

# 東京都



題字人：書法家 趙其雄 先生  
出刊日期：102年08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

發行人：吉田裕幸  
發行人員：林錫勳、胡添賜、張棟華、賀鴻鳴、鄭碧華、顏世禮、魏雅蘭、曲聰德、林櫻玲、  
陳守慧、卓世鐘、譚建民、蔡嘉芳、薛樂正、彭建忠、吳恩恕、鄭文章、朱原華、  
杜勇清、陳彥宗、楊乃平、陳昌志、李榮晟、林柏榮、吳漢琦、蘇坤宏  
執行編輯：孫琬雅

Your Life First

# 81

## 吉田董事長的話

### 用心溝通 主動關懷 建立友善的互動網絡

炎炎夏日，在連日高溫、酷暑難耐的氣候下，大家依舊進行著日常的工作內容，辛苦大家了；梅雨季節已過的日本全國，也是夏日炎炎、暑氣難消。

今天想要與大家談論的主題是：**用心溝通的重要性。**

每個人的力量及說話的力道都有一定的限度，想要執行任何計劃時，需能整合外界資源及尋求他人協助，才能達成目標、讓工作更臻完美；但倘若平日沒有用心與人溝通、接觸，在最需要人提供資源與協助的時候，因為對方不了解你是什麼樣的人，勢必會躊躇是否要伸出援手，因此無法獲得他人協助是理所當然的，若平常即主動、積極與他人互動，不吝對人伸出援手，到了緊急需要支援的時候，想必一定會有人主動出面協助。

在平常的時候，就要密切與人保持聯繫、用心溝通，若能常見面、常互動，增加交談的次數，溝通便能更容易進行，這點是非常重要的，因為人類有種「自己忘記不了為他人的付出，卻很容易忘記他人對自己的付出」的習性，期望大家能夠將這個習性矯正過來，當他人有困難時，主動伸出援手協助，這就是最好的溝通。

大家會主動前往現場、直接關心現場的心聲嗎？用心傾聽現場的聲音，然後雙方漸漸從中取得共識，如此的溝通方式，也是人才培育的一種管道。請放下各種成見，用心傾聽現場人員的心聲吧。

不論是現場或是總公司，在平日裡，同仁之間都應該要互相用心溝通，這樣才能逐步建立起雙方的信任關係，請大家加油！



吉田裕幸

### 102年度業務查檢重點

■業務監查室 襄理 周文亞

102年度業務監查室業務查檢作業期自5月15日至7月30日，查檢重點為例行作業程序，及年度預算目標、工作計劃暨管制事項之執行進度。對於事業部，除延續去(101)年人力培育計畫、極重要案場經營規範、住戶管理費欠繳催收管理辦法、異常改善作為及EIP建置作業等五項查檢事務，今年則增加52專案推展與現場文件管理維護作業之執行成效。對幕僚部門之查檢，仍重在例行事務之執行及專案進度管制。

「業務查檢」主在對品質缺口，提出建設性修補之建議，而就各受檢單位之運作良窳，亦可自受檢準備作業窺見管理軌跡，總經理常勉勵『管理之道無他，執行而已』，唯有健全之組織、認知及執行力，始能因應市場需求與符合期待。



業務查檢自98年執行年度查檢，期間或因內在環境改變，或因外部條件嚴峻而加減查檢方式及內容，惟仍以貫徹公司規範與作業流程為要務，有效控管內部制度運行。在此，除籲請各受檢單位如期改善查檢缺失外，再次感謝各事業部及各幕僚部門的配合與協助，謝謝。

### 內政部頒布「公寓大廈防墜設施設置原則」 家有未滿12歲兒童 可裝設「防墜設施」

■經營企劃部

內政部於102年7月4日發布「公寓大廈防墜設施設置原則」，未來民眾只要能證明家中有12歲以下兒童，就能於外牆開口部或陽臺設置符合該設置原則之防墜設施，而且管理委員會或區分所有權人會議決議不能任意加以禁止。

立法院三讀通過「公寓大廈管理條例」第8條修正案，將第8條第2項修正為：「公寓大廈有十二歲以下兒童之住戶，外牆開口部或陽臺得設置不妨礙逃生且不突出外牆面之防墜設施。防墜設施設置後，設置理由消失且不符前項限制者，區分所有權人應予改善或回復原狀。」

該設置原則規定重點彙整如下：

一、外牆開口部依窗戶形式分別得設置鋁窗檔塊、兒童安全鎖等開啟停止裝置，以及固定式防墜格柵或防墜圍籬。

二、陽臺或露臺則僅得設置防墜圍籬，並應選用鋼索等具有彈性之材料；陽臺或露臺設置有緩降機者，應以不妨礙緩降機操作為原則。

三、設置防墜設施應妥善固定，並具有易拆卸、易開啟或易破壞的特性。材料及形式選用時，建議以降低立面衝擊為原則，同時應注意材料使用年限、設置開口之位置及面積大小、最大拉寬、抗拉強度等事項。

四、外牆開口部、陽臺及露臺下方不能配置傢俱，淨高應維持有1.1公尺，10層以上則為1.2公尺。

以往有些管委會為了維護大樓外牆美觀，規定禁止住戶裝設防墜設施，修法後，家中有十二歲以下兒童的住戶，即可加裝隱形鐵窗或其他防墜設施，預防兒童墜樓意外，維護居家安全。

### 102年度台灣物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動 將於10/16舉辦 歡迎報名！

■經營企劃部 孫琬雅

東京都物業管理機構102年度台灣物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動日期10/16(三)，下午一點於台灣大學圖書館國際會議廳(B1)舉辦，今年度論壇邀請建研所何明錦所長擔任主持人，主題為「高齡化社會物業管理服務之發展策略」。

本次座談專家特別邀請日本NIHON HOUSING株式會社取締役副社長竹中秀夫先生，分享日本物業管理公司因應高齡化社會之具體作法，同時也邀請台灣地區專家：國土規劃及不動產資訊中心黃世孟董事長、環球經濟社林建山社長及台灣衛浴文化協會理事長沈英標建築師，從物業管理服務與相關從業人員的角度、建築設計與規劃面向，探討台灣邁向高齡化社會下，物業管理行業可能面對的問題並提出相關建議。

東京都物業管理機構自94年起，贊助第一屆物業管理論文發表會迄今，持續實踐培育拔擢物業管理人才、善盡企業回饋社會之責任，活動除頒發博碩士論文獎助項目外，更舉辦「台灣物業管理趨勢論壇」。今年度論壇主題「高齡化社會物業管理服務之發展策略」乃為因應台灣社會結構之變化所設計，從物業管理觀點，探討高齡化社會下，建築物之設計與規劃及物業管理專業人員職能之調適。透過探討台、日高齡化社會與物業管理服務間的各項可能問題及解決方向，期能藉此論壇交流可行之因應作為。歡迎各界人士踴躍報名與會。

時間：102年10月16日(三)下午1:00-5:00  
地點：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 · sun@tokyonet.com.tw 經營企劃部 孫琬雅

### 年度員工健康檢查 順利完成

■人力資源部

依據職業安全衛生法第20條及本公司安全衛生工作守則第122條第1項規定，每兩年定期辦理員工健康檢查作業，今年度委由博仁綜合醫院執行，六月份於北、中、南區擴大舉辦員工免費健康檢查作業，共計執行17場次，已順利完成。

健康檢查若發現有異常情形者，除由院所提供相關健康指導指南供人員參考外，仍需請教專業醫師進行健康評估、建議，並採取健康管理措施。

### 組織調整-人事布達

■人力資源部

東京都102年7月「營運本部」下轄部門及區部長調整如下表：

區	轄屬事業部	區部長
北一區	台北事業一部 台北事業二部	黃資深 協理志昌
北二區	台北事業三部 台北事業五部 北淡營業處	張副總棟華
北三區	台北事業四部 台北事業六部	賀副總鴻鳴
桃竹區	桃園事業部 新竹事業部	朱經理原華
中區	台中事業一部 台中事業二部	陳經理彥宗
南區	台南事業部 高雄事業部	李經理榮晟

### S 事業部主管晉昇及異動

#### 部門主管晉昇

台中事業一部副主管楊乃平襄理，晉升台中事業一部主管。

#### 部門主管異動

- 原事業六部主管龔孝賢協理，調任營運本部行政部主管。
- 原事業一部主管吳恩恕經理，調任事業六部主管。
- 原台中事業一部主管陳彥宗經理，調任營業推進部兼台中區督導。
- 原營業推進部譚建民襄理，調任事業一部主管。



誠摯關懷 · 優質服務 · Your Life First

#### 特別報導

# 102年度 日本優秀員工 訪台研修心得

■作者：淺間 崇(東京北支店 課長)  
■翻譯：營業推進部 江佳芳

今年，我被遴選為優秀員工，獲得了台灣訪察的機會。在準備期間中曾經有思考過是否該事先請教已有台灣訪察經驗的同仁，但如此一來，實際訪察時就不易激起自己的好奇心，所以特地不進行任何訪察台灣的行前準備。

關於這四天的訪問行程，第一天前往海外公司「東京都物業管理機構」總公司聽取公司簡介以及公司經營內容。第二天訪察「東京都物業管理機構」所經營的4個案場。第三天參訪台北市內代表的建築物。第四天雖然遇到了颱風，但還是如期的回到日本。

此次訪察台灣最大的感受是，台灣的建築物對於長期修繕以及建築物永續經營的意識非常薄弱，這真的非常可惜。台灣跟日本同樣是地震大國，不難想像建築物的磁磚因地震而掉落傷人的事件可能不斷發生。這讓我再次感受到，定期進行修繕工程的同時也有著預防事故發生的意涵。

「東京都物業管理機構」正致力於與政府溝通，嘗試將現在的管理方式漸漸轉換成日本的管理概念(長期修繕)，不難想像在這過程中可能會先以



參訪社區資源回收室



訪視車站合照

法令嚴罰強化的方式執行，個人認為，執行法律前應該要將法律制定(長期修繕)的重要性讓社會大眾知曉，這樣推行法律時才不會窒礙難行。

第二天訪察的每個案場看起來都非常的豪華，然而不管多豪華的建物，都會隨著時間流逝而逐漸老化，因此對於建物的修繕計畫，除了管理公司、管理委員會，更是每個區分所有權人都需要有所體認的。

現在的「東京都物業管理機構」想要改革管委會委員們的長期修繕概念，希望朝著更好的管理方式前進。最後非常感謝日本總公司、關係支店、訪台期間的職務代理人，以及東京都物業管理機構的各位給予參訪台灣的機會，藉此再一次鄭重感謝各位。

#### 教育訓練

# 南區基礎班研習 心得報告

■高雄事業部  
李增慶副科長

#### 【前言】

進入公司近四年時間，感受到東京都公司在人才培育與養成教育比其它同類型的企業更具競爭力，有幸參與本次7月份的南區基礎班課程訓練，使管理實務及法令知識尤更上層樓，實乃我輩之幸。

#### 【如何運用所學達到致用目的】

#### 一、加強工作職能所需之專業知識

本次公司所安排課程嚴謹且實用，能更深切體認從物業管理及保全事務有哪些應注意之責，從中瞭解公司沿革、法令規章、警衛安全、行政事項、管委會運作及公司特有之作業平台等知識。

#### 二、將知識轉變成行動力

上課所學不外乎要將這些書本上的知識轉變成實際的行動，在公司內部應通盤瞭解，並於平日工作時熟悉運用方式，期能承上級之命完成交付任務，參與管委會



南區基礎班上課實況

開會時就相關提案內容給予實務與法令上的建議，進而提升管委會與住戶對專業物管公司的信任度。

#### 三、勿以善小而不為、勿以惡小而為之

物業管理包羅萬象，身為領導職務，必須先做好內部管理，使全體同事、部屬都能共同為服務團隊貢獻一己之力，而案場內就須先做好人安、物安的管制工作，進而達成案場內部祥和，以確保永續經營之基礎。

#### 【結語】

物業管理公司在台灣多如過江之鯽，優劣取決於專業知識、整體服務及提升經管案場的價值感，方為決勝之道，在此前提下，身為公司之基礎人員，除平日多方習得相關知識外，更須落實住戶服務與各項行政事宜，讓業主都能體驗公司熱誠、專業，期能為公司永續經營開展契機。

# 102年ISO內部稽核 教育訓練及KPI評核說明

■經營企劃部 馮裕中科長

東京都公司預定於今年11月22日辦理ISO9001:2008品質管理及14001:2004環境管理系統續評驗證；本年將遴選事業六部「三輝首馥」現場代表公司接受續評驗證。

今年ISO管理系統內部稽核及現場一般事務管理評核實施計劃，已於7月15日東經字第060號頒發，臺中(含)以北各事業部於7月19日於總公司辦理教育訓練，臺南及高雄事業部於7/30假臺南事業部辦理教育訓練，共計45員參訓。

為避免影響各事業部受檢資料與記錄重複建置，及資料(影)列印之浪費，本次查核案場文件資料，原則上採以「電子檔案」方式辦理，並依據「現場紀錄一覽表」目錄，以超連結方式核對。

另本年度為提昇管服科對所督導案場之作業能力，增訂各事業部區域督導獎懲規定，希能將現場資料建置得更為完善，以提昇現場勤務品質。



# 102年度第3梯北區基礎班課程 心得分享

■事業四部 文山印象 孫頌琅

於東京都任職1個多月，雖是職場老手，但此一職務確是另一挑戰，不只是做好稱職的社區總幹事，對東京都如此龐大團隊而言，身上所擔負的責任更重。

基礎班三天的訓練課程緊密而精彩，第一堂課由胡副總講授公司沿革與業務範疇，了解東京物業管理機構的發展歷程。臺北市消防局湯康齡教官講授「社區消防及災害防治」，湯教官生動活潑的肢體語言及俏皮的授課內容，讓人留下深刻印象。

而「公寓大廈法律實務」課程更是收獲良多，鄭資協運用相關的條例比對方式講解公寓大廈管理條例，猶如打通人體任督二脈，「說完該說的，做完該做的」，我們應該做的就是提昇法感、持續內化。

而「公寓大廈規約」內容不算太多，也總有煩人之處。專有、共有、公有，專用，共用，公共使用、鋁窗、氣密窗、隱形鐵窗，帶點廣東口音的顏協理，知無不言的向我們講解，因此學員們也聽得特別清楚明瞭。

「生活服務內容與運作」是一堂極為豐富的課程內容，一個小時實在不夠用，宅配、共購、招商、長期修繕、資產管理，以總公司為主幹，各社區為枝節，要開花結果仍有待大家共同努力。公司擁有很棒的網路平台、行銷工具及龐大的社區通路，我們期待各社區主管能加強生活服務的宣導訓練，提供社區更多宅配，共購等生活服務。這也是我們在物業管理界與其他同業的差異。



北區基礎班上課實況

最後結訓座談的時候，林總經理侃侃而談總幹事的經歷及公司各部門辛勤故事，並勉勵現場總幹事，對於業主辦事項應立即回報及處理，對社區規約及管理辦法均須深入了解，並時時關心現場管理人員，同時要累積豐富常識。

我以訓練教材內的一句話共勉之：「職場成功的關鍵在於『態度』！」不管是管服科專員或是社區總幹事，都應盡快調整心態，身段放軟，才能讓自己融入本業。

#### ◆ 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



物業管理專欄



102年智慧辨識推動計畫：愛社區+點數平台推廣說明會

■研發部

愛社區+ (i-Search+) 點數平台乃公司今年度經濟部商業司智慧辨識計畫之創新提案...

為加速計畫的推展時程，研發部8/8於台大醫院國際會議中心，召開「愛社區+點數平台推廣說明會」...

謝教授於「服務業行銷與創新」議題中，介紹各種服務業的型態和行銷模式...

魏經理則針對「愛社區+點數平台」系統操作進行介紹，以六大服務情境分別說明...

最後點數平台外部合作單位-愛評網副執行長則以幽默風趣的方式，介紹愛評網的緣起...



講師：東京都研發部魏經理(左3)、東吳大學謝教授(左4)、愛評網副執行長(右2)

本次活動感謝同仁的熱情參與，期待「愛社區+點數平台」9月上線後，能吸引社區住戶支持與愛用...



擾人的社區噪音，有法可管嗎？

■經營企劃部

噪音問題是居住於一般集合式住宅普遍的爭議事件，而噪音問題涉及不同的法規及主管機關...

一、《噪音管制法》

《噪音管制法》噪音管制標準所規範的對象為營業場所、娛樂場所、工廠、營建工地或公告設施等...

住戶「製造不具持續性或不易量測而足以妨害他人生活安寧之聲音者」，則依《噪音管制法》第6條規定...

二、《社會秩序維護法》

住戶鄰居製造噪音時，得請求警察機關依《社會秩序維護法》第72條規定處理...

- (一) 於公共場所或公眾得出入之場所，酗酒滋事、謾罵喧鬧，不聽禁止者。
(二) 無正當理由，擅吹警笛或擅發其他警號者。
(三) 製造噪音或深夜喧嘩，妨害公眾安寧者。」

三、《公寓大廈管理條例》

社區內因鄰居產生之噪音，影響居家環境安寧，或是公共噪音問題，例如管道間噪音、大樓抽水馬達噪音等...

根據《公寓大廈管理條例》第六條規定：住戶「於維護、修繕專有部分、約定專用部分或行使其權利時，不得妨害其他住戶之安寧、安全及衛生。」...

四、《民法》

住戶若因噪音嚴重影響生活，上述方式均無法要求對方改善，欲尋求法律途徑向法院訴訟禁止鄰居不得製造噪音...

倘若因長期噪音而影響住戶生理上及精神上的健康，依《民法》第184條及第195條規定，住戶可向鄰居請求賠償醫療費用及精神上痛苦的慰撫金。



五、《近鄰噪音處理手冊》

近期衛生署發布之《近鄰噪音處理手冊》，乃因近鄰噪音通常為人或動物所發出之聲響，具備不具持續性或不易量測之特性...

台北市環保局修正「台北市禁止從事妨礙安寧行為之區域範圍及時段」公告，自今年8月1日起，在住宅區非視聽歌唱業營業場所...

資料來源：內政部營建署、環保署、台北市政府環境保護局、《近鄰噪音處理手冊》

Table with 4 columns: 編號, 近鄰噪音項目說明, 相關管制法令, 法令權責單位. Contains 12 rows of noise types and their corresponding regulations and responsible agencies.

▲表：近鄰噪音種類及處理單位簡介

◆ 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



### 最新消息

## 102年度全省業主聯誼活動-桃園、台北地區

■經營企劃部 孫琬雅

東京都物業管理機構102年度舉辦全省業主聯誼活動，5/28、6/4分別於台中、高雄舉辦，桃園與台北則於6/27及7/18辦理。

桃園地區以「長期修繕計劃對建築物維運之影響座談會」為主題，邀請逢甲大學土木工程系副教授張智元博士及眾鼎機電陳光策資深協理專題報告，探討長期修繕規劃之重要性，延長建築物使用年限及居住者安全。

台北地區座談主題為「建築物維生系統-設施設備管理與長期修繕」，座談會主持人林錫勳總經理於會中也提及近期因颱風來導致大樓外牆磁磚掉落砸到路人導致傷亡的事件，說明台灣地區習慣使用磁磚做為外牆建材，經歷地震、颱風等天災，容易造成外牆磁磚脫落，除影響大樓外觀，也容易傷及路過人員。

北區座談專家除張智元博士與陳光策資深協理外，另邀請內政部建築研究所綜合規劃組組長王順治博士，說明設施設備之管理，分別從產官學界觀點探討長期對建物之重要性。

透過業主聯誼活動的舉辦，希望能藉由座談會形式與各界交流物業管理實務，並與社區住戶建立良好互動，共同創造安全、溫馨的家園。

## 東京都物業管理機構 近期經管大型案場介紹

■經營企劃部 孫琬雅

大型案場因佔地幅員廣或戶數多，類型也不盡相同，管理上更需特別針對每個案場的屬性與需求，調整管理方式。

東京都近期陸續接管不同類型之大型案場。台北地區有統豐世貿大樓、世界花園橋峰，桃園地區為大溪山莊(鴻禧大溪山莊)、遠雄U未來。以上案場均為區域內指標性建案。



### 生活服務專欄



## 東京都2013 父親節著色比賽 得獎名單公告

東京都2013年父親節全省繪畫比賽-「小導遊，大冒險，與爸爸的奇幻旅程」精采落幕，將近千位小朋友參與，小朋友紛紛發揮獨特的創意，將原本平凡無奇的畫紙點綴得繽紛熱鬧。本次比賽得獎名單如下，更多得獎作品請上愛社區粉絲團欣賞！

	幼童組		國小A組		國小B組	
	社區	得獎人	社區	得獎人	社區	得獎人
特優獎 1名	麗緻春天	衣逸凡	新北板橋	林詩蓉	新谷谷通商	陳知郁
優等獎 2名	遠雄未來城	陳啟瑜	樂鑽大廈	徐睿慈	擎天特區	沈梅恩
	陽明山廈	王品筑	淡江柏園	謝佩宸	淡江柏園	謝光羽
佳作獎 6名	雅曼尼	林郁珩	極景藍區	陳幸榆	領袖歐洲威登區	陳星佑
	築城經典	陳宥君	樂鑽大廈	徐智賢	順林桂冠	邱奕堯
	未來家芬蘭區	洪艾筠	萊茵賞	賴羽柔	台北公園都市	杜潔明
	春城villa	李采珈	遠雄未來家	洪承儀	桃園之心	呂貞儀
	愛馬士	蔡可歆	三采藝術大地	陳可君	舜元帝盤	林子淇
高岡屋	李杰紘	台中一部	楊立欣	世貿中心大樓	陳姿媚	



facebook 東京都愛社區 更多作品請上愛社區粉絲團觀賞喔!

## 社區活動剪影



富綠國·親子拼圖活動  
■高雄事業部 魏康

寒暑假是孩童最期盼的快樂時光，為提倡正當娛樂減少孩童沉溺於3C產品，富綠國管理委員會特別舉辦「親子拼圖活動」，透過親子同歡活動讓社區的父母親們與小朋友們度過開心、特別的一天



躍世紀·送故事到社區  
■桃園事業部 劉靜蓮

## 動力師資 音樂體驗



上隱社區 6月1日



陽明帝景 6月30日



藝術陽明 6月30日

活動安排 請聯繫 研發部活動專員 (02)2393-3766分機355 歡迎洽詢!

## 榮譽榜

## 桃園事業部·「新宿社區」總幹事陳登科、安管員楊榜兢兢業業維護社區安全

■經營企劃部 孫琬雅

8月1日下午，位於桃園市的「新宿社區」，總幹事正在管理中心處理工作，看到住戶陳小姐邊講電話邊匆忙走過，丟下一張紙條寫著她女兒被綁架，要求轉帳匯款給歹徒。

陳總幹事一看，當下就判斷此為詐騙集團的手法，除跟在急著匯款的陳小姐身後，同時也請安管員楊榜聯繫「165反詐騙專線」求證。陳總幹事並請陳小姐以上洗手間等藉口拖延歹徒，他則協助聯繫陳小姐的女兒，確認其安全無虞後，趕緊告知陳小姐，成功解決這個緊急突發事件。

為避免引起不必要的恐慌，總幹事將這個事件提報管委會並徵得管委會同意，整理一些防詐騙方法提供社區住戶參考，以防有人再次上當受騙。

陳總幹事與楊榜安管員平日克盡職守，當注意到社區住戶有異狀時，主動積極伸出援手，事後更提出防範措施予管委會參考，實為社區防護的重要守護神!