

深圳桃源村物业管理 投标书范本之二

目 录

深圳市万厦居业公司

| | |
|--|-----|
| 桃源村物业管理投标书 | (猿) |
| 第一节 拟采取的管理方式和管理工作必需的物质装备计划 | (猿) |
| 第二节 管理人员的配备 | (猿) |
| 第三节 管理人员的培训 | (源) |
| 第四节 住宅区档案的建立与管理 | (缘) |
| 第五节 管理规章制度 | (缘) |
| 第六节 桃源村有关保安的承诺 | (远) |
| 第七节 各项管理指标的承诺 | (远) |
| 第八节 社区文化活动 | (远) |
| 第九节 便民服务和经费收支预算 | (苑) |
| 第十节 宣传贯彻《条例》及其配套文件的方式和提高管理服务水平新设想 | (苑) |

深圳市万厦
屠业公司

桃源村物业管理投标书

第一节 拟采取的管理方式和管理工作必需的物质装备计划

提要：拟采取的管理方式

- ①建立有万厦特色的物业管理模式；
- ②发挥公司物业管理发展研究中心、人员培训与技术指导中心两个机构的理论研究、员工培训、技术指导、监督管理的职能；
- ③设高效、精干、科学、实用的“一室三队五部”的内部管理机构；
- ④设中央值班调度与行政督察管理为一体的督察调度室，确保各项工作的落实和服务质量高水准；
- ⑤全面推行 ~~国际~~质量保证体系，健全优胜劣汰的竞争激励机制；
- ⑥实施工作环节程序化、工作质量标准化、工作监控科学化的规范化管理。
- ⑦建立计算机信息网络管理系统，实现现代化管理。

管理工作必需的物质装备计划

- ①坚持必需、实用、节俭的原则；
- ②机具设备开办费用 ~~约~~ 万元由公司投入。

一、拟采取的管理方式

物业管理是万厦居业公司的主要经营项目和重点发展方向，公司将把桃源村住宅区的管理作为重点工作来抓。总经理颜涛将把实现投标书中的承诺，作为自己向公司全体员工作出承诺，并组织任命以总经理助理为管理处主任，~~另~~多名具有丰富物业管理知识和经验的专业人员，全方位投入桃源村管理工作之中。

在内部管理架构上，设置两个“专业中心”，即万厦物业管理发展研究中心和万厦物业管理培训与技术指导中心，这将为桃源村住宅区保持高水平的管理提供保

障。万厦物业管理发展研究中心是本公司物业管理的策划和研究的中心机构，吸收和应用最先进的管理方法和手段，研究解决物业管理中重点难点问题，它将是桃源村住宅区管理的“智囊团”。万厦物业管理培训与技术指导中心是专门为公司培训物业管理专业人员，对管理处实施技术指导和工作的机构。此外，万厦居业公司还有与搞好物业管理相配套的多个下属单位，包括机电安装维护（万厦机电设备安装公司），防盗门系列生产安装（康海五金设备厂），住宅装饰（万厦装饰公司）和工程施工处。这将为桃源村在完善配套设施方面提供了坚实的后盾，有助于物业管理水平的提高。

聘请有关物业管理专家、行家、政府机关领导进行物业管理咨询，推动物业管理向高层次发展，设立桃源村物业管理顾问小组。

按照《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其《实施细则》，成立桃源村业主管理委员会，管委会聘请执行秘书一名，处理管委会日常事务，其工资在管理费中列支，管委会经市政府社会团体登记部门依法核准登记，取得社团法人资格。管委会由业主选举产生，代表业主和住户的权益，对万厦居业公司的物业管理工作实施民主监督和考核，有权决定和聘用其他物业管理公司进行管理，这将给万厦公司以压力和动力，真正把“业主至上，服务第一”的管理工作做到家，推动桃源村物业管理水平的提高。

设立“桃源村管理处”。管理处实行内部独立核算，以为业主服务为宗旨，把社会效益和环境效益放在首位，努力降低成本，为业主当好家理好财，走“取之于民、用之于民、自我运转、自我积累、自我发展”的道路。管理处将严格按市住宅主管部门规定的标准，招标书中的承诺和委托管理合同，对桃源村实施一体化管理，并接受管委会和业主的民主监督。管理处主任由总经理聘任，对业主和总经理负责。管理处内部机构设置有一室、三队、五部（详见图一），具体实施物业管理各项事务。各部门又根据不同专业分工为若干组，分别为：

督察调度室：是住宅区物业管理的核心部门。协调各部门的业务工作；督促各部门各项管理工作的落实，监督员工服务质量、劳动纪律，考核其业绩；协助管理处主任处理日常事务，提高指挥效能、方便住户；搞好内部行政管理，处理好内外投诉；实行 24 小时部长轮流值班制，处理紧急发生事件；在计算机网络系统的辅助下，即时了解各部门的工作进展情况，为管理处主任决策提供可靠依据。调度督察室是管理处的指挥协调中心，内设有值班调度组、行政组、督察组。

屋村事务部：协助主任与相关专业部门落实对住宅区的楼宇、公共设施、治安交通、绿化、清洁等方面的管理。及时了解住户的要求，以家访为主要形式沟通业主与管理处之间的关系。该部门执行助理责任制。

工程维修部：对住宅区内物业进行维修，改造和保养。内分机电班、土建班、水工班和门窗班。

社区文化部：营造管理处与员工、住户和社会公众间良好的关系，开展健康向上的社区文化活动，树立桃源村住宅区高尚整体形象。设宣传组、文体组、服务组。

档案资料部：运用计算机管理系统对住宅区内各种档案资料实施管理。

财 务 部：负责管理处经济核算和各种费用的收支，内分财务帐务、费用收取及核算。

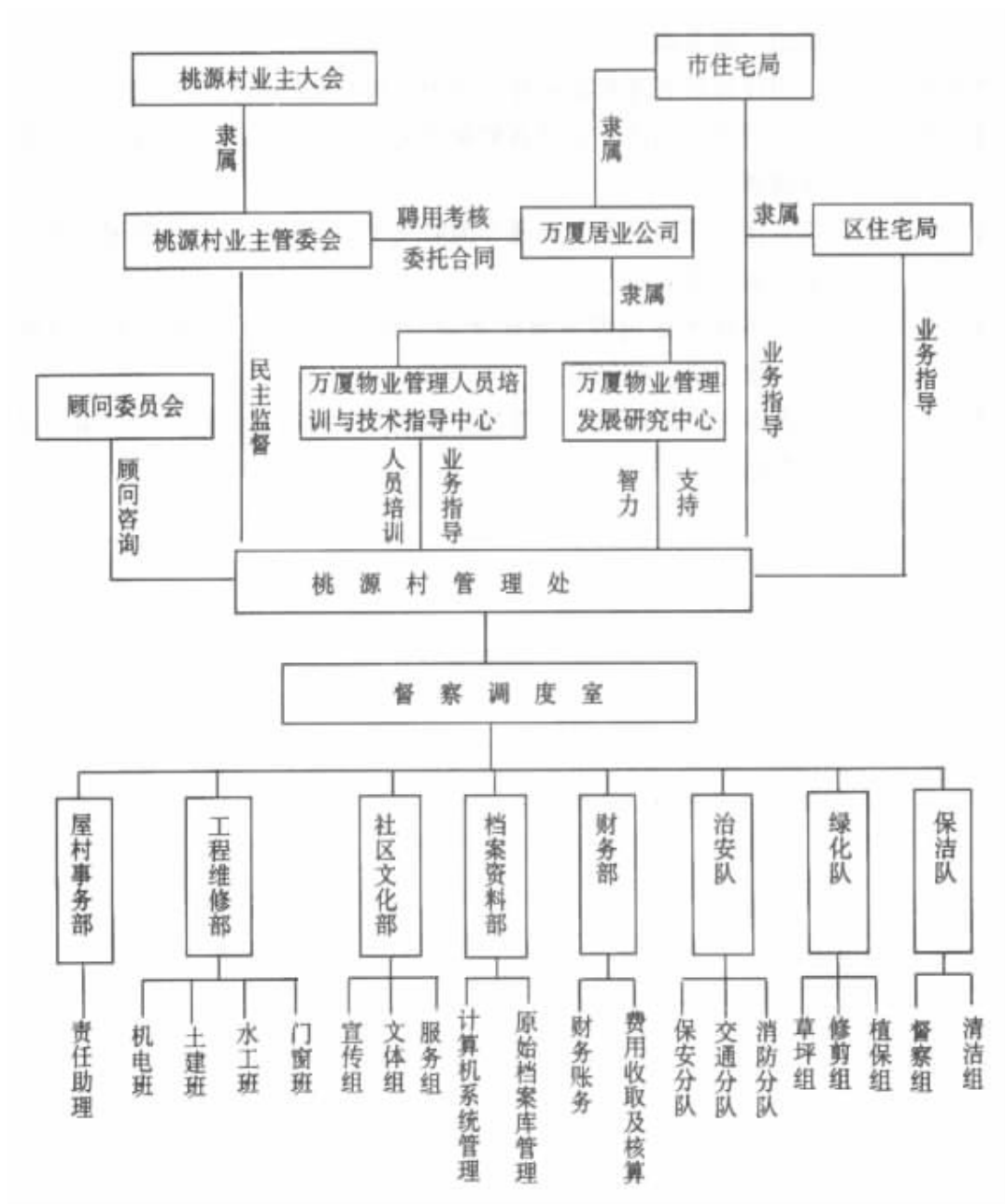
治 安 队：负责住宅区内治安、交通和消防安全。设治安分队、交通分队、消防分队（兼职）。

绿 化 队：负责本住宅区内园林绿化管理，营造小区整体环境形象。设草坪组、修剪组、植保组。

保 洁 队：负责本住宅区环境卫生清扫、保洁、垃圾清运。内分清扫组、卫生督察组。

(一) 内部管理架构

图员 管理架构示意图

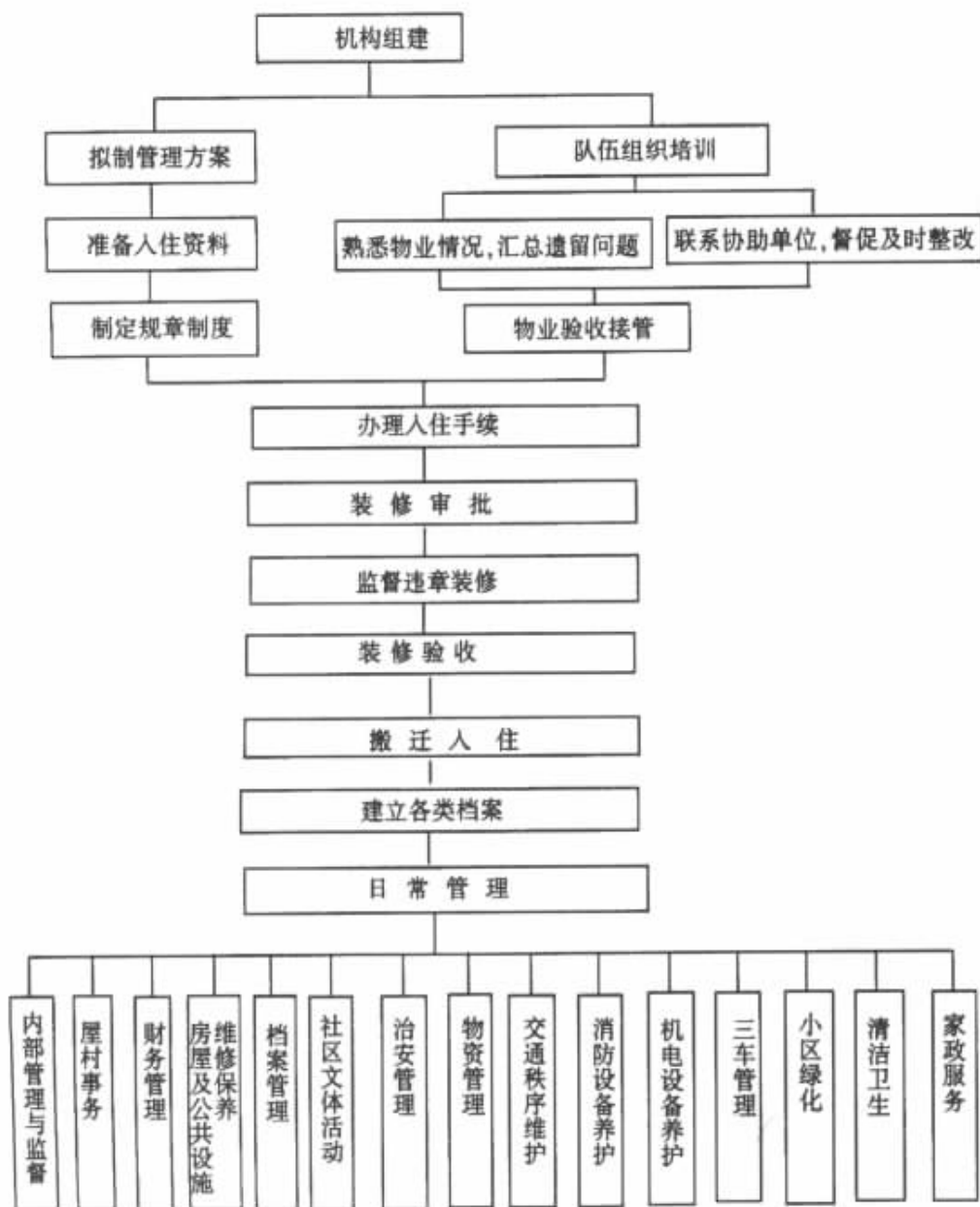


(二) 工作流程与工作标准

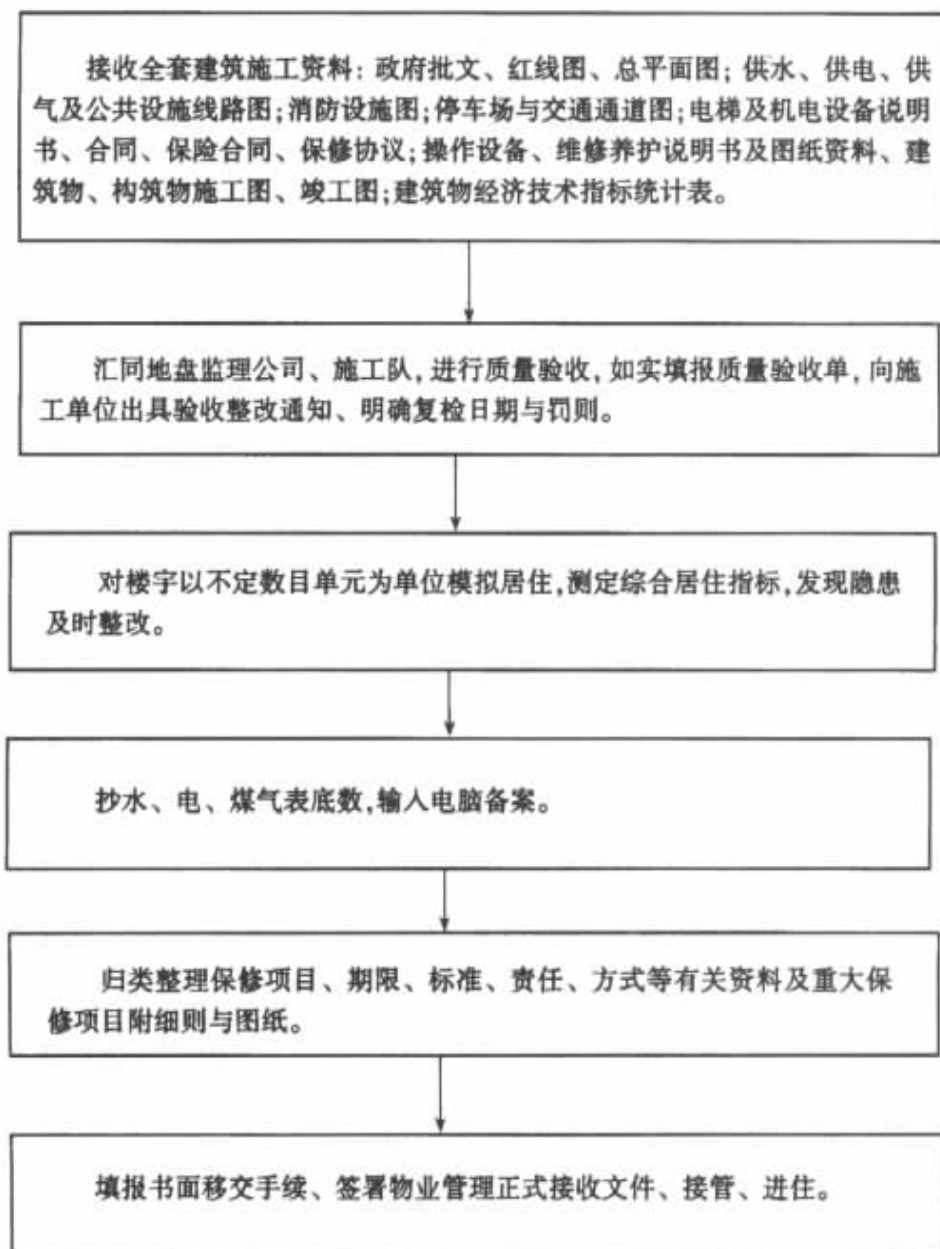
工作流程包括：

- (员) 桃源村管理处整体工作流程；
- (圆) 物业验收接管程序；
- (猿) 办理入住程序；
- (源) 住宅装修管理程序；
- (缘) 档案建立程序；
- (远) 住户投诉处理程序；
- (苑) 工作督察程序；
- (愿) 物料控制程序；
- (怨) 房屋室内维修程序；
- (员园) 公共设施维修养护程序；
- (员一) 机电设备维修程序；
- (员二) 社区文体活动开展程序；
- (员三) 治安交通管理程序；
- (员四) 消防应急程序；
- (员五) 园林绿化管理程序；
- (员六) 保洁管理程序。

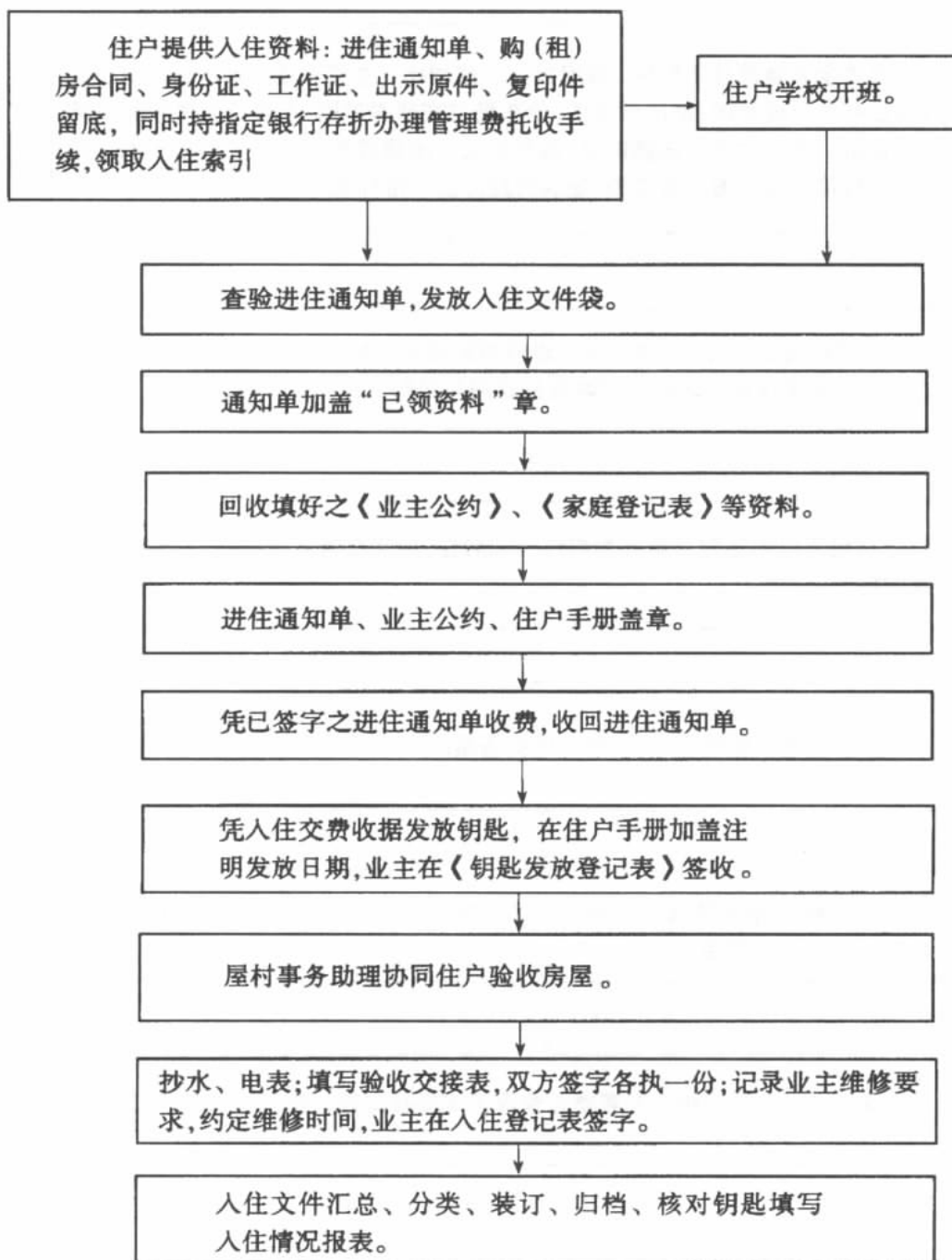
桃源村管理处整体运作流程



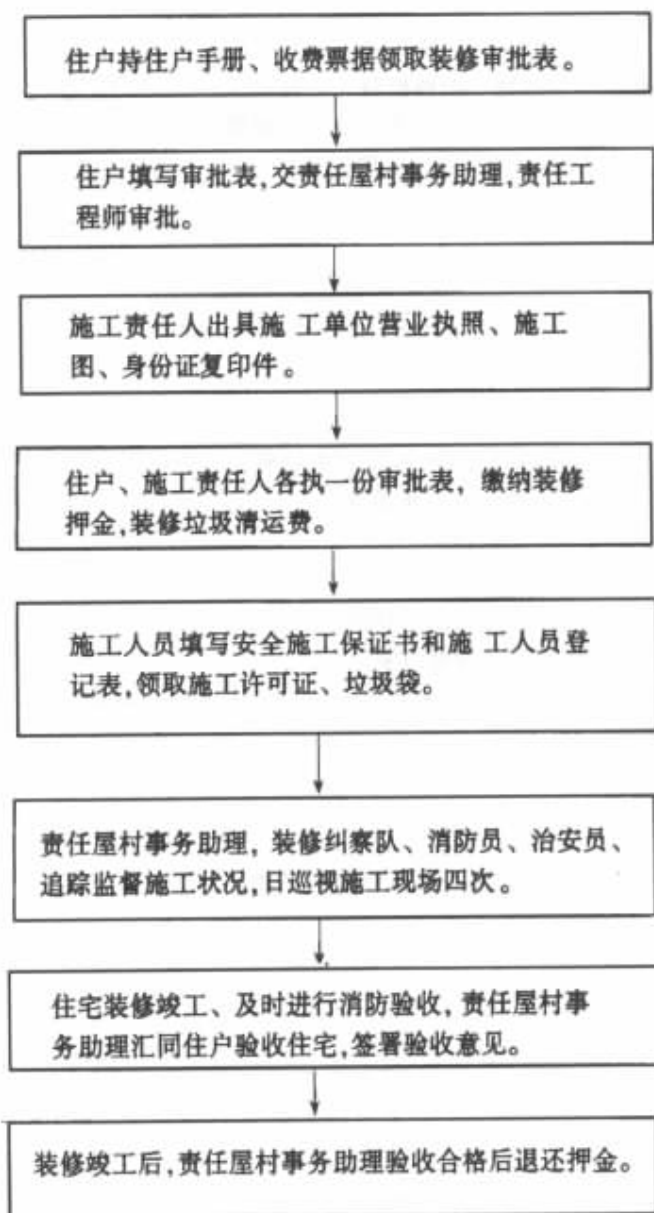
物业接收与接管程序



住户入住程序



住宅装修管理程序



档案建立程序

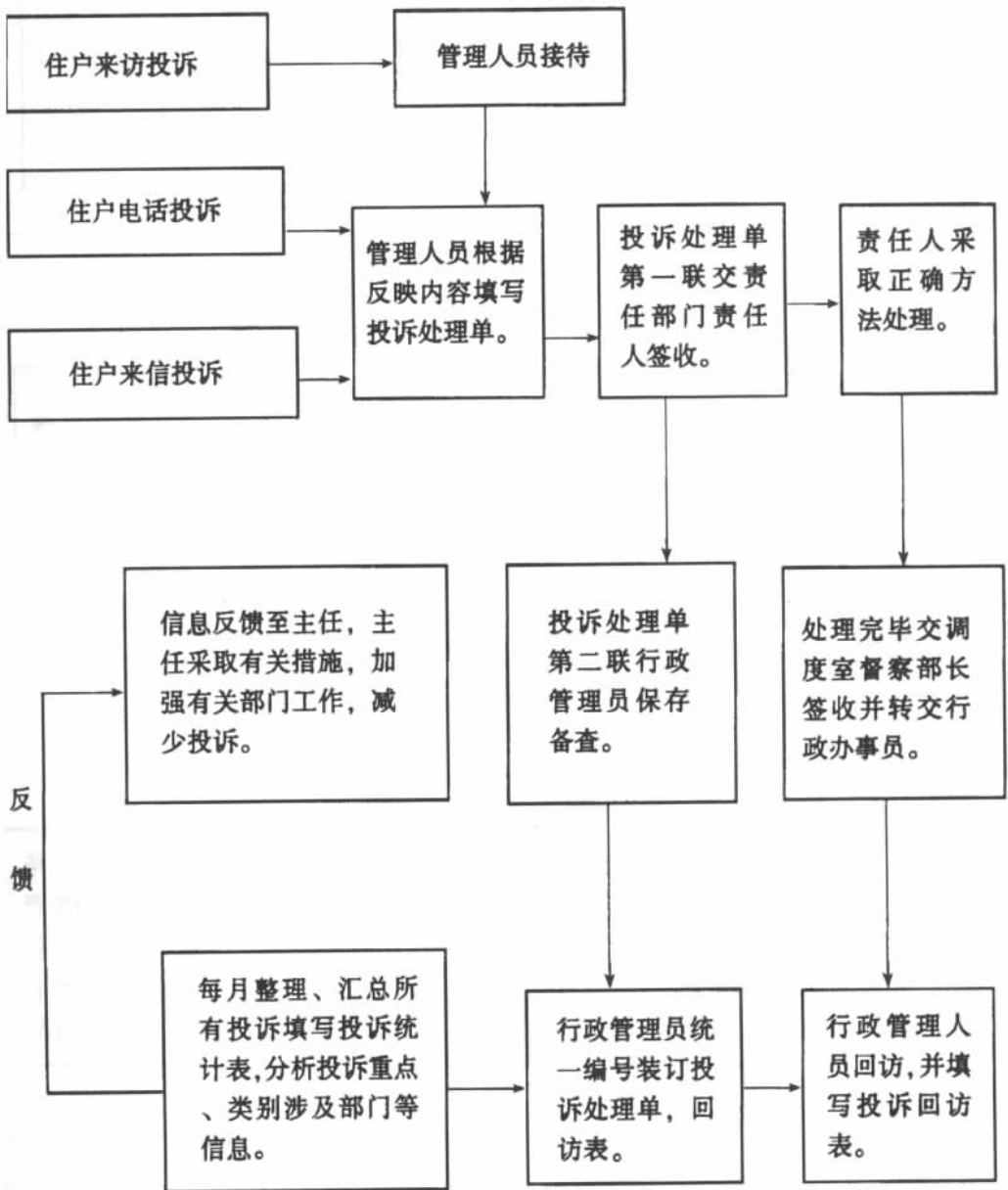
收集:①工程技术、维修、改造资料;
②住户资料、证件、购、租赁合同、装修资料;
③历次管理活动的书面、音像记录。

整理分类:A、产权材料;
B、技术资料;
C、住户资料、按栋分房,包括电脑磁盘、登记表、登记册、购(租)房合同、证件、装修审批表;
D、管理工作资料记录;
E、管理处文件、通知、资料、历次活动记录;
F、管理规章及内部管理制度;
G、财务账表及其分布方案。

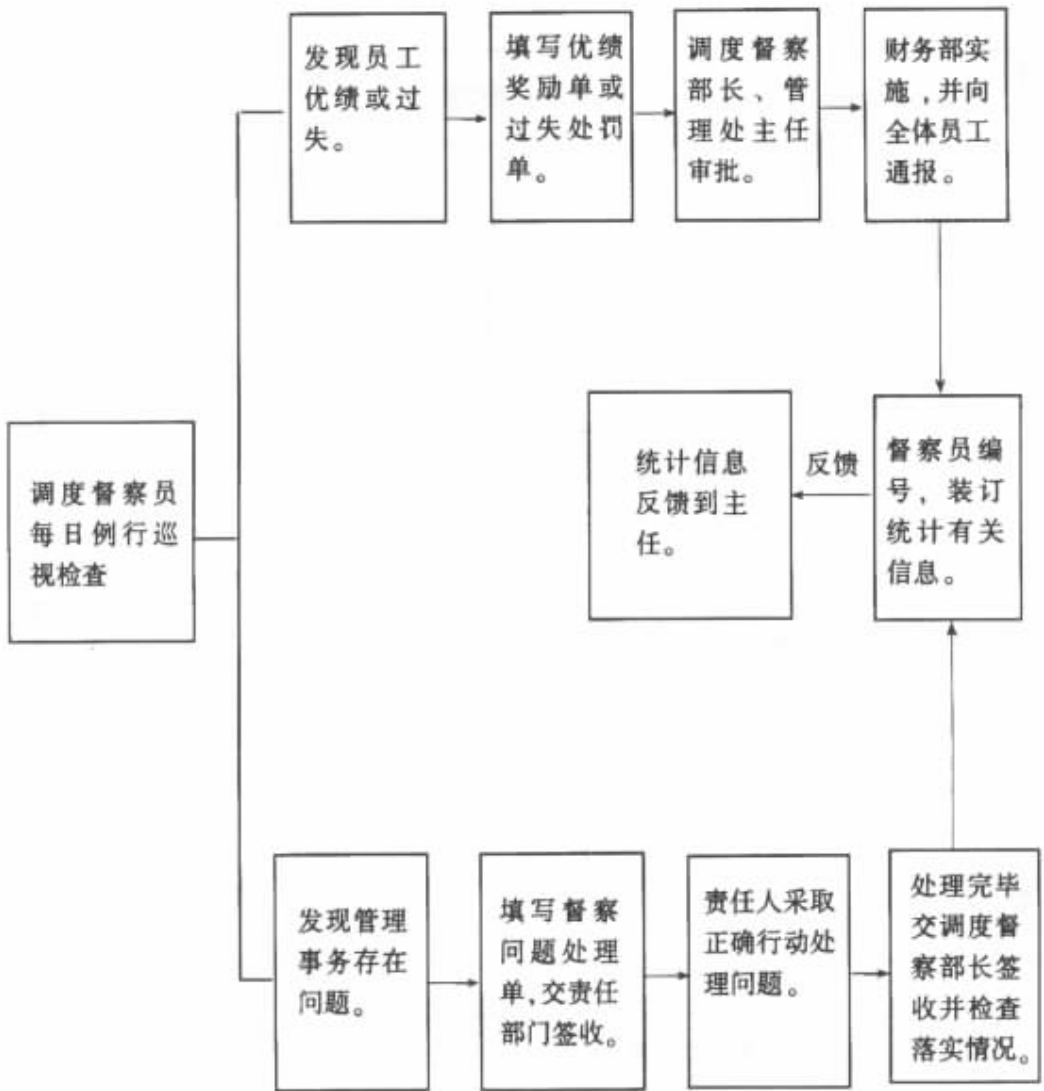
归档:根据档案条例分类保存、输入计算机管理。

利用:按规定借阅、利用。

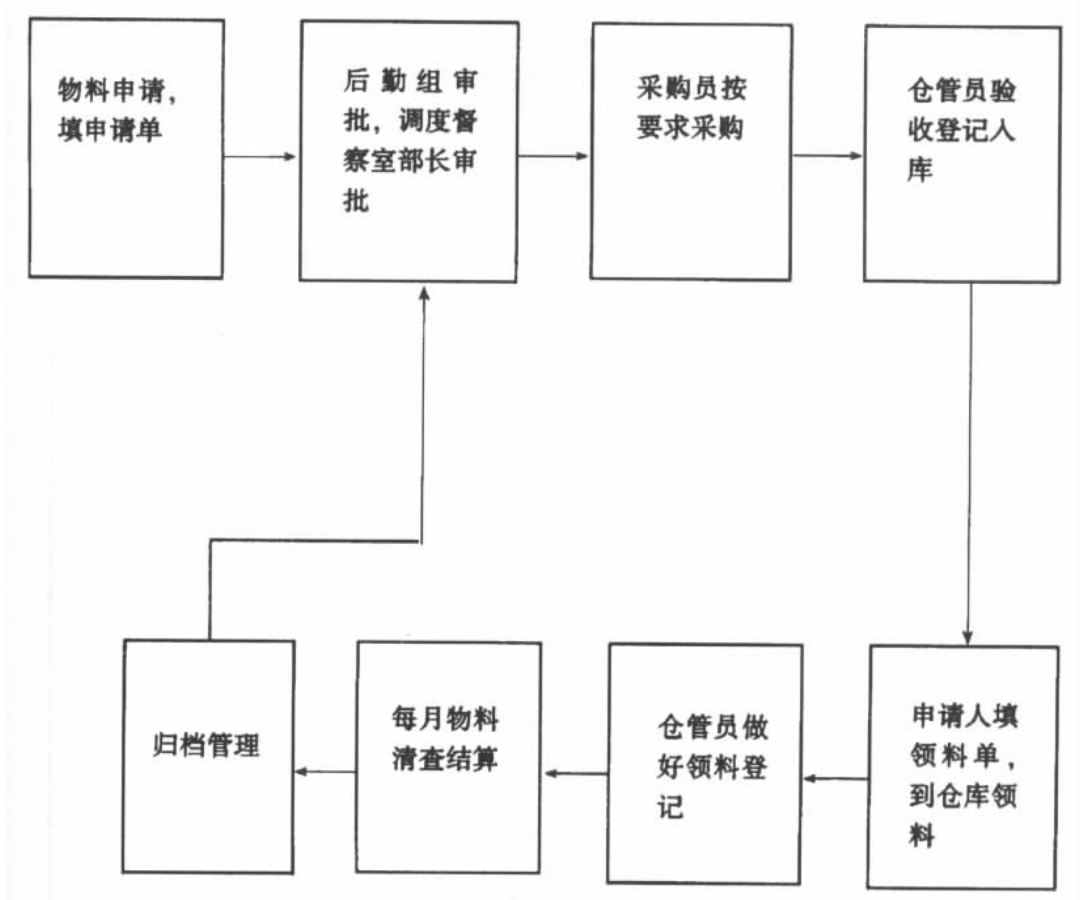
住户投诉处理程序



工作督察程序



物料控制程序



房屋室内维修程序

