

招标公告

深圳市地铁集团有限公司拟对**地铁金融科技大厦物业管理驻场顾问项目**进行公开招标，欢迎符合本招标公告公布资质要求的公司报名参加投标。

一、项目名称

地铁金融科技大厦物业管理驻场顾问招标

二、招标内容

对地铁金融科技大厦写字楼、配套商业及相关接口范围提供物业管理驻场顾问服务（酒店除外），物业管理顾问公司须指派专业的物业管理团队，共四名驻场人员（即物业管理总经理 1 名、工程部经理 1 名、客服部经理 1 名及安保部经理 1 名，共 4 人）挂职甲方的物业管理公司负责物业管理的各项工作，包括但不限于以下工作内容（具体内容根据项目工程进度情况调整）：

（一）对项目管理团队服务水平进行阶段性评估

乙方中央顾问团队每半年度对项目管理团队服务水平进行整体评估，并形成评估报告及建议；

（二）筹备期及运营期顾问服务内容

导入一流物业管理体系和标准，结合本项目不断完善物业管理公司的管理体系，对物业管理公司进行辅导和培训，物业顾问公司与物业管理公司定期进行互评和意见反馈，包括但不限于以下工作内容（具体内容根据项目工程进度情况调整）：

1. 筹备期顾问服务内容

（1）协助甲方制定《物业管理用户手册》

根据国家建设部及【深圳】市政府的有关规定，拟定《物业管理用户手册》供甲方参考。

（2）物业管理组织架构

提供对本物业管理处各部门组织架构、基本工作职责之专业建议，协助设计人力资源组织架构。

(3) 物品采购计划

协助审订或编制项目物品采购清单，指导项目物业管理单位采购物业管理运行所需用的专用设备、工具及其它必需物品。

(4) 前期开办预算

根据物业之特定情况，协助审订或编制物业管理处前期开办费预算草案。

(5) 物业管理运行成本及费用预算

协助编制首年度物业管理运行成本及费用预算。

(6) 编制相关文件及制度

协助为本物业审订或编制符合物业之特定管理需求之《前期物业管理服务协议》、《业主或租户手册》、《装修手册》及相关之各项管理规章与细则。

(7) 能源收费方法

对物业内之供电/水系统从未来物业管理角度提供相关顾问建议包括：物业及配套设施部分之供电/水系统合理分割与独立计量要求；物业内公共区域各地段/层面照明用电系统、清洁/绿化用水之系统与业主单元内之供电/水系统合理分割与独立计量要求。

(8) 特约服务项目及代收代缴项目

为满足不同消费群体的需求，协助设置特约服务项目及代收代缴服务项目。

(9) 停车场系统及路线优化

综合物业实际状况以及各项安全秩序维护需求，向本物业提供有关物业内停车场系统优化与运营建议。包括但不限于：停车场出入管理系统、行车路线、停车场出入口、停车场优化等。

(10) 垃圾处理办法

结合项目内之图纸设计要求及与公共区域实际可利用状况，就日后产生各类型生活垃圾之储存及处理方式提供书面物业管理顾问建议，包括：垃圾房位置/面积、精装修与环卫控制标准、收捡及清运流程。

(11) 物业项目之人事管理制度

提供《员工手册》及各项人事管理制度参考版本，制定各部门的职能分配和各岗位的职责范围；协助制定内部管理制度，服务标准和工作程序。

(12) 员工培训计划

乙方对本项目提供培训：物业管理概论、入伙流程、日常物业管理工作、紧

急事件处置培训等。

(13) 员工制服

协助并提供本物业部门各职级员工制服样式建议, 供本项目物业管理单位参考。

(14) 项目的竣工验收工作

根据国家有关工程验收的技术规范与质量标准, 协助甲方做好本项目的竣工验收工作。

(15) 物业承接查验流程与标准建议

为本物业提供承接查验的流程及标准内容之建议, 并在项目工程竣工验收完成后, 协助相关物业管理承接查验工作的进行。

(16) 移交本物业单元给业主或租户或租用户之程序

为本项目物业管理单位提供向业主或租户移交房屋之参考程序(包括业主或租户或租用户入伙文件及程序等), 协调各部门做好业主或租户验房入驻工作。

(17) 物业管理方案的建议

对编制的包括:《安全秩序管理方案》、《工程设施维修保养方案》、《财务运行方案》、《人事管理方案》、《业主或租户服务方案》、《应急预案》等。

(18) 安全秩序控制

协助对物业内部公共地方, 设备用房及物业周边等区域的安全程度进行评估, 订制巡逻路线、巡逻周期及频次, 并提供相应安全管理系统建议。

(19) 入伙方面

协助项目物业管理单位对交楼及入伙过程进行演练, 并适当提供指导意见或建议。

2. 运营期顾问服务内容

(1) 日常业主或租户服务

- 指导项目物业管理单位确认业主或租户相关文件的有效性, 以及监督交楼入伙流程的执行情况;
- 协助制定物业管理所需之各项管理制度、规范、工作程序及表格, 以达到规范控制及管理, 并监督其落实情况;
- 协助完善物业档案管理体系: 包括图纸、收楼资料、业主或租户档案和日常各类文件资料的管理;

- 协助督导二次装修管理工作的开展，指导完善二次装修的审批、监督管理巡查及验收工作：

- 协助制定停车场、垃圾处理等管理办法；
- 协助提供处理业主或租户投诉方法及程序，以求达到优质服务标准；
- 指导项目物业管理单位定期拜访业主或租户，以收集改善管理运作之意见及建议，协助项目物业管理单位做好业主或租户公关工作及日常业主或租户管理工作。

(2) 清洁服务

指导对清洁服务进行外包及监督清洁日常运作等工作。

(3) 安全秩序管理

- 协助甲方项目物业管理单位根据现场情况完善安全管理岗位，编制相关物业安全管理制度；

- 协助甲方之项目物业管理单位策划消防演习，以及对消防预案进行抽查审定。

(4) 工程方面顾问建议

- 对园林水系及绿化的维护/节能提出顾问意见；
- 指导调查项目有关系统及各项机电设备的运行情况，并适当提供参考意见或建议；

- 指导制定有关物业长期维修保养计划或方案；
- 指导制定各项工程安全管理制度和各种紧急情况处理程序，如跑水、停电、电梯失灵等事故的紧急处理预案。

3. 施工阶段前期工程顾问服务（该部分服务内容不做重点，但须配合招标单位需要予以配合）：

(1) 从物业管理角度，提供机电设备选型与配置评估与建议

- 供配电设备选型与变压器备用配置建议
- 供电容量和后备电源容量审核
- 空调系统配置选型与设备选型
- 中央空调系统冷量及水泵设置审核
- 新风系统设置和楼宇新风集中处理建议
- 楼宇空调收费系统设备选型和系统设置建议

- 电梯选型与轿厢尺寸配置建议
- 消防设备选型与配置
- 楼宇给水系统建议
- 楼宇直饮水系统建议
- 楼宇排水系统建议
- 楼宇雨水收集系统建议
- 楼宇门禁及道闸系统设置建议
- BAS 系统设置建议
- 楼宇消防广播与背景音乐设置建议
- 楼宇闭路监控与门禁系统设置建议
- 楼宇巡更系统设置及巡更点点数配置建议
- 楼宇停车场收费系统设置建议
- 楼宇停车场车位引导系统设置建议
- 楼层大型设备安装减震建议
- 照明系统及智能照明控制建议
- 会议系统的会议室选址，会议室的规格档次等
- 室内外 LED 显示屏，光伏发电系统的建议室外景观及泛光照明等需机

电专业配合的内容给予技术支持

- 机电系统、智能化系统其他未列系统需要咨询的内容应给予技术支持

(2) 从物业管理角度，提供设备用房设置与配置的各方面建议

- 消防中心、监控中心设置建议
- 设备用房的设计与选址
- 设备用房的安全建议
- 设备机房装修建议
- 设备选型的成本建议
- 设备日后维保效果与成本建议

(3) 智能化系统及建筑能耗建议

- 信息通信系统
- 避雷措施
- 综合布线

- 楼宇自动化控制系统（BAS）
- 楼宇安防和智能化方案
- 照明、空调系统、通风系统节能方案和改进措施

（三）物业管理顾问驻场团队配置要求

要求投标人配置人员在投标人公司需连续工龄满 3 年以上，并提供社保证明。驻场人员的定位为代表甲方监督并培养项目物业管理公司开展物业管理顾问工作，同时，乙方中标后，应与甲方物业公司协商，由甲方物业公司授权乙方，在年度预算内其岗位职责具备一定费用审批权、人员岗位调配权、人员薪酬建议权等。乙方应对向甲方提供的服务及其成果的质量负责，如甲方因采纳乙方的建议或使用乙方的服务成果文件或因乙方的行为而受到损失，乙方应承担损失赔偿责任。

1. 物业总经理（投标人须提供相关证明资料，由招标人审核）

（1）任职要求：

- 具有本科或本科以上学历；
- 从事物业管理工作 15 年（含 15 年）以上；
- 从事甲级写字楼管理物业总经理职位工作经验不少于 5 年；
- 具备国家注册物业师资格，有英国特许房屋经理人资格 CIH 或英国皇家特许测量师资格 RICS 优先；
- 有资深的物业管理经验和丰富的项目管理经验，熟悉项目的全面管理和运作，包括客户服务、环境监管、工程管理、财务及行政人事管理等；
- 具有良好的沟通、协调及综合分析问题能力，同时具有较强的服务意识、良好的团队建设和领导能力、处理突发事件的能力；
- 熟悉项目本地物业管理法律法规，对项目前期介入、入伙及后期实质管理具有资深的经验及认知；
- 熟悉 ISO9000 质量管理体系；
- 具有较强的沟通协调能力及书面表达能力；
- 具备良好的职业操守及团队协作精神。

（2）岗位职责（重点是咨询、指导、培训及检查）

- 负责物业服务中心的客户服务、安全管理、内部管理、经营、品质及其他各项工作，带领物业服务中心全体员工不断创新进取，完成公司交予的各项任务和指标；
- 遵守《物业管理条例》、相关法律和公司的各项管理制度，严格按照公司的体系文件、工作计划和工作指令开展工作，定期向公司领导汇报物业服务中心工作情况；
- 负责协调物业服务中心对外公共关系及媒体关系，组织与业户的沟通工作，及时解决业户提出的合理要求，收集各类信息，采纳合理建议，并配合公司开展工作；
- 负责人员工作岗位的合理安排，完善物业服务中心组织架构及人员岗位职责，审核物业服务中心各项管理制度、各类工作人员的作业程序、员工绩效考核评分标准和奖惩措施。不断建立和完善物业服务中心的管理、监督、考核体系，确保政令畅通，信息反馈流畅，提高部门工作效率及工作执行力；
- 负责审批物业服务中心的年度工作总结和工作计划，并报送分管公司

领导备案；

- 负责组织召开物业服务中心的工作例会，及时了解人员思想状况，发现问题，解决问题，总结工作经验；
- 负责审核物业服务中心各类人员的晋级、加薪、调动及奖金分配等，定期对物业服务中心员工进行工作绩效考评；
- 负责审批物业服务中心的月度工作计划，并监督各项工作落实和进展情况；
- 审批并公布物业服务中心每季度的管理服务报告，并对结果负责；
- 负责审批物业服务中心的年度与月度培训计划，监督培训工作的组织、安排和进展情况，确保培训效果；
- 负责指挥、协调、组织各类人员开展各项工作，及时纠正下属工作中存在的不足，帮助下属解决工作中的困难，培养和造就公司业务发展需要的各类人才；
- 负责指导物业服务中心各项经营管理工作，按时完成公司下达的各项经营指标，制定并落实多种经营措施，不断增加物业服务中心的经营收入；
- 负责物业服务中心合同的评审，审批物业服务中心日常费用支出，严格控制物资的采购和使用，及时对分承包方进行评估，合理控制费用开支；
- 负责组织物业服务中心内部管理评审会议，并将会议情况上报公司；
- 负责物业服务中心各项服务过程监控，及时发现并制止不合格服务，提出纠正预防措施，验证纠正结果；
- 负责及时了解处理工作信息、工作难点及工作中存在的问题，积极采取各种措施予以改进；
- 负责组织或参与每月经理业务巡查及不定期品质检查工作，并跟进检查存在问题的整改情况；
- 严格控制物业服务中心管理费用的支出，负责审核物资采购计划，检查监督物资的使用效果；
- 负责严格监督和落实各项财务管理制度，严格审核各项费用及付款单据，严格控制经营管理成本和各项费用支出。

2. 工程经理

(1) 任职要求：

- 具有本科或本科以上学历，机电类专业；
- 具有工程师职称或高级技师证书；
- 从事物业管理工作 8 年（含 8 年）以上；
- 从事建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼管理经验满 5 年（含 5 年），其中建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼工程经理职位经验不少于 3 年（含 3 年）；
- 有丰富的工程管理知识和良好的技术管理能力；
- 熟悉 ISO9001 质量体系和 ISO14001 环境体系运作；
- 熟悉大厦各类机电系统的原理，能熟练编制各类规章制度及相关工作计划，并有效地实施监督和管理；
- 熟知国家及当地政府部门有关的法律法规及政府机关相关操作程序；
- 熟悉建筑机电专业设计及工程项目预算和成本控制工作；
- 沟通和协调能力强，具有独立、妥善的处理突发事件的能力；
- 崇高的敬业精神，强烈的服务意识及团队精神；

- 具有国家注册物业管理师或英国特许房屋经理人资格 CIH 优先。

(2) 岗位职责（重点是咨询、指导、培训及检查）：

- 全面负责工程部工作，对大厦强电、弱电、空调、给排水、土建、消防运行及维修负责；
- 落实公司管理制度和工作标准，保证各设备设施运行正常，不出现重大工程事故或较大人为责任事故；
- 负责设备设施的管理工作，建立详细的设备设施台帐，对管辖的设备设施做好现场标识，完善和提高设备管理水平；
- 负责改造或新增楼宇设备的购进、安装调试、使用、维修保养。负责设备的报废（申请或建议）及处理；
- 落实公司年度工程管理目标，制订、落实重要设备及一般设备的维修及保养计划；
- 组织编制工程维修部日常运作、管理工作程序和规章制度，建立设备、设施的安全操作、运行、维护保养、检修、应急处理等技术文件；对客服务标准和规范，提高专业管理水平；
- 协调并妥善处理与政府、行业管理部门的关系，确保电力、供水、煤气、通讯、电视等正常工作，按政府管理部门的要求，定期完成电力、防雷、消防等各项安全检测，使排水、空气质量、噪音等达到环保要求；
- 做好一线服务、与其它职能部门的沟通、协调工作，及时为客户提供优质服务；
- 制定工程维修部年度、月度培训计划，组织专题安全和技术培训，确保工程人力资源得到合理的使用和不断提高人员的工作能力和技术水平；
- 落实公司用人政策和各项规章制度，做好部门团队建设，提高部门专业技术水平；
- 负责汇总、制定和申报工程部年度、月度预算、采购计划；
- 组织制订设备设施年度保养、检修计划及设备大修计划，保证工程维修费用的合理使用；
- 根据工作计划，组织做好各系统设备运行、维护保养、检修、大修、项目改造等工作，督促工程维修部各级人员对管理范围内的设备、设施实施全面、有效的管理，在紧急情况发生时，组织安排各级人员，按应急处理方案实施有效控制处理，确保人员和设备设施的安全；
- 组织实施对工程外包单位的管理、评审和考核。对外包商实施有效的监控和管理。组织安排工程整改项目的招投标、签订合同和施工配合，调配合适人员参与项目施工监理和竣工验收等工作；
- 负责客户二次装修方案的审核和施工现场的监管，参加服务处组织的二次装修验收，跟踪二次装修工程遗留问题的整改；
- 组织制订经济、有效的运行方案，应用新技术，实施节能措施，定期进行能耗和其它运行成本的统计核算，合理控制和降低运行成本；
- 完成上级领导交给的其他工作。

3. 客服经理

(1) 任职要求

- 具有本科或本科以上学历；
- 具有物业经理资格证书；
- 从事物业管理工作 5 年（含 5 年）以上；

- 从事建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼管理经验满 3 年（含 3 年），其中建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼客服部经理服务经验不少于 2 年（含 2 年）；

- 具有国家注册物业管理师或全国物业经理资格或英国特许房屋经理人资格 CIH 者优先；

- 熟悉物业管理政策及法规及相关工作流程；
- 熟练使用电脑软件；
- 对写字楼优质、创新、先进的物业管理模式有一定的见解；
- 具备较强管理和协调沟通能力；
- 亲和力强，思路清晰，实操能力强。

(2) 岗位职责（重点是咨询、指导、培训及检查）

- 负责营销招商中心的现场客服工作，做好客户接待、人员礼貌礼仪培训、日常耗材统计与管理、环境管理；做好与甲方、销售代理公司的工作协调与配合；

- 负责项目内的客服、会所、清洁、绿化管理工作，坚决贯彻执行公司的规章制度、工作方针、计划和各项指令；

- 负责物业管理处日常客户的接待，接受客户的报修、投诉、建议等。做好登记并安排相关人员处理，做好信息的统计分析工作，并将每月结果汇总后上报经理；

- 编制好部门月工作计划，分解到责任人，实施把握工作进度控制，保证本部门工作计划能顺利按时完成；

- 负责对项目内所有业主的各类信息资料进行收集和登记，并将本部门内各类档案资料的收集、分析、整理、归档工作；

- 负责制定本部门的培训计划，根据工作需要组织员工进行各类技能培训、业务知识培训及各项制度的宣传学习工作；

- 及时将本部门的工作情况向物业总经理汇报，贯彻落实本部门的各项规章制度，督促部门人员做好本职工作；

- 全力建设、管理、经营客服部，制定部门规章制度及员工守则，定期召开部门工作会议，协调其他部门的工作正常开展；

- 负责定期检查、监督、处理各项日常工作，做出纠正措施，达到规定标准。负责项目业主投诉、纠纷协调处理和业主日常联系走访及意见征询工作，制订并组织实施项目业主各阶段联系沟通方案，积极赢得广大业主的理解、支持；

- 组织指导客服人员业主报修接待、登记，及时安排维修部上门处理，并做好相应督促和业主对处理结果的意见征询工作；

- 负责物业管理相关费用的收缴工作；

- 负责部门员工录用的审批工作，根据工作需要进行员工内部调岗或人事变动，并定期组织部门培训工作；

- 拟定社区文化工作计划，定期开展社区活动，与业主建立良好的工作关系；

- 负责部门日常用品的审核工作，日常管理经费的报批工作，控制成本；

- 积极与属地派出所、居委会等管理机构和供电、供水、有线电视、邮政、通讯等服务机构建立良好的业务关系，协助有关部门开展各项工作；

- 每日收集客服领班和前台工作信息汇总，将重大需要解决问题整理汇总后上报总经理；

- 组织完成公司领导交办的其他工作任务。

4. 安保经理

(1) 任职要求

- 具有本科或本科以上学历；
- 从事物业管理工作 5 年（含 5 年）以上；
- 从事建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼管理经验满 3 年（含 3 年），其中建筑面积 4 万平方米（含本数）以上的超甲级写字楼保安经理职位经验不少于 2 年（含 2 年）；
- 男性，大专以上学历，年龄在 30 岁至 45 岁之间；
- 熟悉高端写字楼安防管理操作流程，熟练运用相关管理工具；
- 熟悉有关的治安管理条例和消防安全制度；
- 熟知国家及当地政府部门有关的法律法规及政府机关相关操作程序；
- 能建立高效的管理体系和制订相关管理制度，并有效地实施监管管理；
- 具有独立、妥善的处理突发事件的能力；沟通和协调能力强；
- 崇高的敬业精神，强烈的服务意识及团队精神，有一定的创新精神；
- 持物业经理上岗证或相关上岗证者优先。

(2) 岗位职责（重点是咨询、指导、培训及检查）

- 负责安全、消防工作的管理事务，部署工作计划并检查落实，检查各岗位安全制度、规定执行情况；
- 与综合部协调招聘、培训、考勤，确保楼宇部正常工作需要运作；
- 于每月编排本部各班次下月排班表，报秩序维护部经理审核；
- 对下属人员执行训练、工作指导、监督，定期进行培训及测试，提高工作效率及应急技能；
- 负责楼宇部人员的思想(包括安全和法制)教育、行政管理、违纪查处，确保所有楼宇部员人员仪表整洁、行为良好；
- 传达上级的指示并跟进落实情况，协助部门经理实施消防演练、负责本岗位环境因素的控制；
- 对突发事件进行处理及协调，维持秩序良好及保证生命财产不受损失；
- 协助上级处理一切有关安全保卫工作的投诉；
- 巡视物业范围内各重要器材设备，确保设备处于良好状态，对管理处财物、设备房等重点部位的安全加强管理；
- 协助上级与当地执法部门、司法部门及其他安全部门保持密切的合作关系，配合执法部门侦破违法犯罪案件；
- 完成上级指派的其它工作任务。

备注：

投标文件内需提供人员资格证明、学历证书的复印件。

在入职前核对以上原件，以及应甲方要求提供社保清单证明。

三、招标控制价格

本次投标报价的月度总体费用**最高限价为人民币 23 万元每月（含本数），其中顾问月费不得超过 5 万每月（含本数）、驻场团队人员总体综合费用不得超过**

18万每月（含本数）。

投标总体费用不得超过 552 万（含本数，总费用按照最长驻场时间即 24 个月计算，实际驻场时间将根据甲方实际要求开始，驻场人员综合费用从派驻时间起开始计），总服务期限为 24 个月。

报价为含税价，包括公司顾问服务酬金和四名驻场人员的综合费用在内。

四、投标人资格要求

（一）投标人具有独立法人资格，可授权其在深圳的分支机构（须附证明文件）；

（二）在中华人民共和国境内注册的中外合资企业、合资经营（港、澳或台）或港澳台法人独资有限责任公司（港澳台法人独资）。可授权已在深圳成立的分支机构参与投标（须附工商执照证明文件）；

（三）物业管理一级资质企业；

（四）投标人（或其授权分支机构）自 2010 年 1 月 1 日起，具备独立承担规模在 4 万平方米（含本数）以上深圳市区的写字楼物业（含商业）的物业管理全委或驻场物业顾问的项目不少于 2 个；

（证明文件：“全委”模式需表达“全委托物业管理服务”、“物业管理服务合同”、“委托 XX 提供物业管理服务”或表达相同意思的关键内容；就驻场物业顾问模式需显示“驻场顾问”关键内容；服务项目的第三方网页简介、项目的规模、）

（五）去年以来在招标投标活动中，有串通投标不良行为记录或涉嫌串通投标，并正在接受我市主管部门调查的投标申请人，将不被接受；

（六）本项目不接受联合体投标。

五、投标报名起止时间

自 2017 年 7 月 8 日至 2017 年 7 月 12 日止，上午 9：00—12：00，
下午 14：00—18：00。

六、投标报名地点：

地铁大厦 2109 室

地址：深圳市福田区福中一路 1016 号地铁大厦 21 楼；

七、投标报名所需材料：

- （一）承诺书签字盖章（按照附件版本）；
- （二）营业执照复印件加盖公章（验原件）；
- （三）法定代表人资格证明原件（加盖公章）
- （四）法定代表人授权投标代理人的委托书原件（加盖公章）
- （五）本公告要求的资质条件的相关案例和合同复印件（加盖公章验原件），或政府文件、媒体报道、业主方证明，并加盖公章。
- （六）如报名人为投标申请人的法定代表人，须携带法定代表人证明书及本人身份证原件和复印件；如报名人不是法定代表人，除携带法定代表人证明书和法定代表人身份证复印件

八、投标报名联系人

联系人：陶小姐

联系电话：23882553

深圳市地铁集团有限公司

二〇一七年七月十日

附件：

承 诺 书

深圳市地铁集团有限公司：

贵公司正在进行地铁金融科技大厦物业管理驻场顾问的招标，我们研究了该招标公告中的所有规定，拟进行投标报名。在此，我公司郑重承诺，我公司完全符合招标公告中的所有报名条件，

请给予参加投标。

我公司承诺所提供的资料真实可靠，并完全接受贵司对我司业绩证明材料等报名资料的最终审核结果。如经审核我公司不符合招标公告条件，贵公司有权随时终止我公司的投标（或中标）资格，记录我公司的不良行为，并由我公司赔偿由此给贵公司造成的损失。

投标人（盖章）：

法人或授权委托人签名：

二〇一 年 月 日

注：每个投标申请人都必须在投标报名时填报本承诺书，否则视为不满足报名条件