

發行人：奧田実

發行人委員：林錫勳、胡添賜、沢井重伸、魏雅蘭、顏世禮、黃世哲、朱原華、周文亞、卓世鐘、龍慧如、李明芬、馮裕中、徐碩延、卓世鐘、賀有嶸、蘇坤宏、林志中、王正中、劉京翰、薛樂正、張晃薰、彭建忠、曾穎章、洪燕邦、許崇明、杜勇清、謝忠達、王啓新

執行編輯：吳致儀 平面設計：葉慎涵

第 135 期



出刊日期：112年2月21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

2023年度指針「笑容」

NIHON HOUSING 經營企劃部

常保笑容有暢通思維、減輕壓力、提升免疫、快活周遭氣氛，進而活絡溝通的功效。

提供能使客戶展露微笑的服務，即是在奠定企業成長的基礎。建立夥伴般的信賴關係、確保收益、拓展營銷渠道等，都將在未來造就更卓越的突破。

為此，每一位員工在提供高水準服務的同時，銘記笑臉迎人是很重要的。若各位帶著笑顏服務，相信客戶也會笑逐顏開、並且將這份微笑無邊界地廣傳下去。

2023年為中期營運計劃「PLAN23」的最終年度。新型冠狀肺炎的再高峰、烏俄情勢等事件仍在世界經濟中激起一陣陣的波瀾。不僅經濟前景不明朗，物業管理產業型態也不斷地轉變。處於如此的暗流險峻當中，更是得相信抬頭一望即為轉機。期許新的一年全公司上下團結一心追求目標，向外擴散笑容的正能量吧！



東京都全台尾牙活動 鴻兔大展 躍進2023

經營企劃部 彙整



平安度過跌宕起伏的111年，感謝同仁們的辛勞與共同勉勵112年更加精進，東京都總公司與分公司援例分別舉辦尾牙餐敘，今年疫情趨緩，在管理部的籌畫下順利舉辦，總公司擇於元月11日（三）晚間假星靚點花園飯店辦理，參加人員包含總公司、北區事業部、機電部、環保部、京陽公司、璞漢公司、協力廠商及各處室業務往來的貴賓等，本次NIHON HOUSING經營企劃部新子部長也一同參與，而分公司亦於前年度12月底至1月陸續辦理完成。

尾牙活動由林錫勳總經理致詞，感謝同仁在天災、疫情、政策法令變動等不安因素下，仍堅持不懈，突破困境，歷經兩年受新冠疫情衝擊無法正常舉辦，今年度全台得以順利舉行甚感欣慰，希望即便疫情逐漸緩和，同仁仍應保重自身健康，期勉112年不斷精進與創新，提高的收益與利潤，順利達成新年度目標。

活動在主持人活潑的帶動下，穿插流行樂團、魔術秀、退儀邦等豐富多樣的表演及尾牙重頭戲摸彩活動，眾多的獎項由理級以上長官逐一抽出幸運得主，熱鬧氣氛中同仁齊聚一堂，相談甚歡，活動隨著獎項的抽出逐漸落幕，最後以掌聲與擊心錨為尾牙活動畫下句點，今年度繼續努力，期待再聚！

111年度績優人員

部門	服務單位	姓名
一部	松江敦華	吳舜彬
一部	戀戀台大	陳景昌
二部	國美敦南藝術館	賀正宇
二部	幕府十六	李育倫
三部	本部	楊淑月
三部	麗都大廈	唐在誠
四部	本部	陳寶琴
四部	江陵禮樂天特區	林建中
五部	業務科	周韋安
五部	新雪梨	陳全祥
六部	管服科	游青山
六部	希望城市	陳樂明
北淡	麗陽花園社區	蕭庭
桃園	鴻築新巴黎	施福明
林口	總督府第九期	連志偉
新竹	鴻向社區	蔡雅萍
台中	新杜拜	蕭閔在
台中	新杜拜	黃雅蘭
高雄	美術園邸	辜天順
高雄	美術君臨	姚清淞
台南	本部	蔡明哲
機電	本部	張詠翔
環保	本部	劉麗雲

總公司及北區事業部尾牙活動



桃園事業部



新竹營業處



台中事業部



台南事業部



高雄事業部



非人力業務(工程修繕業務)作業規範/工程勘驗制度宣導

經企部
周文垂副理

政府於93年頒布物業管理服務業發展綱領及行動方案，並將物業管理服務業之服務項目分為三類，除第一類建築物與環境的使用管理與維護為本業服務基石，另第二類生活與商業支援服務及第三類資產管理，亦為公司經營理念及品質目標之實證，而第二、三類服務(泛稱非人力業務)在公司戮力扶植深耕下，近年已見推展成效，除依據業主(管理委員會)需求適時提供建議，倘社區(大樓)重大工程修繕經費籌措有礙時，亦會協助規劃修繕費用支應方案。

隨著「非人力業務」日益拓展，建立現場工程監督機制刻不容緩，將修繕工程從前置作業(招標(採購)須知擬訂、招標、議價及工程合約簽立)、簽約後作業(施工前準備、施工階段之進度規劃、施作期間之管理考核及勘驗監督紀錄)、工程完工後作業(驗收、後續請款及工程保固)，並依據工程金額及施作期間制訂不同的作業規範，另藉此提醒同仁建立書證紀錄的重要性，既無法掌握未發生之事，應預先做好防範措施，以利事蹟存記，當發生爭議時即可釐清各方的權利與義務。

凡公司(事業部、經管或非經管現場)之修繕工程均適用本規範，對施作之協力廠商的作業規範也會列入要求；公司為專業管理公司，但凡有利物業(建築物)管理相關者，均應戮力推動，以維社區(大樓)住戶居家安全及生活品質，未來將推動大規模修繕業務，該項業務亦屬建築物維護的節能減碳作為之一，除實踐公司品質政策與環境政策，也為地球暖化盡份心力。



充電樁安全注意事項及緊急應變方針



機電部 張詠翔副科

由於一般電動車充電行為引發意外多為不當使用造成，針對充電樁與電動車安全注意事項及緊急應變方針，筆者彙整內政部消防署「電動車救援安全注意事項、電動車/油電車緊急救援手冊、搶救電動車與儲能系統安全指導原則」、財團法人車輛研究測試中心-ARCT電動車安全入門手冊、Electric Drive Transportation Association(美國運輸協會)等相關文獻，綜整充電樁設備安裝管理、使用安全、事故應變等面向重點如下：

設備安裝管理

安裝充電樁設備選用符合經濟部國家標準局CNS15111規範產品(設備具電壓電流過載異常及高溫自動斷電保護機制為佳)，並委託合格電氣承裝業者依用戶用電設備裝置規則進行設備安裝。

設備使用維護

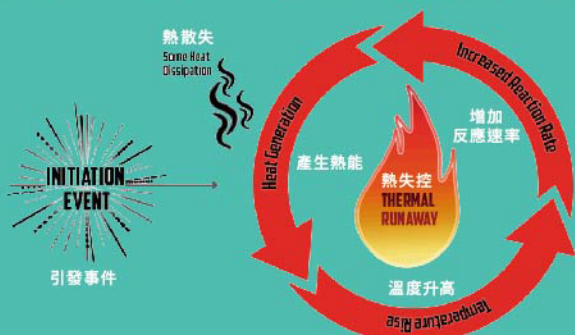
1. 確保充電器、電纜線、連結插座乾燥清潔，不可有異物、污染腐蝕、外觀破損、環境潮溼情形。
2. 充電器及電纜線避免搓拉纏繞或拖動棄置地面，並勿置於熱源或化學物質區域。
3. 避免使用插座轉接座連結(電流較大易升溫走火)。
4. 充電時若電壓過高異常應避免使用(設備損壞易導致火災)。

事故緊急應變

1. 遠離車體至上風處避難
電動車鋰電池熱失控起火自然時會揮發有毒氣體，冷卻液(乙二醇)及電解液外漏時對人體呼吸道及皮膚易造成危害。
2. 避免觸碰車體及站在車頭處
事故可能導致零組件受損產生漏電，且電動車無引擎聲需防範故障暴衝，應盡速固定車體位置以利後續滅火。
3. 通報消防人員到場滅火
鋰電池起火時需大量水源持續降溫才能有效滅火，如備有防火毯可覆蓋車體防範火勢擴散。

熱失控及滅火流程

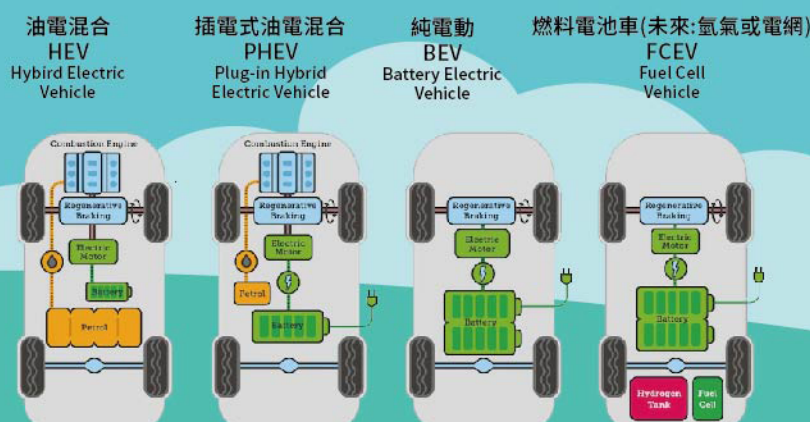
汽油車與電動車動力來源不同，電動車由高壓電帶動輪胎，失火主因多為內部電池產生高溫過熱(熱失控現象Thermal Runaway，如圖一)。而電動車滅火時程序有別於汽油車須先斷電，如何正確切斷電源迴路亦為專業問題，錯誤的救災過程可能引發生命危險。



圖一、熱失控效應

由於鋰電池燃燒時會釋放金屬氧化物顆粒、氫氣、一氧化碳等大量危害人體有毒氣體，消防員需備足全套個人防護裝備(如：PPE)以阻絕有毒氣體進行救災。

消防員面對電動車起火事故時，需先判斷車輛類型(如圖二)。對於油電混合車起火事故，還需同時觀察引擎、油箱內汽油起火風險，並以熱像儀觀察車輛溫度變化以判斷起火點。而電動車一般設有事故自動斷電迴路機制，但若發生無法自動斷電情況，消防員需在許可狀況下切斷電源避免觸電風險。因此各國車廠推出電動車、油電混合車時，多會配合消防機構在網站放置緊急救援手冊，以協助消防員滅火時判斷電池與高電壓組件位置。



圖二、電動車類型：油電混合(HEV)、插電式油電混合(PHEV)、純電動(BEV)、燃料電池車(FCEV)

消防員在成功斷電後，由於鋰電池斷電後化學能量仍會滯留在損壞電池中，一旦溫度過高就容易出現熱失控現象(註：因意外發熱導致溫度升高同時，引發化學反應速率增加，促使溫度持續升高之惡性循環)。

鋰電池受破壞或不當使用致使電池溫度達攝氏120度會加速內部化學反應而起火，此狀態鋰電池在滅火後仍可能因高溫再度起火，因而建議即使火焰消失後，也應持續用大量的水冷卻電池。NFPA(美國消防協會)現場應變指南即指明最少需2600加侖(約9,842公升)以策安全，為此消防員需以長時間大量水源撲滅火勢。使用滅火毯雖可輔助，但由於電池內部發熱使周圍零件起火，若僅在外部蓋滅火毯，火焰還可能在內部持續延燒，以大量水源冷卻仍是目前較有效做法。

現階段充電樁裝設及電動車儘管政策持續推廣，但尚未確立電動車及充電樁相關消防安全法規，僅有用戶用電設備裝置規則針對電動車充電樁裝設進行用電設備規範及防護措施，期許未來相關消防應變策略持續精進。

111年度事業部及幕僚部門年終工作檢討

經企部 周文垂副理

111年度事業部與幕僚部門年終工作檢討會議分別於元月11日及16日召開，總經理於會前已諭各部門提報重點，應置於今(112)年度各項業管事務推動執行作為，及組織人力分工精實計畫；而「非人力業務」拓展，請營推中心建置資料庫管制，也期許事業部「找到對的人並把事做對」將更能提升推展成效，也鼓勵同仁們以全員業務自許，共同為公司獲利結構轉型努力。

總經理對事業部共同指裁示事項，簡述如后：

- 一、案場經營價值評估非僅針對利潤率，應破除轉嫁勞動成本的僵固性並努力思考突破點，如人力配置調整、非人力業務(工程修繕)置入規畫等，實踐公司經營理念。
- 二、業主(管理委員會)對於價格敏感度與轉換成本意識高低無法評斷，然不同對象、應有不同的經營方式，找出與同業的競爭差異及提供業主有感的物超所值服務。
- 三、部門應儲備或培養具機電與環保專才的同仁，既可協助相關非人力業務推動，對經管案場之機電與環保作業亦可發揮督輔功能，更提升整體勤務品質。
- 四、區域內具指標之標竿案場應著力營造，讓口碑效益更擴散。
- 五、組織及人力調整規畫宜審慎評估，除內求(晉升及培育)，也可採外聘方式徵補，並透過教育訓練強化業管職能，另，新人輔育也極為重要，人員適才適所，組織才能發揮最大效益，人員培訓應更積極並朝年輕化努力。
- 六、「非人力業務」為機電、環保與非人力小組共同執行，未來發展方向，應嘗試接觸並開發其他工項及協力廠商，期透過新思維、新的運作模式，讓非人力業務執行在112年更精進突破。



幕僚年終工作檢討會議於元月16日辦理

東京都企業人力資源提升計畫 聯訓辦理79班 累積6360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18年，每年申請均符合規範，並順利獲得計畫補助經費。108年11月中國武漢爆出不明原因肺炎，一支全新冠狀病毒竄出，導致全球民生、經濟、企業營運...等均遭受到嚴重衝擊，雖為如此，教育訓練為加強人員本職學能之基礎，本集團依舊秉持提供優質服務予客戶的理念，透過各種方法及形式，落實第一線同仁訓練及指導。

為避免參訓同仁群聚及跨區移動問題，111年度規劃執行課程，內部得視疫情狀況，隨機啟動視訊訓練機制，但仍有部份課程無法如期執行完成。專案計畫執行期間完成79班次(189場次)，6360人次參與，訓練時數計996小時，順利於11月25日結案。當年度12月15日召開「教育訓練委員會」檢討辦訓缺失及改善作業，並制定112年度教育訓練實施計畫，希藉由聯訓機制，啟發與培養同仁共同價值理念，提升服務品質，保持企業競爭優勢，提升市場佔有率，達到企業升級及永續經營。



在職中高齡者及高齡者 穩定就業訓練補助實施計畫

訓練處 陳惠彬科長

近年來我國生育率下滑，老年人口逐年成長，平均壽命延長，造成人口結構老化，致使就業人口遞減，影響層面擴及各大行業，政府推動制定中高齡者及高齡者就業促進法，鼓勵中高齡及高齡工作者就業，以提升人力資源應用，除保障其經濟能力外，更維護該族群之受訓權益，因應國內中高齡及高齡工作者再入職場工作之趨勢並預防可能引發之危害，鼓勵雇主能指派其僱用所屬員工參加國內訓練單位及公開招訓機構所辦理之訓練課程。

東京都物業管理機構更為留住職場高年級生，強化其工作技能，於111年8月份加入參與該計劃之執行行列，申請暨核銷作業均符合規範及要求，並順利獲得計畫補助經費。

中高齡及高齡者入職場工作之安全及健康狀況，確實為受僱企業之一大隱憂，透過充分的教育訓練，結合各式場合、形式，強化人員遇緊急事故時，應變之處置作為，並提供操作之SOP指引，防止各項事故發生，給予職場高年級生安全穩定的工作環境，活絡勞動市場並降低企業風險。



111年度第四季勞資會議

111年度第四季勞資會議於12月16假台北總公司辦理



人力資源部 唐麗鳳襄理

東京都物業管理機構第四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12月16日依法辦理完畢。會中報告112年度員工聯誼活動辦理作業、年度排班表簽立之必要性、職災保險費率調整說明，並再次重申勞動條件法令，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。

111年度第四季企劃教育訓練

研發部 葉慎涵

第四季企劃教育訓練於12月29(四)順利舉行，主要針對111年度非人力派駐及生活服務業務執行成效檢討，並提出112年度工作重點。本次課程特請資產管理處賀有嶸襄理，介紹公司現行房屋租賃買賣業務，及今年度我們與三菱地所等日商合作日本不動產投資推動內容，期待新的一年，公司非人力業務除生活服務、建築修繕外，也能將不動產租賃買賣服務提供予東京都案場客戶。

此外，延續公司推動永續環境ESG之宗旨，上半年度公司也將參與環保署「網購循環包材回收計畫」，邀請經管案場參與試辦活動，讓社區也能為垃圾減量、淨零碳排貢獻一份心力！



自由時間迷你無人商店設置說明

建築物石材保養維護

環保部 劉寅成科長

隨着社會的進步，大理石作為高檔天然裝飾材料，且被廣泛的運用於裝飾建築中，而它的結構成分較為複雜，其需要定期進行必要的養護才能保證應有的裝飾效果，也避免石材出現龜裂、表層剝落、失光、污染等病症現象，更可延長使用壽命，否則石材會出現水斑、白華、銹黃等一系列的病症現象，使裝飾效果會大打折扣。

石材定期養護的技術，目前較為科學又經濟的保養方式就是晶化處理，但又時常聽到建議使用水蠟在石材上打蠟，究竟社區該如何了解晶化處理跟水蠟處理有什麼不一樣？早期的石材地板養護都是使用打蠟方式處理，也就是用一種固態膏狀蠟（即俗稱水蠟），來進行石材表面的防護及增加石材亮度，由於水蠟屬油性，灰塵容易附著在石材上造成汙染，沙塵帶進將石材磨損，遇到水容易滑，造成安全隱患。到了80年代，由歐洲引進一種保養地板的晶面處理方法，這種晶化處理改進使用水蠟保養的缺點，且硬度以及光澤有了很大的改變。

晶化就是化學反應中物質結晶的過程，石材晶化的原理是先對石材進行物理加溫，從而使石材與結晶材料發生化學反應的過程。石材經過晶化處理後在其表面形成堅硬的結晶層，結晶層既提高了石材的光亮度，也有效地保護了石材不受磨損和污染。

石材養護可依照社區石材狀況、地區、環境、使用率來評估晶化養護的頻率，如社區石材定期晶化養護除可延長使用壽命外，更可降低石材崩皮、風化、孔洞、病變、及降低日常保養難度，錯誤的保養方式可能造成日後更高的復原開銷，石材的美觀與亮麗都需藉由社區的勤奮保養，以及尋求專業的清潔公司，才能使石材特色持續長久，打造出更優質的家園。

東京都環保擁有豐富環保清潔施作案例，協助住宅、辦公大樓等多樣化建築形態規劃清潔保養方案，維持社區居住安全與舒適度，過去已協助贊泰花園、北歐客廳A區、大安信義社區、日勝生總公司等石材晶化保養，未來將持續精進相關技術，提供業主更高品質的服務。

東京都環保業務聯繫：劉寅成專員 02-2930-0968*14



贊泰花園

大安信義社區

北歐客廳A區

日勝生總公司



× 台灣三菱地所 攜手合作

日本不動產安心購

營推部 鄭怡倩

在日置產的大好機會，您掌握了嗎？

日本在政治、經濟環境、房地產投報率都相當穩定。近幾年日幣匯率不斷跌破歷史低點，更是再掀起全世界在日置產的投資熱潮。

東京都物業與日本三菱地所residence合作，以多年實務經驗，從諮詢、看屋、簽約、交屋，針對臺灣人量身打造全套服務。全程由精通中、日語的專員協助您在充分瞭解物件與簽約規定，並在所有流程中陪同您安心置產。且於漫長疫情之下，三菱地所更是推出了線上視訊參觀，大幅節省初步看屋成本。

期望協助您在臺灣也能安心購置日本不動產，無論是長期資產配置或海外居住目的，擁有穩健、保值、安全特色的日本房地產將會是您最踏實的選擇。



詳細資訊請掃QRCode

冠德新世界社區舉辦兒童聖誕活動

『跑跑聖誕老公公』趣味競賽

冠德新世界 田德文主任

隨著氣溫的逐漸下降，冬天正式來臨，冠德新世界社區將迎來年底最重要的節日—兒童聖誕節，12月18日的早上，社區交誼廳現場熱鬧活絡的氣氛與戶外氣溫形成鮮明對比，小朋友與爸爸媽媽、爺爺奶奶開心的一起發揮創意，製作屬於自己的『跑跑聖誕老公公』，並在製作完成後和社區其他的小朋友來一場充滿友誼的有獎趣味競賽，看看誰的聖誕老公公跑得最快。今年的兒童聖誕活動由第十二屆管理委員會的文康委員策劃，不僅讓小朋友們一起佈置聖誕樹，今年還結合了東京都社區的手作包『跑跑聖誕老公公』，讓小朋友開心動手做之餘，也讓社區住戶們增進了彼此的情感，這次的活動不但有委員完善的策劃、熱心的住戶也提供了馬克杯及繪本當作禮物，更有東京都物業團隊認真的協助，讓前來參與活動的大人、小孩都開開心心、滿載而歸。



小朋友完成『跑跑聖誕老公公』並進行趣味競賽