



M 電子報 台灣物業管理學會

Taiwan Institute of Property Management

第 110 期

2016/07/15

公寓大廈物業設施管理作業系統(模組)推廣應用研討會 歡迎報名

南京住宅物業管理條例實現六項全國首創

高樓外牆剝落砸傷人 內政部將推 15 年以上高樓定期檢修

高齡社會來臨 無障礙住宅體驗館來台

成都數位物管平台明年投用 點點手機盡享物業服務

推社會住宅 內政部通過住宅法修正草案

老屋加稅 / 房屋稅怎麼調? 將邀各方討論

主辦單位：台灣物業管理學會

網 址：<http://tipm.org.tw/>

聯絡方式：(02)2531-3162

發行人：黃世孟理事長

總編輯：羅紫萍助理教授

執行編輯：張玉萍

編輯單位：景文科技大學環境與物業管理系(所)

聯絡方式：VIVIENLO@JUST.EDU.TW

02-82122000#6531

贊助單位：潔之方服務事業股份有限公司

網 址：www.janus.com.tw

聯絡方式：(02)2245-8000

事務
管理

組織
管理

資產
管理

共同設
施管理

生活
服務

財務
管理

公寓大廈物業設施管理作業系統(模組) 推廣應用研討會

馬上報名

台北場	/	新北場	/	桃園場	/	台南場	/	高雄場	/	台中場
07/22		07/25		07/26		07/14		07/27		安排中
13:30~16:30		13:30~16:30		13:30~16:30		09:00~12:30		13:30~16:30		

內政部建研所 104 年度辦理「公寓大廈物業管理基本功能模組與資料格式標準之建置」計畫，完成具基本功能的公寓大廈物業設施管理資訊平台的系統需求分析，包括管理組織作業、資產管理作業、財務管理作業、事務管理作業、共同設施管理作業、生活服務作業等六項模組；並開發完成「公寓大廈管理組織作業系統

(模組)」提供公寓大廈管理委員會、管理服務人(管理公司及總幹事)免費下載使用，系統(模組)產製的文件符合公寓大廈管理組織申報作業的規範；提升公寓大廈管理組織報備的作業效率，及公寓大廈物業管理智慧化管理的應用；於北中南等地區辦理公寓大廈智慧化物業管理平台應用宣導推廣說明會。據以落

實智慧化物業管理的有效推動。

本次活動已於 105 年 7 月 14 日在台南召開第一場說明會。活動現況如照片所示：

[公寓大廈管理組織作業系統(模組)]下載連結:

<https://goo.gl/hfg7MF> (142 版)



南京住宅物業管理條例實現六項全國首創

105年7月12日，南京雨花臺區鳳凰和美社區物管負責人董明軍來到市物管辦，領到了社區電梯應急維修首筆資金。“太快了，從發現隱患到下款不到半個月，其中審批只用了兩天，要在過去，沒幾個月批不下來。”董明軍開心地說。

鳳凰和美是南京首個啟動維修資金綠色通道的社區。105年7月1日，《南京市住宅物業管理條例》實施，包括維修資金應急使用、協力廠商評估、實名投訴登記受理等在內的一系列制度設計，使大批長期積累物管死結迎刃而解，其中六項制度設計為“全國首創”。

破冰立法實踐，應急維修資金兩天審批

鳳凰和美是2011年才交付的社區。6月27日巡檢人員發現，8棟2單元的電梯鋼絲繩出現問題，必須儘快維修。可按正常程式，動用維修基金須經2/3的業主同意，而社區空置房、出租戶很多，找到業主簽字不易；即便通過了，材料報送有關部門後，還要一個個短信回訪，這番流程走下來，沒兩三個月下不來，而電梯故障已是“火燒眉毛”，極易發生脫軌事故。

新頒佈的物管條例送來了“及時雨”。根據《條例》，社區發生電梯、消防、屋面滲漏、供排水等7項危及房屋和人身財產安全的緊急情況，簡化審批流程，相關部門須在兩個工作日內完成審核，以啟動維修資金。鳳凰和美社區立即會同業委會請來專家鑒定，符合維修資金應急使用的“緊急情況”，通過市物管辦“綠色通道”，很快就拿到首筆1萬多元維修資金，7月14日即請來專業維保公司維修。

“從維修資金使用看，目前物業管理相關規定明顯不合理。”南京市人大法制委主任委員夏公喜說，由於審批門檻高，尤其是“須經2/3業主同意”這一條，使很多需要的物業維修做不起來，緊急維修事項耽誤了時機，因而物業維修基金使用效率極低，從全國來看使用率僅1.5%左右。堅持民生立法和問題導向，南京在維修資金使用上作出破冰意義的實踐。

尋求“最大公約數”，平衡各方權利義務

“物業管理關乎千家萬戶和基層社會治理，卻成為最大的民生痛點之一。”南京市人大常委會主任陳紹澤介紹，在南京12345投訴工單中，物管糾紛一直高居民生類訴求前列，總的狀

況是“三個不滿意”：業主不滿意、物管企業不滿意、政府不滿意。南京立法徵求民意座談時，一些物管企業、業委會負責人流下了眼淚。之所以出現這樣的“死結”，除了相關制度設計存在缺陷，還由於物管各方主體：業主、物管企業、建設單位、專營單位（水電氣網路等）和政府之間關係沒有理順。“南京物管立法，就是平衡各方權利義務，培養契約意識，尋求化解管道。”

南京市物業辦徐成認為，物管五大主體除了政府，其他主體都有自身利益訴求，業主希望少繳費享受好服務，物業期望低投入高收益，專營單位因為少數業主欠費停水停電，導致一人生病、大家吃藥……“各方訴求也不是完全沒有道理，但擺到一起，就形成了衝突，南京物管條例，就是尋求最大公約數，在保障對方利益的前提下，主張自己的權利。”

尋求業主和物業間的“最大公約數”，南京首創“協力廠商評估制度”。當雙方“公說公有理、婆說婆有理”，糾纏不休時，可以委託獨立的協力廠商評估物業服務。鼓樓區旭日景城社區十年內換了三家物業，環境依然髒亂差，業主不滿意，物業費只收到四成。去年底成為新條例試點

社區後，請來專家隊伍對社區物業服務評估。摸清“家底”後，評估組建議社區適度上調物業費重新招投標。105年初旭日景城物業費從1.3元/平方米漲到1.6元/平方米，按照1級資質、4類服務請來“新管家”，半年下來社區面貌煥然一新，物業費收到了八成。

專營單位也不能隨意停水拉電了，新條例出臺“公共服務保障制度”，規定不得因為部分業主未交費停止已交費使用者服務，當然，業主拒交物業費也會承擔失信成本，“征信制度”規定“經法院判決或仲裁仍不履行繳費義務的，納入信用資訊系統”。

沒有利益訴求，政府也不能“置身事外”

政府在物管中沒有利益訴求，並不表示可以“置身事外”。南京《條例》堅持開門立法、問題導向，在行政執法、市場監督和法規實施中，政府不能“缺位”。

事實上涉及到違章搭建、油煙擾民等違法問題，物業並沒有執法權，而有些政府部門不願進社區執法，導致社區內矛盾越積越多。條例建立“實名投訴登記制度”，規定城管、規劃、建設、環保等12個政府管理部門，對業委會、物業公司涉及公共利益的投訴登記受理、限時回復，把執法觸角延伸至社區，把矛盾化解在萌芽狀態。

南京立法調研中瞭解到，前期物業管理往往是矛盾突出、意見集中的階段，原因有的是建設品質問

題，有的是開發商設施設備配套不到位。為剪除這個“痼疾”，南京建立建設單位保修金制度，按建安造價2%交存物業維修金，建設單位如不履行保修責任，維修費用在保修金中列支。

涉及物管內部的制度完善和換屆交接，條例也有創新規定。南京建立獨立建賬制度，設立共有資金專用帳戶，定期公示帳目。同時為避免新老物業、業委會銜接出現的“齊抓共管”、“站雙崗”扯皮現象，條例規定業委會換屆10日內，把所有帳目資料移交街道保管，再交給下一屆業委會；物管企業被“炒”後拒不退出或移交資料的，業委會可請求公安機關介入。

記者顧巍鐘/新華日報

<http://goo.gl/R5w2jH>

高樓外牆剝落砸傷人 內政部將推 15 年以上高樓定期檢修

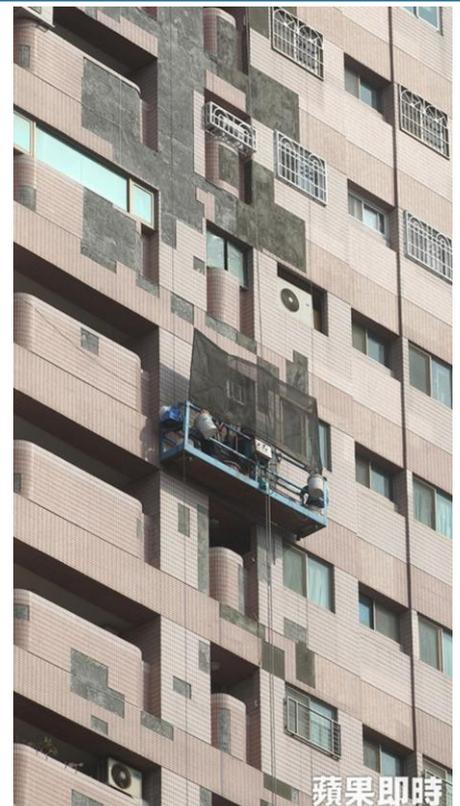
105年初霸王寒流來襲，造成全台123棟高樓外牆瓷磚剝落，造成2起砸傷路過民眾的意外。立委提案修法，要求公寓大廈管理委員會負起定期檢修的責任，內政部次長花敬群指出，內政部已在研修建築物公共安全檢查簽證及申報辦法，強制要求7層以上且領得使用執照15年以上建築物，定期檢查外牆飾材，進行評估。

國民黨立委盧秀燕提出《公寓大廈管理條例》修正草案，明訂屋齡20年以上的老舊公寓大廈要定期檢查外牆瓷磚，維護公共安全。國民黨立委李彥秀也提案，明定公寓大廈外牆裝修材料脫落時，管委會應該在一個月內檢修更換。

內政委員會7月6日將類似提案併案審查，內政部認為，外牆飾材維護應列入建築物公共安全檢查申報項目，也將透過發佈行政命令，要求7層以上且領得使用執照15年以上建築物，定期檢查外牆飾材，進行評估。但是，營建署長許文龍在答詢民進黨立委姚文智質詢時說，目前地方政府反應此舉可能造成人力與經費的短缺，恐落實困難，營建署還在盡力溝通。內政部次長花敬群表示，氣候變遷造成相關損害是越來越嚴重的問題，內政部會全力面對。

記者張文馨/蘋果日報

<http://goo.gl/LnJieo>



蘋果即時

高齡社會來臨 無障礙住宅體驗館來台

台灣即將在 2 年後邁向高齡社會，通用設計住宅將隨著長照政策的上路，快速躍居為建築與居家裝潢的新顯學。看準台灣龐大的銀髮商機，以及動輒千億規模的住宅裝修市場，日本 Panasonic 首座在海外的體驗館「UD 夢想家」，於 7 月 14 日正式落腳台北，來台搶攻台灣的全齡化通用住宅市場。

所謂 UD，即「universal design」，國人俗稱通用設計，意即無障礙空間設計。遠雄建設早在 2008

年，與日本松下電工合作，並多次赴日考察松下體驗館(Panahome)相關產品，引進松下的 EU HOUSE 概念來台，包括全齡、環保及人性化的住宅，目前在「二代宅」中已可看到完工落成的建築作品。

台灣松下營造總經理原康裕昨宣布，Panasonic 海外第一座住宅體驗館，正式落腳新北市新莊，由台灣松下營造承攬營建工程的「御松郡」；同時，松下也將擴大在台灣住宅裝修市場。

原康裕表示，Panasonic 集團揮軍台灣營造市場，創立台灣松下營造迄今 5 年，不斷思考台灣消費者的實際需求是什麼，因此決定創辦 Panasonic 海外第一座住宅生活體驗館「UD 夢想家」，提供從房屋興建、建材組裝，一直延伸到家電、室內裝修、通用住宅設計規畫的全方位服務。

記者蔡惠芳/中時電子報

<http://goo.gl/wQcPP7>

成都數位物管平台明年投用 點點手機盡享物業服務

手機搖一搖就能打開社區門、報修專案拍照上傳後工人師傅就會來處理.....這樣的場景離我們並不遠，很快就將在全市範圍的社區內實現。近日，市房管局印發了《關於加快推進我市物業管理行業“互聯網+”發展的指導意見》(以下簡稱《意見》)。
《意見》指出，我市物業管理行業將加快“互聯網+”發展，到 2017 年底，由物業服務企業管理系統、業主(使用者)APP 用戶端、物業管理行政監管服務系統構建的數位化物業管理平臺基本建成投用。

業主 APP 開通率將達 80%

《意見》提出，到 2017 年底，全市物業管理行業基本實現互聯網資訊技術運用廣泛普及，由物業服務企業管理系統、業主(使用者)APP 用



不久以後，通過手機 APP 就能享受到各種物業服務

戶端、物業管理行政監管服務系統構建的數位化物業管理平臺基本建成使用，實現互聯互通、資源分享。

“通過資訊化技術運用促進行業轉型升級，引導企業做大做強，將完成扶持 2-3 個標準統一、功能完善、資源分享、使用便捷的物業服務企業資訊化系統，爭取培育 5-8 家電子商務交易額突破億元的物業服務企業，並培育 1-2 家本地的上市物業服務企業。”市房管局相關負責人介紹，具有網上諮詢、查詢、投訴、報修、繳費等

功能的業主(用戶)APP 用戶端屆時開通率將達 80%，物業服務企業 ERP、EBA 系統使用率分別達到 100% 和 80%，物業管理政務服務及行政審批事項全部實現網上預約、預審。

除了物業資訊化系統的完善，在保障措施方面的工作機制也要建立健全。該負責人還表示，今後將協調相關部門落實互聯網的政策和措施；協調落實“四川省智慧社區建設試點”扶持資金；對率先使用資訊化系統的企業優先提供政務服務系統對接，開通

網上辦事“綠色通道”，進一步縮短辦事時間；並鼓勵有條件的區（市）縣房管部門結合現有激勵機制，採取以獎代補的方式對優秀企業進行獎勵。

通過“互聯網+”破解行業難點

從《意見》可看出，我市物業行業在未來“互聯網+”中的發展重點涉及服務、管理等諸多方面，希望破解其中存在的“痛點”、“難點”和“熱點”。對此，市房管局物管處相關負責人做出解讀。

在推進服務智慧化，解決業主需求“痛點”上，通過開發業主物業服務 APP 用戶端，將社區物業服務方式網路化，集納線上諮詢查詢、報修投訴、費用繳納、業主大會表決、物業服務管務公開等服務功能，以解決業主與物業資訊不對稱、不透明、不及時，以及報修途徑少、投訴處理不及時等問題。

在全面運用管理資訊化，破解行業發展“難點”上，鼓勵物業服務企業積極依靠互聯網、物聯網等技術，實現建築物及其附屬設施設備的管理、維修、養護方式升級；同時，拓寬服務領域，開展衍生或定制服務，延伸至養老、家政、房屋租售等各類個性化需求，尋求行業發展新的利潤增長點，加快推進行業轉型升級的步伐。

在全面推進服務扁平化，解決社

會關注的“熱點”上，在全市打造業主服務平臺、企業管理系統和政府監督平臺相統一的數位物管系統，建立問題管理台賬，完善物業管理矛盾糾紛和重大問題網路預警、排查、化解機制，分批次解決一批熱點問題。

“《意見》旨在運用互聯網技術，通過搭建大資料平臺，以提升行業管理和公共服務水準，構建智慧物業管理社區、智慧物業管理行業，助力我市智慧城市建設、助推我市經濟社會快速發展。”該負責人表示。

記者直擊

王阿姨的“智能管家” 開門繳費報修全搞定

金牛區凱麗豪景社區，王阿姨發現家裡的水管有輕微滲水現象，於是她點開手機 APP “生活家”，點擊了“報修”，很快，工人師傅就接單上門服務了。記者注意到，這個 APP 能提供一鍵開門、線上繳費、線上報修、線上投訴、社區公告等服務功能。

依託“互聯網+”，該社區物管四川嘉寶資產管理集團股份有限公司打造了“生活家”服務體系，APP 是其中一部分。線上上服務功能開通後，線下體驗中心也配套落地——每天早上，新鮮的蔬菜會從生態農場直接送到這裡，業主只需掃描標籤上的二維碼，即可獲取價格資訊，並選擇現場自提或送貨上門；乾洗櫃處於 24 小時“待命”狀態，每開關櫃門一次，系統

就會自動推送資訊到負責洗衣的商家或是業主處……“這就真正實現了‘讓服務更簡單，讓使用者更幸福’，形成了線上線下閉環，帶來了用戶的體驗升級、消費升級。”相關工作人員向記者介紹道，在互聯網的推動下，他們又創建了由戰略聯盟、商家聯盟、企業聯盟構成的“生活家聯盟生態圈”大平臺發展模式。目前，已成功和京東合作，企業聯盟成員已近 30 家，管理項目 700 餘個，可貨幣化的使用者規模達到 350 萬。

專家點評

中國物業管理協會副會長姚敏：

將“互聯網+”輻射到全行業

《意見》以國家推進“互聯網+”行動的指導意見為指導，密切結合我市物業管理行業發展實際，創新全市物業管理行業管理新模式、化解社會關注的行業“熱點”，破解行業發展的“難點”，解決業主需求的“痛點”，力爭形成推進“互聯網+”發展的產業面，將“互聯網+”輻射到全行業。同時，把握重點，務求實效，始終堅持以服務為主，進一步夯實物業管理基礎服務，準確把握線上需求與線下服務的關係，做實線下服務，完全符合當前推進供給側結構性改革的大勢，是一項真正的惠民工程。

記者繆琴/成都日報

<http://goo.gl/WxujRv>

總統蔡英文上任後提出 8 年 20 萬戶的社會住宅政策，內政部 105 年 7 月 14 日通過「住宅法」修正草案，明訂社會住宅的土地取得、經費和住宅補貼額度，每月每屋租金免稅額度最高新台幣 1 萬元。

內政部次長花敬群 7 月 14 日下午表示，經過多次跨部會協商，部務會報通過「住宅法」修正草案，近日將送行政院審查，希望在下會期送立法院審議，盡速完成修法。

內政部表示，這次「住宅法」修法涉及社會住宅部分有 4 項重點。首先是明定主管機關得設立、指定或委託專責法人或機構辦理社會住宅，以因應社會住宅興建營運的專業性及人力需求；其次，地方政府需要的社會

住宅用地如屬於應有償撥用的公有非公用土地，得辦理長期租用，以減輕地方政府取得土地的成本。

花敬群表示，社會住宅興辦期間的地價稅及房屋稅得予適當減免，並免徵營業稅，以減輕地方政府或民間興辦社會住宅的稅賦負擔；此外，還增訂主管機關或民間以包租代管方式興辦社會住宅的相關機制，提供參與房東租金所得稅減免誘因，促使民間空餘屋能轉化為社會住宅，提供予弱勢族群居住。

花敬群進一步表示，為了鼓勵房東出租空屋，他和很多屋主談過，新法規定，符合租金補貼申請資格者，可獲租金免納綜合所得稅，每月每屋免稅額度最高新台幣 1 萬元。

花敬群舉例，以房租 1 萬 5000 元來說，只需要報 2000 元的所得稅，他說明，1 萬元免稅，另外 5000 元的 60%、3000 元為成本，真正要報稅額僅 2000 元，希望讓房東認為，所得稅輕，出租合法又可以做好事，藉此吸引來參加，他相信，一旦供給出來，需求就會源源不絕。

花敬群樂觀表示，目前出租中的有 100 萬到 120 萬戶，還有 100 萬戶空屋，只要 4% 的房東願意參加，8 萬戶的目標就達標，他還怕這樣的條件會有太多人想來參加，到時候需要員額管制。

記者劉麗/中央通訊社

<http://goo.gl/rreUZA>

老屋加稅 / 房屋稅怎麼調？將邀各方討論

台北市房屋稅未來如何調整引發各界關注，財政局長陳志銘 105 年 7 月 13 日表示，稅務的推動必須兼顧理想與現實，會邀各方參與討論，達一定程度的共識後，才會送進台北市不動產評價委員會進行審議與評定。

陳志銘說，房屋稅是由「房屋評定現值」乘上「稅率」而得出，全國對於自用房屋的稅率都是採計 1.2%，對於非自用房屋的稅率，各縣市則從 1.5% 到 3.6% 不等。而房屋評定現值的核計，則是以「房屋構造標準單價」、「折舊率及耐用年數」及「房屋街路等級調整率」等三項因子作為準據。

他指出，日前媒體引用過去房屋稅分析數據的報導，都只著眼「房屋構造標準單價」的調整，忽略折舊率、耐用年數、街路等級調整率這些因子

在整體房屋稅制的變革上，是否有檢討空間。

陳志銘表示，為簡化房屋標準價格的評定及房屋現值的核計作業，市府所訂定的「台北市房屋標準價格及房屋現值評定作業要點」都可能檢討修訂。例如當房屋構造標準單價較過去調漲 2.6 倍之後，對於「加價」的項目是否該檢討或調整？當房屋構造標準單價已達約實際造價的一半，過高的路段率讓房屋評定現值超過實際造價，外界不斷質疑不合理，都有討論的空間。

他強調，財政局將在近期與稅捐處共同籌組「房屋稅作業小組」，檢討「台北市房屋標準價格及房屋現值評定作業要點」，包括像房屋構造標準單價與歷年營造工程物價指數的連動

性、加價項目的檢討或調整、配合市都市更新政策是否給予獎勵係數、外界對（1+路段率）是否有重複課稅的疑慮等。

其次，作業小組會嘗試建立數個房屋評定現值的模式，並以稅捐處的資料庫實際模擬運算，以作為後續政策評估的依據。最後，財政局將會邀請在房屋稅領域有主張的專家學者、公民團體、不動產業者等共同討論方案，待達成一定程度的共識後，才會送進台北市不動產評價委員會進行審議與評定。

記者楊文琪/經濟日報

<http://goo.gl/F7ncDN>