

吉田董事長的話

以「責躬省過、反求諸己」之精神 擘劃未來的成功藍圖

感謝過去一年來同仁們對公司的辛苦付出，同仁們不辭辛勞達成艱困的目標，再次感謝大家！「反省」二字，是讓人感受較為負面的詞彙。我想從孩童時期開始，各位應該聽過無數次的「請好好反省」這句話。「反省」二字的原始意涵，是要提醒自己隨時省察過去言行的是非好壞，但近幾年來的趨勢大多強調正面思考，相較之下，使用「反省」二字，容易讓人感到不受尊重或輕視。

在此提醒大家，「反省」兩字就如同其字面之涵義，意即回顧省察自己的言行。我們可以透過「PDCA品質管理循環」-Plan（規劃）、Do（執行）、Check（查核）、Action（行動），落實「反省」。

在PDCA循環中的「Check」，即是可以評定規劃可靠度之數值，若在此時草率敷衍「Check」的步驟，接下來的計劃將較難有傑出的表現。

探究「反省」更深的一層意涵，跟達成最後目標與否雖無絕對關聯，但是卻跟同仁們是否能拓展本身職務內容、是否能提升見識有絕大的關係。進一步解釋，即為徹底透視自己的行動脈絡，掌握工作內容的得心應手程度，透過不斷反省與檢視的過程充實自我，才能提升見識的廣度與深度。也就是說，反省即是不斷的給自己疑問句，捫心自問是否有持續地增廣見聞、增長見識？

另一方面，若是談到計劃的好與壞，想必一定會對較差的計劃提出兩種質疑：「哪裡計劃得不好？為什麼無法做好？」若能將此部分加以檢視彙整，必能自我提升。

反省的另一個效果，便是將目標或計劃修正得更符合時宜。無論目標達成與否，透過反省，就可以儲蓄、累積我們重要資產的價值。

「未來」乃立基於「過去」的延長線上，東京都若要能在103年度的起始點上站穩腳步，就必須認真反省過去、徹底檢討，從中建立新的計劃藍圖，並一步步確實執行。

期待103年度大家能有更佳的表现！



吉田裕幸

102年度各項年度檢討會議重點事項宣導

■經營企劃部 孫琬雅

102年已屆年底，針對本年度各項業務、專案與預算執行進度，陸續召開檢討會議，除已執行之作業進度、成效檢討，另提出103年度目標規劃。檢討會議除檢討本年度工作內容外，應訂定明確目標，透過討論、分析的會議過程，提出改善方針，藉以提升工作品質、互相砥礪、帶動團隊成長。

各項檢討會召開日期如附表。針對已召開之會議，宣導重點及說明如下：

【業務檢討會】

業務進案與否端看部門團隊合作的契合度，希望能培養團隊戰力，共同努力。而當案場經營產生問題時，應積極解決，避免問題延宕。業務人員更應多加思考公司與同業差異化的方向，讓自己成為負責區域的「Only One」。

每位同仁皆應期許自己成為No.1，抱持「不做第一，只做唯一」的野心，因為唯有不斷的追求第一與不斷追求唯一，才能確保企業能夠在瞬息萬變的市場上生存。

【客戶滿意度調查檢討會議】

客戶滿意度調查已行之有年，各部門對客訪執行應慎重以待，不僅以達到分數量化指標（ISO審查輸入）而已，應針對客訪反映意見作類別分析，尤為常被詬病之勤務缺失，後續改善方案、跟催追辦之方式，應有實際解決之道（ISO審查輸出），期能解決案場80%以上之問題。

明年度期以透過客訪機制→函文回覆→督導主管缺失複查→管服洽談報告，作一完善之配套措施。公司的各項制度規定，甚而問卷內容，應於總幹事派任時即予提供及說明，先期自主檢查，才能瞭解自身的工作職掌及客戶實際的需求；故自103年度起於執行客訪前，將由經企部提供「客訪案場自主檢查表」予事業部填寫，先行檢視問卷各項服務內容之落實程度，再交由訪員進行訪談，以提升客訪執行品質。

會議	召開日期
1 業務年終檢討會	11/7
2 客戶滿意度調查檢討會議	11/27
3 管服年終檢討會	12/17
4 教育訓練檢討會	12/20

各項檢討會召開日期

ISO9001:2008品質管理及14001:2004環境管理以無缺失通過續評驗證

■經營企劃部 馮裕中 科長

東京都於11月21日辦理ISO9001:2008品質管理及14001:2004環境管理系統續評驗證；今年由事業六部「三輝首馥」現場代表公司接受續評驗證，經AFNOR集團法國貝爾國際驗證公司稽核結果，以無書面缺失通過續評驗證。



稽核人員於社區進行驗證

驗證當日，由林錫勳總經理、營運本部張棟華副總經理及管理代表顏世禮協理親自參與。上午由貝爾公司主任稽核師蔡文欽等三員進行書面審查，下午則由郊順達稽核員，親赴事業六部「三輝首馥」現場驗證。

本次查檢因公司規章與ISO程序書等相關資料，均可透過EIP於線上查詢，惟於部門上線查詢時，在操作上均不甚流暢，顯示同仁們對於系統熟悉度仍嫌不足；另於「三輝首馥」現場實際檢視地下室攝影機之有效性時，當場請現場管理中心人員調閱監視影帶，最終雖能調閱到地下室之影像，並證明其有效性，惟卻耗費長達10餘分鐘方完成，同樣的突顯現場人員對於案場設備、設施操作不熟悉之問題。



於事業部召開開始會議

公司ISO9001自1999年、ISO14001自2008年起陸續推動至今，在標準化作業上，或多或少還是有其效益的，每年仍會藉由外部評核機構，定期檢視公司服務品質的執行成效，事業部也因此才會更加重視，今年雖已順利通過ISO 9001及ISO14001的年度之複評認證；除例行查核文書檔案建置之標準化外，老師已開始查核，現場設備報修之作業程序與操作之SOP，為強化現場人員作業能力，經企部擬將於103年內部稽核計畫中，將現場設備操作部分，如監控設備、受信總機、緊急壓扣及消防設備等列入查核項目之一，請各事業部於平日即須加強案場之教育訓練工作。

林總經理也於總結會議中表示，有關目前事業部合約到期未簽回部分，日本NIHON HOUSING於今年度業務查檢時，即要求必須檢附相關之書面佐證資料，如與管委會簽署之延約協議書或相關洽談報告等，本次查核時老師亦針對此問題提出建議，因此每年透過外部驗證提供給公司一些建議，對公司而言仍是有其正面意義的。

東京都第四季勞資會議暨勞工安全衛生管理委員會會議

■人力資源部

東京都公司於12月13日下午假台北總公司會議室，舉辦第四季勞資會議，由保全勞方代表郭人豪、公寓勞方代表陳中龍及資方代表林錫勳總經理擔任主席。本季勞資會議承辦單位主要針對兩個議題作報告與說明。一為「102年度員工聯誼活動辦理方式」，一為「現場人員面談作業」進行說明，希透過此次訪談作業，降低現場與公司資訊不對稱之現象，提高人員向心力、給與員工適度關懷。

第四季勞工安全衛生管理委員會會議，除對於相關職業災害做一檢討報告外，總經理林錫勳更強調，加強勞工安全衛生教育訓練宣導的重要性，並呼籲員工應提高注意自身及工作環境之安全意識，避免工安意外。東京都致力於建構全體同仁安心、安全、優質的工作環境，並追求勞資雙方和諧的溝通管道，為企業的基本方針之一。

愛社區+ iSearch+ 點數平台 獲《數位時代》、《聯合報》媒體報導

■研發部

愛社區+點數平台十二月份獲數位時代雜誌（235期）及聯合報（12/5 A15）報導：東京都以「點數」為媒介帶動社區生活服務營運，不但可活絡點數流通、強化客戶黏著度，更可帶動社區周邊商團特約店家與社區之互動及消費，讓點數價值不限於社區內使用，亦可依住戶需求轉換至社區外消費折抵使用。



聯合報（12/5 A15）報導及數位時代雜誌（235期）

而此線上（online）點數交換、線下（offline）消費兌換的操作模式，便是O2O智慧社區創新的生活型態，愛社區點數平台目前僅開放北中南部分社區試用，明年度將全面推動，並增加外部點數公司之合作，以擴大點數使用管道，並提升點數應用價值。

社區達人

社區管理達人



張正忠主委(中)用心社區事務，運用有限資源創造社區價值。(右-陳忠亮監委)、(左-劉文榮總幹事)

「三輝寶安」張正忠主委 以有限資源 創造無限可能

■經營企劃部 孫琬雅

位於新店的「三輝寶安」社區，雖然緊鄰熱鬧的北新路、民權路及大坪捷運站，但藏身於巷內的得天獨厚優勢，讓社區在便利的生活條件下卻多了幾分寧靜與清幽。「三輝寶安」的地基原本是一片木造平房，由於地理環境極佳，因此當初吸引不少建設公司與開發商接洽。

因著對「祖厝」的感情，張正忠主委對於這塊出生、成長的土地改建過程特別嚴謹、用心。「當時我跟建商說明，會議室與讀書室是必要的，但是像泳池、健身房這類公設可以不需要興建，此外，有三項建設一定要有：一、無障礙步道，二、太陽能，三、雨水回收系統。」張主委說道。在資源有限的情況下，張主委自己四處尋找答案，上課、請教專家，終於有了現在的「三輝寶安」。近年來，接連榮獲「友善住宅」及「綠建築績優獎」榮耀，也是因為張主委對社區起造時的用心與堅持。

不到40戶的「三輝寶安」，管理委員會由5人組成，許多社區事務，就由委員們與現場管理人員共同處理。像是社區的資源回收及環境整理，張主委只要有空，就會自己動手做。張主委說：「像社區後面這些盆栽，平常就有用心照顧，居住的環境，有土有陽光，植物自然就會生長得好！」閒暇時，在這些綠色植物的圍繞下散散步，幫盆栽澆澆水，正是綠色樂活的最佳寫照。

「合環御品」住戶-張鈴珠 凝聚社區向心力 營造同心家園

■經營企劃部 孫琬雅

有「社區金馬獎」美譽的新北市優良公寓大廈評選活動，歷年來對於位於新北市區域內的社區而言，入圍就是肯定，而獲獎的社區更倍感榮耀。因為在嚴謹的評核制度下所選出來的得獎社區都名符其實，若評審團評分未達到一定標準，也多有名次從缺的情形產生，因此新北市優良公寓大廈評選是各社區爭取的重點獎項之一。

在新店地區，獲得101年度新北市優良公寓大廈評選、88年以後領得使用執照之小型社區組第一名的「合環御品」，能拿下第一名殊榮，憑藉的是長期以來委員會與住戶們同心協力營造出來的社區凝聚力。這樣的凝聚力，主要來自於社區的一位靈魂人物-住戶張鈴珠。

要如何凝聚社區的向心力，將住戶們的力量聚集起來呢？曾經擔任多屆社區主委的張鈴珠感性說道：「我們社區是集眾人之力，每人出點力，我只是先站出來做給大家看，大家看到了也會貢獻自己的力量為社區做事。一般人的觀念覺得社區聘請管理公司，社區的事通通交給管理公司做就好，但，社區是我們的家，社區的事就是住戶們的事，當然要全力以赴。」



Smart智富雜誌第171期(2012.10.30發刊)優良公寓大廈專題報導，採訪「合環御品」



太陽能板

雨水回收

社區綠美化

而起造之初，特別重視的太陽能，因為耗費較鉅，採階段式處理，目前仍在持續建置中；雨水回收系統，則是自劉文榮總幹事派任至社區後，發現這套雨水回收設備，進而了解其使用方式而正式啟用。雖然沒辦法回收到大量的雨水，但仍足以使用於洗手間及一樓部分公用區域，社區每個月公共水費都不超過250元，對於環保節能仍有幫助。

平日裡，社區也會舉辦健康檢查、浴佛等活動，活絡住戶情誼，也讓大家有機會交流互動。張主委說，社區能運用的資源有限，因此特別用心、著墨於社區目前可執行的管理面向。

102年度友善建築評選，友善住宅類共有285件報名，39個集合社區得獎，獲獎率為13.6%，因此「三輝寶安」能得到友善住宅獎項，對社區而言是非常大的鼓勵與肯定。舒適的室內通道與空間、平緩的斜坡設計，更因為張正忠主委與住戶們的用心維護，營造出適合安居的家園！

建設公司	三輝建設
社區位置	新北市新店區寶安街，臨近大坪林捷運站
使用區分	SRC建造，共39戶
總幹事	劉文榮
得獎記錄	1. 101年 友善建築評選特優級 2. 102年 88年以後領得使用執照之「小型社區組」綠建築績優獎

「合環御品」屬於該區域的指標建案，雖然建築上並未具備特別突出的地方，但委員會健全的管理制度，以及住戶間和諧、溫馨的氛圍，在當地具極高評價，房價漲幅也較周遭社區高。「合環御品」的住戶們常說：「只要住進來這裡就不會想搬走了。」

在社區舉辦的各項活動裡，除了可以看到張鈴珠主委充滿活力、有衝勁的身影，還有一群社區的最佳後勤支援-志工隊。由住戶組成的志工隊成員，在各項活動中，總是不遺餘力的無私貢獻。

社區住戶同心一志的情形，從優良公寓大廈複評那天的情況可窺一斑。當天雖然是上班日，但是149戶的社區裡，竟有近百位社區住戶參與，這樣的場景讓前來社區複評的評審委員非常驚訝與感動。新北市政府安排觀摩優良公廈得獎社區時，「合環御品」的志工隊也是全員出動，張鈴珠更是全程參與。

張鈴珠說：「大家齊心協力，都是為了社區好。」社區重陽敬老餐會當天，其實有很多社區住戶自己是主角，但是一大早就一起下樓幫忙，一直忙到最後都沒空閒覓食，住戶們的用心，讓張鈴珠覺得很感動。



張鈴珠(右)熱心社區事務，凝聚了住戶們的心。(中-第4、5屆財委翁傑俐)(左-社區志工隊成員寇麗媛)

被問及榮獲優良公廈第一名的殊榮後，是否有積極想要再爭取什麼樣的獎項？張鈴珠說明：「其實大家對社區事務這麼用心，都是出自真實關心自己的居住環境，並不是為了參加比賽或是拿到什麼名次，才去做這樣的事情，今天看到社區哪處髒亂了？哪邊需要美化？就自動自發去處理，一切都是為了讓社區更美好。」就如同綠美化競賽，也是因為覺得社區需要綠化、造景，於是大家一起動手種植栽，美化社區周圍環境，得獎是對社區的肯定，但並不是當初改善環境的首要目的。



社區大小事 盡在《U未來采風報》 「遠雄U未來」黃金淦副主委 以文化素養營造社區風氣

■經營企劃部 孫琬雅

社區大小事，只要有一份出版品，就可以了解自己居住的社區最近辦了什麼活動？得了什麼獎？是不是很方便又很溫馨？

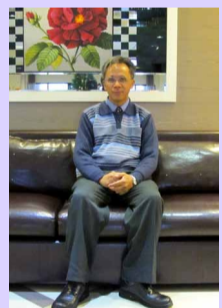
林口區文化三路、仁愛路上的「U未來」社區，屬於遠雄建設造鎮計劃其中之一，與相鄰的「未來市」、「大未來」、「未來之光」合稱「未來之丘」，共享8,000坪中庭花園，地下室與大型連鎖量販店相通，位於捷運機場線上，鄰近中山高林口交流道及學區，一樓為大廳店面，二樓則是相連的公設，3樓以上均為住家。

與「U未來」具備同樣條件的社區不在少數，但是，不同與其他社區的一點，在於「U未來」的管委會，從文化著手，發行社區出版品-《U未來采風報》，帶動社區藝文風氣。因此101年新北市優良公廈評選，榮獲「管理創意社區績優獎」獎項，102年又榮獲「用心經營績效獎」，足見管委會對社區的用心經營。

每季發行一期的《U未來采風報》，囊括社區大小訊息，並分享社區周圍生活圈的林林總總，讓住戶們即便不出門也能知社區事。而社區刊物之所以能發行五年之久，其幕後推手，就是黃金淦副主委，《U未來采風報》總編輯楊璧慧則是黃金淦副主委的夫人。黃副主委說起《U未來采風報》的緣起，主要也是因為志工隊的成立，民國97年社區於第一屆區權會時成立志工隊，並將志工隊納入管委會底下正式編組，98年第二屆區權會時發行創刊號(11/15)，自此便成為社區的常態刊物。

黃副主委提到：「文化是我們的根本，社區刊物主要是幫助社區做記錄，宣導並行銷社區，因此除了社區內的人、事、物，也會安排訪問周圍像是社區大學的主任秘書、議員、里長，讓大家認識社區進而認同社區。」

談起為何加入委員會？黃副主委在遠雄建設交屋時期，就參與社區規約起草事務，剛交屋時或許對很多事情都還不是很清楚，因此希望能訂定出適合社區的規約，加上黃副主委一向抱持著「施比受更快樂」的想法，因此加入社區志工隊協助社區事務。社區志工隊編組有區分為活動組、行政組等不同組別，現在是由黃副主委擔任隊長。

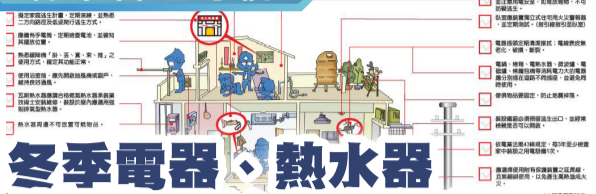


用心社區事務、致力社區刊物-《U未來采風報》的黃金淦副主委

也因為如此，在張鈴珠拋磚引玉的帶動下，大家有志一同的將社區事務當成自家的事，團結力量大，住戶們長期以來對社區付出的點滴，逐漸開花結果，凝聚了彼此的情感，也繽紛了社區的風情，將「合環御品」營造成為最優質的美麗家園。

建設公司	合環建設
社區位置	新北市新店區寶強路，位於裕隆生活城商圈
使用區分	RC構造，共149戶
歷屆主委	第一屆-陳初 第二屆-張鈴珠 第三屆-張鈴珠 第四屆-李傳祿 第五屆-張鈴珠 第六屆(現任)-盧坤榮
總幹事	陳智堯
得獎記錄	1. 102年新北市社區綠美化競賽優選獎 2. 101年新北市優良公寓大廈評選 88年以後領得使用執照之小型社區組 第一名 (101.11.29新北市優良公廈第一名社區參訪單位) 3. 99年新北市優良公寓大廈評選 85年以後領得使用執照之中小型社區組 第二名

物業管理專欄



冬季電器、熱水器使用安全注意事項宣導

【電器使用安全】 經營企劃部 孫琬雅

根據消防署統計，去年一整年，電器火警件數佔起火件數1/3，其中又以耗電量高的電器為大宗，如：除濕機、暖氣、烤箱及電磁爐等。時序進入冬天後，更應注意居家用電安全，以免發生意外事件。

注意事項如下：

一、裝置電器時應注意事項：

- (一)燈泡或其他電熱裝置，切勿靠近易燃物品，尤其不可在衣櫃內裝設電燈，以免自動開關失靈引起火災
- (二)室內裝置電燈，至少應離開天花板1英吋處裝設，不可裝設在天花板裏面，因天花板裏面裝設電燈，在攝氏300°C即會引起燃燒，如離天花板1英吋公分處裝設，則須攝氏1500°C方能燃燒。
- (三)用電不可超過電線許可負荷能力。
- (四)增設大型電器時，應先申請重新裝設屋內配線或電錶後再使用。
- (五)切勿自接臨時線路或任意增設燈泡及插座。
- (六)切勿利用分叉或多口插座，同時使用多項電器。
- (七)電線延長線，不可經由地毯或高掛有易燃物牆上。

二、平時使用應注意事項：

- (一)使用電器時，千萬不可因事分心突然離開忘記關閉，很容易造成火災。
- (二)使用電暖爐時，切勿靠近衣物或易燃物品，尤其在烘烤衣服時，更不可隨意離開，以免烤燃衣物引起火災。
- (三)使用過久的電視機，如內部塵埃厚積，則很容易使絕緣劣化，發生漏電，或因蟲鼠咬傷，將配線破壞，發生火花引起燃燒或爆炸，應特別注意維護及檢查。
- (四)電器插頭務必插牢，不使鬆動，以免發生火花引燃近旁物品。
- (五)電熱水器發生爆炸案已有多起，應隨時注意檢查其自動調節裝置是否損壞，以免發生高熱引起爆炸。
- (六)電器在使用時切勿讓小孩接近玩弄，以免觸電或引起火災；離家外出，應將室內電器關閉，以免發生火警。
- (七)電氣房及電源開關附近，應置備四氯化碳或乾粉滅火器，以資防火。
- (八)電氣火災，可用海龍、乾粉及二氧化碳滅火器撲滅。

三、故障排除時應注意事項：

- (一)電器發生故障，有異狀首先應切斷電源開關，即時修理，以免發生短路，引起電線著火。
- (二)屋內配線陳舊、外部絕緣體破損或插座損壞，都必須立即更換修理。
- (三)保險絲熔斷，通常是用電過量的警告，切勿誤以為保險絲太細而換用較粗或以銅絲、鐵絲替代。
- (四)切勿用潮濕的手碰電器設備，以防觸電。
- (五)電線走火時，應立即切斷電源，電源未切斷前，切勿用水潑覆其上，以防導電。

很多民眾以為買的電器出自大廠就不用擔心，但根據標檢局的商品安全資訊網顯示，應召回檢修的機種不乏知名大廠，建議可上網查詢機種，網址為 <http://safety.bsmi.gov.tw/>。

◆資料來源：內政部消防署全球資訊網、台北市消防局「居家消防安全診斷表」可至 <http://www.nfa.gov.tw> 下載

建設公司	遠雄建設
社區位置	林口文化三路上，為遠雄造鎮計劃之一
使用區分	RC構造，共717戶
總幹事	王柏皓
得獎紀錄	1. 102年新北市社區綠美化競賽優選獎 2. 102年新北市優良公廈評選 88年以後領得使用執照之大型社區組 用心經營績效獎 3. 101年新北市優良公廈評選 88年以後領得使用執照之大型社區組 管理創意社區績優獎

實際參與管委會事務，則是從第四屆管委會開始。黃副主委說：「管委會是要管社區事務，屬於比較硬的管理面，而出版品這種文化面向則屬於軟實力，軟實力的影響力很大，一個社區不能沒有文化。」黃副主委提到，幾經調整才有目前風貌的《U未來風采報》，發刊費用乃透過招商而來，文章來源除了接受住戶投稿，楊總編輯還會採訪社區、林口地區的人、事、物，才有現在的各個專欄內容。《U未來風采報》發刊前，還要歷經5-6次校對稿件，這就要靠志工們協助。

一份社區刊物得來不易，為了豐富《U未來風采報》的版面及內容，黃主委積極網羅各界人才。從第8期起，邀請住戶繪製封面插畫，同時加入「老外看台灣」專欄，由楊翠琴主委執筆，透過中英文對照的方式，讓居住在社區、甚至是林口地區的外國人，能更認識台灣的風土民情。同時，也透過社區內的20多個社團，從中挖掘人才。

對於社區內社團活動的活絡，楊翠琴主委說明：「以前社區管理上採傳統公設的扣點模式，但是現在通通改為開放方式，讓住戶登記即可使用，所以社團活動逐漸活絡，像是畫畫、藝術欣賞、銀髮族共餐等，加上更新了遊戲室，因此小朋友的活動也不少。」目前「U未來」社區內的社團，老、中、青、幼，都有適合住戶年齡的社團活動可參加，社區約每3個月舉辦一次文化交流活動，為了加強社區營造，楊主委還特別報名參加文化局課程，透過公部門課程，可提出社區營造計劃，希望藉此豐富社區的活動內涵。

黃副主委說，房子是人在住的場所，所以要用情感灌溉，也因此他個人對社區事務投入很多精神與時間。目前已經發行11期的《U未來風采報》，在黃副主委及楊總編輯的用心下，仍持續調整、充實，文化的生根，希望從社區展開，延伸至整個未來之丘及鄰近生活圈，再拓展到林口區，進而開花並結出豐碩的文化果實。



102年度新北市優良公廈大廈頒獎典禮
左：楊翠琴主委
右：王柏皓總幹事

台北市政府率先實施自治法令加強建築物管理品質

經營企劃部

台北市政府於102年起，陸續修正地方自治相關法令，期能提升建物管理之品質。修正之法令如下：

一、台北市噪音管制標準修正 (102.7.29)

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102/8/1起，在住宅區非視聽歌唱業營業場所，晚上10點到隔天上午8點、例假日中午12點到下午2點，這兩個睡眠時段，若提供卡拉OK歡唱擾民，不需量測音量，直接開罰！最高可處三萬元罰鍰。

舉凡於住宅區內登記為飲料店、小吃店、飲酒店等餐飲業，若違法提供卡拉OK，經檢舉將處3千元以上、3萬元以下的罰鍰。另在其他時段若有使用卡拉OK唱歌，仍需注意音量控制，若檢測音量超過管制標準，仍會依據違反噪音管制法第9條規定，裁罰新臺幣3千至3萬元罰鍰。

二、台北市11層以上集合住宅(H-2類組)自103年起應辦理建築物公共安全檢查簽證及申報 (102.11.11)

台北市自明年1月1日起要求11層以上的集合住宅應辦理建築物公共安全檢查簽證及申報。現行內政部規定16層以上的集合住宅始需安檢申報，各縣市政府均據以實行多年，鑑於人口密度高、建築物密集，有提昇公共安全標準之必要，故決定擴大為11層以上的集合住宅，加入公共安全檢查行列。

103年新增應辦理安檢申報的標的是11層以上未達16層的集合住宅，約有九百多棟，檢查申報期間為1/1至3/31，且應每三年申報一次，管委會或管理負責人可經由內政部營建署建築管理資訊系統查詢專業檢查機構(人員)資訊，擇一委託辦理檢查，檢查項目分別為「直通樓梯」、「安全梯」、「避難層出入口」、「昇降設備」、「避雷設備」及「緊急供電系統」等6項，合格後由專業檢查機構以網路向建管處申報即可。若未依規定辦理申報，將處建築物所有權人、使用人6至30萬元罰鍰。

【熱水器使用安全】

2013年截至11月止，台北市共發生8起一氧化碳中毒事件，造成2人死亡、39人受傷的不幸，其中類似肇因於住家熱水器安裝型式、位置錯誤而發生意外的共有6件(佔75%)。

入冬後各地氣溫偏低，台北市政府消防局再次提醒民眾，在使用瓦斯爐、電暖器及瓦斯熱水器或以碳火烹煮火鍋時，家裡務必「開啟一扇窗」保持室內空氣流通，以防止一氧化碳中毒的危險。

若想了解家中瓦斯熱水器安裝方式及位置是否正確，可以到住家附近的消防分隊或網路申請協助消防風水師居家安全訪視，由消防局派員到府協助檢視瓦斯熱水器安裝、通風是否安全。

消防局再次呼籲民眾家中安裝之熱水器確實遵照「五要」原則：

- (一)要保持環境的「通風」：避免陽台違規使用、加裝門窗、紗窗不潔及晾曬大量衣物等情形。
- (二)要使用安全的「品牌」：熱水器應貼有CNS(國家標準)及TGAS(台灣瓦斯器具安全標誌)檢驗合格標示。
- (三)要選擇正確的「型式」：室內通風不良場所應安裝半密閉或密閉強制排氣型燃氣熱水器；通風良好或屋外可安裝屋外或開放型燃氣熱水器。
- (四)要注意安全的「安裝」：僱用合格燃氣熱水器及其配管承裝業技術士進行正確的「安裝」，安裝後並依法填寫施工登錄卡。
- (五)要注意平時的「檢修」：熱水器應定期檢修或汰換，如發現有水溫不穩定現象或改變熱水器設置位置或更換組件時，均應請合格燃氣熱水器及其配管承裝業技術士為之。

此外，消防局提醒民眾如有發現瓦斯洩漏的情況，請先立即將門窗打開，讓空氣流通，如有身體感到不適，產生噁心、嘔吐及暈眩等症狀時，請立即將患者移到通風處，保持呼吸道暢通，並儘速撥打119電話求助，將會有護理師在電話線上指導如何急救處置，隨即會有救護人員到場協助急救。

三、台北市府建立外牆磁磚剝落通報機制 (102.8.20)

為避免外牆磁磚掉落傷人憾事發生，北市府在102/8/20建立各「里長、里幹事」主動通報的機制，等於是在全市四百多個里裡面撒了網，都有市府人員在主動通報。只要是里長、里幹事發現建物外牆磁磚有掉落之虞者，經通報建管處派員勘查，認定有即時危險者，當即圍設警戒帶並僱工敲除鬆脫但未掉落地面之磁磚，並要求住戶或管委會應該加強維護改善。

北市府同時在10月開始推動的老屋健檢計畫，同時也包含了外牆安全的檢查項目，希望藉此帶動以後房屋買賣都能將這些檢查項目納入買賣契約的規範，除可降低消費糾紛的發生，也可保障建物公共安全。

四、台北市老屋健檢計畫提前推動並擬修法 (102.9.10)

北市全市9萬多棟房屋，其中屋齡30年以上老屋約6萬5千多棟，台北市副市長張金鶯宣布創全國之先的「老屋健檢計畫」，經調查後有81%民眾贊成該計畫，原定明年元月起實施，提前到10月起試辦，申請日10/1-11/10，共受理100件，經費編列200萬元。11/11日截止報名，經審查確認已正取100件，備取15件，報名額滿，預定明年繼續辦理。北市建管處說，將修法要求30年以上老屋每5年定期強制健檢一次，預計明年上半年檢討完成《北市建築管理自治條例》。

建管處指出，健檢補助對象為30年以上集合住宅，作為住宅使用的戶數達全棟1/2以上，以整幢為單位，由管委會提出申請，未成立管理組織可推派代表申請，並取得半數屋主同意，每幢補助金額1萬5千至3萬元不等。

建管處說明，老屋健檢項目包括結構、防火、逃生、設備及外牆安全等5大項，評定結果分為優、佳、尚可、差、極劣等5個等級，健檢報告僅送住戶作為整修維護的參考，不會對外公開。



榮譽榜

「冠德美麗大湖」 賀 榮獲「台北好水標章」殊榮！

■經營企劃部 孫琬雅

台北自來水事業處自民國88年起推動自來水直接飲用，陸續改善相關設施，去年推動「好水服務服務團」後，吸引社區響應跟進。去年共計發給34個單位標章認證；今年則為46個；其中，去年飯店類占13個、社區2個，今年飯店類9個、社區4個。



林思彤主委(左)代表上台領獎，由台北自來水事業處陳曼莉副處長頒發認證標章。

「冠德美麗大湖」社區今年主動申請檢測服務，並改良兩項設備，北水處11/27於社區內召開記者說明會，並頒發「台北好水標章」。

只要有「台北好水標章」之場所，即可保證自來水可直接飲用。因為北水處針對水源、管線均定期進行管理維護，現場也直接檢測水質，證明「冠德美麗大湖」的自來水通過國際檢測標準，可直接生飲。一般民眾居家用水之所以不敢生飲，與用戶端的水塔、水池、管線之情況有關。

若社區或大樓有意願申請「好水標章」認證，可主動提出申請，由北水處派員先行檢測水質及相關設備，若有需改善之項目，俟全數改善完成後即可獲得認證。



「冠德美麗大湖」社區榮獲「台北好水標章」，社區住戶可直接飲用自來水。(左圖中：林思彤主委接受媒體訪問、右圖右一：周晏呈總幹事)

「白天鵝花廣」 賀 連續四年榮獲基隆市 「節能「基」優社區」第一名！

■經營企劃部 孫琬雅

基隆市環保局舉辦102年度社區節能「基」優評比，「白天鵝花廣」連續四年蟬聯冠軍寶座。除獲得頒獎表揚外，同時也被列為基隆「低碳社區」示範點。「白天鵝花廣」長期關注節能減碳議題，住戶全體動員響應，本次連莊獲獎，實至名歸。



左圖：(右)陳進諒主委
右圖：(右)黃英傑財委

社區活動報導

太子文化大樓。大陸浙江省寧波市 市委書記劉奇率團參訪

■高雄事業部 總幹事 徐永光



大陸浙江省寧波市委書記劉奇11/8率團至高雄市「太子文化大樓」社區參訪，對大樓管理委員會的運作機制與房價感到高度興趣，經主任委員吳連賞先生說明後才了解管理委員會主要負責決策事項擬定，真正執行運作的單位則是由管理委員會委任東京都物業管理公司，管理中心由11位專任管理人員組成，負責執行社區內大小公共事務。參訪團對於社區完善的維護讚賞不已。

參訪團對於社區完善的維護讚賞不已。

特別企劃

文化大學建築系 參訪「登峰造極」社區

■經營企劃部 孫琬雅

11/28(四)上午10:00-11:30，文化大學建築系大四學生及碩二生一行約40人，由陳聖杰老師帶隊，參訪位於陽明山的「登峰造極」社區。本次參訪目的主要為透過實地參觀，讓學生們了解社區管理的實務運作模式。

參訪當日由事業部主管薛樂正襄理代表接待，社區現場主管徐敏主任介紹社區環境及各項公共設施使用與管理現況，實地場勘過程中，學生們也陸續提出與社區管理相關問題。

陳聖杰老師表示：「此次不只是一次參訪活動，也是一種學習，因為社區已有多年歷史，長期修繕解決方面，針對建築內外部設施、公共機件設備...等，透過現場人員解說，了解到管理人員積極進行排程維修處理。本次訪問過程中，同學們也提出自己的見解與提問，對社區有更深一層的認識，而不是走馬看花的趕著看秀，彼此可以相互學習、激盪更多學習的可能，讓學習產生更多的流動與延續，也可進一步將相關課程的資源脈絡進行連結，生成相互可用的資源網絡。」



左起站立：左一：東京都事業三部 薛樂正襄理、左二：登峰造極社區 徐敏主任
左三：文化大學建築系陳聖杰老師及文化大學大四、碩二班同學們合照



參訪實況

資產管理專欄

物業管理公司 推動仲介業務之競爭力

■資產管理處 劉京翰處長

物業管理公司從事公寓大廈管理維護，常常是仲介業所羨慕的對象，因為看起來，我們具備了最後一哩路 (Last Mile) 的優勢，常常可以掌握第一手的物件租售訊息。也因此，仲介業長久以來也期待與社區總幹事交好，藉此獲取一些物件租售資訊，進一步拓展業務機會。

前面提到，仲介業羨慕物業管理公司掌握之物件租售訊息，難道，物業管理公司之價值僅止於此？實際上，物業管理公司當然可以登記成為合法的不動產經紀業(註)，但我們有沒有推展仲介業務之實質競爭力呢？接著，我們就嘗試以「屋主需求」或「仲介弱點」為主軸，來呈現物業管理公司的「機會點」及「成功因素」，並歸納成右表。

從以上簡單的歸納內容來看，誰說物業管理公司沒有切入仲介業務的機會呢？再者，物業管理公司從業人員如總幹事，亦可透過實質協助資產管理業務(擺脫傳統被定義的「報馬仔」角色)，而名正言順獲得激勵獎金、提升職場價值，這樣一來，應該可以鼓勵更多高素質人力從業，提高專業度、降低流動率，以致良性循環。

當然，各家仲介業(不動產仲介經紀業)發展已久，他們具有一定的專業形象、支援工具、區域聯合等優勢。不過，所謂「戲法人人會變，巧妙各有不同」，仲介業務對於物業管理公司來說，本來就是需要長期經營培養的，而從東京都公司近年來陸續創造之成交實績來看，已證明物業管理公司絕對具備推動仲介業務之競爭力！

動力師資



日安台北-銀髮小旅行
10月20日



夏木漱石-剪紙DIY
11月9日



冠德美麗大湖-手工皂DIY
11月17日



力霸南京一期-居家修繕講座
11月23日



景上靜-艾草薰香棒DIY
11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！

主軸	機會點	成功因素
屋主需求	屋主想要強調社區優良管理與服務品質，以支撐房屋價值。	<ul style="list-style-type: none"> 對於物業管理服務系統之瞭解 對於社區設施設備管理維護現況之實質掌握(總幹事協助) 最有資格以優良管理品質為行銷訴求，延伸客戶之品牌認同度
	內部客戶之媒合機會，例如：當所經管A社區之住戶，想買所經管B社區之物件。	<ul style="list-style-type: none"> 最能有效滿足住戶需求，居間媒合適當之租賃物件，避免尋尋覓覓、捨近求遠。
仲介弱點	基於對市場行情之不確定及對仲介業之不信任感，很少屋主願意簽訂專任委託約與單一仲介業。	<ul style="list-style-type: none"> 透過屋主信任之優秀總幹事引薦，爭取良性競爭機會(反正不是專任約) 總幹事獲得屋主首肯後，將案源訊息傳遞回公司，由專責部門進一步聯繫與洽談。
	仲介業為爭取業務而無孔不入，常給一般大眾危害社區隱私及安全之負面印象。	<ul style="list-style-type: none"> 維護社區安全本為物業管理(保全)公司之職責 委託物業管理公司處理租賃事宜，可降低仲介業量進出社區所產生之風險
	當買方客戶為自住需求時，通常對於社區相關管理辦法、財務收支現況、重要設備(如機械車位)維護模式...等議題極為關心，一般仲介卻常一問三不知。	<ul style="list-style-type: none"> 物業管理公司與管理委員會簽有委任管理契約，而資產管理乃是對社區住戶之衍生性服務。 基於雙重約束，物業管理公司較能保障客戶權益，降低交易風險。
		<ul style="list-style-type: none"> 不需多言了，這是物業管理公司的強項。

[註] 東京都公寓大廈管理維護股份有限公司乃合法登記之不動產經紀業。
經紀業者：東京都公寓大廈管理維護(股)公司 公會會員編號：980204