



物业 招投标

邵小云 孙龙 等编

实务与标书范本



化学工业出版社

WUYE
ZHAOTOU BIAO
SHIWU
YU
BIAOSHU
FAN BEN



物业 招投标

实务与标书范本

邵小云 孙龙 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书详细介绍了物业公司怎样获得标书,现场勘查,投标小组机构设置,送标书,谈判,投标,中标或未中标的处置等内容,并附有实用且参照性很强的标书范本。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等物业部门及其经营管理人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业招投标实务与标书范本/邵小云,孙龙等编. —北京:
化学工业出版社, 2010.10

ISBN 978-7-122-09351-6

I. 物… II. ①邵…②孙… III. ①物业管理-招标②物业管理-投标③物业管理-招标-文件 编制④物业管理-投标-文件-编制 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 164090 号

责任编辑: 辛 田
责任校对: 宋 夏

装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装: 北京市彩桥印刷有限责任公司

787mm×1092mm 1/16 印张11½ 字数302千字 2011年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



近几年来,通过“指腹为婚”的方式来确定物业管理的做法越来越受到诟病,经由招标方式选聘物业公司的理念越来越受到开发商、业主和物业公司的欢迎。

招标在物业管理服务行业尽管有所发展,但对于许多物业公司而言,仍是“新鲜事”,因而不可避免地出现了一些问题,如:

◆ 招投标双方过于看重标书的形式而忽视目标物业的实际情况和投标企业的真正实力,标书表面豪华、策划不切实际、内容虚假、抄袭过多;

◆ 投标单位为获取更大的市场占有率,盲目抢滩市场,不切合目标物业的实际情况、招标要求,脱离企业自身实力,导致中标后不能全面履行标书承诺,服务质量低下;

◆ 投标企业为获取中标,对招标人提出的不切实际的要求,盲目地做出承诺,不注重对自身企业履约风险的控制,导致企业经营风险。

招标,让物业公司不自觉地进入了市场竞争和优胜劣汰的大舞台,那么物业管理企业如何规避以上问题?如何在激烈的竞争中脱颖而出呢?这就是本书——《物业招投标实务与标书范本》要解决的问题。

《物业招投标实务与标书范本》分四个章节。

第一章,简要介绍招标活动。从中可以了解到物业招标的组织机构、类别、内容、招标的程序及招标文件的内容。

第二章,物业投标前期工作。要打胜仗必须有准备——获取各物业项目信息,有了信息到底投不投标,那就要决策——项目评估与风险防范。

第三章,物业投标过程控制。过程控制得好,胜利就在望。如何做项目投标的准备,如何进行现场答辩,开标后如何处理,这些工作一环扣一环,都需把控好。

第四章,物业投标文件编制。标书是企业实力的写照,评委通过标书可以获得企业的管理水平、服务质量、办事效率等信息。在这里读者可以充分了解投标文件的组成、投标书的编制细节与技巧。

本书在编写过程中,注重物业管理招投标理论,但更加重视实际可操作性——读者在这里可以找到实际操作过程中容易忽略的细节与技巧。同时,本书提供了不同物业类型的物业投标书范本,读者可以在这个基础上进行个性化修改,体现出自身的特色。



本书主要由邵小云、孙龙编写，同时在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友和物业管理公司的帮助，其中参与编写和提供资料的有刘创景、刘建伟、谷祥盛、李政、李亮、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、吴定兵、朱霖、段水华、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、唐永生。全书由滕宝红、匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

书中倘有疏漏和不足之处，恳切希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 物业管理招标

1

第一节 物业招标概述	2
一、物业管理招标的组织机构	2
二、物业招标的类别	2
三、物业管理招标的内容	4
第二节 物业招标的程序	6
一、成立招标机构	6
二、编制招标文件	7
三、发布招标消息	7
四、招标单位的资格预审	7
五、发售招标文件及有关设计图纸、技术资料等	9
六、组织投标单位现场勘察答疑	9
七、接收和收存投标书	9
八、组织开标	10
九、答辩与评标会	11
十、定标	14
第三节 物业招标文件	15
一、招标文件的三大部分	15
二、招标文件的六大要素	15
【范例 1】 ××物业招标书	19
【范例 2】 前期物业管理招标书	26

第二章 物业投标前期工作

32

第一节 物业项目信息获取	33
一、招标信息获取途径	33
二、如何获取投标信息	33
三、如何对投标信息进行甄选	36
四、如何跟踪投标信息	36



第二节 项目评估与风险防范	37
一、收集招标物业的相关资料	37
二、对招标物业项目进行评估	37
三、物业管理投标风险防范	44

第三章 物业投标过程控制 46

第一节 物业管理投标过程概述	47
一、物业管理投标过程	47
二、投标过程中需注意的问题	48
第二节 投标准备工作细节	50
一、积极与用户、项目主管单位建立联系	50
二、投标小组设置与人员配备要合理	51
三、要认真阅读、分析招标文件	53
四、参加标书说明会	54
五、物业现场摸底不可掉以轻心	54
六、投标前的经营管理测算要谨慎	56
七、报价要合理、讲技巧	64
八、及时办理投标保函	65
【范例 1】 投标保函范本	66
九、标书、保函要在截止日前封送	68
第三节 物业投标现场答辩	69
一、物业招投标答辩会有何规定	69
二、物业投标答辩中常遇的问题及回答要领	69
三、物业投标现场答辩技巧	69
第四节 物业投标事后工作	71
一、中标后的合同签订与履行	71
【范例 2】 物业管理服务合同	72
二、未中标的总结	76
三、资料整理与归档	76

第四章 投标文件编制 79

第一节 投标文件概述	80
一、物业管理投标书的组成	80
【范例 1】 投标函（样式 1）	80

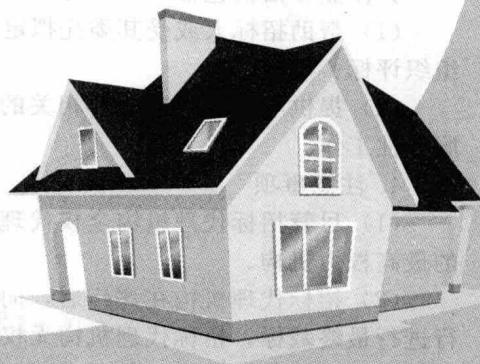
【范例 2】 投标函（样式 2）	81
二、物业管理投标书的主要内容	82
第二节 物业管理投标文件编制细节	90
一、要避免废标	90
二、一定要响应招标文件	90
三、标书编写要实事求是	91
四、不要改变投标书的格式	91
五、文字、数据要准确	91
六、确保填写无遗漏、无空缺	91
七、充分运用展示技术	91
【范例 3】 商住房物业投标书	93
【范例 4】 学校物业投标方案	122
【范例 5】 写字楼商贸区前期物业管理技术标书	128
【范例 6】 政府行政办公中心物业管理投标书	145
【范例 7】 医院物业管理投标书	159



第一章

物业管理招标

- 第一节 物业招标概述
- 第二节 物业招标的程序
- 第三节 物业招标文件





第一节 物业招标概述

一、物业管理招标的组织机构

通常，物业管理招标机构的主要职责是：编制招标章程和招标文件；组织投标、开标、评标和定标；组织与中标者签订合同。招标机构的设立有以下两种途径。

（一）自行设立招标机构

根据物业管理项目招标主体的不同，分为开发商自行招标和小业主自行招标。

1. 开发商自行招标

开发商自行招标是指开发商通过在其所在单位的董事会下，设专门招标委员会或小组进行招标。

2. 小业主自行招标

小业主是指相对于大业主（即开发商）而言的房屋产权人。小业主数量通常很大，不可能是某个业主去开展招标。因此，小业主自行招标往往是由业主委员会来组织招标。

（二）委托招标代理机构招标

1. 招标代理机构的定义

招标代理机构是依法设立、从事招标代理业务并提供相关服务的社会中介组织。

2. 委托招标代理机构的业务范围

其业务范围包括：从事招标代理业务，即接受招标人委托，组织招标活动。

3. 委托招标代理机构的业务活动

具体业务活动包括以下内容。

（1）帮助招标人或受其委托拟定招标文件，依据招标文件的规定，审查投标人的资质，组织评标、定标。

（2）提供与招标代理业务相关的服务，即指提供与招标活动有关的咨询、代书及其他服务性工作。

4. 注意事项

（1）尽管招标代理机构全权代理招标人的招标工作，但招标代理机构并非是招标活动的最高权力机构。

（2）招标代理机构在评标后，向招标人提交评标报告和中标候选人名单，由招标人自行进行最终裁标，招标代理机构无权强制要求招标人接受中标推荐。

（3）完成代理招标工作后，招标代理机构向委托招标人收取一定的服务费或佣金。

二、物业招标的类别

物业管理招标的方式按不同的划分标准有不同的分类，如表 1-1 所示。

（一）按物业管理服务的范围分类

1. 常规性的物业管理招标

是指以居住型、非收益性物业及所属的设备、设施、周围场地等维修、保养管理等为主

表 1-1 物业招标的类别

序 号	分类方式	类 别
1	按物业管理服务的范围分类	常规性的物业管理招标
		经营性的物业管理招标
2	按物业管理招标项目分类	全方位物业管理招标
		单项目物业管理招标
3	按招标对象的广度分类	公开招标
		邀请招标
		议标
		两段招标
4	按物业管理招标的主体分类	前期物业管理招标
		经常性物业管理招标
		委托咨询型物业管理招标

要内容的物业管理招标活动。这类招标活动着重于常规性管理服务,以便为业主及使用人提供良好的生活和活动环境。

2. 经营性的物业管理招标

是指各类经营性管理服务的招标,如办公楼、商务楼、宾馆、度假村等各类收益性物业。这一类的物业价值比较高,管理服务的标准也比较高。

3. 注意事项

居住型物业除了常规性管理服务项目外,还增加代理经租、代办营销等项目,这些也属于经营性的物业管理招标。经营性物业管理服务招标的内容与范围大于常规性物业管理招标。

(二) 按物业管理招标项目分类

1. 全方位物业管理招标

(1) 定义 也称全项目物业管理招标,包括对建筑物本体及附属的设备、设施的日常维修管理,环境的清扫保洁、绿化、安保服务,及代理经租等综合性物业管理内容目标的招标活动。

(2) 特点 招标单位可把其中的一项内容委托给某一专业公司,或把所有的项目委托给某一具有较完备的管理服务体系的物业管理公司经管。

2. 单项目物业管理招标

(1) 定义 针对物业综合管理服务中的某一事项,如电梯及水泵的保养、安保、楼宇清扫、绿化等项目,由业主委员会或物业管理公司向社会上招聘专业对口的服务公司担任此项工作的服务和管理。

(2) 特点 其特点是专业化程度高,管理质量好。并且,可以通过规模经营提高效益。

(三) 按招标对象的广度分类

1. 公开招标

(1) 定义 由招标方通过各种媒介,如报刊、广播、电视或专门刊物上刊登招标公告。凡对此有兴趣的物业管理企业,都可以购买资格预审文件,预审合格可购买招标文件进行投标。

(2) 优缺点

① 优点 这种招标方式的优点是有较大的选择范围,可在众多的投标单位之间选择报价合理、服务良好、信誉可靠的物业管理公司,也有助于开展竞争,打破垄断,能促进物业管理企业努力提高管理经营水平。





② 缺点 由于参加竞争的物业管理公司较多，增加了资格预审和评标的工作量。

2. 邀请招标

(1) 定义 也称有选择的招标方式，即由招标单位向预先选择的数目有限的物业管理公司发出邀请书，一般邀请不超过十家。

(2) 优缺点

① 优点 这种招标方式可以保证投标单位有相关的资质条件和管理经验，信誉可靠。

② 缺点 由于招标范围有一定的局限性，有可能漏掉一些在管理上、报价上有竞争力的公司。

3. 议标

(1) 定义 也称非竞争性招标或称指定性招标。招标单位邀请一家或几家物业管理公司分别协商谈判，被邀请的对象一般是具有一定信誉的优胜者。这实际上是一种合同谈判的形式。

(2) 优点 其优点是可以节省时间，容易达成协议，迅速开展工作。

(3) 适用对象 这种方式一般适用于对邀请方具有一定业务联系和比较熟悉的物业管理公司，或具有特殊管理要求的物业。

4. 两段招标

根据物业管理招标内容不同，可采用不同的招标方式，如：保安、绿化实行公开招标；物业及设备维修养护实行邀请招标或议标等。

(四) 按物业管理招标的主体分类

1. 前期物业管理招标

(1) 定义 是指物业竣工交付使用起至业主委员会成立前由开发商主持的物业管理招标方式。

(2) 注意事项 前期物业管理一般到业主委员会成立。业主委员会成立后如想继续聘用原物业管理公司管理，应签订“续聘委托管理合同”，或重新聘用物业管理公司。这样，物业管理就转入经常性管理阶段。

2. 经常性物业管理招标

(1) 定义 是指由前期物业管理转入经常性物业管理，由业主委员会主持的物业管理招标方式。

(2) 特点 该方式的特点是：物业管理进入业主自治管理及相对稳定状态，投标单位如想在市场竞争中获胜，必须从长远目标出发，制定“高效优质”的经营方针，参与投标，以获取长远利益。

3. 委托咨询型物业管理招标

(1) 定义 无论是开发商还是业主委员会，都可以通过委托专业的咨询中介服务机构代理物业管理招标。

(2) 优缺点

① 优点 此种方式能提高物业管理招投标活动的质量，选择那些管理服务优良的物业管理公司及专业公司进行管理。

② 缺点 这种方式增加了物业管理招标的中介服务费用。

三、物业管理招标的内容

物业可分为非经营性物业和经营性物业（见图 1-1），不同类型的物业，其管理招标的内容也不一样。

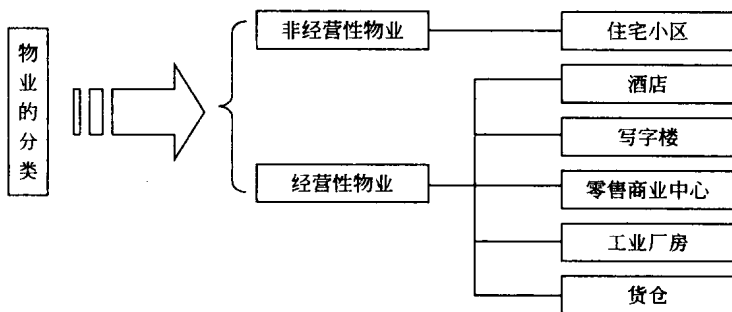


图 1-1 物业的分类

（一）非经营性物业管理招标的内容

非经营性物业是指住宅小区等主要以居住为目的的物业。非经营性物业管理招标的内容包括以下两部分。

1. 前期顾问服务内容

（1）开发设计建设期间提供的管理顾问服务。

由于物业具有不可移动性，一旦建成则很难改变。因此物业的开发设计和施工是至关重要的，在开发设计建设阶段引入物业管理企业的管理顾问服务是十分必要的。其具体的服务内容如下。

- ① 对投标物业的设计图提供专业意见。
- ② 对投标物业的设施配备及建筑材料选用提供专业意见。
- ③ 对投标物业的建筑施工提供专业意见并进行监督。
- ④ 提出本投标物业的特别管理建议。

（2）物业竣工验收前的管理顾问服务。

① 制定员工培训计划。不同类型的物业小区，物业管理员工如果要做到服务细心、熟练、周到，必须要经过物业管理企业的专门培训。

② 列出财务预算方案。编列财务预算方案的目的在于体现保本微利、量入为出的物业管理原则，另外也为物业管理所需的第一笔启动资金的筹集提供依据。

（3）住户入住及装修期间的管理顾问服务。

- ① 住户入住办理移交手续的管理服务。
- ② 住户装修工程及材料运送的管理服务。
- ③ 迁入与安全管理服务。

前期顾问服务主要是应开发商的要求为其提供的，所需费用也通常向开发商而非业主收取。

2. 实质管理服务内容

住户入住后的实质管理服务是直接和住户日常生活密切相关的，具体内容包括如下。

（1）物业管理的人力安排。即根据物业管理的工作量安排物业管理人员，以达到既经济、又高效地进行物业管理工作。

- （2）保安服务。
- （3）清洁服务。
- （4）房屋及设施的维修保养服务。
- （5）财务管理服务。
- （6）绿化园艺管理服务。
- （7）其他管理服务。如车辆管理及上门特约服务等。





由于实质管理服务与小业主的利益关系最密切，其物业管理费也主要向小业主收取。因此这部分服务内容招标时，通常选择服务周到、服务质量高且价格合理的物业管理企业。

（二）经营性物业管理招标的内容

经营性物业是指以经营性房屋为主体的物业，如酒店、写字楼、零售商业中心、工业厂房、货仓等。

1. 经营性物业的特点

经营性物业最重要的特点就是具有商业特性，即开发商的目的在于从经营性物业所获得的利润最大化。因此经营性物业管理的一个主要目标便是利润，即物业管理企业通过有效的经营管理服务，充分合理、最大限度地发挥物业功能，提高物业出租率、出售率及营业收入，促使物业保值增值，提高租金收入，从而满足委托方的盈利目标要求。

2. 经营性物业招标的内容

经营性物业管理招标的内容同样分为前期顾问服务和实质管理服务。

（1）前期顾问服务内容。经营性物业管理的前期顾问服务内容与非经营性物业管理的前期顾问服务大致相同。不过，物业管理企业在经营性物业竣工验收前新增的一项重要服务内容便是代开发商制定物业的租金方案和租赁策略，以及进行广告招租宣传，最大限度地提高该物业出租率，增加租金收入。这正是经营性物业商业性的体现。

（2）实质管理服务内容。在实质管理服务中，经营性和非经营性物业管理的内容也大致相同，如同样有保安、清洁、绿化和房屋设备维护等基本项目。但有所不同的是：

① 经营性物业管理企业除了要经常对物业进行高标准的维护之外，还要经常更新物业的设施和使用功能，以保持物业设施的先进；

② 经营性物业的实质管理服务还应增加租赁管理服务的内容等。



提醒您

无论是非经营性物业，还是经营性物业，其招标的内容都主要为前期顾问服务和实质管理服务。由于这两种服务的性质不同，因此在招标中的规定也不同。前期顾问服务方案的好坏对整个物业的价值至关重要，而顾问服务的工作量又难以进行定编计算，因此在评标时，应该主要侧重于对顾问服务方案的评价。与之相对的实质管理服务，由于服务内容已逐渐标准化，易于定编计算工作量，因此在评标时对于这部分的内容，应将报价作为主要考虑因素。



第二节 物业招标的程序

一、成立招标机构

招标人在招标之前，要成立物业管理项目招标机构，其主要任务如下。

- （1）负责招标的整个活动。
- （2）编制招标文件。



(3) 组织开标、评标、决标和商务谈判。

(4) 与中标公司签订物业服务合同。

二、编制招标文件

物业管理招标文件的编制是招标准备中最重要的环节。它不仅是投标者进行投标的依据,而且决定了今后该物业经营、管理水平及品位高低。因此,编制招标文件时,应力求做到系统、完整、准确、明了,即提出要求的目标明确,使投标者一目了然。

三、发布招标消息

(一) 发布途径

招标单位可以根据招标方式的不同,采用不同的途径发布招标消息。如召开招标新闻发布会、公布招标公告(平面广告)或函寄招标邀请书等。采取公开招标方式的,应当在公共传媒上公布招标公告。

(二) 发布时间安排

为使潜在的投标人对招标项目是否投标进行考虑和有所准备,招标人在刊登招标公告时,在时间安排上应考虑到以下两个因素。

1. 刊登招标公告所需时间

(1) 各类刊物从接受广告申请到刊出广告需要一定时间。如果没有充分考虑,招标公告可能会在投标截止日期之后才能刊登出来。

(2) 如果要通过几个渠道发布招标公告,要考虑到各类渠道的出版周期(如报刊的出版周期显然要比网络媒体长),以便能让招标公告基本在同一时间刊登出来。

2. 投标人准备投标所需时间

这一时间应从招标公告预计发布日期开始计算。投标人申请投标→得到招标文件→准备投标→递交投标书需要有足够的时间。按照国际惯例,从招标公告发布之日算起,应让投标人至少有45天(通常有60~90天)来准备投标和递交标书。

四、招标单位的资格预审

(一) 发出资格预审通知

1. 邀请物业管理公司参加资格预审

在有关报刊、媒介上发布资格预审广告,邀请愿意参加物业管理投标的单位申请资格审查。

2. 颁发资格预审文件

招标单位颁发资格预审须知,要求投标者填写有关表格和回答有关问题。



提醒您

公开招标的招标人,可以根据招标文件的规定对投标申请人进行资格预审。但招标人应当在招标公告或投标邀请书中载明资格预审条件和获取资格预审文件的方法。在资格预审合格的投标申请人过多时,可以由招标人从中选择不少于3家资格预审合格的投标申请人。

（二）资格预审的主要内容

招标单位对投标者提交的资格预审文件进行评比和审查，资格预审的主要内容通常有如下几点。

- (1) 营业执照。
- (2) 资质等级证书。
- (3) 质量认证证书。
- (4) 财务状况。
- (5) 社会信誉。
- (6) 人员结构。
- (7) 技术装备。
- (8) 有无投标保证金。
- (9) 管理规模。
- (10) 以往业绩。
- (11) 已承担的项目。
- (12) 主要负责人的经历和公司背景情况等证明材料。

（三）发出资格预审合格通知书

经资格预审后，公开招标的招标人应当向资格预审合格的投标人发出资格预审合格通知书，并告知获得招标文件的时间、地点和方法。申请人在收到通知后的规定时间内（如四十八小时）回复招标单位，确认收到通知。同时应向资格不合格的投标申请人告知预审结果。以下提供范本作为参考：

前期物业管理招标投标资格预审合格通知书

() 的资格预审工作已经结束。我方依据本项目《资格预审文件》中载明的资格预审条件及要求，对你方提交的资格预审申请文件以及你单位的有关情况进行了审查、核实。你方资格预审合格，现邀请你方参加投标。

你方可按下述时间、地点、方式，凭本通知书获取物业管理项目招标文件及相关资料。

时间:

地点:

方式：

本通知书我方以_____方式通知你，请你方收到本通知书后以书面方式予以确认。如果你方不准备参加投标，请尽快书面通知我方，____年____月____日____时之前，未收到你方书面确认或不参加投标的书面通知的，我方将认为你方已放弃本项目投标。

招标单位 (盖章)

或者

招标代理机构（盖章）

年 月 日

(四) 资格预审申请书的表格

1. 内容

资格预审申请者应按统一的格式递交申请书,在资格预审文件中按资格预审的条件编



制成统一的表格，由申请者填报。申请书的表格通常包括以下内容。

(1) 申请人表。主要有申请者法人单位的名称、地址、电话、电传、传真、成立日期。如果是股份制、联营体，应首先写明牵头的申请者，然后是所有合伙人的名称、地址等。

(2) 组织机构表。主要有公司简况、法人代表、股东名单、直属公司名单等。

(3) 财务状况表。基本数据有：注册资金、实有资产、流动资产、固定资产，以往物业管理经营赢利或亏损情况，即损益表等。

(4) 公司人员表。其中包括管理人员、技术人员、专业服务公司人员及其他人员的数量和从事物业管理经营的年限。

(5) 业绩表。是指已接管物业的管理经营状况。包括已接管物业的名称、地址、类型、管理费价格及有何种奖惩经历等。

2. 注意事项

(1) 表格可由招标方根据需要设计，力求简单、明了。

(2) 注明填表的要求，每张表格都应有授权人的签字和日期。

(3) 对要求提供证明附件的，应附在表后。

五、发售招标文件及有关设计图纸、技术资料等

招标人应在招标公告规定的时间内，向符合条件的物业管理投标单位发售标书，并根据实际情况，向他们提供有关设计图纸、技术资料等，以利于投标单位在规定的期限内编制出符合本物业区域管理具体情况的投标书。

六、组织投标单位现场勘察答疑

投标单位在准备投标文件时，可能会向招标单位提出一些问题，要求招标单位给以澄清或解释。招标单位应根据具体情况，尽快安排有关工作人员，在指定的时间和地点召开投标前会议，或安排投标单位实地勘察物业现场，由招标单位负责对投标单位提出的问题给予解答或澄清。



提醒您

解答或澄清必须以书面形式发送给所有的招标文件收受人。招标人对发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少 15 日前，澄清或修改文件为招标文件的组成部分。

七、接收和收存投标书

招标人要按招标文件规定的时间（公开招标的物业管理项目，自招标文件发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，最短不得少于 20 日）、地点接受投标单位的投标文件，经审查：

(1) 如认为收到的文件各项手续齐全或符合招标文件规定，应向投标人出具标明签收人和签收日期的凭证，并妥善收存投标文件；

(2) 对在规定的时问之外送来的投标文件和没有按招标文件中的要求办理的（如没有提交投标保证金），为无效的投标文件，招标人应该拒收，并原封不动地退回投标单位。