

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，發展出的相關管理事務，包含建築物管理、生活服務及資產管理等三大業務範疇。

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。

物業管理產業的業務範疇，對照行政院主計總處第十一次修訂之「中華民國行業標準分類」²，除了包括「L不動產業」（從事不動產開發、經營及相關服務之行業）中的「68不動產經營及相關服務業」（從事不動產經營及相關服務之行業）外，還包括「N支援服務業」的「8110複合支援服務業」（從事在客戶場所提供作業人員以執行複合性且非客戶核心業務之多種支援活動之行業；包括環境清潔、垃圾處理、設施安全管理、接待、代收

¹ 台灣物業設施管理協會秘書長

² 行政院主計總處，「行業統計分類」第11次修訂，110年1月。

郵件等)的複合式服務；及從事單一支援服務視經濟活動歸入適當類別，如N8000保全及偵探業、N8121建築物一般清潔服務業、N8130綠化服務業、F4331機電、電信及電路設備安裝業、F4339其他建築設備安裝業…等；為台灣不動產管理服務業行業分類標準的層級關係。(如表3-4-1、圖3-4-1)

表3-4-1 不動產業的行業分類

大類	L不動產業 從事不動產開發、經營及相關服務之行業。		
中類	67不動產開發業 以銷售為目的，從事土地、建物及其他建設等不動產投資興建之行業。	68 不動產經營及相關服務業 從事不動產經營及相關服務之行業。	
小類		681不動產經營業 從事不動產租售及經紀之行業。	689 其他不動產業 從事681 小類以外不動產服務之行業。
細類		6811不動產租售業 從事自有不動產買賣或租賃，及不動產轉租賃之行業。經營自助式儲物空間(如迷你倉庫)租賃亦歸入本類。 6812不動產經紀業 從事不動產買賣、互易、租賃之仲介或受起造人等委託企劃並代理銷售不動產之行業。	6891不動產代管業 從事為他人之不動產進行收租及管理服務之行業。 6892不動產估價業 從事土地、建築改良物、農作改良物及其相關權利估價服務之行業。 6899未分類其他不動產業 從事6891及6892細類以外其他不動產服務之行業。

資料來源：中華民國行業標準分類(第11次修訂)，行政院110年1月，顏世禮製表。

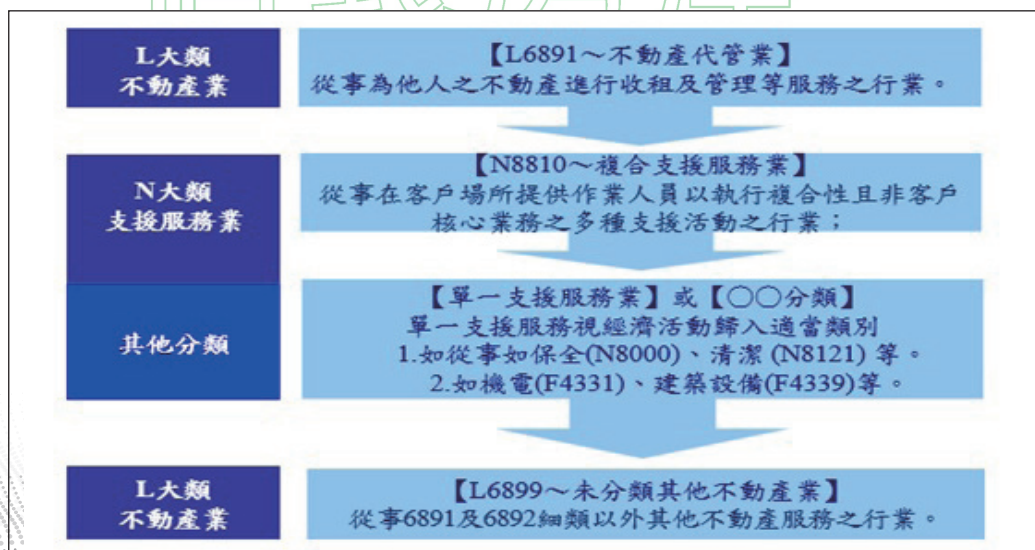


圖3-4-1 台灣不動產管理服務業行業分類標準的層級關係

資料來源：中華民國行業標準分類(第11次修訂)，行政院110年1月，顏世禮製圖。

台灣物業設施管理產業的發展，除了深受產業相關業務專法經營管理規範外，也同時受政府攸關的房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響；2020年及2021年台灣雖然受到新冠病毒疫情的衝擊，但台灣總體經濟的各項指標績效表現良好，然而因為經濟體系的不均衡狀況，物業管理產業各專業業務分業的內外部經營環境具有其獨特性，在個體經濟的傳統業務及勞力密集業務，已受到經營環境持續惡化的威脅；2022年初，雖然清潔服務占營收比達75.6%的信實物業管理機構，以信實保全公司於在4月29日掛牌上櫃，但外商歐艾斯設施管理公司傳出易主消息，退出台灣市場，而多家地方性物業管理公司也因經營困難而停業；茲從下列構面摘錄具代表性事項，以回顧2022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》部分條文增修

1.《公寓大廈管理條例》全文修法再度展期

《公寓大廈管理條例》暨相關子法，2013年啟動研議修正至今已邁入10年，2020年營建署曾召開全文修法專案會議，但因應新冠病毒疫情受阻，2021年初雖再度召開全文修法專案會議，再因疫情影響而停止，整體檢討修法尚不可期；公寓大廈管理的法令制度，與社會化的發展及民間的管理需求已顯有落差，衍生的爭議及紛爭已影響社會的生活安定。

2.立法院於111年04月26日增訂條例增訂第二十九條之一、第四十九條之一危險公寓大廈強制成立管理委員會

因2021及2022年間發生多起重大的公安消安災害事件，立法院於2022年04月26日通過《公寓大廈管理條例》增訂第二十九條之一及第四十九條之一條文，明定無論條例施行前、後興建的公寓大廈，凡經認定有危險之虞，一律限期成立管理委員會或推選管理負責人，並完成報備，也增訂地方政府自行辦理或是委託專業機構輔導協助這類建物成立管理組織，以強化共用部分修繕、維護與管理、公安檢查與消防設備檢修等管理工作。

(1)增訂第二十九條之一，經認定有危險之虞的公寓大廈強制成立管理組織

為強化公共安全，規定不論屬本條例施行前或為本條例施行後已取得建造執照之公寓大廈，如未成立管理委員會或推選管理負責人，且經直轄市、縣（市）主管機關認定有危險之虞者，其區分所有權人應於經直轄市、縣（市）主管機關通知之一定期限內成立管理委員會或推選管理負責人並辦理報備，以進行相關公共安全事項之辦理，確保居住品質。如未能於期限內成立管理委員會或推選管理負責人並辦理報備，直轄市、縣（市）主管機關得視實際情況展期一次，並以不超過一年為限。

(2)增訂第四十九條之一，未依二十九條之一第一項規定於期限內辦理之處罰

若經認定有危險之虞且未成立管理委員會或推選管理負責人並辦理報備之公寓大廈，未依二十九條之一第一項規定於期限內辦理之處罰，以責成區分所有權人儘速成立管理委員會或推選管理負責人，並向直轄市、縣（市）主管機關辦理報備。

3.住戶飼養動物相關條文修正再議

內政部營建署為減少公寓大廈飼養寵物管理時的爭議，2021年公佈「公寓大廈飼養寵物管理辦法-參考範本」，供各公寓大廈進行研訂公寓大廈飼養寵物管理規定時參考，但僅具於形式並無實效；2023年3月10日立委擬具《公寓大廈管理條例》第16、23條文修正草案，配合第十六條之修正，修正第二項第三款禁止住戶飼養動物之特別約定，刪除禁止等文字，改以飼養動物之相關規定取代。公寓大廈雖不得「禁止」飼養寵物，但得就飼主飼養寵物之方法、種類、數量加以「管理」。

(二)《租賃住宅市場發展及管理條例》部分條文修正草案

2023年1月12日立法院三讀通過「租賃住宅市場發展及管理條例」部分條文修正，這次修法主要考量一般民眾難以區分判斷其租約是否屬消保法規定的消費關係，為協助民眾處理租約糾紛，明定住宅租賃契約全面適用消保法的定型化契約規範、違規罰則及爭議處理等規定，周延租屋保障；同時為促進租屋市場資訊公開透明，這次修法也增訂包租業的轉租案件應申報實價登錄，其租金等資訊並將對外提供查詢；同時，對於現行規定包租及代管業應按季提供租賃住宅相關資訊予地方政府部分，也修正期程縮短為訂約後30日內提供，以利政府更能即時掌握分析租賃資訊，逐步推動租屋資訊透明化。



圖3-4-2 住宅租賃定型化契約宣導

資料來源：台南市政府法制處製圖

(三) 《消防法》暨子法修正

1. 《消防法》通盤檢討修正

因應時空環境變遷、建築物使用形態越趨複雜及近期重大火災案例，內政部針對《消防法》相關條文全盤檢視與檢討，2022年3月24日提報院會通過修法，修法六大重點（如表3-4-2）及加重罰責事項（如表3-4-3）。

表3-4-2《消防法》修法六大重點

項目	條文	重點
退避權	第20條之1	如現場無人命危害之虞，得不執行危險性救災。危險性救災行動認定標準，由內政部另定之。
資訊權	第21條之1	工廠火災時，工廠之管理權人未提供化學品種類、數量、位置平面配置圖等搶救必要資訊，處3萬到60萬元罰鍰。未指派專人協助者，處50萬到150萬元罰鍰。
調查權	第27條之1	消防或義消人員死亡或重傷，由內政部聘請相關機關團體代表、學者專家及基層消防團體代表組成「災害事故調查會」。
吹哨者條款	第15條	鼓勵用戶或員工檢舉違法可燃性高壓氣體業者及危險物品，並從罰鍰中提充一定比例作為檢舉獎金。
瓦斯鋼瓶認可規定	第15條之3及之4	瓦斯鋼瓶業者應向專業機構申請認可並附加合格標示，零售業者也應將舊鋼瓶送檢，並附加合格標示，始得販售。
緊急救護即時強制	第19條	消防人員為緊急救護、載運傷患，可即時進入、使用、損壞或限制使用土地、建物車輛及其他物品。

資料來源：內政部消防署、記者黃欣柏製表。

表3-4-3 《消防法》修正加重罰責事項

修次	內容	原有罰責	修正後罰責
第36條	謊報火警等	3千元至1萬5千元	1萬元至5萬元
第37條	營業場所違反設備規定	6千元至3萬元	2萬元至30萬元
第40條	營業場所違反防火管理規定	1萬元至5萬元	2萬元至30萬元
第37、39及43條	規避防礙檢查或火災調查	3千元至1萬5千元	6千元至10萬元
第42條	危險物品場所違反相關規定	2萬元至10萬元	2萬元至30萬元

資料來源：《消防法》修正草案內容，內政部製表。

2. 通過《消防法》第9條條文修正

立法院院會於2022年4月26日通過《消防法》第9條條文修正案，明定所有歇業或停業場所，仍應定期檢修消防安全設備，並依規定期限報請場所所在地主管機關審核，除非建築物整棟已無使用之情形，於報請所在地主管機關審核同意後，才可免除定期辦理消防安全檢修。

3. 修正「消防安全設備檢修及申報辦法」

為因應時下使用型態複雜的建築物消防安全設備檢修疑慮，消防法於2012年5月11日修正公布施行相關消防安全設備檢修及申報規範；內政部為完備執行密度，2023年2月16日部務會報通過修正「消防安全設備檢修及申報辦法」，明確規範歇業或停業場所，應每年辦理1次消防安全設備檢修及申報；若場所消防安全不符者，也要求立即改善；授權管理權人更新簡易消防設備，確保場所消防設備能發揮即時警報、滅火、避難等功能，保障人民財產安全。

4. 防災中心服勤人員訓練要點

消防署2021年3月24日訂定[防災中心服勤人員訓練要點]，依據建築技術規則規定設置防災中心、中央管理室之服勤人員；及各類場所消防安全設備設置標準規定，應設置防災監控系統綜合操作裝置場所之服勤人員。2022年4月完成委託訓練機構後，日後在高層建築物防災中心及地下建築物中央監控室的服勤人員，必需接受專業訓練並取得初訓及複訓合格，以提升服勤人員有效整合防災裝置、避難設施及消防安全設備資訊，結合軟硬體採取必要應變措施，並配合消防救災作業；過去以保全人員充當防災中心服勤人員必需調整，以符合資格規定。

二、房屋管理攸關法規與政策

(一) 政府續辦推動社會住宅包租代管計畫

為實現居住正義、照顧社會弱勢，內政部2017年起推動「社會住宅包租代管計畫」，透過獎勵、補助及專業服務方式，引導民間房屋參與；為擴大服務量能，2020年起政府進一步推出「社會住宅包租代管2.0」；2022年5月起各縣市將陸續啟動社宅包租代管第3期計畫，新增身障者或長者換居方案、包租代管整合租金補貼方案等。

社會住宅包租代管計畫從開始推動累計至2023年2月底，社會住宅包租代

表3-4-4 社會住宅包租代管計畫執行情形

縣市 (開辦時間)	媒合戶數(戶)				
	第3期		第2期		第1期*
	縣市版	公會版 (110.05.31)	縣市版	公會版 (109.01.16)	
新北市 (110.08.24)	1,637	6,910	1,642	998	906
台北市 (110.07.12)	987	3,069	614	578	1,166
桃園市 (110.05.01)	3,423	10,045	1,339	2,802	1,005
台中市 (110.08.02)	1,644	4,375	1,364	818	1,163
台南市 (110.09.12)	1,030	1,718	999	206	322
高雄市 (110.09.30)	942	2,420	780	535	595
基隆市 (110.11.03)	1,202	—	726	—	—
新竹市 (110.09.23)	422	—	360	—	—
嘉義市 (111.01.22)	331	—	281	—	—
新竹縣 (110.10.28)	321	—	229	—	—
苗栗縣 (110.08.26)	234	—	45	—	—
屏東縣 (110.08.20)	194	—	113	—	—
宜蘭縣 (110.08.25)	385	—	57	—	—
嘉義縣 (111.03.04)	87	—	13	—	—
花蓮縣 (111.12.01)	13	—	28	—	—
雲林縣 (110.08.25)	39	—	—	—	—
小計	12,911	28,537	8,590	5,937	5,157
第2/3期小計	41,448		14,527		—
合計	61,132				

*備註：第1期計畫媒合期間業於 108年11月30日截止，因此資料日期為108年11月30日。
*備註：第2期計畫縣市版及公會版媒合期間已截止，故資料將不會再更新數據。

資料來源：內政部不動產資訊平台，社會住宅專區，112年2月28日。

管累積煤合戶數已高達6.2萬戶（如表3-4-4），並於2023年3月報經行政院核定第四期計畫，並奉指示於原提報計畫六萬戶經費額度內擴大辦理計畫戶數為八萬戶。

公寓大廈管理政策

1. 地方政府加強推動公寓大廈輔導管理

因近期發生多起重大的公安消安災害事件，期待中央修訂相關法令已緩不濟急，高雄市政府於2022年4月率先頒布「公寓大廈輔導管理自治條例」後，彰化市於2022年6月及桃園市於2023年2月也頒訂自治管理法；台北市、新北市、新竹市等地方政府，亦分別訂定公寓大廈共用設施維護修繕相關的自治法令，主動輔導公寓大廈強化共用部分修繕、維護與管理、公安檢查與消防設備檢修等管理工作。

2. 強化建築物公共安全

(1) 擴大建築物公共安全檢查申報範圍

2021年10月14日高市鹽埕區「城中城」大樓發生遭人縱火案，造成46人不幸罹難；2022年3月6日台中市興中街發生出租套房大樓火警，造成6死6傷慘劇；兩起火災造成的重大傷亡，均與現行的公安及消安制度有關，各地方政府為了亡羊補牢，除將八樓以上集合住宅納入公安申報(如表3-4-5)，各地方政府也針對高風險老舊複合式大樓有消防及治安疑慮的大樓全面清查列管，確保公共區域之逃生避難動線暢通無阻，加強防火避難設施及設備安全之意識；如走廊、樓梯間不得堆放雜物妨礙逃生及常閉式防火門不得敞開或有閉合不全、損壞影響防火避難等，以共同維護建築物之公共安全，防範災難憾事再度發生。

表3-4-5 各地方政府將八樓以上集合住宅納入公安申報

地方政府	八樓以上集合住宅納入公安申報
台北市	自2014年將11樓以上集合住宅建物類納入強制公安申報範圍，2023年起八層以上集合住宅應申報建築物公共安全檢查簽證及申報作業。
新北市	自2023年起八層以上集合住宅需公安申報；2025年起六層以上需申報。
桃園市	自2022年起十二層以上至十五層集合住宅，每三年需申報一次建築物公共安全檢查簽證及申報。
台中市	自2023年起，八層以上集合住宅納入公安申報範圍。
高雄市	自2022年起將8到15樓集合住宅納入公安申報範圍。

資料來源：依各地方政府公告彙整。

(2) 台北市率先推動建築物外牆安全檢查診斷申報制度

台北市2021年6月11日公布「台北市建築物外牆安全診斷檢查及申報辦法」，凡屋齡15年11樓以上的建物，北市將強制健檢；2022年1月起推動公有建築物外牆申報，2022年7月再以分期分類推動私有建築物申報。符合資格的建物所有權人或公寓大廈管委會須委託專業診斷檢查公司來協助外牆安全診斷檢查申報；未申報依法處以1萬~5萬的罰款。診斷後如有公共安全疑慮，屆期未辦理改善或防護者可依法處以6萬~30萬罰鍰。

(3) 北市府助老社區修繕 成立管委會最高可拿25萬元補助

為增進公寓大廈維護管理成效、提升居住安全，台北市補助管委會共用部分維護修繕費用，將於2023年6月1日至6月30日開放第一階段申請，補助對象為84年《公寓大廈管理條例》施行前領得使用執照之7樓以上建築物，最高可獲得25萬元補助；此次補助項目包含「消防設備、安全門維護」、「共同走廊、樓梯間、退縮無遮簷人行道及開放空間地坪飾面維護」、「水塔、蓄水池清洗」、「開放空間兒童遊憩設施、照明設備維護」、「共用排水溝維護」、「外牆纜線共用線槽維護」、「樓梯間防墜設施維護」等修繕事項。

(二) 加速推動老舊建築的都市更新

1. 住宅建築的整建維護

2022年第2季底台灣房屋稅籍住宅數，屋齡中位數為30.64年；屋齡以超過20至40年占42.56%最多，超過40年者占34.04%，20年以下者占23.41%；相較於2019年底20年以下屋齡所占比率減少19.60%，超過40年屋齡所占比率則增加21.97%。

依6都屋齡觀察，屋齡20年以下建物占比以桃園市34.25%最高；屋齡超過40年建物占比以台北市47.51%最高。若進一步觀察屋齡超過30年之建物比率，以台北市71.98%最高，高雄市與台南市亦逾5成次之，新北市46.44%再次之，而桃園市及台中市則較低，分別為35.46%及41.92%。

(1) 耐震補強

台灣地震頻繁，隨著房屋屋齡的增加，房子可能潛在耐震能力不足等危機，尤其是屋20年以上的房屋，耐震能力不足；必需針對建築物耐震



弱層補強，有效提升建物耐震能力與居住品質。

(2) 屋頂及外牆修繕

台灣因天候環境的影響，及因施工品質不良等諸多原因，大樓經常發生外牆石材損壞及磁磚剝落的意外，造成公安傷亡的事故；2022年3月台北市文山區發生屋頂女兒牆崩塌案件，引發社會關注；台北市自2022年7月起，商業區核發使用執照起算滿30年以上建築物，將進行申報，並於2023年6月底前完成申報；突顯了大樓外牆的安檢及修繕的必要性。

(3) 設備維護及更新

建築物的各項設施設備都有耐用年限，除著屋齡的增長，必需要定期維護及更新，如消防檢修及主機更新、電梯鋼索及控制系統更新、電腦設備及中控系統更新、空調系統維修及主機更新…等；研訂建築物的長期修繕計畫，預估設備維護及更新的時程，及早籌措預算經費，以確保建築物設施設備持續的正常維運；而住戶的室內裝修、浴及廚房修繕更新工程，也在20年以上屋齡大樓的需求工事。

(三) 推動淨零建築路徑規劃

台灣2022年3月公布2050 淨零排放路徑，內政部提出淨零建築路徑規劃，預計 2050年達成；2050年前100%新建築物及85%既有建築物要達到「近零碳建築」的目標（如表3-4-6）。淨零建築共有四大推動主軸，分別為「提高新建建築物能源效率」、「改善既有建築物能源效率」、「提升家電、設備能源效率」及「建築節能減碳新技術及工法研發與推廣應用」等以完善推動規劃，共同邁向淨零建築的願景。

表3-4-6 淨零碳排推動時程

2025年	不再興建新燃煤電廠
2030年	風力光電積裝置容量達40GW
2035年	智慧電表布建率達100%
2040年	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 燃煤燃氣電廠依CCUS(碳捕捉、利用及封存)發展進程導入運用 ▶ 電動車／電動機車市售比達100%
2050年	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 能源配比中的再生能源占比提升破6成 ▶ 智慧變電所布建達100% ▶ 100%新建建築物及超過85%既有建築物為近零碳建築 ▶ 達成淨零目標

資料來源：國發會整理製表。

建築物節能包括外殼、空調、照明及家電四項日常節能，既有建物須先進行評估節能需求再逐項進行改善；建築物減碳部分，主要從工法著手，包括預鑄工法、木竹構造工法、建築物延長壽命及建築物循環系統，也就是建材回收再利用等。2022年已製作完成綠建築評估手冊，並開始試辦建築能效評估系統，利用四年時間將系統建構起來。

勞動攸關法規與政策

(四) 基本工資持續調漲

自2016年5月新政府執政以來，連續5年調漲，縱使面對新冠肺炎疫情的衝擊，仍提升勞工薪資收入，每月基本工資由執政前的20,008元調整至2023年1月1日實施之26,400元，共調升6,392元，調幅更達31.95%；每小時基本工資已由120元調整至2023年1月1日實施之176元，共調升56元，調幅更達47%；對於勞力密集的物業管理業務，勞動成本不斷的攀升。

(五) 《勞工保險條例》

1. 部分條文修正草案³

勞保自開辦以來，長期未依平衡費率收取保費，再加以受我國人口結構快速老化及少子女化影響，自2017年起已連續四年出現當年度保費收入不足以支付各項給付的現象，依最新2021年精算評估結果，勞保基金累積餘額將於2028年出現負值，為確保具世代契約精神的勞保能永續經營，經參酌先進國家社會保險制度原則，採行公正評價、動態調整、調和給付、政府撥補、鼓勵生育等多元機制，逐步建構永續穩定之年金制度，研擬條例部分條文修正草案要點如下：

- (1) 依保險財務自給自足原則，增訂必須進行財務精算，以及普通事故保險費率的動態調整機制（新增條文第十三條之一）。
- (2) 為兼顧對全體被保險人之公平合理性及健全保險財務，老年給付之平均月投保薪資，定明平均月投保薪資之計算期間採逐年增加之方式調整，並自

³ 台灣民眾黨團擬具「勞工保險條例」部分條文修正草案，2023年3月3日。

本次修正之條文施行之次年一月一日起，當年度申請年金給付及老年一次金給付者，按最高七十二個月之月投保薪資平均計算，其後每年一月一日起，其平均月投保薪資採計期間均增加十二個月，並以增加至上限二百四十個月為限（修正條文第十九條）。

- (3)明定中央主管機關應確保基金的安全警戒，當基金餘額未來三年之任一年產生赤字，需由中央主管機關就該差額撥補之，另定明由中央政府負勞保最後支付責任(修正條文第六十六條及第六十九條)。

2. 勞工保險費率持續調漲

本條例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。2021年勞保費率為10.5%，加計就業保險費率1%為11.5%，2022年維持相同費率；2023年勞保費調高為11%，合計就保費率後為12%。

3. 調整勞工保險《職業災害保險費率》

勞工職災保險費率採經驗費率制，依「勞工保險條例」第13條規定，每3年精算調整職業災害保險費率。2022年元月起，行業別災害費率的平均費率由現行0.14%修正為0.13%，上、下班災害費率則維持0.07%，合計修正後職業災害保險費率平均為0.2%。

4. 全民健康保險費率調漲

健保會於2020年11月27日臨時委員會議審查費率時，均有2021年應調升費率之共識，經審慎研議後，為兼顧民眾負擔能力、醫療環境與健保財務健全，採取該會審議結果之折衷方案及其以漸進式調整為宜之意見，自2021年1月1日起，一般保險費費率先恢復至二代健保施行前之5.17%（補充保險費費率依法連動調整至2.11%）；2022年健保費率不調整，但健保安全準備金卻不足1個月的保險支出；投保金額上限從18萬2,000元調高至21萬9,500元，自2022年7月1日起實施；2023年健保費率維持不調整，平均眷口數從0.58人調降為0.57人。

(六) 後備軍人教召從5至7日試行改為14日

後備軍人召集優待條例在2022年5月由總統公布，並回溯至1月1日生效，2023年企業若有員工接受教召，支付員工教召期間的薪水就能在2023年5月

申報營利事業所得稅時加成減除。後備軍人召集優待條例施行期間自2022年1月1日起至2030年12月31日止，其年限屆期前半年，行政院可視情況延長一次，以八年為限。

表3-4-7 教召期間薪資加成減除辦法

重點	內容
減除方式	營利事業辦理營所稅結算；決算；清算申報時，可以給付薪資的150%自所得額減除
證明文件	檢附薪資金額證明、員工假單、教召令、解召證明等
適用限制	同一筆薪資不能重複適用稅稅優惠；若被查獲虛報，將以短漏稅規定處理，並追回租稅優惠

2022年起後備軍人教召將從5-7天延長為14天，並修法通過「後備軍人召集優待條例」，提供租稅優惠，針對企業或機關團體在員工接受教召期間給付薪資，可以給付薪資的150%，自申報所得額中扣除，國防部、財政部共同研議子法，包含薪資加成減除計算方式、證明文件、適用限制等三大重點（如表3-4-7）。

(七) 《中高齡者及高齡者就業促進法》

《中高齡者及高齡者就業促進法》自2020年底施行，推動「繼續僱用高齡者補助計畫」，至2022年11月共吸引近1100家企業申請，核定819家，總共2061名65歲以上高年級生獲續聘；其中大量僱用高齡勞工的清潔業及保全業等支援服務業受惠最多，若企業繼續僱用當年度屆臨65歲的員工達3成，僱用半年以上，且薪資不低於原薪資，續聘滿18個月，每續聘1人企業就可領25.8萬薪資補助。據統計，2021年總共核給467家企業續雇補助，繼續僱用高齡者達1158人，截至2022年11月已核可352家，續僱903人；其中製造業占近4成，清潔業及保全業在內的支援服務業占約2成3，但補助金額支援服務業就占了4成3，而製造業僅占2成4。

參、物業管理服務產業發展概況

一、物業管理服務需求增加

(一) 住宅物業管理市場

台灣2017~2020年的建造執照數量高達873,414棟、使用執照595,093棟，兩者差距高達278,321棟，由此一數據所衍生的超額供給量必然會在建案陸續完工後影響物業管理市場服務需求。

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量，2022年Q4為4.69萬戶，較2021年Q4核發約4.47萬戶增加2,181戶；2022年Q4全台核發約3.2萬戶住宅使用執照，較2021年Q4核發約3.1萬戶增加969戶；截至2021年第4季全國住宅存量計9,123,305戶，2022年第3季住宅存量計9,197,052戶（如表3-4-8）。

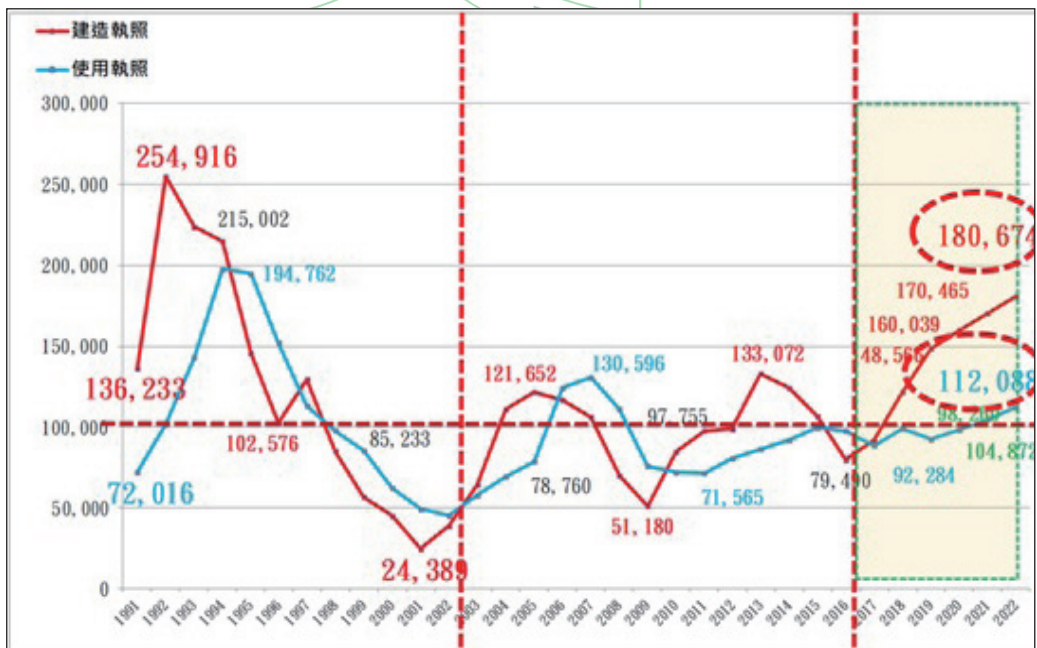


圖3-4-3 1991~2022年建造執照與使用執照變動趨勢圖

資料來源：彙整自內政部統計處

表3-4-8 全國建築總量統計(戶)

項目	建築總量	住宅存量
2018Q4	9,671,477	8,834,493
2019Q4	9,775,306	8,924,938
2020Q4	9,884,620	9,022,066
2021Q4	9,997,371	9,123,305
2022Q3	10,079,644	9,197,052

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

台灣自2020年開始連續3年人口負成長，依據內政部人口遷入、遷出統計資料，各縣市人口流失問題嚴重，六都中遷入人口多於遷出人口的縣市，只有桃園市及台中市正成長；六都以外的縣市遷入人口正成長的前三名分別為新竹縣、澎湖縣及苗栗縣；相對於建物存量增幅亦以新竹縣、桃園市及台中市位居前三名（如表3-4-9）。

表3-4-9 2022年人遷移及建物數量統計

區域別	遷入總人數	遷出總人數	淨遷入= 總遷入- 總遷出	建物存量總數(宅)		
				2022年	2019年	建物增減幅
全國	1,086,712	1,129,142	-42,430	9,197,052	8,924,934	3.00%
台北市	153,880	191,337	-37,457	960,619	955,929	0.50%
新北市	195,929	199,515	-3,586	1,724,332	1,676,838	2.80%
桃園市	119,595	112,936	6,659	908,273	866,393	4.80%
台中市	140,357	136,518	3,839	1,092,730	1,048,147	4.30%
台南市	76,076	76,144	-68	733,983	708,717	3.60%
高雄市	124,348	131,573	-7,225	1,133,299	1,096,418	3.40%
新竹縣	26,958	21,554	5,404	214,612	202,489	6.00%
澎湖縣	6,017	4,906	1,111	31,242	30,568	2.20%
苗栗縣	19,439	18,794	645	194,166	188,056	3.20%

資料來源：內政部、大家房屋企研室整理。

商辦物業管理市場

根據信義全球資產公司統計2022年1至10月內政部公布之建照核發量，2022年商辦建照核發量高達148萬坪，刷新歷史紀錄；其中台北市辦公類建照核發坪數就高達79萬坪，相當於13棟101大樓的規模，2022年較2021年增加近3倍的面積，增率達286%（如表3-4-10）；2023年計有富邦A25、皇翔台汽北站、遠雄大巨蛋及上海商銀新總部等商辦大樓落成，共計超過6萬坪的供給量；商辦大量供給預計在2023及2026就有商辦大樓興建完工先後投入營運大量供給出現的情況，促進高端物業管理服務需求的效應。

表3-4-10 六都2021~2022年核發建照面積比較表

區域/類別 2021 2022	住宅類	工業倉儲類	辦公服務類	辦公服務類 年增率	各類建照 合計
新北市	1,011,263	166,638	174,004	-43%	1,486,275
	1,092,580	312,083	98,572		1,570,069
台北市	468,549	17,466	207,722	286%	829,669
	428,800	21,845	801,664		1,432,186
桃園市	1,019,451	493,447	185,267	-50%	1,766,434
	1,151,675	514,894	93,033		1,816,053
台中市	1,577,604	230,376	188,670	-15%	2,245,426
	1,542,916	198,118	159,704		2,146,960
台南市	800,452	150,309	27,092	385%	1,573,658
	854,293	216,257	131,282		1,663,763
高雄市	726,503	116,941	29,597	0.03%	1,102,904
	719,612	189,107	30,230		1,034,155
全 台	7,455,830	2,075,608	1,022,459	44.4%	13,136,191
	7,557,406	2,598,163	1,476,699		13,862,740

內政部統計處，鄉林不動產研究室製表。

社會住宅物業管理市場

(1) 社會住宅市場規模

政府積極落實弱勢居住協助，中央已超前部署，協調各部會盤點並篩選出適宜興辦社宅的土地，並與地方政府、國家住宅及都市更新中心共同積極推

動；第一階段4萬戶直接興建社宅目標已於2010年底達成，2021年累計達成54,554戶，截至2023年2月底，政府直接興建社會住宅數量已近7.2萬戶（如表3-4-11），包租代管社宅累計媒合5.7萬餘戶，合計已超過12.9萬戶；刻正按照社宅推動的進度，持續穩健成長，預計2024年底可望達成20萬戶的目標。

表3-4-11 全國社會住宅興辦進度統計表 (單位：戶)

區域別	興辦主體	截至112年2月28日達成數					規劃中	總計
		既有	新完工	興建中	已決標待開工	小計		
台北市	中央	0	0	460	666	1,126	7,301	8,427
	地方	5,592	5,772	7,766	214	19,344	1,077	20,421
	小計	5,592	5,772	8,226	880	20,470	8,378	28,848
新北市	中央	0	2,907	3,008	4,640	10,555	14,117	24,672
	地方	418	3,805	2,714	0	6,937	2,836	9,773
	小計	418	6,712	5,722	4,640	17,492	16,953	34,445
桃園市	中央	0	0	438	465	903	3,473	4,376
	地方	0	3,407	968	330	4,705	3,546	8,251
	小計	0	3,407	1,406	795	5,608	7,019	12,627
台中市	中央	0	0	0	1,307	1,307	4,884	6,191
	地方	0	1,490	4,480	0	5,970	1,462	7,432
	小計	0	1,490	4,480	1,307	7,277	6,346	13,623
台南市	中央	0	0	1,591	2,698	4,289	1,768	6,057
	地方	0	0	564	1,290	1,854	450	2,304
	小計	0	0	2,155	3,988	6,143	2,218	8,361
高雄市	中央	0	0	5,254	1,701	6,955	3,404	10,359
	地方	241	367	114	1,641	2,363	850	3,213
	小計	241	367	5,368	3,342	9,318	4,254	13,572
其他縣市	中央	0	0	2,822	2,534	5,356	7,397	12,753
	地方	6	43	20	70	139	252	391
	小計	6	43	2,842	2,604	5,495	7,649	13,144
合計	中央	0	2,907	13,573	14,011	30,491	42,344	72,835
	地方	6,257	14,884	16,626	3,545	41,312	10,473	51,785
	小計	6,257	17,791	30,199	17,556	71,803	52,817	124,620

資料來源：內政部不動產資訊平台，112年2月28日。

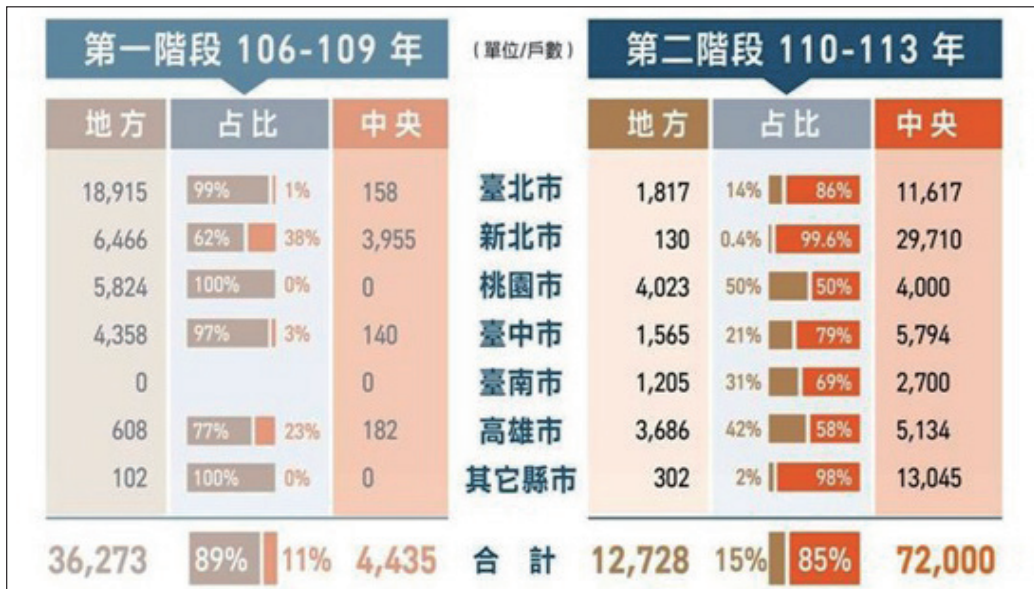


圖3-4-4 中央及地方社會住宅興辦情形

(2) 社會住宅物業管理需求

政府直接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，與一般區分所有權的公寓大廈有很大的差別；社會住宅除建築物各項設施管理外，還包括住戶生活環境的管理，及協助租賃業務的執行。

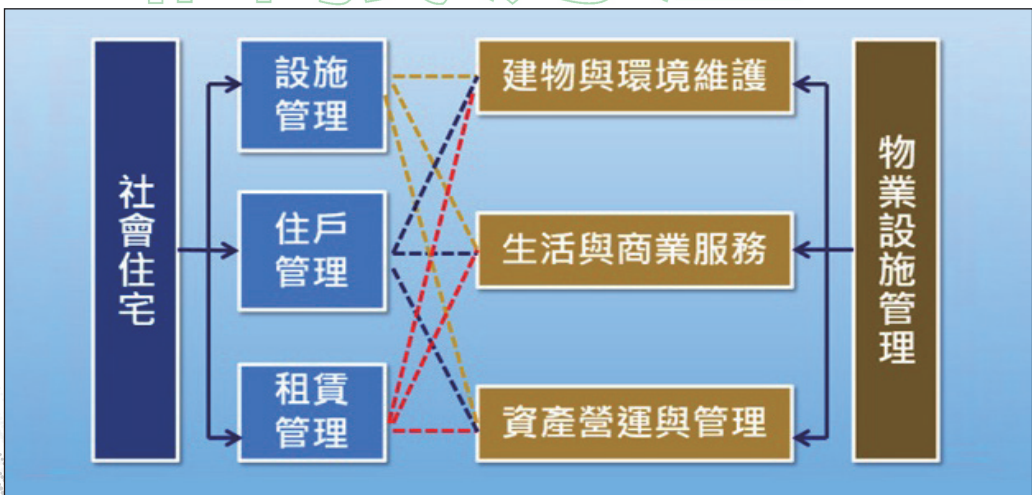


圖3-4-5 社會住宅與物業設施管理

資料來源：顏世禮製圖

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、40%弱勢社群的關懷及生活服務等業務（如圖3-4-6），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。

全台灣遍及22縣市預估建設300~400案的社會住宅，並且集中在六都地區，尤以台北市、新北市、桃園市及台中市地區為主，已投入營運計55案，預計至2025年期間共100案以上社會住宅先後投入營運，委外管理維護市場規模預期將逐年增加。

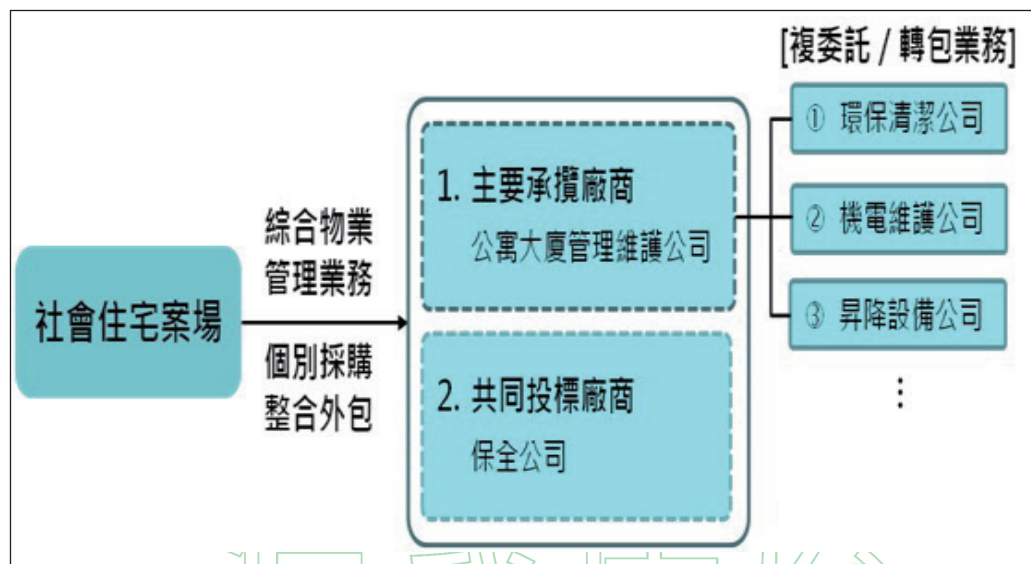


圖3-4-6 社會住宅委外管理方式

資料來源：顏世禮製圖

在年度經常性的社會住宅管理維護業務，地方政府均以統包委外方式由物業管理公司(公寓大廈管理維護公司)提供綜合物業管理服務（如圖3-4-6），但物業管理的勞務合約每因受經費所限，編制服務人員不足及多採價格標，影響大型綜合業務的物業管理公司的投標意願，而智慧建築及智慧化管理設施也未能發揮預期效能，導致人員素質及管理品質產生預期的落差。

二、物業管理服務產業發展

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，綜合物業管理公司除與同業競爭外，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、機電維護業及租賃住宅服務業等，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2022年年底增加至1082家，15年來成長已超過1倍。

公寓大廈管理維護公司為受託經營公寓大廈管理業務，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2022年1月共計831家，而統計至2023年1月共計1082家，整體而言成長30.2%，大多縣市呈現持平狀態，六都當中以台中市增加64家最多，其公寓大廈管理維護公司登記情況如表3-4-12)。

表3-4-12 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	
	2023/01	2022/01		2023/01	2022/01
01 台北市	213	153	12 嘉義市	3	1
02 新北市	231	181	13 高雄市	153	123
03 基隆市	14	11	14 台南市	32	27
04 桃園市	137	117	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	21	14	16 屏東縣	8	4
06 新竹縣	15	13	17 澎湖縣	1	1
07 台中市	234	170	18 宜蘭縣	3	3
08 苗栗縣	4	2	19 花蓮縣	2	2
09 彰化縣	7	7	20 台東縣	0	0
10 南投縣	2	0	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	2	2	22 連江縣	0	0
總計				1,082	831

資料來源：全國建築管理資訊系統入口網：<https://cloudbm.cpami.gov.tw/CPTL/cpt0602stam.do>

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2023年1月增加至108,284人，取得認可證人數持續在成長，2022年1月至2023年1月增加5,743人，一年期間成長5.60%。其中「事務管理」證照者有93,571人，較2022年1月88,397人成長5.85%；另事務管理，技術服務-防火及設備證照的成長率最高為10.01%。（如表3-4-13）

表3-4-13 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		
	2023/01	2022/01	成長率
事務管理	93,571	88,397	5.85%
技術服務—設備安全	3,898	3,909	-0.28%
技術服務—防火避難	2,148	2,199	-2.32%
事務管理，技術服務—設備安全	3,398	3,198	6.25%
事務管理，技術服務—防火避難	1,708	1,560	9.49%
技術服務—防火及設備	385	391	-1.53%
事務管理，技術服務—防火及設備	3,176	2,887	10.01%
總計	108,284	102,541	5.60%

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

2. 保全服務業

保全業在2022年1月設立登記共985家，至2023年1月累計設立登記998家，仍持續經營者共計651家⁴（如表3-4-14）；保全業務依法分為駐衛保全、人身保安、系統保全及貴重物品運送保全等業務，在保全業中以經營駐衛保全業務家數佔最多，在物業管理職能中從業人員最多也是駐衛保全員，廣泛從業人員有30萬人之多，分佈在公寓大廈、交通站體及學校機構等單位維護安全；但駐衛保全業務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，保全員就業人數與新

⁴ 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。

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，未來結合智慧建築、安全防災、居家照護等跨領域整合，以求生存發展。

根據國內保全龍頭中保科(9917)預期，至2025年，集團智慧城市業務的營占比將翻倍；新光保(9925)指出，公司資安防護累計客戶比近三年的複合成長率高達320.3%；智慧城市及資安防護已成保全業科技轉型發展的二大成長動能。

表3-4-14 保全業家數統計

業別	家數		
	2023/01	2022/01	增減數
設立登記	998	985	+13
持續經營	651	639	+12

3. 清潔維護業⁵

2022年疫情稍趨緩和，新興環境防疫及特殊清潔的相關業務已儲備量能，疫後建築防疫設計、環境居家清潔及健康管理更受到重視；全台居家清潔營收持續成長上，居家清潔業者透過策略聯盟方式，結合照護、健康、修繕等多項居家服務，以共同開創藍海市場；未來更將結合環保、經濟循環、淨零碳建築等政策，產業範疇將會持續擴張。

2022年1月登記在業環保業者3,966家，清潔業者927家；至2023年1月環保業者增加至4,158家，增加192家；清潔業者增加31家為958家，市場規模成長漸趨緩，如表3-4-15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，但同受限人力資源短缺的困境。隨著清潔服務市場技術需求更加專業化分工，薪資將會依專業技術分工而給予不同的待遇。

⁵ 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3-4-15 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2023/01	2022/01	增減數
環保業	4,158	3,966	+192
清潔業	958	927	+31

4.機電維護業⁶

建築物的設備管理維護、檢查、保養、維修、更新等業務，涉及各項設備的專屬法規管理，及各種技師、技術士等專業技術人員證照資格；專業技術分工廣泛且精細，並不僅限於機電維護業、機電工程業、消防工程業及電梯業；建築物的一般設備管理維護任務，多為經常性的定期檢查及保養業務；而公設點交、設備健檢、長期修繕、更新工程等業務，則是由專業的設備維護或工程廠商提供服務，綜合業務的物業管理公司，可強化設備管理領域專業業務的發展。

2022年1月以機電維護業登記在業者11家、機電工程業者計815家、消防工程業計568家、電梯業計192家；至2023年1月機電維護業減少1家為10家；機電工程業增加77家至892家，增幅最多；消防工程增加18家至586家；電梯業增加2家至194家。（如表3-4-16）

因應台灣電力供應的無預期停電及節能政策，機電設施設備的維護及應變作業更加重要；配合消防法令全面修正及加強消防安全檢查制度，消防工程業務需求將會大幅增加；因應小型公寓大廈無人管理需求的增多，電梯採用遠端監控以提升異常及故障通報處理，將是電梯業服務的發展趨勢；而台

表3-4-16 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2023/01	2022/01	增減數
機電維護業	10	11	-1
機電工程業	892	815	+77
消防工程業	586	568	+18
電梯業	194	192	+2

⁶ 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。

灣電動車快速成長，既有建築物充電樁設置的需求亦隨著增加；建築物設施設備相關業務市場前景預期會持續成長。

5.租賃住宅服務業⁷

《租賃住宅市場發展及管理條例》於2018年6月27日實施，依條例第三條的用詞定義：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2023年1月全國已有1,351家租賃住宅代管業及1,347家租賃住宅包租業完成許可登記，租賃住宅代管業及租賃住宅包租業較2022年同期各增加181家，如表3-4-17所示。

另根據財政部2022年12月資料，歸類租賃住宅代管業的家數僅二一七家，顯示大部分者以房屋仲介為主要業務；但隨著台灣步入高齡社會，「老」屋主漸增，加上內政部大力推動包租代管政策，給予房東相當程度的租稅減免與優惠，房東願意把房子交給租屋業者包租或代管日漸增多，租屋產業正不斷成長當中。

為健全租賃住宅市場，並推動租賃住宅服務業就轉租案件申報實價登錄，2023年3月12日修正租賃住宅市場發展及管理條例，將出租人與承租人關係定義為消費關係，更適用消費者保護法，並明定租賃住宅服務業及包租業租賃住宅轉租案件，應於簽訂契約日起卅日內申報相關資訊。

表3-4-17 租賃住宅服務業別家數統計

業別	家數		
	2023/01	2022/01	增減數
租賃住宅代管業	1,351	1,170	+181
租賃住宅包租業	1,347	1,166	+181

⁷ 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。