

# 深圳梅林一村物业管理 投标书范本之五

## 目 录

深圳市金地物业管理有限公司

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计划情况 .....	苑
第三节 管理人员的配备、培训、管理 .....	苑
第四节 管理规章制度和住宅区档案的建立与管理 .....	猿
第五节 各项指标的承诺及采取的相应措施 .....	猿
第六节 社区文化活动及环境社区文化 .....	源
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 .....	愿
第九节 日常物业管理 .....	苑
第十节 物业维修养护计划和实施 .....	愿

深圳市金地  
物业管理公司



# 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

梅林一村是目前深圳市规模庞大、配套完善、智能化水平最高的住宅小区，其对物业管理服务水平的要求之高不言而喻。深圳市金地物业管理有限公司作为物业管理行业极具潜质的一个后起之秀，理应为创造梅林一村物业管理服务新水平献出锦囊，如果我公司能在此次竞标中获得梅林一村的物业管理权，我们将凭借自己的人才优势、文化优势、技术优势、管理优势、资金优势，把梅林一村建设成提炼东方居住文化的基地和催生现代城市文明的摇篮。为实现此管理目标，经过对梅林一村物业环境和居民构成的综合分析，我们拟定出梅林一村小区物业管理的四点设想及策划。

### （一）实施“人性化”物业管理

人性，是人类亘古不变的永恒主题；崇尚人性，是金地物业管理的精髓。在梅林一村，我们将广泛引入人性化物业管理的理念，以关注员工的不同需求、关注业主的生活质量、关注环境的温馨和谐、关注社区的整体氛围为特征的物业管理，使梅林一村成为“人性”得以充分张扬的生存空间。我们在梅林一村实施“人性化”物业管理的设想及策划具体为：

#### ●引入“员工也是上帝”的管理理念

员工是人性化物业管理的实施者，只有“善待员工”才能实现“善待业主”。

- （员）多层面、多角度地激励员工，以满足员工的物质与精神需要；
- （圆）主张管理者与员工之间的充分沟通，体现人与人之间的人格平等；
- （獭）关注员工自我价值的实现，使员工与企业同步发展；
- （源）为员工创造公平竞争的工作氛围，实现“能者上，平者让，庸者下”；
- （缘）为员工设计职业生涯，通过培训，使每一个物业管理员可以成为职业管理处主任和职业经理。

#### ●环境建设中人性化因素的融入

## （员）以人为本的居家概念

金地物业在介入梅林一村小区的管理后，将凭其丰富的物业管理实践经验并充分了解住户之居家需求，将“以人为本”的居家概念引入到小区的环境建设中去，把环境意识、人与环境的协调与契合放在首位，使居民回归自然的心理需求得到满足；设置富人情味和文化气息的标识牌，使居民在不经意中感受到小区的文明和环境的清丽；在小区内点缀以多种艺术感强烈的雕塑，提升小区的文化品味，满足居民的文化需求。

## （圆）实施“温馨家园计划”

充分利用梅林一村功能齐全的高级会所，以成本价向居民开放，让小区居民在节假日工余时间休闲娱乐、放松身心。并举办网球赛、书画展、音乐会等各种各样的社区活动，加强业主相互之间、业主与管理者之间的沟通。

### 对业主体贴入微的“家庭式关怀”

## （员）倾听业主心声，确立“善待业主”的职业意识。

除经常对小区居民进行家访外，我们将每月十、二十、三十日定为“业主接待日”，倾听业主心声，满足他们的合理需求。坚持不被业主认可的事坚决不做，而对业主的合理需求则不管花费多少财力、人力也要想办法满足他们。

## （圆）注重业主生活质量的提高，确定“家庭式关怀”的服务意识

我们在梅林一村小区提出“家庭式关怀”概念，不满足于一般意义上的提供 24 小时保安、24 小时维修、24 小时保洁等服务，而是给予业主生活上体贴入微的关怀和感情上的抚慰和交流。如业主家中有困难，管理处派人去走访并积极帮助解决；为双职工家庭代看放学早的小孩；哪家业主婚嫁，一定会收到金地人送去的鲜花等。

### 塑造独具特色的梅林一村文化

小区文化的形成是小区物业管理水平全面提高的标志，也是小区居民的人性得到充分张扬的基础。物业管理人不仅是物业管理行为的执行者，还是小区精神文明建设的组织者，同时也是小区文化的塑造者。因此，在管理期内，金地人将全心致力于塑造特色鲜明的“梅林一村文化”，使小区形成独特的文化氛围，村民表现出与众不同的精神风貌。我们可以对“梅林一村文化”的轮廓作一个大体的勾勒：“梅林一村文化”将主要由以下三方面组成：

为小区人群普遍认同的文化理念；

高度一致的行为方式；

独具特色的小区识别系统。

梅林一村文化的塑造将是一个不断累积逐步成形的过程，但我们认为至少要做两项工作。

## （员）用企业文化影响小区文化

小区管理者代表企业对小区实施管理服务，企业文化在他们的身上打上了深刻的烙印，他们的文化理念、行为方式、道德准则无不受到企业文化的薰染和影响。因此，小区管理者在同小区居民一道塑造小区文化时一定会将自己的企业文化带到小区里去，企业文化成熟也会影响小区文化的早日形成，我们会不断地提炼和丰富金地物业管理文化的内涵，并同梅林一村独特的物业环境和人文景观完整地结合起来，塑造特色鲜明的“梅林一村文化”。

## （圆）开展以“创造居住文明”为主题的社区文化活动

日新月异的社会和观念变革的居民不再接受浅层次的东西，扭扭秧歌、练练气功之类的社区活动，已经不能满足居民的需要，尤其是梅林一村这样一个高层次人群的聚集区，小区居民关注的是居住文明，关注的是下一代的教育，因此，我们将实施多种计划以满足居民的需求并借以形成小区文化，如：举办“社区论坛”、实施“梅林一村村民五年教育培训计划”等。

## （二）全面实施环境保护计划

环境保护是二十一世纪人类最关注的主题，环保住宅将成为一种潮流。梅林一村住宅小区诞生于新世纪的曙光即将到来之际。“环保指标”则成为衡量梅林一村小区物业管理水平的重要标志，也是居民的人性需要。因此，我们将在梅林一村导入国际环境管理体系，全面实施环境保护计划，从小区绿化覆盖率、排污排水设施、垃圾处理、噪声处理及营造自然景观等方面采取一系列环保措施。

### 员实施“绿色工程”

“绿色”与“环保”是密不可分的，一个住宅小区良好的空气指数有赖于俯拾皆是的绿化。在我们管理的小区——金地海景花园，我们成功地实施了“绿色工程”，凡到过“金地海景”的人无不被其满目葱绿所迷醉，在梅林一村，我们将组建一支专业水平高的绿化队伍，对小区绿化进行科学、有效的养护，并在管理服务实践中，通过多种途径，培养小区村民的环保意识，使梅林一村成为“环保住宅”的典范。

### 圆建立“即时净化系统”

垃圾污物即时净化排除才能保证小区环境不被污染，建立“即时净化系统”将是我们的一个重要举措。

## （员）排水排污设施完好

物业管理员定期巡视检查，维修人员及时维护保养，保证小区排水排污设施完好畅通。

## （圆）垃圾分类处理

对小区垃圾实行分类投放和处理，分别设置纸制品类、金属玻璃类、其它类三种垃圾箱，纸制品和金属、玻璃等运送到废品收购站，其它垃圾则运至垃圾处理场。

### 獯噪声处理

家是人类疲惫心灵的栖息地，噪声骚扰为人所诟病。

我们会采取一切可能的措施避免噪声扰人，如事先预防、宣传教育、寻求政府支持直至诉诸法律，我们敢于和任何惊扰小区居民的单位和人对簿公堂。

### 灏营造人与自然融通的氛围

回归自然是人们的心理需求，我们将在梅林一村小区放养鸽子和孔雀，任其在小区内悠然徜徉，人禽同乐；将修建绿色通道、种植藤蔓类植物，如葡萄架、常青藤、爬墙虎等，置身其中，顿生天人合一之感。另外，我们准备在区内设置拟音系统，傍晚和清晨，人们会在幽静的小区里听到动物和虫鸟的鸣叫声，人与自然充分融通。

## （三）充分运用现代科学管理方法

提高小区物业管理水平必须充分运用现代科学管理方法。如果我公司能获得梅林一村物业管理权，我们将充分运用本公司已经建立起来的四个系统——~~獯~~国际质量保证体系、~~灏~~系统（信息管理系统）、~~獯~~系统（企业形象识别系统）、~~灏~~系统（顾客满意战略）使梅林一村的管理服务水平提升到一个新水平。

### 獯~~灏~~国际质量保证体系——对管理服务运作的规范

本公司已经建立起科学严密的~~灏~~国际质量保证体系并在几个小区成功运作，管理服务运作的每一个行为都在该体系中有明确的规范和界定，为我们的管理服务提供质量保证。

### 灏~~灏~~系统（信息管理系统）——对信息处理的规范

梅林一村规模庞大，信息快速反馈并即时处理十分重要，为了保证梅林一村信息反馈渠道通畅，确保所有信息都能得到及时处理，我们将在梅林一村管理处机构中设置“智能控制中心”。该中心除了对小区各种智能化设备进行控制外，还负责小区所有信息的接收和处理，并在处理措施指令发出后进行跟踪。

### 獯~~灏~~系统（企业形象设计系统）——提升小区的文化品味

我们将对梅林一村小区进行整体形象设计。该设计内容包括小区标识导亦系统、商业网点的色调、招牌、管理人员的服饰等（详见标书附件—《物业管理标识系统》），这些设计完成并实施以后，梅林一村将有一个独立完整的形象系统，文化品味将会提高。

### 灏~~灏~~系统（顾客满意战略）——为客户提供全方位服务

我们将在梅林一村实施顾客满意战略，一切从客户需要出发，以客户满意为服务

目标，客户普遍需要的，我们一定要做好，客户不接受的，我们坚决不做。

#### （四）坚持管理服务运作规范化

能否实现规范化运作决定着企业的兴衰成败，物业管理行业要走上健康发展的轨道也必须实现规范化运作，在物业管理这个行为链条中，开发商、物业管理人、业主（住户）三者处在一个大的利益共同体中，彼此之间有着十分紧密的联系，其中任何一方的“缺位”都会导致这个行为链条的弱化，因此，物业管理行业的规范化运作离不开开发商、物业管理人、业主（住户）三者的角色到位。在梅林一村小区管理中，我们将在开发商的支持和配合下，严格按照《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的规定对小区实行规范化管理，并通过宣传引导和细致的工作促进业主（住户）观念的转变，确保开发商、物业管理人、业主（住户）三者处于良性互动的状态之中。此外，我们在严格执行条例的同时，还将对两金的建立和使用及业主管理委员会的有关问题做有益的探索，为物业管理行业步入更健康的发展轨道做出贡献。

## 第二节 拟采取的管理方式、工作计划和物资装备计划情况

采取先进合理的管理方式、制订可行适用的工作计划、配备必需的物资装备是做好梅林一村物业管理工作的基础。根据梅林一村的总体规划，结合我公司的管理特点，我们确定梅林一村拟采取的管理方式、工作计划以及应配备的物资装备如下：

### （一）管理方式

#### 1. 管理者身份说明

深圳市金地物业管理有限公司成立于一九九三年三月，是金地（集团）股份有限公司的控股子公司。

深圳市金地物业管理有限公司是深圳市住宅局首批颁发甲级物业管理资质证书的公司之一，所管理的小区全部创建成“深圳市安全文明小区”，除金地沙尾工业区外，其它小区均创建成“全国城市物业管理优秀（示范）小区”。公司在多年管理实践中，已建立起行之有效的竞争机制和激励机制，并在深圳市物业管理行业率先提出“人性化物业管理”的概念，以“人性化管理”为核心的“金地物业管理模式”日益受到社会和媒体的广泛关注（详见标书附件二《金地物业管理摘英》）。相信，这套机制和模式将在梅林一村得到充分运用并在实践中不断完善。

建立了人才队伍。公司经过多年发展及探索，逐步总结出许多成功经验，其中最重要的一条就是抓人的管理。“员工也是上帝”的观念已被金地的管理者认同。培养人、激励人、善用人是金地通过几年实践得出的用人之道。培养人，即是把对员工的业务培训放在公司发展的重要位置，每年都编制一份全年培训计划，对所有员工进行全方位的培训，使员工掌握多种技能，尤其是主管级以上员工必须一专多能或多专多能；激励人，即是公正及时地给予优秀员工以物质和精神酬赏；善用人，即是在用人制度上形成“能者上，庸者下”、“用人不疑，疑人不用”的企业人才观，管理者对下属充分信任，使上下级之间保持和谐融洽的关系，从而使整个团体形成合力。对人的重视，使金地建立起了一支优秀的物业管理、行政管理人才队伍。人才成为金地迅速崛起的法宝。

建立了管理体系。金地物业管理有限公司建立了一套具有金地特色的 ~~国际~~ 物业管理质量保证体系，这套体系是金地物业管理有限公司经年实践的成果与国际质量标准模式完美结合的结晶，它在公司已相对成熟的物业管理运作体系的基础上更加严密和规范，由于这套体系的成熟而受到认证机构专家的高度评价，并将此体系推荐给珠江三角洲业内人士参考。九七年，这套体系的成功运作，使公司管理的金地海景花园、金地花园、金地工业区一年实现“四级跳”，全部跻身“国优示范小区”行列。

建立了运作机制。公司已经建立起一套行之有效的企业运作机制，这套机制包括领导形式上的直线负责制和行政运作中的竞争机制、激励机制、压力机制。直线负责制即员工、主管、部门经理（管理处主任）直接向其上级负责，职责明确，分工清晰，公司一把手则在利用公司的信息反馈系统充分掌握全局情况的前提下把指令下达到各部门，放手授权给公司各部门负责人，环环相扣，哪个环节出现问题，就有明确的责任人；竞争机制即公司摒弃了论资排辈、厚此薄彼的用人观念，任人唯贤，凭业绩定岗位，谁为公司做得贡献大就用谁；激励机制包括物质酬赏和精神激励，这套机制的原则是及时和公正，古人说“不患寡而患不公”，我们始终以业绩论酬赏，用人唯才，奖赏唯绩。表现形式主要有员工持股、派发奖金、职务提升、赴外考察等；压力机制是公司建立了严格的考核考评体系，实行“甲粤甲月制”即“末位淘汰制”，凡在同级岗位上考评成绩在最后一名的实行强制性淘汰或降级，每一名员工都意识到在金地“不进则退，丝毫懈怠就可能被淘汰出局”。

形成了金地模式。经过几年探索，公司已形成了以“人性化”为核心的“金地物业管理模式”，其特征是关注员工的不同需求、关注业主的生活质量、关注环境的温馨和谐、关注社区的整体氛围（该部分在梅林一村物业管理水平的整体设想及策划里有详尽阐述）。

■ 梅林一村管理处内部管理架构

梅林一村管理处将实行公司领导下的主任负责制，管理处主任对小区工作全权负责，是梅林一村管理处一切重大事务的组织者和指挥者，并为其辅配两名副主任，这样，既保证管理处主任充分行使其指挥和监督职权，又不致于被各种事务所缠绕。管理处还设置智能系统控制中心，其职能是智能化系统对外部的监控、信息的收集与处理、指令的下达等，它是管理处主要信息中心，也是联系各部门的纽带，通过它向小区工作人员发出指令、实现及时调度人员和快速处理突发事件。管理处另下设五个职能部门，对小区工作进行分解实施。梅林一村管理处内部管理架构见图一。

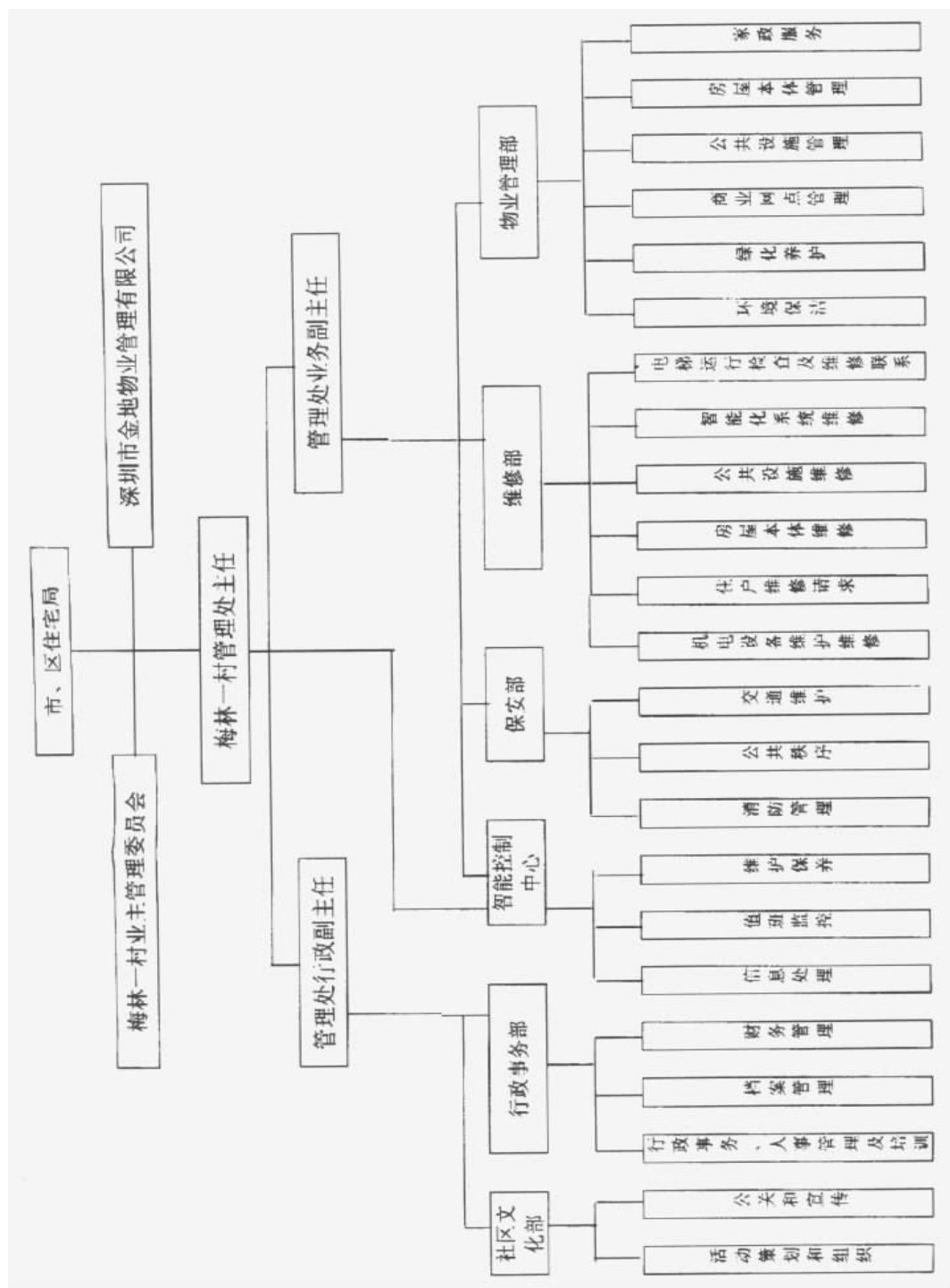
### ● 梅林一村管理处信息管理系统

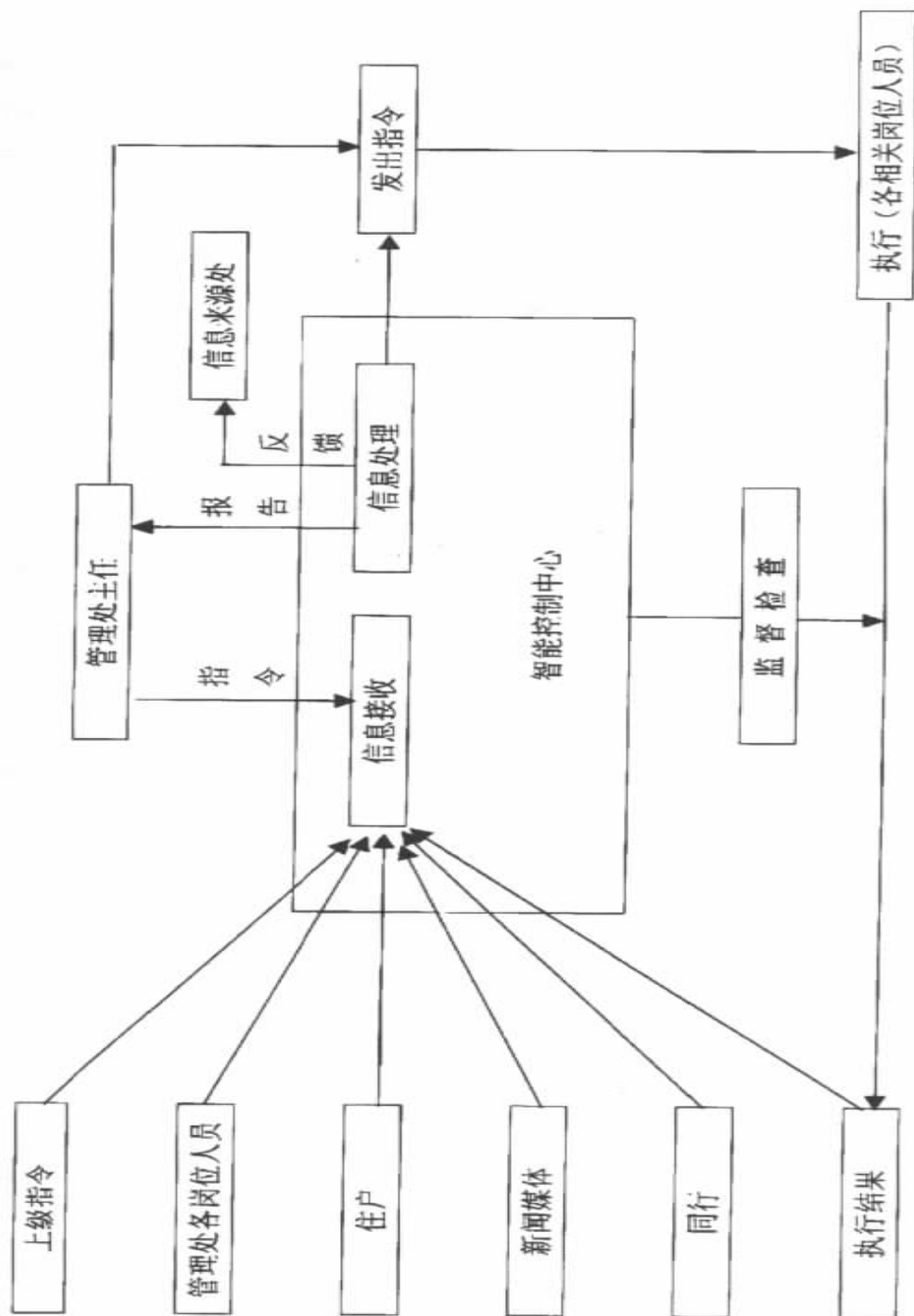
梅林一村管理处将建立明晰的信息管理系统（详见图二），该系统有三个关键环节，一是信息接收，二是信息处理，三是信息反馈。智能控制中心将全面负责管理处信息管理系统的正常运作，从信息接收、信息处理、信息反馈以及监督检查等进行全面控制，并与管理处主任保持密切联系，使管理处主任全面真实地掌握信息资料，保证决策到位，执行有力，提高小区物业管理水平。

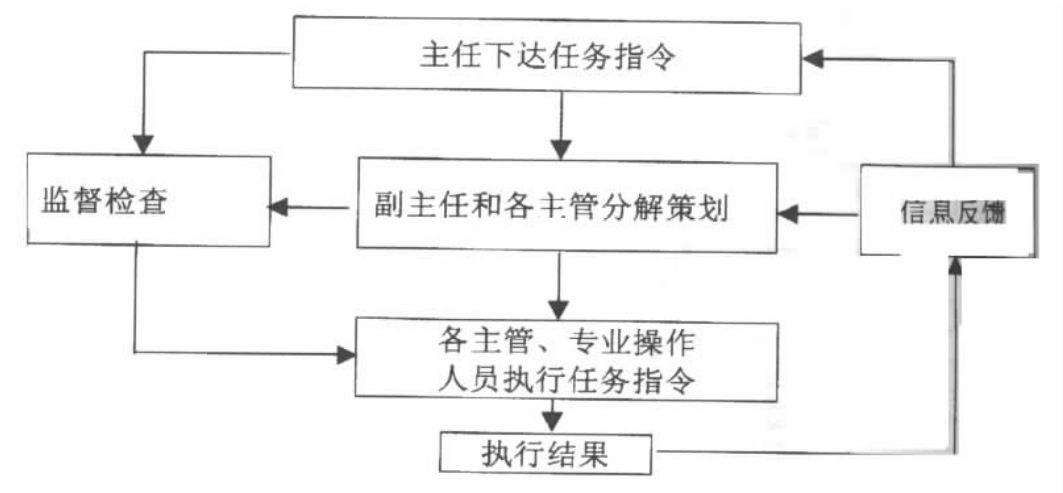
## （二）工作计划

### ● 梅林一村管理处工作流程

梅林一村管理处采取直线逐级负责和全方位信息反馈相结合的管理方式，管理处主任全面行使指挥和监督权，副主任及各部门属下人员直接向其上级负责，各项任务指令下达后，下一级责任部门或人员便开始进行分解、策划和执行，在执行过程中，工作人员会将任务的进展情况、存在的问题，通过信息反馈渠道反馈给主任，供主任做出校正、判断和总结，从而保证了管理的有效性。梅林一村管理处工作流程见图三。







图三 梅林一村管理处运作程序图

### 梅林一村管理处各项管理维护服务项目及环节工作计划

为保证梅林一村管理处各项工作正常、有序开展，制订如下工作计划（见表 员）。

# 工作计划表

表员

阶段	序号	工作项目	时间	具体措施
前期介入阶段	员	签订物业委托管理合同	定标后一个月内	
	圆	建立梅林一村管理处	中标后一周内	内部调配人员一周内到位；外聘人员十天内到位；
	猿	人员培训	管理处成立后	按培训计划执行。
	源	勘察梅林一村的物业环境	中标前后	全面了解小区整体布局及房屋、配套设施、文化场所、机电设备情况。
	缘	参加智能化系统、机电系统的安装调试	市住宅局安排	派三名工程师、六名中级以上电工，进驻梅林一村。
	远	参加现场施工管理	中标后至小区房屋全部竣工	熟悉隐蔽工程，尤其对小区上水、下水、供电等管线作现场勘察了解
	苑	参与小区房屋的竣工验收与移交	市住宅局安排	做好记录；督促施工单位修整；复验；办理书面移交手续。
	愿	管理处运作的准备工作	中标后至八日	物资装备的配置；入住资料的印制；人员配备等。
	怨	熟悉业主（住户）情况	中标后	
入住阶段	员	办理入伙入住手续	市住宅局安排	按公司 <del>质量保证</del> 体系有关文件办理按公司 <del>质量保证</del> 质量保证体系运行，达到本公司投标书中所承诺的管理目标。

阶段	序号	工作项目	时间	具体措施
日常管理阶段	员	房屋的使用、维修、养护	委托管理期内	按公司 <del>质量保证</del> 质量保证体系运行，达到本公司投标书中所承诺的管理目标。
	圆	区内公用设施、设备及场所的使用、维修、养护和管理		
	猿	清洁卫生		
	源	公共生活秩序		
	缘	便民服务网点及其它公共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	其它事项		

### (三) 物资装备计划

#### 员管理服务人员住房

管理人员住房为委托管理方提供的 愿间公寓；

保安员住房将安排在小区内，并实行军事化管理，宿舍具体位置与委托管理方协商确定；

其它人员住房将安排在小区内或在小区附近租赁。

#### 愿管理用房和商业用房

本公司将对委托方提供的管理用房及商业用房进行合理安排和使用。

**交通工具**

配备四轮机动车 辆，摩托车 辆，自行车 辆。

**通讯器材**

配备手提电话三部，传呼机 部，对讲手机 部。

**维修工具**

本公司将根据需要配齐各种工具、器械。

**治安装备**

购买电动巡逻车一辆。配备保安员全套个人装备，以满足治安工作的需要。

物资装备计划清单见表 圆

**物资装备计划清单**

表 圆

单位：万元

类 别	名 称	数 量	金 额
交通运输设备	队政应急服务车	辆	圆
	工程维修车	义	圆
	管理服务车	义	圆
	电动巡逻车	义	缘
	位垃圾运送车	义	猿
	非机动车垃圾车	圆辆	猿
	摩托车	猿辆	苑
	自行车	员辆	圆缘
	小计		猿圆缘
办公设备	台式计算机	员台	员源
	复印机	员台	猿
	空调机	员台	猿缘
	传真机	员台	圆缘
	保险柜	员个	圆缘
	资料柜	圆个	圆

类别	名称	数量	金额
	苑办公家具	苑套	远
	愿会议桌椅	员套	员猿
	愿沙发、茶椅	园套	员
	员愿培训器材	员套	源
	小计		源猿猿
通讯器材	员手提电话	猿部	园员
	园传呼机	员部	员园
	猿对讲机	猿部	园
	小计		园猿猿
管理、维修设备	员手推剪草机	猿台	猿
	园汽车式剪草机	园台	源
	猿油压钻	园把	园远
	源电焊机	园台	园源
	缘切割机	园台	园源
	远红外可视疏通机	园台	员愿
	苑砂轮机	园台	园园
	愿长铝梯	园台	园缘
	愿升降工作台	员台	园
	员愿其它工具	员批	源
	小计		员愿猿
休闲娱乐设施	员儿童游戏架		员园
	园图书阅览室		源
	猿环境营造		园员
	小计		园苑
后勤设施	员食堂设备	员套	缘
	园宿舍设施	员批	员愿愿
	小计		园愿愿
其它	未预计物资装备		员园
	小计		员园
	合计		缘园猿远