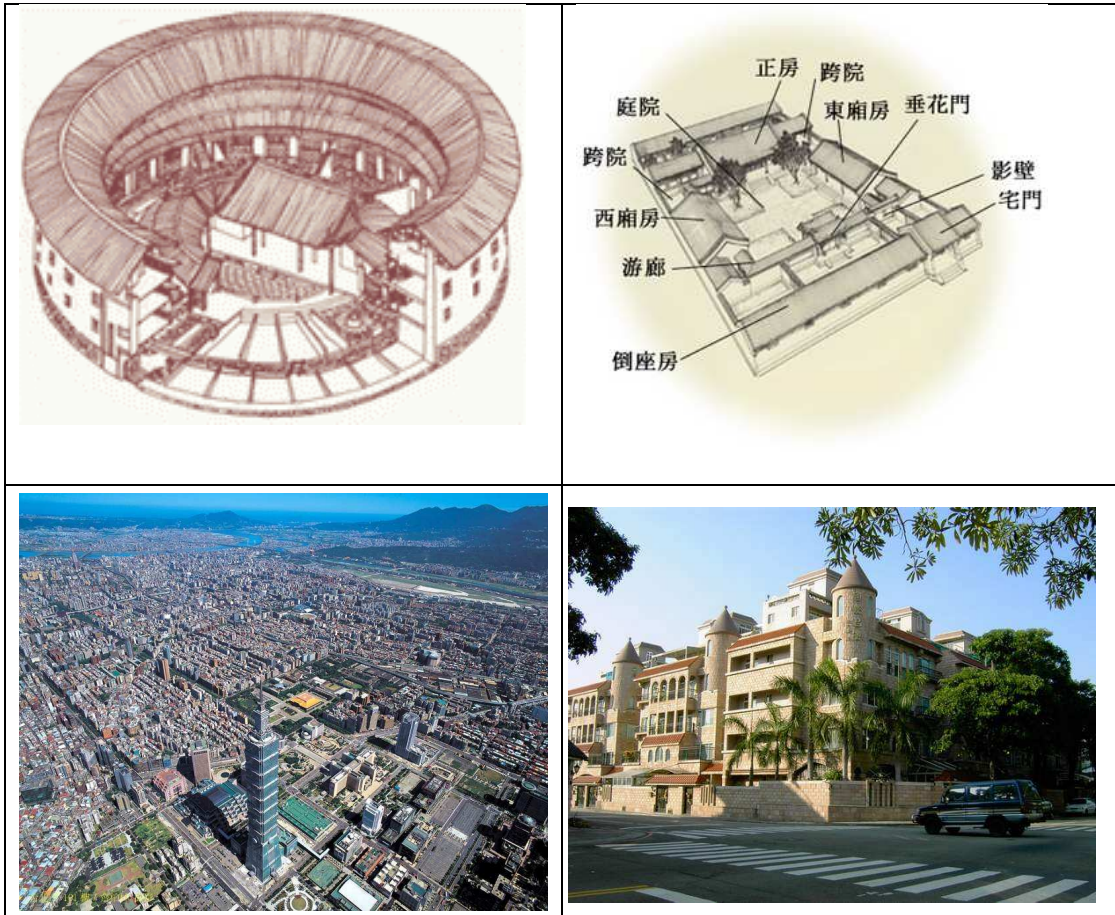


物業管理發展之現況

講師：柯貴勝



- 一、物業管理(property management) 概論
- 二、台灣物業管理三大特許行業
- 三、單獨所有權物業與區分所有權物業
- 四、大陸物業管理概況
- 五、結論

東海大學建築系講師
逢甲大學建築系講師
社區生活週報總編輯
台中市物業管理學會理事長
伊士泰德物業管理公司總經理
著作：公寓大廈管理條例解釋令及判決彙編
物業管理法規

一、物業管理(property management) 概論

(1) 物業管理意涵

英文之「物業(property)」主要指(1)所有物、財產、資產(2)房地產、不動產(3)所有、所有權…等。雖然 property 與另一用語 estate 均同指「不動產」，但 estate 強調開發經營之「房地產」，一般 real estate 指真實存在之不動產，而沒有無形財產的含義。property 則包括開發經營業務，並兼含有形(實體物)不動產與無形(無體物)財產權之涵義。

(2) 物業管理產業範圍

經建會 2004 年 12 月「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，物業管理服務業依其服務項目可分為三類：

1.第一類：建築物與環境的使用管理與維護

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

2.第二類：生活與商業支援服務

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

3.第三類：資產管理

提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

	第一類	第二類	第三類
服務標的	建築物及其設施設備(物)	使用者(人)	不動產(資產、錢)
業務範疇	建築物管理服務 (公寓大廈管理)	生活管理服務 (生活與商業支持)	資產管理服務 (資產管理)
業務範疇	樓管業、保全業	一般商業	不動產經紀業
服務內容	1.一般事務管理服務： 事務準備、協調與管理等。 2.建築物及基地之維護 及修繕：土木工程維 護、修繕等。	1.櫃檯管理服務：如總 機、接待、交辦等事 宜。 2.安適家居服務：鐘點 女傭、托兒、褓姆、 安親、看護、收送洗 衣、垃圾事宜。	1.不動產經營顧問服 務：提供不動產鑒 定、估價等。 2.不動產開發租賃服 務：提供不動產之市 場研究、開發、租賃、 代理等。

3.建築物附屬設施設備之檢查及修護：機電設施設備等檢查及修護。	3.便利生活服務：代繳各規費、宅配、快遞等。	3.不動產經紀服務：提供不動產之代銷、仲介等。
4.公寓大廈之清潔及環境衛生之維持：清潔及環境衛生維持事宜。	4.俱樂部會館服務：社區場地使用與租用管理、安項各項宴會流程等事宜。	4.不動產投資服務：提供不動產之投資管理、收益等服務
5.公寓大廈及其周圍環境安全防災管理維護：門禁管理、保全。	5.商務服務：代客叫車、代訂機票、車票與旅館等。	5.其他：提供不動產證券化、經紀等服務。

(3) 大專院校物業管理系所

- (1) 2004 年吳鳳技術學院「保全管理系」。
- (2) 2005 年景文技術學院「環境管理系」改為「環境及物業管理系」。
- (3) 2006 年開南技術學院「保全管理系」。
- (4) 2006 年逢甲大學建築系開設「物業管理學分班」。
- (5) 2007 年雲林科技大學「營建及物業管理研究所」

二、台灣物業管理三大特許行業

(一)物業管理（公寓大廈）立法回顧

日期	法令名稱	對象	業務單位
1970.5.29	國民住宅社區維護辦法	國民住宅社區	營建署
1991.12.30	保全業法	辦公、營業、住居處所	警政署
1992.1.3	公寓大廈及社區安全管理辦法 (2003.1.8 廢止)	公寓大廈及社區	警政署
1995.6.28	公寓大廈管理條例	區分所有建築物	營建署
2001.10.31	不動產經紀業管理條例	不動產仲介	地政司
2003.12.31	公寓大廈管理條例重大修正	區分所有建築物	營建署

(二) 物業管理業相關法令

	樓管業	保全業	仲介業
1	公寓大廈管理條例	保全業法	不動產經紀業管理條例
2	公寓大廈管理條例施行細則	保全業法施行細則	不動產經紀業管理條例施行細則
3	公寓大廈管理組織申請報備處理原則	系統保全服務定型化契約範本	不動產經紀業或經紀人員獎勵辦法
4	公寓大廈公共意外責任保險投保及火災保險費差額補償辦法	駐衛保全服務定型化契約範本	不動產經紀人專業訓練機構團體認可辦法
5	公寓大廈管理服務人管理辦法		不動產經紀業營業保證金繳存或提供擔保辦法
6	公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本		不動產經紀業營業保證基金管理委員會組織及基金管理辦法
7	公寓大廈規約範本		不動產經紀業聘僱外國人許可及管理辦法
8			不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法
9			不動產仲介經紀業電腦處理個人資料管理辦法
10			不動產估價技術規則
11			不動產經紀人證書費收費標準

(三) 物業管理業、不動產經紀業、樓管業及保全業設立資格表

行業名稱	物業管理公司	不動產經紀公司	樓管公司	保全公司
特許名稱	無	無	公寓大廈管理維護	保全
最低資本額	50 萬元	50 萬元	1,000 萬元	4,000 萬元
資質管制	一般	特許	特許	特許
專業人員及設備	無	1. 不動產經紀人 2. 不動產營業員 3. 加入公會 25 萬元保證金	1. 事務管理認可證之人員 4 人。 2. 技術服務認可證之人員 4 人。	1. 自動通報紀錄情況管制系統設備。 2. 巡迴服務車。

(1) 物業管理業—無特定公司名稱

台灣的物業管理從 60 年代開始興起，大樓社區住戶常僱用退伍榮民看門，及中高齡婦女打掃清潔，但由於人員流動率相當高、素質參差不齊，直到 1987 年政府才開放登記物業管理維護的營業項目，但公司名稱並未統一規定。直到 1997 年頒布《公寓大廈管理服務人管理辦法》，將規物業管理業者改為特許申請，限制公司名稱應有「公寓大廈管理維護」字樣，並訂定二年落日條款。

(2) 不動產經紀業—無特定公司名稱

「資產管理」列為「物業管理服務」產業範疇之一，包括不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務，將物業當作投資來經營，進而使該物業保值或增值。依經濟部商業司之「公司行號營業項目代碼表」，有關不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務，非屬法令特許業務範疇，因此「物業管理公司」可以經營資產管理業務。

但有關房屋租賃、買賣、不動產證券化屬於「不動產仲介經紀業」、「不動產代銷經紀業」及「金融資產證券化特殊目的公司業」等業務部分，涉及《不動產經紀業管理條例》、《不動產證券化條例》法令，屬特許行業。

(3) 樓管業—公寓大廈管理維護公司

「公寓大廈管理服務業(i801011)」依《公寓大廈管理服務人辦法》列為許可業務。因此，除非「物業管理公司」業者另成立「公寓大廈管理維護公司」以承接「公寓大廈管理」業務，否則縱使「物業管理公司」聘雇有與「公寓大廈管理維護公司」相同資格之管理服務人員，亦不能從事公寓大廈管理工作。

公寓大廈管理維護公司在制度設計上僅從能從事：(1)一般事務(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管理業務，另涉及其他專業法規特許之工作項目，應領委託該特許公司承做，如有關門禁管制、車輛管制應由轉包給保全業、建築物公共安全檢查申報應轉包給建築師事務所，是消極維持建築物設施設備達到堪用程度之管理。

(4) 保全業—保全公司

依經濟部商業司「公司行號營業專案代碼表」，「保全業(i901011)」為特許行業，指依保全業法之規定，從事(1)辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護(2)現金或其他貴重物品運送之安全維護(3)人

身之安全維護(4)其他經中央主管機關核定之保全業務。

三、單獨所有權物業與區分所有權物業

(一) 單獨所有權物業

單一所有權物業指不動產所有權為單一業主所有或多人業主共同所有。「一物一權」指一建築物上僅能成立一個所有權為限而言。一物只能有一所有權，因此物之一部分，不能單獨成立所有權。

近代物權法是在西方古代物權法基礎發展而來，古代物權法是以羅馬法為代表，物權法規定不動產所有權的內容，同時也是市場經濟制度重要的基礎。羅馬法確定「一物一權」制度，明確規範產權制度，有利於當時市場交易安全，降低交易成本。且當時社會尚未有建築立體化之需求，在觀念認為在一物之上成立同時成立兩個以上所有權，並無必要且無實益。況且一物一權有利於物權公示方法，易於保護交易安全，保障私人財產。

(二) 區分所有權物業

(一) 各國區分所有權立法

1804年《法國民法典》(拿破崙法典)第664條最早提出建築物區分所有權的條文，具有開創性的意義，在民法上突破「一物一權」的框架，後經多次修改，於1938年制定《有關區分所有各階層不動產共有之法律》，1965年修改為《住宅分層所有權法》。

二次大戰之後，工商業發達，都市人口集中，建築物高層化，民法原有規範同一棟建築物上區分所有權人之間的法律條文已無法適用複雜的社會關係，為因應實際上的需要，單獨立法制定區分所有權法來規範區分所有權建物各區分所有人之間的權利義務關係，幾乎是世界各國的一致做法，1948年奧地利制定了《區分所有權法》，1962年日本制定了《有關建築物區分所有等之法律》，1983年修正為《建築物區分所有權法》。1951年德國制定了《關於住居所有權及繼續居住權的法律》，簡稱《住宅所有權法》，於1973年做重大修正。1977年美國聯邦住宅局制定了《統一公寓所有權法》(The Uniform Condominium Act)。1970年香港制定了《多層建築物(業主立案法團)條例》，並於1993年改為《建築物管理條例》。臺灣1995年制定《公寓大廈管理條例》，2003年全面重大修正，2006年內政部建築研究所研擬「物業管理服務業」草案。中國大陸1994年訂定「城市新建住宅小區管理辦法」，2003年公布《物業管理條例》。

(二) 區分所有權=單獨所有+共有+成員權

有鑒於區分所有建築物日亦複雜，德國學者貝爾曼最早主張區分所有權應由（1）專有部分所有權（2）共有部分所有權（3）共有所有權產生的成員權等三要素所構成。我國民法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約定外，按其專有部分比例共有之建築物」，公寓大廈管理條例第三條第一款規定「公寓大廈（區分所有建築物）係指構造上或使用上或在建築執照設計圖樣標有明確界線，得區分為數部分之建築物及其基地」，大陸物權法草案「建築物區分所有權人，就該建築物內其居住等專有部分等享有所有權，就走廊、電梯等共有部分享有的共有的權利，就該建築物及其附屬設施的維護等享有共同管理的權利」。

「成員權」是指區分所有權人基於公寓大廈及其基地之專有部分與共用部分不可分離性，對於區分所有權人及住戶享有的權利及負擔之義務。成員權是基於同居共財關係所產生的權利義務，具有永久性、複雜性，獨立於專有權與共有權之外的一種權利。其特徵不僅僅是單純的私人財產共有關係，有很大部分是共有人管理制度，具有公共行政管理之要素，同時具有公法及私法性質。

伍、公寓大廈管理重要制度（成員權）

（一）規約

公寓大廈規約之內容主要有：

- （1）公寓大廈管理條例規定應載明事項：第 23 條、26 條。
- （2）公寓大廈管理條例授權優先適用項目：有第 8 條、第 9 條、第 10 條、第 16 條第 4 項、第 29 條、第 31 條。
- （3）公寓大廈管理條例授權得規定事項：第 6 條、第 16 條第 2 項、第 25 條、第 36 條、細則第 11 條。
- （4）其他。

公寓大廈住戶規約主要內容大綱

（1）第一章：總則（規約效力所及範圍）。

（2）第二章：住戶權利與義務

- （1）專有部分、共用部分、約定專用部分、約定共用部分
- （2）公共（修繕）基金、管理費之繳交
- （3）共用部分修繕費用之負擔比例

- (4)共用部分及約定共用部分之使用
- (5)約定專用部分或約定共用部分使用與繳費
- (6)專有部分及約定專用部分之使用與限制
- (7)住戶應遵守之共同事項。

(3) 第三章：管理組織

- (1)區分所有權人會議
- (2)有關文件之保管
- (3)管理委員會之人數
- (4)管理委員候選資格
- (5)管理委員候選區域劃分
- (6)管理委員會之召開
- (7)主任委員及各職務委員
- (8)管理委員之消極資格
- (9)委員之權限與職掌
- (10)管理委員之罷免
- (11)管理費、公共基金之管理及運用
- (12)財務運作之監督。

(4) 第四章：附則

- (1)糾紛之協調程序
- (2)違反義務之處置規定
- (3)其他事項。

(5) 第五章：附件

- (1) 管理費收(催)繳辦法
- (2) 停車場管理辦法
- (3) 財務收支作業流程暨稽核管理辦法
- (4) 住戶裝潢施工管理辦法。
- (5) 管理委員會組織章程。

(二) 區分所有權人會議

- (1) 召集人之資格、互推、任期、指定。(§25、28)
- (2) 所有權、受委託人之人數限制。(§27)
- (3) 起造人成立管理委員會及法定管理負責人。(§28)
- (4) 管理委員會選任及任期 (§29)
- (5) 區分所有權人會議及臨時會之開會通知 (§30)

- (6) 區分所有權人會議之決議 (§13、33、31、32)
- (7) 廣告物、無線電台基地台之設置同意權 (§33)
- (8) 管委會職務 (§36)

(三) 管理委員會

管理委員會職務：

- 一、區分所有權人會議決議事項之執行。
- 二、共有及共用部分之清潔、維護、修繕及一般改良。
- 三、公寓大廈及其周圍之安全及環境維護事項。
- 四、住戶共同事務應興革事項之建議。
- 五、住戶違規情事之制止及相關資料之提供。
- 六、住戶違反第六條第一項規定之協調。
- 七、收益、公共基金及其他經費之收支、保管及運用。
- 八、規約、會議紀錄、使用執照謄本、竣工圖說、水電、消防、機械設施、管線圖說、會計憑證、會計帳簿、財務報表、公共安全檢查及消防安全設備檢修之申報文件、印鑑及有關文件之保管。
- 九、管理服務人之委任、僱傭及監督。
- 十、會計報告、結算報告及其他管理事項之提出及公告。
- 十一、共用部分、約定共用部分及其附屬設施設備之點收及保管。
- 十二、依規定應由管理委員會申報之公共安全檢查與消防安全設備檢修之申報及改善之執行。
- 十三、其他依本條例或規約所定事項。

(四) 建築管理制度

(1) 詳細圖說及規約草約 (§56)

- (1) 公寓大廈之起造人於申請建造執照時，應檢附專有部分、共用部分、約定專用部分、約定共用部分標示之詳細圖說及規約草約。於設計變更時亦同。
- (2) 前項規約草約經承受人簽署同意後，於區分所有權人會議訂定規約前，視為規約。
- (3) 共用部分之圖說，應包括設置管理維護使用空間之詳細位置圖說。

(2) 外牆使用限制 (§8)

1. 變更構造、顏色、設置廣告物、鐵鋁窗或其他類似之行爲。
2. 應依法令規定辦理。(變更使用執照、廣告物許可)
3. 公寓大廈規約另有規定或區分所有權人會議已有決議，經向直轄市、縣(市)主管機關完成報備有案者，應受該規約或區分所有權人會議決議之限制。
4. 住戶違反規定，管理負責人或管理委員會應予制止。
5. 經制止而不遵從者，應報請主管機關依第四十九條第一項規定處新臺幣四萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得令其限期改善或履行義務；屆期不改善或不履行者，得連續處罰。
6. 住戶並應於一個月內回復原狀。屆期未回復原狀者，得由管理負責人或管理委員會回復原狀，其費用由該住戶負擔。
7. 強制拆除法律程序：住戶違規→管委會制止而不遵從(存證信函或會勘記錄)→報主管機關→主管機關通知限期改善→住戶不遵從→主管機關罰鍰→住戶未於1個月內回復原狀→管委會回復原狀→費用由住戶負擔。(住戶不負擔→送法院強制執行)

(3) 廣告物、無線電台基地台之設置同意權 (§33)

1. 公寓大廈外牆面、樓頂平臺，設置廣告物、無線電台基地台等類似強波發射設備或其他類似之行爲。
2. 設置於屋頂者，應經頂層區分所有權人同意。
3. 設置其他樓層者，應經該樓層區分所有權人同意。
4. 該層住戶，並得參加區分所有權人會議陳述意見。

(4) 公設點交之強制規定 (§57)

1. 起造人應將公寓大廈共用部分、約定共用部分與其附屬設施設備；設施設備使用維護手冊及廠商資料、使用執照謄本、竣工圖說、水電、機械設施、消防及管線圖說，於管理委員會成立或管理負責人推選或指定後7日內會同政府主管機關、公寓大廈管理委員會或管理負責人現場針對水電機械及消防設施及各類管線進行檢測，確認其功能正常無誤後，移交之。
2. 公寓大廈之水電、機械及消防設施及各類管線不能通過檢測，或其功能有明顯缺陷者，管理委員會或管理負責人得報請主管機關處理，其歸責起造人者，主管機關命起造人負責修復改善。
3. 於一個月內，起造人再會同管理委員會或管理負責人辦理移交手續。

四、大陸物業管理概況

(1) 大陸物業管理

1981年於深圳最早開始推動物業管理及法制建設，1989年9月大慶召開第一次全國住宅小區管理工作會議，建設部發佈「關於在全國展開住宅小區管理試點工作的通知（1990年）」、「城市房屋維修管理辦法（1991年）」、「全國城市文明住宅小區達標考評辦法（試行）及其細則（1992年）」、「全國居住小區達標驗收辦法（1993年）」、「城市新建住宅小區管理辦法（1994年）」...等行政法規，並授權地方政府訂定相關物業管理自治規則，並於2003年9月1日公佈實施「物業管理條例」適用全國。並引進市場機制，明文禁止物業「自建自管」，樓管業（物業企業）必須與建築企業脫離，為外資樓管業者提供一個發展契機。並使「物業」一詞成為法律專業用語，並使「物業管理」正式成為一門新興服務產業。

(2) 大陸物業管理相關法令

	大 陸
1	物業管理條例
2	業主大會規程
3	物業服務收費管理辦法
4	前期物業管理招標投標管理暫行辦法
5	物業管理企業資質管理辦法
6	前期物業服務合同（示範文本）
7	業主臨時公約（示範文本）
8	物業服務收費明碼標價規定
9	住宅共用部位共用設施設備維修基金管理辦法
10	物業管理企業財務管理規定
11	物業管理師制度暫行規定
12	物業管理師資格考試實施辦法
13	物業管理師資格認定考試辦法

(3) 大陸物業管理企業設立資格之比較

	大 陸				台 灣
企業等級	臨時物業管理企業	三級物業管理企業	二級物業管理企業	一級物業管理企業	公寓大廈管理維護公司
資本額	20 萬 RMB	50 萬 RMB	300 萬 RMB	500 萬 RMB	1000 萬 NTB
營業限制	1.按三級物業管理企業核定。 2.設一年的暫定期。	1.20 萬平方米以下住宅專案。 2.5 萬平方米以下的非住宅專案的物業管理業務。	1.30 萬平方米以下的住宅專案。 2.8 萬平方米以下的非住宅專案的物業管理業務。	無	無
相關法規	物業管理企業資質管理辦法	同左	同左	同左	公寓大廈管理服務人辦法
實施日	2004.5.1	同左	同左	同左	1999.9.5

五、結論

1. “物業管理”是“建築學”三大領域之一
2. 建築專業人員的參與
3. 鬆綁專業管理“特許”法令之限制