

吉田董事長的話

建築物資產價值之評定要素：建物軟體、硬體與管理

本人是經由年度股東會之推舉，於5月1日正式就任董事長一職之吉田裕幸，請各位多多指教。
 今年3月11日日本發生東日本大地震，我們收到來自台灣的許多物資和善款，謹藉此機會向大家表示感謝。為感謝大家的熱心援助，日本必將重建並為感恩台灣而努力。

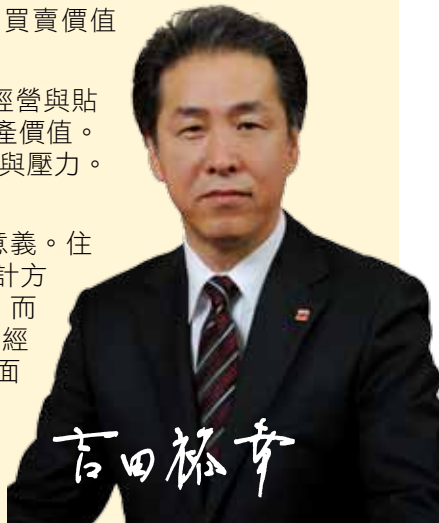
本期雙月刊我想與同仁們分享的主題為「建築物之資產價值」。

何謂「建築物之資產價值」？難道僅指建物出租或出售之收益、買賣價值嗎？事實上，單就此點，是無法評估大樓價值的。

大樓的資產價值並非只透過收益價格來進行判斷，尚應包括細心經營與貼心周到的「物業管理」。換言之，管理有無到位，會大幅影響大樓之資產價值。所謂管理貼心周到，是足以讓住戶感受心曠神怡的環境，而不感覺負擔與壓力。這意味著乾淨、漂亮的視覺印象是建物管理中十分重要之意涵。

然而，僅憑目視之乾淨漂亮來評斷管理好壞亦非大樓管理之真實意義。住戶間溝通等軟體面、建築物結構及設備等硬體面、管理費等財務面（會計方面），此三大面向所形成之三位一體，才是營造良好居住環境之要件，而也唯有著重此三大面向的建物管理，方為物業管理之精髓。正如同企業經營重視財務、資產與人力，大樓管理也必須藉由軟體面、硬體面、管理面相互發揮功能，來增加建築物的資產價值。

提昇客戶重要的資產價值，是我們的業務使命。未來亦請各位同仁更積極展開業務，並以行動實踐用心守護客戶家園的承諾。



吉田裕幸

題字人：書法家 趙其雄 先生
 出刊日期：100年6月15日
 地址：台北市忠孝東路一段55號3樓
 電話：02-2393-3766
 傳真：02-2393-3778
 客服專線：0800-231965
 網站：www.tokyonet.com.tw
 社區生活服務網：www.search888.com.tw
 好社區住宅情報網：www.housearch.com.tw

東京都100年度5月人事晉升

人力資源部

1. 林錫勳資深副總經理，晉升總經理。
2. 劉人峰副總經理，晉升資深副總經理。
3. 胡添賜副總經理，晉升兼任東昇國際總經理。



左：林錫勳總經理
 右：劉人峰資深副總經理



左：林錫勳總經理
 右：胡添賜副總經理

環保部、嘉南事業部營業地址搬遷

環保部
 地址：台北市內湖區內湖路1段737巷104號
 電話：(02)26581521
 傳真號碼：(02)27974676

嘉南事業部
 地址：台南市永康區小東路689-73號15樓之1
 電話：(06)3130309
 傳真號碼：(06)3130957



左一：小佐野會長、左三：植野董事長、左四：吉田董事

東京都100年度董事會暨股東常會

本屆股東會順利補選董事一名，原董事蔣桂彬請辭，補選劉人峰為董事，任期至102年5月1日止。董事會議中通過補選董事長及總經理變更案，現任董事長植野克彥請辭，補選吉田裕幸為董事長，任期至102年5月1日止；現任總經理蔣桂彬退休，由林錫勳擔任總經理；另變更桃園、台中、高雄分公司負責人為吉田裕幸案，出席董事均同意通過。

小佐野會長對公司業績成長及現場經營能力提昇表示高度讚許，會中提出一個企業應是屬於員工、股東及客戶共同擁有的觀念和與會人士共享，強調現今公司不應只侷限於防範宵小的人力派遣經營模式，必須思考新的業務型態，藉由轉型契機突破人力短缺困窘，另創公司鴻猷，本年度董事會及股東常會均順利於預定時間內召開完畢。

■ 財務部 林櫻玲副理
 本公司100年度董事會及股東常會於100年4月27日上午於台北總公司會議室召開，會議由植野董事長主持，NIHON HOUSING株式會社代表小佐野會長親自與會指導。

會議中由林錫勳資深副總提報99年度經營環境、財務決算狀況、年度重要工作計劃及營運計畫，99年度財務決算表冊亦獲得出席股東追認。

政大地政系參訪極美山莊

■ 經營企劃部 魏雅蘭經理
 政大地政系於5月23日由江穎慧教授帶領近八十位學生，參訪東京都經管社區-極美山莊。極美山莊座落於北市環境清幽、人文薈萃的文山區，本次活動感謝極美社區管委會同意開放社區參訪，更感謝主委張家樑先生於參訪當日的參與，時時指導學生們社區管理的要點與細節，讓學生們透過社區的實地走訪，學習物業管理對建築物價值維護的重要性。

由於極美社區設有豐富多元的公共設施，現場總幹事翁仁駿先生亦為學生們進行導覽解說，包含健身房、撞球室、視聽室、戶外泳池等，學生們從公設管理說明中，也瞭解目前集合式住宅使用者付費的管理機制，及社區管理成本控制與節約的方式。最後，此二小時的參訪行程，在主委與地政系同學們熱情地合影留念中，畫下充實而完美的句點。



極美山莊張家樑主委(前排中)熱心的招待與指導，讓同學們有充實愉快的參訪經驗。

東京都物業管理職能混成學習平台(CBLS)提案通過獲經濟部商業司補助

■ 研發部 汪瑋琳
 東京都公司於94~98年度間，已陸續針對物業管理「建物-生活-資產」三大範疇，建構完成物業管理服務系統三大平台模組CVMS、CLSP、CPMS，並分別獲得經濟部商業司補助，亦數次獲選為示範個案；99年度更完成物業設施管理系統模組(CFMS)，建立設施管理案例資料庫。

100年度東京都公司再次參與經濟部商業司「協助服務業創新研究發展計畫-業者創新研發計畫」提案，以「物業管理職能混成學習平台(Competency Blended Learning System, CBLS)」為題，經評審委員審議通過。本案預計於11月30日前執行完畢。

配合政府「推動全國職能標準，建立職能學習平臺」的人才培育政策，本計畫擬透過建構及應用「CBLS平台」，整合東京都16年來既有知識資料庫及專業訓練經驗，為物業管理業創新建置專屬的產業職能學習平台。

透過本平台之建置，將同步結合TTQS品質管理系統，系統化提升員工職能，強化現有訓練模式及人才培育體制。期能在專案團隊協力下，順利執行本案；並透過本案所建立之系統，提供人員更有效的學習方式，培訓各職能人員的專業服務能力，進一步增加產業的專業地位及薪資水準以吸引優秀人才，共同為提升物業管理產業服務品質盡一份心力。



■ 文：經營企劃部
圖：北淡營業處 楊白強襄理、研發部 張芷薰

100年度北區業主聯誼活動 公設點交模式探討座談會活動 圓滿成功



新完工大樓之公設點交，經常是建設公司與住戶間交屋時關注的焦點，也往往是雙方關係交惡的引爆點；新居落成、喬遷之喜本是美事，卻常因此破壞了彼此信任的基礎。如何建立一套清楚、透明的公設點交流程與機制，來縮小買賣雙方認知差距、避免常見爭議的發生，實為降低此類不動產交易糾紛之關鍵。

有鑑於此，東京都物業管理機構於5/18(三)，假台大醫院國際會議中心402AB室舉辦「公設點交模式探討座談會-如何創造建商、管委會之雙贏」，本次座談會由東京都林錫勳總經理擔任主持人，並邀請前新北市工務局使用管理課股長黃敏政先生、劉智園律師及眾鼎機電吳漢琦協理，針對公設點交相關規範、常見爭議及實務上之查核方式與常見缺失作一完整及詳細的說明。

主持人與座談專家



左起：主持人東京都林錫勳總經理、座談專家前新北市工務局使用管理課股長黃敏政先生、劉智園律師、眾鼎機電吳漢琦協理

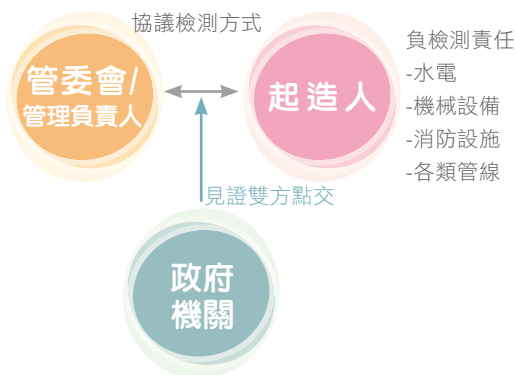
會中黃敏政先生首先點出公設點交時，起造人、管委會（管理負責人）與政府機關三方的權責關係，並說明一般公設點交的前置作業與點移交方法。

而劉律師則針對公設點交常見爭議問題，藉由公寓大廈管理條例、民法等相關條文說明，讓來賓清楚理解各項爭議在法律上判定的標準。

最後眾鼎機電吳協理，則將歷年來上百件公設點交的查核經驗，統計出機電設施設備查核最常見問題與缺失。

本活動主要邀請對象為建設公司及管委會成員，來賓參與踴躍，共吸引上百人出席；在互動與討論時間，參與來賓紛紛對社區公設點交疑慮提問，與會專家們則提出相關建議，互動相當熱絡；會場並設置「公設點交諮詢專區」，由眾鼎機電提供相關諮詢服務。

東京都物業管理機構期能透過本次座談活動，提供建商與管委會間，在公設點交議題上良性互動的交流平台，共同創造建商、管委會之雙贏目的。



【圖一】公設點交三方權責關係

【表一】公設點交前置作業與方式

點移交前置作業	點移交方法
1.針對點移交流程與方式，管委會與建設公司確認取得雙方共識。	1.數量點移交
2.確認點移交時間及參加人員。	2.功能點移交
3.管理公司備妥各機房鑰匙。	
4.建議點移交標準依查核點進行清點。	
5.管委會可預點以節省時間。	
6.申請大樓公共使用執照及相關圖面。	

座談實況



茶會交流時間



諮詢團隊-眾鼎機電工程(股)公司



互動討論實況



【表二】公設點交常見缺失

項目	最常見缺失
電氣	線徑不足、缺附單線圖或控制圖、盤內清潔、圖面需修正
弱電 (電信、電視)	盤體未標示、未設混波放大器、未設分歧器
中央監控	水位高低限警報故障、顯示異常或不明確及電腦故障、CCTV鏡頭訊號不良或故障
給水	人孔蓋未上鎖、管路問題（如管路接錯、未固定等）、接管漏水或水塔滲水
排水 (污、廢水)	落水頭未安裝、泵浦異常、兩台泵浦無並列運轉、水銀浮球開關位置不當
發電機	ATS異常、進排風機無法連動、機房清潔
消防	一齊開放閘關閉或漏水、泡沫原液不足、緊急照明燈缺設或故障、感知器故障
空調	遙控器不足、管路或器具缺失、出風溫度不足、缺附空調配置圖
照明	燈具故障、插座位固定或安裝、插座無電源
書面	許可證明或出廠證明未附、檢測報告或設備資料未附、竣工圖未裝訂或未提供電子檔、圖面資料未用印
其他	牆面油漆未收尾、機房積物未清除、線路或管路未收尾

(註：建築缺失種類繁雜，以上所提及之缺失並非絕對，仍需視現場狀況而定。)



教育訓練 ■ 人資部 訓練處 劉美玲

專題講座-「績效管理的策略觀」

東 京都100年度專題講座於4月28日辦理，特別邀請到格林管理顧問公司李信宏顧問授課，主題為：「績效管理的策略觀」。本次講座辦理之目的，旨在培訓中、高層管理者善用績效管理與策略觀念提昇。李顧問於講座中，提出下列觀點：



經營理念影響一間企業的命運與成敗，透過企業內部不斷溝通，進行商業決策而訂定公司制度規範、創造企業文化，其次則是文化氛圍影響員工績效表現，因此管理者應瞭解如何做好績效管理、訂定策略。

績效文化的落實

落實管理者責任觀及符合核心理念為基礎，改變管理者的心智模式、提升管理者組織運作能力。其次應建構與公司價值觀連結、具有生命力的績效文化，建立有效的績效管理模式，以績效驅動組織動能。人們只會做被檢查的事情，不會做你期望（或宣導）要做的事情，因此，績效文化必須要有一個完整的管理機制去執行及維護，使之具有生命力，徒有宣導，將無法有效轉化個人表現出符合公司期望的行為。

績效管理的成功基礎

透過願景、使命與價值觀，管理者需策略思考／產業界定位，將策略落實的計劃性績效目標；因應產業與競爭者進行分析，依策略思考／產業界定位，明訂組織結構權責定位與決策流程，將組織分工、職位職責的績效目標，「績效」是管理出來的，績效管理是一套不間斷的管理循環過程，包括：追根究底尋求績效達成的方式、執行、目標對焦（重新設定）、輔導與提升的過程。

完整的績效管理內涵—從「Do the right thing」開始

管理員應先建立正確的「績效管理」觀念，讓員工做對的事「Do the right things」，績效管理流程，管理者應從績效目標著手，其進行績效審查與修正，輔導員工產生回饋，透過績效考核、與員工溝通，達成績效目標，使員工把事做對「Do the things right」。

透過這次專題講座，相信中、高階管理者在未來績效管理與規劃策略執行時，能擁有各項決策分析能力，及定位企業所面臨競爭型態，規劃策略執行的方案內涵，建立專案並加以管理，將能精確的掌握要點，減少陷入策略的迷思。

TOP管理個案 ■ 事業一部 余欣柔

小綠人來我家-文化京都社區停車場之鐵捲門安全管理

許 多人都知道，為了行人用路安全發明小綠人計時器，綠燈亮了，大家快快過馬路！前方的小綠人，跑得好起勁，秒數越來越少，再不快過馬路，馬上就紅燈囉！這樣的創意裝置也可以運用在住宅社區內嗎？



◎ 文化京都 社區小檔案	
經管年資	5年
基本資料	地上19層、地下6層、1棟共143戶
位置	位於台北市大同區太原路與平陽街口、鄰近捷運站，附近有新光三越(南西店)、圓環、寧夏夜市、華陰商圈、迪化街等著名景點
得獎實績	96年度北市優良公寓大廈評選獲中型社區組潛力社區主題特色獎
社區聯誼活動	春節聯誼活動、中秋節烤肉活動、愛灑人間講座、廠商試吃、試賣會、牛奶試喝、DIY活動...等

位於台北市大同區太原路上的文化京都社區，停車場就有類似提醒秒數的裝置。

設置之原因

由於一般車道出入口鐵捲門在車輛進出時，需使用遙控器感應將它開啟，車輛過去後鐵捲門自動落下，以上看似正常安全，但問題出在無法得知鐵捲門何時會落下。

有些時候，不會只有一輛車通過鐵捲門，會同時很多輛車一起過，第二輛車要通過時，以為還有足夠時間就直接踩油門向前衝，意外就在這時發生了，鐵捲門此時降下，而車輛便正好撞上；為此社區時常必須花錢修繕及解決糾紛，費時又費錢。

增加倒數計時器及紅外線感應器裝置

為避免類似情形再次發生，文化京都管委會於會議中討論後，決議採用張玉生總幹事的建議，以馬路小綠人概念為發想，在停車場出入口處加裝倒數計時器。此設備為張總幹事與長期合作的電子面板廠商現場勘查及討論後，為社區量身設計，花費約三萬九千七百元；由於社區鐵捲門是屬於防火鐵捲門，材質較厚重且密實，一些線路無法直接穿過且又不能破壞原始外觀，為此張總幹事與施工人員花費許多時間，一次又一次的反覆測試才完成。

上半年度職能參訪行程-桃園

參訪行程-桃園後慈湖、石門山勞工育樂中心、九揚香波社區

東 京都對於員工職能教育訓練極為重視，期能培育自我啟發、行動積極、行為自主且對公司具有強烈歸屬感及責任意識的人才，透過實地參訪與經驗學習傳承，以提昇物業服務品質。因此特於5月26日安排參訪桃園地區著名景點、物管創新服務型態及績優管理社區。



第一站：桃園後慈湖

透過解說員導覽，認識後慈湖區域內數種台灣原生植物，及鮮為人知的小故事，吸收不少當地植物和人文歷史知識。

第二站：桃園縣石門山勞工育樂中心-資產活化案例

「桃園縣石門山勞工育樂中心」於78年建造完成，歷經縣府及救國團經營，因欠缺廣告宣傳民眾使用率不高，造成年年虧損。自93年起由汗雲物業管理公司取得經營權，在孟總經理精心規劃下，不惜投入重資更新部分設備，並採多角化之經營方式，次年便轉虧為盈且業績持續成長。

第三站：九揚香波社區-模範社區參訪

緊接著參訪位於新北市林口區的「九揚香波社區」，九揚香波為桃園事業部指標性案場，99年更於臺北縣政府環境保護局舉辦的「永續發展模範社區」評比中拿到績優獎，在健全的管委會與劉明財總幹事的用心經營及事業部輔導協助支援下，充分利用有限資源，以最精簡的人力做出最好的成績。



九揚香波王健煒主委(右二)、劉明財總幹事(右一)帶領大家參觀社區；左起：朱原華襄理、鄭碧華資深協理、吳恩恕副理、胡添賜副總、沢井重伸室長、林錫勳總經理、張棣華副總

這趟活動行程能圓滿完成，使參訓同仁們獲益良多，要感謝桃園事業部朱原華襄理的事前精心規劃及其部門同仁完善的後勤支援；希望藉由這趟行程，進一步省思：物業管理除需積極擴展案源外，更能因應業主求新求變的需要，適時修改經營模式，並同步開發新型態業務。

完工後的倒數計時器，每當遙控器按下開啟鐵捲門時，上方計時器開始倒數，秒數越來越少，當數字歸零時，鐵捲門開始下降，車主可以依照數字多寡衡量是否要通過，同時為了預防車輛暴衝撞上鐵捲門，又在鐵捲門前後兩側各增設紅外線感應器以確保安全。紅外線感應到物體時，鐵捲門會自動停止下降動作並往上回升，此時計時器重新倒數，不會等到車子撞上防壓條裝置才停止。

一般停車場鐵捲門管理裝置：

1. 遙控器感應
2. 遙控器感應+紅外線感應器
3. 遙控器感應+紅外線感應器+鐵捲門防壓條裝置
4. 遙控器感應+紅外線感應器+鐵捲門防壓條裝置+倒數計時器



鐵捲門防壓條裝置，它的功能是一旦鐵捲門開始動作，無論什麼物件經過鐵捲門下，感應到即刻將捲門停止動作，但當物件是靜止時才有實質功用，若為行動中的車體通過時，往往已造成車體磨損。

倒數計時器及紅外線感應器示意圖



生活服務專欄

專業居家冷氣保養， 讓您清涼一夏



經過了漫長的冬天，冷氣機也過了一個輕鬆的假期。冷氣機在經過運轉後每年最好保養一次，清洗冷氣機底盤、水槽、冷凝器、蒸發器之污泥、塵埃等雜物，避免阻礙空氣流通、散熱不良，降低散熱效果也降低冷房冷力，甚至會導致冷氣損壞。由於保養屬於專業的工作，如要委託專業廠商保養，建議您冷房專用冷氣機二年需做一次專業保養，冷暖兩用型冷氣機一年一次為較佳之選擇。

炎炎夏日裡，提供您冷氣省電十招：

- 1 設定適當的室溫，省電又健康
- 2 加一台電風扇，用電更輕鬆
- 3 連接配管短且少彎曲，冷氣效果強而不費電
- 4 保持出風口順暢無阻，減少無謂的耗電
- 5 離開室內前十分鐘關冷氣，省電積少成多
- 6 每週清洗空氣濾網一次，冷氣效果更佳
- 7 選擇適當的安裝位置，避免陽光直射
- 8 冷氣口向下吹，冷氣不打折
- 9 少開門窗，多省電費
- 10 選擇噸數適中的冷氣，舒適又省電

(註：EER值越高，表示這台冷氣越強冷省電 ERR=冷房能力/消耗電力)

專業冷氣保養洽詢電話：
(02)2393-3766 眾鼎機電 吳小姐

社區活動剪影



現代啟示·
康乃馨DIY
■ 事業四部 陳卉素



國美之星A館·
母親節手部按摩保養
■ 事業六部 劉美伶



巴黎16區·
母親節活動
■ 事業六部 劉美伶

母親節活動

特約廠商試吃會



朕廈社區·廠商聯合試吃會
(台糖、東海牛乳等)
■ 事業一部 余欣柔



世界敦南·廠商聯合試吃會
(采洲、東海牛乳、自然豬)
■ 事業二部 林曉涵



明日城·
四方牧場牛奶試喝
■ 桃園事業部 劉靜蓮

社區活動



景上靜·
插花課程
■ 事業二部 林曉涵



福華臻邸·
綠世界一日遊
■ 台中事業部 何沛薰



九揚香波·
送故事到社區
■ 桃園事業部 劉靜蓮

最新特約師資開班報報



5月7日
國泰環翠F區
插花體驗課程



5月8日
漢皇SUPER
蛋糕彩繪



5月20日
大來國際商旅
瑜珈體驗

活動安排 請聯繫 研發部黃綺婷專員
(02)2356-7255分機25 歡迎洽詢！

兒童節活動



江陵京都·
兒童節活動
■ 事業四部 陳卉素

端午節活動



城品大廈·
香包DIY
■ 事業三部 王嘉珊

榮譽榜

台中事業部 順天當代美術 王志吉主任 榮獲模範勞工殊榮

■ 圖/文：台中事業部

獎項：
100年台中市模範勞工

表揚日期：
中華民國100年5月20日

頒獎單位/頒獎人：
台中市政府 胡志強市長

推薦單位：
東京都公寓大廈管理維護(股)公司台中分公司

得獎感言：
感謝公司黃志昌協理、葉永添副理推薦我參加台中市模範勞工選拔，並感謝楊乃平副科長撰寫推薦內容，及用心為我製作資料的企劃沛沛及人事敏華，讓我能順利當選台中市100年模範勞工。在公司裏優秀的同仁不勝枚舉，物管領域中還有很多值得我學習的前輩，我會繼續努力，一定能持續成長與進步；今年我拿到這個獎項，相信明年得獎的就是公司眾多的優秀同仁們！

