

物業服務管理

不動產管理的藝術與科學

陳王琨 著



滄海書局

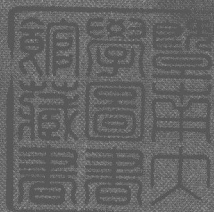
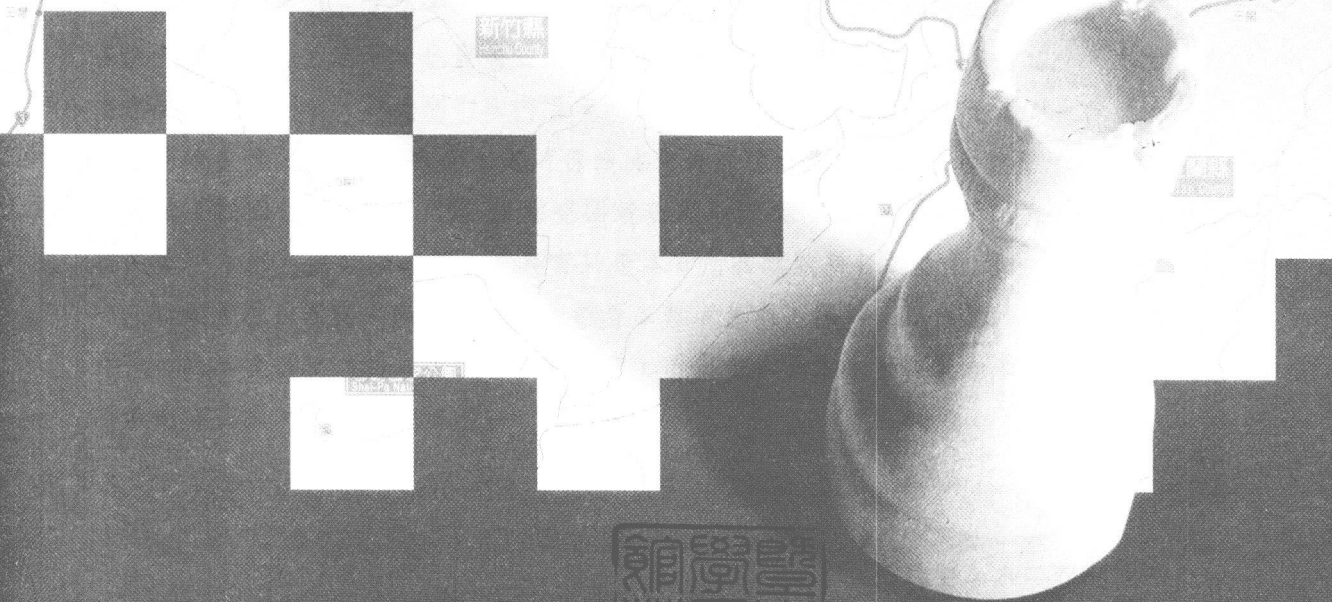
Tsang Hai Book Publishing Co.

F299.23.3
20104

物業服務管理

不動產管理的藝術與科學

陳王琨 著



滄海書局

Tsang Hai Book Publishing Co.

國家圖書館出版品預行編目資料

物業服務管理：不動產管理的藝術與科學 / 陳王琨

著. -- 初版. -- 臺中市：滄海，民 97.05

面；公分

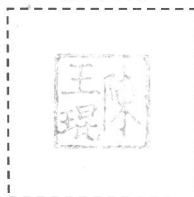
ISBN 978-986-6889-67-7 (平裝)

1. 服務業管理

489.1

97006776

版權所有



翻印必究

滄海書碼 CV0070

物業服務管理：不動產管理的藝術與科學

作者 / 陳王琨

發行人 / 陳秀珍

出版者 / 滄海書局

總經銷 / 滄海書局

地址：台中市西屯區 407 台中港路二段 122-19 號 11 樓

網址：<http://www.tsanghai.com.tw>

通訊處：台中市郵政 25-7 號

郵撥：0026345-8

電話：(04) 2708-8787

傳真：(04) 2708-7799

E-mail：thbook@tsanghai.com.tw

登記證 / 局版台業字第 0503 號

中華民國 97 年 6 月初版一刷

本書所有內容，未經作者及本公司事前書面授權，不得以任何方式作全部或局部之翻印、複印、仿製或轉載。

ISBN 978-986-6889-67-7



台灣是個美麗多元的科技島，小小的三萬六千平方公里內有全世界最高密度的動植物生態，豐沛的環境資源如何永續長存已是所有島民必須認真思考的問題。近數十年來因為工業迅速發展，各式各樣的環境問題需有相關領域的專家學者來共同努力。現階段所面對的環境問題，已從對自然環境的「生態保育」，而至人為環境的「物業管理」；不但要從資源保存面使環境資源永續長存，更要從文化品質面讓人們生活更加舒適。這些都是在這塊土地上所有人應共同關心的課題。

本會自八年前成立迄今，一直本著成立宗旨，為台灣的環境資源永續發展而努力。在所有會員的努力之下，已發展成為國內最具規模的民間環境保護團體之一。本會每年定期舉辦的研討會，更是關心國內環境的專家學者所熱心參與的學術活動。陳博士為本會之創始會員，他在 1996 年發起「保護文化資產桃園大圳」的社會運動，2003 年將歷史古蹟「桃園神社(忠烈祠)」閒置空間規劃為地方文化館，2006 年設立了國內第一個物業管理學系。他努力的足跡，其實只是本會所有默默耕耘的會員們的一個案例。

物業管理在國內才剛剛起步，亟需專家學者參與，陳博士以其經濟管理及土木工程專長，為本會撰寫《物業服務管理》一書，盼更多人士加入參與此一領域來共同推動。茲值此書完成，特作序為之賀。

國立中央大學土木工程研究所教授
台灣環境資源永續發展協會理事長

吳瑞賢

2007/12/25



作者序

物業管理是一個兼具經濟管理及建築環境專業的學術。本人有幸能加入研究，並參與物業管理學系的創設與課程規劃，深感這是可以發揮不同專長的學術領域。在台灣這充滿活力的社會，若能透過產官學界的整合，是有能力培養出頂尖級物業管理先鋒的。

一本好的教材對於專門技術人員的養成極為重要，現階段相關書籍仍不多見，因此任教以來即積極思考並收集相關資料，期能做為教學這門課程的主要依據。在本書的內容中涵蓋七個部分，包括：物業管理概論、服務管理原理、物業行政管理、物業資產管理、物業組織管理、物業專案管理，以及物業行銷管理等。

本書以「服務管理」做為主軸，可以因應行政院經建會將物業管理列入服務業的範疇。事實上在物業管理中，不論是事務管理或技術顧問與經營管理，均屬服務管理之內容。因此本書適合做為物業管理學系（學程）的入門書。對不同的學科背景，包括管理學院、商業學院、工程學院、建設學院、環境學院等，本書在撰寫時均考量到學習的背景並加以修正。

物業服務是一個極具國際化與在地化之雙重特色的學科，在本書的附錄中特別列出了相關英文專有名詞與國內的法規，期能使學者很快地進入狀況。書中引述了許多前輩學者的專門著述，不敢掠美，在每章中均詳細列出原創相關作者的文獻出處，唯因內容極多，疏漏之處在所難免，仍請先進加以指正。

陳王琨 序於

景文科技大學環境與物業管理系

2007/11/10



目錄

第一篇 物業管理概論

1

第 1 章 □ 物業管理的定義 3

管理 小故事 管理世界最高的大樓 4

第一節 物業管理之定義 4

第二節 物業管理的種類 5

第三節 生活與商業支援服務 7

第四節 物業管理和營建管理 8

第五節 環境管理和資產管理 9

第六節 物業管理公司的任務 9

第 2 章 □ 物業管理之發展 15

管理 小故事 E 世代的生活服務平台 16

第一節 服務與經濟 16

第二節 物業管理服務是什麼 17

第三節 經濟活動的三個層次 19

第四節 物業服務管理的特性 21

第五節	物業服務管理者的角色	22
第六節	物業經濟與永續發展	23

第 3 章 □ 物業管理之內容 29

管理	小故事	民主的決策是物業管理的開始	30
第一節	物業管理社會學		31
第二節	物業事務的主要範圍		37
第三節	物業的合理與不當使用之管理		39
第四節	住宅物業與商業物業事務		41
第五節	物業管理的決策分析		44
第六節	物業管理的相關知識領域		51

第二篇 服務管理概述 57

第 4 章 □ 服務管理的內涵 59

管理	小故事	創新的服務管理	60
第一節	服務的本質		60
第二節	服務管理的內涵		70
第三節	物業服務的藝術——服務過程管理		74
第四節	物業專項服務的事務管理技能		78
第五節	事務管理主管的核心知能		79
第六節	物業服務資訊管理		80

第 5 章 □ 物業客服管理 89

管理 小故事	神奇的物業服務魔術師	90
第一節	服務接觸	91
第二節	前檯服務	92
第三節	餐飲管理	93
第四節	住宿管理	95
第五節	生活照料與社區服務	97
第六節	顧客滿意度的經營與調查	99

第 6 章 □ 服務品質管理 107

管理 小故事	品質管理的歷史	108
第一節	品質管理的定義與內涵	109
第二節	服務品質與成本	113
第三節	品質管制的統計學原理	115
第四節	品質管理系統	118
第五節	服務品質評估	122
第六節	服務品質設計	130
第七節	服務品質的改善	134

第三篇 物業行政管理 143

第 7 章 □ 行政文書管理 145

管理 小故事	物業行政的知識管理	146
第一節	會議召開記錄	146

第二節	文書檔案管理	148
第三節	公家機關往來	174
第四節	社區爭議處理	181
第五節	行政代辦事項	182
第六節	例行事務處理	183

第 8 章 □ 安全事務管理 187

管理 小故事	物業安全管理與防災工程	188
第一節	安全管理的主要事務範圍	189
第二節	設施安全檢查	198
第三節	風災、地震及水災防護	203
第四節	防火管理	206
第五節	門禁與防盜管理	212
第六節	犯罪預防與緊急事務	214

第 9 章 □ 物業環境管理 221

管理 小故事	WHO 對於健康住宅的宣示	222
第一節	綠建築與健康住宅	223
第二節	物業空間管理	226
第三節	建物給排水與飲用水安全	233
第四節	空調設備與空氣品質管理	236
第五節	社區能源與資源利用管理	241
第六節	清潔衛生管理績效評核	244

第 10 章 □ 物業設施維護 251

管理 小故事	價值工程與設施管理	252
--------	-----------	-----

第一節	設備經營管理	253
第二節	生活設施	261
第三節	交通設施	269
第四節	昇降設施系統	276
第五節	給排水空調與消防	291
第六節	長期設施維護	303

第四篇 物業資產管理

311

第 11 章 □ 物料與資產管理 313

管理小故事	不用交管理費的物業管理公司	314
第一節	物料分類與編碼	314
第二節	物料計量與倉儲管理	330
第三節	物料存量管制	338
第四節	物料與資產盤點	344
第五節	物料管理績效評核	352
第六節	設施維護成本控制	355

第 12 章 □ 事物招標與採購 363

管理小故事	公平和效率	364
第一節	採購管理	364
第二節	招標性質之分類	368
第三節	招標須知與規範	370
第四節	供應商評選	372
第五節	物業管理服務合約	375

第六節 驗收管理	378
----------	-----

第 13 章 □ 物業財務管理 387

管理 小故事	做好營運基金的管理是成功的開始	388
第一節	物業會計的主要內容	389
第二節	應收與預付款項	395
第三節	固定資產與流動資產	397
第四節	收入費用與利潤	399
第五節	出納帳表與財報分析	400
第六節	公共基金的運作	402

第五篇 物業組織管理 407

第 14 章 □ 組織行為文化 409

管理 小故事	面對組織變革是工作與管理的最大挑戰	410
第一節	服務組織的文化	410
第二節	組織服務的顧客	413
第三節	組織裡的行為	415
第四節	激勵行為理論	420
第五節	物業組織結構設計	424
第六節	組織管理績效評估	427

第 15 章 □ 人力資源管理 433

管理 小故事	知識經濟對人力資源管理的衝擊	434
--------	----------------	-----

第一節	進用考核	434
第二節	人力派遣技術	436
第三節	人事管理規章	439
第四節	員工福利與薪資管理	442
第五節	勞資爭議處理	443
第六節	退休撫卹制度	444

第 16 章 □ 專業教育訓練 447

管理 小故事	企業界裡的終身學習	448
第一節	專業技能檢定	448
第二節	物業管理服務訓練	456
第三節	在職訓練計畫	458
第四節	專業訓練計畫	462
第五節	生涯發展與終身學習	465
第六節	學習型組織	466

第六篇 物業專案管理 471

第 17 章 □ 專案管理原理 473

管理 小故事	計畫趕不上變化	474
第一節	何謂專案管理	475
第二節	專案分工結構	476
第三節	專案管理技術	477
第四節	甘特圖	481
第五節	專案管理軟體	482

第六節 專案成本分析	483
------------	-----

第 18 章 □ 服務專案管理 487

管理 小故事 專案延滯所造成的經濟損失	488
第一節 專案時程控制	488
第二節 專案資源限制	490
第三節 等候理論	492
第四節 等候心理學	495
第五節 等候服務原理	497
第六節 等候損失成本	501

第 19 章 □ 服務管理企劃 505

管理 小故事 優質的企劃案：專案經理的成績單	506
第一節 企劃書概論	506
第二節 企劃書的內容	508
第三節 企劃書的撰寫	511
第四節 物業服務建議書	514
第五節 企劃案的爭取	519
第六節 企劃案的案例	521

第七篇 物業行銷管理 527

第 20 章 □ 物業租賃與商仲 529

管理 小故事 中國通過「物權法」	530
------------------	-----

第一節	物業租賃管理	530
第二節	租賃收益分析	535
第三節	住商物業遷移	540
第四節	物業商仲管理	543
第五節	商仲市場分析	545
第六節	不動產證券化	546

第 21 章 □ 物業風險與保險 551

管理 小故事	產險購買秘笈	552
第一節	風險基本概念	553
第二節	物業風險分析	555
第三節	風險管理原理	559
第四節	保險基礎理論	564
第五節	物業保險類型	572
第六節	投保決策分析	578

第 22 章 □ 不動產估價行銷 583

管理 小故事	田僑仔的一生	584
第一節	不動產經濟學	584
第二節	不動產法律學	586
第三節	不動產營業員	591
第四節	不動產經紀人	592
第五節	土地登記代理	594
第六節	不動產估價師	596

第 23 章 □ 不動產資訊管理 625

管理 小故事	資訊時代的個人隱私	626
第一節	資訊管理系統	627
第二節	智慧型大樓	632
第三節	無線辨識系統	635
第四節	空間資訊管理	638
第五節	資產管理系統	641
第六節	系統規劃技術	643

第 24 章 □ 公共關係管理 649

管理 小故事	有關係就沒關係，沒關係就有關係	650
第一節	公共關係的定義與發展	650
第二節	公共關係的型態	654
第三節	公共關係的管理方式	656
第四節	物業管理的公共關係	657
第五節	公共關係的文書寫作	660
第六節	公共關係的危機處理	665

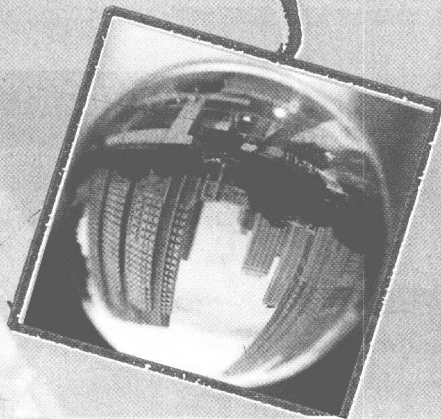
附錄 A □ 物業服務管理專業英文一千字 673

A1	產業經濟語彙	674
A2	服務管理語彙	674
A3	財務管理語彙	675
A4	休閒旅遊語彙	676
A5	餐飲管理語彙	677
A6	房務管理語彙	677
A7	帳務管理語彙	679

A8	設施管理語彙	679
A9	清潔管理語彙	681
A10	旅館管理語彙	681
A11	環境評估語彙	682
A12	景觀規劃語彙	682
A13	建築設計語彙	683
A14	招標採購語彙	683
A15	土木工程語彙	684
A16	營建管理語彙	685
A17	品質管理語彙	685
A18	社區營造語彙	686
A19	組織管理語彙	687
A20	行銷管理語彙	688
A21	專案管理語彙	689
A22	資訊技術語彙	689
A23	電機機械語彙	690
A24	資產管理語彙	690

附錄 B □ 相關法規 693

B1	公寓大廈管理條例 (民國 95 年 1 月 18 日修正)	694
B2	公平交易法 (民國 91 年 2 月 6 日修正)	704
B3	民法物權篇 (民國 97 年 1 月 9 日修正)	711
B4	消費者保護法 (民國 94 年 2 月 5 日修正)	729
B5	政府採購法 (民國 96 年 7 月 4 日修正)	737



第一篇

物業管理概論

物業管理是國內一門新興的學科，從它的誕生伊始，就有許多的討論在它的身邊，這些問題包括：

物業管理是不是一項產業？

物業管理和以往的既存行業有什麼差別？

學校有必要成立物業管理的科系嗎？

物業管理應該是職業技術教育的專屬範圍才對？

物業管理是高科技的整合學科，所以不宜設在大學部裡，應該設立在研究所碩士班或博士班才對。

面對以上的問題，教學者也有許多的困惑，首先，這個學科雖然與許多熱門科系有直接的相關，例如：建築、旅館、餐飲、休閒、環境、不動產等等，但是卻不曾有一個科系針對物業管理所需的專業進行整合，使學子們在學習上難以找到正確的方向。

在行政院經建會於 2003 年所通過的《服務業發展綱領及行動方案》中，把物業管理首度納入了其中的範圍，從這個方案中，我們也得到了一點啟發，即是物業管理從服務業的視角來分析，可以有另一番的境界。

物業管理在各國都有深入的討論與不同程度的發展，因此在大學殿堂裡講授這門課，必須在學理上有穩固的基礎，試著從它在國內外發展的歷史來找出它未來可能的軌跡，是本篇內容所要認識的重點。