



# M 電子報 台灣物業管理學會

第 104 期

2016/04/15

Taiwan Institute of Property Management

物業案場清潔管理怎麼做·幾個步驟確實做  
郭紀子董事長 以專業贏得豪宅物業管理好口碑

地震天災難測！買屋前必知的三張圖  
萬達商業 300 億淨利何來 摘得 2015 年最盈利房企頭銜

住得安全 混土業推認證制  
自立都更不困難 新北市府免費派請專家協助  
物聯網走入家庭 生活更便利

主辦單位：台灣物業管理學會

網 址：<http://tipm.org.tw/>

聯絡方式：(02)2531-3162

發行人：黃世孟理事長

總編輯：羅紫萍助理教授

執行編輯：張玉萍

編輯單位：景文科技大學環境與物業管理系(所)

聯絡方式：[VIVIENLO@JUST.EDU.TW](mailto:VIVIENLO@JUST.EDU.TW)

02-82122000#6531

贊助單位：潔之方服務事業股份有限公司

網 址：[www.janus.com.tw](http://www.janus.com.tw)

聯絡方式：(02)2245-8000

## 物業案場清潔管理怎麼做，幾個步驟確實做

國內物業管理產業蓬勃發展，其中，清潔更是所有物業管理產業不可或缺，由於清潔為專業性技術服務，目前市場上較為常見有駐點清潔、機動清潔，包括：社區駐點人員的環境清潔、機動石材及地板養護及滅菌消毒的清潔需求。

台灣物業管理學會舉辦，委託景文科技大學環境科技與物業管理系(所)辦理第一期「物業管理經理人精業培訓班」訓練課程，於 2016 年 4 月 9 日於景文科技大學電資學院大樓舉辦「物業清潔及環境衛生管理」培訓課



程，訓練由該系(所)教師邢志航博士及 3M 認證的「綠色清潔工法」種子講師

群協助教學課程內容，訓練場地及機具設備為該校多年建置之訓練場地

及國際培訓課程，期望建置專業之清潔專業培訓基地，課程於訓練期間廣邀物業管理產業專家參與，訓練成果豐碩圓滿結束。

### 案場設備、耗材多，易形成安全隱憂，安全維護不可少

清潔案場施工的時候，各類機具、工具、藥劑種類繁多，現場管理人員必須有正確的安全觀念來預防工安事件的發生，從出入口的清潔管理到現場安全設備的擺放皆須注意所有人員之安全性，並且物業經理人必須以主動式預防性清潔思維，進行先前預防性的設施及設備配置。



### 清潔滅菌確效好不好，儀器檢測立分曉

很多社區都有專門的駐點清潔人員，每日、每週及每月皆有固定清潔及環境消毒的排程，如何更有效的檢測清潔及消毒成果是現場管理人員必



須具備的能力，運用專業儀器判斷微生物的數量來檢測施作前後的確效。

### 綠色清潔觀念要進步，石材養護更輕鬆

各類案場的石材鋪設皆不相同且養護工序相當複雜，保養程序也因石材特性而有所不同，有的耐酸鹼石材及不堪酸鹼侵蝕石材，因此，藥劑的選用則扮演非常重要的角色，身為物業案場現場管理人員必須具備藥劑酸鹼值判斷、以及石材成分屬性判斷的專業性。

### 景文環物系(所)與產業合作，推動物業案場綠色清潔新趨勢

目前國際環保意識抬頭，綠色清潔概念也與清潔產業鏈結，綠色清潔



(Green Cleaning)的基本概念即是少用化學性、增加物理性及生物性檢測為主要概念，亦即減少藥劑用量的使用，增加機具及工具與污垢反應的時間來達到同樣的清潔效果，因減少藥劑用量的使用，故可比傳統清潔更有效達到環境保護，景文科技大學環境科技與物業管理系(所)綠色清潔工法課程，即秉持這樣的概念來教授清潔專業知識，並與業界合作共同創造掌握綠色清潔的未來產業趨勢。

景文科技大學 環境與物業管理系  
邢智航 助理教授

## 景文物業管理機構 郭紀子董事長以專業贏得豪宅物業管理好口碑

一般人對大樓管理員的刻板印象都是退休人士坐在大廈門口幫忙收信、登記訪客，或是社區保全協助社區環境安全及門禁管制等等，但隨著豪宅的出現，進階版管理員的需求也應運而生。豪宅住戶對管理員的要求不同於一般大樓或社區，除了基本的的能力外，服儀規範、服務禮儀、第二外國語、餐飲證照、活動企劃等等能

力都列在職能要求專案之列。

經營物業管理十幾年的景文物業管理機構董事長郭紀子表示，這十幾年來隨著都市更新、豪宅湧現以及建築物不斷進化，對物業管理也提出了更高的要求，而豪宅住戶對服務的要求，更推動了整個物業管理產業的發展，同時也推升了學術的進步。

團隊兼具學術理論及實務經驗

要想在競爭激烈的物業管理市場中脫穎而出，郭紀子首重品牌形象，因此他積極做出品牌區隔。

郭紀子表示，豪宅住戶講求體面，所以他要求同仁一定要提供配得上豪宅住戶的服務，他深信一家具專業服務品質的物管公司對豪宅具有增值效果，更能夠提升豪宅的價格。

要做到品牌區隔，郭紀子憑藉的

是學者專家以及景文科技大學物業管理系所的支援。本身也在景文科大授課的郭紀子與校方進行產學合作，不但提供在校生實習機會，公司內部員工也有不少來自景文科技大學物業管理系所，這些同時兼具學術理論及實務經驗的專業人員，成為郭紀子團隊中堅強的人力資源，讓他能夠提供優於同業的高品質服務。

郭紀子自豪的說：「全台灣只有我

們是具有學術背景的物管公司。」

豪宅住戶大多有名、有錢、有勢，對居住環境安全與隱密的要求比一般人更高。郭紀子舉例說，他們所服務的其中一個豪宅社區因為住戶多為政商名人及藝人，因此被狗仔隊一天二十四小時全年無休的盯了十年，狗仔隊的盯梢讓住戶備感壓力，覺得隱私受到侵犯。

為了讓豪宅住戶住得安心，豪宅管

理從業人員的教育訓練就顯得更為重要，郭紀子對豪宅管理人員的教戰手冊中，最關鍵的要求是：「話多不如話少，話少不如話好」，絕對要避免在無意中洩露住戶的隱私。

[\(詳全文...\)](#)

記者 洪寶山/鉅亨網  
<http://goo.gl/vUYhlz>

## 地震天災難測！買屋前必知的三張圖

土壤液化圖公布之後，掀起民眾對居住安全的重視，政府也著手推動老屋健檢與防災都更。對於房屋買賣，專家也建議應該像美國一樣將防災圖納入定型化契約，讓買方可以更加瞭解房屋是否有潛在的自然災害風險，能降低未來可能出現的糾紛，讓居住者對於居住環境有更深入的了解。

台南維冠金龍大樓因地震倒塌雖屬人為因素，但是所在的地層確定有液化問題，終於讓環境災害受到重視。台灣科技大學營建工程系李咸亨教授指出，以美國的作法來看，不動產買賣需要附上活動斷層圖，震害圖以及液化潛能圖。活動斷層圖標示活動斷層位置，並可檢視建築物距斷層有多遠，離斷層近的房子有沒有用更嚴格的規範建造。震害圖則是評估當發生地震時，連帶發生的可能損害，如台南地震，台北也會受到影響，所以需要震害圖作為客觀評估。接著就是液化潛能圖，透過液化潛能圖就能知道建築物所在的地質，有沒有液化的風



李咸亨教授認為，目前買賣房屋的契約中並未將在害圖納入，造成台灣人對居住區域的地質等天然條件一無所知。(好房網 News 記者陳偉帆 / 攝影)

險。將這些圖納入定型化契約在美國已行之有年，但台灣目前尚未施行。李咸亨補充，在美國對於活動斷層有建築限制，15 公尺內為禁建區域，35 公尺內為限建區域，畢竟土地是有限資源，還是會有鬆綁條件。以台灣活動斷層的判定，最早公布 50 條活動斷層，後來減少到 35 條活動斷層，這是由於標準放寬後得到的結果，但是誰

也不能保證被刪除的 15 條斷層未來不會有任何災害發生，所以就長遠來看，防災與居住安全必須要有完整的規範，並且以嚴謹的態度面對，避免天然在害所帶來的重大損害。

記者鍾釗榛/好房網 News  
<https://goo.gl/mxUQLq>

## 萬達商業 300 億淨利何來 摘得 2015 年最盈利房企頭銜

105 年 4 月 8 日，萬達商業 (03699.HK) 正式公佈其 2015 年年報：104 年公司實現營業收入 1242.03 億元，歸屬於母公司股東淨利潤 299.71 億元。

近 300 億元的淨利潤，讓萬達商業超過萬科等，成為國內盈利最多的房地產企業。

經濟導報記者注意到，在 2015 年，萬科實現營業收入為 1843.18 億元，成為國內實現營業收入最多的房企。但在淨利潤方面，萬科 104 年淨利潤為 181.19 億元，遠低於萬達商業。

那麼，萬達的高利潤是如何實現的？

### 物業升值 170 億

年報顯示，萬達目前有三大主業，分別為投資物業租賃及物業管理（即萬達自持的商業房產，下稱「物業投資」）、物業銷售和酒店經營，其營業收入佔比分別為約 10.94%、82.54% 及 4.00%。在 104 年，公司來自物業投資業務板塊的收入為 135.82 億元，同比增長 31.20%；來自物業銷售的收入為 1025.15 億元，同比增長 11.74%；來自酒店經營業務板塊的收入為 49.63 億元，同比增長 23.83%。

這三大主業，哪部分主業為萬達商業貢獻的淨利潤最大？表面上看是物業銷售。

104 年萬達商業物業銷售部分實

現毛利 389 億元，毛利率 37.95%；物業投資實現的毛利 97.98 億元，毛利率高達 72.14%；酒店經營實現毛利 13.26 億元，毛利率 26.72%；其他行業實現毛利 3.39 億元，毛利率 10.79%。

很顯然，物業投資部分的毛利率在萬達商業所有產業中是最高的。但如果僅僅是以上的經營性盈利，物業投資雖然利潤率高，但所佔比例明顯仍低於物業銷售。

但是，萬達商業的年報顯示，公司三大主業及其他產業 104 年共實現的核心溢利為 170.16 億元，這與公司 300 億的淨利潤相距 130 億元。另外 130 億元的淨利潤從何而來？是物業升值。

截止到 104 年底，萬達商業的商場總數達到 133 座，營業面積 26.32 百萬平方米。這些商業 104 年升值 172.30 億元。在進行遞延所得稅等會計處理後，它為萬達貢獻了 130 億元的淨利潤。

也即是說，在萬達商業 104 年近 300 億淨利潤中，一小半是靠物業升值帶來的，一大半是經營性淨利。在經營業務中，物業投資毛利率最高，達到七成以上，並貢獻了五分之一的毛利。因此，物業投資部分貢獻的淨利潤，甚至可能超過了物業銷售。

### 轉型輕資產

就在萬達商業摘得 2015 年最盈

利房地產企業頭銜的當口，公司卻於日前宣布，控股股東正在考慮全面私有化。內地輿論普遍認為，導致萬達商業私有化的主要原因是其股價過低。

### 那麼，海外投資者為什麼就瞧不上萬達商業呢？

對香港資本市場非常熟悉的房地產與金融資深評論人黃立沖分析稱，海外市場對房地產認可的模式每一樣都與萬達商業背道而馳。海外投資者認可模式是依靠經營和管理，而萬達商業的模式相對而言是一種「重資產」的模式。

在海外投資者的眼中，萬達商業利潤中的很大一部分來自物業的價值重估，這種模式一旦遇到房地產周期性大波動，將會使企業產生巨大虧損。比如，在 92 年 SARS 期間，香港的物業估值相對於 1997 年下跌 60%，而在美國次貸危機期間，企業物業估值普遍下跌 30%-85% 不等，類似這樣的情況很可能導致企業一年巨虧過百億元。

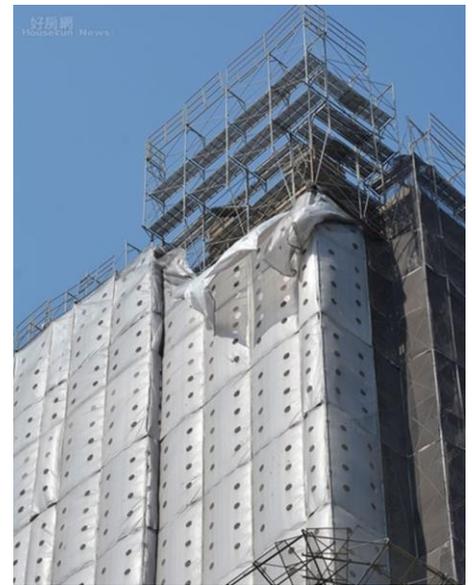
值得一提的是，萬達商業已經意識到了這個問題，並正在嘗試輕資產戰略。萬達商業實際控制人王健林日前便表示，公司已打通輕資產道路，並已在北京、大連等地簽約 3 個開發商，開啟合作萬達廣場模式，公司將以管理和品牌輸出獲取利潤。

記者王延鋒/新浪網  
<http://goo.gl/O2OfJq>

民眾要住得安全，房屋結構不僅鋼筋要穩、混凝土品質更是重要；但業者指出高雄混凝土削價競爭造成品質良莠不齊，105 年 4 月 13 日聯合召開研討會籲請政府管理上游砂石，建立預拌混凝土認證制度。

工務局建管處指出，現行地方政府有對建商審核混凝土抗壓強度、鋼筋拉力強度和砂石氯離子檢測，確實還沒有完整驗證制度，需中央統一訂定法令。台灣區預拌混凝土工業同業公會統計，國內現有 354 家合法混凝土業者，去年出貨量 5000 萬立方米，1 年產值高達上千億元，但目前除少數公共工程專業機構，甚少業者有足

夠品檢人力和設備。亞東預拌混凝土邀南部建築及營造業者在高雄國際會議中心舉行「混凝土採購暨品管研討會」，透過研究數據和專業檢驗品管，讓下游業者得以分辨產品良莠，有 300 多人與會。亞東公司協理林文鑣表示，105 年 2 月 6 日美濃大地震案例看出，混凝土是房屋安全關鍵因素，房子結構要安全，每坪需要 2 立方公尺混凝土成本約 5000 元，民眾購買時可詢問建設公司有沒有做到。亞東公司競爭力發展處經理、結構技師陳彥睿認為，政府應該從源頭管理，建立混凝土建材安全驗證制度與穩定料源，以及砂石檢驗複查機制。



為居住安全，高雄混凝土業者建議推出混凝土認證制。(好房網 News 記者 陳章帆 / 攝影)

記者 張啟芳/好房網 News  
<https://goo.gl/NzUlyp>

## 自立都更不困難 新北市府免費派請專家協助

南台強震引發市民對居住安全議題的重視，市府都市更新處除老屋整建維護一條龍服務外，對於想辦理老舊建物重建的社區，還有提供都市更新法令說明及都更推動師到府輔導自力更新的服務，民眾只要到更新處網站下載申請都更家教諮詢服務表單，填寫後回傳更新處就會視社區的需求辦理法令說明會或媒合免費的都更家教，親自派員到社區說明都市更新法令並逐步教導民眾辦理都更。

都市更新處處長王玉芬表示，為了協助民眾辦理都市更新，市府提供社區 15 人連署辦理法令宣導說明會，以及都更家教到府輔導服務，目前新北市共培訓出 215 位都更家教，已協助 18 處社區向都更處申請備查辦理自力更新，其中更有 1 處社區在推動師的協助下成功成立更新會，並已擬

定都市更新事業計畫向新北市申請。215 位都更家教名單都已經公布在都市更新處網站，民眾除可自行連絡，也可以透過更新處的媒合機制尋覓適合的家教，媒合機制很簡單，有重建需求的社區、欲辦理建物立面修繕或增設電梯的民眾只要到都市更新處網站內下載社區諮詢表，填寫社區基本資料後傳真至都更處，都更處會初步檢視申請基地條件，徵詢推動師意願，再由都更處依地緣性、輔導案件數量等條件篩選適合輔導社區之推動師，並於兩週內追蹤雙方意願，媒合成功後都市更新處將會電訪社區及推動師，瞭解辦理情形與進度，並於往後每季列管追蹤辦理情形。

都市更新處更新發展科科長洪宜萍進一步說明，「都市更新推動師諮詢輔導」是完全免費的服務，推動

師除了向民眾解說都市更新法令和申請程序外，還包括初步評估更新可行性、協助住戶溝通協調整合與尋找專業團隊，進而幫助民眾成立更新會與申請自力更新重建規劃費用或整建維護經費的補助，逐步完成改建家園美夢。



免費的都市更新推動師諮詢輔導，協助住戶了解督更並加速都更速度。(新北市都更處提供)

記者 鍾劍樺/好房網 News  
<http://goo.gl/yJzSto>

## 物聯網走入家庭 生活更便利

物聯網時代來臨，不僅影響個人，也大幅改變家庭生活。不論是智慧社區、居家照護、防災防盜、智能家電，在雲端系統運作下，都讓使用者的生活便利性更上一層樓，並帶起龐大商機。

智慧雲管家是台灣最大的社區 O2O(Online to Offline)平台，該公司總經理萬秉恆表示，他自行研發的「社區雲管家 APP」全力發展「物聯網+」服務，是台灣 O2O 最佳的營運示範。透過「智慧社區」的概念，成功做為串連智慧家庭和智慧城市的最佳橋樑，提供線上系統服務和線下現場服務，APP 內提供超過 20 項社區生活服務、10 項專利功能。

### O2O 社區平台 APP 線上繳管理費

舉例來說，處方宅配功能提供住戶拍照上傳處方籤即送藥到府的服務；專利郵件推播通知簽收裝置系統，大幅簡化郵件收發程序；另以 Koisk 電子佈告欄系統取代傳統紙本公告，以 APP 線上繳交管理費取代傳統現金繳納，有效讓社區管理事務無紙化，真正實現「智慧 E 化社區」。截至去年底，全台已有 1500 個社區、約 25 萬戶、近 100 萬人使用「社區雲管家 APP」，規模經濟可觀。

萬秉恆還說，智慧雲管家計劃結合國際大廠的資源，未來會陸續將安全監控、遠端照護等服務導入社區，提升社區硬體環境建設，成為智慧居家的最佳推手。希望在住戶信任且滿意的前提下，用創新的 B2F(Business

to Family)商業模式為基礎，將相關產業導入社區，滿足便利生活需求，拓展業者的商機。

### 中保整合雲端服務 滿足家庭剛性需求

104 年加入物聯網應用加值服務行列的中興保全，旗下「中保無限+」透過整合智慧家電，將防盜、智慧家居、照護服務、防災及節能引進家用市場。中興保全總經理朱漢光分析，無線傳輸服務是物聯網順利推動的關鍵，例如利用卡片、手機、指紋都能通行的電子鎖系統，帶給日常生活更多便利。

朱漢光說明，「中保無限+」除了基本的 24 小時防盜保護監控系統，還有包括瓦斯、火災偵測、颱風豪雨警告的防災功能。針對老年人與慢性病患者的健康照護服務，設有量測設備與醫院連線，只要超過警戒值就會通知家人，並啟動緊急救援。對於家中高耗能的家電如電暖爐、冷暖氣機，「中保無限+」設有節能偵測裝置，避免電線走火或發生跳電，超過負載量即自動斷電，藉由溫濕度自動偵測，還能控制冷暖氣機開關。

### 業者看見商機 推出智能家電管家

國內 3C 通路同樣看好物聯網商機，全國電子與廣達電腦、聯強國際、台灣微軟、美商英特爾合作研發「EQL 智能小管家」，可透過智慧型手機遠端遙控冷暖空調機、空氣清淨機、電風扇、血壓計，運用偵測、排程、回饋、紅外線等機制，舊家電裝

置配對後就成了智慧家電。

建商方面，遠雄是最早投入物聯網智慧社區概念的先驅。中和左岸榮獲 LLG 智慧生活聯盟全球唯一「創新卓越城市」的國際認證，將 12 項數位智慧科技導入居家；與中華電信合作的智慧家庭系統也是特點，住戶能使用多項數位科技。

### Dr.房《地產自由講》房屋稅 Q&A

Q：我媽媽住的房屋是違建，仍然需要課房屋稅嗎？(新北市汐止林先生)

A：Dr.房回答：房屋稅是以附著於土地的各種房屋及有增加房屋使用價值的建築物為課徵對象，無照違章建築房屋當然不例外；繳納房屋稅僅代表履行納稅的義務，不能據以使無照違建變成合法。假使對違建不予設籍課稅，不僅增加稅籍管理的困擾，對合法房屋而言更有失公平，助長違建風氣。因此，任何地區的違建在未拆除前，都應依法設籍繳稅。



雲端技術不斷進化，智慧型手機結合家庭生活成為新趨勢(圖/中保無限+提供)。

記者馮牧群/自由時報  
<http://goo.gl/k7IBys>