

植野董事長的話

眾志成城 團結就是力量

——日本東北大地震，造成很大的傷亡，地震引起的海嘯及後續的核電廠問題，讓東北陷入急難狀態，而台灣民眾在這時刻提供日本很多支援及物資，除此之外，台灣總公司也贈送給NIHON HOUSING應急物資，真的非常感謝大家！即便遭遇這樣的困境，我相信只要大家團結，艱困的環境只是一時的，我們一定能一起度過難關。



在日本，對棒球選手來說棒球場就是他們的戰場，所以他們努

力利用球場的一切資源全力以赴；而我們的戰場就是現場，人才就是我們作戰的資源，這就是為什麼東京都一直強調並努力落實「現場第一」，各位同仁要常到現場走動，瞭解現場的狀況，累積作戰的實力，才能在戰場上攻無不克、戰無不勝！

物業管理服務最重要的一點，就是要主動瞭解、知悉住戶的需求，有的時候我們主觀認定的好服務，客戶卻不見得認同，因此希望大家能把視線放在跟客戶一樣的位置，站在客戶的立場、以同理心思考，才能提供更貼近他們真正需求的服務。

東京都的最大資產就是人才，請大家務必團結努力，凝聚全力，在共同的戰場上善用我們的資源，才能讓企業邁向更大成長。

東京都公司「北投淡水營業處」正式成立

■ 事業三部

原隸屬台北事業三部管轄的北投、淡水區域，為因應北投、淡水地區案場增加之服務需求，更貼近現場以提供迅速支援，自100年4月1日起於淡水民權路成立「北投淡水營業處」，營業處主管由原事業三部杜梅福科長擔任，透過營業處專業團隊的成立，期能以東京都「現場第一」的服務精神深耕案場，提供北投、淡水區域最專業、貼心的在地化服務！



▲北淡營業處於4/1舉辦開工祭祀儀式

北投淡水營業處

地址：25159新北市淡水區民權路183-1號2樓

服務電話：(02)8809-6620

傳真號碼：(02)8809-4225

台灣東京都公司透過母公司NIHON HOUSING 運送物資支援東北震災

■ 行政管理部



3月11日中午，日本東北部發生9級強烈地震，引發的海嘯席捲東北沿海縣市，母公司NIHON HOUSING株式會社位於仙台市的東北支店也一度失聯，災後一週方得全數聯繫並陸續回報消息。

由於震災造成東北交通受損，各方物資無法順利送抵，急需援助，台灣東京都公司透過日本NIHON HOUSING，儘速運送物資：口罩一萬個及乾燥蔬果一千盒，寄送至災區提供民眾使用，期能為此次日本嚴重災害貢獻一份心力。

本公司衷心為災區民眾祈福，盼望日本在各界支援與民眾的齊心努力下順利重建。

日本三菱東京銀行 派員至東京都研習觀摩

■ 經營企劃部

日本三菱東京UFJ銀行排名日本三大銀行之一，為日本最知名的全國性銀行，除了在日本國內擁有廣大企業客戶，UFJ每年針對上市且在海外設有分公司之企業，會定期派員拜訪海外公司，聽取簡報、瞭解市場狀況並促成企業合作。

本次赴台人員為新宿法人營業部營業第二本部-長谷川恒士，長谷川先生主要負責新宿地區企業融資業務，



▲右起：長谷川恒士先生、林資深副總、沢井室長、經企部魏經理

日本經理部與業務監查室 業務查檢記事

■ 業務監查室 稽核處 襄理周文亞



日本NIHON HOUSING株式會社經理部與業務監查室自3月14日展開為期三天之業務查檢作業，查檢人員為：經理部高山佳久係長、業務監查室笹島光廣室長及田口俊啟會計士，此次查檢重點係針對公司內部作業流程之管控制度，總結會議中高山係長除對帳務進行定期查核作業外，並對台灣未來稅制之修訂及現時勞資議題等對經營成本之負擔，表以關注。

又，因NIHON HOUSING將於2013年導入IFRS(國際財務報表準則)，故此行對各項營收、成本作業細目、帳務決算日期等多有深入了解，財務部亦將藉由本次查檢，提前正視現行會計準則之帳務作業與未來配合IFRS之衝擊，以符其上市公司之帳務規格。

另，笹島室長除肯定業務查檢執行成效，也提出建議事項供參：

- 一、人力適當分工，提升查檢效能，以竟防微杜漸之功。
- 二、持續教育訓練，強化現場人員於第一時間之應變處理能力。
- 三、複查自主檢查表，除應確認填載內容之準確性，亦宜示範評核方式。

就笹島室長與高山係長對業務監查室、財務部之查檢精神和技巧，及其等所提建議事項，亦將列入日後執行業務查檢之要點。

東京都保全、公寓公司三月召開勞資會議

■ 人力資源部

東京都保全、公寓大廈管理維護(股)公司於3月17日下午假台北總公司四樓會議室舉辦勞資會議，本次會中提出「100年度教育訓練實施計劃」說明；今年度教育訓練除一般例行性課程外，另規劃秘書及管服科主管教育訓練，同時積極結合公部門補助計劃，如勞委會職訓局訓練品質管理系統(TTQS)、聯合型教育訓練及經濟部商業司「服務業創新研究發展計劃」，期能藉由完善之教育訓練提升勞工工作專業度及保障勞工就業權益。

公司名稱	東京都保全(股)公司	東京都公寓大廈管理維護(股)公司
屆別	第三屆第六次勞資會議	第二屆第五次勞資會議
主席代表	勞方主席：楊秦原 資方主席：林錫勳	勞方主席：杜梅福 資方主席：林錫勳

100年度日本研修團

■ 作者：菅野信之(Nihon Housing 企画部 副部長)
 ■ 翻譯：研發部 汪瑋琳

日本研修團2/23-2/26抵台交流 團員海外研修的心得分享



▲ 蔣總經理(前排左四)、植野董事長(前排左五)、吉田董事(前排左三)及
 沢井室長(前排左一)機場接機合照

本 次的海外研修，包括我在內的11名參加者，幾乎都是初次來到台灣。大家對於台灣15°C的溫暖的氣溫及飛行航程所費時間僅3小時的近距離感到驚訝！此次研修行程在台灣東京都物業管理機構（以下以「東京都」簡稱）眾人的親切接待下順利展開。

從視察現場的過程中，我們可以了解台灣人們對於公寓大廈的各類觀念與想法，並實際體會住戶如何將這些想法應用在公寓大廈的管理實務上，這些皆引發團員們高度的興趣。此外，在與現場第一線人員見面後，對於同仁們每天愉悅面對顧客、努力提供最好服務予顧客的服務精神，更可以深深感受到：**即使是跨越國境、不同國籍，大家對服務卻皆秉持那份相同的努力與感動之心。**

東京都能夠擁有台灣No.1的經管實績，對日本母公司而言，這樣的成就也讓我們相當引以為榮。因此我深切期望NIHON HOUSING母公司能派更多的社員參與體驗研修行程，對台灣東京都公司能夠有更加深刻的認識與瞭解。

最後，對於此次行程受到蔣總經理、林資深副總經理、劉副總經理，以及其他東京都各位成員的許多照顧，衷心致上最高的謝意。

期待未來仍有機會與此次參訪行程中所認識的各位再相會。



▲ 研修團員參訪「星海灣」社區(右一：NIHON HOUSING 企画部副部長 菅野信之)

平成23年3月
 NIHON HOUSING 公司
 企画部 菅野信之



▲ 參訪位於捷運共構住宅-「碧潭有約」

海外研修を終えて

私を含め11名の参加者の殆どが初めての台湾訪問でしたが、気温15°Cの暖かさに驚き、飛行機で僅か3時間という近さにあらためて東京都物業管理グループ(以下「東京都」)の皆様への親しみを感じつつ研修が始まりました。

現場視察においては、台湾の人々のマンション所有に対する考え方を聞き、それがマンション管理の実務にどのように反映されているかを実感でき、大変興味深いものでした。さらに、日々お客様と向き合い、喜ばれるサービスの提供に努力されている現場の皆様とお会いして、その想いは国境を越えても皆一緒であることに深い感銘を受けました。

台湾ナンバーワンの管理実績を有する東京都の存在は、日本本社においても誇りであります。そして、一人でも多くの当社社員がこのような研修を体験して、東京都に対する理解を深めて欲しいと思っています。

最後になりますが、蔣總經理をはじめ林資深副總經理、劉副總經理ほか東京都の皆様には大変お世話になりましたこと、心より感謝申し上げます。

またお会いできますことを参加者一同楽しみにしております。

平成23年3月

日本ハウズイング株式会社
 企画部 菅野 信之



▲ 參觀「板橋車站」機電管理維護

企劃教育訓練

邀請崔媽媽基金會開課： 「優良公寓大廈評選必勝祕笈」

■ 經營企画部

近年來優良公寓大廈評選逐漸獲得社區重視、也吸引許多主流媒體報導，據房仲統計，一般得獎的優良公寓大廈社區成交率比同地區產品高出10~17%，平均區域行情至少高約1成，讓越來越多人關注優良公寓大廈得獎社區的後續潛力。

東京都近四年經管案場得獎共計60個，Smart雜誌更報導東京都為獲獎最多的管理公司，為確保公司在優良公廈評選的管理優勢，本年度第一季企劃教育訓練，特於3/11當天邀請崔媽媽基金會社會發展部郭寶珍主任與張偉瑜專案研究員講授「優良公寓大廈評選必勝祕笈」。

「優良公寓大廈評選，評什麼？選什麼？如何贏？」一開場，張偉瑜研究員就丟給大家這三個問題。

承辦過96、97年臺北市優良公寓大廈評選單位並擔任新北市、桃園縣優良公寓大廈評選委員的崔媽媽基金會，透過評核實務經驗，簡明扼要點出評選獲勝技巧不外乎下列幾點：

一、贏在知己知彼

(一)知己：瞭解社區，慎填自我評量表，讓社區的優點被看見並突顯社區與眾不同之處；也就是為社區量身打造參賽資料。

(二)知彼：瞭解評選進程序及評審委員組成。

二、委員實地評核注意事項：

(一)進門印象很重要，相關細節須注意：

住戶跟志工的參與度？準備的資料是否齊全？若社區強調節能減碳，就不應在勘查時提供杯水。

(二)有重點的簡報：

社區簡報加上評審提問共15分鐘，因此提報時應著重社區管理的優勢與特色，減少社區環境的描述，才能掌握報告時間。

(三)社區實地參訪：

務必請社區管委會參與，並請委員們分工合作、事先預演，畢竟這是優良公廈社區的評選，而非優良管理公司的評選，所以訪視委員通常都希望是社區委員或住戶介紹，一般參訪地點如停車場、頂樓平台、梯廳及公共設施等，均需維持整潔並於事前詳細檢查。

(四)機智問答時間：

如遇到無法回答之問題及檢查出現缺失，可誠實告知社區改善的困難處，請專家提供建議，或預計改善的時程表與目前的進度。

(五)有特色的社區活動：

由於公廈型社區住戶間互動連結較淡漠，



▲ 崔媽媽講師郭寶珍(前排左五)、張偉瑜(前排右五)與東京都企劃、管服科同仁

因此優良公廈評選對於社區是否持續營造活動來增進交流、凝聚社區共識十分重視。社區活動如還能與地區特性結合，將更能呈現社區獨具特色的人文風貌。

郭寶珍主任、張偉瑜專案研究員再三叮嚀與會同仁：

- 一、評選的是優良「社區」不是優良「物管」，要盡量突顯社區優點
- 二、勇於面對缺失及不足之處
- 三、獲勝的要素：完善的管理制度、實際參與管事的管委會、有想法的社區
- 四、評選不該(也不會)只是選美，而應該是「從自利到共好」的追求

藉由本次「優良公寓大廈評選必勝祕笈」課程，期望能讓同仁更瞭解評比的重點，並透過參選優良公寓大廈評選來帶動社區住戶，讓他們積極參與社區活動及管理維護工作，藉以維持社區良好居住品質，同時也能在後續評比中獲得佳績。



■ 研發部 資產管理處 程大業



◎愛菲爾社區檔案

座落 台北市信義路上
使用 住商合併之大廈，
分區 地上23層、地下4層，區分所有50戶總計98個停車位，無來賓車位。

外牆整建期程	策劃：94-96年 施工：96年5月 完工：98年7月
費用	主要工程8450萬元
費用支出	住戶分攤 (每戶平均支付2000元/坪)
整建前後行情比較	整建前每坪約漲30萬

舊建築·新風貌—— 整頓建築舊外牆，創造建築新價值

建築物的門面意指建築物外觀，其影響小至建築物本身的視覺效果與住戶形象，大至鄰里環境甚至都市風貌的呈現都有一定的關係。建築物的外觀取決於「造型」與「材料」，前者為建築物興建時即已固定無法更改，而後者則必須透過定期的清潔維護，才能常保美觀。而對建築物的管理來說，維持建築物外牆的整潔或許並非難事，但若要使年邁或維護不佳的建築物「恢復」原來美麗的外觀，就必須要整合社區住戶的力量，透過建築物外觀整建的方式才能達成。

更新維護提供了補助，這對於有意進行建築物外觀整建的社區而言，無疑是從天而降的禮物，但我們究竟該如何幫助並輔導社區管理委員會來進行申請呢？由愛菲爾大樓的經驗中，我們可將建築物外觀整建維護補助申請的相關工作內容，歸納為以下五階段：

率先施行外牆整建

愛菲爾大樓位在台北市的信義路三段，面對大安森林公園，造型新穎，位置絕佳，然而卻因長期使用不當的清潔劑洗滌外牆，造成建築物外牆材料的嚴重汙損，再加上2002年331大地震發生時，讓建築物外牆所產生的傷痕，堅定了社區住戶整頓建築物外觀的決心。

住戶有志一同，專家提供協助

然而當年愛菲爾大樓因為不符合台北市政府的更新補助對象標準，所以龐大的建築物外觀更新工程費用，讓不少的住戶有些卻步，但透過社區管委會熱心積極的持續溝通，終於獲得了社區內所有區權人的同意，並在法律顧問的建議下，由社區居民依據「公設持分比例」，以管理基金、管理費的方式分攤繳納相關費用。此外，在整體工程的施作方面，社區為確保其品質，不但由社區居民組成專案小組督導工程進行，亦另行委託了專業的建築經理公司進行施工品質與流程的掌控。

外牆整建提升建物品質及社區知名度

在社區管理委員會的熱心運作以及東京都物業管理公司現場主管的積極協助之下，愛菲爾大樓逐步完成了社區住戶意見整合、政府部門報備、施工廠商篩選、工程施作、完工查驗等重要的整建步驟，並正式進入後期的保固維護。而在社區住戶的要求之下，這次改善工程不但完成了整體建築物的外觀整建工程，甚至連建築物內部的中央監控系統、監視系統、門禁系統以及電梯也都全部加以更換，讓愛菲爾大樓不只外觀煥然一新，同時也打通了建築物內部的神經脈絡，其不但提升了建築物品質，更創造出建築物的全新價值，大幅提升了社區的知名度。

外牆整建該怎麼做？

外觀不良的建築物不但會降低建築物的美觀與價值，對於整體都市風貌的破壞更大。有鑑於此，台北市、新北市、高雄市政府陸續都對舊建築物外牆的



由現在都市更新的發展現況可以得知，無論是建築物改建或建築外牆更新，其最大的課題都是在「社區居民的意見整合」。全數區權人同意與部分區權人同意對於後續的政府行政工作而言，至少相差三個月的時間(公開展示與召開說明會所需之最少時間)，所以當年愛菲爾社區的管理委員會才會花費了相當長的一段時間進行意見整合，取得全數區權人的同意，進而縮短部分行政工作所需耗費的時間，加快整體的作業期程。

由這點我們可以得知，建築物外牆更新工作並非單靠一人之力即可完成，其必須得結合社區與東京都物業管理公司的力量，由社區管理委員會與總幹事攜手共同努力，方能為建築物創造出全新的風貌與更高的價值。

生活機能與居家安全如何兼顧？

■ 經營企劃部 孫琬雅
諮詢顧問：事二部吳漢琦協理

都會型別墅管理特性分享

在寸土寸金的台北市，舉目所見幾乎都是鱗次櫛比的高樓大廈，從物業管理實務及相關法令規章，大多適用於集合式住宅，然位於台北市的小型別墅社區也有其數量，其中又分別以連棟式與獨棟式別墅居多。本文以位於台北市的「雙拼別墅」及「大樓混合型別墅」說明都會型別墅管理模式。

都會型別墅與傳統別墅有何不同？

傳統定義的別墅：多指位於郊區，獨門獨院，一戶一建照的低樓層獨棟建物；但在地窄人稠的台北地區，衍生出多樣化的「都會型別墅」。

這類別墅依類型可分為：雙併別墅、連棟別墅、重疊別墅、大樓混合型別墅、地下室全開挖別墅；依生活機能則可分為：市區別墅及社區型別墅；從選擇別墅須考慮的四大因素分析，其與傳統別墅的區隔不外乎都會型別墅具備下列特點：

- 1.交通區位與購物：生活機能較佳，聯外交通方便
- 2.格局與大小：位於市區坪數及格局較受限。

- 3.車庫與停車位：位於都會區內，訪客停車及自有車位空間的規劃較受限。
- 4.保全與管理：無坡地災害問題，在安全管理上也較少經山坡潛入社區之竊盜事件，空屋率也較山上別墅低；但因戶數少，安全經費支出需視社區大小而定。
- 5.腹地小：雖為獨棟別墅，但都會型別墅每戶周圍的腹地小，花園及活動區域不及郊外別墅來得寬廣，與鄰居間容易產生隔音問題。

其中，在都會內的別墅又以「大樓混合型」為多，一般的管理特色包含：

- 1.組織模式：戶數少，由住戶輪流擔任，或與大樓區域委員併同選舉(按一定比例名額選出擔任)。
- 2.管理費收取：依坪數算或按戶數分攤。
- 3.公用區域費用分攤：水電、清潔及公用設施維護費用，可採與大樓住戶分攤或採大樓與別墅區域個別付費方式。
- 4.物管模式：因戶數少，警衛、清潔、機電、行政事務人力配置依住戶實需安排，別墅區與大樓區若採機電、蓄水池及公共照明共用，其維護方式與權責則應明定。

重視居家安全管理

即便都會型別墅在安全管理上較傳統別墅來得嚴謹，但其「門禁安全」仍為社區管理重點，一般會採用下列方式來強化，讓居家安全做到滴水不漏：

- 1.考量圍籬架設刀片式蛇籠鐵絲網。
- 2.加裝紅外線監視器做多重管制。
- 3.除保全及監視系統外，各戶皆於獨立出入口另行加裝系統保全。
- 4.警民連線設備。



▲別墅社區除社區整體保全管理外，建議各戶應加裝系統保全，以確保居家安全滴水不漏。

別墅社區雖屬「公寓大廈」，與集合式住宅適用相同法規，但管理上在安全管理、社區公共費用分攤及委員會模式三方面仍有差異；獨棟式別墅社區及大樓混合型別墅依社區住戶需求及規約規定，衍生出與郊區別墅或大樓不同的管理型態；都會型別墅也不易發生山區土石流等天災或竊賊由社區旁山坡潛入之事件，同時兼顧生活機能與社區安全，因此讓此類小型別墅成為市場寵兒。

社區活動剪影

美術皇家 ■ 台中事業部 黃國材總幹事 送愛心到日本 賑災募款活動



▲捐贈儀式：主委徐瑞玉女士（左3）代表社區捐贈賑災募款總額支票 \$ 234,550 元予台灣世界展望會-由嚴淑貞區主任（右4）代表受贈。台中市政府社會局利坤明（右5）副局長全程見證。

台中美術皇家社區利用3月20日假日時間舉辦「天佑地球、送愛心到日本」賑災募款活動，有錢出錢，有力出力，要將愛心送到災區。除了在社區舉辦跳蚤市場義賣、DIY麻糬義賣，小朋友們也在賑災晚會中表演小提琴及獻唱，所得將透過台灣世界展望會全數捐出，為日本賑災盡一份力量。



◀大小住戶們同心協力做麻糬，希望能貢獻一己之力

九揚香波·春節活動

■ 桃園事業部 劉明財總幹事



九揚香波社區為力行節能減碳及凝聚社區向心力，於1/31舉辦跳蚤市場義賣、自然豬食品展售、達美樂披薩試吃，並邀請社區大學於現場揮毫春聯大放送等活動，並將義賣所得全數捐助伊甸社會福利基金會，以展現扶助弱勢團體的心意。

夢翔·元宵節燈籠彩繪

■ 高雄事業部 張明志總幹事



長谷蓮清·跳蚤市場活動

■ 高雄事業部 吳啟峯總幹事



江陵禮擎天·新春團拜

■ 事業四部 陳卉葵



極美山莊·慶祝生日派對

■ 事業四部 陳卉葵



特約師資開班報報

精彩熱鬧的小丑表演，活潑逗趣好玩！營造笑聲不斷的歡樂氣氛！



日期：2月12日 / 社區：史丹佛



日期：2月13日 / 社區：ICRT國際社區北區

健康舒壓的瑜珈課程！歡迎您一同來體驗！



日期：3月5日 / 社區：遠雄未來家

活動安排 請聯繫
研發部黃綺婷專員
(02)2356-7255分機25
歡迎洽詢！



星光藝術館·兒童有氧

■ 事業六部 劉美伶



東京都宅配服務全新推出[地方特產館]

產地直送水果-在地生產，在地消費，用實際行動支持農民朋友

■ 研發部 葉雅娟

「安全農業」近年來備受重視，消費者選擇食材不再只注重產品外觀，更講求安全、健康、環保，在這訴求背後有一群默默付出的生產者，他們用對地球最友善的方式種植農作，雖然因此需付出更多心力及時間，並且承擔氣候變化所造成的損失及風險，但他們依然堅持理念持續耕耘。

傳統的產銷體制下，農民努力生產卻不敷成本，市場以低價迷惑消費者，卻忽略了品質，形成惡性循環；因此我們希望農民用心生產的「安全高品質水果」，以「合理的價格」透過「產地直送」，讓住戶以實際行動支持農民朋友。

四月份首次於宅配型錄中推出「產地直送東勢黃草崗桶柑」，短短半個月就得到許多住戶的好評，每筆訂單都代表著支持與認同，因為我們深信唯有用心的農民，才能持續生產安心的農作；唯有以實際行動支持，才能有更多健康安心的產品可食用；東京都將持續尋找更多用心的生產者，提供安全、合理價格的農產品，讓住戶『買得安心，食在放心』。五月後研發部將陸續推出台灣當季新鮮水果，請大家持續支持國產水果與東京都宅配服務！

備註：東京都宅配服務限大台北地區



▲四月份推出的東勢黃草崗桶柑，香甜多汁，獲得熱烈好評