

## 住宅市場與政策第十次上課記錄

時間：2007/05/07 (一)14:00 到 17:00

主持人：張金鶚張老師

地點：政大綜合院館南棟 270622

記錄：紀凱婷

出席：張金鶚張老師、張桂霖、鄧筱蓉、黃文祺、邱于修、郭益銘、張維升、紀凱婷、施甫學、游適銘、翁業軒

### 上課記錄討論

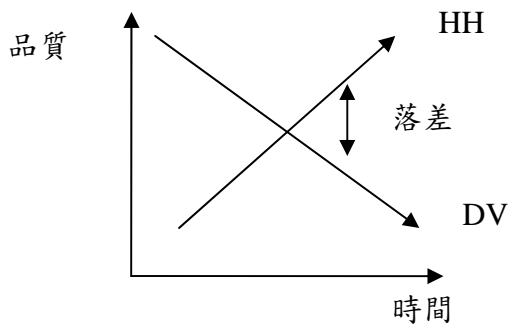
#### 張老師：

在住宅利用上是需要更應關心住的舒不舒服，在建築上很重視住宅使用的設計，因此如何使住宅符合居住者使用，首先，居住者要想清楚自己的需求，更須考慮整個家戶的使用需求。另一個住宅利用核心是住宅的管理維護，這個部分對於住宅越來越重要，其未來的商機也很大，經建會把物業管理業當做 12 項主要策略性服務產業之一，顯示其產值可觀，雖然我們現在仍未感受到物業管理的強大，但是現今有一些學校開始有設立物業管理系，不過管理維護要成為一個學系仍有疑慮，在技職學校是提供了一個就業訓練，培訓作為公寓大廈的管理員，現在很多飯店式管理的講法，而餐飲服務也成為一個科系，是走向服務業的一個想法，但此並非我們要追求的核心，從使用到管理維護，兩者是不是同一個人，先從使用者角度再來看管理維護面。

一個家戶在一個房子住了多久?(一家戶住了多少個房子?換屋次數)，另外一個房子有多少家戶住過?此二種說法到底有什麼涵義?先回到住宅使用來討論，住宅使用過程中，有三個使用變遷：住宅單元本身(housing unit)的變化，新的房子慢慢衰退、折舊、改裝；而使用者家戶(user)的變化，家庭有了小孩，因而增加成員，然後小孩長大以後離開家庭，或者成員老化的過程。住宅本身和使用者家戶兩者間都在變化，就須考慮如何使住者適其屋，使兩者配合得當，讓住宅成為很好的容器；另一個是鄰里單元(neighborhood)的改變，居住並非僅住一個空間，能包含附近環境、鄰里空間和設備等等。希望能找出一個比較好的情境，使住宅產生一個良性的變化。

一開始的落差是房子的品質大於要求的面積，因為如果需求的面積是剛剛好滿足的房子，可能很快就需要搬遷，例如是兩個人的新婚家庭，考量到未來可能會生小孩，所以一開始的兩個人需求是 20 坪，但是會買大一點的房子，可能買了 30 坪的房子以因應可能增加的需求，因此慢慢的家庭增加一個小孩，在空間還足夠的情況下，仍然不會搬遷，可能在家庭成員增加為兩個小孩時才會搬遷，或者等到小孩長大，需要分房的時候，就會搬家。因此居住一段時間後，往往因為不能滿足需求而通常會想搬遷。當然還有年齡、偏好、工作變動等其他因素影

響著居住的搬遷。



一個家庭換過多少房子呢？一個家庭可能一輩子只住過一個房子，這樣的情況通常是人去忍受房子的不好，或者一直維修房子使其達到滿意的居住情況。而為什麼有些家庭一直換房子呢？有些人住房子能夠居住的比較久，住得越久代表人的適應性高，例如早期的人就較少換房子，雖然可能是沒得搬，但是早期三合院的房子的確包容性較強，可以容納很多人生活，有些房子是無法調整的，無法調整的房子就容易被很多家庭住過。

我們適應一個住宅需要花很多時間，住宅本身慢慢變化，很難一直達到一個滿意的程度，我們怎麼樣來看問題的產生，台灣住宅是如何？北部南部住宅使用的觀察，衍申出對我們對住宅使用的關心，怎麼讓住宅使用有更好情境，有怎樣比較好的解法，會有怎麼樣的困境存在，使用者變化是怎麼樣？面對自己的家庭會有怎麼樣的想法？住宅使用是我們關心的核心。

一個房子大概會住十幾年左右，但是有些地點的房子會住的比較久。顯然，房子跟鄰里環境很有關係，孟母三遷即是如此，住在一個好環境就會比較不想搬。從鄰里環境來看，剛開始就買重劃區、或新的社區，需要很久的時間才會成熟穩定下來，一開始人口很少，慢慢有人搬進去，一個重劃區從新到舊，大概要三五十年，等到好的鄰里環境出現，可能家庭也慢慢老化了。如果讓你選擇，你會選擇新的或舊的社區，選擇新的社區，會有很多公共設施的缺乏，就要花很長的時間去經營；若是選擇成熟的社區，則非自己經營出來的，就沒有在地人的感情，但是相對的，進去這樣的社區很容易接受鄰里環境。若是選擇舊市區，與老舊成員的適應就需要一段時間，但是比起新社區還是容易一些。你對於鄰里環境如何選擇？有沒這樣的經驗或感受？從家庭的變遷到鄰里變遷，這樣的變遷想法，背後隱含著家庭或家戶選擇的社區是不同的，試圖想要先從觀察台灣人如何選擇房子、鄰里，再來談怎麼樣是比較好的選擇。

先從住宅使用的長短，即居住使用的長短來討論，再來談滿意度。如何衡量一個好的鄰里、社區，老社區沒有一定不好，但是若一個社區中的家戶搬遷頻繁，大概不是一個好的社區。一般來說，一個房子大概五十年被拆掉，如果一個家庭住過一個房子、兩個房子或者三個房子以上，那這樣的家庭對房子就容易沒有感情存在，因為住久了才會有感情。把一個房子放大到社區也是一樣的道理，一

個社區居住者居住的越久，就會有很好的文化在背後，因此一個社區搬進搬出很多，當然對社區不好，但是不搬遷背後是否隱含人為了適應環境而降低需求水準？當然可能背後也隱含住宅改建或管理維護良好。怎樣來觀察住宅使用狀況，這裡面試圖從觀察住宅使用的困境，來做一個好的調整。因為怎麼達到一個住宅好的使用是我們的關心的。

先回答第一個的問題，一個鄰里環境搬進搬出的情況，還有住宅使用的長短。若一個百戶的社區，住在裡面的人平均住多長時間，雖然跟住宅蓋好多久有關，但是若是老社區，平均住的很久是好的，如果住的時間都很短，就表示變遷頻繁，如此可以衡量社區鄰里的狀況。住宅使用的滿意情況會影響住宅使用變遷的基本狀態，雖然住宅使用變遷跟個人的偏好有關，但是如果大家真正細心去觀察住宅的變遷，就可以感受住宅使用好壞的衡量，因而透過住宅使用好壞狀況來衡量社區或住宅的好壞。

台灣內在環境不易變動，勢必要經過搬遷的調整，因而想要了解現在台灣家庭住宅使用的狀態，可以從一個家庭住了多久會搬遷來描述。一個人或家庭住了多久會搬遷，為什麼？什麼樣的人？家戶特質為何？因為年輕嗎？還是因為個人生涯規劃(就業機會)所以容易搬遷呢？還是環境所造成的？最好的 life cycle 是什麼？為什麼有人買一個房子搬進來，兩三年就搬出去？通常搬遷成本高，所以不應該是短期的搬遷，在不用搬遷成本下，較容易調整自我的需求，最好是永遠的居住，不用搬遷對家戶是較好。回到最原始的想法，住宅使用目標應該是長居久安，是讓社區有更好的凝聚。因為工作、就學會有較長的通勤距離，有些產品如宿舍當然是臨時性的住宅，或者是在工作地點附近有第二屋(second home)等等的住宅使用。

從這個角度來看，不同環境鄰里環境的討論，一個房子被多少家戶住過？一個家庭住了多少房子？從住宅使用到鄰里環境有怎樣的變化，長期應該有兩個追蹤調查。在我們最近需求案的調查資料中，大概 11 年左右搬遷，英國每個家庭每 6.6 年搬遷，不過華人文化重土安遷，但是比起國外，我們對裝修改建部份做的比較不好。華人動態資料庫(panel data)，觀察追蹤同一個家庭的變化，每年固定抽樣一千多戶，現在觀察了六年，華人動態資料庫當然有不同的切入點，有人關心這個調查的教育、經濟部分，我們則關心住宅部分。從統計計量的角度，資料有點被截斷的現象，每個家庭的搬遷狀況不同，你觀察時該家庭已經住了十年，但是在觀察的第二年後搬遷，或者是另一個例子是有一個家庭是經常搬遷，但是剛好調查的這六年期間未曾搬遷。以上是對家戶的追蹤調查。另一個是家宅的追蹤調查，即每年都觀察這個房子，每年對同一個房子照相作紀錄，相較起來，房子不會動，人是比較難追蹤的，家宅的追蹤概念有點像標準宗地，就是看每年的變化，從房子的追蹤調查，來了解變遷的想法，再從中對於住宅使用狀況的調整

希望文祺當初想回答的主題，是觀察家戶住宅使用的狀況，探討什麼樣的家庭在什麼樣的情況會搬遷，所以左邊項是搬遷與不搬遷、住宅本身的標準衡量或

者居住年期等，在分析中，當然要控制一些因素，例如工作改變等，不知道大家對這個議題看法？

**文祺：**要了解搬遷上的差異及住宅的變化，有遷移者的特徵、家戶的特徵或者是鄰里環境的變化，但是這些因素的互動的關係還要看怎麼解釋較適當。

**張老師：**我們過去文獻花了很大的力氣在研究遷徙現象，住宅使用要調整時，會採取整建維修方式，若無法整建就會變遷，這就是家戶跟房子間的調整。可從屋齡的變化來看房子的變遷。

**文祺：**居住時間長短可能是人的關係或環境的關係，要如何定義是哪個一個因素影響居住時間呢？

**張老師：**左邊項可以放入居住時間長短，即探討幾年會搬遷。這樣的資料是右方截斷，所以資訊會不完整，為了讓資料不會有樣本選擇性偏誤的情況，美伶文章也利用了存活分析方法來解決。當找到影響居住時間長短的原因，知道什麼樣的人會搬遷之後，就可以估算一個地區有多少人會搬遷，試圖想了解一個地區是怎樣的居住使用狀態。居住時間長的背後隱含投入越多的管理維護成本，若房子本身的維護不太好就難維持，有時候管理維護可能是心血上的付出或者是金錢的投入，若管理維護不好則居住時間不會長，一個問題是居住時間長短，而另一個問題是搬遷與否。

**桂霖：**剛剛張老師有提到我們比較重土安遷，而且現在不重視社區意識，所以以長居久安的情況作為目標。我印象中在公車上遇到一個教授，他問我為什麼還住在木柵？應該要去外面住住，他希望我們去外面闖蕩，就去想教授怎麼會這樣的想法。過去本身的經驗是在一個房子住很久，從小孩子出生住到小孩子上高中後，因為要讓小孩子到較好的學校區，所以為了學區搬遷，不過好的學區是迷信，不見得一定可以很好。另一個例子，我的同事他住在小巨蛋附近，而且位於捷運出口，但是卻因為太吵雜，所以把房子賣了，搬到比較安靜的地方。

**張老師：**戀地情結的出現，是因為環境熟悉了，雖然到外面闖蕩好，但改變環境也是要有適應成本。對整個社會環境的穩定度來看不要搬遷是比較好的事情，附近鄰居都相互認識也是較好的，在都市化的情況，最不好的問題就是鄰居不認識，社區意識如果在居民居住時間越長就越容易凝聚，當然在台灣是重土安遷，我們是比較有這樣的條件。過去做研究，本省人外省人不同族群對於搬遷也有不同的看法，省籍是很大的影響因素。如果環境變遷不大，可能還會回去老家，會回到大家出生成長的環境，這個可能是一個想法。

**適銘：**搬遷是人的因素或環境的因素居多？人為了就業、學區、面積大小，為什

麼會買？當初一定滿意，所以也是人的改變，所以搬遷是以人的因素為主。

**張老師：**隨著時間，人的適應能力就越強，因而越不想搬，但是隨著人的欲望越大，就越想搬到更好的地方，因此兩個的力量在拉扯。不管從人的角度或家戶的角度，可以加入時間的探討，因為華人動態資料庫，有時間的追蹤調查，所以加入時間的描述，對於動態的居住使用描述可能會找出更好的理由。

**張老師：**大家知道台灣的住宅使用好不好嗎？台灣人有戀舊、在地情結，所以台灣人居住在同一個環境時間蠻長的，但是台灣十年的房子就一大糊塗了，三五十年就差不多要拆了，英國的房子大概可以住一百年，基本上管理維護做的不好。早期做了一些管理維護的研究給大家參考，探討管理維護與否、囚犯理論或別人維護我搭便車的行為，另外還寄了三四篇 paper 給大家參考。

怎樣的**管理維護**是比較好的方式？自己管理還是委託別人代理好呢？給別人管理，有代理問題，但是具有專業能力；自己管理則較能有社區意識，因此怎樣管理才是比較好的模式？公寓大廈管理條例也是近十幾年才出現，過去農村的型態，是各自管理，而都市化社會，大家各掃門前雪。管理條例中明定了區分所有權，今天是誰的東西就交給誰管，所以區分所有權很重要，例如樓板間水管漏水，到底是樓上還是樓下應該維修呢？外牆是共同所有權，管理維護誰要負責任？釐清產權是有助於管理維護。

以下的幾篇 paper，研究怎樣有較好的**管理維護**的投入產出。香妃的 paper 討論主觀和客觀滿不滿意的**管理維護**，總共有四個排列組合，在一種情況下，主觀不滿意、客觀滿意，例如沒有小偷偷過、環境乾淨，但是花了很多錢，就會預期環境應該要更好，因而產生主觀不滿意的情況。此外，香妃的 paper 也討論怎麼樣是一個好社區，由什麼樣的人組成、什麼規模大小？是否這些因素影響**管理維護**？需要制度上的規範，還是由非正式的管道，即內在的社區意識來進行，兩者都影響**管理維護**的好壞，文章研究結論是對**管理維護**採用制度較社區意識好。另外，子茵的分析，提出了四種管理，完全自行、自行管理但只有總幹事、部分委託物業管理及全部委託物業管理，試圖找出哪一種管理比較好。主觀跟客觀的衡量，不同的管理模式影響到成效的好壞？為什麼要選擇委外或自行管理？怎麼樣的社區會選擇委外或自行管理？結論是委外管理較自行管理的好，因此香妃跟子茵有相同的結論。

訪問主任委員的問卷，一個人代表一個社區的回答問題，因為主委通常對社區是最清楚，但是也有偏誤存在，因此，有另一篇 paper 訪問住戶，透過個案的分析，以了解哪些社區的**管理維護**方式較好，或者主客觀滿意程度，都是不斷的釐清**管理維護**的現象。英文那篇 paper 是講代理面的議題，香港跟台灣物業代理的情況，香港的客戶上千戶，具有規模經濟，而台灣最多上百戶，而香港較多規範制度，台灣則較少規範，透過跨城市的比較來討論物業管理的問題。

台灣的物業管理要怎麼做一個好的**管理維護**，從任何住宅的角度來看，講到

住宅生產或規劃設計，如果先天失調後天又不良就很難做好管理維護，先天不良的情況例如社區有很多進出口，就會很難管理，如果社區只有一個進出口就可以減少管維成本。早期國宅強調公共空間，而民間住宅將本求利，所以較少中庭設計，但是國宅的公共空間反而被佔用。以前在美國住宿舍時，宿舍旁邊有一塊空地，是學校的空地，然後學校將它細分，承租給學生，可以讓學生去種菜，這樣一來，可以收租金，並且那塊地不須去維護就有不同的景觀，這樣除了住戶連結外，也妥善運用空地。早期國宅很多畸零地被佔用，是因為沒有制度規範，在環境規劃設計，如果可以把產權切割乾淨，就不容易被佔用，否則會造成管理維護的死角。產權、使用權就可以很好被連結，如果在做規劃設計時同時考慮管理維護，就可以解決很多管理維護的問題，很多社區會變成貧賤的社區，就是一開始先天不良，例如進出口動線設計不好，造成不容易管理維護，空間容易被佔用。

國外有一種社區規劃，叫囊底路(死路)，只有十幾戶人家，囊底路本身不屬於私人的，可能是社區共有，共用一條路，因為是死巷子，所以這條路大家互相認識，都是認識的人才會進出社區，沒有別人沒有會經過，這樣小偷就不容易入侵，就是一個好的社區。

住宅空間分為下列四種：公共空間、半公共空間(建設開放空間，開放空間獎勵，大家都可以使用)、半私密空間(例如小公-樓梯間)，以及私密空間。其實住宅不需要開放空間獎勵，因為開放空間獎勵實質上都被建商賺走，空間開放的設計為產權是居民的，產權跟使用權分開，但是因為是住宅使用，因此很多人就用圍籬圍起來，失去開放空間的意義。如果商業的開放空間就可以容積獎勵，因為商業大樓本來就是共用的。

空間是可控制的，好的空間背後所隱含的要素：產權、管理維護等，管理維護是大家要重視的問題，回到問題的主軸，怎麼樣達到管維好的條件？怎樣是好的管理維護影響因素的關鍵？

**筱蓉：**雖然委外管理較好，但是還是要聽取住戶的意見，才能滿足其需求。

**張老師：**影響好管理維護的因素有進退兩難的困境。第一個是規模，規模越大就規模經濟，管理維護就越好，但是規模越大，社區越難凝聚；另外一個影響好的管理維護的因素是社區意識，所以規模太大不好，太小也不好，如何找出好的規模？費用付的越高管理維護越好，但是費用越高，期望越高，就容易造成主觀不滿意，反之，管理維護費用當然越少，就不容易不滿意，但是管理維護就不能做的很好，如何找到最好的規模跟費用？上禮拜去台中看了豪宅，一坪 18 萬，一層一戶 200 坪，有的人甚至一次買好幾層，裡面的公設包含三溫暖、健身房、大廳，但是管理費一坪要 130 塊，假定該豪宅可達市價達一坪 30 萬，但是一個月管理費就要一萬多，維護成本相當高。

**維升：**老師講到規模的問題，一個物業管理公司可以一次管理五個社區，小規模社區又有規模經濟。一個公司派水電技師等服務該聯合社區，這樣可用委外方式，又可達到小規模的社區意識。例如淡水的托斯卡尼，就是由大社區切割成很多小社區，可以各自獨立以達到社區意識，又可透過聯合管理維護，又可達到經濟規模。

**張老師：**「東京都」目前在作物業管理的開發，管理維護的三大主軸：建物管理、生活管理、資產管理。建物管理又分為四個部份，第一個部份是保全，現在太子物業管理還叫太子保全，因為最早的物業管理是門禁安全的維護，第二部份是清潔，像我們社區，由住戶各自分區域打掃，就節省這部份的開銷，第三部份是機電保養，這部份多是要委外管理，最後一部份是服務，例如代收信件、代繳水電費。

以上是傳統的建物管理的範圍，現在服務管理獨立成為生活管理一大主軸，即飯店式管理，例如像有管家一樣，幫你買好菜、洗衣服，但是這樣會不會很貴？透過規模經濟就能降低成本，如果某物業管理公司現在有上萬戶客戶，因為大量採購可享折扣，因此欲透過上網平台，希望可以做到採購系統的建置，所以住戶要買多少菜，經由網路平台整合，再請量販店採購回來，並且發展宅配系統，把菜送到府，甚至可預訂一個禮拜的菜，因此生活管理替住戶處理生活上的大小事，等於有了管家婆，此外還包含請保母等服務都可以列入。目前雖然還沒發展的很好，但是物業管理公司掌握上萬戶的客戶，卻可形成規模經濟，進而朝向這樣的服務發展。

**張老師：**另外一個部份是資產管理，大家有什麼看法？

**益銘：**例如透過 REITs 的方式將資產證券化。

**桂霖：**也可透過幫忙出租的方式管理資產。

**張老師：**資產交到他們手上，若是出租住宅就幫你處理出租的管理，了解房客的不同狀況，如果是自有住宅，平時整理財務報表、幫忙報稅，要賣了就幫你找個好買家。資產管理就是”財務上的管理”，物業管理的核心之一，如果這三個主軸都可以做的很好，物業管理會不會有市場？有市場才能使物業管理公司達規模經濟。

使用好不好才是住的舒不舒服的核心，管理好房子才可增值，有好的管理維護，不僅可以讓住戶住得舒服、建物維護好，不動產價值又可以增值。台北市十大名宅價值很高的原因之一，就是物業管理很好，價值才維持住的。買房子買對了，但不能保證住的舒服，但是如果可以住的好，又可以增值，是追求好的住宅的最終目標，因此物業管理公司對於住宅是比較好的，也希望能引進專業出租公

司，物業管理條例法制化還沒出來，所以沒有不動產管理機構的條例規範，目前只有公寓大廈條例，大致上訂了物業管理公司的定義要件，但是公寓大廈條例跟不動產管理業條例的內容是很不相同，如果有了物業管理的法律規範，將物業管理落實，住宅生活品質才能提升，物業管理機構要有怎樣的管理模式，有很多文章在討論，但是現在物業管理還是做不好，理論跟現實還是有很大的差別，保全是特許行業(警政署主管)，地政系學生要進入物業管理，將來有很多工作需要努力。管理維護也包含整建拉皮，從個戶的維護改建，到社區的更新、總體營造、都市的改建，住宅使用住況也是都市更新的一環。

**桂霖：**現在許多大型住宅樓下的公共設施規劃，在賣房子的時候就已經說好未來要交給物業管理，建設公司也幫忙處理物業管理這個部份。

**張老師：**建設公司可能跟物業管理公司有連結或是相同企業公司，目前建設公司通常提供第一年的管理維護，後來就把管理維護交給管委會，另外現在有些建設公司，也有自己的物業管理公司，把住房跟買房連結在一起，賣房子的時候就講清楚管理維護的範圍，包含電梯維修、塔維修、管線維修等等。

**桂霖：**通常管理維護也是一分錢一分貨，管理的好，就賣的比較貴。

**張老師：**管理維護還有一個困境在於，有些有錢人大筆錢拿的出來，可以買了上千萬的房子，小筆的管理費卻繳的不甘脆。

**桂霖：**有時候社區意識較高，對於管理維護反而糟糕，因為大家彼此較為熟識，反而容易有頂樓加蓋等情形出現，不過有的建設公司在賣房時，就先跟大家談好社區公約，例如沒加蓋鐵窗等，不過產品也相對較貴。

**于修：**因為沒住過集合住宅，所以對於管理維護較沒有深刻的體會，直覺管委會主委兼負著社區管理維護的重責大任，但是這個職位卻吃力不討好，因此如果遇到不好的管委會主委，會不會遇到什麼問題？

**張老師：**熟悉才信賴的把管理維護交給一個人，主委負責任對社區就會很好，我曾是第二任管委會主委，花了很大的協商成本，如果大家彼此不相信，需花費成本就很大。主委承擔很大的責任，如主委只需擔任代表人就好，其他的委託管理維護公司來處理，但是當社區慢慢上路，並且有委託管理公司，主委的責任就會輕很多，而主委通常沒有連任，總是要輪的，如果管理不好，就很麻煩，看起來制度設計不穩定，怎樣穩定，這塊研究還不夠多，怎樣讓制度更好，怎麼住的舒服又能增值，有管委會也很重要。我們家是 50 戶左右的社區，大家都熟悉了，興辦媽媽教室也會凝聚社區意識，社區意識高就會有更好的效果，規模不要太大



的社區意識較好凝聚。

**業軒：**管維分三塊，目前前兩塊已經有了，最後一塊沒有出現，但是卻跟我們就業最相關，有聽到飯店式管理，卻沒聽到有資產管理，REIT也多商業大樓部份，所以這塊市場有待我們開發。

**張老師：**人安於低標準，容易滿足現況，隨著生活品質擴大，可以朝這塊發展，如果真的做的好，會讓自己得到很大的貢獻，靠真本領賺錢，並非炒作而獲取利潤，對社會也有再生產的功能，過度投資只是轉手套利。

**業軒：**台灣人不放心把自己資產交給別人管理也許是第三部份較難出現的原因。

**張老師：**服務好不好、信不信賴，大小事如油漆粉刷，服務成果有沒有讓人滿意，都是管理維護的重點，這四個禮拜討論四個生命週期階段，都有不同的議題，透過這個討論讓自己有更多的想像空間，發掘問題並且解決問題，希望大家可以有自己的想法。