

深圳桃源村物业管理 投标书范本之五

目 录

深业集团(深圳)物业管理有限公司

桃源村物业管理投标书	(猿)
第一节 管理方式和管理工作必需的物质装备计划情况	(猿)
第二节 人员配备	(猿)
第三节 管理人员培训	(猿)
第四节 住宅区档案的建立与管理	(猿)
第五节 管理规章制度	(猿)
第六节 桃源村有关保安的承诺	(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	(猿)
第十节 经费收支预算	(猿)
第十一节 提高管理服务水平的设想	(猿)

深圳市国贸物业管理公司

桃源村物业管理投标书	(猿)
深圳市国贸物业管理公司简介	(猿)
第一节 管理方式	(猿)
第二节 管理人员配备	(猿)

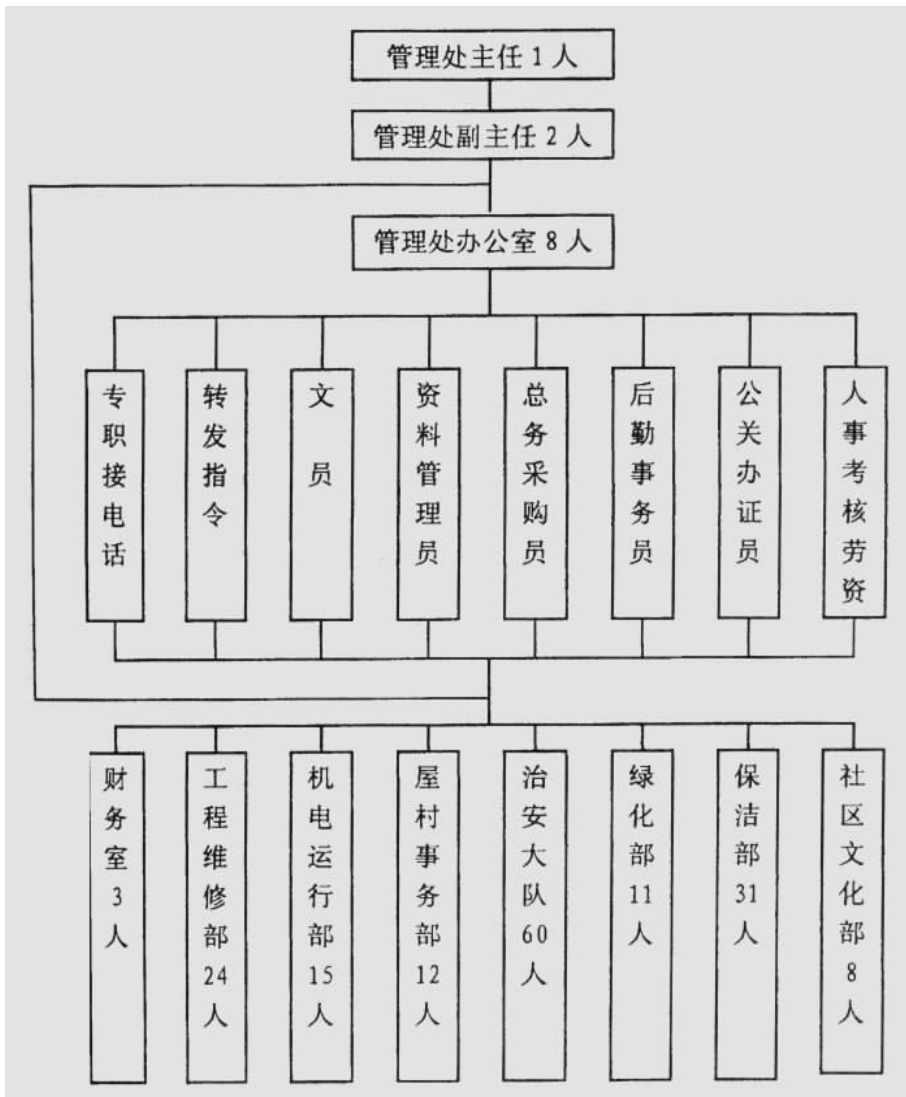
第三节	管理人员的培训	(康园)
第四节	住宅区档案的建立与管理	(康园)
第五节	管理规章制度	(康园)
第六节	桃源村保安工作承诺	(康园)
第七节	桃源村各项指标承诺及措施	(康园)
第八节	社区文化活动	(康园)
第九节	便民服务	(康园)
第十节	桃源村宣传贯彻《条例》及配套法规的构想	(康园)
第十一节	桃源村提高管理服务水平的若干设想	(康园)

**深业集团(深圳)物
业管理有限公司**

桃源村物业管理投标书

第一节 管理方式和管理工作必需的物质装备计划情况

一、桃源村管理处管理架构



二、工作流程

(一) 房屋管理运作一览表

项目	范围	巡视	职责	走访	回访	收费	财务
标准	对小区栋数、套数、面积、公共设施、管道(线)路走向、开关位置及责任区栋号、房号、住户姓名、单位、电话、家庭情况等掌握正确率 98%。	无乱塔、乱建、乱堆、乱挖,无违章装修现象,房屋完好率 98%以上,投诉率 98%以下,阳台(平台、外栏)的使用不碍观瞻,不危害房屋结构与他人安全。	全面掌握所辖区的房屋情况,负责本辖区内房屋的收缴费工作,配合有关部门加强区内的房屋、道路、绿化及其他设施的管理,接受住户投诉,加强房屋的质量和安全生产、防台风、暴雨的检查,做好预防工作。	征求住户意见卡制度,及时听取住户的意见,满足住户的合理要求,住户满意率 98%以上。	虚心接受批评和建议,不断改进工作,掌握完成情况,住户满意率 98%以上。	熟悉管理费、水、电、气费的收费标准和计算方法,98%以上,银行托收,托收收费率 98%以上。	按时发放工资和奖金,做好财务核算、报表、对帐工作,做到日清月结,准确无误,每年向住户公布二次。
要求		每天上、下午各一遍。		每周三次,每季一遍。	随时		每月清理帐目一次
程序	愿向值班室了解各方面情况; 愿学习及整理档案; 愿登记、记录、解决有关问题。		愿处理住户申报、投诉; 愿巡视。		愿巡视; 愿走访、回访。		
考评	主任每天一次巡视抽查,副主任每周不定期抽查一次,主任每两周不定期抽查一次。每季评一次,每半年、每年度处评一次。						
奖罚	季先进适当奖励,半年先进发一定奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书。 每月不合格者,教育、警告,连续两月不合格者,辞退,年度评比最后一名辞退。						

(二) 安全、交通管理运作一览表

项目	消防	定位岗	流动巡视	应急事件	学习	训练	教育
标准	熟悉消防设施的安装位置、性能、使用方法和使用期限。	车辆出入登记有序,发卡率 100%,交费率 100%以上,无单车、摩托车、汽车被盗。	无治安死角,被盗、刑事、火灾、斗殴等案件年发生率 0%以下。	对突发事件,采取正确措施,力争第一时间。	学法、懂法、守法、用法,严明纪律。	擒拿、格斗、军事化训练,强身健体,掌握本领,提高应变能力。	遵纪守法,文明执法,礼貌待人,讲职业道德,助人为乐。
要求	每天巡视一遍,每月细查一次,重大活动全面检查一次,完好率 100%,器材使用期满更换率 100%。	24小时	24小时,每半小时一遍,盘查可疑行人、车辆。重点:居住楼、停车场、消防、水电、煤气等设施。	圆分钟内到达现场	每周两次		
程序	24小时全天候						
考评	主任每天随时巡视、查询,副主任每两天不定期抽查,主任每周不定期抽查一次。每季评一次、每半年、每年度处评一次。						
奖罚	季先进适当奖励,半年先进发一定奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书,立大功者,发奖金并报有关部门通令嘉奖。每月不称职者,教育、警告,连续两月不称职者,辞退,年度评比最后一名辞退。						

(三) 绿化管理运作一览表

项目	除杂草	旋肥	浇水	整形造型	补缺	除虫	目标
标准	纯度 95% 以上。	正确使用肥料 均匀。	均匀、无遗漏。	修枝、剪叶,乔木剪去重枝、内生枝,灌木造型。	对花草树木残缺草皮露黄土部分进行修整,人均绿地 1.5 平方米,绿地率 95% 以上,绿地覆盖率 95% 以上,绿化完好率 95% 以上。	保持花草树木、绿化带常茂。	保洁率 95% 以上,人均绿地 1.5 平方米,绿地率 95% 以上,绿地覆盖率 95% 以上,绿化完好率 95% 以上。
要求	每季一遍	春、秋季一遍。	秋季早或晚各一遍,冬、春季两天一遍。	春、秋季一遍。	每月一遍	每季一遍,有虫随时清除。	每天 1 小时
程序	愿因原怨因浇水施肥; 员原因原员因因除虫、补缺、保洁; 怨因原怨因因除杂草、整形造型、保洁; 员因因原怨因因浇水、施肥。						
考评	主任每天巡视、抽查,副主任每周不定期抽查一次,主任每两周不定期抽查一次。每月处评一次,每半年、每年度处评一次。						
奖罚	季先进发适当奖金,半年先进发一定奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书。 一月没达标,教育、警告,连续两月没达标者淘汰,年度评比最后一名辞退。						

(四) 清洁保洁运作一览表

项目	地面清洁	公共场所清洁	楼梯道、电梯	卫生工具	雨水井、排污沟、沙井	垃圾清洁	除四害	保洁
标准	地面无杂物、垃圾,绿化带无杂草、杂物,道路无积水、无泥沙,清洁率 95% 以上。	所有公共场所清洁率在 95% 以上,无卫生死角。	无灰尘、无杂物、无乱张贴,扶手无灰尘,清洁率 95% 以上。	无功能缺陷、无锈蚀,保持干净、清洁。生活水池每半年清洗一次,符合卫生防疫标准。	保持整洁、无蚊蝇孳生地,无味、无污垢。	日清日运,不过夜,按指定地点存放,无异味、无积物。	无鼠、蟑螂、蚊蝇孳生地。	小区内保洁率 95% 以上。
要求	每天二次	每天二次	每天一次,每月清洗一次,每周清抹一次	每天二次	每季清理一次,每月喷药一次	每天清运二次,每天清洗垃圾池(桶)一次	每月喷药一次	每天保洁 8 小时以上。
程序	缘何园苑园小区清扫; 缘何园苑园小区清扫;							
考评	苑何园苑园清运垃圾; 苑何园苑园清运垃圾;							
奖罚	愿何园苑园保洁; (其余时间房管、绿化协助保洁)。							
程序	主任每天巡视抽查,副主任每周不定期抽查一遍,主任每两周不定期抽查一遍。每月评一次,每半年、每年度处评一次。							
奖罚	季先进适当奖金,半年先进发一定奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书。 一月没达标,教育、警告,连续两月没达标者辞退,年度评比最后二名辞退。							

(五)房屋及公用设施维修、养护一览表

项目	巡视	排污、雨水管 (口)化粪池	道路、停车 场	公用天线	空调	楼梯及楼面	室内装修	阴暗沟	供水、供电、供气	公共娱 乐场所	公共灯
标准	熟悉房屋、公用设施种类、分布位置、安全常识、开关位置、管(线)路去向,房屋设施完好率 95%以上。	无堵、漏、渗现象,无外溢,无缺陷,井(口)无缺盖,完好率 95%以上。	平整、无缺陷,无积水,完好率 95%以上。	无乱搭、乱接现象,无锈蚀,接收效果良好。	空调设备系统正常运行,无超负载,无故障。	整洁、无缺损,扶手、梯灯完好,外墙无脱落、无渗水、无乱张贴、无违章。	凭据修理收费,不索小费,物品,使住户满意率 95%以上。	畅通、无积水、无塌陷、无鼠洞,沟盖完好率 95%以上。	运行正常,无跑、冒、滴、漏现象,设备完好率 95%以上。	安全、整洁,无损坏、无乱堆放,完好率 95%以上。	保持路灯庭院灯完好率 95%。
要求	每日两次	排污、雨水管(口)每季一次,化粪池半年一次。	每天两次,即坏即修。道路每周清洗一次。	每月检查一次	使用期每天一次检查,停用期每季度检查一次。	每年刷漆一次,每周查换梯灯一次。	小修、急修随时处理,中修一天内答复,水电工程不过夜。	每周检查一次。	每天例行检查一遍,每月细查一遍,发现问题立即采取措施,并报有关部门。	每周检查一遍,即坏即修	每月检查两遍
程序	愿向值班室了解各方面情况; 愿学习及整理档案; 愿登记、记录、解决有关问题。			愿处理住户申报、投诉; 愿巡视。			愿巡视; 愿走访、回访。				
考评	主任每天巡视、抽查一次,副主任每周不定期抽查一次,主任每两周抽查一次。每月处评一次,每半年、每年度处评一次。										
奖罚	季先进适当奖励,半年先进发一安奖金,年度先进发奖金并授予荣誉证书。月没达标者,教育、警告,连续两月没达标者,辞退,年度评比最后一名辞退。										

三、激励机制

①建立人员进出激励机制

即建立“岗位能上能下、人员能进能出、工资能高能低”的人员进出机制。对桃源村管理处一百七十五名员工包括管理处正副主任均实行合同聘用制，每年签订劳动合同，年终对表现好的续聘，表现突出的晋升，表现差的解聘。

②建立与每月奖金挂钩的考评记分目标管理机制

管理处根据桃源村的各项管理工作，实行目标管理，对保安、卫生、机电与消防、财务等四大项目进行记分考核，逐条量化，每月月初对上月的工作进行考评，实行百分制，按实得分数比例与当月奖金挂钩，满分拿奖金，工作未做好的按扣分比例扣取当月奖金（考核评比表附后）。

③建立员工每月工作实绩考评制度

管理处每月五日前对员工上一个月的工作实绩进行考评，先由员工自我鉴定填写本月工作小结，然后由班组评比，管理处主任打分，逐月存档，既作为当月奖金评定的依据又作为年底员工续聘和评奖的依据（后附员工每月考评表）。

④建立“比干劲、比能力、比贡献”的年终评比机制

管理处在年终结合全年工作总结开展一次“比干劲、比能力、比贡献”的评比先进活动，产生出先进集体、先进工作者和工作标兵，使全体员工学有榜样，达到奋勇争先的目的。

财务工作考核计分汇总表

年 月 ,

项 目	得 分
收 款 率	
财 经 纪 律	
准 时 编 报	
准 确 编 报	
当 月 合 计	
累 计	

卫生检查评分表

步行梯						道路			绿化带			停业场		建筑外墙			合 计	厨房						合 计	总 计	
防盗门	梯级	扶手	楼梯蜘蛛网	地面	墙面	平台	地面	垃圾桶	下水道	道路绿化带	花园绿化带	亭台小径	地面	铁闸门	无乱张贴	无乱涂乱划		无污渍积垢	地面	冰箱	灶台	菜板	餐具			餐厅
猿	缘	猿	源	源	猿	苑	愿	缘	苑	源	缘	猿	源	猿	猿	猿	猿	愿	圆	猿	猿	圆	猿	猿	愿	愿

深业集团(深圳)物业管理有限公司

设备检查评分表

本表一式叁份,一份管理处、一份工程部、一份办公室

年 月 日

计分项目	小计	项目分	计分内容	项目分	小计
发电部分	猿	猿	机房是否积水,设备卫生、照明、通风是否良好。		
		猿	主机是否按要求保养 辅助设备是否完好。		
		猿	开关、设备状态是否合适。		
		猿	机组是否能正常起动。		
配电部分	猿	猿	屏面元件是否清洁,通风是否良好,室内是否积水。		
		猿	变压器及高压设备是否积灰。		
		猿	设备状况是否良好,操作是否灵活可靠		
		猿	元件、电气接头是否过热,运行是否正常。		
消防部分	猿	猿	设备是否处于热备用状态。		
		猿	消防设备能否可靠起动。		
		猿	消防器材是否齐备、完好。		
		猿	设备有否保养,运行是否正常。		
给排水部分	猿	猿	设备运行是否正常,闸阀位置是否合适。		
		猿	开关状态是否合适。		
		猿	机组有否进行保养。		
		猿	管道是否堵塞、滴漏。		
空调部分	猿	猿	机组、场地是否清洁,灯光是否完好。		
		猿	设备状况是否良好,开关闸阀位置是否合适。		
		猿	水质是否符合要求。		
		猿	主机运行是否正常,是否有正常保养。		
管理部分	猿	猿	图表是否齐备,有否做运行分析。		
		猿	安全工作是否落实,有否违章操作行为。		
		猿	有否专人值班,当班有否巡查设备。		
		猿	当班有否抄读有关数据。		
		猿	是否有防事故措施(防洪、防火)		
		猿	工具、锁匙、应急照明设备是否完好。		
合计					
说明					

年 月份员工考核评定表

姓名 部门 岗位

评分项目	考评要素	占总分比例	得分
出勤 工作纪律	员 满勤(正常探亲假、工龄假除外),无违反公司劳动纪律和制度得满分。 圆 事假每天扣 员分。 猿 病假每 圆天扣 员分。 源 无故旷工每天扣 猿分。	圆	猿
岗位业务水平	能胜任本职工作,具有专业技术知识,实际工作能力强,有专业岗位证书得满分。相反扣 员分。	猿	
工作效率	员 无推辞,无拖拉,按时完成各项任务,全年未出现工作事故得满分,相反可视其情况轻重扣 员分。 圆 工作疏忽大意,责任心不强,造成事故,每出现一次扣 猿分。	猿	
组织观念 团结协作	无背后说别人长短,不制造是非,主动帮助他人,不做有损于公司利益和形象的事,可评满分,相反则扣 员分。	猿	
开拓拼搏精神	员 工作加班加点,不计报酬可得满分,拒不参加必要的加班工作扣 员分。 圆 以行动支持各项改革及管理措施得满分,相反扣 员分。	圆	
合理化建议	加分项目: 具有创新精神,有合理化建议并被班组部门、公司采用,可加 员分。	加分:	
合计得分:			
本月获奖记录:			嘉奖分(圆分):
本月过失记录:			惩罚分(圆分):
综合评定	对照本表,对员工当月进行综合评分: 员 优秀: 猿分以上; 圆 良好: 猿分以上; 猿 及格: 猿分以上; 源 差: 猿分以下。		实得分数:

部门经理签名:

考评日期:

年 月 日

深业集团(深圳)物业管理有限公司

保安工作检查评分表

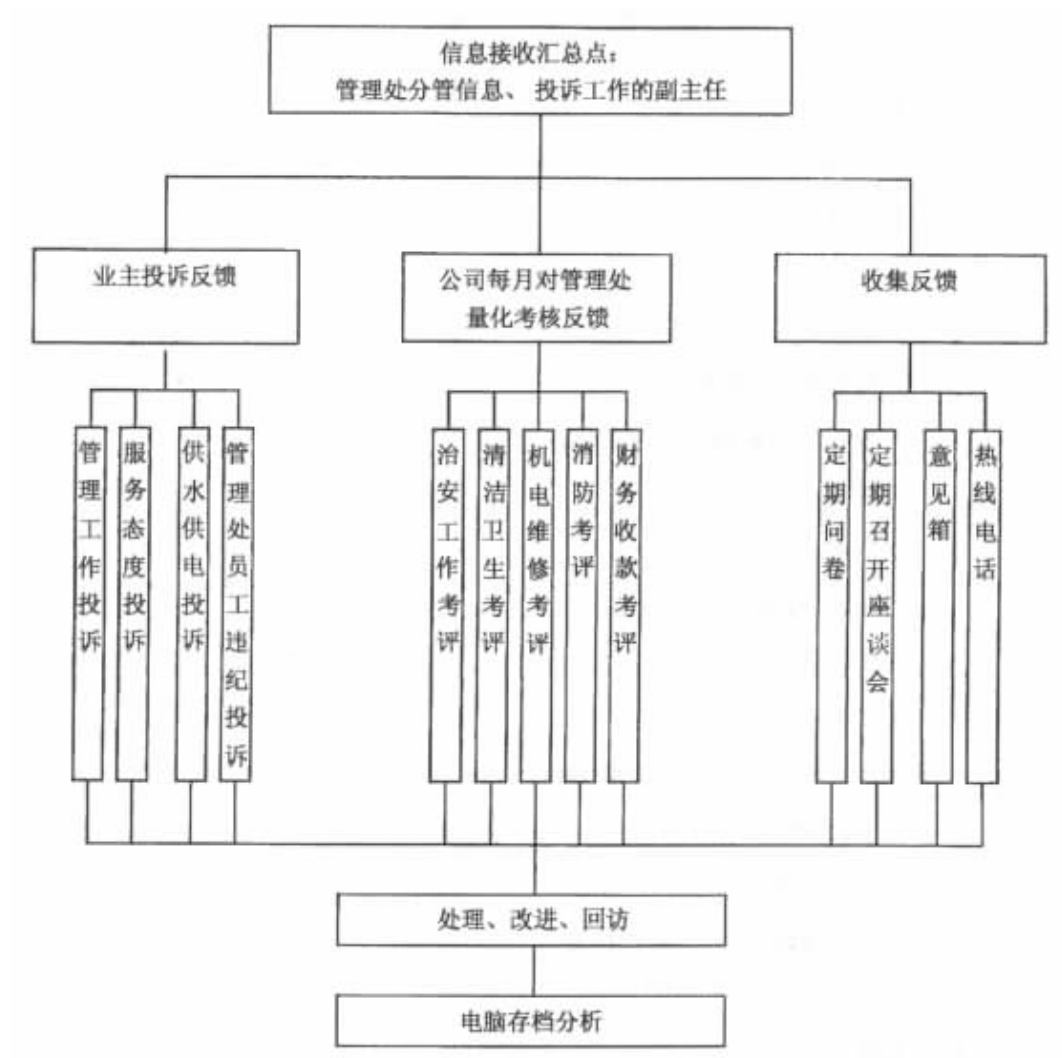
本表一式两份,管理处、办公室各存一份。

计分项目	计分标准		计分内容	项目分	小计
	小计	项目分			
仪表	5	源 源 源	着装整齐、佩戴完整。 姿态端正、精神焕发。 礼貌待人、文明执勤。		
治安管理	20	猿 猿 源 源 猿 猿 远 怨 猿 源 猿	有考勤,按时上下班。 有值班记录,交接班记录。 无值班睡觉、聊天、看报等。 无制止一切影响管理效果的行为 无擅离岗位 无巡逻 无吵架、打架、斗殴。 无公共设施被盗 无室内物品被盗 无私自放行物品出大厦或住宅 电梯使用管理		
停车场管理	5	源 猿 猿 猿 怨	车辆保管登记齐全 车场管理设施齐全、划线清楚。 无丢车 无撞车 无贪污、挪用停车费。		
合计					

注:保安培训要求各管理处做到每日有早操,每周有队列训练,每月有自评和比赛(比赛要有个人名次记录,训练要有计划)。保安培训不纳入平常检查评分之中,届时单独考核。以上考核中,若被盗、打架、丢撞车、贪污挪用停车费中任何一项在一年考核期内发生两起以上,将视情况单独扣减该管理处该年年终奖金。

检查时间: 年 月 日 参加人员签名:

四、信息反馈渠道



五、桃源村管理处物质装备计划

一、管理服务人员住房：

原有人员 缘人 由公司原有住房解决。

圆特聘 员缘人 按人均 源^圆计算 需配备住房面积 源^圆基本由住宅局提供的公寓解决。

二、管理用房（源^圆平方米）

员^圆作为主任室；

圆^圆作为管理处办公室；

猿^圆作为财务室；

源^圆-猿^圆作为工具、维修材料物品仓库；

缘^圆作为其它各部负责人和有关人员办公室及值班室；

远^圆作为社区文化活动 业主之家 场地。

三、物质装备计划

粤器械：

中 巴	员辆
人 货 车	员辆
手提电话	猿部
直线电话	员台
电 脑	缘台
对 讲 机	猿部
传 呼 机	圆台
三轮摩托巡逻车	猿辆
自 行 车	员辆
清 洁 车	缘辆
停车场盗闸	
闭路电视系统	

月器具：

电气测量表、常用电工、钳工工具、漆工具、切割焊接工具、吸尘工具、钻孔切削工具、量度工具、起重攀高工具、安全工具及防护用品、灭火工具、抽空工具及应急照明工具、疏通工具和拆卸工具、警棍电筒、铁链等保安工具、修枝剪、剪草机、扫把等清洁工具；

悦办公用品

办公台 员张及文件柜、文具等办公用品。