



出刊日期：110年12月10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

東京都環保取得 外牆安全診斷、 病媒防治業認可等證書

環保部 蘇坤宏經理

台灣位於地震帶，又受近年來天候變化的影響，國內屢傳社區(大樓)發生外牆磁磚剝落，造成人員傷亡意外事件，內政部營建署及北市府陸續頒布相關條例規範及鼓勵建物申報外牆安全診斷與修繕事宜，北市自2020年3月起更強制要求11層樓以上、屋齡逾15年以上之建物須依規辦理健檢。

東京都環保配合政策推動及秉持改善居住健康與安全的信念，積極拓展相關業務，並取得臺北市外牆安全診斷檢查專業診斷檢查機構認可證，使服務專業再進化；除外牆健診，另值得一提，東京都環保長期為臺北市自來水事業處認可之清洗水池水塔優良廠商，去年起更獲得新北市政府環境保護局病媒防治業許可執照，使環保業務更趨專業及全面化，令業主安心。



年度第三季勞資會議

東京都物業管理機構第三季勞資會議已依法辦理完畢，總公司9月24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，9月10日桃園及新竹、9月15日高雄及台南、9月28日台中，以上各分公司勞資會議也已完成。會中報告新型冠狀病毒(COVID-19)抗原快篩作業辦法及再次宣導現場人員APP線上打卡及排班作業，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。



▲總公司勞資會議



▲台中勞資會議

黃綬褒章受領

小佐野社長的話

本次榮幸獲得令和3年秋之褒章的「黃綬褒章」。實在感到光榮，於今後日子也將恭敬謹慎面對自身事業。

關於「黃綬褒章」，必須要在建設業、不動產業或營造業從事30年以上，並同時身為關係團體的一員10年以上，盡心竭力於相關產業的向上發展才能獲得的褒章。

我於1990年進入公司，至今已達31年，2005年就任社長、2010年同時擔任公寓大樓管理業協會的理事。我認為正是這些經歷一路引導自身到達本次的評價。雖然路途上風風雨雨，但多虧有小佐野會長等諸位前輩們的提攜，和員工們的輔佐、支持，才能造就現在的佳績，為此我由衷感謝。

如各位所知，公司於1958年12月，由小佐野會長一手拿著拖把、抹布以清掃公司作為起點，從大樓管理事業中1971年經管的第一間集合住宅「市之谷藥王寺大樓」算起，至第51年所有經管案場內已達47萬戶之多。如今，將公寓管理事業、建築物管理事業、和與此相關的營繕工程事業作為主力，已壯大成在國內外有著13分公司，正式員工數達約23,000人的集團。全員工皆常思「管理的根本為清掃」、貫徹案場第一主義為行動方針、以「不計較貢獻是否被看見，都勤懇執行業務」為行動主軸，每天勤勉踏實、才得以構築客戶們的信賴。

再次為本次受章對各位致上最高謝意。未來我將持續為了公司發展而盡職盡責，誠請各位繼續多加支持。

最後，雖新冠肺炎確診數大減，但今年冬季仍無法過於樂觀看待疫情。敬請各位千萬要多保重身體，今後也請持續協助公司發展，以上。

註：「褒章」為天皇授予對日本社會做出貢獻人士的榮譽，其中「黃綬褒章」為表揚於農工商業有傑出事蹟、得以做為模範的人士。



110年度部門理級及科級晉升名單

人力資源部



徐偉庭 副理
台中事業部 副主管-襄理→
台中事業部 副主管-副理



葉泰山 襄理
台中事業部 管服處主管-科長→
台中事業部 管服處主管-襄理



理 級				
姓名	原任單位	原任職稱	新任單位	新任職稱
徐偉庭	台中事業部-副主管	襄理	台中事業部-副主管	副理
葉泰山	台中事業部-管服處主管	科長	台中事業部-管服處主管	襄理

科 級				
姓名	原任單位	原任職稱	新任單位	新任職稱
黃俊傑	台北事業一部-管服科	副科長級專員	台北事業一部-管服科主管	科長
朱家輝	台北事業四部-管服科	副科長級專員	台北事業四部-管服科	科長級專員
周韋安	台北事業五部-業務科	主任級專員	台北事業五部-業務科	副科長級專員
楊裔蕎	營推中心-非人力小組	副科長級專員	營推中心-非人力小組	科長(科主管)

人力資源部 唐麗鳳襄理

110年度台灣物業管理趨勢論壇

人力資源部 顏世禮 資深協理

樂齡『宅』居住空間與設施管理



「台灣物業管理趨勢論壇」今年已是第十八屆；持續舉辦探討物業管理趨勢發展的範疇，含括物業管理產業化發展與政策趨勢、社區安全防災的機制與對策、物業設施管理智慧化的整合應用、建築物生命週期的整建與維護、資產活化與資產管理、生活服務平台應用等議題，而「高齡化社會物業管理服務」也曾在2013及2017列為論壇主題，每年論壇的議題都深具前瞻性。今年論壇以[樂齡「宅」居住空間與設施營運管理]為議題；對於即將在2025年65歲人口達20%以上「超高齡社會」的台灣，更有研討的必要性及急迫性。

開幕式首先由論壇召集人林錫勳經理說明舉辦論壇的沿革，以實踐企業回饋社會的初衷；主辦單位：住宅學會陳明吉理事長、台灣物業管理學會杜功仁理事長、台灣物業設施管理協會何明錦理事長等開幕致詞後，隨即展開論壇議程。

本屆論壇由中華大學建築與設計學院何明錦院長主持，何院長在引言表示，環境變遷對建築物產生結構性的挑戰，而從人口出生率及死亡率變動的趨勢，台灣高齡少子化的社會正急劇變遷，人口結構轉變的大趨勢：壽命增長、長者增多、教育程度提高、老得更快、孩子更少等；住宅建築的雙老困境、高齡化居住空間與物業管理發展，已是邁入超高齡社會的重要課題；推廣高齡者智慧居家照顧，健康與福祉建築，建構高齡友善智慧住宅與社區，是未來高齡化居住空間的必然方向。

內政部建築研究所綜合規劃組王順治組長統整近年研究高齡者居住空間與設施管理的相關課題，研究範疇包括高齡化時程不斷加速、高齡者在老空間使用舊設備的生活環境、協助高齡者在地老化、支援政府長照2.0政策、推動建築無障礙環境及老舊公寓增設昇降設備、高齡失智者居家環境整體設計、高齡友善住宅居住空間設計、推動高齡友善地圖、推動高齡療癒性環境、社會住宅公益性環境建築計畫、青銀共居公共空間設計、住宿式長照服務機構防火及避難安全改善、導入智慧化設施設備、防範高齡者居家意外等；研究成果已納入相關法令修正及主管機關施政政策，各項課題將進行後續研究，提供建構高齡者居住空間與設施營運管理的參考。



▲王順治 組長



▲入場簽到盛況



▶ 贊助單位

東京都
物業管理
林錫勳 總經理



▶ 主持人

中華大學
建築與設計學院
何明錦 院長

▶ 主辦單位

台灣物業管理學會
杜功仁 理事長



▶ 主辦單位

住宅學會
陳明吉 理事長



日勝生集團銀光計畫蔡芳文總顧問以其豐富的規劃及營運管理經驗，從經營理念、設立區域及組織資源等構面分析樂齡居住空間規劃與設施營運管理成功關鍵因素；樂齡居住空間規劃與設施營運管理的內容，概括：

1. 房型規劃「單人房/雙人房/夫妻房/家庭房/單元房等。」
2. 提供日常生活「食、衣、住、行、育、樂、醫療服務。」
3. 設置入住長輩的安全保護及健康管理，運用智慧科技ERP服務與管理系統，搭配八項循環健康管理平台，促進健康自我管理，並連結醫療機構提供醫養整合的特約服務。
4. 環境規劃達到高齡者『心理與生理』無障礙的友善環境。
5. 色彩規劃及日常生活活動設施設備用品，符合高齡者需求。
6. 高齡者喜歡散步，每季都要有花卉及常年綠植物。
7. 營運人才:產學合作/人才培育，專業營運團隊組成。

台灣受恩劉庭軒董事長闡述受恩公司將高齡者連續性照顧服務、輔助器具及課程活動結合，推動居家、社區、機構式長期照護與樂齡教育；提供多元彈性的智慧照顧環境，用科技守護長輩，透過日間照顧、居家服務與遠距照護為出發點，建立長輩生活型態模型透過完整的日常紀錄、即時回報提醒，以及智能數據分析與直覺圖表呈現，既使家屬喘息之餘，也能一手掌握長輩生活與健康狀態，進而提升照顧者與被照顧者的生活品質。同時運用先端物聯網技術、人臉辨識、智慧照護系統及大數據分析技術，發展客製化的照護服務整體解決方案，建構有關失智及慢性病的專業照護措施，大幅降低照護人員負擔，期望善用科技提升長期照護服務品質，為守護長輩的健康安全盡一份力。



▲蔡芳文 總顧問



▲劉庭軒 董事長

何明錦院長指出：高齡者居家生活的友善環境需求，隨著高齡者老化程度及身心狀況而改變，有必要針對高齡者友善環境的性能評估，以適切調整其對居家生活的友善環境需求項目，進行環境改善及導入智慧設施設備的應用，整合建築、科技、照護、物管...等產官學研共同發展老人宜居、適居及安居的住宅生活空間。



▲嘉賓出席踴躍



簡述110年度業務查檢

業務監查室 陳守慧副理

美國國會因安隆（Enron Corporation）3位女性舉發會計弊案，期積極強化公司治理，促使參眾兩院通過沙賓法案，NIHON HOUSING為日本上市公司，佔公司持股逾90%，依沙賓法案第404條對公開發行公司要求內部控制進行評核，公司業務查檢與日本總社查檢具連結性，總社每年例行查檢2次，因新冠肺炎疫情去年與今年改採書面審查；公司於5月4日啟動查檢，期間因疫情關係迄至10月25日始完成幕僚單位總檢討。

依日本總社來台查檢之精神，查檢事項仍以檢視規章制度運作之有效性，及提供事業部與幕僚單位之意見交流管道，當有「偏離時」得適時修正，期達預防矯正及降低經營風險之目的；今年各事業部整體品質已有提昇，謹就查檢重點分述如后：

一、本年度現場訪視，除就現場缺失建議改善外，亦有優點值得讚許分

享，如：「潤泰奇岩」案場規模不大，但建築細緻，設有雨水貯留系統（可提供廁所沖洗、植栽澆灌）、側孔地板落水頭、預留磁磚曝曬、頂樓水塔有門可上鎖等，收穫滿滿，均有進步。

二、風險防範及管制，請案場撰製防災計畫書，計畫書須考量案場區域特性及災害類別，基本建置如颱風、火災、水災、疫情及地震等，可有效預防（降低）社區災害損失，防災計畫書應依案場需求適時更新調整。

三、「勞動事件法」於109年1月1日正式施行，現場主管應憑藉對社區人、事、物之熟悉，審視早到晚退工時之合理性，即時提醒並修正出勤紀錄；而管服科督導對所轄現場主管亦然。

四、年度排班係為使現場人員瞭解出勤及休假之日，而「APP」打卡乃為結合差勤及薪資計算目的，對於無法執行原因，部門應瞭解並協處，逐步要求達成目標。

五、事業部及總公司幕僚均應交職歷練，自我成長培養不可取代性，一個優秀的團隊，應具備性格能力各異，專長屬性不同，優劣互補；而管服編制應有專責督導機電及環保事務之人員，可代表公司出席會議具有提案能力，人員異動應正面看待，創造自我功能。

六、人力成本大幅增加，公司為求永續經營，僅靠人力派駐業務很難達成獲利，需積極開發非人力業務，請大家共同為公司轉型而努力。

事業部查檢結果與反映意見另提供各業管幕僚單位研參修正，俾有效控管內部制度正常運作。在此，感謝各受檢部門於業務查檢作業之配合與協助。



△林錫勳總經理(左)於勞資會議上頒發予楊登雄(右)

救人一命 台南信義之星-楊登雄安管員

台南事業部 池靜怡

台南市信義之星社區安管員楊登雄於8月31日深夜執行巡邏勤務時，驚見一名住戶從4樓安全梯窗戶爬出，坐在大樓外橫梁上，第一時間向警局及消防隊報案，並立即通知主委情況，主委也當即到場處理。

消防及救護車於發現後約10分鐘抵達，為避免驚擾住戶，由楊員引導關閉警笛鳴笛，改以閃燈方式到達社區，在確認警消接手處理現場後，即回報部門管服主任，由管服科向管制中心會報，該名住戶隨後自原處跳下，所幸現場救護人員搶救即時，將住戶送往附近醫院，由主委前往醫院探視住戶，就醫後未危及生命。

楊員留下清理事故現場，待主委返回社區後，了解住戶情況並安撫主委情緒；由於楊員發現即時且處置得宜，未釀憾事並避免引起騷動，管委會對此表示感謝，住戶現已由家人照料。

楊登雄安管員自今年元月入職至今，為人豪爽且熱心助人，勤務執行上細心謹慎，時常面帶笑容，對工作克盡職守，疫情期間更主動協助採買防疫物資，在業主及同仁間均有予極高的評價。除自我要求外，更協助同仁提升勤務品質，同事遇到困難時，也樂於提供援助，被戲稱刀子口豆腐心，是個心地純良的人，即便輪調至其他案場，楊登雄安管員想必也能為新環境帶來更好的服務。



資產管理處包租代管座談活動報導

資產管理處 曾于軒

東昇國際於109年起執行社會住宅包租代管公會版第2期計畫，今年度(110年)獲選雙北市公會版第3期計畫執行廠商，持續協助政府推動社宅包租代管政策。

110年10月22日內政部營建署舉辦「包租代管333焦點團體第2場宣導活動-台北場」，資產管理處-賀有嶸處長受邀作為主講人，與現場長官、民眾及同業業者分享加入包租代管計畫的住宅樣貌、房客身分屬性及管理經驗甘苦談。

執行計畫期間，東昇秉持熱忱服務的精神，除及時處理住宅所碰到的各種修繕問題外，針對所有入住的房客亦透過定期的電訪、家訪等方式適度關懷並提供協助。

截至今年9月底，包租代管已累計媒合近2萬5千戶，顯示有越來越多的房東房客支持並參與這項政策；今年度修正《住宅法》第23條後，除原有之修繕補助、房屋稅、地價稅等減免優惠外，亦提高租金收入免稅額為去年之1.5倍，並明訂參與計畫之租約不得作為追溯補繳所得稅之依據，鼓勵房東加入公益出租人的行列；若您有包租代管或其他不動產等相關問題，也歡迎致電以下專線，將有專人為您服務。



臺北市服務洽詢專線：02-7725-9358
新北市服務洽詢專線：02-8252-0127

資產處-曾專員
資產處-葉專員

每月節省6-7萬，師大禮居榮獲節能領導獎第一名

經營企劃部 吳致儀



全球暖化造成天候異象日益嚴重，依據第26屆聯合國氣候變遷大會最新報告，若各國僅依現行承諾減少溫室氣體排放，地球至本世紀末升溫攝氏2.7度，將遠超過氣候峰會訂定之長遠目標，因此「節能減碳」刻不容緩，每個人均須建立正確觀念並付諸實際行動；環保署自95年起草「溫室氣體減量法」，104年三讀通過「溫室氣體減量及管理法」，各地方政府也配合推動，規劃各種節能補助與評選活動，期更提升節能成效。

今年獲得台北市節能領導獎第一名的「師大禮居」屬住辦合一大樓，位於台北師範大學對面，緊鄰雙線捷運古亭站，交通便利，社區休閒設施多元且管理完善，現場主管周明忠服務社區多年，去(109)年已獲頒臺北市節能領導獎特別獎，今年再接再厲，以節約能源百分比【(前年度用電量-今年度用電量)/前年度用電量%】近30%的佳績獲得第一名殊榮，本期特邀請周主任分享管理經驗，提供大家參考：

一、「師大禮居」自96年起即將「節能減碳」相關議題納入區分所有權人會議討論，獲得管委會及全體住戶支持決議推行。

二、公司自97年導入ISO 14001環境管理系統，即以「師大禮居」作為認證現場，周主任更是每年思考精進節能方案。

三、獲獎實績：

(一)節能減碳作為

- 1.103年將三部電梯更新為無齒輪變頻馬達主機，比傳統感應馬達主機節省電量達15%~20%，除緊急電梯外，二部客用電梯增設智能連動裝置，減少電梯空車同時運轉。
- 2.108年將二部老舊機械式功率調整器汰換為APFR自動功率因數調整器，汰換後大公電盤用電功率因數由81%提升為99%，有效應用台電公司供給電力。
- 3.109年汰除屋頂中央空調冷卻水塔，同時將商辦用戶空調更新為多聯變頻分離式冷氣設備，更新後公設用電與前一年同期相比每月節省電費約6至7萬元；未來將評估「頂樓」設置太陽能板，活化運用原放置冷卻水塔之閒置空間。
- 4.燈具全面汰換為LED節能設備；109年陸續將公設386盞T8傳統燈具更換為LED節能燈具，室外花園燈柱及兩側花園圍牆燈具及亦全面汰換為太陽能LED照明設備，逐步從小地方累積省電量。
- 5.自97年調降契約容量為50千瓦至今，今年再下修至35千瓦，檢視2020與2019年度用電量減少81,884度，約減少電費支出約20萬6,823元，節約能源比率約29.47%。
- 6.住戶使用健身房等公設前須至櫃台登記，由管理中心開啟電源，住戶使用完畢後會自行關閉，管理中心也會透過監視器再確認電源關閉否，既減少公設電費支出，同時達到節能減碳目的。

(二)資源回收作為

- 1.97年獲台北市環保局設立第053號資源回收站。
- 2.103年增設垃圾及資源垃圾分類回收冷藏櫃(溫控設定於12°C~18 °C)，全自動化閘門設計，住戶可依類別投擲，完全不沾手，更提升回收意願及成效。
- 3.增設不使用藥品(國內第一個設置藥品回收桶社區)、廢電池、廢光碟片分類收集。
- 4.增設堆肥與養豬廚餘冷藏收集。
- 5.設立環保員獎勵制度，使分類更確實。

「節能減碳」非僅口號，而應付諸實際行動實踐，藉由「師大禮居」周主任分享經驗，首應了解現場各項設施設備及維持最佳使用狀態，定期檢討執行運轉成效，並從專業管理角度向管理委員會提出規劃建議，當然管理委員會暨住戶的充分信任、支持與配合更是成功關鍵，周主任謙虛地說「第一名」並不是節能終點，大樓屋齡已24年，未來仍持續檢討能源利用率，亦期隨著日新月異的科技產品，更提升節能減碳效能，實踐公司環境政策「營造安全舒適的生活環境、為社會發展貢獻一份心力」。



資源回收空間分離



公設用電由管理中心控管



分離式變頻空調主機



電梯齒輪變頻馬達主機

沙發清洗服務年終清潔方案



假日的午後躺在沙發上慵懶的喝一杯茶、讀一本書、追一部劇是多麼愜意的時光，它總是承載著一家人的生活日常，但同時也積累了不少髒污，常見的沙發髒污包含塵蟎、皮屑、毛髮、沙塵、污漬等等，都是過敏兒最害怕的敵人。

是時候為沙發進行大掃除囉！不管是皮沙發還是布沙發，都能幫您徹底的清潔，清洗沙發除了讓您在使用的時候安心，家人朋友歡聚時更有面子，還能延長沙發的壽命。

東京都技師使用環保酵素進行清洗，不傷害沙發布面/皮面材質，藥劑亦不殘留不傷害皮膚，洗淨後沙發即恢復亮澤與蓬鬆感，給用戶最安心天然的服務，目前已完成美麗桂林、世界敦南、冠德花園、陽光生活、全陽圓、皇翔御花園、御春城、太普君品等社區清洗服務，快快來電預約吧！

另有其他方案請洽
服務專線：02-7725-9352楊專員



非人力小組 楊裔蕎科長

單人沙發清洗



尺寸:寬80-110cm(含扶手)

※清潔含抱枕

布沙發 \$1,800/組

※布沙發免費加贈專業除蟎

皮沙發 \$2,000/組

雙人沙發清洗



◀I型



◀L型

尺寸:寬120-170cm(含扶手)

※清潔含抱枕

布沙發 \$2,400/組

※布沙發免費加贈專業除蟎

皮沙發 \$2,600/組



110年東京都碩士論文獎助獲獎名單

經營企劃部 吳致儀

東京都物業管理機構於2004年起，為鼓勵國內大學相關系所學生及碩士班研究生，重視物業管理服務相關議題，並藉以培養專業人才，持續辦理論文獎學金獎助以回饋社會，本年度共計9篇論文獲獎，迄今累計獎助一百七十餘名優秀學生。

類別	獎項	姓名	學校科系	指導教授	論文題目
一般生	特優	邢淑伶	國立台灣大學/建築與城鄉研究所	黃麗玲	從鄰避到迎毗:以健康社會住宅居民與周遭社區居民對社會住宅之態度為例
		林靖軒	銘傳大學/都市規劃與防災學系碩士班	馬士元	我國韌性社區之推動與績效之探討-以新北市為例
	優選	黃盈綺	國立臺北大學/不動產與城鄉環境學系	劉維真	區分所有建物停車位登記問題之研究
		葉姿妤	國立政治大學/地政學系	江穎慧	社會住宅包租代管租金評定問題之研究
	佳作	薛懷德	國立高雄科技大學/營建工程系	翁佳樑	建築外牆石材插銷式工法之安全性探討
在職生	特優	劉琦富	國立政治大學/地政研究所碩士在職專班	白仁德	住宅租賃市場發展及管理條例施行後雙北市出租人選擇包租代管租賃方式之研究
		王宗富	中原大學/財經法律學系碩士	姚志明	公寓大廈停車位產權與使用權爭議之研究
	佳作	蔡玉敏	南臺科技大學/高階主管企管碩士班	陳孟修	包租代管業的經營策略之探討-以台南地區的A公司為例
		鄭盛州	國立中央大學/哲學研究所	孫雲平	台灣保全業經營者倫理思考之建構

110年度中高階主管教育訓練

經營企劃部 吳致儀

110年度之中高階主管訓練，分別於9月29日及10月13假總公司4樓會議室舉辦，為配合防疫，中、南部主管採遠端視訊授課。課程主題分別針對「社會事件衍生之企業倫理」及「疫情前後不動產趨勢」兩大議題進行深入式探討。

天災人禍下的企業倫理與管理者的素養

東吳大學國際經營及貿易學系謝文雀副教授從歷史溯源探討倫理起源，自君權體制演化至組織運作。講述現今大自然、社會、政治等環境因素遽變下，企業組織將成為ESG(環境、社會、公司治理)的第一線，藉由社會案件的借鏡，分析爭議事件的成因與解決根本，檢視企業倫理是否有逾越倫理範圍界定標準，當然，影響企業倫理決定成因，除管理者的價值觀等因素外，不外乎人才的選訓留用策略及形塑符合倫理的企業文化。然而在人力匱乏的保全業實難盡善盡美，得藉由實務上運用教育訓練機制、規範制定約束及企業價值傳遞的力量，定期考核並檢討缺失，方得足以將人才放置於適當的位置，另外，為避免組織內部發生矛盾衝突，企業組織效能應適時提升，管理者應培養自主學習能力，吸收多方觀點，更應適時給予同仁指導及鼓勵。

疫情前後房地產趨勢走向

臺北大學不動產與城鄉環境學系彭建文教授以疫情對人們的生活方式、消費結構、全球經濟等影響作為開場，疫情對台灣總體經濟之淨影響為正，但不同產業未來發展有明顯消長。政府為振興產業與經濟，實施多項貨幣寬鬆政策與超低利率貸款方案，就房市而言，此舉造成疫情期間房市之消費面影響較小，投資面反而擴大。

由於過去房市交易買賣不透明，往往都是建商、代銷，甚至房仲說了算，導致消費者無法買到合適的房子。政府為有效抑止投資客炒房，內政部與財政部於2021.7.1同步頒佈「實價登錄2.0和房地合一2.0」措施，使得建案銷況與價格必須詳實揭露，消費者可以更即時、更準確的掌握資訊。

為有效提升物業管理價值及競爭力，建議物業管理型態應朝向社區發展規模與密度規劃，積極導入科技應用技術輔佐管理，加速產業轉型、升級，方得提升物業管理價值及競爭力。



▲謝文雀老師



▲彭建文老師

110年度進階班學員心得

京陽公司 林真如

感謝部門主管給予我難得的機會參加此次進階班的課程。由此次研習讓我了解整個物業管理範疇相當的廣泛，要學習的地方仍有很多。一開始進入公司是擔任幕僚工作，很少有機會可以接觸到現場事務，後來調任事業部門現場秘書工作，才慢慢了解到現場事務，進而對公寓大廈管理有進一步的認識。

客訴與異常案例研討課程中，社區總是有些芝麻小事及常常會收到住戶間相互摩擦的事情，但是在物業管理中心來說都是要處理，其處理要點是仔細聆聽，以同理心協助處理，不要贏得面子失去了客戶。對於異常，第一時間了解，收集證據，不輕言評論及承諾，請、謝謝、對不起，這幾句自然用語，都會獲得包容與尊重。課堂中老師也分享很多各種不同的案例，藉此學習到各種不同狀況的處理方式。

案場實例演練中，鄭副總常常告知要內化及建立(提升)法感，引用相關的條例及法令，講求情、理、法，在符合規定規約逐條逐項的條文下，授權管委會制定符合社區的規約。切記法律要具體，勿用相當字眼。

學會溝通SOP課程中，溝通是為了聽取資料，瞭解他人；傳達訊息，表達自己；用同理心及傾聽說服對方，創造雙贏。在社區中，每天都會接觸到各種不同的住戶，如何有效的溝通非常重要，先處理住戶心情，在處理事情時才能更加順暢。

非常感謝公司給予機會參加訓練，經由這10天的課程中，學習了很多。相信之後的職務上面對人、事、地、物、都能妥善的運用，學以致用。非常感謝東京都各位長官！大家辛苦了！

下半年度績優員工旅遊 宜蘭農家樂

事業五部 周韋安 副科

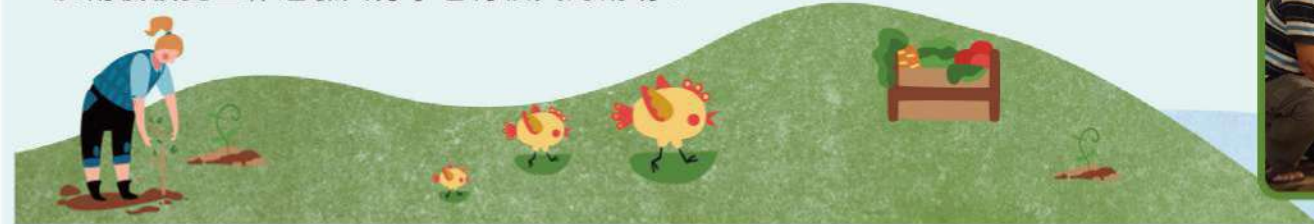
十一月中旬天氣涼爽，11/17與11/18兩日是大家期待已久的員工旅遊，在職福會精心地籌劃下，第一日前往有著水的故鄉之稱的宜蘭員山鄉錦普觀光果園採果，體驗農夫們採收果農作物的艱辛，以及採收時尋找著那一顆顆用心栽種出來的結晶的喜悅。

午後我們前往星源茶園體驗有趣的採茶活動，以及製作茶葉口味的冰淇淋，製作冰淇淋需要使用特定比例的牛奶及鮮奶油，再加上星源茶園種植的茶葉，混合製出茶葉淡淡清清香的冰淇淋，品嚐著自己做出的冰淇淋，格外令人印象深刻。

晚上由事業五部及管理部共同規劃團康活動，更是高潮迭起的一大重頭戲，由抽籤決定小組團隊，以6個小遊戲來獲取自己的分數球，最後交由命運抽取自己隊伍的總分，激昂的鬥志力與歡樂的氣氛，拉近彼此的距離，勝負乃是其次，重要的是同仁間凝聚之向心力，才是遊戲安排的主要目的。

第二日晨間享受森林浴，拜訪總長1.8km(園區至步道入口約2.2km)的九寮溪步道，旺盛的蕨類植物和地被植群、高聳的闊葉樹及樟科植物，還有各種昆蟲，以及有泰雅族象徵祖靈之眼的豁雲橋，吊索做成的巴尬吊橋，以及沒有牌樓、橋墩的哈隘吊橋，一直到終點的拱橋是臨瀑橋，美麗雄偉的戈霸瀑布在眼前展開，讓人身心舒暢，更體驗原住民文化與大自然的鬼斧神工。

旅途中不可缺少的角色之一就是人，此次北、中、南同仁齊聚一堂，實屬難得，二天的活動讓大家情誼更增進許多，不僅留存美麗的回憶，對於爾後彼此工作經驗與分享也有很大的幫助！



南區事業部 屏東枋寮淨灘活動

高雄事業部 朱詩婷科長

公司響應「環境保護、社會責任、公司治理(ESG)」的理念，並用實際行動回饋社會。於疫情微解封的10月30日，在擁有「台灣愛琴海」之稱的屏東枋寮漁港進行「企業淨灘同樂趣活動」。

漁港橋沙灘上活動當日湛藍的天空與片片白雲加上很給力的陽光及徐徐海風的伴隨，同仁們分組行動在海灘各處努力將不屬於這片美麗海灘的垃圾帶回集中並加以分類，垃圾中最大類的是各式各樣的塑膠製品、其中不乏有廢棄保麗龍、玻璃瓶、漁網、一般垃圾...等等。

參與淨灘的成員們從北到南由林錫勳總經理領隊共計有38人，經由大家的努力總共撿拾83.6公斤的垃圾。

此次活動特別感謝枋寮鄉公所的協助，枋寮鄉長陳亞麟先生更是於百忙之中撥空前來頒發感謝狀，並致贈當地名產芒果乾給參與的同仁們感謝公司對公益活動的支持。

海洋是地球的肺，讓海灘上留下的只有美好的身影和回憶，不要留下任何垃圾，用行動愛護海洋，維護海岸，重視海洋生態保育，希望藉由我們一步一腳的減廢行動為地球永續經營盡一份心力。



職福會x東京都G power汽車鍍膜旗艦店 洗車鍍膜員工優惠中~

職福會

國人常在舊曆新年到來前除舊布新一番，除自家大掃除，愛車也需要整理，以便春節出遊時展現亮麗光彩的外貌。

公司職福會為考量同仁需求，特與東京都Gpower汽車鍍膜旗艦店研議，並規劃「東京都員工」洗車鍍膜優惠方案，說明如下：

- 一、洗車、鍍膜、打蠟全套式服務3.7折起，並含半年保固，加值服務享6折優惠。
- 二、凡消費金額滿6,000元，可採薪資扣抵方式支付，再享3期零利率。
- 三、優惠到今(110)年12月31日止，千萬別錯過好康機會。

東京都Gpower汽車鍍膜，係使用日本獨家代理Gpower鍍膜技術，以高溫蒸氣讓鍍膜液更服貼於車漆，冷卻後形成結晶膜，鍍膜後具有防刮、抗磨、易清洗等多項優點，車漆也更顯透亮，讓您的愛車煥然一新；員工限時特惠8,800元，詳情請洽鍍膜旗艦店。



汽車美容鍍膜 服務專線:02-2791-1569

服務地址:台北市內湖區新湖一路75號1樓 服務時間:星期一至六 09:00~19:00

企業標語

現場第一・顧客第一・行動第一