



學術研究論文 Academic Research Papers

1. 建築物前期規劃設計導入物業管理之研究【林怡玟、潘乃欣、謝之瑤】

Research on the introduction of building planning and design into property management.
Yi-Wen Lin, Nai-Hsin Pan, Chih-Jung Hsieh

13. 台北市松山區都更社區公共設施滿意度分析【廖硃岑、游明海】

Satisfaction Analysis of Public Facilities at Songshan Urban Renewal Community in Taipei City.
Chu-Tsen Liao, Ming-Hai Yu

21. 應用修正式德菲法探討影響消費者購買大台北地區預售屋之決策因素【蕭兆祥、黃光廷】

Using Modified Delphi Method to Identify the Decision-Making Factors Affecting the Consumers' Intention to Purchase Pre-Sale Houses at Taipei Metro Area.
Chao-Hsiang Hsiao, Kuang-Ting Huang

35. 物業管理業職業安全衛生現況調查之研究【許進福、李隆盛】

Research on Occupational Safety and Health Status Survey of Property Management Industry.
Jin-Fu SHIU, Lung-Sheng Li

實務應用論文 Practical Research Papers

45. 不同公寓大廈管理維護模式之人員聘用實務【陳冠宏、郭進泰、高秉毅】

Different Apartment Building Management and Maintenance Models and the Hiring of Apartment Building Personnel.
Guan-Hong Chen, Chin-Tai Kuo, Ping-Yi Kao



發行人 Publisher	郭紀子 Ji-Zih Guo	台灣物業管理學會 理事長 President, Taiwan Institute of Property Management
學報主編 Chief Editor	潘乃欣 Nai-Hsin Pan	國立雲林科技大學 營建工程系 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech
編輯委員會 Editorial Committee	黃世孟 Shyh-Meng Huang	台灣物業管理學會 榮譽理事長 Taiwan Institute of Property Management
	李欣運 Hsin-Yun Li	國立宜蘭大學 副校長 National Ilan University
	林宗嵩 Tsung-Sung Lin	華夏科技大學資產與物管管理系 Hwa Hsia University of Technology.
	杜功仁 Kung-Jen Tu	國立臺灣科技大學 建築系 National Taiwan Univ. of Sci. & Tech
	陳維東 Wei-Tong Chen	國立雲林科技大學工程科技研究所 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech.
	林祐正 Yu-Cheng Lin	國立臺北科技大學土木工程系 National Taipei University of Technology
	呂世通 Shih-Tong Lu	開南大學 國際物流與運輸管理學系 Kainan University
	黃盈樺 Ying-Hua Huang	國立雲林科技大學 營建工程系 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech
編審會專門委員 Editorial Board	黃世孟 Shyh-Meng Huang	台灣物業管理學會 榮譽理事長 Taiwan Institute of Property Management
	江哲銘 Zhe-Ming Jiang	國立成功大學 建築系 National Cheng Kung University
	邱英浩 Ying-Hao QIU	臺北市立大學城市發展學系 University of Taipei
	林建元 Chien-Yuan Lin	中國文化大學 環境設計學院 Chinese Culture University
	呂世通 Shih-Tong Lu	開南大學 國際物流與運輸管理學系 Kainan University
	張智元 Chih-Yuan Chang	逢甲大學 土木工程系 Feng Chia University
	林祐正 Yu-Cheng Lin	國立臺北科技大學土木工程系 National Taipei Univ. of Tech.
	荷世平 Shih-Ping Ho	國立臺灣大學 土木工程系 National Taiwan University
	曾仁杰 Ren-Jye Dzung	國立交通大學 土木工程系 National Chiao Tung University
	林慶元 Ching-Yuan Lin	國立臺灣科技大學建築系 National Taiwan Univ. of Sci. & Tech
	楊立人 Li-ren Yang	淡江大學企業管理學系 Tamkang University
	杜功仁 Kung-Jen Tu	國立臺灣科技大學 建築系 National Taiwan Univ. of Sci. & Tech
	潘乃欣 Nai-Hsin Pan	國立雲林科技大學 營建工程系 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech.
	鄭文彬 Win-Bin Cheng	景文科技大學 環境科技與物業管理系 Jinwen University of Sci. and Tech.
	蘇瑛敏 Ying-Ming Su	國立臺北科技大學 建築系 National Taipei Univ. of Tech.
	孫振義 Chen-Yi Sun	國立政治大學 地政學系 National Chengchi University
	邊泰明 Tai-Ming Ben	國立政治大學 地政學系 National Chengchi University
	金家禾 Chia-Ho Ching	國立臺北大學 不動產與城鄉環境系 National Taipei University
	洪鴻智 Hung-Chih Hung	國立臺北大學 不動產與城鄉環境系 National Taipei University
	李欣運 Hsin-Yun Li	國立宜蘭大學 副校長 National Ilan University
	陳維東 Wei-Tong Chen	國立雲林科技大學工程科技研究所 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech.
	林宗嵩 Tsung-Sung Lin	華夏科技大學資產與物管管理系 Hwa Hsia University of Technology.
	曾惠斌 Hui-Ping Tserng	國立臺灣大學 土木工程學系 National Taiwan University
	黃盈樺 Ying-Hua Huang	國立雲林科技大學 營建工程系 National Yunlin Univ. of Sci. and Tech
執行編輯 Executive Editor	陳奎言 Kuei-Yen Chen	國立雲林科技大學 營建工程系 National Taiwan Univ. of Sci. and Tech.
編輯助理 Editorial Assistant	蔡穎聰 Ying-Tsung Tsai	國立雲林科技大學 營建工程系 National Taiwan Univ. of Sci. and Tech.
期刊名稱 Title	物業管理學報 Journal of Property Management	ISSN 2076-5509
出版期別 Issue	二〇二四年春季號第十五卷第一期 Volume 14, Number 2, Spring 2023	
出版日期 Publication date	二〇二四年三月三十日 March 30, 2024	
出版者 Publisher	台灣物業管理學會 Taiwan Institute of Property Management (Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102	104 台北市中山區南京東路一段 86 號 8 樓 801 室 Rm. 801, 8F., No. 86, Sec. 1, Nanjing E. Rd., Taipei, Taiwan, 104 E-mail: jpm@tipm.org.tw
印刷廠 Printing	新生印務局 Newborn Printing	
期刊定價 Subscription	每期新台幣 250 元整 (不含郵資) USD \$10 per issue	
著作權 Copyright	任何轉印、轉載或翻譯，均須徵得本學會同意。 All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the publisher.	

**宗旨
Aim**

「物業管理」是一個新興的產業與專業，專為物業所有權人及使用者提供建築設施之經營管理與服務。「物業管理學報」之出版目標在於刊載物業管理相關之科學理論、技術、與實務；透過學術與實務研究成果之發表，希望能促進物業管理領域中創新管理理論、研究成果、理念、經驗、與知識等之傳播，並促使學術界與實務界之交流。

**研究領域與主題
Focus and scope**

本期刊論文所涵蓋的物業管理相關研究領域與主題有：

- 土木與建築設施維運
- 不動產經營與管理
- 使用者環境需求與生活服務管理
- 物業人力資源管理與領導溝通技巧
- 物業財務管理與採購實務
- 物業專案規劃與專案管理
- 物業管理自動化實務
- 物業管理最佳實務與個案研究
- 永續建築與實務
- 物業防災管理
- ESG 在物業管理中的應用
- 智慧社區規劃與設計實務
- 健康社區與建築環境品質管理
- 能源管理與資源管理
- 物業服務創新與品質管理
- 物業管理教學、考試、證照制度
- 物業管理相關法規
- 高齡長照議題
- 社區長照管理
- 建築資訊模型於設施管理應用
- 施工管理
- 其他

**投稿須知
Author guidelines**

論文類型：本期刊將刊載「學術研究」及「實務應用」等二類之論文。「學術研究」論文指的是遵循嚴謹的科學研究精神之論文；應具有原創性；內容應包含研究背景、研究目的、文獻回顧、研究方法、研究成果與發現、討論與結論、參考文獻等重點。「實務應用」論文指的則是針對物業管理實際個案之管理理念與趨勢、實務操作、方法與技術等，進行解釋或評論之論文，應具有實務應用之價值。

論文內容：投稿論文之主題應屬於上述研究範疇與主題類型之一。投稿稿件需為未曾以相同之內容、型式、或語言，投稿至或刊載於其他任何期刊之論文。投稿稿件所使用的主要語言應為中文或英文。每篇論文之字數或篇幅以不超過 8000 字或 10 頁為原則。

論文格式：投稿論文之格式請參照「物業管理學報」既定之「學報論文樣版格式」相關規定（請至物業管理學報網站 <http://tipm.org.tw/CallforPapers4.html> 下載格式檔案），進行論文之撰寫與編排。

投稿手續：欲投稿者請至物業管理學報網站 <http://tipm.org.tw/CallforPapers4.html>，下載『投稿須知』、『報名表』及『論文格式樣版』。填妥「投稿報名表」後，連同投稿論文檔案（MS Word 之 doc 檔案，格式應符合「學報論文格式樣版」之相關規定）、一起寄發至 jpm@tipm.org.tw。

投稿與刊登費用：本期學報不收取投稿及論文審查費用。

著作權授權：「投稿著作所有列名作者皆同意其投稿之文章經物業管理學報刊登後，即同意授權本刊得再授權國家圖書館或其他資料庫業者，進行重製、透過網路提供服務、授權用戶下載、列印、瀏覽等行為。並得為符合各資料庫之需求，酌作格式之修改。」

**論文審查程序
Peer review process**

審查委員：期刊主編將先針對投稿論文主題進行初步審查。若係屬本期刊所涵蓋之研究領域，期刊主編將從編審會中選定一位專門委員，並委由專門委員推薦三位具有資格之審查委員進行審稿。在獲得審查委員之確認與同意後，本期刊將提供不具名及所屬機構名稱之「審查版論文稿件」檔案給予二位審查委員，進行論文審查之初審與複審。論文稿件之審查重點包括論文之原創性、發展性、實用性、易讀性、嚴謹度、研究品質、與論文格式。

審查結果：每位審查委員審查一篇論文的可能結果有四種一：通過、略加修正不必再審、修改後再審、或不通過。若兩位審查委員的審查意見嚴重相左，則委由第三位審查委員進行審查；論文最終審查結果由主編依據審查委員意見通知投稿者。

出刊程序：由主編召開編輯委員會、討論審查過程及結果、決議是否出版。

出刊：本學報為半年刊，每年 3 月、9 月各出刊一期，稿件以隨到隨審為原則。自投稿至評審完畢作業時間約三至四個月，依審查委員之審查進度為準。

**聯絡處
Contact**

台灣物業管理學會 <http://tipm.org.tw>
104 台北市中山區南京東路一段 86 號 8 樓 801 室
(Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102 E-mail: service@tipm.org.tw

目錄 Table of Contents

學術研究論文 Academic Research Papers

- 建築物前期規劃設計導入物業管理之研究【林怡玟、潘乃欣、謝之瑢】..... 1
Research on the introduction of building planning and design into property management.
Yi-Wen Lin, Nai-Hsin Pan, Chih-Jung Hsieh
- 台北市松山區都更社區公共設施滿意度分析【廖硃岑、游明海】..... 13
Satisfaction Analysis of Public Facilities at Songshan Urban Renewal Community in Taipei City.
Chu-Tsen Liao, Ming-Hai Yu
- 應用修正式德菲法探討影響消費者購買大台北地區預售屋之決策因素【蕭兆祥、黃光廷】..... 21
Using Modified Delphi Method to Identify the Decision-Making Factors Affecting the Consumers' Intention to Purchase Pre-Sale Houses at Taipei Metro Area.
Chao-Hsiang Hsiao, Kuang-Ting Huang
- 物業管理業職業安全衛生現況調查之研究【許進福、李隆盛】..... 35
Research on Occupational Safety and Health Status Survey of Property Management Industry.
Jin-Fu SHIU, Lung-Sheng Li

實務應用論文 Practical Research Papers

- 不同公寓大廈管理維護模式之人員聘用實務【陳冠泓、郭進泰、高秉毅】..... 45
Different Apartment Building Management and Maintenance Models and the Hiring of Apartment Building Personnel .
Guan-Hong Chen, Chin-Tai Kuo, Ping-Yi Kao

建築物前期規劃設計導入物業管理之研究

Research on the introduction of building planning and design into property management

林怡姝^a、潘乃欣^b、謝之瑤^c

Yi-Wen Lin^a · Nai-Hsin Pan^b · Chih-Jung Hsieh^c

^a 遠雄營造股份有限公司 人資行政科主管 Head of HR Administration · Farglory Lad Development CO. · LTD.

^b 國立雲林科技大學營建工程系 教授 Professor · Department of Construction · National Yunlin University of Science and Technology

^c 國立雲林科技大學營建工程系碩士班 碩士生 Master degree candidate · Department of Construction · National Yunlin University of Science and Technology

論文資訊

論文審查紀錄：

受稿日期

112年6月10日

審查通過日期

112年11月15日

關鍵詞：

物業管理、前期規畫設計、德爾菲法、模糊品質機能展開法

通訊作者：

潘乃欣

電子郵件地址：

pannh@yuntech.edu.tw

Article Info

Article history：

Received Day Month Year

Accepted Day Month Year

Keywords：

Property management, Pre-planning design, Delphi method, Fuzzy QFD

Corresponding author：

Nai-Hsin Pan E-mail address：

pannh@yuntech.edu.tw

摘要

為了提高物業管理的價值，物業管理應介入物業的早期規劃設計，物業管理公司也應參與物業的決策階段、規劃設計和施工階段，藉由本身過往之經驗，從物業管理的角度提出意見和建議，以便使物業建成後能更滿足用戶的需求。本研究首先針對物業管理、前期物業管理、文獻等進行探討，其次針對物業管理公司進行訪談，確認物業管理在前期規劃設計上之因子、目前管理現況之問題與問卷之建立，經由兩次訪談與問卷發放結果，共得到 17 項前期規劃設計之指標，並將指標設計成第三回合問卷，針對建設公司、建築師與物業管理公司進行問卷發放，做交叉比對及驗證。最後則利用模糊品質機能展開法（Fuzzy Quality Function Deployment, FQFD）中的品質屋（House of Quality, HOQ）矩陣協助規劃設計，找出顧客需求與設計之間關係。研究結果顯示，不論是—般統計之結果或將指標帶入模糊品質機能展開之品質屋之結果，都可得知人身安全、設施（備）配置與維護、設備安全、動線規劃與空間配置等均排列於前 5 名，顯示出此 5 項指標在建築物前期規劃設計上是相當重要。此外，也根據專家訪談時，物管專家所提出目前管理現況上之問題提出相對之技術改善建議，期盼此 17 項指標與技術改善建議能供建設公司與建築師在建築物前期規劃設計上之參考。

Abstract

Property management should be involved in the early planning and design period of the property, and the property management company should also participate in any stage of the property. Based on past experience, it can make suggestions from the perspective of property management to meet the needs of users. This study first discusses property management and early property management theory, etc., and then conducts interviews with property management companies to confirm the factors of property management in the early planning and design, the current management problems and the establishment of questionnaires. After two interviews and questionnaire results, a total of 17 indicators of the preliminary planning and design were obtained, and the indicators were designed into the third round of questionnaires, and the questionnaires were distributed to construction companies, architects and property management companies. Finally, the house of quality matrix in the fuzzy quality function expansion method is used to find out the relationship between customer needs and design. The research results show that personal safety, equipment configuration and maintenance, equipment safety, circulation planning and space configuration are very important. In addition, relative improvement suggestions are also put forward based on the current management problems raised by property management experts. It is hoped that these improvement suggestions can be used as a reference for construction companies and architects in the early planning and design of buildings.

一、緒論

1-1 研究背景

當前建築物之規劃設計，皆由建設公司與建築師由上至下主導整體，沿襲既有的設計準則並受制於市場及行銷包裝，導致未能充分或準確考慮日後的物業管理，致使日後帶給住戶許多麻煩、物管公司在接管後帶來了管理上不便甚至困難。然而一般建設公司在規劃設計時，往往只重視建築物的期初成本及外在面子工程之設計，以滿足日後建物監造完成之銷售，而在日後物業管理維護的工作，卻是常常被忽視之課題，致使各種因物業損害或使用不當所引起之公共安全與環境破壞事件層出不窮。除此之外，在社會結構的改變下，使用者對於住宅性能及生活品質的要求紛紛提高，這也使得建物整建比例是與日俱增，造成資源浪費。這些狀況都說明著，建築物在前期規劃設計階段引入物業管理概念之重要性。因此，建設公司若能在規劃設計階段，將日後物業管理所要考量之層面納入，勢必會減少上述之情況，減少不必要之資源浪費，更可便於物業管理公司進行管理。在面臨以「顧客導向」的趨勢下，建設公司與建築師若能了解消費者與物業管理公司之需求，在前期規劃設計階段做好妥善的考慮，以設計出滿足顧客與物管公司在管理上所需之產品，必能降低日後問題發生。基於上述，歸納幾點促成本研究之動機：

1. 建設公司與建築師在物業管理中扮演消極角色、參與度不足
2. 住宅規劃設計以市場為導向，日後維護產生問題
3. 以過往經驗做為決策，未能了解使用者與管理者之需求

1-2 研究目的

建築工程的完成標誌著其生命週期的開始，而在此之後的長期營運維護階段，對於物業管理的要求極為關鍵。若建築商在前期規劃設計階段即考慮到後續的使用維護需求，不僅能夠提升使用者的舒適度和便利性，更能夠降低物業管理的長期成本與複雜性。因此，本研究

旨在透過深入的專家訪談及廣泛的問卷調查，揭示當前物業管理在建築物前期規劃設計階段所遭遇的挑戰與問題，並以此為基礎，探討建築商在前期規劃設計時應考量的關鍵因素。具體而言，本研究的目的可細化為以下幾點：

1. 通過專家訪談及問卷調查，深入探討物業管理在建築物前期規劃設計階段所面臨的具體問題，並識別出關鍵的缺失點。
2. 採用品質機能展開法（QFD），這是一種結構化的需求分析與設計方法，能夠將使用者需求轉化為設計規格。本研究將運用此方法來精確計算前期規劃設計因子的需求屬性，並確定其優先順序。
3. 基於上述分析結果，制定一套針對建築物前期規劃設計階段的考量要點指標，並提出相應的對策建議，以期有效提升物業管理的效率與效能。

二、文獻回顧

2-1 物業管理

物業管理顧名思義是由「物業」及「管理」兩者所組合而成，其中「物業」（Property）：乃指不同型態不動產的泛稱，包括土地型態或建築物的型態皆可稱之；「物業管理」即所有與建築物使用有關業務之管理活動，其目的在使建物使用者擁有清潔、健康、舒適、方便並兼顧自然環境保育之生活空間。

2-2 物業管理之前期介入

物業管理提前介入是指在物業規劃、設計與興建階段可以從物業管理的角度出發，對開發專案的規劃、設計、建築、安裝、維護和保養等工作，提出建議，使得建築物有完善物業的作用和管理功能，避免日後存在使用、維護和管理上之問題。因此，物業管理在建物開發前期就介入有利於對日後物業實施更有效的管理。

建設公司對物業進行硬體建設，主要以建造物業為主；物業管理公司進行軟體建設，以發揮物業之功能與作用，兩者雖有區別但又相互聯繫。此外，建設公司必

須將本身需求及其行銷賣點與建築師、物業管理公司溝通，而前期介入之物業管理公司，可以事先了解建設公司所提出之未來服務需求與未來服務項目，並與建築師協調未來服務空間之設計考量與其需求，結合基地的外在自然環境、市場定位與區為特性，並考量本身資產保值、開創收入與節能為基礎來加以設計，最後提供相關圖面與維護說明書供未來住戶、使用者與物業管理公司做為日後維護參考之依據。(李志明 2007)

2-3 德爾菲法

德爾菲法是一種結合各領域的專家知識和經驗，作為一個判斷的準則，藉由調查者對於各專家的意見進行分析和統計，並使用反覆的問卷調查方式，來使專家們的意見逐漸一致，以獲取各專家在各領域一致性的觀點，來作為決策上參考的準則。因此，本研究利用德爾菲法方式進行專家訪談及發放問卷，希望藉此方法能得到物業管理在前期規劃設計上所需考量之要點。

Linstone 與 Turoff 定義德爾菲法為「一個用於團體溝通問題結構化的方法」(Linstone and Turoff, 2002)。Westbrook 則認為德爾菲法是用以幫助團體達成一致化意見的一個過程 (Westbrook, 1997)。此外，Linstone 和 Turoff 認為通常德爾菲法適用於下列這些情況下的應用：問題的性質是無法自己提供精確的分析技術，但卻可以在一個群體的基礎上取得群體主觀判斷的好處。

2-4 品質機能展開

品質機能展開常應用於產品設計、開發上之一種研究方法，主要是此方法可以確保設計之成果能符合業主之所需，藉此提高產品之品質。然而在品質機能展開的過程中，往往業主之需求項目為語意之描述，所以存在著模糊性，而常利用模糊理論來解決此問題。

一個完整的設計方案是由眾多的設計要素構成，而各設計要素又可分為不同的選項。因此有必要建立能將業主需求項目系統地明確呈現，而且得以尋求最佳設計組合的工程設計決策模式。因此，利用 QFD 結合模糊理論及基因演算法，建構一個系統畫的業主需求分析模式，業主需求項目得以系統化的方法呈現於工程設計要素上，得到最能滿足業主需求之決策。(陳惠娟 2003)

三、前期規劃設計因子之指標評估

本章節旨在說明規劃設計應考量因子之選取，由於本研究主題在可參考的國內文獻尚屬首次，為求研究結論能提供給建設公司、建築師作為參考。因此本研究訪談對象除為物業管理公司主管外，尚包括有建築師及建設公司之主管人員。冀望由各種不同立場專業人士之意見，了解到前期規劃設計之考量指標。

3-1 調查架構

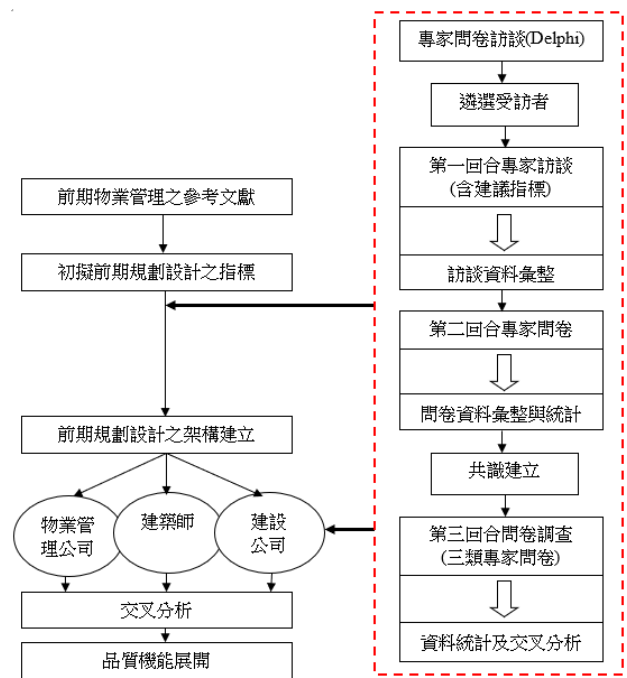


圖 1 調查架構

3-2 專家訪談

第一回合專家訪談藉由與 11 位專家進行深度訪談，確立以站在物業管理角度，建築物在前期規劃設計上之考量要點，將問題與建議，依據文獻與物業管理範疇轉換成指標，一共建立 23 項指標，如表 1。第二回合專家問卷是為了要確認第一回合所建立之指標是否適合做為以物業管理之角度，探討建築物目前在前期規劃設計上所要考量之要點，因此將問卷發放給第一回合專家訪談之對象，回收後即用 SPSS 統計軟體進行分析

與計算每一選項之平均數與眾數，並統計每一問項之信度以作為選項是否收斂和選項是否刪除之。為使本研究之結果趨於客觀，第三回合問卷發放對象設定為建築物前期規劃設計之核心專業人士，分別為建設公司、建築

師與物業管理公司之人員等三類專家人員，一共發放 150 份問卷，回收 114 份，回收率達 76%，扣除有遺漏值之問卷，共有 107 份有效問卷，有效問卷達 70%。

表 1. 前期規劃設計之初步考量指標與定義

指標	定義說明
人身安全	使用者安全性之考量，例：防脅迫、婦女夜間安全
設備安全	預防設備遺失與損壞之措施，例：防盜門、鐵窗與即時監控功能
動線規劃	使用者易於抵達內部空間與外界交通之便利性，例：汽、機車動線
建築物美觀	建築物之外型、樣式與內部設計風格
空間配置	建築物整體空間配置，例：收發室、物管人員用房
設施（備）配置	依據現況對於游泳池、健身房、圖書室之配置
設施（備）維護考量	配置設施日後維修、保養與管理之考量表（書、冊）
物理環境	各個空間單位所要求之亮度、通風程度與噪音分貝限制
服務管理模式	物管人員之服務管理模式，例：人員（保全、生活秘書）配置
綠化設計	針對建築環境中之空地、陽台、屋頂、壁面進行綠化設計之評估
環保化設計	建築物之內外部設計，利用環保材質，例：環保建材
智慧化設計	考量智慧型管線、中控介面之管線與活口預留
數位化管理	設施（備）之及時監控，例：家中冷氣空調壞掉之即時監控
軟硬體設計	各項設施（備）預約功能，例：游泳池之預約功能
後勤管理規劃	物管公司人員之編排、配置與管理，例：哨口人員之配置
物業化規劃	物管公司接管後之服務模式、後勤管理制度
資產管理規劃	不動產開發、專有空間租賃及投資管理服務
生活服務規劃	物業代辦、諮詢及事物管理，例：保母、宅配物流
商業支援規劃	店面、設施、空間出租之規劃，例：游泳池、餐廳
管理規則	管理委員會運作方式與管理辦法
使用規約	增進所有權人共同利益，確保優良環境應共同遵守事項
營運成本規劃	完工後，建築物運作所需之費用，例：水電費、維修費
使用償金規劃	管理委員會之收入來源

並合併設施（備）配置和設施（備）維護考量。

3-3 交叉分析

檢核專家群體成員的共識性是否收斂，並且要達到百分之百的共識並不容易，因此本研究採「多數決過半數原則」作為收斂與否的標準。因此刪除影響整體問卷信度之選項，經由上述流程，共刪除 5 項：建築物美觀、後勤管理規劃、物業化規劃、商業支援規劃、使用規約，

資料來源：本研究整理

本小節針對平均數排名，選取後五名做個別受訪群之交叉分析，列於表 2。並針對建設公司、建築師與物業管理公司各自認定重要指標之前五名，列於表 3。

表 2. 各指標排序

名稱	平均數	排序
A1.人身安全	4.59	1
A2.設備安全	4.41	4
A3.動線規劃	4.49	3
A4.空間配置	4.54	2
A5.設施（備）配置與維護	4.37	5
A6.物理環境	4.32	6
A7.服務管理模式	4.07	9
A8.綠化設計	3.99	13
A9.環保化設計	4.14	8
A10.智慧化設計	4.03	11
A11.數位化管理	4.05	10
A12.軟硬體設計	3.66	15
A13.資產管理規畫	3.55	16
A14.生活服務規劃	3.70	14
A15.使用規約	4.01	12
A16.營運成本規劃	4.29	7
A17.使用償金規劃	3.53	17
整體信度：0.821		

表 3. 前五名指標

	1	2	3	4	5
建設公司	A1	A4	A2	A3	A16
建築師	A3	A4	A1	A6	A2
物業管理公司	A1	A5	A4	A2	A3

根據平均數的高低分進行排序，以獲得前五名指標，藉由上表可得知，不同工作類型，所重視之指標也有所不同，雖然前五項之指標大多雷同，但仍有差異。接下來針對後五項指標做交叉分析表，分析各類專家對於指標之看法。

綠化設計

勾選普通之比例約有 22.9%，因為目前此項指標在

建築師設計時已考量，因此三類專家認為此項指標納入前期規劃設計之重要性也較低。

生活服務規劃

勾選普通與不重要之比例約有 33.3%，以建築師來說，生活服務規劃此項指標不在他們負責範圍內，雖然此項指標可做為建設公司銷售之賣點，但整體比例來說略顯偏低，因此三類專家認為此項指標納入前期規劃設計之重要性也較低。

軟硬體設計

勾選普通與不重要之比例約有 38.1%。由於軟硬體設計是建設公司在銷售階段可以做為行銷手法之一，但是對於建築師、物業管理公司之填答者認為此項指標之重要性並不高。

資產管理規劃

勾選普通與不重要之比例約有 41.9%，以目前現況來說資產管理規劃之比例並不高，因此三類專家認為此項指標納入前期規劃設計之重要性也較低。

使用賞金規劃

勾選普通與不重要之比例約有 42.9%，對大多數建設公司與建築師及少數物業管理公司之填答者而言，此項名詞是陌生的，這也使得在勾選上普通、不重要甚至非常不重要比例偏高，因此，此項指標為最後一名。

四、品質機能展開

品質機能展開 (QFD) 是在了解客戶需求後，展開一系列流程改造與整合工作，以達成客戶所需產品功能之完整品質管理工作。QFD 可用來協助設計人員以矩陣的觀念與圖表呈現產品設計完善的因果關係，其運用在眾多研究上十分的常見，其主要都是針對深入了解產品的相關訊息。QFD 係由顧客需求分析表與工程規格展開圖結合而成的矩陣，通常經過下列五個步驟，如下：

1. 開發顧客需求清單
2. 計算顧客需求之優先權重
3. 建立產品之工程規格表
4. 確認顧客需求與工程規格之相關性
5. 排列工程規格之優先順序

透過這樣的展開方式能完整的考量品質與機能，從訂定產品設計品質與標準，開始機能、機構、零件以至於製造或服務過程，明確各階段管理重點，做有系統地展開。這樣的逆向操作方式，首先預警可能發生的錯誤，有效降低工程設計的變更，縮短產品開發時間，並建立品質保證體系。

本章節旨在說明品質機能展開分析階段，在此階段劃分為「管理者需求界定」、「品質項目界定」與「執行品質展開」三個部分。首先在管理者需求界定與品質項目界定兩個項目中，分析來自於物業管理公司之需求與建築物在規劃設計上之設計要素，所取得之項目，進行品質機能項目之展開。接著將所取得之數據執行品質展開，其結果將有助於強化品質展開的準確性與可信度。

此外，在品質機能展開中，因為管理者需求與設計要素的關係及設計需求間的相關性均以品質屋表示，因此品質機能展開是由一連串的品质屋所構建而成。在 1969 赤尾洋二教授開始整日本企業界的作法，並發表，稱之為赤尾法 AkaoMethod;以製造為基礎的 QFD 展開程序而言，大致分為產品規畫 (ProductPlanning)、零件規 (PartsPlanning)、製程規畫 (ProcessPlanning) 及生產規畫[ProductionPlaningQuality onto Charts 共四個段來展開[Hauser, & Clausing, 1988, 因其展開圈猶如

一間房子，故有品質屋 (House ofQuality) 之稱。

4-1 需求項目取得

本研究先針對物業管理公司進行半結構式深度訪談，使訪談者不只侷限於一開始所設定之題目，可根據訪談者本身認知與管理之經驗回答，並可作為後續品質機能展開之項目。將這些項目交給一開始所訪談之 11 位物業管理公司之主管進行討論，取得項目之分類。其項目分類共劃分為兩類，分別為硬體方面與軟體方面，如下圖 4 所示。

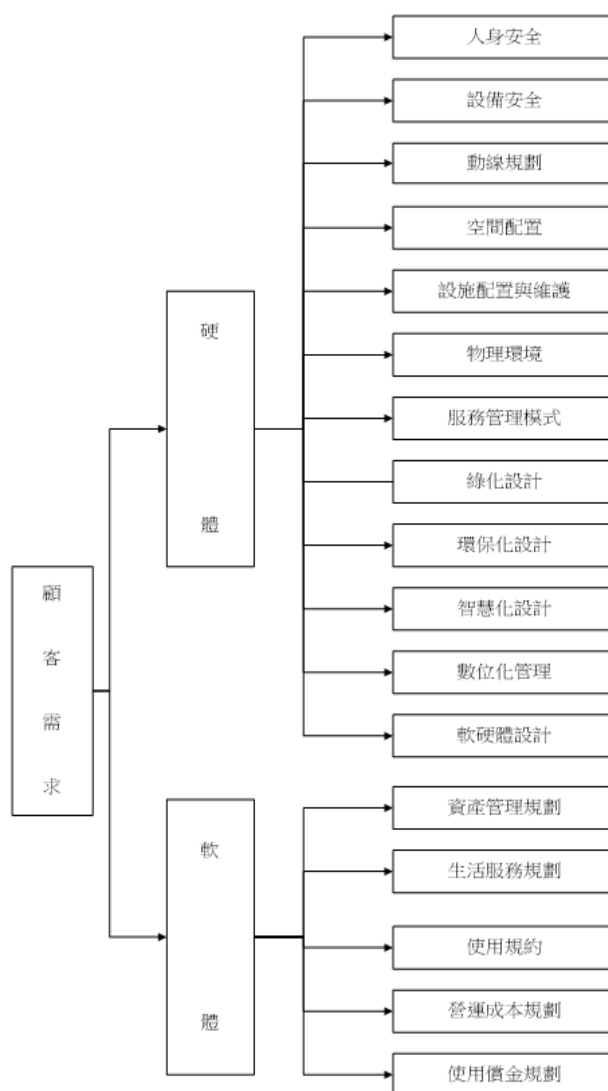


圖 2 管理者需求之結構圖

表 4. 設計需求項目之細部化

設計需求項目 (HOWs)	第一階段主題	第二階段細節
整體建築物		性能
		擴充性
		動線
		景觀協調
		性能
		動線
		自然採光
		人工照明
		自然通風
		人工通風
共有空間		安全
		美觀
		垂直動線
		水平動線
		性能
		大小適中
		變動性
		多元性
		隔音
		保全
軟體		安全
		設計風格

4-2 前期規畫設計項目界定

品質機能展開中之品質屋包含顧客需求 (WHATs) 與設計需求項目 (HOWs)。顧客需求 (WHATs)：是利用問卷調查之方式，對於三類專家進行問卷調查。設計需求項目 (HOWs)：參考過去文獻，將一般建築物之設計要素作為品質屋 HOWs 部分。品質機能展開之第一步驟，即列出所要展開之目標。因此藉由專家訪談所彙整物業管理公司所認為應納入建築物前期規劃設計之指標依據主題下去劃分細節，如圖 4 所示。

4-3 品質機能展開結果

品質機能展開之第一步驟，除了列出顧客需求之細部項目外，技術述語之細部化項目亦須列出，由於本研究探討為建築物前期規劃設計，因此藉由文獻回顧之方式，找尋建築物基本設計需求項目做為技術述語，因此以下技術述語部分皆稱為設計需求項目，如表 4 所示。

描述前期規劃設計要素間之相關性，分別為非常重要、重要、普通、不重要與非常不重要，因歸屬函數為三角形，故以三個參數來加以表示，其詳細內容如表 5 所示。

表 5. 重要程度之歸屬函數

語意詞	模糊函數
非常重要 (5 分)	(4, 5, 5)
重要 (4 分)	(3, 4, 5)
普通 (3 分)	(2, 3, 4)
不重要 (2 分)	(1, 2, 3)
非常不重要 (1 分)	(1, 1, 2)

WHATs 權重分析

假設有 n 個決策者，評估前期規劃設計指標之重要程度後，則平均模糊重要度計算方程式如下。

$$Weight_{what} = [W_i, i = 1, L, K]$$

$$W_i = \frac{1}{n} \otimes (wi1 \oplus wi2 \oplus \dots \oplus win)$$

W_i = 表示第 i 個決策者決定第 j 個評估指標之隸屬函數，(Klir and Yuan, 1995)。

N = 表示為受測人數；K = WHATs 之數目。

HOWs 之權重分析

HOWs 之相對關係是藉由品質屋 (HOQ) 之屋頂

部分進行關聯性分析，其計算方程式如下。

$$Rating = [rij, \text{where } i = 1, \dots, k \text{ and } j = 1, \dots, m]$$

$$rij = \frac{1}{n} \otimes (rij1 \oplus rij2 \oplus \dots \oplus rijn)$$

Where K = WHATs 之數量； m =HOWs 之數量； n =受測人數。

WHATs 與 HOWs 之相對關係分析

將「WHAT」ith 與「HOW」jth 兩者之關聯性，以呈現出，則即為一個三角模糊函數。藉此可計算出「HOW」之平均權重，此外，之關聯性與「WHAT」之平均權重，其計算方程式如下。

$$Weight = [Wj, \text{where } j = 1, \dots, m]$$

$$Wj = \frac{1}{k} \otimes [(rj1 \otimes w1) \oplus \dots \oplus (rjk \otimes wk)]$$

其中， Wj 為文獻回顧所歸納出之設計需求項目之個別權重。

利用品質屋和關係矩陣可得知，物業管理公司所提出之指標（WHATs）與設計需求項目（HOWs）兩者之間關係程度、最頻值和重要程度。此結果得知：人身安全、動線規劃與空間配置為最重要之指標，此結果與一般統計結果相符合，因此可得知對於建築物在前期規劃設計上此三項指標為重要，反觀較偏重物業管理之指標則以營運成本規劃、服務管理模式與數位化設計列居前三，下表 6 即顧客需求之重要度。

表 6. 顧客需求 (WHATs) 之重要度

分類	平均數	最頻值	重要度	排序
A1. 人身安全	4.59	5	5	1
A2. 設備安全	4.41	4	4	4
A3. 動線規劃	4.49	5	5	3
A4. 空間配置	4.54	5	5	2
A5. 設施配置與維護	4.37	4	4	5
硬體 A6. 物理環境	4.32	4	4	6
A7. 服務管理模式	4.07	4	3	9
A8. 綠化設計	3.99	3	2	13
A9. 環保化設計	4.14	3	2	8
A10. 數位化管理	4.03	4	3	11
A11. 智慧化設計	4.05	4	3	10
A12. 數位化管理	3.66	3	2	15
A13. 軟硬體設計	3.55	3	2	16
A14. 生活服務規劃	3.70	3	2	14
軟體 A15. 使用規約	4.01	3	3	12
A16. 營運成本規劃	4.29	4	3	7
A17. 使用償金規劃	3.53	3	2	17

4-4 列舉技術改善策略

藉由與 11 位專家進行深入討論及相關資料收集，我們獲得了一系列的改善策略建議。這些建議均基於專家的專業意見和經驗。專家的名單詳列於表 7。表 8 詳細列出了這些設計技術的改善策略。

表 7. 專家名單

職稱	年資	教育背景	公司服務項目
A 董事長	15 年	碩士	保全、事務管理、生活服務和清潔
B 總經理	23 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
C 總經理	15 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
D 總經理	21 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
E 執行副總	20 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
F 經理	16 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
G 經理	18 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
H 經理	17 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
I 經理	16 年	學士	機電空調、保全、事務管理和生活服務
J 協理	10 年	碩士	機電空調、保全、事務管理、生活服務和清潔
K 協理	11 年	學士	保全、事務管理、生活服務和清潔

表 8. 設計技術改善策略

編號	分類	改善策略	舉例
A1	人身安全	考量進出口和內部空間之妥適性	第三出入口之設計、垃圾收集站之空間配置
A2	設備安全	規劃各項設施（備）之使用要點及其保養維護方式	游泳池、健身房、圖書室、視聽室...等各項設施（備）之使用要點及日後維護
A3	動線規劃	考量各空間單位之多功能性與彈性空間	商務區、會客室之規劃、日後智慧化監控系統位置之配置
A4	空間配置	規劃室內與室外之空間配置	收發室之合適配置、腳踏車放置空間、休旅車置於機械停車格載重之考量
A5	設施配置與維護	考量各空間單位之安全設計	防竊迫車位之規劃、頂樓安全之監控、窗戶口之安全設計
A6	物理環境	規劃整體管線之配置	智慧化設施（備）管線之備留活口、現有管線空間下、另配置適當空間予以新增管線
A7	服務管理模式	依據現況，考量各項設施（備）配置之實用性	考量游泳池、健身房、圖書室、視聽室等，是否有其設置必要性
A8	綠化設計	考量生態多樣性、生物特性	針對建築環境中的空地、陽台、屋頂、壁面進行綠化設計的評估，並考量生態多樣性和生物特性，進而達到緩和都市氣候高溫化現象、美化環境等目的

A15	使用規約	使用規則之規劃建議	銷售階段即告知未來使用者有關使用規則之相關規定，例：使否可飼養寵物，以減少糾紛。
A16	營運成本規劃 使用償金規劃	規劃日後營運成本之建議	多加利用節能燈具、頂樓和地下室燈光可利用迴路設計
A17		使用償金之規劃與建議	符合法規規定下可配置廣告招牌設置空間、以安全考量與停車空間有閒置為前提下，可考量停車空間之出租

藉由上述之設計技術改善策略，可供未來建設公司在前期規劃設計上做為參考，並將所提出指標納入，期盼可提高目前一般住宅大樓之設計品質。

五、結論與建議

綜合前面所述，經由本研究之分析，作以下歸納與整理，並提出結論及未來進行相關研究之方向與建議：

本研究因研究修改德爾菲法進行之流程，第一回合為物業管理專家之訪談，共訪談 11 位物管領域之專家；第二回合是針對第一回合訪談之結果，歸納整理出 23 項指標給予第一回合專家進行合適度之刪減，剩餘 17 項指標做為第三回合發放給三類專家（建設公司、建築師與物業管理公司）對於這 17 項指標之看法以及他們所認為這些指標在前期規劃設計上重要程度之依據，一共發放 150 份問卷，回收之有效樣本 105 份，有效回收率為 70%。

問卷調查結果顯示，三類專家認為人身安全、動線規劃、設施（備）配置與維護、設備安全、空間配置等五項指標，是非常重要的。而這些指標對應到目前市場上之狀況，即是一開始在規劃設計時即相當注重之指標。

就以站在規劃設計之角度，將指標代入品質屋所得之結果可看到：人身安全、設施（備）配置與維護、設備安全、動線規劃、空間配置等 5 項指標，與一般統計結果之前五名相符合，因此將這些指標納入前期規劃設計有著正確性與適用性。

目前建築物之類型與物權型態之改變，使得建築物之使用者更仰賴物業管理公司來負責建築物之管理與維護，但卻容易產生使用需求與規劃設計上之落差，而造成日後維護管理上之不便，因此本研究提出合理之技

術改善之建議，使日後更能發揮其功能，也提供建設公司在前期規劃設計上之參考。

參考文獻

1. 水野滋、赤尾洋二（1987）。品質機能展開。桃園市：先鋒企業管理發展中心。
2. 水野滋、赤尾洋二（1987）。品質機能展開法－如何有效掌握顧客需求。桃園市：先鋒企業管理發展中心。
3. 井上洋、天笠美知夫（1999）。模糊理論。台中市：五南圖書出版股份有限公司。
4. 日本建築學會（1997）。建築設計資料集成。臺北市：台隆書店。
5. 王文俊（1997）。認識 Fuzzy。全華科技圖書股份有限公司。
6. 王信雄（2006）。應用模糊理論於品質展開與技術展開之研究。義守大學工業工程與管理研究所碩士論文，高雄市。
7. 王欣梅（2009）。建築物開發與維護流程課題之初步研究。國立雲林科技大學營建工程所碩士論文。雲林縣。
8. 何友峰（2008）。主題遊樂園永續經營系統動態模擬與分析-以劍湖山世界為例。朝陽科技大學建築與都市設計所碩士論文。台中市。
9. 呂東壕（2006）。應用 Kano、模糊層級分析法與品質機能展開法於線上購物服務品質之研究。中華大學資訊管理學系碩士論文。新竹市。
10. 呂國勝（2008）。模糊理論於創新產品開發之概念設計。國立成功大學企業管理研究所碩士論文。台南市。

11. 張又升 (2002)。建築物生命週期二氧化碳減量評估。國立成功大學建築研究所博士論文。台南市。 p.175-185.
12. 葉陽君 (2008)。公寓大廈管理維護公司評選之研究。逢甲大學工業工程與系統管理研究所碩士論文。台中市。
13. 廖深利 (2009)。學校工程人員服務滿意度評估-以中小學為例。國立雲林科技大學工程科技研究所博士論文。雲林縣。
14. 劉錦輝 (2002)。結合模糊迴歸分析與品質機能展開於工程設計之最佳化。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。台中市。
15. 劉京翰 (2005)。導入建築物生命週期觀念之物業管理系統。國立中央大學營建管理研究所碩士論文。桃園市。
16. 朱貴章 (2005)。從物業管理價值創造談物業規劃之早期介入，第三屆物業管理論文研討會。
17. 李建男 (2020)。台加日物業管理模式與展望，國立中山大學管理學院高階經營碩士學程在職專班碩士論文。高雄市。
18. 蔡慶祥 (2021)，從物業管理角度探討在地養老服務需求之分析，國立雲林科技大學工程科技研究所，博士論文，雲林縣。
19. 陳銘尉 (2018)，物業管理前期介入集合住宅規劃指標之研究－以品質機能展開法探討，國立臺北科技大學建築系建築與都市設計碩士班，台北市。
20. 胡靜佳 (2021)，智慧社會住宅導入物業管理模式之研究，國立臺北科技大學土木工程系土木與防災碩士班，碩士論文，台北市。
21. Dong, E.L., Tae, K.L., David Arditi, 2009, Automated stochastic quality function deployment system for measuring the quality performance of design/ build contractors, Automation in construction, Vol.18, p.348-356.
22. Yi, K.J., Yeng, H.P., Daniel, C.L., 2009, Housing refurbishment contractors selection based on hybrid fuzzy-QFD approach, vol.18, p.139-144.
23. Arditi, D. and Lee, D. E., 2002, Assessing the corporate service quality performance of design-build contractors using quality function deployment, Construction Management and Economics,

台北市松山區都更社區公共設施滿意度分析

Satisfaction Analysis of Public Facilities at Songshan Urban Renewal Community in Taipei City

廖硃岑^a、游明海^b

Chu-Tsen Liao^a, Ming-Hai Yu^b

^a 國立臺北科技大學建築系 副教授 Associate Professor, National Taipei University of Technology

^b 國立臺北科技大學建築與都市計畫系 在職專班碩 學生 Master Student, National Taipei University of Technology

論文資訊

論文審查紀錄：

受稿日期
112年6月12日
審查通過日期
113年2月8日

關鍵詞：

都市更新、公共空間、滿意度、公寓大廈管理條例

通訊作者：

游明海
電子郵件地址：
ymh667@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Day Month Year
Accepted Day Month Year

Keywords:

Urban Renewal, Public Space, Satisfaction, Apartment Building Management Regulations

Corresponding author:

Ming-Hai Yu
E-mail address:
ymh667@gmail.com

摘要

台灣密集都會區有許多老舊之集合住宅，建築結構以及消防逃生上因不符合現況需求具有安全疑慮。透過都更改建建築物可以重生而符合基本的安全標準，因此近年來台北都會區有諸多居民配合都市更新政策而進行改建。以臺北市都市更新處都市更新推動成果松山區統計資料為例，松山區自2012至2022年都更核定案共63件，已完工案件共計23件。

改建後的集合住宅雖符合現有建築法規，但因為建築空間被重新規劃設計，特別是公共空間之比例較改建前高，因此常有住戶對此抱有疑慮，進而影響到都更之意願。有鑒於此，本研究對於都更改建社區的公共設施進行滿意度分析。透過問卷調查，彙整必要之公共設施項目。從居住於都更改建住戶之觀點來瞭解公共設施之重要及滿意度。問卷調查結果顯示，研究對象住戶對公共設施重要程度的普遍認知，以功能性如管理員室及實用性如信箱區設施，認知及滿意度評價最高。休閒性質的公共設施如游泳池及KTV室之認知及滿意度較低。冀望提供未來都更改建時公共設施之規畫參考，發揮公共設施之實質效應，達到整體空間之最佳化。

Abstract

There are many old collective housing in Taiwan's dense metropolitan area, and there are safety concerns in terms of building structure and fire escape because they do not meet the current needs. Through urban renewal, buildings can be reborn and meet basic safety standards. Therefore, in recent years, many residents of the Taipei metropolitan area have carried out reconstruction in line with the urban renewal policy. Taking the urban renewal promotion results of Songshan District, Taipei City Urban Renewal Office as an example, there are 63 urban renewal projects in Songshan District from 2012 to 2022, and a total of 23 projects have been completed. Although the remodeled collective housing complies with the existing building regulations, because the building space has been re-planned and designed, especially the proportion of public space is higher than before the remodeling, some residents often have doubts about this, which in turn affects their willingness to change. In view of this, this study conducts a satisfaction analysis on the public facilities in the metropolitan redevelopment community. Collect the necessary public facilities items through questionnaire survey. Understand the importance and satisfaction of public facilities from the perspective of urban residents. The results of the questionnaire survey show that the general awareness of the importance of public facilities among the residents of the research subjects is that the functions, such as the administrator's room, and the practical facilities, such as the mailbox area, have the highest evaluation of cognition and satisfaction. The awareness and satisfaction of recreational public facilities such as swimming pools and KTV rooms is relatively low. It is hoped to provide a planning reference for public facilities during future metropolitan changes and constructions, give full play to the real effects of public facilities, and achieve the optimization of the overall space.

一、前言

台北市政府於 2004 年整併國民住宅處成立全國第一個都市更新專責機構—「台北市都市更新處」，主管都市更新事業，並透過通盤檢討都市窳陋、巷弄狹窄有安全疑慮之區域劃定都市更新地區，引導民間自主辦理都市更新事業。(黃巧涵，2019)。根據臺北市都市更新處核定實施 535 件中，迄 100 年度底核定共計 118 件，101 年至 111 年每年平均接近有 40 件。以台北市中心松山區為例，101 至 111 年都更核定案共 63 件、占整體之 15%，已完工案件共計 23 件。因此挑選松山區作為本研究調查區域。

表 1: 臺北市都更核定實施統計表

都更核定實施	台北市	松山區	百分比
迄 2011 年底	118	17	14%
2012	16	2	13%
2013	37	2	5%
2014	24	2	8%
2015	35	4	11%
2016	25	5	20%
2017	51	8	16%
2018	45	5	11%
2019	63	9	14%
2020	41	7	17%
2021	40	9	23%
2022	40	10	25%
合計	535	80	15%

台北市都市更新改建初期規劃時，建設公司常將公共設施做為行銷訴求，藉此提高建築的精緻與特色。然而傳統公寓的住戶對於都更改建住宅大樓後，公共設施是否符合需求、適宜、使用方便性等具有疑慮。因此本研究對於都更改建社區的公共設施進行滿意度調查與分析。透過問卷調查，彙整必要之公共設施項目。研究目的為(1)從都更改建住戶之觀點來瞭解公共設施之重要度(2)彙整都更改建住戶對於公共設施之滿意度。冀望提供未來都更改建時公共設施之規畫參考，發揮公共設施之實質效應，達到整體空間之最佳化。

二、文獻回顧

2-1 名詞定義

依據公寓大廈管理條例第一章總則第 3 條，公寓大廈使用空間定義如下：

1. 公寓大廈：構造上或使用上或在建築執照設計圖樣標有明確界線，區分為數部分之建築物及其基地。
2. 區分所有：數人區分一建築物而各有其專有部分，就其共用部分按其應有部分有所有權。
3. 專有部分：指公寓大廈之一部分，具有使用上之獨立性，且為區分所有之標的者。
4. 共用部分：公寓大廈專有部分以外之其他部分及不屬專有之附屬建築物，而供共同使用者。
5. 約定專用部分：公寓大廈共用部分經約定供特定區分所有權人使用者。
6. 約定共用部分：公寓大廈專有部分經約定供共同使用者。

內政部營建署解釋公共設施定義為公寓大廈的公共設施部分即指其「共用部分」，包括住戶共同使用之設施，如樓梯間、電梯間、梯廳、屋頂突出物、共同出入口及門廳、管理員室、防空避難設備、裝卸停車空間、機電設備空間及社區居民使用的活動中心等；但不包括約定共用部分的面積。(李佑麟，2017)

何若瑩對集合住宅公共空間屬性分類如下(何若瑩等，2011)：

功能性空間：門廳、會客室、機車位、自行車位、公共晒衣場、資源回收室、交誼廳、公共廁所。

裝飾性空間：中庭花園、魚池。

教育性空間：圖書館、會議室、閱覽室、多功能室。

娛樂性空間：游泳池、兒童遊戲場、健身房、桌球室、撞球室、KTV 室、品茗室。

楊文慧調查公共空間案例，歸納公共設施分別為(楊文慧，2020)：

案例一：接待大廳、交誼廳、會議室、閱覽室、健身房、瑜珈教室、廚藝教室、信箱區。

案例二：接待大廳、交誼廳、會議室、閱覽室、健身房、瑜珈教室、廚藝教室、信箱區、曬被區、Lounge

Bar。

案例三：交誼廳、中庭花園、空中花園、中庭後花園空中景觀水池、MiniBar、烤肉區。

案例四：接待大廳、交誼廳、閱覽室、健身房、KTV、信箱區、空中花園。

案例五：接待大廳、交誼廳、會議室、閱覽室、信箱區、曬被區、空中花園。

案例六：接待大廳、交誼廳、會議室、健身房、信箱區、親子遊戲區、中庭花園。

綜合以上文獻，本研究之公共設施分類方式如下

1. 管理用空間：管理員室、信箱區
2. 實用性空間：會客室、停車場、公共曬衣場、資源回收室、交誼廳、公共廁所
3. 裝飾性空間：中庭花園、空中花園
4. 教育性空間：圖書室、會議室、閱覽室
5. 娛樂性空間：游泳池、兒童遊戲室、健身房、KTV

2-2 滿意度調查研究

滿意度的研究大致可區分組織滿意度、顧客滿意度、旅遊滿意度、體驗滿意度、生活滿意度等。大型集合住宅共用休閒設施使用現況與滿意度調查所欲探討之目的，是偏向生活及環境居住面向之滿意度。(李佑麟等，2017)

現今集合住宅因應機能要求，非法定公共空間的公設比越來越高，幾乎都高達 30%~40%。(程清學，2009)集合住宅公共設施共用的比率若較高，可發揮與應用的空間就越大，善加利用以滿足住戶對良好居家環境品質的期望；相對地建設、管理與維護公共設施等所需要支付的空間與金錢等成本也會增加，實際付費者亦是住戶本身。此研究著重於住戶觀點，調查住戶對於各類非法定公共空間是否實際在使用。每月的維護費用是否合理性，探討住戶觀點看非法定公共空間重要度。(何若莖，2012)

有關大型集合住宅共用休閒設施使用現況與滿意度調查(李佑麟，2016)表示，「整體設置需求重要性」與設施規劃滿意度之「公共設施安全性」、「舒適性」、「軟體設施」、「整體設施規劃滿意度」存在顯著正相關，表示「整體設置需求」正向影響「公共設施安全

性」、「舒適性」、「軟體設施」及「整體設施」的規劃滿意度。「設置需求重要性」與「設施維護滿意度」之「公共設施安全性」存在顯著正相關，表示「設置需求重要性」正向影響「公共設施安全性」、「舒適性」、「軟體設施」及「整體設施」的規劃滿意度。設置需求重要性之「舒適性」與「設施環境整潔滿意度」存在顯著負相關，表示「舒適性」負向影響設施環境整潔滿意度」的規劃滿意度。

歷年來滿意度研究文獻相當廣泛，除了戶外公園休閒遊憩、運動設施滿意度外。有關戶外休閒設施以及中大型休閒住宅使用滿意度，以休閒設施滿意度調查為主。本研究認為社區各項公共設施是否重要以及滿意度的評價，住戶對於這些設施滿意度非常值得探討。本研究參考相關文獻，以都更改建後的集合住宅住戶對公共設施重要度認知及滿意程度進行延伸分析探討。

三、研究方法

3-1 研究對象

研究對象為台北市松山區老舊建築都市更新改建之一般型集合住宅。基地位置位於台北市松山區八德路三段附近，棟戶規劃為 1 棟，共 111 戶住家，8 戶店面。基地面積 328 坪，格局規劃有二房(26~30 坪)之公設比約為 30.73%與 3 加 1 房(43 坪)之公設比約為 32.63%，規模地上 15 層地下 5 層。車位規劃平面式 45 個、機械式 30 個，公設比為 30.73%~32.63%。

1. 都更前:屋齡超過 30 年以上三層老舊透天厝；都更後:15 層新建集合住宅大樓。
2. 都更前:室內空間約 37 坪；都更後:43 坪公設 32%，室內約 29 坪。
3. 都更前:無電梯及停車空間(市區停車非常不方便)；都更後:有電梯及地下停車場。
4. 都更前:房屋結構耐震不足，管線老舊；都更後:符合最新建築法規標準。
5. 都更前:無管理；都更後:社區管理完善，安全及隱私。
6. 都更前:老舊建築房價無增值空間，中古屋房價約

60~70(萬元/坪)；都更後:實價登錄資料顯示 112 年 6 月成交單價約 125(萬元/坪)。附近類似規模社區單價約 120~150(萬元/坪)。

7. 都更前:無管理費；都更後:管理費約 150(元/坪)。附近類似規模社區管理費約 125~150(元/坪)。

3-2 研究方法

重要度 - 滿意度分析 (Important-Performance Analysis, 簡稱 IPA), 最早是由 Martilla et al., 藉由受訪者對某些服務衡量問項的重視度與實際體驗的滿意度進行組合評價, 將績效表現(滿意度)與(重要度)的平均得分繪製於二維矩陣圖中。研究者可以根據各服務衡量問項在矩陣圖中的相對位置, 來決定改善的優先順序。(趙家民等, 2011)

本分析方法係以「人」對「物」,「重要度」強弱及「滿意度」高低之對應關係, 最終目的為求證重要度強弱與滿意度高低形成四象限 A、B、C、D, 如圖 1 所示。坐落在 A 象限的公共設施項目代表符合社區住戶認知與期望, 居民評價很高是社區中重要的公共設施項目; 坐落在 B 象限的公共設施項目代表不符合社區住戶認知, 但住戶評價很高是社區中次要的公共設施項目; 坐落在 C 象限的公共設施項目代表不符合社區住戶的認知, 且住戶評價很低是社區中非必要的公共設施項目; 坐落在 D 象限的公共設施項目代表社區住戶主要設施, 但居民評價偏低必須做改善有助於提升滿意度。

重要程度及滿意程度調查, 主要先設定調查對象屬性, 其次分析重要程度的強弱與滿意程度的高低之對應關係。調查對象屬性有性別、年齡、職業、學歷、每月收入、入住年數。針對各項公共設施非法定空間--管理用、實用性、裝飾性、教育性以及娛樂性等設施調查。選項包含「非常重要/非常滿意」、「重要/滿意」、「普通」、「不重要/不滿意」、「非常不重要/非常不滿意」。問卷調查方式採用 Google 電子表單方式。

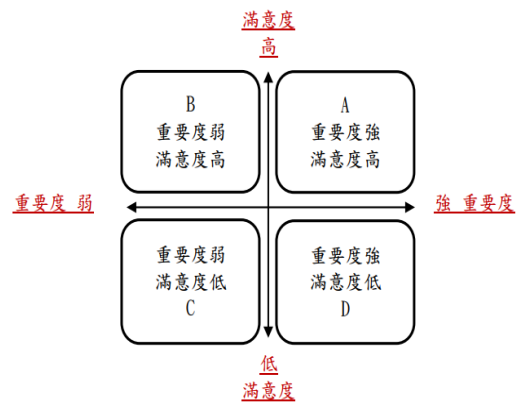


圖 1:重要度強弱與滿意度高低形成的四象限屬性

四、問卷結果

4-1 問卷樣本分析

- 問卷樣本總數為 236 份, 無效問卷 19 份, 有效問卷樣本數共 217 份。表 1 彙整填答住戶之性別、年齡、教育程度、每月收入、入住年數資料。說明如下:
- 性別:「男性」有 124 位, 佔 57%;「女性」有 93 位, 佔 43%。男性與女性之比例約為 6:4。
 - 年齡:住戶年齡「40~49 歲」有 58 位, 佔 27%;「30~39 歲」有 47 位, 佔 21%;「50~59 歲」有 39 位, 佔 18%。住戶以「40~49 歲」與「30~39 歲」之受訪者比例最高。
 - 職業:「軍公教」之人數為 44 位, 佔 20%;其次為「其他」及「商」各為 43 位及 39 位, 佔 19%及 18%,「服務業」及「學生」之人數, 各為 28 位及 24 位, 各佔 13%及 11%。住戶職業以「軍公教」佔比最高;其次是「其他」及「商」;最少的是「自由業」、「工」等。
 - 教育程度:「大學、專科」之人數為 115 位, 佔 53%;其次為「研究所」56 位佔 26%, 顯示此集合住宅住戶其整體教育程度頗高。
 - 住戶每月收入:在 217 份有效樣本中, 以「5~6 萬」人數最多有 47 位, 佔 22%;其次為「4~5 萬」有 43 位佔 20%, 以及「6~7 萬」有 42 位佔 19%等, 「7 萬」以上有 38 位佔 18%月收入之住戶共佔

79%，顯示集合住宅住戶其家庭經濟狀況普遍為小康程度。

13. 居住年數：在此居住「1~3年」之人數最多，計92位，佔42%；其次為「6~12個月」，有70位佔32%；顯示集合住宅住戶入住年數介於6個月~3年以下。

表 2: 住戶基本背景分析

類別	項目	人數	百分比
性別	男	124	57%
	女	93	43%
年齡	20歲以下	15	7%
	20-29歲	2	12%
	30-39歲	47	22%
	40-49歲	58	27%
	50-59歲	39	18%
	60-69歲	21	10%
	70歲以上	11	5%
職業	軍公教	44	20%
	商	39	18%
	工	22	10%
	服務業	28	13%
	自由業	18	8%
	學生	24	11%
	其他	42	19%
教育程度	高中職	46	21%
	專科、大學	115	53%
	研究所	56	26%
每月收入	4萬以下	27	12%
	4萬~5萬	43	20%
	5萬~6萬	47	22%
	6萬~7萬	42	19%
	7萬以上	38	18%
	無	20	9%
入住年數	6個月以下	38	18%
	6~12個月	70	32%
	1~3年	92	42%
	3年以上	17	8%

4-2 重要度與滿意度分析

採用李克特氏量表五等距尺度量表，依使用者對提項之重要程度區分：非常不重要、不重要、普通、重要及非常重要五個等級，分別給予1~5分；滿意程度分：非常不滿意、不滿意、普通、滿意及非常滿意五個等級，分別給予1~5分。量表得分越高，表示使用者對該項重要程度/滿意度越高。

重要度強弱與滿意度高低分析如圖2。坐落在A象限的公共設施，「管理員室」的重要程度及滿意程度及評價最高；坐落在D象限的「停車場」，住戶認為重要但不滿意。接下來，將住戶基本背景屬性與滿意度進行交叉分析，檢測變項間之相關性。基本背景對「管理員室」、「中庭花園」、「公共廁所」、「停車場」的重要程度/滿意程度上的差異，交叉比對後所發現顯著差異之內容分述如下。

1. 管理員室：以不同性別對「管理員室」的重要程度分析結果發現男性住戶對「管理員室」的重要程度認知，重要與不重要都高於女性。分別是男性(非常重要佔26%；非常不重要佔9%)，女性(非常重要佔20%；非常不重要佔5%)。有別於一般認知，社區管理員室可提供女性安全的保障。滿意程度上，男性及女性(非常滿意各佔10%)，男性(滿意佔24%)略高於女性(滿意佔19%)。
2. 中庭花園：以不同年齡層對「中庭花園」的重要程度分析結果發現，住戶年齡層在40-49歲(非常不重要佔6%)最高。滿意程度以40-49歲(非常滿意佔5%)最高。以不同年齡層分析「中庭花園」，滿意度評價高於重要程度。
3. 公共廁所：以不同入住年數對「公共廁所」的重要程度分析結果發現，入住1~3年(非常不重要佔19%)最高。滿意程度，以1~3年(非常不滿意佔8%)最高。
4. 停車場：以不同收入對「停車場」的重要程度分析結果發現，收入7萬以上(非常重要佔9%)最高。滿意程度，以5萬~6萬(非常不滿意佔5%)最高。重要度評價高於滿意程度。

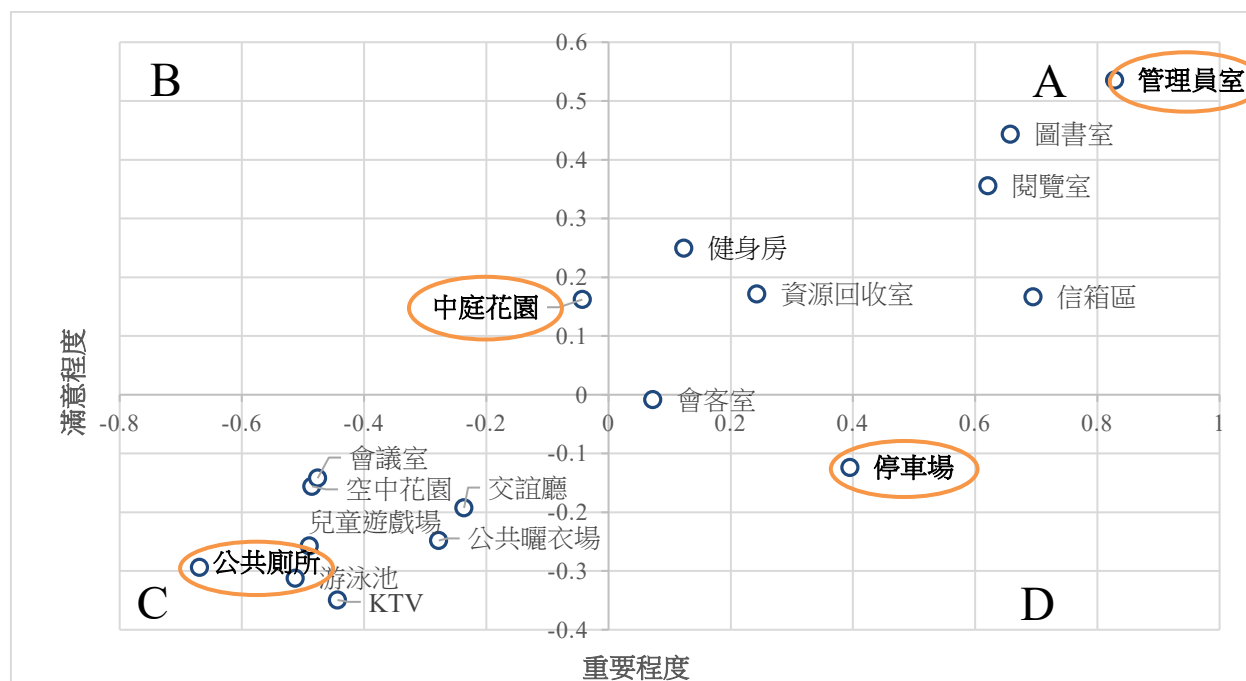


圖 2: 重要度強弱與滿意度高低 IPA 矩陣

五、結論與建議

5-1 結論

本研究以台北市松山區某透過都更改建集合住宅大樓為研究對象，透過問卷調查瞭解住戶對社區公共設施整體滿意度評價。交叉分析不同住戶背景對公共設施重要度與滿意度之相關性。根據有效問卷樣本統計，以「重要度-滿意度」(Important-Performance Analysis, 簡稱 IPA)分析方法，針對社區 17 項公共設施分析住戶對其重要度-滿意度。四象限之空間歸納如下：

A 象限: 「管理員室」、「圖書室」、「閱覽室」、「信箱區」、「健身房」及「資源回收室」共 6 項。

B 象限: 「中庭花園」。

C 象限: 「公共廁所」、「公共曬衣場」、「會議室」、「兒童遊戲場」、「空中花園」、「交誼廳」、「KTV」、及「游泳池」共 8 項。

D 象限: 「停車場」及「會客室」共 2 項。

而不同住戶背景對於公共設施在滿意度上有顯著差異。

1. 不同性別對「管理員室」相較於其他背景有顯著差異，整體重要度與滿意度最高。

2. 不同教育程度對「圖書室」相較於其他背景有顯著差異，顯示此社區教育程度普遍較高。
3. 不同年齡對「中庭花園」相較於其他背景有顯著差異，以年齡層在 40-49 歲認知不重要程度最高但滿意度最高。
4. 不同入住年數對「公共廁所」相較於其他背景有顯著差異，入住 1~3 年住戶整體認知不重要程度與不滿意度最高。
5. 不同收入對「停車場」相較於其他背景有顯著差異，收入 7 萬以上認為重要程度最高，5~6 萬不滿意程度最高。

5-2 建議

研究結果顯示住戶普遍認知及評價相對高的是管理用及實用性與教育性設施，而娛樂性設施僅有「健身房」的評價較高。其他裝飾性以及娛樂性設施評價相對較低，顯示在社區中可能是閒置空間，或是規劃及管理未能得到住戶認同。對公共設施項目提出以下建議。

1. 管理用空間設施: 住戶整體對「管理員室」及「信箱區」認知及評價頗高是社區必要的設施。
2. 實用性空間設施: 「資源回收室」是住戶整體認知

及評價頗高之必要設施。「會客室」及「停車場」住戶整體認知是社區重要的設施但滿意度評價較低，有待改善及加強。社區物管單位可以透過管理服務提升住戶對於設施滿意度。「公共曬衣場」、「交誼廳」及「公共廁所」住戶整體認知及評價最低是社區非必要的設施。

3. 裝飾性空間設施: 住戶認知「中庭花園」是社區不重要的設施但滿意度評價較高；而「空中花園」住戶整體認知及評價最低是社區非必要的設施。
4. 教育性空間設施: 「圖書室」、「閱覽室」住戶整體認知及評價頗高是社區必要的設施。此二項設施屬性類似，可規劃整合成彈性運用空間；「會議室」住戶整體認知及評價最低是社區非必要的設施。
5. 娛樂性空間設施: 「健身房」住戶整體認知及評價頗高是社區必要的設施。「游泳池」、「兒童遊戲室」、「KTV」住戶整體認知及評價最低是社區非必要的設施。

綜合上述結果與建議，提供未來都更改建案規畫公共設施參考。都更改建初期進行最佳化設計，非必要的設施適當考量其存在之合理性。研究案例在都更過程中，開發商皆歷經與原地主戶多年的協商整合，其中很多不同構面的都更改建關鍵因子而影響都更期程，過程中多次溝通後才能達成共識。然而，在公共設施構面，綜合上述觀點以地主戶對公共設施的偏好作為規劃參考，列為都更改建的因子之一，依個案不同以住戶需求改變一貫的設計導向。以建築設計的角度在規劃類似都更改建案的初期，建議在招開改建說明會前對於建案公共設施的規劃，提供讓原地主戶了解改建前後的差異。另外，對於集合住宅所在的地點(商業區、住宅區)以及主要的房型(大格局、小套房)，與其住戶的屬性(三代同堂、小家庭)有關，不同的人口結構及家庭成員對於公共設施的偏好略有不同。

最後檢討本研究問題，發現問卷中的住戶基本背景，應再區分原地主戶與新住戶，深入分析原地主戶與新住戶對社區公共設施的認知與用後評估的差異；以及職業類別應再細分其他業別並明確定義職業屬性。本研究分析調查以單一個案，未來可再以其他背景條件規模類似的個案對照，更客觀地統計數據。

5-3 研究限制

本研究對象的集合住宅案例住戶約 300 人，規模為中小型集合住宅，其 217 位受訪者樣本數不足以代表台北市都更改建集合住宅樣態。案例位置在市中心區，交通方便附近有大型體育園區、公園、休憩娛樂活動場所。住戶在填答問卷會有所影響，再者研究初期還在疫情階段，住戶的生活作息活動會因疫情有所不同，故本研究結果不能代表台北市都更改建集合住宅大樓。

參考文獻

1. 黃巧涵(2019)。都市更新政策擬定之行動者網絡分析：以「劃定臺北市都市更新地區暨擬定都市更新計畫案」為例。國立台北大學不動產城鄉學系碩士論文，台北市。
2. 何若燹、黃美慈、蔡宗潔(2011)。集合住宅公共空間適宜性之探討。物業管理學會論文集，第 5 屆(2011/9/3)，P227-236。
3. 楊文慧(2020)。集合住宅之公共設施需求調查之研究-以台北市為例。中華民國營建工程學會第十八屆營建產業永續發展研討會 2020 年 12 月 4 日，國立聯合大學。
4. 李佑麟、王肇偉(2017)。大型集合住宅共用休閒設施使用現況與滿意度調查，物業管理學報(8)(1)(2017/3/31)，P1-16。
5. 程清學(2009)。社區公共空間適宜性之研究—探討對住戶管理費之影響。國立雲林科技大學營建工程系碩士論文，雲林縣。
6. 李佑麟(2013)。集合住宅共用休閒設施使用現況及滿意度調查。國立雲林科技大學營建工程系碩士論文，雲林縣。
7. 何若燹(2012)。集合住宅屬性與設施管理之關係研究。國立雲林科技大學營建工程系碩士論文，雲林縣。
8. 趙家民、余東錦、孫淑芬、陳侶筑(2011)。應用重要度-績效分析法探討旅遊消費偏好與滿意度之研究，文化事業與管理研究，第六期(2011/1)P53-86。

應用修正式德菲法探討影響消費者購買大台北地區預售屋之決策因素

Using Modified Delphi Method to Identify the Decision-Making Factors Affecting the Consumers' Intention to Purchase Pre-Sale Houses in Taipei Metro Area

蕭兆祥^a、黃光廷^b

Chao-Hsiang Hsiao^a, Kuang-Ting Huang^b

^a 國立臺北科技大學建築與都市設計研究所 研究生 Graduate Student, Graduate School of Architecture and Urban Design, National Taipei University of Technology

^b 國立臺北科技大學建築系 助理教授 Assistant Professor, Department of Architecture, National Taipei University of Technology

論文資訊

論文審查紀錄：

受稿日期

112年7月1日

審查通過日期

112年10月27日

關鍵詞：

預售屋、決策因素、大台北地區、修正式德菲法

通訊作者：

蕭兆祥

電子郵件地址：

allenshia8@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Day Month Year

Accepted Day Month Year

Keywords:

Pre-Sale House,
Decision-Making Factors,
Taipei Metropolitan Area,
Modified Delphi Method

Corresponding author:

Chao-Hsiang Hsiao

E-mail address:

allenshia8@gmail.com

摘要

自1960年代預售屋制度出現至今，成屋及預售屋一直是並存於台灣房屋市場的兩種主要類型。然而，隨著近年來房屋價格的不斷攀升致使市場競爭日益激烈，各種關於預售屋的問題也越來越受到關注。為了解影響消費者購買預售屋之決策因素，本研究首先透過文獻分析來建立研究分析架構，其內容包括整體規劃、購屋者經濟條件、周遭環境、生活機能、交通便利性、賣方因素、地區未來發展性、社會因素等八個分析面向，依據既有研究文獻對於各面向所設定之分析項目，本研究進一步歸結出29項決策因素，並運用修正式德菲法進行專家問卷調查與分析，以大台北地區為研究範圍探討消費者在預售屋選購過程中所考量的分析面向、決策因素及其相對重要性。

依據前述調查與分析之結果，本研究發現在所有分析面向中消費者最重視建築整體規劃、購屋者經濟條件及生活機能，而相對較不重視社會因素；而在29項決策因素中最受到消費者重視的前三項依序則為整體規劃、自身還款能力、可貸款成數，而最不受重視的則為行銷廣告。綜上所述，本研究結果不僅可作為消費者在選購預售屋之依據，亦可提供建設公司及建築師作為定位其住宅產品時之參考。

Abstract

Since the system of pre-sale house emerged in the 1960s, existing house and pre-sale house have become two major types of property in Taiwan's housing market. However, with the constant rise of housing prices, not only the market competition continues to increase in intensity, there is also a growing concern about pre-sale house. To identify the decision-making factors affecting the consumers' intention to purchase pre-sale house, this study reviews the existing literature and establish a research structure, which contains 8 analytic dimensions: master plan, economic condition, surrounding environment, neighborhood amenities, traffic, market supply, potential for future development, and social factors. To further break down the compositions of these interrelated dimensions, this study identifies 29 decision-making factors in total. By focusing on the case of Taipei Metropolitan Area, here the Modified Delphi Method and Expert Survey are conducted to examine the relative significance of these analytic dimensions and decision-making factors.

As observed in this study, master plan, economic condition and neighborhood amenities are the highest-valued dimensions among all, while the social factors are the lowest-valued. For the factors affecting the consumers' decisions on purchasing pre-sale houses, most of the survey respondents give their highest priority to master plan, loan repayment ability and loan-to-value ratio, with the factor of marketing and advertisement rated as the least significance. In sum, the result of this study not only can be taken as the guidance for potential consumers of pre-sale house; it can also provide reference for the developers and architects in terms of product positioning.

一、前言

心理學家馬斯洛 (A. H. Maslow) 在動機理論中提出人類需求七階層，由低至高包括生存、安全、歸屬感與愛、自尊、知的、美的及自我實現等需求，而「住宅」正是為了滿足生存需求及安全需求而生的產品(歐姿好等, 2009)。此外，許多民眾對於住宅還抱持有投資、以房養老、抵抗通貨膨脹等期待。在高房價時代，資訊發達使得購屋者可以透過多元管道瞭解房屋及市場概況，買賣雙方本應達成互利關係，各取所需。另一方面，現代人越來越注重生活品質，而房地產相較於其他投資型態更穩健、保值，導致建商快速生產住宅商品，使供過於求。

購買者面對眾多房屋選擇時，需要考量的不僅是房屋的基本條件，還需要考慮生活品質、交通便利性、周邊環境等因素。因此，建商在開發住宅商品時，需要充分考慮購屋者的需求和市場狀況，打造符合市場需求的房屋產品。

在交易過程中，預售屋和現售屋的差異也需要消費者關注。預售屋是指尚未建成的房屋，而成屋則是已經建成可以直接入住的房屋。雖然預售屋的售價通常會比成屋低，但也需要注意開發商的信譽和施工品質。

預售屋和非預售屋的購買者都需要在交易前後考量許多，了解他們所重視的決策因素，才能贏得他們的青睞。所謂「知己知彼，百戰不怠」，要想贏得購屋者的認同，必須先掌握他們的需求。

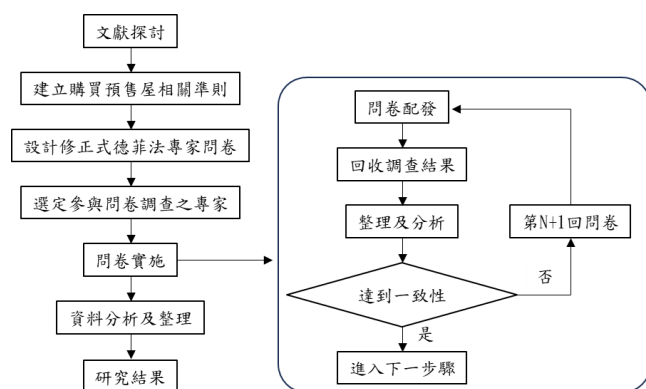


圖 1. 研究流程架構圖

二、研究範圍

自從預售制度開始出現在房屋市場後，整體居住型建築市場大略可分為成屋市場及預售屋市場兩大類型。成屋市場若按照交易日期距離標的物完工日期由短至長可概分成新成屋、新古屋、中古屋，也就是在交易當下可以看到建築物實體，甚至親自走進建築內部，常見的類型有獨棟式、公寓式或大樓。

而預售屋則是指交易日期是早於完工日期的標的，交易當下無法親眼看到完整的建築物實體，多數情況是憑藉建築圖說、建築模型或是實品屋等方式呈現給消費者，常見的類型與成屋市場相同。本研究僅針對大台北地區之預售屋進行研究。

三、文獻回顧

本研究文獻回顧共分為三部分進行探討，首先回顧預售屋及非預售屋間探討，聚焦在兩者主要差別；接著探討影響購屋因素相關研究，此部分也是歸納出本研究分析面向的主要來源，最後為根據時間的遠近對不同時期的研究進行比較及分析。

3-1 預售屋及非預售屋間探討之相關研究

周美伶、張金鶚 (2005) 探討不同購屋者對於不同市場類型的住宅產品之間的選擇與偏好，利用混合多項羅吉特模型探討在不同的條件背景下，預售屋、新成屋與中古屋之間的選擇行為，研究結果表示：投資型買家偏好預售屋；教育程度高買家主要偏好預售屋，其次為新成屋；家戶平均所得高買家偏好預售屋，其次為新成屋；搜尋頻率高買家偏好預售屋。

游淑滿、曾明遜 (2009) 認為，預售屋制度是為成屋制度之延伸，也間接代表時代之變遷，人民不再需要實際與產品接觸，而是接受預售屋這類型等非實體的產品。另外也因為建築業者在資金方面的壓力，對比以成屋銷售，預售屋可讓建商運用預售屋購買者支付的訂金及工程期款來支付鉅額的工程款，購買者同時也可將資金做更靈活的運用及承擔較少的資金壓力。另就交易方面探討，代銷業者與預售屋的關係可說是密不可分，但缺乏對交易所應負的責任，實務上與預售屋相關糾紛的

判決中，訴訟當事人多為建商與預售屋購買者之，與代銷業者間的糾紛則較為少見，這也是現實環境中，購買者在完整的銷案包裝底下較難察覺到的一大風險。

林清汶（2014）的研究中提到預售屋價格與中古屋價格兩者對於總體經濟的影響，中古屋房價與物價、利率存在因果關係，而預售屋房價則與此因素無關；預售屋房價與所得存在因果關係，中古屋房價則與此因素無關，表示以總價來說售價較高的預售屋較中古屋容易受到買家的收入高低所影響。

李尚華（2019）將建商銷售策略以方式及時機作為區分，銷售方式分為建商自行銷售或交由代銷業者銷售；而時機則分為預售屋及新成屋；而通常銷售方式也會依照當時社會的購買風氣而定，情況較差時建商習慣以成屋方式出售，並將風險轉嫁由代銷業者承擔；情況較好時則委託代銷業者，一方面代銷業者會看中其中利益與同業競爭，而建商也可藉代銷業者將利益最大化。

表 1 為本文針對預售屋與非預售屋之相關研究之探討與分析，從交易中最重要兩個角色：買家（購買者）、賣家（建商）可發現，兩種產品對兩個角色皆存在許多差異，而這些差異也是購買者在選擇購買預售屋或非預售屋時需熟知的差異。

3-2 影響購屋因素相關研究

張春龍（2000）在以台南市為例住宅選擇模型研究中，利用層級分析程序，共列出七大面向及 34 個決策因素，以一般民眾及專家學者的最在意的兩名決策因

素依序為嫌惡設施及交通運輸；一般民眾最在意的第三名決策因素為公共設施，而專家學者最在意的第三名決策因素則為土地使用管制。

林月萍（2003）在房屋市場住宅產品之顧客消費期望偏好知識型決策支援系統的研究中，利用層級分析法，分析出各項決策因素，並依權種值依序排列如下：嫌惡設施、消費者需求、環境屬性、交通便利性、土地使用管制等 5 項評估指標因素，表示標的物附近是否有嫌惡設施是專家學者們認為消費者最在意的。

陳儀蓉（2008）以問卷調查與專家訪談等方法建立影響消費者購屋決策因素，透過層級分析法得出區位環境是影響消費者購屋的主要決策因素，其次依序是經濟條件、產品條件，最低則是管理與服務。

范清益（2010）提到，中產階級是對社會的發展和穩定產生很大力量，構成社會的主要族群，以層級分析法建立多重評估層級模式，並提出六個面向，其重要性排列依序為：住宅本身條件、嫌惡設施、交通設施、公共設施、整體經濟因素、政府政策；表示中產階級以住宅本身條件為主要分析面向，而最不重視的面向則為政府政策。

陳慶益（2010）針對首次購屋者分析影響其選擇標的之決策因素，其中最重視之前五項依序為：公共設施、嫌惡設施、生活設施及生活機能；決策因素最重視依序為：地方商店距離、餐飲店距離、郵局距離、學校距離、加油站距離；而最不在意的決策因素前五項則分別為喪葬設施距離、垃圾掩埋場距離、焚化廠距離。

表 1. 預售屋及非預售屋之差異比較

差異面向	預售屋	非預售屋
交易時間	交易日期早於完工日期之標的物	交易日期晚於完工日期之標的物
與總體經濟支連動性	與總體經濟無直接影響	與總體經濟存在因果關係
購屋資金門檻	購屋資金門檻較低	購屋資金門檻較高
購屋者所面臨風險	購屋者面臨風險較大且過程中不易察	購屋者面臨風險較小且多為已發生
交易時資訊來源	圖說、模型、樣品屋、口述	完工/實體標的物、圖說、口述
對建商資金要求	對建商資金要求較低	對建商資金要求較高
建商選擇銷售方式時機	買氣較佳時	買氣較差時
銷售方式	建商自售或委託代銷業者	同左

楊常識(2011)以林口都市計畫區為例則指出,購屋決策因素前三名為工作及收入穩定,其次是房價高低及交通便利性。蘇本雄(2011)指出,消費者購屋決策因素以建築物外觀型式、室(屋)內空間功能、建築物價格、建物保障、生活環境機能、交通及經費負擔能力及建商信譽最為重要。林琇意(2011)指出,影響房地產價格中最重要的六個決策因素,依序為生活機能便利性、所得收入、土地位置、地震或淹水區、施工品質及交通設施配置。

蔡家幸(2012)分析影響消費者購買房屋之決策因素,透過文獻蒐集及專家建議等方式建立層級架構,並提到影響購屋者的三大面向中,重要性依序為房屋的安全性、軟性條件、硬體條件;而十三項評估要素中,購屋者最在意的前五名依序為施工品質、建材設備等級與結構安全、售後服務與房屋保固、生活機能的便利性、社區素質與生活水平;最不在意的前三名依序為付款條

件與貸款成數、房屋總價、每坪單價。

楊洺濤(2019)認為,選購房地產需經過審慎思慮。有許多條件會影響到選購房地產,例如房屋價格、位置及周邊環境、房屋格局、貸款利率、稅金、政策、景氣等。其利用層級程序分析法建立一個選購房地產的評估模型,結果顯示,周邊環境和房屋條件是主要的分析面向,生活機能便利性、房屋價格和增值潛力則是最優先考慮的前三名決策因素。

呂灯哲(2022)提到,建設公司開發建案產品規劃定位是否成功,會對於土地座落地點、資金的需求、售價的訂定、施作過程的不確定因素及規劃設計的安排而影響消費者購屋的意願,以層級分析法建構出五項主要分析面向及十四項決策因素;分析面向重要性依序為資金、地點選擇、建築物規劃、房屋售價、營建風險;決策因素中重要性依序為購屋消費者貸款繳款能力、建設公司開發資金能力、周邊環境、坪效、生活機能。

表 2. 相關研究文獻中關於購屋意願之分析面向比較

研究文獻	研究區域	分析面向							
		建築 整體規劃	購屋者 經濟條件	周遭 環境	生活 機能	交通 便利性	賣方 因素	地區未來 發展性	社會 因素
張春龍(2000)	台南市	○	○	○		○			○
林月萍(2003)	台中市	○		○	○	○			○
陳儀蓉(2008)	台中市	○	○	○			○		
范清益(2010)	-	○	○		○	○	○		○
陳慶益(2010)	台中市			○	○	○			
楊常識(2011)	新北市		○			○			
蘇本雄(2011)	台南市	○	○		○	○			
林琇意(2011)	-	○	○					○	○
蔡家幸(2012)	台中市	○			○		○		
楊洺濤(2019)	-	○		○				○	○
呂灯哲(2022)	-	○	○	○	○	○	○	○	○

本研究回顧了影響購屋因素的相關研究,並加以比較及整理,建立初步的評估架構,由於每項研究的範圍

不同,可以看到在評估的面向上亦有所不同,如上表2所示,絕大多數研究均有將「建築整體規劃」、「購屋者

經濟條件」、「交通便利性」等列入分析面向，少數研究則進一步關注「賣方因素」、「地區未來發展性」等面向。

進一步比較文獻研究中消費者最在意與最不在意的前三名因素，如表 3 所整理，依照出現次數來統計決

策因素的重要性，最高的前三項分別為周遭環境、購屋者經濟條件、建物本身條件；其餘的重要決策因素如房屋價格、嫌惡設施距離、交通便利性。

表 3. 相關研究文獻所指認影響購屋意願之決策因素比較

研究文獻	重要性高			重要性低		
張春龍 (2000)	嫌惡設施	交通運輸	公共設施/ 土地使用管制	日照	醫療院所	貸款期限
林月萍 (2003)	嫌惡設施	消費者需求	環境屬性	距市區 主要道路遠近		
陳儀蓉 (2008)	區位環境	經濟條件	產品條件	管理與服務	停車場	郵政電信 設施
范清益 (2010)	住宅 本身條件	嫌惡設施	交通設施	稅捐	都市規劃開發	經濟成長
陳慶益 (2010)	地方商店 距離	餐飲店距離	郵局距離	喪葬設施距離	垃圾掩埋場距離	焚化廠距離
楊常識 (2011)	工作及 收入穩定	房價高低	交通便利性	公共空間規劃	有無停車位	節能減碳等 設計概念
蘇本雄 (2011)	建築物 外觀型式	室(屋)內 空間功能	建築物價格			
林琇意 (2011)	生活機能 便利性	所得收入	土地位置	政情、外交等 政治條件	教育資源	公共設施
蔡家幸 (2012)	施工品質	建材設備等級 與結構安全	售後服務 與房屋保固	付款條件 與貸款成數	房屋總價	每坪單價
楊洺濤 (2019)	生活機能 便利性	房屋價格	增值潛力	付款條件 貸款成數	土地面積	售後服務 與保固
呂灯哲 (2022)	購屋消費者 貸款繳款能力	建設公司 開發資金能力	周邊環境			

3-3 分析購屋者型態的變化

依照內政部不動產實價查詢服務網中登錄的成屋交易案件數量，針對七大都會區的統計，包含台北市、新北市、大新竹（新竹縣市）、桃園市、台中市、台南市及高雄市等，自 2016 年起預售屋成交數量明顯增加，甚至在 2021 年時曾出現預售屋交易數量超過成屋交易數量的情況，詳如表 4 及圖 2。

以各時間點的研究假設為當時大環境的縮影可以看出，從 2000 年左右的研究分析較多購屋者非常在意

標的物與嫌惡設施的距離、公共設施或生活機能等決策因素，較不在意為政府政策及管理服務等決策因素；而隨著時間推移，2010 年左右的研究開始出現重要的轉折，指出購屋者最在意還款能力、建築硬體條件或房屋保固、交通位置等決策因素，可以推測除了消費者意識抬頭外，對於購屋的財務方案開始有了不同的選擇。有許多種方式讓購屋者可以更輕鬆的方式取得房屋，預售屋就是一種趨勢，另外政府積極推出政策來遏阻屯房行為，或是青年安心成家貸款等方案，在只要能精準規劃自身財務狀況的背景下，大幅減低了擁屋的難易度。

表 4. 台灣預售屋及成屋年均成交量

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
預售屋成交量(戶)	1,908	1,035	530	427	739	1,472	3,111	5,412	6,525	4,881
成屋成交量(戶)	11,126	8,789	7,264	7,078	7,737	7,703	8,482	8,999	8,722	6,536

資料來源：財經 M 平方，2023。

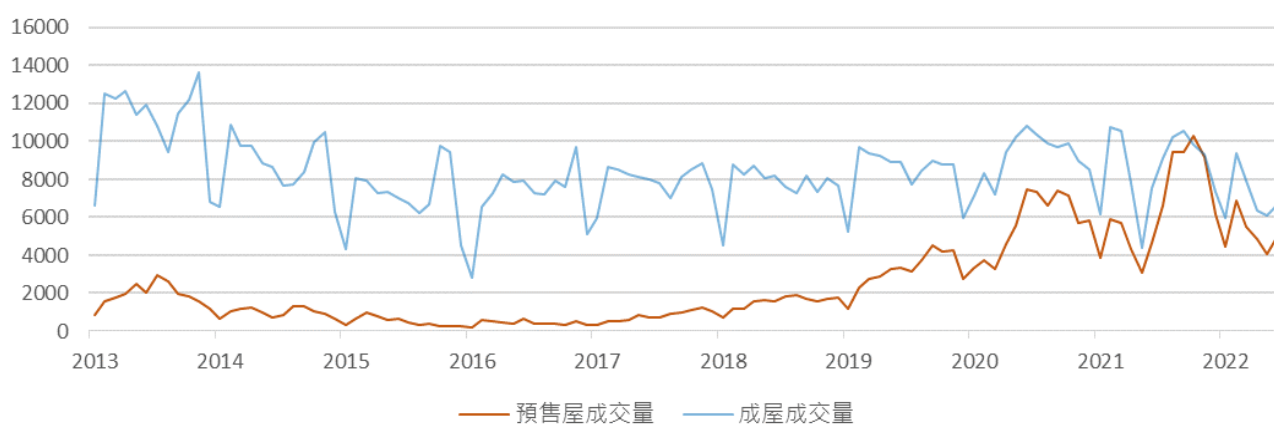


圖 2. 台灣預售屋及成屋成交量趨勢圖

資料來源：財經 M 平方，2023。

四、研究方法

4-1 修正式德菲法

德菲法 (Delphi Method) 又被稱為專家判斷法或專家預測法，是一種多目標的決策方法，一般應用於質化研究。主要流程為先設定一個研究議題，再請多位專家學者依照自身經驗與專業知識的輔佐，對問題進行多輪的回答，每一輪問答收集完後進行彙整，再將彙整過後的題目及回答供專家學者參考及分析，並進行新的一輪問答，經過多輪反覆的問答後，最終專家學者們的答案會趨近於一致，也就是將每位專家學者之間的答案差異性降至最低；以科學的統計方式將主觀因素進行量化，達到客觀化主觀因素的目的。

王永勝 (1992) 認為，德菲法的理論有下列幾個假設：1. 相較於個人，團體擁有的資訊量更多，所以更能做出正確的判斷。2. 專家學者擁有特定領域的專業知識，因此以專家學者來做預測或判斷是合理的。3. 群體的專家學者比起一般群體更容易提供正確的資訊。4. 匿

名方式的問卷調查可減少人際關係之互動影響，提高答案的真實度。5. 匿名問卷可使少數意見得以浮出檯面。

基於以上 5 種假設，可見德菲法可用在預測未來情勢及現況評估等相關議題，一般會使用問卷的方式進行調查，從 (第一次問卷) 開放式的問卷到若干次問卷後，達成所有專家學者的一致認同。

由於德菲法在執行上需花費大量時間，且經常遇到進度無法掌控或無法凝聚共識等情況，因此有學者提出修正式德菲法 (Modified Delphi Method)，此方法修正了原典型德菲法，除了可節省大量時間外，還能讓專家學者更容易對焦在研究主題上。德菲法與修正式德菲法最大不同在於將專家學者的開放式問卷，改採研究者先行參考大量相關文獻後，發展出結構式問卷作為第一回合調查問卷 (陳文亮、陳姿樺，2011)。

在問卷中採用李克特五點量表 (Likert Scale) 作為評分量表，以五項尺度 (非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要) 來作為衡量及計算得分之標準，彙整專家們的意見和看法並求出平均數 (陳宏業，2019)。李克特五點量表是用於評估態度和意見的量化工具，通常是五點或七點量表，參與者根據自己的觀點選擇回

答，用以表示對該主題的程度。它廣泛應用於社會科學研究和市場調查等領域。李克特五點量表的優點包括易於使用、結果易於分析、可以對參與者的態度進行量化等。然而，也有一些批評指出，李克特五點量表可能無法捕捉到參與者真實的複雜態度，因為它只提供了有限的選項供參與者選擇。

4-2 修正式德菲法的一致性檢驗

問卷的回答經過收斂後，仍須通過一致性的檢驗才能使研究結果更客觀且具有意義，而通常被拿來判斷一致性統計數字有下列幾種：

1. 眾數：

眾數是統計學中常用的一個概念，指的是在一組數據中出現頻率最高的數值或值的集合。與平均值和中位數不同，眾數不一定是數據的代表值，但它可以提供關於數據分佈的額外信息。

2. 中位數：

中位數是一組數據按大小排序後位於中間位置的數值，它不受極端值的影響，可以描述數據的集中趨勢。它是一種穩定且常用的統計指標，具有廣泛的應用價值。

3. 平均數/加權平均數：

平均數是統計學中最常見的一個概念，用於描述一組數據的集中趨勢。平均數也被稱為算術平均或均值，是將一組數據中的所有數字相加後再除以數據的總個數。而加權平均數的概念則給予不同數據點不同的重要性。權重反映了每個數字對整體平均值的貢獻程度。較大的權重表示該數字對平均值的影響更大，而較小的權重表示該數字對平均值的影響較小；本研究中使用加權平均數來代表不同重要性所呈現的平均值。計算方式如下：設有一組數據為 X_1 、 X_2 、 \dots 、 X_n ，其權數分別為 f_1 、 f_2 、 \dots 、 f_n ，則此筆資料的加權平均數 W 即為：

$$W = \frac{X_1 \times f_1 + X_2 \times f_2 + \dots + X_n \times f_n}{f_1 + f_2 + \dots + f_n}$$

4. 四分位差

統計學中用來衡量數據集的變異性和分散程度的一個指標。它是將數據集按大小順序排列後，第

三個四分位數（上四分位數， Q_3 ）和第一個四分位數（下四分位數， Q_1 ）之間的範圍。

四分位差可以提供有關數據集分佈的信息。它表示數據的中間 50% 值的範圍，是數據集中包含中間 50% 數據的範圍。四分位差越大，表示數據的變異性越大，數據的分散程度也越大；相反，四分位差越小，表示數據的變異性和分散程度較小；本研究中使用四分位差來判定所有專家對於同一構面或因因子重要性的認同程度。

一般德菲法的研究中，四分位差小於或等於 0.6 時，代表專家學者的群體意見有高度共識；四分位差大於 0.6 且小於或等於 1 時，代表專家學者的群體意見有中度的共識；四分位差大於 1 時，代表專家學者的群體意見並沒有達成共識，或共識程度極低（賴宏杰，2018）。

表 5. 四分位差對應群體意見共識程度

群體意見共識程度	四分位差 (QD)
高	≤ 0.6
中	$0.6 < \leq 1.0$
低	> 1.0

4-3 專家成員的組成

運用修正式德菲法所進行之專家問卷一般需要至少 10 至 15 位，若群組中專家學者同質性較高，則人數為 15-30 位為佳；一般來說 10 人以上時群體誤差最低，可信度最高（林倫豪、徐昊景，2012）。

本研究共邀請 13 位業界專家學者參與問卷調查，表 6 為修正式德菲法之專家學者基本資料表，選定以政府工務局、建設公司、營造公司、建築師、室內設計師等背景之專家學者為主，希望藉由其建築相關領域之專業知識與實務經驗，提供本研究所需之協助，第一次問卷共發出 13 份，回收 13 份，回收率 100%；第二次問卷共發出 13 份，回收 13 份，回收率 100%

表 6. 專家學者基本資料表

專家編號	區域	目前服務單位	職銜	專業年資
專家1	新北市	OO市工務局	公務人員	10年內
專家2	新北市	OO建設股份有限公司	土木技師	10年內
專家3	桃園市	OO室內裝修設計有限公司	負責人	10-20年
專家4	台北市	OO建設股份有限公司	專案負責人	20-30年
專家5	台北市	OO設計	專案設計師	10-20年
專家6	台北市	OO房屋	專案經理	10年內
專家7	台北市	OO智慧綠建築股份有限公司	經理	10-20年
專家8	新北市	OO營造股份有限公司	主任技師	10-20年
專家9	新北市	OO市工務局	公務人員	10年內
專家10	台北市	OO工程股份有限公司	董事長特別助理	10-20年
專家11	台北市	OO工程股份有限公司	經理	20-30年
專家12	台北市	OO工程股份有限公司	副董事長	20-30年
專家13	新北市	OO建築師事務所	建築師/事務所負責人	20-30年

五、研究內容

5-1 評估架構、分析面向與決策因素

由文獻回顧中的各項分析面向及決策因素加以分析及整理，成為本研究所探討預售屋購買者修正式德菲法問卷的架構。若無專家學者提出分析面向之增減或

建議，且所有四分位差皆不大於1，則視為該回問卷達成一致共識，本研究第二回問卷無專家學者提出分析面向之增減或建議，且所有四分位差皆不大於1，故本研究僅有兩回合的問卷。

本研究評估架構如表7，調整內容依據專家學者於第一回問卷中提供之意見及針對加權平均最低的前5項，且四分位差<0.6的決策因素刪除。

表 7. 本研究建立之評估架構與調整內容

分析面向	決策因素	調整內容
建築整體規劃 (語意調整)	1 整體規劃	調整語意/內容，原為住宅特徵
	2 平面規劃	調整語意/內容，原為建築特徵
	3 建材設備	-
	4 自然條件	-
	5 建築性能	新增_建築性能
購屋者經濟條件	6 總價高低	-
	7 自身還款能力	-
	8 可貸款成數	-
周遭環境	9 面臨道路及防救災能力	新增_面臨道路及防救災能力
	10 鄰接土地使用分區	調整架構位置_鄰接土地使用分區
	11 鄰避設施	-
	12 迎關設施	-
生活機能	13 休閒設施	-
	14 消費性設施	-
	15 安全性設施	-
交通便利性	16 學區	刪除_金融設施
	17 通勤距離	-

分析面向	決策因素	調整內容
	18 大眾運輸工具	刪除_原居住地距離
	19 交流道距離	-
	20 行銷廣告	
賣方因素	21 建商、營造廠背景及信譽	調整語意/內容，原為建商、營造廠信譽
	22 售後服務及保固	-
	23 空屋率	
	24 當地平均銷售價格	刪除_附近個案銷售率
地區未來發展性	25 投資報酬率	
	26 土地增值潛力	
	27 重大公共建設	調整架構位置_鄰接土地使用分區/新增重大公共建設
社會因素	28 國內政治與治安	刪除_國際政治與治安
	29 房屋相關政策與法規	-

5-2 修正式德菲法問卷結果及分析 第一回

本次問卷採線上填答的方式，以 SurveyCake 線上表單方式對專家學者進行問答，使用線上表單填答的方式較傳統紙本除了可使專家學者有更自由且更客觀的填答環境，也更方便數據的統計；問卷開始先敘明研究動機、理由、目的及範圍等，再請專家學者針對每一評

估構面及決策因素的重要性進行填答，並在每一構面填答完成後請專家學者針對需要增減的項目或建議事項進行填答。

根據第一回問卷結果及分析，並檢視各分析面向及決策因素，第一回問卷中四分位差皆 ≤ 1 ，表示專家學者群體至少達中度或高度的共識，彙整後的整體分析及一致性檢驗如表 8。

表 8. 修正式德菲法問卷統計分析結果第一回問卷

分析面向	決策因素	加權平均	眾數	四分位差	面向排名	整體排名	專家學者建議及內容調整
	1 住宅特徵	4.69	5	1	1	1	
建物	2 建築特徵	4.15	4	1	3	10	調整分析面向及 1、2 語意及內容
本身條件	3 建材設備	3.92	4	0.5	4	16	新增決策因素_建築性能。
	4 自然條件	4.38	4	1	2	6	
購屋者	5 總價高低	4.46	4	1	3	4	
經濟條件	6 自身還款能力	4.69	5	1	1	1	無
	7 可貸款成數	4.54	5	1	2	3	
周遭環境	8 鄰避設施	4.15	4	1	1	10	調整架構位置_27 至周遭環境分析面向新
	9 迎關設施	4.00	4	0	2	14	增決策因素面臨道路及防救災能力
	10 休閒設施	3.69	4	1	2	20	
	11 消費性設施	3.85	4	1	1	17	
生活機能	12 安全性設施	3.54	3	1	4	22	刪除決策因素_金融設施
	13 金融設施	3.08	3	0	5	25	(加權平均低且四分位差 <0.6)
	14 學區	3.69	4	1	2	20	
交通	15 通勤距離	4.31	4	1	2	9	刪除決策因素_原居住地距離

分析面向	決策因素	加權平均	眾數	四分位差	面向排名	整體排名	專家學者建議及內容調整
便利性	16 原居住地距離	2.92	3	0	4	28	(加權平均低且四分位差<0.6)
	17 大眾運輸工具	4.38	4	1	1	6	
	18 交流道距離	3.38	4	1	3	24	
	19 行銷廣告	2.92	3	1	3	28	
賣方因素	20 建商、營造廠信譽	4.46	4	1	1	4	保留決策因素_行銷廣告，雖加權平均低，但四分位差>0.6，表示仍有專家學者持不同意見
	21 售後服務及保固	4.38	4	1	2	6	
	22 空屋率	3.08	4	1	5	25	
	23 附近個案銷售率	3.08	3	0	5	25	
地區未來發展性	24 當地平均銷售價格	4.00	4	0.5	2	14	保留決策因素_空屋率，雖加權平均低，但四分位差>0.6，表示仍有專家學者持不同意見。刪除決策因素_附近個案銷售率
	25 投資報酬率	3.85	4	1	3	17	
社會因素	26 土地增值潛力	4.08	4	0.5	1	12	(加權平均低且四分位差<0.6)
	27 鄰接土地使用分區	3.85	4	0.5	3	17	
	28 國際政治與治安	2.31	2	0.5	3	30	
	29 國內政治與治安	3.46	3	1	2	23	
	30 房屋相關政策與法規	4.08	4	0.5	1	12	

若以大方向來看，僅針對分析面向分析，以專家學者角度所認為大台北地區預售屋購買者的分析面向，彙整後的整體分析、一致性檢驗如表 9。

表 9. 修正式德菲法問卷統計分析結果第一回問卷

分析面向	加權平均	眾數	四分位差	排名
建物本身條件	4.46	4	1.0	2
購屋者經濟條件	4.69	5	1.0	1
周遭環境	4.31	4	1.0	4
生活機能	4.38	4	1.0	3
交通便利性	4.31	4	1.0	4
賣方因素	4.23	4	0.5	6
地區未來發展性	4.15	4	1.0	7
社會因素	3.54	3	1.0	8

雖第一回問卷經一致性檢驗達中度或高度的共識 (QD≤1)，但因有專家針對不同分析面向或決策因素提出建議，故將以調整或修正後的修正式德菲法問卷，對同一群專家學者進行第二回問卷調查。

5-3 修正式德菲法問卷結果及分析 第二回

根據第二回問卷結果及分析，並檢視各分析面向及決策因素，第二回問卷中四分位差皆≤1，表示專家學者群體至少達中度或高度的共識，彙整後的整體分析、一致性檢驗如表 10。

表 10. 修正式德菲法問卷統計分析結果第二回問卷

分析面向	決策因素	加權 平均	眾數	四分 位差	面向內 排名	整體 排名
建築整體 規劃	1 整體規劃	4.54	5	1	1	1
	2 平面規劃	4.23	4	1	2	8
	3 建材設備	4.00	4	1	5	14
	4 自然條件	4.23	4	1	2	8
購屋者 經濟條件	5 建築性能	4.23	4	1	2	8
	6 總價高低	4.38	4	1	3	4
	7 自身還款能力	4.54	5	1	1	1
周遭環境	8 可貸款成數	4.46	4	1	2	3
	9 面臨道路及防救災能力	4.00	4	1	2	14
	10 鄰接土地使用分區	4.08	4	0.5	1	11
	11 鄰避設施	4.00	4	1	2	14
生活機能	12 迎關設施	3.85	4	0.5	4	20
	13 休閒設施	3.69	4	1	3	25
生活機能	14 消費性設施	3.92	4	0.5	1	17
	15 安全性設施	3.62	4	1	4	27
交通 便利性	16 學區	3.77	4	0.5	2	23
	17 通勤距離	4.08	4	0.5	2	11
	18 大眾運輸工具	4.31	4	1	1	6
賣方因素	19 交流道距離	3.69	4	1	3	25
	20 行銷廣告	2.92	3	0.5	3	29
	21 建商、營造廠 背景及信譽	4.31	4	1	2	6
	22 售後服務及保固	4.38	4	1	1	4
地區未來 發展性	23 空屋率	3.77	4	1	5	23
	24 當地平均銷售價格	4.08	4	0	1	11
	25 投資報酬率	3.92	4	0.5	2	17
	26 土地增值潛力	3.85	4	0.5	4	20
社會因素	27 重大公共建設	3.92	4	0	2	17
	28 國內政治與治安	3.46	3	1	2	28
	29 房屋相關政策與法規	3.85	4	1	1	20

若以大方向來看，僅針對分析面向分析，以專家學者角度所認為大台北地區預售屋購買者的分析面向，彙整後的整體分析、一致性檢驗如表 11。

表 11. 修正式德菲法問卷統計分析結果_第二回問卷

分析面向	加權平均	眾數	四分位差	排名
建物整體規劃	4.54	5	1.0	1
購屋者經濟條件	4.46	4	1.0	2
周遭環境	4.23	4	1.0	5
生活機能	4.31	4	1.0	3
交通便利性	4.15	4	1.0	7
賣方因素	4.23	4	0.5	5
地區未來發展性	4.31	4	1.0	3
社會因素	3.38	3	1.0	8

第二回問卷經一致性檢驗達中度或高度的共識 ($QD \leq 1$)，且因為沒有專家學者針對不同分析面向或決策因素提出建議，故將以本回問卷調查結果進行結論與分析。

六、結論與建議

6-1 研究結論

在各項決策因素中，以專家學者的角度認為：

1. 預售屋購買者最在意的決策因素為整體規劃及自身還款能力 4.54 分，前 5 項分別為整體規劃 4.54，自身還款能力 4.54，可貸款成數 4.46，總價高低 4.38，售後及保固 4.38。
2. 預售屋購買者最不在意的決策因素為行銷廣告 2.92 分；前 5 項分別為行銷廣告 2.92，國內政治與治安 3.46，安全性設施 3.62，交流道距離 3.69，休閒設施 3.69。

在各項分析面向中，以專家學者的角度認為：

1. 預售屋購買者最在意的 3 項分析面向依序為建築整體規劃 4.54，購屋者經濟條件 4.46，生活機能及地區未來發展性 4.31；
2. 預售屋購買者最不在意的分析面向前 3 項依序為社會因素 3.38，交通便利性 4.15，周遭環境及賣方因素 4.23。

由於近年來政府政策的改變、消費者物價指數增加、平均收入增加、生活水準提升、房屋相關公開資訊發達等因素，造成消費者行為不斷產生改變，因此若以本研究結果與表 3 比較則可發現，預售屋或非預售屋，相同之處為建商皆以自售或與代銷業者合作等方式來銷售房屋；而預售屋與非預售屋重點差異為（反之則屬於非預售屋的型態）：

1. 交易界線，預售屋是指交易日期早於完工日期的標的物。
2. 不太受總體經濟的影響。
3. 對購買者的資金要求較低。
4. 購買者所面臨的風險較多，且交易過程中不易察覺。
5. 購買者於交易時僅能憑圖說、模型、樣品屋、銷售人員口述等方式取得相關資訊。
6. 對建商的資金要求相對較低。
7. 通常推出於市場買氣較佳時。

近年預售屋購買者對於建築物整體規劃、及購屋者經濟條件、售後服務及保固等因素的重視程度逐漸上升，對於交通便利性、消費性設施等因素的重視程度逐漸下降。和過去研究結果相同的是醫療院所、消費性設施、休閒設施等生活機能，皆不是購屋者所真正在意因素。

6-2 研究限制與建議

本研究結果僅能當作研究範圍內的預售屋購買者決策因素及評估標準之參考，會隨著時間推移、政府政策改變、網路及科技資訊的發展…等眾多因素所影響，進而對未來的購屋者決策因素及評估標準產生變化。

本研究是以修正式德菲法搭配李克特五點量表，作為分數及一致性檢驗的統一標準，若想要進一步求各項決策因素及分析面向更精準的研究數據，建議可在確立整體的評估架構後，改採 AHP 層級分析法來分析研究。

本研究由於直接使用修正式德菲法之問卷進行最終分析，故本研究結論，僅為以專家學者的角度認為預售屋購買者的決策因素及評估標準，廣義來說不能代表所有購屋者的想法。建議日後進行相關研究者可將預售屋購買者或準購買者列入問卷訪問對象，惟納入預售屋購買者或準購買者為主要訪談及分析的對象，則要將非

專業人士是否能對同性質的多項事務進行評比等因素納入評估，容易導致一致性檢驗結果過低或是必須減少評估項目等情況發生。

參考文獻

- 王永勝 (1992)。德菲法應用於組織職責之確立。技術學刊，7 (1)，73-78。
- 周美伶、張金鶚 (2005)。預售屋、新成屋與中古屋住宅選擇行為之探討。中華民國住宅學會論文集，10，223-234。
- 呂灯哲 (2022)。建設公司開發建案產品規劃定位之探討—以低樓層透天建築物為例。國立雲林科技大學營建工程系碩士論文，雲林縣。
- 李尚華 (2019)。建商新推個案銷售時機及方式之選擇。住宅學報，28 (1)，83-103。
- 林月萍 (2003)。房屋市場住宅產品之顧客消費期望偏好知識型決策支援系統。朝陽科技大學建築及都市設計研究所碩士論文，台中市。
- 林清汶 (2014)。金融措施對不動產市場影響之探討。土地問題研究季刊，13 (4)，99-109。
- 林倫豪、徐昊杲 (2012)。保險技職教育校外實習專業能力指標之評選—修正式德菲法與層級分析法之應用。保險經營與制度，11 (2)，245-282。
- 林琇意 (2011)。以模糊層級分析法探討影響房地產價格之研究。康寧大學資產管理與城市規劃研究所碩士論文，台北市。
- 范清益 (2010)。買屋賣屋「殺」很大—議價空間與住宅不動產市場流動性之影響因素分析。土地問題研究季刊，9 (3)，82-91。
- 財經 M 平方 (2023)。台灣-預售屋及成屋成交量。<https://www.macromicro.me/charts/56419/taiwan-pre-sale-and-existing-home-volume>
- 張春龍 (2000)。住宅選擇模型之研究—以台南市為例。長榮管理學院經營管理研究所碩士論文，台南市。
- 陳文亮、陳姿樺 (2011)。應用修正式德菲層級程序法建構成衣設計指標之研究。人文暨社會科學期刊，7 (1)，49-59。
- 陳宏業 (2019)。傳統中小企業員工績效評估指標建構—人力資本觀點。國立彰化師範大學企業管理學系碩士論文，彰化縣。
- 陳儀蓉 (2008)。M 型社會下影響消費者購屋決策因素與不同所得購屋需求之調查研究—以台中市公寓大樓、電梯華廈、透天厝、購地自建為例。國立雲林科技大學空間設計系碩士班碩士論文，雲林縣。
- 陳慶益 (2010)。應用模糊層級分析法於首購屋者對居住外部環境選擇架構之研究—以台中市西區為例。逢甲大學環境資訊科技碩士學位學程碩士論文，台中市。
- 游淑滿、曾明遜 (2009)。預售屋代銷制度之演進及變遷。土地問題研究季刊，8 (1)，29-40。
- 楊洺濤 (2019)。房地產選購因素以及相對的重要性相關研究。國立臺灣師範大學高階經理人企業管理碩士在職專班 (EMBA) 碩士論文，台北市。
- 楊常識 (2011)。購屋者行為及傾向與購屋考慮因素關聯性分析—以林口都市計劃區為研究範圍。長庚大學管理學院碩士學位學程在職專班經營管理組碩士論文，桃園市。
- 歐姿妤、黃貞觀、盧淑敏、李書芬 (2009)。以馬斯洛人類需求階層探究專科學生之需求。中等教育，60 (2)，64-80。
- 蔡家幸 (2012)。影響消費者購買房屋之意願的成因探討—以台中地區房地產銷售為例。東海大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文，台中市。
- 賴宏杰 (2018)。應用修正式德菲法於商圈考核評鑑指標之建立—以臺南市商圈為例。國立屏東大學休閒事業經營學系碩士班碩士論文，屏東縣。
- 蘇本雄 (2011)。影響消費者購屋決策因素之研究。崑山科技大學企業管理研究所碩士論文，台南市。

物業管理業職業安全衛生現況調查之研究

Research on Occupational Safety and Health Status Survey of Property Management Industry

許進福^a 李隆盛^b

Jin-Fu SHIU^a Lung-Sheng Li^b

^a 華夏科技大學企業管理系 碩士生 *master student, Master of Business Administration Hwa Hsia University of Technology*

^b 華夏科技大學企業管理系 副教授 *Associate Professor, Master of Business Administration Hwa Hsia University of Technology*

論文資訊

論文審查紀錄：

受稿日期

112年12月4日

審查通過日期

113年2月19日

關鍵詞：

物業管理、職業安全衛生、職業病

通訊作者：

作者姓名：

許進福

電子郵件地址：

110941104@go.hwh.edu.tw

Article Info

Article history:

Received

Accepted

Keywords:

property management、
Occupational safety and
health、
Occupational diseases、

Corresponding author:

SHIU Jin-Fu

E-mail address:

110941104@go.hwh.edu.tw

摘要

物業勞工是物業營運重要的成員，為瞭解物業勞工對於職業安全衛生的認知，本研究設計問卷以調查物業管理行業對於職業安全認知的現況，並針對調查結果提供相關改善策略。由研究調查發現物業勞工在職業安全衛生教育訓練欠缺完整的計畫與安排，物業勞工對於作業場所存在的危害因子及暴露因子不甚了解，物業勞工的不法侵害沒有得到適當的處理及回饋，防護具的使用情形無法完全落實，物業勞工也沒有得到完善的身心健康相關保護措施，母性健康工作危害之虞缺少有效的控制措施。因此，本研究針對現況問題提出改善建議，在物業雇主方面應提出預防與工作有關傷病及符合適用法令之規章政策，強化職業安全衛生管理能力與訓練。加強辨識、分析和評估活動場所及工作場所存在的危害及風險，持續改善作業場所安全，降低事故和傷害的風險，並及時合理地調整預防與矯正措施，以提高物業管理行業的職業安全衛生水平。

Abstract

Property workers play a crucial role in property operations. To gauge the occupational safety and health awareness among property workers, this study designed a questionnaire to investigate the current state of awareness within the property management industry. Based on the survey results, relevant improvement strategies are proposed. The research reveals that property workers lack comprehensive plans and arrangements for occupational safety and health education and training. They possess limited knowledge of workplace hazards and exposure factors and inadequately address unlawful infringements without proper feedback. The implementation of protective equipment is not thorough, and property workers do not receive comprehensive measures for physical and mental health protection. Moreover, effective control measures for maternal health hazards in the workplace are lacking. Therefore, this study suggests improvement measures for these issues. Recommendations include the implementation of policies to prevent work-related injuries and illnesses, compliance with relevant laws and regulations, and the strengthening of capability and training for occupational safety and health management by property employers. Additionally, the study proposes the identification, analysis, and evaluation of hazards and risks in activity and work areas, continual improvement of workplace safety, reduction of accident and injury risks, and timely and reasonable adjustments to preventive and corrective measures to enhance the overall occupational safety and health standards in the property management industry.

一、緒論

1-1 研究動機

物業管理分為住宅型、商業型、工業型、政府公共型、休閒育樂型等等可說是無所不包。而各類物業包括機電修繕、清潔維護、保全警戒、社區綠化、社區秘書等工作項目，這些工作者在你我生活中經常可見，但這些的工作者的職場安全及健康確少有人關心或注意。例如緊急發電機、客貨梯、各項電器、消防設備等維護修繕時，可能會有的感電、墜落、捲夾等危害。從事垃圾分類、病蟲防治、環境清潔維護時可能的跌倒、與有害物接觸及不當姿勢等危害。執行保全警戒、公共事務可能遭受人因性危害、職場霸凌及職場不法侵害等等的工安風險，但卻少有人過問或留意。因此假若這些物業從業人員在社區大樓內因工安意外導致受傷，造成事務延誤甚至可能的停工，及可能衍生的醫療、法律訴訟等賠償費用，更會對社區大樓及物業管理公司帶來損失。

1-2 研究目的

大多數的工安意外都是可以避免的，在職業安全與健康的危害是指可能對人體、環境或財產造成傷害或損失，如人因、化學、環境或其他危害因素。例如清潔劑和消毒劑可能包含氯、酸、鹼等有害物質，可能對清潔人員的呼吸系統、皮膚、眼睛等造成刺激或傷害。維修人員可能會在進行維修工作時遭受身體傷害，如跌倒、碰撞、感電、墜落等危害。而職業安全與衛生的風險是指在一定的情况下，某種危害事件發生的可能性和機率，風險通常是由危害和暴露的組合而成的。例如清潔劑和消毒劑可能會暴露於化學品危害中，機電維修可能會暴露在物理性危害中。而作業人員缺乏使用適當的防護具及相關防護措施情況下，就可能面臨著高風險。(參考文獻6)

因此，研究目的在於了解物業管理公司的行政管理、清潔衛生維護、設備檢查及修護、駐衛保全服務之職業安全與衛生的認知進行問卷調查，將研究結果整理分析，以了解參與問卷調查者對職業安全衛生和工作場所危險的認識情況，並提出建議和改進。以透過教育訓練及宣導加強物業管理層及物業勞工對於職業安全與衛生、工作場所的危害、工作中防護等基本認知，並減少或避免職災的發生。

1-3 研究背景

現今的物業管理工作包括，行政管理：社區接待

、代收郵件、快遞、物業公司與社區及住戶之間的溝通與協調。清潔衛生維護：公共區域的清潔、垃圾處理、環境維護、環境消毒、社區綠化。設備檢查及修護：建築物的消防、機電、昇降機、停車設備等，進行必要的維護、維修、保養。駐衛保全服務：維護社區和建築物的安全，社區監控和設備的管理，緊急應變。這些工作活動內容與行業統計分類第十一次第11次修正(110年1月)參考經濟活動中，可知物業管理工作應屬行業分類「支援服務業」。在職業安全衛生管理辦法第二條附表一說明，物業管理屬第一類事業：具顯著風險者事業之分類「建築物清潔服務業」、「病媒防治業」、「環境衛生及污染防治服務業」，而保全服務業屬第二類事業：具中度風險者。勞工安全衛生法於102年07月03日修正為職業安全衛生法，而《勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法》103年06月26日修正為《職業安全衛生管理辦法》。而職業安全衛生管理辦法第二條附表一從97年至今未曾修改，造成物業管理與礦業及土石採取業、製造業、水電燃氣業都同屬第一類事業：具顯著風險者事業。這一分類可能導致物業管理雇主在設置職業安全衛生人員時面臨一些困擾，因為他們被劃分到具有顯著風險的行業，而實際上，物業管理的風險可能並不同於其他行業。物業管理雇主也可能營運成本考量更不願意投入資源去增加人力、訓練和設備等等，而造成物業勞工對安全的認知薄弱。這正是本研究的探討目的。

二、案例探討

2-1 職業安全衛生法

職業安全衛生法第1條「為防止職業災害，保障工作者安全及健康，特制定本法；其他法律有特別規定者，從其規定」。職業安全衛生法的宗旨在於制定一系列法規和標準，以確保雇主和工作者共同遵守相關安全和健康規定。這樣的法規是為了創造一個安全有序的工作環境，保障雇主和工作者的權益。職業安全衛生法的目標是通過建立系統的法規和標準，確保工作者在工作環境中不受到危害，提供一個安全的工作場所。這包括對工作場所進行必要的安全措施和設施，以防止事故和傷害的發生。

案例一：勞工許○○於112年7月於某社區污水廠沉澱池周邊從事除草作業，惟行經沉澱池上方蓋板，因蓋板背面支撐架及固定支撐條已嚴重生鏽，許○○踩踏時，固定支撐條彎曲變形，致許○○及身上之背負割草機連同蓋板一起墜落至深度3.7公尺之沉澱池內(水深2.3公尺)，造成吸入污水與泥土致呼吸衰竭亡。

(資料來源網路資料3)

由前述案例，降低職業病和職業災害的風險。有助於維護工作者的身體和精神健康，提高整體勞動力的素質和安全水準。

2-2 職業安全衛生教育訓練

職業安全衛生法第32條「雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練。前項必要之教育及訓練事項、訓練單位之資格條件與管理及其他應遵行事項之規則，由中央主管機關定之。勞工對於第一項之安全衛生教育及訓練，有接受之義務」。職業安全衛生教育訓練乃指勞工進入工作場所之前或在職期間，雇主對勞工進行的危害認知、危害預防、保護身體健康、防範職業病的相關教育和訓練。從而讓勞工明瞭工作場所潛在的危害的認識和警覺性，了解工作場所職業病的傷害和身心的危害。避免勞工對安全認知和觀念不足，而不自覺的曝露於危害之工作環境，因而發生意外遭至身心重大傷害。

案例二：從事環境清潔作業發生墜落、滾落致死職業災害111年4月許姓勞工進場依工地主任於111年4月29日16時許吩咐進行工地地面及各建物一、二樓室內區域之清潔工作，災害當日陳姓工地主任並未進場，惟當日9時44分，陳姓工地主任曾以電話交代罹災者將進場之水電材料放於C3戶一樓洗手間內。直到當日15時，負責人王姓勞工與行政人員蔡姓勞工至工地準備接待客人參觀工地時，走進工地發現許姓勞工以跪姿趴於C13戶前方車庫處之地面上，二人呼叫許姓勞工幾聲後並無回應，15時8分便由王姓勞工撥打119，救護車到達現場，經救護人員評估許姓勞工已無呼吸心跳並呈現僵硬，故判定其已死亡未再送醫。

(資料來源網路資料3)

由案例二可知，職業安全衛生教育訓練不僅是一種保障勞工的重要手段，也是公司、雇主、本牌形象維護整體健康和安全的不可或缺的一環，職業安全衛生教育訓練不僅可以提高勞工的安全意識和自我保護能力，減少職業災害和職業病的發生率。雇主關心勞工的安全和健康，承擔社會責任，提高公司的形象和競爭力。

三、研究方法

3-1 研究對象

本研究透過紙本問卷方式，除將紙本問卷分發給物業公司的行政管理、清潔衛生維護、設備檢查及修

護、駐衛保全服務。並於物業工作現場，協助問卷內容的回答和指導，確保接受訪問調查者，能清楚理解問題的內容和意思，以幫助參與者能提供準確的回答。以進一步調查物業工作者對工作場所危險風險因素的認知、職場安全和健康的了解程度、及防護設備和個人防護具的使用情況等。在問卷調查的過程中，確保參與者的姓名和保密性非常重要。因此，不需要參與者提供個人身份信息或其他信息以保護個人資料。並承諾不會透露參與者問卷調查內容以提高參與問卷調查的真實性，以提高研究結果的有效性和可信度。資料收集起訖期間為112年3月至112年6月，共收集500份問卷，有效樣本數為386份。

3-2 問卷設計

本次研究採用封閉式結構型問卷，是一種多選題式問卷及預先設定好的問題選項，受訪者需要從中選擇一個或多個答案，不同受訪者的回答可以進行直視的比較，利於標準化回答，減少回答者的主觀意識對結果的影響。封閉式結構可提供明確的答案，使得研究得可以更容易地進行資料整理和分析。以便探討物業管理公司勞工對職業安全健康認知現況進行調查。

(參考文獻2、3、4、5、6)

3-3 研究限制

物業管理涵蓋不同類型的物業，例如住宅、商業、育樂和工業等物業，在使用方式、設施需求、法規限制等方面存在差異。這可能導致相應的管理方式和數據需求也不同，再加上參與受訪者在工作經歷和社會歷練的差異，也可能對數據的質量和準確性產生影響。而不同的參與調查者可能具有不同的觀點、背景知識和個人喜好，對於研究的分析和結論產生不同的結果。在抽樣過程中的不確定性樣本過小，可能無法充分涵蓋不同背景和特徵的勞工及整個物業公司的勞工群體，部份參與者可能無法找到符合他們具體情況的選項，這也限制了參與者更深層次的想法和感受。

四、研究分析

4-1 基本資料

工作職務、學歷、性別、年齡交叉分析

本研究以占比較高參數進行分析，物業勞工工作職務與年齡分析(圖4-1)，行政管理工作年齡31-40歲樣本數為73人占總樣本數18.9%、清潔衛生維護工作年齡41-50歲樣本數為48人占總樣本數12.4%、設備檢查及修護工作年齡41-50歲樣本數為32人占總樣本數8.3%

、駐衛保全服務工作年齡41-50歲樣本數為36人占總樣本數9.3%。物業勞工學歷與年齡分析(圖4-2)，大學以上學歷年齡41-50歲樣本數為16人占總樣本數4.1%、大學學歷年齡31-40歲樣本數為74人占總樣本數19.2%、專科學歷年齡41-50歲樣本數為39人占總樣本數10.1%、高中職學歷年齡41-50歲樣本數為59人占總樣本數15.3%、高中以下學歷年齡41-50歲樣本數為13人占總樣本數3.4%。物業勞工工作職務與學歷分析(圖4-3)，行政管理工作大學畢業樣本數為86人占總樣本數22.3%、清潔衛生維護工作高中職畢業樣本數為62人占總樣本數16.1%、設備檢查及修護工作大學畢業樣本數為22人占總樣本數5.7%、駐衛保全服務工作高中職畢業樣本數為30人占總樣本數7.8%。

上述分析訪談得知，從事物業行政管理工作，年齡大多分布在31-40歲並以大學畢業居多，物業行政管理工作包括物業管理、物業經營、物業開發、溝通協調、財務管理和人員管理等，需要一定的專業知識及能力，因此學歷的要求，比其他物業職務自然有較高的標準。而現今的物業管理對住宅、商業和育樂的需求不中斷增長，使得物管行業成為一個高競爭的市場，服務流程和運營方式也開始運用新技術和數字化工具，以滿足不同客戶的需求，以提高行政工作的效率和便利性。

上述分析訪談得知從事物業清潔衛生維護工作，年齡大多分布在41-50歲高中職畢業為居多。研究發現41-50歲在物業清潔衛生維護工作，面對苛刻和不合理的要求，通常具有較強的抗壓能力，更好的應變能力可能使他們能夠迅速適應工作環境中的變化，包括應對不同的清潔挑戰和需求，對於工作有更高的使命感。在進行物業清潔衛生維護工作時不僅要求勞動力，還需要具備良好的溝通能力，需要與其他人團隊合作、社區居民或物業客戶進行溝通，了解需求並確保清潔衛生維護工作的順利進行。

上述分析訪談得知物業設備檢查及修護工作，年齡大多分布在41-50歲並以大學畢業居多，大學畢業的主要學歷背景意味著這些勞工在專業知識和技能方面有一定的教育教育，這對於進行複雜的設備檢查和修護工作是非常重要的。在於物業範圍內的各項設備有故障或維修等狀況，設備的定期檢查設備，以確保設備的長期運行和減少突發故障的風險。物業內的設備定期檢查工作也顯示了這一領域的專業人士需要有預防性的思維，以減少設備長期運行中可能出現的問題。

上述分析訪談得知，從事物業駐衛保全服務工作，年齡大多分布在41-50歲高中職畢業為居多。研究發現物業保全人員監控閉路電視系統，以監視物業內外

的活動。定期巡視物業、停車場、公共區域等，以預防不法行為和潛在風險。而中年人有較優秀的溝通能力，能與居民、訪客和其他工作人員良好有效的溝通，還有助於建立良好的工作關係，提高整體工作效率。且有良好的觀察力和細心，能夠識別潛在的安全風險。

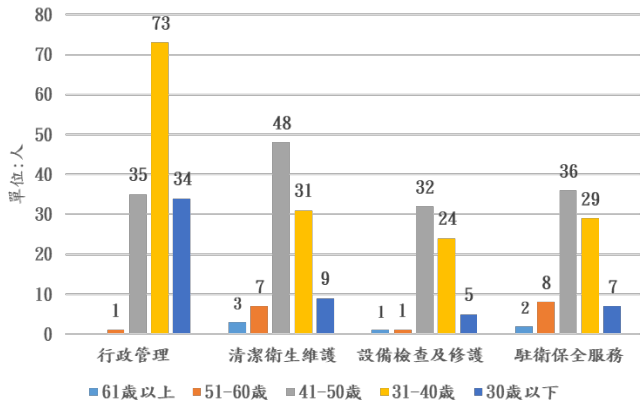


圖 4-2 物業勞工工作職務與年齡分析圖

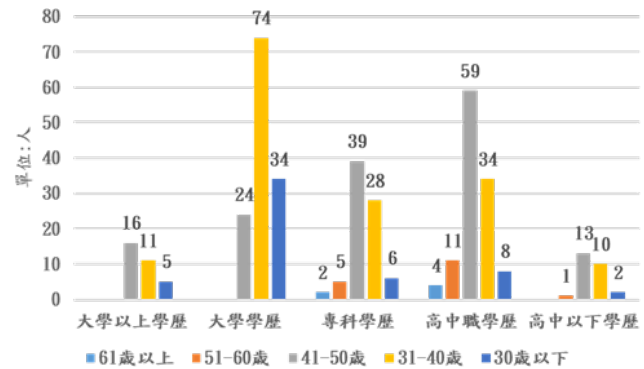


圖 4-3 物業勞工學歷與年齡分析圖

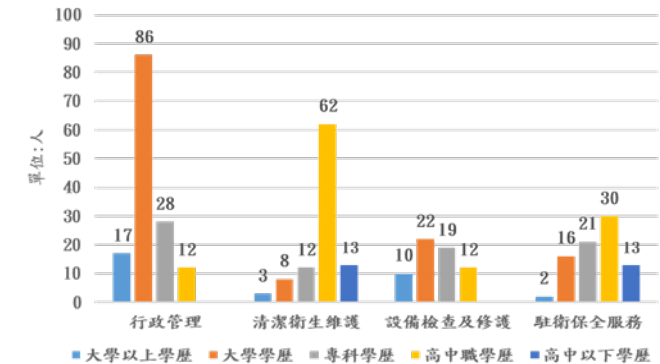


圖 4-1 物業勞工工作職務與學歷分析圖

4-2 工作環境

物業勞工工作場所危險項目與工作職務分析

此項目旨在調查研究物業勞工，認為工作環境潛在的危險因素。經調查得知工作場所中認為可能會遭遇那些危險因項目(表4-1)，其中認為跌倒滑倒樣本數

為253人占總樣本數65.5%比例較高、切割擦傷樣本數為137人占總樣本數35.5%、姿勢不良樣本數為125人占總樣本數32.4%、物體倒塌或飛落樣本數為122人占總樣本數31.6%、夾捲傷害樣本數為111人占總樣本數28.8%。

表 4-1 物業勞工認知工作場所危險項目表

項次	危險項目	樣本數	百分比
1	跌倒、滑倒	253	65.5%
2	切、割、擦傷	137	35.5%
3	姿勢不良	125	32.4%
4	物體倒塌或飛落	122	31.6%
5	夾捲傷害	111	28.8%
6	墜落	101	26.2%
7	社會心理壓力	96	24.9%
8	感電	74	19.2%
9	過度施力	69	17.9%
10	清潔劑化學品接觸	66	17.1%
11	衝撞及被撞	62	16.1%
12	高度重複動作	59	15.3%
13	中暑或熱疾病	53	13.7%
14	空氣不流通場所	53	13.7%
15	火災、爆炸	47	12.2%
16	燒燙傷害	45	11.7%
17	噪音	45	11.7%
18	採光照明不足	35	9.1%
19	灰塵或粉塵	32	8.3%
20	病菌等生物性危害	14	3.6%

物業勞工職務與危險項目分析，調查研究每個職務的工作場所、作業環境或使用的工具，認為可能潛在的危害和風險。行政管理工作進行分析(表4-2)，首先是跌倒滑倒樣本數為88人占總樣本數22.8%、其次是切割擦傷樣本數為58人占總樣本數15.0%、再者是姿勢不良樣本數為53人占總樣本數13.7%。清潔衛生維護工作進行分析(表4-3)，首先是跌倒滑倒樣本數為72人占總樣本數18.7%、其次是切割擦傷樣本數為39人占總樣本數10.1%、再者是物體倒塌或飛落和姿勢不良樣本數為33人占總樣本數8.5%。設備檢查及修護工作進行分析(表4-4)，首先是跌倒滑倒樣本數為37人占總樣本數9.6%、其次是墜落樣本數為31人占總樣本數8.0%、再

者是感電樣本數為26人占總樣本數6.7%。駐衛保全服務工作進行分析(表4-5)，首先是跌倒滑倒樣本數為56人占總樣本數14.5%、其次是物體倒塌或飛落樣本數為28人占總樣本數7.3%、再者是夾捲傷害樣本數為28人占總樣本數7.3%。

表 4-2 物業行政管理認知工作場所危險項目表

行政管理		
危險項目	樣本數	百分比
跌倒、滑倒	88	22.8%
切、割、擦傷	58	15.0%
姿勢不良	53	13.7%
社會心理壓力	42	10.9%
物體倒塌或飛落	41	10.6%

表 4-3 物業清潔衛生維護認知工作場所危險項目表

清潔衛生維護		
危險項目	樣本數	百分比
跌倒、滑倒	72	18.7%
切、割、擦傷	39	10.1%
物體倒塌或飛落	33	8.5%
姿勢不良	33	8.5%
夾捲傷害	32	8.3%

表 4-4 物業設備檢查及修護認知工作場所危險項目表

設備檢查及修護		
危險項目	樣本數	百分比
跌倒、滑倒	37	9.6%
墜落	31	8.0%
感電	26	6.7%
切、割、擦傷	25	6.5%
夾捲傷害	22	5.7%

表 4-5 物業駐衛保全服務認知工作場所危險項目表

駐衛保全服務		
危險項目	樣本數	百分比
跌倒、滑倒	56	14.5%
夾捲傷害	28	7.3%
物體倒塌或飛落	28	7.3%
墜落	25	6.5%
社會心理壓力	23	6.0%

物業勞工工作場所暴露危害因子與工作職務分析

此項目旨在調查物業勞工認為自身，可能暴露在各種危害環境中。本次研究以認為經常樣本數最高者進行分析(表4-6)，顯示工作場所暴露於空氣中的灰塵或粉塵經常樣本數為80人占總樣本數20.7%最高、其次是工作時必需接觸化學品如清潔劑、殺蟲劑經常樣本

數為58人占總樣本數15.0%、工作環境採光或照明設備不足經常樣本數為56人占總樣本數14.5%、最後是工作時可能接觸致病的病菌等生物危害經常樣本數為54人占總樣本數14.0%。

表 4-6 物業勞工認知工作環境暴露危害項目表

目前工作環境有沒有下列情形	總是	經常	偶爾	從未
工作環境暴露於空氣中的灰塵或粉塵	53	80	204	49
工作時必需接觸化學品如清潔劑、殺蟲劑	18	58	167	143
工作環境採光或照明設備不足	9	56	198	123
工作時可能接觸致病的病菌等生物危害	13	54	156	163

工作環境認為經常暴露於空氣中的灰塵或粉塵與工作職務進行分表(圖4-4)，行政管理樣本數為25人占總樣本數6.4%、清潔衛生維護樣本數為30人占總樣本數7.7%、設備檢查及修護樣本數為12人占總樣本數3.1%、駐衛保全服務樣本數為13人占總樣本數3.3%。

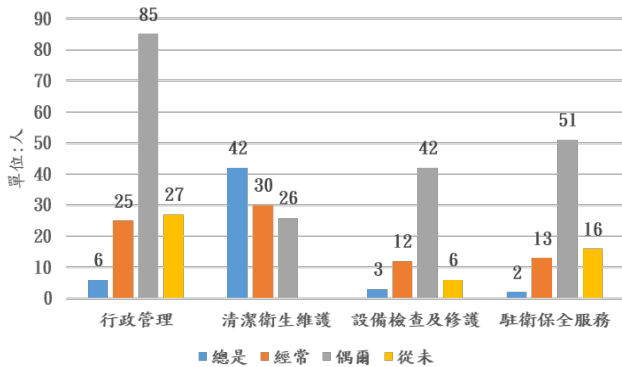


圖 4-4 工作場所暴露於空氣中的灰塵或懸浮微粒

4-3 身心健康 與工作職務之關係圖

物業勞工健康狀況、工作壓力、性別分析

勞工身心健康調查在於瞭解，勞工認為自身的整體身心健康狀況和心理壓力。本次調查男性樣本數為262人占總樣本數據67.9%、女性樣本數據為124人占總樣本數據32.1%。物業勞工健康狀況與性別分析(圖4-5)，女性健康狀況顯示普通樣本數為65人占總樣本數16.8%最高、其次是好樣本數為37人占總樣本數9.6%、再者是很好樣本數為13人占總樣本數3.4%、不好樣本數為7人占總樣本數1.8%、最後是很不好樣本數為2人占比0.5%。男性健康狀況顯示普通樣本數為132人占總樣本數34.2%最高、其次是好樣本數為100人占總樣本數25.9%、再者是很好樣本數為17人占總樣本數4.4%、不好樣本數為10人占總樣本數2.6%、最後是很不好樣

本數為3人占總樣本數0.8%。

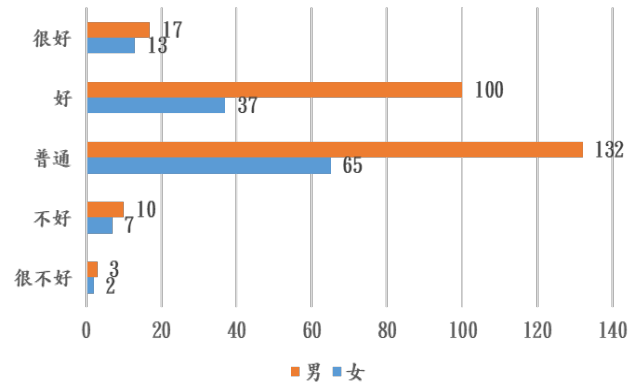


圖 4-5 物業勞工自認健康狀況與性別關係圖

性別是否在物業管理中產生不同的工作壓力，而長期的工作壓力可能導致焦慮和抑鬱等症狀。物業勞工工作壓力與性別分析(圖4-6)，女性工作壓力顯示是偶爾樣本數為70人占總樣本數18.1%最高、其次是經常樣本數為33人占總樣本數8.5%、再者是總是樣本數為12人占總樣本數3.1%、最後是從未樣本數為9人占總樣本數2.3%。男性工作壓力顯示偶爾樣本數為186人占總樣本數48.2%最高、其次是經常樣本數為39人占總樣本數10.1%、再者是從未樣本數為29人占總樣本數7.5%、最後是總是樣本數為8人占總樣本數2.1%。

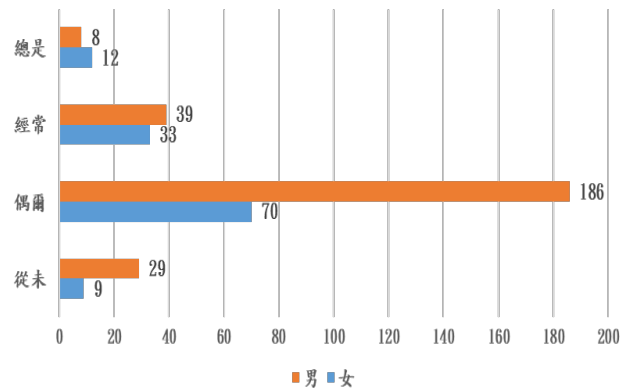


圖 4-6 物業勞工自認工作壓力與性別關係圖

物業勞工工作負荷、工作年資與工作職務分析

物業勞工工作負荷狀況調查，本次研究以自認經常樣本數最高者進行分析(表4-7)，顯示工作需長時間的專注及精神集中，經常樣本數為144人占總樣本數37.3%最高、其次是工作場所人力不足需互相支援，經常樣本數為116人占總樣本數30.1%、再者是工作性質無法調整工作時間或安排休假，經常樣本數為72人占總樣本數18.7%、最後是工作造成心情緊張不安或易怒，經常樣本數為65人占總樣本數16.8%。

表 4-7 物業勞工自認工作負荷情形調查表

以下問題了解您工作負荷情形	總是	經常	偶爾	從未
工作需長時間的專注及精神集中	35	144	164	43
工作場所人力不足需互相支援	28	116	205	37
工作性質無法調整工作時間或安排休假	20	72	198	96
工作造成心情緊張不安或易怒	14	65	201	106

物業勞工自認需長時間的專注及精神集中比例較高，與工作職務及工作年資進行分析(圖4-7)，行政管理工作，顯示工作年資十年以上樣本數為16人占總樣本數4.1%最高。清潔衛生維護工作，顯示工作年資十年以上樣本數為11人占總樣本數2.8%最高。設備檢查及修護工作，顯示工作年資十年以上樣本數為21人占總樣本數5.5%最高。駐衛保全服務工作，顯示工作年資五年-十年樣本數為9人占總樣本數2.3%最高。

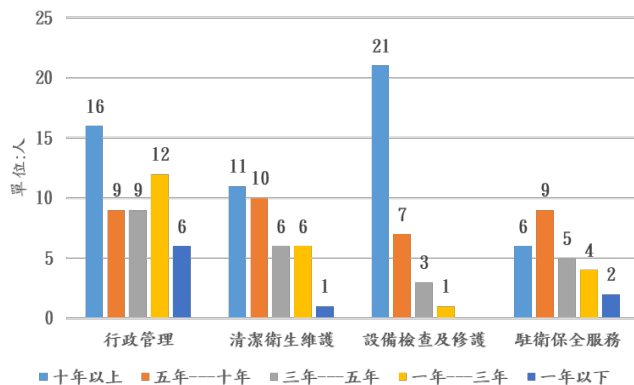


圖 4-7 長時間的專注及集中精神

4-4 母性健康

物業母性勞工健康工作環境分析

女性勞工母性健康保護實施辦法說明，女性勞工妊娠之日起至分娩後一年之期間都視為母性健康保護之對象，而從事有可能健康危害之工作應採取必要之措施，其中應包括潛在危害或風險進行評估、醫師面談指導及健康評估、作業場所風險分級管理、工作適性安排等其他母性健康保護措施。

分析母性勞工在工作環境的安全健康情形。物業勞工母性健康工作環境分析(表4-8)，懷孕中女性樣本數為44人占女性總樣本數35.5%，占總樣本數11.4%，懷孕後女性樣本數為9人占女性總樣本數7.3%、占總樣本數2.3%，合計母性健康保護人數樣本數為53人占女性總樣本數42.7%、占總樣本數13.7%。

表 4-8 物業母性勞工健康工作環境分析表

母性健康	是	否
妊娠期間之女性勞工(懷孕中女性)	44	80
分娩後未滿1年之女性或哺乳中之女性勞工	9	71
工作場所是否設置哺(集)乳室	16	37
工作場所是否提供妊娠期注意事項之指導	15	38
工作場所是否提供產後注意事項之指導	15	38
工作場所設計不良造成肌肉骨骼不適症狀	34	19
工作場所對於如廁、飲水不足	19	34
工作場所孕婦友善環境不足	32	21

物業勞工母性健康工作職務分析

物業勞工母性健康懷孕中女性及懷孕後女性，與工作職務交叉分析(圖4-8)，顯示行政管理工作樣本數為30人占女性總樣本數24.2%最高、其次是清潔衛生維護工作樣本數為18人占女性總樣本數14.5%、設備檢查及修護工作樣本數為3人占女性總樣本數2.4%、駐衛保全服務工作樣本數為2人占女性總樣本數1.6%。

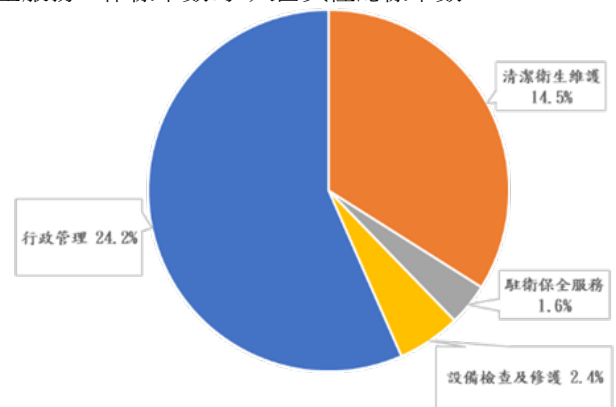


圖 4-8 懷孕中女性及懷孕後女性與工作職務關係圖

五、結論與建議

5-1 研究結論

職業安全不僅關係到勞工的身體健康，還影響到勞工工作效能、公司形象、公司競爭力。經研究得知大多數的物業勞工知道職業安全的重要性，但對於工作環境中潛在的風險和危險認知不夠充分，對安全措施的認識程度存在一定的差異。而物業公司的安全文化和價值觀，對物業勞工的職業安全衛生認知情況有著重要的影響，本研究透過問卷調查，以了解物業勞工對於職業安全健康的認知情況結論如下：

工作環境

行政管理勞工認為跌倒滑倒樣本數為88人，占總

樣本數的22.8%。清潔衛生維護勞工認為跌倒滑倒樣本數為72人，占總樣本數的18.7%。設備檢查及修護勞工認為跌倒滑倒的樣本數為37人，占總樣本數的9.6%。駐衛保全服務勞工認為跌倒滑倒樣本數為56人，占總樣本數的14.5%。不論何種物業工作職務勞工都是認為跌倒滑倒是主要危害，從訪談中了解原因可能包括花園走道不平坦、裝潢施工、有障礙物、地面未及時清潔或過度濕滑、環境光線採光不足、周邊環境昏暗等因素。再者勞工可能因為自身勞累、穿著不合適的鞋子或者其他原因而跌倒。或者缺少適當的警告及標誌、防滑材料、扶手或其他安全設置等，工作環境的安全性就可能受到影響。物業勞工跌倒輕則瘀青、重則骨折，如傷及頭部後果不堪設想，物業僱主應採取適當的預防措施，以防止類似的意外再次發生。

研究發現顯示物業勞工認為工作環境，認為經常暴露於空氣中的灰塵或粉塵，樣本數為80人占總樣本數20.7%最高。從訪談得知物業勞工在維護地板或地毯的清潔工作、空調和暖通系統維護、園藝工作、辦公室內的印刷機，勞工認為可能暴露於灰塵、花粉、塵土、煙霧等懸浮微粒。而長期暴露於灰塵或懸浮微粒粉塵可能導致慢性呼吸道疾病，如支氣管炎、氣喘和慢性阻塞性肺病。而懸浮微粒粉塵也會刺激眼睛，引發眼睛疼痛、紅腫、灼熱感和流淚，對皮膚造成刺痛或過敏反應，引發皮膚病、發癢等症狀。物業僱主應提供個人防護裝備，如口罩、防護眼鏡或增加通風設備等。以減少一點對灰塵和懸浮微粒粉塵的直接暴露。（參考文獻1、7）

身心健康

女性勞工自認健康狀況普通樣本數為65人占總樣本數16.8%最高、男性勞工自認健康狀況顯示普通樣本數為132人占總樣本數34.2%最高。從工作壓力中析顯示，女性勞工自認工作壓力從未樣本數為9人占總樣本數2.3%。男性勞工自認工作壓力從未樣本數為29人占總樣本數7.5%。分析訪談得知女性自認為健康狀況不如男性、在工作壓力比例都比男性來的高，從訪談得知物業女性勞工長時間站立、處理日常事務、物業客戶投訴、應對突發狀況，長時間的體力勞動可能導致疲勞肌肉疼痛和其他身體不適。物業女性勞工也面臨職業發展的壓力、需要不斷學習和提升自己的能力，以滿足職場需要和追求晉升。物業職場仍存在一定的性別不平等，包括薪酬差距、晉升機會有限和工作場所中的歧視。這些工作壓力、長時間的工作肌肉負荷，可能會影響女性勞工的睡眠本質和心理健康產生負面的健康影響。

物業勞工自認需長時間的專注及精神集中比例較高，與工作職務及工作年資進行分析得知，工作年資十年以上資深勞工和工作負荷及工作職務之間存在關聯是成正比的，工作負荷可能引起焦慮、壓力和憂鬱等心理健康問題。資深勞工感到壓力負荷，可能增加患上慢性疾病如心臟病、高血壓、糖尿病等的風險，因長時間壓力和工作壓力可能對身體的免疫系統和生理機能產生不利影響。物業資深勞工也自認因工作責任難以維持工作和生活之間的平衡，進而影響他們的家庭和社交生活，進而對整體生活品質產生影響。另外資深勞工專業疲勞，尤其是當他們在同一領域工作了很長時間，可能感到缺乏新鮮感和挑戰，對工作滿意度和動機產生影響。

母性健康

工作場所設計不良造成肌肉骨骼不適症狀，女性認為樣本數為34人占母性健康保護人數樣本數64.2%的比例最高。上述分析訪談得知物業勞工懷孕中或懷孕後，長時間使用不符合人體工學的座椅或工作站可能導致腰椎、頸椎和背部的疼痛，甚至可能引發慢性的肌肉骨骼問題。缺乏適當的休息區域，而勞工可能在工作中長時間坐著，增加患上肌肉骨骼疾病的風險。狹窄、擁擠的工作區域可能導致員工姿勢不良，增加肌肉骨骼疼痛和壓力的風險，工作環境設計仍有再加強的空間，

工作場所孕婦友善環境不足，女性認為樣本數為32人占母性健康保護人數樣本數60.4%。訪談得知物業孕婦在工作場所感到不受歡迎或缺乏支持的情況下，自認會感到焦慮、壓力增大，進而影響工作效率。而物業工作場所沒有提供適當的休息空間，缺乏哺乳室或合適的哺乳區域，缺乏理解和支持的環境可能使孕婦感到被忽視或不被尊重，未能提供合適的風險管理措施等等，都可能導致心理壓力的增加，對孕婦和胎兒的健康都有潛在風險。

5-2 研究建議

職業安全衛生建議

1. 制定安全健康政策：明確制定一份物業內部組織的安全和健康的承諾和政策，包括僱主的安全衛生的承諾、安全衛生的目標和計劃、各階層的責任和義務、安全作業標準程序、勞工健康保護諮詢、緊急應變計劃、指導原則和執行細節等。
2. 加強勞工教育訓練：確保物業僱主和所有勞工，接受必須的安全健康教育訓練，內容應包含法規要求、危害識別、安全操作程序、緊急應變、個人防護

具使用等。

3. 進行風險評估管理：進行全面的風險評估，評估所屬物業範圍內任何可能存在的安全和健康風險，包括作業危害、警示標誌等潛在的風險。制定相應的風險管理程序，例如預防措施、應變計劃和程序。並定期審核和更新風險評估，以確保有效的風險管理。

4. 促進勞工參與溝通：物業公司應該鼓勵員工進行參與和有效的溝通，讓勞工參與安全決策和改革，鼓勵勞工對自己和同事的安全負責任，加強安全文化和團隊合作。

工作環境改善建議

1 採購管理：物業雇主應要求組織內的任何採購，包括材料、設備、物料、器具、個人防護具等，確認其合乎公司內部相關程序和要求，並符合法令法規之規範。

2 變更管理：物業雇主在組織內的任何變更，在使用前應進行風險評估與辨識，並採取必要的預防措施，在變更使用前應使物業勞工接受教育訓練，及安全相關危害注意事項。

3 承攬管理：物業雇主在組織內的任何承攬，應就承攬人的安全衛生管理能力評估，包括作業管制、職業災害通報、緊急應變、教育訓練等。

4 自主檢查：物業雇主在組織內的執行定期檢查，包括個人防護具、電器設備、清潔工具、作業場所安全等進行檢查，相關記錄應妥善管理保存。

身心健康保護建議

1 身心健康環境：確保勞工在工作中的安全，提供心理健康支援服務，合理的工作負荷。營造一個促進身心健康的工作環境，使勞工能夠在積極、健康的環境中工作，提升整體工作滿意度和生活品質。

2 落實健康檢查：建立定期健康檢查、特殊健康檢查機制，提供醫護人員健康服務、健康諮詢、衛教課程、作業場所訪視及健康評估。

3 鼓勵健康生活：鼓勵勞工參與健康促進活動，健康促進活動可以提供身體運動和心理壓力釋放的機會，並建立良好的生活習慣。

母性健康保護建議

1 提供適合哺乳的環境：提供合適的通風和溫度、舒適的座墊、冷熱飲用水及小型冰箱、簡易的盥洗設備，以確保哺乳時的隱私和舒適。

2 提供合適的工作任務：避免處理重負荷或危險的工作任務，減少時間站立、行走、坐著，以保護孕婦

和胎兒的安全。

3 提供合適的工作時間：安排適合的休息時間或提供彈性工作時間。休息時能伸展及放鬆身體，以維持良好的工作狀態。

參考文獻

1. 李斯琳 (2022)。新型態職業病認定與消滅時效爭議問題之探討，東吳大學法律學系碩士論文，台北市。
2. 林洛秀、郭智宇 (2014) 工作環境安全衛生狀況認知調查 2013 年，勞動部勞動與職業安全衛生研究所，ISBN: 978-986-04-0645-0。
3. 勞動部職業安全衛生署 (2020)。人因性危害預防計畫指引。
4. 勞動部職業安全衛生署 (2020)。異常工作負荷促發疾病預防指引。勞動部職業安全衛生署 (2022)。執行職務遭受不法侵害預防指引。
5. 勞動部職業安全衛生署 (2021)。工作場所母性健康保護技術指引。
6. 勞動部職業安全衛生署 (2020)。臺灣職業安全衛生管理系統指引。
7. 勞動部職業安全衛生署 (2023) - 職業病認定參考指引。

網路資料

- 1 全國法規資料庫 (2022) <https://law.moj.gov.tw>
- 2 勞動部勞動法令查詢系統 (2022) <https://laws.mol.gov.tw/index.aspx>
- 3 勞動部職業安全衛生署-職災訊息 <https://www.osha.gov.tw/48110/48417/48427/lpsimplelist>

不同公寓大廈管理維護模式之人員聘用實務

Different Apartment Building Management and Maintenance Models and the Hiring of Apartment Building Personnel

陳冠泓^a、郭進泰^b、高秉毅^c

Guan-Hong Chen^a, Chin-Tai Kuo^b, Ping-Yi Kao^c

^a 長榮大學企業管理學系 助理教授 Assistant professor, Department of Business Administration, Chang Jung Christian University

^b 中國文化大學土地資源學系 副教授 Associate Professor, Department of Land Resources, Chinese Culture University

^c 長榮大學管理學院經營管理博士班 博士候選人 Ph.D Candidate, Ph.D. Program of the Graduate School of Business and Operations Management, Chang Jung Christian University

論文資訊

論文審查紀錄：

受稿日期

112年11月24日

審查通過日期

113年1月30日

關鍵詞：

公寓大廈管理維護模式、管理
服務人、契約關係、勞資關
係、僱傭關係

通訊作者：

高秉毅

電子郵件地址：

pioman.kao@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Day Month Year

Accepted Day Month Year

Keywords:

apartment building
management and maintenance
model, management service
personnel, contractual
relationships,
employer-employee
relationships, Employment
relationship.

Corresponding author:

Ping-Yi Kao

E-mail address:

pioman.kao@gmail.com

摘要

國內公寓大廈管理維護模式主要區分為全部委託管理模式、部份委託管理模式與顧問管理模式。這其中除了涉及到受理委託管理維護項目及數量的多寡之外，物管公司也會根據不同的委託管理模式而採取不同的人力資源管理措施，並且與管理服務人員形成不同的僱用關係型態，其主要目的是因應市場競爭與降低人力僱用成本採取的競爭手段。首先，物管公司在委託管理模式之下與管理服務人員的契約關係是以勞動契約關係為主；其次，在顧問管理模式之下則有勞動契約關係、委任契約關係或承攬契約關係，而產生各自不同的勞資關係，除了區別出管理維護工作的權利義務差異之外，也顯示出管理服務人員在執行管理維護工作的裁量權差異。此觀公寓大廈事務管理人與技術人員認可證雖然不具有專門職業代理人證照身分，但在專業程度上應該具有等同的執業能力。最後，本文分析內容與結果也可以提供公寓大廈管理維護交易市場服務供給與服務需求雙方參考。

Abstract

Apartment Building Management and Maintenance Models those are divided into full entrusted management models, partial entrusted management models and consultant management models. Since different management and maintenance modes involve the number of entrusted management and maintenance items and the number of items, property management companies will also take different human resource management measures according to different entrusted management modes, and form different employment with management service personnel. The main purpose of the relationship type is to respond to market competition and reduce the cost of human employment. Contracts between property management companies and management service personnel under an entrusted management model primarily consist of labor contracts, whereas those between said companies and personnel under a consultant management model include labor contracts, contracts of mandate, or contracts of hire of work. The different contract types lead to varying employer-employee relationships, which entail different management and maintenance-related rights and responsibilities and different discretionary power of management service personnel performing management and maintenance work. Despite apartment building manager and technical personnel certification is not viewed in the same light as professional agent certification, the professional abilities of apartment building managers and technical personnel are expected to rival those of professional agents. Finally, the analysis content and results of this article can also provide a reference for both service supply and service demand in the apartment building management and maintenance transaction market.

一、前言

隨著我國經濟發展，都會區住宅型態發展朝向集合式住宅以因應人口集中都會區，為因應住宅變遷的需求而有 1995 年立法《公寓大廈管理條例》。這其中除了規範住戶的權利義務之外，也規範管理組織與管理服務人之間的關係，而這也形成公寓大廈區分所有權人會議選擇由公寓大廈管理委員會(以下簡稱管委會)自行從事管理維護工作，或者是尋求委託由專業的管理服務人(以下簡稱物管公司)提供服務。有關公寓大廈管理維護模式的分類與選擇上，過去文獻較多由管委會的角度來探討，如洪子茵、張金鶚(2002)、陳香妃、張金鶚、葉毅明(2007)、Yip, Chang and Hung (2007)、柯柏煦、陳建元(2010)、朱芳妮(2012)、朱芳妮、張金鶚(2014)、陳妍如、張金鶚、陳淑美(2014)等均是，而從物管公司的角度來探討之文獻則尚少，如郭進泰、謝博明、周士雄、高秉毅(2016)。

從公寓大廈管理維護服務供給方物管公司的角度上來看管理模式的選擇。由於不同的管理維護模式不僅涉及到物管公司的經營績效，也影響到物管公司員工聘僱策略。此外，也由於國內物管公司進入門檻較低的關係，也常造成業者間削價競爭(蔡明修、陳明慶、許育誠，2012)。對於物管公司而言，管理維護服務品質與價格為影響物管公司經營績效的關鍵因素(吳鑑衡、陳維東，2011；蔡明修、陳明慶、許育誠，2012)。王菀茹(2010)發現創新服務可提升物管公司服務完整性以及服務價值，可增加產業競爭力。吳鑑衡、陳維東(2011)則認為顧客滿意度、營收達成率、形象與商譽、創新能力與成本控制程度等因素對物管公司的經營績效影響至深，范芸芳(2009)發現物管公司在競爭市場上的差異化競爭策略與人力資源管理對經營績效具有顯著影響。因此，從物管公司的角度來看，影響公司的經營績效主要有服務品質、顧客滿意度、形象與商譽、人力資源管理等因素多與人員的聘僱有關。

物管公司實務經營上會依據不同的管理維護模式，而採用不同的員工僱用關係型態。黃櫻美、喬友慶(2004)發現企業在員工僱用上採用不同僱用關係型態，主要還是會在組織策略上考量後續可能會影響到的

人力資源管理制度與投資，進而決定採取混合型態，或者是彈性僱傭型態來調整人力的效率，而兩種僱用型態在薪資上的投資也有所不同。邱駿彥(2012)也指出企業為了求取生存，在此壓力下必須盡可能節約成本，彈性的不同人力運用就成為企業不得不採取的策略之一，尤其，非典型僱用的人力派遣也正是企業時下因應市場競爭下所採用人力資源手段之一。

本文首先介紹我國現行公寓大廈物業管理模式之類別，以及其區別與不同管理模式之人員聘僱考量；其次，分析不同契約之法律關係；第三，說明不同公寓大廈管理模式之契約關係與應用；最後則是結論與建議。

二、公寓大廈管理維護模式

近年來有關公寓大廈住戶應如何將管理維護工作委託給總幹事或物管公司來管理，即應採用何種公寓大廈管理維護模式較適合，是文獻上持續討論之議題(Yip and Forrest, 2002；洪子茵、張金鶚，2002；陳香妃等人，2007；朱芳妮、張金鶚，2014；鄒喻合、杜功仁，2016；郭進泰等人，2016)。洪子茵、張金鶚(2002)曾將常見之管理模式分類成自行管理 I：住戶自行管理所有事務(即自行管理模式)、自行管理 II：住戶自聘總幹事管理(即自聘管理模式)、委託管理 I：部分管理項目委託物管公司(即部分委託管理模式)、委託管理 II：全部管理項目委託物管公司(即全部委託管理模式)等四類。而隨著台灣公寓大廈管理相關法令與設施設備越來越複雜，採用「自行管理模式」的管理委員會(以下簡稱管委會)已逐漸無法負擔管理維護工作之複雜性，故已有減少的趨勢，而「自聘管理模式」與「委託管理模式」(含部分委託、全部委託)則逐漸成為台灣目前較常使用的管理模式。

2-1 不同管理模式之區別

目前台灣公寓大廈管理模式主要分為五類分別為：自行管理模式、自聘管理模式、部分委託管理模式、全部委託管理模式(洪子茵、張金鶚，2002)、顧問管理模式(郭進泰等人，2016)，詳如(表 1)所示。「自行管理模式」是由住戶自行管理所有事務，但近年來隨著

相關法令與設施設備越來越複雜，採用此種模式的住戶已逐漸無法負擔管理維護工作之複雜性，已有減少的趨勢。「自聘管理模式」則是管委會以簽訂僱傭契約的方式，自行聘任總幹事與管理員等管理服務人員，再由總幹事來統籌負責所有的管理事務。「全部委託管理模式」與「部分委託管理模式」則是管委會委託全部或部分管理項目予物管公司，這二種模式多使用內政部警政署 2001 年 6 月 19 日公告「駐衛保全服務契約範本」，以及內政部營建署 1998 年 6 月 3 日發布之「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」，實務上也稱為「全責式契約」，較適合負擔高額服務費的社區。最後一種則較新的「顧問管理模式」，其介於「自聘管理

模式」與「部分委託管理模式」之間，其產生的主要原因是因保全工時限縮（勞委會在 2011 年 5 月發布「保全業之保全人員工作時間審核參考指引」，其後台北市政府與高雄市政府也為配合勞動部逐步縮減工時政策方針，均限縮所保全人員每月總工時不得超過 288 小時。）所造成的人力成本增加，為了使經費有限的社區較能負擔「委託管理模式」之成本，並降低「自聘管理模式」之人事不確定性風險，故由物管公司代聘與代訓管理服務人員後，再交由管委會聘任，物管公司僅作為督導、法令諮詢與管理顧問之角色。其特點在於物管公司由原「委託管理模式」之雇主轉為顧問的角色，而管理服務人員之實際雇主則變為管委會。

表 1. 台灣主要公寓大廈管理模式

管理模式	定義	契約模式	管理服務人員雇主	管理費
自行管理	住戶自行管理所有事務	-	-	1
自聘管理	管委會自聘管理服務人員管理所有事務	僱傭契約	管委會	2
顧問管理	物管公司代聘與代訓管理服務人員後，再交由管委會聘任，物管公司僅為督導、法令諮詢與管理顧問之角色。	顧問式契約II 顧問式契約I	管委會 主管€物管公司 組員€管委會	3 4
部分委託管理	管委會委託部分管理項目予物管公司	全責式契約	物管公司	5
全部委託管理	管委會委託全部管理項目予物管公司	全責式契約	物管公司	6

說明：1.管理服務人員包括主管：總幹事，組員：管理員、秘書與保全員。 資料來源：本研究整理。

2.主管€物管公司表主管之雇主為物管公司；組員€管委會表組員之雇主為管委會。

3.服務費由1至6分別依次表低至高。

2-2 不同管理模式之人員聘僱考量

目前公寓大廈事務管理人員之雇主要為物管公司與管委會。首先，事務管理人員若受僱於物管公司則屬於公寓大廈管理條例第 43 條規定第 1 款與公寓大廈管理服務人管理辦法第 7 條所定之繼續性從業管理服務人員，且是適用勞基法第 9 條之不定期契約勞工；其次，若事務管理人員受僱於管委會，則是屬於公寓大廈管理條例第 42 條以及第 45 條規定自行獨立執行業務。而物管公司為了應付市場價格競爭壓力，以及面對管委會要求公寓大廈管理維護品質與享受生活的便利性經常會善用不同的雇主的聘僱條件以降低人事成本（郭進泰等人，2016）。許多企業經常會運用以在人

力資源彈性化運用以求取服務品質與成本之間的平衡（王湧泉、黃佳純、劉珮儀，2006；黃義銓、蔡昌言、林昌平，2012），嚴佳代、黃同圳、吳國鳳（2013）也認為企業為了在競爭的環境生存，也會盡其可能在勞工法規的規範之下找到成本效益最佳的人力聘僱方式，此種企業人力資源的彈性運用策略將對勞動關係產生極劇衝擊。因此，成之約（2018）認為無論是集體或個別勞動關係正面臨著急遽的變化，過去仰賴政府藉由相關勞動關係法令的制訂與實施來保障勞動者的權益，也必然遭到強大的勞動力市場變化的挑戰。

近年企業面對動態競爭市場變化與勞動市場構造的變化，致使聘僱關係也產生很大的變化，使得勞工究係屬於勞動者還是純粹的自營業者，發生一個不易明確歸屬的問題。加上隨著科技與專業知識的急速發展，有些工作或者是職務已然非雇主有能力或時間能夠親自指揮監督，以致於勞工的「從屬性」較不明顯。萬榮水、謝婉婉（2006）以長期僱傭的勞雇關係是以提供相當的人力資源措施作為交換，而類似定期契約或者是短期性僱用則是著重於薪資與個人能力上的交換。而近年來也出現不涉及生產，純粹以交換個人知識、技能和時間為主的「斜槓族」，使得個人就能成為一個獨立的服務提供商（彭正雄，2017）。從組織經營管理面向來看，當企業所需要的人力資源具有專屬性，而勞動力市場又無法提供時，廠商可能由組織內部發展出不可替代性的勞動力，反之，廠商如果在勞動市場上容易取得具有可替代性的勞動力，則可運用外部契約來減少僱用成本（Lepak and Snell, 1999）。

三、不同契約法律關係之分析

3-1 勞動契約、僱傭契約、承攬契約、委任契約之

適用與差異

有關勞資間的勞務給付契約型態，主要有民法的僱傭、承攬、委任契約，而勞基法則以「勞動契約」來進一步特別規範勞資雙方之僱傭契約關係，而勞動契約下又有所謂的「派遣勞動契約」。基本上，勞動、僱傭、承攬與委任等四種契約，由於在外觀上皆有勞務之提供，且亦有報酬之領取（委任契約雖可以是依當事人約定為無償，但在職場中之委任契約多是有償的），故很容易造成雇主與勞工在契約關係認知上之爭議（鄭津津，2010）。本文整理上述四種契約如(表 2)所示。

表 2. 勞動契約、僱傭契約、承攬契約、委任契約之適用與差異

區別	勞動契約		僱傭契約	承攬契約	委任契約
	勞動契約	派遣勞動契約			
契約定義	勞動契約，指約定勞雇關係而具有從屬性之契約。 (勞基法§2)	勞動派遣，指派遣公司與要派公司締結契約，由派遣公司供應要派單位所需人力以提供勞務。 (勞基法§2)	僱傭是謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內為他方服勞務，他方給付報酬之契約。 (民法§482)	承攬者是謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。 (民法§490)	委任者是謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。 (民法§528)
當事人	僱用人/受僱人	僱用人/受僱人/要派人	僱主/受僱勞工	定作人(業主)/承攬人	委任人/受委任人
契約目的 報酬	勞務提供 有償契約，受勞基法保障	勞務提供 有償契約	勞務提供 有償契約	完成約定工作 依當事人約定	指定事務之處理
自主性	受事業單位指揮監督與管理	1.派遣公司與派遣勞工具具有勞雇關係，必須負起勞基法上的雇主責任。	提供勞力，受雇主指示完成一定之工作。	1.自行執行業務 2.自行承擔風險	1.自行負擔盈虧 2.承擔提供勞務成果的風險

資料來源：廖國平（2019）與李毅、辰翊（2020）。

表 2. 勞動契約、僱傭契約、承攬契約、委任契約之適用與差異(續)

區別	勞動契約		僱傭契約	承攬契約	委任契約
	勞動契約	派遣勞動契約			
自主性		2.要派公司對於派遣勞工，僅在勞務提供的內容上有指揮監督權 3.要派公司與派遣勞工間不具有勞動契約關係			
從屬性	與雇主之間具人格、經濟、組織上從屬性	與派遣事業單位雇主之間具有人格上、經濟上之從屬性	與雇主之間具人格、經濟、組織上屬性，僅不適用勞基法	無從屬性，不受指揮監督，且無固定給付勞務對象	無從屬性，為處理事務有自主裁量權限
參考文獻	林更盛 (2016)	張玉燕、卓奇勳 (2019)	陳清秀 (2016)	陳清秀 (2016) 楊芳賢 (2001) 戴志言 (2018)	陳清秀 (2016) 戴志言 (2018)

資料來源：廖國平 (2019) 與李毅、辰翊 (2020)。

首先，當適用勞動契約時，指勞資雙方因為勞務給付而約定勞動條件時，雖係以合意為原則，但合意之內容不得違反勞基法所定之最低標準。另外，有些事業單位為節省人事成本，常把非核心或較不需要全時間僱用之人力以「人力派遣」或「勞務承攬」(即人力外包)的方式來處理(楊芳賢, 2001; 黃仲毅、盧美秀, 2013)，在選擇「派遣勞動契約」時，則涉及一個三角關係，即僱用人、受僱人與要派人的契約關係，其一是僱用人與要派人之間的「要派契約」，僱用人提供要派人所需條件的人力，其二則是受僱人與僱用人成立「派遣勞動契約」，係以受僱人須同意接受僱用人派遣至要派人單位從事勞務給付，其三則是受僱人則與要派人之間除了指揮監督關係之外，並無實際僱傭關係(黃同圳, 2011; 鄧學良, 2018)。在選擇簽訂「勞務承攬」契約時，勞工即與雇主之間並無從屬關係，其僅負責完成與雇主約定之工作，既不受雇主之指揮、監督、管理，也不限於為該雇主提供勞務，實務上承攬契約較常使用在工程類別與海運、空運承攬業居多(王尚卿, 2004; 曾品傑, 2006; 陳自強, 2010)，也常適用於具有獨立執業的專業技能服務人員(戴志言, 2018)。黃仲毅、盧美秀(2013)認為可以採取數量彈性化方式，運用彈性兼職、短期或

者是臨時性等勞動力派遣人力來因應，但攸關醫療護理、生命照護之特殊性質者，則不適用。此外，有些企業單位為使其事業之經營更專業與更有效率，有時會委任專業經理人來經營其事業，即選擇採用簽訂「委任契約」的方式，在選擇委任契約時，勞工與雇主之間亦無從屬關係，受委任之經理人須負責企業單位之管理與經營成敗，但並非在該企業單位之指揮、監督、管理下提供勞務(鄭津津, 2010)，實務上委任契約常適用於公司董事、總經理，以及律師、會計師的委任(姜家訓、楊雅雯, 2005; 王惠光, 2012; 何曜琛、方元沂, 2013)。

其次，從四種契約之差異來看，在契約目的與報酬不同方面，專以勞務給付的勞動契約與僱傭契約的有償契約，其報酬受勞基法保障；而承攬契約則注重成果，目的在於完成一定之工作換取報酬；委任契約目的在於事務之處理，勞務提供僅為手段，是否受有一定報酬或繼續性工作則在契約當事人約定(簡建忠, 1999; 林俊甫, 2020; 李毅、辰翊, 2020)。另外，在自主性不同方面，勞動契約與僱傭契約之自主性較低，受僱人皆須受僱用人之指揮監督，承攬契約與委任契約之自主性較高，承攬人對於其勞務提供具有自主性，原則不受定作人指示，受任人對於事務之處理同樣具有自主性，在授

權範圍內得自行裁量事務之處理方式（邱駿彥、洪禾秣，2012；李毅、辰翊，2020 黃帥升、謝祥揚，2020）。此外，在從屬性的不同方面，勞動契約與僱傭契約之勞工除了具有經濟上與組織上的從屬性之外，同時在人格從屬性上，也有受雇用人指揮、監督。不過，也有少數見解認為僱傭契約之當事人間也應當基於平等對待（鄭津津，2010）；實際判例見解上，承攬契約與委任契約則不具從屬性，法院也多會嚴格區分勞動與委任或承攬之差異，近來裁判見解也多回歸到從屬性之認定來判斷（參照最高法院 98 台上 1834 判決）。然而，值得注意的是，最高法院認為勞務給付契約，其具有從屬性勞動性質者，縱使兼有承攬、委任等性質，亦應屬勞動契約（參照最高法院 89 年台上字第 1301 號判決）。最後，司法院大法官釋字第 740 號協同意見書指出，對於判斷勞雇契約關係，首先宜應先探究其勞務提供之內容，判斷屬於何種性質之勞工；其次，如非屬勞工，再探究其是否屬於類似勞工性質，在可能兼跨僱傭與承攬或委任等之類似屬性的情形下，得另輔以經濟從屬性或事業風險分擔等加以判斷。

3-2 勞動契約之實務爭議與見解

近年來由於企業利用勞動力的方式趨於多樣化，則以不同的勞務給付契約型態來聘用勞工，但也引起許多的爭議。張鑫隆（2008）指出雇主可能為了逃避適用勞動法規制或者是社會保障法規制，其聘用勞工方式儘管具有實質的僱傭關係存在，但是在外觀形式上卻是以承攬契約關係來進行偽裝，也有企業使用派遣勞動主要在規避勞基法的雇主責任，其目的是以節省勞保、健保費用、勞工退休金提撥、資遣費等法定勞動成本。另外，研究保險業的文獻發現勞工與雇主之間可能同時存在兼具僱傭契約與承攬契約性質的混合契約關係（李玉春，2013）。曾鹿鳴、康裕民、蔡東瑾（2011）認為僱傭契約是否真的比承攬契約更能提升績效或降低離職率，則有待商榷，對銷售績效不佳或甚至是不願從事銷售的業務員，既不願意離職又不願意提升其銷售業績時，公司依然要按月支付他們目前勞動基準法所定的基本薪資，對公司的銷售收入與人事支出之間的平衡有其負面效應。辛炳隆（2010）認為若政府不顧企業彈性用人的需求，不僅有礙企業經營，更極有可能降低我國的

產業競爭力，更可能會迫使企業將非核心業務的人力資源改採勞務外包，更不利勞工權益的因應方式。

有文獻認為不同的勞動契約的使用應視不同工作性質與企業的需求而定。楊通軒（2014）認為保險業務員的聘僱身分及其所簽訂的契約權益保障，可以採按件計酬的勞動契約，作為保險實務給付報酬方式的佣金及業績獎金，也可採取承攬契約作為工作成果的對價。葉啟洲（2016）認為保險公司與保險業務員之間，得在各自最小的營運成本及最大獲利的考量下，自由選擇僱傭契約或者是承攬契約類型來完成工作。郭進泰等人（2016）則以物業管理為例發現認為企業採用不同類型的聘僱模式，減少非核心員工的成本開銷，將造成人力派遣勞工的工作條件不如一般勞動契約的員工，以及必須自行承擔未來發生公傷意外所衍生的勞工訴訟風險。因此，在企業追求高利潤的原則下，也為了增加企業的彈性而採用不同類型的聘僱模式，減少非核心員工的成本開銷，在這樣的企業競爭環境之下，也必然造成人力派遣勞工的工作條件不如一般勞動契約的員工，以及必須自行承擔就業安全的風險。

最後，探討勞雇雙方如何事前降低各種可能產生的勞資契約爭議。廖述嘉、謝曉琪（2011）建議組織應加強內部管理機制，調和彼此間對契約目標認知差距，降低勞資爭議糾紛。而林福來（2013）也建議善用訴訟外的協調與調解機制，也能促進降低勞資爭議事件的產生。例如，可依據勞基法第 83 條規定善用勞資會議進行勞資關係協調，依據勞資爭議處理法第 9 條規定逕向直轄市或縣(市)主管機關提出調解申請，或依據同法第 25 條規定向直轄市或縣(市)主管機關申請交付仲裁。此外，針對權利事項之勞資爭議，亦可經鄉鎮市調解條例進行調解。

四、不同公寓大廈管理維護模式契約關係與應用

現行公寓大廈管理條例第 42 條規範公寓大廈管理權人得委任或僱傭「公寓大廈管理維護公司」或「管理服務人員(即：總幹事、社區經理、社區主任)」執行管理維護事務。此外，在私法自治之契約自由

原則下，契約雙方當事人得依據所欲達成之目的，仍得自由選擇僱傭契約、勞動契約、委任契約與承攬契約。因此，在不同公寓大廈管理模式下，物管公司、管委會與事務管理人員等三方可能存在不同型態契約關係，本文整理不同公寓大廈管理模式之三方契約關係比較表如(表 3)所示。

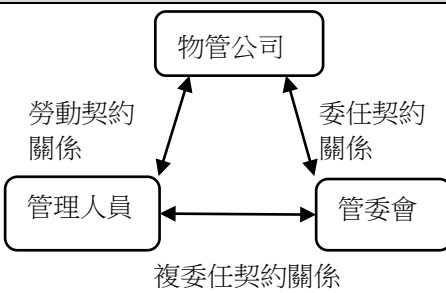
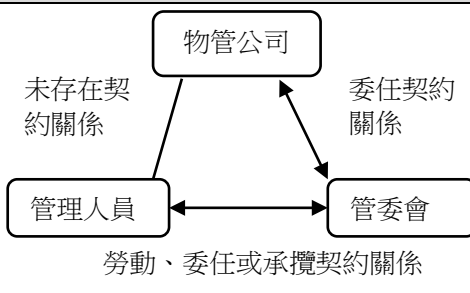
而有關僱傭契約、勞動契約、委任契約與承攬契約等契約之認定依據，除了依據我國實體法上之立法規範外，業須參照訴訟裁判實務之判例或判決見解做為依循。首先，司法實務上多數判決均採取契約的實質關係以為論斷，而非以公司員工職務之名稱或當事人締約時約定的契約名稱逕予推認(最高法院 97 年台上字第 1510 號判決)；其次，不能單以勞健保之投保關係做為判斷認定，勞工保險與投保單位之關係，未必都是勞動

契約關係，即參加勞工保險者，不必然就是勞基法所稱之勞工，即全民健保之立法目的並非在於規範勞雇關係，不得以之認定兩造之間是為勞動契約關係(高等法院分院 93 年度勞上易字第 21 號判決)。因此，本文除比較立法規範外，並輔以訴訟裁判之判例與判決見解來做為認定在不同公寓大廈管理模式下，物管公司與管委會與事務管理人員等三方契約關係認定之依據，說明如下：

4-1 不同公寓大廈管理維護模式之契約關係

委託管理與顧問管理模式之契約三方關係如(圖 1)與(圖 2)所示，此二圖顯示出物管公司、管委會與事務管理人員可能因為所採用管理契約模式之差異而產生不同之契約關係，詳細說明以下：

表 3. 不同公寓大廈管理維護模式之三方契約關係比較

管理模式	委託管理模式	顧問管理模式
契約三方關係圖		
	圖 1: 委託管理模式之三方關係	圖 2: 顧問管理模式之三方關係
物管公司與管委會	委任契約關係(公寓§42、民§528)	委任契約關係(民§528)
物管公司與管理人員	勞動契約關係(辦法§7；公寓§43；勞§9、§2)	未存在契約關係
管委會與管理人員	複委任契約關係(民§538)	勞動契約、承攬契約或委任契約關係(公寓§42、§45；民§490；民§528、§535)

說明：民；民法；公寓：公寓大廈管理條例；勞：勞動基準法；辦法：公寓大廈管理服務人管理辦法。

資料來源：本文整理

物管公司與管委會之間的契約關係

物管公司與管委會的契約關係，在委託與顧問管理

模式下，係依據公寓大廈管理條例第 42 條規定¹，二者

¹公寓大廈管理委員會、管理負責人或區分所有權人會議，得「委任」或「僱傭」領有中央主管機關核發之登記證或認可證之「公寓大廈管理維護公司」或「管理服務人員」執行管理維護事務。民法第 528 條規定：稱委任者，謂當事人約定，一

之間皆為委任契約關係。另外，林燦都（2011）認為物管公司係為法人身分，而僱傭契約應以自然人為限，故物管公司與管委會之間應不屬於僱傭契約關係。次按，公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本²之契約名稱來看，物管公司「受任」與管委會提供公寓大廈管理維護事項之服務。因此，在委託管理模式下，物管公司與管委會之間的契約關係應屬委任契約關係。

物管公司與管理服務人員之間的契約關係

物管公司與管理服務人員間的契約關係，在委託管理模式下，二者之間為勞動契約關係，而顧問管理模式下，二者之間則未存在任何契約關係。首先，在委託管理模式下，物管公司是以聘僱管理服務人員派駐各該公寓大廈所在地提供服務。對於受僱於物管公司之管理服務人員，其契約關係是依據公寓大廈管理服務人管理辦法第 7 條以及公寓大廈管理條例第 43 條規定第 1 款所定繼續性從業管理服務人員，係指勞動基準法第 9 條之不定期契約勞工，也就是說，受僱於物管公司的管理服務人員與其雇主之間的契約關係是屬於勞基法第 2 條第 6 款規定「約定勞雇關係的契約」。

其次，在顧問管理模式下，管委會在掌握管理維護技術與專業知識就明顯遜色於物管公司，也多會另行將管理服務人員招募、訓練(代聘代訓)、執行業務監督委託由物管公司代履行，而就顧問管理模式的人員代訓來說，管理服務人員如已取得內政部國土管理署所頒發之認可證，自然得以單獨執行公寓大廈管理維護業務，物管公司也僅能就一般通識性物業管理服務事務，或者是管委會所欲達成的管理維護目標提供基礎訓練。因此，對於物管公司使用顧問管理模式的情況下，重點還是在於協助管委會對於公寓大廈管理維護經營能力的提升，而物管公司尚須協助管委會督促管理服務人員每五年辦理回訓與更新認可證。因此，在顧問管理模式下，物管公司與管理服務人員並未存在契約關係。

方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。民法第 482 條規定：稱僱傭者，謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內為他方服務，他方給付報酬之契約。

²內政部營建署於 1998 年(內政部 87.6.3 台內營字第 8771990 號令)發布「公寓大廈管理維護公司受任管理維護業務契約範本」。

管委會與管理服務人員之間的契約關係

管委會與管理服務人員間的契約關係，在委託管理模式下，二者之間為複委任契約關係，而顧問管理模式下，二者之間則可能有勞動契約、委任契約或承攬契約等三種契約關係型態。

在委託管理模式下，物管公司與管委會簽訂「公寓大廈管理維護業務契約」之後，均會依據契約選派或是從勞動力市場上聘僱管理服務人員派駐各該公寓大廈所在地提供服務。而這樣的履約性質在物管公司與管理服務人員之間共同的外部關係則是與管委會之間形成複委任關係，即民法第 537 條使他人代為處理，亦即物管公司受管委會委任處理公寓大廈管理維護服務業務可不「親自處理」，而此處親自處理之義。楊通軒（2014）認為受任人只要掌控必要之方法、過程或相關業務執行之措施即可，並不要求受任人巨細靡遺事必躬親都要自己操作。這種型態之複委任關係亦可見諸於物管公司執行管理維護業務涉及其他行業專業法規規定時的業務委託(公寓大廈管理服務人管理辦法第 15 條第 2 項)。因此，對物管公司而言是可以使用履行輔助人(即：僱傭管理服務人員，總幹事、保全員、管理員、事務秘書等受僱人)完成個別事項或行為，而此亦為民法第 224 條所規定之代理人。也可稱為「複委任契約關係」。

在顧問管理模式下，管委會與管理服務人員的聘用契約關係，則係依據公寓大廈管理條例第 42 條之規定管委會可自行委任或僱傭管理服務人執行管理維護事務，但其法律關係並非就僅能受限以勞動契約、僱傭契約、委任契約，或者是承攬契約為主，而是要以契約雙方當事人成立契約的目的與其主要達成的結果而論，且仍必須看管委會自身投入管理維護工作的參與程度與控制程度的多寡，再來決定自己與自聘管理服務人員之間的契約關係。

首先，若雙方採取委任契約關係時，對於領有中央主管機關內政部國土管理署核發認可證之管理服務人員是有單獨執行業務的能力，若管委會授權管理服務人(即：總幹事、社區經理、社區主任)有獨立裁量權，則有民法第 535 條、第 536 條規定之適用，受任人受委任處理事務，雖有依委任人之指示，但亦有獨立裁量之權。

其次，若雙方採取僱傭或勞動契約關係時，就以管委會屬我國行政院主計處行業統計分類之「未分類之其他社會服務業」而言，臺灣嘉義地方法院 100 年度勞訴字第 17 號判決指出，勞委會雖公告未正式生效公寓大廈管理委員會未納入勞基法適用範圍，但兩造間仍存有民法上僱傭契約關係；又根據最高法院 89 年台上字第 2371 號判決：「勞基法第 2 條第 6 款規定，約定勞雇間之契約為勞動契約，並未以僱傭契約為限」。是此，凡是具有指揮命令及從屬關係者均屬之。但若管委會直接僱用事務管理人員時，勞動部於 103 年 1 月 13 日勞動 1 字第 1030130004 號公告，指定未分類其他社會服務業中之公寓大廈管理委員會，依公寓大廈管理條例規定成立並報備者，自 103 年 7 月 1 日適用勞動基準法。此外，臺灣新北地方法院 107 年重訴字第 309 號民事判決略以僱傭與委任雖均屬於勞務契約，受僱人為僱用人服勞務，係有受僱人之指示，而無獨立裁量權，與委任之受任人時有獨立裁量之權不同。再且，高等法院 92 年台上字 55 號判決見解僱傭契約具有不可替代性，即：「受僱人非經僱用人同意，不得使第三人代服勞務」（民法第 484 條規定）。

第三，採取承攬契約關係也可以是另一種選擇。最高法院 65 年台上第 1978 號判決：「承攬人除當事人間有特約外，非必須承攬人自服其勞務，其使用他人完成工作亦無不可。」。另最高法院 89 年台上第 1620 號判決：「當事人以勞務所完成之結果為目的；其承攬人只須於約定之時間完成一個或數個特定之工作，既無特定之雇主，與定作人間猶無從屬關係，其可同時與數位定作人成立數個不同之承攬契約，於二者並不相同。」。再且，屏東地方法院 99 年訴字第 202 號判決認為，按事業單位以其事業招人承攬，如有再承攬時，承攬人或中間承攬人，就各該承攬部分所使用之勞工，均應與最後承攬人，連帶負雇主應有的職業災害補償責任，勞動基準法第 62 條第 1 項亦有明文。就其區別而言，高等法院高分院 93 年度勞上易字第 21 號判決，特別指出勞工保險與投保單位之關係，未必都是勞動契約關係，即參加勞工保險者，不必然就是勞基法所稱之勞工；最高法院 81 年台上字第 347 號判決：「勞動契約之特徵，即在此從屬性，又基於保護勞工之立場，一般就勞動契約關係之成立，均從寬認定，只要有部分從屬性即應成

立，足見勞基法所規定之勞動契約，非僅限於典型之僱傭契約，只要該契約具有從屬性勞動性格，縱有承攬之性質，亦應屬勞動契約。」。因此，承攬契約的勞務給付也是一種選項。

4-2 不同契約之適用時機

由上述的分析可以發現，委託管理契約與顧問管理模式，可能有勞動契約、委任契約或承攬契約等三種勞資契約型態，如(表 4)所示。而物管公司與管委會在選擇使用勞動契約、委任契約、承攬契約時，可能因不同的契約特性有不同的適用時機，分述如下：

首先，勞動契約因其契約特性當然對於勞工的保護是最好的，但對於雇主的負擔也是較重的。其適用時機多會搭配主管機關公告之定型化契約，且對於管理維護事項控制程度較高者，並可提供管理人員優於勞基法之各項勞工權利與福利。但實務上的應用也有與委任契約混合的情況。這主要是因為國內物管公司通常會同時擁有保全業執照及公寓大廈管理維護業執照，藉以同時各別執行門禁安全維護與公寓大廈事務服務。而這樣的特殊現象也經常造成同一員工同時受僱於二業者，產生兩種僱傭身分(即：保全員、管理服務人員)契約關係。此外，也由於這樣的僱傭關係，著實讓物管公司合法又合理的延長管理服務人員的工時，之所以會造成業者這樣的操作，主要還是來自於勞基法第 84-1 條規範保全人員是屬於與雇主另行約定工作時間、例假、休假的特性。再且，勞基法第 84-1 條第 1 項第 1、2 款及勞基法施行細則第 50-1 條規定專以負責監督、管理人員，是符合所謂的責任制人員³，而物管公司也經常自行擴張法律的解釋與適用，無端要求管理服務人員自動延長工

³勞基法施行細則第 50-1 條規定本法第八十四條之一第一項第一款、第二款所稱監督、管理人員、責任制專業人員、監視性或間歇性工作，依左列規定：

- 一、監督、管理人員：係指受雇主僱用，負責事業之經營及管理工作，並對一般勞工之受僱、解僱或勞動條件具有決定權力之主管級人員。
- 二、責任制專業人員：係指以專門知識或技術完成一定任務並負責其成敗之工作者。
- 三、監視性工作：係指於一定場所監視為主之工作。
- 四、間歇性工作：係指工作本身以間歇性之方式進行者。

時，甚至是被要求為責任制。關於物管公司所面對的產業特殊性，固然有適用責任制之餘，但是在勞資關係上的劃分與歸屬則必須審慎，對於負責監督、管理人員的經理階層以上主管，一定的程度上具有自行決定一定事務的裁決權，而且對一般勞工之受僱、解僱或勞動條件也具有決定權力，因此在其聘用契約上則可使用委任契約，但管理服務人員通常不具有與經理階層主管的權力，自應適用勞動契約。

委任契約與承攬契約之適用時機，共同的部分是適合社區是屬於未報備管理組織，或者是社區住戶集體意識不高，或僅選任管理負責人而無成立管委會的大樓，或者管理服務人員已在其他事業單位辦理退休者。而二種契約適用差異則是，若公寓大廈自僱區分所有權人或住戶有充任管理人員時或者管理人員有因為債務問題，而遭到法院扣薪的情形時，較常會使用委任契約。另外，若管理人員已在其他事業單位兼職者，則較常會有使用承攬契約的情形。

表 4. 各種勞資契約型態特性與適用時機

勞資契約	契約特性	適用時機
勞動契約	<ol style="list-style-type: none"> 1.契約當事人親自履行，不得使用代理人 2.有人格從屬性，須服從雇主 3.經濟上從屬性，為雇主勞動 4.納入雇主公司組織體系，與同事相互間分工合作 5.受勞基法保障 	<ol style="list-style-type: none"> 1.使用業務主管機關公告之定型化契約者 2.物管公司與管委會對於管理維護事項控制程度較高者 3.雇主提供管理人員優於勞基法之各項勞工權利與福利者
委任契約	<ol style="list-style-type: none"> 1.目的在於事務之處理 2.受委任人對於事務之處理具有自主性 3.在委任人授權範圍內，受委任人得自行裁量事務之處理方式 	<ol style="list-style-type: none"> 1.未報備之公寓大廈管理組織 2.管理人員已在其他事業單位辦理退休者 3.公寓大廈自僱區分所有權人或住戶充任管理人員者
承攬契約	<ol style="list-style-type: none"> 1.目的在於完成一定之工作 2.承攬人具有自主性 3.原則不受定作人(業主)指示 	<ol style="list-style-type: none"> 1.未報備之公寓大廈管理組織 2.管理人員已在其他事業單位辦理退休者 3.管理人員在其他事業單位兼職者

資料來源：本文整理

五、結論與建議

決定公寓大廈管理維護模式的選擇，單從需求方管委會考量的因素而言，主要有社區規模、每坪管理費（洪子茵、張金鵬，2002；陳香妃等人，2007），從服務供給方物管公司的考量因素則是人事成本(郭進泰等人，2016)以及人力資源的彈性運用（嚴佳代等人，2013），這二者之間共同因素就是財務負擔能力。

本文從公寓大廈管理維護供給方物管公司選擇委託管理模式與顧問管理模式分析管委會、物管公司與管理服務人員三者之間的契約關係與勞資關係。顯示物管公司在委託管理模式之下與管理服

務人員的契約關係是以勞動契約關係為主，在顧問管理模式之下則有勞動契約關係、委任契約關係或承攬契約關係，而產生各自不同的勞資關係，除了區別出管理維護工作的權利義務差異之外，也顯示出管理服務人員在執行管理維護工作的裁量權差異。

其次，也由於物管公司與管理服務人員的契約關係型態的產生，多半由人力成本支出的角度來思考契約的應用，而非由公寓大廈管理維護的本質與特性取決，而各種契約型態的實質契約意義與內涵又涉及權利義務的差異與風險承擔比例的不同。就登記許可公寓大廈管理維護業，須滿足事務管理認可證 4 人，以及防火避難、設備管理認可證 4 人且技術人員不得為同一類，亦即技術人員至少須有一

人是為防火避難與設備管理認可證，足此可見此類領有認可證人員具有獨立執行業務之專業人員，縱使不具有專門職業代理人證照身分，但在專業程度上應該具有等同的執業能力。因此，領有認可證之事務管理人與防火避難、設備管理認可證與物管公司間之契約關係型態，可在聘僱任用目的與性質上，由當事人自行約定。

由於公寓大廈管理維護交易市場服務供給與服務需求雙方共同協商決定管理維護模式。本文固然是由物管公司的角度分析委託管理與顧問管理模式，在人力資源聘僱運用上的契約關係差異，但分析內容與結果也可以提供管委會在採取自行管理模式下，決定自行聘僱領有認可證的公寓大廈管理服務人員之參考。但是，仍然必須注意勞動部 103 年 1 月 13 日勞動 1 字第 1030130004 號公告，且無法透過當事人間約定彼此非勞動契約而排除勞基法之適用。

參考文獻

1. 王菀茹 (2010)。物業管理公司新服務發展模式之建立。淡江大學土木工程學系碩士論文。
2. 王尚卿 (2004)。海運承攬運送業的管理。核保學報，12 期，199-226。
3. 王湧泉、黃佳純、劉珮儀 (2006)。勞動派遣與雇傭關係的轉變及其影響。高應科大人文社會科學學報，3 期，169-186。
4. 王惠光 (2012)。律師和當事人間委任關係的建立。月旦法學教室，112 期，42-44。
5. 成之約 (2018)。勞動環境發展與我國公平集體勞動關係制度的推動。臺灣勞工季刊，54 期，4-11。
6. 朱芳妮 (2012)。集合住宅使用衝突與管理維護績效關係之探討。住宅學報，21 卷 1 期，37-66。
7. 朱芳妮、張金鶚 (2014)。台北與香港集合住宅管理維護績效之比較分析。都市與計劃，41 卷 2 期，199-227。
8. 辛炳隆 (2010)。調整人才培育機制、優化產業人力結構。台灣經濟論衡，8 卷 9 期，39-42。
9. 洪子茵、張金鶚 (2002)。台北市集合住宅管理維護模式之研究。Journal of City and Planning，29 卷 3 期，421-444。
10. 李毅、辰翊 (2020)。勞動社會法爭點解讀。高點文化。
11. 李玉春 (2013)。保險業務員勞務契約之性質-最高行政法院 100 年度判字第 2117 號判決評釋。法令月刊，64 卷 2 期，8-22。
12. 何曜琛、方元沂 (2013)。董事終止與公司委任關係/最高院 102 台上 884 判決。台灣法學雜誌，230 期，213-220。
13. 林福來 (2013)。活用訴訟外紛爭解決機制解決勞資爭議問題-以檢視協調、調解機制為中心。中正大學法學集刊，41 期，77-136。
14. 林燦都 (2011)。保全服務契約相關問題之研究-評台灣板橋地方法院 98 年度簡上字第 55 號民事判決，2011 年保全產業高峰論壇論文集，主辦單位：銘傳大學。
15. 林俊甫 (2020)。淺談數位勞動平台對勞動法制之挑戰與因應。經濟前瞻，187 期，106-109。
16. 林更盛 (2016)。再論保險業務員從屬性的認定。法令月刊，67(5)，28-50。
17. 邱駿彥、洪禾秣 (2012)。企業僱用調整目的下各種措施之勞工權益保障研究。國科會專題研究計畫：NSC 101-2410-H-034-014。
18. 邱駿彥 (2012)。勞動派遣對勞工權益的影響。台灣勞工雙月刊，7 期，65-100。
19. 范芸芳 (2009)。物業管理業者競爭策略、人力資源管理實務及經營績效之關聯性研究。淡江大學會計學系碩士班學位論文。
20. 吳鑑衡、陳維東 (2011)。應用平衡計分卡發展物業管理公司之經營績效評估模式。物業管理學會論文集，176-185。
21. 姜家訓、楊雅雯 (2005)。會計師事務所之產業專精及查核年資與盈餘品質之關係。當代會計，6 卷 1 期，23-60。

22. 柯伯煦、陳建元（2010）。社區環境品質的自製或外購：交易成本的觀點。會計學報，專刊，29-59。
23. 陳妍如、張金鶚、陳淑美（2014）。集合住宅面積混合對社區管理維護影響之線性結構分析。住宅學報，23 卷 2 期，77-108。
24. 陳香妃、張金鶚、葉毅明（2007）。從集體行動看社區意識與管理制度對公寓大廈管理維護之影響—管理維護客觀績效與社區主委主觀滿意度分析。都市與計劃，34 卷 2 期，139-163。
25. 陳自強（2010）。聯合國商事契約通則在契約法中之地位。臺大法學論叢，39 卷 4 期，299-348。
26. 陳清秀（2016）。行政訴訟法之先決問題-以保險業務員勞務契約性質認定為例。法令月刊，67(5)，1-27。
27. 鄒喻合、杜功仁(2016)。政府公共住宅與民間公寓大廈之物業管理模式個案研究，物業管理學報。7 卷 1 期，1-10。
28. 彭正雄（2017）。斜槓族 *Slashie*。文化研究：嶺南，58 卷 1 期，13-21。
29. 張鑫隆（2014）。工會行動權之法理與言論自由之界限。思與言：人文與社會科學期刊，52 卷 1 期，7-47。
30. 張玉燕、卓奇勳（2019）。勞動基準法增訂派遣勞工權益保障規範。勞動及職業安全衛生研究季刊，27 卷 4 期，6-7。
31. 郭進泰、謝博明、周士雄、高秉毅（2016）。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，19 卷 2 期，37-77。
32. 黃帥升、謝祥揚（2020）。僱傭承攬大不同？談外送平台與外送員間契約關係爭議。會計研究月刊，410 期，44-49。
33. 黃仲毅、盧美秀（2013）。運用彈性人力資源管理解決護理人力短缺問題。領導護理，14 卷 2 期，10-21。
34. 黃同圳（2011）。勞動派遣在企業人力資源管理之運用探討。台灣勞動評論，3 卷 1 期，1-33。
35. 黃義銓、蔡昌言、林昌平（2012）。日本勞動派遣社會政策之探討：由勞工保護的觀點分析勞動派遣事業的角色與影響。社會政策與社會工作學刊，16 卷 2 期，141-190。
36. 黃櫻美、喬友慶（2004）。僱用關係型態與人力資源管理實務關聯性之探索性研究。政大勞動學報，15 期，79-103。
37. 曾鹿鳴、康裕民、蔡東瑾（2011）。勞務契約與業務員績效—壽險業的例子。保險專刊，27 卷 2 期，2-24。
38. 曾品傑（2006）。附合契約與定型化契約之基本問題。東海大學法學研究，25 期，39-74。
39. 鄧學良（2018）。日本勞動派遣法制之變遷與意義分析。社科法政論叢，6 期，143-178。
40. 蔡明修、陳明慶、許育誠（2012）。物業管理公司服務定價模式之研究。物業管理學報，3 卷 1 期，25-34。
41. 萬榮水、謝婉婉（2006）。圖書出版業權宜僱用人員的心理契約內涵之研究。出版與管理研究，2 期，1-32。
42. 簡建忠（1999）。台灣派遣勞工對派遣工作看法之研究。勞資關係論叢，9 期，99-124。
43. 鄭津津（2010）。勞動契約、僱傭契約、承攬契約與委任契約之區別。月旦法學教室，93 期，22-23。
44. 楊芳賢（2001）。承攬人工作之遲延—論民法第五百零二條及第五百零三條解除契約規定之問題。臺大法學論叢，30 卷 1 期，163-199。
45. 楊通軒（2014）。保險業務員勞工法律問題之探討-以契約定性為中心。東吳法律學報，25 卷 3 期，69-117。
46. 葉啟洲（2016）。保險業務員勞務契約之特徵與保險業務員管理規則。法令月刊，67 卷 5 期，51-66。
47. 廖國平（2019）。如何區別僱傭、承攬、委任的屬性。亞太教育訓練網，<http://www.asia-learning.com/km/kmdoc/277220>

390，資料下載日期：2020.6.1。

48. 廖述嘉、謝曉琪（2011）。台灣中部地區勞資爭議事件研究：以組織衝突管理論之。人力資源管理學報，11 卷 3 期，27-46。
49. 戴志言（2018）。聘雇或外包？數位科技下的人力資源共享經濟。經濟前瞻，179 期，82-88。
50. 嚴佳代、黃同圳、吳國鳳（2013）。派遣公司人力資源管理措施對派遣人員離職傾向之影響：跨層次效果分析。就業與勞動關係季刊，4 卷 1 期，56-81。
51. Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999). The human resource architecture: Toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of management review*, 24(1), 31-48.
52. Yip, N. M., Chang, C. O., & Hung, T. Y. (2007). Modes of condominium management: a principal-agent perspective. *Facilities*, 25(5/6), 215-226.
53. Yip, N. M., & Forrest, R. (2002). Property owning democracies? Home owner corporations in Hong Kong. *Housing Studies*, 17(5), 703-720.

一、本會歷程與宗旨

創立：2006年1月23日，成立台灣物業管理學會（台內社字第0950016503號）；2018年7月12日，辦理社團法人登記，全稱「社團法人台灣物業管理學會」。

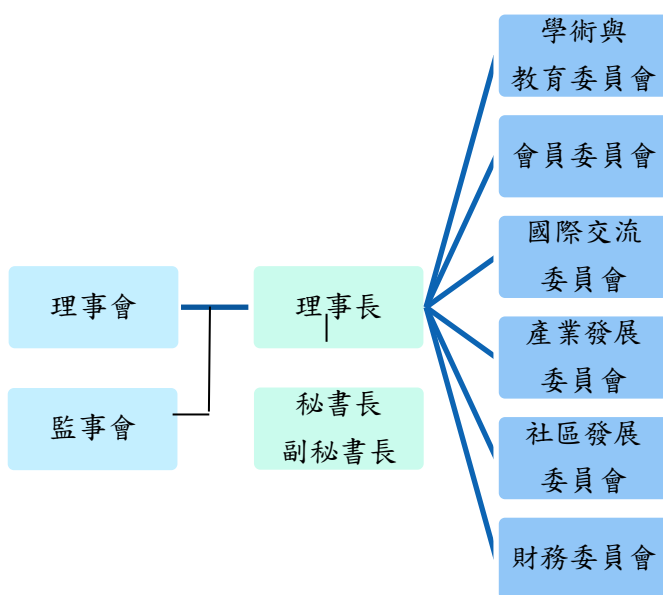
宗旨：

- 一、落實物業管理教學、研究與創新。
- 二、健全物業管理法制。
- 三、協助物業管理產業發展。
- 四、推動社區建設，提昇居住品質。
- 五、進行國際交流、促進物業管理專業國際化。

二、學會組織

本會置理事十五人、監事五人，候補理事五人，候補監事一人。理事長1人、秘書長1人，副秘書長2人，下設六個委員會：學術與教育委員會、會員委員會、國際交流委員會、產業發展委員會、社區發展委員會、財務委員會。創會第一屆理事長為前營建署署長黃南淵先生；第二、三屆理事長為黃世孟教授；第四屆理事長為周世璋教授；第五、六屆理事長為黃世孟教授；第七、八屆理事長為杜功仁教授；第九屆（現任）理事長為郭紀子先生。

組織架構圖



三、年度重大活動與出版

1. **研討會：**每年上半年，聯合各大專院校舉辦「物業管理研究成果發表會」，並頒發論文獎。
2. **物業管理論壇：**每年下半年，主辦並邀請各公、協會協辦「物業管理論壇」，配合協辦台北國際建材展。
3. **記者會／座談會：**配合重大政策或社會事件，不定期舉辦記者會與專題座談會。
4. **國際交流：**與中國大陸、香港、澳洲、英國皇家特許測量師學會（RICS）、英國特許房屋經理人協會（CIH）、日本設施管理推進協進會（JFMA）、韓國設施管理協會（KFMA）等專業團體不定期舉行互訪與交流，並安排物業管理案例參訪。
5. **專業人員培訓班：**本會為內政部認可之培訓講習機構，常年開辦「公寓大廈事務管理人員、防火避難設施管理人員、設備安全管理人員」證照班；並為勞動部TTQS認證單位暨「產業人才投資方案」補助單位，常年開辦「物業管理經理人精業培訓班」，結合優質師資辦理多元化實務導向訓練課程，補助參訓人員80%或100%訓練費用。
6. **出版品：**定期出版《物業管理學報》（2010年春季創刊）、《物業管理電子報》（雙周刊，2012.1.創刊）、歷年「物業管理研究成果發表會論文集」，以及不定期出版專書（如《物業管理名詞彙編》（2008.10））。
7. **研究、顧問與專案計畫（詳附件）：**接受公、私部門委託（如內政部營建署、建築研究所、地方政府、住都中心、中華郵政等），執行物業管理相關專題研究、專案計畫執行，提供特定專案之物業管理專業顧問服務（如社會住宅、建設公司、工程顧問公司、建築師之物業管理前期顧問服務）。

四、學會通訊

會址：104 台北市中山區南京東路一段 86 號 801 室
電話：02-2531-3162；傳真：02-2531-3102

Email: service@tipm.org.tw



五、學會網站：

附件：本會近五年重要專案實績

編號	計畫名稱	委託單位	執行期間
1	桃園市 111 年度優良公寓大廈評選暨寓見桃園攝影展	桃園市政府建築管理處	111.03.起
2	臺中市促進公寓大廈社區環境改善及提升居住安全案	臺中市政府住宅發展工程處	111.6.起
3	臺北市南港區保養廠社會住宅新建工程案	張昌明建築師事務所	111.03.起
4	臺北市 111 年度輔導公寓大廈成立管理組織計畫	臺北市政府建築管理工程處	111.01.起
5	臺北市 111 年度優良公寓大廈評選活動暨推廣成立管理組織工作計畫	臺北市政府建築管理工程處	111.03.起
6	臺北市 110 年度輔導公寓大廈成立管理組織計畫	臺北市政府建築管理工程處	110.04.~110.12.
7	新北市三重富貴段、五谷王段社會住宅新建社會住宅統包工程：物業管理顧問	新亞建設開發股份有限公司	110.02.起
8	私有建築物耐震階段性補強說明會	〔財〕國家實驗研究院	109.09.~111.03.
9	臺北市 110 年度優良公寓大廈評選活動暨推廣成立管理組織工作計畫	臺北市政府建築管理工程處	110.04.~110.12.
10	高雄市三民區新都段社會住宅統包工程案：物業管理顧問	張瑪龍陳玉霖聯合建築師事務所	110.08.起
11	台北市信義區松信社宅新建工程委託規劃設計暨監造案：物業管理顧問	張昌明建築師事務所	109.11.~110.05.
12	郵政物流園區使用管理要點研擬	中華郵政股份有限公司	109.05.~110.09
13	臺北市 109 年度輔導公寓大廈成立管理組織計畫案	臺北市政府建築管理工程處	109.06.~109.12.
14	編製萬華區青年一期社宅中長程初步維護管理計畫書	臺北市政府都市發展局	109.02.~109.05.
15	臺北市北投區機一基地公共住宅新建工程委託規劃設計暨監造技術服務案：物業管理顧問	廖晏瑋建築師事務所	109.01起
16	新北市政府青年社會住宅物業管理總顧問委託專業服務案	新北市政府城鄉發展局	108.05.~109.05
17	「智慧住宅社區產學研合作推廣計畫」業務委託專業服務案	內政部建築研究所	108.04~108.12
18	公寓大廈物業管理作業功能模組之建置與推廣運用計畫	內政部建築研究所	107.05~107.12
19	社會住宅規劃設計及興建與營運管理作業策略規劃委託專業服務案	內政部營建署	107.6.~108.12.
20	中華郵政郵政物流園區之物業管理前期檢討與規劃案	中華郵政股份有限公司	107.03.~108.12.

台灣物業管理學會 入會申請表

姓 名		身分證 或統一編號		<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生日期				
學 歷				
經 歷				
現 職				
戶籍住址				
聯絡方式	電話：			
申請人：	(簽章)	中華民國	年	月
			日	

台灣物業管理學會 年費繳費單

姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服務單位及職稱			
會員繳費	<input type="checkbox"/> 原個人會員 1000 (年費) <input type="checkbox"/> 原團體會員 10000 (年費) <input type="checkbox"/> 新加入個人會員 3000 (入會費 2000+年費 1000) <input type="checkbox"/> 新加入團體會員 16000 (入會費 6000+年費 10000) <input type="checkbox"/> 新加入學生會員 500 (入會費 0+年費 500)		
連絡電話	(Office) (Fax)	(Home) (Mobile)	
電子郵件			
通訊地址			
備 註			

銀行或郵局匯款收執聯影本黏貼處 (繳款方式)

收執聯影本黏貼處	
繳費方式	1. 請至全國各 銀行及郵局 匯款。 2. 匯款帳戶如下： 帳戶： 合作金庫銀行 分行別： 南京東路分行 (代碼：0419) 戶名： 社團法人台灣物業管理學會 帳號： 0410717097134 3. 繳款後請將收執聯影本黏貼於本表下方傳真至 台灣物業管理學會 (Fax) 02-2531-3102 對於會員事務有任何問題，歡迎隨時與本學會會務承辦人員連絡！ 學會秘書：陳婉玲小姐；聯絡方式：(Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102 (E-mail) service@tipm.org.tw

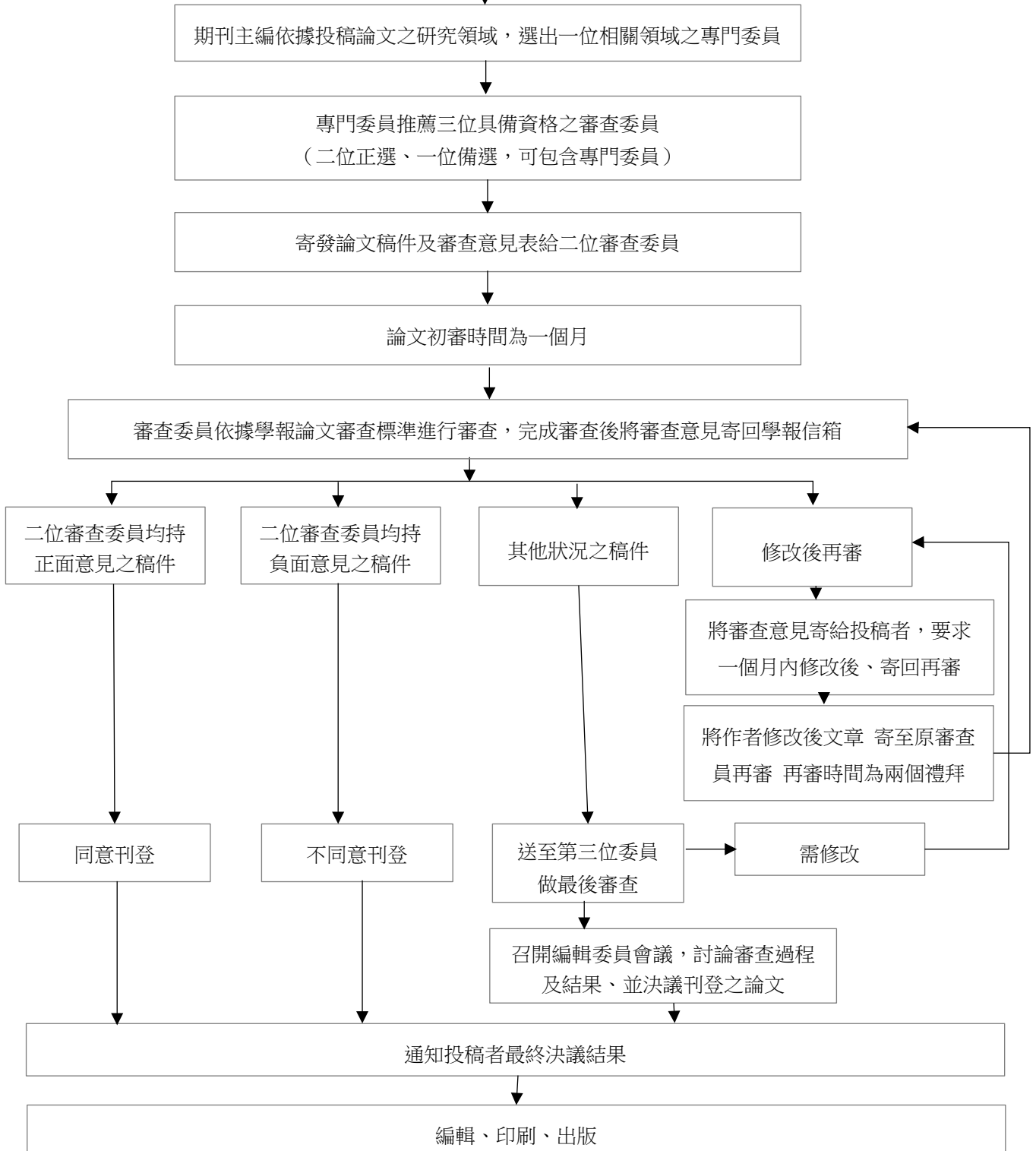
「物業管理學報」論文審稿流程

欲投稿者請至台灣物業管理學會網站 (<http://tipm.org.tw>) :

- 下載並填妥「投稿報名表」
- 下載「學報論文格式樣版」，根據相關規定進行投稿論文之版面編輯
- 將填妥之「投稿報名表」及投稿論文檔案一起寄發至 jpm@tipm.org.tw

內審作業：

檢查繳交「投稿報名表」及投稿論文檔案？投稿內容是否符合徵稿主題？中英文摘要及篇幅字數是否符合規定？全部作者是全部簽署著作權授權？論文相似度比對須低於 20%。



「物業管理學報」投稿報名表

投稿者填寫欄 (本表為日後聯絡、送審、出版之依據，請以正楷詳細填寫)			
論文資料			
論文名稱	中文 英文		
關鍵字	中文 英文		
作者資料	姓名	服務單位	職稱
第一作者	中文 英文		
第二作者	中文 英文		
第三作者	中文 英文		
(欄位不足時請自行備紙填寫)			
論文類型 (請勾選)	<input type="checkbox"/> 一、「學術研究」論文：遵循嚴謹的科學研究精神之論文；應具有原創性；內容應包含研究背景、研究目的、文獻回顧、研究方法、研究成果與發現、討論與結論、參考文獻等重點。 <input type="checkbox"/> 二、「實務應用」論文：針對物業管理實際個案之管理理念與趨勢、實務操作、方法與技術等，進行解釋或評論之論文，應具有實務應用之價值。		
研究領域 (請勾選)	<input type="checkbox"/> 土木與建築設施維運 <input type="checkbox"/> 不動產經營與管理 <input type="checkbox"/> 使用者環境需求與生活服務管理 <input type="checkbox"/> 物業人力資源管理與領導溝通技巧 <input type="checkbox"/> 物業財務管理與採購實務 <input type="checkbox"/> 物業專案規劃與專案管理 <input type="checkbox"/> 物業管理自動化實務 <input type="checkbox"/> 物業管理最佳實務與個案研究 <input type="checkbox"/> 永續建築與實務 <input type="checkbox"/> 物業防災管理 <input type="checkbox"/> ESG 在物業管理中的應用		
	<input type="checkbox"/> 智慧社區規劃與設計實務 <input type="checkbox"/> 健康社區與建築環境品質管理 <input type="checkbox"/> 能源管理與資源管理 <input type="checkbox"/> 物業服務創新與品質管理 <input type="checkbox"/> 物業管理教學、考試、證照制度 <input type="checkbox"/> 物業管理相關法規 <input type="checkbox"/> 高齡長照議題 <input type="checkbox"/> 社區長照管理 <input type="checkbox"/> 建築資訊模型於設施管理應用 <input type="checkbox"/> 施工管理 <input type="checkbox"/> 其他		
第一作者聯絡方式	地址 電話	E-Mail	
著作權	投稿著作所有列名作者皆同意其投稿之文章經物業管理學報刊登後，即同意授權本刊得再授權國家圖書館或其他資料庫業者，進行重製、透過網路提供服務、授權用戶下載、列印、瀏覽等行為。並得為符合各資料庫之需求，酌作格式之修改。		
	<input type="checkbox"/> 全部作者 <input type="checkbox"/> 簽名處		
論文是否投稿 其它刊物	<input type="checkbox"/> 完全相同內容已投稿其他刊物 <input type="checkbox"/> 未曾投稿其他刊物 <input type="checkbox"/> 部分相同內容已投稿其他刊物		
投稿手續	欲投稿者請至物業管理學報網站 (http://tipm.org.tw/CallforPapers3.html)，下載『投稿須知』、『報名表』及『論文格式樣版』。填妥「投稿報名表」後，連同投稿論文檔案 (MS Word 之 doc 檔案，格式應符合「學報論文格式樣版」之相關規定)、一起寄發至 jpm@tipm.org.tw 。		
投稿與刊登費用	本學報暫不收取投稿論文、審查費用及論文刊登費用。		

台灣物業管理學會填寫欄 (投稿者免填)

論文編號

受稿日期

編審會委員

審查委員

本文件針對擬投稿「物業管理學報」之論文，進行以下各種常用「樣式」之定義（MS Word 檔案格式）（內文括號採全型括號）。投稿者請遵照樣式規定、進行論文撰寫、排版。投稿者可直接「選用」本文件檔案中之既定樣式。投稿者無須自行定義以下樣式，但請勿修改既有樣式或新增樣式。

一、標題一

標題一為最主要、第一個層級的標題。主要應用在研究背景、文獻回顧、研究方法、研究成果、結論等主要標題。其樣式規定如下：

樣式名稱：標題 1
字型：華康中黑體、Arial、粗體、12 號字
段落：單行間距，與前段後段間距 0.5 列
項目符號及編號：一、二、三、四等
定位點：無

1-1 標題二

標題二為文章中第二層級之標題，作為標題一之子標題。其樣式規定如下：

樣式名稱：標題 2
字型：華康中黑體、Arial、粗體、11 號字
段落：單行間距，與前段後段間距 0.5 列
項目符號及編號：1-1、1-2；2-1、2-2 等
定位點：無

標題三

標題三為文章中第三層級之標題，作為標題二之子標題。其樣式規定如下：

樣式名稱：標題 3
字型：華康中黑體、Arial、斜體、10.5 號字
段落：單行間距，與前段後段間距 0.5 列
項目符號及編號：無需編號
定位點：無

內文

為論文中各個段落文字的主要格式。其樣式規定如下：

樣式名稱：內文
字型：新細明體、Times New Roman、10 號
段落：單行間距、左右對齊、第一行退縮兩字元、與前段後段間距 0 列

條列式

當論文中需要以條列式來表述時使用。論文撰寫時請謹守「一種條列式」格式之原則，勿定義其它條列式格式、或出現不同層級之條列式。其樣式規定如下：

樣式名稱：number 1
字型：新細明體、Times New Roman、10 號
段落：單行間距、左右對齊、與前段後段間距 0 列
項目符號及編號：請以數字 1、2、3、4 依序排列
定位點：停駐點位置 2 字元、無縮排
參考例子如下：

1. 建築設施
2. 不動產管理
3. 物業財務管理

表 1. 路徑分析因果關係假設檢定結果

	檢定之假設	結果
H ₁	服務團隊專業勝任性 → 顧客滿意度	**
H ₂	服務執行可靠性 → 顧客滿意度	*
H ₃	服務安全性 → 顧客滿意度	ns

** 顯著水準為 0.05 下呈現顯著, * 顯著水準為 0.1 下呈現顯著, ns 於顯著水準 0.1 下不顯著

表格

文件中的表格請給予編號及標題，並將之置於表格之上方。製作表格時請以「文字方塊」方式插入內文中（表格較寬時請橫跨整頁二欄位），並請盡可能置於整頁版面的最上緣或最下緣。參考實例及樣式規定如下：

樣式名稱：表標題

字型：華康中黑體、Arial、粗體、10 號字

段落：單行間距，與前段間距 0.5 列，後段間距 0.25 列

項目符號及編號：表 1、表 2、表 3 等

定位：置中

樣式名稱：表格文字

字型：新細明體、Times New Roman、9 號

表格第一列「標題」：粗體、網底 15%灰度值

表格框線：上下框線粗 1pt，中間框線粗 1/2pt，表格僅採水平框線、不採垂直框線

表格內容位置：置中

圖像

文件中的圖像請給予編號及標題，並將之置於圖像之上方。製作圖像時請以「文字方塊」方式插入內文中（圖像較寬時請橫跨整頁二欄位），並請盡可能置於整頁版面的最上緣或最下緣。為提升印刷品質，圖像之解析度應至少為 300 dpi。參考實例及樣式規定如下：

樣式名稱：圖標題

字型：華康中黑體、Arial、粗體、10 號字

段落：單行間距，與前段間距 0.5 列、後段間距 0.75 列

項目符號及編號：圖 1、圖 2、圖 3 等

定位：置中

參考文獻

參考文獻中條列之文獻皆須為論文確實加以引用者；論文未引用者，請予以刪除。請先條列中文文獻、再條列英文文獻。中文文獻請依第一作者姓氏筆畫數、由少至多依序排列；英文文獻請依第一作者姓氏之第一個字母、由 A 至 Z 依序排列。各類文獻之撰寫格式以 APA 格式做為標準。以下為參考文獻之樣式規定、及幾種類型文獻撰寫範例。中文文獻採全型括號、外文文獻採半型括號。

樣式名稱：reference

字型：新細明體、Times New Roman、10 號字

段落：單行間距、左右對齊、與前段後段間距 0 列

項目符號及編號：請以數字 1、2、3、4 編號排列

定位點：停駐點位置 2 字元，凸排位移 2 字元

中文期刊格式：作者（年份）。文章名稱。期刊名稱，卷別（期別），頁數。

例如：

杜功仁、賴靜芬、林承鴻（2010）。大學校園建築能源管理之策略與關鍵議題—以台灣科技大學為例。物業管理學報，1（1），55-64。



圖 1 台灣科技大學校園景觀及配置圖

中文書籍格式：作者（年份）。書名。出版地點：出版商。

黃世孟、杜功仁、張智元、卜遠程、王順智、楊詩弘、顏世禮（2008）。物業管理名詞彙編。高雄市：麗文文化。

專門及研究報告：中文報告格式（國科會研究報告，）作者（年份）。報告名稱。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（編號：xxx-xxx）。

例如：

杜功仁（2009）。多院區醫療機構最佳整修預算分配之決策支援系統。行政院國家科學委員會專題研究成果報告（報告編號：XXX XX-XXXX-X-XX）。

中文專題研討會文章格式：作者（年份）。論文名稱。研討會名稱，時間，舉行地點。

例如：

黃世孟（2009）。建築物外牆公共安全目視診斷評估方法之研究。第三屆物業管理研究成果發表會，2009年7月3日，國立台灣科技大學。

中文博碩士學位論文：作者（年份）。論文名稱。○○大學○○研究所碩士或博士論文，大學地點。

例如：

林義芳（2008）。醫療機構設施管理部門之績效評估方法—馬可夫鏈模型之應用。國立台灣科技大學建築系碩士論文，台北市。

網路資料：作者（年份）。論文名稱。取自網址。

台灣建築美學文化經濟協會（2012）。「台灣綠牆奇蹟 榮耀全球」發表記者會。取自

http://www.aace.com.tw/html/aesthetics/show.aspx?num=171&Page=2&bg_kind=3&sk_kind=18

English journal paper: Last name (Author A), A. A. (First name abbreviation), Last name (Author B), B. B., & Last name (Author C), C. C. (Year). Title of article. Title of Periodical, Volume number (Issue number), page number.

Example :

Chung, W., Hui, Y. V., & Lam, Y. M. (2006). Benchmarking the energy efficiency of commercial buildings. *Applied Energy*, 83(1), 1-14.

Example :

Chen, Y., & Kamara, J. M. (2011). A framework for using mobile computing for information management on construction sites. *Automation in Construction*, 20(7), 776-788. doi: 10.1016/j.autcon.2011.01.002

Books : Author, A. A. (Year). Book title. Location: Publisher.

Example :

Barnard, C. I. (1971). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Technical Report : Author, A. A. (Year). Report title (Rep. No.). Location: Publisher.

Example :

Broadhurst, R. G., & Maller, R. A. (1991). Sex offending and recidivism (Tech. Rep. No. 3). Nedlands, Western Australia: University of Western

Australia, Crime Research Centre.

Conference Papers : Author, A. A. (Year, Month).

Symposium title, Place.

Example :

Keith, H. (2005). Education of electrical engineering students in sustainable building design. The 2005 world sustainable building conference, Tokyo.

Dissertation : Author, A. A. (Year). Dissertation title.

Unpublished doctoral dissertation, University Name, Place.

Example :

Hungerford, N. L. (1986). Factors perceived by teachers and administrators as stimulative and supportive of professional growth. Unpublished doctoral dissertation, State University of Michigan, East Lansing, Michigan.

12. Website : Author, A. A. (Year). Title. Retrieved from website.

Example :

Thomas, J. W. (2000). A review of research on project-based learning. Retrieved from <http://web.archive.org/web/20030812124529/www.k12reform.org/foundation/pbl/research/>

「物業管理學報優良論文評選獎勵辦法」

一一一年一月十四日第八屆第六次理監事會聯席會議通過

- 第一條、 台灣物業管理學會為鼓勵大學院校師生及物業管理產業專業人士，撰著物業管理學術及實務論文並發表於物業管理學報，特設置本優良論文評選獎勵辦法。
- 第二條、 每年評選獎勵之論文分為最佳學術論文、優良學術論文、最佳實務論文及優良實務論文。獲獎論文頒授獎狀一幅，最佳論文及優良論文分別獎勵貳萬元、壹萬元獎金，以資鼓勵。
- 第三條、 凡前一年度發表於物業管理學報之學術及實務論文，均列為本辦法推薦評選對象。
- 第四條、 本會物業管理學報編輯員會召集人召開評選會議評選論文，學報編輯委員會推舉五位委員擔任論文選評委員。得獎名單經本會理事會議通過，於會員代表大會頒授獎狀及獎金。
- 第五條、 本辦法經本會理事會議通過後實施，修正時亦同。



徵文公告

2024 第十七屆

台灣物業管理學會

物業管理研究成果發表會

◆主辦單位：台灣物業管理學會、國立雲林科技大學

◆發表日期：2024年6月15日上午(實體發表)

◆發表地點：國立雲林科技大學 國際會議廳

重要時程

2024.05.01(三)
報名、投稿開始

2024.06.04(四)
論文修訂上傳截止

2024.05.18(六)
報名、投稿截止

2024.06.04(四)
會議議程公告

2024.05.30(四)
論文審稿結果通知

2024.06.15(六)
研討會當日

報名方式

1. 閱讀「徵文辦法與投稿須知」
2. 填寫「報名表」回填完成報名程序
3. 參照「論文格式樣板」完成論文全文
4. 上述相關辦法、表格及論文格式檔案請至 <https://pse.is/5pu4xl> 網頁下載

論文獎項

本發表會將於閉幕式頒發優秀論文獎(獎金一萬元)及佳作獎(獎金三千元)若干名。獲獎論文優先推薦至物業管理學報，通過審稿程序後刊登。

研討主題相關議題

- A. 物業與資產管理
- B. 生活服務與管理
- C. 設施維護與管理
- D. 部門組織與管理
- E. 物業法規與實務
- F. 教研與證照制度
- G. 其他

聯絡方式

林新添 執行助理

Tel: 0922-826079

E-mail: nyust.tipm@gmail.com

陳婉玲 秘書

Tel: (02)2531-3162

Fax: (02)2531-3102

E-mail: service@tipm.org.tw

※ 所有審查通過之論文將被收錄於本屆發表會ISBN的論文中。

※ 主辦單位將邀請優良論文作者投稿物業管理學報。

**宗旨
Aim**

「物業管理」是一個新興的產業與專業，專為物業所有權人及使用者提供建築設施之經營管理與服務。「物業管理學報」之出版目標在於刊載物業管理相關之科學理論、技術、與實務；透過學術與實務研究成果之發表，希望能促進物業管理領域中創新管理理論、研究成果、理念、經驗、與知識等之傳播，並促使學術界與實務界之交流。

**研究領域
與主題
Focus
and
scope**

本期刊論文所涵蓋的物業管理相關研究領域與主題有：

- 土木與建築設施維運
- 不動產經營與管理
- 使用者環境需求與生活服務管理
- 物業人力資源管理與領導溝通技巧
- 物業財務管理與採購實務
- 物業專案規劃與專案管理
- 物業管理自動化實務
- 物業管理最佳實務與個案研究
- 永續建築與實務
- 物業防災管理
- ESG 在物業管理中的應用
- 智慧社區規劃與設計實務
- 健康社區與建築環境品質管理
- 能源管理與資源管理
- 物業服務創新與品質管理
- 物業管理教學、考試、證照制度
- 物業管理相關法規
- 高齡長照議題
- 社區長照管理
- 建築資訊模型於設施管理應用
- 施工管理
- 其他

**投稿須知
Author
guidelines**

論文類型：本期刊將刊載「學術研究」及「實務應用」等二類之論文。「學術研究」論文指的是遵循嚴謹的科學研究精神之論文；應具有原創性；內容應包含研究背景、研究目的、文獻回顧、研究方法、研究成果與發現、討論與結論、參考文獻等重點。「實務應用」論文指的則是針對物業管理實際個案之管理理念與趨勢、實務操作、方法與技術等，進行解釋或評論之論文，應具有實務應用之價值。

論文內容：投稿論文之主題應屬於上述研究範疇與主題類型之一。投稿稿件需為未曾以相同之內容、型式或語言投稿至或刊載於其他任何期刊之論文。投稿稿件所使用的主要語言應為中文或英文。每篇論文之字數或篇幅以不超過 8000 字或 10 頁為原則。

論文格式：投稿論文之格式請參照「物業管理學報」既定之「學報論文樣版格式」相關規定（請

至物業管理學報網站 <http://tipm.org.tw/CallforPapers3.html> 下載格式檔案），進行論文之撰寫與編排。

投稿手續：欲投稿者請至物業管理學報網站（<http://tipm.org.tw/CallforPapers3.html>），下載『投稿須知』、『報名表』及『論文格式樣版』。填妥「投稿報名表」後，連同投稿論文檔案（MS Word 之 doc 檔案，格式應符合「學報論文格式樣版」之相關規定）、一起寄發至 jpm@tipm.org.tw。

投稿與刊登費用：本期學報不收取投稿及論文審查費用。

著作權授權：投稿著作所有列名作者皆同意其投稿之文章經物業管理學報刊登後，即同意授權本刊得再授權國家圖書館或其他資料庫業者，進行重製、透過網路提供服務、授權用戶下載、列印、瀏覽等行為。並得為符合各資料庫之需求，酌作格式之修改。

**論文審查
程序
Peer
review
process**

審查委員：期刊主編將先針對投稿論文主題進行初步審查。若係屬本期刊所涵蓋之研究領域，期刊主編將從編審會中選定一位專門委員，並委由專門委員推薦三位具有資格之審查委員進行審稿。在獲得審查委員之確認與同意後，本期刊將提供不具名及所屬機構名稱之「審查版論文稿件」檔案給予二位審查委員，進行論文審查之初審與複審。論文稿件之審查重點包括論文之原創性、發展性、實用性、易讀性、嚴謹度、研究品質、與論文格式。

審查結果：每位審查委員審查一篇論文的可能結果有四種一：通過、略加修正不必再審、修改後再審、或不通過。若兩位審查委員的審查意見嚴重相左，則委由第三位審查委員進行審查；論文最終審查結果由主編依據審查委員意見通知投稿者。

出刊程序：由主編召開編輯委員會、討論審查過程及結果、決議是否出版。

出刊：本學報為半年刊，每年 3 月、9 月各出刊一期，稿件以隨到隨審為原則。自投稿至評審完畢作業時間約三至四個月，依審查委員之審查進度為準。

**聯絡處
Contact**

台灣物業管理學會 <http://tipm.org.tw>
104 台北市中山區南京東路一段 86 號 8 樓 801 室
(Tel) 02-2531-3162 (Fax) 02-2531-3102

E-mail: jpm@tipm.org.tw

