

玉上園社區 115 年度物業暨保全管理招標須知

- 一、主辦單位 : 玉上園社區管理委員會。
- 二、招標機構 : 玉上園社區管理委員會(以下簡稱本會)。
- 三、機構地址 : 新北市新店區寶橋路 78 巷 88 號。
- 四、標的名稱 : 玉上園社區 115 年度社區管理維護委託服務案
- 五、投標公告 : 本招標公告 114 年 12 月 03 日起至 114 年 12 月 10 日 1700 時止公告。
- 六、決標方式 : 由本會評選委員以記名投票採序位法最有利標方式決標。
- 七、本案聯繫人 : 本會召集人 : 葉主任委員。
- 八、聯絡電話 : 02-8913-9530 (服務中心 李經理 / 行政主任 洪先生)。
- 九、領標期限 :
 - (一) 本招標案採紙本領標方式。
 - (二) 自 114 年 12 月 08 日起至 114 年 12 月 17 日 17:00 止。
- 十、投標期限 : 標單(含 25 份服務計畫書)收件截止日期 : 114 年 12 月 20 日 17:00 之前, 以親送密封或掛號郵寄(若採掛號郵寄, 114 年 12 月 20 日 17:00 以前須寄達), 遞交本社區服務中心李經理或洪主任收(231606 新北市新店區寶橋路 78 巷 88 號)。
- 十一、開標日期 :
 - (一) 第一階段廠商開標書面審查時間及地點 : 114 年 12 月 23 日, 於本社區 A 棟頂樓交誼廳公開審查, 管委會依服務計畫書內容, 評選三至六家較優之公司參加複選, 由服務中心於 114 年 12 月 24 日電話通知入選廠商參與簡報評選相關事宜。
 - (二) 第二階段入選廠商簡報時間及地點 :
 - 時間 : 114 年 12 月 29 日(週一)晚間 1900~2100 時。
 - 地點 : 本社區 A 棟頂樓交誼廳。
- 十二、履約內容 : 協助本會執行社區管理維護事務。
- 十三、履約期限 : 115 年 03 月 01 日 00:00 起至 116 年 02 月 28 日 24:00 止, 共計一年; 含試用期三個月(115 年 03 月 01 日起至 115 年 05 月 31 日止)。
- 十四、投標廠商對本招標案之內容有不詳之處, 必須以傳真或書面洽詢; 得標後, 不得以任何藉口拒絕簽約, 否則視同棄權。

玉上園社區【物業暨保全】招標文件

招標人：玉上園社區管理委員會

社區戶數 1,106 戶

建物共八棟

A 棟：地上 24 樓

B 棟：地上 24 樓

C 棟：地上 28 樓

D 棟：地上 28 樓

E 棟：地上 28 樓

F 棟：地上 27 樓

G 棟：地上 15 樓

H 棟：地上 15 樓

I 棟：地上 12 樓

電梯（含客梯、貨梯、轉乘梯）：27 部

地下室停車場：B1、B2、B3、B4

壹、投標廠商資格 / 應交文件及決標

- 一、採購單位：玉上園社區管理委員會（以下簡稱本會）。
- 二、招標名稱：115 年度社區管理維護委託服務。
- 三、本社區管理維護委託服務依據本會「玉上園社區財務管理辦法第十一條」暨第八屆第二次本會臨時會決議辦理，招標方式為公開招標。
- 四、投標廠商之基本資格及應附具之證明文件如下（本案投標廠商資格係依據政府相關法令等規定）：
 - (一) 投標廠商之設立登記證明影印本。
 - (二) 政府登記合格之保全公司，資本額四千萬元（含）以上，持有內政部核發經營五年以上許可證，及政府登記合格之公寓大廈管理維護公司。物業管理公司與保全公司需為同一負責人，具有政府立案之物業管理公司及保全公司雙證照，且不得租借牌照。
 - (三) 有管理 500 戶以上規模之社區管理及實務經驗，具公寓大廈管理維護公司證記證，並有合約書證明案場名稱、地址、電話（提供該處案場合約書影印本及推薦客戶聯絡方式，需附社區證明文件影本）。
 - (四) 縣市同業公會核發之正式合法會員公司會員證之影印本。
 - (五) 保全及物管合格證照影印本。
 - (六) 廠商最近三個月完稅證明（114 年 7、8、9 月）國稅局核發 401 表（投標廠商係為公司或行號者，其屬已依規定繳納營業稅者）。
 - (七) 廠商信用之證明（截止投標日前 6 個月均有效，投標廠商非拒絕往來戶及最近三年無退票紀錄）。
 - (八) 保全業責任保險單影印本（保全公司的自付額須為 10% 以上）。

五、投標文件相關事項：

- (一) 投標文件使用為正體中文，但特殊技術或材料之圖文資料得加註英文。
- (二) 廠商投標單（內含報價單）僅需一份，不得使用鉛筆書寫，裝袋密封後連同資格證明文件合併裝封。封套外部須書明投標廠商名稱、地址及電話。
- (三) 投標單（內含報價單）封套未加蓋騎縫章密封者，以棄權論。
- (四) 本案資格文件與價格文件均應加蓋公司及負責人印章分別封裝，影本應加蓋「與正本相符」。
- (五) 提送資料必須編列頁碼與目錄，且符合審查登記表上規格處，需以螢光筆標示出來。
- (六) 得標廠商須於決標後七日內，將證件正本送本會查驗，經查驗結果，影本與正本不符或逾時未辦理查驗，本會得取消其得標資格。
- (七) 資格文件（詳 16 頁附件二）和報價標單與切結書（詳 18 頁附件四）及授權書（詳 19 頁附件五）預備一份，依上述條件封裝（資料送達後，無論是否得標，均不得要求退還）。

(八) 服務計畫書內容：含公司簡介、過去服務實績、進駐接收規劃、物業管理規劃、保全勤務規劃、機電消防及公設維護計畫、住戶服務及其他可落實之建議事項及員工素質、薪資福利制度等。可參考下列第六條投標廠商評選辦法及下篇「貳、物管及保全人員需求及工作項目說明」撰寫各項內容，一式 25 份，請另行裝封（資料送達後，無論是否得標，均不得要求退還）。

六、投標廠商評選辦法（應含下列事項）：（評分表詳 17 頁附件三）

(一) 進駐前的人力規劃及接收時程計劃（25%）：

執行本專案之進駐前人力規劃、雇用時程表（有否儲備組長級以上之管理人員）及其素質、教育訓練，並提供物管（含財務及保全）之點交、接收因應對策計畫及現場見習時程表。

(二) 專業管理能力（30%）：

評估員工素質對本社區服務事項之瞭解程度（車道車牌辨識系統系統、保全各哨的作業管理，會計系統、包裹室作業），針對「本社區各組主要工作項目」規劃管理制度含「執勤前、中、後的流程管控」、各項設備巡檢、保全巡邏，所提制度對工作項目是否周延、符合本社區需求及緊急事件應變能力。所提供之服務裝備，是否可提升本社區的觀感。

(三) 履約能力（20%）：

廠商簡介、過去服務實績（要量化），是否有違規、危安事件紀錄，公司高層的承諾、社區經理的服務經驗。

(四) 價格（20%）：

各職位單價及總標價是否合宜及回饋。

(五) 簡報與答詢（5%）：

簡報之完整性、可行性、對評選委員問題之答覆。

七、投標廠商所提出之資格文件影本，必要時本會得通知廠商限期提出正本供查驗，查驗結果如與正本不符或係偽造、變造者，於開封前發現者即不予開封，於開封後發現者，則視為無效文件。

八、投標廠商投標的規格、標準、數量、場所等說明及徵求廠商應履行之契約責任，詳投標公告及招標文件。

九、投標廠商對規範文件內容有疑義者，得以電話或書面向本會請求釋疑。

十、開標程序：

(一) 本案開標採階段式開標。

(二) 第一階段廠商開標書面審查時間及地點：114 年 12 月 23 日，於本社區 A 樓頂樓交誼廳，由遴選小組公開審查，遴選三至六家較優之公司參加複選，於 114 年 12 月 24 日，以電話通知進入複選之物業管理公司簡報日期與時間。

(三) 第二階段入選廠商簡報評選時間及地點：114 年 12 月 29 日 1900~2100 時，於本社區 A 樓頂樓交誼廳。廠商簡報出席者，必須為公司負責人（或代理人）及儲備的社區經理 / 主任 / 組長。簡報內容可對已提交之企劃書的內容做修訂、增減或數量化（例如：協助幾家獲優良社區獎項）。

(四) 評選方式：

- 1、經書面審查入選之廠商，依據招標文件收件時間，排列簡報之先後順序。
- 2、本會委員依簡報內容就各評選項目分別評分後予以加總。
- 3、積分總和分數最高者為第一名廠商。
- 4、評選結果，如有二家以上分數相同者，以總標價低者為第一名廠商。
- 5、廠商依名次順序取得優先議約議價資格。

(五) 決標評選原則：本會委員以記名投票，採上述序位法評定最有利標方式決標。

十一、廠商有下列情形之一者，取消其投標（或得標）資格：

- (一) 容許他人借用本人名義或證件參加投標者。
- (二) 冒用他人名義或證件，或以偽造、變造之文件參加投標者。
- (三) 偽造、變造投標契約或履約相關文件，經查明屬實者。
- (四) 受停業處分期間仍參加投標者。
- (五) 得標後無正當理由而不訂約或不履行契約或轉包者。
- (六) 經政府於採購公報刊登之不良廠商。

十二、投標廠商對本招標案之內容有不詳之處，必須以傳真或書面洽詢；得標後，不得以任何藉口拒絕簽約，否則視同棄權。

十三、得標與簽約：

- (一) 得標廠商應於甲方通知後五個工作日前完成簽約（服務計畫書、廠商簡介、證明文件、業績等資料，應列為附件，併於主文後裝訂成冊），本招標文件及簡報內容亦為合約之附件。如因提交附件不足或合約內容須進行修改（調整）時，得再延三日（總計八個工作日）完成簽約手續，如得標廠商因故未能完成簽約，則由次優勝廠商優先遞補議（簽）約，餘此類推。
- (二) 本會將依合約內容與廠商議約，雙方取得共識後完成簽約，雙方依合約內容履約。
- (三) 得標廠商應於簽約後 10 日內將議約後的物管組織架構，及點、移交接收因應對策表，送達本會權責委員簽核；簽核後，得標廠商按表進駐前七日開始，與前物業點交，並於進駐當日 24:00 前與前物業完成點、移交接收手續，於 115 年 03 月 01 日 00:00 時開始，進駐社區按班表正式服勤。

十四、得標廠商服務建議書之智慧財產權，如有涉及侵害第三人合法權益時，由廠商負責處理，並承擔一切法律責任；經與本會簽約後，其服務建議書之智慧財產權，由本會取得全部使用之權利。

十五、本須知未載明事項，依民法等相關法令規定辦理。

十六、本份投標文件包含：投標廠商資格、投標規格規範、投標價格表。

十七、其他須知：

- (一) 無論得標與否，參與廠商所花費之一切費用一律自行負擔，凡未得標之投標文件一律不予退回。
- (二) 本案聯絡人：電話 02-8913-9530 (李經理 / 行政主任 洪主任)
地址：231606 新北市新店區寶橋路 78 巷 88 號（玉上園社區服務中心）
- (三) 廠商投標文件由本管委會物業遴選小組召集人：葉主任委員 收啟

貳、物管、保全人事需求及工作項目說明

一、人員現有編制：

社區設社區經理一人，負責接受委託綜理社區維護管理工作，其下設：工務副理、行政、客服、財務、保全，計六組服務社區住戶。

- (一) 社區經理一人。
- (二) 工務副理一人。
- (三) 行政組：設主任一人。
- (四) 客服組：設主任一人及秘書五人，共六人。
- (五) 財務組：設主任一人及秘書一人，共二人。
- (六) 保全組：設日、夜組長各一人，4.5 哨 (每哨 12 小時，日班五人、夜班四人)。
(含組長及排休，需約十三人正職保全)。

二、人員任用條件：

- (一) 社區經理：大專以上程度，有三年以上在中大型社區實際管理實務經驗者，具領導統御及危機處理能力，諳電腦 Word 及 Excel，具有良好之協調、溝通、採購、招標、議約與業務執行能力。社區經理應負責行使管理聯繫協調社區外包維養廠商履約之責任。
- (二) 工務副理：大專以上程度，具丙級以上技術士證照為佳，具備良好的溝通協調能力，綜合辦理社區內之設備維護、採購發包，督導保全、園藝、環保、機電等日常工作，及具備庶務貨品、設備備用部品進銷存管理能力。
- (三) 行政主任：大專以上程度，具備公文（函）擬稿、會議記錄撰寫、行政業務規劃、具繕打能力，嫻熟 Excel、Word、PPT、影片剪接作業，E 化檔案管理及會議相關設備操作能力。
- (四) 客服主任：大專以上程度，具備良好的客戶服務觀念及能力，具秘書人員管理及教育訓練能力，具備 Excel、Word 作業能力，主導社區各項活動的組織與舉辦。
客服秘書：高中（職）以上程度，具備 Excel、Word 作業能力，人品端正、態度親切、細緻耐心、主動熱忱的服務住戶。
- (五) 財務主任：財務相關科系畢業，五年以上財務經驗，具備 Excel、Word 作業能力，熟新都興系統，E 化檔案管理及具備良好的溝通協調能力，細緻耐心、主動熱忱的服務住戶。
財務秘書：財務相關科系畢業，一年以上會計工作經驗，具備 Excel、Word 作業能力，備良好的溝通協調能力，細緻耐心、主動熱忱的服務住戶。
- (六) 保全：高中（職）以上程度，人品端正、態度親切、主動熱忱的服務住戶。具保全六個月以上經驗，無不良記錄（須具安調證明）。

註：主任職務以上人員任用原則：大專以上學歷，二年以上專業工作經驗。所有人員均須附基本資料、一年內體檢表及終身良民證供管委會查核。

三、如遇缺員需儘速補齊，並依物管公司罰款項目扣抵管理服務費，同時要調配機動人員，滿足後續上班人力及時數，以落實服務品質，維護社區安全。

四、每月 25 日前，應提供上述班表供本社區權責委員審核後，方可依表作業。

五、各組主要工作項目：

各組主要工作項目（各組需相互支援）	
社區經理	一、 綜理社區維護管理工作，督導巡查各組人員上下班及執勤中的狀況，記錄及通報違規事項給管委會。 二、 督導、落實各組人員排班表/代理人制度及人員訓練。 三、 外包維養廠商的招標、議約及督導管理。 四、 每月巡檢各機電室並簽核巡查卡。 五、 緊急應變事件處理，報警及通報管理。 六、 與社區委員、住戶、里長建立良好人際關係。 七、 協助社區申報並取得各項優良社區的認證。 八、 每日簽核各組工作日誌及處理其他臨時交辦事項。
工務副理	一、 協助機電執行設備維養，消防、建物安全申報。 二、 社區內營繕工程招標、發包工作。 三、 社區所需物品比價、採購及貨品進銷存管理。 四、 督導社區保全及環保人員的出勤記錄、園藝、住戶裝潢施工、驗收及處理其他臨時交辦事項。
客服組	一、 處理社區 VIP 公設使用管制及扣點作業。 二、 住戶信件、掛號、包裹、送洗衣物收發作業。 三、 處理住戶反應的問題及每季做住戶滿意度調查。 四、 及時更新住戶的資料及修改車牌辨識系統資料。 五、 主辦社區年節文康及社團活動。 六、 機動支援大廳保全執行迎賓（含住戶）接待禮儀，提升社區形象及住戶好感。 七、 裝修、搬家登記及處理其他臨時交辦事項。
行政組	一、 社區會議及年度區權會的安排及紀錄、存檔。 二、 社區函文、擬稿、繕打、公告/寄發及公文收發。 三、 規劃/執行 E 化社區所有檔案及存入雲端。 四、 統合編排各組的行事曆及排班表。 五、 協助委員制作會議簡報 PPT 及臨時交辦事項。
財務組	一、 社區財務報表製作、收支明細提報、銀行收付款業務等。 二、 跟催管理費繳費，編列社區預算、決算報表。 三、 社區財產登錄及盤點、管理。 四、 E 化請款後的報價單，按設備分門別類存在雲端，以利後續同一設備修繕的報價/比價/發包。 五、 稽核及登錄收取臨停收入及其他收入，有異常狀況時，即時通報財委或監委及處理其他臨時交辦事項。

保全組	<p>一、組長(機動哨)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、管理各區保全，負責保全人員排班，督導巡查保全上下班及執勤中的狀況，記錄及通報違規事項。 2、協助大廳櫃台保全人員管制、登記、換卡等事宜。 3、協助大廳櫃台保全迎賓接待，外送登記/通報管理，代叫計程車、報修登錄及生活服務等處理。 4、巡邏社區及緊急事件處理，報警及社區安寧維護。 5、其他臨時交辦事項。 <p>二、保全員(固定哨及機動哨)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、門禁及車輛進出管制，迎賓接待，訪客登記 / 通報管理。 2、外送登記 / 通報管理。 3、通報緊急安全事件，報警及社區安寧維護。 4、地下停車場、公設與各樓層安全巡查管理。 5、停車場違規車輛、雜物處理，臨停收費。 6、垃圾廠違規丟垃圾的勸導，登記/查核垃圾量的運出。 7、社區周圍違停車輛的驅離、報警處理 8、仲介及維修廠商進入社區的通報管理。 9、代叫計程車及其他臨時交辦事項。
-----	---