

陕西省体育场室外保洁



陕西**物业管理有限公司

2014-08-5

目 录

第一部分 概述	2
第二部分 保洁服务的整体设想和管理策划	4
第三部分 拟采用项目部组织架构、人员配置和管理策划	7
第四部分 物业服务内容、标准	11
第五部分 内部管理	32
第六部分 企业证照及业绩	35
第七部分 法人资格证明书、法定代表人身份证复印	36
第八部分 法人委托书、受委托人的身份证复印件	37
第九部分 公平竞争承诺书	38

第一部分 概 述

1. 公司简介

陕西**物业管理有限公司成立于 2008 年 10 月，是一家具有物业三级资质的专业物业服务公司，公司注册资金至 500 万。公司下设：总经理办公室、行政人事部、营销策划部、项目管理部、工程技术部、计划财务部等部门，公司现有员工 400 余人，其中管理人员 16 人，工程技术人员 24 人、保洁项目人员 280 余人、绿化养护工 26 人；秩序维护员 100 余人。公司采用以人为本的管理思想，使公司充满了欣欣向荣的生机，洋溢着朝气、阳光。公司全体同仁一起努力，力争使**物业服务公司站在西安物业行业的桥头堡，保持西安最强大，最有实力的一流团队。

经过多年的发展历程，使**积累了许多宝贵的服务管理经验，特别积淀了过硬的常年保洁、清洁及各种高空作业技术，凝聚了一批西安物业、保洁领域的精英，也使**物业建立了一支敢打硬仗、能打硬仗的物业团队。

随着公司的业务发展公司将经营的品牌理念融入到日常工作当中，要求公司的员工服务一流、管理一流、创新一流。

为了给您能提供一个更加超品质的生活方式，我们愿与您真诚合作，共同缔造我们绿色环保的世界。

2. 企业文化

【企业宗旨】 客户的满意是我们不懈的追求

【经营理念】 互利双赢，回报社会

【品牌风格】 时代物业特征，完美服务标志

【企业使命】 为社会创造文明生活的典范；为客户提供与时俱进的服务；
为员工搭建展露才华的舞台；为公司保证增进长远的利益。

【发展方针】 市场化生存，规模化经营，科学化管理，专业化服务

【企业精神】 开拓创新，求真务实，持续改进，追求卓越

【企业道德】 自强 诚信

【企业作风】 团结、勤奋、严谨、高效

【核心价值观】 员工与企业同步发展

为了使您能拥有一个更加舒适、优雅的工作、学习和生活环境，我们愿为您提供更加专业优质的物业相关服务，共同缔造我们的服务事业。

第二部分 物业服务的整体设想和管理策划

一、物业服务整体设想

省体育场位于碑林区南稍门西安城市中轴线长安路与友谊路交汇处西北角，规划总建筑面积约为 60 万平方米，以商业、休闲功能为主导，集住宅、公寓、酒店、商业等多业态于一体，打造西安市南门外最具特色化的超大型城市综合体。省体育场项目占据优越地势条件，规划总建筑面积约 60 万平方米，以商业、休闲功能为主导，集住宅、公寓、商业等多业态于一体，为西安市南门外最具特色化的超大型城市综合体。

（一）管理定位

省体育场项目作为西安又一地标性建筑的高品质综合体物业，其物业特殊性决定了物业管理的定位也必然有更为高远的追求。经过严密论证和考察，本公司将对此保洁定位为：

- 物业保洁二级服务的典范。

（二）保洁服务理念

公司始终坚持以“业主满意、群众满意”为目标，以“人性化服务”为理念，以“诚信、专业、进取、和谐”为企业精髓，抱着“想业主之所想，急业主之所急，帮业主之所需”的服务意识服务于业主。真正成为体育场物业的好参谋、好帮手，业主的好管家。

二、【省体育场】项目保洁服务策划

（一）、【省体育场】项目物业管理模式

我公司项目部对【省体育场】项目将实行经理负责制，全面处理【省体育场】项目的保洁服务事宜。

1. 管理体制：在省体育场物业部及陕西**物业管理有限公司的交叉领导、指挥、协调下，与陕西**物业管理有限公司各业务部门是“管理相对独立，业务绝对支持”的关系，项目部实行“统一调度，层级领导与首席负责制相结合”管理

体制。

(1) 项目管理：由项目部负责人对项目所有事务及各部门进行直接指挥、协调，实行逐级领导、逐层汇报。可以越级了解情况，杜绝越级管理、越级指挥；可以越级申诉，杜绝越级汇报。

(2) 部门管理：各部门在日常管理上对项目部负责，但业务上接受公司相应业务部门的培训指导及相关部门的运行质量监察；同时，在紧急突发事件可以在项目部负责人的许可下，接受公司及相应业务部门的统一调度与应急处理；业务部门/班组负责人对本部门/班组所有事务承担协调处理责任，公司另有约定的事务除外。

(3) 人事管理：实行“统一调配，授权管理，全程监管”机制，即由**物业公司控制项目人员编制和薪资标准的审批。但项目部对人员使用考察、监督及项目人员增编等有决定权，并负责日常管理、考核，对人员入职、升迁、离职有决定权。

2. 项目管理运作体系：三级管理四级运作制。

(1) 三级管理即“**物业公司总经理、项目部经理、部门项目经理”。

(2) 四级运作即“项目部经理、部门项目经理、班组负责人、班组成员”。

(3) 首问负责制：项目部任何一名成员接到客户的询问、投诉、求助时，无论是否是自己业务范围内，首先要求热情、礼貌接待，并耐心细致的进行解答，需要或应是由其他班组处理时，应转移并跟踪直至圆满结束该项求助或投诉。

(二)、管理机制

实行执行机构、责任机构、监督机构有机结合的“三位一体”式的共管机制，推行科技型物业管理模式。

试读已结束，剩余 * 页未读...

[关注公众号/免费下载 >](#)



在线内容阅读已结束，获取全文需

(关注公众号 文档免费下载特权)

免费专享