

物业管理投标书范本

目 录

第一章	序言.....	2
第一节	概述.....	2
第二节	释义.....	3
第三节	编制依据.....	4
第二章	投标函.....	5
第三章	企业综合介绍.....	6
第一节	企业介绍.....	6
第二节	企业架构.....	8
第三节	运作特点.....	9
第四章	管理文案及内容	11
第一节	物业管理整体设想及策划	11
第二节	采取管理方法	16
第三节	管理机构及人员配置、培训、管理	28
第四节	物业管理规章制度	36
第五节	日常物业管理承诺	48
第六节	小区文化建设	50
第七节	房屋及公共设施维修养护计划	54

第五章	物业服务成本预算书	59
第六章	结束语	64
第七章	相关证书资料	65

第一章 前 言

第一节 概述

我企业经过现场勘察，在充足了解“*****项目”计划设计理念基础上，结合我企业来管理别墅、高层、智能化小区、办公楼、商场、科研楼等实际物业管理成熟经验，和在物业管理中有效实施 ISO9001 国际质量体系实践，我企业成立了“*****项目”物业管理项目投标小组，编制本标书。

假如我企业能在“*****项目”物业管理招标中胜出，我企业将严格根据投标书中承诺服务内容和物业服务协议约定，对“*****项目”实施专业化、规范化物业管理，为管理中心（ ）营造一个清洁、优美、舒适、温馨生活环境，实现广大管理中心对“*****项目”期许物业管理效果。

第二节 释义

在本标书中，以下名词释义为：

管理中心：是指房屋全部权人

：泛指本物业承租人和其它实际使用物业人

我企业：是指

建设单位：是指***管理中心

本物业：是指“*****项目”小区

第三节 编制依据

- 国家及省市相关“物业管理”政策法规；
- 建设部颁布《全国物业管理示范 小区标准及评分细则》；
- 《云南省物业管理要求》；
- “*****项目”前期物业管理招标书。

第二章 投 标 函

投 标 函

致：***管理中心

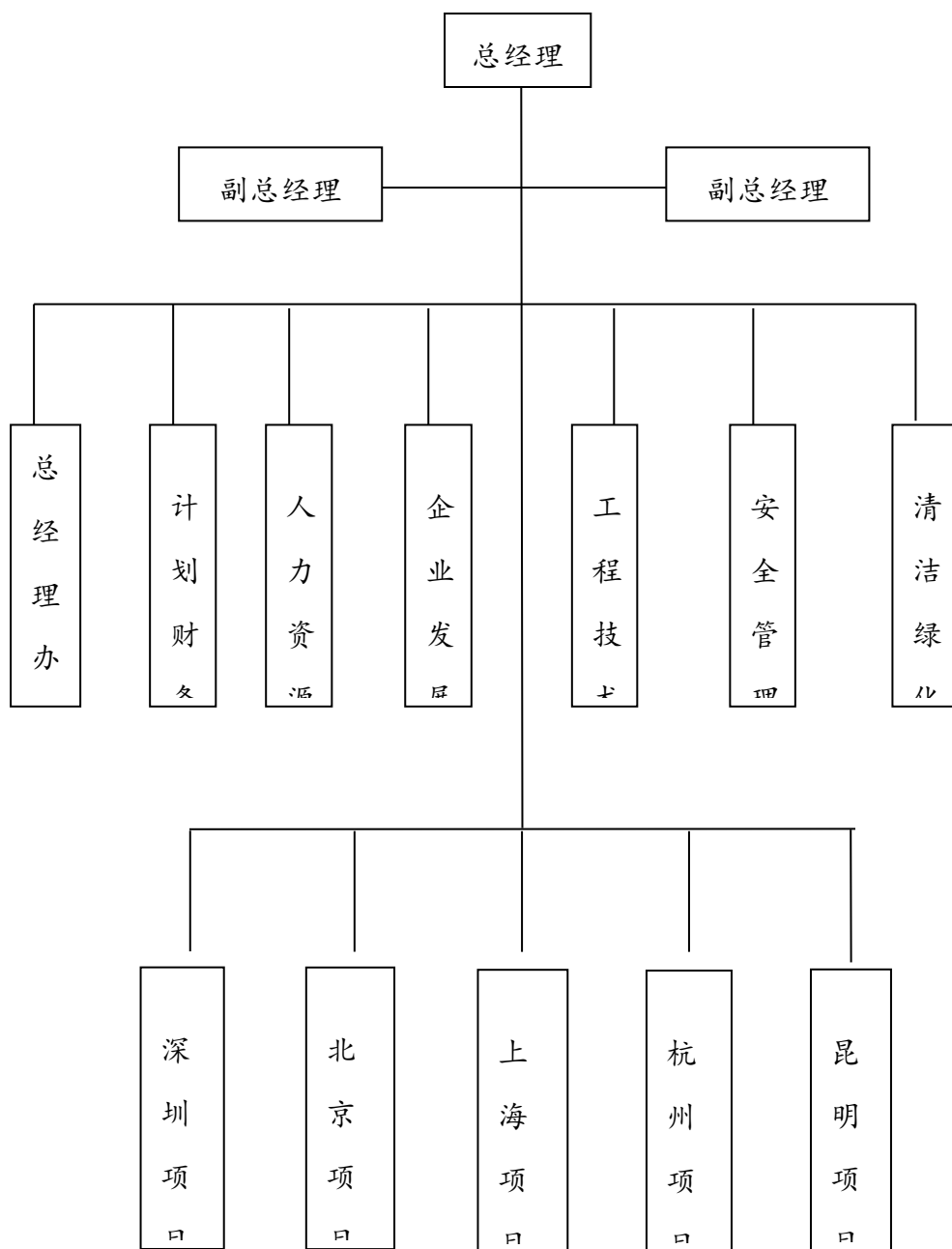
贵企业“*****项目”前期物业管理招标书，我企业已具体阅读，依据招标书内容和要求及“*****项目”物业类型及实际情况，编制成《*****项目物业管理投标书》，现作以下承诺：

- 我企业同意按***管理中心要求和方法进行投标。
- 假如我企业中标，同意招标书内容作为物业服务协议有效组成部分，和贵企业签署前期物业服务协议，并遵照实施。
- 我企业承诺根据招标人要求在 年 月 日前，组织专业人员进入现场配合开发商交房。

二 00 六年二月十日

第三章 企业综合介绍

企业架构



运作特点

我企业自 88 年从事物业管理以来，不停探索、大胆创新，总结出一套满足物业管理行业特点并适合企业本身发展运作模式，关键有以下多个特点：

一、职员持股、全员参与

物业管理是劳动密集型行业，为充足调动职员主动性、发挥职员主人翁作用，我企业于 1999 年改制，职员持股占 60%。职员是企业主人，企业发展关系每个人利益。我企业股权特点，有利于各项制度实施力度和服务理念落实。因为职员股东们明确，只有管理中心满意、企业良性发展，才有个人稳定收益。

二、以人为本、利益共享

企业生存和发展，必需坚持以人为本，促进职员价值观和企业价值观统一。表现和发展人有益作用是我企业企业管理关键内容。

企业内部建立利益共享平台，让全体职员共同分享企业发展成就，包含酬劳、福利、分配机制、晋升机制、职员考评机制、职员培训机制等，让职员经过个人努力，从企业发展中明确个人发展机会和发展空间，满足职员成就感需求，让职员分享到在一个规范企业就业荣誉和安全。

三、将培训和学习贯穿于企业发展之中

社会在快速发展，物业管理法制环境不停完善，管理中心对物业管理专业化要求越来越高，企业职员综合素质紧紧围绕时代脉搏是企业发展动力源泉。企业针对职员所在岗位，制订年度外派培训、内部培训计划。企业还按计划组织了以管理处为单位多种爱好班，正确引导和丰富了安管队员等基层职员业余生活，为基层职员再就业和晋升打基础。

四、完善制度、规范运作

我企业在严格实施 ISO9001：标准基础上要求做到：

作业标准化	人才专业化
步骤表格化	团体人性化
管理数据化	行动军事化
服务多元化	形象社会化

五、培养专业管理队伍、严格控制管理成本

我企业从事物业管理来，前后培养了大批机电、土建、物业管理、园林绿化和行政管理人才，因为企业管理体制上优势，管理层处于比较稳定发展状态，专业队伍不停扩大，现在企业已经有中高级职称专业人员近 70 人。有了成熟专业队伍，使管理过程中管理成本得到有效控制。

第四章 管理文案及内容

第一节 物业管理整体设想及策划

一、高标准、高水平管理方法

1、市场定位：本物业环境优雅，管理中心以事业成功者为主，含有优质物业管理服务高级居住区基础。

2、管理模式：以人为服务之本，不停完善管理制度，实践中开拓创新，以抓物业管理为基础、促进精神文明建设。

3、形象定位：安全、舒适、文明、环境保护、便利。

1) 安全：

经过完善、严密、高效、人防、技防并举安全防范管理体系，充足保障各管理中心安居乐业。

2) 舒适：

根据服务规范标准，以优质服务为管理中心营造温馨生活环境。

3) 文明：

开展形式多样、丰富多彩小区文化活动，营造邻里关系和睦、小区友好、活跃、轻松生活气氛。

4) 环境保护：

提供优良园林绿化保洁服务，利用多种监督机制，发明出一个环境保护、优雅居住环境。

5) 便利

全方位开展便民服务，为 提供快捷、便利服务，表现“*****项目”人清新、阳光生活节奏。

二、含有深度和广度管理方法

(一) 为管理中心把关、督促建设单位完善配套设施。

充足发挥我企业优势，按“*****项目”

计划设计要求对各项配套设施、设备进行验收，对于不合格项向相关责任单位提出整改要求。

（二）专业服务信心确保

我企业为 提供专业化服务同时，重视环境和社会效益，在共赢基础上打造出“*****项目”管理精品。为此我企业在这里郑重承诺：

1、因物业管理单位内部人员违法行为造成管理中心损失，依法负担对应责任。

2、因管理不善或操作不妥等原因造成责任事故，负担对应责任。

3、因为我企业未能推行物业服务协议约定，造成管理中心人身、财产受到损害，我企业负担对应责任。

（三）建立快捷 服务系统

我企业一直坚持“ 至尊，服务至上”企业宗旨，把 满意率作为工作业绩评价关键依据，从而最大程度地满足 需求。经过利用创新 服务理念，建立全方位 服务系统，提供高级次精品服务，不停提升 满意度。依据 需求信息来调度各职能部门和作业层面日常服务工作，设置 信息档案，高效反馈、处理 意见及需求。每个月按期将 需求和回访结果进行深入细致分析，调整工作思路，真正表现“真诚服务，精心管理”服务理念。

三、 全方位服务意识

（一）为 提供便利服务

从 需求出发，为 做实事。依据“*****项目”实际情况，为 妥善处理小区班车问题；合理利用会所设施，为 发明充足休闲娱乐场所。

（二）二十四小时治安防范服务

利用我企业所服务“西郊华城”大小区带动作用，充足发挥“

西郊华城”安全管理工作多年无事故优势，做好“*****项目”治安防范工作。我企业将置入“门岗对外来人员准入请示制度”、各安管岗全天候二十四小时服务，对安管队伍实施半军事化管理。

（三）营造绿色环境保护小区

养护好本物业内园林绿化，植物长势良好，乔木无枯枝，灌木修剪圆滑、造型美观，绿篱修剪平整，草坪四季常绿平整。做好污水处理及水系循环处理，保持水质符合卫生标准。

（四）抓好精神文明建设

- 1、重大节日做好节日装饰，营造节日气氛。
- 2、组织开展各项文艺体育竞赛活动。促进相互了解，促进友谊。

四、管理学前沿理论掌握及应用

管理科学理论包含行为科学、组织学派、社会系统学派、决议理论、权变理论等。伴随科学技术飞速发展和市场竞争日益加剧，管理科学理论得到了深入完善，其前沿理论关键集中在以人为本、系统理论、动态调整理论、效益统一理论和企业文化等方面。

（一）以人为本管理理论

现代管理思想把人原因放在首位，重视处理人和人关系，强调人自觉性和自我实现，主张以挖掘人主动性、发明性作为管理关键。这一理论对物业管理行业含相关键指导作用。

（二）系统管理理论

现代企业是一个为了达成一定经营目标，由很多相互关联要素、步骤、部门有机地结合而成整体，是一个复杂社会技术经济体系。

我企业强调用系统观念、全方面观念整体把握，科学分析，全方面实施物业管理。坚持服务至上、重视对内、对外协调、实施 ISO9001 质量体系、扩展和应用现代管理技术等，全部是这一理论应用。

（三）动态调整理论

为了实现管理目标，使企业取得最好效益，管理过程每一个步骤、步骤全部必需实施动态调整，而不能把管理过程视为一成不变模式。企业管理经过动态调整，就能够使各要素在各个步骤上保持协调、均衡，又能对外界保持灵敏适应性，从而最大程度地发挥其功效作用。

我企业在物业管理工作中，重视动态调整理论应用，激励创新、加强信息沟通和应变能力，强调“不进则退，不快则亡”观念和对管理步骤重新组合从而达成提升服务能力，缩短改善周期等。

（四）效益统一标准

物业管理给产品就是服务，不仅要满足广大需求，而且要维护、促进和社会利益，为人类社会做出贡献。

我企业在本物业管理成本测算方面，本着精心计算成本，既坚持以盈利作为关键目标，以保持企业发展后劲，又注意处理好经济效益、环境效益和社会效益关系，保持企业长远发展后劲。

（五）企业文化

杰出而成功大企业全部有强有力企业文化内涵，它是企业赢得市场竞争内在筋骨，反应了企业基础信念和发展追求。

我企业自 88 年从事物业管理以来，一直发扬“敬业、奉献、创新”企业精神，提倡以“实现自我、服务用户”

为本身动力，激励职员群体意识；以企业文化为目标，提升团体合作精神，从而为我企业长远发展提供了强大动力。

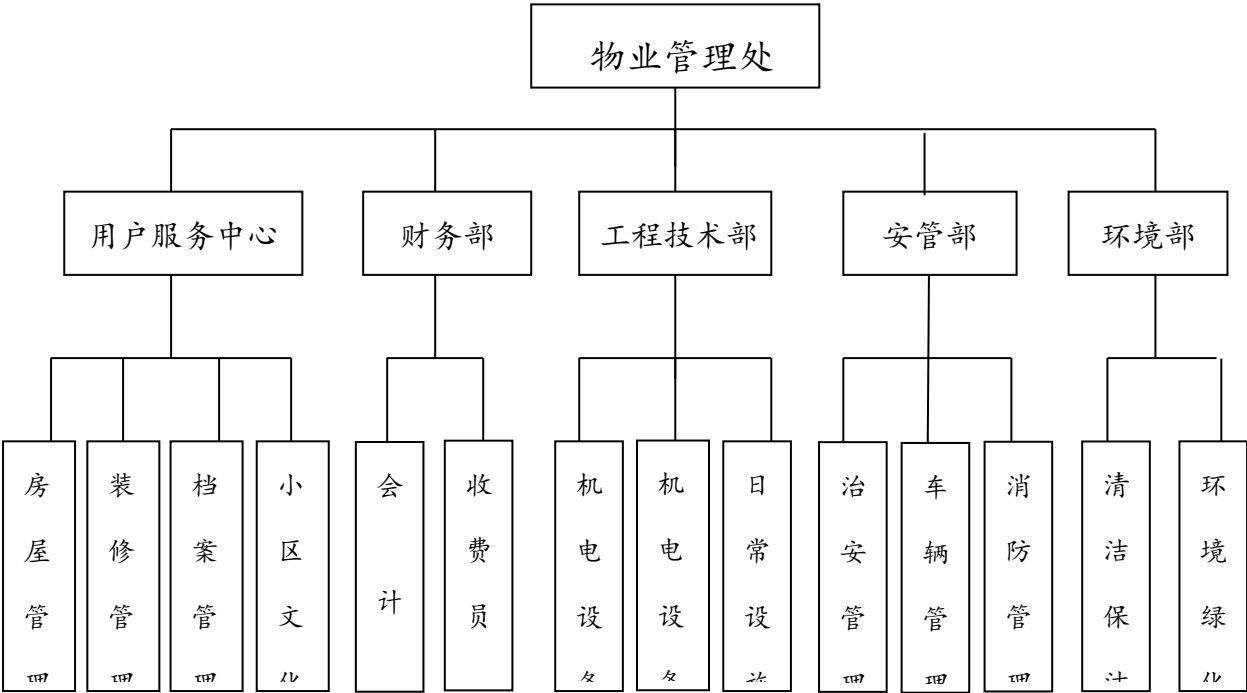
采取管理方法

一、采取管理方法

（一）综合一体化管理方法

我企业将本物业管理方法确定为综合一体化管理，即由物业管理处经理在企业总经理直接领导下，经过各部门技术支持和配合，根据 ISO9001：国际质量体系标准和 ISO14000 环境保护体系标准，利用现代化管理手段，对本物业房屋、公用设施设备、消防、治安、卫生、绿化、停车管理、小区文化等，统一实施专业化管理。

在管理过程中，我们将和管理中心（管理中心委员会）紧密合作，采取管理中心自律和物业管理相结合措施，使综合一体化管理收到愈加好效果。管理处拟采取内部管理架构以下：



（二）激励机制

（1）实施日常管理目标责任制，增加管理层工作主动性，我企业根据全国物业管理示范 小区标准，结合企业实际情况，制订各项管理指标，管理处将按此标准严格做好每项工作，明确奖惩，并和奖金挂钩。

（2）岗位激励。在物业管理行业拼搏职员，最渴望得到是本身价值被集体和社会认可，我企业一直坚持各级岗位实施企业内部公开招聘措施，使含有真才实学职员能充足发挥本身潜力，有机会表现自己价值。

（3）奖金激励。企业每十二个月对职员进行全方位考评，排名前 30% 职员将有机会加薪晋级。

（三）监督机制

管理处处于开展物业管理过程中，将严格根据国家、政府及上级主管部门相关法律、法规开展工作，定时向我企业和管理中心委员会汇报工作，检讨物业管理运作事务，并制订日常工作计划，实施目标管理责任制，每十二个月对管理目标进行考评，严格按我企业 ISO9001 质量体系运作，对每个项目目标管理服务过程建立原始统计，经过部门返查，企业内部质量审核，及房产管理局等外部检验，确保管理工作监督机制有效运行，具体作法是：

1、公布管理处监督投诉电话，设置意见箱及网上电子投诉邮箱，二十四小时受理投诉，全部职员佩戴工作牌上岗，方便于公开监督。

2、管理处定时向企业、管理中心委员会汇报工作，检讨物业管理事宜。

3、我企业依据“全国物业管理示范 小区”标准每个月对管理处进行

检验评分，同时管理处每个月对职员进行考评。

4、管理处对各项管理活动实施监督、跟踪、反馈，每十二个月进行两次意见咨询，并不定时向 作随机意见调查，对 反馈信息做到有分析、有处理、有跟踪、有反馈，实施闭环管理，使 正当权益得到保障。

（四）自我约束机制

1、管理处处于实施物业管理过程中，严格实施国家、政府公布相关法规、条例和实施细则。

2、管理处将严格实施我企业 ISO9001 质量体系。

3、管理处对职员进行定时不定时检验，发觉问题立即纠正。

4、企业每十二个月对职员进行年底考评，实施 3%末位淘汰制。

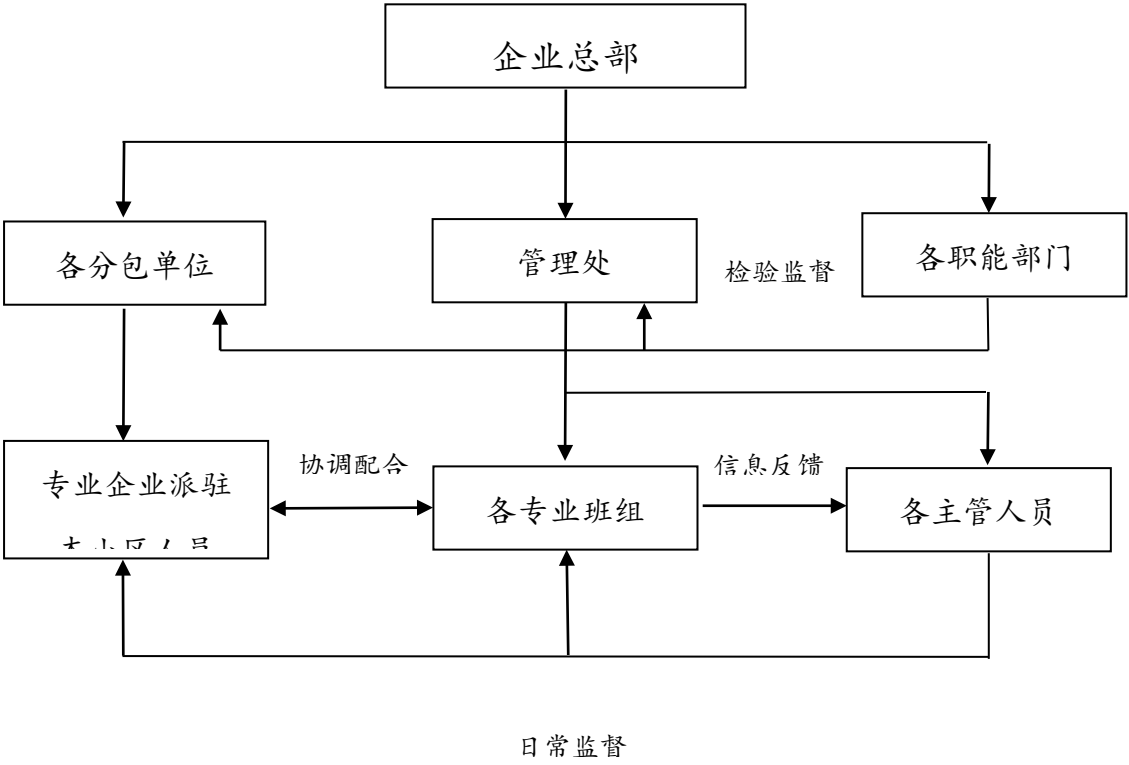
5、企业有供全体职员遵照职员行为规范。

（五）信息反馈及处理机制

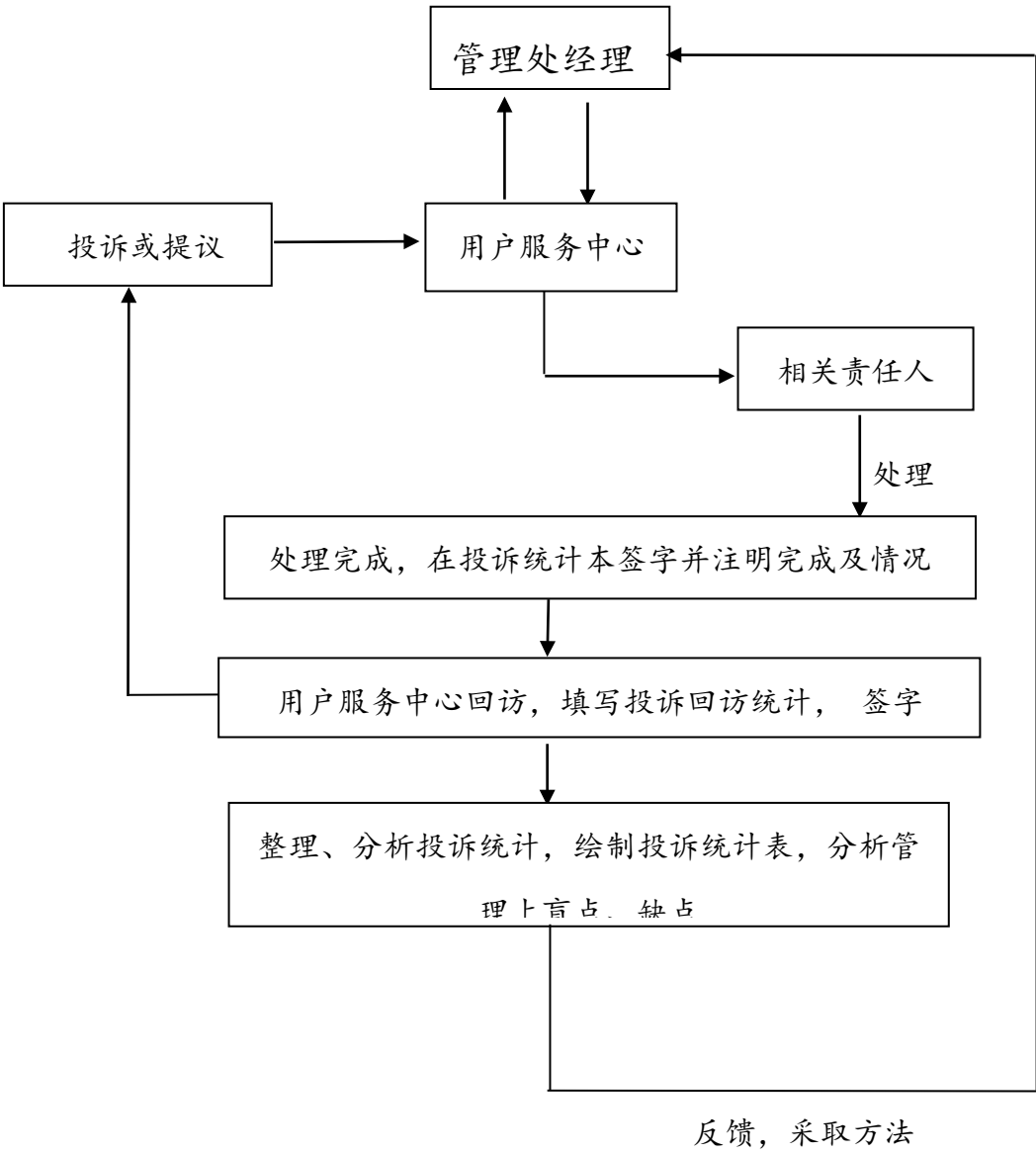
1、信息反馈机制

我企业参考 ISO9001:管理体系建立信息反馈机制，以不停提升管理质量和服务水平。除了根据企业管理体系及检验监督体系进行信息反馈以外，在日常工作之中由企业发展部全方面负责用户对本企业管理服务意见反馈，由各职能部门对专业信息进行反馈。信息反馈机制由以下两部分组成：

企业内部信息反馈步骤



用户信息反馈机制



2、信息反馈处理机制

管理处经过建立全方位信息反馈机制，确保反馈信息通道通畅，经过管理处用户服务中心分析整理，立即发出指令并跟踪检验，对于反馈信息检验方法，统一根据企业 ISO9001：标准要求，采取行政检验、专题检验、交叉检验、外部检验、外部监督、秘密检验等方法进行，对于出现不合格服务，立即按纠正预防方法改善。

二、工作计划

（一）关键工作步骤

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/745041042231011230>