

物業管理服務業
產業結構暨支援資訊服務系統之研發
委託專業服務案

內政部建築研究所委託研究報告

中華民國 95 年 12 月

095301070000G3103

物業管理服務業 產業結構暨支援資訊服務系統之研發 委託專業服務案

受委託者：中華民國物業管理經理人協會

計劃主持人：高永昆

協同主持人：李永然、王化榛

專案顧問：戴東雄

研究員：顏世禮、林錫勳、詹文良

內政部建築研究所委託研究報告

中華民國 95 年 12 月

目次

表次	V
圖次	VII
摘要	VIII
第一章 緒論	
第一節 研究緣起與背景	1
一、緣起	1
二、研究目的	4
第二節 研究範圍與系統架構	5
一、研究系統架構	5
二、研究範圍及內容項目	7
第三節 研究方法與流程	8
一、研究流程	8
二、研究方法	8
第四節 文獻探討	9
一、物業管理文獻探討	9
二、產業結構分析理論探討	12
三、小結	17
第二章 物業管理範疇與發展	
第一節 國內外物業管理定義、政策及法律制	
度分析	18
一、物業管理定義	18
二、國外物業管理制度發展歷程	21
三、國內外物業管理政策及制度分析	23
四、物業管理的立法模式	37

第二節 物業管理業於台灣經濟變遷之角色地位， 及對台灣經濟發展之影響	41
一、物業管理與台灣經濟發展的關係	41
二、物業管理與服務業發展的關係	43
三、物業管理與不動產業發展的關係	46
四、物業管理與社會趨勢發展的關係	49
第三章 台灣物業管理之產業結構	
第一節 台灣物業管理產業之行業構成、各分類 項目及範圍	52
一、物業管理產業範疇	52
二、物業管理產業範疇與現行行業分類	57
第二節 現行物業管理產業各行業分類標準之合 理性分析	65
一、現行物業管理產業各行業分類標準 之合理性分析	65
二、物業管理各行業分類標準之建議	68
第三節 國內物業管理產業發展狀況調查與探討..	68
一、從行業觀點的物業管理產業分析	68
二、從產業群聚觀點的物業管理產業分析	74
第四節 物業管理發展方向	77
一、產業經濟觀點的發展	77
二、社會制度觀點的發展	78
三、物業管理產業與制度的均衡發展	79
第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討	
第一節 物業管理服務業與台灣各現行法律之 關聯性	80

一、台灣建築物管理立法現況	80
二、物業管理服務業與現行法律之關聯	84
第二節 物業管理發展產生之法律效果	93
一、物業管理的法律與制度	93
二、物業管理發展的法律效應	94
第三節 物業管理服務業於法律上之定位	95
一、法律性質	95
二、法律關係	96
三、法律人格	97
四、法律責任	98
 第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發	
第一節 物業管理服務業支援資訊服務系統架構 ..	99
第二節 物業管理服務產業資訊系統之研發	100
一、系統使用者手冊	100
二、系統管理者手冊	119
 第六章 結論與建議	
第一節 結論	142
一、「物業管理」的定義、產業範疇尚未 達成共識	142
二、物業管理產業的行業無一致性的分類 標準	142
三、物業管理產業尚無法以產業的結構主 義觀點進行分析	143
四、公寓大廈管理制度過於狹義	144
五、台灣物業管理宜延用物業管理法模式 立法	144

六、台灣物業管理產業與制度的均衡發展	144
第二節 建議	145
建議一：物業管理產業各行業分類標準的 建議	145
建議二：物業管理服務業與現行許可業務 法規契合	146
建議三：導正物業管理的觀念及確立公寓大廈 管理維護公司為物業管理的核心行業 ..	147
建議四：「不動產管理」、「建築物管理」、 「物業管理」及「公寓大廈」等 名詞在法制上的適用及定義	148
建議五：以產業觀點的廣義基礎修正管理服務 人的範疇及法律規範	149
建議六：公寓大廈管理服務人員增訂「相關 業務人員類別」	150
建議七：以公寓大廈管理制度為基礎研修物 業管理制度	151
 附錄一 專家座談會會議紀錄（三場次）	156
附錄二 戴東雄專案顧問期末報告意見書	169
參考書目	152

表 次

表1-1 物業管理服務業發展綱領及行動方案(分工表) ...	2
表1-2 物業管理服務業營運整合示範計畫之政府應 執行事項分工表	3
表1-3 工作進行方法彙總表	8
表1-4 設施管理與物業管理之比較	10
表1-5 物業管理的產業特性	10
表2-1 物業、物業管理定義彙整表	19
表2-2 國內外物業管理相關概念彙整表	22
表2-3 香港房地產服務業各類別人力僱用統計	28
表2-4 各國關於物業管理的立法模式	39
表2-5 台灣產業發展階段	41
表2-6 台灣國民生產毛額	42
表2-7 政府各部門訂定之服務業範疇及相關說明	43
表2-8 服務業發展目標產值及就業人口	45
表2-9 2004年中小型策略性服務業概況	46
表2-10 建築物市場屋齡評估	48
表2-11 台灣不動產證券化市場發展概況	49
表2-12 最近一年對鄰里(社區)事務之參與情形	50
表3-1 房地產、房地產業、不動產、物業、物業 管理述語定義	52
表3-2 國內不動產相關業務及事業主管機關一覽表 ...	54
表3-3 產業分類屬性與物業管理範疇的關係	56
表3-4 台灣現行(2006年7月)行業標準分類依據彙整 ..	58
表3-5 物業管理產業群聚與政府各部門現行行業標 準分類對照表	60
表3-6 國內外物業管理行業分類標準彙整	65

表次

表3-7 物業管理服務業行業類標準的內容列舉	67
表3-8 物業管理公司登記營業項目分類及項次 統計表	69
表3-9 物業管理公司營業項目統計表	70
表3-10 公寓大廈管理維護公司家數統計	73
表3-11 公寓大廈管理服務認可証人員統計	74
表3-12 公寓大廈管理維護業家數及銷售額概況	74
表3-13 物業管理服務業產業群聚營運概況統計表	75
表3-14 物業管理各項專業機構及技術服務人員 現況統計	76
表4-1 公寓大廈管理維護業的法律關係	85
表4-2 老人住宅業定義及其內容	85
表4-3 依公司行號營業項目分類的物業管理相關 項目別彙整	87
表4-4 物業管理相關的許可業務彙整	89
表4-5 物業管理服務業就業人員與現行法規關 聯性彙整	91
表4-6 建築物維護相關法令探討	92
表6-1 管理服務人的範疇與法律規範	149

圖次

圖1-1 本案研究系統架構	5
圖1-2 支援資訊系統架構	6
圖1-3 研究執行步驟	8
圖2-1 物業管理世界潮流發展概況	21
圖2-2 中國大陸物業管理中各主體相互關係	34
圖2-3 台灣公寓大廈管理維護發展歷程概況	35
圖2-4 台灣公寓大廈管理制度	36
圖2-5 經濟成長率	42
圖2-6 台灣服務業發展規劃原則	44
圖2-7 中小型策略性服務業家數比重及成長概況	45
圖2-8 歷年核發建築物建造執照及使用執照件數 概況	47
圖2-9 歷年核發建築物建造執照及使用執照總樓 地板面概況	48
圖2-10 與鄰居往來密切及非常密切情形—按住 宅類型分	49
圖3-1 不動產與物業管理的產業關係	55
圖3-2 物業管理服務業行業分類標準的層級關係	66
圖4-1 營建法規體系	82
圖4-2 建管法規體系	83

摘 要

關鍵詞：物業管理、公寓大廈、產業結構、資訊系統、服務業

一、研究緣起

有鑒於物業管理服務業日漸重要，儼然成為我國一項重要的新興服務業，本案依據行政院經建會物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫：「物業管理服務業營運整合示範計畫」旗艦計畫「參、物業管理服務業發展綱領及行動方案(分工表)」及「肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施之八、政府應執行事項分工表」規定辦理(表 1-1、1-2)，政府各主辦機關已積極展開各項委辦作業(詳表 1-1、1-2 的備註)，以推動台灣由傳統產業的轉型，提昇具前瞻創新能力的服務業，引領台灣經濟邁入知識驅動的新階段。

二、研究方法及過程

本研究執行流程是以計畫專案系統架構(圖 1-1)，透過文獻回顧、相關法規彙整、產業資料彙整、專家座談及訪談等、蒐集詳實資料為基礎，然後統計及系統分析，再歸納彙總分析，針對研究課題研提結論，並配合相關文獻資料整理，再從法學及產業觀點研提物業管理服務業之法律定位及未來發展策略建議(圖 1-3)。

三、重要發現

1. 「物業管理」的定義、產業範疇尚未達成共識

「物業管理」的在國內外不同的社經環境、專業或學術機構均有不同的定義(表2-1)。本研究延用經建會所訂物業管理產業範疇，在產業經濟觀點探討尚無疑義，因為物業管理的服務對象標的已由不動產擴展及不動產的使用者，由實體的不動產擴展及非實體的經營運作。但以物業管理的社會制度觀點探討，專家學者則認為應以「建築物與環境之使用管理與維護」為範疇，不宜過度引伸擴張至第二類的生活與商業支援服務及第三類的資產管理範疇，未來物業管理法制化仍應維持以物權法為主經濟法為輔的立法基礎。

2. 物業管理產業的行業無一致性的分類標準

政府在界定行業別上，以行政院頒佈的〈中華民國行業標準分類〉為基礎，財政部據以訂定的〈中華民國稅務行業標準分類〉，及經濟部另行編訂的〈公司行號營業項目代碼表〉等三種分類標準並行(表3-4)，但由於此三種分類的目的及編修訂時間的不同，而形成行業分類及歸類的標準並不一致。物業管理產業群聚的相關行業，在各行政機關分類標準的問題如下：

(1)同一行業歸屬的大分類不一致

(2)行業細類訂列的不一致

(3)行業分類的業務範圍不一致

3. 物業管理產業現階段無法以產業的結構主義觀點(structuralist view)進行分析

台灣物業管理現階段無法從產業的結構主義觀點(structuralist view)以「產業結構—市場行為—經營績效」(Structure-Conduct-Performance Paradigm)模式進行研究。原因是物業管理產業在台灣為新定義的產業，在產業範疇及其行業構成的界定尚未達成共識，政府各行政部門對行業分類及統計資訊尚未整合，甚至以「物業管理」名稱登記的公司(表3-8)，其營業內容也不足以作行業觀點解釋物業管理產業結構的型態。

物業管理服務業所涵蓋的行業領域相當廣泛(表3-5)，加上突破傳統或新創的服務業日新月異，使得行業分類標準面臨嚴苛考驗，針對不同研究議題，尚需重組分類方式來解析，至研究困難度及複雜度大為提高。本研究分別以行業點及產業群聚觀點，分析當前的物業管理現況，並分別以新興產業、複雜理論、產業重建主義、產業群聚及策略性服務業等產業結構分析理論，以詮釋台灣物業管理的產業觀。

4. 公寓大廈管理制度過於狹義

台灣公寓大廈管理與國外的物業管理的制度架構基本上是相同的，主要是透過不同的物業管理立法模式(表2-4)，以法律規範相關法律主體關係人的權利及義務，僅是法律名稱及法律關係內容的深度與廣度不同而已，台灣公寓大廈管理條例的內容過於狹義，局限於區分所有建築物的標的；管理服務

人亦只以公寓大廈管理維護公司及管理服務人員為對象；國外物業管理已將前期規劃及管理、招投標管理、長期修繕、物業管理師授証、物業管理專業人員培訓、物業管理公司分級等規範納入制度，而台灣有待未來物業管理法研訂時增訂，更惶論涵括其他法規規範的老人住宅業，所以台灣的公寓大廈管理制度被部分研究學者喻為「狹義」的物業管理。

5. 台灣物業管理宜延用物業管理法模式立法

經過各國因應國情及社會發展的調適，海洋法系國家多採住宅法模式，而大陸法系國家則分別以民法模式、建築物區分所有權法模式及物業管理法模式立法。台灣的公寓大廈管理條例，與中國大陸及香港的物業管理法律，係以物業管理法模式立法，將物業管理法律關係從區分所有權法中獨立出來(表4-1)，成為民法物權中規範不動產區分所有權法律關係的特別法，台灣未來的物業管理法宜延用公寓大廈管理條例的模式，以民法物權特別法為立法基礎。

6. 台灣物業管理產業與制度的均衡發展

公寓大廈管理制度或未來的物業管理制度，依目前中央主管機關為內政部營建署，其任務應以社會制度的觀點完善建構及有效監督管理是項制度的發展，以維持社會秩序的功能，而行政院經建會以產業經濟的觀點推動物業管理服務業的產業化，應屬社會制度的一環，即物業管理服務業的產業化僅為物業管理制度關係主體之一的「管理服務人」，在經濟活動上必然受到物業管理制度的干預及規範，兩者之間必需在法律、行政管理及市場運作機制等三方面協調契合，才能夠在產業經濟發展及社會制度間維持均衡及正常發展。

四、主要建議事項

本研究在研析物業管理的定義、產業範疇、產業結構、法制關聯等論題後，擬提出研究成果的建議如下：

1. 物業管理服務產業各行業分類，建議政府各行政機關研訂一致性的標準。
2. 物業管理服務業與現行許可業務法規的競合及行政障礙，宜以修法或透過

行政協商予以排除。

3. 加強宣導物業管理的正確觀念，並確立公寓大廈管理維護公司為現階段物業管理產業的核心行業。
4. 建議檢討「不動產管理」、「建築物管理」、「物業管理」及「公寓大廈」等相關名詞在法制上的適用及定義。
5. 建議以產業觀點的廣義基礎，修正管理服務人的範疇及法律規範。
6. 建議公寓大廈管理服務人員增訂相關業務人員的類別，如「公寓大廈安全管理服務人員」及「環境清潔服務人員類別」。
7. 建議以公寓大廈管理制度為基礎研修物業管理制度。

ABSTRACT

Keywords: Property Management, Apartment Building, Industrial Structure, Information System, Services

I. Origin of Research

In view that the property management service is increasingly important and becomes one of the significant new service business of Taiwan, this project is according to the Property Management Services Development Guideline and Action Plan and Flagship Project of Council for Economic Planning and Development, Executive Yuan: Flagship Project of “Demonstration Project for Operation and Integration of Property Management Services”, “III. Property Management Services Development Guideline and Action Plan (Division of Labor)” and “IV. Division of Labor for the Implementation of Government, Item 8 of Property Management Services Flagship Project or Main Measures” (see table 1-1 and 1-2). All responsible sectors of government have vigorously started the delegated tasks (see notes of table 1-1 and 1-2) in order to promote the transformation of Taiwan’s traditional industries, to improve the forward-looking and innovative services and to lead Taiwan’s economy into a new knowledge-driven stage.

II. Research Method and Process

The process of this research is constructed on a project system (Fig. 1-1) and based on the information collected through literature reviews, collection of related legal regulations, integration of industrial information and meetings and interviews with various experts. In the process, statistics and system analysis are employed for induction, integration and analysis. Conclusions are provided for research topic and information collected from the literatures are sorted out for enhancement. Finally, recommendations for legal positions and future development strategies of the property management

services are offered from the law and industry point of view (see Fig. 1-3).

III. Important Findings

1. No agreement for the definition and industrial scope of “property management” has been reached.

In many countries, different definitions are given to “property management” due to different social and economic environments and by various professional or academic institutions (table 2-1). This research adopts the industrial scope for the property management outlined by the Council of Economic Planning and Development. From an industrial economy point of view, there is no ambiguity, since the objects of service for property management have been expanded from the real estates to the users of real estates, and from the physical properties to the non-physical operations. However, viewing from the social system of property management, the academic society believes that the scope should start from the “use management and maintenance for buildings and environments, and should not stretch its extent into the life and commercial support services of type II and property management of type III. In the future, the institutionalization of property management should be kept on the basis of legalization that is primarily based on the law of real rights and secondarily on economic law.

2. There is lack of consistent classification criteria for property management industry.

When the government comes to define the categories of industries, there are 3 standards working in parallel, and they are “Standard Industrial Classification” published by Directorate General of Budget, Accounting and Statistics, Executive Yuan, “Standard Industrial Classification for Tax Administration” developed by Ministry of Finance and “Company Business Item Indices” instituted by Ministry of

Economic Affairs. Yet, the criteria for business classification and categorization are not consistent, as all three standards were developed for different purposes and at different times. The problems of classification standard for various administrations in the related business of property management clusters are shown as follows:

- (1) Inconsistency in the general classification that a single business belongs to;
 - (2) Inconsistency developed for detailed business classification; and
 - (3) Inconsistency in the operation scope of business classification.
3. The property management cannot be analyzed in the structuralism view of industries at this moment.

At this moment, it is still impossible to analyze Taiwan's property management from the industry's structuralism view and based on Structure-Conduct-Performance Paradigm. The point is that the property management industry is fairly new in Taiwan and the consent for the definition of its business scope and industrial constitution is not yet reached. On top of this, the industrial classification and the statistics information of each administration in the government are not yet integrated, and even the business of companies registered as "property management companies" (see table 3-8) cannot explain the patterns of the industrial structure that the property management industry has been engaged in with its business point of view.

The business field that the property management services cover is extensively vast (see table 3-5). In addition, there are new services that break through the tradition and makes innovation emerging every day, forcing the industrial classification standard to collide with more harsh tests head on, and reformation of classification for analysis is required for various research topics, leading greater level of difficulty and complexity. This research aims to break down the current status of present property management

based on both business and industrial cluster point of view, while interpreting the industrial point of view for Taiwan's property management using the analysis theories of industrial structure, including new industries, complexity theory, industrial transform principle, industry clusters and strategic services.

4. The definition of apartment building management systems is too narrow.

The system structure of apartment building management in Taiwan and that of the property management in other countries are essentially identical, and they specify the rights and obligations of the concerned with relevant laws mainly through different legislation modes for property management (see table 2-4). In general, they are different only in the name of the acts and depth and breadth of the legal contents. However, the content of Apartment and Building Management Regulation of Taiwan is more constricted and confined only on the differentiation of the objects of all buildings; and the management service providers are mostly the maintenance companies and management service personnel for an apartment or a building; however, the property management systems of other countries have already included preliminary planning and management, bidding management, long-term service contracts, qualification of property management professionals, training of professional property management service providers and classification of property management firms in their systems. Yet looking back at the Property Management Act of Taiwan that is being drafted, more has to be added or revised in the future legislation, let alone the accommodation business for senior citizens specified in other regulations. Therefore, some of the researchers have named the apartment and building management system of Taiwan the property management in a "narrow sense".

5. Taiwan's property management should adopt the pattern of Property

Management Act for legislation.

After the adaptation of other countries based on their specific circumstances and social development, most of sea law countries have adopted the housing code, and continental law countries have adopted civil code, building differentiated by the ownership law and property management law. Taiwan's Apartment and Building Management Regulations, along with China's and Hong Kong's property management laws, are based on property management law pattern, which isolates the legal relation of property management from the building differentiated by the ownership law (see table 4-1), and becomes a special act in the Civil Code- Rights Over Things that specifies the legal relation of building differentiated by the ownership. It is better that Taiwan's Property Management Act adopts the pattern of Apartment and Building Management Regulation, which introduces the Civil Code- Rights Over Things as the basis of legislation.

6. The balanced development of Taiwan's property management industry and system

For the apartment and building management system or the future property management system, whose central supervising agency is Construction and Planning Agency, Ministry of Interiors Affairs, its task should be the comprehensive constitution and effective supervision and management on the development of this system in a social system point of view in order to maintain the functions of social order. The industrialization of property management services that is promoted by Council for Economic Planning and Development based on the industrial economy point of view should be an essential link in the chain of social system, and that means the industrialization of property management services are the "management service provider" that is one of the main entities in the relationship of property management system, which is intervened and regulated by the property

management system in economic activities. Both of the above two should assume the balance and coordination amongst the mechanism of law, administrative management and market operation before the balanced and normal development can be maintained between the development industrial economy and social system.

IV. Primary Recommendations

After reviewing the definition of property management, the scope of industry, the construction of industry and the legal relations, this research intends to provide the following recommendations based on the research result:

1. It is recommended that the administrative sector of government comes up with a consistent standard for the business classification of property management services;
2. It is better that the competition and merging between property management industry and the administrative obstacles in the current licensed business regulations should be resolved by revision of laws or administrative negotiation;
3. The correct idea of property management should be promoted more enthusiastically, and apartment and building management and maintenance companies should be made the core business for the property management industry at this stage;
4. It is recommended that the applicability and definitions of the terms “real estate management”, “building management”, “property management” and “apartments and buildings” in legislation should be reviewed;
5. It is recommended that the scope and legal specification for management service providers should be revised on a broader sense of basis for the industrial point of view;
6. It is recommended to add new business personnel categories for apartment and building management service providers, such as

“apartment and building security management service personnel” and
“environment cleaning personnel”; and

7. It is recommended to study and revise the property management system based on Apartment and Building Management Regulation.

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

一、緣起

依據2004年行政院推動的12項服務產業中，研訂物業管理服務業其產業範疇依其服務項目分為三類：

第一類：建築物與環境的使用管理與維護。

第二類：生活與商業支援服務。

第三類：資產管理。

有鑒於物業管理服務業日漸重要，儼然成為我國一項重要的新興服務業，故應提升整體產業品質、促進產業發展，改善民眾生活環境品質。

本案依據行政院經建會物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫：「物業管理服務業營運整合示範計畫」旗艦計畫「參、物業管理服務業發展綱領及行動方案(分工表)」及「肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施之八、政府應執行事項分工表」規定辦理(表1-1、1-2)，政府各主辦機關已積極展開各項委辦作業(詳表1-1、1-2的備註)，以推動台灣由傳統產業的轉型，提昇具前瞻創新能力的服務業，引領台灣經濟邁入知識產業的新階段。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表1-1 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		主辦機關	完成期限
增修訂物業管理產業管理法規		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 建研所	95.12 註1
			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	96.12
積極輔導專業者		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	持續辦理 註3
			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 建研所	95.12 註5
		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	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 建研所	95.12 註1
			5.9.2.3	辦理優良物業管理服務業評選	內政部	持續辦理
			5.9.2.4	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	持續辦理
	提升物業管理人才素質	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 推動物業管理人才培訓	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 註4
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	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	持續辦理	

資料來源：行政院經濟建設委員會，2004年9月20日，全國服務業發展會議資料「物業管理服務業」之物業管理服務業發展綱領及行動方案(分工表)摘錄，p7～11。

表1-2 物業管理服務業營運整合示範計畫之政府應執行事項分工表

政府應執行事項		應配合事項	主辦機關	完成期限
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	註8
		2. 遴選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件		
		3. 與物業管理服務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。	內政部 營建署	註7
		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劃促成之		
三	輔導示範廠商導入營運整合	1. 研訂示範廠商追蹤輔導作業規定	內政部 營建署	95.12 註2
		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 經建會	96.12 註6
		3. 辦理績優示範團隊獎勵制度之研究	內政部 建研所	95.12 註1
四	物業管理產業結構研究及推動物業管理業法的立法	1. 辦理物業管理服務業產業結構研究	內政部 建研所	95.12 註5
		2. 推動物業管理服務業產業資料庫的建置	內政部	持續辦理 註3
		3. 研擬物業管理服務業法(草案)	內政部 建研所	97.12

資料來源：行政院經濟建設委員會，2004年9月20日，全國服務業發展會議資料「物業管理服務業」之物業管理服務業營運整合示範計畫之政府應執行事項分工表(摘錄)，p16~18。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫分工表的備註，為各相關主辦機關負責執行事項中已完成及進行研擬的相關研究案，備註詳列如下：

- 註1：2005/12，丁育群/黃南淵等，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，內政部建研所委託中華物業管理協會研究案
- 註2：2005/12，黃南淵等，物業管理服務業營運整合示範計畫案，內政部營建署委託中華物業管理協會研究案
- 註3：2005/07～2006/07，林志誠/陳王琨等，物業管理服務業統計資料庫之建置與經營現況分析，內政部營建署委託景文技術學院研究案
- 註4：2005/05，技職院校物業管理教育方案計畫，教育部技職司委託景文技術學院研究案
- 註5：2006/01～12，高永昆/李永然等，物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發，內政部建研所委託中華民國物業管理經理人協會研究案
- 註6：2006/04～12，公部門物業委託專業物業管理公司管理的政策可行性研究，行政院經建會委託華夏技術學院研究案
- 註7：2006/07～2007/06，研修(訂)物業管理相關法令草案及協調整合案，內政部營建署委託中國科技大學研究案
- 註8：2006/07～2007/06，物業管理服務物件案例蒐集與分析，內政部營建署委託中華物業管理協會委辦案

二、研究目的

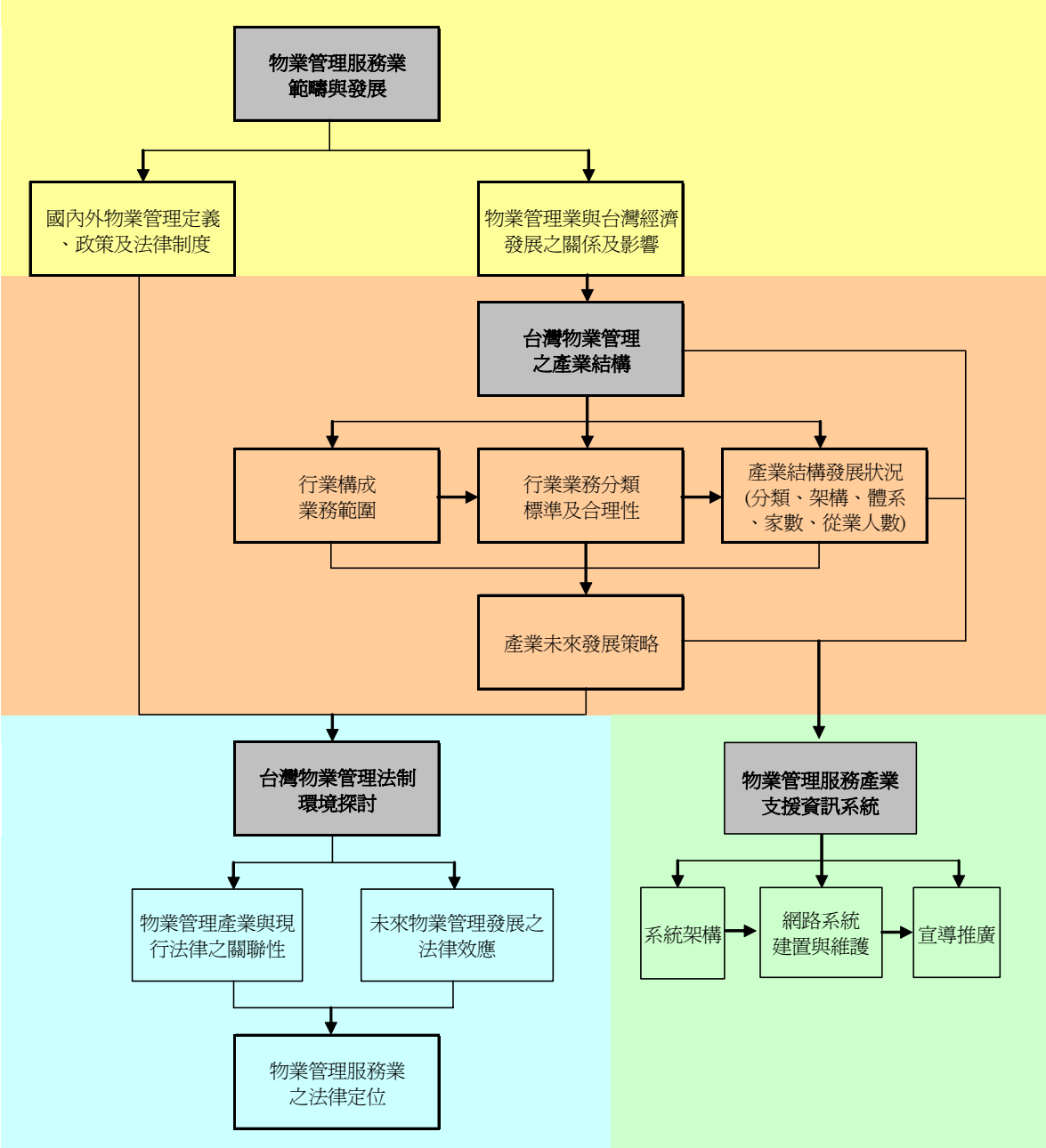
「辦理物業管理服務業產業結構研究」的目的，是推動物業管理服務立法及探討物業管理相關課題的基礎研究；而「推動物業管理服務業支援資訊服務系統之研發」的目的，則是為積極輔導物業管理產業業者及提供使用者資訊平台的具體措施，本研究案的目的，是為建構台灣物業管理產業系統提出建設性的成果；另本研究案依合約要求，內容應包括台灣物業管理法制環境建構之探討，以法律觀點補充分析物業管理服務業之法律關聯與未來之法律定位。

第二節、研究範圍與系統架構

一、研究系統架構

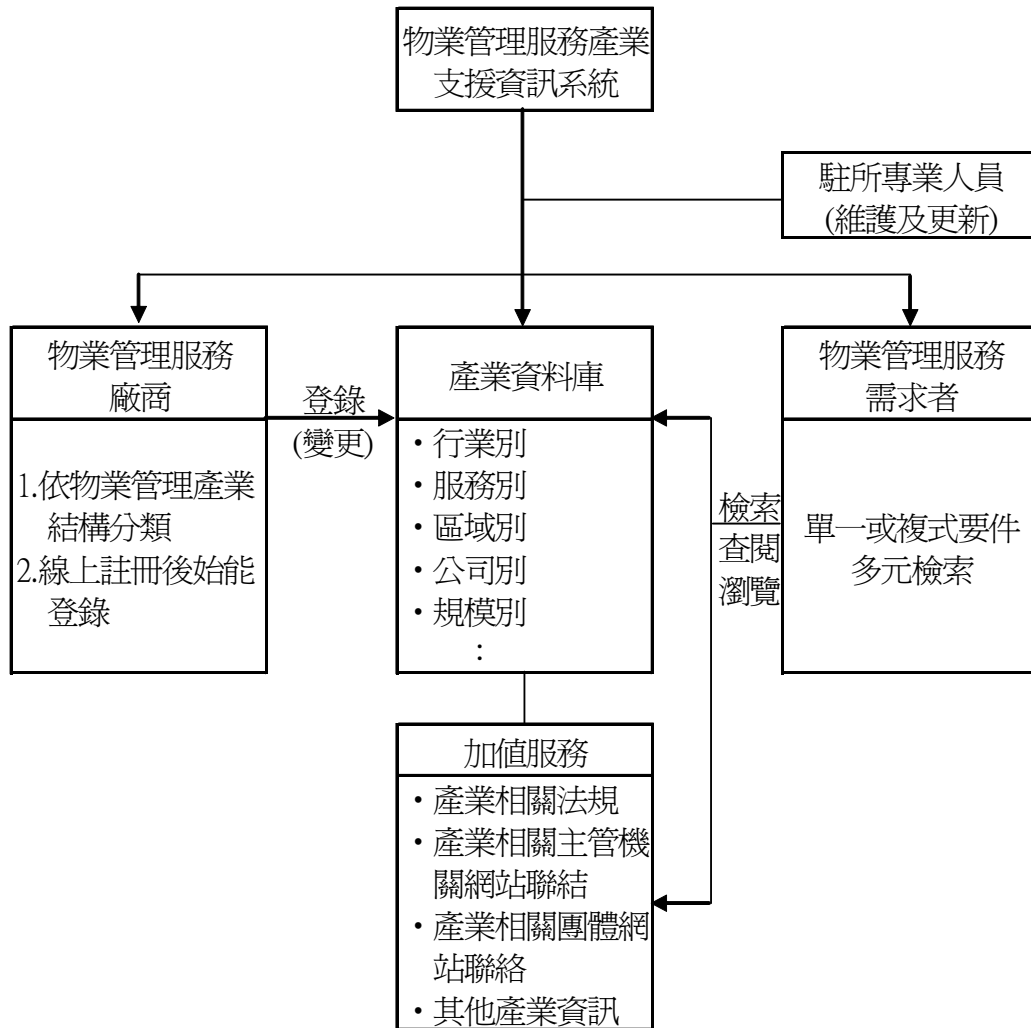
(一)研究系統架構

圖1-1 本案研究系統架構



(二)物業管理服務業支援資訊系統架構

圖1-2 支援資訊系統架構



二、研究範圍內容項目

(一)物業管理服務業產業結構

1.物業管理範疇與發展

- (1)國內外物業管理定義、政策及法律制度分析。
- (2)物業管理業於台灣經濟變遷之角色地位，及對台灣經濟發展之影響。

2.台灣物業管理之產業結構

- (1)台灣物業管理產業之行業構成、各分類服務業項目及範圍
- (2)分析現行物業管理產業各行業分類標準之合理性
- (3)調查與探討國內物業管理產業發展狀況
- (4)擬訂未來發展方向

3.台灣物業管理法制環境建構之探討

- (1)研究物業管理服務業與台灣各現行法律之關聯性
- (2)未來物業管理發展產生之法律效果
- (3)研訂物業管理服務業於法律上之定位

(二)物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

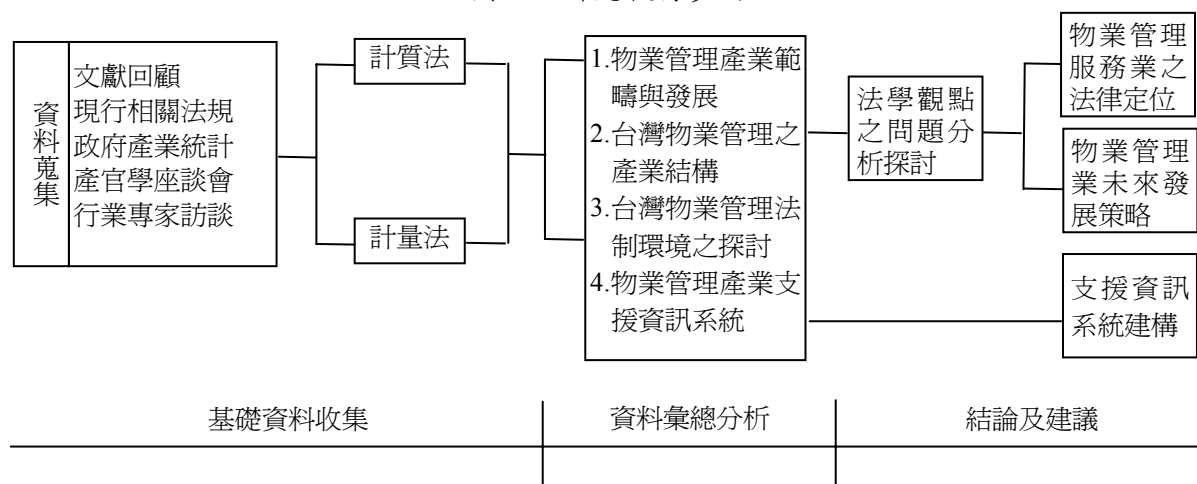
- 1.建立物業管理服務業支援資訊服務系統架構。
- 2.建構網路支援資訊系統（含相關電腦、電子設備購置）與維護更新。

第三節、研究方法與流程

一、研究流程

本研究執行流程是以計畫專案系統架構，透過文獻回顧、相關法規彙整、產業資料彙整、專家座談及訪談等、蒐集詳實資料為基礎，然後統計及系統分析，再歸納彙總分析，針對研究課題研提結論，並配合相關文獻資料整理，再從法學及產業觀點研提物業管理服務業之法律定位及未來發展策略建議。

圖1-3 研究執行步驟



二、研究方法

本研究工作之進行方法彙總如下：

表1-3 工作進行方法彙總表

工作階段	進 行 方 法
資料收集階段	1.文獻回顧、2.資料彙整、3.專家訪談
資料彙總分析階段	1.專案會議、2.產官學座談會、3.期中報告
結論及建議階段	1.專案會議、2.產官學座談會、3.期末報告
專案全案執行期間	1.駐所專案人員一名 建築或地政相關學系畢並具二年以上物業管理或不動產研究或行政經驗。 2.專案顧問一名 具民法及公寓大廈管理相關法律專長之大學教授。

第四節 文獻探討

一、物業管理文獻探討

國內有關物業管理的文獻，研究著重於建築物的管理制度、管理維護組織、法令政策、應用技術、標章制度等相關課題；所有權型態多以區分所有權的建築物為對象，法規則以公寓大廈管理條例相關法令為主；而內政部建築研究所自1995年成立，為政府專責有關建築相關法規及應用技術的研究機構，歷年已完成的研究專案中，研究內容亦大多數偏重於營造及建築階段的「規劃設計」與「施工技術」層面，或以推動建築物相關「標章制度」為研究目的，但對建築物在導入使用期間「使用管理」階段的管理維護課題則探討較少；近年來雖然已有研究單位及學術單位以「物業管理」為相關課題的研究，但其內容大部份仍未能脫離「公寓大廈」、「區分所有權」、「住宅建築物」等狹義範圍，對物業管理法規制度及產業結構的研究更為匱乏，而針對物業管理法規及產業研究者，亦多設定以公寓大廈管理維護業或保全業的法規及企業組群為研究對象，與本研究依據經建會所定義的物業管理業務範疇相去甚遠。然而由於物業管理觀念已漸趨於成熟，政府及學界更將物業管理視為社會服務業中的朝陽產業，在政府政策的推動下，促成產、官、學各界正對物業管理相關課題展開廣域性的研究，以探索建構符合台灣社會環境的物業管理制度。

(一)設施管理與物業管理

近年國際間亦已形成以設施管理（Facility Management）與物業管理（Property Management）互相競合發展的狀況，兩者業務內容的複合程度相當高，在實務上多將兩者視為同一領域的兩種不同表述，但亦有學者將兩者進行比較(龍惟定，2003年，表1-4)。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表1-4 設施管理與物業管理之比較

項目	傳統的物業管理	現代的設施管理
英文詞義	Property Management	Facility Management
管理目標	資產保值	通過資產的有效利用使資產增值
管理特點	現場管理	經營戰略管理
主要目的	維護保養	通過設施運營的最優化提高設施利用者的滿意率，提高知識生產的生產率
管理重點	有問題的設施	全部固定資產
管理方式	靜態（完好率）	動態（使用率）
管理手段	人工	信息平台
對象時點	保有設施的現狀(現在)	保有設施的壽命周期和未來設施(現在、將來)
管理內容	以最小代價保證設施的完好	成本最小化、效用最大化，設備的靈活性、節能、環保
相關知識	建築、房地產	建築、房地產、經營、財務、心理、環境、工程、信息
擔當組織	總務、設施部門	各部門結合
物業經理的角色	管家	決策者之一

資料來源：同濟大學樓宇設備工程與管理系主任龍惟定，上海市物業長效管理房屋維護研討會，2003年3月。

(二)物業管理的產業特性

由於現代化的物業管理必須結合新創的科技技術與管理思維，為延長物業的使用期限及達到使用者需求，對於物業管理的產業特性論點(林錫勳，2001年)，列表如下。

表1-5 物業管理產業特性

特 性	說 明
物業管理不生產產品，也不經營產品	物業管理是對現有物業進行管理，以期發揮物業正常功能，保持正常生活和工作秩序，屬第三產業中的社會服務行業之一種，不生產（建築）物業，也不經營物業（但可接受業主委託提供相應服務）。
住宅區管理是最具代表性的物業管理	在物業管理客體功能劃分中，從住宅區的建築面積占全部房屋建築面積的50-60%、人一輩子有70-80%時間生活在住宅區中，以及疏離的住戶關係，形同工業化的小型社會縮影等，住宅區管理顯見是物業管理的重點，從物業管理整體立場出發，住宅區管理最具代表性。
物業管理強度隨共用性質增強而增大	物業的共用性質越強，勞務量越大，則管理強度愈增。當業主自用物業有問題，多自行解決，解決不了，才會請管理人員幫忙；但戶外設施不然，因共用性極強，管理強度就大。管理強度與共用性質成正比例關係，即隨共用性質增強，管理強度便會增大，相對地投入勞務量亦會增多。
業主與物業管理業者具雙重身份	業主是物業的所有權人，是當然的物業管理者。由於精力有限、物業管理專業知識不足及共用物業難管等因素，必須聘用物業管理公司代為管理。業主兼具聘（監督）者及被管理（被約束）者雙重身份；而業者為被聘（被監督）者及管理（約束）者雙重身份。業主及業者雙方透過具法律效力的合約形式，明確規範彼此在相關制度及公約上的權利關係及獎懲條款，確保管理目標的實現。

資料來源：林錫勳，〈台灣與大陸物業管理產業結構分析－兼論跨國物業管理公司之進入策略〉，2002年。

(三)台灣「物業管理服務業」發展的探討

台灣「物業管理服務業」發展的研究屬少數，且內容因觀點及論証時有偏頗不實或以偏蓋全，較嚴謹具代表性及具實証性的文獻論述摘要如後：

1. 「台灣物業管理業的競爭策略探討」(高永昆，2005年)

主要從台灣物業管理業的發展歷史，回顧在學習與成長過程中所面臨的困難，及如何共同合作克服，再由現況分析，發現業者透過專業化的努力，以教育訓練、作業標準化及全面品質管理方法持續改善服務品質，並充分應用相關策略管理理論，找出可行的競爭策略以建立競爭優勢，而使業者擺脫低價競爭後為控制成本而降低管理維護品質，繼而引發消費者不滿而再度被迫降價的惡性正回饋循環。

2. 「物業管理制度研究」(王順治，2004年)

探討台灣「物業管理」概念與「物業管理制度」應有架構，系統性的整理「物業管理(property management)」的概念、源起、內容、發展，及國外「物業管理」制度、專業人員的內容；並對台灣「物業管理」發展面臨的課題及各相關法令廣泛探討，並研提「物業管理」可採《公寓大廈管理條例》過渡至《物業管理法》的見解。

3. 「建立台灣物業管理內涵之基礎性研究」(陳柏廷，2004年)

藉由整理國內外相關文獻、訪談國內有關從業者以及世界著名的大型物業管理業者，探討物業管理在台灣社會產業中應有的定位以及內涵，並將之與國內現有的「公寓大廈管理維護」概念進行深入比較，以生命週期為主要論述觀點，釐清兩者內涵層次上的差異。研究的結論與主要建議如下：

(1)「物業管理」在世界發展潮流中，隨著時代不同被賦予不同的意義，而台灣目前仍處於初始階段，朝向整合性的物業管理概念發展將是未來不可避免的趨勢。

(2)從「生命週期觀點」為出發點可架構出較為完整的物業管理內涵，且由此可知「公寓大廈管理維護」的概念乃包含於「物業管理」概念之中，國內一般大眾普遍都犯有將兩概念混淆的問題，同樣的情形也可在中國大陸近

來所提倡的物業管理條例中得到印證。

(3)「強化民間組織功能」與「提升教育體系層次」將是未來台灣物業管理發展的兩大方向，而政府亦可藉由推動將「公共設施管理」結合物業管理的策略，加速該產業在社會發展的脚步。

(4)當務之急仍在於結合產、官、學各界進行物業管理的「知識化」工作，提升其專業程度，並考慮制訂台灣專屬的「物業管理條例」，或是在現有公寓大廈管理條例與相關法令體系下，增修有關物業管理的概念性規定章節，應是較為可行的作法。

4.「台灣與大陸物業管理產業結構分析—兼論跨國物業管理公司之進入策略」 (林錫勳，2002年)

以產業組織的分析架構針對台灣及大陸的物業管理產業進行系統性的產業結構分析，並以台灣及大陸物業管理產業結構為背景因素，對外資進入該兩市場之進入模式以個案方式加以探討，個案廠商包括東京都、台建、怡和高力、僑樂、太平洋、潤維、喬信、第一太平戴維斯等公司。

二、產業結構分析理論探討

經濟學所稱的產業是指：「生產相同產品的廠商的集合」。而市場是指：「買賣商品或勞務的場所」。產業經濟學在定義市場或產業時，從需要及供給兩方面來定義。台灣行政機關在實務上產業的分類是依「中華民國行業標準分類」來分類，而產業結構的區分則是以市場佔有率及產業集中度與廠商數目來分類。

台灣產、官、學、研等對「物業管理產業」的界定尚在形成共識階段，而對於當代經濟體系全球化、科技化、跨領域融合的產業研究，近二十年來在產業研究的理論上也產生很大的變化，學者紛紛提出多項新的論點及思維，其中有助探討台灣物業管理「產業觀」的產業理論分述如下：

(一)新興產業觀點

根據Porter（1980年）的界定，新興產業為「新建立的或是重新型塑（re-formed）的產業，它的出現原因包括科技創新、相對成本結構的改變、

新的顧客需求，或是因為經濟與社會上的改變使得某項新產品或是服務具備有開創新事業的機會」。Dean and Meyer（1996年）認為新興產業具有許多特性，包括新事業的快速出現、銷售額快速成長、顧客偏好的變化以及技術的不斷改變；整體來說，這些特性使得新興市場充滿著機會與不確定性。

（二）複雜科學理論

應用「複雜理論」作為新興產業研究的切入觀點，並且運用「複雜調適系統」(Complexity Adaptive System, CAS)作為新興產業分析的架構，分析廠商與產業的發展行為；是一種質性的研究研究法，採用質性研究法(Qualitative Research)的原因有以下兩個理由：

1. 產業是一個複雜的體系，無法以獨立的變數或面向來推得其現象，透過質性研究可以採用全貌的觀點(holistic perspective)作整體式之多面向觀察(M.Q.Patton, 1990年)。
2. 產業發展牽涉到細膩且微妙的情境，變數之間的因果關係並不清楚，質性研究可以透過歸納的方式來發掘現象的「理想型態」(ideal type)。

「複雜理論」(complexity theory)這門新科學是源自混沌科學，經過不斷的累積與融合的研究成果，而Jantsch(1980年)是第一位將複雜性理論應用到社會科學的學者。在1984年，由Cowen與Gell-Mann所領導創立的「聖塔菲學院」(Santa Fe Institute, SFI)成為第一個對複雜理論進行有系統研究的機構，複雜理論研究的主要論點：

1. 系統的自組織(self-organization)

複雜系統的開端通常是隨機而且紊亂的，但是系統的組成份子會自發性的自我組織。

2. 整體並非個體的加總

複雜系統的整體與組成個體之間的關係並非單純的累加性(additive)，簡單的個體經過組合之後會突現完全不同風貌的整體。

3. 混沌邊緣現象(edge of chaos)

複雜系統的行為會同時具有秩序以及混沌，而且這兩種行為會交替出現，

其結果會造成「混沌邊緣」(edge of chaos)：一種介於有序與無序、現狀與創新、穩定與轉型之間的狀態。

「複雜調適系統」(Complex Adaptive System, CAS)是從複雜理論所發展出來，可以用來檢視社會科學系統的一個簡單架構(Stacey, 1996年；Anderson, 1999年；Beinhocker, 1997年)，將新興產業視為一個「複雜調適系統」，此系統具有四個主要特性：

1.具有不同基本心智模式的行動者，由行動中去調整其行為。

一個複雜調適系統是由具有不同基本心智模式(schema)而且彼此互動的行動者(agent)所組成。行動者會偵測並解釋其環境—也包含了其他的行動者，藉此發展出一組心智模式(Dooley, 1997年)。心智模式就是一個認知架構，會影響行動者對於未來結果的預期，進而影響行動者的行動決策(Stacey, 1996年)，此行動結果也會回過頭來改變行動者的心智模式。

2.間斷均衡的環境。

Beinhocker(1997年)認為一個複雜調適系統會有「間斷均衡」(punctuated equilibrium)的現象：在一段穩定的時間之後會突然出現劇烈的變化，並且週而復始的不斷發生。根據Levy(1994年)的看法，一個產業結構(即複雜系統)的改變是內生的(endogenous)，這種變革的力量不僅來自於新科技的發明，包括新企業的進入或既有企業的退出也都會造成產業的重大改變。也就是說，產業環境亦是由行動者互動出來的～這些行動者包括了供應商與顧客，只要有新的行動者進入或既有行動者的退出，就會再互動出新的產業環境，如此反覆下去，於焉形成了「間斷均衡」的產業環境。

3.系統的次序是突現而非預先規劃的。

複雜調適系統的秩序並非預先規劃好的，而是藉由行動者的自組織(self-organization)，使得系統突現(emerge)出次序。自組織是一種自發性的過程，即使系統中的行動者沒有既定藍圖可供依循，他們仍然會自我組織並且產生新的行為模式，這是一種由下而上(bottom-up)的改變過程(Stacy, 1996年)。

4. 複雜的網絡關係與共同演化。

複雜調適系統之所以會有「共同演化」(Co-evolution)的現象發生，其原因在於此系統是由許多不同的行動者所組成，這些行動者會在動態的網絡關係中彼此交互作用。Volberda and Lewin (2003年)認為，系統中必須包含許多異質的廠商，而且這些廠商具有調適、學習的能力，能夠彼此互動且相互影響，如此才會產生共同演化。所謂「共同演化」，是指系統中的行動者基於自利的原則，會採取行動來追求最佳的報酬，單一行動者的演化會影響到其他行動者的演化，並且影響到其他行動者的調適狀態，最後會改變彼此的行為。在人類的世界中，共同演化產生了政治和經濟上相互依賴的錯綜複雜網路：盟友、競爭對手、顧客與供應商等等關係 (Waldrop, 1992年)。

(三) 產業的重建主義觀點

研究產業結構與業者策略行動的關係，基本上分為產業的結構主義觀點 (structuralist view) 及產業的重建主義觀點 (reconstructionist view) 兩個截然不同的觀點。

產業的結構主義觀點 (structuralist view) 根源班恩 (Joe S. Bain, 1956年) 於產業組織經濟學。產業組織分析提出「產業結構—市場行為—經營績效」(Structure-Conduct-Performance Paradigm) 模式，顯示從市場結構到行為和表現的因果關係。由供需條件形成的市場結構 (market structure)，會塑造買賣雙方的市場行為 (market conduct)，並決定最終市場表現 (market performance)。

產業的重建主義觀點 (reconstructionist view) 根源於內生成長 (endogenous growth) 理論。這種理論可追溯到美國經濟學家熊彼德 (Joseph A. Schumpeter, 1975年) 當初的觀察：改變經濟結構和產業景觀的力量，可能來自系統內部。熊彼德宣稱，創新能夠從內而生，而其主要來源在於富有創造力的企業家。

歷史顯示產業會隨著時間應運而生，而且持續擴張；產業狀況和疆界也

沒有明確界定；每個企業都可能參與塑造。在產業的結構主義觀點(紅海)，產業邊界十分明確而且為大家所認可，也有一套共通的競爭法則。所有公司都致力超越競爭對手，以掌握現有需求，控制更大的市占率。相形之下，產業的重建主義觀點(藍海)是尚未開發的市場空間及新需求，有機會創造獲利型成長。雖然有些事業創新(藍海)遠在現有產業邊界之外，但大部分的新事業機會(藍海)是在原本市場(紅海)中擴展產業邊界而創造出來。(藍海策略，2005年)

(四)產業群聚

所謂產業群聚，是指在特定空間領域範圍內，相鄰近的廠商及機構維持某種型式的互動關係，相互影響與支援，於生產鏈上緊密分工達到生產效率，而形成外部性。藉此，小廠也能達到如大公司所能享有的生產規模經濟，同時生產網絡激勵相互學習及協同創新，形成更具彈性的生產體系 (Enright, 1996年; Porter, 1998年; Rosenfeld, 1997年; Swann and Prevezer, 1996年)。

建構產業群聚的政策內涵並無公認的準則(Martin and Sunley, 2003年)，但有一項共識：不可能成功地從完全無基礎之處創造出一個產業群聚 (Schmitz and Nadvi, 1999年)，而是需要在於已具有基礎條件及潛力的地區或領域，逐漸建構產業的群聚，且須有結合相關的政策機制，才能促進產業群聚發展，提昇群聚當地的產業創新能力與競爭能力。影響群聚發展的可能因素包含：當時當地的特殊條件、有主導性廠商先行進入，帶領中小型廠商的發展，並吸引其他競爭對手的進駐、逐漸形成綿密的廠商互動網絡、技術勞力及其於當地不同廠商間流動扮演重要角色、消費者的壓力促使群聚提升產品品質、國際連結的努力、政府或公部門的催化作用、企業家精神(創業及競爭)及共同性的信譽或地區品牌建立的共識等等，故只要是產業或企業間連結在一起，透過產品或資訊流通，產生互補的作用(Porter, 1990年)，同一產業內與其他產業之間建立頻交易關係的企業(Hill&Brennan, 2000年)，產業群聚不僅以地域為觀點，還可以以企業網絡關係或供應鏈觀點來詮釋。

(五)策略性服務業

根據中華民國管理科學學會「產業管理評論(Industry Management Review)」(第六卷第二期)對「策略性服務業」的論述，「策略性服務業」是配合一個國家經濟發展的階段、人文社會的特徵、經驗與優勢，發展及尋找最適合發展的服務業，即可為策略性服務業。從傳統觀點看來，服務業是跨產業的、是綜合的、是創意的，所以著眼的乃是發現需求然後組合各種資源手段以滿足需求。行政院의「新興重要策略性產業」、行政院經濟建設委員會的「服務業發展綱領及行動方案」及經濟部商業司的「新興服務業」等所羅列的服務業均屬之(表2-4)。經濟部中小企業處將當代的產業歸納十一種特徵，分別為1.定義模糊化、2.範圍擴大化、3.內容延伸化、4.形式多元化、5.意義複雜化、6.異業整合化、7.產業個性化、8.經營整合化、9.產品複合化、10.價值轉型化、11.全球效應化等。

三、小結

回顧及展望台灣物業管理產業的動態發展過程，確實符合及具備「複雜調適系統」的四個特性；長期以來，台灣的物業管理產業是以多元化行業組合的經營形式存在於市場，是包含多元性業務在內的整體性服務產業，其分項行業的整合構成物業管理產業的整體業務功能；而物業管理的多數分項業務均可作為獨立行業存在於市場。也由於物業管理事務的綜合性和多元性，單一市場運作模式很難適應其多元的特點，是故本研究將以產業的「重建主義觀點」及「新興產業」為基礎；而且在未來的物業管理市場中，或以經營綜合性業務為主、或以經營專項業務為特色、或以物業管理諮詢和規劃為主等不同主體業務的物業管理公司均會同時存在。隨著物業管理產業的持續發展，未來也許會有更新的物業管理行業模式應運而生；此種動態的產業變革發展特性，在物業管理產業將更為明顯。物業管理所提供的服務內容，需要由多項專業服務廠商群組或服務供應鏈達成。物業管理產業在台灣經濟產業結構中不但是屬於一項「新興產業」，而且也是一種顯著的「產業群聚」。所以，政府已將物業管理產業正式納入經濟建設積極輔導發展的「策略性服務業」。

第二章 物業管理範疇與發展

第一節 國內外物業管理定義、政策及法律制度分析

一、物業管理定義

「物業管理」是英文「property management」源於香港的中文譯詞，是以「物業」和「管理」兩個詞彙組合而成，詞義中所謂「物業」(Property)者，乃指不同型態不動產的泛稱，包括土地型態或建築物型態皆可稱之，「物業」(Property)在概念上已包括不動產(Real Estate)、建築物(Building)、設施及設備(Facility)、資產(Asset)等多元涵義。而「管理」(management)則是應用科學的方法及技術，以達成預期目標與目的的活動或措施。

「物業管理」的在不同的社經環境、專業或學術機構均有不同的定義，綜合國內外對「物業管理」的定義內涵(表2-1)，可歸納出下列七種詮釋的觀點。

1. 「物業管理」為「綜合性的概念」。(JFMA、BIMA、陳柏廷)
2. 「物業管理」屬於「經營管理活動」。(中國大陸、行政院經建會)
3. 「物業管理」是專業的「行業類別」。(IFMA、BIMA、香港、林錫勳)
4. 「物業管理」服務的「產業類別」。(行政院經建會)
5. 「物業管理」是擬定「服務項目或業務範圍」。(行政院經建會、王順治)
6. 「物業管理」是指服務的「作業程序及行政能力」(高永昆)
7. 「物業管理」依的「物」的文義及法學觀點，應包括「動產」及「不動產」(戴東雄、林錫勳、法典或辭典)

第二章 台灣物業管理之產業結構

表2-1 物業、物業管理定義彙整表

物業、物業管理定義來源	物業、物業管理定義
韋氏大辭典	物業：是所有者能處置之資產，包括土地、不動產、貨品等，而且通常是指實質資產。
Institute of Real Estate Management (簡稱：IREM)	物業管理：是依據業主的要求和目的而對其資產進行的管理、操作、銷售、與維護。
International Facility Management Association (簡稱：IFMA)	物業：是以提供某種服務機能為目的被任命或建設之建築物。 物業管理：是一種包含多項訓練之專業管理學門，藉由整合人、地、過程與技術，達到確保建築物與環境的功能運作正常。
Japan Facility Management Promotion Association (簡稱：JFMA)	物業：包含私人、公共、企業之設施、設備、建築物與所屬之環境。 物業管理：係指以經營管理觀點，對企業或團體所有之設施、設備、建築物與環境，綜合性的考量多方面的知識與技術，加以企劃、管理與經營。
British Institute of Facility Management (簡稱：BIFM)	物業：是指一般建築物，包括週圍環境在內、外部的設施設備。 物業管理：是替有關建築物與其所屬環境內的各種專業性活動做整合，並針對各種活動就人及工作環境可能產生的影響，做一統整性管理。
香港地產學會 (物業管理專業手冊2005年10月)	物業：是單元性地產。一住宅單位是一物業，一工廠樓宇是一物業，一農莊也是一物業。故一物業可大可小，大物業可分割為小物業。 物業管理：是一門掌控管理與專業綜合服務的藝術，務求在建築、科技、法制、財務及主觀情緒等限制下，提供不斷的優質運作及最佳用度的物業，以滿足各業主及用戶的多元需要及期望。
中國大陸法律 (物業管理條例第二條)	物業：是指房屋及配套的設施、設備和相關場地。 物業管理：是指業主通過選聘物業管理企業，由業主和物業管理企業按照物業服務合同約定，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的活動。
中國大陸行業標準 JGJ/T30-2003 (房地產業基本術語標準)	物業：特指正在使用中和已經可以投入使用的各類建築物及附屬設備、配套設施、相關場地等組成的單宗房地產實體以及依託於該實體上的權益。 物業管理：物業產權人對物業負責區域內共同利益進行維護的行為。
香港法律 (第545章第2條)	物業：指不動產。 物業管理：即不動產管理。
1980年，高永昆/太聯企管 物業管理總論	物業：是一般所稱的「不動產」，即指土地及地上定著物。 物業管理：是透過劃、組織、人員分配、指揮及控制的一套作業程序，針對不同用途建物的需求進行一切與此不動產有效作業相關的事務技巧及行政能力。……物業管理可分為公共域管理及投資管理兩類。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

2002年，林錫勳 台灣與大陸物業管理產業結構分析-兼論跨國物業管理公司之進入策略	物業：是指人工形成，有其固有價值及使用價值，且有業主建築物與場地，包括為發揮其功能而設置的設備、設施、環境等。 物業管理：本文係將「物業管理」視為一種行業類別，·……，台灣地區較常用的則是「大樓管理」、「建築物管理維護」、以及「公寓大廈維護管理」，為便於不同地區的比較研討，以物業管理稱之。
2004年，陳柏廷 建立台灣物業管理內涵之基礎性研究	物業管理：物業管理一詞的意涵隨著時代的演進，不斷被賦予新的功能定義。「物業管理」為「綜合性」概念，意義包含BM(建築物管理、PM(狹義的物業管理)、REM(不動產管理)以及FM(設施管理)
2004年12月，王順治 物業管理制度研究	物業管理：提供(1)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)、(2)生活與商業支援(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)資產管理(提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等)等三類服務項目。物業管理即是為業主提供有關「建築物」、「不動產」、「設施、設備」等方面服務之管理行業。
2004年9月，行政院經建會 (物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫)	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。 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。 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。 物業管理業務範疇： 第一類：建築物與環境的使用管理與維護～提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等服務。 第二類：生活與商業支援服務～提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生活服務(社區網路、照顧服務、保母、宅配物流)、生活產品(食衣住行育樂)及商業支援等服務。 第三類：資產管理～提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

資料來源：本研究彙整。

從上列物業管理定義的內容顯示，各種物業管理定義尚存在著下列問題：

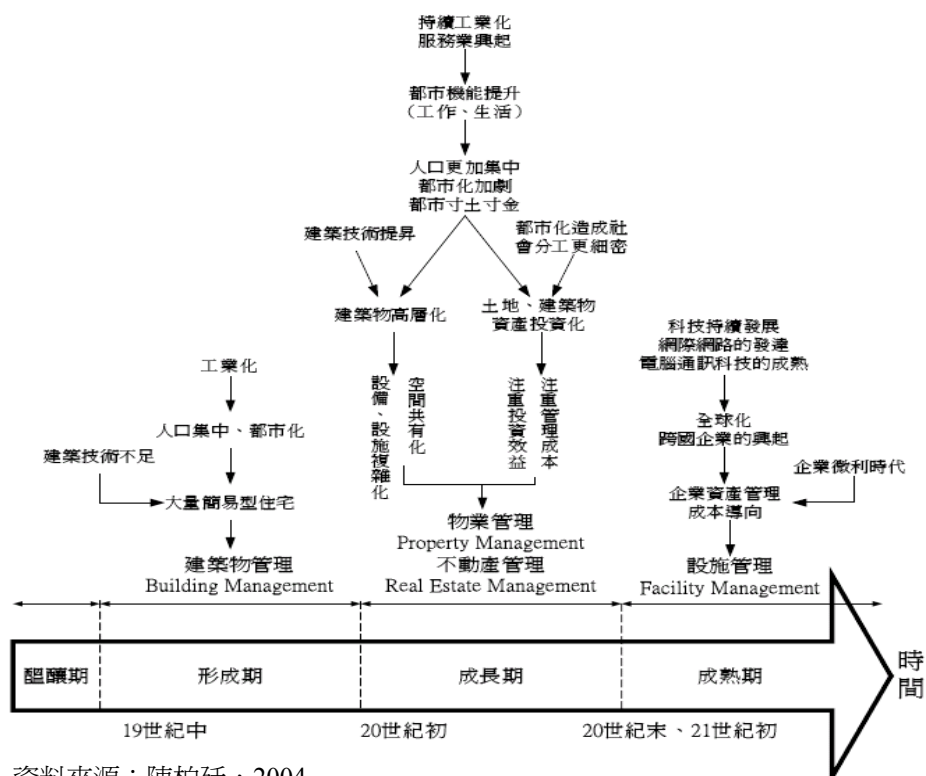
- 1.物業管理的概念並不一致。
- 2.物業管理的定義具有條件性或限制性。
- 3.某些物業管理的定義在文義或邏輯上並不周延。
- 4.在不同情境應用物業管理詞彙時未予清楚定義而產生歧義。

本研究是延用行政院經建會核定「物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計畫」中對「物業管理」的相關定義。

二、國外物業管理制度發展歷程

國內外對物業管理的定義、政策及法律制度，是配合當地的政治、經濟、及社會文化及思想等發展階段進行融合及調適，所以形成各國或區域自有特色的物業管理體制，圖2-1及表2-2為彙整分析世界物業管理的發展階段及構成物業管理相關概念。

圖2-1 物業管理世界潮流發展概況



資料來源：陳柏廷，2004

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表2-2 國內外物業管理相關概念彙整表

概念名稱	緣由	意義	目的	範圍	制度特點	思考觀點
建築物管理 Building Management (簡稱BM)	19世紀中，由英國本土的工業化風潮所帶領。	針對建築物執行管理維護作業，維持有關設施、設備機能正常運作與堪用狀態。	維持建築物功能正常與環境衛生，並確保租金回收。	自有建築物	一開始並無特定法令規定，純由所有權人自行訂立管理規則，後來才出現類似「住宅法」的法令規定。	個人
公寓大廈管理維護 Condominium Management & Maintenance (簡稱CMM)	20世紀末，在台灣因公共安全問題所引發出的區分所有權房屋管理概念。	針對國內所指之公寓大廈，透過住戶自治的精神，執行管理維護作業，維持有關設施、設備機能正常運作與堪用狀態。	提倡住戶民主自治，透過自治組織共同維護公寓大廈安全、清潔與機能正常。	私有與共用部分	從公共安全的角度出發，並注重住戶自治的決策機制設計與組織報備，透過頒佈成文法令加以明確規定，屬大陸法系國家。	區分所有權人(住戶或使用權人)
物業管理(狹義) Property Management (簡稱PM)	20世紀初，在美國本土由於工業化、都市化的刺激所興起。	維持物業機能堪用，追求使用價值的效率化，並進行計畫性的資產管理作業。	針對無形與有形的資產加以綜合經營規劃，提升使用效益。	各種無形與有形資產	英、美等海洋法系國家針對此部份並無特定成立專屬法令規範，主要是透過市場自然運作。	所有權人(房東)
不動產管理 Real Estate Management (簡稱REM)	20世紀初，在美國本土由於工業化、都市化的刺激所興起。	以提升不動產的使用價值或實現其交換價值為主要目標，注重投資報酬率的管理。	提升投資報酬率。	各類不動產	同上	投資人
設施管理 Facility Management (簡稱FM)	20世紀中之後，由全球化企業經營管理與微利時代來臨所刺激興起。	維持使用中設施的機能正常，並注意管理成本的控管，節省日常管理支出。	降低企業日常經營管理成本，執行長期性的管理維護計劃。	各種可供企業擁有之設施、設備	同上	使用權人(房客)

資料來源：陳柏廷，2004年。

三、國內外物業管理政策及制度分析

由於各國對物業管理的定義、政策及法律制度，是配合當地的政治及經濟、及社會文化及思想等發展階段進行溶合及調適，所以形成各國自有特色的物業管理體制，茲以國外英、美、日、港、澳門、中國大陸及台灣的物業管發展政策及法制分述如下。

(一)英國

英國的物業管理歷史源自19世紀中葉的工業革命時期，因大量農村人口遷移至各工業城市工作，促使大量興建低廉租金的住宅以提供工人家庭居住。由於工人素質不高，導致工人的居住生活環境問題叢生，如環境髒亂、破壞建築與設備及拖欠租金等問題，使得房屋業主的利益亦無保障。1860年至1866年間，Octavia Hill女士在對自己出租的物業管理中，制訂了一系列規則，嚴格要求租客遵守，使住戶的居住環境得到了很大改善。因為她的工作甚見成效，物業管理工作漸漸被業主們及政府所重視，而且在同行業的從業人員中亦建立了一個為英國皇家特許的專業學會～英國特許房屋經理學會，全球各地分佈十三個分會，會員累已達一萬八千多人。

(二)美國

美國在20世紀初期，充分地發揮工業化的效能，連同帶動大量興建簡易型住宅，隨著時代進步的建築技術而興建的高樓層建築物，形成建築物設施及設備的複雜化、維護修繕技術的專業化及不動產共有情形急劇增加，使得不動產管理所需具備的技術、財經及法律等專業知識細化分工。另一方面，非自住自用型的土地及房屋所有權人持續增加，不動產潛在的投資與經營管理效益，在此時亦激起一些企業或私人的動機和興趣，促使單純的土地和房屋資產觀念，轉變成具投資性質的不動產概念。

在1933年時值經濟大恐慌的時期。數以千計的原本可為收入的抵押贖回權化為烏有，市場上出現了急需有資格的管理師來經營的大批建築物。為了解決這個問題，由具備資產管理專業能力及經驗的資產管理公司，提供業主要求和目標而對其資產進行的管理、操作、銷售與維護；開啟了以投資及資

產管理為基礎的物業管理體制，遂促成了專業物業管理業的興起。

在美國，物業管理已成為城市建設和管理的一個重要產業。專業化管理是美國物業管理最顯著的特點，社會化分工十分明確。發展商開發建築物的過程，一般不會自己管理自己開發的物業，而是在買下土地後，由財務公司進行策劃，由建設公司建造，委托專業銷售商售房，並且委由一家專業物業管理公司或業主進行管理。物業管理公司一般僅負責統籌整個物業的管理，具體業務則聘請專業的服務公司承擔。物業管理公司接管後將管理內容細化後再發包給清潔、保安、設備維修等專業單位。

為了建立規範，確保服務品質，美國物業管理業者於1933年由100家業者成立物業管理協會（Institute of Real Estate Management, IREM），對合格的物業管理人頒發CPM（Certified Property Manager, CPM）證書，並相約對客戶提供專業服務，確保客戶權益。譬如，客戶資金與公司資金分別開戶，不混合使用，就員工的行為負連帶責任等。到了1980年，全美約有6500名CPM，其中執業的有4300餘名，受託管理的不動產總值高達二千億美元以上。部份專業物業管理人也兼做不動產仲介、鑑價、與顧問的業務。

有關美國共同所有不動產法迄今的發展過程，大約可分三階段。

1.Common Law階段（美國獨立以來至1950年止）

在同一土地上的建築物，階層式的區分，就該部分可以自由保有權，亦即顯示可以設定階層的自由保有權（Superimposed freehold）。惟建物的全部或一部滅失時，其權利當然消滅，並無所謂的復舊權。

2.制定法第一階段（1951年起至1976年止）

受南美洲及歐洲的立法影響，於1951年美國領土的波多黎各，首先創設包含可作為抵押權設定的共同所有不動產為根據的法律。持續發展至1958年制定Horizontal Property Act，此法律一般均稱之為水平財產法，Horizon有階層意味，亦可稱樓層財產法。然於1961年時，美國聯邦住宅法（National Housing Act）修正了第二三四條，聯邦住宅局賦予共同所有不動產的各專有部分（Condominium Unit）抵押保險的權利。嗣於1962年Federal Housing

Administration（聯邦住宅局）制定了Model Statute for the Creation of the Apartment Ownership（公寓所有權創設模範法）全文二十九條。各州以之為依據陸續制定大同小異之規定。

3. 制定法第二階段（1977年以降迄今）。

1977年經檢討而制定了所謂的統一共同所有不動產法（The Uniform Condominium Act）共五章九七條。此統一法與模範典相同，並非嚴謹的法律，仍是提供各州立法的範本。嗣於1980年再為修正。

另有關美國公寓管理規定，美國區分所有權之創設，與法、德、日等國相同，採登記制度。但開發公司在計畫建造前，須先提出「申請書」（Declaration）、規約（By-Laws）、經核准之建告計畫、平面圖，以及其他有關的所有權契據，向該管地方政府申報及登記，始可取得所有權。有關申報書，不僅為創設區分所有權的基本文件，亦為執行實質環境管制與維護業務依據，其內容除規定各居住單位所有權人的產權範圍外，尚規定社區建物的特定用途、使用限制，增建管制等。開發公司另一項義務，係依據申報書的規定，制定「自治規約」（Covenants），規定管理組織的運作、共有財產的管理維護事項，以及管理費的收費標準及分擔比例等。待申報書及自治規約制定後，區分所有人團體及幹事團自可以依其規定而運作，並可聘請管理人，依申報書及自治規約之規定，執行實質環境管制與維護業務。

（三）香港

香港在二次世界大戰後，大量人口自中國大陸湧入，從1945至1949年間短短4年，人口由60萬驟增至200萬人，其中30萬人在山邊蓋搭簡陋木屋作為居所，而在1953年耶誕節前夕發生一場大火，銷毀了成千上萬木屋民居的住屋，香港政府於1954年初開始趕建簡單的房屋來安置災民，為了管理這些給災民居住的公有房屋，遠從英國聘請物業管理專家加入政府公務員行列，開啟了香港的物業管理。隨著經濟的成長，1960年末開始，香港陸續建成大型住宅屋村（社區），私營物業管理公司因此應運而生。

香港物業管理制度，是每棟大樓的由業主成立「業主立案法團」向政府

登記，取得法定地位。由「業主立案法團」所組成的管理委員會的職責，在香港法例中有明確規定。建物完成後，由建築公司與買主或物業管理公司訂定大樓管理公約(或公契)，該公約具有法律約束力。大樓管理公約上，明訂管理費用的收取方式、管理員工薪資、設施維修保養費、公共水電費、保險費、環境美化清潔費與管理公司費用等。管理公司在法律的支持與管理委員會的監督下，確實執行管理公約上的工作。

香港施行普通法的法律制度，亦即主要按照案例來作判決標準。故此，很多時某一特定的法律條例僅作原則性制訂，因為法院在判案時會參照以往相關情況的案例來作標準。

香港直接與物業管理有關的法律條例有三章：

1.房屋條例(香港法律第283章)規範「公營屋房」的管理

香港房委會管轄下的公共屋村，是直接由房委會下屬的物業管理委員會負責管理的。物業管理委員會轄下的物業保安工作，停車場的一部分交給私人公司承擔。公共屋村設有辦事處，辦事處由房屋事務經理主管；辦事處的日常管理工作主要有：(1)入住管理；(2)住戶裝修管理；(3)維修管理；(4)清倒垃圾；(5)收取租金；(6)終止租約。公屋的租金是根據樓宇的類型和建造年份而制定的；租金收入若不足管理使用時，則由非住宅租金收入彌補。私人參建居屋苑的物業管理工作，是由發展商聘請管理公司負責承擔的。為確保管理水準，賣地章程規定發展商必須就居屋苑的管理提供10年的銀行保證。居屋苑的日常管理，大部分是由房屋署負責；與公共屋村一樣，各居屋苑設有辦事處，辦事處由物業經理主管。居屋苑的一小部分是委託物業管理公司管理的。為加強房委會在物業管理方面的監督管理，從1992年開始，新的私人參建居屋苑所委聘的物業管理公司，必須經房屋署署長審批。

居屋苑的所有業主每月須繳管理費，以支付各項開銷，如公用電燈、保安、電梯的保養維修、樓宇公用部位的保養等。業主都要簽署"大廈公共契約"，以規定權利與義務，保證樓宇的有效管理。管理費每年有預算，帳目公開，

如有虧損需由業主共同分攤。

2. 建築物管理條例(香港法律第344章)規範則是有關「私營房屋」的管理

1970年，香港政府制定《多層建築物(業主法團)條例》，為業主立案法團(法團)和管理人員的運作提供法律架構。為配合不斷轉變的情況，上述條例在1993年5月開始大幅修訂，並改稱《建築物管理條例》。政府對私人樓宇物業管理所採取的方針是：以新生業主所有權和「大廈自治」為原則，務求業主主動管理自己的大廈，不斷檢討及改善大廈管理的方法，尤其希望能修正不公平公契條款，依據「公契」及「業主立案法團」的規範及運作來達成；以保障業主、租戶、發展商、管理公司的應有利益。

為方便組成業主立案法團進一步提高大廈的質素，香港在2000年對《建築物管理條例》進行了一系列的修訂。《2000年建築物管理(修訂)條例》的主要規定包括：

放寬業主法團的組成規定。

規定業主法團須將帳目交合資格會計師稽核。

頒布《大廈管理及維修工作守則》。

規定業主法團購買第三者責任保險。

在有嚴重管理及維修問題的大廈推行強制性建築物管理計劃。

3. 業主與租客(綜合)條例(香港法律第7章)

香港間接與物業管理有關的法律條例

(1)建築物條例(第123章)

(2)物業轉易及財產條例 (第219章)

(3)地產代理條例 (第511章)

(4)房屋經理註冊條例(第550章)

(5)保安及護衛服務條例(第460章)

(6)公眾衛生及市政條例 (第371章)

(7)環境保護條例 (第311章、第354章)

(8)消防條例(第95章)

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

(9)消防安全(商業處所)條例(第502章)

(10)消防安全(建築物)條例(第572章)

香港的物業管理屬於房地產服務業，房地產服務業共有73,662名技術僱員，業務內容分類包括：

- 1.地產發展～從事物業發展、銷售／租賃，以及物業建成後市場推廣工作。
- 2.物業管理及保養～負責管理和保養住宅、工商物業及設施如隧道、貨櫃碼頭等。
- 3.地產代理～從事物業市場推廣、銷售及租賃工作。
- 4.測量、估量及顧問～從事測量、估價及顧問工作。

表2-3 香港房地產服務業各類別人力僱用統計

類 別	僱員人數
地產發展	4,656
物業管理及保養	39,965
地產代理	11,901
測量、估價及顧問	525
政府部門及公共機構	16,615
總 數	73,662

資料來源：香港房地產服務業訓練委員會，2002年。

香港的物業管理制度尚具有參項特點，一為「業主立案法團」具有法人資格，二是以法律規範業主與租客的關係，三是「物業管理公司」並無特許或設立的行政管理，物業管理服務業的專業及行業規範均由行業所組成的團體機構所自律；物業管理不但未訂入行業分類，法律名稱亦以「建築物管理條例」定名，物業管理在香港僅屬一般用語而非法律名詞。

(四)日本

日本區分所有制度之規定，最早見於明治23年(1890年)頒行的舊民法財產編第40條。該條規定係直接仿法國民法典第664條而來，迄至明治29年(1896年)頒行現行民法典時，乃仍舊繼續援用舊民法第40條規定，規定於現行民法第208條。其規定：「數人區分一棟建築物而各有其一部分者，該建築物及其附屬物之共用部分，推定其屬於共有。共用部分之修繕費及其他負擔，按各自所有部分分擔之」。

日本大正12年由於關東發生的大震災，對西洋式階層建築物的防火功能及其對都市規劃管理與土地空間充分使用的效益有了深刻認識，西洋式建築產生了共同建築的問題，即以層區分的區分所有狀況；對此共同建築所衍生的法律問題、資金籌措、經濟組織問題，日本東京市市政府調查會及建築學會曾共同審議，而發表了決議事項。建議日本政府制定新的適當法律，對於一棟建築物不問是縱的區分所有，抑或是橫的區分所有，都應承認依當事人的意思，對區分部分當然有所有權，且採單獨所有權方式予以登記。並且，為使該所有權更加明確，對將來依共同建築所完成的建築物區分所有權應予以分割登記。並認為現行法之規定已不足以適應，而應予修正等。大正14年，東京市市長據此建議乃正式向司法省提出《關於建築物區分所有權之處理對策請示書》。然而，由於諸多原因，尤其是日本當時的生活習慣尚未能普遍的接受此種區分所有制度，因而在內務省的法令審查會中，該請示書即遭到否決。

第二次世界大戰後，日本本土因受到大轟炸的破壞，以及都市再開發之必要，都市住宅乃大量重建與更新。而且由於現代建築技術之引進，致鋼筋混凝土造公寓、大樓等新的中高層建築物大量急劇增加。但是，此類新的中高層建築物由於大異於原來以棟為基礎的區分所有建築物，因此其所引發的法律問題已非日本民法第208條之規定所能適用解決。這就於客觀上產生了制定新的區分所有權法的急迫要求。而直接促成區分所有權立法的直接契機乃是1960年代初期借地借家法修正之受挫，立法機關乃將區分所有權法作為單

獨的特別法予以立法。昭和37年(1962年)4月4日，立法機關即完成立法。此即日本《有關建築物區分所有等之法律》；依其規定，不論是縱割式區分所有，或橫割式區分所有，抑或是混合型態的區分所有，概都適用該法之規定。原有民法第208條同時廢止。昭和38年(1963年)4月1日該法即予施行。

日本的公寓大樓興起於50年代，根據1982年的統計，日本物業管理業者約有四、五千家，其中二千家是日本物業管理業協會會員。包含現場作業人員（保全員、清潔員、機電員等）的從業人員約有30萬人，市場規模每年約新台幣二千餘億元，大型大樓的管理業務約有80%係委託物業管理業者辦理。此外，根據日本建設省1981年對大樓住戶的調查，受訪大樓中有73%全部委託物業管理公司管理，24%部份委託物業管理公司管理，只有3%由住戶自己管理。

由於日本許多大樓已漸呈老化，1980年成立的「高層住宅管理業協會」特別重視大樓結構設施安全，設有「高樓安全診斷中心」，提供大樓管理委員會診斷顧問的服務。日本建設省更在1986年8月輔導成立「財團法人日本高層住宅管理中心」，負責指導大樓管理委員會籌措大規模修繕基金、辦理修繕費用儲蓄保險，並擔任大樓管理委員會向金融機構申請大樓修繕改良貸款時的連帶保證人。在日本法制上，物業管理是區分建築物所有權法的一部分，雖未定義何謂管理，但卻大量規定建築物共用部分管理的具體規則。

(五)新加坡

新加坡物業管理是與政府推動「居者有其屋」的政策同步發展，為了維持高層、高密度都市環境的可居性，新加坡建設發展局設有地區辦公室，該局下設36個區辦事處，每個辦事處一般管理2至3個社區，每個社區擁有4000～6000個住戶，區辦事處管理住宅一般為10000～15000套(戶)。提供居民24小時緊急維護服務，並花許多人力與資源以保證設施的正常運作。建設發展局並發行居民手冊與「我們的家」雙月刊，以作為與居民溝通的橋樑，確保居民「心靈的寧靜」。在1985年建設發展局大約已擁有53萬戶國宅，居住於國宅的人口佔新加坡總人口數的85%。建設發展局負責國宅開發，同時是物

業管理人。半數國宅社區的清潔維護工作，外包民間的管理服務廠商執行，另外一半則由按日計酬的建設發展局員工負責。

(六)澳門

澳門的物業管理於七十年代末八十年代初開始發展，而物業管理公司僅需向財政局申領一般營業牌照，即可營運，但如涉及護衛、保安服務，則需按規定同時申領行政牌照。

2003年登記物業管理公司160多家，保安公司9家。

澳門的物業管理公司大致可分為三類：

第一類：開發商附屬經營的管理公司，管理的大多數是開發商參與興建的物業。

第二類：獨立經營的管理公司，是受開發商、管理委員會等委託管理物業。

第三類：由所屬樓宇分層所有人自組成立的服務團體。

澳門的住房類型分為公共房屋及私人房屋兩大類，分別依據不同的法例所規範，管理模式也有不同，茲分述如下：

1.公共房屋的管理

公共房屋可分為兩類，一是社會房屋，其中包括臨時房屋中心，以租賃形式，分配予有需要的家庭，屬於房屋局直接管轄的樓宇；另一是經濟房屋，即根據《房屋發展合同》所建造的樓宇，以銷售形式，供有需要家庭購買，公共房屋單位約計3萬個，居住人口約7.9萬人。

(1)社會房屋的管理

是由房屋局負責監督管理，而日常管理工作，則由房屋局透過合同的簽訂，委託專業的管理公司進行；至於管理服務公司可有權進行必要的樓宇保養及管理工作，用合理的方式解決在樓宇保養及管理時出現的各種問題；至於其他維修、保養，包括升降機、空調、水泵、消防、保安等系統，均由房屋局另以招標方式批給有關專業的公司進行；住戶除了按照家庭人均收入的一定比例支付租金外，其他費用全由房屋局的財政資源中負擔。法律依據為[第69/88/M號法令]

(2)經濟房屋的管理

經濟房屋的日常管理，在執行第一次分層所有人（小業主）大會的決議前，對於該樓宇共同部份的管理應由獲得政府批給土地的企業（開發商）負責，由其直接管理或委託專門從事該等業務的企業管理，其管理費用的提案，開發商必須於使用准照發出日之前兩個月呈交房屋局核准。當分層所有人透過分層所有人大會選出其管理委員會後，便代理分層所有人行使對該樓宇的管理職能，有權訂立或終止有關管理合同。其後，房屋局所擔當的只是監察與協調的角色。法律依據為[第41/85/M號法令]

2.私人房屋的管理

1996年9月2日，政府頒佈了第25/96/M號法律《分層樓宇法律制度》，除卻規範樓宇每一單位的獨立性和獲得所有權的程序外，其中更規範了樓宇共同部份的管理，分層所有人的權利和義務等細則。其後，於1999年8月3日以第39/96/M號法令頒佈被修訂的民法典中，第25/96/M號法律被廢止，只保留第37條至第42條有關物業登記的規定之部份，而物業的管理制度則載錄在民法典第五章第四節內，其中規範了分層所有人在管理上之權利、義務及負擔；分層所有人大會之組成與運作及管理機關之組成、權利和義務等。

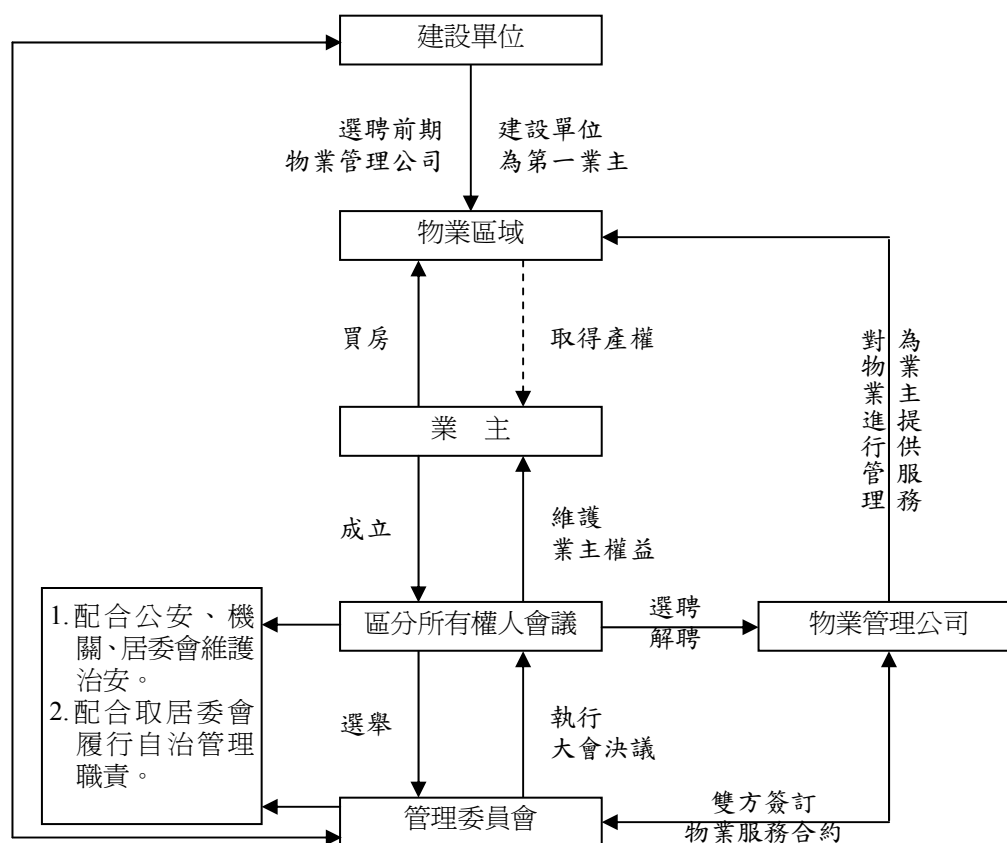
(七)中國大陸

中國大陸從1979年開始施行改革開放，經濟及社會各方面開始逐步實行開放政策，20年來房地產市場亦隨之迅速發展，一向被認為屬房地產售後服務的物業管理亦急速發展。中國初期的物業管理經驗主要模仿外地經驗，而當中以參考香港的物業管理模式為主。全國首家物業管理企業於1981年在深圳市成立。至2006年全國的物業管理企業超過3萬家，而物業管理從業員亦超過300萬人，產值超過800億元人民幣。中國物業管理協會會員總數已達1000多家，在中國的主要大城市，如北京、上海、廣州及深圳等地，上海物業管理協會更於2006年易名為上海物業管理行業協會，明確將物業管理定位為專業的行業及建築物的管理制度。

中國大陸現有的物業管理法律、法規主要有以下三個層次，第一層次是憲法的有關係款。如《憲法》第13條：「國家保護公民的合法的收入、儲蓄、房屋和其他合法財產的所有權。國家依照法律保護公民的私有財產的繼承權」。《憲法》第39條：「中華人民共和國公民的住宅不受侵犯。禁止非法搜查或者非法侵入公民的住宅。」等等。第二層次是全國人大及其常委會、國務院頒佈的物業管理方面的法律、法規。如《中華人民共和國城市房地產管理法》、《城市私有房屋管理條例》、《城市綠化管理條例》、《城市市容及環境衛生管理條例》、《物業管理條例》及其相關配套的法規、規章，如《城市房屋修繕管理規定》、《城市新建住宅小區管理辦法》、《城市住宅小區物業管理服務收費暫行辦法》等等。第三層次是各省、自治區、直轄市、人大及常委會頒佈的物業管理方面的地方性法規，以及同級地方人民政府頒佈的物業管理行政規章，如《北京市住宅小區物業管理辦法》、《深圳經濟特區住宅區物業管理條例》等等；這些地方法規彼此之間並不統一，甚至有矛盾之處，往往只能反應一個地方關於物業管理方面的規定。

由於中國大陸沒有物權法的法律基礎及依據，區分所有權人又缺乏自治管理的觀念，所以物業管理制度偏重在物業管理服務業的行政監督及管理，形成制度上的失衡現象，故中國大陸剋正加速物權法的立法，並將據此大幅修正物業管理制度的法律關係，而有關物權法草案中的區分所有規範，及物業管理制度的修正內容，均以台灣的民法物權篇及公寓大廈管理制度為重要參考藍本。

圖2-2 中國大陸物業管理中各主體相互關係



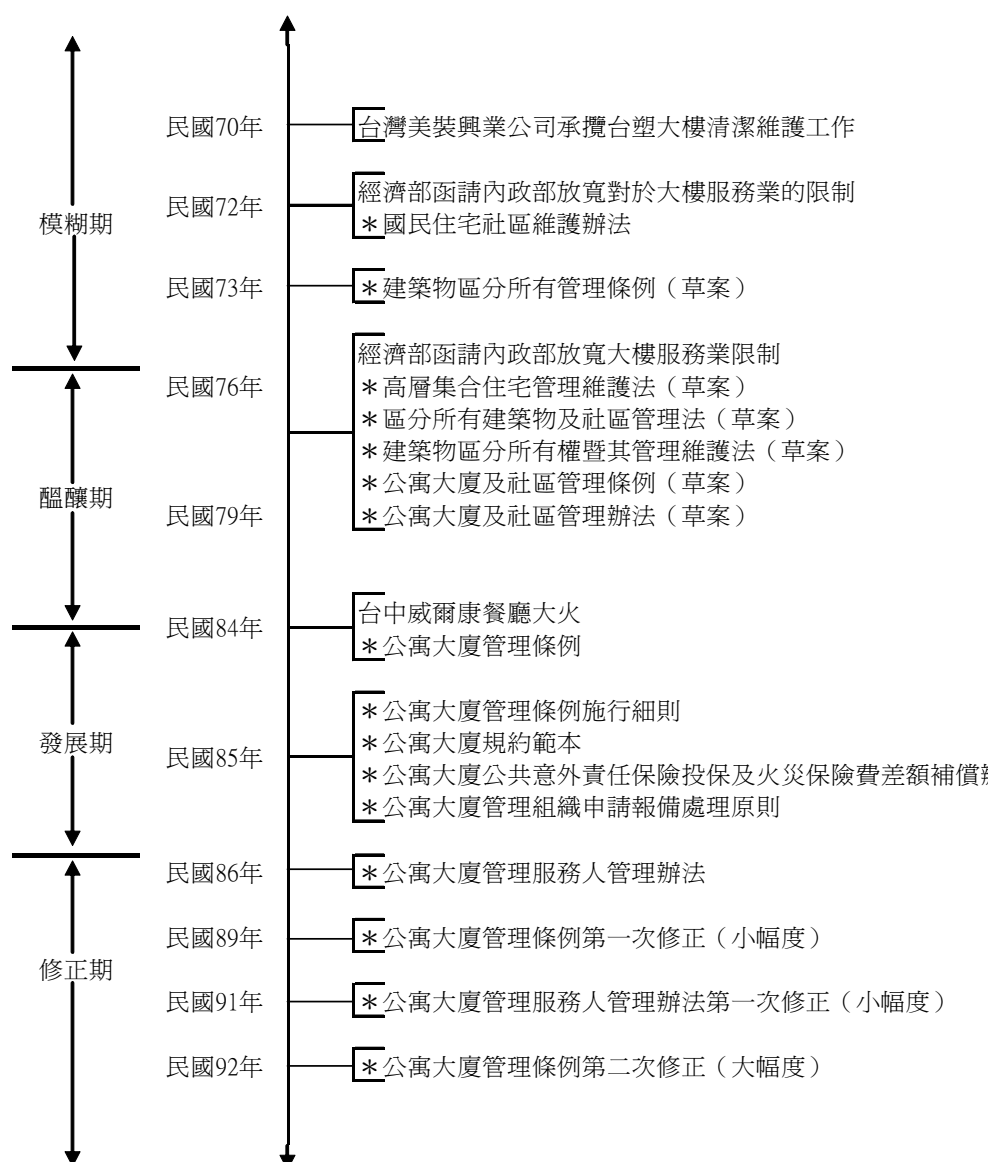
資料來源：呂繼東主編，物業管理法律指引，中國法制出版社，2005年6月。

(八)台灣

在1995年以前，台灣政府尚無訂定專法對建築物使用期間的管理作有效規範，有關建築物管理的法令分別是以治安為目的的警政、防災為目的的消防、鄰里社區為目的的民政、政府開發的國民住宅、以及營造建設為目的的建築等各單行法或相關法為依歸，復至1995年6月28日台灣政府頒佈實施「公寓大廈管理條例」，區分所有權建築物管理才正式進入法制規範的里程碑，「公寓大廈管理條例」影響社會大眾生活習慣深廣且遠，十多年以來在此法規導入施行期間，或因法規制訂的不週延、疏漏、欠缺、不合理；或因對法規的誤解、不了解、宣導不足；或因執行時應用錯誤的程序、方法、技術等，而使法規與實務間在執行效果上產生落差，此種現象是在任何施行新法規制

度時所正常經歷的調適過程，台灣政府已針對此法規制度施行期間所突顯的問題，及相關實務層面的互動關係採取因應對策，於1999年委託中華民國物業管理經理人協會進行是項法系的研修，並據此於2003年12月31日完成修法程序，透過修法有效排除大部份管理執行的阻礙，而有助於此法制的普遍落實施行。

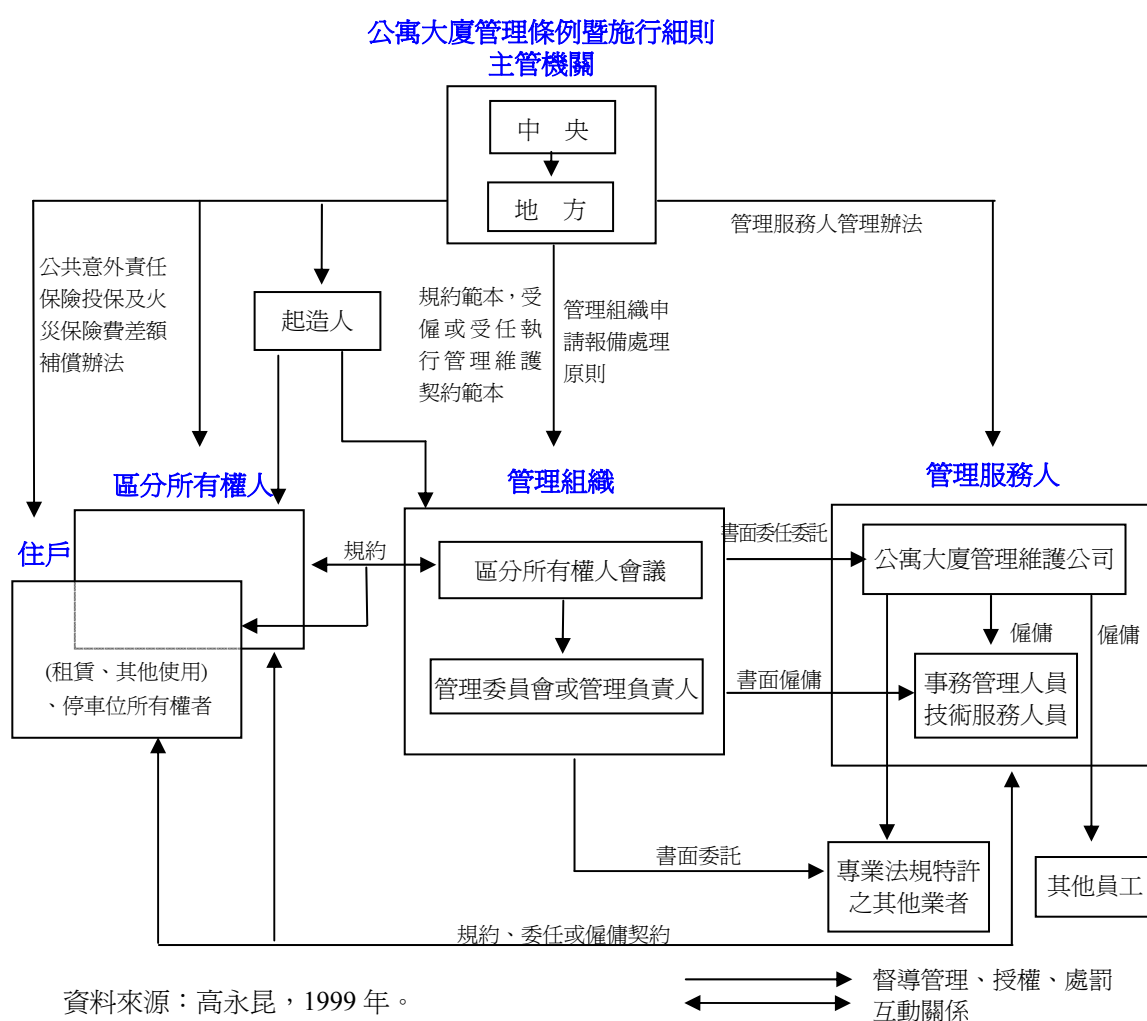
圖2-3 台灣公寓大廈管理維護發展歷程概況



資料來源：陳柏廷，2004年。

目前台灣亦未正式將「物業管理服務業」訂列為行業分項，而業務內容幾近與國外物業管理行業相同的「公寓大廈管理護業」，則兼具法源及訂列於行業分類中，已為台灣社會及市場上普遍認同及視為物業管理產業的核心行業。台灣公寓大廈管理制度的法系構成是以公寓大廈管理條例暨施行細則、管理組織申請報備處理原則、管理服務人管理辦法、公共意外責任保險投保及火災保險費差額補償辦法、規約範本及受僱或受任執行管理維護契約範本等法令為主體，對公寓大廈主管機關、起造人、管理組織、管理服務人、區分所有權人及住戶等關係人的權責訂定明確規範，其法令與關係人所建構的公寓大廈管理制度可以下圖(圖2-4)來表示。

圖2-4 台灣公寓大廈管理制度



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)，以及主管機關的立場互異(如警政署、營建署等)，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，對物業管理服務業的發展造成嚴重障礙。政府於2004年3月1日已將物業管理業納入「服務業發展綱領及行動方案」推動計劃，並於9月20日「全國服務業管理發展會議」決議推動，未來5~10年間政府將研訂及推動物業管理業法之立法，以輔導及規範物業管理業的長期發展。

依據2004年行政院推動之12項服務業中，將物業管理服務業其產業範疇依其服務項目分為三類：

1.建築物與環境之使用管理與維護：

包括：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.生活與商業支援服務：

包括：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、褓姆、宅配物流)、生活產品(食衣住行育樂)及商業支援等服。

3.資產管理：包括：提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

四、物業管理的立法模式

有關國外區所有建築的立法，可分為兩大不同的立法制度，一種是法國法系；另一種是德國法系。

法國在1804年《法國民法典》第664條的規定，開啟了19世紀各國以民法方式對建築物區分所有權予以立法確認的先河。「內容有二：(1)建築物的各樓層屬於不同所有人，而其所有證書未訂定修繕與改建方法時，依下列序位為之：外壁與屋頂由全體所有人按其所有樓層之價額負其費用。各樓層所有人建造各自步行之地板。(2)二樓所有人建造登上二樓之樓梯，三樓所有人接續二樓建造登上三樓之樓梯，更上層者依此適用。」自此以後，第664條如同整個民法典一樣，相繼成為各國對區分所有權予以立法確認所仿效的範本。迄至1938年6月28日，該條因無法因應第一次世界大戰後發生的「住宅危機」

而被廢止，並同時由同日公布的《有關區分各階層不動產共有之法律》予以替代。迄至1965年7月10日，立法機關對該項法律予以修正，並在1967年3月17日以一項命令對該修正予以補充，共同構成法國現行《住宅分層所有權法》。

德國係現代大陸法系主要國家之一。關於建築物區分所有權制度，自日耳曼法迄至20世紀50年代，大體經歷了「肯定—否定—再否定—再肯定」的立法發展歷程。德國固有法—日耳曼法不採羅馬法「地上物從屬於土地」原則。因而不僅認為這建築物與土地係各自獨立之所有權客體，而且甚至認為建築物內之各房間、地下室均得成為獨立所有權的客體。因此，12世紀的日耳曼法業已承認區分所有權制度之存在，承認各樓層得為各人單獨所有，而屋頂、樓梯則為各樓層所有人合有（Eigentum zur geeinten Hand）。此後，不動產交易範圍擴大與繼受羅馬法「地上物從屬於土地」原則，且考慮區分所有權法律關係複雜，有紊亂不動產登記制度之虞，此一制度乃逐漸消失。1900年民法典即對區分所有權制度予以否定，禁止此後建築物區分所有權之取得，而僅認許施行當時早已存在的建築物區分所有權。

經過一段相當長久的時間，於第一次與第二次世界大戰期間（1914年至1945年），德國社會關於區分所有權立法的可能性問題，引起熱烈討論。在第二次大戰後，城市房屋建築由於戰爭遭受嚴重破壞，德國飽受空前的「房屋荒」的威嚇。於此情形下，都市住宅之重建成為極迫切的課題。但是，當時德國資本缺乏，區分所有權觀念再度興起。經過一段時間的廣泛討論及比較研究、參酌法國1938年《有關區分各階層不動產共有之法律》，意大利1942年民法第七章第二節關於「建築物(大廈)共同所有」(區分所有權法)及1948年奧地利住宅所有權法基礎上⁸⁶，終於在1951年3月15日制定了《關於住居所有權及繼續居住權的法律》(簡稱《住宅所有權法》)，建立了德國自己的區分所有權制度。此即德國現行《建築物區分所有權法》。

第二次世界大戰後，工商業日漸發達，土地供給缺乏，人口集中都市，迫使建物高層化及土地利用集約化，傳統的區分所有權法，已無法解決各區分所有權人間複雜的權利糾葛，鑑此，已立法的國家無不重新檢討該制度，

以求周延；尚未立法的國家，則創設新的理論，並加以立法(表2-4)，用以滿足社會的需要。

表2-4 各國關於物業管理的立法模式

國家	法 令			
	性質	名 稱	制定時間	修訂時間
法國	專法	住宅分層所有權法	1938年	1965年
奧地利	專法	住宅所有權法	1948年	1975年
西德	專法	住宅所有權法暨永久居住權法	1951年	1973年
荷蘭	專法	住宅所有權法	1952年	1972年
日本	專法	有關建物區分所有等之法律	1962年	1984年
美國	專法	F.H.A基準法	1962年	—
瑞士	民法	民法第712條a至712條	1965年	—
香港	專法	建築物管理條例	1970年	1993年
台灣	民法	民法第799條、第800條	1929年	—
	專法	公寓大廈管理條例	1995年	2006年
澳門	民法	民法第25/96/M號、第39/96/M號	1996年	1999年
中國大陸	專法	物業管理條例	2003年	—

資料來源：周武榮主編，《公寓大廈住戶之實用權益》，永然文化公司，1995年，頁20。

備註：1.台灣「公寓大廈管理條例」於民國2006年1月18日修訂。

2.中國大陸、香港、澳門部份為本研究增列。

各國對物業管理的模式，大概可分為民法體系的立法（民法之一環）與特別法的立法（單行法），經過各國因應國情及社會發展的調適，海洋法系國家多採住宅法模式，而大陸法系國家則分別以民法模式、建築物區分所有權法模式及物業管理法模式。

（一）民法模式

民法模式是在民法典中設若干條款，以規範物業管理中的法律關係。如義大利新民法典的第1117條至1139條有下列規定：建築物共同部分的範圍，共有人對共同所有物的權利，共同部分的不可分割性；共用部分的變更，共同所有建築物的部分設置，費用的分擔，樓梯的維護與重建；天花板、地下室、地板的維護與整修；日光浴室的排他使用；建築頂樓的建築；建築物全

毀或者部分損毀；管理人的選任與解任，管理人的職務，管理人的代表權；關於分層住宅所有人（區分所有權人）的提起訴訟；管理人的處置，分層住宅所有人引起的費用；分層住宅所有人會議的許可權，分層住宅所有人會議之組織的決議的效力，分層住宅所有人會議人異議；分層住宅所有人間之規約，共同所有法則的准用。

（二）住宅法模式

住宅法模式為現今英美法系的英國、加拿大、澳大利亞、新西蘭、印度等國所採取。指的是制定一部住宅法對所有類型住宅的所有、租賃等法律關係進行專門調整，而把物業管理作為其中一部加以規定。如英國於1957年制定的《住宅法》的第三部分對區分所有建築物的管理規定為多元管理體制，住宅管理機關包括依《住宅法》而成立的住宅公司，符合1960年慈善團體法的信託組織；都市發展公司及威爾士鄉村發展理事會等。其缺點主要是將物業管理局限於住宅，非住宅物業則無法律規範。

（三）建築物區分所有權法模式

區分所有權法以德國、日本、法國等國為代表，指專門制定建築物區分所有權法，其中設專章或專節對物業管理進行規範。如1962年4月4日日本頒佈《有關建築物區分所有權之法律》，後於1979年和1983年兩次修訂。修訂後的日本建築物區分所有權法的第一章第四節為「管理人」，內容包括：管理人的選任和解任、管理人的許可權、管理所有、委託規定的准用及區分所有權人的責任等；第五節為「規約及集會」，內容包括：規約事項、規約的設定、變更及廢止、依公證書設定規約、規約的保管及閱覽、關於集會的召集、決議事項的限制、表決權等等；第六節為「管理團體法人」，內容包括：管理團體法人的成立、名稱、管理團體法人的理事、監事、監事的代表權、管理團體法人事務的執行等等。

（四）物業管理法模式

物業管理法模式係將物業管理法律關係從區分所有權法中獨立出來，以大陸、香港和臺灣地區為代表，指專設物業管理法，統一規制物業管理法律

關係。如臺灣在1997年施行的《公寓大廈管理條例》，是對物業管理進行專門規定的法律，香港於1970年制定《多層大廈(業主立案法團)條例》，該條例也是對物業管理進行專門的立法。主要內容包括公共契約、多層建築物業主立案法團和管理委員會三部分。中國大陸建設部頒發的《物業管理條例》也是採此種模式。

第二節 物業管理業於台灣經濟變遷之角色地位，及對台灣經濟發展之影響

一、物業管理與台灣經濟發展的關係

台灣經濟發展，自民國40年以來，經歷各時期的產業結構變化；由早期以農業為主的經濟，進入目前以服務業為主的經濟時代（表2-5）。大抵上來說，一國的經濟發展過程，大略相同，最初經濟是以農業為主，稱之為初級經濟時期(Primary Economy)，然而隨著國民所得水準的提高，屬於生活必需品的農產品消費比重下降，而奢侈品的消費比重逐漸上升，產業結構便因此產生了變化。其次是工業經濟時期(Industrial Economy)，經濟以工業為主。最後進入了以服務業為主的服務性經濟時期(Servicing Economy)，即所謂の後工業化經濟時期(After Industrial Economy)。國內產業結構的變遷大致與先進國家一樣，承襲上述的發展軌跡，較不同的是台灣以較快的時間來完成。

表2-5 台灣產業發展階段

年代	產業階段	重要產業政策
30年代末期	農業→工業	三七五減租、耕者有其田、進口管制
40、50年代	輕工業	推動製造業發展、外銷退稅、獎勵投資條例、實施經建計畫、設立加工出口區
60年代	重工業	十大建設、推動科學技術發展方案
70年代	策略性工業	降低進口關稅、減少貿易管制、設立科學園區
80年代	高科技工業	促進產業升級條例、六年國建計畫、推動十大新興科技工業、開放間接投資大陸、推動商業現代化及自動化措施
90年代		商業、金融業等產業政策

資料來源：陳慧滢，1997年2月。

隨著台灣二、三十年來總體經濟演化，新近90年代以後台灣已開始以策略性服務業作為調整經濟產業結構的發展，其中尤以商業、資訊及金融服務業最為明顯，從服務業中融合而產生的物業管理服務也在此一時期開始萌芽成為一項新興產業。

對於台灣的總體經濟的發展，我們略輔以台灣總體經濟的產業結構、經濟成長率（圖2-5）及國民生產毛額（表2-6）等趨勢分析作概括說明。

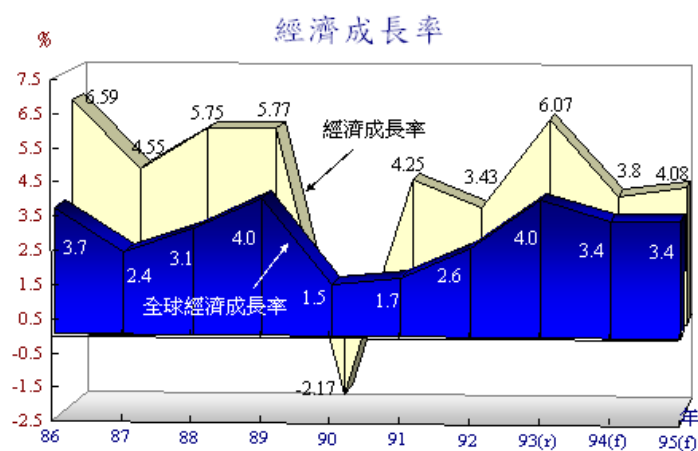
表2-6 台灣國民生產毛額

民國	金額（百萬元）				結構比（%）		
	合計	農業	工業	服務業	農業	工業	服務業
80	4942042	180435	1879056	2882551	3.65	38.02	58.33
81	5502802	189583	2030741	3282208	3.45	36.90	59.65
82	6094146	212671	2187900	3693575	3.49	35.90	60.61
83	6673939	224524	2282770	4166645	3.36	34.20	62.43
84	7252757	241458	2377580	4633719	3.33	32.78	63.89
85	7944595	242608	2575400	5126587	3.05	32.42	64.53
86	8610139	208671	2744797	5656671	2.42	31.88	65.70
87	9238472	218083	2884552	6135837	2.36	31.22	66.42
88	9640893	234625	2883100	6523168	2.43	29.90	67.66
89	10032004	199011	2917818	6915175	1.98	29.09	68.93
90	9862183	182826	2724049	6955308	1.85	27.62	70.53
91	10194278	178590	2812079	7203609	1.75	27.58	70.66
92	10318610	174665	2740675	7403270	1.69	26.56	71.75
93	10770434	181475	2755509	7833450	1.68	25.58	72.73
94	11146783	189759	2783392	8173632	1.70	24.97	73.33

註：歷年資料按聯合國1993年版SNA修編。

資料來源：「台灣地區國民所得統計摘要」，行政院主計處。

圖2-5 經濟成長率



資料來源：經濟部統計處。

二、物業管理業與服務業發展的關係

(一) 物業管理與服務業範疇

隨著國內產業結構的調整，服務業在整體經濟發展已日顯重要，行政院於2004年3月通過經濟建設委員會會同各部會研提之〈服務業發展綱領及行動方案〉，後於同年10月舉辦「全國服務業發展會議」，促進各界對服務業發展重視，凝聚各項服務業發展方案共識；是故積極發展具有競爭力的服務業，已成為當前台灣經濟發展政策的重要任務。服務業所涵蓋的行業領域相當廣泛，加上突破傳統或新創的服務業日新月異，使得分類標準面臨嚴苛考驗。針對不同研究議題，尚需重組分類方式來解析，致研究困難度及複雜度大為提高；本研究對服務業的範疇是以政府政策為取向，並就近年來行政部門依各職權或職掌所提出之服務業範疇及相關說明，整理如下表。

表2-7 政府各部門訂定之服務業範疇及相關說明

依據來源	範疇及相關說明
行政院主計處〈中華民國行業標準分類〉	1.依據行政院主計處2001年1月第7次修訂〈中華民國行業標準分類〉16類行業中之服務業。 2.批發及零售業、住宿及餐飲業、運輸倉儲及通信業、金融及保險業、不動產及租賃業、專業、科學及技術服務業、教育服務業、醫療保健及社會福利服務業、文化運動及休閒服務業、其他服務業及公共行政業等11類。
行政院經濟建設委員會〈服務業發展綱領及行動方案〉	1.依據行政院經濟建設委員會於2004年11月核定之〈服務業發展綱領及行動方案〉。 2.金融、流通、通訊媒體、醫療保健照顧、人才培訓人力派遣物業管理、觀光運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問等12項服務業。
行政院「新興重要策略性產業」	1.行政院於2000至2001年間為鼓勵業者對經濟發展具重大效益、風險性高且亟需扶植之「新興重要策略性產業」投資，《促進產業升級條例》推動相關租稅優惠獎勵辦法。 2.由經濟部研擬〈新興重要策略性產業屬於製造業及技術服務業部分獎勵辦法〉、行政院農業委員會研擬〈新興重要策略性產業屬於農業部分獎勵辦法〉及行政院新聞局研擬〈新興重要策略性產業屬於電影工業數位化後製作部分獎勵辦法〉等三項租稅優惠草案，並陸續採行實施中。 3.2002年行政院為推動「挑戰2008國家發展重點計畫」之子計畫—「文化創意產業發展計畫」，更希望透過增修辦法方式，將文化藝術相關領域之業者擴增至「新興重要策略性產業」適用範圍中。
經濟部商業司「新興服務業」	1.「新興服務業」，參考經濟部商業司2002年《台灣地區服務業經營活動報告》，由於各種新興服務業與知識服務業息息相關，因此將知識服務業視同新興服務業。 2.依OECD定義所列之高科技知識經濟產業，經綜理後，屬於服務業部分包括郵政及快遞業、電信業、金融及其輔助業、證券及期貨業、保險業、法律及會計服務業、建築及工程技術服務業、專門設計服務業、電腦系統設計服務業、資料處理及資訊供應服務業、顧問服務業、研究發展服務業、廣告業、其他專業、科學及技術服務業、教育服務業、醫療保健服務業等。

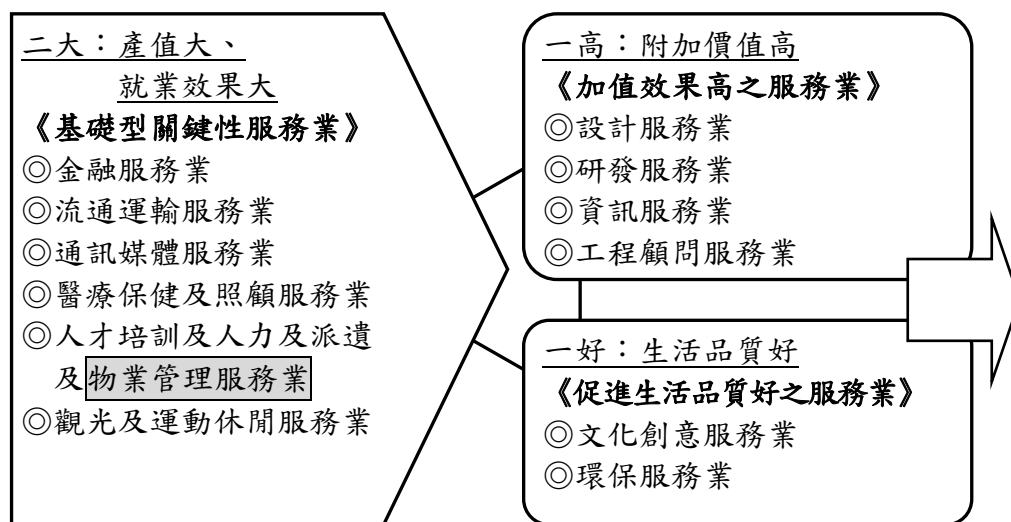
資料來源：經濟部：2005 中小企業白皮書。

註：行政院主計處 2006 年 4 月第 8 次修訂〈中華民國行業標準分類〉。

(二)物業管理與策略性服務業

「物業管理」現雖非法令用語，亦未列入行業分類標準，然而行政院2004年3月1日已核定將「服務業發展綱領及行動方案」納入「物業管理」服務業，並於9月20日「全國服務業管理發展會議」決議推動，依據策略性服務業發展的「二大一高一好」規劃原則顯示（圖2-6），在12項策略性輔導服務產業中，物業管理服務業屬於產值大，就業效果大的基礎型關鍵性服務產業；服務業發展的目標產值及就業人口，預定計畫至2008年將大幅成長（表2-8），其中物業管理服務業及關聯產業目標就業人口由25萬人增加至35萬人，平均每年成長率7%，產值由650億元提高至1000億元，平均每年成長率9%。2004年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。至於保全有452家，從業人員36,000人，其中駐衛保全年產值約有150億元。

圖2-6 台灣服務業發展規劃原則



資料來源：行政院經建會，2004年10月，服務業發展綱領及行動方案。

表2-8 服務業發展目標產值及就業人口

項 目		2003 年實績	2008 年目標 (2003 年價格)
國內生產毛額 (佔 GDP 之比重)	服務業	6.68 兆元 ¹ (67.8%)	8.99 兆元 (71.4%)
		2004~2008 年平均成長率 6.1% ²	
	知識密集 服務業	3.15 兆元 ³ (31.9%)	4.78 兆元 (38.0%)
		2004~2008 年平均成長率 8.0% ²	
就業人數 ⁴ (佔比)	服務業	554.3 萬人 (57.9%)	613.9 萬人 (60.0%)
	知識密集 服務業	160.0 萬人 (16.7%)	184.9 萬人 (18.1%)

資料來源：1.主計處資料；2.經建會部門計劃處；3.工研院資料；4.經建會人力處。

(本表 GDP 係採 68SNA 計算)

物業管理與中小型策略性服務業的關係也非常密切，依據2005年中小企業白皮書分析，人才培訓人力派遣及物業管理服務業在12項策略性輔導服務業中佔中小企業的家數比重及成長僅次於流通服務業(圖2-6、2-7)；在中小企業結構中佔重要地位，經濟部中小企業處經已將之列為優先輔導的產業。

圖2-7 中小型策略性服務業家數比重及成長概況



資料來源：財政部財稅資料中心營業稅徵收資料原始資料，2003 年、2004 年。

(引自 2005 年中小企業白皮書)

表2-9 2004年中小型策略性服務業概況

行 業 別	家數	就業 人數	受雇 人數	銷售值	內銷值	出口值
金融服務業	10,933	199	196	176,237	175,930	308
流通服務業	644,810	1,937	1,005	3,897,175	3,444,426	452,748
通訊媒體服務業	679	18	17	5,789	5,537	252
醫療保健及照顧服務業	25,442	141	102	87,297	84,838	2,459
人才培訓、人力派遣及物業管理服務業	118,503	238	187	514,194	433,919	80,274
觀光及運動休閒服務業	16,677	111	80	78,263	67,680	10,583
文化創意服務業	21,599	106	83	90,106	84,919	5,187
設計服務業	7,617	60	40	41,457	39,592	1,865
資訊服務業	22,419	52	45	177,187	156,111	21,077
研發服務業	176	2	2	1,066	999	67
環保服務業	3,875	16	13	40,329	39,262	1,067
工程顧問服務業	4,768	24	19	30,398	30,084	315
年 增 率						
金融服務業	4.00	-0.79	-0.53	6.78	6.74	42.70
流通服務業	2.08	1.73	3.41	6.61	7.51	0.26
通訊媒體服務業	5.11	10.63	7.90	5.24	6.27	-13.25
醫療保健及照顧服務業	1.44	6.10	8.80	7.24	6.90	20.54
人才培訓、人力派遣及物業管理服務業	5.87	8.64	7.42	8.23	10.04	-0.60
觀光及運動休閒服務業	0.97	3.94	-0.01	8.09	8.32	6.70
文化創意服務業	2.73	3.66	2.86	8.49	8.95	1.44
設計服務業	3.62	7.25	3.83	14.47	15.20	0.97
資訊服務業	1.65	8.66	6.18	5.98	6.42	2.85
研發服務業	1.73	-37.36	-31.14	-10.04	-6.17	-44.38
環保服務業	6.40	17.53	21.12	23.14	23.29	17.81
工程顧問服務業	-0.44	6.25	6.70	7.55	8.63	-44.80

資料來源：1.財政部財稅資料中心營業稅徵收資料原始資料統計處理，2003 年至 2004 年。

2.行政院主計處《人力資源統計月報》原始統計資料，2003 年至 2004 年。

3.引自 2005 年中小企業白皮書

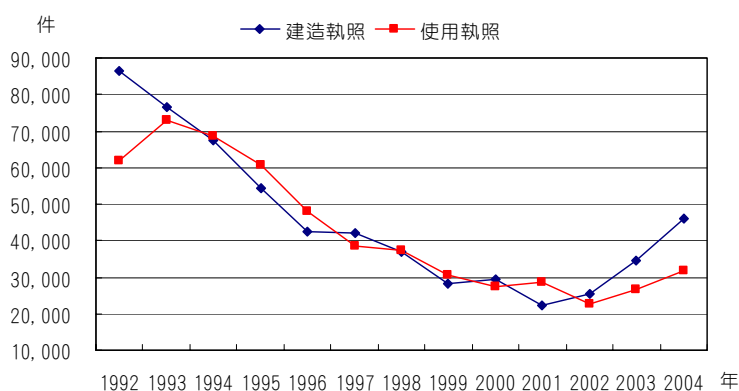
三、物業管理與台灣不動產業

不動產市場為總體經濟的一環，隨著台灣三十年來建築物的質變與量變(圖2-8、2-9)，無論在建築物的型體規模(如單戶建築、共構建築、超高層建築等)、產權權屬(如專有權、共有權、區分所有權及証券化等)、設備配置(如節能建築、綠建築、智慧建築等)、使用目的(如住、商、辦、工、公共、綜合等)等方面，均已呈現多樣性的發展。以建築物及其附屬設施設備為服務標的主體的物業管理服務業，是構成不動產產業的一部份，其與台灣的不動產

業的發展具有直接的關聯性。促使物業管理服務業在不動產業結構中受到重視的原因，除了上述建築物的多樣性發展需要依賴專業的服務與管理外，針對區分所有權建築物的公寓大廈管理法制化，經過十多年來公寓大廈管理條例及相關子法的實施，已改變了台灣不動產業結構的生態，物業管理成為現代化社會制度的表徵。

台灣在1981與1994年分別有兩個興建的高峰期，截至2004年11月止累計總樓地板面積已超過10億平方米，屋齡在20以內的既有建築物幾近7成(表2-10)，建築物已漸步入高齡化的階段，維持及改善其建築物的使用機能及效益，亦必需經由物業管理的專業輔導、規劃及執行。另外，台灣在公寓大廈管理條例實施後，起造人對公寓大廈管理維護功能已趨重視，主要因為法律的明確規範，購屋者對相關管理維護需求的增加，及導入社區總體營造的觀念等，故起造人於建築設計階段時期便委請專業管理維護公司就其經驗提供管理者及使用者立場的意見，已漸普遍，除對未來建築物的管理維護建立規範及計劃外，更重要是創造建物價值以促進其房屋的銷售，對日後建築物的管理維護，具有實質重大的幫助。

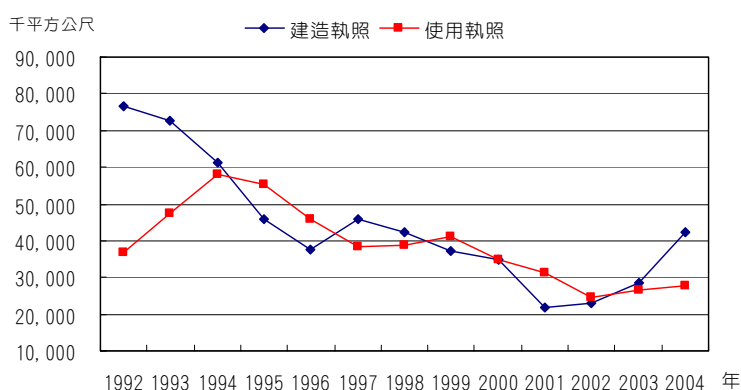
圖2-8 歷年核發建築物建造執照及使用執照件數概況



資料來源：〈臺閩地區核發建築執照統計〉，2004年；《營建統計月報》，2005年。

附註：1996年以前資料不含福建省。

圖2-9 歷年核發建築物建造執照及使用執照總樓地板面積概況



資料來源：〈臺閩地區核發建築執照統計〉，2004年；《營建統計月報》，2005年。

附註：1996年以前資料不含福建省

表2-10 建築物市場屋齡評估

屋 齡	總樓地板面積 (平方米)	結構比率(%)	說 明
01~10 年	361,013,021	35.4	1.50 年內的建築物總樓板面積總和達 10 億 2134 萬 1131 平方米。 2.屋齡在 20 年以內的建築物總樓板面積總和已達 7 億 697 萬 5759 平方米，佔了將近 70%。 3.屋齡超過 31 年以上的建築物總樓板約佔面積總和的 6%。
11~20 年	345,962,738	33.9	
21~30 年	250,192,775	24.5	
31~40 年	59,718,597	5.8	
41~50 年	4,454,000	0.4	
01~50 年	1,021,341,131	100	

資料來源：黃世孟，2006年4月，本研究製表。

2003 年 7 月 23 日頒佈施行不動產證券化條例，以具有收益的不動產及相關權利作為證券化標的，不動產證券化是透過不動產資產信託，或不動產投資信託兩種方式進行。不動產資產信託是先將已具有收益的不動產進行信託，再據以發行受益證券募集資金；不動產投資信託是發行受益證券以募集不動產投資信託基金，並投資於不動產，為基金投資人賺取不動產收益。不動產證券化投資人的收益在於不動產經營管理計劃的實現，物業管理的產業發展良窳，與不動產證券化的成敗，實有密不可分的依存關係。

表 2-11 台灣不動產證券化市場發展概況

商品名稱	嘉新 IBM	特力時代	遠雄 MIC	宏泰世紀	新光中山	全坤敦峰	富邦一號
商品類型	REAT	REAT	REAT	REAT	REAT	REAT	REAT
發行總額	44.1 億	6.0 億	5.3 億	44.4 億	28.0 億	6.0 億	58.3 億
募集金額	21.3 億	4.2 億	3.8 億	28.7 億	12.2 億	4.2 億	58.3 億
募集方式	公募(上櫃)	私募	私募	公募(上櫃)	公募(上櫃)	私募	公募(上市)
發行期間	7 年	7 年	6 年	7 年	6 年	7 年	永續
商品類型	融資型	處分型	處分型	融資型	處分型	融資型	封閉基金
發行時間	93 年 6 月	93 年 8 月	93 年 11 月	94 年 1 月	94 年 1 月	94 年 2 月	94 年 2 月

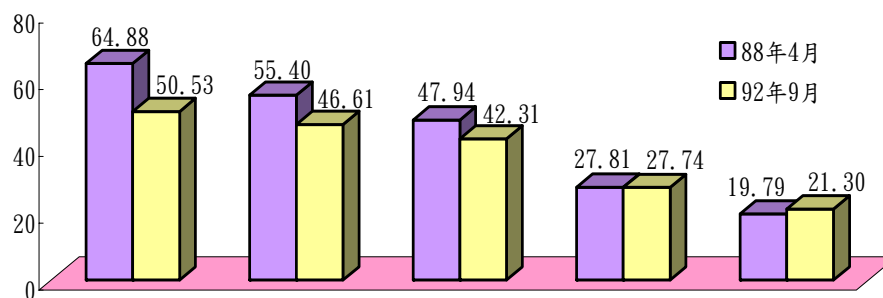
資料來源：私立實踐大學財務金融學系，2005 年。

四、物業管理與社會趨勢發展的關係

台灣的社會結構、價值觀及人民的生活型態，都因經濟的成長、科技的進步、都市的現代化等因素而產生了革命性的變化；社區意識及社群關係模式，已由過去非正式的鄰里互助及鄉土人情關係，轉變為正式組織及共同協約的管理關係，依據行政院主計處92年社會趨勢調查報告顯示，居住於公寓式住宅者與鄰居互動（圖2-10），對鄰居及鄰里(社區)公共事務提供義務協助者（表2-12）均已逐年減少，顯示社區人與人的疏離程度增加，而人口高齡化、少子化、雙薪家庭、單親家庭、無炊家庭、獨身貴族、頂客族、不眠族...等等新世代的生活型態細分化，牽動了物業管理的服務內涵從不動產服務對象標的擴展及不動產使用者的生活或商業支援服務，由實體的不動產擴展及非實體經營運作的資產管理服務。

圖2-10 與鄰居往來密切及非常密切情形－按住宅類型分

中華民國88年與92年之比較 單位：%



資料來源：政院主計處 92 年社會趨勢調查報告。

表2-12 最近一年對鄰里(社區)事務之參與情形

中華民國 88 年與 92 年之比較 單位：%

	總計	對公共事務 提供義務性協助			對左鄰右舍 提供日常生活協助		
		經 常	偶 爾	未提供	經 常	偶 爾	未提供
民國 88 年	100.00	6.94	39.17	53.88	6.28	41.06	52.66
民國 92 年	100.00	5.35	30.88	63.77	5.00	34.78	60.22
按性別分							
男	100.00	5.76	30.42	63.82	5.10	33.33	61.57
女	100.00	4.94	31.35	63.71	4.90	36.27	58.83
按教育程度分							
國小及以下	100.00	8.18	32.38	59.45	7.82	37.54	54.64
國(初)中、初職	100.00	6.18	33.13	60.69	5.54	36.88	57.58
高中(職)	100.00	4.09	29.79	66.12	3.74	33.65	62.60
大專及以上	100.00	4.08	29.78	66.14	3.86	32.71	63.43
按住宅類型分							
傳統農村式	100.00	5.04	31.91	63.05	5.03	38.55	56.41
獨棟或雙拼透天式	100.00	6.42	31.94	61.63	6.28	36.85	56.87
連棟透天式	100.00	6.06	32.88	61.06	6.14	37.75	56.10
公寓或大廈式	100.00	4.20	28.22	67.58	3.27	30.10	66.63

資料來源：政院主計處 92 年社會趨勢調查報告。

物業管理在台灣是一項新的社會制度，推行十多年來已產生社會效應，根據在1999年內政部營建署委託中華民國物業管理經理人協會的「公寓大廈管理條例暨施行細則研修案」研究報告中，針對管理公司及公寓大廈進行管理績效問卷分析，有約九成以上表示公寓大廈的各項管理維護功能所達成管理功能的平均績效水準，已依法成立之管理組織的各項管理維護績效水準較高，其中尤以「執行事務運作」、「塑造良好環境」、「凝聚社區共識」、「創造建物價值」的績效最顯著。而且已依法成立管理組織的公寓大廈，也較能有效運用公寓大廈管理條例執行管理維護工作，而獲得良好的績效，亦為不爭之事實。自公寓大廈管理條例公佈後，管理公司在執行受託管理大廈的整體管理水準，八成五以上表示「大部分比較好」，且九成五以上認為此法規對執行管理維護業務時有正面幫助。公寓大廈的資訊及協助輔導來源高

度依賴「由專業建築物管理維護公司提供服務」，其次才是由「主管機關發行的宣導手冊資料」及「書刊、報章、雜誌報導及專論文章」中獲取。在起造人方面，對公寓大廈管理維護功能已趨重視，主要原因為法律規範，購屋者對相關管理維護的需求，及導入社區總體營造的觀念，故於建築設計階段時期便委請專業管理維護公司就其經驗提供管理者及使用者立場的意見，除對未來建築物的管理維護建立規範及計劃外，更重要是「創造建物價值」以促進其房屋的銷售，對日後建築物的管理維護，將有實質重大的幫助。

第三章 台灣物業管理之產業結構

第一節 台灣物業管理產業之行業構成、各分類項目及範圍

一、物業管理產業範疇

(一)房地產、不動產及物業的關聯性

房地產、不動產及物業三者間具有密切的關聯性，在華人社會中僅中國大陸的行業標準，建設部公告第127號的JGJ/T30-2003《房地產業基本術語標準》，對房地產、房地產業、不動產、物業、物業管理等述語作出明文定義，茲摘錄如下(表3-1)：

表3-1 房地產、房地產業、不動產、物業、物業管理述語定義

房地產(Real Estate, Real Property) 可開發土地及其地上定著物、建築物，包括物質實體和依託於物質實體上的權益。
不動產(Immovable Property) 依自然性質或法律規定不可移動的土地、土地定著物、與土地尚未脫離的土地生成物、因自然或者人力添附於土地並且不能分離的其他物。包括物質實體和依託於物質實體上的權益。
房地產業 Real Estate Industry 從事房地產投資、開發、經營、管理和服務的產業。
物業 Property 特指正在使用中和已經可以投入使用的各類建築物及附屬設備、配套設施、相關場地等組成的單宗房地產實體以及依託於該實體上的權益。
物業管理 Property Management 物業產權人對物業負責區域內共同利益進行維護的行為。

資料來源：中國大陸建設部，房地產業基本術語標準，2003年6月1日。

由上述的定義內容可知，「房地產」涵房與地權益的開發、經營、管理和服務，從法律意義上說，房地產本質上是指以土地和房屋作為物質存在形態的財產。這種財產是指寓含於房地產實體中的各種經濟利益以及由此而形成的各種權利，如所有權、使用權、租賃權、抵押權等，是經濟法和行政法及商事實務中較常語。「不動產」主要在強調其不可移動的特性，與房地產

是同一語義的兩種表述，兩種表述在台灣亦被互為通用，是民法慣常使用的辭彙(台灣：民法第66條)。「物業」則僅是房地產領域中單元性的房地產在使用管理和服務狀態的別稱，可視為狹義的房地產，或是構成房地產整體的其中一部份，也因此而將物業管理定位為不動產的第三級產業的原因。

從不動產的相關業務構成的產業範疇分析；包括國土及都市計畫、建築及營造工程、不動產移轉及交易、使用管理.....等業務，依台灣當前的不動產產業相關業務，分別隸屬於不同的事業主管機關管理(表3-2)，本研究以此行政管理構面來推擬「不動產產業範疇」，目的是以此作為與「物業管理產業範疇」的內涵作概括性的比較分析。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表3-2 國內不動產相關業務及事業主管機關一覽表

不動產相關業務及事業主管機關	主要業務項目
內政部地政司 (含中部辦公室)	1.地籍、地價、地用、測量等土地管理及建物登記 2.不動產交易 3.不動產仲介經紀業、地政士、不動產估價師之管理
內政部營建署 (含中部辦公室)	1.土地綜合開發、新市鎮之規劃與管理 2.都市計畫與區域計畫之規劃 3.國家公園之規劃建設與管理 4.建築相關之規劃與管理 5.公共工程之監督與管理 6.國宅建設之規劃與管理 7.建築師、營造業、土木包工業、室內裝修業、公寓大廈服務之管理
內政部建築研究所	1.房地產景氣動向編制及發布 2.住宅需求動向編制及發布 3.綠建築之規劃與管理 4.建築相關技術之研究
內政部土地測量局	地籍測量與地籍圖數化
內政部土地重劃工程局	1.市地重劃、農地重劃、區段徵收工程辦理 2.都市計畫樁位及地形圖測繪
內政部民政司	1.納骨塔、墓地相關設施管理 2.古蹟、寺廟、祭祀公業管理
內政部資訊中心	1.國土資訊系統 2.地籍總歸戶電子處理系統
行政院經濟建設委員會 都市及住宅發展處	1.綜合開發計畫之研擬 2.區域計畫、住宅及都市發展、環境保護及土地政策之研究、審議、協調等
財政部國有財產局	國有財產之清查、管理、處分
財政部金管會	1.不動產相關金融業務管理 2.不動產證券化 3.金融資產證券化
財政部賦稅署	房屋稅、地價稅、契稅、土地增值稅、田賦等不動產稅務管理
經濟部工業局	工業區區開發與管理
經濟部商業司	1.工商綜合區規劃與推動 2.百貨公司、購物中心管理
行政院主計處	1.戶口及住宅普查 2.工商及服務業普查(含不動產相關行業) 3.不動產相關物價統計
交通部觀光局	飯店旅館管理
司法院民事廳	強制執行案件執行與管理(法拍屋)
國防部	1.軍眷村管理與改建 2.軍人住宅貸款
農業發展委員會	1.休閒農場之規劃與管理 2.山坡地保育管理利用 3.水土保持區設置與管理

資料來源：楊宗憲，國內不動產資訊建置概況，財團法人國土規劃及不動產資訊中心，2003年9月9日。

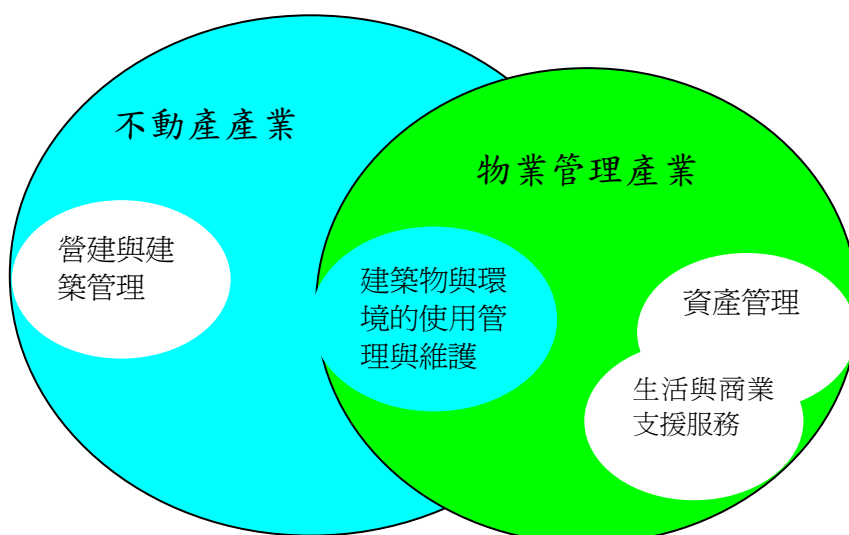
「物業管理產業」具有兩項與「不動產產業」重要不同的特徵：

- 1.物業管理的服務對象標的已由不動產擴展及不動產的使用者，由實體的不動產擴展及非實體的經營運作。
- 2.物業管理的服務目的是以不動產的經營或使用期間的需求為服務內容。

所以，「不動產產業」與「物業管理產業」並不應等同視之，但可將「物業管理產業」視為「不動產產業」中的第三級產業，亦即在不動產結構中，建設公司或開發公司乃從事不動產第一級的投資興建與開發事業，房屋公司或廣告公司則致力於不動產第二級的流通仲介與銷售業務，而物業管理公司為不動產第三級的經營管理服務，相對建設業及仲介業而言，投資風險低，但需仰賴高度的專業與管理技術所支持。理清「不動產產業」與「物業管理產業」兩者的差異及層級關係，將有避免在後續研究產生概念上的混淆。

從近期新興產業的發展來看，融合（convergence）已經開始浮現在諸多科技及產業技術發展趨勢中。所謂的「融合」，簡單地說就是由跨領域結合所產生的新方向。物業管理產業是不動產業(建物管理)、金融產業(資產管理)及服務產業(生活及商業支援)等不同產業的融合結果。

圖3-1 「不動產」與「物業管理」的產業關係



資料來源：本研究整理。

(二)台灣物業管理的產業分類屬性

「物業管理」從不同的產業分類屬性進行研究；則其產業將有不同的範疇界定，物業管理在總體經濟的產業分類為服務業；在行政管理則涉及多項行業分類；在經濟政策而言則屬於群聚產業、新興產業及策略性服務業。廣義的物業管理產業範疇則舉凡不動產引伸需求的關聯性行業均包括在內，不同不動產型態有不同的引伸需求，而且將會隨著社會及科技的發展動態改變；若以狹義的行業別為範疇，則僅為以不動產的經營管理為目的，分別以受託經理人、管理人或執行人的身份，整合、推動或執行業務。此兩種思維有很大的差異。

表3-3 產業分類屬性與物業管理範疇的關係

產業分類屬性	分類項目	分類標準	物業管理產業關係
三級產業分類	農業、工業、服務業	為總體經濟的基礎分類	服務業
依行業標準分類 (十九大分類)	第A大類—農、林、漁、牧業 第B大類—礦業及土石採取業 第C大類—製造業 第D大類—電力及燃氣供應業 第E大類—用水供應及污染整治業 第F大類—營造業 第G大類—批發及零售業 第H大類—運輸及倉儲業 第I大類—住宿及餐飲業 第J大類—資訊及通訊傳播業 第K大類—金融及保險業 第L大類—不動產業 第M大類—專業、科學及技術服務業 第N大類—支援服務業 第O大類—公共行政及國防；強制性社會安全 第P大類—教育服務業 第Q大類—醫療保健及社會工作服務業 第R大類—藝術、娛樂及休閒服務業 第S大類—其他服務業	1.行業為經濟活動部門之種類。 2.行業分類源於場所單位間異同關係，可分若干層次，而形成一種隸屬系統。 3.由財政部、行政院主計處研訂 4.中華民國行業標準分類(第8次修訂)	1.跨領域融合的產業 I大類 K大類 L大類 N大類 S大類
群聚產業分類	物業管理業： 是以不動產、所有權人及使用者為服務對象，分別由公寓大廈管理維護業、保全業、清潔業、機電業、房屋仲介...等廠商形成供應鏈提供組合服務。	1.提供某項服務活動的服務廠商群組或服務供應鏈。 2.由政府各部會(經濟部、經建會等)研訂。	1.新興產業 2.行政院經濟建設委員會於2004年11月核定〈服務業發展綱領及行動方案〉之產業。
個體產業分類	公寓大廈管理維護業	1.生產相同產品或服務的廠商集合。 2.以營業項目分類標準隸屬系統中的最細項業別。	1.狹義的物業管理 2.目前物業管理產業的核心行業

資料來源：本研究整理。

二、物業管理產業範疇與現行行業分類

在「物業管理產業範疇」方面，依2004年行政院經建會核定通過的物業管理服務業對其產業定義為：「物業管理服務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。」

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。

(一)物業管理產業現行行業分類的法源依據

物業管理範疇為產業群聚的結果，也是未來物業管理產業化及法制化建構的願景。「行業」一詞係指經濟活動部門的種類，包括從事生產各種有形物品與提供各種服務之經濟活動在內。按國際行業標準分類說明中對於行業分類以場所單位(Establishment)、作業單位(Operational Unit)、技術單位(Technical Unit)、企業單位(Enterprise)等四種不同的分類基礎；台灣對「物業管理服務業」尚未訂列為行業分項，政府在界定行業別上，以行政院頒佈的〈中華民國行業標準分類〉為基礎，財政部據以訂定的〈中華民國稅務行業標準分類〉，及經濟部另行編訂的〈公司行號營業項目代碼表〉等三種分類標準並行(表3-4)，但由於此三種分類的目的及編修訂時間的不同，而形成行業分類及歸類的標準並不一致。服務業所涵蓋的行業領域相當廣泛，加上突破傳統或新創的服務業日新月異，使得分類標準面臨嚴苛考驗，針對不同研究議題，尚需重組分類方式來解析，致研究困難度及複雜度大為提高。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表3-4 台灣現行(2006年7月)行業標準分類依據彙整

中華民國行業標準分類 (第8次修訂)	公司行號營業項目代碼表 (V8.0)	中華民國稅務行業標準分類 (第5次)
行政院95年4月28日院授主仁一字 第0950002703號函	經濟部93年8月2日經商字 第09302127380號函	財政部91年7月5日臺財統字 第0911150075號函
第A大類－農、林、漁、牧業 第B大類－礦業及土石採取業 第C大類－製造業 第D大類－電力及燃氣供應業 第E大類－用水供應及污染整治業* 第F大類－營造業 第G大類－批發及零售業 第H大類－運輸及倉儲業 第I大類－住宿及餐飲業 第J大類－資訊及通訊傳播業* 第K大類－金融及保險業 第L大類－不動產業 第M大類－專業、科學及技術服務業 第N大類－支援服務業* 第O大類－公共行政及國防；強制性社會安全 第P大類－教育服務業 第Q大類－醫療保健及社會工作服務業 第R大類－藝術、娛樂及休閒服務業 第S大類－其他服務業	A大類－農、林、漁、牧業 B大類－礦業及土石採取業 C大類－製造業 D大類－水電燃氣業 E大類－營造及工程業 F大類－批發、零售及餐飲業 G大類－運輸、倉儲及通信業 H大類－金融、保險及不動產業 I大類－專業、科學及技術服務業 J大類－文化、運動、休閒及其他服務業	A大類－農、林、漁、牧業 B大類－礦業及土石採取業 C大類－製造業 D大類－水電燃氣業 E大類－營造業 F大類－批發及零售業 G大類－住宿及餐飲業 H大類－運輸、倉儲及通信業 I大類－金融及保險業 J大類－不動產及租賃業 K大類－專業、科學及技術服務業 L大類－教育服務業 M大類－醫療保健及社會福利服務業 N大類－文化、運動及休閒服務業 O大類－其他服務業 P大類－公共行政業
1 9 大分類 8 9 中類 2 5 3 小類 5 5 7 細類	1 0 大分類 1 0 7 中類 3 1 8 小類 7 2 4 細類	1 6 大類 8 2 中類 2 5 9 小類 6 0 5 細類 1 7 1 0 子類
註：*為第8次修訂新增分類		

資料來源：本研究彙整自行政院、財政部、經濟部。

(二) 物業管理產業群聚現行行業標準分類

廣義的物業管理產業的行業群聚相當廣範，本節以經建會核定通過的物業管理服務業的產業範疇作基礎歸類，依據不同法源的行業分類標準的行業細類彙整比較(表3-5)，由此可以清楚看出在不同法源分類標準的異同，應有整合統一的必要，但由於各政府單位行政管理的目的及政策有其一實性與延續性，故長久以來已知存在的問題，各政府單位行政管理只有繼續各行其既有的制度。

物業管理產業群聚的相關行業，在各行政機關分類標準的問題如下：

1. 同一行業歸屬的大分類不一致

如公寓大廈管理維護業在主計處行業標準歸入「第L大類—不動產業」，在經濟部營業項目歸入「I大類—專業、科學及技術服務業」，在財政部稅務行業標準歸入「J大類—不動產及租賃業」

2. 行業細類訂列的不一致

如建築物公共安全檢查業、消防安全設備檢查業及老人住宅業等，僅經濟部營業項目列入細類，主計處及財務部均未列入分類；會議及展覽服務業在主計處及經濟部均列入分類，但財政部則未列入。

3. 行業分類的業務範圍不一致

如在經濟部營業項目訂列的保全業，在主計處行業標準分為保全服務業及系統保全服務業兩類，在財政部稅務行業標準則分為駐衛保全服務、人身保全服務、現金運送保全服務、貴重物品保全服務及系統保全服務5細類等。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表3-5 物業管理產業群聚與政府各部門現行行業標準分類對照表

服務範疇	行業標準分類	稅務行業標準分類	公司營業項目
建築物與環境的使用管理與維護	綜合服務	6891 不動產管理業	6691-13 公寓大廈管理
			6691-11 展示場管理
			6691-12 市場管理
			H703110 老人住宅業
		8709 其他居住照顧服務業	9650-11 家事服務
		9499 未分類其他組織(大廈管理委員會)	9499-11 未分類其他組織(大廈管理委員會)
	建築物 (基地及結構)		3801-99 其他一般土木工程
			3803-11 造園工程
			3803-99 其他景觀工程
			E102011 土木包工業
			E103091 庭園、景觀工程專業營造業
			E103111 防水工程專業營造業
			E801010 室內裝潢業
			E801061 室內裝修業
			I101061 工程技術顧問業
			I503010 景觀、室內設計業
	環境管理維護 (安裝及工程)	8130 綠化服務業	0133-11 園藝服務
			3300-11 電力供應
			D101031 配電業
			E599010 配管工程業
			E501011 自來水管承裝業
			E503011 下水道用戶排水設備承裝業
			E502010 燃料導管安裝工程業
			E601020 電器安裝業
			E601010 電器承裝業
			3600-12 自來水供應
			D301010 自來水經營業
			D501010 溫泉供取業
			3500-11 熱能供應
			D401010 熱能供應業
			E603130 燃氣熱水器承裝業
			E605010 電腦設備安裝業
			E604010 機械安裝業
			E603010 電纜安裝工程業
			4001-13 電扶梯、升降機工程
			E603020 電梯安裝工程業
			4003-11 冷凍、通風及空調工程
			E602011 冷凍空調工程業
			EZ15010 保溫、保冷安裝工程業
			E103101 環境保護工程專業營造業
			E603050 自動控制設備工程業
			E603080 交通號誌安裝工程業
			EZ06010 交通標示工程業
			E603090 照明設備安裝工程業
			6000-11 有線通信服務
			6000-12 無線通信服務
			E701010 通信工程業
			6000-13 衛星通信服務
			E701020 衛星電視KU 頻道、C 頻道器材安裝業
			3901-14 建築鋼架組立
			E801030 室內輕鋼架工程業
			E603040 消防安全設備安裝工程業
			E801020 門窗安裝工程業
			E801040 玻璃安裝工程業
			E801070 廚具、衛浴設備安裝工程業
			3902-11 房屋設備安裝工程

第三章 台灣物業管理之產業結構

服務範疇	行業標準分類	稅務行業標準分類	公司營業項目
建築物與環境的使用管理與維護	清潔 (環保及衛生)	8120 清潔服務業	9204-11 建築物清潔服務
			J101010 建築物清潔服務業
			E901010 油漆工程業
			E903010 防蝕、防銹工程業
			EZ05010 儀器、儀表安裝工程業
			EZ07010 鑽孔工程業
			EZ08010 測量工程業
			EZ09010 靜電防護及消除工程業
			EZ11010 球場跑道樹脂材料鋪設工程業
			EZ14010 運動場地用設備工程業
			EZ99990 其他工程業
		9205-11 病媒防治服務	J101020 病媒防治業
		9301-11 一般事業廢棄物清除 9301-12 有害事業廢棄物清除 9301-13 一般廢棄物(含水肥)清除	J101030 廢棄物清除業
		9302-11 一般事業廢棄物處理 9302-12 有害事業廢棄物處理 9302-13 一般廢棄物處理	J101040 廢棄物處理業
		7705-11 環境檢測服務	J101050 環境檢測服務業
		9303-11 廢水、污水(含水肥)處理	J101060 廢(污)水處理業
			J101070 放射性廢料處理服務業
		9301-14 資源物回收	J101080 廢棄物資源回收業
		3804-11 廢棄物清理工程	J101090 廢棄物清理業
			J101101 營建廢棄物共同清理業
		9309-11 其他環境衛生及污染防治服務	J101990 其他環境衛生及污染防治服務業
	保全	8001 保全服務業	9202-12 駐衛保全服務 9202-13 人身保全服務 9202-14 現金運送保全服務 9202-15 貴重物品安全服務
		8002 系統保全服務業	9202-11 系統保全服務
	公共安全檢查、消防安全設備		IB01010 建築物公共安全檢查業
			IF01010 消防安全設備檢修業
			IF03010 液化石油氣鋼瓶檢驗業
	附屬設施設備檢修	6000-14 社區共同天線電視設備業務	J502020 社區共同天線電視設備業
			IF02010 用電設備檢測維護業
			IF04010 非破壞檢測業
資產管理	不動產經營顧問	6611-11 土地開發 6611-12 不動產投資興建 7401-11 投資顧問服務 7402-11 管理顧問服務 7409-11 其他顧問服務 7403-11 環境顧問服務	I102010 投資顧問業 I103060 管理顧問業 I199990 其他顧問服務業
			H702010 建築經理業
	不動產買賣、仲介、租賃	6611-13 不動產買賣	H703090 不動產買賣業
		6811 不動產租售業	H703100 不動產租賃業
		6812 不動產經紀業	H704031 不動產仲介經紀業 H704041 不動產代銷經紀業
	投資管理		H705010 國有非公用財產代管業
			HZ02031 公正第三人資產拍賣業務
		6899 未分類其他不動產業	HZ99990 其他金融、保險及不動產業
			H101091 不動產信用銀行業

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

服務範疇		行業標準分類	稅務行業標準分類	公司營業項目
資產管理	投資管理	6430 信託、基金及其他金融工具	6240-11 信託投資	H105011 信託業
				H201010 一般投資業
				H303011 證券投資信託業
				H308011 都市更新投資信託業
	開發租賃			H701010 住宅及大樓開發租售業
				H701020 工業廠房開發租售業
				H701030 殯葬場所開發租售業
				H701040 特定專業區開發業
				H701050 投資興建公共建設業
				H701060 新市鎮、新社區開發業
				H701070 區段徵收及市地重劃代辦業
				H701080 都市更新業
	設施經營業務		9004-11 電動玩具店 9004-12 小鋼珠(柏青哥)店	J701010 電子遊戲場業
			8742-15 高爾夫球場 8742-24 高爾夫球練習場	J801010 高爾夫球場業
		5510 短期住宿服務業	5011-11 觀光旅館 5011-12 國際觀光旅館	J901011 觀光旅館業
			9001-11 森林遊樂區 9001-12 兒童樂園、綜合遊樂場 9001-99 其他遊樂園	J701020 遊樂園業
			9002-11 視唱中心(KTV) 9002-12 視聽中心	J701030 視聽歌唱業
			9009-11 釣魚場 9009-12 釣蝦場 9009-13 棋室、橋藝室	J701040 休閒活動場館業
			9009-16 上網專門店	J701070 資訊休閒業
				J701090 錄影節目帶播映業
			9009-17 漫畫書屋	J799990 其他休閒服務業
			8742-11 撞球室 8742-12 桌球場 8742-13 網球場 8742-14 羽球館 8742-16 保齡球館 8742-17 溜冰場 8742-18 技擊館 8742-19 游泳池 8742-20 韻律房、健身房 8742-21 田徑場、運動場 8742-22 滑草場 8742-23 賽馬場 8742-99 其他運動場(館)	J801030 競技及休閒運動場館業
		5590 其他住宿服務業	5012-11 旅館(社)	J901020 一般旅館業
			9630-11 墓園管理 9630-12 殯儀館 9630-13 火葬場	JZ99141 殯葬設施經營業
			9640-11 停車場管理	G202010 停車場經營業
				G801010 倉儲業

第三章 台灣物業管理之產業結構

服務範疇		行業標準分類	稅務行業標準分類	公司營業項目
生活與商業支援服務	生活服務			JZ99120 一般浴室業
			9630-14 葬儀服務 9630-99 其他殯葬服務	JZ99151 殯葬禮儀服務業
			9699-16 開鎖及配鎖	JZ99170 鎖匙業
		8209 其他業務及辦公室支援服務業		JZ99990 未分類其他服務業
			9591-11 電器修理 9591-12 視聽電子產品修理 9591-13 電腦及週邊設備修理	JA02010 電器及電子產品修理業
			9610-11 洗衣業	
	商業支援服務	8202 會議及展覽服務業		JB01010 會議及展覽服務業
				IZ09010 管理系統驗證業
				IZ99990 其他工商服務業
			7601-11 廣告設計 7601-12 廣告製作 7601-13 廣告裝潢設計	I401010 一般廣告服務業
			7602-11 戶外海報製作 7602-12 廣告板、廣告塔製作 7602-13 霓虹燈廣告 7602-14 電視牆廣告、電子視訊牆製作 7602-15 廣告工程	
				I401020 廣告傳單分送業
				I501010 產品設計業
				IZ04010 翻譯業
			9206-11 曬圖、影印服務	IZ01010 影印業
			1690-11 電腦排版、照相排版、印刷排版	IZ02010 打字業
				IZ03010 剪報業
				IZ04010 翻譯業
				IZ06010 理貨包裝業
		8110 複合支援服務業	9209-11 電話秘書 9209-12 文件打字服務 9209-99 未分類其他支援服務	
		9690 其他個人服務業	9699-11 擦皮鞋 9699-12 按摩服務 9699-13 繡學號 9699-14 彈棉業 9699-15 K 書中心 9699-17 紋身(眉)服務 9699-18 電子琴花車 9699-19 代客宰雞鴨 9699-20 樂器調音服務 9699-21 刻印章 9699-22 算命、卜卦、占星、堪輿 9699-23 字畫裱糊 9699-24 代客編織 9699-25 繪像 9699-26 寵物美容 9699-99 其他未分類個人服務	

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

服務範疇		行業標準分類	稅務行業標準分類	公司營業項目
生活與商業支援服務	共同服務		3400-11 氣體燃料供應	D201040 液化石油氣分裝業
		5690 其他餐飲業	5199-12 宴席包辦	F501990 其他餐飲業
				G901011 第一類電信事業
				G902011 第二類電信事業
				I599990 其他設計業
				IE01010 電信業務門號代辦業
				IG03010 能源技術服務業
			9201-11 職業介紹 9201-12 人力仲介 9201-13 人力派遣	IZ12010 人力派遣業
			9599-11 樂器修理 9599-12 農具修理 9599-13 貨櫃修理 9599-14 眼鏡修理 9599-15 鞋、傘、皮革品修理 9599-16 打字機修理 9599-17 自行車修理 9599-18 鐘錶修理 9599-99 其他器物修理	JA02990 其他修理業
				JE01010 租賃業
				JZ99050 仲介服務業
				JZ99090 喜慶綜合服務業
				I301010 資訊軟體服務業
				I301020 資料處理服務業
			7321-11 網路資訊供應	I301030 電子資訊供應服務業
			5090-11 招待所	

資料來源：本研究彙整。

第二節 現行物業管理產業各行業分類標準之合理性分析

一、現行物業管理產業各行業分類標準之合理性分析

綜觀國內外的產業及行業分類標準的內容，均未以「物業管理」的名稱正式列入分類項目，有關物業管理服務業多附屬在不動產或房地產業的分類下，並以「不動產管理業」稱之(表3-6)，雖然中國大陸行業標準所訂的房地產業基本術語標準，將物業管理以正式定義，但仍未列入行業分類中。

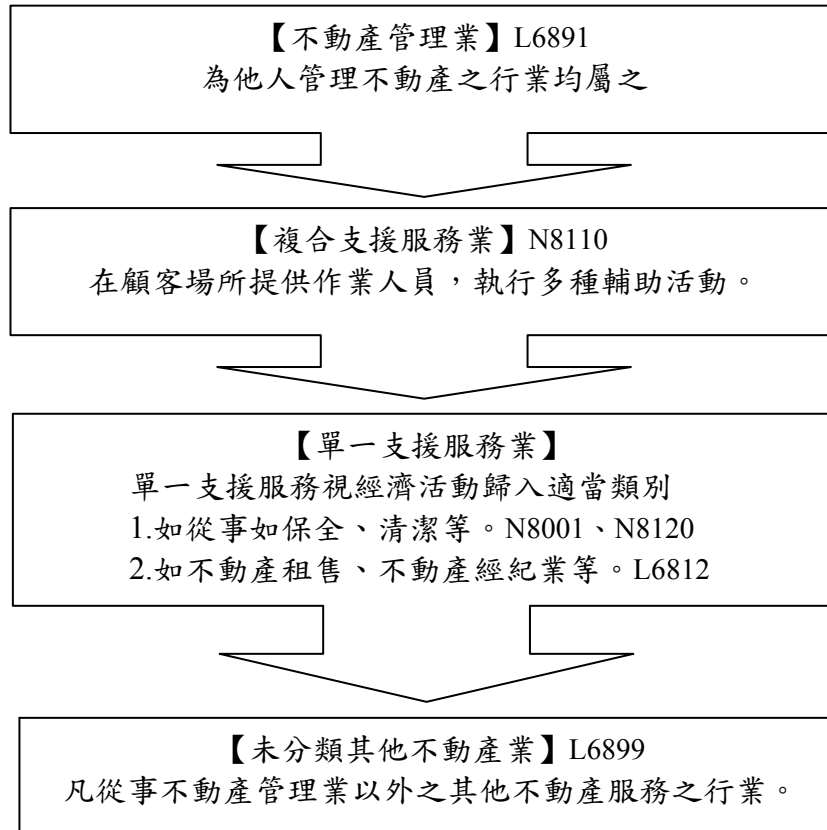
表3-6 國內外物業管理行業分類標準彙整

國家(地區)	行業分類標準依據	歸屬類別	細分類名稱
聯合國	國際行業分類4.0版草案(2005/08/19)	L不動產業	未列分類
香港	香港標準行業分類1.1版(1996)	831地產業	未列分類
日本	日本標準產業分類3版(2003/03)	694不動產管理業	6941不動產管理業
中國大陸	行業標準	房地產業	未列分類
	房地產業基本術語標準(2003)	房地產業	物業管理(為基本術語標準)
台灣	行業標準分類第8次修訂(2006/04/28)	L不動產業	6891不動產管理業 6899未分類其他不動產業
		N支援服務業	8110複合支援服務業

資料來源：本研究彙整。

行政院主計在2006年5月公佈的中華民國行業標準分類第8次修訂，亦參照聯合國、日本、香港等國際標準的編訂，將為他人管理不動產的行業，訂為L大類的「不動產業」下細類「6891不動產管理業」；並順應社會潮流，將在顧客場所提供作業人員執行多種輔助活動的行業，增訂N大類的「支援服務業」及其下細類「N8110複合支援服務業」；且進一步將單一支援服務視其經濟活動歸入適當類別。不動產管理業與物業管理服務業的內容相同，只是名稱上的差異而已，物業管理服務業的行業分類層級輪廓已可清晰呈現(圖3-2)；物業管理服務業已涵括「概括性」的不動產管理業、「複合性」及「單一性」的支援服務業等，從行業分類的業務內容列舉分析(表3-7)，更可了解物業管理服務業的行業分類層級的業務分際與界定。如此的修訂後，整體行業分類的邏輯性及系統性更為週延，並符合當前產業調整政策及未來的產業趨勢。

圖 3-2 物業管理服務業行業分類標準的層級關係



資料來源：本研究根據行政院主計處2006年4月第8次修正整理。

表 3-7 物業管理服務業行業類標準的內容列舉

L6891 不動產管理業 凡從事為他人管理不動產之行業均屬之，如收租金、公寓大廈、展示場管理等。 不包括： - 在顧客場所提供作業人員以執行一般內部清潔、維護、垃圾處理、保全、郵件寄送、洗衣等多種輔助活動應歸入 8110 細類「複合支援服務業」。 - 住戶籌組並對內提供服務之大樓管理委員會應歸入 9499 細類「未分類其他組織」。
N8110 複合支援服務業 凡從事在顧客場所提供作業人員以執行一般內部清潔、維護、垃圾處理、保全、郵件寄送、洗衣等多種輔助活動之行業均屬之。本業別僅提供作業人員執行輔助活動，並不涉及顧客之核心經濟活動。 不包括： - 從事單一支援服務應視經濟活動歸入適當類別。 - 代客管理及操作電腦相關設備應歸入 6202 細類「電腦系統整合及電腦設備管理服務業」。
L6812 不動產經紀業 凡從事不動產買賣、租賃之居間撮合或仲代理之行業均屬之。
N8001 保全服務業 凡從事為機關與個人提供安全防護，或派駐保全員擔任駐衛、巡邏守望工作，或受委任提供運送現金及其他貴重物品之安全維護之行業均屬之。 不包括： - 提供系統保全服務應歸入 8002 細類「系統保全服務業」。 - 基於公共安全及秩序，提供社會大眾安全之維護應歸入 83 中類「公共行政及國防；強制性社會安全」之適當類別。
N8120 清潔服務業 凡從事建築物及工業清潔服務之行業均屬之，包括(1)各式建築物內部之清潔；(2)各式建築物外部之清潔；(3)特殊清潔服務，如煙囪、壁爐、火爐、烤爐、焚化爐、鍋爐、通風管及排氣管等清潔；(4)游泳池之清潔維護；(5)工業用機械之清潔；(6)陸運及海運油槽內部清潔；(7)運輸工具（汽車除外）之清潔；(8)建築物之殺菌及消毒服務；(9)其他建築及工業清潔服務，如瓶子清洗、道路清理等。 不包括： - 農業有關之蟲害、鼠害防除應歸入 0131 細類「作物栽培服務業」。 - 汽車清洗應歸入 4422 細類「汽車美容業」。 - 不動產管理應歸入 6891 細類「不動產管理業」。 - 建築物設計應歸入 7111 細類「建築服務業」。
L6899 未分類其他不動產業 凡從事 6891 不動產管理業細類以外之其他不動產服務之行業屬之，如不動產鑑價等。

資料來源：本研究根據行政院主計處2006年4月第8次修正整理。

二、物業管理各行業分類標準之建議

物業管理產業構成的各種行業，必需保持各行業的「獨立性」及各行業群聚的「整合性」，因此，從物業管理的產業架構、行政管理、及服務型態等觀點，研提下列四項物業管理各行業分類標準的建議：

- 1.物業管理服務業的各行業，在不同的政府主管機關修訂行業分類標準時，其歸類、定義及內容、細類等宜相互調整以達一致性。
- 2.物業管理服務業的各行業分類時，宜以行政院主計在2006年4月公佈的中華民國行業標準分類第8次修訂，強化物業管理服務業行業分類的層級關係，將物業管理服務業的各行業在分類中明確定位。
- 3.物業管理服務業中提供複合性支援業務的行業，行業分類標準的大分類、中分類、小分類、細分類等，物業管理服務業宜列入大分類的「不動產業」下，訂列為中分類或小分類的「不動產管理業」或「物業管理服務業」，而在細分類中訂列提供物業管理複合性支援業務的行業細類，如公寓大廈管理維護業、老人住宅業等
- 4.物業管理服務業中提供單一支援服務的行業，應視其經濟活動歸入適當類別。
- 5.未來若研訂「物業管理服務業法」，應隸屬於「物業管理法」而為物業管理的法律關係主體的一方，但物業管理服務業的型態集合，應與行業分類的概念一致。

第三節 國內物業管理產業發展狀況調查與探討

產業結構的研究，可從整體國民經濟、特定產業群聚、行業分類等三個層次分析，本節對於台灣物業管理產業發展現況的探討，是以行業觀點及產業群聚為基礎，概括顯示當前物業管理產業結構的生態、屬性及關係。

一、從行業觀點的物業管理產業分析

(一)物業管理公司現況分析

探討台灣物業管理產業的現況，首先以物業管理公司為分析對象，台灣

目前(2006年6月)以「物業管理」名義設立的公司計150家，其登記營業內容共計264項(表3-8)，超過經濟部的營業項目登記724項細類三之一強，物業管理公司的設立，除另有法令特許規範的業務外，依公司法申請並無任何業務範圍的限制，甚至部份物業管理公司經營與不動產不相關的業務，營業內容幾乎涵蓋經濟部公司行號營業項目十大分類，顯見物業管理公司的業務範疇在實質上並無定性的內涵，而且由於相關法令的限制，導致主要的物業管理業務如保全業法及公寓大廈管理條例等許可業務，反而無法登記成為物業管理公司的營業項目，此與政府推動輔導的物業管理服務業範疇顯然存著極大的差異。以物業管理名稱設立公司的主要原因有二，一為目前經營物業管理相關業務的業者，因應物業管理未來的發展，為了維持及保障品牌商譽利益而預先設立；另一為追求創新及時髦的業者，將物業管理作為流行用語；此種現象，已造成業者及社會大眾對物業管理認知的混淆，對物業管理研究工作也產生嚴重的誤導。因此，目前台灣以物業管理公司名義為表徵的結構型態，並不足以作為行業觀點解釋物業管理產業結構的型態。

表3-8 物業管理公司登記營業項目分類及項次統計表

依行業標準大分類	登記營業項目	登記項次
A 大類—農、林、漁、牧業	4	4
B 大類—礦業及土石採取業	0	0
C 大類—製造業	2	2
D 大類—水電燃氣業	0	0
E 大類—營造及工程業	35	214
F 大類—批發、零售及餐飲業	119	503
G 大類—運輸、倉儲及通信業	4	46
H 大類—金融、保險及不動產業	25	257
I 大類—專業、科學及技術服務業	35	442
J 大類—文化、運動、休閒及其他服務業	40	281
10大分類724細類	264項	1749次/150家

資料來源：本研究依經濟部93年8月2日經商字第09302127380號函

[公司行號營業項目代碼表(V8.0)]統計整理。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表 3-9 物業管理公司營業項目統計表

序	營 業 項 目	家數	序	營 業 項 目	家數
1	J101010 住宅及建築物清潔服務業	70	44	E901010 油漆工程業	10
2	I103040 大樓管理顧問業	51	45	F106010 五金批發業	10
3	H703100 不動產租賃業	49	46	F206010 五金零售業	10
4	F401010 國際貿易業	47	47	H701070 區段徵收及市地重劃代辦業	10
5	G202010 停車場經營業	43	48	J101050 環境檢測服務業	10
6	IZ12010 人力派遣業	43	49	JB01010 會議及展覽服務業	10
7	I103060 管理顧問業	41	50	E603020 電梯安裝工程業	9
8	I503010 景觀、室內設計業	35	51	F217010 消防安全設備零售業	9
9	I401010 一般廣告服務業	31	52	IF02010 用電設備檢測維護業	9
10	H701010 住宅及大樓開發租售業	29	53	IZ06010 理貨包裝業	9
11	I102010 投資顧問業	29	54	IZ99990 其他工商服務業	9
12	E801010 室內裝潢業	28	55	E701010 通信工程業	8
13	H703090 不動產買賣業	27	56	F109070 文教、樂器、育樂用品批發業	8
14	JZ99050 仲介服務業	26	57	F113030 精密儀器批發業	8
15	F113020 電器批發業	24	58	F113100 污染防治設備批發業	8
16	H704031 不動產仲介經紀業	24	59	F118010 資訊軟體批發業	8
17	I301010 資訊軟體服務業	23	60	F301030 一般百貨業	8
18	F107030 清潔用品批發業	20	61	H702010 建築經理業	8
19	F207030 清潔用品零售業	20	62	I401020 廣告傳單分送業	8
20	IF01010 消防安全設備檢修業	20	63	J101060 廢(污)水處理業	8
21	J101020 病媒防治業	20	64	E604010 機械安裝業	7
22	E603040 消防安全設備安裝工程業	19	65	F213030 電腦及事務性機器設備零售業	7
23	H701020 工業廠房開發租售業	19	66	H701040 特定專業區開發業	7
24	I103010 企業經營管理顧問業	19	67	I103050 創業投資事業管理顧問業	7
25	J101040 廢棄物處理業	19	68	I501010 產品設計業	7
26	E603050 自動控制設備工程業	18	69	J701040 休閒活動場館業	7
27	F113050 電腦及事務性機器設備批發業	18	70	JA02010 電器及電子產品修理業	7
28	F117010 消防安全設備批發業	18	71	E201010 景觀工程業	6
29	I301020 資料處理服務業	17	72	E605010 電腦設備安裝業	6
30	J101030 廢棄物清除業	17	73	E903010 防蝕、防銹工程業	6
31	JE01010 租賃業	16	74	F113070 電信器材批發業	6
32	E601020 電器安裝業	15	75	F209060 文教、樂器、育樂用品零售業	6
33	EZ05010 儀器、儀表安裝工程業	15	76	F213100 汙染防治設備零售業	6
34	H704041 不動產代銷經紀業	15	77	F218010 資訊軟體零售業	6
35	F106020 日常用品批發業	14	78	F501060 餐館業	6
36	F206020 日常用品零售業	14	79	H703030 辦公大樓出租業	6
37	I301030 電子資訊供應服務業	14	80	I103030 醫院管理顧問業	6
38	E603090 照明設備安裝工程業	13	81	IB01010 建築物公共安全檢查業	6
39	F119010 電子材料批發業	13	82	J304010 圖書出版業	6
40	F213010 電器零售業	12	83	E601010 電器承裝業	5
41	H701060 新市鎮、新社區開發業	12	84	E801030 室內輕鋼架工程業	5
42	F211010 建材零售業	11	85	F102170 食品什貨批發業	5
43	H701050 投資興建公共建設業	11	86	F104110 布疋、衣著、鞋、帽、傘、服飾品批發業	5

第三章 台灣物業管理之產業結構

序	營 業 項 目	家數	序	營 業 項 目	家數
87	F106040 水器材料批發業	5	132	H705010 國有非公用財產代管業	3
88	F213060 電信器材零售業	5	133	HZ01010 應收帳款收買業務	3
89	H703020 倉庫出租業	5	134	HZ02040 辦理金融機構金錢債權管理服務業務	3
90	H703110 老人住宅業	5	135	IZ02010 打字業	3
91	I199990 其他顧問服務業	5	136	IZ13010 網路認證服務業	3
92	I601010 租賃業	5	137	J303010 雜誌（期刊）出版業	3
93	J101080 廢棄物資源回收業	5	138	J601010 藝文服務業	3
94	J101090 廢棄物清理業	5	139	J802010 運動訓練業	3
95	J101990 其他環境衛生及污染防治服務業	5	140	J901020 一般旅館業	3
96	JA03010 洗衣業	5	141	JA01020 汽車拖吊業	3
97	E599010 配管工程業	4	142	JA01990 其他汽車服務業	3
98	E602010 冷凍空調工程業	4	143	JD01010 工商徵信服務業	3
99	E801020 門窗安裝工程業	4	144	E602010 冷凍、通風及空調工程業	2
100	EZ06010 交通標示工程業	4	145	E603010 電纜安裝工程業	2
101	F102030 菸酒批發業	4	146	E603080 交通號誌安裝工程業	2
102	F105010 家具批發業	4	147	E603110 冷作工程業	2
103	F105050 家具、寢具、廚房器具、裝設品批發業	4	148	E801040 玻璃安裝工程業	2
104	F108040 化粧品批發業	4	149	E801070 廚具、衛浴設備安裝工程業	2
105	F111090 建材批發業	4	150	EZ02010 起重工程業	2
106	F203010 食品什貨、飲料零售業	4	151	EZ09010 靜電防護及消除工程業	2
107	F204110 布疋、衣著、鞋、帽、傘、服飾品零售業	4	152	F102040 飲料批發業	2
108	F205040 家具、寢具、廚房器具、裝設品零售業	4	153	F102050 茶葉批發業	2
109	F213040 精密儀器零售業	4	154	F103010 飼料批發業	2
110	F301010 百貨公司業	4	155	F106050 陶瓷玻璃器皿批發業	2
111	F501030 飲料店業	4	156	F107080 環境用藥批發業	2
112	H703040 攤位出租業	4	157	F109030 運動器材批發業	2
113	HZ02010 金融機構金錢債權收買業務	4	158	F111050 玻璃建材批發業	2
114	HZ02020 辦理金融機構金錢債權之評價或拍賣業務	4	159	F111070 金屬建材批發業	2
115	I201010 工商徵信服務業	4	160	F114030 汽、機車零件配備批發業	2
116	I504010 花藝設計業	4	161	F115010 首飾及貴金屬批發業	2
117	J801030 競技及休閒體育場館業	4	162	F203020 菸酒零售業	2
118	E603030 通風系統安裝工程業	3	163	F206040 水器材料零售業	2
119	E603100 電焊工程業	3	164	F207010 漆料、塗料零售業	2
120	F113010 機械批發業	3	165	F208040 化粧品零售業	2
121	F113990 其他機械器具批發業	3	166	F209010 書籍、文具零售業	2
122	F114010 汽車批發業	3	167	F209030 玩具、娛樂用品零售業	2
123	F120010 耐火材料批發業	3	168	F213990 其他機械器具零售業	2
124	F205010 家具零售業	3	169	F215010 首飾及貴金屬零售業	2
125	F207080 環境用藥零售業	3	170	F399990 其他綜合零售業	2
126	F213080 機械器具零售業	3	171	F501990 其他餐飲業	2
127	F214010 汽車零售業	3	172	F601010 智慧財產權業	2
128	F214030 汽、機車零件配備零售業	3	173	H703050 會議室出租業	2
129	F219010 電子材料零售業	3	174	HZ99990 其他金融、保險及不動產業	2
130	F220010 耐火材料零售業	3	175	I103020 幼教事業管理顧問業	2
131	H701080 都市更新業	3	176	IE01010 電信業務門號代辦業	2

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

序	營 業 項 目	家數	序	營 業 項 目	家數
177	IZ09010 管理系統驗證業	2	221	F113090 交通標誌器材批發業	1
178	IZ11010 逾期應收帳款管理服務業	2	222	F113110 電池批發業	1
179	J602010 演藝活動業	2	223	F114050 車胎批發業	1
180	J701020 遊樂園業	2	224	F115020 礦石批發業	1
181	J903010 旅遊諮詢服務業	2	225	F116010 照相器材批發業	1
182	JZ99990 未分類其他服務業	2	226	F199010 回收物料批發業	1
183	JA01020 汽車拖吊業	1	227	F199990 其他批發業	1
184	A101020 農作物栽培業	1	228	F201020 畜產品零售業	1
185	A101050 花卉栽培業	1	229	F201030 水產品零售業	1
186	A102060 糧商業	1	230	F202010 飼料零售業	1
187	A201040 森林遊樂區經營業	1	231	F207170 工業助劑零售業	1
188	CB01010 機械設備製造業	1	232	F209020 運動器材零售業	1
189	CC01080 電子零組件製造業	1	233	F209050 包裝材料零售業	1
190	E603120 噴砂工程業	1	234	F210010 鐘錶零售業	1
191	E701030 電信管制射頻器材裝設工程業	1	235	F210020 眼鏡零售業	1
192	E801061 室內裝修業	1	236	F213090 交通標誌器材零售業	1
193	EZ07010 鑽孔工程業	1	237	F215020 礦石零售業	1
194	EZ11010 球場跑道樹脂材料鋪設工程業	1	238	F216010 照相器材零售業	1
195	EZ14010 運動場地用設備工程業	1	239	F299990 其他零售業	1
196	F101040 家畜家禽批發業	1	240	F399010 便利商店業	1
197	F101050 水產品批發業	1	241	F401171 酒類輸入業	1
198	F101100 花卉批發業	1	242	F501010 餐廳業	1
199	F101120 觀賞魚批發業	1	243	G405010 貨櫃出租業	1
200	F101130 蔬果批發業	1	244	G799990 其他運輸輔助業	1
201	F102160 輔助食品批發業	1	245	G801010 倉儲業	1
202	F104050 服飾品批發業	1	246	H701030 殯葬場所開發租售業	1
203	F104060 寢具批發業	1	247	H703080 錄音室之出租業	1
204	F105020 室內裝飾品紡織品批發業	1	248	I101070 農、林、漁、畜牧顧問業	1
205	F106060 寵物用品批發業	1	249	I105010 藝術品諮詢顧問業	1
206	F107050 肥料批發業	1	250	I502010 服飾設計業	1
207	F107170 工業助劑批發業	1	251	I599990 其他設計業	1
208	F107990 其他化學製品批發業	1	252	IG01010 生物技術服務業	1
209	F109010 圖書批發業	1	253	IZ01010 影印業	1
210	F109020 文具批發業	1	254	J101070 放射性廢料處理服務業	1
211	F109040 玩具、娛樂用品批發業	1	255	J301010 報紙業	1
212	F109060 包裝材料批發業	1	256	J302010 通訊稿業	1
213	F110010 鐘錶批發業	1	257	J305010 有聲出版業	1
214	F110020 眼鏡批發業	1	258	J701070 資訊休閒業	1
215	F111010 木材批發業	1	259	J701080 水域遊憩活動經營業	1
216	F111020 水泥、石灰及其製品批發業	1	260	J903020 登山嚮導業	1
217	F111030 磚、瓦、石建材批發業	1	261	JA01010 汽車修理業	1
218	F111040 磁磚、貼面石材批發業	1	262	JL01010 徵信服務業	1
219	F111060 衛浴設備批發業	1	263	JZ99090 喜慶綜合服務業	1
220	F111080 門窗建材批發業	1	264	JZ99120 一般浴室業	1

註：本次統計家數母數為 150 家，2006 年 7 月。

(二)公寓大廈管理維護業現況分析

依目前台灣現行的公寓大廈管理等制度實與國外的物業管理制度類同，公寓大廈管理維護公司的服務內容，依公寓大廈管理條例的公寓大廈管理服務人管理辦法的規範，其業務範圍包括：(1)一般事務管理、(2)建築物及基地之維護及修繕、(3)建築物附屬設施設備之檢查及修護、(4)清潔及環境衛生之維持、(5)建築物及其周圍環境安全防災管理維護等五大項。其綜合性業務範圍涵蓋相關行業別的產業，而有別於單一業務性質(如保全業、清潔業等)行業別的產業，實為台灣「物業管理」產業群聚的核心行業。物業管理產業的核心行業～「公寓大廈管理維護業」則兼具法源及訂列於經濟部公司行號營業項目中的I類～專業、科學及技術服務業。

公寓大廈管理服務人管理辦法訂定，管理服務人分為法人的公寓大廈管理維護公司，及自然人的領有認可証人員兩種型態，至2006年12月5日止，經內政部營建署許可登記的公寓大廈管理維護公司計498家(表3-10)，若扣除逾期末換証及註銷者，實際僅存284家，認可証人員計20,768人(表3-11)，但依據財政部財稅資料中心2005年營業稅徵資料統計僅166家，銷售額計151,870.82萬元(表3-12)，登記家數與實際營業家數明顯有相當大的差距。

表3-10 公寓大廈管理維護公司家數統計

縣市別(家數)	縣市別(家數)	縣市別(家數)	縣市別(家數)
台北市 109	高雄市 68	基隆市 8	宜蘭縣 2
台北縣 80	桃園縣 43	新竹市 9	新竹縣 1
苗栗縣 1	台中市 118	台中縣 12	彰化縣 7
南投縣 0	雲林縣 1	嘉義市 2	嘉義縣 0
台南市 13	台南縣 5	高雄縣 11	屏東縣 5
花蓮縣 2	台東縣 0	澎湖縣 1	連江縣 0
金門縣 0	其 他 0		
登記共計：498家			

資料來源：內政部營建署2006年12月5日。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

表3-11 公寓大廈管理服務認可証人員統計

服務人員認可資格種類	人 數
事務管理、技術服務－設備安全	1,554人
事務管理	14,029人
技術服務－防火避難	1,133人
技術服務－設備安全	2,688人
事務管理、技術服務－防火及設備	725人
技術服務－防火及設備	140人
事務管理、技術服務－防火避難	499人
共 計	20,768人

資料來源：內政部營建署2006年12月5日。

表3-12 公寓大廈管理維護業家數及銷售額概況

	2005 年	2004 年	2003 年
家數	166	128	66
銷售額(萬元)	151,870.82	97,698.87	64,826.81

資料來源：林志誠，物業管理服務業統計資料庫之建置與經營現況分析。

內政部營建署2006年6月，本研究製表。

二、從產業群聚觀點的物業管理產業分析

(一)物業管理產業群聚的經營概況分析

中華民國行業標準分類(第8次修訂，2006年4月)，將「凡從事為他人管理不動產之行業均屬之」明訂列為「L6891不動產管理業」分類，則舉凡不動產衍伸需求的關聯性行業均包括物業管理產業內，不同不動產型態有不同的衍伸需求，而且隨著社會及科技的發展動態改變。以不動產的經營管理為目的，分別以受託經理人或管理人的身份，提供整合及推動業務，包括對建築物及附屬設施設備、資產及投資管理、生活及商業支援服務等服務。並針對服務對象的需求差異，提供不同的服務廠商群聚或服務供應鏈。

內政部營建署2006年委託研究之「物業管理服務案統計資料庫之建置與經營現況分析」報告中，依據財政部財稅資料中心營業稅徵收資料，擇取物業管理產業群聚現況具代表性及數據可查的行業(以稅務行業別分類)，以物業管理的範疇服務目的分類，彙整統計自2003至2005年，物業管理產業群聚各行業的家數、銷售額及推估就業人數等營運概況(表3-13)，藉以從產業群聚的觀點解釋物業管理產業結構的現況。

表 3-13 物業管理服務業產業群聚營運概況統計表

主類別	次類別	項目類別與內容	稅務行業別 原列名稱	類 碼	2005 年			2004 年			2003 年		
					家數	銷售額 (百萬元)	就業人數	家數	銷售額 (百萬元)	就業人數	家數	銷售額 (百萬元)	就業人數
1		建築物與環境的使用管理與維護											
	11	建築物與環境管理維護	不動產管理業	J 6691*			10,342			9,247			7,516
			展示場管理	J 669111	63	2,523		91	2,434		86	1,976	
			市場管理	J 669112	292	1,401		815	2,586		740	2,389	
			公寓大廈管理	J 669113	197	1,540		137	984		67	652	
	12	清潔	建築物清潔服務業	O 9204*	3,838	21,403	35,850	3,504	20,113	33,597	3,411	17,534	31,900
	13	保全	保全服務業	O 9202*			54,864			51,406			48,809
			系統保全服務	O 920211	365	21,422		358	18,868		340	16,843	
			警衛保全服務	O 920212	248	11,637		238	10,617		235	9,227	
			人身保全服務	O 920213	2	17		5	8		3	6	
	14	公共安全檢查	電扶梯、升降機工程	E 400113	1,066	14,312		1,044	13,784		1,079	12,289	
	15	消防安全設備及附屬設施設備檢修	房屋設備安裝工程	E 390211	3,530	24,440		2,623	14,018		2,178	12,310	
2		生活與商業支援服務											
	21	物業代辦及諮詢業	代書事務服務業	K 6912*	107	195		111	203		121	206	
	22	事務管理	稅務代理人服務	K 692012	64	60		66	82		68	81	
			洗衣業	O 961*	6,001	7,231		5,859	6,686		5,848	6,707	
			停車場業	O 964*	3,172	28,756		2,803	19,546		2,487	15,040	
	23	物業生活服務(社區網路、照顧服務、保母、宅配物流)	家事服務業	O 965*	110	344		119	376		121	345	
			配送物流	H 560012	106	18,821		102	3,919		89	3,485	
			電器修理	O 959111	2,376	6,529		2,335	5,973		2,280	5,025	
	24	生活產品(食衣住行育樂)	水電工程	E 400111	7,278	110,038		6,871	102,376		6,718	88,644	
	25	商業支援											
3		資產管理	不動產經營業	J 661*			48,680			43,526			35,376
	31	不動產經營顧問	不動產經紀業	J 6612*	4,119	30,454	(10,295)	3,685	29,168	(9,205)	3,194	21,567	(7,481)
			不動產鑑價	J 669911	70	686	554(6699*)	75	202	495(6699*)	69	176	403(6699*)
			不動產買賣	J 661113	2,143	76,056	38,385(6611*)	1,448	60,803	34,321(6611*)	1,046	45,259	27,895(6611*)
	32	開發租賃	土地開發	J 661111	375	18,735		349	14,885		320	18,025	
			不動產租賃	J 661114	3,206	107,940		2,638	83,963		2,135	66,933	
	33	投資管理	不動產投資興建	J 661112	6,491	306,170		6,104	293,067		5,822	256,363	

資料來源：林志誠，物業管理服務業統計資料庫之建置與經營現況分析，內政部營建署 2006 年 6 月，本研究製表。

1. 家數及銷售額，運算自財政部財稅資料中心營業稅徵收資料原始資料。

2. 就業人數，以行政院主計處〈人力資源調查〉2003 年～2005 年磁帶運算各中類行業就業人數，再利用 2001 年工商普查各細類行業就業結構比例，估算各細類行業就業人數。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

(二)物業管理專業機構及技術服務人員現況分析

物業管理服務業的服務提供者，除了法人型態的複合及單一支援服務行業外，尚有必需按法令規章或行政管理的規範，取得執業資格，始得提供服務，以專業技術為服務項目的專業技術機構及專業人員，包括建築物結構與設備、建築物公共安全檢查、建築物室內裝修、消防檢修、建築物升降設備、公寓大廈管理維護、不動產經紀、地政及估價等專業業務。這些業務接受政府的行政部門監督管理，也是一種群聚型態，成為物業管理服務業產業活動中的特定體制（表3-14）。

表3-14 物業管理各項專業機構及技術服務人員現況統計

1.建築物結構與設備專業技師		7.公寓大廈管理維護公司及服務人	
建築物結構與設備專業技師	1,660 人	(1)公大廈管理維護公司	498 家
2.建築物公共安全檢查專業機構及檢查人		(2)公寓大廈管理服務人員	20,521 人
(1)專業檢查機構	40 家	事務管理	13,782 人
(2)專業檢查人員	2,773 人	技術服務—防火避難	1,140 人
3.建築物室內裝修業及專業技術人員		技術服務—設備安全	2,709 人
(1)室內裝修業	3,318 家	技術服務—防火及設備	140 人
(2)室內裝修專業技術人員	10,012 人	事務管理，技術服務—設備安全	1,533 人
專業設計、施工技術人員	8,623 人	事務管理，技術服務—防火避難	492 人
專業設計技術人員	136 人	事務管理，技術服務—防火及設備	725 人
專業施工技術人員	1,253 人	8.不動產經紀業及專業人員	
4.消防檢修機構及專業技術人員		(1)不動產經紀業	3,294 家
(1)消防檢修機構	27 家	僅經營仲介業務	1,804 家
(2)專業技術人員	11,712 人	僅經營代銷業務	184 家
消防設備師	1,219 人	經營仲介及代銷業務	1,305 家
消防設備士	3,688 人	有經營仲介業務	3,109 家
暫行裝置檢修人員	2,376 人	有經營代銷業務	1,489 家
暫行設計監造人員	4,429 人	(2)經紀人及營業員	20,345 人
5.建築物升降設備廠商機構及專業人員		經紀人	4,506 人
(1)升降設備專業廠商	362 家	營業員	15,839 人
(2)升降設備代檢機構	7 家	9.地政及估價專業人員	
(3)升降設備技術人員	6,368 人	(1)地政士	
6.危險性機械設備代行檢查機構		地政士證書	25,658 人
代行檢查機構	8 家	開業登記	11,184 人
		(2)不動產估價師	265 人

資料來源：本研究整理自內政部營建署、地政司、消防署、勞委會等，2006年8月14日。

第四節 物業管理發展方向

一、產業經濟觀點的發展

台灣物業管理服務的產業發展，範疇始自「建築物與環境的使用管理與維護」的核心需求，隨著社會環境的變遷及使用者需求的改變而發展其延伸性的服務，產業範疇在市場尋求生存、擴張、跨領域整合或產業分化，將會是持續性的生態現象，從產業經濟觀點的物業管理服務業，服務對象標的已由不動產擴展及不動產的使用者，由實體的不動產擴展及非實體的經營運作。

以產業經濟觀點而論，物業管理服務業應以自由競爭的市場性、依法競爭的規範性、公平競爭的整合性、及產業競合的效益性等為發展原則。

1.自由競爭的市場性

自由競爭原則是指物業管理市場參與者在沒有外來干預情況下自願參與市場、實施各種競爭行為的原則。政府必須以不損害市場參與者的自主權為原則，使物業管理市場參與者各方處於供求局勢大體均衡的環境中。

2.依法競爭的規範性

依法競爭是指物業管理市場參與者參與市場、施行各種競爭行為必須符合法律、行政法規的有關規定，尤其注意不得違反法律、行政法規的強制性規定，否則其權利將得不到法律的保護。

3.公平競爭的整合性

公平競爭有兩層含義，一是環境，指物業管理市場參與者在市場競爭中要有公平的外部條件和環境，以便公平競爭得以正常進行，充分發揮市場在促進經濟和生產力發展中的積極作用；二是行為，物業管理市場參與者不得採取一些不公平的手段或借助行政的力量對待競爭對手。

4.產業競合的效益性

物業管理產業的各種類行業間，既存在競爭的關係，同時又是透過群聚的合作，形成生產鏈以提供共同對象的服務，進而產生綜合的經濟效益，競合循環促使產業市場的良性發展。

二、社會制度觀點的發展

社會制度觀點的物業管理服務，是以法律規範為原則，作為界定、約束、控制物業管理關係主體的法律地位及其行為關係，從而使之符合特定秩序的要求，具有強制性的系列規範及其實施體系。物業管理服務業是物業管理產業活動中的市場主體。受業主或管理委員會的委託或僱用，是從事以有償為目的提供業主共同利益的公共事務進行管理或服務的行為，提供服務可以是法人或自然人、可以是綜合業務或單項業務、可以是許可業務或一般業務，可以是委託關係或僱傭關係，形成多元的組合，也同時產生多元的法律關係，增修訂相關法律規章，以規範法律關係主體的權益與義務，是建構社會制度及促進產業經濟發展的基礎。

以區分所有建築物為例，物業管理企業與區分所有權人、管理委員會之間是契約關係，區分所有權人將物業管理區域內共用部分、共用設施設備等涉及到全體區分所有權共同利益的事務委託給物業管理企業進行管理，同時區分所有權人又約定共同遵守的規約，作為每一個區分所有權人來說，維護物業管理區域內的公共利益，就是在履約責任。個別區分所有權人為個人利益而損害大多數業主利益，其實質就是侵犯大多數區分所有權人的利益。如果物業管理企業沒有足夠的專業能力，無法履行服務承諾，勢必被市場所淘汰。

台灣的物業管理產業現階段面臨的調適發展，一方面為配合政府剷正積極推動的「綠建築」、「能源管理」及「防震防災」政策，需要透過物業管理來協助達成建築對生態保護、節約能源、廢棄物減量、室內健康環境等的改善；另一方面，隨著科技應用的建築智慧化，將建築物內的各項活動或設施設備，應用「電子控制介面」，透過「網路通訊技術」，將活動或設備運作資料傳輸到由「電腦科技整合」的中央監控系統，以達到對設施設備功能的控制、監測、紀錄、矯正及告警等自主性作業，並經由相關資訊的彙總分析，提供管理及決策使用的能力。因智慧化技術的廣泛應用，而導致物業管理專業人才的職能需求產生質與量的改變，對台灣物業管理將產生關聯性的演化。

任何一項社會制度，都必需因應社會持續的變動和成長，持續檢討及修正，以求適時改善，謀求能適合應用於在地環境背景及民情習慣，台灣的物業管理制度也不會例外，將與時俱進。公寓大廈管理條例及相關子法的施行，已經歷十多年來的社會化過程，已成為台灣物業管理制度，未來台灣物業管理制度的發展，宜以此為基礎配合產業化的政策予以修正，以達到「永續發展、環境共生、環境倫理關係」的邏輯新思維。

三、物業管理產業與制度的均衡發展

公寓大廈管理制度或未來的物業管理制度，依目前中央主管機關為內政部營建署，其任務應以社會制度的觀點完善建構及有效監督管理是項制度的發展，以維持社會秩序的功能，而行政院經建會以產業經濟的觀點推動物業管理服務業的產業化，應屬社會制度的一環，即物業管理服務業的產業化僅為物業管理制度關係主體之一的「管理服務人」，在經濟活動上必然受到物業管理制度的干預及規範，兩者之間必需在法律、行政管理及市場運作為機制三方面協調契合，才能夠在產業經濟發展及社會制度間維持均衡及正常發展。

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

第一節 物業管理服務業與台灣各現行法律之關聯性

一、台灣建築物管理立法現況

台灣不動產的法律建構，過去是以營造業及建築管理為立法主軸，建築法規的立法宗旨為「為實施建築管理，以維護公共安全、公共交通、公共衛生及增進市容觀瞻」(建築法第1條)，目前對建築法規與其他相關法規體系的架構分析，依其特性的歸納，大約以下述兩種較為通行。一為以建築法為中心，國土開發流程為主軸，營建相關法系及法規為範圍，而形成的「營建法規體系」(圖4-1)；二為以建築法為範圍，依其法規的位階及為法律授權或法定職權來區分，另制定法令中央或地方的「建管法規體系」(圖4-2)。

物業管理產業中的各行業(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，並續漸形成物業管理的社會制度，目前產業化雖已具雛形，但物業管理服務業缺乏整體性的政策輔導，產業體系仍有待整合。

政府為因應維護物業管理制度的法律關係，通過多項與物業管理相關的法律，公寓大廈管理條例可說是目前台灣物業管理制度的基本法。但物業管理服務業有關的法制環境現況，因各項法律在立法時僅針對個別行業進行規範(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(如警政署、營建署等)，故產生許多的競合和限制，對物業管理服務業的業務發展形成嚴重障礙。

台灣的公寓大廈管理條例比國外的物業管理法規較為狹隘，公寓大廈管理條例的公寓大廈管理服務人管理辦法，管理服務人在法規定義僅指法人型態的公寓大廈管理維護公司及自然人型態的認可証人員，尤其是對公寓大廈管理維護公司業務範圍的限制，令業者局限於勞力密集人力派遣的困境，而無法提供較高附加價值的整合知識經驗及資產管理服務。管理服務人建議

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

以產業經濟的概念，除規範特定物業管理業外(如公寓大廈管理維護公司及認可証人員)，應將管理服務人定義為廣義物業管理服務業，以法律規範及理清物業管理服務業的內部及外部的法律關係。台灣的物業管理法律現況，相關法規政令的修改速度已經跟不上建築物使用型態及社會的需求的，對於創造優質建築環境，或是促進物業管理服務業產業發展而言，尚有待增修相關法令，以建構整合更完善的物業管理法制境。

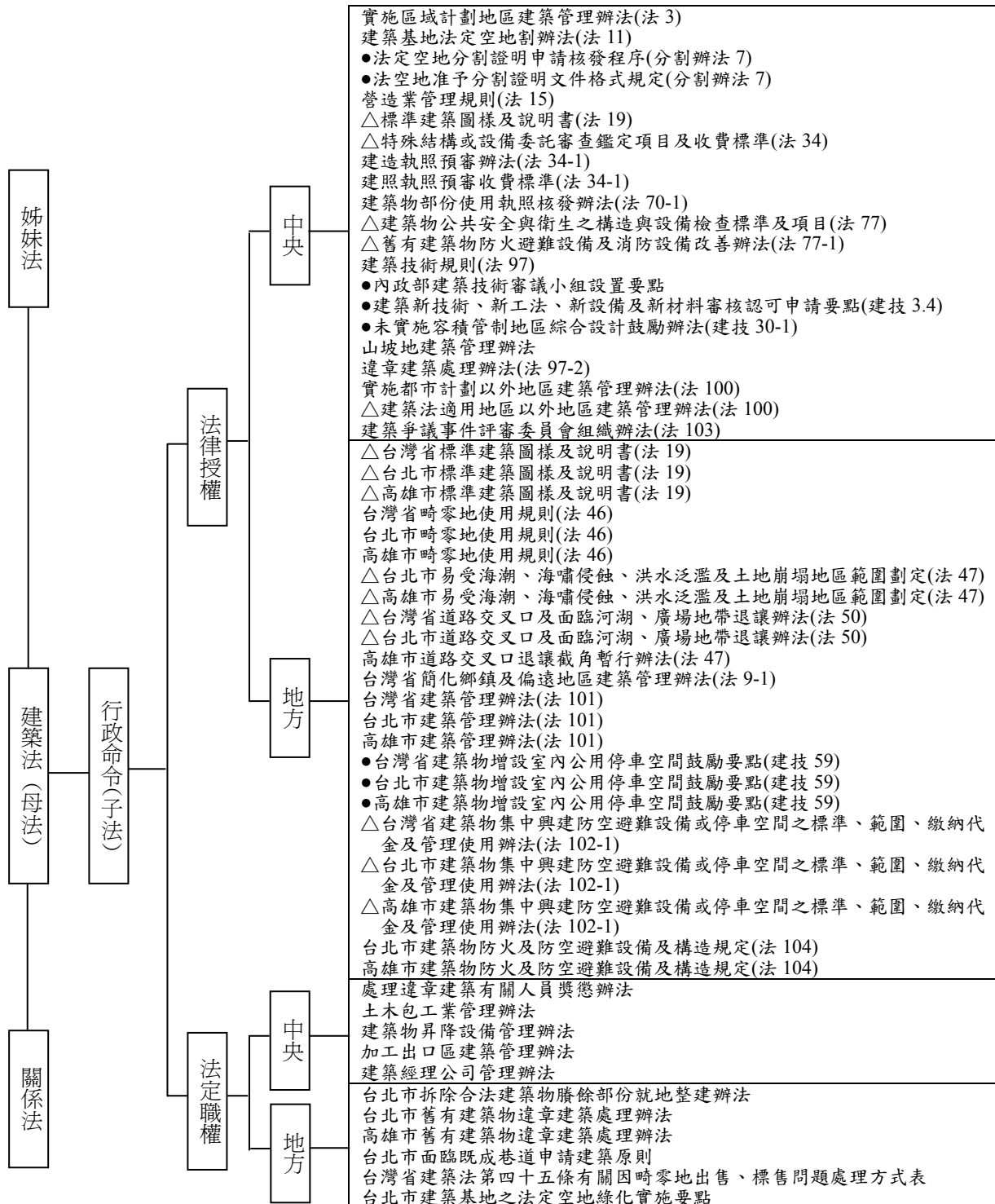
圖 4-1 營建法規體系



資料來源：陳邁，建築技術規則、規範及手整合研究之初步研擬，內政部建築研究所研究案，2000 年 12 月。

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

圖 4-2 建管法規體系



註：△表示尚未制定

●表示依子法規定而制定之孫子法

資料來源：陳邁，建築技術規則、規範及手整合研究之初步研擬，內政部建築研究所研究案，2000 年 12 月。

二、物業管理服務業與現行法律之關聯性

物業管理服務業與現行法律的關聯性，可以分別從物業管理服務業的法規位階、營業項目、許可業務、就業人員及建築物維護等四個關聯構面探討分析。

(一)物業管理服務業與現行法規位階的關聯性

台灣物業管理的法律溯源於民法物權型態中，不動產區分所有的權利，「民法第 66 條：稱不動產者，謂土地及其定著物。不動產之出產物，尚未分離者，為該不動產之部分。第 799 條：數人區分一建築物，而各有其一部者，該建築物及其附屬物之共同部份，推定為各所有人之共有，其修繕費及其他負擔，由各所有人，按其所有部分之價值分擔之。及第 800 條：前條情形，其一部分之所有人，有使用他人正中宅門之必要者，得使用之。但另有特約或另有習慣者，從其特約或習慣。因前項使用，致所有人受損害者，應支付償金。」等。又民法物權篇修正草案第七九九條第一項規定：「稱區分所有建築物者，謂數人區分一建築物而各專有其一部，就專有部分有單獨所有權，並就該建築物及其附屬物之共同部分，除另有規定外，按其專有部分比例共有之建築物。」其中，「各有其一部」與「各專有其一部」指區分所有權的專有部分，「建築物及其附屬物之共同部分」則指共用部分，而由此兩者所構成的權利，即為區分所有權。

公寓大廈管理條例是以不動產區分所有的物權為基礎訂定的特別法，目前的物業管理服務產業群聚的核心行業為公寓大廈管理維護業，公寓大廈管理維護業的正式法律規範，是以隸屬於公寓大廈管理條例的公寓大廈管理服務人管理辦法為依據，物業管理服務業僅是物業管理制度規範的多個不同主體之一，公寓大廈管理條例是公寓大廈管理制度的基本法律，制定對主管機關、起造人、區分所有權人、住戶、管理組織、管理服務人等法律係關主體的規範，公寓大廈管理服務人管理辦法則是針對公寓大廈管理維護業(包括法人及自然人)為主體的活動或行為作規範，屬於行政法令，而公寓大廈管理維

護業與管理組織的委託管理合約，或部份專業服務的複委託，是法律授權的範圍內，基於自治管理的外部平權關係所訂定。(表 4-1)

表4-1 公寓大廈管理維護業的法律關係

法律(文件)名稱	法律關係	法律性質
民法物權篇	物、不動產、區分所有	普通法、物權
公寓大廈管理條例	法律關係主體之一	特別法、基本法
公寓大廈管理服務人管理辦法	法律關係主體	隸屬法、行政法、經濟法
委託管理合約(管理組織)	法律關係相對主體	平權原則、自治原則
複委託合約(專業服務)	法律關係相對主體	平權原則

資料來源：本研究整理。

在經濟部公司行號營業項目分類中，除了公寓大廈管理服務業(代碼 I801011)外，尚有依老人福利法、建築技術規則建築設計施工編及老人住宅綜合管理要點等法令所規定，依法設立的老人住宅業(代碼H703110)，老人住宅業因與物業管理的服務內容相當類同，只是對服務的對象、標的、服務項目、設施設備等均訂定明確特定的規範(表4-2)，可說是屬於特定的物業管理服務業。

表4-2 老人住宅業定義及其內容

法律依據	依老人福利法、建築技術規則建築設計施工編及老人住宅綜合管理要點之規定。
服務對象	經營年滿 60 歲、原住民為年滿 55 歲以上且生活可自理之老人住宅租賃業務。
服務內容	視老人實際需要，依相關法令規定自行或結合相關服務業或資源提供下列服務項目： 一、環境清潔之維護。 二、房舍及其設備之維護。 三、門禁安全與緊急呼叫之受信及聯繫。 四、居家照顧或社區照顧服務。 五、餐食服務。 六、交通服務。 七、文康休閒服務。 八、醫療保健服務。 九、必要之適當轉介服務。 十、其他必要之住宅管理及生活家事服務。

資料來源：經濟部94年11月23日經商字第09402339870號公告，本研究製表。

(二)物業管理服務業營業項目與現行法規的關聯性

內政部營建署研訂中的「住宅法」，是以居住的建築物為標的，以住宅補貼社會住宅、居住品質、住宅品質、住宅市場、及反住宅歧視等政策為內容規範，其中住宅品質的規範事項，將會由市場機制轉移由物業管理業者執行。

在物業管理服務業的產業範疇中，部份的行業在公司設立或申請營業項目時，必需符合公司設立或營業項目的相關營業業務要件的規範，這些營業規範因業務性質及行政管理機關的不同等而關聯不同的法規，行業營業的法規規範方式有兩種，一種是以專屬法規規範，如保全業的保全業法、公寓大廈管理維護業的公寓大廈管理服務人管理辦法等，另一種則是將營業規範列載於法律制度的法規條文中，如老人住宅業並非許可業務，但其營業必需符合老人福利法、建築技術規則建築設計施工編、老人住宅綜合管理要點等法規規範的要件，下表(表4-3)是以物業管理業務範疇為分類，與相關公司營業項目及其關聯性法規彙整，以供查考。

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

表4-3 依公司行號營業項目分類的物業管理相關項目別彙整

建築物與環境的使用管理與維護		
服務範疇	公司營業項目及代碼	關聯性法規
綜合服務	I801011公寓大廈管理服務業 H703110老人住宅業	公寓大廈管理服務人管理辦法 老人福利法、建築技術規則建築設計施工編、老人住宅綜合管理要點
建築物 (基地及結構)	E102011土木包工業 E103091庭園、景觀工程專業營造業 E103111防水工程專業營造業 E801061室內裝修業 I101061工程技術顧問業	營造業法 營造業法 營造業法 建築物室內裝修管理辦法 工程技術顧問公司管理條例
環境管理維護 (安裝及工程)	D301010自來水經營業 D501010溫泉供取業 E603130燃氣熱水器承裝業 E602011冷凍空調工程 E103101環境保護工程專業營造業 E603040消防安全設備安裝工程業	自來水管承裝商管理辦法 溫泉法及溫泉取供事業申請經營許可辦法 燃氣熱水器及其配管承裝業管理辦法 冷凍空調業管理條例 營造業法 各類場所消防安全設備設置標準規定
清潔 (環保及衛生)	J101101營建廢棄物共同清理業	營建廢棄物共同清除處理機構管理辦法
保全	I901011保全業	保全業法
公共安全檢查、消防 安全設備	IB01010建築物公共安全檢查業 IF01010消防安全設備檢修業 IF03010液化石油氣鋼瓶檢驗業	建築物公共安全檢查簽證及申報辦法 消防安全設備檢修專業機構管理辦法 消防法
附屬設施設備檢修	J502020社區共同天線電視設備業	廣播電視法及電視增力機、變頻機及社區共同天線電視設備設立辦法
資產管理		
不動產買賣、仲介、租賃	H704031不動產仲介經紀業 H704041不動產代銷經紀業	不動產經紀業管理條例 不動產經紀業管理條例
投資管理	H705010國有非公用財產代管業 HZ02031公正第三人資產拍賣業務 H101091不動產信用銀行業 H105011信託業 H303011證券投資信託業 H308011都市更新投資信託業	國有非公用財產委託管理辦法 金融機構合併法 銀行法 信託業 證券投資信託事業管理規則 都市更新投資信託公司設置監督及管理辦法
開發租賃	H701080都市更新業	都市更新條例
設施經營業務	JZ99141殯葬設施經營業 J701010電子遊戲場業 J801010高爾夫球場業 J901011觀光旅館業	殯葬管理條例 電子遊戲場業管理條例規定 高爾夫球場管理規則 發展觀光條例
生活與商業支援服務		
共同服務	G901011第一類電信事業 G902011第二類電信事業	第一類電信事業之相關管理規則 電信法及第二類電信事業管理規則

資料來源：本研究整理自經濟部93年8月2日經商字第09302127380號函[公司行號營業項目代碼表(V8.0)]。

(三)物業管理服務業與現行許可業務法規的關聯性

在物業管理服務業的產業範疇中，有些行業如保全業、公寓大廈管理維護業、不動產代銷或仲介經紀業等，是受到不同的專屬法律規範及責由不同的主管機關行政管理，必需經過許可申請後才可以營業，下表(表4-4)為歸納物業管理相關的許可業務，以營業項目分類依其法規依據、規範條文及中央目的事業主管機關等彙整。

許可業務的行業，或由於對業務範圍的規範、或對專屬公司名稱的規範、或對業務複委託的規範等，導致提供綜合性服務的物業管理服務業而言，形成莫大的障礙，此種現象已發生在目前公寓大廈管理維護業的營運上，為了消除許可業務影響物業管理服務業的正常發展，本研究研提下列四項改善建議：

1.許可業務不限制使用專屬的「公司名稱」

如公寓大廈管理維護業不限制公司名稱，則物業管理公司經各目的事業主管機關許可，即可同時經營不動產仲介經紀業及公寓大廈管理維護業，或相關物業管理業務。

2.許可業務允許複委託

如保全業允許複委託，則物業管理公司經由總包或責任受託即可從事整體性或需經許可的物業管理業務。

3.許可業務作業務的分類規範

如保全業的駐衛保全業務，允許複委託或規範允許非專屬的「保全公司」可以經營，而重要的保全業務維持嚴格規範，則物業管理公司即可在有條件規範範圍內經營部份的保全業務。另公寓大廈管理維護業宜予取消僅得提供區分所有權標的服務的規範，以擴大其服務對象。

4.許可業務同時以法人及自然人為規範對象

公寓大廈管理維護、消防檢查申報等業務均同時規範公司及個人營業事項，保全業的駐衛保全業務如增加對保全人員個人從業的規範管理，則保全服務範圍即可擴大及更符合社會需求。

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

表4-4 物業管理相關的許可業務彙整

營業項目及代碼	法規依據	規範條文	中央目的事業主管機關
E101011 綜合營造業	營造業法	第七條、第十二條至第十六條	內政部（營建署）
E102011 土木包工業	營造業法	第十條至第十六條、第二十條、第十六條、第二十條	內政部（營建署）
E801061 室內裝修業	建築物室內裝修管理辦法	第九條第一項、第十條、第十一條第一項	內政部（營建署）
J101101 營建廢棄物共同清理業	營建廢棄物共同清除處理機構管理辦法	第四條、第六條、第七條、第十條、第十五條、第十六條、第十七條	內政部（營建署）
H105011 信託業	信託業法 銀行法		行政院金融監督管理委員會
H101091 不動產信用銀行業	銀行法	第五十三條、第五十七條、第五十八條、第三十五條之二、第六十一條、第六十二條	行政院金融監督管理委員會
	銀行負責人應具備資格條件準則	第四條、第八條	
H308011 都市更新投資信託業	證券交易法 都市更新投資信託公司設置監督及管理辦法	第十八條 第九條、第十五條、第十六條	行政院金融監督管理委員會
H704031 不動產仲介經紀業	不動產經紀業管理條例 不動產經紀業管理條例施行細則	第五條第一項 第二條	
H704041 不動產代銷經紀業	不動產經紀業管理條例 不動產經紀業管理條例施行細則	第五條第一項 第二條	內政部（地政司）
HZ02031 公正第三人資產拍賣業務	金融機構合併法 公正第三人認可及其公開拍賣程序辦法		
I801011 公寓大廈管理服務業	公寓大廈管理服務人管理辦法	第七條、第八條	內政部（營建署）
I901011 保全業	保全業法	第三條、第五條	內政部（警政署）

資料來源：經濟部，2006年8月，本研究製表。

(四)物業管理服務業就業人員與現行法規的關聯性

物業管理服務業就業人員與現行法規的關聯性，是指物業管理服務業的提供服務的從業人員，依業務的性質、技能、責任、管理等原因，以各種証照、檢定、資格限制及行政管理等方式規範，與物業管理服務業有關的就業管理規範大致可分為技師、技術士、認可人員、行政管理等四大類，其分別受不同的法令規章制度所規範(表4-5)。

1.技師人員制度

台灣技師制度是以技師法為基本法，加上由技師法授權所訂定的各項行政命令，構成技師法規體系，而技師考選方式及執行業務上所牽涉之其他相關法令則為關連法規體系，如專門職業及技術人員考試法。技師法子法及相關行政命令包括技師法施行細則、技師執業執照換發辦法、各科技師執業範圍、技師懲戒委員會及技師懲戒覆審委員會組織規程、環境工程技師簽證規則、建築物結構與設備專業工程技師簽證規則、公共工程專業技師簽證規則；其他與技師提供工程技術服務相關之法令，例如工程技術顧問公司管理條例、建築法、公路法、自來水法、水土保持法等，這些法令明定工程技術事項應由執業技師負責辦理。

2.技術士人員制度

技術士人員主要法源依據職業訓練法、職業訓練法技術士技能檢定及發証辦法，技能檢定係指依指定程序及標準，對國民工作技術能力，測定其工作上所需要具備的知識和技能，凡達一定水準者由政府頒給技術士証的一項措施。

3.認可制度

依據各單行特別法的規範，對特定業務的人員資格條件規範，從業必需依規範序取得資格的認可証明，始可執業，如公寓大廈管理服務人管理辦法，公寓大廈認可証人員係指領得公寓大廈講習結業證書，以受僱或受任執行管理維護事務之人員。認可証人員可分為公寓大廈事務管理人員及公寓大廈技術服務人員兩大類，公寓大廈技術服務人員細分為防火避難設施類技

第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討

術服務人員及設備安全類技術服務人員二類。

4.行政管理

如保全業法的從業保全人員，必需接受包括犯罪記錄查核、教育訓練，制服識別等行政管理的規範

表4-5 物業管理服務業就業人員與現行法規關聯性彙整

就業人員類別	關係性法規	就業資格制度
不動產代書人員	地政士法	
不動產仲介、代銷經紀人員	不動產經紀業管理條例	
不動產估價人員	不動產估價師法	技師制度 認可制度
建築物結構與設備專業人員	建築物結構與設備專業工程技師簽證規則(結構、土木、電機、機械、冷凍空調、電子、資訊等工程專業人員)	
建築物公共安全檢查人員	建築物公共安全檢查專業機構與人員認可基準 建築物公共安全檢查簽證及申請辦法 建築物公共安全檢查機構	
室內裝修專業技術人員	建築物室內裝修管理辦法	技師制度 技術士制度 行政管理制度
昇降設備安全檢查人員	建築物昇降設備設置及檢查管理辦法	
設施設備管理維護人員	專屬設施設備的相關法令，如電業法、電信法、自來水法、下水道法、防空法、停車場法等依目的事業主管機關所制定的法令。 與設施設備相關的其他法令，如共同管道法、能源管理法、屋內線路裝置規則、勞工安全衛生法	
危險機械設備檢查人員	勞工安全衛生法 勞動檢查法	
消防設備檢修人員	各類場所消防設備檢修及申報作業基準 消防安全設備檢修專業機構管理辦法 消防設備師及消防設備士管理辦法	技師制度 技術士制度
防火管理員	消防法	認可制度
公寓大廈管理服務人員	公寓大廈管理服務人管理辦法	認可制度
保全員	保全業法	行政管理制度

資料來源：本研究整理。

(五)物業管理服務業建築物維護與現行法規的關聯性

物業管理服務業的主要任務是維持建築物設施設備的正常運作，根據國內學者(黃世孟、張智元等，2006年)的研究結果，以建築物生命週期為導向，類人化的建築物專業健診的需求趨勢已逐步升高，針對建築物於使用維護階段的健康管理相關法令，從建築物本體性能、建築物對環境的影響、維護預算基準、使用者安全及使用者健康等構面與相關法令內容進行關聯性的探討(表4-6)，並建議宜列為未來建診機制的後續研究的重點。

表 4-6 建築物維護相關法令探討

法令主題型	法令名稱	使用者安全有關	使用者健康有關	建築物本體性能	建築物對環境的影響	維護預算基準
綜合管理類	建築法	△	×	△	×	×
	消防法	○	×	○	NA	×
	建築物室內裝修管理辦法	○	×	△	×	×
	景觀法草案	△	NA	△	○	△
	公寓大廈管理條例	△	△	×	×	×
	電業法	○	×	×	NA	×
	公寓大廈管理服務人管理辦法	△	△	△	△	NA
	身心障礙者保護法(第 56 條第 3 項)	△	×	△	NA	×
	水污染防治法	NA	×	×	○	×
設計規範類	各類場所消防安全設備設置標準	○	△	×	×	×
	建築物時施耐震能力評估及補強方案	○	NA	○	NA	△
維護檢修類	建築物公共安全檢查簽證及申報辦法	△	NA	×	NA	×
	國民住宅社區管理維護辦法	△	×	△	△	△
	飲用水設備維護管理辦法	○	○	○	×	×
	建築物昇降設備設置及檢查管理辦法	○	×	○	NA	×
	舊有建築物防火避難設施及消防設備改善辦法	○	×	△	NA	×
	台北市高氯離子混凝土建築物善後處理辦法	○	NA	○	NA	△
	放射性污染建築物拆除重建評定作業要點	△	△	△	×	×
	放射性污染建築物事件防範及處理辦法	○	○	○	×	△
標註說明：×：沒基準 △：不足 ○：有 NA：不適用評估						

資料來源：張智元，建築醫學之概念與應用機制研究，台灣大學土木工程研究所博士論文，2006年6月。

第二節 物業管理發展產生之法律效果

一、物業管理的法律與制度

物業管理法律，是指以法律形式對物業管理規範相關關係主體的總稱。廣義的物業管理法律包括憲法、民法、刑法、行政法令及相關特別法(如消防法、保全業法等)；狹義的物業管理法律僅指目前施行的公寓大廈管理條例及其相關子法。

物業管理制度，是指由一定範圍內的人群集體約定成俗，或以法律、法規、規章形式或認可，作為界定、約束、控制、物業管理關係主體的法律地位及其行為關係，從而使之符合特定秩序的要求，具有強制性的系列規範及其實施體系。

綜觀國內外的物業管理法律與制度，主要是建立在財產權、區分所有權、管理權及行政權等四項權利基礎上。

1.財產權

財產權源自民法中的「物」，「物」是指人身以外，可為人所支配並且有一定使用價值的物質，包括動產及不動產(台灣：民法第66、67條)。物業管理中的物業，僅指不動產的基地、建築物及其附屬設施設備。物業最重要的財產權利為所有權及使用權，這兩項權利與一般物權有相對的獨特性，如唯一性、相鄰性。社會性、特定公共性等。

2.區分所有權

區分所有權是不動產財產權的一種特定型態，是指由多個區分所有權人共同擁有一宗區分所有建築物時，各區分所有權人享有對專有部分的「專有權」，及對共有部分的「持分權」，任何一位區分所有權人因共有關係同時享有的「成員權」，即對共用部分相關權利的決策有直接或間接參與的權利，而且為該宗建築物的當然成員。各國的物業管理制度均以不動產的區分所有權為立法基礎。

3.管理權

物業的管理權可分為專有部分的管理權及共有部分的管理權，專有部分的

管理權屬區分所有權人專有權不可分割的權利，而共有部分的管理權則是由共有的區分所有權人依法進行自治管理，自治管理的法律規範，以管理組織(自治團體)與共同協約(規約等)成立的法定要件及程序為主要內容；管理權可藉委託、僱傭或承攬的法律關係，授權由物業管理服務業代為行使。

4.行政權

行政權是指政府機關的主管單位，依法律所定的法制及規範的授權下，以公權的行政手段對物業管理的各種法律關係、活動及行為，實施管理及監督，保障物業管理各項權利的行使，以達到控制及維持物業管管理的法律與制度能够正常的運作與發展。

二、物業管理發展的法律效應

(一)社會效應

國民生活型態的改變，對生活水準的需求不斷提高，物業管理制度是現代化社會發展進程所產生的一種新興社會制度，為社會關係的互動建立新的秩序，讓權利人在法律的保障下行使權利時，也能同時受到法律的限制，與外部社群及環境保持公益與公義的關係，履行其社會公民的義務，如節約能源、環境保護、相鄰關係等，呈現出來是構成當代社會文明表徵的一部份。

(二)政治效應

政治是管理眾人之事，物業管理制度需要依賴物業管理法律的法治、管理組織的自治，以及社區文化的共識營造等來維持，有效推動物業管理的良性發展，不但可以促進社群關係的和諧相處，更可以提升國民的法治及民主素養，對國家治理及政策的施行具有深遠的影響。所以物業管理的發展階段，也是國家或地區法治化及民主化程度表徵的一部份，

(三)經濟效應

物業管理服務業是不動產的第三級產業，也是物業管理制度成敗關鍵，同時受到物業管理法律及經濟法律（如公司法等）的規範，物業管理服務業是以營利為目的，物業管理制度的良性發展，是物業管理產業體系發展的基礎；而物業管理法制化的結果，除對交易安全及交易關係明確化外，物業管

理服務業的經濟活動將受到規範，已對自由經濟的產業發展形成干預，這些干預是有利或是不利的，端視法令規範內容與市場機制契合的相對性而定。

(四)持續效應

物業管理的發展演化，無論在社會、政治、經濟等方面產生的法律效果，是持續性的擴散作用效應，對於起造人、管理組織、區分所有權人、住戶、管理服務人等的角色定位及權利義務，將因不同的不動產使用型態而有所差異，物業管理法律施行過程是項極為艱鉅之建制工程，必需因應社會持續的變動和成長，進行持續檢討及修正，以求適時改善，以謀解決物業管理錯縱複雜的關係，及層出不窮的爭議問題，並能調適應用於我國環境背景及民情習慣，與時俱進。

第三節 物業管理服務業於法律上之定位

物業管理服務業為物管理制度其中的法律關係主體之一，在法律上的定位，可從法律性質、法律關係、法律人格及法律責任等構面進行探討分析。

一、法律性質

物業管理服務業的法律規範，應同時具備隸屬法、行政法、特別法與產業經濟法的法律性質。

1.隸屬法

物業管理服務業在物業管理法律與制度中，為多個法律關係主體的一方，如果對物業管理服務業此一特定當事人訂定專屬性的「物業管理服務業法」法律規範，理應隸屬於物業管理制度的基本法「物業管理法」之下，就如同目前公寓大廈管理條例與公寓大廈管理服務人管理辦法的隸屬關係，此種隸屬法也普遍為其他法律制度所採用。

2.行政法

政府的行政管理機關，需要法律的依據，才能對物業管理服務業行使監督及管理權，物業管理服務是物業管理制度的核心功能，物業管理服務業更是物業管理複合法律關係中的關鍵主體，訂定特定性的「物業管理服務業

法」有其必要性，應該屬於具有高度行政管理目的行政法。

3.特別法

物業管理服務業的法律，對規範的標的及對象均具明確的特定性及針對性，適用性優先於其他一般法律，所以是一種特別法。

4.產業經濟法

在產業經濟體系的物業管理服務業概括不動產管理業、複合及單一支援服務業等，可從行業分類標準探討；在法學觀點的物業管理服務業是指法律提供物業管理服務的法律關係主體。物業管理服務業的外部法律關係是指物業管理服務業與管理組織或所有權人的法律關係，以及物業管理服務業各行業間的法律關係，內部法律關係是指法律對特定物業管理行業的規範，屬針對性及內部性。以法規規範物業管理服務業，在經濟的觀而論，是對產業經濟體系產生干預，目的是以政策促進產業的合理化或產業的升級，所以物業管理服務業的法律，也具有一定程度產業經濟法的效應。

二、法律關係

物業管理服務業的法律行為，應同時具備相對性、管理與服務、契約等的法律關係。

(一)相對性的法律關係

- 1.物業管理服務業與管理組織或所有權人具有的權利義務的對等關係，是對等雙方當事人的一方。
- 2.物業管理服務業經管理組織或所有權人的授權，對不動產標的物及相關所有權人、使用人實施管理，而成為管理權的代理人或執行人。

(二)管理與服務的關係

物業管理服務業具有「管理」及「服務」兩種業務型態，其執行業務的權力的來源為管理權人的授權及法律規範賦予的權力兩項。

- 1.屬於所有權人或區分所有權管理組織的物業管理權，經由委託、僱傭或承攬的法律關係，授權由物業管理服務業代為行使。
- 2.物業管理服務業經所有權人或區分所有權管理組織的授權後，可依物業管

理法律的規範行使業務執行的權力。

(三)契約關係

契約為法律關係主體之間的權利義務的相對承諾，物業管理服務業的存在的契約關係有兩項

- 1.區分所有權的不動產標的，共用部分管理權授權、管理組織及管理方式的權利義務，是需經過一定的法律認可程序所共同協議產生，此共同協議即成為區分所有權人之間共同的契約，如公寓大廈管理條例的規約、區分所有權人會議的決議等。
- 2.物業管理服務業因提供管理服務，與所有權人或區分所權管理組織訂立的管理服務契約，以明訂雙方權利義務的關係，屬業務、交易契約的性質，契約內容應不得違反區分所有權人的共同協議。

三、法律人格

提供物業管理服務的物業管理服務業，必需具有法律人格，包括自然人、法人或非法人組織等三種形態。

1.自然人

自然人指具有當事人能力的個人，從事物業管理服務相關職業，或以個人的知識技能提供物業管理服務的人，自然人提供的物業管理服務，可分為必需具備相關証照或資格的特別限制，及無需特別限制兩類業務。未來物業管理服務的專業人員，可參考香港及中國大陸的經驗，推行註冊物業管理師執業制度，以經理人的角色接受委託執行業務，並與認可制度及相關技術証照制度相輔成為以自然人為基礎的專業服務體系。

2.法人

以法人型態，依公司法人或相關法律程序取得法人資格的團體人、組織人均屬之，法人的活動及行為等，應受相關的法律規範，如公司的型態、許可行業、設立條要件、業務範內容等等，以法人型態提供物業管理服務的行業。

3.非法人組織

依目前公寓大廈管理條例的區分所有權人會議及管理委員會，均為非法人組織，管理委員會亦僅具當事人能力，未來物業管理法律是否賦予法人化尚未定論，但區分所有權人會議或管理委員會是物業管理權的原始來源，雖然不屬於經濟體系的事業單位，但卻是可以決策、監督及執行物業管理服務業務的非法人組織。除此以外，依人民團體法或商業團體法設立的專業公會協會，均未具備法人資格，也是提供物業管理服務的組織。

四、法律責任

法律責任的發生原因是違法行為，違法行為包括侵權行為、違約行為、犯罪行為及行政違法行為等，相對的法律責任則包括民事責任、刑事責任及行政責任等。

1. 侵權行為或違約行為與民事責任

侵權行為是指侵犯他人的人身權、財產權或政治權的行為，是一種民事的法律責任。物業管理服務業者執行業務造成的侵權損害的民事責任，包括工作人員，作業過失等。此外，物業管理服務業者為立契約的一方，若未履行或不完全履行契約的承諾，即構成違約行為，這也是一民事的法律責任

2. 犯罪行為與刑事責任

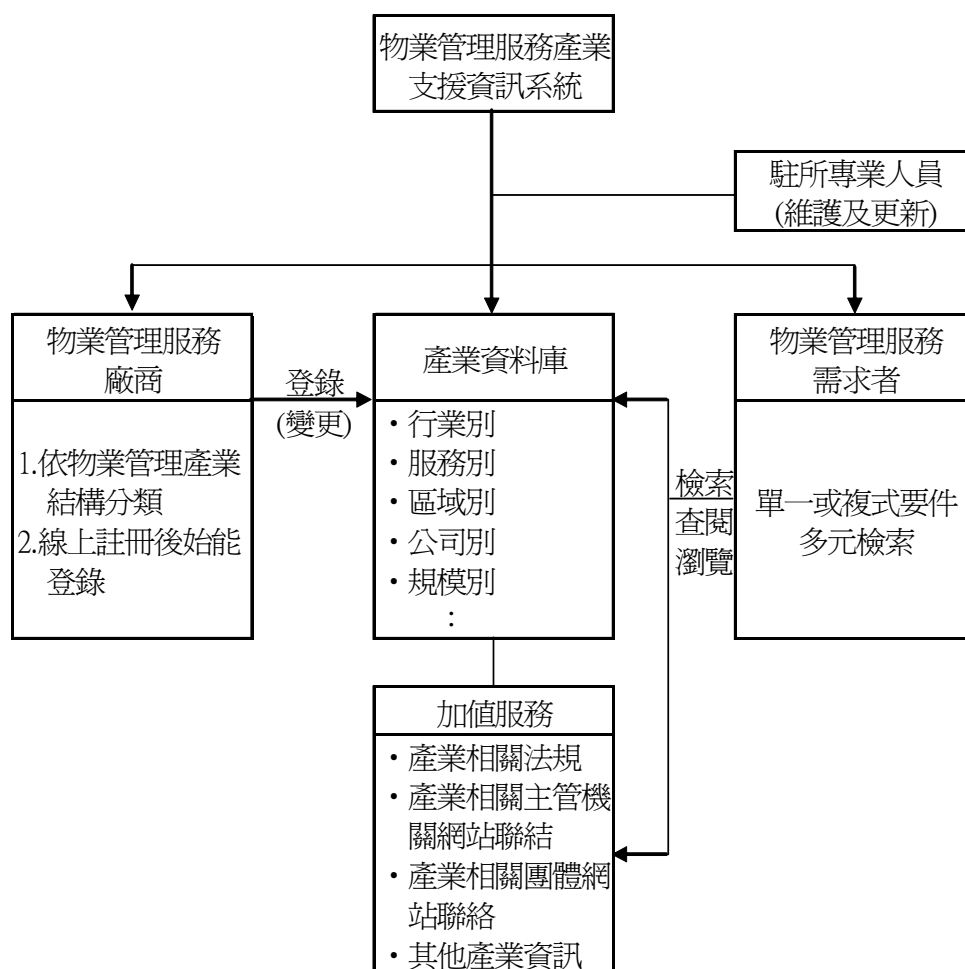
物業管理服務業者觸犯刑事法律規範規定時，即是違法或犯罪行為，是屬於嚴重的法律責任，其認定是由司法機關判處。

3. 行政違法行為與行政責任

因行政違法行為而導至的責任，任何物業管理法律關係的主體，包括主管機關、物業管理服務業者、區分所有權人等，都有可能為行政違法行為的當事人。

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

第一節 建立物業管理服務業支援資訊服務系統架構



第二節 物業管理服務產業資訊系統之研發

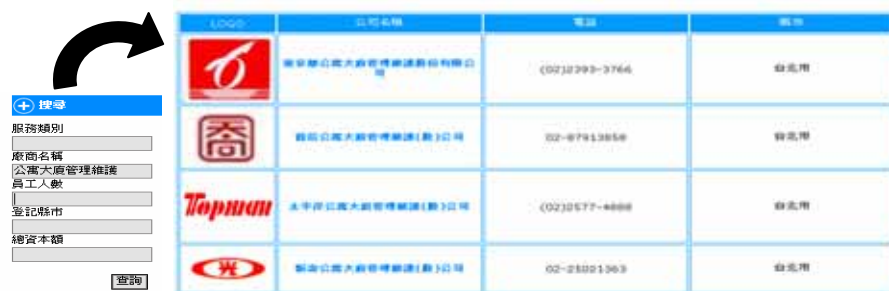
一、系統使用者手冊



①**功能列**：有新聞區、討論區、FAQ、知識區、服務條款、聯絡我們，點選該功能連結後，即會跳到該功能的主畫面。會員專區，只提供註冊會員登入後使用。尚有系統管理區，只限於系統管理員登入後做系統的變更。

②**搜尋**：可依照服務類別、廠商名稱、區域別、規模別作為搜尋的項目，輸入關鍵字後按下查詢即可自動找出符合的資料。

舉例說明：在「廠商名稱」輸入「公寓大廈管理維護」按下「查詢」後的結果如下。搜尋結果：「廠商名稱」裡有「公寓大廈管理維護」字樣的公司共有 4 筆資料符合。



第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

舉例說明：在「廠商名稱」輸入「公寓大廈管理維護」及在「服務類別」輸入「停車場」按下「查詢」後的結果如下。
搜尋結果：「廠商名稱」裡有「公寓大廈管理維護」字樣的公司又有經營「停車場」服務的公共有 1 筆資料符合。

➕ 搜尋

服務類別
停車場
廠商名稱
公寓大廈管理維護
員工人數
登記縣市
總資本額

查詢

LOGO	公司名稱	電話	縣市
	新壽公寓大廈管理維護(股)公司	02-25021363	台北市

點選「公司名稱」即可再出現公司的相關詳細資料，如下。

➕ 會員資料

基本資料	
廠商名稱	新壽公寓大廈管理維護(股)公司
統一編號	02-25021363
聯絡電話	02-25021363
公司資料	
負責人	
資本額	0
員工總人數	0
縣市	台北市
登記地址	南京東路2段123號11樓
公司網站	www.skhb.com.tw
通過認證	ISO9001
企業精神	新壽公寓大廈管理維護股份有限公司簡稱「新壽管理維護公司」，原名新光高樓管理技術股份有限公司，為符合內政部法令規定，自民國八十八年十月起更名。自民國七十七年七月十二日成立以來，秉持「專業、信實、服務」的一貫理念提供各類型建築物管理、建物安全、設備維護、環境清潔等服務，更榮獲八十四年第十一屆中華民國建築金獎『全國最佳管理類首獎』。目前員工約有800人，全省服務標的達二百八十點。經營訴求：1.提供客戶最佳的服務 2.發揮積極的服務效能 3.培養專業優秀的員工 4.企業永續的正派經營 服務範圍：●建築物及基地之維護、修繕事項 ●建築物附屬設施設備維護服務 ●建築物環境之維護、清潔、衛生事項 ●建築物及其周圍環境安全防災管理維護，含門禁諮詢、安全巡邏 ●建築物一般管理服務事務 ●停車場管理服務 ●租賃委託服務 ●不動產規劃諮詢服務 ●消防安全檢查 ●能源有效管理 ●緊急事件處理：緊急通報系統、火災災害處理、颱風災害處理、竊盜處理、
服務特色	新壽公寓大廈管理維護股份有限公司簡稱「新壽管理維護公司」，原名新光高樓管理技術股份有限公司，為符合內政部法令規定，自民國八十八年十月起更名。自民國七十七年七月十二日成立以來，秉持「專業、信實、服務」的一貫理念提供各類型建築物管理、建物安全、設備維護、環境清潔等服務，更榮獲八十四年第十一屆中華民國建築金獎『全國最佳管理類首獎』。目前員工約有800人，全省服務標的達二百八十點。經營訴求：1.提供客戶最佳的服務 2.發揮積極的服務效能 3.培養專業優秀的員工 4.企業永續的正派經營 服務範圍：●建築物及基地之維護、修繕事項 ●建築物附屬設施設備維護服務 ●建築物環境之維護、清潔、衛生事項 ●建築物及其周圍環境安全防災管理維護，含門禁諮詢、安全巡邏 ●建築物一般管理服務事務 ●停車場管理服務 ●租賃委託服務 ●不動產規劃諮詢服務 ●消防安全檢查 ●能源有效管理 ●緊急事件處理：緊急通報系統、火災災害處理、颱風災害處理、竊盜處理、
提供服務	
建築物與環境的使用管理與維護	駐衛保全服務 地板打蠟服務 大樓清洗服務
生活與商業支援服務	停車場管理
資產管理	住宅、大樓之投資興建及租賃 展示場管理

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

③**相關連結**：可分為「政府機關」、「法規」、「專業人員查詢」、「專業團體」四大類，可點選該連結，即可連結到該網站。

- 相關連結**
- ◎政府機關
 - 內政部營建署全球資訊網
 - 內政部警政署全球資訊網
 - 內政部消防署
 - 內政部建築研究所
- ◎法規
 - 全國法規資料庫
- ◎專業人員查詢
 - 公寓大廈管理服務人員查詢
 - 公寓大廈管理維護公司查詢
 - 消防專業技術人員管理系統
- ◎專業團體
 - 國內專業團體
 - 中華民國建築物業管理經理人協會
 - 國外專業團體
 - 中國物業管理協會
 - 香港物業管理協會

④**登入**：提供已註冊的廠商會員登入，登入可修改該會員的資料。

若尚未註冊的廠商也想使用資源系統的平台可點選「現在就註冊!」，填入相關的資本資料，填完後按下「送出」，接下來就等系統管理員檢核該廠商的相關基本資料是否合格，再另行以註冊的 E-mail 通知是否通過。若通過，該廠商即可以註冊時的帳號和密碼登入，再到會員專區登入該廠商其他相關的進階資料。

使用者註冊	
基本設定	
電子郵件 *	
使用者帳號 *	
顯示名稱 *	
基本資料	
廠商名稱 *	
統一編號 *	
電話 *	
建築物與環境的使用管理與維護	人力仲介 人身保全服務 人員派遣 土木工程顧問 大樓清洗服務
生活與商業支援服務	車輛保管 洗衣店 洗衣廠 停車場管理 資源回收
資產管理	土地開發 不動產代銷 不動產仲介 不動產鑑價 公寓大廈管理
公司資料	
登記縣市	
請輸入全名ex.台北縣、高雄市	
登記地址	
密碼 *	
驗證密碼 *	
	送出
* = 必要的	

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

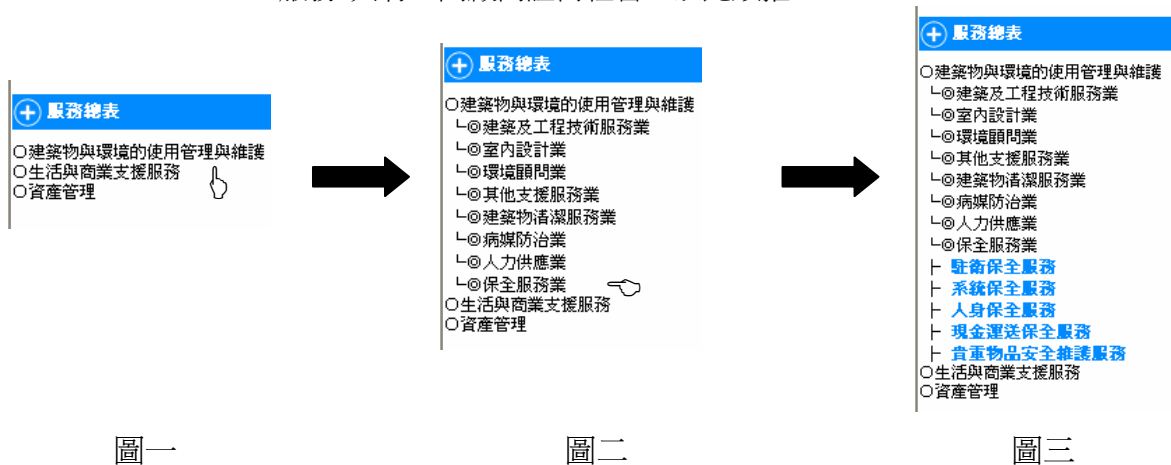
⑤**服務總表**：依照產業所分的三大類別為基礎再往下分 2 層，服務總表包含三大類別共有 3 層。

符號為○的為第一層的三大類別，點下”建築物與環境的使用管理與維護”後會出現圖二。

符號為◎的為三大類別下的第二層分類，點下”保全服務業”後會出現圖三。

第三層的字樣會顯示為藍色，可點選第三層分類”駐衛保全服務”後會出現圖四，顯示服務類別有”駐衛保全服務”的廠商資料，點選公司名稱即可再深入了解該公司的資料。

①顯示所選擇第二層”保全服務業”下的所有第三層類別，”駐衛保全服務”共有 6 間廠商註冊經營，以此類推。

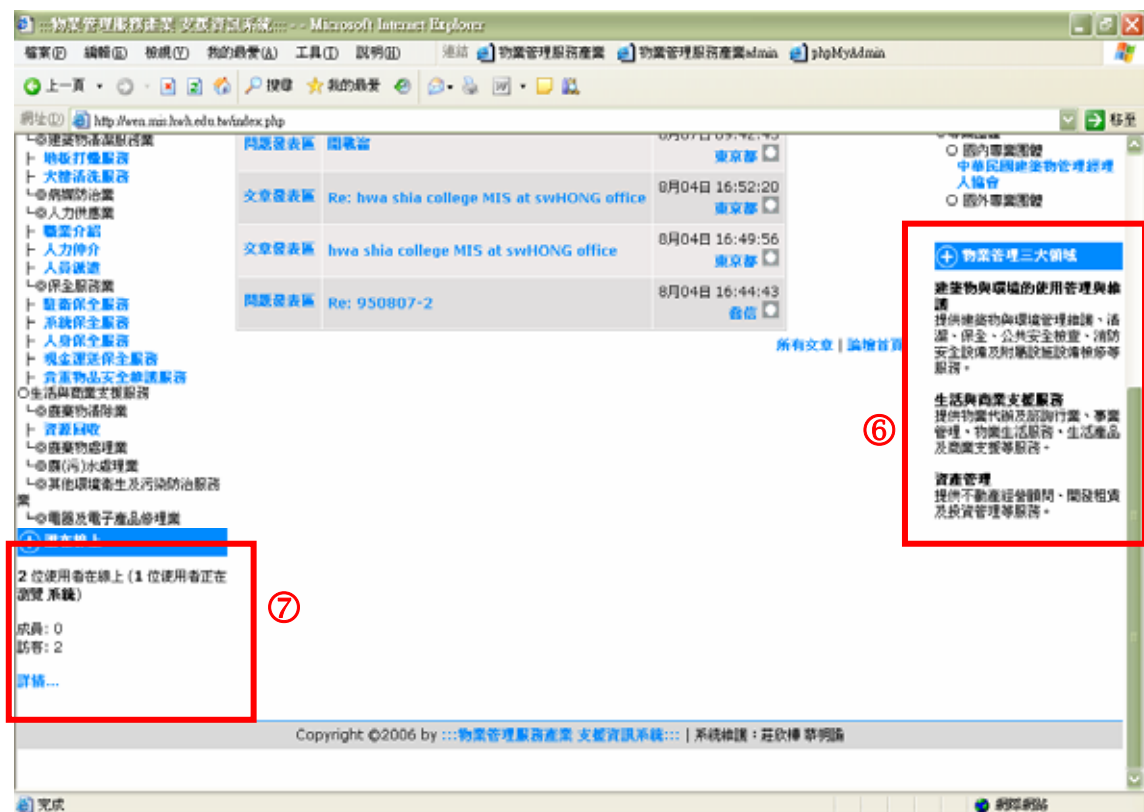


圖四：駐衛保全服務(6) 系統保全服務(5) 人身保全服務(1) 現金運送保全服務(2) 貴重物品安全維護服務(2)

LOGO	公司名稱	電話	縣市
	日盛保全	(02)2586-5588	台北市
	捷一保全	(02)2933-7799	台北市
	東方保安大衛管理維護股份有限公司	(02)2393-3766	台北市
	鑫信保安大衛管理維護(新)公司	02-87913858	台北市
	太平洋保安大衛管理維護(新)公司	(02)2577-4888	台北市

圖四

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案



⑥物業管理三大領域：三大領域的簡介與定義。

⑦誰在線上：顯示有多少使用者在線上使用本系統。

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發



有多種功能的功能列提供使用，以下說明功能列操作方式。

一、首頁



點選「首頁」，可回到系統的初始畫面。如下圖。



二、新聞區

點選「新聞區」，會出現以下圖示。

新聞區

點選「新聞區」，會出現以下圖示。

最新新聞

- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/15)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

----- 5 查詢

【管理服務人培訓】：暑假培訓計畫
發表人 [系統管理員](#) 於 2006/8/4 17:04:19 (6 人讚成)
暑假培訓計畫
1.電腦課程
2.美術課程
[編輯 | 刪除] 詳全文 | 190 字元 (含本文 | 1篇回應討論)

【政策及法令規章】：內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫
發表人 [系統管理員](#) 於 2006/5/15 14:21:07 (58 人讚成)
[編輯 | 刪除] 詳全文 | 2212 字元 (含本文 | 1篇回應討論)

【交流活動】：95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月)
發表人 [系統管理員](#) 於 2006/5/15 14:20:31 (44 人讚成)
NATIONAL MOUNTAIN MOUNTAINMOUNTAIN
[編輯 | 刪除] 詳全文 | 184 字元 (含本文 | 1篇回應討論)

①在「最新新聞」區塊裡，會依日期顯示最新的十筆新聞。

最新新聞

- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/15)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

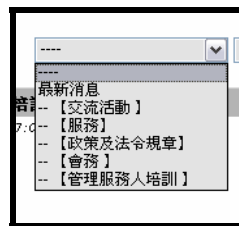
②新聞的分類查詢：

1.先選取新聞分類。如圖一。

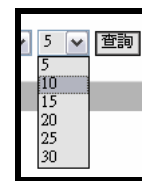
2.接著選取每頁顯示的新聞筆數，並按下查詢按鈕。如圖二。

☞舉例說明：在交流活動的新聞裡，目前查到兩筆。如圖三。

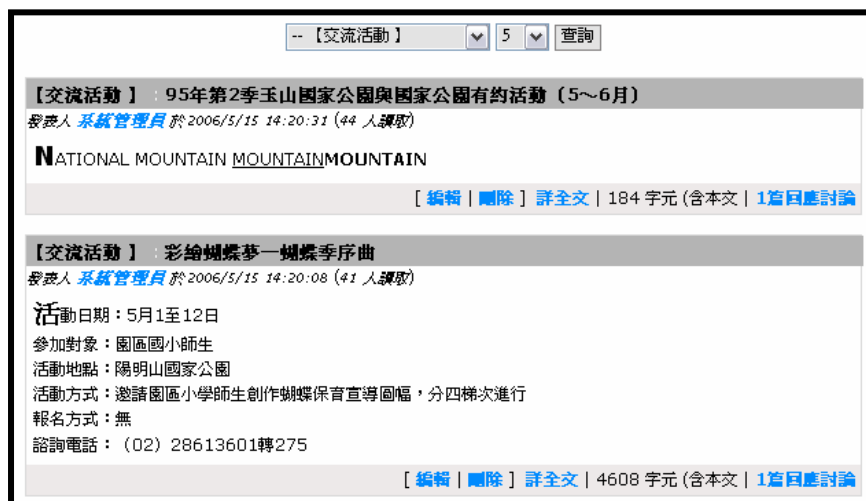
可由此頁面得知各個新聞的標題、發表人、發表時間、已閱讀人數、新聞簡述，若要進一步的了解該新聞內容，可點取新聞標題進入。若以系統管理員身分登入，則會出現編輯、刪除功能。



圖一



圖二

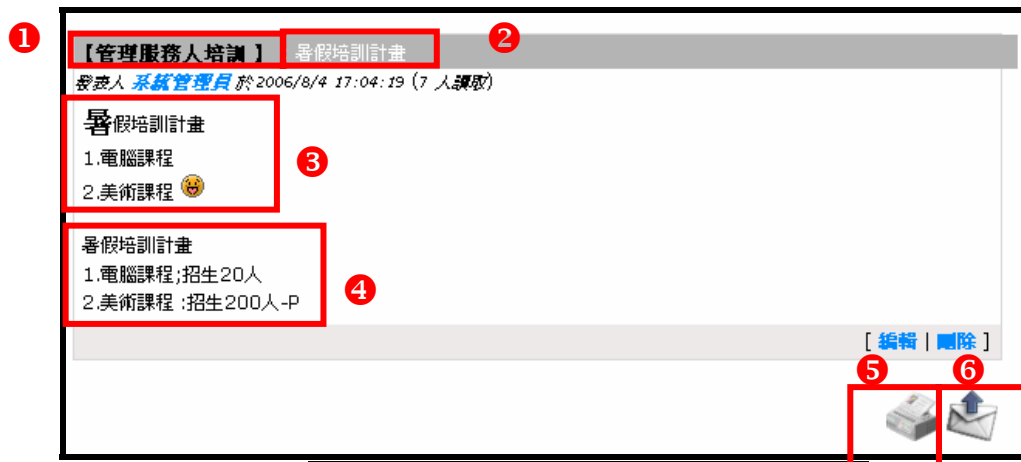


圖三

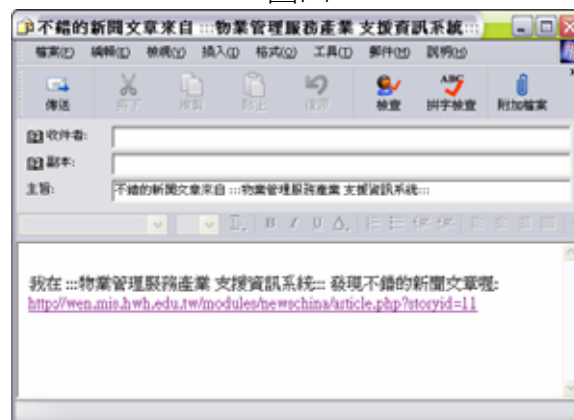
3.點「詳全文」，即會出現如下圖畫面。

- ①此篇新聞的分類。
- ②此篇新聞的標題。
- ③此篇新聞的簡述，尚未點選「詳全文」時所看到的新聞內容就是簡述。
- ④此篇新聞的全文，也就是此篇新聞的詳細內容，要點選詳全文才可看見。
- ⑤此篇新聞列印功能。見圖四。
- ⑥此篇新聞轉寄給好友功能，則會啟動 Outlook Express，讓讀者可將此篇文章轉寄給其他好友。見圖五。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案



圖四



圖五

三、討論區



點選「討論區」，會出現以下圖示。討論區現在共分 2 個不同主題的討論區，有問題發表區和文章發表區，以上兩個討論區分別做說明。

問題發表區：讓有註冊的會員廠商可以發表與回覆來互相討論相關訊息，其他非會員使用者只能觀看文章不能回覆。

文章發表區：針對註冊會員廠商有專業的文章或專業知識可以發布在此，且其他使用者只能觀看不能回覆，以尊重發表的廠

...物業管理服務產業 支援資訊系統... 討論區

選擇您要瀏覽的討論區，並發表適合該討論區的話題

現在時間：2006/8/15 13:17
上次來訪：2006/8/15 13:17:39
主題總數：8 | 文章總數：11

討論區選項

問題討論區
歡迎有關物業的任何問題皆在此討論!!

討論區	主題	文章	最新發表
問題發表區 有關物業的相關問題請在此發表!!	6	8	8月07日 09:42:45 東京都
文章發表區 提供廠商發表專業文章區	2	3	8月08日 16:15:31 東京都

☐ = 尚未閱讀的文章
☐ = 您已閱讀的文章
☐ = 已關閉 (有未讀文章)
☐ = 已關閉 (無閱讀文章)

搜尋 [進階搜尋]

商。

舉例說明：點選「問題發表區」即會出現下圖。有主題、發表者...等資料。

	主題	發表者	發表日期	回覆	點閱	最後發表
普通主題						
☐	開業宿	東京都	8月07日 09:42:45	0	19	8月07日 09:42:45 東京都
☐	950807-2	東京都	8月04日 16:42:05	1	20	8月04日 16:44:43 信信
☐	950807 hwa shia news	東京都	8月04日 16:36:38	0	14	8月04日 16:36:38 東京都
☐	111	訪客	7月25日 17:30:16	0	40	7月25日 17:30:16 訪客
☐	test	訪客	7月25日 17:26:11	0	36	7月25日 17:26:11 訪客
☐	物業是什麼???	訪客	6月29日 15:22:03	1	94	6月29日 15:24:22 訪客

選項 最終回覆 降冪排列 100天以來 查看

【無發表權】請登錄或者註冊

☐ = 尚未閱讀的文章 ☐ = 有新文章 [熱門]

1 搜尋

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

①可輸入要搜尋的文章主題，如圖一。按下搜尋後，如圖二。共有 2 筆資料符合。



圖一

圖二

關鍵字: 950807-2

問題發表區	Re: 950807-2	舊信	2006/8/4 16:44
問題發表區	950807-2	東京都	2006/8/4 16:42

圖二

點選「950807 hwa shia news」主題進入後，如下圖。

- ① 此篇文章的目錄樹狀圖。
- ② 此篇文章可用的功能列。
- ③ 此篇文章發布者的資訊。
HP：平均每天發表的主題數量。
MP：是由註冊日期和發表主題的數量決定的
EXP：發表主題數量，發表一個主題，EXP 就上升 1%，當你上升到 100%時，將會升一級，EXP 會重新恢復到 0。
- ④ 此篇文章的主題。
- ⑤ 此篇文章的內文。



圖三

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

若已註冊會員登入，到討論區可見到如下圖可發表新主題。



舉例說明：以”test7 安杰物業經營”帳號登入，點選發表新主題。如下圖。

- 1 要發表新主題的標題。
- 2 要發表新主題的圖示。
- 3 要發表新主題的內容文字編輯工具。

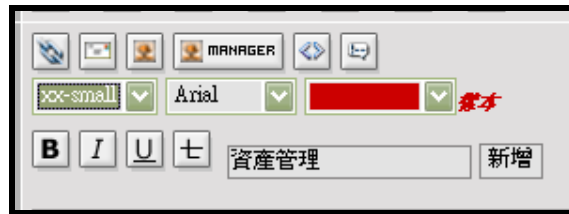
舉例說明：如圖三、圖四、圖五、圖六。

”建築物與環境的使用管理與維護”和”生活與商業支援服務”沒有使用文字編輯工具可以直接輸入在內容裡。

“資產管理”輸入在文字編輯工具裏的方框內，代表”資產管理”字樣需要做變化，改變成所需的樣式後按下新增後支援系統會自動轉成 HTML 語法，在發表出去後即可看到成果。

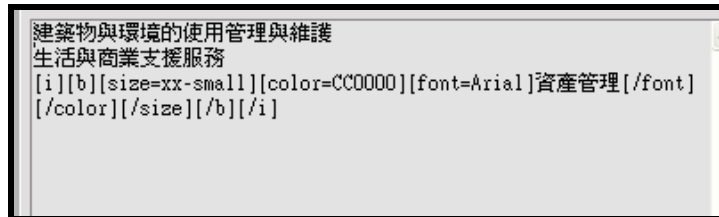


圖三



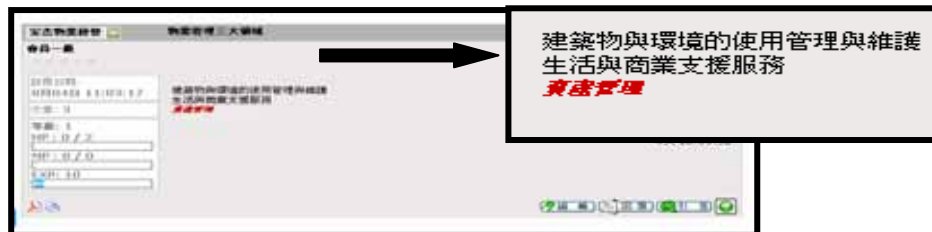
圖四

粗體
斜體
Arial 字型
xx-small 字
體大小
紅色



圖五

所產生的
HTML 語
法

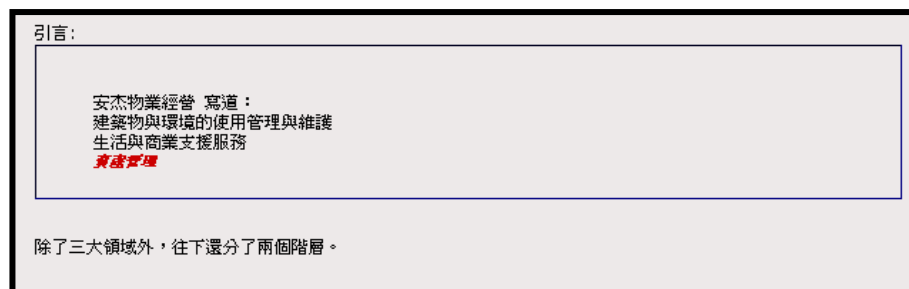


圖六

編輯：可編輯自己發表的文章。

回覆：會員登入後，看到其他會員所發表的文章有其他看法，可以回覆此篇文章。

引言：引用其他會員所發表的文章，再加上個人不同的說法或意見。如下圖。



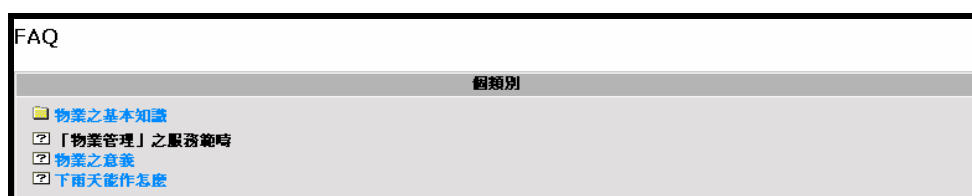
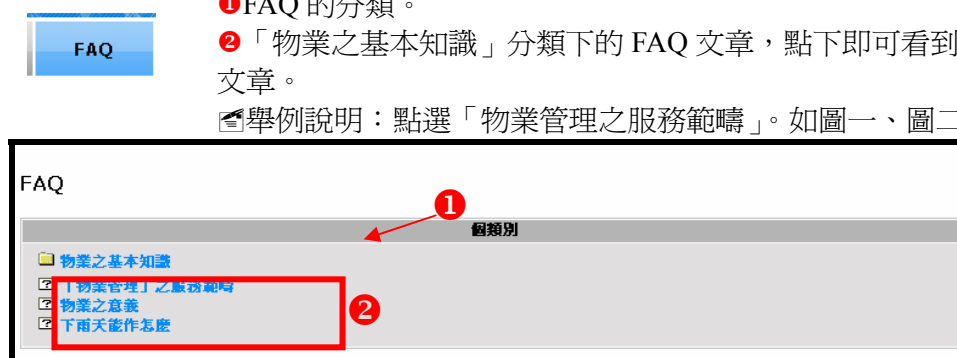
四、FAQ

點選「FAQ」，會出現以下圖示。

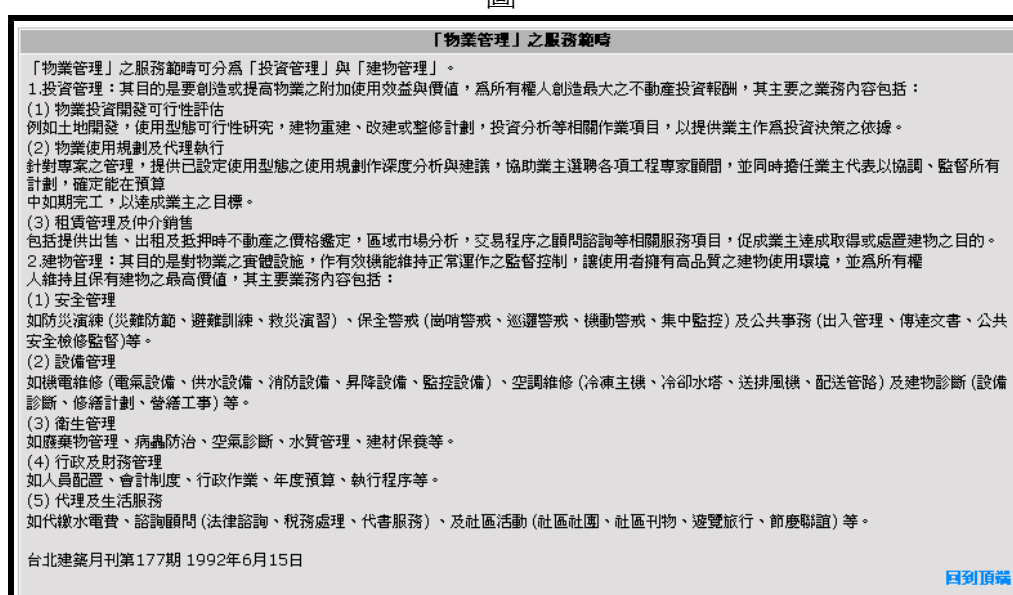
①FAQ 的分類。

②「物業之基本知識」分類下的 FAQ 文章，點下即可看到詳細文章。

舉例說明：點選「物業管理之服務範疇」。如圖一、圖二。



圖一



圖二

五、知識區

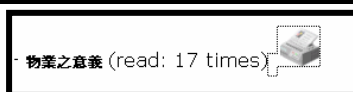


點選「知識區」，會出現以下圖示。

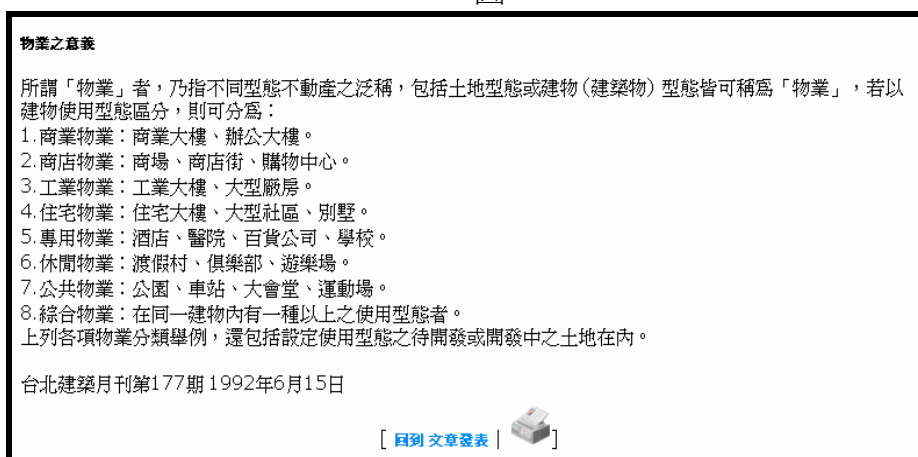
- ❶ 文章的主題。
- ❷ 此篇文章的點閱次數。
- ❸ 列印此篇文章。

☞舉例說明：點選「物業之意義」。如圖一、圖二。

☞舉例說明：列印「物業之意義」。如圖三。



圖一



圖二



物業之意義

所謂「物業」者，乃指不同型態不動產之泛稱，包括土地型態或建物(建築物)型態皆可稱為「物業」，若以建物使用型態區分，則可分為：

- 1.商業物業：商業大樓、辦公大樓。
- 2.商店物業：商場、商店街、購物中心。
- 3.工業物業：工業大樓、大型廠房。
- 4.住宅物業：住宅大樓、大型社區、別墅。
- 5.專用物業：酒店、醫院、百貨公司、學校。
- 6.休閒物業：渡假村、俱樂部、遊樂場。
- 7.公共物業：公園、車站、大會堂、運動場。
- 8.綜合物業：在同一建物內有一種以上之使用型態者。

上列各項物業分類舉例，還包括設定使用型態之待開發或開發中之土地在內。

台北建築月刊第177期 1992年6月15日

這篇文章來自於 :::物業管理服務產業 支援資訊系統:::
<http://wen.mis.hwh.edu.tw>

這篇新聞文章的 URL 位址是:
<http://wen.mis.hwh.edu.tw/modules/sections/index.php?op=viewarticle&artid=1>

圖三

六、聯絡我們

聯絡我們

點選「聯絡我們」，會出現以下圖示。



七、會員專區

會員專區

點選「會員專區」，會出現以下圖示。

「會員專區」共分成基本資料、公司資料、提供服務，再表格的下方還有提供 3 種功能有「資料修改」、「logo 修改」、「登出」。

會員資料

基本資料		
廠商名稱	日盛保全	
統一編號	0225865588	
聯絡電話	(02)2586-5588	
公司資料		
負責人		
資本額	10000	
員工總人數	0	
縣市	台北市	
登記地址	承德路三段246號2樓	
公司網站	http://www.secure-jih-sun.com.tw/index.htm	
備註記錄		
企業精神	信心、誠信、成功之本忠實負責，為人之基效率追求，成長之機	
服務特色		
提供服務		
建築物與環境的使用管理與維護	駐衛保全服務 系統保全服務 現金櫃保險金服務 貴重物品安全維護服務	
住家與商業空間服務		
資產管理		

資料修改
 logo修改
 登出

設定資料 » 上傳logo

目前使用的logo



上傳logo	
最大像素	100 x 100
最大圖像檔案大小 (Bytes)	10000
選擇檔案 *	瀏覽...
	送出

* = 必要的

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

[設定資料](#) >>> 資料修改

資料修改	
基本設定	
使用者帳號 *	test5
顯示名稱 *	日盛保全
真實姓名	日盛保全
電子郵件 *	65906105@cc.hwh.edu.tw
基本資料	
廠商名稱 *	日盛保全
統一編號 *	0225865588
電話 *	(02)2586-5588
建築物與環境的使用管理與維護	☐ 人力仲介 ☐ 人身保全服務 ☐ 人員派遣 ☐ 土木工程顧問 ☐ 大樓清洗服務
資產管理	☐ 土地開發 ☐ 不動產代銷 ☐ 不動產仲介 ☐ 不動產鑑價 ☐ 公寓大廈管理
生活與商業支援服務	☐ 車輛保管 ☐ 洗衣店 ☐ 洗衣廠 ☐ 停車場管理 ☐ 資源回收
公司資料	
負責人	
資本額	10000
公司總人數	0
登記縣市	台北市
請輸入全名ex.台北縣、高雄市	
登記地址	承德路三段246號2樓
公司網站	http://www.secure.jih-sun.com.tw/index.htm
企業精神	信心日盛・成功之本 忠實負責・為人之基 效率追求・成長之輪
服務特色	
通過認證	☐ GMP ☐ HACCP ☐ ISO 2000 ☐ ISO 14001 ☐ ISO 9000 ☐ ISO 9001 ☐ ISO 9002 ☐ ISO 9003
儲存修改	

* - 注意事項

二、系統管理者手冊

系統管理台



系統管理者登入之後，首頁的功能列表會出現系統管理區。

進入系統管理台之後，點取”操作”按鈕，會列出八項連結。	❶使用者管理 若有使用者註冊，再此我們可以啓用它的帳號。
A screenshot of the system management interface. It shows a blue header with the text '物業管理服務產業 支援資訊系統 系統管理台'. Below the header is a yellow button labeled '操作'. A dropdown menu is open, listing eight items: '使用者管理', '服務類別設定', '知識區-文章發表', '新聞新增與修改', 'FAQ新增與修改', '回管理區首頁', '回到首頁', and '登出'.	A screenshot of the system management interface, similar to the previous one, but with the '使用者管理' option in the dropdown menu circled in red.

物業管理服務產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

物業管理服務產業
支援資訊系統
系統管理台

操作

編輯使用者

選擇使用者

列表 | 搜尋 | 移除

編輯 刪除

新增使用者

基本設定

使用者帳號 *

顯示名稱 *

真實姓名

電子郵件 *

密碼
(鍵入新密碼二次來變更它) *

使用者等級 ☐ 啟用 ☒ 未啟用 ☐ 取消

等級

群組選擇

使用者可以看到我的電子郵件位址 ☐ 是 ☒ 否

基本資料

進入使用者管理介面後，可進行兩項設定，編輯使用者或新增使用者。
若要編輯使用者，可以列表方式或搜尋方式找到已登入的會員。

列表：

系統顯示目前有 9 個使用者，可直接
點選下拉式選單，選擇要編輯的廠
商。

物業管理服務產業 支援資訊系統

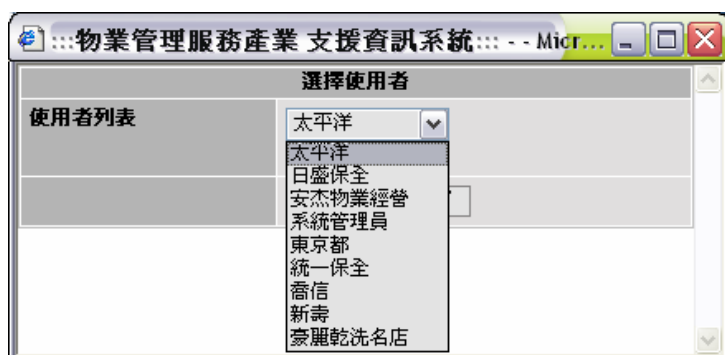
選擇使用者

使用者列表

找到: 9

選擇 關閉視窗

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發



假設點取太平洋，並按下選擇，就可以針對太平洋進行編輯動作。



搜尋：

假設廠商名單太多不方便找，可用搜尋的方式，假設搜尋喬信，則在文字方況內鍵入喬信，並建議在文字的前後加上%，意思為：搜尋所有公司名稱裡有喬信兩個字的廠商，可提高搜尋的敏銳度，並按下搜尋按鈕。



物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

The screenshot shows a web application interface with two main sections. The top section, titled '尋找使用者' (Find Users), contains a search form. It has a '搜尋方式' (Search Method) dropdown set to '廠商名稱' (Company Name). Below this is a text input field containing '%喬信%'. To the left of the input field, there is a legend: '文字 - 完全符和;' (Text - Full match;), '文字% - 起於;' (Text% - Starts with;), '%文字 - 結束於;' (%Text - Ends with;), and '%文字%' (Text% - Includes;). At the bottom of the search form are two buttons: '搜尋' (Search) and '關閉視窗' (Close Window). The bottom section, titled '選擇使用者' (Select Users), shows a '使用者列表' (User List) with a dropdown menu currently displaying '喬信'. Below the dropdown, it says '找到: 1' (Found: 1). At the bottom of this section are two buttons: '選擇' (Select) and '關閉視窗' (Close Window).

下方會顯示找到 1 家有”喬信”兩個字的公司，再點取選擇鍵。

如此一來，若要檢視多個會員，可先將會員名單填入，若選錯會員，可先點取該會員，點取移除，就可取消選取會員。

The first screenshot shows the '系統管理台' (System Management Console) header. Below it is a '操作' (Operation) section. Under '編輯使用者' (Edit User), there is a '選擇使用者' (Select User) dropdown menu with '喬信' selected. To the right of the dropdown are links for '列表' (List), '搜尋' (Search), and '移除' (Remove). Below these are buttons for '編輯' (Edit) and '刪除' (Delete). The second screenshot shows the same interface, but the '選擇使用者' dropdown menu is open, displaying a list of names: '新書', '太平澤', '廖立松', '新書', and '編輯'. The '新書' option is currently selected.

接著可針對清單裡的會員進行編輯或者刪除的動作，假設先編輯太平洋，則先點取太平洋，再點取編輯，系統便會顯示太平洋的資料。

資料修改	
基本設定	
使用者帳號 *	test3
顯示名稱 *	太平洋
真實姓名	太平洋
電子郵件 *	s5906103@cc.hwh.edu.tw
密碼 (鍵入新密碼二次來變更它) *	
使用者等級	☒ 啓用 ☐ 未啓用 ☐ 取消
等級	----- ▼
群組選擇	已註冊使用者 個人 網站管理員 廠商
使用者可以看到我的電子郵件位址	☐ 是 ☒ 否
基本資料	
廠商名稱 *	太平洋公寓大廈管理維護(股)公司
統一編號 *	332482
電話 *	(02)2577-4888
建築物與環境的使用管理與維護	人力仲介 人身保全服務 人員派遣

使用者註冊之後，再使用者等級欄位是”未啓用”的，若要啓用，就將啓用核取起來，日後該會員便可登入網站，若他的資料經過審核不合格，可讓他保持未啓用狀態，日後他登入時，便會出現以下訊息：

**選用的使用者已被取消或尚未自行啓用。
相關細節請連繫管理員。**

若這個頁面沒有自動重新載入, 請點按 [這裡](#)

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

服務特色	公司特色與優勢 一、創新的顧客服務 國內最先引進並提出「綜合物業管理」，與傳統單項服務市場區隔並引領台灣物業管理發展，近年更為配合並滿足主要顧客之區域需求，再度率先提出「商業支援服務」之整合性服務發展策略，以組織及流程，提供顧客解決方案。 二、領先同業的專業服務 提供「專業管理」、「專業保安」、「專業清潔」、「專業維修」等服務。
通過認證	☐ GMP ☐ HACCP ☐ ISO 2000 ☐ ISO14001 ☐ ISO9001
儲存修改	
* = 必要的	

編輯修改後點取儲存修改按鈕，就完成修改動作了。

編輯使用者	
選擇使用者	豪麗乾洗名店
列表 搜尋 移除	
編輯	刪除

若要刪除豪麗乾洗名店，先選取豪麗乾洗名店，再按下刪除，接著會出現確認視窗。

您確定要刪除 豪麗乾洗名店 (test8)	
送出	取消

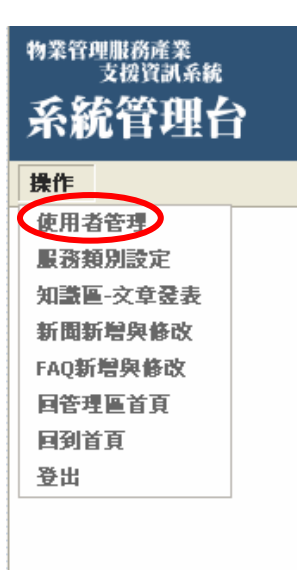
按下送出後，豪麗乾洗名店的資料就從本系統清除了。

另外，若要直接透過系統管理台新增使用者，則在使用者管理首頁，直接填入資料，按下儲存，就新增一位使用者了。

新增使用者	
基本設定	
使用者帳號 *	
顯示名稱 *	
真實姓名	
電子郵件 *	
密碼 (鍵入新密碼二次來變更它) *	

使用者已建立
若這個頁面沒有自動重新載入, 請點按 這裡

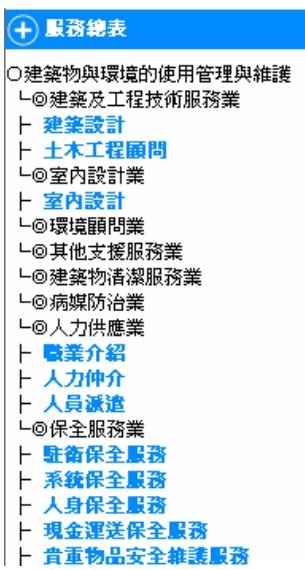
② 服務類別設定



物業管理服務產業
支援資訊系統
系統管理台

操作

- 使用者管理
- 服務類別設定
- 知識區-文章發表
- 新聞新增與修改
- FAQ新增與修改
- 回管理區首頁
- 回到首頁
- 登出



服務總表

- 建築物與環境的使用管理與維護
 - ↳◎建築及工程技術服務業
 - ↳ 建築設計
 - ↳ 土木工程顧問
 - ↳◎室內設計業
 - ↳ 室內設計
 - ↳◎環境顧問業
 - ↳◎其他支援服務業
 - ↳◎建築物清潔服務業
 - ↳◎病媒防治業
 - ↳◎人力供應業
 - ↳ 職業介紹
 - ↳ 人力仲介
 - ↳ 人員派遣
 - ↳◎保全服務業
 - ↳ 駐衛保全服務
 - ↳ 系統保全服務
 - ↳ 人身保全服務
 - ↳ 現金運送保全服務
 - ↳ 貴重物品安全維護服務

在此可編輯在首頁左方的服務總表。

服務總表共分為三階層，再服務列表設定選單裡，可針對三個階層進行新增、修改、搬移、刪除功能。

服務列表設定選單

[新增]第一層服務類別

項目:

[新增]第二層服務類別

項目: 在

[新增]第三層服務名稱

項目: 在

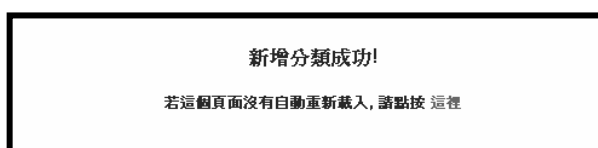
物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

新增第一層服務類別：

目前物業管理產業只有三大類，若將來有四大類或五大類，或者以不同形式重組，可在此新增。



假設新增”物業管理資訊服務”第四大類，按下新增。



新增完成之後，再首頁的服務總表就可看到第四大類的出現。



若要在物業管理資訊服務分類裡新增資訊家電業，再新增第二層服務類別裡，鍵入服務名稱，再選擇其隸屬的類別名稱，再按下新增。



第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

+ 服務總表

- 建築物與環境的使用管理與維護
- 生活與商業支援服務
- 資產管理
- 物業管理資訊服務
 - ↳ 資訊家電業

+ 最新新聞

- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/1)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

新增完成之後，就可在首頁服務列表內，物業管理資訊服務下出現。接著要新增服務名稱，讓廠商可勾選，也讓民眾可點選。

[新增]第三層服務名稱

項目: 電子冰箱服務 在 生活與商業支援服務

新增

[修改]一、二層服務類別

選擇服務類別: 生活與商業支援服務

變更

- 生活與商業支援服務
- 未分類其它器物修理業
- 其他環境衛生及污染防治服務業
- 洗衣業
- 家事服務業
- 停車場業
- 理髮及美容業
- 電腦及電子產品修理業
- 廢(污)水處理業
- 廢棄物清除業
- 廢棄物處理業
- 物業管理資訊服務
- ↳ 資訊家電業
- 建築物與環境的使用管理與維護

再新增第三層服務名稱裡鍵入電子冰箱服務，並選擇在資訊家電業下的分類，再按下新增。

+ 服務總表

- 建築物與環境的使用管理與維護
- 生活與商業支援服務
- 資產管理
- 物業管理資訊服務
 - ↳ 資訊家電業
 - ↳ **電子冰箱服務**

+ 最新新聞

- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/1)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

在首頁的資訊家電業裡，就出現了電子冰箱服務的藍色字樣，便可以查詢有該服務的廠商了。

+ 服務總表

- 建築物與環境的使用管理與維護
- 生活與商業支援服務
- 資產管理
- 物業管理資訊服務
 - ↳ 資訊家電業
 - ↳ 電子音響設備服務
 - ↳ **電子冰箱服務**
 - ↳ 電子洗衣機服務

+ 物業管理資訊服務>>資訊家電業>>電子音響設備服務

電子音響設備服務(0) 電子冰箱服務(0) 電子洗衣機服務(0)

LOGO	公司名稱
------	------

若要修改第一層級第二層的資料，先在修改一、二層服務類別選擇要修改的類別。按下變更。

[修改]一、二層服務類別

選擇服務類別： -- 資訊家電業 ▾

在此會出現修改畫面，可修改分類名稱、分類隸屬的類別以及刪除此分類。假設把名稱改成資訊家電服務業，並移到生活與商業支援服務類別下。

修改名稱

名稱： 資訊家電業

修改類別

分類： 物業管理資訊服務 ▾

註：修改此分類所隸屬的父類別，可將服務類別轉移至第一層，也可轉移至別的類別項目之下。

- + 服務總表**
- 建築物與環境的使用管理與維護
 - 生活與商業支援服務
 - └ ◎ 廢棄物清除業
 - └ ◎ 廢棄物處理業
 - └ ◎ 廢(污)水處理業
 - └ ◎ 其他環境衛生及污染防治服務業
 - └ ◎ 電器及電子產品修理業
 - └ ◎ 未分類其它器物修理業
 - └ ◎ 洗衣業
 - └ ◎ 理髮及美容業
 - └ ◎ 停車場業
 - └ ◎ 家事服務業
 - └ ◎ 資訊家電服務業
 - └ 電子音響設備服務
 - └ 電子冰箱服務
 - └ 電子洗衣機服務
 - 資產管理
 - 物業管理資訊服務

修改之後，可看到類別以變更道生活與商業支援服務下，且原本資訊家電業所屬的墊子音響設備服務等三個類別也會跟著移動過去。

第一層及第二層修改的方式相同。

若要修改第三層，先鍵入要修改的服務名稱。按下變更。

[修改]第三層服務名稱

輸入服務名稱：

在此只能刪除此服務，若要修改，必須要先刪除此服務再重新新增一次。

您正在修改服務名稱：電子音響設備服務

刪除名稱

服務名稱：

所屬類別：

③知識區-文章發表



知識區的文章，只有管理者可以發表。

點取知識區-文章發表按鈕後，會出現新增文章的畫面。

標題:

☒ 文章發表

內容:
提供建築物使用者生活服務，主要受限於管理維護業者整合資源所構成的服務能力，服務能力可以在企業內部建構累積，也可以從企業外的專業廠商以合作或策略聯盟方式獲得；生活服務的型態、提供生活服務項目的廣度及深度，端賴資源整合的結果而定，服務能力若以提供服務時的代理執行程度來區別，生活服務可以下列三種型態來達成：

一.提供正確資訊服務
當建築物使用人遇到生活上的問題時，建築物管理維護業者可透過設置服務人員諮詢，或編訂書面文件(如說明書、公告、指標、住戶手冊等)方式提供正確

欲讓您的文章跨頁，請在文章中插入 [pagebreak] (包含中括號)。

輸入完文真的標題及內容後按下新增文章!便可送出文章。

文章發表

這是 文章發表 知識區
以下是發佈在本知識區的文章

- 物業之意義 (read: 18 times) 
- 「物業管理」之服務範疇 (read: 21 times) 
- 物業管理VS人事管理 (read: 15 times) 
- 兩岸物業業者積極導入ISO認證暨物業MIS系統 (read: 18 times) 
- 台北高級辦公大樓物業管理研究報告 (read: 14 times) 
- 物業管理服務業發展綱領及行動方案 (read: 16 times) 
- MIS (read: 5 times) 
- 生活服務的型態 (read: 0 times) 

從首頁點取知識區便可看到剛才發表的文章，以及文章的點閱率。

最新的 20 篇文章

- 生活服務的型態 (文章發表) [編輯]
- MIS (文章發表) [編輯]
- 物業管理服務業發展綱領及行動方案 (文章發表) [編輯]
- 台北高級辦公大樓物業管理研究報告 (文章發表) [編輯]
- 兩岸物業業者積極導入ISO認證暨物業MIS系統 (文章發表) [編輯]
- 物業管理VS人事管理 (文章發表) [編輯]
- 「物業管理」之服務範疇 (文章發表) [編輯]
- 物業之意義 (文章發表) [編輯]

若要修改文章，在最新的 20 篇文章裡，可點取要編輯修改的文章，按下編輯兩字。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

標題:

物業之意義

☒ 文章發表

內容:

所謂「物業」者，乃指不同型態不動產之泛稱，包括土地型態或建物（建築物）型態皆可稱為「物業」，若以建物使用型態區分，則可分為：

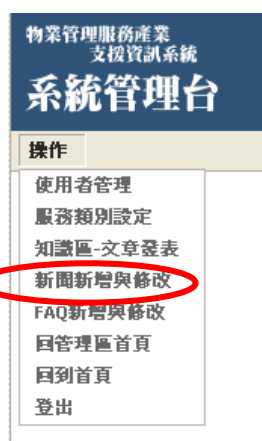
1. 商業物業：商業大樓、辦公大樓。
2. 商店物業：商場、商店街、購物中心。
3. 工業物業：工業大樓、大型廠房。
4. 住宅物業：住宅大樓、大型社區、別墅。
5. 專用物業：酒店、醫院、百貨公司、學校。
6. 休閒物業：渡假村、俱樂部、遊樂場。
7. 公共物業：公園、車站、大會堂、運動場。

儲存修改

刪除

若要刪除此篇知識，按下刪除即可，若只是編輯，則按下儲存修改就完成了。

④新聞新增與修改



在新聞區裡，可以發佈網站的最新消息，可將新聞分類，設定新聞的時效性。

新聞區設定

最後10篇						
新聞 ID	新聞主題	新聞分類	發布者	發布時間	過期時效	動作
11	暑假培訓計畫	【管理服務人培訓】	系統管理員	2006/8/4 17:04:19	---	編輯-刪除
5	內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫	【政策及法令規章】	系統管理員	2006/5/15 14:21:07	---	編輯-刪除
4	95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動（5~6月）	【交流活動】	系統管理員	2006/5/15 14:20:31	2007/8/3 17:00:00	編輯-刪除
3	彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲	【交流活動】	系統管理員	2006/5/15 14:20:08	---	編輯-刪除
2	本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設	最新消息	系統管理員	2006/5/15 14:19:11	---	編輯-刪除
1	營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程	【政策及法令規章】	系統管理員	2006/5/15 14:18:42	---	編輯-刪除
新聞 ID 編輯 確定						
過期文章						
新聞 ID	新聞主題	新聞分類	發布者	發布時間	過期時效	動作
新聞 ID 編輯 確定						

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

張貼新的新聞文章

鍵入新聞的標題，選擇新聞的分類，接著輸入文章簡述及本文，在編輯的同時，可設定字型、文字大小、顏色等格式。

張貼新的新聞文章

新聞主題

兩岸火災科學學術教育論壇

新聞分類

最新消息

發布在首頁?

☒ 是 ☐ 否

簡述



大小 字型 顏色

B *I* U 

新增

第三屆建築防火性能化規範發展學術研討會，民國11月24至27日舉辦，歡迎參加。



+ 最新新聞

- 兩岸火災科學學術教育論壇 (2006/8/17)
- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/15)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

在首頁的最新新聞，就會看到新的文章，以及發佈的日期。

+ 最新新聞

- 兩岸火災科學學術教育論壇 (2006/8/17)
- 暑假培訓計畫 (2006/8/4)
- 內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫 (2006/5/15)
- 95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動 (5~6月) (2006/5/15)
- 彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲 (2006/5/15)
- 本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設 (2006/5/15)
- 營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程 (2006/5/15)

最新消息

兩岸火災科學學術教育論壇

標題

發表人 系統管理員 於 2006/8/17 10:15:43 (0 人讚成)

第三屆建築防火性能化規範發展學術研討會，民國11月24至27日舉辦，歡迎參加。

簡述

以往建築物的防火安全設計一直沿用傳統制式的設計規範，其清楚明瞭且簡單易行的規範可滿足大部份一般性及簡單性之建築設計需求。然而，隨著超高层、超大空間之複雜或複合式建築之崛起，傳統的設計規範已無法符合需求。

對於這類超出規範的建築設計，性能化防火設計方法可提供相當的解決途徑，該設計方法主要是針對一些特殊的建築設計，利用實驗方法與計算模擬結果，對建築物的火災危險性進行預測及評估，例如香港迪士尼樂園在防火系統方面即應用了性能化消防安全設計方法。

消防性能化規範發展研討會係由「香港城市大學」於2004年在香港開辦，2004、2005年分別在香港舉辦第一、二屆研討會，成功地為各地消防工程專家學者提供了經驗交流的平台。今年2006年由「台灣科技大學」及「中華消防及滅災學會」接棒，並移師台北接續辦理第三屆研討會，除傳承第一、二屆致力於推動世界各地性能化防火設計發展與應用之精神外，並可延續及提供兩岸四地相關領域之研究及工程人員一個經驗交流及技術研討之饗宴，對於加強國內建築防火安全及相關學術研究，勢必有極大之助益。

內文

[編輯 | 刪除]

若管理者已登入可以看到編輯與刪除的功能，若要修改可直接點取，或者從管體台後端修改也行。

第五章 物業管理服務產業支援資訊服務系統之研發

		最後10篇				
新聞 ID	新聞主題	新聞分類	發布者	發布時間	過期時效	動作
18	兩岸火災科學學術教育論壇	最新消息	系統管理員	2006/8/17 10:15:43	---	編輯-刪除
11	暑假培訓計畫	【管理服務人培訓】	系統管理員	2006/8/4 17:04:19	---	編輯-刪除
5	內政部營建署95年度為民服務不定期考核工作計畫	【政策及法令規章】	系統管理員	2006/5/15 14:21:07	---	編輯-刪除
4	95年第2季玉山國家公園與國家公園有約活動（5~6月）	【交流活動】	系統管理員	2006/5/15 14:20:31	2007/8/3 17:00:00	編輯-刪除
3	彩繪蝴蝶夢—蝴蝶季序曲	【交流活動】	系統管理員	2006/5/15 14:20:08	---	編輯-刪除
2	本年度經費編列110億元，全力推動污水下水道建設	最新消息	系統管理員	2006/5/15 14:19:11	---	編輯-刪除
1	營建署不排除建議停辦污水下水道BOT工程	【政策及法令規章】	系統管理員	2006/5/15 14:18:42	---	編輯-刪除

新聞 ID		編輯	確定!
-------	----------------------	----	-----

過期文章						
新聞 ID	新聞主題	新聞分類	發布者	發布時間	過期時效	動作

新聞 ID		編輯	確定!
-------	----------------------	----	-----

在管理台裡可看到最新的 10 筆新聞，及新聞分類、發布者、發布時間、過期時效、編輯與刪除功能。若要編輯與刪除文章也可在此進行動作。

若要編輯 10 筆以前的文章，可輸入新聞的 ID，在選擇要進行編輯還是刪除動作。

新聞 ID	6	編輯	確定!
		編輯 刪除	

過期文章		
新聞分類	發布者	發布時間

新聞 ID		編輯	確定!
-------	----------------------	----	-----

若選擇編輯，則可以編輯此篇過期的文章，若選擇刪除，則會移除此文章。

⑤FAQ 新增與修改



在此管理者可將常見的問題發布在此，方便瀏覽者使用本系統。

管理台裡可看到目前有一個類別，裡頭有三個問與答。

FAQ

類別	順序	問題 和 答案	
物業之基本知識	0	3	問題 和 答案 刪除
			送出

新增類別

標題

順序

送出

若要新增一個新分類，假設輸入”如何成為會員廠商”，並設定排列順序為 1，意思為，排列在”物業之基本知識”的後方。並按下送出。

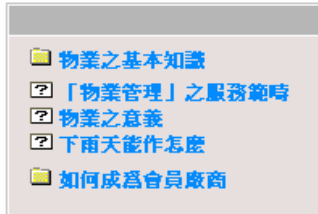
新增類別

標題

順序

送出

FAQ



新增完之後，在首頁以及管理台的 FAQ 裡也可看到一個新分類的產生，接著要針對新的分類新增問與答。點取問題與答案。

FAQ

類別	順序	問題 和 答案	
物業之基本知識	0	3	問題 和 答案 刪除
如何成為會員廠商	1	0	問題 和 答案 刪除

送出

接著輸入問題與答案。

新增 FAQ

問題: 如何加入會員廠商

順序: 0

顯示: ☒

答案:

大小: 字型: 顏色:

B *I* U

需要經過物業管理經理人協會的審核，在註冊此網站。

[詳情...]

預覽觀看 送出

輸入完畢後按下送出。

物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

在首頁就會出現新增的問題了，點進去之後，就可看到問題的答案。

FAQ

- 物業之基本知識
 - 「物業管理」之服務範疇
 - 物業之意義
 - 下雨天能作怎麼
- 如何成為會員廠商
 - 如何加入會員廠商

FAQ

主要的 >>> 如何成為會員廠商

內容目錄	
☒ 如何加入會員廠商	
☒ 加入會員有什麼益處	

如何加入會員廠商	
需要經過物業管理經理人協會的審核，在註冊此網站。	回到頂端

加入會員有什麼益處	
可在本系統登入您的服務，瀏覽者可從本系統搜尋各項服務，製造媒合的機會。	回到頂端

[【回到索引頁面】](#)

[平面展開](#) [最舊的先](#) [更新](#) [張貼評論](#)

這些評論各由發表者自負責任，對於他們的發言內容，本站不提供任何擔保。

若要刪除類別，在顯示類別的頁面，點選刪除，就可把該類別的問與答移除。

FAQ

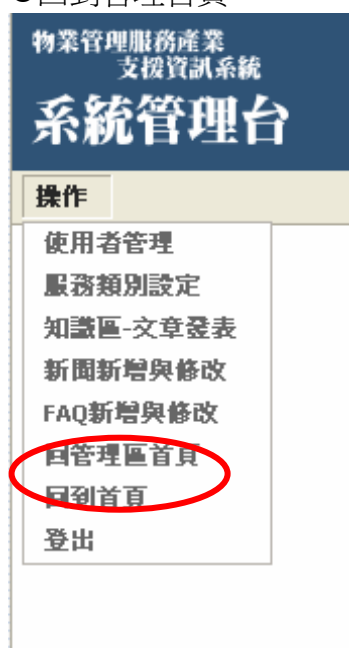
類別	順序	問題和答案	
物業之基本知識	0	3	問題和答案 刪除
如何成為會員廠商	1	2	問題和答案 刪除
送出			

若要編輯該類別裡面的問與答，點進去問題和答案後，可設定每個問題的排列順序、是否要顯示、編輯內容以及刪除此問題。

問題和答案

標題	順序	顯示	
「物業管理」之服務範疇	0	☒	編輯 刪除
物業之意義	0	☒	編輯 刪除
下雨天能作怎麼	0	☒	編輯 刪除
送出			

⑥ 回到管理首頁



物業管理服務產業結構暨支援資訊服務系統之研發委託專業服務案

⑦回到首頁



⑧登出管理者

物業管理服務產業
支援資訊系統
系統管理台

操作

- 使用者管理
- 服務類別設定
- 知識區-文章發表
- 新聞新增與修改
- FAQ新增與修改
- 回管理區首頁
- 回到首頁
- 登出**

理服務產業 支援資訊系統

管理服務業發展綱領及行動方案委由內政部建研所推動物業管理服務業支援資訊系統之研發製作

首頁 新聞區 討論區 FAQ 知識區 服務條款 聯絡我們

目前您已登出
感謝您參觀我們的站台!

若這個頁面沒有自動重新載入, 請點按 [這裡](#)

Copyright ©2006 by :::物業管理服務產業 支援資訊系統::: | 系統維護：莊欣樺 蔡明諭

第六章 結論與建議

第一節 結論

本研究的目的是對台灣新定義策略性服務業～物業管理服務業的範疇與發展、產業結構及法制環境等進行研究分析，作為未來物業管理法制化及產業化參考的依據；同時研發物業管理服務業支援資訊系統，以輔導業者及提供使用者資訊服務。

本研究結果可歸納為以下幾點結論：

一、「物業管理」的定義、產業範疇尚未達成共識

「物業管理」的在國內外不同的社經環境、專業或學術機構均有不同的定義(表2-1)。各種物業管理定義尚存在著下列問題：

1. 物業管理的概念並不一致。
2. 物業管理的定義具有條件性或限制性。
3. 某些物業管理的定義在文義或邏輯上並不周延。
4. 在不同情境應用物業管理詞彙時未予清楚定義而產生歧義。

本研究延用經建會所訂物業管理產業範疇，在產業經濟觀點探討尚無疑義，因為物業管理的服務對象標的已由不動產擴展及不動產的使用者，由實體的不動產擴展及非實體的經營運作。但以物業管理的社會制度觀點探討，專家學者則認為應以「建築物與環境之使用管理與維護」為範疇，不宜過度引伸擴張至第二類的生活與商業支援服務及第三類的資產管理範疇，所以未來物業管理法制化仍應維持以物權法為主經濟法為輔的立法基礎。

二、物業管理產業的行業無一致性的分類標準

政府在界定行業別上，以行政院頒布的〈中華民國行業標準分類〉為基礎，財政部據以訂定的〈中華民國稅務行業標準分類〉，及經濟部另行編訂的〈公司行號營業項目代碼表〉等三種分類標準並行(表3-4)，但由於此三種

分類的目的及編修訂時間的不同，而形成行業分類及歸類的標準並不一致。物業管理產業群聚的相關行業，在各行政機關分類標準的問題如下：

1. 同一行業歸屬的大分類不一致

如公寓大廈管理維護業在主計處行業標準歸入「第L大類—不動產業」，在經濟部營業項目歸入「I大類—專業、科學及技術服務業」，在財政部稅務行業標準歸入「J大類—不動產及租賃業」

2. 行業細類訂列的不一致

如建築物公共安全檢查業、消防安全設備檢查業及老人住宅業等，僅經濟部營業項目列入細類，主計處及財務部均未列入分類；會議及展覽服務業在主計處及經濟部均列入分類，但財政部則未列入。

3. 行業分類的業務範圍不一致

如在經濟部營業項目訂列的保全業，在主計處行業標準分為保全服務業及系統保全服務業兩類，在財政部稅務行業標準則分為駐衛保全服務、人身保全服務、現金運送保全服務、貴重物品保全服務及系統保全服務5細類等。

三、物業管理產業尚無法以產業的結構主義觀點(structuralist view)進行分析

台灣物業管理現階段無法從產業的結構主義觀點（structuralist view）以「產業結構—市場行為—經營績效」(Structure-Conduct-Performance Paradigm)模式進行研究。原因是物業管理產業在台灣為新定義的產業，在產業範疇及其行業構成的界定尚未達成共識，政府各行政部門對行業分類及統計資訊尚未整合，甚致以「物業管理」名稱登記的公司(表3-8)，其營業內容也不足以作行業觀點解釋物業管理產業結構的型態。

物業管理服務業所涵蓋的行業領域相當廣泛(表3-5)，加上突破傳統或新創的服務業日新月異，使得行業分類標準面臨嚴苛考驗，針對不同研究議題，尚需重組分類方式來解析，致研究困難度及複雜度大為提高。本研究分別以行業點及產業群聚觀點，分析當前的物業管理現況，並分別以新興產業、複雜理論、產業重建主義、產業群聚及策略性服務業等產業結構分析理論，以詮釋台灣物業管理的產業觀。

四、公寓大廈管理制度過於狹義

台灣公寓大廈管理與國外的物業管理的制度架構基本上是相同的，主要是透過不同的物業管理立法模式(表2-4)，以法律規範相關法律主體關係人的權利及義務，僅是法律名稱及法律關係內容的深度與廣度不同而已，台灣公寓大廈管理條例的內容過於狹義，局限於區分所有建築物的標的；管理服務人亦只以公寓大廈管理維護公司及管理服務人員為對象；國外物業管理已將前期規劃及管理、招投標管理、長期修繕、物業管理師授証、物業管理專業人員培訓、物業管理公司分級等規範納入制度，而台灣有待未來物業管理法研訂時增訂，更惶論涵括其他法規範的老人住宅業，所以台灣的公寓大廈管理制度被部分研究學者喻為「狹義」的物業管理。

五、台灣物業管理宜延用物業管理法模式立法

經過各國因應國情及社會發展的調適，海洋法系國家多採住宅法模式，而大陸法系國家則分別以民法模式、建築物區分所有權法模式及物業管理法模式立法。台灣的公寓大廈管理條例，與中國大陸及香港的物業管理法律，係以物業管理法模式立法，將物業管理法律關係從區分所有權法中獨立出來(表4-1)，成為民法物權中規範不動產區分所有權法律關係的特別法，台灣未來的物業管理法宜延用公寓大廈管理條例的模式為立法基礎。

六、台灣物業管理產業與制度的均衡發展

公寓大廈管理制度或未來的物業管理制度，依目前中央主管機關為內政部營建署，其任務應以社會制度的觀點完善建構及有效監督管理是項制度的發展，以維持社會秩序的功能，而行政院經建會以產業經濟的觀點推動物業管理服務業的產業化，應屬社會制度的一環，即物業管理服務業的產業化僅為物業管理制度關係主體之一的「管理服務人」，在經濟活動上必然受到物業管理制度的干預及規範，兩者之間必需在法律、行政管理及市場運作機制等三方面協調契合，才能夠在產業經濟發展及社會制度間維持均衡及正常發展。

第二節 建議

建議一

(物業管理產業各行業分類標準的建議)：中長期建議

主辦機關：行政院、經濟部、財政部

協辦機關：行政院經建會

物業管理產業構成的各種行業，必需保持各行業的「獨立性」及各行業群聚的「整合性」，因此，從物業管理的產業架構、行政管理、及服務型態等觀點，研提下列五項物業管理各行業分類標準的建議：

1. 物業管理服務業的各行業，在不同的政府主管機關修訂行業分類標準時，其歸類、定義及內容、細類等宜相互調整以達一致性。
2. 物業管理服務業的各行業分類時，宜以行政院主計在2006年4月公佈的中華民國行業標準分類第8次修訂，強化物業管理服務業行業分類的層級關係，將物業管理服務業的各行業在分類中明確定位。
3. 物業管理服務業中提供複合性支援業務的行業，行業分類標準的大分類、中分類、小分類、細分類等，物業管理服務業宜列入大分類的「不動產業」下，訂列為中分類或小分類的「不動產管理業」或「物業管理服務業」，而在細分類中訂列提供物業管理複合性支援業務的行業細類，如公寓大廈管理維護業、老人住宅業等
4. 物業管理服務業中提供單一支援服務的行業，應視其經濟活動歸入適當類別。
5. 未來若研訂「物業管理服務業法」，應隸屬於「物業管理法」而為物業管理的法律關係主體的一方，但物業管理服務業的型態集合，應與行業分類的概念一致。

建議二

(物業管理服務業與現行許可業務法規契合)：中長期建議

主辦機關：各許可業務中央主管機關

協辦機關：內政部(營建署、警政署)

許可業務的行業，或由於對業務範圍的規範、或對專屬公司名稱的規範、或對業務複委託的規範等，導致提供綜合性服務的物業管理服務業而言，形成莫大的障礙，此種現象已發生在目前公寓大廈管理維護業的營運上，為了消除許可業務影響物業管理服務業的正常發展，本研究研提下列四項改善建議：

1. 許可業務不限制使用專屬的「公司名稱」

如公寓大廈管理維護業不限制公司名稱，則物業管理公司經各目的事業主管機關許可，即可同時經營不動產仲介經紀業及公寓大廈管理維護業，或相關物業管理業務。

2. 許可業務允許複委託

如保全業允許複委託，則物業管理公司經由總包或責任受託即可從事整體性或需經許可的物業管理業務。

3. 許可業務作業務的分類規範

如保全業的駐衛保全業務，允許複委託或規範允許非專屬的「保全公司」可以經營，而重要的保全業務維持嚴格規範，則物業管理公司即可在有條件規範範圍內經營部份的保全業務。另公寓大廈管理維護業宜予取消僅得提供區分所有權標的服務的規範，以擴大其服務對象。

4. 許可業務同時以法人及自然人為規範對象

公寓大廈管理維護、消防檢查申報等業務均同時規範公司及個人營業事項，保全業的駐衛保全業務如增加對保全人員個人從業的規範管理，則保全服務範圍即更符合社會需求。

建議三

(導正物業管理的觀念及確立公寓大廈管理維護公司為物業管理的核心行業)：立即可行建議

主辦機關：內政部建築研究所

協辦機關：內政部營建署

台灣目前(2006年6月)以「物業管理」名義設立的公司計150家，其登記營業內容共計264項(表3-8)，超過經濟部公司行號營業項目登記724項細類三之一強，顯見物業管理公司的業務範疇在實質上並無定性的內涵，而且由於相關法令的限制，導致主要的物業管理業務(如保全業法及公寓大廈管理條例等許可業務)，反而無法登記成為物業管理公司的營業項目，此與政府推動輔導的物業管理服務業範疇顯然存著極大的差異。此種現象，已造成業者及社會大眾對物業管理認知的混淆，對物業管理研究工作也產生嚴重的誤導。因此，目前台灣以物業管理公司名義為表徵的結構型態，並不足以作為行業觀點解釋物業管理產業結構的型態。

「公寓大廈管理維護業」兼具法源及訂列於營業項目中的I類～專業、科學及技術服務業。依目前台灣現行的公寓大廈管理制度實與國外的物業管理制度類同，公寓大廈管理維護公司的服務內容，依公寓大廈管理條例的公寓大廈管理服務人管理辦法的規範，其綜合性業務範圍涵蓋相關行業別的產業，而有別於單一業務性質(如保全業、清潔業等)行業別的產業，實為台灣「物業管理」產業群聚的核心行業。

建議四

(「不動產管理」、「建築物管理」、「物業管理」及「公寓大廈」等名詞在法律上的適用及定義)：立即可行建議

主辦機關：內政部建築研究所

協辦機關：內政部營建署

「不動產管理」、「建築物管理」、「物業管理」及「公寓大廈」等名詞其定義、語意及使用時混淆不清，產生歧義及謬誤，公寓大廈管理條例僅區分所有權建築物適用，而物業管理的定義尚未形成共識，亦未為台灣社會大眾所了解，造成業者及社會大眾對物業管理認知的混淆，對物業管理研究工作也產生嚴重的誤導。而國外立法及行業分類多以「不動產管理」或「建築物管理」為基礎，本研究建議採用「不動產管理」或「物業管理」，但是否妥適宜另案深入檢討。

建議五

(以產業觀點的廣義基礎修正管理服務人的範疇及法律規範):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

現行公寓大廈管理條例的公寓大廈管理服務人管理辦法，對管理服務人的業務標的限制在「公寓大廈」，法律關係及行政管理亦僅以公寓大廈管理維護公司及公寓大廈管理服務人員為對象，但實際上提供公寓大廈管理服務的專業機構及專業人員種類繁多，本研究在第三章第二節(表3-13)及第四章第一節(表4-5)已彙整羅列，建議研擬修訂公寓大廈管理服務人管理辦法，將管理服務人的對象主體及業務標的作適度擴張，並可作為未來研擬物業管理法時，將資產管理及生活服務與商業支援的相關服務行業納入法律規範。

表6-1 管理服務人的範疇及法律規範

管理服務人的法規規範	目前公寓大廈管理法規已規範		目前公寓大廈管理法規未規範	
對象主體	公寓大廈管理維護公司	公寓大廈管理服務人員	建築物管理維護相關專業機構	建築物管理維護相關專業人員
業務標的	公寓大廈		不動產、建築物	
參考資料	公寓大廈管理服務人管理辦法		本研究表3-13、表4-5	

建議六

(公寓大廈管理服務人員增訂「相關業務人員類別」): 中長期建議

主辦機關: 內政部營建署

協辦機關:

依公寓大廈管理條例的立法意旨及營建署函釋(營署建管字第0930039760號函),「管理維護公司得將承攬之建築物管理維護業務涉及保全行業專業法規部分,經管理組織同意,轉委任予合法之保全業者辦理。」但警政署則函釋(警署刑偵字第0939106445號函),認為「保全業之營業實需高度之信賴性與安全性,其與客戶之高度安全信賴,不應為『管理維護公司』所遮斷。」,此並非法律問題,而屬行政主機關認定差異的歧見,業者實難以適從。建議由內政部法規會能明確釋示,同時公寓大廈管理條例的主管機關,修訂公寓大廈管理服務人管理辦法,於公寓大廈管理服務人員增訂相關業務人員類別,如「公寓大廈安全管理服務人員」及「環境清潔管理服務人員」,使取得認可証者能够以管理服務人員的資格,從事或配置服務於公寓大廈,以完善管理業務的專業內涵。

建議七

(以公寓大廈管理制度為基礎研修物業管理制度)：立即可行建議

主辦機關：內政部建築研究所

協辦機關：內政部營建署

台灣公寓大廈管理制度為因應物業管理產業化及社會需求的發展，並與國際物業管理制度接軌，建議以公寓大廈管理條例為基礎，進行研修法規內容，以完善法制化與產業化的物業管理制度，建議增修訂內容如下：

- (一)「公寓大廈管理條例」修正名稱為「物業管理條例」或「不動產管理條例」。
- (二)增訂非區分所有建築物及設定地上權建築物的法律規範。
- (三)增訂非區分所有建築物管理組織的法律規範。
- (四)增訂前期物業管理的法律規範。
- (五)增訂長期修繕管理的法律規範
- (六)增修正法人型態管理服務人的適用對象及法律規範。
- (七)增修正自然人型態管理服務人的適用對象及法律規範。
- (八)增修正所有權人與住戶的法律規範。
- (九)管理服務人管理辦法從行政命令提升為法律位階的可行性研究

附錄一：專家座談會會議紀錄（三場次）

「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」 專案座談會會議記錄

一、開會事由：召開「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」
專案座談會

二、開會時間：95 年 9 月 18 日（星期一）下午 2 時 30 分

三、開會地點：「中華民國物業管理經理人協會」會議室

四、主持人：高永昆計劃主持人

記錄：顏世禮研究員

五、出(列)席單位及人員

- 台北市保全商業同業公會 姚智燃總幹事
- 高雄市保全商業同業公會 楊啟銓常務理事
- 台北縣保全商業同業公會 劉東奇理事長
- 台中市保全商業同業公會 江清永理事長
- 台北市公寓大廈管理維護商業同業公會 楊祥堅總幹事
- 高雄市公寓大廈管理維護商業同業公會 蔡金葉理事長
- 台北縣公寓大廈管理維護商業同業公會 林文祥理事長・梁心禎常務理事
- 台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會 賴甦民常務監事・吳勝基理事
- 高雄市物業管理經理人協會 王克輝理事長
- 台中市建築物管理維護經理人協會 葉武霖理事長
- 台北縣地政士公會 林旺根顧問
- 內政部建築研究所 王順治研究員
- 戴東雄顧問
- 專案人員：王化榛協同主持人、顏世禮研究員

六、主席致詞：(略)

七、出(列)席人員意見

※台北市保全商業同業公會 劉東奇理事長

- 1.台灣物業管理市場不大及建築物發展環境等因素，法規制定無法與歐、美、日等市場相提並論。
- 2.依目前台灣究竟有多少棟超高大樓，是否足夠支持物業管理產業的長期發展。
- 3.以台灣如此小的市場及規模，是否有必要立法整合。

※台中市保全商業同業公會 江清永理事長

- 1.事業有專攻，保全業與管理業各有其事業主管機關，在整合上有其困難度。
- 2.整合後服務品質能否提升，及消費者是否同意，尚未定數。
- 3.整合後，對保全業及管理業利潤(利益)能否提升，尚待商榷。

※高雄市保全商業同業公會 楊啓銓常務理事

- 1.公寓大廈管理條例能否取代物業管理法？
- 2.在物業管理法中保全業是否宜複委託？

※台北市公寓大廈管理維護商業同業公會 林文祥理事長

- 1.保全業與管理業業務重疊性高。
- 2.統包能力不足，其專業知識及人才培育不足。
- 3.公寓大廈管理條例自 84 年立法至今，提議將物業管理法附屬在其下。
- 4.示範計劃需辦理公聽，以及市場機制宜開放。

※台北縣公寓大廈管理維護商業同業公會 梁心禎常務理事

- 1.目前保全業經營上所遭遇的問題，利潤薄、營運困難等。
- 2.物業管理尚待與其他行業整合。
- 3.未來同業之間是否能接受物業管理觀念。
- 4.應先進行物業管理與保全業整合研究。
- 5.平台收費機制不同。
- 6.建設商在建物設計時並未將物業管理需求納入考量，致交屋接手管理後，產生許多管理上的困難及不必要的浪費。

7.保全是否容許複委託，及保全業與管理業應切割討論。

※台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會 賴甦民常務監事

1.物業管理位階應提高。

2.以企管顧問經營為例，客戶需求在那裡，服務就在那裡，並以滿足客戶需求為依歸，物業管理不應劃地自限。

※台中市建築物管理維護經理人協會 葉武霖理事長（依書面意見紀錄）

支援服務系統建議增加：

1.公務部門：建立公寓大廈管理組織報備資料之原始檔案，以方便承辦人員能即時提供利害關係人查詢。

2.建立物業管理法規、函令、判例分類查詢資料庫：提供各縣市政府承辦人員、各保全公寓大廈業者及大樓管委會查詢使用。

3.建立物業管理專業技能知識庫分類查詢之資料庫：提供物業管理業者、從業人員及管理委員會之人員查詢使用。

※高雄市物業管理經理人協會 王克輝理事長（依書面意見紀錄）

1.未來「物業管理」業務立法定位，其目的事業主管機關為何？物業管理除不以不動產之區分所有權問題外，對人的生活服務的比重亦趨加大，故現階段其研究內容應加以探討，以作為未來訂定主管機關之重要參考。

2.公寓大廈管理條例應予以保留，然經立法「物業管理業法」後，其原服務人員管理辦法再予廢除，或修正管理委員會如自行管理者，應予以類似服務人員管理辦法規範之。

※高雄市保全商業同業公會 楊啓銓常務理事（依書面意見紀錄）

1.物業管理法是否在法律位階已高於現行之公寓大廈管理條例及保全法？若立法通過是否增加三者間之競合、或惡性競爭？

2.「p.78(三)物業管理服務業與現行許可業務法規的關聯性.....2.許可業務之允許複委託.....」，與保全業法不合。

3.國外先有物業再有管理或保全，台灣卻相反。

4.證照重新認可，相對經營成本增加，是否會財團化？

5.許可業務作業的分類規範

※戴東雄 專案顧問

- 1.公寓大廈管理制度與物業管理制度僅是名稱不同，其內容是相同的。
- 2.管理服務專業部分，宜在公寓大廈管理條例第 41-47 條加強管理服務人及管理公司的規範。
- 3.宜加強技術師、技術士制度在物業管理的應用。
- 4.資訊支援平台——專業人員。
- 5.有關區分地上權（草案）的物業管理，在修法時應予規範。
- 6.物業管理公司（營業項目）的型態，應從行政管理、人員資格等方面規範，並非需另立法律將其合併在一起。
- 7.目前物業管理服務業的問題，大部分是屬於公部門的行政決策權，而非法律問題。
- 8.普通法 v.s.特別法在法律上之優先順序。

※台北縣地政士公會 林旺根顧問

- 1.物業管理法不能取代公寓大廈管理條例，其位階不同。
- 2.自主性強的業主，其物權不一定由物業管理公司管理。
- 3.現階段的專法，可由以下方面加強：
 - (1)許可程序的簡化
 - (2)人員証照位階提升
 - (3)業務範圍、專業証照加強及擴大
 - (4)明訂不同業法之間的權利義務
- 4.經紀業、資訊業等是否排除於物業管理範疇外。
- 5.立法問題探討

(1)物業管理業法與公寓大廈管理條例的比較

(2)物業管理服務業與管理服務人的異同

- 6.管理服務人的內涵及為何立法？為何罰管理委員會，不罰管理服務人員？

※內政部建築研究所 王順治研究員

附錄一

- 1.依經建會目前作業，物業管理業法勢必要要推動，且日後公部門將委託民間業者管理，其市場龐大。
- 2.依香港經驗，公共工程委員會擴大至物業管理業務範圍。
- 3.包括文建會古蹟保管、文化資產等亦採用物業管理制度管理。
- 4.各行業應朝向互補、互助方向整合運作。

「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」 專案座談會會議記錄

一、開會事由：召開「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」
專案座談會

二、開會時間：95 年 9 月 19 日（星期二）上午 9 時 30 分

三、開會地點：「中華民國物業管理經理人協會」會議室

四、主持人：高永昆計劃主持人

記錄：詹文良研究員

五、出(列)席單位及人員

- 政治大學 張金鶚教授
- 開南大學 林志誠副教授
- 景文技術學院 卜遠程助理教授
- 中華技術學院 徐一榕副教授
- 南開技術學院 林我崇主任
- 華夏技術學院 洪勝文系主任
- 中國科技大學 吳韻吾教授
- 弘義法律事務所 劉智園律師
- 內政部建築研究所 王順治研究員
- 永然聯合法律事務所 李永然所長
- 專案人員：王化榛協同主持人、顏世禮研究員、林錫勳研究員、
詹文良研究員

六、主席致詞：(略)

七、出(列)席人員意見

※永然聯合法律事務所 李永然所長

1. 「物業管理」早期在台灣並無此名詞，惟「物業管理」與「公寓大廈管理維護」其本意相同，其係因建築物區分所有僅有民法第 799 條、第 800 條

附錄一

之規定，對共用部分、管理組織及財源方面均無法可規範，故有「公寓大廈管理條例」的訂定。

- 2.隨著消費者需求的逐漸擴大，傳統保全、清潔等服務已無法滿足，類似商務中心功能的建築物出現，其需要提供的服務範圍遂逐漸擴大。於此，公寓大廈管理條例仍應維持存在，但屬於產業的物業管理業法則應訂定，且應著重在鼓勵措施及行業與管理組織的平衡關係。物業管理業法尚應將現行矛盾的現象予以解決，比如資本額的限制、特許行業多角化，及回歸市場正常競爭秩序。
- 3.如要以大陸之單獨訂定「物業管理法」取代「公寓大廈管理條例」並不恰當，大陸之「物業管理法」與台灣「公寓大廈管理條例」類似，差異在其有前期物業管理的章節，故不能全盤否定「公寓大廈管理條例」的存在。
- 4.認同有關張教授所述對於既存產業之服務項目應予釐清。
- 5.產業範疇之第二類係居間仲介之功能，並以此收入做為達到大樓零管理費的目標。

※政治大學 張金鵬教授

- 1.本研究案之結論應為立法之建議，可為依循。
- 2.本研究案物業管理產業範疇第二類「生活與商業支援服務」過於複雜，會有包山包海之嫌，故應從他人之角度來檢視，如何找到彼此的最大公約數比較重要。
- 3.有關物業管理的名詞定義過於混亂，故應以「不動產管理」之名較為妥當。另以不動產新興行業的邏輯，不動產的生命週期為投資—生產—交易—使用四階段，仲介屬交易的階段，不應納入物業管理的範疇，故物業管理仍應僅限於前述物業管理產業範疇的第一類，至於第三類「資產管理」其很清楚屬增加產值的活動，亦不應納入物業管理的範疇。
- 4.至於既有的物業管理產業應著重於如何釐清，比如駐衛保全的服務似可考量單獨獨立出來，而非以保全業法之規定來限制。

※弘義法律事務所 劉智園律師

1. 客戶對物業管理公司之選擇，除價格外尚有提供多樣化的服務項目足以吸引客戶。所以產業範疇之第二類服務除了居間仲介的功能外，實務上管理公司尚扮演主導簽約的角色，故此部分已成為都會區物業管理的主流，所以如何加強此部分之功能及訓練，亦不啻為業者開發一條新的出路。

※華夏技術學院 洪勝文主任

1. 行業重新定義均可在支援服務系統延伸，物業管理產業範疇三大類可做資訊平台的整合。

※南開技術學院 林我崇主任（依書面意見紀錄）

高老師、張老師、李律師、各位專家學者，早安！後學是南開技術學院企管系主任林我崇，今天是來向各位老師、專家學者學習的。高老師所主持的計畫報告相當完備，且具有卓見，後學只是有下列幾點粗淺的看法。

1. 92 年本系在大環境的改變下，由「不動產經營系」更名為「企業管理系」，能透過專業研究中了解物業管理未來的發展前景是相當欣喜。此外在科技與電子商務發展下，「服務創新」與「異業結盟」亦充分融入物業管理中，故「仲介」或「中介」的角色需適度納入。
2. 從報告中建議是否能將針對「物」的第一類與第三類的服務項目與由「人」或「住戶」衍生出的第二類服務業進行適度說明，即將異業結盟的部分能進行適度區隔。
3. 希望從報告中能著墨於專業證照之推動，因為此將關係學校在進行相關培訓和課程規劃之重點。

※開南大學 林志誠副教授

1. 從行政院推動的 12 項服務產業觀之，其係以 1. 高附加價值，2. 就業性很高的服務業為原則，物業管理產業似不符此二原則。
2. 行業分類，主要係依據中華民國行業標準分類、公司行號營業項目代碼表及中華民國稅務行業標準分類，其均為統計資料庫建置，且係與國際接軌，只是為不同政府機關之需要建置，故有所不同，且有時間落差。
3. 產業界定，建議應在管理界面，而不要介入服務層面，尚可把主要執行者

加入，例如保全、清潔等。

※景文技術學院 卜遠程助理教授

- 1.產業範疇的第二類，猶如公司的秘書，但不代表其均需去從事相關之服務。
- 2.本研究案支援服務系統，用比較通俗的說法即為電子商務，係對產業結構提供一個資料庫的建置。

※中國科技大學 吳韻吾教授

- 1.因應人口老化、生活便利化產業範疇的第二類有其必要，但其屬代理層次問題。

※中華技術學院 徐一榕助理教授（依書面意見紀錄）

- 1.實務上肯定創造就業機會，唯政府各部門及民間各服務機構應對物業管理之定義及定位，在政策面、法律面及執行面作一統一的釐清。
- 2.針對定義及定位，由學校訂出培養專業人才之教學方向，唯需確定就業市場之專業需求、學生就業率，所需提供的就業專長，俾供制定教學內容之依據。
- 3.就法律面而言，贊成李所長所提議，維持大樓公寓管理規定，增訂大型企業“物業”之管理條例。

※內政部建築研究所 王順治研究員

- 1.建築物量體到達某一規模時，則對本研究案之產業範疇訂定專業法規即有其需求，以公寓大廈管理條例觀之並未含蓋到此層次。另從專業人員的角度來看，應有物業管理師之需求，政府可推動此部分之高考，如此可將彼此連結。
- 2.依面積或條件而言，宜配置物業管理所。
- 3.建物在點交時，應委託專業人員或專業機構執行。
- 4.從建築物觀點，物業管理應立專法。

※林錫勳研究員

- 1.從業界角度來看，政府無需訂定法律較妥，如訂定方向錯誤，反而會造成更大困擾。

- 2.公寓大廈管理條例係自區分所有權出發，然有些建物型態如醫院、旅館、工廠現在業者也在從事，故訂定物業管理業法將可將此做進一步規範。
- 3.目前尚屬私立學院設立相關學系，如國立大學亦往此方向發展時，即會造成一股風潮。
- 4.定義及混淆之觀念應進一步釐清。
- 5.不同類別建築物，其管理方式不同，故有必要整合法規及制定特殊建築物管理規範。

※王化榛協同主持人

- 1.以實務角度來看，先有行業才有法令，如現行之保全業法及公寓大廈管理條例均屬之。另從實務上之需求觀之，如年度之報稅，管理公司亦開始有提供此方面的服務，故法律的訂定要有前瞻性，法律的訂定要跟得上實務面及業者的需求。

※高永昆計劃主持人

- 1.此一產業可視為虛擬產業的概念，台灣過往之發展能如此卓越，亦屬虛擬產業的觀念。
- 2.有關產業範疇第二類，依國外經驗均係由居間開始，日後再視公司之某一業務具競爭力，再行發展。

「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」 專案座談會會議記錄

一、開會事由：召開「物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發」
專案座談會

二、開會時間：95 年 9 月 19 日（星期二）下午 2 時 30 分

三、開會地點：「中華民國物業管理經理人協會」會議室

四、主持人：高永昆計劃主持人 記錄：詹文良研究員

五、出(列)席單位及人員

- 中華民國建築物室內裝修專業技術人員協會 秦瑋瑛理事
- 台灣區用電設備檢驗維護工程工業同業公會 蔡榮生總幹事
- 中華民國建築開發商業同業公會全國聯合會 于俊明副秘書長
- 中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會 陳泰昌秘書長
- 中華民國建築師公會全國聯合會 王德生建築師
- 中華民國電機技師公會全國聯合會 吳熊電機技師
- 中華民國土木技師公會全國聯合會 蔡得時常務理事
- 中華民國地政士公會全國聯合會 王進睿會員代表
- 台北市不動產仲介經紀商業同業公會 張于鏜理事
- 內政部建築研究所 王順治研究員
- 專案人員：王化榛協同主持人、顏世禮研究員、詹文良研究員

六、主席致詞：(略)

七、出(列)席人員意見

※中華民國建築開發商業同業公會全國聯合會 于俊明副秘書長(依書面意見紀錄)

1. 產業群聚在經濟學上具有降低成本的功能，但是因為外部性的問題，所以有些行業行政介入很深，具有特許與考照的限制，這是制定「專法」應該要特別注意的事，也就是其他各專法（如不動產證券化條例、不動產經紀

業管理條例、不動產估價師法等)的獨立性、專業性與對外責任性，要如何銜接，避免扞格，建請再做檢視。

2.有需要不一定代表「有立法必要」，是不是「市場失靈」讓法律一定有介入需要，例如情況出了什麼問題或弊端，須藉法律手段介入，建請亦做檢視。

3.結論：(1)避免與他專業法規扞格

(2)避免進入門檻造成市場寡占

(3)立法後現存相關行業(如清潔公司)的衝擊

※中華民國室內設計裝修商業同業公會全國聯合會 陳泰昌秘書長

1.中國大陸室內裝修如涉及物業管理時較台灣有績效，物業管理產業可替政府公部門做把關的工作。

2.專業人員如要涉及物業管理業法則應多加考量。

※台灣區用電設備檢驗維護工程工業同業公會 蔡榮生總幹事

1.公寓大廈管理條例涵蓋面過於狹隘，不夠週延，以致執行不力。

2.法律即便訂定周延，但執行面還是比較重要。

※中華民國建築師公會全國聯合會 王德生建築師

1.現有建築法對起造人較無規範，希望日後也要有法律能做一個良好的管理。

2.建議本研究應定位清楚，是在建築開始或建築期間或建築完成後，公寓大廈管理條例管的是整個建築流程的前端與後端，日後物業管理業法應在後端佔的比重較大。

3.物業管理業法應與既有的法規競合等問題明確釐清一下。

※台北市不動產仲介經紀商業同業公會 張于鎧理事

1.物業管理產業範疇之公司只要符合不動產仲介條例相關規定者，即可從事仲介經紀業務。

※中華民國建築物室內裝修專業技術人員協會 秦瑋瑛理事

1.室內裝修申請案件及竣工查驗，有些業主不配合，政府單位也認為不需要。

2.大樓之室內裝修，由管理委員會決議只能由特定廠商施作，並要求管理公司執行之問題，或由管理公司自行決議者，如何看待。

※中華民國電機技師公會全國聯合會 吳熊電機技師

- 1.涉及到建築法使用管理這一區塊者，比較重要。
- 2.物業管理業法訂定之必要性應考量，對高水準的大樓有此必要，但對一般之大樓則似無此必要。

※內政部建築研究所 王順治研究員

- 1.現行建築法之使用管理，比較強調使用，屬管理這部分則在公寓大廈管理條例規範較多。
- 2.現在建築因量體及使用情況下，在政策上未來是有訂定物業管理業法之必要，但應注意者係此對其他行業會帶來什麼商機或什麼挑戰。
- 3.物業管理之功能及願景應是在幫助政府做守門員的角色，如何去強化此一功能，則應為日後立法的重點。

※中華民國地政士公會全國聯合會 王進睿會員代表

- 1.公寓大廈管理維護公司設立時所需之防火避難設施類技術服務人員証照為何不能以一般消防之專業証照取代，物業管理業法訂定時應重視此一問題。

※台灣區用電設備檢驗維護工程工業同業公會 蔡榮生總幹事

- 1.台灣區用電設備檢驗維護工程工業同業公會委託資策會執行之支援資訊服務系統可供本研究案參考。

※高永昆計劃主持人

- 1.未立法時，某些產業仍可做，但不代表立法即無好處，立法會使社會大眾注意到此一產業，且政府亦可能會訂定一些獎勵措施。
- 2.現有法律對建築流程後端涉入較多，惟前端之前期規劃介入亦有其必要，例如建材的選擇對日後管理維護工作就影響很大。
- 3.管理公司及管理委員會均無權做此決議，此行為可能涉及侵權。
- 4.此一產業可視為虛擬產業的概念，台灣過往之發展能如此卓越，亦屬虛擬產業的觀念。
- 5.有關產業範疇第二類，依國外經驗均係由居間開始，日後再視公司之某一業務具競爭力，再行發展。

附錄二：戴東雄專案顧問期末報告意見書（95.11.28）

- 一、本研究報告係中華民國物業管理經理人協會所負責，並由高永昆博士為主持人，李律師永然博士為協同主持人所提出之有關物業管理服務業之研究報告。

依本期末報告之內容，本研究計劃之目的有三：(一)建築物與環境的使用與維護；(二)生活與商業支援服務；(三)資產管理。在此三項研究目的中，以第一項最為重要，因為報告人指出：物業管理服務業日漸重要，儼然成為我國一項重要的新興服務業，故應提升整體產業品質，促進產業發展，改善民眾生活品質。第二項旨在配合第一項之需要，提供各種配套措施，使人民居住環境改善，生活品質提升。至於第三項之資產管理，愈來愈複雜，尤其投資環境，其為不易，故將來必須借重專業之服務，始能竟其功。

- 二、本研究案係依據行政院經建會物業管理服務業發展綱領及行動方案暨旗艦計劃：「物業管理服務業營運整合示範計劃」之「參、物業管理服務業發展綱領及行動方案」及「肆、物業管理服務業旗艦計劃或主軸措施之八：政府應執行事項分工表之規定辦理」。政府各主辦機關目前已展開各項委辦作業，本研究計劃係其中之一環。

- 三、本計劃研究內容共分五章：

(一)第一章 緒論與文獻探討：

本章中將研究目的、研究範圍、系統架構、研究方法以及文獻探討均有詳細交待。本文在本章強調台灣物業管理產業是以多元化行業組合的經營形式，存在於市場。因此單一市場運作模式甚難適應多元化的特點，為此未來物業管理業將出現經營綜合性業務或以經營專項業務或以物業管理諮詢或以物業管理規劃業務為主。

(二)第二章 物業管理範疇與發展：

1. 在本章首先就「物業管理」說明其定義，但因社會環境或專業之不同，

對此之定義各方甚為紛歧。本計劃內容乃以行政院經建會物業管理服務業發展綱領為依據。依其解釋，物業管理即凡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享有清潔、健康、舒適，並兼顧自然環境保育之生活空間。本人以為此種解釋較能符合本研究計劃之目的。因此所謂「物業管理服務業務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、生活與商業支援及資產管理等服務之產業。從而本研究計劃之重點係置於有人居住或其使用之建築物，如何有條理、有效率的提供管理維護，期能提升居住生活或使用建築物品質之產業。

2. 其次，本研究計劃就物業管理制度之沿革與發展，從比較法之立場，將國外與國內之產業作一比較分析，此有英國、美國、香港、日本、新加坡、中國大陸及我國等制度。值得注意的是中國大陸有關物業管理，主要來自於香港之規定，中國大陸的法規分為：(1) 憲法之規定：例如中華人民共和國之住宅不受侵害；禁止非法搜查或者非法侵入公民的住宅等。(2) 中央政府的立法：例如城市私有房屋管理條例、物業管理條例等。(3) 地方政府的規章或行政命令：例如北京市住宅小區物業管理辦法等。中國大陸之物業管理法之體系，缺乏建築物所有權之概念，不但內容彼此有矛盾之處，而且甚為簡陋，有待加強之處甚多。

我國物業管理制度，在本研究計劃乃因公寓大廈管理制度最具代表性，故檢討之對象乃以公寓大廈管理條例（以下簡稱公寓法）為主。

3. 各國對物業管理的立法模式，因立法政策的考量，有不同的方式。大體可分為民法體系之立法(民法之一環)與特別法之立法(單行法)。(1) 民法體系之立法有義大利民法、瑞士民法等。此立法例認為物業管理法多屬於所有權、地上權為基礎而對建築物使用上之管理維護，而民法為一切私法規定之基本法，故納入民法之體系最為適當。但其缺點在於物業管理之內容往往超出私法之範圍，且對居住於建築物內住戶

之行為也應納入管理，而此點在民法上較難規定。(2) 特別法之立法方法為多數國家所採用，如日本所規定「有關建築物區分所有權之法律」；又如德國制定「住宅所有權法暨永久居住權法」或奧地利所實施之「住宅所有權法」等。以特別法立法之優點在於住戶如何藉管理自治之原則，不但以住戶所組成大會之決議來管理建築物及其附屬設備，而且對住戶違法或不當之行為也要加以適當之管理與處罰。(3) 至於我國有關物業管理法，有如上述，以公寓法為主，此係由立法院三讀通過而具有法律位階之規範，但尚有位階較低之行政規章或辦法之類，例如公寓大廈及社區安全管理辦法，此僅具行政命令性質之規範，因其位階甚低，應解釋為附屬於公寓法之法規。因此我國法，有如日本或德國之立法例，仍為單行法之特別立法而有別於民法，且以區分所有權為基礎之物業管理法之立法例。

4. 物業管理業於台灣經濟變遷之角色及對台灣經濟發展之影響上，報告人利用各種圖表、曲線，說明物業管理業與台灣經濟成長之關係及各種服務業、不動產業等發展之趨勢，讓人能把握重點，並一目瞭然。

(三)第三章 台灣物業管理之產業結構：

本研究計劃從物業管理產業之範圍與現行各種行業分類之標準，檢討現行物業管理產業所分類之依據是否合理，有無改善之空間，且進一步提出如何改善之建言，其高見應予以肯定。

(四)第四章 台灣物業管理法制環境建構之探討：

本章係本研究計劃有關物業管理服務業立法管理最重要之部分。目前有關建物管理服務業係以公寓法之規定最具代表性。公寓法於民國 84 年公布實施後，於 92 年 12 月 9 日大幅度修正一次。

1. 與公寓法最有關連之法規係現行民法第 799 條有關建築物區分所有與第 800 條有關他人正中宅門之使用，但其內容甚為簡要，已不符現代都市高樓大廈林立之需要。因此對建築物區分所有部分，法務部在民法物權編之修正草案上，已提出修正意見，其對民法第 799 條之內容

增訂不少。但就該增訂之內容與公寓法之規定比較時，不盡相同。例如公寓法第 24 條第一項規定：「區分所有權之繼受人……，並應於繼受後遵守原區分所有權人依本條例或規約所定之一切權利義務事項」。民法物權編修正草案第 799 條第五項規定：「區分所有建物之所有人間依法令所生之權利義務，繼受人應受拘束。其依規約或約定所生之權利義務，該規約或約定經登記者，繼受人亦受拘束。但繼受人對於規約或約定之內容明知或可得而知，或為繼承人者，縱未為登記，仍受其拘束」。又如公寓法第 3 條第三款有關專有部分之定義：指公寓大廈之一部分，具有使用上之獨立性，且為區分所有權之標的者。民法物權編修正草案第 799 條第二項規定：前項專有部分，指區分所有建築物，在構造上與使用上可獨立，且得為單獨所有權之標的者。公寓法就民法物權編來說，具有特別法之地位，得優先適用，但畢竟民法為一切私法之根本法，其影響之層面甚廣，而物權之修正草案尚未在立法院審議，故應注意其修正進度，期能將二法之矛盾情形予以消除為是，以避免將來一旦此有矛盾之規定實施時，必引起許多糾紛。

2. 其次，公寓法與管理服務人管理辦法之關係最為關鍵。目前物業管理服務產業群聚的核心行業為公寓大廈管理維護業，而此係以隸屬於公寓法的公寓大廈管理服務人管理辦法為依據。依公寓法有關管理之體系來說，先是由包括住戶在內之區分所有權人會議之決議為最高決策之機構，然後將該決議交由管理委員會執行。管理委員會就此決議事項得由自己或交由管理服務人執行，有時也能交給管理維護服務公司執行。此管理之體系，區分所有權人會議之決議事項，本來分為一般事項與重要事項。前者僅以區分所有權人之人數及區分所有權比例合計過半數之出席，以出席人數過半數及其區分所有權比例占出席人數之區分所有權合計過半數之同意行之。後者係以列舉方法僅在第 31 條之五款事由為限。例如規約之訂定或變更、約定專用或約定共用事

項等。此等重要事項之表決方法，應有區分所有權人 $2/3$ 以上及其區分所有權比例合計 $2/3$ 以上之出席，以出席人數 $3/4$ 以上及其區分所有權比例占出席人數區分所有權 $3/4$ 以上之同意行之。但此種表決方法，即使一般事項之決議，因區分所有權人之會議常常出席人數之不踴躍，加上人數與所有權比例之計算困難，往往要達到可決人數非常不易。但公寓法於民國 92 年修正後，區分所有權會議之決議於第 31 條改成：除規約另有規定外，不論一般事項或重要事項均應依舊法第 31 條重要事項之絕對多數之表決方法行之。此表決方法在第一次區分所有權會議上，極困難達成可決之數目，從而不得不進入第二次之會議，即依公寓法第 32 條之規定，區分所有權人會議依前條規定未獲致決議、出席區分所有權人之人數或其區分所有權比例合計未達前條定額者，召集人得就同一議案重新召集會議；其開議除規約另有規定出席人數外，應有區分所有權人三人並 $1/5$ 以上及其區分所有權比例合計 $1/5$ 以上出席，以出席人數過半數及其區分所有權比例占出席人數區分所有權合計過半數之同意作成決議。前項決議之會議記錄依第 34 條第一項規定送達各區分所有權人後，各區分所有權人得於 7 日內以書面表示反對意見。書面反對意見未超過全體區分所有權人及其區分所有權比例合計半數時，該決議非視為成立。修正後第二次表決方法之開會人數，僅區分所有權人三人之出席並占 $1/5$ 人數，而其所有權之比例占 $1/5$ ，其可決之數目為出席人數過半與其區分所有權比例為占出席人數所有權比例合計之過半。並且尚須全體區分所有權人在一定之期間內，一一表示意見，始能定案。本人認為此第二次會議之表決方法過於草率，且時間也會拖延甚久。因此仍以舊法分為一般事項與重要事項為宜，且前者以概括規定，而後者以舊法第 31 條列舉之各事由之規定為限；同時對一般事項之表決方法，依舊法第 29 條第一項之同意行之，至於重要事項之表決方法，以區分所有權人 $2/3$ 以上及其區分所有權比例合計 $2/3$ 以上之出

席，以出席人數過半數及其區分所有權比例占出席人數區分所有權過半數之同意行之。公寓法在管理體系上最為重要之決策方法有如此困難，宜加以簡單化及合理化。

3. 公寓法之執行機構為管理負責人或管理委員會，但往往此機構之人員早出晚歸，無時間過問或執行之事項過於複雜，不能勝任。因此於民國 92 年未修正以前，以僱傭契約或以委任契約，聘請管理服務人專責處理。但由於現代建築物結構或其功能，甚至專有部分與共用部分之區分界線極為複雜與困難，因此普通管理服務人無法勝任，尤其服務項目之多，非單一個人所能服務。為配合此情形之需要，92 年之修法時，修正公寓法增訂第四章之管理服務人，允許原有之管理服務人員外，亦得由公司組織之管理服務業負責執行。此修正實為物業管理服務業之一大突破。公寓法上之建築物在都市生活占有絕大多數之比例。為提高其服務之效力，應允許公寓大廈管理維護業對相關之事項得由專業之一公司負責執行，例如清潔業、保全業、水電業、機械維修業、治安維護之警衛，甚至排解糾紛之法律部門等，如有需要時，亦可用複委任之方法，爭取時效與提高服務品質。
4. 與公寓法有直接隸屬關係之管理服務人管理辦法宜加強該人員之素質與再職訓練。故有如本研究計劃所提出，為提升公寓大廈管理維護公司之服務，(1)允許公司服務之項目應受主管機關嚴格之監督。(2)公司服務之人員應有專業能力，依其類別，技師、技術士之資格之考試與考核，並全面實施各行各業之証照制度及定期接受再職訓練等。
5. 管理服務人管理辦法應提高其位階，從行政命令提升為法律位階，將公寓大廈管理維護公司應具備之資格、成立條件、執行之項目、專業人員之配置等，一一在其內規定，同時有違反規定時，應受到制裁之內容。
6. 目前世界各國為因應京都議定書，以減少二化氮之排放量，無不積極推動再生能源之發展，尤其是太陽光電能及風能，我國也應不例外。

此二種再生能源之發展與建築業有關連。為在公寓大廈之建築物上架設風機或在其屋頂上設置太陽光電板發電，以減少污染源，宜修正有關之建築法規，使屋主架設風機或太陽光電板，不被認為違法而受到取締。

(五)第五章 為物業管理服務產業支援資訊系統之研發：

目前我國已邁入資訊時代，資訊之充分利用，不但生活上之訊息容易取得，而且商場之競爭能力也能提高。本研究計劃以專章說明物業管理服務產業需要資訊系統之支援，值得肯定。因此公寓大廈管理維護公司，應有資訊部門之設置，為區分所有權人或住戶就其生活需要能提供服務；同時應在公寓大廈建築物內，闢一共有共用之電腦室，由專業人員協助並服務。

(六)總之，物業管理服務業目前在我國法制上，係以公寓大廈管理條例最具代表性。而該法乃民法物權編第 799 條與第 800 條之特別法，有優先於民法適用之特性。公寓大廈管理條例係以區分所有權之專有部分、共用部分及參與決策之區分所有權會議之成員權所組成。而物業管理法或物業管理辦法僅為隸屬於公寓大廈管理條例之法規，且必須藉民法上之僱傭或委任契約，由業主之區分所有權人會議之決議或管理委員會之授權，始能由管理服務人或管理維護公司管理。可見公寓大廈管理條例乃針對都市區分所有權建築大樓不可取代之規範內容。至於名稱如何修正並不重要。目前當務之急，乃如何加強公寓大廈管理維護公司組織之品質與服務之效能，同時該公司之運作應受主管機關較嚴格之監督，期能提升住戶生活水準與改善環境之品質。

附錄三：參考書目

(一)中文資料

1. 太聯企管公司 創造樓管新契機～簡介 Topman(Total Property Management)綜合物業管理 頂尖高手雙月刊創刊號 1989 年 10 月
2. 上海市物業管理協會，上海市物業長效管理房屋維護研討會論文集 2003 年 3 月
3. 中華人民共和國行業標準建設部公告第 127 號《房地產業基本術語標準》編號 JGJ/T30-2003 2000 年 10 月 12 日
4. 中華民國稅務行業標準分類(第 5 次) 財政部臺財統字第 0911150075 號函 2002 年 7 月 5 日
5. 王順治 物業管理制度研究 內政部建築研究所 2004 年 12 月
6. 公寓大廈管理條例暨相關子法彙編 內政部印 2006 年 4 月
7. 中華民國行業標準分類(第 8 次修訂) 行政院院授主仁一字第 0950002703 號函 2006 年 4 月 28 日
8. 中華民國管理科學學會 產業管理評論(Industry Management Review)第六卷第二期 2006 年 6 月
9. 中華民國物業管理經理人協會 物業管理論文研討會論文集彙編(第一、二、三、四屆) 2006 年 7 月
10. 行政院經濟建設委員會 物業管理業發展綱領及行動方案 全國服務業管理發展會議 2004 年 12 月
11. 行政院主計處 九十二年社會趨勢調查報告 2004 年
12. 何友鋒 建築物管理維護專業公司輔導與管理制度之研究 內政部建研所委託研究 1992 年 10 月
13. 李永然 中國物業管理法規研析 第二屆 2003 年 7 月
14. 呂繼東 物業管理法律指引 中國法制出版社 2005 年 6 月
15. 林錫勳 台灣與大陸物業管理產業結構分析-兼論跨國物業管理公司之進入策略 台灣大學國際企業研究所碩士論文 2002 年

- 16.周四新 完善我國物業管理立法的構想 湖南財經學院法律系 2004 年 6 月 1 日
- 17.林欣吾 融合趨勢下產業創新政策應有的政策思維 台灣經濟研究月刊 2004 年 7 月
- 18.物業管理核心法規及配套案例 中國法制出版社 2005 年 6 月
- 19.物業管理條例關聯法規精選(第 1 版) 北京市法律出版社 2005 年
- 20.林志誠·陳王琨等 物業管理服務業統計資料庫之建置與經營現況分析(期末報告) 內政部營建署委託景文技術學院研究案 2006 年 6 月
- 21.香港地產學會 物業管理專業手冊 2005 年 10 月
- 22.高永昆 物業管理總論 太聯企管公司 頂尖高手雙月刊 1990 年 10 月
- 23.高永昆·徐聯恩·吳兆益 物業經理人之培用 國立中興大學法商學院第三屆中華民國管理教育研討會 1991 年 1 月
- 24.高永昆·李永然 公寓大廈管理條例暨施行細則研修案 內政部營建署 1999 年
- 25.陳錦錫 論永續發展與環境共生、環境倫理關係之邏輯新思維 第二屆青年環境共生論壇論文發表研討會 1999 年 5 月 15 日
- 26.徐建明·王洪衛著 物業管理法學 北京人民法院出版社 2000 年
- 27.陳慧滢 台灣產業結構變遷之探討 工研院工業經濟研究中心 2002 年
- 28.陳邁·楊逸詠 建築技術規則、規範及手冊整合研究之初步研擬 內政部建築研究所 2003 年 3 月 17 日
- 29.陳柏廷 建立台灣物業管理內涵之基礎研究 台灣大學地政研究所碩士論文 2004 年 7 月
- 30.高永昆 台灣物業管理業的競爭策略探討 第三屆 2005 年 6 月
- 31.張玉亭 中國房地產發展報告-中國物業管理發展評析 2004 年
- 32.張雪樸 產業結構法研究 中國人民大學出版社 2005 年 7 月
- 33.楊宗憲 國內不動產資訊建置概況 財團法人國土規劃及不動產資訊中心 2003 年 9 月 9 日

參考書目

- 34.經濟部 公司行號營業項目代碼表(V8.0)經商字第 09302127380 號函 2004 年 8 月 2 日
- 35.溫琇玲 李明濤等 智慧建築物營運計畫與設施管理技術之研訂 內政部建築研究所 2005 年 12 月
- 36.經濟部中小企業處 中小企業白皮書 2005 年
- 37.蔡華主編 物業管理法律理論與實務 北京人民法院出版社 2000 年
- 38.賴碧瑩 從經濟結構變遷探討房地產市場與總體經濟之關連性，中華民國住宅學會第十二屆年會論文集 2003 年
- 39.蔡敦浩、藍紫堂 新興產業發展的複雜調適系統觀點-以台灣 E-Learning 產業為例 國立中山大學 管理學報 21 卷 6 期 2004 年 5 月
- 40.黎淑慧 公寓大廈管理條例制定目的及制定過程的研究 高雄應用○科技大學學報第 33 期 2004 年
- 41.劉京翰 導入建築物生週期觀念之物業管理系統 中央大學營建管理研究所碩士論文 2005 年 6 月
- 42.顏世禮 不動產之第三級產業～物業管理 台北建築月刊第 177 期 1992 年 6 月

(二)英文資料

1. Robert C.Kyle, <Property Management>, Dearborn Real Estate Education 2000 年
2. W.Chan Kim,Rrenee Mauborgne ,Blue <Ocean Strategy>, 黃秀媛譯 天下文化 2005 年 8 月 5 日

(三)網站資料

內政部建築研究資訊服務網，<http://abri.gov.tw/achievement/index.aspx>
內政部營建署全球資訊網，<http://www.cpami.gov.tw/index.php>
內政部警政署全球資訊網，<http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/mp>
內政部消防署，<http://www.nfa.gov.tw/>

- 中華民國物業管理經理人協會(PMA)，<http://www.bma.org.tw/>
- 全國法規資料庫，<http://law.moj.gov.tw/fl.asp>
- 全國博碩士論文資訊網，<https://etds.ncl.edu.tw/theabs/index.jsp>
- 財團法人中華建築中心，<http://www.cabc.org.tw/>
- 大英國協設施管理協會(BIFM)，<http://www.bifm.org.uk/>
- 中國物業管理協會(CPMI)，<http://www.ecpmi.org.cn/>
- 日本社團法人設施管理協進會(JFMA)，<https://www.fis.jfma.or.jp/fis/front/index.cfm>
- 美國設施管理協會(IFMA)，<http://www.ifma.org/>
- 香港雙語律政法例資料系統，<http://www.legislation.gov.hk/chi/index.htm>
- 國際資產管理會(IREM)，<http://www.irem.org/>