

# 深圳梅林一村物业管理 投标书范本之三

## 目 录

深圳市南光物业管理有限公司

第一章 梅林一村物业管理投标书 .....	猿
第一节 南光物业管理服务梅林一村整体设想 .....	猿
第二节 管理方式、工作计划和物质装备 .....	獾
第三节 管理人员的配备、培训、管理 .....	源
第四节 管理制度和档案制度 .....	缘
第五节 管理指标承诺及措施 .....	远
第六节 社区文化及环境文化 .....	远
第七节 便民服务和经费收支预算 .....	苑
第八节 智能系统的管理、维护 .....	怨
第九节 日常物业管理 .....	愿
第十节 物业维修养护和实施 .....	猿
第二章 梅林一村物业管理质量手册 .....	愿
第一节 前言 .....	愿
第二节 质量方针 .....	愿
第三节 质量体系要素 .....	愿

深 圳 市 南 光  
物 业 管 理  
有 限 公 司



# 第一章 梅林一村物业管理投标书

## 第一节 南光物业管理服务梅林一村整体设想

百年承诺，居者乐园

梅林一村物业管理服务整体策划方案

“小南哥” 2008-1号家园工程规划

根据深圳市住宅局《关于梅林一村住宅区物业管理招标公告》及附件的有关规定，根据《全国城市物业管理优秀小区、大厦考评标准》和《深圳市物业管理考核评比（住宅区、住宅组团）标准》的规定，根据我公司已经认证的 ~~国际花园~~ 的标准和多年物业管理的经验及坚实的技术基础，我对梅林一村物业管理服务的整体设想与策划，将围绕“百年承诺，千万（元）保障，三专（化）服务，居者乐园”的基本理念，有步骤、有资金、有品牌地实施我们为管理服务梅林一村而量身定做的“小南哥” ~~国际花园~~ 家园工程规划。

# 小南哥 源号家园工程规划示意图

## 小南哥家园工程

### 管理方面

#### “二专四强计划”

##### “二专”

专业物业公司

专业电梯公司

##### “四强”

强人才

强技术

强资金

强基础

### 智能化方面

#### “雅典娜计划”

(投资 200 万元用于停车场、红外墙等基础)

### 电梯维护方面

#### “全员电梯保障计划”

全员专业公司, 200 万电梯主机房加空调

平台整梯备件

### 保安方面

#### “卫士二三五计划”

(二级报警、三重巡逻、五岗屏障)

### 环保方面

#### “国际环保质量认证”

### 承诺保障

200 万押金保障目标完成

### 品牌方面

#### “红黄绿 悦美家园计划”

(投资 100 万元)

### 园林美化方面

#### “新梅林计划”

投资 200 万元用于背景音乐、园艺雕塑等

### 二次装修方面

#### “三心(放心、省心、安心)装修套餐计划”

(现场咨询、设计审核、施工监理、工程验收)

### 社区文化方面

#### “移民家文化, 梅花十二弄计划”

### 居民利益方面

#### “缘家庭保险计划”

每家五年五万元保险奉送

### 便民方面

#### “天天上学专车计划”

(开通 10 辆大巴接送上下学学生、组建临时幼儿园)

# 一、前言

## 1.1 物业管理的性质

随着我国经济发展、人民生活水平提高和住房制度改革的深化，房地产开发已成为我国经济增长的重要基础性行业，而物业管理，则是伴随着房地产开发而成长和发展的社会化、专业化、企业化的新兴行业。

物业管理，是指在平等合同的基础上，以对业主服务为宗旨，以对物业管理为主要内容，按照有关法律、法规从事经营活动，注重提升社区文化内涵、社会效益水平和环境改善的社会化管理模式。

## 1.2 我国的物业管理，基本经历了三个阶段：

在改革开放前或 1979 年前后，由于计划经济的局限，物业管理采取的是以自建自营、低效能、福利型、不规范的落后的计划管理模式。

改革开放和八十年代中，在深圳等沿海城市，物业管理由模仿港台物业管理开始起步，出现了两种类型，一种是“控制型”的物业管理模式，主要以高利润、中间层、物为主作为主要内容，这种方式相对于“福利式的计划型”已有很大进步，但见物不见人，业主与管理公司的矛盾较大；另一种是 1981 年开创的“业主话事型”，这一模式以合同为基础，以业主利益为宗旨，以服务为内涵的物业管理新模式，从产权归属、服务质量、物业增值、人性亲和等方面进行新的探索，代表了物业管理发展的新方向。

这种“产权定性与人性亲和”的新物业管理模式，在九十年代中期得到第三阶段的迅速发展，在深圳、珠海出现了“技术资源式”、“管家式”、“实务港式”、“顾问式”等新的物业管理细分类型。这些新物业管理模式受到了业主、社会各界与政府的表扬和支持，为发展商累积了巨大的品牌资产，为业主提供了高质量的生活环境，也为物业管理的发展目标奠定了有力的基础。

物业管理模式由“制度型”到“管理者型”，再变化为“服务者型”；物业管理理念也经历了由“利润第一”到“契约为主”，再升华为“家园共建”。这种变化和发展，显示了物业管理作为一个社会行业的成型、成熟和成长。

## 1.3 物业管理三阶段的变化，是同管理科学、消费趋势与社会变化密切相关的

源于西方的管理科学，早期产生了泰罗、法约尔、韦伯为代表的“古典管理学派”，第二阶段形成了以梅奥、马斯洛、赫茨伯格、麦格雷戈等人为代表的“人际关系行为科学”学派；第三阶段产生了社会系统学派，第四阶段则产生了以日本

“和”文化为代表的系统管理方法。

管理科学也可区分为载再在三种类型。在载原则指导下的理论认为，人都有惰性，只有管理者才聪明理智，所以后者要对前者设置种种原则，严加管理，不准越雷池一步。而再原则看来，人性美好，管理者既要满足被管理者的物质需要，重在提高后者的“士气”，重在焕发组织成员的能动性。第三在理论，充分尊重人的各种需要，因人、因事、因地制宜。

管理科学的发展趋势，逐渐由“制度化”向“人性化”的方向转变，由“强制性”向“亲和性”转化，由“计划行政型”向“市场创新型”发展，这些变化，丰富和发展了管理科学，适应了信息时代和社会竞争加速的亚太经济时代的巨大变化，也为物业管理适应消费者不断增长的物质与精神要求，提供了基础性的推动力。

### 灏南光物业管理有限公司的发展

南光物业管理，也在深圳经济发展的过程中，从随机管理到规范管理，从企业为主到业主为主，从利润兼顾到服务第一，从技术管理到品牌管理，逐步走上了市场化、规范化和品牌化的发展道路。南光物业，于1992年率先在写字楼的物业管理体系中成立了业主委员会，理顺了业主、物业管理公司和住户三者之间的责、权、利关系；南光物业建立并完善了一套行之有效的规章制度，各类高、中级专业技术人员和管理人员占员工总数的70%以上；南光物业着重物业管理方面的技术改造与基础设施投入，狠抓服务质量保障体系，善用技术资源性支持力量，是深圳市唯一一家拥有专业安装、维护电梯公司的物业公司；1995年顺利通过ISO9000质量体系认证，1996年获甲级物业管理证书，所辖物业全部评为“国家级优秀示范大厦”，其服务水准和服务质量经历了一个重大的变化和提升。

## 二、南光物业管理服务梅林一村的优势

### 1. 成熟的物业管理经验，可为产权人和使用人提供高效周到的服务

南光物业是深圳市老牌物业管理企业之一，积累数年之经验，公司形成一套行之有效的规章制度和一支精干高效的技术管理队伍。公司在深圳市率先推创了业主管委会制度，率先参与市场竞争，对外承接楼宇管理，并实现所辖大厦全部国优达标，率先实现一体化、专业化管理，并把管理经验积累升华，著书立说，予以推广。

在梅林一村的全方位服务中，南光物业将会更有效地发挥原有的人员优势、技术优势、制度优势和资源优势，充分利用总公司支持的1000万资金，导入品牌经营的战略发展理念，实施“小南哥”家园工程，让居民获得超值的物业服务。

**强大的科技实力与优秀人才，可提供给居民业主超值服务**

南光物业的从业人员，大多是从我国航空行业调深的优秀人才。高科技行业所要求的高素质、高技术以及敬业勤力的职业道德，使南光物业拥有了一批学历较高、善于学习运用最新科技、经验丰富、目光远大的高科技人才，各类高、中级专业技术人员和管理人员占员工总数的**70%**以上，这些人才将在管理服务梅林一村新社区过程中，发挥专长，提高物业管理技术含量，全面导入现代科学技术，为村民们提供更多附加值的超值服务。

**一体化、专业化的技术优势，为社区提供专业配套齐全的基础性服务**

南光物业是深圳市最早的专业管理服务公司之一。南光人秉持“开拓、进取、务实、求效”的精神，一直注重物业基础性设备的维护与改造，不断加大物业管理与服务的技术性投入。南光物业具有“专业化、一体化”的优势，从空调、电机、电梯的维修、安装与保养，到卫生、绿化、保安的系统性、日常性维护，配套齐全的技术工程与专业分工，可以在内部及时解决与协调各类物业事件，尤其是南光物业的专业电梯公司，可以保障梅林一村多达**100多部**电梯的正常运转，可以为新社区提供基础性的整体支持系统，并能够有效地降低设备维修费用，严格物业控制管理成本，减轻居民负担。

**严谨的科学管理，规范的管理机制，保障社区管理达到高标准**

南光物业**2001年**已获**ISO9001**质量管理体系的国家认证，**2002年**又获深圳市物业管理的甲级资质证书，拥有一套符合国家、深圳市有关物业管理与服务规定的系统标准，能够做到规范管理和科学管理。同时，目标责任制的量化考核与提倡“奉献服务”的企业理念，构成管理服务梅林一村的内在活力与动力。

根据梅林一村环保与绿化的需要，在管理处实施**ISO14001**环保质量认证是必然的，南光物业的规范运作与技术实力，足以完成环保方面的国际国内质量认证。

**拥有上市公司的雄厚实力，资金充足，可为梅林一村提供强大丰富的支持**

南光物业隶属南光（集团）股份有限公司。南光（集团）股份有限公司是一家上市公司，多年来以房地产为龙头产业，取得了引人注目的迅猛发展；酒店业的经营效益良好，国内外贸易也得到较快发展。南光物业背靠南光（集团）股份有限公司，利用总公司雄厚的资金和集团资源，能够有强大的实力回报社会，使物业管理更上一层楼。

充分利用南光集团的资源，为梅林一村居民提供多方面的社会性配套服务

南光物业拥有南光集团、中航集团的综合性社会资源，可为梅林一村居民的安居生活提供“衣、食、吃、玩、乐”等方面多种配套服务。在餐饮方面，集团内格兰云天酒店和著名老字号企业“老大昌”，均可考虑开设分店；在洗衣方面，集团合资的百年老牌“正章”洗衣店可提供便利快捷的家园服务；集团所属的各企业更可为村民提供特定产品服务，如新型“捷佳”牌家用热水器，可给居民带来价格、维修等方面的便利；为解除居民装修问题，南光物业联合集团所属粤航装饰工程公司，实施“装修三心（放心、省心、安心）套餐”服务，为居民提供设计咨询、施工监理、验收等方面的贴心服务，专业配套，保证质量。

### 三、梅林一村的物业特性与未来业主的需求特性

为了管理服务梅林一村，南光物业公司做了大量工作，进行了现场考察，对其环境与物业做直观了解；查阅大量工程资料，掌握第一手资料；利用周末假日，在工地现场对准业主进行意见咨询；这些调查、了解、咨询和探讨，形成了南光物业对管理服务村民业主的基本思路。

#### ■ 物业特征

- 梅林一村是市政府按国际标准兴建的大型福利、微利房住宅区，号称“中国第一村”，规划上具有智能化和园林化的鲜明特点，对物业管理服务有不同于其他住宅区的现代化程度较高的要求。
- 梅林一村规模较大，居民较多，外部环境复杂，对管理者的系统管理能力和综合素质要求较高。
- 梅林一村智能化程度较高，管理者必须拥有技术的真正实力。
- 梅林一村由多层、中高层、高层三部分组成，~~这~~套住宅与用户的管理服务，在设备、技术、人力、理念与模式上，均要求管理者具备大型混合型住宅管理的成熟经验和强大的技术实力。
- 梅林一村率先进行垃圾分类和园林化设计，管理者要有实施 ~~随~~环境环保质量认证的能力。
- 由于市政府的高度重视和多家物业公司的集中竞争，梅林一村的管理权之竞争已超越了一般物业项目的常规竞标，而具备了新闻事件性、企业实力与品牌价值的双重性以及市民关注的重要性，因此，梅林一村的管理与服务，必须探索科技实力与品牌管理的全新服务模式。

## 居民类型特征与意见调查分析

### ● 居民总数

梅林一村共有 2800 套住宅房，以每户平均 3 人，则业主居民总人数约为 8400 人；加上管理、服务、商务及流动人口，则社区居民总人数约为 10000 人左右。

### ● 居民身份

业主——政府公务员

——事业单位员工

——企事业员工

——其他

亲属居民——约有 3000 人左右，多为外地老人与亲属。

年龄居民——成年人，约 5000 人

——青少年，约 2000 人

——老人，约 3000 人

### ● 居民分类

金领类——多为政府处局以上官员、大中型企业的负责人或已成功运作的私营业主。

白领类——多为政府一般公务员和企业中层管理人员。

蓝领类——在企业中从事一般性工作。

银领类——离退休老人或内地外地来深陪伴子女的老人。

绿领类——主要是青少年与儿童。

灰领类——临时寄寓或租用的流动人员，成份较复杂。

## ● 居民的基本需求

	种类	内 容
生理需要	维持生活 物质享受性	买菜、食品、煤气、电水、住房、购物、婚恋、交友
安全需要	秩序安定 无伤害 不受羞辱	有条理、不混乱、和平安定、不出大事（抢、伤、害、盗）
交往需要	友情 支援 归属	交友、邻里互助、商事、家事的互助、家人亲情、邻里感情、团体与组织
尊重需要	成就 自主 权力	人生成功，事业有成，家庭美满，对业主权利的发言、行动、组织、业主委员会、环境
发展需要	求知 求美 求富	学电脑、开车、外语、专业、服装、美容、健身、兼职、生意、炒更、办公司
贡献需要	助人 建树 奉献	社区活动、义工、咨询、社区发展、社区文化、互助、主题活动（禁烟、环境、动物、助残、希望工程）
休闲需要	运动 旅游 看阅	康体、打球、节日全家游、假日国内外游、风景点棋牌、早晚健身、居民聚会、欣赏（乐、舞、画、自然）

## ● 梅林一村业主服务需求调查分析

序号	服务需求问题	满意率（不满意率）		
		是	一般	否
员	您是否满意梅林一村外围周边治安卫生环境？	苑圆猿豫	员圆源豫	愿圆缘豫
圆	您是否了解智能化系统？	猿圆源豫	员圆源豫	缘圆缘豫
猿	您是否希望委托管理处负责您房屋装修的质量管理？	苑圆源豫	远圆缘豫	员圆源豫
源	您是否拥有或短期内即将拥有个人使用汽车？	缘圆缘豫	员圆源豫	圆圆缘豫
缘	您是否认为应实行严密的保安巡逻、监视、盘查？	怨圆怨豫	远圆缘豫	员圆源豫
远	您是接受社区组织的家政（钟点、家教、送货等）服务？	愿圆缘豫	猿圆源豫	员圆源豫
苑	您家中是否有人愿意加入家政服务工作？	猿圆源豫	远圆缘豫	缘圆缘豫
愿	您是否烦恼小孩市内入学的交通问题？	缘圆缘豫	员圆源豫	圆圆缘豫
怨	您是否烦恼幼儿入托问题？	圆圆缘豫	圆圆缘豫	源圆源豫
园	您是否愿意优选专业公司进行装修设计和施工？	愿圆缘豫	苑圆源豫	苑圆源豫
员	您是否希望入网，并开展诸如网上购物等活动？	远圆缘豫	圆圆缘豫	员圆源豫
圆	您或家人是否愿意积极参加小区内的社区文化工作？	怨圆怨豫	远圆缘豫	猿圆源豫
猿	您是否对南光物业管理好梅林一村有信心？	远圆缘豫	猿圆源豫	源圆源豫

调查公司：南光物业

调查地点：梅林一村

调查发现：大部分业主对治安、环境、收费等问题非常关心，约占回问卷的  
70%。

调查结论：

通过对梅林一村业主服务需求调查，大致可以得出以下结论：

广大业主对梅林一村周边安全卫生环境普遍担忧，希望有强有力的治安体系，  
以保证安居乐业。

业主们希望有临时措施，在小区配套学校、幼儿园未建成之前，能够妥善解  
决子女上学入托问题。

业主们希望专业人士帮助料理家庭装修。

对智能化系统如何使用了解不够，需要一定培训教育。

物业管理的问题

根据对梅林一村物业的特性与业主需求的分析，梅林一村物业管理存在着如下问  
题点：

● 梅林一村具有物业大型化、外部环境复杂的特点，其主要问题是：

(一) 管理处的管理幅度很大；

(二) 在组织协调社区的一体、综合性管理时，情况复杂；

(三) 住宅分三期完工，不利于做整体上的管理规划；

(四) 对治安的保障带来一定的难题。

● 梅林一村具有智能化的特点，存在的主要问题是：

(一) 设备复杂、程度技术含量高，对管理、保养、维护的要求高；

(二) 对如何充分发挥系统作用有更高的要求；

(三) 维护成本高，同时部分设施需要完善改造；

(四) 智能系统范围广，误报高，需大量人力。

● 梅林一村是大型的微利、福利房区，主要问题是：

大量公务员及工薪阶层对管理处的高质量、多层次与附加值的服务要求颇高，但  
这种理想状态的服务与约定的收费标准有相当大的矛盾。

● 梅林一村具有园林式规划的特点，主要问题是：

高标准的设计构想，对物管在环境美化、环境保护方面，提出了较高要求，如实  
施垃圾分类，从实地操作到改变居民观念都要投入大量人力物力。

- 梅林一村具有标志性的特点，主要问题是：

标志性小区的内涵是要成为深圳乃至全国的住宅小区典范，这种高标准自然对物业管理也有超常的高要求。

#### 四、南光物业管理服务梅林一村的总体设想

● 针对梅林一村“大型化”特殊性及其问题点的策划

- 管理处作为南光物业公司的分公司建制，在管理方式上将专业化管理职能与分区（片区）管理相结合。
- 管理手段上达到通讯现代化、办公自动化和作业机械化。
- 分三期统一规划，人、财、物分步到位。
- 为强化小区的治安，对小区实施状态控制管理，建立以监控中心为神经中枢，各片区管理站各巡逻岗、固定岗、各部门“点、线、面”相结合的综合快速反应体系。

● 针对梅林一村“智能化”特殊性及其问题点的策划

- 发挥南光物业的技术优势，调遣 远名电子专业工程师担任监控中心的技术骨干；
- 制订防范智能系统误报的有效措施。
- 为发挥高科技在管理中的作用并弥补智能系统在管理中的不足，在软硬件方面予以完善。

● 针对梅林一村“微利”、福利房的特殊性及其问题点的策划

- 坚持微利原则，推出“超值服务”系列举措。
- 对前期的大量投入（重点为二次环境改造）费用不纳入管理处费用摊销，减轻业主负担。
- 前期投入由南光物业垫支，依靠各种经营弥补管理费收入的不足。

● 针对梅林一村“园林化”这一特殊性，导入 国际环保质量标准

园林化的基础在于环保意识、环保制度、环保文化的系统定位。梅林一村率先实行垃圾分类、绿洲规划，但环保观念在我国和居民中要达到国际标准尚有很大差距。

南光物业决定率先在物业管理中导入 ISO9000 国际质量管理体系，并配合社区文化的开展，引导居民形成环保价值观和绿色家园行为规范。

针对梅林一村“标志性”的特殊性，实施“红黄绿 悦美家园”的品牌化计划，创建“移民‘家’文化，百年新乐园”的社区文化

梅林一村号称“中国第一村”，南光物业在物业管理的整体战略中，要在一年内让梅林一村达到国家优秀住宅小区的称号；导入 ISO9000 和 ISO14000 的双认证计划，保障社区的环保特色和质量标准；实施“红黄绿美家园 悦美计划”和“移民‘家’文化、梅花十二弄”的社区文化，以及美化家园的“新梅林计划”，使梅林一村成为体现 21 世纪城市住宅文明的典范形象，树立“中国第一，世界一流”的名牌形象。

## 五、南光物业管理服务梅林一村的总目标及理念

### 总目标

创建全国一流的、面向 21 世纪的“新世纪国际文明新人文社区”，一年内达到国家级物业管理优秀住宅区的标准，与梅林一村的全体居民共同营造一个“居者满意、社会满意、自己满意”的跨世纪温馨家园。

### 基本理念

● “百年承诺，千万（元）保障，三专（化）服务，居者乐园”

安居乐业，是梅林一村全体业主的根本心愿，也是我们搞好物业管理的基本出发点。

如何让这些业主入住梅林，不仅仅是买一套遮风避雨的房子，更是买下了“平安一生、尽享天伦、乐在此地”的欢乐家园呢？为此，我们给梅林一村业主的服务承诺是“百年承诺，千万（元）保障，三专（化）服务，居者乐园”。

● “百年承诺，居者乐园”是南光物业人管理服务梅林一村的基础理念

指南光物业的管理服务不是一时一事的临时服务，而是与业主共为一体，百年一家，共有家园，我们拥有的高技术优势和基础牢固的社区服务支持体系，可以让业主得以在安全、可靠、优美、满意、方便的社区里，真正拥有一个百年乐园。

● “千万保障，三专（化）服务”是南光物业人管理服务梅林一村的工作理念。

为了实现我们的真诚承诺，南光物业在总公司的大力支持下，决定首次拿出**1000**万元，用于梅林一村的环境、智能、安全、保障等基础性的硬件改造，实施“环境再造”的工程，落实“小南哥”**1000**党员号家园计划，使梅林一村在原已高标准设计规划的基础，更上一层楼，家园更美好。

“千万保障”，不仅仅是我们先行投入**1000**万元的财力，“千万”也意味着我们将提供更多、更细心、更超值的人性化体贴服务；“三专服务”更是南光物业人为梅林一村的业主提供更到位的“技术专家的物业专项基础性服务、社会化专业的社区服务和品牌化的专门个性服务”等综合性社区服务。

## 六、南光物业管理服务梅林一村的基本模式

### “三专化(专家、专业、专门)家园服务”

——技术专家的基础性服务

——社会化专业社区服务

——品牌化的专门个性服务

“三专化家园服务”，是建立在物业管理“企业化、专业化、一体化”三原则基础之上的。梅林一村的管理、服务必须在一体化的总体思路下，系统管理、网络服务、营销经营三个方面一齐抓，适应居民的多种需要，在重点搞好物业基础设施设备的背景下，导入营销服务的理念，履行政府与业主双重授权管理的职能，在社区管理的力度和深度方面，开拓新思路，形成专为梅林一村量身定做的管理新模式。

### 充分发挥技术与资源优势，由技术专家提供的物业专项基础性服务

梅林一村作为智能化，园林化程度较高的大型社区，对基础性的各类设备的设置、维修、保养要求较高，南光物业以航空行业的雄厚技术和多年规范操作所形成的强大实力，能够为梅林社区提供全方位、高技术、标准化的各类服务，可以在基础规划、设备完好率、环保节能高比率、应急处理高能力等方面，在安全、消防、环保、设施等基础方面，提高物业管理技术含量，全面导入现代科学技术，降低维护费用，严格物业管理成本控制，使小区住户享受超值服务，为村民业主提供有保障的专家类社区服务。

南光物业公司拥有的高、中级专业技术人员和管理人员，占公司总人数的**10%**以上，中层以上干部大多数具有高级职称，同时，南光公司还是深圳市唯一一家拥有

电梯安装、维修专业公司的物业公司，可以在维护、保养梅林一村 员缘部电梯的过程中，提供更便利、更超值、更有效的保证。

### 圆组织社会资源，提供社会化的专业社区服务

南光物业在社区管理服务的社会化方面，一方面在社区内将“居民参与，经济互助”的观念变为物业管理的一个环节，尝试运用现代市场经济的杠杆作用，组织“社区居民自助互助家政服务中心”，吸引居民参与，引导居民自助管理提供微利有偿服务解决家政问题，创建文明家园。

另一方面，运用现代契约赋权，合理配套居民所需的多层次商业网点，对外引入社会资源和南光集团的实业资源，适应社会分工的需要，实施专业分类服务，对居民提供“衣、食、行、买、玩”的各项社会化服务，使梅林一村成为一个“功能全面、网点合理、资源共享、互助共生”的便利、快捷、舒适的美好家园。在梅林一村首期、二期配套不完善的条件下，南光物业投入数十万元，设立“天天上学”猿辆大巴，接送居民上下学的孩子，开设临时幼儿园，以方便居民。

### 猿适应社会发展与消费细分的市场趋势，提供品牌化的专门个性服务

如何在社区管理中导入现代营销理念，在为居民提供优质服务的同时，开发各类适应时代变化而产生的经营性服务需要，这是深化社区服务的新的发展方向。

梅林一村的业主，可大致分为“政府公务员类”、“企业工薪类”、“居家休闲类”、“青少年类”，他们对安居乐业的需要，又因收入、性格、年龄、爱好和工作导向而不同，如政府公务员和企业白领，对上英特网、学英语、交友有较大需求，企业家、生意人对经济信息和目的性社交更感兴趣，内地来深的离退休老人则更喜欢安度晚年、发挥余热、热衷社会活动，南光物业将根据各类业主和居民的不同需要，提供更合适不同层面、不同品牌的个性化社区服务内容，实行有效的“预约登记、爱好分类、专门品牌、个性服务”，将以往物业服务的大面积、大分类和大时段上升为业主细分、爱好细分、服务细分、时间细分的更人性化的品牌服务。

## 七、南光物业管理服务梅林一村的定位

### 员社区定位

#### 圆世纪国际文明新人文社区

“圆世纪国际文明新人文社区”是南光物业根据梅林一村的特点、居民特性、深

圳市未来发展规划而提出的社区定位与服务定位理念。

深圳市是一个新城市，它的发展目标是要成为一个国际化的现代都市；它的战略布局会形成深港一体化的经济空间；它的特区功能具有体制创新优势；它的移民文化五方杂处，多样交汇，担负着创造新的城市文明的先锋角色。

“国际文明”意味着用现代文明的思想、观念、价值观来引导形成梅林一村的小区文化内涵，“新人文社区”即融汇传统文化与现代商业文化、中国文化和外部文化、南方文化和北方文化、移民文化和本土文化的特点，创造性地产生社区独具的价值观和社区文化观。

梅林一村由于其智能化、园林化和按国际标准修建，同时其临近深圳市新市中心，其居民为政府公务员和企业白领，业主文化程度高，善于学习，接受新思想新观念，居住环境依山傍水，园林设计蕴含了时代需求的环保与绿色内涵，具备了在新世纪按国际文明标准形成新人文社区的条件。

“国际文明新人文社区”的主要内容，是指社区价值观上要有移民特色，社区规范要富有个性风格，社区组织要适应一体化需求，社区行为具有高品位的文化意义。物业管理的水准要达到国际上公认的居住社区标准，在社区绿化、社区环保、安全保障、智能化标准、文化氛围、居民素养、环境设施投入以及社区服务方面，都能领先于国内同等社区，树立“中国一流、世界一流”的名牌住宅社区的典范形象。

## 服务定位

### ● 我们多努力，让您更满意！

南光物业人将以扎实的工作作风，专业的技术实力，视社区居民为亲人的服务态度，为梅林一村的居民提供超值的物业服务产品。

● 我们所做的一切，都是让您拥有安全、优美、清洁、舒适、方便的百年乐园。

南光物业人不仅要为梅林一村居民提供常态的全天候、全方位 24 小时社区服务，更要从百年乐园的社区理念出发，导入集团资源，运用市场机制，互动社区与社会的智力、资源和专业组织，实施 ISO 9001 质量认证和环保质量标准 认证的先进管理，为居民创造一个“中国一流、世界一流”的居家乐园。

## 文化定位

### ● 核心理念：移民“家”文化      百年新乐园