

應用公共工程施工品質管理建構物業管理之查核制度

Using the Construction Quality Management of Public Engineering to establishment the Inspection system of property management

廖國裕 (Kuo-Yu Liao)

萬能科技大學營建科技系副教授

吳保賢 (Pao-Hsine Wu)

萬能科技大學營建科技系碩士

謝新春 (Hsin-Chun Hsien)

萬能科技大學營建科技系講師

楊謹華 (Chin-Hun Yang)

萬能科技大學營建科技系學生

摘要

社會進步及民眾所得不斷的提高，對居住環境與生活品質亦要求更高，為滿足各種需求而相對增加許多設施設備，所以建築物的管理與維護，也就日趨複雜，「物業管理」此一行業就相應誕生，由於受全球金融海嘯影響，各行各業為求生存，紛紛走向精緻化與專業化發展，物業管理更不例外；目前住宅已朝向「高級住宅」、「智慧住宅」與「豪宅」發展之趨勢，在昂貴管理費情況下，即使採用「飯店式物業管理」，也未能達到滿意的服務品質或智慧化目標。

由於公寓大廈的管理分為「共用部分」及「專用部分」，而物業管理公司所提供的管理服務只限於「共用部分」，在缺乏「專用部分」情況下，很難達到「知識密集型」的物業管理，故本研究導入公共工程施工品質管理制度之三級品管來建構一套完整的「查核機制」來提升物業管理公司之服務品質。

目前之「管委會」、「住戶」、「物業管理公司」，在普遍缺乏「知識型服務業」及「滿足變動式需求(on-demand)之智慧化」之認知下，要獲得完整的「知識型服務」是最可能遭遇之困難，在公共區域設施設備使用維護及其綜合管理中雖然「管委會」、「住戶」非專業人員，但「物業管理公司」因有協力廠商，可視其為專業人員，只要「物業管理公司」能充分掌握業主需求並予以制度化後，則「管委會」、「住戶」就能瞭解該建築物之管理樣貌及品質狀況，並且透過完整的「查核機制」，就可達成滿意的服務品質及智慧化目標。

關鍵字：智慧住宅、飯店式物業管理、三級品管、知識型服務業

Abstract

The resulting social progress and people continuously improve the living environment and quality of life are also more demanding, in order to meet various

needs and the relative increase the number of facilities and equipment, so the management and maintenance of buildings, also become increasingly complex, "Property Management" this one industry on the corresponding birth, due to the global financial tsunami, all walks of life in order to survive, have to refine and professional development, property management is no exception; currently Residential toward "senior housing", "smart home" and "mansion "the trend of development, management fees in the case of expensive, even with the" hotel style property management ", also failed to achieve a satisfactory quality of service or intelligence goals.

Since the management of apartment buildings into "common parts" and "private parts", and the property management company that provides management services only "common parts", in the absence of " private parts" of the case, it is difficult to achieve "knowledge-intensive" property management, this study into the construction of public works of the three quality management system to construct a complete set of quality control "checking mechanism" to improve property management company service quality.

At present the " Management Committee ", " Resident ", "property management company" in a general lack of "knowledge-based services" and "to meet changes in demand type (on-demand) the wisdom of" cognition, we should get the complete "Knowledge-based services" are the most likely to encounter the difficulties in the use of public areas and facilities maintenance, and integrated management, although " Management Committee ", " Resident " non-professionals, but "Property management Company" due to third party, visualization it is a professional, as long as the "Property management Company" owners can fully grasp the needs and be institutionalized after the "Committee", "household" will be able to understand the management of the building appearance and quality conditions and, through the full "checking mechanism", you can reach a satisfactory quality of service and intelligence targets.

Keywords : Intelligent house ; Hotel style property management ; Three QC ;
Knowledge-based services

一、前言

物業管理產業為國內近年來政府積極扶植之新興產業，2004年行政院頒布將物業管理列為未來國內重點發展的十二項服務業之一。然而，該行業因業務範圍廣泛，勞務成本佔營業額比例高，更是屬於與人高度接觸的行業，因此在現場服務與公司營運的經營上常出現執行落差，也常造成住戶對物業管理公司之服務品質不滿意，此為管委會大都採用每年簽約的主要原因。故如何透過有效的管理與查核機制來確保物業管理公司之服務品質為當務之急的課題。

二、物業管理之主要管理內涵

由於國內在「物業管理」發展上面臨缺乏社會共識，法令制度不完備、專業學術研究無法提供支援等不利因素下，使得我國物業管理的發展理念一直侷限於「勞力層次」、「單純人力派遣」、「低知識層次」的公寓大廈管理維護概念，難以形成具國際市場競爭力的大型專業物業管理公司。為了突破此一困境，實有必要對於物業管理之服務內涵做進一步探討。

「物業」始於人造之建築物，目的在於提供人類使用上的效益，本質上以提供「服務」為核心價值。而「物業管理」之目的在於將「物業」本質上的服務性，加以整體的規劃、統合，並配合經營的手法與管理的技巧，讓物業的服務功能朝向「更佳」的方向邁進，藉以發揮物業的潛在價值，進而提升人類的使用效益。以此觀之，物業管理的確堪稱為「服務業中的服務業」〔1, 2, 3〕。又「物業」本身具有時間壽命，隨著階段性的不同，物業對於人類往往有著不同的功能意義與使用上的特性。換言之，一個具有「整體性」的物業概念，是隱含著生命週期概念的運用。也因為物業本身具有這種「生命週期」的特點，「物業管理」更是因此產生了各種不同面向與階段性的探討空間。如前所述，物業管理本質上具有「整合性」的特點，應用於物業漫長的生命週期概念中，更是扮演了統合性的角色，另一方面，物業管理所針對的各個物業「規劃」、「管理」、「經營」等面向，其實就是將物業生命週期中的各項看似片段、分離且毫不相干的內涵要素，以專業的角度加以整合、企劃，以達到使「物業」趨近於永續經營的理想境界。

三、應用公共工程施工品質管理制度擬定物業管理之查核架構

由於一般公寓大廈分為「公共區域」及「住家區域」兩部分，就建設公司所提供的設備來看，因為公共區域部分之安全性，大都集中在社區的大門門禁系統與所搭配之網路系統〔4, 5, 6, 7〕，故該部分之選項規劃大都為「數位攝影監視系統」、「大門辨識系統及感應式磁卡雙門禁」、「電梯採感應式磁卡及監視系統」、「全區佈設FTTB光纖網路」及「安全警衛系統」等；而住家區域部分之安全性，則較注重居家安全之防盜、防災及瓦斯偵測系統與遠距居家監控，故該部分之選項規劃著重於「防暴鋼門」、「防盜、防災及瓦斯偵測系統」、「防盜門窗磁礮開關」、「停電時緊急發電設備提供電力之插座」及「遠距居家監控系統」等，因為物業管理之重點也偏重於公共區域之管理，尤其是設備的使用維護，對於物業管理公司管控與查核之責任就落在管委會主委與總幹事身上，若住戶不滿意時也無退場的機制，只能等到合約期滿後解約，故採用一年一聘的方式來保障，本研究係導入三級品管的方式來改善並研擬相應的成員來執行三級品管，相應的成員如圖1所示：

四、物業管理查核機制所需具備之能力與品質文件

4-1 建置物業管之三級品管〔8, 9〕

為了確保公共工程的施工品質，工程會公布公共工程施工品質管理制度，採用三級品管措施來加以確保，各級品管單位所需具備之能力與品質文件如表1所示，本研究擬將其工程三級品管之內涵加以修訂，以利應用於公寓大廈之物業管理，如表2所示。

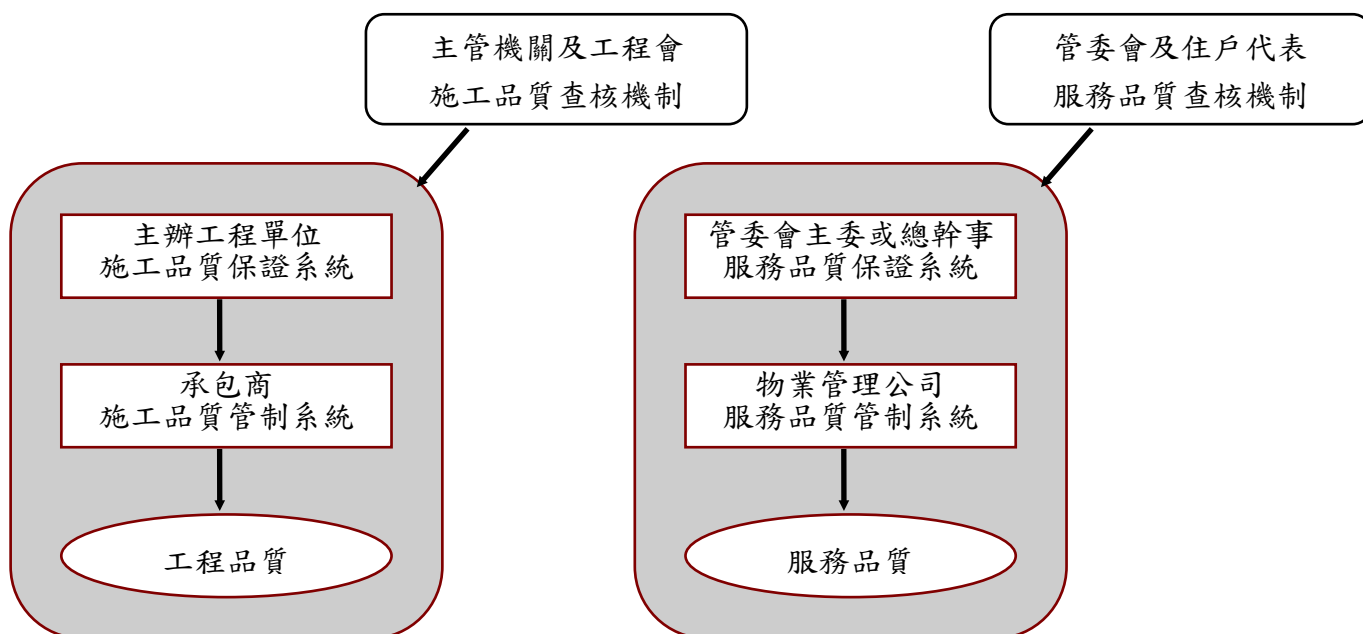


圖1 相應成員架構圖

表1 三級品管所需具備之能力與品質文件

品質管制系統 承包商	品質保證系統 工程主辦機關(或監造單位)	工程施工查核機制 工程主管機關(或工程會)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 承包商須具備能力來擬定「施工計畫書」、「品質計畫書」、「品質管理標準(QC工程表)」、「材料及施工檢驗程序」、「自主檢查表」等品質文件送審。 2. 承包商須按核准之品質文件確實施工。 3. 承包商需具備有自動自發做好工程的精神。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程主辦機關(或監造單位)須具備能力來擬定「施工計畫書」、「品質計畫書」、「品質管理標準(QC工程表)」、「材料及施工檢驗程序」、「自主檢查表」等品質文件送審時程。 2. 工程主辦機關(或監造單位)須具備能力來擬定品質文件之審查項目及合格標準。 3. 工程主辦機關(或監造單位)須需具備審查品質文件之能力。 4. 工程主辦機關(或監造單位)須具備能力來擬定內 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工程主管機關(或工程會)須具備能力來擬定查核對象。 2. 工程主管機關(或工程會)須具備能力來擬定品質文件之查核項目及評分標準。 3. 工程主管機關(或工程會)需具備查核品質文件之能力。 4. 工程主管機關(或工程會)須具備能力來擬定外部查核時程。 5. 工程主管機關(或工程會)須具備能力來擬定

	部稽核時程。	外部查核結果之獎懲標準。
--	--------	--------------

表2 適用於物業管理所需具備之能力與品質文件

品質管制系統 物業管理公司	品質保證系統 管委會主委或總幹事	工程施工查核機制 管委會及住戶代表
<ol style="list-style-type: none"> 物業管理公司須具備能力來擬定「綜合服務計畫書」、「品質計畫書」、「財務管理計畫書」、「設備設施管理標準」、「設備設施及管理成效檢驗程序」、「自主檢查表」等品質文件送審。 物業管理公司須按核准之品質文件確實執行物業管理。 物業管理公司需具備有自動自發做好物業管理的精神。 	<ol style="list-style-type: none"> 管委會主委或總幹事須具備能力來擬定「綜合服務計畫書」、「品質計畫書」、「財務管理計畫書」、「設備設施管理標準」、「設備設施及管理成效檢驗程序」、「自主檢查表」等品質文件送審時程。 管委會主委或總幹事須具備能力來擬定品質文件之審查項目及合格標準。 管委會主委或總幹事須具備審查品質文件之能力。 管委會主委或總幹事須具備能力來擬定內部稽核時程。 	<ol style="list-style-type: none"> 管委會及住戶代表須具備能力來擬定查核對象。 管委會及住戶代表須具備能力來擬定品質文件之查核項目及評分標準。 管委會及住戶代表需具備查核品質文件之能力。 管委會及住戶代表須具備能力來擬定外部查核時程。 管委會及住戶代表須具備能力來擬定外部查核結果之獎懲標準。

4-2 可能遭遇之困難及解決途徑 [4, 5, 6]

目前之「管委會」、「住戶」、「物業管理公司」，在普遍缺乏「知識型服務」及「滿足變動式需求(on-demand)之智慧化」之認知下，要獲得完整的「知識型服務」是最可能遭遇之困難，本研究之解決途徑擬導入公共工程施工品質管理制度之三級品管來提昇物業管理公司之服務水準，並非只是提供勞務，在智慧化居住空間(ILS)領域中，物業管理公司是否能提供知識型服務是最主要的關鍵在於完整的管控及查核制度，是達成該目標的不二法門，將物業管理的三級品管調整成表2所示，但在公共區域設施設備使用維護及其綜合管理中雖然「管委會」、「住戶」非專業人員，但「物業管理公司」因有協力廠商，可視其為專業人員，只要「物業管理公司」能充分掌握業主需求並予以制度化後，則「管委會」、「住戶」就能瞭解該建築物之管理樣貌及品質狀況，至於「管委會」、「住戶」之專業品質文件審查則可責由得標之物業管理公司在投標及查核簡報中相互學習成長，也可藉由因聘請專業管控查核人員來達成提昇效益及節省成本，亦即利用所節省之成本來支付此專業人員的費用，並不會增加住戶的管理費，物業管理公司也可藉

此措施來提昇其服務水準及競爭力，更甚者可以進軍國際市場，以達到雙贏的局面。

五、結論

- 一、各家物業管理提供的服務，重質也重量，務求能給住戶最好的感受，但弔詭的是，當建案從建商移轉至管委會後，管委會總是有辦法以各種理由，把原本服務好、口碑佳的物業管理公司給換掉，其實原因無他，也就是價格因素。
- 二、台灣公寓大廈管理(或稱物業管理)與都會地區民眾生活息息相關，卻長期遭到政府、學界與民眾的忽視。以致於除了一部公寓大廈管理條例外，幾乎找不到任何與公寓大廈管理相關的科學研究。
- 三、因公寓大廈的管理分為「共用部分」及「專用部分」，而物業管理公司所提供的管理服務只限於「共用部分」，在缺乏「專用部分」情況下，很難達到「知識密集型」的物業管理。
- 四、目前公寓大廈的管理，雖然委由專業的物業管理公司來管理，由於缺乏完整的管理與查核機制，因此採行一年一聘的方式，如此不管是「管委會」、「住戶」、「物業管理公司」對該公寓大廈的管理與查核體系很難累積寶貴的經驗。

六、參考文獻

1. 張文俊，「超高層建築物使用維護管理方面特性之研究-以新光摩天大樓為例」，碩士論文，中華大學營建管理研究所，2002。
2. 張金鶚，物業的世界，1990，p78。
3. 陳柏廷，「建立台灣物業管理內涵之基礎性研究」，碩士論文，台北大學地政學系研究所，2004。
4. 張家欽(2009)，「實驗計畫法應用於營造智慧化建築之研究」，萬能科技大學工程科技研究所碩士論文。
5. 何明錦，未來建築產業發展趨勢，未來生活永續建築創新論壇，工研院產業學院，2006。
6. 行政院經濟建設委員會，「台灣社會經濟環境變遷對未來住宅需求之預測研究」，2007。
7. 陳志仁，Open Network Services發展趨勢分析，網路化環境之智慧化生活論壇，2008。
8. 陳瑞榮(2001)，公寓大廈管理維護成效影響因子之研究—以台北市為例，台灣科技大學建築研究所碩士論文。
9. 行政院公共工程委員會，「公共工程施工品質管理制度之理念與導入」，2007。