

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

壹、概述

台灣物業管理產業依據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，發展出的相關管理事務，包含建築物管理、生活服務及資產管理等三大業務範疇。

第一類：建築物與環境的使用管理與維護

提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等基礎服務。

第二類：生活與商業支援服務

提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生活服務（社區網路、照顧服務、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。

第三類：資產管理

提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

台灣物業設施管理產業的發展除了深受產業相關業務專法經營管理規範外，也同時受政府攸關的房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響；2020及2021年台灣雖然受到新冠病毒疫情的衝擊，但台灣總體經濟的各項指標績效表現良好，然而因為經濟體系的不均衡狀況，物業管理產業各專業業務分業的內外部經營環境具有其獨特性，在個體經濟的傳統業務及勞力密集業務，已受到經營環境持續惡化的威脅；2022年初，雖然清潔服務占營收比達

¹ 台灣物業設施管理協會秘書長

75.6%的信實物業管理機構，以信實保全公司於在4月29日掛牌上櫃，但外商歐艾斯設施管理公司傳出易主消息，退出台灣市場，而多家地方性物業管理公司也因經營困難而停業；茲從下列構面摘錄具代表性事項，以回顧2021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》修法再度展期

《公寓大廈管理條例》暨相關子法，2013年研議修正已逾8年，2020年營建署曾召開全文修法專案會議，但因應新冠病毒疫情，營建署頒布「嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)因應指引：社區管理維護」，並針對疫情期間召開區分所有權人會議得以權宜措施；2021年初營建署再度召開《公寓大廈管理條例》全文修法專案會議，再因疫情影響而停止，僅針對部分修文進行研議，整體檢討修法尚不可期。

1.《公寓大廈飼養寵物管理辦法》參考範本

內政部營建署為減少公寓大廈飼養寵物管理時的爭議，2022年2月提供「公寓大廈飼養寵物管理辦法～參考範本」，供各公寓大廈進行研訂公寓大廈飼養寵物管理規定時參考，因應社區需求訂定具體的管理作業內容。

2.《公寓大廈管理條例》新增訂危險公寓大廈強制成立管理委員會

因近期發生多起重大的公安消安災害事件，2022年4月26日立法院已三讀通過行政院版《公寓大廈管理條例》擬新增訂第29條之1，明定無論條例施行前、後興建的公寓大廈，凡經認定有危險者，一律限期成立管理委員會或推選管理負責人，並完成報備，也增訂地方政府自行辦理或是委託專業機構輔導協助這類建物成立管理組織，以強化共用部分修繕、維護與管理、公安檢查與消防設備檢修等管理工作。

各地方政府研訂定《公寓大廈輔導管理自治條例》，以補強現行之《公寓大廈管理條例》不足；而民間版修正案認為強制要求成立管理委員會的同時，也應賦予管委會有效運作必要的決策及動支公共基金的權力，而公安及消安主管權責單位，針對有立即危險及違建的設施，應具備更積極的即時排除及強制執行的公權力；僅強制成立有責無權的管理委員會並不公允。

(二)《消防法》通盤檢討修正

因應時空環境變遷、建築物使用形態越趨複雜及近期重大火災案例，內政部針對《消防法》相關條文全盤檢視與檢討，2022年3月24日提報院會通過修法，修法六大重點（如表3-4-1）及加重罰責事項（如表3-4-2）。

表3-4-1 《消防法》修法六大重點

項目	條文	重點
退避權	第20條之1	如現場無人命危害之虞，得不執行危險性救災。危險性救災行動認定標準，由內政部另定之。
資訊權	第21條之1	工廠火災時，工廠之管理權人未提供化學品種類、數量、位置平面配置圖等搶救必要資訊，處3萬到60萬元罰鍰。未指派專人協助者，處50萬到150萬元罰鍰。
調查權	第27條之1	消防或義消人員死亡或重傷，由內政部聘請相關機關團體代表、學者專家及基層消防團體代表組成「災害事故調查會」。
吹哨者條款	第15條	鼓勵用戶或員工檢舉違法可燃性高壓氣體業者及危險物品，並從罰鍰中提充一定比例作為檢舉獎金。
瓦斯鋼瓶認可規定	第15條之3及之4	瓦斯鋼瓶業者應向專業機構申請認可並附加合格標示，零售業者也應將舊鋼瓶送檢，並附加合格標示，始得販售。
緊急救護即時強制	第19條	消防人員為緊急救護、載運傷患，可即時進入、使用、損壞或限制使用土地、建物車輛及其他物品。

資料來源：內政部消防署、記者黃欣柏製表。

表3-4-2 《消防法》修正加重罰責事項

修次	內容	原有罰責	修正後罰責
第36條	謊報火警等	3千元至1萬5千元	1萬元至5萬元
第37條	營業場所違反設備規定	6千元至3萬元	2萬元至30萬元
第40條	營業場所違反防火管理規定	1萬元至5萬元	2萬元至30萬元
第37、39及43條	規避防礙檢查或火災調查	3千元至1萬5千元	6千元至10萬元
第42條	危險物品場所違反相關規定	2萬元至10萬元	2萬元至30萬元

資料來源：「消防法」修正草案內容，內政部製表。

(三)《住宅法》修正部分條文

立法院於2021年5月18日三讀修正《住宅法》第3條、第4條、第15條、第16條、第22條、第23條、第25條、第40條及第41條條文，擴大公益出租人之適用對象；社會住宅提供經濟或社會弱勢者之比例從30% 提升為40%，並增列懷孕或生育而遭遇困境之未成年人為適用對象；提供住宅租予依本法規定接受租金補貼者之所得稅免稅額從每月1萬元提高為1.5萬元，出租人依法將住宅租予主管機關或包租代管業者作為居住、長照、身障服務及托幼使用者亦然；租稅優惠期限不再以10年為上限。由中央主管機關訂定社會住宅租金分級收費原則，並定期檢討以期全國均衡。中央主管機關應補助地方政府執行住宅水準及居住需求之清查工作。將電動車輛充電相關設備之推動，納入地方政府提升住宅社區環境品質之應辦事項及住宅計畫。修法後期能增加出租房屋供給，並有助社會住宅承租人。

(四)《防災中心服勤人員訓練要點》實施

消防署2021年3月24日訂定《防災中心服勤人員訓練要點》，依據建築技術規則規定設置防災中心、中央管理室之服勤人員；及各類場所消防安全設備設置標準規定，應設置防災監控系統綜合操作裝置場所之服勤人員。2022年4月完成委託訓練機構後，日後在高層建築物防災中心及地下建築物中央監控室的服勤人員，必需接受專業訓練並取得初訓及複訓合格，以提升服勤人員有效整合防災裝置、避難設施及消防安全設備資訊，結合軟硬體採取必要應變措施，並配合消防救災作業；過去以保全人員充當防災中心服勤人員必需調整，以符合資格規定。

二、房屋管理攸關法規與政策

(一)社會住宅政策

1.政府續辦推動社會住宅包租代管計畫

為實現居住正義、照顧社會弱勢，內政部2017年起推動「社會住宅包租代管計畫」，透過獎勵、補助及專業服務方式，引導民間房屋參與；為擴大服務量能，2020年起政府進一步推出「社會住宅包租代管2.0」；社會住宅包租代管計畫從開始推動累計至2022年3月底，共媒合1萬6172戶，其

² 資料來源：健保費率<https://www.mohw.gov.tw/cp-4624-57420-1.html>

中第1期媒合5157戶，第2期從2019年第4季至2022年3月已媒合1萬1015戶，成果較第1期加倍；各季新增戶數從2019年第4季的653戶，逐季遞增至2022年第1季的2721戶，每月新增戶數維持穩定增加趨勢；包租代管推動成果（累計）如圖3-4-1。

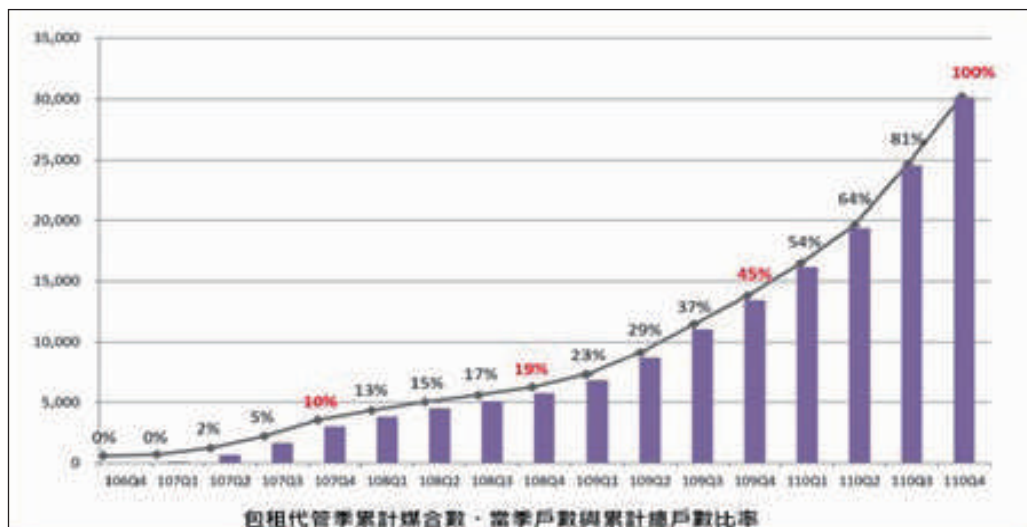


圖3-4-1 包租代管推動成果（累計）

資料來源：國家住宅及都市更新中心

2022年5月起各縣市將陸續啟動社宅包租代管第3期計畫，將新增身障者或長者換居方案、包租代管整合租金補貼方案等，期能擴大參與對象。

《住宅法》第23條修正條文將提高住宅所有權人的租金所得免稅額度，由每屋每月租金收入免稅額度不得超過「1萬元」，提高為「1萬5000元」，且規範住宅所有權人所簽訂該租賃契約資料，不得作為該住宅所有權人租賃所得查核之依據，藉此鼓勵房東加入租屋協助行列，落實照顧青年及弱勢安居的目標。

2. 社會住宅的長期管理維護及修繕

政府直接興建的社會住宅截至2021年12月底已達成215處計54,554戶；中央及各地方政府興建的社會住宅（如圖3-4-2a、3-4-2b），已相繼竣工出租使用，社會住宅物業設施維運管理已是政府必需長期負擔的工作任務。社會住宅具有其專屬性的維運管理需求，管理模式及法律規範，與一般區分所有權的公寓大廈有很大的差別。

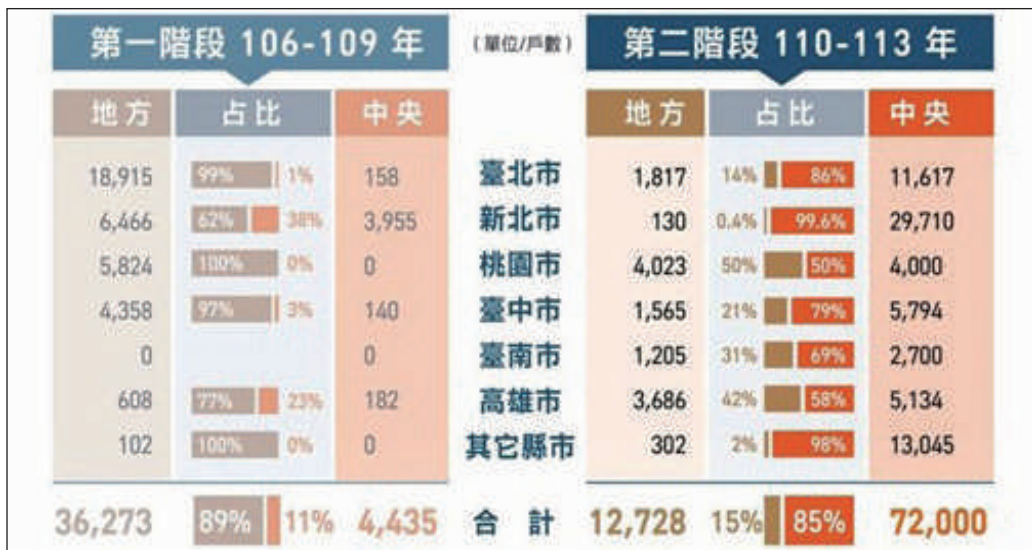


圖3-4-2a 中央及地方社會住宅興辦情形

資料來源：國家住宅及都市更新中心

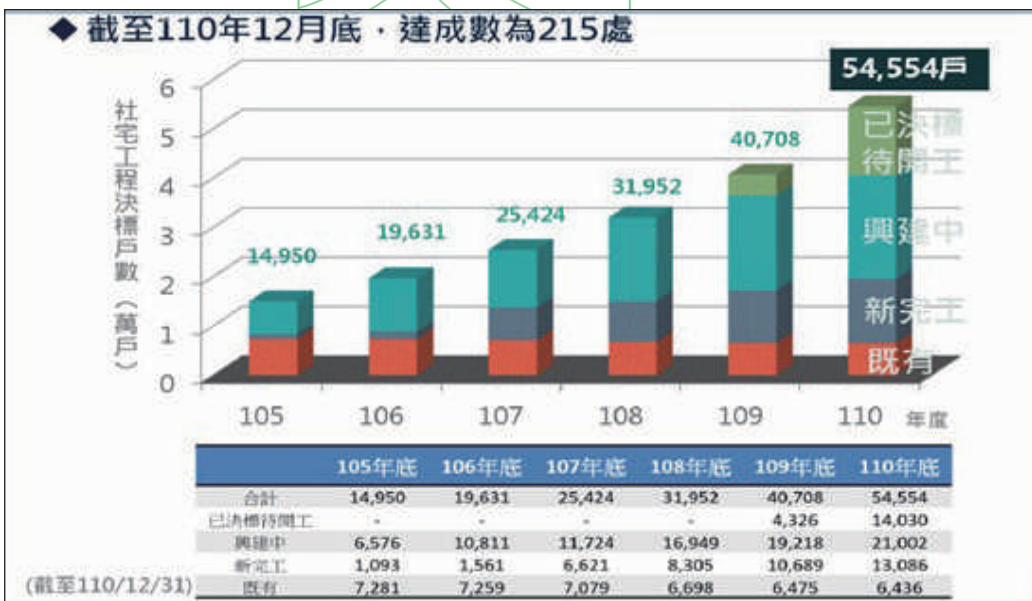


圖3-4-2b 直接興建社會住宅整體進度

資料來源：國家住宅及都市更新中心

社會住宅所有權屬於政府的單一業主，全部為租賃住戶使用者，除共用空間環境及設施設備的管理維護外，尚包括協辦租賃管理作業、租戶專用部分的修繕服務、40%弱勢社群的關懷及生活服務等業務（如圖3-4-3），各地方政府目前均以專業委外管理模式執行社會住宅物業管理的相關業務。

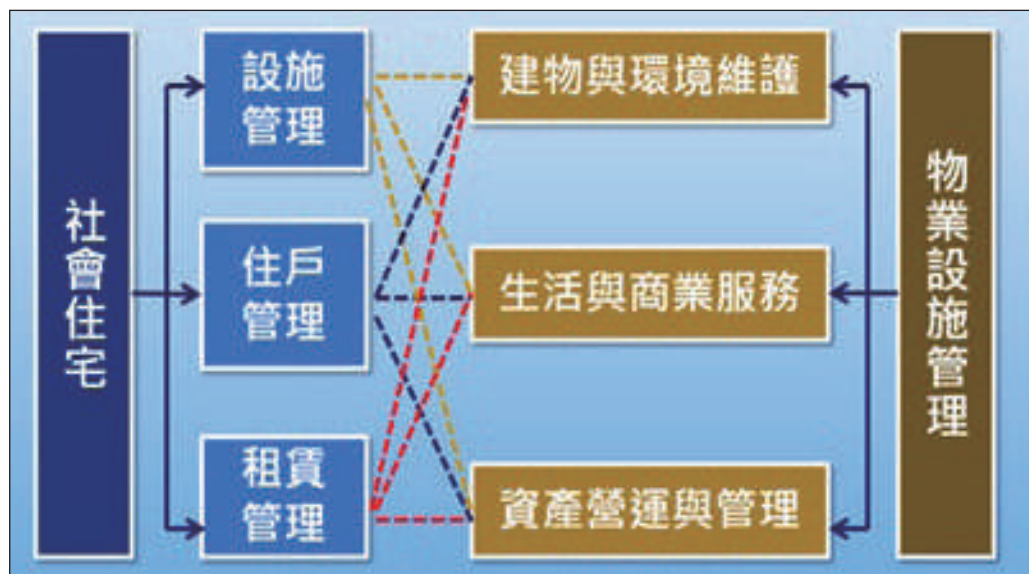


圖3-4-3 社會住宅與物業設施管理

資料來源：顏世禮，2020製圖。

在年度經常性的社會住宅管理維護業務，地方政府均以統包委外方式由物業管理公司（公寓大廈管理維護公司）提供綜合物業管理服務（如圖3-4-4），但物業管理的勞務合約每因受經費所限，編制服務人員不足及多採價格標，影響大型綜合業務的物業管理公司的投標意願，而智慧建築及智慧化管理設施也未能發揮預期效能，導致人員素質及管理品質產生預期的落差。

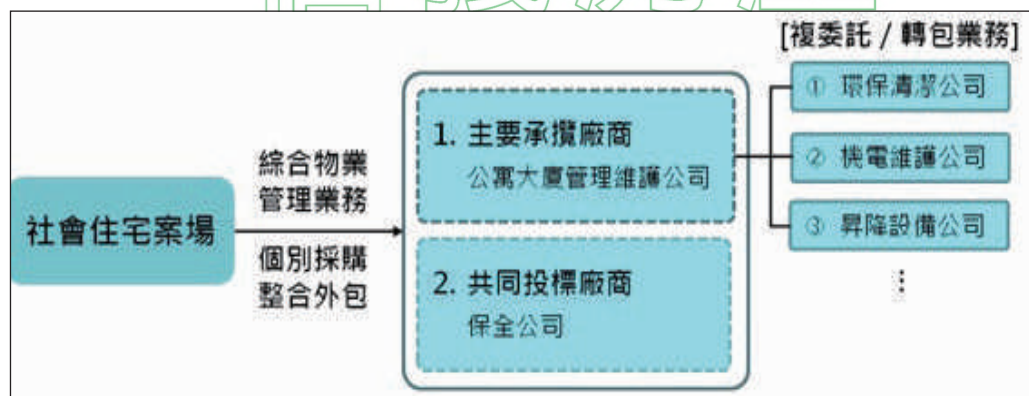


圖3-4-4 社會住宅委外管理方式

資料來源：顏世禮，2017製圖

(二)公寓大廈管理政策

1.地方政府加強推動公寓大廈輔導管理

因近期發生多起重大的公安消安災害事件，期待中央修訂相關法令已緩不濟急，高雄市政府已於2021年11月9日市政會議率先通過《公寓大廈輔導管理自治條例》（如圖3-4-5），以補強現行《公寓大廈管理條例》的不足；主動輔導公寓大廈強化共用部分修繕、維護與管理、公安檢查與消防設備檢修等管理工作。

4大重點 優先強制輔導6樓以上既有公寓大廈成立管理組織

- 公告輔導並補助 84 年 6 月 28 日以前之 6 樓以上公寓大廈，於輔導補助計畫公告後一年內強制成立管理組織。
- 強制本市 84 年 6 月 28 日以後 6 樓以上公寓大廈，於自治條例施行後一年內成立管理組織。
- 閒置未使用之複合式營業場所，明定納入消防檢修申報；設有阻礙檢查之設施設備者，賦予消防人員逕予排除阻礙並有強制執行檢查之公權力，強化消防安全管理。
- 未成立管理組織者，處每一專有部分區分所有權人 1 到 5 萬元罰鍰。未向區公所報備者，處主任管理委員等 1 到 3 萬元罰鍰。

高雄市政府 2021.11.09

圖3-4-5 高雄市「公寓大廈輔導管理自治條例」4大重點

資料來源：高雄市政府

2.擴大建築物公共安全檢查申報範圍

2021年10月14日高市鹽埕區「城中城」大樓發生遭人縱火案，造成46人不幸罹難；2022年3月6日台中市興中街發生出租套房大樓火警，造成6死6傷慘劇；兩起火災造成的重大傷亡，均與現行的公安及消安制度有關，各地方政府為了亡羊補牢，除將八樓以上集合住宅納入公安申報外，高雄市2022年編列1.2億，針對大樓提供各項公共安全補助，包含「建築物公安申報」、「消防設備檢修申報」、「防火門更新」、「3燈2器消防

設備」、「消防設備修繕貸款利息補貼」及「輔導成立管委會」等多項措施；各地方政府也針對高風險老舊複合式大樓有消防及治安疑慮的大樓全面清查列管，確保公共區域之逃生避難動線暢通無阻，加強防火避難設施及設備安全之意識；如走廊、樓梯間不得堆放雜物妨礙逃生及常閉式防火門不得敞開或有閉合不全、損壞影響防火避難等，以共同維護建築物之公共安全，防範災難憾事再度發生。

表3-4-3 各地方政府將八樓以上集合住宅納入公安申報

地方政府	八樓以上集合住宅納入公安申報
台北市	自2014年將11樓以上集合住宅建物類納入強制公安申報範圍，2023年起八層以上集合住宅應申報建築物公共安全檢查簽證及申報作業。
新北市	自2023年起八層以上集合住宅需公安申報；2025年起六層以上需申報。
桃園市	自2022年起十二層以上至十五層集合住宅，每三年需申報一次建築物公共安全檢查簽證及申報。
台中市	自2023年起，八層以上集合住宅納入公安申報範圍。
高雄市	自2022年起將8到15樓集合住宅納入公安申報範圍。

資料來源：「消防法」修正草案內容，內政部製表。

3. 輔導公寓大廈公設點交

公寓大廈成立管委會後依法與起造人辦理公設點交，但常因住戶與建商認知的差異，導致公共設施點交作業延宕多年，社區公設點交糾紛常涉及建築與消費法令的爭議，較難達成共識，即便有第三方公司協助檢驗，若住戶和建商雙方對於檢驗報告產生認知差異，就無法完成公共設施點交，因而無法領回由政府單位保管的公共基金。因此，新北市政府2021年推出「安居計畫」（如圖3-4-5），由跨局處整合工務局建管知識及法制局消費者保護專業，共同輔導社區逐項釐清公設點交缺失與權責，擬定改進方向及期程，2021年已協助122個社區完成公設點交，2022年將持續追蹤擴大辦理。



圖3-4-5 新北市「安居計畫」輔導作業程序

資料來源：新北市政府

4. 輔導公寓大廈設置電動車充電設備

內政部已於2019年7月1日公告實施修正「建築技術規則建築設計施工篇」第62條條文，明訂新建大樓必須預留供電動車輛充電有關設備。

既有的社區大廈安裝電動車充電設備，多是由住戶自家電表後端供電，設置家用充電樁或壁掛式充電座，電費由住戶自行負擔；但因充電設備裝在社區內，涉及共用區域、設備安全、用電過載、配線穿孔恐損結構等問題，不少管委會的確有疑慮，也引起不少紛爭。

為使社區與時代發展接軌成為電動車友善社區，提高社區價值，兼顧

住戶與社區用電安全、公共設施美觀及設備之完整、居家安寧環境清潔、取得共識、簡化溝通及申請流程、有效維護全體區分所有權人權益，地方政府包括台北市及新北市都頒布「社區電動車增設充電設備管理」的辦法或指引（如圖3-4-6），讓民眾對於技術與實務操作上能有基礎認知，並且因應各公寓大廈不同之硬體基礎與住戶需求，各公寓大廈能規劃妥適之方案，建立社區完善的設置流程、申請程序以及相關管理維護事項等，提供予既有公寓大廈社區參考。

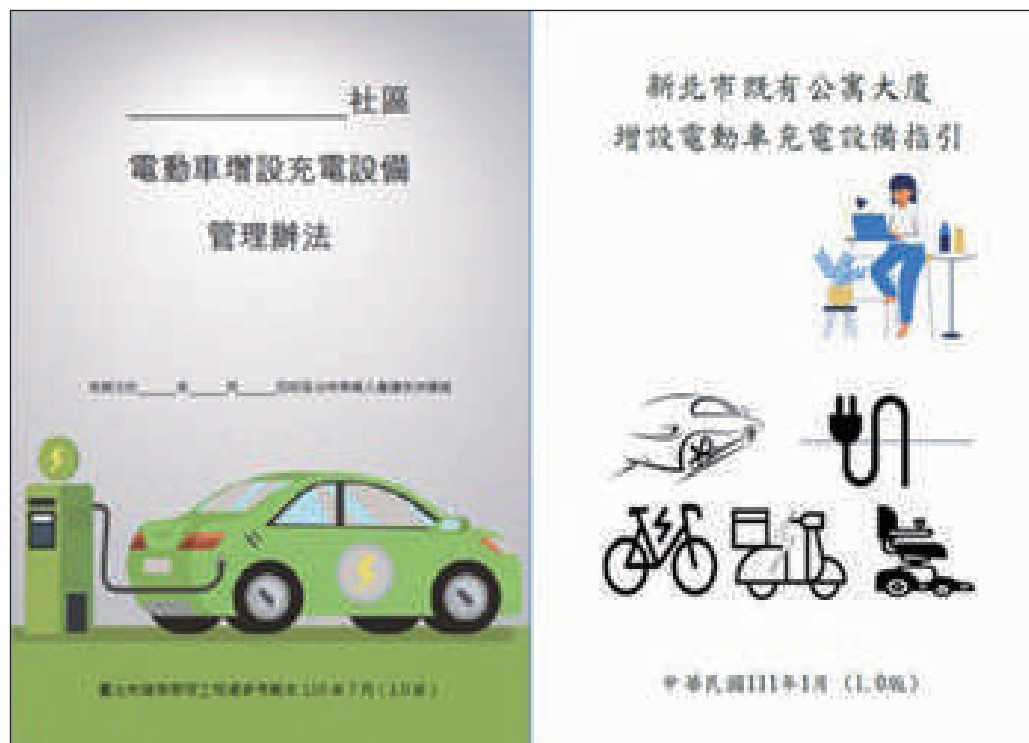


圖3-4-6 「社區電動車增設充電設備管理」的辦法或指引

資料來源：台北市政府、新北市政府。

(三)台灣住宅及人口持續雙老化

1.台灣住宅老化加速推動危老重建

(1)台灣住宅老化持續惡化

根據內政部不動產資訊平台統計，全台屋齡50年以上的老屋，已經從2010年的37.1萬戶攀升到至2019年的69.5萬戶，屋齡超過30年的更多達410萬戶；台北市建商公會調查，使用執照「50+」的危老建築，在台北市便有近2.5萬棟，台北市已超過3萬棟逾10萬戶、約25萬位市民，暴露在

「危老」的居住風險下。即便將標準降到屋齡30年以上，台北市68%的超高比率，遠超過全國平均值的47%；數量最多的，則是新北市的70萬戶。等於全國最精華地段的兩大都會，都是危老建築的重災區。主管都更政策的內政部次長花敬群提醒，以台灣房屋老化的速度來算，再過十年，超過30歲的老屋將突破600萬戶，屆時將占台灣房屋總數逾七成。搶救老屋的時間，已經愈來愈逼切。

(2)加速推動危老重建

2017年5月通過《都市危險及老舊建築物加速重建條例》，簡稱「危老重建」，政府會提供容積獎勵、費用補助、稅務減免等一系列的優惠措施，推動都市內有安全隱患的房屋進行重建。根據內政部統計，累計至2022年2月，全國已有22個縣市、受理2,550案重建計畫申請，並已核准2,056件，其中有379件已開工，每年申請案量皆為倍數成長；都市更新累計至2022年2月總核定件數已達：994件，顯已達到加速推動的成效（如圖3-4-7、3-4-8）。

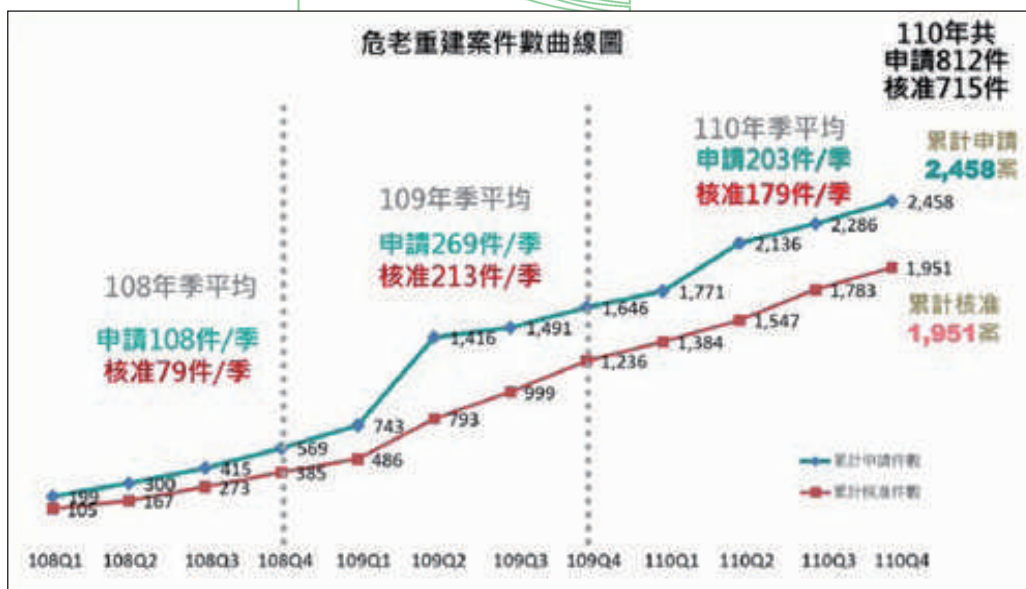


圖3-4-7 危老重建執行成果

資料來源：國家住宅及都市更新中心

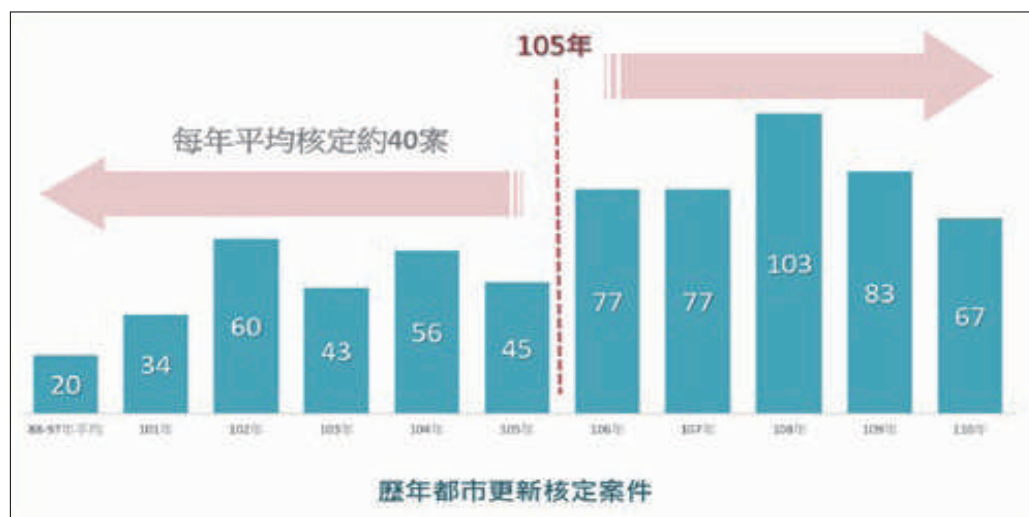


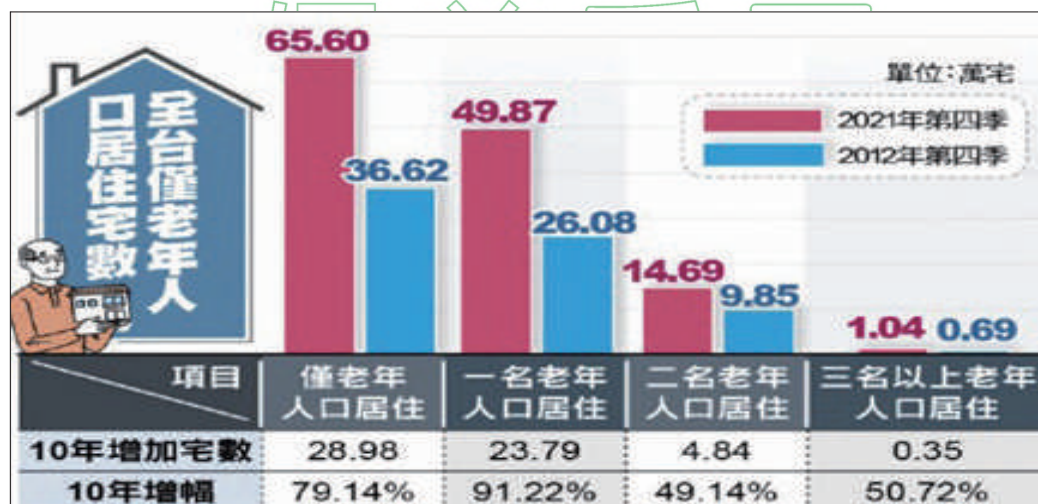
圖3-4-8 都市更新推動成果

資料來源：國家住宅及都市更新中心

5. 台灣長者的宜居環境

(1) 全台老人居住宅數已高達六十五・六萬宅

根據內政部不動產資訊平台最新統計，去年第四季全國僅老年人口居住宅數（全戶為六十五歲以上老人）達六十五・六萬宅，其中老人獨居宅數更

圖3-4-9 全台僅老年人口居住宅數²

資料來源：自由時報，老人獨居宅全台近50萬戶創新高-自由財經，2022/3/14

² 自由時報，老人獨居宅全台近50萬戶創新高-自由財經，2022/3/14

近五十萬宅，雙創二十四年有統計以來新高，形成龐大的在宅照護及生活服務的需求，有利物業管理的生活業務整合銀產業市場的發展。

(2)老舊公寓裝設電梯

台灣近四十三萬名老人居住在無電梯老公寓；為持續改善銀髮族及行動不便者之生活需求以回應高齡友善城市與落實無障礙生活環境，並提昇建築物使用效能。營建署將放寬老屋增建電梯的住戶同意門檻作業規定，推動老舊建築物增設電梯的實際需求，營造無障礙樂活環境。新北市2019年間推出電梯特快車方案，老舊公寓住戶整合全棟住戶後，即可請照並先請廠商蓋電梯，不用經審查程序，只要符合資格，便可向市府申請補助，不過公寓裝設電梯，常因住戶費用分攤、建築空間等問題設限，2021年雖有129件諮詢，但僅有9案符合規定，5案通過核定。

(3)政府補貼租金助長者換宅

台灣邁入老年社會，許多長者因行動不便住在無電梯老屋猶如「囚居」，政府為解決此問題，2021年5月起補助身障者或65歲以上長者1至2成租金，向民間承租無障礙合宜宅，並將長者遷出的老屋交政府委託租賃業者包租代管，以租金收入支付房租，提供適合長者的宜居環境。各地方政府雖然響應辦理，但新北市2021年7月推出「高齡友善換居－樓梯換電梯計畫」，協助65歲以上長者及身障市民換居到有電梯的社宅，雖然詢問度高但至年終時僅3案申請、2案通過，後續將宣傳已入住社宅的長者們居住感想，讓有需求的長者了解內部環境，主動申請換居。

三、勞動攸關法規與政策

(一)基本工資持續調漲

自2016年5月新政府執政以來，連續5年調漲，縱使面對新冠肺炎疫情的衝擊，仍提升勞工薪資收入，每月基本工資由執政前的20,008元調整至2022年1月1日實施之25,250元，共調升5,242元，調幅更達26.20%；每小時基本工資已由120元調整至2022年1月1日實施之168元，共調升48元，調幅更達40%。主計總處預測2023年基本工資調幅將在4%以上，以目前基本工資月薪25,250元，時薪168元；如調升4%，則基本工資月薪將調升至26,260元，時薪調升7元至175元。

(二)《勞工保險條例》相關費率調漲

1.勞工保險費率持續調漲

2008年7月17日《勞工保險條例》修正之條文施行時，保險費率定為7.5%，施行後第三年調高0.5%，其後每年調高0.5%至10%，並自10%當年起，每兩年調高0.5%至上限13%。但保險基金餘額足以支付未來二十年保險給付時，不予調高。2021年勞保費率為10.5%，加計就業保險費率1%為11.5%，2022年維持相同費率；2023年勞保費預計調高為11%，合計就保費率為12%。

2.職業災害保險費率持續調漲

勞工職災保險費率採經驗費率制，依《勞工保險條例》第13條規定，每3年精算調整職業災害保險費率。2022年元月起，行業別災害費率的平均費率由現行0.14%修正為0.13%，上、下班災害費率則維持0.07%，合計修正後職業災害保險費率平均為0.2%。

(三)全民健康保險費率調漲³

為擴大健保費基新增補充保險費及強化政府負擔等財源，健保財務自2017年度已起開始入不敷出，且短絀數逐年擴大，為兼顧民眾負擔能力、醫療環境與健保財務健全，健保會於2020年11月27日臨時委員會議審查費率之折衷方案及其以漸進式調整為宜之意見，自2021年1月1日起，一般保險費費率先恢復至二代健保施行前之5.17%（補充保險費費率依法連動調整至2.11%）；2022年健保費率不調整，但健保安全準備金卻不足1個月的保險支出。健保會2022年2月25日開會討論五面向財務調整措施，包括投保金額上限、部分負擔、旅外國人停復保、政府財務責任比例及補充保費。社會保險司長商東福表示，投保金額上限從18萬2,000元調高至21萬9,500元最快5月實施。

(四)修正《性別工作平等法》部分條文

為增進受雇者生育、養育期間的各項福祉，2021年12月修正通過，2022年1月18日施行，將勞工妊娠期間「產檢假」及「陪產檢及陪產假」由5日提高為7日，新增2日之薪資費用，考量企業之負擔能力，全部由中央政府補助。

³ 資料來源：健保費率 <https://www.mohw.gov.tw/cp-4623-4-57420-1.html>

(五)後備軍人教召從5至7日試行改為14日

國防部指出，為保障後備軍人接受召集之相關權益，並減少召集期間對企業營運之衝擊，以達「廣儲後備能量」及「提升後備戰力」之目標，因此擬具「後備軍人召集優待條例」草案，於2022年1月1日起試行。2022年起後備軍人教召將從5-7天延長為14天。教召期間，雇主應給予公假及薪資，為降低企業營運衝擊，草案也規範，召集期間企業給付員工薪資150%自所得額減除等優惠。

(六)《勞工職業災害保險及保護法》2022年5月1日正式實施

為增進職業災害勞工及其家屬之權益保障，政府以專法形式，將既有職業災害保險規定自《勞工保險條例》抽離，除擴大納保範圍，提升各項給付保障外，並整合《職業災害勞工保護法》之規定，於2021年4月30日公布《勞工職業災害保險及保護法》，定自2022年5月1日施行，藉由強化職業災害預防機制，並積極協助職業災害勞工重建以重返職場，讓在第一線工作的勞工，獲得最完整的工作安全保障，立法四大面向包括「擴大納保範圍」、「增進並充實各項給付權益」、「合理分攤雇主職災補償風險」、「強化職災預防及重建業務」；修法內容也有四大重點：

第一，職災保險單獨立法，將職災預防、補償及重建規範在同一部法律內。

第二，包含四人以下公司，全體受雇勞工強制納保，也讓受雇於非屬登記有案單位的勞工，也可自願加保，並規劃措施，讓臨時或短期受雇勞工，加保能更簡便。

第三，職災保險給付全依失能程度給付，不再依年資給付，並透過充實給付內涵及提升給付水準，提升保障。

第四，職災保險投保薪資上限，擬由現行45,800元提高至72,800元，預計涵蓋逾九成勞工薪資水準，下限則定為基本工資。

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，綜合物業管理公司除與同業競爭外，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：

(1) 公寓大廈管理維護業

1-1 公寓大廈管理維護公司登記家數

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2021年年底增加至831家，10年多以來成長達60.42%。

公寓大廈管理維護公司為受託經管公寓大廈管理業務，近年更增加社會住宅的管理業務，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2021年1月共計805家，而統計至2022年1月共計831家，整體而言成長3.23%，大多縣市呈現持平狀態，六都當中除高雄(-2)及台南(-1)家數減少之外，其餘四都呈增加趨勢，尤以新北市增加16家最多，其公寓大廈管理維護公司登記情況如表3-4-4。

表3-4-4 公寓大廈管理維護公司登記統計數

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	
	2022/01	2021/01		2022/01	2021/01
01 台北市	153	146	12 嘉義市	1	1
02 新北市	181	165	13 高雄市	123	125
03 基隆市	11	11	14 台南市	27	28
04 桃園市	117	115	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	14	14	16 屏東縣	4	4
06 新竹縣	13	13	17 澎湖縣	1	2
07 台中市	170	163	18 宜蘭縣	3	3
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	0	1	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	2	2	22 連江縣	0	0
			總 計	831	805

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

公寓大廈管理維護業發展至今二十餘年，自1998年起台北市、新北市、桃園、台中、台南、高雄及新竹市等縣市，在地業者陸續成立各縣市的公寓大廈管理維護商業同業公會，並尚未成立全國性組織；「中華民國公寓大廈管理維護商業同業公會全國聯合會」於2021年3月31日召開成立大會，完成公寓大廈管理維護業全聯會的籌組設立。



圖3-4-10 中華民國公寓大廈管理維護商業同業公會全國聯合會成立大會

1-2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2022年1月增加至102,541人，取得認可證人數持續在成長，2021年1月至2022年1月增加3,337人，一年期間成長3.36%。其中「事務管理」證照者有88,397人，較2021年1月85,240人成長3.70%；另事務管理，技術服務-防火及設備證照的成長率最高為3.96%。

表3-4-5 公寓大廈管理服務人員資格種類統計⁴

公寓大廈管理服務人員 認可資格種類	統計日期		
	2022/01	2021/01	成長率
事務管理	88,397	85,240	3.70%
技術服務—設備安全	3,909	3,909	0.00%
技術服務—防火避難	2,199	2,170	1.34%
事務管理，技術服務—設備安全	3,198	3,202	-0.12%
事務管理，技術服務—防火避難	1,560	1,528	2.09%
技術服務—防火及設備	391	378	3.44%
事務管理，技術服務—防火及設備	2,887	2,777	3.96%
總計	102,541	99,204	3.36%

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

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

1-3物業管理服務需求量的緩步增加

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2021年Q3為4.3萬戶，較2020年Q4核發約4.14萬戶增加1,600戶；2021年Q3全台核發約2.71萬戶住宅使用執照，較2020年Q4核發約2.91萬戶減少2千餘戶；截至2020年第4季全國住宅存量計9,022,066戶，2021年第3季住宅存量計9,096,977戶。

表3-4-6 全國建築總量統計（戶）

項目	建築總量	住宅存量
2017Q4	9,511,001	8,696,020
2018Q4	9,671,477	8,834,493
2019Q4	9,775,306	8,924,938
2020Q4	9,884,620	9,022,066
2021Q3	9,968,651	9,096,977

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

(2)保全服務業

保全業在2021年1月設立登記共978家，至2022年1月累計設立登記985家，仍持續經營者共計639家⁵；保全業務依法分為駐衛保全、人身保安、系統保全及貴重物品運送保全等業務，在保全業中以經營駐衛保全業務家數佔最多，在物業管理職能中從業人員最多也是駐衛保全員，但駐衛保全業務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，保全員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人力保全業務的發展，保全業務已積極以系統取代人力開拓新市場，未來結合智慧建築、安全防災、居家照護等跨領域整合，以求生存發展。

表3-4-7 保全業家數統計

業別	家數		
	2022/01	2021/01	增減數
設立登記	985	978	+7
持續經營	639	638	+1

資料來源：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。

⁵ 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。

(3)清潔維護業⁶

2021年1月登記在業環保業者3,821家，清潔業者908家；至2022年1月環保業者增加至3,966家，清潔業者增加19家為927家，市場規模成長漸趨緩。清潔業務雖然有許多清潔輔助設備以利清潔工作的進行，但清潔業務仍是屬於勞力密集的工作。目前市場上的清潔公司以市場區隔定位，強調清潔技術的專業。由於大部分公司為了節省人事成本，會將非核心的業務外包，因而擴增許多清潔業務；另外，隨著清潔技術的提升與專業化而使市場有所區隔，因此預計清潔服務的就業市場人數會增加。並隨著清潔服務市場技術需求更加專業化後，薪資將會依專業技術水準的高低而給予不同的待遇。

受到疫情影響，除新興環境防疫及特殊清潔的相關業務營收翻倍外，國人更加重視居家清潔與健康間的重要性，全台居家清潔營收持續成長10%以上；居家清潔業者更透過策略聯盟方式，結合照護、健康、修繕等多項居家服務，以共同開創藍海市場；未來更將結合環保、經濟循環、低碳社區等政策，產業範疇將會持續擴張。

表3-4-8 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2022/01	2021/01	增減數
環保業	3,966	3,821	+145
清潔業	927	908	+19

資料來源：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。

(4)機電維護業⁷

建築物的設備管理維護、檢查、保養、維修、更新等業務，涉及各項設備的專屬法規管理，及各種技師、技術士等專業技術人員證照資格；專業技術分工廣泛且精細，並不僅限於機電維護業、機電工程業、消防工程業及電梯業；建築物的一般設備管理維護任務，多為經常性的定期檢查及保養業務；而公設點交、設備健檢、長期修繕、更新工程等業務，則是由專業的設

⁶ 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。

⁷ 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。

備維護或工程廠商提供服務，綜合業務的物業管理公司，可強化設備管理領域專業業務的發展。

2021年1月以機電維護業登記在業者9家、機電工程業者計788家、消防工程業計565家、電梯業計189家；至2022年1月機電維護業增加2家至11家；機電工程業增加27家至815家，增幅最多；消防工程增加3家至568家；電梯業增加3家至192家。因應台灣電力供應的無預期停電及節能政策，機電設施設備的維護及應變作業更加重要；配合消防法令全面修正及加強消防安全檢查制度，消防工程業務需求將會大幅增加；因應小型公寓大廈無人管理需求的增多，電梯採用遠端監控以提升異常及故障通報處理，將是電梯業服務的發展趨勢；而台灣電動車快速成長，既有建築物充電樁設置的需求亦隨著增加；建築物設施設備相關業務市場前景預期會持續成長。

表3-4-9 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2022/01	2021/01	增減數
機電維護業	11	9	+2
機電工程業	815	788	+27
消防工程業	568	565	+3
電梯業	192	189	+3

資料來源：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。

(5)租賃住宅服務業⁸

《租賃住宅市場發展及管理條例》於2018年6月27日實施，依條例第三條的用詞定義：租賃住宅服務業係指租賃住宅代管業及租賃住宅包租業。租賃住宅代管業：指受出租人之委託，經營租賃住宅管理業務之公司。2021年1月全國已有1,008家租賃住宅代管業及1,005家租賃住宅包租業完成許可登記；至2022年1月全國已有1,170家租賃住宅代管業及1,166家租賃住宅包租業完成許可登記，明顯的持續成長。

⁸ 經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之租賃住宅代管業及租賃住宅包租業者家數。

表3-4-10 租賃住宅服務業別家數統計

業別	家數		
	2022/01	2021/01	增減數
租賃住宅代管業	1,170	1,008	+162
租賃住宅包租業	1,166	1,005	+161

資料來源：經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之租賃住宅代管業及租賃住宅包租

肆、結語

台灣物業管理產業歷經三十年來的政治、經濟、社會、法令、政策等攸關產業經營環境變遷，尤其是政府勞動政策(勞、健保、基本工資等)逐年提升的勞動成本，既有勞力密集業務的市場已無發展空間；同業間歇業、併購、倒閉等情事時有所聞；同業違反勞動法令、勞資爭議、與業主訴訟更是層出不窮；物業管理產業的發展，朝非人力業務及非本業事業的多角化經營，已是物業管理產業突破傳統的業務範疇，期求生存之道。

展望2022年的物業管理產業經營環境，受到疫情發展不定的衝擊、選舉年政治的不安、兩岸關係的惡化、通貨膨脹造成物價的攀升等；政府持續推動的居住正義、抑制房價、危老都更、綠能減碳等政策，及社會的高齡化、少子化、獨身化等趨勢，將直接及間接影響產業中各項業務供需間質與量的改變，物業管理的服務需求及商業服務模式將不斷的創新、跨界的業務整合及協同商務，更彰顯物業管理綜合管理業務範疇中，各項專業業務的競合關係。