

行政院 93 年 11 月 10 日第 2914 次會議通過

行政院 93 年 11 月 15 日院臺經字第 0930051134 號函核定

物業管理服務業 發展綱領及行動方案

旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫

Brighten Taiwan's SMILE

內政部

行政院勞工委員會

行政院經濟建設委員會

中華民國 93 年 12 月

目 錄

壹、物業管理服務業產業分析.....	327
一、前言.....	327
二、發展現況.....	327
三、面臨問題.....	329
四、發展策略.....	330
五、發展願景及目標.....	330
貳、物業管理服務業發展綱領.....	331
一、緣起.....	331
二、基本原則及理念.....	331
三、目標.....	331
四、發展策略及具體措施.....	332
參、物業管理服務業發展綱領及行動方案(分工表).....	333
肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施.....	337
■ 旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫.....	337

壹、物業管理服務業產業分析

一、前言

物業管理為針對建築物硬體及服務其社群與生活環境之軟體，作維護管理與全方位之經營。換言之，物業管理即所有與建築物使用有關業務之管理活動，其目的在使建築物使用者擁有清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育之生活空間。為因應我國都會之發展及經濟成長趨勢，商業大樓及公寓大廈、社區普遍增加，對服務品質要求日愈增加，物業管理服務業發展也相對重要，已衍生成為我國一項重要的新興服務產業。

二、發展現況

(一) 產業範疇

物業管理服務業依其服務項目可分為三類：

1. 第一類：建築物與環境的使用管理與維護

提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等基礎服務。

2. 第二類：生活與商業支援服務

提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生活服務（社區網路、照顧服務、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。

3. 第三類：資產管理

提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

(二) 產業特性

物業管理服務業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。

(三) 產值及就業人數

1. 由於國內無整體性物業管理服務業資料庫，因此僅能從相關資料進行推估。中華物業管理協會已前期規劃完成第一類（基礎服務）資料庫建置計畫案，將協同產、官、學界進行調查，明確精算第一類產值及從業人數，另第二類及第三類因行業界定資料龐大需政府支持辦理。
2. 目前國內物業管理服務業中，從事公寓大廈管理維護之業者約有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，二者合計約為200,000人，年產值約500億元。
3. 保全業者有427家，從業人員35,374人，其中駐衛保全年產值約有150億元。

(四) SWOT分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
<ol style="list-style-type: none">1. 民間物管業者已逐步重視提昇物管品質化、資訊化，並具備國內全盤作業能力。2. 瞭解國內業主需求，能即時提供所需物管服務。3. 產業科技運用能力強。	<ol style="list-style-type: none">1. 國內物業管理公司規模仍太小，人員素質參差不齊且易流於惡性競爭，難以提升整體服務品質。2. 缺乏教育體系及職訓體系培養基礎及國內外經營管理人才。3. 缺乏物業管理相關法規之整合。4. 亟需政府政策性輔導，否則易喪失國內及國外市場商機。

機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
<p>1. 國人對生活環境品質要求逐漸提高。</p> <p>2. 政府與業者對生活環境之品質化與標準化具相當共識，國內市場未來成長空間極大。</p> <p>3. 政府重視國家資源之有效分配，利於大幅提高就業人口及國際化輸出。</p>	<p>1. 國際大型物管公司集團已進入國內並爭取大型物管案場。</p> <p>2. 大陸已通過物管條例，積極推動物業管理發展，明定每一個物業或社區，均需委託物業管理公司來管理。</p>

三、面臨問題

- (一) 現行法令不足以因應現今產業發展、時代潮流及國際競爭，亟需檢討制定物業管理相關法規。
- (二) 缺乏物業管理產業資料庫，致物業管理產業發展之基本資訊不足。
- (三) 物業管理教育不足，基礎建設薄弱，教育體系未設有物業管理專門科系，職業訓練體系亦不完整，造成人員素質參差不齊。若欲提昇素質與國際競爭力，就亟需有完整之教育、職業訓練及在職訓練體系，以建立完整物業管理教育，提升人員素質，培養素質高並具有國際水準之物業管理人才。
- (四) 目前國內物業管理人員證照制度有待加強，服務之品質化與標準化難以建立。依據外國經驗，亟需建立我國完整之物業管理人員證照制度（如物業管理經理人、物業管理師及物業管理人員制度）。
- (五) 惡性低價競爭及現況整體經營環境，不利合法業者經營發展，難以吸引人才投入物業管理服務行業。
- (六) 國際物業管理公司規模龐大，且其品牌、效率及技術上已有相當優勢，國內物業管理公司短期內較難以匹敵。若欲提昇國內產業之競爭力，需透過政府特許化

政策之協助，及業者差異化調整之努力，然後經由資本市場募集資金，以擴大規模，提昇競爭優勢後，方能與國際物業管理公司於品牌、效率及技術上作良性競爭。

- (七) 公寓大廈及社區為台灣目前物業管理重點，但缺乏完整性整合系統提供全方位服務。

四、發展策略

- (一) 增修訂物業管理服務業管理法規
- (二) 積極輔導業者產業升級
- (三) 提升物業管理人才素質

五、發展願景及目標

- (一) 發展願景：整合業界軟硬體標準化系統，提升物業管理服務品質。
- (二) 目標
 1. 五年內物業管理服務業及關聯產業就業人口由25萬人增加至35萬人。
 2. 五年內可培育物業管理服務業及關聯產業人才約6萬人。
 3. 五年內物業管理服務業及關聯產業產值由650億元提高至1,000億元。

貳、物業管理服務業發展綱領

一、緣起

國內與物業管理服務業之相關行業已存在多年，包含了公寓大廈管理維護、清潔、保全、估價、房屋仲介甚至不動產管理公司等相關特許行業或其他非特許的行業，特許行業部分均有專法管理，限定了特許的範圍也限定了物業管理服務業之業務範圍。反觀英、美、日及香港之物業管理已發展至建築物使用維護、更新與資產管理之整合，參考先進國家之經驗，國內物業管理服務業應由現有之建築物管理延伸至資產管理，以整合一個完整的物業管理服務業，俾利與國際接軌。

二、基本原則及理念

- (一) 確認物業管理服務業範疇。
- (二) 重視人才培育課題。
- (三) 提供環境誘因，構建發展平台，以利產業化。
- (四) 建立創新研發獎勵機制。
- (五) 拓展國際市場與國際接軌。
- (六) 發揮政府的功能，檢討現有的法規與部門之分工。

三、目標

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

四、發展策略及具體措施

5.8增修訂物業管理產業管理法規

5.8.1 整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，以健全國內物業管理服務業。

5.9積極輔導業者產業升級

5.9.1 建置物業管理服務業產業資料庫及資訊系統，以提升國內物業管理之服務品質。

5.9.2 建立輔導獎勵機制。

5.10提升物業管理人才素質

5.10.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。

5.10.2 推動物業管理人才培訓。

參、物業管理服務業發展綱領及行動方案（分工表）

發展策略	具體措施	應增修法令 或配合事項	主(協) 辦機關	辦理方式				完成期限	備註
				法律之制 定或修正	行政命令之 訂定或修正	擬訂推動計 劃或措施	進行 研究		
(三)物業管理服務業									
5.8 增修訂物業管理產業管理法規	5.8.1 整合物業管理相關法令與發展制度之檢討與研究，以健全國內物業管理服務業	5.8.1.1 有關理物業管理制度及物業管理相關法令制度整合之研究。	內政部建築研究所（內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、環保署）				✓	95.12	
		5.8.1.2 物業管理相關法令研修訂之協調推動	內政部營建署（內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、環保署）			✓		96.12	

發展策略	具體措施	應增修法令 或配合事項	主(協) 辦機關	辦理方式				完成期限	備註
				法律之制 定或修正	行政命令之 訂定或修正	擬訂推動計 劃或措施	進行 研究		
5.9 積極輔導 業者產業 升級	5.9.1 建置物業管理服務業產業資料庫及資訊系統，以提升國內物業管理之服務品質	5.9.1.1 推動物業管理服務業產業資料庫之建置。	內政部（營建署、建築研究所、警政署、消防署、）、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署			✓	✓	持續辦理	
		5.9.1.2 推動物業管理服務業支援資訊服務系統之研發。	內政部建築研究所（內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署）			✓	✓	95.12	
	5.9.2 建立輔導獎勵機制。	5.9.2.1 建立物業管理服務業之品質認證制度	內政部（營建署、警政署、消防署、地政司）、行政院金融監督管理委員會、環保署			✓		持續辦理	
		5.9.2.2 辦理物業管理服務業評鑑制度之研究	內政部建築研究所			✓	✓	95.12	

發展策略	具體措施	應增修法令 或配合事項	主(協) 辦機關	辦理方式				完成期限	備註
				法律之制 定或修正	行政命令之 訂定或修正	擬訂推動計 劃或措施	進行 研究		
		5.9.2.3 辦理優良物業管理服務業評選。	內政部（營建署、警政署、消防署、地政司）、行政院金融監督管理委員會、環保署			✓		持續辦理	
		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（營建署、警政署、消防署、地政司）、行政院金融監督管理委員會、經濟部、環保署、（外交部）			✓		持續辦理	
5.10 提升物業管理人才素質	5.10.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。	5.10.1.1 鼓勵大專院校將物業管理納入教育體系，以培育國內優秀之物業管理人才。	教育部			✓		持續辦理	

發展策略	具體措施	應增修法令 或配合事項	主(協) 辦機關	辦理方式				完成期限	備註
				法律之制 定或修正	行政命令之 訂定或修正	擬訂推動計 劃或措施	進行 研究		
	5.10.2 推動物業管理人才 培訓。	5.10.2.1 推動物業管理 服務業專業技術人 員技能檢定。	勞委會、(內政部 營建署、內政部 警政署、內政部 消防署、內政部 地政司、行政院 金融監督管理委 員會、外交部、 經濟部、環保署)			✓		持續辦理	
		5.10.2.2 推動物業管理 服務業專業技術人 員在職訓練。	內政部(營建 署、警政署、消 防署、地政司)、 行政院金融監督 管理委員會、經 濟部、環保署			✓		持續辦理	

肆、物業管理服務業旗艦計畫或主軸措施

■ 旗艦計畫：物業管理服務業營運整合示範計畫

一、計畫名稱：物業管理服務業營運整合示範

二、計畫概述：

(一) 緣起及目的：

我國過去對有關物業管理產業法制環境的建構，因立法時僅針對個別行業進行輔導及規範(如保全業法、公寓大廈管理條例等)，以及目的事業主管機關的立場互異，缺乏整體性產業政策的考量，導致業者在業務執行時產生許多的競合和限制，不利整體物業管理服務業的發展。

在現行的法制環境下，從事物業管理的業者根本無「法」以「物業管理公司」的名義執行全方位的物業管理業務，業者為因應受限於各種特許行業法規的規定，或用一套人馬設立多種事業公司、或以策略聯盟、或以顧問方式等經營模式提供服務，形成迥異於先進國家物業管理服務業的正常發展現象。

為有效整合物業管理服務業的相關業務營運，謹依據「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，以發展策略中的「增修訂物業管理服務業管理法規」，作為關鍵策略先行計畫，並推動本項旗艦計畫來增修相關法令規章及輔導業者進行企業改造，目的為建全我國物業管理服務業在提供全方位服務時的業務規範，以建構有利於物業管理服務業良性發展的法制環境。

(二) 計畫推動程序及方式

1. 徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件

本計畫將徵選具備經營物業管理相關複合性業務(如同時經營保全及公寓大廈管理維護業務)經驗的團隊及其服務績優物件五~十家，參與接受輔導示範。

2. 我國物業管理服務業營運整合問題的探討

由接受輔導的示範團隊，提供詳實的產業資訊，彙總目前經營物業管理業者在採用不同的營運模式及執行業務過程中所遭遇的實際困難，如業務範圍的限制、不同法規間的競合、不公平競爭等，以供深入了解各種問題的重要性及研訂問題解決可行方案，為物業管理服務業的全方位業務(如樓管、保全、清潔、仲介、租賃…等)，整合最佳的營運模式。

3. 召開「物業管理服務業營運整合會議」

召集物業管理服務業相關業務的目的事業主管機關，針對我國物業管理服務業營運整合問題，透過法律的制訂或修正、行政命令的訂定及修正、擬訂推動計畫或措施、進行研究等方式共同解決之，以建構物業管理服務業的營運管理制度。

4. 輔導示範團隊導入最佳的營運整合模式

輔導示範團隊配合排除各種業務困難及障礙的同時，進行企業改造或調整營運模式，透過推動公部門物業委託管理業務來檢核相關營運作業的成果，除對於經營績效良好的示範團隊給予獎勵及補助外，並推廣作為物業管理同業經營運作的示範模式。

5. 進行物業管理產業研究及研訂物業管理服務業法

我國物業管理服務業產業中的各行業(如樓管、保全、清潔、仲介、租賃…等)，自 60 年代起隨著經濟及不動產的成長而自然發展，目前產業化雖已具雛形，但物業管理的產業體系仍有待整合，進行產業研究凝聚共識有其必要性。而物業管理產業中的核心行業～物業管理服務業，是由物業管理公司組成，其具體表現為物業管理產業發展階段的重要指標，研訂物業管理服務業法及推動立法，給予物業管理公司正名及催生有其急迫性。

三、主辦機關：內政部

四、協辦機關：環保署、經濟部、財政部、外交部、教育部、行政院勞工委員會、行政院金融監督管理委員會、行政院公平交易委員會

五、政府應執行事項：

政府應以健全市場機制為目標，運用第三部門的支持與貢獻，若以民間推行成果較佳，則該部分便可不必透過公部門來執行，回歸於自由市場的競爭機制。發揮政府的功能，檢討現有的法規與部門之分工，期能符合相關政策推動的實質效益。本計畫政府應執行事項如下：

- (一) 徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件
 1. 研訂物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件徵選作業規定
 2. 遴選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件
 3. 與物業管理業示範團隊簽訂輔導合約
- (二) 召開「物業管理服務業營運整合會議」
 1. 彙整現行相關法令的問題，協調各目的事業主管機關解決之
 2. 彙整各項行政程序及作業的問題，協調各行政作業機關簡化之
 3. 彙整各項有利於物業管理服務業良性發展的問題，協調各機關研訂推動計畫促成之
- (三) 輔導示範團隊導入營運整合
 1. 研訂示範團隊追蹤輔導作業規定
 2. 研議公部門的物業委託專業物業管理公司管理的政策
 3. 辦理績優示範團隊獎勵制度之研究
- (四) 物業管理產業結構研究及推動物業管理服務業法的立法
 1. 辦理物業管理服務業產業結構研究

2. 推動物業管理服務業產業資料庫的建置

3. 研擬物業管理服務業法(草案)

六、企業應執行事項：

未來物業管理公司應為顧客設想而主動引導新的服務，增加過去所沒有而能滿足現在業主新產生的需求，及能夠獲得企業利益的業務類別；引進國外的相關技術，其專業技術應在地化、本土化，以達成整體物業管理服務業產業升級。本計畫企業應執行事項如下：

- (一) 加強組織學習能力，以有效累積有關物業管理的專業知識及經驗。
- (二) 避免同業惡性競爭，培養具有產業差異化且互補的核心專長業務。
- (三) 研訂長期發展策略，以勞力密集的建築物管理維護業務為基礎，朝多角化發展，拓展高附加價值的商業支援、資產管理及生活服務的業務。
- (四) 配合政府推動物業管理政策，並提供相關產業資訊供政府參考。
- (五) 提升業界形象，改善工作條件，以吸引更多優秀人才投入服務。
- (六) 培育物業經理人以儲備未來業務發展的需要。
- (七) 研提物業管理服務業服務品質分級標準及作業規範。
- (八) 參與接受政府輔導之示範團隊，應提供彙總目前經營物業管理業者在採用不同的營運模式及執行業務過程中所遭遇的實際困難問題，及配合營運整合模式的作業調整。

七、計畫期間：2005～2008年

八、政府應執行事項分工表

政府應執行事項	應配合事項	主(協)辦機關	辦理方式				完成期限
			法律之制定或修正	行政命令之訂定或修正	擬訂推動計劃或措施	進行研究	
(一)徵選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件	1.研訂物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件徵選作業規定。	內政部營建署			✓		94.12
	2.遴選物業管理服務業示範團隊及其服務績優物件。	內政部營建署			✓		94.12
	3.與物業管理服務業示範團隊簽訂輔導合約。	內政部營建署			✓		94.12
(二)召開「物業管理服務業營運整合會議」	1.彙整現行相關法令的問題，協調各目的事業主管機關解決之。	內政部營建署（內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞委會、行政院公平交易委會）			✓	✓	96.12
	2.彙整各項行政程序及作業的問題，協調各行政作業機關簡化之。	內政部營建署（內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞委會、行政院公平交易委會）			✓	✓	96.12

政府應執行事項	應配合事項	主(協)辦機關	辦理方式				完成期限
			法律之制定或修正	行政命令之訂定或修正	擬訂推動計劃或措施	進行研究	
	3.彙整各項有利於物業管理服務業良性發展的問題，協調各機關研訂推動計畫促成之。	內政部營建署、(內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞工委員會、行政院公平交易會)			✓	✓	96.12
(三)輔導示範團隊導入營運整合	1.研訂示範團隊追蹤輔導作業規定	內政部營建署			✓		95.12
	2.研議公部門的物業委託專業物業管理公司管理的政策	行政院經濟建設委員會、(行政院所屬各部會署、各直轄市、縣(市)政府)			✓		96.12
	3.辦理績優示範團隊獎勵制度之研究	內政部建築研究所、(內政部營建署、內政部警政署、內政部消防署、內政部地政司、行政院金融監督管理委員會、經濟部、財政部、行政院環境保護署、行政院勞工委員會、行政院公平交易會)				✓	95.12
(四)物業管理產業結構研究及推動物業管理服務業法的立法	1.辦理物業管理服務業產業結構研究	內政部建築研究所				✓	95.12
	2.推動物業管理服務業產業資料庫的建置	內政部(營建署、警政署、消防署、地政司)、行政院金融監督管理委員會、經濟部、行政院環境保護署			✓	✓	持續辦理
	3.研擬物業管理服務業法(草案)	內政部建築研究所				✓	97.12