

深圳鹿丹村物业管理制度 及投标书范本之一

目 录

深圳万科物业管理公司

第一章	深圳市住宅局关于采用招标方式确定鹿丹村物业管理单位的通知	猿
第二章	鹿丹村物业管理招标书	缘
第三章	标书的项目和要求	愿

鹿丹村物业管理投标书及附件

第一章	鹿丹村物业管理投标书	猿
前 言	猿
第一节	公司情况介绍	猿
第二节	拟采取的管理方式	愿
第三节	管理人员的配备	愿
第四节	管理人员的培训	愿
第五节	管理工作必需的物质计划情况	愿
第六节	经费收支预算	猿
第七节	管理规章制度	猿
第八节	住宅区档案建立、管理设想	猿
第九节	鹿丹村各项管理指标及措施	猿

第十节	便民服务	猿
第十一节	社区文化活动	淵
第十二节	宣传贯彻《物业管理条例》及细则的方式与设想	灑
第十三节	鹿丹村环境整治的方案	缘
第十四节	提高管理服务水平新设想	缘
第十五节	愿意承受的有关奖罚	缘
第十六节	结束语	缘
第二章	鹿丹村物业管理规章制度汇编	缘
提要	缘
第一节	公众制度部分	缘
第二节	岗位职责部分	愿
第三节	运作制度部分	怨

鹿丹材物业管理 招标文件

第一章

深圳市住宅局关于采用招标方式确定鹿丹村物业管理单位的通知

各物业管理公司：

鹿丹村是我局委托原市基础工程工作组开发建设的福利房住宅小区，已于竣工交付使用，并由我局委托市城建房产管理公司实施物业管理。为加强该住宅小区的物业管理，创造良好的居住环境，同时，将我市的物业管理竞争机制引向深入，经研究，决定采用向社会公开招标的方式，重新选聘该住宅小区的物业管理单位。现将有关事项通知如下：

一、成立鹿丹村物业管理招标领导小组，其成员如下：

组 长	孙大海	市住宅局局长
副组长	董日臣	市住宅局副局长
	肖锦彬	市城建集团公司副总经理
成 员	刘新云	市住宅局管理监察处处长
	张 跃	市住宅局经营处处长
	廖育辉	市住宅局计财处处长
	蔡金尤	罗湖区住宅局局长
	董梦田	市城建房产管理公司总经理

招标领导小组下设办公室，负责招标的日常工作，由刘新云同志兼任办公室主任，办公室设在市住宅局管理监察处（红荔西路莲花大厦东座 源源室）。

联系电话 猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿猿

联系人 张玉亭、陈军军。

二、标的：鹿丹村的一体化物业管理。

三、招标对象：在深圳市注册的专业物业管理公司。

四、投标、开标有关事宜：

凡在深圳市注册的专业物业管理公司，均可于 猿月 猿日前到招标领导小组办公室报名，提交公司营业执照复印件（正本交审）、投标申请书及公司物业管理情况介绍等资料。

招标领导小组将对报名单位进行资质审查，选择确定三家以上管理力量雄厚、经验丰富、水平高、信誉好的物业管理公司参加投标，于 猿月 猿日书面通知各参加投标单位。未被确定参加投标的单位不另行通知。

猿各参加投标单位根据本文件及附件的规定和要求编制标书 ,密封后在 源月 源
日前送招标领导小组办公室。

源评标委员会将由招标领导小组聘请物业管理行业有关专家组成。

缘由评标委员会采用会议形式开标、定标。(时间另行通知)

远评标人员在开标会上对各参加投标单位的标书逐项进行无记名评分。计时时每
个项目去掉最高分和最低分 取平均分 然后算出其总分 总分最高者中标。

五、有关说明及要求：

员鹿丹村的物业管理工作将严格执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实
施细则。

圆中标单位须在中标后与市住宅局签订住宅区物业委托管理合同 根据合同对鹿
丹村实施综合一体化物业管理。

猿中标单位在实施管理过程中 ,有关事宜由我局管理监察处及罗湖区住宅局进行
协调、指导和监督。

源现管理单位市城建房产管理公司应做好鹿丹村现阶段的管理工作及配合定标后
正式移交工作。

深圳市住宅局

一九九六年九月二十三日

第二章 鹿丹村物业管理招标书

鹿丹村是市住宅局委托原市基础工程工作组开发建设的福利房住宅小区,现已竣工交付使用,并由市住宅局委托市城建房产管理公司实施物业管理。为加强该住宅小区的物业管理,将我市物业管理竞争机制引向深入,决定采用向社会公开招标方式聘请物业管理公司进行管理。

一、鹿丹村规划建设基本情况:

总占地面积 苑圆平方米;

总建筑面积 员圆平方米;

多层住宅楼共 圆栋,单元式住宅 苑圆套(其中四房二厅 苑圆套、三房二厅 圆套、三房一厅 圆套、二房一厅 圆套),公寓 圆间。

综合楼 员栋(鹿丹大厦,产权属市城市建设投资发展公司,即原市城建开发处),建筑面积 员圆平方米,其中肉菜市场建筑面积 员圆平方米。

缘公共设施及公共场所(地)情况:

(缘道路:车行道 缘圆平方米;人行道 苑圆平方米;

(缘绿化面积 圆圆平方米;

(缘污水管长 员圆米,污水检查井 圆座,雨水管长 圆圆米,雨水检查井 圆座,雨水进水井 苑座;

(缘化粪池 苑座;

(缘路灯 圆盏;

(缘垃圾箱 圆个;

(缘体育设施:篮球场 员个,占地面积 缘圆平方米;门球场 员个,占地面积 苑圆平方米;

(缘停车场 苑个,总占地面积 圆圆平方米,车位 苑个;

(缘单车房建筑面积 苑圆平方米,其中被改为商店的有 圆圆平方米(由管理处出租的有 员圆平方米),被改为车管、绿化、清洁、保案等员工宿舍的有 苑圆平方米,被改为仓库的有 员圆平方米。

二、物业管理的内容:

员房屋的使用、维修、养护；

圆区内公用设施、设备及物所(地)消防、机电设备、道路、路灯、连廊、单车房、园林绿化地、沟、渠、池、井、管道、停车场等)的使用、维修、养护和管理；

猿清洁卫生；

源公共生活秩序；

缘便民服务网点及住宅区内所有营业场所(含综合肉菜市场的物业管理及收取管理费)、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修养护；

远区内车辆行驶及停泊；

苑社区文化活动；

愿住宅区档案资料管理；

怨法律政策及合同规定的其它事项。

三、有关说明：

员中标单位应根据《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则和与我局签订的住宅区物业委托管理合同对鹿丹村物业实行统一管理、综合服务、自主经营、自负盈亏。

圆鹿丹村委托管理的期限为三年。

猿原物业管理单位在鹿丹村使用的属于该住宅小区所有的商业用房、管理用房及有关财产和经费应移交给中标单位。

源在定标后一个月内由我局组织移交接管工作。

缘在定标后三个月内由中标单位协助我局和罗湖区住宅局组织召开业主大会，选举产生业主管理委员会。

远我局将在业主管理委员会成立后二个月内按《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的规定划拨公用设施专用基金。

苑我局将在定标后一个月内按《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则的规定向物业管理单位提供物业管理用房(员圆平方米,按福利房租金标准计租)和商业用房(猿圆平方米,按微利房租金标准计租),待业主管理委员会成立后再按规定主出售给业主管理委员会。

愿住宅区管理服务收费收取标准执行市物价局批准的标准。

怨在做标书时统一以 员圆年 员月 员日为进住时间。

圆中标单位可按住宅区每年管理服务基本支出的 员圆提取物业管理公司利润。

猿中标单位应交纳风险抵押金 猿万元,如不能完成投标指标和市级优秀管理小区物业管理指标,抵押金不予返还,押金期限为三年。

原物业管理公司市城建房产管理公司在同等条件(即分数)下可以优先中标。

四、物业管理标准及奖罚：

鹿丹村的物业管理标准执行《全国城市物业管理优秀小区评分标准》(80分以上)以及标书、委托管理合同的有关规定。如《深圳市住宅区物业管理标准》出台,则执行此标准。

市住宅局每年对住宅区进行考核评比,如达不到上述规定要求,则可终止委托管理合同并进行财务审计,由中标单位承担违约和赔偿责任,如达到了规定要求,则按合同给予奖励。

五、投标、开标时间：

各竞投单位应于 1997年 5月 9日前做好标书,密封后送至招标领导小组办公室,逾期按弃权处理。

开标具体时间另行通知。

六、其他事项：

违反招标文件规定及在投标过程中违法违纪,或以任何方式采用不正当竞争手段的,一经查实,由招标领导小组按规定给予处罚,取消其三年投标资格,已经中标的终止委托管理合同,一切后果及损失由责任者自负。

欢迎社会各届对此次招投标进行监督和投诉,投诉电话 7610000

第三章 标书的项目和要求

一、竞投单位拟采取的管理方式。包括：内部管理架构、机构设置、运作机制、工作流程、信息反馈渠道、控制方式等。

二、管理人员配备。包括：管理处正、副主任简历、各类人员数量、文化素质、正式工和临时工的比例、自有人员和待聘待调人员、各岗位人员的配置等。

三、管理人员的培训，包括培训计划、方式、目标等。

四、管理工作必需的物质装备计划情况。包括：管理服务人员住房、管理用房、器械、工具以及通讯、治安装备及办公用品等。

五、经费收支预算。应列明收入项目和支出项目预算，有文件规定的按规定测定，无文件规定的按市场价测定。另外应列出收支盈亏情况测算。增收节支措施。

六、管理规章制度。包括公众制度、单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。

七、住宅区档案的建立与管理。

八、各项管理指标的承诺。包括：

房屋完好率；

房屋零修、急修及时率；

维修工程质量合格率；

管理费收缴率；

绿化完好率；

清洁、保洁率；

道路完好率及使用率；

化粪池、雨水井、污水井完好率；

排水管、明暗沟完好率；

路灯完好率；

停车场、单车棚完好率；

公共文体设施、休息设施以及小品雕塑完好率；

小区内治安案件发生率；

⑤消防设施设备完好率；

⑥火灾发生率；

⑦违章发生率与处理率；

⑧住户有效投诉率与处理率；

⑨管理人员专业培训合格率；

⑩维修服务回访率；

⑪居民对物业管理满意率。

九、便民服务项目。按有偿服务和无偿服务两部分逐项分列。

十、社区文化活动。包括制度建设、场地(办公、活动)安排、活动计划和效果。

十一、宣传、贯彻执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则的方式和设想。

十二、整治鹿丹村环境的方案。包括整治项目、时间安排和经费来源等。

十三、提高管理服务水平新设想。

十四、愿意承受的有关奖罚。

上述项目应逐一系列,要体现出合理、先进、完备可行,招标领导小组将以此作为评标依据,根据上述项目制订具体评分标准,按照百分制进行打分。



**深圳万科物业
管 理 公 司**

第一章 鹿丹村物业管理投标书

前 言

深圳万科物业管理公司成立于 1991 年初，乃万科企业股份有限公司全资附属机构。现有总资产 1.5 亿元，各类专业服务人员逾 1000 余人。本公司经过多年来的不断的探索、发展、完善，建立了制度化、科学化的国际标准质量管理体系，并于今年 10 月顺利通过英国 1996 通用公证行 1996 第三方国际机构认证，凭借雄厚的实力跃居为鹏城最具规模及极负盛誉的物业管理机构之一，专业提供高水准、全方位的物业管理服务、保安服务、清洁服务、维修服务、家政服务及汽车美容服务，为社会树立了健康、完善的物业管理形象，创立了具有万科特色之物业管理模式。

“鹿丹村”物业管理公开投标活动引起本公司领导层的高度重视，为此专门成立了投标小组，组织本公司具丰富物业管理经验和大批专业管理人才，为“鹿丹村”日后的物业管理设计了完善的财务与日常运作管理蓝图，并密切关注“鹿丹村”住户之需求，为顾客长远之利益作出布署。我们决心投入奖金 100 万，做为中标的风险抵押金，具备充分的人力、物力、财力使“鹿丹村”在本公司完善、周到的管理下成为深圳市优秀文明安全小区：社区内治安状况良好、环境幽雅别致，各项社区活动开展得如火如荼，居民积极参与社区管理。我们的目标是“鹿丹村”物业管理在未来的两年内达到“全国优秀物业管理示范小区”的管理标准。

为了达到既定的目标，公司管理者根据“服务至诚、精益求精、热情尽献、温暖万家”的质量方针和“管理无盲点、服务无挑剔、业主无怨言”的管理要求，参照《全国城市优秀物业管理小区评分标准》制定了一系列的措施，其中包括房屋维护、维修工程、清洁绿化，公共设施维护保养、社区文化、治安消防、业主投诉、管理人员专业培训、服务回访以及居民对物业管理的满意率等方面的内容，预备在未来的管理工作中予以实施。我们并且已经组建了“鹿丹村”高效精干的管理服务班子，我们相信，在我们企业化、专业化的管理服务下“鹿丹村”物业管理一定会成为全国

物业管理行业中的典范。

深圳万科物业管理公司

总经理（签署）：陈之平

贰零零零年 贰月 贰拾日

第一节 公司情况介绍

深圳万科物业管理公司成立于 贰零零零年初，乃万科企业股份有限公司全资附属机构。现有总资产 贰亿贰仟万元，各类专业服务人员逾 贰千余人。今日，本公司已跃居为鹏城最具规模及极负盛誉的物业管理机构之一。专业提供全方位的物业管理服务、保安服务、清洁服务、维修服务、家政服务及汽车美容服务。通过多年来的实践，我们在市场上取得了一席之地，为社会树立了健康、完善的物业管理形象，创立了具有万科特色之物业管理模式，这端赖于公司管理层正确的领导，不断追求一流的进取精神，全体员工的勤奋工作和对员工系统的专业培训，并为顾客提供高水准之服务。此外，我们还致力于为受托管物业提供完善之财务与日常运作管理，并高瞻远瞩，为顾客长远之需求作出布署。

主要业绩

公司管理的“天景花园”、“威登别墅”等住宅小区，连续三年被评为深圳市“文明住宅小区”、“安全文明小区”、“内部保卫先进单位”、“十佳卫生单位”、“创建国家卫生城市先进单位”等多项殊荣，贰零零零年“天景花园”更荣获国家建设部“全国城市物业管理优秀示范小区”的最高荣誉。贰零零零年“荔景大厦”荣获国家建设部“全国城市物业管理优秀示范大厦”公司的管理模式多次被电台、电视台、《深圳特区报》、《深圳商报》等媒体报道，天景花园首创的由住户组成的“业主管理委员会”参与小区管理这一共管模式也被深圳市“人大”纳入《深圳经济特区住宅区物业管理条例》予以立法，公司并于 贰零零零年成为深圳市物业管理协会首批会员单位。公司总经理陈之平被评为 贰零零零年深圳市“十大杰出青年”，并当选为深圳市青年联合会委员、深圳市青年企业家联合会会员。

附：深圳万科物业管理公司荣誉录

时间	受表彰部门	奖 励	授 予 者	
2005年	天景花园	创建国家卫生城市先进单位	深圳市罗湖区人民政府	
2005年		社会治安综合治理先进单位	深圳市罗湖区黄贝街道办	
		文明住宅小区	深圳市住宅局	
2005年		创建国家卫生城市先进单位	深圳市人民政府	
		文明住宅组团	深圳市住宅局	
		绿化先进单位	深圳市罗湖区人民政府	
		安全保卫工作先进单位	深圳市罗湖区公安分局	
		卫生达标单位	深圳市爱卫会	
		特殊贡献奖	万科集团公司	
2005年			文明住宅组团	深圳市住宅局
		文明安全建设“模范小区”	深圳市罗湖区人民政府	
		安全保卫工作先进单位	深圳市罗湖区公安分局	
2005年	荔景大厦	社会治安综合治理先进单位	深圳市罗湖区黄贝街道办	
2005年		住宅小区管理先进单位	深圳市罗湖区房管局	
2005年		安全文明小区	深圳市人民政府	
		第三次全国城市卫生检查及环境综合治理先进单位	深圳市爱卫会	
		“优秀停车场”管理单位	深圳市公安交通管理局	
		全国城市物业管理优秀示范小区	国家建设部	
		安全保卫工作先进单位	深圳市罗湖区公安分局	
		先进集体奖	万科集团公司	
2005年			先进内保单位	深圳市罗湖区公安分局
			深圳市住宅区行业卫生“十佳单位”	深圳市爱卫会
2005年	威登别墅	文明住宅组团	深圳市住宅局	
		安全保卫工作先进单位	深圳市罗湖区公安分局	
2005年		文明安全建设“模范小区”	深圳市罗湖区人民政府	
		文明住宅组团	深圳市住宅局	
2005年		创建国家卫生城市先进单位	深圳市罗湖区人民政府	
		安全文明小区	深圳市人民政府	
		创建国家卫生城市先进单位	深圳市罗湖区人民政府	
2005年	荔景大厦	“优秀示范停车场”管理单位	深圳市公安交通管理局	
		先进内保单位	深圳市罗湖区公安分局	
		安全文明小区建设先进单位	深圳市罗湖区人民政府	
		市卫生单位	深圳市爱卫会	
2005年		全国城市物业管理优秀示范大厦	国家建设部	