

2021年經營方針 連結與實踐

奧田董事長的話

NIHON HOUSING於1958年以清潔業務起家，而後透過連結物業管理、資產管理、營建修繕工程、海外拓展等各項業務，持續壯大公司版圖。

今後為使公司能有進一步的成長，並實現融合人性為本、科技導向的服務，自2019年度起施行中期經營計畫(PLAN23)。至今已實踐多項措施，例如：導入人事及工作流程、企業資源管理等系統；同時也進行人事制度修訂及營業據點組織調整。期望邁入計畫第3年的2021年，能將已實踐的各項措施，連結至計畫後半期充實的一年。

NIHON HOUSING集團為從業員工超過24,000名的大型團隊，在眾多人員共同作業的職場中，透過連結，可以創造機會並降低風險。今後，NIHON HOUSING集團將加強資訊共享、提升凝聚力，並實踐各項政策以達成企業目標。為了培養更佳的團隊精神，也須重視集團內部的連結。期許公司能實現更大的躍進，因此將2021年度指針定為「連結與實踐」。



奧田實

109年度優良公寓大廈得獎名單揭曉！ 東京都自96年累計共225個社區獲獎！

經企部 吳致儀

為鼓勵社區自治民眾積極投入社區管理維護工作，美化自家居住環境，提高居住品質，各縣市政府每年度舉辦「優良公寓大廈評選」，針對管理組織運作、管理維護與品質提升、社區營造與發展計畫等進行評選，設立各類住宅獎項，今年度受到新冠疫情的影響，新北市政府力行防疫新生活運動，將往年的新北優良公寓大廈評選活動轉型與防疫結合，台南市政府「寓見溫暖·樂居台南」優良公寓大廈評選也新增最佳防疫社區獎以鼓勵防疫措施傑出的社區。

東京都物管自96年起迄今已累積共225個社區獲獎，在社區管理與維護上持續精進，為住戶提供安全舒適的生活空間。

109年度優良公寓大廈評選獲獎社區



縣市	事業部	社區名稱	獎項
新北市	事業四部	南方之星	積極防疫獎
	事業五部	御環	積極防疫獎
	事業六部	超級城市曼哈頓	熱心防疫獎
	林口辦公室	遠雄U未來	優質防疫獎
台中市	台中事業部	世界之心	金獎
台南市	台南事業部	世紀之門	第二名
	台南事業部	世界帝心	第三名/最佳防疫獎
	台南事業部	格里昂	佳作
高雄市	高雄事業部	文華青	優等獎
	高雄事業部	博愛之星	優等獎



東昇國際2021年 於新北市成立分公司推動租售代管業務

資產管理處 賀有嶸科長

東昇國際於2020年獲選內政部社會住宅包租代管計畫-台北市租賃住宅服務合作廠商，擴大租屋管理服務範疇，提供加入計畫的房東與房客租屋諮詢、帶看屋、媒合住宅出租以及租賃期間修繕、排解糾紛釐清責任等專業服務。

2021年為擴大租售代管服務範圍，東昇國際於新北市成立分公司，期能將雙北地區資源整合，增加房東房客物件選擇及媒合機會，為社會盡一份心力。



諮詢專線：02-23568008
資產管理處 賀有嶸科長

臺北市榮服處致贈感謝狀

管理部 馮裕中襄理

國軍退除役官兵輔導委員會(退輔會)，為激勵退除役官兵(眷)就業意願，培養專業技能，強化訓用合一，促進長期就業，並鼓勵民間企業能夠多加僱用退除役官兵(眷)。因公司於108年3月至109年5月期間，僱用台北市榮服處推介之退除役官兵(眷)成效卓著，該處特於12月01日至總公司致贈東京公寓與眾鼎工程公司感謝狀，表達由衷感謝。



退輔會代表致贈感謝狀

全國消防志工菁英表揚大會

經企部 顏世禮協理

東京都物業管理機構協同社團法人台灣物業設施管理協會自2020年4月起開辦防災士培訓班，並於9月國家災難日共同參與109年度「921國家防災日救災動員演練」，致力推動防災措施，提高同仁與社區住戶防救災患意識。

內政部消防署於12月4日上午舉行「2020年全國消防志工菁英暨優良防火管理人頒獎表揚活動」，由內政部次長花敬群頒發給39名消防志工、37名資深義消及10名優良防火管理人，另外，頒贈感謝狀予今年協助國家防災日震災演練的企業代表17人，社團法人台灣物業設施管理協會由顏世禮秘書長代表受領。

花次長表示，感謝志工長期無私奉獻，協助救災及參與防災工作，共同守護台灣民眾的安全。



內政部頒發 國家防災日協辦感謝狀



內政部花敬群次長(左)頒發消防志工感謝狀 顏世禮協理(右)代表受領

2021年新版制式企劃書修訂於元月份啟用

營業推進部 賴則安

本專案由營業部主導，彙整經企部、機電部、環保部及事業部意見，針對現行內容通盤檢討；除加強資料架構一致性，也全面調整公司文件形象設計，並強化公司ESG企業社會責任說明。

現已完成之企劃書格式，併同業務簡報修訂，已於元月業務教育訓練宣布啟用；客製規劃資料也將於修訂完成後另行發布。盼本次改版能提供業務同仁更有力的追索工具，營造公司品牌全新形象。



▲制式企劃書



職福會屏東枋寮會勘



管理部 高明輝科長

東京都聯合職工福利委員會每年舉辦兩梯次員工旅遊活動，辦理活動之主要目的，除提供同仁休閒及紓壓的管道外，更是凝聚公司向心力與提升對公司的認同感，為此更積極開辦各類社團活動，如：羽球社、讀書會...等，希望同仁能踴躍參與活動。

110年度員工旅遊活動行程將往南行規劃，職福會於12月9日前往屏東枋寮鄉造訪陳亞麟鄉長，除討論屏東鄰近鄉鎮村民北上工作的簡易說明外，其主要重點於明年度員工旅遊景點會勘作業。

目前該鄉正全力發展觀光產業，除地方既有之歷史故事元素，及豐沛漁產養殖業，政府亦挹注極大資源協助，潛力可期。

此次一行，希能藉由與屏東枋寮鄉合作之機會，除推展公司非人力業務外，更能提供同仁假日休閒參考去處。



白雲營自然農場柯勝輝先生解說農場的由來及種植蔬果產品



白雲營自然農場柯勝輝先生合影



枋寮文化觀光鎮長林育辰針對「乃木將軍登陸紀念公園」解說，鄉長陳亞麟(左二)陪同參訪

謙閣推動線上管理費繳費平台



事業五部 張慧玲副科

位於台北市南港區的謙閣為事業五部109年5月1日新進駐建商代管期案場，住戶大多為年輕人，對e化管理接受度較高。

事業部業務初接觸時，提供我司所有e化管理予建商，包含系統財務報表、管理費導入使用「線上繳款」，在7月份社區正式成立管委會時，由業務安排企劃人員前往社區進行說明，事前做好建置後台準備，請相關委員開通試用，平台操作簡易方便、帳號密碼不涉及個資的優點獲得委員會委員一致認可，八月份第一期管理費即啟用線上APP繳款。謙閣社區共48戶；現已開通23戶，入住使用率達100%。

不用下載APP也能繳款，繳款方式多元：手機直接線上信用卡、或手機顯示超商條碼、列印紙本帳單至臨櫃繳款...等，此功能恰好因應今年度嚴峻的疫情，在繳交管理費時可以減少與人群接觸機會。

「寓見溫暖。樂居台南」 台南優良公寓大廈評選特別報導

台南事業部 李冠霖襄理

109年度台南市優良公寓大廈評選於11月公布評核結果，台南事業部遴選3個案場參與評選，總共榮獲4個獎項，可謂成績斐然。



格里昂大樓-榮獲小型新生組-佳作

格里昂大樓多樣化的公設，高度重視休閒生活，講究公共空間綠化。以從容的生活為主題，結合現代藝術與古典，締造大樓全新生命力。

世紀之門社區垃圾分類設有專區放置，並由合約廠商每天清運，社區各項與安全相關之設備均有和廠商簽訂合約定期保養。不定期舉辦節慶活動，讓社區生活氛圍更熱絡有朝氣。



世紀之門大樓-榮獲大型青壯組-第二名

世界帝心大樓無違規事項、節能減碳部分、垃圾分類設備完善。定期安全防災宣導、無障礙設施、依規定定期保養相關安全設備。



世界帝心大樓-榮獲大型青壯組-第三名以及最佳防疫獎

為使各項設備正常運轉，除實施定期點檢保養外，另訂長期修繕攤提計畫以因應未來發生大規模修繕時之資金需求。

我們並不以得獎自喜；而因提昇公寓大廈居住品質與社區價值的努力受到肯定高興。此次「世界帝心大廈管理委員會」榮獲新設的最佳防疫社區獎；新冠肺炎疫情影響下，無論是提升社區健康管理，加強防疫觀念，台南事業部都在第一時間佈置準備完善，有了現場同仁們的配合，不只讓住戶感受到我們的用心，也達到公司全力防堵社區疫情發生的目標。希望在部門的經管下，能營造一個安全與舒適的社區環境。

其次，我們自認做好物業管理本分是不夠的，突破障礙而開創新局，才是我們所應該做的。透過評選肯定我們過去的努力，將是督促我們未來繼續的動力與憑藉！



江之翠巫溪文安管員 臨危不亂救人一命

人力資源部 唐麗鳳襄理

10月9日夜晚，板橋江之翠社區一名住戶突發心肌梗塞，倒臥電梯口，值勤的晚班安管員—巫溪文從監視器中察覺有異，趕忙前往電梯口試圖喚醒該名住戶無果，立刻通報119請求救護車支援，並立即返回確認住戶呼吸心跳，連忙施行CPR，經過5分鐘的搶救才恢復呼吸，救護車趕到時，該名住戶已無生命危險，救護人員稱讚巫員急救處理得當，免於造成更大的傷害，後續由該住戶的鄰居協助聯絡家屬，家人陪同就醫。

巫溪文於12月18日勞資會議說明當時情況，深表慶幸從新聞、報章雜誌習得的急救處理能挽救一條性命；臨危不亂且處置合宜的表現堪為表率。

新版CPR流程知多少？CPR(Cardiopulmonary Resuscitation)心肺復甦」為大眾熟知的急救措施，許多人或多或少都有習得過，然而美國心臟協會(AHA)每五年會更新一次心肺復甦(CPR)與緊急心臟照護(ECC)準則，距今幾次的改版為2015年針對按壓次數與深度，及AED的使用時機做明確規範；2020調整無須檢查心跳，立即進行CPR。



CPR流程(圖片來源：內政部消防署)

叫、叫、壓、電

根據內政部消防署所公布之大眾版心肺復甦流程為「叫、叫、壓、電」

1. 「叫」：呼叫患者，輕拍患者雙肩，確認意識與呼吸。
2. 「叫」：大聲呼救、撥打119、設法取得AED。
3. 「壓」：進行胸外按壓，將一手掌置於胸骨下半部(亦即兩乳頭連線的中央)，手指朝向對側，另一隻手掌交疊於第一隻手的手背上，使雙手重疊平行或互扣。手肘需打直，雙肩前傾至雙手的正上方，以每分鐘100-120下，深度5公分的頻率按壓，若要進行口對口吹氣，則以胸外按壓與人工吹氣30比2的頻率進行。
4. 「電」：使用AED，依照AED語音指示操作，期間不得停止胸外按壓。



江之翠安管員-巫溪文



江之翠安管員巫溪文於勞資會議上說明當時情形

109年度第四季勞資會議

人資部 唐麗鳳襄理

東京都物業管理機構第四季勞資會議已依法辦理完畢，總公司12月18日召開東京都保全、東京都公寓、東京都環保及眾鼎工程勞資會議，12月2日桃園及新竹、12月4日台中、12月10日高雄及台南，以上各分公司勞資會議也已完成。會中報告110年度員工聯誼活動辦理作業、年度排班表簽立之必要性及因應勞動事件法之施行落實書證之重要性，讓各位同仁能更清楚瞭解。同日並召開聯合勞工安全衛生管理會議，宣導保障勞工安全與健康之目的所做的各項管理事項。



▲東京都物業管理機構第四季總公司勞資會議

110年度預算核定會議



財務部 龍慧如經理

今年度第二次全省財務人員會議於9月24日在總公司四樓會議室召開，本次會議主題為110年度預算編列重點及方式，林總經理於會議中指示：

- 一、「年度預算」對公司營運為非常重要之指引方向，而近年因基本工資及勞健保費率不斷調漲造成勞動成本大幅增加，公司必須積極加強「非人力派駐業務」推展，方能改變目前獲利結構；「非人力業務」範圍分別為【第一類】工程修繕；【第二類】生活服務；【第三類】資產管理。
而今年度資產管理業務有重大突破，除既有之「淡江大富翁」、「博學苑」等租管服務，另標得國家住宅及都市更新中心(住都中心)的包租代管專案，期許110年能倍數成長。
- 二、日本總社原以建設與社區管理並重，營收早逾1,000餘億日幣，然受限不確定因素過多，近年來已將業務重心置於開發管理現場(社區)大規模工程修繕案，總社暨各個支店均設有修繕科，業管除收集資料、編列長期修繕計畫書、至現場履勘估價及與廠商議價等，目前營收再度超越1,000億日幣，其中大規模修繕占公司整體營收50%以上，營業淨利亦達7%以上，總社轉型成功案例提供為公司全體同仁之努力目標。
- 三、110年預算目標，將調整「人力與非人力業務」營收比例，及非人力業務推動方式，期各事業部秉會長、奧田董事長期許「營收增加、人力不增」之方向努力，以提升公司整體獲利，共勉之。

ISO9001:2015品質管理及14001:2015環境管理系統

經審查結果「現場稽核」未發現不符合項目「複評通過」換證

經企部 周文亞副理

109年為ISO9001:2015品質管理及14001:2015環境管理系統三年之「複評換證」作業，由事業四部及認證現場「冠德新世界」代表，11月27日複評當日總經理林錫勳及管理代表顏世禮協理，偕各相關業務主管暨同仁於事業四部受檢；AFNOR集團法國貝爾國際驗證公司主任稽核員蔡文欽、稽核員李文慶及吳文慶三位老師經書面審查及現場實際查核，於總結會議時告知評定結果，查核未發現不符合項目『複評通過』換證。

事業四部為第二次代表公司受檢，張晁熏經理、「冠德新世界」現場主管田德文主任暨相關同仁全力配合與協助，事前充分準備各項工作，讓複評作業順利完成。認證現場「冠德新世界」位於新北市中和區，基地面積約1,168坪、總戶數190戶，採SRC(鋼骨鋼筋混凝土)與雙制震結構；社區各項休閒公共設施齊全，其中「遠見圖書館暨閱覽室」提供住戶充實及陶冶人文之隅，及「吧檯」餐飲服務為住戶精心設計菜單及把關食品安全；今年為因應新冠病毒疫情肆虐，社區(管理委員會及管理中心)規劃嚴密的防疫措施，現場服務同仁及住戶(訪客)共同貫徹自主健康管理作業。

公司分別自88年及97年導入ISO9001及14001，至今每年仍持續申請續評驗證，公司內部也排定ISO內部稽核作業，並於稽核前實施內稽人員教育訓練，目的即在落實「說、寫、做」合一之精神及標準化作業；總經理亦期勉內稽人員「稽核前」應先了解ISO程序書及作業規範內容，同時應擔任所屬事業部ISO作業的維護者，並於受稽核前先預檢並修正，俾更提升稽核效能，達到矯正預防成效。今年度ISO複評換證已通過，未來將持續要求與推動，及透過各種教育訓練傳述，讓同仁更熟悉ISO精義並實踐之。



▲「一機一卡」作業說明



▲服務櫃台值勤訪視



▲冠德新世界ISO作業說明



▲啟始會議

東京都企業人力資源提升計畫聯訓辦理97班 累積5722人次參與

訓練處 陳惠彬科長

東京都物業管理機構自94年起參與勞動部勞動力發展署辦理之「企業人力資源提升計畫之聯合型訓練計畫」迄今已逾15年，每年符合規範並獲得計畫補助，109年度亦順利申請通過，自109年1月21日啟動聯訓機制，期間辦理97班，共計1083小時；參與聯訓計畫計5722人次，較去年增幅27%；另外部稽查11次，均無缺失，順利於11月25日結案。當年度12月17日召開「教育訓練委員會」檢討辦訓及精進作業，並訂定110年度教育訓練實施計畫。希藉由系統性的訓練機制，培養同仁的核心價值理念，增進職能以提升服務品質，保持企業競爭優勢，達到企業升級及永續經營目的。



企業標語

現場第一·顧客第一·行動第一

暖心聖誕節社區活動

研發部 連怡均、林婉琪

聖誕節是年末許多人最期待的節日，今年度各社區大顯奇招，舉辦令住戶難忘的聖誕活動。

台北麗晶盛豔社區為了迎接聖誕節的來臨，除了公設佈滿聖誕裝飾外，更邀請住戶於109/12/19一同共享聖誕時光。

當日管委會精心準備外燴佳餚，也委託東昇國際公司舉辦聖誕糖果袋DIY活動增添聖誕氣息，在父母的陪同下，小朋友們全神貫注的完成屬於自己的糖果袋，並由主持人現場帶動三個小遊戲，逗得現場大朋友小朋友不亦樂乎。陳文富總幹事貼心準備了許多糖果，讓小朋友玩遊戲之餘還能獲得小禮物，最後小朋友開心地提著裝滿糖果的糖果袋回家，提前度過歡樂的耶誕佳節！



▲研發部專員連怡均、林婉琪帶領小朋友完成糖果袋DIY，度過難忘的聖誕節

桃園事業部 蘇文瑩

桃園新世紀社區選定109/12/19提前慶祝聖誕節，樊荔珍總幹事戴上麋鹿角主持聖誕晚會，邀請大人、小孩上台獻唱，增加住戶間的情誼；夢幻的魔術表演將氣氛炒熱至最高點，最後魔術師化身聖誕老人，傾聽小朋友的願望，為孩子們折出一個個「聖誕禮物」，不僅老少玩得盡興，更有小朋友打扮成小小聖誕老人，十分可愛。



▲新世紀社區小朋友排隊領造型氣球

高雄事業部 朱詩婷

高雄國王傳奇II社區於109/12/20舉辦社區聖誕節活動，現場除了美味佳餚和熱鬧的音樂外，特別舉辦聖誕糖果袋DIY活動，從報到挑選材料包的熱烈討論、一針一線手作縫製，到最後完成作品的成就感，看看每個人認真的表情，是否都是最佳鏡頭獎呢！



▲國王傳奇II社區住戶全家一起專注做糖果袋

環境改造大師 - 元大詰園 姚新生總幹事

經企部 吳致儀

元大詰園位於松山區的巷弄裡，被綠意所環繞，這座精華地帶的社區，寧靜的彷彿置身郊外。守護這一方淨土的是姚新生總幹事。

現場主管姚新生與秘書辦公室約兩坪，辦公空間運用妥當，文書檔案分門別類整齊排列，並依據工作機能規劃擺設及動線，充分實踐姚主任分享「先營造」同僚友善的工作環境，同僚「用好心情」提供住戶優質服務的理念。

姚主任任職初期，接待廳的後方小花園曾堆積雜物。在總幹事的推動與管委會的支持下，首先清除整頓；再請園藝重新規劃造景，盡可能保留原生植物；搭建倉庫，將園藝工具整齊收納。

此處有個小巧思，姚總幹事將大廳蘭花凋謝後枝葉，重新種植在牆面上形成植栽牆，既是造景，也期待來年能再開次開花。

關於社區經營管理祕訣，姚主任笑說：「沒有什麼訣竅，平時多觀察，發現問題應即時回報管委會，而做好回報義務，就做對了一半；另需做好並收存完整記錄，不只是保護自己，也是為社區保存有利證據。」



▲元大詰園外觀



▲重新整頓的後花園，將凋謝的蘭花種於牆面形成另一種別緻的造景



元大詰園·姚新生總幹事

東京都案場拍攝計畫攝影師 熊谷俊之先生

經企部 吳致儀

今年度代表性經管案場拍攝作業，特邀請旅居台灣30年的日本攝影師-熊谷俊之先生擔任拍攝工作，於6~7月期間，總計完成全省事業部53個經管案場拍攝；經企部後續亦已完成企劃書代表性經管案場及展示相片更新作業。



熊谷俊之先生

熊谷先生與台灣的緣分始於來台求學，畢業後短暫回國鑽研攝影技術，學成歸來從此紮根台灣；登過百岳、單車環島...腳踏實地造訪台灣每寸土地，用相機紀錄一篇篇台灣故事；熊谷先生善於捕捉人的各種瞬間，也樂於分享台灣人也未見的美景；2012年從大阪開始，陸續在四國、金澤、東京...等地區開辦攝影展及講座，因而在2017年獲頒交通部觀光局「台灣觀光貢獻獎」，更與觀光局、多家出版社合作拍攝《台灣見つけ！》、《LaVie》等國內外雜誌封面及內頁，近日也為日商伊藤忠商事株式会社拍攝商業雜誌《星の商人》No.3。



▲桃園-新都悅



▲新竹-佐藤製菓



▲北淡-麗陽公園



▲高雄-R5新世界



日商伊藤忠商事株式会社 拍攝商業雜誌 《星の商人》No.3

オードリー・タン デジタルとAIの未来を語る (日本語) 単行本 -2020 11 29