

# 深圳桃源村物业管理 投标书范本之八

## 目 录

深圳市物业发展管理公司

桃源村物业管理投标书 .....	(猿)
序 言 .....	(猿)
第一节 管理方式 .....	(源)
第二节 物质装备计划 .....	(员)
第三节 管理人员配备 .....	(员)
第四节 管理人员培训 .....	(员)
第五节 住宅区档案的建立与管理 .....	(圆)
第六节 社区文化 .....	(圆)
第七节 便民服务 .....	(圆)
第八节 经费收支预算 .....	(圆)
第九节 宣传贯彻执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则的 方式和设想 .....	(猿)
第十节 提高管理服务水平的设想 .....	(猿)
第十一节 安全管理指标承诺 .....	(猿)
第十二节 各项管理指标 .....	(源)
附件一 工作流程 .....	(源)
附件二 公众制度 .....	(缘)
附件三 岗位职责 .....	(愿)
附件四 管理运作制度 .....	(员)
附件五 深圳市物业发展管理公司简介 .....	(员)

深圳市物业发展  
管 理 公 司



# 桃源村物业管理投标书

## 序 言

随着社会主义市场经济体制的逐步建立和完善，改革开放的不断深入，物业管理已经走上了以专业化为基础，社会化为内容，企业化为目标，现代化、经营型为发展方向的道路，并逐步实现了从单纯管理向综合经营、从楼宇管理向社区管理、从硬性管理向软性服务的转变，物业管理更加规范、科学，市场竞争更加激烈。

我公司是深圳市成立最早的专业物业管理公司之一，目前管理高层住宅区 猿个，多层住宅区 源个，总建筑面积近六十万平方米。十多年的物业管理实践和探索，不仅丰富了我们物业管理的经验，同时培养出了一支训练有素、技术过硬的专业化物业管理队伍，建立了一整套比较完善的物业管理制度，形成了一套自成体系的物业管理方法，实现了物业管理计算机化，在科学管理上取得了可喜的成绩。我公司管理的福莲花园，在九六年度深圳市优秀住宅小区评比中名列前茅；福民新村、嘉宾花园分别多次荣获市、区物业管理优秀住宅小区和优秀大厦称号。为了进一步提高物业管理水平，保证服务质量，我公司正在按照 ~~国际~~国际质量保证模式规范各项物业管理工作，实行目标管理、量化管理及技术达标考核，争取年底前通过 ~~国际~~国际和国内的认证。

这次我公司决定参与竞争，投标桃源村的一体化物业管理工作，我们将努力实现统一管理、综合服务、自主经营、自负盈亏，为桃源村的业主创造良好的居位生活环境。

我们的管理方针是：

用规范的管理维护业主利益，用一流的服务满足业主心愿，  
用先进的方法营造优美环境，用敬业的精神创建优秀小区。

我们的管理工作将注重从“细微”之处做起，努力做到：

物业的维护和保养要精细，环境美化、生活服务、社区管理要精细。

我们将发扬开拓进取、务实高效、创新敬业的企业精神，本着业主至上、服务第一、依法管理的宗旨。以人为本，进一步加强员工培训，提高员工的素质和技能；以业主为中心，为业主办实事，让业主得实惠，服务热情周到，管理严谨科学，运作规

范有序，将更完善的管理和全方位、多层次、多形式、高质量的综合服务提供给业主，与业主共同营造优美、舒适的家园。

我们将严格执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则，半年内按《深圳市物业管理考核评比（住宅区、住宅组团）标准》考评达到 85 分以上，一年内达到市级优秀小区标准，二年内达到省级优秀小区标准，三年内争创国家级优秀小区。

桃源村一体化物业管理对我公司来说，是机遇也是挑战。面对机遇和挑战，我公司全体员工将努力拼搏，全力争取。若我公司夺得桃源村的一体化物业管理权，我们将以强烈的责任感、使命感和紧迫感，抓住机遇、迎接挑战。我们将以更高的起点、更高的标准做好物业管理工作，深化各项改革，增强综合实力，学习、借鉴、吸收新加坡、香港、上海、大连等国内外先进科学的物业管理模式，总结运用我公司以往成功的经验，探索并走出一条深圳在通向国际大都市进程中物业管理的新路子，创立“桃源村物业管理新模式”，把物质文明和精神文明建设提高到一个新水平，将我公司的物业管理水平推上一个新台阶，为深圳特区的二次创业、为深圳市的城市建设贡献出我们的全部力量，把桃源村建设成为深圳这座海滨城市里的一道美丽的风景线。

## 第一节 管理方式

管理方针：用规范的管理维护业主利益

用一流的服务满足业主心愿

用先进的方法营造优美环境

用敬业的精神创建优秀小区

### 一、管理机构（详见图 员 管理机构示意图）

物业管理是我公司的主营业务，是公司总经理的首要工作。公司管理部协助总经理策划管理工作，以 ~~国际~~ 国际标准规范、督导桃源村的各项管理工作，落实总经理在物业管理方面的决策与指标；公司工程部对桃源村的设施和设备进行技术管理的督导，确保其正常运行。

桃源村业主管理委员会为社会团体，委员为兼职，拟设执行秘书一人，处理管委会的日常事务，其工资列入管理费开支。

桃源村物业管理处为公司直属的独立核算单位，坚持社会效益、环境效益第一，按“取之于民，用之于民，自我运转，自我积累，自我发展”的管理方式，对桃源村

依法实施一体化管理。管理处主任由总经理聘任，直接对总经理和业主管委会负责，履行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其《实施细则》的规定职责。

## 二、机构设置（详见图 圆 管理机构设置图）

根据《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其《实施细则》，设立民主自治的桃源村业主管理委员会，代表业主、住户的利益，直接监督、检查屋村物业管理合同履行情况，审议决定桃源村管理的有关事项。

聘请有关物业管理专家、行家和市政府机关的领导，成立桃源村管理的顾问委员会，进行物业管理咨询，使桃源村管理向规范化高层次的方向发展。

机构设置：公司直接领导桃源村物业管理处，根据桃源村的规划和管理需求，管理处下设五室、三队，并按专业分班组，实现高效、务实、精干、科学的物业管理。

值班主管：各室、队负责人轮流担任值班主管，协助管理处主任处理日常工作，协调指导各室、队的业务工作，具有高质、快捷、方便业主和督导处理的作用。

## 三、管理运作（详见图 猿 管理运作图）

### ● 目标管理责任制

公司按照《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其《实施细则》的规定，参照全国优秀小区创建标准，结合桃源村的具体实际，制定目标管理责任制，总经理与管理处主任签定责任书，并按责任书的内容检查和督导管理处的工作，考核、奖惩管理处主任。

### ● 工作过程的管理

（员）经济管理：管理处与员工签定劳动合同，明确员工的权利与义务，实行员工所在岗位和工作成绩与工资挂钩的制度，调动员工的工作积极性。

（圆）法规管理：制定管理处的规章制度、工作流程与质量标准，规范员工的言行，提高员工的素质，保证工作效率和服务质量。

（猿）行政管理：坚持管理处主任每日上班前的各室主管、各队长及班组长会议，及时有效地处理存在的问题，及时整理遗留问题报告公司，坚持月、周的工作例会制度，检讨总结前期的工作，分析问题，提出办法，制定计划，保证管理工作的正常运作。

（源）培训教育管理：通过宣传、开会等方式教育员工，树立员工与管理处同荣的敬业精神、职业道德和责任意识感，提高员工的素质。通过政府有关专业培训机构和自我培训相结合，提高员工的工作水平。

### ● 工作质量的管理

管理处根据 **GB/T 19001** 质量管理体系的服务标准，制定作业指导书和 workflow，进行全面质量管理，成立以主任为组长的质量督导小组。公司的目标责任制检查小组作月、季的检查指导，各级管理人员作日常的质量检查，发现问题及时纠正，使工作质量不断提高。

#### 协调工作问题的协调管理

(员) 协调好业主与管理处及员工在服务过程中的关系，鼓励员工、住户对管理服务提出合理化建议、批评意见，及时处理住户投诉，增强管理的凝聚力，创造良好的服务气氛。

(圆) 运用管理处的规章制度协调处理员工之间、员工与业主之间的矛盾或冲突，对服务质量差或造成恶劣后果的员工，经教育协调无效的，按行政管理办法处理。

#### 实行值班主管管理责任制

管理处设置值班主管，由各室队负责人轮流 **24** 小时值班，值班主管行使主任的日常管理工作指挥权，及时处理日常事务和突发事件，协调各室队的工作，接待业主的投诉，确保管理机制高效运转。从而达到管理完善、业主满意。主任的精力主要集中在处理大事，保证深入工作现场时间，及时督导、协调和处理管理处的各项工作。

### 四、工作流程与激励机制

管理处及各室队严格按 workflow 实施物业管理工作（详见附件： workflow），严格按工作质量标准检查、评比、考核，按奖惩办法实施奖罚，通过有效的激励机制保证为业主提供高质量的服务。

### 五、信息反馈渠道（详见图源 信息反馈网络图）

员 收集业主、住户的意见、建议、要求和投诉。

圆 每月对各室队的工作进行检查和考评，及时发现管理服务上的盲点和缺点。

猿 定期召开业主座谈会，通过调查统计获取业主对管理工作的意见和建议。

源 业主管委会、市、区住宅局及本公司监督检查后，对管理工作提出的要求和建 议，以及上级的有关文件。

缘 通过住户信箱和住户来访日获取反馈信息。

远 通过日常走访业主获取反馈信息。

苑 通过电话、对讲机、传呼机和电子监控系统等现代工具，获取住宅区各个角落的反馈信息。



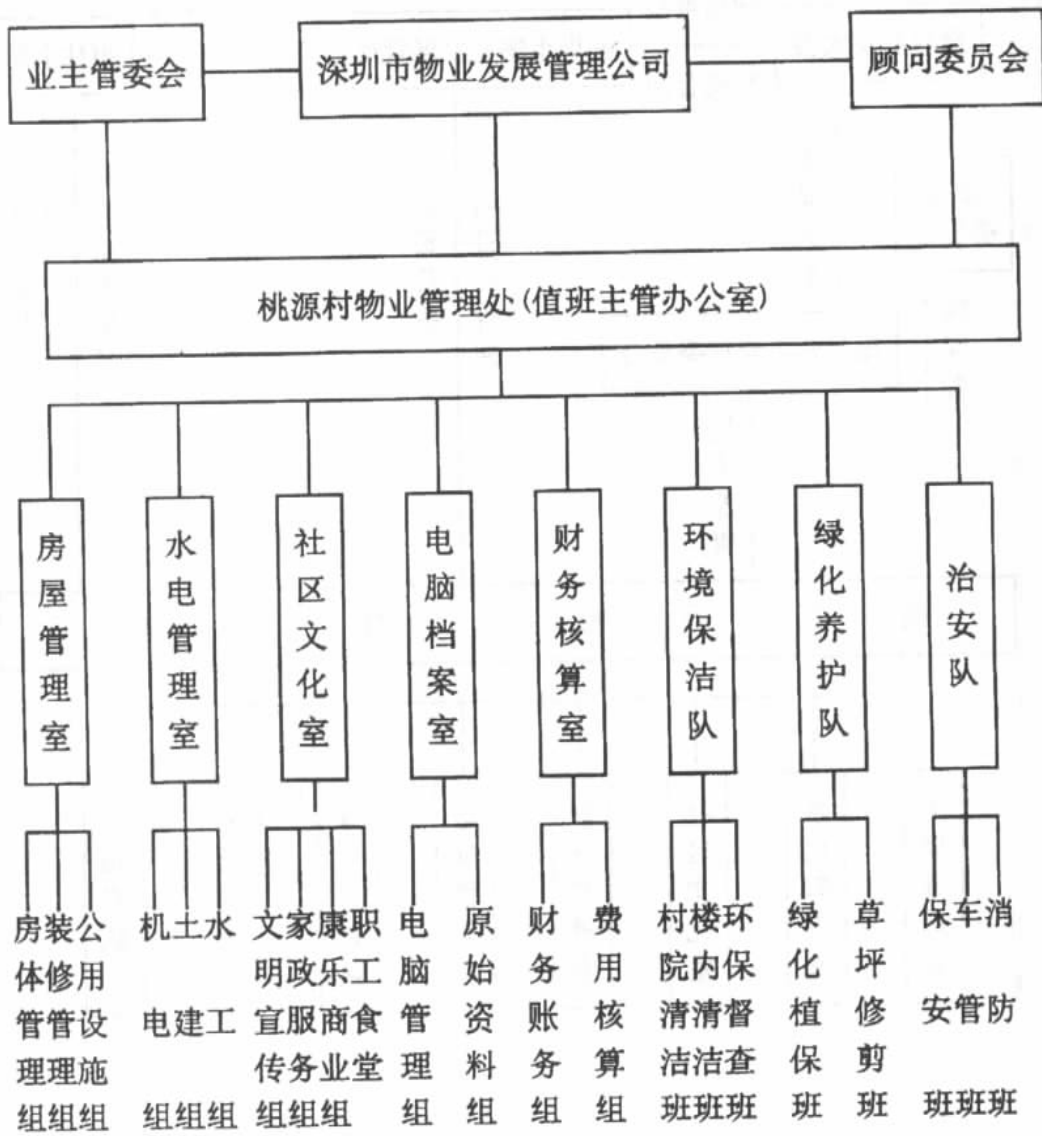
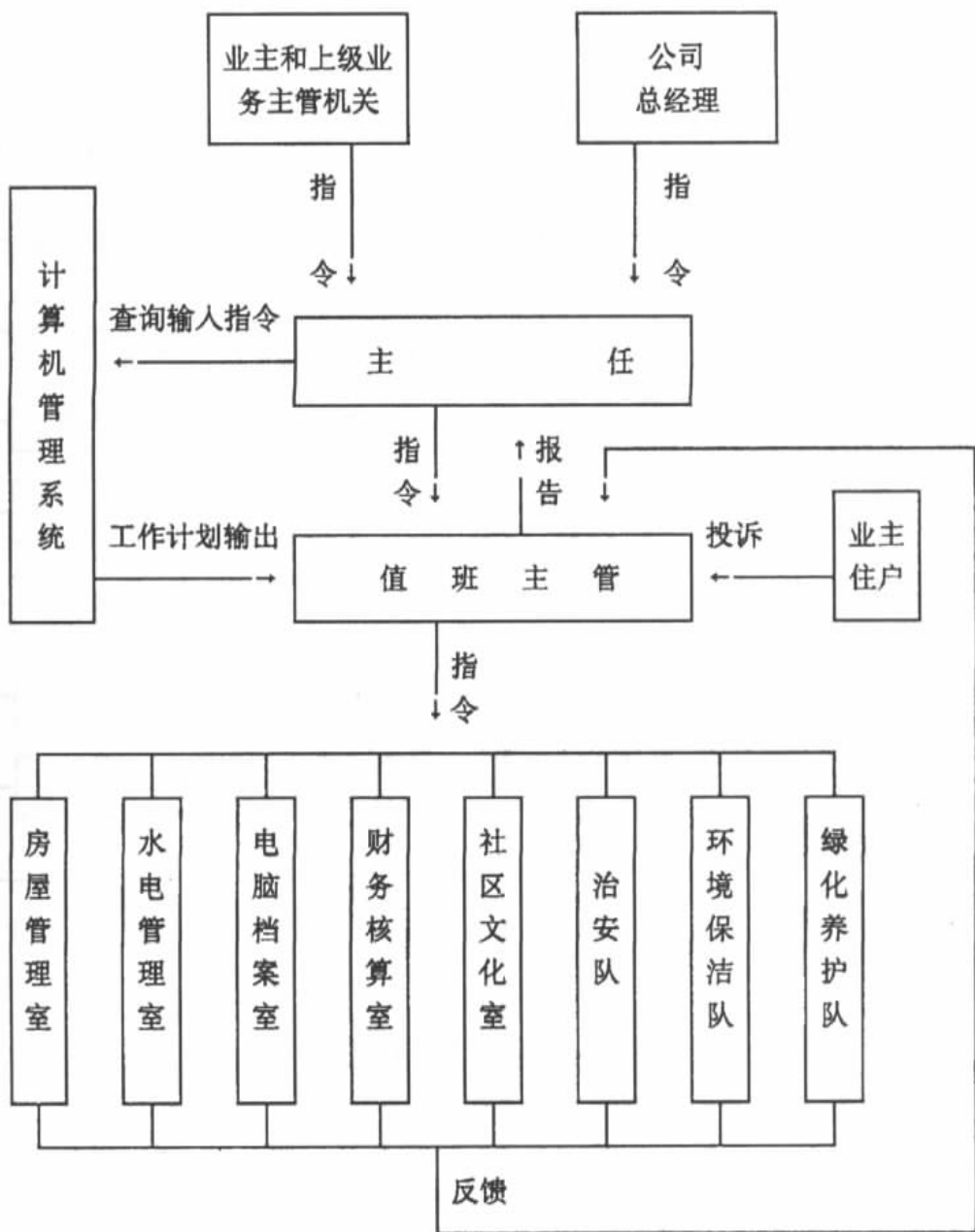


图 圆 管理机构设置图



图猿 管理运作图

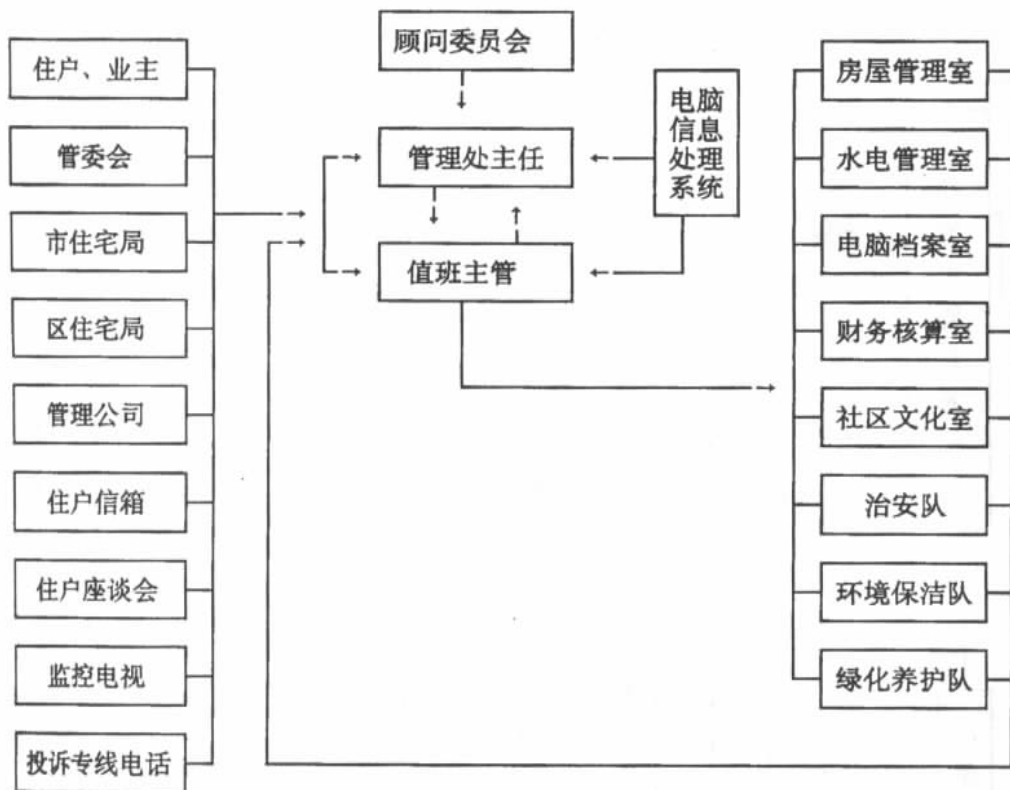


图 源 信息反馈网络图

## 第二节 物质装备计划

### 一、员工住房

桃源村第一期工程为总建筑面积 10000 万平方米的多层住宅建筑，管理处配备各类人员总共 100 人，其中管理人员 50 人，操作人员 50 人。管理人员 50 人是公司内部调整人员不需要解决住房，操作人员 50 人需解决约 1500 平方米左右的住宅，作如下分配：50 人的住宿，管理人员晚上的值班房，男、女洗手间，男、女冲凉房等。

### 二、管理用房

招标书称住宅局可提供管理用房 1500 平方米，管理处按所需部门间隔成 15 套。

其中：管委会、主任、会议室	一套
质量管理室	一套
房屋管理室	一套
水电管理部	一套
保安大队	一套
环境保洁队	一套
绿化养护队	一套
社区文化室	一套
电脑档案室	一套
财务办公室	一套
食堂、库房	一套
洗手间（男、女分隔）	一套

### 三、器械、工具、通讯、治安装备及办公用品

维修工具：

(1) 2 寸型室内管道疏通机	1 台	1500 元
(2) 4 寸型室外管道疏通机	1 台	1500 元
(3) 电焊机（手提式）	1 台	1000 元
(4) 油压钻（进口）	1 台	1500 元
(5) 冲击钻（进口）	1 台	1500 元

(远) 手枪电钻	员台	猿元
(苑) 小钻床	员台	员猿元
(愿) 砂轮机	员台	猿元
(怨) 砂轮切割机(进口)	员台	圆元
(员园) 潜水泵	员台	远元
(员员) 拉钉钳	圆把	员元
(员圆) 下班枪	圆把	猿元
(员猿) 铝合金梯	猿个	怨元
(员源) 台钳	员个	圆元
(员缘) 万用电表	圆台	猿元
(员远) 电工工具	缘套	远元
(员苑) 水工工具	圆套	圆元
(员愿) 木工工具	员套	源元
(员怨) 瓦工工具	猿套	猿元

小计：圆猿圆元

### 圆绿化器具

(员) 剪草机	员台	员圆元
(圆) 绿篱修剪机	员台	缘元
(猿) 锄、铲、镐	各员把	愿元
(源) 刀、剪	各员把	源元
(缘) 浇花、草用胶管	缘米	源元

小计：圆猿元

### 猿清扫保洁器具

(员) 铁皮垃圾车	员台	员圆元
(圆) 喷雾器	缘台	员元
(猿) 竹扫把	圆支	员元
(源) 塑料扫把	圆支	员元
(缘) 垃圾斗	圆个	员元

### 源车场设备

(员) 电动道闸(出入口)	圆台	员圆元
(圆) 各种规范标志牌、收费牌等	圆个	远元
(猿) 新做岗亭(铝合金)	圆个	员圆元
或水泥房岗亭(参考)	圆个	源元

(源) 马路油漆(黄、白色)	圆桶	怨套元
(缘) 闭路电视	一套	远套元
	小计:	源套元

**缘治安、交通管理装备**

(员) 巡逻、维修用自行车	员部	猿套元
(圆) 警棍	圆支	愿套元
(猿) 服装、鞋帽、武装带等 (限发保安员、车管员)	猿套	员套元

(源) 铁架床(宿舍用)	愿张	员套元
(缘) 劳务工工作服(按 愿人计)	员套	员套元
(远) 小方凳(宿舍用)	远张	苑元
	小计:	缘套元

**远通讯器材:**

(员) 电话	源部	员套元
(圆) 手提电话(公司调配)	圆部	
(猿) 手机	员台	员套元
(源) 无线对讲系统(进口)(保安、车管用)	圆台	远套元
	小计:	怨套元

**苑办公用品**

(员) 电脑(缘圆)	员部	愿套元
(圆) 复印机	员台	愿套元
(猿) 打字机(圆针)	员部	猿套元
(源) 传真机	员台	猿套元
(缘) 空调器(分体、窗式)	源台	员套元
(远) 电风扇(吊扇)	员台	圆套元
(苑) 办公桌、椅	圆套	怨套元
(愿) 文件柜、资料盒、保险柜等		员套元
(怨) 沙发(管理处用)	员套	缘套元
(员园) 热水器	源个	员套元
(员员) 计算器、耐用文具、办公用品等		员套元
	小计:	苑套元

**愿其它办公费用**

(员) 制作宣传栏(不锈钢)	员个	圆套元
----------------	----	-----

(圆) 食堂炉具、桌凳购置		猿猿猿元
(猿) 圆寸彩电(业余生活)	员台	猿猿猿元
(源) 小汽车(缘座、公司调配)	员辆	
	小计:	猿猿猿猿元
	合计:	源猿猿猿元

### 第三节 管理人员配备

配备的原则:

员坚持讲知识、讲能力的高层次人员配备。

圆注重实践经验及以往工作业绩表现。

猿配备的正、副主任和管理维修人员均为我公司各类培训合格、持证上岗人员。

源重视政治条件和人品表现,党团员比例 愿缘以上。

缘治安人员 愿缘以上为复退军人。

远正、副主任均为大专以上文化程度,具备技术职称,中共党员,是我公司事业心强,工作能力突出,年富力强的中层干部中的佼佼者。

苑配备人员须热爱物业管理工作,追求创新,有奉献精神。

桃源村要在接手管理后一年内达到市优秀文明小区的标准,就必须有一流的管理服务,达到这个目标的根本是要有一支高素质的物业管理干部队伍和员工队伍。为此,我公司自八五年成立以来,就注重培训,延揽贮备了一批政治思想好,文化素质高,业务技术精,领导能力强的管理队伍,尤其是近年物业管理逐渐走向法制化、规范化的道路,理论学习和实际工作水平的提高更为紧迫。近三年来,公司将正式员工分批送去参加市住宅局举办的物业管理资质证书的培训,使全公司 愿名正式员工中 愿缘以上持证上岗;对各管理处主任、收款员进行为期三个月的电脑培训,使其能熟练地使用电脑从事高层次的物业管理工作;请市住宅局专业律师对全体员工进行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》的系统培训,培养提高员工依法管理的意识;电脑及条例培训结束后,公司组织了电脑操作和条例知识竞赛,重奖优胜者,在员工中形成了学习赶超的浪潮,极大地促进了管理工作向纵深发展;九六年底,公司组织全体中层以上干部到新加坡参观学习其先进的物业管理经验,回来后每人就新加坡的观感提出我司物业管理的改进方法,提高了大家的服管理意识;请市边防分局教导队对公司保安员进行军事训练;把保安员分批送市消防培训中心进行培训,使其成为合格的义务消防员;电工、水工、绿化工均受过市劳动局专门培训,使其技术业务过硬,

持证上岗。

我司对桃源村的物业管理要求：大专以上学历，物业管理资质证书，电脑培训合格证，三证齐全才能上岗，保证本村物业管理的高素质，使物业管理达到高水平，取得高效益。

### 一、管理处正、副主任简历

主任：姚成新

年龄：猿岁

学历：大专，深圳大学工商企业管理专业

政治面目：党员

持证情况：助理经济师，物业管理资质证书，电脑培训合格证

简历：八五年加入物业发展管理公司，九二年任福民新村管理处主任，九四年调任福莲花园管理处主任，从事物业管理十二年，责任心强，能力突出，多次被评为我公司及物业集团的先进工作者，九六年被评为“福田区物业管理先进个人”，有着丰富的物业管理经验，在各种专业物业管理刊物上发表过业务文章，所管理的福莲花园被市住宅局评为九四、九六年度的“市优秀文明小区”。

副主任：黄伟

年龄：猿岁

学历：大学本科，经济管理

持证情况：物业管理资质证书，中级电工

简历：八五年加入物业发展管理公司，九二年任嘉宾花园管理处副主任至今，从事物业管理十二年，对设备的管理有丰富的经验，责任心强，技术水平较高，多次被评为公司的先进工作者，所管理的嘉宾花园被评为九六年度“市优秀文明小区”称号。

### 二、各类人员数量、文化素质

根据我公司人员的实际情况，结合市大型屋村的管理经验，我们通过精心测算，就桃源村一期总建筑面积 圆源圆平方米，以每人管理 猿圆平方米算，整个管理处需员工 怨人，其中管修人员 员人，操作人员 苑名。

员名管修人员中，本科学历 苑人，专科学历 愿人。员名管修人员中，高级工程师 员人，工程师 源名，经济师 员名，助理经济师 员名，助理会计师 员名。

房屋管理室

主管：曲永玲

年龄：猿岁

学历：大学本科，重庆建筑工程大学工业电器自动化专业

持证情况：工程师、电脑操作证

房屋管理室员工为 源名，拟招聘结构工程师 员名。

本室员工要求中专以上学历，具有多年建筑设计或工程地盘管理经验。

### 圆水电管理室

主管：万文惠

年龄：缘岁

学历：大学本科，华中理工大学工业电器自动化专业

持证情况：高级工程师

本室设人员 苑名，拟招聘给排水工程师、电器工程师各 员名。

要求本部门配备的维修工须具备三年以上的维修经验，持中级或以上技术证书

### 猿社区文化室

主管：郭青

年龄：猿岁

学历：大学本科，深圳大学国际金融专业

持证情况：经济师，物业管理资质证书，电脑操作证

本室设人员 怨名，业务骨干须大专以上学历，思想活跃，性格开朗，政治水平高。

### 源财务核算室

主管：黄大勇

年龄：圆岁

学历：大学本科，深圳大学财会专业

持证情况：助理会计师，电脑操作证

本室设人员 猿名财务人员须大专以上学历，资料员须大专以上学历。

### 缘电脑档案室

主管：郑俊宏

年龄：圆年

学历：大专，中山大学，计算机专业

持证情况：助理工程师，物业管理资质证书。

本室设员工 圆名，均须持有计算机操作证书。

### 远保安队

队长要求年龄 猿岁以下，中共党员。