

第三章 采购需求

一、项目建设规模及内容布局

建设规模：中心建筑层数地上3层，无地下室，为多层公共建筑。规划用地面积约2002平方米，占地面积1355平方米，建筑面积3191.13平方米，根据政府对三亚游艇旅游中心运营管理的要求，政府租赁中心一层大厅、医务室（面积为：351.54平方米）和二层除三亚游艇旅游综合服务平台外的其他所有区域（含展厅、办公室、会议室、卫生间等，面积为：723.92平方米），租赁面积共计1075.46平方米。

功能布局：中心一层主要是提供游艇旅游公共服务。包括游艇旅游咨询与旅游产品展示；登艇前的安全教育与安全检查；人脸核验以及旅游消费后的意见建议反馈及维权服务支持等。同时还提供游艇旅游配套服务，如简易医疗卫生配套服务，暂时存包服务、自助贩卖服务、热水提供等，旨在为游客提供更加多元、优质和贴心的公共服务。

中心二层主要是游艇产业发展及游艇文化展示，通过多媒体技术，打造展现海南游艇产业发展和百年渔港文化历程的行业特色展厅。充分利用二层场地，面向广大游客及市民开展各种丰富多彩的海洋及游艇主题活动，宣传三亚游艇文化及海洋保护重要性。

二、中心公共部分职能定位

1、中心公共部分定位：中心是政府游艇旅游公共服务机构，具有公共产品性质。项目运营后可作为三亚市散客旅游综合服务体系的重要组成部分，与游船旅游中心和未来邮

轮旅游中心形成独具三亚特色的海洋旅游公共服务重要支撑。

2、中心公共部分日常运营管理模式：

采用“政府主导+企业运营”的多元综合联动供给模式。市旅文局作为业主单位，购买第三方公司关于三亚游艇旅游中心公共部分运营管理服务。市旅文局负责指导、协调、监督三亚游艇旅游中心的整体运营管理工作；第三方公司联系交通局、海事局、海岸警察等完成相关工作。

三、围绕中心公共部分内容布局和日常运营管理模式，拟定中心六大运营管理服务职能。

（一）游艇旅游目的地形象展示功能

通过打造游艇产业发展及文化展厅，展示三亚城市形象和游艇产业发展及文化；合理开发利用和保护三亚游艇文化资源，营造三亚独特的游艇人文环境。

（二）游艇旅游政策宣导和行业推介功能

1、根据主管部门指导，推广宣传游艇旅游产业发展相关的政策措施条例、配合进行游艇及相关旅游产业的引导、进行相应的管理调度。

2、联合行业协会，线上线下引导游艇旅游产品的营销、促销以及游艇旅游产业相关项目的宣传推介。

（三）游艇旅游信息咨询、投诉和行业信息公告功能

1、中心前台咨询处发放游艇旅游产品宣传物、行业信息公告通知、游艇出海安全须知。

2、接待问询以及设置投诉热线电话。

3、游艇俱乐部等游艇商家服务：三亚备案游艇俱乐部信息公示、为游客提供已备案游艇俱乐部的信息咨询服务等。

（四）游艇旅游集散服务功能

1、游艇维修、保养、补给服务指引。

2、外籍访琼游艇出入境事务咨询、引导服务。

3、通过发挥中心集散功能，提高政府职能部门对游艇旅游动态的综合管控能力，掌握本游艇码头的游客接待量、三亚市场游艇保有量等，为游艇旅游行业提供准确、有效的信息支持。

（五）游艇旅游公共接待服务

1、设计科学合理的中心讲解线路，向所有来访者展示三亚港口文化和游艇文化。

2、设置简易医务室、物品存寄、租借管理、终端售卖机、热水提供等公共服务、为来访者提供一站式、多种休闲活动需求的休闲功能。

3、通过良好的物业管理，制定中心环境卫生管理标准，为来访者提供规范、整洁、舒适的公共环境。

4、收集游客信息及建议反馈，从服务、设施等方面完善游客中心功能，提高游客满意度。

（六）游艇旅游安全教育服务

1、游艇旅游安全预警：旅游安全分析、发布旅游安全信息。

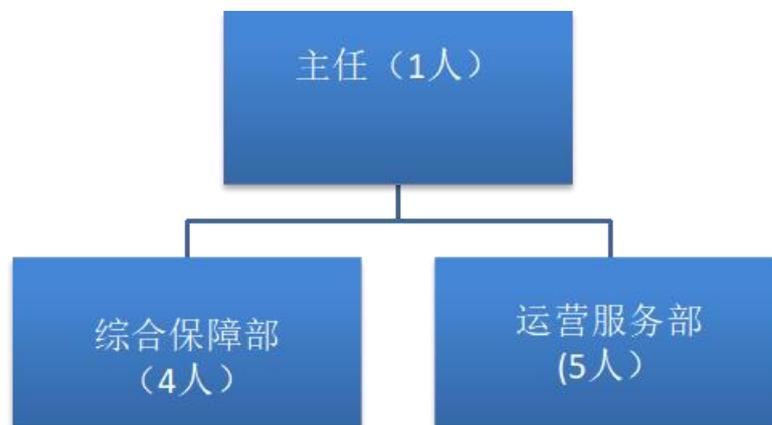
2、制定中心突然事件应急管理办法：

应急事件包括：火警、停电、发现可疑物件（怀疑是爆炸物）、突然地震、洪水事件、顾客发生意外（急症或受伤）等。

四、组织机构设置与职能

为了实现中心公共部分六大运营管理服务内容，拟定中心组织架构和部门职能。中心下设综合保障部和运营服务部两个部门。

三亚游艇旅游中心运营团队组织架构图



(一) 综合保障部人员设置和职能概述

1、部门职能概述

综合保障部负责中心制度建设、游艇出海业务管理、行

政管理、人力资源管理、财务管理、后勤管理以及领导交办的其它事务。

2、综合保障部人员设置

综合保障部设部长1人，事务专员1人，安全专员2人，共4人。

特别说明：中心的安保、保洁、消防控制工作将采取外包购买服务形式进行管理，由中心主任负责对接外部服务机构，做好日常服务保障。

(二) 运营服务部职能及编制说明

1、部门职能概述

运营服务部负责中心所有现场接待工作的落实；统筹协调大厅、安检口、检验口、人员身份核验、监控、人员秩序管理等工作；落实各政府职能部门的监督、指导工作；负责中心二楼vip接待区的合理使用和日常管理工作；负责解答游客旅游咨询工作和散客旅游业务代办；负责游客投诉及求援电话的记录、汇报、反馈；负责医务室管理、快递打包、物品存寄、租借管理工作；负责旅游旺季的值班工作等事宜。

2、运营服务部人员设置

运营服务部设部长1人，接待专员2人，讲解专员2人，共5人。

五、经费测算

中心运营成本由三个方面组成，分别是场地租赁费、运营管理费和展厅运维费用，费用共计4600000.00元。

六、服务期

服务期：一年