

# 用户需求书

## 一、项目概况

新海港综合交通枢纽（GTC）及配套设施建设工程，本项目为总用地面积 352845.13 平方米，总建筑面积 132637 平方米，其中地上建筑面积为 85003 平方米（含综合交通枢纽 40622 平方米、停车楼 34300 平方米、附属建筑 10081 平方米），地下建筑面积(含预留地铁站) 47634 平方米，高架桥及匝道 1429.3 米，国际免税城项目与 GTC 项目间 80m 的地下 2#通道及斜坡。

本项目主要运营管理内容包括：综合交通枢纽（GTC）（含预留地铁站）、中免通道、停车楼、附属建筑、高架桥、室外总体工程及市政配套工程。

### 1、综合交通枢纽（GTC）

海口新海滚装码头客运综合枢纽站及综合交通枢纽（GTC）主体分为地上三层、地下两层，建筑高度 34m，地上建筑面积 39869.64 m<sup>2</sup>，地下建筑面积 34032.56 m<sup>2</sup>，总建筑面积 73902.2 m<sup>2</sup>。

### 2、中免通道

中免通道为地下一层，建筑面积 2108.5 m<sup>2</sup>。

### 3、停车楼

停车楼位于高架桥内侧，主要功能为进出港旅客的车辆停放、入岛车辆人车汇合等功能。建筑设置地上两层，局部三层。总建筑面积约 34300 平方米，共设置停车位 1100 个，均为小型客车车位。

### 4、附属建筑

附属设施为港口监管和运营的检查和管理用房，面积约 10081 平方米，均为

一层建筑。

#### 5、高架桥工程

本项目包括部分高架桥工程投资，总长度 1429.3 米。

#### 6、室外总体工程

室外总体部分包括：室外机电照明、室外景观绿化、工艺智能化、室外管网、标识系统、室外硬质铺装、拆除工程。

#### 7、市政配套工程

市政配套工程主要包括水、电、燃气及通信等市政配套工程的建设。

## 二、技术要求

### （一）服务内容

1、交通枢纽运营管理服务内容主要包括 以下 15 项：综合管理、房屋建筑及配套设施维护保养、建筑本体共用设备设施维护保养、清洁服务、绿化服务、公共秩序维护、安全管理服务、消防管理、商业出租管理、客运服务管理、运营调度管理、客流组织、参观接待服务、反恐工作、其他（宣传、节假日活动）；

#### （1）综合管理；

（2）房屋建筑及配套设施主要包括本体结构、房屋建筑以及配套设施。其中本体结构包括屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等；房屋建筑包括外墙饰面、内墙饰面、玻璃幕墙、窗户或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件、隔热层、防水层、避雷设施、水箱机底、女儿墙、围栏、出入口和采光天井玻璃、雨蓬、顶面、吊顶、台阶、室内公共地砖、扶手、栏杆、门、窗、离壁沟等；配套设施主要包括：停车场、道路、室外公共地砖、雨水、污水井、沟渠、宣传栏、景观灯、广告屏液晶屏、休闲椅、景观小品等。

(3) 房屋本体共用设备主要包括空调系统、二次供水系统、环控系统、发电机系统、低压供配电系统、高压供配电系统、给排水系统、照明系统、安全防范系统、消防系统、广播系统、防排烟系统、监控系统、信息服务系统等。

(4) 清洁服务包括：交通枢纽清洁服务范围包括所属环境地面、各种设施；大楼外墙、楼顶及玻璃；大楼大堂及门口走廊、各层公共场所、走廊、卫生间、楼梯间地面及墙身、灯饰、空调风口、天花板、门窗、消防栓、标志牌等公用设施设备。

(5) 绿化服务包括：交通枢纽场站绿化服务管理范围：合同约定范围，一般包括场站范围内所有户外绿化带、大楼大堂及走廊、卫生间内绿色植物的管理。

(6) 公共秩序维护

(7) 枢纽客流组织及指挥调度

(8) 应急演练包括按照编制的应急预案，定期组织应急演练，提高应急处置能力与水平。

2、水、电等相关费用代收代缴；

## (二) 项目技术要求

### 1、总体目标

- (1) 有效投诉处理率 100%，满意度 95%以上；
- (2) 台账完整无缺漏、准确率 100%；
- (3) 房屋建筑及公用设施设备完好率不低于 95%；
- (4) 运营管控系统、监控系统、消防系统等管控系统完好率不低于 95%；
- (5) 环境卫生达标率不低于 90%、消杀达标率不低于 95%；

(6) 无严重病虫害、绿化损坏率少于 5%、死苗率低于 10%;

(7) 保安保洁巡检、清洁签到率 100%。

## **2、制度及品质要求**

(1) 建立完善的新海港综合交通枢纽(GTC)运营管理方案;

(2) 新海港综合交通枢纽(GTC)管理企业积极配合主管部门的相关管理,及时提供主管部门所需的相关运营管理资料。

(3) 建立完善的投诉处理程序,并能根据不同的投诉性质做到及时、有效、满意的解决或平息;

(4) 所有投诉均有完整记录和跟进结果。对有效投诉予以回访,定期统计分析投诉处理情况;

(5) 制订质量事故处理程序,并留存记录。质量事故处理包含原因调查、责任分析、应急措施和预防措施。

## **3、人员要求**

(1) 管理人员着装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范;

(2) 专业技术人员具有相应资格;

(3) 新海港综合交通枢纽(GTC)管理处 24 小时有人值班;

(4) 各级管理人员接受相关运营管理法律、法规培训,熟悉运营管理的基本法律知识。

## **4、档案要求**

(1) 建立各类综合管理台帐,记录新海港综合交通枢纽(GTC)每日管理情况;

(2) 明确文件管理的岗位职责,所有文件、记录标识清晰,存放整齐有序,分类合理,方便检索;

- (3) 文件资料记录保持完整、清晰、无缺失、无破损；
- (4) 客户档案、工程档案、运营管理档案资料齐全、管理完善；
- (5) 合同及资料保存完整，设置合同清单，并注明合同有效期限。

#### **5、新海港综合交通枢纽(GTC)内租户及进驻企业的管理要求**

(1) 中标人对新海港综合交通枢纽(GTC)内用房及相应设施对外出租，履行相应管理及服务的职责；

(2) 中标人无需对新海港综合交通枢纽(GTC)内已出租用房提供入室保洁服务，但需对已出租用房范围内卫生情况进行监督管理；

(3) 中标人须对新海港综合交通枢纽(GTC)内租户及进驻企业进行管理，并督促租户或入驻企业履行安全管理、安全隐患排查整改等职责；

(4) 新海港综合交通枢纽(GTC)充电设施设备由充电桩运营企业建设、安装，前述设备设施由充电桩运营企业负责建设、运营及维修维护，中标人须对前述充电设备设施维护使用进行安全监管，督促充电桩运营企业履行安全管理、安全隐患排查整改等职责；新海港综合交通枢纽(GTC)建设单位或采购人安装的高低电压配电设施设备等设施由中标人负责日常维护保养。

(5) 中标人须按时完成水、电等相关费用的代收代缴工作。

### (三) 项目人员要求

1、项目人员配置要求，详见下表：

序号	岗位	最低人员配置标准 (人)	岗位职责
1	项目管理负责人	1	统筹负责整个项目的运营维护管理工作
2	招商运营管理人员	2	协助项目管理负责人开展本项目的招商运营维护管理工作
3	物业管理人员	3	负责整个项目的物业管理
4	工程技术人员 (综合管理类)	8	负责负责项目的综合管理及监管等工作
5	工程技术人员 (信息维护类)	6	负责项目的信息维护等工作
6	工程技术人员 (水电类)	6	负责项目的机电维修等工作
7	保安	56	负责项目现场的安保巡逻及秩序维护等工作
8	保洁	44	负责项目的清洁绿化工作
小计		126	

2、项目团队人员均须参加专业培训，保证各岗位人员均持有法定证书上岗。

3、根据实际情况，合理配置人员，但不得低于以上表格人员配置标准和对应岗位应具备的素质要求。

#### **(四) 中标后合同履行期间承诺**

1、中标人须承诺满足本项目招标文件的全部内容，中标后须严格按照招标文件要求对本新海港综合交通枢纽(GTC)提供运营管理服务，并在满足招标要求的基础上制订详细管理方案，包括管理人员组成、设备投入、管理制度、管理方式、操作流程等内容。

2、中标人须按招投标文件要求(或承诺)配齐相关服务人员。

3、中标人须做好房屋及公共设施的检查、日常维修和设备设施的巡查、运行、保养、维护工作。

4、中标人应保障新海港综合交通枢纽(GTC)所有系统正常运作，车场内灯光照明需达到日常安全运营要求。并配备符合资质的相关人员操作本项目所涉及的所有智能化控制(监控)系统。

5、中标人须负责项目红线范围内的环境卫生、绿化服务等管理。

6、中标人须维护新海港综合交通枢纽(GTC)管理秩序，建立应急保障机制，全面负责项目区域内的各类安全保卫管理工作。

7、中标人须定期对从业人员进行安全知识培训，提高其安全意识，严格遵守安全生产管理规定，落实安全生产管理责任。在存在安全隐患的地方，必须设立警示标志，并重点防范防止安全事故发生。项目服务期内，新海港综合交通枢纽(GTC)安全管理主体责任由中标人承担。

8、中标人须建立管理档案，档案内容包括委托项目基础资料和日常管理资料(至少包括管理服务记录、出现突发事件的处理情况、与采购人的文件往来及

工作汇报资料)；管理档案应可供采购人随时调阅、检查。

9、中标人须根据项目需要，配置与新海港综合交通枢纽(GTC)管理相适应的安保器械、办公用品、对讲机、应急装备、消防工具等管理用具。

10、中标人须接受采购人监管，严格执行采购人发出的整改要求，并将整改落实情况及及时向采购人汇报。

11、中标人须配合采购人和政府相关部门，每年开展各种专项行动，如安全生产、卫生消杀、反恐防恐、交通战备设施联运演练等。

#### **(五) 相关说明**

1. 中标人根据有关物业服务法律法规及交通运输部门制定的相关规定与采购人签订的项目服务委托合同，对该项目实行统一管理，综合服务，自主经营。

2. 本项目服务范围内的所有项目（含设施、设备）的日常维护维修项目，由中标人实施并承担费用。

3. 中标人须严格执行有关管理法律法规以及管理合同，自觉接受采购人及相关管理部门的监管，因违法或违约造成的一切法律责任，由中标人承担。

4. 项目服务期内，因中标人原因引起劳务纠纷或劳动纠纷，由此造成的不利影响及经济损失由中标人处理及承担。



### 三、商务要求

#### (一) 项目服务范围及期限

1、项目服务范围：新海港综合交通枢纽(GTC)及配套设施运营管理项目(2024年-2026年)。

2、服务期限：36个月(2024年-2026年)。

#### (二) 售后服务要求

1、合同期限届满，中标人须接受采购人对本管理项目进行全面核查，并按照采购人要求，在规定期限内附上本项目的运营管理档案资料移交给采购人或采购人指定的第三方单位，办结移交手续。

2、完成上述移交手续后一年内，中标人须根据采购人要求，及时回复采购人关于该项目的相关疑问，必要时应以书面形式或安排相关人员上门等方式解答采购人关于该项目的相应疑问。

#### (三) 投标报价要求

本次投标报价采用包干制报价，报价为三年的运营管理费用，投标报价应包括但不限于以下内容：

(1) 人工费用：包括管理负责人、招商运营管理人员、物业管理人员、工程技术人员（综合管理类、信息维护类、水电类）、保安、保洁的工资和福利，以及与人员相关的社会保险、公积金等费用。

(2) 水、电费用：包括运行管理过程中所需的能源，如水、电、气、油等，以及这些能源的供应、运输等费用。

(3) 维修费用：包括生产设备日常性维护保养费、室内外设施日常性维护保养费、日常零星维修工程费。

(4) 材料费用：包括日常设备设施维修配件及耗材费、运营所需生产设备设施购置费。

(5) 市场营销费用：包括日常节假日宣传营销等费用。

(6) 利润和管理费用：包括企业管理费、利润等。

(7) 税金：包括增值税、城建税、教育费附加及地方教育附加、印花税、企业所得税、工会经费等，不包括房产税和城镇土地使用税。

(8) 园林绿化费：包括运营管理园林绿化等费用。

(9) 其他费用：包括税金、行政办公费等与运行管理相关的其他杂项费用。

#### **(四) 项目管理及进度要求**

中标人接到采购人的书面进场通知书后，应在进场通知规定的时间内安排项目团队人员进场。具体管理要求详见招标文件中的“项目技术要求”。

#### **(五) 项目付款要求**

1、提交运营管理服务费报告申请：甲方（发包人）在合同签订后，应按每个季度预付运营管理服务费。乙方（承包人）需在双方合同签订后，向甲方提交季度运营管理服务费报告申请，后每个季度的第3个月月底前，向甲方提交下个季度的运营管理服务费报告申请。

2、审核和支付：甲方（发包人）应在收到报告后，对乙方（承包人）提交的运营管理服务费报告申请进行审核，确认无误后将款项预支付给乙方（承包人）。

3、调整和监督：在支付预付款后，甲方（发包人）和乙方（承包人）需要共同监督项目的进度和执行情况，确保《新海港综合交通枢纽（GTC）及配套设 施运营管理项目》运营管理的顺利进行。

#### **(六) 项目其他要求**

1、中标人须根据有关法律法规、规范性文件及招投标文件与采购人签订本项目合同，对该项目实行统一管理，综合服务，自主经营。

2、中标人须严格执行与本项目管理相关的法律法规以及本项目合同，自觉接受采购人及相关管理部门的监管。

3、项目服务期内，因中标人原因引起劳务纠纷或劳动纠纷，由此造成的不利影响及经济损失由中标人处理及承担。

4、试运营期间所产生的运营管理费用，由中标人支付。试运营期不超 2 个月，试运营管理费用按实际产生费用支付，原则上不超过按 2000 万/年平均到日历天计算。