

深圳鹿丹村住宅管理制度 及投标书之二

目 录

深圳南光物业管理公司

第一章 鹿丹村物业管理投标书	猿
概 述.....	猿
第二章 鹿丹村住宅区管理制度	猿
第一节 鹿丹村住宅区业主公约	猿
第二节 住宅区楼宇使用及维护管理规定	源
第三节 住宅装修管理规定	源
第四节 住宅区治安管理规定	源
第五节 住宅区卫生管理规定	源
第六节 住宅区绿化养护管理规定	源
第七节 住宅区消防管理规定	缘
第八节 住宅区车辆、停车场管理规定.....	缘
第九节 住宅区商场、写字楼宇管理规定.....	缘
第十节 文体娱乐场所管理规定	缘
第十一节 住宅区暂住人员管理规定	缘
第十二节 住宅区出租房管理规定	缘
第十三节 住宅区非住宅用房管理规定	缘
第十四节 住宅区经费管理制度	缘
第十五节 住宅区精神文明建设公约	远
第十六节 管理处接待来访投诉定期回访工作制度	远

第十七节	管理处便民服务制度	100
第十八节	管理处廉洁制度	100



**深圳南光物业
管 理 公 司**

第一章 鹿丹村物业管理投标书

概述

南光物业管理公司有信心来管理鹿丹村住宅小区,南光物业管理公司有决心把鹿丹村住宅小区管理好。

我们将采取全新的观念和思路,跳出传统的物业管理概念去认识鹿丹村的管理并采取相应的措施。

鹿丹村是我国传统福利型住宅小区的缩影,面临着旧的管理体制和“物业管理条例”指导下新运作体制的撞击,此类问题解决好以后,将为我国老的住宅区管理提供更多可供借鉴的经验。

若要把以后管理工作做好,首先要解决目前过渡阶段的整治问题,好的开端是成功的一半。在此基础上对照老区的状况找出和“物业管理条例”之间的差距,分类型、分阶段、分项目予以根治,使老的住宅区重新焕发新的青春。

南光物业管理公司

法人代表:

一九九六年十一月二十九日

一、管理方式

(一)管理体制

接管鹿丹村物业管理以后,形成以业主管理委员会(以下简称“管委会”)为主,居委会、派出所参与的住宅共管体制,管理处,管理处在管委会和公司的直接领导下,根据所签委托管理合同条款要求,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,对鹿丹村实施综合一体化物业管理。管理的指导思想是:以社会效益为主,经济效益、环境效益有机结合,为住户提供一流服务。

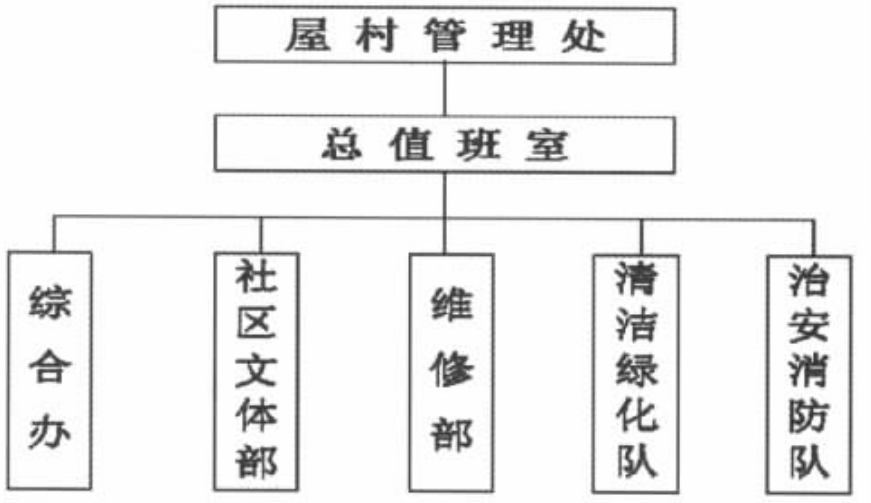
(二)管理目标

本着高起点、高品质的工作要求,把创建国家级文明小区作为鹿丹村物业管理的目标,运作一年后达到深圳市安全文明小区标准,两年后参评全国“文明小区”。

(三)机构设置

南光物业管理公司根据与市住宅局(以后为鹿丹村管委会)签订的承包管理合同,设立鹿丹村管理处,按照南光物业管理公司形成的模式运作。财务实行独立核算。管理处下设总值班室、综合办公室(含房管、财务、采购、行政事物管理,简称“综合办”),社区文体部,维修队、清洁绿化队、治安消防队。

图员 鹿丹村住宅区管理处机构图



(四)运作流程管理重点

为了保证进驻鹿丹村步伐有序,迅速开展该住宅区各项管理工作,为住户提供快捷、完善的服务,制订了鹿丹村管理处整体运作流程(图圆)及一整套工作程序和运作表(表员)

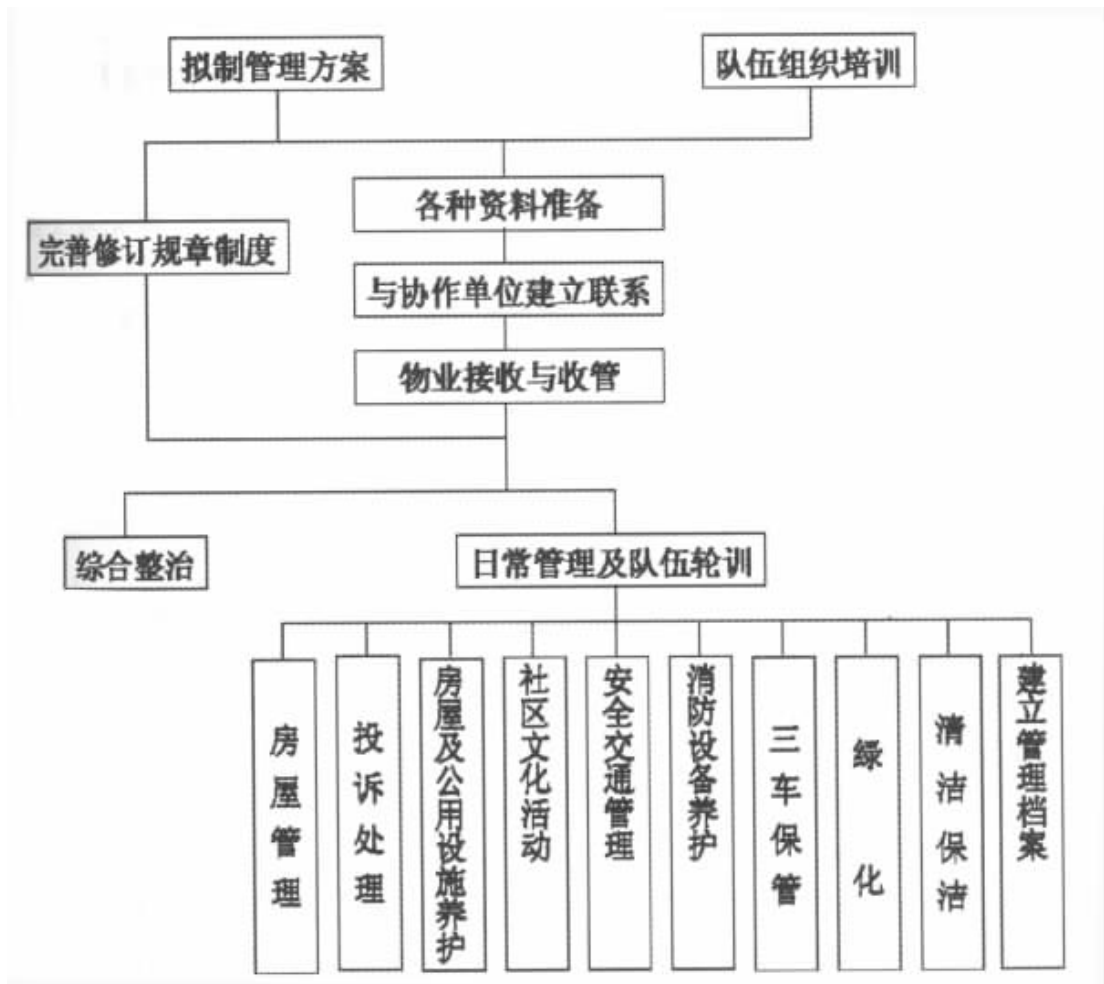


图 圆 鹿丹村整体运作流程

表 鹿丹村主要工作程序、运作表

物业接收与接管程序

在住宅局的协助下,与鹿丹村原管理处进行属于该住宅小区所有管理用房、商业用房及有关财产和经费的移交。

验收房屋、公共设施、绿化等,记录存在的问题。

接收工程图纸资料:总体平面图、建筑物、构筑物、公用设施、绿化竣工图、室外管道、水、电、气等管网图、设备图等。

抄水、电、气表底数(非居民用表如公共设施、商用房、管理用房等)。

书面移交及接管,签署正式文件及进驻。

住户投诉处理程序

接单、填单:

由总值班室负责接单,问清投诉的内容、维修申请的具体项目、要求,分别填单一式二份,一份送受理单位,一份留底,注明投诉人姓名、栋、号、联系电话。

通知处理:

分清类别,准确传递

①服务(管理)类投诉:

涉及队(办)的转队长(主任),要求当天处理完毕,并在投诉单上注明纠正措施,处理意见结果,当天处理不完的上报主任,并要在当日将纠正措施告之投诉人。

②维修申请:将委托单交维修队长,由队长分配处理,要求当天回单。特殊情况,总值班室可直接派单。

信息跟踪、反馈:

①所有派单一律当天回单,当天回单困难的,需报主任批准方可续延。

②总值班室每日下午 16:00-18:00 电话回访住户,了解有关投诉、维修申请的处理情况,征求意见,并作相应记录。

汇总

每日晚 19:00-21:00 对当天的派单进行分类汇总,并填写日报表,月底归档。

房屋管理运作一览表

工作内容	核对住户	装修审核	巡视	跟踪监督	走访	回访	熟悉	收费	财务
频度	天	天内办完	二遍，入伙期间远小时，消灭违章于未然	三次，一周，一遍	小时内				
标准	准确	符合规定，无危及安全、外观无改变、用途无改变	无乱堆放、乱挖乱接乱搭，无违章装修，房屋完好率，投诉率以下。	无违章装修	及时听取住户意见，满足住户合理要求，住户满意率以上	熟记完成情况，住户满意以上	对小区栋数、套数、面积、公共设施、管线、开关、责任区居民栋号、房号、姓名、单位、电话以及家庭情况等随问随答，正确率以上	除初期外，银行托收费率	日清月结，帐表相符收支平衡每半年向住户公开一次
工作程序	愿：向总值班了解和处理住户申报、投诉。愿：怨：巡视，怨：跟踪监督； 愿：室内学习、整理档案，愿：怨：巡视，愿：愿：走访、回访								
考核	主任四次，不定期抽查								
评比	每月评比一次，每半年、每年度处评比一次								
奖罚	月先进发一定奖金，半年、年度先进发奖金，奖状，一月不合格警告，连续二月不合格者辞退，年度评比最后一名辞退。								

社区文体部工作流程一览表

工作项目	日常事务处理	安排活动	走访住户	业务学习	宣 传	接 待	外 联
频 度	当日 愿小时内完成	至少一次 辘	二次以上 辘	一 次 辘，每 次 半 小 时	二 期 辘	愿小时随到随接	至少一次 辘
标 准	按时按质按量完成，准 确 率 达 员缘	有声有色富有创意，住户满意率 达 怨缘 以上	征求、听取住户意见，满足 住 户 合 理 要 求，住 户 满 意 率 达 怨缘 以上	熟悉住宅区有关社区文化、 屋 村 管 理 等 方 面 的 知 识 和 技 能	通过运用图片、 绘 画、标 语 等 宣 传 手 法 使 广 大 住 户 熟 悉 有 关 的 时 事、政 策、法 规 等	热情有礼，不卑 不 亢，能 正 确 作 答 有 关 访 客 的 疑 问、查 询	能为开展各种管 理、服 务、文 化 活 动 等 提 供 良 好 的 条 件
程 序	愿 辘—愿 辘向总值班了解和处理住户咨询、投诉，愿 辘—怨 辘室内学习，怨 辘—员 辘： 辘整理资料、档案、文书记 录， 员 辘： 辘—员 辘： 辘接待来访，员 辘 辘—员 辘 辘处理日常事务，员 辘 辘—员 辘 辘外联，员 辘 辘—愿 辘 辘走访、回访。						
考 核	部长每天巡视检查，主任每月不少于四遍不定期抽查。						
评 比	每月部评比一次，每半年、每年度处评一次。						
奖 罚	月先进发一定奖金，半年、年度先进发奖金 垣奖状；一月不合格警告，连续二月不合格者辞退，年度评比最后一名辞退。						

安全、交通管理运作一览表

工作内容	定 岗 检 查	流 动 巡 查								学 习 训 练		
		消防 设施	家居 安全	违法 行为	装修 监督	车辆行 驶停放	保 洁	单车、摩 托车保管	突 发 事 件	学 习 法 规	教 育	训 练
频度	圆小时	每周 一遍	圆小时 一遍 猿分钟					圆小时	两分钟 内责任 保安员 到现场	每周二次，每 次 圆小时	每周二次，每 次 圆小时	每周三次，每 次 猿小时
标准	人车进出有序， 车辆发牌、登记 无碍，交 费 无碍以上，无汽 车被盗，无收 购、乞讨等可疑 人物进出。	百分 之百 完好	被盗、刑事 火灾、治安 案件年发生 率 圆%以下	违章 员% 以下	无违 章、 无喇 叭叫 人	百 分 之 百	无 被 盗 ， 无 违 章	第一时 间采取 正确措 施	学习宪法、刑 法、刑事诉 讼法、民法 通则，住宅区 条例、房地产 法规、交通法规	遵纪守法，学 雷锋做好人好 事，严明保安 纪律	健身、擒拿、 格斗、队列训 练、行走、跑 步、敬礼	
考评	队长每天巡视、查问，主任每月不少于四遍不定期抽查。											
评比	每月队评比一次，每半年、每年度处评比一次。											
奖罚	月先进发一定奖金；半年、年度先进发奖金 垣奖状；一月不合格警告；连续二月不合格者辞退，年评比最后四名辞退。											

绿化运作一览表

工作项目	浇 水	施 肥	修剪、整形	防治病虫	除杂草	保 洁	补 苗
工 作 要 求	冬春季晴天每两天浇水一遍，时间近午为宜；夏秋季每天二遍，时间近早晚为宜	春秋季一遍，根据长势局部加施。	灌木和粗生乔木春秋季多遍；乔木冬季一遍。	春夏秋季多遍，冬季清园，严重者重点防治	每月一遍，严重者每半月一遍。	愿小时 辘	春、夏季一遍，严重者随缺随补。
标 准	员均均匀，以保持绿色长势良好为标准。	均 匀 无 重、无漏。	乔木剪下丛生枝、内生枝、整形，灌木造型，地被草保持猿缘厘米	长势优良不污染环境。	纯度 愿以上	保洁率 愿以上	绿化率 愿以上
工作程序	苑 愿一愿 猿浇水、施肥；愿 猿一愿：猿除杂草，整修造型，保洁；愿 愿一愿 愿除杀虫，补缺，保洁；愿 愿一愿 猿浇水，施肥。						
考 评	队长每天巡视、检测，每年度处评比一次。						
评 比	每月队评比一次，每半年、每年度处评比一次。						
奖 惩	按绿化管理考评标准，每月不定期考评。愿分以上为优，愿分以上为良，愿分以上为合格；一个月不合格警告，连续二个月不合格者辞退。年先进按管理处规定奖励。						

清洁保洁运作一览表

工作项目	地 面 清 洁	保 洁	楼 梯 道	垃圾清运	消杀	灭鼠、灭蟑螂
频 度	二遍 辶	员小时 辶	扫二遍 辶 洗一遍 辶	二遍 辶	二遍 辶	四遍 辶，向住 户发药二遍 辶
标 准	地面无杂物、垃圾，道路无泥 沙、无杂草、无积水，单车棚、 楼梯口无杂物和蜘蛛网，清洁率 达 怨缘以上	所有公共场所 无杂物、垃圾 保 洁 率 在 怨缘以上	无 杂 物、 蜘 蛛 网，无乱张贴， 乱堆，扶手无 尘，清 洁 率 怨缘以上	日产、日清，整 洁无味无污积、 垃圾 清 运 率 员因缘	无蝇少蚊 少虫	鼠密度 员缘以下， (夹夜法) 蟑螂密度：室内 员缘平 方米 室外管道 圆米 猿只以下
工作程序	缘 因一苑 因因地面清扫；苑 因因一愿 因因清运垃圾；愿 因因一员因 猿因保洁楼梯，清洁、消杀、灭四害；员缘 因因一缘 因因清运 垃圾； 员缘 因因一员因 因因地面清扫保洁。 (员因 猿因一员缘 因因 员因 猿因一员因 因因保安员、绿化工保洁)					
评 比	每月队评比一次，每半年处评比一次					
考 核	队长每天巡视，不定期检测，主任每月不少于四遍不定期检查。					
奖 惩	月先进发一定奖金，半年、年度先进奖金 垣奖状，一月不合格警告，连续二月不合格者辞退，年评比最后三名辞退。					

管理侧重于狠抓管理质量、突出二个重点：

一是急住户之所急，妥善处理各类申报、投诉。

建立 24 小时值班服务制度，总值班室全天候迅速正确处理各种突发事件、住户申报、投诉、维修申请，各队（办）听从指挥、速到现场，要求做到：

①、遇紧急情况（如火情、匪情），责任队长（主任）10 分钟内赶到现场，组织人员尽快控制局势，必要时寻求协作单位的帮助，迅速妥善处理有关事件。

②维修随叫随到，做到中小修即时完成，大修不隔天。

③提倡微笑服务，热情接待来访来信，有问必答，有求必应。

④对用户投诉做到件件有记录、次次有回访、查落实、查效果。

二是严字当头，狠抓定期工作计划的落实与检查。

管理处根据规划和年度目标要求，制订全年的巡回检修、绿化养护、社区活动安排等和全年管理工作计划，并分解至每季、每月、每周、每日。主任、队长层层把关落实、日检、周检、月检、季检相结合。对员工工作实行量化考核，绩效挂钩，奖罚分明。

努力为鹿丹村居民创建一块整洁、祥和、安全、舒适的乐土。

（五）信息反馈渠道

一是接受物业主管单位的业务指导和业务检查，及时将信息反馈到下一步的管理工作中。

二是值班室通过设投诉电话，接受来自住户、业主、管委会的投诉、要求建议，并对投诉处理结果进行回访，对要求和建设给予答复。

三是管理人员通过“走动管理”，日常接触、访问，取得住户对管理工作的反馈。

四是各队（办）长和主任通过每天（月）的检查、总结、评比、会议取得信息反馈。

五是办公室通过调查、统计、咨询取得住户的信息。

六是每月定期书面征询住户对管理的满意度取得信息反馈。

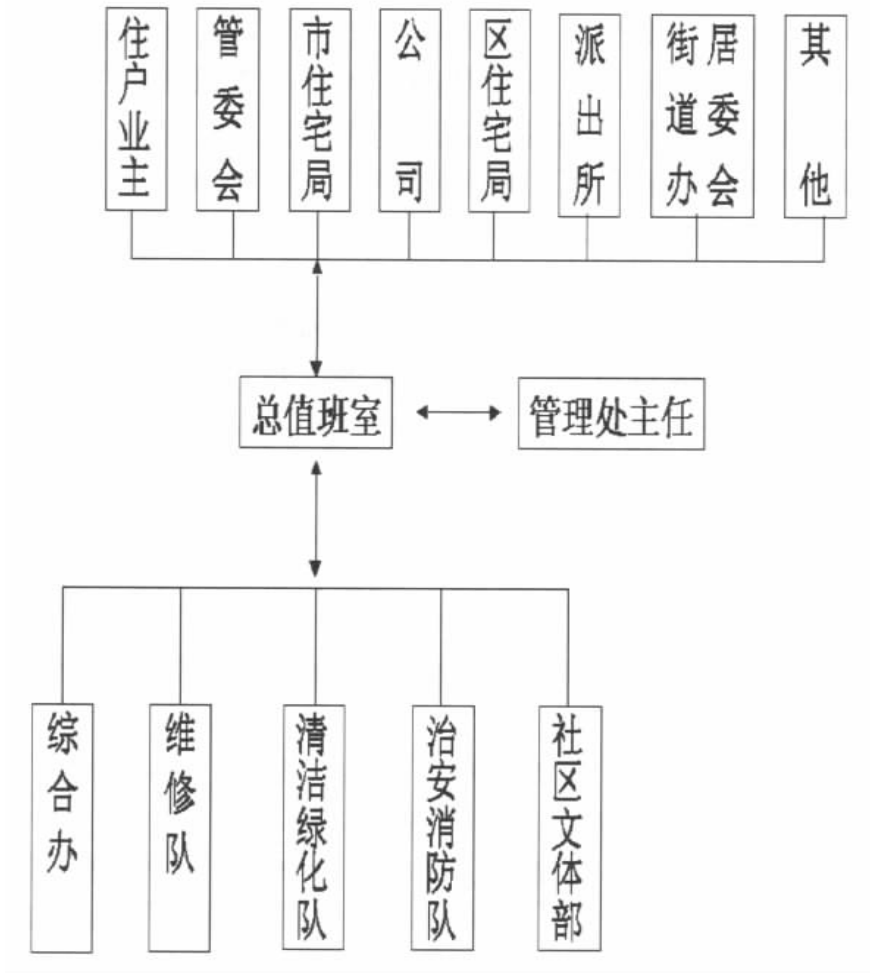
（六）管理工作的控制方式

一是采用定点检查方式，通过总值班室受理投诉，追溯处理问题的全过程，检查有无推、拖、应付之现象，发现问题及时纠正。

二是实行“走动管理、层层检查”，主任、各队（办）负责人定期、不定期对各类人员的工作进行检查、量化考核奖优罚劣，从而不断改善工作质量。

三是实行动态信息反馈控制，定期或不定期走访居民、街道办及派出所，听取他们对物业管理公司的意见和建议，并在工作中予以改进。

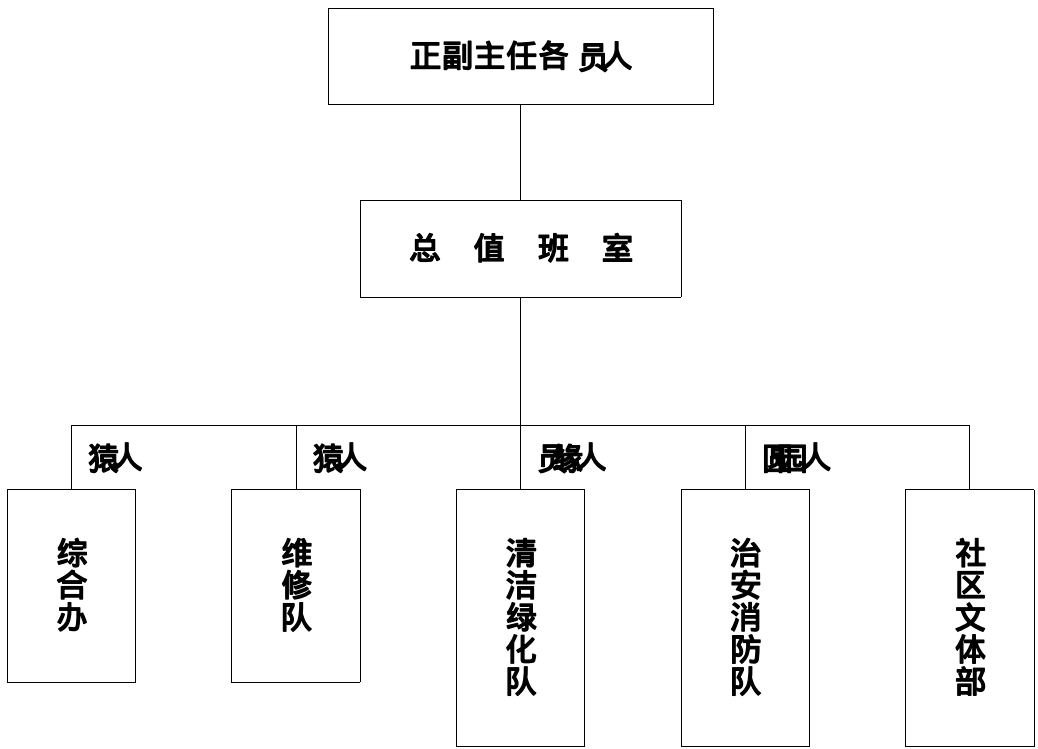
图猿 信息反馈图



二、人员配备

提要：力求队伍精干 配置合理

管理处总人数 猿人，管理骨干 远人，有大学本科学历 猿人，大专学历 圆人，正式工 圆人，聘用工 远人，其他为临时工：



注：上表为正常管理情况下的人员配备数量，第一年上半年工作量大，比正常期间拟增加猿-猿人。

主任简历：王鑫祥 男 猿猿年 圆月 怨日出生 汉族 中共党员
 大学本科学历，企业管理专业，高级工程师，持有深圳市物业管理上岗证书。
 深圳市户口，南光物业管理公司正式职工

猿猿年毕业于北京航空学院九系，企业组织与管理专业，分配到陕西飞机制造公司（航空部 猿园厂）工作，历任计划员、技术员、干事、厂部秘书、秘书科长、经销处科长等职。猿猿年调深圳南光联合发展公司，任南光物业管理公司经理部经理。

本人在文秘、企业管理、行政管理等岗位工作多年，有较丰富的工作经验。从事物业管理有关工作已逾 苑年，参与过航空大厦历次业主大会的筹备和组织工作，对物业管理有关环节非常熟悉，参与编写深圳市物业管理协会培训教材等文件并在物业管理培训班任教。

副主任简历：郭依庆 男 猿猿年 缘月 猿日出生 汉族 江苏人
 大专学历，助理经济师，持有深圳市物业管理上岗证书
 深圳市户口，南光物业管理公司正式职工

猿猿年中学毕业到南京雨花台区双闸公社插队务农。猿猿年至 猿猿年入伍于湖北 猿猿部队。猿猿年 圆月复员入南京 猿猿厂，在机动处、人劳处工作。猿猿年 圆月至 猿猿年 圆月于南京航空学院管理工程系大专班学习，毕业后仍回南京 猿猿厂人事劳资处。猿猿年 猿月调深圳南光联合发展公司，历任南光物业管理公司经理部人事主管、大