



出刊日期：110年9月24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

夏日の問候

奧田董事長的話

東京都各位同仁，好久不見。

歷經近10年籌備期的東京奧運、帕運在一眨眼間結束了，精彩卻短暫，就如同蟬的一生。活動於嚴峻情勢下辦理，期間各種贊成、反對的聲浪接連而至；即便活動辦理完畢，日本仍面對著新冠肺炎「緊急事態宣言」。

而台灣的東京都保全，雖與日本一樣面臨外在環境的嚴苛挑戰，卻可持續常態營運，業績穩健成長，相當不容易，在此向各位同仁致上真誠的謝意。

因新冠疫情，人們外出活動受限，相對之下「居住環境」的維護，提升相關業務，將比以往更加重要。身為承擔此份重要使命的公司，期望NIHON HOUSING集團能在台灣及日本國內，逐漸確立穩固的地位。

最後，祈願台灣的各位身體健康，平安幸福。

希望於年底尾牙，能如願與各位見面！



台中事業部人事異動

人力資源部 顏世禮資協



▲林錫勳總經理(右)親臨台中事業部
致贈紀念品予黃志昌資深協理(左)



▲經企部黃世哲協理
兼任中區營運中心主管

黃志昌資深協理自85年在公司服務迄今逾25年，歷任台中事業部部門、關係企業璞漢公司等主管，期間辛勞付出與公司共同成長。

黃資協於今年7月自請辦理退休，林錫勳總經理7月29日親赴台中事業部辦理主管職務交接，並致贈黃資協榮退紀念禮品以表謝忱。

中區營運中心暨台中事業部暫由經營企劃部主管黃世哲協理兼任，期能以客觀的思維因應區域的特性，革新台中事業部的經營策略。



年度第二季勞資會議

人力資源部 唐麗鳳襄理

東京都物業管理機構第二季勞資會議為因應疫情期間避免群聚感染，能讓勞資雙方持續溝通，故採用全省聯合視訊方式於7月23日依法辦理完畢。會中除議決同意勞資會議採視訊方式辦理外，並報告110年度在職員工安全健康檢查規劃、新冠病毒疫情因應作為及危害因素告知單作業說明，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。

總公司中元普渡

經營企劃部 吳致儀

中元普渡乃中國傳統文化中重要的祭祀活動之一，今年度因應新冠肺炎疫情影響，為避免疫情擴散，內政部於7月27日頒布「二級疫情警戒期間中元普渡防疫措施」，東京都總公司於8月20日上午11時舉行普渡儀式，配合防疫措施規範，分樓層進行人流管制並全程配戴口罩，由林錫勳總經理帶領各部門主管上香，期望東京都機構事業順遂、國泰民安，早日度過疫情。



再度啟動業務查檢

風險控制中心 鄭碧華副總

業務監查室自2009年依日本J-SOX法案之精神，於每年5-7月間展開全省各事業部之查檢作業，期加強資料文件之建置與正確性外，更待堅實內控措施，以維有效管理及運作；本年度在5月4日就事業四部啟動查檢後，即遇衛福部於5月15日宣布三級疫情警戒，在室內限5人內之約束下，查檢作業即告中斷。

疫情期间業務監查室列管全省事業部暨各經管案場染疫狀況，所幸迄今確診之10員（含眷屬）及56住戶，今均已無恙。然為配合防疫與維護社區安全及環境衛生，事業部在人力調度與督考上，也付出非常時期的心力，上下一體抗疫，才有今天平安、愉悅的工作環境。

在7月27日疫情警戒降為二級後，業務監查室即於8月10日再行展開對事業部查檢作業，續以協助正常運作，當然，與受檢單位益加謹慎防疫！本文再從歷年查檢重點，就現今事業部執行不足的部分，簡列如下，期冀各中心與事業部共勉之：

- 一、三星級現場之夜督及會議之參與
- 二、現場文件檔案之建置與維護
- 三、關懷現場-排除勞資爭議事件
- 四、開拓案源與固守案場-提升勤務品質
- 五、培育人才-建立多能效益



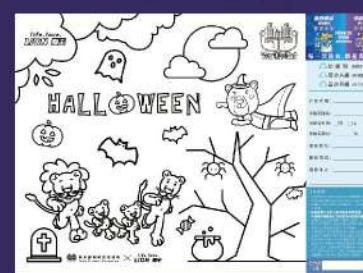


萬聖節線上兒童著色比賽開跑囉！

本次與獅王合作萬聖節線上兒童著色比賽，同時藉由著色活動讓小朋友們揮灑色彩並培養想像力。而因疫情緣故，為減少實體紙本接觸，本次活動採線上下載圖紙與線上交稿方式。

活動日期為9/1(三)至10/15(三)，歡迎12歲以下的小朋友至FB-愛社區粉絲團或至東京都官網下載列印(附圖1)。活動截止10/15(三)前將參賽作品及參賽者資訊Email至指定活動信箱e1091500@tokyonet.com.tw，郵件主旨註明「2021萬聖節線上兒童著色比賽」。

得獎名單於10月22日(五)公告於東京都官網、FB-愛社區粉絲團，獎品豐富(附圖2)，共選出獎項75名，歡迎小朋友一同參與。



研發部 葉慎涵

<http://www.tokyonet.com.tw/>



[f 東京都-愛社區](#)

活動對象及獎項

獎項	組 別		
	幼童組(5歲以下)	國小A組(6~8歲)	國小B組(9~12歲)
獅王特優獎 (每組各1名)	【日本獅王】奈米樂超濃縮洗衣精660g(12入)		
獅王優等獎 (每組各1名)		【日本獅王】趣淨洗手慕斯清新果香250ml(18入)	
獅王佳作獎 (每組各3名)		【日本獅王】固齒佳酵素漱口水450ml(3入)	
獅王創意獎 (每組各20名)		【日本獅王】兒童牙膏(3入組)	

*獎品圖為示意圖,請依實際收到之獎品為準

防疫宣導



經營企劃部 吳致儀

我國新冠肺炎確診人數自今年度5月15日急劇攀升，疫情指揮中心於5月19日緊急宣布將防疫警戒提升至三級，隨著確診人數逐漸趨緩，自7月23日起降級為二級，並視疫情狀況維持降級不解封、逐步開放各項設施的策略，望能有效抑制疫情擴散，實現社區清零。

第二級警戒通案性原則

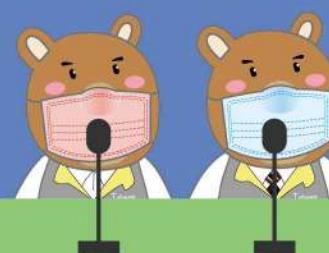
- 一、除飲食外，外出全程配戴口罩。
- 二、確實執行實聯制登記措施。
- 三、保持社交安全距離。
- 四、營業場所及公共場域人流控管或總量管制：室內空間至少1.5米/人(2.25平方米/人)，室外空間至少1米/人(1平方米/人)。
- 五、集會活動人數上限：室內80人，室外300人，若超額則提防疫計畫。
- 六、餐飲內用原則依照衛福部規定處理。

社區防疫五大要點

5月22日內政部營建署發布之「COVID-19(武漢肺炎)因應指引：社區管理維護」，規範如下：

- 一、出門戴口罩：住戶與社區服務人員於室外空間，或公共區域全面佩戴口罩，及維持社交距離，身處電梯密閉空間儘量避免交談。
- 二、碰觸要洗手：觸碰電梯按鈕，或公共區域門把後，應勤加洗手、消毒。
- 三、進入須登記：社區大樓外部人員進入應落實「實聯制」登記，執行體溫量測、手部消毒。
- 四、定時要消毒：公共空間應定期清潔，並配置口罩及乾洗手等防護用品。
- 五、設施暫關閉：社區室內公設，建議暫停開放使用。若有使用需求，建議應保持空氣流通及環境整潔，並有社區管理或服務人員持續監控環境空氣流通與換氣情形。

除相關防疫措施，更應提升個人衛生習慣，保護自身及家人的健康，另正值秋季，亦須多加留意流行性感冒及病媒蚊蟲叮咬之相關傳染疾病。



遠雄U未來 落實防疫防堵社區傳播

林口辦公室 胡星華

與其他社區相比，遠雄U未來的防疫策略並不繁雜，紮實的做好每一步防疫措施，傳達住戶正確的防疫觀念，住戶對社區的認同感極高，全力配合防疫措施，才是防疫的不二法門，因而在109年度新北市優質防疫公寓大廈評選中榮獲優質防疫獎。具體防疫措施如下：

- 一、超前佈署：於去年即撰寫詳細的應變計畫，針對疫情未爆發、疫情嚴峻、社區有確診者，分三階段詳述應變對策。
- 二、衛教宣導：社區公佈欄、電梯間等明顯處張貼宣導海報，通訊軟體、廣播等提供個人衛教觀念知識，從住戶的個人習慣養成，杜絕疾病傳播的可能。
- 三、服務人員自我管理：訂定健康監測計畫，並有異常追蹤處理機制，除日常體溫量測與登記，也擬定人力備援規劃以防緊急事態發生，保障服務人員安全及降低住戶被感染的機率。
- 四、勤消毒：入口處備有口罩及乾洗手，常接觸之按鈕、門把等每日定時消毒。



▲社區大門健康管理監控區

新竹富廣景泰然社區防疫e起來

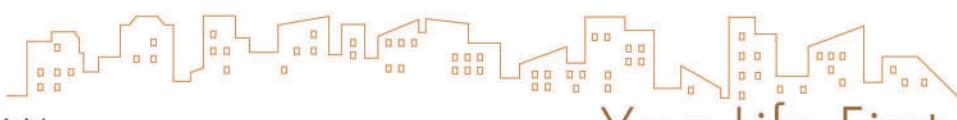
景泰然社區總幹事 程守富/新竹事業部 林佳璇

新竹富廣景泰然社區委員會極其重視社區防疫作為，除了高頻率的消毒作業使住戶出入安心之外，更以如下作業降低對外接觸，保護住戶安全。

- 一、社區E化管理：社區E化管理在防疫時刻發揮了重要的一環，利用社區E化系統減管理費金流接觸，信件包裹都利用社區管理系統通知。
- 二、信件、包裹及外送管理：物流、郵差及餐點外送禁止進入社區，貨運收到後以次氯酸水消毒後再由保全運至管理中心。
- 三、人流管制：訪客拜訪住戶，需掃描兩種QR code，除政府提供1922簡訊實聯制，進入社區者另需量測額溫及手部消毒，並填寫線上登記表單。
- 四、防護消毒設備：所有同仁於值勤期間配戴口罩，管委會除添購服務人員口罩，亦購置三套防護衣、護目鏡、次氯酸水製造機，電梯再加裝酒精噴霧機8台、各棟一樓梯廳及地下室梯廳出入口已於去年裝設酒精噴霧機。
- 五、每日例行消毒作業：每日三個時段實施大廳清消作業，並於上下午各消毒電梯內按鍵一次，每日最少消毒各棟各樓層電梯外按鍵一次。

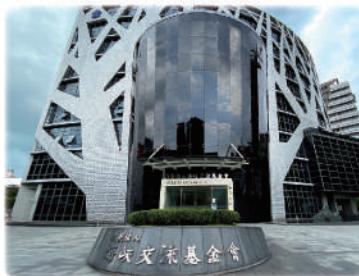


▲E化登記表單、貨物入社區皆需消毒



承載兩岸交流的方舟-「海峽交流基金會」

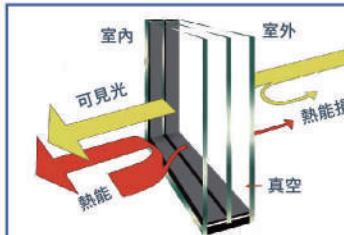
經營企劃部 吳致儀



▲海峽交流基金會

海峽交流基金會坐落於大直北安路，宛若一艘巨型木船承載台灣先民渡海來台的歷史意涵，及兩岸交流的使命，由交織的樟樹林所打造的巨船，在夜中閃爍熠熠星光，大樓門廳以象徵祈福的天燈為構想，獨立雙柱及扇形牆面用馬賽克磚砌出女王頭、蝴蝶蘭等台灣特色，地下停車場車道的牆面也使用洗石子大面積拼貼八隻藍鵲等，處處展現根基建設與設計師閻辰昌在呈現台灣豐富地景及人文上的用心。

除了文化意涵，海基會辦公大樓更取得國家銀級綠建築標章，並於2012年及2015年先後獲得國家建築金質獎與國家卓越建設獎殊榮，外牆燈飾採用太陽能發電LED崁燈；樟樹意象的外牆立面使用沖孔鋁板，不僅是造景，更能降低風壓及起到隔熱的作用；大廳玻璃使用Double Low-E低幅射玻璃，提升空調效能；屋頂植被除綠化功能，亦能隔熱；地坪下埋設排水管，引流雨水回收再利用作為景觀用水等環保設計。



Low-E玻璃為節能玻璃，具可見光高穿透性、低遮陽係數、降低熱輻射吸收的特性，可減少照明設備的使用，降低熱能穿透，減輕空調設備壓力，複層真空能更有效減少熱傳導。

海基會為半公營單位，對建物維護與景觀保持標準極為嚴格，除派駐機電人員隨時處理異常狀況，排定每周園藝保養、雙周電梯保養、每月電力設備、監控系統巡檢等逐一表列，疫情期间更加強人流管制及環境消毒，除增派一名人力於大廳量測體溫，每周次氯酸消毒及每日酒精消毒當然不可或缺，於按月召開物館會議檢討施作成果，使員工、來訪的賓客及民眾均能安心。

雖然在新冠肺炎疫情的影響下，兩岸的交流不若以往密切，海基會仍積極維繫業務及交流合作，並定期舉辦各式公益活動，關懷兩岸交流人民的生活，提供溫暖及援助。

以百貨公司服務客戶的態度服務商辦大樓 海基會黃俊豪主任

經營企劃部 吳致儀



▲海基會黃俊豪主任

110年5月台電無預警停電事件，因大樓發電機漏油未啟動，然在服務團隊迅速查修並即時修復下，發電機在極短時間即啟動供電；同月「彩雲颱風」來襲，車道排水溝洩水不及導致積水，服務團隊也迅速處理排除，同時為降低積水機率，將排水溝清理列入環境美護工作計畫加強項目；近期積極之管理作為獲得海基會肯定並致函申謝，大樓自辦之滿意度調查，更獲得商戶97.47%滿意佳績，殊榮應歸諸現場各組服務同仁之優異表現，而帶領服務領團隊之現場主管黃俊豪主任更是推手。

現場主管黃主任原任職百貨櫃位管理工作，從未接觸物業管理，感念事業三部薛經理極力邀約及鼓勵，接下海基會極重要現場服務工作，憑藉豐厚的服務經驗，服務至今勝任愉快，黃主任分享創造管理風格要點，因自身沒有「商辦物管經理」參考模版，而是以「服務」為核心價值，重視與客戶間應對態度及反饋意見處理，讓被服務的客戶感到滿意為己任。

詢問黃主任初始如何熟悉職務，並在短短四個月內即獲得業主信賴與肯定，甚管理窗口開玩笑的說「這麼好的總幹事」深怕跑了；黃主任謙虛的表示，感謝部門(主管及管服人員)諸多協助、海基會窗口不厭其煩的指導，機電、保全及清潔同仁友善的協助，才能順利完成交辦工作，另奉行不以主管姿態固持己見，虛心請教資深人員邊做邊學的補足職能，不僅使工作有效完成，創造和諧友善職場，更將管理風格傳遞給每個服務團隊同仁。

黃主任在每日大廳一小時「迎賓」時間，親切地招呼及迎接每位商戶(員工)，而疫情期间因實名制登記更促成認識商戶的契機，也因熟悉，更準確了解反映意見及需求並提供適當協助，讓對方感受到用心服務的誠意。

黃主任熱愛籃球，休假除陪家人出遊，最多的休閒活動就是教授籃球，利用下班及休假時間擔任學校及業餘社團的籃球指導，目前活動雖受疫情影響暫停，期盼疫情儘早結束，恢復充實的斜槓人生。

有您真好，不只是保全更是家人

桃園事業部 早安東京社區 黨啟宇主任

旭日初升，人們還沈浸在睡夢之中，一個熟悉的身影已悄悄坐進早安東京社區的管理中心，完成交接後，開啟一日與早安東京社區邂逅的旅程！他是早安東京日班保全徐紹堂，也是社區住戶口中的「徐阿北(伯)」。

在保全業界資歷豐富的徐阿北，原本已經退休還鄉，休養數月後，對原本的工作無法忘懷，正逢早安東京社區急需專業又負責任心的日班保全，在總幹事的請託下，徐阿北於今年五月加入早安東京社區管理中心服務的行列。

雖然徐阿北在社區的時間不長，卻已成為住戶心中不可或缺的存在，見面除了簡單的招呼問候外，時常親切的與住戶話家常，讓人感受到他對住戶的溫馨關懷；保全最常執行的寄物、貨到付款、包裹及信件發送，徐阿北一點都不馬虎，當住戶經過管理中心，徐阿北以親切的呼喚提醒住戶包裹來了，讓住戶感到非常安心；下午婆婆媽媽帶小孩至中庭遊憩，徐阿北熱情的與小朋友互動，彷彿面對自己的孫兒，親切而有趣，小朋友們也常圍繞著徐阿北露出天真又燦爛的笑容。

黃昏時刻社區長者習慣到中庭乘涼、話家常，徐阿北這時巧妙的化身成小老弟，傾聽長者細述人生經歷，有時幾句關懷又讓長者感受到窩心；垃圾車音樂響起時，家家戶戶拿著大包小包向社區前聚集，等待的過程，相互分享日常瑣事，徐阿北總是欣慰的看著，有時插入幾句溫暖的問候，讓住戶拋棄家中的垃圾，帶回幸福感。

徐阿北總是靜靜的聽住戶表達，並默默將需求做到最好，從不計較是否超出工作範疇，住戶有理、無理的要求，徐阿北總是表現出專業，按照既定的程序執行，時而如家中的小弟、熟悉的老朋友、親切的長者或家中的祖父般，讓住戶感受宛如家人的關懷，即便早安東京的住戶沒有說出口，但心中卻一致認為：徐阿北有您真好，您是我家人！



▲徐阿北(徐紹堂)與社區小朋友合影



▲徐阿北(徐紹堂)執行社區消防演練



3



「遠雄米蘭苑」電動車充電樁工程施作介紹



營推部 程欣恬副科

隨著近年環保意識抬頭，屬「綠能產業」一環之電動汽車、機車於台灣使用率也逐漸提高，「停車場充電樁新設工程」也常成為「管委會」議題之一。

東京都為貼近住戶需求，提供便利服務，特與「裕隆集團」關係企業「裕電能源股份有限公司」異業合作，為東京都社區提供專屬「充電樁規劃及裝設」服務。

今年度內湖區「遠雄米蘭苑」社區，有賴業主對專業廠商之肯定及賴總幹事之支持，「停車場充電樁新設工程」順利成案。因本工程涉及樓層間配線調整，並須通知「台電公司」會勘，新增「充電樁專用電錶」，與區權人之權益相關，本案經召開「臨時區分所有權人會議」通過始正式施作。

選擇「裕電能源」

「裕電能源」充電樁除提供電動汽車、機車之車主「一站式」充電能源解決方案外；更可透過專屬「YES!來電APP」多元支付(可於APP查詢消費紀錄)。而社區櫃台端，也可利用雲端主機確認充電樁使用狀況。目前「裕電能源」於台灣的電動汽、機車公共充電站設置市占率最高(超過2,100站)，APP與Apple map及Google map串接，於公共停車場、景點皆可尋找充電站。相較同業充電樁工程外包居多，「裕電能源」自規劃至裝設皆由公司承做，並具備完整之售後服務團隊及豐富車主服務經驗。充電樁故障時，可更精準且高效的完成維修工作。

電動汽車、機車為未來發展趨勢，工程團隊可依照社區需求，提供客製化服務(1台也可裝機)。若有相關疑問可連繫東京都總公司「生活服務處」諮詢，公司也將持續推展相關服務，期望經營社區向「低碳生活」更邁進一步。

參考資料 裕電能源官網：<https://www.yes-energy.com.tw/>



▲充電樁施作情形

▲施作完成

▲充電樁專用電表

第三季企劃人員教育訓練-推廣台灣在地特產導入社區通路

研發部 葉慎涵

第三季企劃同仁教育訓練於8/6舉辦，配合政府防疫，為減少群聚狀況發生，採線上視訊會議進行。

本次課程除生活服務與非人力業務相關主題研討外，為推廣中秋節在地特色「相遇」禮盒，特邀請彰化老品牌烘焙廠商-麥仕佳品牌經理、鹿谷的香香茶葉第三代負責人及參與本次茶與月餅整合行銷之夢想丞甄公司，共同參與訓練會議。麥仕佳烘焙以大甲芋頭蛋糕打響名號，本次三款月餅真材實料包括黃金栗子、烏豆沙蛋黃酥、芋頭餡蛋黃酥。香香茶葉以鹿谷60年茶行「厚德敦實，誠信為本」經營理念深耕市場，並致力推動時尚品茗，帶動年輕世代參與茶文化。本次合作將禮盒導入社區通路，將有助提升台灣地方特產的能見度，並提供社區更多元的選擇。

會中各事業部企畫同仁也針對第二季成效與第三季展望，提出許多寶貴的建議及新穎的構想，期望在疫情期間，團隊仍能進一步挖掘終端客戶需求，並開發適合社區通路之商品與服務，為公司創造物業管理第二類生活服務業務之差異化價值。



▲會議採視訊方式進行

ISO9001:2015品質管理及14001:2015環境管理系統內部稽核計畫簡述

經營企劃部 周文亞副理

今(110)年ISO內部稽核計畫將自9月11日啟動，預計執行68個現場，各為ISO內部稽核35個，KPI評核33個現場，另訂9月9日辦理內部稽核人員教育訓練，讓內部稽核人員更瞭解ISO執行精義與建立正確觀念，並說明作業內容與執行方式，且為配合防疫規定，外部單位將以視訊方式辦理，與訓人員為登錄於名冊之內稽人員，及新進內稽人員，各項稽核作業係依據TPC29內部稽核管理程序辦理。

今年度內部稽核重點：

一、現場紀(目)錄一覽表建置與運用。

二、稽核項目(含使用超連結及其他類)合計9大類(一)「ISO」內部稽核—非認證現場51項，認證現場56項(二)「KPI」績效評核—56項；增加「防災手冊(含AED自動體外除顫器)」計畫撰製及SOP實際操作狀況，期更提升現場同仁對降低管理風險之精進作為。

三、績效評比與獎懲(一)ISO稽核及KPI績效評比，依據現場大、中、小型類組各取前三名獎勵(二)成績未達90分(含)以上，不予獎勵(3)評核「第一名」現場，若有「A類缺失」者，名次將往後遞延。

四、事業部(管服科、ISO內稽人員)應對ISO內部稽核或KPI績效評核之受檢現場進行前置輔導作業，另可遴選曾獲獎之績優現場主管協助辦理，倘輔導現場獲得前三名獎勵者，記嘉獎乙次。

五、稽核作業期間，將配合中央疫情指揮中心發布之警戒級數辦理，期程若有調整，另行通知。

ISO執行目的在落實「說、寫、做」合一之精神及標準化作業，「稽核前」稽核與受稽者均應先了解ISO程序書及作業規範內容，俾提升稽核效能，達到矯正預防之功；「稽核中」可透過彼此互動溝通，更提升作業熟悉度；未來仍將持續透過各種教育訓練傳述，讓同仁更熟悉並落實。

英勇擒賊-余澄鈞安管員



人力資源部 唐麗凰襄理

110年4月17日10:18於台南東陽實業舊廠副董事長宅發生一起竊盜入侵事件，當日竊嫌趁警衛哨余澄鈞安管員接待訪客至大廳會議室的空檔，自大門口鐵門翻越進入住家(事件後調閱監視器畫面得知)，余員返回大廳門口時，見嫌犯經過覺得面生，當即攔下盤問，竊嫌謊稱來尋人，再追問時，竊嫌見事跡敗露，趁余員不及，逃往泳池後方的烤肉區，越過後方圍牆跌入水溝，滿身汙泥；尋人不著的余員在大門前發現竊嫌，趕忙騎車追尋，透過鄰居的協助將地點鎖定在附近的加水站，抵達時恰見竊嫌正向加水站人員討水喝，余員當即上前壓制，巧逢東陽實業舊廠副董之子路過，經對方協助通報警方前來逮捕，機敏的反應值得嘉勉。



▲台南事業部李冠霖襄理(左)頒獎予余澄鈞安管員(右)