**扬杰科技集团厂区物业（保洁）服务**

**招标文件**

**招 标 人：扬州扬杰电子科技股份有限公司**

**2024年3月**

# 第一部分 投标须知前附表

| **序号** | **项目** | **内 容** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **招标名称与主体** | 招标名称：扬杰科技集团厂区物业（保洁）服务  招标主体：扬州扬杰电子科技股份有限公司 |
| **2** | **招标文件的发放** | 通过公司招采平台统一发布 |
| **3** | **招标文件澄清** | 投标人在2024年3月23日12:00点前以邮件形式提交需要澄清的问题，邮件地址：xin.wang@21yangjie.com，在2024年3月23日17:00点前统一邮件回复所有投标人。 |
| **4** | **招标文件要求偏离表** | 投标人须满足招标文件中商务条款要求和技术条款要求，如存在不满足的情况，请对完全不满足或部分不满足的内容进行情况说明。 |
| **5** | **招标方联系方式** | 姓名：王鑫；电话：18552565070； 邮箱：xin.wang@21yangjie.com |
| **6** | **投标人资格要求** | 见“第二部分 投标须知 7.投标人资格” |
| **7** | **投标语言** | 简体中文 |
| **8** | **投标文件提交** | 本项目采用电子化线上方式。潜在参与人登录http://srm.21yangjie.com:8000/进行自助注册绑定（老供应商可先联系采购获取账号密码）。在扬杰科技SRM系统搜索项目名称“YJXZ202403190001”获取需求文件，需求文件密码请联系项目对接人获取。未按上述获取方式和期限获取需求文件的参与无效。 |
| **9** | **投标文件加密** | 采用登入招采平台发送投标文件（包括商务标和技术标电子档文件）。 |
| **10** | **报价文件要求** | A 投标人须按照招标人指定的报价格式提供报价（含税价），写明税率和税种。  B 报价货币：人民币 |
| **11** | **投标有效期** | 投标应自招标文件规定的开标日起的**15**日内保持有效。 |
| **12** | **投标文件提交截止时间** | **2024年3月25日24点** |
| **13** | **评审方法** | 综合评分 |
| **14** | **现场探勘** | 招标人不统一组织投标人进行职场探勘，如有需要，请投标人自行联系甲方安排探勘。 |
| **15** | **举报渠道** | 招投标过程中如发现存在不公平、不公正现象，可以通过发送邮件举报，举报邮箱：jvcwb@21yangjie.com |

# 第二部分 投标须知

## 1、总体概述

扬州扬杰电子科技股份有限公司通过邀请招标的方式为扬杰科技集团厂区物业（保洁）服务采购项目组织招标。本次招标并确定中标方的过程遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则。

## 2、定义

招标人：扬州扬杰电子科技股份有限公司；

投标人：投标人为接受招标人邀请且符合投标人资格（本部分第7条）规定的法人主体**。**在向招标人提交投标文件的过程中，投标人应遵守中华人民共和国的有关法律和规章条例。

## 3、招标范围

包括不限于扬州厂区（一、二、三、五、电镀、北山、驿站等）内保洁服务。

## 4、招标文件的构成

招标文件包括：

1. 第一部分 投标须知前附表
2. 第二部分 投标须知
3. 第三部分 商务条款要求
4. 附件

## 5、招标文件的澄清或修改

5.1投标人对招标文件如有疑问，可在2024年3月23日12点前以邮件形式向招标人提出需要澄清的问题。招标人的澄清问题邮件接收地址：xin.wang @21yangjie.com。在2024年3月23日17点前，针对所收到的澄清问题，招标人以邮件的形式予以统一反馈，反馈内容将于同一时间发给所有投标人。

5.2无论出于何种原因， 招标人有权在2024年3月23日17点前主动地或在解答投标人提出的澄清问题时，以补充文件形式对招标文件进行修改。

5.3当招标文件、澄清（答疑）、纪要、修改（补充）函件内容相互矛盾时，以最后发出的邮件为准。

5.4招标人有权根据招标情况（如为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究等）决定是否推迟投标截止日期。

## 6、招标文件中的资料和数据

6.1招标文件中提供的资料和数据，是为使投标人能够充分正确地理解招标文件进行投标。投标人由此而做出的推论、解释和结论，招标人概不负责。

6.2凡收到招标文件的单位，不论是否投标，均需对招标文件负责保密。所涉及的资料和数据，属招标人所有，投标人不得在本项目以外使用。

## 7、投标人资格

1. 投标人必须是在中华人民共和国工商管理部门注册的，具有独立法人资格的企业，且必须具备所报产品/服务的经营能力（所报产品/服务在注册经营范围内），以及所报产品/服务的代理资质（如有）。本项目不接受联合体投标，以及正在改制或重组企业的投标。
2. 投标人不得以任何形式进行转包，或借用他人资质投标。一经发现，作废标处理；
3. 投标人不得围标，如投标人存在关联关系的企业也参与本次投标的，投标人应在投标文件中明确说明与其他投标人的关联关系情况，如果未进行明确提示说明，一经发现视为围标，招标人有权将其废标，如果已经签订合同，招标人有权解除合同且不承担违约责任。因投标人围标给招标人造成的损害，招标人有权要求获得赔偿。
4. 投标人应具有圆满地履行合同的能力，包括财务能力和资金实力、质量保证能力和其他相关的配套服务能力；
5. 具有良好的银行资信和商业信誉，没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态。目前和过去3年内无因自身原因引起的合同中止、纠纷、争议、仲裁和起诉记录，并明确对证明的真实性承担法律责任；
6. 允许招标人对于贵公司前5名客户进行非价格咨询的询问，以验证贵公司服务质量和服务。

## 8、投标文件的编制

8.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，招标人有权拒绝或对其投标予以废标处理。

8.2投标人提交的投标文件以及投标人与招标机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写，且以之为准。

8.3投标文件应填写完整，准确无误，需授权人签署并加盖公司公章，以保证投标文件的有效性。

8.4所提供的项目方案和资料必须能反映投标人在标书中建议的指标，否则将视为不响应。

## 9、点对点应答要求

投标人须对本招标文件所提出各项要求进行逐条逐项答复、说明和解释。对实现或满足程度明确作出“满足”、“部分满足”、“不满足”等应答，然后作出具体、详细的说明。满足、部分满足、不满足的定义分别如下：

（1）满足：全面理解招标人要求并在技术上完全实现其要求，同时投标人在提供的服务、资源和报价中已包含实现该要求的全部费用，同时保证在合作中实现。

（2）部分满足：理解招标人要求，但是只能实现其部分要求或不能完全实现相关要求，同时投标人提供的服务、资源和报价中已包含实现其中所满足部分的全部费用。

（3）不满足：不理解招标人要求或者无法实现招标人的要求。

对于应答为“部分满足”和“不满足”的部分，投标人必须详细说明在“部分满足”中，哪些是满足的、哪些是不满足的，同时说明对于“不满足”部分有无解决方案和计划以及相应解决并完成的具体时间进度安排。

## 10、投标文件的构成

投标文件包括商务应答书、技术应答书两部分，每部分均提供一份签字盖章PDF版本和一份Word或Excel等可编辑版本。商务应答书、技术应答书分开独立发送。

**商务应答书包括以下内容：**

（1）法定代表人授权委托书（格式参见附件一）；

（2）报价书（格式参见附件二）及报价清单（格式参见附件三）；

（3）对“第三部分商务条款要求”的商务应答书；

（4）商务偏离表（格式参见附件四）；

（5）投标人资质证明文件（营业执照复印件、组织结构代码证、税务登记证、类似业绩一览表、各类资质文件等）；

**技术应答书包括以下内容：**

《各厂区目前人员配置》、《外包物业岗位工作时间安排》、《物业外包人员素质要求与职责》、《工具物料明细》、《物业服务报价表》、《保洁月度考核表》、《月度考核表》、《入场服务方案》等；

## 11、投标报价

11.1 除非招标文件中另有规定，投标人所报的价格，应包含政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

11.2投标人应提供含税人民币报价。

11.3对于投标报价不全，应当提交的报价而未按招标文件要求提交的投标方，招标人有权视其为非响应性投标而予以废标。

11.4一项投标内容只允许一个报价，招标人不接受任何有选择性的投标报价。

11.5最低投标价格不能作为中标的唯一保证；低于成本价投标将会导致废标。

11.6我们以商务标投标为最终投标，各投标方有义务确保投标模板计算方式和最终结果的准确性，一切因为投标的错误产生的差异和损失由投标方自行承担。

## 12、投标有效期

投标应自《投标须知》中规定的开标日起30日内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，并予以拒绝。

## 13、投标截止期

13.1投标截至时间2024年3月25日24点。

13.2招标人有权决定推迟投标截止期。在此情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

13.3招标人拒绝接收本须知规定的截止期后收到的任何投标文件。

13.4投标人在递交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，可以补充、修改或撤回已提交的投标文件，并通知招标人。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。在投标截止时间以后，不得补充、修改投标文件。

13.5投标截止期后，投标人不得撤回其投标。

## 14、开标与评标

14.1开标日：2024年3月26日；开标地点：扬州。

14.2开标由招标人组织评审委员会进行，对应答文件及报价进行审查、质疑、评估和比较。

14.3投标文件未加盖公章的，招标人将不予受理：

14.4是否需要现场讲标：□是☑否。

14.5若投标人少于三家，评标小组有权决定是否重新招标。

14.6评审方法采取对比总价及服务质量等方式进行综合评定。

## 15、与招标人的接触

15.1未经招标人允许，从开标之日起至授予合同期间，投标人不得就与其投标有关的事项与招标人和评审委员接触。

15.2投标人试图对招标人和评标小组的评标或授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标被废标处理。

## 16、中选通知

16.1根据评标结果，招标人将向中标方以邮件的形式发出中标通知书。

16.2一旦中标方收到招标人的中标通知书，即代表招标人与中标方之间已构成具有法律效力的合同约束关系。

16.3中标方应在接受通知后3个工作日内与招标人签署合同并缴纳中标保证金，确保按合同中的规定履行合同义务，双方权利义务的确定以最终签署的合同为准。如中标方未能够在此时间内与招标人签署合同并展开实质性的工作，招标人有权单方面撤销中标通知书。“招标文件”、中标方的 “投标文件及其澄清文件”等，均为签订合同的依据。

16.4中标方应对全部中选商品的完整性和兼容性负全部责任，招标人将不对中标方在招标人签发中选通知后任何中标方遗漏问题负责。

16.5、本次中标后需向我司缴纳保证金人民币：伍万元整（50000元）  
中标保证金缴纳账户信息：  
户名：扬州扬杰电子科技股份有限公司  
开户行：交通银行扬州分行营业部  
账号：395067000018150031887

## 17、费用

投标人应自行承担投标过程中所发生的全部费用，招标人将不承担投标人在投标文件准备过程中所发生的任何费用。

## 18、废标

| **项次** | **关键词** | **废标之情况** |
| --- | --- | --- |
| 1. | 签字盖章 | 1.1投标文件未加盖投标人的企业及企业法定代表人印章的； |
| 1.2未依规定携带合法有效之委托书及被委托代理人身份证的； |
| 2. | 字迹 | 投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的； |
| 3. | 时间 | 投标人逾期送达投标文件； |
| 4. | 资质变动 | 投标人发生合并、分立、破产等重大变化的，应当及时书面告知招标人。投标人不再具备资格预审文件、招标文件规定的资格条件或者其投标影响招标公正性的，其投标无效。 |
| 5. | 资格 | 投标人不符合国家或者招标文件规定的资格条件； |
| 6. | 投标 | 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标投标，但招标文件要求提交备选投标的除外； |
| 7. | 投标投标高于招标文件设定的最高投标限价； |
| 8. | 招标文件 | 由评标人判断投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应；如确实未作出实质性响应的，作废标处理。 |
| 9. | 串标 | 与其他投标人相互串通投标，或者与招标人串通投标，证据确凿的； |
| 10. | 投标人 | 投标文件中标明的投标人与资格预审的申请人在名称和组织结构上存在实质性差别的 |
| 11. | 以他人名义投标，或者以其他方式弄虚作假的； |
| 12. | 以向招标人或着评标委员会成员行贿的手段谋取中标，证据确凿的； |
| 13. | 标书 | 针对投标文件，未提供招标文件中规定的必须提供的投标清单或者其他必须提供的文件的，由评标小组决定是否作为废标处理。 |

# 

# 第三部分 商务条款要求

## 当前合同到期日：2024年3月31日

## 2、入场计划及配合项

各厂区统一以对应物业的正式入场时间（2024年4月1日）作为切换节点，对于现有物业的交接工作，招标人可配合投标人与现供应商提前进行沟通，确保平稳过度、切换。

## 3、合同期限：1年

## 4、付款条件：月结，增值税专用发票，先票后款。

## 5、其他条款

无。

# 商务附件

## 附件一：法人授权委托书

扬州扬杰电子科技股份有限公司：

现委派\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_参加贵方组织的 项目招标活动，全权代表我单位处理招标的有关事宜。  
　　附授权代表情况：  
　　姓　　名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年　龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_性　别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　职　　务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮　编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　电　　话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

单位名称： （公章）

　　　　　　　　　法人代表： （签章）

　　本授权书有效期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_日

法人代表身份证（正反面）复印件：

授权代表身份证（正反面）复印件：

请在讲标时携带该证明文件和授权代表身份证原件交专人查验。

## 附件二：报价书

致: 扬州扬杰电子科技股份有限公司

1. 我们经审查招标文件及相关文件等之后，愿意以人民币（大写） 元/年 ，(RMB￥ 元/年)的金额，承担扬杰科技集团各厂区物业服务项目（具体结算金额以现场实际人数及出勤产生费用为准）。
2. 如果我司的报价书被接纳，我司保证在接收到贵司或其代表发出中选通知后立刻开始为本项目提供物资或服务。
3. 合同形式为固定价格框架合作项目。
4. 我/我们同意在规定的递交日期起的30天内遵守本报价书。在此期限届满之前, 本报价书仍然对我/我们具有约束力, 并可随时被接受。
5. 直到制订并签署正式协议书前, 如果本报价书根据上述第4条被接纳时, 本报价书连同贵司的招标文件, 将成为我方与贵司之间具有约束力的合同。我方并确认会按合同条款履行此合同。
6. 我/我们理解贵方并非一定要接受最低报价或任何一份报价。

(以下无正文)

投标单位盖章：

授权代表签字(用正楷填写)：

日期 ：

## 附件三：报价清单

除投标报价文件外，以上报价表还需单独Excel版本报价及分项报价，以便甲方清标审核。

# 第四部分 技术条款要求

## 1、招标项目概况

1.1 各类空间概况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **相关数据资料** |
| 1 | 入场时间 | 预计2024年04月 |
| 2 | 厂区相关情况及数量 | 所有服务地址均在扬州，总计7个区域； |
| 3 | 其它数据 | 以现场实际踏勘为准 |

以上信息及电子版招标文件的信息不确保与项目竣工的实际情况完全相符，以各现场实际情况为准。

1.2 主要设备概况

请参考各厂区设备列表及设计说明。

招标文件的信息不确保与项目竣工的实际情况完全相符，请以现场实际踏勘为准。

## 2、招标项目需求

2.1 正常运行阶段保洁管理服务

2.1.1 服务范围

包括但不限于以下服务范围：

* 环境服务

1. 本物业规划红线内的清洁服务。包括但不限于门前三包、公共场地、建筑物（包括公共环境、办公室、员工敞开办公区域、研发实验区域、配套服务区域、会议区域、活动休闲区等）等厂区全方位、立体化的清洁卫生、垃圾的收集和清运。洗手间的保洁和管理工作，包括日常易耗品更换，卫生洁具、卫生隔断等设施的保洁及各种设施设备的检查报修。
2. 其他服务：办公区域绿植养护的管理、石材地面的养护管理等，办公区域内小型绿植的日常养护、浇水服务工作、有毒有害品处理等。
3. 提供各类会议、活动等的后勤保障与服务，包括办公区域公共、专用会议室的卫生清洁，会议区域周边动线的环境清洁、会议服务等支持工作。

* 安全管理服务：规范物业使用管理。对物业使用人违反公共设施、设备使用规定的行为，采取规劝、警告、制止等措施管理。
* 档案、资料等管理

1. 运行记录资料管理：打扫、养护记录、物资数据资料等。
2. 各类文档资料管理：各类合同、所雇佣人员档案信息等。

* EHS服务

1） 按扬杰要求，物业公司在日常各项管理工作中严格执行ISO9000质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康和安全体系。制定体系管理工作的目标指标和管理方案，以支持扬杰审核工作中无不符合项为工作目标，全面负责项目现场的体系管理工作。

* 有关法律、法规和政策规定的应当由物业管理公司管理的其他事项。

2.2 服务标准

* 保洁服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | | **服务标准** |
| **保洁效果** | **公共区域保洁** | 1. 完善的、可执行的公共区域清洁计划。  2. 地面清洁效果达标。  3. 公共区域无卫生死角。 |
| **办公区及会议室** | 1.完善的办公区会议室清洁工作计划。 2.每次会议结束后清理会议室。 3.办公区地毯无明显污渍，按清洗周期进行清洗。 4.办公区内无乱堆乱放现象。  5.办公区及会议室内无卫生死角。 |
| **卫生间保洁** | 1.消耗品补充及时，无断档消耗品投诉。 2.清洁记录真实、完整。 3.清洁后地面、台面无水渍。  4.卫生间附近无异味散发。  5.卫生洁具按规范清洁、消毒处理。  6.正确使用和摆放清洁工具，保持卫生间整洁有序。  7.使用的药剂、清洁用品符合MSDS和环保相关要求。 |
| **重点区域清洁** | 1.制定完善重点区域清洁计划。  2.零投诉。 |
| **保洁耗材管控** | **保洁耗材** | 1.根据预算对保洁耗材进行有效管理，确保达到合同要求，有完善的耗材类采购及分发管理计划。  2.客用品质量检查、数量清点、存储、分发、问题反馈，费用结算等。 |

* 档案管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **服务标准** |
| **档案资料管理** | 1.完整保存运行记录资料：打扫、养护记录、保洁耗材领用表等，随时可调取。 3.完整保存各类服务合同信息和物业公司员工入职离职信息，随时可调取。 |

* EHS管理

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **服务标准** |
| **安全事故率** | 1.能够发现重大安全隐患并及时纠正。 2.无重大安全责任事故。 |
| **专业人员持证上岗** | 1.各专业操作工全部持证上岗。 2.能做到及时年检。 3.专业人员能够做到根据设备升级情况，有针对性进行培训。 |
| **EHS内部考查机制** | 1.有完善的EHS内部考察机制。 2.能够对内部各专业人员起到有效监督作用。 3.及时发现办公环境内不符合EHS标准的项目并及时矫正。 4.协助扬杰全项通过ISO9000质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系的各项审核，无不符合项。 |

* 内部管理要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | | **服务标准** |
| **人员管理** | **人员招聘** | 1.有充足的人才储备资源。  2.提供人员招聘标准，经双方共同确认后执行。  3.5个工作日内补齐缺岗人员。  4.针对孕期及缺岗现象，能够提供合理的员工安排方案。  5.定期提交人员招聘数据分析报告。  6.定期提交各岗位工薪水平的市场调研分析报告。 |
| **员工培训** | 1.提供员工培训方案，内容涉及服务对象的企业文化 、信息安全、岗位纪律、专业知识、综合素质等。  2.提交培训反馈报告，员工学习效果评估数据。  3.积极配合甲方组织的专业培训。  4.积极开发与业务相关的培训课程和培训资源。 |
| **绩效考核** | 1.具有科学的员工绩效考核标准。  2.定期提交考核报告。  3.具有科学的人员奖惩机制。 |
| **人才培养** | 1.具有严控人员流失率的方法和能力。  2.具有人才梯队培养机制。 |
| **业务管理** | **服务标准流程** | 1.具有详细的服务流程与操作标准。  2.具有科学的监管机制。  3.定期更新服务流程和操作标准。  4.能提供行业内最新服务标准信息与理念。 |
| **业务数据分析** | 1.数据分析报告反馈及时。  2.分析报告内容真实、数据清晰，对实际工作具有指导意义。 |
| **业务费用管理** | 1.具有明确的费用管理及成本控制方案。  2.定期提交与业务相关的预算方案。  3.建立各项费用账目明细，出入库数据统计。 |
| **专业建议** | **信息分享** | 1.提供专业领域的最新行业动态与先进的管理模式信息。 |
| **方案建议** | 1.提供促进业务发展的可行性方案。 |

* 其它服务

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **服务标准** |
| **综合满意度** | 1.在行政组织的年度客户满意度调查中得分不低于80（满分100）。 |
| **人力保障** | 1.保洁人员年离职率不超过10%。  2.人员空岗时间不超过5个工作日。  3.具有完善的人员聘用和培训体系并严格执行。 4.具有完善的培训及考核记录，确保上岗人员能够达到岗位工作标准。  5.具有完善的人力资源管理制度，确保重点岗位人员不流失。 |
| **财务报表的精确度及成本控制** | 1.能够提供准确的费用分摊的详细信息。 2.各项服务费的决算数据的准确性100%。  3.年度预算合理，无漏项。 4.各项服务费用基本按计划执行所有预算项目。 5.有效控制费用，节约成本。 |
| **员工入、离职服务** | 1. 确保员工入职当天办好所有相关手续，包括名签制作、员工卡制作等。 2. 及时办理员工离职手续，包括回收员工卡等。 3. 员工满意无投诉。 |

* 工具物料参考

根据项目整体服务需求，由投标人自行准备完成本项目服务的全部相关工具及物料。工具物料清单自行在技术文件中填写。

## 3、技术标响应要求

须包括不限于以下内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技术标项** | **响应说明** |
| 1 | **服务管理方案** | 根据有关法规、政策、标准及各物业特点，提出整体设想及策划的主要内容应包括： 1、高标准、高水平管理的措施；超前性、创造性、全方位服务的意识；符合互联网公司特点的管理模式； 2、管理方式，包括(但不限于)：内部管理架构、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制； 3、工作计划，包括(但不限于)：工作流程、各项管理维护服务项目和环节所需的长远计划和短期安排； 4、项目特点：针对标的提供具体符合项目特征的方案/计划（根据职场类型，面积大小，服务人数）； 5、物资设备，包括(但不限于)：管理用房、器械、交通工具以及通讯、安全防范装备及办公用品等。 |
| 2 | **质量保证体系和服务承诺** | 有质量保证体系和服务承诺，应包括（但不限于）以下内容： 针对我司所需物业保洁、养护、地板清洗、外墙面清洗等4项服务项，是否有明确的质量保证体系和服务承诺，以及采取相应措施确保承诺实现； |
| 3 | **员工培训方案和上岗标准** | 1、投标人对其员工进行上岗培训、安全生产教育，专业人员需具备相应的上岗资质证书，须有完善的制度保障措施； 2、制定完善系统的培训计划，切实提高员工队伍的整体素质，确保月度全员培训率达到100%； 3、投标人能够制定清晰、完备的岗位说明书。 |
| 4 | **厂区交接** | 投标人物业服务交接是否有成熟的方案，综合考评投标方职场交接方案： 1、准备期及现场交接期对办公室运营影响最小，确保办公室服务的稳定性； 2、团队人员储备和提前介入计划； 3、文件及档案资料接收方案； 4、现场综合情况勘察方案（厂区及楼宇环境、设备设施等）； |

# 技术附件：详见附件。