

東京

都

Your Life First

出刊日期：111年06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

發行人：吳田寅
發行委員：林錫勳、胡添賜、況井重伸、鄭碧華、魏雅蘭、顏世禮、黃世哲、朱原華、曾顯章、龍慧如、陳守慧、周文亞、卓世鐘、李明芬、馮裕中、賀有峰、蘇坤宏、林志中、王正中、劉京翰、薛樂正、張見熏、廖啟廷、彭建忠、彭泊、許嘉望、洪燕邦、許秉明、杜勇清、徐偉庭、謝忠達、王啓新
執行編輯：吳致儀 平面設計：葉慎涵

千錘百鍊 精益求精

奧田董事長的話

抗疫近三年，聽聞臺灣的嚴峻情勢尚未平息，著實擔憂。
疫情肆虐、俄烏戰爭膠著，在全世界面臨空前的挑戰之下，我們更是需要鼓起勇氣、提起精神，按部就班達成既定目標。
在此向各位介紹，想必於臺灣也眾所皆知——花式滑冰選手羽生結弦的成功心法。
「做不到的話，就不斷嘗試至做到。」
「假如做到了，就勤修精進至完美。」
「達到完美後，再朝著每次都能毫無缺失為目標前進。」
真不愧是天才所說的一席話。雖難以到達一樣高度，但要登峰造極就得擁有如此視野吧。
臺灣的邊境防疫管控逐漸鬆綁，期待早日能再次造訪。
註：羽生結弦：日本男子花式滑冰選手，二度獲得冬季奧運單人花滑金牌，並為多項世界紀錄保持人。



2022年《天下雜誌》
2000大調查出爐



2022年天下雜誌評定2021年度2000大排行榜調查結果出爐，東京都保全連續11年榮登服務業650大排行榜單，本次評定居服務業總排名第415名，為榜中唯一涵蓋建物管理、生活服務、資產管理之綜合物業管理公司，東京都保全長年保有市場競爭力，亦不斷精進自我，提升服務水平。

東京都保全 連續11年榮登650大服務業！

▼天下兩千大企業調查，服務業共650家，保全業入圍共7家。經營企劃部 吳致儀

650大服務業保全服務業排名										年度/公司
2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	
121	117	119	116	119	115	126	125	124	129	中興保全
203	185	202	194	194	188	198	206	201	205	新光保全
443	438	442	415	416	391	393	392	407	415	東京都保全
-	-	-	-	-	-	509	510	468	477	信實保全
499	497	508	513	504	482	484	505	505	542	誼光保全
-	-	-	-	-	-	-	-	-	586	台灣士瑞克保全
-	-	432	615	616	597	608	586	573	602	中鋼保全

封面資料來源：天下雜誌雙週刊748期2022.5.18發行

愛·社區生活誌 ONLINE

冷氣大掃除 · 給你好空氣

專業到府冷氣清洗 守護全家人的健康

Google 表單預約

北區·南區1台即派工

中區滿額3000元派工

東京都生活服務
「愛社區online」正式上線

研發部 葉慎涵

東京都愛社區生活誌online於今年度四月份正式上線囉！持續發行的「愛社區生活誌」線下紙本型錄，將延伸、累積更多資訊至線上平台。未來可不受發行期別、時間與地點限制，隨時隨地瀏覽東京都各類社區生活服務的最新資訊。

此外，線上平台也提供網路團購下單，支援信用卡及匯款的金流服務，更不定期於線上舉辦有獎徵答或試用品活動與住戶互動，期能優化服務內容，提供東京都住戶便捷的服務與專屬優惠，更多精彩好康等您一同來發現！

請掃描QRcode，或搜尋關鍵字「愛社區online」開啟新版生活誌體驗。



新進駐案場-廣慈社宅

事業二部 蔡文森科長

111年6月1日東京都物業管理機構進駐「臺北市廣慈社會住宅暨園區」，本案為台北市規模最大的社會住宅，原址為58、59年間設立的廣慈博愛院及福德平宅，乃提供老人及低收入戶的照護與臨時住宅；後來因廣慈博愛院及福德平宅建物老舊，台北市政府為活化土地資源、照顧弱勢族群權益，提出興建「社會住宅」且合併提供相關社福設施方案。

本案位於信義區福德街與大道路口，C、D、E基地每區規劃各2棟建築物，地下4層、地上各28、27、27層，共可提供社會住宅共1,520戶，另地面層園區開放空間等亦在委託服務範圍內。除了本次進駐之CDE區，廣慈社會住宅全案另包括A棟行政大樓、B棟社福大樓，結合「公共服務設施」、「社會福利設施」、「身障服務空間」，使本案成為社區室內外空間設計及軟硬體設備能滿足全齡層的社會住宅。

東京都物業管理機構進駐後，將全力提供完整之「行政事務管理」、「公共設施維護保養」、「安全管理維護」、「清潔管理維護」及「房舍檢修維護管理」等五大類服務，提供承租戶方便、及時的物業管理服務，形塑整潔舒適的社區環境，並藉由保全人員24小時定點巡邏，期望營造一個安心、安全的宜居社區。

111年度業務查檢重點

業務監查室 陳守慧經理

「業務查檢」旨在檢視公司規章制度運作情形，亦有盤點工作成效與教育訓練之目的，藉與受檢單位面對面溝通、意見交流或提出建議，避免因層層傳達產生之誤差，同時審視公司規範及辦法之執行效益，或有無實益，故部門亦可提出建議，達到允執厥中，如遇有偏離，亦可適時予以修正，業務查檢也因行之有年已成為與同業差異之一。

本次查檢自5月11日起至8月止，謹就事業部查檢重點，分述如后：

- 一、因「缺員」所衍生部門管理營運之問題，非常時期仍能維持有效運作，除回歸現場人員正常排班方式，尚應注意在處理客訴異常事件上之認知與態度，避免落入負面循環之困境。
- 二、審視「經管現場合約簽立版本及差異說明彙整表」，如有特定承諾事項，部門應列表管制，確實執行，以維持及提升案場專業服務品質與企業形象，降低經營之風險。
- 三、就「現場值勤時數表」應「簽到分鐘」，而為符其真確性，日常管理即應到位，以避免形式作業。
- 四、業務查檢著重在日常書面作業，而查檢前再審視彙整；現場文件檔案之建置與維護為現場管理之基本工具，如有完整建置及即時維護，在遇有人員異動，俾得及時交付研讀，便能彰顯該文件傳承之功能。

歷年查檢日程，均從事業部到幕僚單位，而事業部由北區至外埠，檢視「頒布規章與作業流程」於不同區域之執行成效，也可藉由執行成果，或有礙難之處適予交流溝通，意見研參修正，以有效控管內部制度之運作。在此，籲請各受檢單位如期改善查檢缺失外，並感謝各事業部與各幕僚部門之配合與協助。



組織調整 成立社宅專案小組

為配合政府社會住宅推動政策，「包租代管專案」由東昇國際持續協助執行，另隨著「公(社)宅管理」量體擴充，如：台北「興隆D1區公共住宅及廣慈社宅」、台中「新4合1及梧棲三民段」社宅、新北「三峽國光社宅、三重青年宅及花東原住民住宅」等管理標案，公司自今年六月起成立「社會住宅專案小組」，專責社宅管理全般事務，期提供專業諮詢並建立與承辦窗口溝通管道，俾更提升服務品質。

客訪制度及服務滿意度調查作業

經營企劃部 周文垂副理

公司為提供客戶意見反映管道，及協助事業部(經管現場)補強服務品質缺口，自成立即設置0800-231-965客服專線，亦可透過客服信箱、官方網站的服務諮詢等渠道，另將「客戶滿意度調查及客戶意見處理」列入ISO程序書規範，藉以檢驗服務滿意度及聆聽客戶意見，俾予檢討改進參考，而客訪滿意度也列在事業部經營績效指標項目，種種作為均在提昇事業部(主管、同仁)對現場經營的重視度及落實執行。

客訪作業簡述如后：

- (一)客訪採面訪及問卷二種。
- (二)訪談內容依據合約派駐(服務)項目製作。
- (三)新進及既有案場，另配合事業部需求或有特殊目的排訪。
- (四)面訪訪員由科級以上主管擔任。
- (五)客戶滿意度調查分數未達目標者，將列管後續改善作為。

近二年全球受到新冠疫情肆虐，為降低受訪者擔憂接觸疑慮，客訪增加「SurveyCake問卷」掃QR Code方式填寫及「電話訪談」方式，提供受訪者另種選擇，也讓受訪者盡情無私地分享，如：對現場同仁細心適切地服務與協助表達感動之情，同仁每日值勤時除服務社區住戶，還需面對不同的外來訪客(郵務人員、宅配及外送人員)，因而也關切同仁自身防疫基本作業有無做好做足；當然也有勤務需再改善之處，各反映意見均已管制改善中，疫情影響我們既有的生活作息，但仍應循著作業程序及規範，確實落實勤務執行，方能履行業主(管理委員會)託付及期許。

111年度冷氣機清洗專案實績分享

營推中心 楊裔蕃科長

炎炎夏日來臨，冷氣機在長期運轉使用過後，機內零件會因冷熱交換的過程中附著空氣裡難以清除的塵蟎及細菌，久了會產生異味或是導致濾網阻塞不冷等問題產生，所以每到夏日來臨前都需要好好的為冷氣機進行大掃除。

冷氣機如果沒有做好清潔的保養工作，除了會影響機器冷熱交換的功率外，還會加速零件的損耗、耗費電力、環境空氣品質變差並且縮短冷氣的使用壽命；東昇國際於4月起推出冷氣機清洗專案服務，全台北、中、南地區皆可透過google表單預約清洗服務，十分便利！

台中市政衣蝶住戶預約清洗時反應冷氣機不冷，希望技師可以協助補充冷媒，清洗前開機檢測發現濾網及出風口已佈滿厚厚的灰塵，實際清洗後冷氣效能提升，清洗前後溫差達6度，定期的清洗保養可以有效降低室內溫度，讓冷氣機調節溫度功能更穩定。

清洗前



清洗後



冷氣機清洗預約服務

東京都x台達電社區防疫care222專案 科技防疫 安全防護再升級

研發部

因應近期嚴峻疫情，東京都與台達電合作防疫專案，提供社區「U+抑菌照明設備」租賃方案，期能協助社區環境高效消毒、守護家園。

台達電U+抑菌器採用日本USHIO獨家專利Care222技術，有別於市場紫外線殺菌僅能在無人環境下使用，Care222的安全波長，是全球唯一實證能有效抑菌消毒，同時確保不傷人體皮膚和眼睛，除物體表面快速消毒外，光照空間內亦可持續空氣抑菌淨化。目前已有社區採用電梯抑菌器，免去酒精噴灑，使樓層按鍵、密閉搭乘空間達快速消毒，除對外部訪客、施工人員出入電梯時先行消毒外，亦能確保住戶進入家戶前，於電梯內完成消毒，避免細菌病毒帶入家戶內，全面提升社區防疫等級。



online報導連結



手持式抑菌器影片連結



▲電梯安裝實況



上半年度中高階主管教育訓練於5/4假台北總公司辦理

後疫情時代組織文化與人才育成新思維

經營企劃部 吳致儀

111年上年度中高階主管訓練於5月4日假總公司4樓會議室舉辦，逢疫情嚴峻，為避免群聚、減少跨區移動，外埠單位主管採遠端視訊授課。本次課程邀請東吳大學國際經營及貿易學系謝文雀副教授分享並探討「疫情後時代組織文化與人才育成新思維」。

疫情延燒已逾兩年，對民眾生活步調、經濟、乃至於國家政策、國際情勢都產生巨大轉變，當前進入後疫情時代，實現與病毒共存，讓各項生活運行逐步回復正常軌道的目標，謝副教授點出停滯性通膨、能源危機、原物料匱乏、缺工等諸多問題；其中「人力不足、缺工、人才失衡」更是企業迫在眉睫的危機。企業現正面臨高階人才屆齡退休，中階管理層難以為繼、社會新鮮人與社會脫節等難題，謝副教授指出企業如何邁向永續經營，人力資源較為實務之作法提出以下建議供企業參考：

- 選－招聘合宜且具備潛力的員工，而非成本導向、聘用部分工時人員
- 訓－有效制訂公司核心價值，凝聚向心力、制定接班人計劃消弭組織傳承斷層
- 留－開發銀髮市場建立高齡人員留任與回任制度
- 用－內部外包、考核結合回饋、職涯發展諮詢

公司目前正積極著力於女性員工任用及培訓、銀髮市場及人力開發、部分工時人員聘用與退休、優秀人才退休回任制度的建立，期望更加提升案場經管品質與穩定，此外；企業管理者肩負企業文化傳承使命與培育人才之責任，更應自我勉勵、精進。



東吳大學國際經營及貿易學系
謝文雀副教授蒞臨指導

2022年社區防疫線上演講會

經營企劃部 吳致儀

東京都公司秉持企業社會責任，每年持續辦理與物業管理主題相關之論壇、論文講座與業主聯誼會等活動，除邀請產官學各個不同領域專家學者參與交流，並期透過異業合作，傳遞管理新知、市場趨勢及分享實際運作經驗，藉建立物業服務新思維，更提升社區(大樓)住戶舒適安全的居家環境，更提昇建築物價值。

業主聯誼會自2009年起籌辦，考量疫情依舊嚴峻，今(111)年改採線上會議模式辦理，主題為「科技應用－防疫升級」，邀請台達電鄭明杰博士分享疫情趨勢及社區防疫策略，活動內容簡述如下：

- 一、林錫勳總經理首先說明業主聯誼會籌辦沿革，在疫情衝擊下對生活影響及社區管理困境，並說明本次主題「社區防疫策略」新觀點與作為。
- 二、台達電鄭博士統整新冠病毒疫情趨勢，全球累計確診人數約已達4億人餘，目前雖已進入後疫情時代，但在生活逐漸回歸平靜之際，又有「疫情新常態」生活模式，換言之，如何「與仍具危險性的病毒共存」將是現階段最需被關注的重要課題，而「啟動防疫新生活」有其及必須性，才能自保與他保：
 - (一)殺菌消毒的方式可分為「濕式、薰蒸、乾式及自體殺菌」四大類，現今大多採用「濕式消毒」，以酒精或次氯酸鈉噴灑、擦拭，常見社區(大樓)到公共場域使用，但部分材質會受到化學侵蝕，或因錯誤操作，讓殺菌效果大打折扣。
 - (二)「乾式消毒」為紫外線殺菌，傳統殺菌燈須在無人的環境中使用才能避免人體灼傷(1)日本光源大廠Ushino已研發「波長222nm」的遠紫外線(即台達電推出的「Care222」)對人體不會產生傷害且保有殺菌功效，每盞燈具照射於4坪空間範圍，可降低93%病菌滋生，達到空氣及表面殺菌雙重效果；此技術已在國際間被廣泛使用於高精密科技、醫療等環境。(2)台達電引進此項專利技術，並針對不同環境及使用情形開發各式裝置設備，目前已有大型展場、公家機關、醫療單位等使用實績；因關切國人居家環境，建議社區(大樓)於電梯、大廳等進出頻繁位置裝設，提供住戶回家最後一哩路的健康保障。(3)與東京都公司合作並提供優惠方案，係基於雙方對社區(大樓)住戶居家安全有共同維護的使命感，另也增加「租賃方案」提供業主(管理委員會)選擇，目的在致力提昇防疫工作。

講座活動已於6月17日14時圓滿召開，共計兩百餘人參與線上會議討論，感謝貴賓們與會及踴躍提問，重點整理如下：

- (一)Care222的使用不限被照射物體的材質，且不論孩童、孕婦等均無安全疑慮。
- (二)Care222設備約可使用3-4年，依使用方式及頻率略顯差異。
- (三)提供全省即時支援服務，租賃期間隨時可諮詢。



▲防疫線上演講會於6/17下午2點舉行



▲主持火林錫勳總經理(左)與主講人台達電子鄭明杰博士(右)

東京都公司防疫物資統籌

管理部 劉子賢

東京都公司管理部自前(109)年疫情爆發起持續關注疫情最新情形，協助社區備妥防疫物資並關懷現場同仁健康，擬定防疫方針，並檢討實施情形以持續精進，至今年度4月起疫情持續攀升，因應疫情的嚴峻及政府防疫政策調整，與業主對防疫的關切，致企業及民眾對快篩試劑需求增加，在供不應求前，管理部提前部署，洽尋廠商採購快篩試劑，及時分送各需求部門，供現場同仁使用；另公司持續備存醫療級口罩、酒精及額溫槍等相關防疫物資，均要求各單位每月定期盤點，避免發生物資過期、短缺的情況。

再次提醒同仁如有身體不適或有相關症狀時，切勿勉強上班，應在家休息並自我快篩檢測，如需自主隔離時，請依據防疫指揮中心最新規範及指引辦理，保護自己也保護其他工作同仁。

企業標語

現場第一・顧客第一・行動第一

總經理參訪「力信擎天」



▲吳董事長為總經理解說制震設備

忠泰風格社區 李志威主任

林錫勳總經理於4月29日應宜蘭縣力信建設公司吳松源董事長(宜蘭最大建設公司,吳董事長曾獲106年東京都碩士論文獎助)邀請,參訪該公司建案「力信擎天」社區。

「力信擎天」社區曾獲2021全球卓越建設獎「中層住宅類」-銀獎、2020國家卓越建設獎「最佳施工品質類」-卓越獎、2016國家卓越建設獎「最佳規劃設計類」-金質獎、台灣智慧建築銀級標章、台灣景觀大獎優質獎等等。

宜蘭位於多震地區,因而在建築物安全設計方面,力信建設選擇在各主樑柱下使用「日本オイレス工業株式會社」減震設施,即便發生5級強震,住戶於家中仍不會感受到地震的發生。

公共設施設計以人為本,有寬敞的櫃台、為學生打造的K書中心、課輔室(家教中心)、400坪農地建設為農場,讓住戶於農耕中交流情感,收穫之蔬菜,設置友善食坊,提供冰箱讓住戶分享成果。中庭結合宜蘭縣地理環境特色,有龜山島及太平山,住戶於此休閒時可感受一道道浪濤在視覺與聽覺上的雙重饗宴,有效的淨化住戶心靈及紓解壓力。

總經理參訪後,指示在公司各既有案場中,硬體設施為既有設計,但希望各現場主管可以妥善規劃軟體環境,方能達成本公司在ISO9001品質政策中所揭櫫社區管理的品質政策,實踐「優質生活的領航者、建物價值的創造者、用心經營品質至上」。

南投有機藍莓及蜂蜜產地參訪

管理部 高明輝科長

東京都物業管理機構秉持企業社會責任之精神及理念,積極尋找開發台灣在地特色農產品,並以契作方式與小農採購,讓用心耕作的小農可以取得較為穩定的收入;更透過主管引介實地拜訪當地農民,了解培育有機藍莓以及養蜂、採蜜的辛路歷程。

本(111)年度5月26日假南投縣南投市有機藍莓及蜂蜜原生產地進行實地探訪。小農於求學階段時,即以藍莓在台灣生產為題做風土適應性之研究,期望能夠運用自身農業知識學以致用,提供民眾更新鮮與安全的健康果品。為能持續致力於藍莓產業建構,培育過程不使用化學農藥,透過對環境友善的天然生物防治方式進行栽種,期望培育甜美果品之餘,鼓勵小農以有機自然農法栽培,達到人與土地環境的永續經營。

南投養蜂已有超過30年以上的歷史,由於近年來氣候變遷與農藥超量使用下,養蜂環境日益艱辛,但仍秉持生產高品質蜂蜜產品的信念,期待能讓更多消費者享受更優質且健康的食用產品。



林錫勳總經理與沢井副總參訪藍莓園



有機栽種的免眼藍莓

2022東京都參展「居住安全博覽會」

營推部

「2022居住安全博覽會」即將於7月8日至7月10日在台北圓山花博爭艷館辦理,博覽會由工商時報主辦,內容包含「都更危老、建築安全、居住安全」三大主題,目的在喚起各界對居住安全的重視。

東京都公司獲邀參展後,即結合與物業相關產業共同參與,如高齡智慧照護產業「台灣受恩」、智慧能源工業「台達電子」、設施設備維護「眾鼎工程」、環境維護「東京都環保」等公司,期透過不同領域之異業合作,更貼近住戶生活所需並適時提供服務。

東京都極重視社區(大樓)住戶居住安全及維護建築物價值,未來仍會致力開發與物業管理服務相關項目,並持續努力之。

誠邀您與會~請掃QR Code了解更多展覽資訊。

2022居住安全博覽會▶



111年度新竹業主聯誼會

新竹營業處 林佳璇

近年來電動車逐漸普及,電動車廠商—特斯拉也瞄準竹北區域設置體驗館,提供車輛諮詢、充電教育以及試駕等全方位服務,選址於竹北遠百,以最便捷舒適的服務,迎接更多新竹地區車主加入全球轉向永續能源的行列,看準趨勢,本年度新竹業主聯誼會以此為題,於3月24日邀請電動車廠商—國樞實業工程師分享社區電動車規劃議題,感謝業主蒞臨參與,活動圓滿落幕。

新竹事業部連續兩年以電動車充電樁議題為業主聯誼會主題,邀請專業廠商、社區委員及社區總幹事共同分享安裝充電樁相關的規劃,及社區實際面上所遇到的問題,從廠商的專業規劃中給予社區建議,社區要裝設充電樁需經過經濟部、台電等電力主管機關認證,於物業管理公司而言如何協助社區住戶進行規劃與溝通及後續施工成為一項新的課題,公司在社區提出需求前便與廠商進行工程規畫了解,也提供社區總幹事相關的教育訓練提升社區經營的專業職能,也為社區提供專業的團隊服務創造充電樁廠商、社區、與物業公司三贏的局面。



新竹業主聯誼會邀請國樞實業工程師分享社區充電樁規劃

林丕常管理員及時救火

資料提供:事業五部

位於汐止區的雍和台北園區C棟於今年3月21日晚間發生火警意外,當夜值勤安管員林丕常發現異樣,立即前往查看,因該棟3、4樓均為廠區且過下班時間,門戶緊閉,林員當即請4樓員工協助開門入內確認,發現變壓器線路引發火苗及濃煙,立即使用該戶配置的滅火器將火勢撲滅,所幸發現即時,並未釀成災害,林員克盡職守、反應及時,守護該戶及大樓財產安全,當受表彰及勉勵同仁效法。