

東京都



題字人：書法家 趙其雄 先生
 出刊日期：103年02月17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
 發行人委員：林錫勳、胡添賜、張棟華、賀鴻鳴、沢井重伸、鄭碧華、顏世禮、魏雅蘭、劉京翰、龔孝賢、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、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

84

吉田董事長的話

2014年經營方針

信賴と学び 信賴與學習

東京都公司於1994年在臺成立迄今，2014年是我們伴隨臺灣物業管理產業走過20年的重要里程碑，在長期努力與深耕下，規模及經管案場數，居臺灣地區集合式住宅市佔率NO.1，因此，要如何維持競爭優勢，是我們要努力的方向。我們應該知道，在不斷增加新客戶的同時，也須加強與現有客戶的「信賴」關係。

本公司在業界擁有高水準的管理實績，代表公司擁有一定程度的品牌「信賴性」；提醒大家，如果想要獲得真正的「信賴」，就必須重視人與人之間的「信賴感」。客戶想要永續經營與公司之間的「信賴感」，是因為客戶抱持著「東京都物業一定會站在客戶的角度，盡最大力量來達成客戶的委託並解決客戶問題」。因此，在日常與客戶的接洽中，我們應抱持「助客戶一臂之力」的熱情，思考「為了客戶我們可以做什麼事情？可以做到什麼樣的程度？」然後再採取行動，這就是構築信賴關係的第一步。

然而，構築信賴關係還有一項不可或缺的要因，即是個人的自我成長。自我成長來自於持續「學習」各式相關事物，每日不斷地提升自己的工作技能，如此一來才夠提供更符合客戶要求的高標準服務，搭起與客戶間互相信賴的橋樑。

公司的行動方針之一即為「專業學習、持續改善」，因此公司不間斷地安排系統性訓練課程並研發各項學習平台與機制，請大家一定要積極地「學習」，深入了解並內化所學知識，致力於自我改革與提升。

展望新的年度，大家要抱持一顆熱情的心，對於客戶加強構築「信賴」關係，對於個人要有計劃地「學習」，以此提升工作技能；如此一來，無論是個人，抑或是公司都將會有大幅度的成長，此為2014年的經營方針。



103年度 組織調整



》東京都103年度 組織增設中心其轄屬部門如下：

中心	轄屬部門
事業部營運中心	各事業部(處)
使用管理維護中心	機電部、環保部
營業推進中心	營推部、研發部、資產管理處
風險控制中心	法務室、業務監查室、社區行政部
管理幕僚中心	經企部、管理部、資訊部、財務部、人資部

》事業部營運中心分區督導：

分區	轄屬事業部	事業部督導主管
北一區	台北事業一部 台北事業二部	胡添賜 資深副總經理
北二區	台北事業三部 台北事業五部 北淡營業處	黃志昌 資深協理
北三區	台北事業四部 台北事業六部 新竹事業部	賀鴻鳴 副總經理
桃園區	桃園事業部 林口辦公室	朱原華 經理
台中區	台中事業一部 台中事業二部	張棟華 副總經理
南台區	高雄事業部 台南事業部	李榮晟 經理

》人事晉升異動：

■總公司晉升及異動

- 1 營推本部胡添賜副總經理，晉升資深副總經理；擔任事業部營運中心主管。
- 2 法務室鄭碧華資深協理，晉升副總經理；擔任風險控制中心主管兼任法務室主管。
- 3 總經理室沢井室長，晉升副總經理；兼任使用管理維護中心主管。
- 4 研發部魏雅蘭經理，晉升協理；擔任營業推進中心主管兼任研發部主管。
- 5 業務監查室稽核處周文亞襄理，晉升副理。
- 6 社區行政部陳櫻分科長，晉升社區行政部主管襄理。
- 7 營推部資產管理處劉京翰襄理，晉升營推部副主管；仍兼任資產管理處主管。
- 8 經營企劃部顏世禮協理，調總經理室特助；仍兼任經營企劃部主管。
- 9 原社區行政部龔孝賢協理，調任管理部主管。

■事業部主管晉升

- 1 事業五部主管彭建忠襄理，晉升副理。
- 2 環保部主管蘇坤宏襄理，晉升副理。

103年度東京都全省尾牙活動 - 駿馬奔騰迎新春!

■經營企劃部 孫琬雅

103年度北區員工尾牙活動於1/22順利舉辦完成，本次活動於三軍軍官俱樂部舉行。今年度的尾牙活動，日本總公司NIHON HOUSING小佐野社長、谷瀨董事及東京都物業管理機構吉田董事長，也特別前來共襄盛舉。吉田董事長致詞時更在台上高呼：「我愛台灣、我愛大家！」獲得大家熱烈迴響！



林錫勳總經理(右四)率領經營團隊向大家拜年!

本次尾牙活動主持人由事業三部黃永祥副科長、研發部聶韻文主任搭檔主持，表演節目由研發部安排，開場原住民組曲，由「新竹縣五峰國中合唱團」帶來精彩的歌唱演出，加上「Circo樂團」的風琴之音表演，演奏大家耳熟能詳的台灣民謠，最後在「歡樂魔法工作室」啦啦隊的熱情歌舞聲中，東京都公司的生活服務吉祥物-安藤棕熊，也上台與大家同樂。

尾牙活動中並安排小佐野社長、谷瀨董事以及吉田董事長頒發績優員工獎項，林總經理也率領經營團隊，感謝辛苦的事業部及現場人員們，同時舉杯向大家致意。本次北區尾牙餐會同仁齊聚一堂，共席開53桌，此起彼落的吆喝聲及陸續開出的尾牙獎項，讓現場歡樂不斷。

北區尾牙活動實況



北區(大台北地區)
 日期：1月22日
 地點：三軍軍官俱樂部

吉田董事長(左) 抽出尾牙大獎

小佐野社長(左)代表NIHON HOUSING 致贈東京都物業管理機構紅包 由林錫勳總經理(右)代表接受



桃園 1月15日 沁園宴會館



新竹 1月8日 金銀島餐廳



台中 1月17日 女兒紅餐廳



高雄 1月10日 河邊餐廳中店

【最新消息】 法務室新增人員一名

■經營企劃部 孫琬雅

風險控制中心-法務室增添生力軍一名。

法務室許璋麟襄理，畢業於東吳大學法律學系，101年取得律師證照。同仁若有現場法律問題諮詢，請洽(02)2393-3766分機207



法務室許璋麟襄理

東京都物業管理機構 - 創業20週年題詞

■經營企劃部

東京都物業管理機構，創始自1994年9月，原為中日合資合作，現為日資跨國企業在地化經營；機構因應台灣法規及市場專業化的需要，分別成立保全、公寓大廈管理維護、機電、環保及管理顧問等專業公司，提供全方位的物業管理服務，為集合住宅物業管理市場的領導品牌；今年欣逢年屆20週年，特邀書法家趙其雄先生代筆揮毫，題詞以茲紀念。

精誠廿載 臺日合作
 創佳績 物業管理 優質服務
 立典範

趙其雄先生題字



誠摯關懷 · 優質服務 · Your Life First

特別報導

集合住宅外牆管理維護

■經營企劃部 孫琬雅

近期陸續傳出多起大樓外牆磁磚掉落、砸傷路人的新聞，隨著建築物年限增加，硬體設備會逐漸老化，大樓外牆管理問題，不僅是社區對大樓外觀整建維護之需求，與生命財產更是息息相關。外牆維護之所以不易，主要受下列因素影響：

- 一、建材材質差異：如油漆、水泥、磁磚、大理石等，不同建材其管理維護方式有所差異。
- 二、外部環境影響：如氣候、溫度、日照等，對外牆面會構成不同程度之影響。
- 三、屋齡：屋齡越長越容易導致外牆劣化。
- 四、施工技術：外牆施工技術影響牆面品質。

◆外牆磁磚

台北市政府於102/12/30公告草擬完成「臺北市建築物外牆飾面剝落查處執行計畫」，至103年底將分階段完成全市建築物外牆飾面及附掛物勘檢工作，除了持續處理有危險疑慮的案件外，103年第一季前將完成里長、里幹事已通報之800餘件疑似外牆剝落建物之勘察、建檔及完成全市總巡檢委外工作，第二季則預計完成外牆安全管理Q&A手冊編印、全民通報網站建置以及訂定「臺北市建築物外牆飾面剝落案件協助通報獎勵要點」等工作，第三及第四季將陸續完成總巡檢後之督導改善等工作。

台北市自102/8/20建立各「里長、里幹事」主動通報機制後，依照個案分三等級查處，如果是第一類最緊急的「通報外牆剝落傷及行人」，建管處會緊急到現場拉警示帶、並張貼當心墜落物告示、依建築法處6到30萬元、並要求限期施做安全防護、建管處也會公告列管資訊等。今年開始，會針對北分區、重要路段等，主動委託民間專業單位進行總巡檢。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。



位於信義路上的「愛非爾」社區外牆拉皮前後對照圖



信義區內「贊泰花園」，榮獲100年優良公寓大廈評選「風華再現組 外觀特色獎」



臨沂街上的「鴻禧臨沂」，榮獲97年優良公寓大廈評選「外觀維護特色獎」

都發局建管處表示，只要是「社區建築師」勘查確認有公共安全之虞者，除現場張貼「當心墜落物告示」同時上網公告外，並限期施作臨時安全防護設施；拒不改善者，即依違反建築法處6至30萬元罰鍰，並強制代為架設臨時性防護設施，以維護市民生命安全。另外也將編印「建築物外牆安全管理Q&A」宣導手冊，介紹各類安全防護設施案例說明、參考單價及相關資源。民眾若有發現建築物磁磚掉落情事，亦可隨時撥打1999向臺北市政府反映。

新北市、高雄市也提供「外牆拉皮補助」申請，減輕民眾外牆整建的負擔，提高外牆維護意願。台北市除「外牆拉皮補助」外，同時更提供「外牆清洗補助」、「鐵鋁窗拆除補助」及「外牆管線拆除補助」等提供住戶申請，以協助大樓外觀之整建維護。

◆外牆開口以「防墜設施」取代「鐵鋁窗」

孩童墜樓事件層出不窮，去年12月間更接連發生四起孩童墜樓，因此政府機關再度加強宣導「兒童防墜條款」。

102年5月頒布最新修訂《公寓大廈管理條例》，其中增列「兒童防墜條款」明定，只要家中有12歲以下兒童，以不妨礙逃生且不凸出外牆的情況下，外牆開口部或陽台得設置隱形鐵窗等防墜措施，且無須經過管委會同意。



左：陽台鋼索式安全圍籬 右：陽台及外窗鋼索式安全圍籬 (圖片來源：營建署網站)

一般大樓外牆開口，主要是指窗戶、陽台及冷氣孔，其中除窗戶及冷氣孔屬專有部分，陽台內側為附屬建物，乃專有部分，屬區分所有權人所有。外牆面指女兒牆外緣，屬於管委會權責內管理。

與大面積且逃生困難的傳統鐵窗相比，隱形鐵窗較便宜、安全且美觀。若低樓層民眾擔心隱形鐵窗的防盜功能，可再加上十字結加強安全度。

除了隱形鐵窗，還有價格更便宜且不破壞外牆的「窗戶鎖」可選，不管是「外推式窗戶」或「左右移動室窗戶」，都可購買專門鎖或是輔助鎖，可自行安裝拆除，較為方便。

基於對大樓外牆維護的重視，台北市政府於102/10開始推動老屋健檢計畫，本計畫包含外牆安全的檢查項目，希望藉由市府帶頭示範的作用，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。



兒童安全開關

◆外牆懸掛物、冷氣機吊掛

社區大樓外牆懸掛物之規定，依規約範本及公寓大廈管理條載明事項為依循，鐵窗屬違章必須拆除，拆除費由該住戶負擔。

《公寓大廈管理條例》第八條：公寓大廈周圍上下、外牆面、樓頂平臺及不屬專有部分之防空避難設備，其變更構造、顏色、設置廣告物、鐵鋁窗或其他類似之行為，除應依法令規定辦理外，該公寓大廈規約另有規定或區分所有權人會議已有決議，經向直轄市、縣（市）主管機關完成報備有案者，應受該規約或區分所有權人會議決議之限制。

第三十三條第二項更載明，區分所有權人會議之決議，未經依下列各款事項辦理者，不生效力：公寓大廈外牆面、樓頂平臺，設置廣告物、無線電基地台等類似強波發射設備或其他類似之行為，設置於屋頂者，應經頂層區分所有權人同意；設置其他樓層者，應經該樓層區分所有權人同意。該層住戶，並得參加區分所有權人會議陳述意見。

然冷氣機吊掛不受《公寓大廈管理條例》第八條規範，除非：

1. 建商於建築設計時即預留冷氣機擺放位置。
2. 規約草約及規約有載明不得吊掛。得視為例外。

◆廣告物懸掛

廣告物懸掛須依各地方政府頒布之《廣告物管理辦法》處理。台北市區曾經有棟正在進行拉皮工程的大樓，搭起工程圍籬，在未經事先申請的情況下，竟在工地鷹架外懸掛巨型帆布海報，刊載啤酒廣告。建管處接獲舉發後，要求營造商於三天內撤除廣告帆布。

建管處施工科長魏國忠表示，營造商依法申報做外牆變更，並搭鷹架方便施工，但不可用巨型帆布遮住大樓，會影響消防救災；要設置廣告招牌，也應事先申請。他說，將要求營造商三天內撤除廣告，否則可開罰一.八至九萬元，最重可強拆。也會規勸大樓所有權人，勿在施工期出租外牆，以免觸法。



設置廣告物與無線電基地台等設備之建議程序 (資料來源：公寓大廈自治管理手冊)

中國大陸發布《物業管理行業發展報告》

■經營企劃部

「中國物業管理協會」於10/28發布《物業管理行業發展報告》，同時也公布物業管理行業綜合實力TOP200 企業名單及有關分析資料。

此次發布的《物業管理行業發展報告》，是中國大陸首次以行業發展報告形式，反映全面性物業管理行業的發展狀況。報告內容指出，截止2012年年底，中國物業管理行業已擁有7萬餘家企業，612.3萬從業人員，管理各類房屋面積145.3億平方米，年營業收入超過3000億元，全國共有43,919人獲得物業管理師資格。

報告顯示，中國物業管理行業在快速發展的同時，也面臨著成本急劇上漲、價格調整機制缺失、行業責任邊界不清、業主大會（區權會）制度實施困難、部分企業生存狀況堪憂等深層問題。同時地域發展不平衡、一線員工流動率高、企業規模小、管理水準低、人員素質差、群眾投訴多等問題仍然嚴重，影響物管行業的健康發展。「中國物業管理協會」於報告中指出，要促進中國物業管理行業規範發展的任務仍相當艱鉅。

《物業管理行業發展報告》发布会



中國大陸面臨成本上漲和人力招募困難的狀況，已經成為困擾企業發展的最大難題。隨著每年最低工資標準的硬性上漲，以及物業服務費標準隨成本上漲調整機制的缺失，包括TOP200企業在內，盈利被成本上漲吞噬的現象制約著大多數物業服務企業的發展。在327家企業管理的18,852個物件中，2011年以後成功調價的物件僅有1,638個，占專案總數8.69%，90%多的專案仍維持原有的服務費標準。儘管企業通過開展多種經營，儘量平衡開支，彌補物業服務費較低造成的虧損，但淨獲利率下滑趨勢仍然對企業生存和發展帶來巨大壓力。

從申報TOP200的企業提供的企業發展報告反映，近兩年，為適應物業管理依託的社會、經濟、法制、市場環境發生的巨大變化，獲取持續競爭力，很多品牌企業在建立新的商業模式、服務方式和管理方法上進行了深入探索。在提高對「物」的管理水準的同時，樹立以「人」為本的服務理念。服務內容從清潔、綠化、秩序維護、設施設備維修四項基礎業務，朝向房屋管家、資產管家、生活管家升級，服務範圍從單純的物業管理向涵蓋社區商務、公寓短租、商業運營、長者服務等領域的多角化產業鏈延伸。服務週期轉型為為建築產品和業主提供全生命週期服務。與此同時，全面品質管制、服務標準化工作的開展和通過專業化、機械化、智慧化、資訊化投入來優化物業管理工作，提升企業的服務品質和經營績效，並獲得可觀的社會效益和經濟效益。

資料來源：「中國物業管理協會」
官網 <http://www.ecpmi.org.cn/>

◆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

電梯安全管理 注意事項宣導

■經營企劃部
孫琬雅

2013年下半年，電梯安全事故頻傳，對於民眾而言，電梯使用頻繁，不管是在社區內、辦公場所或是公共場所，每日搭乘電梯不計其數，因此更需注重電梯的保養與維護，生命安全才能獲得保障。



為了杜絕此類工安意外，公司一再呼籲，經管現場電梯發生故障，或有異常狀況需開啟外廂門時，應立即通知廠商處理，等待電梯公司或消防隊等專業人員抵達後再配合處理，不可擅自開啟，嚴禁現場人員自行排除故障。同時，電梯備份鑰匙應歸還電梯廠商保管，若業主(管理委員會)擬保留電梯鑰匙，應向其提報說明，若業主仍堅持保留電梯備份鑰匙，則請其出具切結書以釐責任。

電梯若發生狀況，請參考處置辦法，並請各權責單位利用現場教育訓練宣導。

現場標準作業程序 電梯乘廂假設突發狀況之處置辦法

假設狀況	管理員之處置	住戶之處置
電梯乘廂內緊急呼叫： 電梯故障乘客被困車廂內	1.安全警衛聽到呼叫，先安慰車廂內人員保持鎮靜，安心等候處理。 2.立即與電梯維護保養公司連絡於最短時間內到現場救出乘客。	1.住戶或乘客在電梯內不惶恐。 2.按下緊急對講機與安全警衛聯絡。 3.須按照安全警衛及技術人員之指示行動，以確保安全。
電梯停靠樓層後 廂門不會開啓	1.按下開門按鈕，假若開門按鈕無法動作時，可按另一樓層按鈕，在廂門可以打開之樓層，讓乘客先離開車廂。 2.將該樓層之按鈕多按幾次試試看。	按下緊急呼叫對講機與安全警衛聯絡。
電梯廂門關上後 電梯不會運轉	按下廂內開門按鈕，檢查門檻溝槽查看有無異物卡住，若有則清除之。	用對講機與安全警衛連絡。
如遇停電被困在電梯內時	1.若是短暫之停電，安全警衛應不斷與電梯內保持聯繫，使乘客安心下來。 2.若較長時間之停電，立即與電梯維護保養公司連絡	用對講機與安全警衛連絡
如遇火災	1.確認電梯內無乘客後，將電梯電源關閉，停止運轉與使用，以免發生危險。 2.災後務必由維護保養公司檢查後方可使用。	住戶與乘客儘量避免使用電梯。
如遇水災 (進水)	1.確認電梯內無乘客後，將電梯駛往較高樓層，然後切斷電源，禁止人員使用。 2.災後電梯之使用務必由專業人員檢查後方可使用。	住戶與乘客儘量避免使用電梯。

冬季嚴寒 預防一氧化碳中毒

■經營企劃部 孫琬雅

入冬以來，寒流一波接著一波報到，氣象局持續發布低溫特報，由於天冷，民眾緊閉門窗，室內空氣不流通，因而陸續傳出多起一氧化碳中毒事件。

在此呼籲，密閉空間通風不良，乃一氧化碳中毒的重要因素，位於室內時應提高警覺性，若家中同時多人出現類似「感冒」或「食物中毒」症狀，如疲倦、頭暈、噁心、嘔吐、胸痛及四肢無力等輕微不適症狀，有可能為一氧化碳中毒現象，應立即確認家中燃氣熱水器是否仍在用，關閉燃氣熱水器並打開門窗通風。若身體極度不適，應馬上前往通風良好的室外環境再撥打119求救。

一氧化碳與血液的結合能力是氧氣的200至250倍，一氧化碳中毒會使人出現「意識清醒但身體癱軟」的症狀，一般民眾往往在不知不覺中一氧化碳中毒，當發覺事態嚴重時已無能力自救救人。

為避免發生意外，建議室外型熱水器應依說明安裝於室外，室內型的也應加接熱水器排氣管或換裝強制排氣熱水器。另，即便熱水器安裝於室外，但若紗窗太髒或因曝曬衣物影響通風，空氣流通不佳的情況下也有可能導致一氧化碳中毒。



以下5點注意事項，可提供檢視居家安全：

- 1.室外型熱水器勿裝室內。
- 2.紗窗保持清潔、勿晾大量衣物
- 3.找合格技術人員安裝合格的熱水器並檢驗
- 4.定期檢修熱水器及瓦斯管線
- 5.加裝CO偵測器

資料來源：
內政部消防署全球資訊網、台北市消防局、台北市府產業發展局

物業管理專欄

勞委會發布 大廈管理委員會 適用《勞動基準法》

■經營企劃部

《勞動基準法》實施近三十年，仍有約三十萬名勞工被排除適用，勞委會近年不斷擴大《勞動基準法》適用範圍，其中勞委會常接獲受僱於大廈管理委員會的勞工陳情勞動條件差、僱用關係不穩定，並極力爭取納入《勞動基準法》之適用。

勞委會委員會議於2013年12月26日審議通過，將未分類其它社會服務業中的大廈管理委員會，納入適用《勞動基準法》，受益人數約佔6千人；適用對象範圍亦包括公寓、住宅、社區及其他與大廈管理委員會性質相當的管理組織，考量依《公寓大廈管理條例》規定成立並報備者，其組織管理與運作上較為制度化，因應《勞動基準法》適用較無困難，而管委會未依該條例成立或報備者，需較多時間宣導與緩衝，爰採分階段方式分別自2014年7月1日及2015年1月1日適用《勞動基準法》。

大陸人員在台取得不動產物權 採行總量管制

■經營企劃部 孫琬雅

內政部102年11月26日公告說明，自103年1月1日起，內政部對於大陸地區人民在臺灣地區取得不動產物權，將採行總量管制之數額及執行方式。

因應兩岸交流日趨頻繁，陸資在台取得不動產需求度提高，因此除參考中華民國住宅學會之建議，並數度邀請公部門相關權責單位、民間團體、專家學者共同商議，以「鼓勵實質投資、滿足使用需求、預防投機炒作」為原則，依據物權許可辦法第14條規定，訂定總量管制之數額及執行方式。

而陸資法人若因業務需求，須申請取得辦公室及廠房，經與各相關部會研議後，目前原則上不納入總量管制，依實際情形採個案審查。

內政部也表示，總量管制將以持續進行檢討調整，除了每半年度的定期檢討，並依實際情形機動調整，以求有效強化現行陸資來台取得不動產的相關管理機制。

「大陸地區人民在臺灣地區取得設定或移轉不動產物權許可辦法」

第14條規定有關「大陸地區人民在臺灣地區取得不動產物權採行總量管制之數額及執行方式」如下：

總量管制數額	執行方式	彈性調整
<p>■長期總量管制： 土地1300公頃，建物2萬戶</p> <p>■每年許可大陸地區人民申請取得不動產數額（以下簡稱年度數額）：土地13公頃，建物400戶，年度數額有剩餘者，不再留用。</p>	<p>■適用對象：大陸地區人民依大陸地區人民在臺灣地區取得設定或移轉不動產物權許可辦法第6條規定，申請取得不動產物權案件</p> <p>■認定方式：土地部分以申請書所載土地標示面積總和；建物「戶」以申請書所載主建號計算。</p>	<p>■內政部原則每半年檢討長期總量及年度數額；必要時並得視年度數額使用情形，邀集相關機關及各直轄市、縣(市)政府會商後，機動檢討調整。</p> <p>■性質特殊之案件，內政部得予專案許可，必要時內政部得邀集相關機關及各直轄市、縣(市)政府會商後，專案定其數額。</p>

◆ 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

特別企劃

蘋果日報採訪 「鄉林淳青」社區秘書

■研發部 聶韻文



「豪宅秘書的一天」 訪談社區專屬頂級「宴客服務」模式

社區秘書工作內容一般依社區配置需求，約可區分為櫃檯秘書、會計秘書以及公設秘書，而豪宅秘書除上述工作類別外，尚包含為層峰住戶們量身打造各類客製化服務。由於此類客製化服務多為一般社區較少見的差異化項目，因此，蘋果日報記者特針對豪宅招待所或宴會廳的「宴客服務」進行專訪。



01.02 蘋果日報採訪及拍攝花絮實景

社區活動報導



國家名人巷・聖誕節立體卡片製作
■事業部 陳卉慕



本次採訪標的安排於新莊副都心的鄉林淳青社區，由於社區正值交屋階段，許多住戶會利用宴會廳辦理入厝宴客，因此派駐社區的秘書同仁們，須針對住戶宴客的需求，規劃「宴客辦理」的作業流程，並執行各類突發狀況之應變程序，包含活動辦理前籌備階段之餐點內容、上餐動線、住戶貴賓名單之確認及餐具與場地規劃佈置，宴客時人員引導貴賓入座、餐具擺設、上餐順序，以及宴客後散場引導與場地清潔等事宜。本次採訪由在現場秘書同仁共同分享作業流程等業務執行時的know-how，經此次專訪露出，相信將能使大眾更瞭解豪宅秘書們提供的客製化、專業化服務內容。

動力師資



國家音悅廳跨年餐會
12月31日



景上靜跨年餐會
12月31日



長虹華府聖誕晚會
12月21日



宏觀大器聖誕晚會
12月21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！

優良公寓大廈系列報導

102年度「桃園縣」優良公寓大廈評選成績出爐 桃園事業部經管共五個社區獲獎！

■經營企劃部 孫琬雅

102年度桃園縣優良公寓大廈評選，東京都公司桃園事業部經管共5個社區獲獎。

桃園縣政府為加強宣導公寓大廈管理條例，落實社區自治並鼓勵住戶踴躍參與社區活動，藉由優良公寓大廈評選，訂立公廈管理相關評核指標，以引導社區有效發揮規約與管理組織執行運作之功能，達到提升居住環境品質之目的。



「桃園縣」優良公寓大廈評選得獎社區名單如下：

事業部	社區名稱	獎項
桃園事業部	新宿社區	主題特色獎大型社區組安全管理特色獎
	桃園之心	主題特色獎中型社區組組織經營特色獎
	國泰紐約廣場	主題特色獎大型社區組組織經營特色獎
	椰林特區	主題特色獎小型社區組無障礙特色獎
	寶佳登峰	主題特色獎大型社區組藝文文創特色獎

主題特色獎大型社區組 組織經營特色獎



新宿社區

●東京都經管年資：民國98年起
●社區位置：桃園市大業路
●社區戶數：215戶
●總幹事：陳登科

主題特色獎中型社區組 組織經營特色獎



桃園之心

●東京都經管年資：民國97年起
●社區位置：桃園市國強11街
●社區戶數：166戶
●總幹事：洪浩

主題特色獎大型社區組 組織經營特色獎



國泰紐約廣場

●東京都經管年資：民國97年起
●社區位置：桃園市國聖一街
●社區戶數：407戶
●總幹事：葉乃璧

主題特色獎小型社區組 無障礙特色獎



椰林特區

●東京都經管年資：民國99年起
●社區位置：桃園市中山路
●社區戶數：83戶
●安管組長：陳紀明

主題特色獎大型社區組 組織經營特色獎



寶佳登峰

●東京都經管年資：民國100年起
●社區位置：桃園縣龜山鄉文興路
●社區戶數：299戶
●總幹事：吳六然