

物業管理服務業法令制度整合暨 評鑑與示範團隊獎勵制度之研究

內政部建築研究所研究報告

中華民國 94 年 12 月

094-301070000G3-006

物業管理服務業法令制度整合暨 評鑑與示範團隊獎勵制度之研究

受委託者：中華物業管理協會

研究主持人：丁育群

協同主持人：黃南淵

研 究 員：張志蒼

黃俊凱

喻幸國

呂佳音

內政部建築研究所研究報告

中華民國 94 年 12 月

目次

| | |
|--|-----------|
| 目次 | I |
| 表次 | IV |
| 圖次 | VII |
| 摘要 | IX |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究緣起與背景 | 1 |
| 第二節 研究內容及方法 | 6 |
| 第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析 | 9 |
| 第一節 物業管理服務業登記現況 | 9 |
| 第二節 第一類:建築物與環境使用管理與維護 之現行法令研析 | 11 |
| 第三節 第二類生活與商業支援相關法令解析 | 18 |
| 第四節 第三類:資產管理現行法令研析 | 19 |
| 第三章 現行物業管理服務業制度相關法令競合研究 ... | 25 |
| 第一節 特許行業業務結合建議 | 25 |
| 第二節 公寓大廈管理條例及保全業法競合解決 方案 | 26 |
| 第三節 消防及公共安全檢查相關法規問題分析 | 37 |
| 第四節 不動產證券化管理機構法令問題研究 | 47 |
| 第四章 物業管理服務業評鑑 | 52 |
| 第一節 物業管理服務業標章(評鑑前置作業) | 53 |
| 第二節 物業管理服務業標章與評鑑制度的差異 性 | 55 |
| 第三節 評鑑目的與對象 | 57 |
| 第四節 組織與分工 | 58 |
| 第六節 訪問評鑑注意事項 | 65 |

| | | |
|-------------|----------------------------------|------------|
| 第七節 | 自我評鑑手冊之設計 | 67 |
| 第八節 | 評鑑報告格式之設計 | 68 |
| 第九節 | 評鑑內容之設計 | 70 |
| 第十節 | 評鑑資料之處理 | 75 |
| 第十一節 | 評鑑結果之運用 | 77 |
| 第五章 | 辦理績優示範團隊獎勵制度 | 79 |
| 第一節 | 示範團隊獎勵規定擬定建議 | 79 |
| 第二節 | 示範團隊考核方式 | 82 |
| 第三節 | 物業管理服業標章與績優示範團隊獎勵 制度之結合 | 86 |
| 第六章 | 物業管理服務業法未來擬定方向 | 90 |
| 第一節 | 國內外物業管理制度概述 | 91 |
| 第二節 | 物業管理服務業法立法原則 | 95 |
| 第七章 | 問卷調查解析 | 99 |
| 第八章 | 結論與建議 | 131 |
| 第一節 | 結論 | 131 |
| 第二節 | 建議 | 134 |
| 附錄一 | 物業管理服務業標章申請書 | 137 |
| 附錄二 | 物業管理服務業標章實施辦法 | 138 |
| 附錄三 | 標章核發標準及評審表 | 139 |
| 附錄四 | 基本資料調查表 | 142 |
| 附錄五 | 評鑑內容 | 145 |
| 附錄六 | 訪問評鑑報告 | 162 |
| 附錄七 | 物業管理公司評鑑實施要點 | 163 |
| 附錄八 | 自我評鑑委員會 | 166 |
| 附錄九 | 訪評委員評核重點 | 168 |
| 附錄十 | 相關評鑑組織名單 | 169 |
| 附錄十一 | 訪評行程表 | 171 |
| 附錄十二 | 評鑑人員專業人力資料庫 | 172 |

| | |
|--------------------------|-----|
| 附錄十三 會議紀錄 | 173 |
| 附錄十四 問卷調查題目 | 197 |
| 附錄十五 警政署函 | 203 |
| 附錄十六 經濟部函 | 205 |
| 附錄十七 中華民國物業管理法(草案)..... | 208 |
| 附錄十八 物業管理師制度暫行規定 | 236 |
| 附錄十九 物業管理師資格考試實施辦法 | 242 |
| 附錄二十 物業管理師資格認定考試辦法 | 245 |
| 附錄二十一 服務業發展綱領及行動方案 | 248 |
| 參考書目 | 273 |

表次

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 表 2-1 樓管，清潔，保全業務之公司登記及其相關規定 | 12 |
| 表 2-2 相關法令一覽表 | 20 |
| 表 3-1 公寓大廈管理維護與保全業設立標準 | 31 |
| 表 3-2 建築物公共安全檢查簽證項目表 | 36 |
| 表 3-3 建築物公共安全檢查簽證項目表 | 40 |
| 表 3-4 建築物公共安全檢查人員認可基準 | 43 |
| 表 3-5 專業機構申請條件規定 | 45 |
| 表 3-6 不動產證券化資料一覽表 | 48 |
| 表 4-1 物業管理服務業標章與評鑑制度的比較 | 56 |
| 表 4-2 各範疇之評鑑標準與參照準則 | 73 |
| 表 4-3 綜合評鑑表 | 74 |
| 表 5-1 示範團隊組成表 | 81 |
| 表 5-2 書面審查項目一覽表 | 82 |
| 表 5-3 實地查訪審查項目一覽表 | 83 |
| 表 6-1 單項營業公司 | 99 |
| 表 6-2 多項營業項目公司 | 99 |
| 表 6-3 問卷調查統計 1-1 | 100 |
| 表 6-4 問卷調查統計 1-2 | 101 |
| 表 6-5 問卷調查統計 1-3 | 102 |
| 表 6-6 問卷調查統計 1-4 | 103 |
| 表 6-7 問卷調查統計 1-5 | 104 |
| 表 6-8 問卷調查統計 1-6 | 105 |
| 表 6-9 問卷調查統計 1-7 | 106 |
| 表 6-10 問卷調查統計 1-8 | 107 |
| 表 6-11 問卷調查統計 1-9 | 108 |
| 表 6-12 問卷調查統計 2-1 | 109 |

| | |
|-------------------------------|-----|
| 表 6-13 問卷調查統計 2-2..... | 110 |
| 表 6-14 問卷調查統計 2-3..... | 111 |
| 表 6-15 問卷調查統計 2-4..... | 112 |
| 表 6-16 問卷調查統計 2-5..... | 113 |
| 表 6-17 問卷調查統計 2-6..... | 114 |
| 表 6-18 問卷調查統計 2-7..... | 115 |
| 表 6-19 問卷調查統計 2-8..... | 116 |
| 表 6-20 問卷調查統計 2-9..... | 117 |
| 表 6-21 問卷調查統計 2-10..... | 118 |
| 表 6-22 問卷調查統計 3-1..... | 119 |
| 表 6-23 問卷調查統計 3-2..... | 120 |
| 表 6-24 問卷調查統計 3-3..... | 121 |
| 表 6-25 問卷調查統計 3-4..... | 122 |
| 表 6-26 問卷調查統計 3-5..... | 123 |
| 表 6-27 問卷調查統計 3-6..... | 124 |
| 表 6-28 問卷調查統計二-1..... | 126 |
| 表 6-29 問卷調查統計二-2..... | 127 |
| 表 6-30 問卷調查統計二-3..... | 128 |
| 表 6-31 問卷調查統計二-4..... | 129 |
| 表 6-32 問卷調查統計二-5..... | 130 |
| 表附 1-1 由評審會訂定標章核發標準申請表及評審表 | 137 |
| 表附 3-1 公寓大廈管理維護公司標章核發評估項目表 | 139 |
| 表附 3-2 清潔管理維護公司標章核發評估項目表..... | 139 |
| 表附 3-3 保全管理公司標章核發評估項目表..... | 140 |
| 表附 3-4 租賃管理公司標章核發評審表..... | 141 |
| 表附 3-5 綜合物業管理服務業標章核發標準一覽表... | 141 |
| 表附 4-1 受評公司基本資料表..... | 142 |
| 表附 5-1 清潔評鑑等級(業務量與案場大小)..... | 145 |
| 表附 5-2 清潔評鑑內容(人力資源與教育訓練)..... | 146 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 表附 5-3 清潔評鑑內容(行政支援) | 147 |
| 表附 5-4 清潔評鑑內容(清潔評鑑標準) | 148 |
| 表附 5-5 客服反應表記錄..... | 149 |
| 表附 5-6 保全內部控管內容 | 150 |
| 表附 5-7 公司經營及財務評鑑內容 | 151 |
| 表附 5-8 契約評鑑內容 | 152 |
| 表附 5-9 保全人力資源內容 | 153 |
| 表附 5-10 樓管評鑑內容(人力資源) | 154 |
| 表附 5-11 樓管評鑑內容(教育訓練)..... | 155 |
| 表附 5-12 樓管評鑑內容(事務管理) | 156 |
| 表附 5-13 公寓大樓管理專業常識..... | 157 |
| 表附 5-14 人力管理評鑑內容(人力資源與教育訓練) .. | 158 |
| 表附 5-15 行政管理評鑑內容 | 159 |
| 表附 5-16 工程與環境管理評鑑內容 | 160 |
| 表附 5-17 租賃法務部門評鑑內容..... | 160 |
| 表附 5-18 客服部門評鑑內容 | 161 |
| 表附 6-1 訪評得分表 | 162 |
| 表附 8-1 公司基本組織表..... | 167 |
| 表附 10-1 委員名冊表 | 169 |
| 表附 11-1 訪評行程表 | 171 |
| 表附 12-1 評鑑人員專業人力資料表 | 172 |

圖次

| | |
|----------------------------|-----|
| 圖 1-1 研究流程圖 | 7 |
| 圖 4-1 評鑑之流程圖 | 60 |
| 圖 4-2 自我評鑑實施流程圖 | 63 |
| 圖 7-1 以金控模式進行物業管理業情形 | 95 |
| 圖 6-1 問卷調查統計 1-1 | 100 |
| 圖 6-2 問卷調查統計 1-2 | 101 |
| 圖 6-3 問卷調查統計 1-3 | 102 |
| 圖 6-4 問卷調查統計 1-4 | 103 |
| 圖 6-5 問卷調查統計 1-5 | 104 |
| 圖 6-6 問卷調查統計 1-6 | 105 |
| 圖 6-7 問卷調查統計 1-7 | 106 |
| 圖 6-8 問卷調查統計 1-8 | 107 |
| 圖 6-9 問卷調查統計 1-9 | 108 |
| 圖 6-10 問卷調查統計 2-1 | 109 |
| 圖 6-11 問卷調查統計 2-2 | 110 |
| 圖 6-12 問卷調查統計 2-3 | 111 |
| 圖 6-13 問卷調查統計 2-4 | 112 |
| 圖 6-14 問卷調查統計 2-5 | 113 |
| 圖 6-15 問卷調查統計 2-6 | 114 |
| 圖 6-16 問卷調查統計 2-7 | 115 |
| 圖 6-17 問卷調查統計 2-8 | 116 |
| 圖 6-18 問卷調查統計 2-9 | 117 |
| 圖 6-19 問卷調查統計 2-10 | 118 |
| 圖 6-20 問卷調查統計 3-1 | 119 |
| 圖 6-21 問卷調查統計 3-2 | 120 |
| 圖 6-22 問卷調查統計 3-3 | 121 |
| 圖 6-23 問卷調查統計 3-4 | 122 |

| | |
|------------------------|-----|
| 圖 6-24 問卷調查統計 3-5..... | 123 |
| 圖 6-25 問卷調查統計 3-6..... | 124 |
| 圖 6-26 問卷調查統計二-1 | 126 |
| 圖 6-27 問卷調查統計二-2 | 127 |
| 圖 6-28 問卷調查統計二-3 | 128 |
| 圖 6-29 問卷調查統計二-4 | 129 |
| 圖 6-30 問卷調查統計二-5 | 130 |

摘要

關鍵詞：物業管理、公寓大廈管理、保全、不動產證券化、評鑑、獎勵。

因應我國產業結構的改變及知識經濟的發展與國際接軌，行政院於民國九十三年十月十一日第 2914 次院會通過經建會會同各部會所研提之「服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫（或主軸措施）」，以促進各界對服務業發展的重視，在十二類（十四項）服務業：金融、流通、通訊媒體、醫療保健及照顧、人才培訓、人力派遣、物業管理、觀光及運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問，其中「物業管理服務業」為第五類重點服務業，在未來我國服務業發展扮演重要腳色。

本計畫旨在配合行政院「物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫」，內政部建築研究所執行之相關研究，包括「有關物業管理制度及物業管理相關法令制度整合之研究」、「辦理物業管理服務業評鑑制度之研究」及「辦理績優示範團隊獎勵制度之研究」等三項研究工作合併為一項之專項研究。

本計畫主要內容分為下列六章其項目規劃如下：第一章概論。第二章現行物業管理服務業制度相關法令解析。第三章現行物業管理服務業制度相關法令制度整合之研究。第四章辦理物業管理服務業評鑑制度之研究。第五章辦理物業管理服務業示範團隊獎勵制度之研究。第六章物業管理法未來擬定方向。

Abstract

Keywords: Property Management, Apartment and Mansion Management, Security, Estate security, assessment, Awarding

In order to react to the changes in the industry structure, the development of knowledge economics and link up to the international society, The Executive Yuan agreed to the proposal of “The Development of the Service Industry and Action Plan Outline” made by the Economic council and other departments to promote the high light of property management development to the public.

Amongst the 12 categories (including 14 items) of service industries including Finance, distribution, communication media, Medicare, Talent training, Manpower dispatch, Property management, Travel and sport leisure, culture creativity, design, information technology, research and development, environment protection, engineering consulting, the property management business was listed as the 5th level of importance in the service business which will play a key roll in the future of service industries.

This study is based on The Executive Yuan’ s “The Development of the Service Industry and Action Plan Outline” , and includes three relevant research plans performed by The Architecture and building research institute, Ministry of interior, ROC, they include “The studies on the Property Management System and Integration on relevant laws and regulation” , “The Studies of the Assessment System of Property Management” , and “The Studies of Executing the Performance Appraisal System of a Model Team” .

The main content of this plan includes 6 chapters, they are: Chapter one, Introduction; Chapter two, Analysis of present Property management system regulations; Chapter three, Integrated research on present Property management system regulations; Chapter four, The Studies of the Assessment System of Property Management; Chapter five, The Studies of Executing the Performance Appraisal System of a Model Team; Chapter six, The Study of the future direction of property management.

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

一、研究緣起

因應我國產業結構的改變及知識經濟的發展與國際接軌，行政院於民國九十三年十月十一日第 2914 次院會通過經建會會同各部會所研提之「服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫（或主軸措施）」（如附錄十九），以促進各界對服務業發展的重視，在十二類（十四項）服務業：金融、流通、通訊媒體、醫療保健及照顧、人才培訓、人力派遣、物業管理、觀光及運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問，其中「物業管理服務業」為第五類重點服務業，在未來我國服務業發展扮演重要腳色。

物業管理，係指「針對公寓大廈、社區等建築物，及其周圍環境之相關設施，作維護管理與全方位之服務經營而言」，換言之，物業管理亦為「不動產管理及其生活與商業支援服務」，目的在使「建築物使用者，擁有安全、健康、清潔、舒適、方便使用之生活空間；使建物所有人擁有更長的生命週期，更大的使用價值與收益」。因此物業管理是一多元項目，全方位服務的集合名詞，而物業管理服務業即「係指針對物業，提供維護管理與全方位統一窗口服務之企業。」。

物業管理的核心價值在於整合各類專業服務項目，並提供高品質的服務。客戶僅需尋求物業管理公司，便可解決所有生活及生產相關事務，進而提供高品質的生活環境、提升物業業主的使用效益及保障使用者的生命安全。其核心業務在於專業化管理及顧問諮詢服務。除專項業務如樓管、清潔、不動產、保全、生活服務及不動產買賣等服務，外另前期物業管理及點交協助、不動產經營及證券化管理等，均可連結為物業管理新增業務的方向。

本計畫旨在配合行政院「物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫」，內政部建築研究所執行之相關研究，包括「有關物業管理制度及物業

物業管理服務業法令制度整合暨示範團隊獎勵與評鑑制度之研究

管理相關法令制度整合之研究」、「辦理物業管理服務業評鑑制度之研究」及「辦理績優示範團隊獎勵制度之研究」等三項研究工作合併為一項之專項研究。

二、物業管理定義

物業管理即指建築物硬體及其使用社群與生活環境服務軟體之建置、使用與維護業務，及提供上述物業軟硬體建置、使用與維護服務之事業，進行管理之工作。日本物業管理強調「建築物與環境使用維護」；歐美則以「資產管理」為主；中國大陸對物業管理定義則包括房屋建築及與其配套的共用設施設備及場地實施維修與保養、環境衛生、交通秩序、治安環境、園林綠化進行治理和維護，以及對使用人提供綜合性服務。

中華物業管理協會對於物業管理則有以下定義：「物業管理係指不動產管理及其生活與商業支援服務」或「所有與建築物使用有關業務之管理活動」。

三、物業管理範疇

於民國九十三年九月二十日行政院通過物業管理服務業發展綱領及行動方案，已將我國物業管理服務業範疇定義為不動產維護管理與生活及商業支援服務。物業管理服務業依其服務項目可分為三類：

(一)第一類建築物與環境的使用管理與維護：

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服務，為物業管理的狹義定義。包括公寓大廈管理維護業(俗稱樓管業為物業管理最狹義定義)、清潔環保(包括清潔服務、空氣污染防治、廢棄物處理、廢水處理、病媒蚊防治等)、保全、消防設備及消防、公共安全安檢、機水電(包括水電維修、發電機設備、電梯設備、門禁監控設備、停車設備、游泳池設備、避雷針設備及維修等)。隨著生活品質提高及便利性需求提供物業管理所需生活上之服務。

(二)第二類生活與商業支援服務：

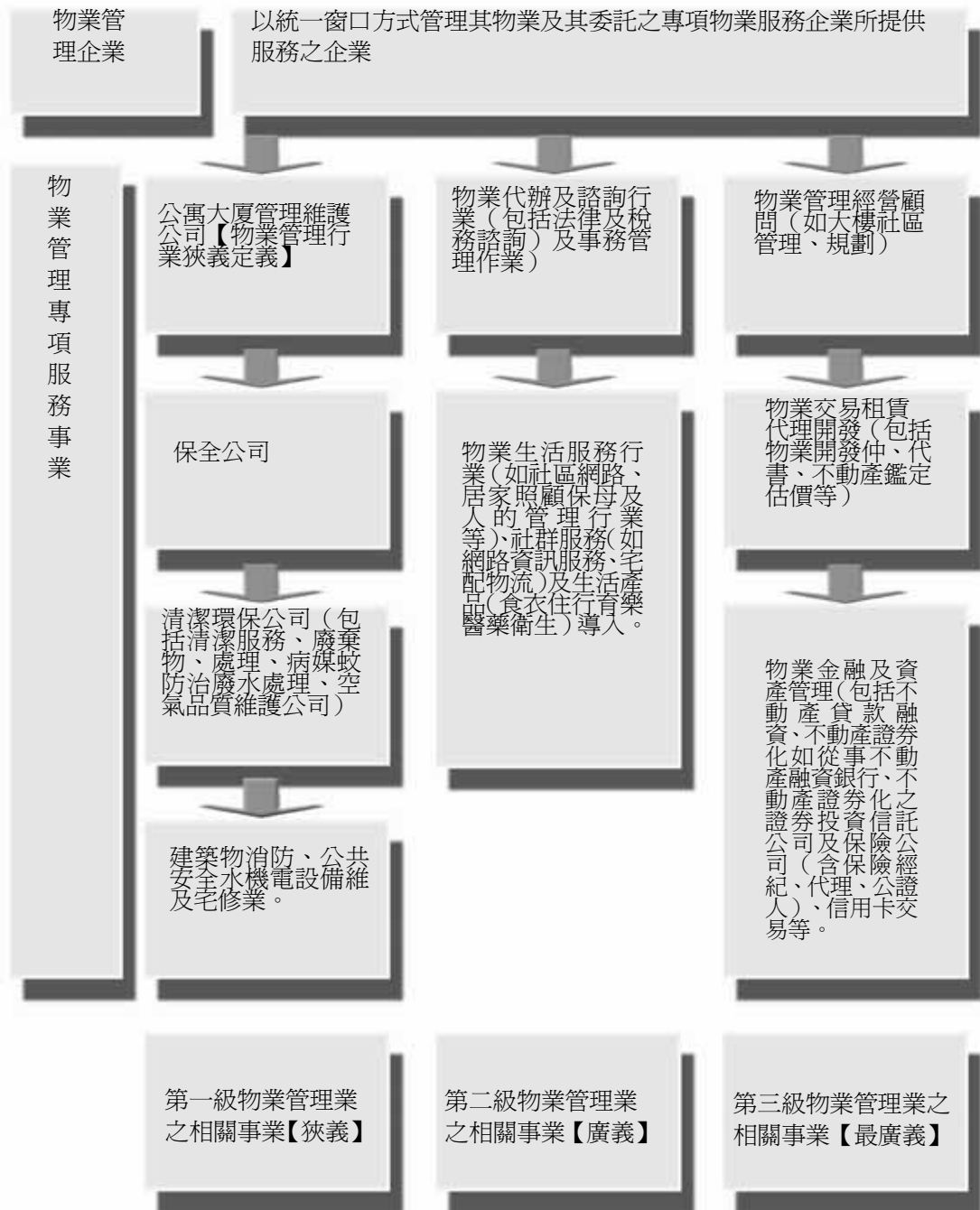
為物業管理的廣義定義，系為隨著生活品質提高及便利性衍生之生活服

務項目，包括一級物業管理服務業項目及提供生活服務包括物業代辦及諮詢行業(如法律、稅務諮詢)、事務管理、物業生活服務(社區網路、居家照顧、保母、宅配物流)及生活產品(食衣住行育樂)等。

(三)第三類資產管理：

為最廣義的定義，除第一、二級項目外，另包括物業管理經營顧問、物業開發租賃、物業金融及物業投資管理等。

圖 1-1 物業管理分類圖



四、研究目的

- (一) 研究現行相關法令競合及各項行政程序及作業的問題，建議主辦機關協調各目的事業主管機關解決之。
- (二) 提升物業管理全面性服務品質，增進物業之使用效益並延長物業之生命週期。
- (三) 整合物業管理業，建立良好經營環境，提高服務效率。

五、預期效益

(一) 延長建築物的生命週期

因建築物的管理好壞影響其生命週期，針對物業管理服務業之法令及評鑑制度的完整性，可使維護與管理業者能更有效提昇中長期服務品質，進而延長建築物的生命週期。

(二) 促進經濟建設及社會發展

本研究為行政院「物業管理服務業發展綱領及行動方案」暨「旗艦計畫」前期研究計畫，以輔助政府達到後期預期效益目標：

1. 五年內物業管理服務業及關聯產業就業人口由 25 萬人增加至 35 萬人。
2. 五年內可培育物業管理服務業及關聯產業人才約 6 萬人。
3. 五年內物業管理服務業及關聯產業產值由 650 億元提高至 1000 億元。

(三) 促進物業管理人才培訓

良好制度的建立不但可促使產業發展，亦可使各界人才願意投入。目前「中華物業管理協會」正積極進行物業管理相關科目之技能檢定計畫，配合學校物業管理人才培訓推廣計畫及本研究計畫的推行，期能提升物業管理服務業的人力品質。

第二節 研究內容及方法

一、研究內容

本研究係依據行政院『物業管理服務業發展綱領及行動方案』研擬「法令制度整合」、「評鑑制度」與「示範團隊獎勵制度」之分項內容。

包括公寓大廈管理服務業及保全業之法律競合問題解決、物業管理標章及評鑑制度、物業管理示範團隊獎勵制度等。

二、研究方法

(一)法規文獻整理彙整法

收集有關物業管理之法規制度、評鑑與獎勵等相關研究，並由各關聯制度建構出適合我國物業管理發展之理論基礎。

(二)座談會與深入訪談及問卷調查法

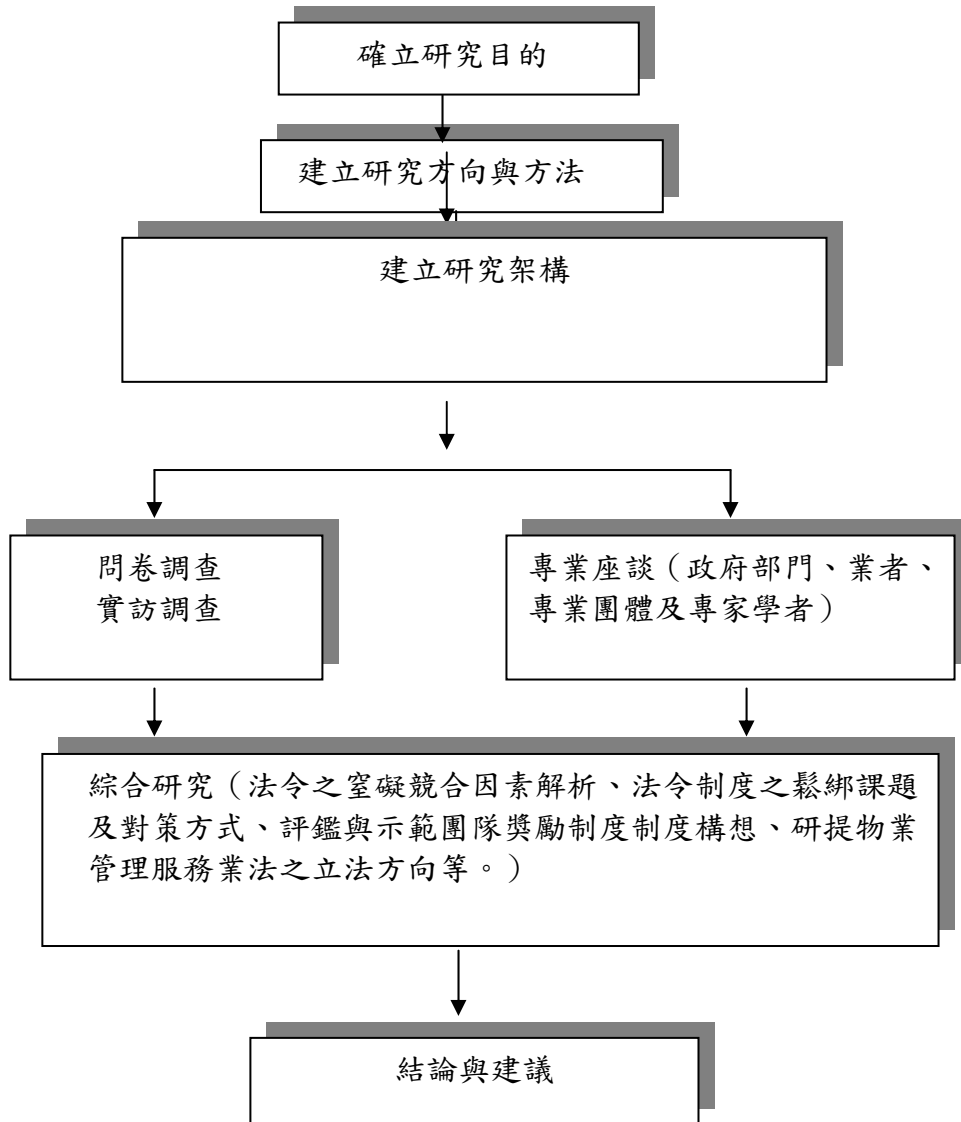
透過座談會邀集有關政府機關、相關團體及專家學者、業者並透過實地拜訪尋求物業管理相關法規競合問題及解決之方向，另透過問卷調查及深入重點訪談，以進一步深入了解，提求建議。

(三)綜合研究分析法

因研究方法為本研究之重要研究方法論，透過上述建立過程推行出客觀建議與結論，俾便內政部營建署及其他單位易於結合問題及實施評鑑作業。

三、研究流程圖

圖 1-1 研究流程圖



物業管理服務業法令制度整合暨示範團隊獎勵與評鑑制度之研究

第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析

第一節 物業管理服務業登記現況

一、登記概況

目前物業管理服務業並無任何主管機關，故設立登記時僅需依公司法規定至經濟部即可辦理登記。目前依經濟部統計，台灣至九十四年五月份止，以「物業管理公司」申請辦理登記之公司行號共計七十九家。

由於目前「物業管理公司」並非特許行業，故舉凡公寓大廈管理、保全、清潔，甚至汽車修護、遊憩公司等，均可登記為「物業管理公司」。其中公寓大廈管理、保全、房地產仲介等業務，因屬特許行業，故需經該業主管機關同意方可辦理登記，唯公寓大廈管理及保全業，由於在公司名稱上有所限制，故物業管理公司需另成立公司名稱有「公寓大廈管理維護」或「保全股份有限公司」之公司，以從事該業務，形成雖有「物業管理公司」之名，卻無法從事物業管理相關業務之情形。

二、新增商業分類標準

建議經濟部及主計處修訂定商業分類標準，增列『物業管理業』。俾便業者成立地方及全國性物業管理商業同業公會，達到我國發展物業管理之目標。

三、成立物業管理商業同業公會

商業團體組成之目的：為依據商業團體法第一條為促進經濟發展，協調同業關係，增進共同利益為宗旨；據統計：目前經濟部核准之全國物業管理公司家數合計七十九家，其中位於台北市者約有二十三家，目前物業管理公司亦逐步增加設立中。據眾多台北市物業管理業者多次反映急需成立公會組織，以發揮商業團體法第五條之十三項任務功能：包括：關於國內外商業之

物業管理服務業法令制度整合暨示範團隊獎勵與評鑑制度之研究

調查統計及研究發展事項；關於國際貿易之聯繫、介紹及推廣事項；關於政府經濟政策與商業法令之協助推行及研究、建議事項；關於同業糾紛之調處事項；關於同業員工職業訓練及業務講習之舉辦事項；關於會員商品之廣告、展覽及證明事項；關於會員與會員代表基本資料之建立及動態之調查、登記事項；關於會員委託證照之申請變更、換領及其他服務事項；關於會員或社會公益事業之舉辦事項；關於會員合法權益之維護事項；關於接受政府機關、團體之委託服務事項；關於社會運動之參加事項及依其他法令規定應辦理之事項。

目前以物業管理公司為名稱申請登記之業者已有 79 家，縣市包括台北縣市、桃園縣、新竹縣市、台中縣市、南投縣、嘉義縣、台南縣、高雄市、屏東縣、宜蘭縣、基隆市等，這些公司由於沒有所屬之同業公會，使的物業管理業僅能依付於其他行業之下，建議設立物業管理商業同業公會。

第二節 第一類：建築物與環境使用管理與維護之現行法令研析

一、第一類物業管理服務業簡介

第一類物業管理服務業指提供建築物及周圍環境維護、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服務，屬狹義之基本服務項目。由生活環境之硬體設備維護及清潔保養著手，提供安全、便利與舒適的生活空間，進而提升生活品質、加強環境安全、減少犯罪行為。

二、樓管、保全、清潔相關法律規定

常態性作業系指於每日或每隔一段短期時間，固定且規律的行為，必須與住戶生活息息相關，有此行為可對整體環境及居住品質產生正面影響。包括「公寓大廈管理服務業」、「保全業」及「清潔業」，其中於「清潔業」部份則僅介紹「環境用藥管理法」、「環境用藥專業技術人員設置管理辦法」及「病媒蚊防治管理辦法」。

表 2-1 中，將相關法規分為公司登記相關規定、可從事項目及受僱人員相關規定等三項，內容含括「公寓大廈管理條例」第 41 條、43 條、44 條及 45 條；「保全業法」第 3 條、第 4 條、第 5 條、第 10-1 條、第 10-2 條及第 19 條；「環境用藥管理法」第 3 條第 5、6、7 項及第 9 條；「環境用藥專業技術人員設置管理辦法」第 2 條、第 3 條第 3、4 項及第 5 條；「病媒蚊防治管理辦法」第 2 條及第 3 條等。

表 2-1 樓管，清潔，保全業務之公司登記及其相關規定

| 行業別 | 公司登記相關規定 | 經營項目 | 受僱人員相關規定 |
|------------------------|--|--|---|
| 公寓大廈管理維護 (公寓大廈管理條例) | <p><公寓大廈管理條例>第 41 條 公寓大廈管理維護公司應經中央主管機關許可及辦理公司登記，並向中央主管機關申領登記證後，始得執業。</p> | <p><公寓大廈管理條例>第 43 條(第 3 項) 公寓大廈管理維護公司，應依下列規定執行業務： 三、應依業務執行規範執行業務。</p> <p>第 45 條 前條以外之公寓大廈管理服務人員，應依下列規定執行業務： 一、應依核准業務類別、項目執行管理維護事務。 二、不得將管理服務人員認可證提供他人使用或使用他人之認可證執業。 三、應參加中央主管機關舉辦或委託之相關機構、團體辦理之訓練。</p> | <p><公寓大廈管理條例>第 43 條(第 1、2 項) 公寓大廈管理維護公司，應依下列規定執行業務： 一、應依規定類別，聘僱一定人數領有中央主管機關核發認可證之繼續性從業之管理服務人員，並負監督考核之責。 二、應指派前款之管理服務人員辦理管理維護事務。</p> <p>第 44 條 受僱於公寓大廈管理維護公司之管理服務人員，應依下列規定執行業務： 一、應依核准業務類別、項目執行管理維護事務。 二、不得將管理服務人員認可證提供他人使用或使用他人之認可證執業。 三、不得同時受聘於二家以上之管理維護公司。</p> <p>(接下頁)</p> |

第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析

| 行業別 | 公司登記相關規定 | 經營項目 | 受僱人員相關規定 |
|--------------|---|---|--|
| | | | 四、應參加中央主管機關舉辦或委託之相關機構、團體辦理之訓練。 |
| 保全 (保全業法) | <p><保全業法> 第 3 條 本法所稱保全業，係指依本法許可，並經依法設立經營保全業務之股份有限公司。</p> <p>第 5 條 經營保全業務者，應檢附申請書、營業計畫書，向中央主管機關申請許可，於取得許可證後，始得申請公司設立登記；其設立分公司者，亦同。</p> <p>第 19 條 未經許可或已經撤銷許可而仍經營保全業務者，應勒令歇業，並得處新台幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰。</p> | <p><保全業法> 第 4 條 保全業得經營左列業務： 一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。 二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護 三、關於人身之安全維護。 四、其他經中央主管機關核定之保全業務。</p> | <p><保全業法> 第 10-1 條 有左列情形之一者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限： 一、未滿二十歲或逾六十五歲者。 二、曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。但因過失犯罪者，不在此限。 三、曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。 四、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。</p> <p style="text-align: right;">(接下頁)</p> |

| 行業別 | 公司登記相關規定 | 經營項目 | 受僱人員相關規定 |
|-------------|----------|---|--|
| (保全業法) | | | <p>五、曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。</p> <p>六、經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者。有前項第四款至第六款情形經判決無罪確定、撤銷流氓認定、裁定不付感訓處分確定者，不受不得擔任之限制。</p> |
| 清潔：環境用藥與病媒蚊 | | <p><環境用藥管理法> <u>第3條(第5、6、7項)</u> 五、環境用藥製造業：指經營環境用藥之製造、加工、分裝與自製產品之輸出、批發、零售及自用環境用藥原體輸入之業者。 六、環境用藥販賣業：指經營環境用藥之輸入、輸出、批發及零售業者。</p> | <p><環境用藥專業技術人員設置管理辦法> <u>第2條</u> 本辦法所稱環境用藥專業技術人員分為環境用藥製造業專業技術人員、環境用藥販賣業專業技術人員及病媒防治業專業技術人員等三類。</p> <p style="text-align: right;">(接下頁)</p> |

第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析

| 行業別 | 公司登記相關規定 | 經營項目 | 受僱人員相關規定 |
|-----|--|--|---|
| | <p><環境用藥管理法> 第 9 條 環境用藥販賣業及病媒防治業，應向當地主管機關申請，經審查核准登記，領得許可執照後，始得營業。但環境用藥製造業者於公司或工廠所在場所兼營自製產品之輸出、批發、零售及自用原體輸入者，免申領環境用藥販賣業許可執照。</p> <p><病媒蚊防治管理辦法> 第 2 條 病媒防治業從事蟲、鼠等病媒、害蟲防治及殺菌消毒之業務者，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依其他法令之規定辦理。</p> | <p>七、病媒防治業：指從事蟲、滿鼠等病媒、害蟲防治及殺菌消毒之業者。前項第五款環境用藥製造業經營自製產品之輸出、批發或零售業務者，除本法另有規定外，準用環境用藥販賣業之有關規定。但不包括一般環境用藥零售業。</p> | <p>第 3 條(第 3、4、5 項) 環境用藥製造業專業技術人員應具有下列資格之一： 三、公立或立案之私立專科以上或經教育部承認之國外專科以上之理、工、農、醫各科系畢業或同等學歷，並具一年以上藥品製造實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。 四、公立或立案之私立高級工業、農業學校畢業或同等學歷，並具二年以上藥品製造實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。 五、具三年以上藥品製造實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。</p> <p>(接下頁)</p> |

| 行業別 | 公司登記相關規定 | 經營項目 | 受僱人員相關規定 |
|-----|--|------|--|
| | <p>第3條 病媒防治業應向當地主管機關申請，經核發病媒防治業許可執照後，始得營業。</p> | | <p>第5條 病媒防治業專業技術人員應具有下列資格之一： 一、公立或立案之私立專科以上或經教育部承認之國外專科以上之理、工、農、醫各科系畢業或同等學歷，再經訓練及格者。 二、公立或立案之私立高級工業、農業學校或高級中學附設職業類科以上學校工科畢業或同等學歷，並具一年以上病媒防治、清潔或消毒實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。 三、公立或立案之私立國中校畢業或同等學歷，並具二年以上病媒防治、清潔或消毒實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。 四、具三年以上病媒防治、清潔或消毒實務工作經驗持有證明文件，再經訓練及格者。</p> |

資料來源：中華物業管理協會製作

三、建築公共安全檢查相關法律規定

為確保建築物構造與設備的安全，政府採取督導的立場，由建築物所有權人、使用人定期主動請經政府認可之專業檢查機構或人員對建築物進行安全檢查。依建築法第七十七條規定：「供公眾使用之建築物，應由建築物所有權人、使用人定期委託中央主管建築機關認可之專業機構或人員檢查簽證，其檢查簽證結果應向當地主管建築機關申報。非供公眾使用之建築物，經內政部認有必要時亦同。」

而公共安全檢查專業機構依「建築物公共安全檢查專業機構與人員認可基準」第四條規定，其應為法人組織，並設置有七人以上之防火避難設施類專業檢查人、三人以上之設備安全類專業檢查人，同時備齊相關文件，至主管機關（營建署）申請核發專業機構認可證。

公共安全檢查申報人，依「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」第二條規定：「本辦法所稱建築物公共安全檢查申報人，為建築物所有權人、使用人。前項建築物為公寓大廈者，得由其管理委員會主任委員或管理負責人代為申報。」然若建築物公共安全檢查採網路傳輸方式連線申報作業，檢查人也可接受申報人委託代為辦理。

第三節 第二類生活與商業支援相關法令解析

一、第二類生活與商業支援服務類簡介

生活與商業支援服務，系指民眾於生活上的各項生活服務的代辦及諮詢、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）等服務。

二、居家服務提供單位營運管理規範

內政部社會司針對提供失能老人及身心障礙者照顧服務機構，所訂定之「居家服務提供單位營運管理規範」，將直轄市、縣（市）政府，或經直轄市、縣（市）政府委託辦理居家服務之公益慈善、醫療、護理社團法人、財團法人、人民團體，或醫療、護理、老人福利、身心障礙福利機構等，稱為「稱居家服務提供單位」。

目前「居家服務提供單位」僅供醫療院所及非營利團體申請，而在管理方面，「居家服務提供單位營運管理規範」主要是針對政府委託辦理之機構，對於非政府委託辦理之機構，則目前尚無一完整的法令規範。

第四節 第三類：資產管理現行法令研析

一、第三類資產管理服務業簡介

資產管理的範圍甚廣，其中與物業管理相關之產業，較常見有不動產租賃、買賣服務、不動產登記服務、不動產估價服務以及不動產拍賣處理相關服務等。除此之外，有關不動產開發、不動產經營管理及物業管理諮詢服務¹、不動產金融及資產管理服務等，也均為第三類物業管理服務業的範疇。

由於第三類物業管理範圍大都具有專業性，需具有一定專業程度甚至是考取專業職照之人或經認定核可之公司，才可從事。故相關法規種類繁多，並涉及多種專業領域，如不動產證券化條例、信託法、強制執行法...等，若再將範圍擴大，則所涉及之相關法令亦包含都市計畫法、都市更新條例、建築技術規則...等。

二、與買賣、租賃相關之法令介紹

物業管理服務公司，於從事第三類相關業務所涉及之法令，依其服務的項目及範圍而有所不同，於本研究中，僅就一般常見之不動產租賃、買賣服務（不動產經紀業管理條例）、不動產登記服務（地政士法）、不動產估價服務（不動產估價師法）等法令中，依未來物業管理公司欲從事該業務事，其公司或人員所需取得之認定部份，列於表 2-2 中。

另有開業資格之認定，除「不動產經紀業管理條例」外，其餘均針對已領有專業執照之從業人員，欲開立事務所之相關規定，故在此不予列入。

¹物業管理諮詢顧問公司：針對物業軟、硬體建置、使用及維護，提供業主、業主委員會或政府機關相關之管理規劃、諮詢及顧問服務之公司。台灣物業管理發展概論，P 22。

表 2-2 相關法令一覽表

| 法令項目 | 不動產經紀業管理條例 | 地政士法 | 不動產估價師法 |
|------|---|---|--|
| 立法目的 | <p><第一條> 為管理不動產經紀業（以下簡稱經紀業），建立不動產交易秩序，保障交易者權益，促進不動產交易市場健全發展，特制定本條例。</p> | <p><第一條> 為維護不動產交易安全，保障人民財產權益，建立地政士制度，特制定本法。</p> | 無 |
| 主管機關 | <p><第三條> 本條例所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府地政處；在縣（市）為縣(市) 政府。</p> | <p><第三條> 本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣(市) 政府。</p> | <p><第二條> 本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣(市) 政府。</p> |
| 業務範圍 | <p><第四條第四項> 經紀業：指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。 <第四條第五、第六項> 仲介業務：指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務。 代銷業務：指受起造人或建築業之委託，負責企劃並代理銷售不動產之業務。</p> | <p><第十六條> 地政士得執行下列業務： 1. 代理申請土地登記事項。 2. 代理申請土地測量事項。 3. 代理申請與土地登記有關之稅務事項。 4. 代理申請與土地登記有關之公證、認證事項。 5. 代理申請土地法規規定之提存事項。 6. 代理撰擬不動產契約或協議事項。 7. 不動產契約或協議之簽證。 8. 代理其他與地政業務有關事項。</p> | <p><第十四條> 不動產估價師受委託人之委託，辦理土地、建築改良物、農作改良物及其權利之估價業務。未取得不動產估價師資格者，不得辦理前項估價業務。但建築師依建築師法規定，辦理建築物估價業務者，不在此限。</p> |
| 從業資格 | <p>經紀業 <第五條第一項> 經營經紀業者，應向主管機關申請許可後，依法辦理公司或商業登</p> | <p><第四條> 中華民國國民經地政士考試及格，並領有地政士證書者，得充任地政士。</p> | <p><第一條> 中華民國國民經不動產估價師考試及格，並依本法領有不動產估價師證</p> |

第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析

| 法令 項目 | 不動產經紀業管理條例 | 地政士法 | 不動產估價師法 |
|----------|--|--|----------------------|
| | <p>記；其經營國外不動產仲介或代銷業務者，應以公司型態組織依法辦理登記為限。</p> <p><第七條第一項> 經紀業經主管機關之許可，辦妥公司登記或商業登記，並加入登記所在地之同業公會後方得營業，並應於六個月內開始營業；逾期未開始營業者，由主管機關廢止其許可。但有正當理由者，得申請展延一次，其期限以三個月為限。</p> <p><第七條第三項> 第一項經紀業於辦妥公司登記或商業登記後，應依中央主管機關規定繳存營業保證金。經紀業應繳存之營業保證金，超過一定金額者，得就超過部分以金融機構提供保證函擔保之。</p> <p>經紀人之設置 <第十一條> 經紀業設立之營業處所至少應置經紀人一人。但非常態營業處所，其所銷售總金額達新台幣六億元以上，該處所至少應置專業經紀人一人。 營業處所經紀營業員數每逾二十名時，應增設經紀人一人。</p> <p>經紀人資格 <第十三條第一項> 中華民國國民經不動產經紀人考試及格並依本條例領有不動產經紀人證書者，得充不動產經紀人。</p> <p>經紀營業員資格</p> | <p>本法施行前，依法領有土地登記專業代理人證書者，仍得充任地政士。</p> | <p>書者，得充任不動產估價師。</p> |

| 法令 項目 | 不動產經紀業管理條例 | 地政士法 | 不動產估價師法 |
|----------|--|---|---|
| | <p><第十三條第二、三項> 經中央主管機關或其認可之機構、團體舉辦不動產經紀營業員訓練合格或不動產經紀人考試及格，並向中央主管機關指定之機構、團體登錄及領有不動產經紀營業員證明者，得充任不動產經紀營業員。前項經紀營業員訓練不得少於三十個小時，其證明有效期限為四年，期滿時，經紀營業員應檢附完成訓練二十個小時以上之證明文件，向中央主管機關指定之機構、團體重新辦理登錄。</p> | | |
| 其他 規定 | <p><第三十二條第一項> 非經紀業而經營仲介或代銷業務者，主管機關應禁止其營業，並處公司負責人、商號負責人或行為人新台幣十萬元以上三十萬元以下罰鍰。</p> | <p><第十八條> 地政士於受託辦理業務時，應查明委託人確為登記標之物之權利人或權利關係人，並確實核對其身分後，始得接受委託。</p> | <p><第十五條> 不動產估價師受委託辦理業務，其工作範圍及應收酬金，應與委託人於事前訂立書面契約。 <第十七條> 不動產估價師不得允諾他人以其名義執行業務。</p> |

資料來源：中華物業管理協會製作

三、物業管理與不動產證券化之關係

不動產證券化意即將實體存在的不動產轉化為證券，向大眾募集資金，一方面可促進不動產的流通，再者可協助不動產市場的穩定。依不動產證券化管理條例第六條規定：「受託機構募集或私募不動產投資信託受益證券，應檢具下列書件，向主管機關申請核准或申報生效。」其中「公開說明書或投資說明書」裡所記載的各個項目中，雖有說明不動產管理機構概況，但對於其管理能力及過去的管理經驗卻無敘明。

然而建築物的管理，卻關係著未來該建築物的品質，一個擁有良好管理的建築物，不但有利於招商、出租等工作，同時也可延長建築物的使用年限、

第二章 現行物業管理服務業制度相關法令解析

發揮建築使用的最大效益。因此，物業管理服務業的進駐將可提升投資者的收益，同時也能促進不動產證券化的發展。

第三章 現行物業管理服務業制度相關法令競合研究

第一節 特許行業業務結合建議

所謂特許行業，指於公司設立登記時，需符合一定要件，包括公司員工的資格限制、資本額限制、相關器材設施及其他限制等，並需經過主管機關的同意方可設立登記，而物業管理業內含許多目前既有的特許行業，例如公寓大廈管理服務業、保全業、公共安全檢查公司、消防安全檢修業等，而這些行業在經結合的過程中，需要主管理機關相互之間的協調及於特許法令上的鬆綁，故於特許行業的結合，提出以下幾點建議：

一、主管機關應相互協調

特許行業於設立登記及營業規範方面，需接受主管機關的認可，不同的行業有不同的主管機關，建議主管機關之間應彼此協調，並建立聯絡窗口，以利物業管理業的結合及發展。

二、建議鬆綁相關法令

對於不違背公共安全及人民權益的相關規定，包括法規、條例及行政命令等，若對物業管理的結合有所妨礙者，建議予以修改並鬆綁，以利物業管理業的發展，增進社會福利。

三、輔導業者進行業務結合

協助業者進行各類業務的結合，如公寓大廈管理與保全業的結合，公共安全及消防安全的結合等，以協助業者擴大業務範圍，並有能力對顧客提供完整的服務，以提高物業管理業的素質水準，增進人民福利並與國際接軌。

第二節 公寓大廈管理條例及保全業法競合解決方案

第一類範疇分為「公寓大廈管理服務」、「保全業」及「清潔業」等三類。於「公寓大廈管理維護公司」及「保全業」方面，因目的事業主管機關的不同而造成結合上之困難。

故於本節中，探討「公寓大廈管理服務」及「保全業」於法令上有關於公司登記、可承辦之業務範圍及代理和複委託之法令問題加以探討，期能解決對未來物業管理發展上的限制及阻礙。

一、公寓大廈管理維護公司與保全業之關係

有鑑於公寓大廈住戶之間權利義務關係日趨複雜，使得區分所有權的界定，如專有及共有權屬之界定因難，加上生活環境品質要求日漸提升，重視生活環境管理維護。故「公寓大廈管理條例」第1條：「為加強公寓大廈之管理維護，提昇居住品質，特制定本條例。」又第42條：「公寓大廈管理委員會、管理負責人或區分所有權人會議，得委任或僱傭領有中央主管機關核發之登記證或認可證之公寓大廈管理維護公司或管理服務人員執行管理維護事務。」即公寓大廈管理維護公司主要目的為管理維護公寓大廈品質。

保全業依保全業法第3條規定：「本法所稱保全業，係指依本法許可，並經依法設立經營保全業務之股份有限公司。」業務性質與社會治安關係密切，如經營完善，對於協助維護治安工作，必可產生正面功能²。故保全業為提供保全服務以換取報酬的公司營利事業³，同時達到發揮民間共同防衛治安

² 取自立法院內政、財政委員會函，七十七臺內發字第〇〇二六六號，中華民國七十七年十二月十五日。

³ 保全業法所規制之對象卻是以為他人提供保全服務以換取報酬的公司營利事業，其規範目的乃是，從維護治安的公共利益角度，來管理提供保全服務之公司，以確保其服務品質。台北高等行政法院九十年度訴字第四三五三號。

之效果⁴。

公寓大廈管理維護公司與保全業二者相輔相成，前者以不動產管理維護為主，後者則保護區分所有權人之安全。以提升生活環境品質的整體性而言，二者缺一不可。然實務上公寓大廈管理維護公司及保全公司為分開的二家公司，原因在於二者均為特許行業，必須經主管機關許可才可取得營業資格。

公寓大廈管理維護公司的主管機關為營建署，保全業則由警政署管轄，二者在規定方面並不相同，使的公司企業無法以一間公的名義申請二項業務，不僅對物業管理業的結合上造成阻礙，亦造成委託人（建築物所有權人或使用人）之困擾。

二、公寓大廈管理維護與保全業於法律規定上的差異

公寓大廈管理維護與保全業需先經目的事業主管機關同意才可辦理公司登記，於表 3-1 中可知，保全業於申請時的各項規定均較公寓大廈管理維護公司嚴格。主要是因為保全業的業務項目與社會大眾安全息息相關，包含系統保全⁵、駐衛保全⁶、現金或其他貴重物品運送保全⁷及人身保全⁸等四種，故於申請核可時主管機關（警政署）也會以謹慎的態度處理。

⁴ 內政部函以保全業受委任作防盜、防火、防災資訊系統之設計、裝置、服務及運送現金與其他貴重物品之安全維護，確能發揮民間共同防衛治安之力量而兼收節省警力之效。行政院函，臺七十七內字一七七七七號，中華民國七十七年六月廿五日。

⁵ 系統保全(Engineering Security System) ，是將防盜感知器材設計安裝在顧客的場所將各種器材串接成一防護系統，防止竊賊由外面侵入，也可測知內部的災難。王至誠，台灣地區保全業經營管理的特性，國立中山大學管理學院高階經營碩士班碩士論文，P36~27，民國八十九年六月。

⁶ 駐衛保全(Security Guard)，到顧客的現場去執行門禁管制、車輛管制、安全防護等工作，資料來源同上。

⁷ 運送保全(Cash Transit Guard) ，以特制的防護車輛，幫客戶運送或保管金鈔、貴重物品。資料來源同上。

⁸ 人身保全(Body Guard)，隨護在顧客身旁，保護客戶人身的安全。資料來源同上。

公寓大廈管理維護公司的業務範圍包括：公寓大廈一般事務管理、建築物及基地之維護及修繕事項、建築物附屬設施設備之檢查及維修事項、公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項、公寓大廈及週圍環境安全防災管理維護事項等。於公司登記規定方面，其受顧人員必須領有「公寓大廈技術服務認可證」，並不得為定期契約勞工或公務員，以維護良好的服務品質。

物業管理講求全方位的服務，即區分所有權人僅要找一家物業管理服務公司，所有的需求便可獲得滿足，然於現行的制度方面，物業管理服務公司的發展，尚有以下幾點問題有待釐清：

(一)於公司名稱規定方面

公寓大廈管理服務人管理辦法第 14 條規定：「公寓大廈管理維護公司之公司名稱中應標示公寓大廈管理維護字樣。」另雖「保全業法」及「保全業法施行細則」中，並無規定保全業設立經營之名稱，但警政署之「如何申請保全業經營許可」中注意事項第二點規定「公司名稱需加上保全字樣，如『〇〇保全股份有限公司』」⁹，並以此限制公司名稱，其有違反法律之嫌。

目前雖然沒有規定一間公司名稱不得同時具有「公寓大廈管理」及「保全」字樣，經濟部於 94 年函 09400042160 號中表示，於「公司法」中對「公寓大廈管理維護」及「保全」等公司名稱並無相關限制¹⁰。故只要符合登記要件，申請人可同時向主管機關申請公寓大廈管理維護業務及保全業務，但於公司名稱規定上，依現行規定仍要有「公寓大廈管理維護」及「保全」等字樣，因此無法以「物業管理公司」名義辦理公司登記。

(二)業務範圍受到限制

⁹ 資料來源：內政部警政署網站：如何申請保全業經營許可

<http://www.npa.gov.tw/explain/main10.htm>

¹⁰ 又從事公寓大廈管理服務業時，公司名稱應標示「公寓大廈管理維護」字樣，系源自「公寓大廈管理服務人管理辦法」第 14 條之規定，並非「公司法」之規定。至從事保全業時，公司名稱應否標示「保全」字樣，則涉及「保全業法」之規範範疇，與「公司法」無涉。經濟部函，中華民國 94 年 4 月 11 日，經商字第 09400042160 號。

依公寓大廈管理服務人管理辦法第 13 條第五項規定：「公寓大廈管理維護公司從事下列建築物管理維護業務含公寓大廈及其週圍環境安全防災管理維護事項。又若管理維護業務，涉及其他行業專業法規規定時，應經公寓大廈管理組織及公寓大廈管理維護公司以契約約定，委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。」

然而「安全防災事項」是否為「保全業」之業務範圍，如表 3-1 所示，保全業業務範圍包括「防盜、防火、防災之安全防護」以及「人身安全維護」等。依最高法院九十三年度判字第二號¹¹表示，所謂「安全防災管理維護」應只限於「建物附屬設施設備、建築物及基地之修護修繕」及「公寓大廈及其周邊環境安全防災管理維護」等，若涉及「人身安全」，即涉及保全業務之範圍。然何謂「人身安全」，一般而言將文件收發、電話接聽等工作，視為日常事務工作；然若涉及到門禁管理，則為保全業的業務範圍。

(三)無法同時申請公寓大廈管理維護及保全業務

於經濟部 94 年函 09400042160 號中表示，在公司法中並無對管理維護公司或保全業者從事他項業務所有限制¹²，而「公寓大廈管理服務人管理辦法」及「保全業法」，也沒有規範一家公司不得同時申請公寓大廈管理維護及保全業務。然而雖然在法律上沒有相關的規定，但在實務上卻因為公司名稱的限制或主管機關的規定而無法辦理公司登記。

(四)代理及複委託之限制

¹¹ 公寓大廈管理服務人管理辦法第十三條規定：所謂『安全防災管理維護』依其規定應僅及於『建物附屬設施設備、建築物及基地之修護修繕』及『公寓大廈及其周邊環境安全防災管理維護』之範圍，本若保全業法第四條之規定尚及於『人身安全維護』…等云，若公寓大廈管理維護公司所從事之業務包含「人身安全」，即涉及保全業務之範圍，需受保全業法之管理。反之便不受限於保全業法。最高法院九十三年度判字第二號。

¹² 整合保全業與公寓大廈管理服務業，使業者得同經營該二項業務，事涉「保全業法」與「公寓大廈管理服務人管理辦法」經營業務範圍規定之鬆綁，「公司法」當無限制。經濟部函，中華民國 94 年 4 月 11 日，經商字第 09400042160 號。

公寓大廈管理服務人管理辦法第 13 條之規定：「...前項管理維護業務，涉及其他行業專業法規規定時，應經公寓大廈管理組織及公寓大廈管理維護公司以契約約定，委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。」。另外在「公寓大廈管理維護公司受任管理維護契約範本」中，管理維護公司受委託之業務涉及到其他行業專業法規規定時，可經得管理委員會或管理負責人書面同意後，簽定合約將其委任。包含營造、土木工程業、機電工程業、環境污染防治業、廢棄物清除處理業和保全業等¹³。

保全業法第 12 條則規定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約。」。然而訂立之對象為何在法律中並沒有明確規定，目前實務上是向公寓大廈的管理委員會或是主任委員會簽約。至於公寓大廈管理維護公司因受區分所有權人委託，向保全業者簽定契約，卻因而受罰，顯示主管機關法令釋示範圍未被法院判決所接受，實為一大矛盾。

¹³ 參照公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本，內政部，公寓大廈管理條例解釋函令暨相關法規彙編，民國 87 年 06 月 03 日，P167~169。

表 3-1 公寓大廈管理維護與保全業設立標準

| 產業別 登記條件 | | 公寓大廈管理維護公司 | 保全業 |
|---------------|------|---------------------------------------|---|
| 主管機關 | | 內政部營建署 | 內政部警政署 |
| 營業申請方式 | | 經中央主管機關許可及辦理公司登記，並向中央主管機關申領登記證後，始得執業。 | 依核準業務類別、項目執行管理維護事務。 |
| 經濟部公司行號營業項目代碼 | 大類 | I 大類:專業、科學及技術服務業 | I 大類:專業、科學及技術服務業 |
| | 中類 | I8：公寓大廈管理服務業 | I9：保全業 |
| | 小類 | I801011：公寓大廈管理服務業 | I901011：保全業 |
| 登記形態 | | 公司 | 股份有限公司 ¹⁴ |
| 登記資格 | 資本額 | 新台幣一千萬元以上。 | 新台幣四千萬元以上。 每設置一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣二千萬元。 |
| | 資材設備 | 無 | 1.固定專用之營業處所。 2.自動通報紀錄情況管制系統設備。 3.巡迴服務車。 4.運鈔車：經營第四條第二款之業務者，應有特殊安全裝置運鈔車。 其他經中央主管機關依經營項目核定應有之設備 ¹⁵ 。 |

¹⁴ 股份有限公司組織健全，經營合理，爰明定保全業以股份有限公司型態經營。
立法院公報第八十卷第九十九期院會記錄，P271。

¹⁵ 因應科技之進步及發展、犯罪型態之變遷等因素，且衡酌業者之實際經營現狀需要，爰將特殊安全裝置運鈔車應有之設備作彈規定，授權由中央主管機關定之。
立法院公報第九十一卷第七十期院會記錄，P 151。

| 產業別 登記條件 | | 公寓大廈管理維護公司 | 保全業 |
|-------------|---|--|-----|
| 僱用人員 | <p>1.領得公寓大廈事務管理認可證之人員一人以上，及領有各類公寓大廈技術服務認可證之人員四人以上。</p> <p>2.公寓大廈事務管理人員及技術服務人員應參加由中央主管機關主辦或委託辦理之有關講習。</p> <p>3.公寓大廈管理維護公司之公寓大廈事務管理人員及技術服務人員應為繼續性之從業人員，不得以定期契約勞工或公務員任之。</p> | <p>1.保全人員。</p> <p>2.於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用之。必要時，得先行僱用之，但應立即報請當地主管機關查核。</p> | |
| 公司名稱規定 | <p>公寓大廈管理服務人管理辦法第14條規定：「公寓大廈管理維護公司之公司名稱中應標示公寓大廈管理維護字樣。」</p> | <p>保全業法及其施行細則並無特殊規定，但於警政署「如何申請保全業經營許可」中之注意事項第二點規定「公司名稱需加上保全字樣，如『00保全股份有限公司』」。¹⁶</p> | |

¹⁶ 資料來源：內政部警政署網站：如何申請保全業經營許可
<http://www.npa.gov.tw/explain/main10.htm>

| 產業別 登記條件 | 公寓大廈管理維護公司 | 保全業 |
|-------------|--|--|
| 許可業務範圍 | 1.公寓大廈一般事務管理服務事項。 2.建築物及基地之維護及修繕事項。 3.建築物附屬設施設備之檢查及修護事項。 4.公寓大廈之清潔及環境衛生之維持事項。 5.公寓大廈及其週圍環境安全防災（當應包括門禁大門之開關事務）管理維護事項。 | 1.關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。 2.關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。 3.關於人身之安全維護。 4.其他經中央主管機關核定之保全業務 ¹⁷ 。 |
| 其他事項 | 管理維護業務，涉及其他行業專業法規規定時，應經公寓大廈管理組織及公寓大廈管理維護公司以契約約定，委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。 | 於申請時，須註明執行保全作業方式，分別依所申請之經營業務載明系統保全、駐衛保全、現金或其他貴重物品運送保全、人身保全等安全維護作業方式，以及執行保全業務時發現強盜、竊盜、火災、及其他與治安有關之事故時，立即通報當地警察機關之方式 ¹⁸ 。 |

資料來源：中華物業管理協會製

¹⁷ 隨保全業經營發展與社會變遷，將有其他適合由保全業經營之項目，爰明定中央主管機關得核定經營其他保全業務。立法院公報第八十卷第九十九期院會記錄，P271~272。

¹⁸ 資料來源：內政部警政署網站：如何申請保全業經營許可
<http://www.npa.gov.tw/explain/main10.htm>

三、建議修訂方向

物業管理的目的是使建築物使用者能擁有安全、健康、清潔、舒適、方便的生活空間。是全方位服務的集合名詞，然而目前管理維護公司與保全業二者缺乏協調機制，使的企業必須申請二種公司執照，成立二間公司，造成物業管理服務業的發展受到阻礙，故在此提出以下幾點建議：

(一)建議開放公司名稱限制

於「公寓大廈管理服務人管理辦法」中明定，管理維護公司需於公司名稱標示「公寓大廈管理維護」字樣。在保全業方面，不是由法律規定，而是於警政署申請規定中，要求保全業者的公司名稱。建議警政署在申請公司名稱方面，解除或有條件解除其限制。同時呼籲因應行政院推動物業管理服務業之發展，對於可同時申請公寓大廈管理及保全服務之公司以「物業管理公司」名義辦理登記，以促進物業管理服務業之發展。

(二)重新調整業務範圍

在英、美及日本等國家，保全業的服務範圍主要為運送、私人偵探、安全防範、巡邏及護衛、保險調查及其他相關服務等六項；而中國大陸的保全業目前較常見的服務項目有運送、安全防範、巡邏護衛等三方面¹⁹，故有輔助警方預防犯罪的功能。而針對台灣的保全業在業務範圍上與公寓大廈管理維護公司的業務項目有模糊不清的部份，提出以下建議：

1. 建議不需特殊專業之門禁管理工作，建議內政部函大法官說明立法旨意，允許公寓大廈管理維護公司或物業管理公司可從事。
2. 保全業者若具有申請「公寓大廈管理維護」業務之資格，亦可從事其業務，唯需經營建署審核同意，並遵守相關規定。
3. 修正公寓大廈管理服務人管理辦法第八條；將其改為：「公寓大廈管理維護公司（以下簡稱管理維護公司）之公司名稱中應標示公寓大廈管理維護或物業管理字樣。」
4. 修改公寓大廈管理條例第一條：「為加強建築物之管理維護，提昇生

¹⁹保安是如何诞生的，大中華物業管理網，<http://www.wuguan.com/>

活品質，特制定本條例。」以使公寓大廈管理維護公司得以從事如單一業主物業，或特殊物業等業務。

5. 於「物業管理服務業法」訂立時，針對「物業管理公司」的資本額及設施設備、人員任用等資格，依其需求另作調整。

(四) 公寓大廈管理維護公司代理區分所有權人向保全公司簽約之問題解決

依民法第 103 條規定：「代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力。前項規定，於應向本人為意思表示，而向其代理人為之者，準用之。」代理權之授與方法依民法第 167 條規定：「代理權係以法律行為授與者，其授與應向代理人或向代理人對之為代理行為之第三人，以意思表示為之。」

由上敘可知，民法賦予代理人與本人相同之簽約權限，故於「取得當事人授權」之前提下，即由區分所有權人所組成的「區分所有權會議」決議通過授權予「公寓大廈管理維護公司」使其有權與保全業者簽約，原理等同於區分所有權會議決議由管理委員會或管理負責人向其他廠商簽約。於實務上，保全業者也不是各別和公寓大廈的區分所有權人簽定契約，而是向管理委員會或管理負責人簽約，也就是和「代表人」簽約。同理，管理維護公司在於取得區分所有權會議之授權前提下，可與保全業者簽定合約。

為促使物業管理服務業的發展，對民眾提供更完整、更高品質的服務，並減輕區分所有權人的負擔，當區分所有權人會議通過決議由「公寓大廈管理維護公司」或「物業管理公司」代區分所有權人與保全公司簽約時，應允許其代為簽約。

另建議將「公寓大廈管理條例施行細則」第十二條：「得由管理服務人執行之」修正為「得由管理服務人執行或代理執行之」及將「公寓大廈管理服務人管理辦法」第十三條第二項所定「委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。」修正為「代理委託或委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。」，使業者及民眾更加清楚。

(五) 「公寓大廈管理維護公司」或「物業管理公司」複委託保全公司之建議

針對「管理維護公司」或「物業管理公司」先承接保全案件，再複委託予保全公司，對住戶具有責任擔保之義務，提出以下幾點建議：

1. 「管理維護公司」或「物業管理公司」對於可歸責於保全公司之損失，負連帶責任，以保障民眾之權益。
2. 於物業管理服務業法訂立時，適度提高「物業管理公司」資本額，並配合修正其他相關規定，使物業管理公司有資格承接此項業務。

四、各項建議評估比較表

表 3-2 建築物公共安全檢查簽證項目表

| 建議事項 | 優點 | 困難點 |
|--------------------------|---|---|
| 建議開放公司名稱限制 | 讓物業管理公司得以從事相關業務。 | 需要進行修法。 |
| 開放申請「公寓大廈管理服務」及「保全」業務之限制 | 使公寓大廈管理服務業、保全業及物業管理業的業務範圍擴大，達到多贏的局面。 | 主管機關於管理上需相互配合。 |
| 重新調整業務範圍 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 解決目前因門禁管理及一般行政事務需分別找二家公司，而對業主造成的困擾。 2. 解決目前業者因分不清業務範圍，而產生違法的情形。 | 需要主管機關的協調。 |
| 代理及復委託限制解除 | 對業主提供更大的便利性，使服務品質提供。 | 需要提升公寓大廈管理公司的資本額及其他人員素質，方可承接保全業務並復委託他人。 |

資料來源：物業管理協會製

第三節 消防及公共安全檢查相關法規問題分析

一、建築物公共安全檢查簡介

為保障建築物安全，避免因建築物問題而造成災害，故於民國八十六年起，由業主(所有權人及使用人)，主動委託專業檢查機構或人員針對建築物辦理檢查，檢查結果經簽證後，申報至縣(市)工務局之建管單位。所謂專業檢查機構及人員係指經內政部依「建築物公共安全檢查專業機構與人員認可基準」之規定，發給認可證之機構或人員；領有該項認可證之機構或人員方可從事公共安全檢查及簽證工作。

建築物公共安全檢查可分為二類，第一類為依建築法第七十七條第二項規定：「直轄市、縣(市)(局)主管建築機關對於建築物得隨時派員檢查其有關公共安全與公共衛生之構造與設備。」，即由主管機關主動進行公共安全檢查。

第二類為依建築法第七十七條第三項規定：「供公眾使用之建築物，應由建築物所有權人、使用人定期委託中央主管建築機關認可之專業機構或人員檢查簽證，其檢查簽證結果應向當地主管建築機關申報。非供公眾使用之建築物，經內政部認有必要時亦同。」而若建築物是公寓大廈時，得由其管理委員會主任委員或管理負責人代為申報。申報人亦可以委託專業機構或人員代為送件。

二、消防安全設備檢修申報制度簡介

早期消防工作以災害發生後的災後滅火為主，若能做好火災預防工作，便能避免發生生命財產的損失。故於民國八十四年八月修正「消防法」，在條文中增加了專業技術人員制度及消防安全設備檢修申報之規範等，並於民國八十七年四月一日起開始實施檢修申報制度。

消防安全設備檢修申報制度是由管理權人委託中央主管機關審查合格之專業機構辦理。所謂管理權人是指依法令或契約，對各該場所有實際支配

管理權者；其屬法人者為其負責人²⁰。而應定期檢修申報的場所，依「各類場所消防安全設備設置標準」第十二條規定如下：

(一) 甲類場所：

1. 電影片映演場所（戲院、電影院）、歌廳、舞廳、夜總會、俱樂部、美容院（觀光理髮、視廳理容等）、指壓按摩場所、錄影節目帶播映場所（MTV等）、視聽歌唱場所（KTV等）、酒家、酒吧、酒店（廊）。
2. 保齡球館、撞球場、集會堂、健身休閒中心、室內螢幕式高爾夫練習場、遊藝場所。
3. 觀光旅館、飯店、旅（賓）館、招待所（限有寢室客房者）。
4. 商場、市場、百貨商場、超級市場、零售市場、展覽場。
5. 餐廳、飲食店、咖啡廳、茶室。
6. 醫院、療養院、長期照護機構、養護機構、安養機構、老人服務機構（限供日間照顧、臨時照顧、短期保護及安置使用者）、兒童福利設施、育嬰中心、啟明、啟智、啟聰等特殊學校。
7. 三溫暖、公共浴室。

(二) 乙類場所：

1. 車站、飛機場大廈、候船室。
2. 期貨經紀業、證券交易所、金融機構。
3. 感化院、學校教室、補習班、訓練班。
4. 圖書館、博物館、美術館、陳列館、史蹟資料館、紀念館及其他類似場所。
5. 寺廟、宗祠、教堂、靈骨塔及其他類似場所。
6. 辦公室、診所、前款第六目以外之老人服務機構、老人文康機構。

²⁰ 國內消防安全設備檢修申報制度之初探。

http://home.kimo.com.tw/fpecount/Tutorial_FIFinalProject/Main.htm

7. 集合住宅、寄宿舍。
8. 體育館、活動中心。
9. 室內溜冰場、室內游泳池。
10. 電影攝影場、電視播送場。
11. 倉庫。
12. 幼稚園、托兒所。

(三) 丙類場所：

1. 電信機器室。
2. 汽車修護廠、飛機修理廠、飛機庫。
3. 室內停車場、建築物依法附設之室內停車空間。

(四) 丁類場所：

1. 高度危險工作場所。
2. 中度危險工作場所。
3. 低度危險工作場所。

(五) 戊類場所：

1. 複合用途建築物中，有供本條第一款用途者。
2. 前目以外供本條第二款至第四款用途之複合用途建築物。
3. 地下建築物。

(六) 己類場所：

1. 林場。
2. 大眾運輸工具。

(七) 其他經中央消防主管機關核定之場所。

三、建築物公共安全檢查及消防安全設備檢修申報制度之差異性

(一) 法源依據不同

1. 建築物公共安全檢查依建築法第七十七條第五項規定訂定，主管機關為內政部營建署。其檢查簽證項目為防火避難設備、昇降設備、避雷設備、緊急供電系統、特殊供電、空調風管及燃氣設備等。
2. 消防安全設備檢修申報制度，依據消防法第七條規定，檢修申報內容為該場所之消防安全設備，二者之法源依據不同。

(二) 檢查項目不同

1. 公共安全檢查項目

公共安全檢查主管機關為內政部消防署，檢查項目分為防火避難設施類及設備安全檢，主要以建築物本身所配置的各项防災安全設施，是否得以正常運作為主，如表 3-3 所示。

表 3-3 建築物公共安全檢查簽證項目表

| 項次 | 防火避難設施類 | 設備安全類 |
|------|---------------|-----------|
| 檢查項目 | 1. 防火區劃 | 1. 昇降設備 |
| | 2. 非防火區劃分間牆 | 2. 避雷設備 |
| | 3. 內部裝修材料 | 3. 緊急供電系統 |
| | 4. 避難層出入口 | 4. 特殊供電 |
| | 5. 避難層以外樓層出入口 | 5. 空調風管 |
| | 6. 走廊（室內通路） | 6. 燃器設備 |
| | 7. 直通樓梯 | |
| | 8. 安全梯 | |
| | 9. 特別安全梯 | |
| | 10. 屋頂避難平台 | |
| | 11. 緊急進口 | |

資料來源：高雄市政府建築管理處

2. 消防安全設備檢修項目

依據消防法施行細則規定：「管理權人依本法第九條規定應定期檢修消防安全設備之方式如下：一、外觀檢查：經由外觀判別消防安全設備有無毀損，及其配置是否適當。二、性能檢查：經由操作判別消防安全設備之性能是否正常。三、綜合檢查：經由消防安全設備整體性之運作或使用，判別其機能。」定出「各類場所消防安全設備檢修及申報作業基準」，主要依外觀、性能及綜合檢查的方式，檢查各類消防器材，其檢查項目如下：

- (1) 滅火器
- (2) 室內消防栓設備。
- (3) 室外消防栓設備。
- (4) 自動撒水設備。
- (5) 五水霧滅火設備。
- (6) 六泡沫滅火設備。
- (7) 二氧化碳滅火設備。
- (8) 乾粉滅火設備。
- (9) 海龍滅火設備。
- (10) 火警自動警報設備。
- (11) 瓦斯漏氣火警自動警報設備。
- (12) 二緊急廣播設備。
- (13) 標示設備。
- (14) 避難器具。
- (15) 緊急照明設備。
- (16) 連結送水管。
- (17) 消防專用蓄水池。
- (18) 排煙設備(緊急升降機間、特別安全梯間排煙設備、室內排煙設備)。
- (19) 無線電通信輔助設備。
- (20) 緊急電源插座。
- (21) 其他經中央消防主管機關認定之消防安全設備。

(三) 取得專業人員資格條件不同

1. 建築物公共安全檢查人員資格

公共安全檢查人員依「建築物公共安全檢查專業機構與人員認可基準」第二條及第三條取得資格，分為防火避難設施類及設備安全二類，並經中央主管建築機關舉辦之建築物安全專業檢查人講習結業，領有結業證書。其認可證期限為三年，專業檢查人應於期限屆滿前，向中央主管建築機關申請換

發認可證，此外，專業建築師亦可為公共安全檢查人員。

表 3-4 建築物公共安全檢查人員認可基準

| 防火避難設施類 | 設備安全類 |
|---|---|
| 1.依法登記開業之建築師及土木工程技師、結構工程技師、電機工程技師、機械工程技師、冷凍空調工程技師及消防設備師。 | 1.依法登記開業之建築師及土木工程技師、結構工程技師、電機工程技師、機械工程技師、冷凍空調工程技師及消防設備師。 |
| 2.專科以上學校建築、營建工程、室內設計、土木工程等相關學系(科)畢業，曾於中央或省(市)或縣(市)主管建築機關從事建築管理工作，其服務年資，大學畢業者為三年，專科學校畢業者為五年。 | 2.專科以上學校電機、機械工程等相關學系(科)畢業，曾於中央或省(市)或縣(市)主管建築機關從事建築管理工作，其服務年資，大學畢業者為三年，專科學校畢業者為五年。 |
| 3.專科以上學校建築、室內設計等相關學系(科)畢業，並於畢業後具有建築工程經驗，其服務年資，大學畢業者為五年，專科學校畢業者為七年。 | 3.專科以上學校電機、機械等相關學系(科)畢業，並於畢業後具有建築工程經驗，其服務年資，大學畢業者為五年，專科學校畢業者為七年。 |
| 4.普通考試或相當於普通考試以上之特種考試建築類科考試及格，並於及格後具有五年以上建築工程經驗者。 | 4.普通考試或相當於普通考試以上之特種考試電機、機械類科考試及格，並於及格後具有五年以上建築工程經驗者。 |
| 5.領有建築、土木等相關技術士資格證者。 | 5.領有昇降機裝修、電氣、機械或空調等相關技術士資格證者。 |
| 6.領有建築物室內裝修專業設計技術人員登記證者。 | |
| 7.專科以上學校建築及其相關科系畢業，並領有工地主任結業證書者。 | |

資料來源：內政部營建署、中華物業管理協會整理

2. 消防安全檢修人員資格

消防設備人員包括消防設備師及消防設備士，需經考試院所舉辦之專門職業及技術人員考試及格，其中消防設備師相當專門職業及技術人員高等考試；消防設備士相當專門職業及技術人員普通考試。及格錄取人，須經專業訓練期滿，成績及格，才可發給考試及格證書。但具有內政部核發之消防實務經驗 2 年以上者，免除該項訓練。

另依消防法第七條第二項規定：「前項消防安全設備之設計、監造、裝置及檢修，於消防設備師或消防設備士未達定量人數前，得由現有相關專門職業及技術人員或技術士暫行為之」。又依「申請暫行從事消防安全設備設計監造裝置及檢修人員須知」規定，其申請資格如下：

- (1) 取得行政院勞工委員會核發之消防職類五種乙級技術士證之一者。
- (2) 領有暫行從事消防安全設備設計、監造之暫行執業證書者²¹。

具有申請資格者，需經應接受專業講習合格，取得消防署發給之暫行執業證書，方可執行業務。暫行執業期限自即日起，至經考試及格領有執業證書之消防設備師人數滿五百人且消防設備士人數滿五千人之翌年六月三十日止。

²¹ 合於下列規定者，得申請暫行從事消防安全設備之設計、監造業務：建築師、土木工程科、機械工程科、冷凍空調工程科、電機工程科、工業安全科、環境工程科及結構工程科技師，或已取得行政院勞工委員會核發之消防職類三種乙級技術士證（不包含滅火器類科）以上者。

(四) 業務申請條件規定不同

表 3-5 專業機構申請條件規定

| 機構名稱 項目 | 建築物公共安全檢查專業機構 | 消防安全設備檢修專業機構 |
|------------|---|--|
| 法律依據 | 建築物公共安全檢查專業機構與人員認可基準 | 消防安全設備檢修專業機構管理辦法 |
| 申請條件 | 1.需為法人組織。 2.設置有七人以上之防火避難設施類專業檢查人。 3.設置有三人以上之設備安全類專業檢查人。 | 1.檢修機構應具備下列規定資格之一： (1)實收資本額在新臺幣一千萬元以上之公司。 (2)登記財產總額在新臺幣一千萬元以上之財團法人。 2.設置有專任之消防設備師及消防設備士合計達十人以上，其中消防設備師至少二人。 (3)具有執行檢修業務之必要設備及器具。 |
| 其他應注意事項 | 認可證有效期限為三年，專業機構應於期限屆滿前，向中央主管建築機關申請換發認可證。 | 1.檢修機構聘用、資遣、解聘消防設備師或消防設備士，應於十五日內，報請內政部備查。 2.合格證書之有效期限為一年，期限屆滿前三個月，得申請延展，每次延展期限為一年。 |

資料來源：中華物業管理協會製

(五) 申請人不同

公共安全檢查依「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」第二條規定：「本辦法所稱建築物公共安全檢查申報人，為建築物所有權人、使用人。前項建築物為公寓大廈者，得由其管理委員會主任委員或管理負責人代為申報。」於實務上，申報人僅需於申請書上簽章，後續處理交由專業人員或機構辦理，若採取網路線上申報的方式，則可直接由專業檢查機構或人員申報。

消防安全設備檢修申請人為依「消防法」規定：管理權人應委託消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備。所謂管理權人，指依法令或契約對各該場所有實際支配管理權者，若為法人即為公司負責人。

四、公共安全檢查及消防安全設備檢修爭議及解決方式

(一) 放寬申請資格規定

由於公共安全檢查及消防設備檢修，二者不論是主管機關、檢查單位或專業技術人員於規定上均不同，加上檢查的時間點各不相同，因此申請人往往需多花一份心力處理檢查事宜。

另在申請人方面，公共安全檢查得以由所有權人、使用人、或是公寓大廈的管理委員會主任委員或管理負責人為申報人；消防安全設備檢修申請，卻只能由管理權人為申報人。若申請者為公司行號，管理權人即為負責人。然而負責人並不一定等於使用人，甚至負責人本身並不使用該棟建築物，但依現行規定仍需由負責人申請消防安全設備檢修。

建議可以書面授權方式，讓申請人得以授權第三者代為處理申請相關事宜，放寬申請限制，並可將消防法第九條申請資格改為：「管理權人或建築物所有權人、使用人。前項建築物為公寓大廈者，得由其管理委員會主任委員或管理負責人代為申報。」，以增加申請人於申請時的便利性。

(二) 鼓勵專業機構擴大業務範圍

由於公共安全檢查與消防設備安全檢修的申請時間點，以及申請的頻率不同，因此業主在申報時，必須分別找不同的機構來進行檢查。但目前的法律規定中，對於技術人員及公司行號，只要符合法律所規定的要件，均可辦理公共安全檢查業務及消防設備安全檢修業務。

故建議主管機關應鼓勵專業機構擴大業務範圍，以提昇服務品質，並提高公共安全檢查及消防安全設備檢修業的產值。同時全方面的檢查，也可使安全檢查更為完整及確實，增加生活環境的安全。

第四節 不動產證券化管理機構法令問題研究

一、不動產證券化管理機構現況

不動產證券化於發行時必需確保證券化收益的穩定性，以維護投資大眾的權益。然而影響不動產收益的因素，除了不動產本身的設計結構、區位條件、交通因素、商圈大小、附近公共設施及周圍環境品質等因素外，不動產本身的經營管理好壞，也是影響其收益的因素之一。

不動產證券化的管理，較一般公寓大廈的管理更為繁雜，主要原因在於證券化的管理機構，除一般的大樓管理維護、保全、清潔等事務外，尚有「經營」的部份，即不動產的營運、租賃、買賣等，其所涉及的專業項目，使的受託機構雖然可以自行管理信託財產，但卻因為缺乏所需的專業能力故需要另外委託管理機構。

依不動產證券化條例第四條第五項第十款規定：「不動產管理機構：指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業。」於表 3-6 中顯示，大部份的管理機構系為該不動產證券化的創使機構。

然而即便不動產證券化的創始機構於公司業務登記中，登記項目包括公寓大廈管理業，但於實務上卻非以管理為主要業務，故有將管理業務轉予專業的物業管理公司之情形。

表 3-6 不動產證券化資料一覽表

| 證券種類 | 證券編號 | 證券簡稱 | 受託機構 | 創使機構 | 不動產管理機構 | 備位管理機構 | 發行日期 | 到期日期 | 票面利率 (%) | 發行面額 (仟元) | 信用評等 | 募集方式 | 掛牌情形 |
|---------|--------|------|-----------|-----------|-----------|------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------|------|
| 不動產信託 | 01001P | 嘉新萬國 | 台北國際商業銀行 | 嘉新國際(股) | 嘉新國際(股) | 香港商世邦魏理仕(股)台灣分公司 | 93/06/10 | 101/12/10 | 2.30 | 1630000 | Aaa.tw | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01002P | 嘉新萬國 | 台北國際商業銀行 | 嘉新國際(股) | 嘉新國際(股) | 香港商世邦魏理仕(股)台灣分公司 | 93/06/10 | 101/12/10 | 2.60 | 500000 | A3.tw | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01003P | 宏泰世紀 | 台北國際商業銀行 | 富泰建設 | 富泰建設 | 無 | 93/12/28 | 101/06/28 | 2.80 | 1765000 | AA A(twn) | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01004P | 宏泰世紀 | 台北國際商業銀行 | 富泰建設 | 富泰建設 | 無 | 93/12/28 | 101/05/28 | 3.00 | 355000 | A(twn) | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01005P | 新中山 | 臺灣土地銀行(股) | 新光人壽保險(股) | 嘉新國際(股) | 無 | 94/01/10 | 100/06/10 | 2.70 | 870000 | Aaa.tw | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01006P | 新中山 | 臺灣土地銀行(股) | 新光人壽保險(股) | 嘉新國際(股) | 無 | 94/01/10 | 100/06/10 | 2.85 | 223000 | A2.tw | 公募 | 上櫃 |
| 不動產信託 | 01007P | 新中山 | 臺灣土地銀行(股) | 新光人壽保險(股) | 嘉新國際(股) | 無 | 94/01/10 | 100/06/10 | 3.00 | 124000 | Baa3.tw | 公募 | 上櫃 |
| 不動產投資信託 | 01001T | 富邦R1 | 臺灣土地銀行(股) | 富邦建築經理(股) | 富邦建築經理(股) | 無 | 94/03/10 | 94/03/10 | 無票面利率 | 5830000 | twA- | 公募 | 上市 |

資料來源：不動產資訊化平台，中業物業管理協會整理

* (股)系指股份有限公司

*由於私募之不動產證券化公開資料不足，故在此無法列舉

二、不動產管理機構的代理問題

(一)目前無公正評鑑單位考評不動產管理機構的執行管理能力。

不動產證券化向主管機關申請核準時，需檢附「公開說明書」。內容包含「不動產管理機構」介紹。然而公開說明書對管理機構只有做簡單的介紹，對於該管理機構有多少的專業人員、管理能力為何及過去管理成果等，均無著墨。在主管機關於管理機構的審查中，只要公司登記業務包含公寓大廈管理類即可，故目前並無任何機制用以判別不動產管理機構的管理機力，受託機構將不動產委由管理機構管理時，對於其管理能力的好壞及是否有依約盡力執行其職責等無法判斷，增加了不動產的管理風險。

(二)不動產管理人員專業能力資格及訓練欠缺。

不動產證券化的不動產管理所涉範圍甚廣，除了一般的清潔、保全、大樓管理事務外，對於不動產的營運，甚至是證券投資相關知識等，均需有一定的專業程度。然目前不動產管理人員若為公寓大廈管理事務人員，則需加強專業訓練以符合不動產證券化管理人員的需求。

(三)無定期揭露不動產管理報告

不動產管理的品質影響不動產證券化價格，然而目前不動產證券化管理機構不需要定期揭露管理報告，使的投資人無法得知不動產證券化的實際管理情形，同時對於某些隱含性的資訊，例如管理機構員工的流動率，或是緊急事件的處理狀況等事項，容易因投資人不了解而造成資訊不對稱進而影響投資人的判斷，並且降低投資人對該證券化標的物的信心。

(四)現行備位機構管理機構之問題

依不動產證券化條例規定，以建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業為不動產管理機構。然這些被指定機構卻不一定以「管理」為主要業務，因而再委託備位管理機構。

但主管機關對於不動產管理機構之審查與記錄，均以當初核報不動產證券化時的管理機構為主，對於不動產管理機構所再委託之備位管理機構，視

為私人契約部份，主管機關對其無任何審查標準。

三、建議解決方案

為促進不動產證券化的發展，避免因管理機構本身的原因而影響不動產證券化的價格，維護投資人的權益，應格外重視不動產管理機構的品質。然而現階段台灣尚無專業的不動產管理機構，使的不動產的買賣、管理、設備維護等均分散於不同行業，缺乏一個完整的體系，或是只能交由國外的不動產管理機構處理。另由於不動產證券化的管理涉及「經營面」及「管理面」，其相關業務範圍廣泛，並非每一個管理機構均能同時擁有這些專業知識，故對此提出以下幾點建議：

(一) 輔導物業管理公司成為不動產管理機構

包括提升公司人力素質，擴大業務服務範圍等，提升整體公司規模及競爭力，並使其具有管理不動產證券化標的物之能力。

(二) 由主管機關核定物業管理公司為專業的管理機構

除目前條例所規定的管理機構外，另依不動產證券化條例第四條第五項第十款規定，由主管機關核定物業管理服務業，納入成為不動產管理機構。

(三) 將物業管理機構納入證券化條例內

將不動產證券化條例第四條第五項第十款修正為：「不動產管理機構：指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業、物業管理業、或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業。等得委託物業管理公司擔任備位管理機構，有關兩者間權利義務得擬定相關備位委託管理辦法。」，以專業的管理團隊進行證券化標的物的營運及維護管理，不但可以提高不動產的價值，同時也因管理機構具有公信力，可增加投資者的信心。

(四) 運用評鑑制度以提升服務品質

透過對物業管理服務業的評鑑，提供不動產證券化受託機構尋找管理機構時的依據，也可成為估價師於預估收益時的影響因素之一，更能增加投資者的信心，有利於不動產證券化的發展。

(五) 管理機構應定期發佈管理報告

不動產管理機構應提出不動產管理報告或物業管理報告，提供證券市場投資人參考之資訊揭露及保護投資人要件，應具備不動產實際價值之公開揭露資訊。建議於不動產投資信託計畫及不動產資產信託計畫增訂不動產管理報告或物業管理報告應記載內容，並出具專家審查意見。

1. 風險安全資訊：如公共安全檢查資訊、消防設施設備安全資訊、結構安全資訊、機電管線設施設備安全資訊（如電力系統、弱電系統、空調系統、給排水系統、電信系統、等）、門禁監控安全資訊、環保防污資訊及事務管理資訊等。
2. 費用減少儉約資訊：如節能設備管理、綠建材、智能化設備使用等使收益價值提高之資訊。
3. 其他管理評估要項。

(六)不動產管理機構專業人員之專業訓練及資格條件認可或檢覈。

為使不動產管理機構之人員可具備應有之專業能力，應由目的事業主管機關自行或委外辦理相關專業訓練，並設立國內的相關認證制度，或輔導參加國際認證，如 CPM（美國物業管理師）或 CFM（美國設施設備管理師）等。

(七)建立不動產管理機構之備位管理機制。

擬定現行管理機構委託備位管理機構的管理辦法，以提升管理機構的管理品質，並且保障投資人的權益。

第四章 物業管理服務業評鑑

第一節 物業管理服務業標章(評鑑前置作業)

一、物業管理服務業標章的目的

為配合執行行政院「物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計劃」，受委託之物業管理團體擬訂「物業管理服務業標章」辦法。建立服務業標章的目的在建立自律有序、公平公正、之管理公司企業文化並確保安全舒適及優質的居住環境。建立標章制度其具體優點有下列五項：

- (一) 經建築研究所委託的物業管理協會審查合格之業者，可獲得到優良標章(專業或綜合性)，進而可使業者的工作符合國際標準之優良水平，同時由標章的識辦可提昇業界認同，而取得更多的服務其他社區的機會。
- (二) 藉此標章之核發，以謀取一般社區居民對績優公司的認識、認同，與信賴。
- (三) 安全，優質，和信賴是核發優良物業管理服務業標章的主旨。
- (四) 社區居民也可由網路、電話，向所主辦單位審查小組投訴，督導業者小心使用標章。
- (五) 得與其他同為標章取得業者作資訊交流，技術觀摩，新知交換，招標行情等，同時也可獲得異業資訊，增加企業間策略聯盟。

二、標章與 ISO 認證的差異性

ISO 9000、9002、14000 等是由國際標準組織(ISO)所製訂一系列世界通用的品質管理準則。其管理系統是指運用管理的手段及策略，以有順序、有目標及有方法地解決與工作環境相關的問題。最新的 ISO 14001 的管理運作是依照「管理循環」模式：由 PLAN(計劃)、DO(執行)、CHECK(考核)、ACTION(改善)的邏輯構成，使企業藉此持續改善，以達永續經營之目的。

標章的目標如第一段之敘述外，並和社區的安全，居戶的信賴做緊密結

合，物業管理團隊優質的服務更是標章精神所在。換言之，ISO 的影響是指公司經營或個體物件的品質保證而標章制度是社區、城鄉風貌、或層面區域的經營。

三、物業管理服務業標章申請書(詳見附件 1)

四、物業管理服務業標章實施辦法(詳見附件 2)

五、標章核發標準及評審表(詳見附件 3)

六、結論

受委託之物業管理協會建議建築研究所以物件或統包團隊用類似 ISO 制度設置物業管理服務業識別標誌，以本土識別標誌取代國際 ISO 為最終目的。因為物業管理服務法尚需一段時間的立法推動，在此時期內推行高標準之物業管理公司標章較妥。建研所可評選委託民間物業管理團體頒發以物業管理公司為主之標章以資獎勵。

第二節 物業管理服務業標章與評鑑制度的差異性

一、服務業標章制度的必要性

(一)為物業管理服務業品質提升而設。

長久以來，物業管理服務業沒有品質標竿，直到 ISO9002 出現，業者為自我提升品質，紛紛加入此項國際標章的取得行列。反觀和建築物有關的標章比比皆是如：綠建築標章、防火標章、智慧性建築物標章等。而物業管理服務業標章制度實應列為目前政府施政項目之一。

(一)可作為各類物業業主(管委會、單一註冊工商大樓屋主、政府公部門)作為招標的參據。

(二)作為民間業者自我期許的榮譽標誌。

二、服務業標章制度的屬性

這是一種榮譽性的活動，採自願性質，可以獎勵措施鼓勵業者參加。

三、服務業標章制度是評鑑制度前置作業。

當服務業標章制度實施良好，服務業品質必然漸次提昇，我國政府為求在物業管理與技術的發展，當會鼓勵各項物業管理投資與應用研究，構建良好物業管理發展環境，投入更多的資源，培育大量物業管理人材，以因應時代的需求，物業管理服務業法應順利預期完成立法手續於民國 97 年 12 月。

四、物業管理服務業法實施後的評鑑計畫

按全國服務業發展會議之旗艦計畫分工表第八項，政府應執行事項為研擬物業管理服務業法(草案)於 97 年 12 月完成，此即為本次評鑑研究之法源依據。

當公部門完成物業管理組織條例建置後，中央主管機關設物業管理組，市(縣)成立物業管理單位。

五、物業管理服務業發展遠景

物業管理服務業在立法之後，該法漸次執行，服務品質將巨幅提昇，科技大學的技術研究進入物業管理領域，從業人員的品質經勞委會技能檢訂而整齊化，大學畢業生投入物業管理服務行業，政府公部門的評鑑計持續進行，我國物業管理服務業和國際接軌指日可待。

六、物業管理服務業標章與評鑑制度的比較

按草擬中之物業管理服務業法(見附錄十七)第 130 條與 131 條記載凡業者或管理公司絕參加物業管理服務業評鑑者予以四萬至二十萬之罰鍰。

表 4-1 物業管理服務業標章與評鑑制度的比較

| 項目 | 物業管理服務業標章 | 物業管理服務業評鑑 |
|----------|-------------|-----------|
| 實施次序 | 前置作業 | 後續作業 |
| 屬性 | 自願參加(含獎勵措施) | 必需參加(含罰則) |
| 物業管理服務業法 | 無 | 有 |

資料來源：中華物業管理協會製

第三節 評鑑目的與對象

一、評鑑目的

物業管理評鑑工作之具體目的包括下列五項：

- (一) 瞭解物業管理的困難及問題，謀求改進策略，提升服務品質。
- (二) 導引物業管理業朝向專業化、智識化，經濟化發展，達成社會對社區經營的期望。
- (三) 瞭解物業管理辦學績效與發展方向，提供物業管理行政機關推動教育改革之參考。
- (四) 瞭解物業管理工作執行服務情形，促進社會生活品質提高的達成。
- (五) 強化自我評鑑，促進專業成長，提高物業管理人員士氣。
- (六) 上述目的符合了物業管理評鑑「改進」與「績效責任」之雙重任務。此外，瞭解物業管理公司歷年來的營業進步情形，亦為本次評鑑工作之主要目的與重點。

二、評鑑對象

本次評鑑自九十年度起辦理，評鑑對象包括所有清潔、保全、樓管、租賃、等業別，並以各範疇之「分項標準」接受評鑑。縣市局物業管理主管機關依據下列原則辦理評鑑工作：

- (一) 縣市物業管理機關應依上述之評鑑實施要點(附錄五)，擬定年度評鑑實施計畫，列為經常性業務，加強推動。
- (二) 業界得依當年度評鑑實施計畫之規定，在三年內主動申請接受評鑑。
- (三) 物業管理主管機關得依政策需要及縣市物業機構得依業務處理，訂定優先順序，指定業別接受評鑑。
- (四) 對於未主動申請接受評鑑之業者，物業行政主管機關應安排其指定受評。原則上每家廠商至少三年內主動申請接受評鑑。

第四節 組織與分工

一、營建署成立評鑑推動委員會

由營建署物業管理主管單位召集組成，設召集人一名，委員 20 人。成員包括物業管理主管單位代表、直轄市物業管理局主管單位代表及專家學者及相關協會代表，負責物業管理評鑑政策之推動、評鑑指標之設計及其他重要事項之協調與整合。

評鑑推動委員會下得依業務需要分設小組，其主要職掌如下：

- (一) **評鑑規劃與起草小組**：負責專業評鑑內容、自我評鑑手冊，訪評委員手冊之設計及訪評委員倫理準則。
- (二) **評鑑協調小組**：負責評鑑重要事項之溝通、協調與整合，包括：
 - 1. 評鑑委員會召開會議商談相關事宜(決定評鑑對向)。
 - 2. 設置專門委員會針對技術內容並展開工作。
 - 3. 召開專項評鑑工作協調會與工作檢討會。
 - 4. 研擬評鑑事務工作之評估與改進建議。
- (三) **評鑑資訊處理小組**：負責受評業者自評資料之處理與分析，包括：
 - 1. 建立量化指標。
 - 2. 自評物業量化資料之統合處理與分析。
 - 3. 訪評委員人才庫之彙整。
 - 4. 分析物業管理訪評結果資料。
 - 5. 評鑑工作進行時之監督、問題處理及評鑑項目設計。
 - 6. 未能達成標準或中途因故未能完成者，進行後設評鑑。
 - 7. 一年後進行追蹤評鑑，保證上次評鑑的正確性。
- (四) **訪評委員會**：直轄市訪評委員會人選由主管單位與物業管理業各界廣泛推薦組成之，其中包括在物業管理教育有研究與實務經驗之不同專業類科專家學者(包括學界與企業界)以及具有物業管理經驗之官員。聘請具有專業知識之專家組成專門委員，而縣市局訪評委員會人選得

從縣市局主管單位與物業管理同業及學者中遴派業者為縣市局訪評委員小組成員。各小組成員在參加訪評委員行前說明會後，赴業者公司進行訪評工作。

二、縣市物業管理局應依業務需要成立任務組織，地區物業管理資料處理中心辦理評鑑計算，加權等工作。

一般作業流程如下：

- (一)委員會組成後，商討受評公司資格，委員會依據公司範圍，專業範疇及分項標準，決定是否適合為評鑑技術對向。
- (二)設置專門委員會，針對技術內容進行具體的檢討，並進行全面性審議。
- (三)專門委員會審查認可後，由資料處理中心交付評鑑書及報告予縣市局訪評委員會。
- (四)評鑑完成後，將呈報營建署物業管理組並刊登取得評鑑認可之相關新聞於營建署之網站。

三、受評業者應依本評鑑規定成立自我評鑑小組，並得依實際需要，成立若干工作小組。評鑑文件作業流程如下：

- (一)評鑑申請同意書
- (二)評鑑受理審查表
- (三)審查意見回覆表
- (四)評鑑資料書
- (五)評鑑報告書

四、評鑑之流程與分工

圖 4-1 評鑑之流程圖



資料來源：中華物業管理協會製

第五節 自我評鑑之實施

本案評鑑主要方式，包括先由公司進行自我評鑑，再報請主管機關核定後安排訪問評鑑。此「自我評鑑手冊」(參閱附錄八)提供公司進行自我評鑑時參考，同時亦可提供訪評委員參考。

一、實施目的

自我評鑑係公司對其本身業績效能的系統化自我檢討、分析及診斷，其目的主要在瞭解公司目前的業績現況，檢視其優點與缺失，並提出改進事項，以作為公司未來改進之參據，是公司評鑑的主要工作。

二、評鑑方式

受評公司需組成自我評鑑小組，依據營建署公布之評鑑內容與相關事項，評估公司目前的營業情況。原則上，依公司負責人基於現業務的督導考核之資料，或參考下列方式自評：

- (一)觀察公司同仁相關活動
- (二)查閱相關檔案資料(如案場人力表、相關實施辦法等)
- (三)檢視設備保養及場地工作情形
- (四)訪談工作人員並討論相關議題
- (五)比較並分析相關資料
- (六)其他方式

公司藉由這些多樣化的評鑑方式，蒐集並分析確實之屬質與屬量的資料，以作為自我評鑑結果與撰寫自我評鑑報告的依據。

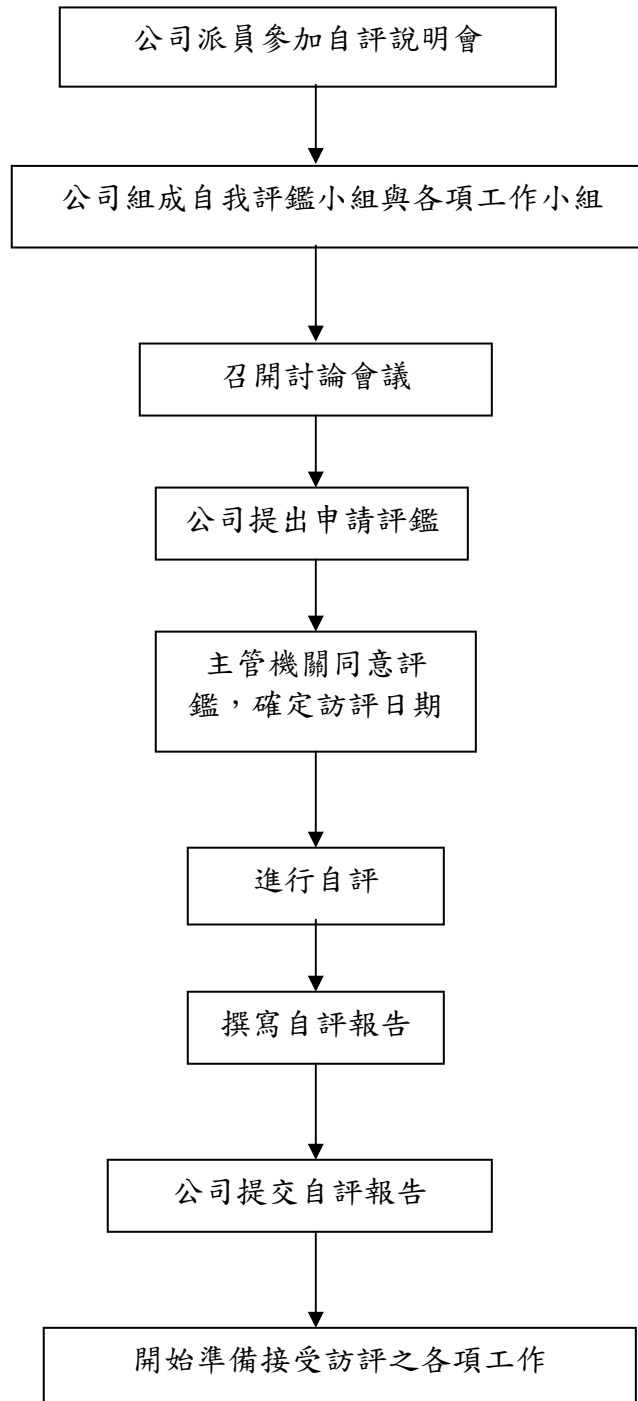
三、實施步驟與流程

- (一) 公司派員參加縣市主管單位自評說明會：各受評公司須選派二至三人參加。
- (二) 公司組成自我評鑑小組：每個受評公司皆應組成自我評鑑小組，依公司

實際情況組成各項工作小組，例如：專業類科、業務與案場、人資與教育訓練及行政支援等工作小組。由公司總經理擔任召集人，聘請公司內相關主管與同仁代表組成。公司所需之自評報告格式等資料，本公司將以公文通知業者，請公司至營建署網站，自行下載影印使用。

- (三) 自我評鑑委員會與各項工作小組應召開會議，討論有關自評手冊之評鑑內容制定與分工事項之規劃。
- (四) 進行自評：各項工作小組採用各種評鑑方式進行自評。
- (五) 撰寫各項小組自評報告。
- (六) 召開自評報告協調會議，以彙整公司自評報告。
- (七) 由於每一所公司須在三年內至少接受自我評鑑一次，故首先業者須向縣市主管單位申請接受評鑑，縣市主管單位確定訪評時間並行文通知公司後，公市於指定時間內（訪評前兩個月），將自評報告寄縣交市主管或承辦單位。並即準備接受訪評之各項工作：根據自評報告準備各種相關佐證資料與活動，以供訪評委員查閱與檢視。安排及協助訪評委員到機構評鑑之各項事宜。
- (八) 自我評鑑之實施流程如圖 4-2 所示。

圖 4-2 自我評鑑實施流程圖



資料來源：中華物業管理協會製

(九)自評報告之撰寫

1. 自評報告之格式請公司自營建署網站下載，所有格式係以 A4 橫向書寫。以 13 號標楷體輸入、填報。
2. 自評報告係一質的描述，描述時力求具體明確，同時準備各種相關佐證資料，以供訪評委員查閱與檢視。撰寫內容包括三方面：
 - (1) 基本資料：公司需填寫相關基本資料調查表。(附錄四)
 - (2) 分項標準評鑑表：公司需針對每一參照準則，針對公司辦理的具體成果、進步情形、遭遇困難及待改進事項，填寫其自評結果。各範疇綜合評鑑表：綜合各分項評鑑標準之自評結果，公司得針對辦理之具體成果、進步情形、遭遇困難及待改進事項，填寫各範疇之綜合評鑑表。
 - (3) 公司完成自評相關工作後，在期限內寄交遞書面自評報告與其電腦磁片予評鑑委員會。
3. 填表若有疑問，請參見本手冊附錄十「相關評鑑組織名單」中所附電話作傳真諮詢。

第六節 訪問評鑑注意事項

一、訪問評鑑規則

- (一) 受訪人員之負責工作、人數及產生方式，由各組召集人決定，並於訪談前告知之。
- (二) 請受評單位安排訪談場地。
- (三) 由訪評委員並採用分組座談方式與員工訪談。
- (四) 由訪評委員並採用分組座談方式與幹部訪談。

各組訪評委員分別會集於各組簡報室，各組分別討論評鑑初步結果，並提出與公司人員交換之意見與問題。

(五) 分組座談

評鑑人員與公司人員交換意見，公司人員得提出補充資料或說明。

(六) 訪評委員第一次討論

各組訪評委員與訪評後將初步評鑑結果分別將交換意見與問題提出討論並交換意見。

(七) 訪評委員第二次討論

- 1. 各組訪評委員將分別討論評鑑結果初稿，提交總召集人，作為日後訪評結果討論會之依據。
- 2. 各組召集人將評鑑結果初稿，擇要向總召集人彙報。

(八) 綜合座談

- 1. 由總召集人與受評公司負責人共同主持。
- 2. 由各組召集人提出受評公司須澄清之相關問題。
- 3. 各組訪評委員補充問題。
- 4. 受評公司出席人員提出說明。
- 5. 受評公司負責人綜合說明。

6. 總召集人總結。

(九)訪問評鑑報告：(參考附錄六)

二、訪評行程表

(一)受評公司接待訪評委員達到公司安排。

(二)公司概況簡報

1. 由受評公司負責人與總召集人共同主持。
2. 由受評公司負責人致詞並介紹公司相關業務主管。
3. 訪評小組總召集人介紹訪評各分組委員，並說明訪評行程。
4. 受評公司簡報:就公司背景及與評鑑有關事項綜合介紹公司概況。
5. 受評公司相關單位負責人，分別帶領各組訪評委員，前往各組訪談地點。

(三)分組評鑑

1. 請受評公司預先準備各項資料，置於簡報室。
2. 請各受評公司，指派專人陪同訪評委員，負責對各項資料內容之說明。
3. 請各範疇之單位主管及相關人員，陪同訪評委員參觀相關場所、設備及工作情形。
4. 各組召集人與受評公司各範疇單位主管聯繫，篩選員工並安排參加參訪談。

(四)與幹部及行政人員訪談

第七節 自我評鑑手冊之設計

按主管機關評鑑委員會成立之後，先會商訂定清潔評鑑要點，再由規劃小組負責自我評鑑手冊起草，於特訂定時間前完成資料及相關附件裝訂成冊，提供申請受評公司完成自我評鑑。本次專業評鑑報告格式設計的原則，包括：(1)將自我評鑑與訪問評鑑結果並列，以方便訪評委員進行訪評參考；(2)強調質量並重，公司以質的描述公司辦理之具體成果、遭遇困難及待改進事項，然後由訪評委員在綜合多項資料後，作成適當的量的判斷，並在必要時，加以質的描述。

自我評鑑報告格式的內容包括三部分：公司基本資料、評鑑內容及相關表件。

一、公司基本資料

- (一) 填表說明：係說明公司進行自我評鑑與撰寫報告時，宜遵守的原則與注意事項，以協助受評公司順利進行自我評鑑及完成自我評鑑報告。
- (二) 公司基本資料表：可能共有幾個表，這些表件係說明公司規模、人資、每年業務、經營時間及公司經營理念等公司屬質與屬量的基本資料，協助訪評委員進行訪評時能對受評公司先有概括性的瞭解。

第八節 評鑑報告格式之設計

受評公司完成自我評鑑與訪評委員完成訪問評鑑後，皆需針對評鑑結果撰寫評鑑報告。本次專業評鑑報告格式設計的原則，包括：(1)將自我評鑑與訪問評鑑結果並列，以方便訪評委員進行訪評參考；(2)強調質量並重，公司以質的描述公司辦理之具體成果、遭遇困難及待改進事項，然後由訪評委員在綜合多項資料後，作成適當的量的判斷，並在必要時，加以質的描述。

評鑑報告格式的內容包括三部分：公司基本資料、評鑑內容及相關表件，特以「範疇參、行政支援」為例，分別說明如下：

一、公司基本資料

- (一) 填表說明：係說明公司進行自我評鑑與撰寫報告時，宜遵守的原則與注意事項，以協助受評公司順利進行自我評鑑及完成自我評鑑報告。
- (二) 公司基本資料表：共有數張表單，這些表件係說明公司規模、人資、經營時間及公司經營理念等公司屬質與屬量的基本資料，協助訪評委員進行訪評時能對受評公司先有概括性的瞭解。

二、評鑑內容

(一) 各分項標準評鑑表

其內容包括評鑑標準、評鑑分項、參照準則、資料來源與對照表件、評鑑方式、自評結果及訪評結果（包括質的描述、量的結果）、加權及量的判斷依據。此部分內容詳見附錄七，故不再重覆，僅針對自評結果及訪評結果說明如下：

1. 自評結果：由公司針對各參照準則，說明其辦理之具體成果、遭遇困難及待改進事項，係屬質的描述。
2. 訪評結果：包含質的描述與量的結果，訪評委員在綜合多項資料後，針對各參照準則之辦理情形，在 1、2、3、4、5，五個配分中圈選適當的配分。如圈選達成 5 或 1 的程度，或訪評結果與自評結果差距過

大時，則訪評委員需填寫質的描述。

(二)基本上，每一評鑑標準皆設計一分項標準評鑑表，詳見附錄五。

(三)綜合評鑑表：每個範疇都有一頁的綜合評鑑表，供公司與訪評委員針對各範疇之優點與建議事項，加以填寫。

三、相關表件

各範疇皆設計若干相關表件，此乃因應評鑑需要而另行設計的資料，置於評鑑報告的最後部分。

第九節 評鑑內容之設計

物業管理評鑑係指有系統的蒐集多方面資料，再對照評鑑標準，以判斷物業管理之優缺點。此次物業管理業者評鑑內容包括評鑑範疇、評鑑分項、參照準則、資料來源、評鑑方式、對照表件、量的結果判斷參據，以及加權等項目，係整體設計、配套規劃。設計之原則乃參照業者及其運作之(1)背景因素、(2)輸入條件、(3)過程考量、以及(4)結果表現，以全面、系統之觀點加以設計，以求評鑑內容周延，涵蓋範圍能反映業者實際運作之情形。並講求符合「質量並重」之設計原則。例如：評鑑標準之設計係採用質的描述，其所屬的參照準則有些係屬質的，有些是屬量的，均由業者自定訂，因為各家公司使用標準未必一樣；評鑑結果報告的呈現亦包括文字屬質的描述，以及量的結果等。謹逐項說明評鑑內容如下：

一、評鑑範疇

評鑑內容先按物業管理業者之運作與功能分為六個主範疇，包括：業務量，案場大小、工作人員素質，教育訓練、行政支援、以及專業技術。

二、評鑑標準

每一主範疇之下定出數個評鑑標準，為物業管理達成之基本水準，亦為判斷物業管理公司績效或優缺點的參據。

三、參照標準(參照準則)

每個分項標準之下再定出若干參照標準，因為，評委員會依據評鑑標準之內容分析而得的一個評鑑重點，而此並以「項目」的方式標示出來，俾利於訪評委員在評鑑時能在有限的時間內快速找到評鑑的重點；參照準則是業者用來決定一個分項標準是否為業者達成的重要參據，係依據評鑑分項加以設計，每一評鑑標準可涵蓋一個或多個參照準則，並使參照準則能充分反映評鑑標準之內容而成為參照標準。

四、資料來源與參照表件

資料來源係指判斷各參照準則達成程度之各種資料，包括：法令規章、實施辦法、會議記錄、公文、活動照片、訪談結果、實地操作結果、設備與場地實況、實作成品、客戶問卷，以及其他檔案與文件（例如：調查表、課程架構與流程圖、各科目教學綱要、預算表、各項分析表等）等。以上述資料之性質而言，資料可分為兩種：

（一）原始資料

業者可直接提供給公司自評人員與法訂訪評委員者，例如：法令規章、實施辦法、會議記錄、公文、活動照片、課程架構與流程圖、各項目教學綱要及預算表等。

（二）設計的資料

因應本次評鑑需要，而另外設計的資料，業者自行必須填報例如以上提到的參照準則，受評一定要自行填寫。此種資料通常以表件方式呈現，表件較能達到一目了然與便於參閱之雙重功效，並有利業者自評人員填寫，以及未來資料之輸入、分析、建檔。一個表件之內容係以一個主題或多個相似主題之資料，組合而成，並以一頁（A4 格式）為原則。在設計表件的同時亦設計「填表說明」或受評業者應配合事項，以利業者填寫。此種對照表件通常包括各項調查資料，例如：設備與場地（種類、名稱、數量、經費等）、人員各項表現成果（人數、比率）等。此外，資料附在評鑑內容之後。

五、評鑑方式

評鑑方式係指蒐集上述資料之方法，自評與訪評時皆可使用。評鑑方式通常包括：觀察相關活動、訪談相關人員、查閱相關檔案資料、檢視設備與場地、分析相關資料，以及與公司內外相關人員討論或訪評委員互相討論等。此外，亦根據各範疇中每項參照準則之評鑑方式，有需要訪談者而加以設計，以供訪評委員進行訪談時參考使用。

六、量化的結果判斷依據

量的結果判斷係指訪評委員在綜合多項資料後，據以判斷達成參照準則的程度。「量化的結果判斷依據」的敘寫方式與「參照準則」的性質有密切的關係。以配分 10、9、8、7、6、5、4、3、2、1 為準，係採重點式之舉例說明，以求簡單明瞭，故主要針對 6 與 8 加以設計，1、2 及 10 則由訪評委員自行比照判斷。此外，有極少數參照準則只有 10 分和 0 分的選項，其中 10 係指「符合規定」，0 係指「未符規定」。參照準則的性質大致可分為兩種：整體性與層次。

若為〈一〉整體性，則量的結果判斷的敘寫方式有兩種表示方式：

(一) 以部分表示

10~9 係指「絕大部分達成」；8~7 係指「大部分達成」；6~5 係指「部分達成」；4~3 係指「少部分達成」；2~1 係指「極少部分達成」。

(二) 比例表示：

9 係指「九成(含)以上的程度達到」參照準則的要求；7 係指七成(含)至八成的程度達到」；6 係指或「五成(含)至六成的程度達到」；4 係指「四成(含)至五成的程度達到」；2 係指「達到二成以下的程度」。

上述達到幾成程度則視實際狀況略作調整。

若為〈二〉層次，則後者配分 6 為達到最低層次的要求，8 為能滿足較高層次，10 為比 8 有更好表現者。茲舉例說明：

1. 以整體性為例，範疇參、行政支援類，標準 3-4 師資運用中的第 5 個參照準則「本項專業項目與他項目能充分支援本項，即為一整體性的描述，可以「部分」表示；故量的結果判斷依據可設計為：若本科專業經理與他專科經理尚能支援本科項目規劃與教育訓練活動給 6 分；若本科專業經理與他科經理大多能支援本科專業規劃與教學訓練活動，或成效良好給 8 分，以此類推。
2. 以層次為例，範疇肆、專業類科，標準 4-1 培育目標中的第 1 個參照準則「專科培育目標明確且為員工之共識，並為努力追求的方向」，

其層次自低而高依序為：有具體目標、員工皆有共識，最後成為全科努力的方向，故量的結果判斷依據可設計為：若該參照準則訂有明確的培育目標給6分；若標準目標明確，且員工大多瞭解給8分，以此類推。

七、加權

依每一參照準則之重要性，由各類組統籌決定加權比重，比重介於1~5分之間。

八、評鑑項目的製訂

此次專業評鑑係指使用多種評鑑方式，有系統的蒐集多方面屬質與屬量的資料，再對照評鑑標準，以判斷業者在專業類科、業務與員工數、教育訓練與資訊使用及行政支援各方面的優缺點。並力求評鑑內容詳實周延，涵蓋範圍除能反映公司實際運作之情形外，亦期能作為公司辦學之指引或參考。同時，本次評鑑內容之設計亦強調業者公司的進步情形，並鼓勵其發展特色。同時也可以分項標準分成——標準，分項，參照準則

本次評鑑內容共包括範疇、標準、分項及參照準則。各範疇所包括之評鑑標準與參照準則數目請參見表4-2:

表 4-2 各範疇之評鑑標準與參照準則

單位：個

| 範疇 | 標準 | 分項 | 參照準則 |
|---------|----|----|------|
| 壹、業務與案場 | 5 | 7 | 12 |
| 貳、人員與訓練 | 6 | 9 | 13 |
| 參、行政支援 | 6 | 12 | 18 |
| 肆、專業類科 | 6 | 18 | 22 |
| 合計 | 23 | 46 | 65 |

資料來源：中華物業管理協會製

各範疇（專業類科包括清潔、保全、樓管、及租賃類科）之評鑑內容請參見附錄五。

九、綜合評鑑表

在決定範疇、標準、分項、參照準則等級時，訪評委員和受評公司代表應充份溝通，達成共識，這對評鑑工作的進行有決定性的幫助。

表 4-3 綜合評鑑表

| | 受評公司 | 訪評委員 | 建議事項 |
|--------|------|------|------|
| 評鑑範疇優點 | | | |
| 評鑑範疇缺點 | | | |
| 分項標準優點 | | | |
| 分項標準缺點 | | | |
| 參照準則優點 | | | |
| 參照準則缺點 | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

第十節 評鑑資料之處理

受評公司的自評結果與訪評委員撰寫的訪評結果，皆須妥善處理，資料處理由各區訪評委辦公司與資料處理中心共同辦理。如前所述，各區訪評委辦公司負責各受評公司量的訪評結果資料之統計與質的資料彙整；資料處理中心則負責自評公司量化資料處理，以及統整分析各區受評公司質與量之訪評結果。

至於量的結果處理方式與步驟，茲說明如下：

1. 使用(自評分數+訪評分數)/2=應得分數之公式，再予以加總。
2. 每一範疇內之評鑑標準與參照準則依其重要性給予不同配分與加權。如同上述，若干參照準則加權為1時，其配分為5、4、3、2及1分。此外，每一標準皆列有「進步情形」與「其他」兩個分項，其參照準則的分數係屬「加分」性質。受評公司若針對這兩分項的參照準則提供自評資料，則訪評委員得就該項目圈選「不加分」或「加1分」。

若參照準則中有「小型公司適用」之情形，則「小型公司適用」項目在公司標準將不予採計；若參照準則中有「無則免填」，且公司確無該項內容，則該準則亦不採計；該項標準之滿分即不加計該參照準則之得分。

3. 公司每一標準的得分為在各項參照準則之得分加以其加權分數之加總後，或再加上「進步情形」與「其他」兩分項的得分，接著除以該項標準之滿分（「進步情形」與「其他」兩分項不計分），最後再乘以該標準之配分而得。
4. 各範疇之得分係加總該範疇之各項標準的得分而得，滿分為250分。（清潔類）
5. 各公司在四個範疇的表現將以等第方式呈現，專業類科以各科等第分別呈現，其他則以業務與案場、人員與教訓、行政支援三個範疇分別呈現。

得分在 900 分(含)以上者為優等；800 分(含)至 899 分者為甲等第；700 分(含)至 799 分者為乙等第；699 分(含)以下者，則必須覆檢。

6. 每一標準之得分若超過該標準之配分，則超過部分不予計算。惟每個範疇最高以 250 分為限。
7. 計分過程當中，各項分數取到小數點第二位；換成等第時，將原始分數以四捨五入方式，換成整數。

第十一節 評鑑結果之運用

評鑑結果之運用影響評鑑效果甚鉅。近程而言，直接影響本次評鑑的實施效果；中程而言，影響各界相關人士對未來各種評鑑功能的觀點與期待；遠程而言，將影響相關物業管理政策的制定。因此，各相關單位宜秉持正面積極的態度妥善運用評鑑結果，俾便發揮評鑑改進之重要功能。

以下分別就中華物業管理協會、主管物業管理行政機關及公司三方面在評鑑結果運用之做法，說明如下：

(一)物業管理主管機關方面：

1. 依據評鑑結果作為制定相關政策之參據。
2. 於技術檢定及技職業校院法通過後，作為遴選績優公司之參考。
3. 做為未來規劃與調整該地區高職、技術院校學生供需之參考。
4. 依據縣市物業管理行政機關評鑑實施成效，作為核撥年度評鑑績優獎補助款之參據。

(二)縣市物業管理主管機關方面：

1. 依據評鑑結果作為推動相關政策之參考。
2. 做為未規與調整該地區高職、技術院校學生供需之參考。
3. 在評鑑結束三個月內主管物業管理行政機關將各校評鑑報告送交受評公司，並對公司評鑑報告所列重大缺失，列管督導並追蹤輔導該公司改善。
4. 網站上公布受評公司從業績效、等第及顯著進步表現等。

(三)公司方面：

1. 公司對評鑑報告所列之優點應繼續維持並精益求精。
2. 公司對所列之缺失或待改進事項，應鼓勵經理人及行政人員以積極的態度，提出改進計畫並確實實施，以確保自我改進目標之達成。
3. 定期召開會議檢討評鑑結果之改進情形，對於公司無法處理的部分，

應積極主動尋求主管機關與其他相關單位之協助。

4. 將本次評鑑結果之改進情形列為下次評鑑之重點項目。

第五章 辦理績優示範團隊獎勵制度

第一節 示範團隊獎勵規定擬定建議

一、辦理依據

依據行政院九十三年十一月十五日院經字第 093005134 號函核定「服務業發展綱領及行動方案暨物業管理服務業旗艦計畫」辦理。

二、物業管理服務業示範團隊組成申請資格

- (一) 示範團隊由依據行政院物業管理服務業發展綱領及行動方案規定之第一類部份範疇公司，以公寓大廈管理維護、保全、環保清潔、建築物公共安全檢查、機電業務為組合，上述組合公司必須為股份有限公司且成立兩年以上並推派一公司擔任主體公司，建築物公共安全檢查及機電得由主體公司委託專業檢查人員或專業機電技術人員擔任不需受具備股份有限公司之限制，該主體公司必須曾辦理物業管理具有績效者並以主體公司負責人為該團隊代表人。
- (二) 範團隊名稱：「○○物業管理示範團隊」並以主體公司名稱稱之。並推選一人擔任該物業管理經理人（應具備公寓大廈事務管理人認可證；並具有豐富管理經驗者擔任本計畫主持人）及敦聘對國、內外物業管理經驗之專家學者或由國內物業管理團體代表一人擔任計畫顧問。
- (三) 組合公司：九十四年度以第一類從事建築物與環境的使用管理與維護業者為主包括：公寓大廈管理維護公司、保全公司、環保清潔公司、建築物公共安全檢查機構（或專業檢查人員）、機電公司（或專業技術人員）等五種公司（或專業人員）。
- (四) 主體公司：由公寓大廈管理維護公司擔任並代表團隊處理各項事務之主體。
- (五) 計畫顧問：具備下列條件之一者可擔任示範團隊計畫顧問。

5. 曾擔任國外大型物業管理公司經理以上或國際物業管理組織主管或理監事（如美國物業管理協會 IREM 等組織）。
6. 具備國外物業管理專業人員證書（如 CPM—美國物業管理師、CFM—美國設施管理師、ARM—美國物業管理居住經理、香港房屋經理等）。
7. 曾擔任國內物業管理公司經理以上曾從事大型物業管理經驗達五年以上。
8. 曾任國內外物業管理、建築、營建管理、不動產、地政、環管、環工、保全、資訊、電子、電機、機械、消防等物業管理相關科系大學或技術學院助理教授以上或具有博士學位者具有著作經驗者。
9. 經政府立案之物業管理團體所推派之代表。
10. 國宅示範團隊：示範團隊主體公司及組合公司成員，不受本作業規定限制，但須符合國宅主管機關要求之條件。

三、物業管理服務績優物件分組申請

物業管理服務績優物件申請：分為下列兩組，須由示範團隊自行準備現行服務之物件申請，出租國宅等公用建築物物件需向主管機關取得同意文件。

- (一) 商業物業組：限定都會區取得執照達三年以上之商業建築物，原則以建築樓層達五樓以上且總樓地板面積達 10,000M² 以上之商業營業或辦公場所建築物。
- (二) 住宅社區物業組：限定取得使用執照達三年以上之中型住宅社區（含國宅）且總樓地板面積達 10,000M² 以上建築物（不包括地下層），戶數達一百戶以上，並通過組織報備者，出租國宅或其他國（公）用建築物物件不受組織報備之限制。

四、示範團隊的組織

表 5-1 示範團隊組成表

| 年度 項目 | 94 年度 | 95 年度 | 96 年度 | 97 年度 | 備註 |
|--------------|---|--|---|--|---|
| 物業管理服 業範疇 | 第一類 部份範疇 | 第一類部份範 疇及第三類部 份範疇 | 第二類範疇 | 第三類部份範 疇 | 由於物業服 務業範疇廣 泛推行對象 逐步進行 |
| 團隊組成 建議 | 公寓大廈管理 公司、保全公 司、環保清潔 公司、建築物 公共安全檢查 (專業檢查 人)、機電公司 (或專業技術 人員)等五種 公司(或專業 人員)組成團 隊 | 加入消防設 備、室內裝 修、冷凍空 調、園藝景 觀、維護更新 等公司及其他 第一類範疇公 司及第三類不 動產經紀公司 | 加入社區網 路、居家服務 及宅配、生活 服務等第二類 範疇公司 | 加入不動產經 營管理顧問公 司、不動產管 理機構、估價 師、地政士等 | 結合內政部 建研所相關 法令競合研 究及物業管 理服業法之 研提 |
| 業主物件 | 社區物業商業 物業 公有物業 | 社區物業商業 物業公有物業 | 社區物業 商業物業 公有物業 工業物業 | 社區物業 商業物業 公有物業 特殊物業 | 配合經建會 研訂公部門 物業委託政 策 |
| 追縱管理 | 追縱輔導以半年為原則，符合輔導標準建議內政部予以獎勵 | | | | |

資料來源：九十四年度內政部營建署物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件徵選作業規定（草案）

五、示範團隊作業期間

- (一) 示範期間原則六個月，並依追縱輔導作業規定辦理追蹤輔導。
- (二) 經過本署追蹤輔導合格示範團隊及其服務績優物件之業主由本署簽報部長獎勵，有關獎勵措施本署另行公告。

第二節 示範團隊考核方式

一、示範團隊之獎勵評審

第一階段：於示範團隊成立三個月後執行，示範團隊應由主體公司作簡報合作團隊代表應列席，簡報以二十分鐘為主，簡報方式應以電腦簡報為主並準備十份簡報資料。

第二階段：審查委員現場實勘申請示範團隊所提物業概況。於示範團隊成立第四個月後執行。

(一) 物業書面審查示範團隊執行能力(占總評分數 50%)

表 5-2 書面審查項目一覽表

| 項目序號 | 審查項目組成 | 評分權重 | 申請示範團隊 1： | 申請示範團隊 2： | 申請示範團隊 3： |
|------|--|------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 物業管理團隊組合組織成員規模及家數暨曾辦理績效 | 35% | | | |
| 1-1 | 物業管理團隊組合組織成員規模 | 5% | | | |
| 1-2 | 物業管理團隊組合組織成員辦理績效（營業額） | 10% | | | |
| 1-3 | 物業管理團隊組合組織成員規模辦理績效（清潔維護管理） | 10% | | | |
| 1-4 | 物業管理團隊組合組織成員規模曾辦理績效（保全管理） | 10% | | | |
| 2 | 物業管理經理人（計畫主持人）學經歷、相關工作辦理績效。 | 10% | | | |
| 3 | 物業管理技術顧問之學經歷曾辦理相關績效。（如國外大型物業管理公司或相關證照之任職或取得經歷） | 10% | | | |
| 4 | 計畫構想書及物業管理服務 | 20% | | | |

| 項目序號 | 審查項目組成 | 評分權重 | 申請示範團隊 1： | 申請示範團隊 2： | 申請示範團隊 3： |
|------|--------------|------|--------------|--------------|--------------|
| | 執行方式及流程之完整性： | | | | |
| 5 | 預算編列是否合理 | 10% | | | |
| 6 | 物業管理創新服務項目 | 5% | | | |
| 7 | 簡報及詢答 | 10% | | | |
| | 分數小計 | 100% | | | |
| | 總評得分數 | 50% | | | |

評審委員簽名：_____

資料來源：物業管理協會製作

(二) 物業實地查訪評審：了解物業及物業業主配合概況，(占總評分數 50%)

表 5-3 實地查訪審查項目一覽表

| 項目序號 | 審查項目組成 | 評分權重 | 申請示範團隊 1： | 申請示範團隊 2： | 申請示範團隊 3： |
|------|---------------------------------------|------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | 物業概況(是屬老舊或新建物業執行物業管理困難程度)。 | 10% | | | |
| 2 | 物業管理業主配合及了解程度。 | 10% | | | |
| 3 | 物業業主是否曾獲得其他政府部門獎勵 | 10% | | | |
| 4 | 物業管理團隊組合組織成員規模及家數暨曾辦理績效 | 30% | | | |
| 4-1 | 物業業主對物業管理第一類管理維護建築物與環境的使用管理與維護委託辦理情形。 | 10% | | | |
| 4-2 | 物業業主對物業管理第二類生活及商業支援委託辦理情形。 | 10% | | | |
| 4-3 | 物業業主對物業管理第三類資產管理委託辦理情形。 | 10% | | | |
| 5 | 預算執行是否良好 | 10% | | | |

| 項目序號 | 審查項目組成 | 評分權重 | 申請示範團隊 1： | 申請示範團隊 2： | 申請示範團隊 3： |
|------|-------------------------|------|--------------|--------------|--------------|
| 6 | 僱用殘障者人數 | 10% | | | |
| 7 | 建立業規範 | 10% | | | |
| 8 | 協會網站利用，便利全國協會 基本資訊流通 | 10% | | | |
| 分數小計 | | 100% | | | |
| 總評分數 | | 50% | | | |

評審委員簽名：_____

資料來源：物業管理協會製作

二、選拔給分原則

(一) 客觀公正的原則

選拔過程，應不受任何因素的影響，如：性別、出身、職務、親屬等影響，而根據選拔的條件和標準，客觀公正地對被選拔作出適當的評價。此原則可說是選拔制度的最基本原則，其他原則都是建立在這一原則的基礎之上和為實現這一原則而服務的。

(二) 注重實績原則

實績是指團隊及服務人員通過主觀努力，為社會做出並得到社會承認的成果，完成工作的數量、質量和效益。它應是優良團隊及服務人員知識、能力、態度等綜合素質的反映。因此，選拔制度，應以其工作實績為根本依據，一方面，優良團隊及服務人員的選拔，是對優良團隊及服務人員在品德、才能、出勤等方面情況全面選拔，以期得到全面的認識；另一方面，在品德、才能、出勤的外在表現和最終結果，如果沒有績效，品德無以見、才能無以顯、業績也無落實。所以，選拔制度應在業績的基礎上兼顧團隊的全面素質，以促進公司團隊及服務人員在工作中兢兢業業，做出成績。

(三) 評選公開原則

評選主公開原則即通過徵求意見、業界共識、公開研究會和代表參與等方式，公開地對各公司及服務人員進行了解，以增加選拔工作的透明度。選拔制度若能貫徹這一原則，則能充分體現公平、公正精神，以勞動服務、參與勞務管理的優越性。

第三節 物業管理服務業標章與績優示範團隊獎勵制度之結合

一、物業管理服務業標章制度

物業管理服務業標章制度是由廠商申請填具標章申請書，向主管機關建立標章制度不僅可以嘉獎表現優良的團隊，亦可有提昇物業管理服品質。

二、示範團隊服務業標章制度之獎勵建議

(一)標章及證書授與

優良示範團隊經主辦單位審議委員會核准後，由執行單位以書面通知申請廠商於一個月內進行標章使用合約書之簽訂。待合約書簽約完成後，由執行單位報請主管機關核發標章使用證書及頒發標章。證書內容包括：

1. 廠商名稱與地址
2. 廠商負責人
3. 標章種類
4. 證書編號
5. 有效期限

頒發標章及證書應公開受與，並公告周知。公告應刊登於日報三日及公布於主辦單位相關網站。

(二) 授與之後續考評

1. 後續考評不良者，於有效期間 2 年內收回物業管理服務業標章，可使物業管業不致鬆懈。而在輔導獎勵方面，則可採取以下方式：
 - (1) 繼續培訓示範團隊中高階部門主管，或一般服務部門主管。
 - (2) 建立與示範團隊雙向溝通管道，協助企業發展提升服務品質之創見，運用服務績效衡量技巧發掘需要。
 - (3) 灌輸示範團隊熟悉顧客員工、社區、住戶及公司之需求，將最高

需求轉換成日常管理活動。

2. 物業管理服務業標章之使用，有下列情形之一者，應停止使用並於七個工作日內將標章及證書繳回執行單位。逾期不繳交者執行單位得報發給單位公告註銷之。

(1) 將物業管理服務業標章借予其他機構共同使用者。

(2) 未經執行單位書面同意及廣告誇大不實及援用執行單位名稱者。

(3) 違反相關政府法令經主管機關處分確定者。

(4) 其他經執行單位或發給單位認為違反標章使用情節重大者。

3. 執行單位對取得物業管理標章使用之廠商，得針對其使用標章之管理服務不定期實施物業管理效率抽查。

前項檢驗結果若符合相關規定者，廠商仍得繼續使用物業管理標章。若未符合本須知相關規定者，執行單位應以書面通知廠商限期一個月內改善，並於期滿後實施複查，複查仍未符合規定者，主辦單位應提報審議委員會審議，報請主管機關公告終止其使用。

(三)標章的申請繼續使用

物業管理服務業標章及證書，有效期間為二年，期滿三個月前得申請繼續使用。但如以核發服務業標章行業因該機構已被撤銷營業登記，或因違反法令規定，標章評審單位或核發單位得撤銷標章登記，並公告。使用期限逾期未申請延展者或標準修正實施日前未取得繼續使用標章證書者，不得繼續使用標章。

(四)標章的證書遺失或毀損申請補發

標章使用證書遺失或毀損時，標章使用人得敘明事由加具證明申請補發或換發。

三、示範團隊獎勵措施

(一) 績優之示範團隊遴選優良單位依各類別授與各專業標章或綜合標章。

- (二) 由主管機關及物業相關團體辦理「物業管理服務業」推廣說明會，並公開頒授「物業管理服務業(綜合)標章」及「物業管理服務業(專業)標章」掛牌。
- (三) 將標章公告推薦給媒體及網站上，並各公寓大廈社區管理委員會及政府部門作為甄選辦理該社區物業管理服務廠商之優先錄用參考。
- (四) 於公務部門於物業招標時，取得示範團隊者得具備優先議價或得為評選時資格要求項目。
- (五) 建議財政部減免示範團隊組合公司有關年度營業減免或實施期間所需費用認列費用支出(物業管理服務業為改善服務品質、改進生產技術、改進勞務提供技術及改善服務而支付之費用，應依下列規定認定):
 1. 供示範團隊耗用之原料、物料，按其有關紀錄分別以費用列支。
 2. 供示範團隊使用之器材設備，其耐用年數不及二年者，得列為當年度損費。其耐用年數在二年以上者，應列為資本支出逐年提列折舊。但符合促進產業升級條例規定之公司，其供示範團隊用之儀器設備，耐用年數在二年以上者，得適用促進產業升級條例第五條有關加速折舊之規定。
 3. 支付土地改良等支出，均分三年攤銷之。
 4. 委託其他機關或個人代為支付之物業管理服務費用，應訂有委託契約並將受託者之名稱(或姓名)、戶籍地址，身份證統一編號等資料，依所得稅法列報主管稽徵機關。
 5. 下列示範團隊費用之原始證，請準依財政部研究發展經費處理:
 - (1) 經遴選之物業管理示範團隊。
 - (2) 示範團隊費用須獨立記載(獨立設帳)。
 - (3) 示範團隊計劃與成果。
 - (4) 示範團隊專業人員之薪資。

- (5) 改進生產技術或提供勞務技術之費用。
 - (6) 供示範團隊使用消耗性器材、材料及樣品之費用。
 - (7) 專供示範團隊使用儀器設備之當年度折舊費用，或工具性及專業性應軟體之當年度攤折費用。
 - (8) 其他經內政部及各部會專案認定屬物業管理示範團隊費用。
 - (9) 辦理購置物業管理服務使用設備貸款給予優惠貸款利率。
- (六) 請公共工程委員會於未來獎勵制度時參與協助訂定績優示範團隊獎勵制度。
- (七) 優先指定為不動產證券化之不動產管理機構。
- (八) 建議金管會、營建署基於物業管理公司對不動產管理方面可有確實保值增值效用，修正不動產證券化條例第四條不動產管理機構：「不動產管理機構：指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業、物業管理業、或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業。」
- (九) 建議金管會有關示範團隊組合公司能進入上市上櫃輔導，俾便加入資本市場。
- (十) 建議主管機關給予示範團隊示範期間之費用補助。

第六章 物業管理服務業法未來擬定方向

第一節 國內外物業管理制度概述

一、美國物業管理概述

美國「物業管理」係於 1930 年代經濟大蕭條後，無數房地產落入信託公司、保險公司、銀行等機構，這些機構為有效管理，遂建立自己的「物業管理」部門。其制度在有關該社區大廈內部之管理方面，規定於該州《建築物區分所有權法》，包括：社區大廈內部之管理組織、權力、規約修改、租賃、維修、會議、法定人數、運作、投票、保險等規定，例如區分所有權人大會(Unit Owners Association)有權利僱用及解任或與管理代表人或其他員工、代理人及獨立承包商簽約，並規定共有部分之使用、維護、修理、替換及修改。按此部分之內容、架構，大致與我國《公寓大廈管理條例》相去不遠。

至於管委會對外與物業管理公司之契約內容，則是依照雙方需求而定，經卷查多數的州都有標準範本，用以規範有關租賃(rent、lease)、營運(operate)及管理(manage)等眾多業務。而在管委會與物業管理公司簽定之契約方面，據卷查該物業管理公司可提供多服務，例如：執行租賃、與電力、瓦斯、燃料、自來水、電話、窗戶清潔、垃圾清理或其他服務，或任何仲介經紀人視為適合之服務，從合約內容觀之，美國的物業管理公司已非單純之不動產管理，而是一種投資經營。

而在專業技術人員方面，美國的「物業管理」專業技術人員證照，係依「國際資產管理協會」(Institute of Real Estate Management, IREM)。規定辦理授證。IREM 創立於 1933 年，設有「資產管理師」(CPM，或稱『物業管理師』，全球 9000 多名已取得)、「合格住宅管理師」(ARM，全球 3500 多名已取得)及「合格管理機構」(AMO，全球 1000 多家已取得)等二種資產管理人員以及機構之資格認證制度，現該認證制度已獲世界多國認同，其認證

係以專業培訓、工作經驗及職業道德為基礎。IREM 認為「資產管理(物業管理)」即是依業主的要求和目標而對其資產進行的管理、操作、銷售與維護等行為。物業管理業於美國發展主要特色如下：

(一) 物業管理社區化

物業管理除了提供完整的住宅服務項目以外，現今也增加其他公務及個人服務，例如：商業秘書協助、信差服務、托兒所等。物業管理公司可以提供社區物管經理來服務多棟大樓，也就是物業管理社區化。

(二) 資產管理服務

物業管理公司的資產管理人可監督並管理所有大樓的營運狀況和資產審核。他們的角色及職責包含不動產投資、找尋資金的來源等方位，提供客戶深入的管理性服務及財務管理。

(三) 企業物業管理經理人

開發公司創造建築物並經營不動產企業的發展，將物業管理委由物業管理經理人來做經營與發展，並可以提供客戶所要求的資產服務或不動產開發時所需要的服務項目。

(四) 科技專家

物業管理師使用最新的知識來滿足客戶需求，科技產業迅速發展，所以不但可以提供附加價值，還可提供最 e 化的作業流程來滿足客戶的需求。

二、日本物業管理概述

為因應土地利用高度進展及國民居住生活環境變遷，及居住大樓重要性增加，為確保大樓良好之居住環境，日本政府於西元 2000 年公布《大樓管理適正化法》，創設「大樓管理士」及「大樓管理業」，將大樓管理業務分為(1)事務管理、(2)管理員業務、(3)清掃業務、(4)設備管理業務等四大項，並建立「大樓管理士」及「大樓管理業務主任」(大樓管理業須聘任)考試制度，每年舉辦一次，由主管機關國土交通省指定之「指定試驗機關(現為財團法人大樓管理中心)」辦理。此外，日本另有以「追求不動產價值最大化」之「資產管理」公司，可提供企畫開發、經營管理、資產投資等全方位之物業

管理服務。

另於管理組織(即管理委員會)事務，則包含大樓管理有關事務、基礎事務(包括管理組織會計收入及支出之調整、出納，以及大樓有關之維持或修繕之企劃或實施)等，同時需擬有「共用部分長期修繕事業計畫之作成與實施」，並可透過契約委託「大樓管理」業者進駐服務。

三、中國大陸物業管理概述

大陸地區於西元二〇〇三年六月八日公布「物業管理條例」，其對物業管理定義為：指業主通過選聘物業管理企業，由業主和物業管理企業服務契約約定，對房屋及配套的設施設備和相關場地進行維修、養護、管理，維護相關區域內的環境衛生和秩序活動。整體制度與台灣「公寓大廈管理條例」相似，但有差異。例如依「物業管理條例」第四十四條：大陸之物業管理企業可以接受業主和使用人之特別委託，而提供物業服務契約沒有約定的服務項目；第四十五條：大陸之物業管理企業也可以接受供水、供氣、供熱等公用事業等單位的委託，為其向業主代收有關費用；第四十六條：物業管理企業對物業管理區域內違反有關治安、環保、裝飾裝修和使用等方面法律、法規規定的行為，物業管理企業應當制止，並及時向有關行政管理部門報告等內容，顯示服務彈性較我方為大。

又「物業管理條例」大部份自業者角度考量，與台灣「公寓大廈管理條例」以住戶為考量之觀點不同。在專業技術人員制度方面，大陸地區依「物業管理條例」第三十三條規定略以：從事物業管理的人應當按照國家有關規定，取得職業資格證書。所謂「從事物業管理的人」系指「物業管理經營管理人員」和「技術工種人員」二種。「物業管理經營管理人員」系由「中國物業管理協會培訓中心」等各單位開辦「物業管理企業經理」培訓班；「技術工種人員」則是依各省市「人力資源培訓中心」等單位辦理「物業管理員」、「物業管理師」等考試。此外部分大學已有「物業管理」研修班課程或專業課程，並已結合英美法系國家之不動產(資產)管理之內涵。

四、台灣地區物業管理現況概敘

按現行「公寓大廈管理」制度設計，其管理維護公司所能提供的服務包括一般事務、建築物及基地之維護及修繕、建築物附屬設施設備之檢查及修護、清潔及環境衛生之維持、建築物及其周圍環境安全防災管理維護等，其中上述服務項目如涉及專業領域，則需經管理負責人或管理委員會，事先以書面同意再轉委任，故為有限度的「物業管理」。

台灣的物業管理目前正逢起步階段，然業界對於物業管理已發展出類似服務，如「整合式社區服務」、「福利社區」、「英式管家服務」、「功能秘書服務」、「五星級飯店式管理服務」、「大樓住戶通路服務」等，而也在私部門的努力下，台灣物業管理正式進入國家計畫，成為十二項重點服務業之一。其進入國家計畫執行過程如下：

(一)概念醞釀及發酵

1995年『公寓大廈管理條例』通過，使的區分所有權人的居住物業觀念普及，但由於受到諸多法令限制加上公寓大廈維護公司規模較小，故無法從事資產管理等各項全方位服務。加上中國大陸於2003年6月通過「物業管理條例」，以及台北101金融大樓物業管理由外商物業管理公司承作等事件，使的台灣物業管理的概念開始發酵。

(二)物業管理進入國家計畫

2003年8月由物業管理業者及專家學者正式籌組成立「中華物業管理協會」，並於9月召開推動物業管理立法座談會。另研提「服務業發展綱領及行動方案」，因人才培訓為物業管理發展首要工作，故結合「人才培訓及人力派遣」，並於2004年3月8日經建會第1168委員會議通過，將物業管理結合「服務業發展綱領及行動方案」第五項。

『物業管理』一詞正式出現於我國政府公文書中，確定我國物業管理制度的里程碑。亦為我國正式與全球華人世界物業管理名詞接軌²²。

²² 摘錄自「台灣物業管理發展概論」，沈世宏、單世堯、張志蒼、喻幸國（2005），中華物業管理協會。

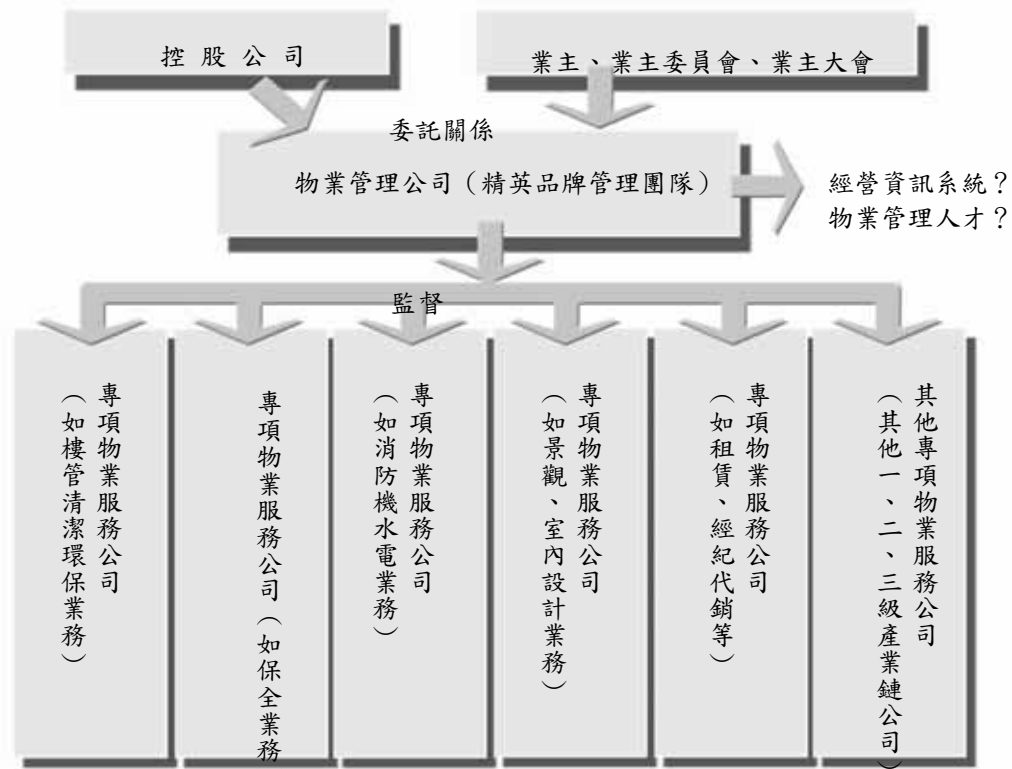
第二節 物業管理服務業法立法原則

一、物業管理服務業法立法建議模式

(一)依金融控股公司模式分析

物業管理服務業法立法方向可比照二種模式進行，第一種為比照金融控股公司法，即以控股的模式，運用股權取得各項經營的權利，即由具有國際化規劃、商業談判及案場監督稽核及行政資訊管理人組成品牌管理團隊，取得業主合約再分包予其所屬控股各專業物業管理服務子公司。此種模式得以經營模式經營國內或國外市場，或以策略聯盟經營，以資金人才組成品牌團隊。俾便物業管理輸出。

圖 7-1 以金控模式進行物業管理業情形



資料來源：台灣物業管理發展概論

(二)依營造業模式分析

另一種則為比照營造業模式，將物業管理業分為「綜合物業管理服務業」及「專業物業管理服務業」（如保全、清潔、租賃等），其中綜合物業管理業為主軸，並依照營運物業管理面積及資本額分為甲、乙、丙三級，並設立評鑑制度，以確保服務品質。

(三)二者方式之比較

由於比照金融控股模式將有以下情形：

- 1.物業管理公司需有足夠資金方可以金融控股模式進行。
- 2.物業管理公司僅持有股份，並非實際經營，因而無法完全發揮物業管理公司之所長。
- 3.金管會預計於 2006 年九月送交「金融服務業法」，以進行金融相關法規的橫向結合，故法律的結合為未來的趨勢。

故未來物業管理服務業立法方向系採營造業模式進行。

二、物業管理服務業立法概念

物業管理服務業法規劃共計十七章一百四十條：第一章：總則；第二章：物業管理公司；第三章：物業管理諮詢顧問公司；第四章物業管理發展基金；第五章：物業管理團體及商業同業公會；第六章：前期物業管理；第七章：都市更新物業管理；第八章：特殊物業管理；第九章業主及業主大會；第十章：物業管理服務；第十一章：公寓大廈管理及相關法規轉換競合；第十二章：物業管理品質評價；第十三章：物業管理人才培訓測驗及技能檢定；第十四章：物業管理金融公司；第十五章：物業管理爭議與仲裁；第十六章：罰則；第十七章：附則。

主要是使各物業管理公司有所依歸，減少各相關行業惡性競爭，讓物業管理業者能得到支持及鼓勵，以確保我國物業管理之正常發展及水準。主要立法概念如下：

- (一) 將「公寓大廈管理條例」由居家物業擴大為所有建築物使用活動。
- (二) 將物業管理主管機關層次提升至內政部並設專責單位。

- (三) 設立物業管理公司：將物業管理公司業務範圍區分為甲級、乙級、丙級物業管理公司，並擬訂公寓大廈管理維護公司移轉成物業管理公司方式。
- (四) 設立物業管理師、物業管理經理人、物業管理員考試、測驗、技檢制度以具備專業資格來提昇國內物業管理服務品質。
- (五) 建立物業管理諮詢顧問公司制度：針對物業軟硬體建置、使用及維護，提供業主、業主委員會或政府機關其管理規劃、諮詢及顧問服務。
- (六) 建置前期物業管理及都市更新物業管理制度。
- (七) 特殊及國有財產物業管理：針對涉及公共安全及公部門之物業作完善管理、維護營運工作。
- (八) 成立物業管理協會、學會、公會或成立物業管理科系之大專院校。
- (九) 建立物業管理仲裁制度建立。
- (十) 建立物業管理教育訓練及職業訓練推廣技能檢定制。
- (十一) 制定合理的物業管理收費標準。
- (十二) 設立公寓大廈物業管理轉換專章：避免因「公寓大廈管理條例」廢止，影響管委會或管理維護公司運作，故擬訂移轉條款。
- (十三) 成立專業物業管理金融公司，協助物業管理企業機構及業主專案貸款融資，如引進機具及設備、勞務及工程押標金、保證金之保證業務、業主維修費用貸款業務、業主與管委會公共基金存款保管及購買有價證券業務、業主及管委會專戶物業管理帳戶建立、專責物業管理機關對全國業主及管委會基金年檢，協助業主公共基金財務健全化等。建立物業金融體系協助物業管理資金來源並扮演社區銀行之角色。

三、物業管理服務業法立法建議方向

- (一) 物業管理服務業法之精神為容許現有其他法令及許行業存在，維護其法源關係於主構成中，由中央目的業管理機關會同相關團體及業者共同擬訂。

- (二) 物業管理服務業法為健全物業管理活動，維護物業業主、物業管理事業機構及物業服務事業機構之權益，提昇建築物之維護及使用社群之生活品質與工作環境。
- (三) 物業管理公司為特許行業，依資本額及管理面積分三級，並成立商業同業公會。
- (四) 政府應設置物業管理發展基金，以增進物業管理發展，並進行品質評鑑。
- (五) 物業管理包含前期物業管理、都市更新物業管理及不動產證券化物業管理及特種物業管理。

第七章 問卷調查解析

一、受訪者資料分析

此次郵寄問卷共發出 365 份，回收問卷數為 24 份，回收率為 6.5%。其受訪者分為從事單項營業項目及多項營業項目的受訪者，公司組成如表 6-1 所示，其中僅從事單項營業項目之公司占總回收問卷的 37%，有從事二種以營項目以上者占 63%：

(一) 單項營業項目公司：

由表 6-1 可知，在回收的問卷中，僅從事公寓大廈管理維護公司占 55.56%，物業管理公司及清潔公司分別占 22.22%，保全公司及租賃公司則無。

表 6-1 單項營業公司

| 營業項目 | 物業管理公司 | 公寓大廈管理 維護公司 | 保全公司 | 清潔公司 | 租賃公司 | 總計 |
|------|--------|----------------|-------|--------|-------|---------|
| 個數 | 2 | 5 | 0 | 2 | 0 | 9 |
| 百分比 | 22.22% | 55.56% | 0.00% | 22.22% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

(二) 多項營業項目公司

由表 6-2 可知，所回收的問卷中，有 40% 的公司同時從事公寓大廈管理維護及保全業；有 33.33% 的公司同時從事公寓大廈管理維護，保全及清潔業；另有 26.67% 的公司有從事物業管理公司。

表 6-2 多項營業項目公司

| 營業項目 | 物業管理,公寓 大廈管理維護, 保全業 | 公寓大廈管理 維護及保全業 | 公寓大廈管理維 護,保全及清潔業 | 公寓大廈管理 維護及清潔業 | 總計 |
|------|---------------------------|------------------|---------------------|------------------|---------|
| 個數 | 4 | 6 | 5 | 0 | 15 |
| 百分比 | 26.67% | 40.00% | 33.33% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

二、問卷結果分析

(一)法規整合意見調查

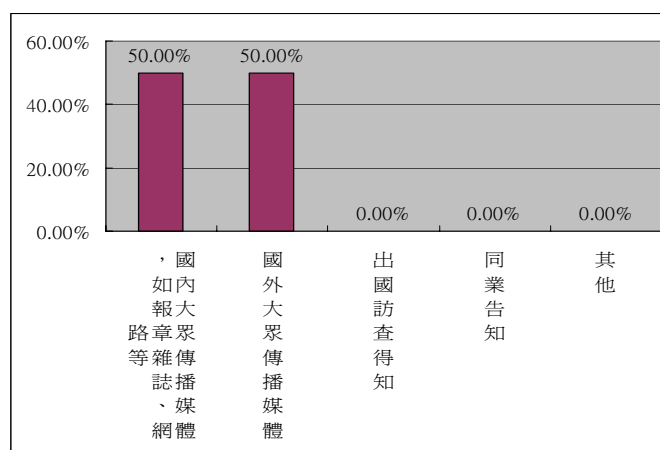
1. 請問貴公司是從何處得知「物業管理」此一名詞?(僅訪問物業管理公司)

表 6-3 問卷調查統計 1-1

| 選項 | 國內大眾傳播媒體(如報章雜誌、網路等) | 國外大眾傳播媒體 | 出國訪查得知 | 同業告知 | 其他 | 總計 |
|-----|---------------------|----------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 百分比 | 50.00% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-1 問卷調查統計 1-1



資料來源：本研究製

結果分析：

此題僅詢問「物業管理公司」包含僅單一從事物業管理公司者(二家)，及具有多項營業項目，並包含「物業管理公司」者(四家)，共六家進行分析。其結果顯示現行物業管理公司均經由國內外的大眾傳播媒體得知「物業管理」。

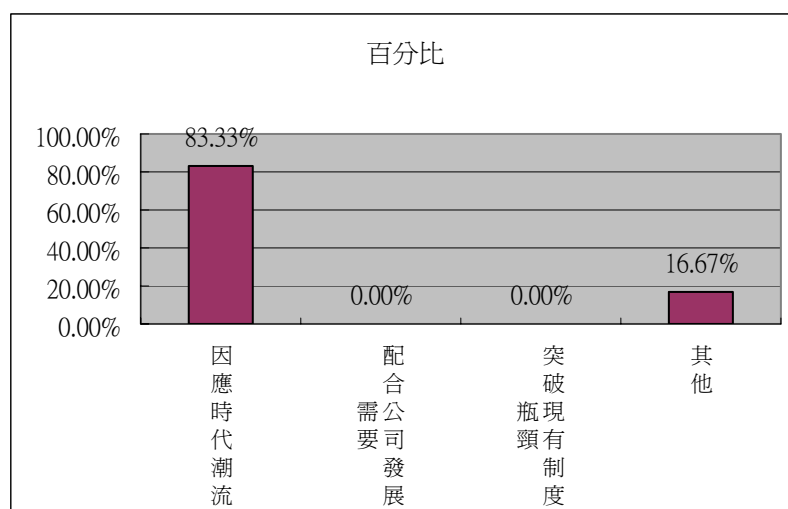
2. 請問貴公司為何申請成為「物業管理」公司？（僅訪問物業管理公司）

表 6-4 問卷調查統計 1-2

| 選項 | 因應時代潮流 | 配合公司發展需要 | 突破現有制度瓶頸 | 其他 | 總計 |
|-----|--------|----------|----------|--------|---------|
| 個數 | 5 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| 百分比 | 83.33% | 0.00% | 0.00% | 16.67% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-2 問卷調查統計 1-2



資料來源：本研究製

結果分析：

此題僅詢問「物業管理公司」包含僅單一從事物業管理公司者（二家），及具有多項營業項目，並包含「物業管理公司」者（四家），共六家進行分析。其結果顯示目前「物業管理公司」為符合時代潮流及社會需求之行業。

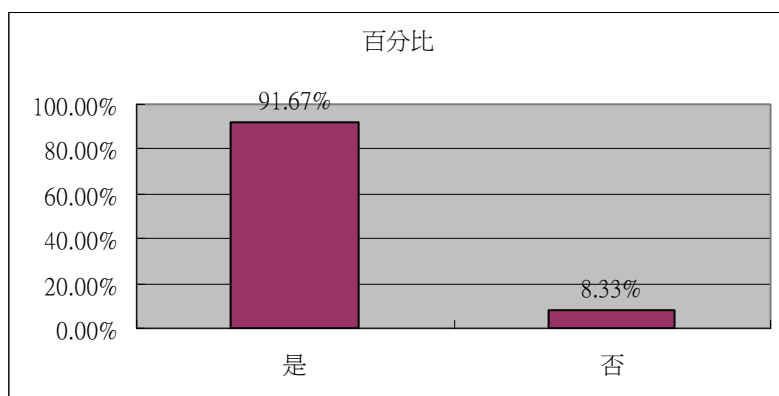
3. 請問貴公司是否因執行業務之需求而登記兩家公司以上？

表 6-5 問卷調查統計 1-3

| 資料 | 是 | 否 | 總計 |
|-----|--------|-------|---------|
| 個數 | 22 | 2 | 24 |
| 百分比 | 91.67% | 8.33% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-3 問卷調查統計 1-3



資料來源：本研究製

結果分析：

自此題顯示有 91.67 的公司因職務需求而登記二家公司以上，而與本次問卷回收占 63%者不符，其原因為所回收的公司部份僅提供單項營業項目資料，對於分公司及關係企業資料則無提供。

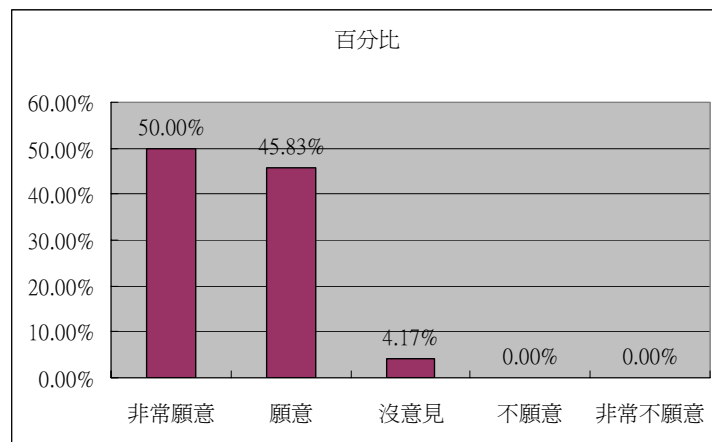
4. 若能整合兩家以上不同公司的營業項目於同一商業登記，貴公司是否願意將其登載於同一家？

表 6-6 問卷調查統計 1-4

| 選項 | 非常願意 | 願意 | 沒意見 | 不願意 | 非常不願意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 12 | 11 | 1 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 50.00% | 45.83% | 4.17% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-4 問卷調查統計 1-4



資料來源：本研究製

結果分析：

選擇非常願意及願意者占九成以上，顯示受訪者大都期望能將所有營業項目登載於同一家公司中。

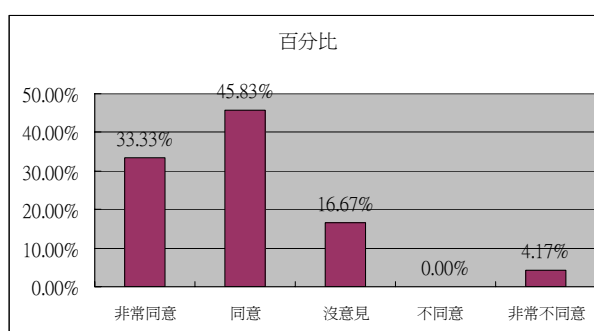
5. 貴公司是否贊成於經濟部的「商業分類標準」中增訂「物業管理類」項目，以利「物業管理公司」成立地方及全國性物業管理商業同業公會？

表 6-7 問卷調查統計 1-5

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 8 | 11 | 4 | 0 | 1 | 24 |
| 百分比 | 33.33% | 45.83% | 16.67% | 0.00% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-5 問卷調查統計 1-5



資料來源：本研究製

結果分析：

總計 79%的受訪者表示非常同意及同意成立物業管理商業同業公會，顯示成立公會為目前民眾的需求。

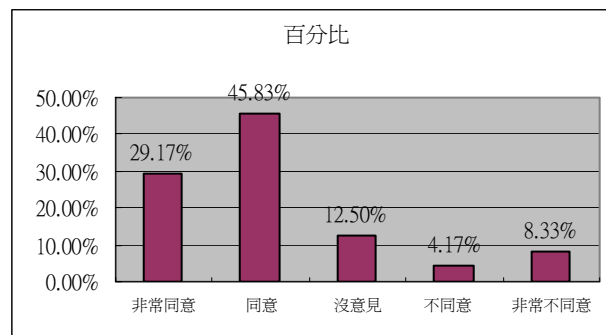
6. 所謂特許行業，指需符合一定標準（如公司資本額限制、公司人員證照資格限制等，並經主管機關同意）才能申請辦理登記之行業，貴公司是否同意將「物業管理業」設定為特許行業？

表 6-8 問卷調查統計 1-6

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 7 | 11 | 3 | 1 | 2 | 24 |
| 百分比 | 29.17% | 45.83% | 12.50% | 4.17% | 8.33% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-6 問卷調查統計 1-6



資料來源：本研究製

結果分析：

共有 75% 的公司表示非常同意及同意將物業管理業設定成為特許行業。

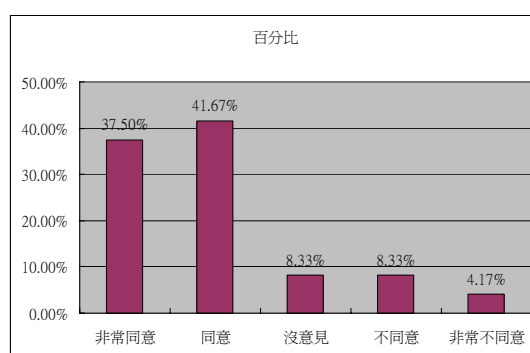
7. 承上題，貴公司是否贊成依可提供之服務項目（如統包整個物業管理服務，或是專職於公寓大廈管理或清潔...等），訂定不同的登記資本額標準？

表 6-9 問卷調查統計 1-7

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 9 | 10 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| 百分比 | 37.50% | 41.67% | 8.33% | 8.33% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-7 問卷調查統計 1-7



資料來源：本研究製

結果分析：

大部份的受訪者均表示同意依服務項目範圍訂定不同的資本額標準，僅 4.1% 的受訪者表示非常不同意此做法。

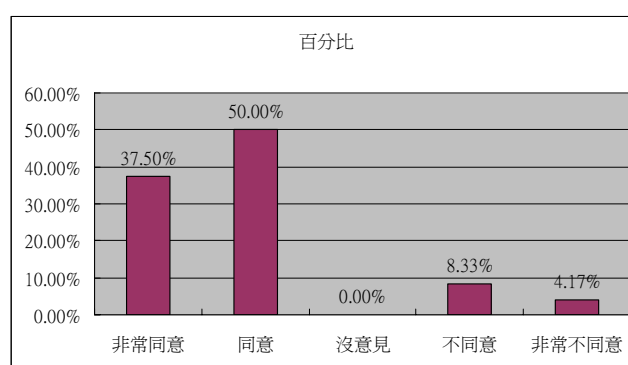
8. 貴公司是否認為現行物業管理相關法規散見於各個主管機關，以致於貴公司辦理公司登記及執行業務時產生負擔？

表 6-10 問卷調查統計 1-8

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 9 | 12 | 0 | 2 | 1 | 24 |
| 百分比 | 37.50% | 50.00% | 0.00% | 8.33% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-8 問卷調查統計 1-8



資料來源：本研究製

結果分析：

有 37.5% 的受訪者表示非常同意，50% 的受訪者表示同意，顯示相關法規零散對業者造成負擔。

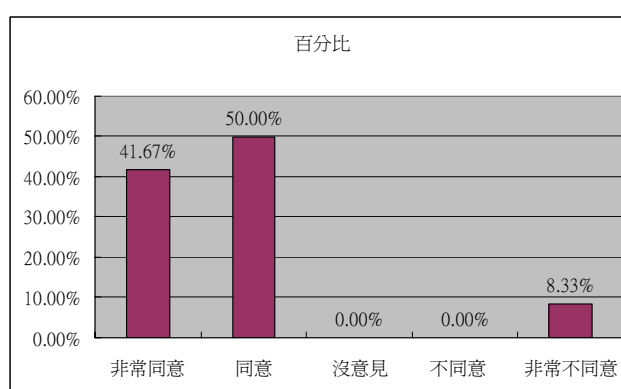
9. 若中央主管機關能訂定「物業管理專法」，整合物業管理業並設立專屬主管機關，貴公司是否同意？

表 6-11 問卷調查統計 1-9

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 10 | 12 | 0 | 0 | 2 | 24 |
| 百分比 | 41.67% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 8.33% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-9 問卷調查統計 1-9



資料來源：本研究製

結果分析：

有 41.67 的受訪者非常同意，及 50%的受訪者同意成立物業管理專法並設立專屬主管機關，顯示大部份的受訪者期待物業管理服務業法的成立。

(二)物業管理業評鑑部份

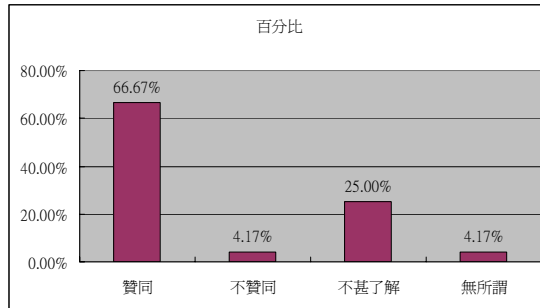
1. 標章制度係由政府機構委托民間社團為提高業者服務品質所頒發的榮譽標章制度，採自願報名，凡獲獎業者可由政府酌予獎勵。您以為如何？

表 6-12 問卷調查統計 2-1

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|-------|--------|-------|---------|
| 個數 | 16 | 1 | 6 | 1 | 24 |
| 百分比 | 66.67% | 4.17% | 25.00% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-10 問卷調查統計 2-1



資料來源：本研究製

結果分析：

有超過一半的受訪者贊成標章制度，另則有 25%的受訪者對於標章制度尚不了解。

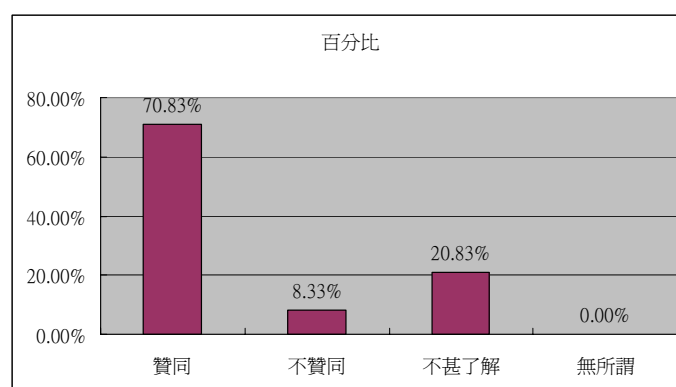
2. 在物業管理業施行評鑑之前實施榮譽標章制度，讓業者熟習評核方式。換言之，把標章制度視為評鑑制度之前置作業，您以為如何？

表 6-13 問卷調查統計 2-2

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|-------|--------|-------|---------|
| 個數 | 17 | 2 | 5 | 0 | 24 |
| 百分比 | 70.83% | 8.33% | 20.83% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-11 問卷調查統計 2-2



資料來源：本研究製

結果分析：

有七成的受訪者贊成於評鑑制度施行前先以標章制度代之。

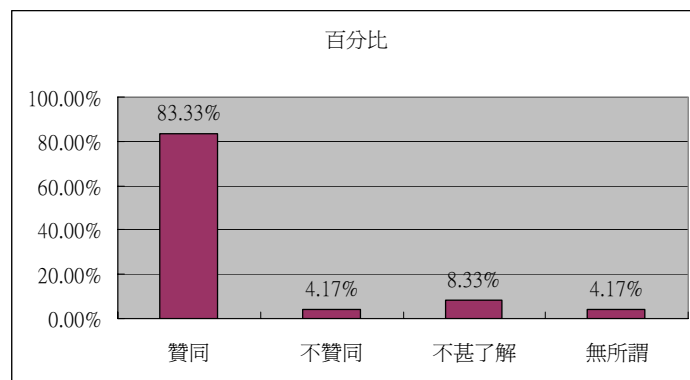
3. 評鑑制度為義務性的其主要目的在瞭解物業管理公司歷年來營業情形，同時讓社會大眾瞭解公司品質的重要性。

表 6-14 問卷調查統計 2-3

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 20 | 1 | 2 | 1 | 24 |
| 百分比 | 83.33% | 4.17% | 8.33% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-12 問卷調查統計 2-3



資料來源：本研究製

結果分析：

有 83.33 的受訪者贊成運用評鑑制度來讓社會大眾了解物業管理公司歷年來營業情形，並提升品質。

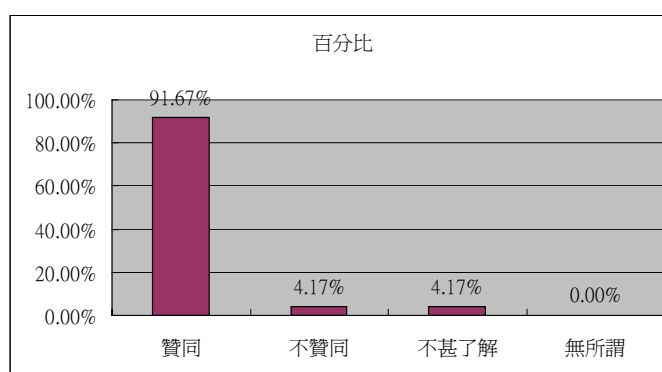
4. 評鑑制度的項目標準應細緻化，這樣才能使評鑑制度落實，使優劣公司分得很清楚。

表 6-15 問卷調查統計 2-4

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 22 | 1 | 1 | 0 | 24 |
| 百分比 | 91.67% | 4.17% | 4.17% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-13 問卷調查統計 2-4



資料來源：本研究製

結果分析：

有九成的受訪者贊成評鑑項目採取細緻化方式，僅 4.17 的受訪者不贊成採用此種評鑑方式。

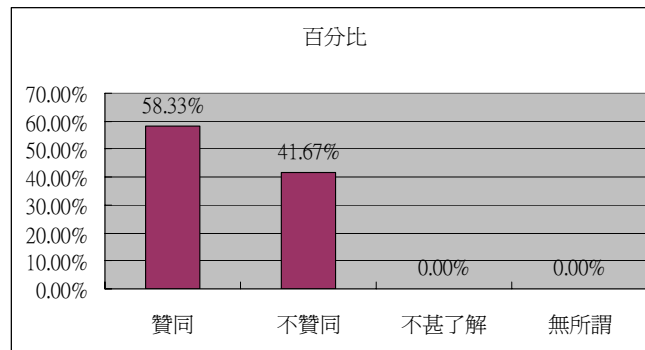
5. 物業管理業評鑑制度應以資本額大小採分級評鑑例：1000 萬以上、五千萬元以上、一億以上，分為三級分級評鑑

表 6-16 問卷調查統計 2-5

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 14 | 10 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 58.33% | 41.67% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-14 問卷調查統計 2-5



資料來源：本研究製

結果分析：

有 58.33 的受訪者贊成按資本額大小來做分級評鑑，但也有 41.67% 的受訪者是採取不贊成的態度，因此對於是否應按資本額大小分級評鑑，需再次詳加討論。

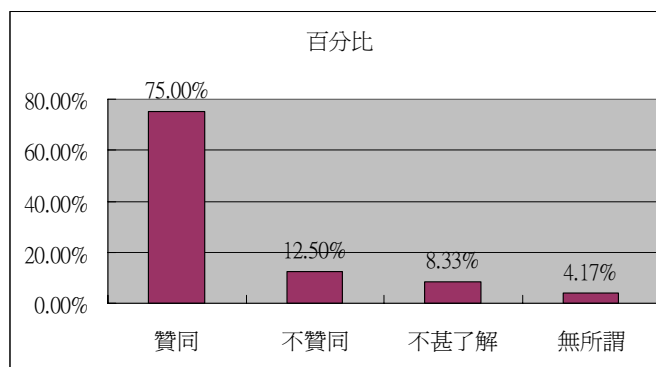
6. 政府相關主管單位於評鑑時應輔導同業進修取得證照。例：具有五年以上經驗者應以口試代替筆試。

表 6-17 問卷調查統計 2-6

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 18 | 3 | 2 | 1 | 24 |
| 百分比 | 75.00% | 12.50% | 8.33% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-15 問卷調查統計 2-6



資料來源：本研究製

結果分析：

有 75% 的受訪者贊成採用口試代替筆試，有 12.5 的受訪者不贊成，另有 8.33% 的受訪者對問題不了解，及 4.17% 的受訪者採取無所謂的態度。

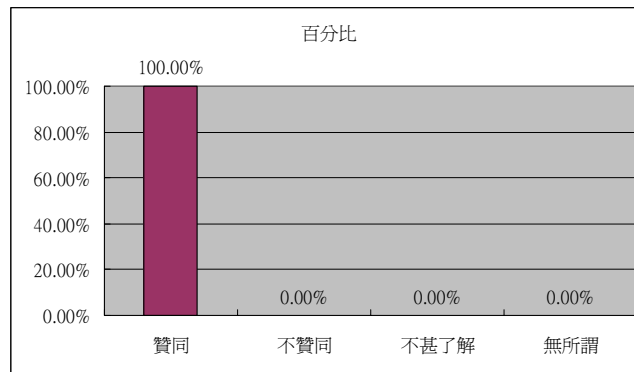
7. 無論清潔、保全、樓管、消防設備、公安檢查、機電、廢水處理等業別，政府主管機關應輔導創新。

表 6-18 問卷調查統計 2-7

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|---------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 24 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-16 問卷調查統計 2-7



資料來源：本研究製

結果分析：

所有的受訪者均表示贊同，顯示對於物業管理各相關行業，均期待政府得以輔導創新。

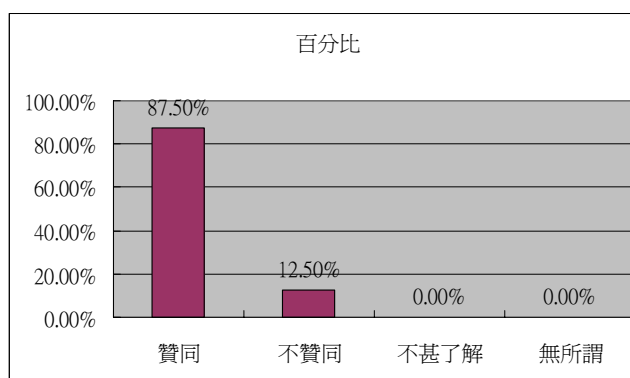
8. 未來評鑑方式以自評為第一階段，訪評為第二階段，訪評委員包括政府官員，專家學者，業者代表等。

表 6-19 問卷調查統計 2-8

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 21 | 3 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 87.50% | 12.50% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-17 問卷調查統計 2-8



資料來源：本研究製

結果分析：

有 87.5% 的受訪者贊成此種評鑑方式，另有 12.5% 的受訪者採取反對的態度。

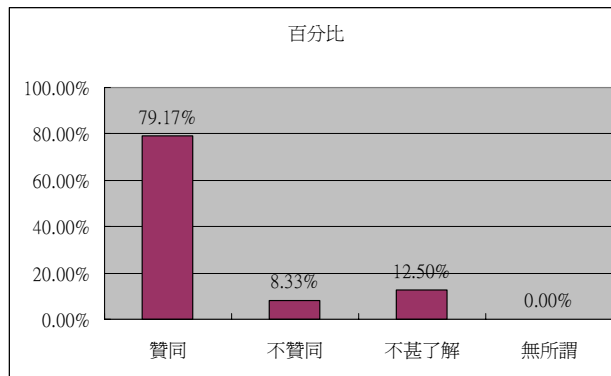
9. 評鑑項目包括人力資源，行政支援，專業項目，公司設備及顧客評量

表 6-20 問卷調查統計 2-9

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|-------|--------|-------|---------|
| 個數 | 19 | 2 | 3 | 0 | 24 |
| 百分比 | 79.17% | 8.33% | 12.50% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-18 問卷調查統計 2-9



資料來源：本研究製

結果分析：

對於將評鑑項目分為人力資源，行政支援，專業項目，公司設備及顧客評量等五種，有 79.17 的受訪者表示贊成。

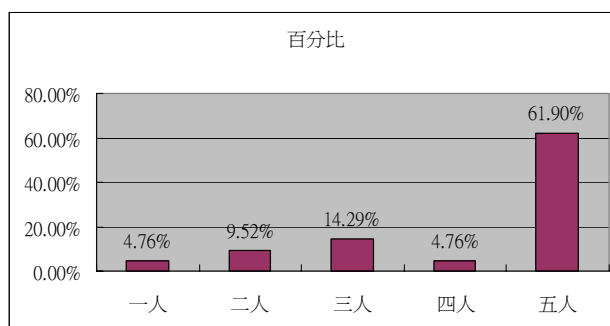
10. 一間物業管理公司應有多少人取得證照(事務人員，設備安全類技術人員，防火避難類技術人員，保全人員，廢水處理，病蟲媒防治等)

表 6-21 問卷調查統計 2-10

| 選項 | 一人 | 二人 | 三人 | 四人 | 五人 | 總計 |
|-----|-------|-------|--------|-------|--------|---------|
| 個數 | 2 | 2 | 3 | 1 | 16 | 24 |
| 百分比 | 4.76% | 9.52% | 14.29% | 4.76% | 61.90% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-19 問卷調查統計 2-10



資料來源：本研究製

結果分析：

有 61.9% 的受訪者表示物業管理公司應有五人取得相關證照，另有 14.29 的受訪者表示應有三人取得相關證照。

(三) 對「示範團隊獎勵制度」看法

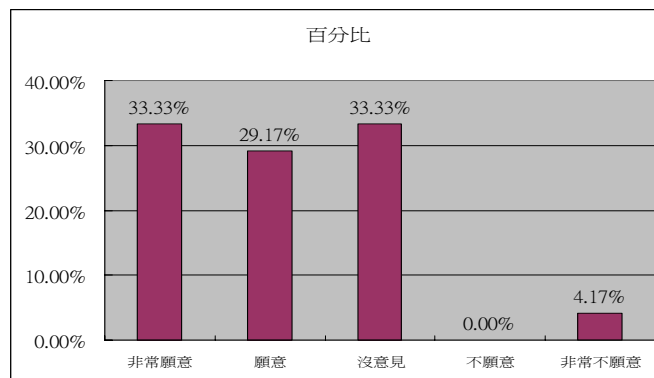
1. 示範團隊由依據行政院物業管理服務業發展綱領及行動方案規定之第一、二、三類範疇公司，依服務之績優物業不同為組合由上述組合公司推派一公司擔任主體公司，該主體公司必須為股份有限公司曾辦理物業管理具有績效者並以主體公司負責人為該團隊代表人。貴公司是否願意參加政府示範團隊選拔？

表 6-22 問卷調查統計 3-1

| 選項 | 非常願意 | 願意 | 沒意見 | 不願意 | 非常不願意 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 8 | 7 | 8 | 0 | 1 | 24 |
| 百分比 | 33.33% | 29.17% | 33.33% | 0.00% | 4.17% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-20 問卷調查統計 3-1



資料來源：本研究製

結果分析：

有 33.33% 的受訪者非常願意參加政府示範團隊選拔，另有 29.17% 的受訪者表示願意，只有 4.17 的受訪者表示非常不願意參加。

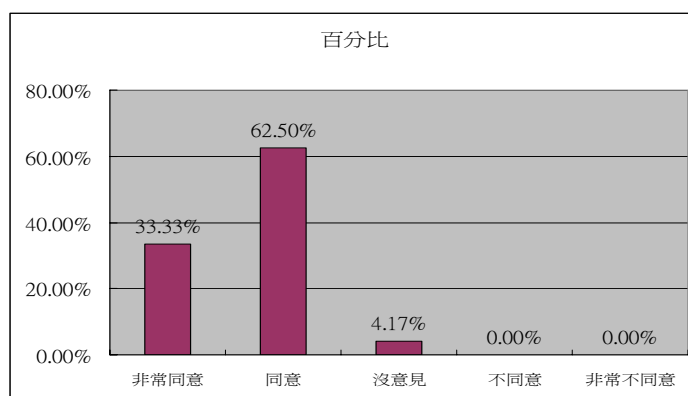
2. 示範團隊選拔，必須具有示範作用，所以必須合乎基本的規模，遴選評審委員應該堅持客觀公正的原則，選取具有領導與服務群眾相結合，貴公司是否同意示範團隊的示範可以提升物業管理服務品質？

表 6-23 問卷調查統計 3-2

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 8 | 15 | 1 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 33.33% | 62.50% | 4.17% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-21 問卷調查統計 3-2



資料來源：本研究製

結果分析：

共計 95.83 的受訪者非常同意及同意示範團隊的示範可以提升物業管理服務品質，顯示示範團隊將有助於物業管理服務業的發展。

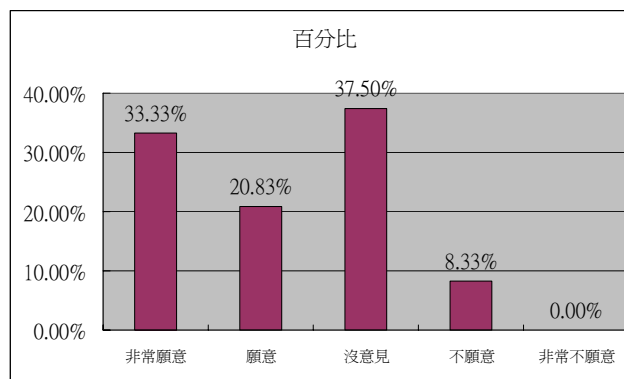
3. 問貴公司是否願意參加為示範團隊評審委員？

表 6-24 問卷調查統計 3-3

| 選項 | 非常願意 | 願意 | 沒意見 | 不願意 | 非常不願意 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 8 | 5 | 9 | 2 | 0 | 24 |
| 百分比 | 33.33% | 20.83% | 37.50% | 8.33% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-22 問卷調查統計 3-3



資料來源：本研究製

結果分析：

共有 54.16% 的受訪者非常願意及願意參加為示範團隊評審委員。

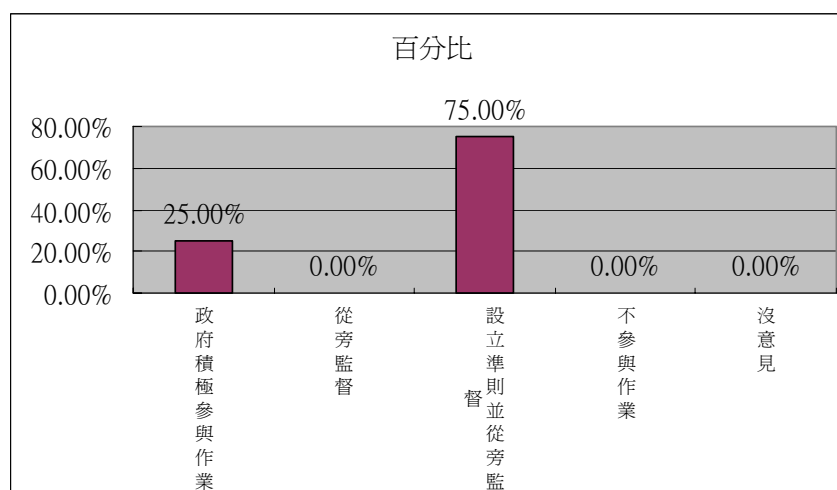
4. 貴公司希望政府提出何種輔導方式？

表 6-25 問卷調查統計 3-4

| 選項 | 政府積極參與作業 | 從旁監督 | 設立準則並從旁監督 | 不參與作業 | 沒意見 | 總計 |
|-----|----------|-------|-----------|-------|-------|---------|
| 個數 | 6 | 0 | 18 | 0 | 0 | 24 |
| 百分比 | 25.00% | 0.00% | 75.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-23 問卷調查統計 3-4



資料來源：本研究製

結果分析：

有 25% 的受訪者主張應由政府積極參與作業；有 75% 的受訪者主張政府應設立準則並從旁監督。

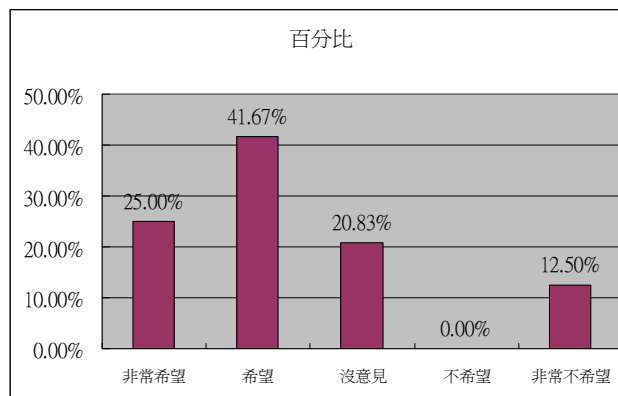
5. 貴公司是否希望以物業管理服務標章作為獎勵？

表 6-26 問卷調查統計 3-5

| 選項 | 非常希望 | 希望 | 沒意見 | 不希望 | 非常不希望 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|--------|---------|
| 個數 | 6 | 10 | 5 | 0 | 3 | 24 |
| 百分比 | 25.00% | 41.67% | 20.83% | 0.00% | 12.50% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-24 問卷調查統計 3-5



資料來源：本研究製

結果分析：

有 25% 的受訪者非常希望，有 41.67% 的受訪者希望以物業管理服務標章作為獎勵，另則有 12.5% 的受訪者則表示非常不希望。

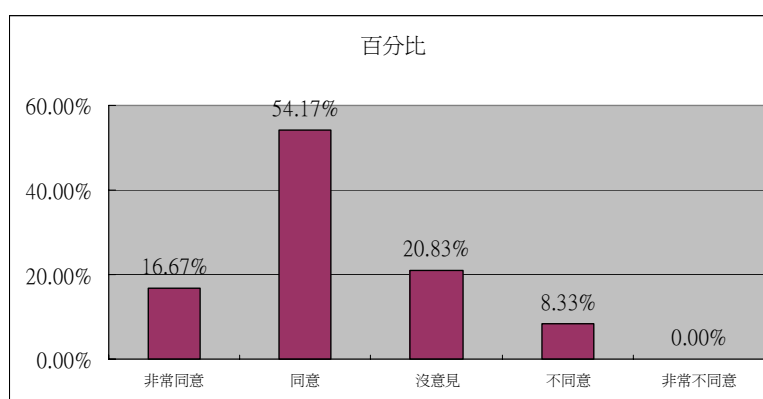
6. 貴公司是否同意物業管理服務標章作為獎勵可以提升物業管理服務品質？

表 6-27 問卷調查統計 3-6

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 4 | 13 | 5 | 2 | 0 | 24 |
| 百分比 | 16.67% | 54.17% | 20.83% | 8.33% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-25 問卷調查統計 3-6



資料來源：本研究製

結果分析：

對於物業管理服務標章作為獎勵可以提升物業管理服務品質，有 16.67 的受訪者表示非常同意；54.17%的受訪者表示同意，另有 8.33%的受訪者表示沒意見。

第二節 電話訪問調查

一、電話訪問題目

電話訪問是將郵寄問卷中，較有不同意見的部份提出，進行電話訪問，其所訪問的題目如下：

| |
|--|
| <p>一、所謂特許行業，指需符合一定標準（如公司資本額限制、公司人員證照資格限制等，並經主管機關同意）才能申請辦理登記之行業，貴公司是否同意將「物業管理業」設定為特許行業？</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 非常同意 <input type="checkbox"/> 2. 同意 <input type="checkbox"/> 3. 沒意見 <input type="checkbox"/> 4. 不同意</p> <p><input type="checkbox"/> 5. 非常不同意</p> <p>二、貴公司是否贊成依可提供之服務項目（如統包整個物業管理服務，或是專職於公寓大廈管理或清潔…等），訂定不同的登記資本額標準？</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 非常同意 <input type="checkbox"/> 2. 同意 <input type="checkbox"/> 3. 沒意見 <input type="checkbox"/> 4. 不同意</p> <p><input type="checkbox"/> 5. 非常不同意</p> <p>三、物業管理業評鑑制度應以資本額大小採分級評鑑例：1000 萬以上、五千萬元以上、一億元以上，分為三級分級評鑑</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 贊同 <input type="checkbox"/> 2. 不贊同 <input type="checkbox"/> 3. 不甚了解 <input type="checkbox"/> 4. 無所謂</p> <p>四、一間物業管理公司應有多少人取得證照（事務人員，設備安全類技術人員，防火避難類技術人員，保全人員，廢水處理，病蟲媒防治等）</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 一人 <input type="checkbox"/> 2. 二人 <input type="checkbox"/> 3. 三人 <input type="checkbox"/> 4. 四人 <input type="checkbox"/> 5. 五人</p> <p>五、貴公司希望政府提出何種輔導方式？</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 政府積極參與作業 <input type="checkbox"/> 2. 從旁監督 <input type="checkbox"/> 3. 設立準則並從旁監督 <input type="checkbox"/> 4. 不參與作業 <input type="checkbox"/> 5. 沒意見</p> |
|--|

二、電話訪問方式及抽樣家數

本次電話訪問包括北、中、南的清潔業、保全業及樓管業和租賃業，樣本數是採取自中華黃頁所登錄的公司，分區電訪，目前已電訪包括清潔、保全及樓管、仲介等共 500 家公司，願意接受訪問者有 108 家。其分析結果如下：

（一）所謂特許行業，指需符合一定標準（如公司資本額限制、公司人員證照資格限制等，並經主管機關同意）才能申請辦理登記之行業，貴公司是否

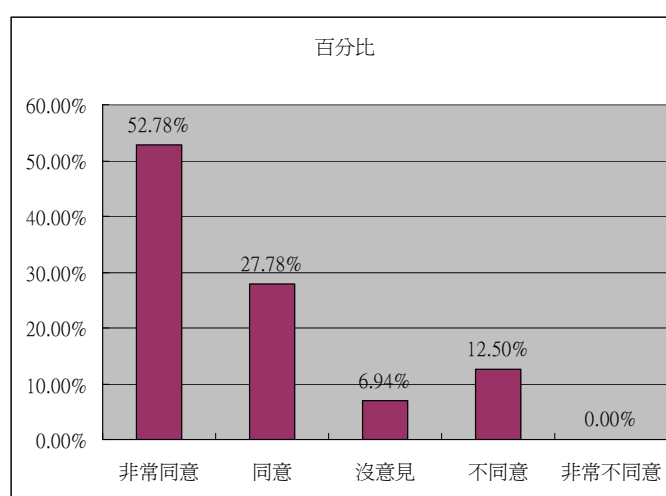
同意將「物業管理業」設定為特許行業？

表 6-28 問卷調查統計二-1

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|--------|-------|---------|
| 個數 | 57 | 30 | 7 | 14 | 0 | 108 |
| 百分比 | 52.78% | 27.78% | 6.94% | 12.50% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-26 問卷調查統計二-1



資料來源：本研究製

結果分析：

對於將物業管理設定為特許行業，有 52.78%的受訪者表示非常同意；27.78%的受訪者表示同意，另有 6.94%的受訪者表示沒意見，僅有 12.5%的受訪者表示不同意。

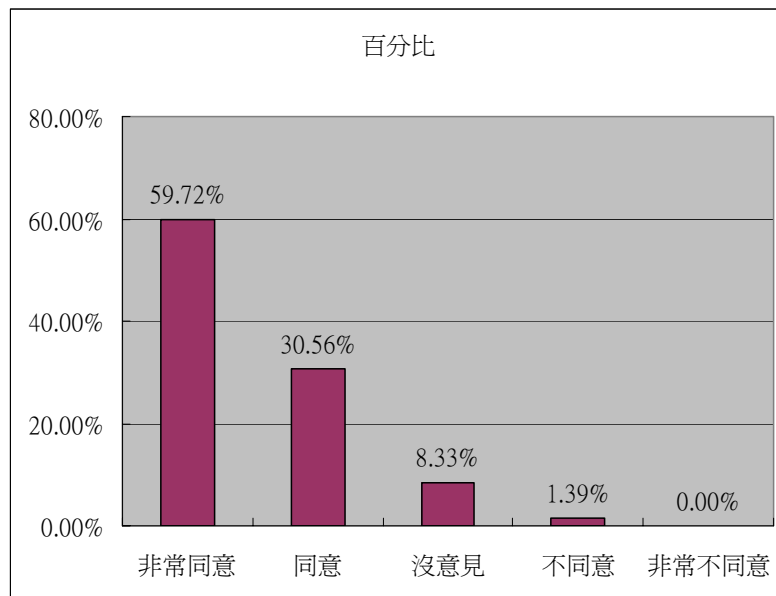
(二) 貴公司是否贊成依可提供之服務項目（如統包整個物業管理服務，或是專職於公寓大廈管理或清潔…等），訂定不同的登記資本額標準？

表 6-29 問卷調查統計二-2

| 選項 | 非常同意 | 同意 | 沒意見 | 不同意 | 非常不同意 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|-------|---------|
| 個數 | 64 | 33 | 9 | 2 | 0 | 108 |
| 百分比 | 59.72% | 30.56% | 8.33% | 1.39% | 0.00% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-27 問卷調查統計二-2



資料來源：本研究製

結果分析：

對於物業管理服務標章作為獎勵可以提升物業管理服務品質，有 16.67 的受訪者表示非常同意；54.17% 的受訪者表示同意，另有 8.33% 的受訪者表示沒意見。

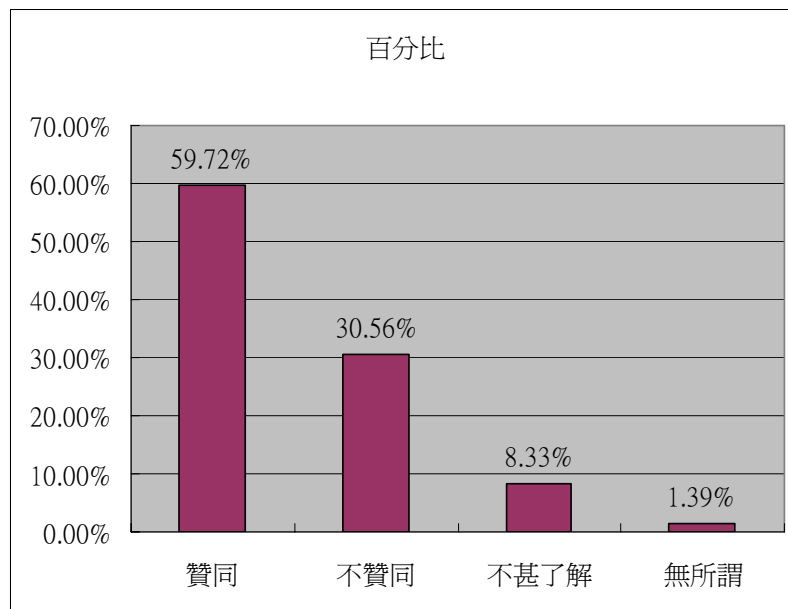
(三) 物業管理業評鑑制度應以資本額大小採分級評鑑例：1000 萬以上、五千
萬以上、一億以上，分為三級分級評鑑。

表 6-30 問卷調查統計二-3

| 選項 | 贊同 | 不贊同 | 不甚了解 | 無所謂 | 總計 |
|-----|--------|--------|-------|-------|---------|
| 個數 | 64 | 33 | 9 | 2 | 108 |
| 百分比 | 59.72% | 30.56% | 8.33% | 1.39% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-28 問卷調查統計二-3



資料來源：本研究製

結果分析：

有 59.72% 的受訪者讚成物業管理業評鑑制度應以資本額大小採分級評鑑，有 30.56% 的受訪者持反對意見，另有 8.33% 的受訪者表示不清楚，及有 1.39 的受訪者表示無所謂，顯示大部份的受訪者仍贊成分級評鑑制度。

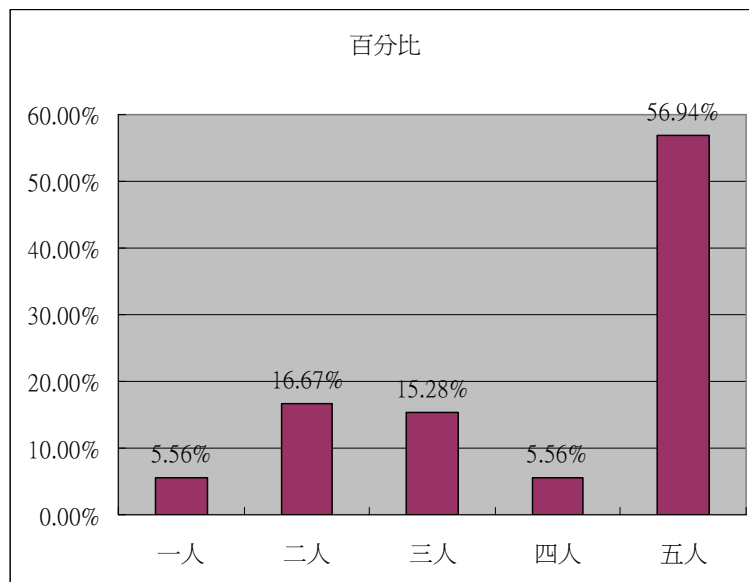
(四) 一間物業管理公司應有多少人取得證照(事務人員，設備安全類技術人員，防火避難類技術人員，保全人員，廢水處理，病蟲媒防治等)

表 6-31 問卷調查統計二-4

| 選項 | 一人 | 二人 | 三人 | 四人 | 五人 | 總計 |
|-----|-------|--------|--------|-------|--------|---------|
| 個數 | 6 | 18 | 17 | 6 | 61 | 108 |
| 百分比 | 5.56% | 16.67% | 15.28% | 5.56% | 56.94% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-29 問卷調查統計二-4



資料來源：本研究製

結果分析：

有 56.94% 的受訪者表示要有五人以上擁有相關證照，顯示證照可提升物業管理公司及從業人員的競爭力，同時未來的物業管理業應有更完善的證照制度。

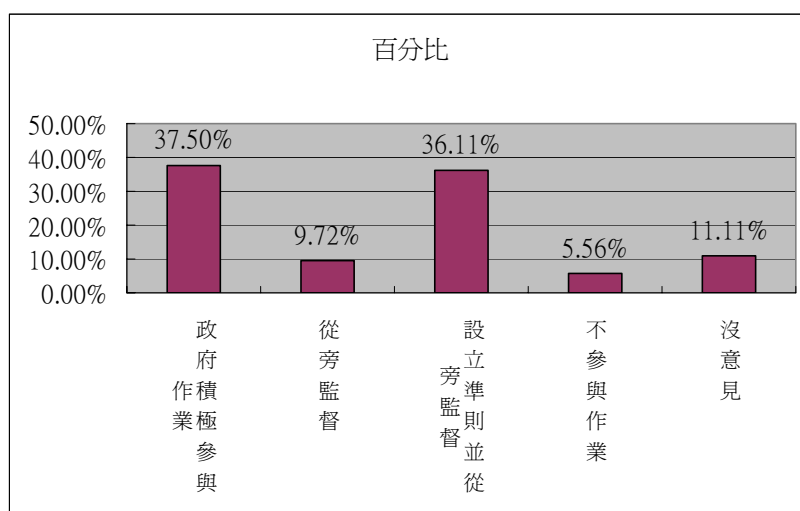
(五) 貴公司希望政府提出何種輔導方式？

表 6-32 問卷調查統計二-5

| 選項 | 政府積極參與作業 | 從旁監督 | 設立準則並從旁監督 | 不參與作業 | 沒意見 | 總計 |
|-----|----------|-------|-----------|-------|--------|---------|
| 個數 | 41 | 10 | 39 | 6 | 12 | 108 |
| 百分比 | 37.50% | 9.72% | 36.11% | 5.56% | 11.11% | 100.00% |

資料來源：本研究製

圖 6-30 問卷調查統計二-5



資料來源：本研究製

結果分析：

有 37.5% 的受訪者表示政府應積極參與作業，有 9.72% 的受訪者表示政府應從旁監督，另有 36.11% 的受訪者表示政府應設立準則並從旁監督，只有 5.56% 的受訪者表示政府不應參與作業。顯示大部份的受訪者覺的政府應協助物業管理業的發展。

第八章 結論與建議

第一節 結論

綜合論述，本研究嗣經研究團隊與政府部門、專家學者及業者訪談、問卷調查等，掌握問題癥結後歸納可行方案，並據以提出結論與後續研究建議：

(一)有關物業管理相關法令制度研究結論：

1. 公寓大廈管理服務人管理辦法第八條：「公寓大廈管理維護公司（以下簡稱管理維護公司）之公司名稱中應標示公寓大廈管理維護字樣。」修改為「公寓大廈管理維護公司（以下簡稱管理維護公司）之公司名稱中應標示公寓大廈管理維護或物業管理字樣。」
2. 如何申請保全業經營許可注意事項：(二)公司名稱須加上「保全」字樣，如「OO保全股份有限公司」，建議刪除。
3. 公寓大廈管理條例第一條：「為加強公寓大廈之管理維護，提昇居住品質，特制定本條例。」，修改為：「為加強建築物之管理維護，提昇生活品質，特制定本條例。」，並建議重新定義「公寓大廈」將其範圍擴大。
4. 消防法第九條規定：「管理權人應委託消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備」。改為：「管理權人或建築物所有權人、使用人。前項建築物為公寓大廈者，得由其管理委員會主任委員或管理負責人代為申報。」
5. 建議不動產證券化條例部分條文修正草案：

- (1)不動產證券化條例第四條：「不動產管理機構：指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業。」建議修正為「不動產管理機構：指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業、物業管理業、或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業。上述不動產管理機關指物業管理公司擔任備位管理機構，有關兩者間權利義務得擬定相關備位委託管理辦法。」
- (2)新增條例：「於不動產投資信託計畫及不動產資產信託計畫增訂不動產管理報告或物業管理管理報告應記載內容，並出具專家審查意見。」
- (3)新增條例：「授權信託商業同業公會會同物業管理團體共同訂定不動產管理機構之資格條件，以及訂定與受託機構所簽訂委任契約書之應記載事項。」
- (4)新增條例：「不動產管理機構專業人員之專業訓練及資格條件認可或檢覈辦法」另定之。

(二)有關評鑑與示範團隊獎勵制度結論：

二十一世紀是一個知經濟蓬勃發展的時代，隨著國際競爭日益激烈，政府為提昇自我競爭力，積極投資研發物業管理業的法令結合，評鑑，與示範團隊獎勵制度，為二十一世紀所忽略的產業補強。

1. 衡量先進國家專業發展歷程，一套完善的評鑑制度是必需的，藉以督促物業管理業自我評量並確保專業品質，提高業者的專業知識，從業人員的自尊，直接與間接地改善人民生活品質。
2. 標章制度或示範團隊的評選無需法源依據，由內政部評選委託公信力之社團辦理。

3. 評鑑是需要法源依據，且評鑑的項目、內容應包括質與量的分析與主客觀兼顧。
4. 保全業目前對評鑑工作是有相當的反彈聲浪，經座談會的意見交換，保全業普遍對主管機關評鑑工作感到疑慮。
5. 在台北市據已發建築執照之公寓大廈估計共有四萬五千棟(民國93年底)，已經經公寓大廈組織報備在案的建築物管委會僅三千餘幢，其比例不到一成(雖然其中包括單一住戶不足以成立管委會者除外)，也就是一般住戶仍然以省錢，廉價為主要思考原則，建築物的安全與居住環境的品質為次要考量。
6. 台北市地狹人多，建築物已遍及各處，都市更新與物業管理服務業法的推動是政府未來發展的努力方向，物業管理從業人員也必需要有共識，各級學校與社團法人都應積極推廣物業管理知識。

第二節 建議

建議一

放寬物業管理公司可承作業務項目：立即可行建議

主辦機關：經濟部、內政部營建署、行政院主計處

協辦機關：內政部建築研究所

於「物業管理服務業法」尚未立法前，現行已向經濟部登記之物業管理公司，可依相關法令申請辦理特許業務。行政命令規定之業務則建議修正，以增列物業管理公司業務項目俾利物業管理公司發展。

建議二

增設物業管理商業分類標準，俾利成立地方性及全國性物業管理服務業商業同業公會：立即可行建議

主辦機關：經濟部、內政部、行政院主計處

協辦機關：內政部營建署

職業團體(公會)與社會團體(協會)任務功能有所不同，依據人民團體法規定職業團體係以：「協調同業關係，增進共同利益，促進社會經濟建設為目的，由同一行業之單位、團體或同一職業之從業人員組成之團體。」而社會團體係以：「推展文化、學術、醫療、衛生、宗教、慈善、體育、聯誼、社會服務或其他以公益為目的，由個人或團體組成之團體。」，公會扮演產業會員發展及社會經濟建設極重大角色。在政府積極輔導產業組織振興經濟降低失業率同時，目前全國已有七十九家成立並在成長中，在結合其他縣市公會籌組全國物業管理服務業商業同業公會全國聯合會，俾能達成我國整體物業管理服務業產業整體發展目標。

建議三

建議政府各部門成立專責行業研究及宣導小組，配合主辦機關進行國內外產業研究：立即可行建議

主辦機關：內政部營建署、內政部建築研究所、行政院經濟建設委員會

協辦機關：行政院環保署、內政部警政署、內政部地政司、經濟部、外交部、金管會。

由營建署召開清潔、保全、公寓大廈管理維護、機電、公安檢查、租賃、資訊系統、不動產管理機構等業界全國物業管理會議，在議程中排訂我國物業管理和國際物業管理之比較，我國物業管理現況分析，專家學者的建言，組成各行業研究小組，並加以宣傳業者了解配合推動。

建議四

成立評鑑及示範團隊分項標準研究小組：立即可行建議

主辦機關：內政部營建署

協辦機關：內政部建築研究所

建議成立並推動評鑑及示範團隊分項標準研究小組，共擬專業標準，分項準則。參照準則鑑請受評公司自行辦理。

建議五

積極推動勞務技能檢定及職業分類：立即可行建議

主辦機關：勞委會

協辦機關：內政部建築研究所

建請行政院勞委會推動勞務技能檢定(丙，乙級)，委託物業管理團體、科技大學或技術學院撰寫教材或作業手冊及相關作業。另建議職業分類標準俾便成立產業工會。

建議六

積極輔導大專院校成立物業管理科系組，或更名或成立學程：立即可行建議

主辦機關：教育部

協辦機關：內政部建築研究所、內政部營建署、勞委會職訓局

建請教育部廣開物業管理學科，輔導大專院校成立科系，提高從業人員素質以及其職業尊嚴。

建議七

擬定「物業管理業條例」或「物業管理服務業法」：中長期建議

主辦機關：內政部建築研究所

協辦機關：內政部營建署

使各物業管理公司有所依歸，減少各相關行業惡性競爭，讓物業管理業者能得到支持及鼓勵，以確保我國物業管理之正常發展及水準，並明訂中央及地方主管權責，並強化中央及地方主管組成層級，以提升物業服務品質。

建議八

增加「物業管理師」國家考試：中長期建議

主辦機關：考試院

協辦機關：內政部建築研究所

建請考試院於專業技術人員考試增列「物業管理師」考試類別，俾利物業管理業發展之急迫需求。

附錄一 物業管理服務業標章申請書

表附 1-1 由評審會訂定標章核發標準申請表及評審表

| | |
|-------------|-------|
| 公司全名： | |
| 公司登記日期： | 公司地址： |
| 電話： | 傳真： |
| 公司一般規模： | |
| A 員工人數： | |
| B 營業額： | |
| C 資本額： | |
| 曾獲得其他獎勵： | |
| 1. 經濟部 | |
| 2. 環保局 | |
| 3. 其他 | |
| 曾通過其他品質認證 | |
| 1. ISO9002 | |
| 2. SOP 輔導課程 | |
| 3. 其他 | |
| 曾參加任何公益事業 | |
| 1 讚助老人之家 | |
| 2 社區義賣活動 | |
| 3 其他 | |
| 物業管理協會標章組 | 承辦人： |

資料來源：中華物業管理協會製

附錄二 物業管理服務業標章實施辦法

一、物業管理服務標章的種類

第一類：專業物業管理服務標章

頒給的對象為：清潔業、消防器材業、物業樓管理業、保全業、機電業，公安檢查等。

第二類：綜合物業管理服務標章

集合多項專業之團隊或公司，例如：某公司獲得保全、物業管理二項以上專業物業管理服務標章者(可同時申請)。

二、標章評審委員會委員選定原則

- (一) 具備物業管理服務業界專家代表:具備同業公會理監事者。
- (二) 具備學術理論者:大學建築、消防、環保、不動產等相關科系助教授以上資格者，或有物業管理行政經驗且具學術著作者。
- (三) 具備主管經驗之政府單位代表。
- (四) 具備國際物業管理行政經驗之技術顧問。

三、標章評審委員會委員組織架構

下設主任委員一人，副主任委員二人，委員會委員十人，執行長一人，秘書及組員數人。

(一) 專業標章審查委員會

- 1. 物業管理專業小組
- 2. 清潔專業小組
- 3. 保全專業小組
- 4. 房屋租賃小組

(二) 綜合標章審查委員會

(三) 標章申請及核發小組

附錄三 標章核發標準及評審表

(一) 公寓大廈管理維護公司標章核發標準及評審表

公寓大廈管理維護公司標章標準總分 99 分

$$A1 \times 70\% + A2 \times 20\% + A3 \times 10\% \Rightarrow 70$$

表附 3-1 公寓大廈管理維護公司標章核發評估項目表

| 評估項目 | 基本評分 | 鼓勵性加分 | 得分 | 備註 |
|------------|--------|-------|----|-----------|
| A1, 必選 | 1~10 分 | 1~5 分 | | 不得多於 15 分 |
| 1. 公司營運組織 | | | | |
| 2. 人力資源訓練 | | | | |
| 3. 公司業務評核 | | | | |
| 4. 公司案場 | | | | |
| 5. 客戶滿意度 | | | | |
| 6. 公司形象 | | | | |
| 7. 電腦使用 | | | | |
| 8. 公司自律 | | | | |
| A2, 鼓勵性評估 | | | | |
| 1. 公司創新指標 | | | | |
| 2. 公司差異指標 | | | | |
| 3. 公司宣傳指標 | | | | |
| 4. 加入公會指標 | | | | |
| A3, 能源節省指標 | | | | |
| 1. 案場面積節能度 | | | | |
| 2. 案場環保考量 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

(二) 清潔管理維護公司標章核發標準及評審表

清潔管理維護公司標章標準總分 99 分

$$B1 \times 70\% + B2 \times 20\% + B3 \times 10\% \Rightarrow 70$$

表附 3-2 清潔管理維護公司標章核發評估項目表

| 評估項目 | 基本評分 | 鼓勵性加分 | 得分 | 備註 |
|-----------|--------|-------|----|-----------|
| B1, 必選 | 1~10 分 | 1~5 分 | | 不得多於 15 分 |
| 1. 公司營運組織 | | | | |
| 2. 人力資源訓練 | | | | |
| 3. 公司業務評核 | | | | |
| 4. 公司案場 | | | | |
| 5. 客戶滿意度 | | | | |

| 評估項目 | 基本評分 | 鼓勵性加分 | 得分 | 備註 |
|------------|------|-------|----|----|
| 6. 公司形象 | | | | |
| 7. 電腦使用 | | | | |
| 8. 公司自律 | | | | |
| B2, 鼓勵性評估 | | | | |
| 1. 公司創新指標 | | | | |
| 2. 公司差異指標 | | | | |
| 3. 公司宣傳指標 | | | | |
| 4. 加入公會指標 | | | | |
| B3, 能源節省指標 | | | | |
| 1. 案場面積節能度 | | | | |
| 2. 案場環保考量 | | | | |

資料來源: 中華物業管理協會製

(三) 保全管理公司標章核發標準及評審表

保全管理維護公司標章標準總分

$$C1 \times 70\% + C2 \times 20\% + C3 \times 10\% \Rightarrow 70$$

表附 3-3 保全管理公司標章核發評估項目表

| 評估項目 | 基本評分 | 鼓勵性加分 | 得分 | 備註 |
|------------|--------|-------|----|-----------|
| C1, 必選 | 1~10 分 | 1~5 分 | | 不得多於 15 分 |
| 1. 公司營運組織 | | | | |
| 2. 人力資源訓練 | | | | |
| 3. 公司業務評核 | | | | |
| 4. 公司案場 | | | | |
| 5. 客戶滿意度 | | | | |
| 6. 公司形象 | | | | |
| 7. 電腦使用 | | | | |
| 8. 公司自律 | | | | |
| C2, 鼓勵性評估 | | | | |
| 1. 公司創新指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 2. 公司差異指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 3. 公司宣傳指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 4. 加入公會 | | | | |
| C3, 能源節省指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 1. 案場面積節能度 | | | | 指標由委員會製定 |
| 2. 案場環保考量 | | | | 指標由委員會製定 |

資料來源: 中華物業管理協會製

(四) 租賃管理公司標章核發標準及評審表

租賃管理公司標章標準總分 99 分

$$D1 \times 70\% + D2 \times 20\% + D3 \times 10\% > 70$$

表附 3-4 租賃管理公司標章核發評審表

| 評估項目 | 基本評分 | 鼓勵性加分 | 得分 | 備註 |
|------------|--------|-------|----|-----------|
| D1, 必選 | 1~10 分 | 1~5 分 | | 不得多於 15 分 |
| 1. 公司營運組織 | | | | |
| 2. 人力資源訓練 | | | | |
| 3. 公司業務評核 | | | | |
| 4. 公司案場 | | | | |
| 5. 客戶滿意度 | | | | |
| 6. 公司形象 | | | | |
| 7. 電腦使用 | | | | |
| 8. 公司自律 | | | | |
| D2, 鼓勵性評估 | | | | |
| 1. 公司創新指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 2. 公司差異指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 3. 公司宣傳指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 4. 加入公會指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| D3, 能源節省指標 | | | | 指標由委員會製定 |
| 1. 案場面積節能度 | | | | |
| 2. 案場環保考量 | | | | |

資料來源: 中華物業管理協會製

(五) 綜合物業管理服務業標章核發標準

表附 3-5 綜合物業管理服務業標章核發標準一覽表

| 綜合物業管理服務業標章 | 績分標準 | 總分標準 |
|-----------------------------|---|-----------------|
| 甲類、物業管理服務標章 (公寓大廈管理維護公司) | $A1 \times 70\% + A2 \times 20\% + A3 \times 10\% > 70$ | 四項總分: 396 分 |
| 乙類、物業管理服務標章 (清潔公司) | $B1 \times 70\% + B2 \times 20\% + B3 \times 10\% > 70$ | 合格標準 =>280 分 |
| 丙類、物業管理服務標章 (保全公司) | $C1 \times 70\% + C2 \times 20\% + C3 \times 10\% > 70$ | |
| 丁類、租賃管理公司標章 (租賃管理公司) | $D1 \times 70\% + D2 \times 20\% + D3 \times 10\% > 70$ | |

資料來源: 中華物業管理協會製

附錄四 基本資料調查表

表附 4-1 受評公司基本資料表

| | | | | |
|--|--------|---|---------|------------|
| 公司名稱： | | 地址： | | 電話： |
| | | | | 傳真： |
| 93 年資本額為： 元 | | 本公司首次取得營業執照日期： 民國 年 月 日 | | |
| 二、93 年比 92 年營運狀況 (1)成長 (2)衰退 (3) 成長 | | 成長幅度 (1)未滿 5%(2)5%~未滿 10%(3) 10%~未滿 15%(4)15%↑ | | |
| 三、本公司業務項目 | | | | |
| 營業項目 | 清潔業 | 保全業務 | 樓管管理 | 租賃業務 |
| 1 土地面積 | | | | |
| 2 地板面積 | | | | |
| 3 從業員工 | | | | |
| 4 各項收入 | | | | |
| 5 各項支出 | | | | |
| 6 資產價值 | | | | |
| 四、93 年底供物業管理服務業使用建築物地板面積 | | | | |
| 單位：平方公尺 | 使用土地面積 | | 建築物地板面積 | |
| 營業場所 | 平方公尺 | | 平方公尺 | |
| 安排檢驗 | 平方公尺 | | 平方公尺 | |
| 五、員工概況 | | 聘用人員 | | |
| | | 專業人員 | 行政人員 | 顧問 委外 |
| 93 年全年薪資 | | | | |
| 六、公司員工數 | | | | |
| 年齡分佈 | | 聘用人員 | | |
| | | 專業人士 | 行政人員 | 顧問 委外 |
| 員工總計 | | | | |
| 未滿 20 歲 | 男 | | | |
| | 女 | | | |
| 未滿 20~24 歲 | 男 | | | |
| | 女 | | | |
| 25~34 歲 | 男 | | | |
| | 女 | | | |
| 35~44 歲 | 男 | | | |
| | 女 | | | |
| 45~49 歲 | 男 | | | |
| | 女 | | | |

| | | | | | |
|---------|--------|------|---------|----|-----|
| | 女 | | | | |
| 50~54 歲 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 55~59 歲 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 60~64 歲 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 65~69 歲 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 學歷分佈 | 聘用人員 | | | | |
| | | 專業人士 | 行政人員 | 顧問 | 委外 |
| 人數總計 | | | | | |
| 國中 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 高中(職) | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 專科 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 大學 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 電腦證照 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 專業證照 | 男 | | | | |
| | 女 | | | | |
| 營業支出 | 項 目 | | 估營業支出比例 | | 附 註 |
| | 耗材 | | 估 | % | |
| | 薪資及福利 | | 估 | % | |
| | 員工訓練費用 | | 估 | % | |
| | 研究開發金 | | 估 | % | |
| | 租金 | | 估 | % | |
| | 稅捐 | | 估 | % | |
| | 設備維護費 | | 估 | % | |
| 非營業支 | 設備折舊 | | 估 | % | |
| | 貸款支出 | | 估 | % | |
| | 利息支出 | | 估 | % | |
| | 投資損失 | | 估 | % | |
| | 停業/停電 | | 估 | % | |
| 政府獎助 | | 估 | % | | |

| | | | |
|------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 出 | 其他 | | |
| 93 年底資產總額(資產負債表) | | | |
| 1. 耗材 | | 93 年底金額價值 | 備 註 |
| 2. 流動資產 | | | |
| 3. 土地 | | | |
| 4. 土地開發 | | | |
| 5. 不動產及設備 | | | |
| 7. 電腦設備(含軟體及資料庫) | | | |
| 8. 機械設備 | | | |
| 9. 運輸設備 | | | |
| 出租固定資產 | | | |
| 十，未來公司的發展遠景 | | | |
| 1，視訊傳播的使用 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 2，網路服務 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 3，電子商務 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 4，遠端教學訓練 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 5，擴點計劃 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 6，同業結盟 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 7，異業結盟 | <input type="checkbox"/> 是 | | <input type="checkbox"/> 否 |
| 8，其他 | | | |
| 公司業務經營的困難 | | | |
| (1) 法規障礙 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (2) 技術移轉 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (3) 業務開展 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (4) 技術應用 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (5) 資訊取得 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (6) 資金融通 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (7) 同行競爭 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |
| (8) 技術研發 | <input type="checkbox"/> 困難 | <input type="checkbox"/> 問題存在 | <input type="checkbox"/> 尚可解決 |

如有其他特殊原因，可以申請延後評鑑。

資料來源：中華物業管理協會製

附錄五 評鑑內容

一、各分項標準評鑑表

其內容包括評鑑範圍、分項標準(由評委會制定)、參照標準(由各公司自定)、資料來源(由各公司提供)與對照表件評鑑方式、自評結果及訪評結果。

二、自我評鑑

各單位成立自我評鑑小組，其中受評單位負責人擔任組長，組員十人，其中包括專家學者5人。

1. 填寫自我評鑑表格。
2. 造冊說明及相關文件。
3. 對評鑑表格所列各評鑑項目自行自我衡量，並對目前制度運作實況與成效深入了解。

表附 5-1 清潔評鑑等級(業務量與案場大小)

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 室內坪數 | 認定等級 | 備註 |
|--------------|------------|------|------|------|----|
| 1 小型案場 型態 | 1. 社區住宅 | | | | |
| | 2. 大廈住宅 | | | | |
| | 3. 旅館 | | | | |
| | 4. 飯店 | | | | |
| | 5. 老人公寓 | | | | |
| | 6. 國民小學 | | | | |
| 2 中型案場 型態 | 7. 輪船機艙 | | | | |
| | 8. 一般中學 | | | | |
| | 9. 倉儲設備 | | | | |
| | 10. 工業廠房 | | | | |
| | 11. 購物中心 | | | | |
| 3 大型案場 型態 | 12. 機場大廈 | | | | |
| | 13. 封閉型運動場 | | | | |
| | 14. 綜合大學 | | | | |
| 4 專業案場 | 15. 港口碼頭 | | | | |

| | | | | | |
|--------|---------------------------------|--|--|--|--|
| 型態 | 機場 | | | | |
| | 16. 科技園區 | | | | |
| | 17. 教學醫院 | | | | |
| | 18. 區域醫院 | | | | |
| 5 人力配備 | 1. 正規編制 | | | | |
| | 2. 機動小組 | | | | |
| | 3. 後勤人員 | | | | |
| | 4. 資材管理 | | | | |
| 6 危機處理 | 1. 天災 | | | | |
| | 2. 人禍 | | | | |
| | 3. 機械故障 | | | | |
| | | | | | |
| 等級認定 | | | | | |
| 附註 | 此項為公司業務大小分級範疇，分 A, B, C, D 四等級。 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

三、書面評鑑項目表

(一)清潔評鑑項目

表附 5-2 清潔評鑑內容(人力資源與教育訓練)

參照標準：1~10 分 加權：1~3 每項不得超過 10 分總分：250

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 | |
|------|------------------------------|--------|------|------|------|------|
| 人力資源 | 國中畢業一年經驗 | 1~10 分 | | | | |
| | 高中以上一年經驗 | | | | | |
| | 五專畢業一年經驗 | | | | | |
| | 公寓大廈管理維護事務人員班 | | | | | |
| | 公寓大廈管理維護避難設施技術人員班 | | | | | |
| | 防火管理人員班 | | | | | |
| | 廢水處理講習班 | | | | | |
| | 公共安全講習班 | | | | | |
| | 病蟲媒防治訓練 | | | | | |
| | 大學以上一年經驗 | | | | | |
| | 研究所畢業 | | | | | |
| | 五專畢業一年經驗為 10 分，有証照加一分，大學加兩分等 | | | | | |
| | 教育訓練 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |

| | | | | | |
|------|---------------------|------|-----|--|--|
| | 器具操作 | 1~10 | 1~3 | | |
| | 化學藥品使用 | | | | |
| | 案場估價 | | | | |
| | 員工排班 | | | | |
| | 驗收單評估 | | | | |
| | 招標常識 | | | | |
| 企管知識 | 目標管理 | | | | |
| | 公司願景 | | | | |
| | SOP 製作 | | | | |
| | 公司識同 | | | | |
| 團隊優點 | 曾獲獎項 | | | | |
| | 通過 ISO9002 | | | | |
| | 社區感謝狀 | | | | |
| | 獲物件標章獎 | | | | |
| | | | 總分 | | |
| 註備 | 企管知識，團隊優點內任一項均 10 分 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

表附 5-3 清潔評鑑內容(行政支援)

表(4-11)參照標準：1~10 加分：1~3 每項不得超過 10 分總分：250

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|------|------------|------|----|------|------|
| 電腦設備 | 個人電腦使用 | | | | 證照取得 |
| | Word 使用率 | | | | 證照取得 |
| | Excel 使用率 | | | | 證照取得 |
| | Access 使用率 | | | | 證照取得 |
| | Oracle 使用 | | | | 證照取得 |
| | MS 系統使用 | | | | 證照取得 |
| | Linux 系統使用 | | | | 證照取得 |
| | 視訊系統使用 | | | | |
| 簡報使用 | 手提電腦使用 | | | | |
| | 手掌型電腦使用 | | | | |
| | 普通公司簡報 | | | | |
| | 招標簡報 | | | | |
| | 人資訓練簡報 | | | | |
| | 教育訓練簡報 | | | | |
| | 專業訓練簡報 | | | | |

| | | | | | |
|------|--------|--|----|--|--|
| 電腦平台 | 員工使用率 | | | | |
| | 公文傳輸率 | | | | |
| 專案企劃 | 政府專案取得 | | | | |
| | 社區專案取得 | | | | |
| | 職業訓練專案 | | | | |
| 研究發展 | 新技術試用 | | | | |
| | 研討會參與 | | | | |
| 財務系統 | 會計電腦系統 | | | | |
| | 外帳電腦系統 | | | | |
| | 薪資電腦系統 | | | | |
| | 勞健保系統 | | | | |
| | | | 總分 | | |

資料來源：中華物業管理協會製

表附 5-4 清潔評鑑內容(清潔評鑑標準)

表-12 參照標準： 1~10 加分： 1~3 每項不得超過 10 分 總分： 250

| 範疇 | 標準 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|------|---------|----------|------|----|------|------|
| 專業類科 | 一般化學資材 | 大理石晶化劑使用 | | | | |
| | | 花崗石拋光劑使用 | | | | |
| | | 一般化學藥品使用 | | | | |
| | 一般工作機具 | 打磨機使用 | | | | |
| | | 高速打磨機使用 | | | | |
| | | 手握打磨機使用 | | | | |
| | 化學油類常識 | 機器油使用 | | | | |
| | | 靜電油使用 | | | | |
| | | 銅油使用 | | | | |
| | | 去漬油使用 | | | | |
| | 小型機具熟習度 | 刮刀使用方法 | | | | |
| | | 伸縮桿使用 | | | | |
| | | 鋁桿使用 | | | | |
| | | 鋁梯使用 | | | | |

| | | | | | | |
|--|---------|--------|--|--|--|--|
| | | 脫水機使用 | | | | |
| | 一般葯水配置法 | 漂白水使用 | | | | |
| | | 除腊水使用 | | | | |
| | 工具箱保養 | 鉗子使用 | | | | |
| | | 十字起子使用 | | | | |
| | | 活動扳手使用 | | | | |
| | | 鋼絲使用 | | | | |
| | 粉劑使用常識 | 地毯粉使用 | | | | |
| | 擦拭器具 | 靜電拖把布使 | | | | |
| | | 抹布使用 | | | | |
| | | 腊把布使用 | | | | |
| | 總分 | | | | | |
| | 自選 26 項 | | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

表附 5-5 客服反應表記錄

表 4-13 參照標準： 1~10 加分： 1~3 每項不得超過 10 分 總分： 250

| | | | | |
|----------------------------------|------------------|------|----|-----|
| ○○市 ○○ 物業管理公司 Tel:(02) 4538-XXXX | | | | |
| 日期 | | 考評人員 | | |
| 項目 | 早班 | 午班 | 晚班 | 評分 |
| 服務態度 | | | | |
| 達成工作標準 | | | | |
| 準時服勤 | | | | |
| 附加服務 | | | | |
| 創新服務 | | | | |
| 工作績效 | | | | |
| 主管領導風格 | | | | |
| 員工離職率 | | | | |
| 危機處理 | | | | |
| 零缺點 | | | | |
| 電腦視訊能力 | | | | |
| 視同一個單位 | | | | |
| 評分標準 | 選擇 25 空格，每格 10 分 | | 共計 | 250 |

資料來源：中華物業管理協會製

(二)保全業評鑑項目

1. 內部控管內容

表附 5-6 保全內部控管內容

參照評分標準:1~10 分加權: 1~3 每項不得超過 20 分 總分: 400)

| 範疇 | 分項標準 | 評分標準 | 參照準則 | 備註 |
|--------|-----------------|-------------------------|-------|------------|
| 內部控管內容 | 一、保全人員僱用是否依規定送審 | 依抽查 20 人為準(20 人以下則全部使用) | | |
| | 1 全部任用合格人員 | 10 分 | 10x20 | 凡通過者得 10 分 |
| | 2 內部管考機制 | 5 分 | 30 | 公司整體考量 |
| | 3 有人員進用過濾篩選機制 | 2 分 | 20 | 公司整體考量 |
| | 4 有督導獎懲詳實具體資料 | 3 分 | 20 | 公司整體考量 |
| | 二、越轄經營 | | | |
| | 1 有提出報備資料 | 4 分 | 30 分 | 公司整體考量 |
| | 2 無提出報備越轄經營 | 0 | 0 | |
| | 3 被檢舉越轄經營 | -3 | -30 | 扣分 |
| | 三、人員職前訓練 | | | |
| | 1 地方主管機關核備並備妥函件 | 3 | 30 分 | 公司整體考量 |
| | 2 資料欠完整 | 1~2 | | 扣分 |
| | 3 測驗成績 80 以上 | 4 | 40 分 | 公司整體考量 |
| | 4, 測驗成績 60 以上 | 3 | | |
| | 四, 按規定加勞健保 | 3 | 30 分 | 公司整體考量 |

資料來源:中華物業管理協會製(參考內政部保全業評鑑分表)

2. 公司經營稽核評鑑

表附 5-7 公司經營及財務評鑑內容

(參照標準:1~15 分加權:1~5 每項不得超過 20 分 總分: 200)

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 自評得分 | 備註 |
|------|---------------------|------|------|-----|
| 公司經營 | 一、在最初申請許可時有動支證明 | 20 | | |
| | 二、財務簽證 | 20 | | |
| | 三、加入公會 | 20 | | |
| | 四、管理階層 | | | 二擇一 |
| | 1. 二層以上 | 20 | | |
| | 2. 一層 | 10 | | |
| | 五、研發創新機制 | | | 二擇一 |
| | 1. 具體資料可稽核者 | 20 | | |
| | 2. 有創新機制但無資料 | 10 | | |
| | 六、違反保全業法案件 | | | 三擇一 |
| | 1. 二年內未發生事件 | 20 | | |
| | 2. 一年內未發生事件 | 10 | | |
| | 3. 二年內監守自盜 | -5 | | |
| | 七、營業處所，設備，裝備合相關法律規定 | 20 | | |
| | 八、狀況通報與處置 | | | |
| | 1. 訂定標準作業流程 | 20 | | |
| | 2. 有無與轄區警察，消防機關聯繫 | 20 | | |
| | 3. 緊急狀況處理機制 | 20 | | |

資料來源:中華物業管理協會製(參考內政部保全業評鑑分表)

3. 契約評鑑內容

表附 5-8 契約評鑑內容

參照標準:1~20 分加權: 1~3 總分: 200

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 自評得分 | 備註 |
|--------|-------------------|------|------|----|
| 契約評鑑內容 | 一 足夠支援履行契約 | | | |
| | 1 有機動待命(3人以上) | 20 | | |
| | 2 有機動待命(不足3人以上) | 10 | | |
| | 3 無機動待命 | 0 | | |
| | 二 均與客戶訂契約 | | | |
| | 1 備有格式化契約 | 20 | | |
| | 2 備有格式化契約但有時無契約記載 | 10 | | |
| | 三 客戶服務 | | | |
| | 1 有申訴, 理賠, 管道 | 20 | | |
| | 2 依規定保責任險自負額低於30% | 20 | | |
| | 3 依規定保責任險自負額低於50% | 10 | | |
| | 4 依規定保責任險自負額低於70% | 5 | | |
| | 四 強化防盜, 搶, 災之具體措施 | | | |
| | 1 有具體措施且具詳實資料 | 20 | | |
| | 2 有具體措施但無詳實資料 | 10 | | |
| | 五 有無協助警察機構調查刑案機制 | | | |
| | 1 有具體措施且具詳實資料 | 10 | | |
| | 2 有具體措施但無詳實資料 | 5 | | |

資料來源: 中華物業管理協會製(參考內政部保全業評鑑分表)

4. 保全人力資源內容

表附 5-9 保全人力資源內容

參照標準:1~10 分加權: 1~3 每項不得超過 10 分 總分: 200

| 範疇 | 標準 | 人數 | 參照準則 | 自評得分 | 備註 |
|--|------------------|----|------|------|----|
| 人力 資源 | 高中(職)畢業 | | | | |
| | 退休軍事人員 | | | | |
| | 退休警察人員 | | | | |
| | 保全人員證照 | | | | |
| | 公寓大廈管理維護事務人員證照 | | | | |
| | 公寓大廈管理維護避難設施技術證照 | | | | |
| | 防火管理人證照 | | | | |
| | 法律常識證照 | | | | |
| | 公共安全講證照 | | | | |
| | 電腦丙級證照 | | | | |
| | 會計人員證照 | | | | |
| | 大學以上加經驗 | | | | |
| | 管理研究所畢業 | | | | |
| 總分(公式) 總分=(加總/人數)X 100 X 2 凡高中畢業者 10 分，軍警校畢業者給予 12 分，另備證照者 加 6 分 保全人員證照為必要條件，不予計分 | | | | | |

資料來源:中華物業管理協會製(參考內政部保全業評鑑分表)

(三)樓管業評鑑項目

1. 樓管評鑑內容(人力資源)

表附 5-10 樓管評鑑內容(人力資源)

參照標準:1~10 分加權: 1~3 每項不得超過 10 分 總分: 200

| 範疇 | 分項標準 | 人數 | 參照標準 | 自評得分 | 備註 |
|--|----------------------------|----|------|------|----|
| 人力資源 | 國中畢業加經驗 | | | | |
| | 高中以上加經驗 | | | | |
| | 五專畢業加經驗 | | | | |
| | 公寓大廈管理維護事務人員證照 | | | | |
| | 公寓大廈管理安全設施技術證照 | | | | |
| | 防火避難人員證照 | | | | |
| | 廢水處理講證照 | | | | |
| | 公共安檢人員證照 | | | | |
| | 病蟲媒防治證照 | | | | |
| | 機電技術人員 | | | | |
| | 大學以上加經驗 | | | | |
| | 保全及格證照 | | | | |
| | 研究所畢業 | | | | |
| | 總分(公式) 總分=(加總/人數)X 100 X 2 | | | | |
| 按國中畢業 6 分，高中職 8 分，五專畢業為 10 分，3 年經驗加 1 分，有証照加 2 分，大學加 2 分，研究所加 3 分等累計但不得超過 200 分。(人數眾多，可採抽樣，以 20 人為準) | | | | | |

資料來源:中華物業管理協會製

2. 樓管評鑑內容(教育訓練)

表附 5-11 樓管評鑑內容(教育訓練)

參照標準:1~15 分加權: 1~3 每項不得超過 15 分 總分: 200

| 範疇 | 分項項目 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|------|---------------------|------|-----|------|------|
| 教育訓練 | 職前教育 | 1~10 | 1~3 | | |
| | 在職訓練 | | | | |
| | 案場估價 | | | | |
| | 員工排班 | | | | |
| | 政府講習課程 | | | | |
| | 招標常識 | | | | |
| | 住戶協調 | | | | |
| | 危機處理 | | | | |
| | 契約管理 | | | | |
| | 修繕常識 | | | | |
| 管理知識 | 管理常識 | | | | |
| | 財務管理 | | | | |
| | SOP 製作 | | | | |
| | 法令常識 | | | | |
| | 文書處理 | | | | |
| 團隊優點 | 緊急應變 | | | | |
| | 通過 ISO9002 | | | | |
| | 社區監控能力 | | | | |
| | 環境清潔管理 | | | | |
| | 資源回收回匱 | | | | |
| | | | | 總分 | |
| 註備 | 企管知識，團隊優點內任一項均 10 分 | | | | |

資料來源:中華物業管理協會製

3. 樓管評鑑內容(事務管理)

表附 5-12 樓管評鑑內容(事務管理)

參照標準:1~8 分加權: 1~3 每項不得超過 10 分 總分: 200

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 得分 | 備註 |
|-------------------|--------------|------|----|----|-----------------|
| 公寓大廈組織運作及申請報備處理方法 | 1 報備目的 | | | | 用一句話解釋下(1~10)各題 |
| | 2 報備時機 | | | | |
| | 3 未報備後果 | | | | |
| | 4 報備文件處理 | | | | |
| | 5 申請報備未通過的遠因 | | | | |
| | 6 違反公法行為 | | | | |
| | 7 違反私法行為 | | | | |
| | 8 範圍界定常識 | | | | |
| | 9 海沙屋處理 | | | | |
| | 10 輻射屋處理 | | | | |
| 一般行政 | 一檔案管理 | | | | |
| | 二資產管理 | | | | |
| | 1 清冊建立 | | | | |
| | 2 固定資產類別 | | | | 可選擇作答 |
| 裝修營繕管理 | 1 施工依據 | | | | |
| | 2 施工管制重點 | | | | |
| | 3 失物招領 | | | | |
| 郵件管理 | 1 信件分類 | | | | |
| | 2 信件保管 | | | | |
| | 3 失物招領 | | | | |
| 研究發展 | 1 公共設施管理 | | | | |
| | 2 政府單位連繫 | | | | |
| 財務系統 | 會計電腦系統 | | | | 可選擇作答 |
| | 外帳電腦系統 | | | | 可選擇作答 |
| | 薪資電腦系統 | | | | 可選擇作答 |

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 得分 | 備註 |
|------|--------|------|----|----|-------|
| | 勞健保系統 | | | | 可選擇作答 |
| 緊急事件 | 緊急事件機制 | | | | |
| | | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製(採自內政部營建署公寓大廈管理服務人員講習教材)

4. 公寓大樓管理專業常識

表附 5-13 公寓大樓管理專業常識

對公寓大廈管理條例認識(每題 10 分，總分：200)

| 範疇 | 分項標準 | 對/錯 | 得分 | 訪評 |
|------------|---|-----|----|----|
| 公寓大廈管理條例認識 | 1 最近一次條例修正是在 93 年 12 月 31 日 | | | |
| | 2 公寓大廈是指建築執照設計圖案界線為準 | | | |
| | 3 約定專有部分經約定供特定所有權人使用 | | | |
| | 4 住戶指租戶或區分所有權人同意而使用或取得停車空間所有權 | | | |
| | 5 管委會為執行區分所有權人所依法組成執行組織 | | | |
| | 6 規約為經區分所有權人會議決議之共同遵守事項 | | | |
| | 7 公寓大廈重建祇要區分所有權人同意即但凡危害公共安全者或危害都市計劃除外 | | | |
| | 8 公寓大廈內經營餐飲業應中央主管機關規定投保公共意外責任險 | | | |
| | 9 公寓大廈應設置基金由住戶提供 | | | |
| | 10 公寓大廈應設置基金最先由建商提供 | | | |
| | 11 經區分所有權人 1/5 以上方可召開區分所有權人會議 | | | |
| | 12 非封閉式住商混合大廈非經所有權人會議 1/2 人以上決議可成立管委會約定共用部份範圍 | | | |
| | 13 非封閉式住商混合大廈非經所有權人會議 1/2 人以上決議可成立管委會約定共用基金部份範圍分修繕，管理及費用之分擔 | | | |
| | 14 公共基金之分配和 13 項同 | | | |

| 範疇 | 分項標準 | 對/錯 | 得分 | 訪評 |
|----|--|-----|----|----|
| | 15 區分所有權人會議決議應 2/3 以上出席，出席人數 3/4 以上及佔出席人數區分所有權 3/4 以上之同意行之 | | | |
| | 16 管理委員會有行為當事人能力 | | | |
| | 17 從事公寓大廈管理服務人員未經登記者可能要接受罰鍰 | | | |
| | 18 公寓大廈管理維護公司非經中央主管理機關許可辦理公司登記後，得執業 | | | |
| | 19 公寓大廈管理維護公司一定要聘請經中央主管機關核准證照人員從事維護工作 | | | |
| | 20 管委會得委託物業管理顧問公司經營從事維護工作 | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

(四)租賃專業項目評鑑

1. 人力管理評鑑內容(人力資源與教育訓練)

表附 5-14 人力管理評鑑內容(人力資源與教育訓練)

參照標準：1~20 分加權：1~5 每項不得超過 20 分 總分：200

| 範疇 | 分項標準 | 人數 | 加權 | 參照標準 | 訪評得分 |
|------|---------------------|--------|----|------|------|
| 人力資源 | 1 大專學校畢業 | 1~20 分 | | | |
| | 2 加公寓大廈管理維護事務人員班 | | | | |
| | 3 加公寓大廈管理維避難設施技術人員班 | | | | |
| | 4 加防火管理人員班 | | | | |
| | 5 加廢水處理講習班 | | | | |
| | 6 加共安全講習班 | | | | |
| | 7 加病蟲媒防治證照 | | | | |
| | 10 加房屋修繕訓練 | | | | |
| | 11 地政士合格經驗 | | | | |
| | 12 房屋仲介代理證照 | | | | |
| | 12 景觀實務與訓練 | | | | |

| 範疇 | 分項標準 | 人數 | 加權 | 參照標準 | 訪評得分 |
|----|--|----|----|------|------|
| | 13 地政或企管研究所畢業 | | | | |
| | 五專畢業一年經驗為 12 分，大學 15 分，研究所畢業 16 分，有一張証照加二分。 註：(人數 X 得分之總和) / 人數 x 100 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

2. 行政管理評鑑內容

表附 5-15 行政管理評鑑內容

參照標準：1~20 分加權：1~5 分 每項不得超過 20 分 總分：200

| 範疇 | 標準 | 加權 | 參照標準 | 訪評得分 | 備註 |
|------|-----------------|--------|------|------|----|
| 行政管理 | (1)專業經紀人受託房屋管理 | 1~20 分 | | | |
| | (2)專業房屋檢查 | | | | |
| | (3)錄影、拍照、存檔存證 | | | | |
| | (4)物業電腦配對 | | | | |
| | (5)介紹過濾房客 | | | | |
| | (6)房屋租金行情評估 | | | | |
| | (7)租賃契約協調見證人 | | | | |
| | (8)代收房租、代催房租 | | | | |
| | (9)網路屋況介紹房客需求配對 | | | | |
| | (10)市場評估調查規劃 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

3. 工程與環境管理評鑑內容

表附 5-16 工程與環境管理評鑑內容

參照標準:1~20 分加權: 1~5 分 每項不得超過 20 分 總分: 200

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|---------|------------------|--------|----|------|------|
| 工程與環境管理 | (1)水電等費用、代繳、復用申請 | 1~20 分 | | | |
| | (2)瓦斯費用、代繳、復用申請 | | | | |
| | (3)電話費用、代繳、復用申請 | | | | |
| | (4)裝潢專業服務 | | | | |
| | (5)油漆專業服務 | | | | |
| | (6)水電維修專業服務 | | | | |
| | (7)清潔搬家專業服務 | | | | |
| | (8)中古傢俱電器百貨買賣服務 | | | | |
| | (9)各型傢俱、傢電處理 | | | | |
| | (10)資源回收省錢省力做環保 | | | | |

資料來源:中華物業管理協會製

3. 法務部門評鑑內容

表附 5-17 租賃法務部門評鑑內容

參照標準:1~20 分 加權: 1~5 分 每項不得超過 20 分 總分: 200

| 範疇 | 分項標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|--------|-------------|--------|----|------|------|
| 法務部門管理 | (1)租賃糾紛諮詢 | 1~20 分 | | | |
| | (2)調解服務 | | | | |
| | (3)法律顧問諮詢 | | | | |
| | (4)稅法諮詢 | | | | |
| | (5)營業登記申請諮詢 | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------------|--|--|--|--|
| | (6)地政資料代查服務 | | | | |
| | (7)代申請服務 | | | | |
| | (8)房地代書顧問諮詢 | | | | |
| | (9)協調出租人、承租人 終止租賃契約 | | | | |
| | (10)免費提供租賃契約 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

3. 客服部門評鑑內容

表附 5-18 客服部門評鑑內容

參照標準：1~20 分 加權：1~5 分 每項不得超過 20 分 總分：200

| 範疇 | 標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|------------|--------------|--------|----|------|------|
| 客服部門 管理 | (1)告知業主的權利 | 1~20 分 | | | |
| | (2)告知租戶的權利 | | | | |
| | (3)告知搬家公司的協助 | | | | |
| | (4)告知業主權利的義務 | | | | |
| | (5)告知租戶權利的義務 | | | | |
| | (6)業主滿意度調查 | | | | |
| | (7)租戶滿意度調查 | | | | |
| | (8)事後服務滿意度調查 | | | | |
| | (9)客戶重覆服務率 | | | | |
| | (10)網路客服服務建置 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

附錄六 訪問評鑑報告

由評鑑委員到場收集資料，受評機構應盡力協助。評鑑委員針對各受評項目進行書面質的審查，主要以質為主，可以用自評報告兼訪評鑑。訪視評鑑主要目的在考核自評成績的質量。可在自評得分旁多加一欄位成為訪評得分如表附 6-1：

表附 6-1 訪評得分表

| 範疇 | 標準 | 參照標準 | 加權 | 自評得分 | 訪評得分 |
|------------|--------------|--------|----|------|------|
| 客服部門 管理 | (1)告知業主的權利 | 1~20 分 | | | |
| | (2)告知租戶的權利 | | | | |
| | (3)告知搬家公司的協助 | | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

附錄七 物業管理公司評鑑實施要點

一、依據

依據物業管理服務業法規定辦理。

二、評鑑目的

如本文 41 頁

三、評鑑對象

如本文 41 頁

四、組織與分工

(一)組織

為順利推動本項評鑑，將評鑑工作區分為：內政部營建署、地方主管物業管理行政機關及業者等三類組織，分別執行其評鑑任務與工作。

1. 由內政部營建署成立評鑑工作指導委員會，輔導評鑑與後設評鑑工作之進行。
2. 由地方主管物業管理行政機關成立評鑑工作執行委員會，執行公司訪評工作。
3. 受評公司成立自我評鑑委員會，進行自我評鑑工作。

(二)分工

內政部營建署、縣市地方主管物業管理行政機關及專業物業管理公司，均下列原則辦理評鑑工作：

1. 內政部營建署物業管理組
 - (1) 訂定物業管理務評鑑實施要點，作為執行之依據。並另訂定物業管理評鑑手冊，作為執行之參考。
 - (2) 協調內政部營建署物業管理組有關單位輔導評鑑工作之進行。

- (3) 建立「評鑑人員專業人力資料庫」。資料庫名單包括對物業管理公司及類科有研究與實務經驗之專家學者、物業評鑑專家、物業行政人員。(附錄十一)
- (4) 依照需要適時委任有關物業管理公司辦理後設評鑑，做好評鑑品質管理。
- (5) 辦理訪評委員講習，加強評鑑倫理的建立，縮短評鑑標準認知差距。

2. 受評公司

依照年度物業管理評鑑實施計畫及評鑑手冊之規定，實施自我評鑑，並接受訪視評鑑及追蹤評鑑。

五、評鑑類型

- (一) 自我評鑑：公司應持續進行自我評鑑，以改善業務。接受訪視評鑑及追蹤評鑑之公司，應參照當年度評鑑實施計畫規範之事項，先進行自我評鑑。
- (二) 訪視評鑑：地方主管物業管理行政機關參照當年度評鑑實施計畫，對已辦理自我評鑑之公司，組成評鑑小組實地赴各公司訪視評鑑。
- (三) 追蹤評鑑：評鑑等第未達規定標準或評鑑報告列有重大缺失者，物業管理公司行政機關應於評鑑後一年內，申請追蹤評鑑小組實地赴公司了解改善情形，作業流程和正常流程同。
- (四) 後設評鑑：營建署應就評鑑計畫的規劃、設計、實施、報告及結果，作為再一次訪視評鑑修正改進之依據。

六、評鑑設計

物業管理自評手冊至少包括下列各項：

- (一) 評鑑表冊：內容包括類別、項目、參照準則、佐證資料、評鑑方式、

意見表達等。評鑑所依據之法規名稱應納入手冊，以符合依法行政原則。表件設計應考量填寫者的負擔，提高親和力與彈性。

- (二) 評鑑類別：分為組織與行政、業績、人資，教育訓練，安全與危機處理、專業類科等六類。
- (三) 評鑑類別配分：由地方主管教育行政機關，依當年度評鑑對象，選擇合適的評鑑類別並給予適當的配分。
- (四) 評鑑項目：應依照公司類型綜合設計。得區分共同部分及特殊部分；並酌留臨時性項目彈性附加的更動空間，以備中短期物業管理教育政策推動項目能適時納入評鑑。

七、評鑑實施方式

- (一) 公司應依照本要點之規定進行自我評鑑，並接受訪視評鑑及追蹤評鑑。
- (二) 原則上每公司三年至少接受評鑑一次。
- (三) 各公司受評時間以一天八小時為原則。

八、評鑑結果

評鑑結果的應用已在本文有詳細敘述。

九、附則

- (一) 地方主管物業管理行政機關得依本要點擬定年度評鑑計畫，報請內政部營建署酌予補助經費。
- (二) 本要點由內政部營建署公布後施行。

附錄八 自我評鑑委員會

受評公司得組成自我評鑑委員會或小組，負責規劃、協調及辦理自我評鑑工作，並依本計畫所擬定之自我評鑑資料表冊進行自評及填寫資料，於九十○年○月○日前完成資料及相關附錄裝訂成冊寄送管科會，再由管科會轉寄評鑑委員，做為進行書面審查及實地訪評之參考。

自我評鑑資料表填寫原則：

- 一、受評公司應據實填寫。
- 二、填寫表格時請儘量強調公司單位關係及整合程度。
- 三、自評表係一質的描述，描述時請儘量舉實例加以說明，各公司可依提報各單位所之相關資料加以彙整，並儘可能準備具體資料，供評鑑委員查閱。
- 四、基本資料表係呈現公司現況，表格格式僅供公司參考，公司可視需要自行調整表格內容或格式，唯需完整呈現原表格所需之資料。另外，請依表格需求加附相關細目資料。
- 五、各類表件不敷使用，可自行增加頁數。
- 六、公司基本組織如表附 8-1。

表附 8-1 公司基本組織表

| 受評公司基本組織表 | | | |
|--|----|---------------------------------|--|
| 公司名稱 | | | |
| 地址 | | | |
| 負責人 | | 電話 | |
| 創辦日期 | | 傳真 | |
| 員工人數 | 全職 | 企 業 所 屬 子 公 司 | |
| | 半職 | | |
| 案場面積 | | | |
| <p>請公司提供下列附錄：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司組織表 2. 公司各單位職掌 3. 公司員工手冊 4. 公司教育訓練制度 5. 公司 SOP 手冊(標準作業程序) 6. 公司財務流程 7. 公司招標作業程序 | | | |

資料來源：中華物業管理協會製

附錄九 訪評委員評核重點

進行實地訪評前，每位評鑑委員須參加實地訪評前的說明會，其目的在使評鑑委員瞭解評鑑目的、整體計畫實施程序及相關注意事項等，以形成共識，俾利於訪評工作之進行。

一、書面審查

物業管理小組彙整公司自我評鑑表等相關資料，轉交評鑑委員，由評鑑委員就公司所提供資料進行初步審查。

二、實地訪評

共分二個階段，第一階段為設訂訪評時間，並召開訪評前的說明會。評鑑委員依據自我評鑑表等相關資料進行了解後，即前往各公司進行實地訪評，藉由訪評觀察公司內部所運作情形，與公司相關人員進行廣泛而深入的晤談，以及檢視內部案場與機具設備，第二個階段將訪評所發現之實際情形及建議在「綜合座談」中進行雙向溝通說明，並於「委員會議」中相互交換意見，討論受評公司之優缺點、待改進事項，撰寫評鑑意見表，當日將資料交給物業管理小組承辦人員。

實地訪評行程以一天為原則，當日行程表擬如表附六-1，行程包括：簡報 50 分鐘、查閱資料 50 分鐘，參觀設施 90 分鐘、員工晤談各 60 分鐘、綜合座談 60 分鐘、委員會議 60 分鐘。

二、訪評委員職業準則

本次評鑑研訂「訪評委員職業準則」，提供訪評委員參考遵守，希受評公司亦須配合辦理。

- (一) 訪評期間前，儘量避免受邀至該公司作公關之相關活動。
- (二) 請不要接受受評公司任何不正常之招待。
- (三) 訪評時請僅就所發現之現象，依評鑑標準，給予規範內價值判斷，勿在受評公司裡給予其他批評。
- (四) 訪評目的在發現質量之間的差異，請勿造成受評公司員工、老板與管理之間的情緒問題。
- (五) 訪評中應考慮公司之條件與背景，而非僅為表面資料之考評，訪談為獲更多資訊加證實書面所引用之實。
- (六) 評鑑目的在瞭解公司營運現況，請避免使用不悅的語言。
- (七) 傾聽及尊重受評公司相關人員之說明，請勿指責其作法及其說明內容之合適性。
- (八) 請依評鑑標準多稱讚受評公司對於物業管理之貢獻。
- (九) 評鑑結果之價值判斷應就各參照準則考量其質與量方面的資料，例如各項設備之評核應考慮其數量、品質及使用率。
- (十) 請注意受訪評態度，避免造成公司之不滿或成為公司意見導火線。
- (十一) 對於受評公司之相關評鑑結果，請在營建署、局做出處理之前，不得向外透露結果。
- (十二) 訪評後請繳交訪評表，並參加訪評結果討論會。

附錄十一 訪評行程表

表附 11-1 訪評行程表

| 時間 | 工作項目 | 主持人 | 說明 |
|-------------|---------------------------------|--------------|---|
| 8:45~9:00 | 訪評委員到公司 | 受評公司 | 承辦單位會與公司事先聯絡，約定接送訪評委員相關事宜。 |
| 9:00~9:30 | 人員介紹及公司簡報 | 受評公司總經理及總召集人 | 聽取公司概況簡報。 |
| 9:30~12:00 | 分組評鑑（各組參觀園、檢視案場設施、觀察案場活動及查閱資料等） | 各組召集人 | 1. 專業類科請各單位主管簡報。 2. 分組參訪事宜，由相關單位主管及承辦業務人員列席。 3. 參觀有關場所及一般案場作業情形，查閱各項資料。 |
| 12:00~13:00 | 午餐 | 受評公司總經理負責 | 及早安排，以簡單，衛生為主。 |
| 13:00~14:30 | 訪談 | 各組召集人 | 1. 可與案場分組座談，以瞭解工地之工作概況，及其對工務與公司之建議。 2. 可與基層座談，以瞭解基層對工務與公司之意見反應。 3. 行政相關類別除與員工訪談外，並得與公司相關行政人員訪談。 |
| 14:30~15:00 | 訪評委員第一次討論 | 各組召集人 | 各組分別討論評鑑結果，並提出與公司人員交換之意見與問題。 |
| 15:00~15:30 | 分組座談 | 各組召集人 | 1. 公司出席人員與上午「分組評鑑」時相同。 2. 訪評委員與公司人員交換意見。 |
| 15:30~16:00 | 訪評委員第二次討論 | 各組召集人 | 各組分別討論評鑑結果，撰寫相關問題，提交各組召集人。 |
| 16:00~16:30 | 綜合座談 | 總召集人總經理 | 1. 請公司各相關主管及經理列席。 2. 由各組召集人提出評鑑相關問題，並由公司代表說明。 |

資料來源：中華物業管理協會製

附錄十三 會議紀錄

內政部建築研究所 94 年度「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」協辦案期初簡報會議會議記錄

一、時間：九十四年三月十一日

二、地點：本所會議室

三、主持人：中華物業管理協會名譽理事長黃南淵

四、主席致詞：(略)

五、計畫主持人簡報：(略)

六、發言要點：

(一)台北科技大學杜教授功仁

1. 本次簡報中有關法令制度之修正、標章制度及獎勵制度之訂定等三方面的研究方法，及未來執行工作、步驟進度等，均未能明確說明，故建議思考並釐清本研究案之定位與目標，以作為標章制度及獎勵制度訂定辦法之依據。
2. 國內物業管理業正逢起步時期，在財務、房地產、建築硬體結構及使用需求等方面的整合性專業，與歐美相比仍有一段差距。如何提昇國內專業水準，是值得思考的課題，而提供人才的教育與培訓證照制度，為更迫切之課題。

(二)前淡江大學建築系王教授紀鯤

1. 期初簡報資料應包含研究時間、參與人員、計畫背景以及上位計畫之評估等，並後續研究中尚有多少次的簡報會議以及研究階段。
2. 管理係為對人非為對物，其最高境界為使人沒有被管理的感覺但實際上卻處在被管理的環境中。
3. 超大型建物如台北 101，應於建築期間便考量到物業管理的部份。
4. 物業管理於推動期間，對於國內外的物業管理公司應設置評量標準。

(三)台北科技大學建築系邵講師文政

1. 因物業管理系統涉及廣泛之專業領域，基於有物方有業之觀念，故建議由內政部建築研究所主導，結合產業界、官方以及學術界三方投入，並建立軟硬體系統設施。
2. 在物的方面，即針對建築物之安全(包含人員及建物)，與健康課題之專業診斷或確保室內環境品質之「建築醫生」的導入，以建立安全健康的建築物，進而促使物業管理系統運作更為順暢。
3. 在業的方面，可分為四部份，包含法令系統、人力系統、教育系統以及市場運作機制。
4. 物業管理之應用因以增加並延長建築物之使用階段生命周期為目標，故有建立標章之必要性，但需釐清標章頒與或是應受管理之建築物或物業管理公司的認定標準為何。

(四)台北大學不動產與城鄉環境學系王教授世燁

1. 本案於短期內討論相關法律議題及整合各項資訊。
 2. 用簡單的測驗決定物業管理從業人員的資格必須加以探討。
 3. 可參考美國及日本於不動產證券化後的物業管理制度，以及大陸將物業管理概念導入建築設計理念。
- (五)中國技術學院建築系游講師璧菁
1. 物業管理產業於推廣期間應有定位。
 2. 對物業管理公司或是建築物本身設立獎勵及獎勵建築標章制度。
- (六)景文技術學院環境管理系陳主任王琨
1. 物業管理業發展困難係因現有法律制度，期望看到法律上的相衝部份及解決方式。
 2. 物業管理將來最大的發展空間為公共工程，需建立委託制度。
 3. 大陸中央大學將學校空間委託物業管理公司，國內也有企業提出「將五星級服務帶入社區」計畫，應管控物業管理公司的品質並提出評鑑指標。
 4. 本校建立物業管理學系，重點為資產管理，預期將與不動產證券化產生密切的關係。
- (七)台北市公寓大廈暨社區服務協會郭秘書長寶財
1. 法令為目前業界最關心的問題。
 2. 建立技能檢定制度，與業界代表共同研究，提升人力水準。
- (八)建築物管理維護經理人協會顏世禮秘書長
1. 台灣對物業管理之未來發展有明確定義。
 2. 法律的整合針對未來範疇可分為
 - A. 垂直面：從建築到維護到投資，跨不同類的法規整合。
 - B. 水平面：如保全與樓管。
 3. 國外物業管理以資產管理為重點，在研究上除相關法規整合外，尚需大量專業人才。
- (九)建築投資商業同業公會全聯會于副秘書長俊明
1. 物業管理應全部放任於市場機制抑或需要政府介入。
 2. 各行各業的整合規劃。
 3. 法律整合須考量相其他產業的門檻及政府立法目的。
- (十)建築師公會全國聯合會李華松
- 建立管理條例，使政府單位做事於法有源，避免修法上的困難。
- (十一)中華民國建築學會仲理事長澤還
1. 物業管理需廣泛人才，其「資產管理」項目，需要專業技能，非僅提供簡單訓練即可達成取得證照的資格。
 2. 法令整合及評估的同時，研究如何使國內物業管理盡早達到國際水準。
- (十二)行政院勞工委員會中部辦公室林瑞勳
1. 因應新興資訊、科技及服務的快速崛起，未來技能檢定之職類開

發，勞委會將積極主動配合團隊發展方向，以及各目的事業主管機關之相關法規規定及資訊、配合未來科技發展，開發技能檢定種類。

2. 針對研究有關開發技術士技能檢定士職類細分，中華物業管理協會於九十四年一月二十日建議開發技能檢定「物業管理服務」職類中的「清潔管理」、「公寓大廈事務管理」、「保安全管理」等三項。本會除極請事業主管單位、相關事業機構及學校等表示意見外，另組成「技術檢定機制審議小組」並邀請專家學者共同研議開發項目。
3. 關於技術士技能檢定之技術士證照制度，有賴各界(產業界、官界、學術界以及訓練單位)之技術支持，並協助及參與相關中央部會與目的事業主管機關，訂定相關法規，並配合相關配套檢定措施。

(十三)行政院環境保護署陳瓊如

1. 台灣天災較多，加上近年環境改變，需思考如何延長建築物生命週期。
2. 配合資訊宣導物業管理的理念。

(十四)內政部營建署黃新達

1. 本署於九十四年度對物業管理服務旗鑑計畫之主要工作，為徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件之規定訂定遴選，以及其後續簽約事宜，並透過示範團隊以加速物業管理業之推動。
2. 對於本研究案中關於物業管理服務業評之鑑制度，本署亦期待有具體內容產生，以作為本署於開遴選作業之參考。
3. 針對現行保全業與公寓大廈管理維護業之法令、事務等方面之重疊與競合部份，期待於未來的報告內容中，能針對此一問題提出研析及對策，以作為將來政府部門協調相關法令之修正參考。
4. 公寓大廈管理條例主要是強調「住戶自治」之精神，故與管理服務人員相關的條文僅有六條。而物業管理服務業法，可自公寓大廈管理條例中延申，以訂定較完整之條文。

(十五)台北市政都市發展局林國民

1. 本局正進行本年度「出租國宅的委託經營管理」，若以本次簡報所提之三大類，此方案系為第一類建物與環境使用，及第二類生活與商業支援服務部份。此外本局尚在研擬本府新推「中繼住宅」的資產管理運用服務。
2. 本局研擬出租國宅委託經營管理部份，針對申請者之資格，依據目前規定是否應必須是「公寓大廈管理維護公司」，或是否可以財團法人(如中華物業管理協會)來委託進行均必須按照現行法令制度。
3. 若對於物業管理業僅為評鑑，或對社區引進五星級的服務，恐會

造成富有的社區與非富有的社區生活品質差異加大，是否應將公寓大廈委託物業管理強制定，以提升住宅管理品質。

(十六) 台北市政府工務局公寓大廈管理科陳惠玲

1. 行政管理權責問題：法令涉及「建築管理」、「保安」及「不動產」三大領域，除於競合方面的處理外，於競合後主管機關之管理權責的釐清方面均有其困難度。
2. 專業公司的管理權屬問題：目前管理維護公司管轄權屬係為中央內政部營建署，與地方管轄機關成管理脫節，造成實質上的困擾與隱憂。
3. 民眾接受與法令問題：期望可於法令尚未推行進行有計畫的宣導。

(十七) 行政院經濟建設委員會都市及住宅發展處江明宜

1. 本會已設定十二項服務業之服務窗口，如內政部有需要，可洽承辦同仁。
2. 在物業管理中之資產管理部份相當重要，尤其是不動產證券化之推動後，故建議本研究納入九十四年度中研議。
3. 示範團隊部份，建議分為不同類型(垂直或水平)，對都市效能之提昇程度之不同(如國宅、公有市場)給予不同獎勵。
4. 內政部所擬之整體住宅政策已提本會委員會通過，可供研究團隊參考。
5. 建議將物業管理介入流程，介入時機，補充至研究計畫中。

八、主席結論：

- (一) 物業管理服務業在未來有非常大的發展空間及潛力，本次簡報謹就今日產業界與學術界對研究範圍的界定、現有法令整合、人才培訓及證照核發等課題，提供初步架構。
- (二) 內政部建築研究所與中華物業管理協會未來擬邀請營建署、經建會等單位以及產業界與學術界進行座談，徵詢各方看法，俾於期中簡報提供更清楚之架構方向。
- (三) 本案係行政院核定之政策計畫，有關物業管理服務業之發展綱領及行動方案刻由各單位執行中，又本次簡報在法令競合方面之建議僅提供相關單位研究協調之基礎。

九、散會：十二時五分。

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊 獎勵制度之研究」第一次座談會會議記錄

- 一、時間：九十四年六月七日
- 二、地點：中華物業管理協會大會議室
- 三、主持人：中華物業管理協會名譽理事長黃南淵
- 四、主席致詞：(略)
- 五、李理事長冠億致詞：(略)
- 六、簡報人簡報：(略)
- 七、會前書面資料內容意見：

(一) 財政部賦稅署

有關物業管理服務業示範團隊獎勵措施，其中關於稅賦減免一節，建議給予績優示範團隊稅務減免並對新增設備投資5年稅額抵減、減免示範團隊組合公司於實施期間所費用認列支出及適用「公司研究與發展及人才培訓支出適用投資抵減辦法」等建議，財政部意見如下：

1. 有關建議給予績優示範團隊稅務減免並對新增設備投資5年稅額抵減乙節：依據「促進產業升級條例」第6條規定，為促進產業升級需要，公司得在投資於利用新及淨潔能源、節約能源及工業用水再利用之設備或技術之支出金額百分之五至百分之二十限度內，自當年度起5年內抵減各年度應納營利事業所得稅額；依上開規定另訂有「公司購置節約能源或利用新及淨潔能源設備或技術適用投資抵減辦法」據以實施。故物業管理業示範團隊如有依上開規定投資相關設備或技術，即有投資抵減之適用。
2. 有關建議物業管理公司擔任示範團隊期間投入之成本費用准予認列乙節：按物業管理務公司經過遴選為示範團隊，接受政府輔導，配合提供產業資訊、排除經營障礙及調整營運模式等所投入之相關成本費用，核屬與業務相關之成本費用，原即可視其成本費用性質，分別科目，依所得稅法及營利事業所得稅查核準則相關修文規定，檢附相關憑證，核實認定，尚非租稅獎勵措施工具。
3. 有關示範團隊之費用，准予適用「公司研究與發展及人才培訓支出適用投資抵減辦法」之建議乙節：依據「公司研究與發展及人才培訓支出適用投資抵減辦法」第2條規定：「本辦法所稱研究與發展之支出，包括公司為研究新產品或新技術、改進生產技術、改進提供勞務技術及改善製程所支出之下列費用：
(一) 研究發展單位專門從事研究發展工作之全職人員之薪資。

- (二) 生產單位為改進下列生產技術或提供勞務技術之費用：
 - 1. 提高原有機器設備效能。
 - 2. 製造或自行設計生產機器設備。
 - 3. 改善儀器之性能。
 - 4. 改善現有產品之生產程序或系統。
 - 5. 設計新產品之生產程序或系統。
 - 6. 發展新原料或組件。
 - 7. 提高能源使用效率或廢熱之再利用。
 - 8. 公害防治或處理技術之設計。
- (三) 具有完整進、領料紀錄，並能與研究計畫及紀錄或報告相互勾稽，供研究發展單位研究用消耗性器材、原材料及樣品之費用。
- (四) 專供研究發展單位研究用全新儀器設備之購置成本。
- (五) 專供研究發展單位用建築物之折舊費用或租金。
- (六) 專為研究發展購買或使用之專利權、專用技術及著作權之當年度攤折或支付費用。
- (七) 委託國內大專校院或研究機構研究或聘請國內大專校院專任教師或研究機構研究人員之費用。
- (八) 經中央目的事業主管機關及財政部專案認定之委託國外大專校院或研究機構研究或聘請國外大專校院專任教師或研究機構研究人員之費用。」

同辦法第3條規定：「本辦法所稱人才培訓之支出，指公司為培育受僱員工，辦理或指派參加與公司業務相關之訓練活動費用。其訓練活動費用之適用範圍如下：

- (一) 師資之鐘點費及旅費。
- (二) 受訓員工之旅費及繳交訓練單位之費用。
- (三) 教材費、實習材料費、文具用品費、醫藥費、保險費、教學觀摩費、書籍雜誌費、訓練期間伙食費、場地費及耐用年數不及二年之訓練器材設備費。
- (四) 參加技能檢定之費用。
- (五) 經行政院勞工委員會許可附設職業訓練機構之建築物折舊費用、租金及專責辦理教育訓練人員之薪資。」

我國於87年起開始實施兩稅合一，即已營造全面性低稅負之租稅環境；又目前租稅獎勵政策，主要係依照促進產業升級條例等相關規定，提供適切之租稅獎勵措施予企業，俾以提高產業競爭力，活絡經濟。上開現行獎勵措施，業已提供功能性支出（如投資於研

發、人才培訓、部份受獎勵項目之設備或技術等功能性支出)之投資抵減,凡企業符合規定者,均可一體適用。尚無產業之限制。是以,物業管理服務業示範團隊如有符合上開規定之研究與發展及人才培訓費用等支出,請依上開規定辦理。

(二) 銀行局

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」第一次座談會,行政院金融監督管理委員會銀行局意見如下:

- 1.關於「不動產證券化條例」新增物業管理業一節,由於物業管理業目前非屬不動產證券化條例第四條第一項第十款所列舉之行業,爰物業管理業能否列為不產管理機構,係取決於內政部是否將其列為前條文所稱之「其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業」。
- 2.關於物業管理服務業示範團隊獎勵制度,建議優先指定為不產證券化之不動產管理機構一節,物業管理服務業欲擔任不動產證券化之不產管理機構,除應先符合說明外,尚應符合不動產證券化條例施行細則第五條有關受託機構應選任「符合一定條件」之不動產管理機構。前揭所稱一定條件,目前信託業商業同業公會刻正訂定中,俟訂定完成後,本項建議優先指定不動產證券化不動產管理機構之物業管理服務業時,尚應注意是否符合前揭所稱「一定條件」。

八、發言要點:

(一)遠企物業管理公司張建榮總經理

1. 建立物業管理市場機制及訂定規範,才能有效管理並公平競爭。
2. 制定報價制度,以免削價競爭。國外物業管理公司以統包方式依總金額一定比例,向客戶收取服務費,例如現行的證券業者及不動產仲介業,以維持公司生存需求並提供專業服務。
3. 目前物業管理仍以基層的人力服務為主,應鼓勵向上提升,如走向租賃管理,並吸引專業人才。
4. 物業管理公司用統包分式執行業務以節省成本。
5. 物業管理公司的經營風險為與客戶所簽定的契約大多為短期,再者以統包方式經營的物業管理公司,無法掌握分包商的品質。

(二)東京都物業管理機構林錫勳副總經理

1. 因保全業與樓管業的法律問題,必須成立數間公司以提供綜合性物業管理服務。
2. 公寓大廈管理維護公司管理非公寓大廈物件如醫院時,有違規問題。
3. 法律整合建議維持特許精神,經營者必須取得相關規定。
4. 產業一般而言向下整合容易,向上難。如機電、環保等業別要

向上整合，所需技術性較高。

5. 物業管理公司未來發展為大型，可具有規模經濟；小型則需要產生獨特利基。
6. 保全與公寓大廈管理維護為特許行業，資本額等有形障礙不高。但激烈的價格競爭、客戶對價格敏感度低及客戶的轉換成本不高，故經常更換管理公司，對管理維護公司產生無形障礙。
7. 標章及評鑑制度可否產生對公司有實質幫助的效益，可進一步考量。
8. 可參酌大陸物業管理公司分級及評鑑制度。
9. 評鑑指標應突顯。
10. 長期修繕為物業管理核心精神，應再加強。
11. 健全物業管理產業，並使物業管理具有未來發展性之方法為吸引人才進入。
12. 101 大樓有國際招商的問題，國內公司目前無承辦能力。

(三)太子保全蔡瑞發經理

1. 以單一法令及單一處理機構（單一窗口），改善目前法令過多及管理多頭馬車的情形，並建議法令更加明確化。比如目前公寓大廈管理維護與保全業為不同主管機關，故視察時需依不同的法令準備二份文件，增加公司負擔。
2. 內政部「優良公寓大廈管理維護公司選拔」曾表示公家機關的專案優良公司可優先承接，但投標時卻需依「中央標準局」的投標資格，使的通過選拔的優良公司失去利基。
3. 法令執行要有公權力，如社區管理委員會報備，有部份縣市未確實執行，使的業主於社區管理時產生法律問題，進而影射管理服務業品質不良，使管理維護公司無法得到社區的認同。

(四)勞委會中部辦公室李英偉科長

勞委會將優先開發「物業管理員丙級技術士檢定」，包含清潔管理、公寓大廈事務管理及駐衛保全等，於 94 年開始作業，預計 95 年開發完成，96 年開始檢定。

(五)新壽公寓大廈管理維護股份有限公司吳松齡總經理

1. 市場競爭激烈，有削價競爭的情形。
2. 有的社區先找有制度的管理公司，建立社區制度後，收回管理權由社區自行管理，或交予較低價的管理公司管理。
3. 一般民眾不了解物業管理服務業的重要性。
4. 建議設定多少面積以上的建築物，必須交由管理公司管理。
5. 管理公司分級制度應以服務範圍來分，如甲級與丙級的差別為可提供服務項目的多寡，而非品質的好壞。
6. 目前新光集團正在申請「不動產管理機構」業務。民間走在政府法令前面。

7. 建築物從設計、施工到管理維護，每一段均有落差，新光集團目前於使用執照核發前便進入工地。

(六)台灣科技大學建築系李得璋教授

1. 國外物業管理定義分為廣義及狹義，強調專業及全方位服務；國內公寓大廈管理服務則分屬於不同領域中。未來應走向包含樓管、保全、清潔、資產管理、生活服務等全方位服務，並納入成為未來立法方向。
2. 由相關主管機關進行協商。「公寓大廈管理條例」建議納入駐警衛及門禁管理；公司名稱放寬部份則應有配套措施。
3. 本研究案所提評鑑工作應由政府發動，再委由相關協會、團體參與執行。
4. 評鑑初步以既有物業管理公司或公寓大廈管理維護公司為對象，針對主要服務類別，如單項或特殊物業，進一步規劃。
5. 評鑑項目瑣細，可進一步調整。
6. 本研究案評鑑部份著重公司經營規模及人員學歷，建議納入專業管理、服務積效、員工是否取得事務人員及技術人員資格等部份。
7. 管理制度方面，第 24 頁「團隊優良事蹟」是否適當，請進一步商確。
8. 自評服務積效大多強調使用設備及方法，建議納入服務成果。

(七)景文技術學院環境管理系何彌亮教授（依回覆單）

1. 物業管理人員之證照。
2. 賦予物業管理人員之權責（含處罰特例）。
3. 給予稽核下游所屬保全、清潔、設備維護人員之責任與權利，並依評鑑制度評審相關物業保全、清潔、設備維護公司。
4. 將評審（年度）結果於網站公告。
5. 由相關主管單位或公會建構相關合約範例供業主參考。

(八)景文技術學院環境管理系卜遠程教授

1. 以修法方式支援業界需求將緩不濟急，宜從小單完做起，如開辦「丙級技術士」技能檢定，支援業界對專業人才的需求，進而整合相關法規。
2. 對於整合所需相關產業分析資料，如市場機能、市場需求等，身為老師樂意投入，與業界共同研究提供資訊。

(九)行政院經建會住都處江明宜

1. 本會於 3 月份招開「物業管理服務業人才供需調查」，提議將「物業管理服務業法」立法方向比照「金融控股公司法」方式，以加速立法。
2. 已建立物業管理服務業單一窗口，並於部中成立推動小組。
3. 「不動產證券化條例」有關不動產管理機關部份，可由主管機

關核定公告之。請銀行局解譯並將物業管理服務業納入成為不動產管理構，並於「物業管理服務業法」成立後，修法納入「不動產證券化條例」。

4. 「服務業綱領及行動方案」採滾動式管理，相關內容建議，如期限是否縮短等事宜，可直接向負責單位建議調整，希望於2008年可服務業發展起來。

(十)地政司地價科何圳達技士（依回覆單）

89年不產估價師法公布通過後，有關89年以前於公司執照營業項目載布「不動產估價」、「土地估價」等項目之不動產估價業僅能執行上開估價業務至94年，是以簡報資料第35頁內有關第三類部份範疇所載之「估價業」建議修正為「不動產估價師」以符合不動產估價師法之規定。

(十一) 台北市政府工務局陳惠玲（依回覆單）

1. 針對目前的專業資格法令，營建署應有更明確的界定及執行函譯，應利用與現有的法令結合執行。
2. 配合管理機制的分工化，現有的建築法等相關法令的執照檢附資料要求是否該配合修正，此使物業管理的資料更為完善。
3. 授權與地方縣市政府得以制定商機的獎勵配套措施。

(十二) 台北市政府財政局謝柏枝股長

財政局是市有財產主管機關，對於公有財產的閒置，希望透過物業管理機制改善其面貌。

九、主席結論：

1. 保全業從事非業務範圍之公寓大廈管理相關業務，如門禁管理等，政府單位應出面處理。
2. 削價競爭產生劣幣驅逐良幣的效果，使的服務品質無法提升。
3. 物業管理服務業標章及評鑑制度目的為制定市場規範，期能如同「防火標章」，對於經過公平評選的優良物業管理公司提供實質獎勵，將政府所擁有的建築物交由評鑑優良的物業管理公司管理，以鼓勵業者提升服務品質。
4. 物業管理公司依服務項目分為「總合性」及「專業性」，一方面讓小公司有生存空間，另一方面易於政府管理及產生良性競爭。
5. 物業管理公司朝集團化發展，並將相關服務納入物業管理體系，擴大服務範圍、提升服務品質。包含建築物的設計規劃、施工管理、完工驗收及使用管理、經營及維護管理等，提供民眾生活便利並延長建築物的壽命。
6. 大陸物業管理員需了解全方位的概念，於必要時尋求專業人士協助。
7. 台灣的物業管理公司能否提具完善的管理企劃，並於設備及經驗上比擬外國企業。
8. 單一窗口為未來發展的重點項目。

9. 未來「物業管理服務業法」訂定時，可將評鑑業務比照美國委託民間單位的模式，交由協會處理，以彌補現行政府的人力的不足，提高評鑑效率。
 10. 本協會致力辦理物業管理技能檢定，由「丙級技術士」起，於「物業管理服務業法」施行且「物業管理學系」第一屆學生畢業後，實施「物業管理師」檢定。
 11. 景文於下學期開辦「環境與物業管理系」，為第一個擁有物業管理系的學校。
 12. 未來立法方向含多少面積以上應委託物業公司來經營，及外包方式等。
 13. 制定法律的困難度高，故近期應先提改善方案，供政府相關單位參考。
 14. 期望經建會協助部會協商。
 15. 本次研討會結論將於會後發函營建署及經建會，表達及各位專家學者意見。感謝今日參與會議的業者、學者及主管機關代表，願對物業理服務品質能有所提升。
- 七、散會（十七時十五分）

內政部建築研究所 94 年度「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」協辦案期中簡報會議會議記錄

一、主席致詞：(略)

二、計畫主持人簡報：(略)

三、審查意見：

(一) 建築投資商業同業公會全聯會于副秘書長俊明：

1. 簡報第二十二頁有關「重新調整業務範圍」宜由司法院說明立法旨意之用意為何？請說明。
2. 區分所有權會議並無簽約能力，該能力行使仍宜由管理組織為之。

(二) 台北市公寓大廈暨社區服務業協會郭秘書長寶財（依審查意見表登錄）：

1. 首先肯定內政部建研所辦理「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」有關創新建議，獲得相關部會如財政部及金管會之正面回覆意見之成效值得肯定。
2. 評鑑制度對提昇業界營運品質相當重要，為避免產生如目前保全業評鑑所衍生造成業者反彈情形，故需物業管理服務業標章擔任其前期作業。讓業者熟悉作業模式循序漸進，方能達成效果。
3. 為鼓勵物業管理服務業者能踴躍參加示範團隊申請，建議內政部營建署能給予業者實質補助，以提高業者參與意願。

(三) 建築物管理維護經理人協會顏秘書長世禮（依審查意見表登錄）：

1. 對本案「物業管理服務業法令制度整合研究」單元的意見：
 - (1) 物業管理範疇的三大分類，除依各分類內業務進行法規整合課題的研究外，宜同時另以跨類別的業務進行法規整合課題的研究。
 - (2) 本項整合研究宜對相關法規作通盤檢討，而非摘例為之。（如競合課題之檢討），宜提供具體「法規整合」的建議
 - (3) 「物業管理服務業」範疇的定義，宜以相關業務依目前的行業別予以詳列，並對應其事業主管機關及專屬或相關法規檢討，否則無法有效進行「整合」研究。
 - (4) 對部份行業(如清潔業…等)的專屬法規及管理規範尚未完善，宜設專章探討建構「整合」。
 - (5) 「物業管理服務業」既是不動產服務業，其在「營建法系」或「建管法系」的功能定位為何？是否應建構獨立的「物業管理服務業法系」作為整合。
2. 對本案「物業管理服務業評鑑制度研究」單元的意見
 - (1) 評鑑制度為物業管理服務業推動計劃的長期目標，建議宜配合物業管理業法制化之規範研擬。
 - (2) 報告中出現公部門「營建署物業管理組」及「直轄市物業管理局」等機構，其設置依據及時程宜予詳述。

- (3) 評鑑制度尚屬研究階段，在研究案中多處指名「經○○協會審查合格之業者」等承辦單位，是否妥適？應改以「主管機關委託辦理之專業單位」撰述為宜。
3. 對本案「示範團隊獎勵制度研究」單元的意見
 - (1) 本執行計畫與旗艦計畫的目標略有差異，請再檢視查核。
 - (2) 「物業管理服務標章」應規劃為未來常態性的行業獎勵評鑑制度，不宜作為短期示範計畫的獎勵工具。
4. 其他建議
 - (1) 研究單位宜以客觀角度研析及提供結論，研究單位不宜在研究報告「置入」為當事人之角色。
 - (2) 報告中相關引用之法令及行政配合機關(包括公私部門)之建置宜有所依據，並詳實備註。
 - (3) 應用名詞請予明確定義，如本研究之「物業管理服務業」是以採「產業」還是「行業」為定義？以免產生邏輯混淆。
- (四) 建築師公會全國聯合會吳敏男：
 1. 保全業法涵蓋項目不僅止於建築物安全維護，故於修法上較為困難。
 2. 公寓大廈管理條例為建築法及土地法媒介，物業管理應結合建築法及公寓大廈管理條例，並修正保全業法。
- (五) 行政院經建會都市及住宅發展處江科員明宜(依審查意見表登錄)：
 1. 建議相關法規以表列方式，整理各類中長期之目標事務辦理中長期建議部份，仍建議未來「物業管理服務業法」可參考「金融控股公司法」，整合不同行業，以利推動。
 2. 「不動產證券條例」目前金管會銀行局正在辦理修法中，相關修正草案日前已報院，如本案研究有關「管理機構」有修法之建議，可將相關意見送該局。
 3. 有關物業管理服務業評鑑部份，目前較強調設備及立法建議，納入相關服務之狀況。
 4. 有關問卷調查部份，建議加入「保全業」以強化問卷之可信度。
- (六) 行政院勞工委員會中部辦公室潘視察建祺(依審查意見表登錄)：

本會依行政院核定「物業管理服務發展綱領及行動方案」之「推動物業管理服務業專業技術人員技能檢定」，積極配合推動。並於九十四年四月十八日就物業管理、清潔管理、保全服務職類開發進行審議，初步以清潔維護類別先予推動開發。
- (七) 行政院環境保護署劉瑞祥(依審查意見表登錄)：

評鑑與示範團隊篩選應以現行實際從事綜合性物業管理的公司(同時具有保全、公寓大廈維護及資產管理之公司)為標的，統合物業管理才具有示範作用；如僅分項去評鑑，則各分項(如保全、租賃)各有法令依據及管理單位適時辦理。
- (八) 內政部營建署建管組洪信一

1. 物業管理服務業若為行業，應舉出營業項目及商業登記標準。
2. 法令整合應提出具體建議條文。
3. 特許行業鬆綁建議。

(九) 台北市政府工務局陳惠玲（依審查意見表登錄）：

1. 法令執行界面：在立法上的分界應該更為明確，研究案中法令競合的問題還是沒有解決。
2. 地方政府機關實際執行上之困難性：
 - (1) 怎樣舉辦的執行方法均無證明。例如：舉辦的性質為常態性或年度性？舉辦時間、規模、參與人員的成員等，都應有更具體的證明。
 - (2) 評鑑人員的組織為何？目前需評鑑的內容項目跨各局，需要各明確的執行單位權責接權。

(十) 中華民國建築學會仲理事長澤還：

1. 本案應提出整體研究綱目，從中取出研究項目。
2. 本案應釐清物業管理的法源依據及工作範圍，以利評鑑制度進行。
3. 有關人才推行方式應為後續研究提目。
4. 本案若無法源依據，評鑑難以落實。

(十一) 台灣科技大學建築系杜助理教授功仁（依審查意見表登錄）：

1. 釐清本案標章、評鑑及示範團隊計畫遠景及主管機關，並考量其是否應具有強制性，若無需提供誘因。
2. 考量本案所提制度是否得以解決目前與物業管理相關行業問題。
3. 評鑑項目總分為一千分，但研究報告內各項分項加總卻為一千二百分。
4. 增加各類專業能力評鑑，如保全、財務、建築、清潔、不動產等評鑑項目。

(十二) 台北大學不動產與城鄉環境學系王教授世燁

1. 本案應述明評鑑目的。
2. 評鑑制度採填表法恐無法達到評鑑目的。
3. 有關述明獎勵對象，可考量引用政府獎勵制度。

(十三) 中國技術學院建築系吳教授韻吾（依審查意見表登錄）：

1. 報告書第三頁「延長建築物生命週期」建議改為「提升生活環境品質」。
2. 報告書第二十三頁評鑑項目建目建議分為：
 - (1) 直接評鑑：自主評鑑制度，服務各案現場評鑑。
 - (2) 間接評鑑：公司支援，如行政、整理。
3. 報告書第二十七頁「客服反應表」建議改為「顧客滿意度調查」。
4. 報告書第二十九頁評鑑等級之質性標準應予訂定，建議列入分項評鑑項目，評定標準。
5. 報告書第三十二頁，第三類範疇部份，建議列入財務部份之證照專

業。

6. 報告書第十九頁評鑑委員會設分組四組，建議除規劃、事務、文書資訊及評鑑組外，增列各組工作項目。

7. 法令制度整合研究架構宜多補充。

(十四)內政部建築研究所毛組長榮：

1. 除現況問題解決外，對於公共安全及消防問題應納入。

2. 評鑑制度主管機關依行政院全國服務業發展會議資料「物業管理服務業發展綱領」分項作業由各主管機關為之。

八、協同計畫主持人答覆：

(一)中華物業管理協會黃名譽理事長南淵：

1. 本研究案架構系依行政院「服務業發展綱領」規定。

2. 提司法院解釋立法意指以解決法律誤解情形。

3. 獎勵制度可於法令施行前推行。

4. 評鑑制度採分項評鑑後加以總合。

(二)中華物業管理協會喻處長幸國：

1. 本研究案係短期內將三項專案合併研究。

2. 本案優先處理業界需求，故採跨行業的處理方式。

3. 本案將參考「金融控股公司法」，解決現況法規問題。

4. 台北市政府都市發展局將出租國宅委託綜合物業物業管理公司辦理，因現無法源依據，且需跨局室協調，故未來物業管理主管機關似需提昇至行政院委員會層級。

(三)中華物業管理協會張顧問志蒼

研究報告第三十四頁第五項「本評鑑根據物業管理服務業法草案…」等如云，係依現行所擬之「物業管理服務業法」草案，於假設「物業管理服務業法」已施行的情形下，以此為評鑑法源依據。惟立法前以「示範團隊」或「評鑑制度」代之。

(四)中華物業管理協會王顧問文雄：

政府獎勵辦法宜以表揚為主，於報告書第六十頁「示範團隊服務業標章制度之獎勵」有三項說明，請參閱。

九、主席結論：

(一)本案期中審查通過，請中華物業管理協會依進度辦理請款核銷。

(二)物業管理服務業應先定位清晰並賦予合適的法源。

(三)綜合性評估應優於單獨業別評估。

(四)請研究團隊參酌各審查委員意見修正，俾使研究成果更為豐富完整。

十、散會(下午4時40分)

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊 獎勵制度之研究」第二次座談會會議記錄

- 一、時間:94年9月22日下午14:30
- 二、地點:中華物業管理協會大會議室
- 三、主持人:中華物業管理協會名譽理事長黃南淵
- 四、主席致詞:(略)
- 五、計畫主持人簡報:(略)
- 六、審查意見:(依發言順序)
 - (一)行政院經濟建設委員會都市及住宅發展處范專員琳珮:
 1. 提出法令修改建議時,應考量該法令之內涵。
 2. 建議檢視評鑑制度與法令之間的互動。
 - (二)經濟部商業司汪仲雋:
 1. 商業分類標準增列「物業管理類」,需符合商業團體法第四條:「各類商業團體分業標準,由經濟部會同內政部定之;調整時亦同。」及第九條:「同一區域內之同類商業同業公會,以一會為限。」之規定。
 2. 建議「中華物業管理協會」成為連結政府與民間企業之橋樑。
 - (三)中國科技大學建築工系周主任世璋:(依發言單)
 1. 簡報檔第十頁及第十一頁的「物業管理服務業法」及「物業管理服務業法」名稱應統一。
 2. 評鑑制度之法依據應於「物業管理服務業法訂定後」,再依法訂立評鑑辦法。
 3. 建議說明物業管理之內容及涵蓋範圍,目標清楚。
 4. 物業管理服務業法之架構可能需重新檢討。
 5. 同意應有相關法令作部份修改,但應考慮可行性及適宜性。
 - (四)財團法人不動產資訊中心林助理研究員芳瑩:

建議不動產證券化條例第四條修正案,更改為:「管理機構:指建築開發業、營造業、建築經理業、不動產租賃業、物業管理業,或其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業等。得委託物業管理公司擔任備位管理機構,有關兩者間權利義務得擬定相關備位委託管理辦法。」
 - (五)台北市政府都市發展局林股長育秀:
 1. 「物業管理服務業法」內「物業管理發展基金」宜再研議。
 2. 建議提出「物業管理服務業法」立法目的。
 - (六)台北市政府工務局陳科員惠林:(依發言單)
 1. 法令整合的問題:物業管理服務業法的位階訂定,若位階均高

於其他法令，建議以包容性的修定方法較為可行。

2. 有關物業管理服務業法的內容應可再整合討論。
3. 提出具體需要政府主管機關的方向及內容。
4. 希望協會可建請中央之管理機關早日成立專責單位，以便直轄縣市地方政府得以設置對口單位來配合行動。

(七) 勞委會中部辦公室潘視察建祺：(依發言單)

1. 針對行政院核定物業管理服務業發展綱領及行動方案，本辦公室推動辦理物業管理服務業專業技術人員技能檢定工作，為落實證照效用，建議在物業管理專業技術人員相關法規能納入僱用一定比率技術士證，針對專業從業人員管理亦請併同納入規範。
2. 目前貴會提出建議開發「物業管理服務」職類—清潔管理、維護事務管理、保全管理三項專業技術人員技能檢定，請針對本辦公室94年4月18日研商本職類審查委員意見再補充相關說明，俾利繼續推動辦理。
3. 技術士技能檢定工作，規範訂定、試題命製、術科測試場地、題庫命製業務，有賴主管機關、目的事業主管機關及產、官、學、訓單位專業技術支持及協助。

(八) 中華物業管理協會喻處長幸國：

1. 本次座談會僅提供報告書內容新增部份。
2. 請經濟部商業司協助於商業分類標準增列「物業管理類」，以符合業者需求。

(九) 中華物業管理協會王顧問文雄：

請內政部與經濟部協調，協助辦理商業分類標準增列「物業管理類」，以符合國家計畫及業者需求。

(十) 內政部營建署洪信一技士：

1. 可加強成立商業團體所需法令。
2. 建議增加法規修正建議說明。
3. 報告書內「營建署物業管理組」，由於現況並無此項編制，故建議修正。
4. 報告書內常會出現指定某些單位從事何項工作，建議改為「中央主管機關」。

(十一) 內政部建築研究所王順治研究員

1. 法令制度建議修正表再加一說明欄位。
2. 可考慮是否將現行「公寓大廈管理條例」，修正成為「物業管理服務業法」。

七、主席結論：

- (一) 建議內政部對保全業及公寓大廈管理服務業問題，進行部會協調。
- (二) 請經濟部盡速於商業分類標準中成立物業管理類。持續與經濟部商業司針對商業分類標準增列「物業管理類」進行溝通。
- (三) 商業分類標準是否新增應依現況所需而定，建議修改「商業團體法」以符合業者需求。
- (四) 建議屬「物業管理」業別者，以「物業管理」為公司名稱，下設細項分類。
- (五) 持續辦理問卷調查，並提供問卷調查結果供主管機關做為施政參考。
- (六) 本協會於今日座談會提出短期法令建議，長期擬定「物業管理服務業法」。
- (七) 建議營建署成立「物業管理科」以統合物業管理相關事務。
- (八)

報告內容宜再詳加敘述。

八、散會

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊 獎勵制度之研究」第三次座談會會議記錄

- 一、時間:94年11月21日下午14:30
- 二、地點:中華物業管理協會大會議室
- 三、主持人:中華物業管理協會名譽理事長黃南淵
- 四、主席致詞:(略)
- 五、計畫主持人簡報:(略)
- 六、審查意見:(依發言順序)

(一) 行政院金融監督管理委員會書面意見:

1. 關於簡報第12頁,「不動產證券化法修正建議表」建議於本條例新增物業管理業一事,由於物業管理業目前非屬不動產證券化條例第4條第1項第10款所列舉之行業,爰物業管理業能否列為不動產管理機構,係取決於內政部是否將其列為前條文所稱之「其他經中央目的事業主管機關核定公告之事業」,本項意見本局前已於第一次座談會時,電傳貴會在案。
2. 「不動產證券化條例部份條文修正草案」,業經行政院於94年10月13日函送立法院審議。

(二) 環球經濟社林社長建山

1. 物業本身是相當好的理念,同時也符合未來發展趨勢。本案關係到民生福祉及新興產業的發展,實為重要課題。
2. 物業管理既已納入十二項服務業,宜藉此好好發展。
3. 建議先界定物業管理的定義及範圍,並可比照金控模式執行。
4. 本報告中有關評鑑的項目及內容非常專精,若能加強政策意涵,將更為完善。
5. 物業管理建議可以資本額限制、人力或裝備設施規定等方式成為特許行業,而以此方式也易於避開現在相關行業對物業管理範疇的爭議問題。
6. 商業分類標準新增物業管理類,建議以四碼為主,以利結合各相關行業。
7. 評鑑制度內的標章制度若設定為服務標章,建議由具公權力的單位核發。
8. 物業管理學校教育部份,除可設立科系外,建議可設立學程。

(三) 淡江大學產業經濟系莊副教授孟翰:

1. 建築物的使用部份,過去缺乏管理,其實物業管理與建築物將來的價格持續上揚及生命週期的延長有關。
2. 物業管理將可影響建築物的價值及土地地價,為相當重要的工作。
3. 台北市五成以上的老舊建築物的維護管理非常重要。
4. 物業管理宜從大方向整合並配合政府政策,並朝向國際化及全球化。

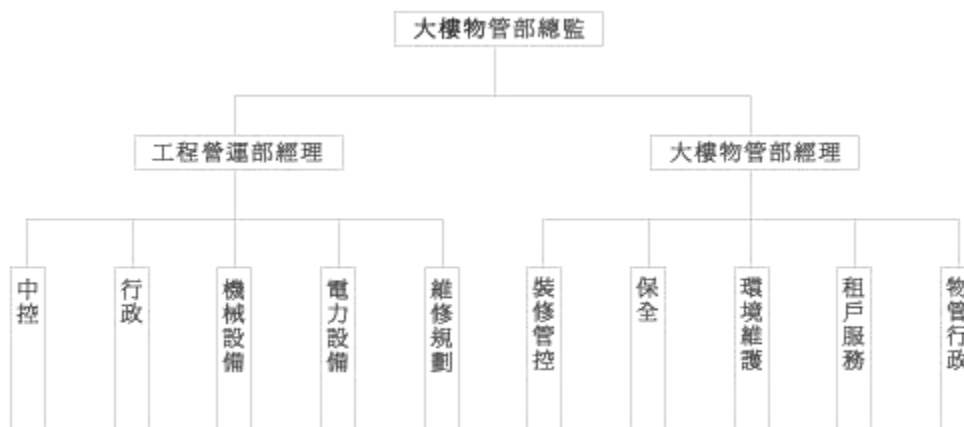
5. 政府政策應明確，以發揮標章制度成效。
6. 未來物業管理發展將包含結合生活資訊服務在內，價值及生活形態，可以運用物業管理將其提昇，是非常好的構想，相信中華物業管管理協會可將其發揮。

(四) 中國科技大學周系主任世璋：(依發言單登錄)

1. 物業管理涵蓋樓管、清潔、保全、生活服務、不動產買賣等，涉及之法規甚多，而非本研究之公寓大廈管理、公共安全檢查或公司法、不動產證券化法等，如何整合應註明。
2. 評鑑制度的服務標章制度之間，是否應予評鑑授予標章，再予以適當獎勵。
3. 是否應提出法令制度整合之架構。

(五) 台北金融大樓股份有限公司孟經理涵莉：

1. 針對本案的法規、評鑑及教育訓練部份，業者樂觀其成，並樂於參加這類座談會表達業者的想法。
2. 本部門為商場物業管理，由國外進行規劃，國內主管執行。其物業管理單位為管理委外廠商，包含設立SOP及自主管理法則。
3. 業者期望物業管理業能盡快加以結合，以增加經濟效益。
4. 台北 101 大樓管理單位為大樓物管部，其物業管理組織架構圖如下：其中包括保全、清潔、園藝、設施設備及機電等，均為物業管理範疇，其中保全與能源、防災等均為本公司中控的一部份。



(六) 黃國會助理文彥：

1. 試論述物業管理的未來發展及與其他行業之分別，另可再考量單項物業管理是否真為物業管理。
2. 試考量業者參加物業管理公會原因。
3. 是否可朝實務業界方面進行立法。
4. 立法過程需要時間，目前保全公會係依保全業法成立，其業務範圍為行政院核定，可朝此方向進行。

(七) 台北市政府工務局陳惠玲：(依發言單登錄)

1. 有關台北市公寓大廈及建築物的數量引用數據有出入，請更正，建議著重引用高層樓建築物數據，突顯委託物業管理的重要性。
2. 是否建請基層行政機關應與中央同步成立專職單位，以利政令宣導與推行。

(八) 中華民國電梯協會簡組長政健：

因機電人員各有不同的專長及證照，物業管理公司欲一次聘請各類人員較不容易，建議以委外方式處理。

七、主席結論：

- (一) 物業管理已為政府十二項重要服務業之一，並已成為未來趨勢，建議於商業分類標準中加入物業管理類，以提升生活品質，促進產業發展。
- (二) 物業管理公司可依本身能力及人才執行單項或多項業務，目的為使業主可將所需服務交由物業管理公司處理，不用再找其他公司，提升生活品質。
- (三) 本案研究時間緊迫，以排除既有法令窒礙難行之部份為主要研究目的。
- (四) 本研究評鑑制度研究成果相當細緻。
- (五) 好的物業管理對建築物的價值產生正面影響，故應建立制度化的管理模式。
- (六) 物業管理從第一級物業管理開始做起，並配合教育訓練，以提升從業人員素質。
- (七) 物業管理將產生群聚效益及整合資訊的成果，並朝向國際化、全球化發展。
- (八) 物業管理從維護管理開始，以良好的設備管理做起，進而延長建築物的生命週期。
- (九) 物業管理之所以納入十二項服務業發展內，係因中華物業管理協會長久以來的努力成果。

八、散會

內政部建築研究所 94 年度「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」協同研究案之期末報告審查會議(第 15 場次)紀錄

一、時間：94 年 11 月 23 日(星期三)上午 9 時

二、地點：台北科技大學設計館八樓會議室

三、主持人：內政部台北第二辦公室蘇副主任憲民

四、出席人員：

中國科技大學建築系李教授東明、林建築師鴻志、台北科技大學建築系黃教授德琳、本所毛組長榮等

五、主席致詞：(略)

六、計畫主持人簡報：(略)

七、審查意見：

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」案：

1. 中國科技大學建築系李教授東明：

- (1)未來物業管理的角色不應侷限於樓管，而是必須努力與基地開發、街區保存、都市更新、不動產證券化等進行連結，提供完整服務，擴大物業管理的社會參與，並提昇物業管理的社會貢獻。例如我國第一次的不動產證券—富邦一號即是以不動產證券角度進行基地開發，未來物業管理亦應努力介入並參與。故未來物業管理相關研究應更廣泛的進行。
- (2)本案其實是將三個子計畫結合為一個大型計畫，進行上相當困難，在短時間內可以達成研究目的，應予以肯定。
- (3)目前法令規定雜亂且互相競合，令人無所適從，在建議五中提到建議將「公寓大廈管理條例」更名為「物業管理條例」為一可行方向。惟建議事項中未清楚說明更名後所期望之目標，建議應加強說明。
- (4)對於評鑑結果，除要求改善缺失之外，應追蹤其後續辦理情形及訂定罰則，報請主管單位執行之，以有效嚇止缺失之產生，同時並輔以獎勵制度及標章制度，使未來物業管理業之發展可以精益求精。
- (5)除建議修正「不動產證券化條例」外，應積極尋求物業管理與不動產證券的連結機會，擴大物業管理的參與，並提高物業管理的重要性。

2. 林建築師鴻志：

- (1)物業管理將管理建築物之範疇放大至廣義之物業，但應注意現有法令之立法原旨意及其涵蓋之內容。
- (2)公寓大廈管理條例基本上與建築法是接軌的，主要是建築物區分所有人有管理之責任，從此處出發，若直接改以物業管理之觀念時，可能會有侵權之疑慮須加以考量。
- (3)若牽涉專業領域部分之管理實務上，是否能夠考量競合及實施上之可行性。

3. 台北科技大學建築系黃教授德琳：

- (1) 本研究報告是否有整合產、官、學界各意見及評估未來具體實施時之可行性。
- (2) 有關物業管理法如物業管理師等法令整合之法責問題，如何區分？
- (3) 評鑑制度需建立在專業基礎上，在專業上如何評估？

八、計畫主持人答覆：

「物業管理服務業法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」案：計畫主持人黃名譽理事長南淵答覆：(中華物業管理協會張顧問志蒼及喻處長幸國代)

- (1) 有關評鑑的罰責部份將明定於物業管理服務業法草案。
- (2) 物業管理為結合性，故已與各相關產、官、學界多次開會討論，並以問卷調查詢問各方建議。
- (3) 目前籌設物業管理同業公會尚在與各部會溝通協調階段，將持續進行推動。
- (4) 物業管理以專業為基礎，並包括社區、商業、工業及特殊物業等四種形態。

九、主席結論：

1. 本次三案期末審查通過，請各計畫主持人參酌審查人員意見修正，俾使研究成果報告更具周延完整。
2. 有關「結構修復技術整合型研究計畫(三)-台灣傳統古蹟及歷史建築耐震能力之基礎研究(三)」委辦案，請中華民國建築學會依規定儘速辦理本案後續結案事宜。

十、散會(上午 12 時 10 分)。

附錄十四 問卷調查題目

內政部建築研究所與中華物業管理協會共同辦理之研究案
「物業管理法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」

廣泛徵求業者意見，本次研究採不記名方式，感謝各位先進提供寶貴意見，本協會將提供本會會刊。

請貴公司於填寫下列問卷後寄回：

台北市八德路四段 678 號 9 樓 中華物業管理協會 專案企劃處收

或傳真至 2767-3766，註明專案企劃處收

中華物業管理協會簡介

中華物業管理協會成立於中華民國 92 年 11 月 11 日，於 93 年 1 月協會完成「物業管理產業發展計畫納入國家經建計畫步驟架構」，3 月 8 日行政院經建第 1168 次委員會議通將物業管理納入「服務業發展綱領及行動方案」，3 月 31 日行政院第 2884 院通過，10 月中華物業管理協會成立九個物業管理推動協調督導委員會並由黃南淵(前內政部營建署署長)擔任共同召集人。行政院第 2914 次院會核定通過經建會陳報之「服務業發展綱領及行動方案」，94 年 2 月 1 日內政部建築研究所與中華物業管理協會共同研究「物業管理法令制度整合暨評鑑與示範團隊獎勵制度之研究」，3 月 14 日教育部技職司張司長國保邀集中華物業管理協會，技專招生總會及各大專院校研商物業管理人才培訓管理事宜。5 月 24 日營建署委託協會主辦「物業管理服務業營運整合示範計畫案」，其他有關技能檢訂部份也在和中部辦公室勞委會研商中。6 月 23 日協助景文技術學院舉行「技職院校物業管理教育方案計畫」。

何謂物業管理？

行政院於九十三年三月三十一日通過「服務業發展綱領及行動方案」(包括物業管理服務業)，並於同年九月二十日通過「物業管理服務業發展綱領及行動方案暨物業管理服務業旗艦計畫」，將物業管理分為三級：

| 分級 | 分類 | 範疇 |
|-----|----------|------------------------------|
| 第一級 | 公寓大廈管理維護 | 清潔、保全、樓管、消防設備、公安檢查、機電、廢水處理…等 |
| 第二級 | 社區生活服務 | 代辦業、諮詢業、保姆托老、宅配生活產品、社區網路服務…等 |
| 第三級 | 資產管理 | 租賃業、不動產顧問業、不動產證券化…等 |

壹、 法規整合意見調查

(若貴公司非以「物業管理」名稱辦理登記，請直接跳答第三題)

- 一、 請問貴公司是從何處得知「物業管理」此一名詞？
1. 國內大眾傳播媒體(如報章雜誌、網路等) 2. 國外大眾傳播媒體
3. 出國訪查得知 4. 同業告知 5. 其他
- 二、 請問貴公司為何申請成為「物業管理」公司？
1. 因應時代潮流 2. 配合公司發展需要 3. 突破現有制度瓶頸
4. 其他
- 三、 請問貴公司是否因執行業務之需求而登記兩家公司以上？
1. 是(請答第四題) 2. 否(請跳答第五題)
- 四、 若能整合兩家以上不同公司的營業項目於同一商業登記，貴公司是否願意將其登載於同一家？
1. 非常願意 2. 願意 3. 沒意見 4. 不願意
5. 非常不願意
- 其他意見：
-

- 五、 貴公司是否贊成於經濟部的「商業分類標準」中增訂「物業管理類」項目，以利「物業管理公司」成立地方及全國性物業管理商業同業公會？
1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意
5. 非常不同意
- 其他意見：
-

- 六、 所謂特許行業，指需符合一定標準(如公司資本額限制、公司人員證照資格限制等，並經主管機關同意)才能申請辦理登記之行業，貴公司是否同意將「物業管理業」設定為特許行業？
1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意
5. 非常不同意
- 其他意見：
-

- 七、 承上題，貴公司是否贊成依可提供之服務項目(如統包整個物業管理服務，或是專職於公寓大廈管理或清潔…等)，訂定不同的登記資本額標準？
1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意
5. 非常不同意
- 其他意見：
-

八、 貴公司是否認為現行物業管理相關法規散見於各個主管機關，以致於貴公司辦理公司登記及執行業務時產生負擔？

1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意
 5. 非常不同意

其他意見：

九、 承上題，具體案例為

十、 若中央主管機關能訂定「物業管理專法」，整合物業管理業並設立專屬主管機關，貴公司是否同意？

1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意
 5. 非常不同意

其他意見：

貳、物業管理業評鑑部份

一、 標章制度係由政府機構委托民間社團為提高業者服務品質所頒發的榮譽標章制度，採自願報名，凡獲獎業者可由政府酌予獎勵。您以為如何？

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

二、 在物業管理業施行評鑑之前實施榮譽標章制度，讓業者熟習評核方式。換言之，把標章制度視為評鑑制度之前置作業，您以為如何？

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

三、 評鑑制度為義務性的其主要目的在瞭解物業管理公司歷年來營業情形，同時讓社會大眾瞭解公司品質的重要性。

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

四、 評鑑制度的項目標準應細緻化，這樣才能使評鑑制度落實，使優劣公司分得很清楚。

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

五、 物業管理業評鑑制度應以資本額大小採分級評鑑例：1000 萬以上、五千萬以上、一億以上，分為三級分級評鑑

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

六、政府相關主管單位於評鑑時應輔導同業進修取得證照。例:具有五年以上經驗者應以口試代替筆試。

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

七、無論清潔、保全、樓管、消防設備、公安檢查、機電、廢水處理等業別，政府主管機關應輔導創新。

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

八、未來評鑑方式以自評為第一階段，訪評為第二階段，訪評委員包括政府官員，專家學者，業者代表等。

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

九、評鑑項目包括人力資源，行政支援，專業項目，公司設備及顧客評量

1. 贊同 2. 不贊同 3. 不甚了解 4. 無所謂

或其他項目 _____

十、一間物業管理公司應有多少人取得證照(事務人員，設備安全類技術人員，防火避難類技術人員，保全人員，廢水處理，病蟲媒防治等)

1. 一人 2. 二人 3. 三人 4. 四人 5. 五人

或其他意見 _____

參、對「示範團隊獎勵制度」看法

一、示範團隊由依據行政院物業管理服務業發展綱領及行動方案規定之第一、二、三類範疇公司，依服務之績優物業不同為組合由上述組合公司推派一公司擔任主體公司，該主體公司必須為股份有限公司曾辦理物業管理具有績效者並以主體公司負責人為該團隊代表人。貴公司是否願意參加政府示範團隊選拔？

1. 非常願意 2. 願意 3. 沒意見 4. 不願意

5 非常不願意 其他意見： _____

二、範團隊選拔的選拔，必須具有示範作用，所以必須合乎基本的規模，遴選評審委員應該堅持客觀公正的原則，選取具有領導與服務群眾相結合，貴公司是否同意示範團隊的示範可以提升物業管理服務品質？

1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意

5 非常不同意 其他意見： _____

三、問貴公司是否願意參加為示範團隊評審委員？

1. 非常願意 2. 願意 3. 沒意見 4. 不願意

5 非常不願意 其他意見： _____

四、貴公司希望政府提出何種輔導方式？

1. 政府積極參與作業 2. 從旁監督 3. 設立準則並從旁監督

4. 不參與作業 5 沒意見 其他意見： _____

五、貴公司是否希望以物業管理服務標章作為獎勵？

1. 非常希望 2. 希望 3. 沒意見 4. 不希望

5 非常不希望 其他意見：_____

六、貴公司是否同意物業管理服務標章作為獎勵可以提升物業管理服務品質？

1. 非常同意 2. 同意 3. 沒意見 4. 不同意

5. 非常不同意 其他意見：_____

肆、公司基本資料

| | | | |
|--------|------------|--------|--|
| 公司員工總數 | 目前案場總面積(坪) | 公司成立年份 | 請選目前同時經營清潔、保全、樓管、租賃任兩項業務以上者 一項 二項 三項 四項 |
| | | | |

公司基本資料

| | | | | |
|--------------------|------|------|------|-----------|
| 從事清潔、保全、樓管、租賃業務或綜合 | | | | |
| 請填寫貴公司目前從事的業務項目 | A 清潔 | B 保全 | C 樓管 | D 租賃(可覆選) |
| 員工人數 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

附錄十五 警政署函

附錄十六 經濟部函

附錄十七 中華民國物業管理法(草案)

第一章 總則

第一條 為健全物業管理活動，維護物業業主、物業管理事業機構及物業服務事業機構之權益，提昇建築物之維護及使用社群之生活品質與工作環境，特訂定「物業管理法（以下簡稱本法）」。本法未規定者，適用其他法令規定。

第二條 本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣市為縣市政府。中央主管機關應設立物業管理專責機關，負責全國物業管理活動之監督管理；直轄市或縣市應設物業管理專責機關，負責直轄市或縣市區域內物業管理活動之監督管理。

第三條 本法用語定義如下：

- 一、 物業：係指所有與建築物使用及服務其使用社群活動有關之業務。
- 二、 物業管理：係指針對建築物硬體及其使用社群與生活環境服務軟體之建置、使用與維護業務，及提供上述物業軟硬體建置、使用與維護服務之事業，進行管理之工作。
- 三、 物業管理事業(以下簡稱物管業)：係指自然人或法人承受業主、業主委員會或政府機關之雇用或委託，以統一窗口方式管理其物業及其委託之物業服務事業所提供服務之事業
- 四、 物業管理公司(以下簡稱物管公司)：係指依據公司法成立，經營物業管理事業之公司。
- 五、 物業服務事業(以下簡稱物服業)：係指自然人或法人為業主、業主委員會或政府機關提供物業服務業務之事業。物業服務業務包括物業管理業務、物業管理顧問業務、公寓大廈管理維護業務、保全業務、環保清潔廢棄物處理業務、病媒蚊防治業務、消防機械水電發電機業務、消防安檢業務、公共安檢業務、宅修業務、昇降梯業務、停車機械設備業務、景觀園藝業務、建築業務、土木包工業務、冷凍空調業務、空間設計業務、室內

裝修業務、不動產之採購、建設、管理、登記、估價、經紀租賃及代銷業務、投資顧問業務、大樓管理顧問業務、不動產證券化業務、建築經理業務、建築物管理資訊系統開發業務、有線電視業務、數位電視業務、不動產金融業務、不動產保險及公證業務、社區規劃業務、家庭照顧服務業務、人力資源服務業務、社區網路平台服務業務、幼兒照顧及老人安養業務、安親課輔業務、人身保險服務業務、特種建築物管理維護業務及其他與物業軟硬體建置、使用與維護服務有關之業務

- 六、物業管理顧問公司：針對物業軟硬體建置、使用及維護，提供業主、業主委員會或政府機關其管理規劃、諮詢及顧問服務之公司。
- 七、物業管理團體：依人民團體法成立之物業管理協會、學會、基金會、公會或設有物業管理相關科系所之大專院校。
- 八、物業管理專責機關：在中央為內政部物業管理署；在直轄市為物業管理局；在縣市政府為物業管理處。
- 九、物業管理發展基金：係由政府針對提昇國內物業管理人才、技術、資訊與國際水準接軌編列預算所提撥及外商從事國內物業管理業務之回饋金、物業管理金融公司提撥盈餘所組成之發展基金。
- 十、業主：建築物及其土地所有權人。
- 十一、業主委員會：業主委員會為業主大會執行機構。
- 十二、業主大會：由建築物所有權人為共同事務及有關權益事項所召開之會議。
- 十三、物業管理人員：依法取得從事物管業資格證書之物業管理師、物業管理經理人、物業管理員。
- 十四、前期物業管理：於社區及建築物建設前及建築過程中與驗收時，業主確保社區及建築品質與完成後之使用與維護，符合業

主、建物使用人與管理人需求有關之管理工作。

十五、都市更新物業管理：都市更新重建、整建、維護過程中，業主確保更新社區及建築品質與完成後之使用與維護，符合業主、社區及建物使用人與管理人需求有關之管理工作。

十六、物業管理金融公司：為協助業主及業主委員會，建立物業管理公共基金帳戶，健全其運用及取得修繕資金，並協助物管業及物服業取得營運資金所成立之金融機構。

十七、特種物業管理：針對涉及公共安全之建物如水庫、水壩、隧道、橋樑、核能廠、發電廠、煉油廠、大型賣場、車站、碼頭、高速公路、高架道路、鐵路、高速鐵路、捷運、機場、航站、遊樂場、運動場、體育館、山坡地建物等所作之物業管理。

第四條 政府應健全物業業主大會及業主委員會之功能。

第五條 政府應鼓勵及協助物管業採用新技術、新資訊及新方法提高管理效能和服務水準。

第二章 物業管理公司

第六條 物業管理公司未取得中央物業管理專責主管機關特許後，不得營業。

第七條 未取得中央物業管理專責主管機關特許不得使用物業管理公司字樣。

第八條 物業管理公司具有法人資格並依據執行業務範圍及資本額分區為下列三級：

十一、 甲級物業管理公司：資本額需達新台幣貳億元以上，主體公司從事物業管理面積達一百二十萬平方公尺以上。

十二、 乙級物業管理公司：資本額需達新台幣伍千萬元以上，主體公司從事物業管理面積達六十萬平方公尺以上。

十三、 丙級物業管理公司：資本額需達新台幣壹千萬元以上，主體公司從事物業管理面積達十五萬平方公尺以上。

第九條 甲級物業管理公司應具備下列基本物業管理人員：包括高級人員：物業管理師五人；中級人員：物業管理經理人十人，技術及服務人員：

物業管理人員五十人。乙級物業管理公司應具備下列基本物業管理人員：包括高級人員：物業管理師二人；中級人員：物業管理經理人五人，技術及服務人員：物業管理人員十五人。丙級物業管理公司應具備下列基本物業管理人員：包括高級人員：物業管理師一人；中級人員：物業管理經理人三人，技術及服務人員：物業管理人員十人。上述人員應取得資格證書方得執業，有關物業管理師、物業管理經理人、物業管理員資格及管理辦法另訂定之。

第十條 甲級、乙級、丙級物業管理公司章程應依物業管理主管機關規範制訂其中應包括經營方向、資金狀況、業務範圍、經營規模、內部管理制度、利潤分配原則和債權債務處理方式。

外商申請物業管理業務需經中央物業管理專責主管機關審核母體公司營業概況及技術移轉我國方式。

有關甲級、乙級、丙級物業管理公司管理規則另訂定之。

第十一條 為鼓勵國內物業管理公司健全發展及募集資金甲級物業管理公司得經中央物業管理專責主管機關洽證券主管機關輔導上市；乙級物業管理管公司得經中央物業管理主管機關洽證券主管機關輔導上櫃。

第十二條 經中央物業管理主管專責機關同意甲級及乙級物業管理公司得設置分公司從事境外物業管理相關業務，有關物業管理公司從事境外業務管理要點另訂定之。

前項物業管理公司於大陸地區成立分公司或辦事處前需經中央物業管理專責主管機關核定。

第十三條 外商申請物業管理業務需經中央物業管理專責主管機關審核母體公司營業、財務概況及技術移轉我國方式，有關外商物業管理公司管理規則另訂定之。

第三章 物業管理諮詢顧問公司

第十四條 物業管理諮詢顧問公司未取得中央物業管理專責主管機關特許不

得營業。

第十五條 未取得中央物業管理專責主管機關特許不得使用物業管理諮詢顧問公司字樣。

第十六條 物業管理諮詢顧問公司資本額需達新台幣壹千萬元，並設置物業管理諮詢顧問一人，助理物業管理諮詢顧問三人。上述人員得由物業管理師、物業管理經理人分別擔任，其業務範圍如下：

- 一、 提供業主或建築業者物業管理諮詢、規劃、建議。
- 二、 出席業主大會指導會議程序及物業管理問題解答。
- 三、 出版物業管理刊物。
- 四、 評估物業管理評價品質等級及出版報告。
- 五、 宣導物業管理工作。
- 六、 其他主管機關核准業務。

有關物業管理諮詢顧問公司設置及管理規則另訂定之。

第四章 物業管理發展基金

第十七條 為使本國物業管理發展能達國際物業水準，政府主管機關每年得編列預算設置物業管理發展基金研發物業管理技術、資訊及設備、蒐集國際學術論文及一般物業、高層建物、特種建物管理資訊。物業管理專責主管機關得於外商申請物業管理公司依級別及每年營業額要求提撥一定比率回饋金或由物業管理金融公司部份盈餘作為物業管理發展基金政府結算期滿後後續營運基金。

第十八條 物業發展基金組織應以基金會方式成立，有關董監事會成員應包括中央主管機關、物業管理主管專責機關、政府經建機關、政府科技機關、物業管理商業同業公會、物業管理諮詢顧問公司、物業管理團體及專家學者代表。物業管理發展基金組織規則另訂定之。物業管理發展基金應受政府預算法監督。

第五章 物業管理團體及商業同業公會

第十九條 物業管理團體得協助政府主管機關辦理中央或直轄市、縣市政府物業管理相關產業及業主委員會調查、統計、分析、評鑑、住（國）宅品質提昇研究、講習；物業管理師、物業管理經理人、物業管理員及物業管理諮詢顧問培訓測驗及業主委員會講習工作。

第二十條 物業管理團體會務工作人員或學校承辦人員辦理物業管理相關工作應取得物業管理專責主管機關認可訓練資格證書，未取得資格證書，不得從事有關物業管理評鑑或培訓工作。

第二十一條 物業管理主管機關人員得兼任物業管理團體協會、基金會、學會獨立理監事且應全力輔導俾便健全物業管理團體組織發展。

第二十二條 物業管理公司應加入地區商業同業公會為會員否則不得營業。

第二十三條 各直轄市及縣市具備五家物業管理公司得成立商業同業公會；全國達七個直轄市、縣市商業同業公會得組成全國聯合會。

第二十四條 商業同業公會應設置紀律委員會，避免同業惡性競爭或損害物業管理發展事項辦理同業自律工作。

第二十五條 各直轄市或縣市物業管理商業同業公會總幹事及全國物業管理聯合會秘書長應具備物業管理實務經驗三年以上或取得物業管理經理人資格者，總幹事或秘書長之進用、離職應先報主管機關備查。

第六章 前期物業管理

第二十六條 在業主、業主大會選聘物業管理公司之前，建築物之起造人或建築業者於起造前應與物業管理公司簽訂書面前期物業管理服務合約。物業管理公司得遴派物業管理師參與物業公共設施及物業管理提昇業主居住品質及生活機能內容規劃，規劃費用由起造人負擔。

政府建築審核單位在核發建築執照時，應將物業管理師簽證列

為審查重點。

- 第二十七條 建築物之起造人或建築業者應於銷售物業之前，制訂業主臨時公約，對有關物業的使用、維護、管理、業主的共同利益、業主應當履行的義務、違反公約應當承擔的責任等事項作出約定。
- 第二十八條 起造人或建築業者應當在物業銷售前將業主臨時公約向物業買受人明示及介紹說明從事前期物業管理服務之物業管理公司，物業買受人在與起造人簽訂物業買賣合約時應當遵守業主臨時公約予以書面承諾。
- 第二十九條 房地產開發與物業管理採分離公正原則，起造人或建築業者與物業管理公司不能為同一單位或為關係公司或為合作公司，應透過公開招標方式選聘具有相當規模之物業管理企業並報直轄市或縣市政府物業管理主管專責機關核備，如招標物業管理公司未達三家，得經直轄市或縣市物業管理專責機構批准以議價方式選聘具有相當規模的物業管理公司。
前項相當規模指建築物樓地板面積符合物業管理公司級別服務物業管理面積規模。
- 第三十條 起造人或建築業者與物業買受人簽訂的買賣合約應包括前期物業管理合約約定的內容。
- 第三十一條 前期物業管理服務合約可以約定期限；但期限未滿、業主委員會與物業管理公司簽訂合約生效者，前期物業管理合約應終止。
- 第三十二條 業主依法享有物業共用部份、公共設施設備所有權或使用權，起造人或建築業者不得擅自處分。
- 第三十三條 物業管理公司承接物業時，應對物業共用部份、公共設施設備進行查驗，並提出查驗品質公證報告。
公證報告應經物業管理公司物業管理師提出簽署並報直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關核備。
未通過公證報告者物業管理師應就其事實內容要求改善；通過

公證報告者起造人或建築業者不得拒絕移交。

第三十四條 在辦理物業設施設備承接驗收手續時，起造人或建築業者應向物業管理公司移交下列資料：

一、竣工總平面圖、建築、結構、設備竣工圖，水電、機械設施、消防、管線等竣工驗收資料。

二、設施設備的安裝、使用和維護保養等技術資料。

三、物業品質維修文件和物業使用說明文件。

四、物業管理所必須的其他資料。

物業管理公司應當在前期物業管理服務合約終止時將上述資料移交業主委員會。

第三十五條 起造人或建築業者應依規定在物業管理區域內適當配置必要專屬物業管理辦公場所。物業管理辦公場所面積至少九十平方公尺至三百平方公尺作為業主委員會議、社區服務活動、物業管理公司行政作業、監控保全、清潔環保機電使用設備放置及物業管理公司人員辦公及其他業務服務場所。

物業管理辦公場所應由物業管理師規劃報告建議起造人或建築業者。

起造人或建築業者應提撥一訂比例公共基金予業主大會。公共基金提撥比例標準由中央物業管理主管機關。

第七章 都市更新物業管理

第三十六條 為落實都市更新條例改善居住環境，增進公共利益，以物業管理公司、團體及有關物業管理專業人員得協助都市更新團體、更新事業及主管機關提昇物業管理成效。

第三十七條 物業管理公司、團體及有關專業人員協助辦理都市更新事項應先報直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關核備。

第三十八條 物業管理團體得協助主管機關辦理都市更新物業管理調查、分

析、評鑑、住（國）宅品質提昇研究、都市更新團體、都市更新事業、都市更新實施者人員有關物業管理培訓等有助於提昇更新過程中生活環境品質提昇。

第三十九條 物業管理公司在都市更新工作：

- 一、 得擔任都市更新團體理事會通過委辦單位或聘僱人員，協助有關物業管理會務及業務執行。
- 二、 得協助擬訂都市更新計畫及物業管理規劃，以協助確保居住品質。
- 三、 得協助都市更新在完成後直接擔任物業管理工作。
- 四、 協助直轄市或縣市政府各行政區都市更新計畫推動及宣導。
- 五、 受理直轄市或縣市政府各行政區都市更新案件審查及物業管理業相關法令諮詢糾紛協調辦理。
- 六、 都市更新案辦理物業品質顧問及後續品質維持單位。
- 七、 得擔任直轄市或縣市政府住（國）宅物業管理工作統一委辦執行單位。

第四十條 物業管理師得從事都市更新實施前、都市更新實施中、都市更新實施後之物業管理規劃；物業管理經理人得從事都市更新中、都市更新後物業管理執行；物業管理員得從事都市更新後物業管理業務之執行。

第四十一條 物業管理公司得選派物業管理師、物業管理經理人擔任依據都市更新團體設立管理及解散辦法第二十六條擔任理事會依章程聘僱工作人員，辦理會務及業務。並接受直轄市或縣市政府主管機關監督。

第四十二條 都市更新之採取重建、整建、維護等方式處理建築物，物業管理公司得依據現實狀況規劃未來物業管理設備具備使用空間，並協助都市更新事業區內公共設施興建重修或改善計畫，含配

置之設計圖說明及建議。

第四十三條 物業管理公司，得協助執行現行直轄市或縣市政府住（國）宅委辦維護執行工作，上述委辦維護於執行時，由物業管理師、物業管理經理人進入住（國）宅管理站，協助住（國）宅人員擬訂維護計畫，並由物業管理公司統一進行物業管理作業。如物業管理師評估因居住環境惡劣，足以妨害公共衛生及社會治安及不具備物業管理實施功能時，則洽該土地及建物所有權人五分之三同意，建議該住（國）宅符合都市更新條例第六條由主管機關優先劃定為都市更新地區。

第四十四條 物業管理公司，得協助現行直轄市或縣市住（國）宅整建時物業管理工作，整建時物業管理公司得協助都市更新實施者進行品質管理及監督，包括營建廢棄物處理、整建時公共安全、消防安全、防護設施、環境保護衛生、機電處理、綠化維護等工作。

第四十五條 經權利變換之土地及建物，於通知受配人時，物業管理公司或其指派之社區物業管理師得協助受配人辦理接管工作，並組織業主委員會，該經都市更新之物業管理公司得經業主委員會同意委辦執行物業管理工作，有關物業管理費用及執行之物業管理人員依社區建築物之數量分擔與物業管理公司統一議價，唯其費用應符合更新後提昇居住品質水準。

第八章 特殊物業管理

第四十六條 基於公共安全及環境品質，中央物業管理專責主管機關得依特種物業公共安全程度、使用類型、構造，得訂定特種物業管理規範。未規範事項適用本法規定。

第四十七條 從事特種物業管理業務之物業管理公司及其合作公司必須依特種物業特性分別具備建築、土木、結構、電機、水利及其他等專技資格人員參與。

第四十八條 從事特種物業管理之物業管理公司必須具備乙級以上之物業管理公司資格，並組織特種物業管理部門專責辦理並由物業管理師統籌作業。

第九章 業主及業主大會

第四十九條 業主在物業管理活動中，享有下列權利：

- 一、按照物業管理服務合約約定，接受物業管理公司提供之服務。
- 二、提議召開業主大會會議，並就物業管理的有關事項提出建議。
- 三、提出制訂和修改業主公約、業主大會議事規則的建議。
- 四、參加業主大會會議，行使選舉、表決權利。
- 五、選舉業主委員會委員並享有被選舉權。
- 六、監督業主委員會工作。
- 七、監督物業管理公司履行物業管理合約。
- 八、對物業公用部份、共用設施和相關場地使用情況具有詢問權。
- 九、監督物業共用部份、共用設施設備專項維修資金的管理使用。
- 十、其他本法及施行細則規定之其他權利。

第五十條 業主在物業管理活動中應履行下列義務：

- 一、遵守業主公約、業主大會議事規則。
- 二、遵守物業管理區域內物業共用部份和公共設施設備的使用、公共秩序和環境清潔衛生的維護等方面的規章制度。
- 三、執行業主大會的決定和業主大會授權業主委員會作出的決定。
- 四、按時繳納物業管理服務費及專項維修資金。

第五十一條 物業管理區域內全體業主組成業主大會。

業主大會應代表和維護物業管理區域內全體業主在物業管理活動中合法權益。

第五十二條 業主公共基金組成由業主繳納管理服務費、專項維修資金、起造人或建商提撥之物業管理公共基金或共有部份從事物業管理服務之回饋金或商業活動之收益金或其他收入等。

第五十三條 業主公共基金應存放物業管理金融公司，並開立業主公共基金管理帳戶，業主大會應依物業管理專責主管機關編訂業主公共基金財務管理規範，辦理業主基金之管理支用及財務報表。並於每月於物業管理區域明顯處公告所有業主。

第五十四條 業主公共基金得經業主大會業主全數通過動用當年度百分之五以內公共基金購買有價證券，有價證券所得利得應當作公共基金累計基金或產生虧損由公共基金負擔。業主公共基金應委託物業管理金融公司操作並簽訂委託契約，有關以業主大會名義操作有價證券所獲之利得免徵有關稅賦。
前項有價證券操作應以一年度為限，明細應於物業管理金融公司業主管理帳戶註明有價證券購買日期、金額、交易稅賦、出售日期。

第五十五條 業主大會或業主得向物業管理金融公司申請公共設施專案維修貸款，其貸款金額及所衍生利息由公共基金撥付，公共基金餘額不足支付應由所有業主均攤，業主因轉讓建築物所權登記不欲支付而業主大會有均攤費用追償權利。
物業管理金融公司有對均攤業主追償權利。

第五十六條 物業管理公司得依物業管理合約遴派物業管理會計人員協助業主大會依物業管理專責主管機關編訂業主公共基金財務管理規範辦理財務處理業務包括：業主物業管理帳戶開立、物業管理服務費收取、存提公共基金於物業管理金融公司作業、公共基金財務報表之製作、公告、公共費用支付及公共設施、設備

報價、招標、議價等工作。

辦理財務處理之物業管理會計人員應具備會計或財務經驗並無違反相關法令者。

前項財務處理人員應定期將財務處理狀況報告業主委員會主任委員及物業管理公司。

第五十七條 物業管理專責主管機關得分期、分區檢查業主公共基金運用概況，業主大會不得拒絕。

物業管理專責主管機關得委託會計師辦理查帳工作，所生費用由業主公共基金負擔。

第五十八條 物業管理服務費應當遵循合理計算得由中央物業管理專責主管機關組織各直轄市、縣市物業管理計費委員會，該委員會得參酌該區域物業價值、租金水準、應維修程度、住戶收入水準、政府都市規劃方向、物業管理品質等因素擬訂參考服務費收取費率標準，供業主大會收取物業管理服務費及物業管理公司收費參考，以提昇該物業管理品質。

中央物業管理專責主管機關得訂定物業管理服務費收費費率參考標準及辦法，俾便業主及物業管理公司簽訂物業管理服務合約參考。

第五十九條 一個物業管理區域應成立一個業主大會。

第六十條 物業管理區域之劃分應考慮物業的公共設施設備、建築物規模、社區建設等因素，具體辦法由直轄市、縣市政府制訂之。

第六十一條 同一個物業管理區域內的業主，應當在物業所在地的直轄市、縣市政府主管機關指導下成立業主大會。並選舉產生業主委員會，但只有一個業主者或者業主人數在三人以下且經全體業主一致同意，決定不成立業主大會者，由業主共同履行業主大會、業主委員會職責。

第六十二條 業主大會履行下列職責：

- 一、 訂、修改業主公約、業主公共基金財務規範和業主大會議事規則。
- 二、 選舉、罷免業主委員會委員，監督業主委員會工作。
- 三、 決定公共基金使用、運用、續籌方案，並監督實施。
- 四、 制定、修改物業管理區域內物業共用部份和共用設施設備使用、公共秩序和環境清潔衛生維護方面規章。
- 五、 其他依本法及施行細則規定事項。

第六十三條 業主大會會議可採取集會或書面徵求形式辦理，但應當有物業管理區域內二分之一以上業主參加。

業主可以委託其他業主擔任代理人參加業主大會，代理人數以一人為限。

業主大會作出決定並需經與會業主二分之一以上通過。有關業主公共基金購買有價證券及公共設施及設備貸款應經與會業主全數通過。

業主大會的決議對物業管理區域內的全體業主具有約束力。

第六十四條 業主大會會議分為定期會議和臨時會議。

業主大會會議召開得委託物業管理公司辦理會議行政事務，有關費用由公共基金支付。

業主大會會議議程應討論與業主大會職責有關事項，無關事項出席業主得提出異議予以刪除。

第六十五條 業主大會定期會議應當按照業主大會議事規則的規定召開，經五分之一以上業主提議，業主委員會應當組織召開業主大會臨時會議，不得拒絕召開。

業主大會定期會議及臨時會議主席為業主委員會主任委員，業主委員會主任委員不能參加，由業主委員會副主任委員代理主席或由業主大會推派代理主席。

第六十六條 業主大會會議應於會議召開前十五日書面通知業主。

業主大會物業管理公司物業管理師及物業管理經理人應列席報告物業管理事項。物業管理公司得介紹其合作公司業務服務範圍。

業主大會得聘任物業管理諮詢顧問公正指導業主大會程序及爭議解答，出席業主應接受會議程序進行方式。

業主委員會應當做好業主大會會議紀錄並予留存，並經業主大會主席、物業管理諮詢顧問簽署後公告。上述會議紀錄得委託物業管理公司辦理錄音、書面紀錄及打字、公告等文書作業。業主大會會議記錄應於業主大會召開後一個月內完成公告事項並報直轄市或縣市政府物業管理主管機關備查。

第六十七條 業主委員會為業主大會執行機構，履行下列職責：

- 一、召集業主大會會議，報告物業管理的實施情況。
- 二、代表業主與業主大會選聘的物業管理公司簽訂物業服務合約。
- 三、即時了解業主、物業使用人的意見和建議，監督和協助物業管理公司履行物業服務合約。
- 四、監督業主公約的實施。
- 五、業主大會賦予的其他職責。

第六十八條 業主委員會應當於選舉產生之日起三十日內向所屬當地之直轄市、縣市政府專責物業管理主管機關報備。主管機關應發與業主委員會組織報備證書。

業主委員會主任委員、副主任委員在業主委員會中推選產生。業主委員會委員任期一年，連選得連任一屆。如委員辭職缺額未超過全體委員半數不予補選。

為鼓勵委員投入業主大會事務，業主委員會委員得經業主大會全體業主同意，減免繳交物業管理服務費部份或全數，減免期限以其任期為限。

第六十九條 業主委員會主任委員、副主任委員資格應具未有違反政府法令之情事，如推選結果如有不符資格應重新推選主任委員、副主任委員。

第七十條 物業管理團體得協助直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關辦理業主委員會組織報備輔導工作及所轄區域全體業主委員會概況調查及資料更新工作。

物業管理團體協助辦理上述工作業主委員會不得拒絕。

第七十一條 業主委員會委員任期期滿，應於新任委員當選一個月內辦理移交手續，有關移交作業程序及表格由中央物業管理專責主管機關訂定之。

移交日前原業主委員會所作決議仍屬有效。

移交日期當地物業管理專責主管機關得派員或委託物業管理團體派員列席輔導監交，物業管理公司應派員列席並準備物業管理業務資料。

原業主委員會原主任委員或新任主任委員如不辦理移交程序當地物業管理專責主管機關得委託物業管理團體辦理協調輔導工作，如於期限內未辦理手續，當地物業管理專責主管機關得依本法規定處罰。

第七十二條 新任業主委員會主任委員及副主任委員應於當選三個月內參加當地物業管理專責主管機關或委託物業管理團體舉辦物業管理講習，以了解物業管理法令及實務運作，講習費用應由業主公共基金負擔。

業主委員會委員得於任期內參加當地物業管理專責主管機關或委託物業管理團體舉辦優良業主委員會觀摩活動。

第七十三條 業主公約應當對有關物業的使用、維護、管理業主的公共利益，業主應當履行義務，違犯公約應當承擔的責任等事項依法作出約定。

業主公約對全體業主具有約束力。

中央物業管理專責主管機關得訂定業主公約參考格式。

第七十四條 業主大會議事規則應當就業主大會的議事方式、表決程序、業主投票權確定方法，業主委員會組成等事項作出約定。

中央物業管理專責主管機關得訂定業主大會議事規則參考格式。

第七十五條 業主大會、業主委員會應當依法履行職責，不得作出與物業管理無關之決定，不得從事與物業管理無關之活動。

第七十六條 業主大會、業主委員會所作出之決議違反法令，當地物業管理專責主管機關，應當書面通知限期改正或撤銷其決議並通告全體業主。

第十章 物業管理服務

第七十七條 業主委員會應當與符合物業管理服務面積規模之物業管理公司簽訂書面物業管理服務合約。不符經營規模級別之物業管理公司不得參與投標。

第七十八條 業主委員會應依透過公開招標方式選聘具有相當規模之物業管理公司，如招標物業管理公司未達三家，得以議價方式選聘具有相當規模的物業管理公司。

第七十九條 物業管理公司招標決定應由業主委員會出席委員過半數同意決定。

為維持品質避免惡性競爭，中央物業管理專責主管機關得訂定物業管理公司招標程序及評選要點供業主委員會參考。

第八十條 為確保物業管理服務穩定性，物業管理公司服務合約簽訂期限應於一年以上，除物業管理企業違反法令或合約事項或經業主百分之五十以上連署提議更換外，業主委員會不得更換。

第八十一條 物業管理公司應按照物業服務合約的約定提供相應之服務。物業管理公司未能履行物業管理服務合約，導致業主人身、財

產安全受到損害時，應負相關法律責任。

第八十二條 物業管理公司承接業務時，應當與業主委員會辦理驗收手續。
如該物業屬前期物業範圍，應依本法第三十四條所規定資料移交新任物業管理公司。

第八十三條 為求物業管理服務延續，物業管理公司招標工作應於合約期滿一個月前辦理招標，原任物業管理公司如未取得物業管理服務工作，應於決標日簽約後一週內將業主委員會交辦所有資料及財務報表經業主委員會推派之委員見證辦理移轉新任物業管理公司。為避免移轉時間物業管理工作無法延續，原物業管理公司所屬物業管理經理人及物業管理員得經業主委員會出席委員過半數同意協助處理延續間物業管理工作至移轉完畢，所需費用由公共基金負擔。

第八十四條 專屬物業管理辦公場所所有權依法屬於業主全體，未經業主大會業主三分之二同意，物業管理公司不得變更物業管理辦公場所用途。

第八十五條 物業管理公司除可專任物業管理業務外可將物業管理區域內專項業務委託其合作專業服務公司，但不得將該區域內全部物業管理一併委託給其合作公司。
如其合作公司違反法令或經業主百分之五十以上提議，業主委員會得要求物業管理公司解除委託合約。

第八十六條 已竣工但未出售或尚未交付物業買受人之物業，物業管理服務費用由起造人或建築業者繳納。

第八十七條 物業管理公司可以根據業主委託提供物業服務合約以外的服務項目，服務報酬由雙方約定。

第八十八條 對物業管理區域內業主違反有關治安、環保、物業廣告物、裝修和使用等方面之行為，或有嚴重噪音影響安寧、環境清潔者，物業管理公司應當制止通知業主委員會主任委員或委員，並報

告當地物業管理專責主管機關備案。

當地物業管理專責主管機關接受物業管理公司報告書後，如認有查明必要應會同司法機關依法處理。

制止處理程序要點由中央物業管理專責主管機關訂定之。

第八十九條 直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關應及時處理業主、業主委員會、物業使用人或物業管理公司在物業管理活動中之申訴或得委託物業管理團體擔任申訴初步審理單位，物業管理團體應將申訴人列冊並將資料整理或回覆建議提供物業管理專責主管機關處理。

第十一章 公寓大廈管理及相關法規轉換競合

第九十條 依據公寓大廈管理條例由區分所有權人決議成立之管理委員會、管理負責人，得依本法之規定成立業主委員會，但其應向物業管理專責主管機關辦理組織報備程序並註銷原組織報備證書。

第九十一條 物業管理專責主管機關得輔導協助公寓大廈區分所有權人會議、管理委員會辦理變更程序，中央物業管理專責主管機關得分期、分區舉辦講習及協助移轉事項。

物業管理團體或公寓大廈服務團體得接受物業管理專責主管機關委託辦理移轉輔導工作。

管委會及管理負責人移轉事項應包括服務業務資料、財務資料及其他與管委會有關資料，有關移轉辦法由中央物業管理專責主管機關訂定之。

第九十二條 公寓大廈管理服務人得依本法規定轉換物業管理公司或物業管理人員。

轉換辦法由中央物業管理專責主管機關訂定之。

第九十三條 公寓大廈管理條例所規定之區分所權人會議、管理委員會、管理負責人、管理服務人、主管機關所從事決議、決定、規約、

解釋在未移轉前仍依公寓大廈管理條規定處理。移轉後之債權或債務由新業主大會及業主委員會承接。如區分所有權人會議或管委會決議有違反相關法令規定，新業主大會得就事實追償並報物業管理專責主管機關備查。

第九十四條 公寓大廈管理條例主管機關應將公寓大廈管理有關業務資料移轉物業管理主管機關及物業管理專責主管機關。其期限依本法所規定之期限範圍處理完成。

另有關係全業法、消防法、建築法、不動產經紀仲介條例、不動產證券化條例、都市更新條例等法規是否競合問題俟本法通過後由中央物業管理專責主管機關會同相關機關研究修訂之。

第十二章 物業管理品質評價

第九十五條 為確保我國物業管理品質並予以鼓勵，中央物業管理專責主管機關得每年辦理物業管理公司、物業管理師、物業管理經理人、物業管理員及物業管理諮詢顧問公司評鑑，直轄市及縣市政府物業管理專責主管機關得辦理轄區內業主委員會及物業管理評鑑，有關評鑑工作得委託物業管理團體辦理。優良物業管理公司、物業管理師、物業管理經理人、物業管理員、物業管理諮詢顧問公司、物業管理諮詢顧問、業主委員會獎勵要點另訂定之。

第九十六條 中央物業管理專責主管機關應辦理物業管理公司年度檢查工作，物業管理公司不得拒絕並全力支援配合辦理。本項檢查工作得委託物業管理團體辦理。

第九十七條 中央物業管理專責主管機關得協助不動產證券化條例主管機關及房屋稅條例主管機關提供物業管理品質及物業租金收入價值等級報告，俾供上述主管機關擬訂不動產收益價值及課徵房屋稅之參考依據。
物業管理品質及物業租金收入價值等級報告格式及評斷標準計

算方式得由中央物業管理專責主管機關設置專責委員會擬訂之。

第九十八條 物業管理諮詢顧問公司得協助不動產信託投資公司提供評估物業品質等級報告。並得收取有關諮詢報告費用。

第十三章 物業管理人才培訓測驗及技能檢定

第九十九條 物業管理師、物業管理經理人、物業管理員在本法通過前於政府職訓中心培訓取得結業證書或物業管理團體舉辦物業學分班結業證書或依公寓大廈管理條例規定取得管理服務人員認可證者得經中央物業管理主管機關辦理檢覈測驗後取得有關資格。

第一百條 物業管理師、物業管理經理人、物業管理員得經中央物業管理專責主管機關辦理職前培訓及測驗後取得資格，具備資格方得從事有關工作，培訓及測驗辦法另訂定之。

前項培訓及測驗工作得委託物業管理團體辦理並在經費上酌予補助。

第一百零一條 物業管理從業人員得由經中央物業管理專責主管機關洽請行政院勞委會依需要分職類辦理技術士技能檢定，以提昇我國物業管理品質及從業人員專業地位。

前項檢定業務得委託具備經驗及設備條件之物業管理團體辦理技能檢定學科或術科測驗作業。

第一百零二條 物業管理經理人、物業管理諮詢顧問、物業管理師得由中央物業管理主管機關視業務發展需要洽請考試主管機關納入專技人員考試範圍取得專技人員資格。

政府物業管理行政人員得由高考、普考、初等考試及特考取得任用資格。

第一百零三條 物業管理師、物業管理經理人、物業管理員及物業管理諮詢顧問應從事物管工作滿一年後，由物業管理團體辦理年度在職訓練。

本項訓練為年度檢查及評鑑項目之一。

第一百零四條中央物業管理專責主管機關得召訓物業管理師、物業管理經理人辦理境外業務培訓，通過培訓測驗者方得從事境外業務。

第十四章 物業管理金融公司

第一百零五條政府主管機關應輔導設立物業管理金融公司，以協助物業管理公司及業主、業主委員會物業管理優惠資金來源，以提昇物業管理專業及維護整體品質。

物業管理金融公司未取得中央物業管理專責主管機關特許不得營業。

第一百零六條物業管理金融公司業務如下：

- 一、辦理物業管理公司及其合作公司採購機具、設備及營運資金放款業務。
- 二、辦理物業管理公司採購案押標金、保證金之保證業務。
- 三、辦理起造人或建築業者按一定比例繳交公共基金業務。
- 四、辦理業主或業主大會維修、整建公共設施、設備放款業務。
- 五、辦理業主或業主公共基金存款及保管業務。
- 六、辦理開立業主或業主公共基金管理帳戶業務。
- 七、辦理業主公共基金委託操作購買有價證券業務。
- 八、其他經主管機關核定業務。

第一百零七條管理金融公司董監事應包括物業管理主管機關、金融主管機關、證券主管機關、物業管理團體、物業管理同業公會、物業管理諮詢顧問及業主委員會代表擔任。並依公司法規定組織董監事會。

第一百零八條物業管理金融公司負責人應依符合銀行法及證券交易法規定資格並經中央物業管理專責主管機關同意始得擔任或更換。

第一百零九條中央物業管理主管機關應對物業管理金融公司業務及財務辦理年度檢查及查核公共基金管理帳戶，並得委託會計師辦理查

帳工作。

銀行主管機關得依銀行法規定辦理監督檢查；證券主管機關得依證券交易法規定辦理監督檢查。

第一百一十條 依公寓大廈管理條例所繳存國庫銀行之公共基金，應於本法通過後移撥物業管理金融公司，有關帳戶資料及存放明細亦一併移轉。

第一百一十一條 物業管理金融公司得依其年度盈餘百分之五移撥物業管理發展基金作為營運基金。

第一百一十二條 物業管理金融公司得經中央物業管理專責主管機關會同金融主管機關同意於全國各直轄市及縣市成立分公司或辦事處。

第一百一十三條 物業管理金融公司得由政府國庫出資籌設或由民間金融業者出資籌設，初期以五家為限。

但隨業務需求及各區域物業管理發展狀況，由中央物業管理專責主管機關得開放家數及民間投資設立。

物業管理金融公司設置及管理辦法另訂定之。

第十五章 物業管理爭議處理與仲裁

第一百一十四條 物業管理公司與物業管理公司、物業管理公司與業主間因物業管理所衍生之爭議得依商務仲裁條例辦理仲裁。

第一百一十五條 業主欠繳物業管理服務費或其他屬公共基金應繳費用依業主委員會促期改善，於三個月內仍未改善者，業主委員會得依業主大會決議辦理訴請法院辦理驅離，並得訴請法院讓出其建築物所有權或其基地所有權應有部份，判決確定三個月內不自行出讓並完成移轉登記手續，業主委員會得聲請法院拍賣之。

前項拍賣所得除其他法律另有規定外，於積欠本法應負擔費用其受償順序與第一順位抵押權同。

業主委員會得委託物業管理公司協助辦理相關通知改善、

訴請、聲請行政作業，作業費用由公共基金負擔。

第一百一十六條 物業管理公司應辦理業主與業主間爭議事項、業主與業主委員會之前置協調工作，物業管理公司應定期遴派物業管理師、物業管理經理人解說政府物業管理法令之實務說明並予解答。物業管理公司應選派專職人員擔任業主與業主委員會爭議協調人。業主、業主委員會所生爭議未經物業管理公司前置協調、物業管理團體初審申訴案件者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得拒絕申訴受理。

第一百一十七條 物業管理專責主管機關接受申訴或委託物業管理團體接受業主或業主委員會申訴時，應洽請物業管理公司了解概況，非屬重大爭議得請物業管理團體協助處理。

第十六章 罰則

第一百一十八條 非物業管理公司、非物業管理諮詢公司未依規定取得特許而擅自營業者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣伍拾萬元至壹百萬元罰鍰。

第一百一十九條 非物業管理公司、非物業管理諮詢顧問公司擅自取用物業管理公司或物業管理諮詢顧問公司字樣，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣壹拾萬元至貳拾萬元罰鍰並撤銷營業登記證。

第一百二十條 物業管理公司、物業管理諮詢顧問公司未依規定聘用具有資格物業管理人員、物業管理諮詢顧問者或未參加在職訓練者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第一百二十一條 本法規定應辦辦理移交手續者，不依規定拒絕者、或逾期移交者、或移交不實者辦理交接，直轄市或縣市物業管理專責主管機關得處新台幣貳拾萬元至伍拾萬元罰鍰。

第一百二十二條 起造人或建築業者不辦理本法規定事項或提撥公共基金

者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣貳拾萬元罰鍰並移送法院強制其應繳納之金額。

第一百二十三條 業主未依規定繳納管理服務費及公共基金者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰併移送法院強制其應繳納金額。

第一百二十四條 業主委員會主任委員、副主任委員、委員未依規定辦理移交或接受物業管理主管機關講習者直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第一百二十五條 業主擅自變更物業專有或約定專有部份用途者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第一百二十六條 業主於物業從事經營餐飲、瓦斯、電焊或其他危險營業或存有爆炸性或易燃性物品或公共營業人數眾多之營業場所，未投保意外責任保險者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。如因而致人死者，得處以一年以上七年以下有期徒刑，得併科新台幣壹百萬以上伍百萬元以下罰金；致重傷殘者，得處以六個月以上五年以下有期徒刑，得併科新台幣伍拾萬元以上貳百伍拾萬元以下罰鍰。

第一百二十七條 業主委員會主任委員、副主任委員、委員挪用公共基金，得處以挪用金額二倍之罰鍰，併依相關法令負刑事責任。物業管理公司或人員挪用公共基金者，由中央物業管理專責主管機關吊銷特許、資格證書併賠償業主挪用金額，如構成犯罪者，依法追究直接負責之主管人員和其他負責人員刑事責任。

第一百二十八條 起造人或建築業者在物業管理區域未配置專屬物業管理辦公場所者，由直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關限期

改正，如未限期改正處以專屬物業管理辦公場所公告現值二倍之罰鍰，併得連續處罰，至改善完成為止。業主或業主大會未依規定協助配置專屬物業管理辦公場所，應予改善，如未經改善得處業主或業主大會專屬物業管理辦公場所公告現值一倍之罰鍰，併得連續處罰，至改善完成為止。如歸咎起造人或建築業者無法提供使用者不在此限。

第一百二十九條 外商物業管理公司未依法提撥物業管理發展基金或移轉技術者，中央物業專責主管機關得令限期改正，如不限期改正者中央物業管理主管專責機關得撤銷營業特許。

第一百三十條 業主或業主委員會不得拒絕物業主管機關之評鑑，如拒絕者直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第一百三十一條 物業管理公司或物業管理諮詢顧問公司不得拒絕物業管理評鑑或年檢，如拒絕者直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處以新台幣貳拾萬元至肆拾萬元罰鍰。

第一百三十二條 物業金融公司及人員應依本法規定辦理作業，如違反有關規定中央物業專責主管機關得依違反情形處以警告、撤銷工作人員、經理人、董監事、負責人職務、撤銷物業管金融公司營業許可，如涉及刑責部份移送司法機關辦理。

第一百三十三條 業主或業主委員會未將公共基金存放物業管理金融公司者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得限期改正，並依法得處以新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第一百三十四條 依公寓大廈管理條例公共基金提撥國庫之承辦銀行未於期限將資金移轉至物業管理金融公司者，中央物業管理專責主管機關得洽金融主管機關行政處分該行負責人、承辦主管及承辦人員。

第一百三十五條 依公寓大廈管理條例成立管理組織、管理服務人未依規定於

期限移轉至業主委員會、物業管理公司者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得視情況處以原管理組織主任委員、委員新台幣肆萬元至貳拾萬元罰，未移轉公寓大廈管理維護公司得撤銷其營業許可。

第一百三十六條 業主拒絕本法第八十八條制止者，直轄市或縣市政府物業管理專責主管機關得處新台幣肆萬元至貳拾萬元罰鍰。

第十七章 附則

第一百三十七條 本法各項施行細則及有關子法，統由中央物業管理專責主管機關訂定之。

第一百三十八條 本法自公佈日施行。

第一百三十九條 本法公佈施行後五年內，公寓大廈管理條例應予廢止。

附錄十八 物業管理師制度暫行規定

中華人民共和國人事部
中華人民共和國建設部
二〇〇五年十一月十六日
物業管理師制度暫行規定

第一章 總 則

第一條為了規範物業管理行為，提高物業管理專業管理人員素質，維護房屋所有權人及使用人的利益，根據《物業管理條例》及國家職業資格證書制度有關規定，制定本規定。

第二條本規定適用於在物業管理企業中，從事物業管理工作的專業管理人員。

第三條本規定所稱物業管理師，是指經全國統一考試，取得《中華人民共和國物業管理師資格證書》（以下簡稱《資格證書》），並依法註冊取得《中華人民共和國物業管理師註冊證》（以下簡稱《註冊證》），從事物業管理工作的專業管理人員。

物業管理師英文譯為：Certified Property Manager

第四條國家對從事物業管理工作的專業管理人員，實行職業准入制度，納入全國專業技術人員職業資格證書制度統一規劃。

第五條建設部、人事部共同負責全國物業管理師職業准入制度的實施工作，並按職責分工對該制度的實施進行指導、監督和檢查。

縣級以上地方人民政府房地產主管部門和人事行政部門按職責分工實施物業管理師職業准入制度。

第二章 考 試

第六條物業管理師資格實行全國統一大綱、統一命題的考試制度，原則上每年舉行一次。

第七條建設部組織成立物業管理師資格考試專家委員會，負責擬定考試科目、考試大綱，組織命題，建立並管理考試試題庫等工作。

第八條人事部組織專家審定考試科目、考試大綱、考試試題，組織實施考試工作；會同建設部研究確定合格標準，並對考試考務工作進行指導、監督和檢查。

第九條凡中華人民共和國公民，遵守國家法律、法規，恪守職業道德，並具備下列條件之一的，可以申請參加物業管理師資格考試：

- （一）取得經濟學、管理科學與工程或土建類中專學歷，工作滿 10 年，其中從事物業管理工作滿 8 年。
- （二）取得經濟學、管理科學與工程或土建類大專學歷，工作滿 6 年，其中從事物業管理工作滿 4 年。
- （三）取得經濟學、管理科學與工程或土建類大學本科學歷，工作滿 4

年，其中從事物業管理工作滿3年。

(四) 取得經濟學、管理科學與工程或土建類雙學士學位或研究生班畢業，工作滿3年，其中從事物業管理工作滿2年。

(五) 取得經濟學、管理科學與工程或土建類碩士學位，從事物業管理工作滿2年。

(六) 取得經濟學、管理科學與工程或土建類博士學位，從事物業管理工作滿1年。

(七) 取得其他專業相應學歷、學位的，工作年限及從事物業管理工作年限均增加2年。

第十條物業管理師資格考試合格，由人事部、建設部委託省、自治區、直轄市人民政府人事行政部門，頒發人事部統一印製，人事部、建設部用印的《資格證書》。該證書在全國範圍內有效。

第十一條 以不正當手段取得《資格證書》的，由省、自治區、直轄市人民政府人事行政部門收回《資格證書》。自收回《資格證書》之日起，3年內不得再次參加物業管理師資格考試。

第三章 注 冊

第十二條 取得《資格證書》的人員，經註冊後才可以物業管理師的名義執業。

第十三條 建設部為物業管理師資格註冊審批機構。省、自治區、直轄市人民政府房地產主管部門為物業管理師資格註冊審查機構。

第十四條 取得《資格證書》並申請註冊的人員，應當受聘於一個具有物業管理資質的企業，並通過聘用企業向本企業工商註冊所在省的註冊審查機構提出註冊申請。

第十五條 註冊審查機構在收到申請人的註冊申請材料後，對申請材料不齊全或者不符合法定形式的，應當當場或者在5個工作日內，一次告知申請人需要補正的全部內容，逾期不告知的，自收到申請材料之日起即為受理。

對受理或者不予受理的註冊申請，均應出具加蓋註冊審查機構專用印章和注明日期的書面憑證。

第十六條 註冊審查機構自受理註冊申請之日起20個工作日內，按規定條件和程式完成申請材料的審查工作，並將註冊申請人員材料和審查意見報註冊審批機構審批。

註冊審批機構自受理註冊申請人員材料之日起20個工作日內作出決定。在規定的期限內不能作出決定的，應當將延長期限的理由告知申請人。

對作出批准決定的，應當自決定批准之日起10個工作日內，將批准決定送達註冊申請人，並核發《註冊證》。對作出不予批准決定的，應當書面說明理由，並告知申請人享有依法申請行政復議或者

提起行政訴訟的權力。

第十七條 物業管理師資格註冊有效期為3年。《註冊證》在有效期限內是物業管理師的執業憑證，由持證人保管和使用。

第十八條 初始註冊者，可以自取得《資格證書》之日起1年內提出註冊申請。逾期未申請者，在申請初始註冊時，必須符合本規定繼續教育的要求。

初始註冊時需要提交下列材料：

- (一)《中華人民共和國物業管理師初始註冊申請表》；
- (二)《資格證書》；
- (三)與聘用單位簽訂的勞動合同；
- (四)逾期申請初始註冊人員的繼續教育證明材料。

第十九條 註冊有效期屆滿需要繼續執業的，應當在有效期屆滿前30個工作日內，按照本規定第十四條規定的程式申請延續註冊。註冊審批機構應當根據申請人的申請，在規定的時限內作出延續註冊的決定；逾期未作出決定的，視為准予延續註冊。

延續註冊時需要提交下列材料：

- (一)《中華人民共和國物業管理師延續註冊申請表》；
- (二)與聘用單位簽訂的勞動合同；
- (三)達到註冊期內繼續教育要求的證明材料。

第二十條 在註冊有效期內，物業管理師變更執業單位，應按照本規定第十四條規定的程式辦理變更註冊手續。變更註冊後，其《註冊證》在原註冊有效期內繼續有效。

變更註冊時需要提交下列材料：

- (一)《中華人民共和國物業管理師變更註冊申請表》；
- (二)與新聘用單位簽訂的勞動合同；
- (三)工作調動證明或者與原聘用單位解除勞動合同的證明，退休人員的退休證明。

第二十一條 物業管理師因喪失行為能力、死亡或者被宣告失蹤的，其《註冊證》失效。

第二十二條 註冊申請人有下列情形之一的，註冊審批機構不予註冊：

- (一)不具有完全民事行為能力的；
- (二)刑事處罰尚未執行完畢的；
- (三)在物業管理活動中受到刑事處罰，自刑事處罰執行完畢之日起至申請註冊之日止不滿2年的；
- (四)法律、法規規定不予註冊的其他情形。

第二十三條 物業管理師或者聘用單位有下列情形之一的，應由本人或聘用單位按規定的程式向當地註冊審查機構提出申請，由註冊審批機構核准後，辦理註銷手續，收回《註冊證》。

- (一)不具有完全民事行為能力的；

- (二) 申請註銷註冊的；
 - (三) 與聘用單位解除勞動關係的；
 - (四) 註冊有效期滿且未延續註冊的；
 - (五) 被依法撤銷註冊的；
 - (六) 造成物業管理項目重大責任事故或者受到刑事處罰的；
 - (七) 聘用單位被吊銷營業執照的；
 - (八) 聘用單位被吊銷物業管理資質證書的；
 - (九) 聘用單位破產的；
 - (十) 應當註銷註冊的其他情形。
- 第二十四條 註冊申請人以不正當手段取得註冊的，註冊審批機構應當撤銷註冊，並依法給予行政處罰；當事人在3年內不得再次申請註冊；構成犯罪的，依法追究刑事責任。
- 第二十五條 被註銷註冊或者不予註冊的人員，重新具備初始註冊條件，並符合本規定繼續教育要求的，可按照本規定第十四條規定的程式申請註冊。
- 第二十六條 註冊審批機構應當定期公佈註冊有關情況。當事人對註銷註冊、不予註冊或者撤銷註冊有異議的，可依法申請行政復議或者提起行政訴訟。

第四章 執 業

- 第二十七條 物業管理師依據《物業管理條例》和相關法律、法規及規章開展執業活動。
- 第二十八條 物業管理專案負責人應當由物業管理師擔任。物業管理師只能在一個具有物業管理資質的企業負責物業管理專案的管理工作。
- 第二十九條 物業管理師應當具備的執業能力：
 - (一) 掌握物業管理、建築工程、房地產開發與經營等專業知識；
 - (二) 具有一定的經濟學、管理學、社會學、心理學等相關學科的知識；
 - (三) 能夠熟練運用物業管理相關法律、法規和有關規定；
 - (四) 具有豐富的物業管理實踐經驗。
- 第三十條 物業管理師的執業範圍：
 - (一) 制定並組織實施物業管理方案；
 - (二) 審定並監督執行物業管理財務預算；
 - (三) 查驗物業共用部位、共用設施設備和有關資料；
 - (四) 負責房屋及配套設施設備和相關場地的維修、養護與管理；

- (五) 維護物業管理區域內環境衛生和秩序；
 (六) 法律、法規規定和《物業管理合同》約定的其他事項。
- 第三十一條 物業管理專案管理中的關鍵性檔，必須由物業管理師簽字後實施，並承擔相應法律責任。
- 第三十二條 物業管理師應當妥善處理物業管理活動中出現的問題，按照物業服務合同的約定，誠實守信，為業主提供質價相符的物業管理服務。
- 第三十三條 物業管理師應當接受繼續教育，更新知識，不斷提高業務水準。每年接受繼續教育時間應當不少於 40 學時。
- 第五章 附 則
- 第三十四條 對在本規定發佈之日前，長期從事物業管理工作，具有豐富物業管理實踐經驗，並符合考試認定條件的專業管理人員，可通過考試認定辦法取得物業管理師資格。
- 第三十五條 取得《資格證書》的人員，用人單位可以根據工作需要聘任經濟師職務。
- 第三十六條 符合考試報名條件的香港、澳門居民，可以申請參加物業管理師資格考試。申請人在報名時應提交本人身份證明、國務院教育行政部門認可的相應專業學歷或者學位證書、從事工作及物業管理相關實踐年限證明。臺灣地區專業技術人員參加考試的辦法另行規定。
 外籍專業人員申請參加物業管理師資格考試、註冊和執業等管理辦法另行制定。
- 第三十七條 物業管理師繼續教育內容、物業管理企業配備物業管理師數量和註冊管理等具體辦法，由建設部另行規定。
- 第三十八條 各級人事行政部門和房地產主管部門及物業管理師資格考試等機構，在實施物業管理師制度過程中，因工作失誤，使專業管理人員合法權益受到損害的，應當依據國家有關規定給予相應賠償，並可向有關責任人追償。
- 第三十九條 各級人事行政部門和房地產主管部門及物業管理師資格考試等機構的工作人員，有不履行工作職責，監督不力，為本人或他人謀取私利等違法違紀行為的，視情節輕重，給予行政處分。構成犯罪的，依法追究刑事責任。
- 第四十條 本規定自 2005 年 12 月 1 日起施行。

附錄十九 物業管理師資格考試實施辦法

物業管理師資格考試實施辦法

- 第一條 人事部、建設部共同成立物業管理師資格考試辦公室（以下簡稱考試辦公室，設在建設部），負責考試相關政策的研究及管理工作。具體考務工作委託人事部考試中心負責。
各省、自治區、直轄市的考試工作由當地人事行政部門會同房地產主管部門組織實施，並協商確定具體職責分工。
- 第二條 物業管理師資格考試科目為《物業管理基本制度與政策》、《物業管理實務》、《物業管理綜合能力》和《物業經營管理》。
- 第三條 資格考試分4個半天進行。《物業管理基本制度與政策》、《物業經營管理》、《物業管理綜合能力》3個科目的考試均為2.5小時，《物業管理實務》科目考試時間為3個小時。
- 第四條 符合《物業管理師制度暫行規定》（以下簡稱《暫行規定》）有關報名條件的人員，均可報名參加物業管理師資格考試。
- 第五條 符合《暫行規定》有關報名條件，並於2004年12月31日前，評聘工程類或經濟類高級專業技術職務，且從事物業管理工作滿10年的人員，可免試《物業管理基本制度與政策》、《物業經營管理》2個科目，只參加《物業管理實務》、《物業管理綜合能力》2個科目的考試。
- 第六條 考試成績實行2年為一個週期的滾動管理辦法，參加全部4個科目考試的人員必須在連續兩個考試年度內通過全部科目；免試部分科目的人員必須在一個考試年度內通過應試科目。
- 第七條 參加考試由本人提出申請，攜帶所在單位出具的有關證明及相關材料到當地考試管理機構報名。考試管理機構按規定的程式和報名條件審查合格後，發給准考證。參加考試人員憑准考證在指定的時間、地點參加考試。
國務院各部門所屬單位和中央管理企業的專業管理人員按屬地原則報名參加考試。
- 第八條 考試日期為每年第三季度。考點原則上設在省會城市和直轄市的大、中專院校或高考定點學校，如確需在其他城市設置，須經建設部和人事部批准。
- 第九條 物業管理師資格考試及有關專案的收費標準，須經當地價格行政部門批准，並公佈於眾，接受群眾監督。
- 第十條 堅持考試與培訓分開的原則。凡參與考試工作（包括命、審題與組織管理）的人員，不得參加考試和舉辦與考試內容有關的培訓工作。應考人員參加相關培訓堅持自願的原則。
- 第十一條 考試考務工作應嚴格執行考試工作的有關規章制度，切實做好試卷命制、印刷、發送過程中的保密工作，嚴格遵守保密制度，嚴防洩密。
- 第十二條 考試工作人員應嚴格遵守考試工作紀律，認真執行考試回避制

度。對違犯考試紀律和有關規定行為的，按照《專業技術人員資格考試違紀違規行為處理規定》（人事部令第3號）處理。

附錄二十 物業管理師資格認定考試辦法

物業管理師資格認定考試辦法

一、認定考試申報條件

遵守中華人民共和國憲法和各項法律、法規，恪守職業道德，身體健康，評聘為中級及以上專業技術職務，擔任物業管理項目經理或物業管理項目管理處主任及以上職務滿5年，管理過2個以上物業管理專案，管理面積達到20萬平方米，管理業績良好，取得建設部頒發的物業管理經理崗位培訓合格證書，並同時具備下列條件（一）和（二）中各一項的在職在編人員，可報名參加物業管理師資格認定考試。

（一）學歷與工作經歷

- 1、具有大學本科以上學歷或學位，從事物業管理工作滿5年。
- 2、具有大學專科學歷，從事物業管理工作滿10年。
- 3、具有中專學歷，從事物業管理工作滿15年。

（二）專業水準與業績

- 1、在有國內統一刊號（CN）或國際刊號（ISSN）的期刊上，作為第一作者發表過物業管理專業論文2篇及以上（每篇不少於2000字）；
- 2、出版有統一書號（ISBN）的物業管理相關專業著作（本人獨立撰寫章節在30000字以上）。
- 3、獲得物業管理相關專業省部級以上科技成果獎項目的主要技術負責人（前5名）。

二、認定考試組織

物業管理師資格認定考試由人事部、建設部共同負責，並成立“全國物業管理師認定考試辦公室”（以下簡稱“全國認定考試辦公室”），負責認定考試的管理工作。

各省、自治區人事廳、建設廳和直轄市人事局、房地產管理局按職責分工負責本地區認定考試管理工作。

三、認定考試方式

- （一）認定考試採取全國統一組織、閉卷筆答方式進行。
- （二）認定考試科目為《物業管理實務》。考試主要考察物業管理專業工作的實際能力。
- （三）認定考試合格標準由人事部、建設部共同研究確定。

四、認定考試申報材料

- （一）《物業管理師資格認定考試申報表》（附件1）一式兩份；
- （二）學歷或學位證書、評聘專業技術職務證書、物業管理企業資質證書、物業管理企業經理崗位培訓合格證書、獲獎證書、擔任專案負責人任命檔和論文、專著封面及內容說明的影本。
- （三）所在單位出具的職業道德和管理業績證明，獲獎單位出具的獲獎專案主要技術負責人證明。
- （四）本人近期1寸免冠相片3張。

五、認定考試程式

- (一) 符合認定考試條件的人員，通過聘用單位向單位工商登記註冊所在地省、自治區、直轄市房地產主管部門報送申請材料。
- (二) 各省、自治區、直轄市房地產主管部門對申報人員材料進行審查，提出審查意見，並經當地人事行政部門復審合格後，由物業管理師資格認定考試考務機構向申請人核發准考證。
- (三) 參加認定考試人員按照有關規定，攜帶相關證件，在准考證指定的時間和地點參加考試。
- (四) 認定考試結束後，各省、自治區、直轄市物業管理師資格認定考試管理部門將認定考試人員申報材料、考試資訊軟碟和《物業管理師資格認定考試合格人員情況匯總表》(附件2)一併報全國認定考試辦公室。
- (五) 全國認定考試辦公室組織有關專家對各地報送的申報人員材料和考試人員成績進行審核，將審核合格人員名單進行公示。經公示無異議後，由建設部、人事部審批後向社會公告獲得《中華人民共和國物業管理師資格證書》人員的名單。

對未通過認定考試的申請人，委託各省、自治區、直轄市物業管理師資格認定考試管理部門向其說明不通過的理由。

六、認定考試有關要求

- (一) 各地應及時將本通知精神向社會公告。認定考試申請材料上報和考試時間及各環節工作另行通知。
- (二) 各地區應嚴格按照規定的條件和程式，認真做好申報、審查和復審工作。凡不認真把關和弄虛作假的，按照《行政許可法》有關規定處理。
- (三) 各地區在審查、復審時，應核查各類證書及相關證明文件的原件。報送各類證書等相關證明檔的影本應由所在單位人事部門負責人簽署意見、加蓋單位印章，並承擔相關責任。
- (四) 物業管理師資格認定考試考務各環節工作，應按照《物業管理師資格考試實施辦法》有關要求進行。對違犯考試紀律和有關規定行為的，按照《專業技術人員資格考試違紀違規行為處理規定》處理。
- (五) 全國認定考試辦公室公示網站為：
中國住宅與房地產資訊網站 (<http://www.realestate.gov.cn>)
中國物業管理協會網站 (<http://www.ecpmi.org.cn>)。

附錄二十一 服務業發展綱領及行動方案

行政院 93 年 11 月 10 日第 2914 次會議通過
行政院 93 年 11 月 15 日院臺經字第 0930051134 號函核定

物業管理服務業 發展綱領及行動方案

旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫



Brighten Taiwan's SMILE

內政部
行政院勞工委員會
行政院經濟建設委員會

中華民國 93 年 12 月

目 錄

| | |
|-------------------------|-----|
| 壹、物業管理服務業產業分析 | 251 |
| 一、前言 | 251 |
| 二、發展現況 | 251 |
| 三、面臨問題 | 253 |
| 四、發展策略 | 254 |
| 五、發展願景及目標 | 254 |
| 貳、物業管理服務業發展綱領 | 256 |
| 一、緣起 | 256 |
| 二、基本原則及理念 | 256 |
| 三、目標 | 256 |
| 四、發展策略及具體措施 | 257 |
| 參、物業管理服務業發展綱領及行動方案（分工表） | 258 |
| 肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施 | 264 |
| ■ 旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫 | 264 |

壹、物業管理服務業產業分析

一、前言

物業管理為針對建築物硬體及服務其社群與生活環境之軟體，作維護管理與全方位之經營。換言之，物業管理即所有與建築物使用有關業務之管理活動，其目的在使建物使用者擁有清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育之生活空間。為因應我國都會之發展及經濟成長趨勢，商業大樓及公寓大廈、社區普遍增加，對服務品質要求日愈增加，相對物業管理服務業發展也相對重要，已衍生成為我國一項重要的新興服務產業。

二、發展現況

(一) 產業範疇

物業管理服務業依其服務項目可分為三類：

1. 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服務。

2. 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。

3. 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。

(二) 產業特性

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週期及使用者需求，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。

(三) 產值及就業人數：

1. 由於國內無整體性物業管理服務業資料庫，對此一行業無法詳實了解，僅能就相關資料推估。中華物業管理協會已前期規劃完成第一類（基礎服務）資料庫建置計畫案，協同產、官、學界預定推動執行調查，將明確精算第一類產值及從業人數，另第二類及第三類因行業界定資料龐大需政府支持辦理。
2. 目前國內物業管理服務業中，以公寓大廈管理維護為例，約有450家，從業人員約50,000人；清潔服務約7,400家，從業人員約150,000人，合計約為200,000人，年產值約500億元。
3. 至於保全有427家，從業人員35,374人，其中駐衛保全年產值約有150億元。

(四) SWOT分析

| 優勢 (Strength) | 劣勢 (Weakness) |
|---|---|
| 1. 民間物管業者已逐步重視提升物管品質化、資訊化，並具備國內全盤作業能力。 2. 瞭解國內業主需求，能即時 | 1. 國內物業管理公司規模仍太小，人員素質參差不齊且易流於惡性競爭，難以提升整體服務品質。 |

| | |
|---|--|
| <p>提供所需物管服務。</p> <p>3.產業科技運用能力強。</p> | <p>2.缺乏教育體系及職訓體系培養基礎及國內外經營管理人才。</p> <p>3.缺乏物業管理相關法規之整合。</p> <p>4.亟需政府政策性輔導，否則易喪失國內及國外市場商機。</p> |
| 機會 (Opportunity) | 威脅 (Threat) |
| <p>1.國人對生活環境品質要求逐漸提高。</p> <p>2.政府與業者對生活環境之品質化與標準化具相當共識，國內市場未來成長空間極大。</p> <p>3.政府重視國家資源之有效分配，利於大幅提高就業人口及國際化輸出。</p> | <p>1.國際大型物管公司集團已進入國內並爭取大型物管案場。</p> <p>2.大陸已通過物管條例，積極推動物業管理發展，明定每一個物業或社區，均需委託物業管理公司來管理。</p> |

三、面臨問題

- (一) 現行法令不足以因應現今產業發展、時代潮流及國際競爭，亟需檢討制定物業管理相關法規。
- (二) 缺乏物業管理產業資料庫，致物業管理產業發展之基本資訊不足。
- (三) 物業管理教育不足，基礎建設薄弱，教育體系未設有物業管理專門科系，職業訓練體系亦不完整，造成人員素質參差不齊。若欲提昇素質與國際競爭力，就亟需有完整之教育、職業訓練及在

職訓練體系，以建立完整物業管理教育，提升人員素質，培養素質高並具有國際水準之物業管理人才。

- (四) 目前國內物業管理人員證照制度有待加強，服務之品質化與標準化難以建立。依據外國經驗，亟需建立我國完整之物業管理人員證照制度（如物業管理經理人、物業管理師及物業管理人員制度）。
- (五) 惡性低價競爭及現況整體經營環境，不利合法業者經營發展，難以吸引人才投入物業管理服務行業。
- (六) 國際物業管理公司規模龐大，且其品牌、效率及技術上已有相當優勢，國內物業管理公司短期內較難以匹敵。若欲提昇國內產業之競爭力，需透過政府特許化政策之協助，及業者差異化調整之努力，然後經由資本市場募集資金，以擴大規模，提昇競爭優勢後，方能與國際物業管理公司於品牌、效率及技術上作良性競爭。
- (七) 公寓大廈及社區為台灣目前物業管理重點，但缺乏完整性整合系統提供全方位服務。

四、發展策略

- (一) 增修訂物業管理服務業管理法規
- (二) 積極輔導業者產業升級
- (三) 提升物業管理人才素質

五、發展願景及目標

- (一) 發展願景：整合業界軟硬體標準化系統，提升物

業管理服務品質。

(二) 目標

1. 五年內物業管理服務業及關聯產業就業人口由25萬人增加至35萬人。
2. 五年內可培育物業管理服務業及關聯產業人才約6萬人。
3. 五年內物業管理服務業及關聯產業產值由650億元提高至1,000億元。

貳、物業管理服務業發展綱領

一、緣起

目前國內與物業管理服務業之相關行業已存在多年，包含了公寓大廈管理維護、清潔、保全、估價、房屋仲介甚至不動產管理公司等相關特許行業或其他非特許的行業，特許行業部分均有專法管理，限定了特許的範圍也限定了物業管理服務業之業務範圍。反觀英、美、日及香港之物業管理已發展至建築物使用維護、更新與資產管理之整合，參考先進國家之經驗，國內物業管理服務業應由現有之建築物管理延伸至資產管理，以整合一個完整的物業管理服務業，俾利與國際接軌。

二、基本原則及理念

- (一) 確認物業管理服務業範疇。
- (二) 重視人才培育課題。
- (三) 提供環境誘因，構建發展平台，以利產業化。
- (四) 建立創新研發獎勵機制。
- (五) 拓展國際市場與國際接軌。
- (六) 發揮政府的功能，檢討現有的法規與部門之分工。

三、目標

- (一) 五年內物業管理服務業及關聯產業就業人口由25萬人增加至35萬人。
- (二) 五年內可培育物業管理服務業及關聯產業人才約6萬人。

(三)五年內物業管理服務業及關聯產業產值由650億元提高至1000億元。

四、發展策略及具體措施

5.8增修訂物業管理產業管理法規

5.8.1 整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，以健全國內物業管理服務業。

5.9積極輔導業者產業升級

5.9.1 建置物業管理服務業產業資料庫及資訊系統，以提升國內物業管理之服務品質。

5.9.2 建立輔導獎勵機制。

5.10提升物業管理人才素質

5.10.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。

5.10.2 推動物業管理人才培訓。

參、物業管理服務業發展綱領及行動方案（分工表）

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|-------------------|--|------------------------------------|--|--------------|----------------|---------------|----------|-------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| (三)物業管理服務業 | | | | | | | | | |
| 5.8 增修訂物業管理產業管理法規 | 5.8.1 整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，以健全國內物業管理服務業 | 5.8.1.1 有關理物業管理制度及物業管理相關法令制度整合之研究。 | 內政部建築研究所(內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、環保署) | | | | ✓ | 95.12 | |

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|----------------|--|----------------------------|---|--------------|----------------|---------------|----------|-------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| | | 5.8.1.2 物業管理相關法令研修訂之協調推動 | 內政部營建署(內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、環保署) | | | ✓ | | 96.12 | |
| 5.9 積極輔導業者產業升級 | 5.9.1 建置物業管理服務業產業資料庫及資訊系統，以提升國內物業管理之服務品質 | 5.9.1.1 推動物業管理服務業產業資料庫之建置。 | 內政部(營建署、建築研究所、警政署、消防署、)、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署 | | | ✓ | ✓ | 持續辦理 | |

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|------|------|-------------------------------|--|--------------|----------------|---------------|----------|-------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| | | 5.9.1.2 推動物業管理服務業支援資訊服務系統之研發。 | 內政部建築研究所(內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署) | | | ✓ | ✓ | 95.12 | |

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|------|-----------------|----------------------------------|---|--------------|----------------|---------------|----------|-------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| | 5.9.2 建立輔導獎勵機制。 | 5.9.2.1 建立物業管理服 務業之品質認證 制度 | 內政部(營建 署、警政署、 消防署、地政 司)、行政院 金融監督管 理委員會、環 保署 | | | ✓ | | 持續辦理 | |
| | | 5.9.2.2 辦理物業管理服 務業評鑑制度之 研究 | 內政部建築 研究所 | | | ✓ | ✓ | 95.12 | |
| | | 5.9.2.3 辦理優良物業管 理服務業評選。 | 內政部(營建 署、警政署、 消防署、地政 司)、行政院 金融監督管 理委員會、環 保署 | | | ✓ | | 持續辦理 | |

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|-----------------|--|--|---|--------------|----------------|---------------|----------|------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| | | 5.9.2.3 鼓勵物業管理服務業積極參與國際組織，加強國際交流。 | 內政部(營建署、警政署、消防署、地政司)、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署、(外交部) | | | ✓ | | 持續辦理 | |
| 5.10 提升物業管理人才素質 | 5.10.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。 | 5.10.1.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。 | 教育部 | | | ✓ | | 持續辦理 | |

| 發展策略 | 具體措施 | 應增修法令 或配合事項 | 主(協) 辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 | 備註 |
|------|------------------------|---------------------------------------|---|--------------|----------------|---------------|----------|------|----|
| | | | | 法律之制 定或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | | |
| | 5.10.2 推動物業管理人才 培訓。 | 5.10.2.1 推動物業管理服 務業專業技術人 員技能檢定。 | 勞委會、(內 政 部 營 建 署、內政部警 政署、內政部 消防署、內政 部地政司、行 政院金融監 督管理委員 會、外交部、 經濟部、環保 署) | | | ✓ | | 持續辦理 | |
| | | 5.10.2.2 推動物業管理服 務業專業技術人 員在職訓練。 | 內政部(營建 署、警政署、 消防署、地政 司)、行政院 金融監督管 理委員會、經 濟部、環保署 | | | ✓ | | 持續辦理 | |

肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施

■ 旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫

一、計畫名稱：物業管理服務業營運整合示範

二、計畫概述：

(一) 緣起及目的：

我國過去對有關物業管理產業法制環境的建構，因立法時僅針對個別行業進行輔導及規範(如保全業法、公寓大廈管理條例等)，以及目的事業主管機關的立場互異，缺乏整體性產業政策的考量，導致業者在業務執行時產生許多的競合和限制，不利整體物業管理服務業的發展。

在現行的法制環境下，從事物業管理的業者根本無「法」以「物業管理公司」的名義執行全方位的物業管理業務，業者為因應受限於各種特許行業法規的規定，或用一套人馬設立多種事業公司、或以策略聯盟、或以顧問方式等經營模式提供服務，形成迥異於先進國家物業管理服務業的正常發展現象。

為有效整合物業管理服務業的相關業務營運，謹依據「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，以發展策略中的「增修訂物業管理服務業管理法規」，作為關鍵策略先行計畫，並推動本項旗艦計畫來增修相關法令規章及輔導業者進行企業改造，目的為健全我國物業管理服務業在提供全方位服務時的業務規範，以建構有利於物業管理服務業良性發展的法制環境。

(二) 計畫推動程序及方式

1. 徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件

本計畫將徵選具備經營物業管理相關複合性業務(如同時經營保全及公寓大廈管理維護業務)經驗的團隊及其服務績優物件五~十家，參與接受輔導示範。

2. 我國物業管理服務業營運整合問題的探討

由接受輔導的示範團隊，提供詳實的產業資訊，彙總目前經營物業管理業者在採用不同的營運模式及執行業務過程中所遭遇的實際困難，如業務範圍的限制、不同法規間的競合、不公平競爭等，以供深入了解各種問題的重要性及研訂問題解決可行方案，為物業管理服務業的全方位業務(如樓管、保全、清潔、仲介、租賃…等)，整合最佳的營運模式。

3. 召開「物業管理服務業營運整合會議」

召集物業管理服務業相關業務的目的事業主管機關，針對我國物業管理服務業營運整合問題，透過法律的制訂或修正、行政命令的訂定及修正、擬訂推動計畫或措施、進行研究等方式共同解決之，以建構物業管理服務業的營運管理制度。

4. 輔導示範團隊導入最佳的營運整合模式

輔導示範團隊配合排除各種業務困難及障礙的同時，進行企業改造或調整營運模式，透過推動公部門物業委託管理業務來檢核相關營運作業的成果，除對於經營績效良好的示範團隊給予獎勵及補助外，並推廣作為物業管理同業經營運作

的示範模式。

5. 進行物業管理產業研究及研訂物業管理服務業法

我國物業管理服務業產業中的各行業(如樓管、保全、清潔、仲介、租賃…等)，自 60 年代起隨著經濟及不動產的成長而自然發展，目前產業化雖已具雛形，但物業管理的產業體系仍有待整合，進行產業研究凝聚共識有其必要性。而物業管理產業中的核心行業～物業管理服務業，是由物業管理公司組成，其具體表現為物業管理產業發展階段的重要指標，研訂物業管理服務業法及推動立法，給予物業管理公司正名及催生有其急迫性。

三、主辦機關：內政部

四、協辦機關：環保署、經濟部、財政部、外交部、教育部、行政院勞工委員會、行政院金融監督管理委員會、行政院公平交易委員會

五、政府應執行事項：

政府應以健全市場機制為目標，運用第三部門的支持與貢獻，若以民間推行成果較佳，則該部分便可不必透過公部門來執行，回歸於自由市場的競爭機制。發揮政府的功能，檢討現有的法規與部門之分工，期能符合相關政策推動的實質效益。本計畫政府應執行事項如下：

- (一) 徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件
 1. 研訂物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件徵選作業規定

2. 遴選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件
3. 與物業管理業示範團隊簽訂輔導合約

(二) 召開「物業管理服務業營運整合會議」

1. 彙整現行相關法令的問題，協調各目的事業主管機關解決之
2. 彙整各項行政程序及作業的問題，協調各行政作業機關簡化之
3. 彙整各項有利於物業管理服務業良性發展的問題，協調各機關研訂推動計畫促成之

(三) 輔導示範團隊導入營運整合

1. 研訂示範團隊追蹤輔導作業規定
2. 研議公部門的物業委託專業物業管理公司管理的政策
3. 辦理績優示範團隊獎勵制度之研究

(四) 物業管理產業結構研究及推動物業管理服務業法的立法

1. 辦理物業管理服務業產業結構研究
2. 推動物業管理服務業產業資料庫的建置
3. 研擬物業管理服務業法(草案)

六、企業應執行事項：

未來物業管理公司應為顧客設想而主動引導新的服務，增加過去所沒有而能滿足現在業主新產生的需

求，及能夠獲得企業利益的業務類別；引進國外的相關技術，其專業技術應在地化、本土化，以達成整體物業管理服務業產業升級。本計畫企業應執行事項如下：

- (一) 加強組織學習能力，以有效累積有關物業管理的專業知識及經驗。
- (二) 避免同業惡性競爭，培養具有產業差異化且互補的核心專長業務。
- (三) 研訂長期發展策略，以勞力密集的建築物管理維護業務為基礎，朝多角化發展，拓展高附加價值的商業支援、資產管理及生活服務的業務。
- (四) 配合政府推動物業管理政策，並提供相關產業資訊供政府參考。
- (五) 提升業界形象，改善工作條件，以吸引更多優秀人才投入服務。
- (六) 培育物業經理人以儲備未來業務發展的需要。
- (七) 研提物業管理服務業服務品質分級標準及作業規範。
- (八) 參與接受政府輔導之示範團隊，應提供彙總目前經營物業管理業者在採用不同的營運模式及執行業務過程中所遭遇的實際困難問題，及配合營運整合模式的作業調整。

七、計畫期間：2005～2008年

八、政府應執行事項分工表：

| 政府應執行事項 | 應配合事項 | 主(協)辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 |
|--------------------------|--------------------------------|--|--------------|----------------|---------------|----------|-------|
| | | | 法律之制定 或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | |
| (一)徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件 | 1.研訂物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件徵選作業規定。 | 內政部營建署 | | | ✓ | | 94.12 |
| | 2.遴選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件。 | 內政部營建署 | | | ✓ | | 94.12 |
| | 3.與物業管理服務業示範團隊簽訂輔導合約。 | 內政部營建署 | | | ✓ | | 94.12 |
| (二)召開「物業管理服務業營運整合會議」 | 1.彙整現行相關法令的問題，協調各目的事業主管機關解決之。 | 內政部營建署（內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞委會、行政院公平交易委員會） | | | ✓ | ✓ | 96.12 |
| | 2.彙整各項行政程序及作業的問題，協調各行政作業機關簡化之。 | 內政部營建署（內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞委會、行政院公平交易委員會） | | | ✓ | ✓ | 96.12 |

物業管理服務業法令制度整合暨示範團隊獎勵與評鑑制度之研究

| 政府應執行事項 | 應配合事項 | 主(協)辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 |
|-----------------|---|--|--------------|----------------|---------------|----------|-------|
| | | | 法律之制定 或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | |
| | 3.彙整各項有利於物業管理服務業良性發展的問題，協調各機關研訂推動計畫促成之。 | 內政部營建署、(內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞工委員會、行政院公平交易委員會) | | | ✓ | ✓ | 96.12 |
| (三)輔導示範團隊導入營運整合 | 1.研訂示範團隊追蹤輔導作業規定 | 內政部營建署 | | | ✓ | | 95.12 |
| | 2.研議公部門的物業委託專業物業管理公司管理的政策 | 行政院經濟建設委員會、(行政院所屬各部會署、各直轄市、縣(市)政府) | | | ✓ | | 96.12 |
| | 3.辦理績優示範團隊獎勵制度之研究 | 內政部建築研究所、(內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞工委員會、行政院公平交易委員會) | | | | ✓ | 95.12 |
| (四)物業管理產業結構 | 1.辦理物業管理服務業產業結構研究 | 內政部建築研究所 | | | | ✓ | 95.12 |

| 政府應執行事項 | 應配合事項 | 主(協)辦機關 | 辦理方式 | | | | 完成期限 |
|------------------|---------------------|--|--------------|----------------|---------------|----------|-------|
| | | | 法律之制定 或修正 | 行政命令之 訂定或修正 | 擬訂推動計 劃或措施 | 進行 研究 | |
| 研究及推動物業管理服務業法的立法 | 2.推動物業管理服務業產業資料庫的建置 | 內政部(營建署、警政署、消防署、地政司)、行政院金融監督管理委員會、經濟部、行政院環境保護署 | | | ✓ | ✓ | 持續辦理 |
| | 3.研擬物業管理服務業法(草案) | 內政部建築研究所 | | | | ✓ | 97.12 |

參考書目

1. 自立法院內政、財政委員會函：七十七臺內發字第〇〇二六六號，中華民國 77 年 12 月。
2. 行政院函：臺七十七內字一七七七七號，中華民國 77 年 6 月。
3. 濟部函：經商字第〇九四〇〇〇四二一六〇號，中華民國 94 年 4 月。
4. 沈世宏、單世堯、張志蒼、喻幸國（2005），台灣物業管理發展概論，中華物業管理協會，民國 94 年。
5. 王至誠，台灣地區保全業經營管理的特性，國立中山大學管理學院高階經營碩士班碩士論文，民國 89 年 6 月。
6. 公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本，內政部：公寓大廈管理條例解釋函令暨相關法規彙編，民國 87 年 06 月。
7. 王順治，物業管理制度研究，內政部建研研究所自行研究報告，民國 93 年 12 月。
8. 行政院經濟建設委員會，物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫，中華民國 93 年。
9. 何彌亮，建築物資產維護創新管理新趨勢_物業管理，景文技術學院第一屆物業管理實務研討會，民國 94 年。
10. 王世燁/陳柏廷，建立台灣物業管理內涵之基礎研究，台北大學地政研究所，民國 93 年 7 月。
11. 行政院經濟建設委員會（2004），服務業發展綱領及行動方案。
12. 行政院經濟建設委員會（2004），物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫。
13. 張金鶚（2004），住宅問題與政策結構之研究，國立政治大學學報第二十六期。
14. 何彌亮（2005），建築物資產維護創新管理新趨勢_物業管理，景文技術學院第一屆物業管理實務研討會。
15. 蘇南 沈進發（2005），台灣物業管理之未來發展，景文技術學院

第一屆物業管理實務研討會。

16. 沈瑞珠、楊連武，物業智能化管理，上海：同濟大學出版社，2004。

17. 張汝國，物業管理企業財務，廣州，華南理工大學出版社，2003。

18. 齊堅，物業管理教室，上海：同濟大學出版社，2004。

19. 參考網站：繁體網站

中華物業管理協會 <http://www.chpma.org/>

內政部建築研究所 <http://www.abri.gov.tw/>

內政部營建署 <http://www.cpami.gov.tw/>

內政部社會司 <http://www.moi.gov.tw/dsa/>

經濟部 <http://www.moea.gov.tw/>

全國法規資料庫 <http://law.moj.gov.tw/>

張金鶚不動產經營與管理研究室 <http://www.realestate.com.tw/>

中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

<http://www.sitca.org.tw/>

財團法人國土規劃及不動產資訊中心 <http://www.realestate.org.tw/>

崔媽媽基金會 <http://www.tmm.org.tw/>

中華民國老人福利推動聯盟 <http://www.oldpeople.org.tw/>

建築物公共安全檢查簽證及申報專區

<http://build.kcg.gov.tw/buildfp921007/c2-2.htm>

20. 參考網站：簡體網站

中國物業管理協會 <http://www.ecpmi.org.cn/>

法治-人民網 <http://legal.people.com.cn/>

中國物業管理信息網 <http://www.pmacb.com/>

住宅與房地產 <http://www.zzyfdc.com.cn/>

參考書目