

星际云汇和商业广场 A5-A6 项目
顾问服务及驻场经理采购

招 标 文 件

招标人：广州凯云智慧服务有限公司

日期：2024年1月



目录

一、物业基本情况.....	1
1. 星际云汇项目:	1
2. 商业广场 A5A6 项目.....	1
二、服务需求.....	1
1. 项目升级改造阶段服务需求:	2
2. 正常运营管理服务需求:	5
三、驻场经理及中央顾问团队要求.....	7
3.3.1. 对我司物业管理客户服务提供相关顾问意见或建议;	9
3.3.2. 对项目安全管理提供相关顾问意见或建议;	9
3.3.3. 对项目环境管理提供相关顾问意见或建议;	10
3.3.4. 对项目工程管理与设备设施维护提供相关顾问意见或建议;	10
3.3.5. 定期检讨持续改善管理处客户服务运作管理规程;	10
3.3.6. 定期检讨持续改善管理处安全管理运作规程。.....	10
3.3.7 物业管理知识培训;	10
3.3.8 如何处理客户投诉培训;	10
3.3.9 保安员实务培训;	10
3.3.10 装修工程管理培训;	10
3.3.11 突发事件的处理培训;	10
3.3.12 参观及学习交流。.....	10
四、付款方式.....	12
五、评分体系及标准.....	13
1. 资格检查:	13
2. 符合性检查:	13
3. 本次采购采取综合评分的形式, 分数最高者为中标单位.....	13
4. 评分总值最高为 100 分, 评分分值(权重)分配如下:	14
商务部分评分表(30分)	14
技术部分评分表(40分)	15
价格评分表(30分)	18
六、投标事项.....	18
投标复函.....	21

一、物业基本情况

1. 星际云汇项目：

星际云汇项目总建筑面积为 86865.04 m²，计容面积 46621.2998 平方米，项目产品主要以写字楼、公寓、商铺为主。其中：东一栋（共 18 层）、东二栋（共 12 层）、东三栋（共 8 层），项目 1F-3F 为开放式街区商业街，地下停车为 532 个。

项目交楼时间：2023 年 9 月 1 日

项目整体入住率约为 70%

商业：入住率约为 95%

公寓：入驻率约为 16%

写字楼：招商中

项目地址：广州市黄埔区开创大道 1887 号-1893 号

2. 商业广场 A5A6 项目

商业广场 A5A6 项目占地面积约 2 万平方米，建筑面积约 82413.32 平方米，商业区分为 A、B 座，每座有 6 层，地上地下停车为 478 个。

项目于 2009 年投入运营，当前入住率约为 42%，项目将于 2024 年 3 月进行升级改造，拟定位为核心商圈城市会客厅，预计 12 月 31 日前完工。

地址：位于广州市黄埔区科学城科学大道 193-195 号

二、服务需求

1. 项目升级改造阶段服务需求：

1.1 前期建筑设计优化

1.1.1 人流、物品、车辆进出规划线；

1.1.2 公共区域的划分、布置；

1.1.3 指示牌和水牌的选用及分布；

1.1.4 监控中心设置；

1.1.5 保安岗亭设置；

1.1.6 公共区域装饰；

1.1.7 服务接待台；

1.1.8 停车场内部车位和走向设计；

1.1.9 人行/车行出入口的设置；

1.1.10 垃圾房设置；

1.1.11 物业管理用房；

1.1.12 各种仓库等。

1.2 工程设计施工阶段优化

1.2.1 提供各类设备选型、供货厂家、性能保修的建议，包括电梯、中央空调、弱电智能化、发电机、供水设备、排水设施、消防设施等；

1.2.2 从物业管理角度就装修选材、设备安装等提供专业建议；

1.2.3 就物业管理用房、社区活动场所、避难场所等公共配套建筑、设施、场地的设置、要求等提出意见；

1.2.4 根据施工现场和物业周边情况，从有利于今后物业管理实际角度出发，对项目规划人车分流、绿化植物品种、公共区域工程配套设施提出合理化建议；

1.2.5 根据设计图纸，从安全、防火及疏散等方面对项目的安全设施和防火性能提出合理化建议；

1.2.6 从物业投入使用之后利于节能环保、维护保养角度对空调系统的供冷方式、设备配置、主要设备选型及冷凝水排放方式等提出合理化建议；

1.2.7 从物业投入使用之后利于节能、维护保养及保质保量安全供水角度对给排水系统的设计、供水方式、主要设备选型等提出合理化建议；

1.2.8 从物业投入使用后满足消防系统维护保养要求、确保系统随时处于可用或联动状态方面提出合理化建议；

1.2.9 从物业投入使用后电器设备运行值班需要、维护保养及节能要求对供配电系统的设备选型、配置等提出合理化建议；

1.2.10 从物业投入使用后实际管理需要，对项目内监控、安全防范、门禁、可视对讲及巡更、BAS 控制等智能化系统的设备选型、控制点位及系统功能需求等方面提出合理化建议，做到人防与技防的有机结合；

1.2.11 从物业投入使用后实际管理需要，对电梯选型、轿厢装修等方面提出合理化建议；

1.2.12 按优秀示范大厦标准对电房、水泵房、空调机房、消防监控机房、电梯机房等主要设备机房的布局、通风排水、安全防护等提出合理化建议；

1.2.13 对项目垃圾收集、存放、运输所需环卫设施提出合理化建议；

1.2.14 从利于物业投入使用后正常保洁、保养对项目及楼层公共区域、外墙装修装饰材料选材提出合理化建议；

1.2.15 对停车场车位划分、照明、送排风、清洁用水、安全指引标识、标示及收费等设施的配置提出合理化建议；

1.2.16 在施工过程中，协助建设单位监督各专业工程的进展情况，提供专业建议；

1.2.17 与建设单位、施工单位就施工中发现的问题共同商榷，及时将提出的问题落实整改方案；

1.2.18 对内外装修方式、用料及工艺等从物业管理角度提意见；

1.2.19 在主要设备安装阶段，可根据建设单位需求安排工程人员对工程进行检查、了解，并就安装质量、工艺存在的问题提出意见和建议，熟悉并记录隐蔽工程、管线铺设情况，特别是设计图纸没有反映的新增内容；

1.2.20 参与项目主要设备调试工作，参与施工单位调试方案的审核，将调试存在问题书面汇总给开发商，在调试的基础上编写设备操作规程。管理费预算、测算；

1.2.21 提供样板房的装修、维护保养意见和建议。

2. 正常运营管理服务需求：

2.1 运营期物业顾问服务

2.1.1 中标供应商总部每月至少一次对现场进行巡查，监管相关制度流程的落实执行情况，及时提出改善建议。

2.1.2 为物业公司人员提供物业管理技能、知识、岗位操作等现场培训及考核。

2.1.3 中标供应商应根据本物业日常运营管理服务的实际需求及招标人要求，不断修订、完善商场物业运营管理制度、各部门运作手册、操作规程及流程等，并在日常运营管理服务过程中通过监管、考评等，确保制度落地执行。

2.1.4 中标供应商负责指导本项目各机电设备保养维修计划的落实，参加并监查所有机电设备的保养维修以及验收工作。

2.1.5 中标供应商应协助招标人督导本项目的服务品质落地与提升，并按招标人要求协助招标人进行检查，以提高本项目现场物业管理队伍总体管理素质和服务品质。

2.1.6 中标供应商派驻人员协助招标人就物业管理工作完成情况如：客户服务、秩序维护和安全、设备设施的维护、环境及清洁服务等情况进行定期检查。同时，就本项目整体管理事务，提供相关意见或建议，以提高日常物业管理的服务水平。

2.1.7 对本项目交楼专项事务的指导：包括物业的交付方案、收楼流程、文件签署、人员培训、资料编制、本项目各项规章制度、职责的制定提供顾问意见。

2.1.8 可为本项目直接提供的增值服务/亮点服务或服务管理内容。

2.1.9 对本项目二次装修的指导：包括装修手续的办理流程、装修方案的审核要点、现场施工人员的管理方式、装修巡视制度、装修竣工验收标准及方式、违规装修的处理等提供顾问意见。

2.1.11 对本项目公共空间的维修和管理的指导：包括对本项目的基础、承重结构（如楼板、梁、柱、内外承重墙体等）、外墙面等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，电梯井、架空层、避难层、设备层或设备间等结构部分，绿地、道路、公共场所、物业服务用房等的维修和管理方面提供顾问指导意见。

2.1.12 对本项目共用设施设备的维修、养护、管理上的指导：包括对电梯设备、共用供排水设施、公共照明设施、安防设施、消防设施、通信设施、避雷设施、环境卫生设施、燃气管道、沟渠、池、井、信报箱、宣传栏等维护、养护、管理等方面提供顾问指导意见。

2.1.13 协助招标人管理与本项目相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

2.1.14 对商户违反本项目物业管理的规范行为提出处理意见。

2.1.15 对本项目涉及到的相关物业管理法规和政策规定，及由物业管理公司管理的其它事项提供顾问意见。

2.1.16 中标供应商需要协助招标人对商户/住户就人、车、货物、垃圾清运动线进行合理规划和监督管理，同时协助对商场推广活动场地使用、秩序维护等协调管理建立健全相关服务机制。

2.1.17 依据本项目实际情况需要，经双方书面确认的其他物业顾问服务内容。

三、驻场经理及中央顾问团队要求

3.1 驻场经理任职要求（中标单位在收到中标通知书日起五个自然日内，派出驻场经理至招标人指定岗位上。）

岗位	学历	年龄	经验要求
驻场顾问经理	本科及以上	28-40岁	1. 8年以上物业管理从业经验，3年以上商场物业运营管理工作经验； 2. 熟悉商业化综合体物业管理工作流程； 3. 精通物业服务行业管理的各项法律法规； 4. 具有较强的综合事务处理能力、组织、协调、计划与执行能力；

			<p>5. 具备一定的组织管理和突发事件处理能力；</p> <p>6. 较好的语言沟通及书面表达能力。</p>
--	--	--	---

3.2 工作要求（包括但不限于以下要求）

3.2.1. 对项目反馈的管理难点工作给予专业、合理的指导，对不合格项提出改善的建议或方案。

3.2.2. 不定期指定我司在职人员培训计划，不断提高工作效率、服务水平及推动其它与改物业之有关管理工作。

3.2.3. 定期参与项目物业工作例会，向中标单位总部及招标人代表汇报当月工作，并提交《月度工作报告》。

3.2.4. 协助项目处理客户投诉信息，制定服务人员投诉处理方案，并不定期对项目服务人员进行客户投诉处理技巧相关培训。

3.2.5. 协助项目制定现场管理规章制度、工作计划与工作流程，并落实执行。

3.2.6. 监督项目清洁、绿化、保安承判商的工作，确保其提供的服务质量符合要求。

3.2.7. 推广企业形象，带领属下员工具备良好的服务态度及精神面貌，用热情、礼貌、专业的服务水准服务每一位业户，为项目提供优质的物业服务工作。

3.2.8. 协助项目现场人员落实重点客户的接待计划和

接待安排，根据来访客户协助制定及优化接待路线及流程。

3.2.9. 监督及指导部门员工工作，及时处理员工反映的问题，协调部门之间的沟通联系。

3.2.10. 按照工作的缓急程度，合理安排调配人手，保证各岗位工作畅通，运作正常。

3.2.11. 定期巡视各区域项目的工作状况，发现须改善、纠正的地方，及时安排处理，确保工作流程之各个环节一切正常运作。

3.2.12. 协助项目处理突发事件，及时发现问题并整改，消除事故隐患。

3.2.13. 协调供应商总部顾问团队及招标人各部门之间沟通及联络，确保运作的顺畅与高效，以便顺利开展各项工作。

3.2.14. 组织项目员工培训及考核评估工作，确保客服人员的工作能力及服务水平。

3.2.15. 制定项目预算方案，提交中标单位总部及招标人代表审批，并落实执行；招标人或业主交代的其他物业管理相关的工作。

3.3 日常运营及培训

3.3.1. 对我司物业管理客户服务提供相关顾问意见或建议；

3.3.2. 对项目安全管理提供相关顾问意见或建议；

3.3.3. 对项目环境管理提供相关顾问意见或建议；

3.3.4. 对项目工程管理与设备设施维护提供相关顾问意见或建议；

3.3.5. 定期检讨持续改善管理处客户服务运作管理规程；

3.3.6. 定期检讨持续改善管理处安全管理运作规程。

3.3.7 物业管理知识培训；

3.3.8 如何处理客户投诉培训；

3.3.9 保安员实务培训；

3.3.10 装修工程管理培训；

3.3.11 突发事件的处理培训；

3.3.12 参观及学习交流。

3.4 中央顾问团队

3.4.1 中央顾问团队必须有专业专门团队负责，包括：工程、客服、秩序维护、环境管理、财务、品质、人力资源条线等，根据项目的实际工作需要，每月至少1次到现场进行品质督导和检查，并书面提供合理化的意见和建议。

3.4.2 中央顾问团队定期对现场团队进行专业培训，每年不少于6次专场培训。

3.4.3 除到项目现场提供服务外，中标单位日常以电话、传真、邮件、快递、视频会议等形式为招标人提供专业咨询顾问服务。

3.4.4 总部每月对现场至少进行1次巡查,监管上述制度流程的落实执行情况,及时提出改善建议;协助招标人督导本项目的服务品质,以提高本项目现场物业管理队伍总体管理素质。

3.4.5 根据本物业日常运营管理服务的实际需求及招标人要求,不断修订、完善各部门的管理制度、操作规程及流程,并在日常运营管理服务过程中通过监管、考评等机制严格落实执行。

3.4.6 可为本项目直接提供的增值服务/亮点服务或服务管理内容。

3.4.7 对本项目二次装修的指导:包括装修手续的办理流程、装修方案的审核要点、现场施工人员的管理方式、装修巡视制度、装修竣工验收标准及方式、违规装修的处理等提供顾问意见。

3.4.8 对本项目公共空间的维修和管理的指导:包括对本项目的基础、承重结构(如楼板、梁、柱、内外承重墙体等)、外墙面等基本结构部分,通道、楼梯、大堂等公共通行部分,电梯井、架空层、避难层、设备层或设备间等结构部分,绿地、道路、公共场所、物业服务用房等的维修和管理方面提供顾问指导意见。

3.4.9 对本项目共用设施设备的维修、养护、管理上的指导:包括对电梯设备、共用供排水设施、公共照明设施、安

防设施、消防设施、通信设施、避雷设施、环境卫生设施、燃气管道、沟渠、池、井、信报箱、宣传栏等维护、养护、管理等方面提供顾问指导意见。

3.4.10 协助招标人管理与本项目相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

3.4.11 对商户违反本项目物业管理的规范行为提出处理意见。

3.4.12 对本项目涉及到的相关物业管理法规和政策规定，及由物业管理公司管理的其它事项提供顾问意见。

3.4.13 协助招标人根据本项目情况制定详细管理财务预算、年度计划等。

3.4.14 定期拜访业户，以收集改善管理运作之意见及建议，安排做好业户公关工作及日常业户管理工作，包括业户接待、投诉处理方法、要求等，经常检查各部门之间的协调工作。

3.4.15 依据本项目实际情况需要，经双方书面确认的其他物业顾问服务内容。

3.4.17 参观及学习交流；每年2次安排招标人主管人员到中标单位管理之高端商办项目进行参观交流（参观交流期间所产生之有关费用由招标人自理）。

四、付款方式

服务费按月支付，中标单位每月5号前开具与招标人确

认的上月服务费同等金额合法有效的增值税专用发票（税点：*%），招标人于收到结算资料后 15 个工作日内（如遇节假日顺延至第一个工作日）为中标单位办理上月服务费支付手续，招标人以转账方式支付。如中标单位逾期开具或开具的发票不符合相关部门的要求，招标人可暂缓付款直至中标单位按照合同约定提供与招标人应付服务费同等金额合法有效的增值税专用发票（税点：*%）而不视为违约，中标单位不得以此为由停止工作或怠于工作。

五、评分体系及标准

1. 资格检查：

营业执照副本复印件（加盖投标人法人公章）；

税务登记证副本复印件（加盖投标人法人公章）；

法定代表人证明书（原件）/法定代表人授权委托书（原件）；

资质资格证明复印件（加盖投标人法人公章）；

投标报价不超过最高投标限价。

2. 符合性检查：

是否响应采购人的全部需求；

无招标文件规定的投标无效情况；

投标人需对采购需求提交具体实施的方案和人员配置，一旦中标将作为合同的一部分。

3. 本次采购采取综合评分的形式，分数最高者为中标单

位

4. 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	商务部分	技术部分	价格部分
评分分项	30	40	30

商务部分评分表（30 分）

序号	评审项目	单项分值	评分范围
1	企业信誉	6	获得 ISO 质量管理体系认证：有则得 2 分，无则得 0 分； 获得 ISO 环境管理体系认证：有则得 2 分，无则得 0 分； 获得职业健康安全管理体系认证：有则得 2 分，无则得 0 分。
2	项目管理水平	4	投标人（含投标单位所在集团下属分支机构）所服务的物业管理项目获得省优、市优荣誉证书。 （其中，省优提供一个得 3 分，市优提供一个得 1 分，满分为 4 分，提供获奖证明复印件）

3	同类项目经验	20	<p>根据 2021 年至今投标人（含投标单位所在集团下属分支机构）商业综合体服务项目有效合同个数进行评分，同时满足以下要求的合同每个得 2 分，本项最高 20 分。</p> <p>合同要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务项目为商业综合体项目； 2. 商业综合体服务对象必须是单项合同建筑面积 5 万平方米以上。 <p>注：提供项目合同关键页（含合同首页、签章页（包含合同双方公章或合同专用章、法定代表人或其委托代理人签字或盖章、日期等信息），加盖公章，时间以合同日期为准，原件备查。</p>
合计		30 分	

技术部分评分表（40 分）

序号	评审项目	单项分值	评分范围
1	项目理解及总体服务规划	10	<p>（1）服务方案合理、完善，内容清晰，能满足询价人的需求，且版面整洁、美观。得 7-10 分。</p> <p>（2）服务方案较合理、基本完善，</p>

			<p>内容较为清晰,基本满足询价人的需求,且版面整洁。得3-6分。</p> <p>(3) 服务方案不够合理、完善,不能满足询价人的需求。得0-2分。</p>
2	提供增值 顾问服务 承诺	5	<p>投标人是否有切实可行的额外服务承诺:</p> <p>(1) 服务方案合理、完善,内容清晰,能满足询价人的需求,且版面整洁、美观。得4-5分。</p> <p>(2) 服务方案较合理、基本完善,内容较为清晰,基本满足询价人的需求,且版面整洁。得2-3分。</p> <p>(3) 服务方案不够合理、完善,不能满足询价人的需求。得0-1分。</p>
3	服务团 队、驻场 经理资历	10	<p>以投标人提供的方案建议书(包括人员学历、身高等个方面)进行横向对比评分:</p> <p>(1) 方案建议书内容最优的得7-10分;</p> <p>(2) 方案建议书内容较优的得3-6分;</p> <p>(3) 方案建议书内容一般的得1-2</p>

			分； (4) 不提供的不得分。
4	总部支持 情况	10	以投标人提供的方案建议书进行横向对比评分： (1) 方案建议书内容最优的得 7-10 分； (2) 方案建议书内容较优的得 4-6 分； (3) 方案建议书内容一般的得 1-3 分； (4) 不提供的不得分。
5	管理服务 人员的配 备、培训、 考核	5	以投标人提供的方案建议书进行横向对比评分： (1) 方案建议书内容最优的得 5 分； (2) 方案建议书内容较优的得 3-4 分； (3) 方案建议书内容一般的得 1-2 分； (4) 不提供的不得分。
合 计	40 分		

价格评分表（30分）

1. 综合评分法中的价格分采用投标报价按照全部有效报价平均值设置阶梯评分标准，以防止恶意低价竞争。根据报价距离平均值越近得分越高，报价和平均值之差的绝对值相等，则得满分，平均值以下或以上的报价得分每偏离1%依次扣减1分。（评标基准价：评标基准价=所有有效投标价格的算术平均值）

2. 所报总价在邀标控制价内视为有效报价，报价低于控制价90%需提交成本控制说明。

序号	投标单位名称	投标含税报价 (元)	评标基准价 (元)	报价得分 (总分30分)
1				
2				
3				

六、投标事项

1. 服务期内最高限价：720000元（含税），包括顾问服务酬金与1名驻场经理服务费用。

	每月费用（元）	年费用（元）
顾问服务费	20000	240000
驻场经理	40000	480000
合计	60000	720000

2. 服务期限：一年

3. 投标文件格式：

商务部分	响应程度	页码
企业信誉		
项目管理水平		
同类项目经验		
技术部分		
项目理解及总体服务规划		
提供增值顾问服务承诺		
服务团队驻场经理资历		
总部支持情况		
管理服务人员的配备、培训、考核		
价格部分		

如有投标意向，请认真阅读邀标函后把盖章版回函（附件），48小时内生成PDF版本并盖章发送至zhengxiaoxian@getpm.com方可报名成功，若不回函，将视为放弃此次投标。报名后于2024年2月1日（星期四）下午17:00前将此事项的投标文件装订成册并盖章封标报送至广州科学城绿地中央广场A2栋29楼品质部（郑小姐020-82113287），逾期作弃标处理。

广州凯云智慧服务有限公司

2024年1月30日



投标复函

致：广州凯云智慧服务有限公司

我司于 2024 年 月 日收到贵司发出的
邀标函，现我司确认 （参与/不参与） 该项目。

单位名称：

联系人：

联系方式：

日期：

*备注：发送格式务必为盖章后生成 PDF 版本发送至我司
zhengxiaoxian@getpm.com 方可报名成功；若不回函，则视
为放弃本次投标。

回函原件应附至投标文件一并提交。

联系人：郑小姐



