

深圳桃源村物业管理 投标书范本之七

目 录

深圳市莲花物业管理公司

第一章 桃源村物业管理投标书	(猿)
第一节 管理方式和物质装备计划.....	(猿)
第二节 管理人员配备	(猿)
第三节 管理人员的培训	(猿)
第四节 桃源村档案建立、管理设想.....	(猿)
第五节 管理规章制度	(猿)
第六节 对桃源村治安防范的承诺	(猿)
第七节 各项指标的承诺	(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 探索实施《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的做法和提高管理 水平的新思路	(猿)
第二章 桃源村物业管理投标书附件.....	(猿)
一、桃源村开标会汇报稿.....	(猿)
二、 防 防窃防劫质量体系认证书复印件	(猿)
三、防盗防劫报警系统示意图及图片.....	(猿)
四、防盗防动系统保险授书权、协议书	(猿)
五、档案、资料管理图片	(猿)

深圳市莲花
物业管理公司

第一章 桃源村物业管理投标书

第一节 管理方式和物质装备计划

提要：

● 创建一流样板住宅小区。

● 机构科学、运作规范、流程畅通、反馈及时、调控适度。

● 装备程度：精良、适用、现代化。

一、管理方式（包括架构、工作流程、激励机制、信息反馈）

管理桃源村的指导思想是：建立科学的、规范的和系统的管理体系，依法实施管理，为住户提供优质的服务。

管理桃源村的质量目标是：

（员）接管后一年内达市“优秀住宅小区”标准，三年内获省级或国家级“优秀示范住宅小区”称号。

（圆）管理合同期内，执行《深圳市物业管理考核评比（住宅区、住宅组团）标准》达 95% 以上，住户满意率达 95% 以上，有效投诉在 5 宗以下，有效投诉处理率为 100%；房屋及公共配套设施完好率在 95% 以上，住宅区内治安案件年发案率在 5 宗以下，无重大火灾刑事和交通事故发生，住宅区卫生、消杀、环境绿化达标率为 100%。

实现上述目标的依据和拟实行的管理方式是：

（员）切实奉行“业主至上，服务第一”的服务宗旨；

（圆）坚持体现“敬业、创新、团结、奉献”的企业精神；

（猿）全面执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则，依法管理，以法治国；

（源）完善“综合一体化管理”和“以区养区”模式，实行综合服务，自主经营，自负盈亏；

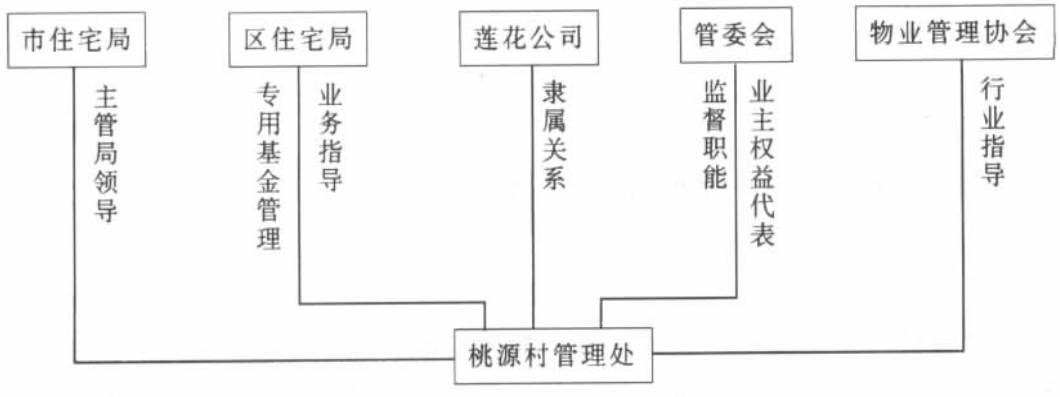
(缘) 努力追求良好的社会效益，经济效益和环境效益，使之有机结合；

(远) 全面推行 物业服务质量管理体系的规范运作。

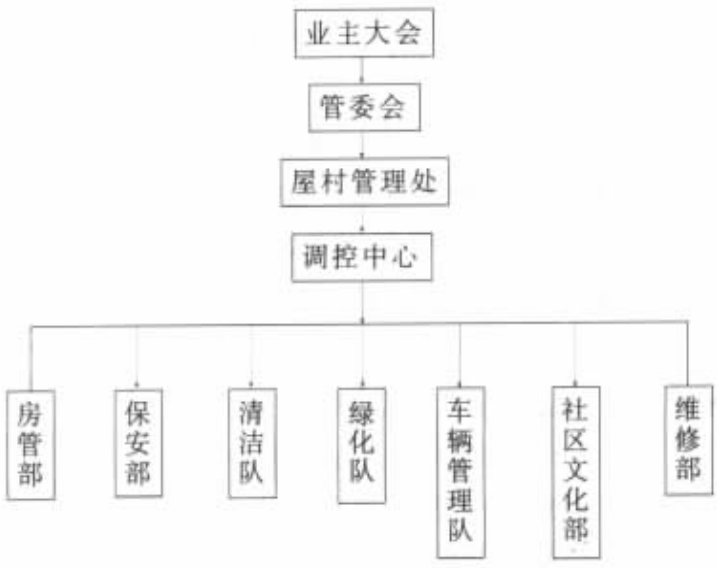
管理架构

公司按与住宅局签订的委托管理合同，在该区设立桃源村管理处，公司聘任管理处正副主任；公司与管理处责任人每年签订管理目标经济指标责任合同；管理处按七大服务设房管部、维修部、社区文化部、保安部、清洁队、绿化队、车辆管理队。管理处设调控中心，实行 24 小时值班。纵向关系与内部管理机构如附图 员 附图 圆

附图 员: 桃源村纵向管理关系网络图



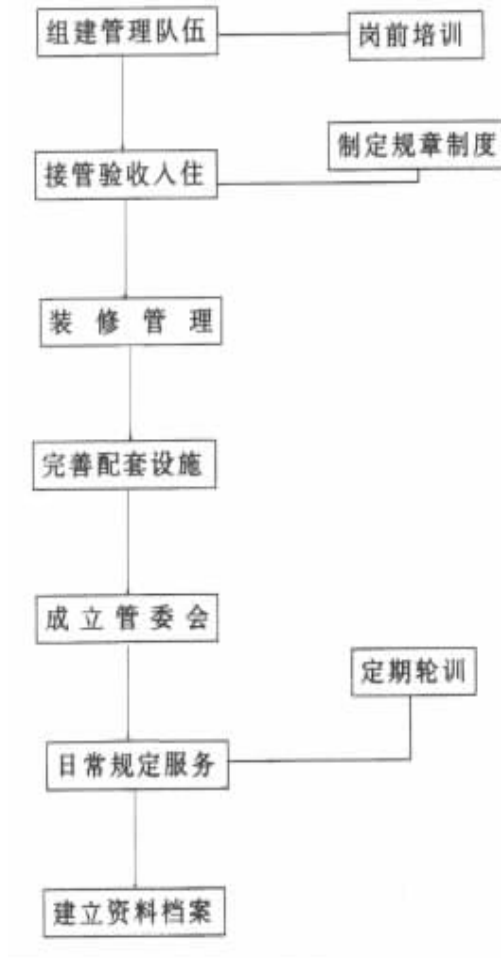
附图 圆: 桃源村住宅区管理机构



工作流程

为确保桃源村所有物业管理质量的持续、稳定，拟按《物业服务标准》标准将服务过程编制为程序，按程序运作，并制订各项工作手册。

(员) 桃源村管理处总体运作流程（如下图）



(四) 分步运作流程如下：

流程之一 组建管理班子

中标后，公司从内部抽调“精兵良将”组建桃源村管理班子，急缺专业人才到市场招聘；
进行岗前培训，经考试（考核），合格者量才录用，不合格者淘汰；
培训合格者到原有管理处实习，再次筛选；
实习合格者到岗试用。

流程之二 住宅区验收接管

桃源村实行提前介入，由物业部组织有关人员实地考察，制订超前管理计划；
与施工管理处、地盘监理、施工单位办理接管手续；
验收时，着重对房屋本体、公共设施、绿化等进行查验，详细记录在案，发现质量问题及时书面通知施工单位整改返修；
从规划设计处完整接收一套工程图纸资料：总体平面图、建筑物、结构物、绿化竣工图、室外管道、水、电、气等管网图、设备图等；
抄录水、电、气等表底度数；
与有关单位签订保修施工合同，明确保修项目、时限、责任、方式、标准等；
对整改返修确认验收；
书面签署移交接管合同。

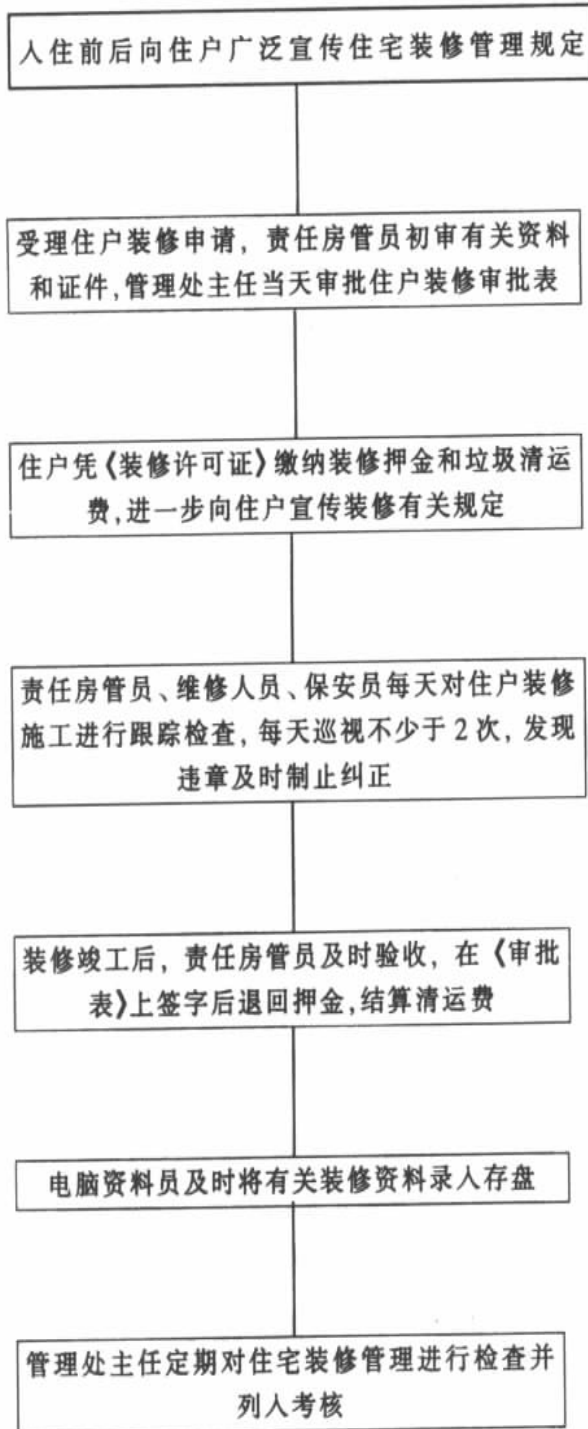
流程之三 入住管理

桃源村管理处按《楼宇接管入住工作手册》开展运作，范围内办妥入住手续，迎接住户。操作程序如下图：



流程之四 住宅装修管理

桃源村管理处按《房管工作手册》中的“装修管理规定”运作，操作程序如图：



流程之五 建立管理档案

桃源村管理处建立管理档案资料室，专柜专人管理，均输入电脑存盘。

员培训资料管理员，熟知收集整理分类归档程序。

员采集：住宅区房屋及公共设施图纸资料、维修资料、装修管理资料、住户资料、机电设备资料、完善配套工程资料、各类文件、历次管理活动的记录等。

员分类整理编号：

员接管原始资料；

员房屋维修资料；

员装修资料；

员住户资料；

员机电设备运作资料；

员完善配套工程资料；

员管理工作资料；

员各类文件；

员各类活动记录；

员其它资料。

员立卷归档保管。

员借阅查询记载。

日常管理工作

公司对桃源村的日常管理，按公司已全面推行 **ISO9000** 质量管理体系进行规范运作，依据分类管理工作手册编制下列运作表。

表一 房屋管理运作

工作安排	愿 困—愿 猿处理住户申报投诉 愿 猿—怨 猿巡视 怨 猿—愿 猿跟踪监督		愿 困—愿 猿学习 培训、整理档案 愿 猿—愿 猿巡视 愿 猿—愿 猿走访回访				
工作内容	办理入住 验房	发钥匙	装修 审批	跟踪 监督	巡视	走访	回访
频率	愿 困— 愿 猿及 时办理	愿 困— 愿 猿 愿 猿— 愿 猿	当天办 完	日常： 猿 遍猿 天入伙 期间 远 小时猿 天	日常： 圆 遍猿 天入伙 期间： 远小时 猿	猿 次猿 周 员 遍 猿	处理率 猿 回访记 录 猿
考核 标准	平时日检、周检、月检按 ISO9000 质量管理体系考核标准，年终考核按国家建设部对“全国城市物业管理优秀示范住宅小区”的考核验收标准。						

表二 房屋及公用设施维修养护运作

<p>工作安排</p>	<p>愿 困—愿 猿 处理申报投诉 愿 猿—愿 困 跟踪监督 愿 猿—愿 困 维修养护</p>			<p>愿 困—愿 猿 巡视维修养护 愿 猿—愿 困 学习、整理室内 愿 困—愿 困 回访</p>						
<p>工作 内容</p>	<p>房屋本体</p>			<p>公共设施</p>						
	<p>室内</p>	<p>楼梯 墙面</p>	<p>天面</p>	<p>室内 污水 系统</p>	<p>道路 停车 场</p>	<p>天线</p>	<p>明暗 沟</p>	<p>供水 电气</p>	<p>路灯 园灯</p>	<p>其它 公用 设施</p>
<p>频率</p>	<p>小修 愿 小时， 圆 天内中 修有 回音， 急 修不过 夜</p>	<p>检查 员次 遍， 扶手 及墙 面每 两年 粉刷 员次 梯灯 随修</p>	<p>每月 检查 员遍</p>	<p>污雨 水井 每天 员遍， 随 坏随 修</p>	<p>每月 检查 员遍， 随 坏随 修</p>	<p>每月 检查 员遍， 随 坏随 修</p>	<p>每月 检查 员遍， 随 坏随 修</p>	<p>细查 员遍 遍， 零修 时， 中 小型 维修 通知 水电 气部 门。</p>	<p>检查 员遍 遍， 即坏 即修</p>	<p>每月 检查 员遍， 随 坏即 修</p>
<p>考 核 标 准</p>	<p>日常周检、月检考核按 愿 困 质量标准。年终考核按国家建设考 核标准。</p>									

表三 治安、消防、车辆管理运作

	定岗检查	流动巡查				学习训练		
工作安排	村口、停车场	消防设施	住区安全违章行为车辆停放	车辆保管	突发事件	学习法规	训练	演示培训
频率	每小时	员遍	每小时	每小时	圆缘分钟责任保安车辆管理员到达现场	员次周	圆次周	员次周
考核标准	平时按 考核标准 年终按国家建设部规定的考核标准							

表四 清洁保洁运作

工作安排	缘 苑 苑 地面清扫		缘 苑 苑 地面清扫		
	苑 苑 苑 垃圾清运		苑 苑 苑 垃圾清运		
	愿 苑 苑 楼道清扫、喷药				
工作内容	道路清洁	保洁	梯间保洁	垃圾清运	消杀
频率	圆遍	圆小时	圆遍	圆遍	圆遍
考核标准	日常日检、周检、月检、按 考核标准 年终按部颁标准考核				

表五 绿化养护运作

工作安排	愿 猿 怨 猿 浇水、施肥 怨 猿 怨 除杂草、整形、造型 保洁，剔除枯枝叶				员 怨 怨 杀虫补 缺、保洁 怨 怨 怨 浇水施肥		
工作内容	整形造型	施肥	浇水	除杂草	补缺	杀虫	保洁
频率	圆 遍 辘 年	春秋各 员 遍	因地制宜 按需供水	春天 圆 遍 辘 平时 员 遍 辘 季	视缺苗 情况及 时补缺	每周 员 遍 发现 害虫立 消灭	愿 小时 辘
考核标准	日常按 愿 怨 怨 怨 质量考核标准 年终按部颁标准考核						

愿 信息反馈渠道

桃源村管理处建立科学的信息反馈渠道，力求博采众议，兼收并蓄，渠道畅通，处理及时，广泛吸纳，充分利用。

信息反馈的主渠道有：

怨 从各级各类管理人员通过走访、回访，日常接触获取住户对管理服务工作的意见、评价、建议、投诉；

圆 从管委会、管理公司、市区住宅局、物业管理协会对管理处下达的指令、文件、通知、检查评比、指导获得信息；

猿 从报刊、电台、电视台等新闻媒介的报道获取物业管理资料及社会各界人士对管理处的意见、建议、投诉；

源 从来信、来电、来访中获取信息。

管理处还主动拓宽渠道，主要有：

怨 通过调控中心从闭路电视、报警系统、通讯工具获取住宅区各角落的反馈情况；

圆 通过各级各类人员的日检、周检、月检、总结、评比、会议、培训积累信息；

猿 通过专项的社会调查、服务咨询、统计数据获得信息；

源 通过定期向住户发放公开信，征询意见取得信息；

通过意见箱、投诉专线、社区宣传栏等形式收集住户意见。

信息反馈按程序及时处理，主要程序是：

① 仔细阅览反馈记录；

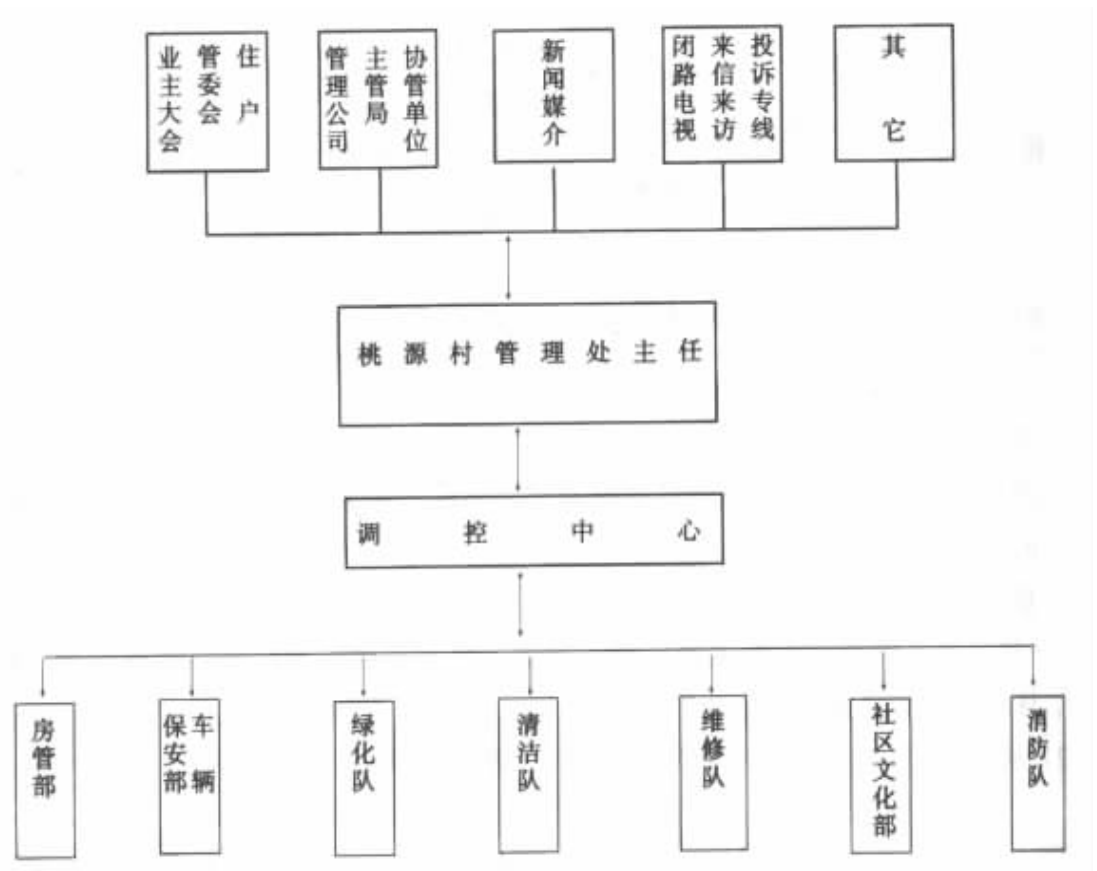
② 分类整理反馈信息记录；

③ 填写信息处理表；

④ 输入电脑备案；

⑤ 及时送达有关人员。

附图（信息反馈图）



信息反馈图

激励机制

桃源村管理处采取“建立责任制，实行风险抵押，奖优罚劣，竞争淘汰”的激励机制。

(一) 激励的原则：

以政策、法令为准绳，以客观事实为依据，按综合效益进行量化考核，按贡

献大小进行评定，按事故（问题）的性质（影响）进行确认，力求公正合理；
月定岗定员，分明责任，岗位（工种、职务）与工资级别、福利待遇挂钩；
悦实行奖惩，以精神鼓励为主，精神与特质奖励相结合，表彰先进，激励后进，
重奖有功人员，淘汰庸劣。

（四）激励的类型

建立责任制。从管理处主任、副主任到操作层（七大服务）员工，明确岗位
职责，按 际效因质量标准进行周检、月检，在其责任范围内经确认有轻微
不合格者，监督限其纠正，对纠正不力或严重不合格者，予以调岗或解聘处
理，对各部（队）员工在半年评比中为最末一名者，属自然淘汰；

月实行风险抵押。除公司向主管局交风险抵押金 猿万元外，管理处责任人向公
司交 缘万元抵押金，年终考评如未完成管理目标经济指标，公司没收抵押金，
管理处主任副主任就地免职，如达到责任书要求，如数退还押金，另行奖励。
各部（队）长向管理处交抵押金 猿元。（处理办法同前）

奖惩办法（如下表）

名称	类型 (等级)	实施依据	奖罚办法
奖励	责任目标奖	评为区级安全文明小区。	奖金 1000元，其中 500元奖给责任人，500元奖给有关人员。
		评为市级安全文明小区。	奖金 2000元，500元奖给责任人，1500元奖给有关人员，管理处为当年先进集体，责任人为公司先进个人，另行奖励。
		评为省级文明小区或获省级单项（如清洁、安全、绿化等）先进奖。	奖金分别为 1000元和 5000元，500元奖励给责任人，500元奖给有关人员，管理处当年为公司先进集体，责任人为当年先进个人。
		评为国家（部）级优秀示范住宅小区。	奖金 5000元，500元奖给责任人，4500元奖给有关人员，有关责任人如是聘用工，公司优先予以调进，优先予以购租房。
	先进工作奖	在本职岗位上勤奋工作出色完成任务，经考评认定，历次排名第一的个人。	管理处通报表扬，其工资级别晋升一个档次。
		年终考评，被评为公司级、市、省、国家级的先进个人。	按公司《奖罚办法》奖励
	特殊贡献奖	向管理处提合理化建议被采纳。	视其价值奖 500元至1000元。
		探索管理新模式被推广产生良好效益。	奖 5000元至10000元。
		在市级以上报纸发表一篇与本种专业相关质量高的论文。	奖 5000元至10000元。
	特殊贡献奖	具创造性劳动，在本职工作上取得显著成绩，受社会赞誉。	视其成绩，公司予以特殊津贴。
		在助人为乐，扶危济困活动中，与坏人坏事斗争、抢险救灾中见义勇为的个人。	公司通报表彰，论功嘉奖。