

吉田董事長的話

修身在正其心 心正則行正

以前日本武士時代，有專門傳授武士技藝的學習場所，在裡面授課的老師，會制定許多規矩，並嚴格要求遵守；例如男女生在當時是不可以坐在同一個位置。這些對於武士品行的嚴厲要求，不問原因：不好的事情絕對不可以做，沒有為什麼。

大人對於事情的對錯，常對小孩子說：「這是不對的，所以不可以這麼做。」小孩子聽了會接受並且遵守；但是一樣的話如果是對大人說，大人卻常反問：「為什麼？為什麼不可以做？」然而，我們都清楚知道，有很多做事的規矩是沒有理由的，該遵行的規範，就該嚴格恪守，不可為之事便不可為，沒有為什麼。

因此，公司制度規定不可從事之行為，便不可以任何理由違反，訂定的規矩也務必確實遵守，道德的底線萬萬不可逾越，這是做人做事最基本的道理，與各位同仁共勉之。



吉田裕幸

題字人：書法家趙其雄先生
 出刊日期：100年8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.housesearch.com.tw

事業二部、機電部 營業地址搬遷



▲事業二部、機電部於6/28舉辦開工祭祀儀式

事業二部

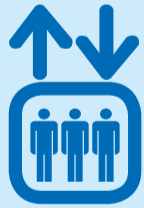
聯絡電話：02-2392-8074
 聯絡傳真：02-2356-7256
 地址：106 台北市大安區
 和平東路一段115號3樓

機電部

聯絡電話：02-2393-4768
 聯絡傳真：02-2356-7256
 地址：106 台北市大安區
 和平東路一段115號3樓

勞安衛資訊

■ 行政管理部 蔡嘉芳副理



電梯及機械停車位故障了，如何處理？

物業管理是服務性的行業，與業主及住戶間的互動更是展現服務的最佳方法，但是否服務範圍是「包山包海」或是完全不考量安全問題而「凡事義不容辭」呢？不，公司就服務範圍必定與業主簽有合約，人員應以合約範圍為服務項目，切勿基於個人認知或私人情誼逾越了服務範圍和項目，若因此造成了自身或第三者生命安全的損傷，不但造成遺憾更會使公司或業主陷入法律層面的問題，所以對於任何狀況發生時，請深思熟慮，再配合公司平日所教導的知識和訓練，依處理流程辦理，勿違反規定。

而由於行業別特性，派駐於案場之同仁常會遇到電梯、機械停車位等設備故障的狀況，因屬於專責設備，法令規定一定要持有該項專業證照人員才能進行修護工作，為了保障自身安全，切勿自恃對環境的熟悉認知而嘗試自行排除，因為災害的發生，往往都是讓人意想不到的因素，所以除了公司辦理的勞安教育訓練外，現場主管應充份了解本案場的服務範圍，對於每位人員到職時，應詳細說明工作內容，並就工作環境危險因子逐一

介紹，及不定期的實施案例教育，以期人員能注重職場勞工安全，若發現人員於勤務執勤時，有不適當的執行範圍應予以正式糾正與制止，才能預防職災的發生，但有狀況發生時則處理流程如下：

- 一、聯絡專責廠商，告知設備異常狀況，請其立即派員協助故障排除。
- 二、若有人員受傷，請立即聯絡救護單位前來搶救。
- 三、立刻圍起防護線或故障告知警告標示，隔離其他人員，預防再造成傷害。
- 四、在相關救護單位或廠商尚未到達前，請安撫人員，但切勿進行故障排除。
- 五、回報各級主管及業主異常狀況，並詳實記錄。

以各區域勞動檢查單位所揭露的訊息，對於自行排除電梯及機械停車位故障發生職災之案件時有所聞，但仍持續發生不幸的事件，希望每位同仁於執行勤務當下，要謹記公司給予的教育訓練，確保自身安全，勿造成家庭、公司與第三人的遺憾。

INVITATION

100年度學術論文獎助暨專家座談會

東京都100年度學術論文發表暨台灣物業管理趨勢論壇活動

預訂於10/12辦理

■ 經營企劃部

東 京都物業管理機構將於10月12日（三）下午一時，假國立台灣大學圖書館國際會議廳（B1），舉辦「100年度學術論文發表暨台灣物業管理趨勢論壇」。

公司自2005年起每年推動物業管理相關學術論文獎助計畫，鼓勵青年學子投入產業研究。除了重視學術研究成果，歷屆活動並針對物業管理相關議題，辦理專題演講與座談會。

本次專題座談主題為「從物業管理專業服務探討既有公寓大廈之整建與維護」，由台大城鄉所（前北市副市長）林建元教授擔任主持人，並邀請日本Nihon Housing取締役專務執行役員竹中秀夫先生發表演講，分享日本物業管理產業推動公寓大廈整建與維護之歷程與實務，提供台灣業界參考；而與談貴賓則邀請內政部建研所何明錦所長及台灣物業管理學會黃世孟理事長出席，分別就「既有建築更新改善新思維」、「建築再生與物業管理之結合-談都會新都更模式」主題發表專家意見，本活動期能集結產官學界專家智慧，共同擘劃都更與物業管理結合新方向，歡迎各界人士蒞臨指導。

• 活動報名日期為09/15~10/05
 • 活動詳情請瀏覽官網 www.tokyonet.com.tw

業務監查室 襄理周文亞

100年度業務查檢重點

100年度業務監查室業務查檢作業於7月11日啟動，並於8月11日完成；今年除為各項作業程序例行查檢外，另檢視各同仁安全衛生教育訓練之施行、前管理公司移交清冊之收存、委外廠商合約及各案場分級等之執行成效。

在公司已邁入第17年，且自88年即導入ISO標準化作業，並於96年制訂KPI關鍵指標，以加強各項內控作業之實狀下，隨著人員更迭，同仁們對於相關規章制度，多為肅規曹隨，僅知其然，不知其所以然，而有未依實況調整之憾。業務監查室除將彙整本年度查檢所得外，更將結合內部各項稽核作業，期適時導正，以達總經理訓示「回到作業規範之初衷」，並收說寫做一致之效。

在此再次感謝各事業部及各幕僚部門的配合與協助，謝謝。

100年度員工健康檢查順利辦理完成

■ 行政管理部 蔡嘉芳副理



「員工」一是公司重要的資產，對於員工的健康狀況公司非常重視，並已於本公司安全衛生工作守則第122條第1項訂定，每二年為員工安排定期性檢查，今年已於五月份起開始辦理各部門員工免費健康檢查作業。

本年度承接醫院北區（含新竹）為台北中山醫院、南區為瑞生醫院，配合案場人員排班狀況，各部門以二日檢查為主，分上午及下午時段辦理，自五月二十三日至七月五日，已順利辦理完成。

100年度高雄業主聯誼活動 公設點交模式探討座談會活動 圓滿成功

■ 高雄事業部 朱詩婷



主持人與座談專家



左起：主持人東京都林錫勳總經理、座談專家高雄市工務局建築管理處課長江俊昌先生、張名賢律師、眾鼎機電吳漢琦協理

東京都物業管理機構於6/29(三)，假高雄捷運美麗島站-穹頂大廳二聖廳舉辦南區業主聯誼活動-「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，並邀請高雄市工務局建築管理處課長江俊昌先生、張名賢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。

本活動主要邀請對象為建設公司、管委會，共計來賓59位出席參與，在互動與討論時間，參與來賓就社區公設點交疑慮提問，與會專家們則提出相關建議。

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，以縮小買賣雙方認知差距、避免常見爭議的發生，共同創造建商、管委會之雙贏目的。

交流時間活動實況



貴賓致詞



左起：
高雄市物業管理服務促進會理事長 楊啟銓先生
高雄市工務局建築管理處正工程司 蘇俊傑先生

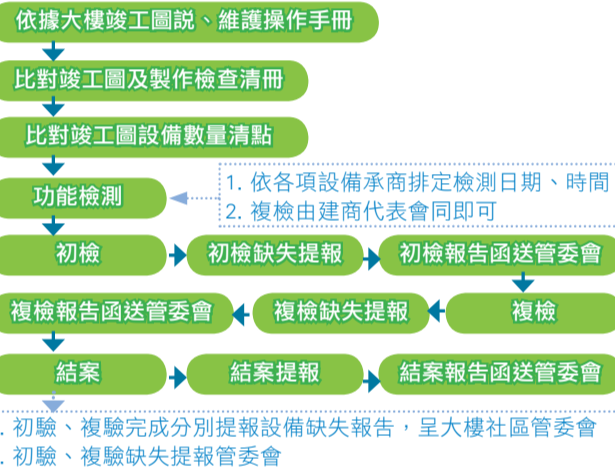
申請提撥公寓大廈公共基金程序

- 成立管理委員會或推選管理負責人 (向區公所報備登記)
 - 依公寓大廈管理條例第57條規定與起造人辦理點交共用部分、約定共用部分及附屬設施設備
 - 填寫1.申請書正本
檢附2.點交清冊證明正本
3.建物使用執照影本
4.區公所報備公文及管理組織報備證書影本
5.欲撥入帳戶存摺封面影本
6.公共基金存款單正本
- (向工務局建管處申請)

資料來源：高雄市工務局建築管理處課長江俊昌先生

公設點交及機電設備查核流程

資料來源：眾鼎機電吳漢琦協理



100年度日本研修團

日本優秀員工研修團抵台交流 -團員海外研修心得分享

■ 作者：板澤祐輔(Nihon Housing 札幌支店 課長代理)
■ 翻譯：研發部 汪瑋琳

2011年7月12至15日這4天，日本Nihon HOUSING的績優社員共17名，至台灣「東京都保全股份有限公司」、北區四個經管案場（國鼎、板橋車站、上林苑、水世紀），及台北101大樓進行參訪。



儘管出發前，團員對行程尚有不确定之處，所幸在大家的協助下，順利完成此次研修行程。身為團長的我，對於全員能平安且充實地完成此次參訪返國，個人認為算是一次相當成功的旅程。

抵達台灣的第一天便在東京都總公司聽取簡報，從各處張貼的歡迎海報、淺顯易懂的簡報內容及資料中，可以感受到台灣熱烈的歡迎以及準備的用心。在簡報內容中，令我印象深刻的便是「現場第一主義」的管理，以及承襲日本「安心快適生活」所導入之「Search888」生活服務平台。

雖然台灣距離日本不遠，但能在海外能見到熟悉的「Your Life First」logo，以及聽取與日本相似的每日執行業務內容說明，除感到安心熟悉外，也從中感受到東京都執行業務之活躍程度。

然而與日本較不同的是，台灣社區管理營運的型態多半依據現場管理者而異，且有現場主管搭配秘書的組合來共同服務住戶。參訪時，各現場對整棟建物的簡報資料準備的相當周全，且提供相當完整的說明。從製作的簡報資料及講述內容中，足見現場主管對經管案場服務的熱忱與用心。

透過此次交流，我也重新體會到台日文化的差異點，以及現在日本社區管理的不足之處，尤其在社區營造 (community) 方面，因為在日本，有時同一棟

公廈住宅內住戶間彼此毫無交流，甚至有的連鄰居是誰都不清楚的案例。

經過此次的參訪，我深切地感受到新事業開發之推動，奠基於「現場第一主義」的迫切性及使命感，期望以後日本亦能透過一些方案的實施，讓現場主管也對自己經營的案場產生更多熱忱與衝勁，並將這份熱情投入於自身的工作中。

因此，這次參訪讓我重新學習並應謹記在心的是：以「現場第一主義」為基礎執行物件管理、凝聚社區意識，並啟發現場主管對於經管物件的想法與熱忱才是社區管理最重要的事。

此次行程也可謂「百聞不如一見」；因為實際來到台灣後，才真正感受到平常從電視或網路上，所無法體會的活力(與酷熱的天氣)。同時也非常感謝能有機會參訪一般觀光旅行所無法見識到的案場管理。

這次台灣研習經驗，相信將帶給我日後的工作相當大的啟發，此激勵亦將化為前進的動力。能有這樣寶貴的機會，並受到參訪團員、沢井次長以及東京都公司同仁等各位成員的關照，在此致上我最深的謝意。真的非常感謝。謝謝！

2011年8月1日
札幌支店 板澤 祐輔



前董事長植野先生7/21來台時感謝配合案場參訪之事業部主管



於參訪案場「國鼎」合照留念
(中：劉人峰資深副總經理、左三：張棟華副總經理、左二：沢井重伸室長、左一：經企部魏雅蘭經理)



◆ 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



TOP管理個案

優質經營與管理 \ 第一類建築物與環境維護管理 \ 安全防災篇

■ 事業三部 王嘉珊

科技應用提升社區管理效率-太子天母車牌辨識系統介紹

硬體設施升級 社區安全有保障

太子天母停車場出入原使用刷卡系統來進出，此系統已使用達14年之久，且長久以來，該系統經過多次大大小小的維修，然而越來越多住戶反映因為系統的老舊而感應不靈敏，遇下雨天時刷卡更是困擾。

針對此一系統的更換與否，經過住戶建議及管委會多次討論，在會議中全數委員都同意採用車輛車牌辨識驗證系統，經過詢問廠商報價、議價程序後，花費270,000元裝設台製車牌辨識系統，此一系統確實解決社區住戶的問題，還大大提高了社區安全度。

車牌辨識系統優缺點

停車場問題與安全上的風險，可說是每個公寓大廈在管理上必需考量的，未經許可擅自拷貝遙控器和磁卡就是考量因素之一，它會造成在管理上的死角和漏洞，無法落實控管，造成住戶生活安全罅隙並嚴重影響居住品質。車牌辨識系統是一可靠和經濟的方案，可以解決大樓和社區停車場的問題，大樓管理者只要在資料庫中輸入住戶車籍資料，只有在資料庫系統內有登記的車輛才可進入停車場。



除此之外，本系統還可將駕駛人臉孔、車牌號碼、進出入時間做一完整的紀錄，在發生盜竊或意外時，警方可透過系統儲存之紀錄來調查，縮短辦案時間。其缺點是無法從車後攝錄到車牌，對機車族使用較不便利，以及太陽光過強時折射到車牌會較難辨識。

車牌辨識系統之優點：

- 自動感應車輛進出時，住戶不需使用感應卡感應扣遙控器，車上也無須加裝任何的感應設備。
- 系統軟體為中文操作界面，幾個簡單步驟即可做資料上的更新刪除管理，無須學習人人皆可上手。
- 高辨識率及快速之辨識速度，減少等待時間。
- 可辨識時速達200公里之車輛。
- 可搭配拍攝全車或駕駛人之攝影機。
- 硬體看門狗保護機制。
- 提供位移偵測、I/O感應觸發、熱鍵及軟體觸發辨識機制。



◎ 太子天母 社區小檔案

東京都經管年資	民國88年起進駐	建設公司	太子建設	屋齡	15年
位於	台北市士林區芝玉路				
目前房價	80萬元/坪	總戶數	76戶	使用分區	住三區
管理費	住宅：110元/坪、汽車：500元、機車：100元				
公共設施項目	有多功能交誼廳、視聽室、健身房、撞球、卡拉ok、吧台、空中花園				
得獎實績	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲台北市政府警察局89年度上半年守望相助第三名。 榮獲內政部優良公寓大廈優等獎伍萬元。 1997世界不動產大會傑出設計獎。 榮獲台北市92年度優良社區評鑑「小型社區第一名」。 				

「馬上辦服務中心」提供即時服務

管委會在94年成立了「馬上辦服務中心」，為住戶提供更好的服務，住戶發現設施設備或管理服務方面，有任何需要改善的地方，管委會及管理中心在能力範圍內都會儘速改善。所以別小看社區管理，良好的管理具有超越地段條件與創造區域房價的威力！

i 管理i報報

車牌辨識是一種識別車輛牌照的影像處理技術，其辨識流程包括「車牌定位」、「字元擷取」以及「字元辨識」。一套車牌辨識系統由攝影機及車牌辨識軟體所組成，其中攝影機負責「車牌定位」以及「字元擷取」作業，車牌辨識軟體則負責「字元辨識」。目前車牌辨識系統屬成熟管理設備，依社區需求、台製或進口品牌不同，每車道建置費用約30-50萬不等。值得注意的是，台灣屬於亞熱帶海島型氣候，下雨過後車牌容易弄髒，加上一般車主不重視保持車牌乾淨，因此，相較進口牌，選擇台製車牌辨識系統，可克服車牌字體間隔較小或有髒污等問題。

優質經營與管理 \ 第一類建築物與環境維護管理 \ 機電維護篇

■ 經營企劃部 孫琬雅

最佳「基」優社區-白天鵝花園廣場

位於基隆的白天鵝社區，歷年來獲獎無數，社區聯誼室牆壁上掛滿的獎狀，在在證明管理良善、社區凝聚力高的社區較能創造社區價值並維持良好房價。

住戶向心力的凝聚

民國91年納莉颱風來襲，當時的重創影響房價，但在後續管委會的努力經營推動下，房價不僅回升，甚至比同區域房價還高。而當時納莉颱風釀成的災害，凝聚了社區的向心力，讓住戶間建立良好的情誼。



管理的金玉良言：真正的用心，才是真正的專業。
(左：黃東建監委、右：梁有發主委)

打破公廈住戶冷漠的迷思：管委會是住戶的好朋友

梯間淨空，說來很簡單，但實際執行上卻有相當的難度。實際走訪白天鵝，各樓層梯間連一塊踏墊都沒有，乾淨整齊。梁有發主委表示，有次會議上某位住戶舉手發言，提到他花了這麼多錢買屋，為什麼自己家門口不能放鞋踏墊？梁主委便解釋：「要讓社區的屋況維持永遠不變，呈現很新的樣子，就要盡量保持一開始的風格，一旦鞋墊放上去，改天是不是鞋櫃就出現了？久而久之社區原始風貌便會老舊了。花了這麼多錢買房子，為什麼不好好維持？讓房價可以維持而不會因為社區的屋齡而貶值。」

梁主委說：「這裡的住戶來自不同地方，我相信人心都是溫暖的，你要先跟住戶當朋友、把他們當家人，平常就要有互動，再來談管理，就會很好溝通。」

節能減碳提倡環保

黃東建監委提到，社區近年力行節能減碳，95年起便陸續將耗電燈管（泡）更換為節能燈具，安全樓梯間的照明改成紅外線感應式；黃監委從數據報表找問題、找原因然後思考解決方法。與去年同期相比，自從換成LED燈後，住戶每月公共電費平均分攤300-400元，現在則是冬天100多元、夏天250元左右。



◎ 白天鵝花園廣場 社區小檔案

東京都經管年資	民國87年起	建設公司	白天鵝建設	屋齡	14年
位於	基隆市暖暖區源遠路				
目前房價	11.52萬元/坪	總戶數	163戶	使用型態	住商混合
管理費	住宅：50元/坪、商用：25-35元/坪、汽車：300元、機車：150元				
得獎實績	<ul style="list-style-type: none"> 基隆市90年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第二名 基隆市91年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第二名 基隆市94年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第二名 基隆市95年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第一名及建築物外觀維護獎。 基隆市97年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第一名 基隆市99年度優良公寓大廈管理維護評選活動-中小型社區第二名 99年度社區節能「基」優獎評比第1名 99年度節能減碳CO2行動標章認證績優社區單位 				

i 管理i報報

白天鵝節能措施：

- 照明設備
 - LED型節能燈具：梯間、各樓層、地下室停車場
 - T85燈管：車道照明由T8換為T85燈管
 - 鹵素燈改為環保省電燈泡：中庭景觀燈、大廳照明、大門照明
 - 電源管理系統：控制停車場照明點滅，縮短照明時間
- 警衛室使用變頻冷氣
- 張貼訊息以提醒住戶落實節能減碳(如：隨手關閉電源)
- 契約容量調整
- 傳統CRT監視螢幕：汰換為LED監視螢幕
- 揚水馬達加裝變頻器
- 頂樓排風口改為免電力渦輪通風設備：不需使用電力
- 實行垃圾分類、廚餘回收及資源回收工作
- 提倡無紙化電子帳單
- 配合政府政策(如：環保局中元節金紙集中燃燒、以功(捐款)代金)、爭取環保節補助
- 辦理節能減碳推廣活動(如：「遊河岸、玩水仗」活動帶社區小朋友及住戶到河岸撿垃圾)

◆ 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

榮譽榜

夏木漱石 再興春天
榮獲
北市金省能獎殊榮!

■ 事業四部 陳卉葵



▲ 金省能獎頒獎活動
 左：夏木漱石行雲區 朱寶元總幹事
 右：再興春天大廈 游堰宏總幹事

第4屆台北市金省能獎
夏木漱石行雲區、再興春天
大廈榮獲社區組優等獎

教育訓練

■ 事業六部 紫京城社區秘書 宋枚芳

100年度 社區秘書教育訓練心得分享

到 東京都任職以來，社區所屬事業六部常安排我們秘書回板橋辦公室接受訓練課程，但多以系統操作與一般社區事務課程為主。而總公司於6/15所安排之教育訓練課程乃以物業管理產業發展遠景及專業職能訓練為重點，透過內部與外部講師之專業分享，本人學習受益甚多。

當天的訓練共分為四個單元，分別為：

- 一、物業管理產業現況與遠景
- 二、東京都物業管理機構簡介
- 三、社區服務從心出發，如何做個快樂稱職的好秘書
- 四、提升服務軟實力-客戶抱怨之處理與應對技巧

「物業管理產業現況與遠景」主題由研發部顏世禮經理授課，介紹台灣物管產業發展、相關法規、階段與團隊及國外的專業化，這門課讓我了解物管產業的快速發展及相關法規，從社會化到產業化及國外的專業化制度。

「東京都物業管理機構簡介」由經企部魏雅蘭經理授課，介紹企業發展現況、物業範疇、公司目標與績效評核及企業社會責任，並講解公司制度以及目前持續進行中的創新業務，如生活服務及資產管理服務。

至於「社區服務從心出發，如何做個快樂稱職的好秘書」之專題，則由台中事業部曾芷苓副科長為我們講課，內容包含禮儀訓練、秘書基本職掌如熟悉自己服務社區的內部概況、了解社區鄰近的服務單位、貼近客戶生活需求

等，讓秘書同仁在面對住戶各式提問時，都能有最好的準備、最佳的應對，此課程使我在實務操作上，獲益良多。

而外聘講師廖維駿先生(上圖)講授之「提升服務軟實力-客戶抱怨之處理與應對技巧」課程，老師一開場便問大家：「何謂服務業？妳覺得自己適合服務業嗎？」引導大家從服務業觀點思考如何調整自身職務與服務模式；老師表示從事服務業最常碰到的就是客訴問題，因此如何妥善處理住戶第一線抱怨、如何應對及降低抱怨率，而現場同仁如何做好情緒管理並找到適合的舒壓方法，都是提升服務品質的關鍵。

本人進公司九個多月，仍一直不斷學習做個稱職秘書，這次訓練讓我上了充實的一課。在前些日子處理住戶問題時，因處理不恰當導致住戶不悅，讓我有點灰心喪志，經過講課內容，學習到許多相關問題的應對進退與處理方式，也重拾信心繼續為社區服務。

經過一天的教育訓練課程，吸收程度比自己原本期望的還要更多！除了對公司有更深入了解，也習得在社區可應用的基本職能並增進自己的EQ管理，對於爾後公司舉行的秘書教育訓練，如有機會希望能再次參與。



動力師資

最新特約師資 開班報報



活動安排 請聯繫 研發部黃綺婷專員
 (02)2393-3766分機355 歡迎洽詢！

6月25日
板橋正隆麗池·魔術課程



6月25日
發現之旅阿曼區·瑜珈體驗



社區活動剪影

端午節活動



麗都大廈·
端午節香包製作
■ 事業三部 王嘉珊



美麗時代·
端午節香包製作
■ 事業四部 陳卉葵

社區健檢活動



海德堡藝術廣場·
複合式健康檢查
■ 台中事業部 何沛薰



亞歷山大·
社區住戶健康檢查
■ 高雄事業部 朱詩婷

特約廠商活動



麗晶盛艷·
特約廠商試吃會
■ 事業一部 余欣柔

親子手作活動



富貴賞·
奶油黏土活動
■ 事業六部



冠德美麗大湖·
襪子娃娃DIY
■ 事業三部 王嘉珊

節慶活動



濱湖天廈·
兒童節繪畫比賽
■ 高雄事業部 朱詩婷



帝門大樓·
母親節活動
■ 高雄事業部 朱詩婷

社區表演活動



寶佳登峰·
魔法奇媛劇場
■ 桃園事業部 劉靜蓮