

莺岗小区项目综合服务

邀请招标文件

广州凯云智慧服务有限公司

二〇二四年十二月



一、项目名称：莺岗小区项目综合服务。

二、服务范围（包括但不限于以下内容）

1、项目地址：广州市黄埔区鱼茅路。

2、项目基本情况：住宅小区，总户数 436 户，总建筑面积 20142 平方米，占地面积 20620 平方米。

三、服务内容及要求

（一）服务内容

- （1）综合信息管理及投诉处理服务；
- （2）工程维修维护管理服务；
- （3）保洁卫生、垃圾分类与收集服务；
- （4）管理区域人员的进出管理及控制；
- （5）产业园停车场车辆之进出及停放；
- （6）管理区域内物品进出管理；
- （7）公共秩序之维护；
- （8）突发事件之应急处理。

（二）服务人员要求

1、项目负责人服务内容：

- （1）负责项目团队的组建和入离职等日常管理工作，确保人员稳定和职业安全；
- （2）监督项目员工的工作质量，进行公平公正的绩效考核；
- （3）负责项目投标与物业委托合同续约各项流程工作；
- （4）负责项目各项开办物质的前期准备工作；
- （5）组织做好承接查验、交楼和入住工作；

(6) 负责项目各项手册、制度流程和工作方案的编写，全年工作计划的铺排；

(7) 全面负责项目费用收缴完成情况，监督项目现金收入合规，完成公司下发的财务指标；

(8) 积极开展有偿服务，提升多种经营收入；

(9) 识别突发事件、公共关系、关键环境等安全风险，定期组织演练；

(10) 公司领导交办的其他工作；

(11) 大专及以上学历，熟悉物业管理知识和国家有关政策、法律法规，ISO 三标管理体系；

(12) 良好的计划和实施能力，优秀的沟通技巧。

2、工程维修维护管理服务。

维修维护范围

(1) 公用设备设施、房屋建筑共用部位及机电设备的日常养护、更换、运行和管理，包括：供水管道、排污管道、楼梯间、走廊通道、停车场、门窗、水池、共用照明、办公照明、高压水泵房、备用发电机、低压变电房、空调设备等。

(2) 中标人应至少配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，对本项目物业各项设施、设备进行维修、养护，配电房需 24 小时有人员值班。

(3) 中标人负责对设备维护、清洁、巡检工作。其他物业设施设备，包括客梯各种机电设备、供配电、照明系统、给排水

系统、应急系统、电子监控系统、建筑物设施、办公室内的各种设备设施由中标人进行正确使用和日常维护、保养管理，并适度进行定期的维保工作，以确保各项设施的完好和正常使用，维修保养工作要建立制度，

强调时效性，必须做到当日事当日清，对无法解决的事故或较大型的维修、更换配件，及时报采购人处理，由采购人与专业保养单位协调解决。

3、清洁服务。

(1) 清洁范围包括：本项目范围内的道路、公共区域、停车场、大堂、楼道、通道、公共卫生间、门窗等。每日9时前完成一次区域保洁工作，保持卫生整洁。

(2) 负责定期或不定期的清扫保洁，做到定人定点定时管理、巡查、监督。

4、秩序维护服务。

本项目范围内安全防范、消防、监控管理工作，维护秩序和处置突发应急事件的工作，制定完善的突发事件应急预案，对本项目日常公共区域、停车场、建筑物等的防范、守护、巡查工作落实到位，确保无重大火灾、治安、交通事故发生。

(1) 聘请合适员工辅以专业培训，对物业服务区域提供安全管理服务。

(2) 配合业主方的意见，拟定安全管理人员岗位，设立特定适合物业的安全制度，并编制相关巡逻路线及巡逻时间安排等。

(3) 为确保安全管理服务能达到预期之效果，物业负责人将定期与业主方举行例会商讨物业安全问题。

(4) 在物业正式营运前，物业公司将依据业主方之特定要求及物业之实际情况，制定符合物业需要的安全管理服务计划供业主批核及确认。

(5) 负责项目范围内的安全防范、维护秩序和处置突发应急事件的工作。

(6) 招用品德好、形象好的安保人员，制订并执行安保岗位职责及相

关管理制度，确保项目安全、有序。

(7) 安保人员严格执行以下职责和行为规范：爱惜本项目财产、不得擅自使用本项目设备设施、不得擅自带本项目内的物资（材料）外出、不得擅自带无关人员进入本项目区域、控制公共场所噪音。

(8) 安保执勤岗位确保 24 小时值勤，不得脱岗、缺岗，当班时间禁止以下行为：睡觉、蹲岗、串岗、会客、着便装、抽烟、闲谈、看报纸、吃东西等。

(9) 对地面临时停车实施管理和服务，协助车辆停放指挥、协调。

(10) 对停车场和本项目辖内发生的交通事故及交通设施损坏应及时妥善处理并报告，协助做好善后处理工作。

(11) 自行车、机动车等各种车辆停放有序，指引按规定存放指定车位，做到车辆停放规范、整齐。

四、人员配置要求

本项目的服务人员配置 10 人具体人员岗位安排如下：

（表一）

名称	邀标控制单价（人/月）（含税）	人员数量（人）	工作时间
项目经理	9200.00	1	5 天 8 小时
机电人员	8200.00	1	6 天 8 小时
清洁人员	4500.00	3	6 天 8 小时
秩序人员	6950.00	5	6 天 12 小时

五、服务费用、支付方式及期限

(1) 服务费按月支付，乙方每月 5 号前开具与甲方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：6%），甲方于收到结算资料

后 15 个工作日内（如遇节假日顺延至第一个工作日）为乙方办理上月服务费支付手续，甲方以转账方式支付。如乙方逾期开具或开具的发票不符合相关部门的要求，甲方可暂缓付款直至乙方按照合同约定提供与甲方应付服务费同等金额合法有效的增值税专用发票（税点：6%）而不视为违约，乙方不得以此为由停止工作或怠于工作。

（2）服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（12 个月，以现场进场时间为准）

（3）服务方式：采取包工包料包质量的总价包干形式。

六、投标事项

服务期内最高限价：787800.00 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，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。

(34) 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。

七、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。

序号	投标单位名称	投标不含税价（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	企业资质	9	获得 ISO 质量管理体系认证：有则得 3 分，无则得 0 分； 获得 ISO 环境管理体系认证：有则得 3 分，无则得 0 分； 获得职业健康安全管理体系认证：有则得 3 分，无则得 0 分。
2	服务业绩	16	2021 年至今有同类（含清洁、秩序、机电等人员服务的）项目业绩（须提供合同关键页复印件，无提供则不得分），每个类似业绩得 2 分，本项最多得 16 分。
3	人员证书	15	本项目提供至少一个“电工证”得 5 分，不提供不得分； 每提供一个“消防设施操作员”四级证书或中级证书得 5 分，最高得 10 分，不提供不得分。 以上证书必须提供本人在公司的三个月社保证明。
4	对采购需求的响应程度	10	【优】完全满足或优于采购需求，得（8-10）分； 【良】比较满足采购需求，得（5-8）分； 【中】基本满足采购需求，得（2-5）分； 【差】其他或无响应的，得【0-2】分。
5	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	

八、其他

1. 中标人责任

(1) 中标人自行解决服务所需的全部人员、工具、设备、材料、工作服等。

(2) 中标人在管理服务期内由于中标人责任造成群众、员工人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。

(3) 中标人工作人员在管理范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

(4) 中标人及其工作人员在管理和服务的工作区域内违法犯罪属实，应赔偿并承担相应的法律责任，并不得再使用有关员工。因工作失误造成物品损坏，由中标人赔偿。

(5) 合同期限届满时，必须移交属凯云智慧的一切装备设施、工具以及员工、财物、资产等有关档案资料。

2. 取消 / 终止合同情况

若出现下列情况，凯云智慧有权取消/终止合同：

(1) 试用期内若中标人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) 中标人提供的服务达不到凯云智慧的要求时（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。

3. 其它相关要求

(1) 本服务项目不能分包、转包。

(2) 中标人全部工作人员，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) 中标人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，采购人有拒绝中标人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慧需求的内容拟定物业管理合同附件条款。

(5) 本次投标标书一正一副，另提供一个U盘（电子版标书）一并封标提交至我司。

九、秩序维护管理考核

（一）秩序维护基本指标

标准内容	基本指标
（一）项目区域基本实行封闭式管理	1. 依法建立秩序维护队伍； 2. 合理分布岗位，不存在治安盲点； 3. 建立了岗位工作规程，并认真执行； 4. 建立人员、物品、车辆出入管理制度。
（二）有专业安保队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉物业的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责	1. 秩序维护员按规定持证上岗； 2. 建立值班及巡逻制度，并认真执行； 3. 秩序维护员熟悉项目区域的情况； 4. 建立培训、训练计划，并认真落实，文明执勤、言语规范。

标准内容	基本指标
(三) 结合物业特点, 制订安全、火灾防范措施	1. 确保物业特殊部位安全, 建立安防范措施; 2. 建立健全消防管理制度, 成立义务消防队; 3. 建立了相关的应急处理规程。
(四) 进出物业各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行	1. 建立了车场管理规定, 并认真执行; 2. 车场的标识、标志、标线清晰、完善; 3. 巡查现场交通顺畅、不影响行人安全, 不能有堵塞及影响行人安全现象
(五) 地面临时停车场有专人疏导, 管理有序, 排列整齐	1. 建立了停车场管理规程, 并认真执行; 2. 有人规范疏导车辆, 出入有序; 3. 车辆排列整齐。
(六) 室内停车场管理严格, 出入登记	1. 建立了室内停车场管理规程, 并认真执行; 2. 车辆出入记录完善; 3. 停车场内的交通标识完善、完好。
(七) 非机动车辆集中停放场地, 管理制度落实, 停放整齐, 场地整洁	1. 建立非机动车辆管理制度; 2. 非机动车辆集中停放、整齐; 3. 场地整洁。
(八) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施	1. 危及人身安全处提出设置明显标识; 2. 在突发事件(或事故现场)产生危及人身安全处, 建立防范措施。

(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物业使用人损失	按合同内容执行	损失超过 10 万元或造成重大不良影响	仍应赔偿实际损失
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	睡岗、抽烟、玩游戏等恶劣现象	500 元/次	当月累计三次	
8	违反秩序维护作业规定,相关岗位没有持证上岗	500 元/次	当月累计三次	
9	不积极配合甲方现场工作	500 元/次	当月累计三次	

10	巡查记录不齐全（交接班记录、各种巡检记录等），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	
11	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、玩手机、没保持好岗位环境卫生、闲谈、看报纸、吃东西等）	500 元/次	当月累计三次	
12	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	
13	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 2024 年 12 月 11 日（星期三）下午 17:00。

提交地址：广州市黄埔区科学大道 60 号 2901-2905 房

注：递送标书时，请着商务装，携带身份证到科学大道 60 号一楼大堂前台登记后，佩戴访客牌到 29 楼品质部联系人：郑小姐；联系电话：020-82113287。

十一、报价格式

莺岗小区项目综合服务（人员配置及控制价详见表一）					
岗位名称	数量（人）	单价（元/人）	月费用（元）	总费用（元）	备注
项目经理	1				
机电人员	1				
清洁人员	3				
秩序人员	5				
合计（含税）					
其中税金部分（税点 %）					注明票面税率
不含税总价					
服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（以现场进场时间为准）					

注：需提供增值税服务发票

广州凯云智慧服务有限公司

2024 年 12 月 5 日

（联系人：黄剑锋；联系方式：13751818759）

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

联系方式：020-82113287

