

序

什麼是『物業管理』？相信有許多求職者或學生對於物業管理這個行業是感到陌生的。物業管理中的『物業』一詞，是人工形成的東西而且含有其固有價值及使用價值。凡是透過組織進行規劃、任用及控制的方法，針對建物設備營業與管制需求，進行維護管理都可稱為物業管理的行爲。

其中，管理是指管制公寓大廈之使用，將公寓大廈發揮其最大效用以及確保設備使用上之安全。所以總的來說，管理維護的內容包含了多種的服務項目別，其中有保全、清潔、機電管理、消防安全、病媒防治、資源回收、廢棄物處理、石材養護、停車場管理、行政勞務、水電工程規劃、社區網路規劃、房屋買賣租賃、物業顧問等服務項目，為講求多方位多區域的服務，物業管理的服務對象也逐日增加，包括工商大樓、醫院、飯店、百貨公司、商場、機關學校、金融機構、社區住宅等。

依據行政院主計處對物業管理產業之定義，可定義分析如下表：

第 0 大類—其他服務業

分類編號				各類名稱、定義及內容
大類	中類	小類	細類	

0			<p>其他服務業：</p> <p>凡從事 A 至 N 及 P 大類以外之行業均屬之。</p>		
	92	920	<p>支援服務業：</p> <p>凡從事人力供應、保全、徵信、建築物清潔、病媒防治、影印及其他提供輔助服務或代辦勞務之行業均屬之。</p>		
		9202	<p>保全服務業：</p> <p>凡從事保全系統規劃、設計、安裝、保養及諮詢，或為機關與個人提供安全防護，或派駐保全員擔任駐衛、巡邏守望工作，或受委任提供運送現金及其他貴重物品之安全維護之行業均屬之。</p>		
			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="657 1632 1078 2011"> 駐衛保全服務 人身保全服務 貴重物品安全維護服務 </td> <td data-bbox="1078 1632 1361 2011"> 系統保全服務 現金運送保全服務 </td> </tr> </table>	駐衛保全服務 人身保全服務 貴重物品安全維護服務	系統保全服務 現金運送保全服務
駐衛保全服務 人身保全服務 貴重物品安全維護服務	系統保全服務 現金運送保全服務				

			9204	建築清潔服務業： 凡從事建築物及周圍環境之清潔、打掃等服務之行業均屬之。	
				地板打臘服務 大樓清洗服務 電話(亭)清潔服務	水塔清洗服務 辦公室清潔服務 工業設備清理服務

資料來源：行政院主計處—行職業標準分類(第七次修訂，90年1月)

(1) 各產業之定義

保全業

保全業在台灣算是一種新興的行業，雖然目前保全人員隨處可見，但一般人對於保全的認識都非常初淺，不外乎是守門、站崗、巡邏等印象，實際上保全業已經走向專業化，其中有許多的經營管理都是一般人所不知的。就字面上解釋，保全的意義在幫助減少損失，使人們或團體本身及財物、產物不會被破壞或傷害，或免於受到恐懼破壞及傷害。到底保全有何種功能呢？一般我們可以歸納為：

- 建築物與週邊防護：包括圍牆、牆壁、門等設備
- 門禁管制：包括電腦門禁系統以及門窗、鎖匙、保險庫、訪客與員工之門禁與識別計畫、駐衛人員崗哨與巡邏等等。

- 警報、監看與連絡系統：包括了閉路電視、電話、滅火系統、逃生計畫等等。
- 緊急事故與災變之預防規劃。

因此保全人員可執行的完整功能包括：

駐衛保全管理、電腦保全、有價物保全、人身防護、調查、災變管理、電腦保全與資訊管理、消防與安全。基於保全的種種功能，保全公司的設立主要宗旨就是在確保客戶之生命、財產之安全，公司必須提供職前教育和在職訓練並投保責任險。一般經營業務有防盜、防火、現金及貴重物品運送、人身安全、大樓管理等等。目前保全業還在發展階段，政府相關的政策、法令規章、社會治安好壞、經濟景氣、貧富差距及業者的經營策略等等都能間接影響保全業的發展。

公寓大廈（建物）管理業

公寓大廈安全維護是指大樓本身和周邊事故或災害預防，即是建物門禁安全，周邊環境巡護和車輛管制等單純警衛安全維護。舉凡公共衛生、公共安寧及公共安全，都與居住安寧和社區生活緊密結合，都屬於安全維護之範疇。一般的物業管理公司皆以維護不動產為出發點，提供辦公大樓、住宅社區、住戶公共設施專業之維護管理與經營，使建築物能維持旺盛的生命力。管理維護的功能在於：

1. 維持建物機能：結構完整、機能正常。
2. 塑造良好環境：清潔、安全、舒適、具吸引力。
3. 創造建物附加價值。
4. 社區整體營造。
5. 執行事務運作：財務收支、行政管理。

房屋經紀仲介業

房屋經紀仲介是指提供不動產之買方與賣方買賣租售的服務。仲介公司的業務內容，主要是從事房地產買賣或租賃的媒介，規模較大制度較完善的仲介公司，長以部門分工的方式，提供房地產買賣過程完整的服務，如：房屋的產權調查、當事人的信用調查、辦理產權移轉的法定程序和協助辦理銀行貸款等等；同時也提供客戶相關的諮詢服務，例如：法律顧問、財務稅務顧問、房地產估價和居住機能等。當然，仲介公司為早日撮合買賣雙方順利成交，也必須利用各種傳播工具，例如：刊登報紙廣告、定期發行刊物雜誌、派發傳單、張貼看板的方式，甚至建立網路連線各分店，使各分店可同步運用整體房屋資訊。

本職業資料專輯中，主要的內容包括以下項目：

1. 職業名稱：以業界慣用的職業名稱為主，同時參考行政院主計處之行職業標準分類。

2. 職業概述：職業之工作內容說明
3. 從業人員資格條件：包括學經歷、證照制度、人格特質等等。
4. 工作特性：該項職業之詳細工作職責及內容。
5. 工作環境：該項職業最常接觸之環境及人物。
6. 工作時間及待遇：該項職業一般的工作時間、薪資。

希望藉由以上的內容，提供給在學學生及求職者做為一個參考依據，讓他們可以掌握最新的資訊與行情。

前言



(2) 物業管理之定義

什麼是『物業管理』？相信有許多求職者或學生對於物業管理這個行業是感到陌生的。物業管理中的『物業』一詞，是人工形成的東西而且含有其固有價值及使用價值。凡是透過組織進行規劃、任用及控制的方法，針對建物設備營業與管制需求，進行維護管理都可稱為物業管理的行爲。其中，管理是指管制公寓大廈之使用，將公寓大廈發揮其最大效用以及確保設備使用上之安全。所以總的來說，管理維護的內容包含了多種的服務項目別，其中有保全、清潔、機電管理、消防安全、病媒防治、資源回收、廢棄物處理、石材養護、停車場管理、行政勞務、水電工程規劃、社區網路規劃、房屋買賣租賃、物業顧問等服務項目，為講求多方位多區域的服務，物業管理的服務對象也逐日增加，包括工商大樓、醫院、飯店、百貨公司、商場、機關學校、金融機構、社區住宅等。

(3) 各產業之定義

保全業

保全業在台灣算是一種新興的行業，雖然目前保全人員隨處可見，但一般人對於保全的認識都非常初淺，不外乎是守門、站崗、巡邏等印象，實際上保全業已經走向專業化，其中有許多的經營管理都是一般人所不知的。就字面上解釋，保全的意義在幫助減少損失，使人們或團體本身及財物、產物不會被破壞或傷害，或免於受到恐懼破壞及傷害。到底保全有何種功能呢？一般我們可以歸納為：

- 建築物與週邊防護：包括圍牆、牆壁、門等設備
- 門禁管制：包括電腦門禁系統以及門窗、鎖匙、保險庫、訪客與員工之門禁與識別計畫、駐衛人員崗哨與巡邏等等。
- 警報、監看與連絡系統：包括了閉路電視、電話、滅火系統、逃生計畫等等。
- 緊急事故與災變之預防規劃。

因此保全人員可執行的完整功能包括：

駐衛保全管理、電腦保全、有價物保全、人身防護、調查、災變管理、電腦保全與資訊管理、消防與安全。基於保全的種種功能，保全公司的設立主要宗旨就是在確保客戶之生命、財產之安全，公司必須提供職前教育和在職訓練並投保責任險。一般經營業務有防盜、防火、現金及貴重物品運送、人身安全、大樓管理等等。目前保全業還在發展

階段，政府相關的政策、法令規章、社會治安好壞、經濟景氣、貧富差距及業者的經營策略等等都能間接影響保全業的發展。

公寓大廈（建物）管理業

公寓大廈安全維護是指大樓本身和周邊事故或災害預防，即是建物門禁安全，周邊環境巡護和車輛管制等單純警衛安全維護。舉凡公共衛生、公共安寧及公共安全，都與居住安寧和社區生活緊密結合，都屬於安全維護之範疇。一般的物業管理公司皆以維護不動產為出發點，提供辦公大樓、住宅社區、住戶公共設施專業之維護管理與經營，使建築物能維持旺盛的生命力。管理維護的功能在於：

1. 維持建物機能：結構完整、機能正常。
2. 塑造良好環境：清潔、安全、舒適、具吸引力。
3. 創造建物附加價值。
4. 社區整體營造。
5. 執行事務運作：財務收支、行政管理。

房屋經紀仲介業

房屋經紀仲介是指提供不動產之買方與賣方買賣租售的服務。仲介公司的業務內容，主要是從事房地產買賣或租賃的媒介，規模較大制度較完善的仲介公司，長以部門分工的方式，提供房地產買賣過程完整

的服務，如：房屋的產權調查、當事人的信用調查、辦理產權移轉的法定程序和協助辦理銀行貸款等等；同時也提供客戶相關的諮詢服務，例如：法律顧問、財務稅務顧問、房地產估價和居住機能等。當然，仲介公司為早日撮合買賣雙方順利成交，也必須利用各種傳播工具，例如：刊登報紙廣告、定期發行刊物雜誌、派發傳單、張貼看板的方式，甚至建立網路連線各分店，使各分店可同步運用整體房屋資訊。

一、物業管理主要經營之業務

『物業管理』之服務範疇可分為『投資管理』與『建物管理』，前者的目的是要造或提高物業之附加使用效益與價值，其主要業務內容包括：

物業投資開發可行性評估	土地開發，使用型態可行性研究，建物重建、改建或整修計劃，投資分析等相關作業項目。
物業使用規劃及代理執行	針對專案之管理，提供已設定使用型態之分析與建議，協助業主選聘各項工程專家顧問。
租賃管理及仲介銷售	提供出售、出租及抵押時不動產之價格鑑定，區域市場分析，交易程

	序之顧問諮詢等相關服務項目。
--	----------------

而後者，『建物管理』之目的則是對物業之實體設施，作有效機能維持正常運作之監督控制，讓使用者擁有品質之建物使用環境。

業務內容包括：

安全管理	關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所展示及閱覽場所、停車場等之災難防範、避難訓練、救災演習、崗哨警戒、巡邏警戒、機動警戒、集中監控、出入管理、傳達文書、公共安全檢修監督、現金或其他貴重物品運送之安全維護等等。
衛生管理	廢棄物處、病媒防治、空氣診斷、水質管理、建材保養等等
行政及財務管理	人員配置、會計作業、行政作業、年度預算等等
代理及生活服務	代繳水電費、法律諮詢、稅務處理、代書服務、主辦社區社團活動、社區刊物、遊覽旅行、節慶聯誼等等。

總括而言，物業管理的維護管理範圍包括了：

- 1.一般事務管理服務 (行政管理)。
- 2.安全防災管理維護 (保全消防)。

- 3.清潔及衛生維護 (維護環保)。
- 4.設備檢查及修護 (機電維修)。
- 5.建築物及基地之維護及修護 (土木建築)。

二、 物業管理之現況

I. 保全業

保全業雖是新興的行業，但它一直有民間防衛及民間防護兩種功能，保全業之因為會興起，因素多而複雜，但不外乎是治安的問題。景氣的低迷與經濟的衰退，使得全國人民都在響應搶救貧窮大作戰，挽救失業。所以有許多找不到工作的人，便成為犯罪份子的潛在者，於是保全業便成了這個時機的新興熱門行業之一。主要因素有：

- (1) 保全業是以專業訓練為號召，配合高科技之器材，使人力成本降到最低，故工商業團體對警衛之尋找也大都尋找保全業者代勞，尤其在人口密集的都市，治安死角多，而民間室內的安全維護也非警察人員所能控制，加上大型公司或公共場所範圍廣闊，來往的人多而複雜，更不能沒有警衛人員的維護。
- (2) 都市中的人們，常常是相見卻不相識，守望相助的精神也只

有少數人能做到。雖然警方已努力地在維護地方治安，但大部分的商圈及住宅區還是需要靠住戶的力量再與警方合作才能順利打擊罪犯。

- (3) 就經濟上的考量，保全業可減輕社會財力、物力、人力之負擔，又可造就大量的就業機會。

現代的保全公司個個走向專業化，保全人員也必需要有倫理規範和證照制度認可，包括教育訓練、經驗與專業的單位。1955 年設立的美國產業保全協會(ASIS)象徵了現代保全的來臨，ASIS 自 1977 起也舉辦考試核發專業防護認可證(CPP)。此外，目前警政署正研究要每位保全人員應參加講習，領得結業證書及執業證照才可執業。爲了保全業健全之發展，確保國民生命、財產之安全，保全業法亦於民國八十年十二月三十日頒布施行，因大多偏重系統保全之規範，無法配合實際業者之全面需求，因此目前正檢討修訂中。

其他的相關法令還包括了保全業法施行細則、保全公司申請運鈔業務的特殊安全裝置審驗規定、保全業設置通訊安全裝備之種類及使用規定表、電氣警棍警棒電擊器管理辦法、駐衛警察使用警械管理辦法以及系統保全服務定型化契約範本。

保全業主要的從業人員包括了：系統保全人員、駐警衛保全人員、運鈔人員、人身保全人員及其他保全。業者爲了推廣保全業的發展，促

進社會安全，協調同業關係，增進共同利益，也相繼設立了相關的『保全商業同業公會』。

II. 公寓大廈（建物）管理業

台灣的物業管理早期並沒有很好的一個規範，普遍可見的有建築物管理維護公司或大樓管理顧問公司、清潔公司、機電公司等等。如今，部分公司爲了使不動產經營管理達到專業水準，於是發展出綜合性質的物業管理及專業保全服務的公司，朝多元化服務經營。同時，受到國外一些先進國家對於物業管理服務需求增加的推動，現在的消費者對於生活品質的要求越來越高，於是在買房子的時候也會願意多付一些錢購買有中庭花園、游泳池或具備建物管理公司管理的辦公大樓及公寓大廈，從中也造就了物業管理業的蓬勃發展。公寓大廈維護管理業一般的從業人員有建物管理顧問、行政助理、機電人員及清潔人員等等。

內政部營建署在 1995 年 6 月 28 日公布了『公寓大廈管理條例』，加強公寓大廈之管理維護及提昇居住品質。條例頒布後，的確造就了不少的就業機會，爲了確保人員的素質，在 1997 年 9 月 3 日，又訂定了『公寓大廈管理服務人管理辦法』。國內業者在 1998 年 6 月初在台北市成立由全台灣各大公司組成的『中華民國建築物管理維護經理人協會』（BMA）。

III. 房屋經紀仲介業

房屋仲介業主要的是協助建物的流通，提供給客戶較佳的服務與最新的購屋資訊。由於不動產這個行業牽涉到許多的專業知識，因此一般的老百姓如果要買屋或售屋若缺乏這方面的知識與市場行情，絕對很容易就掉入陷阱。所以房屋仲介業的興起不是沒有原因的。

房屋仲介業除了熟悉市場行情概念外，更有專業人員隨時立即服務，也使交易雙方在交易的過程中風險降到最低。無論是在成交前、交易中或是在成交後，每個階段都會有完善的仲介服務。其實客戶除了需要結果外，更注重的是過程。房仲業的步步專業與資訊化，使得教育訓練成爲了進入此業的重要門檻。其主要的核心服務人員包括了營業員、不動產經紀人、店長及代書等等。「不動產」是價格最昂貴的商品之一，能夠運用專業知識和業務技巧，完成龐大金額的房屋交易，是從事不動產仲介經紀工作最大的挑戰與成就。一般的房仲公司所提供的業務分爲委託前、交易中及售後服務三個部分。

委託前服務	免費估價、稅費法務諮詢、市場行情提供、不動產行銷企劃、免費代算增值稅、購屋計劃建議、電腦配對、全面性的行銷管道、詳細的產權調查、不動產說明書、帶看屋況說明、輻射屋檢測
-------	---

交易中服務	產權審查制度、價金履約保證、付款保證、兩段式給付服務費、代書審查制度
售後服務	贈閱雜誌、漏水保固制度、全面滿意度調查、客戶申訴服務、代辦重購退稅

爲了提昇產業的專業形象，不動產經紀業管理條例於 88 年公佈實施後，專業證照成爲進入仲介業的必備通行證。不動產經紀人證照考，不但是不動產仲介業者與代銷業者的生涯輸贏關鍵，更是全面提昇不動產仲介產業的重要把關者。除此之外，代書也必須考取證照。房仲業在部分縣市有『不動產仲介商業同業公會』，目的在結合同業力量，提昇經營層次，引領業界發展。

總結以上三大主要的物業管理產業，目前在台灣從事物業管理之業者有：

綜合型物業管理／物業管理顧問公司	中捷建物管理公司、太平洋保全暨公寓大廈管理維護（股）、喬信事業、大唐保全暨公寓顧問股份有限公司、台業公寓大廈管理維護股份有限公司、國信保全暨生活公寓大廈管理維護股份有限公司、保潔公司等等。
------------------	--

保全公司	日盛保全、千翔保全、中興保全、長榮保全、中信保全、台灣新光等等。
房屋仲介公司	力霸房屋、永慶房屋、21 世紀不動產、住商房屋等等。

二、 物業管理業主要職業介紹

2-1. 系統保全人員



職業概述

系統保全是機械保全的俗稱。主要是使用現代化的電腦科技產品和各種警報、電子感應系統，用以監測、以及傳輸訊息，並設有管制中心負責管制、調度和監控。另外再配合機動保全人員之巡邏，當遇有狀況時，以無線電呼叫就近各待命之機動保全人員前往處理，保護客戶及產業安全。

目前台灣保全業者不斷地在推出及引進各種新型保全系統，其中包括了超大型保全系統、商用保全系統、家庭保全系統等等。通常系統保全業者會派駐機動保全人員進行巡邏與待命的工作，平時也要為客戶做器材設備之保養維護與聯繫，並需接受管制中心的通知處理任何的突發狀況。

一般台灣的系統保全業務大約可分為三大類：

管制中心－保全系統監控人員	負責指揮調度及監控所有保全系統，一旦有任何狀況，必須立即採取行動。中心與客戶之警報系統是透過專線或電話線來傳遞，若遇到事況較嚴重的狀況發生,也需立即通知就近分局警方處理。
機動巡邏服務據點－機動保全巡邏員	保全人員須 24 小時輪值巡邏，並固定在巡邏線路或據隱密性的據點待命，平時也要為客戶做器材保養及客戶服務。
技術服務－保全技術人員	通常負責安裝警報系統在客戶所要求的地點或區域或設備維護保養。其中組成的硬體部分通常有訊號控制盒、感應器及各類警報器等。



從業人員的資格條件

(1) 管制中心保全系統監控人員

要成為保全系統監控員，在學歷方面業者通常會要求應徵者是電子或電信相關科系畢業的。目前保全人員還沒有證照制度，只需接受公司的訓練後，完成相關保全系統訓練即可任用。目前系統保全均是配合電腦採用自動化的偵測與通報，當有狀況發生時，通常會傳出警示反應，因此身為一位系統監控人員一定要非常機警、反應要快，判斷事件的嚴重性並通知相關人員到現場進行支援。

所以對一位系統監控人員不只要求其對電子、電機有專業知識素養，在人格特質方面也必須要是具有責任感、反應快、注意力集中，且具溝通協調能力的人才能勝任。

(2) 機動保全巡邏員

機動保全人員一般的學歷要求都在高中職以上。其中根據保全業相關法規規定從業人員的年齡需介於 20 至 65 歲之間，並於執行保全業務時，應穿著制式服裝，隨身攜帶身分證明文件及通訊、安全防護裝備。保全業者在顧用任何一位保全人員前，必須將名冊，送到當地主管機關審查合格後才可僱用，所以要從事機動保全人員必須是無前科紀錄的，且身高要在 170 公分以上，健康體能良好者。

此外，由於長時間在外面值勤，具備汽機車證照也是條件之一。機動保全與管制中心的聯繫是非常密切的，業者通常會派駐各保全人員在客戶的周遭巡邏服務，一有狀況發生時必須接受管制中心的通知前往處理任何的突發狀況及回報處理情形。所以機動保全人員除了要品德良好、反應機智，有責任感更是必要的條件。

(3) 保全技術人員

保全技術人員的工作內容多數和電子設備相關，因此要成為保全技術

人員的首要條件便是要電子相關科系畢業。保全公司一般會應用新型的電腦科技產品以及各種警報系統、電子感應系統等等做為主要的監控。電子保全系統技術主要可分為外部保全系統及內部保全系統技術。內部保全的偵測功能和用途比較多，通常較易維護安裝。而外部保全系統比較精密複雜，一般需要投入更多的保養工作。因此保全技術人員必須對每一套系統的用途及使用方法有充份的了解，萬一客戶通反應系統有問題時，便可以馬上做妥善的維修處理。

此外，多與客戶保持聯繫了解系統的使用狀況外，最好做一些事前的保養更新的工作，以確保客戶的權益。



工作特性

(1) 管制中心保全系統監控人員

管制中心保全系統監控人員主要負責指揮調度及監控所有保全系統，如有任何狀況，立刻採取行動。平常要固定檢測機器，測試回傳系統是否正常，以防機器固障。除此之外，他們也要擔任客服的工作，主動打電話聯絡客戶，了解系統的使用狀況，以便做進一步的改善。

當有新進器材或系統更新時，亦必須接受公司安排的在職訓練，例常性的工作如下：

1. 監視保全客戶之系統所顯示之各種狀況
2. 指揮調度機動保全人員處理各種狀況
3. 聯繫警察單位，處理客戶發生之各種狀況
4. 聯絡客戶各種保全應配合之事項

(2) 機動保全巡邏員

主要工作是出巡及通報，在固定的巡邏線或據點待命。保全巡邏員在一接到管制中心的通知，通常須在 30 分鐘內前趕往狀況處。一般公司給予的配備有：車上的無線電、電擊棒(需要請廠商協助辦理警械執照，才能正當使用)、警棍等。工作時必須穿上制服，一般不會配有防彈衣，除非任務有特殊安全考量。

(3) 保全技術人員

從業人員通常需在客戶指定的地點進行電路或線路的施工，或裝卸設備。有時也要做陪同機動巡邏作定時的器材保養工作，且必須回公司做匯報及技術改善討論的工作。此外也要做例行性的訊號傳輸檢查，方便管制中心的訊號判定工作順利。

以上三種職務之保全人員在執勤上，儀容形象與精神是很重要的，因為他們都代表著保全公司的道德規範，因此業者會要求其同仁不可蓄長髮或鬍鬚。除此，執勤時閱讀書報雜誌、打瞌睡、吸菸嚼檳榔都是嚴重的犯規，大部分業者都會採取相關端正動作。



工作環境

(1) 管制中心保全系統監控人員

保全系統監控人員大多數的工作時間是在所謂的管制中心或監控中心裡，負責管制及調度及監控所有的保全系統運作。大家如果有印象，電視上常常看到有很多電腦監控螢幕地方就是了。管制中心內的保全主機會發出警報信號及自動即時和相關電腦系統通訊聯絡；再加上所有客戶的監視系統也統統在這裡被監視，所以這是保全業者的主要心臟地帶，一般閒雜人士是不能隨便出入的，地點的設置通常也較

為隱密，以防遭到破壞或重要資料被竊外流。

(2) 機動保全巡邏員

工作地點通常是在客戶的公司行號或住家附近，一般分為巡邏及待命 2 組人員輪值。待命人員主要的工作地方就在待命區，以方便管制中心聯絡。而巡邏方面是依客戶需求來安排巡邏次數，巡邏地點以區域來分，若區域較大則巡邏員會再增加。新進人員通常需先跟著資深同事一起學習。資深巡邏員通常都是一個人開一台車出勤。

(3) 保全技術人員

保全技術人員的工作地點是非常具機動性的，平常必須對每一套系統的用途及使用方法有充份的了解，萬一客戶通知系統有問題時，便可以馬上做妥善的處理。此外，與客戶保持聯絡了解系統的使用狀況及做一些保養的工作都是保全技術人員要做的，所以技術人員要很清楚每一種保全系統，並運用熟練的技巧，替客戶處理種種問題與狀況。工作環境多在客戶家裡或指定監控的地方（公司或店面）居多，機動性較大。只有少數時間會在辦公室裡參加技術研討。



工作時間與待遇

(1) 管制中心保全系統監控人員

管制中心保全系統監控員一般分日班與夜班兩班。每一班的時間約以八至十二個小時為單位，視各家公司而定。日班的底薪約是23,000~28,000元，而夜班的則再補給加班費。有些業者是以工作時數來計算，若工作時數長達十二小時，也有待遇高達約30,000元以上的。

(2) 機動保全巡邏員

機動保全巡邏員一般工作時數約為8~12小時。基本上是採輪班制的，通常是輪全日班或全夜班。底薪約26,000元左右，若工作時數越長，收入就越多，也有待遇高達約30,000元以上的。

(3) 保全技術人員

保全技術人員工作時數為約為8小時，必須配合客戶的狀況來決定下班時間。如果客戶臨時通知系統有狀況，不管地點多遠或時間多晚，還是得去為客戶服務的。而技術人員的待遇一般在26,000~36,000元。



職涯經驗談

(1) 管制中心保全系統監控人員

管制中心就像一般警察區的勤務中心，非常保密。所以要想擔任系統保全監控人員，除了基本的電子電機相關知識以外，品德修養要好、也要有責任感。個性上屬於外向者較適合，因為工作上常常要接觸客戶，具服務的性質。另外，有狀況發生的時候，監控中心會接收到訊息，一定要立即判定人員的調度，不能慌亂，而且因為常要看著螢幕，所以建議思緒清楚、注意力較集中的人來擔任會更好。有部分的管制中心也有女性朋友，所以只要了解電子電機的基礎，再加上肯學習、反應够快的女性朋友一樣可以勝任管制中心的保全系統工作。

(2) 機動保全巡邏員

做機動保全最重要的特質就是要很機警，工作時一定要專心，觀察及反應力要強，才能保護到客戶的財物資產。這份工作雖有一定的危險性，但是出狀況的比例其實非常低，所以只要提高警惕，接到任務時

盡全力配合業者及警方單位，就能減少事故的發生。

(3) 保全技術人員

保全技術人員做的工作都是技術部分的，由於工作常需和客戶接觸，所以在和客戶接觸時的形象也很重要。一般上除了在做安裝與維修的工作，對於任何設備系統的使用狀況、用途都要很熟悉，這樣才能對客戶進行狀況解除的工作。如果想要從事保全技術人員的求職者，只要對電子電機有興趣的人，都可以勝任這份工作。但是因為工作時間有時不太固定，如果客戶臨時通知系統有狀況，不管地點多遠或時間多晚，還是得去為客戶服務。畢竟『安全』是全天無休的。



2-2. 運鈔人員

職業概述

運鈔保全人員主要是負責現金與貴重物品之運送，此類保全服務需要有設備完善且安全性高的交通工具，以及訓練有素的保全人員負責，通常是運送金融機構或銀樓珠寶行的現金、黃金、有價證券等。目前有些業者遇有裝甲運鈔車，具防彈防爆、甚至預警防盜等安全設施。

運鈔保全人員在運送的過程中，必須隨時與管制中心聯繫以完全掌控運送過程。人員編制上通常會設車長一名，協同組員兩名。車長的工作主要是保管車上所有設備的鑰匙，同時領導同組同仁；當遇到任何的狀況時，車長必須負起領導的責任並給予最準確的指示。而協同的組員，主要是聽命於車長，維護客戶之物品安全送達。當然，他們也要對每個地點有所了解，隨時提高警惕，以防意外事故的發生。

保全業法中有規定保全人員在執行保全業務時，應該穿著制式服裝，並隨身攜帶身分證明文件及通訊、安全防護裝備，以免遇到危急時無法求援自保。

從業人員的資格條件



運鈔人員一般在學歷上的要求是高中職以上，當然現在任何行業業主都希望能擁有較高學歷的人才，以便對內能提升整體的素質。另一方面，運鈔人員要長時間在外為客戶運送現金及有價物，因此必須

具備小客車駕駛執照。根據保全業法規定從業人員的年齡需介於 20 至 65 歲之間，並於執行保全業務時，隨身攜帶身分證明及設備使用核准文件。業者在顧用任何一位保全人員前，必須將名冊(內有個人相片、姓名…等基本資料以便供辨識)送到當地主管機關審查合格後才可僱用，所以要從事運鈔保全人員必須是無前科紀錄且身心正常的。

除此之外，運鈔保全業務也算是一種服務性質的工作，對公司所交付的任務除全力以赴外，在工作態度上，要把工作當作是自己的事業，堅持工作崗位，達到盡忠職守的態度。當代表公司出外工作時，接觸的都是固定的客戶，所以要發揮專業素養，給客戶安全穩重的感覺。運鈔的工作雖然辛苦，單是開運鈔車就必須花費需多的心力，所以組員與車長間一定要彼此互助合作，工作才能事半功倍。而最重要的是，客戶把貴重的現金交給運鈔人員來負責，所以為人正直誠實是每個運鈔保全從業人員必備的條件，對上級的報告或事建議事項都應該



確實達成。

工作特性

運鈔保全人員在執行勤務時，公司會配給無線電及最新防盜、防搶、防彈的運鈔車，從而提供金融業運鈔之服務、自動提款機平時補鈔以及針對長時間營業的餐廳、超商者帳款及貴重物品夜間代收代保管，此外尚需對一般公司行號客戶提供各類有價證券、重要資料、機密文件之運送及代送銀行存款服務。

其中車長必須熟悉路線，負責保管重要的系統設備鑰匙，並需具有領導統御能力，所以當遇到任何的狀況時，車長必須負起領導的責任並給予最準確的指示。而組員則是維護物品及觀察周遭環境，警覺性要高。通常職務會輪調，不過要擔任車長一職，必須先從組員做起，再經過業者一段時間的考核，通常較有領導能力的人較適合當車長，而習慣聽命行事的人適合當組員。

工作環境



一般在運送的過程中，保全公司會提供運鈔車負責運送任務。工作的時間大都在外，包括在車上及任務之目的地，在運送過程中必須在防彈防槍的運鈔車上，而中午有隱密的

停車場做爲休息中心。根據保全業法，運鈔車必須要有防彈裝置、自動報警系統及防盜防搶(遙控)裝置設備，以下是從事運鈔人員會接觸到的裝備：

車內裝備:

(一)防彈、防爆裝置。

(二)自動滅火裝置。

(三)安全阻隔牆：前後駕駛與乘客部份，主要功能是保護乘員安全。

(四)預警防盜系統：當停放時遭受外人侵入可自動啓動警報系統。

(五)無線電中繼站：隨時與控制中心連繫。

(六)安全金庫：固定式與車底一體成型並配置安全密碼鎖，非常地安全。

(七)中控鎖：如事故發生，車體外無法開啓必須經由人員由車內搖控方可開啓，這也是重要的安全裝置之一。

其他的設備尙包含自動斷電系統，可在 2 分鐘內自動斷電並同時發出警報，喊話器，可由車內對外喊話或呼叫等。所以運鈔人員在運鈔過程中，如果是在車內，其實是非常安全的。當然一旦離開車子，一切就要提高警覺了。

工作時間與待遇

運鈔保全人員的工作時間很固定但又具彈性。每天大約 8 個小時左右。每一位客戶在與保全業者簽訂合約時，都會要求運鈔送達的時間，因此運鈔保全人員的工作時間一定要配合客戶的要求，在每一個客戶指定的時間送達，是責任制的工作。另外，中午也會有固定的休息時間。待遇方面是在 25,000 至 35,000 之間。

職涯經驗談

運鈔保全的工作雖然危險性有點高，但其實是非常的穩定的。每個地點的送鈔時間都有固定，因此工作的事前籌畫有其機密性。通常一天要負責十幾個點的運送工作，比較起來，組員中駕駛者似乎較辛苦，但有駕駛任務的組員通常也有額外的津貼。但無論如何，運鈔的工作還是需要全組人員的密切合作，畢竟一起出一趟任務，要一起負起自己應盡的責任。

台灣近年來雖然有幾起運鈔車搶案的發生，但那只是萬中之一而已。在運送的途中，全車的人都要注意力集中、觀察周遭環境，在準確的時間內把客戶的物品送達。這份工作最大的樂趣就是當你每天要完成他人對自己的信託時，又順利地從客戶的眼中看到自己任務的圓滿達成，成就感就會應運而升了。

2-3. 駐警衛保人員



職業概述

駐警保全人員主要是駐守在保全標的建築物為主，如機關、學校、大樓、社區等等，負責該地區的巡邏站崗以及維護駐守地點之安全，有時尚需配合防盜措施的工作。一般保全公司駐警服務之客戶包括有各機關、住宅區、學校、社區、公司行號、銀行貿金融機構、工地、飯店、醫院、表演場地、商業大樓等地方。

派駐在社區的駐警人員，其工作職掌除了安全維護外，還必須協助維護公共設施的安全及安寧，管制人車的出入，當有客人來訪時，必須負責登記來訪者姓名及來訪目的。有些依雇主需求也要協助提供額外的服務，如收費、接聽電話或清潔服務等等。爲了確實盡到駐守保衛的責任，保全人員在執勤時必定要提高警覺，隨時掌握周遭的人、事、物，若有緊急狀況發生時，應臨危不亂作適當的處理通報。而且在執勤時絕對不能有任何疏失，否則後果不是任何人能承擔的。例如，嚴禁任何單位進入社區內張貼廣告、維持大樓內之環境安寧、不得隨意讓陌生人進入，除非對方是緊急情況、或是要做大廈之定期保養及消防需要、住戶搬遷等等。駐衛警保全人員年齡的分佈大多比系統保全

人員高，一般平均在 45 歲以上。在執勤時業主會配給相關制服及防衛裝備(包括小帽、腰帶、電擊棒等等)。是二度就業及中高齡求職者不錯的職業考慮選擇。

從業人員的資格條件



駐警衛保人員的學歷一般要求在高中職以上，而依保全業法規定，所有駐警衛保人員均要經過相關之審核程序。新進保全人員之相關資料，必須依規定檢送警政機關審查合格後，公司才能始予錄用，並實施基礎講習或專業特勤訓練，以便能更快速的進入狀況。有部分公司也特別招聘軍警憲、陸戰、特勤之退役人員來擔任保全人員的工作或請各縣市後備憲兵連絡中心推薦後備憲兵及公開召募役畢社會優秀青壯年。此外，在駐守時通常是獨自執勤的，因此一有狀況發生時必須機警處理，並且要不慌不亂地應變突發狀況及做立即回報的處理。所以機動保全人員除了要品德良好、反應機智，有儀表端莊、身體健康具備責任感更是必要的條件。保全公司幾乎都會提供職前練給新進的人員上課，主要是讓他們能有心理準備，並了解保全業更專業的知識。課程內容方面，多為講解公司規章、執勤守則、服裝儀容、勤務方式、通訊器材使用規定及聯絡方式、派駐環境瞭解等等。派駐後，公司也會提供在

職訓練，內容主要是針對派駐環境之特性，教導防火、防盜、防破壞之任務訓練，讓保全人員能更充分發揮安全警衛之功能。此外，大部分公司還會再派駐機動巡邏組對駐警執勤時的表現做考核，檢查駐警人員執勤態度之優劣，以維持公司良好之形象及勤務紀律責任。

工作特性

隨著經濟的進步，生活品質的提昇，現代人一天 24 小時的生活有一半是在工作，另一半則是在家裡。因此，無論是在外的工作環境及在家的安全舒適感已經越來越受到重視了。所以駐警保全人員主要的工作，就是全天 24 小時駐守在各商業大樓或是住宅社區，負責保全、巡邏看守、交通指揮、人員出入登記、收發信件、門禁管制、貨物管制、傳達任務、住戶或大樓之環境安寧維護、緊急事故處理、臨時交辦事項處理等等。駐警保全人員，在處理狀況的一般流程通常是先迅速通知現場主管或主動與警方聯繫，待現場主管得知消息後便會立即通知公司幹部及業主，並速將現場狀況處理情形告知業主及公司主管。最後，當業主接獲通知時，駐警保全人員就已經做好第一時間的處理動作了。這就是駐警人員最大的功勞。不過如果駐守在銀行單位，除了警覺性要提高，有時也要負責協助車輛管制或服務台諮詢的工作，所以部分業者通常也要求從業者要保持儀容良好，不過這是依各家公司要求而定的。在執勤時，駐警人員也要不定時的與管制中心聯絡，並定時將客戶的安全狀況回報至公司。爲了自身的安全，執勤時公司會配給制服、三節警棍、S 腰帶、口哨、電擊棒、手電筒、其他必要裝備。

工作環境



駐警保全人員的工作環境經常需要依公司派駐的地點而有所差別。住宅社區、學校、社區、公司行號、銀行貿金融機構、工地、飯店、醫院、表演場地、展覽場地、商業大樓等等都是駐衛人員較常工作的

地點。

整體而言，工作環境都還相當不錯，而且駐守地點一般都設有一個站哨亭或服務台，執勤時，通常只需一人且幾乎都在室內活動，不需『站』崗，比起在一些停車場或部分社區駐守需輪流接受日曬雨淋的駐警保全人員都來得舒適許多。

工作時間與待遇

駐衛保全人員的工作時間相當穩定，工作時間一般為 8:00~17:00。但是有部分社區及一些私人營業大樓方面因為需要 24 小時的維護，則採輪班制度。待遇約為 23,000~34,000 之間，如果值大夜班者，薪資者會高一些。

職涯經驗談

駐警保全人員一職是一份相當穩定的工作，環境大部分都不錯。無論是被派駐在商業大樓或是社區，都可以見識到各式各樣的人，有時也可以在交談中向住戶學到東西，增加自己的見識。不過，要擔任駐警保全人員，還是有其一定的風險，畢竟這是一份要長時間曝光在外的工作。接觸的人雖然多，但有好有壞。尤其是當遇到脾氣不好的客戶或住戶時，我們還是要以禮相對，除非對方有不正當的舉動，那我們才能採取措施。而且這是一份相當重視倫理道德的工作，本身的素養當然要好。所以想要從事這一行的求職者，要先能調整自己的心態，有了健全的心理建設來做這份工作，會較有幫助。這份工作除警覺心要高，責任感需重外。只要把它當做一個服務的事業來做，一定會很快樂的。

2-4. 人身保全人員



職業概述

人身保全或稱特別勤務保全，其所服務的對象純粹是以人或特別勤務為主，對特定對象依其需要做定時、定點之安全維護。

人身保全人員一般要求要有武術基礎(柔道、跆拳道等)、強健的體魄、良好的儀容和靈敏的觀察力。目前台灣的人身保全工作一般分有貼身保全（24 小時守在服務對象身邊）或定時（保全固定上下班時間）兩種。平常出勤時，人身保全所動用之人力及車輛會比較多，因



此要聘請一位人身保全人員，相當的不便宜。

一般常見的服務對象包括了明星、政治人物、高級官員及知名人士等等。一般

業者會要求人身保全人員的外形儀表的原因，一方面是爲了掩飾其實際身份，另一方面則是配合客戶之需求做端莊的打扮，所以上班時的穿著皆以西裝爲主，身邊也會備有電擊棒、防彈皮箱等防護工具；另

一方面也是因為陪同在政商名流間，常出入正式場合，良好的儀容要求也是必要的。隨著高科技的發達，保全業者也逐漸引進高科技電子裝備，如全球衛星定位系統、無線數據傳輸資訊系統、遠距影像傳輸系統等等，連結成一道嚴密的安全防護網，提供客戶們最高級最嚴密的保護。

從業人員的資格條件

人身保全人員的學歷要求一般至少要在大專以上，除了是對服務對象的一種尊重與保障外，也是為了維持一定的服務素質。

目前，台灣保全業者為了拓展事業，服務的對象除了本國人士外，也會服務一些國外的客戶，所以如果人身保全人員能在語言上有所突破，懂得他國語言，相信對未來的出路是一種保障。

人身保全人員的主要職務就是保護服務對象，避免對象受到攻擊或傷害，所以要從事人身保全人員，一定要具備武術基礎（中國武功、跆拳道、柔道皆可），這也是對客戶的一種服務保證。依據保全業法，所有保全人員均要經過嚴格之審核程序方可聘請。人身保全的工作亦較具危險性，一定要接受過訓練的人才能勝任，並具有強壯的體格及端莊的外形。

同時，人身保全經常要配合工作需要跟隨著客戶的行蹤，所以體力的消耗也是相當大的。如果要成爲一位傑出的人身保全人員，除必須能

吃苦耐操外，遇到危機時，也要有能力做立即處理的應變能力。

工作特性

因爲人身保全人員主要的工作是保護客戶的個人身體的安全，相對的其工作的危險性也因此提高許多，因此要成爲優秀的人身保全人員除了要對本身的武術基礎有信心外，一定要有能力保護客戶及自身的安全。

有部分的人身保全人員是 24 小時跟著客戶的，並依客戶的作息需求做實質上的配合。另外一種上班下班制度的人身保全人員（也就是採輪班制度），通常就是一個客戶配給 2-3 名人身保全人員，在不同時段提供保護的服務。

工作環境

人身保全的工作地點是非常不固定的。必須完全配合客戶行程及需求，一般如果是貼身的保全，無論客戶走到哪裡就要跟著一起上山下海，確實達到保護客戶的個人安全，而且尚需住在客戶家裡，做到 100% 的人身保全工作。以工作的其他環境來看，人身保全會遇見各種形形色色的人，雖然工作不需要和人們打交道，但是職場上所要具備的基本職業道德還是要懂的，不過避免談論客戶的任何生活細節。



工作時間與待遇

人身保全不管是貼身保鑣或臨時支援人員，工作時間約 14~15 小時不等，依客戶需求而定。由於工作時間長、危險性又較高，所以薪資一般都相當優渥，約在 60,000 元以上。是一些具有相關特質的求職者不可忽視的一份好工作。

職涯經驗談

就如一般大眾所知，人身保全的工作就是保護雇主的安全。通常在一般的日常行程中，只要和各單位的警方有完善的配合，那雇主的安全就不成問題。而在一些大明星或是有國際知名人士來臨時，人身保全又會依情況的不同來彈性調配人力，有時真的會到不眠不休的狀態。除了時時刻刻做足提防工作外，執業時通常人身保全都會跟雇主溝通，要他們盡量避免到人多混雜的地方，以免有安全上的顧忌。

人身保全人員在進這一行之前要自我做健全的心理建設，必須以保護雇主的安全為第一。對於喜歡有挑戰刺激性的人來說，它的挑戰性十足，而且薪資豐厚；但對於只想要要求收入穩定、有固定的生活的人來說，這就不是適合的工作了。

2-6 不動產經紀人



職業概述

一般人對房仲業所謂的不動產經紀人的印象通常是：油腔滑調、口才一流，甚至會覺得經紀人的話都是不可信的。其實如果有接觸過房仲業的不動產經紀人，你會發現其實他們和你想像中是完全相反的。他們靠的是專業的知識再加上本身的誠意去對每一位客戶服務來完成不動產交易。在房仲業中他扮演了極為重要的形象人物，因為幾乎所有的客戶，無論要買屋或賣屋，都必須和他們先做第一步的接觸。大多數的房屋仲介公司在徵聘不動產經紀人時，都標榜『無經驗可』、『不限科系』，再加上有許多公司也提出高底薪保障制度，也因此吸引了許多求職者躍躍欲試的心理。乍看之下，這似乎是很輕鬆的職業，因為它不像一般工作需要很多附加條件限制。其實這樣的觀念是錯的，天下不可能有白吃的午餐，任何的事都要有付出才會有所收穫。目前，想要從事不動產經紀人一職者，是必須要通過國家不動產經紀人認證的。其工作內容包括房屋買賣、出售及代理業務、簽署文

件(不動產銷售委託書、不動產租賃圖、成交買賣合約、不動產廣告稿、不動產說明書、不動產要約書)若公司不指派經紀人簽章，將會有所罰款。或經紀人本身有簽章責任而不簽章，也會遭到申誡。

除此之外，經紀人對房屋買賣消息的敏感度要高、還要開發案源(找尋客戶)、與想要賣屋的客戶洽談並商討價格，介紹想要買屋的客戶找到合適的房子並協助評估市場的行情。不動產經紀人也要調查房屋產權、使用坪數和買賣雙方的背景資料情況，提供客戶做為參考，最後再針對買主與賣主的各種需求，進行溝通協調，給予雙方更多的選擇及最獲利的結果。由於房屋仲介公司的產品是主要是『人』而非『屋』，因此維持良好的形象是經紀人必須努力做的到。他不像一般的業務員，需要拼命的告知客戶其產品有多好，甚至指鹿為馬。房屋仲介的經紀人必須要以『誠信』來擴大自己的人脈，因為每一位經紀人都有充份告知的義務。不動產經紀人雖然都得用口來說服客戶，但是必須仰賴專業知識與技巧而不是胡謔一番。溝通的技巧是可以後天補足的，而『誠信』才是經紀人永續經營的主臬，得到客戶的信賴後，經紀人的業績才會漸漸向上攀升。因此，許多的公司在面試時，會特別注重經紀人對工作的態度，所以做人誠懇有信用才再加上肯吃苦的特質才是擔任不動產經紀人的重點。



資格條件

目前，不動產經紀人不限科系，但是需具備國家考試及格，領有不動產經紀人證書，這是最基本的要求。不過有部分公司會要求

考試及格後，仍要有一年的業務代表工作經驗。通常新進人員必須先經過 30 個小時左右的訓練。如果在房仲業已有超過 4 年以上的經歷，不動產經紀人尚可再往店長一職發展，而領導能力以及應變能力是必備的條件。

另外，『熱忱』、『積極』與『企圖心』是從事不動產仲介業務工作，必須具備的額外條件。首先，『熱忱』是指在工作態度上要熱心，體會買賣雙方的情緒。『積極』是指在經紀人的個性上，具有開朗、樂觀、百折不撓個性的人，才會對工作表現得積極有魄力。不動產經紀人剛開始的階段是很辛苦的，因為剛開始進入這一行，人脈缺乏或遇到故意刁難的客戶時，挫折感一定很重，如果態度比較消極的人就可能被擊倒了；反而是以積極態度去面對問題的人才能從中發掘問題並解決問題。『企圖心』是一個人對本身職涯規劃的必要條件，因為有企圖心的人，他會想盡辦法克服一切的困難，並且不斷打拼創造更好的業績，如此一來將來也會有自行開業或昇等當店長的機會。

爲了讓不動產經紀人能走向國際化，部分公司也希望經紀人保持隨時學習的心態、並且需具備電腦操作及外語能力，帶來更多商機。由於要長時間在外面工作，因此也有部分公司要求要具備汽機車的駕照。當然這是一項需要經常勞動的工作，有健康的身體能幫助在工作上表現更好。

工作特性



一般而言，開發與銷售是不動產經紀人工作上的兩大重點。

開發即是爲公司找尋案源，並與有意賣屋的屋主洽談，說服他將房屋交由仲介

公司來代理販售。這個過程非常的辛苦，因爲當你什麼資源都沒有的時候，任何的途徑都要努力嘗試，例如不動產經紀人可能會以『掃街』的方式、貼紅紙、電話拜訪、發傳單、派報及上網等各種方式去開發案源。掃街就是沿街拜訪勘查，看看附近是否有屋主要售屋或是請向大樓管理員詢問是否知道有住戶要賣屋或買屋的消息等。在這個階段，除了找尋案源，如何面對屋主說服對方將房子委託代理銷售更是一項具有挑戰的工作。有許多新進的經紀人比較沒有經驗，常常會遭到別人用不屑的態度應付而產生膽怯。但這就是一個磨練的好機會，

經紀人就必須拉下臉皮，用誠意去打動客戶。代理時需要洽談的細節包括代銷佣金和售房訂價，爲了使每一個案源的流通速度更快，談成一個品質好、地段好、價位合理的案件就更重要了，所以經紀人一定要做好事前的功課。此外，在開發時還必須對房屋的產權審查、使用狀況、坪數丈量、屋主債務狀況等進行調查工作。

最後是『銷售』的工作。銷售最主要的功力在於對物件的了解，並且詳細的詢問客戶購屋的各種需求，在過濾後，再把最合適的推薦給客戶做選擇。銷售技巧需要靠經驗的累積，當然也可以從同事間的交流學習別人的優點，將心比心的爲客戶著想，才能順利完成一項交易。在委託中，經紀人還必須帶客戶去看屋，稱爲『帶看』。當然，帶看不是就真的只有帶客戶去看而已。在這之前，經紀人必須要做好所有的功課，充分了解買賣雙方的需求後，就把資料都搜集整理好，這樣當客戶問問題的時候才不至於出現答不上來的狀況。當然有時候也許問到一些較專業的問題或一些不屬於自己業務範圍的問題時，也可以告知客戶這方面的問題也許可以推薦公司的其他人來協助回答。這期間，是業務最繁瑣的時候，因爲有很多的客戶常是挑剔的，可能看了很多都覺得不滿意，這時就同時考驗經紀人的耐力與毅力了。



工作環境

不動產經紀人每天工作的環境就是面對客戶、開發客戶。因此都得一直在外奔波。從最初的開發案源開始，就必須要努力地到處拜訪，製作宣傳單並作發送或派報的工作。甚至在找到案源後，還要親自清掃打理房子，把它布置一番，才能有效的推薦給客戶。因為房屋是價格非常高昂的不動產，所以客戶在挑選的過程中也變得很小心仔細，也許運氣好可以在一個月內就交屋，運氣不好可能要等幾個月或是最後無法銷售出去的情形。通常在回到公司在與同事間做經驗分享交流時，會產生無形的壓力。因為不動產經紀人之所以可以賺取高的獎金是因為不動產本身的價值高昂，每筆成功交易的案子都會牽涉到獎金的問題。於是經紀人與經紀人之間就會很自然地形成良性的競爭。目前幾乎所有的仲介業都採用『學長學弟制』，也就是彼此要互相幫忙，如果學弟遇到困難，學長義務主動幫忙，有些甚至會請學長陪同一起去與客戶洽談，這樣一來就可以從中學習到技巧。對於一直無法達成業績的學弟，學長也要抱著有錢大家賺的心態，主動介紹客戶給他。如此一來，雙方都會因為這種良性的互動競爭，努力往前衝刺。



工作時間與待遇

不動產經紀人的工作時間是不固定的，雖然一般公司的規定是早上 9 點至晚上 6 點，但通常客戶都是在晚上時間比較有空，因此即使安排在晚上 11 點或 12 點，經紀人還是得出門。畢竟這不是一份輕鬆的工作，它沒有所謂的朝九晚五的工作型態，它需要長時間的耕耘才會有所收穫，因此一天工作十幾個小時是件家常便飯的事。但是這並不代表不動產經紀人從早到晚都在不停地工作，如果有時和客戶見面的時間都在晚上，那白天就可能留在辦公室準備資料或休息。工作時間可說是非常有自主性，完全看經紀人怎麼安排。

待遇方面，由於這是一份有耕耘就有收穫的工作，因此部分公司是採高底薪低獎金制度，一個月通常都有 35,000~40,000 元的底薪；也有公司是採高獎金低底薪的制度，因此就要看經紀人的業績來決定自己的收入了。但是通常獎金往往會比底薪來得高，因此只要有經驗的經紀人都會自然選後者方式的。如果晉昇為店長的話，待遇一般約為 45,000~60,000 元。

職涯經驗談

在房仲業裡，只要努力就一定有收穫，『凡走過必留下痕跡』一步一步腳印，中間的過程只有自己知道，自己能瞭解。秉持著對自己負責任的信念，督促自己向「錢」看，這是一位不動產經紀人與大家共勉的心得。幾乎所有踏入不動產經紀人這一行的人都有一分耕耘一分收穫的認知。一位從事不動產經紀業已經 13 年的經紀人表示，如果想要從事這個工作，一要有一個合理的預期，因為這份工不能週休二日、朝九晚五。而最重要的問題通常會來自於家人或男女朋友。有很多的父母對不動產經紀人的印象還是保留在從前那種沒有保障的時代，因此覺得自己的兒女如果從事這一行是很丟臉的。當然，這種『牽勾仔』的觀念已經不適用在現今的經紀人身上了，因為這是一項專業的工作，所以如果可以爭取家人的支持，一定會做得很好。而不動產經紀人的辛苦與挫折都是難以避免的，所以一定要懂得調適。另外如果跟著一個個重視團隊的工作伙伴一起工作，工作起來會比較安心；因為當你遇到困難時有人帶著你走過低潮期，會有學長的經驗交流及帶領。

對於無經驗的求職者，大可不必害怕對房地產的陌生，因為之前有很多經紀人其實都不是本科出身的。像有位學機械的經紀人表示，因為常年都在和機械為伍，因此在人際方面的能力就顯得比較弱了。後來

發覺其實做業務工作能讓一個人的潛能啓發，因為接觸的人越多，看事情的廣度與深度就會自然地提昇了。再加上公司的訓練，以及客戶的互動，這種成長方式是最快的。

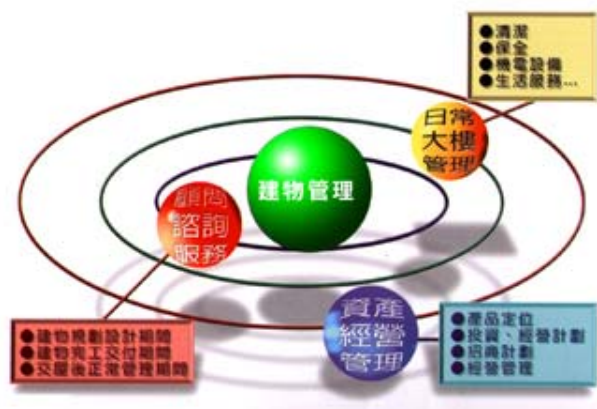
也許有很多人會問：爲什麼做不動產經紀的都是以男性居多？其實這個行業是不限性別的，之所以以男性居多是因為在實務上所產生的現實問題。其實只要女性能維持好的體力並且將產生的壓力一一克服，女性其實更適合這份工作。如果不談所謂的辛苦，其實這是一份很好的工作，因為公司會傳授完整的專業知識以及溝通技巧的訓練，至少學會了房地產的知識，對自己將來買賣房子也很有幫助。每個剛進來的經紀人都會覺得只有第一年是最難熬的，因為第一年要得得客源的能力很弱，而且需要再通過訓練。記得只要很努力堅持下去，突破了第一年的困頓，接下來的日子就會很順利了。

2-08 建物管理顧問



職業概述

建物管理顧問在業界一般稱為總幹事。物業管理公司的主要職責在於對建築物的管理與維護，並提供社區或大樓日常所需要的服務。但是物業管理的業務範圍與服務對象相當廣泛，要如何才能對每一個建物的服務進行督導，以期所有維護管理的工作有如期完成呢？一般的物業管理公司會對每一個服務的據點派駐現場指導的人員，而他就是大家所一般稱呼的『總幹事』。既然是公司指派，要管理並監督每一個管理服務細節，因此建物管理顧問(以下稱總幹事)當然不是隨便的人都可以勝任的，他必須是熟悉建物管理的人，具有一定的機電專業知識，通常善於溝通、協調的人會比較適合。



總幹事的主要職責就是綜合管理現場全般事項，並提供顧問的諮詢，其中包括物業的保全、清潔設備、機電設備、衛生管理、行政會計、建築物維修等維護工作進行監督，以期達到對客戶服務品質的保證。如果建物管理屬社區型態，還得處理收繳管理費、確實掌握屋主的名冊及房屋出租使用的情形等等。如果社區或大樓的規模較小，總幹事甚至也必須包辦更瑣雜的行政、會計工作。

通常總幹事的工作地點可以分為兩大類：一是商業大廈或辦公大樓，另外一個就是社區住宅。而在這兩個地點工作的最大差別就是服務對象的差異；辦公大樓面對的是公司上下班的職員、主管經理級的人物；而社區住宅的服務對象就比較單純些，因為他們都是住戶身份。總幹事是一個『現場』的總主管，因此與員工的相處都是一對多的模式，所以總幹事的能力需要有說服力，如此伙伴們才會聽取指示或修正錯誤的觀念。

如何成爲一個優等的總幹事呢？他必須對自己的工作內容有完全的認知，他是物業管理公司所派駐做爲客戶現場顧問的主管人物，對實施管理、服務工作的執行進行管理，更負起整管理服務工作成敗的責任。所以物業管理業者所交待下來的政策，一定要執行得當，並提供窗口給予指示及交辦事項。

在行政事務及財務上的管理上，總幹事必須處理得有條不紊，不過通

常如果服務的客戶其辦公大樓規模較大，那這樣的工作就會有專門的行政助理來協助。一般，客戶既然把一棟大樓的管理工作交由物業公司管理，因此總幹事做為現場指導人員，一定要對地理環境及周遭安全有所了解。

要對一建築物進行維護，清潔的工作一定少不了，所以舉凡清潔工作範圍、工具、用品、使用方法、流程都也要有認知，如此一來，對員工進行指導時才不致於處在一知半解的狀況。幾乎每個現場的大樓都有各項公共設備以及專屬財產，身為總幹事一定要熟知此項，以方便在工作上的安排有所通盤的概念。另一棟大樓最重要的要屬消防安全、水電設備及電腦監控系統了，這算是客戶主要維護的心臟地方，就像人的身體一般，如果某個地方出了差錯，後果常會不堪設想。所以總幹事的工作是複雜多樣的，所有大大小小的事都除了顧還要問，所以總幹事也必須要常保一顆熱忱的心，凡事都以客戶大眾為主，如此才能將工作進行得更完善。



從業人員資格條件

許多物業管理公司在選派人員擔任現場管理的工作時，通常會選那些對電機比較熟悉的人來從事總幹事一職。因為無論在何種設備維護上都需要用到電機的專業知識，所以有電子電機基礎的人來做總幹事的位子是比較得心應手的，同時如果配合有總務經驗的人，更是稱職了。部分公司對於總幹事一職的徵聘，主要會先以公司內部的員工做為首選的對象，如果沒有適當人選或人力不足時才會以直接徵聘的方式來選總幹事。有經驗者通常也是公司的最愛選擇，因為工作有難度再加上是管理層的工作，當然是有經驗者優先做為考慮，而年齡一般也都在 45 歲以下。

在工作上，總幹事尚需具有一定的認知。首先，要清楚的知道，總幹事在服務的對象不只是一棟建築物而已，而是很多人，因此必須具備敬業樂業、立場公正的態度。再者，因為人與人之間的爭執是隨時隨地發生的，所以他也要具有明辨是非，調解紛爭的能力，有領導者的風範。其他如有親和力、說服力更能幫助在總幹事的工作上進行得更加順利。



工作特性

總幹事的工作，對上必須對公司負責，對下則必須對客戶負責。工作性質較多元化，因為管理與維護的工作，需要有電機或電子的基礎，當處理文件或行政會計的工作，又需要一些做帳行政的概念，面對人事的工作分配及問題處理時就得靠實際上的經驗累積了。綜合以上的要點，可見總幹事一職果真不容易當；要有理性的思緒、細心的個性再加上耐性，這樣看來可以算是個實實在在的『超人』了。

但是總幹事的主要工作還是偏重在管理部分，所以每一年必須擬定年度工作計劃及年度預算，這算是比較重要的工作之一。因為他必須要了解過去一年需要改進的地方，又要配合未來的趨勢，追求更新的資訊與腳步。致於其他的管理服務工作要領包括：訂定管理服務人員之工作守則、各種報表及重要檔案的建立、了解職場合約的內容或客戶要求特別需注意的事項，同時還要熟悉大樓或社區的平面圖以及執行有關行政庶務的工作及對清潔衛生、環境綠化、安全管理、機電管理服務等做相關督導的工作。

身為一個領導人，除了在工作上盡責，還要對自己的員工加以關心，平常多給員們鼓勵，這又是一項很大的挑戰，因為黑臉白臉都由一個人來扮演，所以角色的拿捏也變得很重要。致於其他的職責包括員工之管理、調動、工作表現考核、緊急事故或突發狀況的應變處理，並對公司做回報，而派駐社區的總幹事還必須對管理費的收繳做核對、掌握每個住戶的最新資料、留意住戶搬遷狀況等等。



工作環境

總幹事的工作地點主要是在一般的商業辦公大樓及社區住宅兩個地點，因此工作環境會隨派駐地點而改變。以商業辦公大廈來說，周遭的環境品質因為經過綠化與維護，再加上室內都有空調，所以工作環境一般來說都很不錯。不過有些公司的管制中心會設在建物的地下樓，所以空氣品質會稍微差了一點。商業辦公大樓進進出出的人非常多且複雜，因此工作起來會比較繁瑣。除了客戶本身還有來往的人潮外，再加上自己的清潔員工、機電員工、保全人員等等。能夠見識各種各樣的人，更擴大自己的人脈，同時也能了解其他行業人員的工作

情形，見識也就更廣了。常接觸人，最大的好處是可以更了解人們，如此在人事管理方面也有很大的幫助。因為在這個領域工作的人，說實在的除了貧富差距很大外，學歷背景也有所差別。譬如主任級、經理級的人，與他們接觸時需要用到許多的個人經驗及專業知識，而清潔、電機或保全人員與一般社會階層有所差異，但是卻是最容易相處的，和他們在一起的感覺就比較像家人般親切。

而在社區住宅方面，通常人員的規模不像辦公大樓那麼大，因此現場的管制中心也可能比較小。當然除了總幹事外，還會有一位行政助理，主要協助總幹事的行政及會計等庶務。一般在社區工作的總幹事工作環境也算不錯，而且與住戶為伍，人事方面也不會很複雜。雖然一棟社區大樓也有很多人，但是他們都有同樣的屬性：同住了一個屋簷而且社區的工作比較多元化，除了一般性的事務管理外，還要處理住戶遞交的意見，提供給住戶最優質最便利的社區資訊服務、建立住戶名冊與資料卡、主辦社區聯誼、講座等活動。但是相同地，凡事要以忍為重，不能與住戶發生衝突。除此之外，由於總幹事是公司派駐的，因此他也必須定時回公司做現場的回報或接受一些在職訓練充電。

工作時間與待遇

總幹事的工作時間是依各辦公大樓或社區營業的時間而定的。通常商

業大樓的下班時間都在下午 5:30~6:00 之間，通常總幹事必須留守做一些監督檢查的工作，所以上班時間會較長些。而社區總幹事的情況就有所差別了。因為住戶是 24 小時都住在那裡的，所以總幹事的工作必須採輪班制，交替處理社區的管理維護工作。經驗是身為總幹事最大的寶藏，因為公司給予的待遇多數是以個人的經驗來決定，一般的行情約為 35,000~38,000 元。

職涯經驗談

總幹事的工作是非常繁鎖的，從行政管理(對外必須接觸一些公家機關或警察，對內就是一些制度的訂定及設備使用上的規定等等)、人事管理(如何把保全人員、機電人員等人的工作規範好)、財務管理(編列預算)。而且身為一個總幹事，資格方面其實沒有太大的規定，大概是熟悉行政管理的人，具有一定的專業知識(如懂得機電設備知識的人等)其實都可以來試試看。

不過，因為要和各種階層的人接觸，善於溝通、協調的人會比較適合。這個行業的屬性大概就是類似服務業，只是物業所提供的服務不是產品而是針對人。所以在做維護管理工作的同時，一定要先了解公司經營的理念，一般都是『顧客至上，服務第一』，從而調整自己對工作的認知。當然每個工作都有它甘苦的地方，總幹事最辛苦的地方就是他是公司與客戶的中間人，所以除了要將公司交待下來的事準時完成

外，也要完全了解客戶的需求，經過溝通協調、開會建議等再把工作一一完成。所以要當總幹事顧問，一定要耐操、抗壓性強，同時還要細心負責。因為工作上常常和一些媽媽桑的清潔員工相處，所以工作起來很快樂，因為他們遇到什麼困難都會直接提出，而總幹事也必須替他們解決問題。彼此間建立有如家人般的感覺，彼此間互相鼓勵，工作起來也就特別有勁了。

2-10 機電人員



職業概述

物業管理公司主要的業務範圍就是在為公寓大廈的內在與外在環境進行設備維護、系統管理、綠化服務、安全維護等等建物管理的工作。而要使以上的維護工作能够有效率的進行，當然是需要一群對設備熟悉、有專業認識的技術人員來協助並分工，才能將一棟建築物維護得更妥當更安全。其中最主要的核心維護工作便是建築物硬體設備，以分類來看，其中包括了電氣設施設備、蓄水及排水衛生設備、空調設施設備、昇降設施設備、通訊設施設備、停車設施設備、消防設施設備、休閒娛樂設施設備、消防設施設備、保全設施設備及其他軟體設備。

為了讓建築物之基本使用機能操作順利或增加其附加效能，於是就需要機電人員來做這些設備的維護與保養工作。一般而言，建築物之公共設施設備可分為預防性、服務性及加值性的。首先，預防性的設備即具有『備而不用』的性質，通常是事先準備好，待有緊急狀況時才會派上用場。第二，服務性設施是指一棟建築物最基本所需且常用的設施，如昇降設施、水電設施皆是。第三則是加值性的設施，這是為了增加基本設施的使用機能，譬如休閒設施、網路設施、保全設施等等。因此機電人員的責任非常重大，他們除了要對設施設備進行日常、定期、緊急狀況的管理維護維修，也要隨時檢查每個設備機能是否運作正常。

當然，為了能有效的進行維護管理，物業管理公司會建立建築物設備的完整資料並且擬訂管理及使用辦法，所以機電人員本身也需對所服務的社區或辦公大樓的整體設施有相當的了解並熟悉其性能及正確的使用方法，再配合管理基本作業流程才能對公共設備進行維護保養的工作。



資格條件

機電人員的工作是必須具備機械、電子專業技術及知識的人才可以勝任的。因此，要成爲一個合格的機電人員，一定要機械科、電工科或電子科等工科的相關科系畢業較佳。經驗方面並沒有嚴格規定，基本上只要懂得基本維修概念，再跟著前輩一面工作一面學習即可。除此之外，有部分的機電人員需要操作監控系統，因此對電腦的基本操作也要熟悉。目前技術人員也已經開始講究專業證照，因此如果事先考取技術士之相關專業證照(如消防、空調等等)，對未來將會是一種保障。部分公司也會在機電人員的平時維修保養過程中，教導專屬操作人員最基本的操作及故障排除流程，並要求所有的機電人員對公寓或大樓環境以及其設備的位置有充份的了解，萬一有他人不小心觸及或人員本身無法對狀況進行處理時，也一定要在第一時間裡找來廠商處理，並詳細紀錄當時所發生狀況、時間、處理情況等。機電維護的工作是屬於需要動用到勞力的工作，所以要成爲機電人員，除了要有專

業知識化，一定也要不怕吃苦、不怕髒、不怕重。



工作特性

一般針對社區及辦公大樓的設備維護維修工作，都有其一定的流程與規定。機電人員依客戶環境的不同將會制定一套機電設備定期保養年度計劃，之後再根據保養計劃按時將所排定的項目進行保養。機電人員的職責就是要對設備設施進行日常維護、定期維護及緊急臨時維護的工作。物業管理業者通常會派管理人員例行對建築物做巡視保管，及正常使用狀況的檢查，之後便會請機電人員做定期的巡視檢查保養的工作，最後再對故障的設備進行維修或更新設備的使用機能。

通常日常維護的重點包括了建築物設備設施的使用檢查，確保其轉作正常。而定期的維護的工作，就得對設備做檢查保養以及耗材更換修護，例如設備有磨損、老化的狀況時就必須做立即更新及更換耗材的工作，以降低故障的機率。通常最麻煩、最辛苦的就是有緊急狀況發生時，機電人員須做緊急的處理及維修，並盡量減少損失及人員的安全得風險。而緊急狀況就包括了颱風、地震、火災、停電所造成的設備故障，所以動員機電人員必須做好故障維修排除、災變的預防措施的工作。所有的機電人員在檢修的過程中，還必須對設備的狀況做紀錄，使維護工作更有效率地進行，如此一來，才能長期分析判斷及測試各設備之使用狀態，而減少客戶不必要的損失。

除了上述例行性的工作外，機電人員最辛苦的工作就是一年一度的年度大保養。年度大保養的工作需動用較大的人力，來進行工作，而且工作量都很大，譬如水塔清洗、電力設備大檢驗等等。清洗時，要進行消毒，並徹底清除水池、水塔之沉澱物、雜物，同時檢修各項設備，確保使用時的衛生與安全，所以工程非常浩大。



工作環境

機電人員大部分的時間都是與機器、設備、工具為伍。從室外的室內甚至是地下樓層的場所都是機電人員主要的工作場所。所以工作的環境可能是在被日晒雨淋、或在空氣比較不好的地下室進行維護工作，當然有時比較舒服的是在辦公室內或有冷氣的地方工作，但也要留意一些家俱及用品，避免損壞。

由於他們所維護的設備有很多都必須注意個人的安全，例如在處理高壓電設備、消防安全設備檢修時，都必須小心處理並注意工作伙伴及自身的安全。或是有些設備處在比較高處的地方，危險性就比較高，這些都是身為機電人員所要顧及的狀況。當然，工作場所的照明、通風等安全衛生狀況也要隨時顧及，以便能安心和有效的工作。除此之外，機電人員每天會接觸的人可能是主管、客戶或是其他機電清潔人員。其中客戶是比較常會遇見的，因此機電人員有時也必須和客戶做溝通，了解客戶的狀況再盡全力把工作完成。



工作時間與待遇

一般公寓大廈的維護工作都是 24 小時的，因此機電人員上班的時間通常都分爲日班及夜班或採加班制度。日班大約是從早上八點至晚上八點，而夜班再從晚上八點至隔日早上八點，或依各家公司視情況而定，但是通常輪班制是最常使用的。待遇方面，大約是在 20,000 至 25,000 元之間。



職涯經驗談

依從事物業管理工作的機電人員表示，一般人對建築物設備都沒有保養的觀念，總是覺得公共的設備都是在故障壞掉時才請維修人員來處理。但這種觀念是錯誤的，預防勝於治療，所以機電人員在對客戶進

行維修時也要去說服業主如何提早去做一些預防，請他們重視建築物設備的生命力。

在例行性的工作上，除了是日常的保養，還有定期的保養以及臨時的維護保養工作，其中包括了：高壓設施設備、消防設施設備、蓄水及排水衛生設備、空調設施設備、昇降設施設備、通訊設施設備、停車設施設備、緊急出口的檢查等等，我們的工作主要是要確保這些設備運作正常。另外，部分的設備要做初級的維修，也都會讓我們先做處理。而且現在的機電人員不像從前只要埋頭苦幹就好了，而是需配合科技的進步，有很多額外的知識也要學習。舉例來說，像現在的一般辦公大樓，都是有很多現代化先進的控制系統，我們都要去測試維護，確保在緊急狀況下可以讓它自動啟動，所以公司也要求機電人員要懂得一些電腦操作基礎。

機電人員其實是一份充實的工作，每天都要用到體力(維護時可能要經常爬上爬下，又要拿著一推的工具)及腦力，當遇到需要維修的設備，就開始要想要用什麼方法才能讓他起死回生，在最短的時間內把工作做完。而其他工作上比較辛苦的地方就是當突發狀況或緊急狀況發生時，譬如颱風天或停電以及年度大保養(水和電)的時候。機電人員要清洗水塔、做電力設備的檢測，雖然這些工作硬體廠商都會負責，但是我們也有責任控管到一定的品質。當然這也不是一份完全朝

九晚五的工作，通常一天概有兩班，在學經歷方面，一般的資格都要求是機械科、電工科或電子科等工科相關科系。機電人員的優點就是它不像一般上班族固定坐在一個地方，而且每天遇到的狀況也不一樣，如果遇到的狀況越多，對我們是一種挑戰，也是一種成就。所以對於有心要從事機電人員的求職者，只要『肯學不怕髒』，把工作當作一種挑戰，一定可以勝任愉快的。



2-11 清潔人員



職業概述

隨著科技的進步，人們對於居住環境或辦公室環境的生活品質也逐漸有所要求了。而物業管理公司也因應這樣的趨勢，對公寓大廈及商業辦公大樓提供建築物維護管理的服務，從中推動人們對環保意識的覺醒及讓人們更重視環境衛生對身體健康的影響。

從前，人們也許對於清潔的概念沒有很完整，只單純覺得清潔大概就是把髒的東西或雜物清理乾淨並排列整齊就好了。對於清潔人員也沒有什麼特別的要求，所以只要肯做，不怕髒的人都可以從事清潔人員這樣的工作。但是時代改變了，社區大樓、商業大廈不斷地在更新興建，建材的使用與挑選也越來越好。所以不同的建材，一定要使用不同的清潔品再搭配先進的工具及機器設備才能永保建築物延長使用及保持乾淨亮麗，有如新品一般。所以清潔人員的工作內容會依不同的工作地點而有些許的改變，不過一些例行的工作是大同小異的。

清潔維護的工作一般上分為日常保養、定期保養及特別保養清掃三大部分，清潔人員必須依照公司的安排，分工將建築物從室內到室外各個區域進行清潔維護的工作。不過，有一些特別的清潔工作，如病媒防治不是一般清潔人員可以做的，必須要有專業執照的人員，才能對建築物進行病媒防治及消毒的工作。當然每位新進的清潔人員，公司也會提供基本訓練，教導一些清潔藥劑的調配比例、使用方法、工具的正確使用方法、及一些工作上的技巧等等。通常一棟大樓或社區所進行清潔維護的範圍是相當大的，其中包括了騎樓及周圍環境、一樓門廳、電梯間、公共走道、化妝室、茶水間、停車場、安全梯及其他區域。這些區域的主要清潔工作有地面清掃、清洗、打臘、除塵、吸塵、上油、擦拭、日常用品補充等等。



資格條件

除了進行消毒工作的清潔人員需要有執照外，一般公司對清潔人員的學歷及經歷方面是不會有特別要求的。一般而言，只要身體狀況不錯，對清潔工作有耐心及熱忱的話，都可以加入清潔人員的大家庭。不過，大部分的公司通常希望聘請的是中年人士或二度就業的婦女朋友們，一來是中年人比較可以吃苦，而且工作時間很固定，對於有家庭的人士來說，會比較適合。再來，因為清潔工作講求的是快，所以想要成為清潔人員，動作一定要敏捷、勤奮，而且不怕髒。由於這是一項服務性的工作，清潔人員必須對客戶要有責任感，並聽從主管的指示，接受訓練，將工作做到盡善盡美的程度。

此外，一般公司會對清潔人員要求遵守工作上的安全及規則。主要的事項有：

1. 確實了解清潔用劑、工具的正确使用方式及用途。
2. 勿在清潔進行中打赤腳或穿拖鞋。
3. 豎立標誌，警告其他人留意清潔工作正在進行中
4. 使用打臘機或吸塵器時，要注意使用的電源插座，並且不能同時使用多個機械，以防跳電。
5. 不能擅自使用消毒化學用品，重視職業傷害及保養物之維護。

另外，清潔工作進行前，也要確認所有的使用工具及清潔用品。當清潔工作正式進行中，除了要豎立警告標誌，更要提醒人員注意安全，當然工作時更不能偷懶或擅自離開工作範圍，工作結束後，必須記得將警告標誌拆除，並清點各項用品歸位，確認工作是否已完成。



工作特性

清潔人員的工作就是要協助公司，將客戶的環境清理乾淨，並且做好保養的工作，使大樓從室內到室外的環境都常保衛生乾淨，使用起來更舒適。不同的客戶，不同的建築物就有不同的清潔程序與計劃，因此清潔人員要配合不同客戶的需求，將保養清潔的計劃實際執行。清潔維護的工作一般上分為日常保養、定期保養及特別保養清掃三大部分。日常保養為每天進行 1~2 次的清潔保養工作，定期保養是每個月至少 1~2 次，而特殊保養則是每年 2~3 次。有哪些區域是要日常保養

、定期保養的呢？日常保養的部分包括了：地毯、地板保養、煙灰缸、垃圾桶清理、擦拭桌子、清除辦公室用品灰塵、廁所清洗、日常衛生用品補充。定期保養則是：地板的打臘、清除高處灰塵、玻璃鏡面擦拭、地毯清洗、外牆清洗。而特別保養的清潔工作就是外壁、通風口等的清洗。

一棟大樓在清潔工作進行中，每位清潔人員都有自己專屬負責的樓層及區域。一般來說，都要花上好幾個小時才能把工作完成。主要清潔的區域有：

1. 騎樓及周圍環境：工作內容是地面的清掃及清洗，如果有種植植物，也要為花木澆水，庭園設施的擦拭與保養。
2. 一樓樓層：包括地板拖拭、清掃及打臘、玻璃及鏡面的擦拭及除塵、五金部分的保養上油、服務台台面的擦拭與整理、煙灰缸、垃圾桶清理、地墊的吸塵及清洗、安全門、電話接線箱的擦拭及除塵、滅火器、緊急照明燈擦拭及上油。
3. 電梯間、安全梯：天花板、冷氣出風口、燈罩擦拭除塵、地板拖掃、鏡面及壁面的擦拭保養與上油、電梯按鈕擦拭、電梯門走軌溝槽清理保養。
4. 公共走道：地板拖拭、清洗打臘、地毯清洗吸塵、煙灰缸、垃圾桶的清理、滅火器、緊急照明燈擦拭及上油、天花板、冷氣出風口、燈罩擦拭除塵。
5. 化妝室、茶水間：馬桶、小便斗、垃圾分類及整理、衛生陶瓷清洗擦拭、洗手台及鏡面清洗、五金部分的保養上油、壁面、隔間及門板擦拭。
6. 其他：病媒防治、驅除害蟲。

可見，清潔工作的工作量是非常大的，但是卻可以幫活絡筋骨，因此，除了身體狀況不能太差外，個性勤快、頭腦靈敏並且要對重複性的工作有耐心的人才能勝任這樣的工作。



工作環境

一般而言，清潔人員一天的工作就是與清潔用品及工具為伍，進行清潔打掃的工作，有時得穿上公司規定的工作服。我們經常可以看到有許多的清潔人員是以吊車的綱索吊著，站然後清洗高樓層的外牆面及外玻璃，這也是此項清潔工作裡面最具危險性的部分；當然，這項工作是會根據天候，再備妥所有的安全設施後，才進行清潔工作的。其他的清潔工作幾乎都在辦公室內，不必日晒雨淋，所以工作起來還算舒服，但是因為周圍有許多的公共用品必須小心避免損壞，而且一旦熟悉了自己專屬的清潔範圍後，工作的速度就會越來越快了。同時，在工作進行時，會接觸到辦公室各階層的人士，可以認識的人面也就更廣了。有時候，當有臨時狀況發生，譬如有人打翻杯子或弄髒地面，清潔人員就必須先放下手邊工作，先去處理緊急狀況。工作時動作要快，別人囑咐的事也一定要在最快的速度去完成。通常清潔人員身邊的配備有玻璃刮刀、伸縮桿、拖把、畚箕掃把、廁刷、水桶、抹布、噴罐等等。如果工作速度較快的清潔人員，在很短的時間內便把工作完成，也可以先到休息室休息，再繼續下一個工作。

工作時間與待遇

清潔人員的工作非常地固定，通常分日夜兩班，休假則是根據服務單位的時間而定，如果是一般辦公大樓幾乎都是週休二日的。日班的時間通常比較早，相對地下班時間也會提早，一般工作時間約為八個小時。通常清潔人員不會從早到晚不停地在工作，只要在規定的時間內，能將自己專屬的區域範圍清理好，就可以了。待遇部分，由於這是份不限學經歷的工作，只要意願來做的人都可以一試，待遇方面約為 18,000~23,000 之間。

職涯經驗談

從事清潔工作的人員，有大部分都是二度就業的婦女或是中高齡人士。很多清潔人員之前其實並不是做這一行或讀相關科系的，有些人婚後有一段時間沒有工作，而且加上已經步入中年，工作也不好找。除了希望可以賺取生活費外，同時也希望可以找一份時間固定的工作兼顧到家庭。剛開始進入這行時，因為有一段時間都在家裡很久沒有工作了，所以會有點不適應。而且剛開始會覺得一直勞動，身體很累。很多人就放棄了。不過只要仔細想想，既然都要了這份工作，就應該好好做。於是就堅持到底，工作起來也較上手而且很開心了。其實有

很多人會認為清潔工作是一種低階的工作，甚至克服不了心裡障礙。其實這種心理，每個人在剛開始的時候多多少少都會有的，那是因為心態上沒調整好，我們應該正視這份工作的存在價值，而且這是一種服務業，有清潔人員的存在，大樓的維護工作才能順利完成。很多大樓的清理工作，會被分配到各樓層去服務，每一個樓層都有各別的文化，一旦工作久了，就會習慣自己那個樓層的工作，而且和辦公室的人熟絡起來後，工作起來也會很愉快。

另外，這個工作最大的優點就是不斷地在勞動，所以工作一段時間後會發現整個人的精神很好，身體的毛病也越來越少。另外，這是一份很穩定的工作，很適合二度就業的婦女來從事，主要是除了可以工作而且還有時間陪家人。通常建物管理業者的福利也不錯，常會主辦一些員工旅遊。所以工作上只要安排得井然有序，這其實是一份很不錯的工作。而工作上的一些技巧，員工們都會互相切磋學習，很快就可以上手。重要的是要刻苦耐勞、眼明手快、更要細心。

參. 未來發展趨勢

建物管理公司：

雖然物業管理業者不斷地在提昇自己本業的素質，希望可以提供給庫戶更好的服務，進而推動人們對環境維護的重要概念。但是如果一般社會大眾對管理維護品質有更正確的認知，才能刺激業者從事更專業化的發展，擺脫業者間的低價惡性競爭。所以必須藉助大眾媒體的力量，宣導正確的管理維護概念與居住品質的重要性。再者，無論是高級辦公大樓或是公寓大廈，都是高資產額的不動產，必須經常維護才能確保其未來的功能與價值。所以業者們為求更進一步，必須要增加與香港、日本、中國等國際物業管理業者與經理人團體有密切的交流觀摩，加強本身獨特競爭優勢，才能在此行業中競爭。

而專業化的物業管理體系將是協助大樓所有權人或是管委會達成大樓進一步效率化、智慧化及資本化的必要工具。最近國際上也提出了物業管理的十大新概念，其中包括了：

零干擾服務

氛圍管理

個性化服務

管理報告制

打分制

一卡制

所以相信台灣未來的物（建）業產業還有很大的進步空間，而且目前建物管理也盡量走向保全與維護合一的綜合型的物業管理型態。

保全公司：

保全業與建物管理業的業務經營範圍經常重疊，一直是業者間倍受爭議的問題。根據《公寓大廈管理條例》第三十四條有指出相關行政事務及對建築物基地、構造、設備本體整修、維護、檢查、災害防護等都屬於物業管理業者的業務經營範圍，而建築物的『人車』管制、訪客登記、秩序管理、防災管制等等有關安全防護的工作應屬於保全業的業務經營範圍。但是目前台灣已有許多的公寓大廈管理維護公司爲了拓展業務範圍，並朝向綜合型，二合一的經營型態發展，紛紛都成立了公寓大廈顧問管理與保全二合爲一的公司。所以未來保全公司爲了與同行競爭，除了提昇保全人員的素質外，教育訓練也是非常重要的一環。在全世界的保全業者專業團體中，以美國產業保全協會(ASIS)規模最大、其他還有英國的保全產業協會、國際保全人員基金會(IFPO)。台灣方面也有台北市及其他縣市保全同業商業公會，目前尚未有任何的專業協會成立。目前，台灣的保全人員並無任何的證照制度，未來如果保全業者能推動舉辦證照考試，相信可以提升保全業的形象，使保全人員能確實發揮保全的功能。

而且建立證照制度後，保全業者更能取得合理的利潤；除此之外，保全人員的社會地位也會因為證照的關係而提升，從而造就更多的人願意投入保全行業。

房屋仲介業者：

根據經濟部指出未來台灣經濟發展方向，服務業將是箇中翹楚。而不動產行業就是一項名副其實的服務業。透過仲介公司購屋買屋已經是必然大趨勢，無論是不是要從事房地產業，相信大多數人將來都一定會有買、賣房子，或是投資的機會，也一定會跟相關不動產經紀業者多所接觸。

而近年來隨著行政院公佈優惠房貸增撥 2000 億年息 3.1% 台北市每戶最高可貸 250 萬，其他地區 200 萬，期限最長者甚至到達 20 年，主要的目的就是希望可以刺激房地產業，增加買氣。再加上爲了提升從業人員的專業素養，「證照」制度實施已於民國 88 年，加上三個月緩衝期(讓已經在從事的人去考取證照)，並在九十一年二月份正式實施了。一張證照在手，除得以證明專業能力，贏得客戶信賴外，甚至提升個人價值，不怕未來沒有保障，不是科班出身的求職人士也不必擔心了。

而事實上，台灣的消費者已經逐漸對房屋仲介這個行業的接受度提很

高了，當然這是和現在社會消費模式息息相關。現代人重視事業，已經沒有多餘的時間去處理房屋買賣的事，而且加上房仲公司給予消費者的服務及保障消費者權益，並增加更多的售後服務，身為現代人當然是委託節省時間又對自己有保障的房仲公司來服務。

目前，台灣的不動產產業有許多的房屋仲介公司，他們除了提供親切有效率的多元化服務外，未來更會朝向資訊化發展，讓買賣房子的人能以最快的速度得到最滿意的交易。

15. 附錄

相關企業/單位	網址	電話
台北市勞工局就業服務中心	http://www.esctcg.gov.tw/	02-25942277
台北市勞工局職訓中心	http://www.tvtc.gov.tw/	02-28721940
中華民國建築物管理維護經理人協會	http://www.bma.org.tw/	02-25774888
台北市保全公會	http://www.sca.org.tw/10-1.php	02-23821161
公寓大廈管理條規章	http://www.cpami.gov.tw/br/apartment/index.htm	02-87712345
台北市政府地政處	http://www.land.taipei.gov.tw/	02-27287393
內政部地政司	http://www.moiland.gov.tw/index_2.htm	02-23565233
來勝證照考試中心	http://www.license.com.tw/	02-23115586
力霸房屋	http://www.rebarnet.com.tw/	02-55590688
永慶房屋	http://www.yungching.com.tw/	02-27051380
21 世紀不動產	http://www.century21.com.tw/index-1.htm	03-3528055
住商不動產	http://www.hbhousing.com.tw/	02-27365500

中捷公寓大廈管理維護股份有限公司	http://www.koos.com.tw/chungchie/	02-850093333
高力國際股份有限公司	http://taiwan.colliersjardine.com/index.html	02-27196006
喬信事業	http://www.building.com.tw/	02-55816789
台業公寓大廈管理維護股份有限公司	http://www.taiyeh.com.tw/index.htm	02-29699000
華文物業管理顧問有限公司	http://www.cpmc.com.tw/	04-27028777
國信生活公寓大廈管理維護股份有限公司	http://www.3hlife.com.tw/	04-23868668
日盛保全	http://www.secure.jih-sun.com.tw/	02-25238668
千翔保全	http://www.silport.com.tw/	02-23775658
新光保全	http://www.sks.com.tw/01.HTM	02-28387571
太平洋保全	http://www.mgt.com.tw/index-main.htm	02-2577-4888
中信保全	http://www.koos.com.tw/ctsc/	02-27255655

