
四、员工考核制度及标准.....	51
第九章 小区档案的建立与管理.....	52
一、小区档案资料的建立.....	52
二、小区档案资料的管理.....	53
第十章 拟达到的各项指标及实施措施.....	56
第十一章 社区文化文明建设	
一、浪琴花园社区文化活动构想.....	58
二、浪琴花园社区文化活动实施方式.....	59
三、实施浪琴花园社区文化活动的保障措施.....	62
四、浪琴花园社区文化活动项目计划.....	63
第十二章 物业公司简介.....	67
第十三章 中标后承诺.....	68
附件一 工作流程	
附件二 制度汇编	

第一章 前言

一、东莞市浪琴花园概况

东莞市浪琴花园位于东莞市塘厦镇大屏嶂林场內，一期开发时间始于1996年，至1999年开发完毕。一期总占地面积17762平方米，建筑面积23617.92平方米，建筑类型：小高层（不带电梯）12栋，别墅8栋，共260个单位。

浪琴花园二期开发时间始于2000年。二期总占地面积为46662平方米，已开发土地面积22569平方米，建筑面积32588.84平方米。建筑类型：小高层（不带电梯），分为维多利亚区、爱丁堡区、伯明翰区、共367个单元。

二、东莞市浪琴花园主要技术经济指标一览表（见下表）

主要技术经济指标一览表

名称	数量	名称	数量
占地面积	64424 M ²	室外消防栓	按实际数量
住宅建筑面积	56206.76 M ² (已开发)	楼层消防栓	按实际数量
总户数	627 户	梯灯	按实际数量
汽车	5 辆	电梯	无
天面正压送风机	按实际数量	电梯	无
发电机组	1 组	生活水泵	按实际数量
专用变压器房	按实际数量	消防水泵	按实际数量

防盗门	按实际数量	消防喷淋水泵	按实际数量
-----	-------	--------	-------

三、东莞市浪琴花园物业特征和认识

东莞市浪琴花园有充足的阳光、新鲜的空气，绿色的草地，周边更有各种完善配套的生活设施，是业户修身养性、健身娱乐的乐园。为此我们根据东莞市浪琴花园小区的实际情况，制作了东莞市浪琴花园物业管理方案。物业管理以服务为本，管理服务对象是业户，因此服务中心将工作定位为：“以人为本，诚信经营”的物业管理服务目标定位，充分了解小区业户的需求，根据东莞市浪琴花园物业的本身特点与物业管理的各个要素，从实际出发，深入挖掘设计和开发思路，在地理位置、物业特点、市场定位的基础上，确立对东莞市浪琴花园物业管理的整体构想和管理思路。

四、东莞市浪琴花园小区实现目标

- 1、通过高质量的服务，使业户满意率达 98%以上。
- 2、定期向业户发放物业管理服务意见征询表，对合理化建议整改率达 100%。
- 3、通过科学的管理、优质的服务，浪琴花园的服务按照全国物业管理示范住宅小区标准进行管理。

五、东莞市浪琴花园物业管理现状分析

1、环境卫生管理

东莞市浪琴花园小区物业管理服务现由东莞市怡城物业管理有限公司进行，小区内垃圾能做到日产日清。根据 2003 年下半年住户意见征询统计情况中业户对环境卫生满意率达 98%。特别在前段“非典”时期，怡城物业公司联合街道定期对公共区域进行消毒，为抗“非典”的最后胜利奠定了坚实的基

础。

2、社区文化建设

进入 21 世纪的人们对物质享受已转为精神健康享受，人们对自身的居住环境已不满足于过去刚刚发展起来的单一的物业管理服务，住宅区对他们来说是工作八小时以外的重要集聚地，是人们接受精神文明熏陶的重要场所，所以他们都希望生活在文化气息浓厚，富有现代生活品味的环境之中，从而得到高品味人生体验和精神上的满足。

目前，浪琴花园小区的社区文化活动较少。在去年下半年住户意见征询统计情况中住户对社区文化满意率只有 69%。因此，我司决定将通过落实专职人员、落实活动场所、落实活动经费、落实活动方式和活动项目来保障和促进社区文化活动的开展。在“四落实”的基础上结合以人为本的精神来开展社区文化活动。

在落实专职人员方面，我司拟成立社区文化活动小组。组长为小区业主委员会主任（熟悉社区文化，热心公益事业，个人素质好），组员为业主二名组成。服务中心经理兼职管理人员，顾问为物业公司有关领导和社会有关人士；

在落实活动场所方面，我司拟利用小区现有的环境，从绿化和设施方面进行整改，依社区文化活动的功能需要，在不违章、不扰民的情况下，对公共场所进行改造利用，为居民创造良好的社区文化活动场所；

在落实活动经费，我司拟通过服务费中出一点，管理者酬金中出一点，向周围商家拉赞助来出一点，热心公益事业的住户自愿赞助一点的方式，多方位的筹集活动资金；

在落实活动方式和活动项目方面，我司要从小区居民的实际诉求出发，选择小区居民喜闻乐见的活动项目和方式，做到节假日和平时相结合，有松有驰地开展活动，平

时可开办文化知识讲座或学习班，传授文化知识和家政技能，以知识提高小区居民的日常生活品味，或者开展一些体育活动，使小区居民在紧张的工作之余，还能强身健体；适逢法定节日、中国传统节日或西方节日时，要结合节假日的放假时间和节假日特定的文化内涵来开展活动，比如：劳动节，开展我爱劳动征文或演讲比赛，六一节前后，可组织小朋友进行游园活动，重阳节，开展尊敬老人的夕阳红棋牌比赛，国庆节，进行热爱祖国、热爱家园的摄影比赛，圣诞节，举办圣诞老人派发礼品活动。

我司承诺，将以“四落实”作为保障，开展形式多样的社区文化活动，在丰富小区居民 8 小时以外业余生活的同时，也能关注到小区居民的精神世界。

3、设备设施管理

我司在进驻小区进行管理后，将采取以下措施来保障设备设施的正常使用：

- (1) 对小区设备、设施进行一次全面的检修、翻新；
- (2) 委托有相关资质的专业公司对设备、设施定期进行检测、维修、保养；
- (3) 按政策法规的要求，对特种设备进行年检，年检通过后，才能投入使用，确保小区居民的生命财产安全；
- (4) 制定一套完善、严谨、科学、合理的设备设施管理、操作流程的规章制度，制订有效的设备设施运行维护方案，运用电脑技术对设备进行管理，其中包括设备档案、维修保养计划，日常保养安排及出勤事项进行管理。设备、设施的正常运行是小区业户生活的基本保障。华际物业管理公司拥有专业化水

平高的工程技术人才，在管理期内无管理责任发生停水、停电问题发生。

4、公共秩序防范管理

东莞市浪琴花园小区占地面积不大，小区住户素质较高，社会治安环境相对较好，但周边环境复杂，治安问题时有发生。因此服务中心确立以下管理方案：

(1) 若小区居民同意，可用配发小区业户出入卡的方式，来减少闲杂人等进入小区；

(2) 大门保安值班人员对访客进行登记；

(3) 货物出门，必须有业主到场签名放行；

(4) 鉴于治安事故发生的偶然性和不确定性的特点，采用人防与技防相结合的方式，来遏制治安事故的发生，人防方面，增加保安值班人员、巡查点和巡查密度，以固定岗位与流动巡查岗位相结合的方式，每天 24 小时对小区进行值班与巡逻，同时，服务中心购买和安装巡更系统，从技术上保证巡查制度能得到贯彻实施；同时，建议经济条件许可的业主，安装与派出所联网的家居红外线报警系统；

(5) 合理布置保安人员布控点，将固定岗保安员与巡逻岗保安员配置在可视或可用对讲机传呼的范围内，使小区随时保持有足够的安全力量阻吓或制止万一的治安事故的发生，也让业主在每天 24 小时的任何时候进入小区时，都能看见我司的保安人员，增强业主的安全感。

通过以上层级控制、“人防为主，技防物防为辅”、全员参与的管理思路进行全面防范。我们有理由相信，经过我们的管理，可以确保因管理原因造成的治安事件发生率为零，让业户有安全感、舒适感。

5、小区机动车辆停放管理

随着经济的发展，小区内业户的机动车辆数量日益增长，现小区内停车场机动车车位共有 70 个均已租出。因此进行有序的管理是保障业户停放车辆的基础，华际物业管理公司将根据《东莞市停车场管理办法》，规范停车场管理，统一停车场标识，使停车场的安全、卫生、环保、消防、服务均达到东莞市停车场优秀标准，提高小区停车场规范化管理水平。

6、有偿服务

据小区业主反映，目前小区的有偿服务不及时，我司可采取以下方式来解决：

(1) 聘用一专多能的技术人员，合理配备和调剂人员，保障每天 24 小时都有 2 人或以上的技术人员当班。接到报事后，一般 15—30 分钟内到场，提高响应效率，缩短服务相应时间。

(2) 核算我司的人力成本，合理让利，争取我司的人工费用能比一般市场价低 10%。

7、投诉处理

针对目前业主反映对投诉处理慢，不及时问题。我司的解决方案为：

(1) 设立 24 小时投诉电话，方便业主投诉；

(2) 建立并落实首问责任制。由接听业主投诉的第一个人，作为首问责任人，由其落实并跟进投诉事项的解决。当首问责任人接到投诉后，要认真记录并弄清楚投诉人的姓名、地址以及投诉事项，有何要求，并即时向服务中心负责人汇报，由服务中心负

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