

第三章 用户需求书

一、服务年限：2019 年度

二、服务地点：昌江文化公园。

三、验收要求：按服务要求和国家行业标准进行验收。

四、项目概况：

昌江县文化公园座落于石碌镇环城东路，2011 年建成使用，占地 253 亩，总建筑面积为 10148 m²，绿地率达 62%。文化公园集宣传展览、文体体育、游乐活动于一体，是海南西部重点文化交流创作基地、昌江大众文化健身休闲中心、昌江县首批培育和践行社会主义核心价值观实践基地。

五、物业服务管理需求

按建设部颁布的《物业管理服务等级标准》二级的内容标准要求。包括但不限于：综合服务、变配电运行管理、秩序维护及消防管理、保洁管理、绿化管理、紧急情况应急处理、人员的聘用与管理。

1、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) 建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。

(5) 须配合协助采购单位定期在园区范围内举办各类大型公益性演出活动，维护现场秩序和安全防范。

(6) 员工进入本单位工作期间，须遵守国家法律法规，切实履行相关工作制度和职责。

(7) 负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，人员必须经过培训合格后方可安排在园区内工作。

(8) 在办理员工用工时不得招录有案底和未成年的人员。

(9) 保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝环境造成二次污染。

(10) 建立健全各项管理制度、岗位工作标准，并制订具体落实措施和考核办法。

2、物业管理服务需求：

2.1 综合服务

(1) 做好办公区内访客登记及信件接收。

(2) 与所在辖区各主管职能部门（包括但不限于公安、消防、城管、环卫、水电等市政主管部门）建立良好的工作协调机制，及时向业主发布相关信息，公示 24 小时服务电话。

(3) 房屋及公共设施的检查，每天巡查 1 次房屋的门窗、玻璃、消防通道。

(4) 有完善的物业管理方案，质量管理、档案管理等制度健全。

(5) 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，每年征询业主对物业服务的意见，满意率 90%以上。

(6) 熟悉剧场运作管理，应有水电应急保障方案和消防应急预案，剧场演出期间如遇市政停电，须及时启动用电保障措施。如遇火灾，须及时启动消防应急预案，通知并配合剧场工作人员疏散观众、消除火灾。

(7) 应有大型演出及活动安保应急预案，配合协助采购单位定期在园区范围内举办各类大型公益性演出活动，维护现场秩序和安全防范。

(8) 凡承接政府公益性演出或重大政治活动时，中标方应在演出期间配合疏导观众车辆并免收停车费。

2.2 设备设施运行管理

(1) 服务内容

1) 负责昌江文化公园设备（高低压配电设备、发电机组、给排水系统）的日常运行管理、报修、维修工作。

2) 根据要求实施供配电设备安全操作，确保 24 小时供电正常运行。

3) 负责编制供配电设备设施维修保养计划，确保供配电设施设备各项性能良好并且运行正常。

4) 负责昌江文化公园园区给排水设备设施保养及日常运行管理工作，确保给排水设备设施各项性能完好并且运行正常。

(2) 管理要求

- 1) 严格按照安全生产管理规范操作，注意安全，避免发生事故。
- 2) 水电运行人员须持证并且熟悉相关专业设备操作后方可上岗。
- 3) 所有设备的日常操作、运行、维修保养管理必须符合昌江文化公园规定和要求。

- 4) 日常维护属于小修范围的（如照明、给排水设备）等出现故障情况，物业中标方应及时组织维修并承担相关材料费及工费。

- 5) 大型维修、更新、改造费：（包括但不限于变配电设备、防雷与高低压检测、水池养护、外墙改造等）大型专业设备设施项目，中标方应及时编制维修保养计划，向采购方提出报告与建议，根据采购方资金预算组织修复。

- 6) 消防维保、电梯维保、四害消杀均属于专业公司负责范围的工作内容，中标人应根据行业要求委托第三方专业公司对本项目进行日常维护并承担费用。

2.3 秩序维护及消防管理

（1）服务内容

- 1) 确保昌江文化公园园区正常工作秩序，按要求管理好业主车辆，做好信件收发和来访登记。

- 2) 昌江文化公园园区实行 24 小时安全管理制，每 2 小时对办公区域、楼梯通道、门窗、玻璃等及设施设备巡查 1 次并做好记录。

- 3) 停车场需有专人管理，确保无堵车、乱停车现象，正确引导外来车辆停放秩序管理，确保园区内行人及车辆安全，确保停车场的各项设施的正常运转。

- 4) 确保载人电梯 24 小时正常运行。

- 5) 消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅。

（2）管理要求

- 1) 采用人防技防相结合，确保园区内的正常秩序。

- 2) 重点部位设立固定岗位，24 小时专人负责，确保园区内财产安全以及人员的人身安全，巡逻岗 24 小时不间断巡逻、按规定按路线对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次。发现可疑人即时询问，发生事件及时处理并上报。

- 3) 维持交通秩序，确保行人及车辆安全和通道通畅、车辆停放有序、秩序井然，车辆保管严密安全，杜绝车损和丢失，禁止外来车辆过夜。

- 4) 消防安全管理坚持“预防为主、防消结合”的方针，建立符合消防法的

消防制度和规定（如昌江文化公园值班制度、防火档案制度、防火岗位制度、设备管理及其他）。

5) 熟悉和爱护园区内的公共设施，并熟练掌握灭火器材的使用方法，确保园区内各种消防设施完好；积极配合保洁、绿化、维修等其它服务，确保不发生火灾、爆炸等恶性事故。

6) 确保有效及时处理因自然灾害事故等突发事件，最大限度减少园区人员伤亡、财产损失。

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。

2.4 保洁服务内容及要求

1. 管理内容：

1) 昌江文化公园公共区域的环境卫生管理、消杀防蛀工作，垃圾收集清运。

2) 中标方负责保洁人员的所有人工费用、办公费用、按要求提供工作需要的清洁药剂、清洁易耗品、物资等配备。

2. 管理要求及标准：

建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯、走廊、电梯间等所有公共区域和会议室、办公室等室内外保持清洁，无随意堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味，及时清扫积水，维护保洁合格率 90%。不得使用不符合国家标准的产品，对保洁员不能造成任何人身伤害。

1) 室内环境卫生管理要求与标准

①办公区域安全通道、楼梯每日清扫一次，保证清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、墙壁及附属设施无灰尘。

②走廊地面、电梯厅墙面、示意牌光亮清洁无尘、无水迹。电梯按键清洁无污迹。地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

③卫生间保持干净无积水，卫生间保洁时必须设防滑标志。

④垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

⑤垃圾必须随时收集、清运。日产日清，所有垃圾不得在楼宇内过夜。

2) 公共区域管理要求

园区内道路、停车场所、绿地、广场保持清洁，做到无果皮、无纸屑、无烟

蒂等杂物；无积水、无痰迹、无污渍；雨、污水管水流畅通。

①公共场所垃圾站、垃圾筒每日清洗一次，外表无污迹。垃圾筒内垃圾每日分类清理，运送到垃圾中转站。

②绿化带内无杂物、果壳，树枝上无衣物晾晒。

③抹布、拖把、扫把必须做好标记，按要求定点摆放，严禁在室外草坪上随意晾放拖把，抹布。活动和工作结束后相关物品要在规定地点有序摆放。

④遇各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好突发事件和灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

2.5、绿化服务内容：

根据植物的习性，规范管理水份及施肥，确保植物水分充足生长旺盛。台风前后须及时扶正、加固歪斜树木。

及时对绿化植物进行修剪，修剪后的草坪要均匀、平整、边角无遗漏；草屑应及时清除；绿篱带修剪应做到造型美观，线条流畅。

3) 每月对植物施用肥料进行追肥，确保植物生长旺盛。

4) 每天巡回清检绿化带内的落叶、碎屑等垃圾。

5) 每天清除草坪内的杂草。适时进行中耕、加土、填压，保持土壤平整和良好的透气性。

1. 管理要求：

1) 有园林管理专业人员负责。

2) 植物生长旺盛，叶色浓绿，配置合理，各种植物层次分明，色彩鲜艳。

3) 每年进行修剪整型 6—10 次，做到造型美观，线条流畅；

4) 绿地内无杂物及枯枝败叶。

中标方负责绿化人员的所有人工费用、办公费用、按要求提供工作需要的工具、药剂、易耗品、物资等配备。

2.6 游泳池救生：

1. 定期对游泳池救生人员进行职业道德教育与业务培训。如救生设施的使用、游泳池安全防护知识、紧急事故应急处理等。

2. 负责泳场开放时间内指定区域范围市民下池游泳的安全救护、危险行为的制止等。

人员要求备注：1、保安人员、看池人员为 12 小时班制；救生人员为 10 小时班制。

2.7 羽毛球馆日常管理

2.8 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，并能按照应急预案正确处置。

(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。

备注：每年至少组织 2 次全员消防实战演

六、服务承诺（提供承诺函，不提供视为不响，按废标处理）

投标人须针对昌江文化公园物业管理服务做出达到以下各项指标的承诺，并出具书面承诺函。

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 90%；
3. 消防设备设施完好率 95%；
4. 机电设备完好率达 90%以上；
5. 零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；
6. 服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
7. 采购人满意率 95%。

七、物业管理经费（包括但不限于如下项目）

1. 行政费用（含员工工资、福利、保险、服装等费用）；
2. 清洁卫生费（含生活垃圾清运费、除“四害”费用）；
3. 秩序维护费；
4. 绿化管理修剪、施肥、花草树木喷洒药物，预防病虫害等日常养护费。
5. 工程维护费：消防维保、电梯维保、公共照明设备日常维护费。
6. 管理费、税费、合理利润。

7. 服务费预算为包干价人民币：140 万元/年，具体金额以实际签订为准，自负盈亏。