

吉田董事長的話

一流の考動 2016年經營方針- 一流的思考與行動

東京都物業管理機構於2016年起新增推動非人力派駐業務之專案小組，希望在2016年，除遵循常規外，更要積極地進行具前瞻性的提案、拓展非人力派駐業務，維持「NO.1」的地位，並持續挑戰成為所有顧客眼中不可或缺的「唯一」！然而，「維持第一、挑戰唯一」僅能視為一種結果，達成的過程才是重點所在。

在眾多競爭同業中，顧客之所以選擇東京都物業管理機構，是因為顧客肯定我們有著：「一流的公司、一流的員工以及一流的服務」。希望各位同仁保有如此的自覺。

有句話叫：「一流就是為所當為」。例如互相問候、守時守諾、不欺瞞、遵循公司規章及政府法令等，若能持續實踐以上這些看似「理所當然」的事，你的品格將由內而外顯現，進而被他人信賴，也將促成別人給予你「一流」的評價。重視基本功，將能成就優秀的實績，請各位同仁謹記在心。

另外，「在接到指示前就自動自發的行動」、「努力不懈」也是一流之所為一流的原因。在此勉勵各位同仁，針對「必須執行的工作任務為何？」、「是否有改善空間？」、「如何能帶給顧客笑容？」等以上三點，每日徹底「思考」，積極「行動」。相信各位同仁的「思考與行動」，將使公司「顧客滿意度」提昇，更能讓東京都物業管理機構的業務進一步拓展。雖然在這個過程中，還是會遇到不少困難、艱苦的事，仍在此鼓勵各位同仁，皆能以正面態度，發揮堪稱「一流」的優秀表現。

2016年，期許各位同仁皆能有著身為「一流」的自覺，牢記「為所當為」，以一流的「思考」及「行動」模式，成為名符其實的「NO.1」。此為2016年之經營方針，與各位同仁共勉。



題字人：書法家 趙其雄 先生
 出刊日期：105年03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.housesearch.com.tw



105年度 全台尾牙活動 祥猴獻瑞迎好年

北區(大台北地區)
 日期：1月20日
 地點：徐州路2號庭園會館

105年度東京都尾牙活動，自1/15起，由臺南事業部首先揭開序幕，全台各事業部陸續舉辦尾牙活動。

北區尾牙活動舉辦日為1/20，於徐州路2號庭園會館席開50桌，本次尾牙活動主持人由營推部賀有嶸、程欣恬搭檔主持，活動表演節目由研發部安排「亮麗森巴舞」、「摩登女子管弦動感秀」與「流行MV舞蹈及動感辣妹熱舞」，以活潑的演出帶動現場歡樂氣氛。



小佐野社長於臺上致詞時，除了感謝同仁們這一年來的辛苦，也提到NIHON HOUSING在2015年，併購了越南的公司，日本跟越南方面不管在技術或文化上都有深入

的經驗共享，希望透過KNOW-HOW的交流，能夠將公司經營再創新高峰，小佐野社長也說明，希望將這個喜悅跟臺灣的同仁一同分享。

每個經管的現場業主，對我們而言是很重要的資產，期盼同仁能透過透明化及優質的管理方式，展現我們最好的一面，表現出我們的卓越精神，希望臺灣與日本的同仁們，能攜手共同成長。

吉田董事長則以準備多時的中文問候全體員工，感謝全體同仁們的辛勞付出。

林總經理也說明，大家有「緣」共同相聚、歡慶，是值得開心的事情，感謝所有同仁，在去年的嚴峻環境下，仍然能不懈地努力達成目標。林總經理也率領經營團隊向現場同仁致意。



1.林總經理舉杯向現場同仁致意
 2.小佐野社長頒發104年度績優員工獎項
 3.吉田董事長頒發KPI及非人力派駐業務績優獎項
 4.林總經理頒發生活服務績優獎項
 5.小佐野社長(右)代表NIHON HOUSING致贈東京都物業管理機構紅包，由林錫勳總經理(左)代表接受

人員晉升及異動

■人力資源部

【理級人員晉升 (105.01.01生效)】

姓名	部門	原任	晉升後職稱
1 譚建民	事業一部	襄理	副理
2 曾穎章	北淡營業處	科長	襄理
3 陳夢初	新竹事業部	科長	襄理
4 林柏榮	台南事業部	副理	經理
5 謝忠達	高雄事業部	襄理	副理
6 劉京翰	營推部	襄理	副理
7 林志中	機電部	襄理	襄理(部門副主管)

【部門主管/督導主管異動 (105.01.16生效)】

姓名	職稱	原任	異動後職稱
8 賀鴻鳴	副總經理	北三區及台中區事業部督導主管	北三區事業部督導主管兼事六部主管
9 黃瑞嘉	特助	總經理室特助	總經理室特助兼台中區事業部督導主管
10 吳恩忍	協理	事六部主管	營推中心專案主管(協理)

【部門(副)主管/督導主管異動 (105.03.01生效)】

姓名	職稱	原任	異動後職稱
11 李佐睿	協理	管理部主管兼南台區督導主管	南台區督導主管
12 朱原華	經理	桃竹區督導主管	管理部主管兼桃竹區督導主管
13 林櫻玲	經理	財務部主管	總經理室經理級高專
14 高翊寧	經理	新任	財務部主管
15 陳櫻分	襄理	財務部副主管	管制中心襄理級高專
16 龍慧如	襄理級高專	管制中心襄理級高專	財務部襄理(部門副主管)



特別報導

EIP物業管理相關新聞 前十大點閱率最高新聞

「政策法令」「罰款」「惡鄰」主題最吸睛

■經營企劃部 孫琬雅

東京都物業管理機構於2011年正式啟用WEB EIP系統以來，「文章分享」專區依新聞及文章性質分為六大類：

- 一、房地產新聞
- 二、物業管理專欄
- 三、職能知識
- 四、專家演講
- 五、同仁分享
- 六、產業實務案例宣導

經營企劃部彙整2015年文章共1,011則，其中與物業管理產業相關新聞共計168則，前十大點閱率多為「政策法令」、「罰款」、「惡鄰」等相關議題。



【類別點閱次數】

排名	類別	類別則數	類別點閱數
1	社區管理	14	482
2	外牆	19	427
3	政策法令	9	418
4	惡鄰	10	404
5	管理組織	12	353
6	社區收入	8	340
7	專有區域	4	243
8	噪音	8	229
9	防震防災安全	10	191
10	公共空間共用	6	159

【單項點閱率】

類別號	類別	主題	單項點閱數
32	政策法令	公寓大廈管理報備事項處理原則 (104/7/1生效)	111
13	專有區域	別以為廁所、陽台沒關係 二手菸飄鄰居家可罰1萬5	91
12	約定專用	露台約定專用 必知權狀社區規範	87
32	政策法令	台中：社區大樓委託清潔公司處理廢棄物未經許可，不得漲價	83
8	社區私有地	社區道路私劃車格 未付費鎖車開罰3000元	74
32	政策法令	大樓管理員薪資勞退爭議 全體住戶有責	71
1	公共空間共用	水管塞住啦 修理找誰要錢？	68
10	社區管理	一句「不想同流合汙」 涉公然侮辱	65
14	惡鄰	跑步踹腳拖重物 惡整樓下鄰居判罰2萬	63
14	惡鄰	全國首例 管理組織立牌公告「惡鄰居」	63

教育訓練

104年度 南區第一梯基礎班訓練 結訓心得分享

■南區基礎班第一名心得

■高雄事業部 羅國光

首先感謝公司花費物力、人力讓員工有所成長，雖然是一些common knowledge，但也讓我們獲益良多。在我職務的職掌上，分享對於教育訓練的一些想法。



以現場安管人員教育訓練而言，高雄分公司目前現場安管人員教育訓練為現場教育訓練，提供書面資料，若能增加測驗資料，應可藉此讓現場人員增加know-how。



■南區基礎班第一名心得

■台南事業部 陳翊鳴

參加公司舉辦為期三天之基礎班課程，獲益良多。在這三天課程中，瞭解到保全業經營形態及相關規定，並對公司的社區帳務系統、E化作業資料建檔及連結功能有更深入的認識，透過E化系統，對社區現場事務的管理能更有幫助。

基礎班課程也規劃了消防、現場文書檔案標準化作業的課程，重頭戲則是公寓大廈管理如何實質應用於社區各項問題上，並針對條例的交互應用及相抵制，有進一步認識。

■南區基礎班第三名心得

■台南事業部 李鈺涓

對於公司安排基礎課程，獲益良多，因為個人從未接觸過保全業務，在面對社區跟公司帳務，有時會覺得不甚瞭解，但經過基礎班三天課程的訓練，對平常業務內容更能理解並相互連結。

透過課程訓練，也瞭解了公司的範疇，倘若到社區支援，面對住戶提出的問題，也更能好好地回應，不瞭解的部分也知道可以向哪些部門尋求支援。



南區基礎班上課實況

2015年 物業管理十大新聞票選結果出爐

■經營企劃部 孫琬雅

台灣物業管理學會於2/1，假台北市政府一樓沈葆楨廳舉辦「2015年度十大新聞」記者會。今年為台灣物業管理學會成立十週年，回顧2015年度有關物業管理服務業重大新聞，廣邀各界參與票選物業管理2015十大新聞活動，篩選出大家最關心的「一房、二市、三安全」物業管理相關新聞議題。

「一房、二市、三安全」分別代表：

「一房」

老房更新、房市及不動產相關的新聞議題等新聞，彰顯社會大眾關心房市居住正義政策實施的不確定性、台灣房屋高齡化趨勢與民眾關心政府老房子更新整修實施機制與辦法。

「二市」

專業化物業管理的潛在市場，顯示物業管理從業者期待健全台灣物業管理法令體制，並擴大物業管理市場的服務範疇。

「三安全」

代表民生物業管理環境安全，體現民眾對於民生公共安全環境，重視透明化與健全管理機制。台灣物業管理學會黃世孟理事長也代表學會對政府及業界提出四點建議：

- 一、應未雨綢繆社會住宅的維護成本、啟動多管道的戶數取得方式。
- 二、應制定老屋健檢辦法，建立長期修繕制度。
- 三、應發展科技物業結合前期物業，拓展高齡物業提升服務職能。
- 四、應加強公寓大廈物業管理職能訓練，彙整已經公開的災害潛勢周知民眾。

縣市	獎項
一房	(一)房地合一稅上路、奢侈稅期退場 台經院：明年房市價量俱跌
	(二)社會住宅 另一個健保黑洞
	(三)屋齡多少以上就應更新？30年？50年？
	(四)北市老屋強制定檢 否則依法開罰
二市	(五)公寓裝電梯補助更簡便 不需走都更程序了
	(六)中國新趨勢！ 這4大服務業正在高速擴張，你發現了嗎？
	(七)為市民打造智慧城市！ 大都會城市運用「大數據」助施政規劃
	(八)立院三讀通過長照法 106年施行等新新聞
三安全	(九)八仙塵爆事件 台灣「公共安全」亮紅燈
	(十)你家上榜了嗎？鉛水管分布地圖標給你



記者會現場實況

◆ 企業文化 ◆



社區達人

社區管理達人

「山妍四季蝶舞行館」陳日芳 主委 用心打造優質好宅 屢獲公部門評比肯定！

■經營企劃部 孫琬雅



熱心、用心參與社區事務的陳日芳主委

管委會致力於提升社區居住品質

位於捷運內湖站附近的「山妍四季蝶舞行館」，民國98年落成迄今，在社區管委會的努力下，於104年度陸續榮獲多項公部門獎項。

營造優質社區的背後，往往需要管委會、全體住戶的用心與參與，加上與管理公司的合作默契，在這諸多條件下，就能產生加乘效果。曾任多屆委員及主委的陳日芳主委，在社區裡，更是扮演著畫龍點睛的靈魂人物角色。

以同理心兼容並蓄 從不同角度看待事情

陳主委表示，最早參與管委會事務，是從他自己的辦公大樓開始，但是商辦與集合式住宅的管理方式畢竟不一樣。在社區裡，大家都是鄰居，最重要的除了管委會本身要很瞭解社區的狀況，也要用同理心跟住戶、跟現場管理人員溝通，才能真正解決問題。「山妍四季蝶舞行館」共有108戶，其中42戶住戶擔任過委員，加上住戶間以教職、退休人員居多，因此在社區管理的決策上，比較容易達成共識。

派駐現場的邱政柔總幹事也說明：「每個人看事情的角度不同，所以要拋開自己的執著跟看事情的角度，多看、多用心從對方的角度看事情，就比較好解決社區的問題。」以社區管理面向來說，「處理事情的态度是最重要的一環！」邱總幹事強調。



陳日芳主委(左)與現場總幹事邱政柔(右)討論社區木質地板維護問題

社區安全第一

「山妍四季蝶舞行館」社區位於山坳，對於水土保持相當重視，管委會對社區所在地質、地形環境進行深入瞭解，雖社區不是位於順向坡，仍定期檢視排水系統是否通暢。同時，由於所處巷道狹小，一旦社區發生火警，消防車無法駛入，因此中庭水池，除採用回收水循環使用，也可儲備做為火警時的緊急用水。

陳主委說：「社區內的設備要正常運作，需要定期維護才能提升效能，因此社區花費最多的就是機電設備的維護，我們是採用機電全責的方式，當廠商把社區的設備清單通通列出來時真是嚇死我了，不過如果後續清單上的設備有損壞，就可要求修理，不用另外付費。」

持續營造更優質的居住環境

從打算參與公部門評選的這一年多來，社區陸續改善了許多硬體設備，讓硬體空間更安全、更宜居，也成功的獲得許多獎項肯定。接下來，陳主委表示，要積極舉辦軟性的社區活動，像是高爾夫球社團等可以促進住戶交流的社區活動。「今年度參加優良公寓大廈評選時，讓我很感動的是，確定參選並完成報名後，一直到委員來實地複評的前一天，社區內有很多工作都還沒做好，這時候前任的委員們，大家同心協力，評審來社區複評的前一天從下午5點一直整理社區環境，到晚上12點才休息，隔天又很早起繼續拼，真的是拼了！在大家的努力下，終於得獎，真的非常高興！」

陳主委也強調，「社區和諧」是未來努力的目標，管委會將會持續從人文的面向鼓勵社區住戶參與社區活動。

建商常喊出一句口號：「不只是住『豪』宅，更要住『好』宅。」在「山妍四季蝶舞行館」社區，這不是一句口號，而是處處顯現在社區的各處，不管是一項設備或是一場活動，一花一草一木，「好宅文化」，在「山妍四季蝶舞行館」裡俯拾即是。

「山妍四季蝶舞行館」社區小檔案

東京都經營年資	6年(民國99年進駐)
總戶數	108戶
社區特色	四周森林綠蔭環繞、芬多精登山步道、岩堡設計及耐久建築規劃。位居萬坪碧湖公園畔，距內湖捷運站步行僅7-8分鐘，超美中庭花園，公設齊全。社區位於巷底，格外重視社區安全、機電消防設備維護及山坡地水土保持監測，確保住戶安心宜居，營造和諧樂活的居住環境。
得獎記錄	1. 臺北市104年優良公寓大廈-中型住宅社區組 組織經營特色 2. 臺北市104年公寓大廈 智慧節電評選活動優等獎 3. 104年度水土保持優良社區獎

「和風集」李國樑 總幹事的管理哲學 把社區事務當成自己家務般悉心處理

■經營企劃部 孫琬雅

管委會團結有默契 有助社區政策推廣

位於文山區福興路上的「和風集」社區，最引以為傲的莫過於「社區的綠地比水泥地多」。派駐現場人員-李國樑總幹事，於社區服務2年多，李總幹事表示，甫至「和風集」服務，他發現社區管委會委員幾乎都是基本成員，委員間很團結，在會議上會提出各種不同意見進行討論，一旦經會議討論做成決策，就會齊心推廣，所以在社區要推行什麼政策，目標很明確、方向也很清楚，在這個前提下，李總幹事規劃以一年的時間，在社區內舉辦各種活動，激發社區住戶的活力，也凝聚大家的向心力，第二年開始，陸續對外參加各式活動。

社區活動奠定扎實基礎

「和風集」一樓有許多開放空間，社區特別添購遊樂器材及桌椅，除社區住戶外，也吸引許多周遭的居民前來聊天、休憩，社區來者不拒，樂於與大家分享遊憩空間，也因此，在「和風集」社區裡總是歡樂、笑聲不斷。

李總幹事表示，一開始舉辦活動，參與的人比較少，但辦完一次，將照片分享給大家看，漸漸地社區住戶參與度越來越高，除常態性管委會、區權會，每年會有兩次社區一日旅遊，並舉辦醫藥講座、消防演習跟CPR宣導等課程，住戶們都非常踴躍地參與。

對外參賽屢傳佳績

104年臺北市優良公寓大廈評選，「和風集」囊括中型住宅社區組第三名、和樂里鄰特色獎及環境整潔綠美化特色，除了以友善的開放空間及多樣化的社

區活動成功凝聚住戶的向心力，在硬體面的維護與管理，也絲毫不遜色。

舉例來說，有些寵物會在社區開放空間便溺，造成不便。因為社區配置有90支監視系統，若看到有飼主帶寵物出來散步，管理人員會主動過去跟飼主聊天，順便提醒，可有效預防寵物隨地便溺情況發生。如果已經發生了，就會查詢監視畫面，把畫面列印出來，張貼在該區域做為善意提醒。實施一段時間後，發現這種情況大幅減少，社區便可常保乾淨的樣貌。

保持與住戶互動 提供住戶服務 建立信賴感

李國樑總幹事表示，社區服務很重要的一點，就是：「對住戶的態度要好，處理事情的動作要迅速，並且要回報處理狀況。」不管是什麼事務，只要住戶提出需求，一定馬上處理，就算無法立即解決，也要回報，讓住戶能掌握最新處理進度。

主動創造與住戶互動、交流的機會，適時提供住戶服務，長期下來，住戶就會信賴你，在推動新的社區政策時，也會提供意見並配合辦理。

團隊間將心比心 建立互信關係 消弭歧見

現場的經營管理人員，不管是保全、清潔還是總幹事，是一個團隊，團隊不是一個人的。李總幹事強調：「團隊感情好、有默契有共識，就會產生良性循環，在社區管理上就能互相信任、互相支援。以過年前的環保清潔來說，都是我們大家一起動手做，因為我們是一個團隊。」



李國樑總幹事強調，建立住戶對現場人員的信賴感，以及培養團隊間的互信關係，是營造優質社區的關鍵

「和風集」社區小檔案

東京都經營年資	2年11個月(民國102年進駐)
總戶數	148戶
社區特色	社區的基地內綠地比水泥地多，緊鄰興旺公園，具芬多精環繞的森林環境，外觀由山型石及平口磚搭配石材、金屬材質，造型氣派。社區常舉辦各類活動凝聚住戶間的向心力，開放空間提供舒適的環境、桌椅、遊樂器材，讓周遭鄰居有休憩的好去處。
得獎記錄	1. 104年度優良公寓大廈-中型住宅社區組第三名 2. 104年度優良公寓大廈優良公寓大廈-中型住宅社區組和樂里鄰特色獎 3. 104年度優良公寓大廈優良公寓大廈-環境整潔綠美化特色 4. 臺北市104年公寓大廈智慧節電評選活動優等獎

把社區事務當成自己家務

李總幹事也提到他對社區管理的看法：「把社區當成自己的家，每天來上班就是回到自己的家，而不只是一份工作。」在他的想法裡，金窩銀窩都不如自己的狗窩，所以把家裡整理好很重要，將這樣的觀念帶到社區，就會想要主動去瞭解住戶，就像瞭解自己家裡的事情一樣，當住戶遇到問題求助，也才能當成自己的事情一樣用心處理。

◆ 企業標語 ◆

現場第一·顧客第一·行動第一

榮譽榜

「康寧醫院」 環保人員獲業主來函肯定

■經營企劃部 孫琬雅

位於捷運文湖線葫洲站的「康寧醫院」，於1999年正式營運，東京都環保服務（股）公司於2006年進駐，服務迄今，多次獲業主來函獎勵。104年12月台北市政府環保局抽查考核院區公共廁所，也獲得極高分數，公共廁所是極難清理的區域，能獲得環保局評核高分，足見其清潔專業備受肯定！

於康寧醫院服務的東京都環保部同仁，由施秀貞主任負責指揮、調度，施秀貞主任於康寧醫院服務14年，不僅擁有多項證照，還領導所屬組員，多次榮獲公部門及院方頒贈的獎狀。在康寧醫院內，沒有一般醫院的藥水味，施主任說，這是透過醫院總務室與現場環保人員的良性互動，才能將這麼大的區域維持得這麼乾淨！

施主任也提及：「我們在康寧醫院服務這麼久，最驕傲的就是沒讓業主扣過公司半毛錢。」組員裡，有來自桃園、基隆的同仁，也有身心障礙的人員，透過施主任的指導，分內工作表現得非常出色。

「康寧醫院」小檔案

醫院地址	臺北市內湖區成功路五段420巷26號
醫院類型	地區教學醫院
正式營運	1999年
樓層數	地上15層、地下3層
東京都環保進駐	2006年 人力配置 環保人員14人



於康寧醫院服務的環保團隊 (施秀貞主任為左起第三位)

東京都物業管理機構於99年出版《故事集》，專文報導施秀貞主任

醫院的工作繁瑣，除了院內全區清潔工作，現場環保人員還需負責醫療廢棄物的分類與處理、文件（病歷）的遞送及病床移送等。只要把工作分配下去，組員就會自動自發、主動完成，醫院也會安排訓練課程，讓現場環保人員有足夠的專業從事院區清潔工作。

施主任強調：「清潔人員雖然是很基層的工作，但只要給他們拖把、掃把，教他們應該怎麼做，他們也可以做得很好，他們付出努力後獲得的成果，會讓他們覺得有自信而不是施捨，更能全力以赴。」

「山妍四季蝶舞行館」、「和風集」 獲臺北市104年度 公寓大廈智慧節電評選 優等獎！

■經營企劃部 孫琬雅

「山妍四季蝶舞行館」、「和風集」榮獲臺北市104年度公寓大廈智慧節電評比「優等獎」。臺北市政府於1/25舉辦頒獎典禮，表揚執行節電成效良好之公寓大廈。



山妍四季蝶舞行館
左起：
陳日芳主委、
邱政柔總幹事、
康彰興工務委員

【山妍四季蝶舞行館】節能方法

- 一、樓梯間更換為省電燈具
- 二、地下室停車場燈具全數更換為LED燈具
- 三、電梯及消防節電燈具全面更新
- 四、加設紅外線感應裝置省電
- 五、屋頂綠化



和風集
李國樑總幹事

【和風集】節能方法

- 一、路燈更換為10W LED燈泡
- 二、停車場燈具使用LED設備
- 三、改善地下室排風機，地下室風車設定定時開關
- 四、大廳照明設置分區多段開關，控制機關設備啟用停止狀態，適時調整
- 五、屋頂花園具屋頂隔熱效果
- 六、透過海報貼紙於住戶大會時宣導節電措施

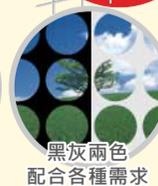
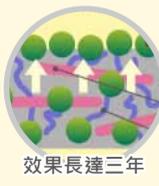
虫、イヤがる網 日本獨家防蚊紗網！！

最新！來自日本的防蟲革命

■營業推進中心



春暖、花開、蟲蟲哩賣來！每年春季家中都被蚊蟲入侵的住戶朋友們有福了！東京都向株式会社ニックス(NIX,INC.)獨家引進以日本專利技術製成之ARINIX®防蟲紗網。希望將Made in Japan的優質商品，介紹給東京都住戶朋友，讓大家享受舒適的居家環境。



社區連工帶料安裝活動即日展開，詳情可參閱三月份愛社區生活宅配誌
聯絡專員程小姐 02-23933766 分機 359

動力師資活動



聖誕送溫馨 「弘化懷幼院」活動報導

■研發部 周宜萱

今年聖誕節，本公司支援位於桃園的「弘化懷幼院」所舉辦的聖誕活動，除了游輝傳先生所贊助邀請的小丑魔術表演外，今年公司內部亦發起了「書送希望，讓愛延續」愛心書籍捐贈活動，總計募集到107本書籍，另外還準備了48套的精美文具組，一同在聖誕節前夕將愛心寄給院內的孩童。

活動當天，俏皮逗趣的小丑華麗出場，準備許多的魔術道具讓大朋友小朋友們驚呼連連，為孩童帶來歡笑，表演結束後，大家都相當有秩序的排隊領取可愛的造型汽球，在聖誕節的夜晚，洋溢著滿滿的愛與關懷，為孩童們留下美好的回憶。



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