

第五章 2011年物業管理產業發展概況

黃世孟¹ 顏世禮²

台灣的物業管理產業的發展，業務範疇已由物業(不動產)標的的使用維護，擴展至物業資產的經營管理服務，並進一步延伸至對物業的使用人提供生活服務，以及提供企業核心業務以外的商業支援服務；因此，物業管理的產業範疇，係屬於多種行業群聚的結果。目前台灣現行的公寓大廈管理制度與國外的物業管理制度類同，公寓大廈管理維護公司的服務內容，依《公寓大廈管理服務人管理辦法》的規範，其綜合性業務範圍涵蓋相關行業，而有別於單一業務性質(如保全業、清潔業等)，因此在探討台灣的物業管理產業時，主要係以公寓大廈管理維護業作為物業管理產業的核心行業。

回顧2011年的物業管理產業發展，可從政府持續推動產業化政策、落實公寓大廈行政管理業務、深化物業自治管理、促進產業市場成長、產業發展契機、產業成本與風險、專業人才培育與訓練等構面的概況來探討。

一、物業管理產業化政策的持續推動

(一) 推動《物業管理服務業法》立法進度緩慢

2004年行政院核定的「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，其發展策略及具體措施之一，為增修訂物業管理產業管理法規，整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，目的是以新興產業的思維來重新建構物業管理產業未來在台灣法律、經濟及社會的定位，以健全國內物業管理服務業。

¹ 台灣物業管理學會理事長

² 台灣物業管理學會副秘書長



馬總統在上屆任期所提的環保政策白皮書，其中「紮根環境教育，愛家園顧台灣」的「推動《物業管理條例》立法，落實物業業主及物業管理人員與物業管理企業的制度化作業服務關係，從基層發揮推動永續社區發展的關鍵角色與功能。」並列管執行項目。經內政部建築研究所2009年12月研訂完成的《物業管理服務業法（草案）》，擬推動物業管理公司分類分級，並將物業管理師、技術士、認可證等專業證照制度等列入草案內容，以推動物業管理的立法。

《物業管理服務業法（草案）》於2010年由營建署成立專案小組研議推動，擬與現行《公寓大廈管理條例》整合修訂，但由於條例係以物權為立法基礎，與《物業管理服務業法》的產業法立法基礎不同，且物業管理服務業的產業定義始終未達成共識，僅維持以行業別定位作為產業定義，以致無法整合物業管理整體群聚行業的發展。

（二）《公寓大廈管理條例》修正草案完成

《公寓大廈管理條例》自1995年6月28日公布，於2003年12月大幅修正後，幾經社會環境變遷，仍有諸多問題及疑義，營建署於2010年召開12次研商會議，研修訂完成的《公寓大廈管理條例（修正草案）》，並於6月3日召開公聽會，復於7月22日函送內政部法規會。修正案與產業有關的管理服務人部分，除原有的公寓大廈事務管理人員及技術人員認可證外，草案另增訂「管理主任」證照人員，及公寓大廈管理維護公司的分級制度，以供業主遴選管理公司時的判別依據，並明訂公寓大廈管理維護公司得受託作為管理組織執行公設點交職務的代理人；另有關公寓大廈管理維護公司於2003年修法後已無專業經營的限制，本次修正草案擬取消管理公司必需冠有「公寓大廈管理維護」專屬名稱的限制，讓公寓大廈管理維護公司得以物業管理公司名稱執行業務，以加速「物業管理」的社會化認知及產業發展，然而因各縣市公寓大廈管理維護商業同業公會共同表保留原專屬名稱，以致維持現況，放棄了推動「物業管理」公司的市場正名的機會。

二、政府落實公寓大廈行政管理業務

（一）設置公寓大廈管理業務專責單位

業管單位係指政府正式編制單位專責或兼任辦理有關公寓大廈管理業務。中央主管機關的內政部營建署擬於2012年增設公寓大廈管理科處理日益繁重的業務；各地方政府在2010年以前，僅台北市政府設置公寓大廈管理科專責單位，其他縣市政府將公寓大廈管理業務納入都發、建管、建設、工務等單位所屬的使用管理科、建築管理課、住宅管理科等單位承辦，部份地方政府(如雲林縣、新竹市)由業管單位直接承辦執行各項業務，也有縣市將管理組織報備、《公寓大廈管理條例》第59及61條等所定主管機關應處理事項，授權各鄉鎮區公所辦理。新北市政府及高雄市政府分別於2011年10月及2012年3月正式設置公寓大廈管理科，桃園縣政府亦積極評估籌設，俾由專責單位辦理及推動公寓大廈管理維護業務；顯示物業管理已成為提升社會生活品質的重要制度，而備受政府施政所重視。

（二）鼓勵地方政府設置公寓大廈爭議事件調處委員會

物業管理爭議事件繁多，提供專業諮詢服務處理爭議事件是物業管理公司的重要工作任務，政府於2006年10月31日訂定發布的《直轄市縣（市）公寓大廈爭議事件調處委員會組織準則》，目的為專責調處公寓大廈爭議事件，但迄今(2011年)僅少數直轄市縣（市）政府成立調處委員會，台中市自2007年即依法設置公寓大廈爭議事件調處委員會並正常運作，至2011年8月31日止共召開28次會議調處累積辦理132件爭議案件，其中76件成立及56件不成立。新北市業於2011年8月籌設公寓大廈爭議事件調處委員會組織，訂於2012年度正式提供服務；高雄市亦將於2012年3月設置。其他部份縣市如桃園市、彰化縣及嘉義市等，雖已依法設置，但未常態運作；而其他未設置的縣市，如台北市、基隆市等，有關公寓大廈爭議事件則委由各鄉、鎮、區公所調解委員會辦理。

三、深化物業的自治管理

（一）公寓大廈管理組織報備數持續成長



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，各地方政府所轄管行政區所登記公寓大廈管理組織累計至2011年8月31日止共計31,974個管理組織(如表4-5-1)，公寓大廈管理組織報備量超過1000個的縣市依序為新北市(6,877)、台北市(5975)、台中市(5024)、桃園縣(3821)、高雄市(3036)、台南市(1720)等。地區公寓大廈管理組織報備量多寡，可作為判別該地區公寓大廈物業管理服務業務需求量的重要指標。

表4-5-1 各縣市公寓大廈管理組織報備及管理維護公司登記統計

縣市別	公寓大廈管理組織報備數	公寓大廈管理維護公司登記家數	縣市別	公寓大廈管理組織報備數	公寓大廈管理維護公司登記家數
01 台北市	5,975	140	12 嘉義市	410	2
02 新北市	6,877	109	13 高雄市	3,036	90
03 基隆市	477	10	14 台南市	1,720	18
04 桃園縣	3,821	71	15 嘉義縣	150	0
05 新竹市	831	13	16 屏東縣	344	4
06 新竹縣	1,226	1	17 澎湖縣	41	1
07 台中市	5,024	139	18 宜蘭縣	407	2
08 苗栗縣	549	2	19 花蓮縣	188	2
09 彰化縣	516	7	20 台東縣	50	0
10 南投縣	100	1	21 金門縣	22	0
11 雲林縣	209	1	22 連江縣	1	0
小計				31,974	613

資料來源：2011/8/31，內政部營建署、各縣市政府。

(二) [公寓大廈規約範本]修正實施

[公寓大廈規約範本]係1996年5月27日發布，於2005及2006年配合《公寓大廈管理條例》修正，為因應公寓大廈管理問題，營建署於2010年委託台灣物業管理學會檢討修正規約範本，又配合刻正修正的《公寓大廈管理條例(草案)》之精神，先行以規約範本為引導，並於2011年11月23日發布修正[公寓大廈規約範本]修正規定，自2012年1月1日施行。

規約範本修正重點包括增訂規約範本注意事項、依公寓大廈共同事務性質分類編章、增訂共同事務管理或處理方式之參考選項、將公寓大廈管理條

例有關共同應遵守的規定列入規約範本、增訂公寓大廈文件的保管及閱覽管理規定。另有鑒於社區住戶僅熟知規約為社區自治的規範，為使民眾亦能了解《公寓大廈管理條例》有關住戶共同應遵守的規定，本次修正一併將《公寓大廈管理條例》相關條文列入規約範本；又規約內容所牽涉事務非常繁雜，且因公寓大廈個案的差異，如建築物型態、用途、規模、設施等差異而常有不同的決策及管理方式，對於公寓大廈的共同事務，規約範本提供管理或處理方式的條文選項，作為規約訂定、修訂時選用的參考，如無適用之選項時，亦能引導民眾，依個別需求另行擬訂條文載明於規約中。以期能落實社區自治精神，加強公寓大廈的管理維護，達成提升居住品質的目標。

（三）推動公寓大廈自治管理

《公寓大廈管理條例》係規範公寓大廈的使用行為，透過相關規定發揮「社區自治」精神，以提高公寓大廈住戶的共同利益。居住在公寓大廈的每一個人都有可能參加區分所有權人會議，也可能擔任管理委員、主任委員或管理負責人的職務，為了輔導各種型態公寓大廈自治管理運作，內政部營建署委託台灣物業管理學會編訂[公寓大廈自治管理手冊]，主要是依據今2011年11月23日修正發布的[公寓大廈規約範本]，針對區分所有權人會議、管理委員會、管理負責人的運作方式加以說明，內容深入淺出，除了包括會議基本概念、規範制定、籌組程序、職務運作等事項外，並舉以實際案例作為使用者參考。

營建署委託台灣物業管理學會成立專案行動公室，以公寓大廈自治管理為主題，於2011年12月在北、中、南及桃園辦理[公寓大廈管理實務及法宣導說明會]，邀請各縣市政府業管單位人員及民眾共1,025人參加(表4-5-2)，說明會除以[新版規約範本]為課題解說外，並輔以由學會編訂的[公寓大廈自治管理手冊]導讀，積極推動公寓大廈自治管理。



表4-5-2：公寓大廈管理實務及法令宣導說明會人統計

場次	參加人數		
	公部門	民間單位	總計
北區(12/30)	54	279	333
中區(12/16)	38	369	407
南區(12/29)	34	134	168
桃園(1/6、7)	0	117	117
總計	126	899	1025

資料來源：2011/8/31，內政部營建署、各縣市政府。

四、物業管理市場的成長

物業管理產業市場涉及的行業類別範圍廣泛，僅就以綜合性業務的公寓大廈管理維護公司及其認可證人員數量的變化，窺探市場的動態發展趨勢。

(一) 公寓大廈管理維護公司登記家數

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。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2011年8月31日止共計613家(如表1)，登記超過20家公寓大廈管理維護公司的縣市依序為台北市(140)、台中市(139)、新北市(109)、高雄市(90)、桃園縣(71)等。地區公寓大廈管理維護公司的家數多寡，可作為判別該地區公寓大廈管理專業化程度的重要指標。

依據內政部營建署全球資訊網所統計，公寓大廈管理維護公司在2010年4月登記數為585家，至2011年2月增加至613家，概估成長約5%，而2012年2月登記數為621家(表4-5-3)，比去年同期僅增加8家，成長減緩為1.3%。

表4-5-3 公寓大廈管理維護公司登記統計(2012.02.15)

公寓大廈管理維護公司登記所在地區			
縣市別 (家數)	縣市別 (家數)	縣市別 (家數)	縣市別 (家數)
台北市 0137 家	高雄市 0091 家	基隆市 0010 家	宜蘭縣 0002 家
新北市 0110 家	桃園縣 0075 家	新竹市 0013 家	新竹縣 0004 家
苗栗縣 0002 家	台中市 0141 家	彰化縣 0007 家	南投縣 0001 家
雲林縣 0001 家	嘉義市 0002 家	嘉義縣 0000 家	台南市 0018 家
屏東縣 0004 家	花蓮縣 0002 家	台東縣 0000 家	澎湖縣 0001 家
連江縣 0000 家	金門縣 0000 家	其他 0000 家	
登記共計：(621) 家			

資料來源：內政部營建署全球資訊網

(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2011年2月增加至47,539人。概估成長約15%，而2012年2月累計取得認可證人數共計52,495人(表4-5-4)，比去年同期增加4,956人，成長減緩為10.4%。取得認可證的「事務管理」證照者有42,757人，比去年同期的38,320人成長11.6%強。

表4-5-4 公寓大廈管理服務人員認可證統計(2012.02.15)

公寓大廈管理服務人員認可種類	
服務人員認可資格種類	人 數
技術服務—防火及設備	190 人
事務管理，技術服務—防火避難	943 人
事務管理	42,757 人
技術服務—防火避難	1,478 人
事務管理，技術服務—防火及設備	1,148 人
技術服務—設備安全	3,201 人
事務管理，技術服務—設備安全	2,778 人
共計：52,495 人	

資料來源：內政部營建署全球資訊網



(一) 物業管理參與都市更新

台灣老舊社區產權細分複雜難以整合、建物雖老舊但國人普遍缺乏整建、維護觀念等因素，都市更新推動不易，推估是造成營建業占整體經濟產值比例偏低之主要原因，為全面推動都市更新，型塑都市更新產業鏈，行政院將「都市更新」列為十大重點服務業發展項目之一(表4-5-5)。

都市更新中的整建與維護為「裁縫機型」的建築再生，有別於重建的「推土機型」的都市更新；物業管理業者對於都市更新的重建，可提供物業的前期規劃服務，物業前期規劃是在物業個案的開發、規劃、興建、交屋及經營與管理各個階段，參與提供未來使用期間的空間、機能、維運及管理建議，並整合服務，管理功能，此種參與規劃設計係藉由管理經驗回饋降低開發風險並更符合使用需求的服務模式。物業管理業者對於都市更新的整建與維護，更可與資訊科技、文創策展、街道整維、通用設計、低碳城市、蚊館再生…等各種結合，參與都市更新創造無限商機(黃世孟，2011/10)。營建署於2011年4月6日召開研商輔導建築經理公司及物業管理公司成立都市更新代辦實施機構會議，爭取物業管理公司可成為「代辦都市更新實施機構申辦窗口」，參與都市更新。

表4-5-5 都市更新各種相關產業

處理方式 階段	重建	整建、維護
前置作業	* 整合機構 * 工程技術顧問業(規劃設計) * 都市更新會或都市更新業(都市更新事業機構) * 不動產估價師 * 都市更新投資信託業 * 建築師(建築設計) * 信託業	* 整合機構 * 工程技術顧問業(規劃設計) * 都市更新會或都市更新業(都市更新事業機構) * 建築師(建築設計)
更新中	* 營造業 * 建築師(監造) * 銀行業 * 土地登記代理人 * 不動產投資信託業 * 建築材料供應業 * 建築經理業 * 不動產代銷經紀業 * 會計師	* 營造業 * 建築師(監造) * 建築經理業 * 建築材料供應業
更新完成	* 景觀及室內設計業 * 建物裝修及裝潢業 * 油漆及防蝕工程業 * 家具、寢具、廚房器具、裝設品零售業 * 公寓大廈管理服務業 * 觀光旅遊業、零售批發業、服務業、餐飲業、金融業、百貨商場等產業 * 不動產仲介經紀業 * 不動產租賃業 * 不動產買賣業	* 景觀及室內設計業 * 建物裝修及裝潢業 * 油漆及防蝕工程業 * 家具、寢具、廚房器具、裝設品零售業 * 公寓大廈管理服務業 * 不動產仲介經紀業 * 不動產租賃業 * 不動產買賣業

資料來源：行政院全球資訊網

(二) 物業管理承擔智慧綠建築維運任務

目前世界各國均積極發展智慧生活應用相關產業科技，針對能源管理、自動化控制、系統整合、安全監控、居家照護、數位生活等各項需求，進行一連串電子化、資訊化及建築技術的整合創新服務。而推動智慧綠建築發展，正是期望促使建築物本體進行智慧綠建築設計，結合各類先進智慧化產品與服務，進而帶動關聯產業，包括建築部分之創新規劃設計、施工營造、綠建材及相關智慧化產品與服務之導入，達到綠建築效能升級之目的。

行政院推動四大智慧型產業(2010-2015)，其中「智慧綠建築」與物業管理息息相關；推動智慧化科技應用，引導資通訊(ICT)產業發展，從硬體設備功能的提昇轉向需求端，並結合產品、設備與服務落實於國民生活空間；以滿足安全健康、便利舒適與節能減碳的庶民生活需求，全面提昇生活環境品質，開創ICT產業發展新利基，設施管理亦為智慧建築標章八大指標之一，物業管理業務為承擔實踐及維持智慧綠建築永續經營的重要責任(圖4-5-1)。

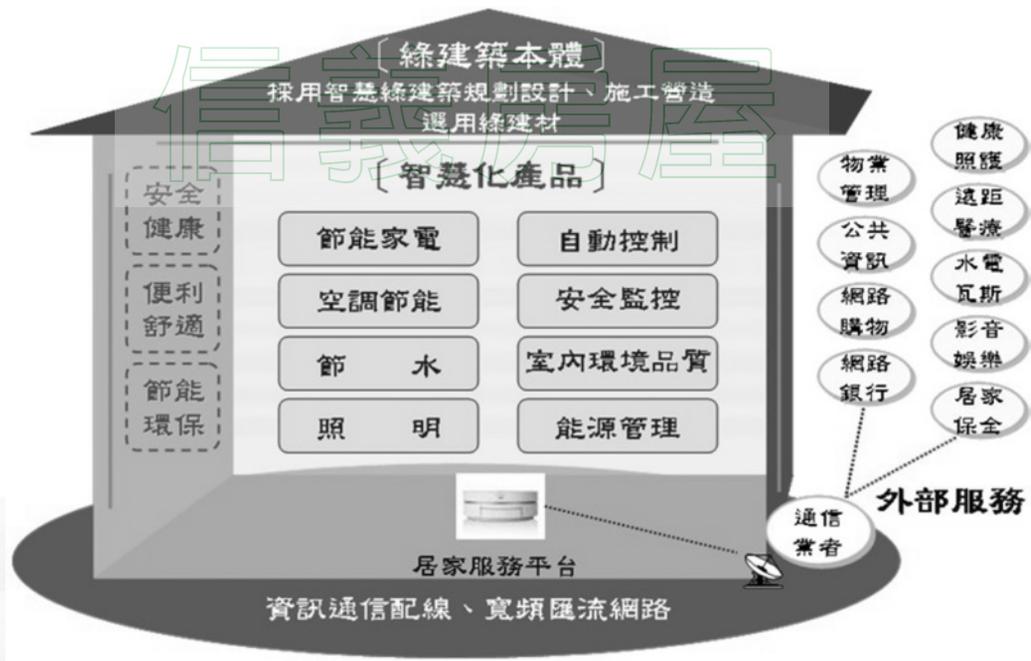


圖4-5-1：智慧綠建築關聯產業範疇示意圖

資料來源：行政院全球資訊網



四、產業營運成本與風險增加

(一) 二代健保增加物業管理公司經營成本

物業管理為勞力密集產業，人事薪資佔營運成本65%以上；依據立法院於2011年1月4日通過的《全民健康保險法》修正案，二代健保的施行日期授權由行政院決定。物業管理相關業務的企業薪資結構中經常性薪資較少，而以獎金、紅利、津貼等項目的其他報酬較多，這些未納入投保金額計繳保險費之薪資給與，未來必須據以計算補充保險費；物業管理業務若係聘用兼職員工，現制下若非屬該等員工之投保單位，二代健保實施後，針對該等薪資，勞雇雙方皆須另外負擔2%之補充保險費；二代健保的實施，物業管理公司未來的保費負擔將會增加。

(二) 保全人員工作時間規範的實施

物業管理職能中從業人員最多的保全業，在2012年2月登記共584家，保全人員概估6萬多人，保全人員業經行政院勞工委員會核定公告為勞動基準法第84條之1之工作者，但由於保全人員普遍超時工作，造成的過勞狀況，對勞工的健康將產生重大危害，也影響勞工家庭生活的維繫，勞委會於2011年5月13日公告了「保全業保全人員工作時間審核參考指引」，對於勞雇雙方約定之工作時間、例假、休假等事項，應依參考指引辦理，其中勞工每日正常工作時間連同延長工時不得超過12小時。2012年5月1日後，每日正常工作時間不得超過10小時；連同延長工作時間，1日不得超過12小時；遇有緊急情況者，每日正常工作時間連同延長工時不得超過14小時，惟下次出勤應間隔至少12小時；勞工每7日中至少應有1日之休息，作為例假。經由彈性約定，得於2週內安排勞工2日之休息，作為例假。

保全業者自2011年即已開始向客戶調漲價格，漲幅在10%到15%不等，但業者漲價期待並未完全實現，除部分客戶成功同意漲價外，大部份業者必須與客戶共同吸收成本，或根本無法漲價，未來一位駐衛警每月薪資成本增加1,000多元，至少要調漲15%才能回歸合理價格，而保全人員薪資待遇偏低，人員流動頻繁，工時限制將使保全業的經營及人力開發更加困

難，據了解，許多「毛三到四」的業者，因為漲價困難，已紛紛傳出倒閉危機。

（三）《保全業法》修正放寬保全人員資格的消極限制

為配合「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」兩.國際人權公約的施行，2011年11月23日通過修正《保全業法》規定，放寬保全人員資格的消極限制，因故意犯罪受有期徒刑逾6個月以上刑宣告確定，執行完畢滿5年，始得擔任保全人全；增列犯兒童及少年性交易防制條例及人口販運防制法者不得擔任保全人員的消極資格限制。新修正條文包括，對犯罪如受緩刑宣告，或其刑已易服勞役、易科罰金、易服社會勞動、受罰金宣告等執行完畢，考量情節較輕微或判決無罪確定者，仍給予擔任保全人全的機會；並增列規範保全業對於不合資格的保全人員仍繼續僱用，情節重大者可廢止許可。此項修法對於物業管理的安全防災業務的人力資源政策有重大的影響。

（四）放寬過勞死的認定基準

未來認定過勞死的流程，首先確認疾病名稱，接著查詢是否為列舉的目標疾病、確認發病時間，然後判斷工作負荷。判定負荷量係依據「異常事件」、「短期工作過重」、「長期工作過重」三大指標來判定是否為職業因素引發的過勞死。勞委會更大幅放寬過勞死為職業病認定基準，其中除了不再以加班時數為唯一認定標準，將工作負荷量加入評量外，更重要的是，未來對於工作負荷、加班時數等認定舉證責任改由雇主承擔，如果雇主未留下出勤紀錄，則一律採認勞工說法；物業管理公司勢必承擔更大的營運風險。

五、專業人才培育與訓練

2004年行政院核定的「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，其發展策略及具體措施之一，為「提升物業管理人才素質—鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才、推動物業管理人才培



訓。」在2011年度在物業管理人才培育與教育訓練方面的發展成效如下：

(一) 大專物業管理科系的發展

繼雲林科技大學及華夏技術學院設立物業管理相關研究所後，2011年景文科技大學「環境與物業管理研究所」正式招生，台灣的物業管理相關研究所增至3所；此外，原清雲科技大學的物業管理學程，亦正式改制為「物業經營與管理系」，大專院校對於物業管理人才培育及專業知識建構的發展，將具有極其深遠的影響。

表4-5-6 台灣物業管理相關系所一覽表

項次	學校名稱	系所名稱
1	雲林科技大學	營建與物業管理研究所
2	華夏技術學院	資產與物業管理系、研究所
3	景文科技大學	環境與物業管理學系、研究所
4	開南大學	財務金融學系-不動產管理組 (原：物業管理學系)
5	康寧大學	營建與物業學系
6	清雲科技大學	物業經營與管理學系 (原：物業管理學程)
7	逢甲大學	土木工程學系所 -營建工程及不動產物業進修學士班
8	台北大學	不動產與城鄉環境系
9	台灣科技大學	建築學系-設施管理課程
10	高雄大學	都市發展與建築研究所 -建築策劃與物業管理課程
11	高雄第一科技大學	營建工程系-不動產物業管理學程
12	中國科技大學	建築系所-物業管理組學程
13	南開科技大學	企業管理系-物業管理組
14	吳鳳技術學院	保全管理系、消防學系

資料來源：台灣物業管理學會網站，2012/02/10

(二) 推廣物業管理概論課程

台灣物業管理學會於2010年召集物業管理系所教師，分別以建築設施

組、環境商管組及土木營建組編訂[物業管理概論]示範教材，並於2011年5月辦理授課種子教師培訓，以推廣示範教材提供各大專校授課教師採用，並於2012年2月7日，邀集用教材的授課教師，召開物業管理概論授課教師座談會，檢討採用成效及改進建議，交換授課心得；據統計已超過12所學校系所共15位以上教師採用教材，且物業管理概論課程已不限於物業管理科系開辦，如創業管理碩士班(雲科大)、建築系(中華科大)、土木工程系(逢甲大學)，財務金融系(開南大學)等，推動物業管理專業知識在教育中發展。

(三) 公寓大廈諮詢種子教師計畫

「公寓大廈諮詢種子教師」訓練計畫，為地方政府遴聘具服務熱忱之專業人士，投入地方公寓大廈服務的輔導行列，透過公寓大廈管理諮詢服務人員積極參與各項諮詢、宣導活動，轉達政府各項施政措施，擔任政府與公寓大廈間之橋樑；並配合各縣市設置公寓大廈諮詢服務處協助諮詢服務。

內政部營建署於2011年8月委託台灣物業管理學會設置專案行動辦公室，於12月分別在北、中、南及桃園辦理公寓大廈諮詢種子教師訓練，共計基隆市、台北市、新北市、桃園縣、台中市、雲林縣、台南市及高雄市等

表4-5-7：各縣市推薦訓練結訓人數統計

場次	參與縣市	結訓人數
北區(12/22、23)	1台北市	17
	2新北市	21
	3基隆市	8
	小計	46
中區(12/14、15)	4台中市	30
	5雲林縣	3
	小計	33
南區(12/27、28)	6台南市	16
	7高雄市	18
	小計	34
桃園(1/4、5)	8桃園縣	20
	小計	20
合計		133



（四）清潔服務業證照化研擬階段

經濟部商業司登記的清潔業務相關的公司約7,400多家，環保署研擬的「清潔服務業證照制度」，比照國際常見分類，將清潔場地分為醫院、社區大樓、工廠倉儲、商業與廠辦、辦公室清潔、特殊物業（無塵室、智慧型建物）六類，未來從事清潔業務的業主必須取得六類專業認證後才可執業。清潔人員則依照職級及專長，仿照一般技術士檢定制度，分甲、乙、丙三級。但環保署於2011年10月特別澄清，對於清潔服務業證照制度的推動，目前僅止於委外研究初步探討階段，未來如建立證照制度，必須經由法程序立法推動，並召開公聽會廣納各界意見，對於基層弱勢清潔工作者的工作權會予以保障，通盤考量各項配套措施，不會貿然實施。

六、結語

台灣物業管理服務產業，範疇始自「建築物與環境的使用管理與維護」的核心需求，隨著社會環境的變遷及使用者需求的改變而發展其延伸性的服務，產業範疇在市場尋求生存、擴張、跨領域整合或產業分化，將會是持續性的生態現象。2011年的物業管理產業發展，政府各項產業策略性輔導政策持續進行；社會對物業管理服務依程度日益增加；產業內廠商及機構維持互動關係，相互影響與支援，於生產鏈上緊密分工達到服務效率，而形成多行業群聚的外部性；物業管理企業在原本市場中擴展產業邊界尋找新事業機會，以圖降低各項營運成本及風險；專業人才培育與訓練已有具體的紮根成效；此為未來台灣物業管理產業發展，與時俱進的里程基礎。