

東京都



2026年 經營方針
グループ共創

出刊日期 115年06月26日
電話 02-2393-3766
傳真 02-2393-3778
客服專線 0800-231-965
地址 臺北市忠孝東路一段55號3樓
網站 www.tokyonet.com.tw

發行人 菅野信之
發行人 菅野信之、蘇坤宏、蔡嘉芳、胡添賜、劉京翰、王正中、黃俊傑、曾穎章、陳昭男、趙婉君、彭建忠、廖啟廷、洪燕邦、許崇明、阮世文、徐偉庭、李冠霖、謝忠達、林志中、陳守慧、卓世鐘、馮裕中、李明芬、汪雅萍、高明輝、賀有嶸、楊喬喬
執行編輯 馮裕中
校對 劉子賢

第154期

菅野信之董事長的話

感謝東京都各位同仁每天的辛勤付出與努力。這次想和大家分享一件我剛進公司時，從一位客戶身上學到、至今仍令我印象深刻的事情。

那位客戶是社區管委會的委員，是一位從國家公務員退休的六十多歲男性。以當時三十多歲的我來看，他無疑是一位人生前輩。然而最令我驚訝的是他的思維方式。他的想法非常靈活，完全不受既有觀念所束縛。

當時，我們曾一起規劃各種面向的住戶服務與活動企劃，而他總是能提出許多我從未想到過的創意與構想，讓我深感佩服。

而他教給我的一句話是「想要完成一件事情，最重要的是思考如何去做，而不是思考為什麼做不到」。聽起來或許理所當然，但他真正想表達的是：我們是否常常把時間花在思考「無法實現的理由」，而不是思考「如何讓它實現」。

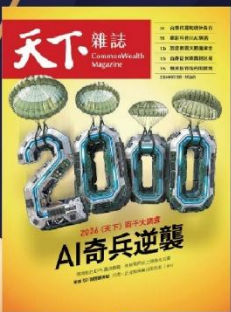
要完成一件事情，固然需要堅持不懈的努力與毅力，但更重要的是把智慧用在「要怎麼做才能成功」、「該如何解決問題」上。然而，當我回過神來時，也常發現自己不知不覺地開始努力尋找各種「做不到的理由」。而一旦開始只專注於那些無法做到的原因時，其實距離實現目標與獲得成功也就越來越遠了。

其實，不論是推動新的改革、開創新的業務，或是持續做好現有工作、守護既有成果，都需要勇氣與決心。在面對挑戰與變化時，積極正向的思維往往是突破困境最重要的力量。反之，如果只是不斷思考「為什麼做不到」，那麼再好的機會也可能從眼前流失。希望大家都能不畏懼失敗，「以行動取代猶豫，以方法克服困難」，對任何事情都抱持正向態度與勇氣，積極地去面對與挑戰。今後，也懇請各位繼續支持與協助公司。



2026年《天下雜誌》2000大調查出爐 東京都保全連續14年榮登650大服務業

經營企劃部 編輯報導



▲天下雜誌848期

650大服務業保全服務業排名						
年度	2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	公司別
排名	124	129	125	114	116	中興保全
	201	205	210	211	231	新光保全
	468	477	447	431	414	信實保全
	407	415	429	454	452	東京都保全
	505	542	556	566	591	誼光保全
	573	602	602	597	612	中鋼保全

《天下雜誌》848期於2026年5月13日出刊，公布最新2025年「2000大企業調查」，東京都保全連續14年穩居「650大服務業」榜單，展現長年不墜的企業韌性與品牌價值。且東京都保全是該榜單保全產業中，唯一具備整合「建物管理」、「生活服務」與「資產管理」等三大核心領域的綜合物管公司，凸顯公司獨特的差異化優勢，更奠定了在臺灣集合式住宅管理的領導地位。

傳統保全業多聚焦於警衛安全與人身防護，而東京都保全則以「用心守護顧客家園」的承諾，營造安全舒適的生活環境，為核心宗旨，將服務觸角延伸至住戶的生活面。

- 一、**建物管理**：提供專業的建築維護、機電工程與環境美護，延長資產生命週期。
- 二、**生活服務**：深入社區日常，導入智慧管理與加值便利服務，提升居住附加價值。
- 三、**資產管理**：協助業主進行資產活化與租賃管理顧問，達成資產增值的長遠目標。

東京都公司以「全客製化一條龍」的商業服務模式，在保全業激烈競爭的市場中脫穎而出，成為國內經管數千棟社區、逾十萬住戶的首選品牌。

在變動劇烈的市場中仍能持續維持多年的長紅業績，源自於東京都公司對於經營理念的堅持。公司內部推行「**現場第一、顧客第一、行動第一**」的精神，透過專業傾聽與充分溝通，不斷優化第一線的服務品質。

面對未來的市場挑戰，東京都公司仍將持續堅守對顧客的安心承諾，深化綠色物管與智慧防護，不僅要守護家園的安全，更要為臺灣社會營造更舒適、永續的生活環境。

【風與光的恩賜】直擊屏東枋寮「在穠紅的五羊芒果」

生活服務處 楊喬喬襄理

當南臺灣的落山風漸漸微弱時，就是屏東枋寮迎來了最令人垂涎的水果季節。一到夏天讓大家最念念不忘的絕對是紅澄澄的芒果，這裡的芒果被譽為太陽照拂出的「紅色寶石」，不僅僅是水果，更是農民與土地搏鬥後的甜美勳章，生活服務處對於芒果團購拓展部分已逾4年，這次特地前往產地直擊，讓大家一起認識吹著海風長大的「五羊芒果園」。五羊的命名是因為芒果夫人張淑君小姐和她的丈夫、公公、婆婆以及女兒的生肖剛好都屬羊，因此決定創立自有品牌就以五羊為命名，象徵著以家人相伴共同成就品牌。

位於依山傍海的屏東枋寮鄉，芒果夫人張淑君小姐提到：「受到地形的影響，枋寮的芒果吹著海風、日曬非常的充沛，加上是砂石地的關係，會讓芒果香味特別濃厚，果肉的口感會帶點Q勁」，每一口都是爆汁的幸福感，輕輕劃開薄透的果皮，鮮豔奪目的金黃果肉隨即映入眼簾。

聽到芒果夫人的分享，讓人更是期待這獨特的風味，在這面積約三甲的芒果園裡，每一個區塊都栽種著不一樣品種，包含：土芒果、金煌芒果、愛文芒果、玉文芒果、黑香芒果及金蜜芒果。

當天跟著芒果夫人去做工，實際體驗穿梭在果園的忙碌，從採收→選果→撕袋→包裝→打包每個環節都不能馬虎，看著芒果在選果機上排排站好、再一個一個滾下真的好療癒，汗流浹背的同時，也打從心底佩服這些小農們，要長時間在這酷熱難耐的工寮裡工作著。

芒果夫人提及去年因為霸王級寒害及暴雨，讓協助授粉的「麗蠅」大量死亡，芒果樹無法結果，導致芒果的收成斷崖式銳減，面對氣候嚴峻的考驗，果農們只有滿滿的辛酸與無奈；好在今年老天爺賞臉，每棵芒果樹都果實累累，可以被濃濃的芒果香氣包圍，就是果農最幸福的事。



▲採收後的芒果



▲五羊芒果園

東京都職福會新北市三芝淨灘活動

經營企劃部 編輯報導

【熱血行動】把愛留下，垃圾帶走！「三芝牛車寮淨灘活動」守護蔚藍海岸

蔚藍的海水、白色的沙灘，這本應是三芝海邊最美的風景。然而，在海浪拍打間，卻常夾雜著不屬於大自然的廢棄物。為了還給大海一個乾淨的面容，東京都物業管理機構職工福利委員會，於5月18日號召總公司全體同仁，前往新北市三芝牛車寮海灘展開「公益淨灘，環保愛地球」活動，用汗水與行動實踐企業社會責任（CSR）。

彎腰護海洋，垃圾減量總動員

當天一早，東京都總公司參與的同仁，穿上活力十足的POLO衫制服，於到達集合地點後，分發手套、拎起長夾與垃圾袋，化身為「海灘守護者」。雖然陽光熱情，但大家愛護環境的心更火熱！活動依據國際淨灘行動（ICC）標準進行分組，大夥兒穿梭在沙灘與礁石間，細心地撿拾被海水沖上岸的寶特瓶、廢棄漁網、塑膠碎片以及保麗龍碎片等垃圾。

戰利品揭曉：讓廢棄物「原形畢露」

經過數小時的努力，原本被垃圾點綴的沙灘逐漸恢復了清爽的原貌。看著被清出的垃圾，同仁們才瞭解：「平時坐在辦公室，今天實際彎腰撿垃圾，才知道海洋被破壞的多嚴重。」這不僅是一場環境清理，更是一次深刻的環境永續教育。

從專業管理到環境守護：東京都的 ESG 承諾

東京都物業管理機構秉持「專業、誠信、關懷」的精神，不僅在物業管理領域深耕，更將這份對「家」的照顧延伸到社會與大自然。職福會舉辦本次淨灘活動，除了能增進同仁間的情誼、活絡身心，更能凝聚團隊對 ESG（環境、社會、公司治理）的認同感，落實「共好、共有、共享」的企業價值。

淨灘活動在大家的汗水中與乾淨沙灘的映照下圓滿落幕。未來東京都職福會仍將會持續辦理各類公益活動，讓善的循環持續擴散，讓我們一起期待下一次的熱血行動，為守護美麗家園繼續努力！



▲沢井總經理與參與同仁共同淨灘



▲本次淨灘活動地點與流程說明



2

特別企劃 TOKYO SPECIAL PLAN



物業管理公司攜手社區，提升防災意識與生活安全韌性

經營企劃部 編輯報導

東京都物業管理機構於5月5日辦理業務教育訓練，特別邀請日本國防安全研究院岩本由起子博士，以「將防災轉化為企業競爭力」為題，進行專題演講，為物業管理服務注入全新的安全思維與實務方向。

在全球氣候變遷加劇、極端氣候頻繁當下，颱風、豪雨及地震等災害，已從「偶發風險」轉變為「日常威脅」。社區防災能力，不僅直接影響住戶生命財產安全，未來也將成為評估物業管理品質與經營價值的重要指標。傳統的服務型態，著重於設備維護與例行性管理，已不足以應對當前環境的快速變遷，唯有將防災體系納入服務，方能提升社區整體韌性。

岩本博士指出，台灣近年來積極推動「社會防衛韌性」，雖民眾防災意識已有逐步提高，但仍有顯著的提昇空間。物業管理人員身處於社區第一線，與住戶互動最為密切，當是政府與社區連結執行的重要角色。若能將防災觀念轉化為具體行動，將可大幅提升社區整體防護能力。

東京都公司長期深耕社區服務，深知社區安全並非僅靠設備與制式化管理即可，而是來自於「人」對於環境變遷的警覺與實際行動。透過

持續宣導、實地演練與不斷提醒，不僅能強化住戶的防災意識，更能在關鍵時刻發揮自助與互助的力量，降低災害的衝擊。

未來，東京都公司將積極推動防災、避難規劃與緊急應變等相關訓練，建立住戶自身基本的防災能力。透過物業團隊與住戶緊密合作，共同建立「自助、互助、共助」的防災體系，打造真正安全、安心，且具高度韌性的居住環境。



▲岩本由起子博士講述「將防災轉化為企業競爭力」



裝監視器是否侵權？看「合理隱私期待」

法務室 杜蓉科長

許多民眾為了提升居家安全，會選擇在自家門口安裝監視器，但最常見的疑問就是：「這樣到底合不合法？」從法律角度來看，監視器拍攝的影像只要能夠辨識出特定個人，例如臉龐、穿著，甚至個人生活作息等，就屬於「個人資料」。因此，一旦監視器拍攝範圍超出自家門口，涵蓋鄰居或其訪客出入時間、人數及動態，甚至長時間記錄鄰居或特定人之生活作息，就可能構成對他人隱私的侵害。

而所謂隱私權，是一個人可以合理的期待，在私人生活事務領域，不被干擾或得以自主決定是否揭露及如何揭露個人資訊之權利。至於「合理期待」為何？則需要滿足主觀、客觀標準，主張權利者主觀上具有隱私權受保障的期待，客觀上，廣泛社會大眾亦認同這樣的期待為合理。舉例而言，在人來人往的大馬路邊跳舞，對於社會大眾來說，並不會認同有隱私權之合理期待。

法院實務多採取「比例原則」來判斷裝設監視器有無侵害他人隱私權，可綜合以下重點來判斷：

拍攝範圍：是否僅限於自家門口及部分通道處，或已延伸至他人門口？

是否具有必要性：是否為防盜、安全等正當目的？

是否過度監控：是否長時間針對特定對象拍攝？

日前發生一個特殊案例：臺北市某社區7樓住戶，在「自家房屋前陽臺外牆側邊」、「房屋大門外通往8樓梯間牆面」，分別裝設A、B二監視器，遭到6樓住戶提告侵害其隱私權。

法院針對7樓住戶所裝設之A、B二監視器，有不同之看法：

A監視器所拍攝之範圍，包含該大樓1樓之走廊，又該走廊為該大樓住戶通往外部道路之必經路線，A監視器可以拍攝並記錄到同大樓住戶進出的情形，已超過社會大眾可以容忍之程度；又7樓住戶雖是因為其停在1樓之機車遭到不明人士

破壞，而裝設A監視器，然此問題能透過管委會或區權人會議討論增設監視器加以解決，裝設A監視器之必要性不足，故法院認為已構成對住戶隱私權之侵害。

B監視器裝設於7樓自家房屋門外往8樓梯間轉角牆上，其鏡頭視野為7樓房屋門外部分區域，並不及於電梯口及對門住戶玄關大門，又有雜物佔去拍攝畫面，且住戶經過此處的頻率不高，對於住戶所生之影響，未達到社會大眾不可容忍之程度，故法院認為不構成隱私權之侵害。

若打算在門口安裝監視器，建議遵守以下幾點：

◆鏡頭角度朝向自家門口，避免對準鄰居

◆設定遮蔽區域（遮住他人門口或空間）

◆張貼「本區域設有監視器」告示

◆不任意公開或分享影像內容

◆避免使用錄音功能

若因鄰居裝設監視器致住戶受隱私權侵害，應如何救濟？得依民法第18條、第184條第1項前段、第195條規定，訴請給付精神慰撫金、拆除監視器。

另外，儘管裝設監視器未涉及侵害隱私權，但如果是在「公共區域」（即共用部分），如在樓梯、電梯口裝設監視器，就算是對準自家大門，根據《公寓大廈管理條例》第10條第2項規定：「共用部分、約定共用部分之修繕、管理、維護，由管理負責人或管理委員會為之」，裝設監視器原則上應得管理委員會決議。



▲住戶私自裝設監視器小心觸法

東京都公司攜手臺灣福氣社區關懷協會，由心智障礙者親手打造端午溫馨禮品

經營企劃部 編輯報導

端午佳節將至，東京都公司今年展現善盡企業社會責任（ESG），特別與長期照顧弱勢的臺灣福氣社區關懷協會合作，由心智障礙學員（小福夥伴）親手製作屬於東京都公司員工端午節小福咖啡禮品。這份禮物不僅承載了傳統佳節的祝福，更傳遞了公司對弱勢團體具體支持。

每一份禮物，都是自立與自信的結晶

臺灣福氣社區關懷協會在臺中海線地區扎根多年，致力於推動心智障礙者的自立生活。本次東京都公司採購的端午小福咖啡禮盒，從內容物的精選、貼標到外盒包裝，全部由這群熱情認真的小福夥伴，在社工與指導老師的陪伴下協力完成。

對一般人而言看似簡單的包裝步驟，對心智障礙學員來說，都需要反覆練習與高度專注。在製作過程中眼神專注、動作一絲不苟，滿心期待著自己親手做的禮品能送到公司員工的手中。對協會學員而言不只是經濟上的實質支持，更是讓他們融入社會、建立自我價值的重大肯定。

企業與公益雙贏 實踐ESG永續價值

東京都公司長期以來關懷社區，今年端午節更將這份關懷延伸至社會。員工端午禮品不再只是流於形式的消費，而是向同仁傳達溫暖，也為社會創造正向循環。

傳遞幸福，跟福氣做一輩子的鄰居

福氣關懷協會每逢佳節，身障學員們的公益手作禮盒等，都是支持弱勢家庭與學員照顧經費的重要來源。這一次與公司的合作，完美實踐了「施比受更有福」的互助精神。

在這個充滿粽香與感恩的節日裡，東京都公司與福氣關懷協會共同用愛築起了一條友善的橋樑，讓這個端午節不僅有傳統的味道，更充滿了守護弱勢、共融社會的溫暖芬芳。



執行職務遭受不法侵害預防宣導

職安衛室

為因應勞工於執行職務時遭受暴力、威脅、霸凌等不法侵害事件，勞動部自103年7月3日起依《職業安全衛生法》第6條第2項及《職業安全衛生設施規則》第324條之3，要求事業單位推動職場不法侵害預防措施。依法，僱用1人以上之事業單位均應落實7項預防措施；僱用100人以上者，則須依風險特性訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。

勞動部於114年2月修訂《執行職務遭受不法侵害預防指引》第4版，明確將職場不法侵害區分為職場暴力、職場霸凌、性騷擾及就業歧視。其中性騷擾及就業歧視另受《性別平等工作法》及《就業服務法》規範。

近年來社會接連發生重大職場霸凌案件，引發各界關注。為健全法制，立法院於114年12月19日三讀通過《職業安全衛生法》修正案，增訂「職場霸凌防治專章」，明確規範職場霸凌定義、防治措施、申訴機制及調查程序。

依新法規定，「職場霸凌」係指勞工於工作場所執行職務時，遭事業單位人員利用職務或權勢關係，逾越業務上必要且合理範圍，持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當言行，致其身心健康受到危害。若行為情節重大，即使非持續發生，仍可能構成職場霸凌。

在雇主責任方面，不論事業單位規模大小，皆負有防治職場霸凌義務。員工達10人以上者，應設置並公開申訴管道；達30人以上者，須訂定書面防治措施、申訴及懲處規範。當雇主知悉疑似霸凌事件時，應立即採取有效措施，啟動客觀、公正、公平之調查或協調程序，以確保調查公信力，營造安全、尊重與友善的職場環境。

職場不法侵害 4 個常見類型



職場霸凌法 7 月上路！



品質政策 (ISO9001)

建物價值的維護者 用心經營品質至上



3

物管風向球 TOKYO NEWS



管服科教育訓練-淺談長期修繕計畫及社區工程發包

事業本部 黃綺婷高專

事業本部於5月13日辦理「全省管服科教育訓練」，由事業本部本部長蘇副總親自主持。本次課程內容聚焦於專業修繕規劃、實務案例經驗分享及系統升級應用等重要議題。藉由多元且扎實的課程安排，全面提升管服科同仁之專業能力與現場管理效能。

首先由業務本部長劉資深協理主講，深入淺出地說明社區「長期修繕計畫」的重要性，強調完善且具前瞻性的修繕規劃，不僅有助於延長建築物使用壽命，更是維持社區資產價值與提升居住品質的重要關鍵，在工程發包與施工管理方面，也特別提醒同仁應嚴格把關各項作業細節，確保發包流程透明、公正，並兼顧施工品質與安全，以展現公司專業管理服務之價值。

接續由事業本部廖經理進行實務案例分享與經驗傳承，透過近期社區突發事件之案例解析，引導同仁從實務經驗中掌握問題核心與應變處理方式，並進一步加強相關宣導觀念。透過案例學習能有效防範未然，避免相似錯誤重複發生，進而建構更穩健的現場管理機制。

新版EIP系統「公司新世代整合入口網NUP」即將上線，亦是本次訓練的另一焦點，該系統預計於5月18日正式啟用。廖經理呼籲管服科同仁應先行內化操作流程，唯有內部純熟掌握，才能在第一線發揮數位化的最大成效，實現現場管理精準化、資訊化的轉型目標。

透過扎實的訓練課程，全省管服科同仁不僅強化了專業本職學能，更在數位轉型的浪潮中做足準備，期許在未來能以更卓越的服務，持續贏得客戶的信賴與肯定。



▲業務本部劉資深協理講述建築技術規則

115年南區儲備幹部基礎班教育訓練

高雄事業部 企劃蘇怡嘉

2026年「南區儲備幹部訓練基礎班」，已於5月份假高雄事業部會議室圓滿落幕。本次訓練為期4天，課程內容扎實且多元，結合理論與實務應用，旨在強化員工專業知能，並協助學員將課堂所學，落實於日常勤務執行中，進一步提升整體服務品質與管理效能。

本次教育訓練首先由「ISO現場文書檔案建置與運用」課程切入，帶領學員深入了解公司標準作業流程及品質管理制度，建立正確的文書處理基本觀念與實際作業方式。隨後安排「消防緊急避難」及「公寓大廈管理條例概要」等核心課程，藉以提升學員面對突發事件之危機應變能力，同時加強對相關法令規章的理解與應用。

課程期間，講師透過實務案例分享及互動式教學，引導學員針對工作現場所遭遇的問題進行討論與交流，課堂氣氛熱絡。學員們藉由案例分析與經驗分享，不僅拓展思考面向，也更加理解社區管理工作中各類問題的處理方式與應對技巧，對未來實務執行深具助益。

本期共有9位學員順利完成結訓。整體課程內容聚焦於「制度建立、實務操作及社區應變」三大面向，學員普遍反映課程內容充實、實用性高，獲益良多。多位學員亦期盼公司未來能持續辦理相關專業進修與教育訓練課程，藉以持續提升個人專業能力，並為公司整體發展注入更多成長動能。



▲由高雄事業部李其晃科長講授公司基本簡介



▲基礎班結訓由蘇坤宏副總主持總結會議

新進訪員教育訓練-客戶滿意度調查

經營企劃部劉子賢副科長

115年新進訪員客戶滿意度調查教育訓練，於5月14日上午召開完畢。本次新進訪員訓練計有6人，且多數為管服科人員，已具備相當程度之現場實務經驗。

首先由經營企劃部馮裕中副理說明客訪作業的目的，在於透過有系統的方式蒐集住戶對公司服務品質及現場勤務之真實反映，藉以瞭解住戶的需求與期待，作為公司持續改善的重要依據。透過親自面訪或問卷調查結果，瞭解住戶對事業部案場的服務與公司的專業能力、應對態度及處理效率等面向之評價，以期能及早發現潛在問題與缺失，避免客訴擴大，提升客戶信任感與滿意度。

此外，客戶滿意度調查，亦有助於公司檢視內部管理機制與服務品質是否符合業主要求，進一步作為教育訓練、流程優化及績效管理之參考依據。對於社區物業管理與保全安全維護，良好的客戶滿意度更代表公司品牌形象與服務價值獲得肯定，有助於提升續約率與市場競爭力。

因此公司定期辦理客戶滿意度調查，不僅是傾聽客戶聲音的重要管道，更是公司追求永續經營、提升服務品質與建立良好顧客關係之重要關鍵因素之一。

115年北、中區儲備幹部基礎班心得分享

桃園事業部
宜誠歐鄉蔡文堯總幹事

▲宜誠歐鄉蔡文堯總幹事

今年度非常榮幸接受了部門安排，參與此次總公司的基礎班教育訓練。透過豐富的課程，讓我深刻領略了公司的企業文化與歷史淵源；多樣化的學習介紹，加上講師們精闢的見解，更令我獲益良多。

對於公司的認知反饋部分：

課程方面：

公司教育訓練處在課程安排上，結合案場實務需求，精心設計淺顯易懂的入門課程。不僅協同同仁精準掌握標準作業流程（SOP）與實務操作，更涵蓋各案場必備的文書表報與勤務運作，內容環環相扣，兼具實務助益與縝密的經營管理思維。

內容方面：

原本較為生硬的理論，在講師們深入淺出的敘述與豐富實務經驗分享下，變得生動有趣。這不僅加深了學習印象，更有助於融會貫通，對未來的勤務執行具有相當助益。

師資安排：

皆是公司首選的講師，每位講師皆具備深厚的實務背景，傳授的應變對策切中要點，能有效指引同仁們解決各案場面臨的疑難雜症。

藉由本次教育訓練，我得以更深入地認識東京的優秀講師與同仁，並在互動中彼此分享實務心得、傳承寶貴經驗。這段共同成長的機緣難能可貴，期盼公司未來能持續規劃更深度的專業進階課程。

115年南區儲備幹部基礎班心得分享

高雄事業部
雷諾瓦大廈范榮庭總幹事

任職公司多年，今年有幸由部門安排參加公司內部基礎班教育訓練，透過此次課程，對管理服務業之整體運作模式與公司經營理念，有了更深入且完整的認識，獲益良多。

首先，藉由課程內容更加了解公司的企業文化、發展歷程及經營理念。公司為提升整體服務品質與企業形象，積極導入並通過ISO45001職業安全衛生管理系統認證，同時依循ISO9001品質管理制度，要求各案場落實文書檔案建置與管理作業，詳實記錄社區各項事務歷程，藉以提升服務品質與管理效率，也讓業主對公司專業管理能力更具信心。

其次，在現場勤務作業方面，依不同案場型態執行各項例行勤務外，對於突發緊急事故之應變處理，更強調須以確保現場人員自身安全為優先原則，再進行事故處置與危機排除，以降低社區損失並維護住戶安全。透過講師分享實際案例，更能理解第一線人員臨場應變的重要性，也深刻體會服務工作的責任與價值。

另外，社區財務管理亦為住戶與業主相當重視之項目。課程中說明公司財務系統之運作方式，可即時提供各項社區財務資料，包括彙總統計報表、住戶繳款情形及各項支出明細等，均可由系統直接產出，不僅提升行政效率，也有效避免現場人員直接接收現金所衍生之風險，使社區財務制度更加健全透明。

在法規與實務課程部分，講師們以社區常見案例進行說明，並透過互動討論方式，由學員提出實務上遭遇之問題，共同研討適切之處理方式。藉由

案例分析與經驗分享，讓我對社區管理相關法令與實務執行有更清楚的認識，相信對未來服務社區及處理各項事務將有很大幫助。

透過本次基礎班課程，不僅讓我更加了解公司的整體架構、政策方向、營運模式，以及教育訓練、升遷制度與福利措施，也進一步提升對公司的認同感與向心力。未來將持續精進自我專業能力，以更積極負責的態度投入工作，並作為個人生涯發展與努力前進的重要目標。



▲雷諾瓦大廈范榮庭總幹事



▲經營企劃部馮副理說明訪員客訪注意事項



▲經營企劃部劉副科長說明客訪作業流程

環境政策(ISO14001)

營造安全舒適的生活環境 為社會發展貢獻一份心力品質政策



職醫(護)臨場服務

職安室 徐千筑職護

您知道嗎？在每天打拼的工作場所中，除了職安團隊，還有一群專業的醫療人員默默守護著我們的身心健康。這就是由職業醫學科醫師（職醫）與勞工健康服務護理人員（職護）共同提供的「臨場健康服務」。

依據法規，企業勞工人數達 50 人以上，就必須特約或僱用醫護人員進駐職場。與醫院「治病」不同，臨場服務核心在於「防病」與「健康促進」：

職護（勞工健康服務護理人員）：分析健檢報告並追蹤異常個案；推動過勞預防、人因性危害、母性保護等四大計畫；辦理健康講座與衛教諮詢。

職醫（專業的職業醫學顧問）：實際走訪現場辨識環境危害；針對復職、孕產婦或高風險同仁進行適性配工評估；提供職業傷病諮詢。

臨場健康服務是一項完全免費且絕對保密的員工福利。無論您是工作壓力大、有肌肉痠痛困擾，或看不懂健檢報告，都歡迎預約醫護諮詢，讓職醫與職護成為您在職場上最堅實的健康後盾！



▲職醫(護)臨場服務

東京都職福會-傳愛康乃馨花香暖心意

經營企劃部 編輯報導

在五月溫馨的季節裡，東京都公司職工福利委員會，特別於母親節前夕，發起「暖心五月·愛在東京」活動，向同仁致贈康乃馨，傳遞對天下母親最誠摯的祝福。

以花寄情，肯定基層同仁付出

東京都公司經營全國各地社區，守護將近950個社區、約10萬戶居家安全，已成為國內指標性的物業服務團隊，主任委員沢井總經理深知許多同仁，在守護社區安全與維護建築物管理的同時，往往必須犧牲與家人團聚的時間。為了感謝同仁平日在第一線的辛勞，並感念同仁背後支撐家庭的母愛力量，職福會特別準備象徵「母愛」與「健康」的康乃馨，將祝福送到同仁手中。

物業管理的本質就是「以人為本」的服務，透過這次致贈康乃馨的溫情連結，希望能將這份平安、健康的祝福擴散至同仁的家庭，祝福天下母親平安健康。期許這份微小而深刻的禮物，能成為同仁與母親之間愛的橋樑，並祝福全天下的母親在屬於她們的節日裡，都能笑容綻放、歲月安好。



▲職福會致贈同仁康乃馨花束

高誠好時代社區辦理「食水坑步道家庭親子健走暨淨山」活動

社區主任 黨啟宇

高誠好時代社區日前盛大舉行「食水坑步道家庭親子健走暨淨山活動」，以「健康律動、親子共融、環境永續」為三大主軸，吸引眾多住戶扶老攜幼共同參與。

活動當天上午八點，在社區主委致詞、金溪里彭里長及地方民代等貴賓勸勵下正式揭幕。住戶們在出發前觀看步道生態短片，隨後領取淨山用具，針對鐵鋁罐、寶特瓶、鋁箔包等三類可回收垃圾進行精準收取，並在東京都區督導戴副科長與工作人員引導下有序出發。

隊伍抵達中點站「大金山東峰觀景台」時迎來高潮。社區主任化身導覽員介紹周邊生態，並透過趣味的「有獎徵答」與孩子熱烈互動，隨後全體合影留念。返程途中，大小朋友齊心投入淨山任務，彎腰呵護自然，讓步道沿線煥然一新。

本次活動不僅讓環境永續教育深植孩子心中，更強健了居民體魄、凝聚社區向心力，共同為社區寫下幸福美好的篇章。



粽香情濃凝聚向心！

高雄事業部溫馨舉辦端午節同樂餐會

高雄事業部 蘇怡嘉

歲時更迭，仲夏將至。為感謝全體同仁長期以來在崗位上的辛勤付出與卓越貢獻，高雄事業部特別於五月二十二日中午，在部門會議室舉辦了一場熱鬧溫馨的端午節慶祝餐會。

本次活動共有四十五位夥伴共襄盛舉。為了讓平日裡緊繃忙碌的同仁們能好好放鬆，部門準備了兼具傳統美味與現代創意的豐盛餐飲饗宴。伴隨著陣陣粽香與精緻美食，現場氣氛迅速熱絡起來。

餐會期間，同仁們暫時放下手邊繁重的工作與日常的緊湊節奏，在輕鬆愉快的旋律中一邊享用佳餚，一邊歡笑暢談。大家卸下職務的嚴肅，交流著生活趣事與工作心得，現場笑聲不斷。這場餐會不僅拉近了跨團隊成員間的距離，更讓彼此的情誼在美食與互動中悄然加深，充分展現出高雄事業部如同大家庭般和樂融融、互信互助的溫馨氛圍。

端午佳節前夕的這場盛會，不僅為大家注入了滿滿的正能量，更激勵了團隊的鬥志。展望未來，期盼全體同仁能帶著這份溫暖與凝聚力，繼續攜手同行、齊心協力，共同迎向事業部接下來的每一項挑戰，攜手創造更多卓越成就！

高雄事業部同仁聚在一起享用美食▶



以溝通化解危機，以專業重建信任

經營企劃部 專訪報導

信任、信賴、到依賴

總幹事簡介

姓名：孫榮際
入行年資：14年
東京都年資：14年
學歷：大專
經歷：陸軍航空隊、旅遊業、社區主委

服務社區：事業六部遠雄巴黎公園
戶數：184戶 屋齡：9年
地點：新莊區副都心 建商：遠雄建設
社區特色：新北大道首排，遠雄巴黎公園街廓佔地13,000坪，臨路退縮10-30米，人行道及自行車道安全規劃，街廓內50%綠覆率，近7,000坪綠地，2,050坪皇家花園廣場，283米林蔭大道，338株大型喬木植栽風景，高綠覆率的國際視野環境。



人物專訪 遠雄巴黎公園總幹事孫榮際主任

「世事洞明皆學問，人情練達即文章。」這句話不僅是遠雄巴黎公園總幹事孫榮際主任的職場座右銘，更是其多年來投入物業管理工作的最佳寫照。

回顧職涯起點，因學生時期參與社團活動、軍中歷練，以及長期參與居住社區事務管理，逐漸培養出對社區服務與管理工作的濃厚興趣，進而將興趣轉化為志業，投入物業管理領域發展，至今已累積超過十五年的實務經驗。

談及在物業管理職涯中最具挑戰性的經歷，莫過於在任職事業六部管服主管科長期間，因新接案場狀況連連，當下接受部門主管授命，希望能至社區重拾管委會及住戶的信心，轉眼之間已近八年了。

當時社區公共設施缺失眾多，電梯平均每三天便發生一次故障，甚至多次發生住戶受困情形；加上前一家物業公司在短短一個月內更換三位總幹事，導致住戶對管理團隊完全失去信任，社區氛圍緊張，住戶抗議事件頻傳，甚至曾發生肢體衝突。

面對如此艱鉅的局面，他坦言，最大的壓力並非設備故障本身，而是在社區問題長期未獲改善的情況下，住戶普遍將所有責任歸咎於管理團隊，使各項工作推動困難重重。然而，越是在危機之中，越需要冷靜面對與積極作為。

接手後，他立即著手建立損害控管與危機處理機制，透過定期召開說明會，主動向住戶報告改善進度，並全面盤點公共設施缺失及建商點交問題。經過多次協調會議、持續追蹤及多方協調溝通後，不僅大幅改善電梯故障情形，更成功促成建商同意撥付近千萬元設備改善及備品採購經費，順利完成公共設施點交作業，為社區長期發展奠定穩固基礎。

孫總幹事認為，物業管理工作的核心不僅是設備維護，更重要的是建立住戶與管理團隊之間的信任關係。總幹事所扮演的角色，除了管理者，更是協調者與溝通者。唯有站在住戶立場思考問題、積極傾聽需求，並以專業態度協助解決問題，才能真正獲得住戶認同。

這段經歷也讓他深刻體會到，公司的企業標語「專業管理、優質服務、用心傾聽、充分溝通、多元發展、永續經營」這不僅是一句口號，更是落實於社區服務現場的重要價值。正如孫總幹事所說：「危機就是轉機，阻力就是助力，只要願意面對問題、解決問題，再大的困境都有轉圜的可能。」

從基層保全人員、總幹事到擔任幕僚管理職的歷練，一路走來，公司完善的教育訓練制度與ISO管理系統推動的現場文書檔案標準化政策，提供了扎實的學習與成長環境，也讓他不同職務歷練中累積豐富經驗。

展望未來，他感謝公司多年來的栽培與信任，並期許自己持續秉持服務熱忱，將多年累積的實務經驗與管理心得傳承給更多同仁，攜手提升服務品質，共同為公司永續發展貢獻心力。