

# 東京都



主持人：趙其雄 先生  
 出版日期：106年12月25日  
 電話：02-2393-3766  
 傳真：02-2393-3778  
 客服專線：0800-231-965  
 地址：台北市忠孝東路一段55號3樓  
 網站：www.tokyonet.com.tw

發行人：吉田裕幸  
 發行人員：林錫勳、胡添順、黃清瑛、沢井重伸、鄭錦華、張傑華、顏世雄、魏雅蘭、吳恩惠、李榮慶、朱原華、陳守壁、周文安、卓世鐘、龍慧如、吳漢清、蘇坤宏、譚建民、劉家駒、徐呂智、張凱康、彭建忠、薛錦正、曾穎華、許崇明、杜清芳、游惠慈、林格祐、謝忠漢  
 執行編輯：陳淑欣

## 「凡事徹底」

吉田董事長的話

感謝各位同仁於日常業務中的辛苦付出。這次想跟同仁們分享一下「凡事徹底」這四個字；凡事徹底為將看似理所當然的事物徹底執行，或是將之貫徹到極限，以致於他人難以望其項背的意思。包含日常招呼問好或是環境整潔以及對於曾受其幫助的人正式書寫感謝函...等等。以上這些看似誰都能做到、輕而易舉的事，如果持之以恆執行，勢將成為你獨一無二的人格特質及優勢。

孔子曰：「近朱者赤，近墨者黑」，我認為公司及職場是提供從業員成長發揮的舞台，為使職場有能互相切磋琢磨的「益友」，我們是否需要將所謂小事徹底執行，將職場變成易於吸引「益友」的環境呢？例如說：現在公司或現場的地上，掉了一塊誰都能輕易撿起的小垃圾。是你的話，會如何呢？是以「維護職場整潔為己任」撿起來，抑或是無視它呢？當下的選擇雖然只是小小的差異，但久而久之將創造極大的差別。我認為「惡」由勝亂衍生。選擇撿起垃圾者，應該同時也去除了內心的污垢；而選擇無視的人，污垢將會持續累積。

能夠徹底執行微不足道的小事，你才能成就一件大事。公司或職場立下的政策規範，需要每位從業員確實遵守始有意義，只要一人違反規定就無法確立。為了成為一間優秀公司，在此勉勵各位同仁，將誰都能做到的「小事」以「凡事徹底」的態度執行，一同打造「確實遵守政策規範」的公司職場吧！最後，再感謝各位同仁今年的辛勞，明年也請一起努力！



## 東京都保全獲選

### 《今周刊》2017商務人士理想品牌大賞

東京都保全獲選為《今週刊》「2017商務人士理想品牌大調查」(2017.12.06第1094期)於服務業類別，名列保全品牌第3名！而在排名中，第一、二名為系統保全業者，東京都保全公司為「綜合物業管理公司」。

東京都保全已蟬聯多年，足見品牌在商務人士心中，具有不可撼動的地位，今週刊分析各品牌獲獎原因，消費者首重「服務品質」及「信賴感」，此種轉變與之前重視「差異化」，明顯不同，符合近年全球漸受重視品牌的暖新策略，消費者社會意識高漲，品牌也在產品與精神之外，更扛起企業公義的重擔，東京都物業負責強烈的「社會責任」，對於愛心公益不落人後，與消費者站在同一陣線，儼然成為親密戰友，必能永續經營！

2017 Brand Awards

圖表出處：  
《今周刊》1094期，2017.12.06出刊

保全類		
名次	品牌	比率(%)
1	中興保全	51.8
2	新光保全	28.7
3	東京都保全	7.3
4	遠光保全	1.1
5	千翔保全	0.6

## 中高階主管訓練 你可以更會溝通

經營企劃部 陳淑欣

公司於11月23日舉辦中高階主管教育訓練，善於溝通的人，往往令人尊敬、受人愛戴、得人擁護，如沒有有效溝通，下屬員工，不知道做事的意義，也不明白做事的價值，因而做事的積極性也就不可能高，創造性也就無法發揮出來。不知道為什麼要做這個事，所以他也就不敢在做事的方式上進行創新，做事墨守成規，按習慣行事，必然效益低下。相反，如果有比較充分而有效的溝通，在讓下屬員工明瞭他所作的工作的目標和意義、價值後，會倍增他們的工作熱情和主動性。如果明瞭溝通與管理的關係，也就絕不會輕視管理溝通工作，故訓練處特邀請幸至信醫生以「你可以更會溝通」為研討課題。

韋醫生在一開始便模擬各種負面場景讓人深刻感受到良好溝通的重要性，一樣的話語，不同的口氣及方法所表達出來的意思，對方的感受必定截然不同。溝通在生活中是不斷進行的，而且必須要隨著一個人的長大而進化，不良的溝通使生活變得勞苦愁煩，而良好的溝通，則讓生活平安喜樂，更可以讓我們通過終極的考驗，那就是「死亡」，而溝通也是需要經過不斷學習才能進步成長。

從溝通兩字，很多人以為是從說話開始，其實不然，應從認真、仔細聆聽開始，進而聽出對方除了在一說一表面上看得到見的事，另外還可能包含著一件看不見的內心狀態，而在說的部份則應注意用字遣詞，一味的指責罵罵，倒不如換個方式以詢問及同理心來表達，溝通時秉持「是，就是是；不是，就說不是」的要領，進而衍生出實話實說、就事論事的原則。

不管在企業中職位為何，內心都有一種共同需求，那就是需要被稱讚及肯定，韋醫師也教導大家從生活中先練習將同事的辛勞說出來，並加以肯定及讚美，得到他人的協助，也不單只是說聲簡單的謝謝，更可以把謝謝的過程描述出來，而不讓謝謝兩字僅淪為日常招呼用語，就像臉書的「讚」是無溫度的。良好的溝通是需要透過不斷練習，從今天開始讓我們快快聽、慢慢說，以愛心說出誠實的話吧!!



## 日本東京「丸之內」區域參訪行程

營運中心 蘇嘉芳經理、訓練處 黃元璋高專、事業六部 賴騰昇襄理、機電部 張詠瑋、環保部 劉子翹



本公司因承接台北市信義區松仁路【臺北南山廣場】管理規劃專案，由日本三菱地所安排其在東京丸之內區域所經營的「新九大樓」、「永樂大樓」管理模式參訪行程，且因1923年9月1日日本關東地區發生規模8.0的大地震，日本政府於1960年將9月1日訂定為「防災日」，在此日都會舉辦大型的防災演練，本次參訪適逢9月1日，有機會觀摩三菱地所於「丸之內」經管大樓所安排的防災演習，藉以更深入了解日本於具規模辦公大樓的經營管理模式。

在8月31日參訪新九大樓及永樂大樓時感受到日本對辦公大樓建築物前期規劃的設計與日後經營管理模式有很密切的配合，例如在保全管理方面，電梯依性質區分設置電梯樓層，除可進行門禁區分管理規劃外，更可節省建置成本，而巡邏部分則依重要性劃分區域，並藉由門禁卡的設置取代感應磁卡的建置成本，在保全人力配置方面，大廳僅配置一名立哨人力，配戴無線對講機及耳機，而防災中心則為重要的監控中心，若有發生異常狀況，則由大廳請以網路電話請求防災中心支援，再由防災中心判斷狀況進行報警處理。



### 訪客服務

訪客服務方面，提供大樓內使用坪數最大行號設置專有服務櫃台及招牌，方便其各項業務的運作，另設有綜合服務櫃台為大樓綜合性訪客服務，而各公司行號辦理活動時則可申請設置臨時性櫃台，可單獨發參加證出席訪客或參加人員彈性管理，至於防災中心設置服務台則是處理大樓各項管理事務服務，特別的地方是SOP作業流程護員齊齊掛於明顯處。

### 設備建置

防災中心設置有高壓設備昇位圖控盤，以利各項狀況的查核作業及臨時停電之緊急應變，並設置2台2000KW發電機，遇停電時能持續供電，但會關閉不必要的電力，且每年一月的第三週假日進行維護，而空調配合上班時間0830-1900提供，若超過時間則運用網路進行申請，再由系統算出須繳之費用。三菱地所提供水、電記錄系統：水、電相關設備自動連結系統，進行每日使用記錄登錄，每月20日前進行與前期比較，若有發現異常數值，則進行了解。

### 機電設施

機電設施維護所需備品設有專屬庫房放置，庫房內不但井然有序且保持一塵不染，進料及取用皆有詳實記錄，而有關相關廠商必須備用鑰匙皆有明確的借用辦法及登記作業，以利管制作業，若為維護工程施作廠商，則須先填寫相關之申請單，依工程所需於施作前會辦相關單位，以作好相互聯繫的事前準備事項。在電梯關人防制設定：地震達4級時，電梯會暫停並下滑在最近的樓層定位後，打開門讓搭乘人員可離開電梯。（電梯一般故障維修人員30分鐘到達、困人時10分鐘到達）

節能措施方面，具備智慧化設施管理系統，可進行竣工平面圖等相關資料之整合，並與各項能源設備運動記錄數據，同時可遠端控制設備運作，有效達到智慧化設施設備與節能管理。而大樓皆透過頂樓設置日照角度感應裝置，與設施管理系統連動，依據設定自動化調整大樓外圍遮陽板遮陰角度，避免大樓承租戶因太陽照射導致室溫上升，進而啟用空調造成大樓用電量上升，以達到大樓節能管理。

在環保維護方面，關於垃圾處理室，有一整套分類明細表，每種垃圾載運出去時，都會過磅秤做測量，藉此來計算大樓一天所產生出來的垃圾量為多少，該如何控管垃圾數量，提供保麗龍壓縮機，經壓縮後回收再利用，且為預防於蒂未完全熄滅導致火災發生，設立蒂過水處理處。清潔員人力的規劃，使用磁鐵方式做編排，顏色的方式區分項目，即可清楚了解人力配置點，有效掌控及調度人力。

### 丸之內仲通與大手町地區

#### 防災演習



在9月1日觀摩丸之內仲通地區與大手町地區參加防災演練，防災演習政府非常重視，處處可見事先的宣導作業和作為，感受到是全員動起來，除三菱地所人員外，也看到政府相關單位的全力配合，整齊的服裝及裝備、完整的任務編組及熟稔的SOP的流程、每一負責單位及人員認真的學習演練，可感受到所有人員的那一股對防災演習的認真，每次的演習，經過不斷的改進、檢討，只為了各項演習作業能確實因應災害來時的防護措施。所以演練完後，立即集合所有單位進行第一階段的成果驗收說明。而避難收容所除大樓人員外，另可容納外來117人避難，保存災害備糧2天份(使用年限5年)。

此次參訪實質感受到日本具規模的辦公大樓的【經營管理】，相對於南山廣場案的規劃管理不但拉近了雙方溝通的認知，也提供了各組規劃人員相關的規劃概念，相信於日後提案必能加入新的管理元素和概念。期待本公司也能舉辦【東京都管理社區】的防災演習，由東京都擔任領頭羊的角色，讓【物業管理】除在社區管理外，也能帶頭作好防災演習，更希望能引起政府及各界的共鳴，讓台灣也能喚起大家的【危機意識】。



林國勳總經理隨同三菱地所參訪代表



## 員工職福會探訪「歷史」古蹟之旅! 咱們出發到金廈!



第一天抵達金門尚義機場後，轉搭客輪後再搭車前往【木棧道】。木棧道沿線人文景觀豐富，一邊聽著海浪敲打岩石的聲音，一邊眺望遠處的雙子塔和演武大橋，十分愜意。緊接著來到有鋼琴之島的【鼓浪嶼】，曾是鄭成功駐軍之地與外國租界，所以保存許多豐富的歷史遺跡歐西式老洋樓。另因城市規劃整齊乾淨又舒服，故為中國最美城區。城市發展綜合的第一名。後續參觀福建第一天主教堂-天主堂【萬國別墅群】、台北林家花園廈門版的【蔡莊花園】、【鋼琴博物館】具有相當代表性的景點。話說民以食為天，怎能錯過鼓浪嶼島上最重要的一條購物美食街【龍頭路】，美食小店遍佈，而**四大名吃**(菜氏麻糍、原巷口魚丸、黃勝記豬肉脯、汪記餛飩)即是島上代表性美食。

第二天參觀千年歷史的佛寺-南普陀寺，建築具有獨特的閩南風格，是一間在閩南和東南亞有相當影響力的佛寺。緊接著參觀胡里山炮台，這次看到的炮台則是設在中國，對境則是清代至民初時所建的傳統。歷史背景角度不同，是另一種參觀體驗，炮台結構為半地堡半城垣式，兼具歐洲和明清的建築風格，為世界現存最大的海岸炮。最後到達「集美學村」是由愛國華僑陳嘉庚先生所捐贈創辦的，他是個全力抗戰、教育興學的愛國慈善家，世人對他無不無限敬重與感懷，也是我生活導師典範之一。夜幕低垂，透過團康活動將幕僚及事業部、現場同仁的心團結在一起，展現出1+1>2的默契！

第三天回到金門，閃過的念頭-毫不遲疑的聯想是金門高聳的甘肅濃烈，還有戰地風情的歲月痕跡，保存狀況良好的傳統閩式建築，精緻細膩的程度讓人領略到傳統建築的美麗，漫步在金門的街頭，觸目所及都是歲月故事。邱良功母節孝坊的深意、魁星樓的莊嚴、莒光樓的壯觀肅穆，還有翟山坑道的迷人深邃，如此深厚的文化底蘊，交織出一幕幕動人的旅遊篇章。

感謝公司提供此次人文、古蹟的金廈之旅，體會到幕前、幕後的工作同仁辛苦地做足事前準備，才讓整個活動順利的完成，最後，感謝長官的愛護及疼惜，希望日後仍有機會參與公司舉辦的活動。



## 北區進階班第一名 朱翔麟(北漢事業部 管服科)

記得當初進入東京都時，由於沒有安管經驗，必須從基層的安管做起，於是在富爾廣場擔任大廳日班約半年時間，這半年郭總幹事無私的教導我有關總幹事需要了解的知識，讓我對社區的硬體設施及相關行政流程有了初步認識。這些時間不斷的學習及良好的教育訓練，是讓我能很快進入總幹事工作的大功臣。

在東京都是從新幕僚，基礎到現在進的進階班。這些訓練讓我面對住戶及管委會的問題時，都有信心回覆，讓對方了解了優質服務外，專業知識上東京與其他物業公司有相當程度的優勢。因為我們有大量的案例分享，法規的解釋讓我們在最短時間能累積許多經驗，遇見事件時可以從容不迫的應對，更能表現東京都在物業管理上的專業度。

## 中區進階班第一名

## 普如磐石 李銘芬總幹事(台中事業部)

台中事業部第一次舉辦進階班課程，許多箇中精英都一同參加，很榮幸能參與此次的課程。

不論長官們或外聘講師都是精挑細選，讓我對於東京都有更多認識，物業相關的專有知識獲得更進一層的學習、同儕間的教學相長，這些是日常工作中所學不到的。

從出社會到現在經歷過了20幾個年頭，唯有進了東京都後，公司為在職員工所安排的課程，豐富的課程內容，是很多公司所無法給予的，我想說：在東京都真的很好！

## 106年度赴日研修團參訪

營業推進部 程欣恬

本次赴日參訪行程為期五日，抵達隔天即前往母公司日本HOUSING本社研修，當日除參訪母公司各課場外，也前往東京消防廳「團田消防博物館」進行外訓課程。

訓練課程內容包含了參訪以下五個地點：**日本HOUSING本社大樓簡報會議**，小佐野會長、小佐野社長及數名長官均出席會議，並由經營企劃部李專員提報母公司簡介，內容包含海內外子公司經營現況及新型態業務介紹；**日本HOUSING早稻田大樓參訪**，大樓包含財務出納、緊急中心、客服中心及教育訓練中心等核心部門，分層各司其職也便於功能整合，教育訓練中心設施包含模擬電梯、家戶、各機電/防災設備等，可供各職位情境演練；**KIMIRAITO小學生補習班**，因應日本雙薪家庭增多及「待機兒童」問題，於2017年4月開設之補習班，設立宗旨為培養學員自主學習能力及準備國中入學考試。教室更導入機器人Pepper協助課堂互動、刺激學習意願(員工親履有費用優惠)；**東京都文京區大型修繕案場**，母公司每年執行約400件大型修繕案(年度預算目標350億)，參訪案場為位於「本鄉町」屋齡14年之集合式住宅(13樓42戶)，工程包含結構補強及外牆修繕，工地管理及動線規劃為參訪重點；**東京消防廳團田消防博物館**，日本地質專家預測東京都未來30年內將發生達震度6級之「首都直下大地震」，圍繞此主題觀賞日本防災影片，也在專業專員帶領下，實際體驗「地震」、「火災煙霧」之場景。館內也有各種互動設施，可了解各種常見災害的發生原因及防範方式。

本次赴日參訪五日行程緊湊且充實，尤其母公司研修於一日間參訪數個案場，透過現場長官詳盡之解說及導覽，得以實際體驗、學習到日本嚴謹且制度化之作業模式。本身因日文職能雖已數次接待來母公司長官，卻是首次以研修人員身分前往日本。而在研修當晚歡迎會，受到曾在台灣交流的長官們的親切歡迎，並從吉田董事長手中接過「受訓證書」時，心中滿是感謝，同時也很感謝提供海外參訪機會的公司，及辛苦籌劃本次活動的同仁。

而在公務行程之餘，也前往明治神宮外苑、伊豆半島及富士山周邊縣市等地之名勝參訪，在暖暖的冬陽下，無論是漫步在市區金盞銀杏大道或是山間楓紅小徑，皆能感受到日本的風土民情及季節感。參訪期間雖短暫，卻為珍貴的交流機會。回台後也將持續內化研修間取得資料，期望能結合本身日文職能，應用於日常業務以增進物管專業能力。



參訪東京消防廳團田消防博物館



參訪伊豆半島小田原車站

## TFMA「物業設施管理師證書班」 第四期參訪

經營企劃部 陳佩欣

物業設施管理師證書班，為將課程中所學之資訊，能融會貫通並可應用至現場，藉由參訪不同性質案場，以讓學員從過程中，了解案場特色及習得該案場的優點，同時也能從中比較，進而截長補短。

每期課程安排參訪觀摩各案，本期參訪個案為管理績優案場-美麗桂林及智慧化居住空間展示中心：美麗桂林為日本ハウズイング株式會社小佐野文雄會長前來參訪，對於本社區各項管理維護品質讚許有嘉，並在每年度政府機關所舉辦各項活動學凡優良公寓大廈評選、社區大樓資源回收比賽或是社區守望相助比賽名列前茅，更是內政部建築研究所研發公寓大廈管理系統專案-資產管理、事務管理、共用設施、管理財務管理、管理組織、生活服務管理六項作業模組之建置示範社區。



智慧化居住空間展示中心，為政府所示範專案，以成熟科技全面打造，整合了60幾家廠商的設備，包含了基礎設施、安全監控、永續節能、健康照護、安全防災等，搭建出未來生活住宅趨勢，讓日常生活與資訊科技緊密結合，進而展示智慧化及人性化之整合運用，模擬出生活或工作空間及環境安全的新價值，提供國際與體驗建築物結合智慧化技術應用所創造出的生活環境，以落實將現有機電、電子、材料、資訊、通訊、自動化及控制產業與技術優勢，掌握智慧化居住生活科技發展趨勢與機會。

## 富貴賞社區 親子木片DIY活動

事業六部 黃綺婷

富貴賞社區於106年11月25日上午10:00於社區才藝教室舉辦親子木片DIY活動，現場大、小朋友大約13人，經過現場工作人員仔細講解，大夥都捲起袖子迫不及待想要動手，由於組合對小朋友來說還是有點複雜，不少作品都是由爸爸媽媽組合，小朋友負責黏貼及彩繪部分，一起同心協力製作完成。

看著爸媽認真拼好的小恐龍，每個孩子臉上都散發出驚喜萬分的臉，迫不及待把在腦海中天馬行空的想法付諸於小恐龍身上，完成後的作品，不僅美觀又實用，不少小朋友吵著說要帶去學校「炫寶」，這次活動順利結束，住戶都開始期待下次舉辦的活動!



## 社區拼豆課程

研發部 葉培勳

世界帝心社區於11月6日星期五晚間七點半辦理一場拼豆課程。

老師一開始說明使用方法、技巧及注意事項，而這時小朋友們臉上露出既期待又興奮的神情，已開始躍躍欲試，家長們也非常有耐心在旁陪伴、給予意見及拍照。剛開始小朋友對於這麼多顏色的拼豆手忙腳亂，後來逐漸上手，耐心的拼出吉胖貓、蜘蛛人及鋼鐵人，每個孩子都充滿著成就感。

最後，交由工作人員協助用熨斗燙平及串上鑰匙環，每個小朋友都抱著成品，迫不及待把自己家的鑰匙給串上!

本場活動課程約150分鐘，家長和小朋友意猶未盡，看著孩子發亮的眼神及家長臉上滿意的表情，活動於晚間十點圓滿結束。



## 聖誕著色比賽報導 狂歡聖誕人氣評選活動開跑~!

研發部 賴淳如

本次與家舒適陽形鐵窗合作的【歡樂聖誕 舒適在我家】聖誕著色比賽完美落幕，統計參賽件數將近1000件。經過評選小組評選後，共有36位小朋友得獎，得獎名單已公佈於東京都官網及愛社區FB專頁。



幼童組(5歲以下) 特優獎  
科博行館二期 賴O邑



國小A組(5-8歲) 特優獎  
元成三維 黃O書



國小B組(9-12歲) 特優獎  
一品樓閣 JLO啟

著色比賽結束後【誰是人氣王】加碼活動開跑囉!只要在愛社區FB粉絲專頁為喜歡的得獎作品按讚，人氣評選最高前7名小朋友就額外獲得神秘的加碼好禮!

加碼活動到12/22截止，12/25將於FB粉絲專頁公佈最高人氣得主。歡迎大家前往愛社區FB粉絲專頁瀏覽喜歡的作品，並按讚給予支持唷!

歡迎大家掃描QR CODE  
前往愛社區瀏覽喜作品，  
並按讚給予支持唷!

