

東京都



題字人：書法家 趙其雄 先生
出刊日期：101年4月16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

發行人：吉田裕幸
發行人：林錫勳、劉人峰、胡添賜、張棟華、賀鴻鳴、鄭碧華、林櫻玲、陳守慧、卓世鐘、顏世禮、魏雅蘭、吳恩恕、蔡嘉芳、薛樂正、譚建民、彭建忠、龔孝賢、鄭文章、朱原華、葉永添、黃志昌、李榮晟、林柏榮、吳漢琦、蘇坤宏
執行編輯：孫琬雅

Your Life First

73

吉田董事長的話

以積極的態度與專業能力的持續提升端本正源

大家辛苦了！時光飛逝，2012年度的開始，很快的已經過了三個月。
誠如大家所知，三月底為日本NIHON HOUSING的年度結算，到了此時期，每天都要追溯2011年的業務，託大家的福，2011年不管是單就日本NIHON HOUSING來看，或是包含東京都保全在內，目標達成率均為100%以上，在此希望大家理解的是：東京都保全對整體成績的影響非常大，同時也是NIHON HOUSING非常重視的一環！
日本有項統計，某企業針對職場上失敗的原因做了調查，根據調查數據指出，任務失敗的原因中，大約40%的因素是員工應做且有能力處理但卻未能盡力達成，這些狀況雖然屬於只要願意處理即可順利解決，但還是與個人的意識及志氣有關，只要願意做、肯做，即可消弭這近40%的因素。
這份數據也顯示，有將近60%的失敗因素是因為員工不知道自己該做什麼或不知道如何處理遇到的問題，要克服員工不知道自己該做什麼的問題，可以透過教育訓練補足職能落差、加強員工專業度，如此便可大幅提升績效、降低失敗率。只有剩下不到5%才是不可抗力因素造成。
盡全力完成自己應負責的工作是非常重要的！每個同仁都要抱持積極的態度，明確的知道如何達成目標，並盡力完成自己應該做的工作。除了期勉每個同仁都能在工作團隊中發揮自己最大的力量，主動積極做好份內工作，也希望能藉由同仁專業度的提升，提供現場更專業的服務，以提高客戶的滿意度。若能將企業中導致「不清楚」、「沒做到」、「無法做到」的因素克服，回歸問題的原貌，方能釐清問題發生的原因並對症下藥。



日本經理部與業務監查室 101年上半年度業務查檢

■業務監查室 稽核處 經理曲聰德

日本NIHON HOUSING經理部山內部長、高山課長代理、田口會計士及業務監查室笹島室長等一行四人，於3月14日來台展開為期三天緊密的查檢行程。本次業務查檢重點為：

- 一、100年度業務查檢缺失複查改進成果。
- 二、現場財務作業流程。
- 三、101年度計畫工作。
- 四、一般財務作業。



第一階段由經理部查檢財務部財務作業，並由安永會計師事務所與會，業務監查室則負責查檢綜合業務；第二階段親訪事業六部「阿爾卑斯」、事業四部「國家名人巷」及事業三部「藝術陽明」等社區，進行現場財務作業流程稽查。

查檢完畢於3月16日下午召開業務查檢總結會議，日本經理部及監查室針對查檢項目提出建議如下：

- 一、將教育訓練之計劃、執行、考核有效整合，俾能查核執行訓練之成效。
- 二、財務人員訓練可不僅限於內部訓練，亦可安排外訓課程，汲取新知，以增廣見識，提升職能。
- 三、現場若有財務收入，則應有非固定收入制式表單之規範，並有盤點紀錄可供查核。

業務作業查核之流程主要作為：「查核缺失→矯正改善→預防作為→維持正常」，爾後公司有關服務、技術及環境管理相關之法規，應持續蒐整、更新並採相應措施，以符合法令規定。

台灣物業管理學會參訪「京站」

■營業推進部 宋明翰

台灣物業管理學會於3月10日參訪東京都公司管理之京站轉運站及防災中心。防災中心主要負責京站八大分區防護聯繫的重要任務，由東京都機電部派員24小時駐守。

本次參訪由京站管理負責人一萬達通實業陳慶祥總經理先介紹京站產權及管理概況，並參觀台北轉運站行控中心，了解24小時車輛進出頻繁的管理勤務以及先進的儀控管理模式。



台灣物業管理學會參觀京站防災中心

公益訊息

東京都響應新北市「關懷兒少 即時通報高風險家庭」活動

■經營企劃部 孫琬雅

東京都物業管理機構於4/3上午獲邀參加新北市社會局舉辦「里里有溫心 兒少倍安心」記者會，本次活動由事業六部龔孝賢協理及鄧夢曦科長代表出席響應「主動關懷弱勢兒童」及「即時通報高風險家庭」。

活動除由朱立倫市長頒發獎牌表揚溫心天使代表，也邀請眾多機關與民間企業共同響應加入「高風險家庭整合型安全服務網」，希望能發揮群體力量，透過「精準通報」主動關心弱勢兒少家庭。

社區管理人員為安全通報的第一線，更應主動關心社區住戶及維護社區安全，透過響應本次活動，期能發揮公司一向秉持「善盡企業責任」之經營理念。



東京都物業管理機構

通報專線 8968-2380

101年度第一次管服人員職能檢定

■人力資源部

東京都對培育物業管理人才及提升物業管理專業一向不遺餘力，除持續辦理各級人員聯合型教育訓練外，100年又參與經濟部商業司專案計畫，以「物業管理職能混成學習平台」(CBLS)為題，經評審委員審查通過，配合政府「推動全國職能標準，建立職能學習平台」。

為更臻專業，公司自100年5月起，對管理服務工作實施職能分析，於101年1月20日頒布「管理服務人員職能評核具體做法及相關配套措施案」，並依計劃於3月3日上午9時分北、中、南三區同時辦理101年度第一次管服人員職能檢定。

本次檢定作業由總經理室主導，以各事業部管理服務人員為對象，檢測內容涵蓋「公寓大廈管理條例、新版規約範本、ISO作業程序規範、公司規章、客訴及異常事件處理、新型態業務推展及通識」等議題，深度、廣度兼具，檢測成績達各分級標準後，經經營會議核定，除加發個人「職能獎金」外亦為年度晉升依據。

「現場第一」
讓更專業的人，
提供現場更專業的服務。



誠摯關懷 · 優質服務 · Your Life First

特別報導

東京都自96年起陸續承接奇美電子廠勤務，於101年1月起更承攬所有奇美電子南科廠區之保全勤務管理。有別於一般集合式住宅，廠辦管理勤務內容著重門禁、廠區內外安全巡邏、進出物品管制、交通管制等項目，同時也需協助廠房之天然災害及消防安全人員疏散管制，較一般商業辦公大樓、集合式住宅仍有所區隔。



座落於南科廠的奇美電子

廠辦幅員大 首重安全管理

北部地區的廠辦，多偏向工廠與辦公性質，主要多為成品輸出，南部則多以工廠為主，主要處理基礎原料零件及出口零件組裝，這類的廠房佔地大，巡邏相當不易。以奇美電子廠來說，為管理幅員廣大的廠房，東京都特地配備七輛機車、一輛汽車做為人員巡邏使用。

奇美電子廠最不易管理的部分，在於廠區幅員廣大；南科全區在規劃之初便規範以綠色植物代替圍牆，搭配外圍紅外線防闖及監視系統，人員及廠商進出需出示感應識別證，識別系統會同步顯示人員相片以供辨識，確保無不明人士進出。

通過專業訓練方可值勤

東京都於奇美電子廠配置百餘名員工，所有員工至奇美電子廠執行勤務前，均需研修「勞工安全衛生講習」及「廠區危害告知」課程，研訓期滿可取得奇美承攬商識別證，方可值勤。

廠辦安全管理重點如下：

一、門禁管制作業

人員進廠辦證及車輛進出安全檢查。

二、資訊安全管理

禁止攜帶隨身碟進入廠區，廠商或來賓若攜帶筆電，未經申請者需依廠區規定填寫資管單，並將全部周邊連接埠貼上封條，經保全檢查無誤方准入廠，離廠時如遇封條破損，則需有部級主管於資管單簽名確認，否則留機交由MIS格式化處理。



三、保稅放行管制作業

廠區內有保稅工廠或海關出口的業務，貨品運出廠時，廠區警衛需根據放行單再次清點，確認無誤後登入電腦系統核銷，表示此項產品已放行。

四、機動巡邏作業

定時定點、進行外巡內巡(也就是外圍廠區及廠房內部的巡檢)，包括會議室燈火管制及廠區設備有無異常，都需加以注意。

五、辦理防災演練

包含火警、水災、地震、毒氣(化學藥品)等攸關勞工安全衛生範圍之災害，需負責分組疏散及逃生路線演練，管制廠區人車進入並引導救援單位迅速到達定位。

六、群眾抗爭緊急應變措施

遇群眾抗爭廠區則啟動「ERT」，即保全應變機制，十分鐘各廠機動保全集結事發地點，有效監控現場狀況並回報相關部門訊息以便掌控應變。

七、廠區施作工程管制作業：

檢查施工廠商是否依照工安規定，如進行高空作業、吊掛作業、動火作業、侷限空間作業是否依規定事前申請及佩戴安全帽等安全防範，若有違反規定則開單告發並拍照存證提報防災中心或環安部門處理。

廠辦管理

奇美電子廠

管理經驗分享

■經營企劃部 孫琬雅
■諮詢顧問：嘉南事業部 李榮晟副理
■圖：嘉南事業部

八、地磅操作與管制作業

也是需核備放行單，確認噸數或清點數量，確認放行物品之正確性。

九、緊急送醫協助作業

若有員工受傷或意外災害，第一時間回報防災中心，由防災中心判斷現場情況進行後續送醫或通報。



安管人員交通指揮

廠辦管理仍以門禁管制、安全管理、交通指揮、緊急應變之安全項目為管理重點，對於佔地廣大的廠區，除以24小時排班制及定時定點巡邏加強安全管控，值勤人員更需加強防災危機意識訓練及廠區安全規範認知，提供來訪廠商專業應對及親切服務，對於企業形象提升和經濟效益有很大幫助！進而帶動企業與企業間的良好競爭並有拋磚引玉效果，如此才能遠觀世界、放眼未來，提供全方位的專業管理。

「廠辦管理」與「一般集合式住宅」之管理差異

	廠辦	集合式住宅
管理差異	勤務內容著重於門禁、進出貨品管制、交通管制、巡邏、承攬商施工管制等。	雖仍注意門禁安全管理，然服務著重於管制，服務對象為全區住戶，社區事務項目較多。

資料提供：嘉南事業部 李榮晟副理



駐守奇美電子廠的東京都同仁們

教育訓練

第一季企劃人員教育訓練

強化行銷力與業務力，創造企業差異化服務

■事業六部 涂佳伶

「101年度第一季企劃人員教育訓練」於3月9日舉辦，本次課程旨在培訓企劃人員之業務與行銷力，由同仁分享《左手行銷力，右手業務力》之讀後感，並邀請東吳大學謝文雀教授教導「Prezi簡報軟體」之應用，以強化企劃同仁的業務企劃能力。



「正確的行銷觀念及強而有力的行銷工具」是企劃人員必備的基本條件，以下僅就《左手行銷力、右手業務力》之讀後心得與大家分享。

此書給我最大的啟示是「無論個人或企業皆應以差異化服務，強化自我價值」，書中的各項案例在強調行銷觀念是對工作參與感、熱心的程度，人人應從自身作起，才能將行銷觀念及方法傳授或感染到周遭的同仁：

一、服務是圍繞在核心價值的「持續的努力」

人們參加馬拉松的比賽，得第一名的並不是起跑時就領先或中途衝刺的參賽者，而是持之以恆跑完全程的人。東京都的生活服務經營多年，差異化的創造需靠全體同仁的努力與參與，唯有持之以恆才能創造價值。

二、服務應提供比客戶期待的多一點

俗話說：「嫌貨才是識貨的人」，當我們在社區

執行各項安全、行政、財務、活動等服務時，應先站在住戶的角度考量所需的準備作業，只要做到「提供的永遠比客戶期待的多一點」，便能做到讓住戶安心、貼心及感動。

三、服務要懂得感動，才能感動他人

要提供令人感動的服務前，須先打開我們自身的「視覺、嗅覺、聽覺、觸覺、味覺」去感受。同仁應接受公司的核心價值觀，並以這套價值觀為榮，才能真正傳達令人感動的服務。東京都的生活服務不侷限於產品共購，提供住戶便利的生活資訊與購物平台，才是公司執行第二類服務的真正目的。

經過一天的教育訓練課程，除了解公司與其他同業之差異化所在，更希望藉由此次教育訓練課程，將所學應用於社區生活服務作業上，提昇社區生活服務的品質。

◆ 企業文化 ◆

創新Innovation • 整合Integration • 互動Interaction

社區達人

低碳補助申請達人

「遠雄未來家」洪敏城總幹事

協助社區

■桃園事業部 劉靜蓮

榮獲「新北市太陽能板及節能工程補助」二十萬元

保護地球資源，從你我做起

近年來氣候變遷引發的環境危機，使得節能減碳成為全球最重要的課題之一；「低碳社區」的營造不但是一項需長久經營且極具挑戰的工程，更需要全體民眾的共同合作、參與。

建立社區觀念認同，吸引住戶主動參與

為了將「遠雄未來家」打造成「低碳社區」，洪敏城總幹事結合社區特性及規劃師建議事項，以太陽能光電為主軸，搭配LED省電燈具，完成申請補助計畫書之撰寫，並向新北市政府提出低碳補助申請；經評選委員審查後，因計畫內容詳盡可行，獲評選委員認同，讓社區在第一次申請本項補助便榮獲最高20萬元的補助金額，為建構低碳社區環境踏出成功的第一步。



圖說：社區安裝之太陽能板

「遠雄未來家」在開始規劃撰擬申請補助計畫時，並非所有住戶都能認同及參與，初期有部分住戶對於「設置地點及是否破壞社區原有外觀」抱持質疑態度與不同意見，然而在全體委員、規劃師及洪總幹事不厭其煩的召開多次說明會，與住戶面對面溝通，才逐漸除去住戶心中疑慮，同意於中庭牆面處設置太陽光電板。因此，能建立管委會共識及取得社區住戶認同，也是成功打造低碳社區的重要關鍵因素之一。

申請補助有撇步，回收效益最重要

那麼要怎麼寫計畫，才能爭取到低碳補助呢？爭取到補助又要如何使計畫執行順利，達到預期效益呢？洪總幹事提出以下建議：

一、強調社區特色、爭取委員認同：

補助申請計畫內容包含「社區公共用電及用水現況」、「社區與附近環境簡介」、「社區目前已符合地方政府低碳社區標章分數評估」、「與社區管理委員會訪談紀錄」、「預定改造項目及方法」、「改造進度時程表」、「人力分工」、「預期效益」及「經費概算」等9個項目。上述項目需依社區實務實況、地理環境及改造項目確實撰寫，勿與範例相同，要寫出自己社區的特性，以吸引評選委員認同。

二、確實列出改造後效益：

計算出改造後所產生之效益，可產生多少度電？省下多少電費？減少排放多少碳量？這些數據皆為委員核定補助的重要參考依據，同時亦需要提出「七大面向」具體減碳措施。舉例來說，不可以只提供「改造燈具」一項措施，因為改造燈具回收效益快，最好是能與其他項目共同進行改造，才能讓委員認同，獲得補助經費。

三、多方比價：

施工前可洽詢多家較具知名度之太陽能光電廠商，先採現場會勘，選定最佳方位及線材路徑等，俟提供報價後，再由管委會審核決議得標廠商，簽訂施工合約書。

四、確實監工、定期回報：

施工時應由廠商指派監工負責與管委會溝通及回報施工進度，避免破壞社區原有設施、設備及各類管線，並由總幹事督促，務必確實按規劃內容施作。

五、追蹤實際效益：

完工後應詳實紀錄每日電表度數，查察改善項目功能是否達到預期效益，例如本次社區計畫改造太陽能光電及LED燈具等項目，預計每年可幫社區節約1,100度的用電量，相當於每年減少排放二氧化碳當量673.2kg-CO2e及節省電費3,630元，從有效降低社區之水電用量開始，逐步改善社區資源使用狀況，進而達到低碳社區之成效。

社區戶戶推節能，打造低碳好環境

「總幹事」為社區節能減碳之重要推手，除了要持續充實本身節能知識外，更要瞭解社區特性，利用社區優勢規劃節電、節水措施，並於平時辦理各項節能環保活動，活動可以DIY或親子互動方式寓教於樂，逐步讓管委會及住戶建立環保基本觀念，進而養成習慣，才能落實低碳理念。



社區達人

社區環保達人

「博觀B棟」鄭慶雲委員

■高雄事業部 朱詩婷

環保酵素DIY 拯救環境從社區動起來

從生活中落實環保

「博觀B棟」乃位於高雄市三民區的66戶小型社區，規模雖不及百戶以上社區，但在這兒的住戶靠著自己的力量，踏出了社區環保的第一步。

推動社區環保酵素的動力

擔任第十六屆環保委員的鄭慶雲女士，因緣際會中得知環保酵素的製作方法，剛開始只是自己製作使用，但體驗效果良好，舉凡家中洗髮、沐浴、碗盤清洗、地板清潔...等居家常用的清潔劑，全部都改用自製環保酵素，鄭委員覺得只需用簡單的製作方法即可產出如此優良且對環境與人體無害的好東西，實在是經濟又實惠。

就是這麼一個簡單的意念，鄭委員便提議由她負責製作，完成後再分發給社區住戶使用，於是主任委員李威億先生便專程開車購買製作時需使用到的塑

膠桶，再由社區總幹事和鄭委員細心分裝，經歷三個月的發酵期後，於101年2月下旬開始分發住戶使用，讓住戶從生活中開始落實「愛護我們的地球」行動，還自己一個健康無毒的生活空間。

鄭委員說：「環保酵素的好處，除了它是天然清潔劑，同時還可以減少垃圾、淨化廢氣、增加空氣含氧量及減少害菌、防止排水管堵塞...等優點，但最重要的，是我們人類對環保的那份心意！」

由社區自製的環保酵素，除了塑膠桶和黑糖外，其餘製作材料皆免費，用超低的製作成本，製作出對健康無害的清潔劑，分裝後每個住戶人手一個寶特瓶，從居家開始響應社區環保行動！

善盡一己之力 為環保貢獻心力

在這些努力的背後，期望能帶來住戶對環保的認同，因此還特別在管理室放置環保酵素DIY製作方式和注意事項，供住戶自由領取，並希望大家能協助擴大宣導。

鄭慶雲委員的努力，也獲得住戶的認同；不少住戶反映環保酵素使用效果不錯，也有住戶回饋告知環保酵素所產生的泡沫較少，鄭委員也建議住戶，若不習慣泡沫少的情形，可以適量加入一些清潔劑使用。

為加強推廣社區此項環保政策，社區公共區域的清潔也使用環保酵素製作而成的清潔劑，而製作材料的水果渣則可做為中庭植栽堆肥，徹底執行環保不浪費的精神。

鄭委員認為，雖然從個人擴展到社區，只不過算是個小單位，但倘若大家都能致力保護身處的環境，從點、線、面相連，拯救地球便不會只是口號而已。



【環保酵素製作方式】

社區活動剪影

翡翠山林

■事業一部 王慧茹

美孚一品酒聯誼晚會

■事業三部 王嘉珊

江陵禮擎天

■事業四部 陳卉葵

春
酒
活動

最新特約師資 開班報報

仁愛創世紀

2月10日 品酒饗宴

法國勳章B區

2月25日 瑜珈體驗

富貴賞

3月17日 馬賽克拼貼

小丑魔術表演

2月5日 小丑魔術表演

師大禮居

2月20日 中東肚皮舞體驗

家麒文化

3月10日 馬賽克拼貼

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!

東京都特約廠商 社區好康特報!

為便利社區生活服務，研發部生活服務小組在三月與兩大日本企業-「黑貓宅急便」及「SO-NET」合作，推出社區超值優惠方案。

- ◆ 業界唯一宅配代收點，236個社區享服務

東京都住戶不必出門，直接將包裹交予管理中心人員，便可享受便利的宅配服務。

目前北部已拓展236個社區代收點，提供住戶更快速、便利的宅配服務。
- ◆ 無機房的超網服務，加值不加價

SO-NET超網隸屬Sony集團的一員，對於堅持品質及提供上網娛樂加值的要求始終如一，目前更與中華電信合作，藉由集團式資源整合，讓行銷與技術系統更緊密連結，申辦SO-NET超網社區，毋須再設置機房，不但節省公共電費，並提供業界唯一下載20M上傳4M的優惠專案活動，歡迎住戶洽總幹事申請。

勞安衛資訊

施工架作業危險高，設施及防墜措施不輕忽

災害發生經過

某跨年晚會現場，燈光師A君、B君身上套著安全掛繩，一前一後爬到離地約十公尺的高台上準備掛設燈罩，孰料兩人腳下的輔助鐵板所踩踏的輔助踏板焊接處突然斷裂，加上正要移動位置，保命的安全索扣正好因而解開，叭的一聲，兩人應聲落地，A君疑因頸椎骨折到院前死亡，B君則是右手繞骨骨折，無生命危險。

災害原因初探

高處作業危險多，應先做好妥善謹慎防護措施，避免災害發生，提醒工作時應注意。

- 一、施工架上於移動作業，未使勞工確實使用具備輔助掛掛之安全帶。
- 二、施工架組配作業主管，未確實汰換掛掛處焊接不良之踏板。
- 三、於施工架上調整、掛設燈罩，未供給勞工寬度在四十公分以上強度足夠之工作臺。



災害預防對策

- 一、雇主對於在高度二公尺以上之高處作業，勞工有墜落之虞者，應使勞工確實使用安全帶、安全帽及其他必要之防護具。
- 二、雇主對於勞工作業中，需使用輔助繩移動之安全帶，應具備輔助掛掛，以供勞工作業移動中可交換掛掛使用。
- 三、雇主對於高度五公尺以上施工架之組配及拆除（簡稱施工架組配）作業，應指派施工架組配作業主管於作業現場，實施檢點，檢查材料、工具、器具等，並汰換其不良品，並監督勞工確實使用個人防護具。
- 四、雇主使勞工從事施工架組配作業，應採取使勞工使用安全帶等防止發生勞工墜落危險之設備與措施，勞工進行作業而被要求使用安全帶等時，應遵照使用之。
- 五、雇主對於構築施工架及施工構台之材料，不得有顯著之損壞、變形或腐蝕。
- 六、雇主使勞工於高度二公尺以上施工架上從事作業時，應供給足夠強度之工作臺，工作臺寬度應在四十公分以上並鋪滿密接之板料，其支撐點應有二處以上，並應綁結固定，無脫落或位移之虞，板料與板料之間縫隙不得大於三分。

圖說：掛設燈架處無適當工作臺，工作臺寬度應在四十公分以上，並應綁結固定無脫落或位移之虞。

在此特別呼籲現場同仁，於社區從事具高度之作業時，應注意並符合安全規範；如非本身可執行之高空作業，請委由專業人士處理，並協助其遵守安全規範。

資料來源：臺北市勞工局勞動檢查處