


XX 工业园区物业管理投标书

第一部分：项目概况及管理定位

一、项目概况

XX 工业园位于青岛经济技术开发区前湾港路 315 号，国内知名大型企业，XX 集团集生产、科研、销售、物流为一体，工业园占地面积 42 万平方米，其中行政办公楼建筑面积 8800 平方米。工业园绿化面积为 62079.45 平方米，工业园区保洁面积 66196.67 平方米。工业园内配套设施齐全，交通便利。

二、委托管理内容

1、办公大楼内保洁、维修及楼内花卉养护（公共洗手间、公共地面、墙面、走廊、大厅内的玻璃、各类事务、设备设施、楼梯扶手、开水房、天花板、休息室、照明系统、排水系统、办公楼内的报修、室内花卉）。

2、工业园区绿化养护（草坪、绿篱、乔灌木、草坪砖等）。管护内容包括：乔灌木的整形修剪、绿化养护、中耕除草、防风防涝、浇水抗旱、病虫害防治、合理施肥、补栽补种及绿化栽培管理等。

3、工业园区卫生清洁（院内所有道路、河道、停车场、货场等地面卫生清洁及在杂草清理）。

4、卫生清洁所收集的垃圾清运至工业园内垃圾站。

5、耐冬的养护（夏天设置防晒网、冬天盖棚以及日常维护病虫害的防治）。

三、委托管理目的

1、通过对 XX 工业园实施社会化、专业化物业管理服务，创造良

好的工作环境，保障物业功能的正常发挥，实现环境效益和经济效益的协调发展。

四、委托管理原则

根据物业管理委托合同以及相关的法律法规，本着“亲情服务、专业管理”和“诚信经营、合作发展:”的原则，实施专业化的综合管理服务。

五、委托管理方式

依据《青岛市物业管理条例》及相关法律法规，通过签订物业管理委托合同，XX 股份公司全权委托青岛新时代物业服务有限公司对 XX 行政办公楼进行室内保洁，物业零修、急修，工业园区道路保洁及工业园绿化服务。新时代物业服务有限公司在管理合同期内按合同约定进行管理服务，确保达到约定的服务质量。

六、项目整体形象定位

根据 XX 工业园的实际情况,结合 XX 企业文化和新时代物业管理服务特点的,通过对客户服务需求的分析, ,确定项目的整体形象定位为:“整洁、优美、规范、高效”的现代化工业园区。

七、总体目标和分项目标

(一)、总目标

自新时代物业服务有限公司接管之日起,在硬件条件具备的前提下,一年内服务达到“青岛市物业管理优秀工业园区”标准。

(二)、分项目标

1、顾客满意率 90%以上;

-
- 2、保洁服务达标率 100%;
 - 3、保洁服务覆盖率 100%;
 - 4、垃圾处理及时率 100%;
 - 5、保持园区内植物生长茂盛、修剪整齐，绿地植物存活率 95%以上；
绿地裸露不超过 0.4 平方米，并及时补植；
 - 6、维修工作及时率 99%，急修及时率达 100%（接到报修不超过 30 分钟到达现场，一般小修 24 小时内处理完毕）维修合格率 98%以上，维修返修率不高于 2%；
 - 7、投诉处理及时率 100%，投诉处理满意率 98%以上；
 - 8、员工上岗前培训合格率 100%;

八、工作难、重点

1、工作难点：工业园草坪老化，养护难度大，条件有限，且要求高；报修时间和报修内容的不确定性，维修项目的时效性强，维修人员要求综合能力高等，将成为工作的主要难点；

2、工作重点：采取预防管理，超前服务，注重护养工作，降低无效成本。加强员工综合能力的培训，实现全员参与相互协助。采取一主职几同时的方法，降低成本，提高工作效率。

第二部分：实现目标的保证措施

第一节：管理体系架构和人员配备

一、管理体系架构

