

# 深圳桃源村物业管理 投标书范本之六

## 目 录

中海物业管理(深圳)有限公司

桃源村物业管理投标书 .....	(猿)
第一节 管理方式.....	(猿)
第二节 管理人员的配备 .....	(猿)
第三节 管理人员的培训 .....	(猿)
第四节 住宅区档案的建立与管理 .....	(猿)
第五节 管理规章制度 .....	(猿)
第六节 桃源村保安工作的承诺 .....	(猿)
第七节 管理目标 .....	(猿)
第八节 社区文化活动 .....	(猿)
第九节 便民服务和经费收支预算 .....	(猿)
第十节 提高桃源村管理服务水平新设想 .....	(猿)

**中海物业管理  
(深圳)有限公司**



# 桃源村物业管理投标书

## 第一节 管理方式

### 一、基本原则

由中海物业管理（深圳）有限公司受市住宅局的委托，依据《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则和《委托管理合同》对桃源村的物业管理全权负责。

建立市住宅局、业主管委会、中海物业管理（深圳）有限公司→桃源村分公司→各专业队（班）的三级管理机制。

坚持高起点、高标准，实施综合一体化物业管理。

引进最新微机软件，小区管理全面实现电脑化。

设立中心值班室，统一管理，协调指挥。

采用现代化装备，最大限度地提高工作效率，减少人力投入，降低管理成本，提高服务质量。

实行 24 小时封闭式管理服务。

依法管理，完善监督机制。

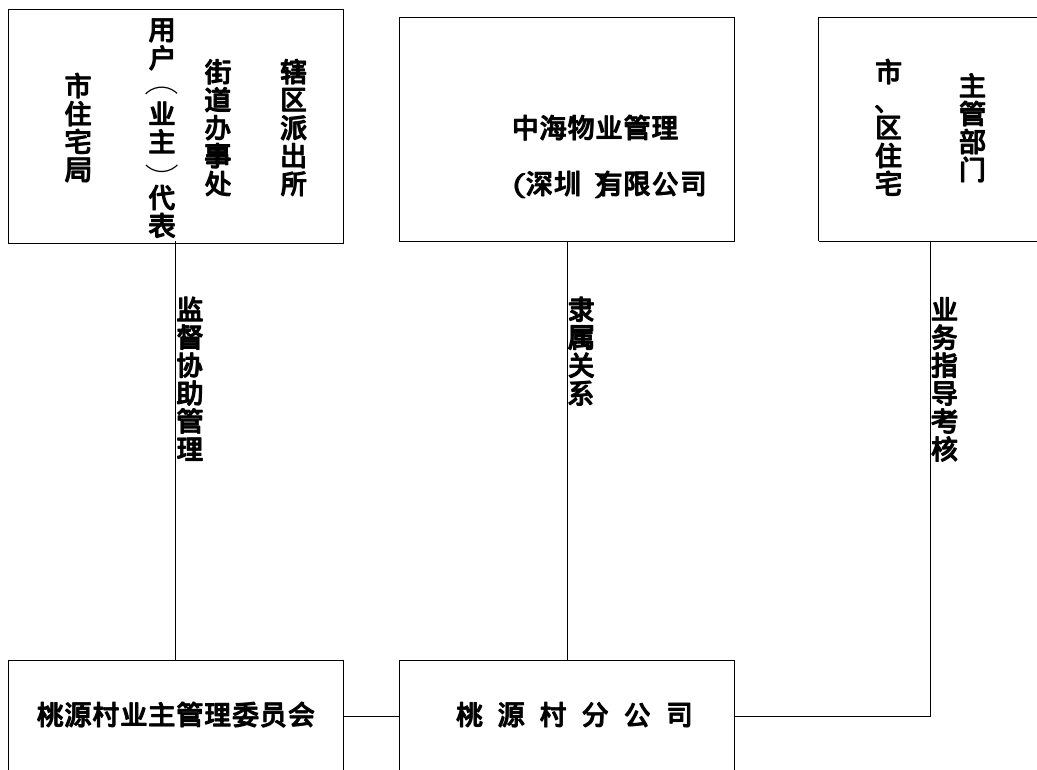
### 二、内部管理架构

我公司总经理主管物业管理工作的总体规划及重大事项的决策；公司各职能部门具体落实总经理物业管理方面的决策并执行监督、检查和指导桃源村分公司的工作。设立桃源村分公司，为内部独立核算单位，实行企业化管理，以“业主至上，服务第一”为宗旨，坚持“取之于民，用之于民，自我运转，自我积累，自我发展”的原则，倡导“严格苛求，自觉奉献”的工作精神，把追求社会效益放在首位，长期为业主（住户）提供安全、清洁、优美、舒适、方便的生活和工作环境。

协助市住宅局和南山区住宅局在桃源村交付使用且入住率达到《条例》规定条件的远个月内，召开业主大会，成立桃源村业主管理委员会（下称管委会），实行民主管理，加强民主监督。管委会是住宅区管理的最高决策机构，职权是结合本区实际情况，审定和公布分公司草拟的各项规章制度，监督检查分公司是否正确执行国家、省、市制订的住宅区管理法规和收费标准，反映和落实业主（住户）的批评意见、建议和要求，审议分公司工作计划和报告等。

管委会为社会团体组织，各委员均为兼职，拟设正、副主任、执行秘书各一名，由执行秘书处理日常事务，可由离退休居民代表担任，工作津贴从管理费中列支。（桃源村二期工程竣工交付使用后，对管委会成员进行调整增补）。

图一 桃源村管理架构图



（具体操作实施）

### 三、机构设置

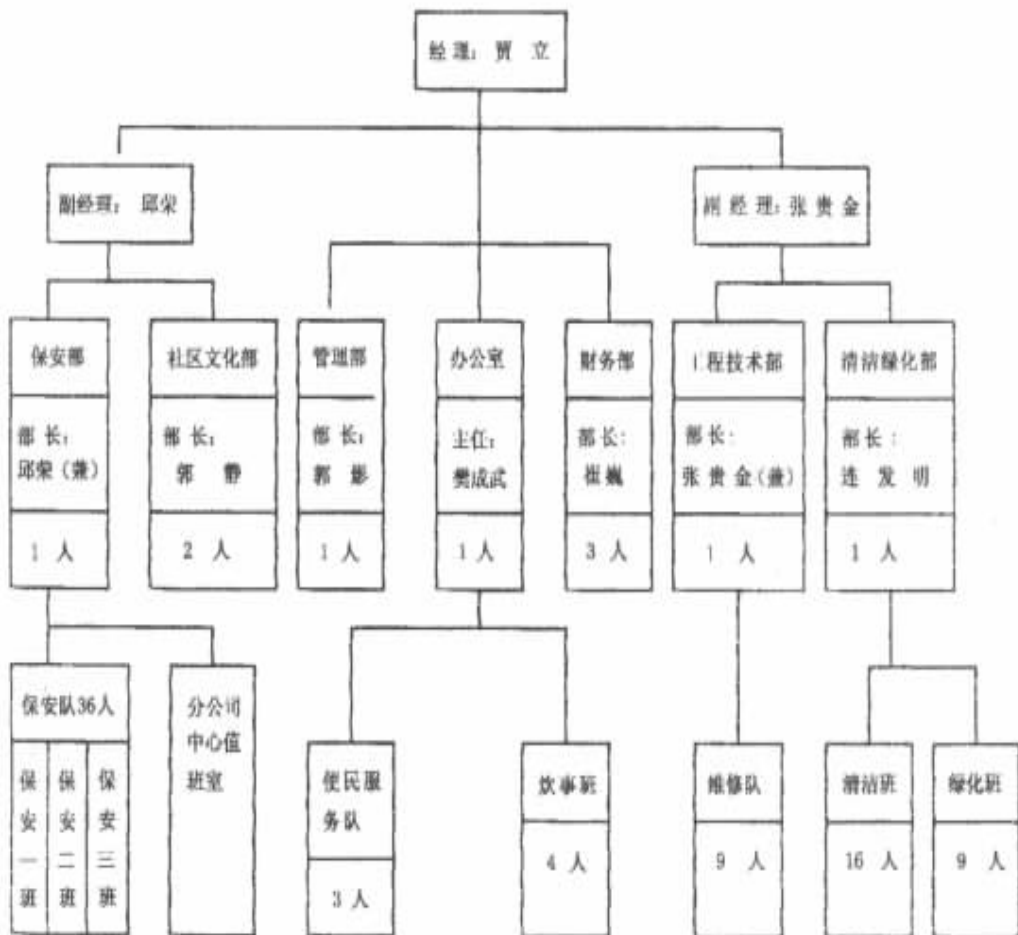
设置公司直接领导下的桃源村住宅区管理分公司，分公司内设办公室、财务部、

工程技术部、保安部、清洁绿化部、管理部、社区文化部和维修、保安、清洁绿化队(班)等机构,由分公司经理统一领导和控制,节假日由管理层人员轮值,遇有重大事项按公司 ~~国际质量管理体系~~ 质量管理体系有关规定处理。

#### 四、运作机制、工作流程

我公司根据 ~~国际质量标准~~ 国际质量标准建立了一套质量管理和质量保证体系,本项目之“运作机制、工作流程”为我公司质量管理体系的一个重要组成部分,由于内容太多,此投标书无法详述,故针对桃源村实际情况,选呈以下桃源村物业管理服务运作流程供参阅,具体涉及之内容详见本投标书“五、管理规章制度”之目录清单。

图二 桃源村分公司组织结构图



# 附件一 桃源村管理运作流程

成立管理分公司

人员聘用, 培训、考核, 规章制度、文件资料和物质装备的准备, 其它前期准备

接管

办理入伙手续、签约及对业主进行各项宣传、发放《住户手册》等资料

进入日常管理阶段

保安  
服务  
全天候  
岗位责任制

清洁  
服务  
全天候  
小时分片  
包干  
保洁制

维修  
服务  
全天候  
小时值班制

区内  
文化  
活动  
定期  
及节  
日安  
排

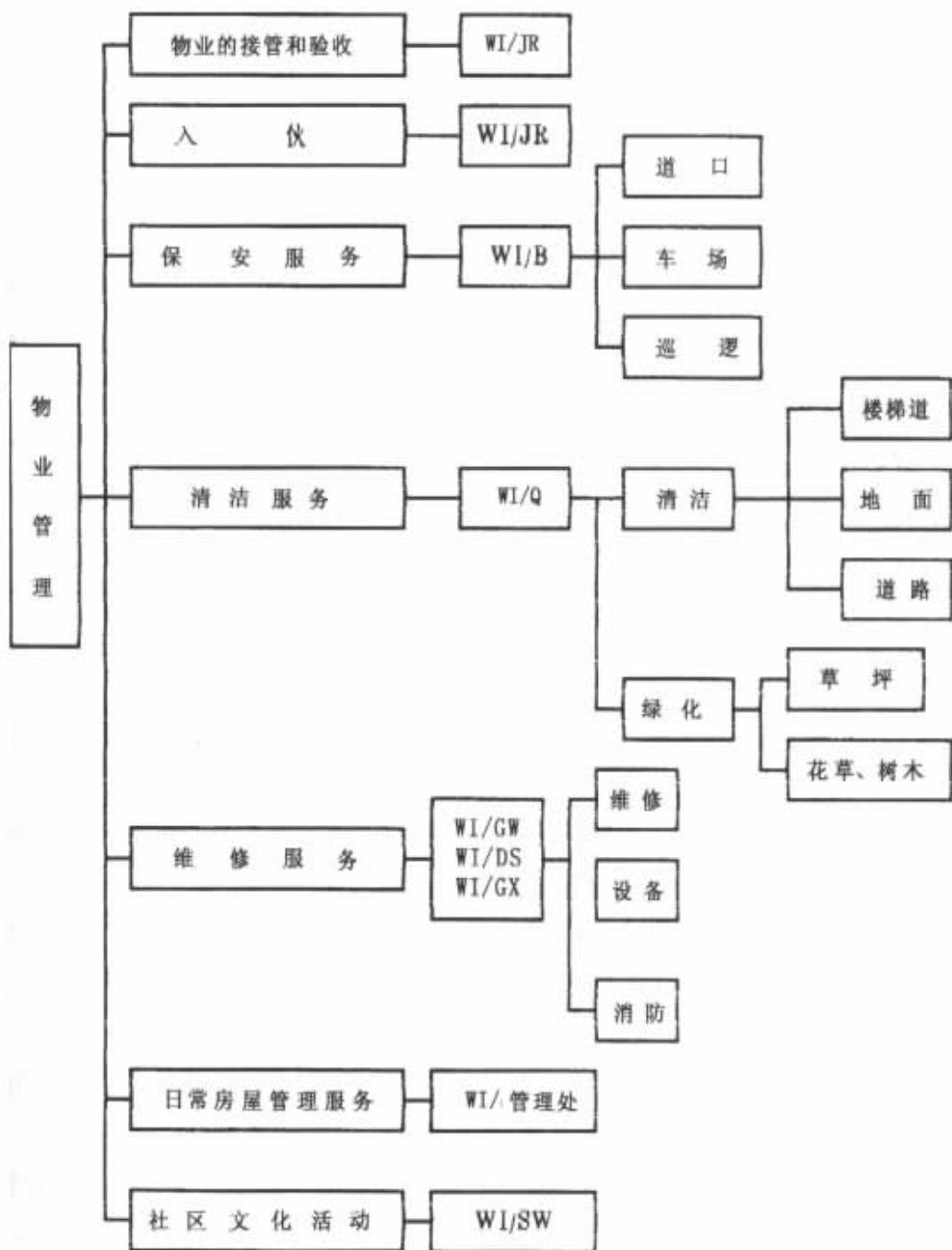
咨询  
投诉  
接待  
服务

便民  
无偿  
和有  
偿服  
务

各类  
档案  
的建  
立和  
管理

各岗  
位人  
员的  
培训  
考核

## 附件二 中海物业管理服务流程图



### 附件三 桃源村保安工作流程

**目的：**识别保安服务过程中的关键活动，对保安服务的全过程实施控制，以满足确保小区安全的需要。

**职责：**公司保安部对分公司保安部的工作负责指导、督促和检查，分公司保安部组织保安队落实《保安工作手册》。

**范围：**桃源村住宅小区保安系统作业。

**内容：**

#### (一) 公司保安部

- ①在公司分管副总经理的直接领导下，对桃源村的保安工作进行督导、检查。
- ②负责制订年度保安员培训计划，并对桃源村分公司落实培训计划情况实施指导和考核。
- ③对桃源村日常服务过程进行每周和每月一次的检评。

#### (二) 分公司保安部

- ①具体组织保安队落实公司保安工作规章制度。
- ②每日对保安服务过程进行巡检。
- ③负责处理各岗位保安服务过程中出现的不合格。

#### (三) 保安队

- ①保安队下设三个班，即：保安一班、保安二班、保安三班；每班下设四个组，即：巡逻组、车库（场）组、道口（岗亭）组和巡检（增援）组。
- ②实行八小时三班倒全天候值班制，早班 7时到 15时；中班 15时到 22时；夜班 22时到次日 7时。
- ③早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 10日、20日、30日为倒班日。

#### (四) 巡逻保安工作流程

- ①做好上岗准备工作，按 参照原《保安员服式及着装规定》和 参照原《保安员交接班制度》规定做好上岗执勤的准备工作 and 交接班工作。
- ②实行分片区定点包干制，按照指定路线巡回观察、监控，随身携带所分管楼宇的电控门锁匙，以便巡查和应急时使用。
- ③维持区内交通和公共秩序，妥善处理各种异常情况。
- ④巡检小区公共场所及公共设施，及时纠正各种违章行为。

#### (五) 车库（场）保安工作流程

- ①做好工作前准备工作（同（四）①）；

②车辆进出库，认真履行规定手续并做好记录。

③每班对车库（场）内车况及车辆停放情况巡检不少于四次。

④每班对车库（场）内防盗、消防设施检查一次，并做好记录；

⑤保持车库（场）的整洁；

⑥禁止闲杂人员进入车库。

#### （远）道口（岗亭）保安工作流程

①做好工作前准备工作（同（源）①）

②车辆进场：

对进场的所有车辆的完好情况进行检查，发现异常，要向车主（或司机）说明并做好记录；

凡小区内业主（住户）的车辆进入小区，发给车位牌后，方可放入。

凡外来车辆（公、检、法和军警等执行公务的车辆除外），一律请驾驶员用行驶证或其他有效证件换取临时车位牌后方可放入。

对进场车辆要按规定项目逐辆进行登记。

③车辆出场：

对出场车辆一律凭车位牌放行。

放行前，须对车位牌、行驶证（或其他有效证件）、车牌照号等进行验证，确认无误后方可放行。

严格按照规定的标准收取车位使用费。

对出场车辆要按规定项目作好登记。

④报警通报：

当接到业主（住户）或行人报警时，应立即通知巡检（增援）保安赶到现场，并做好记录。

确认为重大治安案件或火灾事故时应立即按动紧急集合警铃，集合全体应急保安员和其他管理人员立即赶赴现场。

发生重大治安、刑事案件或火灾事故时，应立即拨匪警“110”或“119”报警。

#### （苑）巡检（增援）保安工作流程：

每班对小区内各岗位保安执勤情况巡检不少于四次。

及时向各保安岗位通报小区内治安情况。

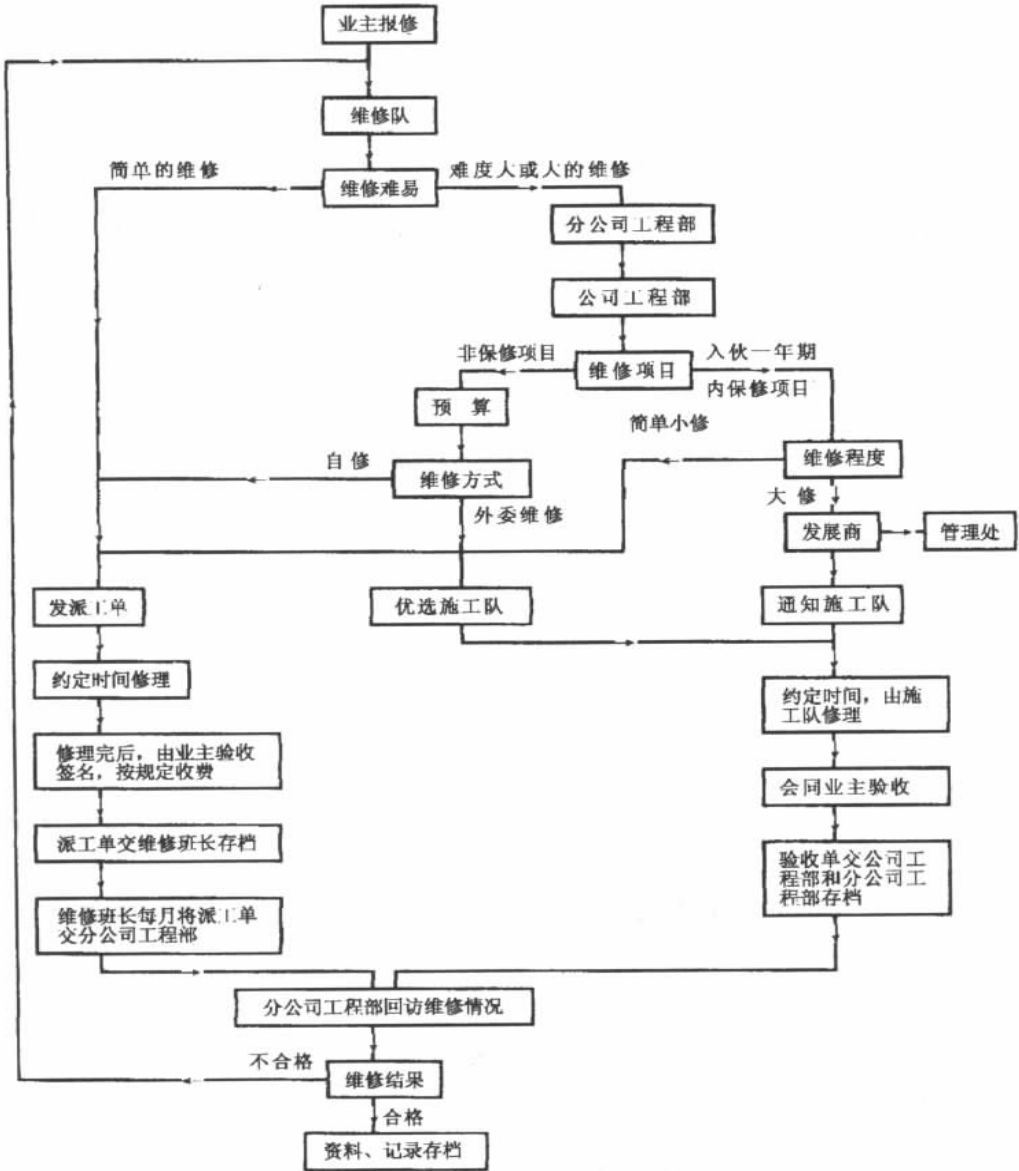
接到增援请求时，须在10分钟内赶到现场。

对巡检中发现的问题负责处理和上报。

整理相关文件和记录

- (员) 巡逻岗岗位职责、工作规程、工作标准；
- (圆) 车库(场)岗位职责、工作规程、工作标准；
- (獭) 道口(岗亭)岗位职责、工作规程、工作标准；
- (源) 应急规程；
- (缘) 《值班记录》、《深圳市住宅区机动车停车场车辆出入登记表》。

### 附件四 维修工作流程图



## 附件五 桃源村清扫保洁工作流程与质量标准

工作内容	工作频度与时间	质 量 标 准	监督检查与奖罚制度
道路清扫	二遍 辆 远 辆-辆 辆 苑 辆-苑 辆	道路无泥沙，无杂物，无积水、无污染面等，清洁率 95%以上	<p>清洁保洁员分片包干，每周队评比一次。月检、季检、年度公司总评，清洁队长每天到各岗巡视检查指导，分管经理每月不少于四次到各岗位检查监督。</p> <p>每月评比先进发一定奖金，季度、年度评比先进发奖金与锦旗，一月不合格给予书面警告，连续二月不合格辞退，年评比最后三名辞退。</p>
地面保洁	8小时 辆 远 辆-辆 辆	所有公共场所无杂物、无卫生死角，保洁率达 95%以上	
楼梯走道	清扫、擦拭二遍 辆 清洗一次 辆 怨 辆-怨 辆	无杂物、无蜘蛛网、无乱张贴、乱堆放，楼梯扶手无灰尘，清洁率达 95%以上	
垃圾清运	二遍 辆 垃圾中转站一遍 辆 苑 辆-苑 辆	垃圾 100%日产日清，垃圾池内外清洁，无积水、污水，无气味	
化粪池清理	二次 辆（每年 猿月份、怨月份）	眼看井内无积物浮于水面，污水不能溢出地面	
除“四害”	自除一次 辆 外包二次 辆	无苍蝇、少蚊少虫。采用粉迹灭鼠的，密度控制在 5%以下，采用鼠夹法，控制在 1%以下。蟑螂的密度：室内 5%平方米、室外管道 10%平方米限 源只以下	
停车场、自行车库的清洗	二次 辆 每月 员号、猿号	地面无积水、污水，无杂物，天棚无蜘蛛网，下水道畅通	

附件六 公共秩序、交通管理运作图

工作内容	定岗检查	消防设施	区内秩序	违法违规	车辆行驶 停放	车辆保管	突发事件	政治业务 学习	军事训练
频度	每小时三班倒轮值	每日一遍	每小时三班轮值，每班一遍	每小时三班轮值，每班一遍	每小时三班轮值，每班一遍	每小时三班轮值，每班一遍	每小时三班轮值，每班一遍	每周一次每次一小时	每周一次每次一小时
标准	车辆进出有序，无堵塞，进出车辆发收牌和登记率100% 收费率100%以上	完好率100%	无叫卖，乞讨和乱摆卖，乱张贴等现象，区内秩序井然	违法违规低于1%	车辆按规定路线行驶，在指定位置停放，区内道路通畅，无乱停乱放现象	汽车库及单车房内车辆一辆不丢	处理措施及时、正确、有效	关心国家大事，遵纪守法，熟悉本岗位服务程序、标准，员工队伍风气正，严重违纪率低于1%	队列、擒拿格斗基本功训练及消防演练，平均成绩良好以上
考评	每班由班长进行检查，分公司部门主管每日巡检一次，公司部门每周抽检一次，公司每月综合检评一次								
奖惩	对历次考评中严守岗位，忠于职守，表现突出者，可评为优秀员工，给予物质奖励，对纠正违章有功者，按罚金10%的比例给予奖励，对见义勇为，处理突发事件有功者，酌情给予物质和精神奖励。对工作失职、不负责任或违章违纪者，视情节和后果，分别给予批评、警告、扣发奖金、赔偿经济损失和辞退处罚。								

## 附件七 服务质量考评程序

**目的：**通过对物业管理服务质量的评价，发现和检讨服务过程中存在的不足，及时解决发现的问题，不断提高服务质量。

**适用范围：**适用于物业管理的服务质量评价。

**职责：**

①服务过程的日检由分公司部门组织实施，分公司领导负责验证。

②公司部门主管负责周检，并负责填写《周检表》。

③服务过程的月检（楼检）和单项服务的检验由公司管理部负责组织实施，公司各有关部门参与，分公司负责人和有关部门配合。

④分公司管理部负责对业主征询意见，分公司负责申报市、省、全国优秀小区的评比。

**内部服务质量评价：**

①服务过程的日检：

**检查内容**为住宅区日常各项服务。

**月检**由分公司各部门主管在各自分管的服务过程中进行。

**检查人**在《管理工作日检报告表》上做好记录。

**《管理工作日检报告表》**由分公司管理部保存，保存期半年，公司管理部月（楼）检时进行检查验证。

②服务过程的周检：

公司保安、清洁部门主管每周对管辖的各商住小区工作进行不定时检查，并认真填写《周检表》，分公司维修技术部主管进行每周维修项目的巡视并认真填写《周巡视表》，部门主管将每周发现不合格次数统计上报公司管理部。

③服务过程的月检（楼检）：

**检查内容**包括物业管理服务的全部工作；

**月检**公司管理部组成检查小组，每月检查一次，并于当月底进行；

**检查**采用将检查内容逐项分解量化打分的方法；

**检查人员**检查当中认真填写《月检表》，分公司根据月检（楼检）所出现的问题仔细查找原因，及时解决问题，并认真填写《楼检缺陷消项记录表》，检查依据《楼检表》评分标准评出流动红旗得主，《楼检表》由公司管理部保存，保存期一年；

**检查组长**每次将月（楼）检后所统计的不合格次数和不合格率交公司管理部。

④单项服务的检查：

**单项服务的检查**包括：夜间查岗、安全检查、绿化、卫生等。

月单项服务的检查由各部门主管牵头，并召集有关专业人员组成单项服务检查小组。

以上检查中发现的不合格处理情况按《不合格品服务的处理控制程序》执行。

外界服务质量的评价：

①业主（住户）的评价。

由管理部每半年进行一次对业主的征询意见。

意见表收回率不低于 95%。

征询意见表收回之后，一星期之内各管理小区将业主提出的意见进行归纳总结，针对业主（住户）提出的意见，分别采取回访、改进等方法进行处理，对严重的问题，由各管理小区和机关部门制订出纠正措施，管理处（分公司）有关负责人负责跟踪验证。

征询意见表由各管理处保存，保存期三年。

②社会的评价：

年底，总经理指导各管理处（分公司）主任进行各管理处工作的归纳、总结，申请市、区优秀小区评比，并将评比结果作以记录。

相关文件与记录：统一物业管理作业业主征询意见表；市、区优秀小区评分标准；评比记录。

## 五、激励机制

职责：桃源村分公司根据本单位员工的业绩情况给予奖罚，公司根据桃源村分公司的业绩情况给予奖罚。

内容：

(员) 对桃源村员工的激励机制：

①公开表扬提供卓越服务的员工，并给予物质奖励：分公司组织评选出每季、每年的优秀员工和每季、每年的最佳部门，并将优秀员工照片张榜公布于众。

奖励内容：每季优秀员工增发资金 1000元，每年优秀员工增发奖金 1000元；每季最佳部门增发奖金 500元，每年最佳部门增发奖金 1000元。

名额：每季优秀员工限 5名，最佳部门限 1个，每年评优秀员工、最佳部门限 5名以内。

评选标准：凡是在下列方面有长期良好表现的员工和部门都有机会获得以上的奖励，这些方面包括：可靠性、积极性、能动性、合作精神、热情、耿直、诚实、灵

活、适应性、理性、人际交往、压力下的工作能力以及判断决策等。另外还有完成任务的速度、质量、准时等。以上各方面依据工作标准均有相应的增减分标准。

②为小区管理提出新举措或合理化建议，为管理处创造较大社会效益和经济效益或因为极早预见，为管理处在某些方面挽回了不必要的损失（声誉和金钱）的有功人员，一次性奖励 猿圆- 猿圆元。

③每年向住户发放一次所有管理员工的业绩征询意见表，由业主评价每一位员工的工作能力和态度，评选出住户最满意员工 缘名，一次性奖励 员圆元。

④员工持续表现良好，并连续 猿次获得最佳员工者给予晋升工资或提拔使用奖励。

（圆）公司对桃源村分公司的激励机制：

①参加公司总部质量管理部组织的月评，月评获第一名者奖励流动红旗和奖金 缘圆元，奖金由最低分管理单位提供。

②一年内达到区、市优秀小区标准并获奖牌，公司给予奖金 员-圆万元。

③圆年达到省和全国优秀小区标准并获奖牌者，公司给予奖金 猿-缘万元。

④一年内参加 随改圆园扩大认证，审核通过者，公司给予奖金 圆-猿万元。

猿惩罚措施：

①对于因员工工作失误给业主造成损失或带来不好影响的扣发奖金 员圆- 员圆元，后果严重者给予辞退处理。

②对于未达到所规定的管理目标的责任人扣发资金 员圆圆- 猿圆元。（依据《桃源村目标管理矩阵图》中所规定的指标）

③所有奖罚均应本着公正、合理的原则，不得徇私舞弊，如有违纪，一经发现，给予当事人扣发奖金或辞退处理。

## 六、信息反馈渠道

猿职责：桃源村分公司各部门，各班、组均应注意信息的收集，并及时转给相关部门，各部门在规定时间内完成信息的处理，桃源村分公司办公室负责信息资料的收集、整理、处理和归档。

圆内容：

（员）管理服务信息反馈渠道及处理

①设置管理部、社区文化部和维修队三部对外电话，接听电话铃声不超过三响，超过者视为无人值班，按违反有关制度处理。

②每栋设置一个住户意见（报修）箱，巡逻保安人员每天下午 猿 圆打开信箱取

出信件，并于下午 缘 园之前上交分公司管理部，管理部根据不合格服务或意见，按规定时间完成信件的处理工作。

③通过分公司各部门、各班、组日检，公司各部门经理周检，公司管理部月评，取得服务质量反馈信息，所有发现的不合格服务，须在规定的时间内纠正。

④分公司按照投诉次数和维修派工单的 员 缘进行回访，公司管理部每月检查回访记录，并抽样打电话给业主调查落实情况。

⑤通过一年 圆次的征询业主意见活动获得服务质量信息，并及时做好征询意见表的发放、回收、统计、归纳、处理工作。住户满意率如达不到公司标准的要求，公司管理部下发纠正措施通知单，桃源村分公司须在规定的时间内找到不合格原因并制定具体可行的纠正措施，公司管理部于规定时间内到桃源村分公司进行纠正措施执行情况的验证。

⑥开展社区文化活动取得信息，具体见第八大项“社区文化活动”。

⑦通过区、市、省、全国各检查团对小区管理工作所提出的要求、建议及批评取得信息。

⑧桃源村分公司办公室应注意对报刊、电视台、电台及其它新闻媒介有关物业管理行业信息的收集，采取有效的预防措施。

⑨分公司要及时、准确、完整地收集信息，并对信息处理结果和时间等进行记录。

## 七、桃源村（一期）物业管理物资装备计划

### （一）行政备品

备品名称	单位	数量	单价（元）	金额（元）	备注
办公桌	张	猿	愿园	圆猿园	正、副经理各 员张
办公桌	张	愿	缘园	源园	管理人员各一张
办公椅	张	员	源园	缘园	管理人员各一把
文件柜	套	源	愿园	猿园	财务、办公室各 圆套
档案柜	套	源	愿园	猿园	住户资料、文件
保险柜	个	员	员园	员园	财务