

## 打破購屋資訊不對稱

# 張瀞文要幫消費者 買安心好宅

文 李政青、林韋潔 攝影 蔡世豪

購屋，是人生的一件大事，也是最昂貴的一次投資。因為牽涉許多艱深難懂的工程專業，若想一眼看穿房子的品質好壞，避免踩到地雷，就需要內行人的協助。張瀞文決定用她在土木工程界多年累積的實務經驗和專業判斷，幫助消費者買到安心的好宅，也創出自己事業的一片天。



透過這台要價七十幾萬元的手持式掃描機，可以立即檢測出烤漆的厚度。

過去有個建案，因建商逾期交屋，若依照定型化契約的罰則計算，這個建案的消費者應該拿到 11 萬元的賠償，但想不到取出契約一看，建商在簽約前就把罰則刪掉了，當初消費者沒注意到，只能束手無策。「事實上，建商和民衆訂定的契約不能違反定型化契約，否則我們去跟消保官申訴，他們是要被罰錢的，」居安心科技檢驗股份有限公司董事長張瀞文表示。

「居安心」是一家設立於台中大里區新創剛滿一年的公司，主要推動成立居住品質的檢驗平台，希望透過協助驗屋，幫助消費者買到物超所值的安心房屋，並避免購屋發生問題，同時透過規劃來提升居住安全、健康、耐久和節能。「我們就像律師、廠驗代表、顧問，會陪著客戶到現場把事情說清楚，」張瀞文解釋。

有次，張瀞文協助客戶驗屋，建商始終拒絕提供需要的設計圖說、施工圖說等文件，等到雙方說好當天到現場借閱時，兩相對照之下，才發現建商根本沒有按圖施工。客戶向建商反映後，對方還理直氣壯：「這個圖說是我們對水電廠商的，我們沒有責任和義務要提供給消費者。」張瀞文在一旁幫忙反駁：「建商的工作是幫消費者拿一筆錢，買地、設計、施工、銷售，建商賺的是管理費，水電圖的所有權當然屬於消費者，本來就應該按圖施工。」



張瀟文會陪著客戶到工程現場，跟建商爭取應有的權益。

#### 張瀟文小檔案

出生：1976年

現職：居安心科技檢驗股份有限公司創辦人

學歷：聯合大學土木工程系

交通大學工學院工程管理組

經歷：長聯營造監造工程師

啓學建設監造工程師

益輝營造監造工程師

聯合大學土木與防災工程學系主辦及

報告簽署人

## 專業驗屋 確保消費權益

在都會區房價動輒上千萬的年代，多數人必須耗費畢生積蓄才能買下一間房。然而，從房子施工到交屋過程，一般消費者因為缺乏專業背景，驗屋時大多只能針對「油漆有點髒」、「地磚有刮痕」等小問題要求改善，對攸關居住品質的耐震、防水、排水、機電等項目，常常「有看沒有懂」，等入住後發現問題，再向建商要求修繕，卻不一定能得到建商的善意回應。

國外常見的房屋檢驗公司制度，在國內並不盛行，目前在台灣，能夠以公正第三人角色，提供協助民衆進行房屋驗收、點交和房屋檢驗服務的公司，用手指頭就可以算出來，像瑞士檢驗公司SGS集團推出的「房屋檢驗師」服務，就是其中之一。

通常由專業的檢驗師陪同買方驗屋，包括丈量室內面積，現場量測玻璃厚度、地板高低差，檢查插座、接電箱等，流程約3小時左右，驗屋後，屋主可收到完整的檢驗報告書，作為要求建商改進修繕的依據，通常會根據房屋總價收取一定比例做為服務費用。

「因為用專業幫客戶爭取消費者應有的權益，除了買到安心，有時還可省下數萬甚至數十萬元的購屋成本。」張瀟文說，像2014年5月內政部已經公告，從建商取得使用執照到交屋給買方，期間的外水外電費用應由建商支付，但很多民衆不清楚，白白付了一大筆錢。



## 嗅到市場需求 離開舒適圈

張滄文在創業前，曾在聯合大學工程科技研究中心服務長達十四年，這是間專做土木工程檢測的大學實驗室。近幾年來，她明顯感受愈來愈多專業驗屋的市場需求。「最早是要買房子的親戚朋友請我幫忙看房子，慢慢的，親戚的朋友、朋友的同學、同學的親戚，甚至是不認識的人都跑來問。」她記得剛進研究中心時，當時年營收不到新台幣 200 萬元，到了她要離職時，業績已連續好幾年都超過兩千多萬了。

儘管當時張滄文一直想創業，她周遭卻湧現不少質疑，因為在國立大學實驗室的工作十分穩定，家人不免反對她離開。她和同事聊起，「大家都懷疑這個有生意嗎？」

張滄文是土生土長的台中人，為了工作住在苗栗。結婚生子後，每天台中、苗栗兩地跑。六十五年次的她，想到自己轉眼要四十歲了，「再不創業，以後年紀更長就更沒辦法。」醞釀多年，終於決定離開學校，選擇創業。

## 深入現場 建立市場區隔

「我們要做出市場區隔，」張滄文早已想清楚公司經營的方向，既有的檢驗單位都在實驗室裡忙，她便把戰場拉到工地現場。通常實驗室會根據單位內的自身流程，決定消費者要做的檢驗項目，但只提供消費者檢驗報告，讓他們自己和建商談，「我們跟消費者一起到現場去，」張滄文決定站在消費者的角度，按照「合約」、「圖說」、「法規」來檢驗，以免驗了很多項目，卻因為合約根本沒寫到，拿建商沒轍，萬一建商拿出不合理的原因推拖，還可以馬上幫客戶以法理來判斷這件事情對還是不對。

同時，張滄文積極採購現場檢驗設備，像一台巴掌大的掃描機要價七十幾萬元，她毫不猶豫買了下來，因為這台機器只要拿到現場對著烤漆一按，烤漆厚度立刻精準算出。這個做法不僅讓居安心和檢驗單位做出區隔，雙方也同時保持合作的關係，因為現場無法檢驗的項目，照樣會送到實驗室去做。



1.2. 居安心幫助客戶用儀器驗屋，並提供各項專業檢測報告。



1.2.3. 檢驗房屋必須測量地板水平和洩水坡度，檢查管道間，以及配電箱等。

## 豐富經驗 創業最大後盾

張滄文從土木系畢業後的第一份工作是工地主任，「營造廠不太用女生，最初應徵時被退了很多次。」高頭大馬的她，每個月放不到幾天假，幾乎天天在工地為了品質和師傅爭執。進實驗室後，她不忘積極上課充實自己，擁有數不清的證照、證書，從下水道施工、不動產營業員到工程法律，幾乎跟房子相關的課程都上過。「其實這些證照都是給外行的人看，你有沒有實力，到現場一聊就知道。」她說。

多年累積的經歷和人脈，是她創業的重要後盾。創業前半年，張滄文沒有實際收入，聘請第一位正職員工後，客戶才慢慢上門。除了在網路看到訊息而來的客戶，大多是之前實驗室同業轉介而來。「創業有兩個錢會一去不復返，一個是水電租金，另一個是人事，買了儀器設備就算以後不做了，還可以三、五折賣掉。」她決定大手筆投資在儀器採購上，但恐怕要投資上千萬元，因此目前還在陸續集資中。

或許正因為來自學界，讓張滄文在創業時除了獲利考量，更有一份使命感，「這是社會知識的串連，就算我沒做起來，但當愈來愈多人對這個領域有疑問，建商才會提升品質，讓我們的居住品質愈來愈獲得保障。」

### 房屋驗收重點 check list

- 開工日期與完工日期是否與合約內容相符？
- 建築平面圖尺寸是否與室內實際尺寸相符？
- 廚房設備之廚具尺寸是否與圖說相符？
- 排油煙機、瓦斯爐、烘碗機等設備，其品牌、數量、規格是否與合約內容相符，瓦斯軟管是否符合圖說規範要求？
- 門窗玻璃厚度是否與合約內容相符？
- 牆面及地面磁磚是否有空心？黏著力不佳之情形？
- 排水孔是否有泥漿淤積？
- 冷氣套管與冷氣排水孔是否短少？
- 冷氣排水孔是否有阻塞情形？
- 電線線徑是否與合約內容相符？
- 電線線徑、廠牌是否與合約內容相符？
- 配電箱配線是否符合法規？
- 淋浴拉門是否會漏水？是否符合乾濕分離有效性？
- 給水管壓力是否不夠？
- 油漆品牌、型號是否符合合約？
- 門窗是否符合合約廠牌？是否有變形、扭曲、刮傷？
- 落地門窗防水測試。
- 漏電斷路插座是否相續接錯造成功能失效？

資料來源：張滄文提供