



Real value in a changing world

良好工作場所整理 – 推行策略

仲量聯行物業管理有限公司

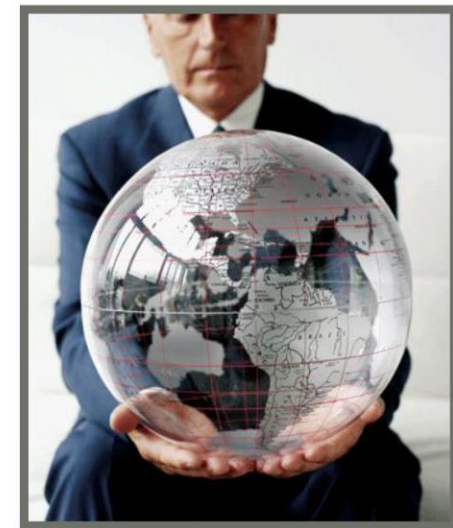
吉田大廈管理處

Mr. Alex Kong
Senior Property Manager
27st June 2012



仲量聯行物業管理有限公司

為一家專營房地產服務及投資管理的金融及專業服務公司。本行為有意透過持有、租用或投資房地產來增值的客戶提供綜合服務。仲量聯行業務覆蓋全球 60 個國家共 750 個地點，包括 180 間企業辦事處，2009年全球收益達25億美元。仲量聯行亦為物業管理及企業設施管理業的翹楚，管理物業分布世界各地，涉及面積約 14 億平方呎。仲量聯行旗下投資管理業務分支‘LaSalle Investment Management’，為全球最具規模及最多元化的房地產資產管理公司之一，管理資產總值超過 400 億美元。仲量聯行擁有逾50年亞太區經驗，在區內 13 個國家設有 74 間辦事處，僱員超過17,700人。



大廈資料

PHASE 3				PHASE 2			
YKK							YKK
21/F	A Schenker International (HK) Ltd. 全康國際貨運有限公司	B Galore Packaging Company Ltd. 嘉樂包裝有限公司	26-07-07 01-08-09	-	CANTEEN	ROOF GARDEN	21/F
20/F	Galore Packaging Company Limited 嘉樂包裝有限公司		01-08-09	28-02-09	Neil Pryde Limited 李達利有限公司		20/F
19/F	Schenker International (HK) Ltd. 全康國際貨運有限公司		31-12-07	-	YKK Snap Fasteners Asia Co. Limited 威可龍細扣亞洲有限公司		19/F
18/F	A Vacancy	B Vacancy	(08-06-07) (16-05-07)	(07-05-07) (11-10-08)	A Vacancy	B Government Records Service 政府檔案處	18/F
17/F	A The H.K. and China Gas Co. Ltd. 香港中華煤氣有限公司	B The H.K. and China Gas Co. Ltd. 香港中華煤氣有限公司	31-12-07 06-08-07	13-10-08	Government Records Service - Records Management Office 政府檔案處 - 檔案管理處		17/F
16/F	Kintetsu World Express (HK) Limited 近鐵國際貨運(香港)有限公司		31-03-09	31-03-09	Kintetsu World Express (HK) Limited 近鐵國際貨運(香港)有限公司		16/F
15/F	Government Records Service - Records Management Office 政府檔案處 - 檔案管理處		31-08-07	05-02-09	Hitachi Chemical Company (Hong Kong) Limited 香港日立化成工業有限公司		15/F
14/F	Schenker International (HK) Ltd. 全康國際貨運有限公司		30-09-08	-	YKK 香港有限公司		14/F
13/F			31-03-08	31-01-08	Kintetsu World Express (HK) Limited 近鐵國際貨運(香港)有限公司		13/F
12/F			29-02-08	-	YKK 香港貨倉		12/F
11/F			-	-	YKK Vislon Fasteners Department 亞聯拉鍊部		11/F
10/F			-	-	YKK YKK Fasteners Department 亞聯拉鍊部		10/F
9/F			-	-			9/F
8/F	YKK Metal Fasteners Department 金屬拉鍊部		-	-			8/F
7/F	YKK Metal Fasteners Department 金屬拉鍊部		-	-			7/F
6/F	Sony DADC Hong Kong Ltd. 新力數碼光碟香港有限公司		31-10-09	-			6/F
5/F	Sony DADC Hong Kong Ltd. (Office & Warehouse) 新力數碼光碟香港有限公司(寫字樓及貨倉)		31-10-09	-	YKK Curt Fasteners Department 亞聯拉鍊部		5/F
4/F	NNK Global Logistics (HK) Ltd. 西諾國際物流香港有限公司		30-11-08	-	YKK Vislon Fasteners Department 亞聯拉鍊部		4/F
3/F	Kintetsu World Express (HK) Limited 近鐵國際貨運(香港)有限公司		30-06-08	(13-07-00)	YKK Finished Goods Godown 成品倉		3/F
2/F							2/F
1/F	LOADING & UNLOADING				LOADING & UNLOADING		1/F
M/F	Schenker International (HK) Ltd. 全康國際貨運有限公司		31-12-07	31-08-08	The Hong Kong and China Gas Company Limited 香港中華煤氣有限公司		M/F
G/F	Schenker International (HK) Ltd. 全康國際貨運有限公司		31-12-07				G/F

Est. : 1991
Phase III (1 to 21 Floors)
Each Floor : 32,916 sq. ft.

Est. : 1986
Phase II (1 to 21 Floors)
Each Floor : 34,143 sq. ft.

Est. : 1978
Phase I (1 to 4 Floors)
Each Floor : 31,173 sq. ft.

Total Gross area : 1,523,292 sq. ft.

大廈資料

所獲證書

- ✓ 優質標誌 **Q Mark**
- ✓ 質量管理體系 **ISO9001**
- ✓ 環境品質系統 **ISO14001**
- ✓ 職業安全衛生系統 **OHSAS18001**

獲得主要將項：

- ✓ 綜合保安管理系統 ~ 金獎
- ✓ 香港環保卓越計劃 ~ 銀獎
- ✓ 香港環保企業獎 ~ 大獎
- ✓ 職業安全管理局 ~ 最佳職業安全健康大廈管理
- ✓ 仲量聯行 ~ 連續八年最佳大廈獎



大廈資料

我們大廈主管的管理理念是透過五常法的法則，令各員工都培養出自律的習慣，自發地改善工作方法，及提高服務水準。這不但有助提昇工作環境安全及整潔，更可進一步達到我們物業的最終目標。令所有大廈的使用者也有一個更安全與舒適的環境。



5S五常法 推行策略

第一步：政策方針



第一步：政策方針

公司政策

職安健

環保

服務質素



仲量聯行物業管理部

服務質素、職業健康與安全及可持續性發展政策

仲量聯行明白提供優質物業管理服務的義務和責任。透過推行品質管理系統、職業健康與安全管理系統及環境管理系統，我們承諾提供綜合性優質服務予客戶，保持一個健康及安全的环境予員工、業戶和合作夥伴的員工，並致力創造一個可持續性發展的將來。公司承諾會遵守或超越所有相關的環保、健康與安全法例及工作守則的要求。我們會通過下列政策，務求精益求精，以提昇客戶的滿意程度、員工的工作表現及社會責任：-

- 理解客戶需要，並提供最佳的建議及解決方案予我們的客戶
- 結合仲量聯行的國際網絡及專長，再融匯本地業務經驗，創造更高物業管理水平
- 持續向員工提供客戶服務、職業健康與安全和環境保護的培訓，令員工提昇服務水平
- 制定完善的工作指引及配合適當的措施，有效減少發生職業病、工業意外和事故及減低在日常運作上對環境的影響
- 與我們的承辦商達致合作夥伴關係，並鼓勵他們持續在服務、環保及職業健康與安全方面加以改善
- 向員工及合作夥伴灌輸提昇服務、保護環境及職業健康與安全的意識，提高各方的水平
- 透過領導才能及創新意念推動，不斷改善服務質素、職業安全與健康和環境管理系統表現



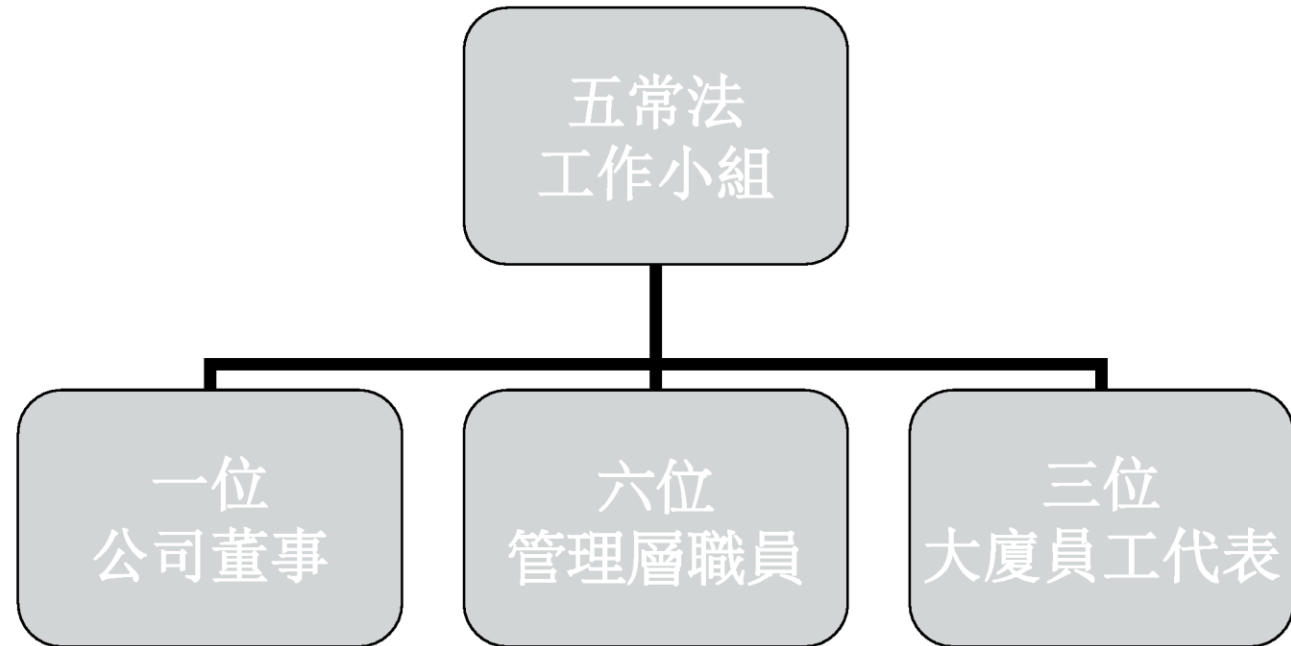
黎漢明
香港物業管理部總監
2009年1月2日

* 此乃中文譯本，若與英文版本有異，一切以英文版本為準。

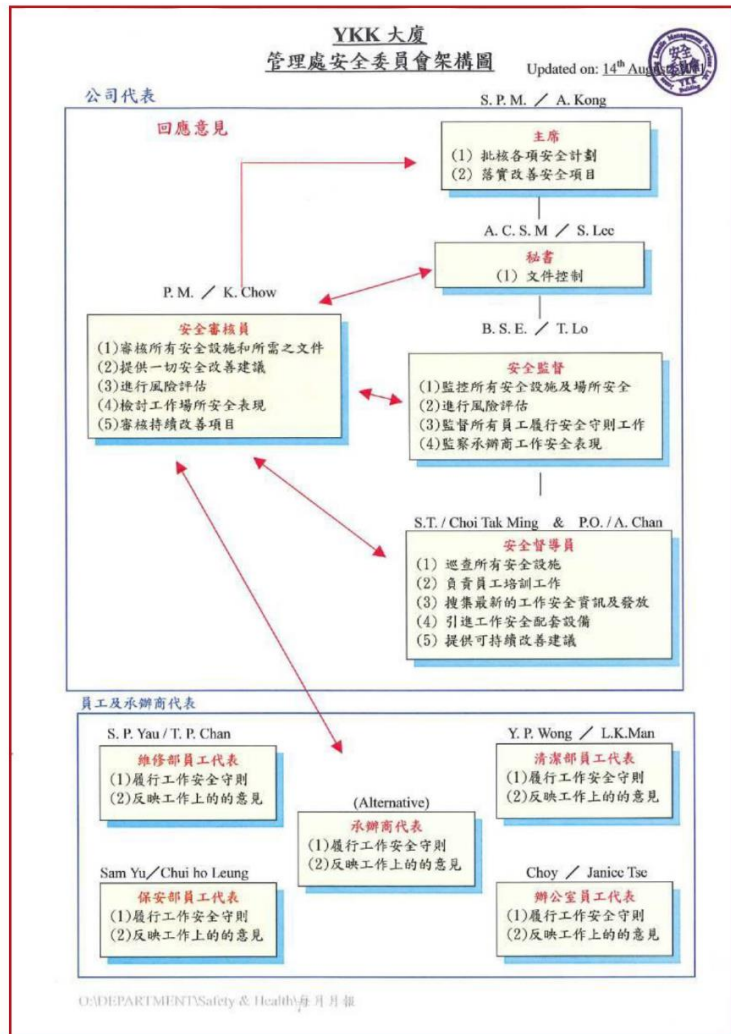
第一步：政策方針

管理層承諾與支援

- * 委任一位港區董事成立五常法功能小組
- * 負責計劃，統籌，制訂政策及運作文件系統
- * 推動及參予五常法活動及評審工作



第二步：組織五常法執行委員會



成立大廈安全委員會



第二步：組織五常法執行委員會

吉田大廈五常法行動計劃與實踐 ～ 制訂行動崗位表

- 確立5S執行委員會職能

- 確立員工的5S職責

項目	地點	場地管理員工
1	管理處	謝麗寧
2	物料倉	蔡鎮民
3	高空工作升降台	盧智仁, 游聲鏢
4	維修房	盧智仁, 蔡德明
5	廢物處理中心	黃燕萍, 袁林配
6	洗衣房	梁灶
7	員工飯堂 / 休息室	黃燕萍
8	第一期大堂、樓梯、士多房及咭房	趙浩良
9	圓亭	趙浩良, 余劍雄
10	第二期大堂	趙浩良, 區麗嫻
11	第三期大堂	趙浩良, 黃玉蓮
12	第三期一樓貨倉及舊文件倉	黃燕萍
13	天台機房、所有掣房及機械房	游聲鏢, 金偉明
14	文件倉	蔡鎮民
15	第三期八梯園藝儲物室	游聲鏢
16	第二、三期上落貨台	廖榮鍾
17	清潔工具車	黃燕萍
18	儀錶	游聲鏢

第三步：建立5S行動計畫與執行

常組織

- 定義：區分要用和不要用的，並將不要用的清除掉
- 目的：把空間騰出來活用



第三步：建立5S行動計畫與執行

常整頓：

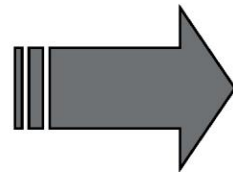
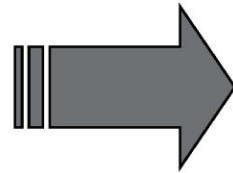
- 定義：要用的東西依規定定位，定量地擺放整齊，明確地標示
- 目的：整齊，有標示，不用浪費時間找東西



- 識別工作區域 - 利用線條劃分物品存放地點保持通道暢通

第三步：建立5S行動計畫與執行

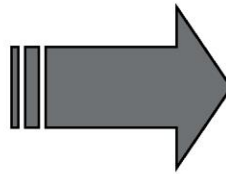
常整頓



第三步：建立5S行動計畫與執行

識別物品系統常整頓：

- 善用顏色及數字分別物品



第三步：建立5S行動計畫與執行

識別物品系統常整頓：

YKK大廈
安全裝置（防墜設備）每月檢查記錄

月份：9

期數	防墜裝置位置 地點	平面圖則/ 相片參考編號	防墜裝置類別	裝置編號	有效日期	現場是否張貼 有效證書	裝置狀況 是否良好	固定直梯狀況 是否良好	備註事項
I	天台1主電梯機房頂	10111-01 (Rev. C) / P.1	橫向式鋼纜	A01-EQ0077/01SV/ty	14/1/2012	✓	✓	✓	
	天台2樓梯頂	10111-01 (Rev. C) / P.2		A02-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台儲物室頂	10111-01 (Rev. C) / P.3		A03-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台近牆物室門口	10111-01 (Rev. C) / P.4	垂直式鋼纜	C01-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台5樓梯	10111-01 (Rev. C) / P.5		C02-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台近主電梯機房門口	10111-01 (Rev. C) / P.6		C03-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
II	天台4樓梯	10111-01 (Rev. C) / P.7	橫向式鋼纜	C04-EQ0077/01SV/ty	14/1/2012	✓	✓	✓	
	天台7樓梯	10111-02 (Rev. B) / P.8		A04-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台6樓梯承頂	10111-02 (Rev. B) / P.9		A05-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
	天台消防水缸頂(西南面)	10111-02 (Rev. B) / P.10	A06-EQ0077/01SV/ty	✓		✓	✓		
	天台公眾水缸頂(東南面)	10111-02 (Rev. B) / P.11	A07-EQ0077/01SV/ty	✓		✓	✓		
	天台近主電梯機房門口(西南)	10111-02 (Rev. B) / P.12	垂直式鋼纜	C05-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓	
天台近冷氣機房	10111-02 (Rev. B) / P.13	C06-EQ0077/01SV/ty		✓	✓	✓			

備註：如答案「是」，請於格內填上「✓」號。
如答案「否」，請於格內填上「×」號，及必須填寫備註事項和於裝置張貼警告牌，並通知部門主管即時跟進。
如答案「不適用」，請於格內填上「O」號。

檢查員：_____ 日期：19-9-2011
部門主管：_____ 日期：20-9-2011
經理查核：江錦雄 日期：03 OCT 2011

Cabinet No:09-OSH-B06



檢查員：_____ 日期：19-9-2011
部門主管：_____ 日期：20-9-2011
經理查核：江錦雄 日期：03 OCT 2011

Cabinet No:09-OSH-B06

YKKB-O-001
31.12.2005

第三步：建立5S行動計畫與執行

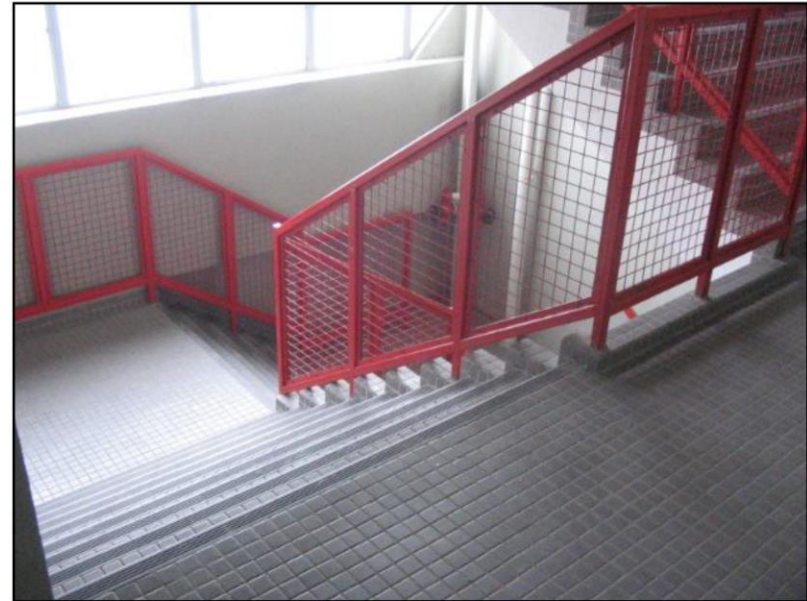
常清潔

- 定義：每人都應該清潔地方
- 目的：清除污穢，保持職場內乾淨明亮



第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常清潔時常保持地方整潔：



第三步：建立5S行動計畫與執行

常規範

- 定義：將前 3 S (常組織,常整頓,常清潔) 實施的做法制度化、規範化，並貫切執行及維持成果
- 目的：通過制度化來維持成果



- 實施負責制度，在指定的區域由專人負責那地方的整潔

第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常規範的例子：

- 在指定的區域貼上照片，顯示出地方整潔及存放標準



第三步：建立5S行動計畫與執行

常自律

- 定義：創造一個具有良好習慣的工作場所，
教導每個人應該做事的方式並讓他們付諸實踐
- 目的：改變人質，養成工作規範認真的習慣



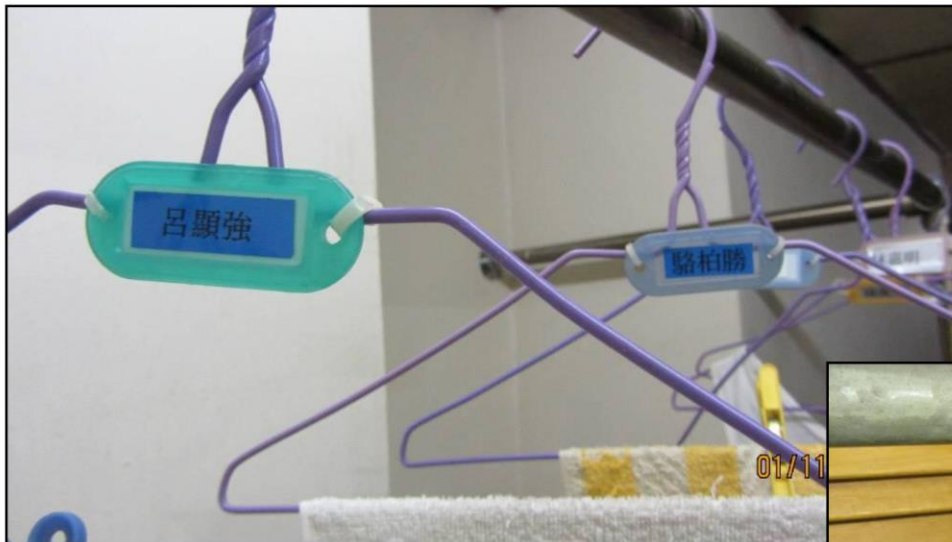
第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常自律的例子：



第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常自律的例子：



第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常自律的例子：



張貼5S相關海報
以加強員工相關意識



定期舉行會議
分享5S的信息

第三步：建立5S行動計畫與執行

執行常自律的例子：



第四步：量度表現及檢討

- 把執行5S所採取的行動和所達到的成效作記錄，這些記錄能說明改善工作完成之前和之後的分別，對評核工作會有莫大好處。
- 最後主管應就推動5S的表現作出評核，確定是否達到所定標準，從中決定應變措施和將來的改善行動



第四步：量度表現及檢討

- 可透過定期巡查場所來評估5S執行的成效，有效加強各員工的責任心及維持5S管理

YKK大廈
各部門主管每月/分區工作場所巡邏路線編排

分區	位置
A	第一期 G/F至R/F各層及第一、二、三期各泵房、制房及設施房
B	第二期 G/F至UR/F各層連G/F外圍
C	第三期 G/F至UR/F各層連G/F外圍

項目			
一	園藝設備	七	消防設備
二	五常法	八	供電系統
三	環保	九	電梯設備
四	職安健	十	供水系統
五	保安設備	十一	冷氣系統
六	清潔情況	十二	其他設備

月份	6/2011		7/2011		8/2011		9/2011		10/2011		11/2011	
	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	巡查日期	
Team 1	A		B		C		A		B		C	
Team 2	C		A		B		C		A		B	
Team 3	B		C		A		B		C		A	

Team 1: BSE 盧智仁 APO 趙浩良 CNS 黃燕萍 Team 2: SPO 余景潤 APO 李健達 ST 蔡德明
Team 3: PO 陳鑑義 PO 蔡鎮民 ST 游學標

TT/na/YKK-Corr25/各部門主管每月/分區巡邏路線編排 v1.0-2006
1-Sep-06

YKK大廈
二零一一年七月的主要巡邏報告 (A)



第一期二樓客運電梯前之天花機櫃

巡邏行動 WO-03185-2011
巡邏人員/日期 趙鑑義/2-07-2011



第一期地下地庫門前梯級旁清潔不足

巡邏行動 WO-03185-2011
巡邏人員/日期 趙鑑義/2-07-2011



第一期 G/F FM200 儲存庫屋頂燈水

巡邏行動 已即時安排維修人員修理
巡邏人員/日期 趙鑑義/19-07-2011



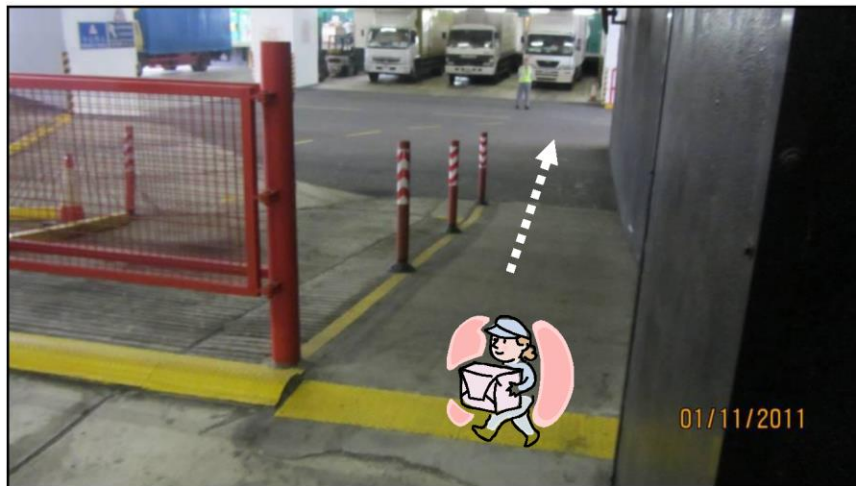
第一期客運電梯旁有蟲

巡邏行動 已即時安排清潔人員清理
巡邏人員/日期 趙鑑義/27-07-2011

報告人：金景潤/李健達/蔡德明 助理編輯：[Signature]
日期：01-08-2011 日期：28-08-2011

五常法融入 管理工作中

應用五常法在職安健之中



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中



安全裝備 - 員工個人安全儲物櫃只準擺放個人安全裝備，以確保
員工能迅速拿取裝置亦能方便檢查

應用五常法在職安健之中



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

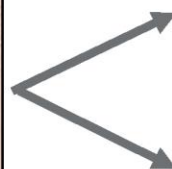
應用五常法在職安健之中



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中

改善安全設施



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中

改善安全設施



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中

改善安全設施



運作安全改善 - 透過定期的會議及巡查，當發現工作流程存在風險時可以立即作出改善

應用五常法在職安健之中

安全制度 ~ 剷車使用管控



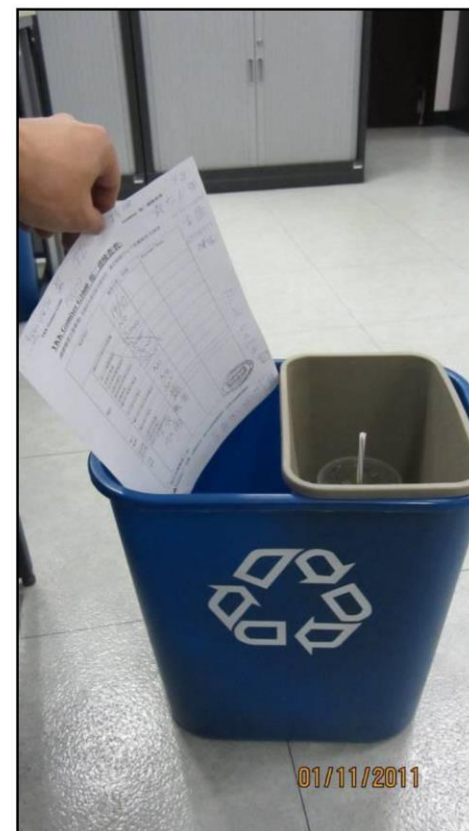
Linde 叉車 叉車使用許可證									
序號	姓名	職別	性別	年齡	學歷	培訓機構	培訓日期	培訓時數	培訓地點
1	張國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
2	李國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
3	陳國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
4	黃國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
5	林國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
6	周國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
7	吳國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
8	王國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
9	李國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會
10	張國強	司機	男	45	高中	香港工業總會	2010/01/01	16	香港工業總會

應用五常法在環保之中



添置合適容器並使用清晰標示 - 加強廢物回收效率

應用五常法在環保之中



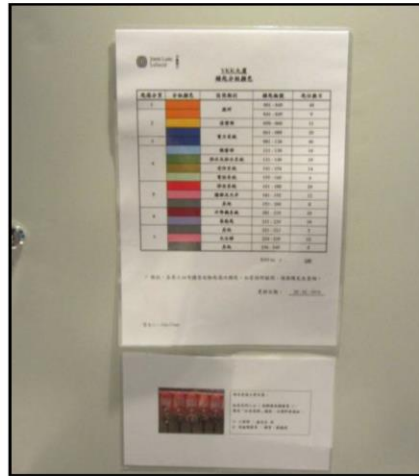
善用顏色分別物品有助於源頭分類

應用五常法在環保之中



以五常法管理化學品倉庫

應用五常法在保安系統之中



鎖匙管理 - 清晰標示

JONES LANG
LASALLE

仲量聯行

YKK大廈
鎖匙分組顏色

匙箱分頁	分組顏色	設備類別	鎖匙編號	匙位數目
1		廁所	001 - 040	40
			041 - 049	9
2		清潔部	050 - 060	11
			061 - 080	20
3		電力系統	081 - 120	40
			121 - 130	10
4		供水及排水系統	131 - 140	10
		消防系統	141 - 154	14
		電話系統	155 - 160	6
		保安系統	161 - 180	20
5		樓梯及天井	181 - 192	12
		其他	193 - 200	8
		升降機系統	201 - 210	10
6		萬能匙	211 - 220	10
		其他	221 - 223	3
		天台梯	224 - 235	12
		其他	236 - 240	5

TOTAL = 240

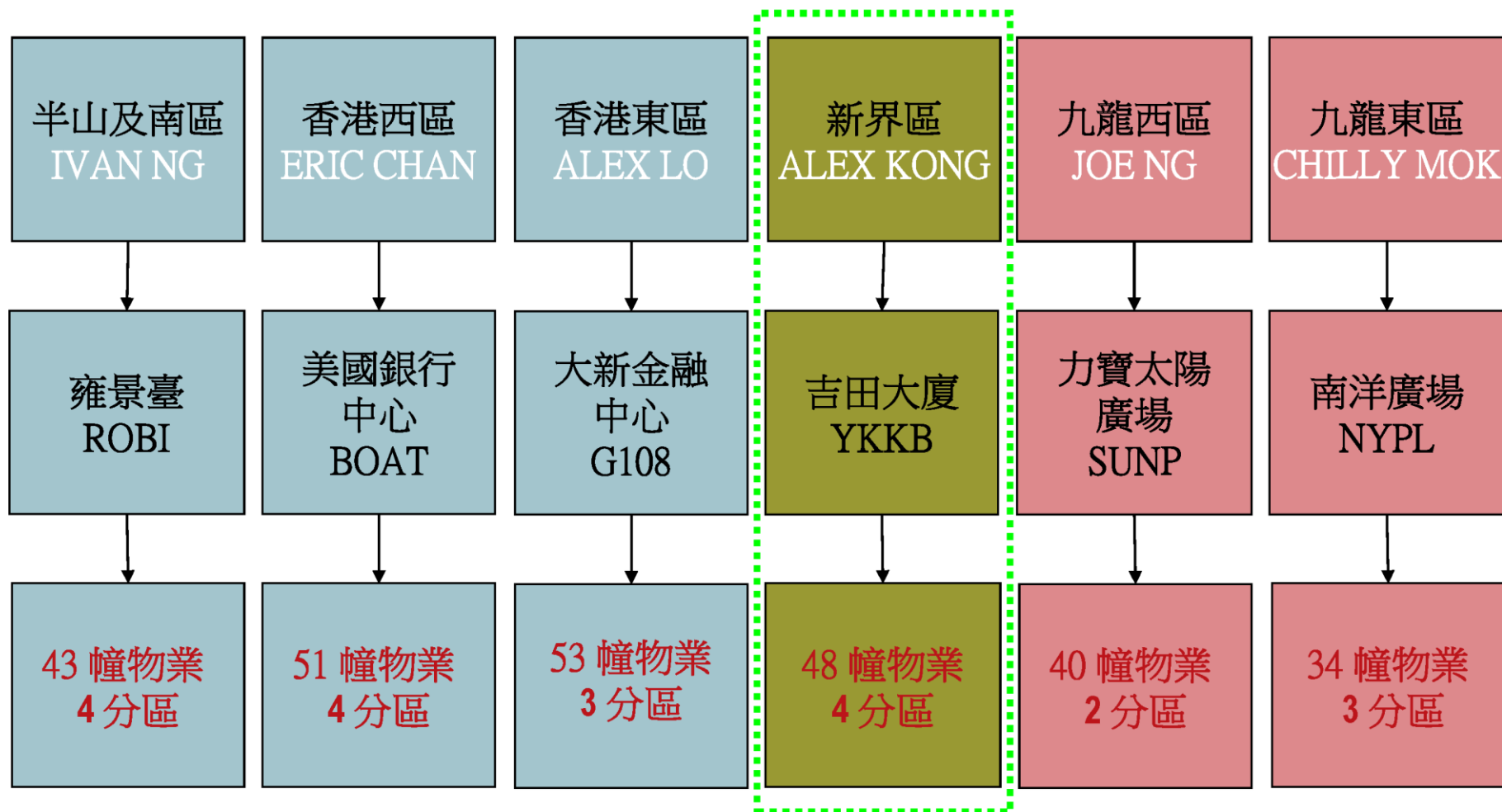
* 備註：各員工切勿擅自改動匙箱內鎖匙，如有任何疑問，請與陳先生查詢。

更新日期： 28 - 02 - 2010

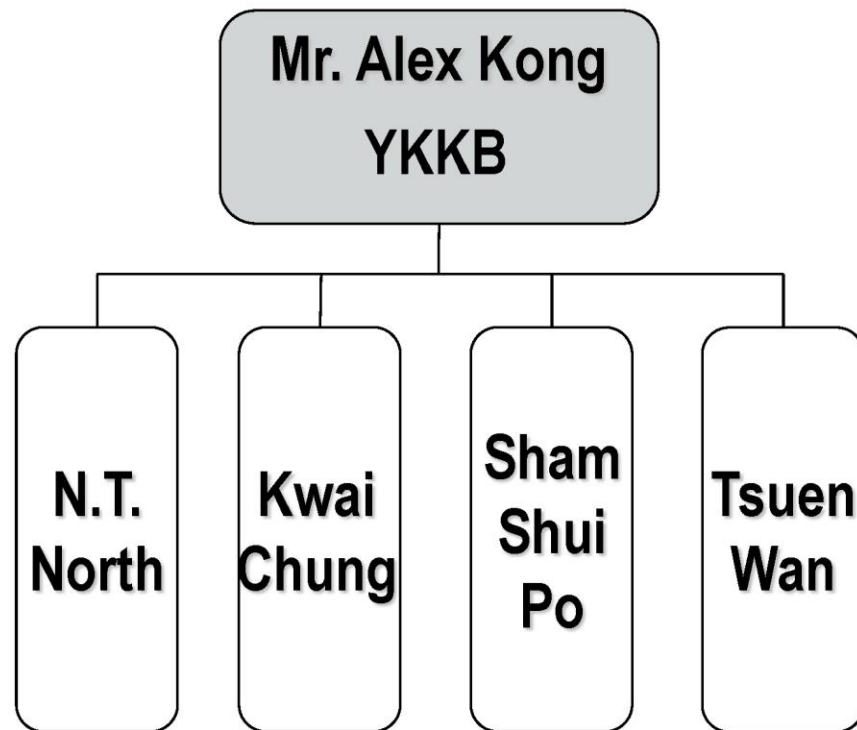
製表人：Alan Chan

良好工作場 所推廣工作

推廣工作 – 區域網絡結構



推廣工作 – 區域網絡結構



推廣工作 – 接受傳媒採訪



aTV (金錢世界)



TVB



JONES LANG
LASALLE®

推廣工作 - 機構探訪交流



推廣工作 - 中資機構實習活動



白马服装市场



财富广场

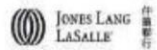


越秀新都会大厦

推廣工作 - 中資機構實習活動



推廣工作 - 中資機構實習活動

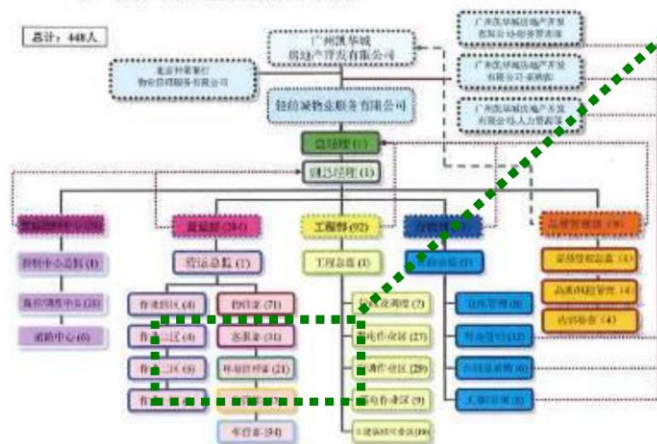


中資機構實習活動



- (3) 調研小組發現，在過去三個多月中，整個物業管理工作不斷推進，唯有部門與部門之間的溝通工作常出現障礙，從而出現工作重複的現象，人力資源未能得到有效利用。

2. 《建議》廣州國際輕紡城物業管理功能圖



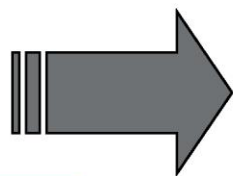
建議架構優點：

- (1) 建議架構的整體功能性創設減少至五個，分別為：營運部、工程部、行政部、營運控制中心、品質管理部。原有的安管部歸併入營運部（詳見第10頁營運部架構註解）建議架構將更促進輕紡城的日常運作，同時使各部門的功能與权责更為清晰。
- (2) 減少層級級距，同時照顧營運的需要及平衡控制跨度。一般行政組的控制跨度為5-7人，行動組的控制跨度為15-20人。
- (3) 謀劃後將原來單一縱向管理改為橫向管理，是縱橫双向溝通順暢，提高信息傳達的效率，從而提升整個物業公司的溝通效率。

- 7 -



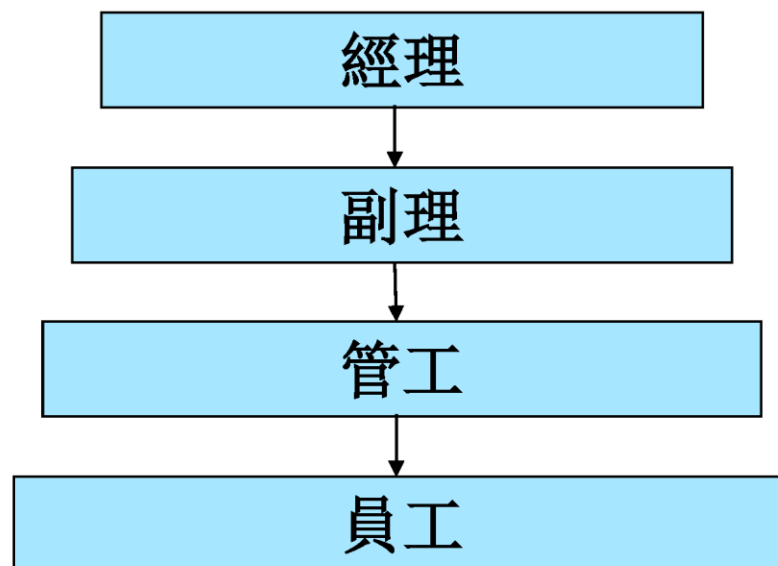
推廣工作 - 中資機構實習活動



交流後建議及改善

總結

5 S 五常法推行機制需要所有人員參與



總結

獎賞:-

- 納入員工年度表現評核
- 上調年終獎金



懲罰:-

- 警告
- 處分



獎罰分明

JONES LANG LASALLE 信和集團有限公司

2011 員工工作表現評核報告
Staff Performance Appraisal 2011
適用於大廈維修組之大廈員工
For building staff (Non maintenance staff)

員工姓名: 李國雄 員工編號: 123265 所屬大廈: YKKH
職位: 大廈經理 入職日期: 2/5/2011 評核日期: 01 Jun 2011 - 31 Dec 2011
Position: 大廈經理 (Building Manager) (Job Area): (Assessment Period):

* Appraisal ratings: (1) = Unsatisfactory, (2) = Below expectations, (3) = Meets expectations, (4) = Exceeds expectations.
(5) = Outstanding performance.
評核標準: (1) = 1 級 (2) = 2 級 (3) = 3 級 (4) = 4 級 (5) = 5 級

A. 提供優質客戶服務
Provide Superior Client Services

	1	2	3	4	5
(1) 員工具有足夠知識及技巧 Employee has sufficient knowledge and skills					
(2) 妥善處理大廈維修之工作 Completion of assigned tasks by superior					
(3) 有效處理投訴、報修、維修、及保安及防火等問題 Effective use of knowledge to management, E & M system, cleaning & security knowledge to achieve business objectives					
(4) 積極參與大廈維修之工作 Proactive participation in assigned tasks					
(5) 有效處理大廈 (E&M) 之問題及日常之工作 Effective use of E&M knowledge in discharging daily operations					
(6) 具安全意識、積極參與大廈安全及防火之工作 Safety awareness, actively with Company policies & statutory requirements					
(7) 了解及遵守 ISO 9001 及 ISO 14001 之要求 Understand & comply with all ISO requirements & procedures					
(8) 遵守公司之政策及有關之法律 Compliance with Company policies & related legal requirements					
(9) 態度端正 Appearance and attitude					
(10) 工作態度 Initiative & proactivity					
(11) 與客戶之溝通、服務態度 Courtesy and customer focus					
(12) 遵守公司之政策 Compliance with company policies					

B. 對公司發展所作出之貢獻
Contribute to Growth of Company

	1	2	3	4	5
(1) 配合全體同事減少工業意外發生 Accommodate team members to minimize accident on duties to achieve zero industrial accident rate.					

評核小計(A)
SUB-TOTAL SCORE (A) =

評核小計(B)
SUB-TOTAL SCORE (B) =

評核日期: 01 Jun 2011 - 31 Dec 2011

B. 對公司發展所作出之貢獻 Contribute to Growth of Company

(1) 配合全體同事減少工業意外發生

Accommodate team members to minimize accident on duties to achieve zero industrial accident rate.

評核小計(A) SUB-TOTAL SCORE (A) =				
1	2	3	4	5



問與答



JONES LANG
LASALLE®

Real value in a changing world

Thank You

