

台灣物業管理實務與社區安全防制

講師：梁 心 禎

- 新北市保全公會 榮譽理事長
- 新北市公寓大廈管理維護公會 榮譽理事長
- 中華保全協會 副 會 長
- 中華民國保全商業全國聯合會 常 務 理 事
- 中華民國物業管理經理人協會 常 務 理 事
- 台灣東急警保全公司 總 經 理
- 台灣東急公寓大廈管理公司 總 經 理
- 華夏科技大學 資產與物業管理系 講 師
- 國立台北大學 犯罪學研究所 法 學 碩 士
- 國立中正大學 犯罪防治所 博 士 候 選 人

前言

台灣物業發展隨著營建趨勢成長，經長年發展，走過年代蛻變的階段，歷經萌芽成長的艱辛歲月，迄今邁向專業領域，回顧成長過程中，物業展望已是蓬勃發展的輝煌時代，祈共同展望未來新時代。

台灣物業發展概要

- 一、回顧管理員式經營觀之發展階段
- 二、台灣物業發展之樂觀展望
- 三、開創物業及保全業新階段發展趨向
- 四、國際物業交流影響及未來發展

台灣保全業發展五階段演繹

- ◎ 自1978年起至第一階段 10 年發展期：
(觀念萌芽推展期：冷門化階段發展獨門化)
- ◎ 自1988年起至第二階段 10 年發展期：
(市場認同競爭期：獨門化階段發展熱門化)
- ◎ 自1998年起至第三階段 10 年發展期：
(市場成熟整合期：熱門化階段發展專業化)
- ◎ 自2006年起至第四階段 10 年發展期
(產官學共識結合，專業化經營發展標準化)
- ◎ 自2016年起至第五階段 10 年發展期
(市場競爭整合期，經營規範發展標準化)

■ 管理組織產生的爭議性問題

- 維冠大樓：2016年2月6日上午3時57分，在臺南市永康區一處住商混合社區大樓，隨高雄美濃地震而倒塌，最終在2月18日該大樓確定死亡人數達115人^{[1][2]}，生還者175人，其中96人受傷，超越了於1999年9月21日倒塌的東星大樓（87人死亡），成為臺灣史上因單一建築物倒塌而造成傷亡最慘重的災難事件。

- 大樓共有A、B、C、D、E、F、G、H、I九棟，1至3樓是燦坤永康店承租門市、眼科及耳鼻喉科，4樓以上是住宅，另還有1層地下室，大樓呈U字型，約有90多戶近200多人居住，大樓面向西，地震當時由西向東傾斜，接著倒向永大路上，三分之一樓體在地面，接近三分之二樓體下陷或損毀。

- 守護陌生人

社區成屋規畫流程



馬斯洛五大需求理論



富裕
阶段

自我
实现

小康
阶段

尊重需要

社会需要

温饱
阶段

安全需要

生理需要

馬斯洛理論



自我實現

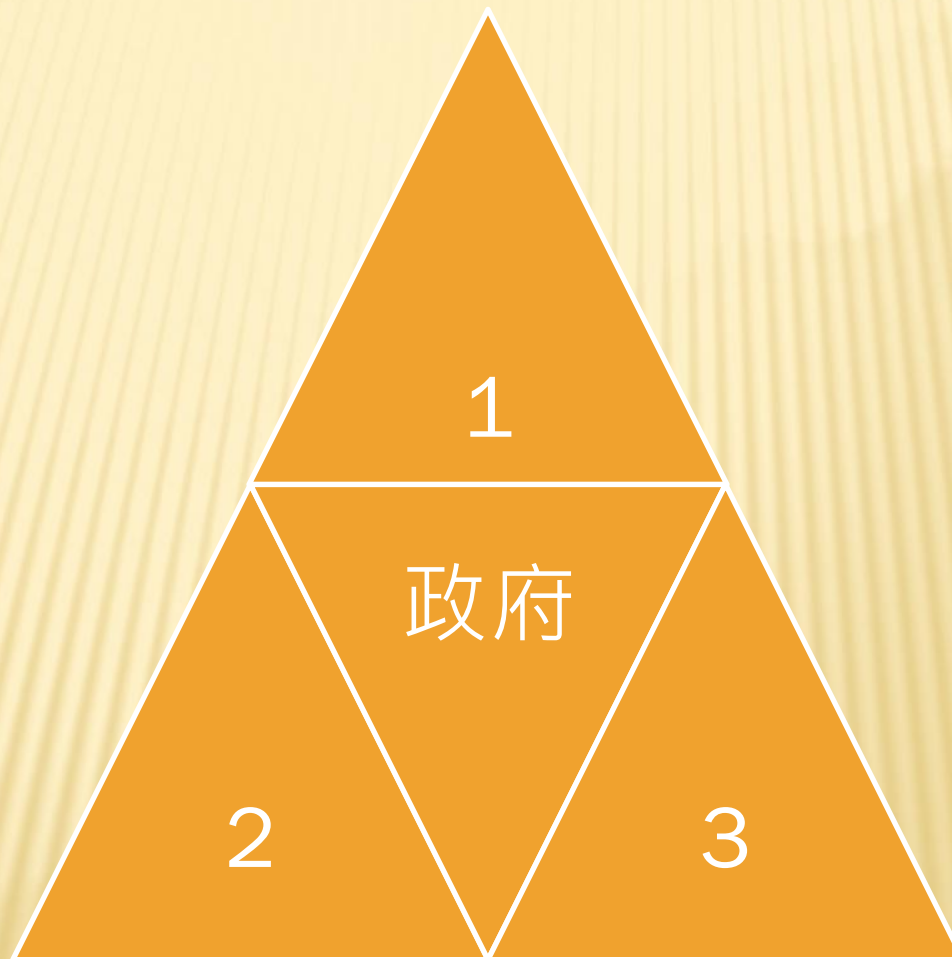
社會需求

安全需求

犯罪之發生，必須在時空上三項因素聚合

- (一) 具有能力及犯罪傾向者（有犯罪動機者）
- (二) 合適之標的物：合適被害標的物之選擇隨
著標的物之價值，可見性、可接近性、習
慣性。
- (三) 缺乏有能力的監控者：足以遏止犯罪發生
之抑制者不在場非單指執法人員不在場，
泛指足以遏止犯罪發生控制力之喪失型態，
如缺乏保安人員。

日常活動理論三要素



保全防制與人身安全

- 犯罪熱區
- 警察真空理論... **當你須要警察時，警察絕對不在你身邊**
- 公安真空理論... 公共安全永遠不足
- 保安真空理論... 經費、預算、精簡、減縮
- 新設施維安理論... 每一種新設施皆會發生一起同屬維安事件，假想
- (101、捷運、高鐵、美麗華、北大、網路、手機詐騙)
- 破窗理論

安全防制策略

- 金沙大樓火災事件!
- 義勇保全員緊急疏散而犧牲自己！
- 懷生義士跳海救溺客！
- 桃園勇者無懼之保全阿伯冒死堅擋平交道上400乘客之危機列車
- 250休閒中心的防火服務員與製造娛樂的阿拉pub的表演者
- 八仙塵暴
- 高雄氣爆

台灣物業發展第一階段

初期市場進入了自營期

- 觀念萌芽階段，需要性提升，自守望相助觀念改變。
- 讓住戶認同及願意集資聘請管理員將產業交付管理。
- 物業是什麼，如何服務尚且不解，須著重社會案例教育推廣。
- 無新式團隊物業服務理念。
- 發展雖為冷門但也相對成為獨門化自營行業。
- 第一階段之前尚為榮民市場，新興物業難以崛起突破整合。
- 無法強調以規劃建物管理連合作業，亦未能達到整合、行政、安全及生活便捷功能之服務經營觀。
- 管理員大多以社區為家，亦產生公私不分之利弊得失。

- 日本保全業發展影響，管理模式及系統設備引進，發展出人力派駐安全與物業管理新觀念。
- 在地式小型樓管接續而生，同業市場初步進入較有組織的年代。
- 無企業形象、股東、財團背景為市場經營重要信賴保障。
- 物業既為新興發展行業，政府機關尚未與業界對於物業名稱之訂定與確立。
- 大樓管理成為符合時宜的新名詞。
- 參考國外物業產業相關用詞譯意。

- 台灣尚無管理委員會成立考量(自治會)。
- 整合樓管、大廈、高樓、公寓、物業等詞彙定義。
- 無法規推動及強化專業學術建立。
- 初期推展之困難性至市場認同，進而發展其他團隊跟進投入。
- 物業市場歷經第一階段時期發展，營業項目概要為行政、駐衛、機電、環保等四大營業項目。
- 台灣物業經歷階段性成長，成功發展出國際化及專業化市場趨勢。
- 物業市場整合及國際觀摩、研討、技術交流模式建立。
- 民眾對物業的展望寄予高度期許並感謝先進經營成果。

台灣物業發展第二階段

- 歷經推展期，進入第二階段熱門發展期
- 進入市場認同階段，城鄉經濟發展及建設達卓越成果。
- 住戶已開始了解及相信社區物業服務之重要性。
- 新成屋住民考慮先請樓管公司規劃管理來營造家園。
- 市場從自營式獨門事業，發展成市場熱門新興事業。
- 物業市場競爭亦趨向激烈，努力爭取新大樓管理區塊。
- 強力拓展業務，搶攻市場佔有率，成為國內物業領導品牌，為發展重要指標。

- 新住宅住戶皆以樓管服務感到安心、便捷，為不同於初期階段的新發展時期。
- 突破市場經營區劃，區隔先行市場佔有率。
- 推展物業相關營業項目，如駐衛保全,機電及環保服務。
- 本期間之樓管公司陸續成立。
- 新的經營者及相關團隊亦相繼投入物業經營發展。
- 物業於第二階段期間進入大、小樓管競爭新時代。
- 此期間主要發展保全項目之同業相繼成立物業。
- 推展客戶棟數，成為時間換取空間之新策略。
- 積極開發市場，推展網際式分公司經營方針為當務重點。

- 物業服務理念亦隨著強力開發策略推展，成為全台市場專業多元化的新觀念。
- 在同業相互競爭時期，服務觀念推廣延伸出休閒設施規劃服務。
- 專業型物業公司的成立。
- 在過去多數退役榮民擔任大樓自聘管理員時期。
- 物業發展如同系統保全初期推展困難。
- 同時期發展之營運成本及專業技術，並不需完全強調財團財力及企業背景。
- 相對於社會名望及專業形象考量，符合市場所需關連背景。
- 重新整合了榮民時代龐大人力市場。

- 積極發展專業化全方位等業務。
- 針對民間建商點交糾紛處理業務，成立聯合點交等專業服務。
- 經營多元化專業形象，開始成為開創物業事業新趨勢。
- 經營團隊已不完全限於背景、股東、財團之重要性。
- 從業先進俱備經營興趣者相繼成立新的公司。
- 呼應同時期的保全業項目導引市場進入大、小業者之戰國時期。
- 此期間之建設業、營造業興盛景氣帶動及金融業市場化、相關高樓管理業務釋放委託及住民生活觀，日趨重視等因素。

- 市場趨向集合式住宅造鎮計劃開發。
- 市場進入新興人力及人才市場競爭期。
- 物業及保全經營方向逐漸區隔成各自發展模式。
- 因此迄今30多年間業界成立將近1000多家相關同業，大多數在二階段至三階段時期成立。
- 以發展專業建物管理業務，為佔少數比例之經營方針。
- 此期間，有關經營管理之法規推動，亦產生相關影響性，皆為提昇經營之專業化過程。
- 警政署推動保全業法及定型化契約頒布實施。
- 營建署推動公寓大廈管理維護之相關法規條例。
- 物業及保全業經營管理之勞基法實施、勞退提撥等。
- 草創經營模式，即必須不斷地提昇專業層面。

- 草創經營模式，即必須不斷地提昇專業層面。
- 強化建立經營管理制度及相關規範層面。
- 因應政府管理單位對於物業正規發展期待。
- 同業公會成立，為市場同業公會組織運作。
- 後續十年間全省不斷成立各個縣市公會。
- 物業經營不再是單打獨鬥的局面。
- 公會已是增進同業交流與政府機關強力互動的窗口。
- 公寓業法頒布修訂。
- 保全業特許營業。
- 責任保險規範。
- 證照制度(物業專業牌照、保全訓練護照、物業管理師證照、國外證照)。

- 納入勞基法實施。
- 稅務觀念重視。
- 公寓大廈管理條例實施。
- 定型化契約公布等相關法規頒布、修訂、實施。
- 對於同業過去從無規範時期，進入到法規管理時期。
- 因應經營相關法規推動，公會更加強化同業交流、研討。
- 業界定期舉行物業聯合會議，匯集同業、政府相關主管單位、學界人士、民意代表等多方共同推動研討。
- 針對經營實務所需，面對因應相關法規法理，參考國外同業施行經驗。
- 歷經專業化時期的粹煉，民眾對於物業經營的社會地位，開始有提昇的認同感。
- 物業成為具備社會資源及社會責任的重要行業。

物業人力發展概要

- 物業公司及駐衛保全取代自聘市場。
- 物業及保全公司陸續林立造成同業間競爭、交流，加上不善經營同業歇業所散發出大量從業人員，新公司成立造成大批人才跳槽、自創、合組、投效等串聯式效應。
- 物業公司相繼增加，市場價格戰亦造成新的混亂時期，但亦創造人力市場區隔發展新局面。
- 法規頒布之過渡期 (自行管理發展期至法規管理期)。
- 專業化階段，強調企劃、品牌建立、市場佔有率 (科技網絡化、服務化、品質化、規格化)。
- 整合併購、策略聯盟、獨立經營在第二階段後期，區分成三類經營趨勢。

台灣物業發展第三階段

- 市場經營採多元化專業整合發展
- 在此時期受保全市場蓬勃發展影響。
- 城鄉住民模式趨向集合式住宅化。
- 龐大社區住宅開發案，增進市場業務開拓資源。
- 物業市場形成與保全業相互競爭，進而結合成為相輔相乘之密不可分的專業團隊。
- 物業管理著重建物完整性規劃作業及多元委託廠商合作性。
- 重視整體服務團隊品質經營觀，突破傳統人力派遣所局限之基本維護概念。
- 增進住民生活便捷服務規劃，提昇建物市場價值。

- 由傳統大樓警衛管理模式發展成，保全管理與物業服務並行經營之全方位聯合團隊。
- 保全業同時亦會成立公寓大廈管理維護公司與之共行經營。
- 第三階段即進入專業整合階段期，已發展為成熟化而熱門的行業。
- 同時外商加入投資經營行列及更多的從業者自行創組。
- 原以物業經營為主要營運的公司亦因應法規及競爭因素，相對的紛紛成立保全公司。
- 物業的家數因此而大幅成長。
- 各領先鋒，保全業成為國內安全產業發展的主流形象。
- 積極舉辦了國際物業及保全學術研討會。

- 邀集產、官、學各方專家、學者參與研討及論文發表。
- 藉以提昇專業地位，期許達到國際性專業學能精進。
- 經由多方學術會議之研討、參訪國內外先進同業發展。
- 針對法規條文修訂完成之實行應用。
- 以觀摩式創新品牌路線，開創出新式的物業經營觀。
- 物、保業俱備了規範、評鑑、形象、專業的經營理念。
- 從過去流動型經營法則中邁向永續經營觀。
- 同業經營方針緊隨著專業時代來臨，朔造出各自品牌風格，依循經營規模，形成小而美型、企業型、聯盟型、集團型等各式經營型態。
- 在經營實務上期許建立良性競爭的共識。
- 推動完善標準制度，創造合理獲利，達成貢獻社會的責任。

第三階段發展概要

- 國際學術交流之影響。
- 學界投入研究行列。
- 專家學者對於物業實際經營困難性之認同。
- 市場品牌競爭優劣消長變化。
- 建築物價值管理之重視。
- 管理市場區隔發展機制。
- 建立品管、專業、多元、價格、福利標準及社會認同之市場時代。
- 全方位多元化經營及專業經理人才培養發展。
- 觀摩研討、技術交流與發展模式建立。
- 發展成果超前與未來進階展望。

第三階段發展概要

- 物、保業法修訂、從業人員資格查核、訓練護照制度施行、定型化契約之公布，並開始定期接受政府單位業務管理，輔導同業評鑑作業，因此同業、公會及主管機關三方成為共同提昇目標的新組合。
- 創新技術領導地位，不斷的投入科技研發領域
- 提昇為網絡居家便捷服務，價位走向亦趨多元化，業務也隨著競爭市場進入價格戰。

- 先前高價市場佔有率，經擠壓而產生低價位區間，形成多數同業爭取的第二市場空間，經營發展走向即產生區隔型態：
- (1).第一型為領先發展的物業集團佔有高、中價位市場(第一區塊)。
- (2).第二型為因應市場中、低價位多元需求而經營發展的公司。
- (3)第三型為低價市場走向發展，然而所謂價格戰亦為割喉戰，造成混亂競爭的局面，同業實應力爭上游，脫離惡性競爭的深淵，應積極推廣良性合理成本競爭，以求得公平的發展。

同業經營過程猶如一場永續經營的跑者之戰，在業者及從業人員相互接力傳承，歷經數十載艱辛歲月，感謝經年投入業界之廣大菁英，默默耕耘參與社區營造維護，在國內產業發展過程中，奠定堅實良好基礎，然而在專業多元化的今日，發揚更是如十項全能般的服務精神，在過去發生之921、331大地震、SARS、汐止水災、流感、登革熱疫情及近年來的重大颱風災情期間，同業展現發揮高度協助防範機制，成為物業及維護管理的幕後英雄。

從國際化意識連鎖效應，如象徵世界性舞臺的台北101，所面對的高樓管理技術及國際視野，開啟世界觀的窗口，展望全新風貌的樂觀未來，成為深耕維護的民間力量，在社會大眾日益重視下，也加重了維護社會治安的使命感，增進物業族群守望相助的力量，共同開創嶄新輝煌的時代。

感謝聆聽！