

而立有成 創新永續

東京都物業管理機構 30週年紀念特刊



東京都物業管理機構
Tokyo Property Management

01 「經營者的話」

經營者の言葉

社長|董事長|總經理

— 05

02 「慶賀墨寶」

御祝・書道

— 13

03 「公司三十年大事記」

会社30年社史

— 17

04 「產業背景與公司發展」

産業の背景と会社の発展

鷹揚|淬鍊|突破|領航

— 33

05 「而立有成，感謝有您」

三十にして立つ、感謝の気持ち

— 111

- ・ 我們的組織
- ・ 我們的團隊
- ・ 我們的業主
- ・ 人物特寫

女力崛起

老將之風

新秀輩出

06 「取之於社會，用之於社會」

社会貢献への取り組み

— 183

- ・ 歷年論壇暨論文獎助活動
- ・ 歷年業主聯誼活動

07 「賀詞榮集」

祝辞

— 205

- ・ 產官學界祝賀詞

08 「公司簡介」

会社概要

— 223

- ・ 日本營業分布
- ・ 跨國經營
- ・ 全台服務網
- ・ 專業化發展

01

經營者的話

經營者の言葉

- ・社長の話
- ・董事長の話
- ・總經理的話

NIHON HOUSING



日本ハウズイング株式会社

社長の話

東京都物業管理機構の皆さん創立30周年誠におめでとうございます。

日本ハウズイングは1958年に清掃会社として創業して以来安全で快適な住環境づくりを通じて広く社会の発展に貢献できるよう、陰日向なくコツコツと業務を遂行して参りました。長年にわたり多くのお客様から評価をしていただくことで住・オフィス環境創造企業としてマンション・ビルの総合管理から不動産の賃貸・仲介・営繕工事まで一貫したビジネスモデルを確立することが出来まし

た。日本に限らず台湾におきましても少子高齢化や多様化するニーズ、建物の老朽化、労働環境への変化に対応するべく、これまで培ったノウハウやスケールメリットを生かし常にお客様の立場になって考え、動き、応えて行きたいと考えています。

また住民の皆様の生活に関するすべてのサービスができる会社を目指します。これからも皆様の期待にお応えできるよう日々の業務に邁進してまいります。

此致東京都物業管理機構の各位，衷心祝賀公司成立30週年。

Nihon Housing自1958年以清潔公司創立以來，始終以提供安全舒適的居住環境為目標，默默耕耘，為社會的發展貢獻一份心力。多年來，我們獲得眾多客戶的肯定與支持，成功建立起涵蓋公寓大廈、辦公大樓的綜合管理、不動產租賃仲介以及營繕工程等一貫化商業運作模式。面對日本乃至台灣日益嚴峻的少子高齢化問題、多元化的需求、建物老化以及勞動環境的變化，我們將充分運用多年來累積

的專業知識與規模優勢，始終站在客戶的立場上思考、行動和回應。

我們的目標是成為一個能夠提供全面性服務、貼合與居住者生活相關所有需求的公司。未來，我們將持續精進，以期能滿足所有客戶的期望。

日本ハウズイング株式会社

代表取締役社長CEO 小佐野台



物業管理機構

TOKYO
PROPERTY



東京都物業管理機構
Tokyo Property Management

董事長的話

1994年に東京都物業管理機構を設立以来、日本ハウズインググループとして台湾における警備業及び建物・マンションの管理等の業務を拡大、顧客基盤の構築やサービスの品質向上に努力をして参りました。

お客様各位の温かい支持と取引先各社様との確固たる協力関係及び従業員の皆様の真摯な努力により、東京都物業管理機構の業績は順調に進展、台湾全国に拠点を展開し、マンション管理の受託件数ではNO.1になることができました。

30周年を機に新たな気持ちで業務に邁進し、既存事業の効率的な拡大と、今後台湾においてニーズが増える営繕工事事業への展開を図ることにより、企業グループとして更に成長を図ってまいります。

引き続き皆様のご支援をお願い申し上げます。

自1994年成立東京都物業管理機構以来、身為日本ハウズイング（Nihon Housing）集團の一員，我們在台灣拓展了警備保全業務以及建築物和公寓大廈的管理等業務，並致力建立客戶基礎、提升服務品質。

在各位客戶的溫暖支持、各合作夥伴的堅實合作關係以及全體員工的真誠努力下，東京都物業管理機構的業績得以穩步發展，並在台灣設立了多個營業據點，成為全台公寓大廈管理量體NO.1的業者。

值此30週年之際，我們將以嶄新的

心態投入工作，更有效率地擴展既有業務，並積極開拓台灣需求不斷增加的建物修繕工程業務，力求集團更進一步發展。

懇請各位今後繼續給予支持。

東京都物業管理機構

董事長 奧田実

總經理的話

1994年，怡大學畢業10年，歷經服役、幾個不同屬性的工作歷練，正想著繼續在建築物管理維護體系服務，或往上游的建設業、建材業發展，1995年底，因緣際會之下進入了東京都公司，因公司剛成立未久，亟需建立行業作業規章、企劃書、表單管理、標準化作業等，就這方面已粗見經驗的我概可勝任，也就進入了這個體系，惟就公司而言，業務拓展還是此階段最重要的課題，在1996年初即授命接任事業部主管。

達觀鎮的進駐管理係我在東京都公司擔任事業部主管期間非常重要的歷程，當時流行一股高、大、深、遠的開發熱潮，其時公寓大廈管理條例剛實施未久，對於大型山坡地開發具多張建造、多張使用特性的管理尚未有實證性的個案，究竟採分區管理或聯合管理較具效益，尚難有一致性之看法，經過多方研討，開發商大膽採用由本公司主張之聯合管理，成立單一之管理委員會，雖難調成功，但確形成了當時大型社區的管理模式，也為本公司大型社區管理樹立了一個小里程碑。

1996年東京都公司即於桃園、台中、高雄分別設立保全分公司，其後又於桃園、新竹、台中、台南、高雄設立公寓分公司，逐漸確立了全省服務的規模，在總公司與各分公司主管通力合作下，於七都(六都+新竹)均有亮眼的成績，提供優質的社區及大樓管理服務，此期間政府部門主辦的優良公寓公司、保全公司及各縣市政府主辦的優良公寓大廈評選，亦均給予高度的肯定。

除了保全、公寓公司外，為了開發非區分所有建築及大型商場、園區、商辦、廠辦、飯店、連鎖、站體之機電及環境維護服務，陸續成立了眾鼎工程公司、東京都環保服務公司，用以提供高技術層次、多證照要求之複合式合約要求，多年來已累積諸多口碑，更往專業體系邁進。

台灣雖然在物業管理服務範疇並未正式官方式之定義，惟在曾經召開的全國服務業發展會議中曾將物業管理服務範疇(SCOPE)定義為三大類：

- 第一類：建築物與環境的使用管理與維護
- 第二類：生活與商業支援服務
- 第三類：資產管理

為了發展所謂的第二類、第三類服務，遂於2005年成立東昇國際管理顧問公司，成立迄今專注於社區通路開發、社區營造(活動)推動及包租代管等服務，並獲評成為台北市第一屆優良租賃住宅服務業者，而東京都公司亦成為具全方位服務之物業管理業者。

經過30年的努力，雖已達成了某些里程，不過，面對未來並不確定的經營環境，我們仍需不斷檢視企業的價值創造體系，由於基本工資、勞動條件不斷地提高，勢必要將完全偏向於勞力密集的傳統服務業務，逐次轉向技術層次、資本需求較高的服務功能，而時下的AI運用、智慧遠端監控、BIM與設施維運的整合，甚至於建築物LCC(Life Cycle Cost)下ESG的效能整合，均是公司下一個30年重要的課題，至盼東京都公司全體同仁能有此共識，再創輝煌。



物業管理機構

TOKYO
PROPERTY MANAGEMENT



東京都物業管理機構

總經理 林錫勳

02

慶賀墨寶

御祝・書道

永績

歲次癸卯年仲夏月 羅啓三



東海晨光朝陽啟
京華璀璨貴胄迪
都城諸多仕紳宅
物望之源尊爵邸
業承群讚眾稱奇
管相佐輔載史蹟
理璞成玉璧盤龍
機杼執掌非輕戲
構建持重態似雲
而諾如早佈新雨
立足寶島松齡兆
慶喜濤濤萬事吉

敬祝

東京都物業管理機構而立慶

宗聖數位有限公司執行長

高金村

敬賀

歲次甲辰年五月

高金村書

03

公司三十週年 大事記

会社30年社史

・ 1994-2023

■1994-2003

1994

- 9月 日本Nihon Housing來台成立「東京都大樓機電管理顧問股份有限公司」



Nihon Housing來台簽約儀式

1995

- 10月 更名「東京都建築物管理維護股份有限公司」

1996

- 8月 更名「東京都保全股份有限公司」
10月 成立「東京都建築物管理維護股份有限公司」
10月 成立桃園分公司、台中分公司及高雄分公司



已故董事長方瑞生

1997

- 10月 東京都季刊(創刊號)發行



創刊號



東京都公司總部

1998

- 3月 總部由原址三樓擴增四樓空間
4月 成立「東京都環保服務股份有限公司」
4月 設立新店辦事處(事業四部)
4月 組織調整- 設立事業總部總轄台北四個事業部
7月 公司規章彙編公布
7月 成立機電部、總經理室企劃處、資訊處、稽核處



(左二)現任總經理 林錫勳
(右二)時任總經理 蔣桂彬

1999

- 1月 東京都資訊網站(第一代)上線
(www.tokyo-s.com.tw)
1月 與科建顧問簽訂ISO9002輔導合約推動ISO標準化作業
7月 「東京都建築物管理維護股份有限公司」更名為「東京都公寓大廈管理維護股份有限公司」
8月 成立「眾鼎機電工程股份有限公司」
10月 通過「ISO9002:1994」國際品質管理系統認證，宣達公司品質政策:優質生活的領航者、建物價值的創造者、用心經營品質至上
10月 921地震Nihon Housing技師來台(台中)勘驗60多個案場



東京都推動ISO標準化作業

2000

- 2月 設立汐止辦事處(事業五部)
2月 設立板橋辦事處(事業六部)
5月 設立新竹辦事處(新竹營業處)
9月 獲頒台北市開立統一發票績優營業人
11月 辦理第一次幹部赴日參訪活動



幹部赴日參訪活動

2001

- 1月 進駐台北地下街日本大石慎治顧問來台指導
7月 日本三井商事來台參訪東京都保全公司



大石慎治顧問來台指導

2002

- 3月 植野克彥擔任總經理
- 4月 開始施行案場客戶滿意度調查制度
- 7月 方瑞生董事長逝世
- 9月 通過ISO9001:2000國際品質管理系統改版認證
- 11月 設立內湖辦事處(事業三部)
- 11月 獲內政部營建署評鑑為「九十年度優良公寓大廈管理維護公司」



優良公寓大廈公司頒獎

2003

- 5月 新任董事長-植野克彥
- 6月 東京都公司第一屆勞資代表選舉、會議
- 9月 事業二部及機電部搬遷至總部三樓



前董事長植野克彥

■ 2004-2013

2004

- 1月 協助台中龍邦國寶社區取得全國首座ISO9001驗證社區
- 4月 進駐捷運新淡線、板南線保全服務
- 9月 舉辦「台灣物業管理產業結構與公寓大廈管理條例大體檢」產官學研討會
- 10月 東京都公司十週年慶祝活動
- 11月 獲內政部營建署評鑑為「九十二年度優良公寓大廈管理維護公司」
- 11月 獲警政署「保全評鑑」指定為台北市業務示範單位



十週年活動-小佐野文雄會長致詞



十週年慶祝活動

2005

- 2月 東京都季刊改為雙月刊
- 2月 執行美國前總統柯林頓訪台護衛任務
- 3月 通過經濟部商業司e化計畫輔導案-社區價值管理系統(CVMS)
- 5月 高雄事業部搬遷(苓雅區青年二路)
- 6月 成立「東昇國際管理顧問股份有限公司」
- 8月 執行韓星裴勇俊來台安全護衛任務
- 9月 物管團隊進駐台北小巨蛋
- 10月 辦理第一屆「東京都學術論文獎助活動」
- 11月 執行第40屆金鐘獎典禮安全勤務
- 11月 首次通過勞動部「企業人力資源提升計畫之聯合型訓練計畫」
- 11月 台北市政府頒發「優良公寓大廈績優管理公司獎」



柯林頓訪台護衛任務



第一屆論文獎助活動



2005年經營團隊

2006

- 1月 設立嘉義營業處
- 1月 啟動社區語音平台及團購服務通路業務
- 6月 「社區生活資源整合平台(CLSP)」通過經濟部商業司創新研發計畫
- 9月 東京都公寓大廈管理維護股份有限公司增資
- 9月 執行「物業管理產業別」品質標準制定及品質關鍵績效指標專案
- 10月 Search888社區生活服務網上線(社區發發發)

2007

- 1月 設立台南營業處
- 2月 獲選九十六年經濟部中小企業處「台灣地方特色產業暨社區小企業協調與推廣計畫」執行廠商
- 5月 東京都公司與統一觀展公司異業結盟簽訂社區通路合作協定
- 6月 獲北市府評選勞動安全「績優自主管理單位」
- 7月 東京都新羅跆拳道班於汐止世代名門社區開班
- 8月 內湖辦公室喬遷(內湖路一段)



統一觀展公司合作簽約儀式



獲北市評選為勞安績優自主管理單位



新羅跆拳道班(世代名門)

2008

- 1月 合併嘉義營業處、台南營業處，成立「嘉南營業處」
- 1月 汐止辦公室喬遷(汐止大同路二段)
- 6月 「物業管理產業物件委託交易平台(CPMS)」通過經濟部商業司創新研發計畫(Housesearch好社區住宅情報網)
- 8月 東京都公司獲選經濟部中小企業處智慧管家創新服務推動聯盟成員
- 9月 通過「ISO14001:2004」國際環境管理系統認證



智慧管家聯盟



通過ISO14001國際環境管理認證

2009

- 1月 東京都公寓公司取得不動產經紀業經營許可
- 4月 制定東京都公司新品牌宣言
- 4月 東京都雙月刊新美編設計
- 5月 女性同仁制服更新(北海道設計師:峰江卓也)
- 6月 辦理第一屆業主聯誼活動(921地震十週年回顧與省思-住宅之地震風險管理)



女性制服改版-北海道電視台來台採訪



第一屆業主聯誼會活動

- 7月 東京都公司官網改版
- 8月 八八風災東京都與康福搬家合作募集社區物資送至屏東市公所並赴紅十字會捐款幫助



2009年改版官網



八八風災捐款予紅十字會

- 8月 Housesearch好社區住宅情報網開台
- 9月 東京都公司十五週年慶祝活動
- 9月 Career雜誌專訪-物業管理公司崛起
- 10月 《動力社區-東京都公廈社區營造培力手冊》出版
- 11月 參與勞動部人才發展品質管理系統-TTQS評鑑-獲得銅牌認證



2009年經營團隊

2010

- 1月 機電部成立宅修科
- 6月 「物業設施管理之雲端導航系統(CFMS)」通過經濟部商業司創新研發計畫
- 10月 《家的幸福御守-東京都物業人故事集》出版
- 10月 Smart智富雜誌：東京都物業是雙北管理最多優良公寓大廈得獎社區的管理公司
- 11月 東京都保全獲得《今週刊》商務人士理想品牌前三名
- 12月 東京都公司榮獲北市勞工局頒發友善企業-「京」甘溫獎



獲北市勞工局頒獎



北市優良公寓大廈評選-獲優良公寓大廈管理公司獎



2010年經營團隊

2011

- 3月 日本311震災台灣東京都公司透過母公司捐贈物資至災區
- 4月 設立北淡營業處(淡水民權路)
- 5月 新任董事長-吉田裕幸
- 6月 嘉南事業部喬遷(台南市永康區小東路)
- 6月 環保部喬遷(內湖路一段)
- 6月 「物業管理職能混成學習平台(CBLS)」通過經濟部商業司創新研發計畫
- 6月 事業二部、機電部喬遷(和平東路一段)
- 10月 《好社區、妙管理-東京都TOP管理個案集》出版



前董事長吉田裕幸

2012

- 1月 機電部成立工程處負責社區工程修繕服務
- 4月 「愛社區APP-社區智慧生活管家服務平台」通過經濟部智慧辨識服務推動計畫
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第479名)
- 7月 東京都i-Search愛社區APP登場



愛社區APP第一版

- 10月 《公寓大廈地震防災手冊》出版

2013

- 1月 東京都公司吉祥物-安藤棕熊誕生
- 3月 與日勝生集團合作成立「京陽公寓大廈管理維護股份有限公司」
- 4月 研發雲端職守系統
- 5月 「i-Search+社區點數平台」通過經濟部商業司智慧辨識服務推動計畫
- 5月 至華夏及景文科技大學物業管理系辦理校園徵才說明會
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第443名)
- 7月 首次與Nihon Housing合作台灣愛文芒果銷日計畫



京陽公寓大廈管理公司成立



校園徵才說明會



2013年經營團隊

■ 2014-2023

2014

- 2月 協助成立「台灣物業設施管理協會」(TFMA)
由前營建署署長黃南淵先生擔任第一屆理事長
- 2月 「O2O建物修繕智慧平台」通過經濟部工業局開放資料(Open Data)應用推動計畫
- 4月 設立林口辦公室
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第438名)
- 7月 協助台北市政府推動「住宅物業管理健檢、實現永續家園夢想」計畫，執行北市出租國宅建物總體檢



執行北市國宅總體檢



2014年經營團隊

- 9月 高雄氣爆事件- 捐贈專業救災設備予高雄市消防局第二大隊
- 9月 眾鼎機電工程股份有限公司更名為「眾鼎工程股份有限公司」
- 11月 東京都公司創立二十週年慶祝活動



二十週年慶祝活動



高雄氣爆救災設備捐贈儀式

- 11月 獲得TTQS人才發展品質管理系統-銅牌
- 12月 東京都公司與國泰世華銀行跨業合作「社區管理費行動支付APP」

2015

- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第442名)
- 9月 台灣物業設施管理協會協助營建署舉辦「公寓大廈管理條例二十週年回顧與展望」論壇活動

2016

- 1月 與南京金基房地產開發集團簽訂「金基通產樂基廣場」綜合性商場顧問服務合約
- 2月 「社區修繕隨選平台」通過經濟部商業司服務業創新研發計畫
- 3月 參與智慧城市展，以「T.L.C (Taiwan LOHAS Community) 台灣樂活社區」為主題參展



智慧城市展



越南Pan Services



社區修繕APP

- 4月 Nihon Housing併購越南Pan Services正式營運
- 4月 開始推動社區冷氣機清洗服務
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第415名)
- 8月 與永豐餘集團-生活磚科技合作新版愛社區APP
- 9月 台南維冠金龍大樓震災- 與台南市義消通訊中隊共同捐贈災情勘查車予臺南市消防局



捐贈災情勘查車

- 10月 臺北市環保局首次優良物業公司資源回收評比，東京都公寓榮獲第一名殊榮
- 11月 獲得TTQS人才發展品質管理系統-銅牌
- 12月 營推中心設立「非人力派駐業務專案小組」

2017

- 1月 東京都物業與璞園建築團隊共同經營「璞漢公寓大廈管理維護股份有限公司」
- 2月 Nihon Housing併購新加坡「Propell Integrated Pte Ltd」
- 3月 通過ISO9001:2015國際品質管理系統及ISO14001:2015國際環境管理系統改版認證
- 3月 與「柬埔寨麗薇雅廣場」簽署物業管理顧問合約，提供頂級飯店式物業管理服務模式
- 4月 台灣物業設施管理協會(TFMA)第二屆理事長-黃南淵先生
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第416名)
- 10月 與安得烈慈善協會合作幾米幸福小象存錢筒社區認購活動，全數捐予安得烈食物銀行援助台灣偏鄉弱勢兒童



璞漢物業合作簽約儀式



麗薇雅廣場顧問案



安得烈慈善活動

2018

- 4月 進駐台北南山廣場，提供A級商辦專業物業服務
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第391名)
- 6月 「社區修繕媒合平台APP」正式上線
- 11月 東昇國際登記不動產仲介經紀業服務(東京都公寓仲介經紀業服務於12月撤銷)
- 11月 獲得TTQS人才發展品質管理系統-銅牌



TTQS銅牌獎



不動產仲介經紀業

2019

- 2月 愛社區APP導入管理費信用卡繳費服務
- 3月 台灣物業設施管理協會(TFMA)經內政部核定為防災士培訓機構
- 4月 以色列經濟文化辦事處Asher Yarde處長來訪談話以阿合作社企產品推廣
- 5月 新任董事長-奧田実



董事長奧田実



合作推廣以色列特色產品

- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第393名)
- 6月 東昇國際管理顧問公司取得合法租賃住宅服務專業認證標章
- 8月 日本大學校友會來台參訪交流
- 9月 東京都物業25週年紀念金酒(領航)
- 12月 永豐餘委託東昇國際辦理16個社區新品體驗活動



租賃住宅服務業



永豐餘委託東昇國際辦理活動



日本大學校友會來台



25週年紀念金酒

- 12月 東京都公司總部新增五樓辦公室、三樓重新裝潢(事業二部、機電部、璞漢物業搬遷回總部)

2020

- 2月 日本母公司贈二萬片口罩支援台灣新冠防疫
- 3月 東京都公司總部三、五樓新裝潢完工啟用
- 3月 東昇國際獲選台北市(公會版二期)社會住宅包租代管合格執行業者
- 3月 東京都公司吉祥物安藤棕熊Line貼圖(日常生活篇)上架
- 4月 第一期防災士培訓班開班,東京都公司員工開始分梯接受培訓
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第392名)
- 6月 台南事業部辦公室搬遷(遷至同棟19樓)
- 6月 台灣物業設施管理協會(TFMA)開辦防災士**師資**培訓班,共18名主管取得資格
- 7月 台灣物業設施管理協會(TFMA)第三屆理事長-何明錦博士
- 8月 東京都公司參與「2020國際建築展」
- 9月 參與內政部消防署「109年國家防災日大規模震災消防救災動員演練」
- 11月 東京都公司推動防災社區,設計並製作防災避難包
- 12月 獲頒「2020年全國消防志工菁英暨優良防火管理人頒獎表揚」



第一期防災士培訓班



東京都防災避難包設計



首次屏東枋寮漁港淨灘活動

2021

- 1月 新版公司企劃書修訂啟用
- 1月 東昇國際成立新北市分公司推動包租代管業務
- 3月 東京都公司與社區幫合作推動社區APP服務
- 3月 東京都環保公司參與亞太國際風力發電展
- 3月 「社區防災計畫書」納入案場管理考核項目
- 5月 東昇國際獲選台北市/新北市(公會版三期)社會住宅包租代管合格執行業者
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第407名)
- 9月 東京都環保公司取得台北市外牆安全診斷專業診斷檢查機構認可證
- 10月 東京都公司ESG活動-首次辦理屏東枋寮漁港淨灘活動

2022

- 1月 東京都公司吉祥物安藤棕熊Line貼圖(職場及節慶篇)上架
- 4月 愛社區online網站上線
- 4月 組織調整-成立社宅專案小組
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第415名)
- 6月 第十二屆業主聯誼活動因應疫情改採線上演講會方式辦理(主題:科技應用、防疫升級)
- 7月 參加「居住安全博覽會」於圓山花博爭豔館設展,宣傳物業管理、生活服務及包租代管
- 9月 東昇國際獲選台北市/新北市(公會版增辦三期)社會住宅包租代管合格執行業者
- 9月 眾鼎工程取得甲級電器承裝業執照
- 11月 東昇國際榮獲臺北市第一屆優良租賃住宅服務業唯一業者



居住安全博覽會



台北市優良租賃住宅服務業頒獎



國家住都中心參訪日本總部

2023

- 2月 參與環保署社區循環包裝回收計畫
- 3月 越南Pan Services來台參訪
- 4月 眾鼎工程參與台北城市科大校園徵才活動
- 4月 組織調整-成立商辦事業部
- 5月 東京都公司榮登天下雜誌2000大企業排行榜(650大服務業第429名)
- 6月 東京都公司ESG活動-基隆嶼淨灘活動
- 7月 東昇國際獲選台北市/新北市(公會版四期)社會住宅包租代管合格執行業者
- 7月 台灣物業設施管理協會(TFMA)第四屆理事長-何明錦博士
- 8月 內政部營建署及國家住都中心參訪日本總部
- 9月 東昇國際榮獲內政部營建署頒發「公司-整體表現獎」、「公司-弱勢關懷獎」、「個人-服務品質獎」



東昇國際獲包租代管三大獎項

04

産業背景與 公司發展

産業の背景と会社の発展

- ・ 鷹揚 1994-2003
- ・ 淬鍊 2004-2013
- ・ 突破 2014-2023
- ・ 領航 2024～

鷹揚

1994年-2003年

東京都物業管理機構初始由東森集團與日本ハウズイング株式会社(以下稱：Nihon Housing)於1994年合資創立，在台成立至今30年，目前已成日資佔90%以上的日商公司。創立之初，台灣社會對於「物業管理」一詞及相關法令，皆尚處於懵懂未明的階段，隨著時代演進及法治化過程，東京都物業管理機構也逐步茁壯成長，看著公司的沿革發展，儼然就是台灣物業管理產業的演化史。

東京都物業管理機構は1994年当初、東森グループと日本ハウズイング株式会社の合資により、設立されました。設立から30年が経ち、現在では日本資本が90%以上を占める日系企業となっております。当時、台湾人にとって「物業管理（建物管理と訳す）」という言葉や関連法令に対する理解はまだ曖昧でしたが、時代の進歩と法治化の進展に伴い、東京都物業管理機構も次第に成長を遂げました。東京都物業管理機構の沿革は、まさに台湾の建物管理業の進化史そのものです。

日商背景

日本DNA — 以清潔為核心

1958年（昭和33年）由富士建物工業的小佐野文雄及其創業夥伴在東京共同創立了日本ハウズイング株式会社（Nihon Housing），初期為一家清潔公司，而後跨足了物業管理、資產管理、房地產開發建設、工程管理、產業招商運營等，成為日本房地產管理業界最大的獨立物業管理公司。

Nihon Housing在1994年來到台灣成立子公司，為集團國際化發展的重要里程碑，而當初布局海外的契機，是因總公司以先進的經營理念和管理模式，及高品質的服務，始終保持著行業領先地位，因此正積極想從亞洲為中心向全世界拓展，希望從日本培育的管理能提昇到世界級的水平，並且將事業內容更加擴大、累積更多的專業技能，遂將眼光放到海外市場。

根據東京都物業管理機構副總沢井重伸回憶，當時想了3處拓展的地點，分別為台灣、中國大陸與菲律賓，選址原因是日本戰爭時期管制過的地方，「一半為了感謝，一半基於道歉的心態，想為這些國家提供好的服務」，希望以日本的經驗為本，為這些國家的住戶提供安心、安全與舒服的空間，是絕不會改變的核心理念。

東京都物業管理機構董事長奧田実強調，Nihon Housing在60年前以清潔公司起家，「最重視的就是清潔，企業核心價值是營造乾淨舒適的居住環境，不會讓灰塵落

在任何角落。」在台灣成立公司，便是希望維持「重視清潔」的主要精神，讓日本好的管理能在台灣落實。

東京都物業管理機構前董事長吉田裕幸也曾在20週年回顧與展望時提及，回首1994年9月Nihon Housing在台灣這塊土地，創立了專營物業管理服務的東京都保全公司，創業至今一直秉持著「現場第一」的精神，一路走來，在深耕與台灣民眾在地情誼的同時，也致力於創造一個能讓居民們安居樂業、富足美好的生活環境，也期許能重拾創業時的初衷，將累積的感恩之心聯繫到無限的未來。





▲東京都物業十週年慶 植野克彥董事長（時任）致詞

入台契機 — 自己的房子自己管

東京都物業管理機構能在台成立，最主要的台資企業是王令麟先生創立的東森集團。王令麟先生認為「自己蓋的房子要自己管理」，從興建、銷售到入住管理，都應由自己的公司處理，因此萌生找其他國家一起合作成立管理公司的想法，除了參訪已見成熟管理經驗的日本，也有前往香港參考物業管理的經營模式，由於正逢 Nihon Housing 也想要拓展海外的契機，雙方談起合作計畫，公司便於1994年成

立。台灣原始股東還包含僑泰建設、長富水電等，第一任董事長由東森房屋董事長方瑞生擔任。

根據東京都物業管理機構總經理林錫勳表示，一開始日方採取合資型態，主要是對於台灣市場尚不熟悉，雖然有出資，但初期傾向由台資主導，因此台資占比達51%。不過後續在不斷增資之下，加以2007年東森集團處置東京都股權，Nihon Housing 因此回收股權逾90%，自此成為以日商為主的在日本企業。

完美混搭 — 日本精神下的台灣主菜

正如股權的逐步轉移，東京都物業管理機構以日本企業精神為核心，亦逐漸調整、融合台灣風格，達到如今經營有成的台灣日商公司。奧田實董事長直言，總公司一開始希望將日本建築物管理的核心價值在台灣完全落實，不過實際來台後便發現，礙於台灣法令、習慣與人員做事方式的不同，瞭解到物業管理應有差別化，「要因地制宜，融入台灣的風格，而不是一股腦強壓日本精神，才能讓東京都公司在台灣深根壯大。」

沢井重伸副總回憶起1994年創立後不久從日本母公司派遣來台，雖然積極想將日式管理方式導入台灣，卻不易施展，他舉例說明示範清潔的程度，由於日本母公司對清潔的要求非常重視，管理的社區、飯店一定要打掃很乾淨，尤其會檢查3大重點，分別是眼睛看得到的所有空間、手摸不到的地方以及機房，一定要乾淨、摸起來沒有灰塵。

「可是我老實說，這樣的日式教育訓練，來到台灣卻無法完全複製。」沢井重伸副總提及，當時教育台灣清潔人員擦拭樓梯，就是趴著一階一階擦，擦完髒了就再擦，卻被員工質疑「如果只是不斷重複擦拭清潔，跟台灣清潔方式都一樣，又何需學習日本模式？台灣的方式效果還更快！」被員工反詰而愣住，他意識到日本做法到台灣絕對要丟掉，應該融合台灣方式，讓員工都能接受。

日本精神融合台灣風格，並尊重在地

化，是東京都公司能在台灣屹立30年，並能持續茁壯的最大原因。奧田實董事長便稱許，在台灣有很多日系企業，追求日本模式卻難以成功，東京都公司反而因為融合台灣文化而成功了。

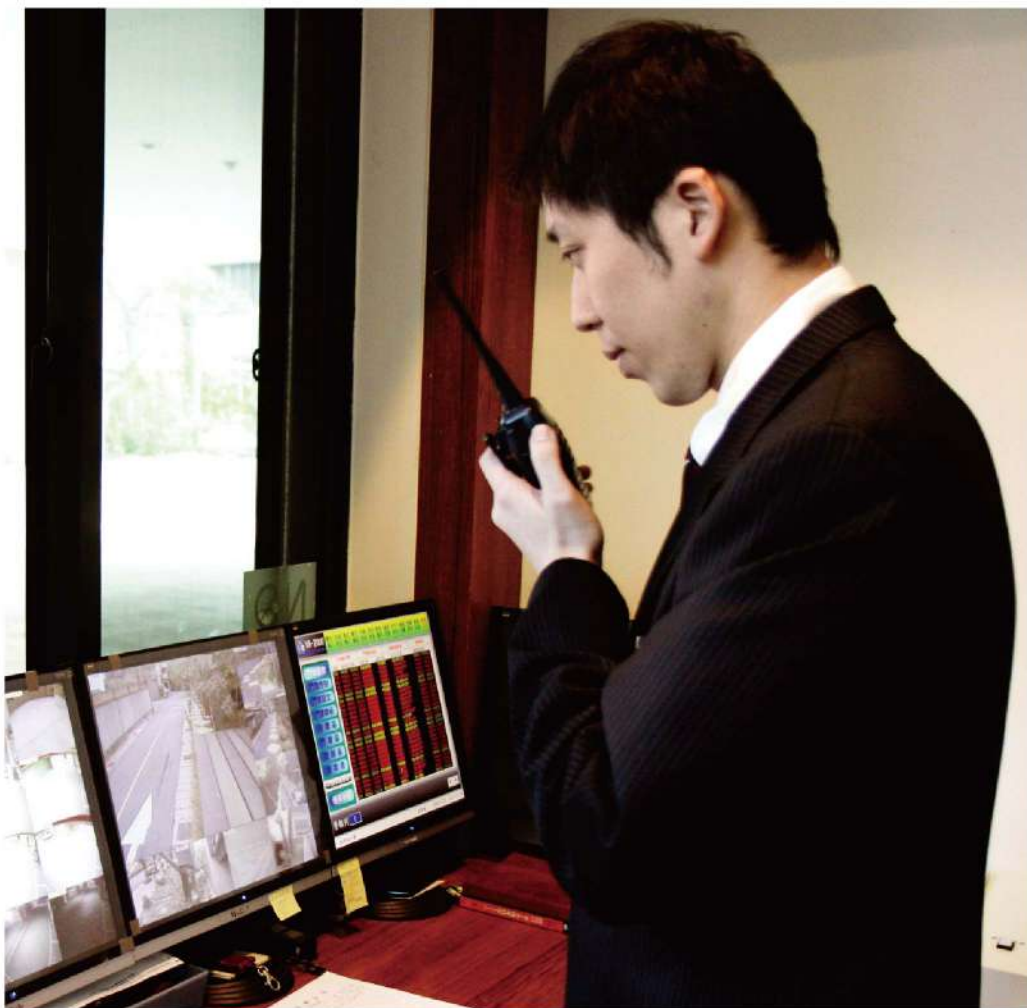
「東京都公司為何在台灣可以發展得那麼好？就是因為日本模式沒有成功，才得以真正成功。」這句話說來拗口，沢井重伸副總接著說明，公司名稱和資金都是日本的，但畢竟人員無法由外國人來管制，因此讓日本技術作為胡椒粉調味，由台灣管理的「主菜」才能發揮出屬於在地的滋味。



▲小佐野文雄會長親臨現場視察

見證物管發展史： 保全業法

東京都物業管理機構創立於1994年，第一個10年恰好也見證了台灣物業管理產業發展歷程的三個階段，分別為「社會化」、「法制化」及「產業化」，也可以說東京都物業管理機構這30年來發展便循此脈絡而來，宛如一幀物業管理發展史的縮影，從初始「無法可管」的混沌困局中，逐漸勾勒出「法制化」的雛型，並且朝著「產業化」的目標繼續前行。



保全還是物管？—— 幾度更名的背後原因

物業管理的概念源於英國，歐美國家發展物業管理多年來成效卓越，亞洲地區的日本、新加坡、香港也先後完成物業管理體系，而物業管理這個行業，其實在台灣發展已逾40年，但正確的名稱至今仍很混亂。

東京都物業管理機構在30年前的1994年成立，並非物業管理行業的先行者，但林錫勳總經理指出，從創立到2004年的第一個10年間，可說是公司創建奠基的起點，因為剛開始成立時名稱是以大樓機電為名，1996年為了符合《保全業法》的規定，所以先更名為「東京都保全股份有限公司」，1999年又為了要符合《公寓大廈管理條例》管理服務人的規定，因此轉投資成立「東京都公寓大廈管理維護公司」。

短時間內的幾度更名，根本原因出於台灣法令上的缺乏與不成熟，甚至光是「物業管理」的名稱都尚未普及，因為這是來自香港的名詞，日本則叫做「建築物維護管理」，而「物業管理」至今也完全沒有出現在法律名詞中，因為台灣從未有

過對於住宅管理的相關定義，即便過去部分法令草案曾短暫出現過「物業管理」這個詞彙，但後來也被刪除，只能視為籠統的名稱。

曾任台灣物業管理經理人協會秘書長、現任台灣物業設施管理協會秘書長的東京都物業管理機構資深協理顏世禮解釋，源於英國的Property Management一詞，在香港中譯為「物業管理」，所謂的「物業」就是不動產範疇，管理則是手段方式；但是以台灣的國語辭典來查看，「物業」一詞指的是「家產」，也導致民眾對於「物業管理」無法立即明白是「與不動產相關的維護及管理」。

林錫勳總經理感嘆，至今物業管理產業仍被歸類在保全業裡，例如東京都公司每年都入選《天下雜誌》評選的台灣第三大保全業，但其實與前兩大中興保全、新光保全為系統保全的業務內容完全不同，只是因為台灣《保全業法》規定，凡執行任何與警衛相關之事，公司名稱都須有「保全」兩字，否則算是違法經營，因此物業公司就被歸類在保全業裡了。



社會化階段 — 保全業法的出現

林錫勳總經理指出，台灣大約在民國70年代因為逐步都市化、人口集中、集合式大樓林立、居住複雜化，開始出現警衛、保全大樓管理的職缺，主管機關初始並不同意由公司組織來提供這類服務，但大樓偶會發生管理員收錢後跑掉或侵占等事件，衍生許多社會問題，因此政府便允許由公司行號來提供專業服務，自此許多此類服務型態公司在當時如雨後春筍般出現，但還未有任何正式法規來規範此行業。

而這個沒有法規規範的時期，便是物業管理業的社會化階段。顏世禮資深協理說明，台灣之前並沒有一個專法來規範物業管理的服務和作業，因為70年代前的台灣多為平房、透天或5樓公寓建築，僅有相鄰關係，少有共用的空間及設備，對社區管理依據的是《民法》799~799-1所附的區分所有人相關兩個條文，或散見於各個單行法如《建築法》、《消防法》及一些行政法規等。

但在民國70年代以後，大樓式的區分所有建築物大量增加，而且建築物的規模、產權、用途、設備等不斷多元化，建築物型態上也分為住宅、廠房、商場、商辦、購物中心等，開始需要依賴專業分工的維護管理，以維持建築物各項機能的正常運作為主要目的。

「早期建築物管理需求不高，自治管理的程度也很低，各種管理事務都分別由民政、消防、警政等主管機關來解決，較大型的社區成立管委會就去警察局報備，民政單位就找區公所，或交由鄰、里長來管理、收取管理費等，警察局則負責民防及治安。」顏世禮資深協理如此形容著。

為什麼會有保全業法？便與社會治安及科技發展有關。顏世禮資深協理指出，以前住家及住宅建築設計門禁簡單，沒有保全的需求；但華廈大樓有門廳，多棟建築的封閉型社區有大門、停車場進出口有保全崗哨，都需要找個人來看顧；而系統保全隨著科技的發展更是快速普及，因為涉及社會各階層的生命財產安全，政府開始正視問題，於是1991年底頒布《保全業法》來管理。



保全業法的侷限 — 邁向法制化的下個階段

所謂《保全業法》，是為確保國民生命、財產安全所制定的法律，主管機關在中央為內政部，在地方則為各直轄市及縣市政府，規範的對象是依該法許可、依法設立經營保全業務的公司，負責業務包含駐警保全、系統保全、人身保全及運鈔保全。

顏世禮資深協理也點出保全業法與物業管理實務上的衝突與矛盾，首先是《保全業法》管轄範圍是保全公司所雇用的保全人員，導致大樓自聘的警衛，竟不受《保全業法》管理與規範，不少企業總部大樓的門禁保全、停車場管理員都是公司自己聘請的，同樣也不受該法規管理，「簡言之，目前主管單位只管保全公司以內的保全人員，其他就尚未納入管理」。

另外，雖然保全人員依規定需要通過安全調查、職前及在職教育訓練，但保全人員轉到別家公司就職，就得重新安調及

職訓，除行政作業及增加成本外，對自聘警衛的大樓產生許多風險管控的問題。

隨著區分所有權的大樓愈來愈多，結構設備不同過往，有開放空間、停車場、機電空間、休閒娛樂公設等，管理變得專業化。而在建築物規模、產權、用途、設備等不斷多元化發展之下，政府最後也為了規範此種建築物共用空間及設施設備的權利義務關係及管理維護責任，在1995年由營建署（現為國土管理署）制定了《公寓大廈管理條例》，自此讓台灣的物業管理正式邁入法制化的階段。

顏世禮資深協理便舉例，以社區總幹事（社區主任）來說，《公寓大廈管理條例》規定從業人員需取得「公寓大廈事務管理人員證照」才可從事大樓管理事務，效期內都可以擔任公寓管理人員，人員名單也會揭露在營建署（現為國土管理署），且標註認可證是否逾期及符合資格，供社會大眾查閱。



物管法制化： 衛爾康大火與《公寓大廈管理條例》

1995年2月15日晚間約7時，台中市西區中港路一段（現為台灣大道）的「衛爾康西餐廳」發生火災事故，共造成64死11傷，為台灣有史以來單一建築物死亡人數最多的火災事故。事件發生後，政府火速修訂與創建各項法規，包含《消防法》、《建築技術規則》，以及物業管理業所服膺最核心的法律《公寓大廈管理條例》也因應而生。



▲1995年台中衛爾康餐廳大火（資料來源：聯合新聞網）

物管專法的誕生 — 最核心的法令

物業管理這個產業最核心的兩大法令，一是牽涉到治安，由警政署管理的《保全業法》，二就是規範了建築物各項管理的《公寓大廈管理條例》，由內政部營建署（現為國土管理署）主責。

為什麼需要法制化？顏世禮資深協理說明，台灣建築物發展到有共用部分之後，大家使用共有空間，便需要有法律針對公用義務及權利使用的費用分攤、維護及管理等的討論，建物的物權觀念因應而生，物業管理產業因為受建物業主委託，提供管理維護的服務，便會產生很多專業化及技術面的法律問題。

關於物業管理制度的立法歷程，根據《2011年台灣地區房地產年鑑》由陳維東撰述的〈2010年物業管理產業發展概況〉中便提及，1995年以前，台灣政府尚無訂定專法對建築物使用期間的管理作有效規範，相關法令都是以治安為目的的警政、消防等單行法或法令為依歸。

事實上，內政部營建署早在1984年6月即有提出《建築物區分所有管理條例（草案）》，1987年6月亦有《高層集合住宅管理維護辦法（草案）》，1989年改為《建築物區分所有權法（草案）》，甚至到1993年的內政部法規會擬有《公寓大廈及社區管理條例（草案）》，不過皆在草案階段。

「東京都物業管理機構算是見證了台灣物業管理從社會化到法制化的行業變遷！」林錫勳總經理說到，相關法令的參

與人之一也在我們公司，指的便是顏世禮資深協理，立法前，立法院已多次研擬建築物管理維護的相關草案，以規範公寓大廈的區分所有關係。

不過直至1995年2月的「衛爾康大火」燒出建築物公安危機後，才讓躺在立法院多年的該草案受到重視，同年6月9日便火速討論，改以《公寓大廈管理條例》完成三讀立法程序後通過，6月28日便施行上路，相當有效率，象徵台灣的公寓大廈管理進入了「住戶自治」的時代。

所謂的《公寓大廈管理條例》，是為了加強公寓大廈的管理與維護，提昇居住品質所制定，主管機關在中央為內政部，在地方則是直轄市政府與縣市政府，以建築物管理為核心，納入社區事務管理、建築物維護及修繕、設備檢查及修護、清潔及環境衛生維護，乃至周圍環境安全防災管理等。

另外值得一提的，還有「衛爾康大火」事故也讓《建築法》順勢修正，明定建築物所有權人、使用人應自己負責維護建築物合法使用與其構造及設備安全，皆是當時對於住宅建物重要的影響。



管理規範多如牛毛 — 法制化過程

現代的建築物涉及到人及住戶的管理運作與財產，物權的區分所有及使用產生許多錯綜複雜的問題，也常造成諸多如住戶對專有部分違規使用、管理費標準不同、與管委會權責爭議等，以及共有部分、大小公爭議、公設點交、公設分管或約定專用、停車位登記及使用等種種爭議，《公寓大廈管理條例》通過後，就是讓物業管理行業進入第二階段的法制化過程。

顏世禮資深協理補充，物業管理的法制化階段，其實是源自各種權利義務及專業規範，因應台灣在70年代後大樓式區分所有權的建築物大量增加而來的需求，包含規模、結構、機電、消防設備巡檢保養維護等、建築物裡面人及財產權利的需求，以及召開區分所有權人會議、居民住戶的生活服務，乃至資產管理等服務的需求，都納入條例中，讓管理有規範可依循。

簡單來說，建築物維護管理時涉及的

法規多如牛毛，過去在沒有專法來規範物業管理的服務和作業時，相關法律散見於各單行法中，顏世禮資深協理舉例，除了聘請警衛須符合《保全業法》的規範，還有《消防法》須留意，機電設備維護也有各式的法規須遵循，清潔還須了解清洗水塔流程，而清洗人員也須具備「水池水塔教育訓練證」、處理垃圾則要做資源回收、垃圾分類等涉及《環境基本法》的內容等，因此讓物管公司除了保全人員外，還需要有機電人員、環保人員、修繕工程人員，以及懂得《建築法》的裝修人員，技術人員等皆須具備各種證照。

上述這些物業管理項目可概分為「專管法」如建築法、消防法、環境基本法及各項設備的法令；「社會法」如勞動法、職安法、個資法等。另外專法的部分除了針對保全警衛的《保全業法》外，亦包含《公寓大廈管理條例》，以及後來頒布的《租賃住宅市場發展及管理條例》（2017年12月27日公布，2018年6月28日實施），皆是與物業管理服務業息息相關的重要法令。

不只法制化 — 產業化的終極目標

顏世禮資深協理回顧，30年前產業尚無相關法規時東京都公司就成立了，經營10年後法規的出現是因應相關需求的增加，法規應產業而來，有產業提供服務就必須制定法規，否則有爭議時便無法可依循，因此，可以說「是文明的需求帶來這些法律規定」。

然而，雖然《公寓大廈管理條例》影響了社會大眾生活習慣深廣且遠，且法規導入施行至今已近30年，與公寓大廈相關的管理問題在法制化後並非一切便可迎刃而解。顏世禮資深協理指出，不同社會價值和資訊等因素，仍帶來了執行上的問題，比如寵物、個資及資安等，目前並沒有得到太大重視，且相關的矛盾日益增加，不只是需要用法制化來逐一解決，甚至應該有「產業法」來解決更多問題。

「畢竟《公寓大廈管理條例》屬於《民法》裡的物權，是不動產所有權型態裡的特別法，並非物業管理的產業法令。」顏世禮資深協理認為，一個大樓裡面要執行的事務很多，涉及法規更多，絕非一套法令就能解決，尚需以物業管理產業化來涵蓋建築物及資產的管理。

總結來看，東京都公司的成立與發展，恰好順著台灣建築變遷的脈絡而起，也因社會背景的變化而見證法制的確立；更因人民生活型態的改變，以服務管理「居民」為主旨的物業管理產業，便面臨了人口結構、設備、需求改變後的管理技術，以考量延長建築物生命週期及使用者的專業服務，讓產業跳脫出以往保全警衛、清潔人員的傳統印象，也不僅侷限在維護修繕事項，而是進一步提供社區大樓周邊產業及生活舒適性服務。



物管產業化的建立： 服務業發展綱領

「物業管理」字面上看來是維護建物，其實「人」才是最大重點，因為提供服務的是「人」，服務的也是建物裡的「人」，所以需要標準化流程、產業化模式來依循。東京都物業管理機構早在第一個10年間就取得ISO認證，領先同業創造差異化優勢，更隨著2004年《服務業發展綱領及行動方案》的到來，讓物管業納入服務業系統，進一步邁向產業化的道路。



經營策略遙遙領先同業 — 取得ISO雙認證

東京都物業管理機構在1999年9月通過「ISO9002」認證，其後又於2008年9月獲頒「ISO14001」環境管理系統證書，且持續每年委由外部單位來審查，以維持公司管理標準化，是台灣極少數取得ISO雙認證的物業管理公司。

所謂的ISO是指國際標準組織（The International Organization for Standardization）所認同的標準依據，核心用意是將作業流程以條文規劃制度化、標準化，讓員工遵循準則相同，不會因人而異，最早使用在工業製造業，讓商品的品質進行標準化，而後衍生各種系列，「ISO9002」即適用於服務業使用，到2000年以後各行各業才統一為「ISO9001」。

「ISO14001」則是環境管理系統，讓企業在原料取得、設計及製造等過程都能評估對環境的影響，達成企業永續經營和保護地球的目標，可說是執行ESG（環境保護Environmental、社會責任Social、公司治理Governance的縮寫）之前，對於企業永續發展及責任的判斷指標。

林錫勳總經理表示，公司推動ISO是

為了標準化，「在物業管理這個產業，以案場的總幹事（社區主任）、現場主管最重要，這是以人為主的行業，若不採取標準系統化，可能會產生紛擾混亂」，他說起那段時間各公司流行ISO認證，但並非每間公司取得後持續進行複評，東京都公司則每年維持外審制度，持續認證，以確保公司維持標準化作業，讓每個案場進駐，皆能依標準流程來走，避免出錯率。

至於會進一步推動ISO14001環境管理系統認證，是有感東京都公司的母公司起源自清潔公司，重視環境管理，「當時還沒有ESG，我們的課題是節能減碳，聚焦四大項目：節約電力、水質品質、資源回收及綠色採購，推動各社區的用電量監控、減廢、落實資源回收等，做出我們在產業界的差異化。」因此，我們環保部門執行水塔清洗，很早開始便進行水質檢測，包含濁度、含氮量等。

東京都公司在1999年取得ISO認證的意義，就是在第一個10年先建立起標準化的制度與基礎，以利跨入下個10年時的產業化發展與研發，也讓公司順暢地從ISO銜接進入ESG的企業永續發展階段。



進擊的物業 — 策略性服務業的到來

2004年政府因應台灣知識經濟的發展、產業結構的改變及國民生活品質的提升，研訂出《服務業發展綱領及行動方案》，盼藉此創造台灣經濟奇蹟，並提高服務業的附加價值，物業管理也納入其中，就此引領本產業進入策略性服務業的領域。

林錫勳總經理回憶，是由前營建署長黃南淵先生將物業管理概念帶入該方案，於2004年12月經行政院核可，公布〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉，啟動了台灣物管進步機制，以人才培育為首要步驟，提升台灣物管服務水準，至此台灣開始真正有人討論物業管理的範疇。

當時顏世禮資深協理亦參與方案討論，他解釋《公寓大廈管理條例》是物權的基礎，不是物業管理產業的基礎，加以管理涉及的法規及專業度既多且雜，「社區管理委員會要怎麼管呢？只好委託外面專業物業業者來管，因此產生服務需求」，物業管理產業受業主委託來提供服務，這便是納入服務業發展綱領的核心精神，也因此開始有「產業化」的概念。

物業管理服務綱領將產業的業務範疇分成三大類，第一類是最核心也最基礎的「建築物與環境的使用管理與維護」，提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等基礎服務。

第二類是「生活與商業支援服務」，提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物

業生活服務（社區網路、照顧服務、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。第三類是「資產管理」，提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

林錫勳總經理指出，第一類就是物業管理初始的服務內容，及管理維護建築物本體，直到〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉後，物業管理開始發展後面的兩類型服務，針對建築物裡面使用的人提供生活的服務，或商辦大樓人員的商務支援，就屬於第二類。

建築物產權問題則在第三類，除了專有部分的過戶、移轉、買賣、租賃等，包含近年包租代管、社會住宅租賃管理也屬於這部分，林錫勳總經理更深入談到資產管理的想法，公共設施如何有效率活用？不會變成蚊子館，以及房屋老舊後的整建與修繕維護，已非第一類的常態維護，而是要思考如何更有效率地增加資產價值。現代建物面臨老舊問題時，最常直接都更改建，但在改建之前的整建、拉皮、大規模補強或設備更新等，都是公寓大廈持續要面對的管理課題。



物業的見證者 — 產業法的必要

「東京都公司就是整個產業的見證人，隨著整個政策發展在成長。」顏世禮資深協理如此強調，台灣從過去不存在物業管理，至今成為提供社區服務的行業，發展過程持續變動精進，例如隨著人口老化，社區的老人比例增加，物管公司提供的服務也要因此改變；此外，隨著科技發展，過去由人力提供的服務，未來也可能逐漸被智慧化設備取代，產生很多新的服務方案，所以台灣下個階段應該有物業管理的「產業法」以因應社會變遷需求。

顏世禮資深協理感嘆，物業業視《公寓大廈管理條例》為核心圭臬，但相關規

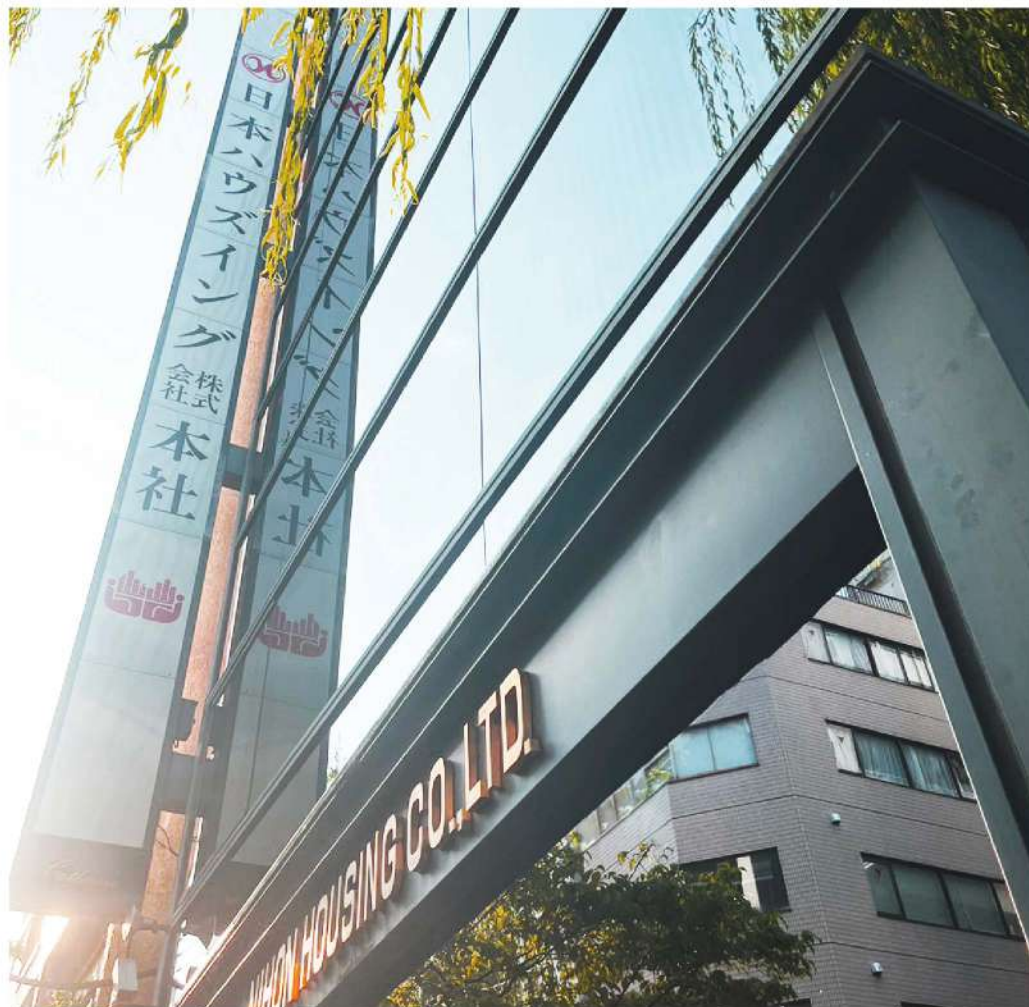
定著重硬體的管理維護，恐不足以作為處理物業服務的法律依據。事實上，2004年行政院公布的〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉，便提及現行法令不足以因應現今產業發展、時代潮流及國際競爭，亟需檢討制定物業管理相關法規。

不過林錫勳總經理指出，從陳水扁總統時代在策略性發展綱領提到「產業專法」概念，到馬英九總統時代，亦有推動產業法的想法，只是儘管曾被納入「策略性服務業」，似乎朝產業化的路上前進，但至今物業管理服務業，在定義上仍被歸在保全業的產業別中，相當可惜，也尚未健全。



拓展期的雄心壯志： 網羅大案後的領悟

因為東森集團創辦人王令麟先生主張「自己蓋的房子自己管」，機緣下與日本ハウジング株式会社（Nihon Housing）展開合作，成為東京都物業管理機構萌芽發展的開端。為了拓展市場、不只固守於自家建案，公司前10年的初創期便展現雄心壯志，大舉招兵買馬，快速拓展成全國型企業，不但承接大型造鎮案、亦參與捷運線管理等大型個案，雖因此得以站穩市場，過程中亦面臨相當多的困難與挑戰。



突破侷限 — 拓展全台的勇氣

基於「自己蓋房子自己管」的理想，創立了東京都物業管理機構，所以公司初期的業務來源多來自關企建設蓋的房子、股東僑泰建設蓋的豪宅，以及建商同業的案子，林錫勳總經理直言：「其實這樣的規模難支撐公司的運營！」由於初期的經營團隊對於物管領域與市場還在摸索階段，所以前10年的業務拓展遇到很大的困難。

大約在2年後的1996年期間，公司從業界徵詢、挖角物管人才，從台北、桃園、台中、高雄等地找來新核心幹部，分公司

同時間就擴展至全台，一舉成為全國性的企業。

不過由於《保全業法》規定設立保全公司必須增資，林錫勳總經理指出，以每間分公司增資2千萬元來計算，當時一口氣便斥資1億元，「短期間開拓分公司的業績雖然增加，但無法快速損益兩平，虧損狀況更為嚴峻。」

在思忖人力充足之下，為了開拓更多的業務及營收，公司有了承接大型造鎮案的勇氣，得以擴大公司案量。這些指標個案雖成為東京都公司成長茁壯的養分，卻也因正逢台灣房地產泡沫化的歷史時刻，面臨業主倒閉危機，因此遭遇不少挑戰。



衝刺案量 — 大量建商代管期案

東京都物業管理機構基於台資母公司為建商的先天優勢，取得不少自家建案交屋後的「建商代管期」管理業務，即從領得建築執照建造期間至取得使用執照後，由建商委任物管公司協助管理，這段時間便稱為代管期，包含區分所有權人達半數以上或區分所有權比例合計半數以上時，應於3個月內召開區分所有權人會議，成立管理委員會或推選管理負責人並向主管機關報備。

這階段的東京都物業管理機構由於積極招兵買馬聘任物管能人，也一併爭取到其他建商業者代管期的社區管理業務，東帝士集團便為其一，至2001年該集團發生財務危機，公司大約承接了其1/3的建案社區管理服務，因此見證這波房地產動盪期。

林錫勳總經理回憶，東京都公司接到的東帝士集團第一案，是最輝煌時期在新店山坡上的造鎮案「達觀鎮」，堪稱台灣造鎮計畫案的濫觴，第一期規劃高達1800多戶，分成多張建造使照，相當具管理規模，「當時建案正要開始交屋，需公司幾百人進場支援，本來沒信心接案，但為擴大企業發展只能盡力動員投入。」

從一開始社區要成立一個管委會還是依建照數量成立多個管委會，大家就意見紛沓，最後「達觀鎮」採成立聯合管理委員會，「為此還舉辦辯論，整個山頭都是交屋的人潮，從來沒人開過這麼大型的區分所有權人會議！」林錫勳總經理邊回想邊讚嘆。

該案代管期超過4年，社區供水、公設點交上都有不少爭議，多年都不易妥善解

決，不過東京都公司結束代管期並完成公設點交後即撤場，沒多久東帝士集團的經營也隨之結束。林錫勳總經理透露，當時東京都公司與代管期的建商關係密切且合作無間，出事就是一起處理解決共同承擔，唯有齊心同力才能真正解決問題。

另外中和區「摩天東帝士大樓」則因為東帝士集團出現財務狀況，積欠公司500多萬元的服務費，建商最後拿房子做抵押，但提出的41樓戶含一個車位要價超過800萬元，林錫勳總經理判斷如果拒絕不買，後面很多債權人排隊等著抵債，便立刻決定請公司同意支出300多萬元買下，至少減少損失，直至後續房屋處分後，才順利解決被倒債的危機。

回顧東京都公司的第一個10年，為了快速擴張業務與建設公司合作，但面對當時房地產不景氣的環境，拓展太快卻衍生相當的風險，林錫勳總經理坦言：「我們在東帝士事件上沒造成太大的損失，但不是每次都可以這麼幸運追得回款項，很多建商垮了就是垮了」，包含原本的台資關企，在宣告解散後應收帳款都無法收回。

經歷這段波折後，東京都開始對建商代管期案源開發較為保守，為降低風險，承接案量以不超過資本額的10%為準則。尤其邁入第二個10年後，台灣《勞基法》愈趨嚴格，基本工資不斷調漲，讓東京都公司跟著進入改變公司體質與服務內容的新階段。

淒涼感與慘痛省思 — 難忘大型管理案

說起難忘的大型管理案，林錫勳總經理提及汐止「林肯大郡」一案，同樣是山坡地造鎮社區，1997年溫妮颱風帶來土石流沖進社區，整排建築倒塌，造成28人死亡，上百人無家可歸。

事實上，此案場在建商代管期是由公司提供服務的，但事發當時，東京都公司早已結束代管期業務，撤哨離場，卻因為住戶信任東京都，不斷拜託公司回去協助處理善後，思及現場慘況淒涼，也沒物業公司敢來承接，於事件發生隔年答應一路接手管理。面對此類被列管的高風險山坡地社區，也學到遇下雨時須特別觀察出水點的水量是否正常、留意濁度到某程度便要立刻通知住戶撤離。

另外慘痛的大型管理案，還有捷運板南線一案，也是基於拓展擴充案源而參與招標，林錫勳總經理強調，當初投標時因政府採購法採取最低標，原本並未積極爭取，後來因無人承作而回頭找東京都公司承攬，最後公司以超過底標的狀況去做，卻因契約認定過於嚴苛，即便公司努力調度人力，做到不空哨，卻仍遭台北市捷運公司認定違反契約，要求天價賠償。

該訴訟案在東京都公司風險控制中心鄭碧華副總就事實與法律陳述下，最終取得合理判決，更因此「庇蔭」同業，讓台北市捷運公司了解契約訂立內容的嚴苛，將之後的招標公版契約條件修改得更合理。「這案是我們沒有守住底線，執約風險過高的案子卻還承接，經歷此役後，未來對這類案子，皆審慎評估。」



▲民國86年8月溫妮颱風造成林肯大郡擋土牆崩落，28人死亡，100多人房屋損毀無家可歸（資料來源：李世瑜）

淬鍊

2004年-2013年

東京都物業管理機構站在台灣物業管理服務業的發展軌道上，隨著大環境政策與趨勢，持續茁壯與成長。2004年後邁入第二個10年，剛好迎上政府〈服務業發展綱領及行動方案〉的浪潮，因應這個勞力密集度相當高的產業屬性，公司不僅成立了業界少有的法務室，更一躍從單純保安全管理模式，進階到提供生活服務與仲介租賃的資產管理領域，以領先業界的創意提案，Do something more、something new、something better，豐富了物業管理業的最大可能性。

東京都物業管理機構は、台湾の建物管理業の発展と政府の施策や社会風潮に伴って、成長し続けております。2004年以降、二つ目の10年に向かい、丁度政府の「サービス業ガイドライン及び行動計画」の波に乗りました。この労働集約度の高い産業に対応するため、この業界では滅多にない法務室を設立し、単なる警備業務の業務範囲から、ライフサービスと賃貸仲介の提供へと進化しました。業界をリードするクリエイティブな提案「Do something more、something new、something better」により、建物管理業の可能性を大いに広げました。

在基石上精雕細琢

服務業的前進方向 — 創新的各種可能

東京都物業管理機構的第二個10年，就在〈服務業發展綱領及行動方案〉後有了具體目標與前進方向。2005年行政院召開全國服務業發展會議，針對本產業訂出〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉，定義產業三大業務範疇，以建築物為主體，發展出相關管理事務，包含第一類「建築物與環境的使用管理與維護」（簡稱「建築物管理」）、第二類「生活與商業支援服務」（簡稱「生活服務」）及第三類「資產管理」。

可以這麼說，東京都物業管理機構的前10年以第一類為基礎，為接續的20年逐步打磨雕琢的基石，試圖淬鍊出接下來第二、三類服務獨特而耀眼的光芒。

例如1999年就取得的「ISO9002」品質認證，2008年再獲得「ISO14001」環境管理系統證書，林錫勳總經理說明，產業進入第二階段，也面臨愈來愈嚴格的《勞基法》，所以得讓流程更標準化，「1999年先把制度建立起來，真正完整廣泛運用則是在第二階段」。

「當年台灣企業還沒有ESG（即環境保護Environmental、社會責任Social與公司治理Governance）的概念與需求，因為東京都物業管理機構建立了ISO雙認證的基礎，林錫勳總經理指出，當時政府重視環境管理，重點放在節能減碳、各社區的省電、減廢、資源回收等成果，「台北市辦過好幾次資源回收競賽，幾乎都是東京都拿第一名，因為該提供的節能相關數據我們早就備齊了，這就是我們服務的差異化」。



▲ ISO14001主導評審員（左二）鄭順達老師至認證案場查核資源回收項目之實況

第二類服務 — 建立作業平台

第二類的生活與商業支援服務，包括社區專屬網站、公設活化與使用管理、通訊服務整合應用、飯店式服務、物業管理顧問諮詢、整合行銷與專業規劃、公部門提案及委辦專案與人才培訓學習等。

事實上，東京都物業管理機構的第一代網站早在1999年即上線，不過要說真正從第二類的服務來切入，便是從2005年開始，當時為推動第二類和第三類服務，成立了「東昇國際管理顧問股份有限公司」，同時建立屬於這三類服務的作業平台，包括社區使用維護平台（社區價值管理系統）「CVMS」、社區生活服務平台「Search888」（社區發發發），社區資產平台「Housesearch」（好社區）等。

林錫勳總經理表示，建立這些平台的目的，主要是希望擺脫傳統保全公司跟管理公司的刻板印象，甚至不只限於平台的

創新，也跨出既有的服務範疇，開始舉辦研討會、贊助碩博士論文，還運用社區通路參與許多公益活動，盼此以達到取之於社會用之於社會的意義，擴大東京都公司的社會影響力。



應時代而生的服務 — 人力的培訓與應對

至於公設活化與使用管理，顏世禮資深協理說明，物管公司管理除了第一類的建築物，也包括服務裡面的住戶，就是第二類所需提供的服務，就像建築物逐漸老舊，住戶年紀也愈來愈大，公設需求也隨之不同，「原本小孩多，就有兒童遊戲室，但現在老年人多了，可以考慮改成茶藝室、麻將間、復健室等」。

顏世禮資深協理接著說，管理人員能提供的服務超乎想像，「以前一個社區可能只有3~5個老人家，現在愈來愈多，保全人員可能還要陪老人家在大廳聊天抬槓，時間晚了還要提醒老人家回去睡覺」，他強調，不只建築形態從公寓轉為大廈、再到電梯大樓乃至豪宅的改變，其實社區人口結構也是動態的，服務的人員也因此須應對能調整的彈性。

這個階段也是商務型建案、飯店式管理建案及豪宅蓬勃發展的時代，物管人員也逐漸擺脫過去給人都是退休軍警、鄰里阿伯的服務印象，不乏年輕、高學歷族群

加入此行列。營推中心魏雅蘭資深協理表示，人員需求也可從物業管理三大範疇來分，基礎的硬體維護管理如保全、清潔、設備維護、社區主任或行政秘書等，多數仍維持既定的管理方式，但隨著第二類生活服務與第三類資產管理的需求增加，東京都公司的人力需求也有所改變。

例如提供即時便利的生活服務模式，包含供應食衣住行育樂健美等管家職務，主要來自豪宅的管家服務模式興起，例如住戶夜間突生餐飲等需求，便可透過物管人員協助訂購；甚至有社區發展出公設秘書或廚師等駐點服務、提供三餐、點心宵夜或宴會活動的安排等，提供住戶在家需求或招待親友。

也由於這段時間的新建案開始規劃較多的公共設施與空間，有引進師資如瑜珈、親子活動、烹飪或才藝課程等進駐社區教學的案例；而搭配東京都公司逐步切入第三類資產管理的範疇，也產生了不動產經紀人與營業員的新興需求，運用社區內資源協助住戶租賃銷售，提供住戶尋找房仲以外的另一種選擇。



第三類服務 — 提升產業技術與智慧力

2009年開始，東京都物業管理機構也開始涉入第三類的資產管理項目，此項目含括房屋租售服務、工程修繕與節能服務、住宅健診及長期修繕，而這個階段的東京都物業管理機構，首先以租售服務為切點，以「東京都公寓大廈管理維護股份有限公司」登記不動產仲介經紀業務^(註)，著力的部分即為延續創新平台而來的社區物件委託交易平台「Housearch」(好社區)。

「說起來就是提供差異化的服務業！」林錫勳總經理說明，由於這時期正好也是智慧建築、智慧生活成為顯學的時機點，因此東京都公司也參與了智慧建築標章的審查基準設定，並協助非常多開發商申請智慧建築標章，甚至參與政府專案、通過經濟部工業局開放資料應用推動計畫，創建出「O2O建物修繕智慧平台」，種種的創新研發，都是期許公司能從一個勞力密集的行業，提升到「智慧密集」與「技術密集」的產業。



林錫勳總經理在東京都公司20週年茶會上曾表示，在公司穩紮穩打、一步一腳印之下，在前10年奠定了基石，並在20年後獲得一點初步成果，也會持續推動創新與差異化服務，「我們並不期望有驚世駭俗的創新活動，而是做到能提供Something more、Something new、Something better創造服務新價值。不僅在目標市場市佔率能達到NO.1，更要能做到The Only One！」

註：東京都物業管理機構之不動產仲介經紀業務於2018年起，改登記於旗下東昇國際管理顧問股份有限公司。



獨步同業的風控中心

為了在第一個10年期間站穩市場，東京都物業管理機構積極拓展案源、接下許多大案以創造佳績，大風大浪之間也因此遭遇官司、糾紛；第二個10年為了強化經營的風險控管，除了收斂案源、評估進案風險，也獨步同業特別增設法務室，透過自家的法律團隊(in-house)來訓練全體員工法治的觀念，並因應爭議與訴訟，以避免經營的不確定風險，及降低風險可能造成的損失(損害)。



▲鄭碧華副總於法務室創始初期授課畫面

為何要有自己的法務？—— 拓展期衍生的風險

早期的東京都物業管理機構並非沒有法務人員來解決法律相關事務，在公司成立初期，法務事務皆是委由集團裡的法務室兼顧，每月支付含企劃費在內的相關費用。然而真的實際須出面訴訟，委外的法務因不盡嫺熟物管產業特色及當事社區狀況等問題，無法充分迎戰，因此領悟到應該有自己的法務單位。

林錫勳總經理提及這個念頭的起源，除了勞基法愈來愈嚴格、基本工資不斷調漲下帶來的爭議，主要還是接手大案時偶爾產生的訴訟，包含代管期的造鎮大案，後來建商與住戶發生公設糾紛，因而纏訟多年；得標的高運量捷運線管理，也因人力值班與合約問題產生訴訟；最後是板橋某社區產生合約爭議，因沒有自己的法務

人員，導致案子無法處理完善，因此決定設立物管業界極少數有的法務部門。

東京都公司於2002年3月中便設立「法務處」，由東京都公司自己聘僱法律能人，並於2009年3月設置「業務監查室」，主要負責處理客服專線等客訴或異常通報等問題，以及稽核各社區人員有無依法依規行事；2013年再將法務處組織變更為「法務室」。

林錫勳總經理強調，東京都公司很早就意識到法務的重要性，不只是先於業界成立法務室，甚至可說是獨有的單位。從過去需仰賴集團法務人員兼著處理訴訟問題，一舉變成擁有自家法務人員的公司，「後來的訴訟案件我們幾乎都是由自家法務室負責，即使委託律師，也因為我們是當事人，仍會由法務室協助提供更精準有效的資料與事證」。

特有的五大中心—— 風險控制中心的目的

2014年，東京都物業管理機構將公司按組織機能別設立五大中心。分別為含括業務與執行單位的「營運中心」，負責核心業務之營收與獲利來源；「管理幕僚中心」為負責規劃、設立企業方針及目標的單位；「使用管理維護中心」即機電、環保等技術相關單位，負責維護、清潔等事務；「營業推進中心」則是執行非人力的業務，隨著服務業第二、三類項目的推進與發展，負責開發創新企劃與服務；「風險控制中心」則包含法務室、業務監查室及社區行政部。

「當時的法務室主要工作就是為了打訴訟」，鄭碧華顧問回憶當時她甫進入東京都公司，「法務室完全沒有編制人員，這個單位是從無到有逐漸茁壯起來」，更自詡東京都公司現有的組織架構，跟同業截然不同，具備差異化的極大優勢。

風險控制中心組織有三個部門，分別為法務室、業務監查室與社區行政部，其中業務監查室這個名稱與日本母公司組織架構相同，是直接由日文翻譯過來，實際工作內容又分為管制中心與稽核處，前者負責全台0800客服專線，處理客訴抱怨事件、通報異常事件等突發狀況，由管制中心總機接線後再來分頭解決，以管控事件處理進度、提高服務品質；後者則是依法依規去稽核全台各單位人員有無遵守公司規章，包括現場管理人力的派駐狀況，並避免人員監守自盜等弊案發生。

至於設立法務室的目的是什麼？主要有3項，分別是教育訓練、日常諮詢及訴訟控管。鄭碧華顧問表示，「前面兩項才是最重要的工作，後面的訴訟控管都是前兩項所衍生出來的，所以風險控管就是為了前端就先控制住，而最好的武器就是提供現場派駐人員法律的專業知識」。



風控中心首要之重 — 教育訓練的源頭控管

「教育訓練的重要，就是不讓人員動不動就去開庭」，鄭碧華顧問強調，雖然東京都物業管理機構法務室的成立源起是為了訟訴，但這個部門最重要的任務其實是「教育訓練」，讓東京都公司的同仁補足「法」的概念，直接給同仁法規相關的知識工具，提供同仁日常諮詢的需求，讓同仁有對象可以支援，「管控做在前面，

就不用後面訴訟的善後」。

簡單來說，法務室就是對外界的攻防作戰，「而風險控管的最根本工作，就是讓員工有武器」，什麼是最好的武器？不是最厲害的律師，而是專業的法律知識，畢竟東京都物業管理機構在全台有上千個社區現場，現場主管絕非全能，但如果在需要諮詢時能有風控中心線上提供因應方法和相關知識，會讓現場人員面對問題、糾紛或衝突時，心裡能踏實一點。



▲ 東吳大學謝文雀教授教育訓練實況

關於勝戰 — 指標案例分享

【報酬給付糾紛 — 北聯醫案】在東京都物業管理機構與台北聯合醫院已合作10多年下，北聯醫仍以我方合約期間逾期提交相關文書，主張伊有違約金310萬元的請求權，進而抵銷二個月服務費及履約保證金。

鄭碧華顧問以契約時執約能力及誠信為訴求，表示雙方已合作多年，本公司須付薪水給員工，勞務已提供於北聯醫；北聯醫於合約到期前始主張東京都公司有違約情事，拒絕給付服務費及返還履約保證金，實不合理。該案從一審打到最高法院均獲得合理判決，而履約保證金本來就該退還，當時林錫勳總經理全力支持，強調訴訟雖拖延多年，但訴訟結果不只拿回服務費及保證金，還包含耗費期間的利息。

【損害賠償事件 — 捷運違約案】此案發生在第一個10年，東京都公司正在業績擴展茁壯期，想方設法延攬指標大案以達營收成長目標，當時該案投標時因採高額履約保證金的限制性招標，因無他家承作而由東京都公司議約承攬，卻也因此惹禍上身，因雙方對契約認知不同而遭求償。

鄭顧問說明，捷運公司契約要求公司派駐人員每個月至少休4天，但初期在人力不足之下，為維持「沒有空哨」的工作責任，派遣非在編制內的人員輪班，捷運公司卻仍以嚴苛的契約規定，祭出懲罰性賠償金高達540萬元。

由於當時協商賠償金合理化的過程，

捷運公司主管也承認契約嚴格，一度允諾會修約，成為訴訟勝利的契機，鄭顧問陳情，乙方東京都公司已善盡職責、自行吸收額外人力的薪資，「做到這個程度還要被裁罰，情何以堪？」

此案一審判罰54萬元，再上訴後，二審改判罰8.7萬元，理由就是東京都公司沒造成空哨、捷運公司並未有損失，卻還要苛扣東京都公司，且曾允諾修約即表示認同契約不合理，因此不宜懲罰性賠償。鄭顧問另強調，此戰之後可說自利利人，捷運公司後來的合約都因此修改得合理，不再讓廠商陷入危機中。

【社區竊盜事件 — 保全公司不是保險公司】曾有一社區監視錄影系統失效，住戶反映後現場主管即於當月管委會議提案修繕，經管委會議決議，因社區經費困窘，暫緩處理。

結果颱風前夕，現場人員因皆投入防颱工作，卻有竊賊藉機潛入某住戶屋內，竊取財物，住戶認為是因損壞之攝影機未予修繕，且未能於監視螢幕進行監控所致，因此請求東京都公司損害賠償153萬元。鄭顧問當時上法院時主訴，「現場人員已盡善良管理人之注意義務，該做的都做了，但竊案還是發生」。

鄭顧問更強調，「保全人員是負責管理共用空間，專有部分不該是保全負責，因此損失不該由東京都公司賠償」。在合約精神及住戶與有過失考量下，東京都公司一、二審均獲得訴訟的勝利，住戶未再上訴三審。

讓第2個十年意義不凡： 舉辦論壇與論文獎助

2004年東京都物業管理機構成立10週年之際，恰為政府頒布《公寓大廈管理條例》十年，遂以「臺灣物業管理產業結構與公寓大廈管理條例大體檢」為主題，於十週年慶舉辦產、官、學研討會；自始每年集合產、官、學、研共同舉辦「台灣物業管理趨勢論壇」，探討物業管理趨勢發展的相關專題，以掌握產業發展脈動。

在十週年慶研討會中，更動議為鼓勵國內大學相關系所學生及博、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，東京都物業管理機構特提出以「論文獎學金獎助」的回饋社會方案，自2005年迄今，每年評選優秀論文，累計超過200名優秀學生獲得獎助。



十週年，來點有意義的活動吧！—— 產官學研討會就此展開

說起舉辦論壇與論文獎助的緣起，奧田董事長在2023年第20屆的「台灣物業管理趨勢論壇」時提到，東京都物業管理機構成立於公寓大廈管理條例尚未成熟時的1994年，幾載耕耘，即將迎接30週年的到來，「台灣物業管理趨勢論壇」便是在東京都創立10週年之際所推出，也就是2004年舉辦第一屆。

會有舉辦論壇的想法，奧田董事長表示起因於當時的董事長認為，「作為企業社會責任的一環，我們必須考慮如何回饋給居民和國民」，所以就以此觀點為開端，有機會每年廣邀產官學界菁英齊聚一堂，為物業管理產業提供貢獻。

林錫勳總經理回憶，2004年公司要籌畫十週年的活動，當時的植野克彥董事長覺得「十週年」的意義重大，應該做些更有意義的活動。我們從意義性及產業永續性的角度來思考，想到《公寓大廈管理條例》也即將上路十年了，因此決定來舉辦

一場《公寓大廈管理條例》十週年的研討會，名稱定為「臺灣物業管理產業結構與公寓大廈管理條例大體檢」。

當時希望找產官學一起探討此主題，考慮到讓更多專業人才都能參與，若由私人公司來主辦，「是第一次辦，又是當時規模還不大的物管公司，恐怕產官學界也沒有信心」，林錫勳總經理便邀約「中華民國住宅學會」擔任主辦單位，並獲林益厚前理事長及陳彥仲秘書長大力支持，由東京都公司出資贊助經費，共同促成論壇的順利舉辦。

「老實說，回想第一次舉辦研討會，成果算不算成功呢？」林錫勳總經理說起當時景況仍印象深刻，「研討會那天下午下起大雨，令人緊張，來的人感覺不多」，但最後現場入座率約坐滿8~9成，參與的人都是產業及學界上蠻有份量的人，所以應該算是成功，之後也順利一屆一屆辦下去，讓各界物管翹楚的高見，得以讓與會人滿滿收穫、滿載而歸。



▲時任中華民國住宅學會理事長林益厚先生（左三）及秘書長陳彥仲先生（右二）

回饋產業的起心動念 — 培育人才的論文獎助

「第一次研討會辦完後，植野董事長覺得是不是除了辦活動之外，再來點回饋？」林錫勳總經理說起活動成功後的發展，可謂精益求精、趁勝追擊，在當時董事長的期許下，決定以提供獎助學金當回饋，鼓勵學生投入物管相關論文研究，也透過獎助拔擢人才，因此2005年便首次辦理第一屆「東京都學術論文獎助及發表會」。

該活動延續東京都公司十週年研討會，為鼓勵國內大學相關系所學生及博、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，特別提出「論文獎學金獎助」作為回饋社會，迄今已辦理19屆學術論文發表會。

此外，每年的論文發表會，亦同時辦理研討會，選定主題邀請產官學界代表共同探討台灣物業管理產業未來發展趨勢，希望透過物業管理研究資源之整合，健全國內物業管理服務機制，以提升住宅居住品質，使台灣成為亞太優質生活中心。

林錫勳總經理強調，物業管理行業需求的人力太多，隨著高齡及少子化問題日益嚴重，將愈來愈難經營，因此經營管理者無不思索可能的改善方法，論文獎助提供一個讓學生發揮所學的舞台，「物業管理涵蓋許多面向，保全只是多數人熟知的其中一種」，希望藉此拋磚引玉，讓地政、房地產相關背景的學生能更瞭解物管產業，吸引更多人投入研究，畢業後有機會進入物管領域貢獻所學。

「這活動很有意義，也很困難」，林

錫勳總經理指出，編列好預算，從一開始設定碩博士論文，到後來調整聚焦碩士論文研究，並將一般生跟在職生分開，以利評選時讓專業與標準有所區隔。

他提及首屆論壇董事長並未參加，「可能因為剛開始以為出席者多為公司的人，後來發現活動不但具規模、廣泛獲得好評，出席活動者，也多為產官學界貴賓來參加，之後每年便開始來台共同參與盛況」。

此外，面對董事長疑惑獎助論文真能幫助到公司或產業的人才需求？林錫勳總經理強調，第一屆第一名發表論文的學生現在就在東京都公司內工作，另外顏世禮資深協理的碩士在職專班論文，也有在該活動中發表；而其他參與論文發表者在其他公私領域發展，亦多有出類拔萃表現。

林錫勳總經理強調，每個行業都需要行銷，論文獎助及發表會活動除了鼓勵學生，也是在行銷東京都公司，即使地政相關科系畢業的學生多數都進入政府單位擔任公務人員，「但這也沒關係，學生對這行業多一點了解，之於物業管理產業都是有貢獻和幫助的」。



研討會的進階 — 台灣物業管理論壇的前身

第一屆至第九屆的「台灣物業管理趨勢論壇」，係以「研討會」及「座談會」形式舉辦，由於每年參與人數越來越多，並配合前瞻性議題及產業發展趨勢，遂於第十屆起以「論壇」形式舉辦。論壇迄今(2023)持續辦理已屆20年，內政部建築研究所擔任歷屆論壇及論文獎助活動的指導單位，建研所所長均親臨指導，為台灣率先及持續每年舉辦的物業管理論壇。回顧歷屆論壇探討物業管理趨勢發展的範疇，涵括物業管理產業化發展與政策趨勢(2019,2015,2014,2010,2005,2004)、社區安全防災的機制與對策(2020,2016,2012,2009)、高齡化社會物業管理服務的因應(2021,2017,2013)、物業設施管理智慧化的整合應用(2018)、建築物生命週期的整建與維護(2023,2022,2011)、資產活化與資產管理(2008)、生活服務平台應用(2007,2006)等議題，論壇已是業界每年期盼參與的年度盛事。

東京都物業管理機構「論文獎學金獎助」活動開始辦理時，係與「物業管理趨勢論壇」同時舉辦，但由於論壇與論文獎助活動目的及形式不同，遂於2019年起由主辦單位住宅學會假台北大學舉辦頒獎及論文發表會，讓獲獎同學得以分享研究論文成果。



▲政大地政系張金鵬教授擔任論壇主講者

第十五年的期待： 為業主提供專業交流的聯誼活動

東京都物業管理機構走在愈益精粹、專業的服務道路上，嘗試回饋學術界、產業界的論壇與論文獎助活動逐漸有成，也開始從生活服務的角度著眼，對服務的社區業主與往來建商、協力廠商提供交流聯誼活動，邀請產官學界專家，針對切合全台北、中、南不同區域社區所關注的物業管理課題，相互交流意見與看法，以凝聚住戶維護社區與環境的共識。



拉近與社區住戶及業主間的聯繫 — 業主聯誼活動緣起

物業管理服務業，就是為建築物裡面的住戶提供服務，林錫勳總經理提到，這個階段努力提供創新服務，來達成「第二類：生活與商業支援服務」的範疇，除了舉辦研討會、論壇、論文贊助，也參與許多社會公益活動，希望達到取之於社會用之於社會的目的。

而除了對社會伸出援手、貢獻專業之外，面對內部自己服務的業主、社區住戶，東京都物業管理機構又能提供哪些有別於同業的服務呢？日本母公司便認為，每個社區的委員或住戶等業主，都難免產

生建築物、或住戶間的各類狀況與問題，提議台灣可以舉行業主聯誼活動，根據不同區域的問題來提供解答與協助。

魏雅蘭資深協理解釋，所謂的業主聯誼活動，就是針對北中南不同區域客戶面臨的物管問題、需求了解的部分，由東京都物業管理機構設定適合的區域型主題，邀請產官學界的專家與住戶一起來討論並深究關心的議題，例如建築消防法規修訂、公共安全宣導，南部遇到地震如「維冠大樓倒塌」事件，就由台南事業部辦理震災相關主題來宣導；台北市如納莉颱風釀災情，就從風災防範角度來擬訂議題。



15週年vs. 921大地震週年 — 首屆業主聯誼活動因應而生

第一屆業主聯誼活動在2009年舉行，當年正好是東京都物業管理機構成立第15週年，也是921大地震發生的第10年，為增進與社區住戶的互動，並藉此宣導社區防災的重要性，於該年6月以「921地震十週年回顧與省思—住宅之地震風險管理」主題，為社區業主提供相關資訊。

該活動透過簡報、影片欣賞等方式，並找來合作單位「住宅地震保險基金會」

以有獎問答方式，來傳遞防災知識，也進一步增進與業主交流互動的機會。當時出席的東京都公司植野董事長致詞時便提醒，勿忘921大地震的教訓，應時刻做好防災準備。

業主聯誼活動從此每年都會分地區議題或全台統一主題後分區舉辦，雖然疫情期間曾一度暫停舉辦，但2022年也改採線上講座方式，盼與業主交流聯繫的機會不因疫情干擾而中斷。



優化社區 — 公設、設備與消防須知

時代在進步，有許多新建材、社區科技運用新知與環保節能減碳議題在進化中，然而建築物確實隨著時間往另一端老去，住宅的所有權人有許多新知值得獲取，更有許多須知應該掌握，因此東京都物業管理機構每年的業主聯誼活動主題多元，希望符合區域需求，以達到最大的效益。

從讓自身社區更優化的角度來看，2011年的業主聯誼活動主題為「公設點交模式之探討—如何創造建商、管委會之雙贏」，主要是針對公設點交相關規範、常見爭議及實務的查核方式，與常見的缺失，為業主進行完整而詳細的說明。

2012年則因應政府於2011年公布《公寓大廈管理條例》的新版規約範本及編訂〈公寓大廈自治管理手冊〉，以此為題向住戶分享，如何推動公寓大廈自治暨提昇居住品質目標，避免因不同見解產生爭議。

2013年則討論建築物的設備管理與修繕，設定「建築物維生系統—設施設備管理與長期修繕」此議題，在北部地區便是以颱風來襲導致大樓外牆磁磚掉落砸傷路人，導致傷亡的事件，討論外牆維護與修繕的重要，除影響大樓外觀，還須承擔傷及路人的責任。

另外在2019年的主題為「公寓大廈消防面面觀」，便邀請當時內政部消防署署長陳文龍分享公寓大廈最新消防規定與防災對策，期藉此提升社區住戶的防災意識，獲取災害預防措施的知識與解決方案。

此外，也在實務上，請東京都公司旗下「眾鼎工程」，分享社區大樓常見的消防缺失與改善實例，提醒社區每年都要委由「消防設備士」或消防檢修機構完成「消防設備檢修申報」、「消防設備改善」，並介紹各項消防設備如警報、滅火、避難逃生設備等，提升客戶對居住環境消防安全的重視。



▲(左下圖中)時任內政部消防署陳文龍署長擔任建物消防安全課題主講者

節能減碳 — 得獎社區的經驗分享

以環保、節能的角度來說，2010年推廣「節能減碳生活概念」，是讓旗下眾鼎工程公司評選出優異的節能社區，來分享節電經驗；2012年也從執行節能減碳獲獎的社區，來分享規劃低碳社區的做法。

2016年的主題為「東京都幸福舒適宅」，在高雄討論的是政府當時推動的陽光屋頂政策，邀請經濟部能源局專案講師講解太陽光電專案，落實於社區推動低碳綠生活的可能，兼以節能建築訴求開創社

區新經濟；在北區則是透過專家座談方式來討論綠活、舒活、智慧生活的物業加值服務實例。

2017年再以「環保、節能、新科技-社區智慧生活新趨勢」為題，除了分享智慧科技相關APP與設備的應用，也分享了日本環保建材或設備的新潮流，包括可減少空調暖房與冷房耗電量的全熱交換器，具有調節濕度、防臭及吸附甲醛等化學物質的珪藻土塗料，甚至介紹日本使用節能產品、環保建材進行補助等案例，期能提供社區更多元、高效的節能減碳對策。



科技社區的應用 — 創造智慧生活

科技的日新月異與建物的逐步老化，是必然的趨勢，東京都物業管理機構也掌握時代脈動，以「優質生活的領航者、建物價值的創造者、用心經營品質至上」為品質政策，而科技社區的應用便是東京都公司相當重視的項目。

2014年舉辦「科技取代人力，創造智慧生活」，以「社區管理費行動支付新紀元」、「建構AED環境打造互助社區」及「日本智慧宅配箱應用與發展」三項專題，與社區住戶交流科技管理新趨勢，包

含分享東京都物業管理機構「i-Search愛社區APP」、「社區管理費行動支付APP」的便利性。

另外也介紹為提升社區危機處理與應變力而陸續引入社區的AED（即自動體外心臟電擊去顫器，Automated External Defibrillator）；還因應現代人生活習慣改變，分享了日本智慧宅配箱系統，以期提供給業主更智慧化的生活服務。2017年的「環保、節能、新科技」主題中也強調了智慧化物管APP與智能櫃等應用，讓部分工作以設備、技術或機器來降低或取代人力。



建物老化的新篇章 — 老屋修繕與高齡者在宅養老議題

建築物的老化、劣化問題更是近年的重要議題，東京都物業管理機構為創造健康長壽的住宅大樓，2015年傳達給業主長期修繕規劃的重要性，建議社區平日即應掌握社區建物修繕實際狀況，及早為建物總體檢、預防劣化發生，以延長建築物使用年限、確保住戶安全。

接著在2018年也從高齡化社會的「住宅規劃新思維」出發，分別從台灣老屋健檢及相關補助、社區修繕隨選平台APP、日本住宅通用設計之實際應用與台灣社區及居家通用設計方案等社區關注的內容切入，以因應當前高齡化社會的來臨。

該活動也邀請內政部營建署官員來宣導老舊及危險建築物安全盤點作業，說明如何降低建築物因地震來襲瞬間坍塌的風

險，並說明加速危險老舊建築物重建相關措施，讓業主瞭解居家安全及改善居住品質的重要。

甚至從生活設計中出發，找來打造高齡宅PanaHome的台灣松下營造，介紹適合高齡長者的居家設計；亦有推廣「在宅安養」的安博森福祉，以讓所有長者都能在熟悉環境獲得尊嚴又妥善照顧的概念，同時介紹輔具、無障礙設施與住宅改建的內容，期能協助客戶營造全齡通用的住宅環境。



迎接網路時代： 科技東京都的创新提案

千禧年之後網路科技發展快速，這個第二個10年，從電商平台崛起、智慧手機問世、臉書（Facebook）社群平台、Line通訊軟體及緊接著的外送平台、蝦皮進入台灣改變了每個人生活模式與消費行為。網際網路的發達與科技的進步，讓東京都物業管理機構思索社區通路發展的無限可能，在此階段打造出百花齊放的創新提案。



智慧建築正熱 — 智慧社區由我們開始

誠如前文所言，林錫勳總經理提到這階段開發許多科技、網路相關平台與APP等服務，緣起「第二類：生活與商業支援服務」範疇的發想，而核心的念頭則是「成為提供差異化的服務業」，當時許多建商推案皆打出智慧建築等，對於極度仰賴人力的物業管理行業，又能如何藉由科技來讓社區生活更便利？

從時代背景來看，2007年Apple公司的初代iPhone被視為智慧型手機開始流行的時刻，而台灣自2014年發展4G行動通訊以來，無所不在的網路環境，將人們生活帶入一個全新的網路行動世代。

事實上，東京都公司自2004年開始結合物業發展研發社區管理e化平台，並於2009年完成物業管理產業整合性平台，包含第一類服務的「建築物與環境的使用管理與維護平台」（CVMS, Community Value Management System）、第二類服務的「生活與商業支援服務平台」（CLSP, Community Life Service Platform）以及第三類服務的「資產管理平台」（CPMS, Condominium Property Management System），提供社區實用又便利的管理輔助系統。

值得一提的是，2005年期間推出「社



區生活服務平台（Search888）」，於2006年通過經濟部商業司服務業創新研發計畫，將生活服務包括社區團購、動力社區營造、協力廠商系統，透過網路平台將線下東京都生活誌型錄內容同步線上提供給社區住戶，當時團購訴求已有「今天訂明天送」，為住戶投入更多附加服務，而平台公設預約、超過百位師資及表演團體可於社區辦理活動，也藉此活絡社區公設使用、增加住戶間交流，建立集合式住宅社區營造新模式。

魏雅蘭資深協理說明，平台創始之初經管案場量體僅5萬多戶，但考量未來管理量體不斷擴增及網路發展的未來性，或許未來物業管理行業不只靠人力派駐獲利，而能在電商行銷概念下，改變產業運營結構。

2010年為結合雲端技術發展物業設施管理，東京都公司首創「設施專家系統」（CFMS, Community Facility Management System）；2011年更透過建置「物業管理職能混成學習平台」（CBLS, Competency Blended Learning System），整合東京都公司的既有知識資料庫及專業訓練經驗，屬物業管理業創新建置之專屬產業職能學習平台，可逐步整合並建立物業管理知識庫。



智慧手機+4G行動上網 — 多采多姿的行動加值服務

網際網路與智慧手機的流行及普及，讓台灣民眾消費行為開始有了巨大變化，東京都物業管理機構2012年推出物業界第一支社區APP-「i-Search愛社區APP」，通過經濟部智慧辨識服務推動計畫，整合社區周邊實體商家資源，提供住戶快速即時的生活服務，讓原本以「Search888」網站為資訊流通、意見交流、團購的服務變得「行動智慧化」。

緊接著又推出「i-Search+社區點數平台」，同樣通過經濟部智慧辨識服務推動計畫，擴大服務面向，並與當時火紅的美食愛評網合作，推出點數交換、社區團購及特約商店等項目。魏雅蘭資深協理提及，過去在「Search888」服務網就有消費集點的模式，但新的點數平台可藉由異業結盟、與店家合作的方式，住戶訂購商品累積點數，可於點數平台內轉換為愛評網點數並至實體店家直接折抵消費金額，達到O2O線上到線下虛實整合的服務情境。

然而科技的進步一日千里，而網路消費模式瞬息萬變，魏雅蘭資深協理指出，



第二個10年各式平台、APP的創新研發，皆是順應科技發展背景下衍生的多元創新服務，期能在社區終端提供便利的生活服務。但平台與APP的維運，需要大量科技技術與人才的支援，成本超乎預期，且既有平台商業運作模式，在短期不易達到損平目標。考量APP終端介面為傳遞社區生活服務的工具，而非社區通路營運的關鍵因素，因此，重新聚焦社區通路營運的本質，社區APP則改採異業合作方式，以較少的開發成本來創造通路發展更大的效益。

異業合作包括曾於2014年與國泰世華銀行跨業合作「社區管理費行動支付」。2016年與永豐餘集團旗下的生活磚科技，合作新版「i-Search愛社區APP」等。科技應用於社區生活服務在此期間創造了多采多姿的加值服務，即便這些服務因科技變化而潮起潮落，卻為東京都物業管理機構團隊注入創新的DNA，隨時能因應外部環境動態調整新型態業務發展方向。



用科技提供資產管理與修繕服務

第一類的智慧建築、第二類的智慧生活，再到第三類的智慧資產管理，東京都物業管理機構亦步亦趨、面面俱到，以獨有的智慧科技角度，來對應「服務業發展綱領及行動方案」的發展策略。

東京都物業管理機構2008年成立資產處，負責資產管理的專案，包含推出「資產管理平台」，即通過經濟部商業司服務業創新研發計畫的「社區物件委託交易平台」（Housesearch），讓經管案場想租售房屋的客戶可直接委託東京都物業管理機構服務，「只要是東京都管理的社區物件，不用透過房仲，我們就可以幫忙媒合」。

不過魏雅蘭資深協理坦言，當時想法雖創新，但實務上使用仍多習慣找熟悉的仲介服務，物業管理服務產業要切入不動產的買賣交易並不容易。然而，一般仲介不太涉入的租賃市場，卻在此階段開始逐步建立服務基礎，而第一個規模較大的租賃項目便是淡江大富翁社區，我們從無到有，建立起代租代管模式。這個社區的公區由我們提供物業管理第一類服務，私區則提供我們的第二、三類服務。等於不只為社區安心守護資產，更為住戶提升資產品質與價值。

2014年，邁入第三個10年的東京都公司，考量全台公寓大廈老舊劣化現象日益嚴重，為呼應日本推動建物長期修繕制度，提供經管案場公、私區修繕服務，遂於2014年提案通過經濟部工業局推動的開放資料應用推動計畫（Open Data）專案，打造出「O2O建物長期修繕智慧平台」，

以提供建物維護修繕評估、諮詢、健診與施作，包含長期修繕計畫制定、建物設備調查診斷、裝修設計、工程施工監督等，讓公司長期推動的修繕計畫智能平台化。林錫勳總經理強調，智慧化是全球趨勢，善用建物相關的政府公開資訊（Open Data），可結合新科技落實長期修繕計畫，達到智慧社區管理的目的。

2016年東京都公司通過經濟部商業司服務業創新研發計畫「社區修繕隨選平台」，建立修繕需求家戶端與修繕服務供應端相互呼叫平台，藉此提供家戶端水電、防水、裝修、土木、油漆等修繕服務。

林錫勳總經理也提及，參與這些政府專案的另一目的，是希望東京都公司能從一個勞力密集的行業，提升到「智慧密集」或者是「技術密集」的產業。魏雅蘭資深協理進一步指出，東京都公司的研發部在第二個10年間，都在不斷研發數位平台與APP的創新服務，此階段是公司利用政府科專提案取得生活服務科技應用開發的全盛期，也是不斷探索與調整企業經營與產業轉型的契機。



凝聚社區通路的力量 — 東京都公司的善意與義舉

數位科技時代的日新月異，市場各式平台隨著研發升級、嶄新模式的進展，過去再酷炫的平台或APP，若無足以支撐平台持續運營的商業模式，與其自行研發，不如交給專業的異業共同合作。

「創新的東西，就是不斷循環、不斷創造價值的過程，一個時期之後就換下一個時期，無法安於現狀」，魏雅蘭資深協理說明創新研發的產品逐漸更替淘汰的狀況，強調「如果沒有繼續往前再努力，因應內外的環境調整改變，就會原地踏步！」因此東京都物業管理機構在第二個10年不斷研發創意、創新服務，如同管理學之父彼得·杜拉克所說「不創新，就等死」，創新對於各企業經營都有其必要性。

林錫勳總經理說到，東京都公司提過很多創新服務案，也申請不少政府專案，獲得補助款，「但我們不是為了補助的經費，而是為了創新，所創造的除了實質的社區效益，更多是無形的收穫，這對企業差異化是非常重要的方式」。

值得驕傲的是，東京都物業管理機構善用智慧平台的社區通路，積極整合各方資源並協作許多善舉。由於東京都物業管理機構2007年獲選為經濟部中小企業處「台灣地方特色產業暨社區小企業協調與推廣計畫」的負責單位，該計畫採取OTOP（One Town One Product）的一鄉鎮一特產概念，與各地方中小企業合作，因此透過東京都公司的社區通路，推廣各地特色產業或產品，可讓外部資源整合進

內部社區，除了讓社區透過計畫認識台灣各地方特色農特商品外，也讓偏遠小農及商家資訊有機會進入都會社區。

此外，東京都物業管理機構也將社區通路的力量運用於防救災的推動上，魏雅蘭資深協理舉例，2009年莫拉克颱風重創南台灣（又稱88風災），造成高雄小林村滅村，當時東京都公司靠著社區通路的力量，先聯絡當地政府確認災區實際所需的資源，再透過社區通路的動員力，向社區募集災區所需物資，並與通路合作之特約搬家公司，齊力將救災物資一次送到災區。

2017年與食物銀行合作募集乾糧送給偏鄉的弱勢孩童，但考量動員社區捐助食物難確認其保存與安全，靈機一動改號召社區認購幾米小象撲滿方式，再請食物銀行將募款所得購買孩童所需食物箱。

社區通路讓東京都公司有機會參與許多社會公益活動，除了上述較大型的募集活動，還有創世基金會植物人照護之物資捐助、台北市庇護工場愛心義賣等，林錫勳總經理表示，透過這些活動，能達到取之於社會，用之於社會的目的，讓更多人能分享到東京都公司的企業成果。



▲ 2009年莫拉克颱風東京號召社區捐助物資至災區

突破

2014年-2023年

東京都物業管理機構的第三個10年，正逢日本總公司的向外布局策略，台灣政經環境也剛好改朝換代，順應新政府從國家目標如「新南向政策」、消防安全政策如「防災士培訓」以及住宅政策如「包租代管」等租賃業務中跨出大步，持續精進發展。這段時間的東京都物業管理機構，除了版圖上前往中國南京市樂基廣場(商場)、柬埔寨麗薇雅開發案(大型集合住宅)提供物業管理顧問服務，也在租賃住宅、社區防災的國家政策上，成為政府的一大民間協力助手。

東京都物業管理機構の三つ目の10年は、日本本社の海外戦略展開の時期にあたり、台湾の政経環境も変革期を迎えました。新政府の国家目標である「新南向政策」、消防安全政策の「防災士訓練」、住宅政策の「賃貸代行サービス」などの事務に対応し、大きな一歩を踏み出し、持続的に発展しています。この期間に、東京都物業管理機構は中国江蘇省南京市やカンボジアで建物管理のコンサルティングサービスを提供するだけでなく、賃貸住宅やコミュニティ防災に関する国家政策において、政府の主要な民間パートナーとして重要な役割を果たしました。

聚焦台灣，放眼世界

日本母公司的視野 — 除了台灣，還有他們

日本ハウズイング株式会社(Nihon Housing)自1994年在台灣創立「東京都物業管理機構」，成為母公司以亞洲為中心向世界拓展的契機，更是國際化發展的重要關鍵。

林錫勳總經理回顧，由於物業管理產業在日本相當成熟，有機會向外國輸出專業、擴充經營版圖，因此當年Nihon Housing除了來到台灣，也曾以合資方式至中國東北大連市與菲律賓馬尼拉設立分公司，不過與大連的投資協議明訂25年後會檢討合作模式，鑒於期滿後的諸般情況，便未再續約，期滿後就退出該市場。

至於菲律賓，Nihon Housing在台灣子公司設立沒多久後也前往該國設點，當時菲律賓政局紛亂，且設有相當多規範，保全業務並不開放給外資公司，導致鐵羽而歸。

反倒是台灣子公司得以持續營運，讓Nihon Housing不放棄想將更多專業技能、與累積的經驗企圖再次積極往海外其他地區，實踐更多新穎及優質的管理與服務，便於2016年併購越南清潔公司「Pan Services Company Limited」，2017年接續又併購了新加坡機電公司「Propell Integrated Pte Ltd」。

越南「Pan Services Company Limited」於胡志明市及河內市均設有辦公室，

擁有近5000名員工，營業項目是提供工業清潔服務(Industrial Cleaning)和公用事業服務，在建物環境清潔維護方面，服務客戶包括加拿大、新加坡及比利時領事館，以及HTV電台、金融機構、辦公大樓、購物廣場、醫院、銀行與一般大樓。公司核心價值是以客戶為中心，致力以專業、效率，為客戶提供滿意的服務，並創造持久、可持續的價值。

「Propell Integrated Pte Ltd」於1999年在新加坡成立，業務範圍是提供機電工程服務，以及為客戶進行設施設備的管理及維護。服務的對象相當多元，包含住宅、機構設施、工業、商業等客戶，為各個領域的建築和房地產提供機電維護服務。

根據Nihon Housing說明，併購後的「Pan Services Company Limited」，機電工程服務部門繼續擔當相關行業市場領導者的角色，具備電氣工程、超低壓系統、ACMV系統、防火保護系統、節能系統和電力系統的供應以及安裝、管理能力；另外還有綜合建築與機電設施管理與維護，除了供應和執行工程外，還會檢查、測試、設計和諮詢，實施設施維護服務，以滿足市場的需求和挑戰。

目前Nihon Housing，是一間企業總部設於日本東京都（全日共56個支店、14個辦公室，共計70個營業據點），另在台灣、越南（胡志明市、河內市）、新加坡設立有海外公司的日商跨國企業。

台灣子公司的新動向 — 南京樂基廣場顧問服務

對應日本總公司的積極拓展，邁入第三個10年的台灣東京都物業管理機構，也在總公司要求積極擴大體下思考新動向，首先是2016年與中國南京金基房地產開發集團簽訂「金基通產樂基廣場」綜合性商場顧問服務合約。

「樂基廣場」是位於江蘇省南京市河西商圈核心的一個大型綜合商業開發案，總建築面積廣達7.9萬平方米，由南京金基房地產開發公司進行開發，除了規劃酒店式公寓的住宅，還有商辦大樓，並設有大型遊樂場、主題餐廳、商業店舖。

來自台灣的東京都物業管理機構，主要以商場顧問服務為主，林錫勳總經理表示，開發商看重的是台灣的服務業優勢，由於東京都物業管理機構為日資企業，信任日本服務的精神、嚴謹的流程，便委由東京都物業管理機構提供商場開幕前的教育訓練，除了派人去南京建立設備管理的基準模式、設備管理教學等，也有中國員工派來台灣接受系列性的課程及見習。

林錫勳總經理談及此次合作，雖然曾進一步與開發商討論開幕後的後續合作可能，但評估過後，顧慮兩岸關係變化大，因此東京都公司執行到商場開幕運作後，便不再涉入。



▲南京樂基廣場（來源：上海御府視覺公司）

掌握台灣新南向政策的脈動 — 柬埔寨麗薇雅廣場顧問服務

與中國的合作契機淺嘗輒止，與當前台灣的政經局勢有關。此時正是政黨輪替、總統蔡英文當政時期，2016年8月通過「新南向政策綱領」(New Southbound Policy, NSP)，盼擺脫對中國的經濟依賴關係，強化台灣與新南向國家之間的關係；行政院隨後於9月也根據上述綱領提出「新南向政策推動計畫」，秉持「長期深耕、多元開展、雙向互惠」的核心精神，從「經貿合作」、「人才交流」、「資源共享」和「區域鏈結」四大工作面向來著手推動。

國家大方向的政策推動，讓台灣有更多地產商前進東南亞，很多台灣外商也移入設廠，帶來更多的居住需求，房子蓋多、需要的管理也增加，也帶給東京都物業管理機構布局新動向的想法，2017年與柬埔寨「麗薇雅廣場」簽署物業管理顧問合約，提供頂級飯店式物業管理服務模式。

麗薇雅廣場 (D.I.Riviera) 位於柬埔寨金邊的鑽石島，該島嶼面積約100公頃，由柬埔寨政府、該國最大銀行「加華銀行」及海外東華投資公司主導島上的BOT開發案，有很多建商也進場卡位開發。

「麗薇雅廣場」則是由中國建築國際集團興建打造的住商開發案，基地面積約15140坪，規劃5棟住宅及1棟購物中心、2條購物街。

林錫勳總經理說明，該合作案起源於疫情之前，有東森房屋店長前進柬埔寨銷

售房地產，因而接觸到「麗薇雅廣場」一案，從中引薦台灣東京都物業管理機構一同合作，並花了7~8個月時間派駐人員前往柬埔寨當地提供物業顧問服務。

「我們前往當地了解開發狀況後，更進一步與加華銀行洽談合作計畫，雙方確認合作內容，並且簽訂合作備忘錄」，林錫勳總經理指出，然而最終並未合作成功，主因在於對合作模式有不同的看法，且雙方尚在溝通階段正好遇到「COVID-19」疫情爆發，只好終止後續的合作計劃。



花若盛開蝴蝶自來： 與建商的強強聯手

東京都物業管理機構萌芽期的衝刺方式，是與知名建設公司合作大型開發案，就此打響名號；公司發展20多年來，始終保持著業界領先的地位，雖然沒有建設公司的背景，卻仍有機會與知名建商包含日勝生活科技、璞園建築團隊合作共同經營物業管理公司，用強強聯手的氣勢，讓品牌更加分。



▲京陽物業-由日勝生集團林榮顯董事長（左）及東京都物業前董事長吉田裕幸先生（右）代表簽約

持盈保泰多方嘗試 — 與建商合作的契機

「東京都物業管理機構的第三個10年發展，很多都是延續前20年而來」，林錫勳總經理如此說明。例如母公司Nihon Housing自身就有建設公司、清潔公司、物管公司及大規模修繕營建的背景，可以提供一條龍的服務；東京都物業管理機構前10年在台灣原出資公司東森集團的背景之下，一開始便對建設開發前期規畫相當熟稔，雖然後來回歸日本母公司之後，成為全物業管理型態的企業，但與建商合作仍是相當駕輕就熟的事務。

林錫勳總經理坦言，台灣很多物業管理業務都由大型建商自行管理，或是大型壽險公司、大型集團旗下的物業管理公司直接執行服務，缺乏建設公司體系的東京都公司，在部分業務的拓展便有所侷限。

所幸過去東京都公司累積了許多建商前期規劃、大型造鎮開發案的優良管理經驗，指標社區的管理成績極具代表性，故仍能爭取到許多集團知名個案的管理機會，如遠東通訊園區的機電設備管理事務即是，在在印證了東京都物業管理機構優於業界、「花若盛開蝴蝶自來」的企業優勢，得以獲得建設公司進一步合作設立物管公司的機會。



▲璞漢物業-東京都物業林錫勳總經理（右四）率團隊與璞園建築林瑞山副董事長（右三）及林子超總經理（右一）簽約

與日勝生合作 — 京陽公寓大廈管理維護股份有限公司

東京都物業管理機構於2012年12月與捷運聯開案、大型開發造鎮聞名的日勝生活科技公司（簡稱：日勝生）合作簽約，並於2013年與日勝生集團正式成立「京陽公寓大廈管理維護股份有限公司」，服務項目包括住宅、辦公、商場、複合型建物等的前期規劃；建設公司新建案銷售、交屋期物業管理；集合式建物綜合性物業管理；智慧建築設施管理規劃與社區總體營造。

日勝生活科技成立於1982年，2000年12月公開掛牌上市，早期以投資興建集合住宅為主，後涉足台北捷運等交通設施的聯合開發案，如捷運永春站共構案「E.A.T. 時尚館」及「E.A.T. 國際館」、台北車站轉運站交九用地共構建築「京站」、小碧潭機廠聯合開發案「美河市」外，並參與由內政部營建署主辦的「板橋浮洲合宜住宅」等建案。除了興建住宅，還有投資百貨商場和旅館等事業。

林錫勳總經理指出，日勝生旗下原已成立自己的物業公司，原本「京站」便是自家物業公司管理，但約莫2年後因京站全區及轉運站管理的因緣際會，成為與日勝生合作的第一塊敲門磚。

不過，對於一家擅長向政府投標、爭取開發案的公司來說，林錫勳總經理透露，「建商如有自己公司體系的物業管理公司，投標更有加分優勢」，遂讓彼此雙

方有了共同成立物業管理公司的念頭，東京都公司也從原本接手「京站」全區管理開始，進一步管理到逾2千戶的小碧潭站共構案「美河市」社區，該案大約執行了8個月，即便發生若干新聞事件，但仍能協助開完區分所有權人會議、成立好管委會後才退場。

後續日勝生又取得板橋浮洲合宜住宅開發案，共計4000多戶的量體，也同樣由東京都物業管理機構共同參與前期規劃等事務，林錫勳總經理回憶，由於該案後來亦有若干爭議，使用執照延後了2~3年才核發，讓公司在執行業務上不甚順利，但基本上與日勝生雙方都肯定合作的模式，未來也將持續配合日勝生的大型開發案執行業務。

對於日勝生集團而言，多角化經營及積極配合政府政策參與開發案，是其永續經營的理念，因此與Nihon Housing投資、台灣物業管理最佳品牌「東京都物業管理機構」合作成立的「京陽公寓大廈管理維護股份有限公司」，便以整合物業規劃及管理效能系統化、標準化，提升物業管理服務品質為目標，並期望透過中日合資的物管公司，帶給雙方企業正面效益。

目前「京陽物管公司」管理個案包括BOT社會住宅、複合式建築，另外日勝生在三芝的銀髮住宅「不老莊園」也待進入執行階段，將是一種新型態的服務模式，未來日勝生在台中捷運共構案的開發案，「京陽」亦有機會參與後續管理。

與璞園建築團隊合作 — 璞漢公寓大廈管理維護股份有限公司

東京都物業管理機構另外於2017年與璞園建築團隊以增資入股方式共同經營「璞漢公寓大廈管理維護股份有限公司」，同樣是基於建商期透過合作達成不動產業一條龍服務目的而來的契機。璞園建築團隊為整合土地開發、建築設計規劃、營建施工、行銷、交屋到售後服務、空間設計及建築相關諮詢等物業管理服務模式，因此與東京都公司共同合作經營「璞漢物業」，以協助物業的前期規劃、豪宅物業的經營管理等。

由於璞園建築團隊原成立的璞漢物業未具備保全執照，過去雖曾考慮要自行成立保全公司，但經評估後選擇與東京都物業管理機構合作，共同經營「璞漢物業」。

雖然目前璞園建築團隊建案交屋後不再提供二年物業代管期服務，讓原規劃的合作模式重新調整，但林錫勳總經理認為，與璞園建築團隊的合作，讓建設公司於「代管期」提供新的選項，儘管大型建商或許已具備一條龍服務，卻還有更多中小型建商沒有物管體系，甚至建商想做卻做不起來的案例，將是璞漢物業重要的市場區隔。



京陽物業-京站



京陽物業-日勝車站A6東區



璞漢物業-璞園信義



璞漢物業-富富話合

預知社區災害的能力： 防災士培訓與韌性社區營造

台灣是多颱風、多地震、多天然災害的小島，不時為環境、社區帶來災損，尤其地球暖化問題趨嚴，極端氣候頻繁釀災，東京都公司最基本且核心的業務範疇即維護建物以及住在其中的住戶，除了事後的修復重整，事前的防範更是重要。這一階段，社區防災與防災士培訓讓我們再度領先業界，在依循政府政策下，加以培養出技能更勝一籌的社區幹部。



培訓社區主任的課程自己辦 — 協助設立TFMA

為了發展物業設施管理產業化與專業化，在2014年協助成立了「台灣物業設施管理協會」(Taiwan Properties and Facilities Management Association, TFMA)，以非營利為目的之社團法人，來實踐物業設施管理產業推動及專業訓練，並推舉前營建署長黃南淵先生為首屆理事長。

林錫勳總經理表示，委請黃南淵先生擔任理事長，除了他是前營建署署長之外，他也是「台灣物業管理學會」創會理事長，非常熟悉不動產及物業管理相關事務。至於創辦該協會的主因，目的是推動教育訓練，希望開辦社區服務人員取得相關證照的課程，也因此有機會在2019年被內政部核定為防災士培訓機構，可辦理防災士培訓及認證管理。



▲ 全台防災士培訓課程

國家因應未來大規模災害 — 防災士培訓計畫

同樣是多地震的島嶼，日本有「日本防災士機構」訓練的防災士，以及「日本介助士共育機構」訓練的防災介助士；內政部消防署為因應未來可能發生之大規模災害，鑑於對防災認知不普及，因此2018年起積極推動防災士培訓與認證制度，希望藉此建構地區災害韌性與研擬減災對策，進一步強化社區與民眾自主防災意識與能力、以及民眾自助互助的觀念，鼓勵民眾參與防救災工作。

顏世禮資深協理補充，台灣地理環境本來就很脆弱，有許多天然災害，例如颱風、強降雨、土石流、山坡地順向坡、土壤液化等，但是政府消防、警力有限，過去大型救災現場如921地震，偏遠地區的災民往往只能先從自救開始，政府也因此多加檢討、仿效日本的防災士系統，讓民眾有能力自發性自救並救人。

初期的培訓課程，由各直轄市、縣市政府為主要培訓單位，費用由政府編列預算支應，消防署同時也輔導民間防災審查輔導機構，成立協助推動防災士培訓機制及韌性社區認證制度，例如「台灣物業設施管理協會」的功能便符合所需，成為防災士培訓機構，並於2020年逐步開班培訓，期待民間的社區、企業、工廠、長期照顧中心、身心障礙友善服務場所、高層建築物等均設有防災士，讓國內自主防災機制能深耕茁壯。

培訓課程的內容，包括基礎急救訓練、急救措施實作、防災士職責與任務、台灣防災體系與運作、近年災害經驗及災害特性、資訊掌握、運用與社區防災計畫、個人與居家防護措施(含情境練習)，甚至進一步更專業的課程，包含社區防災工作推動與運作、社區避難收容場所開設與運作、防災計畫實作與驗證等課程，且需要經過學科及急救技術測驗合格。

社區主任身懷的絕技 — 社區防災計畫書擬定

2019年「台灣物業設施管理協會」經內政部核定為防災士培訓機構後，旋即便於2020年開辦第一期的防災士培訓班，東京都物業管理機構的社區主任也開始分梯接受培訓。林錫勳總經理表示，為了響應政策，東京都公司希望每個社區主任都可以具有防災士的資格，因此鼓勵受訓、補助上課費用，雖非強制性參加，但參加課程者事後必須擬出負責社區的防災計畫書，確認學有所用。

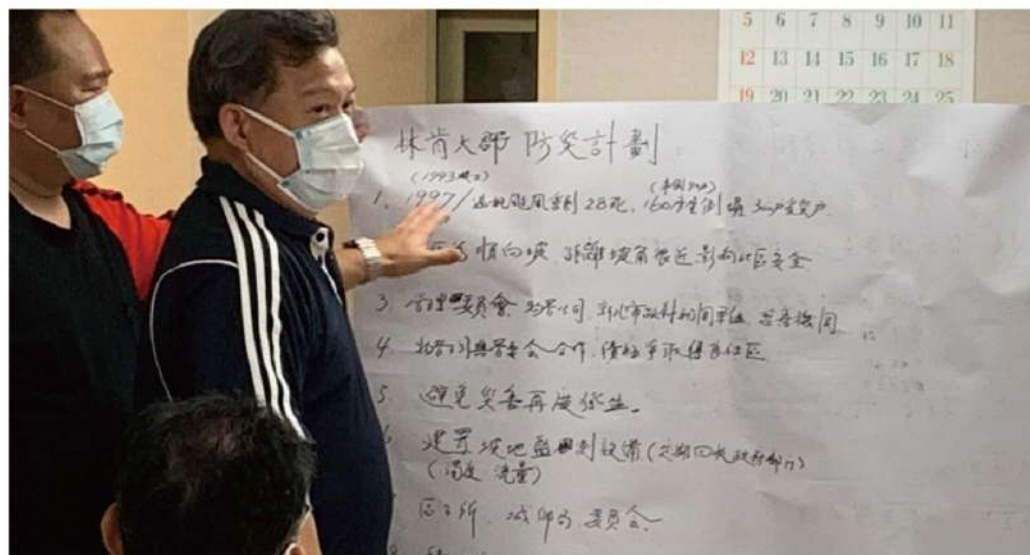
顏世禮資深協理指出，公司補助防災士上課費用，讓社區主任學會使用基本的AED (Automated External Defibrillator，

自動體外心臟電擊去顫器)、操作心肺復甦術(CPR)等緊急救難及救護常識，這幾年也陸續發揮功效，曾發生社區住戶緊急送醫、在救護車抵達前協助搶救的案例。

另一方面，公司也要求社區主任必須製作服務社區的防災計畫書，顏世禮資深協理解釋，主要原因是每個地區的降雨、液化區、斷層帶、過去曾發生的災情等災害潛勢不盡相同，提供計畫書才能進一步讓社區居民、委員會藉此增加防災意識，了解該社區有那些潛在災害，也讓居民可確認住家附近的防災公園、避難所、救護場所、防災中心及消防局的位置，以及知道逃生路線往哪邊走，並可依照災害潛勢所需，事先準備防救災物品。



▲ 銘傳大學都市規劃與防災學系馬士元教授擔任東京都防災論壇主講者



營造韌性社區 — 推廣防災知識

事實上，社區主任取得防災士認證，只是台灣群體防災意識中的極小一環，顏世禮資深協理強調，防災士的主要任務其實是災害發生當下的救護，以及傷亡後送的規劃，真正要讓防災社區得到效益，在社區推廣及營造防災意識更是不容忽視，例如火災、淹水的演練，如何疏導社區居民、疫情爆發時的處置與應變、公衛環境的維護等。

「台灣這幾年因氣候暖化帶來不少災害，還有不可預測的地震等，也陸續發生過台南維冠大樓因地震倒塌、高雄城中城大樓火災意外等事故，都與物管服務息息相關」，魏雅蘭資深協理指出，種種事件都讓東京都公司注意到「防災意識」的重要，因此公司事業部於2021年便將「社區防災計畫書」納入案場管理考核評比，讓每個社區都能規劃防災動線、防災地圖、甚至能盤點出社區過往災害歷史，增強東京都公司員工的防護救災能力。

至於在社區營造的部分也特別著墨，有別於傳統鄰里社區人與人交流互動頻繁，現代所處的都市社區，多採垂直式大廈建築，住戶關係較冷漠疏離，魏雅蘭資深協理認為，必須持續透過活動與生活議題營造，來串連鄰居間、環境間緊密的社會連繫，確保災害發生時，具足夠社區凝聚力動員社區互助與應變。

2020年是東京都物業管理機構全面啟動社區防災計畫的一年，從部門主管至現場主管皆培訓取得國家防災士資格，並於

當年9月參與了消防署「109年國家防災日大規模震災消防救災動員演練」，11月更同步推出東京都設計製作的「防災避難包」，帶動全公司內部員工及外部客戶為防救災預作準備。截至2024年4月東京都已培訓572員具防災士資格的內外部人員。

東京都公司經管的社區，平時規劃有防災準備、災時緊急應變與災後救災作業，可讓社區在面對災害時具備自助、互助的能力，打造出具有災害容受力、對於災害能夠快速反應及回復的韌性社區，因應自然與人為突發災害發生。

魏雅蘭資深協理指出，東京都公司自2005年推動社區營造以來，便持續活絡社區空間、辦理活動以增進住戶間交流，並於2020年推出東京都防災包且推動防災士培訓課程，強化員工防救災知識，並為社區客製防災計畫書、推廣防災知識、急救教學及防災演練，俾使社區充分準備，成為具耐災力的安全住所。



跨足包租代管業務：租賃專法上路

2004年經建會於〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉定義物業管理產業三大類業務範疇，其中第三類資產管理服務：提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。東京都物業管理機構於2008年起即投入房屋仲介與租賃業務，取得不動產經紀業許可登記，並成立資產管理處負責相關業務。並於2014年起陸續執行經管案場新北淡江大富翁社區、高雄博學苑社區之代租代管業務。

直至2018年政府為健全房市、解決租屋市場弊端陋習，實施《租賃專法》，建立了包租代管專業服務制度，東京都物業管理機構在既有資產管理業務基礎上，進一步擴大社宅包租代管業務，成為物業管理產業中唯一跨足仲介與租賃業務的企業，且在租賃業務發展上成績斐然，獲獎無數。



▲東昇國際獲營建署頒發「公司-整體表現獎」、「公司-弱勢關懷獎」、「個人-服務品質獎」由營推中心魏雅蘭資深協理（中）、資產處賀有蝶處長（左）及邱劭博專案經理（右）代表領獎

第三類服務的租賃初試啼聲——走在專法之前

東京都物業管理機構的第三個10年聚焦在〈物業管理服務發展綱領及行動方案〉第二、三類服務項目的精進突破，包含第二類的生活服務，以及第三類資產管理服務，林錫勳總經理驕傲地說，東京都公司的租賃業務執行多年，服務內容相當到位且多元，因為過去租屋市場若沒有房仲處理，就少有其他業者會接手，「既然沒有人做，我們就嘗試涉略」。

新北市淡水區淡江大學附近的「淡江大富翁」社區，有100多個所有權人，約計500間套房，幾乎99%都出租給學生，其中有60%委託給東京都公司旗下負責資產管理業務的子公司-「東昇國際不動產」經營代租代管。林錫勳總經理提及，一開始是協助處理社區的物業管理服務，但因為住戶多數是租客，所以管理的方式就是

連同出租事宜、服務租客都納入。

多數是大學生的社區最大的狀況，就是租客學生會來來去去，每年畢業就會遇到大量房屋退租，東昇國際便協助招租及房屋管理，每逢暑假就是新舊房客間交接，如此服務久了，有些房東要賣房時也會由東昇國際協助出售，發展到最後「已相當得心應手」，東京都公司在淡水設立「租管中心」，銷售物件後再提供出租、代管的服務，未來套房增值出售、就再循環銷售給下一位房東，繼續包租代管。

林錫勳總經理補充，除了淡水的成功案例，在高雄楠梓文藻外語學院、楠梓加工出口區附近，也同樣以此模式，在一個社區大樓提供租管服務，這都是早在政府推出《租賃專法》、提出包租代管相關制度之前，東京都就施行得相當有心得的業務。

租賃住宅服務業大躍進——《租賃專法》上路

台灣租賃需求者約285萬人，大約占總人口的1/8，內政部為健全租賃住宅市場、將空間住宅有效導入租賃市場，並解決租賃雙方對租賃住宅的管理問題，積極發展租賃住宅服務業，於2017年公告推出簡稱為《租賃專法》的《租賃住宅市場發展及管理條例》，且在2018年1月推出社會住宅包租代管試辦計畫，由六都率先推動，並於2018年6月27日正式實施《租賃專法》。

內政部對此說明，租屋管理事務繁雜，常見租賃雙方因管理、使用而衍生權利義務糾紛事宜，例如修繕太慢、房客欠租、設備遭破壞等情形，尤其隨著高齡化及專業分工社會來臨，個人房東多有因高齡、忙碌、外地就業、欠缺專業經營管理經驗等因素，常發生管不動、管不好、管不到出租住宅，造成房東不再願意投入租賃市場，導致住宅閒置，或造成租賃糾紛，影響房東及家人

生活品質，因此以該條例建立包租代管專業服務制度，協助房東解決租屋管理困擾。

所謂的「包租代管」，即是房東透過委託「代管業者」管理，或出租給「包租業者」來專案管理服務，協助租賃雙方快速處理房屋的日常修繕維護、租金收取、糾紛協調處理等繁雜事務，串起房東、房客間的溝通服務橋樑，有效減少租賃糾紛發生，營造友善合宜的租賃環境。

至於能擔任值得信賴且夠專業的包租或代管業者，《租賃條例》便列有專章規範業者應以公司型態申請經營許可，並於繳存營業保證金、僱用租賃住宅管理人員、加入所在地同業公會及領得登記證後始得執業。另也建立「租賃住宅管理人員專業證照制度」，經訓練及測驗合格，並登錄領得租賃住宅管理人員證書者，才可受僱執業。



▲東昇國際獲評為「台北市優良租賃住宅服務業者」由資產處賀有嘯處長代表領獎



東京都響應租賃政策 — 取得租賃住宅服務業資格

東京都物業管理機構為響應《租賃專法》，2019年旗下東昇國際管理顧問股份有限公司取得「租賃住宅服務專業認證」，隔年便獲選台北市社會住宅包租代管合格執行業者，2021年東昇國際再成立新北市分公司推動包租代管業務，並順利取得雙北的執行業者資格。

林錫勳總經理表示，租賃市場在過去除了個人房東之外，都是由房仲、不動產經紀人來執行，因為獲利不如售屋豐厚，提供的租賃服務未必周全；政府為實現20萬戶社會住宅政見，特立出專法後，才打開包租代管業務之門，東京都公司本來就有參與包租代管業務的經驗，當然也率先響應政策，從原本就經營管理的社區開始，陸續將業務擴及到其他社區。

負責東京都物業管理機構資產管理業務的賀有嶸襄理表示，東京都公司旗下東

昇國際不動產的包租代管量體在政府政策持續推廣下日益擴大，由於包租代管的業務專業且龐雜，管理服務的對象都是有需要租屋、出租需求的民眾或是弱勢族群，因此服務的心態與管理模式與過去面對一般所有權人大不相同，必須要有專業、耐心、愛心等職能技巧，確保房東及房客於入住期間能獲得良好的服務品質。

由於政府推動的社會住宅包租代管政策有諸多補貼、照護弱勢的項目，所以東京都物業管理機構資產管理處（東昇國際不動產）提供的服務除了一般所知的租賃事務，亦提供住戶申請租金等補貼的管道、諮詢或協助申請，甚至還建立了包含社工在內的「弱勢關懷小組」，需要定期進行關懷訪視、送餐拜訪、噓寒問暖等。魏雅蘭資深協理表示，為了確保房客狀況，照顧房東的產權，員工可說是承受不小的壓力。

包租代管零客訴 — 東京都的光榮時刻

「東京都物業管理機構的代管量體即使隨著業務拓展增加且擴大，但我們始終是零客訴的業者。」魏雅蘭資深協理驕傲地指出，2022年東京都物業管理機構旗下的東昇國際榮獲台北市第1屆優良租賃住宅服務業業者，是唯一獲得此殊榮的業者。

2023年東昇國際不動產榮獲內政部營建署（現為國土管理署）頒發社宅包租代管「公司-整體表現獎」、「公司-弱勢關懷獎」、「個人-服務品質獎」，此外，內政部國土管理署及執行社會住宅的國家住都中心，亦曾參訪日本母公司，都是對東京

都物業管理機構在包租代管服務項目的肯定與認同。

林錫勳總經理對此表示，現在回頭來看，儘管與專業租賃公司相比，東京都物業管理機構執行的包租代管量體不算大，卻獲得很多榮譽。他並提到，包租代管也是東京都物業管理機構下個階段的執行重點，除了政府的社會住宅業務之外，還要積極開拓其他民間個案，甚至進一步思考如何將已在經營管理的社區與包租代管業務結合。



▲時任內政部政務次長花敬群教授（前排中）率領團隊參訪Nihon Housing總部，由奧田實董事長（前排右二）親自接待



未來趨勢的突破： 建築安全的終極服務

東京都物業管理機構不只是有能力協助政府政策的執行者，更多時候是引領趨勢，走在政策之前，待國家策略有了新動態，自然能快速落實。最值得一提的，便是以日本母公司為典範，將大規模修繕視為公司的最大目標，逐步從不同的台灣法規與制度中，建構出物管產業的修繕系統。



▲ Nihon Housing於日本施行大規模修繕之現場

日本母公司 — 最大規模的修繕廠商

東京都物業管理機構的母公司，日本ハウズイング株式会社（Nihon Housing），是日本房地產管理業界最大獨立物業管理公司，目前更是日本執行建案大規模修繕的最大廠商，這幾年修繕工程業務已逾一半以上的營收。

東京都物業管理機構奧田實董事長指出，日本的公寓大樓老化與人口老化是整個國家很重視的2大社會問題，政府知道這是危機，所以都有相關法令、明確的書面指導方針來規範及要求，而所進行的大規模修繕不只在建築結構，許多設備、排水系統等也都會老化，相關構造、設備型號已經無法支援或修復，都是要一併考慮。

日本為確保建物居住環境舒適及維持資產價值，因應建物經年累月導致劣化，認定適時適當修繕有其必要性，因此在

2008年由國土交通省發布〈長期修繕計畫製作指引〉，指導公寓大廈要建立長期修繕計畫，並依其內容估定修繕所需的金額及儲備修繕基金。

日本經驗可以成功的原因，奧田實董事長認為，除了國家很重視而立法制定方針之外，日本國民自身也很在乎建築物的維護，如果想要賣屋，只將內部裝潢弄得漂漂亮亮，但整體修繕沒有徹底做好，通常物件很難賣出去。基於國民「維持資產價值」的共識，往往不只私領域空間，居民也願意拿錢出來維修公共空間。

奧田實董事長強調，日本過去也有直接老屋重建的概念，但在估算建築相關成本，包含工程費、人力短缺造成人工費用高昂等因素下，拆除重建反而非常花錢，所以國民普遍願意好好花錢來維持既有住宅，而這便是Nihon Housing有辦法做大規模建物修繕維護的根本原因。



▲ Nihon Housing於大規模修繕案場架設工程說明看板之實景

借鑒日本經驗的台灣東京都物業 — 企業毋須等待政府立法

與日本同樣有不少老舊建物的台灣，最近也頻傳建物意外事件，例如電梯暴衝、瓦斯氣爆、大樓外牆磁磚掉落等，但有別於日本是從國家政策推動建築物的大規模修繕，林錫勳總經理指出，日本規定管委會成立需檢附30年修繕計畫，台灣並無相關法源基礎，《公寓大廈管理條例》雖曾有導入長期修繕的修正建議，但遲遲未能通過。

「然而，身為日本企業的延伸，我們仍可透過日本經驗，朝類似的方向去執行，而不用等法令通過下來才去做」，林錫勳總經理強調，企業不應被動等待政府立法通過才開始進行建物長期修繕計畫，因此陸續都在執行相關業務。

例如在2011年公司的物業管理趨勢論壇，便以既有公寓大廈整建與維護為主題，邀請母公司Nihon Housing時任取締

役的竹中秀夫先生來台分享日本推動建築長期修繕計畫的制度與實務，讓建商、社區管委會等業主及同業，對日本大規模修繕經驗有基本的認識。

2014年考量建築物所在環境對建物劣化影響程度不同，為協助各案場建置長期修繕數據，東京都物業參與工業局open data專案，整合政府建築使用執照、區域氣候及災害紀錄等開放資料，彙整易致災區域建築，設定各階段建物結構、設備維護排程與預算，建立「O2O建物長期修繕智慧平台」，提供社區線上查詢、線下修繕服務的創新模式，初步建立建築物修繕系統的雛形。

另外2014年時任台北市政府副市長張金鵬教授，亦借重東京都物業管理機構長期修繕經驗，特邀請團隊執行台北市出租國宅建物總體檢、免費協助台北市府執行「住宅物業管理健檢、實現永續家園夢想」推動計畫。

而為推動建物修繕相關業務，2015年公司開始籌備「非人力派駐業務委員會」，並於2016年於營推中心下設「非人力派駐業務專案小組」，除內部機電部、環保部專業技術外，更整合外部協力廠商資源，提供經管案場公、私區所需修繕服務。同年2月東京都公司創新研發提案進一步以「社區修繕媒合平台APP」為主題，委託工研院打造O2O (online to offline) 社區與居家一站式修繕平台，並於2018年正式上線，提供客戶端與工班端供需媒合平台，從簡易修繕至到府現勘、報價的「客製修繕」服務，包含結構、水電、土木、防水等，透過簡易的線上服務申請，讓客戶在最短時間內媒合可提供服務的師傅或工班，快速解決修繕問題。

考量全台老人、老宅「雙老問題」日益嚴重，全台屋齡超過30年建築已達52%

(內政部，2023)，預估2024年全台將突破500萬戶。而台灣氣候造成建築物外牆劣化問題嚴重，對公共安全影響甚鉅，對此，東京都公司於2021年取得台北市外牆安全診斷專業診斷檢查機構認可證，期能在全台屋齡最老(37.78年)、老屋比例最高(佔72.32%)的台北市，率先提供客戶專業的外牆建檢及修繕服務。

林錫勳總經理說明，主要是因應〈物業管理服務業發展綱領及行動方案〉第一類服務的內容，所以努力提供維護、檢修的基礎服務，不過因應愈來愈趨嚴謹的公共安全、消防法規，以及ESG趨勢下，大樓將陸續有淨零碳排的設備更新問題，在借鑒日本經驗後，東京都公司也思考著從台灣現有法令中尋找可切入執行的部分，開始布局營造體系。



▲東京都公司參與北市出租國宅建物總體檢計畫（左起時任建管處張剛維處長、都發局高文婷主秘、臺北市張金鵬副市長、林錫勳總經理、台灣物業設施管理協會黃南淵理事長、沢井重伸副總）



▲東京都環保公司進行外牆診斷與修繕實況

東京都物業的未來重點 — 建立營造體系

現階段東京都物業管理機構著力的修繕內容，主要以建物設施設備及外牆修繕為主，公司環保部已具備外牆檢修證照，魏雅蘭資深協理提及，建築老化常造成外牆磁磚剝落，一旦造成公共安全事故，社區管委會也有責任，因此通常會請社區投保公共意外險，成為降低公安風險第一步。

魏雅蘭資深協理指出，東京都公司從日本經驗，知悉老舊建物長期修繕下來會有經費不足問題，因此公司也提供社區長期修繕經費試算系統，讓社區對建物30年內各階段可能需求的修繕經費事先規劃及安排，以評估是否需要提列更多的管理費支應未來修繕需要。

不過涉及建物的大型修繕工程、結構補強、整建拉皮等狀況，因為需有營造背景的廠商才可執行，東京都公司各經管案場熟知案場結構、設施設備等實際修繕需求，因此，如具備營造資格，將可快速協助案場，支援修繕需求、甚至提供修繕費用分期付款服務，降低案場資金壓力。對此，東京都公司已開始思考收購甲級營造廠的可能性，從原本與協力廠商合作模式，改建立自家的修繕團隊。

林錫勳總經理眼光深遠地表示，修繕是日本母公司最大的重點，也會是東京都公司未來很大的營運項目，就算台灣目前尚無法令支持，但已經很多房子都在做修繕工程，「我們有機電、環保、工程部門，未來都可進一步整合進營造體系，成為東京都公司的修繕部門」。



▲ 2011年Nihon Housing時任取締役専務執行役員竹中秀夫來台分享日本長期修繕整備維護模式

領航

2024年～

如今，東京都物業管理機構跨過第三個10年，將邁向第40年、50年以及更久更久，永續經營，這個勞力密集的產業，隨著台灣社會逐漸老化、少子化的影響，缺工等嚴峻問題，可說是即刻面臨的難題，東京都物業管理機構該如何因應？又能如何借鏡日本經驗？

另一方面，東京都物業管理機構以口碑佳、服務品質卓越的企業文化，深獲社區客戶肯定，於此30週年特別時刻，分享公司優秀的同事經歷，包含優異女性社區主任的「女力崛起」、蔚為典範的「老將之風」，以及備受期待的「新秀輩出」，為東京都物業管理機構帶來驕傲與榮耀。

現在，東京都物業管理機構は三つ目の10年を越え、40年、50年、そしてさらにその先を見据えて持続可能な経営を目指しております。労働集約型のこの産業は、台湾社会の高齢化と少子化に伴い、労働力不足などの厳しい課題に直面しております。東京都物業管理機構はこれらの課題にどのように対応し、日本の経験から何を学ぶことができるのでしょうか？

一方、東京都物業管理機構は良い評価とサービス品質を持つことにより、お客様から厚く信頼されております。この30周年の特別な時期に、優れた従業員の経験を共有します。優れた女性管理員により「働く女性の逸出」、模範を示す「ベテランの風格」、そして期待されている「若手人材の活躍」などが、東京都物業管理機構に誇りと栄誉をもたらしています。

台灣正走在日本的發展軌跡上

人力缺乏 —

日本母公司的解決之道

說起高齡化、人力缺乏的問題，日本可說是「前輩」角色，正好可以是台灣東京都物業管理機構依循的標準。東京都物業管理機構奧田實董事長指出，日本鄉下地方有很多獨居老人，不過近年來多傾向往公寓大樓社區居住，聚集生活的比例不斷增加，因此物管公司處理住戶高齡化的狀況也愈來愈普遍。

對於物管公司來說，該如何提供高齡者住戶的照顧呢？這是值得思量與斟酌的重點，奧田實董事長指出，對於長者的生活照護，日本ハウズイング株式会社已經有在執行，提供更深入、貼近長者生活及健康照護的服務模式。

至於人力缺乏的解決之道，隨著時代改變，過去較少踏入職場的女性，現在也愈來愈多開始出來工作。奧田實董事長補

充，在女性職員陸續進入公司後，也啟發大家開始思考「照顧小孩」這一塊領域，例如建立「安親班」，提供給全職媽媽方便上班的職場環境，「邊上班邊照顧小孩」，目前日本ハウズイング株式会社の相關企業已有專業老師納入正職，負責安親班的工作，且已有兩處正在做安親班規劃。

而行政人員不足的情況也難以避免，除了導入科技來取代人力之外，奧田實董事長也舉例，案場人員不足的地方，因為工作性質多屬清潔等長者也能應付的內容，因此也招聘高齡者來擔任物業管理領域中適任的職務。他說明，日本在整體醫療進步後，國民平均年齡增加，不少高齡者年紀雖大但仍身強體健，雖已退休仍願意工作、或仍有工作需求，但一般企業卻不予採用，其實物業管理的工作相對適合。



▲ Nihon Housing在日本東京共開設三所安親・補習班，並與平台商合作推動線上數位教育

人力缺乏 —

台灣公司的解決之道

台灣近年的勞動力缺乏問題也相當嚴重，不單是物業管理產業，各行各業都有找不到人的嚴重問題，尤其《最低工資法》通過後，服務業影響深遠。林錫勳總經理坦言，從物業管理的經營角度來看，這是勞力密集的產業，產業的服務結構終須改變。

整體來看，台灣目前勞動意識抬頭，勞資關係愈來愈緊張，東京都物業管理機構目前也努力將勞力密集的現況，轉換到技術密集、資本密集。林錫勳總經理說明，例如用設備取代人力，逐步投入高技術層次的大規模修繕項目，以及《租賃專法》上路後，包租代管業務的拓展等。

日本社區的物管派駐人力並不多，台灣住戶現階段仍習慣仰賴大量人力為社區提供服務，但他認為，人力短缺是不可逆的趨勢，慢慢地社區的人員配置也將精

簡；另一方面，日本的管理員不像台灣受《保全業法》的年齡限制，可以聘請高齡者二度就業，只能期待台灣在面臨人力壓力下有機會修改法令。

東京都物業管理機構也積極在人力募集上布局，除了持續舉辦論文獎學金吸納人才，也找技職學校如城市科技大學的學生，提供考取證照的機會又或與崑山科大合作，提供學生實習機會等，主動挖掘人才，想辦法開拓技術人力的突破，解決勞力問題。

顏世禮資深協理便認為，應爭取台灣的《保全業法》修改年齡限制，物業管理所需人力與保全業應有所區隔，例如管理人員不限定為門禁保全職務(管理員≠保全)，就像日本面臨人力老化問題下，多數留駐在社區的人力執行的是環境維護工作，而非門禁工作，回歸到核心問題，仍是「物業管理不該被定義在保全公司裡」。

願景： 扎根日本，在台灣創造更多不同

迎接東京都物業管理機構的第31年，董事長奧田実回顧日本企業核心精神的種子如何移植到台灣，在本地用台灣特色灌溉施肥，最終開出一朵「台日融合體」的國際企業典範之花，也提出對東京都物業管理機構的願景：紮根日本、拓展台灣。



借鏡日本的台灣經驗

日本ハウズイング株式会社(Nihon Housing)是會長小佐野文雄在60多年前創立，奧田實董事長娓娓道來，從原本的清潔公司，至今成為日本房地產管理業界最大的公司，雖然一開始是帶著日本核心企業價值來到台灣，想以一致的風格在台灣落實，過程中卻理解到台灣與日本的人文風格不同，在經營管理上必須融入台灣特色，因地制宜，而不是一股腦地想投入日本精神。

台灣曾經有很多日系企業，追求著日本模式的管理方式，多數都沒有成功。東京都物業管理機構卻因為融合了台灣的風

土民情，採納了台灣員工的方式，反而獲得了成功，成為不可多得，少數在台的日本跨國企業。

對於公司的期待與願景，奧田實董事長觀察到台灣現在的社會狀況，認為諸如人口與住宅老化的問題，有點像之前的日本，因此東京都物業管理機構面對未來有可能發生的社會現象，還有什麼樣的業務可以發展，其實日本總公司都已經歷過。

他強調，東京都物業管理機構必須思考的是，兩國不同法令規範之下，Nihon Housing的安親班、大規模修繕等經驗，可以在台灣如何發展？如何融合台灣經驗後實施？都值得從日本經驗來深究。

台灣企業高彈性互動的無限可能

本身融合了日本與台灣經驗的沢井重伸副總便認為，有社區的地方就一定有物業管理服務的存在，然而人力成本愈來愈高，服務費卻可能20年不漲，要開拓新的營運領域，除了收購營造廠做大規模修繕，還可以借用合作互通的方式來提供住戶服務。

沢井重伸副總進一步解釋，東京都物業管理機構除了服務一般住宅社區，也有機會服務醫院、月子中心、餐廳、商辦、

公司行號、幼稚園乃至殯葬業等各行各業，彼此都是東京都的合作單位，如何發揮綜效，對客戶提供更佳服務，當是努力方向。

日本國情在這方便是相對封閉的，各產業之間較難互通有無，不會有跟別家企業合作的機會，但沢井重伸副總強調，台灣的國情相對容易互動，更常以彼此交流打開合作契機，「反而給東京都公司很大的彈性，跟人生有關的事通通都能幫忙，能做各方面的業務嘗試」。



06

取之於社會 用之於社會

社会貢献への取り組み

- ・ 歴年論壇暨論文奨助活動
- ・ 歴年業主聯誼活動

台灣物業管理趨勢論壇與 東京都論文獎助學金緣起

東京都物業管理機構於2004年成立十週年之際，公司舉辦「臺灣物業管理產業結構與公寓大廈管理條例大體檢」研討會，邀請產官學界代表共同探討物業管理產業發展方向；考量本產業相關研究與人才之欠缺，難以建立產業專業基礎，為回饋社會善盡企業責任，決議自2005年起以「論文獎助學金」方式，每年編列預算獎助物業管理產業相關研究之優秀大專院校學生〈(93)東京字第044號通報〉，期透過本獎助學金之設立，鼓勵學生投入產業研究與就業。

而為擴大活動效益，本專案執行除學生論文獎助與發表外，每年並針對物業管理產業特定議題，同步辦理專題演講或產官學界三方交流互動之專題講座或座談會大型活動，藉此強化媒體及大眾對東京都物業管理機構的認識，以持續奠定東京都物業管理機構專業領先之企業形象。



2004年研討會 - 東京都十週年慶



主題 | 臺灣物業管理產業結構與公寓大廈管理條例大體檢

主持人 | 前營建署長 林益厚 教授 東吳大學國貿學系 謝文雀 博士 台大城鄉所 陳亮全 教授

與談人 | 1. 公寓大廈管理條例與台灣地區集合住宅特色之契合度 3. 公寓大廈管理條例頒行前後之具體差異

創世紀建設 洪光浩 總經理 力霸房屋 田大權 行銷總監 侯西泉 建築師 成功大學 陳彥仲 教授 台灣物業管理經理人協會 顏世禮 秘書長(時任)

2. 社區總體營造，大家一起來

立法院 羅世雄 委員 雲頂社區 康雅茵 主委 崔媽媽基金會 呂秉怡 執行長

2005年專題報告暨論文發表會



主題 | 台灣地區物業管理之展望

主講人 | 內政部建築研究所 王順治 博士

2006年論壇暨論文發表會



主題 | 生活服務平台發展策略

引言人 | 東京都物業管理機構
林錫勳 資深副總(時任)

主講人 | 1. 社會環境變遷對社區生活資源服務之回顧與探討
東吳大學國際經營與貿易學系
謝文雀 博士

2. Search888網路平台介紹
東京都物業管理機構
魏雅蘭 特助(時任)

2007年論壇暨論文發表會



主題 | 台灣地方特色產業之社區通路發展策略

主持人 | 東吳大學國際經營與貿易學系
謝文雀 博士

與談人 | 中小企業處 黃文谷 副處長
高雄第一科技大學 吳師豪 博士
統一觀展企業 蘇慶城 董事長



2008年論壇暨論文發表會



主題 | 資產活化與資產管理成功之關鍵

主持人 | 政大地政系
張金鶚 教授

引言人 | 東京都物業管理機構
林錫勳 資深副總(時任)

與談人 | 內政部營建署 陳肇琦 主秘
光世代建設開發 曾定祁 總經理
新昕國際 吳松齡 董事長



2009年論壇暨論文發表會



主題 | 公寓大廈之社區安全營造

主持人 | 內政部消防署
陳文龍 副署長(時任)

與談人 | 1. 社區營造政策與安全社造願景
台北縣政府文化局
梁晉誌 科長
2. 公廈安全社造推動模式與案例分享
台灣城鄉特色發展協會
許士冠 理事長

3. 防災社區的推動與發展
國家災害防救科技中心
劉怡君 研究員



2010年論壇暨論文發表會



主題 | 從香港CEPA探討ECFA對台灣物業管理發展新契機

主持人 | 前營建署長、不動產協進會
黃南淵 理事長

與談人 | 1.CEPA對香港物業管理發展之影響 3.ECFA對服務業的影響-物業管理
英國特許房屋經理學會亞太分會 中華經濟研究院
潘源舫 主席 史惠慈 研究員
2.探索兩岸物業管理現況與發展
東京都物業管理機構
林錫勳 資深副總(時任)



2011年論壇暨論文發表會



主題 | 從物業管理專業服務探討既有公寓大廈之整建與維護

主持人 | 前台北市副市長、台大城鄉所
林建元 教授

與談人 | 1.日本物業管理公司推動公寓大廈整建與維護模式
Nihon Housing株式會社
竹中秀夫 取締役專務執行役員
2.「建築再生」與「物業管理」之結合-談都會新都更模式
台灣物業管理學會
黃世孟 理事長
3.既有建築更新改善新思維
內政部建研所
何明錦 所長



2012年論壇暨論文發表會



主題 | 從311日本東北大地震探討公寓大廈防災機制

主持人 | 前台北市副市長、政大地政系
張金鵬 教授

與談人 | 1.日本物業管理公司災害應變機制-談311震災支店與總公司後援機制
Nihon Housing株式會社
竹中秀夫 取締役專務執行役員
2.試論集合式住宅社區地震防災可能之作為
國家災害防救科技中心主任/台大城鄉所
陳亮全 博士



2013年論壇暨論文發表會



主題 | 高齡化社會物業管理服務之發展策略

主持人 | 內政部建研所
何明錦 所長

與談人 | 1.日本物業管理公司因應高齡化社會之作為
Nihon Housing株式會社
竹中秀夫 取締役副社長執行役員
2.因應高齡化物業管理專業人員職能的調適
環球經濟社
林建山 社長
3.高齡化社會與物業管理服務的關係
十方聯合建築師事務所創始人、台灣衛浴文化協會理事長
沈英標 建築師



2014年論壇暨論文發表會



主題 | 臺灣物業管理的國際化與產業化發展趨勢

主持人 | 內政部建研所
何明錦 所長

與談人 | 1.日本物業管理的發展歷程

Nihon Housing株式會社
吉田裕幸 取締役常務執行役員

2.推動台灣物業管理產業發展的願景

中華民國住宅學會
花敬群 常務理事

3.兩岸服貿對物業管理發展之影響

中華民國物業管理經理人協會
高永昆 名譽理事長



2015年論壇暨論文發表會



主題 | 從都市治理探討物業設施管理的功能

主持人 | 台灣物業管理學會
黃世孟 理事長

與談人 | 1.都市治理與物業設施管理的關係

台北市政府
林欽榮 副市長

2.宜居城市物業設施管理的任務

中國文化大學環境設計學院
林建元 院長

3.智慧城市中智慧化物業設施管理的應用

內政部建研所
何明錦 所長



2016年論壇暨論文發表會



主題 | 台灣社區防災因應對策之探討

主持人 | 中國科技大學建築系
何明錦 教授

與談人 | 1.日本歷年重大災害及未來社區防災機制探討

日本防災技術中心(株)
指川司 社長

2.台灣環境災害防治的新思維

台灣大學土木工程學系、前內政部長
李鴻源 教授

3.社區協力推動災害防救

銘傳大學都市規劃與防災學系、前國家防災中心主任
陳亮全 專任客座教授



2017年論壇暨論文發表會



主題 | 高齡化社會的物業管理服務新趨勢

主持人 | 中國科技大學建築系
何明錦 教授

與談人 | 1.銀髮海嘯下，物業管理的新挑戰

亞洲大學、前衛生署長
楊志良 名譽教授

2.高齡化社會物業設施管理產業發展策略的新思維

政治大學商學院、前教育部長
吳思華 教授

3.高齡者居家及社區智慧環境科技應用的趨勢

元智大學老人福祉科技研究中心
徐業良 教授



2018年論壇暨論文發表會



主題 | 建築資訊模型(BIM)在建築物生命週期中維運階段的整合應用趨勢

主持人 | 中國科技大學建築系
何明錦 教授

與談人 | 1.台灣BIM發展現況與展望
台大BIM研究中心
謝尚賢 主任

2.基於BIM的智慧設施管理(BIM+FM)
上海宗升工程科技
馬鐵寶 總經理



東京都年度論壇與論文發表會活動

自2019年起改為產業趨勢論壇與碩士論文發表會分開辦理



▲ 2005年第一屆論文得獎者劉京翰，現為營推部及修繕處主管



▲ 論文得獎者獎座



▲ 得獎者論文展示



▲ 得獎者論文展示

2019年產業趨勢論壇



主題 | 台灣物業設施管理產業的回顧與展望

主持人 | 中國科技大學建築系
何明錦 教授

主講人 | 台灣物業設施管理產業的發展政策
台灣智慧城市發展協會
林建元 理事長

與談人 |

環保清潔 潔之芳環保事業機構 黃昭贊 董事長	安全防災 高雄市保全業公會 楊啟銓 理事長	設施管理 新都興資訊(股)公司 葉武霖 總經理	工程修繕 逢甲大學土木工程學系 張智元 教授
生活服務 信義房屋 王聖憲 協理	資產管理 兆基物業集團 陳柏勳 執行副總裁	綜合管理 東京都物業管理機構 林錫勳 總經理	



2019年論文發表會



主題 | 從產業界及實務的觀點，探討物業設施管理的專業化與發掘相關研究課題

主持人 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授(時任系主任)

引言人 | 東京都物業管理機構
林錫勳 總經理

與談人 | 晨泰公寓大廈管理維護公司
陳木村 總經理

東急警企機構
梁心禎 董事長

良福保全綜管事業
郭永宗 副董事長兼執行長

東昇國際管理顧問(股)公司
魏雅蘭 資深協理

2020年產業趨勢論壇



主題 | 台灣防災政策與機制-探討物業設施管理的參與

主持人 | 中華大學建築與設計學院
何明錦 院長

- 與談人 |
- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. 台灣防災政策
消防署災害管理組
冷家宇 組長 | 3. 國家災害防救的機制
國家災害防救科技中心
李維森 主任秘書 |
| 2. 災害防救的自助與互助
銘傳大學建築學系
王价巨 教授 | 4. 社區災害管理的自主救災
銘傳大學都市計畫與防災學系
馬士元 副教授 |



2020年論文發表會



主題 | 各種建物型態的物業設施管理

主持人 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授

- 主講人及與談人 |
- | | | | |
|--|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. 公寓大廈管理條例面面觀
東京都物業管理機構
鄭君華 副總 | 東京都物業管理機構
林錫勳 總經理 | 3. 社會住宅的物業管理
京陽物業
王亞偉 督導 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授 |
| 2. 捷運共構宅的物業管理
東京都物業管理機構
曾穎章 副理(時任) | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授 | 4. 建物的長期修繕
東京都物業管理機構
劉京翰 副理 | 東京都物業管理機構
沢井重伸 副總 |

2021年產業趨勢論壇



主題 | 樂齡「宅」居住空間與設施管理

主持人 | 中華大學建築與設計學院
何明錦 院長

- 與談人 |
- | | |
|---|--|
| 1. 高齡者居住空間與設施管理課題的探討
內政部建築研究所
王順治 組長 | 3. 樂齡居住空間規劃與設施管理
日勝生銀光計畫
蔡芳文 總顧問 |
| 2. 智慧化樂齡居住生活與社區照護的實踐
台灣受恩股份有限公司
劉庭軒 董事長 | |



2021年論文發表會



主題 | 物業管理產業的職能發展

主持人 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授

- 與談人 |
- | | |
|---|---|
| 1. 國外物業管理職能發展介紹
東京都物業管理機構
林錫勳 總經理 | 3. 台灣產業職能基準制度的介紹
台灣物業設施管理協會
顏世禮 秘書長 |
| 2. 物業管理中高階主管專業人員在職進修規劃
國立臺北大學推廣教育組
吳雪伶 組長 | |

2022年產業趨勢論壇



主題 | 近零碳排趨勢與挑戰-建築物管理實踐策略

主持人 | 中華大學建築與設計學院
何明錦 院長

與談人 | 1.推動近零碳建築的策略
國立成功大學建築學系
林憲德 教授

2.零碳社區的挑戰與實踐
台達智慧安防事業處業務處
林秋菊 處長

3.既有公寓大廈節能減碳技術分享
台灣區冷凍空調工程工業同業公會
段春雷 理事長

4.從電力數據串起、讓美好事物發生
聯齊科技股份有限公司
伊永馨 總經理



2022年論文發表會



主題 | ESG趨勢下之社區管理實務探討

主持人 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授

引言人 | 東京都物業管理機構
林錫勳 總經理

與談人 | 1.氣候變遷下的社區防災規劃
東京都物業管理機構
劉京翰 經理

2.台灣淨零碳排政策於社區場域之應用
東京都物業管理機構
魏雅蘭 資深協理



3.技術人材養成經驗與產業趨勢
匠人部落
王均守

2023年產業趨勢論壇



主題 | 建築物整建維護與物業設施管理

主持人 | 中華大學建築與設計學院
何明錦 院長

與談人 | 1.台灣建築物整建維護的課題及因應對策
內政部國土管理署建築物管理組
高文婷 組長

2.從ESG永續目標探討既有建築物的整建維護策略
易境永續設計顧問有限公司
何宗翰 執行長

3.從台灣建築物發展歷程探討既有建築物的整建維護
日商公司
周宜城 總經理



2023年論文發表會



主題 | 社區管理及評鑑制度

主持人 | 台北大學不動產與城鄉環境學系
彭建文 教授

與談人 | 1.台灣優良公寓大廈管理評選制度~以新北市為例
新北市工務局公寓科
陳暉亭 股長

2.管理好、品質優良的社區，房價比較容易增值嗎？
樂居網
李奕農 執行長



3.日本公寓大廈管理品質評鑑制度介紹
東京都物業管理機構
林錫勳 總經理

東京都業主聯誼活動緣起

為積極開發新案場並強化既有案場之顧客關係，東京都物業管理機構自2009年起，參考Nihon Housing”オーナーセミナー”（Owner Seminar）及”マンション管理セミナー”（Mansion Management Seminar）活動辦理方式，啟動每年一次之「業主聯誼活動」。



2009年業主聯誼活動

東京都物業管理機構為增進與社區住戶間的互動，希望藉由活動探討社區防災的重要性，特於2009年6月19日假信義商圈華納威秀影城，辦理首次業主聯誼會。本次活動以社區防災為議題，期能透過簡報、交流互動及影片欣賞方式，向受邀社區委員及住戶們傳遞社區防災的重要性。尤其2009年適逢921大地震屆滿十週年，本活動辦理深具意義。

活動由植野董事長的致詞展開序幕，除了感謝蒞臨活動的貴賓外，亦語重心長地提醒來賓勿忘921大地震的教訓，應時刻做好防災準備。

此外，活動合作廠商住宅地震保險基金會，亦透過投影簡報，讓與會來賓瞭解地震的可怕、及正確的地震避難方法。現場熱鬧的有獎徵答活動，不但強化參與嘉賓們的防災知識，更增進與業主間交流互動的機會。

電影欣賞「252生存訊號」，片名中的「252」，是東京消防廳的消防救援機動部隊（俗稱：超級營救隊）實際使用的通訊密碼，此訊號傳遞代表著「有人需要救援」之意義，是日本救災團隊執行救災任務時，便利通報的暗號。本片利用大量特效呈現地震、海嘯、颱風等災難，讓人有身歷其境之感。而片中男主角祐司為了尋找及拯救失散的女兒，及一同落難的伙伴所做的努力，皆讓在場所有觀眾熱淚盈眶；當2、5、2的敲打聲再度響起時，所有觀眾的情緒都振奮、感動不已。

整個活動歷時3小時結束，東京都物業管理機構亦致贈來賓防災小禮品-手搖式手電筒，讓參與嘉賓們帶著充實、愉悅的心情賦歸。



2010年業主聯誼活動



主題 | 推廣節能減碳生活概念

發表貴賓 | 師大禮居 林國春曉 瑞典科技
周明忠 總幹事 林鴻傑 副主委 施幸宜 監委

2011年業主聯誼活動



主題 | 公設點交模式探討座談會-如何創造建商、管委會之雙贏

發表貴賓 | 新北市工務局 弘義法律事務所 眾鼎機電
黃敏政 使用管理課股長(時任) 劉智園 律師 吳漢琦 協理

2012年業主聯誼活動



主題 | 公寓大廈自治管理的有效運用

發表貴賓 | 營建署委辦專案公寓大廈管理行動辦公室 大成大賞社區
顏世禮 計劃主持人 劉文正 主委(時任)

2013年業主聯誼活動



主題 | 建築物維生系統-設施設備管理與長期修繕

發表貴賓 | 內政部建築研究所 逢甲大學土木系 眾鼎機電工程股份有限公司
王順治 綜合規劃組組長 張智元 副教授 陳光策 資深協理

2014年業主聯誼活動



主題 | 科技取代人力創造智慧生活

發表貴賓 | 東京都物業管理機構 仰德儀器股份有限公司 日商天飛來股份有限公司
魏雅蘭 協理 高泰郎 產品經理 謝旅晴 小姐

2015年業主聯誼活動



主題 | 創造健康長壽的住宅大樓

發表貴賓 | 東京都物業管理機構 景文科技大學 眾鼎工程股份有限公司 台灣物業管理設施管理協會
劉京翰 襄理 羅紫萍 教授 吳漢琦 協理 顏世禮 秘書長

2016年業主聯誼活動



主題 | 幸福舒適宅 (GREEN, HEALTHY, SMART)

發表貴賓 | 東京都物業管理機構 光箇生物科技 東京都物業管理機構 士林電機
劉宗翰 副理 陳宗吉 執行長 程欣恬 專員 李子安 專案經理

2017年業主聯誼活動



主題 | 環保、節能、新科技-社區智慧生活新趨勢

發表貴賓 | 東京都物業管理機構 康橋科技 掌櫃智慧生活 台灣松下營造
魏雅蘭 協理 王泰瑞 副總經理 張承中 處長 小林昭彥 經理

2018年業主聯誼活動



主題 | 高齡化社會的住宅規劃新思維

發表貴賓 | 內政部營建署 東京都物業管理機構 台灣松下營造 安博森福社股份有限公司
陳志銘 管理組組長 程欣恬 副科長 張聖昌 副課長 徐權邁 總經理

2019年業主聯誼活動



主題 | 公寓大廈消防安全面面觀

發表貴賓 | 內政部消防署 眾鼎工程股份有限公司
陳文龍 署長 林錫寶 副理

2022年線上演講會



主題 | 科技應用·防疫升級

發表貴賓 | 台達電子
鄭明杰 博士

2023年業主聯誼活動



主題 | 建物安全新觀念·營造安全好家園

發表貴賓 | 台灣科技大學建築系 消防安全中心基金會 東京都物業管理機構
杜仁仁 教授 陳文龍 副董事長兼執行長 陳嫻 專案經理

08

公司簡介 会社概要

- ・日本營業分布
- ・跨國經營
- ・全台服務網
- ・專業化發展

母公司Nihon Housing株式會社成立於1958年。擁有56個支店、14個辦公室，共70個營業據點，於日本經管量體超過50萬戶。

関西圏

京都支店
京都
大阪北支店
神戸支店
神戸
新大阪
大阪
大阪支店
天王寺
本町
和歌山営業所
和歌山

札幌支店
札幌南支店
青森出張所
盛岡支店
仙台支店
仙台南支店
郡山支店
宇都宮営業所
秋田出張所
新潟支店
越後湯沢営業所
高崎支店
金沢営業所
名古屋支店
岡山支店
広島支店
山口営業所
下関営業所
福岡支店
北九州支店
高松営業所
松山営業所
熱海営業所
沼津支店
静岡支店
浜松営業所

本社
支店
営業所
出張所

www.housing.co.jp/
company/branch.html

[illegible]

PAN SERVICES
PAN SERVICES (河内市)

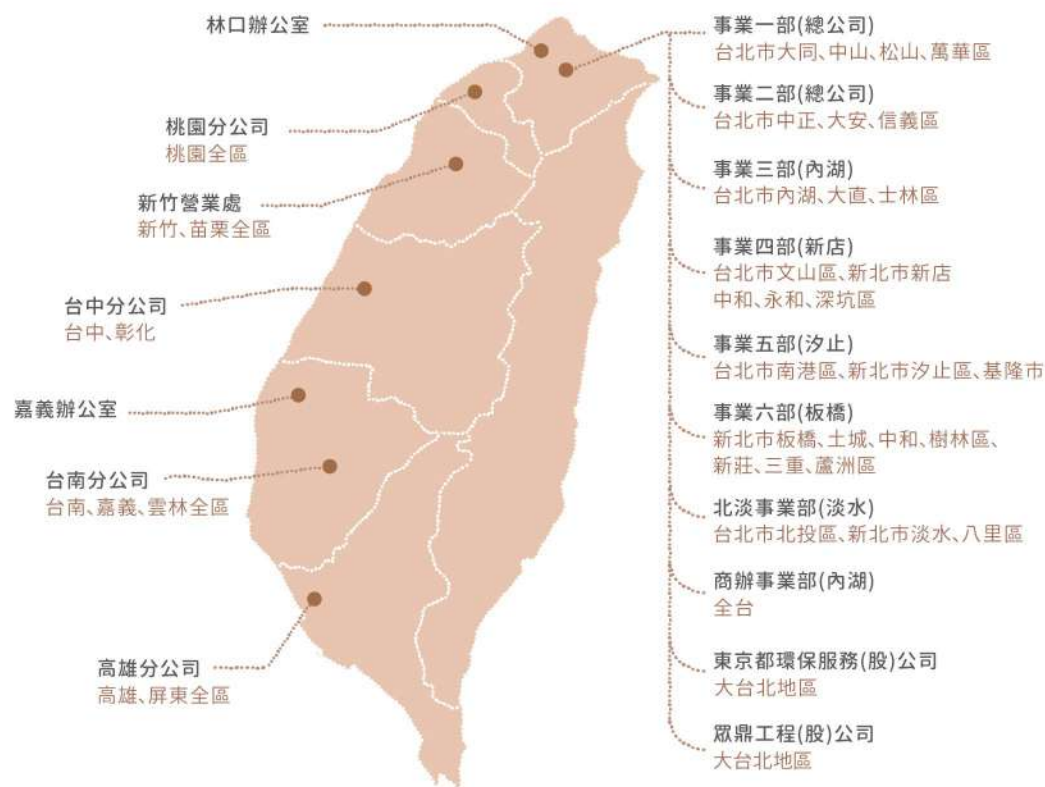
日本ハウズイング株式会社
NIHON HOUSING株式會社
昭和33年(1958年)12月創立
總員工數5,739名
年營業額 1,404億日元
經營案場11,917棟, 逾50萬戶

PAN SERVICES
PAN SERVICES (胡志明市)

東京都物業管理機構
Tokyo Property Management
Your Life First
東京都物業管理機構
東京都保全股份有限公司
東京都公寓大廈管理維護股份有限公司
東京都環保服務股份有限公司
鼎鼎工程股份有限公司
東昇國際管理顧問股份有限公司

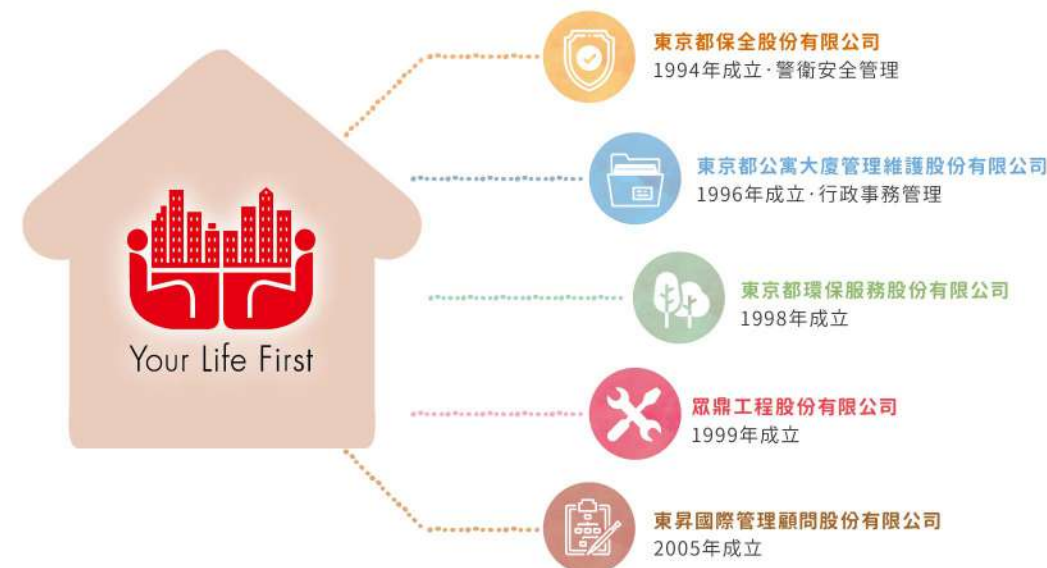
PROPELL
PROPELL INTEGRATED PTE LTD (新加坡)

東京都物業管理機構為日本ハウズイング株式会社(Nihon Housing)國際化的一環。
成立於1994年，期間以專業化經營持續發展。
於全台設立共22個營業據點，秉持現場第一的精神在地深耕，並針對不同建物型態，提供符合客戶所需的完善物業規劃與管理服務。



東京都物業管理機構

自1994年創立以來，東京都物業為因應物業管理業務相關法令規定（保全業法、公寓大廈管理條例、租賃住宅市場發展及管理條例）及業務專業化，遂相繼成立東京都保全、東京都公寓大廈管理維護、東京都環保服務、眾鼎工程及東昇國際管理顧問等公司，整合各領域專業人才，以專業化的公司團隊經營發展。



東京都物業 2003 年協助政府推動策略性服務業的「物業管理服務業發展綱領」，積極擴大營運範疇（SCOPE），由第一類之建築物使用管理維護，延伸至第二類之生活服務及第三類之資產管理，成為綜合性物業設施管理的專業服務機構。

第一類

建築物與環境的使用管理與維護
事務管理 / 警衛安全 / 機電維護 / 環境清潔

第二類

生活與商業支援服務
社區專屬網站 / 公設活化與使用管理 / 通路服務整合應用 / 飯店式服務
物業管理和顧問諮詢 / 整合行銷與專案規劃 / 公部門提案及委辦專案 / 人才組織學習

第三類

資產管理
房屋租賃服務 / 工程修繕與節能服務
住宅健診 / 長期修繕

-Since1994-



而立有成 創新永續

東京都物業管理機構・30週年紀念特刊

發行人 | 奧田実
總編輯 | 林錫勳
執行編輯 | 魏雅蘭
美術編輯 | 葉慎涵
日文翻譯 | 鄭怡倩
文字校對 | 楊裔蕎、蘇盈楹
封面題字 | 王華謙 <而立有成 創新永續>
出版者 | 東京都保全股份有限公司
地址 | 台北市中正區忠孝東路一段55號3樓
電話 | (02)2393-3766
出版日期 | 2024年09月出版
印製 | 喬奇印刷整合有限公司
版次 | 初版
定價 | 新台幣680元整



Your Life First



東京都三十週年
年度精彩回顧



Your Life First