运营业务服务外包需求书

一、项目概况

为聚焦公司核心业务，提高企业效益，同时降低辅助类岗位用工风险，拟将公司综合事务、展厅接待讲解、行政助理、档案管理、企业服务、物业管理、安全工程师（消防专业）、弱电工程师、强电工程师、空调工程师、电梯工程师、财务专员、食堂运营、活动策划执行运营人员、宿舍招商运营人员等业务进行外包。

二、服务需求

（一）服务内容

中标人根据招标人需求，提供综合事务、展厅接待讲解、行政助理、档案管理、企业服务、物业管理、安全工程师（消防专业）、弱电工程师、强电工程师、空调工程师、电梯工程师、财务专员、食堂运营、活动策划执行运营人员、宿舍招商运营人员等专项服务。具体如下：

**1.综合事务**

中标人负责派驻综合事务人员，综合事务人员根据招标人要求负责计划管理工作的跟进、督办及结果的反馈和上报，跟进重点工作部署，督促相关部门落实。负责协助起草相关行政管理制度和内控检核；协助做好内部职能部门的协调、沟通等工作；负责各类文稿和报告等相关文字材料的撰写、整理及上报；负责起草公司重要会议的会议纪要（总经理办公会等）；负责总经理（相关领导）的各类讲话稿撰写；负责公司半年度、年度会议工作报告的组织与撰写；负责公司半年度、年度研讨会材料的整理与上报；撰写各类文稿和报告等工作。

**2.展厅接待讲解服务**

中标人负责派驻展厅接待讲解人员，展厅接待讲解人员根据招标人要求负责展厅参观人员的接待、讲解工作；负责展厅设备正常运行，更新展厅传播素材，展厅奖牌/奖杯的盘点保存；负责展厅的日常运营（展品管理、物料采购、资产盘点等）及相关管理工作；收集来访客人的参观建议及反馈，并针对有效建议提出完善和优化措施；协助公司开展相关工作（展厅改造项目、展厅制度落实、市场信息收集等）；协同部门其他团队工作事项，如活动支持落地、行政报销等事宜。

**3.行政助理服务**

中标人负责派驻行政助理人员，行政助理人员根据招标人要求负责职场内的服务统筹,包括但不限于办公服务、会务、保洁、绿植、展厅管理等后勤事务,确保高品质的职场环境,提升员工满意度；制定相关管理制度，各项服务标准及流程，确保其有效实施，并不断送传代；为招标人各部门提供必要的办公设施及其他后勤支持。

**4.档案管理服务**

中标人负责派驻档案管理人员，档案管理人员根据招标人要求，负责建立和优化档案管理体系，制定相关的工作流程和规范，确保档案管理工作的标准化和系统化；收集、整理和管理公司档案和资料，完成档案的分类、编目、装订等工作，进行定期检查和更新。为招标人各部门做好档案的风险控制管理，随时监控各方面风险因素，确保档案工作流程的顺畅进行。

**5.企业服务**

中标人负责派驻企业服务人员，企业服务人员根据招标人要求，负责园区运营服务体系标准化建设，完善园区运营服务体系工作，协助园区企业办理入驻手续，包括工商注册、政策咨询、办公场所协调等，提供全流程服务支持。解答企业关于园区政策、发展规划的咨询，并引导企业对接相关部门。包括但不限于企业政策支持与申报协助、行政协调与资源对接等工作。

**6.物业管理**

中标人负责派驻物业管理人员，物业管理人员根据招标人要求，负责园区物业服务体系建设，提升物业管理标准化水平；负责物业服务品质管理，持升提升团队服务品质；负责管理园区客服团队，督导完成物业客户服务工作，如签订物管协议、接待业主和租户的来访、来电，及时处理客户的咨询、投诉和建议，确保客户满意度达到公司规定的标准；包括但不限于负责客户满意度管理、物业项目运营管理、保洁、秩序管理及完成相关的物业服务招采工作等。

**7.安全工程师（消防专业）**

中标人负责派驻安全工程师（消防专业）人员，安全工程师（消防专业）人员根据招标人要求，负责制定、完善园区消防安全管理制度、应急预案及标准化操作规程；建立园区消防设施设备档案，监督年度消防维保计划执行；推进智慧消防系统建设，完善园区消防物联网监测体系。包括但不限于消防日常安全管理、消防应急管理、消防合规与培训、消防技术支持工作等。

**8.弱电工程师**

中标人负责派驻弱电工程师人员，驻弱电工程师人员根据招标人要求，负责系统设计与实施：参与园区内工业上楼、高层写字楼、综合体等场景的弱电系统（安防监控、通信网络、楼宇自控、智能楼宇等）联合审图及承接查验；协调施工单位、监理单位及供应商，监督工程进度与质量，确保弱电系统安装调试符合国家标准及园区智能化需求；定期巡检弱电设备（如消防报警、综合布线、音视频系统），处理故障排除与系统升级，制定节能优化方案；提供智能化系统集成技术优化解决方案等。

**9.强电工程师**

中标人负责派驻强电工程师人员，驻强电工程师人员根招标人要求，负责园区高压配电、电力拖动系统的设计优化，制定变电站、输电线路布局方案，确保工业上楼等高负荷场景用电安全；管理园区变配电设备（含新能源接入系统），定期进行电力能耗分析，制定预防性维护计划；主导强电系统承接查验，建立设备台账并制定预防性维护计划；监督物业工程团队执行配电设备巡检、抄表及能耗分析；快速处理电力突发故障（如短路、过载），组织事故分析并制定整改措施；审核入驻企业用电增容方案，管控园区电力负荷分配；对接电力主管部门，确保园区电力系统符合最新国标（如GB50052）及政府监管要求等。

**10.空调工程师**

中标人负责派驻空调工程师人员，驻空调工程师人员根招标人要求，负责统筹园区中央空调、工业通风等暖通系统设计，针对工业上楼、集中供冷等场景制定差异化温湿度控制方案；定期巡检冷水机组、新风系统、空气处理设备，处理制冷剂泄漏、风机异常等故障；实施能耗监测与节能改造（如余热回收、变频控制），降低园区空调能耗成本等。

**11.电梯工程师**

中标人负责派驻电梯工程师人员，驻电梯工程师人员根招标人要求，负责园区客梯、货梯、等全生命周期管理，包括选型、安装监督、定期检验及大修改造；制定电梯维护保养计划，处理故障报警、门系统异常等突发问题；监督第三方维保单位执行《电梯维护保养规则》（TSGT5007）；对接特种设备监管部门，确保电梯年检、应急预案演练及安全标识符合《特种设备安全法》；推动电梯智能化改造（如物联网远程监控、无接触乘梯系统）；组织电梯困人等突发事件救援，分析故障原因并提出改进措施等。

**12.财务专员**

中标人负责派驻财务专员人员，驻财务专员人员根招标人要求，负责准确收取月卡和临时停车费收入，每周复核停车系统中各项停车费收入及系统操作记录，每周检查各收费岗亭临时停车费收费情况；负责对已所收取的费用做到日清月结，每月分两次与会计核对、上报财务收费数据及各类财务报表；负责妥善保管收取的现金、票据，及时送存银行和办理核销手续；负责园区食堂收款及开票工作；负责协助各服务中心业主财务相关咨询工作及其他工作；负责规妥善保管管理区域的各项财务资料完成上级交办的其他任务，确保工作顺利进行。

**13.食堂经理**

中标人负责派驻食堂经理人员，驻食堂经理人员根招标人要求，全面负责食堂日常运营管理，制定工作计划和规章制度;监督食品安全、卫生标准及成本控制;协调各岗位工作，处理突发事件和客户投诉;负责食材采购计划审核、库存管理及供应商对接;员工排班、培训及绩效考核。

**14.厨师**

中标人负责派驻厨师人员，驻厨师人员根招标人要求，负责菜品烹饪、搭配及创新研发;按标准操作流程保证菜品质量和出餐效率;维护灶台、厨具清洁及安全使用;协助控制食材成本，减少浪费;兼职打菜或收银工作。

**15.蒸饭师**

中标人负责派驻蒸饭师人员，驻蒸饭师人员根招标人要求，负责米饭、面食等主食的蒸制工作;控制米水比例，确保米饭口感达标;维护蒸饭设备清洁及日常检查;记录每日用量，协助库存管理;兼职切配、打菜工作。

**16.面档师傅**

中标人负责派驻面档师傅人员，驻面档师傅人员根招标人要求，负责面条、包子、饺子等面点制作;和面、擀皮、馅料调配等工序操作;保证面食新鲜度及口感;维护面档设备清洁。

**17.水吧师傅**

中标人负责派驻水吧师傅人员，驻水吧师傅人员根招标人要求，负责制作并供应饮品（如豆浆、果汁、茶饮等）;维护水吧区域卫生及设备清洁;管理饮品原料库存，及时补货;协助开发季节性饮品;兼职打菜或收银工作。

**18.保洁员**

中标人负责派驻保洁员人员，驻保洁员人员根招标人要求，负责食堂大厅、后厨地面、桌椅的清洁消毒及时清理垃圾并分类处理;配合消杀工作，保持环境整洁;协助餐具回收整理;兼职打菜或收银工作。

**19.洗碗工**

中标人负责派驻洗碗工人员，驻洗碗工人员根招标人要求，负责清洗餐具、厨具并分类摆放;操作洗碗机或手工清洁，确保消毒达标;维护洗碗间卫生，处理厨余垃圾;协助后厨简单杂务。

**20.仓库管理员**

中标人负责派驻仓库管理员人员，驻仓库管理员人员根招标人要求，负责食材、用品验收、入库及出库登记;定期盘点库存，确保账物一致;监督食材保质期，避免积压浪费;配合厨师长制定采购计划;兼职打菜工作。

**21.活动策划执行运营人员**

中标人负责派驻活动策划执行运营岗人员，驻活动策划执行运营岗人员根据招标人要求，负责做好年度活动的规划。根据园区企业需求和时间节点，制定全年活动计划，确保活动不与企业业务高峰期冲突;针对每场活动，做好活动定位，包括主题、形式、地点、规模等，设定活动目标，通过高质量的活动吸引外部关注，提升园区知名度;负责做好活动类型与主题的策划。包括产业论坛、技术研讨会、行业峰会、项目路演、创新工作坊、文化节、艺术展览、体育赛事、管理培训、技能培训、行业讲座等;负责做好活动筹备工作的标准化。包括活动方案设计、流程规划、线上线下宣传推广、现场布置、物资准备、人员协调、场地租赁、餐饮安排、安全保障等;负责做好活动预算的使用规划。根据活动规模和类型，提前做好详细的活动预算，统筹全年度活动费用的使用，并积极寻找赞助商或合作伙伴，分担活动成本;负责做好活动的宣传推广。通过公司公众号、园区小程序、社交媒体平台发布活动信息，在园区内张贴海报、利用园区LED屏幕滚动播放活动宣传内容。与行业媒体和地方媒体合作，扩大活动影响力。及完成上级领导安排的其它工作。

**22.宿舍招商运营人员**

中标人负责派驻宿舍招商运营岗人员，驻宿舍招商运营岗人员根据招标人要求，负责制定园区宿舍项目招商策略；多方面拓展客户渠道，挖掘潜在客户资源；根据园区客户情况设计灵活的租赁方案；做好全面宣传推广工作；与客户、物业、维修团队等多方保持良好沟通，确保运营顺畅；持续了解市场，做好市场调研与分析；开展多元化增值服务提升收益；策划组织宿舍文化活动，增强员工归属感；通过宣传、布置等方式营造温馨的宿舍氛围；与其他部门协作，完成园区整体运营目标。

**人员配置及素质要求详见附件**

（二）服务要求

1．外包人员要求：

（1）中标人派出人员必须是按照国家法律规定，与其签订劳动合同的人员，且存在劳动法律关系，并按照国家规定为派出人员购买社会保险，保证派出人员的合法权益。招标人与中标人仅存在劳务外包合同关系，与中标人派出人员只存在业务上的指导与监督关系，不存在劳动法律关系。如中标人违反《劳动合同法》等相关法律法规的有关规定，给其派出人员造成损害需要承担法律责任的，由中标人承担全部法律责任，与招标人无关。

（2）中标人派出人员需要具备相应的技能和职业道德等基本条件，应当能够满足所派驻岗位的任职条件及要求，胜任岗位职责，在招标人处工作期间，需遵守招标人制定的相应规章制度和工作纪律，并爱护招标人财物，不得随意破坏或浪费，如造成招标人损失，应由中标人承担赔偿责任。

（3）中标人用人需按照国家规定，同时为所提供的团队人员购买本地五险一金，保障派出人员的合理权益。

2．入场时间要求：招标人提出需求后，投标人应尽快将招标人所需人员配备完毕并完成上岗培训，30日内入场完毕，并开始正式承接相应工作。

3．项目管理专员要求：中标人须指定专人即项目管理专员负责对接招标人此次服务的相关事宜，负责与招标人对接外包服务过程中所涉及的一切人和事相关事宜，包括但不限于对招标人需求做出响应和反馈，负责对不胜任工作的中标人派出人员及时予以更换，负责对中标人派出人员的工作质量检查、出勤情况检查、劳动纠纷处理、薪酬福利发放等，且定期前往招标人单位现场检查、沟通中标人派出人员工作情况等。

4．人员稳定性要求：中标人须保证派出人员的稳定性。如发生人员流失，须在人员离职前至少五天内由项目管理专员统一报告招标人并在两个工作日内安排接替人员，且须保证人员离职前完成对接替人员的交接和培训，达到无缝对接，不影响招标人的正常工作。此外，中标人不得未经招标人同意，无故更换中标人已向招标人派出工作的派出人员。

5．服务响应时间和质量要求：中标人派出人员需要有相应工作技能和责任心，中标人派出人员收到有具体时效要求的工作项目，需按照招标人的时效要求完成，同时须保证工作质量及准确率，招标人负责对中标人派出人员的工作时效和质量进行监督和考核。

6．其他要求：

（1）中标人派出人员可能会存在节假日仍需处理工作相关事宜的情况，中标人须按照国家相关法律规定和劳动合同规定支付给派出人员相应的加班费用。

（2）招标人对中标人派出工作人员的工作表现不满意，可随时无条件将中标人派出人员退回中标人。

（3）服务人员需经招标人面试通过后方可派驻使用，服务人员的请休假需经招标人业务部门和人事部门审批。

（4）服务人员薪酬体系采用中标人薪酬体系，定薪、调薪由中标人建议、招标人书面确认。除食宿、服装安排外，中标人应确保服务人员奖金、福利政策与招标人其他职工一致。

三、服务期限

服务期为一年。

四、报价要求

投标报价包括：管理酬金费率。管理酬金费率以服务人员的工资、奖金、福利、保险等人工总成本为基数，不含服务人员食宿、服装费用。

五、付款方式

招标人按季度付款，每个季度结束后15日内，中标人向招标人提供上一季度相关结算申请材料，经招标人审核确认后，在30个工作日内以银行转账方式将上一季度服务费用支付给中标人。各岗位人数以后期实际需求为准。

六、保密的承诺

因招标人行业性质及外包岗位服务内容可能涉及招标人认为应该保密的内容，投标人必需承诺外派的服务人员在未得到委托方同意的情况下不得将服务中涉及的任何情况泄露给第三方。如有发生，投标人须承担由此而引起的一切法律责任和费用。

招标人有权要求中标人签订一份保密协议。

七、服务方式及服务地

1．服务方式为中标人派出人员进驻招标人办公地点，利用招标人的办公场地和工作设备开展相关工作。招标人负责提供办公场所及必要的办公设施以及相关电源、灯光、饮用水等，并保证场地的安全。

2．服务地：深圳市，具体由招标人指定。