過濾掉大部份的租屋糾紛。如何教導一個毫無在外租屋經驗的學生，在

無人陪同的狀況下租到好房子？製定一份完整的看屋檢查表，由學生照表操課勝於不斷的口頭提醒：（附件3-2及3-3）

- 房屋外部環境，如：照明、巷道、商家、門戶……等等。
- 房屋內部重點，如：結構、通風採光、安全性、消防安全設施……等。
- 設備，如：管線暢通、設備正常或齊全度……等。
- 其他，如：房東態度及溝通狀況、室友狀況……等等。

要求學生做詳細的屋況檢視，是希望能透過檢視的過程中，降低糾紛發生的機會；而學生事務人員的屋況檢視，則在”訪視”一節中專門探討。

小叮嚀

建議各校（尤其是台北都會區），若能將租金行情放入手冊中，對學生及家長的助益更為實際。（台北都會區租金行情往往高於其他縣市，第一次到台北租屋的人，通常所訂的租金價位與市場行情差距頗大。）



整理校區附近租金行情，是學生及家長最實用的訊息之一。（資料來源：崔媽媽基金會）

【附件3-1】房屋資訊刊登方式-1

東吳大學學生住宿組租屋資料之安全提醒

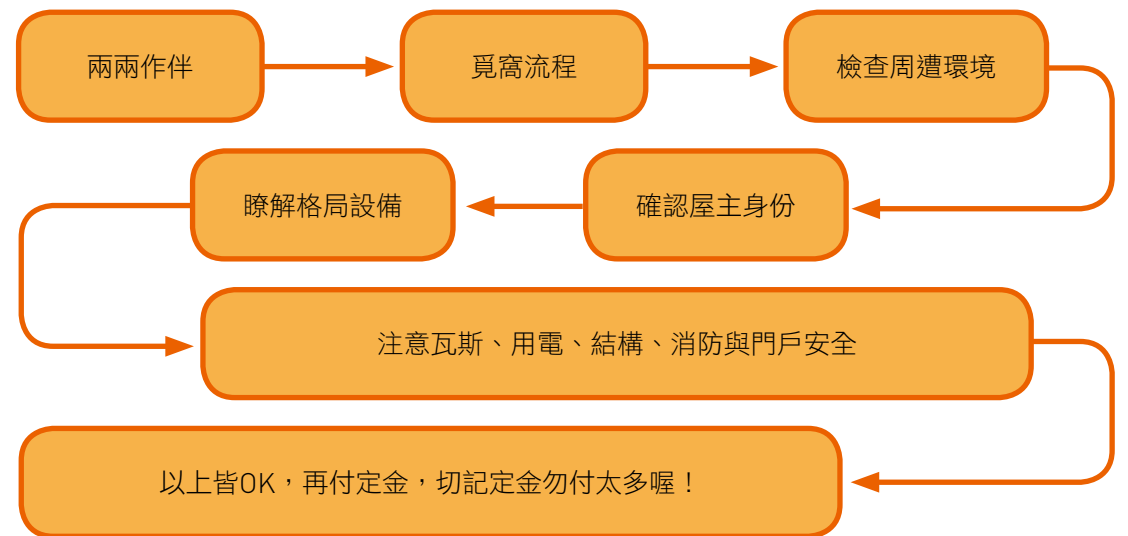
以下所提供之租屋資訊，本組均已過濾房東身份資料並建檔。

然在租屋前同學仍應仔細觀察屋況結構及衡量個人條件後與房東簽約，以維保障！

提醒您，使用東吳大學租賃契約書，是對雙方最好的選擇！

如有需要，請洽住宿組免費索取！

祝福您『租得安心，住得放心』



一般房東類——大同區屋主 A01

編號	聯絡人	聯絡人身分	聯絡人電話	區名	路名	地址	格局	性別限制	計費方式	租金次	坪數	押金	水電費	屋齡	總樓層	水泥隔間	木板隔間	防火牆隔間	靠窗	與房東同住	大樓管理	可炊食	備註
○○	○○	屋主	○○○○	大同區	延平北路	○○○○	套房2間	不限性別	每月	8,000	8	1個月	樓友分攤	23	11								
○○○	○○○	屋主	○○○○	大同區	延平北路	○○○○	套房6間	限女	每月	8,000	7	15,000	獨立電表	1	3	●			●			●	租金可議、有網路
客廳	電熱水器	瓦斯熱水器	桶裝瓦斯	天然瓦斯	廚房	書桌	椅子	檯燈	床鋪	衣櫥	總機電話	電視機	電冰箱	洗衣機	脫水機	冷氣機	電風扇	飲水機	滅火器	逃生梯	緩降梯	已探訪	
	●					●			●	●	●	●	●			●				●			
		●		●	●	●			●	●				●		●			●				

重要提醒：請注意交易風險！！

避免交易風險的幾件事

☆表首中勾選"確認"者（如圖例：），僅代表登記人與崔媽媽電話聯繫過，並不代表該物件已經驗證。

☆房東是否驗證，資料中於『證件』欄已清楚標示，請房客在選擇租處時，儘量先以證件齊全者為優先，以避免承租到『未經所有權人同意』而出租的房屋，導致自身權益受損。

☆未經驗證房屋資料，建議於簽約時核對相關屋權及身份證明文件，以確保自身權益。

☆崔媽媽未與任何仲介公司有合作關係，聯絡時若發現房東為仲介，請立即與崔媽媽聯繫，以免造成您精神與財務上的損失。

☆資料中所述內容均為房東所提供之大概屋況，實際狀況需與房東接洽後為準，本會僅為資訊提供不負任何擔保責任。

※提醒：查詢過的房屋資料，即不再配送，請房客自行列印或儲存。

台北市中正區

 確認	出租地址及 聯絡電話	租金	坪數	押金	房廳衛	樓 / 層	屋齡	
登記編號： 000001-1 日期：2007/5/31 姓名：崔太太	公園路30巷 (02)23658140	8000	8	1個月	2/0/2	5/4	8年	
		隔間	木板水泥隔間		性別限制	不限		
		設備	床*桌*衣櫃*冷氣*熱水器*洗衣機*					
		其它	不含水電*外國人可*					
		備註	註1：近台大醫院捷運站步行約3分,公園					
		證件	房東未提供任何證明（請注意交易風險）*					

資料來源：崔媽媽基金會

義守大學賃居校外學生自評表

九十		學年度第		學期		系		班學生校外賃居訪視名冊									
賃居生基本資料				賃居處自我評分													
項次	學號	姓名	校外租賃地址 (住家中或學校宿舍免填)	聯絡 手機	房東 姓名	每月 租金	住處 環境	環境 衛生	室內 整潔	主客 相處	讀書 情形	室友 相處	經濟 情況	通勤 交通	生活 規律	安全 照顧	自評 總分
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
說明		1.請各位同學詳細填寫學號、姓名、住址、房東姓名、電話及租金資料。															
		2.各評分項目1至10 分，合計總分100分，請同學詳細評估。															

資料來源：義守大學

【附件3-2】學生租屋自評表-2

東吳大學學生校外租屋自行評比表

一、租賃處格局設備基本資料

房東姓名	性別限制	房東身份	地址	房東電話	格局條件	坪數	押金	水電費	屋齡年	總樓層	訂定契約	頂樓加蓋	水泥隔間	木板隔間	防火材料隔間	靠窗	與房東同住	大樓管理	可炊食	客廳	廚房	天然瓦斯	桶裝瓦斯	電熱水爐	書桌	椅子	床舖	衣櫥	總機電話	電視機	電冰箱	洗衣機	脫水機	冷氣機	電風扇	飲水機	滅火器	逃生梯	緩降梯	備註		
填報情形																																										

二、自評檢視項目

	交通狀況	硬體結構	內部空間	用電安全	瓦斯安全	消防、門戶安全																																		
屋況訪視項目	離校遠近	交通便利	購物方便	飲食便利	天花板未漏水	牆壁未龜裂	牆柱未傾斜	門窗未變形	油漆未脫落	地板未凹陷	通風良好	潮濕狀況	環境衛生	浴廁便利	窗戶採光	空間大小	樓梯光線充足	燈光亮度	插座數目充足	總開關完整	線路安裝整齊	熱水器雙戶外	通風良好	管路銜接完整	樓梯出口通暢	逃生便利	鐵窗鎖頭未生鏽	鐵窗備有鑰匙	防盜鐵門	防盜鐵窗	獨立門戶	出入人員單純								
	優良																																							
	正常																																							
	待改進																																							
	備註																																							
周遭環境												綜合意見																												
☐ 住宅區 ☐ 商業區 ☐ 工業區 ☐ 老舊社區 ☐ 近夜市 ☐ 近市場												一、以下項目之綜合評量： 1. 交通狀況 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 2. 硬體結構 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 3. 內部空間 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 4. 用電安全 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 5. 瓦斯安全 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 6. 消防、門戶安全 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 7. 周遭環境 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 8. 消防逃生設備 ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 二、此租賃處所是否適合同學居住： ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好 三、是否推薦房東為優良房東： ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不確定 四、是否不建議學校合作： ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不確定 五、是否需要學校安排進一步訪視： ☐ 是 ☐ 否 ☐ 不確定 六、其他：																												
簡略自評： _____																																								
屋主提供之消防逃生設備																																								
☐ 滅火器 ☐ 煙霧偵測器 ☐ 緩降梯 ☐ 安全門 ☐ 逃生梯 ☐ 防火毯 ☐ 緊急照明燈 ☐ 其他_____																																								

三、自評者

日期： 年 月 日 時間： 時 分 至 時 分	系級姓名：	聯絡手機：	住宿組：
----------------------------	-------	-------	------

資料來源：東吳大學

【附件3-3】房客看屋檢視表

【租屋附件】：看屋檢查表

各位親愛的房客，在您看屋前，請務必注意以下事項——

- 1.看屋時應結伴同行，或告知朋友，以電話聯繫以確認自身安全。
- 2.看屋時請保持大門開放，以方便應變。
- 3.可先與房東約定於附近明顯地標處碰面後，再共同前往看屋。
- 4.聯繫時務必詳留雙方姓名及手機或聯繫電話，以便緊急聯繫。

聯繫紀錄欄			
看屋時間	月 日 早／午／晚 時 分		
	※為了解附近環境日夜不同的狀況，若時間允許，可選擇不同時段看屋		
帶看者姓名	帶看者身分	☐ 屋主本人 ☐ 屋主家人 ☐ 二房東 ☐ 其他（ ）	
電話	手機： 家／公：		
房屋地址			
租金	元／月／學期	其他費用	水費： ☐ 租金內含 ☐ 另計 元／月 ☐ 按表計算，每度 元 電費： ☐ 租金內含 ☐ 另計 元／月 ☐ 按表計算，每度 元
押金	元／個月		管理／清潔費： ☐ 租金內含 ☐ 另計 元／月
外部環境			
附近是否有乾洗店、小吃店、便利商店？		☐ 便利 ☐ 不便利	
附近是否有公車站牌或鄰近捷運站？		☐ 有 ☐ 沒有	
附近是否有市場／學校／夜市／近馬路邊？		☐ 吵雜 ☐ 安靜	

注意事項			
共同出入大門是否有隨手關門？		☐ 有 ☐ 沒有	
樓梯走道是否堆放雜物妨礙通行？		☐ 有 ☐ 沒有	
樓梯走道照明是否充足？		☐ 是 ☐ 否	
☐ 其他備註：			
格局	房／ 廚房 廳／ ☐ 有 衛 ☐ 無	室內總坪數： 坪 房間坪數： 坪／ 坪／ 坪 (1坪的大小約等於一張雙人床或二個場場米大小)	
窗戶數	共有 扇窗 窗戶方位： ☐ 東向 ☐ 西向 (東向窗清晨日照強，西向窗則會有西晒的影響)	空氣通風	☐ 通風良好 ☐ 通風不佳
		炊煮	☐ 可開火炊煮 ☐ 不可炊煮
設備	☐ 熱水器 ☐ 洗衣機 ☐ 脫水機 ☐ 電視機 ☐ 有線電視 ☐ 飲水機 ☐ 錄影機／DVD ☐ 微波爐 ☐ 烤箱 ☐ 衣櫃 ☐ 電話線 ☐ ADSL ☐ 插座(數目： 個) ☐ 冰箱 ☐ 冷氣機(共 台) ☐ 瓦斯爐／電磁爐(☐ 桶裝瓦斯／ ☐ 天然瓦斯) ☐ 沙發椅 ☐ 餐桌椅 ☐ 書桌 ☐ 雙人／單人床 ☐ 水龍頭 ☐ 抽水馬桶 ☐ 照明設備 (以上設備請注意使用年限，並請現場測試是否可正常使用)		
安全	☐ 緊急照明設備 ☐ 滅火器(請注意使用期限) ☐ 鐵窗緊急逃生(可順利開啟) ☐ 煙霧偵測器 ☐ 緩降梯 ☐ 逃生門 ☐ 防火巷暢通 ☐ 樑柱是否有裂縫或彎曲，影響結構安全		
需與 房東 確認	1.租金的交付方式： ☐ 轉帳匯款 ☐ 現金交付 ☐ 其他 2.租金支出是否可申報抵稅： ☐ 可 ☐ 否 3.可否飼養寵物： ☐ 可 ☐ 否 4.是否可抽煙： ☐ 可 ☐ 否 5.是否可更換或加裝門鎖： ☐ 可 ☐ 否(遷離時須返還原狀) 6.是否可接待朋友過夜： ☐ 可 ☐ 否 7.牆壁是否可釘釘子： ☐ 可 ☐ 否 8.若需繳交管理費等公共費用，需確認是否有欠繳的情形： ☐ 有 ☐ 無 9.若社區訂有住戶規約，請房東提供文件以瞭解自身權利義務關係		

若有室友同住 需注意事項	・需瞭解室友人數、性別、年齡、職業、作息等資訊，以免造成日後相 處上的困擾 ・留意屋內公共空間的使用狀況(藉以判斷室友是否有公德心) ・瞭解共同勞務工作的分攤方式
水費／電費的度量標準及收取週期	
1度水＝1公噸＝1000公斤＝1000公升＝1立方公尺＝約2.3元 1度電＝1千瓦/小時 水電均為每兩個月收取一次	
交付定金時，請記得簽立收據，收據上需留據：	
註明所支付的定金金額、收款及付款人雙方姓名、身分證字號、定金保留期限、違反約定之賠償方式等，以避免任何一方發生付訂拒租卻又求償無門的情形	
簽約時須檢驗的證件資料：	
與屋主簽約時—— 需察看房屋權狀或房屋稅稅單(有記載房屋屋址及所有人姓名)以及屋主個人的身份證件 與屋主代理人簽約——需察看房屋權狀或房屋稅稅單以及委託同意書 與屋主家人簽約—— 需察看房屋權狀或房屋稅稅單以及身份證件(背面記載有親屬關係)或戶口名簿	
★更詳細的租屋注意事項，請上 【崔媽媽網站——租屋常遇問題Q&A】 http://www.tmm.org.tw/rent/rentqa.htm 查詢。	
★崔媽媽基金會 網址： www.tmm.org.tw e-mail： tmm2.org@msa.hinet.net 服務電話：(02)2365-8140 服務地址：台北市羅斯福路三段269巷2-3號2樓	

資料來源：崔媽媽基金會

【附件3-4】房東提供之家具設備清單範例

設備名稱／品牌	數量	簽收前使用狀況	修繕責任	修繕費用分攤	備註
冰箱／國際牌	乙台	8年舊品，堪用	☐ 房東 ☐ 房客	無，壞掉就淘汰	
書桌	乙張	2年，桌腳掉漆	☐ 房東 ☐ 房客		

註：建議拍照存證，做為附件更佳

出租人簽收：

承租人簽收：

日期：

【附件3-5】租賃契約書條文詳解

契約範本	應注意事項
立契約書人： 出租人（以下簡稱為甲方） 承租人（以下簡稱為乙方） 乙方連帶保證人（以下簡稱為丙方）	1.訂約時應先確定訂約者之身分，即房東是否為房屋所有權人或有權出租者，可請對方出示身分證或駕照等文件及房屋所有權狀或房屋稅單，以確定是屋主本人。 2.若是向二房東租屋，需注意大房東是否反對轉租，如果大房東與二房東的契約中有反對轉租的約定，則將來大房東終止與二房東的租約時，房客的權益會受到損失。所以要請二房東出示其與大房東甚至於屋主之租約規定。 3.依民法443條規定，除有明確之約定外，當屋主是二房東時，將房屋予以全部轉租給其他房客時，是無效的，因此僅能部份轉租才存在有效的租賃關係。 4.若立契約書人中有一方未滿20歲，一定要取得法定代理人之同意，以免因事後法定代理人不同意而產生困擾。 5.此處出租人及承租人、連帶保證人名稱記載，一定要與契約書最後的簽名處記載一致，以免發生爭議。
茲因房屋租賃事件，雙方合意訂立本契約，並約定條款如左：	租賃契約的訂立應建構在雙方合意之基礎上審慎行之。
第一條：租賃標的所在地、使用範圍及使用目的 房屋座落： _____縣_____（市） _____鎮（鄉、市、區） _____里_____鄰 _____路（街）_____段_____巷 _____弄_____號_____樓 使用範圍： 右述房屋 ☐ 整層（_____房_____廳_____廚_____衛）\ ☐ 套房（_____間）\ ☐ 雅房（_____間）使用坪數為_____坪，屋齡_____年。 使用目的： ☐ 住家\ ☐ 營業\ ☐ 其他_____。 使用傢俱及家電：_____， 其實際狀況詳如附件。	1.訂約前應先確定欲承租房屋的結構是否安全，防火防盜等防災及逃生設備是否齊全，並注意房屋四周的環境，是否是頂樓加蓋或是地下防空避難室。 2.如有意願承租該棟房屋時，另應注意房屋是否為合法建物或是違建物。為慎重起見，房客可以記下門牌號碼，並向屋主探詢地號與房屋建號即可至當地地政事務所申請該建物的登記簿謄本。從登記簿謄本可以看出誰是所有權人，有無遭法院查封…等各種情況。不動產登記簿是公開的，任何第三人都可以申請調閱。（但如為三、四十年以上的房子，有可能是未登記建物，但不算是違章建築） 3.確定房屋出租的範圍，是否僅供住家或可供營業用；或是否附傢俱使用等均應詳予約定，因為此會涉及到房東應交付給房客的房屋狀態，以及未來租賃關係終止時，房客應返還如何狀態的房屋及有關設備。 4.交屋時可拍照存證租屋狀況，以供返還租屋回復原狀之參考。如租屋附有傢俱，應以列清單註明為宜。

契約範本	應注意事項
第二條：租賃期間 1.自民國____年____月____日起 至民國____年____月____日止 共計____年____月 2.其他：	1.租約如未到期，而房屋被轉賣或被法院拍賣時，依民法425條之規定： (1)如租約未經法院公證，且為不定期限租賃或超過五年之長期定期租賃契約，租約對新屋主並不繼續存在，新房東有權解除租約。 (2)如租約為未經法院公證之五年以內定期租約，並不影響房客權益，房客仍可繼續向新屋主承租至租約屆滿。 2.如覺得房屋狀況令人滿意時，可向房東爭取租屋期滿後的優先承租權，事先在契約中加訂「租約期滿，原房客有優先承租權」之條文，並可事先協調漲價幅度及時間。
第三條：租金及押租金 1.租金為 ☐ 每月 ☐ 每學期 新台幣_____整。 2.乙方應於 ☐ 每學期____月____日\ ☐ 每月____日前給付甲方。 3.押租金為新台幣_____元整。乙方應於簽訂本約之同時給付甲方。甲方應於契約終止或期限屆滿，乙方騰空並交還房屋時，扣除乙方使用所必須繳納之費用後，無息退還乙方。 4.乙方如有積欠租金、依約應負擔之費用未繳納致甲方代墊或房屋之不當使用應負賠償責任時，該積欠租金、代墊款及損害額，甲方得由押租金優先扣抵之。 5.其他：	1.依土地法第97條第1項之規定，房屋租金不能超過土地及其房屋申報總額年息的百分之十。即將房屋及土地申報總值除10再除12，就等於每月租金的上限，超過部分房客可以不付，也可以請求當地縣市政府強制降低租金。但如果雙方同意約定的租金超過土地法最高限額時，不算違法。（土地部分，任何人均可向地政機關取得公告地價資料；房屋部分亦可向稅捐機關取得房屋現值的資料）。 2.另依土地法第99條之規定，押租金不得超過二個月房屋租金之總額，超過部份，承租人得以超過之部分抵付房租。 3.有訂期限之租賃契約，房東不得單獨調漲租金，如果房東片面提出調漲租金時，房客可以予以拒絕。 4.如因天災事變，或房東怠於修繕租賃物等非因房客之事由致使租賃物一部分或全部不能使用時，房客可依租賃物不能使用之部分請求減免租金或終止租賃契約而請求損害賠償。 5.在交付押金、定金或租金時，房客都應要求房東開付收據或在房客持有的租賃契約書中簽收註明收訖事宜，當然房東在返還押金或定金於房客時，也應該要求房客簽寫收據或在房東持有的租賃契約書上記明收訖事宜。

契約範本	應注意事項
第四條：稅費 1.本租賃物應納之一切稅費，如房屋稅、地價稅、出租人因本件租賃物而生或增加之所得稅等，皆由甲方自行負擔。 2.租賃期間因使用本租賃物所產生之 ☐ 電費 ☐ 自來水費 ☐ 瓦斯費 ☐ 電話費 ☐ 大樓管理費 ☐ 其他____，除另有約定外，應由乙方負擔。前項未勾選或表明之費用，均由甲方負擔。 3.前項費用採 ☐ 按月收_____元整 ☐ 每學期_____元整 ☐ 含租金內 ☐ 樓室（友）自行分攤 ☐ 按水、電或瓦斯表計 ☐ 乙方自行向應納機關或單位繳納。 4.其他：	1.依據民法第427條之規定「就租賃物應納之一切稅捐，由出租人負擔」，故一般坊間的契約書中，常見有「租屋之房屋稅、地價稅……等，如果較出租前之稅額增加時，其增加部分，由房客負責負擔」之規定，此並不合理，應盡量爭取由房東負擔。 2.有關使用房屋而連帶產生的相關費用如水電費、大樓管理費等，應事先於契約中明訂數額或彼此分擔之方式，以免事後產生爭議，尤其是大樓管理費及停車位管理費。 3.與室友分租時，與室友相互間應事先明訂租金、水電費等相關費用分擔情形，並雙方確立合理、良好之生活公約等規範事宜，以避免日後產生無謂的糾紛。
第五條：轉租 1.甲方同意，乙方得將租賃權轉讓與第三人，亦得將房屋轉租與第三人，惟應於轉租或讓與租賃權後，立即通知甲方，如因乙方未通知而造成甲方受有損害，乙方願負賠償之責。 2.其他：	1.當房客為尋找分租室友，而欲擔任二房東角色時，應先取得房東同意，經確定可以轉租後，方可與房客簽約，訂約後房客只需對二房東負責。屆時如果房客有違背契約之情形時，則全權由二房東對大房東負責。 2.一般坊間的契約書中，如訂有「未經房東同意，不得私自將租賃房屋之全部或一部出借、轉租、頂讓或其他變相方法由他人使用房屋」之規定時，可爭取加註「短期留宿親友，不在此限」。

契約範本	應注意事項
第六條：修繕及改裝 1.房屋因自然使用所產生之耗損或因非可歸責於乙方之事由，而有修繕之必要，應由甲方負責修繕，不得拖延。如修繕不能或修繕後不合使用目的時，乙方得終止本租賃契約。 2.乙方如有裝潢或改裝設施之必要，應取得甲方之同意後始得為之，但不得損害原有建築物結構之安全，並不得違反建築相關法令。 3.因乙方之故意或重大過失致房屋有任何損害時，由乙方負修繕或損害賠償之責。 4.其他：	1.房客在租屋時，應特別注意房屋建材品質、消防安全、結構安全設備、管線是否漏水等事宜，以免遷入後蒙受意外損失之情事。 2.依民法429條之規定，租賃物有毀壞時，如屋頂漏水或水管不通等因自然使用所產生之修繕必要時，房東有修繕的義務；其他設備之使用，則應盡可能事前在租屋契約中載明何種房屋損害由房東負責，何種損害由房客負責修繕，清楚明訂彼此權責，以及雙方在修復費用上的分擔方式，以免日後發生糾紛。 3.房東有修繕租賃物之義務，所謂租賃物不僅指所租的房屋本身，尚包括如樓梯損壞、電梯或水、電設施等。 4.依民法437條之規定，房客有保管房屋及危害通知的義務，如果有違反保管義務致使房屋毀損，應負損害賠償責任；或發現房屋有修護之必要而疏於通知，致使房東來不及維護而有所損失或損害擴大時，要賠償房東因此所受的損害，但如果該危害應維護事項，為房東已知者，不在此限。 5.依民法424條之規定，無論租賃契約如何約定，只要租賃物有危害房客的健康或生命安全時，房客得終止契約，例如房客發覺所承租的房屋是輻射屋或有土石流危機等情形。 6.依民法430條之規定，房東有修繕義務，但經房客催告仍不修理時，房客可片面提出終止租約。
第七條：房屋之使用 1.乙方不得將房屋供非法使用或存放危險物品影響公共安全，經甲方催告而未依限改善者，甲方得終止本契約，若造成甲方之損害，乙方願負一切責任。 2.如租賃物所在地之公寓大廈住戶間就房屋及相關設施之使用，有規約或其他決議者，乙方亦應遵守之。	1.無論有無訂立契約，假若房客使用租賃房屋有非法使用或影響公共安全事由時，房東有權片面終止租約，且無須先期通知就可立刻要求搬遷。 2.選擇住處時，除應謹慎考量租賃處區位環境複雜性問題，並應注意同棟建築物進出口之安全性及鄰里周邊相關問題外，遷入後房客應遵守所承租房屋附屬之相關住戶規約。

契約範本	應注意事項
第八條：違約之效果 1.乙方除以押租金抵償外，積欠租金總額 達兩個月以上，經甲方以書面定期催告，期限屆滿乙方仍不支付所積欠之租金時，甲方得終止本租約。 2.乙方於租約終止或租期屆滿已經甲方表示不再續約，而仍不交還房屋，自終止租約或租賃期滿之翌日起，乙方應按月給付甲方按房租二倍計算之違約金，未滿一月份按其比例計算。 3.甲乙任一方若有違約情事，致損害他方權益時，願賠償他方之損害及支付因涉訟之訴訟費、律師費（依稅捐機關核定之最低收費標準）及其他相關費用。	1.民法440條規定，房客要欠租兩期以上，並經房東定期催告，房東才能終止租約，是以若房東在租賃契約中明訂「欠租即可終止租約」是無效的。但此並非指房客未來可以投機少付兩期房租，就算租約已經終止，房東仍可向房客索討所欠之房租。 2.房客在終止租約經房東催告搬遷或租期屆滿仍不交還房屋時，自終止租約或租賃期滿之翌日起，房客應給付房東按房租二倍計算之違約金。
第九條：租賃物之返還 1.租賃關係消滅時，乙方應即日將租賃房屋在無改裝情形下依現狀遷空返還甲方，乙方不得藉詞推諉或主張任何權利，且不得向甲方請求遷移費或任何費用，如有遺留家具雜物或任何物品未搬出時，視為放棄，並同意由甲方自行處理，乙方絕無異議。若因此所生之費用，由押租金內優先扣除，如有不足，仍應由乙方支付差額。 2.如租賃房屋之改裝係經甲方之同意者，乙方得以現狀遷空返還，無須拆除改裝所添加之設備或物品。	1.所謂回復原狀，係指在原來或經常情形下，因經過使用而應該有的狀態，如地毯、電燈、衛浴設備等正常使用耗損的部分，就沒有回復出租時狀態之可能；但如果房客為了安裝冷氣或其他設備，未經房東同意而擅自鑿洞、釘孔或挖掘時，需負賠償責任。 2.房客如果要裝潢改變房屋原本結構應先取得房東之同意，亦可事先與房東約定好，租約期滿房東是否願意買下裝潢或是否願意多續租幾年，再決定是否投入裝潢改善。 3.租賃期限屆滿，房客完成應盡責任後，房東扣除房客應繳納之相關費用後，房東有義務退還押租金，如不履行時可予以催告要求強制執行。
第十條：管轄法院 如因本約所生紛爭，雙方同意以台灣 地方法院為管轄法院。	1.為求慎重，租賃雙方可明訂彼此合意之某法院來處理或進一步仲裁彼此無法解決之紛爭。 2.建立租賃雙方良好和諧之關係，同時兼顧房東、房客雙方之權益，才是根本解決糾紛產生之道。

契約範本	應注意事項
第十一條：誠信原則 本約如有未盡事宜，雙方應本誠實信用原則，依民法等相關法令辦理。	如有未盡事宜，可參考民法第五節「租賃」及土地法第三編第三章「房屋及基地租用」等條文。
第十二條：特別約定事項：雙方得自行議定之特別條款。 1.本租賃契約租賃期限未滿，若乙方擬提前終止本約，應於一個月前通知甲方，並應另行給付甲方相當於一個月之租金額。如甲方擬提前收回房屋，亦應於一個月前通知並賠償乙方一個月租金之損害。 2.生活規範事項： 3.其他：	1.本契約雖賦予雙方於定期租賃契約中，可以提前終止租約之權利，但提前終止仍有造成對方損失之可能，因此除應於一個月前通知外，並應另行給付另一方相當於一個月租金的金額為宜。 2.雙方於訂定契約時，應於契約上清楚載明特別約定之事項，如可否飼養寵物、可否開放異性入內、可否留宿異性、可否打麻將、室內可否吸煙及修繕責任歸屬等相關生活約定，以免日後產生爭議及糾紛。
第十三條：保證人就乙方依本契約所應負之一切責任，同意放棄先訴抗辯權，負連帶保證之責。	連帶保證人的連帶責任，是因為保證人放棄先訴抗辯權而產生的，因此訂明保證人確實放棄先訴抗辯權，以免將來有所爭執。
前述條款均為立約人所同意，恐口說無憑，特立本契約書一式二份，雙方各執乙份為憑。 立契約書人 出租人（甲方）：（簽章） 戶籍地址： 身份證號碼： 出生年月日： 承租人（乙方）：（簽章） 戶籍地址： 身份證號碼： 出生年月日： 乙方連帶保證人（丙方）：（簽章） 戶籍地址： 身份證號碼： 出生年月日： 中華民國 年 月 日	1.訂約時請務必詳細審閱契約條文，由雙方簽名、蓋章或按手印，並寫明戶籍地址及身份證號碼，並請確實核對，以免日後發生糾紛，求償無門。 2.契約書內容中若有更改處，雙方要加蓋印章或共同簽名，以防止未來發生糾紛情事。 3.簽約完畢，雙方應各執一份完整的契約書正本留存，如有數位承租人，則可與出租人依人數分別訂立數份契約，亦或每位承租人於租賃契約書承租人處簽名，以保障自身權益；所謂正本係指凡簽名蓋章處應為用印簽名之原件正本，而不得以影本代替。遷入後並應自我要求尊重契約內容，並進而積極維持房東與房客間良好之租賃關係。

計畫四 | 租屋訪視與關懷

學生在外租屋，常因生活歷練、社會經驗的不足，承租了危險的居所而不知，最常見的就是消防安全的忽略、危險山坡地、建築結構不良的違建等等，但若經由校方人員的訪視，很多問題即會被發現而被要求改善，不但可以提醒房東或學生，居所安全的重要性；並可藉由訪視的過程，學習如何選擇一個安全的租賃環境，避免因意外而造成遺憾。

I.訪視制度的建立

第一步 | 建立訪視表格

表格建立重點：

- 學生自我填寫部分一包括系所班級別、學號、姓名、聯絡電話、電子信箱、租屋處地址、租金、房東電話、房東地址、有無簽約、外部環境、內部環境、設備、安全等等。（附件4-1）
- 師長訪談時填寫部分一包括室友現況、房東相處、居家安全、學校協助事項、其他建議、往返交通工具。（附件4-1）
- 家長通知信函（附件4-2）

第二步 | 訪視人員的編列

訪視對每個承辦人員來說，是壓力頗重的一項業務，要一人負責跑全部的賃居生，根本就是不可能，因此減輕壓力的方法：

- 發放學生自我安全檢視表，先由學生做自行檢視。
- 利用體制規劃並編列訪視經費，將訪視業務再分擔給班級導師、其他教官、學務處等工作人員，分上下學期執行。
- 訪視列為導師評鑑項目之一。
- 工讀生或社團人員先做初步的篩選後，再由教官來檢核及學生回報狀況，挑出須再被訪視的名單。

第三步 | 學生事務經費的申請

學生事務經費的編列運用，在申請上有其實務操作的困難面，尤其是在訪視經費的編列，並非有執行有計劃就可申請應用，因此建議各工作人員在申請相關經費前，先向會計部門詢問該如

何申請或核銷，以免發生後續帳務問題。

第四步 | 排定訪視的優先順序

訪視最大的功能為即早發現問題即早處理，而如何在數以千計的外宿名單當中，挑選出優先被訪視的對象是必需的。

- ・訪視對象先以大學部為主且第一次在校外賃居學生或轉學生（學校未提供宿舍）。
- ・舊生更換租屋地點者。
- ・舊生且在校外賃居達一年以上。
- ・被投訴過或要求配合改善的房東。

小撇步

學生蒐集資料時，順請學生將路名相同的歸為在同一區塊，以利日後排定訪視順序。
利用電腦文書排序功能，將同一路段歸為一類，可節省訪視時間。

II、訪視的技巧

第一步 | 設定訪視方式

- ・親自訪視：以第一次在校外賃居學生或舊生更換租屋地點。
- ・電話訪談：適用於舊生且在校外賃居達一年以上。
- ・班級座談：配合班會實施，適用於曾經親訪一次或未曾變更租屋地點學生

第二步 | 訪視攜帶資料

- ・賃居生通訊名冊－供各班導師或輔導教官聯繫協調訪談時間。
- ・賃居生輔導訪視紀錄表－核對學生資料並依訪談要求事項撰寫訪談摘要。
- ・訪視宣導資料－學務處研擬訪談重點及相關宣導資料。

第三步 | 訪視注意事項

- ・訪談者避免與異性同學單獨相處，如無法避免則盡量保持門戶開放。

- ・訪視最好是二人同行，由異性互相搭配，以便能應付各種狀況。
 - ・事先約時間，以不影響學生起居作息及上課時間為主。
 - ・訪視時，帶小禮品或是晚餐、飲料給學生，禮多人不怪。
 - ・確定學生在場時間，若學生不在可由房東接待，但切記要阻止房東直接開鎖闖入學生房間。
 - ・訪查房東的管理態度或徵詢租屋的感覺，避免在房東或其他人面前討論，若房東一直跟在身邊無法擺脫，可由一人拖住房東與房東閒聊，再由另一人到別區繼續訪查。
 - ・須做拍照處理時，須徵詢房東及房客同意。
 - ・一日訪視對象設定戶數約2-3戶，戶數太多不但無法達成，精神也過於疲累，警覺性相對降低。
 - ・訪視通常在一地會停留半小時以上，要注意車子是否會被拖吊，若一直擔心車子的狀況，草草結束訪視，訪視等於沒什麼意義。
 - ・要求改善的項目告知房東，並約定好下次再訪時間後，將之狀況書寫於訪視單中，請房東簽名以表示負責。
 - ・同學反應房東不良的部份，不建議當場要求房東立刻處理，需再查證房東的說法再做處理。
- （參考【附件4-3】訪視訓練）



教官訪視租屋處緊急逃生路線（資料來源：高雄應用科技大學）

III.訪視的結果處理

訪視單為日後追蹤房東改善狀況的一個憑證，可於房東刊登資料的物件上，做相關狀況的註明，提醒同學注意有須改善的問題。

【表七】：訪視結果處理表

狀況	處理等級	處理方式
沒問題	一般處理	・託租資料中註明訪視狀況。
問題不嚴重，但須改善	一般處理	・託租資料中註明訪視狀況。 ・限期改善，改善完成修改訪視狀況。
限期改善，但不見回應	特殊處理	・發函告知家長，個案有急迫性者可由訪視人員或業務承辦單位直接電話聯繫家長或與房東協調。 ・房東仍不見回應，暫停該物件刊登。
問題嚴重，不見房東任何回應	特殊處理	・同上項處理原則，若已查證屬實，直接撤銷房東刊登物件，並列為黑名單管理。 ・若該屋並未在學校登錄，須不定期查訪學生狀況，勸導其勿再承租。
列為黑名單管理之房東	特殊處理	・若需公告黑名單房東，僅需在資料上註明”糾紛中”三字，不須做任何陳述，學生查詢時，自會避過此筆資料，而房東在房屋乏人問津之下，即會主動來校解決問題。 ・或將列冊管理之黑名單房東，置於承辦人員處管理，學生可自行至承辦人員處翻閱相關資料。 ・在學生賃居座談會時，直接告知同學危險房東在哪裡，請同學勿承租該處。
優良房東的鼓勵	特殊處理	・網路公告房東的配合程度與優良事跡表揚。 ・頒發年度愛心房東或優良房東證書。 ・利用網路鼓勵同學優先探詢優良房東。

小叮嚀

若已在訴訟中房東，直接拒絕其物件刊登，待司法判決後再行定奪。

優良房東如遭房客投訴，若查證屬實時，要記得隨時撤銷其優良證書，以免生爭議。

【附件4-1】賃居生訪視、訪問表

(不同學生賃居於同一戶者，本表使用1張即可；本表請搭配「賃居生訪問紀錄表」使用)

大葉大學 學生校外賃居房屋 訪視表 編號: 98 教 _____

訪視日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時

訪視地址: 彰化縣 _____ 鄉(鎮) _____ 路(街) _____ 段 _____ 巷 _____ 弄 _____ 號 _____ 樓
(之) _____ (大樓名稱: _____) (屋齡: _____ 年)

房屋種類: 01 ☐ 平房庭院式 02 ☐ 公寓 03 ☐ 透天厝 04 ☐ 電梯大樓 (沒管理員)
05 ☐ 電梯大樓 (有管理員) 06 ☐ 其他 _____ 裝潢: ☐ 有 ☐ 無

建築物總樓層: 共 _____ 樓 _____ 層 房間數: _____ 間 空房數: _____ 間

房東姓名: _____ (☐ 男、☐ 女) 電話: _____ 手機: _____

聯絡人姓名: _____ (☐ 男、☐ 女) 電話(手機): _____ 與房東關係: _____

1. 消防、門戶、瓦斯、用電安全

(1) 鐵窗等緊急逃生出口是否可以正常開啟? ----- ☐ 是 ☐ 否 ☐ 無鐵窗

(2) 緊急逃生路線(含樓梯出口)是否暢通? ----- ☐ 是 ☐ 否

(3) 隔間與周邊裝潢是否為防火建材? ----- ☐ 水泥隔間 ☐ 木板隔間 ☐ 其他 _____

(4) 請專業機構定期消防安全檢查? ----- ☐ 是 ☐ 否

(5) 是否有2個以上出入口逃生用? ----- ☐ 是 ☐ 否

(6) 賃居處聯外交通路線照明是否充足? ----- ☐ 是 ☐ 否

(7) 瓦斯熱水器是否置於戶外? ----- ☐ 是 ☐ 否 ☐ 使用電熱水器

(8) 室內通風是否良好? ----- ☐ 是 ☐ 否

(9) 各房間是否有獨立電表? ----- ☐ 是 ☐ 否

(10) 房間室內插座數目? ----- _____ 組

(11) 電費一度幾元? ----- _____ 元

(12) 住屋安全認證 ----- ☐ 有(☐ 1星 ☐ 2星 ☐ 3星) ☐ 無

(13) 消防檢驗合格(有檢驗資料) ----- ☐ 是 ☐ 否

(14) 屋主提供之消防逃生設備:
01 ☐ 滅火器 02 ☐ 煙霧偵測器 03 ☐ 通風機 04 ☐ 感應式照明 05 ☐ 安全門 06 ☐ 逃生梯
07 ☐ 刷卡式門禁 08 ☐ 緊急照明燈 09 ☐ 消防系統 10 ☐ 監視錄影設備 11 ☐ 瓦斯熱水器強制排氣設備
12 ☐ 其他 _____ (若無滅火器，請建議房東或同學向房東反映應加裝滅火器)

2. 居住舒適性

(1) 是否提供停車空間? ----- ☐ 是 ☐ 否

(2) 周邊生活機能是否完善(交通、購物、飲食)? ----- ☐ 是 ☐ 否

(3) 是否提供垃圾分類和垃圾擺放位置? ----- ☐ 是 ☐ 否

(4) 房間是否靠窗? ----- ☐ 是 ☐ 否

(5) 基本配備有: 01 ☐ 床 02 ☐ 書桌(椅) 03 ☐ 衣櫥 04 ☐ 抽燈 05 ☐ 洗衣機 06 ☐ 脫水機
07 ☐ 烘衣機 08 ☐ 第四台 09 ☐ 寬頻網路 10 ☐ 冷氣機 11 ☐ 冰箱 12 ☐ 電風扇 13 ☐ 飲水機
14 ☐ 瓦斯(☐ 天然 ☐ 桶裝) 15 ☐ 瓦斯熱水器(☐ 室內 ☐ 室外) 16 ☐ 書櫃 17 ☐ 電話 18 ☐ 電熱水器
19 ☐ 中央空調 20 ☐ 其它 _____

(6) ☐ 清寒學生租金可另議 ☐ 設有住戶獎學金 _____ 元

房租繳交方式: ☐ 月繳 ☐ 學期繳 ☐ 年繳 一學年房租: _____ 元

押金: _____ 元 房間坪數: _____ 坪 租屋性別限制: ☐ 無限制 ☐ 男 ☐ 女

綜合意見: 此租賃處是否適合同學居住: ☐ 很好 ☐ 普通 ☐ 不好 ☐ 非常不好

後續建議: ☐ 無特殊狀況，陳列後存檔 ☐ 已建議學生請房東處理改善 ☐ 由學校出面請房東處理改善 ☐ 建議同學遷出 建議改進事項: _____

訪視者簽章: _____

資料來源：大葉大學

附件：（一學期達 10 人次者，請將填具後之訪視紀錄表影本擲回住輔組登錄，感謝您！）

大葉大學 校外賃居生 訪問紀錄表（1 人使用 1 張紀錄表） 編號： <u>98 教</u>				
訪視方式： ☐ 實地訪視 ☐ 電話訪談 ☐ 面談詢問 ☐ 其它				
訪視老師		教職員 編號		訪視 時間
受訪學生		系 級		學 號
受訪者手機	本賃居通訊資料，學生是否已至已「iCare 系統」學生綜合資料卡 網頁異動更新： ☐ 是 ☐ 否，若勾「否」，煩請 貴師長督促登錄！			
租賃地址	彰化縣 鎮/鄉 路/街 段 巷 弄 號 樓（之）			
房東姓名		房東手機 （電話）		
一、問題：				
(一) 如何找到賃居處所？ ☐ 住輔組 ☐ 小廣告 ☐ 同學親友介紹 ☐ 其他				
(二) 房東（管理員）是否同住？ ☐ 是 ☐ 否 ； 是否簽有契約？ ☐ 是 ☐ 否				
(三) 垃圾清運能配合當地鄉鎮公所作業？ ☐ 是 ☐ 否 補救方法：				
(四) 押金 元；租金繳付方式： ；一學年房租 元；房間坪數的 坪				
(五) 到學校之交通工具為： ☐ 步行 ☐ 校車 ☐ 機車 ☐ 汽車； 是否有駕照？ ☐ 是 ☐ 否				
(六) 通勤時間？ ☐ 5 分鐘內 ☐ 5-10 分鐘 ☐ 10-20 分鐘 ☐ 20-30 分鐘 ☐ 30 分鐘以上				
(七) 房東對於房客所提出之房務問題處理態度？ ☐ 積極解決 ☐ 普通 ☐ 不積極				
(八) 師長曾抵達賃居處所關心或巡視？ ☐ 導師 ☐ 教官 ☐ 家長				
(九) 目前在： ☐ 校內 ☐ 校外工讀，每週約 小時				
(十) 覺得房東是否值得推薦為優良房東？ ☐ 是 ☐ 否				
(十一) 目前租賃處將來是否推薦給學弟妹？ ☐ 是 ☐ 否				
二、建議與提醒：				
(一) 在學務處住輔組「校外租賃」網頁可以找到租屋相關資訊，請同學看屋時應結伴同行，並謹慎留意四週環境；找到租屋後，應逕至本校「iCare 系統」登錄。				
(二) 租屋首重安全問題，請同學特別注重房屋的安全設施（如要有滅火器、知道火災發生時之逃生路線、緊急逃生出入口是否通暢、要有門禁管理等）。				
(三) 敦親睦鄰，晚上 10 點半過後請降低音量，以免影響鄰居作息，共同維護社區寧靜品質；守望相助，進出大門應隨手鎖門，注意人身安全，防範竊盜與性侵害等不幸事件發生。				
(四) 騎機車配戴安全帽並注意安全，依規定停車，勿違規或影響安全。				
(五) 注意室內通風與瓦斯使用安全，謹慎使用電熱（暖）器、火鍋等；個人垃圾切勿隨意丟棄或帶進校園。				
※提醒您，手機無法接話時，為了讓學校能盡快協助您維護自身安全與權益，請您提供可以聯絡的電話號碼： <u> </u> （姓名/關係： <u> </u> / <u> </u> ）。				
學生事務處 住宿輔導組登錄欄				

備註：再次感謝老師共同關心賃居同學生活適應情形與協助宣導安全事項！

資料來源：大葉大學

【附件4-2】訪視後致家長通知函

致家長信函

親愛的家長您好：

為顧及 貴子弟校外租賃安全問題，本校教官已於日前完成全校校外租賃同學的輔訪工作，發現同學租賃處所無消防設施，影響居住安全，除當場告知學生，應提高警覺注意安全外，並協助學生規劃逃生路線；另寄發信要求房東改善，倘若房東仍未改善，則建議學生另覓安全住處，以確保 貴子弟生命安全。

貴子弟租賃處安全缺失為：無☐滅火器 ☐緊急燈 ☐緩降機 ☐逃生出口；特請學生家長，協助督促 貴子弟，慎選租賃場所，防杜意外事件發生。

崙此 敬祝

身體健康 闔家平安

國立新竹教育大學學務處敬啟

資料來源：新竹教育大學

學年度訪視工讀生訓練資料

探訪小組名單

第一組 心四吳**、心四李**

第二組 工三林**、心二朱**

第三組 政三林**、政三吳**

第四組 工三張**、數三施**

探視房東注意事項

- 1.要事先聯絡好欲拜訪時間，當天出發前要再次確認（可順便詢問路要怎麼走）。
- 2.騎乘機車一定要小心，務必要戴安全帽。
- 3.記得將本組文宣品準備好、並攜帶照相機、工讀證及填寫好之工讀生訪視紀錄表、寫好之房子編號。（文宣品包含：租屋契約書、瓦斯與用電安全貼紙、聯繫小卡片）
- 4.拜訪當天需注意服裝儀容，請穿東吳大學工作背心。
- 5.拜訪時要表明身份、注意禮節、留給房東好印象。
- 6.探視結束後，將工讀生訪視表詳細填寫後置於**老師桌上。
- 7.若有特殊情形（如未設置滅火器、房間在地下室、頂樓加蓋、或熱水器置於室內、屋況不堪居住、四周環境居住品質好壞或房東言行奇怪……）請立即向**老師反映，如老師已下班請記得留言或隔日上班時間通報告知。
- 8.特別提醒：
(1)探視房東為本組最重要之房屋租賃步驟，探訪組同學須為租屋資料做嚴格把關，作為本校租賃生先鋒隊，免得本組所提供之資訊與學生認知落差太大。同學需於探訪前填妥「工讀生訪視紀錄表」，並於探訪時根據房東所填資料、仔細核對，並於探訪後，確實填寫紀錄、並加以評估是否適合同學居住。

訪視紀錄表填寫請把握以下要點：

- 平面圖的繪製：請畫出滅火器『◎』、熱水器『※』位置
- 屋內格局的繪製：請畫出隔間、房間數、廚房、浴廁、出入口等位置
- 綜合意見的填寫：除了寫租賃處內部狀況，如燈光是否昏暗、空氣是否流通或潮濕等狀況之外，租賃處周遭生活機能也很重要，如鄰近市場、站牌、超商等，另外如有看到房東與房客相處狀況，也要填寫進去，還有目前是否有本校同學租屋，狀況亦可填寫。

(2)探視組亦為住宿組代言人，代表住宿組與房東溝通，需時時注意自己言行、服儀，不可輕浮、亦不可奇裝異服。

(3)探訪合作房東時應送上學生租賃契約書，並請房東在與學生簽約時務必使用學生租賃契約書，以保障雙方公平對等權益。（可以以柔性的方式勸導：這是免費的喔～，如有需要也可至住宿組領取或打電話請我們寄發）

(4)探訪時應確認滅火器的有效期限及壓力表指針位置是否在綠色標籤處，如滅火器不符規格應主動提醒房東應於一週內更新，並告知本校老師會電話持續追蹤，與房東另約訂時間再訪。

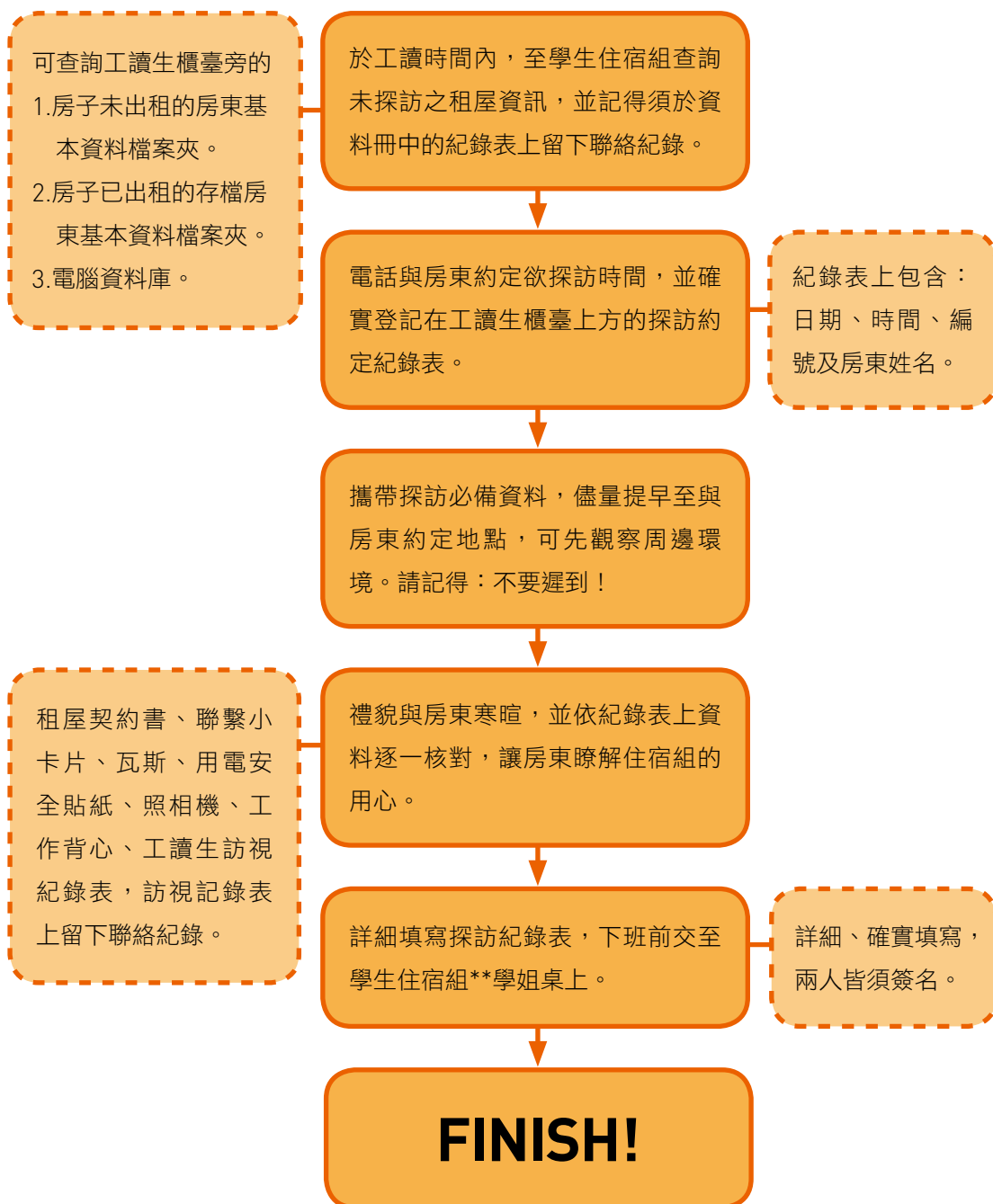
(5)探視工讀時數計算與控管：每探訪一位房東為2小時，本學期工讀總時數為55小時，總計本學期每組需探訪27位房東，每週需探訪1～2個房東。

(6)請大家盡量在上班時間至住宿組打電話約房東，並於每週一下午以前繳交至少1份訪視紀錄表。

拓展房東資料（抄錄資料）

- 1.掃校：撕校園內的廣告傳單，拿回來抄在「工讀生廣告抄錄單」上，再打電話給房東，問他要不要貼廣告在學校公佈欄內，但要攜帶身分證（駕照影本）及房屋所有權狀（房屋稅單）才可以。
- 2.鄰近街道的里長公佈欄：至校外抄寫房東資料，騎乘機車要戴安全帽，並特別要小心。
(1)請帶「工讀生廣告抄錄單」去抄寫。
(2)抄錄日期、房東電話號碼、抄錄地點、抄寫人員要寫清楚。
- 3.至里長辦公室張貼本組傳單。（派報夾報）
- 4.上網至相關租屋網站抄錄房東資料。（如崔媽媽基金會）

探訪工作流程



『做別人的待誼，學自己的功夫』 學生住宿組 感謝你的付出！ 資料來源：東吳大學

計畫五 | 舉辦各項活動方案

利用活動的舉辦，可以在項目規劃時朝幾方面來思考：一是為充實學生該有的基本知能；二是訓練學生籌辦活動的能力；三是推展賃居業務；四是活化與社區居民的互動關係。

活動籌備將學生結合，或是有較多人力加入時，可先行試著將自己所屬組員預做規劃，分派各組工作內容，並選出各組「組頭」。一般常見的分組方式，會因籌備階段及執行階段而略有所差異，其分工與責任範圍簡要說明如下表：

【表八】：活動籌備期分工分組表

活動籌備階段	
組別	責任特性
總策劃	- 宜由核心人員擔任。 - 負責掌控活動執行進度、預算分配使用。
企劃組	- 宜由具備企劃文書能力者，將集思廣益概念落實或能執行具體方案。 - 負責企劃活動內容、活動經費募集、活動籌備聯絡。
宣傳組	- 宜由具有美術、宣傳概念者擔任。 - 負責活動宣傳、宣傳品製作、新聞發送、記者會籌辦。
活動組	負責活動當天執行、人力調度。
場地器材組	負責器材道具準備、場地佈置設計、活動位置動線佈置。

【表九】活動執行期分工分組表

活動執行階段	
組別	責任特性
總策劃	- 宜由核心人員擔任。 - 負責監督活動進行、對外發言、需具備應變調度的能力。
活動組	負責整體活動執行、主持、掌控活動氣氛。
招待組	負責來賓接待、媒體記者、場地導引、報到服務等服務台功能。
機動組	- 儲備人力隨時支援各組或其他突發狀況。 - 由於機動組人力可隨時支援調派他組，因此可以請外部借調人力參與。
場地器材組	負責場地佈置、器材搬運、活動進行中器材看顧及清點工作。

以上事務編組為一活動概況性的分工，人力不足時當然可身兼數職，但不論人力的多少，細分工作項目即能掌握活動狀況，嚴謹的後製工作是活動成功與否的重要因素。（附件5-1）

一般而言，承辦賃居業務學校大多會舉辦下列幾種活動：

I.房東座談會

第一步 | 規劃座談會的內容

【表十】：房東座談會規劃內容一覽表

項目		內容	注意事項
時間		- 一年一次，上學期亦或下學期可自行斟酌。 - 日間或夜間？假日或非假日？須考量當地房東作息狀況而決定。	- 寒暑假時召開，於長官邀約或場地商借都會較為方便。 - 座談時間以不超過3小時為原則。
內容		- 業務報告 - 頒發優良房東證書或其他相關表揚 - 意見交流時間 - 專題演講（租賃權益說明、租金扣抵所得稅說明、住家安全、消防宣導…等）	- 業務報告可對房東宣達學校推動之政策、賃居服務狀況說明或成果展現等等。 - 意見交流時間可規劃房東、鄰里長、警消單位等相關人員互相交流意見。 - 專題演講部份可視實務操作狀況是否有此需求再做安排。
邀請人員	房東	- 發送邀請函 - 電話邀約	- 邀請函發出後，須再以電話再做邀請，參與者意願才會提高。 - 人員的邀約可用公文發送的方式邀請。 - 可於公文內設計回條方式，請收文者簽回告知參與意願及人數。
	鄰里長、當地派出所及消防單位		
	其他有關賃居相關的人員或單位		
	專題演講講師		
	校長、學務長、總教官、系所主任	校方人員邀請，參照各校行政程序運作方式進行	
	賃居學生代表委員會幹部		
會議資料		- 接受表揚房東之優良事蹟 - 該學期學校師長訪視相關事項 - 校外賃居學生輔導工作介紹 - 專題演講課程內容	- 會議資料裝訂成冊，便於攜帶及閱讀。 - 於會議資料內再裝訂空白頁，可做為發言用、建議用或記錄用。

第二步 | 工作項目的整理與分工

・參照活動舉辦的編表分組方式，即可逐一拉出各項組別中應完成的事項，找出「組頭」，達到分工完成、分層負責的目的，如附表5-1。

善用進度表掌握節奏

我們常說要把活動辦好，最重要的就是掌握五件事——

「人」、「事」、「時」、「地」、「物」：

- ・人，負責該項工作的組長或組員。
- ・事，工作內容。
- ・時，活動進行的節奏。
- ・地，場地或地點。
- ・物，完成工作所需的器材。

仔細構思這五大要素，整理成各種不同的進度表，如「活動進度表」透過這些進度表讓所有成員瞭解自己的工作份際，以有效掌握節奏。（附件5-2）

沙盤推演

除了善用進度表掌握狀況外，建議在活動舉辦前一、二日針對進度表進行一次沙盤推演。沙盤推演時最好所有負責成員都能參與，如果動員人數太多，則至少各工作主要負責「組頭」一定要參加，確認的事項有：

- ・依活動進度表的節奏，逐一檢視活動當天流程。
- ・預想各種突發狀況的應變之道，如房東火氣太大嚴辭對學校攻擊之應變處理、現場麥克風突然失聲、邀請的長官遲到、長官已到房東遲到……等等。

透過這樣的過程，可以幫助成員迅速瞭解當天的情況，並增加組員間的工作默契，讓活動執行品質更好。

沙盤推演時不但各組「組頭」要到場，並要預想各種狀況做推練。（資料來源：崔媽媽基金會——台北市北區大學生租屋合作組織成立記者會前沙推狀況）



第三步 | 活動開始

- ・確認各組狀況：依活動當天進度表確認各組完成狀況。
- ・會場狀況掌握：
 - ・各階段時間掌握及提醒。
 - ・觀察與會人員狀況：會議進行中時，會議內容對工作人員而言並非重點，與會人員不論是房東還是長官、來賓的狀況才是須被留意的，能立時發現並處理，才能保持讓會議順利進行，不致有所阻礙。

第四步 | 撤場

- ・依進度表之分工狀況，確認撤場之各項事項完成狀況。

其他注意事項

- ・發布新聞稿件
- ・器材應事先測試
- ・思考冷場的解決之法
 - ・預設問題
 - ・輪流發言
- ・房東房客不宜同時在場，以免互相攻擊。
- ・推演衝突場面的處理方法。
- ・抱怨問題的回應準備。



房東座談會中表揚優良房東（資料來源：東吳大學96年房東座談會）



東海房東座談會（資料來源：東海大學）

II. 賃居生座談會

賃居生座談會與賃居生代表座談會為不同性質會議，針對大多數的賃居學生所召開的會議，主題大多鎖定在租屋相關權益的說明。

第一步 | 座談會的規劃

- ・參照「房東座談會」各項步驟，可視會議大小狀況再行評估操作方式。
- ・內容訂定：



利用課餘時間舉辦賃居生座談會，宣導租屋相關注意事項。（資料來源：台北商業技術學院）

【表十一】賃居生座談會規劃內容一覽表

項目		內容	其他事項
時間		・二個時段： 下學期宿舍抽籤（3月-6月）時段。 上學期課業開始至期末考前。 ・以學生休息時間（夜間）或是利用 週會或班會等時間實施。	座談時間以不超過2小時 為原則。
內容		・業務說明及提醒。 ・校外賃居相關權益說明。 ・校園周邊房東狀況說明及提醒。 ・校方可協助部份。 ・開放學生問答時間。	・主軸是可以利用學生的賃居權益 相關事項的提醒與說明，再延伸 出其他的議題：DIY簡易修繕、 空間佈置收納方式、風水、女子 防身術教導…等等這類的議題若 能同時也安排成為一系列的課 程，吸引更多的同學參與。
出席人員	學生	・即將面臨外宿的學生：一年級 住宿生、畢業生、至外地實習 住宿的學生。	為獎勵聽講同學，可以用一些方 式來提高同學參與意願： ・有獎徵答：利用獎品，請講 師做有獎徵答的時間。 ・抽獎：提供較大獎項獎品， 於座談會結束後做抽獎活動。 ・提供餐盒、點心。
	學生幹部 （賃居代表）		
	專題演講講師	・見【第二步：確認講師狀況】	
	校長、學務 長、總教官、 系所主任	・校方人員邀請可視狀況而定。	
會議資料		・講座內容講綱 ・租屋手冊 ・契約書 ・協助管道	・會議資料中可再置入學校須同 學配合填寫的調查表，如：問 卷、賃居資料等等

第二步 | 確認講師的狀況

【表十二】講師邀約注意事項

確認事項	內容
時間／地點	・日期、時間 ・表排整個活動時間，講師負責的時間 ・講座進行地點 ・確定講師到校的時間 ・講師到校時，應至之地點告知（會場亦或辦公室）
主題內容	・為何辦講座 ・講座內容設定範圍 ・需要講師特別強調事項
參與者	・聽講人身份（除學生外，是否有其他人員？） ・參與人數
交通	・交通搭乘建議 ・是否有人接送 ・接送人員聯絡方式
費用	・車馬費 ・講師費 ・核銷方式（留票根／帶證件／轉帳帳號……）
器材／講綱	・講師需用器材（單槍／電腦／光筆／黑板／滑鼠／上網……） ・講綱繳交時間
聯絡方式	・講師手機、辦公室電話以防萬一 ・告知講師活動負責人之聯絡電話、mail

其他注意事項

- ・講座進行狀況的掌控：
 - ・學生座位安排儘量朝中間朝前面集中。
 - ・學生人數眾多時，建議安排教官或導師等師長做管理，制止學生在演講過程中肆無忌憚的吵鬧嬉笑，影響演講者與聽講人的情緒。
 - ・若座談會除了講座外尚安排有其他項目須進行，請事先和與會者做流程介紹，並清楚將所負責段落截止時間告知講師，以免延誤會議中其他項目的進行。

III、租屋博覽會

第一步 | 活動內容的規劃

時間的考量

- 賃居學生人數、學生作息及上課狀況
- 宿舍抽籤結束？新生入學報到？註冊時間？

地點的考量

- 人潮必經之地：
- 室內室外？
- 動線規劃



賃居生講座可請師長在旁做管理，以免學生肆無忌憚的吵鬧，影響講座的進行。（資料來源：高雄餐旅學院）

腹地小校舍多者，校內的車輛進出、商家或房東車輛進出的規劃動線就必需清楚，並加派人員做管制，以免造成與會人員或是校內同仁的不便。

腹地遼闊校舍分散者，需有清楚的指標說明，方便校外人士參與。

展覽的形式

學校無太多經費預算或是人力來舉辦博覽會，就以展覽板展示或是設置服務台的方式，來展示出租資料，也能達到物件傳遞的效果。

活動展出該如何呈現，須先檢視預算、人力及預計達到的效果再來考量該以辦到何種程度的博覽會。



室內場地未邀房東設攤由學校統一公告出租訊息。
（資料來源：中原大學——租屋博覽會）



戶外場地由房東設攤。
（資料來源：暨南大學——租屋博覽會）

內容的擬定：

以下表格所列是參考多所學校所辦之博覽會的彙總狀況，各校可視自己的預算、人力狀況而有所調整。

【表十三】：租屋博覽會內容規劃一覽表

活動 規劃	活動 項目	活動對象/內容	內容建議
	房屋 資訊	邀請房東設攤	· 要求必備：權狀、建物使用執照等。 · 房東自備：照片、平面圖、交通路線圖、宣傳DM等。
		不邀約房東出席	· 資訊擺設方式：服務台諮詢、自行設置看板、現場電腦查詢。
		現場登記資料	· 房東：若有之前未加入學校資訊的房東，可開放現場登記，由學校審查合格後，立即開放供學生查詢。 · 學生：除在現場查詢設攤之房東資料，若學校與崔媽媽基金會合作資訊平台，也可透過學校，現場即時辦理入會，即可透過網路查詢房屋資料。
	生活 相關	食衣住行 相關商家	· 學生最常光顧的商家、店面或是生活需求，如：戲院、書店、電信業者、郵局、醫院……可由各商家提供折價券、商品贈送、點數券等等來吸引學生參與活動。
		其他	· 鎖店：換鎖DIY教學 · 花店：花束傳情，藉由花束可請學生買花對房東致謝。
	知能 相關	專題講座	· 以房東或是學生為對象，講解租屋相關議題講座。
		法服社或 校外法服團體	· 邀請校內法服社或其他團體設租屋法律諮詢攤位。
	政令 宣導	· 消防 · 反毒 · 交通安全 · 其他	· 製作看板、海報、話劇等等方式呈現。 · 消防演練則可實地邀請相關單位直接做實地演練。
	其他	二手舊貨	二手教科書、生活用品、傢俱等等，因有些將畢業的學生們許多物品不想帶走，可以提供拍賣。

活動規劃	活動項目	活動對象/內容	內容建議
攤位設置	其他	紙箱募集、提供	為需搬遷的學生預做準備。
		慈善團體之款項或物品募集	・收受二手舊衣、物品、書本轉捐慈善機構。 ・提供義賣物品，所得款項捐助慈善團體。
進行方式	立即看屋媒合	房東與學生直接洽談	・學校安排專車載送同學至校區周邊出租地點看屋。 ・房東直接帶學生至承租地看屋。
	結合其他活動方式——	闖關（附件5-4）	・設計重點攤位，請參與者持活動DM至重點攤位闖關蓋章，蓋滿即可領取獎品或是參加抽獎。 ・獎品提供除利用經費採買外，另可向參與商家募集（物品或點券、折價券不限）
	遊戲及表演	有獎徵答	設計賃居權益相關題目，答對者領取獎品。
		社團表演	話劇、熱舞等等，都可吸引人潮聚集。
其他	媒體	新聞稿發送	透過新聞稿發送，邀請當地媒體做採訪報導。
	長官	邀請地方長官或直屬長官	邀請當地地方首長或直屬部門長官蒞臨指導，更能突顯活動的成果及重要性。

詳細博覽會介紹及操作方式，可進入以下網址查閱：

www.tmm.org.tw/school/school-rs-058.htm



發送新聞稿邀請媒體參與租屋博覽會（資料來源：中國時報）

第二步 | 宣傳

租屋博覽會訊息如何有效的散發出去？如何廣泛的發訊息讓房東參與？有哪些管道是可以利用達到宣傳的效果？試整理下列步驟及方式供大家參考：

擬定邀請文宣DM（附件5-3）

文宣發送方式

- ・ e-mail：對象有房東、學生、友好團體、校友等，邀請與會或是代為募集房東。
- ・ 派報夾報
- ・ 新聞稿發送
- ・ 各處公佈欄張貼
- ・ bbs站、ptt站
- ・ 崔媽媽基金會：將宣傳文宣mail至崔媽媽基金會，請崔媽媽代發邀請信函（以e-mail方式）給該會所有留下e-mail的房東，讓訊息能散發的更廣，並讓已知房東代為告知其他可能有屋出租的親朋好友們。（附件5-5）

第三步 | 活動舉辦

進度表及分工事項

參考前項【房東座談會】之建議事項。

設攤規則告知

設攤規則、展示攤位的大小、房東設攤物件、文宣海報是否替房東製作或製作何種海報等等，均需詳細告知房東。

其他提醒事項

- ・ 報名參展的房東狀況仍須學校事前做一番確認，對於有問題的房東必需拒絕其進入參展。
- ・ 常見一些被學校拒絕的房東，會藉學校舉辦博覽會的時機，於校外散發傳單或是直接於活動中拉學生看屋，若經校方察覺，最好能即時制止，並透過各種方式告知學生須如何選擇校方接受參與展覽的房東。



校方提供何種文宣及攤位規範須提前告知設攤人員以利配合。（資料來源：清華大學、高雄應用科技大學——租屋博覽會）

【附件5-1】活動人力分組名單

組別	負責人	可協助人員	負責項目
接待組	子○	小○、○阿姨、麗○、阿○	學員簽到、發資料袋、名牌、退費、給收據
小隊輔	慧○	雪○、尚○、淑○	帶位、接泊引導、學員疑難雜症解決
交通組	偉○	阿○	與司機聯絡溝通、時間掌握、押車、準備司機便當
場務組	艾○	小○○	座位安排、設備安置、物品清點
住宿組	艾○	小○、淑○、小隊輔	Check in 安排、發鑰匙給小隊輔
課程組	子○	小○、淑○	與講師確認課程進行方式及安排、提醒講師課程進度、注意學員學習狀況、課程時間掌握、講師茶水、桌牌替換
攝影組	偉○	秉○、阿○	全程活動紀錄照、錄影、大合照拍攝
器材組	秉○	偉○、小○○	器材測試
餐飲組	淑○	阿○、小隊輔	
錄音組	淑○	○阿姨	全程錄音記錄
財務組	艾○		付款、零用金

資料來源：崔媽媽基金會——非營利組織女性領袖培育工作坊

【附件5-2】活動流程表

時間	事項	負責	物品	備註
8：30-12：00	攤位裝置 藝術布置	藝大	彩色軟管／桌巾／社區 名稱牌／懸掛線／懸掛 小書樣本*40	跟里長拿鑰匙
9：30	籌備人員 報到	奶○		報到人員： 丁○／俊○／博○／ 其○／瑞○／秉○／ 小○／瑞○
9：30-10：00	搬運桌椅／ 定位	○先生 丁○	桌*20張／椅*30把	從辛亥路上 居民活動中心 運到公園
10：00-11：00	到林口社區 搬運音響設 備／二手書	奶○ 柏○	畫架*5／擴音喇叭*2個 ／主機*1組／二手書*6 ／無線麥克風*2	從水源路林口社區 運到公園
	書籍搬運／ 器材運送	俊○ 其○	推車／舞台用品／報到 處用品／兌換物品／美 術教學用品／舊書交換 攤區用品（分類打包）	從2F辦公室運到公 園
	拉延長電路	秉○	捲盤型延長線*2	水池邊有電源插座
10：00-12：00 （請參閱位置圖）	舞台區布置	奶○ 丁○	來賓座椅*30把／橫幅／ 流程海報／崔媽媽布旗 ／音響置放桌／旗桿*6 ／旗座*6／布旗*6／衣 繩／大字書道具*7	需要樓梯 可跟乾洗店借
	舊書交換 攤位布置	瑞○ 小○ 英○ 博○ 珍○	分色桌巾*5／各社區的 書／舊書交換規則表*5 ／計算機*5／換書集點 卡*50／旗桿*5／旗座*5 ／布旗*5／舊書*數箱	桌巾上標有 本次活動主題

時間	事項	負責	物品	備註
10：00-12：00 （請參閱位置圖）	接待處布置	小○ 新○ 子○	簽到冊（貴賓／媒體／義工） ／活動資料袋／換書規 則海報／協助單位感謝 海報／雞婆裝／火腿／ 礦泉水*2箱／桌巾*1／ 旗桿／旗座／布旗／交 換物品*1批	義工報到也在此
	其他服務區 布置	筱○ 其○	桌巾*3／礦泉水*10	國稅局／稅捐處／健 康中心／美術創作區
	工作歷程 記錄	秉○ 俊○	數位相機／DV／ 空白影帶	
12：00-13：00	用餐	奶○	數量： TMM人員-12~15人左右 藝大同學-3人 逗點團員-4人	預算@60元/人
	拍大合照	秉○	數位相機	
12：30	逗點團員 報到	幸○	到2樓辦公室休息	手機： 0921-○○○-○○○
13：00	運紅茶	奶○ 俊○	紅茶*2桶／ 小紙杯*400個／推車	從麥當勞台大門市運 到公園
	人員報到 人員調度	小○ 瑞○	崔媽媽基金會攤位-3人 大學里辦公室攤位-2人（另有社區住戶1名協助） 溫州國宅社區攤位-2人（另有社區住戶1名協助） 水源麗景社區攤位-2人（另有社區住戶1名協助） 羅曼羅蘭社區攤位-2人（另有社區住戶1名協助） 接待處攤位-小○（另有：秉○／小○／寶○）	
	播放 背景音樂	○大哥		手機號碼： 0939-○○○-○○○
13：30	其他服務攤 位人員報到	惠○	相關器材自備	國稅局（4位）／稅捐 處（3位）／健康中心 （3位）

時間	事項	負責	物品	備註
13：30-14：00	播放 背景音樂	○大哥		
	貴賓到場 接待	秉○ ○哥		
	媒體到場 接待	小○		
	回報主持人 貴賓 到場名單	偉○		
14：00-15：30	小朋友 美術創作 時間	藝大 新○ cloa	蠟筆／彩色筆／ 廣告原料／水彩筆／ 圖畫紙	
14：00-14：05	舞台區—— 主持人開場	幸○		
14：05-14：30	舞台區—— 來賓致詞	幸○	致詞順序： 崔媽媽董事長 信義房屋代表 大學里里長 林口社區主委 溫州國宅副主委 羅曼羅蘭副主委 其他與會來賓	
	請受感謝單 位就位／ 回報主持人	偉○		

時間	事項	負責	物品	備註
14：30-14：40	舞台區—— 曬書節 揭幕儀式	幸○ 奶○ 美○	請奶○／美○協助拉線， 讓來賓將大字書道具掛上 道具：繩索／大字書道具*7 參與揭幕的嘉賓： 1.崔媽媽董事長 2.信義房屋代表 3.大學里里長 4.林口社區主委 5.溫州國宅副主委 6.羅曼羅蘭副主委 7.其他與會來賓	
	逗點劇團 出場準備	嫵○	音樂交給○大哥	
14：40-14：50	舞台區—— 頒發感謝狀	幸○	感謝狀*10 受獎者名單： 1.信義房屋 2.臺北市大安區大學里辦公室 3.林口社區 4.溫州國宅社區 5.羅曼羅蘭藝術廣場社區 6.茉莉二手書店 7.國立臺北藝術大學第二屆溫州街藝術季 策展執行團隊 8.中華民國專業者都市改革組織 9.大安健康服務中心 10.大安稅捐稽徵處 11.國稅局大安分局 12.麥當勞台大門市 13.逗點創意劇團 14.全華文理補習班	
14：50-15：20	舞台區—— 逗點劇團 表演	逗點		背景音樂自備

資料來源：崔媽媽基金會——公寓大廈曬書日活動

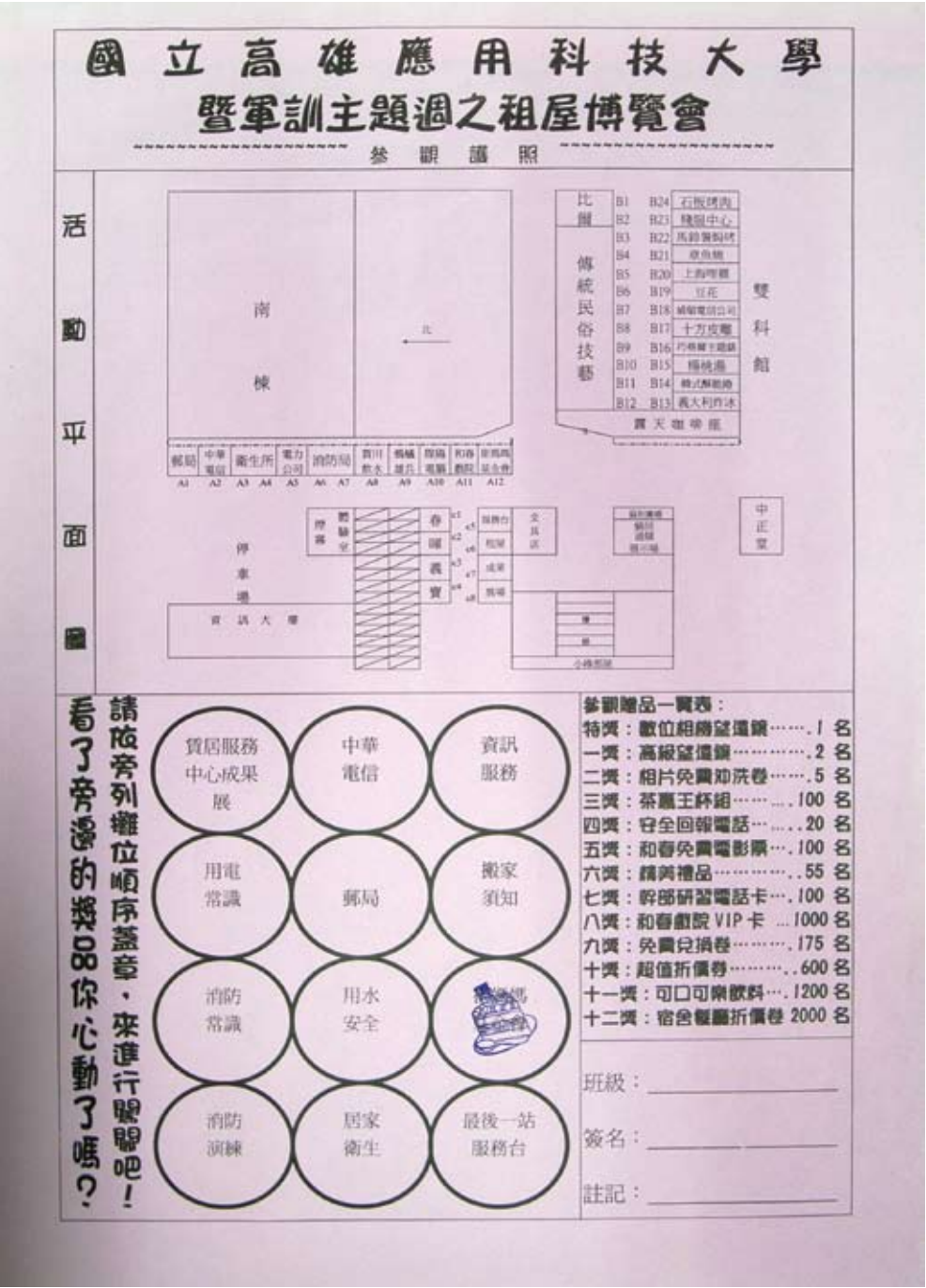
時間	事項	負責	物品	備註
15：00	美術創作 小朋友於舞台前方集合	藝大 新○ cola		
15：20-15：35	舞台區—— 小朋友閱讀常識 趣味徵答	Dania	題目表／獎品	
15：35-15：50	小朋友美術創作 作品欣賞	幸○		
15：50-16：00	活動成果公告： 1.義賣款項總額 2.後續餘書的處理 方式交代 3.謝謝大家的參與	幸○		
16：00	活動結束／ 大合照	偉○		
	桌椅歸位	○先生		運回活動中心
	餘書歸位	瑞○		
	接待處撤場	小○		
	裝置品撤除	藝大		
	茶桶歸還	俊○		清洗完畢 運回里辦公室
	舞台區撤場	小○		
16：00	音響設備歸還	奶○		
	謝謝大家！			
17：00				

【附件5-3】租屋博覽會DM



資料來源：輔仁大學

【附件5-4】租屋博覽會——闖關活動DM



資料來源：高雄應用科技大學

【附件5-5】租屋博覽會——代發邀請函內容



臺北市立教育大學 租屋博覽會邀請函

親愛的房東：

您好，本校預計在6月6日辦理校外租屋博覽會，會中將提供租屋資訊給本校即將外宿學生參考，期盼邀請台北市、縣的房東參加。如果您的房子願意出租給本校學生，請您儘速與我們聯絡，以便彙整及邀請您的參與。

請先填寫以下表格，以傳真或用e-mail方式報名均可：

房東招租報名表					
聯絡人				電話	市話 手機
出租地址					
出租類型	☐ 整層一戶 ☐ 雅房____間 ☐ 套房____間				
坪數				價格	
價格					

懇請諸位房東將報名表格於5/25前，儘速傳真或mail至本校報名，以方便後續作業，感謝您的配合。

聯絡單位：臺北市立教育大學學生事務處
聯絡地址：台北市中正區愛國西路1號
聯絡電話：2371-4063 文教官
傳真電話：2371-4063 文教官收
e-mail：t224318@tmue.edu.tw

臺北市立教育大學學生事務處感謝您的奉成

資料來源：臺北市立教育大學

二、賃居權益專業知能養成

要成為學生校外租屋處理的專業人員，除了建立相關資訊平台和房東建立良好關係外，對於時時發生的租屋糾紛也必需具備處理的能力。雖說任何糾紛處理以調處成功為上策，但雙方權益的維護與公正角色的扮演，是讓學生經由賃居過程中，學習成長的一個重要環節。

【專業知能養成一】

租屋相關法律的培養

參與相關課程

- 教育部舉辦全國大專院校學生事務研習營
- 在職進修相關法律（如民法、刑法、消保法…等）等課程
- 賃居權益法律講座

閱讀相關書籍、電子報

推薦幾本校方人員入門的租賃法律書籍或電子報：

- 北區七校聯合租賃契約書詳解
- 租屋法律手冊（崔媽媽基金會出版）
- 學生租屋手冊（崔媽媽基金會出版）
- 崔媽媽學生租屋電子報，網址：www.tmm.org.tw/epaper.htm
- 閱讀相關一溝通、談判、人際關係等相關書籍

建立專屬小秘笈

- 詢問他人經驗：

累積自己法律上的專業知識，除了研修專業課程外，最快的方式即由實務經驗中累積。在全然不懂的狀況下，相信很多學生事務工作人員會直接詢問其他資深工作人員，在詢問過後，建議依據：法律條文、為何適用、處理的方式等重點記錄下來，以便做為日後的參考，也可成為日後的傳承秘笈。

留意相關報導或訊息

在每一則新聞事件或公諸於媒體中的案例中，可發現許多的賃居法律問題是會被討論的，而所

涉及的法條可能不僅僅是民法、刑法，甚而會牽涉到消費者保護法、行政訴訟法等等其他相關法令在內，因此若能時時留意相關報導或是案例討論的訊息，將所報導或研討的訊息剪貼保留下來，漸漸就能累積法律專業，並可達到舉一反三的效果。

應用其他資源

- 學校法服資源

設有法律學系的學校，可以透過學校的專業老師或是法律學系組成的法律服務社，來替同學解決租屋衍生的法律糾紛。當然，也並不是每個學校的法律系的資源都能應用，此時，可利用地方性的法律服務資源。

- 地方法律服務資源

- 1.縣市政府法律聯合服務中心
- 2.崔媽媽基金會
- 3.法律扶助基金會
- 4.律師公會
- 5.其他學校的法律服務社

【專業知能養成二】

溝通調處能力的養成

第一步 | 調處觀念的建立

租屋糾紛調處既是服務也是學習更是一種教育，學校不是仲裁單位，學生事務工作人員亦非執法人員，故無法扮演仲裁者或執行公權力，當學生與房東發生租屋糾紛時，輔導教官或承辦人員須扮演的是居間協調聯繫角色，讓兩造雙方能達成協議。因此諸學生事務工作者應本著「情是協調潤滑、理是溝通說明、法為處理依據」、「雖不滿意但能接受的」等概念下，進行溝通協調，但若能先建立下列基本觀念，更可達事半功倍之效。

觀念一 | 理所當然的道德觀未必合法，合法的卻未必讓人服氣。

租屋問題常會牽涉到法律相關的概念，而在未碰觸前，相信大多數人都是以自己的道德觀或是習慣來看待事情，但在”法”的層面此種方式卻不見得是合理的。例如：學生付出定金後，因抽到宿舍無法搬入，房東卻不願退回定金。當學生來請求協助時，若有法的概念即知此種狀況

定金是拿不回來的，在對學生做說明前，或許會面對的是學生不服的口氣或想法，即便如此，正確的法律認知一定要先建立起來，調解與否暫且不論，有了正確的認知，才有助於後續的調解進行。

觀念二 | 確知自己的定位，立場保持中立、客觀論事，勿投入過多私人情感！

★糾紛處理切記三原則：勿衝動、須查證、再調解。

每件租屋糾紛，通常伴隨的是憤憤不平的情緒或委屈吞忍的眼淚，以學生習慣來說，遇到問題第一個求助對象一定不是學校，而是自己的同儕，所以學生會去找校方人員處理，很多都是求助無門或是已解決不了的時候，因而如何扮演一個適當的糾紛處理者角色著實要花一番心思。當同學帶著情緒來時，先不急著衝出去找房東理論，身為第一線的處理人員，保持心平氣和的態度最重要！常見來投訴的學生，訴說他們的糾紛時，有人是毫無重點的講了一大串的事件始末；有人則是情緒激動不斷控訴著房東的惡狀；有人則又言簡意賅的只講：「我能不能……」，讓人摸不著頭腦。碰到這麼多不同狀況的學生，如何抓到問題核心及介入處理，則是須要一些功夫。



教育部每年均會舉辦之賃居生輔導研習營，可藉由其中規劃之課程，獲得各校經驗或是充實相關知能。（資料來源：崔媽媽基金會——租屋法律課程）

以下用一簡單的案例來做說明：

★ 案例 CASES

學生邊說邊掉淚：「房東很惡劣，東西壞了都不來修，我要搬家了，還把我的押金扣住不還我，我找他要，他不但不還，還說他認識校長、認識老師……找誰去都沒用！」

解析：

處理問題的態度

每件租屋糾紛進來時，務請先放下手邊的工作，先處理學生的問題，若無法立即處理，可再約時間與學生洽談，讓學生有受重視的感覺，激動的情緒會獲得一些抒解。若學生過於激動，可將學生帶至角落或是會談室中處理。聽學生陳述案情時，儘量減少被人打斷的情況出現，安靜的環境能使投訴者可以放心而完整的表達，也許同學會無組織的陳述太多細碎的狀況，在未明白發生何事的狀況下，耐心的傾聽是必有的態度，一個有誠意的態度，會讓學生感受到自己不是孤單的，對於情緒安定有很大的助力。

勿隨同學情緒起舞

在不明真實狀況之下，是很容易被當下的情境或是言詞所誤導的。不論學生的情緒多激動，都需站在旁觀者的角度切入，成為一個第三者的角色。釋放過多的同情與同理心，很容易陷入一方的情境中而無法抽離，對於案情的判斷與處理也極易產生偏頗不公的現象。

釐清案情重點

“傾聽”是處理任何一種問題的重要態度，但“適時切入”則是釐清事件的一種關鍵性技巧。傾聽可以讓投訴者發洩、撫平情緒；但對事務繁忙的學生事務人員而言，卻是無法完全給予的。因此，在釐清案情上對於事件的癥結部份，要懂得「適時切斷與重整」，以免浪費太多時間。

以上案例要釐清的有：

- 東西是誰弄壞的？
- 有無簽約？
- 契約書怎麼約定？
- 有無通知房東？
- 搬家的原因為何？

- 是否為提前解約？
- 什麼時候通知房東要搬家的？

案件釐清後，有時候會發現學生要搬家和修不修東西根本沒關係，而說房東不做修繕，只是為了加重房東的惡質程度而已。

先給予適當建議，不輕易承諾或擔保

通常，在收到學生一方的投訴時，不建議立即介入處理，可先針對其所提出的問題，先給予一些基本的建議或回答，任何的承諾或是擔保，必須待查證後再談，「沒問題，教官一定會替你爭取到……」、「我一定會替你找到房東……」、「這樣子你比較有理，所以……」，承諾當然可以給學生一種可以信賴你或是被支持的感覺，但當承諾無法履行或是打了折扣時，有時學生的失望反應，反而會是另一種傷害。因而問題的處理，都待事件的釐清後再下斷語。

就以上案例可給予的回答或建議

- 先審視契約書的內容，初步判斷責任歸屬問題。

★ 務請先看過契約書之約定，口頭描述常與文義有所出入★

- 若是修繕問題，修繕的權利義務關係
- 若是提前解約，提前解約的權利義務關係。
- 若是租約期滿，租約滿後的權利義務關係。

若以上建議及回答，學生自稱都已知、已說、已做，此時即可進行下一步的查證及調解。

查證結果：「教官，你知不知道這個學生很糟糕，常常呼朋引伴打麻將、玩鬧，垃圾又亂丟，屢勸不聽！」

聽到這裡，大概就知道是怎麼回事了，若僅憑同學的一面之詞就對房東與師問罪，可能立刻會碰一鼻子灰，原本是要替學生討回公道的，反倒可能要在房東面前賠不是了。

觀念三 | 調處糾紛的基本原則：少輸為贏！

調處糾紛的基本觀念：局面不可能會恢復成原來無損的狀況，各有退讓，能達成和解即是最好的收場。

公平正義與公理有時並不適用於調解的場合，尤其若是面對的是強勢不講理的另一方。調解是為能馬上的解決雙方的爭執，使狀況不致嚴重影響到個人的生活與作息，減少時間的浪費與人力、財力的耗損。因此，適度的讓步是必需的。

調處糾紛的最怕有二：一方堅持不讓（或不出席），調解無法進行；一方推翻原有協議結果，所

花的心力完全白費。要避免以上的狀況，最重要是讓房東與學生（學生家長）對學校建立信任感，即能公平、客觀處理租屋糾紛，因此在徵得雙方同意，由學校出面協助處理時，必須在事前對學生（學生家長）與房東說明處理的基本態度與原則，才能使糾紛調處順利進行：

調解觀念的說明

常見學生一進了辦公室，對於校方的期待就是：「替我伸張公理、正義！」、「我來就是要幫我！」，錯誤的期待與認知，常會引起更多的不滿與挫折，因此，調解前先解說調解的用意與目的，減少學生錯誤的期待，也是讓學生明白調解人員的角色定位。

最後底線的確認

談判前，除了讓學生明白租賃關係的權利義務外，另一重點則是要學生明白租賃關係中的優劣情勢——「錢放在誰的口袋誰就是強勢！」，因此少輸就是贏，有些事是無法太堅持的！再怎麼有理，有時也不得不低頭，讓學生知道最壞狀況後，有了心理準備，再要求學生（學生家長）做出最後底線的確認，對於調解結果就不會抱持著太多的堅持與期待。

調解規則的告知

【表十四】調解處理方式

調解結果		處理方式	提醒注意
調解成功	簽定協議書，雙方必需履行，任何一方不得反悔。		在點頭同意接受前，必先審慎評估。
調解不成	不放棄	· 通知家長 · 寄發存證信函 · 輔導進入鄉鎮市區公所之調解委員會	· 輔導學生書寫存證信函 · 陪同學生參與調解
	放棄	· 通知家長 · 資料建檔 · 若為房東過錯，其資料做適度的公告處理	· 若家長不願放棄，後續進行須請家長介入處理。 · 對房東資料做適度的公告處理，也可讓學生多少有些心理平衡的作用。
推翻協議	· 房東若推翻協議，對校方而言可能又必需再花心力介入調解，或進入調解委員會。 · 學生若推翻協議，校方自行評估是否須再介入。		任何一方都不可再推翻協議結果。

觀念四 | 每件投訴案件都是個案，要因人因地因事而有所調整。

同樣是押金不還的問題，也會有各種不還的理由與不同的處理方式，因此每件案件都應視為個案，沒有所謂的標準處理結果，所以學生事務人員必需要有心理準備在處理每個調處案件時，都會耗掉不少時間及精神。

小叮嚀

每件案件在未全面性的了解時，切不可只聽片面之詞即做出絕對性的回答（誰對誰錯、誰一定站得住腳……），僅能針對問題予以基本的回應。

第二步 | 建立相關制度

建立糾紛處理流程

- 了解糾紛調解行政流程：
對於初接業務的新手，常會有不知下一步該怎麼辦的困擾，因此建立一詳細的調處流程表是必需的，透過流程的說明，可按步就班的進行每階段的處理。（附件6-1、6-2）
- 找到自己的定位：
流程圖的建立不單單是為了清楚下一步會進入什麼階段，在處理糾紛的過程中，也可藉由流程中的各個步驟位置，審視自己在整個過程中，正處於何處，時時提醒自己的定位，讓自己保持中立、客觀的立場，當投入太多感情時，也能藉由流程圖的提醒，適時的拉回現實。
- 建立糾紛調處紀錄：
學生來投訴，不論是否會介入調解，先請其登錄案由，做為處理的紀錄。紀錄留下的好處：
（附件6-3）
- 日後若需追蹤，可藉記錄搜尋到所有處理過程。
- 可供後續接手人員立刻掌握最後結果，延續處理。
- 可做為傳承教材，新手入門時必讀之參考資料。

第三步 | 實務操作——調解開始

「直接上戰場！」是累積經驗最快速的方法。

對新手而言，在毫無經驗狀況下介入糾紛調處，的確需要一點勇氣，但所有經驗的累積最快速的方式，就是直接面對並介入處理。調解通常講的是人情、賣的是面子、靠的是利益衡量，「情理法」三者的關係與順位，務必要切記於心。

知己知彼——

事先評估雙方各有之優劣勢比重，確知自己調解是否能夠成功的勝算有多少，評估的重點有：

- 雙方在法律上所占的優劣勢。
- 雙方在理上所占的優劣勢。
- 雙方可接受的底線。
- 房東在租屋市場之評價。
- 評估房東對學校的依賴度（是否需依賴學校提供服務——如張貼租屋資訊、介紹學生等）。
- 評估雙方對調解的期望與態度（勝算愈少愈要往情理去勸說，這是一般的認知；但”兩造雙方的態度”卻常是調解能否成功的關鍵因素）。
- 掌握雙方之重要他人——學生方面可能是導師、家長，房東可能是當地村里長、民意代表或學校有熟識之教職員等。

通知學生家長

在介入學生糾紛調處前，即使年滿20歲的學生，還是建議先通知學生家長，家長事先了解狀況，對於事件的爭執點或後續是否交由學校處理都有其看法，讓家長知道子女在外的狀況，也是讓家長安心的一種作法。

取得房東的認同感

和房東溝通不同於在職場中、在家中與同事或家人互動的方式，中規中矩講理不見得有用，常常須要在言談中去觀察房東習性，用房東的方式與之溝通才是比較有效的作法。因此，如何取得認同感是和房東溝通的一大要件，拉關係套交情不可少，一旦拉近彼此的關係，卸除房東的戒心，就能讓調解過程平和又有良好的結果。

- 使用共同語言
用房東習慣的方言交談，較容易拉近彼此的距離；在處理問題時即使現在不會說，將來也要試著學著說，不過誠意最重要，若能在言談中偶而穿插個一、二句方言，也能產生不錯的效果。

· 觀察個性、態度，調整溝通方式

男性與女性、年輕與年長、在地人與投資客等等，每人個性不同、心態不同、處事方式不同，就有不同的溝通方式，在嘮叨碎念的房東面前，要讚許他照顧學生的苦心；在板著一張臭臉的房東面前，要先聽他說出不滿，勿急於切入正題。個性、職業不同就有不同的說話方式，有時忍耐著聽完房東的抱怨，讓房東發洩一下或許事情就有轉圜的機會。

· 稱讚代替指責

幫學生調解糾紛不是代表學生去吵架的，適時的讚許房東苦心，讓房東知道學校並非一味的替學生說話，房東的辛苦或委屈是有人能體諒的，在情勢和緩的局面下，戒心就不會那麼重，事情就好談多了。曾有位學生事務人員曾說：「就算你是裝出來的，也要能感動到別人！」

經驗分享與困難排解

討論與詢問是最佳學習方式，而調處的過程中，情緒也是需要發洩的，因此透過一些過程的規劃，可以達到一些效果：

· 工作會議的討論

每次的調解都會有不同的感受，若在同一業務中有多人有調解經驗，建議每月可召開1-2次會議，藉由他人的實例來累積自己的經驗。經驗分享的過程中，也能發現：「原來大家都是這麼走過來的！」

· 多閱讀、多詢問

唯有充實自己的專業知識，才能展現自信與力量！累積專業知識的方法與管道前已述，請參考”租屋相關法律養成”內容。調解前可事先徵詢有經驗的工作夥伴如各系所輔導教官或鄉鎮市調解委員，都有助於調解工作。

第四步 | 實務操作——調解結束的處理

糾紛調處完成後的處理

· 通知學生家長。

· 房東資料做結果處理（建檔備查或視各校狀況公告，但以不影響法律所保障之個人權益為前提）。

· 調解失敗後，學生若仍堅持要爭取應有權益，應輔導學生進入其他資源管道，如：調解委員會、消保團體等。

· 公文簽核檔案備查（調解失敗個案則須追蹤管制、適時提供服務協助）。

修改與調整

· 檢視調處作業流程圖，是否有修改必要。

· 調整情緒，自我肯定，再出發

自我省思

· 學校提供雙方哪些服務？學校提供的服務是否能滿足需求？有無改進空間？

· 調解成功的關鍵因素？

· 調解失敗的關鍵因素？

· 調解過程中對雙方有無達到教育功能？

· 在提供調解服務的過程看到什麼？聽到什麼？想到什麼？學習到什麼？

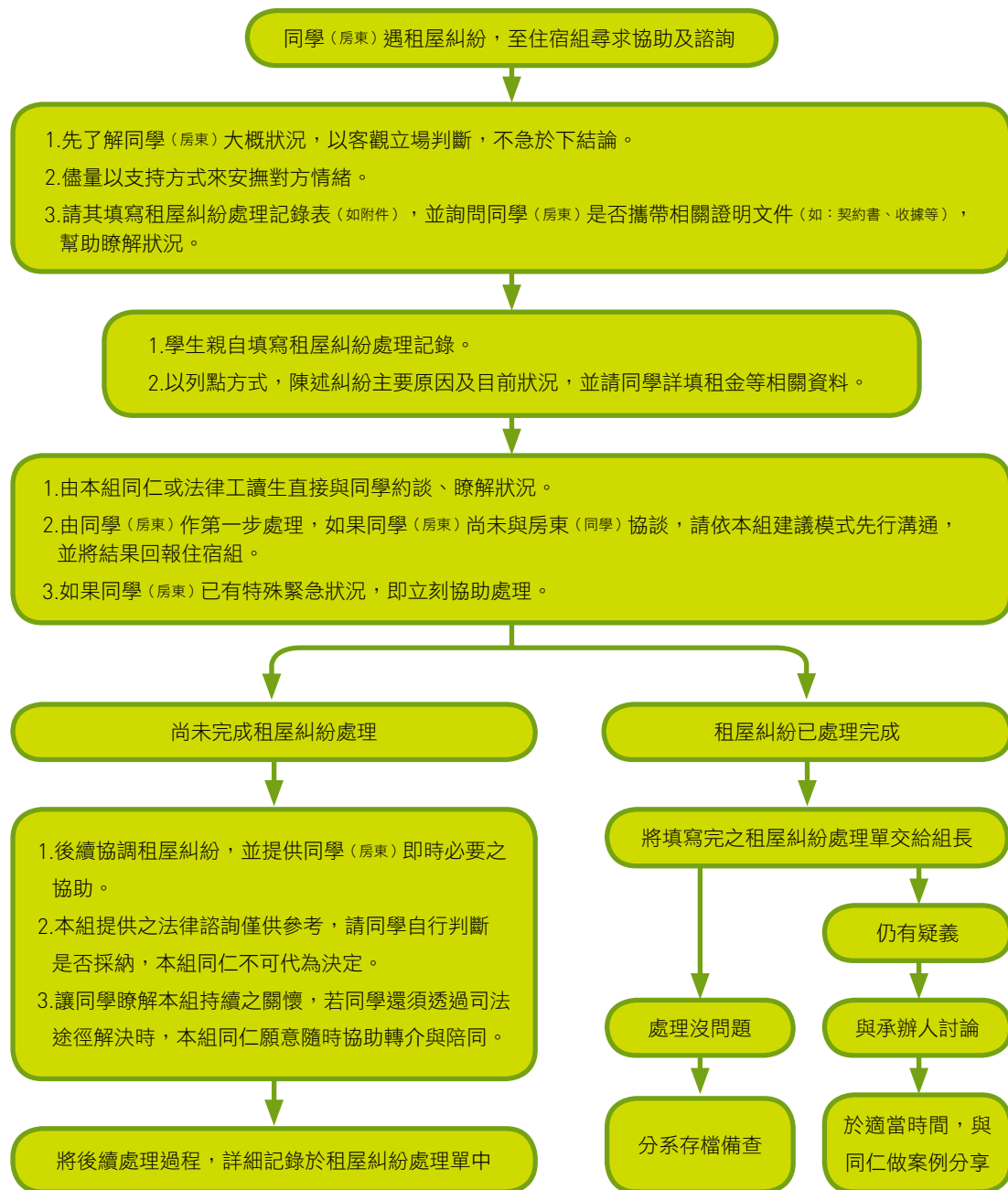
· 下一次如何做會更好？

🏠 小叮嚀

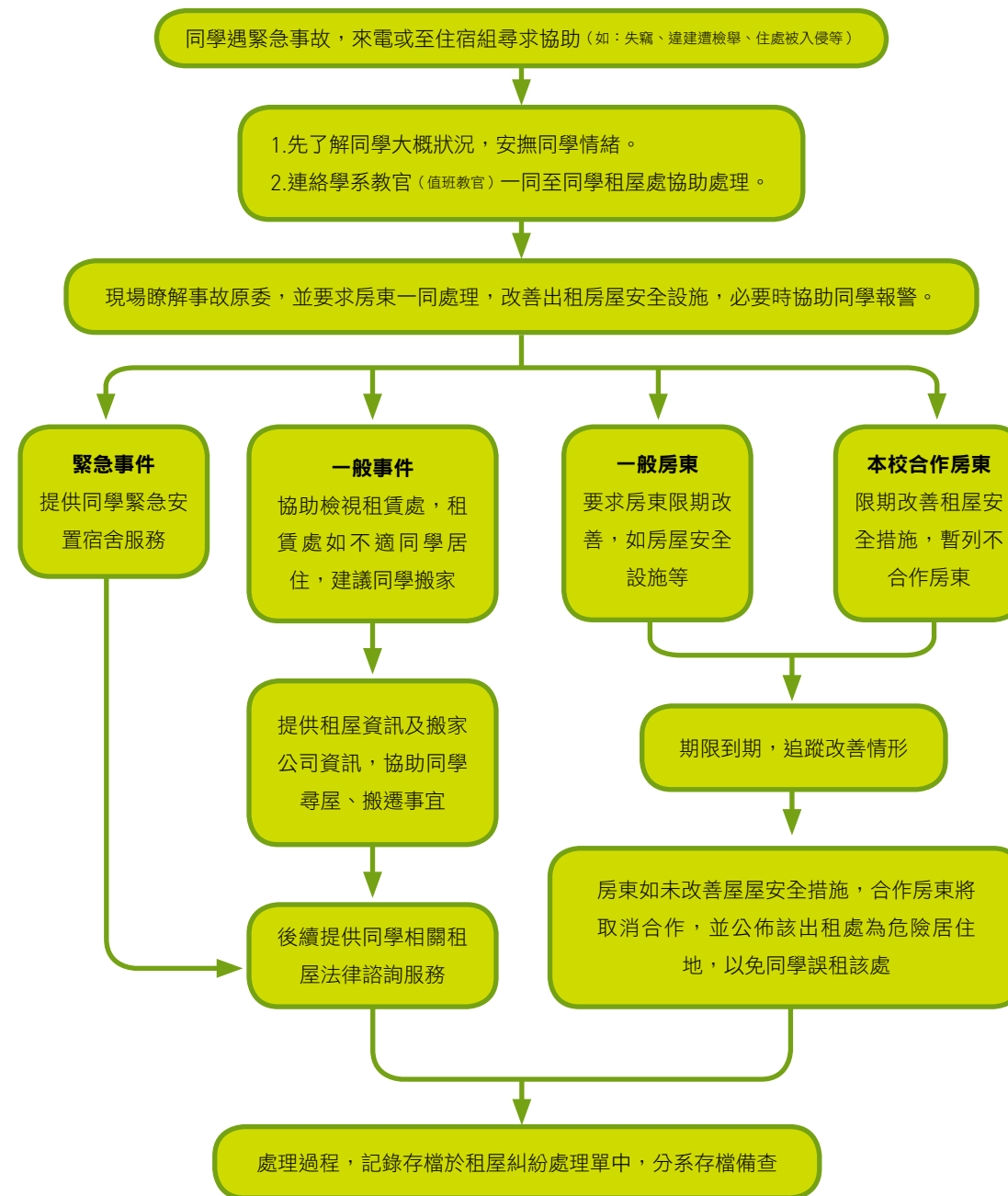
剛接手做調處，許多人會不知不覺放入太多自己的感情，遇到無法調處成功時，即會有許多不平或挫折感，當產生這樣的感覺時，請務必找個出口宣洩一下自己的情緒，以免喪失自信影響日後的調處工作。切記：失敗是必經的過程，經驗的累積是不斷參與的結果。

★更為精彩深入的實務操作經驗分享，請參考『肆、租屋糾紛調處經驗分享——東吳前住宿組王淑芳組長——談租屋糾紛處理』

學生住宿組租屋糾紛處理程序



學生住宿組租賃學生緊急事故處理程序



若有需要，同學還是應自行判斷是否需要進一步尋求更專業人士或其他法律諮詢。在進一步透過司法途徑解決時，軍訓教官與學生住宿部亦願意隨時協助轉介與陪同。

投訴人基本資料									
投訴人姓名		身份別	房客(學生)	學號		系級	系 年 班		
			房東	東吳大學合作房東 ☐ 是 ☐ 否					
性別	☐ 男 ☐ 女	身份證字號		出生日期		年 月 日			
聯絡電話 (手機)		通訊處		市(縣) 區(市) 路(街) 段 巷		弄 號 樓			
投訴對象基本資料									
投訴對象 姓名		身份別	房客(學生)	學號		系級	系 年 班		
			房東	東吳大學合作房東 ☐ 是 ☐ 否					
性別	☐ 男 ☐ 女	身份證字號		出生日期		年 月 日			
聯絡電話 (手機)		通訊處		市(縣) 區(市) 路(街) 段 巷		弄 號 樓			
案件事實摘要：(填寫日期：_____年_____月_____日)						案件類型			
						☐ 修繕爭議 ☐ 提前解約 ☐ 押金爭議 ☐ 訂金爭議 ☐ 租金拖延 ☐ 水電等費用未繳 ☐ 人際相處 ☐ 其他_____			
						檢附相關資料			

(第一頁)

(第二頁)

註：本人確實瞭解以上所擬擬之內容，並具結證明個人所述事實內容均屬實無誤。 申請人：_____（簽名）	☐租賃契約書 ☐租金收據 ☐各項彼此約定字據 ☐其他_____ （如：_____）
後續處理情形：	☐無特殊狀況，存檔備查 ☐建議同學遷出 ☐由系教官後續追蹤輔導 ☐通知導師及父母協同輔導 ☐轉介學生住宿組後續處理 ☐其他_____ ……如為本校合作房東，建議是否繼續合作 ☐是（原因）_____ _____ ☐否（原因）_____ _____
處理人簽名：	

資料來源：東吳大學

03



賃居實務 經驗分享



面對經費人力的困境，他人的實務經驗可成為自己操作的規劃方向，以下的實務經驗分享，均是透過各具經營特色的學校，在有限的資源下所展現各種不同的應用技巧與經營方式，透過各校的實際作法及訪談整理結果，或許可給各位新手們一個不同的思考角度及操作方向。

【結合學生社團實例】

台南科技大學、高雄應用科技大學

一、結合學生社團實例：

颶青飛揚，老幹新枝樹成蔭——台南科技大學與颶青社 台南科技大學校外賃居生輔導工作漫談 楊志達教官

壹、緣起：

進入本校服務已經二年多日子，由於學長榮退，因此業務調整下接任學生校外賃居輔導工作，剛接手時真是「一片空白」來形容，到底「校外賃居生」是什麼？又要如何輔導？坦白說壓力還真是大。一年來從翻閱相關法令並參考卷宗、法規、瀏覽友校網頁、甚至到專業的「崔媽媽基金會」網站找資訊，終於也在工作上有了些心得。今年參加教育部「賃居生輔導研習會」時巧遇「崔媽媽基金會」馮主任邀稿，希望能將工作執行心得與大家分享，抱著惶恐的心情提筆將多年來個人的經驗與在各校擔任租賃輔導，辛勤打拼的工作伙伴們分享。

貳、社團成立，針對成員特性及專長分組分工

本校「學生校外租屋服務中心」是於民國八十四年六月，奉校長指示，由颶青社同學組成，以社團組織型態，在指導教官輔導下全力推展校外寄宿生服務工作。由於近年來本校學制擴增，遠地就學學生人數日益增多，為落實及推展服務校外寄生工作。「學生校外租屋服務中心」於八十九年九月脫離社團擴大編組，增加服務項目，以學生志工幹部服務型態，大力推展校外租屋服務工作，以達成本中心輔導校外賃居學生覓得適當租屋資訊，達到「安全、合理、舒適」之工作目標。

「學生校外租屋服務中心」編組總幹事、副總幹事下設企劃、文書、資訊、資處、美工等

組各設組長及組員2-3人，所有幹部均為無薪給的志工幹部，以服務本校師生為宗旨。也因為是「純服務」所以成員篩選均經由各系科老師教官推選並經由面談工作意願後選訓而成。如果說在校外租賃輔導功能上有能所發揮，那麼這些同學們犧牲奉獻、不求回報的服務精神應是最大的動力泉源。

參、服務幹部及組員甄選訓練：

（一）新進組員訓練：

租屋服務組員不必量多但要質精，每學年上學期開學後一個月內，由各班導師或系科輔導教官甄選熱心公益同學編入「租屋服務中心」（應屆畢業生及一年級不列入遴選範圍），並實施工作分配及專業訓練。

（二）幹部甄選訓練：

每學年下學期結束前一個月內，自現有成員中選拔新任幹部（總幹事、副總幹事、總務、企劃、資料處理、資訊、文書、美工），並實施幹部訓練，於學期結束時完成職務交接。

（三）專業訓練：

聘請專業老師對中心幹部及組員實施「租屋法律常識」、「人際關係」、「建築安全及防火逃生」、「服務工作要領」等教育訓練；每學期實施乙次為原則。

肆、「學生校外租屋服務中心」年度重要服務項目：

一、協助分析建立賃居校外同學住居地名冊：

每學期開學後一個月內，由生輔組協助要求各班填寫「校外賃居生調查名冊」資料，分類並建立學生校外分佈概況圖表。

二、協助建立校外寄宿生互助編組：

每學期開學後一個月內，根據生輔組回收之各班「校外賃居生調查名冊」資料，依學生校外賃居地現況分區並編成互助小組（以住同一巷弄、大樓10-20人編成一組，以符合居住地現況），再遴選互助小組長一員，負責向校方反映問題，掌握學生校外生活狀況，並建立「校外互助組名冊」、籌備互助小組長座談會議及資料準備等事宜。

三、校外租屋資訊建立：

（一）每學期結束前一個半月左右，參考以往房東資料，透過幹部及承辦人員電話聯繫，主動聯絡房東，蒐集租屋資訊，並視需要實地查驗期正確性[可協調承辦教官陪同執行]。

（二）每學年下學期期中考後，對日、夜間部畢業班校外寄宿生實施寄居環境問卷調查，蒐集建立品質良好之租屋資訊。

（三）配合各班導師及各科系教官對校外寄宿生實施訪視時，隨同抽樣實地瞭解及蒐集各區租屋環境等詳細資料及照片。

（四）每月下旬由租屋中心幹部以電話聯繫房東，次月待租資訊並刊登於租屋中心網頁及租屋月刊、公告欄上使學生能透過各種管道得知安全而正確的租屋資訊。

四、協助整理導師、教官訪視紀錄：

（一）每學期第3-12週之週一下午，協助彙整統計前一週各導師及教官訪視校外寄宿生之戶數、人次數，亦使師生增加互動了解機會。

（二）協助彙整校外寄宿生租屋反映意見表，彙整問題提供生輔組協調各單位處理。

五、租屋法律常識及安全教育：

每學期聘請專業人士對本校校外寄宿生實施「租屋法律常識」、「人際關係」、「建築安全及防火逃生」、「服務工作要領」、「校外賃居環境及治安犯罪防治宣導」等宣教工作以提升校外賃居生賃居常識與生活知能。

六、校外寄宿生租屋服務：

- （一）租屋資訊提供。
- （二）租屋問題協助處理。
- （三）租屋法律常識諮詢。
- （四）其他有關租屋事宜。

七、暑期新生校外租屋服務：

- （一）依據日間、進修部教務處、組通告之新生（二技、四技、七技、二專）報到註冊日，每日輪派7-10位幹部返校服務，提供各項校外租屋的最新資訊。
- （二）日間、進修部新生報到註冊日前兩天，租屋中心3-5位幹部先返校進行租屋資訊整理及服務場地佈置，提供學生校外租屋諮詢。

八、房東租屋會議：

每學年舉行一次，邀集租屋中心所屬房東蒞校辦理座談及法律安全講座並宣導本校租賃學生輔導情形。

九、印製有關校外租屋有關資料或刊物：

- （一）學生房屋租賃契約書：提供校外寄宿生正確、有利的租屋契約，避免使用文具行簡劣之

契約書或房東自行打印不公平的契約書，致肇生租賃糾紛。

（二）租屋小百科：宣導校外寄宿生正確的租屋常識。（如：議價指南、搬家指南、房客租屋密笈、租賃房屋之選擇、租約內容應注意事項、房屋使用時之義務關係、房客之權利義務、租屋糾紛之解決、存證信函範例、搬家糾紛之申訴管道等）。

十、幹部工作檢討會議：

每學期至少舉行校外租屋幹部會議三次。

- （一）第一次會議：於開學後兩星期實施；從事任務交付及工作分配。
- （二）第二次會議：於學期中實施；檢討工作推展之缺失及改進方法。
- （三）第三次會議：於學期結束前三星期實施；考核幹部工作表現及意見交流。

伍、歡喜收穫——建立了校外賃居生輔導穩固的基礎

校外賃居生輔導工作雖然不像一般教學工作傳授知識學問，但卻提供給莘莘學子們一個安全而舒適的居住環境，使她們能安心求學。所以個人常與租屋中心同學相互勉勵，這樣的服務工作所創造的功效是廣大而無形的，就以校外賃居學生訪視而言，近四年訪視率均達89%以上，訪視人次達12597人次，提供的各項租屋資訊、糾紛協處等更是難以計數，也深獲學生及家長所肯定與信任。歷年來在本校的重視與支持下校外賃居生輔導已建立了穩固的基礎，相信必能達成提供學生「安全、合理、舒適」生活環境的服務目標。

陸、發展願景——好要更好

為求校外賃居輔導工作能更有所提升，未來在工作上將規劃朝以下幾個方向努力，以提升服務品質：

- （一）網頁更新：加入更多生活資訊，提升學生生活功能資訊，諸如食、衣、住、行、社團、圖書館等資訊網站連結，使學生上網除租屋資訊外還可提供更多參考資訊。
- （二）與本校網路資訊中心學生基本資料結合：每學期學生選課前能先填入校外賃居情形，使校外賃居學生資料建立資訊化，以節約人、物力。
- （三）廣續推動租屋中心志工訓練：使擔任志工同學均俱備服務熱忱與專業能力，優良績效得以傳承。
- （四）善用社區資源：為維護學校週邊地區良好生活環境，於召集相關研習時邀請專家學者、警政單位、鄰里長、調解委員會、大樓管理委員等參與，解決學生對治安、路燈照明、交通

安全等需求問題。

（五）校際資源共享：結合週邊地區學校就相關租屋資訊及學生概況相互分享，並協助解決他校學生租賃問題。就長遠方向而言，如台北市「北區校際租屋聯盟」類似組織則是未來期待的目標。

柒、結語：

「校外租賃服務」就現階段而言是具有高度專業性質的服務工作，牽涉的範疇則涵概法律、交通、治安，人際關係等層面，需持之以恆的推動方可收效，個人更認為，未來將是學校在學生輔導上重要課題，深深值得各校重視並推動。

本校近年在學務工作上已連續獲得教育部三年專案經費補助的「學務工作特色主題計畫」並將自96學年度起著重在協助社區總體營造部分，同時將租屋中心房東納入共同享有學校資源的對象，並鼓勵參與學務相關活動，也希望藉由此計畫的推動讓房東與學校能共同成長，讓「校外租賃服務」工作與校務甚至社區整體相融合，這將是未來學校經營的重要方向。



台南科技大學成功運用學生社團輔助賃居業務（資料來源：台南科技大學）



校外租屋中心舉辦房東座談會（資料來源：台南科技大學）

成長與歷練的開始——高雄應用科技大學校外賃居服務中心與學生 「用心關懷、感同身受」—— 國立高雄應用科技大學賃居服務心得

生輔組周齊譜教官

新手上陣，從陌生到熟悉

建工路上熙來攘往、車水馬龍的景象，是我對高雄的第一印象，而林校長仁益的親切與熱情，就像南台灣的豔陽，令人難以忘懷。94年9月，帶著雀躍的心情，我來到了國立高雄應用科技大學，從這一刻開始，便與校外賃居服務中心（以下簡稱中心）結下不解之緣。

從邊做邊學到逐漸上手，我與中心的夥伴們從陌生到熟悉，也愈來愈能感受到校長用心與支持，及歷任業管教官的辛勞，更深深體會到這份工作的重要，並引以為榮。

說到本中心成立的緣起，是因為學生宿舍容量不足，許多遠道而來的學生須在外租屋，為有效解決住的問題，於93年4月9日創立「校外賃居服務中心」，由熱心同學們組成志工團隊。每學期開始之後，當務之急就是辦理賃居生股長座談會，讓學生幹部瞭解自己的職責，建立負責任的態度與信念。這是學校為了服務廣大的校外賃居學生所增設的班級幹部，是師長的好幫手，也能適時反映賃居同學的問題。

賃居事務多而雜，尋找特質相近成員有助事務推動

賃居生股長可沒想像中輕鬆喔，諸如協助敦促同學上網填寫正確通訊地址、協助師長安排訪視時間行程及探查居住處所實況、週一至週五晚間向各系聯絡員回報安全情形（每人每學期發給1張電話卡）、同學發生緊急狀況時立即掌握並回報值班教官等。忙完座談會之後，接下來要由系聯絡員修正各系通訊錄，建立正確的緊急聯絡資料，雖然本校僅日間部的學生人數就將近8千人，整理學生資料並不是件簡單的工作，但這些都還算小CASE，再來還有中心幹部選舉交接、幹部訓練及參訪、房東座談會、法律座談會、賃居博覽會、送舊茶會、賃居新生服務週等等各項大大小小的活動，難怪中心的志工同學們經常會說「如果早知道有這麼多事情要忙，就不會加入了，都是被學長姐花言巧語騙來的」，但說歸說，教官看大家還是忙得很愉快，而且還蠻陶醉的樣子呀！

其實也就是大家有同甘共苦的信念、犧牲奉獻的服務精神，所以才能甘之如飴、吃苦當吃補，整個團隊都像一家人。有時同學或學生家長到中心查閱租屋資訊時，看見我和中心幹部很愉快的閒談時，只以為我是學姐，等到有人突然稱我教官時，才很驚訝的發現，教官怎會出現在此時此地，而且還和學生如此親近，或許是因為和學生們相處多了，不知不覺自己也變年輕。

學生成員的成長與歷練的開始

說實在的，校外賃居服務是個吃力不討好的工作，當全校師生還在想著要如何運用寒暑假的時間自我充實，或旅遊散心紓解壓力，而中心的成員們想的卻是如何辦好住宿服務的幹部訓練及參訪行程，或是如何讓賃居新生找到合適的窩，使學生住得安心、家長放心。中心的成員們必須十八般武藝樣樣精通，要解答租賃問題、協助排解糾紛，面對房東（房客）的抱怨與責難、師長與家長的質疑，還要思考如何確保租屋資訊的正確性及提升服務品質等等，所以這項工作困難度高，且極具挑戰性。因此，我經常告訴中心這群可愛又可敬的志工夥伴們，大家都是在做功德，要以謙卑的心服務大眾，我們的辛苦不會白費，而從中學習到的寶貴經驗，如說話技巧的訓練、待人處世的態度、應對進退的禮節等，對日後的人生歷練，會有相當的助益。雖然中心事務千頭萬緒，但是看到有學生透過中心的租屋服務，找到了溫暖的窩，再多的辛苦，也都值得。

經驗分享——新鮮人的惶恐

以下是電機系韓同學的感想：

「我是一個剛上大學的freshman，對大學的一切充滿新鮮感。剛下高雄時，住宿的問題困擾著我和朋友。看著校門外的公佈欄，一張張貼在上頭的租屋傳單，迷惘的我們拿下傳單，一家家去詢問。也許是我們剛下高雄，像個城市鄉巴佬，心情既期待又怕受傷害，期待在陌生的異域找到溫暖的家，又怕被資訊不多的我們被人所騙。

忙了一天找房子找到心力憔悴的我們，卻是一無所獲，有的太貴，也有的是房子本身就有問題，譬如說防火、逃生做的都是看起來並不安全地。其實到最後我們所奢求的，並不希冀能找到便宜、離學校近且優美的住屋，而是希望能找到一個安全、且和房東溝通並不是說很差的居所，但是何其困難，房子又不是一天就可以找到的。

高應大是很溫暖的，來到學校散心，談論著外宿問題，像似一個無限蔓延的無底洞，問題總是沒有答案，有位學姊應是聽到我們聊天的內容，熱心的告訴我們關於學校賃居中心的消息（此時

再向那位學姊說聲謝謝）。

來到賃居中心，那兒的同學不辭辛苦提供許多資料，也告訴我們哪幾間房子的房東不錯，評語如何。也許是求屋心切，我們問題多了點兒，但卻看不出來同學的厭煩，這是我們蠻欣慰的地方。透過賃居中心的資料，真的對當地的租屋行情、資訊了解不少，之後找到不錯的住所。如果你有想搬家，賃居中心的資料或多或少是對你會有幫助的。」

經驗分享——老鳥的心情感受

那中心的成員感受如何呢？就讀模具系即將畢業的世欣說：

「自從二年級加入，到現在要畢業了。在中心這三年裡，學習到很多事，或許人們進進出出，不過在這裡認識了很多好朋友。有可以談心的、有目標一致的、有可以一起玩得很瘋的。而中心讓我了解到『服務』的精神，不管是對全校師生、外面的房東，他們需要什麼服務，我們都會盡其所能給予幫助。而作為學長的我，希望以後校外賃居服務中心可以發展的比現在好。」企管系連絡員兼文書組長的玫玫認為：「因為學校地方不大而造成宿舍床位供不應求，因此設立了校外賃居服務中心，剛開始我並不知道有這個行政單位，是在選賃居股長時我才知道的，當初被選上時意願並不是很高，畢竟是一個我不熟悉的職務，但實際參與後發現，當上賃居股長是一件不錯的事，我很高興被選上，因為中心教會了我許多以前沒做過的事。

加入校外賃居中心將近一年，學了不少東西，例如：跟房東或租屋同學們的互動、刊登租屋資訊或回答同學對租屋的一些問題及注意事項……等等，其中文書工作做的還可以，可是對於同學們的問題，尤其是沒碰過的問題我就不太知道該如何回答了，還不是很熟練啦，因此我覺得我還需要多學習多成長才行。我覺得中心真的是一個非常好的地方，看著沒有抽到宿舍的同學們，努力的找著房子，而中心的存在，讓他們省了不少的時間，不用到處走訪找資料，只需要到中心去查看一些租屋資料，之後再親自去查訪看看就可以了，因為我是高雄人，所以我無法體會他們找房子住的心情，但我知道如果沒有校外賃居服務中心的存在，那找房子恐怕是一件難上加難的事情，而且最近學校計劃將商學院搬到燕巢去，因此我想中心的存在將會越來越重要吧，希望我能從中再多學習到許多我從沒做過的事，增長我的見識。」

資工系連絡員兼資設組長的熊熊認為：「由於學校的佔地較小，因此學生宿舍床數供不應求，所以比別間學校多增設這一個單位——校外賃居服務中心，而班級裡也為此多一位新幹部稱為校外賃居生股長，他的職責是管理與回報班級的狀況，以便師長教官更易掌握所屬班級。當初自願加入了賃居中心，以為是個閒差，就自告奮勇舉手說我要擔當，但實情並不如此，剛

剛接觸到這陌生環境，這是一個類似社團的行政單位，發現要學會的事情是多的像座山，一切跟我當初想的是兩碼子事，例如：服務同學、房東的態度，如何應對房東的層層逼問，找房子的注意事項等，但經過一學期的洗禮，總算小有成果，還在中心裡擔任資訊設備組長，但是在中心人員的向心力不足和學校預算年年遞減的情況下，使得中心經營日漸困難。

常看到許多同學來中心找尋理想中的住處，也常有房東到此刊登租屋資訊，才了解中心是有一定的存在價值，這樣不僅幫助到同學也幫助到房東，如果缺少這麼重要的行政單位，未抽到學校宿舍的學生和有意願出租房子給學生的房東，就得在校外頂著大太陽各自辛苦的尋找，而且學校沒有設立租賃中心的話，對學生的安全保障也少了一道防線，想必學校也會一個頭兩個大吧！」

總而言之，服務品質的追尋永無止盡，做得再多，仍覺不足，今後我們仍將秉持服務的精神，繼續貢獻心力。

【後記】社團經營成功的三要素：

1.長官支持

2.成員特質相近

3.創造社團的價值

當崔媽媽基金會麗芳主任問起我，要如何讓學生樂於參與「賃居服務」這項吃力不討好的工作時，我想，絕非教官的個人魅力讓這些學生「自投羅網」，應該是賃居服務中心學長姐的愛心 and 誠意感動了學弟妹們吧！

一個團隊的經營，本就不是件容易的事，除了要有一致的目標之外，還要有同舟一命的體認，要將眾人的事當做自己的事情來做，才有成功的可能。當然，前提還是每個人必須要有服務的熱忱、正確的價值觀與人生觀。基本上，經常在賃居中心出現的學生，多半都具有平易近人、隨和、好相處的特質，而大家又年紀相仿，所以比較容易打成一片，再加上校長、副校長、學務長、總教官等各級師長的支持，出錢出力，安排各項自我成長訓練課程（如優勢體驗營、拓展人際關係、提昇自信心與行動力、團隊合作的原則與效益等）、校外參訪（吸取別校經驗及學習解決問題的能力）、幹部交接聯誼茶會（如設計多元活動、頒發新任幹部當選證書、卸任幹部感謝狀，發表個人感言，傳承服務精神）、送舊感恩茶會（邀請即將畢業學長姐參加，獻上誠摯祝福）、賃居中心週年慶生會（讓大家都記得中心成立的日子，切蛋糕慶祝，共同分享成長的喜悅）等，透過上述各種活動，都能凝聚賃居服務中心成員的感情與向心。不過，由於每個人想法、個性不同，難免會有衝突與隔閡，重要的是，大家都必須學會寬容、互相尊重，接

納不同的意見。

人與人之間的相處要靠緣份，懂得惜福、感恩、包容、體諒，才能夠活得自在快樂，我想，賃居服務中心的同學們也就是因為明白這個道理，所以甘願多犧牲一點時間，為其它同學服務，「用心付出，樂在其中」，還好有這群可愛貼心的同學，豐富了多采多姿的校園生活。



校外賃居中心幹部合影（資料來源：高雄應用科技大學）



幹部交接許願汽球（資料來源：高雄應用科技大學）

【成立專責單位實例】

東吳大學、逢甲大學、東海大學

二、成立專責單位實例

面向廣，紮根實的學生賃居服務——東吳大學住宿服務組

東吳大學於87.2.1成立學生住宿組，負責學生校內宿舍管理與輔導及校外租屋安全輔導工作，每學年編列固定經費，提供校內外住宿生與租賃生便捷安全的服務。

壹、住宿組承辦業務內容

（一）住宿組行政層級定位

為學校之二級單位，學校編列預算供行政運作

（二）校外租賃業務人數編制、分工職掌

1.設有專職組長1名，兩校區各有1名行政同仁負責校外租賃業務。

2.外雙溪校區23名、城中校區18名，共計41名工讀生

3.工讀生任務編組

抄錄組——抄錄校外房東欲出租資料，提供聯絡房東前來與本校合作

聯絡組——聯絡房東與本校合作；每兩週確認房屋出租狀態

探訪組——遴選與訓練工讀生前往訪視，並檢查現場相關設施之狀態

編輯組——編輯租屋雙週報及其他出版物

法律諮詢組——結合法律系學生到住宿組辦公室定時駐勤，提供法律諮詢服務

資訊組——隨時更新伺服器房東資料；協助建構各項網路服務

美工組——製作海報、宣傳DM等

（三）現階段服務項目

1.建立優質、安全可靠的租屋資訊：

- 落實房東身份與租屋產權確認：學校留有房東身份與產權證明資料建檔。
- 確認房東租賃處房屋之屋體結構、消防、門禁、用電等設備安全條件。
- 實施房東出租資料之切結工作，如杜絕針孔攝影，願意使用東吳契約書簽約……等。
- 辦公室同仁與甄選訓練之工讀生前往訪視校外房東租賃處。

2.提供快捷又即時方便的租屋資訊。

- 提供網頁租屋資料庫查詢系統服務
- 同步張貼校外房東招租廣告於本校公佈欄。
- 全學年定期發行租屋雙週報。
- 期末出版租屋即時情報手冊。
- 持續與崔媽媽基金會合作提供租屋網路查詢服務。
- 提供本校同學張貼找尋室友之分租廣告。

3.辦理租賃生安全防護教育

- 每學年定期修訂出版「租屋小百科」租賃手冊。
- 編印出版「東吳大學學生房屋租賃契約書」、「學生房屋租賃契約注意事項」等手冊，鼓勵簽訂租賃契約，保障雙方權益。
- 印製安全防護等不同主題單張，適時宣導安全常識。
- 舉辦安全防護演講座談。
- 提供學生校外租屋自行評比量表，提醒居家安全防護。

4.拓展校外大型宿舍，增加宿舍床位供給數量

- 尋求社會資源，以租用民宅或共同經營之合作方式拓展校外學生宿舍。
- 探勘兩校區鄰近國有土地，評估興建聯合學生宿舍可行性。
- 辦理夾報宣傳活動，拓展房東屋源與尋訪校外大型宿舍據點機會。

5.建構雙管道校外探視網，關懷校外租賃生在外租屋安全

- 軍訓室教官定期訪視校外租賃生。
- 住宿組行政同仁與工讀生訪視校外房東及屋況。
- 定期蒐集校外訪視經驗交流意見。

6.協助解決租屋糾紛，使同學安心求學。

- ・住宿組遴選法律工讀生固定時間於辦公室，提供學生一般性租屋法律疑難處理。
- ・法律服務社安排義務律師，提供義務法律諮詢服務。
- ・協助租賃雙方之租屋糾紛排解與緊急事故處理。

7.廣闊師生意見溝通管道，增加雙向互動瞭解之機會

- ・每學年定期實施校外租賃生租屋滿意度問卷調查。
- ・成立每班校外租賃生聯絡人義工組織，期能發揮同儕影響力量。
- ・每學期定期召開學生事務會議聽取老師對學生住宿意見。

8.加強與校外房東、社區之聯繫結合，表揚愛心房東

- ・每學年定期辦理「房東座談會」，並結合各種主題如「消防」、「瓦斯安全」、「租賃法律」、「如何申報所得稅」……等，與房東分享與建立共識。
- ・配合寄發房東問候卡片，並宣傳租屋注意事項。
- ・定期辦理愛心房東推舉，經查證後公佈並表揚愛心房東。

9.定期辦理關懷租賃生系列活動

- ・舉辦水土保持、環保活動、綠色園藝、「簡易DIY木工、水電修繕」、「居家布置」及「生機飲食」等生活關懷與服務活動。
- ・與崔媽媽基金會合作提供優良搬家公司資訊，並與其中廠家簽約合作提供品質優良、價錢優惠服務。
- ・編輯出版「搬家大寶典」、「搬家契約書」等手冊備索。
- ・長期接受二手貨跳蚤市場之物流交換服務。
- ・針對搬家需要，長期辦理二手紙箱再回收與提供服務。

貳、關於成立與業務推動的幾個提問：

【問題1】：在怎樣的時空背景下調整行政編組，成立住宿的組織原因為何？

【回答1】：東吳學生的住宿比率不高，與教育部期望的25%相距甚遠，在學校從上至下都非常注重住宿議題，也相當支持推動潛在教育共識下，經校務會議與董事會同意，調整學生事務處組織，將原在生活輔導組下的住宿業務加上租賃生輔導服務，獨立成為專責的「學生住宿組」，而原「僑外生與外籍生輔導組」業務則歸併至生活輔導組。

【問題2】：如何推動房東接受驗證？

【回答2】：與本校合作房東第一次必須親自攜帶身份證與房屋所有權狀（或房屋稅單）至住宿組辦

公室辦理，要求房東親自辦理，除可以免除現階段坊間詐騙集團虞慮外，也可透過面對面的對談中，增加彼此的瞭解與傳達學校推廣租賃業務理念。

其實住宿組剛成立一開始推廣時，受到很多房東的質疑，認為東吳要求太多，又要親自來，又得要證明文件，還要切結、訪視，乾脆和鄰近其他學校合作就好，不需和東吳合作。但因在台北市房東隨意張貼租屋廣告是會受罰的，加上學校提供的廣告服務是完全免費，最重要是再加上「堅持」與「理念」，漸漸的形成多數人的共識後，房東數量與房屋筆數每年均能持續成長。

【問題3】：校方在租賃生校外訪視的經驗為何？

【回答3】：本校的校外訪視建立有雙管道機制，由教官訪視校外租賃生，學生住宿組行政同仁與工讀生訪視房東及屋況。

在教官訪視方面，校內教官各有所屬之訪視系所，原則上在學生就學四年期間，每位校外租賃生都至少會被教官訪視過一次。教官外出訪視租賃生，學校提供有微薄車馬費，然教官以此購買零食點心等招待同學，多半費用入不敷出，雖如此，教官仍是相當願意與同學互動，訪視率均達當年度配額戶數100%，透過建立良好溝通管道，一旦學生在校外發生緊急事件，會即時聯繫教官協助，避免意外發生，或將傷害減至最低。

在住宿組訪視部分，由住宿組同仁訪視透過學生租屋滿意度推薦之好壞房東，進行訪視瞭解，同時進行愛心房東選拔；另透過甄選訓練之工讀生，進行合作房東屋況訪視，以確認房東第一次前來學校辦理資料登錄項目是否有誤，彙整回報至住宿組，同時拍照上網，讓租賃生尋屋參考，工讀生外出訪視亦發給機車燃油費並另外保有意外醫療險。

【問題4】：校方在與房東簽訂契約時的行政作業程序？

【回答4】：本校準備有制式之房東基本資料冊，並在頁首需要房東同意切結遵守相關條款，內容包含：房屋屋體結構、門禁、瓦斯及用電消防安全；必須使用學校版之租賃契約書與本校學生簽約；必須接受本校派員訪視；不得有偷拍、偷窺行為……等，一旦簽署即產生約束力，以保障學生租屋權益。

除外，建立房東基本資料、訪視、辦理講座活動等，這方面需要工讀生來幫忙推展，所以住宿組的工讀生訓練相當嚴謹，除了定期的講習，熟稔業務外，各組分工合作處理不同的事務，雖然工作繁重，但因學校在工讀生人力方面支持，讓租賃業務推展得以順利進行。

【問題5】：要推動校外賃居工作，有時很大的部份是受限於經費的申請與未受重視，該如何爭取經費及讓長官重視？

【回答5】：

- 1) 本校租賃業務推展經費來源最大部份是教育部訓輔工作補助款。因為此筆款項有特別限制只能用於學生事務工作推展，所以住宿組辦活動時大多使用此筆款項，運用時學校也必需同步編列“配合款”使用，且教育部明定各校配合款不得低於教育部所補助之金額。
- 2) 因教育部擔心學校會未依規定使用本項補助，故使用設限甚多，故學務處在分配本款項時，有些單位願意較低，住宿組則積極爭取，以利租賃業務推展。
- 3) 將所做成效大力宣導，讓學生與老師周知，瞭解住宿組在做些什麼，同時拿出績效，如此便是最佳爭取長官重視方式。

【問題6】：校方處理過的同學租屋問題概要。

【回答6】：在處理租屋糾紛上，住宿組定位是一個諮詢、協調單位，做出來的處理結果不一定會令學生或房東滿意，甚至可能雙方都不滿意，住宿組會提醒學生，如對結果不滿意，可尋求其他管道協助，住宿組亦會提供後續必要支援。

住宿組訂定有處理租屋糾紛流程，在協調過程中，先聽取雙方意見，不急於做結論，除非緊急事件，否則通常第一時間提供學生相關租屋法律諮詢，請學生先與房東進行溝通，如溝通沒有結果，再由住宿組出面協調。

通常學生碰到的租屋糾紛，在學期初常因為同學遞補上宿舍，想要退租卻有訂金、提前解約違約金的爭議，學期中則以發現與屋主或房客彼此不合的人際問題居多，學期末則以要解約，退押金的問題所引發的爭議最為普遍。

針對林林總總的租屋糾紛，學校方面都扮演一個居中協調者的角色，幫忙處理學生與房東的爭議，就事論事，也保護學生權益，甚至如果需要對簿公堂，也有法律服務社以及法律系的資源可以諮詢。因此本校學生住宿組同仁必須懂得民法中基本的租屋法律條文規定，更重要的是處理糾紛的態度、方式都必須讓學生與房東信任與接受，才能有助於問題協調與解決。

然而，凡事應防患未然，因此本校亦透過發行相關租賃安全教育資訊，協助學生從尋找住屋開始，一直到訂約、人際相處、解約等過程的提醒事項，教育同學在與房東相處過程中應有良好的互動關係，希望藉此降低租屋糾紛的發生。

【問題7】：住宿組在處理法律上糾紛所運用的資源，以及如何整合這些人以提供服務？

【回答7】：本校因為有法律系，所以可給住宿組很多資源，例如本校所推行的租賃契約書、契約書注意事項，都是事先請本校法律系教授協助修訂，使租賃雙方的權益都能被較公平注意到。同時，本校每學年均結合崔媽媽基金會與其義務律師來校講演租屋法律與報稅常識講座，以協助學生瞭解自身權益。

而本校也有法律服務社的設立，可提供學生租屋法律更深入諮詢；住宿組也遴聘有法律系工讀生駐點諮詢服務，如遇爭訟案件則代擬狀紙及實際陪同處理，務使同學的租屋糾紛問題能得到完善的解決。

參、結語：

1. 各校的租屋型態跟整個校方既有資源、週遭環境、生活圈都息息相關，需要因地制宜，應該要思考自己的需求是什麼？特色是什麼？期望是什麼？再進一步做討論，以提供校方更完善的建議。
2. 事情不是一蹴可幾，東吳在成立住宿組之前，先成立籌備組，再正式成立行政組織，所以事先的一些籌備工作（例如：辦公處所、組織人力、經費等）是必須的。
3. 如何在有限資源裡作連結？例如要懂得利用學校中一些相關的社團，像法律服務社可以提供租賃方面的糾紛諮詢；易學社有風水地理的老師可以共同辦理講座，為同學解惑；崔媽媽基金會具有義務的法律顧問可以做諮詢……等。從鄰近週邊學校、社會上尋找資源作整合，可以有助分享資源。
4. 東吳不僅在學生租賃方面有完善的經營，在校內宿舍的工讀服務團隊、自治勵進會的組織上也深耕許久，每學期各自企劃宿舍內部的活動，盡量達到面面俱到的服務，針對同學的需求作出生活化、個別化的服務，促進學生學習與成長。東吳大學提供了know-how的最佳借鏡典範。



用心經營賃居服務的東吳住宿組（資料來源：東吳大學）

逢甲學生得天獨厚，不僅住的心安，而且還有房東獎學金可拿！

——逢甲大學包租學舍的成功範例 住宿組鄧勵元老師

逢甲大學之校外租屋安全輔導工作現況，成立專責住宿輔導單位，藉以統合學校內、外住宿事宜，提供專職、專業、直接、即時、有效、二十四小時全天候之服務，提供溝通管道，減少同學怨言與不滿，扮演亦師亦友角色，給予『家庭式』的關懷，提供相關諮詢，減少『房事』糾紛，期能達到有效提昇住宿品質。

該校拓展校外宿舍，增加宿舍床位的具體做法是包租宿舍，茲將該校，校外租宿傳統作法一轉介與包租宿舍的優點予以分析，提供其他大專校院辦理拓展校外宿舍之參考說明如下：

校外住宿傳統作法——轉介

優點：先期篩選，提供保障、無壓力（非學校宿舍）、無負擔（空屋損失）

缺點：缺乏確定感（無使用權）、對業者無約束力、業者主導市場。

包租宿舍——

· 業者方面：

減少廣告、人事等費用開銷（無需自尋住客）、減低空屋損失（學校負擔）、減少與住客間之糾紛（學校居中協調）、住客單純、易於管理（均為學生）、收費手續簡便（學校每學期付款一次）。

· 學生方面：

設備齊全、品質保證（冷氣套房、床、衣櫥、書桌椅、電話、網路，一應俱全）、價格合理（學校整批包租）、住得安心（保全、網路監視並經學校安全評鑑及加保意外險、學校出面訂定契約）、減少與業者間之糾紛（學校居中協調處理）、能獲得較多之關懷（業者提供獎學金、學校經常派員探視）。

· 學校方面：

減少土地及資金投資、減少維修及水電等開銷、人員集中易於管理減少安全顧慮（均經過學校安全檢查，另與業者共同加保意外險，增加保障）。

壹、政策緣起

每年於下學期四月至五月與大學放榜後為租屋覓尋熱潮，學校學生宿舍供應不足，即使有也未

必申請得到床位，校外租屋，就成了僅次於學業的心頭大事。

崔媽媽基金會調查，許多出租人偏好租給學生，感覺較單純，也許正因「單純」，外地生的學生，涉世未深，自身的權益不懂去爭取，對於房東不合理的要求，只能逆來順受，而且，距離學校越近的，房租也水漲船高，只是過了一座橋、隔了一條街，房價大不相同。校外賃居學生成為任人宰割對象。

【表十五】以SWOT管理術分析逢甲大學的學生住宿環境：

學 校 內 部	優勢（Strengths）	劣勢（Weaknesses）
	交通便捷、離市區較近、學校周邊商業發達，人潮聚集，形成商圈。	學校現有校地可資建構學生宿舍之校地不足。
學 校 外 在	機會（Opportunities）	威脅（Threats）
	· 台中早期是土地炒作最嚴重地區，台中市的重劃區非常多，營建業興盛時期也相對提供大量的房子，房地產不景氣後，台中整個空餘屋的量就居全台之冠。由於嚴重的供過於求，致使校方有與建商洽談整體包租的優勢條件與機會。 · 整層的空屋量過高，因此建商較有意願整體改建成學生宿舍的格局，附加家電設施、網路與保全系統等配套硬體設備。 · 校方也將宿舍管理的軟體系統，包括人力配套機制跟資源引入，形成一種經營模式。	· 近年學生宿舍成長速度趕不上高等教育擴張校數，教育環境開始出現搶學生的現象，就服務而言，學生床位由供給導向轉為顧客導向。 · 大學校院為增取政府的補助，以及家長和立法機關的肯定與支持，不僅要重視成本效益，更需要評估學生的滿意度，並有所回應，各大學校院不得不重新思考經營之道，以求在日趨競爭的環境中生存。

逢甲大學住宿組整理

本校現有學生二萬餘人，目前學生宿舍床位計4,306床，扣除通勤生仍接近六成有住宿需求，學校為解決學生住宿問題自八十九學年起開始實施校外包租學生宿舍。

Ricker（1965）研究指出，宿舍對學生學習的影響時，提到大學宿舍包含兩個主要功能：1.提供學生滿意的居住空間；2.幫助學生學習、成長。本校自九十學年度起，鼓勵本校包租學生宿舍（翰林學園、寶贊大樓、台達學園）業者，必需注意到顧客的需求與提供多元的活動（如提供獎學金、續住優惠

措施、運動、娛樂場所……等）促進學生學習，同時在學生心目中建立與其他租屋業者不同的形象，並使學生瞭解各租屋相對差異，產生對學校與學者而所做的努力之肯定，並塑造業者良好的形象，讓家長及社會人士肯定業者對學生的付出與用心，以吸引並滿足住宿學生。是故，包租宿舍業者響應本構想，本校住宿服務中心提供各業者「賃居優良學生獎助學金獎勵要點」範本。

自九十一學年度起，凡是賃居其包租宿舍之研究生每學期發獎學金2,000元，大學部學生每學期則依本校提供之優良獎助學金獎勵要點範本，業者自訂各自之獎學金（2,000元～1,000元不等）頒發標準，於下學期開學初公布申請辦法。

各業者依申請學生成績遴選出頒發獎學金之名單後知會學校；業者頒發學金時邀請學務長、住宿組長、承辦人員到場觀禮。自九十三學年度起，學校建議業者獎學金頒發方式可自行頒發或併同學校頒發各學系、班成績優異之同時舉行，更可擴大宣傳效果。故部分業者（如台達、鴻福、萬事達、長春藤……等）將其獎學金捐助至本校課外活動指導組獎學金頒發業管人員處，承辦人詢問其獎學金是否有指定用途或由其提供頒發名冊，並請出納組開立電子正式收據；學校頒發獎學金時邀請業者觀禮。

貳、學校立場

學校基於鼓勵與業者溝通，建立業者行銷與市場區隔和產品定位觀點，促使業者樂意參與，本校每年辦理租屋博覽會時廣邀記者並頒發感謝狀。

參、業者立場

業者樂意提撥經費捐助獎學金，可提高住宿學生對其認同，家長對其住宿放心，亦可增加住宿生的滿意度及續住意願，其知名度提昇裨有助益。

總之，本校鼓勵業者捐助獎學金之活動得到正面回應，對住宿學生讀書之風氣亦有提昇之效果，自九十學年至今房東業者捐助獎學金已超過壹百二十五萬餘元（如173頁附件二），由於每年利用博覽會之際頒發房東捐贈獎學金感謝狀，其他小房東群起效之，有的自行頒發300～1,000元不等的獎學金，或以續住減免管理費及折扣形式鼓勵。



逢甲學生得天獨厚，不僅住的心安，而且還有房東獎學金可拿（資料來源：逢甲大學）

【表十六】包租宿舍對學校、業者與學生之優劣比較

優（包租意願）		缺點
業者	一、前述學校周邊空餘屋甚多，業者願以低於市場價格80%-85%，與學校合作。 二、減少人事與行銷成本。 三、無空屋率之問題。	須配合學校活動宣導與舉辦。
學校	一、學校減少投資（購地、資金）、減少（維護費、人事費、設備費、保全費）開銷。 二、校地可充分運用。 三、與業者簽租賃合約四年以上且有法院公證明書者，得納入校地面積計算。	讓學生有非學校宿舍之錯覺。
學生	一、以低於市價85%之價格住宿，且有學校之保障平台減少租屋糾紛。 二、減少安全顧慮（包租宿舍均經學校安全檢查通過，另學校與業者共同出資為住宿生投保意外險，增加保障）。 三、學校與管區警察單位簽訂支援協定，並定時巡邏。	包租宿舍比照學校宿舍管理，學生認為限制多，且暑假費用仍併在內計。
註 中部地區空餘屋多，校外房舍出租率約為80%；因此，可以市價80%之價格租予學校，而無損收益，學校尚有5%之空間可運用。		

賃居優良學生獎助學金獎勵要點（供參考）

第一條、本大樓為獎勵賃居本大樓學生努力向學，提升讀書風氣，特訂定本要點。

第二條、各類獎學金之審查由本大樓獎助學金審查委員審核。

第三條、學士班獎學金之種類與核發標準如下：

一、成績優良學生獎學金若干名核發標準：

（一）、學期學業成績平均七十五分以上。

（二）、操行成績八十分以上。

（三）、軍訓成績均在七十分以上（奉准免修軍訓者除外）。

（四）、各科成績均須及格。

二、僑生成績賃居本大樓學生獎學金核發標準：

（一）、核准有案之僑生。

（二）、學業成績平均七十五分以上。

（三）、操行成績八十分以上。

第四條、研究生獎學金之申請與核發標準依『逢甲大學碩士班研究生獎學金辦法』辦理。

第五條、各類獎學金之核發均以前一學期成績為準，凡已休學者均不得領取獎學金。

第六條、各類獎學金之申請辦法、金額，每學期開學時公佈於本大樓獎學金公佈欄及逢甲住宿服務中心網頁，凡合於申請規定同學須於期限內檢附合格證件逕向本大樓服務櫃台辦理，簽領紀錄名冊乙式兩份（一份送逢甲住宿服務中心惠存，並公佈在逢甲住宿服務中心網頁）。

第七條、本辦法經本大樓行政會議通過後實施，修正時亦同。

逢甲大學 住宿服務中心 96.07.04

逢甲大學校外賃居房東提供獎學金及賃居學生意外保險

一、房東提供獎學金

目的：鼓勵學生向學與照顧。

二、房東為住宿保意外險

目的：提供學生住的安心及家長放心。

【表十七】逢甲大學校外包租宿舍發放獎學金一覽表

逢甲大學90-94學年度校外包租學生宿舍房東發放績優獎學金一覽表			
學年度	翰林學園	台逢學園	寶贊大樓
90	30,000元	54,000元	15,000元
91	66,000元	60,000元	15,000元
92	144,000元	56,000元	16,000元
93	128,000元	54,000元	20,500元
94	168,000元	60,000元	21,000元
95	30,000元	100,000元	15,000元
註： 1.92學年度於住宿博覽會福林大樓提供租住學生獎學金3,000元。 2.截至94學年度已發放獎學金，總數已超過1,252,500元。 影響： 93學年度參與住宿博覽會之房東業主如長春藤大樓、萬事達大樓、鴻福大樓……等，以自行提供租住學生500-3,000元/人獎學金計約發放五萬元，94學年度參與租屋博覽會之房東業主再度提供獎學金發放計約8萬元。95學年度參與租屋博覽會之房東業主再度提供獎學金發放計約7萬元。			

「事情發生，第一時間就馬上過去處理！」

——即說即行的東海大學學生校外租屋服務處

東海大學的校外賃居業務經營是頗具特色的一校，學校成立了校外租屋服務中心，雖僅配置了一名人力，但單靠一位退休教官卻也能有聲有色的營造出不同的景況，現依現有狀況做些介紹：

壹、人數編制、分工執掌：

- 1.生輔組長：校外賃居業務督導。
- 2.專責人員1名（退休教官）：專責處理所有賃居相關大小事。
- 3.學生會輔助：協助訪視及資料建檔、活動舉辦支援、資料整理。
- 4.房東聯盟會：設有會長、副會長等編制，主要代表與學校合作的房東，配合學校要求或反應房東意見，及對租屋糾紛等問題協助溝通協調。

貳、現階段服務項目

- 1.糾紛處理
- 2.學生手冊印製
- 3.定期租屋博覽會
- 4.學生、房東座談會
- 5.協助處理車禍、意外事件及進入調解委員會
- 6.處理親子協尋、送醫就診、代收快遞及掛號
- 7.校外賃居中心的事項處理及使用同學人使用中心休閒聚會
- 8.舉辦安全防災講座
- 9.教導房東BBS閱讀及回應
為因應同學上網批評房東，而房東卻毫不知情，無法雙向溝通亦無法維護自身權益，所以校方於民國94年，針對東海大學周邊地區校外房東舉辦此一課程，讓房東學習如何上BBS站。
- 10.協助老師及外藉生找屋事宜
- 11.訪查房東及同學

參、關於推動賃居業務的提問

【問題1】：東海與當地警局合作推行的租屋安全認證是什麼？

【回答1】：東海與台中縣烏日分局犁份派出所一起配合推動之租屋者安全認證，只要合警局規定10戶以上之房東，均可向警局提出申請要求做出租公寓的安全設施審核，通過警局的檢驗核可，警局即會發放認證標章，讓屋主標示於門首，做為租住者安全選擇。若與學校合作房東已通過警局證證，即會在網頁上做推薦。此制度推行以來，獲得不少房東熱烈反應，紛紛加入，獲得認證房東對於房屋的租賃來說確有助益；學生多了項參考指標，對於自身的居住安全確也多一些保障。

【問題2】：為何會成立房東聯盟？

【回答2】：民國九十四年，第四台業者不合理調漲三倍費用，危及同學收視權益，當地房東因而共同成立房東聯誼會，並與東海大學校方共同尋求協助管道，來抵抗第四台業者不合理的漲價。

成立以來確也達到一定的效果：

- 1.學區市場的狀況可以更易掌握
- 2.溝通協調有房東成員輔助更易達到效果
- 3.若遇不合理哄抬價格的狀況，可做制衡或協調的功能
- 4.學校佈達事項、配合事項，可代為發送傳達
- 5.學校與房東間的關係建立良好，助於事情的解決與推動。

【問題3】：如何排解房東與同學間糾紛

【回答3】：其實大部份的糾紛，均是溝通不良造成的，校方介入調解時會注意到並非扮演仲裁者的角色，而是提供雙方一個溝通的管道，將雙方約至校外賃居處理中心，傾聽雙方心聲，扮演協調角色，適時介入提供建議。若雙方依然無法溝通，處理中心備有當地調解委員會之表格，建議雙方填寫，處理中心會送至調委會。因調委會之調解結果備法律效力，盼藉此讓雙方達到溝通及調解之目的。

【問題4】：如何處理校外賃居生緊急事件，例如：學生發生交通事故、自殺等事件

【回答4】：同學或警察均與校外租屋中心的李教官非常熟悉，所以事故發生同時，往往會先通報李教官，再由教官通報至學校行政體系。在第一時間，李教官一定會立即前往處理，若同學因心理受創，李教官會將此一同學資料通報予學生諮商中心，請其注意學生狀況。

通報程序如下：

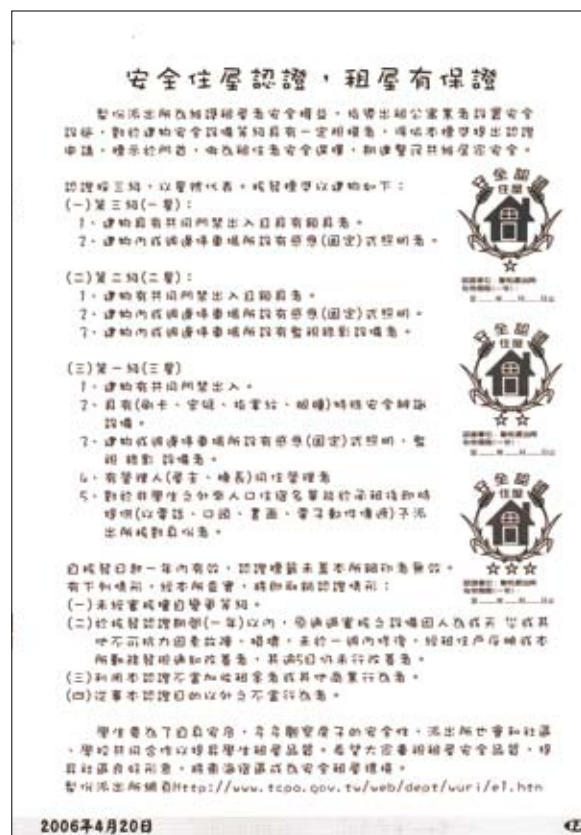
警方或同學→校外賃居處理中心→學生事務處

肆、結語：

訪談完東海後，印證了一句話：「事在人為！」，一名人員卻要面對的是全校1萬多名的校外賃居生，其中的辛苦是可想而知。

李教官常掛在嘴邊的一句話：「事情發生，第一時間就要馬上過去處理！」真是金玉良言，可以做為所有學生事務工作者的第一奉守原則。因李教官親力親為的結果，不但學生信賴他、房東也對他信服有加，在外界的掌聲不斷的狀況下，學校當然對他十分倚重，試想，若有此良好的經營成績，校方怎會再多設限？不多下放些資源呢？

李教官是位退休教官，校外賃居業務已經經營十多年才有如此成績，各位線上的伙伴們，您的預期回饋是不是太急於看到成果了呢？



東海大學與台中縣烏日分局犁份派出所合作推行住屋認證內容。（資料來源：東海大學）

04 肆

租屋糾紛 調處 經驗分享



「校園常見的租屋糾紛，真正需要用到法的部分，以及真正需要律師來協助解決的部份，其實不多。也就是說，真正的問題絕大多數是出在雙方的人際溝通方面……」

——東吳大學前住宿組王淑芳組長

談租屋糾紛處理——

東吳大學前住宿王淑芳組長（地點：台北醫學大學賃居輔導人員研習會）

關於校園常見的租屋糾紛，真正需要用到法的部分，以及真正需要律師來協助解決的部份，其實不多。也就是說，真正的問題絕大多數是出在雙方的人際溝通方面，是以如果在雙方的溝通處理上，有一個比較客觀中立的第三者介入，很多事情最後都能順利的解決。而，今天在座的各位就是扮演這樣的角色，當然，這是很辛苦的！

我們在幫助學生爭取權益、或者是協調房東房客的問題時，我們的原則是什麼？以下是我個人的經驗分享：

一、先來看看目前校園常見的糾紛類型有：

- | | |
|-----------|---------------|
| 1. 提前解約 | 6. 水電管理費爭議 |
| 2. 修繕爭議 | 7. 損害賠償 |
| 3. 押金返還 | 8. 二房東轉租或分租問題 |
| 4. 安全隱私問題 | 9. 訂金爭議 |
| 5. 人際相處 | 10. 租所被封或拍賣 |

二、訓輔人員協助處理糾紛之基本原則

1、租賃法律常識與生活教育的部分

訓輔人員的處理態度不應只是把問題解決完就好，例如說學生希望我們能幫他把押金要回來，我們不是把它要回來就好了，更重要的是，在要回來的過程中，學生是不是能有所學習？學生能不能從中得到一些解決的經驗與成長。

剛才從律師的講解中，我們明白每一個租賃相關條文中都涵蓋了法律對我們可以有的保障（這些法律有可能是民法、刑法、土地法）。所以，我們在解決的過程中，是不是也可以讓學生學到一些可以帶著走的能力，這是教育的一部分。

如果我們能讓學生學到一些常識和技能，在他們進入社會後，也會覺得受用。然而訓輔人員最大的無奈是我們覺得重要，而學生覺得沒什麼，往往等到學生覺得重要或權利受損時，就是學生遇到糾紛的時候，所以，即便參與者可能有限，相關的預防等主題宣導，仍然要勉力而為。

2、有法的認知，輔以情理的溝通

從現實的個案經驗來看，絕大多數租賃雙方的溝通不良，通常是表達出了問題。我們經常遇到同學因為在法律上站得住腳，所以溝通過程中，一旦動了意氣時，同學們常會理直氣壯的跟房東說：「……如果你不怎麼樣，我就要告你！」，彼此情緒化的結果到最後房東真的也生氣了，就跟同學說：「好吧！要告你就去告好了」，這就是彼此的人際溝通表達出了問題。

而訓輔人員在幫助同學跟房東溝通的時候，應該用什麼角度切入？如果訓輔人員也僅是就法論法和同學一樣，告訴房東民法的規定是怎樣所以應該…，那麼房東可能會覺得，既然要談法律，那就算了，直接訴諸法律程序好了。是以訓輔人員介入執行，當然一定要知道法律方面的明確主張，但要適時轉達讓房東了解，不一定要在第一時間就把法律搬到台面上。當然，遇到房東真的無法做情理上的溝通時，堅持法律的權益保障，絕對是必要的！

聽起來好像我很專業，事實上這些瞭解都是透過經驗的學習與累積。東吳在租屋相關法條的方面，做了一本法條和注意事項的對照表，上半段是租賃契約，教學生如何訂立契約內容，下半段是相關的法條及習慣，告訴學生有什麼樣的權利保障及義務。

所以，當同學們來告訴我們發生了什麼樣的問題，我們直接可以藉這本冊子來教導學生對照下半段的說明，也等於是早一步將這個知識學起來了，這本對我們來說是很好的工具。另外一個很好的工具就是崔媽媽的租屋法律手冊，我們常常利用這兩本來為學生解決問題。

3、照顧學生、爭取權益 VS 胳膊往外彎，替房東講話

這是我們常會碰到的矛盾，有時候根本就是同學不對，例如同學付了訂金，後來又不想租了，想拿回訂金，跑去跟房東吵。事實上，訂金的給付就是房東保證在這段時間為房客保留房子，如果到最後同學不租了，房東確實是可以沒收訂金的，可是同學不這樣認為，就往往是在與房東吵翻了之後，跑來要求教官協助，這時候我們要告訴學生什麼？

學生們期待教官是保護同學的，無論如何應該捍衛學生權益，而部分訓輔人員也可能常常覺得如果不幫學生講話，會過意不去，因為我們是學校的工作人員，薪水是學生的學費付的，所以我們應該幫學生求情或是爭取。但是，這樣的作法也引起房東的質疑，房東會質疑說學校方面是公平客觀的第三者嗎？學校都是這樣教導學生的嗎？所以部分同仁常常會滿頭包，吃力不討好，房東不諒解，同學這邊又覺得你不夠力，因此常兩面為難，這真是一個錯誤的觀念啊！

這仍然是一個教育的問題，如果學生其實是錯的，而承辦同仁只為達成取回金額，因此盡量『幺』，但卻可能讓學生因循著這個模式走，而食髓知味，將來他們在租賃方面還是會發生類似的問題。

所以，我常和同仁們分享一個觀念，即便是同學們離開了住宿組時，覺得學校沒有為他們爭取到什麼實質的物質取回，但我們也要讓學生知道在法的方面，他們是講不通的。當然，同學們可能後續會在BBS上面有所批評，接下來同仁們可能就會接到上級的關心，甚至是訓委會來的公文，要我們解釋情形，但只要我們立場站穩，處理態度合宜，溝通時營造一個理性互動、相互尊重的環境，來教導同學們一個正確的觀念，最後還是可以迎刃而解的！

當然，如果同學今天遇到的糾紛，雖然在法理上講不過去，但是在情的方面是可以理解而不能完全歸責於同學的，那麼，我們還是要努力幫同學一起去向房東求求情，或許房東也願意站在幫助同學的立場，給予協助。

三、建立制度與經驗檔案

依個人的經驗，其實同學們會遇到的租屋糾紛類型不超出如上所寫的那幾種，是以，我們應該要把每一位同仁的處理模式建立檔案，作為經驗的傳承：

- 1.製作格式化表格填單（姓名、通訊資料、有無訂定契約……）
- 2.個案類型
- 3.處理方式
- 4.核定程序

同學們進來要求協助時，我們除了同理他們的感受之外，也希望能將事情澄清及條理化。有明確的紀錄之後，一旦有法律工讀生或是法律系的老師要協助時，就能清楚地知道事情的脈絡。再來，協助者也有經驗厚薄之分，經過表單的填寫，主管或有經驗的前輩也可以知道協助者是如何處理的，而有效的給予經驗的教導。

四、判斷事情的真相

1、了解雙方說詞

過去我們曾經有一些失敗的經驗，例如：早期我們會因為相信同學單方面的投訴，就答應同學要與房東溝通，這時同學片面認定學校會幫他爭取權益。但是，當與房東溝通之後才發現，其實實際的狀況根本不是同學所說的那樣，因為大多數來投訴的同學，都是直指房東的不是，但對自己的過錯卻多略過不提。

所以，我們在一開始接納同學們的情緒時可以同理同學的感受，但對事實價值的判斷應先暫時有所保留，告訴同學如果同學所言屬實(以同學所陳述的論點而言)，那麼，在法的方面學校可

以建議什麼主張，在租賃習慣上學校可以建議做什麼爭取。同時也讓學生清楚了解，如果學校要介入處理，那麼，下一步就必須要找房東來談一談，了解全面實際情況及雙方說法。

2、審視契約內容

學校協助處理時，學生與房東所訂的契約內容，是很重要的參考文件，如果契約內明白規定同學放棄了某些權益，而同學現在要就這些來做主張，學校就必須告訴同學在法的層面來看，同學們是站不住腳的。有一種困難的情形是，同學們沒有簽約，所以常常發生同學們說一套，房東說一套，學校很難去論斷誰是誰非。我們只好告訴同學：法律上常言「舉證之所在，敗訴之所在」。今天如果是同學控訴房東，那麼同學就必須負舉證的責任，而這個部分往往是最困難的。

過去，我們也曾有過陪同學生至簡易法庭的經驗，這真的是值得學習的過程，曠日耗時，也因此更突顯簽定書面契約的重要性。前後大概長達7-8個月，直到學生畢業都還持續在進行，而當時在法庭上，律師也是問同學，你們主張要房東返還押租金，那你們憑據的是什麼？就因為是學生控告房東，所以學生必須舉證對自己有力的證據。

3、瞭解其他同住者意見

同仁要去瞭解是否其他室友也有同樣的看法，還是只有當事人有這樣的感覺？曾經一位同學來投訴房東，但其他室友並不知情，而當學校介入處理時，其他室友的反應卻是房東人很好呀，不明白為什麼學校要來溝通？所以，同仁要先了解到到底是單一個案的問題，還是居住者大家共同的意見表示。

4、了解個案投訴之前是否已經做了努力

回到教育的角度，今天當學生來投訴房東沒有來修水龍頭時，學校除了告訴同學，房東有何修繕義務時，另外一個教育的重點是，學生本身有沒有先找房東妥善溝通？有時候熱心的同仁會立刻去幫學生向房東表達，才發現原來房東根本不知道這件事，因為同學並沒有先跟房東溝通，這時學校的介入，可能會讓房東覺得不舒服。

所以，我們可以給予學生建議，先教導學生自己如何先去聯絡房東，嘗試溝通。而同仁可以留下學生的電話，一段時間後再主動詢問學生與房東溝通的狀況如何，要不要學校後續協助等。

5、個案本身的表達態度

我們可以透過同學談話時的態度及表達來進一步推測，因為學生與房東溝通會產生困難，往往與學生表達方式、性格特質有關。因為，通常從學生的自述表達方式與主張論點，多少可以看

出租屋糾紛的產生，除了房東應負的相關責任外，學生的態度可能造成的連帶關係影響。

6、有無隱瞞事實

同仁受理個案時，要請同學把居住時的生活盡量描述的詳細一些，尤其是同學和房東的對談有無衝突？彼此說了什麼話？這些資訊都很重要，因為學校一旦要介入處理，就不希望學生有任何隱瞞，而且請同學說明彼此生活的細節，可以幫助同仁在跟房東接觸時多一些判斷。

五、協助解決要注意的事

1、訓輔人員何時該介入？何時該退出？

當學生已經做了努力，卻仍然不得其要時，訓輔人員就應該要介入。尤其是當同學的安全產生威脅時，更有急迫性，學校就不能說請同學回去先自己談談看，而是必須權宜地以一個類監護人的身分，撥通電話給房東，甚至是登門拜訪。

何時要退出？有時候處理到後來，投訴同學都已經無所謂了，甚至在協助過程已屢次爽約，這時候我們就應該要退出，因為學生也必須學習承擔後果。我們通常會把同學找來，問明學生到底期待最後的結果為何？這件事對他來說還是不是困擾？如果不是，那學校就要準備撤手，做一個結案的紀錄。但若投訴人是房東，理虧的一方是學生，站在教育的立場，學校仍應持續追蹤學生出面做一妥善回應。

2、介入的方式？尊重當事人意見？

學校介入處理時要尊重當事人的意見，不要到最後承辦人反倒變成當事人，而產生情緒化的結果。承辦人一定要站在一個客觀第三者的角度來看事情。

3、學生的底線為何？還要不要住？家長、室友的看法為何？

我們在處理時常常會告訴學生，既然情況這麼糟，房東都不願意出面處理，彼此也談了這麼多次，即使最後爭取到權益，雙方關係卻惡劣無法再同住了，同學最後的考慮是還要不要繼續住？如果要繼續住，學校就會建議採用漸進柔和的方式處理，盡量求雙贏。但如果同學明確地表示未來不再續住，那麼針對惡劣房東，學校就可以直接採取較強硬的作法，所以協調之前應該要了解同學的底線所在。另外，也要知道其他室友的看法為何，以掌握同學們的一致性。還有，家長的看法為何？當學生決定要寄存證信函給房東了，學校也要提醒同學聽聽家長的建議？畢竟學校只是一個協助者。

4、問題解決 VS 和解的假象

我們常常會落入一種謬誤，就是以為和解是不滿意但是可以接受，因此常常掉入一種思維就是，無論對錯據理力爭，只要當事同學不要再有後續要求就好了。但是，回到教育的觀點來說，我們幫學生處理的過程會在學生的生命裡留下痕跡，將來同學若再遇到類似的事情，他會循著之前的方式處理。所以若我們希望在學生身上留下的是一個正面的影響，所以那處理的過程與手段就要多花一些心力。

六、學生事務處以外的資源的運用

- 1.法律系教師、法服社、法律系學生……
- 2.崔媽媽基金會、義務律師
- 3.存證信函的運用
- 4.社區管委會或鄰里長
- 5.警察局
- 6.調解委員會
- 7.簡易法庭

七、預防甚於治療

如同前述曾經提到的，學生最常發生的糾紛是提前解約，而通常要求解約的又多半是學生一方，學生不想住了，跑來告訴你，他要和房東中途解約，結果房東卻要扣他的押金或是要求違約金賠償……等。事實上這些都是因為同學沒有一個完整的租賃常識，除了不知道如何事前挑選合適房子外，也不知如何簽一份對自己有保障的契約。

所以，我們要盡量：

1、增加單位的被利用價值

讓學生可以從咱們這個服務單位中了解，如何在租屋時提出自己的要求來與房東謀合，透過單位的教育功能影響，讓學生有比較完整的租屋常識，讓學生覺得在住宿組或生輔組有收穫，而這也是單位的存在價值。

2、多元化的租賃教育宣導

學校不能只是被動的等待學生過來投訴自己的糾紛困擾，反而要積極地掌握各種機會宣導租賃教育，例如舉辦租屋講座。

另外，以東吳的經驗來分享，有二種作法：

- 每一位大一新鮮人在放榜後在家裡，除了接到入學通知單外，學校也一併把租屋的相關文宣，優良房東租屋資訊寄給他們，告訴他們租房子要注意些什麼。因為大一新鮮人對於學校的一切都很好奇，在這種情況下，我們寄給學生的東西，比較容易會被閱讀。
- 利用新生訓練時爭取上台宣導的機會，例如上台演個10分鐘短劇，告訴學生大學生涯中可能會遇到的租屋糾紛，讓學生有印象，一旦未來學生如果遇到糾紛，可以到這個單位來尋求協助。

3、善用學生同儕力量

根據文獻的調查，學生有困難時絕大多數第一個求助的多是學生，自己的同儕。所以學校應該要善用學生社團或是班代，如果學校班代有固定的集會，就可以利用這個管道來做宣導。不過，東吳並沒有班代的團體組織，所以東吳另外成立一個班級租賃生義工制度，在每個班級的租賃生中，選出一個租賃生義工，由他們來負責每學期租賃生資料的更正。租賃生義工會就資料逐筆詢問並要求簽名，另外，也會順便問在外租賃的同學，是否願意將資料寄給當地的警察單位，因為根據教育部的規定，外宿學生的資料要給當地的警察單位報備，學校將有意願的資料，另外分成一冊，以寄發給警察單位。

另外，每個學期學校也會做租屋滿意度的問卷，透過租賃義工來發放及回收，學生同儕的力量真的是我們應該好好去發揮的，因為很多學校只有一兩個同仁負責校外租賃生業務，然而校外租賃生卻可能多達3000-4000人，單只有靠同仁們的力量，真的不夠！

八、學校角色的限制

1、缺乏公權力的強制性

學校對房東其實並沒有什麼強制性，學校只能對房東做道德勸說。

2、學生的輕視與漠不在乎

不管學校如何苦口婆心地宣導，很多學生還是不以為意。而且部分學生的生活常識愈來愈不足，所以常常發生權益受損或安全意外，然而學校同仁也只能不斷地宣導，盡量減少同學的自我傷害及糾紛產生，如此而已。所以，我們常說這是一個良心事業。

3、創造房東誘因

以東吳經驗為例，學校要求房東第一次登記時必須親自到辦公室來，驗證所有權狀及身分證，並要求房東簽切結書保證房屋本身不是違建、提供滅火器、熱水器安置在戶外..等，還有必須

以學校版的契約書和同學簽約、屋內沒裝針孔攝影機……等的切結。

當然，學校做了這些要求希望合作房東遵守，相對的我們也要給房東創造一些合作的誘因，例如，房東可以到學校來拿免費的契約書使用，還有學校免費為房東做網路上及書面的廣告，另外大一新生在進入學校之前，在家裡就可以接到學校整份的房屋廣告資料等。

4、團結力量大

不可避免地，有些房東並不想接受學校的約束，尤其如果房屋座落位置與許多學校具地緣關係或客源豐富時，房東不會接受學校較多的要求，反而仗其位置優勢，且客源豐富而轉租給其他鄰近學校的學生，所以，東吳為了杜絕這個現象，決定找鄰近學校一起合作，建立共同的房東合作門檻，這也就是台北市北區大學生租屋合作組織的由來。

建議其他學校也可以採取鄰近學校合作的方式，來控制甚至促進房東的品質。

九、東吳的作法與經驗分享

1、提供學生優質、安全、可靠的校外租屋資訊

- 落實房東身分與租屋產權確認
- 確認房東租賃處之結構與設備安全
- 加強訪視校外房東租賃處
- 提供電腦租屋資訊庫查詢服務（東吳、崔媽媽及七校合作組織）
- 持續發行租屋雙週報及優質房東即時租屋情報手冊

2、提供校外租賃安全教育宣導資訊

- 租屋小百科、租賃契約書、租賃契約注意事項、相關電子書
- 用電、瓦斯安全宣導等主題貼紙

3、拓展校外宿舍，增加宿舍床位供給量

這部分是東吳積極要努力的方向，因為一般而言房東多會配合學校的要求，改善環境或是增加設備……等，但是學校若要房東降低價格，在商言商，房東很難答應。除非學校有充足的床位，讓房東感受到市場競爭的壓力，這樣房東才有可能調整租金的價位或者是持續提升環境的品質。

以東吳經驗之例，目前東吳在松江路承租了一棟大樓作為學生宿舍，學校也持續的和教育部聯繫，看看是不是有可能從國有土地的部分來考量興建聯合宿舍。

4、推動台北市北區大學生租屋合作組織資訊整合計畫，整合服務資源

5、建構雙管道校外探視網，讓同學租屋更有保障

- 軍訓教官訪視校外租賃生
- 專責工讀生訪視校外房東屋況

6、協助解決租屋糾紛（租賃義工 + 法律工讀生 + 教官同仁 + 住宿組）

7、廣闊意見溝通管道，增加雙向互動了解之機會

- 每學年定期實施租屋問卷調查
- 成立校外租賃生聯絡義工組織
- 結合錄取新生迎新活動，舉辦各系學生會及校友會負責人座談會

8、持續舉辦關懷校外租賃生生活系列活動

9、加強與校外房東、社區、警政單位聯繫結合

10、表揚愛心房東鼓勵推己及人精神

11、提供優良搬家公司資料與二手貨物流交換服務

十、爭取學校經費與人力的支持

以東吳學生住宿組的服務經驗來說，我們明確感受租屋服務及輔導的勞務並沒有一個顯赫的工作外表，沒有辦法像課外活動組一樣有動態的成果展示，但它卻是紮紮實實的為每一個學生的租屋問題，做基礎、奠架構，是一個很重要的基礎性工作。而也正因為它是基礎性的工作，所以勞務推動一定需要人力。

就東吳來舉例，學校有兩種經費可以運用，一是3%-5%的學雜費補助款，還有一種是教育部的工讀金。這是大家可以向學校爭取的部分。因為只要多一個人力，就可幫同仁推展更多的工作。而另外一種人力是專職的人力，權宜之計的作法是聘用約聘人員，增加一些年輕的夥伴，為組織注入活力及帶來新的創意。經費和人力真的是租賃服務工作中很重要的兩個環節，雖然工作外表與績效不顯眼，卻需要持續的發揮。

【實務案例分享】

東吳大學、文化大學、台北科技大學、東海大學、校外學舍糾紛

東吳大學租屋糾紛實例——

陪同學生訴訟

東吳大學住宿組 曾國強組長

一、案例說明：

89年9月間本校學生住宿組接獲學生投訴，敘述他們與房東解約，房東卻要沒收押金6萬元的租屋糾紛。



案由
CASES

本校3位學生於89年7月初，在台北市北投區看中一層全新裝潢，並鋪設全新櫟木地板的房子，非常滿意，遂與房東簽約，並預付了暑假2個月租金（4萬元）及3個月（6萬元）的押金，同學亦先將物品搬入後，即返回南部。但經過一個暑假，開學前，同學從南部回到租屋處，打開房門赫然發現地板因為樓上漏水、長期浸泡在水中而爛掉，連同同學尚來不及拆封的物品亦一起遭殃，因此趕緊回報出租人。房東前來察看非常的生氣與不諒解，認為同學們未盡到民法432、437中善良管理人之應注意與通知之職責，造成他巨大損失，因此要求同學必須回復地板原狀，否則沒收全額押金，而同學則認為這段時間他們確實不在台北，並非故意不通知，無法接受房東主張。

二、學校處理程序

第一階段 | 接獲投訴，與房東聯繫

住宿組接獲上述情況後，即積極居中進行調處，除聽取三位同學意見外，並與房東取得聯繫，

蒐集房東的看法，希望能找到雙方可接受的協調點，但因房東一直堅持同學未盡到善良管理人之責任，不願接受本校的任何調處建議，仍主張學生必須修復地板，否則全數沒收租金。

第二階段：溝通失敗，陪同學生進入訴訟

由於房東十分堅持自己的見解，因此在住宿組與同學商議後，決定循法律途徑討回押金，住宿組於是陪同學從書寫存證信函、詢問校內法律服務社及法律系師長相關法規與此案件的勝算如何、調解委員會協調與遞狀簡易法庭，出庭備詢等程序。

最後階段 | 判決確定，房東返還押金

最後法官係以學生的通聯紀錄、具體在南部的證明與來不及拆封的物品亦遭破壞等事實，認定同學當時確實不在台北、也不知情，並非怠於通知，故判決房東應返還同學6萬元押金，全案至此審結。

三、感想

本案在90.6.15判決確定，近兩年的處理過程中，住宿組一直給予同學支持與鼓勵，並與同學及家長培養出互信共識與情感，陪伴他們走完全程。透過這個案例，也讓住宿組同仁瞭解到存證信函書寫技巧、法律服務社諮詢的情形、調解委員會的申請與調處、簡易法庭的遞狀與開庭情形等，由於這些對住宿組而言也都是全新的事務，過程中也遭遇很多的困難與烏龍，例如：存證信函書寫用詞的拿捏、利用下課時間尋找法律系老師詢問法規解釋、及調解委員會協調地點投錯，應為戶籍地的汐止，卻誤投至租屋處的北投；簡易法庭受理地點應為士林卻遞狀到內湖等情形，但最後也都能一一克服，得以從中學習到相當寶貴的實務經驗。

四、結語

學生住宿組在處理租屋糾紛一直秉持著讓當事學生一起共同處理原則，並給予支持與關懷，學校畢竟是教育場域，如果是學生不對，則必須給予機會教育，甚至向房東道歉，但若是學生權益受損，則學校必定為其爭取應有權益，藉由學生的親自參與，也可讓其在處理過程中得到學習與成長。

學生的本分係在用功讀書，一旦有租屋糾紛發生，將讓其無法安心就學，影響甚鉅，學生事務人員在處理租屋糾紛時，應讓學生感受到學校的支持力量，一起與學生共同面對，陪同處理，讓學生在就學期間的住宿生活，能真正達到「安住居！樂學業！」目標。

文化大學租屋糾紛實例——違建拆除

陽明山湖底路房屋突遭公園管理處拆除 十二名同學險露宿街頭

文化大學軍訓室 宋忠平教官



文大十二名同學於3月28日發生一起租屋糾紛事件，這十二名同學先前租屋於陽明山湖底路，但前陣子陽明山國家公園管理處派人拆除加蓋房屋，同學頓時不知所措……

房東刻意隱瞞

為租屋糾紛當事人之體的育系鄧同學表示，去年十月即有發現陽管處派人來貼公告勒令拆除違建，當時只有住在前面幾戶的同學知道此事而已，並且同學詢問房東之時，房東只說：「沒關係，這沒事的！」

鄧同學也說：「政府上午貼公告，房東下午就把公告撕掉，因此很多同學都不知道這件事。」

突然出現怪手，學生驚愕不知所措

「直到前陣子陽管處突然大批人員、機具到來，表明當天就要拆除房子，突然不知道該如何反應。」西樂系羅同學說。當天拆除大隊表示一定要將房屋拆除，並且只願意給同學一小時來整理、遷出房屋。

鄧同學指出，因為多數同學完全不知道此事，再加上政府是上午派人來拆除，當時還有許多同學正在上課，完全不知道自己住的房屋即將不見。同學試著與拆除大隊溝通，但政府人員始終不肯讓步，最後同學通知宋忠平教官前往處理。

校方出面爭取緩衝時間，安排學生回校住宿

宋教官出面與市政府拆除大隊協商，表示因公園管理處在拆除房屋前未先行文通知學校，大多數學生並不知道此事，匆促之中學生無法搬離，在情緒的反彈下，可能會釀成更大的衝突；拆除大隊也自知理虧，答應給同學緩衝時間整理物品，最後終於達成協議。羅同學說：「後來拆除大隊先行拆除前面的房屋，表示前面的房子已為廢棄無法住人，可以先行做拆除，另外也給

無法當天遷出的同學兩天時間處理自我物品。」而後生輔組則立即安排此十二名同學住進校內宿舍，才暫時解決這批學生的住宿問題。

與房東洽談賠償事宜，事件圓滿落幕

房屋拆除後，退還租金及相關的賠償問題，也成為房東與同學雙方重要爭執點。羅同學表示，當初房東只願退還當初租屋所付的押金以及三個月租金，但後來經過極力爭取，房東終究理虧退還所有同學全數租金及搬家費和精神賠償。鄧同學說：「畢竟之前房東對我們都算不錯，所以也不想把事情鬧大、搞僵。退還租金的問題也只談了兩天就定案。」

宋教官強調，當時在協調賠償金額時房東舉棋不定，剛開始只願賠償後三個月未住宿的租金，但房東在公園管理處貼公告之時，未立即告知同學，已明顯有詐欺行為，因此如不願賠償同學所提之金額，將至法院提告。

新聞系施同學表示，自己也是在學校附近租屋，所以碰到租屋糾紛總是會特別注意，擔心自己也是下一個受害者，不過還好這些糾紛經過校方調解終能解決，同學以後租屋的時候可能也要稍微注意一下。

東海大學租屋糾紛實例——

終止租約，房東拒絕返還租金及租押金

前東海大學生輔組 陳長宏組長（現中洲大學主任教官）



張XX為本校某系大一升大二學生，五月初於東海別墅（東園巷1弄xx號）學生校外住宿區租屋，並於五月底完成租約及付清租押金、一學期租金及其他相關費用等。惟張生於八月轉學考試放榜之後，決定轉學到離家較近的南部某校就讀，遂於96年08月14日，向房東提出終止租約及退還租金與保證金之要求（張生於完成租屋後，因屬暑假期間，事實上並未進入居住），但為房東拒絕。房東指出，雙方租約已訂定，也已經過一段時間，退租並非其責任，因此本學期租金不能退還；另張生已違反租約，所以租押金等亦不退還。

張生要求房東退還租金及租押金無效後，遂求助學校協助處理。

一、學校處理程序

第一階段 | 分析本件案例之法律關係及責任

1. 本案例為房客要求提前終止租約之問題，契約屬有租賃契約之行為。因此，其契約之終止，應受法律規範。
2. 張生終止租賃契約之理由，乃因為其考上他校就讀，並非在法條所列「僅房客得終止」之條件；依法房東有要求違約賠償之權利。
3. 就本案所訂定契約，雙方明訂每月租金為4,000元；因此，依法房東可保留房客提出停止租約前之租金（房客雖實質上並未進住該房屋，但並不影響租約所產生之效力）；但對於終止租約提出後之租金，應該返還承租人。
4. 對於其他費用，如預繳水費、電費及網路費等，實質上，承租人並未使用該設備，所以也應全部返還。
5. 張生「終止租約」理由，其行為並非蓄意，房東或可依法拒絕返還其租押金（轉為違約金）及已使用部份費用，但對於未使用部分，房東應全部返還。
6. 張生因轉往他校就讀，對所租用場所，事實上已不可能再使用；若強要學生留下實屬強人所難，而依約之賠償條件扣下應付之違約金，房東則不該再要學生依約履行。

第二階段 | 評估房東對市場、學校的需求度，做為協調的重點

1. 本校接獲學生求助後，即由學生校外服務中心負責人前往了解案情，取得租約資料，以利未來溝通協助。
2. 租屋糾紛問題之處理，最佳方法，就是雙方直接溝通協調，無法達成共識，則再行選擇調解或進行簡易訴訟程序來處理。
3. 因此，首先由本校服務人員李先生協助處理，李先生先在取得張生家長的同意後，即前往與房東溝通；但房東態度強硬，拒絕返還上述合理應該返還款項。
4. 在初步溝通無效後，李先生返校與生活輔導組陳組長討論，結論認為學校應採取較強硬態度與房東力爭。因此，決定若該房東不願接受溝通協調，學校採取下列步驟，以維護學生權益。
 - （1）停止邀請該房東參加學校所舉辦之房東座談會、租屋博覽會等相關活動。
 - （2）拒絕其參加學校辦理之網路研習活動，及登載其房屋租屋訊息。
 - （3）將本事件事實公開登載於網路，以告知同學。

最後階段：共謀解決方式，替房東解套

經李先生再次前往溝通，校方願優先替其協助該屋出租之後，房東同意終止租約，扣除七月份及八月份一半房屋租金外，其餘款項全數返還，事件圓滿落幕。

二、感想：

1. 因有了學校，房東才能擁有租屋市場，而也因房東提供房屋，學校才能解決宿舍不足的問題；因此，兩者間乃是互助與合作的關係，若兩者能建立良好關係與聯繫管道，將有助於協助學生租屋問題的處理。
2. 對於學生校外租屋賃居之相關法令，學校應加強及經常宣導，以提升學生對相關契約權利、義務的認知，以期減少租屋糾紛困擾，及維護學生權益。
3. 學生租屋糾紛，涉及的金額通常不大，若採取法律訴訟，時間緩不濟急，且經常勞師動眾，浪費精神；因此，學校與房東若有建立良好之關係，將有助糾紛的迅速處理。
4. 對於損害學生權益的房東，學校應適當使用籌碼與壓力，以提升房東對學生權益的重視；如此對學生權益的保障，也比較有事半功倍的效果。

台北科技大學租屋糾紛實例——

多人合租

前台北科技大學生輔組 王秋蘭教官（現台東大學老師）



案由
CASES

在學校租屋資訊網頁所刊登的租屋資訊中，最搶手的莫過於離學校近、整棟出租（四樓透天獨棟5個房間）、設備齊全，租金又含水電，精打細算之下，每人分擔約5,000元，再加上資料上載明不與房東同住且房屋證件資料齊全，因此王姓女同學便邀請五位女同學一起前往看屋，房東在同學看屋時口頭向同學表示：因四樓設有祖宗牌位希望保留一個房間，家人偶爾會來住便於祭祀，合租的同學在簽約時也爽快答應。雙方順利完成簽約手續（簽約方式以房間為單位個別簽約，其中一間套房為張姓及楊姓同學共同承租），並且在學期結束前完成搬遷，開始校外賃居的新生活。暑假期間因同學返家倒也相安無事，但暑假過後，同學們卻陸續發現下列問題：

- 1.房東的姑姑不僅是偶爾來而是經常來住宿，平均統計每月至少超過15天以上。
- 2.租賃契約採以房間為單位由租賃同學與房東個別簽約，廚房、客廳及浴室等設施為共用使用，且租金含水電費，現姑姑來住是否應繳交水電費？
- 3.由於房東持有備份鑰匙，同學上課返回租屋處或出門上學前常發現房東及其家人在家中走動。
- 4.暑假期間房東未經同意直接進入張，楊二位同學租賃的房間住宿。未經同意使用同學冰箱內食物並且製造垃圾。
- 5.同學亦發現房屋所有權人與簽約人不符，簽約人姓林且為親姐妹關係，簽約時未告知，同學覺得房東未據實以告有欺騙嫌疑。
- 6.住宿期間更有轄區警察持搜索令前來租屋處搜索，讓同學感到不安。

二、學校的處理程序

第一階段 | 瞭解承租同學與房東間的糾紛

- 1.與全體承租同學約定面談時間、地點、談話內容要點並攜帶租賃契約，並與家長聯繫。
- 2.談話內容一請會談同學針對租屋期間與房東或室友發生糾紛之相關事項作簡單書面摘要說明並附在租糾紛紀錄簿內。
- 3.會談前向同學說明學校處理租屋糾紛注意事項：
 - 學校不扮演仲裁角色，是提供雙方意見交換平台，並徵詢雙方當事人（房東、房客）是否願意由學校出面溝通協調，在學生部分最好徵詢學生家長同意並做成紀錄備查。
 - 亦可建議房東及同學、家長可至區鄉鎮市公所聲請調解，若學生家長無法陪同前往，經校方聯繫取得家長同意後，可由校方人員如：導師、輔導教官或學務工作人員陪同前往處理。任何溝通討論結果務必做成紀錄備查。

第二階段 | 針對前述問題已徵得房東同意，由學校居間協調處理，房東願做出下列處理事宜

- 1.向同學道歉並重新界定偶爾來住之明確天數及來祭祀祖先之日期並事先告知同學。
- 2.因租金內含水電費，所以水電費均由房東付費，房東的姑姑入內使用，亦由房東支付，無關乎同學支付水電費之權益，所以姑姑無需支付水電費。
- 3.使用冰箱內食物願照價賠償，並保證未經徵得房客同意不會擅自進入同學房間並保證不再有類似情況發生。
- 4.不願續住的同學，可提前解約並願退還全數押金。

第三階段 | 衍生出的問題

因房東表示『不願續住的同學，可提前解約並願退還全數押金』，但其中有一間套房，為張姓及楊姓同學共同與房東簽約，現張同學想解約，楊同學卻想續住，張同學可以無條件解約嗎？楊同學可否僅支付個人租金即可呢？

最後階段 | 經校方與房東溝通後之結果：

- 1.房東答應張姓同學搬離
- 2.楊同學承租至寒假學期結束前，僅需支付個人租金而無須負擔一間房間的租金，並可取回保證金；若楊同學欲住到契約截止日（次年0630日止），房東於寒假過後，有權再找新室友與楊同學同住一間，但在房東尚未找到新室友之前，楊同學仍僅需支付個人租金而無須負擔一間房間的租金。

東海大學租屋糾紛實例——「校外學舍」糾紛

台糖公營學苑vs.東海大學學生租屋糾紛

崔媽媽基金會編輯室整理

案由
CASES

4月21日台糖以張貼公告的方式，告知住宿於內的學生，自契約期滿（94/6/30）即不再與同學續租，台糖將收回”另作他用”。

經學生事後查證，台糖另作他用實為轉租給中科茂德，學生即反應：雙方簽署的租賃契約書中，清楚明載明乙方（承租人）有「優先承租權」，為何台糖未經詢問學生是否續租的情形下，即先與中科廠商達成決定，才告知同學？

在台糖無善意回應下，開始發動連署及尋求學校幫助。

處理過程

第一階段 | 校方寄發存證信函

學校：5月3日，寄發存證信函給台糖，要求台糖處理此事並賠償學生搬遷費用。

台糖：回應其行為並未違約，因其簽定為定期契約,期限到了契約自動終止。

第二階段 | 尋求外部資源

學校：尋求崔媽媽基金會協助，並接受崔媽媽基金會義務律師建議，一方面至台中市消保官處陳述案情，一方面由學校行文至台糖主管機關——經濟部，呈請經濟部出面協商處理。

學生：至消基會投訴。

第三階段 | 協商開始

台糖：告知學校已針對賠償一事呈報上層，向董事長報請核准。並邀請學校及學生5月12日開協調會。

消基會：接受學生投訴，邀請台糖、校方、學生於5月13日開協調會。

學校：5月12日先與台糖協調，若無法達成共識則雙方將於5月13日至消基會展開第二次協調會。

5月12日，台糖與東海第一次協調無結果。

5月13日，台糖、東海雙方至台中消基會展開再次協商，仍無共識，談判破裂。

消基會再邀協調時間，訂於5月23日。

第四階段 | 協商完成

5月23日協調會：

出席者：台中市消保官、消基會主委及律師、崔媽媽基金會租屋部主任、東海大學生輔組長及教官、學生代表及學生家長、台糖副執行長、台糖學苑管理負責人及法務、經濟部台糖科科长、經濟部企業管理師、茂德科技、中國時報、聯合報、蘋果日報

經消保官裁示：

- 1.台糖公告中的「另有他用」確有爭議，對於優先承租權一事台糖也確屬理虧。
- 2.按土地法規定，優先承購權（承租權）中有一案例，土地被拍賣出去，對於有優先承購權的人要先行告知，若對方拒絕不買才能將土地賣與新買主。
- 3.同理，見台糖與學生間的契約，台糖也應先行告知學生，學生若不續租才能將房屋轉租給他人。

協調結果

- 1.請台糖於10日內，在6月2日以前將結果呈報經濟部及消基會。
- 2.後續結果，視台糖的結論，再來討論是否再開協調庭。
- 3.請東海同學開始確認住戶人數及賠償金額。

最後階段 | 台糖同意賠償

- 1.台糖於5月31日與東海協商，做賠償金額的最後確認，雙方同意以賠償學生一個月租金金額，作為搬遷費用。
- 2.6月17日台糖發送公文，確定賠償金額為一個月租金
- 3.台糖同意續租10間套房給願續住同學，續住同學租賃條件須比照茂德。
- 4.畢業生若有延畢或續上研究所者或於台中就業者，尊重學校認定，比照酌給搬遷補助費。
- 5.目前東海大學已整理學生名冊135人，願續住者7人。
- 6.6月28日台糖、東海再簽定協調同意書，本次事件終告落幕。

崔媽媽的叮嚀

租賃糾紛的發生原因，通常是租約當事人雙方或一方不瞭解自己在法律上的權利和義務，或因溝通不良而誤為違約，或一方基於利益考量任意違約。在東海大學同學與台糖公司的租賃爭議事件，事件能圓滿達成協議，我們回想及歸納整個「爭議-協商-和解」過程，東海大學積極尋求外部資源（包括：崔媽媽基金會、消基會、消保官等）的參與及協助，崔媽媽基金會提供本爭議的法律見解及處理建議，東海大學輔導單位同仁耐心及積極的態度，都是本件爭議順利解決的關鍵。

因此，以我們的經驗來說，租賃爭議發生時，應先掌握案例全部的事實及證據，及明瞭雙方在法律上的權利及義務（到底是誰對、誰錯？）。輔導單位處理租賃爭議時，亦應瞭解有何解決爭議之途徑（程序）？有哪些資源可以妥善運用？儘量避免當事人間情緒性爭執，按部就班，再謀定而後動，通常比較容易期待有圓滿的結果。

【「東海大學學生租賃爭議」法律意見書】

崔媽媽基金會義務律師 李明洲律師

Q、出租人台糖公司公告通知承租人（東海大學同學）不再續租，不再續租之理由雖載明「另作他用」，但實為出租給中科之廠商。依雙方租賃契約所定之「優先承租權」，法律上如何解釋？學生如何主張自己之權益？

一、「優先承租權」之含意及法律性質：

（一）含意：

依最高法院民事判例意旨，所謂「優先承租權」，乃指約定標的物（即本案例之「房屋」）出租時，權利人（即承租人）有依同樣條件優先承租之權而言（所謂「同樣條件」，則係出租人與第三人訂立租約時之條件，租金為租賃契約之重要條件）。（最高法院56年台上字第672號民事判例參照）

（二）法律性質：

租賃契約附有如「出租人有繼續將房屋出租者，承租人有『優先承租權』」者，即為附有以

「出租人將該房屋繼續出租，承租人即有優先承租權」之停止條件之法律行為。（最高法院46年台上字第227號民事判例參照）

二、出租人（台糖公司）違反租賃契約所定之「優先承租權」，承租人（即學生）如何主張權益：

（一）法律規定：

按「因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害。」民法第226條第1項，定有明文。且按「附停止條件之法律行為，於條件成就時，發生效力。」「附條件之法律行為當事人，於條件成否未定前，若有損害相對人因條件成就所應得利益之行為者，負賠償損害之責任。」「因條件成就而受不利益之當事人，如以不正當行為阻其條件之成就者，視為條件已成就。」民法第99條第1項、第101條第1項，定有明文。

（二）最高法院判決之見解：

復按「因條件成就而受不利益之當事人，如以不正當行為，阻其條件之成就者，視為條件已成就，民法第101條第1項定有明文。依當事人一方之意思而決定其成就與否之條件，倘依契約或通常情形，當事人應為一定之行為使其條件成就，乃為圖免因條件成就而受不利益，任意不為該行為，即係以不正當消極行為阻其條件之成就，依上開規定，應視為條件業已成就。」「因條件成就而受不利益之當事人，如以不正當行為阻其條件之成就者，視為條件已成就，民法第101條第1項定有明文。所謂以不正當行為阻其條件之成就，不僅指作為，即不作為亦包括在內。」最高法院86年台上字第2280號、86年台上字第22號民事判決，著有明文。

（三）承租人在本件爭議之法律上權益：

1. 承租人得主張優先承租權，出面請求優先承租：

承租人得依民法101條第1項之規定，主張依租賃契約出租人應為一定之行為（通知優先承租權人之續租事宜）使其條件成就；但因其為圖免因條件成就而受不利益，任意不為該行為，即係以不正當消極行為阻其條件之成就；依上開規定，應視為條件業已成就。簡言之，即該租約，係附有「出租人將該房屋繼續出租時，承租人即有優先承租權」之停止條件之法律行為，其條件已成就；承租人得主張優先承租之停止條件已生效力，承租人得出面請求優先承租。

2. 承租人得請求損害賠償：

（1）台糖公司公告通知承租人（同學）不再續租，不再續租之理由雖載明「另作他用」，但實

為出租給中科之廠商，並非「收回自用」（依土地法第100條第1款規定，出租人應受雙方租賃契約明訂之「優先承租權」之限制，不得收回房屋）。依雙方之租賃契約，承租人既有「優先續租權」，出租人應負有將此條件通知優先承租權人之義務。惟出租人台糖公司於未先通知同學（承租人）相關繼續承租條件之情況下，即先行通知不續租，已明顯違反「優先續租權」之約定。依民法第100條之規定，應認「出租人」有「於條件成否未定前，有損害相對人（即承租人）因條件成就所應得利益之行為」，出租人應負賠償損害之責任。

（2）承租人似得依民法226條第1項規定，因可歸責於債務人（出租人）之事由（即出租人違反「優先續租權」之約定）致給付不能（承租人無法繼續使用收益）者，債權人（承租人）得請求損害賠償。（至於，承租人究受有何之「損害」，應由承租人舉證以明之）

【參考資料】

1. 「按所謂優先承租權，乃指約定標的物出租時，權利人有依同樣條件優先承租之權而言，所謂同樣條件，則係與第三人訂立租約時之條件，租金為租賃契約之重要條件，出租人固有將此條件通知優先承租權人之義務，如優先承租權人未表示依此條件承租時，出租人尚不負與優先承租權人訂立租約之義務，雙方間之租賃關係，尤無從認已合法成立。本件上訴人究竟已否將出租系爭房屋之同樣條件通知被上訴人，被上訴人對此同樣條件究竟已否于期間內表示同意，原審就此竟置之不問，徒憑上開理由認定兩造間之租賃關係業已成立，上訴人對於被上訴人不能為返還系爭房屋之請求，其認事用法，均不無違誤。」（最高法院56年台上字第672號民事判例）

2. 「然查原租賃契約第3條所定之1年期限，其下端並有期滿時，上訴人應將房屋無條件交還被上訴人，決無異議，等語之記載，其為定有期限之租賃，而非如上訴人之抗辯所云極為明顯。至其附載如被上訴人有繼續將上開房屋出租者，上訴人有優先承租權，租金按時價另議一節，則為附有以被上訴人須將該房屋繼續出租，而上訴人始有優先承租權之停止條件之法律行為，此項條件之成就，應由主張之上訴人負舉證之責任。乃上訴人在原審及第一審既未能證明被上訴人有繼續出租系爭房屋之事實，則其條件尚難謂為已經成就，依民法第99條第一項之反面解釋，附此項停止條件之法律行為，並未發生效力，上訴人對於系爭房屋自無優先承租權之可言，業經原判決在理由項下，予以說明，認上訴人之抗辯，為非足採。」（最高法院46年台上字第227號民事判例）



【法律諮詢服務】

若您生活上有任何租屋法律問題需要協助，請多利用下列之義務法律服務的管道解決。



教育部學生賃居糾紛處理申訴專線

詢問時間：24小時受理

服務電話：(02)3343-7856



崔媽媽基金會——義務律師服務團詢問

登記時間：周一～周五下午1:00～5:00、晚上7:00～9:00

回答時間：每週固定排班三天，於晚上7:30～9:00服務

電話：(02)2365-8140

網址：www.tmm.org.tw

方式：1.服務時間內接受電話預約登記

2.晚上時間進行回答

3.不接受現場面談

**台北市政府聯合法律服務中心**

時間：週一～週五，9:00～12:00、2:00～5:00

地址：台北市市府路一號

電話：(02)2765-6168

網址：www.appeal.Taipei.gov.tw

方式：1.服務時間內接受面談、電話諮詢

2.宜事前聯繫

**財團法人法律扶助基金會 台北分會**

時間：週一至週五上午9:00～12:00、下午2:00～5:00

週二、週五晚間6:00～9:00開放夜間

地址：台北市金山南路二段200號6樓

電話：(02)2322-5151

傳真：(02)2322-2051

網址：www.laf.org.tw/tw/index.php（每時段前一小時停止受理申請，申請前請事先預約）

**台北市律師公會**

時間：週三下午2:30～4:30

地址：台北市羅斯福路一段7號9樓

電話：(02)2351-5071

方式：採預約制

**臺灣大學法律服務社**

時間：每星期六下午12:45～2:30登記，1:00～5:00解答服務

地點：臺北市徐州路21號 台大法學院

電話：(02)2394-0537

方式：1.服務時間內接受面談諮詢

2.原則上不接受電話、書信、詢問

3.寒暑假服務時間為不定期，請事先上網或電話查詢確認

**政治大學法律服務社**

電話諮詢時間：週一～週五上午8:30～12:00、下午1:30～5:00

週六早上8:00～12:00

地點：臺北市文山區指南路二段64號 集英樓三樓

電話：(02)2938-7079／2938-7080

方式：1.服務時間內接受電話諮詢

2.如需面談服務請先電話詢問及預約

3.寒暑假服務時間限週一至週五上午

**台北大學法律服務社**

時間：每星期二下午4:00～6:00、星期六下午1:00～3:00

地點：臺北市建國北路二段69號1樓

電話：(02)2503-5183

方式：1.服務時間內接受面談、書信諮詢

2.不接受電話詢

3.請直接前往

4.寒暑假照常服務

**東吳大學法律服務社**

時間：星期六下午2:00～4:00

地點：臺北市貴陽街一段56號 法學院七樓

電話：(02)2311-1531分機4491

方式：1.服務時間內接受面談

2.不接受電話及書信詢問

3.請先電話確認該週末是否服務

**東海大學法律服務社**

地點：台中市中港路三段181號

電話：(04)2359-0229

- 方式：1.不接受電話諮詢
2.每月兩次面談服務
3.請先電話聯繫

**文化大學法律服務社**

時間：上午8:10～下午5:00

地點：台北市陽明山華岡路55號大忠館一樓

電話：(02)2861-3814

- 方式：1.服務時間內接受面談、電話諮詢、書面詢問
2.可直接前往，但宜事前聯繫

**世新大學法律服務社**

時間：週六上午9:30-12:00

地點：文山社區大學安康社區法律服務中心

時間：週一～週五上午12:00-下午2:00

地點：台北市木柵路一段17項1號舍我樓803室

電話：(02)2236-8563

- 方式：1.服務時間內接受面談、電話諮詢、書面詢問
2.可直接前往，但宜事前聯繫

**成功大學法律服務社**

時間：每月另排時間服務，書面諮詢時間不限

地點：台南市大學路1號成大法研所

電話：(06)275-7575轉66125

方式：詳情請直接與學校聯絡

**其他縣市**

可利用 104查號臺洽詢當地的律師公會或財團法人法律扶助基金會

【調解委員會】

可逕洽各直轄市行政中心及各鄉市鎮公所調解委員會申請調解

調解事件之管轄範圍：（鄉鎮市調解條例第十三條）

- 一、兩造均在同一鄉、鎮、市居住者，由該鄉、鎮、市調解委員會調解。
- 二、兩造不在同一鄉、鎮、市居住者，民事事件由他造住、居所、營業所、事務所所在地，刑事事件由他造住、居所所在地或犯罪地之鄉、鎮、市調解委員會調解。
- 三、經兩造同意，並經接受聲請之鄉、鎮、市調解委員會同意者，得由該鄉、鎮、市調解委員會調解，不受前二款之限制。

註：他造指對方

【搬家】**崔媽媽基金會**

電話：(02)2365-8140

地址：台北市羅斯福路三段269巷2-3號2樓

網址：www.tmm.org.tw

【大型廢棄物、傢俱清運】



環保局24小時環保專線

(02)2720-6301~2或請逕洽各縣市環保局、所在地清潔隊。

自運廢棄物洽詢電話：環保署0800-085-717

【二手舊貨】



崔媽媽基金會社區生活資訊網

<http://61.218.51.164/tmmrecycle/default.asp>



台北市政府環境保護局再生家具展示場

http://www.tcgdep.taipei.gov.tw/olddep/about_epb/furniture/index.htm

【行政院消費者保護委員會】



全國性消費者服務專線：1950

【國宅、助學補助】



內政部營建署國住宅業務

網址：www.cpami.gov.tw/rinfo/r1-list.php

查詢項目：相關國宅政策、計劃、法令；包括承購、承租國宅，國宅配售，輔助貸款人民自購住宅，國宅貸款利率，住宅資訊住屋交換系統，國宅管理及變更設計，新市鎮及新市區，貸款自建國宅，獎勵投資興建國宅等九項。



教育部——大專校院弱勢學生助學計劃

圓夢助學網：http://helpdreams.moe.edu.tw/AidEducation_3.php





















【賃居安全認證之介紹】

台中烏日分局犁份派出所

陳作豪所長

臺中縣警察局烏日分局犁份派出所辦理「安全住屋認證」 ——陳作豪所長

臺中縣警察局烏日分局犁份派出所自95年03月15日起實施全國首創學區附近宿舍「住屋安全認證」，認證依其安全設備（特殊門鎖、監視錄影設備、感應式探照燈、名冊電子郵件傳送或傳真核對）區分為三級（最高等級為三星），並發給認證標示，協調學校於租屋快訊、期刊中週知學生（承租人）做為租屋選擇安全性之參考，實施迄今一年餘，共有74棟出租公寓大樓（合計有4421套房）加入認證，迄今業者自行加裝共有感應式探照燈303支、監視器604只。已申請通過認證住屋於期間未曾發生刑案。確實嘉惠保障住居宿區學子安全。

該宿區前殺人、竊、搶、性侵等案不斷（例如食人魔陳金火殺害女保險員命案），於短時間大幅下降犯罪發生率，治安平穩連帶房價上揚，住居人潮回籠，實為治安奇蹟。由於係全國首創，於實施一年締造出租屋供需雙方及警方等「三贏局面」，時值各地重視校園內外安全之際，此措施有推展及加以介紹必要。

（一）何謂「安全住屋認證」？

就是對出租公寓業者「行政指導」其裝設一定標準之安全設備，再依其設備等級發予認證標準，認證標準分為3級3星。

（二）為何要推動學區「安全住屋認證」？動機何在？

因為轄區緊鄰東海、靜宜、弘光等三所大專院校，學生外住人口一萬餘人，出租公寓大樓林立，但長期缺乏安全規劃，致竊案及各類犯罪率居高不下。學生在選擇租屋環境時沒有參考標準，本所才會辦理「安全住屋認證」提供學生選擇住屋重要參考，指導業者規劃安全設備。

（三）出租公寓大樓業者對於「安全住屋認證」的申請方式及申請者所應具備條件？

詳如附件（臺中縣警察局烏日分局犁份派出所「安全住屋認證」申請及核發規定）

（四）申請通過認證後對於房屋出租業者及承租人有何幫助？

出租業者除於過認證後除可以獲列學校租屋快訊推薦外，並可參加學校每年租屋博覽會、提昇出租率，而承租人在選擇房屋時並有較具體參考指標。安全亦較有保障。

（五）對於承租(住戶)人選擇安全住屋時應注意些什麼？

- 1.集合式住屋是否有管理人員同住？
- 2.門扇鎖局是否堪用合宜？
- 3.住屋鄰近公共照明、空地、監視器。
- 4.同棟住友之身份性質。

臺中縣警察局烏日分局犁份派出所 所長陳作豪

電話：04-26312719

手機：0910-457626

電子郵件：cthi@mail.tcpa.gov.tw

臺中縣警察局烏日分局犁份派出所 「安全住屋認證」申請及核發規定

一、目的：

犁份派出所（以下簡稱本所）為維護租屋者安全權益，指導出租公寓業者設置安全設施，對於建物安全設備等級具有一定規模者，得依本標準提出認證申請，標示於門首，做為租住者安全選擇，期達警民共維居家安全。

二、申請暨核發對象：凡建物提供10人以上租住者皆屬之。

三、作法：認證採三級，以星號代表。核發標準以建物如下：

（一）第三級（一星）

- 1.建物具有共同門禁管制出入且有鎖具者。
- 2.建物內或週邊停車場所設有感應（固定）式照明者。

（二）第二級（二星）

- 1.建物有共同門禁管制出入且鎖具者。
- 2.建物內或週邊停車場所設有感應(固定)式照明
- 3.建物內或週邊停車場所設有監視錄影設備者。

（三）第一級（三星）

- 1.建物有共同門禁管制出入。
- 2.具有特殊安全辨識設備者（刷卡、密碼、指掌紋、眼瞳）。
- 3.建物或週邊停車場所設有感應（固定）式照明及監視錄影設備者。
- 4.有管理人（屋主、棟長）同住管理者
- 5.對於非學生之外來人口住宿名單能於承租後即時提供（以電話、口頭、書面、電子郵件傳遞）派出所核對身分者。

四、申請流程：

由住屋業者以電話、口頭、書面、電子郵件向本所提出申請。

五、認證單位：

本所於受理後3日內派員現地勘查，經審核具備上述條件者，依所通過之等級於翌日核發。

六、升級之申請：

依本核發標準四、申請流程辦理。

七、認證期限：

自核發之日起一年內有效，認證標籤未蓋本所鋼印者無效。

八、有下列情形，經本所查實，即取銷認證情形：

（一）未經審核擅自變更等級。

（二）於核發認證期間（一年）內，原通過審核之設備因人為或天災或其他不可抗力因素故障、損壞，未於一週內修復，經租住戶反映或本所勤務發現通知改善者，其逾5日仍未實施改善者。

（三）利用本認證不當加收租金或其他商業行為者。

（四）從事本認證目的以外之不當行為者。

九、本標準如有未盡事宜得隨時補充並公佈於烏日分局本所網站

<http://www.tcpa.gov.tw/web/dept/wuri/e1.htm>

十、附註：

（一）本所電子郵件帳號：tcpa3635@mail.tcpa.gov.tw

（二）申請認證應載明：申請人姓名、地址（大樓公寓名稱）、電話、申請日期

（三）傳送非學生住戶名單其要件：承租人姓名、性別、出年年月日、身份證字號、戶籍地址、電話、承租日期、租住房間編號、傳送單位（公寓大樓套房案名、地址）。

97年度大專校院學生住宿與賃居安全輔導人員研習心得報告

研習時間：民國97年12月4日、12月5日 研習地點：桃園渴望園區

分組討論題目：

- 一、落實校際間學生租屋資訊整合與服務
- 二、如何加強住宿安全教育觀念宣導
- 三、如何推動「學生外宿安全認證」

討論結論彙整記錄：

一、落實校際間學生租屋資訊整合與服務

推動概念：鄰近學校及學生租屋地區重疊，實施整合服務較易。

學校鄰近位置相近，可尋求協助相互支援。

困難：各校環境、房東組成背景、學生需求不同、房東個人資料隱私問題

結論整理：

（一）外宿資料資訊化

- 1.利用校際合作方式（概念如：北區八校校際合作、台中地區18所大專院校學生租屋資訊整合服務），整合房東資訊於合作平台中。
- 2.訂定租屋資訊登記應有之機制：
 - （1）房東登記出租訊息，需到校登記，資訊公開透明。
 - （2）學校實際訪查房屋及拍照，並上網公告。
 - （3）公佈問題房東給學生參考，於問題房東資料上註明”糾紛中”，因資訊是公開透明，房東可在查知自己的狀態時，能主動到校說明。
 - （4）學校相關租屋資訊建置房東入口，由房東填入相關資料供師生及家長參考。
 - （5）房東自行填入網頁部份，宜先建構學校審核機制，凡經學校配警政單位協同檢查合格或合法後始得公告於學校首頁租屋資訊。
 - （6）登記參加學校租屋博覽會或租屋座談會之房東，宜先查證合法性及安全性，並協調其改

善，改善後始得准其參與。

（二）資訊整合部份建議：

- 1.相鄰學校相互整合（授權、超連結）。
- 2.由房仲業者或崔媽媽基金會等公益團體協助整合。
- 3.一個學校建置網頁與其他相關學校構成連結。
- 4.網頁放置學校首頁或生輔組介面，內容以學校附近租屋資訊、訪視狀況、租屋相關法律問題、學校租屋相關做法及規定，並隨時檢視與修訂內容，以提供最新且正確之資訊。
- 5.與崔媽媽基金會合作，成立賃居服務聯盟。

（三）其他部份：

- 1.多增加住宿宣導，各學校可相互交流。
- 2.招聘工讀生協助填入租屋網站及表格填寫，審查同意後，再利用寒暑假期間至租屋處，親自觀察瞭解，如與資料不符者，則過濾刪除，以確保租屋資料的完整相符。
- 3.成立社團納入課指組，對於該校賃居在外同學有相當的支援及協助，甚至鄰近學校甚至工廠提供獎學金支援，讓同學有良好資訊且可上網服務同學。
- 4.提供學校網頁建置賃居學生登錄資料入口，方便有效掌握賃居狀況。
- 5.透過租屋博覽會、賃居安全座談會提供租屋服務及安全相關資訊。
- 6.賃居安全專題講座之講義簡報資料，協調取得講師同意後，公告於學校租屋資訊網頁。
- 7.賃居學生之資料建置採多元進行，並運用誘因，較能建立完整資料。
- 8.建議軍訓處，請執行成功或具成效之區域學校分享。

二、如何加強住宿安全教育觀念宣導

困難：學生自主性過高，不願接受太多其他勸導或是注意事項提醒。

結論整理：

- 1.校內住宿一律要求參與消防演練，若不參加則用扣點方式，並取消下學期的住宿權利。學校會有校內通報，加強學校安全。
- 2.新生定向輔導期間，安排住宿管理辦法與安全相關規定之宣導，並實施消防安全及逃生疏散演練。
- 3.二年級以上學生以每班派十人每學期實施安全教育講習。
- 4.各寢室繪製逃生路線圖，貼於寢室門口，隨時提醒學生，逃生路線圖宜考慮動線流量及提醒靠右邊走動。

- 5.每年均實施防災、避難教育，為提高參與者興趣，會以發放獎品為誘因。
- 6.消防安全及逃生演練，邀請校長、副校長及四長參與，能深化重視程度及強化演練效果。
- 7.本組是透過製作海報宣導、班會、導師會議、賃居生座談會、住宿委員會告知同學相關租屋訊息（租屋環境、消防設施等）。
- 8.透過通報且以半強迫的方式：賃居訪查，關心學生住屋狀況，適時提出改進方式意見，使學生樂意接受訪視。
- 9.安全管理及輔導服務機制應法制化，成為有效的辦法，依狀況亦應隨時修訂，以符實際需要及適應狀況。
- 10.透過賃居訪視時不僅可照顧學生，在訪談過程可以瞭解學生居住環境的逃生設施是否良好，學生使用是電熱水器還是瓦斯（裝設地點是否安全）經過訪談結果作成紀錄，再寄發家長，讓家長瞭解學生在外居住情形，使家長安心及放心。
- 11.與當地縣警局聯繫合作，提供本校賃居在外的地址，協請縣警局在巡邏時加強對賃居學生安全多加巡視，確保賃居住所附近安全，搜集報章案例消息，發至各班代於相關集會時宣導，辦理賃居生座談會邀請財團法人崔媽媽基金會蒞校演講及座談，並給予學生與房東發生糾紛時，尋求問題的解決。
- 12.校外賃居建議與當地警政消防單位合作，如文化，每晚會有消防車在學校周邊學生居住處消防通道行走，若有機車占停通道造成阻礙，即請警局拖吊。
- 13.加強租賃學生來校騎乘機車安全（不無照駕駛，騎乘機車配戴安全帽、必要時請警方協助）、並於學期中安排如何安全騎乘機車相關活動。
- 14.利用軍訓課實施住宿安全案例教育及相關法律與安全規定與措施之宣導。
- 15.利用週會安排住宿安全專題，強化學生認知。
- 16.運用宿舍自治組織實施安全之宣導及宿舍幹部會議安全工作之檢討。
- 17.製作學生安全手冊供學生攜帶翻閱與運用。
- 18.安全管理與輔導服務措施部分，各校措施如下：
 - （1）運用監視系統，專人負責監看，防制違規與危安發生。
 - （2）公告禁限制規定於出入口或公告區。
 - （3）進出宿舍以感應卡及傳統鑰匙併用實施門禁管制。
 - （4）成立宿舍自治委員會組織，分擔、體認與協助安全之管理。
 - （5）運用地區警力及保全實施宿舍夜間安全巡邏。
 - （6）教官接獲狀況依校安處理流程迅速通報處理。安全教育、住宿生週會、班會等場所觀念

宣導。

（7）住宿學生安全教育觀念與宣導必要時應與輔導系統連結。

19.賃居訪視人力不足：

- （1）促使各校成立住宿輔導組專責負責此一業務。
 - （2）校外賃居訪視交由導師執行，可列為導師辦法中的一項，並每學期做為考核項目之一。
 - （3）爭取校內賃居服務工讀之名額
 - （4）利用教育部短期就業方案之人力補助。
- 20.傻瓜精神教育是良心事業，雖然沒用還是要說

三、如何推動「學生外宿安全認證」

困難：

- 1.觀念溝通取得共識推動學生外宿安全認證是需要學校、房東、家長、警察各方面的配合，取得共識後才能推行。
- 2.需求大於供給，若是此種狀況，則無法要求房東。天時、地利、人和，供給增加需求下降，警方若求破案率增加，或許可推動。
- 3.警力不夠。
- 4.地區管區與學校配合執行相關賃居狀況時較不夠積極。
- 5.學生自主性強，賃居生可自由選擇不受訪視之權利。

結論整理：

- 1.佩服台中犁份分區陳所長自行推動之勇氣，但如何將此一認證機制推廣至全國，建議教育部統內政部警政署一起，形成政策更容易推動。
- 2.教育部、警政署、消防署合作，由上而下共同推動。
- 3.在事前規劃認證機制前，請廣納各方意見，如：法律、房東、學生等意見。
- 4.與房東簽訂安全協議書，簽訂者透過資訊平台公告，供師生家長參考。
- 5.透過導師訪視對學生賃居處實施安全檢查與生活、安全學習之輔導，檢查表綜整後資訊公告於賃居資訊網業內。
- 6.編組軍訓教官及校安人員區分責任區實施房東租屋處之環境品質及安全評估，並協調改善。
- 7.開闢多元管道供賃居學生傳遞生活協助需求內容，以有效防制及處理危安事件發生。
- 8.學校與管區間之關係宜再強化，建立良好關係，配合度仍能改善，為了達成有效處理學生

問題，更應戮力。

9.擬定賃居安全訪視計劃，編列訪視經費，透相關會議敦請學務長於行政會議宣導。

10.學生有接受老師輔導與教育之權利義務，故學生仍應接受訪視，若有涉及隱私權問題，可由學生自行依賃居安全檢視表實施檢查，資料回送導師及生輔組，生輔組統整並處理。

11.各項反映管道應隨時掌握與了解回覆，並提供即時性與承諾性處理，以提供最有效之服務功能，及互信機制。

12.各校特性不一，自主權亦大，學校支援運用及對事務之優先順序考量均影響本工作執行上之落實程度，自然成果易深受影響，無論情況如何，本事務之主管及實際工作者應保持以下態度。

(1) 能救一個算一個，盡量去做吧！總是功德。

(2) 用言語（專業素養）及行動（工作表現）說服。

(3) 調適壓力，不憂不拒，給自己打氣，以熱忱奉獻心力。

(4) 上級決心毅力，我們用心用力，學生就有生命力與競爭力。



97年度大專院校學生住宿與賃居安全輔導人員研習分組討論狀況（資料來源：崔媽媽基金會）

附錄四

97學年度大專校院賃居服務網址

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
國立政治大學	http://osa.nccu.edu.tw/xoops/html/modules/tinyd2/content/index.php?id=15&
國立清華大學	http://140.114.188.25/HousingWebServer/index.aspx
國立台灣大學	http://dorm.osa.ntu.edu.tw/main.php
國立台灣師範大學	http://www.ntnu.edu.tw/mti/WWW/page.html
國立成功大學	http://140.116.213.13:8080/outside/outside.htm
國立中興大學	http://www.osa.nchu.edu.tw/osa/dorm/rent.html
國立交通大學	http://housing.adm.nctu.edu.tw/
國立中央大學	http://osa-55.adm.ncu.edu.tw/services.php?did=9
國立中山大學	http://140.117.147.6/life/index.htm
國立台灣海洋大學	http://rent.ntou.edu.tw:8080/NTOU_house/index.php
國立中正大學	http://www.ccu.edu.tw/studaff/live/php/index.php
國立高雄師範大學	http://140.127.41.21/life/default.htm
國立彰化師範大學	http://stuaff.ncue.edu.tw/~dorm/rent/
國立陽明大學	http://gcs.web.ym.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=42
國立台北大學	http://www.ntpu.edu.tw/admin/a8/org/a8-1/business3.php
國立嘉義大學	http://www.ncyu.edu.tw/dorm/
國立高雄大學	http://www.sa.nuk.edu.tw/page/main.htm
國立東華大學	http://www.student.ndhu.edu.tw/OSA2008/Life/index-rent.html
國立暨南國際大學	http://www.student.ncnu.edu.tw/Housing/Home/house_OleDB/index.aspx

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
國立台灣科技大學	http://student2.ntust.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=128
國立雲林科技大學	http://campusweb.yuntech.edu.tw/~dorm/
國立屏東科技大學	http://140.127.2.220/npust/dwell/index.htm
國立台北科技大學	http://www.cc.ntut.edu.tw/~wwwstgs/chinese/index.php
國立高雄第一科技大學	http://www.ksa.nkfust.edu.tw/newKSA/lifes/rent
國立高雄應用科技大學	http://student.kuas.edu.tw/rent/rent1_01.asp
國立台北藝術大學	http://www2.tnua.edu.tw/tnua/modules/alumni/index.php?pa=viewlistings&lid=72
國立台灣藝術大學	http://www.ntua.edu.tw/~d05/drillmaster_tenement.html
國立台東大學	http://www0.nttu.edu.tw/dsa/netroom/
國立宜蘭大學	http://www.niu.edu.tw/niuosa/maro/rent/newrent.htm
國立聯合大學	http://www2.nuu.edu.tw/~stuaaffairs/san02/san02/2_home.htm
國立虎尾科技大學	http://student.nfu.edu.tw/life/form.php
國立高雄海洋科技大學	http://203.64.166.205/nkmu/safe/public_html/rent.htm
國立台南藝術大學	http://student.tnnua.edu.tw/releaseRedirect.do?unitID=10&pageID=3334
國立台南大學	http://www2.nutn.edu.tw/gac320/newweb/index03.html
國立台北教育大學	http://rent.ntue.edu.tw/
國立新竹教育大學	http://sa.web.nhcue.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=20
國立台中教育大學	http://ms3.ntcu.edu.tw/sa/link/htm/htm/index.htm
國立屏東教育大學	http://staf-life.npue.edu.tw/front/bin/cglist.phtml?Category=74

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
國立澎湖科技大學	http://www.npu.edu.tw/sub/content/index.asp?m=1&m1=6&m2=177&gp=29&gp1=84
國立勤益科技大學	http://www.osa.ncut.edu.tw/2004/html/office/rent/index.asp
國立臺灣體育大學（桃園）	http://student.ncpes.edu.tw/LIFE/dormitory.htm
國立臺灣體育大學（台中）	http://www.ntcpe.edu.tw/onweb.jsp?webno=333333376
國立台北護理學院	http://140.131.85.13/OFFICE/STUDENT/nlife/index.htm
國立屏東商業技術學院	http://studenta.npic.edu.tw/student_94/lifgui/l_index.htm
國立台中技術學院	http://student.ntit.edu.tw/#
國立高雄餐旅學院	http://www.nkhc.edu.tw/onweb.jsp?webno=3333332376
國立台北商業技術學院	http://studaff.ntcb.edu.tw/front/bin/cglist.phtml?Category=2
國立金門技術學院	http://www2.kmit.edu.tw/org/student/index2.htm
國立臺灣戲曲學院	http://www.tcpa.edu.tw/onweb.jsp?webno=33333333:5
國立台中護理專科學校	http://www.ntcnc.edu.tw/onweb.jsp?webno=3333333054
國立台南護理專科學校	http://www.ntin.edu.tw/division/staffair/sta1/sta1.htm
國立臺東專科學校	http://std.ntc.edu.tw/ntc/cweb/life/lifestu.htm
東海大學	http://www2.thu.edu.tw/~stulife/
輔仁大學	http://smt.dsa.fju.edu.tw/
東吳大學	http://www.scu.edu.tw/housing/
中原大學	http://house.cycu.edu.tw/release/module.php?page=index
淡江大學	http://spirit.tku.edu.tw:8080/tku/main.jsp?sectionId=8
中國文化大學	http://www2.pccu.edu.tw/CUFA/cufaa/A-103.asp
逢甲大學	http://www.shs.fcu.edu.tw/dormitory/
靜宜大學	http://www.stu.pu.edu.tw/osa/subject3_unit6.jsp
長庚大學	http://memo.cgu.edu.tw/Student_Affairs/sho/index.aspx

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
元智大學	http://www.yzu.edu.tw/admin/st/index.php/content/view/1398/962/
中華大學	http://www.staff.chu.edu.tw/studentaffairs/dormmanage/index.htm
大葉大學	http://www.dyu.edu.tw/~rso2708/index/RSO2708/index.htm
華梵大學	http://www.hfu.edu.tw/~lc/
義守大學	http://www.isu.edu.tw/site/04/12
世新大學	http://osa.shu.edu.tw/new/matters_dorm.htm
銘傳大學	http://www1.mcu.edu.tw/Apps/SB/SB_Site.aspx?PageID=60
實踐大學	http://www.soldier.usc.edu.tw/house/index.asp
朝陽科技大學	http://163.17.8.21/stafof93/stafof7/
高雄醫學大學	http://osa.kmu.edu.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=01401&Category=23
南華大學	http://ecis.nhu.edu.tw/OutRent/
真理大學	http://new-sa60.wwwts.au.edu.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=98-04-29-01&Rcg=104933
大同大學	http://eboard.ttu.edu.tw/staffair/showunitpost.php?unit=A1208&cat=1,2
南台科技大學	http://osa.stut.edu.tw/
崑山科技大學	http://www.ksu.edu.tw/unit/D/A/SA/CLS/dorm.aspx
嘉南藥理科技大學	http://sao.chna.edu.tw/sao/sao/rent.php
樹德科技大學	https://info.stu.edu.tw/SAO/LESSOR/lessor_select.asp
慈濟大學	http://www.saoffice.tcu.edu.tw/life/dorm.htm
台北醫學大學	http://osa.tmu.edu.tw/life/new/index.htm
中山醫學大學	http://osa.csmu.edu.tw/front/bin/home.phtml

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
龍華科技大學	http://www.lhu.edu.tw/osa/stu_life/hostel.htm
輔英科技大學	http://wwwdata.fy.edu.tw/student/advisor/studentouthouse/index.htm
明新科技大學	http://admin.must.edu.tw/index.aspx?UnitID=21109
長榮大學	http://www.cjcu.edu.tw/~slc/c/c02.htm
弘光科技大學	http://www.hk.edu.tw/~house/
中國醫藥大學	http://www2.cmu.edu.tw/~guide/?inc=rent
清雲科技大學	http://budget.sa.cyu.edu.tw/sao/lifeaff/index.php
正修科技大學	http://eca.csu.edu.tw/index1.php
萬能科技大學	http://mis.vnu.edu.tw/ms/%e7%b6%b2%e7%ab%99/%e8%b3%83%e5%b1%85%e7%94%9f/column_news.htm
玄奘大學	http://adv.hcu.edu.tw/front/bin/home.phtml
建國科技大學	http://www2.ctu.edu.tw/military/rent.html
明志科技大學	http://www.mcut.edu.tw/onweb.jsp?webno=333333326;
高苑科技大學	http://affairs.kyu.edu.tw/new/html/index_3.html
大仁科技大學	http://www.tajen.edu.tw/~sa/lifeguid_1.htm
聖約翰科技大學	http://sjups.sju.edu.tw/house/
嶺東科技大學	http://ftp.ltu.edu.tw/~ltu1721/life.html
中國科技大學	http://ccnt1.cute.edu.tw/saffairs/stud/
中臺科技大學	http://www.ctust.edu.tw/stu/life/house.html
亞洲大學	http://sd.asia.edu.tw/ds/
開南大學	http://sa.knu.edu.tw/2007/index.htm
佛光大學	http://student.fguweb.fgu.edu.tw/front/bin/cglist.phtml?Category=7
台南科技大學	http://www.tut.edu.tw/webmaster/w1affair/life/life.asp

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
遠東科技大學	http://www.feu.edu.tw/adms/osa/webpage/practice/index91.asp?kind=49
元培科技大學	http://safe.hc.ypu.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=38
景文科技大學	http://www.just.edu.tw/~dorm/house.htm
中華醫事科技大學	http://club.hwai.edu.tw:240/
東南科技大學	http://web.tnu.edu.tw/tn2/12345/Site/index.html
德明財經科技大學	http://www.takming.edu.tw/livecoach/
明道大學	http://www.mdu.edu.tw/~osa/team_live/outhouse/0630120/index.html
立德大學	http://www.leader.edu.tw/student/life/index.htm
南開科技大學	http://www.nkut.edu.tw/onweb.jsp?webno=333333375
致遠管理學院	http://www.dwu.edu.tw/~life/life_tis/
興國管理學院	http://www.hku.edu.tw/chinese/admin/student/TenancyCenter/
大華技術學院	http://pub.thit.edu.tw/military/structureset.htm
中華技術學院	http://www.chit.edu.tw/counsel/dorm.html
文藻外語學院	http://c004.wtuc.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=83
大漢技術學院	http://www02.dahan.edu.tw/~ds/life/life07.html
慈濟技術學院	http://dad.tccn.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=143
永達技術學院	http://www1.ytit.edu.tw/adm/stuaffair/dorm/index.htm
和春技術學院	http://www.dormsec.fjtc.edu.tw/
育達商業技術學院	http://w3.ydu.edu.tw/roomer/bbs/yuda-rent/index.htm
北台灣科學技術學院	http://www.osa.tsint.edu.tw/house/
致理技術學院	http://sa100.chihlee.edu.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=c206_0002&Rcg=9

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
醒吾技術學院	http://w2.hwc.edu.tw/life/流動資料/rentinfo-new.htm
亞東技術學院	http://elearn.dev.oit.edu.tw/p03.htm
南亞技術學院	http://web.nanya.edu.tw/stof/stsl/t2-4.asp
僑光技術學院	http://w3.ocit.edu.tw/stuaffair/Tenement/index.asp
中州技術學院	http://www.ccut.edu.tw/adminSection/front/showContent.asp?site_id=sa_life&m_id=74
環球技術學院	http://mail.tit.edu.tw/~osasls/osasls_OffCampusHousing.html
吳鳳技術學院	http://www.wfc.edu.tw/~sa_life/mysite7/index1.htm
美和技術學院	http://mit1.meiho.edu.tw/onweb.jsp?webno=333333271
修平技術學院	http://staff.hit.edu.tw/stuaffair/sec8/
稻江科技暨管理學院	http://student.toko.edu.tw/files/11-1004-195.php
德霖技術學院	http://studentaffairs.dlit.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=2
南榮技術學院	http://www.njtc.edu.tw/njlg/index_new.asp
蘭陽技術學院	http://140.111.84.2/stu/studlife/studhouse/index.htm
黎明技術學院	http://www.lit.edu.tw/onweb.jsp?webno=33333336:4
東方技術學院	http://163.15.40.148/life_service.html
經國管理暨健康學院	http://dsa.cku.edu.tw/front/bin/cglist.phtml?Category=54
長庚技術學院	http://sho.cgit.edu.tw/front/bin/home.phtml
崇右技術學院	http://www.cit.edu.tw/page477.aspx?rix=31
大同技術學院	http://cu.ttc.edu.tw/osa/affair/modules/jobs/
親民技術學院	http://www.chinmin.edu.tw/onweb.jsp?webno=33333331:4
高鳳技術學院	http://www2.kfut.edu.tw/military/
華夏技術學院	http://sta.hwh.edu.tw/House/

學校名稱	生輔組／住宿輔導（賃居）網址
臺灣觀光學院	http://www.tht.edu.tw/3/student_affairs/生輔組/B05.asp
法鼓佛教學院	http://www.ddbc.edu.tw/zh/student_affairs/student_welfare.html
台北海洋技術學院	http://140.129.81.162/~SLD/main.php
康寧醫護暨管理專校	http://www.knjc.edu.tw/admin/sa/chinese/c09/index.html
馬偕醫護管理專科學校	http://www.mkc.edu.tw/releaseRedirect.do?unitID=1&pageID=379
仁德醫護管理專校	http://dorm.jente.edu.tw/
樹人醫護管理專校	http://www.szmc.edu.tw/Train/new_train/new_G/index.html
慈惠醫護管理專校	http://163.24.235.60/tzuhui/main.php?site_id=13
耕莘健康管理專科學校	http://www.ctcn.edu.tw/s01/osa2/osa2-intro.htm
敏惠醫護管理專校	http://www.mhvs.tnc.edu.tw
高美醫護管理專校	http://163.16.225.4/kaomei/jgs.php
育英醫護管理專校	http://163.15.186.16/releaseRedirect.do?unitID=1&pageID=486
崇仁醫護管理專科學校	http://140.130.190.245/releaseRedirect.do?unitID=183&pageID=632
聖母醫護管理專科學校	http://www.smc.edu.tw/attendance/attendance/index.htm
新生醫護管理專科學校	http://sa.web.hsc.edu.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=09040077
台北市立教育大學	http://military.tmue.edu.tw/front/bin/ptlist.phtml?Category=51
台北市立體育學院	http://www.tpec.edu.tw/onweb.jsp?webno=3333332042

國家圖書館出版品預行編目資料

大專院校校外賃居工作輔導指南／馮麗芳作；林煌總編輯
ISBN 978-986-01-9521-7（精裝）

大專院校校外賃居工作輔導指南

特別致謝 |

崔媽媽義務律師團陳君漢律師、明曜律師事務所李明洲律師

台中縣警察局烏日分局犁份派出所陳作豪所長

大葉大學、文化大學、中原大學、台北市立教育大學、台北科技大學、台北商業技術學院、台東大學、台南科技大學、弘光科技大學、東吳大學、東海大學、政治大學不動產研習社、高雄應用科技大學、高雄餐旅大學、逢甲大學、淡江大學、清華大學、國際暨南大學、雲林科技大學、新竹教育大學、義守大學、靜宜大學（按筆劃順序）。

發行人 | 鄭瑞誠

總策劃 | 王福林

總編輯 | 林煌

監製 | 財團法人崔媽媽基金會

策劃統籌 | 林曉瑩、林德福、呂秉怡、王秋蘭、黃琬琚、崔光宇、王越

編輯顧問 | 李威揚、唐大衛、陳宜雯、陳浩宗、陳美雅、陳澄雅、張佑慈、廖雪琴、簡竹君

文字作者 | 馮麗芳、王秋蘭、王淑芳、曾國強、周齊譜、楊志達、宋忠平、鄧勵元、陳長宏、陳伯歡

美術編輯 | 張逸帆

出版機關 | 教育部

發行地址 | 臺北市中山南路5號

印刷 | 優的印刷事業有限公司

出版日期 | 2009年8月



www.edu.tw



www.edu.tw

大專院校 校外賃居工作輔導指南

Universities Outside School Renters Work Counselling Guide



財團法人崔媽媽基金會