

奧田董事長的話「水滴石穿」

誠摯地感謝各位平時在工作崗位上的辛勞付出！
聽說臺灣已正式進入梅雨季節，天氣變得很不穩定。在通勤或工作中，雨天總是讓人感到厭煩，相信在這情況下，大家自然都會希望天天晴朗。然而，人是矛盾的，當連日豔陽、雨水不足時，又會開始渴望下雨。在這邊提醒大家，無論是通勤過程或現場執勤時，請務必將「安全」擺在第一位！

這次，我想跟各位一起思考，本公司真正的強項是什麼？
小佐野文雄會長曾提到，他對物業管理的理念是「每天一點一滴的努力」，才能贏得客戶的信賴，進而實現優質管理。物業管理遇到的難題，大多不可能在一夕之內就突然變好，唯有每天不斷的累積與努力，才是最關鍵的！

從現場人員到所有同仁，大家都應深刻理解並實踐著這件事。我認為，這就是我們公司強大之處。當然，教育訓練也是非常重要的，如此每天持之以恆的累積，雖乍看之下，無趣又不起眼，但我仍由衷地希望大家，能持續堅持下去。

讓我們一起創造出，只有「東京都物業管理機構」才能擁有的價值！加油！



奧田實

2025年《天下雜誌》
2000大調查出爐



東京都保全以用心守護顧客家園並營造安全生活環境為企業宗旨，並長年保有市場競爭力，於2025年天下雜誌2000大排行榜調查結果中，

東京都保全已連續13年位列650大服務業榜單之中，是榜中保全業裡唯一提供建物管理、生活服務與資產管理服務的綜合物管公司。

東京都保全 連續13年榮登650大服務業

經營企劃部

650大服務業保全服務業排名						
2020年	2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	年度/公司
125	124	129	125	114	121	中興保全
206	201	205	210	211	231	新光保全
510	468	477	447	431	435	信實保全
393	407	415	429	429	454	東京都保全
505	505	542	556	566	594	證光保全
586	573	602	602	597	625	中鋼保全

封面圖片來源天下雜誌第823期2025年05月14日發刊

東京都114年度 重要幹部晉升人員

人力資源部 唐麗鳳襄理

姓名	原單位職稱	原職稱	晉升後單位	晉升後職稱
蘇坤宏	環保部主管	協理	事業本部本部長兼任環保部主管	副總經理
蔡嘉芳	桃竹營運中心主管	資深協理	管理本部本部長兼任桃竹區主管	副總經理
劉京翰	營運中心副主任兼任營運部、修繕處主管	經理	業務本部本部長兼任營運部主管	資深協理
陳昭男	臺北事業三部主管兼任商務事業部主管	副理	臺北事業三部主管兼任商務事業部主管	經理
阮世文	新竹營業處管服科主管	科長	新竹事業部主管	襄理
賀有燦	資產管理處主管	襄理	資產管理處主管	副理
高明輝	管理部主管	科長	管理部主管	襄理
汪雅萍	財務部會計處	科長級專員	財務部主管	襄理



事業本部本部長兼任環保部主管
蘇坤宏副總經理



管理本部本部長兼任桃竹區主管
蔡嘉芳副總經理



業務本部本部長兼任營運部主管
劉京翰資深協理



臺北事業三部主管兼任商務事業部主管
陳昭男經理



新竹事業部主管 阮世文襄理



資產管理處主管 賀有燦副理



管理部主管 高明輝襄理



財務部主管 汪雅萍襄理

114年上半年度績優員工旅遊 廈門-世界遺產探索之旅

職福會 高明輝襄理

為肯定績優同仁的辛勞與貢獻，並促進跨部門交流與團隊凝聚力，職福會於5月13日至5月15日舉辦「廈門-世界遺產探索之旅」，邀請績優員工前往廈門展開三天兩夜的文化深度之旅。

本次行程涵蓋傳統建築、民俗藝術、世界遺產及歷史地標，從「老院子民俗文化風情園」到「南靖土樓群」、從文藝氣息濃厚的「曾厝垵」到肅穆莊嚴的「南普陀寺」，每一站都蘊含豐富文化底蘊。特別安排的「閩南傳奇秀」與「中式足壓按摩」，讓視覺飽有獨特饗宴外，藉由同仁身心放鬆之際，感受全方位在地魅力。

旅遊不僅增進員工互動情誼、激發內部向心力，更對兩岸文化歷史有更深一層認識。此次行程不僅於休閒，更是企業文化實踐的延伸！相信，唯有照顧好員工，才能創造更穩健的服務品質與企業價值。期盼，公司將持續推動多元化活動，形塑正向工作氛圍，營造更具溫度且友善的職場環境！



▲南靖土樓群合影

職場暴力及職場性騷擾(防治)宣導

法務室 陳則維襄理

一、定義

- (一)勞動部114年2月21日修訂之「執行職務遭受不法侵害預防指引」：勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方，以言語、文字、肢體動作、電子通訊、網際網路或其他方式所為之不當言行，造成其身體或精神之不法侵害。
- (二)態樣包括肢體暴力、心理暴力(如威脅、欺凌、孤立排擠等)、語言暴力(如恐嚇、干擾、歧視、辱罵等)、性騷擾及跟蹤騷擾等。
- (三)主體包含主管對下屬、下屬對主管、同事間、外部人員對員工等。

二、面臨職場暴力之處理方式

(一)第一時間處理(就醫、保全證據及報警)

- 1.言語上，不以辱罵方式回應；肢體上，除非係為防止損害擴大，符合正當防衛，絕對不要動手(以免造成互罵、互毆情事)。
- 2.現場如有其餘同仁，應提供必要之協助(如隔離衝突當事人、遠距離錄影、報警及叫救護車等)。
- 3.儘快離開衝突現場(保護自己)，回報主管。
- 4.如有受傷儘快就醫。
- 5.留存衝突監視器錄影畫面。
- 6.報警。

(二)後續處理

- 1.就告訴乃論罪，斟酌是否至警局製作筆錄提告。
- 2.留存就醫及因此增加生活支出之單據(如計程車資)。
- 3.建議調離現場(或其他適當之隔離措施)，避免衝突再發生。
- 4.向雇主提出申訴。

(三)小結

- 1.對於內部暴力：通知部門主管。
- 2.對於外部暴力：向警察單位報案。
- 3.撥打申訴專線：雇主協助被害人安置或就醫。

三、行為人面臨之法律制裁

(一)刑事制裁：

- 1.公然辱罵(刑法第309條第1項公然侮辱罪-告訴乃論罪)、出言恐嚇(刑法第305條恐嚇危害罪)。
- 2.毆打、噴辣椒水、推撞(刑法第277條第1項傷害罪-告訴乃論罪、刑法第277條第2項殺人未遂罪)。

3.攔阻離場(刑法第304條強制罪)。

4.怒踢門板、摔物品(刑法第352毀損罪-告訴乃論罪)。

5.意圖性騷擾，乘人不及抗拒而為親吻、擁抱或觸摸其臀部、胸部或其他身體隱私處之行為者，處2年以下有期徒刑、拘役或併科新臺幣10萬元以下罰金；利用權勢或機會而犯之者，加重其刑至2分之1(告訴乃論罪)。

6.實施跟蹤騷擾行為者，處1年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣10萬元以下罰金(告訴乃論罪)。

(二)雇主懲戒處分

申訴案件經雇主或地方主管機關調查後，認為性騷擾，且情節重大者，雇主得於知悉該調查結果之日起30日內，不經預告終止勞動契約。

(三)行政裁罰：

1.最高負責人或僱用人經地方主管機關認定有性騷擾者，處新臺幣1萬元以上100萬元以下罰鍰(性別平等工作法)。

2.對他人為權勢性騷擾，經申訴調查成立者，由直轄市、縣(市)主管機關處新臺幣6萬元以上60萬元以下罰鍰。對他人為權勢性騷擾以外之性騷擾，經申訴調查成立者，由直轄市、縣(市)主管機關處新臺幣1萬元以上10萬元以下罰鍰(性騷擾防治法)。

(四)被害人之民事損害賠償請求：

- 1.受僱者或求職者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。
- 2.名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。
- 3.行為人因權勢性騷擾，法院得因被害人之請求，依侵害情節，酌定損害額1倍至3倍之懲罰性賠償金。行為人為最高負責人或僱用人，被害人得請求損害額3倍至5倍之懲罰性賠償金。

(五)如經證實有惡意虛構之事實者，該申訴人將面臨：雇主之懲戒處分、刑事妨害名譽罪及民事損害賠償等責任。

四、如何向公司提出申訴？

(一)受理單位：業務監查室

(二)受理電話：(02)2393-3766 分機367

(三)受理電子郵件信箱：

service2002@tokyonet.com.tw

(四)公司會採取立即有效之糾正及補救措施，並請同仁特別留意對雙方當事人隱私權之保護，切勿到處傳述！



事業部業主聯誼會精選

管理委員會之權利與責任

臺南事業部 張秀惠

臺南事業部於5月9日舉辦業主聯誼會，由法務室陳則維襄理，針對「管委會之權利與責任」進行深入淺出的法律解析。與會委員紛紛表示受益良多，透過生動案例與精闢剖析，對社區中常見的人際糾紛與管理爭議，有了更清晰的處理思路。

本次活動不僅加深了委員們對相關法規的理解，也提升了後續應對能力與溝通技巧。過去曾感到模糊或難以抉擇的議題，經由此次分享獲得具體指引；未來遇到類似情況時，委員們將能更有自信地做出判斷並採取行動，共同維護社區和諧發展。

★詳細內容，請待下期！



▲法務室 陳則維襄理



▲臺南事業部 業主聯誼會

事業部業主聯誼會精選

淺談社區大規模修繕

高雄事業部 蘇怡嘉

為協助社區掌握建築物修繕資訊，高雄事業部於5月16日舉辦業主聯誼會，並「淺談社區大規模修繕」，特別邀請環保部陳佩專案經理擔任講師。

會中陳經理及葉副理，針對委員們的提問，逐案說明分析，現場互動熱烈！不僅讓委員們認知到修繕工程的整體掌握與風險意識，更促進公司與社區間的交流。

活動會後，委員們表示受益良多，對修繕計畫從「預判」、「規劃」到「執行」的系統性管理，有了更清晰地瞭解，對東京都團隊在推動建物安全與永續管理上的價值，表達肯定！

★詳細內容，請待下期！



▲環保部 陳佩專案經理



▲高雄事業部 業主聯誼會

專題研討 如何界定已善盡管理人之注意義務

訓練處 周文垂高專

總公司於4月25日辦理專題研討，主講人鄭顧問以「如何界定已善盡管理人之注意義務」為題，旨在提醒各事業部「慎始」的重要性，除就民法、損害發生與加害人之相當因果關係、學者、民法起草人及參考AI等各個角度剖析，也分享極具經典代表個案之處理；任何事件「善盡管理人之注意義務」均極為重要，訴訟判決雖不悖論理法則與經驗法則，但法官會從情、理、法等面向考量，進而影響其判決的自由心證。

林總經理指出，就近年（期）幾個特殊事件之肇因及後續處理方式，再次提醒各事業部及管服科主管，除應遵守法規外，洽約時，應詳閱契約內容並評估執約能力後，謹慎執約，人員選任及進駐後之輔導監督工作，亦應落實執行，公司同仁多散居各處，各事業部應加強對現場督考及掌握度，另須提高對異常人、事、物之敏感度，方能即時察覺並降低經營風險，隨之展開分組方式討論。

本次討論個案共通點，若已善盡注意義務並於第一時間發現即呈報業主（管委會）處理，如因業主未有進一步作業，而造成損害，如監視畫面故障、既有設施設備損壞未維修而影響功能運作等。另，現場同仁處理爭議事件，既未於事前溝通，也輕忽未依規定執行所衍生問題；與會主管提出，本業為高人力業務行業，除人員管控不易，契約甲乙雙方已議定「委託標的建築物-範圍指標的物共用及約定共用部分」，仍有非屬該部分之交付工作，也因現今網路資訊發達且透明，該部分管理作業之注意義務及責任界定，時常會受到不確定因素影響，如以有限人力配合處理大量網購、團購及外送等或區權人（住戶）專有區域內事務等，應在訂定契約前，即先確認，並評估執約能力，避免發生異常爭議事件後，責任難以釐清！

鄭顧問提醒「民法第535條」受人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之，注意義務因有報酬及對價關係，務要謹慎待之。

林總經理於總結時提示，個案討論非有標準答案，但應學習歷次事件之處理程序，累積經驗並提升風險管控意識與職能，現今事業部運作不易，期主管們建立具共識及願意共同努力的工作團隊，讓夥伴們心甘情願的投入，並實踐「現場第一」精神，相信必有助組織未來發展，以達到永續經營之企業目標，期共勉之。



▲鄭顧問



▲總公司專題研討會議

教育訓練課程

建築物設施與設備維護之重要性 經營企劃部

機電設備維護不僅延長設備壽命，也避免高額修繕成本，更直接影響建築物安全與功能正常運作，應依建築生命週期持續檢修與即時汰換老舊設備，以提升建築物整體使用效能與安全性。

為確保社區居住安全與設施穩定運作，社區應重視機電設備的定期維護與檢修。建築物機電設備涵蓋電氣、弱電、給排水、空調、消防、昇降設備及監控系統等，彼此環環相扣，若任一系統失效，均有可能導致危害及造成生活不便。以下為常見的修繕重點：

1. 電力系統需確保高壓盤、配電盤運作正常。
2. 給排水系統中的泵浦與閥件，需維持良好壓力與防漏性能。
3. 昇降機需檢查導軌、緩衝器與控制盤等關鍵零件。
4. 消防系統包括感知器、警報裝置與水帶等，更須定期測試與保養，以防緊急狀況發生時無法運作。

透過設備狀況追蹤與預防性維修，可有效延長設備壽命並降低重大故障風險。公司將持續提供專業技術與維修建議，協助社區打造安全、穩定且舒適的生活環境。



▲總公司設施與設備維護教育訓練



▲機電部 林志中經理

教育訓練課程

從物業管理談到資產管理 資產管理處 賀有嶸副理

隨著107年租賃專法通過與109年社宅包租代管業務的啟動，多項有關於租賃規範、房屋稅法等法規確立，資產管理業務(包租代管)逐漸邁向專業化。

傳統物業管理多為服務共有部分，而資產管理多為專有部分，除一般常見的房屋買賣、租賃外，另有包租-將房屋整理再轉租的專業二房東以及代管-委託房屋出租後之專業管理等業務項目，兩者服務內容大不相同。

對於包租代管的從業人員，除具備一般房屋仲介等基本業務能力外，還需具有管理、協調、異常排除能力等四大職能，且對於租賃法規、市場分析、稅負申報、房屋基礎知識、數位工具運用等，都必須具備相當的熟練度。



▲資產管理處 賀有嶸副理

包租代管找合法業者，服務才有保障！

五大原則，以減少租客入住期間，租賃糾紛的產生。

- 1 合約條款明確化
- 2 租客篩選機制
- 3 強化溝通管道
- 4 明確修繕責任及流程
- 5 定期檢查房屋



▲總公司資產管理教育訓練

教育訓練課程

社區環境維護要點與特殊清潔服務項目 經營企劃部

東京都環保團隊秉持專業、細緻、負責的精神，讓住戶能在安穩整潔的環境中，感受到家的溫度與安心的日常！

東京都環保團隊秉持專業、細緻、負責的精神，用系統化的作業流程與嚴謹的專業訓練，使環境都能維持在高標準的清潔狀態，亦提供專業的規劃服務，讓住戶能在安穩整潔的環境中，感受到安心的日常。

針對每項作業，皆設有標準作業程序，並定期檢查與回報，讓執行品質無虞，確保環境維護作業具備可控性與安全性。此外，服務範圍亦涵蓋水塔、水池清洗、石材保養、病媒防治、園藝養護等，守護住戶家園的生活品質。

※作業維護檢核重點

- 所有人員須熟悉各類清潔工具及清潔劑之正確用途與操作方式。
- 使用電動設備時，應確認插座電壓規格符合設備需求，避免觸電風險。
- 作業期間需穿著公司制服並配戴識別證，嚴禁赤腳或穿拖鞋作業。
- 應於規定崗位執行表定作業，嚴禁擅離職守或中斷作業流程。
- 作業器具須定期檢修保養，用畢應清潔並定位整齊擺放。
- 執行定期巡檢表單紀錄作業，落實制度化管理與成果追溯。
- 所有作業均須依標準SOP執行，確保品質穩定與安全一致性。



▲總公司社區環境維護教育訓練



▲環保部 劉寅成科長

東京都職福會母親節獻花與慶端午活動

經營企劃部

母愛芬芳·粽香傳情——總公司溫馨雙節活動紀實

為落實企業關懷、傳遞節慶祝福，東京都職福會於五月份，展開兩場員工關懷活動，分別針對母親節與端午節的活動，藉由儀式感十足的安排，讓員工在工作崗位中，也能感受到節日的溫度與公司的用心。

溫馨獻花，感恩母愛

在母親節前夕，職福會特別準備象徵愛與感謝的康乃馨花束，致贈給總公司同仁，感謝同仁在職場與家庭間的堅韌與付出。這不僅是對母職的禮讚，也象徵公司對每位女性員工，在工作中的努力與家庭中角色的深度肯定。

許多員工在收到花束的那一刻露出感動的笑容，現場洋溢著溫馨氛圍，不少人也將花束帶回家中，送給自己的母親或家中女性成員，讓這份祝福延續到每個家庭角落。

透過這樣簡單卻有力的舉動，公司希望傳遞「心中有愛、行動表達」的文化，鼓勵員工在繁忙中也不忘珍惜與家人的關係，共築幸福與成長。



▲總公司母親節活動



▲總公司母親節活動

粽香暖心，端午佳節共享泰式風味



緊接著在端午節前夕，職福會再度為全體同仁準備了別出心裁的泰式風味餐盒，搭配精緻端午小點，讓大家在充滿異國風味的午餐中，也能感受到端午傳統的魅力。

泰式餐盒設計豐富，口味清爽且層次分明，同時搭配象徵端午傳統造型的應景餅乾小點，不僅滿足味蕾，也喚起對節慶的文化記憶。

透過此活動，公司不僅傳遞節慶祝福，更深化了對多元文化的包容與尊重。同仁們在繁忙之餘，得以身心放鬆、情感連結，對於提升團隊向心力與工作滿意度有極大正面助益。

關懷不止於節日，文化連結在日常

此次雙節活動圓滿落幕，展現了公司在營造幸福職場、實踐關懷文化上的持續投入。從母親節獻花到端午美食饗宴，每個細節都傳遞著公司對員工的珍視與感謝。未來，我們也將持續推動結合人文關懷與節慶文化的活動，讓每位員工在這個職場裡，不只是同仁，更是被尊重、被看見的家人。



▲總公司慶端午活動



▲總公司慶端午活動

社區人物專訪

社區的守護者

桃園事業部
陳薰開

社區小檔案

社區名稱：憶聲智匯科技園區

戶數：117戶

屋齡：0年

地點：桃園市中壢區

建商：華悅建設

特色：園區融合了高氧化森林、喬木

、灌木等綠化設計，結合5G、AI、大數據技術，實現了包括門禁保全、車輛管理、防疫措施在內的中央控制系統（BAS）的整合管理。榮獲智慧型建築與綠建築雙標準認證，全面投入包括安全防災、節能管理等八大智慧建築指標。



社區主任簡介

姓名：葉乃堅

年齡：55歲

入行年資：15年

東京都年資：15年

學經歷：大專，軍中經歷中士至

少校退役25年

職場一句話：將心比心、换位思考。



社區人物專訪

節能先鋒減碳有成

事業一部
王慧茹科長

社區小檔案

社區名稱：師大禮居

戶數：69戶

屋齡：27年

地點：臺北市大安區和平東路一段115-117號

建商：力麒建設

特色：於2020、2021、2023、2024年

獲得臺北市零碳標竿獎

社區主任簡介

姓名：周明忠

年齡：65歲

入行年資：18年

東京都年資：18年

學經歷：空軍機械學校航空工程、

祥華科技有限公司工程師

職場一句話：盡本分，做好分內職責。



周明忠主任現任職於師大禮居社區服務至今已18年，成功推動社區進行綠化與節能改造，並於2008年取得ISO 14001環境管理系統認證。

專業知識是社區管理的根本

- 充實專業知識：無論是消防安全、機電維護、財務管理或住宅法規，皆需熟稔，才能確保日常運作順利、危機處理得當。
- 善用外部資源：當問題超出專業所及，需主動諮詢專家或技術單位，尋求最適切的解決方案。
- 強化溝通協調能力：身為住戶與管委會間的橋樑，需清楚掌握住戶需求並傳遞決策邏輯，維繫社區和諧與信任。

節能減碳，從設備到觀念全面升級

在周主任的規劃下，社區落實節能減碳具體行動，在公共空調系統的更新後，每月可節省電費約6至10萬元。

- 設備汰換升級：完成照明、電梯、空調等老舊設備更新，提升效率並減少故障率。
- 觀念宣導：透過社區公告與會議，持續傳遞節能理念，鼓勵住戶共同參與。
- 專業合作評估：委請專業廠商實地測試與用電分析，提供適合社區使用習慣的改善方案。
- 持續監控與優化：定期檢視能源使用數據，作為調整政策的依據，以確保節能效果。

師大禮居自2020年起，累積四年榮獲「臺北市零碳標竿獎」，成為城市中，節能住宅社區的模範典範。

防災即日常·韌性來自預備

葉乃堅主任現任職於「憶聲智匯科技園區」，曾歷練於「紐約廣場」、「經國CITY」、「大溪山莊」及「廣豐公園II」等大型社區，並致力於建立完整的防災應變系統。

在「大溪山莊」任內，面對大雨導致邊坡土石滑落的威脅，他所建立的邊坡排水巡檢與擋土牆傾斜監測機制，有效避免災害擴大。在「廣豐公園II」，於暴雨期間，即時指揮排水及斷電，成功防止設備故障。

防災系統，全社區共同參與

事前預防：包括教育訓練、災害評估與防災物資整備。

事中應變：透過預警發布、統一指揮與救援調度。

事後重建：強調災後復原計畫與制度優化，確保災後持續營運與心理安定。

經驗傳承·凝聚共識，打造韌性社區

葉主任始終相信，有計畫、有準備的社區，才能在災害來臨時從容應對。他以專業行動落實管理責任，也透過經驗分享，提升社區團隊的應變效能。他強調：「防災不是靠一個人，而是靠整個社區共同打造的韌性文化。」

未來，他將持續協助更多社區，建立防災應變架構，從預警到復原，從制度到意識，協力打造更安全、健康、可持續發展的生活環境。

