

東京都



出刊日期：106年8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

照亮一隅

感謝各位同仁在酷暑下仍謹守崗位、執行業務，辛苦了。在日本這邊，雖然當初氣象預測酷熱的天氣仍會持續，但進入8月後，因為雨天甚多已造成日照不足，嚴重的話可能會影響到農作物的收成。

這次讓我來跟各位同仁分享日本天台宗開宗祖師-最澄僧人的一句話-「**照亮一隅**」。意涵為：無論在家庭或者職場，能夠在自己的位置上認真努力、發光發熱的人，將成為無可取代的珍貴「國寶」。

透過每個人被所賦予的職位、任務中全力以赴，社會整體將得以保持光彩。不要只為了自己，請同時也追求他人的幸福、全人類的幸福吧。期盼各位成為「了解他人痛苦的人」、「能坦率地為他人的喜悅感到開心的人」、「對他人親切體貼，心靈富足的人」。

如果公司裡聚集了心靈富足的人們，將能成為一家充滿正能量的優秀公司。期許各位皆能在自己的職位、立場上全心全力並發光發熱。我認為對於任何人事物都保持「一生懸命」的態度是相當重要的。你努力的身影，公司同仁、家人、朋友，生活周遭的人們一定會注意到的。只要你發亮，你身邊的人們也會閃閃發光。自身將會對週遭帶來正面的影響。

我也期許自己能做到「照亮一隅」持續努力著。在此勉勵各位同仁一起努力實踐。



最新消息 物業管理趨勢論壇 「高齡化社會的物業管理服務新趨勢」即日起開放報名!

經營企劃部

東京都物業管理機構106年度物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動，預計10/18星期三於台灣大學圖書館B1國際會議廳舉辦。

近年我國高齡化速度急劇加快，須及早因應高齡人口所帶來的衝擊。本年度物業管理趨勢論壇特以「高齡化社會的物業管理服務新趨勢」為主題，由中國科技大學建築系何明錦教授擔任主持人，邀請亞洲大學楊志良名譽教授、政治大學商學院吳思華教授及元智大學老人福祉科技研究中心徐業良教授，主講「銀髮海嘯下，物業管理的新挑戰」、「高齡化社會物業設施管理產業發展策略的新思維」及「高齡者居家及社區智慧環境科技應用的趨勢」等相關議題。

透過與談專家的分享與各界的參與、互動，探討物業設施於高齡化社會環節裡所扮演角色、具備之功能及可發展之面向，歡迎踴躍報名與會，共襄盛舉。



時間：106年10月18日(三)下午1:00-5:30

地址：台灣大學圖書館國際會議廳
(台北市羅斯福路四段一號圖書館地下一樓)

洽詢專線：(02)23933766分機223 或
e1041797@tokyonet.com.tw 經營企劃部 陳婉玟



▲ 掃我報名!

【物業管理趨勢論壇活動議程】

13:00 【報到】

13:30 【開幕式】

13:55

【物業管理趨勢論壇】

主持人 ▶ 中國科技大學建築系 何明錦教授

■ 銀髮海嘯下，物業管理的新挑戰

▶ 亞洲大學 楊志良名譽教授

14:00

15:55 ■ 高齡化社會物業設施管理產業發展策略的新思維

▶ 政治大學 商學院 吳思華教授

■ 高齡者居家及社區智慧環境科技應用的趨勢

▶ 元智大學老人福祉科技研究中心 徐業良教授

15:55

【Q&A座談時間】

16:20

【論文發表】

16:50

【得獎論文評論】

17:20

【博碩士論文獎助頒獎典禮】

17:30



106年度 業務查檢重點報告

業務監查室 周文亞副理

業務查檢旨在檢視公司規章制度運作情形，亦有年中盤點工作成效與教育訓練目的，另藉與受檢單位面對面機會，就業管事務進行溝通與交流，若有改善建議可提出討論，當有「偏離」即能適時修正，前日本業務監查室笹島室長曾說，「業務查檢」並不能創造營收，但做出成效，即為公司另種特色，而「查檢」儼然已成為與同業差異之一，仍籲請同仁慎重以待。

本次查檢自5月11日起至8月7日止，謹就事業部查檢重點分述如后：

一、為配合政府「一例一休」之修法，「年度排班表」請同仁們預排休假期日期，以利管服科安排調度，本業「缺員」雖為常態，但仍期維持正常運作。

二、對於外在經營環境及勞動條件日益嚴苛之景況，事業部仍應「反求諸己」是否說盡做盡，並秉「實事求是」之態度，以為因應及改善，另針對構成建物之危害因子，如「勤務特別守則」、「防災手冊」與「長期修繕計劃」等應即擬訂，尤其近期常發生之「強降雨」更應注意及規劃因應方案。

三、「非人力派駐業務」含蓋工程修繕、資產管理與生活服務等項，除提供業主(管理委員會)完全管理作業，也為創造同仁福祉另一管道，期戮力推動。

業務監查室後續將彙整各查檢結果與反映意見，提供各業管幕僚單位研參修正，以有效控管內部制度之運作。在此籲請各受檢單位管制改善期程，另感謝查檢全般事項之配合與協助。





106年度ISO內部稽核教育訓練

經營企劃部 馮裕中 科長

106年ISO內部稽核員教育訓練，8月1日於總公司3樓會議室辦理，教育訓練為公司極重要性工作之一，亦相當耗費成本，今年除了要進行ISO管理系統改版外，亦須辦理每3年的換證工作，本次國際標準組織辦理ISO：2015管理系統改版重點如下：

1. 導入(附件架構)標準撰寫語言，使未來組織跨系統整合更為流暢統一。
2. ISO9001/14001增加「風險管理」的概念，須針對目前公司現有的作業流程進行『風險分析』與後續之『風險處理』，並強調與公司相關之「利害關係者」之風險管控，如勞動主管機關、內政部警政署及營建署、業主(管委會)及協力外包廠商等，甚至包含內部員工在內。
3. ISO9001/14001增加「知識管理」，公司內部現已有CVMS、CFMS及EIP作業系統，均有蒐整相關資訊與案例，建立內部相關資料庫，可供使用者上線搜尋參考之用。
4. ISO9001/14001強調「文件資訊化」的管理，重點在於文件轉化為資訊化後，如何確保資料不會遭到竄改及有無建立異地備源機制等，以確保資料能夠完整的被保全。
5. ISO14001增加「生命週期」，目前係以製造業為主，從原料取得、設計、生產、品管、包裝、出貨、運輸、交付、使用、壽終處理及最終處置，因公司係經管服務社區狀況較不適用，惟就公司經管建築物角度來看，可從現勘、評估、報價、簡報、競標、簽約、進哨(駐)、經管、解約撤哨及完成交接後的最終處理。



▲林總經理開課致詞



▲冠德新世界總幹事介紹社區表單簿冊

公司長期以來推動ISO管理系統標準化作業，擔任公司內部稽核人員，至少要瞭解公司四階文件程序書的作業內容為何，最基本的精神，就要能夠達到『說、寫、做』一致。

本次度教育訓練，除希望能夠加強彼此互動關係外，並藉由此教育訓練機會，提升內部稽核人員整體的素質，以加強維繫現場勤務品質，下半年度請各事業部應全力固守現有案場，並共同努力達成年度預算目標。

7/6業務科教育訓練 案場參訪參訪人員心得



事業一部、二部 / 王正中 襄理

1. 現場總幹事人選是案場經管成敗關鍵：

大型案場經管實屬不易，部門相對需投入較多人力及資源，如現場主管選派得當，成功機率就高，因此總幹事的選、訓、用是門功課。

2. 現場團隊分工合作、權責分明：

現場量體大，相對工作量也繁雜，現場團隊除各司其職外，更需細部工作責任劃分清楚，務必力求公平公正，方能建立合作無間團隊。

3. 業主要求及部門支援項目：

案場業主要求包羅萬象，大多希望能物有所值，甚至物超所值，但不能萬事都依業主而要求現場團隊照做，適時給予業主說明我們能做到及不能做到的，才不會造成服務『過度承諾』的問題，希望造就雙贏，才是我們要的結果。

以上三點，就『鄉林淳青』參訪來看，事六部及現場同仁應該是都有做到，才能有如此成效，可以給其他部門及業務，對經管現場時一個參考及學習的榜樣。



北區基礎班上課實況▶

106年度北區、中區 第一梯基礎班訓練結訓心得分享



北區基礎班第一名▶北淡事業部 楊心萍

每堂課程都有不同感想，上「公寓大廈管理條例概論」，感謝鄭姊細心的解說，教導我們筆記方式加深印象，望字生意加強自己的法感。「如何召開社區各項會議」課程中，期許自己能夠獨當一面，確實掌握督導案場的會議進行，並圓滿結束。「社區非人力派駐業務之開發」的課程中，吳協理簡單扼要地點出非人力派駐業務的重要性，讓我深信良好的互助關係，才能同步的帶動非人力派駐業務。

而在「ISO文書檔案標準化作業管理」，相信自己可以更有效率協助部門案場的文書建置。還有「社區機電設備介紹」感謝林襄理白話的解說每一個機電設備。「社區消防及災害防治」，朱小隊長專業中帶點幽默的上課方式讓學習的環境非常輕鬆自在。這幾天課程內容非常充實，有舒適的學習環境亦能夠充分的學習新知，衷心感謝公司有這麼好的資源，不僅提升職能，回到工作崗位也能提供更好的服務。

中區基礎班第一名▶台中事業部 蕭時名

很榮幸能參與今年度基礎班培訓課程，除了讓我有機會更深一步了解公司的沿革與業務範疇之外，也學到事務管理的專業知識及管理條例要項，尤其諸位前輩分享寶貴實務經驗，更是難能可貴且受益良多。

很感謝台北總公司能安排諸位幹部特地南下為基礎班的學員上課，雖未能全盤吸收長官們的課程內容，但從中所學到的各項專業知識已經讓職覺得更能得心應手地面對工作上難題，未來在與委員會溝通協調或是提供給住戶相關服務時也更具專業說服力。相對的也是我身任督導主任該督促及訓練教育的重點。

基礎班的教育訓練不僅能提升人員自我能力，也能減少公司幕僚處理現場狀況因專業度不足而造成的成本。

北、中區基礎班榮譽榜

| 區域 | 北區 | 中區 |
|-----|-----------------|------------------|
| 第一名 | 北淡事業部 副主任級專員楊心萍 | 台中事業部 管服科副主任蕭時名 |
| 第二名 | 四部(鄉林原創) 副主任呂知緯 | 台中事業部(歐夏蕾) 助理王慧靖 |
| 第三名 | 社區行政部 主任級專員涂佳伶 | 台中事業部 管服科副主任劉忠雄 |

106年度 NIHON HOUSING 優秀員工訪臺參訪心得

▲(左圖)參訪華宴社區 / (右圖)參訪車站-台北轉運站

曾根 康洋(NIHON HOUSING株式會社札幌支店/建物不動產部)

首先,很榮幸參加本次的日本績優員工參訪行程。透過台灣參訪我得到了相當珍貴的經驗,期望能將本次所學所聞應用於日後的業務中。

關於東京都物業管理機構公司簡介簡報



▲總公司簡報會議

東京都今年邁向第23年,為台灣綜合物業管理公司。因台灣與日本之「公寓大廈管理條例」相關法令規定相異,旗下分別有公寓(管理營運)、保全、環保等公司,藉以提升公司各業務之專業度。

新進駐案場 積極推動秘書相關服務

針對新案源的物業管理委託、招標積極參與;而對曾進駐案源之接洽也有相當大的著力。公司也期望透過「區域化經營」逐漸擴大經營規模。

台灣目前因沒有法令依循,住戶普遍沒有「修繕基金」的概念,通常在發生實際修繕需求時,才會以分攤方式向住戶收取款項支付廠商。為了使住戶逐漸提高「修繕基金制度」認知度,透過獨自開發的系統,只要輸入屋齡、物件基本資料,居然就可以製作出簡易的「長期修繕計畫」及概算修繕基金,這點讓我印象深刻。

關於CSR

東京都公司體現「企業社會責任」,協助捐贈消防工作車、消防設備等物資予消防機關,並協助「社會住宅」機電設備無償檢查專案。對於東京都的在地化服務、社會貢獻活動投入的精神讓我非常欽佩。我認為今後NIHON HOUSING也需針對各事業部規劃區域貢獻相關服務。

關於本次的台灣參訪

透過本次的台灣參訪讓我學習到東京都公司的管理制度、案源接洽及與住戶·區分所有權人之間的溝通方式。

在台灣同樣也有來自區分有權人的客訴要處理,且需耗費相當大精神;相對於其他業種,勤務體制較差且離職率較高也造成物業界的隱憂。

目前很少應屆畢業生選擇進入物業公司,為了今後公司的成長,我認為降低離職率、培養年輕一代的員工相當重要,也是東京都公司未來的大課題。

現場參訪時聽聞社區普遍無「大規模修繕工程」概念,希望東京都公司持續向業主傳達「修繕計畫」的重要性,將來若能承做「大規模修繕工程」,不僅能有助提升營收,更能獲得區分所有權人的信賴感。

透過參訪瞭解到台日國情不同,也能執行相同的物業管理業務內容、相關服務。今後若有機會,期望能再到各事業部、分公司進行參訪及學習。

參訪國美信義商隱



參訪台大OPUS ONE



台灣總公司同仁一同與日本績優員工用午膳

106年度中高階主管訓練

【迎接獨居時代的來臨 解構一人經濟】

經營企劃部 顏世禮協理

7月14日中高階主管教育訓練,邀請謝文雀博士以「迎接獨居時代的來臨·解構一人經濟」為研討課題;謝博士論述台灣獨居人口計163萬戶,已佔全台家庭戶數的22%;造就獨居主要成因包括:「財富累積、不婚不育、高齡化、傳播與通路革命、福利與社會安全、個體崇拜主義」等。

謝博士從衣食住行育樂等構面,深入分析獨居者「一人經濟」新的生活型態與商機;獨居者的生活需求的重大變革,促使服務廠商「與其他環境因素的共變;行銷活動的思考;對服務廠商的機會與挑戰;百年生存大計(每十年人類壽命增加2歲)的重新規劃;財務與衰老是最重要關鍵;價值、價格是生活的取舍;獨處與分享」等課題,必需要有重新及創新的思維。



▲參訓學員課後經驗分享

未來服務產業將面臨:「服務的多元化與個別收費;AI、機器人、物聯網與各種機構的整合;服務人員的技能再造;2030的新工作(2011年出生者將面臨65%的新工作);無人口紅利的國家勞動人口嚴重不足;影響服務業與服務的提供(機器人)」等產業環境的商機與挑戰。

謝博士與參訓學員針對相關課題經驗交流及討論,並期勉公司及同仁及早因應「一人經濟」的物業管理服務規劃,以滿足市場需求的變化。

企業標語

現場第一·顧客第一·行動第一

TFMA「物業設施管理師證書班」第四期開班

經營企劃部 顏世禮 協理

本公司過去曾以「政大企經班」外訓課程，作為高階主管及儲備幹部晉升的經營管理職能培訓，自台灣物業設施管理協會(TFMA)成立後，以公司試辦的「儲幹部培訓班」為基礎，規劃開辦「物業設施管理師證書班」培訓課程，針對物業設施經理人專業化的職能需求，以全方位研習物業設施管理的應用實務與技巧，課程分12大類36科別。

物業設施管理師證書班參與受訓學員除本公司遴選的儲備幹部外，亦涵蓋公部門、建商、資產、物流等企業，物業管理及公寓大廈管理公司單位主管及業管人員參訓。第一～三期已完訓取得證書者計60餘人，第四期已於106年5月6日始業，預計於明年2月結訓。



東京都物業管理機構-林錫勳總經理授課



中華企業研究院-韓劍威博士授課

課程類別

科目

- | | |
|-------------------|---|
| 1. 物業管理的產業與環境 | 2 |
| 2. 管理原理與應用 | 4 |
| 3. 物業安全管理及法令 | 2 |
| 4. 物業事務管理及法令 | 5 |
| 5. 物業設施設備維護管理及法令 | 4 |
| 6. 物業環境維護管理及法令 | 3 |
| 7. 物業管理增值服務 | 3 |
| 8. 各類型建築物案場管理實務 | 3 |
| 9. 品質管理及專業顧客服務 | 2 |
| 10. 人力資源管理及勞工法令 | 3 |
| 11. 物業財務及風險管理 | 3 |
| 12. 物業管理實務 (案例觀摩) | 2 |

※課程規劃共12大類，計36堂課，每堂課3小時



安得烈慈善協會簡介

安得烈慈善協會每月援助近5000名15歲以下弱勢孩童，他們來自經濟貧困或遭逢重大變故的弱勢家庭。貧困和飢餓阻礙他們成長與學習。透過推動「食物銀行計畫」，募集常溫可保存的食物，幫助孩子健康成長。

社團法人中華安得烈慈善協會
ANDREW Charity Association

社團法人中華安得烈慈善協會
勸募字號：衛部教字第1061360535號



認識安得烈

讓愛乘象未來

東京都 X 安得烈慈善公益活動

研發部

愛心認購「幾米幸福小象存錢筒」\$999元

支持安得烈食物銀行計畫，讓孩子乘著您的愛，健康成長迎向未來。

活動日期：即日起至2017/9/18止

資助對象 安得烈安得烈食物銀行所援助弱勢兒童

配送時間 10/11開始配送(送至事業部)

認購洽詢 研發部 活動組專員 周宜萱



幾米團隊設計小象

106下半年度活動師資培訓課程報導

「小小設計師木片DIY」

研發部

8月9日上午10點，在總公司辦理106年下半年度活動師資培訓課程，本次課程內容為「小小設計師木片DIY」，集合北區的企劃同仁至總公司進行師資培訓。

繼先前於社區舉辦過的「造型拼豆」、「數字油畫」等親子課程，本次推出難度、創意更升級的「木片DIY」親子活動。木片DIY提供了兩種不同功能的木片組合供選擇，一是有存錢筒功能的機器人，二是可以放置文具的恐龍；簡單的說明組裝，搭配充滿創意性的上色，讓原本平凡無奇的木片增添了一番生氣。由企劃同仁擔任課程師資，到社區進行課程教學，達到全面推廣的效果，帶動社區辦理課程的風氣。

除此之外，當天也讓企劃同仁試吃中元節共購推出的「京其-蘆薈關廟麵」，蘆薈關廟麵除了遵循古法日曬有效殺菌之外，特點在於製作時不添加任何化學調味品、防腐劑，並且萃取蘆薈來代替水。四種口味手揉麵同時搭配四種純天然製作而成的醬料包，提供中元普渡更好的商品選擇。



▲ 企劃同仁認真的邊看說明邊拆解需要組裝的木片



▲ 組裝完成後再來就是自由發揮的上色時間

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】