

广开云翰 2024 年度物业综合服务采购项目

邀请招标文件

广州凯云智慧服务有限公司

二零二四年九月

一、项目名称：广开云翰项目案场物业管理服务项目

二、服务范围（包括但不限于以下内容）

1、项目地址：中新广州知识城，创新大道以东、信息四路以北、技术二路以西。

2、项目基本情况：项目展示区建筑面积约 7500 平方米，中心会所 1 楼位置，包含两套异地板房，销售中心外围展示区园林。二期园林看楼通道，实体样板房等。

3.采购内容：本次招标内容为营销中心案场物业管理服务，包括但不限于以下服务内容：客户接待服务、停车场服务、秩序维护服务、保洁服务（按次服务逐步实施）务、绿化服务（如有需要做专项服务）等。

三、总体物业管理服务内容及物业管理服务标准

（一）物业管理服务内容

1. 本物业规划红线内公共区域的清洁卫生、地毯清洗（如有需要做专项服务）、石材护理（如有需要做专项服务）、定期消杀（如有需要做专项服务）、外墙清洗（如有需要做专项服务）、生活垃圾收集清运（如有需要做专项服务）、污水管道的疏通（如有需要做专项服务）。

2. 本项目规划红线内绿化管理，楼内公共区域的绿化及花卉摆放、每年重大节日庆典的花草摆放及节日景观布置（如有需要做专项服务）。

3. 本项目规划红线内保洁（按次服务，逐步实施）、24 小时保安、公共秩序管理。

4. 本项目规划红线内交通、车辆行驶和停放管理。

5. 本项目相关档案资料管理。

6. 我司与承接企业在物业管理委托合同中另有约定的其他事项。

7. 属于物业管理的其他工作事项。

(二) 物业管理服务标准

序号	标准内容
(一) 基础管理	1、按规划要求建设，房屋及配套设施投入使用
	3、由一家物业管理企业实施统一专业化管理
	3、物业管理企业制订争创规划和具体实施方案，并经业主方同意
	4、本项目物业管理建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法
	5、物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨
	6、定期向甲方发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上
	7、项目外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象
	8、室外招牌、广告牌按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损
(二) 保安及车辆管理	1、项目基本实行开放式管理
	2、有专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉营销中心的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责
	3、结合营销中心综合体特点，制订安全防范措施
	4、进出营销中心各种车辆管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行
	5、项目外停车场有专人疏导，管理有序，排列整齐
	6、非机动车车辆有集中停放场地，管理制度落实，停放整齐，场地整洁
	7、危及人身安全处设有明显标志和防范措施
(三) 环境卫生管理 (按次)	1、环卫设施完备，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站
	2、清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁
	3、垃圾日产日清，定期进行卫生消毒灭杀

服务逐步实施)	4、房屋共用部位保持清洁, 无乱贴、乱画, 无擅自占用和堆放杂物现象; 大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净; 营销中心案场体内共用场地无纸屑、烟头等废弃物
	5、营销中心案场内管理有序, 符合卫生标准; 无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象
	6、无违反规定饲养宠物、家禽、家畜
	7、项目内排烟、排污、噪声等国家环保标准, 外墙无污染
(四) 精神文明建设	1、全体业主和使用人能自觉维护公众利益, 遵守大厦的各项管理规定
	2、设有学习宣传园地, 开展健康向上的活动
(五) 管理效益	1、物业管理服务费用收缴率 95% 以上
	2、提供有偿服务, 开展多种经营
	3、本项目物业管理经营状况
(六) 客户服务、会务、接待服务	1、协助接待客户参观。
	2、根据业主方会议规模、性质、与会人员等制定会务服务方案。
	3、接待, 根据业主方不同接待需求, 制订接待服务方案。
	4、物业服务响应速度应优于其他。
	5、其他增值服务。
	6、设置客服中心, 对项目内所有业主、住户、租户办理物业服务范围内相关事宜。

四、人员服务内容及要求

(一) 人员服务内容

1. 客户服务

- (1) 销售中心、样板房参观的指引;
- (2) 管理区域人员的进出管理及控制;
- (3) 销售中心、样板房、沙盘展示区物品的看管与维护;
- (4) 水吧饮料的提供;

(5) 公司领导及销售现场交办的其他工作。

2.清洁服务

- (1) 样板房、沙盘展示区等日常及定期清洁和保养;
- (2) 销售中心办公室、水吧等区域日常及定期清洁和保养;
- (3) 外围及公共区域日常及定期清洁和保养;
- (4) 对样板房和销售中心物品擦拭及摆位;

3.维修服务

- (1) 示范区内电气设施开关及灯具插座之检查与修复;
- (2) 示范区内设施、设备维保商之联系与定期保养;
- (3) 示范区内设施、设备要定期巡查;

4.安保服务

- (1) 维护售楼处正常秩序,包括车辆引导、上下车引导、及时做好车辆疏导等基本服务工作;
- (2) 负责案场形象礼仪员的站岗和现场秩序的维护等工作
- (3) 负责消防安全、治安安全,做好防火、防盗、防爆、防破坏、防自然灾害等工作;
- (4) 协助管理消防工作,全天候 24 小时对中心各区域进行安全巡查,协助维护消防系统良好运行;

5.财务助理服务

- (1) 财务管理、会计学等财会类相关专业优先;
- (2) 具有全面的财务专业知识、财务处理及财务管理经验;
- (3) 熟悉国家会计准则及各项财务、税收的法规、政策;

(4) 熟悉日常办公软件操作，熟练运用 excel 表格，具有较高的工作效率；

(5) 具有较强的服务、协作意识，良好的条理性，工作细心认真负责。

(二) 服务要求

1. 客服

(1) 客服人员应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备大专以上学历，有较高的物业服务素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的客服业务培训。

(3) 客服素质条件：35 周岁以内，身高 165cm 左右（根据实际情况而定），五官端正，身体健康，无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病，体貌端正。

(4) 客服须熟悉接待服务的业务管理流程及注意事项，定期参加业内培训。

2. 秩序人员

(1) 保安从业人员应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守安全管理规定。

(2) 保安员素质条件：以高中文化程度（含职高）为主体，18 周岁以上中国公民，不超过 35 周岁（退伍军人、中共党员、从事过保安工作的优先考虑），身高 175cm 左右（根据实际情况而定）。身体健康，无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病，体貌端正。

(3) 保安员须熟悉相应服务场所的业务管理知识，成交人应提前与采购人协商培训事宜，定期组织培训。

3.工程人员

(1) 应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历，有较高的工程维修维保物业服务素养和业务水平，受过专门的物业工程培训。

(3) 素质条件：45 周岁以内，身高 160cm 以上（根据实际情况而定），五官端正，身体健康，无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉物业管理流程及注意事项，定期组织项目工作会议。

(5) 具有 5 年以上工程物业服务工作经验，熟悉各种应急突发事件的处理流程。

4.保洁人员

(1) 人员配置基本要求：具有 2 年以上高端案场服务经验，年龄介于 30-53 周岁，身体健康，五官端正，服务意识好，亲和力强并具备保洁工具使用技能。

(2) 甲方可根据物业项目的实际情况对部分服务配置和事项进行调整，具体将以双方签订的服务合同约定为准。

(3) 清洁服务实行按甲方需求以人次服务工作制合理安排每天在岗清洁人员配置。

5.财务助理

(1) 应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守物业从业规范。

(2) 要具备专科以上学历，有较高的物业服务素养和业务水平，受过

专门的财务技能培训，需持有专业技能证书。

(3) 素质条件：45 周岁以内，身高 160cm 以上（根据实际情况而定），五官端正，身体健康，无传染病、精神病等不能自控行为能力的疾病。

(4) 熟悉财务管理流程及注意事项，定期组织项目工作会议。

(5) 具有 3 年以上财务工作经验，熟悉各种应急突发事件的处理流程。

(三) 人员配置要求

(表一)

类型	数量（人）	月单价 (人/元)
客服	7	10,900.00
客服（迎宾岗）	2	11,500.00
秩序维护员	6	11,650.00
工程维修	1	10,268.00
保洁员	5	6,750.00
财务	1	13,500.00
合计	22	-

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：2024 年 9 月 15 日起至 2025 年 9 月 14 日（具体以实际进场为准）。

(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、如果三证合一的话，仅提供营业执照）

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

价格评分表（40 分）

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）且投标价格最低的有效投标报价为评标基准价，其价格分为满分。

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

综合评分表（60 分）

序号	评审内容	分值 (60)	评分细则
1	资质证书	16	1.具备环境管理体系认证证书：有则得 4 分，无则得 0 分； 2.具备质量管理体系认证证书：有则得 4 分，无则得 0 分； 3.具备职业健康安全管理体系认证证书：有则得 4 分，无则得 0 分； 4.财务人员具备中级会计证书：有则得 4 分，无则得 0 分。

2	机构设置、运 作流程、管理 计划	6	【优】机构设置、运作流程、管理计划完整、详细、合理、切实可行，得（4-6）分； 【良】机构设置、运作流程、管理计划比较完整、详细、合理、可行，得（2-4）分； 【中】机构设置、运作流程、管理基本完整、合理、可行，得（1-2）分； 【差】其他或无响应的，得【0-1】分。
3	同类项目经验	10	同类项目经验：依据 2020 年以来承接的物业管理合同【分支机构投标的，总公司（总所）业绩可纳入评审】 每提供一个项目业绩得 2 分，最高得 10 分。 （请投标人严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果）
4	服务人员工资的合理性（人员福利待遇）	6	【优】人员工资合理，福利保障齐全，得（4-6）分； 【良】人员工资比较合理，福利保障比较齐全，得（2-4）分； 【中】人员工资基本合理，福利保障基本齐全，得（1-2）分； 【差】其他或无响应的，得【0-1】分。

5	质量保证体系及措施	6	【优】体系及措施完整、完善、合理可行，得（4-6）分； 【良】体系及措施比较完整、完善、可行，得（2-4）分； 【中】体系及措施基本完整、可行，得（1-2）分； 【差】其他或无响应的，得【0-1】分。
6	对突发事件的应急服务预案	7	1. 具有政府相关部门颁发的“生产经营单位生产安全事故应急预案备案登记表”，得 2 分，无得 0 分，最高得 2 分。 2. 根据投标人对突发事件的应急服务预案的响应情况进行评审： 【优】预案科学合理、内容完整、详细、切实可行，得（4-5）； 【良】预案比较科学合理、内容比较完整、详细、可行，得（3-4）分； 【中】预案基本科学合理、内容基本完整、可行，得（2-3）分； 【差】其他或无响应的，得【0-2】分。

7	服务工作目标 及管理方案	9	【优】目标明确、内容详细、方案合理可行、亮点多、针对性强，得（6-9】分； 【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（4-6】分； 【中】目标基本明确、内容一般、方案基本可行、有针对性，得（2-4】分； 【差】其他或无响应的，得【0-2】分。
---	-----------------	---	---

七、投标事项

1、服务期内最高限价：2,720,616,00 元（含税）；

2、投标人收到邀标文件后，提交盖章的投标文件，一正四副。投标文件双面打印，需密封加盖公章；

3、投标人对采购需求的实施方案必须真实可靠，操作性强。

八、其他

1. 中标服务商责任

（1）中标服务商自行解决服务所需的全部人员、工具、设备、材料、工作服等。

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

（3）中标服务商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，由中标服务商承担责任和负责赔偿。

（4）中标服务商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，由中标服务商赔偿。

（5）合同期限届满时，必须移交属凯云智服的一切装备设施、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。

3. 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。

九、提交截止时间为 2024 年 9 月 19 日（星期四）中午 12:00。

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

（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）

十、报价格式

广开云翰（人员配置及控制价详见表一）					
人员类别	数量（人）	单价（元/人）	每月费用（元）	年费用（元）	备注
客服	7				
客服(迎宾岗)	2				
秩序维护人员	6				
工程维修	1				
保洁员	5				
工财务	1	-			
合计（含税）	22				
合计（不含税）					
其中税金部分（税点 %）					注明票面税率
服务期限：（2024 年 9 月 15 日至 2025 年 9 月 14 日，以现场进场时间为准）					

注：需提供增值税服务发票



（联系人：曾俊杰；联系电话：15622114261 ）

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



