

深圳桃源村物业管理 投标书范本之四

目 录

深圳中航物业管理公司

桃源村物业管理投标书	(猿)
第一节 概况介绍	(猿)
第二节 桃源村物业管理投标书	(缘)
第三节 桃源村物业管理导示系统	(源)



**深圳中航物业
管 理 公 司**

桃源村物业管理投标书

第一节 概况介绍

第一部分 序言

一、桃源村是深圳市住宅局开发建设的大型微利房住宅区，位于深圳市北环路北侧。首期工作总建筑面积 100 万平方米，将于 1995 年 10 月 31 日交付使用。

二、深圳中航物业管理公司（悦耘）拥有经济实力和管理优势，其国际物业管理质量体系已获得英国 BSI 中国深圳认证机构双重认证，有能力为“桃源村住宅区”提供贯彻始终的优质物业管理服务。悦耘公司诚意向“桃源村住宅区”开发商（住宅局）申请，提供该住宅区全面的物业物理服务。

第二部分 承诺

深圳中航物业管理公司承诺：桃源村住宅区物业管理第一年达到深圳市优秀小区标准，第二年达到省级以上优秀小区标准。悦耘公司愿意承担《桃源村物业管理投标书》中明确的奖罚条件。

第三部分 悦耘公司简介

深圳中航物业管理公司（悦耘）自创建以来，经历了深圳中航企业集团 100 余万平方米各类物业的开发建设和经营管理，取得了连续和迅速的发展，为建设中航、繁荣深圳做出了积极的贡献。由悦耘公司管理的深圳中航苑是深圳市安全文明标兵小区，以其卓越的社会效益和经济效益受到广大业主、客户的广泛赞誉。

今天的悦耘公司拥有国际物业管理质量保证系统，信誉卓著，实力雄厚，已发展成为深圳市规模较大的从事物业经营管理的专业化公司，正在为越来越多的客户提供一系列专业的物业管理服务。

悦耘公司积累丰富的物业管理经验，对各类物业基本设施由电梯、中央空调、电力总屏、给排水设备、消防系统、保安系统、楼宇中央控制系统直到停车场管理、卫生、绿化工程等均有相当的认识，从而可以按各类物业的设备、实用需求，规划并实施一个最经济而实用的物业管理文案，使业主、客户享受更完美的物业管理服务。悦耘公司拥有十五年综合住宅小区物业管理经验。

悦耘公司的质量方针是：弘扬“敬业、服务、创新”的企业精神，提供“安全、文明、繁荣、高尚”高品质的物业管理服务，创建中国物业管理行业的名牌企业。

悦耘公司的服务理念是：您的满意就是我们的追求。

我们将尽全力积极参与深圳桃源村物业管理投标活动，决心为深圳二次创业作出新的贡献！

第四部分 深圳中航企业集团关于 支持悦耘公司投标管理桃源村物业的函

关于支持深圳中航物业管理公司投标管理桃源村物业的函

深圳市住宅局：

深圳中航物业管理公司是我集团于 1997 年初组建的专业物业管理公司，该公司拥有一支素质良好、富有物业管理经验的职工队伍。目前，该公司管理的项目和区域有中航沙河工业区、航苑大厦、中航公寓大厦、中航工贸大厦、航都大厦、航城大厦和中航苑内多栋住宅楼，具有一定的经济实力和管理综合小区物业的实践经验。该公司 1997 年又取得了国内外 ISO9001 质量管理体系认证，建立了自我检查、完善、提高的质量管理体系。我集团充分相信该公司能够管理好桃源村的物业并全力支持该公司参加投标管理桃源村物业。

我集团总部以及属下的南光集团公司、飞亚达集团公司、天马集团公司、中航物业总公司、中航商贸总公司、中航电脑总公司等已在桃源村购买了近 1000 套住宅，是桃源村的较大业主之一。我们期盼在贵局的领导下将桃源村创建成为全国优秀住宅小区。

如果深圳中航物业管理公司能够中标，我们将充分发挥中航集团的综合实力，共同努力，把桃源村住宅区创建成为全国优秀管理住宅小区。

祝桃源村物业管理招标活动圆满成功！

深圳中航企业集团
一九九七年七月二十五日

第二节 桃源村物业管理投标书

第一部分 管理方式和物质装备计划

一、管理方式

实行经营型综合一体化物业管理方式，即对桃源村的房屋、公用设施、消防、治安、卫生、绿化、停车场管理、社区文化直至商业和配套服务网点的策划、管理等，由物业管理处统一管理、协调，避免一个小区多头管理的弊端，从总体管理机制上提高工作效率和管理效果。

所谓经营型，一是指桃源村物业管理处作为企业的一部分，它既不是政府机构，也不是慈善团体，管理处应在做好桃源村物业管理工作的基础上，在二至三年内总体财务核算上达到收支大体平衡或保本微利；另一方面是指对桃源村内商业和配套服务项目的策划、实施和管理中，管理处要起到总体协调的大管家作用。

我们认为：一个面向二十一世纪的大型住宅小区，其商业和配套服务项目的策划对小区的整体形象和功能有着极其重要的意义，特别是对商业项目，管理处既要考虑其本身的经济效益，更要考虑住宅小区的全局，考虑商业项目的环境效益和社会效益，要特别注意避免因为个别项目一时的、局部的利益而影响住宅小区的总体利益。

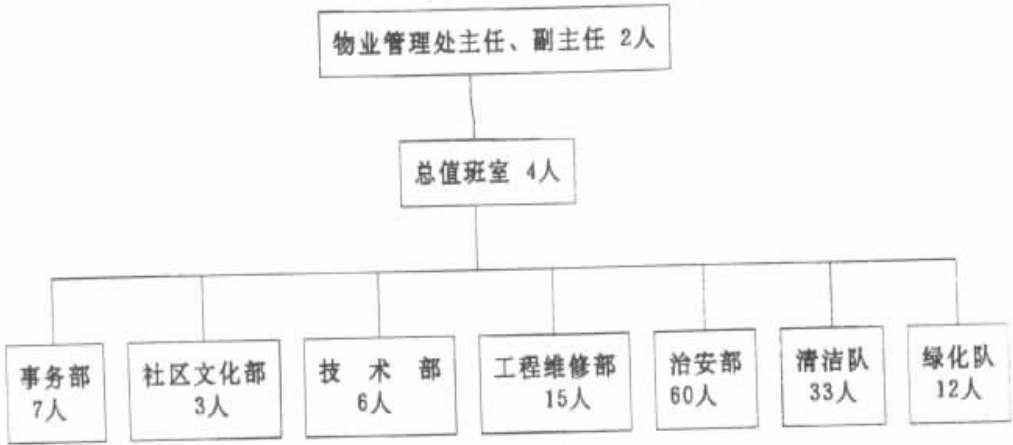
综合一体化业管理并不是一切事务均由物业管理处大包大揽，管理处在履行物业管理基本职责的基础上，在住宅区综合管理方面应发挥一个总体协调部作用，充分发挥当地居委会、业主管理委员会、派出所、健康服务中心、学校和商业单位的作用，动员各方面力量，齐抓共管，才能收到标本兼治的管理效果。

二、内部管理架构

事务部负责桃源村物业管理财务运行，收费，资料、档案管理，员工培训、考核，业主意见征询以及公共联系等工作。

社区文化部主要职责是推行悦云公司“尊重人格的经营管理”理念，通过制定和实施桃源村住宅小区丰富多彩的社区文化活动，倡导和营造小区和谐友爱、积极向上的良好气氛。社区文化活动要适应小区居民的文化层次、特点，做到有制度、有计划、有落实、有总结。

技术部确保住宅区动力设备、消防设备、控制设备等正常运行和各项工程设计、管理、维修工程预决算。



工程维修部分三个组：房屋维修组、给排水维修组和机电维修组，每组 5 人，负责 24 小时对业主、客户提供维修服务。

治安部负责桃源村住宅区 24 小时治安、巡视、车辆管理，并作为义务消防队，处理火灾等紧急事项。

绿化队负责住宅区绿化造型、养护工作。

清洁队负责住宅区各楼房及公共部分清洁、保洁工作。

总值班室面向全体业主、客户，24 小时接受电话问询、投诉、协调、处理一切物业管理服务和紧急事项。

三、工作流程和主要过程控制

(一) 工作流程

桃源村住宅区的入住是《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则以及一系列住宅局配套文件发布之后进行的，其总体物业管理工作流程应符合上述法规文件的要求，为深圳市物业管理规范化运作树立榜样。

发展商（住宅局）↔ 悦运公司

物业管理运作由开发商委托 悦运公司作为物业管理人，负责桃源村一切物业管理事宜。悦运公司直接向开发商负责，并定期向开发商提交管理报告及物业财务资料。待桃源村业主管理委员会成立后，经住宅局批准，悦运公司与业主管理委员会签定桃源村物业管理委托合同，并按《条例》规定履行各自职责。

悦运公司↔桃源村物业管理处

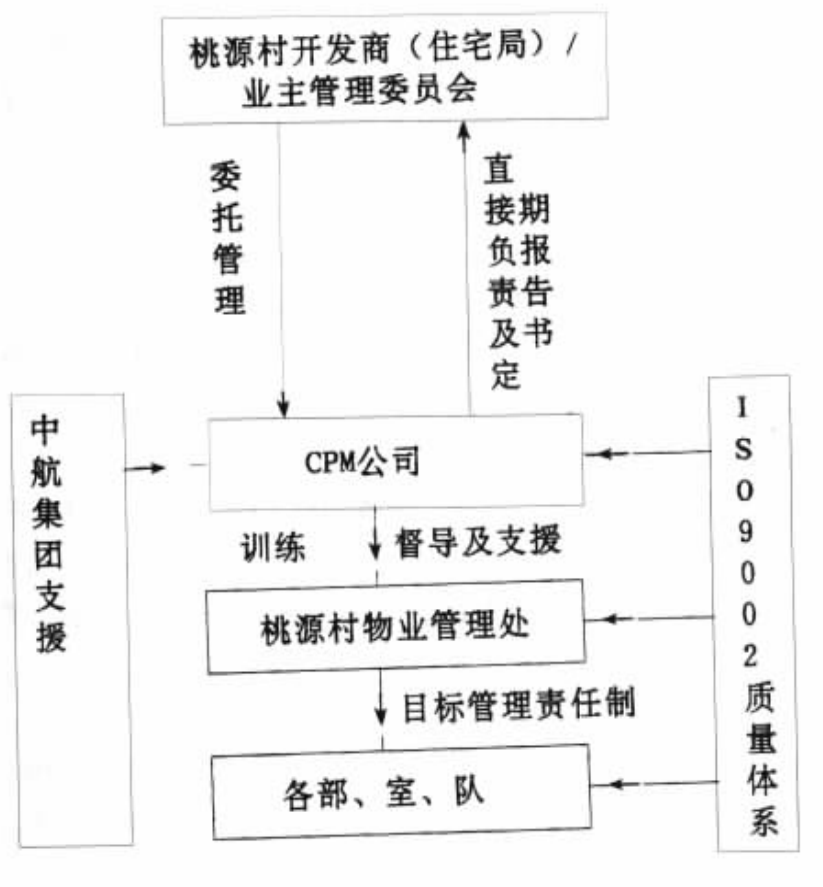
悦运公司被委托为桃源村物业管理单位后，将制定桃源村物业管理总体方案，

并委派年富力强、富有责任心和工作经验的管理处主任、副主任进驻桃源村进行统筹管理及处理日常管理事宜。管理处其他管理人员将配合物业运作之需要及时到位。悦耘公司专业人员将会同物业管理处主任定期与发展商和业主管委会沟通及检讨有关各项管理运作事务。

物业管理处 ↔ 基层管理员工

桃源村物业管理处与下属各部、室、队实行目标管理责任制，确保各项工作计划落实到位。管理处的管理员工将选择富有经验的人员，务求能配合日常管理事务运作。管理处、各部、队物业管理服务统一按悦耘公司 ISO9002 质量体系运行。

工作流程图



(二) 桃源村物业管理主要过程的控制

根据桃源村物业管理模式的特点，管理处将针对物业管理的主要过程制订书面的程序文件和作业指导书，明确各项管理过程的流程、控制要求及应达到的标准。桃源村物业管理的主要业务过程将包括：

住宅区的验收

住宅局向悦耘公司发出竣工验收通知报告后，悦耘公司专责人员和桃源村管理

处按深住〔2002〕15号文《关于住宅区物业管理接收程序和收费有关事项的通知》和悦运公司物业验收程序文件，对住宅区一期工程进行系统验收。

团队伙管理

在业主入伙桃源村时，管理处按照悦运原定的业主入伙管理程序文件规定负责做好下列工作：

(员) 入伙准备工作：主要包括制定入伙工作计划向业主发放入伙通知书；

(圆) 入伙审查登记：主要包括查验入伙通知书向业主发放相关入伙资料；

(猿) 在业主预交费用后向业主发放钥匙，并和业主一起验收其名下的物业并双方签字确认。

装修管理

入伙业主进行装修时，桃源村管理处按悦运原定的物业装修管理程序参与对物业装修的管理，为施工单位办理施工进场手续，收取管理费用及施工押金，并对施工单位是否安全、文明施工进行检查。业主的装修完工后，由管理处验收，根据装修期间是否违规，确定全部和部分退还施工押金。

卫生清洁管理

为了搞好和保持桃源村的清洁卫生，为业主提供良好的生活、娱乐环境，管理处按悦运原定的物业管理区的清洁管理程序规定，制定桃源村清洁、保洁标准及实施作业指导书，由专人对清洁员的保洁工作进行监督检查和评定。

物资采购和储存管理

当需要补充物业管理物资时，管理处事务部按悦运原定的采购物资质量管理程序，制定物资采购计划或零星采购计划，呈报管理处主任审核、批准后，提交采购员。对采购回来的物资，事务部设专人登记保管。需领用时，一律经管理处事务部经理批准，登记发放。

绿化管理

桃源村的绿化工作由管理处绿化队组织实施，建筑商已为各住户统一设置了阳台绿化池，管理处拟统一安排各住户阳台绿化，以保证楼宇立体绿化效果。

消防管理

消防管理是桃源村物业管理的重要内容，管理处要按悦运原定的物业的管理程序做好桃源村的消防管理工作：

(员) 建立桃源村的消防组织机构，建立防火责任制和义务消防队伍（治安队骨干兼任）；

(圆) 切实贯彻、落实悦运公司制定的各项消防安全管理制度；

(猿) 做好桃源村消防设施的管理。包括按照国家消防标识标准对住宅区的消防设

施进行标识；按《消防设施、器材管理制度》进行日常检查并作记录；

(源) 做好消防安全管理，制定培训计划，做好培训工作。对业主及管理处全体员工进行消防安全的宣传、教育；

(缘) 做好住宅区的日常消防检查；

(远) 加强对住宅区内的动火作业的消防监督，制定住宅区火警、火灾处理的应急预案，配合公安消防分局做好区内火警、火灾事故的善后处理工作。

愿 治安管理

为确保业主在桃源村有一个安全、文明的住宅环境，管理处依照《悦云原等原云》物业保安程序组建住宅区的保安队伍，制订住宅区的保安制度，坚持巡逻和日常治安管理，做好事故隐患、民事纠纷及突发性事故的处理。

怨 供电管理

管理处依据《悦云原等原云》物业供电管理程序，做好住宅区的供电管理工作：

(员) 管理处负责保障供电设施的电气运行；

(圆) 在正常停电或检修停电时，应及时通知业主。在正常电源停电后，备用发电机立即供电，保证保安、消防系统用电；

(猿) 管理处负责对管辖范围内的电气设备进行保养。

员 供水管理

管理处按照《悦云原等原云》物业供水管理程序，负责住宅区供水设施的正常运行和保养。当发生停水时，管理处应及时通知用户，保证水箱蓄水、应急供水和消防备用水。

圆 财务管理

管理处依照《悦云原等原云》物业管理费用收取程序，负责对住宅区业主的日常服务和零星维修服务费用的收取。

猿 应急管理

为确保住宅区业主享受安全的服务，管理处对可能出现的各种应急情况都明确了控制和处理的办法：

(员) 当发生停电时，管理处负责备用发电机运行。

(圆) 在接到水场停水通知后，管理处发出告示并做好楼宇水池、水箱蓄水准备，以备应急供水。

(猿) 为使突发的火警、火灾事故得到有效、及时的处理，管理处制订相应的火警、火灾应急预案，包括灭火人员疏散和物资抢救等方案。当事故发生时，实施应急预案，包括迅速报警、人员疏散、物资抢救、组织灭火、加强火场保卫，并作好事故的记录。

(源)当停车场发生车辆遗失时,管理处有关人员应立即报案,在电脑中查找有关资料,与失主共同做好保险索赔工作。

(缘)当公用设施出现故障状态时,管理处按《悦耘原籍孕原因器公用设施管理程序》做好故障处理工作。

(远)管理处切实按照《悦耘原籍孕原因器》物业保安服务程序,认真处理治安事件和民事纠纷及突发性事故。

四、激励机制

悦耘公司认为,人是企业经营管理的核心,企业的经营管理目标归根到底是通过人去实现。悦耘公司始终把尊重人、充分发挥人的积极性、创造性作为根本,高度重视公司人力资源管理和对业主自觉性培养工作,着眼于充分发挥员工的潜力和积极性,不断提高员工的素质,增强业主遵守物业管理各项规章制度的自觉性,促进公司内部和管辖区内和睦友好的人际关系。

“尊重人格的经营管理”是悦耘公司重要的经营理念,也是悦耘公司企业文化的精髓,它坚持以人为中心,尊重人,理解人,关心人,培养人,以激励员工上进、实现员工和业主的自身价值为出发点,倡导和营造既相互尊敬、相互信任,又有明确的行为规则这样一种和谐有序的舒畅环境,实现管辖区安全、文明、繁荣、高尚的管理目标。

从上述“尊重人格的经营管理”理念出发,悦耘公司将目标激励作为最主要的激励手段,每年初要制定桃源村物业管理质量目标,并将各项指标分解到各部、室、队,实行各部、室、队目标管理责任制考核,年初签定各部、室、队目标管理责任制考核协议书,明确责、权、利,并做到使每一位员工明白并理解各项工作要求。年终按考核协议书检查落实情况,兑现奖罚措施,体现多劳多得,并在实践中培养和选拔物业管理骨干。悦耘公司实行这种目标激励机制已经两年了,实践证明对于提高员工积极性、主动性、创造性具有明显效果。

五、信息反馈渠道

掌握真实情况就是力量。

因为对业主的需求和困难有了真正的了解才能作出正确的对策。特别是对桃源村这样大规模住宅小区的物业管理,只有建立起切实可行的信息反馈渠道,才能高效率地完成好各项具体工作,才能赢得良好的企业声誉,实现现代文明住宅区物业管理上的良性循环。

桃源村物业管理处将充分利用以下六方面信息反馈渠道:

(一)管理处下设桃源村物业管理总值班室，由 源名专业管理人员 24 小时协调、处理全方位物业管理服务，公布投诉电话号码，回答各类询问，受理业主、客户投诉。所有投诉均按 悦耘公司投诉处理程序文件执行。

(二)每半年组织一次拜访客户活动，听取业主、客户意见、建议，解决实际困难，加深了解，相互沟通，不断完善服务。

(三)按 悦耘公司 服务质量体系要求，管理处每年组织两次业主、客户意见调查活动，掌握真实情况，明确各项物业管理承诺指标中的差距，及时采取措施。调查意见的处理结果及时反馈给业主、客户。

(四)管理处每季度要向桃源村业主管理委员会提供一份季度工作报告书，包括管理费收支账目，征询业主管理委员会意见。

(五)悦耘公司每半年向市住宅局汇报桃源村物业管理情况，特别是《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其配套文件落实情况，征询住宅局的意见，改善不足之处。

(六)在桃源村公共区间设立 源个意见箱，每周开箱一次，汇总各类意见、建议，并将处理结果反馈给业主、客户。

所有业主、客户之建议及投诉记录将提供给发展商（住宅局）和业主管理委员会查核及检讨。

信息反馈渠道示意图



桃源村物业管理处将充分利用桃源村报、宣传栏、告示栏、业主管委会等各种渠道报告有关住宅区内资讯、最新或经修改之管理规章及其它事项。

六、物资装备计划

(一) 管理服务人员住房：

在管理处 15 人中，有 10 人不在小区居住，清洁队中 5 人自行解决住房。其余 15 人由管理公司租用 15 间公寓，作为管理人员住房，按每间房平均住 3 人计算。

(二) 管理用房安排：

根据住宅局提供的首期 15 间管理用房，做以下安排：

1 管理处主任、副主任办公室

2 间

1 业主管理委员会会议室

1 间

1 总值班室

1 间

1 事务部

1 间

1 社区文化部

1 间

1 技术部

1 间

1 工程维修部及工具房、加工间

1 间

1 治安部

1 间

1 清洁队及工具间

1 间

1 绿化队

1 间

1 库房

1 间

(三) 办公用品：

1 电脑 (2 台)、打印机、电脑桌椅

1 套

1 办公桌椅

1 套

1 文件资料柜、工具柜

1 只

1 沙发、茶几 (其中：皮沙发 1 套木沙发 1 套)

1 套

1 音响设备

1 套

1 汽车 (工具车)

1 部

1 电动水瓶

1 个

1 计算器

1 个

1 验钞机

1 台

1 过胶机

1 台

1 挂钟

1 个

1 空调 (1 匹)

1 台

1 文件资料夹

1 个

(四) 通讯：

绿化专用工具

套

(六)治安器械、装备(见附表)

强光手电筒

把

自行车

辆

保安员服装、装备

套

员工服装

套

清洁、绿化工服装

套

保安、员工用床

套

消防器材(灭火器)

只

第二部分 管理人员配备

一、管理处主任简历

主任：李卫 男 岁 中共党员 经济师

年毕业于北京航空航天大学系统工程系计算机管理专业。毕业后在西安飞机工业公司供应部工作。年在西飞深圳公司先后任经理部经理、房地产开发部经理等职，对深圳房地产开发、物业管理有较深入了解。

年 月调入中航物业管理公司(悦云)，先后在经营部、物业管理部任项目主管。年在悦云公司沙河工业区管理部任经营主管，对物业管理中的租赁和项目策划积累了丰富的经验。李卫工作积极热情，有较强的管理、组织、协调能力，公正廉洁、奉公守法，持有物业管理上岗证书。

二、管理处副主任简历

副主任：岳永军，男，岁，中共党员，大专毕业。现任悦云公司航城大厦管理处主任。

年 月在中国机械安装总公司第二工程公司任机电维修员。年 月调入深圳联华企业公司，负责电梯维修、调试工作。年至 年在深圳教育学院中文专业读书，获得大专毕业证书。

年 月调入悦云公司，先后在中航公寓大厦管理处、中航电梯维修中心任技术骨干。年在悦云公司公开招聘管理处主任时，被聘为航城大厦管理处主任，积累有丰富的物业管理经验和机电设备维修技能。

岳永军敬业精神强，公正廉洁，奉公守法，并持有物业管理上岗证书。

三、各类人员数量、岗位人员的配置

(一) 各类人员数量:(总计 1000人)

管理处主任、副主任 10人。

总值班室 10人。

事务部 10人,其中:经理 1人,管理员 10人(其中 1人兼内部质量审核员),财务人员 10人,司机 10人。

社区文化部 10人,其中:经理 1人,策划 1人,广告设计 1人。

技术部 10人,其中:经理 1人,电气工程师 1人,给排水工程师 1人,消防设备技术员 1人,监控技术工程师 1人,建筑维护工程师 1人。

工程维修部 10人,其中:经理 1人,机电设备维修组 10人,房屋维修组 10人,给排水维修组 10人。

治安部 10人,其中:经理、副经理各 1人,治安组 10人,车管组 10人。

清洁队 10人,其中:队长 1人,楼宇保洁组 10人,小区保洁人员 10人,垃圾清运、装载组 10人(含司机 10人)。

绿化队 10人,其中:队长 1人,园艺设计组 10人,绿化组 10人。

(二) 文化素质要求

管理处主任、副主任及各部、室、队的负责人,应具有大专以上学历、初级以上技术职称、三年以上物业管理经验。

总值班室、事务部、社区文化部、技术部、治安部、工程维修部、绿化队的业务主管,应具有中专以上文化,初、中级技术职称,具有本专业 1年以上管理经验和二年以上的物业管理经验。

全体专业维修人员和有关技术工人,应具有高中以上文化,初、中级技术等级证书和二年以上物业管理及三年以上工作经验。以上人员必须保证 100%以上的持证上岗率。

全体治安人员、清洁人员、绿化人员,必须具备初中以上文化,具有一年以上工作经验。

管理处全体员工的文化素质比例:大、中专以上的应占 100%,高中以上的应占 100%,具有专业技术职称人员占 100%。

四、正式工和临时工的比例:

(一) 正式工比例约占全体员工的 100%,主要配备的岗位是在管理处有关部门的管理岗位的主管、技术主管和业务骨干以及主任、副主任。(这里指的正式工是指

悦运公司已具有深圳户口的员工和在深圳、广东以及内地有关企业招聘、借用的员工)。

(二)临时工比例约占全体员工的 20%，主要配备的岗位是治安部、清洁队、绿化队大部分和机电维修部等部门的一部分。

(三)正式工和临时工比例约为 员比 远

五、自有人员和待聘续调人员的比例与数量：

(一)自有人员：

管理处主任、副主任，主要管理人员，有关部、室、队的主要骨干，从我公司挑选富有丰富经验人员 100 多人，约占全体人员的 10%。

(二)待聘人员：

其他各类人员 1000 多人，约占全体人员的 10%，没有特殊要求的人员来源，主要是根据先市内后市外、先省内后省外的原则进行招聘；对有特殊要求或专业技术的人员，根据具体需求从内地航空工业基地的员工队伍中挑选聘用。

(三)对于具有大学本科以上、高级技术职称人员以及特殊岗位人员和有特殊贡献的个别员工，约占全体员工的 10%，悦运公司将通过中航集团人事处下达招调入户指标，请求准予落户深圳。