

第六章 用户需求书

一、项目基本情况

1、物业类型：公园广场

2、概况：儋州市市民文化广场占 120 亩约 80000 平方米,属儋州市市民休闲娱乐为一体的综合露天广场。

二、服务达到目标

为儋州市市民提供一个整洁、文明、舒适、安全的文化休闲广场，并达到以下目标：

- 1、杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生；
- 2、环境卫生、清洁率达 98%以上；
- 3、设备设施完好率 100%；
- 4、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；
- 5、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
- 6、业主单位满意率 95%以上。

三、物业服务项目内容

- 1、公共秩序维护。
- 2、设备设施的维修养护、运行和管理。
- 3、绿化、建筑小品等的养护与管理。
- 5、保洁服务。
- 6、交通与车辆停放秩序管理

四、物业管理服务要求

1、机构要求

- 1、物业管理服务机构健全、专业；
- 2、物业管理机构具备相应的任职资格，管理人员和专业技术人员持证上岗；
- 3、有完善的物业管理制度、质量管理、财务管理、档案管理等制度健全，服务规程、工作标准规范；
- 4、具有科学合理的物业管理服务流程；
- 5、管理服务人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，服务主动，热情，作风严谨；
- 6、物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率；
- 7、符合法律法规的其他要求。

2、服务要求

- 1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；
- 2、承接项目时，对本区域设施设备进行认真查验，验收手续齐全；
- 3、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；
- 4、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；
- 5、广场地面整洁、完好，面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹；

- 6、设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善；
- 7、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修 1 小时内，其它报修按约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录；
- 8、经常与业主单位各部门沟通及时解答使用人的咨询和处理使用人投诉，进行物业管理服务满意率调查，征求使用人的意见，改善服务质量。

3、设备设施的维修养护、运行和管理要求

- 1、对设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。
- 2、建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
- 3、设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。
- 4、对设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和资金使用计划，向业主单位主管部门提出报告与建议，根据其决定，组织维修或者更新改造。
- 5、设备间保持整洁、通风，无冒、滴、漏和鼠害现象。
- 6、路面平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。
- 7、对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换。
- 8、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。
- 9、接到相关部门停水、停电通知后，应向使用人做好通知工作。

4、绿化服务要求

- 1、有园林管理专业人员负责实施绿化养护管理；
- 2、草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。
- 3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。
- 4、定期组织浇灌、施肥和松土。
- 5、定期喷洒药物、预防病虫害。

5、保洁服务要求

- 1、建立环境卫生管理制度并认真落实，保洁设施齐备；
- 2、对垃圾桶达到规定量时进行收集，每日清运垃圾 1 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。
- 3、每日清扫 1 次，随时巡查保洁，及时清除道路积水。
- 4、雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况及时清掏；公共卫生间化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。
- 5、根据当地实际情况定期进行消毒和灭虫除四害工作。
- 6、公共卫生间洁净无异味，干净无积水，无污垢，并随时保持清洁；卫生间保洁时必须设防滑标志。
- 7、地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

6、公共秩序维护要求

- 1、24 小时值勤，确保物业范围内的正常秩序。
- 2、对重点区域、重点部位每 2 小时至少巡查 1 次，配备专门人员实施 24 小时监控；消防控制室及监控室 24 小时值班，发现情况及时上报处理。
- 3、对区域的车辆引导有序通行、停放，禁止随意乱停车辆。

4、每年对服务人员进行消防培训，对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告相关主管部门，并协助采取相应措施。

5、建立健全的符合治安、消防法规的管理服务制度和规定。

6、熟悉和爱护区域内配套的设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法，确保各种消防设施完好；积极配合保洁、绿化、维修等其它服务，制止违规行为，确保不发生火灾、爆炸等恶性事故。

7、秩序维护服务人员必须仪表整洁、言行举止得体，接待外来人员及领导咨询要态度温和有礼，使用文明用语；遵守国家法令、法规，依法办事；坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生。

7、其他服务要求

在节假日及大型活动举办期加派对人手保洁和秩序维修。保障设备正常运作。

8、人员要求

1、保洁人员：男女不限，年龄女 50 岁以下、男 60 岁以下；热爱本职工作，不怕脏，能够吃苦耐劳，身体健康。

2、保安人员：

(1) 政治性强，业务素质高，有较强的观察、分析和辨别能力，较强责任心。

(2) 男性年龄在 60 岁以下，女性年龄在 50 岁以下

(3) 身体状况良好。

(4) 初中以上文化程度。

注：所有录用人员必须有医院出具的体检证明。

五、费用

1、业主单位免费提供物业管理办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的办公用品）、清洁用品、进行物业管理工

作所需的工具，均由物业公司自行解决。

2、除合同明确约定可以另收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，物业公司不得另行向业主收取任何费用。物业单位根据合同法有关法律法规与采购人签订管理服务合同，对本项目实行管理、经营，自负盈亏。

六、合同年限 3 年。

七、付款方式

由儋州市那大镇政府按月拨付物业管理费用。物业公司提供税务发票，次月 10 日前拨付上月物业管理费。物业公司每月必须按岗位薪酬标准及时给员工发放工资，不得拖欠。