

深圳桃源村物业管理 投标书范本之九

目 录

深圳市英利实业公司

桃源村物业管理投标方案	(猿)
第一节 管理模式	(猿)
第二节 管理人员配备	(圆)
第三节 管理处主要设施、装备计划	(缘)
第四节 各项管理指标的承诺	(圆)
第五节 管理人员培训	(愿)
第六节 住宅区档案的建立与管理	(猿)
第七节 岗位职责	(猿)
第八节 内部管理制度	(源)
第九节 公众制度	(远)
第十节 部门包干管理方案、细则	(远)
第十一节 社区文化	(怨)
第十二节 服务项目	(怨)
第十三节 经费收支预算	(怨)
第十四节 附 件	(员)

**深圳市英利
实业公司**

桃源村物业管理投标方案

第一节 管理模式

一、桃源村概况

桃源村位于深圳市福田区华侨城北侧，是深圳市政府兴建的大型微利房住宅小区，一期工程将于 1998 年 12 月 31 日前正式交付使用。

桃源村占地面积为 100 万平方米，总建筑面积 300 万平方米，分二期建成。其中一期工程总建筑面积 100 万平方米，多层住宅楼 30 栋，单元式住宅 1000 套（其中三房 100 套，二房 100 套），公寓 100 间，住宅面积共 100 万平方米；综合楼（五层）1 栋，建筑面积 100 万平方米，底层为肉菜市场，二、三楼为办公和小商品市场，四、五层为公寓；小学一个，建筑面积 3000 平方米；幼儿园二个，建筑面积 1000 平方米；公用设施及公共场所（地）包括：绿化面积 30000 平方米；道路面积 10000 平方米；污水检查井 100 座，雨水检查井 100 座；化粪池 100 座；垃圾站 1 个；配电房 10 个；水泵房 10 个；商业面积 1000 平方米；底层架空层（单车房）1000 平方米；庭院灯 100 盏，主干道路灯 100 盏。

二期工程包括 10 栋多层住宅，10 栋高层住宅，10 个幼儿园、10 个小学、10 个中学、文化中心、老年中心、康乐中心、购物中心、10 个停车库。

二、基本原则

1. 坚持以“住户至上，服务第一”为宗旨，以人为本，综合性管理，全方位服务。

2. 以社会效益和环境效益带动经济效益，以区养区。实现管理企业化、专业化、一体化、社会化。

3. 勇于创新、敢于改革。吸取国内外先进物业管理经验，努力开拓、探索现代化物业管理的运行机制。

4. 配备精良的高素质、经验丰富、德才兼备的优秀专业管理人员，建成一支既有现代化专业管理知识和经验，又有强烈的责任感和事业心的专业管理队伍。

5. 加强行业与岗位培训，提高员工素质，不断适应新的需求。边管理边创建，

促进管理上档次，上水平。

三、管理架构

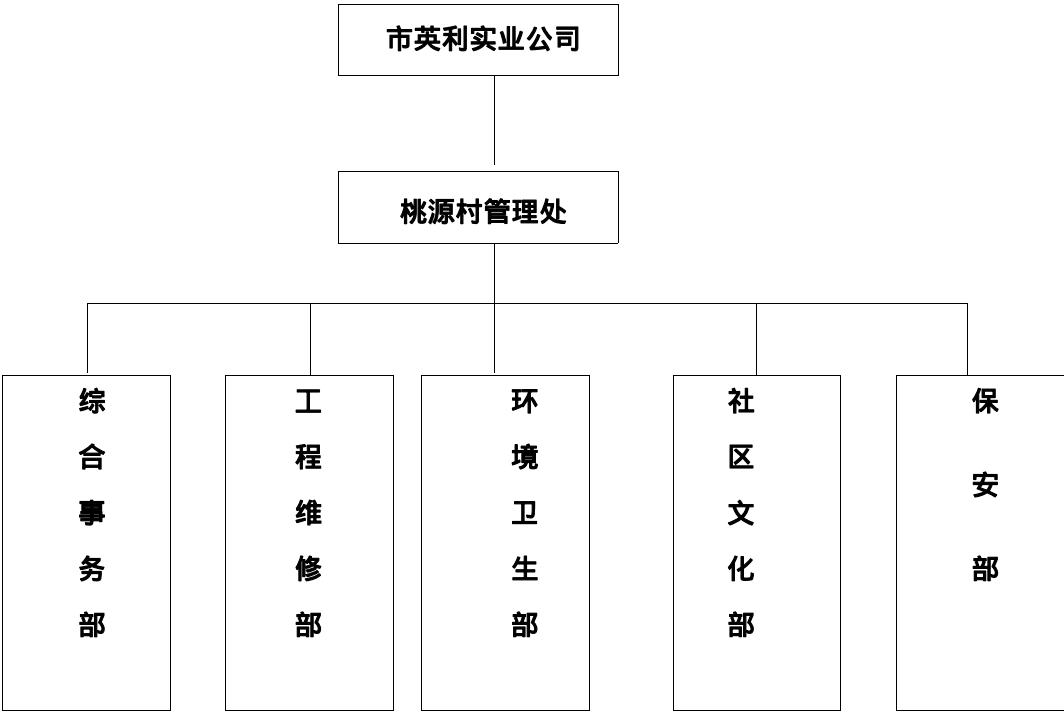
桃源村的管理实行公司→管理处→业务部门三级管理架构。公司下设桃源村住宅区管理处（以下简称“管理处”）。管理处为公司内部独立核算单位，实行企业化、专业化、一体化管理。管理处主任由总经理聘任，实行总经理领导下的主任负责制。

管理处下设综合事务、保安、工程维修、环境卫生、社区文化等业务管理部门。

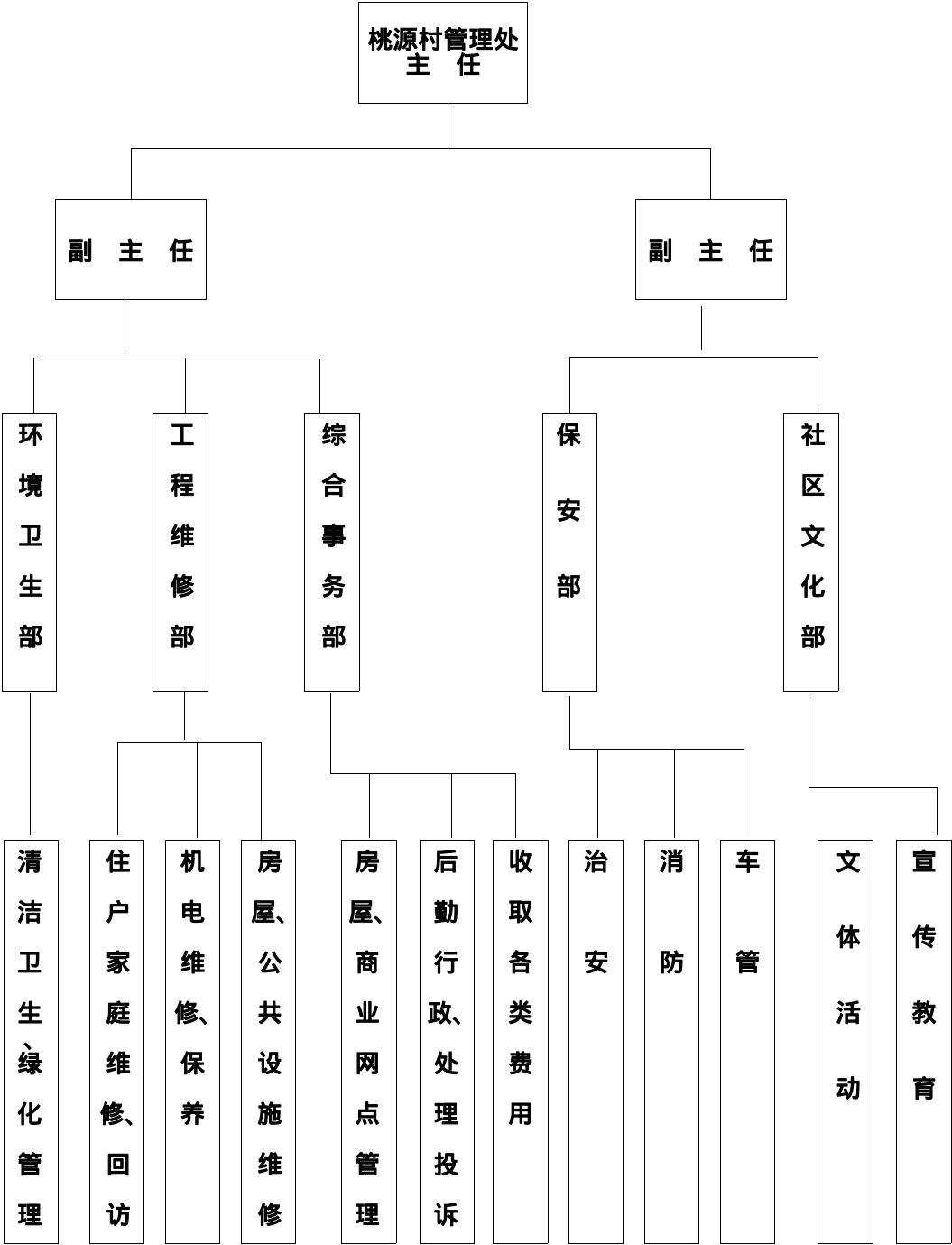
成立桃源村业主管理委员会（以下简称“管委会”），实行业主自治和加强民主监督，并依据《深圳经济特区住宅区物业管理条例》第二章的有关规定来行使职权，维护全村所有业主的合法权益。

在经济活动中接受国家财政、工商、税务等行政部门的管理；在专业管理过程中接受市住宅局、城管、公安、环卫、绿化等专业管理部门的业务指导和监督。

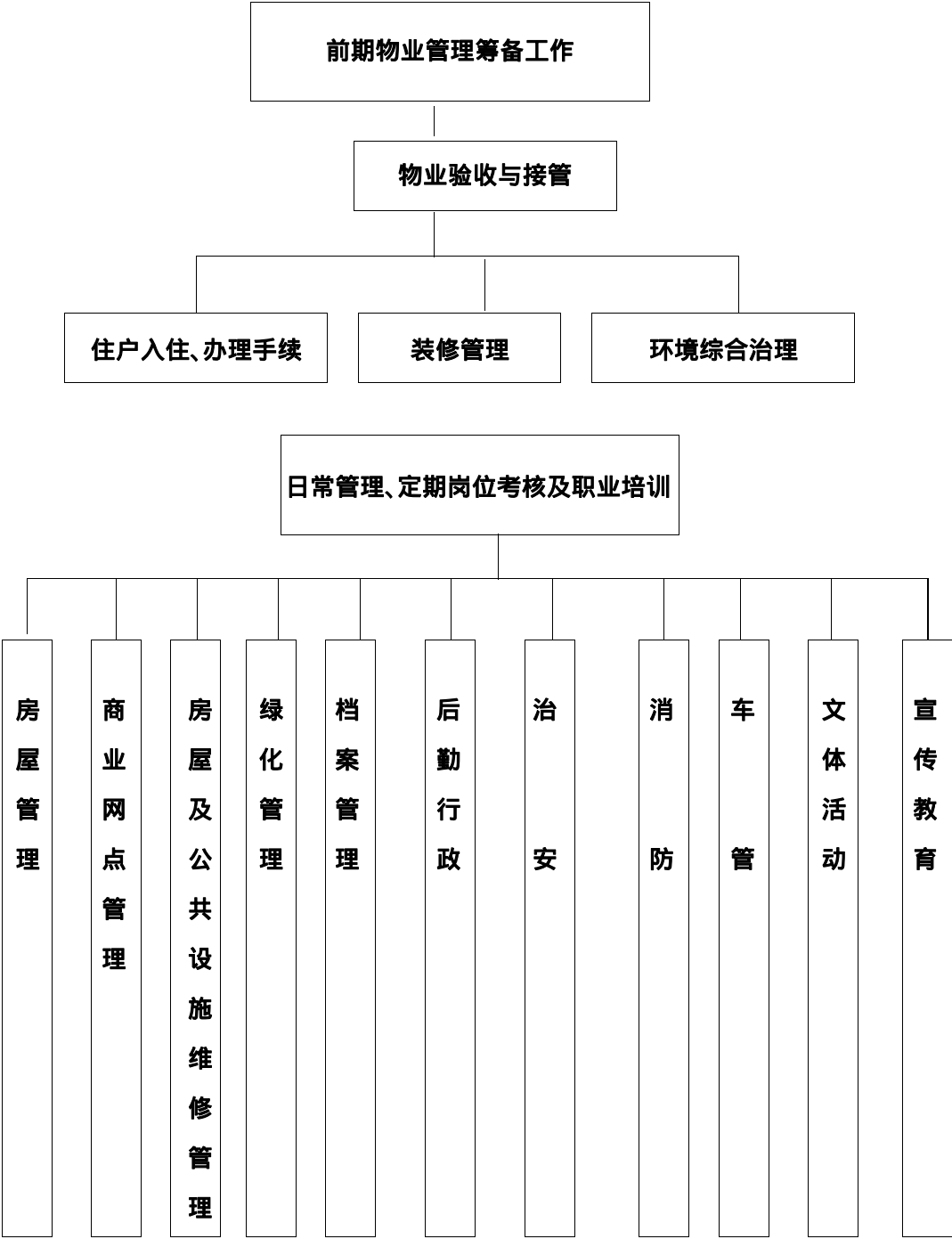
桃源村管理架构图（一）



桃源村管理架构图（二）



桃源村物业管理总体运作流程图



四、筹备阶段

1. 组建桃源村管理处。制订各种管理制度。制作住户手册、装修审批表格、公共契约、收费项目和标准、付款方式等各种表制及资料。

2. 组织人员招聘。坚持高素质、高标准的录用原则。对具有大专以上文化程度，有两年以上物业管理经验的专业人才优先聘用。

3. 对全体员工进行上岗前学习培训。经考核、考试合格者录用上岗。

4. 拟定各部门责任承包合同，将工作量化，层层落实，责任到人。

5. 建立物业接管档案、住户档案电脑管理软件系统。

五、物业验收与接管

1. 依据工程施工合同，对交付使用的工程项目进行验收（初验和终验），并接收有关图纸资料，包括小区总体平面图、建筑物、公共设施、室外管线、绿化带等竣工图、设备图等工程资料。

2. 按国家房屋验收标准进行验收，不合格者不接管。

3. 与市开发商签订保修合同，明确保修项目、进度、原则、责任、方式、标准等。

4. 与市供水、电、煤气、电话、有线电视等部门联系，保证水、电、煤气的日常供应，抄表到户，为住户入住做好一切准备。

六、办理住户入住

1. 住户持住宅局经营处签发的《入住通知单》及购、租房合同（原件或复印件），到管理处办理入住手续。

2. 管理处发放《住户手册》及《住户登记表》《装修审批表》和《住宅装修申报须知》，并与住户签订《文明公约》，建立住户档案。

3. 综合事务部员工与住户一起检查、验收并移交住房以及内部门、窗等物品，核对水、电、煤气表底度，双方在《验收交接表》上签字认可。

4. 与住户签订水、电、煤气费、管理费的银行托收合同。

5. 住户填妥《住户登记表》、《验收交接表》，连同有关管理费用缴管理处后，在综合事务部员工处领取钥匙，方为正式入住。

6. 管理处将妥善解答用户对有关管理服务项目的查询，协调住户搬迁入住的时间，并帮助联系搬运公司，力争整个入住过程简洁、周到、方便。

7. 采取宣传栏、文艺活动等形式，向住户进行物业管理宣传。宣传《深圳经济

特区物业管理条例》及其实施细则，使住户明白自己的责任、义务、权利，增强住户共创小区精神文明的意识。

七、住宅装修管理

（一）住宅装修

住户装修标准：见《住宅装修申报须知》。

装修申报程序：住户填好《住宅装修审批表》，连同装修施工队伍的营业执照、资格证书、装修人员身份证及上岗操作证复印件（以上均须与原件核对）交管理处，经过综合事务部装修审批专管员审批，由主管副主任签批后，住户与施工队负责人同时缴纳装修押金、垃圾清运费，领取管理处签发的《住宅装修审批表》、《装修许可证》、装修人员出入卡，以及三方共同签署的《住宅装修合约》，即可开始施工。

（二）装修监管：由综合事务部牵头，工程维修部、保安部人员配合，每天跟踪检查，制止非法接驳水、电，杜绝改变房屋结构、封闭阳台等影响外观的行为以及建筑材料、垃圾乱堆放的行为发生。

（三）工程验收及退还押金：由综合事务部员工及工程维修部专业技术人员共同组成验收小组，本着为住户负责的原则进行严格验收，合格后退还装修押金。

（四）商业用房装修

租户凭与市住宅局租赁中心签订的租赁合同，在管理处领取有关装修审批表格及装修申报须知。

本村商业网点的装修将由管理处严格把关，统一策划，网点布局按照市住宅局要求统一规划、配置，尽量搭配合理，满足本村居民的日常生活需要；商业网点招牌需经管理处批准，符合管理处规格要求，缴纳押金后方可进行内外装修。

八、环境综合管理

（一）保安管理：本村地处偏远，二期工程在建，结合入住初期装修、搬迁的实际情况，保安方面将加大巡视力度，实行每天 24 小时上岗值班巡逻，确保安全。装修期间，配合综合事务部做好装修监管工作，在入住初期，负责与施工队伍协调，制定消防措施。加强对环境卫生、噪音、治安等方面的管制。防止焊渣等易燃物质掉落，对地面、外墙、其它物品以及行人造成损坏或伤害，甚至引起火灾；严格按照深圳市施工时间限制控制本小区装修施工队装修时间。同时联系有关职能部门加速治安、消防、交通等方面设施的建设安装工作。

保安巡视划分责任区、分块负责，责任区均有巡逻记录箱，定期或不定期检查巡逻记录，是检查保安巡逻工作的重要依据。

管理处组织 房 人组成的义务消防队，熟悉灭火设备的位置和使用方法，及时处理火灾隐患，消防应急。

根据本村各建筑群体的不同建筑风格，统一规划各类警示牌、告示牌、指引牌的安装。统一规划公共或专用停车位及村内行车路线；统一策划商业网点门面的装修风格和招牌的规格，以便与整个屋村的建筑风格相协调。同时，采用机械化设备用于小区绿化和保洁，以确保屋村干净、整洁、美丽。

九、物业验收接管运作流程

质量验收：房屋及公用设施质量验收。	
接受工程图纸资料：总体平面图、建筑物、构筑物、公用设施、室外管线、绿化等竣工图、设备图	
验收水、电、气表及底度记录	
签定保修合同，明确保修项目、进度、原则、责任、方式、标准	
办理书面移交及接管手续	

十、办理住户入住流程

验收住户进住通知单及住户购、租房合同、身份证复印件。

发放住户手册、住户公约、住户须知、住户登户表、装修审批表（一式三份）、住宅装修申报须知及水电煤气电视电话等费用托收合同。

与住户验收移交住房、抄水、电、煤气底度，并双方签字。

验收住户填好的住户登记表、住户公约、住宅验收交接表、有关管理费用托收单，办理入住手续。

发放钥匙

十一、住宅装修管理流程

住户持身份证、进住通知单领取、填写住宅装修审批表（一式三份）

审核施工队的营业执照、《深圳市承建资格证书》、装修申报项目

装修审批

装修跟踪监管

装修竣工验收，不合格者限期整改

十三、安全、交通管理运作一览表

项目	定 岗 检 查	流 动 巡 逻								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
标 准	人车进出有序,车辆发牌、登记无碍,缴费无碍,以上无汽车被盗无收购、乞讨等可疑人员出入	百分之百完好	被盗、刑事火灾、治安案件年发生率千分之二以下		违章千分之一以下	无 违 章、 无鸣笛	百 分 之 百	无 被 盗、 无违章	第一时间采取正确措施	学习法律知识 条例、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
要 求	每天1小时	每周 一遍	每天1小时一遍 每15分钟				每天1小时	两分钟内责任保安员到现场	每周二次, 每次 1小时	每周二次, 每次 1小时	每周三次, 每次 1小时	
考 评	队长每天巡视、查问,主任每月不少于四遍不定期抽查。每月队评比一次,每半年、每年度处评比一次。											
奖 罚	月先进发放适当奖金,半年度先进发放一定奖励,年度先进者发放奖励并授予荣誉证书;立大功者发奖金并报有关部门通令嘉奖。一月不称职者教育、警告;连续二月不称职者辞退;年度评比最后一名者辞退。											

十五、绿化管理运作一览表

项目	除杂草	施 肥	浇 水	整形造型	补 缺	除 虫	目 标
标准	纯度 95%以上	正确使用肥料,均匀。	均匀、无遗漏	修枝、剪叶,乔木剪去重枝内生枝,灌木造型。	对花草、树木残缺草皮漏黄土部分进行加工修整。人均绿地 1.5 平方米;绿地率 35%以上;绿地覆盖率 35%以上;绿化完好率 95%以上。	保持花草树木、绿化带常茂。	保洁率 95%以上。均绿地 1.5 平方米,绿地率 35%以上,绿化覆盖率 35%以上,绿化完好率 95%。
要求	每季一遍	春、秋季一遍	秋季早或晚各一遍,冬、春季每两天一次	春、秋季一遍	每月一遍	每季一遍,有虫随时消除。	每天 8 小时
程序	愿 因原怨 猿 浇水、施肥; 员原 因原员 因除虫、补缺、保洁; 怨 猿原因 因除杂草、整形造型、保洁; 员 因原愿 因浇水、施肥。						
考评	部长每天巡视、抽查,副主任每周不定期抽查一次,主任每两周不定期抽查一次。每月部评一次,每半年、年度处评一次。						
奖罚	月先进发适当奖金,半年度先进发一定奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书。一月没达标,教育、警告,连续二月没达标者淘汰,年度评比不合格者解雇率为 5%。						

十六、清洁、保洁运作一览表

项目	地面清洁	公共场所清洁	楼梯道、电梯	卫生工具	雨水井、污水井、沙井	垃圾清运	保洁
标准	地面无杂物、垃圾。绿化带无杂草、杂物，道路无积水、无泥沙，清洁率98%以上。	所有公共场所清洁率在98%以上，无卫生死角。	无灰尘、无杂物，无乱张贴、扶手无灰尘，清洁率98%以上。	无功能缺陷、无锈蚀保持干净、整洁。生活水池每半年清洗一次，符合卫生防疫标准。	保持整洁、无蚊蝇孳生地，无味、无污垢。	日清日运，不过夜，按指定地点存放，无异味、无积物。	小区内保洁率达98%以上。
要求	每天二次	每天二次	每天一次，每月清洗一次，每周清扫一次。	每天二次	每季清运一次，每月喷药一次。	每月喷药一次。	每天保洁员不少于6小时以上。
程序	缘园苑：每日早晚各一次； 员工：每日早晚各一次。 苑园苑：每日早晚各一次； 员工：每日早晚各一次。 愿园园：每日早晚各一次； 员工：每日早晚各一次。（其余时间房管、绿化协助保洁）。						
考评	部长每天巡视、抽查，副主任每周不定期抽查一次，主任每两周不定期抽查一次。每月部评一次，每半年、年度处评一次。						
奖罚	月先进发适当奖金，半年度先进发一定奖金，年度先进发奖金并授予荣誉证书。一月没达标，教育、警告，连续二月没达标者淘汰，年度评比不合格者解雇率为0%。						

十七、房屋及公用设施维修、养护一览表

项目	巡 视	排污、雨水管(口)、化粪池	道路、停车场	公用天线	空 调	楼梯及楼面	室内维修	阴暗沟	供水、供电、供气	公共娱乐场所	公共灯
标准	熟悉房屋、公用设施种类、分布位置、开关位置、(线)路去向。房屋完好率 95% 以上。	无堵塞、漏、渗现象,无外溢,无缺陷,井盖完好。完好率 95% 以上。	平整、无积水、无缺陷、积水、无裂缝。完好率 95% 以上。	无乱搭、乱接、无锈蚀、无效果。良好。	空调系统运行正常,无超负荷、无故障。	整洁、无扶手、无缺、无脱落、无渗水、无乱贴、无违章。	凭据收费,不索小费、物品、住户满意。完好率 95% 以上。	畅通、无积水、无坍塌、无鼠洞、无沟、无盖。完好率 95% 以上。	运行正常,无跑、冒、滴、漏现象,设备完好率 95% 以上。	安全、整洁、无损坏、无乱堆乱放,完好率 95% 以上。	保持路灯、庭院灯完好率 95% 以上。
要求	每日两次	排污、雨水管(口)每季一次,化粪池半年一次。	每天即修,每两周清洗一次。	每月检查一次	使用期每天一次检查,停用期每季检查一次。	每年刷漆一次,每周查梯灯一次。	小修、急修随时处理,中修、大修一天内答复,工程不过夜。	每周检查一次。	每天例行检查一遍,每月细查一遍,发现问题立即采取措施,并报有关部门。	每周检查一遍,即坏即修。	每天检查两遍
程序	愿 因原愿 猿向值班室了解各方面情况; 愿 猿原怨 猿处理住户申报、投诉; 怨 猿原原: 因巡视 愿: 因原愿 因学习、整理档案; 愿 因原怨 猿巡视; 愿 因原怨 因走访、回访。 愿 因原愿 因登记、记录,解决有关问题。										
考评	部长每天巡视、抽查一次,副主任每周不定期抽查一次,主任每两周抽查一次。每月部评一次,每半年、年度处评一次。										
奖罚	月先进发适当奖金,半年度先进发一定奖金,年度先进发奖金,并授予荣誉证书;月没达标者,教育、警告,连续二月没达标者,辞退;年度评比不合格者解雇率为 5%。										