

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

房地产项目 物业管理招标与投标 实操一本通

● 余源鹏 主编



※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

房地项目 物业管理招标与投标 实操一本通

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书根据最新物业管理条例,从实操角度编写,包括物业管理市场、物业管理招投标概论、物业管理招标实务、物业管理投标实务、物业管理定标实务。本书特别适合广大物业管理服务从业人士阅读,适合作为物业服务企业高层管理人士投标的指导书,同时也非常适合作为物业管理和房地产相关专业师生的教材及参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

房地产项目物业管理招标与投标实操一本通/余源鹏主编. —北京:机械工业出版社, 2009. 5

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-27054-6

I. 房… II. 余… III. ①物业管理—招标②物业管理—投标
IV. F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第070676号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:张美杰 版式设计:张世琴

责任校对:李秋荣 封面设计:鞠杨 责任印制:邓博

北京机工印刷厂印刷(兴文装订厂装订)

2009年7月第1版第1次印刷

169mm×239mm·18.25印张·340千字

标准书号:ISBN 978-7-111-27054-6

定价:38.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 68327259

封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

策划顾问：广州鹏起房地产代理有限公司

副 主 编：李巧莉

参编人员：唐璟怡 林达愿 夏 庆 林敏玲
林旭生 张雄辉 叶志兴 宋明志
陈翠娟 崔美珍 李苑茹 罗宇玉
余浩杰 蒋祥初 杜志杰 余晓生
陈友芬 王旭丹 余鑫泉 张吉柱

信息咨询：盈地网 www.eaky.com

前 言

物业管理服务作为房地产市场的消费环节，是房地产项目综合开发的派生产物，是房地产项目综合开发的延续与完善，是一种综合性经营服务方式。

随着人们对生活质量要求的不断提高，人们对其购买或租用的房地产项目的物业管理服务品质的要求也在不断提高。这些房地产项目包括居住房地产项目、商业房地产项目、工业房地产项目和其他房地产项目。

在房地产项目开发期间，房地产项目开发商一般都需要进行项目前期物业管理招标，甚至引进优秀的物业管理顾问公司，以确定项目前期的物业服务企业和物业管理服务方案。一家优质的物业服务企业或知名的物业管理顾问公司都会成为该房地产项目的一大卖点。

在物业交付使用、召开业主大会并选举出业主委员会后，业主委员会可以代表业主选聘物业服务企业并签订物业管理服务合同。

因此，在物业交付使用的前后，分别由项目开发商（建设单位）或业主委员会执行项目物业管理的招投标工作。

物业管理的招标，是指物业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。

物业管理的投标，是指符合招标文件要求的物业服务企业，根据招标文件中确定的各项管理服务要求与标准，根据国家有关法律、法规与本企业的实力，编制投标文件，参与投标的活动。

物业管理招投标实质上是物业管理权的一种交易形式。

我们根据 2007 年底修订的最新《物业管理条例》的精神，以



“专业、可用”为基本编写理念，从实操角度出发编写了《房地产项目物业管理招标与投标实操一本通》，以期待为房地产项目物业管理招投标双方的相关执行人士提供最新的且适用的理论和操作参考。

本书用5章分别讲述了房地产项目物业管理招标与投标的5部分内容，这5部分包括：

第1章，物业管理市场，主要讲述物业管理市场的概念和特点以及物业管理市场的运行机制等内容。

第2章，物业管理招投标概论，主要讲述招投标制度的概念与发展、物业管理招投标的发展与概念、物业管理招投标的分类与特性、物业管理招投标的一般程序、物业管理招投标的法规和物业管理招投标存在的问题与探索等内容。

第3章，物业管理招标实务，主要讲述物业管理招标的组织与程序和物业管理招标文件的内容与编制等内容。

第4章，物业管理投标实务，主要讲述物业管理投标的组织机构与要点、物业管理投标的程序和物业管理投标书的编制等内容。

第5章，物业管理定标实务，主要讲述物业管理招投标后期的开标、评标、中标、定标的过程。

本书在编写时力求使本书具有以下5大特性：

第一，最新性。本书采用2007年10月起施行的最新版《物业管理条例》作为编写依据，以满足广大物业管理招投标执行人士的现实需求。

第二，实操性。本书一如既往地保持了我们的编写房地产和物业管理图书的实战性风格，力求让读者阅读后容易操作执行。

第三，简明性。本书在理论和举例到位的基础上，摒弃了许多与物业管理招投标关系不大的教条式理论，语言简单易懂，并且采用了图表、案例和规范进行说明，适合不同学历水平的人士阅读。

第四，案例性。本书对一些重要的名词和理论均举例说明，以便让读者参考后容易执行。

第五，全面性。本书既涉及物业管理招投标的必要理论知识，又分别对物业管理的招标和投标的实务进行详细阐述，适合不同角色的人士有针对性地阅读。





本书特别适合广大物业管理服务从业人士阅读，可以作为物业服务企业高层管理人员投标的指导书。本书也是开发商和业主委员会等涉及物业管理的招标操作人士的必备工作参考书籍。同时，本书也非常适合作为物业管理和房地产相关专业师生的教材及参考用书。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者们参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。

编 者

目 录

前言

第1章 物业管理市场	1
1.1 物业管理市场的概念和特点	3
1.1.1 物业管理的概念	3
1.1.2 物业管理市场	7
1.1.3 物业管理市场的特点	13
1.2 物业管理市场的运行机制	14
1.2.1 物业管理市场的价格形式	14
1.2.2 物业管理市场的竞争机制	14
1.2.3 物业管理市场的管理体制	15
附录1A 物业管理条例（2007年版）	18
附录1B 物业管理企业资质管理办法（2007年版）	26
附录1C 业主大会规程（2003年版）	30
第2章 物业管理招投标概论	35
2.1 招投标制度的概念与发展	37
2.1.1 招投标的概念	37
2.1.2 招投标制度的起源与发展	40
2.2 物业管理招投标的发展与概念	42
2.2.1 物业管理招投标的产生与发展	42
2.2.2 物业管理招投标的概念	44
2.2.3 物业管理招投标与物业管理市场的关系	44
2.2.4 物业管理招投标制度对物业管理作业的意义	45
2.3 物业管理招投标的分类与特性	46
2.3.1 物业管理招投标的分类	46
2.3.2 物业管理招投标的特性	48
2.4 物业管理招投标的一般程序	49
2.4.1 物业管理招投标的原则	49



2.4.2 物业管理招投标的方式	50
2.4.3 物业管理招投标的一般程序	50
2.4.4 物业管理招投标相关各方在招投标活动中的职责	52
2.5 物业管理招投标的法规	55
2.5.1 物业管理法规	55
2.5.2 招投标立法对我国物业管理的积极影响	55
2.6 物业管理招投标存在的问题与探索	56
2.6.1 当前物业管理招投标中存在的问题及解决方法	57
2.6.2 物业管理招投标在国内部分城市中的探索	60
附录 2A 中华人民共和国招标投标法(2000 版)	68
附录 2B 前期物业管理招标投标管理暂行办法(2003 版)	76
第 3 章 物业管理招标实务	83
3.1 物业管理招标的组织与程序	85
3.1.1 物业管理招标的组织机构	85
3.1.2 物业管理招标的方式	85
3.1.3 物业管理招标的一般程序	87
3.2 物业管理招标文件的内容与编制	90
3.2.1 招标文件编写的工作模块	90
3.2.2 投标邀请书	91
3.2.3 物业的基本情况	92
3.2.4 物业管理的服务要求及技术标准	94
3.2.5 总则说明	103
3.2.6 编写投标书的要求	108
3.2.7 递交投标文件的要求说明	110
3.2.8 开标和评标的说明	111
3.2.9 合同授予的说明	114
3.2.10 物业管理服务合同的内容	115
3.2.11 附件	128
附录 3A 全国物业管理示范住宅小区、大厦、工业区标准及评分细则(2000 年版)	132
附录 3B 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)(2004 年版)	151
第 4 章 物业管理投标实务	157
4.1 物业管理投标的组织机构与要点	159



4.1.1	物业管理投标的组织机构	159
4.1.2	物业管理投标的注意要点	160
4.2	物业管理投标的程序	161
4.2.1	取得从业资格	161
4.2.2	筹措资金	167
4.2.3	收集招标物业相关资料	168
4.2.4	进行投标可行性分析	168
4.2.5	购买并阅读招标文件	172
4.2.6	考察现场	172
4.2.7	制定管理服务方案及工作量	173
4.2.8	制订资金计划	174
4.2.9	标价试算	174
4.2.10	标价评估与调整	175
4.2.11	投标书的编制	175
4.2.12	办理投标保函	175
4.2.13	封送标书、保函	176
4.3	物业管理投标书的编制	177
4.3.1	投标人资格资质证明文件	177
4.3.2	前言与项目和企业简介	178
4.3.3	总体设想与承诺	182
4.3.4	人员配备计划	191
4.3.5	物质装备计划	193
4.3.6	维修基金的管理与使用	198
4.3.7	物业管理费用测算	198
4.3.8	相应的规章制度	201
4.3.9	档案管理	203
4.3.10	物业前期管理	205
4.3.11	日常物业管理内容	206
4.3.12	智能化系统管理	222
4.3.13	社区文化建设和便民服务	224
附录 4A	物业服务收费管理办法 (2003 年版)	226
附录 4B	物业服务收费明码标价规定 (2004 年版)	228
附录 4C	物业服务定价成本监审办法 (试行) (2007 年版)	230
附录 4D	住宅共用部位共用设施设备维修基金管理办法 (1999 年版)	232

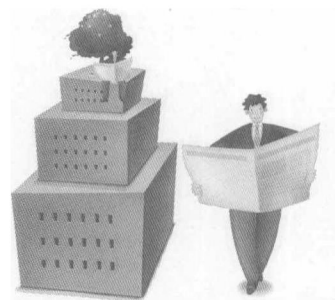




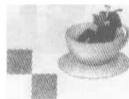
第5章 物业管理定标实务	235
5.1 开标	237
5.2 评标的组织	238
5.3 评标的程序	239
5.4 评标的评分细则	241
5.5 评标的要点	244
5.6 现场答辩会的组织与答辩技巧	247
5.7 评分统计表	259
5.8 定标	260
附录5 前期物业管理服务协议示范文本（1999年版）	270

第 1 章

物业管理市场



Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong



市场,是生产者与消费者进行商品交换活动的纽带。物业管理市场就是物业管理这种无形商品进行交换的载体。随着物业管理行业的发展以及物业服务企业的不断产生,物业管理市场逐步地建立并发展起来。因此,了解物业管理市场的基本状况非常重要,它是了解物业管理市场,参与市场竞争,促进物业管理市场化的前提。

1.1 物业管理市场的概念和特点

1.1.1 物业管理的概念

1. 物业

物业英文译为“Real Estate”或“Real Property”,是指已建成的并且具有使用功能和经济效用的各类居住和非居住用途的楼宇,以及与之相配套的设备、市政、公用设施,楼宇所在的建筑地块与附属的场地、庭院等。物业的这一规定定义了物业的内涵所包含的三个要求:①已建成并具有使用功能和经济效用的各类供居住和非居住的楼宇;②与这些楼宇相配套的设备、市政及公用设施;③楼宇的建筑(包括内部的各项设施)和相邻的场地、庭院、停车场、小区内的非主干交通道路。

物业是一个具有弹性的概念,可以根据用途、区域空间、所有权属等作相对划分。如根据用途,物业可以分为住宅公寓(小区)、写字楼、商铺、酒店旅馆、娱乐场所、金融大厦、工业厂房、停车场、车站、码头、仓库以及文化馆、影剧院、体育场、学校、医院等。物业由于具有位置固定、不可移动的自然属性,通常又被称为不动产,但就其根本性质而言,物业只是房地产业进入消费领域的房地产商品,是房地产业在消费领域的延伸。

2. 物业管理

(1) 物业管理的含义。物业管理是房地产综合开发的派生产物,它作为房地产市场的消费环节,实质上是房地产综合开发的延续与完善,是一种综合性经营服务方式。物业管理有广义和狭义之分。通常所讲的物业管理,是一种狭义范围内的概念,即对房地产的管理,它是指物业管理经营人受物业业主或使用人的委托,按照国家法律规定,依照合同和契约,遵守行业标准,对已竣工验收并投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地,运用现代化的管理方式和先进的维修养护技术,以经济手段进行的管理。同时,物业管理对房屋区域周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理,并且向住户使用人提供多方面的综合性服务,以创造一个良好的社会环





境，满足人们日益增长的居住消费需求，使得物业能够保值甚至增值。其中，物业管理经营人是指从事物业管理的企业或组织，其管理的对象是完整的物业，服务的对象是人（即物业的业主和非业主的使用人，包括同住人、承租人和实际使用物业的其他人）。

（2）物业管理的产生与发展。物业管理英文译为“Property Management”，它产生于19世纪60年代的英国，到现在已有一百多年的历史。在我国，物业管理是伴随房地产业的发展及国家的改革开放而产生并发展起来的。20世纪80年代，在我国改革开放的前沿阵地——深圳和广州，首先出现了借鉴香港的经验、大胆探索、不断创新的现代物业管理行业。我国内地最早成立的专业化物业管理组织机构为深圳市物业管理公司，该公司成立于1981年3月10日，它的成立标志着我国新型房地产管理模式的诞生，意味着我国的房地产管理从此发生了划时代的变化。

自从我国内地引进物业管理的概念，二十多年来，随着物业管理市场化进程的加快，我国南方深圳的物业管理市场已经初具雏形，几个大城市如上海、北京等地的物业管理市场也正在培育中，物业项目需要物业管理而且得到物业管理市场上去找的意识正在逐步加强。已经介入物业管理市场活动的开发商、业主委员会、物业管理服务公司、物业管理行政主管部门和物业管理配套的专业公司都迫切需要一个公开、公平、公正的市场环境，迫切需要一部切实可行的市场规则来保障各自的利益。物业管理招投标规则和《物业管理招投标管理办法》就在这种背景下应运而生。

3. 物业管理服务

按照服务的性质和提供的方式，物业管理可以分为公共服务、专项服务和特约服务三类别。

（1）公共服务。公共服务是指物业管理服务公司面向所有的住用人提供的最基本的管理和服 务，其具体内容和要求通常在物业管理合同中明确规定。物业服务企业有义务按时、按质向住用人提供这类服务，但住用人在享受这些服务时不用事先提出或作出约定。

以下是某住宅小区物业管理合同中制定的公共服务内容，该服务内容基本涉及物业公共服务的各个方面：

1）房屋共用部位的维护和管理。共用部位是指房屋主体承重结构部位（包括基础、内外承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶等）、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道、电梯机房、水泵间等。

2）房屋共用设施、设备及其运行的维护和管理。共用设施设备是指共用的上下水管道、落水管、供水箱、加压水泵、电梯、天线、供电线路、通信线路、



照明、供气线路、消防设施、绿地、道路、路灯、沟渠、池、井、非经营性车场车库、公益性文体设施和共用设施设备使用的房屋等。

3) 环境卫生。这里是指物业管理区域内的公共场所、公共设施及房屋共用部位的保洁,包括垃圾的收集和清运。

4) 保安。

内容为协助公安部门维护本物业区域内的公共秩序,门岗执勤,巡逻检查,安全监控。

责任为协助公安部门加强治安防范,协查各种违法案件。检查、掌握物业管理区域内的各类情况。及时发现各类事故苗头,协助有关部门力争把事故消灭在萌芽状态。

5) 交通秩序与车辆停放。

内容为限速、限重,禁鸣,按规定停放,车辆出入管理,泊位管理。

责任为指挥车辆遵章行驶,有序停放。保持小区安静,保持道路通畅。

6) 房屋装饰装修管理。按照《室内装修管理协议》对业主的房屋装饰装修行为实施管理。

7) 消防管理。

内容为公共区域消防器材和易燃品管理,消防监控,义务消防。

责任为消防器材和设施齐全、有效,消防通道畅通,发生火警时,组织灭火或报警。

8) 公共绿化

内容为修剪、浇灌、施肥等绿化养护,清洁公共绿地,除虫和必要的补种。

责任为保持花草树木的正常生长,保持公共绿地整洁,绿化植物茂盛、无缺株。



(2) 专项服务。专项服务是指物业服务企业为改善和提高住用人的生活、工作条件而面向广大住用人,为满足其中部分住用人需要而提供的各项服务。其特点是这些服务在物业管理合同中未作规定,但物业服务企业事先设立服务项目并将服务内容、质量及收费标准公布,当住用人需要某种服务时可自行选择。

以下为某小区物业服务专项服务范围,该物业服务企业为小区业主提供的专项服务十分全面,处处体现为民便民的服务精神。

1) 定点长期服务、打扫室内卫生、买菜、做饭、买早餐。

2) 室内绿化服务、花木保养。

3) 洗车服务:小车、面包车、中巴。

4) 车打蜡服务:小车、面包车、中巴。

5) 送餐上门。



- 6) 送饮料上门。
- 7) 送取干洗衣物。
- 8) 擦皮鞋服务。
- 9) 接送小孩上学及放学。
- 10) 代请医务人员上门服务。
- 11) 代订火车票、飞机票。
- 12) 代订国内外旅游报名。
- 13) 搬家服务。
- 14) 代租影碟、录影带。
- 15) 代办煤气开户。
- 16) 商务服务, 中英文打字, 复印, 传真, 长途直拨(国内、国际)。
- 17) 搭乘公司专线巴士。
- 18) 通下水道服务。
- 19) 维修水龙头服务。
- 20) 修理水阀。
- 21) 换门锁。
- 22) 修理、更换信箱锁。
- 23) 修理电源开关、插座。
- 24) 更换灯泡、灯罩、日光灯管。
- 25) 洗脸盆、洗菜盆堵塞处理。
- 26) 电源、电闸处理。
- 27) 安装洗衣机水龙头。
- 28) 抽油烟机、排风扇等检查。
- 29) 电视机、录像机、电冰箱等检查。
- 30) 空调机加雪种。
- 31) 安装空调机。
- 32) 安装抽油烟机。
- 33) 保姆介绍。

(3) 特约服务。特约服务是指通常在物业管理委托合同中未要求, 物业管理服务公司在专项服务里也未设立, 而物业住用人又提出该方面要求时, 物业服务企业应在可能的情况下尽量满足其要求, 提供特约服务。

4. 物业服务企业

物业服务企业(公司)是依照委托管理的契约, 按照法律和业主的意图, 受托对物业实施专业化管理和经营, 并以向用户提供全方位、多层次有偿服务