

誠摯關懷 · 優質服務 · Your Life First

台中豪宅管理 打造好『宅』新生活

不用踏出社區也能大啖現作料理、享受五星俱樂部SPA服務

「早晨在社區咖啡廳有專人為您準備的香濃咖啡和現烤土司麵包，
中午約三五好友在社區交誼廳聊天並享用專人現買現作的鰻魚簡餐，
晚上小孩放學回來相約在社區內日本料理餐廳大啖師傅現作握壽司……」

你以為這是房屋銷售廣告詞？

不，以上描述的正是台中豪宅公設會館的營運現況！

台 中的豪宅主要集中於七期重劃區，地段上可分為北七期(新光三越、市政廳附近)、中七期(市政路)及南七期(文心森林公園周圍)。台中頂級住宅市場，在高鐵通車、縣市合併升格、市府遷入新市政中心、捷運計畫等多因素帶動下，持續推升七期購屋熱潮。據住商不動產三月份統計，台北投資者便佔了四成之多，足見以台北豪宅的1/3價格在台中購產，對北部人具相當程度吸引力，而台中的宜人氣候條件、豐富的人文環境以及精緻的建築規劃也成為許多人嚮往度假或退休的區域，使台中豪宅發展出特有的物業管理服務需求。



七期重劃區號稱是台中的信義計畫區

社區會館設施 數位化管理

豪宅社區會館或招待所以五星級飯店規劃設計多元公設項目並不稀奇，像是交誼廳、桌撞球室、電影院、KTV室、健身房、瑜珈教室、會議室、咖啡廳、宴會廳、游泳池、三溫暖、蒸氣室、SPA、商務中心等，在一般新建社區也處處可見，但建設公司能以設施功能規劃建材與配備（如咖啡廳空間，除桌椅外同時購置咖啡機、烤箱、洗碗機、蛋糕櫃等），並以使用者角度與物業管理公司共同規劃未來會館營運管理模式，卻值得許多建商於代管期間參考應用。

一、公設管理費採點數儲值單獨收繳

一般而言，住戶按月所繳交的管理費內便已含會館等公共設施的維護管理費用，部分設施因維護費用較高，如SPA、三溫暖等，則採取使用者扣點付費機制做管理，這是最常見的公共設施管理模式。

但在台中，許多社區會館營運，卻是在每月管理費外，另收取一筆「會館管理費」，並以點數儲值形式管理、專款專用，以確保社區內頂級會館設施軟體品質，及公共設施的持續運作。

以鄉林夏都社區為例，社區以三個月為一期，住戶按坪數規定至管理中心儲值2000至3000元的公設點數，繳費後點數儲值於電子感應扣內(一元一點)，每次使用設施時扣點，而為提高公設使用率，儲值點數須於三個月內使用完畢，剩餘點數未用畢則於第四個月中歸零。

至於設施扣點規定，健身中心、游泳池只需登記，使用不扣點；棋藝室、KTV一小時200點；會館SPA泡湯一次60點，不限時數。而會館餐廳、Lobby Bar、日式餐飲服務，則依餐點價格扣點，經營方式與一般餐廳相同，有專人管理服務，消費價格約100點至300點之間。

二、餐飲設施導入POS管理系統

為使社區內的餐飲服務提升至外部餐廳之管理水準，社區會館餐廳的經營方式，從食材採購、進貨成本管控、菜單規劃、櫃臺點餐、營運報表等管理模式，比照專業餐廳，導入餐飲業常採用的POS系統進行管理。POS系統即Point on Sale：銷售點管理系統，內含前台銷售功能、消費資料維護、銷售統計與



POS系統畫面

■ 經營企劃部 孫琬雅



鄉林夏都

報表分析、進銷存及庫存盤點作業等，整套系統軟體購置成本約十多萬，目前鄉林建設新建案皆配置此系統管理，此系統除可管理每日採購食材、耗材、記錄住戶消費習慣，更提高現場服務人員的管理效率。

物業管理人才需求多元

因應這股宅經濟趨勢，台中地區的物業管理人才需求，已從基本的總幹事、安管員、秘書、清潔、機電人員派駐，擴大至飯店、觀光、活動企劃背景人力進駐社區服務。相較台北社區仍著重在第一類建築物與環境使用管理維護服務，台中地區的物業服務範疇已延伸至第二類生活服務及第三類資產管理。部分社區會館甚至需求八名以上秘書人力進駐服務，住戶對精緻生活服務需求，已使得社區秘書的角色日益重要，除了物業管理的專業知識外，人員的語言力與創意，更是徵才時考量的重點。

一、語言力：服務人員外語能力需求高

台中近年致力發展為國際城，經濟與文化政策積極與國際接軌，吸引許多外籍人士進駐，頂級住宅的服務對象便包含許多美、日商務人士，因此現場服務人員皆須具備流利的外語能力，以便提供客戶即時的回應與服務。



「世界之心」的四季咖啡簡餐廳服務同仁

二、創意：會館餐飲每週設計不同菜單

會館餐廳雖只服務社區內住戶，但由於許多住戶已習慣在社區用餐的便利，有時也會邀請親朋好友共享，為避免提供一成不變的餐飲，現場服務人員須用心規劃每週新菜色，讓住戶時時嚐鮮，滿足住戶高頻率的用餐需求。

針對不同的客層，服務人員便提供客製化餐點。像位於文心路、中港路口的「世界之心」屬商務小豪宅，

住戶客層較年輕，服務人員在「四季咖啡簡餐廳」內每日提供至少四種口味的招牌套餐，目前最熱門的是迷迭香雞腿套餐，平均一客約180元；而下午茶套餐則約100元，便可讓住戶悠閒度過午後時光。但為兼顧品質與成本，目前社區食材均往上游找廠商批貨直送至社區，以節省成本，而為維持料理新鮮度，所有餐點皆現點現做，住戶對於社區餐廳服務，不管是供餐效率或環境清潔，都讚不絕口！

投資客戶大增 資產管理服務夯

根據內政部營建署今年6月公布第一季住宅資訊統計，台中市住宅供給率達124.19%，供過於求為全台最高，住宅存量較家戶數多出兩成，約7.3萬間。有巢氏房屋也於3月統計台中豪宅購屋客分佈比例，其中北部客比重高達40%，相對於台中本地客及中部區域客各佔的19%及15%高出許多，足見台中地區住宅供給量大、豪宅投資客增加，對於租售等資產管理服務需求也相對提高。



世界之心

以鄉林夏都為例，平均27坪租金25000-26000元，總戶數近400戶，便更有高達六成為承租戶，其中五成為日籍商務人士。由於租售交易熱絡，為規範大量仲介人員進出社區、確保門禁安全，東京都與管委會共同擬訂一套管理方法，凡仲介業者帶屋、看屋皆須由東京都人員陪同，且依照管理辦法標準收取管理費用，藉此管制人員進出並篩選房客。

豪宅的真正價值非僅由「價格」來定義，除了好價位、好地段、好建材及名人住戶加持外，要打造一棟無可取代的「傳世好宅」，頂級豪宅的硬體需搭配優質的服務軟體，才能讓棟棟傳世建築不因時間和屋齡而折損其價格，因此「社區管理」與「住戶素質」才是定義豪宅價值的關鍵。東京都期許為豪宅社區提供客製化的專業諮詢與安心信賴的貼心服務，秉持守護顧客家園承諾，永續經營每個傳世珍藏的幸福好宅。



東京都故事集

Just Change!

永不畏挑戰的事業六部 龔孝賢經理

■ 經營企劃部 孫琬雅

「不去做改變就永遠不會改變。」這是龔經理不斷強調的人生態度。從擔任事業部主管的第一天，龔經理就自信地跟同仁說：「相信我，我絕對有能力把事業部帶得越來越好！」敢做這樣的承諾，不光是口頭上的激勵，龔經理每天一早，上班前總是先到各案場巡視，了解現場狀況，再進辦公室繼續一天的工作行程。



家人的支持是龔經理(左二)在事業上全心衝刺的動力

在忙碌工作之餘，對於家庭生活的經營，龔經理十分重視親子感情的培養與相處，能獲得家人的諒解與支持，是龔經理在事業上全心衝刺的助力。

領導統御：公正公開公平、以身作則

龔經理從學生時代就開始培養管理能力，讓他養成一定要解決問題與使命必達的性格。龔經理在管理、帶人方面，特別注重**公正、公開、公平、明確**的原則，他強調要以身作則、賞罰分明，對任何事情都應屏除私心、秉公處理，跟部屬之間就不容易因為有私心而傷了感情，才能建立起同心協力奮戰的革命情感。

把客戶的需求擺第一

龔經理強調客戶需求的重要性，認為從一開始跟客戶接洽時，就該幫客戶設想與規劃，了解客戶的需求、提供客戶需要的服務，讓他們知道東京都的專業與用心。

風險控管也是龔經理非常重視的一項。「異常事件的發生有時難以預防，但重點是要能很迅速而且有效做處理，這樣才能跟業主回報，讓業主滿意。」憑著豐富的經驗累積、細心觀察和業主接洽中感受到的任何蛛絲馬跡，種種跡象都不可以忽視，及早發現異常，便可有效預防弊端，防範風險的產生，才能不負業主所託。

龔經理常告誡同仁：「一定要跟上業主的改變與步伐，才不會被淘汰。」他秉持著「活到老學到老」的精神，鼓勵員工有任何物管新知識與技能，都要相互交流學習，他深信唯有不斷進步的團隊，才能提供客戶專業、優質的服務。

持續拓展優質案場、提高物業經營價值

這幾年由於縣市升格以及交通運輸路線的規劃，板橋新板特區陸續推出頂級住宅。「我感到很自豪的是，東京都經管的新板特區案場陸續增加，希望這裡的服務模式，也能廣泛拓展至新板特區外的其他優質社區。」

除了重點社區的營造活動辦理，事業六部也致力於優質案場的開發，在板橋、新莊、三重、蘆洲以及土城地區建立區域督導制度，讓現場與事業部間緊密結合、溝通無斷層。

談到年度目標，龔經理很有衝勁與決心的說：「開發數量充裕的優質社區，打造不斷成長的經營團隊！」相信事業六部在龔孝賢經理的帶領下，會跟他一開始許下的承諾一樣：「事業六部會越來越好、越來越進步！」

樣。」用同理心處理事務及廣結善緣的態度，相對的讓他在推行生活服務上有莫大助力。

總幹事應備職能：專業、熱誠、同理心與耐力

入行十年，李總幹事從累積的專業知識與實務經驗中，歸納出擔任社區總幹事應具備五大要素：

一、專業認證與證照取得：專業證照較易取得客戶的認同，也能藉此建立基礎知識。

二、建物設施設備維護管理實力：社區各項設備之特性與排除故障標準作業方法，是總幹事必需具備的基本知識，此外，管理上更要有『危險預知，做好安全防護』的觀念，降低風險與損失。

三、有顆熱誠服務的心：態度決定高度！秉持熱誠的服務態度、改變看事情的高度，是圓滿處理社區大小事務的關鍵。

四、以同理心與住戶溝通：事情有各種不同的面相，欲了解事情的真相，多利用「同理心」、「迂迴戰術」、「婉轉態度」的溝通技巧解決事情。

五、學習忍耐氣度：客戶遇到困難時，都會以他們的角度嚴厲要求我們，所以要先學會忍耐的功夫，取得客戶的認同後，事情才有改善空間。

李家星總幹事歡喜做甘願受的座右銘，讓他贏得管委會及住戶對他的肯定，也讓他的努力有了甜美的回報。



入行十年仍持續學習強化職能的李家星總幹事

■ 事業三部 王嘉珊

隨著時代變遷社會進步，社區大樓的總幹事所扮演角色益趨重要，現今社區住戶對總幹事的要求，除具備處理事務能力外，相關法規及文書作業亦須熟稔，若能具備多種資格證照則更顯專業。

專業是服務的基石

服務於內湖大成大賞社區的李家星總幹事，每次接觸不同業務，就會認真研讀相關工作書籍及考取專業認證或證照，迄今已累積數十張專業証照，如事務管理、設備安全、防火避難、乙級電匠、勞工安全衛生管理師...等，他也將這些專業運用於社區環保節能上，一年就為社區節省了二十多萬元電費。

歡喜做甘願受

李總幹事秉持「歡喜做甘願受、熱心助人、廣結善緣」的心態為社區服務，社區日常所面臨處理的各項大小事務都不例外。

他會細心的在社區魚缸外貼上魚類說明，讓住戶認識魚的種類；某日，他發現魚池中有幾隻死魚卡在不易清理的細縫，怎麼也撈不到，為了維護魚池乾淨，他打破平日穿襯衫打領帶的專業形象，在人來人往的交誼廳看到一名中年發福男子穿著泳褲在魚池中撈死魚，這樣的景象著實令人莞爾。

也就是這種認真負責的態度，讓住戶、管委會對他相當肯定。他說：「這些魚從魚苗養到大，對牠們有了深厚感情，就像與住戶們相處一

機電節能專欄

社區機電知識哪裡學？「華人機電產業平台」

■ 機電部 林錫賓副理

一指通

社區機電狀況百百種，而機電相關資訊則眾說紛紜，讓人看得眼花撩亂，對於一般想涉獵機電相關知識或常識的人來說，該從何取得訊息呢？



華人機電產業平台首頁

為了讓普遍民眾能了解機電維護的基本概念及安全配套措施，同時也能讓機電專業知識能順應數位學習的潮流，資策會出資與國霖機電工程公司合作拍攝機電知識影片，成立22年的國霖機電，則為東京都台中分公司的合作廠商。

資策會同時也架設公寓大廈機電設備訓練網站-「華人機電產業平台」，協助一般民眾能更進一步了解社區機電，進而達到公廈機電維護的知識普及化，同時也能為社區及公司行號節省更多教育訓練費用及人力成本。

「華人機電產業平台」裡的課程，舉凡消防、用電、空調、給水、排水、發電機等，皆有詳細教學影片解說，對於從事物業管理或有心想了解大樓機電設備操作與維護的人員來說，可以用問題分類找到相關教學影片，是一個提供實務技術的優質學習網站。



課程類別共九類

東京都也以公司名義申請一組帳號與密碼(帳號與密碼相同：tokyonet，可供多人同時使用、登入)，只要使用本組帳號密碼就可登入網站並瀏覽平台內的機電教學影片，對於社區住戶、委員、個人或公司幹部的機電知識進修，提供一個免費學習的管道。

學習網站的最大好處是可以針對自己想要學習的重點選修，並且可重複學習，讓您在平時就可增進機電常識與知識，對社區用電、消防設施、大樓發電、水塔清洗等常見公共設施維護不再一知半解，同時對住戶居家水電基本疑慮也能有所釐清。



常見社區機電疑慮可於站內免費收看線上課程

如對網站教學仍有不了解之處，可洽詢眾鼎機電，電話：(02)2393-3766-338

華人機電產業平台

網址 <http://www.ggs.com.tw>

服務電話(04)3600-0611

TOP管理個案

社區推動ISO14001

■ 事業二部 王正中主任

每月電費節省3~5萬元！ 師大禮居「節能減碳」措施

隨著溫室效應之情況加劇，地球暖化所造成之氣候變遷等現象日趨明顯，使得人們對於節能減碳的環保意識逐漸抬頭，「節能減碳運動」業已成為了地球公民的共同責任！

面對溫室效應對生活環境所造成的衝擊，政府於近年來積極推行節能減碳運動，而位於台北市的「師大禮居大廈」，則是在管委會主導，東京都物業管理機構的積極協助下，早就將政府所推動的節能減碳運動落實於社區中，並率先實施ISO14001環境品質政策。



師大禮居座落台北市和平東路一段，面對師大校園，近古亭雙線捷運站，公設管理完善且保全嚴謹，由上而下俯視師大，更可將校園之綠意美景盡收眼簾。

在本公司的協助與輔導之下，於師大禮居第十屆第三次管委會時，即提報節能減碳等相關議題，達成初步共識後，安排於96年度區分所有權人會議時進行討論。最後，在管委會與全體住戶的共識下決議推行，隨即著手推展各項節能減碳作法：

1. 減少垃圾做好資源回收：

台灣大部分垃圾都送到焚化爐處理，做好資源回收除了可以減少垃圾量以及焚燒垃圾時所產生的二氧化碳與大量廢氣外，更有助於資源的再利用。本社區經台北市環保局輔導設立為053號資源回收站，並由其輔導進行資源回收，更在管委會的推動之下，成為我國第一個

設置過期藥品回收桶的社區。

2. 落實廚餘分類增加焚化爐的效率：

如果將廚餘當作垃圾處理，會影響焚化爐的運作效率。故本社區設置廚餘回收桶，另以冷凍櫃作冷藏，避免廚餘腐敗孳生蚊蟲與惡臭，並將回收廚餘製作成堆肥，用來培養有機蔬果，既健康又環保。

3. 邀請住戶參與社區改造：

一群人比起一個人更能節約能源並改善生活環境。本社區積極邀請住戶參與社區活動，並藉此凝聚社區共識，推動社區綠化與省電節能等社區改造，自97年調降契約容量為50千瓦以來，平均每月節省約3~5萬元電費，為社區之節約能源與減少營運開支，帶來相當顯著的成效。



師大禮居社區在管委會與本公司的努力下，成為了國內極少數接受貝爾公司ISO14001認證的社區之一，其注重環保，推行節能減碳之作為，除了降低建築物本身的營運費用外，更使本社區成為落實節能減碳運動的指標性社區。

徵稿

■ 經營企劃部

雙月刊編輯小組徵求社區故事!!

歡迎現場同仁踴躍投稿!!

徵稿對象：東京都全省現場人員（總幹事、秘書、警衛等）

投稿內容：舉凡服務社區曾發生令人感動的真實故事、極具參考價值之管理模式、社區活動剪影均可投稿

投稿方式：於7月16日前EMAIL至sun@tokyonet.com.tw (800字以內，附照片2張)

注意事項：請註明社區名稱、姓名、聯絡方式(市話、手機)
徵稿洽詢專線02-2393-3766分機223 孫小姐

凡投稿經雙月刊刊載者，贈送精美禮品乙份！

歡迎踴躍投稿！

榮譽榜

國道3號關廟服務區安管組長-盧景俊

■ 嘉南事業部 李榮展襄理

拾金不昧

99年4月18日晚間21：45左右，關廟服務區安管組長盧景俊值勤北站勤務時，於服務區超商前『民眾休息區』座椅上拾獲女用皮包，內有金戒指及現金少許，另有證件及文件，盧景俊將拾得錢包交由服務處招領，由「國道警察第八中隊」將該皮包送交高工局南工處，由該處寄還失主。

失主失而復得後，特去函高工局南工處，感謝東京都盧姓組長，希望公司能予以表揚，並表示若有機會，會再前往服務區當面感謝盧組長。

公司主管接獲高工局來函後，至現場了解當面予以嘉勉，將依公司規章獎勵表揚，對於榮獲該項殊榮，盧組長表示：「我只知道該做的事並且時時維護公司形象，同時也希望能夠持續的服務來往往來的民眾」。



社區活動剪影

苗栗客家嘉年華

事業二部 陳月玲

七隱社區·精品咖啡學院結業

事業三部 王嘉珊

巴黎十六區·母親節聯誼會

事業六部 劉美伶

竹塹DIY

事業五部 倪美雪

西興春天·植物染絲巾活動

事業四部 陳卉葵

送故事到社區

桃園事業部 劉靜蓮

宜蘭之旅

台中事業部 何沛薰