

深圳梅林一村物业管理 投标书范本之二

目 录

深圳市中航物业管理有限公司

梅林一村物业管理投标书	猿
第一节 提高物业管理服务水平的整体设想及策划	猿
第二节 拟采取的管理方式、工作计划和物资装备情况	源
第三节 管理人员的配备、培训、管理	缘
第四节 管理规章制度和住宅区档案的建立与管理	源
第五节 各项指标的承诺及措施	源
第六节 社区文化活动及环境社区文化	缘
第七节 便民服务和经费收支预算	源
第八节 智能化系统的管理、维护	源
第九节 日常物业管理	源
第十节 物业维修养护计划和实施	源

深 圳 市 中 航
物 业 管 理
有 限 公 司

梅林一村物业管理投标书

第一节 提高物业管理服务水平的整体设想及策划

提要：

- ①悦运公司承诺：两年内使梅林一村成为全国城市物业管理优秀示范住宅小区，成为中国住宅区物业管理行业的前卫和榜样。
- ②可持续发展战略是梅林一村物业管理工作的主导战略。
- ③引入住区形象设计与建设（**闹**）概念，提高梅林一村形象塑造功能。
- ④贯彻梅林一村人性化管理方针。
- ⑤现代物业管理实践需要现代管理理论的指导。

一、深圳市中航物业管理有限公司（悦运）综合优势

悦运公司是深圳中航企业集团全资企业，是深圳市最具实力的物业管理企业之一，积累**员**各种物业管理经验，实力雄厚，信誉卓著，对接管梅林一村物业管理拥有充分的信心。

悦运公司的综合优势有以下几点：

（一）强有力的企业文化

悦运公司的企业精神是：敬业、服务、创新。

悦运公司的经营管理理念：以人为本，以客户满意为目标，为社会提供最佳的物业管理服务。

悦运公司发展战略为：创建中国物业管理行业的名牌企业。

上述内容构成了悦运公司丰富的企业文化。

（二）坚定的发展信念

面对物业管理巨大的市场空间和严峻的行业竞争，悦运公司确定了创建中国物业管理行业名牌企业的发展战略，并为实现这一目标全力以赴。悦运公司员工决心

把所有的力量凝聚在创建物业管理名牌企业这项工作中，着眼于长远发展，培养我们特有的专长，巩固我们的竞争优势，团结一致，不懈努力，直到成功！

（三）素质优良的管理队伍

具有一支富有敬业精神和实践经验的管理队伍，抱有创建中国物业管理行业名牌企业的坚定信念。其中，很多骨干来自于我国航空工业骨干企业，综合素质优良。

（四）完善的质量保证体系

悦耘公司具有完善的质量保证体系，并获得英国 BSI 国内 ISO 9001 两家认证机构认证，保证了悦耘公司物业管理工作的规范化、标准化以及管理队伍良好的质量意识。

（五）物业管理一条龙服务能力

悦耘公司积累了多年物业管理经验，对各类物业基本设施由电梯、中央空调、电力总屏、给排水设备、消防系统、保安系统、大楼中央控制系统直至停车场管理、卫生绿化工程等均有相当的认识，从而可以按大楼的设计、实用需求，安排、规划出一个最经济而实用的物业管理方案，并确保各项系统运行正常，维修及时，使业主、客户享受更完善的服务。

悦耘公司具备了物业管理一条龙服务能力，对接管梅林一村这样的大型住宅小区就有了更大的信心和把握。

（六）雄厚的多元化经营实力

围绕物业管理主行业进行多元化经营是提高物业管理公司综合实力的重要措施。几年来，悦耘公司在物业租赁代理、物业保险代理、物业管理咨询、机电设备安装、电梯维修工程等方面形成了一定的经营规模，取得了良好的投资回报。公司还成功地创办了中航健身会、深圳唐人食街、中航汽车美容等企业，经受近三年市场历练，取得了良好的经济效益和社会效益，受到广大业主、客户的好评。

（七）以俭为荣、财尽其效的优良传统

悦耘公司拥有雄厚的经济实力，依托深圳中航企业集团的综合优势，对争取更多的物业管理份额具有坚定信心。同时，我们又有勤俭办企业的优良传统，以俭为荣，财尽其效。在近年来参与对外承接物业管理项目过程中我们坚持每一个项目在物业管理合同期内保证达到收支大体平衡，略有节余。

为了实现企业的发展目标，悦耘公司提出了体制是基础，人才是关键，科技为先导，品牌为目标的四项重点工作，决心为推动我国物业管理行业的发展做出我们应有的贡献。

二、高标准、高水平管理的措施

深圳市中航物业管理有限公司（悦耘）把梅林一村物业管理总体目标确定为：两年内使梅林一村成为全国城市物业管理优秀示范住宅小区，成为中国住宅区物业管理的前卫和榜样。

要达到这样的管理目标，在措施上离不开下列的基本方面：

⑴ 建立和实施完善的物业管理质量体系（~~国际标准和~~ ~~国际规范~~）。

⑵ 培育高素质的员工队伍。

⑶ 现代化的物业管理精良设备。

⑷ 营造富有特色的社区文化。

⑸ 按照发达国家的管理趋势，保证管理上的超前性、创造性。

这些基本措施在以下各章节将陆续描述。除此之外，我们认为还应着重强调以下几项措施：

（一）建立适应市场经济的企业体制

深圳市物业管理行业的竞争在比管理水平、比资金实力、比管理规模的同时，已上升为在真正市场化动作基础上的持续竞争，而要在这场持续竞争中取胜，在企业机制上必须要具备优势。体制是基础，人才是关键。梅林一村物业管理企业应该率先在企业体制上突破国营企业众所周知的束缚因素，从根本上保证梅林一村物业管理的健康发展，从而实现其崇高的管理目标。

悦耘公司正是着眼于企业体制这一关键因素，自 1995 年以来，积极策划和实施物业管理企业体制转轨方案，使员工队伍的责任感、使命感得以切实加强，保证了物业管理持续稳定的发展动力，使我们对梅林一村物业管理全过程充满信心。

（二）保持梅林一村物业管理的发展后劲

我们认为：物业管理企业应实现经济效益、社会效益和环境效益的综合统一，而同时也认为，三个效益中，首先要确保经济效益，盈利毕竟是兴办物业管理企业的重要目标。没有经济效益，就无法确保长远意义上的社会效益和环境效益。对梅林一村来讲，我公司有实力在投入约 1000 万开办费的同时，再投入 1000 万元使管理体系的软、硬件系统进一步完善，并通过总体规划的实施，确保梅林一村接管前二年暂时亏损，第三年持平，五年全过程实现收支平衡、略有节余的目标。我们不赞成投标单位不计成本地高额投入，而本着适当投入、发挥每一元钱的潜力、靠卓越的经营管理取胜的原则，使梅林一村物业管理留有充分的发展后劲，为我国大型住宅区物业管理探索一条可持续发展之路。

（三）实施住宅区人性化管理

我们把人性化物业管理理念确定为：尊重每一位业主、客户，尊重每一位管理员工，在管理、环境、空间各个层次和环节营造一种既相互信任、相互尊敬，又有明确的行为规则这样一种和谐、有序的舒畅环境和文化氛围，从而使人们的潜力得到充分发挥，人们对工作、生活、文化上的品味需求得到满足。我们坚持做到：每一套物业管理方案的实施要得到业主、客户的充分认可，公司的经营管理理念要得到管理员工的普遍认同，在物业管理的各处细节，要体现出对人的珍爱和关怀。具有人性化、富有文化色彩的物业管理将是梅林一村物业管理的重要特征。

（四）注重发挥业主自治、自律的功能

成熟的住宅区物业管理决不是管理公司单向的推动，而应该得到广大业主的真诚回应，变单向推动为双向共管。只有启发广大业主共同参与物业管理，增强业主自治、自律功能，使业主自治、自律与专业化物业管理相结合，才能使梅林一村物业管理真正得到升华，这是发达国家和地区物业管理的重要经验。为此，我们将充分发挥梅林一村业主管委会作用，建立从业主管委会到各住宅楼楼长直至各位业主自治、自律组织网络，通过社区文化活动，潜移默化地增强业主参与管理的意识。

（五）发挥深圳中航企业集团的综合优势

梅林一村物业管理从规模、技术含量到管理档次各个方面在国内都是空前的。为了确保管理目标的实现，我们在调动本公司人、财、物力的基础上，把发挥中航集团的综合优势作为一项重要措施。中航集团是深圳市最具实力的企业集团之一，在企业信誉、员工素质、技术实力、资金实力和发展规模各方面具有雄厚实力，在住宅小区规划、设计、开发、物业管理及塑造文化等方面积累有丰富的经验。悦耘公司参与梅林一村物业管理投标，决不仅仅代表一个物业管理企业，同时也代表中航企业集团的加入。发挥悦耘公司的管理优势和中航集团的综合优势，我们相信会圆满完成梅林一村物业管理艰巨任务。

三、管理深度和广度的做法

社会在进步，时代在发展，对于梅林一村广大业主而言，物业管理服务的深度和广度是没有止境的。如果在管理深度和广度上全面依靠物业管理公司，效果只能是事倍功半。

在本标书第二部分第二节以及第七部分便民服务一节，均详细陈述了在梅林一村物业管理深度和广度上的做法。

我们认为，随着社会的进步和社会分工专业的深入，物业管理公司在管理深度和广度上，应尽可能和社会各专业服务机构联合，满足业主、客户的多方面需求。我们提出以下三项措施：

(一) 在梅林一村商业区域建立完善的居民生活商业网点。在商业面积租赁过程中, 应按照总体规划, 从满足居民基本生活需要做起, 大到超市、家电维修, 小到针头线尾, 设置小而精的商业铺位, 为居民提供便利条件。

(二) 管理处全方位建立商业服务信息网。与各商家、专业服务公司建立广泛联系, 满足居民需求。如物业保险代理、家庭理财咨询、租赁代理等。悦耘公司还将通过在梅林一村开办唐人食街、中航健身会、中航汽车美容、天虹商场分店等多种形式, 满足居民需求。

(三) 充分利用计算机网络手段。要实现住户网上购物和信息即时沟通, 使住户体验科技现代化住宅区快捷、方便的全方位服务, 这是管理处增加管理深度和广度的治本之计。

四、超前性、创造性、全方位服务的意识

(一) 超前性是梅林一村物业管理前卫和榜样地位的标志。梅林一村作为全国标志性、示范性的住宅小区, 物业管理工作要保持一定的超前性, 扩展居民的视野和观念, 体现物业管理前卫和榜样作用。重点由以下几点组成:

实施住区形象设计与建设 (悦耘) 工程

住区形象设计与建设 (悦耘) 是继企业形象策划 (悦耘) 之后更富时代特色的新概念。它既是住区的“美容术”, 更是住区的“健身法”, 已经同资源、人才、科教、环境、信息等一样, 成为构成住区发展的要素之一, 同时, 具有对住区形象的塑造功能和对物业的增值功能。

如果说可持续发展战略是梅林一村物业管理工作的主导战略, 则住区形象设计与建设应成为重要的辅助战略。

全面体现对残疾人的关心

我们将在每一栋楼设残疾人专用车位, 整个住宅区对残疾人实行无障碍通行, 公共卫生间设残疾人专用位, 公共区间设有关照残疾人的标识。这一措施不仅体现了对残疾人的关爱, 同时也会提高居民的文明意识。

使梅林一村成为“生命保养中心”

如同保养汽车、保养机器一样, 人们的身心更需要保养。通过区内设置的“心理咨询”、“健康服务中心”、“康复中心”、“健身会”以及良好的环境管理, 使人们一走进梅林一村, 就感觉走进了“生命保养中心”。

对物业管理部分项目实行分承包方式

随着市场经济的完善, 物业管理各专业实行分承包方式将是必然趋势, 深圳市绿化、清洁、智能系统维修等均已具备了良好的服务质量, 因此, 我们计划在梅林一村

物业管理工作中，将清洁、绿化专业分包给相应的专业公司，并控制其服务质量满足要求。

纒商业、娱乐项目与住宅区适当隔离

严格按总体设计控制商业、娱乐项目的位置，严格按区域功能确定项目，确保住宅区环境质量。

迳倡导“邻居守望”意识

在发达国家住宅区，为了提高安全度，特别倡导住户不但要注意自家的防火、防盗，而且要注意邻居住户的安全，特别是在邻居出门在外的时候，要主动帮助“守望”，并在住宅区内设有若干“邻居守望”广告牌。这种作法体现了居民安全管理的自治意识。我们将在梅林一村借鉴这种富有实效的措施。

(二) 创造性是梅林一村物业管理的生命源泉

科技在进步，人们的观念在不断地转变，人们对住宅区的各种需求也在不断地扩展。梅林一村物业管理只有不断地创新，吸收国内外社区管理精华，才能不断完善，并保持其前卫和榜样的地位。比如：

员实行物业管理企业多元化经营

悦云公司创办的“中航健身会”、“唐人食街”、“中航汽车美容”等项目均是社会效益、经济效益俱佳、深受百姓欢迎的好项目，并已经受近三年的市场历练。我们计划在梅林一村商业位置内陆续开设上述项目之分店，满足广大居民大众化饮食、健身和汽车美容的日常需求，同时提高管理公司的综合实力。

圆 住梅林一村，送全新生活方式”

深圳人拥有了良好的物质生活条件，希望将更多的精神之光注入平凡的生活。全新的生活方式体现了社区的成熟和居民素质的提高。

员 提倡读书。设置图书阅览室、网上购书、电话购书等方便条件。

圆 建立旅游新概念。突破走马观花的模式，引导居民着重从亲切、自然中获得旅游新感觉。

猿 注重汽车对人们生活方式的影响。据统计，目前深圳居民拥有私家车户数比例在 愿年底将达到 愿豫，加上公车数量，梅林一村急需营造一种车文化。我们将通过“汽车美容中心”等项目，对驾车一族加以引导。

源 倡导一种简单的生活。随着社会的发展，有意无意间追求简单生活的人们越来越多，一个反物质主义的、讲求简单、朴实的时代已经到来。我们应当引导人们在消费上走向理性、务实与自然本真，包括避免在装修上偏向奢华。

猿解决多层住宅厨房油烟问题

多层住宅楼厨房油烟排放是个老大难问题，对中国家庭此问题更为严重。我们将

采用先进材料和工艺解决这一问题，避免日久天长油烟对外墙造成的影响。

（三）实施社区全方位服务

建立“全方位联合”概念，满足住宅区多项服务的客观要求。

“全方位联合”指的是管理处由于机构、能力所限，不可能事事亲力亲为，要满足全方位服务的要求，必须和社会各项服务机构建立全面的合作关系，管理处发挥这种全面合作的总协调人作用。

充分利用现代科技，通过网上购物、电子媒体等手段，提高全方位服务的效率。我们将与中航集团天虹商场、中航电脑总公司合作，使梅林一村居民享受现代生活的便利。

实施悦云公司礼仪培训计划，注重管理人员的行为规范，倡导管理人员在文明举止和敬业爱岗方面为人师表，推动整个住宅区的文明建设。

结合梅林一村物业管理实践，完成悦云公司周边环境管理体系。

五、创造优美舒适、安全文明、洁净环境的设想

梅林一村不是豪华住宅区，不能靠开发商巨额投入换取高尚环境。梅林一村是以工薪阶层为主的微利、福利型住宅区，在物业管理工作中，我们应以高尚的文化品位取胜，通过住宅区硬、软件系统的结合，创造优美舒适、安全文明、洁净的良好环境。

（一）硬件建设

可靠的智能化安全保障系统、管理完善的环境设施、简洁醒目的住区形象设计系统（门禁、安全方便的交通网络以及丰富的文化色彩等），一系列具有一定超前性能的先进设施、设备为梅林一村高尚环境和文明建设提供了物质保证。

公布空气质量周报

空气质量是环境质量的重要内容。我们拟于 2002 年 1 月 1 日起，在梅林一村实行空气质量周报公布措施。这样既可以让监测数据直接为村民服务，同时又可以提高村民的环保意识。深圳目前污染指数在 100 左右之间，首要污染物为氮氧化物，空气级别一般为 Ⅲ 级。梅林一村应为净化深圳环境做出积极的贡献。管理处还将坚持每季度对直饮水质量、排水质量、区内噪声等进行监测并予以公布。

建立“梅林植物园”

梅林一村不仅在建筑风格上具有超前性，而且在园区环境设计上具有特色。为了使梅林一村的环境进一步活跃起来，更具文化品味，我们将与仙湖植物园、环保局合作，对梅林一村内百余种植物进行标识、归类和整体策划，将梅林一村变为富有特色的“梅林植物园”，居民和来客感受到的不仅是满目绿草、红花，而且从植物介绍中

可以增加植物、绿化知识，这是一项极有意义的措施。

在“梅林植物园”，我们还将提供专用场地，供村民和来客种树栽花，使植物园富有更深的含意。以花木名确定村内主干道路名，使植物园气息更加浓厚。

獯音乐草地

整个梅林一村配有室外空间音乐系统，扬声器主要设在草地上，音乐内容定位于我国民族音乐，体现民族特色，使梅林一村住户和游客体验更丰富的社区文化。

灑厨垃圾的分类处理

梅林一村将从入住第一天开始，就给住户一个鲜明的印象：垃圾要分类投放和处理，并在住户手册和各投放点明确标明分类收集办法。

设可回收垃圾、一般垃圾和有害垃圾三类箱。可回收垃圾以报纸、书刊、瓶、易拉罐等为主，一般垃圾以厨余、渣土等为主，有害垃圾主要为各类废电池、电镀制品、杀虫剂罐等。

对垃圾分类处理，难点在人们的意识和习惯培养上。我们在环境社区文化活动章节中将列出引导方法。

纒严格实行人车分流

梅林一村在道路规划中为交通管理人车分流打下了基础，但要实现全区实行人车分流，还要进一步详细规划，并配有完善的管理规定和各类标识：“请减速”、“禁止鸣号”、“注意行人”。在小区内的主干道交叉路口，我们要设置与市交通指挥中心联网的交通红绿灯装置，规范区内行车。

（二）软件建设

创建高尚的住宅园区，软件建设比硬件构成更为重要、更为艰巨。特别是在我国物业管理行业发展时间短、管理公司和广大业主均需要进一步加深对物业管理的认识和自身修养，这个过程需要日积月累的努力，物业管理公司应着眼于长远发展，持之以恒地在软件建设上下功夫。主要有以下内容：

灑将可持续发展战略作为梅林一村发展的主导战略。

灑组织落实，实施有力。成立管理处为主、有业主代表参加的梅林一村环保委员会，着眼于梅林一村长远发展，依照可持续发展战略，制定和实施梅林一村环保工程。

灑引入住区形象设计与建设（獯）功能，对梅林一村进行形象塑造。

灑建立“管理处员工人人都是环保监督员”的观念，对不利于环保的行为及时予以制止。

灑营造“保护社区环境，创建绿色家园”浓厚气氛。重点放在提高环保意识，增加环保知识方面，通过环保讲座、每年六月的世界环保日系列活动等，引导住户关

心社区环境，自觉遵守《深圳市民环保手册》要求。平时尽量重复使用购物袋。

鼓励家庭节约水电，组织居民开展有利于身心健康的文体活动。

将梅林一村建设成为“生命保养中心”。

与梅林一村中小学、幼儿园合作，重视对学生幼儿的绿化教育，可以收到事半功倍的效果。

引导梅林一村的商场经营单位，尽量选用可降解的塑胶制品或纸制品作为包装物。

严格要求垃圾的分类投放、处理。梅林一村是深圳垃圾分类处理的示范区，要从严要求，迈好第一步。

设置永久性的环保宣传栏，每月更新。

建立和实施环境管理体系。

及时处理住户有关环境污染的投诉。

建立梅林一村空气质量周报制度。

软件、硬件同步推进，实施“关怀残疾人工程”。

六、体现社区文化、环境文化特色的物业管理典范模式

（一）梅林一村社区文化活动的总体构想

社区文化三项主题：营造全新的生活理念；热爱地球，保护环境；做新世纪文明使者。

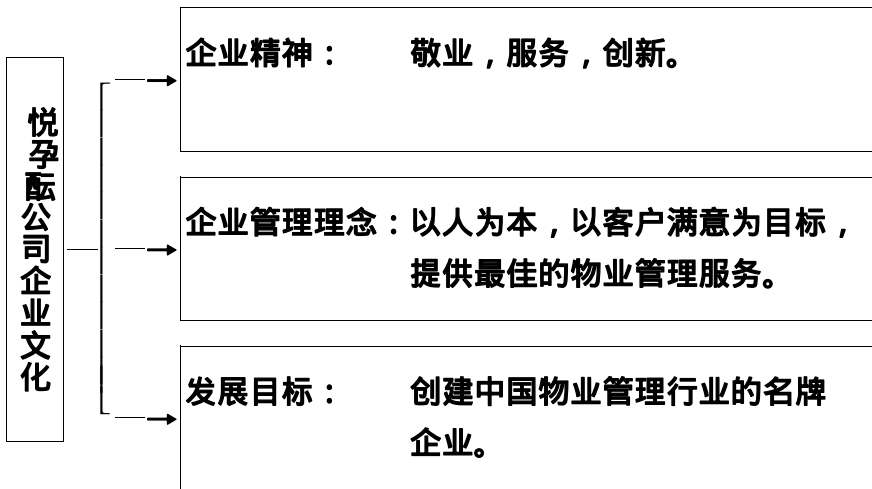
社区文化三项特征：人性化的管理理念；超前性的文化视角；宁静、祥和的文化气氛。

社区文化的总体目标：使梅林一村成为中国住宅区文化的典范。

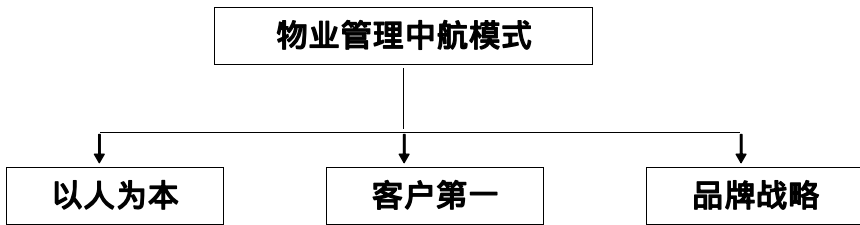
（二）中航物业管理公司（悦运）物业管理模式和运做方法

悦运公司在物业管理实践中，总结、形成了丰富的企业文化和特有的物业管理模式以及运作方法。

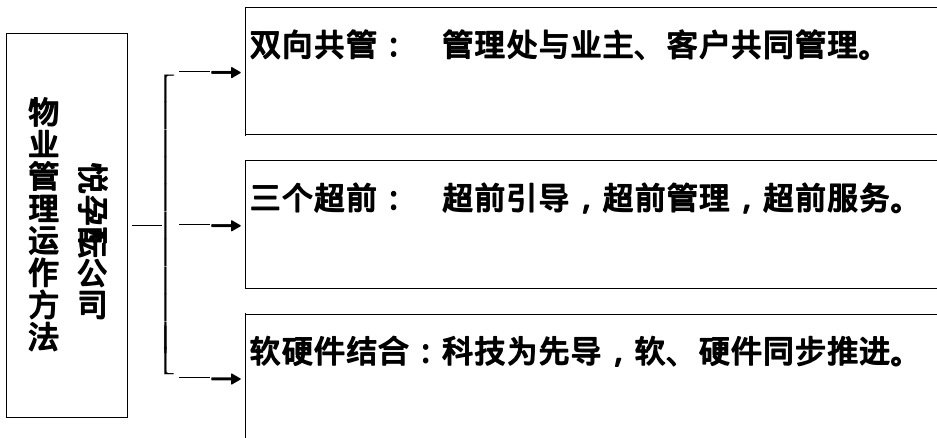
悦运公司企业文化构成



悦孕酝公司物业管理模式



悦孕酝公司物业管理运作方法



七、管理学前沿理论及其在物业管理中的应用

现代管理科学理论包括行为科学、组织学派、社会系统学派、决策理论、权变理论等。随着科学技术的飞速发展和市场竞争的日益加剧，现代管理科学理论得到了进

一步的完善，其前沿理论主要集中在以人为本、系统理论、动态调节理论、效益统一理论和企业文化等方面。

（一）以人为本的管理理论

现代管理思想把人的因素放在首位，重视处理人与人的关系，强调人的自觉性和自我实现，主张以挖掘人的积极性、创造性作为管理的核心。这一理论对物业管理行业具有重要的指导作用。

悦耘公司的质量方针是弘扬“敬业、服务、创新”的企业精神，提供“安全、文明、繁荣、高尚”的物业管理服务，创建中国物业管理行业的名牌企业。

人才是悦耘公司最宝贵的资本。在公司，经营和管理骨干是人才，为推进公司整体运作而在平凡岗位上踏实工作的员工也是人才。悦耘公司始终把尊重员工、培养员工、充分发挥员工的积极性、创造性作为根本，高度重视公司人力资源管理和对客户遵守各项管理规定自觉性的培养工作，倡导和营造既相互尊敬、相互信任，又有明确的行为规则这样一种和谐、有序的舒畅环境，实现客户满意的管理目标。随着社会进步，物业管理行业向着更全面、更专业化的方向发展，客户的需求也在不断地变化。悦耘公司只有以客户需要为第一，以客户满意为目标，为客户提供最佳的物业管理服务，才能开辟出我们生存和不断发展的空间。

（二）系统管理理论

该理论认为：现代企业是为了一定的经营目的，由许多相互关联的要素、环节、部门有机地结合而成的整体，是一个复杂的社会技术经济体系。为了实现管理目标，必须运用系统思想综合分析和处理。

这一理论对物业管理企业十分重要。我们经常强调的客户服务第一、注重对内、对外协调、实施 ~~随改随调~~ 质量体系、扩展和应用现代管理技术等，都是这一理论的应用。物业管理是一项十分繁杂的工作，应该用系统观念、全面的观念整体把握、科学分析、全面实施。

（三）动态调解理论

为了实现管理目标，使企业取得最佳效益，管理过程的每一个步骤、环节都必须实行动态调节，而不能把管理过程视为一成不变的模式。这就是管理的动态调节理论。企业管理通过动态调节，就可以使各要素在各个环节上保持协调、均衡，又能对外界保持灵敏的适应性，从而最大限度地发挥其功能作用。

在物业管理工作中，动态调节理论应用极为广泛，鼓励创新、加强信息沟通和应变能力、强调“不进则退，不快则亡”的观念以及对业务流程重组从而达到提高响应客户的能力，缩短改善周期等都是具体应用实例。

（四）效益统一原则

企业为社会提供产品和服务，不仅要满足广大客户的需求和欲望，而且要维护 and 增进客户和社会的利益，为人类幸福做出贡献，最终企业才能赢得更多的利润。这就是现代企业管理科学中的效益统一原则。

根据这一原则，物业管理企业应该精心计算成本，既坚持以盈利作为重要目标，保持企业发展后劲，又要处理好经济效益、环境效益和社会效益的关系，保持企业长远发展的后劲。

（五）企业文化冲击波

杰出而成功的大公司都有强有力的企业文化内涵，它是企业赢得市场竞争的内在筋骨，反映了企业的基本信念和发展追求。

悦耘公司以其特有的企业精神、经营管理理念和发展目标构成了丰富的企业文化，为企业发展提供了强大动力。

第二节 拟采取的管理方式、工作计划和物资装备情况

提要：

- ① 实行综合一体化管理模式，建立严密、科学、规范的管理运作架构，实施监督与自我约束并存的运作机制。
- ② 坚持以人为本的经营管理理念，通过目标激励、岗位激励，为实现员工自身价值提供舞台。
- ③ 坚持先进、必需、实用、节俭的装备原则。
- ④ 建立富有操作性的工作计划纲要。

一、梅林一村物业管理方式

（一）综合一体化管理方式

中航物业管理有限公司（悦耘）将梅林一村物业管理方式确定为综合一体化管理。即对梅林一村的房屋、公用设施设备、消防、治安、卫生、绿化、停车场管理、社区文化直至商业和配套服务网点的策划、租赁等，统一由管理处协调管理，保持高效率运作，保证高水平管理。

在管理处实施物业管理运作过程中，我们将发挥悦耘公司双向共管方式、超前引导、超前管理、超前服务的三超方式，以及软、硬件结合方式等物业管理经验，使综合一体化管理收到更好的效果。

综合一体化物业管理并非一切管理事务均由管理处包揽，而是由管理处担任住宅区各项管理的总协调、总管家角色，充分调动业主、客户参与管理的积极性，动员各方面力量，齐抓共管，才能收到标本兼治的管理效果。同时，管理处还应在保证服务质量的前提下，对部分物业管理分项实行专业分包的运作方式。发达国家和地区物业管理实践证明，这种专业分包方法是行业发展的必然趋势。

(二) 内部管理架构

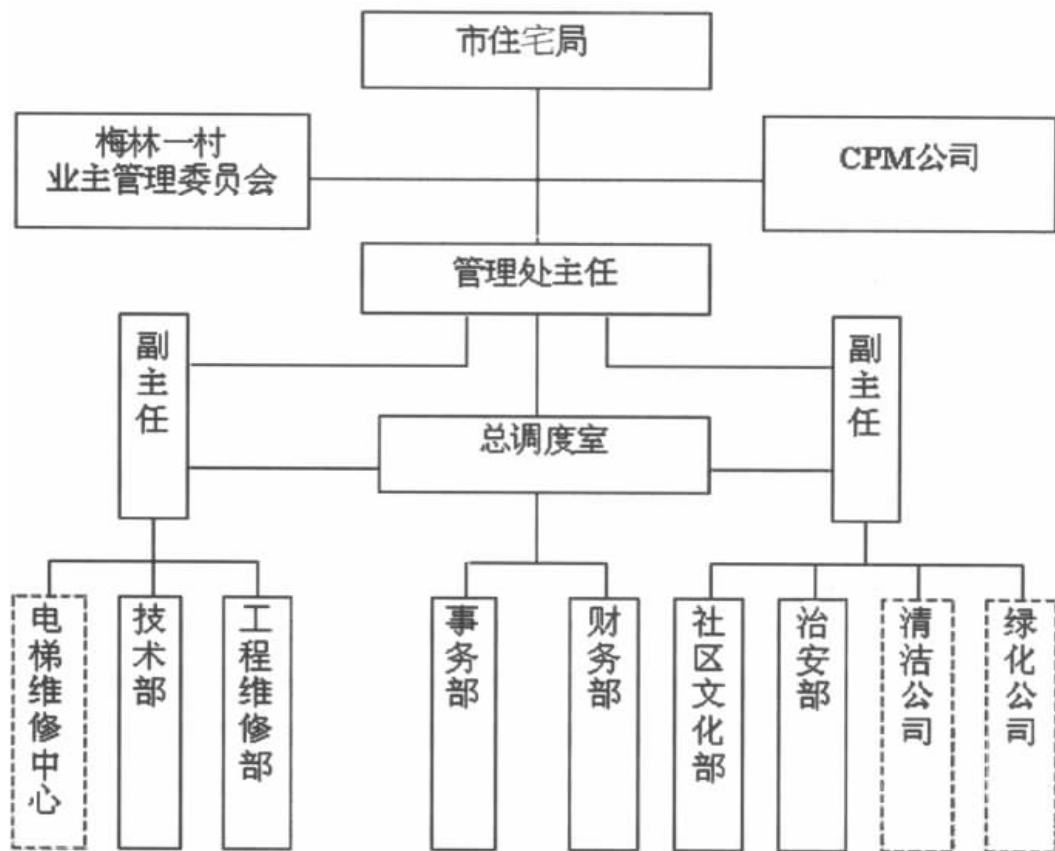


图 10-1 悦云公司梅林一村管理处机构设置图

总调度室： 面向全体业主、客户及 24 小时接受电话咨询，投诉，协调、处理日常物业管理事务和紧急事项。

事务部： 负责人事、劳资、培训、质量监管、档案资料和对外联络等事务。

财务部： 负责管理处财务运行管理。

社区文化部： 制定和实施梅林一村社区文化活动计划，倡导和营造小区和谐友爱、积极向上的良好氛围。

技术部：负责管理处各项工程项目规划、设计、改造、维修的技术指导和监控。

工程维修部：负责水电、房屋本体及公共设施的维修保养工作，**24**小时为用户提供优质的服务。

治安部：负责 **24**小时治安巡视、车辆管理并做为义务消防队，处理火灾等紧急事项。

电梯部分：采用专业分包形式委托悦云公司电梯维修中心全面负责维修。

清洁、绿化部分：采用专业分包形式委托专业公司负责。

（三）激励机制

以人为本是悦云公司重要的经营理念，也是悦云公司企业文化的精髓，它坚持以人为中心，尊重人，理解人，关心人，培养人，以激励员工上进、实现员工的自身价值为出发点，倡导和营造既相互尊敬、相互信任，又有明确的行为规则这样一种和谐有序的舒畅环境，实现管辖区的管理目标。

根据上述以人为本的理念，几年来，悦云公司在实践中总结出了行之有效的员工激励机制：

目标激励。悦云公司在《**2003**年度质量方针》中，明确提出了创建中国物业管理行业名牌企业的长远目标，并使这一目标深入员工意识中，说明实现这一目标的现实意义，同时又把这一长远目标分解到每年度各部门目标管理责任制中，签定每年度目标管理责任制考核协议书，年终按协议书考核工作业绩，实践证明效果良好。几年来，广大员工以昂扬的斗志和全情投入的精神，夺得一块又一块全国物业管理优秀示范大厦奖牌，悦云公司管理的物业项目能取得可喜的成绩，目标激励机制发挥了重要作用。

岗位激励。在物业管理行业拼搏的员工，最渴望得到的是自身价值被集体和社会的认可。悦云公司始终坚持各级岗位，实行公司内部公开招聘的办法，使具有真才实学的人充分发挥自身潜力，受到广大员工的普遍赞扬。我们还坚持每年由员工无记名为各级领导、骨干打分的办法，激励广大员工比工作，比业绩，朝着企业共同的目标努力。

效益激励。悦云公司每年在奖金分配过程中，采取和考核业绩挂钩的办法，体现多劳多得，兑现奖罚措施，进一步激发了员工的工作热情。

（四）监督与自我约束机制：

员工监督机制

梅林一村管理处在开展物业管理的过程中，将严格按照国家、政府及上级主管部门的有关法律、法规要求开展工作，定期向悦云公司和梅林一村业主管理委员会报