

我國物業管理法制的現況與發展

# 我國物業管理法制的現況與發展

張鈺光<sup>\*</sup>

## 目 次

- 壹、前言
- 貳、物業管理的範疇
- 參、物業管理發展現況與困境
- 肆、各國物業管理介紹：以中國大陸、香港、日本為例
- 伍、台灣物業管理之課題與對策
- 陸、從公寓大廈管理條例到物業管理服務業法草案
- 柒、結論與建議

---

<sup>\*</sup> 高雄大學法律學系助理教授。

## 摘要

近年來隨著經濟發展，生活方式轉變，人口高度向都市聚集，造成人口密度增加，土地利用越趨集約，高樓層的公寓建築日漸增加，居住行為已和過去傳統的透天住家形式截然不同。目前，住宅物業管理已成為我國重要的服務產業之一，然而我國卻未對於物業管理有專門之法令，僅在「公寓大廈管理條例」當中有類似的規範以及行政院 2003 年核定發布的「服務業發展綱領及行動方案」提及，因此服務群體與物業管理公司關於管理的認知以及標準上時有爭議。

我國物業管理面臨問題，首項問題即為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。另一方面，「物業管理服務業發展綱領」所說明發展策略及具體措施項目，首項措施即為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。有鑑於此，檢討制定物業管理相關法令為當務之急。唯有藉由法令制度面的健全，方以提供全方位服務的業務規範及整合物業管理服務業，俾利物業管理發展。本文將首先介紹各國物業管理的概況，以作為台灣物業管理業的借鏡，最後並提出可能解決方式與建議，俾使我國物業管理業更臻成熟。

**關鍵詞：**不動產、公寓大廈、物業管理、專有部分、共用部分

## 壹、前言

1970 年代以後，由於台灣經濟高度成長，社會發展迅速，生活方式的轉變，致使人口快速集中於都市，都市地價愈來愈高。為了解決人民居住問題，在台北、高雄、台中等大都市，公寓大廈急速成長，不但數量增多，其規模也朝向高層化發展。人們的居住型態亦從傳統的三合院或透天厝，轉變為公寓或大樓，因此，住戶間的糾紛愈來愈多，糾紛內容也日漸複雜及多樣化。

新的(立體)相鄰關係產生許多新型態的問題，例如樓板漏水、樓梯間堆放雜物、占用頂樓、對隱私的侵害、採光日照通風、停車糾紛等，而民法物權編對於不動產相鄰關係之規定，向來偏重於土地的平面相鄰關係，對於公寓大廈產生的立體相鄰關係，則未有相關規定，實不足解決此些層出不窮的問題。

為因應社會生活變遷之需求，遂有 1995 年 6 月 28 日「公寓大廈管理條例」之公布施行，此條例乃就公寓大廈「建物區分所有權」(以下簡稱區分所有權)所為的特別規定，其立法目的係為加強公寓大廈之管理維護，提升居住品質。該條例原係基於行政管理目的所制定，其規範重點在建物的使用收益關係、住戶之權利義務、管理組織及管理服務人等，與民法重在建築物各住戶所有權之物權關係有異<sup>1</sup>。此為台灣不動產交易與管理法制之第一塊拼圖。

又不動產交易價金龐大，攸關交易當事人權益至鉅，更涉及建築、地政、稅捐等諸多專業知識，一般社會大眾很難充分瞭解，故出

---

1 鄭冠宇，民法物權，新學林出版，2010 年 8 月，頁 313。

於事實上需要，仍繼續使用為中人協助處理不動產之相關交易，透過仲介公司撮合，但因缺乏專法加以規範，成員素質良莠不齊，營業模式多非以專業知識或服務為導向，又在缺乏政府有效的管理規範下，消費者常處於不動產交易資訊不對稱的地位，導致不動產交易糾紛案件時有所聞。

有鑒於此，內政部乃邀集產、官、學界代表組成專案小組會商，研提「房地產仲介業管理條例草案」函送行政院審查後，於 1990 年 10 月 5 日轉請立法院審議；惟遭擱置數年，因時空變遷，另有公平交易法、消費者保護法等法案陸續制定完成，遂由趙永清等 28 位立法委員研提委員版草案，交由立法院內政委員會併案審查，經考量將代銷業納入管理，並將法案名稱正名為「不動產經紀業管理條例」，於 1999 年 1 月 15 日完成三讀程序，同年 2 月 3 日經總統公布施行，施行細則亦已於 2000 年 4 月 19 日發布<sup>2</sup>。此為台灣不動產交易與管理法制之第二塊拼圖。

再者，台灣長期以來因租賃市場缺乏權利義務的明確規範，確實有發展不健全的問題，希望透過立法進一步突破，並將該法案列入立法院優先審議法案，請內政部積極與立法院朝野各黨團協調溝通，早日完成立法程序。內政部表示，為引導住宅租賃關係合理化，成立非營利團體提供專業諮詢，提供住宅租賃法律諮詢與糾紛調處管道，及建立租賃住宅代管、包租服務機制，保障租賃當事人權益，因此擬具

---

2 孫寶鉅，不動產經紀業管理條例之立法精神與未來修法方向，資料來源：  
[http://www.remaaroc.org.tw/web/CStudy\\_in.asp?Fno=759902-WS79-200903-TLFFV-19103538&iCurrentPage=2](http://www.remaaroc.org.tw/web/CStudy_in.asp?Fno=759902-WS79-200903-TLFFV-19103538&iCurrentPage=2)（2018.01.24 造訪）

## 我國物業管理法制的現況與發展

「租賃住宅市場發展條例」草案<sup>3</sup>。「租賃住宅市場發展及管理條例」於 2017 年 12 月 27 日總統公布及自公布後六個月實施。此為台灣不動產交易與管理法制之第三塊拼圖。至此，相關法制已較為完整。

關於「租賃住宅市場發展及管理條例」所規範者乃「租賃住宅服務業」（指租賃住宅代管業及租賃住宅包租業，第 3 條第 3 款參照），有關於此，日本稱之為「租賃住宅管理業」。但關於台灣不動產交易與管理法制尚缺最後一塊拼圖，即「物業管理法制」。「租賃住宅服務業」乃關於區分所有建物「專有部分」管理，而「物業管理業」則是對區分所有建物「共用部分」之管理。

近年來隨著經濟發展，生活方式轉變，人口高度向都市聚集，造成人口密度增加，土地利用越趨集約，高樓層的公寓建築日漸增加，居住行為已和過去傳統的透天住家形式截然不同。根據行政院主計處統計 2011 年公寓大廈的居住型態已占總居住人口的 75% 以上，儼然成為新的主流居住形式，因此關於住宅的物業管理產業因而興起，由專業物業管理公司與人員針對建築物硬體及服務其社群與生活環境之軟體，承攬與建築物有關的任何事務，使得社區群體擁有清潔、健康、舒適、方便與安全的生活空間。目前，住宅物業管理已成為我國重要的服務產業之一，然而我國卻未對於物業管理有專門之法令，僅在「公寓大廈管理條例」當中有類似的規範以及行政院 2003 年核定發布的「服務業發展綱領及行動方案」提及，因此服務群體與物業管

---

3 行政院新聞稿，

[https://www.ey.gov.tw/News\\_Content2.aspx?n=F8BAEBE9491FC830&s=D59AE976E132130D](https://www.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=F8BAEBE9491FC830&s=D59AE976E132130D)（2018.01.24 造訪）

理公司關於管理的認知以及標準上時有爭議。有鑒於此，本文首先將對住宅物業管理之範疇作定義，界定住宅物業管理的服務範圍，並且對應我國公寓大廈管理條例當中有關物業管理的相關條文，探討目前住宅物業管理的發展現況，並檢討我國目前社區物業管理所面臨的問題，以及對「物業管理服務業法」草案所帶來的影響作分析，以提升未來公寓大廈之管理和使用品質，期我國住宅物業管理能更上一層。

目前，我國物業管理面臨問題，首項問題即為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。另一方面，「物業管理服務業發展綱領」所說明發展策略及具體措施項目，首項措施即為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。有鑑於此，檢討制定物業管理相關法令為當務之急。唯有藉由法令制度面的健全，方以提供全方位服務的業務規範及整合物業管理服務業，俾利物業管理發展。本文將首先介紹各國物業管理的概況，以作為台灣物業管理業的借鏡，最後並提出可能解決方式與建議，俾使我國物業管理業更臻成熟。

## 貳、物業管理的範疇

所謂「物業」，乃指不同型態不動產的泛稱，包括土地型態或建物（建築物）型態皆可稱為「物業」。廣義的物業管理是物業的一種增值服務，除了提供建築物內勞務與服務，以延續建築物壽命與使用的基本需求外，更應藉由營運管理增加收入，以提升不動產與土地的價值，因此物業管理可說是針對建築物硬體及服務其社群與生活環

## 我國物業管理法制的現況與發展

境的軟體，作維護管理與全方位的經營，包含所有與建築物使用有關業務的管理活動，使建物使用者擁有安全清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育的生活空間。因此，廣義的物業管理範圍很大，以下就不同分類方式區分不同種類的物業：

一、建築物使用型態區分，則可分為以下幾類<sup>4</sup>：

表 1. 建築物使用型態

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

---

4 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。網址：

<https://blog.xuite.net/wekky123/twblog/118169427-%E7%89%A9%E6%A5%AD%E7%9A%84%E6%84%8F%E7%BE%A9%E8%88%87%E7%89%A9%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86%E7%9A%84%E7%AF%84%E7%96%87>（2018.01.24.造訪）

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。

## 二、依照層級分類：中華物業管理協會分類方式<sup>5</sup>

表 2. 建築物使用層級

第一級	不動產的維護與經營 例清潔，保全，機電，安檢，修繕，景觀等業別。
第二級	不動產與生活機能的關係：社區生活待需求工作例托兒所，洗衣店，超商市場，7-11 零售店等。
第三級	不動產與資產管理的關係：例租賃，證券，信託等。

## 三、依據 2003 年行政院核定「服務業發展綱領及行動方案」，台灣現行物業管理服務業依其服務項目分為三類<sup>6</sup>：

表 3. 現行物業管理服務業依其服務項目

建築物與環境的使用管理與維護	提供使用者建築物與環境之管理維護、清潔、保全、公安、消安及附屬設施檢修等服務範疇。
生活與商業支援服務	提供使用者物業代辦及諮詢服務、行政事務管理、商業支援、食衣住行育樂等生活產品及社區

5 中華物業管理協會，<http://www.chpma.org.tw/big5/index.asp>（2018.01.24.造訪）

6 行政院 93 年 11 月 15 日院臺經字第 0930051134 號函核定，「服務業發展綱領及行動方案」，頁 327。



## 我國物業管理法制的現況與發展

	通路、照顧服務、宅配物流等生活服務範疇。
資產管理	提供給使用者的是不動產的經營管理顧問、開發租賃及投資管理等服務範疇。

上述物業管理的分類繁多，然大致上可以分為建物本體、生活管理、資產管理三大類。本文聚焦於住宅類型的物業管理，對屋主而言，狹義的物業管理可能僅指公共設施的管理與清潔、保全、機電維護等，即社區共有部分的管理維護；而資產管理則是專有部份的屋內設備修繕維護、租賃事宜的處理、開發使用方式、投資管理等服務項目<sup>7</sup>。再了解物業管理的定義後，我們將聚焦於住宅物業管理，其與一般物業管理較為不同的是，它著重於「公寓大廈」的管理維護，標的為「共用部分」、「附屬設施設備」或「涉及區分所有權人共同事項及權利義務的相關事項」，並未包括「物業管理」中為所有權人創造最大不動產投資報酬率的「投資管理」服務項目，主要服務的項目也由建築物本體擴及至社區居民，因而住宅物業管理的管理範疇與內容與公寓大廈管理之內容較為類似，但也不完全相同<sup>8</sup>。

「住宅」是重要民生之首，由於屬於昂貴產品，通常購買者常會搜集各方資料、再三考慮才會購買，優質住宅的管理可大致區分成軟體與硬體的管理，軟體部分如社區營造，硬體的部分如建築構造體與空間環境。優質硬體管理的基本需求除了使用機能與性能的確保外，

---

7 華人百科，  
<https://www.itsfun.com.tw/%E7%89%A9%E6%A5%AD%E7%AE%A1%E7%90%86/wiki-1199755-6644435>（2018.01.24 造訪）

8 李鴻毅，不動產經營與管理，中國地政研究所，2001 年 8 月，頁 387。

從環境角度而論，新的管理趨勢須滿足使用的「健康性」、「安全性」、「永續性」，其中永續性亦包含了節能減碳、環保再生、生態維護；從資產管理的角度來看，新的管理趨勢須滿足經濟上的「保值性」、「增值性」與「創收性」<sup>9</sup>。

目前，國內的大樓或集合住宅大多委託物業管理公司來經營管理，委託經費來源多從管理委員會每月收取的管理費中支付，管理費雖因地區區位、戶數規模、公共設施量、維護頻率有所差異，從每月 20~200 元/坪都有，落差很大可達 10 倍之多，但有趣的是多數僅滿足了前述機能使用的基本需求，以及少數的安全性確保，例如門禁管制與少數法定檢查項目<sup>10</sup>。好的管理將賦予住宅優質的生命力，未來無論從健康住宅、安全與友善空間、永續環境或資產經濟等價值面來看，專業的住宅物業管理公司，關切的重點不應僅止於警衛保全、升降機械與機電維護、消防安檢、公共安檢、環境清掃等基本的機能與安全管理工作，更應從優質生活環境與提升資產價值的觀點，逐步檢視硬體管理的新趨勢標準。

### 參、物業管理發展現況與困境

早期我國關於建築物區分所有權的法律，只有「民法」物權編的第 799 條及第 800 條的規定。70 年代以後，由於台灣經濟高度成長，

---

9 張金鶚，張金鶚的房產七堂課，方智出版社，2010 年 2 月，頁 27。

10 家和保全公司/家和管理公司，  
<http://www.home-security.com.tw/?%E5%84%AA%E8%B3%AA%E7%A4%BE%E5%8D%80%E4%BC%81%E5%8A%83,40>（2018.01.24 造訪）

## 我國物業管理法制的現況與發展

生活方式的轉變，致使人口快速集中於都市，城市地價愈來愈高。為了解決人民居住問題，在台北、高雄等大都市，公寓大廈急速成長。其數量多，其規模也朝向高層化發展。因此，住戶間所牽涉的紛爭愈來愈多，紛爭內容也日漸複雜及多樣化。「民法」的第 799 條及第 800 條的規定，不夠處理現實的情事。因此，內政部營建署於 1987 年 6 月制定了「高樓集合住宅管理維護法」草案卻未公布施行<sup>11</sup>。1992 年 1 月 3 日，內政部鑒於民間有將集合住宅(公寓大廈住宅)供作犯人隱匿場所情況發生，作為治安對策之目的，公布了「公寓大廈及社區安全管理辦法」。另外，「土地登記規則」上設有關於區分所有建物專有部分、共用部分、地下層及屋頂突出物之登記規定，也是有關建築物區分所有權制度的重要內容。而最後使「公寓大廈管理條例」制定的推手則是因台北論情西餐廳、台中衛爾康西餐廳大火事件，故於 1995 年 6 月頒「公寓大廈管理條例」規定建築物管理法則。雖有公寓大廈管理條例處理大廈的複雜關係，然而，目前我國公寓大廈的物業管理並無專法，造成台灣目前物業管理的發展現況有困難，以下分就目前台灣住宅物業管理發展現況以及所面臨困境作探討<sup>12</sup>：

### 一、住宅物業管理發展現況

目前，台灣的住宅物業管理屬於三級制，大致可分為下列三級，

---

11 梁宇賢，評「高樓集合住宅管理維護法」草案，法學叢刊，第 38 卷 1 期，1988 年 1 月，頁 43-62。

12 陳維東，2010 物業管理產業發展概況，2011 年台灣房地產年鑑，政大商學院信義不動產研究中心，2011 年 1 月，頁 305、314 以下。

下圖為一般住宅公寓大廈管理組織圖，組織圖是根據「公寓大廈管理條例(以下簡稱管理條例)」所形成，起造人根據管理條例第 28 條召集區分所有權人召開區分所有權人會議，成立管理委員會制定規約，管理委員會依照管理條例第 25 條每年必須至少召開一次區分所有權人會議，或於重要事項及規約約定時召開臨時會議，管理委員會的職權根據管理條例第 36 條像是會議決議、共有部分之清潔維護修繕改良、安全、設施保管、住戶違規事項處置、消防安檢、會計報告等等。選出管理委員會後，除了由所有權人自行管理外，得依照區分所有權人的意思，委託給(管理條例第 41 條)經中央主管機關許可的管理維護公司，得以部分委託管制模式或完全委託管控模式，委託管理服務公司及其任用的管理服務人員執行業務(管理條例第 42~45 條)，這就是目前台灣的住宅物業管理模式。

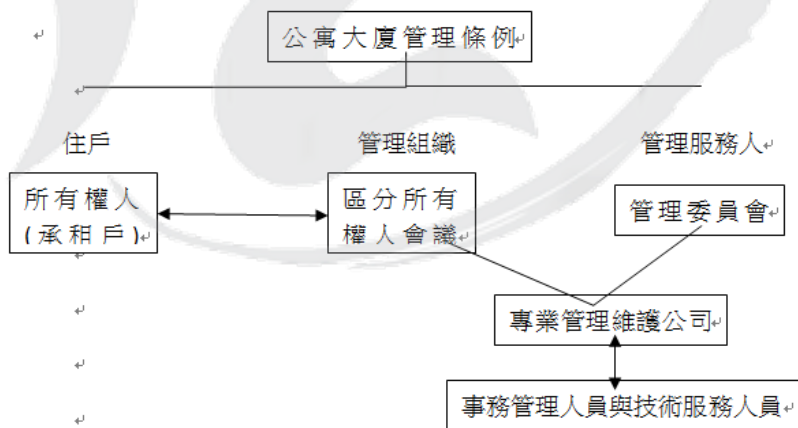


圖 1. 管理組織架構圖

## 我國物業管理法制的現況與發展

由以上組織架構圖，我們可以將管理分為三個層級：

- (一) 決議機構：區分所有權人會議。
- (二) 督導機構：管理委員會或管理負責人。
- (三) 執行機構：管理維護公司或管理負責人。

而管理維護的方式若是共有部分則包括公寓大廈的建物、共用設施、基地，由督導或執行機構直接管理維護；若是專有部分由區分所有權人直接管理維護。

目前，台灣物業管理業界有台灣物業管理學會，其成立目的為是提升居住環境品質與增進生活水準，兼顧社區硬體建設及軟體內涵的品質，有效積累優質且豐碩的社會資產，必須落實物業管理學術研究、法治建立與專業服務的社會任務；而關於政府單位，台灣並沒有一個專司住宅政策的獨立中央單位，因此住宅物業管理就散落在各級政府的建管、地政等部門，像是最近新成立的新北市公寓大廈調處，即是在處理新北市有關公寓大廈管理的爭議事件，因新北市報備有案之社區管理委員會計有近 7 千件，近年社區發展自治意識高漲，民眾積極參與社區自治的管理，但因而發生的爭議事件也不在少數，住戶為提升公寓大廈居住品質卻也因私權糾紛而導致司法爭訟，此非行政機關所樂見，成立調處委員會希望能迅速有效的為市民解決問題。藉由此一調處平台提供民眾專業建議及法律諮詢，未來民眾可循「先行政、後司法」途徑，保障公寓大廈住戶之權益，並提升公寓大廈居住

品質，減少住戶間司法爭訟。該調處委員會委員的組成係由目的事業主管機關以及委員由具有公寓大廈管理維護、營建、社會福利、地政、法律等距專門學識經驗之專家學者擔任。

## 二、住宅物業管理的困境

台灣的物業管理概念在 1970 年代因為重大公共建設的興建及房地產市場蓬勃發展下形成，因為沒有專門規範物業管理的完善法令，導致住宅物業管理上並不像香港、上海物業管理專業化程度較高、市場競爭性也很強，而有較完善的管制制度與市場體系，以下就台灣的物業管理所發生的困境做一個整理<sup>13</sup>：

（一）管理者對於消費者需求的認知：業者對於住戶之需求無正確認知。實際上，業者與住戶透過每年換約制度，針對現行之服務項目及程度進行協商溝通，業者亦透過平日的顧客需求調查了解社區住戶的需求，此問題比較不大。如保全、清潔、機電修繕服務，是公寓大廈日常所需且不可或缺之服務項目，且業者可透過每年換約制，了解消費者需求並加以協商。故就目前第一類基本服務方面，業者對於消費者之需求有所了解，並透過協商而達到消費者所需之服務品質。

（二）業者有無針對消費者需求，制定服務品質之規格：業者因以小規模居多，資金及人員專業能力不足、且消費者未能對服務品

---

13 103 年度台灣物業管理趨勢論壇，花敬群教授發言部分整理，台灣物業設施管理協會，<http://www.t-fma.org.tw/?p=3704>（2018.01.24 造訪）章倩儀、陳奉瑤，不動產經營管理（三版），智勝出版社，2015 年 9 月，頁 347-348。

## 我國物業管理法制的現況與發展

質清楚界定與衡量、消費者需求差異大，故無法針對消費者之需求制訂完善且標準化之服務規範、規章。

- (三) 服務品質無法完整傳遞問題：業者已有制訂完善之規範及規章，但因為服務人員未落實規章與規範、服務人員流動率高、服務人員素質不高、人員教育訓練不完善、業者監督考核不確實以及消費者需求歧異等的原因，以致於服務品質未確實地傳遞給消費者。
- (四) 資訊傳遞時，外部溝通落差造成認知與體驗之落差：消費者對於服務品質之外部溝通，常信賴於相對較好之口碑及網路評價，惟欠缺公正且客觀之物業管理廠商評鑑制度、家戶之期待服務水準與願付價格落差，對物業服務品質在主觀上有認知差異等，住戶實際體驗後有落差的情況。
- (五) 社區大樓管理事務多如牛毛，管委會委員須在短時間熟悉各項工作：當團體運作未建立默契時，管委會委員因不熟悉工作內容及意見相左而時有衝突發生；加上執行工作的挫折感，造成日後畏懼或不願再擔任委員。
- (六) 社區管委會委員更換頻繁且非專業：因委員會任期一年一任(且為無給職)，很多委員在任期內可能剛瞭解社區運作時，委員會即面臨任期終了而需準備職務交接。
- (七) 得標價格低加上一年一聘，難招募到優良從業人員，服務品質難控制：物業管理業雖訂定高門檻的特許經營規定，但部分公司利用借牌標案、不開發票、員工未投保勞健保及各項責任險，低價投標。在部份管委會以價格取捨的條件下，將難以找到優良的物管公司。



## 肆、各國物業管理介紹： 以中國大陸、香港、日本為例

### 一、中國大陸

中國大陸自改革開放之後，房地產發展蓬勃，因而帶動中國物業管理產業的發展。於 1981 年的 3 月，中國大陸的第一家物業管理公司成立，該公司僅以一個建案的管理模式來開啟市場化物業管理的先河。1994 年建設部要求在城市新建市區全面推行物業管理，並頒布了《城市新建住宅小區管理辦法》，這是大陸地區第一部全國性的物業管理部門規章，該辦法確立了大陸物業管理產業的體制與機制，規定新建住宅城區推行專業化的管理模式，由物業管理公司統一實施物業管理。20 多年以來，中國物業管理服務業的領域，由住宅區擴展到工業區、學校、醫院、商場、辦公大樓等各類物業，為城市公房管理體制改革，全中國已有近萬個 5 萬平方公尺以上的新建住宅城區實行了物業管理新體制。2003 年中國國務院頒布並實施《物業管理條例》，意謂著中國的物業管理機制進入了法制化與規範化的新發展<sup>14</sup>。

中國物業管理法律反映了物業管理的精神，其對具體物業管理法律規範的制定、解釋、運用，有幾個原則：（1）當事人地位平等原則。（2）保障物業合理使用原則。（3）保護當事人合法權益的原則。（4）有利於物業管理業健康發展的原則。除此之外，大陸物業管理法還有

---

14 丁澤宇，兩岸物業管理發展之比較研究，中國科技大學建築研究所碩士論文，2011 年 7 月，頁 42-46。



## 我國物業管理法制的現況與發展

幾個獨特性，分述如下<sup>15</sup>：

- (一) 物業管理法律規範運用於進行物業管理活動的主體。如果行為人從事的是金融活動，那麼對行為主體運用應當是金融法律規範，而不是運用物業管理法律規範了。
- (二) 物業管理法律規範與技術規範交織在一起。物業管理活動，除了物業管理主體之間發生法律關係外，還涉及很多關於物業本身的修理和維護、安裝及裝飾裝修的標準要求等，而這些涉及有關物業本身的維護問題與安全問題，往往是物業管理法律關係主體權利和義務，兩者是交織在一起的。

## 二、香港

過去，香港為了實現居住正義而提供居民最基本的居住條件，政府建造許多公營房屋，這些公營房屋的主管機關為房屋署，其工作主要在於租屋及物業管理兩個方面。1972 年，香港政府推動十年建屋計劃，是香港公營房屋發展的重要一步。當時公屋的管理工作包含租物管理、物業管理及社區建設。70 年代中期，房屋署支持公屋居民成立互助委員會，將公屋管理由上而下的統制關係變為夥伴關係。70 年代後期，公屋的建築計劃擴展至香港新市鎮地區，為了加強居民對於社區的認同感，房屋署率先在新市鎮地區建立住戶諮詢中心，協助居民適應新環境，變建立新的社區關係。80 年代，香港區議會開始要求房屋署必須要要議員以及市民解釋香港的房屋政策及運作，使得所以的執行透明化。1995 年更進行為期一年的屋邨管理諮詢委員會

---

15 同上註，頁 34-38。

計劃，目前該委員會以推行至全港各個公共屋邨，藉由參與活動，讓居民真正感覺到自己是社區的一份子，並透過夥伴關係，與政府共同分擔管理與經營社區的責任<sup>16</sup>。

香港物業管理分為兩大類，住宅與非住宅（商業大廈、工業大廈、商場購物中心、旅館與酒店）。根據香港地產學會 2005 年調查，住宅的物業需僱用專業管理公司管理、維修及保養，提供物業管理服務，如清潔、電梯維修、定期檢驗樓宇設備及結構等。住宅又可分為（一）公共房屋（二）單棟式的大廈或唐樓（三）大型的私人屋苑。分述如下<sup>17</sup>：

- （一）公共房屋：現行的公共房屋大多是採合約制聘請私人物業管理公司，而較舊的公共房屋都是由政府的房屋署管理。
- （二）單棟式的大廈或唐樓：這類戶數較少，若聘雇有系統之物業管理公司，每戶所附的管理費會較昂貴，故只會聘雇一至二位管理員，而清潔工作會另聘其他人負責。
- （三）大型屋苑：戶數較多，可聘雇較具規模的物業管理公司，一般的清潔、維修都由物業管理公司一併處理。

### 三、日本

- 
- 16 屋邨管理諮詢委員會計劃，  
<https://www.housingauthority.gov.hk/tc/common/pdf/about-us/policy-focus/policies-on-public-housing/B19/B19.pdf>（2018.01.24 造訪）；香港房屋委員會租住房屋小組委員會議事備忘錄屋邨管理諮詢委員會計劃的檢討，  
<http://www.cityu.edu.hk/hkhousing/prm/rhc/RHC7-00Chi.PDF>（2018.01.24.造訪）
- 17 香港地產學會，物業管理手冊（增訂版），香港商務印書館，2007 年 7 月，頁 23-24。

## 我國物業管理法制的現況與發展

1962 年日本公布「建築物區分所有等之法律」，該法規定了物業所有人的權利及限制、取得特權、共用部分之共有、共用部分變更及其管理、管理人及其權限與任務、規約之規定、集會之規定、關於對社區準用與罰款之規定等。而後日本經濟起飛，人口大量集中於都市，地價高漲，土地立體空間利用急速發展，大樓逐漸高層化及大型化。日本政府於 1983 修訂「關於建築物的產權所有等的法律」，成為日本目前物業管理中的一項基本法律。

後來日本的建設省制定了「中高層共同住宅標準管理規約」、「中高層共同住宅標準管理委託企約」與「中高層共同住宅管理業務處理準則」明確規定每位住戶在其購房時必須依照這些樣本與物業管理公司簽約，以確保雙方的法律關係，另外還訂立「大樓管理法」、「警察法」、「消防法」等，這些規定對於資格、操作規模、安全保障、技術指標等都作了具體的規定。

關於日本之不動產管理業，依其業務型態之不同，主要有「整棟辦公大樓之物業管理、事務管理」、「區分所有公寓共用部分之物業管理、事務管理」、「租賃住宅之管理委託、轉租」等類型，故其主要法律規範依據亦有所不同；「整棟辦公大樓之物業管理、事務管理」目前並無專法，且多適用於非消費關係，故回歸民法規定以為規範。至於「區分所有公寓共用部分之物業管理、事務管理」，其主要法律依據是西元 2000 年（平成 12 年）公部實施之「關於推進公寓管理適正化法律（マンションの管理の適正化の推進に関する法律）」，其業務活動之主體是「公寓管理業務主任者」。根據該法第一條，伴隨著土地利用高度化的進展以及其他國民居住環境的變化，有鑑於多數區分所有權人所居住公寓的重要性增大，藉由諸如公寓管理士的資格

認定、公寓管理業者的登錄制度之實施等公寓管理的適正化的措施，以圖確保公寓良好的居住環境、以國民生活的安定提升及國民經濟的健全發展為目的<sup>18</sup>。而關於「租賃住宅之管理委託、轉租」，目前並無專法規範，其主要業務規範均係行政規則，主要有「租賃住宅管理業者登錄規程」、「租賃住宅管理業務處理準則」、「租賃住宅管理業者登錄規程及租賃住宅管理業務處理準則之解釋、運用的想法」等，其業務活動之主體是「租賃不動產經營管理士」。

至於日本之不動產租賃業，依其業務型態之不同，主要有「借家業、借間業」、「（住宅以外）不動產租賃業」、「停車場業」等類型，故其主要法律規範依據亦有所不同；「借家業、借間業」<sup>19</sup>以及「（住宅以外）不動產租賃業」，同前述「租賃住宅之管理委託、轉租」之管理業，目前並無專法規範，其主要業務規範均係行政規則，主要有「租賃住宅管理業者登錄規程」、「租賃住宅管理業務處理準則」、「租賃住宅管理業者登錄規程及租賃住宅管理業務處理準則之解釋、運用的想法」等，其業務活動之主體是「租賃不動產經營管理士」。「停車場業」，目前並無專法，故回歸民法規定以為規範。

由於此部分與台灣現行制度差異不小，為方便表示，以下圖輔助之。

---

18 台灣關於公寓大廈共用部分之管理服務人及管理維護公司，僅於「公寓大廈管理條例」第四章第 41 條以下就其業務、人員資格有部分規範，但關於其業務行為、注意義務及義務違反之處理等無完整規定，建議仍應另外制訂管理業專法，以填補其規範缺口。

19 按所謂「借家」就是透天住宅或區分所有住宅之全部租賃，而「借家」就是透天住宅或區分所有住宅之一部租賃。

## 我國物業管理法制的現況與發展

表 4. 日本不動產業之範圍及其規範（本文自行整理繪製）

業務名稱	主要業務類型	執業主體	規範依據	備註（台灣現況）
開發業	土地之買賣、互易	宅地建物取引業主任者	宅地建物取引業法	台灣關於建築開發業並無專法規範，主要適用民法、消費者保護法等
	宅地建物之買賣、互易	宅地建物取引業主任者	宅地建物取引業法	
仲介業	宅地建物之買賣、互易或租賃之代理	宅地建物取引業主任者	宅地建物取引業法	台灣關於仲介業之主要法律規範是不動產經紀業管理條例，但規範對象多了代銷經紀業
	宅地建物之買賣、互易或租賃之仲介	宅地建物取引業主任者	宅地建物取引業法	
管理業	整棟辦公大樓之物業管理、事務管理	無專法規範，回歸民法	無專法規範，回歸民法	台灣尚無專法，主要規範是公寓大廈管理條例第四章以下
	區分所有公寓共用部分之物業管理、事務管理	公寓管理業務主任者	關於推進公寓管理適正化法律	台灣尚無專法，主要規範是公寓大廈管理條例第四章以下
	租賃住宅之管理委託、轉租	租賃不動產經營管理士	尚無專法規範 主要行政規則有租賃住宅管理業者登錄規程、租賃住宅管理業務處理準則、租賃住宅管理業者登錄規程及租賃住宅管理業務處理準則之解釋、運用的想法	台灣 2017.12.27 公布及自公布後六個月實施之「 <u>租賃住宅市場發展及管理條例</u> 」係針對此部分行業、業務人員、業務行為規範之專法
租賃業	借家業、借間業	租賃不動產經營管理士	尚無專法規範 主要行政規則有租賃住宅管理業者登錄規程、租賃住宅管理業務處理準則、租賃住宅管理業者登錄規程及租賃住宅	台灣 2017.12.27 公布及自公布後六個月實施之「 <u>租賃住宅市場發展及管理條例</u> 」係針對此部分行業、業務人員、業務行為規範之專法

			管理業務處理準則之解釋、運用的想法	
	(住宅以外)不動產租賃業	租賃不動產經營管理士	尚無專法。主要行政規則有租賃住宅管理業者登錄規程、租賃住宅管理業務處理準則、租賃住宅管理業者登錄規程及租賃住宅管理業務處理準則之解釋、運用的想法	台灣 2017.12.27 公布及自公布後六個月實施之「租賃住宅市場發展及管理條例」適用範圍並未包括此部分 台灣關於仲介業之主要法律規範是不動產經紀業管理條例，但規範對象多了代銷經紀業
	停車場業	無專法規範，回歸民法	無專法規範，回歸民法	台灣關於停車場業之主要法律規範是停車場法

## 伍、台灣物業管理課題與對策

### 一、發展歷程

#### (一) 建築物區分所有權的規定

我國早期關於建築物「區分所有權」的法律只有在《民法》物權編第 799 條及第 800 條中規定，像是「民法」第 799 條即規定「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。」適用對象為分棟縱切型區分所有建築物

## 我國物業管理法制的現況與發展

<sup>20</sup>。而後，台灣經濟起飛，人口大多集中於都市，都市地價高漲，為解決人民居住問題，居住密度提高，高樓大廈數量增多，規模日趨高層化，逐漸引發住各住戶之間複雜且多樣化的紛爭問題。

然而，因多數人民居住於公寓大廈或社區之中，民眾的居住空間亦日漸狹窄，高層建築物內存在著許多的違章建築，違規使用任意改建，缺乏公德心等影響住民的生活環境品質，以及因建築物的建材使用不當致產生所謂的輻射屋、海砂屋等瑕疵建築物，尤其是發生如台北市快樂頌餐廳、台中市威爾康西餐廳等重大火警，造成多人死亡的公共安全問題等多重原因相乘之下，自 1983 年便著手進行公寓大廈的立法，1984 年開始草擬相關條文，1993 年完成草擬並送交立法院審查，經歷十多年的努力，終於 1995 立法院通過「公寓大廈管理條例」。

「公寓大廈管理條例」的制定，對於高層建築物的所有權人，居住者及我國現代社會具有絕對的、肯定的存在意義。其制定目的，在於：(1)明訂住民權利義務；(2)給予適當的管理，以維持公寓大廈的壽命(產值)；(3)提昇居民生活品質。雖然在公寓大廈管理條例第三章管理組織中載有明文，但是管理服務業整體運作究竟為何？區分所有人自主管理私所有財產權的層面提昇至法律規範層面的自治組織，是否能順當的運作，而作進一步有效性的管理？私所有財產權未能適切管理，公權力是否能立即取而代行？對於擁有私有財產權的區分所有人因一部法規的降臨。必定使區分所有人產生無比困惑，區分所有建築物的整體管理制度、規範、理論架構為何？成為當前我國區分所有

---

20 溫豐文，台灣集合住宅之管理，法令月刊，第 44 卷 9 期，1993 年 9 月，頁 7-9。



建築物的問題所在，也是亟待解決的課題<sup>21</sup>。

「公寓大廈管理條例」既已公布施行，則日後區分所有建築物或者是公寓大廈的住戶間自有法律的規範依據。在「公寓大廈管理條例」施行前，我國法律制度上對建築物的管理分散於各種不同的法規和機關。例如建築物結構或外觀的變更是由地方政府的工務建管部門負責；消防安全檢查由消防部門負責；噪音、污染的防治和取締由環保部門負責；道路通行由交通及警政部門負責。住戶間因相鄰所生的問題如不屬於上述各部門管理的事項，則必須依據「民法」物權編中相鄰關係的規定，甚至透過法院來確保自身權利。上述情形造成事權不統一，政府各部門人手普遍不足，導至各項管理業務無法貫徹，常有人陳情檢舉則辦，無人則免事。而近年的幾次重大火災，像是台中夜店大火，除了暴露公務員執行公權力不力外，也顯示了徹底執行的困難和無奈，與其坐待公權力的充實，不如借助於民間自發性的力量。所以建議公寓大廈管理使用應當將管理權與經營權由各公寓大廈自行管理組織，透過區分所有權人與住戶的協商，形成自主治理的管理，這樣比較容易得到認同也執行起來亦較有效率，在輔以政府行政管理上的協助，由各公寓大廈自身的管理組織對於建築物使用 and 安全的監督管理負第一線的責任，更授予對違規的區分所有權人和住戶有強制遷離和強制出讓的訴訟權，政府各部門則退居第二線，在自治管理組織無力或力有未殆時，才以國家公權力介入。這種方式並未免除政府部門的行政權責，但卻加重了個人對居住環境的參與和重視，這

---

21 黃盈樺、黃崑璽，物業管理公司服務對居住環境品質認知的影響，物業管理學報，第3卷1期，2012年3月，頁4-5。



## 我國物業管理法制的現況與發展

就像是土地經濟學家 Ostrom(1990)年所提出的為避免公用地悲劇，由使用者自行組織管理會比由上而下的統治關係來的緊密且有效率<sup>22</sup>。

### （二）台灣物業管理現況

台灣物業管理發展至今，尚無專法及規範，故無主要之主管機關，但公司成立已從公寓大廈維護公司、保全股份有限公司、清潔維護公司等單一業務公司，漸漸轉型為物業管理維護公司，業務執行範圍隨之擴大，公司設立過程過於繁瑣，故亟待主管機關統合相關法令，以供各從業公司作為依詢。

綜觀各國之物業管理的類型不僅僅是公寓大廈，也包含了商業大樓、商場、飯店等，而我國的「公寓大廈管理條例」主要實施範圍為公寓大廈管理維護，並未考慮商業、辦公、公有建築及其他型態之物業，故未來修法時應可考慮納入不同建築物之使用類型予以規範。

以管理建築物的角度來看，建築物完工後之設施維護、消防設備定期檢查、環境清潔、安全管理、停車場租賃以及生活代辦等，已超出目前「公寓大廈管理條例」規定的業務範圍及權限，又保全人員與公寓大廈管理人在業務上的重疊，總上所述，法令的整合值得探討。

### 二、困境<sup>23</sup>

---

22 鄭寶村，救地球—由 2009 年諾貝爾經濟獎得主 Elinor Ostrom 的共有資源治理談起，<http://web.lib.fcu.edu.tw/libstories/archives/493>（2018.01.24 造訪）

23 郭進泰、謝博明、周士雄、高秉毅，物業管理服務契約對於公寓大廈管理維護之影響，台灣土地研究，第 19 卷 2 期，2016 年 11 月，頁 51-55。

## （一）業務重疊之問題

### 1、關於保全業與公寓大廈管理維護業之問題

依「保全業法」第四條第一款與「公寓大廈管理服務人管理辦法」第十五條第五款規定保全業與公寓大廈管理維護公司得經營下列業務，並可看出其具有防火、防災之安全之相同業務，其在業務內容上該如何競合呢？公寓大廈管理維護公司是否可受託管理非公大廈管理之業務？保全業承接業務時是否要透過再次委託的方式交由公寓大廈管理公司？

### 2、關於清潔維護業之問題

根據現況了解，目前清潔維護業的工作內容分為建築物內的清潔與建築物外觀環境的清潔，舉凡建築物內的清潔包括地板清潔、廁所清潔、垃圾分類、水塔清潔等；建築物外觀環境清潔包含建築物外牆清潔、景觀造景環境清潔、建築物排放廢水清潔等；然而目前清潔維護業遵循的法規有廢棄物清理法、廢棄物清理法施行細則、事業廢棄物處理設施餘裕處理容量許可管理辦法、資源回收再利用法、資源回收再利用法施行細則、營建事業再生資源再生利用管理辦法等，除此之外，清潔維護業是否還須另訂清潔業法便於管理及指定主管機關？對於清潔維護技術人員在資格上是否也須參加技能檢定？

### 3、關於停車場營運管理之問題

## 我國物業管理法制的現況與發展

依據「停車場法」第 2 條之規定，停車場之類型包含建築附設停車空間、路邊停車場及路外停車場三種停車場所；在「利用空地申請設置臨時路外停車場辦法」第 13 條規定，設置完成之臨時路外停車場，應由停車場申請人或管理人負責保養、管理及負維護公共安全之責任。但對於建築附設停車空間之法令沒有特別詳細說明管理規則及管理人員的資格限制；針對停車場管理方面，是否須有更完善的管理規則及管理人員的資格限制？

### 4、關於目的事業主管機關與行為人之整合問題

目前物業管理相關法令猶待整合，各個相關法令均有不同的目的事業主管機關與不同的行為人，則這些相關法令應如何整合？例如：「公寓大廈管理條例」、「保全業法」、「不動產經紀業管理條例」、等。

### 5、未來物業管理法令制定方向：修正「公寓大廈管理條例

#### （二）經營層面研究之問題

目前台灣各物業管理服務業的服務內容均不一樣，有單一執業一種服務項目，也有執業多種服務項目，未來是否將物業管理服務業分類為專業物業（單一經營某行業）及綜合物業（同時經營二個以上行業）或是其他分類？

在物業管理相關行業中，特許行業（例如：保全業、公寓大廈管理服務業、室內裝修業、營建廢棄物共同清理業、、、等）是否須結

合成物業管理服務業？或是仍維持現況？

### 三、對策

#### （一）業務重疊之解決對策

##### 1.關於保全業與公寓大廈管理維護業之對策

若以修正公寓大廈管理條例方式，則公寓大廈管理維護公司提升為物業管理公司，以管理位階為主，則得將部分業務分包於保全業。

未來若將公寓大廈管理條例名稱修正為物業管理條例，則可增加營業範圍，可受託管理非公寓大廈管理之業務。

##### 2.關於清潔維護業之對策

建築物外觀環境清潔包含建築物外牆清潔、景觀造景環境清潔、建築物排放廢水清潔等業務，需要訓練專業之技術，故可考慮清潔維護技術人員在資格上須參加技能檢定，在法令內也應訂定清潔技術人員的資格限制。

##### 3、關於停車場營運管理之對策：

台灣目前有數家經營停車場之公司，停車場的模式有室外停車場、室內停車場、平面停車方式、機械式停車方式…等。以停車安全為前提，機械停車方式應設置管理人員在停車時的技術指導，以人身安全為前提，停車場管理可採用保全系統連線方式管理。

#### 4、關於目的事業主管機關與行為人之整合對策

若朝向專業化方向，各行業在執行上應遵循該類行業之法令與主管機關，另以物業管理條例(法)規範物業管理公司，而物業管理公司以顧問方式指導與監督進度分包之行業。

#### 5、未來物業管理法令制定方向：

近期—修改「公寓大廈管理條例」；遠期—訂定「物業管理服務業法」。

##### (二) 經營層面解決對策

參考香港及大陸經驗，香港及大陸之物業均以「物業專業化」為經營理念，若未來在法令部份的制定方式為訂定物業管理條例，並採「營造業法」模式，以公司資本額多寡來區分專業物業及綜合物業，並規範公司經營範圍。參考香港經驗，香港之物業管理公司扮演角色多以顧問為主，輔導各專業公司執行業務，服務業主。在台灣，物業管理公司已有多樣化經營方式，部分公司扮演顧問角色，又部分公司不僅扮演顧問角色，且執行各項服務的業務。對此，台灣的物業管理公司若以顧問公司為走向，可增設「物業管理服務業」之特許申請，但只限於扮演「顧問」角色，原有的特許行業（例如：保全業、公寓大廈管理服務業、室內裝修業、營建廢棄物共同清理業…等）仍可保留，涉及執行技術層面的專業物業管理公司應就業務範圍申請相關許

可證<sup>24</sup>。

## 陸、從公寓大廈管理條例到 物業管理服務業法草案

綜上，目前公寓大廈管理條例對於住宅物業管理已出現許多缺口，因此行政院鼓勵推動之物業管理專法草案，將從基層發揮推動永續社區發展之關鍵角色與功能，落實物業業主及物業管理人員與物業管理企業之制度化作業服務關係，希望透過專法的立法，得以使住宅物業管理品質獲得改善，本文將比較其將對於「公寓大廈管理條例」產生何種影響，以下就各面向來探討<sup>25</sup>：

### 一、專業物業管理人員之創設與探討：

按草案第 3 條第 7 款之定義，從事「物業管理人員」包括有『物業管理師』及『物業管理士』二類。在制度設計上，「物業管理師」為專技人員，須經由專技人員高等考試及格並領有物業管理師證書者，始具資格擔任；至於「物業管理士」則是應領有物業管理相關職類乙級以上技術士證或領有公寓大廈管理服務人員認可證，具備公寓

---

24 李志明、從物業管理前期介入觀點探討公寓大廈規劃設計階段減繳管理費的建築設計方法，國立高雄大學碩士論文，2006 年 6 月，頁 74-76。張又心，既有公寓大廈公共設施之使用管理現況及物業管理前期介入，國立臺灣科技大學建築系碩士論文，2011 年 7 月，頁 53。洪幸妙、張金鵬，住宅管理維護對住宅品質之影響研究，都市與計畫，第 20 卷 1 期，1993 年 4 月，頁 4-6 頁參照。

25 蕭江碧、李冠億、李永然，97 年度內政部建築研究所委託「研擬物業管理服務業法草案」專業服務案，2008 年，頁 89 參照。

## 我國物業管理法制的現況與發展

大廈管理維護服務經驗，並完成物業管理相關訓練達一定時數以上者，始能擔任，此有關「公寓大廈管理維護服務經驗」及「物業管理相關訓練達一定時數」之具體內容，將續由營建署專案小組進一步研商。

在制度上，「物業管理士」與「公寓大廈管理服務人員」之差異，除二者在進入門檻資格不同外，「物業管理士」更有著「公寓大廈管理服務人員」在專業上進階之積極意義。按現階段「公寓大廈管理服務人員(含事務管理人員及技術服務人員)」之學歷，依「公寓大廈管理服務人管理辦法」第3條及第4條等規定，民眾僅需具有國民中學或相當於國民中學以上畢業學歷，且三年內未曾因違反本條例規定經中央主管機關廢止其認可證者，即可參加由中央主管機關委託舉辦之講習，並經測驗合格領得講習結業證書後，檢附相關證件向中央主管機關申請核發認可證後擔任之。而據瞭解該從業人員並無年齡之限制，多屬中高齡之背景或為二次就業者，其測驗通過率多在九成以上。而草案規劃之「物業管理士」既需經技能檢定或完成一定時數相關訓練，因此在該專業技能取得及經驗累積上，則顯較「公寓大廈管理服務人員」為優。又物業管理士之執業證者，依草案第19條第3項規定，每四年內應辦理換證一次，始得充任物業管理人員。此一做法略有參考『公寓大廈管理服務人員』每五年內應參加回訓講習之作法。

## 二、草案中物業管理服務內容之提出：

按本草案第7條第1項所載『專業物業管理服務業』得從事下列業務：(一) 行政專業物業：行政、集會、宗教建築及市政、交通、



環境、衛生設施之經營管理維護事項。(二)住宅專業物業：住宅社區之生活照護及經營管理維護事項。復按第 2 項所載：前項專業物業服務業務之經營管理維護事項，以第 5 條第 1 項第 5 款至第 8 款所定事項為限。即(5)物業設施、設備維護保養、(6)物業門禁服務、(7)物業生活與商業支援、(8)物業資產鑑定、經營管理等四項，而按此一制度設計，所謂「專業物業」意即涵括「物業管理服務業發展綱領及行動方案」之三大產業及增設「門禁服務」在內之範疇。

行政專業物業按目前草案之設計，似為提供特定建築類型或政府機關、公營事業用以委外管理之一個選擇，這些建築或許是單一所有權，而非公寓大廈之區分所有權類型，又這些單一所有權之建築類型多為積極追求高效率之服務品質，較之傳統保守的公寓大廈管理模式，已無法滿足其需要。另住宅專業物業若與公寓大廈管理相較，則有著因應社會高齡少子化之發展趨勢，所增加更為精緻服務之“生活照護”的功能，此一目標，略有銜接內政部社會司所推動之高齡者「在宅老化」、「在宅安養」、「在宅服務」等在宅福利政策，而給予銀髮族最妥適之服務提供。

雖然在草案第 5 條第 1 項，「綜合物業管理服務業」列舉八種業務，且第 2 項說明該物業管理業務，涉及其他行業專業法規規定時，應委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。惟此乃涉及各目的事業法規許可，仍有待各目的事業主管機關協調建立共識，始得為之。證諸以往經驗，例如公寓大廈管理涉及保全行業時，「公寓大廈管理服務人管理辦法」第 15 條第 2 項即規定略以：前項管理維護業務，涉及其他行業專業法規規定時，應經公寓大廈管理組織及管理維護公司以契約約定，委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。



## 我國物業管理法制的現況與發展

且營建署亦以內政部名義提供「公寓大廈管理維護公司受任管理維護契約範本」第3條載有「甲方(即管委會)同意另以契約約定，由乙方委託經領有各該目的事業法規許可之業者辦理。」字樣，然實務上，保全業與客戶之高度安全信賴，不應為「管理維護公司」所遮斷。換言之，此或有涉及工作權之爭點，各目的事業主管機關或基於職掌而有不同見解，故仍有一定變數，特別是物業門禁服務，尚須各主管機關間積極溝通化解。

## 柒、結論與建議

### 一、結論

住宅，為成為民生重要課題之一，在現代高密度的生活空間當中，住宅與住宅之間的維護、管理已經受到重視，然而由上述可知，台灣的住宅物業管理的確面臨了一些挑戰性的困境，台灣物業管理發展至今，法令訂定尚未完善，雖已有公寓大廈管理條例，但對於住戶間的權利義務、各行業間執行的業務範圍與各行業之主管機關業務管轄範圍，仍引起爭論不休的話題。因而行政院研擬了「物業管理服務業法(草案)」，然而草案推動至今，仍有許多聲浪認為，該草案的推動僅是「物業管理服務業」之一個重要起步，其它仍有許多後續有關「物業管理師」資格的「專門職業及技術人員高等考試物業管理師考試規則」及有關「物業管理士」資格的「物業管理技術士技能檢定規範」等，仍有待國內各物業管理專家學者提供更多的意見。

### 二、建議

近期目標可先透過修正「公寓大廈管理條例」有關物業管理的發展，目前因涉及若干權責機關與法令規定，甚難統合成單一體系的法令，惟就實務上，政府仍可積極輔導業者進行業務整合，協助業者擴大服務範圍，以提昇產業競爭力。在不違背公共安全及人民權益之前提下，相關法令對物業管理之發展有所妨礙者，建議予以適當修改或鬆綁。例如修正「公寓大廈管理服務人管理辦法」，放寬只要符合登記條件的業者，亦得以「物業管理公司」名義辦理登記，俾利保全業與樓管業的整合，同時也能兼顧既有特許行業之續存，維持法律關係的安定性，並透過加強業者的再教育方針，以改善目前現況。就長期治本而言，政府應當使得我國住宅物業管理乃至於物業管理有法可循，因此加速物業管理服務業法的訂定有其必要，以提升我國住宅物業管理的品質。

#### （一）未來法令制定方向

近期，可修改「公寓大廈管理條例」。有關物業管理的發展，目前因涉及若干權責機關與法令規定，甚難統合成單一體系的法令，惟就實務上，政府仍可積極輔導業者進行業務整合，協助業者擴大服務範圍，以提昇產業競爭力。因此，在不違背公共安全及人民權益之前提下，相關法令對物業管理之發展有所妨礙者，建議予以適當修改或鬆綁。例如修正「保全業法」及「公寓大廈管理服務人管理辦法」，放寬只要符合登記條件的業者，亦得以「物業管理公司」名義辦理登記，俾利保全業與樓管業的整合，同時也能兼顧既有特許行業之續存，維持法律關係的安定性。至於遠期，則可訂定物業管理服務業法

## （二）對於專業人員的法令機制

### 1.建立「服務經理人」考試制度

可從大專院校設立物業管理課程訓練著手，在法令訂定部份，可增列經理人資格考試，以加強物業管理公司的專業化。

### 2.開設「從業人員」培訓課程

對於各類業務之從業人員應給予技術面輔導，以「安全」、「專業」及「服務」觀念為主要考量，並安排相關教育課程，在法令訂定部份，可參仿室內裝修專業技術人員之考試制度，以強化物業管理服務之專業。

綜合上述內容探討，物業管理為現代化國家為提升不動產保存與價值之走向，為保障消費者與業者之權利義務，在有限時間內應增修法令條文，建立良好機制。