

# 物業管理產業

## 一、台灣物業管理業吸引投資理由

- (一) 台灣物業管理服務業範疇日漸擴大，其三大類公司產值推估約計8,000億。
- (二) 物業管理服務業及關聯產業專業人才逐年增加，就業人口亦大幅成長。
- (三) 台灣不動產景氣維持價漲量增趨勢，帶動不動產管理業市場成長。
- (四) 頂級豪宅及老人照護的物業服務市場仍有極大的投資商機。
- (五) 台灣物業管理服務業，具有高毛利率與高 EPS 特質，在經濟景氣動盪激烈的年代，可以大幅降低企業營運的風險。
- (六) 兩岸 ECFA 效益發酵，陸資來台效應擴大，物管管理商機顯現。
- (七) 政府持續推動台灣物業管理服務產業的專業化政策，以因應產業及社會之需求。
- (八) 國內建商、飯店及財團已紛紛成立大型物業管理公司投入住宅及資產管理。

## 二、台灣物業管理服務業現況分析

### (一)台灣物業管理服務業近況

台灣的物業管理服務業，於 2004 年 12 月推動「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，明確定義物業管理產業之內涵大體可分為三類：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（水電、空調等）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。近年來，物業管理範疇更是日漸擴大，其服務品質也逐步被要求提升，因此，物業管理儼然成為本世紀最熱門之行業。

表 1. 94 年後登記為「物業管理公司」及相關產業產值統計概況：

類別 (採列舉)	家數	從業人員	相關產值
公寓大廈管理維護公司	約 480 家	約 50000 人	約 125 億
保全公司	約 427 家	約 35374 人	約 150 億
清潔公司	約 7400 家	約 150000 人	約 375 億
廢棄物處理商及病媒蚊防治公司 (環保署列管)	約 2000 家	約 170000 人	約 687 億
不動產經營顧問及租賃仲介公司	約 2649 家	約 16536 人取得不動產經紀人及營業員證照	約 300 億以上
約計		約 42 萬人以上	

注：(1)由於我國尚無建置第一、二、三類範疇產業之統計資料庫。

(2)採類比法推估概算：中國大陸估計物業管理產業占其全國 GDP 10% 為比較，如以臺灣 GDP 約 8 兆新臺幣之 10% 估算，臺灣物業管理服業第一、二、三類公司產值約計 8,000 億。

## (二)國內不動產管理經營概況 (資料來源：中華物業管理協會) 茲列舉大型專項物業管理公司相關資料如下：

台灣不動產管理市場現階段主要由大型企業集團轉投資大樓物業管理公司所掌控，較具規模者，包括太平洋建設集團的太聯大樓管理維護公司、新光人壽的新光高樓管理維護公司、國產實業和中興保全合資成立的國雲大樓管理公司、遠雄國際集團的遠來不動產管理服務公司、遠東企業集團的遠企大樓管理公司等。此外，外商也於此時期紛紛來台搶食住宅管理市場，如英商第一太平戴維斯公司結合戴維斯北京物管團隊經驗，在台成立物業管理公司，怡高國際物業則專以商業大樓、購物中心為主要市場，日本 NIPPON HOUSING 更和力霸建設公司在台合資成立東京都大樓管理公司，而日商三菱電機集團以中菱物業以及轉投資的中菱公寓大廈管理維護公司，來台以「日式管家服務系統」搶攻市場商機，未來將

鎖定以高檔飯店式住宅大樓為目標市場。在外商紛紛來台搶食住宅管理市場的商機下，亦開始加劇國內不動產物業管理市場的競爭度。

1. 公寓大廈管理維護公司：列舉目前具備上櫃(5000萬)資本額公司如下：

公司名稱	資本額
新壽公寓大廈管理維護公司	4.6 億
信義公寓大廈管理維護公司	1.4 億
國雲公寓大廈管理維護公司	2.54 億
遠企公寓大廈管理維護公司	5 千萬
千翔公寓大廈管理維護公司	3.5 億

2. 保全公司：員工多超過 1000 人以上

公司名稱	資本額	上市否
新光公司	約 34 億	是
中興保全公司	約 43 億	是
東京都保全公司	1 億	否
太平洋保全公司	1 億	否
中日保全公司	1.11 億	否
臺灣士瑞克保全公司	1.3 億	否
誼光保全	3 億	否
天威保全	2.5 億	否
強固保全	3 億	否

3. 國內大型專業清潔公司：員工數多超過 1000 人以上

公司名稱
保潔公司（曾榮獲全亞洲第一家 ISO9002 國際品質認證公司，現已轉型為保潔國際物業管理集團）
金記清潔公司
潔之方清潔公司
新高清潔公司

4. 各大不動產經營顧問公司：外商臺灣分公司（母公司皆為國際大型物業管理公司）

公司名稱	資本額	在台員工數
英商戴德梁行	1000 萬	約 40 餘人
美商世邦魏理士臺灣分公司	1000 萬	約 69 人
美商高力國際物業公司	1000 萬	約 200 人
仲量聯行	1350 萬	約 50 餘人

5. 不動產租賃經紀公司：

不動產代銷業者	不動產仲介業者
新聯陽、甲桂林、甲山林	信義房屋(國內唯一股票上市的房屋仲介公司；資本額 18 億，員工約計 1100 餘人)、太平洋房屋、永慶房屋、力霸房屋、中信房屋、21 世紀房屋、北區房屋、住商房屋等

### (三)物業管理產業市場專業化需求殷切

物業管理產業從業人員，從人力密集的「勞力職能」轉向為「知識職能」，專業化為當前產業發展的重要任務。公寓大廈管理維護公司登記數至 2014 年 6 月止共有 668 家，比去年成長 3.41%；取得公寓大廈管理服務人員認可證證照人數共有 64,721 人比去年成長 9.24%。以物業管理職類總幹事（物業經理）、秘書（財務、行政）、保全、機電、環保等人員合計推估，在職人員約為 218,500 人，顯示物業管理人才專業化程度逐年增高。

## 三、台灣不動產景氣維持價漲量增趨勢，帶動物業服務市場成長

依據 2014 年第 1 季國泰全國房地產指數調查結果，全台灣新成屋的推案規模案數共 285 件，推案戶數計有 15,888 戶，個案總可銷金額為 3,151 億元，主力總價為 1,494 萬元，其中以大廈類型推案者佔 88% 比例最高。隨著大量投資興建的個案相繼完工交屋後，物業管理服務需求大增，成為未來不動產管理市場矚目的重心。

## 四、頂級豪宅的物業服務市場仍有極大的投資商機

由於房價持續攀高，使得都會地區不斷地湧現豪宅，其中具有指標性的頂級豪宅更成為各方關注焦點，頂級豪宅對物業管理的需求較一般性住宅品質要求更高，相關研究指出，頂級豪宅要維持一定的物業水準，才能保有一定的價格(保值性)與期待的潛力(增值性)，因此頂級豪宅必須需要借助物業服務，來實現投資的期待。李海容(2010)研究指出，頂級豪宅對於物業服務需求表現在二個面向：

(1) 頂級豪宅的物業需求主要在保全、清潔、機電、生活等四類物業服務。(2) 頂級豪宅對以上四類服務人員的素質要求，係採最高標準。

從台北市最初開徵豪宅稅時清查結果來看，全市 12 行政區符合豪宅特色的大樓共有 269 棟，共計 11,177 戶，其中以大安區 52 棟居冠，信義區 43 棟居次；戶數則以中山區的 2,073 戶最多，信義區 1,457 戶次之。而台北市至 2014 年 6 月累計登記立案的管理維護公司數量為 144 家，若以台北市政府認定將征收豪宅稅的豪宅為 269 棟，則平均每家管理維護公司可服務 2 棟豪宅，然事實卻不是如此，目前提供頂級豪宅物業服務的所謂 A 級管理維護公司不超過 10 家，例如東京都、怡盛、國貿、遠企、璞園團隊等，平均每家約服務 26 個頂級豪宅，可見頂級豪宅的物業服務市場仍有極大的投資商機。

## 五、台灣物業管理服務業具備高毛利率與高 EPS 特質

在經濟景氣動盪激烈的年代，高毛利率的特質可以大幅降低企業營運的風險，如果再具備有一定的市場成長性，該種產業當然會成為投資者的首選，由下表（表 2）可知，台灣的物業管理服務產業就具備了上述特性。台灣主要上櫃的物業管理服務業廠商共 2 家，以下為其近 2 年之營運成果：

表 2. 台灣主要上櫃物業管理服務業廠商近 2 年營運成果

公司名稱	中興保全	新光保全
股票代號	9917	9925
上市櫃	上櫃	上櫃
2013 資本額(百萬)	4,445	3,798
2012 營收(百萬)	6,199	3,873
2013 營收(百萬)	12,613	7,516
營收成長(%)	103.47%	94.06%
2012 毛利率	50.08%	48.30%
2013 毛利率	38.15%	34.45%
2012EPS	4.33	2.56
2013EPS	4.48	2.71

資料來源：公開資訊觀測站，本研究自行整理

## 六、兩岸 ECFA 效益發酵，陸資來台效應擴大，物業管理商機顯現

兩岸簽定 ECFA 後，陸資來台的效應將擴大，中國大陸航空公司、旅遊業、金融機構、百大國營企業最近也前仆後繼來台物色辦公據點，計畫進一步設立在台辦公室，預料將帶來 A 級辦公市場的另一波租賃需求、資產管理需求，甚至部分中國「百大」國營企業也指名要收購整棟辦公大樓，為商辦市場帶來增溫的潛在利多，相對的資產管理及的物業管理商機也將逐漸顯現。

英商第一太平戴維斯(Savills)2008 年正式在台成立物業管理公司，北京的第一太平戴維斯是北京目前最具規模且最高檔的物業管理公司，在當地的市場佔有率高達 40%，該公司以在北京的高知名跨海來台，以提供高檔物業管服務為主要市場，同時，也挾其在陸資心中的信任，搶攻陸資來台的物管、仲介服務機會，並定位為兩岸「搭橋」角色，除看好未來為陸資經營管理在台不動產的商機外，也看好台灣商用不動產可開創的價值。

由於全球景氣低迷，使得愈來愈多的企業主已回過頭來重視資產管理品質，以提高資產租金收益、資產品質，進而反應在公司資產淨值和股價上，因此在兩岸大三通後不論陸資企業來台、或台灣企業登陸，物業及資產管理品質都將更受到更多的關注與重視。

## 七、台灣物業管理服務業發展空間寬廣

長期以來台灣地區在物業管理行業一直以保全業為龍頭，資金規模最大，其次為公寓大廈管理維護公司，而早期公寓大廈管理維護公司又以環境清潔業為大宗，以致於規模較小之公寓大廈管理維護公司常將機電與消防設施保養業務外包，因而長期以來在物業設施管理並未能發展出一套完整的機制，未來可朝建構完整的長期修繕計畫以及發展在設計、建設階段融入物業設施管理概念，整合融資和不動產管理與市場研究之完整物業管理機制，方能創造物業管理業之榮景。

依據內政部建築研究所「研擬物業管理服務業法草案」分區座談會之問卷調查結果與南區綜合性整理資料顯示，「物業管理服務業」業別之業務實際上涵蓋如下表所示。

表 3. 物業管理服務業依其業別之業務涵蓋範圍

涵蓋之業務	範圍	涵蓋之業務	範圍
物業事務管理	13.60%	物業保全	12.10%
公寓大廈管理維護	13.60%	物業設施維護	12.10%
物業生活與商業支援	13.60%	物業資產營運管理	10.60%
物業環境管理	12.80%	建物診斷修繕	9.00%

資料來源：內政部建築研究所（2008）

從上表（表 3）可知，相較於先進國家發展出以投資之資產管理方式，我國現階段之「物業管理」主要僅是消極維持建築物設施設備達堪用程度及保全方面之管理，在整合上與先進國家仍有相當的發展空間。

## 八、高齡化市場增溫，帶動物業管理服務需求

根據內政部社會司統計，早在 1993 年 9 月底，臺灣地區 65 歲以上的老年人口為 148 萬 5,200 人，占總人口 7.09%，達聯合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標；截至 2013 年底，老年人口已增加至 269 萬 4,406 人，占總人口 11.53%。另依據行政院經建會推估，至 114 年左右，老年人口將達總人口的 20.1%，即每 5 人中就有 1 位是老年長者。高齡化社會的快速變遷，帶來生活型態與社會結構的改變，將引發新的需求與問題，也意味著龐大的居家照顧服務產業蓬勃的商機，高齡化社會照顧服務業已成為台灣備受看好的新興產業。在勞退新制上路之後，銀髮族應尋求有尊嚴的退休生活，朝向整合性的老人住宅服務概念將是未來不可避免的趨勢。目前的老人住宅，經營方針大多只是維持各項規模、設施、設備及服務；且既有之老人住宅大多已成立十餘年，未來思考的策略應走向住宅更新並增加物業之軟硬體設施及服務項目，以因應現有住戶日漸老化，後續將產生的養護、照顧問題。

內政部建築研究所於物業管理服務業產業結構暨支援資訊服務系統之研發中指出，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，依法設立老人住宅業（代碼 H703110），老人住宅因與物業管理服務內容相當類同，只是相對的服務對象、標的、服務項目、設施設備等均訂定明確特定的規範，可說是屬於特定的物業管理服務業（2008，陳佩君）。未來更應透過物業管理產業層級的提升，直接或間接的由物業的競爭發展模式，

為老人住宅品質把關；以精細化服務入手，並加以培訓物業管理的專業人才。由此可知，老人住宅的多元化與市場需求大增；老人住宅、養生村皆為趨勢，如何讓老人老的有尊嚴、老的健康，透過「物業管理服務」，為老人生活提供最即時的服務，亦為本項產業值得投資的重點之一。

## **九、目前國內建商、飯店及財團已紛紛成立大型物業管理公司投入住宅及資產管理**

### **(一)國內財團投入**

目前國內許多財團或相關企業紛紛投入物業管理市場，例如：美麗華集團德安開發公司成立德安物業管理公司、揚升建設集團揚升高爾夫育樂公司成立揚升物業管理公司、美商高緯物業日前與臺灣瑞普國際物業公司結盟、凱撒飯店（宏國集團）也跨足住宅物業管理業務，遠企物業管理公司的前身為遠東關係企業遠鼎建設的大樓管理處，富邦則以富邦集團自建辦公、住宅大樓為主；另外，太子建設、新光人壽設有相關物業管理公司。

### **(二)原有物業公司轉型**

原有專項物業管理轉型者有：1.保潔物業管理集團。2.漢衛物業管理集團。3.東京都物業管理機構。4.千翔物業管理集團等，顯見物業管理服務業之發展頗受期待與關注。

## **十、政府持續推動台灣物業管理服務產業的專業化政策**

### **(一) 國家人力資源發展政策**

行政院在 2010 年的全國人才培育會議中，針對國家人力資源及人才培育，發展台灣成為培育量足質精的優質人力基地，全面促進國家人才培育與各產業發展緊密結合；推動「國家職能標準」，「建立職能學習平臺，重塑終身教育價值」改革方向。



## **(二) 持續支持物業管理產業發展的政策**

1995 年《公寓大廈管理條例》的立法，2004 年經建會核定「物業管理服務業發展綱領及行動方案」，2008 年馬總統的「環境政策白皮書」中有關物業管理政見已成為施政列管事項，2009 年建研所研訂《物業管理服務業法（草案）》，2011 年營建署研修訂《公寓大廈管理條例》等，顯示政府策略性輔導物業管理產業發展，為持續性的政策。

## **(三) 台灣物業管理已從法制化邁入產業化階段**

2004 年 10 月行政院經濟建設委員會核定「服務業發展綱領及行動方案」中，將「物業管理」納為策略性輔導的產業，物業管理的業務範疇由傳統的大樓管理擴張伸延為「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」三大類，從新興產業的思維來重新建構物業管理產業未來在台灣法律、經濟及社會的定位，正式邁入產業化的階段。

## **(四) 因應社會及產業需求持續修訂的相關法規**

物業管理人員專業資格證照等制度，物業管理公司分級等制度，擴張經營業務範疇，排除業務競合等，均是影響產業發展的重要事項，政府研修訂相關法案已完成修訂條文，並積極進行修法程序。

## **(五) 物業管理納入正規教育體系**

物業管理產業組織包括學會、公會、協會等皆陸續成立，累積產業知識，凝聚產業競合力量已達成相當共識。國內 20 多所大專院校配合政府政策的推動，已相繼設立物業管理相關系所，或開授相關課程，藉以培養更多從事物業管理之專業人才，未來人員專業程度勢必將相對提升。