

# 用户需求书

## 一、项目概况

三沙市永兴码头综合大楼位于三沙市西渔码头东侧，地上三层，一、二层层高 5.4 米、三层层高 4.8 米，框架结构，总建筑面积 6466.80 平方米。

大楼首层与二层主要为港务管理服务中心，其中：首层主要设计为售票厅、售票室、票据库、普通旅客候船及休息厅，行包用房、客货安检大厅、港口值班室、配电室、公共洗手间、超市、仓库、维修用房等。

本项目配套建设消防楼梯 4 个、电梯 2 台、中央空调机组 3 组（每层一组）、变电所一间，每层设有公共卫生间约 20 平方米。室外绿化景观约占 3500 平方米（详见以下功能布局分配表）

楼层功能布局分配表

楼层	序号	功能布局分配	面积（平方米）	备注
一层	1	港务服务用房	1186.67	
	2	南方电网弱电间	98.84	含 1 号变电所
	3	公共卫生间	48.75	
	4	楼梯、电梯面积未计入		
	合计		1334.26	

楼层	序号	功能布局分配	面积（平方米）	备注
二层	1	办公用房	1095.96	
	2	天井	324.54	

	3	公共卫生间	82.31	
	合计		<b>1502.81</b>	

楼层	序号	功能布局分配	面积（平方米）	
三层	1	机房	97.26	
	2	办公用房	1038.54	
	3	公共卫生间	70.22	
	4	会议室	103	
	5	仓库	19	
	合计		<b>1339.10</b>	
<b>总计面积</b>			<b>4176.17</b>	

## 二、项目内容

按建设部颁布的《物业管理服务等级标准》一级的内容标准要求。

### （一）综合管理服务

建立并完善物业服务中心各种责任、岗位制度等；**综合楼经理 1 名。综合楼主管兼秩序维护队长 1 名。**

服务内容：

1、负责中心物业管理的全面工作,带领全体人员完成永兴工委、管委会交给的工作任务和绩效考核指标；

2、根据职责范围组织制定各项规章制度和工作计划,做好总结及有关报表工作,处理物业常规性的事务；

- 3、安排员工认真做好区域内的物业管理工作；
- 4、积极协助有关部门做好工作范围内的安全防范工作；
- 5、负责全体员工政治,文化学习和职业道德建设,教育员工积极工作,认真完成各项任务,为业主提供良好的工作、生活环境；
- 6、经常深入工作现场、检查员工任务完成情况和制度执行情况,并根据规定实施奖罚；
- 7、服务电话 24 小时有人接听；
- 8、负责财务、收发、综合事务管理；
- 9、完成采购人交办的其他任务。

## **(二) 秩序维护服务**

负责区域内的秩序维护、消防、安全检查、监控和车辆交通管理, 24 小时值班；**秩序维护员 4 人；**

### **服务内容**

- 1、维持采购人的正常工作秩序；
- 2、采购人门岗等重点部位 24 小时安全管理。监控覆盖不到的死角地区、重点区域、重点部位每 1 小时巡查 1 次；
- 3、维持交通秩序, 疏导进出车辆, 保持通道畅通；
- 4、停车场确保无堵车、乱停车现象；正确引导外来车辆停放秩序管理, 确保行人及车辆安全, 确保停车场的各项设施的正常运转；
- 5、负责治安消防安全管理；
- 6、负责安全检查管理。

## **(三) 保洁、绿化服务**

区域内的内、外环境的保洁、绿化。以上服务员 7 人。

#### **(四) 房屋建筑、机电设备、设施的养护和管理**

1、房屋建筑共用部位的养护和管理，包括： 楼梯间、走廊通道、门厅。

2、公用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：公用的上下水管道、落水管、垃圾道、公用照明、天线、电视、空调（中央空调）、楼内消防设施设备、电梯。 水电工主管 1 人、高级技工 1 人。

#### **(五) 消防服务**

1、有火情能及时发现、及时报告、及时处理，熟悉火灾处警流程，掌握消防设备的性能，并能熟练操作。每年至少组织 2 次火灾处置演练；

2、定期检查消防设备，对损坏、发生故障、工作不正常要及时发现、立即报告。

#### **(六) 紧急情况处置服务**

1、紧急情况是指发生火灾、台风、停电、停水、盗窃、人员意外伤亡等情况。

2、一旦发生上述情况，有上述情况发生的处置预案，并能按照预案正确处置。

3、气象部门发布台风、暴雨、雷电预防信息后，告知相关处室和住户，备好防台风的物品，在灾害到来之前，绑好玻璃门、关闭窗户、切断电源，随时掌握灾情。

### **三、服务质量要求**

提供高标准、高品位、全方位的按“四星级”标准酒店式管理服务。服务人员要求专业着装，佩戴标志，语言规范，文明服务。

1. 保安服务：严格管理，规范值勤，星级服务，礼仪为上，无缝覆盖，确保安全。保安人员思想品德要好，保安人员年龄不得超过 50 岁，形象好，相貌端正。

2. 保洁服务：窗明几净，无积尘、杂物、积水、污迹、纸屑、烟头、网蛛、异味等，地面大理石保养规范、生活垃圾日产日消不过夜，保洁人员思想品德要好，年龄不得超过 55 岁。

3. 所有服务工作人员需要持上岗证（先培训后上岗）、健康证（一线服务人员每年体检一次）。

4. 服务费已含工作所需的设备、物品、工具、服装和消耗品等费用，并且包含“五项社会保险”、住房公积金、加班费、员工福利费、税金等。

5. 服务年限：一年（2019 年 12 月-2020 年 11 月）。

#### 四、基本人员配置

三沙市永兴码头综合服务大楼物业服务人员配置表

项目	岗 位	人数	工作时间	负责区域(职责)
管理	综合楼经理	1	07:30-11:30 14:00-17:30	负责码头综合楼物业服务工作安排和调配,沟通、协调,处理投诉;
	综合楼主管 兼秩序维护 队长	1	07:30-11:30 14:00-17:30	负责保洁服务工作及主管休假期间楼面管理工作; (不脱岗) 负责秩序维护、消防巡查及排班调度、顶班顶休等管理工作,处理投诉,协调采购人关于秩序维护的相关工作;

服务人员 7 人	1 楼服务员	3	07:30-11:30 14:00-17:30	负责 1 楼所辖服务区域及外走廊清洁卫生工作；
	2 楼服务员	2	07:30-15:00	负责 2 楼所辖服务区域清洁卫生工作；
	3 楼服务员	2	07:30-11:30 14:00-17:30	负责 3 楼所辖服务区域清洁卫生工作；
秩序维护	秩序维护员	3	24 小时	负责大厅秩序维护工作；
	替班	1		负责顶替休假员工的工作；
工程	水电工主管	1		负责区域内机电维修/维护工作；
	高级技工	1		负责区域内机电维修/维护工作；
合计：		15 人		

说明：1、综合楼服务人员计划配置 15 人：经理 1 人、主管 1 人、 服务员 7 人、秩序维护员 4 人（含替班 1 人）、水电工主管 1 人、高级技工 1 人。

2、经理、主管轮休，服务员相互轮休。

3、服务时间、岗位设置可根据采购人需求进行调整、安排。

## 五、其他要求

1、物业公司要制订详尽、具体、明确的各部位保洁操作规范，严格按清洁标准及作业频度操作，并建立督查、补洁制度，实行工作日“全天候”保洁管理。

2、物业公司要制订火灾、盗窃、意外治安事件、重大设备事故和自然灾害的应急处理方案，并作必要演习。

3、物业公司要严格审核录用本物业项目工勤人员，要保证物业人员的稳定，不经业主批准不得随意更换。

4、物业公司管理人员和专业技术人员要持证上岗，员工要统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨，文明服务，严格考勤，对物业公司的服务满意率达到 95%。

5、物业公司要保持同本项目业主方的密切联系，遇有重大事项及时报告和反馈信息，尊重项目业主方的意见，接受项目业主方的提议、监督和指导。

6、物业公司要按照项目业主方交办的重大会议、活动等其它突击性清洁保洁任务，所增加的工作量不另外计算费用。

7、建立完善的应急、突发事件、大型活动保障措施（包括场地布置、音响设备、物品搬运等环节）和保密制度；遇紧急情况、突发事件、大型活动能做到积极配合并响应调动安排，并承诺在 30 分钟（含）前能到达和配合，如有相临项目则更佳。

## **六、付款方式：**

1、物业服务费最终以中标价格为准，实行包干制。

2、按月支付物业管理服务费。采购人须在每个月的 10 日前向中标人支付当月的物业服务费。

## **七、采购预算、服务期限**

1、预算金额：1845013.58 元（大写：壹佰捌拾肆万伍仟零壹拾叁元伍角捌分）（超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理）；

2、服务期限：一年（2019 年 12 月-2020 年 11 月）；

3、采购人不接受超预算报价。投标人的投标报价得分，按评分表计算。