

乐景苑运营管理服务邀标函

一、物业名称：

乐景苑运营管理服务。

二、服务范围（包括但不限于以下内容）

1. 项目地址：广东省广州市黄埔区开达路 33 号

2. 项目介绍：乐景苑位于黄埔区开泰大道以北，开达路以西，朝管岭以南，临近多条公交线路及地铁 6 号线，总建筑面积为 87,184 平方米，占地面积 15,883 平方米，是乐金显示光电科技（中国）有限公司给员工提供的员工宿舍楼。

3. 服务范围：本次采购的乐景苑物业管理服务包括整个园区的宿舍管理、环境管理、安全管理、工程管理以及社区文化管理。本次采购的服务内容为运营主管。

三、服务内容及要求（包括但不限于以下内容）

（一）岗位工作内容

- （1）落实工作安排
- （2）房间检查、设备物品巡检
- （3）制作日报、统计报表、周报、月报
- （4）处理乐景苑日常运营其他保修等
- （5）监督日常保洁、绿化、安管工作质量
- （6）协助处理突发事件、接待活动等
- （7）及时上报异常情况、突发/应急事件
- （8）收集乐景苑生活的建议防范及改善方案

（二）服务人员要求

（1）年龄 30-40 岁

（2）三年以上相关行业工作经验

四、人员配置要求

本项目的服务人员配置 3 人具体人员岗位安排如下：

名称	含税邀标控制单价 (元/人/月)	人员数量
运营主管	7950	3

五、服务费用、支付方式及期限

（1）服务费按月支付。乙方每月 25 号前开具当月同等金额合法有效的增值税专用发票及其它结算资料（增值税税率和税额须与投标报价函保持一致；如遇税率调整，不含税价格须与投标报价函保持一致），甲方在收齐乙方结算资料后的 15 个工作日内（如遇节假日则顺延）办理当月服务费支付手续，以支票或转帐方式支付。如乙方逾期提供等额合法有效的发票，甲方有权暂缓付款且不视为违约，乙方不得以此为由停止工作。

（2）服务期限：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日（以具体进场时间为准）

（3）服务方式：采取包工、包料、包质量的总价包干形式。

六、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. 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	综合服务部分	价格部分
评分分项	60	40

价格服务评分表（40 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。

其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100

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 40 分)
1				
2				
3				

综合服务评分表 (60 分)

序号	评审项目	单项分值	评分范围
1 2	对采购需求的响应程度	10	<p>【优】完全满足或优于采购需求，得 (8-10) 分；</p> <p>【良】比较满足采购需求，得 (5-8) 分；</p> <p>【中】基本满足采购需求，得 (2-5) 分；</p> <p>【差】其他或无响应的，得 【0-2】 分。</p>
	企业信誉	8	<p>获得 ISO 质量管理体系认证、ISO 环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、荣获客户投诉管理体系认证等企业认证。</p> <p>每提供一个得 2 分，最高得 8 分，不提供则不得分。（证书必须要在有效期内）</p>

2	服务业绩	4	获得市级以上工商部门颁发的“守合同重信用”证书，有则得2分，无则得0分；荣获行政管理部门或相关协会颁发的“AAA企业信用评价”或相关诚信评价证书，有则得2分，无则得0分。
3	服务业绩	10	近2年物业综合服务类合同综合年150万以上业绩项目（以合同的服务期开始时间为业绩认定时间，须提供合同复印件，无提供则不得分），每个类似业绩得2分，本项最多得10分。
4	应急响应能力	12	投标人注册地在广州市行政区域内的得4分（以营业执照注册地址为准）；在本项目周边5公里范围内且具备应急服务人员调配支援保障的，提供一个得2分，最高可得8分，以提供有效期合同和高德地图显示距离为准。（提供自拟承诺书）
5	总部支持情况	6	<p>【优】目标明确、内容详细、方案合理可行、亮点多、针对性强，得（5-6）分；</p> <p>【良】目标比较明确、内容比较详细、方案比较合理可行、亮点较多、针对性较强，得（3-5）分；</p> <p>【中】目标基本明确、内容一般、方案基本可行、有针对性，得（1-3）分；</p> <p>【差】其他或无响应的，得【0-1】分。</p>

6	管理 人员的配 备、培 训、考 核	10	以投标人提供的方案（包括不仅限于学历，是否是退伍军人，持有技能证书等）建议书进行横向对比评分【优】方案建议书内容最优的得（7-10）分； 【良】方案建议书内容较优的得（4-7）分； 【中】方案建议书内容一般的得（1-4）分； 【差】不提供的不得分。
合	计	60	

七、投标事项

服务期内最高限价：143,100.00 元（含税）

(1) 本项目是招标人重要的办公场所，对安全性、保密性、规范性要求严格，劳务管理要求标准化、规范化。中标人必须承担保密义务，严禁泄露招标人、企业或纳税人任何个人、商业或政务信息。

(2) 中标人须建立完善的项目组织架构，招标人对中标人组建的本项目管理机构进行业务归口管理，由招标人与中标人共同制定工作制度和标准，以对工作质量进行考核。中标人要服从招标人的监督和指导，并指定专人负责管理。

(3) 招标人对部分重要岗位的设置、人员录用与管理，部分重要的管理决策有直接参与权与审批权，如招标人认为有必要可查阅中标人有关本项目的财务状况。

(4) 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，招标人对中标人派驻本项目的服务人员有直接指挥权。

(5) 中标人应做好本项目服务范围内的安全保护工作。

(6) 招标人会对中标人工作量、服务质量做出要求，中标人需要保质

保量完成招标人要求的服务内容；人员服务标准、服务人数可根据实际工作需要安排。

(7) 服务人员的劳动纠纷由中标人负责解决并承担一切法律责任。

(8) 中标人必须接受上级有关管理部门（安全环保、消防、综合治理、卫生监督等）和招标人的监督和检查。

(9) 根据服务管理需要，招标人有权与中标人及服务人员依法签订工作协议及保密协议，明确工作职责要求、绩效考核标准等内容。（提供承诺函，格式自拟）

(10) 中标人在做好本项目管理的同时，有责任向招标人提供合理化建议，以提高工作效率及服务质量。

(11) 中标人各类管理及服务人员岗位着装要求统一（着装标准必须满足甲方的要求，并获得认可），言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，部分公众接待岗位录用人员体形、身高要有规定。

(12) 中标人组建的管理机构至少配置 1 名项目经理对本项目的服务实施综合管理，同时做好与招标人的沟通工作。项目经理不得兼任其他项目，非经招标人同意，不得更换。

(13) 中标人对所录用人员要严格审查，保证外包服务人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，并应持有相关上岗资格证，服务意识高，服从管理，能高质量完成安排的工作事宜。

(14) 中标人负责按照招标人要求招聘和录用本项目所需服务人员，按照有关法律法规规定与本项目所需服务人员订立书面劳动合同，为本项目所需服务人员在工作所在地办理社会保险及住房公积金手续等，并根据招标人提供的本项目所需服务人员录用、考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况建立本项目所需服务人员人事信息档案。对新招本项目所需服务人员，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于本项目所需服务人员档案表、花名册、身份证及学历证复印件等供招标人备案。

(15) 中标人负责本项目所需服务人员的招聘和录用、退工手续办理、薪酬管理、福利发放、各种社保和住房公积金及个税代扣代缴。

(16) 中标人负责本项目所需服务人员的档案管理等。

(17) 所有服务人员必须身体健康（上岗前需提供有效的健康证），每年体检不少于1次。体检和办理健康证费用由中标人承担，并做好服务人员的心理辅导身心健康工作。

(18) 本项目所需服务人员发生重大疾病、非因工死亡等事故，由中标人依照法律法规进行调查处理及赔偿。

(19) 中标人负责本项目所需服务人员经济赔偿的手续办理，并承担由此产生的费用或赔偿。

(20) 委派于本项目所需服务人员发生工伤事故，由中标人以用人单位身份进行调查及处理，并为员工进行工伤鉴定、工伤待遇申报。

(21) 中标人需要安排专业会务人员开展外事接待、重大接待及日常礼仪等培训。

(22) 在管理服务期内由于中标人责任造成群众、工作人员人身伤亡和财产损失的，由中标人承担全部责任并负责赔偿。

(23) 中标人工作人员在服务范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担全部法律责任并负责赔偿。

(24) 建立健全各类员工的在岗培训和考评制度，加强对员工的管理、教育和培训，提高员工的职业道德水平、法律素质、专业技能和责任意识，严格按照各岗位人员业务专业管理法规要求管理和培训员工。

(25) 本项目的档案资料，合同期满应完整移交给招标人。

(26) 合同期满之日如果未能续约，要按时撤离，并做好管理服务事项交接和相关资料移交工作。

(27) 中标人工作人员须遵守招标人有关规章制度和管理规定，如有违反或损害招标人利益的，招标人有拒绝中标人违规工作人员在此工作的

权利。

(28) 中标人须接受招标人主管部门的监督检查，包括但不限于服务工作量、质量、安全等日常检查、监督或评比工作。

(29) 在合同期内，由于中标人原因造成第三方或招标人人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。

(30) 在合同期内，中标人服务人员在服务区域范围内发生违法、违规或不当操作行为所造成的一切后果及损失，由中标人承担赔偿责任。

(31) 中标人不得对本项目所在地的设备设施及布置作变更。

(32) 中标人对本项目派出服务人员和专管人员配备必须满足招标人的需求，中标人必须保证投标文件中所配置的专管人员、服务人员在正式接管项目时能全部到岗，如因特殊原因需要调整，须事先向招标人书面说明理由且经招标人同意，否则视为违约行为。

(33) 中标人每月 25 日前应向招标人提交下月所有服务人员排班工作计划表，招标人有权随时检查中标人服务人员的到岗服务情况，中标人服务人员如当值服务期间因故不在岗或由其他工作人员顶岗，须事先报请招标人管理部门同意，如在合同期内连续三次发生缺员、减编、漏报等情况则视为违约行为。中标人的外包服务人员须遵守招标人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害招标人利益的，招标人有权向中标人提出人员退换。

八、其他

1. 取消 / 终止合同情况

若出现下列情况，凯云智服有权取消/终止合同：

(1) 试用期内若中标服务商出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多，采购人有权取消合同并按违约责任条款执行。

(2) 中标服务商提供的服务达不到凯云智服的要求时（以招标文件、合同及合同特殊条款为准）。

(3) 如果物业业主不再委托甲方提供物业管理，涉及的物业项目服务事项自然终止；涉及全部物业项目的，则本合同自然终止。

2. 其它相关要求

(1) 本服务项目不能分包、转包。

(2) 中标服务商全部工作人员，须符合广州市政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险金以及意外保险。

(3) 中标服务商工作人员须遵守采购方有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标服务商违规工作人员在此工作的权利。

(4) 双方根据招标文件中凯云智服需求的内容拟定物业管理合同附件条款。

(5) 装订成册一份标书参与投标。

九、物业管理服务管理考核

(一) 物业管理服务基本指标

标准内容	基本指标
(一) 工作态度	1. 能主动做好工作，爱岗敬业，任劳任怨； 2. 工作环境整洁有序。
(二) 沟通合作	1. 具有良好沟通能力，工作中富有协作精神，在所在部门、工作组富有良好的感召力、影响力。

标准内容	基本指标
(三) 遵章守纪	1. 严格遵守工作规程规范，遵守考勤和纪律。
(四) 团结合作	1. 在工作中能与团队成员互相支持、互相配合，积极主动协同他人做好各项工作。
(五) 客户服务	1. 能够向业主或使用人提供入住服务； 2. 能够做好客户接待工作，并处理一般客户投诉； 3. 能够拟写物业管理的常用文书； 4. 能够进行日常物业管理的档案管理
(六) 安全服务	1. 能够组织保安人员提供安全保卫服务； 2. 能够执行消防制度，并正确设置和使用消防器材； 3. 能够进行管区车辆管理 4. 能够及时处理突发事件。
(七) 环境保洁与绿化美化管理	1. 能够组织、指导有关人员进行卫生保洁； 2. 能够组织有关人员对环境进行绿化美化。

(二) 考核办法

序号	处罚内容	处罚方式		备注
		罚款	终止合同	
1	因工作失误造成甲方或	按合同内容	损失超过 10 万元	仍应赔

	物业使用人损失	执行	或造成重大不良影响	偿实际损失
2	因工作失误造成业主或物业使用人投诉	按合同内容执行	业主方或使用人提出重大投诉	仍应赔偿实际损失
3	监守自盗、辱骂或殴打别人或内部打架	1000 元/次	累计二次，仍不能改变	
4	管理制度不健全（岗位职责、操作规程、应急方案等）	1000 元/项	累计检查三次都不能完善制度	
5	脱岗、缺岗	1000 元/次	当月累计 3 人次或合同期内累计人数达到 8 人次	
6	服务态度不好遭客户投诉	500 元/次	当月累计三次	
7	不积极配合甲方现场工作	500 元/次	当月累计三次	
8	巡查记录不齐全，漏签、少签或提前签等，资料归档不及时，资料不全。	500 元/次	当月累计检查三次都不齐全	
9	当班时间做与工作无关的事（如坐岗、蹲岗、串岗、会客、不着工作装、	500 元/次	当月累计三次	

	玩手机、没保持好岗位环境卫生、闲谈、看报纸、吃东西等)			
10	制订培训计划和方案，每月为员工进行不少于两次岗位技能实操培训，规范工作流程，培训记录和图片月度结算时提交甲方	100元/每少一次	累计连续3个月无培训	
11	提高服务人员综合素质，每月提交一份人员信息表，标注人员年龄、性别、学历、身份证号、有无犯罪记录及有无吸毒史或精神病史等等	每发现一次违规用人，扣罚当月一人次费用	一季度累计三次	

备注：乙方在合同期内累计被罚款三次的，甲方记警告一次；乙方在合同期内累计被警告达两次的，甲方有权终止合同。

十、提交截止时间为 2023 年 月 日（星期 ）上午 11:00。

提交地址：广州市黄埔区科学大道 60 号 2901-2905 房

联系人：郑小姐

联系电话：020-82113287

十一、报价格式

乐景苑运营管理服务					
名称	人员数量	单价 (人/元)	月费用 (元)	总费用 (元)	备注
运营主管	3				
合计(含税价)					
其中税金部分(税点 %)					注明票面税率
不含税价					
服务期限: 2024年1月1日至2024年6月30日 (以甲方通知进场时间为准)					

注:需提供增值税服务发票



投标复函

致：广州凯云智慧服务有限公司

我司于 2023 年 月 日收到贵司发出的乐景苑运营管理服务邀标函，
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

联系方式：020-82113287



