

## 房地產投資與決策分析第十次上課紀錄

時間：2018.11.20(二) 9:00~12:00

地點：政大綜合院館南棟 270622 室

教授：張金鶚 老師

紀錄：林哲安

出席：張金鶚老師、王怡文、劉昱辰、黃子彤、吳彥葶、劉佳欣、林冠穎、楊元宜、林哲安、張少綺、鍾之琦、李一勤、秦子媛、黃暄雅、柴又瑄、劉文驤、葛思昊

### 主題：房地產管理

老師：相關的學術文獻上很少論及房地產的好管理，房地產經營管理跟 Business 經營管理差異為何？一個是物的 management，另外一個是 Business，很多情形是投資者買進賣出時未注重管理的價值，甚至將其閒置。從專業者的立場來看，台灣浪費很多資源，大家卻仍不斷投資房地產，可以得知房地產管理是一個很大的市場，從房地產投資的角度以觀，每次的買進賣出具有風險，而且時機很重要，如果身為房地產投資者，經營 10 個 properties 可以當個包租公包租婆，可是跟正規的房地產投資是兩回事，所以有必要更深入討論房地產管理；基於消費者的立場，如何判斷好的管理跟經營，好的居住品質為優先考量，而投資目的是在於獲利，這兩件事情衝突的時候，生活品質比獲利來得重要，所以隱含著如何判斷找出好的管理，對於房地產管理判斷精準與否，要是判斷精準的話，雖然未必賺錢，但是從消費跟投資角度來看，物業管理扮演著一個關鍵的角色。

就投資角度以觀，買進賣出房地產時，投資者承受相當風險與負擔交易成本，把房地產商品化的情況下，並未基於居住使用的立場，我在蘋果日報專欄撰寫了兩篇文章，由於過去的研究在這個領域上應用地不太理想，因此如何從不同角度判斷好管理，可以從社區管理的困境與因應著手，房地產管理包括物業管理、辦公室商業大樓管理，而此處著重於住宅的管理，管理的困境第一個先了解公共設施，特別是公寓大廈的集合住宅的公共設施，房地產管理的其中一部份是硬體管理，另一部分是鄰里意識，也包括 service，像是住戶的收取信件、安全的保障，可以從上述項目觀察是不是好管理。

就投資房地產角度來看，高公設比是好產品嗎？當然現在大家直覺判斷公設比越低越好，認為公設是多餘的，但是不盡然，目前公設比是 30% 左右，過去則是 10% 到 20% 之間，但是因為頻頻發生火災之後，基本要求是兩個安全梯，於是公設面積愈來愈大，公設面積分成兩個部分，一部分是必要

性公共設施，例如梯間、Lobby、屋頂突出物；至於另外一部分是非必要的公共設施，包括游泳池、圖書館，基於管理的意涵，非必要性公共設施採使用者付費的方式，便衍生了排他性跟不可排他性。公共財稱為 public goods，而地方政府政府提供的公共財稱為 Local government local goods，而不可排他性公設的收費方式是課徵房屋稅跟地價稅；另外一種是 club public goods 俱樂部財，必須付費才能使用，俱樂部財隱含著在使用管理維護上會遇到更大的挑戰，未妥適處置俱樂部財的話，將會引起居民之間的紛爭。

管理維護的困境牽涉到集體行動，讓住戶之間產生共同的意識，這就是管理維護的關鍵所在，比方來說，就像是一個公司經營管理模式，那麼跟社區的管理跟公司的管理之間有什麼不同？properties management 跟 business management 有什麼差別？其實有很多理論是可以相通的，所以 management 的 theory 能夠套用到 properties management 跟 business management，在經營社區過程之中，到底要自己經營還是委託經營呢？自己經營可以避免代理問題的發生，若是委託經營的話，容易產生委託的困境，而且代理跟不代理隱含著專業跟非專業，折衷的作法是一半代理一半不代理，自己經營管理的優點是減少代理成本並且凝聚社區意識；還是採行委託經營，雖然會增加代理成本，但是委託機構的專業知識較多，便能提升管理的品質，於是衍生部分委託代理狀況的情形，基於不同的社區型態、社區規模之下，會產生各種不同的經營管理結果。

實際上房地產的專業管理知識是可以套用在公司治理，或者運用一般商業管理理論套用於房地產管理上，那麼房地產管理到底是不是一種專業的知識？是不是一個專業的學科？顯然看起來不完全是，可以試著思考如何借用不同的學術理論或完整知識體系，以應用於房地產，相信這是一個值得思考的問題。房地產管理面臨集體行動的困境之下，可以選擇全部代理或部分代理，但是這牽涉到願意付出管理費的多寡，或者社區的規模大小程度，皆是影響集體行動跟管理模式之間的關鍵因素，不過也能由此判斷社區管理的好壞，好管理是社區意識好、管理品質也很好、管理費也很少。

我寫這一篇的第一個想法是「管理困境的因應」，我要特別強調的是社區管理跟公司的管理有什麼差別？差別在什麼地方？社區管理基本上是 nonprofit organization management，而這跟 profit organization management 是不太一樣的，有很多非營利管理的理論套用在社區管理上，但是要清楚辨別 Business management 跟非營利組織上的差別，在學說上有很多理論模型的分析。基於投資的立場上，在租屋市場中買進賣出，經營也是很重要的，而自住依賴的是社區管理意識，雖然投資跟消費對於

房地產管理來說有點不太一樣，但是背後的邏輯是一樣的，一個是買進、出租、經營再賣出，關於經營這一個面向，現在租賃專法規範的對象是租賃管理公司，台灣房地產經營跟國外差別很大，台灣是散戶經營，房東自己當房東，所以經營沒有規模經濟可言，造成房屋容易閒置，在台灣的租屋市場不發達的情況下，政府發現空屋很多，所以產生興建社會住宅的想法，採用包租代管的方式予以維護管理，在包租代管之下，國外都是 agent 在管理，從投資角度來看，不用自己承擔風險，買進交給專業經理人，然後再賣出。

由於政府需要增加社會住宅，但興建不易，故需多利用空閒住宅，所以必須包租代管，散戶的經營是不具太大的可能性，再仔細看租賃條例，大部分都是在講物業管理、agent 這件事情，租賃專法不是在講租賃，而是在講包租代管這件事情，看租賃專法的內容會發現此困境所在，很多個人房東是沒有效率的，或者造成地下黑市，政府試圖透過租屋管理公司，能夠讓租屋市場透明化、制度化，減少租屋黑市的產生。

另外一篇也談論怎麼樣是好的管理，這牽涉到剛剛講的規模經濟，另外一部分是面積混合，住戶的異質性越強，管理品質越不容易，相對地，住戶的異質性越低，管理的品質越容易提升。但是怎麼樣觀察住戶的異質跟同質相當困難，但是可以用一個比較簡單的方式觀察，每一戶的面積大小隱含藏著住戶的負擔能力，予以判定該社區異質的程度。由於買房講求的是總價而不是單價，所以怎麼樣衡量產品定位，其中分為兩部分，一部分就是主力坪數的定位，另外一部分就是面積的離散度，但是由於建商必須大小通吃，於是在產品規劃階段隱含著 portfolio 的邏輯，在過去的社區之中，雖然有主力坪數，但離散度也不會那麼大，從社區混合度來看，面積離散度較小的社區，住屋品質是比較好的，坪數離散度或社區混合度越大的，居民滿意度越低。主觀滿意度的項目包含鄰居之間的關係，客觀指標像是社區火災的頻率、竊盜案多寡、清潔維護的品質，其建立了社區品質的衡量水準，於是綜合主觀跟客觀指標之後，其隱含著社區混合度，像是比較複雜的線性結構剖析、線性方程式，這是在學說上討論得到的一個結果分析的方法，主觀跟客觀的滿意度跟社區的混合度有直接關係，哪些是因果關係，paper 有提到，一方面是給同學深入了解物業管理，有很多的理論跟方法探討社區管理維護的好壞，好的管理的之下會使收入增加，而規模經濟也得到一個好的效果。第一個問題就是投資房地產之後，怎麼樣看待房地產管理，買房之後管理維護的模式，管理維護的費用、管理維護的組織架構皆需要重視。

我退休之後很注重飯店式管理，不只是 security、停車 service 之外，

還有生活起居都是飯店式的管理。集合式社區集體行動在一個好的社區管理是可以被實現的，社區的集體行動可以產生很大的效益，有的管理公司開始進行這方面的管理模式，社區的寧靜性像是門禁，管理員就扮演著很重要的角色，主委也扮演重要的角色，但是管理員跟管理公司、管委會到住戶大會，易發生雙重代理的問題。怎麼樣的模式減少代理上的爭議，如果能夠真正了解管理模式所造成的管理品質的差別，判斷一個好的管理維護隱含著對於房地產投資有更多的選擇。

早期沒有管理維護的公寓，每戶都是各自獨立的，現在慢慢產生有社區的意識，傳統的透天厝、連棟的五層樓公寓基本上是沒有社區管理維護，投資房地產時，有沒有管理就是第一個選擇，沒有管理的早期公寓其實公設比就很小，完全沒有公設或者只有樓梯，梯廳也很小一塊，公設比不到5%、10%，另外一種是在有管理維護的情況下，不同管理的模式下又會是如何？好的物業管理是像飯店式管理，因為規模經濟並非預期增加那麼多的費用，在不同管理維護的產品型態之下，每個社區的管理費跟帳目透明度，可以觀察社區的好壞。房地產五大要訣裡面，時機、價格、區位跟產品相當重要，但是管理亦是不可忽視，所以大家簡單表達對於好管理的意見，會不會改變管理對於房地產五大投資要訣的優先考量順序，希望大家有多一點自己看法，如果你有住過管理維護的房子，那你會有什麼看法？對於投資來講又是什麼樣的角度？文驤覺得呢？

文驤：我在日本投資的房地產，在沒有管理員也沒有收垃圾的情況下，每個月要繳的管理費將近 2000 多塊。

老師：幾坪呢？

文驤：大概 30 坪，當初我在買房的時候，大概 15 年就會做一次大拉皮，在台灣比較沒有像這樣的共識，我在日本投資的房地產屋齡大概是 30 年，但是看起來跟台灣 10 年以內的房子一樣。

老師：佳欣覺得呢？

佳欣：我自己覺得非必要性公共設施像是游泳池還有健身房，去看房子的時候會很興奮，就自己的經驗中，沒有考慮到管理維護的成本，因為像我們的社區是三棟大樓連在一起，基本上游泳池是俱樂部財，所以採使用者付費的模式，以月計價，但是後來使用的人太少了，而且當初在建設的時候沒有考慮到人口規模，導致最後公共設施荒廢。

老師：所以也可以思考是災難的來源。元宜呢？

元宜：因為我們家以前住的都是公寓，所以沒有管理維護的問題，但是我之前讀大學的時候，住宿是有管理維護的，我覺得沒有差很多，所以我那時候就不覺得管理很重要，因為我自己都是住沒有管理的房子，而且我之後如果要外宿的話，物業管理公司正在興起，而且包租代管也有提供裝潢服務，

交給他們的話，也有幫忙收垃圾或洗衣服，所以關於管理這方面的話，自己是比較難管理的。

老師：大家就投資角度來看的話，現在台灣的模式是買房後自己經營管理，那比較少買房的話，就交給物業管理公司經營管理，現在政府為了鼓勵或引進這個產業，所以制定租賃條例加以規範，買房子到底是要自己管理還是要交給別人管理？值得大家去注意這一部分，來，思昊。

思昊：可以先換這邊說嗎？

老師：好，子彤來。

子彤：我上個月進電梯的時候，有一張公告上面寫著：5樓有一個住家拖欠管理費三個月，大概兩萬多台幣，於是管理委員會的委員要對該住戶進行法律訴訟，並停止對於這一戶的包裹代收、使用車道的門禁，直到他繳完這一筆費用為止。如果在大陸的話，可能就不會執行得這麼嚴格，我感到蠻特別的，但這些禁令貼出來的時候是蠻嚴肅的，不過對於繳管理費的實際情況我也不太確定，可能大家是沒交也沒貼。

老師：蠻有意思的，來，怡文。

怡文：大樓的管理維護不論是要自己管理或者要委託管理，都是住戶或者區權人討論的結果，當然他們也可以討論之後，認為有一些設施的維護管理成本太高，所以在管理上直接不管，但我覺得對某一些人來講也不太公平，因為在買房的時候，我可能是有考量過管理維護，我是願意支付管理費的，但是大部分的人沒有好好考量過，所以他們進來之後，反而不使用那些設施。像是我之前在北大租房子的時候，基本上游泳池都是荒廢的，大家都沒有考慮好是不是需要這樣的公共設施，所以對於少部分想要使用設施的人來講有點不太公平。反觀學長在日本投資的房地產，他們將公設交給管委會，所以買房的時候要想清楚，如果不用公共設施，就不要買會比較好。

老師：你知道北大附近的社區存在著什麼問題，長期的投資客想要自己當房東，但是租金也沒辦法太貴，而且租房子的同時要負擔公共設施的費用，那就會很貴，問題是房東也不住在那裡。所以可以區分自住跟租房的情形，在一個社區之中，租房的比例愈高，該社區愈沒有社區意識；然而社區意識是如何形成呢？我們曾經比較台北跟香港，香港的物業管理非常嚴格，而且有很好的法律制度，而台灣有公寓大廈管理條例，但比較沒有強制性，罰則沒有那麼嚴重，於是相對香港來說，台灣的社區意識比較強，香港的社區意識依靠法治，所以是制度的 approach，因此跟社區意識的 approach 是不一樣的東西，但是孰好孰壞呢？由於上百戶上千戶都是依賴制度加以管理，但是小的社區規模來說，人為管理也是不錯，所以在這兩者之間，沒有絕對的社區意識或者是制度，OK，彥葦覺得呢？

彥葦：基於管理維護，社區提供的公共設施不多，所以我認為公設比較多的話，管理維護才相對重要。像我現在住的社區是在汐止，有兩千多戶，至於另外一個社區有到K棟，一樣也是具有管理的社區，但是沒有健身房或游泳

池之類的公設，管理費一樣都是要繳 2000 多塊，但我們用得到的服務就只是代收包裹而已，可是我們社區樓下就有 Seven 跟全家，但是另一個社區的管理費兩千多塊，一樓也是開店家的，不過全家寄店到店的運費只要 60 元，通常大家都會寄店到店，所以對我來說管理維護相對不重要。

老師：那你不覺得你繳管理費是白繳的嗎？或者是很貴划不來？如果管理費是 2000 多塊的話，那是肥缺。

彥葶：我最近看到電梯有貼公告，因為戶數太多，所以代收包裹有尺寸限制，也不接受冷凍包裹，那我覺得既然這樣的話，底下就有全家跟 Seven 還相對方便一些。

老師：這樣子的管理維護很有意思，規模對於管理維護很敏感，來，昱辰。

昱辰：我覺得管理在消費跟投資上考量的點不一樣，如果是以投資來講，我認為時機、產品、區位、價格在我的考量更多一點，管理可能會放在最後面，如果是以消費作為考量，管理其實蠻重要的，因為像我現在住的地方，常常會有住戶違規，或者車道逆向行駛的問題，那如果沒有好管理的話，這種情況就會越來越嚴重，變成一個人違規，大家也跟著相繼違規，公共設施的使用情形就會變得很混亂。然後另外一個就是管理模式的選擇，會因為社區的凝聚力程度而有差別，如果今天是同質性較高的社區可以更有機會自己管理，因為社區的凝聚程度比較高，大家也比較願意參與社區事務，所以自己管理會是一個比較好的選擇，而且對於社區的事物有參與之後，也比較容易遵守規範。但是社區混合程度比較高，可能是都更宅或者是危老重建，像是上次報告有提到潤泰雙子星，社區混合程度高的社區衝突會更多，對於自己管理就會比較有困難，所以此時委託管理會是一個比較好的處理方式

老師：剛剛講投資跟消費的處理方式是不一樣的，不論是房地產投資或是自住，物業管理都是很重要的，那麼希望大家想想，來，一勤。

一勤：因為我有住過大規模的社區，也有住過沒有管理的小公寓，小公寓是沒有電梯的，就只有樓梯而已，可能住戶在樓梯上都會相遇，因為戶數又少，所以很容易產生情感上的交流，因此凝聚力較好，社區意識也很強，對於建築物都會保養、維護其硬體設施，可是規模大的社區也有個困難點，因為社區的人很多，所以對於公共事務很難達成共識，規模大的社區比較需要委外管理。

老師：你住過有管理跟沒管理的社區，那你會選擇哪一個？將來你選擇的時候，管理是不是一個很重要的指標？

一勤：我都不排斥，因為我之前住過大社區，會有熱心公眾事務的住戶幫大家解決公共事務。

老師：很看運氣，來，子媛呢？

子媛：我覺得在管理上比較大的分歧點，在於自住還是租給別人住，以學生租房的觀點來看，房東希望隔越多間越好，甚至如果沒有管理費的話，對他來

說是更好，所以我覺得會產生比較大的落差，在報酬跟管理的選擇之中，如果是投資的話，一定會選擇報酬，如果談到如何促進讓房東重視管理的話，會比一般的自住住宅市場的管理還更重要。

老師：包租代管在管理上更重要，自住比較不重要嗎？

子媛：因為我覺得自住的人是自己選擇。

老師：不過跟剛剛那個邏輯有點不太一樣。

子媛：因為自住的人是自己選擇，所以要不要管理維護是自己的事情，因為租房子的人，雖然可以用租金去選擇，但是有很多時候我們是被動的。

老師：不過這兩個模型有點不太一樣，一個是投資的管理，一個是 agent 的包租代管，收房租交給 agent 就好，燈泡壞了就跟 agent 講，包租代管全部都幫忙處理，事情結束之後房東拿錢，一種很乾淨簡單的房地產投資模式，這是很重要的。今天有管理跟沒管理的生活品質完全不同，剛剛一勤在講說兩個好像差不多的時候，不，我覺得住在有管理的房子，就要付出多一點成本，所以我可以得到較好的居住品質，剛剛彥葶說，付了管理費但是服務很少，那這樣就沒有管理維護的意義，怎麼樣去選擇一個好的標的物，並且管理扮演著什麼角色，投資跟消費是不太一樣的邏輯，大家可以想想看，來，冠穎。

冠穎：我之前自己在外租屋的經驗中，住過有管委會的社區大樓，也有住過有委外機構的套房，像是半飯店式管理，不過我也住過完全沒有任何管委會的公寓，由於公寓只有少數幾戶，所以居民之間容易有凝聚力，大家對於公共空間一定會有基本的維護，居民之間也有共識，不過像是之前有管委會的社區大樓，雖然支付了管理費也使用了公設，而且公設也維護得不錯，但是對於公設的維護在召開社區會議的時候，基於人數多，常常達不成共識，可以在電梯間的公告看到本次會議無法達成共識，所以又留到下一次會議處理，覺得耗費很多時間成本，因此該處理的公事遲遲無法解決，管理維護費就這樣浪費。之前住的飯店式管理住宅，個人覺得是比較方便的，我住的那一年都沒有遇過房東，我也不知道我的房東是誰，因為跟我簽約的是委外機構，在管理方面，像是一個中間的角色，他們對外負責住戶，對內負責房東，而且提供的服務有進房打掃，甚至包裹還配送到房間門口，個人是覺得蠻方便的，住完之後，我是覺得沒有管理有沒有管理的好處，但我還是覺得我會選擇管理的房子。

老師：個人經驗還是要體驗過後才知道如何選擇，來，又瑄呢？

又瑄：我覺得如果是自住的話，我們家是傳統的社區大樓，是退休之後的人負責監管，所以管理沒有那麼專業，有時候大門都是直接開著的，像我們家也沒有健身房或游泳池，不過相對來說，管理費就比較便宜，然後比起自住的話，就租房的管理更重要，因為租房的話，會想說房子不是我自己的，公共空間就不會維護，所以就買房子跟租房子而言，租房子的管理會更重要一點。

老師：一樣是不同的想法，少綺呢？

少綺：我覺得管理很重要，我想分享我們家的情況，我們家前面有一塊基地，是一棟 18 層的華廈，可是只有 16 戶住戶，導致我們的管委會同一個，管委會很有錢，所以可以享受到很好的服務，因為他們的資金很多，像是垃圾隨便丟，他們再幫忙分類，所以給大家一個參考，如果以後買房子的話，有管委會是很不錯的。

老師：好，這是 free rider，之琦。

之琦：我是以買房角度來看，管理是可被預期的，如果戶數很複雜，面積又分散得不平均的話，其實管理成本很高，所以如果是我要買房子的話，我會盡量挑選坪數混合程度不高的住宅，戶數也不要太多。

老師：戶數不要太多就沒有什麼管理，或者管理成本就很高。

之琦：中型社區我就覺得好一點。再來現在公設比很高，所以管理公設也需要成本，雖然有社區規範系統，但是沒有社區意識，像是我家社區有一個很熱心的阿伯擔任總幹事，負責很多公共事務，如果有社區意識的話，社區媽媽會幫忙處理垃圾，比委外管理還要有效率。

老師：好，暄雅呢？

暄雅：因為我之前在北大的時候，就是住社區，但是聽前面同學講的，大家好像都沒有很喜歡管理，可是我覺得管理還蠻好的，因為我現在住的是公寓，所以都不能網購也不能收包裹，另外一點是管委會有時候可以幫我們處理其他住戶製造的問題，像是我現在住在公寓，因為樓上很吵，我只能去敲門跟他說很吵，這樣可能就會造成我們之間有嫌隙，但是如果有管委會的話，我就可以去跟管委會說，如果有一個中間溝通的人，住戶之間的關係會好一點。

老師：這中間有管理品質跟管理費的關係，管理適當比較好，哲安。

哲安：我覺得如果是要買中古屋的話，可以到現場看管理到底是好還是不好，如果是要買新成屋的話，可能就會有點風險，要看物業管理公司的專業、管理品質以及管理人員好不好，如果社區有管理委員會的話，就要自己監督或者是要親身參與整個社區的管理，如果要有一個好管理，感覺是自己親力親為會比較有保障，但如果自己沒有那麼多時間的話，就要看一點運氣，然後最重要的還是鄰居，鄰居能夠製造的外部性問題感覺蠻多的，而且而且有的好像也不是物業管理公司或者是管委會單方面就可以給予制裁或者是進行維護，所以鄰居這個問題比較難捉摸。

老師：不容易選擇啦，怎麼來判斷鄰居這件事情，當然你不能說對面住了誰就不買，這個也很尷尬，所以有什麼想法就可以去想想看，來，思昊。

思昊：從我家例子來說，物業管理是很重要，因為我們社區有 2000 多戶，第一期是大家自住的，而第二期是一半自住，一半是出租，住戶很多情況需要有中間人來協調，像是物業管理公司就可以居間協調。

老師：一方面大家根據自己的經驗來回應這件事情，一方面又發現自己經驗的薄



弱，可以擴展自己的經驗之後，借鏡別人的經驗再調整才是比較完整的想法，我不曉得大家知不知道美國管理費占房租的比例，要不要猜一下？

老師：你知道他們的管理費是多少，知道嗎？50%，房租隱含有很多物業管理的費用，事實上他們很在意 maintain 這個房子，因為品質是很重要的，相對於台灣來講，管理維護的費用大概是 5 到 10%，管理維護在台灣因為不重要，所以管理費很低，但是在國外，例如美國的 50% 是很常見的比例，所以可以發現有管理跟沒管理的差別。管理品質的好壞決定管理費的多寡，另外一個是制度面，大家都認為鄰里意識很重要，但是鄰里意識是塑造出來的。最後一個結論是部分委託管理、部分自己管理，自己管理會產生社區意識，但委外管理會增加社區的品質，社區在中等規模 100 戶上下是最好的。如果要成立物業管理公司或是投入該領域，而這一領域會慢慢地形成好的 business，雖然物業管理公司在台灣是很低的水準，像是退伍退休的人員不是很專業，但是將來都要取得證照，我們有旅館系，現在還缺乏物業管理系，值得投入或者去了解這個行業，在香港物業管理是需要證照的，而且是有世界性的證照，大家可以想想看這個部分不管是從 demand side 還是 supply side，物業管理扮演著什麼樣的角色，因為時間關係，我們接下來還有一個 paper 還有兩個個案報告，好，休息一下。

### 【文獻導讀】

A Review of Service Quality Research in Real Estate(報告人：張少綺)

老師：有什麼心得？

少綺：其實是一篇蠻好懂的 paper，就是把服務品質很有系統得整理出來，文章後面也有提到房地產變化多端而且是很細微的，蠻值得繼續進行延伸的研究。

老師：很好，同學有沒有什麼 comment？房地產研究當中有很多都是量化分析，但這篇是質化的分析，服務品質雖然是很重要的，但並未被投入更多的研究，而房地產的服務跟其他服務業是沒有太大的差別，上一堂課講的是物業管理，物業管理的品質是很重要的，支付管理費的代價跟服務品質之間的關係也未被深入討論，服務品質要如何衡量？物業管理的主觀跟客觀品質對應到管理費，其實是一分錢一分貨的關係，房屋仲介的服務品質跟價錢之間的關係也需要深入探討，對估價師、地政士、代銷業者跟建商的服務品質到底如何？

服務品質未被明確認知是蠻令人遺憾的，房地產界的服務品質可以再被細分探討，不只局限於建物面積，如果將來要投入該產業的話，如何加強服務品質以獲得消費者的信任，是一件很重要的事情。

我曾經想進行房地產消費者平台，如果發展房地產服務品質的量表，覺得大家買不買單？由於房地產界卻沒有這種東西存在，所以隱含著有很大的潛在市場，大家還有 comment 嗎？沒有的話就進行個案報告。

【個案報告】潤泰代官山(報告人：劉昱辰)

老師：很特別的地上權的案子，大家有沒有什麼 comment？

文驤：老師，我有一個疑問，地上權是設定給建商，然後建商再跟我們簽約？

老師：其實就是租賃，跟京站一樣，京站是 45 年，是拿到三個契約：20 年、20 年跟 5 年，而這個案子只是給了一個使用權的合同，所以就是建商分租給你的意思，但是 25 年跟 65 年的價格差到 38 萬跟 70 萬之間，你覺得划得來嗎？地上權的案子大概是所有權的 7 折，這樣來講的話是貴很多，裡面還是問題重重，內湖有很多違規的案子，像是商變住宅，都市計畫規定商業使用，不得作為住宅，但是可以往下走，不能往上走，可以注意土地使用計畫書怎麼規定的，不過這個案子是蠻大膽的可以這樣銷售。

昱辰：附近蠻多類似的案子，使照也是登記為事務所。

老師：但是附近不是地上權的，地上權應該更不好賣，大家可以想想看不同的案子有什麼賣點。

【個案報告】中山文華(報告人：張少綺)

老師：你覺得年增值多少才能投資？

少綺：我覺得沒有什麼增值空間，他應該是大同區的價格之冠。

老師：但是賣那麼多戶的話，是投資客還是自住客？

少綺：我覺得是投資客，晚上沒有什麼燈點亮。

老師：投資客這麼不會算嗎？小坪數的投資客比較多，大坪數的投資客比較少，但是大坪數成交有 10 戶，這樣還算是比較多的，增值空間只是多跟少的問題，不太可能是 0，假設要打平的話，每坪的增值空間是多少？可以跟周圍歷年的房價指數比較看看，而這個算法顯然是太過簡化，可以訪談附近住戶，或者網路上討論看看，培養自己投資或消費眼光，那邊類似產品的價格會差很多嗎？從好時價的資料來看的話。

少綺：差了 15% 吧。

老師：這是實價登錄的嗎？

少綺：高於周邊行情已經是用成交價計算。

老師：所以在實價登錄裡面，這已經有 28 戶成交，成交應該就是行情。

大坪數的投資客好賣嗎？小坪數也許好賣，但是也要兩千多萬，大同區不像信義區是別的地方搬過來的，都是在地自住的，你有實際進去過嗎？

少綺：有看過，還不錯，但是覺得價格太高。

老師：希望大家可以從不同角度學習房地產的價格行情。