

XX万里国际汽配城物业管理方案

第一部份 项目物业管理开辟的理念-----	3
第一章 汽配城简介和物业所需解决的主要问题	
第二章 物业管理理念及思路	
第三章 拟采取的物业服务措施	
第二部份 项目物业管理方式-----	4
第一章 物业管理模式及组织架构	
第二章 物业公司整体工作流程	
第三章 各类人员的素质要求	
第四章 物业公司组建的资源配置	
第三部份 促进招商的建议和配合招商的措施、承诺-----	12
第一章 招商的定位	
第二章 配合招商的流程及措施	
第三章 招商所需物业资料	
第四部份 项目物业管理费用-----	15
第一章 财务管理	
第二章 日常物业管理经费收支预测	
第五部份 物业服务项目及收费标准-----	17
第一章 服务思路	
第二章 服务项目及收费标准	
第六部份 物业接管计划-----	18
第一章 物业接管项目	
第二章 物业接流程	
第三章 物业接管时间及人员安排	
第七部份 物业日常管理目标及验收标准-----	21
第一章 前期介入	
第二章 招商入驻	
第三章 物业经营指标承诺	
第四章 日常物业管理标准及承诺	
第八部份 结束语-----	28

第一部份 项目物业管理开辟的理念

第一章 汽配城简介

1. 万里国际XX汽配城简介:

万里国际 XX 汽配城占地 170 亩,拥有经营面积 10 万平方米,总投资达 1.2 亿,集汽车配件、汽车用品、汽车快修、摩托快修、仓储物流、星级酒店A 级写字楼于一体,致力于打造服务西南地区的大型现代化、品牌化、规模化的专业汽配市场。

万里国际 XX 汽配城是由中国-东盟博览会签约项目,被世界称为 广西汽配航母 。是 XX 首家拥有八大服务的主流汽配城: 1、汽车配件、汽车用品交易会和其它各类主题展示交易会; 2、进行统一包装、推广,树立万里国际 XX 汽配城整体品牌形象服务; 3、面向消费者进行统一、完善的售后服务; 4、企业发展战略服务; 5、营销顾问服务; 6、物流服务; 7、信息交流服务;8、新品牌展示发布等八大服务。经营汽保工具的商家有 6 户,世达、鹰之印、长鹿、惠盛、力可达等汽保工具有售。

该市场以汽配的批发、零售为主,集展览、 仓储、办公、酒店于一体,是西南汽配风向标的汽配专业市场。主营类别: 汽车配件、汽车用品、汽保工具、汽车维修、汽车美容。

交通区位: 位于 XX 传统汽配商圈望州路,距离 XX 火车站 2.8 公里,距离 G322 国道 1.5 公里,交通方便。

2. 作为专业市场的共性和百业国际汽配城物业管理的个性,物业管理主要是实现和解决如下问题:

A 综合业务:

项目前期物业接管中,物业管理、 配套收尾工程、 招商入驻、 开业准备工作并存,其工作压力大,工作头序多,如何实现顺利过渡,是物业管理首要之急!

B 人员素质:

招商入驻的客户大部份为经营者,其余少量有投资者和创业者,其特殊的人员结构为物业管理带来更高的现代管理要求,也就必须融入现代的物业管理手段和管理方式!这也对物业管理的人员素质提出更高的要求!

C. 运营模式:

百业汽配城作为纯商业的专业市场格局,其商品结构、 商户结构、 规划结构也就对其经营管理结构提出更适合其业务发展的管理要求!而提供的服务也要求是 商业化全球大营销的运营模式!

D. 管理政策:

广场招商政策、 招商进度与物业管理息息相关,其物业管理政策的科学合理性与哺育政策的到位情况对物业收费的难易有着决定性的作用!

E. 物业费用:

专业的物业管理和科学规范的物业运作也要求投资商对物业管理提出必要的物业管理费用!

第二章 物业管理理念及思路

1. 管理理念

经过对百业汽配城商户结构、 商品结构、 建造结构等的调查,整理出百业汽配城的核心问题在于: **提高服务质量,降低管理成本!**

建议对其经营管理结构提出如下经营理念:

A.理念一:〔针对项目

紧紧环绕 服务业主、 创造效益 的核心理念,提供 精品服务 的优质服务项目;

B.理念二:〔针对规则

倡导 以客户为中心 的流程管理思想,建立以流程为基石的客户需求价值链;

C.理念三:〔针对行为

倡导科学管理和专业服务,规范管理服务行为;

D.理念四:〔针对结果

致力于与业主建立平等、双赢的现代契约关系,推广 天天让您满意 的服务理念;

2. 在确定管理模式的基础上,针对百业国际汽配城的特色及实际情况 ,我们初步提出了全方位物业管理的基本思路:

思路一:

采用整体管理和专业管理相结合的办法

思路二:

强调成本控制意识和成本管理程序

思路三:

强调维修基金的效能管理与维修计划科学实施的有机结合

思路四:

强调流程团队的有效运作和服务流程的持续改进

思路五:

确保公众服务的规范化与特约服务的个性化

思路六:

确保配套设施的不断完善与商务服务的日益完美

思路七:

致力于培养员工的专业素质与市场业主的自律意识

思路八:

致力于共用设施、设备的持续改进与功能提升

思路九:

致力于商业文化功能的提升,不断提高百业商业品牌收益

第三章 拟采取的物业服务措施

1. 逐步融入 ISO9001 物业管理体系;通过质量管理体系的认证,可以科学规范地建立一套管理制度,这对物业管理各按项管目理工方作案的制执定行着先进指叠作标计准划有

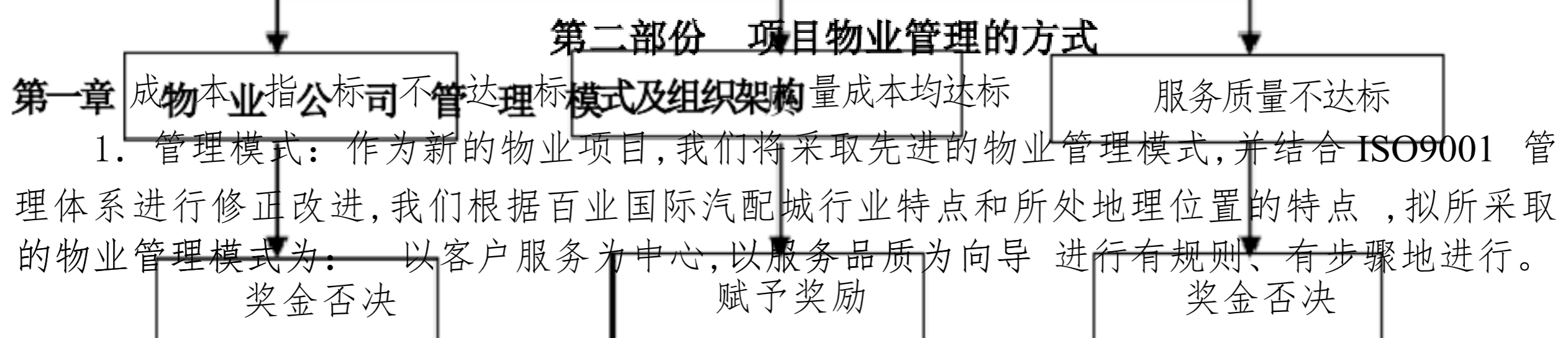
2. 结合本市场行业特点为进驻商户提供汽配行业特色服务,如汽配经销商大会、展览、洽谈会等多种形式的信息交流、产品交易、技术研讨、人材培训等活动;并结合市场的行业特点开展汽配细分专业会议 简服务年! 成本指标和服务质量指标

3. 建立素质优良的物业管理团队。我们将根据市场发展行业的特殊性与共性,建立一支高素质的物业管理团队,并整合专业市场的管理人材为入驻商提供管理、营销等高层次经营类型的服务! 按两项指标进行预算并逐项分解至部门、岗位

4. 为入驻商户和物业公司员工建立一个完善的培训机制。我们把专业市场的经营进行全方位的拓展,并将员工的培训工作放在第一位,建立行业人材库,为商户提供人材需求服务! 运行

5. 致力于公共设施、设备的循环改进。作为物业管理公司,我们将致力于物业日常管理,同时也对物业管理项目中的设备、设施进行不断的改进。

6. 加强入驻市场商户的行业自律管理,充,确分定整业合绩并借助商户力量进行行业力量的整合,以不同经营类型进行细分商户结构,建立不同的行业协会或者以会员制进行逐步改善商户的社会地位。



安 业 洁 程 面 案 络 事 勤 计 纳 商
 消 租 园 基 设 策 信 主 行 主
 防 赁 艺 建 计 划 息 管 政 管
 主 主 主 主 师 师 主 主 主 主

2. 百业城物业管理公司组织架构

设置说明:

1. 组织架构的设置本着精简高效、一专多能的原则，采取物业管理公司总经理负责制，签订经营目标责任书，实行经营决策考核；

2. 管理公司各岗位实行双向选择，充分发挥管理、协调作用，有利提高工作效率和管理质量；

3. 物业管理公司采取直线职能制，减少环节，提高工作效率；

4. 物业管理公司副经理的主要职责是协助经理完成各项工作任务

5. 物业管理主管主要负责对广场租赁物业、客户租赁管理及各服务中心的建立、运营与管理，处理客户投诉，将业主的各种物业服务信息迅速反馈给各部门进行处理

6. 特别网络物业主要对管辖区内商户、员工工商建设、银行、物业、居委、市政等部门进行联系，向外传递并对客户辖区实施办全事务的网络服务

7. 商业事业部主要负责是公司各部门考核、办公室事务、周后边勤友管理、大信建化公司等

8. 市场物文化建设、整体工作、招商、政府主管部门、社会服务机构

9. 物业公司各部门沟通、需求、顾问团队、供应商、餐饮机构

2. 物业公司创建有效的价值服务链:

3. 物业公司外部沟通导向:



外部沟通导向说明:

1. 向相应级别的物管办和房管办申报物业资质企业，成立物业管理公司；选定物业管理人人员；
2. 在未成立百业国际汽配城业主委员会之前，物业管理公司就上述公共关系进行维护；
3. 物业管理公司不断完善和扩展上述各种公共关系；

第三章 各部门人员素质要求及相关要求

1. 总体要求:

1. 人员配备要注重员工的可塑性与公司的可持续性发展；
2. 树立管理者就是培训者的思路；

2. 管理人员的素质要求:

岗位设置	岗位要求	配置人数
总经理	大学专科以上学历，从事商业地产物业管理多年，具有丰富的理论知识和实践经验，对物业管理有独到的见解，对公司的战	1人

	略、运营、组织结构、人事、公关宣传等工作有整体的思路和构想。	
副总经理	大学专科以上学历，从事商业地产物业管理多年，具有丰富的理论知识和实践经验，并具有很强的沟通协调处理能力。	1人
推广策划经理	大学专科以上学历，从事商业物业策划运作3年以上，熟悉商业地产策划推广，具有平面设计与文案统筹能力；熟悉设计软件；	1人
人事行政经理	大学专科学历，管理或者人力资源相关专业毕业，从事本专业多工作多年，并具有一定商业物业管理知识，具有较强的对外沟通协调能力，熟悉ISO9001质量管理体系。	1人
财务经理	大学专科学历，会计师职称，具有丰富的财务管理经验，并具有较强的沟通协调处理能力。	1人
招商经理	大专以上学历，外表形象气质佳，具有较强的沟通协调处理能力，从事商业地产招商工作多年，具有一定商业策划能力，带领团队协同发展。	1人
物业经理	大专以上学历，建造或者工民建专业，或者物业管理相关专业，持有物业管理上岗证，具有物业管理经验，熟悉ISO9001质量管理体系。	1人

3. 百业城员工素质描述：

职务 <岗位>	性别 要求	年龄 要求	文化程度 要求	工作技能及工作经验要求	配置 人数
物业管理 员	女	20-35岁	高中以上	持有物业管理上岗证，具有物业管理经验，熟悉ISO9001质量管理体系。	3名
招商员	不限	22-35岁	高中以上	外表形象气质佳，具有较强的沟通协调处理能力，具有招商工作经验；	3名
保安班长	男性	30岁以下	大专	三年以上保安管理工作经验 正、副主管各一位；	2人
保安员	男性	20--26岁	高中	A.一年内退伍军人，党员优先； B.身体健康，五官端正；	22人两班
车管员	男性	20-26岁	高中	C.身高1.75-1.82米，体重65公斤以上； D.说话清晰，没有明显口音； E.威严而不失灵便，有车辆管理经验	3人
消防值班 员	男性	35岁以下	高中	B.相关工作经验三年以上； B.有物业管理工作经验。	1人
监控员	男性	35岁以下	高中	C.相关工作经验三年以上； B.有物业管理工作经验，熟悉监控设备操作	1人
保洁园艺 主管	不限	男性： 40岁以下	高中	A.男性身高1.65米以上，女性1.55米以上；	1人
			初中		

员		女性: 35 岁以下		C.有星级酒店或者清洁公司工作经验者优先。	
工程主管	男性	40 岁以下	大专以上	A. 具有一年以上物业管理经验及三年以上的工作经验 B. 具有中级以上的相关技能等级资格	1 人
维修技工	男性	35 岁以下	中级 A	A. 身高 1.65M 以上; B. 具有中级以上的相关技能等级资格并通过本公司的专业考核 C. 二年以上相关工作经验	总 5 人 电工 2 给排水 1 设备 1 基建 1
设计师	不限	22 岁以上	初级 A	. 具有平面设计能力; 熟悉设计软件和制作流程	1 人
策划师	不限	25 岁以上	大专以上	B. 具有商业地产策划能力和经验, 熟悉商业物业策划; C. 具有与各部门沟通协调的能力, 讲究团队协作; 思路敏捷;	1 人
网络工程师	不限	23 岁以上	大专以上	A 具有网络建设一年以上经验; B. 熟悉网络建站、推广、维护等工作经验; C. 能积极采集客户信息;	1 人
出纳				D.	1 人
会计				E. 高中以上学历, 有会计证	2 人
合计					63 人
备注: 作业人员必须同时具备以下条件: A. 身体健康, 无不良嗜好; B. 出纳须具有担保人; C. 三证齐全<身份证、计划生育证及劳务用工证>, 有相关的学历证明或者技术资格证明; D. 有良好的敬业精神和职业道德; E. 一方面具有特长者, 可适当放宽其他条件。					总计 63 人

第四章 物业公司组建的资源配置

1. 物资配备总要求:

1. 物业管理配备坚持经济、实用、节俭的原则;
2. 具备适当的前期开办费 323380 元; 开业费: 计划 18 万元; 两项总计: 503380 元;

2. 管理用房的配置要求:

序号	部 门	面积 <M ² >	序 号	部 门	面积 <M ² >
1	董事长办公室	50	2	总经理办公室	40
3	副总经理办公室	30	4	物业总经理室	20

5	部门经理室	10	6	人事行政部	15
7	推广策划部	15	8	物业管理部	20
9	招商商务部	15	10	会议室	30
11	前台	20	12	物资仓库	30
13	保安室	20	14	监控室	20
15	客户服务中心	20		总计	360 平方米

3. 员工生活用房需求:

序号	项目	面积m ²	序号	项目	面积m ²
1	员工食堂	100	4	公共洗手间、洗澡房	50
2	员工住房每人 5 平方	300	5	宿舍仓库	50
3	经理以上 30 平方	200	总计		700 平方米

4. 物业公司行政办公物资计划:

名称	数量	单价〔均价	合计	备注
经理以上桌椅	12	1000.00	10000.00	经理以上用
办公桌椅	20 套	300.00	6000.00	
会议桌椅	1 套	2500.00	2500.00	
打印机	2 台	1500.00	1500.00	
复印机	1 台	10000.00	10000.00	
电脑设备	15 套	3000.00	45000.00	
空调机〔分体式、柜式	2 套	4000.00	8000.00	
空调机〔挂式	15 套	2000.00	30000.00	
机	1 台	3000.00	3000.00	
保险柜	1 台	1000.00	1000.00	
照像机	1 台	1000.00	1000.00	平面设计用
	15 部	200.00	3000.00	
档案、资料柜	15 套	1000.00	2000.00	铁皮柜
员工服装	80 套	300.00	24000.00	
各类标识牌	1 批	10000.00	10000.00	
各类办公用品	1 批	2000.00	2000.00	
饮水机	6 台	100.00	600.00	办公室用
棉大衣	30 件	100.00	3000.00	保安用

音响	1 套	4000.00	4000.00	会议室用
VCD DVD	1 部	1000.00	1000.00	会议室用
电视机	2 部	2500.00	5000.00	会议室、客户中心用
入驻、办公资料	1 批	5000.00	5000.00	
寝具	70 套	200.00	14000.00	
厨具	1 套	4000.00	4000.00	
雨衣	28 件	100.00	2800.00	
手电筒	5 把	60.00	300.00	
茶几	3 套	300.00	600.00	
电风扇	25 台	100.00	2500.00	
衣柜	8 套	200.00	1600.00	
小计			258000.00	

5. 物业维修工具物资

名称	数量	单价	合计	备注
冲击钻	1 个	1500.00	1500.00	
手电钻	1 个	300.00	300.00	
梯子	1 把	500.00	500.00	
万用表	2 台	200.00	400.00	
测试仪表	2 套	1000.00	2000.00	
高/低压冲水机	1 台	3000.00	3000.00	
清洁及浇花用胶管	600 米	2.00	1200.00	
机动喷雾器	1 台	1000.00	1000.00	
电工工具	4 套	500.00	2000.00	
电流表	2 块	300.00	600.00	
高空作业工具	1 套	1500.00	1500.00	
常用材料备件	1 批	5000.00	5000.00	
手推垃圾清运车	4 台	500.00	2000.00	
绿篱修剪机	1 部	2000.00	2000.00	
清洁工具	20 套	200.00	4000.00	
绿化工具	2 套	800.00	1600.00	
小计			28600.00	

治安、交通、消防物资配备：

名称	数量	单价	合计	备注
无线对讲系统	20 台	600.00	12000.00	
消防工具	1 套	300.00	300.00	
自行车	6 辆	300.00	1800.00	
云梯	1 架	2500.00	2500.00	
训练器材	1 套	3000.00	3000.00	
警棍	15 棍	100.00	1500.00	
钢盔、消防斧头、专用 扳手、消防靴等	11 套	180.00	1980.00	
物品搬运便民服务车	2 辆	500.00	1000.00	
不可预见装备费		10000.00	10000.00	
小计			36780	

第三部份 促进招商的建议和配合招商的措施、承诺

第一章 百业城物业对象的定位

发展目标：打造华南最大的品牌化、专业化、现代化、规模化的汽配专业市场；

经营定位：集汽配展示、交易、仓储、物流为一体的大型汽配专业市场；

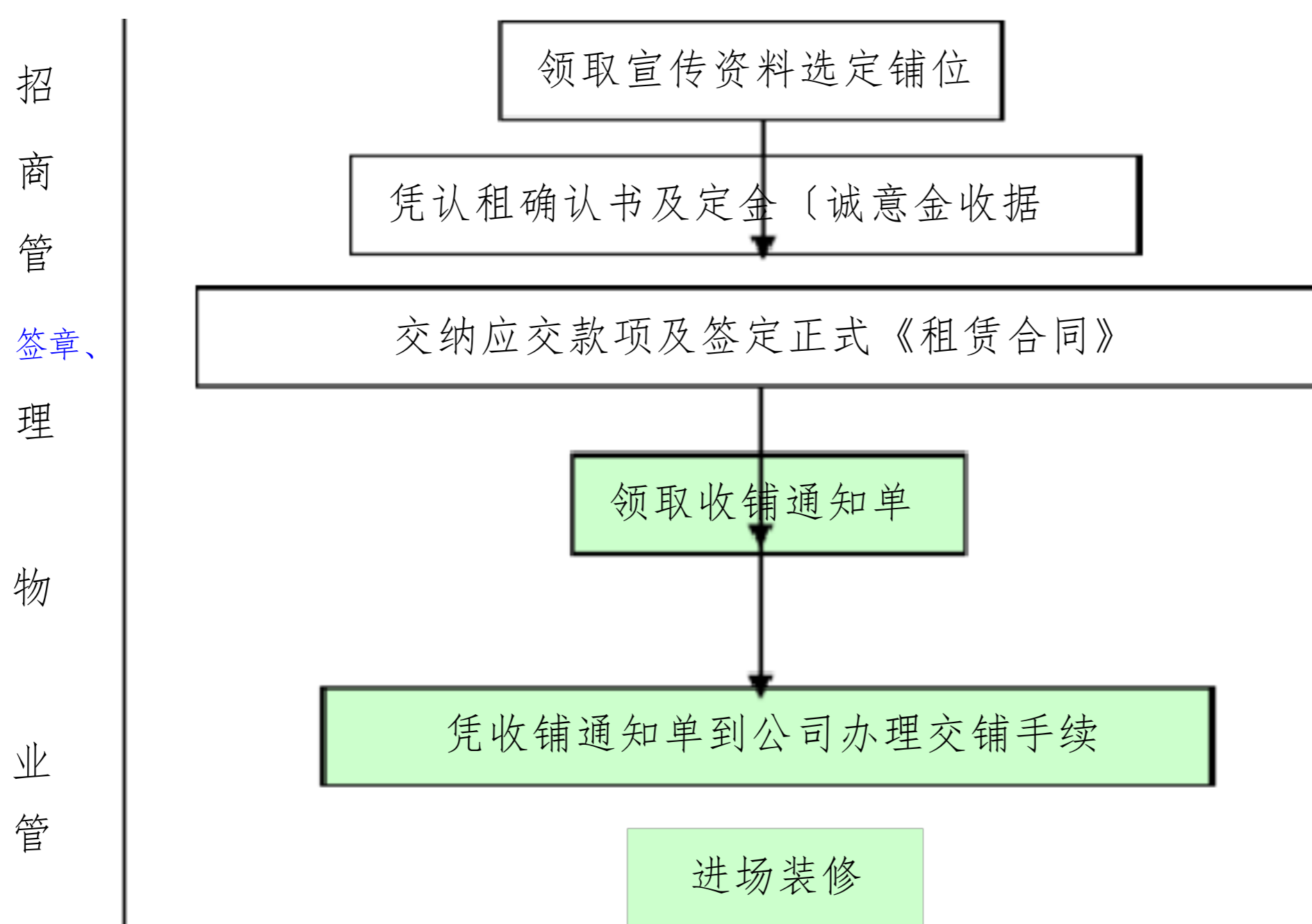
战略定位：立足 XX、幅射华南、面向全国

商户定位：生产厂家、总代理、总经销、连锁专卖企业

服务定位：统一品牌形象、统一人材培训、统一安全保卫、统一工商税务、统一营销推广

第二章 招商物业配合流程及措施：

1. 前期招商入驻与物业管理衔接流程：



开业

2. 后期物业管理工作流程:

1. 领取收铺通知单:

工程部交铺位

招商部交名单

拟定收铺通知

物业经理核准, 物业总经理审批;

传达收铺通知

物管员跟进;

- A 由施工单位、工程项目部实行交铺于物业管理部; 招商部交收铺客户名单于物管部;
- B 由物业管理员拟定收铺通知单; 交由物管经理审批;
- C 由物业管理员传达收铺通知; (书面通知或者通知<后附表>

2. 交铺:

物业管理部:

- 1 客户查办验理铺交手续; (领取《物业管理交铺管理规定》、《消防管理交铺规定》、《商铺装修管理规定》、《物业服务项目及收费标准》

B 交锁匙;

3. 进场装修:

物管部:

工程主管填单

领取装修申请表

交纳装修押金, 办理手续, 交验装修图

装修

物业经理核准, 物业总经理审批

工程主管跟踪

- A 领取并填写装修申请表收办后理验收手续
- B 审批;
- C 不允许的退回重新修改方案; 允许的交纳押金和应交款项和办理手续;
- D 装修;
- E 验收; 不合格的整改;

第三章 招商所需物业资料:

1. 百业国际汽配城物业进度计划:

序号	具体项目及安排	时间
1	主体工程建设	2022年5月12日
2	全面招商	2022年10月28日
3	主体工程封顶	2022年10月30日
4	物业筹建工作开始	2022年11月1日

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/568016112061006071>