



国家示范性高职院校建设项目
物业管理专业课程改革教材

物业管理实务

WU YE GUAN LI SHI WU

张国柱 © 主编



宁夏人民出版集团
宁夏人民出版社



国家示范性高职院校建设项目
物业管理专业课程改革教材

物业管理实务

WU YE GUAN LI SHI WU

张国柱 © 主编



宁夏出版传媒集团
宁夏人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理实务 / 张国柱主编. -- 银川: 宁夏人民出版社, 2013.11

ISBN 978-7-227-05550-1

I. ①物… II. ①张… III. ①物业管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 277593 号

物业管理实务

张国柱 主编

责任编辑 贺飞雁

封面设计 张 梅

责任印制 杨海军

黄河出版传媒集团
宁夏人民出版社 出版发行

地 址 银川市北京东路139号出版大厦 (750001)

网 址 <http://www.yrpubm.com>

网上书店 <http://www.hh-book.com>

电子信箱 renminshe@yrpubm.com

邮购电话 0951-5044614

经 销 全国新华书店

印刷装订 宁夏书宏印刷有限公司

印刷委托书号 (宁)0014023

开 本 880mm×1230mm 1/32 印 张 15

字 数 400 千 印 数 2000 册

版 次 2013 年 11 月第 1 版 印 次 2013 年 11 月第 1 印刷

书 号 ISBN 978-7-227-05550-1/F·394

定 价 48.00 元

版权所有 翻印必究

目 录

项目一 物业项目招标与投标 / 1

典型工作任务一 物业项目招标 / 2

典型工作任务二 物业项目投标 / 26

项目二 物业的承接查验 / 42

典型工作任务一 新建物业的承接查验 / 42

典型工作任务二 物业管理机构更迭时的承接查验 / 54

项目三 业主入住服务与装修管理 / 59

典型工作任务一 业主入住服务 / 59

典型工作任务二 装修管理 / 78

项目四 物业服务费用管理 / 91

典型工作任务一 物业服务费用测算 / 92

典型工作任务二 物业服务费用的收缴 / 104

项目五 房屋日常养护与安全管理 / 109

典型工作任务一 房屋日常养护 / 110

典型工作任务二 房屋安全与质量管理 / 123

项目六 秩序维护服务 / 133

典型工作任务一 物业区域内公共安全秩序维护服务 / 133

典型工作任务二 物业消防管理 / 141

典型工作任务三 车辆管理服务 / 149

项目七 物业环境保洁与绿化服务 / 157

典型工作任务一 物业环境保洁服务 / 158

典型工作任务二 物业环境绿化管理 / 173

项目八 客户服务管理 / 187

典型工作任务一 客户沟通 / 188

典型工作任务二 客户接待服务 / 191

典型工作任务三 客户回访与客户满意度调查 / 205

附 录

附录一 前期物业管理招标投标管理暂行办法 / 215

附录二 物业服务企业资质管理办法 / 220

附录三 物业承接查验办法 / 224

附录四 住宅室内装饰装修管理办法 / 228

附录五 物业服务收费管理办法 / 233

附录六 物业服务收费明码标价规定 / 236

参考文献 / 237

项目一 物业项目招标与投标

知识目标

1. 理解物业项目招标与投标的意义；
2. 了解物业项目招标的工作流程；
3. 掌握物业项目招标文件的基本内容和编写要点；
4. 了解物业项目投标的工作流程；
5. 掌握物业项目投标文件的基本内容和编写要点。

能力目标

1. 写物业项目招标公告(邀请书)的能力；
2. 根据物业项目招标的要求编写招标文件的能力；
3. 根据物业项目招标工作流程组织实施招标工作的能力；
4. 根据物业项目招标文件要求编写投标文件的能力；
5. 根据物业项目投标工作流程组织实施投标工作的能力。

【引导案例】

2008年3月,万佳居业房地产开发公司对金风苑住宅小区8幢商品房进行开发建设,2009年5月,房屋竣工验收之后,为获得更多利润,万佳居业公司将小区前期物业服务业务委托给其子公司——安家物业服务有限公司。业主陆续入住之后,发现小区内经常垃圾遍地无人打扫,并且时常发生盗窃事件,业主们非常不满。在得知安家物业服务有限公司是万佳居业公司的子公司之后,业主们认为,正是由于开发公司为了自己的利益,未能公开招标,使资质好的物业公司无法进入小区,造成了小区物业服务质量很差,影响了业主们的正常生活。于是业主们向房管局投诉,要求撤销与安家物业服务有限公司的前期物业服务合同,通过招投标的方式选聘物业公司,并对万佳居业房地产开发公司给予处罚。

请问:开发商必须通过招投标方式选聘前期物业服务公司吗?

开发商选聘前期物业服务企业有两种方式,一种是招投标方式,一种是协议方式。在实践中,许多开发商为了“肥水不流外人田”,习惯于自行成立物业服务公司,管理自己开发建设的住宅物业,这往往难以保证物业服务的质量。因此,国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。原则上,住宅物业的建设单位,应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业,不过对于投标人少于3个或者住宅建设规模较小的,可以采用协议方式选聘,但必须经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准。因此,即使是开发商自己投资成立的物业服务公司,其能否为开发商建设的住宅小区提供服务,也不是开发商说了算,也要凭借其自身的资质与实力接受公开、公平与公正的选拔。



典型工作任务一 物业项目招标

【任务描述】

物业管理的招标,是指物业的所有权人或其法定代表(房地产项目开发商或项目业主委员会),在为其物业选择管理者时,通过制定符合其管理服务要求和标准的招标文件向社会公开,由多家物业服务企业竞投,从中选择最佳对象,并为之订立物业管理服务合同的过程。完成物业项目招标工作任务,需要经过成立招标工作小组、编制招标文件、发布招标公告、组织开标、评标等一系列工作过程,最终确定中标单位并为之签订物业管理服务合同。

[典型工作任务案例]

青江市蓝山之家住宅小区是隆源房地产开发公司开发的住宅小区,2009年3月竣工,即将交付使用。为加强该住宅小区的物业管理,隆源房地产开发公司决定采用社会公开招标方式聘请物业服务公司进行管理。

(一) 小区规划建设的基本情况

1. 总占地面积 70396 平方米。总建筑面积 110340 平方米。
2. 多层住宅楼共 24 栋,单元式住宅 1036 套(其中四室二厅 126 套、三室二厅 28 套、三室一厅 455 套、二室一厅 427 套),公寓 210 间。
3. 综合楼 1 栋(金源大厦,产权属隆源房地产开发公司),建筑面积 10336 平方米,其中菜市场建筑面积 1765 平方米。
4. 公用设施及公共场所(地)情况:
 - (1) 道路:车行道 9646 平方米,人行道 7186 平方米。
 - (2) 绿化面积 53920 平方米。
 - (3) 污水管长 1809 米,污水检查井 286 座;雨水管长 2367 米,雨水检查井 261 座,雨水进水井 71 座;化粪池 6 座;垃圾箱 25 个。
 - (4) 路灯 22 盏。
 - (5) 体育设施:篮球场 1 个,占地面积 500 平方米;门球场 1 个,占地面积 300 平方米。
 - (6) 停车场 3 个,总占地面积 2081 平方米,车位 272 个。
 - (7) 非机动车库建筑面积 3739 平方米,可停放自行车、电动车、摩托车 850 辆。

(二) 物业管理的内容

1. 房屋的使用、维修、养护。
2. 小区内共用设施、设备及场所(消防、机电设备、道路、路灯、走廊、非机动车库、园林绿化地、沟、渠、地、井、管道、停车场等)的使用、维修、养护和管理。
3. 清洁卫生。
4. 公共秩序维护。
5. 便民服务网点及住宅区内所有营业场所(含综合菜市场的物业管理及收取管理费)、文化娱乐、体育活动场所的管理及维修养护。

6. 小区内车辆行驶及停泊。
7. 社区文化活动。
8. 住宅区档案资料管理。
9. 法律政策及合同规定的其他事项。

实务活动一：物业项目招标公告(邀请书)的撰写

[活动目的]

1. 熟悉物业项目招标公告(邀请书)的内容和基本要素；
2. 熟练掌握物业项目招标公告(邀请书)的撰写。

[活动内容与要求]

活动内容：

根据典型工作任务案例，以隆源房地产开发公司的名义拟写蓝山之家住宅小区物业管理招标公告或投标邀请书。

要求：

学生每人根据确定的招标方式撰写一份招标公告或投标邀请书。

[成果与检测]

1. 学生每人提交一份招标公告或投标邀请书；
2. 教师选出若干份招标公告或投标邀请书，并组织学生进行课堂展示交流；
3. 教师对课堂展示交流进行评析。

实务活动二：物业项目招标文件的编写

[活动目的]

1. 熟悉物业项目招标文件的内容和基本要素；
2. 熟练掌握物业项目招标文件的编写方法。

[活动内容与要求]

活动内容：

根据典型工作任务案例，以隆源房地产开发公司招标小组名义编写蓝山之家住宅小区物业管理招标文件。

要求：

将学生按 4~6 人划分成小组，模拟隆源房地产开发公司招标小组，分组完成招标文件编写工作。

[成果与检测]

1. 每一小组提交一份蓝山之家住宅小区物业管理招标文件；
2. 教师选出若干份招标文件，组织学生进行课堂展示交流；
3. 教师对课堂展示交流进行评析。

【知识帮助】

一、物业管理招标概述

(一) 物业管理招标的概念

招标是在国内外经济活动中常用的一种竞争性的交易形式，是市场经济发展到一定阶段的产物。



物业管理的招标,是指物业的所有权人或其法定代表(房地产项目开发商或项目业主委员会),在为其物业选择管理者时,通过制定符合其管理服务要求和标准的招标文件向社会公开,由多家物业服务企业竞投,从中选择最佳对象,并与之订立物业管理服务合同的过程。

物业管理招标实质上是物业管理权的一种交易形式。对于新建的住宅物业项目,由于业主大会还没有召开,业主委员会还没有成立,因此,选择物业服务企业往往是建设单位或开发商通过招标来实施的。《物业管理条例》第二十四条规定:“国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。住宅物业的建设单位,应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业;投标人少于三个或者住宅规模较小的,经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准,可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。”按此规定,招投标的方式是选聘住宅小区物业服务企业的主要途径。

(二) 物业管理招标的类型

可从不同的角度将物业管理招标分为以下 3 种类型。

1. 居住物业招标和非居住物业招标

根据物业类型的不同,可以将物业管理招标分为居住物业招标和非居住物业招标两大类。

居住物业招标包括多层住宅、高层住宅和别墅等类型项目的招标。

非居住物业招标包括商业区、写字楼、工业区、医院、学校和码头等项目的招标。

2. 整体物业服务项目的招标和单项物业服务项目的招标

根据服务内容的不同,可以将物业管理招标分为整体物业服务项目的招标和单项物业服务项目的招标。

整体物业服务项目的招标是指由所聘物业服务企业对招标物业提供全方位的常规物业管理服务。如对房屋共用部位、共用设施设备、公共秩序维护、绿化和卫生保洁等进行综合性的维修、养护和管理。这类物业服务项目招标时,只有具有相应资质的物业服务企业才有资格参与投标。

单项物业服务项目的招标是指由所聘物业服务企业对招标物业常规物业服务项目中的某一项或某几项进行管理和服务。如招标人选聘一家企业对卫生保洁或秩序维护进行管理。这时物业服务企业或其他的专业公司均有资格参与投标。

3. 全权管理项目招标和顾问项目招标

根据物业项目服务的方式不同,可以将物业管理招标分为全权管理项目招标和顾问项目招标。

全权管理项目招标是由所聘物业服务企业根据物业服务合同约定对物业服务项目自行组织实施全面的管理服务工作。

顾问项目招标是由所聘物业服务企业派驻相应的管理人员,对招标项目管理提供顾问指导服务,日常运作完全由招标人自行负责。这种管理方式实际是咨询服务的一种延伸。

(三) 物业管理招标的方式

根据招标项目不同的特点,招标人有权选择不同的方式进行招标。现行我国市场上通用的物业管理招标方式大致可分为 3 种:公开招标、邀请招标和议标。

1. 公开招标

公开招标是指招标人(业主或开发商)通过报纸、电视及其他新闻渠道公开发布招标通知,邀请所有愿意参加投标的物业服务企业参加投标的招标方式。公开招标最大的特点是招标人以招标公告的方式邀

请不特定的法人或者其他组织投标。因而公开招标也称为无限竞争性招标。

公开招标是国际上最常见的招标方式,其优点是最大程度地体现了招标的公平、公正、合理原则和竞争及充分性,因此,我国大型基础设施和公共物业的物业管理一般都采用公开招标方式。实行公开招标,可以使投标人充分获得市场竞争的利益,同时又实现了公平竞争,是最系统、最完整和规范性最好的招标方式,因而成为其他招标方式主要的参照对象。不过,公开招标方式也有招标时间长,招标成本高的不足之处。

2. 邀请招标

邀请招标是指不公开发布招标公告而直接邀请某些单位参与投标的招标方式,其主要特点是以投标邀请书的方式邀请特定的法人或者其他组织投标。

邀请招标主要适用于标的规模较小(即工作量不大,总管理费报价不高)的物业管理项目。由于公开招标方式工作量大、招标时间长、费用高,邀请招标则在某些方面弥补了公开招标方式的不足,成为公开招标方式不可缺少的补充方式,并由于其节省招标时间和成本的优点,深受一些私营业主和开发商的欢迎。目前邀请招标方式在物业管理招标中亦颇受欢迎,特别为一些实力雄厚、信誉较高的老牌开发商所经常采用。

邀请招标在“省时省钱”的优点十分鲜明的同时,其缺点也十分突出。由于邀请招标是由招标人预先选择了投标人,因此可选择范围无疑就缩小了,这容易使投标人之间产生不合理竞争,容易造成招标人和投标人的作弊现象。因此,邀请招标是否成功最关键的就是在选择范围缩小的情况下,如何防止不合理竞争和作弊行为。我国《招标投标法》对邀请招标方式作了明确规定:“招标人采用邀请招标方式的,应当向三个以上具备承担招标项目的能力、资信良好的特定法人或者其他组织发出投标邀请书”。该规定就是为了防止投标人过少而导致投标人相互勾结,哄抬标价,损害招标人的利益。由此可见,招标人只有对投标人的数量和质量进行合理的筛选,才能够确保邀请招标的最终成功。

3. 议标

议标又称谈判招标或协商招标,是指招标人不必公开发布招标公告,而是选择其认为有能力承担或获标的物业服务企业,邀请其投标,然后通过平等协商,最终达成协议。议标实质上可以看作是更小范围的邀请招标。

议标目前在我国中小规模的物业管理招标项目中较为常见。这是因为,一方面,该类物业的工期较紧,标的总价较低,短时间内难以吸引足够数量的物业管理单位进行投标。事实上该类项目(也就是我们常见的中小楼盘和物业)很少是实行超前招标,让物业服务企业介入其设计施工阶段,大多数情况是开发商等物业完工后才去选择物业服务企业。由于这时工期紧,开发商往往采用议标方式,同时找几家物业服务企业到现场考察,然后同时进行协商谈判,最终选定符合要求的物业服务企业。另一方面,开发商本身对物业服务企业的情况较为了解,且所需管理的物业技术性和专业性不强,对管理的要求不是非常严格。此时在投标人竞争范围缩小的情况下,并不影响物业管理服务的质量。因此,议标方式常常更适合经验丰富的开发商所采用,业主委员会也可以通过委托招标机构采用议标方式进行招标。

二、物业管理招标的前期准备

招标的前期准备,是指从开发商或业主委员会决定进行物业管理招标到正式对外招标及发布招标公告之前所开展的各项工作。这一阶段的主要工作有:成立招标机构;编制招标文件;确定标底等。



(一) 成立招标机构

任何一项物业管理招标,招标人都应在房地产行政主管部门的指导、监督下成立一个专门的招标机构,并由该机构全权负责整个招标活动。招标机构可由聘请的有关部门人员和物业管理专家组成。招标机构的主要职责是:拟定招标章程和招标文件;组织招标、开标、评标和定标;与中标企业签订物业服务合同。可见招标机构一旦成立,其职责将贯穿整个招标的全过程。

成立招标机构主要有两种途径。一种是开发商或业主委员会自行成立招标机构,自行组织招标投标工作;另一种是开发商或业主委员会委托专门的物业管理招标代理机构招标。两种途径都符合我国《招标投标法》的规定,并各有特点。

对开发商或业主委员会自行成立招标机构,我国《招标投标法》规定:“招标人具有编制文件和组织评标能力的,可以自行办理招标事宜。任何单位和个人不得强制其委托招标代理机构办理招标事宜”。考虑到招标是一项较为复杂和烦琐的工作,其中编制招标文件和组织评标方面有较强的专业性,对招标人能力的要求极高。因此,招标人应根据自己的实际情况,量力而行。

对招标人委托招标代理机构招标,我国《招标投标法》规定:“招标人有权自行选择招标代理机构,委托其办理招标事宜。任何单位和个人不得以任何方式为招标人指定招标代理机构。”采用委托代理机构招标最大的优点在于招标机构与招标人之间做到信息充分对称,使得在招标项目专业性较强或开发商和业主信息不充分的情况下,招标得以顺利完成。

(二) 编制招标文件

1. 编制招标文件的意义

编制招标文件是招标准备阶段招标人最重要的工作内容。招标文件是招标机构向投标者提供的为进行投标工作所必需的文件,它是投标人编制标书的主要依据。招标文件的作用在于:告知投标人递交投标文件的程序;阐明所需招标的标的情况;告知投标评定准则以及签订合同的条件等。招标文件既是投标人编制投标文件的依据,又是招标人与中标人商定合同的基础,因此它是对招标机构与投标机构、招标人(开发商或业主)与中标人双方都具有约束力的重要文件。招标人应十分重视编制招标文件的工作,并务必做到条款严密,内容明确,合理合法。

2. 招标文件的主要内容

招标文件是招标人向投标人提供的指导投标工作的规范性文件。招标文件编制的好坏,直接关系到招标人和投标人双方的利益,因此招标文件的内容既要做到详尽周到,以维护招标人的利益,又要做到合理合法,以体现招标公开、公平、公正的原则。招标文件的编制既要了解和掌握物业管理专业技术,又要符合法律法规的基本要求。对于不同类型的物业项目,其招标文件的内容也繁简各异,一般而言,物业管理招标文件主要包括以下几方面内容。

(1) 投标邀请书

投标邀请书与招标公告的目的大致相同,是向潜在的投标人提供必要的信息,从而使潜在投标人获悉物业管理项目招标信息后,决定是否参与投标。其主要内容包括:业主名称、项目名称、地点范围、招标文件售价、投标地点、投标截止时间、招标人(包括招标代理机构)名称、通讯地址和联系方式等。

投标邀请书可以归入招标文件中,也可以单独寄发。如果采用邀请招标方式招标,投标邀请书往往作为投标通知书而单独寄发给潜在投标人,因而不属于招标文件的一部分;但如果采取公开招标方式招标,往往是先发布招标公告和资格预审通告,之后发出的投标邀请书是指招标人向预审合格的潜在投标人发

出的正式投标邀请,应作为招标文件的一部分。

(2) 物业的基本情况

招标文件中必须就招标物业的基本情况对投标人作出详细的说明,主要包括:

①物业基本概况。物业区域的占地面积、道路和绿化面积、物业总建筑面积及平面分布状况、结构类型、层数、外墙装修标准,新工艺和新材料使用情况等。

②公共设施设备基本情况。包括能源供应系统、公共照明系统、管路分布系统、动力设备系统、治安监控系统、给排水系统、消防设备系统、车辆停放系统、通讯系统、智能化系统等内容。

(3) 服务要求及技术标准

这一部分主要是说明业主或开发商对物业管理项目的具体要求,包括服务所应达到的标准等。主要包括:①房屋及公共部位的使用、养护和维修;②公共设施和设备及公共场所的使用、养护和维修;③公共区域的环境卫生;④公共治安、消防管理、公共秩序;⑤道路、车库、车辆管理;⑥智能化系统的管理;⑦绿化养护;⑧社区文明建设;⑨其他事项等。

(4) 投标人须知

投标人须知的目的是为了整个招标投标的过程制定规则,是招标文件中的重要组成部分,其内容包括:

①总则说明。它主要是对招标文件的适用范围、常用名词的释义、投标人需提供的资质资料和对投标人的要求、投标费用说明和招标文件说明等。

②编写投标书的要求。投标人须知中应详细列出对投标书编写的具体要求,主要包括:投标书所用的语言文字及计量单位;投标文件格式;投标文件的组成;投标文件的份数与签署;投标报价;投标货币;投标有效期等。

③递交投标文件的说明。主要包括:投标文件的密封和标记;递交投标文件的截止日期;迟交的投标文件处理办法;投标文件的修改和撤销的说明等。

④开标和评标的说明。开标和评标是招标文件体现公平、公正、合理招标原则的关键。主要包括:对开标规则的说明;组建评标委员会的要求;投标文件的澄清;对投标文件的评估和比较;评标的原则及方法;评标过程保密事项等。

⑤合同授予的说明。合同授予的内容通常包括:定标准则;资格最终审查;接受和拒绝任何或所有投标的权利;中标通知;合同授予时变更数量的权利;合同协议书的签署;履约保证金等。

(5) 物业管理服务合同

物业管理服务合同(或称物业管理服务协议)是物业招标人与中标人签订的关于物业管理服务内容、质量与收费,以及双方权利义务等内容的协议。物业管理服务合同包括一般条款与特殊条款。

1) 合同一般条款

合同的一般条款不是合同的主要内容,通常包括以下条款和内容:

①定义。定义,即对合同中的关键名称进行释义。

②适用范围。适用范围,即写明本合同的适用范围。

③技术规格和标准。该条款的内容一般与招标文件的第二部分“技术规范及要求”的内容相一致。

④合同期限。一般可参照委托管理的期限。

⑤价格。价格,即物业管理费的计取,一般应与中标人的投标报价表相一致。



⑥索赔。索赔条款主要说明在投标人(合同的乙方)发生违约行为时,招标人(合同的甲方)有权按照索赔条款规定提出索赔。其具体内容包括索赔的方案和索赔的程序。

⑦不可抗力。不可抗力条款是指在发生预料不到的人力无法抗拒事件的情况下,合同一方难以或者不可能履行合同时,对由此引致的法律后果所作的规定。不可抗力条款一般包括三个部分:一是不可抗力的内容;二是遭受不可抗力事件的一方向另一方提出报告和证明文件;三是遭受不可抗力事件一方的责任范围。

⑧履约保证金。该条款主要是规定中标人在签订合同后,为保证合同履行而须提交的履约保证金的比例,以及提供履约保证金的形式。

⑨争议的解决。该条款主要的内容是预先规定合同双方在合同履行过程中发生争议时的解决途径和方法。如在该条款中规定以仲裁作为解决争议的途径等。

⑩合同终止。该条款的主要内容是说明合同的期限和合同终止的条件(如物业服务企业违约情节严重、业主破产、物业被征用等)。

⑪合同修改。该条款应申明对于合同的未尽事项,需进行修改、补充和完善的,甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书,作为合同的补充协议。

⑫适用法律。该条款的主要内容是写明合同适用的法律。

⑬主导语言与计量单位。

⑭合同文件及资料的使用。条款中应写明合同文件及资料的使用范围及事宜,如对保密的规定等。

⑮合同份数。

⑯合同生效。

2) 合同特殊条款

合同的特殊条款是为了适应具体项目的特殊情况和特殊要求作出的特殊规定,如对执行合同过程中,更改合同要求而发生偏离合同的情况作出某些特殊规定。此外,合同特殊条款还可以是对合同一般条款未包括的某些特殊情况的补充,如关于延迟开工而赔偿的具体规定,以及有关税务的具体规定等。

在合同执行中,当一般条款和特殊条款不一致而产生矛盾时,应以特殊条款为准。

(6) 附件

附件是对招标文件主体部分说明的补充,包括附表、附文和附图等。具体有:①投标书格式;②授权书格式;③开标一览表;④项目简要说明一览表;⑤投标人保证书格式;⑥协议书格式;⑦履约保证金格式(银行保函格式);⑧履约保证书;⑨物业说明书;⑩物业的设计和施工图纸等。

(三) 确定标底

确定标底是招标的一项重要的准备工作。按国际惯例,在正式招标前,招标人必须对招标项目制定出一个标底。所谓标底是招标人为准备招标的内容计算出的一个合理的基本价格,是招标人对招标项目的一种预期价格或预算价格。标底是作为招标人审核报价、评标和确定中标人的重要依据。所以说标底是绝密资料,招标单位是不能向任何人泄露的。特别是我国国内大部分项目招标评标时,均以标底上下的一个区间作为判断投标是否合格的条件,标底保密的重要性就更加明显了。

由于标底是衡量投标报价竞争力的一把尺子,标底制定的好坏,直接影响到招标工作的有效性。标底制定得太低,就会使进入合格范围内的投标者的数量过多,从而增加评标的工作量,也增加了评标工作的难度;标底定得太高,又容易使所有的投标人都落空,从而导致招标活动的失败。因此说,标底制定得好,

是招标工作成功的一半,而编制一个先进、准确、合理、可行的标底需要细致认真,实事求是。那么,要制定一个合理的标底,就必须遵循以下两条:①以准确的工作量计算为前提。标底制定得是否正确很大程度上取决于招标文件中对物业管理工作量的说明是否正确,因而招标文件对工作量进行说明时,应尽量减少漏项,同时将工作量尽可能计算准确,力争从报价文件中计算出的工作量与实际工作量的误差控制在5%以内。②以先进的物业管理方案为基础。标底的制定应建立在一个比较先进的物业管理方案的基础上,这样编制出的标底才能切合实际。如果开发商或业主属于自行招标,则可参照相关物业近几年来国内外先进的物业管理方法,或者开发商、业主可委托招标代理机构制定标底。

关于物业管理标底的制定,在实践中有多种情况。对于只对目标物业的服务进行服务方案策划招标的招标项目,主要是根据当地政府确定的收费标准、投标人的管理方案等选择中标人,一般可以不设标底;对于增加了收费报价测算的招标,由于在物业的服务费用报价上存在竞争,这时招标方可以依据有关规定和招标文件中所阐述的各种技术、质量和服务方面的要求测算出标底。这时,制定的标底可以作为衡量投标单位报价的准绳,也是评标和确定中标人的重要依据。

(四) 进行招标备案

招标人应当在发布招标公告或发出投标邀请书的10日前,持物业服务项目开发建设的政府批件、招标公告或招标邀请书、招标文件及法律法规规定的其他材料,报物业服务项目所在地的县级以上人民政府房地产行政主管部门备案。

[行业实操示例]

珠江花园小区招标文件

(一) 珠江花园小区物业管理投标邀请书

为选择优秀的物业服务企业对珠江花园小区进行管理服务,根据国家有关法律、法规规定,本着公平、公正的原则,宏宇房地产有限公司对所属珠江花园小区项目的物业管理进行竞争性招标。兹邀请贵单位以密封标书的形式前来投标,有关事宜如下:

1. 项目背景。该项目位于滨江市××区××街道××江畔,用地东为××路,西暂为空地,南面临江,北为××路,该位置交通方便,但配套较为薄弱。

该项目占地约为65097平方米,建筑面积约为10万平方米。用地性质为住宅,建筑容积率为1.6,绿地比约为30%。

2. 投标地址:滨江市天山东路256号宏宇房地产有限公司。

3. 投标截止时间:20××年×月×日×时前(若有变动,另行通知)。

4. 本次招标详细情况请参阅招标文件,有关招标文件请在20××年×月×日9:00~16:30到宏宇房地产有限公司购买,招标文件每份××元。

宏宇房地产有限公司(盖章)

20××年×月×日

联系人:×××

联系电话:××××××

传真:××××××



地址:滨江市天山东路 256 号

邮编:× × × × × ×

(二) 珠江花园小区的基本情况

1. 占地面积及建筑面积。珠江花园小区占地约为 65097 平方米,建筑面积约为 10 万平方米。共 10 幢高层建筑,其中 8 幢为 32 层,2 幢为 34 层,地下均为 1 层。房屋结构采用剪力墙结构,屋面为在橡胶塑料共混的防水材料上,再设置刚性混凝土表层。外墙涂料采用进口防水涂料(浮雕做法)。内墙公共部位,采用 106 涂料。地下室内墙采用防水涂料。

珠江花园小区分为南北两个区域,北区共 5 幢高层住宅。其中:4 幢为 32 层,1 幢为 34 层,5 幢建筑分成 3 个院落,1 幢、5 幢为单独院落,其他 3 幢合为 1 个院落。院落之间由围墙隔开。院内有 4m 宽的道路、场地和绿化地。南区的院落划分、场地、道路和绿化等与北区相同。

2. 设备设施情况。南北两个区域设备设施情况相同。

(1) 采用双路供电,由× × 10 万 V 变电站送至南北各一个临界变压器,变压后送至各幢地下室的配电房,配电房内设有变压器和高压配电柜,通过电缆桥架母线送至各层配电箱,再送至各户开关箱。每幢楼的配电房内有干式变压器 2 台(800kVA),高压配电柜 18 台,配电箱 3 只。

(2) 供水 1~3 层由市政直接供给,4 层以上由市网供水至地下室水池,地下室有水泵房,通过水泵将水供至屋顶水箱,通过水位控制器自动控制或人工控制水位,分段减压后送至各层用户。

每幢有水泵房 1 间,给水池 1 座(容量 1000 m^3),屋顶水箱一座(容量 48 m^3),水位控制器一个、水泵 2 台(15kW 格兰富水泵,1 用 1 备),每小时供水量 $\geq 20\text{m}^3$ 。

(3) 雨水、污水分流,粪便由化粪池通过管道接至小区排污管网,雨水通过 PVC 管接至院内雨水井与小区管网接通,各户的空调冷凝水与雨水管相接。每幢楼有化粪池 1 座,雨水井 20 个,排污水泵 12 台(6 备,6 用),功率 1.1~2.2kW。

(4) 消防采取在楼层公共部位安装烟感探测器,通过在底层的消防控制室内消防报警控制柜进行控制,并与消防电梯、消防水泵、消防气压罐、排烟风机实行联动,并设有消防广播系统。

32 层的楼房每幢 376 个烟感探测器,34 层的楼房每幢 380 个烟感探测器。每幢楼有报警控制柜 1 个,消防气压罐 2 个,消防水泵 2 台(55kW),排烟风机 2 台,消防电梯一部(兼用),消防水池 1 座(容量 100 m^3)。5 幢连通互相调剂。

(5) 公共部位照明,32 层的每幢 384 个灯头,34 层的每幢 408 个灯头。

(6) 电话系统在底层值班室有电话间,设 400 对电话;有线电视接至各户;对讲系统在值班室与各户对讲呼叫。

(7) 拟设监控系统:每幢监控摄像头 4 个(3 部电梯和底层大厅显示器 1 台),控制平台待定。

(8) 每幢设垃圾储藏室 1 座(15 平方米)。

(9) 每幢有地下自行车库约 550 平方米,可停放自行车 450 辆左右。

(10) 每幢电梯 3 部,其中 1 部兼消防电梯,实行联动控制,载客 13~15 人。

(11) 每幢物业管理用房建筑面积约 70 平方米。

(12) 每幢 1~2 层窗外装防盗栏杆,各户装有防盗门。每幢房顶有航空障碍灯 4 盏。

(三) 珠江花园小区物业管理招标的服务内容及要求

1. 物业服务的内容

(1) 房屋建筑共用部位、共用设施设备、房屋共用设施、附属配套建筑和设施及构筑物的日常维修、养护和管理。

(2) 公共区域的绿化养护与管理。

(3) 公共环境卫生维护,包括房屋共用部位和公共场所的清洁卫生,本物业区域内垃圾的归集与清运。

(4) 保安值守与公共秩序维护。

(5) 消防管理服务,包括公共区域消防设施设备的维护管理。

(6) 《业主公约》中禁止行为的管理。

(7) 房屋装饰装修管理服务。

(8) 物业档案资料的保管。

(9) 代收水费、电费、煤气费、闭路电视费。

(10) 物业其他共同事务的管理服务。

2. 对综合管理服务的质量要求

(1) 负责制订物业管理服务工作计划,并组织实施。

(2) 每年一次对房屋及设施设备进行安全普查,根据普查结果制订维修计划,组织实施。

(3) 白天有专职管理员接待住户,处理服务范围内的公共性事务,受理住户的咨询和投诉;夜间有人值班,处理急迫性报修,水、电等急迫性报修半小时内到现场。遇到停水、停电、停气的情况,要提前在小区张贴通知。

(4) 业主在本物业突发疾病或遭遇意外伤害,情况危急且家中人力不足的,及时帮助业主联系医院,将伤痛业主送上救护车或送往医院。

(5) 协助召开业主大会并配合其运作。

(6) 管理规章制度健全,服务质量标准完善。

(7) 应用计算机系统对业主及房产档案、物业管理服务及收费情况进行管理。

(8) 全体员工统一着装,佩戴有相片胸卡,持证上岗。

(9) 每年进行一次物业管理服务满意率调查,促进管理服务工作的改进和提高,征求意见用户不低于总户数的 80%。

(10) 建立应对地震、火灾、煤气泄漏、交通事故、传染病流行等公共突发事件的应急救援预案,包括组织机构、人员和具体措施等,预案必须科学可行,一旦发生,能随时投入运行。

3. 对房屋及小区共用部位、共用设施设备日常维护服务的质量要求

(1) 房屋外观完好、整洁,无妨碍市容观瞻现象。

(2) 房屋幢号、单元号有明显标志,设有引路方向平面图及指示标志。

(3) 保证护栏、围墙、小品、桌、椅、楼道灯、绿化设施等公共设施、设备正常使用;道路、步道、活动场地达到基本平整,边沟涵洞通畅。

(4) 确保雨水、污水管道保持通畅,每半年定期清淘化粪池、雨水井,相关设施无破损。

(5) 负责小区智能化设施的日常运行维护。

(6) 房屋小修、急修及时,合格率达 100%,有维修记录和回访记录。

(7) 道路、停车场平整畅通,井盖无缺损、丢失,路面井盖不影响车辆和行人通行,道路交通标志齐全规范。



4. 对绿化服务的质量要求

(1) 保持现有绿地格局。

(2) 绿化有专人养护和管理,对绿地、花木等定期浇水、施肥、修剪枯叶和病虫害防治。修剪方法正确,乔灌木无枯死枝,绿篱无空当,残花黄叶及时清除。病虫害防治及时,植物无明显病虫害为害现象。

(3) 草坪常绿,不枯黄。

5. 对保洁服务的质量要求

(1) 小区内设有果皮箱等保洁设施、环卫设施完善。

(2) 设定垃圾集纳地点,并每日将服务范围内的垃圾归集到垃圾站,对垃圾站、箱、道、桶及垃圾进行管理。

(3) 每天对本物业进行清扫保洁,包括楼梯间、门厅、走廊、公共座椅,做到整洁美观、无积尘。

(4) 按政府有关规定向服务范围内喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂。

(5) 雨天应及时对区域内道路积水进行清扫。

(6) 小区内路边无摊点、市场,商业网点牌匾美观整齐、管理有序。

(7) 小区内无违章临时建筑,无乱堆、乱贴、乱画等现象。

(8) 发生突发公共卫生事件时,应迅速组织人员对物业的共用部位、共用设施设备进行通风、清洗和消毒,加强对业主的宣传,维持正常的生活秩序。

6. 对保安值守与公共秩序维护服务的质量要求

(1) 封闭式管理,做到小区主要出入口昼夜有专人值守,危及人身安全处有明显标志和防范措施。

(2) 维护交通秩序,包括对机动车辆和非机动车辆的行驶方向、速度、临时停放位置进行管理,保持车辆行驶通畅。

(3) 防止入室盗窃。

(4) 看管公共财产,包括楼内的门、窗、消防器材及小区的井盖、小品、花、草、树木、果实等。

(5) 夜间对服务范围内重点部位、道路进行防范检查和巡逻,每天做好记录备查。

(6) 有发生治安案件、刑事案件、交通事故的处置预案;发生时,应立即采取措施,并及时报警和配合公安部门进行处理。

7. 对消防管理服务的质量要求

(1) 有健全的消防管理制度,建立消防责任制。

(2) 消防设施有明显标志,每月定期检查消防设施,保证能够随时启用。

(3) 配备专职或兼职消防管理人员,每半年定期进行一次消防演练。

(4) 消防通道畅通无阻。

(5) 发生火灾,及时报警,协助消防人员疏散、救助人员等。

8. 对《业主公约》中禁止行为管理的要求

无须乙方同意,甲方有权提请业主大会修改《业主公约》。对修改后的《业主公约》中禁止行为,在甲方告知乙方后,乙方必须无条件地负责管理。

9. 对装修管理服务的质量要求

(1) 有健全的装修管理服务制度。

(2) 查验业主装修方案,与业主、施工单位签订装修管理协议,告知业主装修注意事项。