



台灣物業管理經理人協會
Property Managers Association,
R . O . C

台灣商業物業的營運與管理

台灣物業管理經理人協會理事長 蘇雅頌

2014.11.08

大綱

- ▶ 台灣物業管理發展過程
- ▶ 台灣物業管理經理人協會沿革
- ▶ 台灣商業物業市場行情
- ▶ 台灣物業管理的業務類型
- ▶ 台灣物業管理營運方式
- ▶ 商業物業管理企業資產管理盈利方式
- ▶ 業者目前面臨的困難與解決



台灣物業管理發展過程

- ▶ 《公寓大廈管理條例》於1995年6月底完成立法，台灣物業管理業務方始蓬勃發展，逐漸發展成包括公共服務、保全、清潔、機電、生活服務與租賃管理的完整綜合物業管理業務，並建立各項標準作業程序與作業檢核制度，目前台灣已設立的公寓大廈管理維護公司共有六百餘家。
- ▶ 《公寓大廈管理服務人管理辦法》另准許物業管理業者可從事建築物及基地之維護與修繕事項，唯直至今日仍尚未能普遍被消費者接受，僅極少數業者從事房屋之室內裝潢業務。



台灣物業管理經理人協會沿革

- ▶ 1998年6月由台灣各縣市公寓大廈管理維護商業同業公會、物業管理經理人協會和各主要業者組成的中華民國物業管理經理人協會，以提昇台灣物業管理業者的專業知識及經營技術為宗旨，並配合國內整體環境發展的需要，加強聯合社會大眾、同業公司與政府機關的共同力量，致力於建築物相關管理知識與技術的運用，促使國內物業管理維護水準能持續進步。
- ▶ 因此物業管理經理人協會一直致力於「**建構法制環境、推廣專業技能、提升業界形象**」等任務。



台灣商業物業市場行情(台北)

- ▶ 台灣計算單位：1坪=3.30579 平方米
- ▶ 熱門區段：
 - 1.信義區(101)平均租金每坪3,100元
 - 2.敦化南、北路(機場沿線) 平均租金每坪2,500元
- ▶ 管理費遠不及租金10%，造成商業物業管理品質與內容無法提升。



台灣商業物業市場行情(台北)



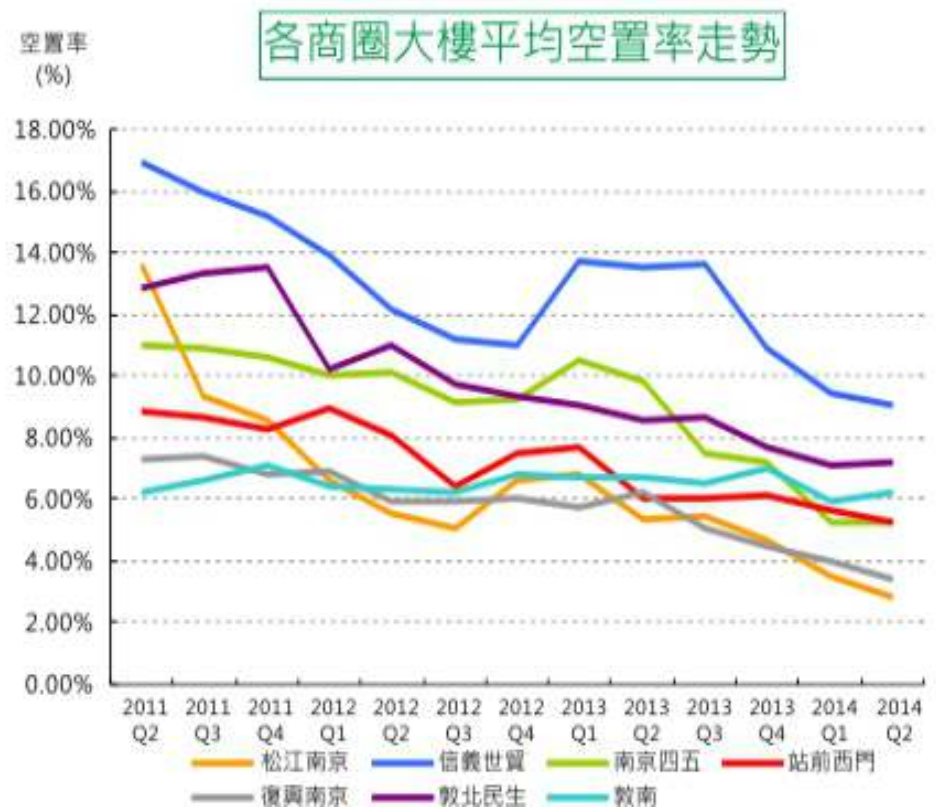
台灣商業物業市場行情(台北)

辦公市場概況

	本季 2014Q2	趨勢 Trend
空置率	6.21 %	◻
新增供給	0 Ping	◻
平均租金	2,010 NT\$/P	↑
平均售價	859,000 NT\$/P	↑
年化租金 資本化率	2.31 %	↓



台灣商業物業市場行情(台北)



資料來源:信義全球資產(2014)



台灣物業管理的業務類型(一)

- ▶ 全台灣物業管理服務公司約有600多家。業務類型主要分為三類：1.建築物管理2.生活服務3.資產管理
- ▶ 第一類的物業服務，提供建築物的保全、清潔、機電服務，及對住戶提供接待、餐飲、生活及商業支援、財務及一般事務等服務，此為目前台灣業者主要從事者。
- ▶ 在第一類建築物管理的部分，從執行面來分析，面臨的挑戰有兩點：
 1. 大部分的業主是沒有制定長期修繕計畫的，以至於硬體設施維護不易。
 2. 管理費基金提列不足，無法有效管理。



台灣物業管理的業務類型(二)

- ▶ 第二類的生活服務，提供綜合規劃、代理發包各項物業服務與督導管理，物業代辦諮詢、事務管理、物業生活服務、生活產品、商業支援，並常搭配五星級酒店式的服務管理。
- ▶ 台灣的物業也有做生活服務，例如網路平台、購物服務等等，但是台灣的便利商店發展相當蓬勃，業主的周遭生活已經很方便，許多生活上的服務，幾乎在便利商店都可以完成，對於台灣的物業公司來說，平台與資源無法抗衡。



台灣物業管理的業務類型(三)

- ▶ 第三類的物業經營，承租或受業主或所有權人委託經營其大規模物業，例如商場、旅館飯店或商辦園區，負責招商、仲介、代理出租或代收租金。此部分主要為外商物業公司經營。
- ▶ 在商用物業的資產管理方面，大部分的業務是委託外商、仲介或建商自己的資產管理部門，**一般台灣物業公司難以進入此市場。**
- ▶ 造成上述各業務類型經營難點之因，大致可歸因為三點：
 1. **對於既有建築的投資不多，業主不願提列足夠的基金，造成維護經費不足**
 2. **租金沒辦法跟上水準，導致管理費的比例過低**
 3. **投資客過多，對於建築物的管理維護較不重視。**



台灣物業管理營運方式

- ▶ 台灣物業管理業者的營運方式大都採提供委任或承攬服務，少數以代理或顧問方式為客戶提供物管服務。
- ▶ 保全服務不得由管理業者承接後自行僱用警衛或管理員執行，亦不得由管理業者承接後複委任予保全業執行；保全業亦不得將受任之保全服務再複委任予其他保全業或他人執行。
- ▶ 以顧問方式為公寓大廈管理組織提供持續性物業管理服務的營運方式，將逐漸消失，只有建築投資業者在開發至興建完前的物業管理前期規畫，仍可能以顧問方式委任物業管理業者處理。



商業物業管理企業資產管理盈利方式

- ▶ 臺灣地區物業管理服務業在資產管理整體運作上以外資公司運作較成熟，如臺北內湖亞太經貿廣場最早是由歐洲外資公司委託世邦魏理仕公司尋找投資標的進行投資收購並進行招商營運管理（含商場規劃、招商以及租賃管理），隨著臺灣地區房地產增值及獲益後即以高價轉賣花旗銀行，物業管理服務業者從中賺取高額仲介費用以及營運管理期間的服務費用。
- ▶ 資產交易買賣服務——協助提供業主產品定位及投資規劃，尋找投資標的進行資產交易買賣，收取服務傭金。
- ▶ 資產經營管理服務——協助業主進行資產營運管理，如大型商場或購物中心的商場櫃位以及招商規劃、大型體育場館營運管理、俱樂部（度假休閒中心）經營管理、會議中心經營管理、大型社區公設停車場經營管理等。另外近年來臺灣地區老舊社區都市更新議題“發酵”，物業管理服務業者協助業主建築物更新，如建築物重新拉皮、內部空間設計規劃等服務。
- ▶ 空間資產租賃管理服務——提供代租、代管、包租全方位租屋服務，有別于傳統租屋仲介僅提供居間仲介與簽約服務，租屋經理更進一步為屋主提供物業管理服務，能為忙碌的投資者有效管理房屋，使房屋能保值甚至增值。



業者目前面臨的困難與解決(一)

- ▶ 台灣業者的營運成本不斷因政府法令日趨嚴苛而快速上升，又無法轉嫁客戶。台灣業者十年來物業管理服務費調漲率普遍低於10%，但十年來勞動法令共使營運成本增加**23.8 ~ 44.9%**。
- ▶ 由於今年7月1日起基本工資由新台幣\$19,047增至\$19,273，且明年七月將再調漲3.81%至新台幣**20,008元**，勞工保險與就業保險費率由9%漲至9.5%，因此業者的營運成本今年增加1.8~5.6%。
- ▶ 更嚴重的是，政府已宣告年底提《勞動基準法》修正案，明年將**每週正常工時由42小時降為40小時**，業者須再增加5%人力，若以加班解決，則須增加6.7%薪資成本。



業者目前面臨的困難與解決(二)

- ▶ 大部份顧客均每年持續減少物業管理費用的支出，導致台灣業者的營運利潤大幅縮減甚至虧損。
- ▶ 尤其公寓大廈區分所有權人與住戶，仍普遍缺乏社區意識，較不重視公共區域的清潔與環境衛生，除無防盜、防火、防災的危機意識，更幾乎無風險管理概念，也缺乏建物生命週期成本與長期修繕計畫的概念，常只願委任較便宜的物業管理公司，而不在于其所提供服務品質的高低。



業者目前面臨的困難與解決(三)

- ▶ 業者雖想提高物業管理服務費，然而單獨提高只會造成業務流失，共同調漲服務費則將違反《公平交易法》嚴格禁止業者聯合約定價格的規定。
- ▶ 三年前經由保全同業公會全聯會與政府協商，公家機關集中採購駐衛保全的底價不低於合法的最低成本，以免誘引業者為避免虧損而違法。
- ▶ 另外亦對以低價從事競爭業務者，蒐集證據由公會向相關主管機關檢舉查核其違法行為，以導引業者提高駐衛保全價格至最低成本以上。
- ▶ 只有當大部分業者能凝聚共識，願意自律守法，則法令變更所導致的成本增加，不僅不會困擾業者，反而可促成服務費及薪資的調漲，而得以更好的服務品質，提供客戶更多的附加價值。



業者目前面臨的困難與解決(四)

- ▶ 提高報價及員工的薪資與福利，捨棄虧本或毛利偏低的客戶，以吸引優秀的從業人員，同時汰換不良人員，先使員工滿意，而能改善服務品質，增進效率，回應顧客需求，並且超過顧客期望地提供更快更好的量身訂做服務，使顧客滿意，顧客方始願意支付較高服務費，造成良性循環，得以再提高報價、員工薪資與福利。
- ▶ 則物管業者的營業收入雖可能短期縮減，但卻能維持或增加利潤，使客戶、員工及公司均共蒙其利。



業者目前面臨的困難與解決(五)

- ▶ 雖然面對種種的經營挑戰，在未來台灣商用物業的經營仍有發展的空間。此部分必須配合政府最新政策與法律修訂的脈動，創造出新的服務與獲利模式。
- ▶ 例如**智慧綠建築**、**雲端物業**與**室內空氣品質管理**等新型態的服務，是未來台灣物業管理業者可以在商用物業服務努力的方向。





台灣物業管理經理人協會
Property Managers Association, R.O.C

感謝聆聽

台北市內湖區新湖二路339號5樓
5F, No. 339, Sinhu 2nd Rd, Taipei, Taiwan
<http://www.bma.org.tw>

東帝士 85 國際廣場

UNITE X 85 INTERNATIONAL COMMERCE PLAZA