

# 東京都



題字人：書法家 趙其雄 先生  
 出刊日期：102年11月25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、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、賀鴻鳴、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

# 82

## 吉田董事長的話

### 透過「Only One」的經營，以業界的「No. 1」為目標！

「102年度台灣物業管理趨勢論壇暨論文獎助」活動於10/16圓滿落幕，有賴全體員工辛苦協力籌劃與配合，藉此機會再次鄭重感謝大家。

台灣與日本同樣有著嚴重的「高齡化社會」之問題，我想不是只有政府才能針對高齡化社會的課題有所作為，物業管理業界也應具備相關知識與經驗來面對此一挑戰。本次趨勢論壇邀請產官學界專家共同分享，希望能藉由各界互動與探討，研擬因應高齡化社會之相關對策。

不管遇到什麼困難，企業都要從經驗中學習成長，如果停止活化與成長，就無法聚集優秀人才，企業的活力也將有所侷限。

倘若過度流於以營收為主要目標，企業將容易陷入以價格競爭為主的市場戰。價格競爭之初，企業或尚可穩定發展，但倘若業界爭相學習，成長速度終將漸趨停擺。因此，若想藉由強調價格來提升市場佔有率，企業成長勢必受到限制。

有鑑於此，若想成為「企業常勝軍」，首先應集中企業內部核心資源，創造其他企業無法仿效的「品質」與「特性」，我們可將此視為東京都的「Only One」。同時，也必須努力讓公司成為自己經營區域內的「Only One」，確實向客戶展現公司服務之獨特性。但須注意的是，若執著於提供服務的獨特性，忽略客戶真正的期待，那麼再怎麼努力都很難得到客戶共鳴。

因此我們首先要能傾聽客戶的聲音，找出客戶心中真正的需求，若有於現有服務內容、依樣畫葫蘆，只會停滯不前，但若能提供超出客戶期待的服務，並持續精進該服務，便可穩紮穩打地奠定成為「Only One」的基石。

現階段我們每個人可以做到的便是認真思考「如何為客戶提供只有東京都才有的『Only One』服務」。如此一來才能成為名符其實的「No. 1」。

大家一起加油吧！



## 日本經理部與業務監查室 102年下半年度業務查檢

■業務監查室 襄理 周文亞

日本業務監查室今年度第二次業務查檢作業自9/16-9/18計三日，除沿襲以往，查察公司運作是否依規執行，同時，極為關切已自101年10月1日起實施之『個人資料保護法』，公司之宣導及其執行情狀，今年三月份已列查檢事項，九月再複查執行情狀。茲將查檢事項暨建議，分述如下：

- 一、原約屆期，新約已逾三個月未取回者，期間，事業部應建立洽談報告、會議記錄、承諾書或其他等書面資料，避免無因管理。
- 二、幕僚部門例行工作與職掌分派，部內同仁均應相互了解，不應僅由部門主管個人掌握，俾免事務之推展因人員之異動而停滯。
- 三、「簽呈」應建立一覽表，請管理部文管中心納入管制
- 四、有關「反映成本」調漲服務費乙事，應重然諾，並慎重其事，避免發生履約爭議。
- 五、人力成本影響公司獲利甚鉅，尤對本業專營人力派駐更甚，因此非人力派駐業務即需加強，目前修繕工程與預定目標有落差，期再加強，而成本提昇原因，也會向日本會社說明。

總經理於查檢總結會議指示，日本業務查檢之方式與精神，請業務監查室汲取及自我提昇，執行查檢應有定見，態度平和，立場堅定，慎重其事由自身做起。

## 「愛社區+ iSearch+ 點數平台」 順利通過經濟部商業司 102年度智慧辨識計畫期末審查

■研發部 聶韻文

東京都自今年6月起執行經濟部商業司102年度智慧辨識推動服務計畫-愛社區+ (i-Search+) 點數平台，11/11於永和芬第夏宮社區順利通過期末結案審查。由於東京都為計畫標竿廠商，因此本次審查會議，除審查委員外，經濟部商業司長官-經濟副參事周國欽先生亦特別蒞臨指導。

愛社區點數平台於計畫期間內，從台北、台中到高雄，共計推動超過80個社區進行試辦，住戶參與社區內團購或至外部愛評網KoKo特約店消費皆可享受集點服務。試辦期間，感謝住戶的熱情參與及支持，每月行銷活動皆獲熱烈迴響。明年度起，愛社區點數平台將進一步擴充功能，結合管理費繳交與其他居家服務，推出新的集點與兌換活動，俾使平台吸引更多住戶加入，創造更貼近住戶生活所需的服務內容。



東京都獲選為智慧辨識推動計畫標竿廠商，經濟部商業司周國欽副參事（前排左起四）及電腦公會張永美副總幹事（前排左起二）蒞臨指導。

## 事業部 營業地址搬遷

■管理部

- ▼事業三部  
新址11493  
台北市內湖區堤頂大道二段283號5樓  
電話：(02)87512658  
傳真號碼：(02)2797-5542
- ▼新竹事業部  
新址30251  
新竹縣竹北市成功六街255號3樓  
電話：(03)6683726  
傳真號碼：(03)6683729
- ▼台中事業一部、事業二部  
新址40667  
台中市北屯區文心路4段83號22樓  
電話：(04)22960883  
傳真號碼：(04)2296-0882

## 優良公寓大廈系列報導

### 102年度 「台北市」、「新北市」、「高雄市」 優良公寓大廈評選成績出爐 東京都經管共12個社區獲獎！

■經營企劃部 孫琬雅

102年度「台北市」、「新北市」、「高雄市」優良公寓大廈評選成績出爐，共計12個社區得獎、計獲得13個評選獎項。

得獎社區於管理上均備受肯定，健全且優質之管理服務更是大大提升社區價值。新北市優良公寓大廈更被喻為「社區金馬獎」，高雄市優良公寓大廈評選除了評核社區硬體設備，更將社區管理及住戶素質列為重點項目。

歷年榮獲優良公寓大廈獎項之社區，房價約較周遭行情高出1-2成，除肉眼可見之硬體維護，往往更兼具人文內涵，並非短期且可速成，因此獲獎對於社區全體住戶而言，是肯定更是榮耀。

東京都公司全省經管案場，於99年《Smart智富》報導為「全省優良公寓大廈獲獎最多物管公司」，96-102年10月為止經管且評選獲獎社區共計107個社區，持續領先業界。



縣市	事業部	社區名稱	獎項
臺北市	事業四部	愛眉山莊	大型住宅社區組 第二名
	事業四部	湯泉行館	中型社區 第二名
	事業二部	國美隱秀	小型社區 綜合獎項優等獎
	事業二部	國美隱秀-郝德林	小型社區 最佳總幹事獎
新北市	事業六部	遠雄紫京城	88年以後領得使用執照之「大型社區組」社區融合績優獎
	桃園事業部	遠雄U未來	88年以後領得使用執照之「大型社區組」用心經營績優獎
	事業六部	築城經典	88年以後領得使用執照之「中型社區組」第二名
	事業六部	藝術國寶	88年以後領得使用執照之「中型社區組」用心經營績優獎
	事業四部	三輝寶安	88年以後領得使用執照之「小型社區組」綠建築績優獎
	事業五部	潤泰陽光大廈	87年底前領得使用執照之社區組環境塑造績優獎
高雄市	高雄事業部	河隄之心	雄青組 優質獎
	高雄事業部	國家音樂廳大樓	雄勇組 特優獎
	高雄事業部	凱悅峇里	評審鑑賞獎



誠摯關懷 · 優質服務 · Your Life First

### 特別報導

# 東京都102年度物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動圓滿落幕！



物業管理趨勢論壇



## 高齡化社會物業管理服務之發展策略

東京都物業管理機構於10月16日下午1:30假台大圖書館國際會議廳辦理102年度物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動，今年度論壇以台灣面臨的高齡化現象為主題，探討「高齡化社會物業管理服務之發展策略」。

本次論壇由內政部建築研究所何明錦所長擔任主持人，邀請日本專家NIHON HOUSING取締役副社長執行役員竹中秀夫先生，分享日本物業管理公司對於高齡化的現象，所採取的措施與經驗分享，同時也邀請國土規劃及不動產資訊中心黃世孟董事長、十方聯合建築師事務所暨台灣衛浴文化協會理事長沈英標建築師、環球經濟社林建山社長，由產、官、學界的專家，分享高齡化社會與物業管理的關係，以及因應高齡化的建築與設計、因應高齡化物業管理專業人員職能的調適。

日本第一大獨立性物業管理公司的NIHON HOUSING取締役副社長竹中秀夫先生，分享日本物業管理公司對於高齡化的現象，所採取的措施與經驗分享。物管公司應充份掌握每個社區中個別高齡居住者的實際狀況，並採行適當的追蹤調查，隨時掌握最新資訊，評估其需要協助事務，持續提供其「關注」、「確認安危」及「緊急狀態因應」的生活支援服務。

左起  
主持人：內政部建築研究所所長 何明錦  
與談人：NIHON HOUSING株式會社取締役副社長執行役員 竹中秀夫  
與談人：國土規劃及不動產資訊中心董事長 黃世孟  
與談人：十方聯合建築師事務所創始人、台灣衛浴文化協會理事長 沈英標  
與談人：環球經濟社社長 林建山

國土規劃及不動產資訊中心黃世孟董事長，以新屋-老屋與低齡-高齡構成的四個象限，分析「兩大老化」交集關係的居住空間與物管服務需求的對應策略；從高齡者住與行的設施環境、食與衣的生活服務及育與樂的學習樂活等構面，剖析物業管理服務的商機。

台灣衛浴文化協會理事長暨十方聯合建築師事務所沈英標建築師，主張分別從高齡化與全齡化、全齡化設計與通用設計的規劃，以達到簡明訊息、容許差異、尺度合宜、省力操作、簡單易用及靈活運用等通用原則；並以居家住宅改造範例來解說符合高齡者需求的生活空間。

環球經濟社林建山社長認為，高齡化社會物業管理職能的延伸與擴張，未來將會發展為總合營運、現場情境營管、環境工程、聯網機制、機動運籌及後台營管等職務類型，並結合資訊與通訊科技(ICT)的「遠距居家照護(Tele-homecare)」機制與策略聯盟，有效提供住戶健康管理與保健服務的重要機制。

前排左起：林建山社長、黃世孟董事長、東京都物業管理機構吉田裕幸董事長、NIHON HOUSING株式會社竹中秀夫副社長、東京都物業管理機構林錫勳總經理、沈英標建築師  
後排左起：台灣物業管理學會周世璋理事長、住宅學會花敬群常務理事、不動產協會黃南淵理事長、中華民國物業管理經理人協會王化棟顧問

### 活動實況



左上：論壇活動實況。  
右上：生活服務展示與體驗專區。  
左下：Q&A互動時間。  
右下：與談專家與來賓討論熱絡(圖為成大建築系賴榮平教授提問)。

何明錦所長也指出，高齡化社會物業管理服務應該是在社會市場需求變化，以及高度市場化機制的自由開放與自主抉擇前提下，自然地發展，物業管理服務業者則更須要貼近社會脈動與市場發展的趨勢，致力於職能創新，強調企業倫理，與承擔社會責任，期能給予這個社會作出更大的貢獻。

活動當日除舉辦物業管理趨勢論壇並頒發論文獎助，生活服務專區也同時規劃有「i-Search+愛社區點數平台」及「銀髮生活服務群聚」展示區，讓與會來賓能更加了解社區點數平台之使用，並透過互動對銀髮生活有所體驗。本次活動共吸引200餘人參與，藉由每年物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動的舉辦，希望能發揮拋磚引玉的作用，號召更多人才投入物業管理產業，並透過各項重點議題之探討與關注，期能對社會發展有所助益。

### 博碩士論文獎助得獎名單

<b>博士 錄取</b> 每篇獎學金陸萬元，獎牌一座，獎狀一幀	陳靜怡 成功大學/都市計劃系 指導教授：陳彥仲
<b>碩士 特優獎</b> 每篇獎學金參萬元，獎牌一座，獎狀一幀	陳致霖 雲林科技大學/營建工程系 指導教授：黃盈樺 蕭閔偉 臺灣大學/建築與城鄉研究所 指導教授：林建元 彭志文 臺灣大學/土木工程研究所 指導教授：曾惠斌、黃世孟
<b>碩士 優選獎</b> 每篇獎學金貳萬元，獎牌一座，獎狀一幀	洪沛辰 臺灣科技大學/建築系 指導教授：杜功仁 吳宛璇 臺灣大學/建築與城鄉研究所 指導教授：陳亮全 李宜珊 臺北科技大學/建築與都市設計研究所 指導教授：蘇瑛敏
<b>碩士 佳作獎</b> 每篇獎學金壹萬元，獎狀一幀	蔡宛蓉 中國科技大學/建築系 指導教授：吳韻吾 鄭安志 臺灣科技大學/建築系 指導教授：杜功仁 張創森 雲林科技大學/營建工程系 指導教授：黃盈樺 蘇彥璇 雲林科技大學/營建工程系 指導教授：劉述舜、黃盈樺 梁心楨 臺北科技大學/建築與都市設計研究所 指導教授：周憐嫻、許春金 李育芳 景文科技大學/環境與物業管理研究所 指導教授：嚴佳茹

### 吉田董事長致贈得獎人獎座、獎牌及獎金



左起：成功大學都市計劃系-陳靜怡(博士)、臺灣大學建築與城鄉研究所-蕭閔偉(碩士)、臺灣大學土木工程研究所-彭志文(碩士)

### 贊助單位、得獎學生及指導教授合影留念



前排左起：雲林科技大學營建工程系黃盈樺老師、臺北科技大學建築與都市設計研究所蘇瑛敏老師、東京都物業管理機構吉田裕幸董事長、東京都物業管理機構林錫勳總經理、何明錦所長、林建山社長、中國科技大學建築系吳韻吾老師  
第二排右一：景文科技大學環境與物業管理研究所嚴佳茹老師

教育訓練

# 102年度日本研修考察心得



■經營企劃部 馮裕中科長

本次前往日本研修，體會到國家不同之差異性均會不同之做法，但同樣的工作，如環境清潔，深感日本的整潔與乾淨，尤其以廁所的清淨，即使是休息站臨時的廁所，也讓人覺得非常乾淨且完全無臭味，難怪竹中副社長於10/16來臺時表示：「日本總公司以往在現場環境整理方面，目標都是希望成為業界的「No.1」，但現在已改為「only one」，我想日本這個國家，能夠讓世人均稱讚其整潔，物管公司在此方面著力甚深，對國家整體形象提昇有莫大的功勞，「將一件最簡單事情做到最好」，這種精神是最值得我們去學習的。

日本研修考察期間，針對參訪的幾個地方，說明本次參訪心得：

## 一、北海道札幌支店

支店的幕僚人數看似甚多，惟就其組織中瞭解，商業不動產課及營繕管理課單獨成立二個課，應為該兩項業務已發展有一定之規模，惟目前對公司而言仍未有較大之案量，或許國情與認知不同，但這也是我們後續必須開拓之業務(非人力派駐業務)。



## 二、北海道情報大學

一所大學公司能經營25年之久，我想不僅是現場人員勤奮工作外，公司的後勤支援均能滿足業主之需求，這應該是最重要的。

## 三、「月寒東」案場參訪

現場環境維持得相當整潔，這也是NIHON HOUSING引以為傲之處，他們的用心程度及重視認同一處小細節的精神，值得我去效法並好好學習的。



## 四、「青金石花園宮之森」案場參訪

工程修繕，對目前公司而言，在能力上恐力有未逮，但這也是公司未來必須要走的路，因為案場是我們經管的，理應有這部分之優勢，只是看事業部有無用心去推動。

本次參訪三個不同型態之案場，對於日本在學校管理上能夠涉入的如此之深，以臺灣目前學校組織型態，短期內恐不易做到，但是還是值得我們去專案研討，如果能試圖踏出這一步，相信是會有一定的商機。



到過許多國家旅遊過，對日本印象最深刻之處，就是這個國家是最乾淨的，在這方面我們臺灣的環境整潔，仍有相當大的差距，如果我們的環保部，也能學習到日本人認真的精神與態度，這將也是與同業產生差異化的一種。

工程修繕，應是我們目前最能著力之處，只可惜目前發展的不甚理想，這方面除了目前機電部設備維護修繕外，如果要繼續拓展此項業務，建議須增加必要之人力與強化人員專業之技能，這也是公司未來組織調整發展之一環。



歡迎會晚宴：支店設宴於螃蟹本家餐廳，於餐會之前由支店長親自頒發每一位學員研修之結業證書，並於餐會結束前，由總經理說明目前臺灣經營上之概況，及所面臨的一些困境，但我們會想方設法去克服，期能達成年度預算目標，最後在大家在二次「愛的鼓勵及一次心錨」結束歡迎餐會。

# 102年度第二梯次現場員工旅遊 清境農場·合歡山群峰舒壓之旅



■研發部 聶韻文

東京都於9/4、9/5辦理102年度第二梯次的現場員工旅遊，邀請全臺事業部績優同仁參與兩天一夜小旅行，期能藉此增進員工向心力，並帶動同仁間互動與交流。

## ◆清境農場-草原·綿羊·霧上桃源

本次旅遊首站為南投清境農場，坐擁在海拔1,748公尺的群山之間，同仁們漫步在翠綠的草原上，還有溫馴的綿羊在身邊穿梭著，讓平日累積的壓力一掃而空。



高雄同仁開心合照  
左起吳志郎、盧清堃、李品慧、周志雄

## ◆團康聯誼-活潑·熱情·凝聚向心力



桃園企劃劉靜遠跳芭蕾舞(左)、北淡陳來煌、宛志慶精彩團呼(中)、一部柯慧嫻跳恰恰(右)都讓全場同仁為之驚豔!

晚餐後，旅遊的重頭戲-團康聯誼晚會登場，活動由管理部曲聰德經理擔任主持，各事業部團隊輪番上台介紹團員並競賽隊呼表演，各部門使出渾身解數、絕招盡出，一爭盟主寶座，最後由事業六部團隊以的精彩隊呼及突出的團隊精神，勇奪最佳團隊獎第一名！

晚會最後由研發部魏雅蘭經理以輕鬆愉快的方式，帶動趣味有獎徵答，同仁們紛紛舉手搶答，參與熱烈。團康活動就在此歡樂氣氛中，為第一天行程畫下美好句點。



## ◆合歡山群峰-挑戰小百岳·攻頂石門山

第二天一早吃飽喝足後，大夥驅車前往合歡山挑戰百岳之一-石門山。合歡山群峰由七座山所串連，有主峰、東峰、北峰、西峰、石門山、合歡尖山及石門北峰。我們挑戰的石門山雖僅是群峰中第六高山(標高3,236公尺，步道全長7.5公尺)，但攻頂過程卻也讓不少同仁爬得氣喘吁吁，最後在大家一路上扶持、打氣成功登頂同時，放眼望去綿延、遼闊的山景，無不讓人心曠神怡、通體舒暢。

這短暫兩天一夜的旅程，讓北中南各地的同仁難得有機會集聚一堂、彼此認識交流，並對東京都大家庭有更多、更深的認識。休息是為了走更長遠的路，透過此次團隊活動，相信大家又累積滿滿能量，有了更進一步成長的動力，期待同仁們能帶著這股勇往前進的正向力量，為我們的社區提供更優質的服務。



石門山攻頂合照留影



事業六部團隊獲得最佳團隊獎第一名

## 物業管理專欄

# 大樓管委會將適用勞基法

■經營企劃部

勞委會於今年6月底預告第一波勞基法納入對象，包括指定農民團體和受雇律師，同時於8月初預告大廈管理委員會將自2014年元旦起適用勞基法，並於9/26通過受雇律師及農民團體適用勞基法草案，確定將約7,500名的受雇律師及2萬多名農漁會職員納入勞基法規範保障。

其中受雇律師將自明年4月起適用，農漁會職員則因配套措施尚待完成，正式施行日期從104年元月起生效。大樓管委會及私校編制外職員，預計將成為下一波擴大納入適用的討論對象。

### 《勞基法》擴大適用資訊

擴大對象	· 農民團體(如農、漁會)員工 · 受僱律師 · 大廈管理委員會受僱員工 · 私立學校非編制內職員
影響人數	約4萬人
上路時程	最快今年年底前
享有權益	· 薪資需高於基本工資 · 可領加班費、產假薪資、資遣費 · 享勞退新制、特休假等法定權益

資料來源：勞委會、蘋果日報、自由時報、經濟日報

## ◆ 企業標語 ◆

現場第一·顧客第一·行動第一

### 動力師資



愛眉山莊・弦樂四重奏  
9月15日



甲大直・小丑雜耍  
9月19日



維也納藝術廣場・中秋晚會  
9月19日

### 社區活動剪影



至善一品・社區發動愛心捐款  
■高雄事業部 劉幸佳

高雄市「至善一品大樓」於中元普渡「以功代金」活動中募得款項 \$94,100元整，已於102年10月10日由管委會主任委員陳騰崑先生偕同委員與住戶代表，分別捐助屏東市身心障礙者收容機構「伯大尼之家」、三地門少年福利機構「少女城」，期能藉此拋磚引玉，號召更多善心人士投入公益。



景上靜・親子故事屋  
■事業二部 林曉涵



青荷二期・送故事到社區  
■桃園事業部 劉靜蓮



龍邦國寶・特勤演出  
■台中事業部 張雅清

### 銀髮講座活動



日安台北  
■事業四部 陳卉蓁



國家名人巷  
■事業四部 陳卉蓁

### 中秋節慶祝活動



信義創世紀  
■事業一部 王慧茹



力霸南京一期  
■事業四部 陳卉蓁



世界花園橋峰  
■事業六部 涂佳伶

## 社區聖誕活動 熱烈報名中



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

## 東京都「愛社區+點數平台」特約店手冊發行

全台住戶至特約餐廳消費可獲5%以上回饋金優惠

■研發部

東京都愛社區+點數平台已於今年八月完成平台建置與推廣，平台上線後獲得社區總幹事與住戶的熱情回應，住戶於社區內參與共購與宅配消費100元便可獲得1點東京都T幣，2點T幣可折抵1元消費金額。而為活絡點數的多元應用，社區外部我們與「愛評網」及「智慧時尚」公司合作，凡此兩家公司開發之特約餐廳，皆可提供住戶消費金額5%以上回饋金；住戶在社區內外消費皆可獲取點數回饋金，且內外點數亦可轉換使用，突破過往點數使用的限制，大大提升住戶點數應用的廣度與便利性。



iSearch+  
東京都社區點數平台  
www.searchplus.com.tw



為使住戶瞭解全台特約店分佈位置與服務內容，八月底東京都發行點數特約店手冊（如圖），手冊共彙集160家以上優質店家資訊，住戶可按圖索驥找到喜愛的店家，享受消費集點的樂趣。東京都公司將持續透過多元的科技應用與創新，為住戶的居家生活提供加值化服務，未來平台亦將結合各式終端介面與智慧辨識技術，為社區建構一套整合食衣住行育樂健美萬用資訊的生活雲。

### 榮譽榜

高雄事業部・「河隄之心」  
安管員伍太和  
值勤表現優異 深獲肯定！

■文/經營企劃部・圖/高雄事業部



伍太和安管員(右)執勤認真，深獲住戶肯定；左為社區總幹事劉柳城。

高雄事業部「河隄之心」現場安管員伍太和7/31值班時，發現住戶黃老先生行經大廳斜坡水池旁，因暈眩跌入水池內，伍太和執勤認真、隨時注意社區狀況，因而即時發現並迅速將黃老先生扶起，經休息後黃老先生身體並無大礙。

伍太和安管員執勤認真、確實，且能當下判斷並處理社區突發事件，守護社區住戶安全，社區管委會特地來函給予感謝及讚許，實為最大肯定。