

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

壹、前言

台灣物業管理產業的業務範疇，依據2004年行政院經建會定義：「物業管理服務業係結合科技與管理技術，考量延長建築物生命期及使用者需求，對建築物與環境提供專業之使用管理維護、生活、商業支援及資產管理等服務之產業。」簡而言之，物業管理指的是以建築物為主體，發展出之相關管理事務，包含資產管理、建築物管理及生活服務。

近兩年台灣物業設施管理產業發展，深受新政府的房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響，2017年有關勞資政策勞動條件的勞動基準法再度修正、基本工資持續調漲、及保全業法部分條文修正；有關居住正義住宅政策的住宅法部分條文修正；有關健全住宅租賃制度的租賃住宅市場發展及管理條例立法、及啟動社會住宅包租代管試辦計畫；並立法制訂國家住宅及都市更新中心設置條例以有效推動都更及公共住宅的管理等；多項法令政策的立法及修正，對物業管理產業衍生多項新的業務市場商機，對產業的中長期發展，勢必會產生結構性的調整與變革；茲從下列構面摘錄具代表性事項，以回顧2017年度台灣物業管理產業的發展概況。

貳、物業管理產業化政策的發展

一、物業暨公寓大廈管理產業攸關法規與政策

（一）公寓大廈管理條例擬修正條文尚未通過

1. 擬修正條例第23條刪除授權規約禁止飼養動物及第16條飼養寵物管理規範列為非載明規約不生效力

¹ 台灣物業設施管理協會秘書長、東京都物業管理機構協理。

立法院內政委員會初審通過刪除條例第23條授權規約「禁止住戶飼養動物之特別約定」；並將公寓大廈內飼養寵物有關妨害公共衛生、公共安寧、公共安全等管理規範，未來必需載明於規約中生效。條例第16條修正草案為「住戶飼養動物，不得妨礙公共衛生公共安寧及公共安全。除其他法令另有規定外，不得禁止住戶飼養寵物」；及第23條第2項第3款原條文的「禁止住戶飼養動物之特別約定」，草案將修正為「住戶飼養動物之管理規定」；本修正條文尚存是否有侵犯自治權的疑義，及「動物」與「寵物」定義範疇的歧見，管委會及物業管理業者也希望在修法的同時，主管機關及動保團體能研訂住戶飼養動物管理規定（範本）供參考依循，避免公寓大廈出現不友善寵物規定的爭議；然而2017年研商後尚未完成修法。

2. 擬修正條例第42條擬增列公寓大廈管理服務人員資格之消極限制

為建立公寓大廈性侵害防治機制，及確保住戶的人身財產安全，研擬修正條例第42條，訂定參照保全業法第10條之1及性騷擾防治法第25條，增列公寓大廈管理服務人員資格之消極限制，未來公寓大廈管理服務人員從業安全查核的行政管理尚待相關單位研議，修法後或可提升安全管理的水準，但同時增加管理業者的行政作業及人力供給量更加受限。然而2017年研商後尚未完成修法。

3. 擬研訂公寓大廈維護管理公司個人資料檔案安全維護管理辦法

內政部營建署為保護公寓大廈業務有關個人資料檔案的安全，於7月18日召開會議，擬針對提供服務的管理服務人（管理公司及認可證人員）、及管理組織成員（管理委員），研訂個人資料檔案安全維護管理辦法，預定於研議後以行政命令實施，未來對於公寓大廈管理服務個人資料檔案維護管理，將有更明確具體的規範。然而2017年研商後尚未完成修法。

（二）保全業法部分條文修正：修正保全業法第10條之1保全人員之年齡限制

2017年5月26日通過修正保全業法第10條之1條文，將擔任保全工作年齡上限，自65歲放寬至70歲，以利高齡者二度就業、增加收入；並可有助紓解缺員的壓力。

（三）勞動基準法部分條文再度修正

勞動基準法於2018年1月10日再度通過修正，修正第 24、32、34、36~38、86 條條文，及增訂第 32-條之1；將於2018年3月1日施行；新法

重要修訂內容摘要表3-4-1及表3-4-2²：

表3-4-1 勞動基準法部分條文修正重點

例假鬆綁	例假可挪移
休息日	「七休一」改為「十四休四」，最多可連上12天班。
加班費	取消「做一給四」、「做五給八」，改為核實計算。
加班工時	
彈性	每月46小時上限放寬為54小時，得於三個月內調移，上限138小時。
輪班間隔	換班至少間隔11小時，例外不得低於8小時。
特休假	當年度未休完的特休假，可遞延一年。

資料來源：公視-有話好說整理。

表3-4-2 勞動基準法條文修正前後的差異

一例一休 7天最少休1天	→	例假可挪 可連上12天
加班上限 46小時	→	加班上限 54小時
輪班間隔 11小時	→	可縮為 8小時
加班費 1算4，5算8	→	1算1 5算5
特休假休不完 改發工資	→	可遞延1年
領取加班費	→	可換補休 只能1：1

資料來源：公視-有話好說整理。

1. 休息日加班的工時，改為核實計算

2016年12月公布的勞基法條文規定，員工若需在休息日出勤，雇主計算工資的方式，是加班工時未滿4小時，以4小時計；超過4小時、未滿8小時，則以8小時計；超過8小時、未滿12小時，就以12小時計，希望透過抬高加班費的做法，抑制雇主讓勞工過度加班。而本次修法將此條移除，休息日加班的工時改為核實計算，加班幾小時，就以相同小時數去計算加班

² 勞基法修正案三讀通過！對你有哪些影響？5大要點整理：
<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/55568>

日所需付的工資。

2. 每月加班上限從46小時增加為54小時，三個月不超過138小時

原先勞基法規定，雇主延長勞工工時，一個月不得超過46小時，但本次修法增加新的條文，如雇主經工會同意，無工會者經勞資會議協商，一個月可延長的工時不得超過54小時，三個月不得超過138小時（平均一個月為46小時）。

3. 輪班間隔的休息時間，從11小時縮減為8小時

之前勞基法規定，有換班需求的雇主，需讓員工上班到下班時間間隔11小時以上（但當時沒有擇定執行日期）。本次修法新增條文，允許因「工作特性」或「特殊原因」，經過中央目的事業主管機關商請勞動部公告後，始得變更輪班間隔的休息時間，雇主經工會同意，無工會者透過勞資協商，就可以縮減至8小時。

4. 勞工每7日必須1日例假日，變成14天內休息日跟例假日有4天

過去勞基法限制雇主，必須讓勞工每7日要有1日例假日（不可加班）。此次修法放寬標準，經中央主管機關同意，且為中央主管機關指定的行業，例假日也可調整，鬆綁成「14休4（包含例假日和休息日）」。改完之後，符合條件的企業勞工，如果休息日全數加班，最多可連續工作12天。

5. 當年未休完的特休假，從直接換算薪資，變成可積假到明年

以前當年度未休完的特休假，員工可折換成薪資。此次修法增加條文，經勞雇雙方協商，未休完的特休假，可遞延到明年。如果到次年底結算還是沒休完，才折換成薪資。

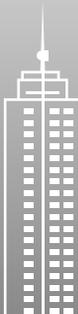


表3-4-3 7休1鬆綁把關機制

<p>時間特殊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 年節、紀念勞動節日及其他主管機關規定應放假之日 ◆ 公務機關舉辦活動的協助疏運 ◆ 因應公眾生活便利之所需、或是辦理重要賽事轉播
<p>地點特殊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 海上、高山、隧道或偏遠地區，交通耗時
<p>性質特殊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 勞工於國外、船艦、航空器、闖場或歲修執行職務 ◆ 因應天候、施工工序或作業期程 ◆ 因應天候、海象或船舶貨運作業 ◆ 為因應表演、拍攝期程或修復藝術品需求
<p>狀況特殊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理非經常性的活動或會議
<p>勞動部和目的事業主管機關，將根據這四大特殊工作樣態，對相關行業全面檢視及盤整，確認之後將主動公告。</p>

資料來源：公視-有話好說整理

（四）基本工資持續調漲

自2016年5月新政府執政以來，已連續兩次調整基本工資，每月基本工資由執政前的20,008元調整至2018年1月1日實施之22,000元，共調升1,992元，調幅達10%；每小時基本工資已由120元調整至2018年1月1日實施之140元，共調升20元，調幅達16.67%。政府希望透過增加勞工所得，提升工作效能，並藉由基本工資調漲，照顧邊際勞工的基本生活，帶動國內消費支出及經濟成長，對經濟面產生正向循環；然而對勞力密集的服務業的經營成本，卻產生直接的影響。

（五）通過住宅法部分條文修正案

為落實社會住宅「弱勢保障」的核心價值，立法院2016年12月23日通過住宅法部分條文修正案，明定社會住宅應保障3成弱勢戶入住；也提供弱勢租戶申請3年租金補貼。

條文規定，主管機關及民間興建的社會住宅，應至少提供30%以上比率，出租給經濟或社會弱勢者，另提供一定比率給未設籍於當地，但在該地就學、就業有居住需求者。

在住宅補貼部分，也修法新增，經濟或社會弱勢者申請承租住宅租金補貼，不受合法建築物及基本居住水準的限制，讓住於違建內弱勢者，得以申請3年租金補貼。

為鼓勵住宅所有權人將房屋出租給弱勢民眾，條文也新增，房東若將房屋出租給符合租金補貼申請資格者，出租期間收取的租金收入，免納綜合所得稅，每屋每月租金免稅額度最高1萬元。

此外，為增進社會住宅所在地區的公共服務品質，消除當地居民對社會住宅的成見，條文規定，社會住宅應保留一定空間供作社福服務、身心障礙服務、托育服務、幼兒園，青年創業空間、社區活動、文康活動、商業活動，或其他必要附屬設施之用。

表3-4-4 住宅法修正條文重點

項目	修法內容
社區住宅	提供給弱勢者租屋保障比率從10%提高到30%
公益出租人制度	鼓勵出租房屋給弱勢族群，每屋每月租金最高有1萬元免納綜合所得稅，期間五年，得延長一次
公共出租人地價稅優惠	上述出租房屋之土地得按自用住宅用地稅率課徵地價稅
弱勢承租保障	弱勢者承租房屋若屬違建，給予三年緩衝期
住宅興辦費用	主管機關使用國有土地或建築物衍生之收益，得做為社會住宅興辦費用
住宅安全機制	訂定住宅性能評估制度（耐震、消防、綠建築…），指定公正第三方為評估機構

資料來源：採訪整理，何孟奎製表。

（六）通過租賃住宅市場發展及管理條例健全住宅租賃制度

台灣住宅租賃市場需求龐大，潛在需求者達285.5萬人，但因市場體制不健全，導致租賃雙方爭議層出不窮。2017年11月28日立法院通過租賃住宅市場發展及管理條例，將於2018年6月27日實施，其立法目的是就住宅租賃市場目前存在租賃契約關係保障不足、糾紛處理不易、專業管理缺乏、租賃住宅資訊不對稱等現況，研擬相關的解決措施，立法讓租賃關係有保障、住宅租賃有幫手、爭議處理有管道、委託經營有利多、專業服務有制度。

為鼓勵房東將住宅交由專業包租代管業者管理，條例規定，個人住宅所有權人，將其住宅委託代管業者或出租給代管業者轉租，且契約規定供居住使用逾一年者，可享額度不等之租稅優惠。房屋出租期間，每屋每月租金低於六千元者，免納綜合所得稅；月租六千元到二萬元者，則依該部分租金收入的五十三%計算；月租超過二萬元者，不適用優惠。另若符合條例規定之租賃住宅，各直轄市、縣市政府應給予地價稅、房屋稅適當減徵優惠，並呈報財政部備查；優惠年限為五年，政院在優惠期滿前半年，得視情況延長優惠，並以一次為限。

對於租屋者的保障部分，租屋時的押金金額，不得逾兩個月的租金總額，並規定在契約消滅、且承租人返還租賃契約債務時，出租人應返還押金；條文另明訂租屋人可以提前解約、但出租人不得求償之規定。

表3-4-5 租賃住宅市場發展及管理條例立法重點表

項目	內容
綜所稅優惠	房東委託包租、代管業者，每月租金6,000元以下免納綜所稅；6,000元至2萬元，依租金收入53%計算
房屋稅、地價稅優惠	地方政府得適當減徵，以5年為限，行政院可視情況延長1次
實告不實	租賃服務業者廣告內容與事實不符，處1萬元以上5萬元以下罰鍰
房東保障	房審遲繳租金超過2個月、未經房東同意轉租他人、房客毀損住宅不為修繕等，得提前終止契約
房客保障	押金不得超過2個月租金總額；住宅有修繕必要，出租人不於期限內修繕，得提前終止契約
租賃爭議	發生住宅租賃爭議時，得向地方政府申請調處，並免繳調處費用

表3-4-6 社區住宅包租代管理補助內容

包租	項目	代管
1.一般戶（6成）：以市場租金8折出租 2.第1類弱勢戶（2成）：以市場租金7折轉租，即租金補助為市場租金1折 3.第2類弱勢戶（2成）：以市場租金5折轉租，即租金補助為市場租金3折	租金補助 （市場租金8折或9折）	1.一般戶（6成）：以市場租金9折出租 2.第1類弱勢戶（2成）：以市場租金7折轉租，即租金補助為市場租金2折 3.第2類弱勢戶（2成）：以市場租金5折轉租，即租金補助為市場租金4折
開發費最高為每件每次簽約租金1.5個月	開發費（媒合費）	媒合費最高為簽約月租金金額1個月
包管費為最高簽約月租金25%	包管費（代管費）	代管費最高每月簽約月租金金額10%（一般戶）、20%（弱勢戶）
1處1年最高1萬元	修繕費	1處1年最高1萬元
每件每次最高為3,000元（房客端）	公證費	每件每次最高為3,000元
補助保費最高為每年每處3,500元	居家安全險	
	代墊租金	最多不得超過3個月，並以1次為限

資料來源：內政部。

（七）政府全面啟動社會住宅包租代管政策

為協助弱勢民眾於住宅租賃市場租屋、鼓勵民眾釋出空餘屋，及減輕地方政府新建社會住宅的財務負擔，社會住宅興辦計畫（草案）規劃以多元方式取得社會住宅，其中包含包租代管民間住宅方式，預計自2017年起8年辦理8萬戶，平均1年辦理1萬戶。

包租代管試辦計畫規劃提供房東保證收租、稅賦減免、修繕及居家安全保險費等補助，另提供租屋服務事業業者服務費及服務費免營業稅的優惠。在人力組織部分，計有政府自行辦理（含委託專責機構）及業者包租等2種包租方式，並依據前述包租方式分析，試辦計畫採業者擔任二房東方式辦理。另為提供民眾多元參與辦理社會住宅方式，延續採用代管方式補助業者辦理。

包租代管對於承租的弱勢民眾提供租金補助，對於加入的房東，則有賦稅減免、每年1萬元的修繕補助；另對於包租方案還有每年最高3,500元的居家安全險補助及保證收租；以多種優惠措施，鼓勵房東積極參與。

內政部先補助6直轄市辦理1萬戶，執行3年，未來也將擴大到其他縣市辦理；6直轄市政府已委託16家民間業者以包租代管方式，對業者的管理也將與租賃住宅市場發展及管理條例銜接。期待透過業者的專業管理，讓承租雙方的權益都能得到更好的保障。



圖3-4-1 包租代管試辦計畫推動構想示意圖

表3-4-7 2017年社區住宅包租代管試辦計畫各直轄市開辦彙整表

縣市	開辦時間	業者名稱	興辦戶數		備註
			包租	代管	
台北市	106年10月31日	1.財團法人崔媽媽基金會 2.永勝租屋經理(股)公司 3.華求房屋仲介有限公司 4.兆基管理顧問(股)公司	1,100	1,100	
新北市	107年1月2日	1.二十一世紀不動產(股)公司 2.兆基管理顧問(股)公司 新北第一分公司 3.永勝租屋經理(股)公司	900	900	後續擴充400戶
桃園市	107年1月22日	1.富盟物業(股)公司 2.兆基管理顧問(股)公司 桃園分公司 3.生活資產管理顧問有限公司 4.依摩爾科技有限公司	1,200	400	
台中市	107年1月26日	1.大晟資產管理顧問有限公司 2.信基不動產有限公司	800	800	
台南市	107年1月12日	大晟資產管理顧問有限公司	600	600	
高雄市	106年12月30日	1.兆基管理顧問(股)公司 2.永勝租屋經理(股)公司	600	200	後續擴充400戶
小計			5,200	4,000	含後續擴充 共約1萬戶

資料來源：內政部。

(八) 制訂國家住宅及都市更新中心設置條例

2018年1月30日立法院通過國家住宅及都市更新中心設置條例，為協助弱勢者居住於合宜之住宅，提高都市土地運用效益，近年來政府積極推動市區內大面積公有土地、國營事業土地、港口、車站等周邊地區之公辦更新，包含四、五層老舊公寓重建，協助民間自力更新，提供整合及專業技能，企盼建立永續發展之都市。鑑於執行過程中，由於普遍缺乏整體推動住宅與都市更新計畫、公部門人力及授權不足等，導致整合協調之前置作業相當冗長，且以現有公部門資源難以加速社會住宅及都市更新個案之推動，公有土地管理機關一般缺乏土地整合開發經驗，難與社會住宅及都市更新政策配合。為強化政府職能，落實居住正義，依住宅法第8條規定主管機關得設置專責法人或機構，辦理住宅相關業務，及都市更新條例第1條規定實施都市更新事業得設置專責機構，規劃設立行政法人國家住宅及都市更新中心（以下簡稱本中心），專責辦理政府社會住宅及都市更新政策之執行、整合及主導都市更新事業實施、協助招商履約管理及社會住宅、資產之營運與管理。茲因社會住宅及都市更新策略規劃、土地整合、開發實施、履約管理、營運管理等工作，皆有高度專業需求，透過本中心與民間專業單位及非營利組織之合作，可擴大產業發展規模，增加就業機會。且因推動過程中涉及公私有資產活化再利用，配合社會住宅及都市發展政策，提高執行公共性與公益性，創造民間投資機會，並使公有資產充分發揮效益，促進整體社會發展，爰制訂國家住宅及都市更新中心設置條例。

住都中心有7大業務：

- (1) 管理社會住宅：租賃及管理。
- (2) 整合都市更新事業：釐清範圍內涉及權利人之關係，蒐集意願同意書或針對範圍內低收入戶、中低收入戶及遭受急難或災受害者提出救助方案。
- (3) 擔任都市更新事業實施者：具公益性、急迫性、民間無投資意願或無法自行實施之個案，予以規劃施作。
- (4) 公開評選實施者：中央指示或地方政府得委託中心公開評選實施者。
- (5) 營運管理：都市更新事業及公益設施（如公共托老中心、圖書館等）之相關不動產。
- (6) 投資：為提升本中心營運效能，必要時得價購都市更新範圍內公私有土地及建築改良物。
- (7) 研究規劃：計畫可行性評估與相關之教育訓練（如民間社區都更知識宣

導、推廣)。上述7大業務，每項均得與民間團體、企業、地方政府及中央機關(構)合作。

住都中心將主動公開資訊、不代拆不徵收、廣與各界專業合作，並且受全民、立法院、審計及內政部監督，以創造需求為導向之開發模式，鼓勵相關產業投資開發，促進新興產業發展、復甦傳統產業沃土，達成住都中心使命。

表3-4-8 國家住宅及都市更新中心設置條例立法重點

項目	內容
組織型態	行政法人
監督機關	內政部
業務執掌	社會住宅及都市更新
不動產管理及營運	
經費來源	政府捐助，中央都市更新、住宅及新市鎮開發基金等提撥
董監事人數	董事長1人，由行政院長聘任；董事11到15人，政府代表不得低於1/2

資料來源：中央社製表。



圖3-4-2 住都中心的7大業務

（九）通過都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例³

為加速危險及老舊建物重建，提升國人居住安全與品質，立法院2017年4月25日通過都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例，在施行5年內申請重建，除了重建期間免徵地價稅外，重建後的地價稅及房屋稅也減半徵收2年；如果所有權未移轉，還可享最多10年房屋稅減半徵收。期望能加速危險及老舊建築物整合重建，保障國民生命財產安全。

依內政部不動產資訊平臺統計，全國30年以上建築約384萬戶，其中屬4、5層樓者約86萬戶、即約8.6萬棟；依過去執行公有建築物耐震檢測之經驗，其中約有40%耐震係數不足，故以此推估約有3.4萬棟屬4、5層樓之建築物，經建築物耐震評估後將有災害風險疑慮。

內政部表示，這次立法院三讀通過的條文，明定適用範圍除了危險建築物可直接適用外，經結構安全性能評估未達最低等級，或30年以上建築物之耐震能力未達一定標準且改善不具效益或未設置昇降設備，均可適用。

申請程序則由起造人於重建時擬訂重建計畫，並經全體土地及合法建築物所有權人同意後向地方政府申請。提供的容積獎勵最高為基準容積的1.3倍，或原建築容積的1.15倍。在條例施行3年內申請者，更可額外給予基準容積10%的獎勵。重建基地的建蔽率及建築物高度，並授權地方政府訂定標準酌予放寬。

內政部指出，條文明定申請人必須於2027年5月31日前提出申請，條例施行5年內申請者，除了重建期間的地價稅免徵外，重建後的地價稅及房屋稅減半徵收2年，建築物的所有權人為自然人者，於重建前後均未移轉所有權，房屋稅減半徵收期間更可延長至喪失所有權止，但以10年為限，意即房屋稅減半徵收期間最長可至12年。

這次法案順利三讀通過，內政部長葉俊榮相當感謝立法院全體委員及朝野黨團的支持，特別是立法院內政委員會姚文智委員及曾銘宗委員2位召委，於法案審議期間接續排案審查。後續內政部將儘速完成「結構安全性能評估實施辦法」、「結構安全性能評估補助辦法」、「建築容積獎勵辦法及施行細則」等配套子法之訂定，以利未來執行。

³ https://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=11940

表3-4-9 「都市危險及老舊建築物加速重建條例」獎勵優惠規定

項目	說明
適用範圍	除了危險建築物可直接適用外，經結構安全性能評估未達最低等級者，或30年以上建築物之耐震能力未達一定標準且改善不具效益或未設置昇降設備者，均可適用本條例規定重建。
申請程序	重建時由起造訂重建計畫，並經全體土地及合法建築物所有權人同意後向地方政府申請。
容積獎勵	最高為基準容積之1.3倍或原建築容積之1.15倍，在條例施行3年內申請者，更可額外給予基準容積10%之獎勵，獎勵項目則由中央另訂辦法。
放寬建蔽率及建築物高度限制	重建基地之建蔽率及建築物高度，並授權地方政府訂定標準酌予放寬。
稅賦減免	條例施行5年內申請者，除了重建期間之地價稅免徵外，重建後之地價稅及房屋稅減半徵收2年，建築物之所有權人為自然人者，於重建前後均未移轉所有權，房屋稅減半徵收期間更可延長至喪失所有權止，但以10年為限，意即房屋稅減半徵收期間最長可至12年。
其他協助	為了協助欠缺自有資金之弱勢或特殊情形及地區重建，主管機關並可提供重建工程必要融資貸款之信用保證。
申請期限	申請人必須於2027116年5月31日前提出申請。

（十）頒布實施租屋服務事業認定及獎勵辦法

住宅法第52條第1項後段及第2項規定，主管機關應就租屋市場資訊、媒合服務、專業管理協助及糾紛諮詢等提供相關服務，並得由租屋服務事業辦理。內政部營建署2017年6月22日頒布「租屋服務事業認定及獎勵辦法」，將認定及獎勵立案之社會團體、財團法人，或不動產租售業、不動產經紀業等相關業者為租屋服務事業，以辦理相關租屋服務項目，透過承租民間住宅並轉租及代為管理，或媒合承、出租雙方及代為管理方式，協助經濟或社會弱勢者租屋，且主管機關得補助開發費、包管費、媒合費、代管費等相關費用，以加速落實社會住宅，協助弱勢族群租屋。

（十一）公營住宅的物業設施管理政策

新政府為滿足民眾的居住需求，計畫在8年內於全台規劃與興建20萬戶「社會住宅」的目標，各直轄市也積極配合推動，「社會住宅」已成為中央與地方政府最核心的住宅政策，政府除修正住宅法以配合住宅政策的推動外，各地方政府在推動社會住宅政策的同時，除了整合智慧建築、租賃管理、高齡長照等政策外，更進一步推動BIM與FM的整合、物業設施管理雲建置及推動長期修繕制度，根據台北公共住宅及桃園社會住宅的統包需求書規範，統包廠商需於期初（投標）、期中（設計）及期末（驗收移交）等三

個階段研修訂長期修繕計畫，並建置於BIM竣工模型內，提供物業設施管理（FM）系統的應用；地方政府規劃建置市府層的「物業設施管理雲」，與園區層及建物層的物業設施管理系統的資料串接，以有效管理公營住宅的維運。

（十二）擬修正建築法及推動建物強制快篩

為強化建物耐震結構，行政院將修正建築法草案，未來除防火避難或消防設施不符規定之建物需改善外，新增「結構」有疑慮的危險建物，需強制補強或重建。未來有安全疑慮建物要強制補強或重建，違者最高可處30萬元罰鍰。並將在子法中規定，「建物若經初評確認有危險，要在一年內提出重建或是補強計劃。」

行政院在2018年2月27日宣示，預計4年投入60.7億元預算，針對全國私有建物祭出「建物快篩」、「耐震評估」、「重建補強」、「階段性補強」、「金融協助」等五大策略，規劃3年完成6樓以上約3.6萬棟建物強制快篩。

內政部已對12樓以上的建築物快篩，將近有7,000多棟，預估於3年內要檢查6層樓以上、2萬7千餘棟建築物。建物快篩部分，政府提供每件2,000元補助；在耐震評估的部分，分為初評和詳評，初評每件補助6,000至8,000元，預估4年辦理3萬4千件；詳評每件補助最高60萬元，預估4年辦理500件。

表3-4-10 全國建物耐震補強專案

類別	辦理方式	評估費用
特定建築物 >1999年12月31日以前取得建照且總樓地板面積達1,000平方公尺以上，如：旅館、百貨公司、醫院、學校等	>建制所有權人或使用人應辦耐震評估及重建補強	不補助
具有高危險疑慮建築物 >1999年12月31日以前取得建照的6樓以上建築物	>補助地方政府先辦理建照快篩 >快篩結果有疑慮者，通知所有權人或使用人強制辦理耐震評估	補助
其他建築物 >5樓以下建築物	>自願性申請政府補助辦理評估作為獎勵重建依據	補助

資料來源：行政院。



圖3-4-3 老屋健檢和快篩流程

表3-4-11 六都建物快篩現況

縣市	快篩件數	快篩後須耐震初 評 /已辦理初評	應詳評件數	直接補強或重建
台北市	850	181/0	-	-
新北市	850 (中央標準)	613/0	-	-
	264 (自辦標準)	150/86	47	9
桃園市	2,500	無數據	-	-
台中市	2,032	人數據/1	-	-
台南市	850	無數據	-	-
高雄市	2,600	2,400/無數據	-	-

註：自辦老屋健檢不限樓高，共要是921地震（1999年12月31日）前興建完成之合法建築物。自辦快篩先從15樓開始篩，完成後做14樓，然後就是中央的12層樓以上。

資料來源：各地方政府、蘋果採訪整理。

參、物業管理服務產業發展概況

物業管理綜合管理業務範疇可細分為多項專業的單一支援服務業，綜合物業管理公司與同業競爭外，同時與各專業分工業務廠商競爭，形成錯綜複雜的競合關係；而物業管理關聯性較高，群聚明顯的行業主要為公寓大廈管理維護業、保全業、環保清潔業及機電維護業等，茲分述各行業的市場動態發展趨勢如下。

一、公寓大廈管理維護業

(一) 公寓大廈管理維護公司登記家數

公寓大廈管理維護產業為建築物管理之核心，負責業務包事務管理、建築物維護及修繕、設備之檢查及修護、清潔及環境衛生之維護、周圍環境安全防災管理。依內政部全國建築管理資訊平台統計，公寓大廈管理維護公司在2007年登記數為518家，至2017年年底增加至765家，近10年來成長約達47.68%。

公寓大廈管理維護公司為受託經管公寓大廈管理業務，為最直接及優先提供物業管理業務。依據內政部營建署統計，各地方政府所轄管行政區所登記公寓大廈管理維護公司家數統計至2017年1月共計729家，而統計至2018年1月共計765家，整體而言成長率為4.94%，大多縣市呈現持平狀態，僅台北市（2）、新北市（5）、桃園市（7）、新竹市（1）、台中市（10）、苗栗縣（1）、高雄市（7）、台南市（3）呈增加趨勢，其公寓大廈管理維護公司登記情況如表3-4-12。

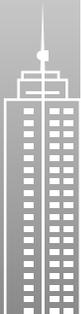


表3-4-12 公寓大廈管理維護公司登記統計數⁴

縣市別	公寓大廈管理維護公司 登記家數		縣市別	公寓大廈管理維護公司 登記家數	
	2017/01	2018/01		2017/01	2018/01
01 台北市	148	150	12 嘉義市	1	1
02 新北市	148	153	13 高雄市	109	116
03 基隆市	10	10	14 台南市	23	26
04 桃園市	98	105	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	15	16	16 屏東縣	4	4
06 新竹縣	11	11	17 澎湖縣	1	1
07 台中市	145	155	18 宜蘭縣	2	2
08 苗栗縣	2	3	19 花蓮縣	2	2
09 彰化縣	7	7	20 台東縣	0	0
10 南投縣	1	1	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	2	2	22 連江縣	0	0
總計				729	765

(二) 公寓大廈管理服務人員人數

依據營建署登錄統計，在2010年4月取得認可證人數共有41,642人，至2018年1月增加至83,182人，8年來成長近一倍，2017年1月至2018年1月增加5,486人，一年期間成長7.06%。其中「事務管理」證照者有70,624人，較2017年1月65,777人成長7.37%；另事務管理，技術服務-防火及設備證照的成長率最高為15.51%。

表3-4-13 公寓大廈管理服務人員資格種類統計⁵

公寓大廈管理服務人員 認可資格種類	統計日期		
	2017/01	2018/01	成長率
事務管理	65,777	70,624	7.37%
技術服務—設備安全	3,616	3,720	2.88%
技術服務—防火避難	1,879	1,979	5.32%
事務管理，技術服務—設備安全	3,048	3,094	1.51%
事務管理，技術服務—防火避難	1,291	1,375	6.51%
技術服務—防火及設備	305	334	9.51%
事務管理，技術服務—防火及設備	1,780	2,056	15.51%
總計	77,696	83,182	7.06%

⁴ 全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c>

⁵ 全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c>

(三) 物業管理服務需量的增加趨緩

1. 建築存量微幅累增

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2017年Q3為2.6萬戶，較2016年Q4核發2萬戶減少近6千戶；2017年Q3全台核發約2.2萬戶住宅使用執照，較2016年Q4核發約2.7萬戶減少約5千戶；截至2016年第4季全國住宅存量計8,602,802戶，2017年第3季住宅存量計8,698,668戶。

表3-4-14 全國建築總量統計(戶)⁶

時期	2012Q4	2013Q4	2014Q4	2015Q4	2016Q4	2017Q3
建築總量	9,036,482	9,082,513	9,179,784	9,276,097	9,399,830	9,511,518
住宅存量	8,275,457	8,318,823	8,409,079	8,493,852	8,602,802	8,698,668

2. 公寓大廈管理組織報備數累增

公寓大廈管理組織報備數量，與公寓大廈管理業務量成正比，2015年6月30日累計公寓大廈管理組織報備量40,319個，根據營建署彙整至2016年上半年累計與各地方政府官網查詢之報備量為45,678個；其中台北市、新北市、桃園市、台中市及高雄市等區域報備數均已超過5,000個，且相繼設置專責單位及編制人員負責公寓大廈管理業務，台灣主要都市其都市化程度持續發展，公寓大廈管理組織報備量的增長，也促使該地區公寓大廈管理維護公司業務服務需求量的相應增加。

表3-4-15 各縣市公寓大廈管理組織報備統計⁷

縣市別	管理組織報備數	縣市別	管理組織報備數
01台北市*	7,762	12彰化縣	1,325
02新北市*	8,668	13南投縣**	220
03桃園市*	5,435	14雲林縣	325
04台中市*	7,461	15嘉義縣	194
05台南市	2,037	16屏東縣	253
06高雄市*	5,601	17澎湖縣	43
07基隆市	906	18宜蘭縣	466
08新竹市	1,409	19花蓮縣	283
09嘉義市	591	20台東縣	76
10新竹縣	1,865	21金門縣	79
11苗栗縣	678	22連江縣	1
小計	45,678		

⁶ 內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/V2/Default.aspx>

⁷ 資料來源：*各地方政府官網查詢；**內政部營建署彙整至2016/12/31，餘彙整至2016/6/30。

二、保全服務業

建築物管理中之駐警保全屬於保全產業營業項目，受保全業法規範，保全公司負責業務包含駐警保全、系統保全、人身保全及運鈔保全。簡而言之，因法令限制，建築物管理之業務中，除警衛保全需由合法之保全公司派駐，其餘業務皆可由公寓大廈管理維護公司承包。保全業在2017年1月設立登記共929家，至2018年1月累計設立登記948家，仍持續經營者共計642家⁸；物業管理職能中從業人員最多為駐衛保全，但在業者惡性低價競爭、法定勞動成本負擔增加、勞工自主意識抬頭、勞資爭議事件不斷攀升等原因下，恐將發生保全就業人數與新投入人數不斷減少、消費端合約總價下降或停滯不前、經營毛利下滑等不利於保全業發展的因素，雖然在2017年放寬保全員工作年齡至70歲上限，但業產業發展並無顯著的改善。

系統保全業伴隨社會演變，市場已飽和狀態，成長空間有限；保全業者正面臨產業轉型的折點，業務範疇已不局限傳統「保全」的概念，在不斷創新緊貼需求的拓張延伸，陸續跨足各種保全服務、數位監視系統、門禁考勤系統、消防系統、專業金庫、智慧家庭、停車場管理、雲端商管、行動衛星定位協尋、車隊群組管理、健康照護、POS店管系統整合服務、智慧綠建築導入、地震預警等安全項目；在此趨勢下，保全產業逐步因應民眾生活需求，結合物聯網及大數據科技，朝向雲端服務中心的模式發展，產業全面增值升級，成為智慧型安心生活產業。

整體來看，具規模之保全業者已逐漸跳脫傳統框架，依服務對象不同需求，提供從住家、企業、銀行、廠辦、商場等綜合性、整合性之保全服務，因此保全業者除強化保全從業人員之服務理念、基本術科訓練外，更應與科技產品結合、擴大服務領域，使消費者肯定公司品牌，避免同業低價搶標的惡性循環，豐厚自己經營實力。

三、清潔維護業⁹

2015年1月登記在業環保業者3,263家，清潔業者802家；至2018年1月環保業者增加至3,543家，清潔業者增加至884家，市場規模顯有持續增加，

⁸ 2018/01/31，經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之保全業家數。

⁹ 2018/01/31，經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之環保及清潔業家數。

如表3-4-16所示。

表3-4-16 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2017/01	2018/01	增減數
環保業	3,375	3,543	+168
清潔業	835	884	+49

2017年台灣宏國大樓為亞洲首棟取得UL室內空氣品質認證的建築，UL為國際重要產品安全認證機構，由其環境事業部發展出的「建築物室內空氣質量認證」（英文縮寫為BIAQ），是全球唯一的綜合性室內空氣品質認證和建築預防性維護計畫，首創諸多世界環保標準，UL即歸納了有效控制室內汙染源的幾點技巧，例如：足量的換氣與通風、禁菸、溫度控管以避免孳生黴菌、採用經認證的低逸散建材和無毒家具、隔離汙染物、使用天然清潔產品等，希望降低員工因疾病造成的缺勤率、提升工作效率。而最終目標，是為當前與潛在的室內空氣問題提供有效的解決措施，並避免未來可能出現的新傷害。

台北101大樓2016年7月以全球最高分，拿下美國綠建築協會USGBC（the U.S.Green Building Council）難度最高的綠建築LEED v4白金級認證，成為美國本土以外第一棟獲得此一類別的白金級超高大樓，更是台灣唯一一座。而2017年6月啟用德霖技術學院的餐旅廚藝教學大樓，是台灣唯一符合永續績效的綠建築系統LEED（能源與環境先導設計）黃金級的校園建築，為台灣綠建築寫下新頁，大樓前方設計有滯洪池，可將暴雨徑流量減低26%，具調節水位、散溫降熱的作用，周遭景觀設計原生樹種植栽，水源完全來自大自然水土保持，省去所有澆灌用水，搭配100%雨水回收系統及省水衛生設備，使大樓節水量達到62%，獲得LEED超越滿分的評價。另將於2018年5月啟用的南山廣場大樓，亦以取LEED黃金級標準為目標，顯見台灣對環保意識亦有朝國際級標準發展的趨勢。

四、機電維護業¹⁰

2017年1月以機電維護業登記在業者9家、機電工程業者計709家、消防工程業計532家、電梯業計172家；至2018年1月機電維護業登記在業者增家

¹⁰ 2018/01/31，經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之機電維護業、機電工程業、消防工程業及電梯業者家數。

至10家，機電工程業者增加至748家、消防工程業亦增加至548家、電梯業增至179家，如表3-4-17所示。

台灣新建築物的各項機電、消防、升降等設備建置，已朝智慧化中央監控及物聯網技術的整合發展，既有建築物在設備更新時，亦選用節能、環保及智慧化的設備，以取代傳統的設備，如一卡通的門禁系統、e-Tag停車管理、數位監控等；透過中央監控系統記錄各項設備的運轉狀況、自動控制設備及發出異常告警，節省傳統依人力的檢作業；弱電及資訊設備在機電維護業中，已成為專業專項的維護領域分工業務。

另一方面，在修繕市場中，除既有實體店的水電行、工程行及各式宅修業務外，近年有關提供社區住家、公司行號各種修繕服務的平台及APP，有明顯增加的現象；修繕平台針對任何居家或辦公環境中需要修繕的大小事，媒合專業施工廠商及人員，從線上提出修繕工項的服務需求開始，在遠端影像勘查、進而估價、安排到府施工日程，並進行工程追蹤等，全程迅速完整地記錄於e化平台；此O2O的修繕服務模式，也將成為未來機電維護業拓展業務範疇的商機。

表3-4-17 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2017/01	2018/01	增減數
機電維護業	9	10	+1
機電工程業	709	748	+39
消防工程業	532	548	+16
電梯業	172	179	+7

肆、結語

2017年新政府推動實施多項法規及政策，包括與經營業務相關的租賃住宅服務業及包租代管業務；與人力資源相關的排班、休假及加班等勞動條件更有彈性化，均對產業經營產生直接的影響；政府積極推動公共住宅的興建，也促進對物業管理前期規劃及長期修繕計畫的重視；各地方政府規劃建置「物業管理雲」，以推動智社區及設施管理智慧化的應用，將有效提升物業管理的效率及服務品質。物業設施管理的建築物管理維護、資產管理、生活服務及商業支援等業務範疇，隨著各項專業業務的細分化，也同時具整合與融合為產業生態圈的發展趨勢。