



第五章 2016 年物業管理產業發展概況

顏世禮¹

2016 年度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，各項政策對產業雖然衍生多項新的業務市場商機，但也對於物業設施管理中既有勞動密集的業務產生更加嚴重的衝擊；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 2016 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) 強化物業暨公寓大廈管理制度的攸關法制

1. 《公寓大廈管理條例》部分條文修正

行政院於 2013 及 2014 年間研修完成的《公寓大廈管理條例》草案、相關子法的法規命令及行政規則草案等，因 2016 年立法委員改選，相關法案已予退回，但部分草案條文經由民意代表提案修正，及主管機關本於其職權範圍內，針對優先議題逐步施行相關修正規範，2016 年條例已完成及進入修法程序的部分修正條文內容如下。

(1) 通過修正條例第 8 條增列 65 歲以上的老人住戶得裝設防墜設施

2016 年 11 月修正的《公寓大廈管理條例》第 8 條第 2 項規定，「公寓大廈有十二歲以下兒童或六十五歲以上老人之住戶，外牆開口部或陽臺得設置不妨礙逃生且不突出外牆面之防墜設施。防墜設施設

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。

置後，設置理由消失且不符前項限制者，區分所有權人應予改善或回復原狀。」條文修正增列「65歲以上的老人之住戶」，以加強保障得裝設防墜設施的規定。

(2) 通過修正條例第 18 條增列公共基金保管方式如經區分所有權人會議決議得交付信託

2016 年 11 月修正的《公寓大廈管理條例》第 18 條第三項，「公共基金應設專戶儲存，並由管理負責人或管理委員會負責管理；如經區分所有權人會議決議交付信託者，由管理負責人或管理委員會交付信託。其運用應依區分所有權人會議之決議為之。」增訂公共基金的保管方式得經區分所有權人會議決議交付信託，以保障社區公共基金的安全及規範基金的使用用途。

(3) 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

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 條條文修正草案為「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。

(4) 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，若修法後雖然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。

2. 《保全業法》部分條文修正

(1) 通過修正《保全業法》第 10 條之 1 保全人員資格之消極限制

2016 年 12 月 14 日通過修正《保全業法》第 10 條之 1 條文，將曾犯刑法 173 條至 180 條公共危險罪內的放火罪與決水罪，以及 185 條之 1 劫持交通工具罪、185 條之 2 危害毀損交通工具罪、186 條之 1 不法使用爆裂物及其加重結果犯、190 條妨害公眾飲水罪、191 條之 1 流通食品下毒罪及加重結果犯等，增列進不得擔任保全人員的範圍內；不過 2003 年 1 月 22 日前已擔任保全者，則不在此限。

另外《保全業法》修正前，原規定若故意犯條文明訂之外的罪，受有期徒刑超過 6 個月以上判刑確定，服刑後 5 年內，不得擔任保全；經本次修正通過縮短為服刑後 1 年內，不得擔任保全，條文並加上「受緩刑宣告者，不在此限」的但書；以保護更生人的就業權利，讓更生人儘快步回社會常軌。

3. 《勞動基準法》部分條文修正

《勞動基準法》於 2016 年 12 月 6 日通過修正，修正計 10 條文，分二階段實施，第一階段將一例一休等相關條文於 2016 年 12 月 23 日生效，第二階段將國定假日及特休假天數規定於 2017 年 1 月 1 日生效；新法的四種假別及四種加班費計算方式，不但增加成本，人力調度更加困難，且行政作業及勞資爭議量也增加；對物業設施管理的勞力密集，已經常態性缺員的服務行業及業務影響重大，其修法的重要內容摘要如下。

(1) 修訂勞工假別及實施一例一休

《勞動基準法》修正勞工假別可分為例假、休息日、國定假日及特休假等四種；《勞動基準法》第 36 條明訂勞工每七日中應有二日之

休息，其中一日為「例假」，一日為「休息日」；第 37 條規定內政部所定應放假之紀念日、節日、勞動節及其他中央主管機關指定應放假之日，均應休假是為「國定假日」；第 38 條規定勞工的特休假天數，除了工作滿一年者及工作滿 25 年以上者不受影響以外，其餘年資下的員工特休皆有增加，例如：工作 6 個月以上、1 年未滿者增加 3 日，滿 2 年者由 7 日增為 10 日，滿 3 年及 4 年者，由 10 日增為 14 日，滿 5 年至 24 年者，每年多增加 1 日。

表 3-5-1 《勞動基準法》部分條文修正重點

項目	條文	1206三讀條文	現行規定
一例一休	36條	勞工每七日中應有二日之休息，其中一日為例假，一日為休息日。	勞工每七日中至少應有一日之休息，作為例假。
休息日加班	24條	前2小時加發1又1/3 第3小時起發1又2/3 ※未滿4小時以4小時計	前2小時加發1/3 第3小時起發2/3
七天假	37條	一年共12天國定假日	一年共19天國定假日
特休假	38條	一、六個月以上一年未滿者，三日。 二、一年以上二年未滿者，七日。 三、二年以上三年未滿者，十日。 四、三年以上五年未滿者，每年十四日。 五、五年以上十年未滿者，每年十五日。 六、十年以上者，每一年加給一日，加至三十日為止。 ※特別休假期日，由勞工排定之。 ※未休之日數，雇主應發給工資。	一、一年以上三年未滿者七日。 二、三年以上五年未滿者十日。 三、五年以上十年未滿者十四日。 四、十年以上者，每一年加給一日，加至三十日為止。

(2) 修正加班費計算方式

《勞動基準法》第 24 條規定加班費的工資計算，計算區分為平日延長工作時間，國定假日及休息日。平日延長工作時間前 2 小時以平日每小時工資額加給 1/3 以上支付，後 2 小時以平日每小時工資額加給 2/3 以上支付；國定假日加班在 8 小時以內，以每小時工資額 1 倍支付；休息日加班，時數不滿 4 小時以 4 小時計，不滿 8 小時以 8 小時計，加班金額前 2 小時以平日每小時工資額 4/3 倍支付，第 3 至第 8 小時以平日每小時工資額 5/3 倍支付，第 9 至第 12 小時因為不包含在月薪給付範圍內，則應以平日每小時工資額的 8/3 倍（亦即 1+5/3）支付；員工於休息日上班加班費相較於舊法增加比率為 58%；若是員工加班不足 8 小時，因僱主仍須給付 8 小時加班費，增加比率相較以前會更大。又因為國定假日加班費比休息日加班費便宜，對於缺工的僱



主，針對 2017 年共 12 個國定假日，若徵得勞工個人同意後（例如：於勞動契約中約定或另行書面約定），將國定假日調整為工作日，並將國定假日挪移至企業淡季月份。至於特休假，僱主必需針對勞工未休之特休日數應折算發給工資。

<p>工作日加班</p> <p>規定： 前2小時加給1/3，之後每小時加給2/3。</p> <p>試算：以加班四小時為例 $[150+(150 \times 1/3)] \times 2 = 400$元 $[150+(150 \times 2/3)] \times 2 = 500$元</p> <p>當日工資：1200 + 900 = 2100元 <small>(原有工資) (加班費)</small></p>	<p>國定假日加班</p> <p>規定： 給加倍工資（原有+一倍），未滿8小時以8小時計算。</p> <p>試算：當日加班不論時數 當日工資：1200 + 1200 = 2400元 <small>(原有工資) (加班費)</small></p>
<p>例假日加班</p> <p>規定： 僅天災、事變、突發事件可加班。除給加班工資之外，再加補休一天。加班未滿8小時，仍須給一日工資。</p> <p>試算：另再加一天補休。</p> <p>當日工資：1200 + 1200 = 2400元 <small>(原有工資) (加班費)</small></p>	<p>休息日加班</p> <p>規定： 前2小時加給1又1/3，之後加給1又2/3。未滿4小時以4小時計，以此類推。</p> <p>試算：以加班8小時為例。 $150 \times 1 \text{又} 1/3 \times 2 = 400$元 $150 \times 1 \text{又} 2/3 \times 6 = 1500$元</p> <p>當日工資：1200 + 1900 = 3100元 <small>(原有工資) (加班費)</small></p>

(二) 推動物業暨公寓大廈管理的攸關政策

1. 提升公寓大廈的行政管理效能

(1) 加強推廣實施公寓大廈管理組織線上報備

台灣的物業管理制度是以物權為基礎的高度自治管理，公寓大廈（區分所有權建築物）依法必需籌組成立管理委員會，向主管機關完成報備，以取得法律上「當事人資格」進行物業物權的自治管理；過去 20 年來，公寓大廈管理委員會的設立報備或改選變更報備，係以「文件」方式辦理，至今累計報備文件已超過數十萬件，政府為了推動行政電子化，於 2015 年 7 月起，管理委員會的報備作業可以「線上報備系統」、「電子檔」或「文件」等方式辦理申報，並於 2017 年加強推廣宣導，部分地方政府更研擬全面實施「線上報備」，這對於健全管理委員會的監管作業及加強行政效率，具有深遠的影響。

(2) 提升公寓大廈智慧化管理效能

內政部建築研究所針對需求量大、普及性高、同質性管理事務多的公寓大廈社區類型，建置一個具有標準化、開放性、模組化等特性

的物業設施管理系統，提供公寓大廈社區免費使用，藉以智慧化的應用提升公寓大廈社區居住品質及物業設施管理效率，落實推動智慧綠建築的政策。

公寓大廈物業管理系統包括管理組織作業模組、資產管理模組、共用設施管理模組、財務管理模組、事務管理模組、生活服務管理模組等六項基本功能模組；系統特性如下：



圖 3-5-1 公寓大廈物業管理系統（六項模組）開發建置目的

- I. 各模組可依使用者需求單獨安裝使用，或選用多個模組組合使用，除生活服務作業模組因採用 web 建置涉及資訊環境的設定，需要技術安裝外，其他管理組織、資產管理、共用設施管理、財務管理、事務管理等模組，只需下載應用程式簡易安裝即可使用。

表 3-5-2 公寓大廈物業管理系統六項模組安裝程式名稱彙整

模組系統名稱	安裝程式名稱	手冊類別	系統規格
資產管理作業系統	HxmSetup	使用手冊	單機版
事務管理作業系統	HqmSetup	使用手冊	單機版
共用設施管理作業系統	HdmSetup	使用手冊	單機版
財務管理作業系統	HymSetup	使用手冊	單機版
管理組織作業系統	HbmSetup	使用手冊	單機版
生活服務管理作業系統	安裝資料夾	使用手冊	WEB 網路版

- II. 本案系統單機版的模組，只要一台可以執行 Windows 7 或 Windows 10 的個人電腦或筆記型電腦，即可執行本系統；使用的資料庫為與 Access 2003 相容的 MDB 格式資料庫，但電



腦並不需要安裝 Access 軟體。

- III. 各模組建置的基本資料，除支援資料的匯入與匯出，不用重複建立相同的資料外；建立共享資料庫存取資料，以簡化重複作業及避免作業的錯誤。
- IV. 單機版模組的應用系統，透過生活服務模組 web 架構及整合管理組織、資產管理、共用設施管理、財務管理、事務管理等模組資訊，相關資訊可透過網路版的生活服務作業模組串接，提供住戶社群管理及服務事務的使用。
- V. 各模組係將法令規範及實務作業的相關作業程序及應用表單，透過表單電子化、作業系統化及資料資訊化，提供公寓大廈管理委員會或管理負責人、管理服務人（總幹事等）智慧化的作業工具；模組功能將所有的作業程序予以選項及填表方式在線上作業；所有應用表單均可以系統產製，免除排版作業；所有作業資料及回存電子文件，均隨系統儲存及備份。
- VI. 各模組分別編訂詳實的系統作業使用手冊提供使用者參考使用。
- VII. 本系統具備的電子文件回傳功能、條碼判讀功能及手寫輸入功能，使用者可選取匹配的作業設備器材及軟體整合應用。

2. 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（台北市、新北市、桃園市、台中市）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，亦整合智慧建築、租賃管理、高齡長照等政策，茲分述相關趨勢如下。

(1) 以公共住宅為智慧社區示範場域

智慧社區是以公共住宅基地為示範場域，以營建經費外加 3% ~

5% 建置智慧化設施，包括安全防災、資訊通信、建築自動化、節能管理及智慧電網、智慧生活服務、物業管理等；未來台北市所有新建公宅，都將提升為智慧社區，創造產業新興經營模式，將營造廠、建築師及 ICT 產業異業整合，建置配線箱（光纖、電信、資訊、電視）、廣域網路之接取（FTTH 光纖到府網路系統）、中央監控系統、能源管理系統、電力系統監控、水質監測系統、智慧型水電錶、微電腦瓦斯表等項目，並配合基地條件設置健康資訊照護系統、能源資訊顯示設備等選擇性建置項目，逐步推動由點而線、面、配合各項建設，達到智慧城市的目標；在智慧社區公共住宅維運期間，物業設施管理產業必需提供各項管理維護的專業服務，才能實踐智慧社區公共住宅的預期成效。

(2) 以公共住宅整合長照的政策

台北市府未來推動的「631」公宅政策，是公宅對象比例以 60% 為青年、30% 為弱勢族群及 10% 為銀髮智慧宅。銀髮智慧宅將導入 ICT 技術，其中包括提供遠距照護、銀髮照護、緊急救援等服務，以結合居家照護及社區照護的需求。北市府更研擬向有房屋的銀髮族採包租代管的方式，以市價 85 折出租給年輕人，至於租金所得將全部歸還所有人，用來支付生活費或銀髮智慧公宅租金，此舉不但能滿足銀髮族需要的照顧環境，也能釋出更多房屋供青年社會住宅租用。

(3) 以公營住宅整合租賃管理的政策

依 2017 年 1 月 11 日公布的《住宅法》修正內容第 52 條：

「主管機關為提升租屋市場健全發展，應研擬住宅租賃發展政策，針對租賃相關制度、專業服務第四條經濟或社會弱勢租賃協助，研擬短、中長期計畫。並就租屋市場資訊、媒合服務、專業管理協助及糾紛諮詢等提供相關服務。

前項服務得由租屋服務事業辦理，其認定及獎勵辦法，由中央主管機關定之。」

內政部營建署刻已積極研訂「租屋服務事業認定及獎勵辦法（草



案)」，並將於短期內公布實施，期能透過符合不動產經營租賃相關業務資格的物業設施管理及租賃管理業者，採用包租、代租及代管等方式，獎勵民間的房屋釋出，以滿足社會住宅供應量的需求目標。租賃法案雖在審議階段，桃園市政府於 2017 年初已率先實施。

(4) 地方自治的公營住宅物業管理模式

「社會住宅」的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公寓大廈不同，各地方政府目前多以專業委外管理模式執行物業管理相關業務；新北市參採國外成功經驗，擬以行政法人的專責組織，加速推動社會住宅；台北市則研擬成立物業管理公司，以企業化經營，辦理公共住宅的出租、物業管理及建物維修等業務，提供市民舒適、安全、迅速及便利的居住生活服務。

3. 新版「智慧建築評估手冊」實施

政府 2015 年全面啟動智慧城市及智慧社區的發展，建築物為城市及社區基本元件，為加強推動普及智慧建築並與現階段技術發展密切接軌，內政部建築研究所完成修訂新版「智慧建築評估手冊」，並自 2016 年 7 月 1 日實施，以作為辦理智慧建築標章暨候選智慧建築證書的評定基準；評估基準中的「設施管理指標」，仍維持資產管理、組織管理、效能管理、維運管理及長期修繕等五個分項指標；評定基準項目多為目的性而非技術性標準，目的為鼓勵申請智慧建築標章的建築物，全面導入各種智慧化應用系統，以提升物業設施管理的品質及水準；另配合既有建築智慧化改善的補助，及 2 億元以上新建公有建築物強制取得標章的規定，部分地方政府已將智慧化列入容積獎勵事項，或列入優良公寓大廈評選事項，此將促使資通訊 (ICT) 技術在建築物管理更為普及應用。

4. 健全房屋租賃市場

(1) 「房屋租賃契約書範本」修正實施²

2 內政部 http://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=11455&type_code=02

為衡平房屋租賃雙方權利義務關係，促進房屋租賃契約合理公平，內政部已於 2016 年 6 月 23 日公告修正「房屋租賃契約書範本」提供各界參考使用，並增訂「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」，自 2017 年開始實施。

新公告版本是依據「消費者保護法」第 17 條第 1 項規定訂定，承租房屋的消費者應符合租賃房屋用途，限由承租人供作住宅使用時，才有新版房屋租賃定型化契約的適用，如承租房屋的用途是供販賣商品或辦公執行業務等營業用，則不適用新公告版本規定。

新公告的房屋租賃契約，明定內容不得記載事項，包含不能限制房客不得遷入戶籍、不能限制房客申報租金以扣繳綜合所得稅、不得約定稅賦轉嫁等，並特別針對房屋租賃關係中，常見的房屋租賃糾紛如提前終止租約、房東要求過高的擔保金（押金）、臨時調漲水電費、租屋毀損修繕費用、租屋衍生稅費負擔及房屋返還等爭議，明定應加以記載。以出租為業的房東如使用未符合新版規定的契約內容，房客可要求房東修改或拒絕簽約，以保障自身權益。倘經地方政府令其限期改正而屆期不改正者，將可依「消費者保護法」第 56 條之 1 規定最高裁罰 30 萬元。民眾如有租屋糾紛，也可循消費爭議的處理途徑向地方政府消費者服務中心或消保官申訴，以維護租屋權益。

由於國內出租房屋多以個人房東為主，推動初期會廣為宣導及輔導，以避免房東觸法；內政部為推廣使用房屋租賃定型化契約，已與各地方政府共同推動「房屋租賃定型化契約宣導及輔導實施計畫」，並利用大型公眾活動、結合大專院校舉辦的租屋博覽會及房東座談會，或利用高密度出租住宅的社區住戶會議等多元管道進行宣導及訪視，督促以租屋為業的房東使用內政部所公告房屋租賃定型化契約，以保障民眾租賃房屋權益。

(2) 推動社會住宅擬訂租賃專法

據財政部統計，現行持有房屋超過一戶達 316 萬戶，占住宅存量 860 萬戶的 36%；2014 年有 263 萬戶為無殼蝸牛，占總戶數 846 萬戶 31%，平均購屋年齡 41.2 歲，顯示對住宅租賃具市場需求。新政府為



推動 8 年 20 萬戶社會住宅的目標，政府大幅修正《住宅法》相關規定，包括地方政府有償取得土地可辦理長期租用、社會住宅可減免地價稅及房屋稅、給予免稅誘因鼓勵房東釋出空屋交由政府「包租代管」。並積極推動租賃專法，內政部日前已研擬出《住宅租賃市場發展條例》草案，根據草案規定，每戶每月租金 6 千元以下，免扣綜和所得稅；2 萬元以下者，租金扣掉 6 千元以及必要耗損與費用後，收入以 53% 計算。若以租金 2 萬元來看，實際報稅的金額只有約 6,500 元，草案也規定房東若將空屋委託業者代管、出租，將可減徵地價稅與房屋稅，減徵期間原則上是 5 年，但授權地方政府自訂。未來建立專業的租賃服務業系統，透過法制化建立專業的租賃服務業系統，不但會形成產業活絡租賃市場，經過長時間的發展後，讓長期以來處於「黑市」環境的租賃市場能夠檯面化，市場就會安定，品質也會因此提升，這是社會進步的過程，法案期能在今年會期送進立法院審議，儘速完成立法。

5. 行政院會通過「都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例」草案³

都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例 (草案)

容積及建蔽率獎勵 條第 6-7

1. 不得超過該區建築基地1.3倍之基準容積或容積率與基地1.15倍之原建築容積。
2. 條例施行後3年內申請之重建計畫，得再給予容積獎勵基地法定容積10%獎勵。
3. 重建計畫之建築物高度，除因安全考量外，不受原區法令及都市計畫法令之高度限制。

獎勵

1. 重建率得由直轄市、縣(市)主管機關酌予放棄。
2. 得以住宅稅之惠予處理。

通用對象 條第 2-4

危險建築物

1. 經建築主管機關估價鑑定或經地政主管機關估價鑑定，且經公告。
2. 經評估、鑑定、公告之危險建築物。

老舊建築物

1. 合法建築物。
2. 建築師估價鑑定之辦法，由內政部另訂。

1. 符合前條建築基地或土地重建標準，但不得經主管機關公告該基地重建。

2. 具有重建獎勵地區申請，取得重建計畫獎勵內。

稅捐減免及資金保證 條第 8-10

稅捐減免

1. 重建期間免徵地價稅。
2. 重建後，地價稅及房屋稅減半徵收2年。
3. 重建符合法規建築物所有權人持有重建後建築物，於房屋稅減半徵收2年期間內未移轉者，得免發回房屋稅減半期間溢收所有權人。

資金保證

- 經輔導評估資金取得有困難，為鑒別重建積極協助取得必要資金，經地方政府評估應優先推動之地區，主管機關得視財源狀況協助重建工程必要資金之貸款保證。

為加速危險及老舊建物重建，提升國人居住安全與品質，行政院會 2016 年 12 月 29 日通過「都市危險及老舊建築物加速重建獎勵條例」草案，將送請立法院審議。依過去實務執行經驗，危險及老舊建築物因原建築容積大於法定容積、重建後因建蔽率規定致一樓使用面積減

³ 行政院 http://www.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=F8BAEBE9491FC830&s=65D003DEEC3AC89E

少、居民自主、經濟弱勢地區重建經費籌措困難及缺乏主管機關介入提供諮詢與協助機制等原因，致危險及老舊建築物推動重建不易，缺乏政策誘因，因此擬具獎勵誘因，針對應限期或強制拆除的危險建物，及屋齡逾30年須拆除重建的老舊房屋。除了獎勵容積提高至法定容積1.3至1.4倍，放寬建蔽率外，建築物高度，除因飛航安全管制外，將不再受建築法令及都市計畫法令的限制，以加速都市危險及老舊建築物的重建。

6. 政府積極推動老屋健檢及耐震性能評估民眾反應冷淡

2016年2月6日高雄美濃大地震，造成多處建築傾斜倒塌，而災情最嚴重的台南永康區維冠大樓倒塌，當時造成了115人喪命，也再度震出建築的安全問題；台灣房屋自有率高，屋齡30年以上的老屋比例更高，全台總計超過370萬間，內政部於2016年4月核定「安家固園計畫」，因應祭出老屋健檢政策，但一年來民眾申請房屋健檢反應冷淡；根據草根影響力文教基金會和醒吾科技大學民眾中心的調查顯示，僅21.17%的民眾認為需要進行房屋健檢，且其中的8成只是「想想而已」，無實際申請行動；究其原因住戶認為，經歷921、331地震後，房屋都未見受損，就認為無健檢必要，且多數老屋無管理組織，住戶意願難整合，更怕健檢結果影響房價。台灣建築安全履歷協會理事長戴雲發更指出，最沒居家安全保障的建築，像是土壤液化嚴重區、海砂屋、順向坡建築、在幾次嚴重地震中結構已損毀的建築，或者921地震前所設計興建平面配置不佳的建築，這5類危險建築房屋健檢、都更刻不容緩。

另據保險事業發展中心統計，2016年來投保基本地震險比重仍不到33%，2015年台灣地震險投保比率是32.19%，到2016年年底，投



縣市	住宅平均 屋齡(年)	30年以上 (萬宅)
全國	26.91	384.2
新北市	26.91	65.2
台北市	32.29	57.0
高雄市	28.79	47.6
台中市	26.05	34.2
台南市	30.62	30.4
桃園市	23.92	25.3
彰化縣	32.15	20.4
屏東縣	32.64	14.9
雲林縣	35.5	13.6
嘉義縣	34.52	10.4
苗栗縣	32.22	9.9
宜蘭縣	30.13	9.1
南投縣	33.24	8.2
花蓮縣	32.27	7.1
基隆市	28.32	6.8
新竹縣	24.76	6.3
新竹市	24.23	5.3
台東縣	33.24	5.0
嘉義市	29.9	4.5
澎湖縣	39.48	2.0
金門縣	27.22	0.7
連江縣	35.2	0.2

註：資料期間為2016年第二季
資料來源：內政部不動產資訊平台
製表：黃紹虞



保比率只微幅提高至 32.84%，增加比率相當少；2016 年投保地震險的總件數 849.4 萬件，比 2015 年的 840.9 萬件多了 8.5 萬件，增加件數也不如預期；與日本地震險逾 6 成的投保率也相去甚遠。

7. 物業管理相關支援服務業列為加強勞動條件檢查對象

勞動部續 2014 ~ 2015 年推動「督促事業單位遵守勞動條件相關法令實施計畫」後，2016 年進用 325 名勞動條件檢查人力，成立勞動條件檢查大軍，實施高密度、高強度檢查；2017 年配合勞基法修訂的一例一休政策宣導，陸續加強 15 項高工時產業加強勞檢，其中包含保全服務業及物業管理事業機構等產業，此項勞檢政策對物業設施管理產業中勞力密集較高的行業將面臨重大衝擊。

勞動部專案勞檢對象與時間	
時間	對象(家數)
2-4月	旅行社及遊覽業者(100)
3-4月	● 儲配運輸物流與汽車買賣業(100) ● 保全服務業(60)
5-6月	● 物業管理事業機構 (60) ● 醫療院所(150)
6-7月	● 私立幼兒園(100) ● 護理機構(60)
7-9月	● 部分工時勞工 (150) ● 工廠生(高零舊式版業) (150)
8-9月	● 漁船勞工(30) ● 航空及跑道運輸業(10) ● 勞動派遣(100)
9-10月	● 網運客運駕駛員(30) ● 金融保險業(100) ● 電子零組件製造業(200)

註：地區以海峽兩岸家數
資料來源：勞動部 中華民國 106 年 1 月 1 日

二、物業設施管理社會發展的趨勢

1. 社區大樓管理費面臨調漲的壓力

台灣物業的管理費，係由區分所有權人會議或經授權的管理委員會訂定，並透過自由市場機制遴選專業的物業管理公司提供服務；台灣過去 20 年來業主（管理委員會）經由合約雇用或委託物業管理公司的服務費並未調漲，但物業管理公司的經營成本卻年年攀升；2016 年政府再度通過勞動工時及基本薪資的調整，將導致物業管理「低薪」、「過勞」、「高工時」、「高流動率」勞力密集的相關行業，面臨漲價以維持經營生存發展，且漲價幅度會在 10% 以上才能抵銷勞動成本的幅度；台灣物業管理人力派遣服務費約占社區財務總支出的 6 成以上，物業管理公司服務費的調漲，必然影響建築物物業管理的財務收支預算，住戶繳納的管理費將面臨不得不調漲的現實窘境，住戶的經濟負擔壓力勢必增加。

2. 啟動開發商對物業管理責任的延展

台灣民眾購屋糾紛事件中，漏水問題居於首位，而施工瑕疵則位居第三；工程施工品質不但導致購屋糾紛，更直接影響建築物生命週期的管理維護及修繕；政府已針對長期修繕計畫及資金籌措研擬修法規範，並針對保障社區財務安全的公共基金得交付信託亦已完成修法施行；開發商為了提升建案的服務品質，去年已有開發商對其銷售建案率先首創3大保固方案，包括結構體保固25年、地壁磚保固5年、防水保固5年等；保固不僅限於專有戶外牆，尚包括室內廚房浴室、冷熱水管與公共空間防水保固，如頂樓屋頂防水、與庭園景觀、公設景觀水池與游泳池水空間等，開發商皆免費予以修繕；而地壁磚的保固，除專有戶，尚包括外牆立面、甚至石材的保固。此號稱業界最強保固策略，啟動了開發商對物業管理責任的延展，期待未來能激起業界的跟進效應；另續有開發商響應執行「建築安全履歷」，在新的建案中，施工流程透過第三方安全履歷的監造與認證，落實結構安全與品質控管，從建造期間即奠立使用期間的維運管理基礎；開發商導入安全履歷與加強保固的制度，除會影響民眾選購房屋時的決策參考外，也將影響承擔物業設施管理維護的責任歸屬。

3. BIM 與 FM 的整合應用

政府在各項公共工程積極推動導入BIM，以有效率的整合建築物在設計及施工期間的作業，但對於建築物竣工後營運階段，包括資產管理、設備維護、空間定義、工程修繕等業務，透過BIM建置的資訊提供串接到設施管理(FM)的管理應用，則尚需業界的共同努力整合及推廣，BIM與FM的整合應用已是未來發展的必然趨勢。

智慧社區設施管理服務的APP，已經可以做到O2O虛實結合社區服務中的大小事務，包含社區公告，提供即時社區公告，便於住戶隨時掌握最新訊息；郵件查詢，在手機上可接收及查看收件狀況的列表；天然氣瓦斯抄表提供即時回報；以及區分所有權人會議，以數位化電子報到及投票即時統計等，並讓住戶查詢會議結果。也有社區管理APP結合門禁卡、行動支付等功能，對於社區內公設點數的記錄管



理，提供設定公設扣點與收費的方式；智慧社區 APP 的概念就是以社區實用為目的，全方位提昇社區住戶生活的便利性；在服務期間內軟體免費提供安裝使用，各項服務無縫接軌到雲端，讓社區服務進入智慧化的時代。

4. 打造建築物外部智慧化環境的「智慧生態社區」

台北市政府為打造宜居永續城市，2017 年 2 月 25 日公布選定 20 處重劃區，優先推動為智慧生態社區，預定 2018 年正式啟動。根據市府規劃，未來智慧生態社區將設智慧路燈、智慧型站牌、車流監視系統、電動車充電站、局部透水鋪面、YouBike 租賃站、U-Moto、U-car、太陽能道路、太陽能手機充電站等。另外區內的公園，學校也將設置雨水回收、濕地生態、智慧電網、智慧停車場、太陽光電系統等，以建構建築物內外的智慧化生活環境。

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 2016 年年底增加至 729 家，近 10 年來成長約達 40.73%。

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 2015 年第 4 季共計 709 家，而統計至 2017 年 1 月共計 729 家（如表 3-5-3），整體而言成

長率為 2.82%，大多縣市呈現持平狀態，僅新北市 (8)、桃園市 (6)、新竹縣 (2)、台中市 (4)、高雄市 (1)、台南市 (2) 呈增加趨勢；新竹市 (1)、嘉義市 (1)、屏東縣 (1) 則各減少 1 家；嘉義縣、台東縣、金門縣及連江縣則維持 0 家，其公寓大廈管理維護公司登記情況如下表。

表 3-5-3 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	
	2016/01	2017/01		2016/01	2017/01
01 台北市	148	148	12 嘉義市	2	1
02 新北市	140	148	13 高雄市	108	109
03 基隆市	10	10	14 台南市	21	23
04 桃園市	92	98	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	16	15	16 屏東縣	5	4
06 新竹縣	9	11	17 澎湖縣	1	1
07 台中市	141	145	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	2	2	22 連江縣	0	0
總計			709	729	

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 2017 年 1 月增加至 77,696 人。7 年來成長約 86.58%，2016 年 1 月至 2017 年 1 月增加 4,720 人，一年期間約成長 6.47%。其中「事務管理」證照者有 65,777 人，較 2016 年 1 月 61,457 人成長約 7.03%；另技術服務 - 防火及設備證照的成長率最高為 7.77%。

表 3-5-4 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		
	2016/01	2017/01	成長率
事務管理	61,457	65,777	7.03%
技術服務—設備安全	3,532	3,616	2.38%
技術服務—防火避難	1,833	1,879	2.51%
事務管理，技術服務—設備安全	2,977	3,048	2.38%
事務管理，技術服務—防火避難	1,239	1,291	4.20%

4 內政部不動產資訊平台：<http://cpabm.cpami.gov.tw/search/bma/MMCSearch.jsp>

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



技術服務—防火及設備	283	305	7.77%
事務管理，技術服務—防火及設備	1,655	1,780	7.55%
總計	72,976	77,696	6.47%

3. 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⁶，全台住宅建築執照的核發量，2016年Q3為2.3萬戶，較2015年Q4核發2.5萬戶減少近2千戶；2016年Q3全台核發約2.5萬戶住宅使用執照，較2015年Q4核發約3.4萬戶減少約9千戶；截至2015年第4季全國住宅存量計8,493,852戶，2016年第3季住宅存量計8,601,774戶，住宅存量年成長概約為1.27%。

表 3-5-5 全國建築總量統計(戶)

時期	2012Q4	2013Q4	2014Q4	2015Q4	2016Q3
建築總量	9,036,482	9,082,513	9,179,784	9,276,097	9,400,205
住宅存量	8,275,457	8,318,823	8,409,079	8,493,852	8,601,774

(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年上半年的累計報備量為43,741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 3-5-6 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*	7,553	12 彰化縣	1,325
02 新北市*	8,229	13 南投縣	208
03 桃園市*	5,235	14 雲林縣	325
04 台中市	6,580	15 嘉義縣	194

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

7 資料來源：內政部營建署彙整至2016/6/30；*2017/03/09各地方政府官網查詢。

05 台南市	2,037	16 屏東縣	253
06 高雄市*	5,405	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			43,741

(二) 保全服務業

保全業在 2016 年 1 月設立登記共 814 家，至 2017 年 1 月累計設立登記 929 家，仍持續經營者共計 628 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（基本工資調漲、勞工保險、全民健康保險、勞工退休金提撥、二代健保補充保費、一例一休等）、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之不利因素。

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，也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，以豐厚自己經營實力，避免同業低價搶標的惡性循環。

從勞動部近六年過勞職業病統計資料分析，保全業名列過勞職業病件數最多的第二名（第一名是製造業，第三名是倉儲運輸業），前三行業的共通特性為長工時、好發年齡為 46-55 歲、腦血管與心血管兩疾病等。

近年來，系統保全業朝向智慧生活、智慧家庭、智慧建築、智慧社區及智慧城市又整合防災業務之功能等領域的多角化應用拓展，國內兩大系統保全中保、新保 2016 年靠物聯網、長照市場使其營收小幅成長，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，

8 2017/01/31，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。



朝向雲端服務中心的模式發展，產業全面加值升級，成為智慧型安心生活產業將其未來發展之趨勢。

台灣已正式邁入「高齡社會」，國內二大保全企業中保、新保都成立長照專屬部門，並結合集團資源，投入長照服務及銀髮健康管理、養生村等營業項目。中保提供客製化的銀髮服務方案，包括接送服務、健康照護、飲食及旅遊服務。中保旗下的立保保全目前則有 20 部車輛提供接送及旅遊上的服務；另針對健康數據，也有雲端居家測量紀錄。而新保也結合關係企業的醫療、人壽保險等資源，提供優質的長照及銀髮健康管理服務，並已在北、中、南地區開始投資銀髮族旅館、莊園、長照中心等，保全業跨業發展，讓台灣的銀髮族擁有全方位的安心樂齡生活。

(三) 清潔維護業⁹

在高齡化與少子化的驅使下，女性紛紛投入勞動市場以促進經濟發展，由於職業婦女在無暇兼顧家庭清潔工作之情形下，於是專門提供清潔服務的公司便順勢而生，又我國企業管理的觀念改變，部分環境清潔或廢棄物處理工作，以外包方式交付承攬，民間清潔服務業已成為新興行業之一，其工作類型包括建築物高空清洗樓面作業、地面清潔作業、危害物清潔工作、醫療廢棄物清理、通風管道作業以及消毒工作等，2015 年 1 月登記在業環保業者 3,263 家，清潔業者 802 家；至 2017 年 1 月環保業者增加至 3,375 家，清潔業者增加至 835 家，市場規模顯有持續增加，如表 3-5-7 所示。然環保意識如今已是全球關注的議題，歐盟國家垃圾處理及廢棄物管理產業成為國際投資人及私募基金業者之熱門投資標的，該產業之發展不僅可帶來美好的環境品質，更可帶動經濟產值。

9 2016/01/31，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者家數。

表 3-5-7 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2016/01	2017/01	增減數
環保業	3,263	3,375	+112
清潔業	802	835	+33

(四) 機電維護業¹⁰

隨著社會的發展，人們對節約能源、環境保護及生活素質的要求愈來愈高，又政府對於智慧生活、智慧家庭、智慧建築、智慧社區及智慧城市等提倡，機電行業則因應社會的轉變而不斷改進及研發新技術，以提高機電服務的水準進而提升人類生活素質。從業人員透過參加機電業相關範疇之技能或工程測試，提升專業知識和技能，以掌握及應用新科技，進而配合相關行業的發展。2016年1月以機電維護業登記在業者9家、機電工程業者計693家、消防工程業計512家、電梯業計167家；至2017年1月機電維護業登記在業者仍維持9家，機電工程業者增加至709家、消防工程業亦增加至532家、電梯業增至172家，如表3-5-8所示。

表 3-5-8 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2016/01	2017/01	增減數
機電維護業	9	9	0
機電工程業	693	709	+16
消防工程業	512	532	+20
電梯業	167	172	+5

四、結語

2016年新政府推動實施多項法規及政策，法規方面包括與經營業務相關的《公寓大廈管理條例》及《保全業法》；與人力資源相關的《勞動基準法》等的部分修正，均對產業經營產生直接的影響。在智慧化方面，政府實施新版「智慧建築評估手冊」、推動智慧生態社區、智慧社會住宅社區及BIM整合FM應用等，全面加速智慧生活空間的

10 2016/01/31，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。



建構，對物業設施管理服務的職能必需相對應提升及適應，才能符合智慧化應用的需要；另在租賃政策方面，研訂租賃專法、推動包租代租代管、租賃合約應記載及不得記載事項等措施，對建全及促進租賃市場將產生重大的影響。因應老人及老宅的社會，也將是政府及產業需要長期投入資源解決的問題。物業設施管理產業中的各專業行業，分別有其不同的商機及威脅，行業間整合及融合的發展將會更為明顯，物業設施管理的社會功能也將會更為重要。



信義房屋