

附件：项目服务基本需求

一、采购项目简况

1、项目名称：粤港澳大湾区数据应用产业园 J 栋丹霞云邸公寓合作运营商采购。

2、服务期限：暂定 8 年，具体起止时间在签订合同时由采购人确定。

3、服务地点：广东省韶关市武江区西联镇韶州大道旁（粤港澳大湾区数据应用产业园）。

4、投标人应对同一个项目的全部服务投标，不允许对项目部分内容进行投标。

二、物业现状

（一）项目类型与规模：本物业为园区配套的园林式酒店公寓，由 4 栋独立式建筑组成。室内采用“城市微度假”的设计理念，公寓楼建筑面积 3885.00 m²。层数 4/5，

（二）客房配置：客房区提供 26 套酒店公寓。依据建筑条件设置一居室 10 套，二居室 16 套，房间内配备厨房，餐厅，客厅、卧室、书房（仅一居室）。

（三）设施设备：电磁炉，微波炉，油烟机、冰箱、洗烘机、晾衣绳、全身镜、衣柜等，

（四）客群适配性：可满足短租、长租等不同客人的使用需求。

三、项目合作运营目标

以客户需求为核心，针对商务办公、长租、短租等不同客户群体提供定制化住宿服务（如商务配套服务、长租优惠套餐等），通过优化运营管理体系、提升服务质量与客户满意度，增强品牌市场影响力；同时强化成本控制与收益管理，提高酒店经济效益，确保运营安全合规，实现可持续发展。

四、合作模式

由采购人提供物业、装修设施及基础设备，供应商负责全面日常管理运营（含人员配置、服务执行、营销推广）及品牌标准化输出，双方采用“基础服务费+阶梯式递增+收益分成”的复合合作模式。

1、基础服务费：供应商每月 10 日前向采购人支付固定承包服务费，具体金额以双方签订合同约定为准，确保采购人基础收益稳定。

2、服务费递增机制：自合作第 3 年起，每两年按前一期基础服务费的 10%比例阶梯式递增，递增周期及比例可根据市场行情协商调整，确保基础收益随运营周期稳步增长。

3、收益分成：扣除基础服务费及运营成本后，剩余净收益按采购人 60%、服务供应商 40%比例分配；收益范围包括房费、广告位经营、增值服务等全部经营性收入，每月结算并于次月完成分配。

五、服务内容及范围

负责本项目范围内的合作运营服务（包括但不限于基础运营管理及营销与渠道管理、财务与收益管理及分配）供应商须提出符合本项目管理实际情况的运营方案。

（一）基础运营管理

1、客户服务与体验优化

（1）定制化住宿服务：针对不同客户群体提供定制化住宿服务，如商务办公配套服务、长租优惠套餐。

（2）标准化接待流程：含房卡/WiFi 密码交付、快速维修响应机制。

（3）卫生与环境标准：执行三星级卫生标准，结合个性化布置。客房维护需符合《酒店服务规范》、《公共场所卫生管理规范》（GB 37487-2019）、《旅店业卫生标准》（GB 37488-2019）等行业标准。

2、安全与应急管理

（1）定期巡检与预案：建立电梯/水电系统定期巡检制度及备用设备预案，配备 24 小时监控；制定消防演练等应急预案，符合《人员密集场所消防安全管理》（GA 654-2006）。

（2）消防设施维护：每月测试烟雾报警器、喷淋系统（符合 GB 50016-2014《建筑设计防火规范》），灭火器压力值需在绿色区间且年检标签完整。

3、设备维护与故障响应

空调滤网每季度清洗，冰箱、热水器等每月功能检查；故障响应：报修后 2 小时内到场，8 小时内修复（紧急情况如停水停电立即处理）。

4、服务人员要求

（1）资质与培训：岗位职能分配合理，需岗前培训达标；国家/行业规定需持证上岗的岗位（如特种作业）必须持证。

（2）责任与风险承担：因工作人员过错导致人身财产损失的，由供应商承担民事赔偿责任，采购人有权解除合同；供应商需保障员工合法权益，承担劳动争议、工伤事故等全部责任。

（3）人员配置

①管理团队 2 人：店长 1 人：负责全盘运营（市场策略、定价管理、客户关系处理、财务预算及安全检查等）；副店长 1 人：协助店长管理内部运营（排班、流程优化、员工培训及代行职责）。

②前台与客户服务团队 4 人：办理退房、入住准备及客房清洁安排；处理入住高峰及客人需求响应；负责夜间安保、突发情况处理及夜审走账。

③客房服务团队 5 人：配置标准：按满房 26 套房/日计算，需 5 名保洁员。客房主管 1 人：负责清洁质量检查、布草管理、库存控制及团队培训（可承担部分清洁任务）。

④餐饮团队 5 人：负责菜单设计（融合韶关特色）、厨房管理及成本控制。协助切配、烹饪及清洁工作。负责早餐服务、餐饮接待、饮品制作及区域保洁。

5、档案管理

建立项目管理信息档案，及时归档文件资料及服务记录，履约结束后交还采购人。

6、持续改进机制

（1）明确负责人定期自查，结合反馈优化服务。

(2) 对不合格服务分析原因并采取纠正措施，需整改问题限期完成。

(二) 营销与渠道管理

1、供应商负责市场分析，制定线上营销策略，涵盖 OTA 平台（如携程、美团等）及社交媒体（抖音、小红书）推广。。

2、提供本地企业客户资源，联合开发团体订单，支持市场拓展。

(三) 财务与收益分配

1、固定成本包括物业费、能耗费用、基础人员工资。

2、供应商需建立收益管理系统，定期提交收益报告。

3、采购人保留对财务的监管权，确保收益分配透明合规。

六、其他要求：

1、洗涤服务应由专业洗涤机构承担，确保卫生标准达标。

2、供应商及服务人员须严格保守住户的隐私信息，严禁泄露。

3、为迎接各类的检查、评估和视察等活动，供应商必须配合采购人完成交代的其他公寓管理任务。

七、商务要求

(一) 服务费用的核算及支付

服务费用按月核算。按每季度进行结算，服务费合计金额=基础服务费+阶梯式递增+收益分成。

(二) 报价要求

1、本项目投标报价应为人民币含税全包价；

2、投标报价应包含但不限于完成本项目的租金、水电、网络费、布草洗涤、日用品耗材、维修维护、OTA 平台扣点、人工费（包括但不限于工资总额（含工资、奖金、津贴和补贴）社会保险费、工会经费、职工教育经费、解除与职工劳动关系给予的补偿）、利润、其他运营费用、税金等一切与本项目有关的费用。

（三）服务期限、服务地点：

服务期限：暂定 8 年，具体起止时间在签订合同时由采购人确定。

服务地点：粤港澳大湾区数据应用产业园

（四）履约保证金

1、合同签订后，服务供应商在 10 个工作日内向采购人交纳履约保证金，返还时不计利息。

2、服务供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

3、服务供应商不履行与采购人订立的合同的，履约担保不予退还；服务供应商给采购人造成的损失（含供应商应付违约金）可在履约担保金额中扣除；给采购人造成的损失超过履约担保金额的，还应当对超过部分予以赔偿。

4、如服务供应商在合同期间内未出现任何违约行为的，履约保证金将在本项目合同期满之日起 15 个工作日内由采购人一次性退还。

5、出现以下情形，采购人有权单方面终止合同，扣罚全额履约保证金作为违约金，如违约金不足以弥补采购人损失的，供应商须承担由此造成的经济损失：

①供应商转包或分包本项目；

②如服务供应商在合同期内每年度未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到 3 次。

③服务供应商拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 80 分。

6、合同签订

采购人根据采购文件的约定及投标（响应）文件的响应内容与服务供应商签订合同。

（五）风险控制与退出机制考核

根据采购人提出的年度考核标准实施考核。

1、每项按实际完成情况扣分，总分=100 分-累计扣分； ≥ 90 分为优秀，80-89 分合格， < 80 分限期整改并扣减服务费。考核双方负责人对结果签字，不满意事项需书面说明原因。

2、合作运营服务监督管理日常考核记录表

类别	项目	检查情况		整改情况	备注
		发现问题	扣分情况		
安全管理 (30%)	治安防控 1、前台岗 24 小时值守，访客登记率 100%，身份核验准确率 $\geq 98\%$ 。 2、公共区域监控覆盖率 100%，数据留存 ≥ 30 天，安保巡逻频次 ≥ 2 次/班次。 3、突发事件响应：紧急情况 10 分钟内到场，非紧急情况 30 分钟内处置完成。				

	消防管理 1、每月消防设施巡检 1 次，每季度消防通道专项检查，年度消防演练参与率 100%； 2、违禁电器收缴率 100%，装修消防承诺书签订率 100%				
	应急预案 停水/停电/火灾等场景预案完备率 100%，应急值班电话 24 小时畅通。				
设施维护 (25%)	公共设施 1、电梯维保每月 1 次，检测报告按时提交率 100%； 2、水电报修响应：紧急维修 2 小时内到场，一般维修 24 小时内完成。				
	客房设施 1、家具电器完好率$\geq 98\%$，维修后住户签字确认率 100% 2、布草更换及时率 100%，客遗留物品 24 小时内上交总台。				
服务质量 (25%)	基础服务 1、前台首问负责制执行率 100%，需求 24 小时内反馈进展； 2、投诉处理：1 日内联系、3 日提方案、7 日完成整改				

	卫生标准 1、客房每日清洁达标率$\geq 95\%$，玻璃/镜面/五金件无污渍； 2、公共区域每日消毒 2 次，垃圾清理及时率 100%。				
管理规范 (20%)	人员配置：人员到岗率$\geq 95\%$，培训合格率 100%				
	流程执行 1、查房记录次日 12 点前提交率 100%，钥匙管理零差错； 2、固定资产完好率 100%，物资账实相符率$\geq 98\%$。				
其他	表中未涵盖的其他扣分情况，需注明扣分原因，每次扣 2 分。				
加分奖励	1. 拾金不昧，及时返还失主者，奖 2-5 分/次，数额巨大，加倍奖励。				
	2. 见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖 2-5 分/次，特别突出者，加倍奖励。				
	3. 及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖 2-10 分/次。				

考核人：

审批人：

考核日期：