

植野董事長的話

從「抬神轎」談組織活化的重要性

日本祭典裡，都有抬神轎這項儀式，抬神轎的人有高有矮，但大部分是80%的人在抬轎，其他20%較矮的，可能不僅沒有使上力幫忙抬神轎，還會成為阻力，延遲隊伍的行進，所以只有把這20%的人調到其他身高比較一致的隊伍，才會讓他們也使力抬神轎。

我想抬神轎理論，也可應用於組織管理上，透過適當調度方式，讓組織內人員素質盡量齊一，以發揮團隊最大效益。而這樣的調整過程，正是組織活化作為。

組織活化的重要性，也可以淡水河為例；好比我們看淡水河，表面上是溫和的，今天、明天、後天看起來河面都幾乎一樣，但實際上河裡每天都在流動變化；公司組織也是一樣，每天都要活化，有不斷新的刺激、調整，組織才不會變成一灘死水。

企業運作最重要的是能充分發揮組織的力量，讓人人有事做、事事有人做。如果組織內有缺乏功能的冗員存在，內部就無法活化，人力資源發展便處處受限；因此各部門的主管及管理職，每個人都有責任，為組織注入新的元素，並時時從細微處掌握可以控制的變數，才能達到真正的成長。



題字人：書法家 趙其雄 先生
 出刊日期：99年12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

企業訊息

- 東京都保全獲選今週刊「2010商務人士三大理想品牌之一」(2010.11.29第727期)
- Smart智富雜誌報導東京都為近四年台北縣、市管理最多得獎社區的物管公司(2010.10.1第146期)

東京都榮獲勞工局頒發友善企業-

京甘溫獎

■ 經營企劃部

台北市勞工局於12/9上午舉辦「企業相挺，雇主總動員」記者會，頒發獎狀予幫助身心障礙者就業之友善企業。東京都因協助勞工局輔導之庇護工場開拓社區通路，以社區共購型錄，將庇護工廠優質商品與服務，傳遞至社區住戶，讓住戶們也能共同參與幫助身障人士的活動，因此獲得友善企業-「京」甘溫獎，獎項由勞工局長陳業鑫親自頒贈，肯定東京都在企業社會責任上的努力。其餘受獎企業還包括信義房屋、統一超商、中油公司、理律法律事務所、台北富邦商業銀行等共十家知名企業。



▲ 勞工局陳業鑫局長(左)頒獎，林資深副總(右)上台接受頒獎

社區得獎事蹟

得獎統計：99/10-99/12

台北縣99年度低碳社區改造補助

- 事業六部
- 三輝首馥
 - 合康世紀玫瑰

台北縣99年度社區環境改造計畫

- 事業六部
- 傑克的院子
 - 阿爾卑斯
 - 藝術國寶

台北縣永續發展模範社區評選績優獎

- 桃園事業部
- 九揚香波

新竹縣社區環保局-資源回收形象改造活動

- 新竹事業部
- 封爵二期
 - 大千琉璃
 - 俠隱社區

基隆市文化局社區營造點補助-街觸天地人計劃

- 事業五部
- 巴賽隆納



捷報連連

2010年友善建築獎

- 事業五部
- 力麒村上爵士
 - 唐寧街大廈
- 事業六部
- 米蘭花園廣場
 - 國美之星B館

台北市優良公寓大廈公共安全管理標章

- 事業三部
- 葛萊美大廈

台北城市花園推動計畫-社區入口處綠美化組-冠軍

- 事業四部
- 再興春天

「物業設施管理之雲端導航系統 (CFMS)」通過經濟部商業司期末審查

■ 研發部 劉京翰襄理

本年度東京都執行經濟部商業司「物業設施管理之雲端導航系統 (CFMS)」專案，於99年11月26日安排期末查訪，當天由計畫主持人林資深副總率領計畫團隊成員(如圖)，向訪查委員與計畫辦公室專員進行結案簡報及CFMS系統進階展示，並配合相關查核點確認；經訪查委員評定，本公司順利通過期末審查。

訪查委員表示：「CFMS系統透過知識管理機制與知識萃取技術，對於問題之排除可發揮功效，值得做為知識管理之應用範例。」然而知識建立機制是否適用，乃本計畫關鍵成功因素，若欲進一步推廣到同業，則知識庫之豐富度及完整性更是重要因素。

本計畫自99年4月24日開始執行，於9月27日期中審查，目前期末審查順利通過，已正式完成階段性之任務。今後，接續目標將是CFMS系統之實際運用與推廣，期望能實際協助事業部現場工作人員，提昇案場設施設備之管理品質；而進一步的目標，乃於CFMS系統不斷擴充與精化資料庫內容的同時，研究導入商業模式的可行作法，回饋國內物業管理產業。



▲ 審查人員左起：計畫辦公室游松治專員、吳瑞堯委員



▲ 計畫人員左起：宜宅通蔡明達博士、林錫勳資深副總、顏世禮經理、卓世鐘襄理、劉京翰襄理、沢井重伸特助

99年度出版品- ■ 經營企劃部 彙整

《家の幸福御守-東京都物業人故事集》

正式出版

東京都年度出版品-《家の幸福御守-東京都物業人故事集》，於十月份正式出版，本書共收錄51篇人物專訪、1篇特別企劃，其中28篇由全省企劃人員親自採訪、撰稿，為感謝各企劃人員辛勞，特於12月3日第四季企劃教育訓練時給予獎勵表揚(左圖)。

本書記錄台灣物業管理公司基層從業人員的個人故事、工作經歷，以及在社區服務的甘苦點滴，共收錄社區總幹事(社區主任)18位、秘書6位、清潔員5位、機電員3位、安管員4位、公司事業部主管及

顧問共8位、幕僚人員7位，透過他/她們的故事，讓社會大眾對物業管理產業有更廣泛的認識，也讓物業管理從業者相互學習砥礪，為產業注入更多活力與創新。

林資深副總表示，本書的出版以第一線服務人員為報導主軸，強調公司「現場第一」的觀念，同時也對被報導人物表達最高的敬意，因為他們的投入，使得物業管理服務更增溫馨的元素，也希望藉由故事的啟發而產生有為者亦若是的效應，建立特有的物業管理服務文化。



東京都99年度出版品
 出版日：99年10月
 ISBN：978-986-85719-1-4



▲ 全體企劃人員與指導顧問謝文雀老師合影留念

99論文發表會

■ 文/經營企劃部 彙整、圖/張芷薰·楊自強·朱詹進

東京都99年度論文發表會暨 台灣物業管理趨勢論壇 圓滿落幕 探討台灣ECFA兩岸產業發展方向



活動當日會場實況

趨勢論壇實況 主題：從香港CEPA探討ECFA對台灣物業管理發展新契機

東京都物業管理機構於10月26日下午1:30假台大圖書館國際會議廳辦理99年度學術論文發表暨台灣物業趨勢論壇。本年度論壇主題為：「從香港CEPA探討ECFA對台灣物業管理發展新契機」，很榮幸邀請到前營建署長黃南淵先生擔任論壇主持人，並邀請港台來賓說明與分享。

植野董事長於會中表示，東京都的學術論文發表會活動，至今已至第六屆，從此次得獎論文主題，發現許多研究者對物業管理提出了多元面向的見解，這些研究成果若能活用於物業管理實務中，將對產業發展有所助益。更期待能透過東京都學術論文發表活動，深化年輕學子及社會大眾對於物業管理產業的理解與關注，並藉此提升物業管理產業的社會地位，促進產業界的發展與改善。

專題座談 座談人/主題：

中華經濟研究院 史惠慈研究員/
ECFA對服務業的影響-物業管理



史研究員表示，目前中國大陸服務業市場仍存在許多貿易與非貿易障礙，有待政府協助排除，以為台灣業者取得進入中國服務業市場之先進商機。兩岸在服務業若能合作，將可突破台灣先天發展限制，有利創新和知識累積，使台灣服務業能夠開創新格局。

東京都物業管理公司 林錫勳資深副總/
探索兩岸物業管理現況與發展



林資深副總以母公司Nihon Housing於大連之分公司-豪之英物業為例，介紹日本進入中國市場發展現況。並表示目前台灣正在修訂物業管理服務管理法規，以強化「公寓大廈管理條例」法律適用的廣度，也將狹義的「公寓大廈管理服務人」擴大為物業管理的群聚行業、執業人員、從業人員的專業管理。至於中國則將物業管理企業資質區分三大等級（一級、二級、三級），資質等級越高，可管理物業面積越大。台灣物業管理服務較中國具精緻、創新優勢，如善用優勢並慎選合資企業，將可順應ECFA政策，搶進中國商機。

專題演講

主持人：不動產協進會 黃南淵理事長



黃南淵理事長



潘源航主席

主題：CEPA對香港物業管理發展之影響

主講人：
英國特許房屋經理學會亞太分會
潘源航主席

以香港CEPA推動六年經驗，潘主席歸納中港兩地物業管理差異：

內容比較	港式管理	內地管理
1.物業管理市場	發展成熟	仍在發展階段
2.管理服務概念認識程度	普遍認識較深	普遍認識不足
3.參與各方責任分工	清晰明確	灰色地帶較多
4.開發商對早期管理的影響力	某程度上	決定性
5.政府的參與	積極推動及鼓勵	規範漸多
6.法例的支持	比較全面	有待改善
7.解決管理問題途徑	多渠道而較有效	渠道不多而較花時間及費用
8.市場機制功能	盡量發揮	發揮有限
9.管理費釐定	市場決定	政府規限
10.管理服務解決問題的能力	合理期望	超出實際期望

獎助論文發表與頒獎實況

【得獎學生簡報】



①



②



③



④

博士 錄取

- ①游適銘 政治大學/地政研究所
- ②羅紫萍 台灣大學/土木工程學研究所
每篇獎學金陸萬元，獎牌一座，獎狀一幀

碩士 特優獎

- ③馬紹競 逢甲大學/土木工程研究所
- ④葉懿芳 台北大學/不動產與城鄉環境研究所
每篇獎學金參萬元，獎牌一座，獎狀一幀

碩士 優選獎

- 林承鴻 台灣科技大學/建築研究所
- 李育陞 台灣大學/土木工程學研究所
- 王莞茹 淡江大學/土木工程研究所
- 彭于芳 逢甲大學/土木工程研究所
- 易永秋 雲林科技大學/營建工程系研究所
每篇獎學金貳萬元，獎牌一座，獎狀一幀

碩士 佳作獎

- 鄭佳昕 雲林科技大學/營建與物業管理研究所
- 蔡龍貴 華夏技術學院/資產與物業管理研究所
- 郭俞廷 台灣大學/建築與城鄉研究所
- 賴靜芬 台灣科技大學/建築研究所
- 吳易鍾 台灣大學/土木工程學研究所
每篇獎學金壹萬元，獎狀一幀

◀ (左) 花敬群老師：評論②④篇論文
(右) 彭建文老師：評論①③篇論文

植野董事長親贈獎牌、獎狀及獎金



淡江大學/土木工程學研究所
王莞茹同學
(碩士論文/優選獎)

得獎人與贊助單位、指導教授合影留念



左起：雲林科技大學黃盈樺博士、台灣科技大學杜功仁博士、東京都林錫勳資深副總、華夏技術學院沈明展博士、逢甲大學張智元博士

物業管理業界經理人共襄盛舉



左起：評論人花敬群老師、物業管理學會王世燁理事、東京都林錫勳資深副總、物業管理經理人協會王化榛名譽理事長、中華經濟研究院史惠慈研究員、物業管理經理人協會高永昆博士、不動產協進會黃南淵理事長、英國特許房屋經理學會亞太分會潘源航主席、物業管理經理人協會蘇雅頌理事長、英國特許房屋經理學會亞太分會黃顯能總經理、練均華先生、住宅學會彭建文秘書長

特別報導

■ 經營企劃部 孫琬雅

新北市豪宅聚落崛起—新板特區特別報導

2007.03蘋果日報：「新板特區每坪直衝40萬，4年後新板特區豪宅將達2500戶…」

2008.07窩雜誌：「新板特區房價增值可觀，4年前每坪約30萬元，現在最高喊至60萬元…」

2009.09蘋果日報：「新板特區 4年內房價倍增…板信雙子星花園廣場開價突破7字頭…」

2010.12商業週刊：「新板特區指標豪宅每坪站上70萬…」

您看出端倪了嗎？從2007年的房地產新聞，到2010年短短三年內，新板特區房價漲幅2-5成，以東京都經管的國鼎為例，預售時開價32-35萬，現在每坪可開價到50萬！2007年推出的皇翔高更、史丹佛等建案，一開賣房價則普遍均達每坪45-50萬元。隨著縣市升格，新北市及環狀捷運線成形，板橋被視為新北市的幾何中心，重點發展區域-**新板特區**，房價甚至超越北市價格，區內近期豪宅更開出每坪80萬，隨著周邊公共建設陸續完工，未來房市仍持續看漲，究竟它的增值原因何在？藉由本期報導，帶您了解此特定區的房地產發展特色。

採美國HOPSCA（浩市達）商用地產開發概念

新板特區，全名為「新板橋車站特定區」，其規劃從民國81年就開始進行，範圍從縣府大樓四周涵蓋漢生東路、民權路、文化路、區運路等整塊地區皆劃為北台灣區域發展的核心，總面積為48.2公頃（約15萬坪），興建概念是參考國際性大都會HOPSCA(浩市達)的特點，結合行政、商業金融、娛樂、休閒、住宅等功能的複合性都心，政府透過區段徵收、市地重劃以及都市更新等方式逐步興建至今。

HOPSCA的地產開發模式，造就新板特區的未來全貌：

「H」：Hotel/國際飯店+

High-density Transportation Systems/高運量運輸系統

本區預計進駐飯店包括麗寶福容大飯店（新站路），凱撒國際觀光旅館BOT案（縣民大道、民權路口），而新板特區高鐵、鐵路、捷運、客運四鐵共構的便捷交通網絡，正符合HOPSCA高運量運輸系統之規劃。

「O」：Office/金融商務中心+Odeum/音樂劇院

新板特區內共計規劃六座大型金融企業總部，包括今年12月公告現值每坪153萬奪下新北市地王寶座之「板信雙子星大樓」，將打造摩天高樓之金融商辦大樓群。此外，預計2013完工之「大台北新劇院」，坐落於漢生東路，未來新北市民不必到台北市也能享受6萬坪、3500個座位之豪華劇院。

「P」：Parking/停車空間+Park/公園

特區內共計規劃四大地下停車場（都會公園、大台北劇院、板橋車站、縣民廣場），預計可容納約4000台機車、3000輛汽車。而綠地規劃上，由原文化路上「追風廣場」直排輪地改建之帶狀「新板萬坪都會公園」，佔地7.7公頃（2.3萬坪），已於2009年7月開放供民眾使用。

「S」：Shopping/購物中心+Skywalk/空中通廊+Super Dome/巨蛋體育館

除現有的遠百商圈外，冠德環球購物中心已於2009年進駐板橋車站，而板信雙子星大樓1-3樓將規劃為精品館，引進影城及大型購物中心，百貨龍頭SOGO百貨也將進駐漢生東路。值得一提的是，新板特區同信義計畫區，也有空橋規劃，便

利行人穿梭各棟建築。空橋全長2.5公里長，共12座，以板橋車站為中心，目前已完工9座。而區域內的小巨蛋，則由市立體育場改建，佔地6.3公頃（約2萬坪），為多功能運動休閒及舉辦展演活動空間。

「C」：Conference/國際展覽中心+Convention/國際會議中心

新板特區內除大台北新劇院有藝術展場及文化藝廊，縣府大樓的會議中心及未來國際觀光旅館都可做為商務會議、演講廳使用。

「A」：Apartment/景觀住宅+Administration Center/行政管理中心

新板特區豪宅自2005年起開賣，第一建案為華府DC，當時開價36萬/坪，目前區域內共約15座豪宅，成交單價約為每坪45-90萬，儼然成為新北市豪宅聚落。除了頂級住宅外，區內尚有縣政府大樓、稅捐大樓、縣警大樓（臺北縣政府警察局、臺北縣政府消防局）及板橋車站辦公大樓（台鐵局、鐵工局、高鐵局、金管會）等行政中心。

空橋管理與公設營運乃物業管理最大挑戰

空橋24hr開放 社區安全隱憂

新板特區「空中走廊」乃新北市城鄉局所規劃，區內所有新開發案須於3樓以下搭建與鄰棟建築串連之空橋，且要求開發商必須將空廊及主建物權狀、水電切割，並提撥15年維護管理費-「空橋管理維護基金」（約2.4億），由新北市工務局養護科管理，作為未來空橋營運管理之用。此開發型態與管理模式並無先例，乃新北市之創舉。雖然，空橋有設立基金專款維護，然而城鄉局表示未來將採24hr開放予大眾進出，此政策將導致安管員派駐不足之社區，面臨重大門禁管理的考驗。而若未來空橋營運狀況不佳，亦有淪為豪華

遊民聚集場所之虞。唯有建立空橋安全防護網，才能避免居住安全隱憂，並確保房價維持。

多元公設須導入社區活動確保價值

新板特區住宅大樓內多擁有豐富的公共設施或會館（健身房、韻律教室、SPA等），但考量管理成本，許多社區在設施應用上較為消極，然而，此被動的管理方式，卻往往會使公設逐漸成為社區閒置資產，降低社區的整體價值。對此，東京都嘗試導入免費體驗的師資課程，如瑜伽、有氧課程、海鮮試吃等活動，期能透過活動的辦理，帶動住戶使用公共設施，也藉此交流社區情誼。讓公設成為推動社區營造的空間，使住戶願意共同維護公共環境的品質。

新板特區建案一覽

案名	建設公司	完工日	管理費	房價
1 國家世紀館	元利	96.09	80元/坪	55萬起
2 皇翔高更	皇翔	96.10	95元/坪	45萬起
3 史丹佛	勝華	96.10	70元/坪	55萬起
4 台北官邸	皇勝	97.06	80元/坪	50萬起
5 權世界	偉康	97.07	100元/坪	55萬起
6 超級F1	馥御	97.11	70元/坪	45萬起
7 巴黎十六區	馥御	98.01	70元/坪	60萬起
8 國鼎	馥都	98.04	80元/坪	55萬起
9 領御	興富發	98.06	100元/坪	60萬起
10 畫世紀	元利	98.07	80元/坪	55萬起
11 新都廳	興富發	99.01	100元/坪	60萬起
12 東方明珠	麗寶	99.02	60元/坪	55萬起
13 東方富域	麗寶	99.06	150元/坪	80-90萬
14 橋峰一、二期	厚生	99.10	100元/坪	80-90萬

資料來源：中信房屋江翠加盟店



東京都經管新板特區案場



教育訓練

■ 桃園事業部 朱原華襄理

99年度日本研修行程

參訪NIHON HOUSING之我見我聞

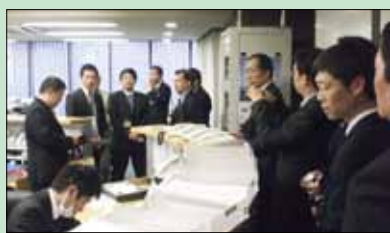
本次日本參訪，從11/15到11/19一週的時間，參觀NIHON HOUSING新宿總公司經營現況、緊急應變中心、參訪教育訓練中心及經管案場運作情形。

本次受訓，除了對日本新宿總公司組織結構、經營理念與目標有所深切體認，也了解NIHON HOUSING致力經營的附加價值—「安心、快適」服務的具體呈現：提供居家（專有區）修繕及旅遊資訊（會員制），另與社區管委會簽定修繕合約（修繕卡），滿足顧客需求。

日本《HOUSING NEWS》刊物（每三個月一期），每期介紹公寓管理事業、不動產管理事業、營繕工事業，並報導與物業管理相關資訊及各支店現況，發行量35萬份，對經管住戶產生良好互動與共鳴，建立協力廠商行銷通路，並能擴大週邊效益。



日本總公司發行
《HOUSING NEWS》刊物



參觀東京緊急中心

而緊急應變中心（東京緊急中心），每日處理住戶反映案件，均能確實登錄、管制，現場人員態度親切，為住戶、所屬事業部門溝通管道，加上遠端監視系統設備完整，實為住戶信賴的機制，亦為業務開拓的重要關鍵。

教育訓練中心內設備包含消防、清潔、給水、排水、電氣、門禁管制系統、宅配專櫃、建築物修繕工法、相關使用工具、專有區之瓦斯、污、廢水線路等完善設施，對新進、在職人員教育訓練具有實體感。教育訓練中心相關設施、設備，於管制使用期程外時間，另開放同業辦理教育訓練，達到資源共享及發揮營運最大效果。

本次參訪NIHON HOUSING經管案場，對於現場管理理念與特色，整理以下重點分享：

- 1. 案場基本資料完整：**經管案場文書檔案詳實完整。
- 2. 發揮團隊精神：**現場主管、秘書、機電、環保、安管員各司其職，善盡本分，各案場充分表現出整體一致性，讓參訪人員留下深刻印象。
- 3. 幹部年輕化：**日本總公司管理階層趨向年輕化，注入新血及活力，其表現出信心與負責任的態度令人激賞。
- 4. 服務業基本要求：**
 - (1)禮節：現場人員禮節週到、親切，且面帶笑容。
 - (2)服儀：現場不論主管、秘書、安管、清潔人員，服裝十分整齊而且一致，讓參訪人員由衷敬佩。
 - (3)專業性：公寓管理事業、不動產管理事業、營繕工事業各領域專業屬性不同，惟在NIHON HOUSING總公司長期經營理念之下，均能發揮專業職能，獲得業主肯定。
- 5. 服務業特性：**
 - (1)沒有不對的客戶，只有不對的態度。
 - (2)客戶的聲音，宛如天籟之音。



教育訓練中心內展示設施具實體感，便於新進與在職人員教育訓練使用



合影留念
右起：(日本)吉田董事、植野董事長、谷淵董事
(台灣)林錫勳資深副總

「讀萬卷書、不如行萬里路」，讀萬卷書是知識，行萬里路是見識，感謝公司給予個人參訪日本機會，此次參訪最大收穫就是增長見識；正所謂「百聞不如一見」，過去參加公司相關教育訓練，對物業管理已有粗淺概念，惟經過日本參訪後，深感尚有許多值得學習及精進空間，期能與同仁共勉之。

動力社區營造

最新特約師資開班報報



瑜珈課程熱烈招生中！
新竹事業部鼎藏光明、昌益大溪地共開課 5 班



社區活動剪影

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



國美之星A館·
萬聖節舞台劇

■ 事業六部 劉美伶



巴賽隆納·基隆市文化局·
街觸天地人活動

■ 事業五部 倪美雪



新宿·
自然豬及苗栗美食試吃

■ 桃園事業部 劉靜遠



園上園·長虹華府·
不織布教學

■ 事業四部 陳卉葵



事業三部·
出遊綠道觀音廟

■ 事業三部 王嘉珊



富貴賞·
造型汽球教學

■ 事業六部 劉美伶



首都通商·
特約廠商試吃活動

■ 事業一部 余欣柔



江陵禮擊天·
親子旅遊活動

■ 事業四部 陳卉葵