

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

壹、前言

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者需求，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，發展出之相關管理事務，包含資產管理、建築物管理及生活服務三大業務範疇。

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，深受政府的房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響，2018年有關勞資政策勞動條件的《勞動基準法》再度修正、基本工資及勞工保險費率持續調漲，通過《勞動事件法》、修正《勞動事件法》及勞工健康保護規則，預告《最低工資法》草案等，都直接衝擊物業管理服務勞力密集的業務。政府房屋管理政策與物業管理業務範疇資產管理業務相關的都更三法、住宅租賃專法及相關配套子法、續辦包租代管業務

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。

等，均為物業管理產業開拓新業務範疇及市場商機；對產業的中長期發展，勢必會產生結構性的調整與變革；物業設施管理各項專業業務的細分化，各專業業務分業的內外部經營環境具有其獨特性，也同時具整合與融合為產業生態圈的發展趨勢。茲從下列構面摘錄具代表性事項，以回顧2018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》擬修正條文

1.擬修正條文尚未完成立法程序

2018年度以前《公寓大廈管理條例》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；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；擬研訂公寓大廈維護管理公司個人資料檔案安全維護管理辦法等多項條文，經歷多次會商至2018年終今尚未完成立法。

2.擬修訂條例第17條之投保公共意外保險義務人之規定

鑑於我國都市化程度已臻成熟，多數國人居住於都會地區的公寓大廈，惟隨著屋齡攀升、建物老朽以及台灣氣候特性，建築物外牆磁磚剝落致國民生命財產遭受損失事件頻傳；為保障不特定之第三人受損害時之受償權益，並分散公寓大廈管理之風險，有強制公寓大廈投保公共意外責任保險之必要；該案於2018年5月25日研商後尚未修法通過。

(二)修正《消防法》及訂立「消防設備人員法」以提升消防設備人員權益

「消防設備人員法」草案及「消防法」第7條修正草案，將消防設備人員權益，提升至法律位階，以法律明文規範，使建築物公共安全及民眾生命財產能獲致更周全之保障，並完備消防專技人員制度。根據內政部統計，截至2018年10月底全國領有消防設備師證書共1,652人，領有消防設備士證書共5,743人，已具有一定規模；故內政部這次也同時研修《消防法》第7條修正草案，針對領有消防安全設備暫行執業證書之1997年7月26日前，依建築師法規定登記開業之建築師及消防安全設備職類乙級技術士，得於中央主管機關公告之日起1年內，檢具相關證明文件，申請消防安全設備設計及監造人員

證書、消防安全設備裝置及檢修人員證書，繼續從事相關作業，以保障消防專技人員制度建立前，既有的執業權益。

1. 《消防法》修正「各類場所消防安全設備檢修及申報作業基準」²

內政部2017年11月22日修正發布「各類場所消防安全設備檢修及申報作業基準」第2篇第2章室內消防栓設備、第3章室外消防栓試驗、第6章泡沫滅火設備、第16章連結送水管及第24章射水設備等之消防水帶性能檢查部分增列耐水壓試驗，製造年份超過10年或無法辨識製造年份之水帶，應將消防水帶兩端之快速接頭連接於耐水壓試驗機，並利用相關器具夾住消防水帶兩末端處，經確認快速接頭已確實連接及水帶內(快速接頭至被器具夾住處之部分水帶)無殘留之空氣後，施以一定壓力以上水壓試驗5分鐘合格，始得繼續使用。但已經水壓試驗合格未達3年者，不在此限，並自2019年1月1日起生效。



圖3-4-1 消防設備水帶耐水壓試驗

² 資料來源：內政部消防署全球資訊網



二、勞動攸關法規與政策

(一)《勞動基準法》部分條文再度修正

《勞動基準法》於2018年1月10日通過修正，修正第24、32、34、36～38、86條條文，及增訂第32之1條；已於2018年3月1日施行；新法重要修訂內容摘要³如下：

- (1) 休息日加班的工時，改為核實計算。
- (2) 每月加班上限從46小時增加為54小時，三個月不超過138小時。
- (3) 輪班間隔的休息時間，從11小時縮減為8小時。
- (4) 勞工每7日必須有1日例假日，變成14天內休息日跟例假日有4天。
- (5) 當年未休完的特休假，從直接換算薪資，變成可積假到明年。

表3-4-1《勞動基準法》部分條文修正重點

| | |
|--------|-----------------------------------|
| 例假鬆綁 | 例假可挪移「七休一」改為「十四休四」，最多可連上12天班。 |
| 休息日加班費 | 取消「做一給四」、「做五給八」，改為核實計算。 |
| 加班工時彈性 | 每月46小時上限放寬為54小時，得於三個月內調移，上限138小時。 |
| 輪班間隔 | 換班至少間隔11小時，例外不得低於8小時。 |
| 特休假 | 當年度未休完的特休假，可遞延一年。 |

資料來源：公視-有話好說整理。

(二)通過《勞動事件法》⁴一年後實施

過去勞工上法庭爭權益，時常發生訴訟期間冗長導致勞工須分神奔波、資方拒絕提供文書、訴訟費用負擔過重，及勞動法令知識不足，而遭判敗訴的情況。立法院2018年11月9日三讀通過《勞工事件法》，預計一年後施行，該法將設立勞動專業法庭，使勞工擁有選擇權可在勞務提供地或是公司所在地的法院起訴、強化調解程序加快訴訟程序、減輕費用負擔等，讓勞工訴訟更有保障。

³ 勞基法修正案三讀通過！對你有哪些影響？5大要點整理：

<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/55568>

⁴ 2018/11/09 勞動事件法三讀通過 重點摘要曹新南專欄

https://www.1111.com.tw/dayoff/discussTopic.asp?cat=vacationQuestion&id=197756&agent=out_fb_ettc_vacationQuestion1109

根據法案所定義的勞動事件，指基於勞工法令、團體協約、工作規則、勞資會議決議、勞動契約、勞動習慣及其他勞動關係，所發生的權利義務爭議。至於工會與會員或會員之間因工會相關規範所生爭議、建教生與建教合作機構間因建教合作相關規範所生爭議等，都包括在內；新法內容重如下圖。



圖3-4-2 勞動事件法的七大重點



(三)基本工資及勞工保險費率持續調漲

1.基本工資

自2016年5月至今，已連續三次調整基本工資，每月基本工資由執政前的20,008元調整至2019年1月1日實施之23,100元，共調升3,092元，調幅達15.45%；每小時基本工資已由120元調整至2019年1月1日實施之150元，共調升30元，調幅達25%。政府希望透過增加勞工所得，提升工作效能，並藉由基本工資調漲，照顧邊際勞工的基本生活，帶動國內消費支出及經濟成長，對經濟面產生正向循環。

2.勞工保險費率

《勞動保險條例》2008年7月17日修正之條文施行時，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。現行勞保費率為9.5%，加計就業保險費率1%為10.5%；2019年勞保費預計調高為10%，合計就保費率後為11%。

(四)《就業服務法》修正部分條文⁵

為了促進薪資資訊透明化，透過勞雇雙方資訊對稱，讓求職者可以節省尋職的時間成本，雇主也能降低招募作業的時間和人力成本。總統2018年11月28日公布《就業服務法》第5條第2項修正條文，未來雇主招募員工時，經常性薪資未達4萬，必須公開薪資範圍，禁止寫「薪資面議」，違者可處6萬到30萬罰鍰。另，禁止就業歧視條款新增雇主對求職人或所僱用員工，不得以星座、血型為由，予以歧視，違者可處30萬元以上150萬元以下罰鍰。

表3-4-2 《就業服務法》部分條文修正重點

| | |
|----------|--|
| 增加薪資條款 | 未來雇主招募時，職缺月薪若未達4萬元，必須公開薪資範圍，禁止寫「薪資面議」。 |
| 禁止就業歧視條款 | 雇主對求職人或所僱用員工，新增「星座、血型」等兩特徵，不得以此為由，予以歧視。 |
| 刪除工作範圍規定 | 在台聘雇外國專業人士允許從事工作中，放寬為「不分學科的專任教師」，可從事語文以外的教學工作。 |

資料來源：ETtoday新聞雲，記者紀佳妘圖，2018/11/30，顏世禮製表。<https://www.ettoday.net/news/20181130/1319294.htm>

⁵ 資料來源：2018年11月30日ETtoday新聞雲 圖/記者紀佳妘

1. 勞工健康保護規則⁶

勞動部於2017年11月13日修正「勞工健康保護規則」第4條，新增規定50-299人以上事業單位僱用或特約醫護人員之人力配置及臨場服務頻率（如表3-4-3）及其施行期程；2018年7月1日起事業單位之同一場所，勞工總人數在200人以上，必須聘僱或特約醫護人員辦理健康管理、職業病預防等勞工健康保護事項；2020年1月1日起下修至100人以上；2022年1月1日起再下修至50人以上；經檢查要求限期改善，屆期未改善後，依法開罰新台幣3萬以上15萬以下罰鍰。

表3-4-3 勞工總人數50人至299人之事業單位醫護人員臨場服務頻率表

| 事業性質分類 | 勞工總人數 | 臨場服務頻率 | | 備註 |
|--------|----------|--------|------|---|
| | | 醫師 | 護理人員 | |
| 各類 | 50~99人 | 1次/年 | 1次/月 | 1.每年度之第一次臨場服務，雇主應使醫護人員會同事業單位之職業安全衛生人員進行現場訪視，並共同研訂年度勞工健康服務之重點工作事項。 2.每次臨場服務之時間，以至少2小時以上為原則。 |
| 第一類 | 100~199人 | 4次/年 | 4次/月 | |
| | 200~299人 | 6次/年 | 6次/月 | |
| 第二類 | 100~199人 | 3次/年 | 3次/月 | |
| | 200~299人 | 4次/年 | 4次/月 | |
| 第三類 | 100~199人 | 2次/年 | 2次/月 | |
| | 200~299人 | 3次/年 | 3次/月 | |

資料來源：勞動部職業安全衛生署

2. 預告《最低工資法》草案⁷

勞動部2018年11月30日預告草案，明訂最低工資審議應參採消費者物價指數年增率（CPI）擬定調整幅度，其他如勞動生產力指數年增率、勞工平均薪資年增率、家庭收支狀況、國家經濟發展狀況等十項指標，都屬參考指標。換言之，未來只要消費者物價指數上漲，最低工資一定會跟著調升。

另一項重大變革，勞動部未來將設最低工資研究小組，由學者專家及國發會等單位會前提出建議調整方案，供委員會參考。行政院對最低工資

⁶ 資料來源：勞動部職業安全衛生署

⁷ 2018/11/30 經濟日報「最低工資法」草案出爐 未來將跟著CPI調漲
<https://money.udn.com/money/story/5648/3510528>

審議會開會結果必須20日內核定，若退回一次，重新審議，行政院即應核定，不得退回。也就是行政院無權改變調整金額及實施時間，只能決定是否接受。

現行基本工資「原則」於每年第3季開會，由於過去曾有十年未召開會議，此次草案明訂每年第3季一定要召開會議，且明訂實施時間為隔年1月1日。

三、房屋管理攸關法規與政策

(一)都更三法加速推動都市更新關聯性業務

立法院2017年4月25日通過《都市危險及老舊建築物加速重建條例》，2018年1月30日立法院通過《國家住宅及都市更新中心設置條例》，9月25日《都市更新條例》通過修訂，都更三法相繼通過後已全到位。預計半年內完成都更12項子法及3項作業手冊的編訂，讓地方政府有所依循；未來4年籌編預算80億元投入都市更新關聯性業務，2018年危老重建與都更案合計超過200案，顯示民間動能活絡，在容積獎勵明確化、爭議解決能力強化的情況下，預期都更案件與審議效率也能倍增；預計2019年危老及都更將朝向350案目標邁進，營造業產值初估可貢獻近新台幣千億元。

行政院在花蓮0206地震後核定「全國建築物耐震安檢暨輔導重建補強計畫」也預計投入54億元，將針對老舊建築物進行全面性的結構安全快篩、耐震評估，並視評估結果進行階段性補強與連結危老或都更的重建。

政府成立住都中心及金聯都更公司，前者負責公辦都更，後者負責危老重建；並引導整合金融、法律、建築、都計、估價、開發等各領域的專業人才及組織機構協力投入加速推動。

(二)通過《租賃住宅市場發展及管理條例》健全住宅租賃制度

台灣住宅租賃市場需求龐大，潛在需求者達285.5萬人，但因市場體制不健全，導致租賃雙方爭議層出不窮。2017年11月28日立法院通過《租賃住宅市場發展及管理條例》，將於2018年6月27日實施，其立法目的是就住宅租賃市場目前存在租賃契約關係保障不足、糾紛處理不易、專業管理缺乏、租賃住宅資訊不對稱等現況，研擬相關的解決措施，立法讓租賃關係有保障、住宅租賃有幫手、爭議處理有管道、委託經營有利多、專業服務有制度。

表3-4-4 租賃住宅市場發展及管理條例立法重點表

| 項目 | 內容 |
|-----------|--|
| 綜所稅優惠 | 房東委託包租、代管業者，每月租金6000元以下免納綜所稅；6000元至2萬元，依租金收入53%計算。 |
| 房屋稅、地價稅優惠 | 地方政府得適當減徵，以5年為限，行政院可視情況延長1次。 |
| 實告不實 | 租賃服務業者廣告內容與事實不符，處1萬元以上5萬元以下罰鍰。 |
| 房東保障 | 房審遲繳租金超過2個月、未經房東同意轉租他人、房客毀損住宅不為修繕等，得提前終止契約。 |
| 房客保障 | 押金不得超過2個月租金總額；住宅有修繕必要，出租人不於期限內修繕，得提前終止契約。 |
| 租賃爭議 | 發生住宅租賃爭議時，得向地方政府申請調處，並免繳調處費用。 |

資料來源：2017/11/28，立院三讀租賃住宅市場發展及管理條例，中央社製表。<https://www.cna.com.tw/news/apho/201711280002.aspx>

1. 政府續辦推動包租代管產業計畫

內政部為推動包租代管產業，自2018年實施為期三年的社會住宅包租代管試辦計畫，至2018年12月全國已有4百多家住宅租賃業者完成許可登記，2018年包租代管第一期1萬戶的目標，但截至11月底六都僅媒合2,542

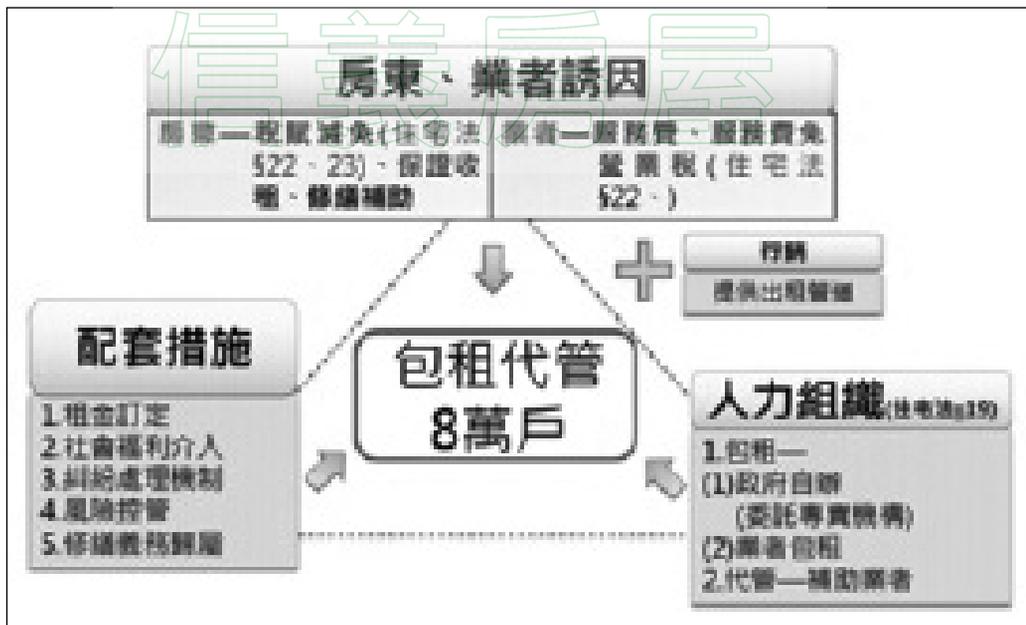


圖3-4-3 包租代管試辦計畫推動構想示意圖

資料來源：內政部不動產資訊平台，2017年度社會住宅包租代管試辦計畫

戶，其中台中市最多有683戶，台北市僅媒合609戶，排在第二位，另外新北448戶、桃園市378戶、高雄324戶、台南100戶，成效未如預期。2019年第二期目標2萬戶，其中1.5萬戶依照現有制度，由中央補助地方政府，依據政府採購法公開招標；除了金門縣和連江縣以外，各縣市都有額度，其中以雙北市最多共2,200戶額度、台中市和桃園市共1,600戶、台南市和高雄市共1,200戶，其他縣市共5,000戶額度；另外規劃5,000戶則將交給六都各租賃公會來遴選廠商推動，期望讓更多業者參與包租代管業務。

2. 實施「住宅包租及轉租定型化契約應記載及不得記載事項」

為保障包租業與房東及房客間的權益，內政部在2019年2月23日已公告「住宅包租契約應約定及不得約定事項」及「住宅轉租定型化契約應記載及不得記載事項」，將自2019年6月1日起實施，將來包租業者與房東及房客簽訂契約，若違反規定，除契約條款無效外，還可能會有高額罰款，以提升包租業服務品質，讓房東房客都安心。

表3-4-5 租賃住宅市場發展及管理條例立法重點表

| 住宅包租及轉租定型化契約應記載及不得記載事項 | |
|------------------------|--------------------------------|
| 1 | 金額最高不得超過2個月。 |
| 2 | 不得任意向房客收取電費謀取暴利。 |
| 3 | 不得約定房客不能申報租賃費用支出、遷入戶籍、稅費負擔之轉嫁。 |
| 4 | 需告知是否為凶宅、海砂屋 |
| 5 | 房客不得再轉租 |

資料來源：公共電視，2019/03/15，<http://news.pchome.com.tw/living/pts/20190315/video-15525792004459908009.html>

3. 實施租賃住宅服務業營業保證基金管理委員會組織及基金管理辦法

租賃住宅市場發展及管理條例業於2017年12月27日公布，並自2018年6月施行，條例規定營業保證金由中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會於金融機構設置營業保證基金專戶儲存，並組成管理委員會負責保管；基金之孳息部分，僅得運用於健全租賃住宅服務業經營管理制度。基金管理委員會委員由租賃住宅服務業擔任者，其人數不得超過委員總數之五分之二。基金管理委員會之組織、基金管理及運用辦法，由內政部爰訂定「租賃住宅服務業營業保證基金管理委員會組織及基金管理辦法」於2018年6月14日頒布實施。

(三)擬訂實價登錄地政三法修正草案

實價登錄地政三法，係指《平均地權條例》、《地政士法》及《不動產經紀業管理條例》；此三法於2011年12月13日立法院三讀通過的修正條文中，皆有要求實價申報登錄，故合稱實價登錄地政三法。實價登錄自2012年8月1日上路至今，登錄案件已達兩百多萬筆，是買賣房屋時的議價好工具，但實施近六年，仍有不少為人詬病的漏洞，導致房地產買賣資訊仍難以達到透明、對等。為此，行政院於2018年5月3日通過「實價登錄地政三法」修正草案，以提高台灣不動產交易價格的透明度，待立法院審議通過，「實價登錄2.0版」就能亡羊補牢，提供更即時與準確的房地產交易資訊。此次內政部研提修法重點，包括申報責任回歸買賣雙方、預售屋簽約後三十日內申報、門牌地號完整揭露、登錄不實依情節輕重處罰等，法案尚待立法院審議。

表3-4-6 現行規定與修法重點對照表

| 5大修正重點 | 現行規定 |
|---|--------------------------------|
| 由買賣雙方於申請買賣移轉登記時同申報 | 於辦竣移轉登記30日內，依序由地政士、經紀業或權利人申報。 |
| 自售預售屋者銷售前及代銷業者簽訂代銷契約後30日內，應將預售屋銷售資訊報備查；並於簽訂預售屋買賣契約書之日起30日內申報。 | 由代銷業者於委託代銷契約屆滿或終止30日內申報。 |
| 門牌或地號完整揭露，並溯及已揭露案件。 | 以區段化、去識別化方式揭露。 |
| 增訂直轄市、縣(市)主管機關查核權及查核範圍 | 查核權於辦法規定(非法律位階) |
| 依違法情節修正罰則區分輕重，當事人屢不改正加重處罰。 | 權利人有1次限期改正，業者逕予處罰，罰鍰皆為3萬~15萬元。 |

資料來源：內政部，2018/5/3。

(四)公營住宅的物業設施管理政策

政府為滿足民眾的居住需求，2016年起計畫在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、台中市等)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，更通過《租賃住宅市場發展及管理條例》以健全住宅租賃市場；各地方政府在推動社會住宅政策的同時，亦整合智慧建築、租賃管理及高齡長照等政策。

各地方政府興建的「社會住宅」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，與一般區分所權的公寓大廈有很大的差別；「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、30%弱勢社群的關懷及生活服務等業務，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。

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

(一)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2018年年底增加至778家，10年來成長達50.19%。

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2018年1月共計765家，而統計至2019年1月共計778家，整體而言成長率為1.70%，大多縣市呈現持平狀態，僅新北市(3)、桃園市(3)、台中市(2)、高雄市(5)呈增加趨勢，其公寓大廈管理維護公司登記情況如表3-4-7。

表3-4-7 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 | |
|--------|--------------------|---------|--------|--------------------|---------|
| | 2018/01 | 2019/01 | | 2018/01 | 2019/01 |
| 01 台北市 | 150 | 150 | 12 嘉義市 | 1 | 1 |
| 02 新北市 | 153 | 156 | 13 高雄市 | 116 | 121 |
| 03 基隆市 | 10 | 10 | 14 台南市 | 26 | 26 |
| 04 桃園市 | 105 | 108 | 15 嘉義縣 | 0 | 0 |
| 05 新竹市 | 16 | 16 | 16 屏東縣 | 4 | 4 |
| 06 新竹縣 | 11 | 11 | 17 澎湖縣 | 1 | 1 |
| 07 台中市 | 155 | 157 | 18 宜蘭縣 | 2 | 2 |
| 08 苗栗縣 | 3 | 3 | 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 | 765 | 778 |

資料來源:全國建築管理資訊系統入口網

(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2019年1月增加至86,683人。9年來成長一倍，2018年1月至2019年1月增加3,501人，一年期間成長4.21%。其中「事務管理」證照者有73,812人，較2018年1月70,624人成長4.51%；另事務管理，技術服務-防火及設備證照的成長率最高為7.15%。

表3-4-8 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 | | |
|----------------------|---------|---------|-------|
| | 2018/01 | 2019/01 | 成長率 |
| 事務管理 | 70,624 | 73,812 | 4.51% |
| 技術服務—設備安全 | 3,720 | 3,755 | 0.94% |
| 技術服務—防火避難 | 1,979 | 2,029 | 2.53% |
| 事務管理，技術服務—設備安全 | 3,094 | 3,128 | 1.10% |
| 事務管理，技術服務—防火避難 | 1,375 | 1,418 | 3.13% |
| 技術服務—防火及設備 | 334 | 338 | 1.20% |
| 事務管理，技術服務—防火及設備 | 2,056 | 2,203 | 7.15% |
| 總計 | 83,182 | 86,683 | 4.21% |

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

(三)物業管理服務需求量的增加趨緩

1.建築存量微幅累增

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2018年Q3為2.4萬戶，較2017年Q4核發2.7萬戶減少3千餘戶；2018年Q3全台核發約3萬戶住宅使用執照，較2017年Q4核發約2.8萬戶增加2千餘戶；截至2017年第4季全國住宅存量計8,696,020戶，2018年第3季住宅存量計8,784,289戶。

表3-4-9 全國建築總量統計(戶)

| 年別季別 | 2012Q4 | 2013Q4 | 2014Q4 | 2015Q4 | 2016Q4 | 2017Q4 | 2018Q3 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 建築總量 | 9,036,482 | 9,082,513 | 9,179,784 | 9,276,097 | 9,399,830 | 9,511,001 | 9,616,455 |
| 住宅存量 | 8,275,457 | 8,318,823 | 8,409,079 | 8,493,852 | 8,602,802 | 8,696,020 | 8,784,289 |

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

2.公寓大廈管理組織報備數累增⁸

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年上半年累計與各地方政府官網查詢之報備量為45,678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。

二、保全服務業

建築物管理中之駐警保全屬於保全產業營業項目，受《保全業法》規範，保全公司負責業務包含駐警保全、系統保全、人身保全及運鈔保全。簡而言之，因法令限制，建築物管理之業務中，除警衛保全需由合法之保全公司派駐，其餘業務皆可由公寓大廈管理維護公司承包。

⁸ 2018年度內政部及地方主管機關，尚未公布更新資訊。

保全業在2018年1月設立登記共948家，至2019年1月累計設立登記957家，仍持續經營者共計642家⁹；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、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的因素，雖然在2017年放寬保全員工作年齡至70歲上限，但對產業發展並無顯著的改善。

保全業經因為科技的發達，產業界線越來越模糊，許多通訊、科技業也跨入居家安全領域，導致市場被瓜分，部份業者保全業務已積極開拓新市場，如新光保全透過物聯網、雲端、機器人，進入智慧生活領域，並與醫院結合，跨入安心照護領域。而中興保全以物聯網為核心的「中保無限+」系統新用戶已突破6萬戶，尤以健康照護服務需求明顯增加。另有業者推展「智慧停車管理」服務，以減少人力成本及提高管理效率，突破市場困境。

三、清潔維護業¹⁰

2015年1月登記在業環保業者3,263家，清潔業者802家；至2019年1月環保業者增加至3,633家，清潔業者減少4家為880家，市場規模成長漸趨緩，如表3-4-10所示。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。現階段清潔工作仍以月薪制為多，預計未來可能轉為以鐘點計酬為主要方式，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。

⁹ 2019/01/22，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。

¹⁰ 2019/01/22，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。



表3-4-10 清潔維護業別及家數統計

| 業別 | 家數 | | |
|-----|---------|---------|-----|
| | 2018/01 | 2019/01 | 增減數 |
| 環保業 | 3,543 | 3,633 | +90 |
| 清潔業 | 884 | 880 | -4 |

資料來源：經濟部。

行政院於2018年12月20日通過「循環經濟推動方案」，將循環經濟理念及永續創新的思維融入各項經濟活動，期創造經濟與環保雙贏並接軌國際；清潔維護業也將負擔相當重要的任務，循環經濟的物業管理執行方案，包括響應環保署推動業者循環經濟綠色協議，物業管理相關服務廠商委外合約增列綠色條款；強化社會住宅物業的回收循環體系，加強前端分類及回收成效；加強資源回收處理業與再生利用生產者的連結，提高回收效率與品質；完備物業管理相關制度，檢討相關管理辦法，增列循環經濟相關作業的配套規範等。

四、機電維護業¹¹

2018年1月以機電維護業登記在業者10家、機電工程業者計748家、消防工程業計548家、電梯業計179家；至2019年1月除機電工程業者增加至765家，消防工程減少至539家之外，機電維護業者及電梯業者家數與去年一樣維持不變，如表3-4-11所示。

表3-4-11 機電維護業別及家數統計

| 業別 | 家數 | | |
|-------|---------|---------|-----|
| | 2018/01 | 2019/01 | 增減數 |
| 機電維護業 | 10 | 10 | 0 |
| 機電工程業 | 748 | 765 | +17 |
| 消防工程業 | 548 | 539 | -9 |
| 電梯業 | 179 | 179 | 0 |

資料來源：經濟部。

¹¹ 2019/01/22，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。

五、租賃住宅服務業

台灣住宅租賃市場需求龐大，潛在需求者達285.5萬人，但因市場體制不健全，導致租賃雙方爭議層出不窮。2017年11月28日立法院通過《租賃住宅市場發展及管理條例》，已於2018年6月27日實施，其立法目的是就住宅租賃市場目前存在租賃契約關係保障不足、糾紛處理不易、專業管理缺乏、租賃住宅資訊不對稱等現況，研擬相關的解決措施，立法讓租賃關係有保障、住宅租賃有幫手、爭議處理有管道、委託經營有利多、專業服務有制度。

依條例第3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。租賃住宅包租業：指承租租賃住宅並轉租，及經營該租賃住宅管理業務之公司。租賃住宅管理業務：指租賃住宅之屋況與設備點交、收租與押金管理、日常修繕維護、糾紛協調處理及其他與租賃住宅管理有關之事項。經濟部配合《租賃住宅市場發展及管理條例》新增營業項目之小類H706租賃住宅服務業；細分類H706011租賃住宅代管業及H706021租賃住宅包租業；業於2018年6月27日施行。至2018年12月全國已有4百多家住宅租賃業者完成許可登記。

租賃住宅服務業包含「包租業」及「代管業」，前者是先向房東承租房屋後，再轉租給房客並進行管理；後者是受房東委託管理出租房屋的專業服務制度。同時也建立租賃住宅管理人員專業證照制度，藉由專業經營者提供租屋點交、收租與押金管理、日常修繕維護及糾紛協調處理等專業服務。

租賃住宅服務業屬許可行業，自租賃條例施行日起，需向公司主管機關預查「H706011租賃住宅代管業」、「H706021租賃住宅包租業」營業項目及申請經營許可，並完成公司登記、繳存營業保證金、配置租賃住宅管理人員、加入登記所在地之同業公會及申領登記證後，即得開始營業。

營業保證金應繳存數額依營業處所數及經營規模計算，每一營業處所繳存15萬元，經營規模按服務契約書件數為計算基礎，每一營業處所經營契約書件數達250件者，應增繳10萬元，超過件數每逾100件再增繳10萬元；如所在地同業公會尚未成立，應先行加入所在地商業會。



肆、結語

2018年政府推動實施多項法規及政策，其中以物業管理業務範疇的資產管理相關業務影響最為顯著，如都更三法、住宅租賃專法及相關配套子法、續辦包租代管業務等，為物業管理產業開拓新業務範疇及市場商機；然而在勞動政策方面，因勞基法再度修正、基本工資及勞工保險費率持續調漲，通過《勞動事件法》、修正《勞動事件法》及勞工健康保護規則，預告《最低工資法》草案等，導至勞動成本的不斷增加，相關政策對勞資關係的改善尚有待考驗，但對物業管理服務中高度勞力密集的業務，在人力資源管理將更加困難。物業設施管理的建築物管理維護、資產管理、生活服務及商業支援等業務範疇，隨著各項專業業務的細分化，各專業業務分業的內外部經營環境具有其獨特性，也同時具整合與融合為產業生態圈的發展趨勢。



信義房屋