

南投縣政府 114 年度研究報告

政府機關辦理不動產服務業業務智慧查核系統研究
-以不動產經紀業為例

研究人

服務單位：南投縣政府地政處

研究人員：江俊賢

中華民國 114 年 6 月 30 日

南投縣政府 114 年度研究報告摘要表

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 研究報告名稱 | 不動產服務業業務智慧查核系統研究-以不動產經紀業為例 |
| 研究單位及人員 | 地政處江俊賢 |
| 研究起迄年月 | 114 年 6 月 |
| 研究緣起與目的 | <p>隨著資訊科技與人工智慧技術的迅速發展，各行各業正積極導入數位工具以提升營運效率與管理品質。傳統上，政府機關對不動產服務業（如不動產經紀業、租賃住宅服務業、不動產估價師及地政士業務等）的監督與查核，多仰賴人工抽查、實地訪查及書面查核。然而，這類方式存在人力成本高、效率低及查核頻率不足等問題，無法即時發現潛在違規行為，進而影響產業秩序與消費者權益。</p> <p>因此，導入「智慧查核系統」輔助政府部門進行業務監管，已成為數位治理的重要方向。不動產服務業為需具備高度專業知識與符合法規性要求的產業，亟需更精準、高效且透明的查核機制。本研究旨在探討政府機關導入智慧查核系統以加強對不動產服務業的管理成效、運作模式及未來發展潛力。</p> <p>本研究旨在：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 探討目前不動產服務業政府查核制度之現況與挑戰。 (二) 分析智慧查核系統之技術構成與應用方式。 (三) 評估智慧查核系統對政府監管效能與業者遵法行為之影響。 (四) 出未來政府導入與推動智慧查核機制之建議。 |
| 研究方法與過程 | <p>為維護不動產交易安全，了解不動產服務業者法遵情形，本府每年辦理不動產經紀業業務檢查、另需再查核不動產相關定型化契約書、不動產說明書、要約書及銷售廣告等查核，需事先以人力輸入查核資料與印製大量查核表單，查核後再運用人力管理與儲存，不利於對資料建檔與管理。</p> <p>利用人工智慧系統開發建置具權限管控及更新資</p> |

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>料庫之多功能資料平台，提供業務同仁於業者營業處所以行動裝置，快速進行資料查詢、查核、紀錄、建檔，配合本府 114 年開發中之「南投縣不動產交易查核資料分層智慧型查詢管理系統」，儲存相關佐證資料，並以線上簽核功能取代紙本查核紀錄表，經業者於系統簽名後，將相關文件以電子郵件傳送至受檢業者指定信箱及承辦人信箱，可便於日後統計管理與業務考核需要，提升行政效率及節能減碳。</p> |
| 研究發現與建議 | <p>本研究認為，導入智慧查核系統已成為政府提升不動產服務業監管效能之關鍵方向，其核心價值在於數據驅動的決策與風險導向之治理模式。透過科技輔助，查核機制得以更具前瞻性、即時性與公平性，從而建立良好的市場秩序與保障消費者權益。</p> <p>考量經費來源，未來建議本府可以從查核業務種類較多之不動產經紀業著手推動系統開發，再逐步推展至其他不動產服務業，同時增強查核人員的數位素養與系統應用能力。透過這樣的發展策略，智慧查核系統有望成為不動產產業管理創新的重要里程碑，實現數位政府與公正監理之雙重目標。</p> |
| 選擇獎勵 | <p>■ 行政獎勵</p> |

目 錄

| | |
|----------------|---|
| 壹、研究緣起與目的..... | 1 |
| 貳、文獻回顧 | 2 |
| 參、研究方法 | 4 |
| 肆、結論與建議 | 7 |
| 伍、參考文獻 | 8 |

壹、研究緣起與目的

一、研究緣起

隨著資訊科技與人工智慧技術的迅速發展，各行各業正積極導入數位工具以提升營運效率與管理品質。傳統上，政府機關對不動產服務業（如不動產經紀業、租賃住宅服務業、不動產估價師及地政士業務等）的監督與查核，多仰賴人工抽查、實地訪查及書面查核。然而，這類方式存在人力成本高、效率低及查核頻率不足等問題，無法即時發現潛在違規行為，進而影響產業秩序與消費者權益。

因此，導入「智慧查核系統」輔助政府部門進行業務監管，已成為數位治理的重要方向。不動產服務業為需具備高度專業知識與符合法規性要求的產業，亟需更精準、高效且透明的查核機制。本研究旨在探討政府機關導入智慧查核系統以加強對不動產服務業的管理成效、運作模式及未來發展潛力。

二、研究目的

本研究旨在：

- (一) 探討目前不動產服務業政府查核制度之現況與挑戰。
- (二) 分析智慧查核系統之技術構成與應用方式。
- (三) 評估智慧查核系統對政府監管效能與業者遵法行為之影響。
- (四) 出未來政府導入與推動智慧查核機制之建議。

三、研究方法

本研究採用質性研究法，綜合文獻分析及案例研究等方式進行：

- (一) 文獻分析法：蒐集近年與智慧監管、政府數位轉型及不動產監管相關之國內外研究文獻與政策資料。
- (二) 案例研究法：分析台灣特定縣市（如台北市或新北市）已導入智慧查核或數位監管工具之經驗，作為實證參考。

貳、文獻回顧

一、不動產服務業相關業務查核制度

目前我國不動產服務業主管機關為直轄市、縣（市）政府，依據不同業別有不同查核項目，分述如下：

（一）不動產經紀業：

不動產經紀業業務檢查紀錄表、不動產委託銷售定型化契約簡要查核表、不動產說明書簡要查核表（土地、成屋、預售屋）、不動產要約書定型化契約簡要查核表、不動產經紀業（仲介）廣告查核簡要表及不動產經紀業（代銷）廣告查核簡要表等。

（二）租賃住宅服務業：

租賃住宅服務業業務檢查紀錄表、住宅租賃定型化契約簡要查核表、住宅包租定型化契約簡要查核表、租賃住宅委託管理定型化契約簡要查核表、住宅轉租定型化契約個案查核表、租賃住宅委託管理定型化契約簡要查核表。

（三）地政士

地政士業務檢查紀錄表。

（四）不動產估價師

不動產估價師業務檢查紀錄表。

相關查核紀錄表內容涵蓋業者經營許可文件、人員證書、加盟證書、公會會員證書、定型化契約與契約簽訂、廣告合規與交易申報等，並輔以行政指導及裁罰機制。然而，由於人力資源有限，查核作業多採抽查方式，對高風險個案缺乏即時反應能力。

二、南投縣目前不動產服務業業務查核方式

為落實不動產經紀業管理條例、租賃住宅市場發展及管理條例、地政士法及不動產估價師法等，依據消費者保護法及內政部公告之定型化契約應記載及不得記載事項等相關規定，本府訂有「南投縣政府定型化契約及不動產說明書查核實施計畫」及「南投縣不動產廣告查核實施計畫」，不定

期對轄內不動產經紀業者、租賃住宅服務業者、地政士及不動產估價師進行現場業務檢查及相關定型化契約書查核，以了解相關業者法遵程度，促進不動產交易市場健全發展，保障消費者權益。

現行業務檢查實務作業，由承辦人員先行製作及印製紙本相關查核資料文件，到不動產服務業者營業處所進行實地查核，查核後，再將業者印製提供之佐證資料，例如契約書、不動產說明書、廣告單等攜回，後續再進行掃描、歸檔等程序，導致行政負擔繁重，且大量紙本資料不易保存，資料管理效率不彰。

針對查核佐證資料印製攜回方式，本府擬在 114 年建置「南投縣不動產交易查核資料分層智慧型查詢管理系統」，提供查核承辦人員透過行動裝置，即時查詢業者基本資料，並可於現場拍攝佐證照片即時上傳、同時歸類存檔，達成無紙化、即時化與系統化管理目標，提升查核作業之效率與品質。

另相關查核紀錄表仍需由承辦人員印製後，攜至業者營業處所辦理查核後，再行歸檔，仍無法完全系統化進行查核作業，實有再精進措施。

三、人工智慧發展

人工智慧（Artificial Intelligence，下稱 AI）的發展可以追溯到 20 世紀中期。近年來，人工智慧（AI）已成為公眾和媒體關注的焦點。特別是像 ChatGPT、Gemini 和 TruthGPT 這樣成功的項目更吸引了廣泛的關注。然而，事實上，AI 早已融入了我們的日常生活。例如，手機的語音助手、人臉識別技術、自動篩選新聞和影音平台的每日推薦，以及利用機器學習調整網頁防火牆政策的資安設備等。儘管如此，我們應該認識到人工智慧的應用才剛剛起步，未來將深入到生活的各個層面。

工智慧（AI）在業務查核中的應用日益普遍，主要目的是提升查核工作的自動化、即時性、準確性與風險掌握能力。

四、智慧輔助查核

是人工智能技術在查核工作中的具體應用，結合資料分析、自動化、機器學習與人工智能模型，協助查核人員進行決策、異常偵測與作業自動化。這類系統在企業內部稽核、外部財務查核、稅務查核、政府審計等領域日益普及。

智慧輔助查核，是一種整合 AI 與大數據技術的查核支援平台，能在財務或非財務查核中提供數據收集與整合、異常識別與風險預警、自動化查核流程及生成查核報告與決策支援。

五、智慧查核系統之構成與技術應用

智慧查核系統 (Intelligent Inspection System) 為一種結合人工智能 (AI)、大數據分析 (Big Data Analytics)、自然語言處理 (NLP) 與雲端技術的數位監管工具，其核心功能包括：

- (一) 自動風險預警：透過資料庫比對與模式偵測，自動辨識高風險業者或交易案例。
- (二) 文件自動審核：應用自然語言處理技術分析買賣合約、委託書等文件內容，辨識潛在違規文字。
- (三) 行為監測與分析：結合第三方平台數據 (如實價登錄、網路廣告) 進行業者行為監控。
- (四) 地圖視覺化介面：將查核結果未來配合本府 IG660，以圖資系統呈現，利於查核資源調度與區域風險管理。

參、研究方法

一、不動產經紀業業務查核

(一) 法令依據

為利直轄市或縣 (市) 主管機關 (以下簡稱主管機關) 執行不動產經紀業 (以下簡稱經紀業) 業務檢查，及查明處理非經紀業而經營仲介或代銷業務者，以促進不動產交易市場健全發展，內政部訂定「不動產經紀業業務檢查及違法經營經紀業務查處注

意事項」及「不動產經紀業廣告處理原則」。

為保護消費者權益，執行查核企業經營者（不動產開發業、不動產經紀業及租賃住宅服務業）（以下簡稱業者）提供之不動產交易定型化契約（以下簡稱定型化契約）及不動產說明書，以促進不動產交易安全，加強查核企業經營者使用定型化契約及不動產說明書之情形，以落實不動產交易安全機制，配合前開注意事項，本府訂有「南投縣政府辦理不動產經紀業業務檢查執行要點」、「南投縣政府定型化契約及不動產說明書查核實施計畫」及「南投縣不動產廣告查核實施計畫」。

（二）查核時機

每年不定期辦理，經紀業有下列情形之一，得實施業務檢查：

1. 經本府許可經營經紀業逾六個月或逾申請展延開業期限而未依規辦理備查者。
2. 遭人檢舉或相關單位通報，經審查其提供之具體事證有違法之虞者。
3. 明知或可得而知已發生不動產消費爭議而有實施業務檢查之必要者。
4. 經本府准予設立備查者。
5. 非經紀業而有經營仲介或代銷業務者。

（三）查核項目及內容

1. 不動產經紀業提供之定型化契約內容應包括內政部公告之定型化契約應記載事項及不得記載事項，並依本府查核（訪查）表辦理。

2. 個查核項目及內容如下表：

(1)不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項：南投縣仲介業者所使用之不動產委託銷售契約書，並使用不動產委託銷售定型化契約簡要查核表進行查核。

(2)要約書定型化契約應記載及不得記載事項：南投縣仲介業者所使用之要約書，並使用不動產要約書定型化契約簡要查核表進行查核。

(四)違反規定之處理程序

- 1.對於違反規定者，現場交付查核（訪查）簡要表並同時告知業者限期內改正或陳述意見（若無法現場通知時，則以雙掛號郵寄書面通知）。
- 2.屆期不改正或陳述意見者，依消保法處罰鍰及令其限期改正，並得按次處罰。
- 3.對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，得依消保法第37條規定，透過大眾傳播媒體公告違規業者名稱、負責人或不動產經紀人員姓名及其違規情形。
- 4.改正完成後，擇期辦理複查。
- 5.違規公司或商號營業登記所在地非屬本縣轄區者，本府將查核表，移請營業登記所在地之直轄市或縣（市）主管機關依規定查處。

二、系統應用成效評估

透過智慧查核系統之應用，能有效改善過往查核作業之諸多限制，具體效益包括：

- (一)提升查核效率與準確性：大幅減少人工建檔、查核、歸檔時間，並提高風險業者的識別準確率。
- (二)優化人力資源分配：將有限人力集中於高風險業者，提升執法效能。
- (三)加強事前預防與風險控管：由傳統事後處罰轉為事前預警與輔導改正。
- (四)增強政府透明與公信力：系統查核流程標準化、透明化，提升民眾信任度。

三、實施挑戰與因應策略

雖然智慧查核系統具備高度潛力，但推動過程中亦面臨以下挑戰：

- (一) 隱私與法規疑慮：需考量業者資料是否有個資保護問題、資料使用正當性與比例原則。
- (二) 技術門檻與人員培訓：系統開發需具備資訊科技技能，須有相關專業人員或委外開發。
- (三) 經費預算：委外開發相關系統，需建置相關查核書表，仰賴相當經費支持始能完成。

四、建置不動產服務業智慧查核系統

為維護不動產交易安全，了解不動產服務業者法遵情形，本府每年辦理不動產經紀業業務檢查、另需再查核不動產相關定型化契約書、不動產說明書、要約書及銷售廣告等查核，需事先以人力輸入查核資料與印製大量查核表單，查核後再運用人力管理與儲存，不利於對資料建檔與管理。

利用人工智慧系統開發建置具權限管控及更新資料庫之多功能資料平台，提供業務同仁於業者營業處所以行動裝置，快速進行資料查詢、查核、紀錄、建檔，配合本府 114 年開發之「南投縣不動產交易查核資料分層智慧型查詢管理系統」，儲存相關佐證資料，並以線上簽核功能取代紙本查核紀錄表，經業者於系統簽名後，將相關文件以電子郵件傳送至受檢業者指定信箱及承辦人信箱，可便於日後統計管理與業務考核需要，提升行政效率及節能減碳。

同時，以雲端方式建立個案查核表單及儲存稽核資料，能大幅減少資料建檔時間，並可進一步以大數據統計分析錯誤態樣，提供業務同仁檢視業者前次查核情形，輔導業者減少消費爭議，保障民眾不動產交易安全。

肆、結論與建議

本研究認為，導入智慧查核系統已成為政府提升不動產服務業監管效能之關鍵方向，其核心價值在於數據驅動的決策與風險導向之治理模式。透過科技輔助，查核機制得以更具前瞻性、即時性與公平性，從而建立良

好的市場秩序與保障消費者權益。

考量經費來源，未來建議本府可以從查核業務種類較多之不動產經紀業著手推動系統開發，再逐步推展至其他不動產服務業，同時增強查核人員的數位素養與系統應用能力。透過這樣的發展策略，智慧查核系統有望成為不動產產業管理創新的重要里程碑，實現數位政府與公正監理之雙重目標。

伍、參考文獻

1. 李總立，商品 3D 展示需求性、VR 展示品質、AI 智能輔助對 VR 購物的行為意圖的影響之研究，天主教輔仁大學資訊管理學系在職專班碩士論文，2024 年 7 月。
2. 黃鉅原，人工智慧應用於法院審判系統之研究，東吳大學法學院法律學系碩士在職專班科技法律組，2024 年 7 月。
3. 賴柏成，應用 AI 技術於審計查核，中國文化大學會計學系，2022 年 7 月。
4. 江柔萱，公路橋梁智慧治理策略探討—以臺中市為例，國立臺北科技大學資訊安全學位學程碩士班，2025 年。