

植野董事長的話

謹守公司治理原則，建立風險控管機制

風險控管乃公司治理中重要的一環，為求企業的永續發展，建立風險控管機制與預防矯正措施，實為現今企業之管理要務。



公司整體應遵守組織內控制度，尤其案場的經營管理及風險預防，更應時時用心關注，平時就要注重內部危機管理以及風險預防，有些問題應該在發生前就要防範，而非發生後才開始處理與解決；此外，對於細節也應嚴格把關，因為細微末節往往容易被人忽略，卻可能是問題產生的關鍵原因。如果大家平日就能抱持著從細項著手、防患於未然的態度，審視自己的工作，必定能降低異常事項發生的機率。

請大家時時保有危機意識，徹底做好風險管理的基本功，用戒慎恐懼、居安思危的態度檢視自己負責的工作，唯有持續秉持這樣的精神，方能有效預防問題的發生。

東京都CFMS獲經濟部商業司補助並順利通過期中審查

■ 研發部 劉京翰襄理

東京都於本年度再次參與經濟部商業司「協助服務業創新研究發展計畫-業者創新研發計畫」提案，計畫名稱為「物業設施管理之雲端導航系統(Community Facility Management System, CFMS)」，提案獲得政府專案補助，並於9月27日順利通過期中審查，全案訂於今年11月30日前執行完畢。

歷年來，東京都曾三次獲經濟部商業司專案補助，先後建置了三大物業管理資訊系統，分別為94年CVMS(建物管理)、95年CLSP(生活服務)及97年CPMS(資產管理)等三大平台模組，落實了行政院「物業管理服務業發展綱領及行動方案」所揭櫫三類服務項目之內涵。

物業設施管理涉及之專業領域多元廣泛，CFMS的開發提供設施管理人員即時的專業支援工具，加速提升服務品質與效率，版本包括「網頁版」與「行動版」，建立了案例編碼與流程管理模式，並應用「雲端科技概念」與「知識萃取技術」，作最妥善的案例知識管理(KM)；除整合東京都既有三大平台資料庫外，最終目的，是透過智慧型手機或筆記型電腦等知識搜尋工具，即時支援現場設施維護作業。

東京都公司樂於扮演產業的前導車，建立適合國內使用之設施管理(FM)系統，且改善長久以來缺乏產業資料庫的缺憾，使國內建築設施維護之專業經驗得以傳承延續、整合分析，實質提昇管理品質。相關最新訊息可於[東京都官網查詢www.tokyonet.com.tw](http://www.tokyonet.com.tw)



99年度博碩士論文獎助 得獎名單及得獎人面談會紀實

■ 經營企劃部 孫琬雅

東京都99年度博碩士論文獎助活動，於9月10日評選完成，本次投稿論文踴躍，經評選共錄取2篇博士論文、12篇碩士論文；原預計錄取特優3篇、佳作6篇，因論文未過該獎項分數門檻，本次特優獎及佳作獎各從缺1篇。得獎名單如下：

博士 錄取

- 游適銘 政治大學/地政研究所
 - 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

- 馬紹競 逢甲大學/土木工程研究所
 - 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



▲ 林錫勳資深副總(中)與本年度論文得獎人合影

公司於9月15日公告並發函通知得獎名單，並邀請得獎人9月29日至公司參加面談會，席間由林錫勳資深副總與得獎人討論論文內容，了解東京都提供論文獎助並舉辦發表會、座談會之意義，經企部也針對10月26日論文發表會當天事項與配合繳交文件做說明，最後由各得獎人自我介紹及現場人員交流互動，為後續論文發表活動揭開一連串的序幕。

99年度學術論文發表暨台灣物業管理趨勢論壇
開放線上報名，請至東京都官網
www.tokyonet.com.tw 點選線上報名
活動日期：99年10月26日 13:00-17:00
活動地點：台大總圖書館國際會議中心B1F

「事業三部」、「藝術陽明」 順利通過ISO9001續評認證

■ 經營企劃部 朱詹進襄理



東京都自88年起推動ISO品質標準化作業，迄今已歷十一年，每年均接受嚴格之續評認證。期間歷經ISO9001的94年版、2000年版，並於98年10月23日升級為2008年版，經評核通過，獲頒ISO9001：2008品質管理系統證書。



ISO9001所講求的是標準化作業，舉凡各項作為，是否依程序、規範施行及持續改善的精神，確保顧客的需求和期望得到滿足，實現以顧客為中心的服務導向。年度ISO9001：2008續評，於10月6日假內湖事業三部，由「法國標準協會-艾法諾集團」主任稽核師莊慧華及稽核師陳偉駿進行驗證。

當日由蔣桂彬總經理主持啟始會議，律訂稽核內容後即展開稽核審查，下午則就實務面查核位於士林的「藝術陽明」案場，針對社區各項公共設施逐項現地勘查，並詢問其管理辦法及使用方式。

審查後，由林資深副總經理主持總結會議，由於事業三部及經管現場持續落實執行ISO相關作業，主任稽核師宣佈部門以無相關缺失，順利通過本次ISO9001：2008續評驗證。

優良公寓大廈系列報導

經營企劃部 孫琬雅

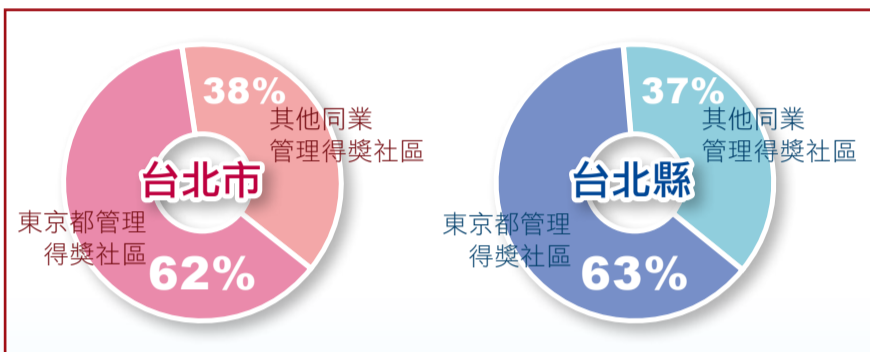
99年度優良公寓大廈評選結果出爐

台北縣市、基隆市、高雄市共計14個社區獲獎！

今年度優良公寓大廈評選活動截至目前為止，東京都經管台北縣市、基隆市、高雄市共有十四個社區獲獎，根據統計，榮獲優良公寓大廈獎項之社區，成交率比同地區物件高出10-17%，平均區域行情至少高約一成，因為其保值力、跌抗力都比同區段產品佳。(中華物業管理協會統計，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)

十月份的Smart智富月刊，更統計了一項數據(如下圖)，台北縣、市近四年來管理最多得獎社區的物管公司，東京都均名列榜首，經管得獎案場數遠遠領先第二、三名之總和。

99年度優良公寓大廈評選 獲獎社區名單			
縣市	經管事業部	社區名稱	獎項
台北縣	事業六部	藝術國寶	大型社區組第三名
	事業五部	皇家天下	大型社區組績優獎
	事業六部	合康世紀玫瑰	大型社區組績優獎
	事業六部	史丹佛	大型社區組社區e化特別績優獎
	事業四部	江陵禮擎天特區	中小型社區組防災意識特別績優獎
台北市	事業五部	溫歌華	大型社區組綜合獎項 第二名
	事業四部	再興春天	中型社區組創新經營獎
	事業三部	長虹松林	小型社區組綜合獎項 第三名
	事業五部	國美仰森	小型社區組綜合獎項 優等獎
	事業三部	天母築藝	小型社區組明日之星
基隆市	事業五部	白天鵝花園廣場	中小型公寓大廈及社區組第一名
高雄市	高雄事業部	太子文化大樓	大型組第一名
	高雄事業部	太子哈佛	大型組第三名
	高雄事業部	皇苑人文經典	小型組第三名



◆天母築藝

- 社區位置：台北市士林區中山北路五段
- 社區戶數：21戶
- 總幹事：蔡岳峻 (現任總幹事-曹國泰)

◆皇家天下

- 社區位置：台北縣汐止市新台五路
- 社區戶數：479戶
- 總幹事：劉勝忠

◆白天鵝花廣

- 社區位置：基隆市暖暖區源遠路
- 社區戶數：163戶
- 總幹事：許郁聆

◆太子文化大樓

- 社區位置：高雄市四維路·和平路口(長青學苑旁)
- 社區戶數：136戶
- 總幹事：李增慶

◆藝術國寶

- 社區位置：台北縣新莊市中平路
- 社區戶數：249戶
- 總幹事：董嘉男

大台北地區

◆長虹松林

- 社區位置：台北市內湖區民權東路
- 社區戶數：56戶
- 總幹事：李士傑

◆國美仰森

- 社區位置：台北市內湖區康寧路三段
- 社區戶數：66戶
- 總幹事：范家灣

高雄地區

◆太子哈佛

- 社區位置：高雄市鼓山區明倫路
- 社區戶數：193戶
- 總幹事：楊武勳

◆史丹佛

- 社區位置：台北縣板橋市新府路
- 社區戶數：213戶
- 總幹事：史豐田

◆溫歌華花園

- 社區位置：台北市南港區向陽路
- 社區戶數：162戶
- 總幹事：紀國智

◆皇苑人文經典

- 社區位置：高雄市鼓山區龍德路
- 社區戶數：91戶
- 總幹事：董汶杰

◆合康世紀玫瑰

- 社區位置：台北縣三重市永福街
- 社區戶數：205戶
- 總幹事：黃明楨

◆江陵禮擎天特區

- 社區位置：台北縣新店市民權路
- 社區戶數：92戶
- 總幹事：謝仁柱

◆再興春天

- 社區位置：台北市文山區興隆路
- 社區戶數：126戶
- 總幹事：洪正屏



東京故事集

【物業長青】

經營企劃部 孫琬雅

整合機電理論與實務的實踐家 - 眾鼎機電陳光策資深協理



東京的機電部門，一直擔任著東京都經管社區的機電守護者，不管是一般的公設機電查檢，或是風災水災機電設備維護，甚至是社區住戶居家水電，專業的服務態度一直深獲社區住戶肯定；在機電部門裡，有位資深的機電專家，陪伴著東京都機電部門一路成長茁壯，他就是陳光策資深協理。

蛋的機電設備太多，承接範疇從規劃管理到維護都要涉獵，但機電維護只需要照一般標準作業流程，最重要的是在管理面向。」

陳資深協理強調，機電維護工作人人都會做，但重點在於「如何管理」才是最重要的一環。機電管理技巧，在外頭的業界是學不到的，除非身處於現場，加上人、事、時、地、物的配合，才會慢慢的摸熟；他舉板橋車站大樓的例子說明：「我們確定進駐板橋車站時，花了半個月的時間建構起管理模式的初期架構，然後用了一年的時間繼續規畫並執行，從第二年起，便陸續展現出優秀的成果。」

因時制宜調整設備最佳化狀態

最讓他自豪的，莫過於他經管的案場，都能在機電能源及維修費用上省下不少費用。以百貨公司為例，他說：「要了解每個商家何時使用空調而非固定、死板的用制式設定，等商場人潮多時再開空調，就能有效節能省電；經管台北地下街時也是，善用儲冰系統，先學會使用設備才能了解設備進而善用設備，能活用機器才能用最低的能源創造出最大的效果。」

有規矩才能成方圓

在陳資深協理的管理原則裡，他強調：「先把規矩說在前頭，如果不照規矩做事而導致失誤，就算被處罰，同仁也才不會有怨言。」也因此，每天早會他會請同仁先報告今天將該做的事情，並說明維護及該注意的事項，也讓彼此知道這個團隊的同仁在做什麼事情，互相協助。

或許是因為見過真正的大風大浪，聽陳資深協理談起工作上的事情，那種處之泰然的模樣，印象深刻；也或許是在機電維護及管理上的專業，讓他對眾鼎機電的前景深具信心！誠如他提到的：「機電維護的工作可輕鬆也可嚴肅，端看自己，但最特別重要的面向是在機電管理，才是大學問。」



【東京都快訊】

眾鼎機電將於10月16日進駐台北市立聯合醫院忠孝院區、仁愛院區、松德院區 預計派駐50名機電專業人員駐守



▲ 陳光策資深協理(中)與服務仁愛醫院的機電同仁們

跑船經驗培養工作毅力

輪機科出身的陳資深協理，對於機械學有專攻，因為課程需要必須在船上實習，這段青少年時期的跑船經歷，造就了他在工作上的毅力，加上船上的機械設備，比一般平常社區、醫院的設備來得複雜，所以在陸上的工作再怎麼辛苦，也不及船上經歷過的大風大浪來得難解決。

機電規劃管理面向很重要

或許是因為這樣的歷練，讓他在面對一次又一次的挑戰時，能夠勇於面對並思考如何解決難題。在他看來，眾鼎機電的成立突顯出東京都與其他物業管理公司的差異性；承接小巨蛋的機電設備維護，則對眾鼎機電影響很大。「小巨

物業趨勢

從台灣觀點淺探《北京物業管理辦法》的前期物管、第三方監理及物管費

北京物業管理制度因應社會現實發展的需要，於2010年10月1日施行《北京市物業管理辦法》，以多項創新的政策來改善當前物業管理制度運作的困難，從台灣的法制觀點，簡析兩岸前期物業管理責任、物業服務第三方監理及物業管理服務費的異同如下：

■ 研發部 顏世禮經理

一、前期物業管理的責任

台灣 《公寓大廈管理條例》

區分所有建築物的起造人(建設單位)在申請建造執照的同時，必需制定規約草約(臨時管理規約)，房屋承購人在簽訂買賣合同的同時需在規約草約簽署；起造人在建物竣工至管理委員會(中國稱「業委會」)設立備案前期間，為法定的管理負責人，代管期間(前期物業管理)的物業管理費，大多數以「使用者付費原則」，於房屋買賣合同中約定在交屋時預繳3~6月管理費予起造人，並依據相關法律規範、房屋買賣合同、規約草約等約定執行物業代管期的責任。待管理委員會成立後財務移交時結算餘絀，但亦有開發商於售屋時即承諾支付代管期所有的費用。台灣法律規範起造人須承擔前期物業管理責任，但負擔代管期管理費用則非屬必要的義務。

北京 《新物管辦法第八條》

規範建設單位承擔前期物業管理服務責任，並解讀為建設單位需負擔支付前期物業費，此為兩岸前期物業管理責任的差異。

二、物業服務第三方監理

台灣 《公寓大廈管理條例》

規定『起造人應將公寓大廈共用部分、約定共用部分與其附屬設施設備；設施設備使用維護手冊及廠商資料、使用執照謄本、竣工圖說、水電、機械設施、消防及管線圖說，於管理委員會成立或管理負責人推選或指定後七日內會同政府主管機關、公寓大廈管理委員會或管理負責人現場針對水電、機械設施、消防設施及各類管線進行檢測，確認其功能正常無誤後，移交之。前項公寓大廈之水電、機械設施、消防設施及各類管線不能通過檢測，或其功能有明顯缺陷者，管理委員會或管理負責人得報請主管機關處理，其歸責起造人者，主管機關命起造人負責修復改善，並於一個月內，起造人再會同管理委員會或管理負責人辦理移交手續。』台灣有關共用部分及公共設施設備的移交，公部門主管機關為法定之移交「見證人」，近年來由起造人或管理委員會委託專業廠商代行檢點彙整移交文件、技術檢測設備、缺失改善跟進等監理工作，此種由非法定強制性的獨立第三方監理業務，市場需求已漸有增多的趨勢；除此以外，管理委員會僱傭或委任專業公司或服務人提供物業管理服務，其物業費與服務水平，則由自由市場供需機制來決定。

北京 《新物管辦法第九、二十九條》

明訂建設單位與全體業主進行共用部分的移交責任，並且「可以」委託物業服務評估監理機構進行查驗，而公部門並無規定需要會同介入；而第二十九條明訂評估監理機構可接受委託就物業服務質量、服務費用及物業共用部分管理狀況等進行評估和監理，並頒訂《北京市物業服務第三方評估監理管理辦法》配套規範。此為兩岸物業服務監理制度的異同。

三、物業管理服務費

台灣 《公寓大廈管理條例》

規定『共用部分、約定共用部分之修繕、管理、維護，由管理負責人或管理委員會為之。其費用由公共基金支付或由區分所有權人按其共有之應有部分比例分擔之。但修繕費係因可歸責於區分所有權人或住戶之事由所致者，由該區分所有權人或住戶負擔。其費用若區分所有權人會議(業主大會)或規約另有規定者，從其規定。』所有收入(公共基金及管理費)均存入以管理委員會名義在金融機構開設的專戶保管，所有支出均需經管理委員會核決後憑據支付，物業管理公司無權決定要收多少管理費，物管公司只是為管理委員會「代收付」及「會計」服務，有關物業管理的財務收支結算報表，責任係歸由管理委員會定期(通常每月)公告，每年向區分所有權人會議報告；物管公司依管理服務計畫派遣各種職務人力，並按派遣人力員額計算服務費，各物管公司派遣人力的價格依服務水平而異，完全屬於市場價，所以台灣的物業管理服務費，既非包干制，亦非酬金制，可以俗稱「人頭制」。

北京 《新物管辦法第二十三條》

明訂責成由物業管理服務公司每年第一季公示上一年度收支情況及本年度收支預算，並接受業主提出質詢，及進行審計，此運作模式與台灣顯然有極大的差異。

◆ 企業標語 ◆

現場第一·顧客第一·行動第一

TOP管理個案

社區老人居家照護執行經驗分享 -以「日安台北」為例

■ 事業四部 譚建民襄理

東京都於民國86年即進駐經營日安台北社區，歷經13個年頭，社區內高齡住戶日益增加，如何做到居家老人照護儼然成為重要的課題，東京都亦相當重視老人居家照護，便將此議題編入教育訓練課程，以下便是在日安台北社區實施的老人看護相關措施：



◎ 社區小檔案

經營年資 13年

基本資料 地上23層、地下3層、5大棟共419戶

位置 位於新店市中興路三段、一樓為金融機構、近家樂福、生活機能佳

社區聯誼活動

健康講座、防癌講座、資源回收講座、春節聯誼活動、母親節康乃馨DIY活動、端午節香包DIY活動、中秋烤肉活動、聖誕晚會、社區旅遊、廠商試吃、試賣會、健康檢查…等

一、建立SOP緊急應變處理程序

社區內普遍都有請外籍看護來做老人居家照護的工作，但遇到緊急事故時往往因言語隔閡或專業不足，在處置過程中都會亂了方寸，這時就考驗著現場人員的應變能力；社區內特別準備一套SOP標準作業流程，做為緊急應變處理程序使用，讓每個現場人員一遇到緊急事故時能有所依循不致於失了方寸，將傷害降到最低。

◎ 居家照護處理程序

1. 緊急連絡通報—通報緊急連絡人或親戚
2. 通報里長、委員、消防隊破門
3. 送醫
4. 回報公司事發經過及處理情形
5. 記錄

二、詳實的資料建構並主動關心住戶

除了上述的緊急應變程序外，平時的觀察與注意更是不可少，為了有效達到老人居家照護工作，管理中心都會建立一套住戶基本資料及緊急連絡方式，在遇到緊急事件時可以在第一時間連絡到家屬或親戚，服務中心行政秘書賴小姐每天都會注意高齡住戶活動情形，如有發現有高齡住戶超過二天沒有下樓來活動，即會主動前往關心高齡住戶。

三、設置緊急求救鈕

部份住戶有裝置緊急壓扣裝置（求救鈕），即發生事故時可以第一時間壓下求救鈕通知服務中心，無裝置緊急壓扣裝置的住戶則是按對講機通知一樓服務中心，服務中心即刻前往該戶做緊急處理。

緊急壓扣裝置

四、定期舉辦健康講座及健康檢查

前陣子社區內發生一件老人於家中跌倒事件，事發時家人即刻按對講機通知服務中心人員前往處理，並且協助傷者送醫急救，同時通知委員事發經過後回報公司處理情形。

東京都自推行生活服務以來，依照社區需求，舉辦一系列的活動，社區內所有住戶都能參與，為了讓居家老人也能參與，還舉辦了健康講座及健康檢查，為居家老人的健康把關。



▲ 社區健康講座上課實況

動力社區營造

最新特約師資開班報報

■ 研發部



- ★ 社區：事業一部·信義創世紀
- ★ 活動：中秋小丑魔術表演
- ★ 日期：99年9月19日



- ★ 社區：事業四部·極美山莊
- ★ 活動：中秋聯歡晚會
(小丑/魔術/火舞/肚皮舞/音樂會表演)
- ★ 日期：99年9月19日



欲接洽活動安排
請聯繫研發部黃綺婷專員
(02)2356-7255分機25

社區活動剪影



■ 事業六部 劉美伶

領袖歐洲路易區·溫馨故事屋活動

隨著愉快的暑假來臨，在領袖歐洲路易區自七月開始連續三個月規劃共三場故事屋活動，邀請板橋市立圖書館的故事志工媽媽到社區說故事給小朋友聽。王寶琴、楊昭美兩位志工，帶來精彩的繪本故事，多數爸爸媽媽帶著小朋友一同坐在地上仔細聆聽著，志工們更用許多布偶等方式穿插帶來精彩的故事內容，並藉由故事教導各位小朋友日常生活方面及注意事項，達到寓教於樂的效果。

台中世紀之頂·中秋聯歡晚會



■ 台中事業部 世紀之頂 王可斌副主任

爵士社區·直排輪活動



■ 事業五部 倪美雪

富綠國·八八節彩繪活動頒獎



■ 高雄事業部 朱詩婷

御金香社區·送故事到社區活動



■ 桃園事業部 劉靜遠

縱橫天母·書法寫作班



■ 事業三部 王嘉珊