

植野董事長的話

作業標準化的重要性

對於公司每位同仁，我們都非常信任、充分授權。但每個人都應盡忠職守、克盡本分，對每件事務都能遵守公司標準化作業程序規範，確實做好內部管控。

良好的制度與健全的作業標準流程，能讓每一個業務執行的環節緊緊相扣，避免異常事件發生。這也是公司自1999年全面導入ISO9001的目的：透過條文規範、制度化、標準化程序，讓每位同仁遵循一致的準則，不因人而異而產生偏差與疏失。無標準化的人治企業，往往敗於對熟識的人太過依賴，缺乏了警覺心；或是對事務流程太過熟悉，疏忽了確認，層層疏失的結果，最後導致企業重大損失，甚至傷害商譽。

因此，我們須時時警惕自我，務必依據公司規範的作業標準程序，執行每個業務流程。切切實實做好每一個環節，不容馬虎、疏忽。

而在案場的經營上，問題的發生必有其徵兆，我們應細心探尋問題的源頭，徹底改善、根除錯誤！切忌疏而不見或存任何僥倖的駝鳥心態逃避問題或推卸責任。企業如在業務疏失尚可收拾前，毫無作為、不思改進，往往最終導致無法挽救的危機事件。故再次呼籲所有同仁，務必正視作業標準化的重要性。

在公司健全制度、規範，及大家敬業努力下，我相信今年一定會有豐收的成果，我也將與大家一同努力。



東京都公司98年度董事會暨股東常會

財務部 林櫻玲副理

本公司98年度董事會及股東常會於98年4月24日上午假台北總公司會議室召開，會議由植野董事長主持，NIHON HOUSING株式會社代表小佐野會長並親自與會指導。

會中小佐野會長指示為善盡物管公司企業責任，應以合理價格提供高品質服務，對社會方有所貢獻，期待東京都在物業管理領域不僅處於領先地位，同時更是注重安全維護的企業。檢視公司業務型態仍以安管為主軸，期望能加速提昇為全方面服務，綜觀目前全球之物業管理，結合自動化機械設備及人力所提供優質之雙重服務已具成效，希望藉由綜合性業務推動，期許公司未來能有更大的發展。植野董事長表示去年公司雖處於全球金融風暴危機之際，仍在蔣總經理及林資深副總帶領下，藉由各位同仁的努力，達到公司預期業績目標感到非常高興，除給予以極大的肯定，並對同仁致上萬分感謝。

報告事項部份由林錫勳資深副總經理就本公司97年度經營環境、財務決算狀況及98年度重要工作計劃分別提出說明，97年度財務決算表冊並順利獲得出席股東追認。

隨後針對「97年度盈餘分配案」議案進行討論，出席董事及股東均無異議通過。本年度董事會及股東常會均順利在預定時間內完成。



小佐野會長視察內湖、大直案場 強調「現場第一」主義

來台參與98年度董事會及股東常會的小佐野會長，利用在台有限的時間視察甲大直、冠德美麗大湖、大成賞、忠泰風格四個案場，並以嚴格的標準審查每個管理區域，要求同仁們在品質與服務上繼續努力精進。

小佐野會長巡視案場的標準，是將滿分訂在230分。其中在客戶視線範圍內的執行評分佔100分，而在客戶視線範圍外看不見的区域表現，則另佔100分，最後的30分，則是他以現場管理人員經管案場「用心」的程度來評分。

在會長訪視的四個案場中，於視線範圍內的管理分數皆有平均80分以上評價，但仍期許同仁們在客戶視線範圍外的區域，著重細節面的維護管理。

綜觀美、加、歐洲或日本具規模之物業管理公司，皆為提供「全方位物業管理」之企業，即在警衛保全的安全管理業務外，亦將社區機電設備維護、清潔業務與生活服務等列為企業重要業務工作。我們東京都已具備執行全方位物業管理之專業，未來便應以「全方位物業管理」定位，並以合理價格、優質服務為企業經營目標，這不但是我們與其他管理公司之差異處，也是我們未來利基所在。

最後會長期勉大家，務必堅守「現場第一、顧客第一、行動第一」主義，踏實地執行現場每一步管理維護作業，相信經過大家又一年的努力，明年會長再度來訪時，東京都案場必能有230分的滿分表現。



小佐野會長戴上白手套仔細巡察現場每個區域

東京都因應H1N1宣導公告

為善盡企業責任，配合政府防止H1N1新型流感情傳播，東京都公司律定各事業部門、經管案場作業準據，並主動提供因應作為，建立安心、信賴的夥伴關係。

◎什麼是新型流感病毒？

H1N1新型流感原是一種於豬隻中感染的疾病，屬於A型流感病毒，常見病毒為H1N1、H1N2、H3N1與H3N2。美國疾管局資料顯示，美國以前即曾有人類感染豬流感之病例，但台灣未曾有豬流感病例。目前墨西哥與美國爆發的豬流感情，即為H1N1病毒所引起。

◎人類感染時的病徵

人類感染H1N1新型流感情狀與季節性流感情類，包括發燒、咳嗽、喉嚨痛、全身酸痛、頭痛、寒顫與疲勞，有些病例出現腹瀉、嘔吐症狀，部分病例出現流鼻涕等症狀。

◎傳染途徑？

H1N1新型流感情傳染途徑與季節性流感情類似，主要是透過飛沫傳染與接觸傳染，一般成人在症狀出現前1天到發病後7天均有傳染性，但對於病程較長之病患，亦不能排除其發病期間繼續散播病毒。另兒童病例的可傳染期通常較成人病例為長。

◎如何預防？

一、個人部分：

- (一)注意個人衛生及保健：勤洗手，養成良好衛生習慣。
- (二)注意呼吸道衛生及咳嗽禮節：
 - 1.有咳嗽等呼吸道症狀時應戴口罩，當口罩沾到口鼻分泌物時，應立即更換並丟進垃圾桶。
 - 2.打噴嚏時，應用面紙或手帕遮住口鼻，若無面紙或手帕時，可用衣袖代替。
 - 3.如有呼吸道症狀，與他人交談時，儘可能保持2公尺以上距離。
 - 4.手部接觸到呼吸道分泌物時，要立即徹底清潔雙手。
 - 5.生病時應在家休息，除就醫外，儘量避免外出。
- (三)遠離感染來源，避免前往H1N1新型流感情發生地區。

二、居家環境部分：

- (一)保持室內空氣流通。
- (二)每天應開窗通風換氣二次，每次至少十分鐘。
- (三)保持地面、天花板、傢俱、牆壁清潔，可使用5%漂白水擦拭。
- (四)確保排水道排水暢通。

台中績優管理案場參訪一

■ 桃園事業部 許元彬

天璽二期、御風總裁行館

4月15日總公司辦理一場職能研習活動，主要參訪台中事業部成功發展的成果及特殊案場的經營模式。包括有：

1. 社區飯店式的服務及管理模式
2. 社區休閒設施的活化利用
3. 社區公共資產如何維護
4. 因應社區屬性及任用女性總幹事具體表現的專業能力和工作態度
5. 台中事業部對案場經營的投入與用心，及成功貫徹執行公司經營理念及品質政策

天璽二期

第一站首先到達位於台中七期重劃區的天璽二期社區，映入眼前的是一幢精緻美麗的建築物。

首先由曾芷苓總幹事做簡報。聽取完簡報後內心由衷敬佩的不只是曾總幹事的簡報內容，更佩服的是她的專業與工作態度，可以把社區介紹的那麼詳細，尤其是在本職學能上竟不亞於男性總幹事。例如在公設缺失的彙整及修繕部份要如何與建商成功交涉，做到別家物業管理公司達不到的任務；從分析契約容量到硬體設施的維護，從規劃社區年節活動帶動社區整體營造，到提供居家生活服務及中庭排水孔圍上細網等小地方，其心思細膩，及所展現出的工作態度深獲眾人讚嘆。

當天，現任主委亦全程參與簡報，並在致辭中表示對現場服務人員表現，及台中事業部整體團隊的用心，給予高度肯定和鼓勵。

御風總裁行館

本建案是由鄉林建設公司起造，位在台中市西區最美麗的家園，各項公共設施一應俱全。本案自97年6月由本公司進駐，提供精緻的服務以及行政庶務、清潔及安全維護等服務，創造優質便利的生活品質和提供安全舒適的生活環境。

本案點最值得稱許的部分，即是在29樓御風會館的經營。除了舒適的環境外，會館貼心的提供可口餐點，並隨時更換菜單，讓住戶時時有新鮮感，願意持續至會館消費，其用心程度可見一斑。

勤美誠品綠園道

誠品綠園道為綜合百貨商場，最具代表性者為外牆與內部所佈置之生態植生牆。本案場為自由參觀；惟，時間偏短，無法對其整體做更進一步認識。

對於這次參訪行程，個人感覺獲益良多。對於女性總幹事之專業度、細心程度和敬業的工作態度，讓人刮目相看。而台中事業部成功經營社區飯店式的管理模式及會館營運，亦非常值得大家學習、仿效。或許各地區情況不盡相同，但優秀、成功的案例還是非常值得大家參考。



貼心管家服務的實踐者-

■ 研發部 吳麗琴

天璽二期曾芷苓總幹事專訪

目前物業管理產業中擔任社區總幹事職位者，雖以男性居多，但在少數的女性總幹事中，卻也有許多表現十分突出的巾幗英雄！本期人物專訪對象—曾芷苓女士，便是兼具專業、知性、感性的貼心管家代表，她目前擔任台中天璽二期社區總幹事，無論在建築設施、設備維護、門禁安全管理及居家生活服務，皆深獲管委會與住戶信任。



多元工作經驗，塑造專業形象

念商的曾芷苓與先生結婚後曾經經營多項工作，包括吊扇零件外銷、飯店、土葬業等。這些工作經驗累積了她豐厚的能力，培養其獨立自主解決問題的性格。因為做過吊扇零件行業，讓她對基本電學不陌生，可以獨立檢修社區機電基本問題；因為經營過飯店，深知社區住戶要的是什麼？親切、貼心的飯店式服務，深獲社區住戶的讚賞；土葬業的歷練，也讓她對易經風水、草皮植栽有深入的涉獵，在公共區域植栽的維護上，比他人更加熟練。

視社區住戶為家人

在天璽之前，曾芷苓有八年的總幹事歷練，這其中也遭遇許多困難與挫折。她曾獨立面對住戶對她不實指控的訴訟、也曾為社區挑戰建設公司，只是為了社區爭取合法的權益。其中她提及一段，對前服務社區一位患有被害妄想症的住戶付出的心力。

曾芷苓服務的前一個社區約有二百多戶，其中有一位獨居的女性住戶，患有被害妄想症，這對社區來說，就像有一顆不定時的炸彈般，但這位住戶怎麼就不肯就醫治療。曾芷苓透過各種關係，終於得到這位住戶老家的地址，一個人下了班，便開車往人生地不熟的鹿港尋訪去。

鄉下地方，厝與厝彼此距離都有一段；循著地址在當地找了好久，終於讓她找到地址所在處。但震驚的事緊接在後；地址所指處，已經只剩一片平地，無人居住了。這讓她很錯愕，頓時不知如何是好。還好，立即冷靜的思考一下後，她隨即詢問遙遠隔壁處的鄰居，再輾轉找到鄰長，表明自己的身份後，希望鄰長可代為尋找這位住戶的家人。後來不僅順利找到了這位住戶的父親，也成功藉由家人的規勸，讓這位住戶願意就醫診治。

不要做思想的巨人、行動的侏儒

身為一位優秀的女性總幹事，曾芷苓給未來有心從事者的建議：「今日事，今日畢；遇到任何的問題，一定要當下馬上解決，千萬不要拖延至明天。因為到了明天可能還會有新的問題出現。」此外，一定要勤勞、勤做筆記，手邊的任何資料、數據都要鉅細靡遺的記錄下來，因為這些都是工作上的利器；例如面對管委會想調降管理費，可以依據手邊資料，與管委會溝通、說明為社區做了哪些努力。

無論是男性或女性，欲從事總幹事一職，曾芷苓提醒除了應具備的證照外，一定要有三心：細心、耐心及用心。積極參與社區事務，培養抗壓力，按部就班做好每件事。許多人總是規劃很多事，但卻不實際行動，「不要做思想的巨人、行動的侏儒。」曾芷苓語重心長的提醒。如果可掌握以上原則，相信每個人都能成為優秀的總幹事。



讀書會側寫-

四月「我所看見的未來」

■ 研發部 吳麗琴

嚴長壽總裁所著「我所看見的未來」一書甫上市便造成話題，嚴總裁也為宣傳本書之理念，至全省各地辦理多場演講，也感動在場聆聽的群眾；這本書亦榮獲2009年台北國際書展非文學類首獎。

本書共24個章節，分成三大部分：「我們的優勢在哪裡」、「台灣的國際級規劃」及「未來還需要什麼」。

在台灣的優勢方面，嚴總裁從美食、節慶及宗教活動、醫療美容、文化創意……等，一一做了精闢的說明。台灣或許無法在政治舞台有所突破，但卻可從其他方面嶄露頭角。例如5月中旬，雲門舞集創辦人林懷民先生，在德

國獲頒國際舞蹈「終身成就獎」。要讓台灣真正走向國際舞台，一定要整合各項文化特色，揉合傳統、現代文化特質，才能為台灣加分。

接下來更將台灣北、中、南、東、離島做了更進一步的說明與規劃構想。台灣各地都有發展觀光的條件；但務必要深入瞭解自我特色，並強化自己與他人的差異點，才可有效吸引、並留住旅客。

最後，則從「面對國際，就從改善兩岸關係開始」、「活化公務體系」、「妥善利用土地」、「創新商圈規劃」、「導正技職教育」、「旅館國際化」、「提升料理境界」、「文化是城市的關鍵競爭力」八方面來說明台灣未

來應努力的方向。

政府推行地方特色多年，One Town One Product一鄉鎮一特產（OTOP），每個特色宛如一顆顆在地的明珠。我們很期望看見每顆明珠都綻放著動人且璀璨的光彩。



讀書會下期預告：

日期	主講者	書籍
6/3	張芸菁	一生要去的世界最美100個地方
7/8	林玉松	銀座媽媽桑說話術

請密切留意讀書會部落格更新資訊：<http://tw.myblog.yahoo.com/tokyonet-23933766>

◆ 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



■ 資訊部 張芷薰

生活服務 專欄

我愛媽媽創意塗鴉徵圖比賽

為了慶祝母親節，東京都公司與寰宇家庭迪士尼美語公司、康軒文教共同舉辦的「我愛媽媽·創意塗鴉」親子創意塗鴉比賽，藉由畫畫比賽，增進親子間互動、快樂學習。本次活動總計收到近750件作品，感謝社區住戶熱烈的參與。

此次比賽寰宇家庭迪士尼美語公司與康軒文教特別為不同年齡層，規劃了多項優質獎品，以鼓勵東京都社區小朋友，總獎項高達122名，並增加參加抽獎活動，提供孩之寶地產大亨等優質獎品，共計83名，盡量讓住戶人人都有獲獎的機會喔！

這次的比賽作品，在在都展現了親子共同創作的溫馨幸福之情，與饒富創意的精采表現。各組的得獎名單在評審小組細心審查下終於出爐了，得獎名單已公告至各社區公佈欄及刊登於Search888網站(www.search888.com.tw)中，得獎作品並將於5月15日線上展出，歡迎住戶上網欣賞喔！



社區管理小案例

總幹事可以代行住戶租賃嗎？

■ 業務監查室 周文亞襄理

林先生為房產投資戶，某日突然接獲警局電話通知，其房客涉嫌開設賭場，請其至警局說明以釐清案情；林先生十分詫異，因該屋除委託仲介代租外，鑰匙託付管理中心代管，怎有『房客』？經赴社區了解，始知總幹事擅自出租，而房客每日酣戰方城，嚴重打擾鄰戶起居；又因出入份子複雜，也影響居家安全。雖然總幹事聲稱「聯絡不上林先生，無法告知」、「甫出租，尚未簽約」、「為其解決管理費積欠問題」……，林先生仍對其提出告訴，並要求賠償金及清理房屋回復原狀。

【管理省思】

本案總幹事之行為已涉「竊佔」罪嫌，且恐成為開設賭場之共犯，但若事先已做好各項管控措施，及注意事項，也就不會牽涉其中..。

如住戶託管鑰匙時即予登錄，雙方並簽認所託事項及約定，倘附有傢俱之租屋，更應明確載明品名及數量。另對後續之管控，除需注意保管方式（或鎖入專用保管箱、或由專人保管、或封存...）外，亦應詳細記錄取用時間及其身份。租賃相關事宜之研商應由出租雙方洽談，或依法代理，俾免涉有刑責，也免權責無法釐清而有損害賠償之責，切不可貪一時方便，或仗恃與住戶熟稔，不循法定程序，便宜行事，殆因管理公司所司區域為社區共有、約定共有之部分，而不在專有部份。

近年房市熱絡，無論為新建案或是多年成屋，均為仲介業者之競逐目標，該等亦因涉及業績，與第一線同仁們接觸時，偶而還會發生一些小插曲，令人不堪其擾。

公司為貼近住戶需求及擴大服務項目，於去（2008）年開始建置CPMS資產管理系統，目的即藉由資產租售平台增加服務機會，及締造與同業之差異化。此平台亦於今（2009）年5月正式上線使用，對於公司執行第三類資產管理服務，目前有建立委託合約、鑰匙管理等相關作業規範，確保社區與住戶權益。因此當住戶有此租售相關服務需求時，同仁可放心推薦，唯有制度化建立良好規範，才能避免因拿捏尺度與應對方式不妥，衍生後遺。

持續有效的降低營運成本是 企業永遠的功課

■ 生活服務特約廠商 英格爾科技楊志堅經理

對多數企業而言，電費常被認為是最難控制的一項成本。在此能源短缺的年代，未來的日子裡，大家都瞭解電費只會上漲、不會下跌。

許多企業僅單純透過管理手段鼓勵使用者能夠減少自身在空調、照明等的需求，藉以降低用電的需求。但事實上，此舉無異杯水車薪。真正可降低用電需求的最好方法，就是提高照明的效率。也就是說在同樣照度需求條件下，能夠用更少的電力。要達成此效果，就要在光源、安定器及燈具上三方面同時有好的方案。

照明最大的花費在用電。一般而言，電費占照明成本70%~90%。

Table with 10 columns: Average Life, Light Source, Ballast, Cost, Actual Power, Usage, Unit Price, Electricity, Total Cost. Row 1: Traditional T8-40W, 6000hr, 40nt\$, 70nt\$, 110nt\$, 45W, 270kWh, 2.5nt\$/kWh, 675nt\$, 785nt\$.

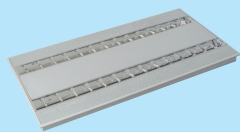
表1：光源購置成本與所耗電費比較表

一般而言，在光源平均壽命內所耗的電費約為其購置成本的6~10倍。也就是說電費占照明成本70%~90%。上表是以一般傳統燈具的T8-40瓦燈管為例，很清楚的表達出，在燈管的使用壽命內，其所消耗的總功率換算成電費是遠高於燈管(或加上安定器)本身的價格的。因此，與其汲汲營營在燈管及安定器上省錢，倒不如挑選照明效率好的光源燈具組合。

所以要降低成本，最有效的方法是降低在同樣照度下所消耗的功率。如果可以有效降低電費成本的話，一方面等同於提高利潤，另一方面也是提高產業競爭力。而要有效的節省成本，選擇低成本的光源並非明智之舉；就算選擇低價產品價格降30%，充其量對整體成本也只降30%*(10%~30%)=3%~9%。如果低價產品是更耗電的，整體成本反而增加。相反而言，若選擇高省電率的產品如50%，縱然單價貴一倍，整體成本仍可降30%以上。

更換T5燈具的效益如下：

- 1. T5螢光燈使用壽命大於15,000hr
2. 安定器高轉換效率、超長壽命30,000hr
3. 超高頻閃爍優於傳統低閃爍，大幅降低眼睛疲乏
4. 多波長的螢光粉配方，光的連續光譜均勻分佈在380~780nm間，更適合人眼接受，為最接近太陽光的人造光源
5. 與傳統光源同等效能相比，節能因不同應用可達40%~60%
6. 能減少螢光粉及玻璃的消耗，對資源利用更加環保
7. 電子式安定器功率因數達99%以上，對電的使用效率最高



東京都「物業管理產業物件委託交易平台(CPMS)」專案通過經濟部商業司期末審查

■ 研發部張芸菁

由研發部執行之經濟部商業司「協助服務業研究發展輔導計畫」-「物業管理產業物件委託交易平台(CPMS)」專案，順利於5月15日通過期末審查。當日由國立高雄大學資管系陶幼慧教授擔任審查委員，生產力中心黃鳳玲專員陪同蒞臨指導。期末審查由林資深副總進行30分鐘簡報後，由米蘭數位科技公司進行系統說明，此外，專案顏世禮顧問與謝文雀教授亦出席本審查會議。

自2004年以CVMS—社區價值管理系統申請提案以來，本公司陸續於2006年(Search888生活服務平台)、2008年(Housearch資產管理平台)獲得贊助肯定，因此評審委員相當重視三大平台的整合情形與未來發展方向。在查核過程中，對於平台的整合程度與使用率深表認同，而實際運作方面，本服務除核心服務--代管、代租、代售循序漸進外，並以住宅健檢、住宅修繕作為切入要點。審查委員亦認同本公司能以服務導向的推廣方式，帶動客戶從服務面了解本公司的服務價值，進而認同本公司進行此項服務。更甚者，逐漸引導社會大眾在有租購屋需求時，主動對本公司經營社區物件產生興趣，發揚物業管理公司資產管理服務之價值與精神。

在人力資源運用方面，自97年9月以來，專案小組即針對公司內部人員進行計畫性的教育訓練，讓公司內部對於新服務與既有服務的連結有基本認識，並進行提昇員工服務專業度、資訊能力之職能培訓；審查委員建議本公司可結合建教合作、學程規畫等方式，協助相關科系學生進入產業，達到建教合一、發揚物業管理學術研究價值等目的，而東京都自去年起便與相關系所有建教合作專案，未來人才導入平台應用與推廣業務，將可納為合作方案之一。

本計畫在通過期末審查後，證明本公司已具備物業管理產業三大服務範疇之整合能力，在產業創新服務的貢獻上獲得政府部門的認可與肯定，能提供經管社區更多元、更全面的服務內容，在實際執行面更已建立相關商業模式，預期能達到提昇服務品質、強化產業服務核心價值等衍生效益，對於物業管理產業而言，本公司已向前跨越一大步，期能以三大平台的整合效益，延伸服務的創新價值，邁向物業管理產業的全新里程碑。



◆ 行動方針 ◆

用心傾聽 • 充分溝通 • 多元服務 • 圓滿周到

本期焦點 新竹事業部十週年創新機

東京都新竹事業部成立於89年5月，秉持公司「誠摯關懷、優質服務」之企業理念，在新竹地區穩定經營達十年之久，而隨竹北重劃區開發、園區與高鐵之發展，新竹地區的建築與人文環境相較過去變化甚大，新竹的「三高一低」：「收入高、存款高、家庭支配率高，但失業率低」成為新竹地區新人文發展特色。對此，提供符合本地區住戶需求之專業管理與服務，成為本部近年致力達成之目標。

創新研發・服務升級

去年度該部派駐由年輕有為、充滿戰鬥力之新主管-杜勇清襄理帶領團隊，以創新 (innovation)、整合 (integration)、互動 (interaction) 東京都企業3I文化，全面提升經營案場管理品質與服務績效。杜襄理於物業管理產業具十多年豐富資歷，自基層磨練起，曾擔任竹北地區重要案場總幹事，熟諳社區各項軟硬體之管理實務。此外，他也曾調回台北總公司研發部負責物業前期規劃專案工作，對住宅E化管理系統、豪宅管理及會館營運有深入的研究，像新竹指標性豪宅「鴻馨」案，在建設開發階段，便是由杜襄理擔任全案物業規劃專案。

優質案場・永續經營

目前新竹事業部服務之代表性案場包括：梅竹山莊、聯華山莊、鼎藏光明社區、大千琉璃社區、東方名人社區、昌益大溪地社區、昌益高第社區、國泰教育中心、觀璞社區、璞石社區、封爵二期社區、鑽歌德堡。廠辦則有：沛鑫半導體公司、迅能半導體公司、蔚華大樓、佐藤製藥等。秉持永續經營之服務宗旨，東方名人社區、昌益大溪地、昌益高第社區與國泰教育訓練中心、沛鑫半導體廠辦、佐藤製藥等皆受業主肯定，經營至今達五年以上，足見該部對深耕區域案場之努力與用心。

E化服務・節能環保

除了執行物業管理第一類：建築物與環境使用維護管理業務外，新竹事業部亦提供下列社區專屬、客製化服務：

一、協助管委會與建設公司完成公設移交作業

目前經營觀璞、封爵二期、俠客一館、德安清境、天悅一期及現代美學等社區，配合專業的機電團隊進行公設點移交作業，讓缺失獲得即時改善，並協助管委會順利移轉管理基金，使管委會及建設公司達雙贏局面，獲得業主的肯定及讚賞。

二、導入社區管理E化系統

(一)輔導社區財務系統E化

E化平台可引導管委會將管理費收繳作業，採便利超商繳費、虛擬帳號轉帳及網路或約定轉帳等方式進行繳費，避免現場人員收取現金，財委並可於第一時間了解住戶繳費狀況。再藉由公司財務系統產製財務報表，透過內部管控，使得管理費收繳率達到百分之百。

(二)建構社區專屬網站

凡東京都經營社區皆有專屬社區網站，由部門企畫同仁維護管理，住戶上網便可掌握最新社區管理資訊，包含管委會會議記錄、社區管理行事曆、社區公告，並經管委會同意，開放留言板、社區相簿等功能，提供住戶快速便利的交流管道。

三、推動社區節能環保措施

東京都97年獲得ISO14001環境管理系統認證，部門亦於今年度起陸續啟動社區節能環保措施，包含契約容量調整評估、節能燈具更新計畫、資源回收作業、水資源品質 (濁度、PH值、氨氮含量等) 監控等，期在為社區提供優質管理的同时，更能有節能環保之具體作為。



杜勇清襄理 (左起第4位) 帶領的新竹事業部優秀同仁

史丹佛社區VIP會館- 導入體驗課程，會館順利營運

研發部朱孔麟副科長

東京都物業管理機構除了致力於建築物與社區環境的使用管理與安全維護外，自2006年起更朝向生活與商業支援服務努力。這也是東京都創造與同業的差異化之處。

東京都的社區生活服務內容包含：search888社區部落格、社區宅配、共購服務、社區生活服務語音平台及動力社區營造等。

位於板橋新板特區的史丹佛社區，現正與東京都公司合作，正式導入生活服務，辦理各項活動活化社區，使得VIP公設會館得以充分使用，讓住戶更加感受到東京都服務人員的熱忱與專業。

自去年底辦理社區健檢開始，東京都公司為史丹佛社區舉辦多項活動，如：農漁村樂活漁樂講座、台望蔬菜試吃、經絡瑜珈課程、中東肚皮舞課程、復活節彩繪蛋、SPA舒壓體驗、扇子彩繪、魔術體驗等課程，充份運用了社區之軟硬體設備，不論晚上或假日，公設之處皆充滿著歡笑聲。

在活動開辦之初，住戶彼此互動不多、甚至客氣、生疏。而在東京都公司生活服務導入後，住戶間漸漸建立一種和諧的默契，以及產生良好互動，消融了都會型態的冷漠。目前史丹佛社區已於今年三月開辦「經絡養生瑜珈」、五月開辦「中東肚皮舞」課程，住戶對於能在社區內上課省去舟車趕課，感到十分方便，對於東京都提供之專業師資，更是十分讚許肯定！

目前公司已整合近50位師資，歡迎各社區現場需求者，可與研發部聯絡，可為社區安排免費體驗營，實際感受在家運動、學習的樂趣。



戀戀長虹華府故事屋

事業四部陳卉葵

長虹華府社區於週末辦理兒童故事屋活動。現場有十多名小朋友與父母共同參與。

活動邀請張老師為社區小朋友講故事。為了要帶動氣氛，張老師更在活動前先帶領小朋友玩遊戲。而張老師生動的故事，讓原本坐得很開的小朋友慢慢的靠近老師，甚至把老師圍了起來。講完故事，張老師還貼心準備自製書籤、鉛筆等小禮物，給所有參與的小朋友。



月光流域大廈仲夏琴聲揚

總幹事林順銘

台中市月光流域大廈於5月3日舉辦母親節「仲夏日的午后琴聲」活動，現場邀請鋼琴演奏師演奏歌曲。活動委員何桂、徐素蓮小姐，將節目流程安排的十分緊湊，在主任委員徐坪鋒先生的致詞和獻花後，便展開一連串的表演節目。在悠揚的樂音、可口的茶點陪伴下，住戶們歡度了溫馨、喜悅的週日午後。



博愛童黨社區春季自強活動

主任委員 管桂玲

在迎著晨曦集合聲中，規劃許久的社區旅遊終於成行了。本次主要行程計有天台山道場、藤枝國家森林公園，中餐則於藤枝國家森林公園旁餐廳享用野味。

天台山道場四週丘陵起伏、山巒疊翠，依山傍水景色如畫；漫步於山中，自然感受到遼闊、靜謐。藤枝國家森林公園森林蒼鬱、山谷起伏、雲霧瀟灑，望如綠海波濤，漫步林間享受森林浴，頗有雲深不知處的味道。

本次旅遊深獲參與住戶之認同，希望下次能再擴大舉辦，凝聚本社區團結向心、增進和諧之氣氛。



高雄社區辦理免費健檢活動

高雄事業部 朱詩婷

東京都物業管理機構關懷社區住戶，4月份於高雄「雷諾瓦大廈」、「人文經典大樓」兩社區辦理住戶免費健檢活動。本活動邀請高雄市立聯合醫院-美術館院區的健診團隊，以及鼓山衛生所，共同至社區為住戶進行健檢。健檢項目包括：測量血壓、血糖、膽固醇、骨質密度，另有子宮抹片、乳房攝影、口腔癌檢查等。現場還提供住戶免費健康諮詢，並備有精美小禮物贈送參與的住戶。

2場活動住戶出席活動踴躍，共計有超過100名住戶接受健康檢查，而社區住戶亦非常滿意東京都公司的貼心服務。



東京都社區復活節彩繪蛋活動花絮

研發部 吳麗琴彙整

對台灣人而言，「復活節」是個比較陌生的節日。大家都知道「耶誕節」是耶穌誕生紀念日，而「復活節」則是耶穌為人們復活的日子。

那「復活節」到底是哪一天呢？「復活節」是在每年春分月圓之後的第一個禮拜天。所以每年的日期都不一樣喔！今(2009)年的「復活節」是在4月12日，明年就變成4月4日了。

基督教徒認為，復活節有象徵「重生」與「希望」的意義；而蛋雖有著堅硬的外殼，卻無法限制孕育而生的新生命。所以蛋也變成了復活節的一種象徵物之一(其他象徵物如百合、十字架及釘子等)。

東京都物業管理機構協助經營社區於4月份辦理多場彩繪蛋活動，以下為活動擇要報導：

內湖「城品大廈」

4月11日上午，東京都公司於「城品大廈」舉辦彩繪蛋DIY親子活動。當天還邀請到阿聖老師表演魔術，現場並提供美味爆米花及繽紛多彩的氣球，每位住戶都非常開心參與活動。劉主委當日亦親自到場致詞，除了對東京都公司提供這麼豐富的活動深表感謝外，亦希望藉由社區活動，增進住戶間感情交流、促進互動，也可為社區帶來熱鬧氣息。



板橋「正隆麗池」社區

4月12日上午正隆麗池社區舉辦歡度復活節活動。當天東京都公司提供蛋型的存錢筒，讓每位參與的住戶利用彩色的樹脂土，黏上大家喜愛的造型。另外，亦邀請到知名的奧斯卡魔術師為大家做表演，台上台下玩成一片，每個人都度過一個愉快的復活節假期。



板橋「史丹佛」社區

復活節下午，史丹佛社區舉辦復活節活動。

當日社區住戶大小牽小手，一起參與彩繪蛋活動。這次活動不是用彩色筆繪畫方式呈現，而是利用彩色的樹脂土，黏出大家喜歡的造型。過程中，小朋友們認真的發揮創意，捏塑不同玩偶造型，一旁的家長也陪同一起創作。看到小朋友的創意捏造，真是可愛極了。



台中「理性感性」社區

理性感性社區於4月12日舉辦「兒童彩繪蛋」活動。活動由速食知名業者「肯德基」協辦。

一開始由小朋友最喜歡的草莓姐姐、櫻桃姐姐熱烈地帶動，小朋友都玩的非常開心。當大玩偶「奇奇」出現時，小朋友更是興奮的手舞足蹈，迎接這個可愛的大朋友。而在彩繪蛋活動部分，社區小朋友更充份發揮了想像力，彩繪出一顆顆創意十足的彩繪蛋；另外，社區還邀請了舞蹈團體帶動跳，社區住戶親子同樂，整個社區充滿無限笑聲。活動結束前，管委會還貼心為每位小朋友精心準備快樂兒童餐，也讓整個活動劃下一個完美句點。



北投「葛萊美大廈」

4月18日當天葛萊美大廈舉辦彩繪蛋活動。

社區住戶對紙黏土很感興趣，也問了不少有關紙黏土問題，大人小孩共同創作，一起完成創意彩繪蛋。當成品完成那一刻，大家的臉上都充滿喜悅與成就，活動就在大家拿著各自成品拍照的笑語中結束。



北投「悅揚」社區

悅揚社區則於4月25日舉辦了彩繪蛋活動。

當天社區許多爸爸、媽媽帶著小朋友一同來參與這個活動。小朋友們埋頭專注在蛋型上做造型，而一旁陪伴的父母也一同參與玩樂，創作了起來。而為配合緊接而來的母親節，現場亦準備母親節活動圖畫紙讓小朋友繪畫，而完成畫畫的小朋友，東京都公司也準備可愛的小磁鐵贈送。週末歡樂時光總是消逝的非常快，整個活動最後也在歡樂聲中圓滿落幕。

