

東京都

Your Life First

出刊日期：106年4月25日
 電話：02-2393-3766
 傳真：02-2393-3778
 客服專線：0800-231-965
 地址：台北市忠孝東路一段55號3樓
 網站：www.tokyonet.com.tw

吉田董事長的話

個人的努力是加法，團隊的協力は乘法

感謝各位同仁於日常業務中的辛苦付出，東京都物業管理機構2016年度的結算順利結束，預算目標也在各位的努力下得以達成。

2017年度雖已開始一段時間，但從現在開始，將進入年度營運成功與否之關鍵期。為了讓公司的生產動能完全運轉，在這邊有一些想法與各位分享。

棒球為9人所組成的團體運動，單靠一名再優秀的選手，也無法贏得比賽。為了成為頂尖隊伍，隊員必須每天接受辛苦的訓練，並從中培養彼此的默契及能力，齊心協力才能取得勝利。

同樣地，在工作上也是如此，單憑一人是無法進行全部工作的，透過許多同仁的協助，才能在工作上獲得成功。換句話說，成功是因為有貴人協助，失敗則是因為自身能力不足。相信各位為了提升自我，一直日積月累的努力著。

在日本有這麼一句話：「個人的努力是加法，團隊的協力は乘法」。自身的【努力】絕對不會白費，它會一點一點地確實累積，而與他人的【協力】，將會進一步產生「加乘效果」。因為【協力】為乘法，如果團隊中有一人不合作，最後成果很可能就變為「0」，所謂的協力，就是指一群擁有相同目標的人，共同進行工作。請各位再度審視自己的工作內容及周遭環境，也期許各位能不閉門造車，尋求同仁的協助，才得以在工作中切磋琢磨，一同成長。



璞漢公司、北淡事業部 展業喬遷

璞漢公寓大廈管理維護股份有限公司於今年度1月進行喬遷事宜，地址與聯絡資訊請見以下：



▲璞漢公司舉辦喬遷，儀式圓滿完成。

璞漢公寓大廈管理維護股份有限公司

電話：(02)7734-9213 傳真：(02)2761-6766
 地址：11070台北市信義區基隆路一段155號11樓之9

北淡事業部於今年度進行組織及喬遷事宜，3月10日已由舊址搬至新址，地址與聯絡資訊請見以下：



▲北淡事業部舉辦喬遷，儀式圓滿完成。

北淡事業部

電話：(02)8809-8038 傳真：(02)8809-8022
 地址：25159新北市淡水區中正東路二段27-2號3樓

經營企劃部 方姿勻

實施經管案場現場主管KPI評量制度

東京都為落實品質管理制度，對於各事業部經營成果，以KPI關鍵績效指標作為評量已行之有年，透過量化方式評量事業部運作與現場管理成效，作為評定經營績效之依據。

自106年1月起，更進一步將KPI評核對象擴展至案場經營的核心人物—總幹事，物業管理的領域固然是以建築物及其設施設備為主體，但多層次的「綜合性服務」實為所有管理和經營中最重要的內容，如何做好「對物」的管理維護與「對人」的貼心服務，在整體服務中，總幹事既是最重要的設計者更是不可或缺的執行者。

而對總幹事KPI所設定的評核內容，區分為經營指標與管理指標，而經營指標包含了案場續約、帳齡管制、客戶關係、公司政策等；而管理指標則包含了履約保證、品質管理、團隊合作、資料繳交等。

希望能從個人的主觀評核進展為實質量化的評核標準，以期執行工作方向能更臻明確，並藉由評核結果來區分總幹事工作績效之良窳，達到公司行動方針之專業學習、持續改善的目的。

東京都公司									
106年事業部現場主管關鍵績效指標(KPI)評核									
姓名：○○○ 職稱：○○○ 案場名稱：○○○○ 任職期間 106年1月1日至12月31日									
一、「經營指標」評核：			二、「管理指標」評核：						
項次	名稱	內容	權重	年度得分	項次	名稱	內容	權重	年度得分
1	案場續約	公寓及保全契約	25%	最高30分 最低0分	6	履約保證	依簽定合約規定	5%	最高5分 最低0分
2	帳齡管制	當月服務費	10%	最高10分 最低0分	7	品質管理	◎效率： 會議決議執行、委 交辦、住戶意見處 ◎責任： 現場人員管理(含 廠商進駐人員)	10%	基本分10分 最高10分
3	客戶關係	◎與業主、住戶 ◎與現場員工	5%	最高5分 最低0分	8	團隊合作	◎紀律維持 ◎職能提升	5%	最高5分 最低0分
4	公司政策	非人力業務推廣	20%	最高25分 最低0分	9	資料繳交	◎現場出勤紀錄 ◎現場資料維護	5%	最高5分 最低0分
5	公司政策	社區APP推廣	10%	最高10分 最低0分	10	政策配合	◎社區防災計畫 ◎現場執行守則	5%	最高5分

▲現場主管關鍵績效指標(KPI)評核項目與權重

營運中心 蔡嘉芳 經理

日本總社3/22~3/24業務查檢彙報

日本總社3月22日~24日來台進行業務查檢，此次為日本總社之經理財務單位與業務監查室共同查檢，且以「預檢方式」進行，依checklist先行書面審閱，另石井室長除籲請再加強各項教育訓練，也關切「一例一休」之執行情狀，鄭副總即回應，「法務室」於現場主管會議之專題報告，除講授近期發生之案例，也會以現場主管提問即答方式說明，雖已利用各式教育訓練宣導，近來仍發生「性騷擾」事件，實令人扼腕。

而針對「一例一休」主管機關執行方向與方式雖臻明確，但公司已於去年底規劃「年度排班表」，以月休10日基本排班方式，以作因應，仍期全省落實執行，以下節錄本次查檢建議事項：

一、教育訓練旨在培育人才，「IT」資訊日新月異，「資訊部」應積極參與可提昇職能之外部訓練，赴訓前應評估課程之必要性，結訓後更應運用於業管事務上。

二、員工守法觀念的建立與要求，應利用教育訓練持續不斷的宣導，俾能更提昇職能與工作效率，但「教」容易，「育」更需注意，以免虛應，公司規模日益擴大，尤需注意基本之執行。

三、網路使用應建立規範，除員工於上班時間應自制，資訊部亦需建立管制作為。

四、總社與東京都為因應成本增加，均會向業主(管委會)提出調漲服務費，惟應允與否「勤務品質優劣為關鍵」，總社經管戶數為44萬戶，去年有2,000戶因勤務缺失撤哨，然非僅檢討相關人員疏失，而應深入了解發生原因並據以改善，才能降低與杜絕類似案件，而部門主管也需親訪案場，非僅聽屬下轉知，除了避免資訊不對稱，也貫徹並落實「現場第一」的精神。



▲日本總社來台進行業務查檢，3月24日進行業務查檢會議。

業務監查室 周文亞 副理

106年度董事會暨股東常會順利召開完成

本公司106年4月12日上午，假台北總公司會議室，召開106年度董事會及股東常會，該會議由吉田裕幸董事長主持，NIHON HOUSING株式會社小佐野會長亦親自與會。

董事會及股東常會由林錫勳總經理提報105年經營環境、財務決算狀況，以及106年度重要工作計畫及營運計畫，105年度財務決算表冊亦獲得出席股東追認。

本次會中，吉田董事長感謝大家這一年來的辛苦付出，公司營利才有顯著的成長；今年與璞園集團旗下的璞漢公寓管理公司正式啟動合作，為公司拓展不同市場進而增加營利。今年目標除持續拓展既有業務外，亦將目光放眼海外，如台灣拓展事業版圖至柬埔寨等地，「不僅台灣如此，其餘海外公司亦應如此！」，期許公司未來能穩健發展。



小佐野會長也於會議中分享日本NIHON HOUSING株式會社20年來，管理費調降約20%，平均每一年幾乎調降1%，但每年卻仍能維持10%的利益，是如何維持利益的持穩，其關鍵在於管理效能的提升。

然公司目前所面臨的問題在於撤哨比率居高不下，倘若能在管理各方面都做到滿分，應能降低撤哨率，假使撤哨率能降低50%，則利益相對將提升；另一方面，如能提升建物長期修繕等非人力派駐業務，並將其增加到15倍，則能為公司挹注更高的利潤，就台灣市場而言仍有很大的成長空間，我們應朝此方向努力，以此共同勉勵，期許能為公司創造更高的利益。本年度董事會暨股東常會均順利於預定時間內召開完畢。



經營企劃部 楊鳳雲 副科長

特別報導 TFMA「台灣物業設施管理協會」第二屆理監事改選

台灣物業設施管理的發展內涵，隨著在過去20多年來，社會環境與建築型態的變遷與時俱進；建築物的管理維運，必須要依賴機電、消防、電梯、工程修繕、環保、智慧監控、保全、管理等各行各業的專業分工，以提供維護管理服務，也因此形成了物業設施管理產業的群聚共生關係。

1995年由時任營建署的黃南淵署長推動制定了《公寓大廈管理條例》，台灣的物業設施管理也正式邁入法制化的階段。本公司為響應業界發展需求，凝聚產業內各專業行業的共識，整合各業的資源，以提升產業的社會功能及發展商機，並藉由辦理專業職能訓練，以吸引優秀人才，與國際證照接軌，冀能促成台灣物業設施管理的產業化與專業化。

本公司於2014年籌組成立「台灣物業設施管理協會」(簡稱TFMA)，迄今第一屆理監事任期屆滿，經2017年4月6日召開第二屆會員大會改選，由創會理事長黃南淵及全體理監事當選連任，續為領導協會推展會務；本公司將秉持初衷，協力推動台灣物業設施管理產業環境的良性發展。

▼台灣物業設施管理協會第二屆會員大會改選結果列出如下：



▲TFMA第二屆第一次會員大會實況

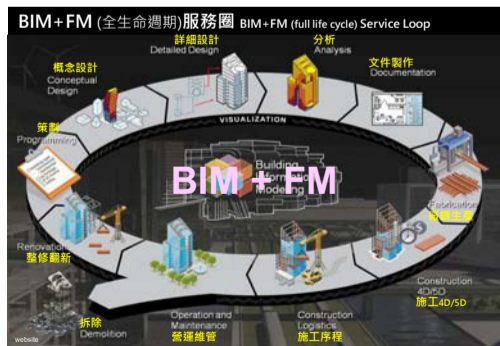
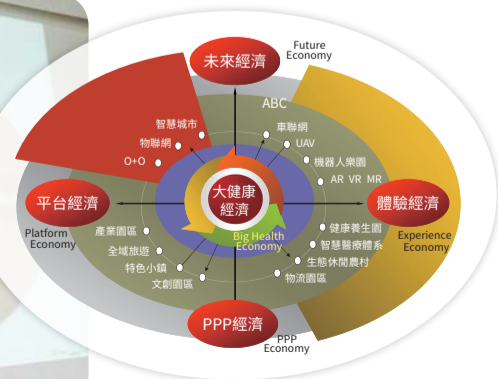
職別	姓名	現職
理事長	黃南淵	台灣建築中心 顧問 / 中華民國建築師公會 顧問 黃南淵建築師事務所 主持建築師
常務理事	黃世孟	台灣物業管理學會 理事長
常務理事	林錫勳	東京都物業管理機構 總經理
理事	蔡坤旺	法瑪法律事務所 合夥律師
理事	林金銘	台北市內湖社區大學 校長
理事	沢井重伸	東京都物業管理機構 副總經理
理事	劉智園	弘義法律事務所 所長
理事	胡添賜	東昇國際管理顧問(股)公司 總經理
理事	戰澤生	合立環境清潔服務有限公司 總經理
常務監事	鄭碧華	東京都物業管理機構 副總經理
監事	黃昭贊	潔之方服務事業股份有限公司 董事長
監事	高金村	宗陸數位有限公司 執行長

經營企劃部 顏世禮 協理

物業設施管理科技大未來

2007年4月6日TFMA會員大會邀請天開國際顧問公司王佑仁總經理，以「物業設施管理科技大未來」作專題演講，王顧問分別從新市場-智慧產業世界(ecosystems)、新天地-科技整合平台(neo platforms)、新組合-跨界服務聯盟(neo consortiums)及新修為-包容多元協調(neo practices)等四大構面剖析物業設施管理科技大未來的發展。

王顧問針對BIM+FM的基本思維、協同作業及全生命週期服務圈有精闢的解讀，對物業設施管理產業的未來願景提供清晰的藍圖；並預言雲計算、大數據、移動網路、穿戴裝置、物聯網、人工智慧、線上線下、擴增實境、全通路及科技金融等科技融合應用，將可達到無際跨界，無所不可在，無所不可能，無所不可連的境界。



建築物作為智慧城市及智慧社區的基本元件，科技導入的應用及管理已是勢所必然；在物業生命週期中，前期規劃及維運管理階段，物業設施管理將擔負極其重要的任務，物業設施管理必須朝高know-how及高附加價值的象限發展，才能擺脫事業危機，擁抱無限的商機。

經營企劃部 顏世禮 協理

企業文化

創新Innovation · 整合Integration · 互動Interaction

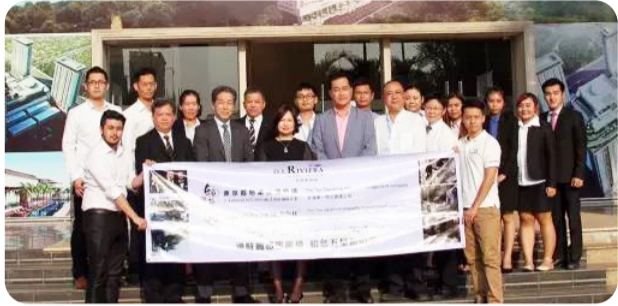
拓展東南亞經營版圖 東京都與柬埔寨麗薇雅廣場簽署合約

經營企劃部 方姿勻

106年3月14日台灣東京都物業管理機構拓展國際經營版塊，與柬埔寨的麗薇雅廣場簽署物業管理顧問合約，正式引進國際級飯店式物業管理模式。

位於柬埔寨金邊市鑽石島上的「麗薇雅廣場」，以高級5棟豪宅為顯目標的物，擁有購物中心與影城，東京都將麗薇雅廣場的物業管理服務中心規劃為「聯合服務中心」、「保全監控中心」及「全區維護中心」三大核心服務，將帶給住戶頂級的物業管理整合服務體驗。

而麗薇雅廣場住戶未來下載「愛社區APP」，便可隨時使用行動裝置與手機瀏覽社區公告、掛號包裹通知以及預約公設服務，更可線上採購生活日用品，享受東京都智慧管家方便的居家生活服務。



麗薇雅廣場物業管理服務中心所提供服務整理如下：

麗薇雅廣場物業管理服務中心	聯合服務中心	櫃檯服務	· 代客叫車 · 收送洗衣 · 鐘點傭人 · 代訂餐廳 · 寵物美容
		會館服務	· 公設預約 · 活動規劃 · 外燴訂餐 · 宴會籌劃
	保全監控中心	安全管理服務	· 嚴密的官邸式警衛 · 24小時車道哨、巡邏哨 · 防災監控中心
	全區維護中心	清潔服務	· 公共區域清潔 · 垃圾清運 · 花卉維護
		機電維護	· 公共安全設施檢修 · 水電工程維修籌劃

資料及圖片來源：柬埔寨華商日報

106年度東京都學術論文獎助學金 申請辦法已於官網公告

東京都服務、經管戶數逾十萬戶，為善盡企業回饋社會之責任，自民國94年起，每年辦理「物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動」，發表與物業管理主題有關的博士、碩士論文，希冀藉此培育物業管理人才。今年舉辦將邁入第13年，過去已獎助124位學子的優秀論文，106年度學術論文獎助學金申請辦法已公告於東京都網站上，提供最高6萬元論文獎助金，報名申請日期截至106年6月30日止，歡迎同仁廣發訊息或轉知有興趣之優秀學子前來投稿。

論文獎助的申請條件調整為本年度通過口試之論文，論文主題與物業管理相關，詳細可見申請辦法內的10項研究主題，申請檢附文件須提供學位證書影本或口試通過證明書，而博士論文部分則注意身份須為博士候選人，且論文能於三年內(108.08.31前)通過口試審查者。

相關詳細申請辦法、研究主題與報名表下載，請見東京都物業管理機構官方網站活動專區：<http://www.tokyonet.com.tw>



經營企劃部 方姿勻

ISO9001:2015及14001:2015改版作業 舉行第二次專案會議

ISO「International Organization for Standardization」國際標準組織，已於2015年9月正式發布新版之標準，本次改版幅度為ISO 9001系列自1987年以來最大幅度，改版內容增訂風險管理、知識管理、文件資訊化管理及業務生命週期管理等構面；目前公司ISO 9001:2008年之版本，證書有效期至2017年12月27日止，因此須於今年以2015年版本申請換證。

為配合改版作業，公司已於今年2月18日召開第一次ISO9001及14001管理系統改版專案會議，擬訂實施計畫，以專案小組方式運作，四階文件「手冊、程序書、作業規範及表單」，均明確律定擔當者，管制各項作業期程，ISO9001:2015及14001:2015改版作業3月29日於總公司四樓會議室，舉行第二次專案會議，預定於6月30日前將完成改版作業，7月份將由經企部統一重新編訂ISO專用代碼，並於完成資料列印後上傳EIP文件管理系統，供各單位參考運用。

ISO內部稽核員 馮裕中 科長

職福會開辦讀書會

106年度東京都「藏京閣」讀書會，於3月7日正式開跑囉！

首堂讀書會是由營推部的陳建偉，為大家分享他到印度擔任國際志工的親身經驗，跟著志工團的成員適應當地文化並融入其中，期間幫助當地小學興建水塔、陪伴孩童學習玩樂。生動有趣的說明，打動所有人的心，也改變一直以來對印度抱持治安差、不適合女性旅遊的刻板印象。除了有精采豐富的照片，搭配當天特別訂購的印度餐點，讓大家更有身歷其境的感覺。

目前讀書會人數12人，每月第二個星期二為固定聚會的時間，主題由當月負責分享的社員決定，內容豐富且多元，歡迎踴躍報名！

研發部 周宜萱、經營企劃部 方姿勻

羽球社團同步開辦 喜愛羽球的同仁有福了！

東京都職福會羽球社團於今年3月1日成立，目前參加人數10人，歡迎各位對羽球運動有興趣的同仁，可自行與資訊部的張朝順襄理進行聯繫。羽球社團的練習時間為每周三晚上6點至8點，地點於成功高中體育館，羽球社活動採自由參加，羽球結合了耐力、速度、彈跳能力與靈敏度，歡迎大家在下班後一同來揮拍流汗，健康身心！



▲照片提供：資訊部 張朝順襄理

「我愛媽咪 輕鬆創意收納家」 東京都社區母親節著色比賽

東京都社區著色比賽活動展開後於4/14(五)收件截止，本次社區著色比賽搭配母親節主題「我愛媽咪 輕鬆創意收納家」，讓小朋友一面認識廚房收納，一面揮灑色彩的靈活運用。本次活動由米多里設計協辦，獎品包含電子感應自動環保桶、小型碗盤架、馬克杯架、肥皂掛架等等，預計有36個得獎機會。

以往每次著色比賽收到件數都高達1千件以上，可見社區住戶的小朋友們都非常踴躍的參加。本次比賽得獎名單預計於5/2(二)揭曉，可留意官網消息與雙月刊、愛社區粉絲團與六月型錄。

米多里設計

台北展示中心：新北市中和區和平街23-2號1樓

台北展示中心電話：(02)8668-2261

服務時間：星期一至六 上午09:00至晚上09:00



▲東京都社區母親節著色比賽之圖畫紙

經營企劃部 方安勻

愛社區APP 公設預約 五月隆重登場

為提供社區更安心、便利的服務，去年8月推出「愛社區APP」，目前已上線六個功能，而「公設預約」預計於五月中上線，讓住戶不再受限於現場詢問和登記，透過APP可隨時隨地查詢與預約。



愛社區APP中的團購商城與永豐商店合作，為東京都住戶專屬的訂購平台，提供最優質、最優惠的商品。四月主打紐西蘭Kapiti冰淇淋【冰淇淋界的愛馬仕】，由桂格食品代理，品質安心有保證，價格比Costco還優惠，如此物美價廉的商品，歡迎同仁與住戶踴躍訂購。



巧克力三重奏

經典香草籽

薑汁脆餅

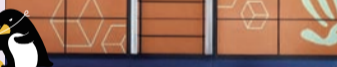
東京都社區冰淇淋訂購專線：(02)7725-9350
研發部 團購組

掌櫃生活 隨處可及 服務介紹

2017年東京都與掌櫃智慧生活聯合打造便利舒適的生活模式，藉由物聯網的時代來臨，掌櫃櫃體本身即搭載4G網路設備，服務內容多元化，並且整合各家物流業者。

服務內容包含電商寄件、取件宅配轉櫃、公益捐贈活動。今年掌櫃為了服務更多民眾將拓展6千個據點，包含美聯社、萊爾富超商、高雄捷運等，當然也包含了東京都全台據點不斷配置中。

各位是不是覺得掌櫃的服務多元又便利呢？快讓自己的社區加入掌櫃成為多元的智慧社區吧！



東京都社區獨享裝設聯絡專線：(02)7725-9363
研發部 招商組

研發部

夏日大作戰！ 清洗冷氣火速行動！

5~9月是冷氣機清洗的高峰期，一般人往往礙於不了解機器結構只簡單清洗濾網，但這樣反而造成了冷氣吹不涼、電費增加、累積塵埃或毛屑附著在機器造成零件耗損，妨礙冷熱交流進而縮短冷氣機的壽命，黴菌滋生也會危害人體健康。東京都與協力廠商一同提供高品質、高規格的冷氣機清潔服務。服務項目如下：

保養項目	清洗價(台)
窗型冷氣保養 (1.5噸以內)	\$1,700 (未稅)
窗型冷氣保養 (1.5噸-2噸)	\$2,200 (未稅)
壁掛室內機保養	\$1,400 (未稅)
吊隱式送風機保養	\$1,400 (未稅)
嵌入室內機保養	\$2,000 (未稅)
分離式主機保養 (1主機對1台)	\$1,500 (未稅)
分離式主機保養 (1主機對2~3台)	\$2,200 (未稅)
分離式主機保養 (1主機對4台)	\$3,200 (未稅)

東京都社區冷氣清洗聯絡專線：(02)7725-9363
研發部 招商組



第凡內社區一戶一菜暨兒童節數字油畫彩繪活動

事業四部 陳卉莖

106年3月24日晚上6~9點第凡內社區舉辦一戶一菜暨兒童節數字油畫彩繪活動。住戶們將自家拿手菜擺在桌上，每道菜都十分精緻，看得出住戶很重視這個活動，不論中、西式料理都不輸五星級飯店，每一道菜都很美味。

緊接著小朋友的歡樂時間，主委發放委員提供的兒童節禮物及數字油畫，拿到數字油畫的小朋友開始彩繪，不論大、小朋友都玩得相當開心，第凡內社區主委、副主委、財委、文康委員與里長都共同參與，活動相當熱鬧成功。



▲小朋友十分投入畫著數字油畫



國家名人巷兒童節數字油畫彩繪活動

事業四部 陳卉莖

106年4月8日上午10點國家名人巷社區於一樓大廳，舉辦兒童節數字油畫彩繪活動，小朋友選擇自己喜歡的圖案開始作畫，拿到數字油畫的小朋友在現場就開始彩繪，不論大朋友、小朋友都玩得很開心，企劃委員全程參與相當重視本公司所舉辦之活動，並有住戶反應可以多多舉辦此類型的活動，讓有小朋友的家庭在假日不用出門，就可以享受到親子同樂的美好時光，也很認同此次活動，還後開心的留下合影，並期待公司能再提出其他更有趣的活動。



▲小朋友作品完成後留下合影



薄海歡騰、百達麗緻數字油畫活動

高雄事業部 朱詩婷

106年4月8日及4月9日在薄海歡騰及百達麗緻兩個社區，分別舉行「兒童DIY數字油畫活動」，每一幅作品在小朋友與家長的攜手同心下，成功變身成繽紛亮麗的可愛動物油畫，活動圓滿成功。



▲4/8薄海歡騰社區



▲4/9百達麗緻社區



3/26一品大觀認識植物生態活動



水立方社區春之饗宴音樂會

北淡事業部 楊心萍

北淡事業部於106年3月25日在水立方社區，舉辦了春之饗宴音樂會。不論是台語、國語、英語，專業樂手所演奏出的悠揚提琴聲，再搭配歌手輕柔且富有情感的歌聲，每一首歌都獲得如雷的掌聲，尤其是最後點唱的告白氣球，更是讓現場充滿穿透心靈的粉紅色泡泡。

經營企劃部 全省企劃 研發部

平成29年 指針
共躍【共に躍動し・躍進し・飛躍する】

2017年 經營方針
共躍【活躍・躍進・飛躍】