

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。所提供之服裝配備，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 棟頂樓交誼廳，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 棟頂樓交誼廳。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）
- (二) 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。

<p>保全組</p>	<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。
------------	---