

高校学生公寓投标书(参考)

高校

学生公寓投标书

物业管理有限公司

年月日

第一章×××高校学生公寓简介

本次参与招投标的学生公寓为×号公寓、×号公寓和×号公寓，学生公寓3号楼由南北两楼组成。南楼6层，每室住4人，共90个房间，北楼6层，每室住4人，共88间，合计有寝室178间，总建筑面积为8679平方米。可容纳712人。

学生公寓4号楼由南北两楼组成，总建筑面积7363平方米，主体五层、局部四层，房间139间。每室住4人，可容纳556人，本楼有部分楼层将安排教工宿舍。

学生公寓8号楼由南北两楼组成，总建筑面积为7403平方米，南楼6层，为学生公寓，建筑面积为6355平方米，南楼学生公寓每层25间（15间住6人、10间住4人），共有150间，可容纳780人。

这些学生公寓内除学生宿舍外，还配有配电房、开水间、学生活动室、物业值班室、接待室等，学生宿舍内配有组合式写字台、书橱、多用柜、脸盆架、床、椅子、电话机等，称得

上是现代化的学生公寓，所有这些现代化设备的配备，对于物业管理也提出了相当高的要求。

高校学生公寓物业管理不同于社会的专业性物业管理，其根本的区别就是要在学生公寓的物业管理中实现“管理、效劳、育人”三位一体化的物业管理模式，因此在学生公寓的物业管理过程中，不仅要做好学生公寓的硬件管理，使之达到保质增值的功能，并且要以员工的高素养、企业的文化品位、人性化的管理来达到育人的根本目标。

我公司通过多年的对学生公寓的物业管理，已经从中取得了一定的物业管理经验，并已基本上实现了“管理、服务、育人”三位一体化的物业管理模式，我公司相信我们有能力管理好学生公寓，有能力在课余时间照顾好学生的生活起居。

第二章我公司对学生公寓管理的优势

第一节公司简介

略

第二节公司托管物业项目展现

略

第三节业主看法和来宾留言（摘录）

略

第四节我公司托管学生公寓的优势

略

一、我公司早期介入高校并熟悉高校整体情况的优势

二、有多种类型学生公寓物业管理经验的优势

三、人才优势

四、实际管理经验优势

第三章学生公寓物业管理整体设想及策划

第一节学生公寓物业管理投标宗旨、总方针及首要思路

针对某某高校的各项要素，我们进行了深入广泛的实地研究和分析讨论，在总结经验教训的基础上，提炼了某某高校学生公寓物业管理工作面临的难点和重点，从而确定了我们对某某高校物业管理的投标宗旨、总体目标和主要思路。

一、物业管理的投标宗旨

承高校传统，管一流物业，树高校形象，创一流品牌

二、总体目标

在学生公寓的物业管理中，能否管出最好效果，能否实现“管理、效劳、育人”三位一体化管理，对某某高校、对我公司的影响都很大。我公司将本着对学校高度负责的精神，瞄准三项方针，发奋冲刺。我们的三项管理方针是：

1、力争服务“零投诉”为质量管理目标，通过专业化的管理，规范化的服务，贯穿“以人为本”的服务思想，致力在学生公寓内创造一个舒心、安心、顺心的研究和生活环境。

2、自接管学生公寓物业管理之日起，按优质标准实施物业管理效劳，做到管理无盲点，效劳无挑剔，师生无怨言。

3、我公司已通过了 ISO9001：2000 国际质量体系认证，学生公寓物业管理从正式接管后全面导入 ISO9001：2000 质量管理体系，规范学生公寓的物业管理，提升学生公寓物业管理的内涵。

三、主要思路

根据某某高校学生公寓物业管理的特点，在具体的管理服务过程中，我们将牢牢把好以下几个关口，确保学生公寓物业管理各项工作的正常开展，以求得最佳的管理效果。

一)、把好安全关，确保安全有序

经常性加强管理站员工的安全意识教育，运用各种手段，确保安全事情万无一失。

1、统筹计划安排。把学生公寓的安全管理方案统筹考虑，全盘计划安排，以形成下紧上松、内紧外松的防护体系。

2、突出防范重点。根据学生公寓的安全防范特点，并结合学生公寓的实际情况，确定学生公寓的治安防范重点部位。

保证学生公寓 24 小时值班，每秒钟不脱人，建立闭锁门窗交接制度、夜间值班巡查制度。主动配合学生处和校保卫处工作，加强消防和安全用电、用水工作，经常性检查水、电、消防器材和设备设施，确保状态良好。对于违章用电、用水的同学要加强管理和教育。

3、制订学生公寓突发变乱应急预案。设想可能在学生公寓内发生的突发变乱（如偷盗、火灾等）制定响应的应急处置惩罚预定计划。

二)、把好设备关，确保高效运行

精心操作，细心护理。负责学生公寓设备设施的日常维护和保养，负责水电正常供应、卫生消防设施的维护保养，保证设施的运行正常。管理人员要做到对配电设备进行每日巡查，并记录在案，对出现的任何不良苗头不可疏忽大意，准确记录及时汇报，妥善处理，并定期作好清洁工作，确实像爱护自己眼睛一样爱护各种设备。

三)、把好卫生关，确保保洁质量

整齐的环境，是学生公寓管理最基本的要求。我公司将把环境整齐作为提高学生公寓管理层次的重要的一个方面抓紧抓好，实施全天候、全方位保洁，做好学生公寓公共及周边环境的绿化保洁事情。

1、严格规定各部位清扫作业制度，发觉不洁现象，随时处置惩罚。严格遵守质量标准和事情流程，真正做到无可挑剔，人人满意。

2、严格检查考核，通过每天的巡视和不定期检查，通过公司和公寓管理处的定期考核和奖惩措施，使每个保洁员保持足够的工作动力和衡量标准，坚持不懈，一如既往地做好本职工作。

3、实施“物管 110”服务模式，赋予学生公寓内每位物业管理人员对保洁的监管职责，发现不洁现象随时处理。

四）、把好服务关，确保工作秩序

根据学校作息时间表，由管理人员开关公寓出入口。每班设管理员、值班员，并且每位员工要做到像照顾自己的孩子一样无微不至的关心学生的生活。在服务过程中要求做到班班有记录，事事有依据，始终注重谦逊礼貌，热情周到，主动接受师生的监督。

第二节 物业管理理念

在某某高校学生公寓的物业管理过程中，我们倡导以下物业管理理念。

一、物管 110：

亦称“首问负责制”或“一话通服务”，其核心思想即为：管理处的员工，不分彼此，不分份内份外，全员均为物管 110 的 执行者。服务员既是师生的服务者，也是保洁者；保洁员既是 保洁者，也是师生的服务者，诸如此类。不论业主有何需要， 只要通过值班电话或向管理站的任一员工反映，都会做到事事 有交待，件件有落实，其目的是形成 110 服务联动，为师生提 供方便、快捷、全方位的服务。

二、零干扰管理

就是给学生创造个性化的私密空间，保障学生的隐私不被 泄露。在服务、管理的时候，应尽可能不打扰学生，将学生在 研究、休息时受外界干扰的程度降到最低限度。物业管理人员 不进入私人私密区域；管理站在不干扰学生的情况下提供服务 等。

3、人性化管理

即“以人为本”的理念。根据公司服务对象——学生的独 特群体，对他们进行优质服务同时，生活上多关心帮助、思想 上多沟通，培养学生积极向上乐观的思想、健康心理，互帮互 助、爱心的培育，增强集体荣誉感，以高校为荣，倾心营造 “崇尚文明、同学亲善、亲切自然、共建校园”的人性化理念。

四、亲情化管理

即把我们所倡导的“亲情、友情、爱情”融入到我们的物业管理中去，让我们的每位管理人员像照顾自己的儿女一样照顾我们的同学，使我们学生公寓的每一位同学都能够感觉到家庭的温暖。

五、点滴管理

点滴管理即全心服务，简单地说，就是物管人员在任何时候，对待我们的学生都要做到：“认真到不能再认真的程度；细致到不能再细致的程度”，这就叫实实在在地全心服务。比如同学生病，我们的管理人员要像照顾自己的儿女一样关心、照顾同学。通过点点滴滴，始终如一地把美好生活的每一细节都带给学生公寓内的的每一位学生。

六、一分钟反应

管理站每个员工无论何时接到何任务，必须在一分钟内行动，以确保每项事情都能及时准确的落实到位。

七、品牌效劳

市场向品牌集中，效益向规模倾斜”，高校社区物业管理人深谙此理。在坚持规模化发展任务的同时，始终将品牌效劳作为公司头等大事来抓。我公司已在全省多所高校树立起自己的物业品牌，以我们的“高校社区”品牌效劳让师生们在研究、休息时真正的感触舒心、安心、放心、趁心。

八、沟通零距离

就是我们的员工在日常的物业管理过程中要注重与学生的沟通，要最大限度的与学生交流，深入的了解我们的学生的心理状态，时刻注意学生的心理变化，为我们更好的实施“管理、效劳、育人”三位一体化管理模式打下良好的基础。

第三节拟采取的管理方式

面临某某高校学生公寓的物业管理，选择怎样的管理方式才干达到最好的管理效果，这是我们作为管理公司所确定管理方式的重要课题，我公司在深入查询拜访研讨的基础上确定了学生公寓物业管理的 management 方式。

我们采取的管理方式分为组织机构系统、运作程序系统、信息反馈系统和激励系统四部分组成。

一、组织机构

1、组织系统

学院

学生公寓管理站站长 1 人

公司学院

管

理

员

值班员

6

人保

XXX

员

5

人维

修

工

1

人

2、组织机构图说明

2.1 从学生公寓内部管理机构图中可以看出，学生公寓管理站将在某某高校的领导下，实行我公司分管总经理领导下的

值班员、保洁员和维修工，其编制力求精干，其人员力求一专多能。在拟制计划、组织领导和对各项工作检查指导协调等方面由站长直接负责，各项具体工作在由站长直接安排，各管理人员向站长负责。这样的结构使权力集中、责任明确、命令统一，联系简捷，工作高效。

2.2保洁员负责学生公寓公共部位的保洁；

管理员和值班员负责学生公寓内的日常服务工作以及安全、消防、设备管理，分两班 24 小时值班。

修理员负责各类设施修理养护事情。

二、运作程序系统

1、运作程序示意图

完善各类配套设施及各部门关系的管理协调工作

管理员保洁员维修工

建立各种规章制度

各类工种岗位培训

学生公寓验收与接管

日常管理服务与维护

各级管理服务人员开展管理服务与设施养护工作

2、整体运作流程图说明：

理，各项事情环节紧密跟尾，起到承上启下，相互制约的作用。

2.2 在整体运作过程中，始终坚持全过程管理，确保指挥与监督的封闭性管理，保证管理有效、及时到位，从而在最大限度上避免了缺漏和盲点。

2.3 整体运作的各个环节管理处逐步按照 ISO9001: 2000 版的质量保证体系进行运作，它同样适用于学生公寓物业管理站的整体运作方案。在实践中逐步应用现代化的电脑网络系统实现智能化管理。

三、信息反馈系统

1、信息反馈示意图

布置

组织指挥机构

监督

执行实施机构（站长、

检

查

监督机构

信

息

递

反馈

信息反馈渠道

管理运行机制图)

2、信息反馈示意图说明

2.2 监督机构分别为：学生处、相关部门领导、业主投诉、专职检查员。公司将设立核查反馈控制点来加强日常的监管力度。

2.3 在监督机构控制方式中，我们采取 A 管理模式中的例行检查和突击抽查相结合的管理反馈方式，而监督控制的措施有预先控制与信息反馈控制相结合。

四、激励系统

1、激励系统示意图

激励机制

工资福利机制 奖惩机制 培养提升机制 文化活动机制 思想事情机制

2、激励系统示意图说明

的个人权利需要得到尊重并应始终保持旺盛的事情积极性，从而可以在一定程度上获得经济效益和社会效益。

2.2 思想事情机制重在激发每个员工的内涵潜能，充分调动员工的个人积极性，适时做好深入细致的思想事情，其首要事情方式有与员工谈心，为员工排忧解难，组织有益的集体活动和家访等。

2.3 奖惩机制应以表彰奖励为主、惩处为辅的原则，但奖惩要分明，用优越劣汰的方式，纯洁用工队伍，在奖励类型上，要坚持以精神鼓励为主，物质奖励为辅。

2.4 工资福利机制重在考核，缩小固定部分工资，加大活动部分工资，拉大距离不搞一刀切，激励员工优质服务，创造业绩和发扬团结向上的团队精神。

2.5 培养提升机制在实践事情中缺一不可，其培养的方针是使员工有较强的事业心和敬业精神，对事情能做到一专多能，精益求精。把培养提升、培训、进修等事情有机地结合在一同使之形成一种人才培养的良性循环氛围。

2.6 文化活动机制是沟通物管部内部员工的桥梁，通过文化活动的开展增强员工的自傲心和认同感，把员工的利益和公司的利益紧密地结合在一同。

为前期管理工作和进入正常运行期的管理工作，按照轻重缓急有序进行，具体计划如下：

一、前期管理事情计划

序

号

项目内容时间

1、成立投标工作小组；

2、仔细阅读招标文件；

一拟订物业管理方案 3、对学生公寓展开深入的调查研究；

4、针对学生公寓特点，拟订管理方案；

5、选配主要管理人员。

1、人员的选拔；

二组建物业管理队伍 2、人员的培训；

3、人员的上岗。

1、安排管理用房；

2、安排员工宿舍

3、准备管理用物质装备。

根据学生公寓的实际情况修改制定切合实际

的各项规章制度；

- 1、根据标准，逐项检查发觉问题，督促整改；
- 2、办理书面移交手续，做好遗留工程备案。三

完善管理及办公条

件

四制定管理规章制度

五物业的验收与接管

二、正常运行期的管理工作计划

序号项目内容

1、制定学生公寓养护和维修计划

学生公寓公共设施维方案；

修保养 2、学生公寓的维修管理；

3、学生公寓的养护效劳。

1、设备的资料管理；

2、设备的运行管理；

3、设备的维修管理；

4、设备能源和安全管理。

1、治安管理；

2、消防管理；

1、绿化管理；

四环境卫生管理 2、清洁卫生管理；

3、环保管理。

1、物资账目；

2、物资收发。

全面导入 **CIS** 企业识别系统

全面导入

全面实行员工岗中培训

同步进行

学生公寓交付

之日起

工夫一

二设备设施的维修保养同步进行三安全管理同步进行五物

资管理同步进行六

七

八

CIS 系统

质量管理体系

员工培训

同步进行

同步进行

同步进行

第四章物业管理承诺指标及采取的相应措施第一节

物业管理承诺指标

序号

1

2

3

4

5

6

7

指标体系

学生公寓配套设施完好率

工程维修质量合格率

维修质量回访率

清洁保洁率

道路、公共设施完好率

学生公寓内治安案件年发生率

火灾年发生率

业主有效投诉率

业主有效处理率

业主有效回访率

业主综合服务满意率

绿化完好率

管理人员专业培训合格率

国家标准

98%

100%

100%

99%

95%

1‰以下

1‰以下

2‰以下

95% 以上

95% 以上

90%

95%

80%

答应标准

98%

100%

100%

99%

98%

1‰以下

100% 以上

100% 以上

90% 以上

98% 以上

85% 以上 8

9

10

11

12

13

第二节拟采纳的响应措施

为实现我们对学生公寓物业管理服务的整体策划及设想，依据 **XXX** 物业管理示范大厦的评比标准，我们将采取切实可行的措施落实承诺的各项指标。其主要指标及实施措施如下：

主要指标实施措施

1、加强管理员消防安全知识，落实责任人负责巡视。

发觉隐患、苗头及时处置惩罚；

学生公寓

无火灾事件发生

2、制定火灾事故应急措施，定期演练；

3、杜绝室内明火和使用大功率电器；

4、定期宣传，让学生了解防火知识，组织由学校、物业、学生共同参加的消防演练。

安全管理

1、管理员对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓；

学生公寓

无偷盗案件发生

2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行手续；

3、执行 24 小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生；

4、制定公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序；

5、加强法制宣传、教育、培养学生知法、守法的意识。

1、严格执行公寓管理制度，异性同学及异性来访者不得进入寝室；

学生公寓无男女同寝、2、充分发挥公寓中团组织及学生群体组织的示范作

斗殴等事件发生用，加强学生凝聚力。组织学生之间的交流，培养学

生“互帮互助”的思想；

3、制定斗殴变乱的应急程序和办理措施，按期演练。

学生公寓保持整齐卫

1、加强保洁员的业务培训，熟练掌握操作技能和专业生，做到“五不”即不知

见积水、积土、杂物、

2、严格按照保洁事情程序操作，加强监视检查；

不漏收垃圾、不乱倒垃

3、保证对垃圾实行袋装化；

圾；“五净”即路面净、

4、按区域责任到人，加强巡查，监督检查，严格考核路沿净、人行道净、雨

环境卫生

水口净、果皮箱净。

管理

1、保洁员为学生进行卫生清洁指导，帮助学生做好寝室卫生；

学生卧室内

保持卫生和美化

2、管理员掌握一定的室内美化技能，不定期为学生进行室内美化指导；

3、对学生寝室定期监督、检查、指导，对不合格的发出限期整改通知单，并跟踪复查。

制度。

1、制定传染病避免预案，管理人员必须按照规定的预作好传染病

的预防与处理

案程序处置惩罚，发觉问题及时向学校报告；

2、宣传传染病防治知识，加强学生身体健康检查；

3、定期请学校医务处医生为学生进行健康教育。

1、做好学生公寓交接验收事情，发觉问题及时与相关部门沟通解决；

2、根据

学生公寓设施设备完好

修、保养制度；

率在 98% 以上

3、落实责任人，定期对水、电设施进行巡查，发现问题及时处置惩罚，做好详细记录；

维修服务

4、制定完善的维保计划，利用节假日实施。管理

1、加强修理人员的培训，提高专业技能；

2、执行 24 小时抢修制度，设立报修电话（值班室）。

学生公寓设施

修理及时、妥帖

接到报修及时通知维修人员，并做好相关记录；

3、维修人员接到报修电话后，必须立即赶赴现场进行维修，零星维修及时完成；

4、维修后，进行跟踪回访，对维修质量进行检验确认

1、制定严格的事情行为礼节规范，管理人员上岗必须保证管理人员精神饱

内部管理满，有良好效劳意识和

态度

统一着装，佩带工号牌，并不断的加强培训；

2、聘请专业人员讲课，增强管理人员的服务水平；

3、组织研究劳动模范的事迹，增强效劳意识；

4、组织服务竞赛，鼓励管理人员争创服务标兵。

1、学校布置的工作，由管理站站长亲自指挥负责，保证按时完成；

完成学校布置的工作。

执行学校的规章制度

2、管理站的工作以学校的规章制度为依据，工作规程不能和学校制度相冲突；

3、加强与学校各处室、各院系的沟通与交流，了解工作的缺乏之处，认真改进。

1、加强平时的管理与培训，遇到突发事件，不慌不忙。冷静处理；

突发变乱

处理

作好对突发事件

的处理工作

2、制定突发变乱紧急处置惩罚预案，管理人员必须按照

规

定的预案程序处置惩罚；

3、对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查。

织开展的学生文化、娱乐活动；

2、联合自管会，发掘有特长的学生，积极开展各项座公寓文化

建设

保证学生公寓

谈、竞赛、表演、讲座等活动；

文化氛围的营造

3、以宣传栏为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传；

4、支持配合学生自行组织的有意义的文体活动。

1、管理站年初制定全年严重节日活动计划，以便提早重大节日组织公寓学生组织、安排活动；

开展活动，营造节日气

氛

2、逢重大节日，安排专人负责学生公寓的装点，如有需要公司总部提供资金并派人援助；

3、积极配合学校有关重大节日的工作安排。

节概述

接管期、常规期二个部分组成。

接管期，对学生公寓内部充分了解，通过接管验收，进一步熟悉物业整体的各项性能特点，预测管理中可能出现的问题，准备相应的方案，真正做到防患于未然。并在此基础上制定各类与贵校相关的接管文件。

1.在甲方授权范围内，配合甲方参与尚未安装设备的安装、调试、开通、运行以及已安装但尚未调试设备的调试、开通与运行等工作。

2.在甲方授权范围内，共同甲方参与设备装置、装饰等工程的完工验收事情。

3.在甲方授权范围内，从物业管理之角度，对已安装的设备提出可改善的可行性建议，以使今后设备能够高效地运行，并为实施专业化物业管理带来便利。

4.在甲方授权范围内，配合甲方做好学生公寓内装修监管工作。

5.可提供所托物业管理施工楼层的安全管理服务。

6.共同甲方，按照档案管理的要求，建立与完善所托物业的各项工程技术资料。

尽的《某某高校学生公寓物业管理前期介入服务运作实施方案》

一、投诉管理

投诉处置惩罚是物业管理环节中一项严谨而极具技巧性的事情，疾速、及时、合理的处置惩罚师生投诉能赢得师生的信赖，反之将伤及管理处形象及企业荣誉，破损与师生之间的良性关系。为此我们制定了详细的投诉处置惩罚流程管理规定。

师生投诉由管理站的控制中心同一处置惩罚，具体管理思路以下：

一) 投诉接收

师生可通过电话、来访、书信、收集或别的形式投诉，公寓管理站值班人员对投诉的内容进行分类。对于非管理站职责所在或非管理原因而招致的投诉，将委婉向师生说明启事并协助师生通过别的渠道予以办理；对师生的有用投诉，由值班人员填写《投诉受理登记表》，并安排有关部门及时处置惩罚，严重投诉向学生公寓管理处主任报告，由管理处主任按权限处置惩罚。

二) 投诉处置惩罚

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/538116014011006132>