

第五章 2012年物業管理產業發展概況

顏世禮¹

物業管理是屬於與景氣低關聯性的產業，經濟循環對物業管理產業影響不大，2012年不動產市場受不景氣、政府實施住宅及多項抑制投機房市政策的影響，造成房屋市場交易及供需的波動，但與物業管理有關的不動產政策及社會發展的創新需求，才是直接影響物業管理產業結構調適重要導因。

壹、物業管理產業化政策的發展

2012年政府實施多項與物業管理產業發展相關聯的法規，賦予物業管理相關產業提供專業服務的責任，如社會住宅的經營管理、住宅資訊的蒐集、智慧建築的設施管理等；另公寓大廈管理法系修正草案也增訂管理組織得委由公寓大廈管理維護公司代辦線上申報、及代理公設移交等業務，對物業管理產業範疇拓展開創新的契機。

一、物業管理參與社會住宅經營管理及住宅資訊蒐集

2011年總統及立法委員選舉前，立法院通過《住宅法》，並於12月30日公布的一年後施行，二年後將廢止現行《國民住宅條例》。內政部歷經2012年研議配套，已訂定出《住宅法》的十個子法，主要分為住宅補貼、租屋平台及社會住宅三大範疇；其中社會住宅為「指由政府興辦或獎勵民間興辦，專供出租之用，並應提供至少10%以上比例出租予具特殊情形或身分者之住宅」（住宅法§3）。社會住宅重點是只租不售，事實上現行的有出租國宅，

¹ 台灣物業管理學會副秘書長



及早期的平價住宅也是只租不售，惟興建數量不多，管理欠佳，為人所詬病；《住宅法》將其更改名稱，策劃增加數量，改善管理，以求落實居住正義的政策目標。

為有效執行社會住宅的經營管理，法中明定「社會住宅之經營管理，得視實際需要，自行或結合物業管理及相關服務業，提供文康休閒活動、社區參與活動、餐飲服務、適當轉介服務、其他依入住者需求提供或協助引進之服務，並收取費用。前項費用之收取規定，社會住宅經營者應報當地直轄市、縣（市）主管機關備查。」（住宅法§29）

為蒐集與整合住宅相關資訊及提供管道，法中明定「住宅資訊之蒐集，各級政府機關、金融、住宅投資、生產、交易及使用等相關產業公會及團體，應配合提供相關統計資訊」（住宅法§39II）。所稱「住宅投資、生產、交易及使用等相關產業」係指建築開發業、營造業、不動產經紀業、不動產估價師、公寓大廈管理服務人(物業管理)等相關產業。

二、智慧綠建築政策擴展物業管理服務專業職能

自2012年1月1日起，公有新建建築物的總造價達5千萬元以上者，應先取得合格級候選綠建築證書，始得申報開工；於取得合格級綠建築標章後，始得辦理結算驗收；另公有新建建築物的總造價達2億元以上，且建築物使用類組符合公有建築物申請智慧建築標章適用範圍規定者，除應符合候選綠建築證書及綠建築標章的取得要求外，自2013年7月1日起，應先取得合格級候選智慧建築證書，始得申報開工；於取得合格級智慧建築標章後，始得辦理結算驗收；各機關亦已於2012年1月起開始辦理相關經費的編列與審議作業。

內政部為推動智慧綠建築政策，已於2012年12月18日公布[智慧建築設計技術參考規範]，其中設施管理專章與物業管理產業為密不可分，設施管理技術規範中建議在設施管理系統開發前，應先針對建築物使用型態的需求，規劃設施管理系統軟體的應用子系統。初期規劃的設施管理系統至少需包含資產管理、設施設備維護管理、設施設備運轉(維運)管理、事務管理、設施管理人員管理、綜合資訊管理等子系統(模組)，未來智慧建築將由公有建築物推展擴散至民間建築物，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，預期對專業化的物業管理需求及依將更為殷切。

三、實施室內空氣品質管理衍生物業環保業務範疇

台灣《室內空氣品質管理法》於2012年11月23日正式施行，成為繼韓國之後第2個立法管理室內空氣品質的國家；相關子法也同步施行，內容包括室內空氣品質標準、檢驗測定、專責人員設置管理、及違規罰責等。

法中明定「公告場所所有人、管理人或使用人應訂定室內空氣品質維護管理計畫，據以執行，公告場所之室內使用變更致影響其室內空氣品質時，該計畫內容應立即檢討修正。」

所謂「室內」乃指供公眾使用建築物之密閉或半密閉空間，及大眾運輸工具之搭乘空間。第一批納入管制的場所有500人以上的幼兒園、醫療院所、老人福利機構、中央政府機關，以及高鐵、台鐵、捷運、航空站，還有室內樓地板面積3萬平方公尺以上的商場。規範的室內空氣污染物包括二氧化碳、一氧化碳、甲醛、揮發性有機化合物等共計9種。

預先公告期間，主管機關將以半年至一年的時間加以輔導改善，預計2013年5月起正式公告並給予合理緩衝時間，室內空氣品質不合格者，限期3個月改善，若改善期過後仍未通過，則依空氣品質程度和一年來的違規次數，罰款新台幣5萬至25萬元；因此公共區域管理負責人應依據此法注意並維護室內空氣品質，物業管理及環保服務業者可提供專業的技術服務，以維護民眾室內生活水準，為全民健康把關。

四、修正《公寓大廈管理條例》健全社區管理制度²

內政部於2012年10月30日部務會報通過《公寓大廈管理條例》修正草案，修正重點包括強化移交機制、限制受託出席人員、促進分區規劃與管理、改善管理費收取與運用、加強起造人管理責任、健全管理組織運作體制、推動規約草約公平與合理等7大層面，以利公寓大廈諸多管理事務推動。全案將依法制作業程序儘速報請行政院審議。

² 內政部網站新聞發報：http://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?type_code=02&sn=6849



內政部指出，在強化移交機制部分，起造人與管理委員會對共用部分移交爭議原因所在，常因為對相關設施設備之功能是否有明顯缺陷，雙方各執己見，導致無法移交僵局。因此修正內容規定未來由起造人與管理委員會協議共用部分移交之檢測方式，費用則由起造人負擔。另外，基於區分所有權人委託與該社區不相關的人士出席會議，容易有擾亂會議進行或影響事務推動等情形，區分所有權人會議將限縮僅能委託配偶、直系血親或其他區分所有權人出席。

在促進分區規劃與管理方面，過去由於透天厝與公寓大廈在同一社區或大小坪數差異過大，使用上常有干擾、紛爭不斷之情形，草案修正授權起造人於規劃階段，按用途、坪數及類型分區規劃，並放寬既有公寓大廈分別成立管理委員會之條件，以減少住戶間不必要的摩擦。

另外，為貼近實務管理運作，草案也明定管理費用語，限制管理費分擔方式及金額不得授權管理負責人或管理委員會訂定，並增訂主任委員或管理委員違反規定時，其罰鍰不得由公共基金或管理費支付，改善管理費收取與運用機制。

內政部也考量公寓大廈成立管理委員會前常有二次施工行為，為遏止歪風，增訂於該期間共用部分、約定共用部分有違反建築法規定者，起造人負有改善或回復原狀義務，如未盡義務時，應負擔相關費用。對於專有部分、約定專用部分則有違規制止與通報主管建築機關處理之義務，並課予相關罰則，藉以遏止二次施工。

在健全管理組織運作體制方面，考量因新舊管理委員會交接期間，常發生管理空窗，草案明定任期屆滿一個月前應選任新管理委員會；任期屆滿未再選任時，則規定管理委員會應定期辦理選任工作。另外，基於非區分所有權人虧空費用案件屢見不鮮，草案將管理負責人、主任委員及負責財務管理或監察業務之管理委員限制僅能由區分所有權人擔任，但得由配偶或直系血親代理職務之規定。

同時，鑑於規約草約如約定不當，常是導致日後爭議的開端，草案明定未來將授權中央主管機關公告規約草約應記載或不得記載事項，以推動規約草約公平與合理，維護住戶權益。

內政部表示，《公寓大廈管理條例》自1995年公布及2003年修正施行迄今，區分所有權人間權利義務已有明確規範，對於建築物管理維護大有助益，管理制度亦漸趨成熟。透過再次修正，將使條例規定更加完善，達到提

升居住品質與公寓大廈實務管理運作效能的目標。

營建署為因應公寓大廈管理問題，於2011年11月23日公布修正[公寓大廈規約範本]，目的為配合刻正修正的《公寓大廈管理條例(草案)》之精神，先行以規約範本為引導，並自2012年1月1日施行。

五、推動公寓大廈管理組織報備系統線上作業及明訂應報備事項

內政部營建署為推動公寓大廈管理組織報備系統線上作業，加強報備行政效率，2012年研擬 [公寓大廈管理組織申請報備處理原則] 修正草案。

草案增修內容除規範管理組織線上報備系統申報程序，報備須檢備線上報備系統申報電子檔或委由公寓大廈管理服務人代辦線上申報規定外；更明訂公寓大廈相關的管理應「報備事項」包括管理組織(管理委員會或管理負責人)、公設點交(條例 § 18、§ 57)及共用部分相關設置或變更管理限制(條例 § 8)的規定，前述三項管理報備事項均涉及地方主管機關的行政管理，因分屬不同性質及規定，應依各項報備規範分別辦理。

法令名稱配合報備事項適用範疇，擬修改為[公寓大廈管理報備事項處理原則]，未來修正草案將由內政部營建署審議通過後頒布施行。

貳、物業管理服務產業發展概況

物業管理除技術性業務外，相關行業進入門檻低，區域小型物業管理公司及非法經營業者削價競爭，而政府行政單位主要針對大型物業管理公司採取監督管理，對於小型物管公司及非法經營業者則未予有效取締，形成不公平競爭的產業環境。

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；以下僅就物業管理關聯性較高的公寓大廈管理維護、保全、清潔及機電維護等相關業別，窺探市場的動態發展趨勢。



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³

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2012年增加至642家，5年成長23%，2012年比前年成長為4.7%。

表3-5-1 公寓大廈管理維護公司登記統計數

2007Q4	2008Q4	2009Q4	2010Q4	2011Q4	2012Q4
518	542	572	606	613	642

資料來源：內政部不動產資訊平台⁴

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2012年第4季共計642家(如表3-5-1)，2013年3月共計647家(如表3-5-2)，其中台北市(144)、新北市(117)、桃園縣(79)、新竹縣(5)及高雄市(100)等區域均持續成長。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。

表3-5-2 公寓大廈管理維護公司登記家數統計表

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	
	2011/12	2013/3		2011/12	2013/3
01 台北市	140	144	12 嘉義市	2	2
02 新北市	109	117	13 高雄市	90	100
03 基隆市	10	10	14 台南市	18	18
04 桃園縣	71	79	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	13	13	16 屏東縣	4	4
06 新竹縣	1	5	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	7	20 台東縣	0	0
10 南投縣	1	1	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	1	1	22 連江縣	0	0
總計				613	647

資料來源：全國建築管理資訊系統入口網

³ 全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/index.jsp>

⁴ 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2013年3月增加至58,107人。3年來成長約39.5%，而2013年3月累計取得認可證人數共計58,107人，比去年同期增加5,612人，成長10.7%。其中「事務管理」證照者有47,869人，比去年同期42,757人成長約12%強。(如表3-5-3、表3-5-4)

表3-5-3 公寓大廈管理服務人員認可證統計

2010/04	2011/02	2012/2	2013/03
41,642	47,539	52,495	58,107

資料來源：全國建築管理資訊系統入口網

表3-5-4：公寓大廈管理服務人員資格種類統計

公寓大廈管理服務人員 認可資格種類	統計日期	
	2012/02	2013/03
事務管理	42,757	47,869 人
技術服務—設備安全	3,201	3,295 人
技術服務—防火避難	1,478	1,569 人
事務管理，技術服務—設備安全	2,778	2,855 人
事務管理，技術服務—防火避難	930	1,009 人
技術服務—防火及設備	190	214 人
事務管理，技術服務—防火及設備	1,148	1,296 人
總計	52,495	58,107 人

資料來源：全國建築管理資訊系統入口網

3. 物業服務需量的持續增加

(1) 建築存量累增

截至2012年第3季全國建築總量計9,010,224戶，住宅存量計8,078,749戶，建築總量及住宅存量年成長僅約1%；而台灣屋齡在20~30年的建物超過75%，重大修繕工程及設備維修更新業務需求應相應呈現。(如表3-5-5)

政府為了抑制投機、定房價，開徵奢侈稅、實施交易實價登錄、房貸融資緊縮、公營住宅等政策干擾市場，造成房市的大幅波動，預期效應將持續2~3年；未來房屋預售市場投資(機)客比例降低，新建社區自用購屋比例增加，建商銷售期及交屋期延長，銷售期及代管期委由專業



管理公司協助銷售及管理權移轉的業務需求增加；購屋行為趨於理性，並重視物業管理水準，資產管理將隨著不動產市場轉向大規模開發及長期投資而需求增加。

表3-5-5 全國建築總量統計(戶)

	98Q4	99Q4	100Q4	101Q3
建築總量	8,752,436	8,860,603	8,925,602	9,010,224
住宅存量	7,898,894	7,997,595	8,006,125	8,078,749

資料來源：內政部不動產資訊平台⁵

(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，2011年8月31日累計公寓大廈管理組織報備量31,974個，根據營建署彙整2012年上半年報備量1369個，年度成長約佔6%以上；其中台北市、新北市、桃園縣、台中市及高雄市在2012年上半年即超過百案增長(如表3-5-6)，市場服務需求促使該地區公寓大管理維護公司相應增加。

表3-5-6 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		縣市別	公寓大廈管理組織報備數	
	2011/08/31	2012上半年		2011/08/31	2012上半年
01 台北市	5,975	145	12 嘉義市	410	11
02 新北市	6,877	126	13 高雄市	3,036	117
03 基隆市	477	20	14 台南市	1,720	48
04 桃園縣	3,821	112	15 嘉義縣	150	13
05 新竹市	831	48	16 屏東縣	344	37
06 新竹縣	1,226	21	17 澎湖縣	41	2
07 台中市	5,024	483	18 宜蘭縣	407	9
08 苗栗縣	549	25	19 花蓮縣	188	25
09 彰化縣	516	98	20 台東縣	50	9
10 南投縣	100	6	21 金門縣	22	6
11 雲林縣	209	8	22 連江縣	1	0
小計				31,974	1369

資料來源：內政部營建署，2012上半年彙整；各縣市政府2011/8/31資料。

⁵ 內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/NET/E-Statistics/E3-4.aspx>

二、保全服務業

1. 保全服務業概況

物業管理職能中從業人員最多為駐衛保全，保全業在2012年2月登記共584家，至2013年3月登記在業者538家⁶，2012年是保全業配合保全人員工作時間規範實施的調適年，不但要調整保全人員值勤排班合於規範，以避免罰責，另一面為因應成本攀升而與業主爭取合理服務費，無法突破困境者黯然退出市場；保全業出現求職者年齡下降趨勢；據104人力銀行統計從事保全人員平均年齡從2011年的36.1歲降到2013的35.7歲，其中2013年20~24歲的保全人員約佔10%，較2011年多了6個百分點，29歲以下者佔31%，較2011年27.8%，多3.2個百分點。顯現從事保全者逐漸年輕化(如表3-5-7)，此導因於社會對物業管理服務品質標準逐漸提高，現代保全重視服務與專業，與傳統保全的職能已大不相同，有不少年輕人認為保全不再是沒有發展性的工作，投入意願也較過去提高。

表3-5-7 保全人員年齡下降趨勢

時間	2011年	2012年	2013年
平均年齡	36.1歲	35.9歲	35.7歲
29歲以下佔比	27.8%	28.9%	31%

註：統計最近1份工作從事保全者，統計時間為每年1月

資料來源：104人力銀行、〈蘋果〉採訪整理。

2. 系統保全與智慧化生活融合趨勢

台灣系統保全業以上市的中保(9917-TW)及新保(9925-TW)為主導，過去以系統保全為主要業務，近年融合資通訊產業政策的發展，朝向智慧生活空間業務推進；新光保全公司規劃2013年將建置「居家照護服務平台」，預計提供住戶家中「食、衣、住、行、清潔、健康照護及安全規畫的全方位服務。並為了提供技術、服務、專業全面的居家照護，旗下新光電通

⁶ 2013/03/12，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。



引進俗稱傻瓜電擊器的「自動體外心臟電擊去顫器(AED)」，成立了「健康照護推廣部」和「AED推廣部」，整合既有的保全服務經驗，將安全、照護、急救、居家需求等概念導入現有服務中，將提供民眾更便利、安心的生活方式。而中興保全在2013年除繼續研發其My CASA「智慧宅管」，整合保全、燈光情境、影視對講、多媒體影音、影像監看、生活資訊等多功能的系統升級外，並將推動POS店管及AED租賃業務。社區生活型態的轉變正在進行，物業管理服務的需求，將從共用部分伸延至專有部分，物業管理職能勢必順應調整。

三、清潔維護業

2013年3月登記在業環保業者3,025家⁷，清潔業者757家，清潔維護業多以市場區隔來符合市場的需求，概估清潔業務相關的公司、商號等營業家數超過7,500家；除綜合物業管理公司設置環保清潔專責部門外，一般建築物的環保清潔工作，如打掃、地板地毯清洗、牆壁除塵、擦拭玻璃與垃圾清理等清潔項目，通常由一個清潔團隊或小型企業社承攬，其他定期性如消毒、清洗水塔與外牆、及其他特殊清潔(如打蠟)等業務，則由各業別專業廠商提供服務；近年因大型公共及商業場所服務需求增加，及配合政府綠建築、環保、節能、室內空氣品質、病媒防治等政策，促進清潔維護業者朝向專業化的清潔技術發展；其與環保服務、家事管理、居家照護等業務更有整合發展的趨勢，清潔維護業將緩步改善高勞力低利潤的產業特性。

四、機電維護

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，2013年3月以機電維護登記在業者僅7家，但機電工程業者計604家、消防工程業計486家、電梯業

⁷ 2013/03/12，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。

計151家⁸；隨著台灣建築物高齡化，除了建築修繕工程業務外，附屬設備工程維修及更新的需求亦與日俱增，另建築智慧化設施設備的應用、公營出租住宅對長期修繕已予重視，建築相關設施設備專業服務的依將更為殷切。

參、物業管理產業的人力資源

一、物業管理人力資源不足

台灣勞動市場的成本節節攀升，如合理工時、二代健保、勞保費率、基本工資等等，導致勞力密集的物業管理服務業人力短缺問題嚴重。2012年台灣全年平均失業率為4.25%；在市場服務費率無法提升，人員薪資相對偏低的情況下，物業管理行業基層人員流動率偏高，產業缺員狀況嚴重，概估基層缺員率平均超過10%以上，以致服務管理品質皆難以維持，及業務成長受到限制；2014年台灣勞力人口開始逐年下降，勞力供需失衡勢將更加惡化。

物業管理中階主管及幹部專業人才不足，雖然已有多所大專院校設立物業管理相關系所，但學子缺乏實務經驗及職能訓練，由業者培養仍有不足及斷層現象。

室內空氣品質管理、防災中心值勤人員、管理服務人員等均已要求持證從業，未來對環保、保全等業務人員也將朝證照化修法，提高業主自聘管理人員的門檻，有助產業專業化的長期發展。

二、智慧綠建築專業人員培訓及認證

為因應政府2013年二億以上公有建築需取得智慧建築標章政策及市場智慧綠建築專業人員的需求，社團法人台灣智慧建築協會於2012年度開辦智慧綠建築專業人員培訓及認證，廣受各界矚目及參與，已通過該協會認證者共計91人，2013將持續辦理，以培育專業人員投入推動智慧綠建築的行列。

⁸ 2013/03/12，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。



三、國際不動產專業機構續登台推展專業化

繼2007年英國特許房屋經理學會(簡稱CIH)開始在台推廣不動產管理專業化發展，並認可華夏技術學院資產與物業管理系為其專業資格課程後，另一成立於1868年的全球土地、房地產和建造業專業資格認證的國際機構～英國皇家特許測量師學會(簡稱RICS)，亦於2012年4月正式在台灣成立分會籌備小組，開始在台發展計劃，提供台灣的不動產訊息與商業機會，並於12月6日舉辦首場台灣會員招待會，協助台灣專業人士與國際接軌。

RICS致力於制訂和維持專業能力和誠信的最高標準，並就商業和社會的關鍵問題提供公正及具有權威性的建議。由於行業的多樣化，因此RICS將其劃分為十七個領域，包括商業地產、建築測量、設施管理、估值、文物及藝術品、測繪、環境等。目前在全球146個國家擁有超過10萬多名會員，同時認可國際上500多所著名大學或研究所的教育訓練課程，擁有約34萬名學生會員；目前台灣的政治大學、台北大學等正提出課程認可磋商，未來台灣的學生將有機會申請加入RICS學生會員。

肆、結語

台灣物業管理服務產業從過去隨著社會環境變遷的自律市場模式，發展至今受到政府各項健全社會制度的法規政策所影響，一方面對物業管理服務產業的經營業務產生限制及規範；但另一方面又為產業業務範疇拓展新的商機，此種動態均衡的產業現象將持續運行，與時俱進。