

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

2014 年度台灣物業管理產業，受到整體社會環境變化，及政府對不動產政策的牽動，物業設施管理產業在面臨各項經營危機的同時，也衍生新的業務商機；高雄氣爆、及新北市社區瓦斯氣爆、違章建築火警及全台各地的外牆公安等事件，再度引起政府及民眾對建築物使用階段的管理維護、建築物的長期修繕及物業管理健檢的重視；而資通訊 (ICT) 技術持續在建築智慧化的導入應用，已對傳統物業管理的作業模式產生革命性的變化；茲從下列構面摘錄具代表性事項，以回顧 2014 年度台灣物業管理產業的發展概況。

一、物業管理產業化政策的發展

(一) 營建署研修《公寓大廈管理條例》之相關法規命令及行政規則草案

《公寓大廈管理條例》針對區分所有權建築物管理奠定了法制的基礎，也將建物的所有權、使用權及管理權作明確的責任劃分；自 1995 年 6 月 28 日公布施行後，歷經 4 次修正，對住戶權利義務已有明確規範，建築物管理維護、公共安全亦有相關管理規定；惟營建署彙整近年民眾反應問題，發現仍有減少複合公寓大廈使用干擾、共用部分移交及管理費收支糾紛、區分所有權人會議出席人員複雜、共用部分二次施工、管理組織空窗期等問題，於是透過修正條例處理，營建署在 2008 年委託國立政治大學研擬《公寓大廈管理條例》修正草案，該修正草案歷經召開 3 次專家座談會、12 次研商會議、1 次公聽會，8 次法規會審查，復經行政院召開 3 次會議後，於 2013 年 6 月 17 日由行政院函送立法院靜候審議，為使修正草案發布施行時，相關法規命令及行政規則亦能即時修正，營建署已於 2014 年度完成研修「《公寓大廈管理條例》之相關法規命令及行政規則草案」，除針對現行的 5 個子法及 2 個範本研擬修正草案外，

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

並增訂 [規約草約應記載事項及不應記載事項 (草案)] 及 [集居地區共同設施管理辦法 (草案)] 兩項子法，以利條例修正通過後即可銜接推動；營建署於立法院未完成修法前，本於其職權範圍內，將逐步施行相關修正規範，如推動管委會線上報備、增設管理主任人員認可證、公設點交程序等管理事項，健全公寓大廈管理制度與時俱進。

(二) 強化公寓大廈管理制度攸關法制修正

1. 室內裝修管線變更列入申報審查

內政部繼 2013 年 6 月在公寓大廈 [規約範本] 增訂第二十二條之一有關住戶室內裝修遵守之事項，將專有部分的室內裝修管理納入自治管理規範後，為防止室內裝修變更電線、天然氣管線，造成不幸的意外，續修正《建築物室內裝修管理辦法》相關書表，書表中新增用電設備、天然氣管線的增設或變更設計審查、檢驗兩項欄位；2015 年 1 月起，6 樓以上及公眾使用的建築物，只要是變更或增加用電及天然氣負荷，所有權人或裝修公司都應向地方政府的建管單位申請，附證附證明文件供技術審查，違者可罰新台幣 6 萬元以上、30 萬元以下罰鍰，並可連續處罰，以確保住戶安全。

2. 公寓大廈管理組織報備系統線上作業即將實施

內政部營建署於 2012 年研擬修正 [公寓大廈管理組織申請報備處理原則]，並推動公寓大廈管理組織報備系統線上作業，修正草案預定在 2015 年中公布實施，管理組織報備系統線上作業也預定於 2015 年下旬啟用；報備系統線上作業講習會已於 2014 年 12 月起，陸續於全台舉辦，講習內容包括 (1) 系統說明、(2) 公寓大廈組織報備線上申請作業、(3) 主委改選作業及 (4) 縣市政府管理作業等；講習的主要對象為全國 22 個縣市政府業務承辦人、公寓大廈管理維護公司、管理服務人員及公寓大廈管理委員會等相關人員。

未來公寓大廈組織報備，都將採用網路申報方式提出申請；系統登入身分可分為主任委員及主管機關，並可下載公寓大廈管理報備事項處理原則附件（系統畫面如下圖 3-4-1²⁾）。

2. 公寓大廈管理組織報備系統網址 <http://cpabm.cpami.gov.tw/apm/preLoginFormAction.do>



圖 3-4-1 公寓大廈管理組織報備系統功能頁面

系統可提供公寓大廈管理委員會之主任委員資料登錄、住戶規約上傳、主任委員改選等功能（須使用自然人憑證才可使用上述功能），主管機關則須具備建築管理資訊系統的使用權限方可執行，而管理服務人員若逾期未回訓，則無法登入操作介面。

公寓大廈組織報備線上申辦便民服務系統目前仍處於宣導階段，尚未強制執行，透過推動公寓大廈組織報備線上作業，將報備作業及審查流程系統化，期有效提升作業效率並達便民之目的。

（三）公寓大廈管理委員會所僱用之勞工納入《勞基法》適用

政府為進一步落實《勞動基準法》擴大適用政策，保障受僱者合理勞動條件的權益，於 2014 年 1 月 13 日勞動 1 字第 1030130004 號公告指定未分類其它社會服務業中的大廈管理委員會，依《公寓大廈管理條例》規定成立並報備者，自 2014 年 7 月 1 日適用《勞動基準法》；未依《公寓大廈管理條例》規定成立或報備者，自 2015 年 1 月 1 日起適用該法。適用對象的範圍亦包括公寓、住宅、社區及其他其他與大廈管理委員會性質相當的管理組織。管理委員會自行僱用的管理員、會計、清潔等人員，都可獲得《勞動基準法》的保障，勞動部估計將約有 6000 人受惠，但同時也增加了管理委員會對受僱人員管理、行政作業



及勞動法律的責任。

(四) 地方政府自治法令加強建築物管理品質

1. 高雄市首度開辦社區無障礙設施維護修繕補助

台灣各縣市的公寓大廈共用設施維護修繕補助已實施多年，高雄市為因應2018年台灣將邁入高齡社會，積極推動公共人行環境及建築物的無障礙設施，2014年首度開辦社區無障礙設施維護修繕補助；補助對象是針對已經申請公寓大廈認證標章，在認證標章有效期限內由管理委員會或管理負責人向主管機關申請共用部分維護修繕費用補助，包括無障礙坡道、扶手或電梯點字標誌等，每案補助一萬元，目前已有多地方政府開本項補助，內政部建築研究所也每年舉辦友善建築的獎勵活動，以加強既有建築物無障礙環境的改善。

2. 高雄厝智慧社區專業輔導服務推動智慧宜居生活環境

高雄市政府為促進高雄轉型為健康永續及幸福宜居之生態城市，市府提出創新的高雄厝計畫及相關政策，因應未來氣候變遷節能減碳防災、高齡社會健康安居、綠色科技產業導入等三大趨勢；並結合「智慧生活科技」，藉由ICT智慧科技技術的應用，有效率的達成永續環保、節能零碳、安全防災與健康宜居等治理目標，逐步打造高雄市成為「國際智慧宜居城市」。為擴大推廣「高雄厝智慧建築與智慧社區計畫」，邀請產官學研代表共同組成「智慧生活科技專家輔導顧問團」，辦理「高雄厝智慧社區專業輔導服務」，智慧生活科技專家輔導顧問團的專家學者針對高雄新舊建築與社區，從安全監控、節能管理、便利舒適及健康照護等四大分類進行輔導，內容包括資訊通信、安全防災、健康舒適、節能管理、綜合佈線、貼心便利、設施管理、系統整合等智慧生活科技，並至建築社區現場輔導、諮詢、診斷與社區居民互動立即解決現況問題。2014年11月已輔導多個大型社區，包括鳳山區悠活館社區、左營區翠華國宅社區、鼓山區堅山大世紀社區等大型社區，提供專業輔導服務，帶動高雄厝智慧建築社區優質生活，全市目前約有100萬戶以上的居住規模，其中屋齡超過30年以上約有40多萬戶。這些老舊建築與社區的改造，無論是都市更新或整建維護，均可以考量透過最新的生活科技效能，提高生活的品質或效率。市政府104年也將成立專業服務窗口，協助社區導入智慧生活科技。以深入高雄各

個代表建築與社區現場輔導，推廣智慧生活科技與技術應用。

3. 台北市首創試辦公寓大廈物業管理健檢計畫

台北市政府繼 [都更健檢] 及 [老屋健檢] 後，針對公寓大廈試辦 [物業管理健檢]；「公寓大廈物業管理健檢」被票選為 2014 年度十大物業管理新聞之首，社會期望能建立一個公正客觀的公寓大廈物業管理健檢制度，提供公寓大廈社區依照物業設施管理事項，以「自主檢查」方式，進行物業管理健檢項目與內容的檢查，並據以評定其物業設施管理的服務水準。公寓大廈社區欲需要瞭解更詳實物業管理的健康狀況及保健建議，如能委請經由政府認可辦理的「公寓大廈物業管理健檢機構」，指派專業技術檢查人員及專業物業管理檢查人員進行「專業健檢」，針對物業設施管理事項實施硬體檢測與軟體檢核，藉由專業評定公寓大廈社區物業管理的健康狀況。公寓大廈透過健檢方式，可以了解公寓大廈社區的物業管理水準及績效狀況；評定結果提供改善決策資訊；物業管理健檢的成果對管理委員會與物業管理公司的績效產生考核作用。



圖 3-4-2 台北市試辦公寓大廈物業管理健檢計畫

二、物業設施管理社會發展的趨勢

(一) 重大事故突顯物業設施公消安危機管理的迫切

1. 既有建築物違章建築及新建物二次施工的公消安危機

近兩年來全台各地因違章建築引起的火警釀災事件，已經奪走不少人的生命及重大的財產損失，違章建築已嚴重危害民眾生命財產的安全，而「違章建築處理辦法」雖然於 2012 年 4 月修正，有關違章建築的查察，雖然可以委託



民間積極查報，但地方政府因經費缺乏，並需要經由檢舉才進行查核，加上可透過關說緩拆的陋習，因而違建處理的成效不彰；而建築業者在房屋新建完成取得使用執照後，即肆行「二次施工」以謀求不當利益，如獎勵停車空間、開放空間…等場地，違規變更成為社區內部的公共設施使用（如門廳、健身房、交誼廳、KTV、中庭花園…等），不但改變原有法定的使用目的，同時利用各種障礙措施，拒絕提供給一般大眾的公共使用，導致權利糾紛不斷發生，也形成物業設施管理業者受僱管理維護違章建築及違規使用的荒誕現象。攸關公共安全的《建築法》、《公寓大廈管理條例》修正案 2013 年 6 月已送立法院，尚未見任何審議，因此消基會及物業設施管理業者呼籲立委院儘速修法，明訂拆除期限，確立拆除執行責任，兼採委託查報、聯合稽查及從重處罰等多元方式處理及加強重罰，並建立違建執行基金，增訂科以起造人與管委會一定責任，以防杜違規的二次施工與違章建築的繼續滋長。

2. 建築物修繕及設備維護疏失導致的公消安危機

2014 年 9 月 15 日中午新北市新店安康路某大瓦斯漏氣氣爆造成 2 死 13 傷事件；12 月 15 日桃園某十八年屋齡的大樓社區電梯老舊故障期間未做好安全管理，導致父被夾傷及女兒摔死事件；8 月 23 日新北市某社區大樓在高樓層有一片玻璃破裂掉落，砸破附近鄰房屋頂及天花板的損鄰事件，另全台各地老舊建築物外牆壁磚脫落砸人事件頻傳；高雄市統計全市 16 樓以上高層建築達 1213 棟，2014 年初成立巡查小組針對前金、鹽埕、苓雅、鳳山、新興等 5 區完成第一階段 893 棟老舊建物外牆巡查，發現其中 173 棟磁磚剝落，顯見老舊建築外牆磁磚掉落、管線及設備的維護及更新，已是嚴重影響公共安全的危險因子，因此，各地方政府已加強督導公寓大廈管理維護並積極查察，尤其是對於外牆監測及維護修繕、電梯維修保養、燃氣管線維護等事項，將特別制定規範及落實各項健檢、查核、申報、及補助等配套制度，以預防不幸意外的發生，也突顯對建築物修繕及設備維護業務的關注。

（二）智慧化應用促進物業設施管理的變革

智慧化的應用已對傳統物業管理作業模式產生革命性的變化，公寓大廈智慧化管理的應用係分別由 BA 的設備系統及管理服務的物業設施管理系統（平

台)所共同構成;設備系統的智慧化包括各項單獨設備(如電力、空調、給排水、消防、升降、照明…等)的智慧化程度及各設備系統間的整合程度兩個構面;社區設置對講系統、門禁監控系統及 CCTV 及保全監控系統應用最為普遍;公寓大廈社區各項設備系統除了基本功能、自動化功能、智慧化功能的程度差異外,大部分均為單一設備系統獨立維運,僅部分如門禁與對講、電力與空調、CCTV 與保全等局部系統整合,目前建築物各設備系統間因設備規格、通訊協定及中央監控系統(硬體及軟體)等因素無法匹配串接,造成系統整合程度不高,但隨著新建築及資通訊技術的迅速發展,政府政策的推動下,BA 的設備智慧化管理將會不斷普及應用。

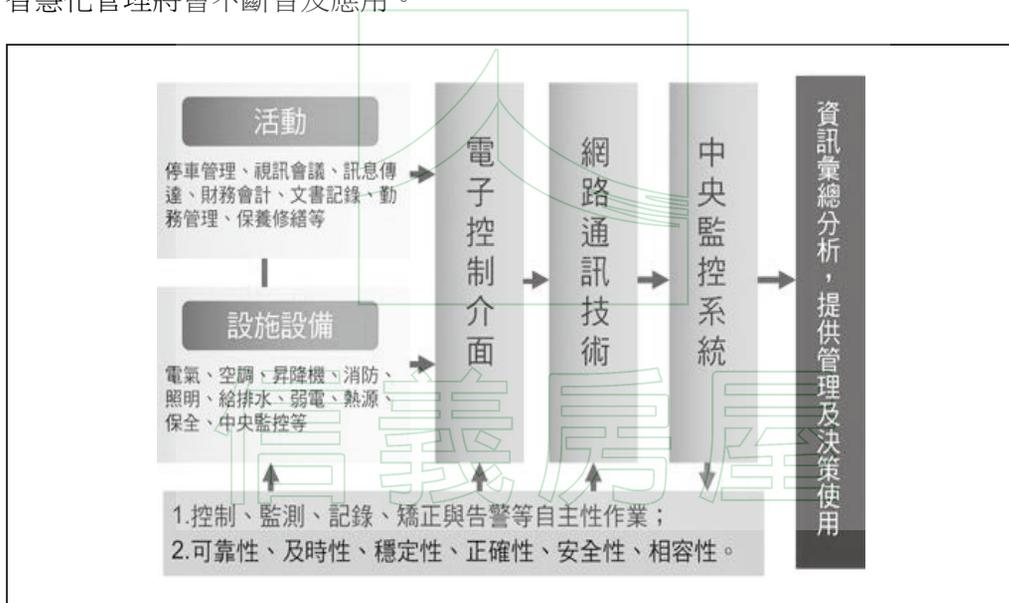


圖 3-4-3 建築智慧化與物業設施管理³

台灣的公寓大廈社區概估有 15% 已導入應用物業設施管理系統,其中社區網站(部落格)、財務管理、行政事務管理、生活服務及房屋所有權、使用權基本資料(異動)等管理功能,已是物業設施管理系統必要的基本功能;據調查公寓大廈社區應用物業設施管理系統(平台)來源,包括由建商開發的系統隨同售屋提供使用佔 7%、由物業管理公司開發的系統在社區受託管理期間免費提供使用 52%、由系統廠商開發應用系統供社區租賃使用佔 3%、社區購置物業管理套裝軟體使用、社區自己開發使用各佔 0.5% 等多種應用方式。

3. 資料來源:智慧建築設施管理,顏世禮,2004 製圖。

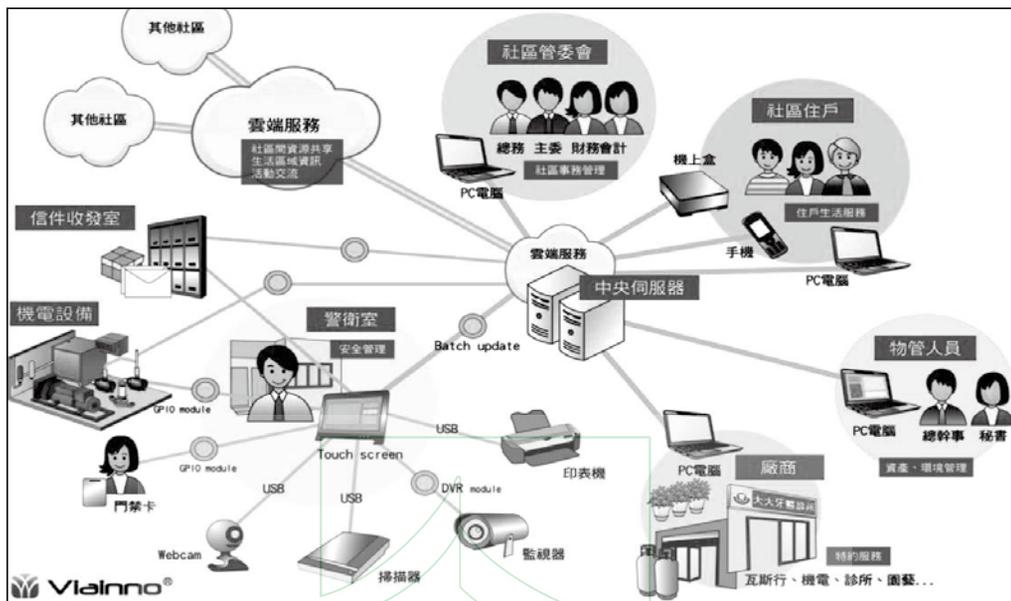


圖 3-4-4 全方位整合之物業設施管理系統架構圖⁴

公寓大廈社區已導入應用物業設施管理系統的功能涵蓋範圍⁵如下：

1. 物業收費採銀行／超商金流：

避免人員經手現金，建立完善住戶繳費查詢機制，方便大樓管委會及物業管理公司的財務交接工作。

2. 採購簽呈、驗收及付款全面導入電子（Workflow）簽呈：

詳實記錄大樓各項採購、驗收照片及保固條件簽核過程，留下歷史採購及修繕電子紀錄檔。

3. 設施制度與規範文件管理（ISO / SOP 文件）：

建立各空間或設施的管理辦法及標準 SOP 作業規範之管理模組，以利大樓管委會及物業管理公司相關人員使用與查詢。

4. 修繕裝修標準作業程序：

制定大樓用戶修繕裝修流程，大樓用戶需修繕裝修時，先向管委會登記，管委會公告施工期間、施工時段，繳交施工保證金，並列印裝修申請單供住戶

4. 資料來源：弘富網通股份有限公司。

5. 資料來源：新都興資訊服務股份有限公司。

留執；施工完人員管制換發施工進出管制卡，完工後退回保證金及列印裝修完工確認單。

5. 財產交接管理模組：

建立大樓公共財產管理，並可針對大樓委員會或管理工作人員作財產移接，列印交接相關報表。

6. 雲端拍照出勤／巡邏管理模組：

透過勤務／巡邏排程，建立案場應出勤及巡邏時間，到班打卡拍下出勤圖檔，杜絕人員代打卡弊端，且當人員未準時上班或巡邏，系統會主動發出 email 通知保全公司主管或大樓管理委員會。

7. 俱樂部管理模組：

詳實記錄大樓贈送、購買、消費及作廢點數明細，自動產生俱樂部消費會計傳票，並可產生俱樂部消費簽單及各項消費項目統計排行表。

8. 信件收發暨 email 簡訊通知：

從信件掃描登錄，到信件簽收簿／通知單列印，即時以 email／簡訊通知大樓用戶領取掛號包裹與簽收。

9. 訪客管理模組：

詳實記錄訪客進出，並產生相關進出統計報表。

10. 大樓各項設備系統運轉模組：

自動發送訊息通知維護保養，並建立保養工作項目及異常值設定（判定值，異常警示），建立設備保養工作維護紀錄。

11. 住戶服務管理模組：

可登錄住戶報修、委員交辦、住戶交辦及社區工作人員，每天工作登錄紀錄及追蹤問題處理進度，產生住戶服務相關報表。

12. 大樓專屬網站與手機 APP 查詢：

可即時利用手機／平板 APP 或電腦，查詢大樓簡介、會議紀錄、住戶、委員、車位訊息、最新公告、管理費繳費、欠繳、公設預約、巡邏、出勤、大樓設備狀態等資訊查詢。

(三) 台灣首辦【最關心的居住事】10 大新聞票選活動

由台灣物業管理學會首次舉辦「2014 台灣物業管理 10 大新聞票選活動」，於 2015 年 1 月 15 日邀請產官學研代表揭曉徵選結果，民眾最關心的前 3 名多集中房屋健檢議題，其次則為環境公安、老屋維護以及高齡化議題；針對十大新聞的議題，主辦單位提出下列建言供政府參考：

1. 立法院儘速審議通過「公寓大廈管理條例」修正版，杜絕建築物容易締造二次施工的弊端。建議內政部營建署及地方政府公營住宅（包括國民住宅及社會住宅），以及建築物達一定屋齡以上的公寓大廈，建立強制定期健檢申報制度。建議內政部建築研究所建立公正客觀的公寓大廈物業管理健檢制度，據以評定物業設施管理的服務水準，協助民眾提升居住生活品質。

2. 行政院儘速整合內政部、財政部與衛福部，研訂「老屋危險分級評估方案」、「老屋整建分級融資補助方案」、「社會弱勢居民自宅安全分級補助方案」與強制「公寓大廈管理負責人投保公共意外保險」，讓危險房屋無所遁形、分級管理，並積極照顧社會弱勢族群。

3. 內政部營建署制訂 BIM 規範，提供業界導入準則。建議內政部建築研究所推展智慧居家與防災科技導入物業管理平台。建議科技部將物業管理平台推至雲端，配合行動裝置讓物管單位及民眾訊息取得更具即時性。

4. 國家發展委員會推展台灣國內及國際高齡族群，行動健康如同候鳥人口，來台長宿休閒、觀光旅遊，同時結合台灣強項之醫美健檢、在地美食、體驗學習、安養不動產開發等關聯產業發展，拓展高齡族群物業服務。物業管理業界儘早應對「陪伴商機」的到來，拓展高齡族群物業服務新興市場。並建議內政部、衛福部繼續落實無障礙環境之改善，順應高齡化社會制定高齡者居家安養，必須配套的衛浴空間與設備改善專案補助方案。

5. 台北市都市更新政策方向，推展拆除重建型都更須兼顧整建維護型都更業務，主動劃設整建維護型都更獎勵補助地區，示範帶動都市再生發展。對應 2014 年度最重要第一則新聞「北市住宅物業健檢 社宅將參考」，建議推動社會住宅專案計畫，必須導入專業的前期物業規劃，善用民間優質的物業管理服務能力，落實有績效的永續經營管理。



圖 3-4-5 【最關心的居住事】10 大新聞記者會

三、專業化發展持續進行

(一) 兩岸台、港、澳、閩、粵五地物業管理行業交流合作持續展開

2012 年 11 月 8 日台港澳閩粵五地行業代表共同在廈門簽署物業管理行業交流合作框架協議，協議內容涵括物業管理政策法規、物業管理現狀和發展趨勢、物業管理行業面臨的現實問題、物業服務行業的發展戰略、物業管理商業模式創新等方面；共同推動各方物業管理行業協會互訪，促進各方物業服務企業業務及行業重點領域合作交流，包括物業管理諮詢服務、專業技術培訓課題研究等，促進各自優勢互補；並於每年度由各地區輪值舉辦「兩岸五地物業管理論壇」，繼第一屆論壇於 2013 年在香港舉行後；第二屆論壇於 2014 年 8 月 30 日在台北舉行，內政部營建署主管單位蒞臨指導，2015 年第三屆論壇預定在廣州舉行。



圖 3-4-6 兩岸五地物業管理論壇

(二) 日本物業管理業協會訪台研習活動

「日本物業管理協會」在日本擁有 380 間物業管理公司會員，會員公司服務的市佔率超過 80%，為日本最代表性的物業管理專業社團，該會致力於推廣物業管理各項發展政策，深入研究、開發建築物安全及培養專業診斷人員；每年舉辦海外研修，2014 年 12 月一行 40 餘人在台辦理研習活動，由台灣物業設施管理協會協助規劃研習會議及參訪案場，透過本次來台交流，觀摩台灣的社區管理實際現況，以作為未來研究日本物業管理方向之參考。



圖 3-4-7 日本物業管理業協會訪台研習會

三、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

1. 公寓大廈管理維護公司登記家數

依據內政部不動產資訊平台統計，公寓大廈管理維護公司在 2007 年登記數為 518 家，至 2014 年年底增加至 680 家，2014 年底較前年微幅成長 3.34%。

表 3-4-1 公寓大廈管理維護公司登記家數統計表

時期	2007Q4	2008Q4	2009Q4	2010Q4	2011Q4	2012Q4	2013Q4	2014Q4
家數	518	542	572	606	613	642	658	680

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 2013 年第 4 季共計 658 家，而統計至 2015 年 1 月共計 680 家（如表 3-4-2），整體而言成長率為 3.34%，大多縣市皆呈現增加趨勢，僅台中市（139）、苗栗縣（2）、南投縣（1）、嘉義市（2）、澎湖縣（1）、宜蘭縣（2）、花蓮縣（2）呈持平狀態，嘉義縣、台東縣、金門縣及連江縣則維持 0 家的公寓大廈管理維護公司登記情況。

表 3-4-2 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	
	2013/12	2015/01		2013/12	2015/01
01 台北市	144	145	12 嘉義市	2	2
02 新北市	119	126	13 高雄市	103	105
03 基隆市	9	10	14 台南市	19	20
04 桃園縣	83	87	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	14	15	16 屏東縣	4	5
06 新竹縣	6	8	17 澎湖縣	1	1
07 台中市	139	139	18 宜蘭縣	2	2
08 苗栗縣	2	2	19 花蓮縣	2	2
09 彰化縣	7	8	20 台東縣	0	0
10 南投縣	1	1	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	1	2	22 連江縣	0	0
總計				658	680

 6. 內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/NET/E-Statistics/E3-4.aspx>

 7. 全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/index.jsp>

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 2015 年 1 月增加至 67,808 人。5 年來成長約 62.84%，2013 年底累計至 2015 年 1 月增加 5,250 人，一年期間約成長 8.4%。其中「事務管理」證照者有 56,766 人，較 2013 年底 51,973 人成長約 9.22%；另外事務管理以技術服務—防火及設備的成長率最高為 10.24%。(如表 3-4-3、表 3-4-4)

表 3-4-3 公寓大廈管理服務人員認可證統計

時期	2010/04	2011/02	2012/2	2013/03	2013/12	2015/01
人數	41,642	47,539	52,495	58,107	62,558	67,808

表 3-4-4 公寓大廈管理服務人員資格種類統計⁸

公寓大廈管理服務人員 認可資格種類	統計日期		
	2013/12	2015/01	成長率
事務管理	51,973 人	56,766 人	9.22%
技術服務—設備安全	3,365 人	3,439 人	2.20%
技術服務—防火避難	1,633 人	1,729 人	5.88%
事務管理，技術服務—設備安全	2,894 人	2,937 人	1.49%
事務管理，技術服務—防火避難	1,063 人	1,143 人	7.53%
技術服務—防火及設備	233 人	254 人	9.01%
事務管理，技術服務—防火及設備	1,397 人	1,540 人	10.24%
總 計	62,558 人	67,808 人	8.39%

8. 內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/NET/E-Statistics/E3-4.aspx>

3. 物業管理服務需量的持續增加

(1) 建築存量累增

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2008~2012年皆在10萬戶內，但自2013年始，全台住宅建照核發量達13.3萬戶新高，2014年為12.4萬戶，雖減少約9,000戶，較2013年微幅減少6.7%，但近兩年核發戶數皆逾10萬戶，兩年累計仍達25.7萬戶。2013年全台以桃園建照核發2.9萬戶為最高，雖2014年僅核發約1.4萬戶，但兩年合計仍達4.3萬戶；新北市2014年則核發約2.3萬戶，較2013年2.6萬戶減少約11.7%，但仍為2014年全台建照核發戶數最多之區域。

2014年全台共核發約9.1萬戶住宅使用執照，數量創下2008年金融海嘯以來新高！以桃園市核發1.6萬戶居冠，新北市1.4萬戶居次；3年前房市景氣好，開發商於新北市及桃園市推案熱絡，新建案紛紛於近兩年完工，2014年桃園市更成為新成屋數量最多之區域，使得新北市及桃園市空屋情況更為嚴重。

截至2014年第3季全國建築總量計9,180,872戶，2014年第3季住宅存量計8,409,522戶，建築總量及住宅存量年成長概約為1.08%。

表 3-4-5 全國建築總量統計(戶)⁹

時 期	2009Q4	2010Q4	2011Q4	2012Q4	2013Q4	2014Q3
建築總量	8,721,182	8,813,788	8,924,532	9,036,482	9,082,513	9,180,872
住宅存量	7,841,278	8,074,529	8,175,679	8,275,457	8,318,823	8,409,522

9. 內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/NET/E-Statistics/E3-4.aspx>

(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，2013年6月30日累計公寓大廈管理組織報備量37,056個，根據營建署彙整至2014年上半年的累計報備量為38,557個，相較於2011年已成長20%以上；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4,500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，可見台灣主要都市其都市化程度迅速發展，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 3-4-6 各縣市公寓大廈管理組織報備統計¹⁰

縣市別	管理組織報備數	縣市別	管理組織報備數
01 台北市	6,599	12 嘉義市	324
02 新北市	7,270	13 高雄市	4,973
03 基隆市	798	14 台南市	1,957
04 桃園市	4,837	15 嘉義縣	122
05 新竹市	1,427	16 屏東縣	236
06 新竹縣	1,562	17 澎湖縣	39
07 台中市	5,924	18 宜蘭縣	459
08 苗栗縣	678	19 花蓮縣	162
09 彰化縣	652	20 台東縣	10
10 南投縣	199	21 金門縣	53
11 雲林縣	275	22 連江縣	1
小計			38,557

(二) 保全服務業

保全服務業以駐衛保全及系統保全兩項業務與物業設施管理較具直接關係，台灣以系統保全為主要業務的兩大上市保全公司，其公開資訊合計市佔率已近70%，傳統的系統保全市場顯已接近飽和，系統保全業主要廠商新光及中興為尋求發展，積極與電信業、電力公司、資訊公司結盟，拓展保全以外的業

10. 資料來源：內政部營建署彙整至2014/6/30資料。

務，發展智慧生活、健康促進及照護、機器人等新市場領域，以突破保全面臨飽和的狀況；智慧生活包含四個層次，第一是防盜，讓客戶安心；第二是防災，避免事故擴大；第三是便利，提升生活品質；第四是節能，為客戶節省支出。健康促進及照護結合緊急呼叫，生理監測及雙向互動等三項功能，而智能機器人結合智慧生活則以「生活好幫手」的角色研發；邁向保全 3.0 時代。

物業管理職能中從業人員最多為駐衛保全，保全業在 2014 年 2 月設立登記共 749 家，至 2015 年 1 月累計設立登記 873 家，仍持續經營者共計 602 家¹¹；人力缺員狀況不但未獲改善，且更加嚴重，《保全業法》擬修法放寬保全人員的限齡規定；根據北市勞動局 2014 年度公布的違反勞動基準法的事業單位，保全業共計 21 家佔總家數 209 家的 10.05%，違規事項主要為未達基本工資、延長工時、加班費及休（特）假等規定；顯見服務報酬偏低導致薪資無法提升；保全業因應勞動政策的持續調整，主管機關監管日益嚴格，在政策調適期間造成勞資爭議事件增加，勞動政策及勞力市場供需失調，勞力成本不斷升高，人力短缺問題未見改善，政府勞動檢查罰鍰已成為業界共同的成本負擔。

表 3-4-7 臺北市 2014 年度保全業違反勞動基準法之事業單位數統計¹²

月 份	總家數	保全業	物 管	公 寓	環 保
1-2	26	4			
3-4	23	2			
5-6	48	6		1	
7-8	43	2	2	1	
9-10	28	4			
11-12	41	3			
1-12 小計	209	21	2	2	0

11. 2015/01/31，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。

12. 台北市勞動局網站，事業單位或事業主違反勞動基準法公布專區 <http://www.bola.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=41223990&ctNode=62846&mp=116003>



(三) 清潔維護業¹³

2014年2月登記在業環保業者3,113家，清潔業者762家；至2015年1月環保業者增至3,184家，清潔業者增至785家；建築物清潔服務業者促請政府除開放陸資來台之外，更爭取開放外勞進用，以解決國內缺工問題。另建請政府肯定建築物清理服務業為專業之清潔代工服務業，對於從業人員之基本薪資、勞工休假日、65歲以上之勞健保、職災保險、工時限制及專業證照之核發等規定，能適時修訂因時代變遷及高齡化所衍生之不合時宜之規範。

(四) 機電維護¹⁴

建築物的機電、消防、電梯等附屬設施設備的檢查、保養、維修及更新業務，分屬不同的專業領域，市場提供服務有各項設備類的技師與技術士，及各專業關聯技術廠商，涉及技術服務的需求較高，2014年2月以機電維護登記在業者僅7家，但機電工程業者計622家、消防工程業計484家、電梯業計157家；至2015年1月機電維護登記在業者增加為8家，機電工程業者增至638家、消防工程業亦增加至494家、電梯業增至162家；市場並無明顯的量變，尚屬穩定狀況。

四、結語

台灣物業管理服務產業因應社會需求，相關業務行業法規及制度持續修正及推動新的政策規定，產業人力資源常態不足及成本攀升的壓力也未有效的改善，但應用智慧化改善傳統的物業管理作業模式，以技術及設備提升管理效率並降低對人力需求的依賴。老屋整建及維護的服務需求量在年年成長及年度中多次的重大社會公安事件中更顯迫切，衍生的長期修繕及物業管理健診也成為關注的議題。

物業設施的私權自治管理，將融合地方政治及城市治理的範疇，成為執行績效的重要指標，從政策面、供給面及需求面而言，對物業設施管理產業業務仍然具備成長環境及擴充業務範疇的發展商機。

13. 2015/01/31，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。

14. 2015/01/31，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。