

深圳桃源村物业管理 投标书范本之三

目 录

深圳市大众物业管理公司

第一章 桃源村物业管理投标书	(猿)
标书要点	(猿)
前 言	(缘)
第一节 管理方式与物质装备	(远)
第二节 管理人员的配备	(员源)
第三节 管理人员的培训	(员苑)
第四节 住宅区档案的建立与管理	(圆园)
第五节 管理规章制度	(圆元)
第六节 桃源村有关保安的承诺	(圆元)
第七节 管理指标	(圆苑)
第八节 社区文化活动	(猿圆)
第九节 便民服务与经费收支预算	(猿苑)
第十节 宣传、贯彻《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其配套文件的方式 和提高管理服务水平新设想	(源元)
第二章 桃园村智能网络安防系统	(缘)
引言与概述	(缘)
一、宗旨	(缘)
二、系统功能	(缘)
三、系统结构	(缘)
四、系统网络示意图	(缘)
五、技术指标	(缘)

六、维护与维修	(缘 0)
七、桃园村小区智能网络通信报警系统配备	(缘 0)
八、基本价格(按户计)	(缘 0)
九、附件	(缘 0)

深圳市大众物业
管 理 公 司

第一章 桃源村物业管理投标书

标书要点

本标书共分十章，具有下述特点：

一、针对性要点

①针对桃源村住户多为中低收入家庭这一特点，真正将社会效益和环境效益放在首位。我们的预算结果是正常年份年盈利三万元左右。

②针对小区不设防盗网等特点，实行人防、物防、技防相结合，其中技防上建议采用智能网络安防管理系统。

③针对桃源村地理位置偏远特点，采取以下措施：

(员) 在邻近北环路、广深高速、龙珠大道的边缘地带建立生态屏障，防止噪音和灰尘污染。

(圆) 我公司已联系交通部门，增设大、中巴线路，并自购一台大巴接送住户和员工，缓解交通压力。

(猿) 入住初期便开展代办通邮、开办医疗点、保健中心等系列便民服务。

(源) 创造条件开展社区文化活动，在闭塞的氛围中尽可能活跃住户的文化生活。

(缘) 因多条市政道路穿过小区，为此我们拟采用组团式管理。

④针对桃源名称，建设富有个性的桃源文化，复归人本，回归自然；其中有“桃源八景”、村树、村花、生态走廊、邻里亲善等规划设想。

⑤针对我公司老区多的现状，承诺“夺桃源带动一个老区达标”，充分发挥规模优势。

二、科学性要点

①总结我公司运用的住户满意战略(悦)理论，在加以完善的基础上，运用到桃源村物业管理中去。

②对桃源村文化的内涵，从环境文化、行为文化、制度文化和精神文化等方面

进行了科学归纳。

●管理架构上设立监察室，使业主真正起到监察作用，确保我们的管理与服务真正达到“住户满意、社会满意”。

●经费预算上充分借鉴松坪村经验，收支预算精确、科学；例如停车数统计、商业铺面的租金等的精确性是其它企业无可比拟的。

●采用现代科学手段，如档案管理实行电脑化、保安技防上采用智能网络等。

三、实操性要点

●我公司积极参与桃源村前期规划设计，物业管理超前操作已经开始。

●我们已制订出具体详尽的执行手册，打开方案即可操作。例如：视觉手册、环境手册、质量手册、行为手册、智能安防系统等。

●执行落实《深圳市房屋本体维修基金管理规定》，拟定了具体的实施方案。我们的目标是，使桃源村成为本规定的执行楷模。住宅区维修养护完全进入良性循环的轨道，住宅区公用设施维护有专用基金和管理服务费作为资金保障，房屋本体设施维护有本体基金作为资金保障。政府不再花钱养护小区，从而根本性解决小区维修养护问题。

四、优越性要点

●与桃源村地理位置、居住人群等高度相似的松坪村，经过我们的管理，荣获“全国城市物业管理优秀示范住宅小区”称号，我们有着可资桃源村借鉴的成功经验。

●我们已经超前介入，参与规划设计，提出独特见解。能与开发单位良好衔接，有利于一、二期的建设、监理与管理。因为监管合一，我们对桃源村了解最透彻，便于日后管理。更重要的是能充分保证工程质量。我们可以做到有渗漏水情况不予交接，并且能够承诺渗漏水一处罚一处。

●我们已组织了一支优秀的物业管理队伍，主管公司领导高度重视，安排桃源村监理工程师拟将赴桃源村管理处任职，选调松坪村管理处优秀员工加盟桃源村管理处，另外招聘优秀人才，充实队伍。

前 言

深圳市大众物业管理公司（以下简称大众物业管理公司）成立于一九八七年，隶属于深圳市房地产开发经营公司。大众物业公司现在各类专业管理服务人员近 2000 人，管理面积超过 100 万平方米，担负着松坪、华新、华富、华富北、园岭、福滨、布心、景田、景贝、景蜜等十个大中型住宅区的管理任务。

大众物业公司由其前身市房管局属下的专业房产管理单位发展而来，是物业管理的“国家队”，经过多年来的摸索、发展和完善，完成了从计划经济管理模式向市场经济管理模式的根本转变，迈上了现代化物业管理企业的轨道。大众物业公司在住宅小区管理尤其是微利房住宅区管理上取得了十分丰富的经验。松坪村小区在入住不到两年的时间里，便获得了“全国城市物业管理优秀示范住宅小区”这一最高荣誉。大众物业公司自成立以来，共获得荣誉称号三十余次，成为深圳市极具规模和负有盛誉的名牌物业管理企业。大众物业公司凭借自己的雄厚实力，为广大业主尤其是中低收入住户作出了贡献。

桃源村由我公司主管单位负责地盘监理，在桃源村开发的早期阶段，大众物业公司就已超前介入，参与规划设计，提出独特见解，得到了有关部门的采纳并受到一致好评。

桃源村物业管理投标活动引起大众物业公司的高度重视，为此成立专门机构，组织公司优秀人才，在超前介入的基础上再度研拟规划，还特别邀请香港著名物业管理企业——新昌公司担任投标顾问。我们已在人、财、物等方面，为桃源村管理做好了精心筹划和充分准备。

在桃源村的管理上，我们确立了两手抓的方针即一手抓物业管理，一手抓精神文明。我们将现代管理模式运用到桃源村的管理工作中去，全面实施住户满意（悦居）战略，导入企业形象识别系统，以安全、精神文明、服务等作为管理工作重点，实现管理上内、外两个方面的良性循环。

我们的目标是：桃源村入住两年内，达到“全国城市物业管理优秀示范住宅小区”的管理标准。为此，以 100 万元作为风险抵押金，向桃源村全体业主作出承诺。

大众公司秉持“创造善与美的空间”的经营理想，恪守“住户满意、社会满意”的质量方针。相信经过我们的努力，桃源村一定能真正成为“都市里的桃源”，桃源村的物业管理一定会成为全国物业管理行业中的典范。

深圳市大众物业管理公司

一九九二年 九月 四日

第一节 管理方式与物质装备

第一部分 拟采取的管理方式

一、管理思路与现实依据

管理思路

坚持以社会效益、环境效益、心理效益为主，经济效益为辅的经营宗旨，凭借规模优势，保本微利，为中、低收入家庭当好“管家”。

实施住户满意（悦）战略，在理念满意（配）、行为满意（月）、视听满意（灾）、品质满意（孳）、服务满意（莪）等方面向住户作出郑重承诺。

针对桃源村规模大，不设防盗网、不设围墙，住户多为工薪阶层等特点，确定以安全、服务、精神文明、保值升值作为管理工作重点。

坚持以住户为中心，实现管理上企业内部与企业外部两个方面的良性循环，为桃源村中长期管理奠定基础。

实行全员管理，充分发挥业主委员会的作用，设立监察室，完善监督机制。

完善企业化、专业化、一体化、科学化管理体系，保障现代化管理所必须的人、财、物条件。

加强社会主义精神文明建设，大力发展社区文化，使桃源村成为深圳乃至全国的社区文化景点，实现“南有华侨城，北有桃源村”的口碑效应。

实施企业形象战略，积累桃源村无形资产，创造品牌形象，使桃源村成为全国物业管理行业中的一面“红旗”。

现实依据

深圳市大众物业管理公司在小区管理尤其是微利房管理上有着十分丰富的经验，取得了令人瞩目的成就，我们管理的松坪村小区荣获“全国城市管理优秀示范小区”称号。

松坪村系大型微利房住宅区，我们在管理上运用上述部分管理思路，成功地解决了商品房和中小型微利房管理中不曾遇到的困难和问题，取得了十分丰富的经验。

桃源村和松坪村都是市住宅局开发的大型微利房住宅区，地理位置、居住人

群、消费水平、消费需求、消费心理等都有特别近似之处。我们将松坪村的管理方式加以完善，运用到桃源村的管理中去，一定能够站在“巨人”的肩膀上做得更好。

为搞好桃源村管理，我们在松坪村展开了针对性调查，获得了第一手详实的资料，据此作出了科学的分析，为桃源村管理提供了可靠的现实依据。

二、管理架构

架构原则

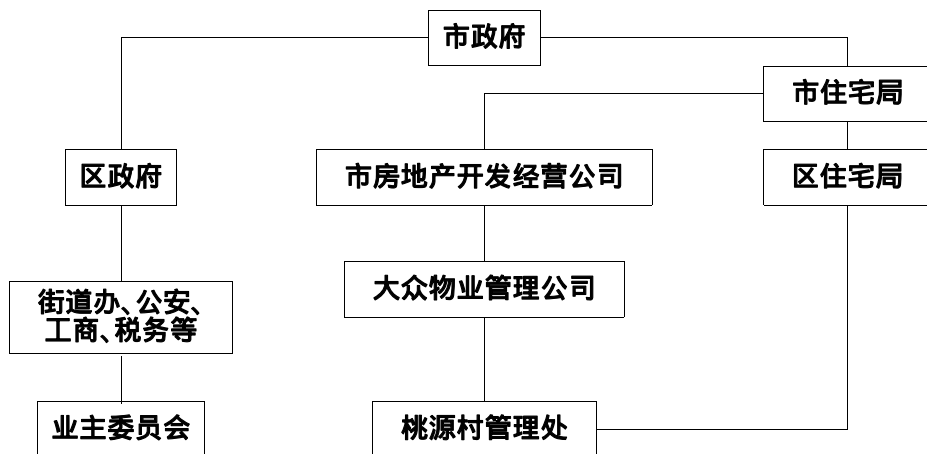
权力界定，实现责，权，利三者有机结合。

精简高效，采用垂直管理、横向调控的机构模式。

全员参与，坚持业主至上和业主监督，健全监察机制。

充分发挥政府职能部门的指导、监督作用。

外部管理架构图



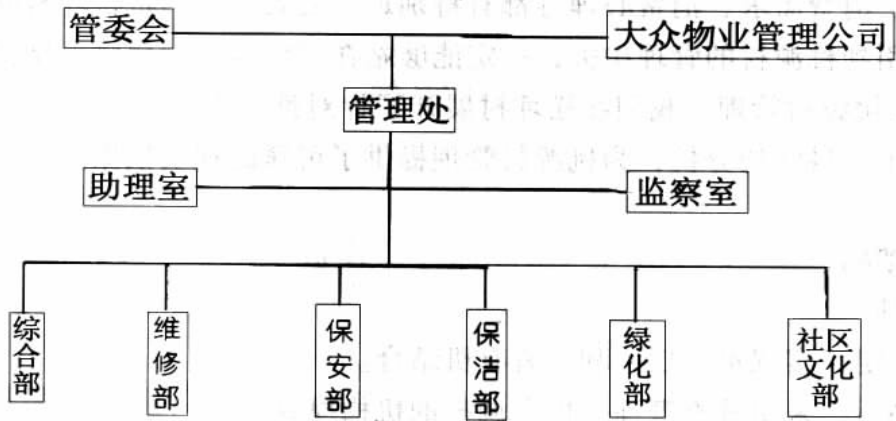
外部架构图说明

桃源村管理处、大众物业管理公司、市房地产开发经营公司系隶属关系。

桃源村管理处和区住宅局、市住宅局是业务指导关系。

桃源村管理处和业主委员会、街道办、区政府、工商、税务、公安等构成监督协调关系。

内部机构图



组织架构图说明

该图显示，管委会行使《深圳经济特区住宅区管理条例》第十九条所赋予的职权；健全监察职能，专门设立监察室。

管理处主任、管委会和大众公司共同构成决策层，通过助理室和监察室指挥、协调和监控。助理室接受主任委派的各项任务并予以分片安排落实，分片监督实施。监察室由管委会派出一人兼职，管理处委派一人负责，监察管理处任务的执行，反馈信息，直接向管理处主任负责，特殊情况下可越级反映情况并监督执行。

助理室、监察室、各部负责人共同构成管理层，担负具体的管理任务，并参与操作。

管理处下设各部系操作层，担负具体操作任务。

三、工作流程

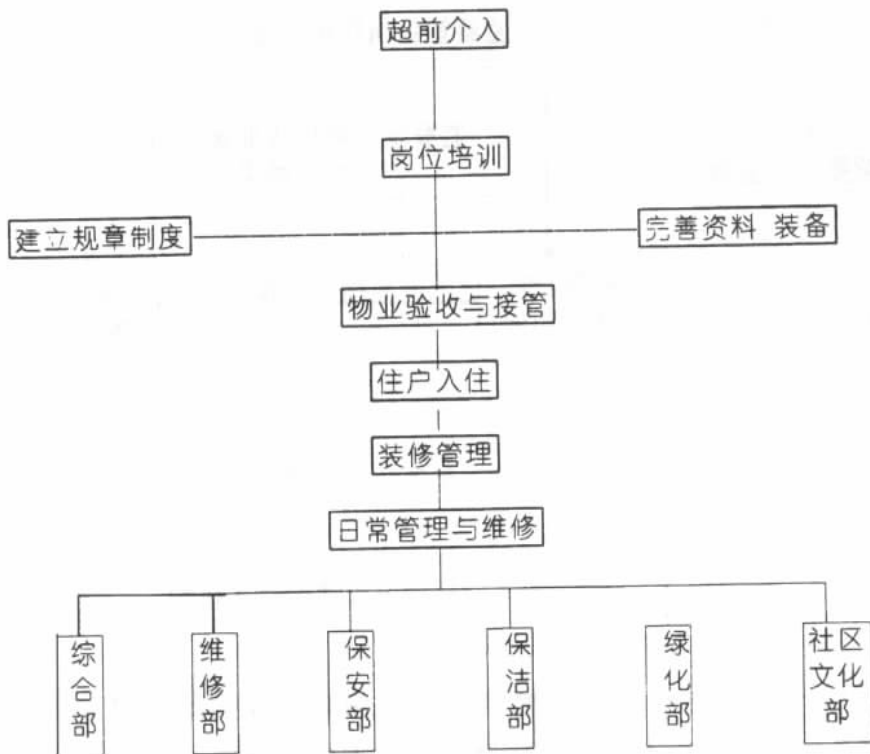
原则

保证程序的连续性，环环相扣，节节相连。

保证程序的全面性，不遗漏每一个环节。

保证程序的合理性，讲求科学、实效。

工作流程图



物业工作流程图说明

针对日常物业管理和服务工作，我们编制了详尽的 **质量保证文件**（详见附件），其中大部分已在实际工作中有效地加以运用，相信我们在桃源村只要按照完善后的 **质量方针和程序**去运作，一定能保证既定目标的实现。

四、信息反馈渠道

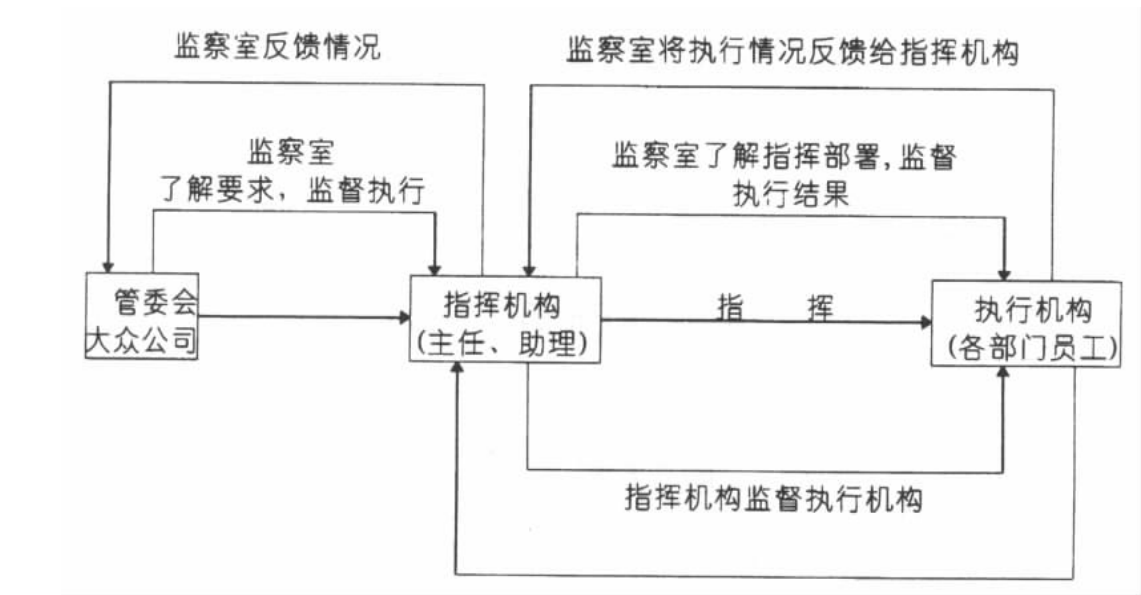
设置原则

- 信息源全面丰富。
- 信息搜集科学有效。
- 信息通道畅通。
- 信息反馈及时到位。
- 信息处理及时准确。

信息反馈渠道图

反馈渠道图说明

采用内部监督与外部监督相结合的形式，我们在实际工作中感觉有很大优点，即可以充分保证反馈的完整与畅通，避免工作中出现盲点与积淀，使管理工作有



了“双保险”。

内部监督要求指挥者又是监督者，保证指令与反馈的衔接，做到布置工作、检查落实不脱节；外部监督由监察室通过反馈渠道提供真实信息，帮助指挥机构对指挥进行总结、判断、修正。

信息获得的方式及过程在质量服务手册（详见附件）有明确规定，例如《住户调查问卷》每半年调查一次，每季度举行住户座谈会，每月进行面访。内部交流主要通过会议（办公会、班组会、例会、座谈会等）进行沟通协调，及时解决问题。

五、管理工作中的控制方式

采用非个人手段和个人接触、自我控制相结合的方式。非个人手段如各项管理规章制度、岗位责任、考核方法、奖惩办法等。个人接触、自我控制的方法主要是对内做好及时细致的思想工作，通过建议、劝说等形式激励员工团结一致，奋发向上；对外则是密切与住户的关系，保证沟通渠道的畅通。

树立全过程控制观，决策层有预先控制，实施层做到现场控制，监督层进行反馈控制。

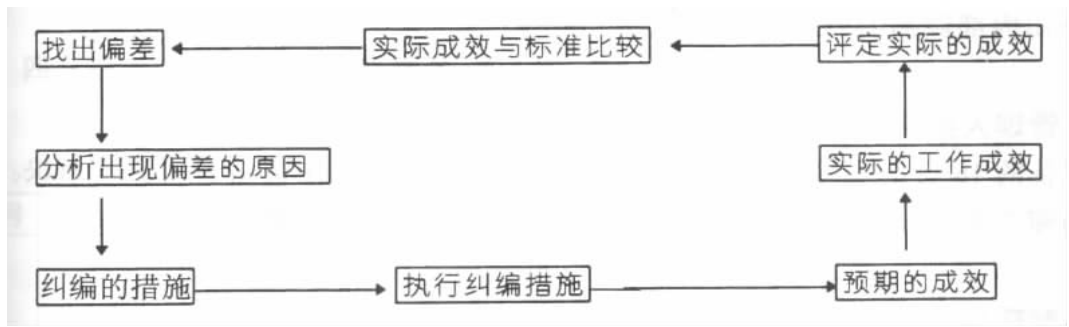
在质量控制上，对不合格的服务制订了纠正偏差的处理程序措施。

六、激励机制

原则

公司员工是内部顾客，员工需要激励满意。

形成“能者上，庸者下”的用人机制。



员**员**效益（经济效益、社会效益等）是权衡、考核的唯一标准。

员**员**提高整体素质，形成竞争风尚。

员**员**类别

员**员**荣誉激励；

员**员**参与激励；

员**员**物质激励；

员**员**激励满意内容

员**员**生理、安全满意激励

方法有改善薪金、解决户口、调动、争取解决住房、颁发奖金奖品、提供工龄补贴等。

员**员**社交满意激励

方法有开展集体活动、国内外旅游、员工生日会、家庭日酬谢家属、集体娱乐、家庭拜访、提供学习进修机会等。

员**员**尊重满意激励

方法有授予荣誉（优秀员工、操作能手等）、晋升、邀请参与公司例会、主持阶段性工作或小组单项工作、参加研讨会、提供表现自我的机会等等。

员**员**自我实现满意激励

方法有邀请参加决策研讨、设立经理信箱、委派有挑战性工作、主持单个项目等。

第二部分 管理工作必需的物质装备

一、管理工作物质装备的原则

员**员**实用、节约的原则；

员**员**分期分批、有计划配备的原则；

獐公司内部调剂的原则。

二、管理人员住房计划

拟配备的 员名正式员工中，员人由我公司内部调剂，住宿由公司调剂解决。另需聘用助理 员人，需向局申请桃源村 套单身公寓解决住房问题。

三、管理用房计划

按招标书管理用房为 源平方米，计划安排如下：

员办公用房

计划在综合楼三楼申请 平方米，作为办公用房，其具体安排为：

主任室	一间	员	社区文化部	一间	员
保安部	一间	员	维修部	一间	员
助理室	一间	员	保洁、绿化部	一间	员
财务室	一间	员	电脑档案室	一间	员
会议室	一间	员	前台值班调度室	一间	源
监察室兼业主			其他	一间	员
管理委员会办公室	一间	员			

各类库房及食堂

粤 各类库房约需 獐平方米，建议安排在 号楼底层架空层，并按局有关规定，折合架空层面积实际安排为 缘平方米。

月 食堂为 缘平方米，建议安排在 号楼底层架空层，并按局有关规定，折合架空层面积实际安排为 苑平方米。

獐服务人员住房计划

临时员工用房为 员平方米，建议安排在 号楼底层架空层，并按局有关规定，折合架空层面积实际为 圆平方米。

四、管理工作必需的物质装备

物质装备清单

序号	用途	物资名称	数量	单价(元)	小计(元)
员	维修	旋型室内疏通机	圆台	圆圆	源圆
		圆型室外疏通机	员台	源圆	源圆
		手提电焊机	员台	远圆	远圆
		冲击钻	员台	员圆	员圆
		切割机	圆台	员圆	圆圆
		小型工具(水、电、瓦、木工)	猿套	猿圆	猿圆
圆	绿化	剪草机	猿台	员圆	猿圆
		绿篱机	猿台	圆圆	远圆
		电动喷雾器	猿部	缘圆	员圆
		小型工具	猿套	员圆	猿圆
				小计:	远圆
猿	清洁	翻斗车	员辆	圆圆	圆圆
		垃圾周转车	圆辆	愿圆	圆圆
		小型工具	圆套	缘圆	员圆
				小计:	源圆
源	治安	警服	员套	员圆	员圆
		警棍	圆根	缘圆	员圆
		武术训练器具	员套	员圆	员圆
		无线对讲机	员套	源圆	源圆
				小计:	苑圆
缘	办公用品	电话	源部	猿圆	员圆
		电脑	猿台	员圆	源圆
		复印机	圆台	圆圆	圆圆
		空调机	员台	缘圆	员圆
		空调柜机	猿台	愿圆	愿圆
		电风扇	员台	圆圆	圆圆
		音响器材	员套	缘圆	缘圆
		电视机	员台	缘圆	缘圆
		照相机	猿台	猿圆	猿圆
				小计:	员圆
远	其他	厨房器具	员套	圆圆	圆圆
		消防器材	员套	猿圆	猿圆
		人货车(公司抽调使用)	员辆	猿圆	猿圆
				小计:	圆圆
合计					猿圆

第二节 管理人员的配备

一、管理人员配备的原则

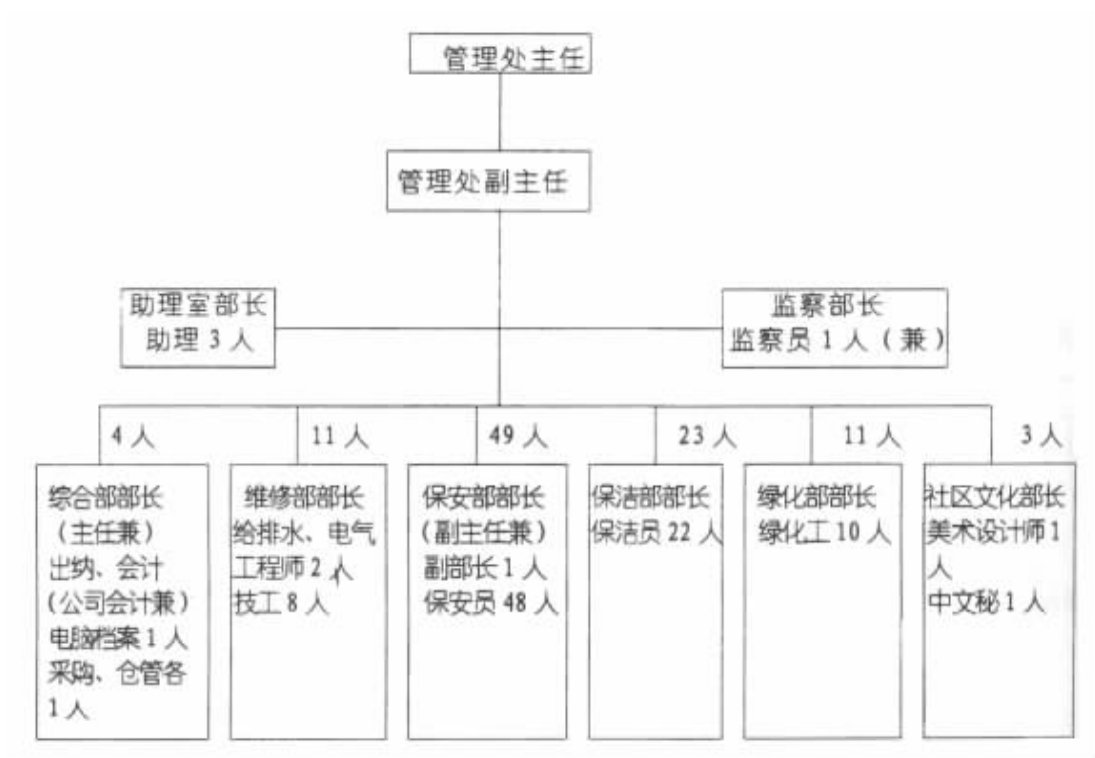
● 精干、高效、敬业的原则；

● 文化素质与实际管理经验相结合的原则；

● 公司内部调剂为主和面向社会招聘为辅的原则；

● 德才兼备的原则。

二、桃源村管理处人员配备图



三、人员配备说明

● 各类人员数量、文化素质

桃源村住宅区拟配备各类人员共 152 人，其中管理层员工 5 人，操作层员工 147 人。

粤 苑名管理人员中，拟配备管理处主任（兼综合部部长）、副主任（兼保安部部长）各 员人，助理室部长 员人，助理 猿人，监察部长 员人，保安副部长 员人，水电工程师 圆人，维修、保洁、绿化、社区文化部长各 员人，出纳、电脑资料员各 员人，社区文化人员 圆人。

苑名管理人员中，副研究员 员人，工程师 猿人，园艺师 员人，助理经济师 源人，讲师 员人，美术设计师 员人，中文秘 员人。

苑名管理人员中，大学本科文化素质或以上的 苑人，大学专科文化素质的 远人，中专文化 圆人。

月 怨名服务人员中，拟配备采购员、仓管员各 员人；保安、交通员 源人，高中以上文化，经过公安、交通或武警训练合格；绿化工 苑人，初中以上文化，均经过市园林培训中心培训；保洁工 圆人，均经过集中培训合格后方能上岗；维修工 愿人，持有上岗操作证。

圆正式工和临时工的比例，自有人员和待聘人员

桃源村拟配正式员工 苑人，临时工 怨人，正式工的比例为 员圆缘，临时工的比例为 愿圆缘。

苑名正式员工中，自有人员占 苑人，全部由我司内部调配，待聘助理 圆人，要求大学本科学历。

四、管理处正、副主任简介

苑管理处主任：张景春，男性，现年 猿岁，大学本科学历，副研究员。先后主持中国嘉陵集团、安徽古井集团、江苏新意达集团、深圳永合集团等策划工作，并在深圳多家公司担任策划总监，现为大众公司策划部主任，曾带职到华富北、松坪村任房管员、社区文化部长。先后在松坪村成功策划了二期入住仪式、庆六一迎回归爱家园大型文艺晚会，具有较强的组织管理能力。今年六月份兼任桃源村夺标工作组负责人、对桃源村的基本情况十分熟悉。拟任桃源村管理处主任。

圆管理处副主任：李善德，男性，现年 猿岁，中共党员，大专文化，退伍军人，退伍前为连队副连长，曾在军事学院进修，怨年来深被我司聘为松坪村保安队队长，对保安队伍的建设、住宅区保安服务工作有着丰富的实践经验，该同志作风正派，严以律己，工作认真负责，责任心强，拟任桃源村管理处副主任兼保安部部长。

五、各岗位人员的配置

粤 助理部长：陈志棣，男性，现年 圆岁，房地产经营管理专业，大学本科毕业，助理经济师，公司正式干部，先后在黄木岗住宅区、景田小区担任房管工作，后