

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

壹、概述

台灣物業管理產業仍沿用2004年行政院經建會的定義：「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，深受政府的產業政策、房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響；回顧2004年經建會推動物業管理產業發展政策，至今已隨政權輪替的政策不延續及主管機關的無為而停置；物業管理產業擬修正的相關法規，將因2020年5月立法委員的任期屆滿而通過無望；物業管理產業的分業業務中，勞資政策的有關勞動條件《勞動基準法》的再度修正、《勞動事件法》的實施、基本工資及勞工保險費率持續調漲，修正

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

《就業服務法》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中勞力密集業務的生存發展；政府在都市更新、社會住宅、包租代管等政策的推動著力尤深，為物業管理產業開拓新業務範疇及市場商機。

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。物業管理產業近期並無革新性因子激勵各項業務的發展，人力服務為主的業務經營環境更出現水煮青蛙的現象；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2019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》擬修正條文本屆任期通過無望

前屆立法委員因任期屆滿，議案依屆期不續審原則，公寓大廈管理條例修正案退回內政部後，並未於本屆重新提案；惟於本屆擬提部分條文修正，包括飼養寵物管理規範、管理服務人員資格之消極限制、投保公共意外保險義務人之規定等事項，在本屆立法委員任期內已通過無望，必需要在下屆重新提案。

1. 擬修正飼養寵物管理規範條文

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，必需載明於規約中始生效力。條例第16條修正草案為「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條第二項第三款原條文的「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。

2. 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，修法後或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。

3. 擬修訂條例第17條之投保公共意外保險義務人之規定

鑑於台灣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，擬修訂條例第17條之投保公共意外保險義務人之規定。

(二) 交通部修改《道路交通安全規則》禁止保全人員於道路上阻攔行人車輛通行

交通部修改《道路交通安全規則》及「違反道路交管理事件統一裁罰基準表」，法案修訂內容其中包括：除執行交通勤務警察、依法令執行指揮交通人員、各級學校交通服務隊現場導護人員以外，其餘人員不得於道路上攔阻人車通行妨礙交通。違者依法可開發新台幣1200元至2400元。如果致人受傷或是死亡者，還要加倍處罰。修法緣由謂因沒有交管公權力的公寓大廈保全人員，常常於非私人土地上指揮交通引導車流，導致車輛回堵，特別增訂罰則嚇阻。

(三) 內政部將12月30日訂為「全國保全日」

內政部於2019年12月25日表示，《保全業法》自民國80年12月30日公布施行迄今，保全公司已近600餘家，保全業及公寓大廈管理業相關從業人員達數萬人，儼然成為民間協助維護社會治安的最佳幫手。為表彰保全業從業人員對社會治安的貢獻，自2019年起，將12月30日訂為「全國保全日」。

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2019年5月24日通過修正，修正第2、9、63、78條及增訂22-1、17-1、63-1條；已於2019年6月19日公布；新法重要修訂內容摘要²如下：

- 1-1 定義勞動派遣關係中的名詞。
- 1-2 禁止與派遣工簽訂定期簽約。
- 1-3 派遣工得要求要派公司代償積欠薪資。
- 1-4 禁止非法「轉掛」派遣公司。
- 1-5 明訂要派公司連帶補償職災勞工責任。

(二)《勞動事件法》³制定施行

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《勞動事件法》，於2020年1月1日施行，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。

- 2-1 強化法院調解機制。
- 2-2 定暫時狀態的處分。
- 2-3 勞工所受領的給付是否屬於工資。
- 2-4 出勤紀錄內所記載勞工的出勤時間。
- 2-5 減少勞工的訴訟障礙。

² 2019年5月二度修正勞基法，五大修法重點
<https://www.1111.com.tw/dayoff/discussTopic.asp?cat=vacationQuestion&id=218447&page=2>

³ 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_etc_vacationQuestion1109

(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，每二年調高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)攸關就業服務及勞工保險法令

1.全民健康保險平均眷口數調降

健保平均眷口數自2016年0.62人調降為0.61人，維持三年未調整；受到少子化影響，被保險人實際依附眷屬人數持續降低，近三年平均僅達0.59人，2018年平均數更降至0.58人，因此2019年8月30日確定平均眷口數從現行0.61人降至0.58人，自2020年1月1日實行，若2020年安全預備金低於一點五個月預計調漲健保費。

2.《中高齡者及高齡者就業促進法》三讀通過

2019年11月15日三讀通過《中高齡者及高齡者就業促進法》，施行日期再由行政院定之。勞動部指出，因還需訂立銀髮人才中心、雇用退休、職務再設計、創業、訓練等七個相關子法，同時向企業宣導新法，期待最快半年後上路實施。

《中高齡者及高齡者就業促進法》成為我國首部針對年滿四十五歲中高齡、及六十五歲以上高齡者的就業專法；該法重點包括禁止就業年齡歧視、協助在職者穩定就業、協助失業者就業、推動銀髮人才服務、支持退休後再就業、開發就業機會等。

禁止年齡歧視部分明定，雇主對求職受雇的中、高齡者，不得以年

齡為由而有差別待遇，包含招募、分發、考績、升遷、薪資給付、退休、資遣、離職及解僱等，若有不利對待，違者可處三十萬元至一五〇萬元罰鍰。

新法也明定，中央主管機關應會商相關單位，至少每三年訂定中高齡者及高齡者就業計畫，並提供退休中、高齡者相關資料供查詢，以強化退休人力再運用；勞動部指出，未來將整合中央與地方政府資源共同推動銀髮人才服務，設立銀髮人才服務中心或是據點，宣導倡議中高齡及高齡人力運用及延緩退休，開發短期性、臨時性、部分工時等工作機會，並建置退休人才資料庫促進退休人力再運用。

3.《勞工職業災害保險及保護法》草案

2019年12月24日勞動部將《勞工職業災害保險及保護法》草案送行政院審議，該法有六章、108條條文，內容涵蓋勞工職業災害的預防、補償及重建，草案名稱因此涵括「保險」與「保護」兩詞，並較原先法規會版草案，新增「名譽處罰」，可公布違法事業單位之名稱與負責人姓名；草案規劃方向，包括擴大納保範圍、保險費率調整機制、適度提高投保薪資、提升給付水準、職業災害預防與重建業務、職業傷病通報與鑑定、提供各項津貼補助及勞動保障措施及強化罰則等功能。

在擴大納保範圍部分，未來不論是事業單位的雇員為多少人，只要是登記有案的事業單位，雇主都必須強制為勞工投保職災保險，根據勞動部推估，未來擴大納保後，原先四人以下事業單位的14萬個投保單位、32萬餘人都將納保。

勞動部表示，在職災保險投保薪資上、下限部分，投保下限將定為當年度的基本工資，上限則是採取勞退提繳級距的第八組第44級，從現行的新台幣45,800元提高為72,800元，讓投保薪資範圍可涵蓋九成以上勞工薪資水準。

根據估算，若以現行平均職災費率為0.21%，部分工時勞工投保薪資下限，將從11,100元提高23,100元，雇主保費負擔將自每人每月23元提高為49元，漲幅113%；在投保薪資上限部分，若自45,800元提高至最高72,800元後，將從96元提高至153元，漲幅59%。

勞動部指出，在罰則部份，除了新增的「名譽處罰」外，也包含提高未申報處罰為二萬元至十萬元罰鍰，且得連續處罰；針對勞工在未申報期間發生職災，仍可請領保險給付，雇主則將被開罰十萬元到三百萬元罰鍰。

4.《最低工資法》草案⁴尚未完成立法程序

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。不過，基於立院會期時間有限，尚未完成立法程序。

5.勞工健康保護規則⁵

依據《職業安全衛生管理辦法》第2條將事業依危害風險之不同區分為：第一類事業具顯著風險者；第二類事業具中度風險者；及第三類事業具低度風險者⁶；物業管理相關事業分類之風險區分如表3-4-1。

表3-4-1 物業管理相關事業分類之風險區分

事業風險區分	物業管理相關事業之分類
第一類事業 具顯著風險者	(七) 環境衛生服務業。 (十) 其他服務業中之下列事業： 1.建築物清潔服務業。 2.病媒防治業。 3.環境衛生及污染防治服務業。
第二類事業 具中度風險者	(十一) 不動產及租賃業中之下列事業： 2.不動產管理業。 (十四) 專業、科學及技術服務業中之下列事業： 1.建築及工程技術服務業。 (十五) 其他服務業中之下列事業： 1.保全服務業。
第三類事業 具低度風險者	

資料來源：職業安全衛生管理辦法，附表一：事業之分類

⁴ 經濟日報「最低工資法」草案出爐未來將跟著CPI調漲，2018/11/30
<https://money.udn.com/money/story/5648/3510528>

⁵ 資料來源：勞動部職業安全衛生署

⁶ 勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法，附表：事業之分類

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3-4-2）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，依法開罰新台幣三萬以上十五萬以下罰鍰。

表3-4-2 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	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。 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

三、房屋管理攸關法規與政策

(一)政府續推動「社會住宅包租代管2.0」

社會住宅目標的八年二十萬戶中，有八萬戶社會住宅為包租代管，也就是現有房東透過租賃管理業者，參與社會住宅媒合。根據內政部公告第一期與第二期「包租代管」計畫，社會住宅包租代管預算，八年總經費291億元，前四年（第一期）中央全額補助83億元，第二期（後四年）中央補助125億元（60%），地方自籌款83億元（40%）。2019年首期全國目標為媒合一萬戶，最後只達成四千多戶；內政部在2019年10月宣布「社會住宅包租代管2.0」上路，包租代管將由六都試辦擴大為十二縣市，國家住都中心也將主動尋找六都地方公會及業者加入。根據營建署的調查，分別有98%與95%的房東及房客支持包租代管，已媒合成功的房東更有91%表示願意繼續參加，除

了滿意服務外，也希望獲得稅費優惠、住宅修繕補助、租屋糾紛排解。

1. 持續滿足各地方民眾租屋需求

為持續滿足各地方民眾租屋需求，內政部已推動社宅包租代管第二期計畫，以「縣市版」及「公會版」雙軌模式共同推動20,000戶，參與業者達47家。在「縣市版」部分，除延續由地方政府招募業者辦理外，推動區域更擴及全台，推動15,000戶，截至2020年1月底，已有六都、基隆市、新竹市、嘉義市、新竹縣、苗栗縣、屏東縣、嘉義縣及宜蘭縣等十四個地方政府加入，參與業者累計20家，並陸續增加中。至於「公會版」，則由國家住都中心透過六都租賃公會及業者辦理，預計推動5,000戶，參與業者達27家。

2. 六都住宅租金連62個月走揚

根據實價登錄上路以來的住宅類租金單價統計顯示，自2013年迄今六年來，六都平均上漲13.6~15.6%，六都住宅租金連62個月走揚、同步創下歷史新高。2018年租賃專法上路以來，雖導正了租屋市場亂象，不過這也可能是帶動住宅租金持續上揚的原因之一。包括特別電費計費不可超過台電夏季電費計費、不可禁止設籍或禁止報稅，阻絕以往房東可以藉電費等其他名目變相漲租，讓房東租賃所得更透明化等，導致屋主擔憂稅負負擔攀升、而將租金轉嫁，加速租金上漲。

2019年台北市、新北市住宅租金漲幅分別為2.8%、2.9%，漲幅遠大於其他四都。政府鼓勵房東將房屋委託給包租代管業者，並祭出租稅優惠，對委託包租代管業者一年以上的個人房東祭出所得稅減免，月租金6,000元以下免稅、6,000~20,000元的部分必要費用減除率為53%；20,000元以上全額納入所得稅，對於租金水準較低的中南部房東受惠較大，也導致近一年雙北房東漲租狀況較明顯。

(二) 公營住宅的物業設施管理政策

1. 社會住宅政策

政府為滿足民眾的居住需求，計畫在八年內於全台規劃與興建二十萬戶「社會住宅」的目標，各直轄市也積極配合推動，「社會住宅」已成為中央與地方政府最核心的住宅政策。二十萬戶的社會住宅中，十二萬戶為政府興建，八萬戶為租賃住宅；租賃住宅由《租賃住宅市場發展及管理條例》的租賃住宅服務業辦理；興建的十二萬戶的社會住宅，在國土計畫

當中，以低於市場租金，提供青年或弱勢家庭的社會住宅，也明訂在「城鄉發展」的項目內；內政部在審議直轄市國土計畫草案時，考量各縣市人口密度與住宅供需，把社會住宅目標值納入各直轄市、縣市住宅部門計畫中；其中新北市40,000戶、桃園市12,444戶、台中市11,396戶、台南市4,000戶、高雄市6,000戶。社會住宅第一階段希望2017年到2020年可以完成40,000戶社宅，截至2020年2月底已完成33,000戶，完成進度83%，目標計劃可以在今年底如期達成。

2. 容積獎勵民辦社會住宅出租及興建公共設施

為加速推動行政院核定「社會住宅興辦計畫」，已成立國家住宅及都市更新中心來協助政府興建社會住宅，但因公有土地資源有限，考量行政法人興辦社會住宅，其土地來源具有多樣性，為提高興建社會住宅量能及增加老人、長期照護、幼兒及托育設施的使用，內政部修正《都市計畫法台灣省施行細則》部分條文，新增行政法人興辦這類設施使用非公有土地時，準用公有土地規定，可適度提高法定容積1.5倍。

3. 啟動由中央興辦社會住宅

為全力推動八年二十萬戶社會住宅政策，中央正式啟動社會住宅第二階段興辦工程，首批推動共11處基地。國家住宅及都市更新中心2020年4月7日，正式上網公告專業技術服務招標，招標案件基地分別位為新北市三重區、板橋區及台北市萬華區、松山區、內湖區共11處基地，分為4個標案，以新北市及台北市分案進行招標。這11處基地是首批由國家住都中心直接興建、出租、管理的案件，已由中心併同完成統包工程招標文件草案，可讓技術服務廠商得標後直接銜接統包招標階段，加速推動工程進度，預計將於2023年至2024年間完工。

4. 社會住宅管理維護需求預估量

以十二萬戶的社會住宅目標，若以平均400戶一案推估，約估計有300案量規模的物業管理業務需求，尤其是台北市、新北市及桃園市政府已積極開發興建，預期三年內將有超過100個案量。

根據內政部108年10月公布「105年至109年各直轄市、縣（市）政府社會住宅興辦計畫彙整表」，包括六都已完工、興建中及規劃中社會住宅資料，設定社會住宅規模區隔為200~500戶、501~1000戶及1000戶以上統計數量，以預估管理維護需求預估量，如表3-4-3。

表3-4-3 社會住宅預估管理維護需求預估量

社會住宅規模區隔	區域	社會住宅預估量			小計
		已完工	興建中	規劃中	
200~500戶	台北	1	8	5	14
	新北	1	1	3	5
	桃園	2	5	6	13
	台中	2	3	3	8
501~1000戶	台北	4	6	1	11
	桃園		2	6	8
	新北	1	1	2	4
	台中		2	1	3
1000戶以上	台北			1	1
	新北	2	1		3
	桃園			1	1
	台中				
小計	台北	5	14	7	26
	新北	4	3	5	12
	桃園	2	7	13	22
	台中	2	5	4	11
總計		13	29	29	71

註：台南市及高雄市案量不足，未列入預估。

資料來源：本研究彙整

(三)各地方政府物業管理相關創新及持續辦理計畫

1.各縣市持續輔導成立公寓大廈管理委員

內政部營建署針對七（含）樓以上之公寓大廈，依公寓大廈管理條例施行時間及取得建築物使用執照時間區分出公寓大廈報備階段，是為1994年條例施行前、1994年條例施行後至2003年（含）以及2004年（含）以後等三階段，以利各直轄市、縣（市）政府統計並進行輔導成立管理組織業務。各地方政府為輔導公寓大廈成立管理組織，除設置專責業管單位外，並在官網設置「輔導公寓大廈成立管理委員會專區」；對於較台灣較早期的公寓大廈建築物，多數缺乏完善的組織負責管理、維護及修繕建築物，導致住戶產生眾多糾紛及陳情案件；各縣市因此訂定分期的年度實施的免費輔導計畫，2003年12月31日前領得使用執照而未成立管理組織的七

層以上公寓大廈，都可以免費接受輔導召開區分所有權人會議、成立管理組織，並依內政部頒訂「公寓大廈管理報備事項處理原則」申請線上報備或電子檔報備等相關事宜。公寓大廈如果成立「管理委員會」並完成報備程序，除可爭取政府改善無障礙設施等各項補助，讓公寓大廈提升附加價值成為宜居社區，也可以用「管理委員會」名義申請開設銀行帳戶，避免將公寓大廈經費存放個人戶頭而受法律強制執行假扣押，或私自挪用的風險，且儲存管理費用的利息還可以免納所得稅等，鼓勵公寓大廈成立管理組織。

2. 各縣市政府辦理優良公寓大廈管理評選活動成果豐碩

各縣市政府辦理優良公寓大廈管理評選活動，目的是透過住戶積極參與社區管理維護工作，落實社區自治精神，社區規約及其管理組織運作功能，發展理想社區生活規劃藍圖，提昇居住環境品質，並藉評選活動維繫住戶間的情感。而活動亦是表揚公寓大廈管理維護公司及管理服務人員的平台，由社區自發性推薦社區中表現優異之管理維護公司或管理服務人員，以感謝他們辛苦且專業的服務；另評選活動亦鼓勵良善的起造人，提高其與社區長久互動的意願。

台北市以「艷寓台北」為活動標語，結合成功案例及法令宣導說明會，頒典禮及得獎社區成果展辦理。

新北市辦理的優良公寓大廈評選活動已邁向第13年；2019年以「寓守幸福」為活動標語，2019年高達119個社區參與評選，選出幸福安居金質獎、管理特色獎、綠環境特色獎、營造與關懷特色獎、防災推動獎等獎項共44名，嘉年華形式的頒獎典禮成果豐碩。

桃園市2019年以「寓見桃園幸福傳家」為活動標語，為鼓勵社區自治、優化公寓大廈管理組織功能、提升社區價值及宣導社區節電的技巧，每年均辦理優良公寓大廈暨節電社區評選活動，並公開表揚獎勵優良管理及積極營造的社區。2019年的頒獎典禮特別與文化局社造博覽會「天造地設、跨域共好」活動相結合，除於展區發表2019年優良公寓大廈的成果外，現場還規劃了八大展區、手作DIY、創意市集，同時多方展示各社區不同之活力。

台中市自2010年始辦，2019年以「台中樂居金獎」活動標語，評選以「管理維護」、「組織運作」、「社區營造」與「智慧綠美化及低碳社區」等主軸進行。為精進及豐富評選活動的內容，歷屆評選計畫採滾動式

的檢討辦理。

台南市自2017年開辦迄今，以達到「公寓大廈總體營造」為目標，開發更優質的居住環境並提高公寓大廈良性互動意願，評選重點包括管理維護及生活品質提升、管理組織運作、社區營造及關懷等三大面向，並納入綠美化、無礙友善、最佳節能減碳、最佳防災安全及優良管理服務（管理服務人、管理維護公司）等獎項。

高雄市結合「提供十大項提升社區品質及管理服務」，包括專業律師駐點及電話諮詢、社區巡迴座談會、輔導成立管委會、優良大樓認證、公寓大廈爭議調處會、土木結構建築專業技師諮詢、太陽光電社區輔導及補助、屋頂綠化輔導及補助、大樓耐震初詳細評估補助、老舊公寓無障礙電梯補助等免費服務；持續辦理年度的「優良公寓大廈評選活動」。

新竹縣於2019年度先行試辦「優良公寓大廈評選活動」，以鼓勵縣民積極參與社區管理維護工作，以建構最宜居住幸福城市。基隆市結合政策及法令講習辦理年度「優良公寓大廈評選活動」，歷年辦理成果被受市民肯定。

3. 台北市違建爭議處理公開透明化

台北市政府於2020年1月20日頒布「公寓大廈調處暨違章建築爭議處理委員會設置要點」，設置「違建爭議處理委員會」，有效處理重大爭議或執行涉有公安的違建，並達公開透明的原則；無論透過民代、里長或自己陳情的違建案件，都將透過該委員會處理，並將過程公布於網路上，供全民審視；此制度的實施，可望抑止民眾抱持僥倖心態搭建違建。

4. 台北市首創建築物外牆安全診斷檢查及申報制度

鑒於國內屢有發生外牆飾面剝落造成人員傷亡意外事件，台北市政府2020年1月21日市政會議審議通過「台北市建築物外牆安全診斷檢查及申報辦法」，率全國首創建築物外牆安全診斷檢查及申報制度。該辦法規定須辦理申報的對象，包括地面11層以上之建築物，以及經都發局評定外牆具有潛在危險疑慮之建築物。其建築物自核發使用執照之日起算滿15年以上之建築物該年度申報1次，其後每滿6年該年度申報1次；自核發使用執照之日起算滿30年以上之建築物該年度申報1次，其後每滿3年該年度申報1次，經都發局評定外牆具有潛在危險疑慮之建築物，自評定通知送達日起6個月內申報1次，並由申報人(建築物所有權人、公寓大廈管理委員會或管理負責人)委託專業診斷檢查機構或專業診斷人員進行申報，目前本市11層

以上，領得使用執照滿15年以上未滿30年之建築物計1,274棟；30年以上之建築物計1,583棟，辦法實施後將有約3,000棟建築物需進行申報。

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

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2019年年底增加至797家，十年多以來成長達53.86%。

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

表3-4-4 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	
	2019/01	2020/01		2019/01	2020/01
01 台北市	150	155	12 嘉義市	1	1
02 新北市	156	160	13 高雄市	121	122
03 基隆市	10	10	14 台南市	26	28
04 桃園市	108	111	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	16	14	16 屏東縣	4	4
06 新竹縣	11	12	17 澎湖縣	1	2
07 台中市	157	160	18 宜蘭縣	2	3
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				778	797

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

記公寓大廈管理維護公司家數統計至2019年1月共計778家，而統計至2020年1月共計797家，整體而言成長率為2.44%，大多縣市呈現持平狀態，僅台北市（5）、新北市（4）、桃園市（3）、新竹縣（1）、台中市（3）、高雄市（1）、台南市（2）、澎湖縣（1）、宜蘭縣（1）呈增加趨勢，其公寓大廈管理維護公司登記情況如表3-4-4。

(一)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2020年1月增加至93,075人。十年來成長一倍多，2019年1月至2020年1月增加6,392人，一年期間成長7.37%。其中「事務管理」證照者有79,631人，較2019年1月73,812人成長7.88%；另事務管理，技術服務—防火及設備證照的成長率最高為14.43%。

表3-4-5 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		
	2019/01	2020/01	成長率
事務管理	73,812	79,631	7.88%
技術服務—設備安全	3,755	3,834	2.10%
技術服務—防火避難	2,029	2,102	3.60%
事務管理，技術服務—設備安全	3,128	3,155	0.86%
事務管理，技術服務—防火避難	1,418	1,487	4.87%
技術服務—防火及設備	338	345	2.07%
事務管理，技術服務—防火及設備	2,203	2,521	14.43%
總計	86,683	93,075	7.37%

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

(二)物業管理服務需求量的增加趨緩

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2019年第3季為3.8萬戶，較2018年第4季核發約33,000戶增加4,000餘戶；2019年第3季全台核發約24,000戶住宅使用執照，較2018年第4季核發約30,000戶減少4,000餘戶；截至2018年第4季全國住宅存量計8,834,493戶，2019年第3季住宅存量計8,900,428戶。

表3-4-6 全國建築總量統計（戶）

項目	建築總量	住宅存量
2012Q4	9,036,482	8,275,457
2013Q4	9,082,513	8,318,823
2014Q4	9,179,784	8,409,079
2015Q4	9,276,097	8,493,852
2016Q4	9,399,830	8,602,802
2017Q4	9,511,001	8,696,020
2018Q4	9,671,477	8,834,493
2019Q3	9,747,509	8,900,428

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

二、保全服務業

保全業在2019年1月設立登記共957家，至2020年1月累計設立登記969家，仍持續經營者共計644家⁷；物業管理職能中從業人員最多為駐衛保全，2019年度消費端合約價反應勞動成本雖然稍有調升，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，保全就業人數與新投入人數不斷減少，導致保全人員的高流動率及服務品質無法維持；整體經營環境已不利於人力保全業務的發展，保全業務已積極以系統取代人力開拓新市場，或朝多角化轉業以求生存發展。

中興保全全力開發以科技為主的系統保全，推出「換警專案」服務，可提供周界警戒、門禁、監視、機電設備監控，全天候提供社區必要的管理服務，夜間可以完全無人化，駐衛警的功能只剩下日間的包裹、郵件簽收等，社區可有效節約管理費用達30%。新光保全則透過「雲端警衛」替代駐衛警人力，原本一日三班的駐衛人員，可縮減二班；晚上的值勤則交給科技，透過系統的Sensor，可以偵測到火警、防盜、住戶防衛等功能。以科技代替人力的無人化、智慧社區已是未來保全產業逐步要走的路。

⁷ 2020/02/10，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。

三、清潔維護業⁸

2019年1月登記在業環保業者3,633家，清潔業者880家；至2020年1月環保業者增加至3,683家，清潔業者減少9家為871家，市場規模成長漸趨緩，如表3-4-7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。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。

表3-4-7 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2019/01	2020/01	增減數
環保業	3,633	3,683	+50
清潔業	880	871	-9

四、機電維護業⁹

2019年1月以機電維護業登記在業者10家、機電工程業者計765家、消防工程業計539家、電梯業計179家；至2020年1月機電維護業9家，減少1家；機電工程業增加11家至776家，增幅最多；消防工程增加8家至547家；電梯業增加6家至185家，如表3-4-8所示。

表3-4-8 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2019/01	2020/01	增減數
機電維護業	10	9	-1
機電工程業	765	776	+11
消防工程業	539	547	+8
電梯業	179	185	+6

⁸ 2020/02/10，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。

⁹ 2020/02/10，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¹⁰

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，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。至2020年1月全國已有706家租賃住宅代管業及708家租賃住宅包租業完成許可登記，如表3-4-9所示。租賃專法施行前已經營包租代管的業者，在租賃專法2018年6月27日施行後，有二年營業緩衝期，2020年6月26日緩衝期屆滿後，如仍未完成租賃住宅服務業許可登記，且繼續經營包租代管業務，即屬非法經營包租代管業務，最高可處二十萬元罰鍰。

表3-4-9 租賃住宅服務業別家數統計

業別	家數		
	2019/01	2020/01	增減數
租賃住宅代管業	548	706	158
租賃住宅包租業	549	708	159

肆、結語

物業管理產業在缺乏整體發展政策的指引下，2019年政府及產業尚無特別的創設性及突破性的發展；政府推動實施有關物業管理的法規及政策中，仍以勞動攸關的法令規章及政策影響產業經營管理為最顯著，物業管理服務中高度勞力密集的業務發及人力資源管理將更加困難。地方政府多延續實施既有的建物管理維護的相關政策及計畫；中央政府為加速推動都市更新及社會住宅政策，傾力投入可用資源及配套法令以達到預期目標；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。

¹⁰ 2020/02/10，經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之租賃住宅代管業及租賃住宅包租業者家數。