# 用 户 需 求 书

## 一、项目概况

**1、市委办公大楼**

建筑面积：2997.83平方米，楼高四层，其中办公室35间，会议室4间，

面积计661平方米。设备室4处，卫生间5间，服务台2处。办公楼广场绿化面积2300平方米。

**2、三沙市政府综合服务大楼**

建筑面积：3849.04平方米，每层962.26平方米、单栋建筑、四层综合楼，地上四层、无地下室，钢筋混泥土框架结构，配套建设绿化、电器及给排水工程。

**3、永兴岛公用住房**

1、2号两栋楼建筑面积3514.50平方米，各类套间及双标房共60间，洗衣房 1间，储物房2间。两栋住房门前广场绿化面积共计6000平方米。

3号楼公用住房建筑面积2097.08平方米，总高13.95米，其中首层为3.6米，2-4层高3.3米，每层建筑面积523.52平方米；框架结构，房间户型为三房一厅一卫和一房一厅一卫，规模24间（每层套房5间、双标一间），屋顶空气能设置、自备发电机组（380V/220V），负荷等级三级。

**4、政府服务性保障工作**

承担市政府大型活动的组织、策划和保障工作（包括场地布置、音响设备、

物品搬运等环节）；组织人员到干部职工食堂端菜、洗碗、搬运、各部门货物等工作；参与市政府的卫生环境大整治，突发应急救援工作；承担文化、体育活动保障；承担岛上物质装卸工作等政府服务性的工作。

## 二、物业管理事项

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。   
 3、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括：道路、 室外上下水管道、停车场。   
 4、环境卫生，包括：公共场所、房屋室内外的清洁卫生、垃圾的收集、清运。   
 5、车辆停放秩序的管理。   
　 6、市委办公大楼、综合服务大楼的会务。

## 三、基本人员配置

**三沙市永兴事务管理局物业管理服务人员配置计划表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗 位** | **人员编制** | **备注** |
| 总办 | 经 理 | 1 |  |
| 副经理 | 1 |  |
| 财务 | 会计 | 1 |  |
| 出 纳 | 1 |  |
| 办公楼 | 主管 | 1 |  |
| 音响设备维护 | 1 |  |
| 前台接待 | 1 |  |
| 会务服务 | 2 |  |
| 保洁 | 3 |  |
| 1、2、3号楼客服部 | 主管 | 2 |  |
| 前台接待 | 4 |  |
| 客房服务 | 7 |  |
| 洗涤服务 | 2 |  |
| 仓库管理 | 1 |  |
| 综合服务大楼服务人员 | 综合楼主管 | 1 |  |
| 综务服务员 | 2 |  |
| 保洁员 | 3 |  |
| 秩序维护员 | 2 |  |
| 工程部 | 主管 | 1 |  |
| 高级技工 | 1 |  |
| 强弱电维保 | 1 |  |
| 水电维修 | 2 |  |
| 绿化养护 | 1 |  |
| **总计** | | **42** |  |

## 四、服务标准

**（一）基本要求**

1.有完善的项目管理方案，并按规范签订服务合同。

2.建立质量管理体系和管理制度。

3.管理企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。

4.项目经理应具备物业管理人员从业资格证。

5.管理人员持有物业管理上岗证书，特种作业员工持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗。

6.物业管理企业运用计算机管理。

7.设置“服务热线”，公示服务联系电话。

8.采取多种形式如走访部门、恳谈会、电话沟通、问卷调查等，每年与50%以上职工作有效沟通；每年有效投诉处理率100％；每年进行二次以上满意度测评；有效样本覆盖率大于60％，并对薄弱环节持续改进。

9.建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。

10.建立完善的应急、突发事件、大型活动保障措施和保密制度；遇紧急情况、突发事件、大型活动组织相邻项目人员30分钟（含）前到达配合。

**（二）市委办公楼、政府综合服务大楼物业服务标准：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**

**（三）1、2、3号公用住房服务标准（可参照三星级酒店管理标准）**

## 五、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。

## 六、采购预算、服务期限

1、预算金额：￥5371629.25元；

2、服务期限：1年；

3、其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

## 七、现场考察

为了对项目现场更全面的了解，提供切实、可行的服务方案，投标人编制投标文件应根据实际情况可前往现场考察，相关费用由投标人自行承担。2018年 月 日-2018年 月 日9:00—12:00、15:00—17:00采购人接待投标人的现场勘察、解答相关问题，采购人为投标人出具现场考察确认函。

现场考察联系人：张女士，联系方式：0898-66517566。