

鄉林艾美社區招標公告

主旨：113 年保全物業管理公司公開招標案。

說明：社區服務保全公司將於 113 年 8 月 31 日合約到期，為確保社區住戶權益，特此公開招標案。

招標說明如下：

- 一、 招標社區：鄉林艾美社區位於台中市北區北興街 75 號 77 號，共計 38 戶之集合住宅，委託管理維護、保全起始日：民國 113 年 9 月 1 日起至 114 年 8 月 31 日止，合約一年期。
- 二、 投標公司資格：
 - (1) 誠摯歡迎優良合法保全公司、物業管理公司踴躍參與招標。
 - (2) 佐附證明文件招標須知附件「參標資格審核評鑑表」。
- 三、 參與招標公司企劃書及資格送審文件於 113 年 7 月 25 日下午 17：30 前以密封存郵寄寄達或親送至：台中市北區北興街 75 號鄉林艾美社區管理委員會 收。
- 三、 預計 7 月 31 日(三)初審完畢，8 月 7 日(三)到場簡報，每家 10 分鐘，包括問題提問與回答，採統問統答。
- 五、 亦歡迎住戶推薦優良公司參與招標。
- 六、 招標廠商不得與本社區管理委員會委員有任何餽贈及金錢往來關係。違者，獲得招標廠商視同解約。

～鄉林艾美社區管理委員會～

鄉林艾美社區 113 年度保全暨管理服務招標須知

中華民國 113 年 07 月 15 日

- 一、招標業主：鄉林艾美社區管理委員會(以下簡稱本會)、地址：臺中市 北區北興街 75 號，代表人：賴欣潼主任委員，聯絡電話：(04)2235-1887。
- 二、保全物業管理服務需求：
 - (一)管理服務標的範圍：鄉林艾美社區，臺中市北區北興街 75 號 (A、B、C、D 四棟及其附屬公共設施)。
 - (二)上述招標標的範圍之管理服務項目：
 1. 鄉林艾美社區一般事務管理服務事項(詳見附件一)。
 2. 鄉林艾美社區及其周圍環境安全防災管理維護事項(詳見附件二)。
 3. 本案管理服務最低基本人力需求(詳見附件三)。
 4. 乙方派駐人員執掌暨工作內容(詳見附件四)。
 - (三)本案委託工作期限：
自民國 113 年 9 月 1 日起至民國 114 年 8 月 31 日止，為期一年。
- 三、招標公司具備資格證明文件應依資格審核評鑑表(附件六)提供資料審核(違者不得參與招標)：
 - (一)投標公司須隸屬同一集團或同一負責人，並設總部或分公司於台中地區之保全公司、管理公司，且僅得由一家公司代表參與投標(不得借牌靠行參標或有圍標情事、違者沒收押標金)。
 - (二)舉凡優良保全公司、管理公司歡迎參與招標。
 - (三)招標保全公司之證明文件影印本應蓋投標公司大小章戳及正本相符章，違者以招標公司資格不符處理(招標公司不得異議)
- 四、招標方式：本案採最有利標選出優質簽約廠商，不採最低價標(廠商自量)
- 五、招標公司投標企劃書格式：計畫書應依下列項目順序撰寫，以 A4 紙直式橫寫。
 - (一)公司基本資料(含名稱、地址、負責人、成立沿革、關係企業等)。
 - (二)公司對本社區物業管理服務規劃及實施方法(分項詳述)，提出優化之服務方針。
 - (三)公司對派駐本社區管理服務人員之招考、訓練、代理、考核、懲罰、保險、工時、薪資、等福利與休假制度。
 - (四)公司過去履約紀錄、經驗、實績。
- 六、投標公司送審文件及送達：
 - (一)符合本社區保全物業管理服務企劃書 2 份。

- (二)保全公司、管理公司參標資格審核評鑑表各壹份。
- (三)本社區保全物業委任管理服務案合理報價單壹份(附件五)。
- (四)本社區保全物業委任管理服務契約書(草約)乙式壹份。
- (五)參標公司將所有招標文件及資格審核封面資料密封，於 113 年 7 月 25 日(星期四)17：30 前以密封存郵寄寄達或親送至：
臺中市北區北興街 75 號
鄉林艾美社區管理委員會賴欣潼主任委員收。
聯絡電話：(04) 2235-1887。

七、開始招標程序：

- (一)本會預訂於民國 113 年 7 月 31 日(星期三)晚上 7 時 30 分召開資格審查會議，符合資格廠商將由本會自行公開抽籤決定簡報順序 並於 8 月 1 日當日以簡訊及電話通知合格廠商於 8 月 7 日(星期三)到場簡報，資格審查不合格之廠商不予退件。
- (二)簡報會議預定召開時間為 113 年 8 月 7 日(星期三)晚上 7 時 30 分，請廠商依簡報時間提前三十分鐘到場簽到。廠商未依時間到場簡報者該廠商視同自動放棄簡報。簡報時間原則上每家 10 分鐘，含簡報結束委員提問後統問統答，所有符合資格廠商將於當日簡報完畢，本會將立即評選前 2 名參與議價。議價時由評選第一名優先議價並以兩次為限，若兩次議價不成，則依序與第二名議價，依此類推，直至本會議訂出簽約廠商為止。
- (三)得標(契約)公司應於 113 年 8 月 15 日前派駐公司相關人員前來社區辦理交接前清冊制定，並於 113 年 8 月 25 日起派任事務主管及保全人員進駐社區開始預先交接，並於 8 月 29 日完成事務點交，並且於 8 月 31 日完成雙方物業交接，如無法辦理交接，得由本會依順位招標公司遞補議價簽約，不得異議。

(四)投標廠商不得與本社區管理委員會委員有任何餽贈及金錢往來關係；本社區委員不得收受投標或得標廠商餽贈物品及錢財。違者，決標廠商視同解約。

八、得標簽約公司未經許可擅自將部分業務轉包他人作業，違者罰三個月服務費用並解除合約，不得異議。

九、本招標須知與附件及得標廠商簡報檔案(紙本)列為本合約之一部份，以資信守。

十、本次招標單索取酌收 100 元工本處理費。

鄉林艾美社區一般事務管理服務事項

- 一、社區區分所有權人及住戶基本資料之建檔、保管、維護事項。
- 二、社區財產清冊、建物使用執照謄本、竣工圖說、水電、消防、機械設施、管線圖說、公用鑰匙保管、公共安全檢查及消防安全設備檢修之申報文件、印鑑及有關文件之建檔、保管、備份維護事項。
- 三、社區規約、章程、管理辦法之修正及公共事項。
- 四、區分所有權人會議及管理委員會會議之召開、紀錄、執行與追蹤事項。
- 五、管委會對社區住戶及對外行文之文書、工作日誌、報表等作業事項。
- 六、社區財源規劃與社區公共基金、管理費之收支、保管、運用及催收等事項。
- 七、社區所需公用物品之簽呈申購與造冊庫存保管事項。
- 八、社區公共設施、設備之營運管理與修繕等事項。
- 九、住戶信件與包裹代收發事項。
- 十、住戶進住、裝潢施工、申辦公共事務等登記服務事項。
- 十一、住戶諮詢服務與問題反映之協調處理事項。
- 十二、社區住戶文康聯誼活動之策畫事項。
- 十三、社區支援機構(如市政府、警察、消防、醫院、緊急救難中心、水氣電瓦斯等單位)資料之建立與聯繫協調事項。
- 十四、協助社區參加臺中市政府都市發展局舉辦各年度優良社區評選文書作業。
- 十五、其他本社區管理委員會委託事項。
- 十六、社區住戶違反規約之勸導、法令解說、政令宣導等事項。

鄉林艾美社區及其周圍環境保全防災管理維護事項

- 一、門禁管制、訪客過濾、引導、登記換證事項。
- 二、社區大門外閒雜人、車之淨空事項。
- 三、車輛進出管制、登記事項。
- 四、停車場違規車輛之查處事項。
- 五、裝潢施工車輛之管制與查察事項。
- 六、防竊、防盜、防火、防災、環境衛生設備之監管事項。
- 七、防竊、防盜、防火、防災、環境衛生之應變處理及建議事項。
- 八、社區中控、通信系統之監看、反映處理事項。
- 九、安全衛生檢查申報、引導事項。
- 十、消防設備檢查申報、引導事項。
- 十一、緊急事故、突發事件之即時反映、處置與回報事項。
- 十二、社區暴力案件之處理事項。
- 十三、機動支援巡邏勤務事項及頂樓安全巡視，並設 巡邏點。
- 十四、燈火管制、節約能源事項。
- 十五、其他管理委員會委託事項。

附件三

鄉林艾美社區保全物業管理最低基本人力需求

職稱	人數	資格條件	備註
兼職社區經理(督導)	1名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年限50歲以內、高中以上畢業之中華民國公民，諳電腦作業(須熟悉word、excel、資料庫等相關文書處理軟體)。 2. 應具備領得內政部公寓大廈管理服務人員講習結業證書。 3. 無前科記錄應檢附警察機關安全查核之無犯罪前科記錄證明。 4. 可配合社區事務、廠商施工維修保養、財務收支時程，協同作業。 5. 具中型社區(50戶)以上事務管理經驗。 	公司須出具誠信條，負責
保全人員	1 哨 日夜 班各 1名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適當年齡，高中畢業之中華民國公民。 2. 應具備保全訓練護照，無嚼檳榔、抽菸、酗酒、賭博等不法行為與嗜好。 3. 無前科記錄應檢附警察機關安全查核之無犯罪前科記錄證明。 	須經保全公司完整訓練完成且合格

特別需求：

1. 管委會對於得標公司派駐人員有異議權，具有汰換服務品質不佳人員之主動權，但管委會認可之服務人員，得標公司不得任意藉故調換及撤換，否則以違約論處新台幣壹萬元整。
2. 得標公司對派駐人員之薪資、福利、各種保險等應依政府相關法令辦理。
3. 參標公司服務企劃書應詳述擬提供管理維護服務之人力配置情形(如：組織編制、執勤人數、工作時間、工作職責、勤務內容、作業重點、人事費用、值勤設備、保全人員配備等)
4. 得標公司在派員任職後，如遇解約時，其所派任人員願意留下繼續服務，在經管委會同意下，得標公司不得限制與剝奪其基本工作權。

附件四

乙方派駐人員執掌暨工作內容

壹、社區經理執掌

工作項目	重點檢核項目
<p>(一)負責管理中心事務運作： 全權負責社區日常事務；訂定年度各月計畫並確實執行；定期籌備例行管理委員會會議與區權會；公共事務之興革與改善建議；緊急事故之應變處理，需立即回報管委會與公司</p> <p>1. 能夠依據工作任務、目標，進行規劃工作內容，有效掌握與管制整個作業流程與品質。</p> <p>2. 區分工作的輕重緩急，妥善安排優先順序。</p> <p>3. 時限內完成被交付之工作。</p>	<p>1. 每日查閱保全人員工作記錄，將特殊或異常事項列入社區工作日誌。</p> <p>2. 能於指定期限內達成管委會或職務委員要求執行之工作及品質。</p> <p>3. 管委會例行會議召開七日前，應將議程及提案（含附件）送達所有委員，會議紀錄七日內擬定送達各委員，確認後於三日內公告。</p> <p>4. 不收受本社區委任雇用或投標廠商之任何財物饋贈或回扣。</p>
<p>(二)公共設備設施及文件維護： 負責社區合約、設備、文件、監控影像、財產之建檔保管與維護，各項皆需確實列管，並定期清查與維護，並監督相關廠商確實按照契約提供服務。</p>	<p>1. 妥善分類保管本社區及管委會所屬之各項資料文件（含電子檔）。</p> <p>2. 依管委會要求建立及修正社區經理及其他派駐人員之工作項目檢核表及保管財物清冊。</p> <p>3. 每日依規定巡視社區公設運作使用狀況，遇有異常立即處理。</p> <p>4. 主動報請管委會執行社區公設例行維修、清潔工作，並保存資料備查（相片、文件）。（例如半年一次清洗水塔、每季進行垃圾間消毒等）（落實管委會議決之社區年度事務預定表工作）</p>
<p>(三)團隊管理：</p> <p>1. 依管委會規章及決議，指揮督導現場人力落實各類勤務運作。</p> <p>2. 負責其他工作人員之監督、考核、工作表現評估。</p> <p>3. 轉達並執行管理委員及公司指示。</p> <p>4. 與其他派駐之工作人員、公司幹部、管理委員之間妥善溝通協調。</p> <p>5. 安排其他工作人員之在職教育訓練。</p> <p>6. 掌握其他工作人員之人事動態。</p>	<p>1. 能依法令及管委會規定，公平處理其他派駐人員之工作相關問題。</p>

<p>(四)住戶意見處理及服務：及時回應，非權責範圍內之事視情況向管委會呈報或提案。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能親切迅速回應住戶口頭提出之問題並協助處理。 2. 非公務及用餐時間，均於定點值班。 3. 每日檢視回應住戶意見反映簿，並將處理情形列入社區工作日誌。
<p>(五)社區財務管理：管理費收/催繳、財務報表查核。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 查核報表內容正確性 2. 依社區規約、辦法、管委會決議執行各項費用支出。 3. 管理費收/催繳。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月製作財務報表。 2. 每月進行逾期超過三個月之住戶催繳管理費。

管理中心人員其他遵守事項：

1. 社區經理(督導)每週需在社區範圍有每次 2 小時每周 5 次共 10 小時以上巡檢、督核、文書作業、與住戶互動時間。
3. 工作日誌填寫時，若屬社區發生任何異常事務，除簡要描述發生經過外(包含人/事/時/地/物)，必須說明引發此事之原因及涉及人員。保全相關工作摘要列入安全管理欄。
4. 對於管委會及住戶大會通過的議案，應限期社區經理儘速處理，應負起聯絡委員之責，而非等到下一次管委會再討論。
5. 住戶經過即時打招呼，以建立良好互動。

貳、保全執掌

工作項目	重點檢核項目
<p>(一) 門禁出入管制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確實過濾非住戶人員進出(如訪客及外送人員等)，訪客需先經受訪者同意後辦妥換件登記手續後，始准予進入。 2. 裝潢施工、搬遷、不動產仲介登記之管制、查報。 3. 裝卸貨物車輛之暫停引導與監管。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確實過濾非住戶人員進出，執行訪客通報接待及換件登記手續 2. 掌握住戶遷出入及裝潢施工動態及應變處理。 3. 對施工、修繕、收送貨、推銷、傳教、勸募人員之嚴格管制。
<p>(二) 安全管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 維持社區內部及週邊秩序與安全，如有必要應立即報警處理。 2. 監看監控系統，發現異常立即通報相關廠商處理。 3. 監看受信總機及警報系統，發現異狀，立即通報處理。 4. 閒雜人員及妨礙車道出入狀況之排除與通報主管機關取締。 5. 日班負責信件包裹登錄；夜班於零時起巡視社區各公設區域，查察有無異常，夜班保全每晚必須巡視社區1次，於巡邏時檢查建築物及各公共燈光、門窗是否關閉妥當。 6. 停車場違停事件之處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確實監看各安全監控系統，如有異常立即處理。 2. 火災警報、安全防盜警報或異常信號產生時之緊急處理。 3. 依停車場管理辦法處理違停事件。
<p>(三)信件、掛號、包裹、送洗衣物管理：執行相關業務之收件、清點、登記、通報、簽領之作業。物品進出之查驗，禁止易燃、易爆或其他危險物品</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確實執行各項代收送作業。 2. 對易燃、易爆、違禁物品檢查與管制。
<p>(四)防災應變處理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電梯內緊急呼叫之通報與配合處理。 2. 配合社區經理進行天然災害預防準備作業及第一時間協助搶救善後處理。
<p>(五)24小時櫃台服務：住戶對講答詢及服務、住戶一般性或臨時交辦之事項。執行管委會臨時交辦事項。</p>	<p>能親切迅速回應住戶口頭提出之問題並協助處理。</p>

值勤細則

(一) 服裝儀容

1. 依物管公司規定穿著制服。
2. 值勤時必須配戴識別證。
3. 服裝保持整潔乾淨。
4. 值勤間禁止於工作崗位及社區公共區域嚼檳榔、抽菸、喝酒！

(二) 禮節

1. 隨時保持笑容，以親切的態度向住戶、訪客問好。
2. 住戶、訪客至櫃檯洽詢時，應立即站起來應答。

(三) 勤務守則

1. 按時交接班、不遲到、不早退，堅守工作崗位，接班人員未到時，教班人員不得先行離去，未經許可不得私自調動勤務。
2. 上洗手間或需暫時離開崗位時，應告知管理中心。
3. 隨時保持警戒，非管理人員不得進入櫃檯內逗留；下哨人員應盡速離開勿於社區逗留。
4. 不得談論現場同仁或住戶之私人事務或個別行為，以社區保全工作順暢執行為優先。
5. 不得介入住戶買賣租賃，亦不得將相關資訊告知不動產仲介、地政代書等人員，且不得藉故向廠商索取酬金。
6. 對住戶基本資料及相關文書資訊應負保密義務，不得洩露、傳播，違者除依規定議處外，情節重大者依法究辦。
7. 傳教、勸募、推銷、選務及營利事業所屬等人員，未經管委會同意，嚴禁進入社區進行採訪、攝影、行銷或其他相關行為。
8. 凡台電配電、自來水、第四台、瓦斯公司等單位人員、未配戴識別證或未出示函件等，一律不准進入。
9. 嚴禁大門及車道出入口停車，如有發現請車主盡快駛離。
10. 法院通知、存證信函、信用卡、現金袋、點召兵單請立即通知住戶領取，沒有住戶委託之切結書一律不得代領。
11. 管區警員普查戶口，確認證件後，了解受普查住戶之棟樓別，經聯絡住戶許可方可進入。

(四) 勤務交接

1. 交接班時，對金錢、掛號信件、包裹、訪客轉交住戶之物品、應辦事項、作業相關表冊均需點交清楚，接班人員需於勤於勤務日誌上簽名以示交接完成。
2. 勤務交接務將住戶交待事項或寄放物品(含現金)確實登記。
3. 各項公共設施鑰匙，應妥為保管交接清楚，不可有轉介他人或任意打造備用之情事。

附件五

標案名稱：鄉林艾美社區 113 年度保全服務、物業管理招標案單

公司名稱：

職稱	人數	單價	小計	總計(12 個月)	備註
行政事務					
保全人員	1 哨				1 哨 24 小時輪 2 班全年無休
小計					
5%營業稅金					
合計					

投標廠商名稱(須蓋公司大小章)：

公司負責人：

連絡電話：

統一編號：