

## 植野董事長的話

### 組織活化 提升競爭力



每個企業都需要一些活化的因素。「活化」這名詞，指的不光是組織成員的年輕化，在整個企業的氛圍及思想上也需要刺激與創新，尤其是企業內組織成員的互動、態度跟行動，要適時加入新的因素，不可一成不變。

促使活化的因素有好也有壞，要把它當成能夠促使企業思考未來方向的刺激，有新的素材與新的想法才會有進步，不會一直原地打轉。

對於案場的经营，隨著時代的腳步變遷，更要提昇專業管理能力，致力於服務精緻化；東京都的企業文化是：「創新、整合、互動」，就是提醒同仁時時刻刻要為自己注入新的思考，善加利用資源，與各界保持良性互動，唯有不斷活化，才能創造永續經營的企業。

### 瑞典科技大樓、大成大賞社區 通過ISO14001續評認證

■ 經營企劃部

東 京都於6月18日進行ISO14001：2004環境管理續評驗證，由事業三部「瑞典科技」及「大成大賞」代表認證，經貝爾國際認證公司審核結果，以無缺失通過續評，為物業管理產業中唯一具備環境品質認證機構。

東 京都於97年導入ISO14001認證，以環境維護管理為主，針對發電機、排風機、消防設備、電氣設備、空調設備、飲用水、病媒蚊防治、廢棄物處理及資源回收等進行審查。評核當天由貝爾公司黃啟漢主任稽核師進行書面審查及現場驗證，公司蔣總經理、林資深副總經理參與續評驗證，管理代表曲聰德經理及主導評審員周文亞襄理全程陪同。



「瑞典科技」陳天恩總幹事表示：「ISO14001續評對現場環境有很大助益，大樓十分注意環境整潔，平常只需要維持就可以。」現場機電組長莊志仁對機電設備維護認真負責，充分發揮專業素養，落實「機房不等於庫房」具體實績。

「大成大賞」總幹事李家星，於社區服務5年，主動結合社區現況，研析節能的方法，有系統的為社區節省電力與費用，從日常生活中就體認公司環境政策-「營造安全舒適的生活環境，為社會發展貢獻一份心力」；從現場人員的用心，就是順利以「無缺失」通過續評認證的原因。



左起：陳天恩總幹事、李家星總幹事、張棟華經理、蔣桂彬總經理、黃啟漢主任稽核師、曲聰德經理、周文亞襄理、朱原華襄理

### 日本公寓大廈專家、學者參訪 「正隆麗池」、「水世紀」

■ 經營企劃部

內 政部營建署與台灣物業管理學會、日本公寓大廈管理學會於6月30日至7月2日共同舉辦「中日公寓大廈管理與法制交流活動」，由東京都物業管理機構負責籌劃執行。日本公寓大廈學會折田泰宏會長曾任法官、律師、法制審議會區分所有法部會委員，長期鑽研公寓大廈相關管理事務，資歷相當豐富。

除了專家座談會外，7月2日還安排參訪團至東京都經營的社區觀摩。

上午參訪榮獲98年度台北縣優良公寓大廈大型社區組第一名的正隆麗池，參訪團對管委會的環保與人文政策、提撥社區修繕之基金等深表認同與肯定。

下午參訪水世紀社區，參訪團對於社區內十多項的公共設施能提供完善管理，及生活秘書的貼心服務留下深刻印象。



正隆麗池



水世紀

參觀兩個案場後，日方專家與學者特別提出台灣集合式住宅的三項特色：

一、公共設施：在社區內置游泳池、KTV、健身房、三溫暖、交誼廳、兒童遊戲場、閱覽座、媽媽教室...等設施，在日本較少有社區配備如此多的公設，因此在台灣公設管理十分重要。

二、社區總體營造：社區舉辦各式各樣的節慶及文康活動，營造社區的和諧共識，對於提升社區文化價值及住戶生活水平有極大幫助。

三、物業管理公司提供生活服務：對於東京都在社區發行宅配月刊，提供住戶便利的居家生活，讓日本公寓大廈專家及學者印象深刻，也了解物管的多元服務。

藉由此次與日本公寓大廈專家、學者之交流，期能學習他國長處，並對台灣公寓大廈管理有更進一步的認識，奠定良好完善的公寓大廈法制基礎，才能共同提升物業管理的專業服務，維持居住環境的品質與建物價值，讓國人住得安全與安心。

### 父親節活動報導

■ 研發部

## 我的麻吉&情人 送給爸爸的禮物 活動圓滿落幕

東 京都物業管理機構自96年起致力於動力社區營造活動的推廣，為了讓社區住戶們增進親子間的創意互動，舉辦了一系列兒童創意著色繪圖比賽，受到廣大住戶熱烈的支持，感謝你們的參與，更期望大家能持續支持。

今年度為了慶祝父親節的來臨，東京都與好頭腦文教事業(股)公司及杉林溪遊樂事業(股)公司合作，推出「我的麻吉&情人·送給爸爸的禮物」兒童創意著色繪圖比賽。活動以爸爸是兒子最麻吉的朋友，女兒是爸爸上輩子的情人為主題，請小朋友發揮創意畫出最想送給爸爸的禮物，此次活動小朋友最想送給爸爸的禮物排行榜前十名如下：



還有許多充滿創意的禮物，請上Search888網站欣賞(www.search888.com.tw)

### 99年度業主聯誼活動

# 推廣節能減碳生活概念

■ 經營企劃部



為增進與業主交流互動機會，並藉此傳達企業社會責任之目標與發展願景，東京都於8月3日辦理「業主聯誼活動」，邀請經管社區委員、其他社區管委會委員及建設公司共同參與本次活動，本次活動主題為「社區節能減碳生活概念」之宣導與分享。

東京都旗下眾鼎機電公司根據社區98年6月-99年5月期間之節電成效，評核出六個「最佳節能減碳社區」，分別為「龍門第」、「師大禮居」、「瑞典科技」、「再興春天」、「林園春曉」及「遠見科技」，由蔣總經理頒發績優獎盃以茲鼓勵。會中並邀請「師大禮居」總幹事、「瑞典科技」及「林園春曉」社區委員上台簡報與現場來賓分享節電經驗，共同推廣社區節能減碳之生活概念。

### 【節能減碳績優社區表揚】



龍門第大廈  
-由李小姐代表領獎(右)



師大禮居大廈  
-總幹事 周明忠(左)



瑞典科技大樓  
-監察委員 施幸宜(左)



再興春天大廈  
-副主任委員 葉雲開(左)



遠見科技總部大樓  
-監察委員 黃馨如(左)



林園春曉  
-副主任委員 林鴻傑(左)

### 教育訓練

### 【專題講座】謝文雀顧問 專題演講 企業社會責任競爭力

■ 經營企劃部

東京都近年對社區防災、社區動員、物管人才培育及節能環保等議題持續關注並投入贊助，為使公司同仁對於企業社會責任競爭力，特別邀請謝文雀顧問演講「企業社會責任與責任競爭力」主題。

企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR)，是指企業用合於社會道德的行為，去進行營運，特別是指企業的營運行動必須考量對其利害關係人之影響，不單只是對股東負責，更應對員工、客戶、社區及整體環境負責。



「一個善盡社會責任的企業，有助於形象與顧客滿意度的提升，也能創造自我品牌價值，對於風險管理更能洞燭機先，對於社區與政府的互動，更有相當大的助益。」謝顧問舉例：「HP惠普公司，訂了一個企業公民目標，協助中小學網路教學，並贊助員工到落後國家當志工；信義房屋贊助社區總體營造，對企業形象都有加分效果；而NIKE前幾年爆發的東南亞鞋廠非法聘用童工等消息，引起全球撻伐，重創形象。」

企業社會責任，更要重視負責、資訊揭露的透明度、倫理行為、尊重利害關係人的利益、尊重法令規章、尊重國際行為規範、尊重人權。謝顧問表示：「很多人以為企業社會責任是大型企業才能去做的，實則不然，**不管企業規模大小，都有回饋社會的能力。**」

林資深副總也認為，企業無論規模大小，皆能盡一己之力，為整個社會、環境付出，他表示：「從本日的演講中，我們知道企業推動CSR相關專案，是有其**成本效益**存在，而CSR成效也應納入企業**KPI評核**，同時也要將**企業規模與行業發展特性**結合，更要注意CSR專案推動的持續性。從政府開始推動ISO26000認證，我們可以知道CSR是全球性的趨勢，一個善盡社會責任的企業，才能永續經營。」

**師大禮居周明忠總幹事**：「節電措施實施後，社區每月節省電費25,000-30,000元，接下來預定於屋頂架設風力發電系統，自行發電，可提供公設部份所需電力。」

**瑞典科技施幸宜監委**：「在東京都建議下更換節能燈具，並實施電力設備分時管制及開放時間管制後，平均每月節省電費新台幣7萬2,472元，目前正在執行第二階段燈具、契約容量及功率因素調整，希望能更確實達到節電效果。」

**林園春曉林鴻傑副主委**：「除了污水排放處理、更換節能燈具與契約容量調整，社區住戶還自發性地組成節電義工團，宣導並協助隨手關燈節電。」



除了社區的節電經驗分享，眾鼎機電陳光策資深協理也針對電力設備提出專業建議，陳資深協理表示：「節約能源是一點一滴累積出來的，但**省能不能犧牲居住品質與安全。**」同時他也指出，節能不外乎兩大重點的電能管理：契約容量與最大需量管理。這兩項管理又與用電型態、設備是否有維護及屋齡有相當程度的關係，尤其要注意各種設備的**購置合理化、機電設備系統合理化、使用合理化以及設備管理維護合理化**，進而有效利用能源，獲取更多的能量。」

會中來賓討論踴躍，相繼提出節電相關疑慮與建議，東京都也針對社區現況進行回覆並提出建議；此外，眾鼎機電節電顧問也在現場提供電費節電計算服務。

在節能減碳的全球趨勢下，東京都經管社區，除了保全、事務等基本管理面服務，在機電與環保業務上，也將持續針對社區現況導入節電與資源回收的輔導方案，全面推廣社區環保省電措施，為永續環境貢獻企業社會責任。



節電顧問(右)眾鼎機電林錫寶副理，於現場解答來賓疑慮



### ◆ 經營理念 ◆

提供安全舒適的生活空間，善盡企業責任，共享經營成果



東京都故事集

【物業長青】事業二部吳漢琦協理 在什麼崗位就扮演什麼角色

■ 經營企劃部 孫琬雅

在東京裡，有個講授機電課程的箇中好手-吳漢琦協理。一般人若是非機電科班出身，即便講師講得再精采，對於機電的基本了解還是會感到一知半解；要讓非機電出身的人員聽得懂機電課程，吳協理就是授課的不二人選。

對於機電授課的部分，吳協理將它歸功於自己曾經擔任現場機電人員的經驗。他笑笑的說：「因為擔任過現場主管，所以知道現場主管應該熟悉、了解的機電範圍有哪些？需要了解到什麼程度？基本上現場人員只要懂得判斷設備是否故障及現場是否有能力處理就可以了。」現場人員可以處理的部分就馬上處理，不能處理的就交給專業公司來做，這樣才可以迅速、有效的解決問題。上課時我採用看圖說話的方式，重點是哪邊容易發生哪種異常，需要特別注意。」

在擔任社區的常駐機電人員時，因為為人熱心服務，社區主委竟然請他接任副主管的職務；當時吳協理是機電員，上頭還有機電主管，突然變成現場副主管，管理所有機電人員，他覺得這樣的轉換非常奇怪於是婉拒了，沒想到機電組長卻跟他說：「沒關係，你就去當，任何事情我都挺你。」在現場的認真，不僅獲得住戶肯

定，也讓共事的同仁對他全力相挺。

服務業的精神

保全是一種服務業，服務的範疇有時並非只侷限工作範圍內的事情；讓吳協理印象深刻的，是他在某社區服務時，會請現場人員特別注意較年邁或健康狀況不佳的住戶，有個行動不便的住戶，多次進出醫院，因為兒女在外縣市工作沒辦法就近照顧，現場保全跟秘書很關心這位年邁的住戶，甚至會幫他打點家務或清洗，就在無數次的送醫急救後，某天，這位老人家再也沒回到社區，而他的子女，在父親過世後特地寫信感謝吳協理跟現場人員，因為他們知道現場人員對他們父親的付出已經遠遠超過管理公司的職責。

用同理心領導下屬並以身作則

從現場管理裡累積的經驗，讓看起來個性溫和的吳協理，對於領導部屬有他自己的一套想法；從現場機電人員起步的經驗，不僅讓他能

貼近住戶的心，更讓他在面對員工時能秉持著「同理心」跟員工溝通。他說：「我覺得自己個性是比較有耐心去教導下屬，但修行要看個人，能吸收多少、學到多少，要看對方肯不肯學。」從機電、現場副主管、現場主管、管服科到事業部主管，在成為管理階級的過程中，「同理心」就是他的不二法門，同時也要「以身作則」。吳協理也說，除了公事上的接觸，還要了解部屬的生活背景、保持關心，帶人更要帶心，便可預防意外或弊端發生。



吳漢琦協理(左)與家人合照

運動家精神·全力以赴的工作態度

學生時代是籃球、游泳校隊的他，很喜歡運動，也常用運動來紓壓，或許是透過運動培養出來的運動家精神，讓他不管在什麼位置，都能全力以赴，努力扮演好自己該扮演的角色。

事業二部的範圍包括台北市中正、大安、信義區，目前以敦化南路為基準線劃分為東西兩個區塊，採區域督導制，以便能貼近案場、就近服務。為符合台北市客群的需求，吳協理也針對不同案場屬性規劃不同的服務，希望能持續深耕，提供社區專業、貼心的優質服務。

【第一線英雄】優秀的機電守護者 -高雄分公司 劉賓

■ 高雄事業部 朱詩婷



熱心助人的超級「公」友-劉賓(左)

能 在同一個案場一待十二年從未異動過，處理大樓的各項工作，都深獲案場歷任業主及現場總幹事的讚賞，在物業來說不只是傳奇，也是幾近不可能的任務，

他，就是高雄分公司經管案場「國泰世華金融大樓」機電人員-劉賓。

十項全能超級「公」友

為什麼用「公」友來形容劉賓呢？這是用來讚揚他的能力已超過他工作本質的專業。十二年前在台北工作的他，因為家中父母身體狀況不佳而回高雄照顧雙親，卻在已任職東京都機電人

員的學長強力推薦下，踏進物業管理界。

他笑著說：「一開始在大樓內是做機電設備維護的工作，漸漸的大家有什麼事都找我處理，想想反正也都還在能力範圍內，就接下來做了。」到現在劉賓的工作內容已經不只是機電設備維護，還包括與各樓層公司行號的溝通、聯繫並協助總幹事及主任的助手。因為常常協助大樓內的辦公人員解決各種問題，走在路上有時會有人跟他打招呼，一時間他常想不起來是哪一家公司的人員，只能傻笑回禮。

感謝公司及周遭人員的支持與協助

這些年來劉賓的人生有一些不小的變化，包括服務的大樓的經歷業主、大樓主任、服務團隊中工作伙伴的變動，以及機電設備的推陳出新與電子化和大大小小的狀況，對他來說，如果沒有這些變化就沒有現在的他。

樂觀的他除了慶幸自己的幸運外，也感謝周遭的人員。他說：「印象最深刻的是有一次頂樓水塔液面控制器故障造成地下室淹水，經過緊急處理後，水是止住了，但地下室的水還是沒消退，還好公司很快地派員處理善後，這一點我到現在還是非常感謝公司的支援。」

努力付出、少點計較 才有肯定！

劉賓表示：「做一行怨一行是很常見的，但在工作中學到什麼，遠比要求從公司這邊得到什麼來得重要！先有付出，才有肯定，少點計較。」抱持這樣的觀念，這些年來他努力加強自己的本質學能，從空調到電梯、自來水、電匠及鍋爐...等等的他一項一項的進修考取證照。

如果這些證照是輔助他工作的工具，與各協力廠商溝通的經驗和知識的交流則是幫助他吸取更豐富專業知識的營養劑，雙管齊下，讓他在電機專業領域裡隨著時代的腳步持續成長。

問他有沒有什麼可以和員工們分享的心得，他謙虛笑著說「其實也沒有想太多，就只是做而已」。或許就是因為他不計較的付出，所以才能深獲業主的肯定與同仁們之間的好人緣。

資產管理專欄

遠離「惡」房客的不二法門—細心提問、謹慎篩選

■ 資產管理處 程大業

身為房東，出租房子時最擔心的就是遇到惡房客，若不慎將自己的房子租給這種不肖之徒，輕則收不到租金，重則有可能會破壞自己與鄰居的關係以及社區的和諧。因此，如何挑選好的房客，便成為了作為房東所必修的一個課程。

房東出租房屋時，除了對於前來看屋的陌生人保持戒心，隨時注意自身及家人安全外，對於房客的篩選，應注意下列幾點：

1.承租者的年齡

應注意房客是否成年，若房客未滿二十歲，訂約時最好得其父母、法定代理人或監護人之同意。以免因為事後其父母不同意而產生困擾；若房客是外國人，亦應注意其本國法之成年年齡。

2.承租者的職業與生活習慣

應先了解承租者的職業，以及生活習慣；此部分可由其看屋的交談過程中加以了解。若戶籍地不明、搬家頻率高、工作收入不穩定、或行蹤飄忽不定難以聯絡者，應更加謹慎，此時最好留存房客身分證反面影本，否則可能會發生收不到租金，卻又遍尋無人的窘況。

3.租屋的動機

不論是住宅或是商辦、店面，都應該要注意房客承租房屋的動機，如果是要作為非法之用者，應予以拒絕。若日後發現其從事不法行為或經營特殊行業，也應該即刻報警處理，以保護自我的權益。

4.承租者的身分

訂約時，須要求房客出示有照片的身份證明資料，若房客為公司、社團等法人機構，應由法人之代表人代表簽約，或經由代表人授與代理權之代理人代理簽約，並且應該要避免以私人名義租用而交由法人使用之情形，以免日後糾紛。除此之外，也應該要注意承租人要自己使用或是供家人使用，是一個人承租或者是數人共同承租，這些都必須要事前了解，以避免日後造成雙方的困擾。

一般人都認為在房屋租賃關係中，房客通常都是處於弱勢，但實際上不但房客擔心遇上惡房東，房東更怕遇上惡房客，因此選擇訂約對象時，必需事前做好準備、謹慎的選擇房客，或是將房屋委託給專業的仲介公司來協助房東篩選房客，以杜絕承租者可能繳不出房租、或者破壞房子的風險。

◆ 行動方針 ◆

用心傾聽·充分溝通·誠摯關懷·優質服務·專業學習·持續改善



### TOP管理個案

## 渡假型休閒住宅 的管理與維護-北投天月大廈

■ 事業三部 薛樂正襄理

這幾年來，休閒住宅逐漸興起，國人最喜歡的溫泉養生風也吹向社區；位於台北市北投區著名風景區內的天月大廈，便是以「渡假型休閒大廈」、「戶戶有溫泉」為賣點；但這類的「休閒不動產」，大部分都被買來當成休假才使用的第二屋，天月大廈在

到住戶家中。由於溫泉水內含物質易腐蝕管線，對於水管管線的維護，也需定期做查檢與保養，並定時更換管線。

#### 二、安全管理需注意：

由於渡假型休閒住宅的第二屋特性，非長住型的住戶經常透過電話授權現場人員協助處理事務，因此管委會對於現場人員品格操守與忠誠度特別要求，除加強社區安全全面的巡檢，讓住戶安心與放心也是現場管理的首要法則。



呈現飯店式風格的迎賓廳及電梯間

#### 三、與所有權人需維持良好聯繫：

除了長住的住戶，一般所有權人的權益通知都採信件寄送方式，管理費繳費通知、社區會議記錄及財報，都採寄送方式，因此與所有權人之間的聯繫更需特別注意。

#### 四、飯店式服務：

休閒型住宅不可少的就是飯店式的服務，只要有車子到了大門，警衛都要立即上前幫忙開車

門、提行李、接送到電梯門口並按電梯，不管住戶想喝咖啡或紅茶都要立即準備，更不用說是代叫便當、送洗衣物或叫車服務，親切完善的服務品質，才能突顯溫泉休閒住宅的價值，讓每一位住戶從下車的那刻即享有賓至如歸的感覺。

天月大廈雖是休閒型溫泉住宅，但卻結合一般住戶的人性管理及飯店式服務，加上位於北投公園、緊鄰新北投捷運站的好地段，沒有一般休閒住宅最大的交通偏遠問題，在管委會與物管公司的努力經營維護下，天月大廈更是屢屢囊括各種獎項。

#### 得獎實績

1. 臺北市優良公寓大廈公共安全管理榮譽標章
2. 臺北市優良公寓大廈公共安全管理標章
3. 臺北市政府警察局94年推行守望相助評鑑第二名
4. 94年台北市政府公寓大廈管理維護優良中型社區

許多溫泉住宅儘管名號吸引人，但由於缺乏完善的維護和管理，往往使得房價不易維持或轉售困難，而天月大廈從成屋交屋迄今已經邁入第七年，不管是房價或是住戶所享有的生活服務與安全管理品質，一直都是當地的指標性建築，除了先天上的好交通及好地段，不僅可眺望關渡平原、大屯山景及陽明山系，還可享有位於北投公園內一全台首座綠建築圖書館及台灣地形的蓮花池美景，最重要的便是管委會的積極維護與管理公司的優質服務。



管委會與東京都的積極與用心下，每月繳交管理費比例卻可達九成以上。

溫泉住宅，除了硬體設施的維護，更需注重管理維護層面。一般來說，休閒型溫泉住宅與其他集合式住宅較不同的管理方式如下：

#### 一、溫泉水管的維護：

天月大廈的溫泉水屬於北投自來水廠溫泉科管理，從地上冒出來，直接流到水管接起，溫泉水含有礦物質、泥漿，天月大廈設有「溫泉沉澱池」，將溫泉水泥漿沉澱後，再經由溫泉水管送

### 動力社區營造

#### 社區活動剪影

#### 漢皇SUPER。送故事到社區&九歌兒童劇團展演

■ 事業四部 陳卉葵

漢皇SUPER社區於6月20日上午舉行「送故事到社區」活動，由社區管理委員會與東京都聯合邀請中和市立圖書館至社區，內容有「故事媽媽說故事」及「九歌兒童劇團」串場表演，中和市立圖書館還將行動圖書館帶到社區，方便住戶借閱圖書，推廣住戶閱讀的習慣，活動當天獲得住戶熱烈參與，中和市長邱垂益更親臨現場向主委致意，活動中穿插有獎問答，拿到禮物的小朋友都非常開心；藉由此次的活動讓社區住戶有進一步的互動，聯繫彼此情感，讓社區氣氛更加和諧。



#### 冠德美麗大湖。香包DIY

■ 事業三部 王嘉珊



#### 重慶光點。溫馨故事屋

■ 事業六部 劉美伶

#### 和楓大賞。端午香包、彩繪雞蛋

■ 事業五部 倪美雪



#### 文化京都。愛灑人間

■ 事業一部 余欣柔

#### 梵塞荷大樓。銀髮學堂

■ 高雄事業部 朱詩婷



#### 璞玉社區。端午節音樂晚會

■ 台中事業部 何沛薰

#### 最新特約師資開班報報



#### 暑期特別企畫 兒童餐桌禮儀

■ 研發部

東昇國際顧問於7月15日於凱撒飯店舉辦「兒童餐桌禮儀」課程，「餐會」是社交活動、商業場合中的重頭戲，讓小朋友從小學習正確的用餐禮節及規矩，包括用餐前的規矩、餐具的使用、食用餐點時的禮節、用餐完畢的禮節等，課程結束還可獲頒結訓證書，活動就在愉快又熱鬧的氣氛中圓滿結束。

如有興趣，請洽研發部生活服務小組(02)2356-7255

