

# 深圳桃源村物业管理 投标书范本之一

## 目 录

### 桃源村物业管理招标文件

第一章	深圳市住宅局关于采用招标方式确定桃源村物业管理单位的通知 .....	(猿)
第二章	桃源村物业管理招标书 .....	(缘)
第三章	标书的项目和要求 .....	(愿)

### 深圳万科物业管理公司

桃源村物业管理投标书 .....	(员猿)	
第一节	桃源村的管理方式和管理工作必需的物质装备计划 .....	(员猿)
第二节	桃源村管理人员配备 .....	(员园)
第三节	桃源村管理人员培训 .....	(员四)
第四节	桃源村住宅区档案的建立与管理 .....	(员圆)
第五节	桃源村管理规章制度 .....	(猿猿)
第六节	桃源村有关保安的承诺 .....	(猿猿)
第七节	桃源村各项指标的承诺 .....	(源)
第八节	桃源村社区文化活动 .....	(源源)
第九节	桃源村便民服务和经费收支预算 .....	(源源)
第十节	桃源村宣传贯彻《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 .....	(缘园)



# 桃源村物业管理 招标文件



# 第一章

## 深圳市住宅局关于采用招标方式确定桃源村物业管理单位的通知

各物业管理公司：

桃源村是我局新建的大型微利房住宅区，位于北环路北侧，华侨城正北方向，将于1987年12月15日前正式交付使用。为搞好该住宅区的物业管理，创造良好的居住环境，体现物业管理竞争机制，经研究，决定采用向社会公开招标的方式，选聘该住宅区的物业管理单位。现将有关事项通知如下：

一、成立桃源村物业管理招标领导小组，其成员如下：

组 长	孙大海	市住宅局局长
副组长	董日臣	市住宅局副局长
	黄 瑞	市住宅局副局长
成 员	刘新云	市住宅局物业监管处处长
	张 跃	市住宅局住房分配处处长
	梁智宗	市住宅局规划设计处处长
	刘永友	市住宅局施工管理处处长
	廖育辉	市住宅局计财处处长
	孙利平	市住宅局房改处处长
	周友德	市住宅局办公室主任
	孙 俊	南山区住宅局局长
	赵新平	市住宅局预算处副处长
	张玉亭	市住宅局物业监管处副处长

招标领导小组下设办公室，负责招标的日常工作，由刘新云同志兼任办公室主任，办公室设在市住宅局物业监管处（红荔西路莲花大厦东座 源园源室）。

联系电话 7809090

联系人 黎赤、陈军军

二、标的 桃源村的一体化物业管理（目前为一期工程，今后二期不另行招标，直接由本次中标的物业公司接管）。

三、招标对象 在深圳市注册的并符合本文规定条件的专业物业管理公司。

四、投标、开标有关事宜：

凡在深圳市注册的专业物业管理公司于12月15日起至12月18日到招标领导小组办

公室报名,提交公司营业执照复印件(正本交审)、投标申请书、公司物业管理情况的简要介绍(不超过500字以内)。

招标领导小组将对报名单位进行资质审查,选择确定几家左右近几年管理成绩较好的物业管理公司参加投标,于某月某日书面通知各参加投标单位。未被确定参加投标的单位不另行通知。

各参加投标单位根据本文及其附件的规定和要求编制标书,密封后在某月某日前送招标领导小组办公室(共份)。

评标委员会将由招标领导小组聘请物业管理行业有关专家组成。

由评标委员会采用会议形式开标、定标(时间另行通知)。

评标人员在开标会上对各参加投标单位的标书逐项进行无记名评分。计时时每个项目去掉最高分和最低分,取平均分,然后算出其总分,总分最高者中标。

五、有关说明及要求:

桃源村的物业管理工作将严格执行《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则。

中标单位须在中标后与市住宅局签订住宅区物业管理委托合同,根据投标书和合同对桃源村实施综合一体化物业管理。

中标单位在实施管理过程中,有关事宜由我局物业监管处及南山区住宅局进行协调、指导和监督。

深圳市住宅局

一九九七年六月二十七日

# 第二章 桃源村物业管理招标书

桃源村是我局新建的大型微利房住宅区,位于华侨城正北方向,将于 2002 年 12 月 31 日前正式交付使用。为加强该住宅区的物业管理,体现物业管理竞争机制,决定采用向社会公开招标方式聘请物业管理公司进行管理。

## 一、桃源村规划建设基本情况

桃源村总占地面积 20 万平方米,总建筑面积 30 万平方米,分二期建成。其中一期工程概况如下:

1. 总建筑面积 20 万平方米,其中住宅面积 15 万平方米;

2. 多层住宅楼 10 栋,单元式住宅 1000 套(其中三房 100 套,二房 100 套),公寓 100 间;

3. 综合楼 1 栋,建筑面积 1 万平方米,底层为肉菜市场,二、三楼为办公和小商品市场,顶层为公寓;

4. 小学 1 个,建筑面积 1 万平方米;幼儿园 1 个,建筑面积 1 万平方米;

5. 公用设施及公共场所(地)情况:

(1) 绿化面积 1 万平方米;

(2) 道路面积 1 万平方米;

(3) 污水检查井 10 座,雨水检查井 10 座;

(4) 化粪池 10 座;

(5) 垃圾站 1 个;

(6) 配电房 1 个;

(7) 水泵房 1 个;

(8) 商业面积 1 万平方米;

(9) 底层架空层(单车房) 1 万平方米;

(10) 庭院灯 10 盏,主干道路灯 10 盏。

二期工程包括 10 栋多层住宅,10 栋高层住宅(高层区规划仍在调整中),1 个幼儿园,1 个小学,1 个中学,文化中心、老年中心、康乐中心、购物中心、10 个停车库等。

## 二、物业管理的内容:

1. 房屋的使用、维修、养护;

2. 小区内公用设施、设备及场所(地)(消防、机电设备、道路、路灯、单车房、园林绿化地、沟、渠、池、井、管道、停车场等)的使用、维修、养护和管理;

维护清洁卫生；

维护公共生活秩序；

维护便民服务网点及住宅区内所有营业场所(含综合肉菜市场的物业管理及收取管理费)、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修保养；

维护区内车辆行驶及停泊；

维护社区文化活动；

维护住宅区档案资料管理；

维护法律政策及合同规定的其它事项。

### 三、有关说明

中标单位应根据《深圳经济特区住宅区物业管理条例》及其实施细则和与我局签订的住宅区物业委托管理合同对桃源村实行统一管理、综合服务、自主经营、自负盈亏。

桃源村委托管理的期限为五年。

中标单位在定标后一个月内与我局签订桃源村物业委托管理合同,并且参与房屋的竣工验收与移交。

在定标后,中标单位即开始介入前期管理,我局免费在桃源村提供约平方米的临时用房供中标单位临时使用至住户办理入住手续前。

我局将在向住户办理入住手续前按照《条例》及其细则规定将一期工程的管理用房(约平方米)提供给中标单位使用。此外根据情况另行安排一定的公寓作为职工宿舍。

我局在住户办理入住手续的天内将一期工程的平方米的商业用房提供给中标单位使用；

我局将在住户办理入住手续后一个月内,划拨扣除购买管理用房和部分商业用房后的专用基金的暂付款项人民币到区住宅局为桃源村设立的专用帐户上,待一期工程决算后再按实结算。

以上条款的物业管理用房、部分商业用房、住宅区公用设施专用基金均为与一期工程相配套的,在二期工程竣工后我局将按有关规定提供二期工程的管理用房、商业用房和公用设施专用基金；

住宅区管理服务费的收取标准暂执行我局深住字号文标准。(多层为元/月,商业铺面为元/月)

住宅区房屋本体维修基金执行我局深住字号文标准。

在做标书时统一以年月日为进驻时间。

中标单位可按住宅区每年管理费总收入的提取物业管理公司管理成本。

中标单位应交风险抵押金万元,如不能完成投标指标和一年内达到市级优秀小区物业管理标准,押金不予返还,押金期限三年。

桃源村的住宅将不允许住户在阳台设立防盗网,住户只能在窗户上设窗户内侧的护栏和阳台上设立进户门的拉闸式防盗门。住宅区另设外围护栏和摄像监控系统。

桃源村我局将不给开办费,由中标物业管理单位自行解决。

#### 四、物业管理标准及奖罚:

桃源村的物业管理标准执行《深圳市物业管理考核评比住宅区、住宅组团标准》(85分以上),中标单位投标书中有关承诺,以及委托管理合同的有关规定。

市住宅局每年对住宅区进行考核评比,如达不到上述规定要求,则可终止委托管理合同并进行财务审计,由中标单位承担违约和赔偿责任,如达到了规定要求,则按合同给予奖励,达到市级优秀住宅区给予一次性奖励二万元,达到省级以上给予一次性奖励四万元。

#### 五、投标、开标时间:

各参加投标单位应做好标书,并于 2002年 8月 15日前密封后送到招标领导小组办公室,逾期按弃权处理。

开标具体时间另行通知。

#### 六、其他事项:

违反招标文件规定及在投标过程中违法违纪,或以任何方式采取不正当竞争手段的,一经查实,由招标领导小组按规定给予处罚,取消本次投标资格及三年内投标资格,已经中标的终止委托管理合同,一切后果及损失由责任者自负。

欢迎社会各界对此次招投标进行监督和投诉。

投诉电话 0755-26100000

# 第三章 标书的项目和要求

一、竞投单位拟采取的管理方式和管理工作必需的物质装备计划情况。

管理方式包括 :内部管理架构、工作流程、激励机制、信息反馈渠道 ;

物质装备计划包括 :管理服务人员住房、管理用房、器械、工具以及通讯、治安装备及办公用品等 ;

二、管理人员配备。

包括 :管理处正、副主任简历、各类人员数量和文化素质、正式工和临时工的比例、自有人员和待聘续调人员、各岗位人员的配置等 ,其中管理处主任的更换须经局物业管理处审核并备案。

三、管理人员的培训。

包括 培训计划、方式、目标等。

四、住宅区档案的建立与管理。

包括 竣工验收资料、房屋的单体竣工图、住户档案、装修管理、维修档案、投诉与回访记录等。

五、管理规章制度。

包括公众制度、单位内部岗位责任制、管理运作制度和管理人员考核制度。

六、桃源村有关保安的承诺。

住宅区内治安案件和刑事案件的发生率的承诺 ,以及未达到承诺愿接受的有关惩罚。

七、各项指标的承诺。

包括 :

①房屋完好率 ;

②房屋零修、急修及时率 ;

③维修工程质量合格率 ;

④管理费收缴率 ;

⑤绿化完好率 ;

⑥清洁、保洁率 ;

⑦道路完好率及使用率 ;

⑧化粪池、雨水井、污水井完好率 ;

⑨排水管、明暗沟完好率 ;

质 路灯完好率；

质 停车场、单车棚完好率；

质 公共文体设施、休息设施以及小品雕塑完好率。

质 小区内治安案件发生率；

质 消防设施设备完好率；

质 火灾发生率；

质 违章发生率与处理率；

质 住户有效投诉率与处理率；

质 管理人员专业培训合格率；

质 维修服务回访率；

质 居民对物业管理满意率。

#### 八、社区文化活动。

包括制度建设、场地(办公、活动)安排、活动计划和效果。

#### 九、便民服务和经费收支预算。

便民服务须按有偿服务和无偿服务两部分逐项分列；

经费收支预算包括 应列明收入项目和支出项目预算 ,有文件规定的按规定测定 ,无文件规定的按市场价测定。另外应列出收入盈亏情况测算 增收节支措施。

十、宣传贯彻《深圳市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。

包括 针对桃源村的地理位置所采取的管理新设想等等。

上述项目应逐一列举 ,要体现出合理、先进、完备、可行 ,招标领导小组将以此作为评标依据 根据上述项目制订具体评分标准 按照百分制进行评分。





**深圳万科物业  
管 理 公 司**



# 桃源村物业管理投标书

## 第一节 桃源村的管理方式和管理工作 必需的物质装备计划

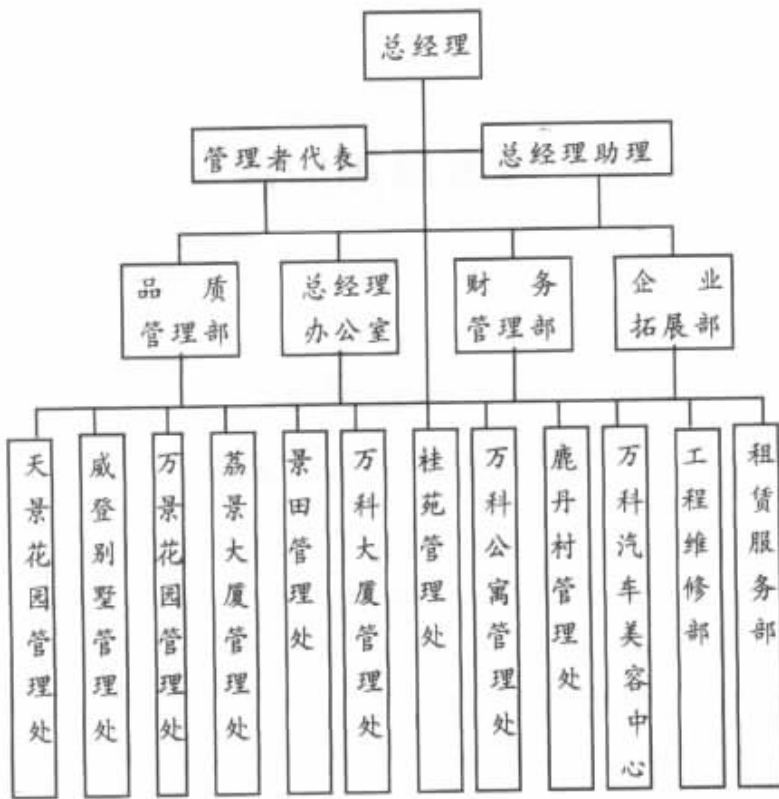
深圳万科物业管理公司乃万科集团下属专业从事物业管理的全资企业。公司自 1991 年成立以来,秉承万科集团超前的管理理念,树立“管理无盲点,业主无怨言,服务无挑剔”的管理目标,创造了具有良好口碑的“万科物业管理模式”,成为深圳市乃至全国物业管理行业的佼佼者。本公司于 1995 年 10 月 1 日获得英国 9000 国际认证服务机构颁发的 ISO9000 质量保证证书。据此,向顾客提供符合国际标准和具有万科特色的物业管理服务。“服务至诚,精益求精,热情尽献,温暖万家”是我们的质量方针,也是对顾客的质量承诺和信心保证。公司所管辖的“天景花园”和“荔景大厦”先后被国家建设部评为“全国优秀物业管理示范小区”和“全国城市物业管理优秀示范大厦”;“威登别墅”、“万景花园”也连获深圳市“优秀管理小区(大厦)”及“安全文明小区(大厦)”等荣誉称号。1997 年底,公司参加了由市住宅局主持的全国首次物业管理社会公开招标,一举获得鹿丹村物业管理权。仅半年时间,物业管理的结果令鹿丹村面貌大为改观,并顺利获得深圳市住宅局和罗湖区住宅局授予的“优秀物业管理小区”称号。

公司经过六年多的发展,总资产逾一千五百万,公司员工 1000 多人,形成了一支具有丰富物业管理经验和先进物业管理理念的专业队伍。

公司管理架构如下图所示(见下页):

由此图可表明,公司采用了总经理全权责任制的垂直指挥职能与职能部门的专业职能相结合的管理架构,既保证了公司一把手对各部门的直接领导指挥,充分掌握全局情况,把握主方向,正确决策,又能够放手授权给公司职能部门去协调具体工作的执行,而做为基层作业层的各个管理处,则能够在各职能部门的指导、监控和考核下依照明确的目标和要求开展工作。在实际工作中,公司还非常重视各类有效会议的召集,如职能部门每周一的晨会,各管理处经理每月一次的例会等。会上,反应情况,汇报工作,讨论问题,制定措施;会下,监督检查,了解情况,捕捉信息,观察动向,细微周密科学的管理体制时刻把握着公司正常运作的脉搏。

向管理要效益,是公司做好物业管理工作的基本出发点,也是公司生存和发展的客



深圳万科物业管理公司管理架构图

观要求, 走向社会, 走向市场, 适应社会, 适应市场, 以市场机制来调节我们的行为, 不断修正我们的管理方式和策略, 最大限度地获取经济效益、社会效益和环境效益, 并且坚持了三个效益的统一和协调。在内部管理上, 我们始终坚持优胜劣汰的竞争原则; “平平淡淡就是错, 无功就是过”是我们判断员工合格与否的标准, 每个主管级以上干部必须一专多能, 否则就是不称职。人才淘汰制的引入, 为公司始终以健康向上一往无前的精神风貌发展壮大提供了人力资源保障。

公司经过多年发展及探索, 逐步总结出许多成功经验, 其中最重要的一条就是内部管理。在内部管理中, 我们又抓了最重要的一环, 即人的管理。作为服务行业, 我们非常明白只有善待自己的员工, 员工才会善待顾客, 先有微笑的员工, 后有微笑的顾客, 所以我们经常教育我们的各级干部, 员工第一, 顾客第二, 谁忽视了员工, 谁就不可能拥有员工, 就很难拥有顾客, 因为员工是联系公司和顾客的桥梁。

概括地说, 我们抓了以下几个方面的内容:

第一、树立企业人才观, 为人才的脱颖而出和健康成长创造良好的外部环境。

在用人制度上形成“能者上, 庸者下”; “无功就是过, 平平淡淡就是错”的企业人才观, 坚决摒弃论资排辈的陈旧观念, 明确考核管理处主任的唯一标准是能否为公司创造

效益,其中包括社会效益和经济效益,考核员工的唯一标准是能否被有效使用。

第二、重视公司人才培养,努力提高员工的整体素质。

公司把对员工的业务培训放在公司发展的重要位置,每年都制定全年培训计划,包括内部培训,外聘专业人士培训,外送培训等。规定各类人员都必须持证上岗,都能熟练操作电脑,会驾驶车辆等。培养每位员工都成为多面手,能够身兼数职。

第三、建立有效的激励机制,努力培养员工奋发向上的精神风貌。

激励机制包括三种,一是荣誉激励,二是参与激励,三是物质激励。公司召开的由各部门经理参加的行政例会,经常邀请各级主管和普通员工代表参加,让他们了解公司的工作计划、发展目标及存在的问题等。每年春节都要宴请部分员工的家属,并进行座谈,公司特别对他们的支持表示深切的谢意,从而使家属们能一如既往地支持爱人的工作。公司同时十分关心员工的福利,规定正式职员在公司工作二年以上都可以解决户口关系问题,并为已婚职员解决住房问题。每年组织员工外出集体活动,包括去香港及国外考察,这样既调节了身心,更开阔了眼界,增长了见识。

第四、营造企业文化,塑造企业形象,增强员工的自信心和认同感。

优秀的企业文化可以形成巨大的企业凝聚力,成功的企业一定有成功的企业文化。公司在1997年提出了“服务至诚,精益求精,热情尽献,温暖万家”的质量方针,并在员工中做了深入细致的宣传讲解,保证了公司方针的顺利实施。公司非常重视社会形象的宣传,凡对外宣传之事都由公司领导亲自抓,在规范企业形象上坚持从大处着眼,从小事做起。公司对员工着装、接听电话用语、行走站立姿势、与住户讲话语气语调态度、进入住户家从敲门力度到工作完成后如何退出等都有明确的行为规范要求。公司通过教育,既培养了员工的素质,又向社会公众展示了“万科物业人”的精神风貌。

公司倡导的是“以人为中心”的管理思想,在这一思想指导作用下,公司如同一列火车,员工如同带有动力的车厢,人人有自己的动力,能在车头的带领下一齐前进。“以人为中心”的思想所熏陶的企业成了一个强化的温室社会,处身其间的个人,逐步被培养起类似于家族意识的社团意识,形成了克己、忠诚、服务、合作及效忠精神,愿把自己的目标与公司的目标结合起来,大多数人能为公司的利益和个人的尊严而努力工作。

第五、重视领导作用,发挥“群体效能”。

一个企业要成功,就要有好的带头人,就要依靠群体的作用,依靠团结奋斗和顽强拼搏的企业精神支撑。公司推行职工提合理化建议等做法,使企业的凝聚力明显增强,经营管理者与被管理者的关系不断改善。公司每做出一项重要决定及决策,都是经过集体讨论而确定的,尽量避免出现偏差。

小区管理处将采取公司领导下的经理负责制,这是一种直线制的领导形式。由于管理处的编制本着精干、高效的原则,职责明确,管理处经理集指挥与职能于一身,能全