



普通高等教育土建学科专业“十二五”规划教材

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN
WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN
WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN
WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

WUYE GUANLI ZONGHE SHIXUN

物业管理综合实训

黄 亮 主编

中国建筑工业出版社

普通高等教育土建学科专业“十二五”规划教材
全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

物业管理综合实训

黄 亮	主 编
包 焱 朱 江	副主编
翁国强	主 审

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理综合实训/黄亮主编. —北京: 中国建筑工程工业出版社, 2011. 4

普通高等教育土建学科专业“十二五”规划教材. 全国
高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

ISBN 978-7-112-13158-7

I. ①物… II. ①黄… III. ①物业管理-教材
IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 063078 号

本教程共分 11 章, 涵盖: 物业管理的招标与投标、物业早期介入与
物业前期管理服务、房屋维修管理、物业设备设施管理、物业的智能化管理、
物业环境管理实训、物业公共秩序维护实训、不同类型的物业管理和服务、
物业财务管理、物业管理营销、物业管理应用文撰写各方面物业管理
实际操作训练。

本书既可作高职高专实训教材, 也可作为物业行业的培训教材, 或者
作准备参加物业管理师执业资格考试人员的辅导教材。由于考虑到教程受
众的广泛性, 各章节提出了较高的专业知识基础和实训技能要求, 物业类
专业各个层次使用者可根据实际情况选择。

* * *

责任编辑: 张 晶

责任设计: 李志立

责任校对: 王 颖 陈晶晶

普通高等教育土建学科专业“十二五”规划教材
全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会规划推荐教材

物业管理综合实训

黄 亮 主 编

包 焱 朱 江 副主编

翁国强 主 审

*

中国建筑工程出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京红光制版公司制版

北京建筑工业出版社印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 18 字数: 379 千字

2011 年 8 月第一版 2011 年 8 月第一次印刷

定价: 32.00 元

ISBN 978-7-112-13158-7

(20567)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

教材编审委员会名单

主 任：吴 泽

副主任：陈锡宝 范文昭 张怡朋

秘 书：袁建新

委 员：（按姓氏笔画排序）

马 江	王林生	甘太仕	刘 宇	刘建军	汤万龙
吴 泽	张怡朋	李永光	陈锡宝	范文昭	胡六星
郝志群	倪 荣	夏清东	袁建新		

序 言

物业管理综合实训



全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会（原名高等学校土建学科教学指导委员会高等职业教育专业委员会管理类专业指导小组）是建设部受教育部委托，由建设部聘任和管理的专家机构。其主要工作任务是，研究如何适应建设事业发展的需要设置高等职业教育专业，明确建设类高等职业教育人才的培养标准和规格，构建理论与实践紧密结合的教学内容体系，构筑“校企合作、产学结合”的人才培养模式，为我国建设事业的健康发展提供智力支持。

在建设部人事教育司和全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会的领导下，2002年以来，全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会的工作取得了多项成果，编制了工程管理类高职高专教育指导性专业目录；在重点专业的专业定位、人才培养方案、教学内容体系、主干课程内容等方面取得了共识；制定了“工程造价”、“建筑工程管理”、“建筑经济管理”、“物业管理”等专业的教育标准、人才培养方案、主干课程教学大纲；制定了教材编审原则；启动了建设类高等职业教育建筑管理类专业人才培养模式的研究工作。

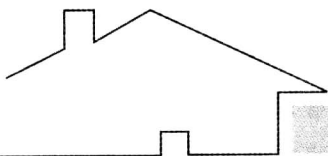
全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会指导的专业有工程造价、建筑工程管理、建筑经济管理、房地产经营与估价、物业管理及物业设施管理等6个专业。为了满足上述专业的教学需要，我们在调查研究的基础上制定了这些专业的教育标准和培养方案，根据培养方案组织了教学与实践经验较丰富的教授和专家编制主干课程的教学大纲，然后根据教学大纲编审了本套教材。

本套教材是在高等职业教育有关改革精神指导下，以社会需求为导向，以培养实用为主、技能为本的应用型人才为出发点，根据目前各专业毕业生的岗位走向、生源状况等实际情况，由理论知识扎实、实践能力强的双师型教师和专家编写的。因此，本套教材体现了高等职业教育适应性、实用性强的特点，具有内容新、通俗易懂、紧密结合工程实践和工程管理实际、符合高职学生学习规律的特色。我们希望通过这套教材的使用，进一步提高教学质量，更好地为社会培养具有解决工作中实际问题的有用人才打下基础。也为今后推出更多更好的具有高职教育特色的教材探索一条新的路子，使我国的高职教育办的更加规范和有效。

全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会
工程管理类专业指导分委员会

前 言

物业管理综合实训



本书是根据全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会制定的物业管理专业培养目标和培养方案及主干课程教学基本要求编写的。该教材的体系与内容，也是经过该教学指导委员会讨论研究确定的。

住房分配体制的改革催生了我国物业市场的发展，与物业相关的招标与投标、物业早期介入与物业前期管理服务、物业管理应用文撰写等方面实际操作专业训练日益受到重视，这方面的应用型人才也受到业界广泛青睐。

为了响应教育部关于加强高职高专应用型人才培养的号召，为社会提供更多的动手能力强，到企业里直接能顶岗的实用型人才，上海城市管理技术学院与上海市教委合作建设了物业管理实训基地，并在上海市劳动局的支持下成立了技师学院，实训基地设有物业管理、维修、智能化操作等等实训室，配置了大量的实训设备，物业管理专业在校生有专门一学期在基地和技师学院进行实训，这些举措极大地提高了学生在专业方面的实际操作能力。然而纵览市面上林林总总的各种物业教材，理论性教材较多，而注重实践性、可操作性的实训教材并不多见。于是在全国高职高专教育土建类专业教学指导委员会工程管理类专业指导分委员会、上海城市管理职业技术学院相关领导支持鼓励下我们编写了这套教材，编写过程中我们在参考兄弟院校教材的基础上力求有所创新突破，本教程更加注重实用性，使学生拥有一本具体的实训指导书，从而了解物业行业每一个环节应当具备哪些实践知识，应当如何操作，操作的规范要求是什么，实训要完成什么任务，完成这些任务有什么要求。

物业管理实训作为物业专业学生培养中的重要实践环节，其教材建设重要性毋

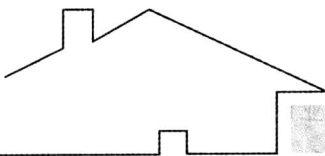
庸置疑，本教材编写过程中始终贯彻以下原则：一是要针对物业管理专业学生的实际，教学内容理论知识部分应体现全面概括，涉及操作细节方面尽量详尽逼真，既给学生明确的指导，又让他们有较大的发挥空间，以利于更好地培养高技能应用型人才，使该教材也能对物业领域更高级人才培养提供帮助；二是适应物业市场形态日新月异的大背景，针对物业行业的实际，尽可能体现物业行业实际工作中遇到的主要问题，使学生对该行业知识和操作全面熟悉和掌握，切实做到理论够用，重在实践操作；三是实训教程内容体现高职高专学生培养特点，切忌理论有余而实践不足，理论知识不应与行业实际脱节，教学内容更应体现其针对性，教材编写过程中，我们请教了物业行业的资深专家、学者和行业主管，使教程编写具有通用性、实用性和新颖性，能够使使用者真正做到学以致用。

本教材由黄亮编写大纲，而后集体合作、分头撰稿，黄亮主编，朱江、包焱副主编，翁国强教授主审。本教程共分 11 章，各章的编写人员及分工如下：主编，黄亮（第 2 章、第 3 章、第 5 章、第 6 章）；副主编，包焱（第 4 章、第 9 章、第 11 章）、副主编，朱江（第 1 章、第 8 章）；陆晓峰（第 7 章）；向雁南（第 10 章），黄亮统稿。

本教材在编写过程中得到上海城市管理职业技术学院、上海师范大学相关人员的参与帮助，并有幸获得中国建筑工业出版社有关领导和同志的指导帮助，同时参考了有关书籍、资料，在此对参考文献中列出的相关作者表示衷心感谢。

由于编者学术水平有限，书中难免存在错漏与不足之处，恳请有关专家和广大读者批评指正。

目 录



物业管理综合实训

第 1 章 物业管理的招标与投标/1

1.1 物业管理的招投标程序	1
1.2 物业管理招标文件的编制	10
1.3 物业管理投标文件的编制	17
1.4 物业管理服务委托合同的签订	25

第 2 章 物业早期介入与物业前期管理服务/32

2.1 物业管理的早期介入	32
2.2 物业管理的承接查验	38
2.3 物业的入户和装修管理	45

第 3 章 房屋维修管理/53

3.1 房屋维修管理要求	53
3.2 房屋维修管理内容	66

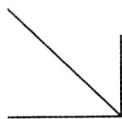
第 4 章 物业设备设施管理/77

4.1 物业设备管理基础	77
4.2 建筑给水排水系统的维护管理	82
4.3 供配电系统管理	87
4.4 智能化系统管理	90
4.5 专用设备维护管理	91

第 5 章 物业的智能化管理/103

5.1 楼宇智能化系统的管理	103
----------------------	-----

5.2	办公智能化系统管理	110
5.3	通信智能化系统管理	113
第 6 章 物业环境管理实训/123		
6.1	物业环境卫生的治理	123
6.2	物业的绿化管理	128
6.3	物业水景水系的管理	136
6.4	物业保洁设施的操作实训	139
第 7 章 物业公共秩序维护实训/148		
7.1	物业防火管理	148
7.2	物业治安防盗管理	156
7.3	物业交通秩序管理	162
7.4	物业突发事件管理	167
第 8 章 不同类型的物业管理和服务/171		
8.1	居住物业管理与服务	171
8.2	非居住物业管理与服务	182
8.3	物业管理综合服务	196
第 9 章 物业财务管理/198		
9.1	物业管理服务费用的测算	199
9.2	维修基金的筹集、使用和管理	211
9.3	物业管理企业财务报表的编制	217
第 10 章 物业管理营销/225		
10.1	物业市场营销的调研与预测	225
10.2	物业产品的市场细分及定位策略	233
10.3	物业品牌策略	240
10.4	物业产品的广告投放	243
第 11 章 物业管理应用文撰写/248		
11.1	公务类文书的编写	248
11.2	事务类文书的编写	254
11.3	商务类文书的编写	269
参考文献/275		



第 1 章 物业管理的招标与投标

【实训目的】

通过本章的实训，熟悉物业招投标工作的程序和内容，掌握与之相关的方法和技能，在物业管理企业进行招标投标工作时能够更好地运用从而完满的实现物业管理的招标投标工作。

【实训内容】

- 一、确定招标项目；
- 二、收集招标项目的资料；
- 三、编制招标文件和投标文件；
- 四、开标、评标和定标。

【实训作业】

- 一、分小组提交一份物业管理招标文件；
- 二、分小组提交一份物业管理投标文件；
- 三、独立起草一份简单的物业管理服务委托合同。

1.1 物业管理的招投标程序

1.1.1 物业管理的招标程序

参照国际惯例，把招标程序按时间先后顺序划分为招标的准备阶段、招标的实施阶段和招标的结束阶段。如图 1-1 所示：

1. 招标的准备阶段

招标的准备阶段是指从业主或开发商决定进行物业管理招标到正式对外招标即发布

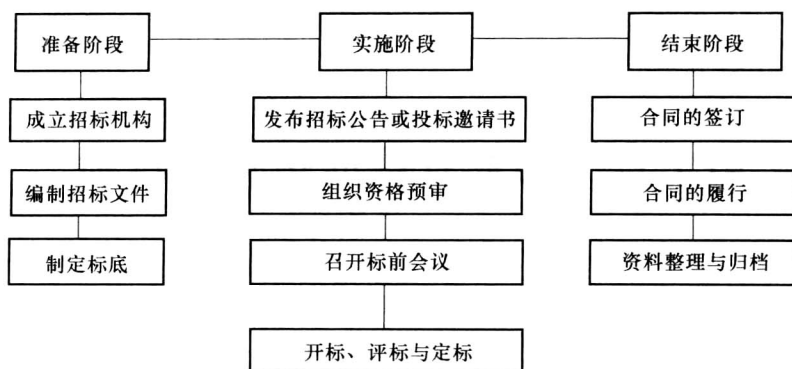


图 1-1 物业管理的招标程序

招标公告之前的这一阶段所做的一系列准备工作。这一阶段主要的工作分为：成立招标机构、编制招标文件和制定标底三个部分。

(1) 成立招标机构

无论是开发商还是业主委员会，任何一项物业管理招标，都需要成立一个专门的招标机构，并由这个机构全面地负责整个招标活动。招标机构一旦成立，其职责将贯穿整个招标过程。

招标机构的主要职责是：

- 1) 拟定招标章程和招标文件；
- 2) 组织投标、开标、评标和定标；
- 3) 组织签订合同。

(2) 编制招标文件

招标文件是招标机构向投标者提供的文件。招标准备阶段招标人最重要的工作内容是编制招标文件。

招标文件的作用有以下几点：阐明所需招标的标的情况；告知投标人递交投标文件的程序；告知投标评定准则以及订立合同的条件等。

(3) 制定标底

制定标底是招标的一项重要准备工作。在正式招标前，招标人应对招标项目制定出标底。

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，即一种预算价格。标底的主要作用是为招标人审核报价、评标和确定中标人提供依据。标底也因此成为招标单位的绝密资料，不能向任何无关人员泄露。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，标底制定情况，直接影响到招标工作的有效性。如果标底定得过低，容易使所有的投标人都落空，从而导致招标失败；

相反如果标底定得过高,进入合格范围内的投标人数量太多,就会使评价的工作量和难度大大增加。编制一个先进、准确、合理、可行的标底,需要认真细致、实事求是,因为标底制定成功,可以说是招标工作成功的一半。

2. 招标的实施阶段

招标的实施主要包括以下四个具体步骤:发布招标公告或投标邀请书;组织资格预审;召开标前会议;开标、评标和定标。可见,招标实施阶段是整个招标过程的实质性阶段。

(1) 发布招标公告或投标邀请书

我国《招标投标法》规定,招标人采用公开招标方式招标的,应当发布招标公告;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、资信良好的特定的法人或其他组织发出投标邀请书。无论是招标公告还是投标邀请书,其目的是一致的,都是为了向尽可能多的潜在投标者提供均等机会,让其了解招标项目的情况,并对是否参加该项目投标进行考虑从而有所准备。

(2) 组织资格预审

资格预审是招标实施过程中的一个重要步骤,大型的项目资格预审更是必不可少。资格预审是投标者的第一轮竞争,也可以说是对所有投标人的一项“粗筛”。

资格预审可以起到以下作用:首先,资格预审可以保证实现招标目的,选择最合格的投标人,此投标人不仅报价最低或较低,而且他的报价是以其技术能力、财务状况及经验为基础的,防止了一些素质较低的投标商以价格进行恶性竞争。其次,资格预审可以减少招标人的费用。如果投标人数量过多,招标人的管理费用和评标费用就会大大提高,通过资格预审淘汰一部分竞争者则可以减少这笔费用。第三,资格预审能吸引实力雄厚的物业管理公司前来投标,招标人还可以通过资格预审了解投标人对该项目的投标兴趣大小。

(3) 召开标前会议

召开标前会议的目的是澄清投标人提出的各类问题。招标机构也可要求投标人在规定期限内将问题用书面形式寄给招标人,以便招标人汇集研究,给予统一的解答,在这种情况下就无须召开标前会议。投标资格预审确定合格申请人后,应尽快通知合格申请人,要求他们及时前来购买招标文件。接下来招标机构通常在投标人购买招标文件后安排一次投标人会议,即标前会议。

《投标人须知》中一般要注明标前会议的日期,如有日期变更,招标人应立即通知已购买招标文件的投标人。我国《招标投标法》规定,招标人应在提交投标文件截止时间至少15日前,将已澄清和修改部分以书面形式通知所有招标文件收受人。招标人往往会组织投标人到现场考察,如果标前会议在招标项目所在地召开就较为方便。标前会议的记录和各种问题的统一解释或答复,应被视为招标文件的组成部分,均应整理成书

面文件分发给参加标前会议和缺席的投标人。当标前会议形成的书面文件与原招标文件有不一致之处时，应以会议文件为准。凡已收到书面文件的投标人，不得以未参加标前会议为由对招标文件提出异议，或要求修改标书和报价。最后，招标人应在标前会议上宣布开标日期。另外，参加会议的费用应由各投标人自理。

（4）开标、评标与定标

开标、评标与定标是招标实施过程的关键阶段，是整个招标过程中对招标人能力要求最严格、程序最严密的阶段。

招标人或招标机构收到物业管理企业的投标书后，经过审查认为各项手续均符合规定后，并在公开预定的时间（一般为招标文件确定的提交投标文件截止时间）、地点（招标文件中预先确定的地点）当众拆封开标，公开宣读各物业管理企业的标的，并声明不论管理服务费高低均有中标希望。之后便由各方面专家组成的评标委员会或评标小组进行评标。

从开始评标到最后定标，一般要经过 3~5 个月的定标期。在这段时间内，招标机构或招标人要多方面对各个投标人的标书进行研究，必要时还要分别召开答辩会，才能最后定标。在评选过程中，应以管理服务质量、管理服务费报价和管理方案先进程度作为主要的衡量标准。

评标工作结束时，评标委员会通常最后会向招标人筛选出几个最有竞争力的中标推荐人，最后决定由招标人业主或开发商定。在这一阶段，招标人往往同时与几个中标推荐人进行谈判，充分获取投标人的信息。经过这一阶段之后，才由招标人决定谁中标。我国《招标投标法》规定，通常情况下招标人从评审委员会推荐的几位中标候选人中选取一个作为中标人，但在中标候选人均不符合招标人要求的情况下，招标人有权拒绝对定标，从而取消招标。然而，招标人不得从评标委员会推荐的中标候选人之外的投标人中选定中标人，否则视作中标无效，这一点值得注意。

3. 招标结束阶段

招标人在最后选出中标人时，招标工作便进入结束阶段。这一阶段的具体内容包括合同的签订与履行，以及资料的整理与归档。这一阶段最大的特点是招标人与投标人由一对多的选拔和被选拔关系逐渐转移到一对一的合同关系。

（1）合同的签订

我国《招标投标法》规定：“招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同”。在招标与投标中，合同的格式、条款、内容等都已在招标文件中作了明确规定，一般不作更改，然而按照国际惯例，在正式签订合同之前，中标人和招标人开发商或业主通常还要先就合同的具体细节进行谈判磋商，最后才签订新形成的正式合同。所以，合同的签订，实际上就是招标人向中标人授予承包合同，是整个招标投标活动的最后一个程序。

(2) 合同的履行

合同的履行，是指合同双方当事人各自按照合同的规定完成其应承担的义务的行为，在此特指中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目的行为。

(3) 资料整理与归档

合同签订后，招标人和投标人这时为中标人进入一对一的长期契约合同关系，招标工作也就结束。由于物业管理合同具有长期性的特点，为了让业主或开发商能够长期对中标人的履约行为实行有效的监督，招标人业主或开发商在招标结束后，应对形成合同关系过程中的一系列契约和资料进行妥善保存，以便查考。因为招标活动是一项十分复杂的活动，涉及大量的合同、文件及信件往来，招标人应对其予以整理。

1.1.2 物业管理的投标程序

物业管理的投标程序，一般由投标前期工作、投标实施步骤、定标后的工作这三部分组成（图 1-2）。



图 1-2 物业管理的投标程序

1. 投标前期工作

(1) 取得从业资格



从业资格，正如所有合法经营的企业法人一样是物业管理公司从事正常营业活动所必须具备的首要条件，这自然也成为物业管理公司参与投标前必须首先考虑的基本因素。按照国内国际的不同管理规定，物业管理公司要取得投标资格所需履行的手续也有所不同。

(2) 筹措资金

投标公司应根据自身财务状况及招标物业管理所需资金，做好资金筹措准备，以使自己有足够资金通过投标资格预审。因为物业管理公司的财力状况也是衡量其实力的重要因素，它必须要能满足公司投标全过程及中标后的管理需要。企业可以考虑的资金来源渠道主要有自有资金积累和银行贷款。其中银行贷款则取决于公司的融资政策与信用状况，而自有资金积累取决于物业管理公司的经营与盈利状况。投标公司可根据招标物业规模、自身收益情况及成本分析决定资金来源结构。

如果物业管理企业需向银行申请贷款，则应遵照以下程序进行：①递交文件，提出申请。公司所提交的文件包括申请书、财务报表、物业项目情况说明、资金用途计划等。②接受资信审查。③取得贷款担保。④签订贷款合同。合同主要内容包括贷款利率、贷款期限、用款计划与还款计划等。

(3) 收集招标物业相关资料

招标物业的相关资料是物业管理公司进行投标可行性研究必不可少的重要因素。这些资料的范围不仅包括招标公司和招标物业的具体情况，还应包括投标竞争对手的情况。物业管理公司在投标初期应多渠道多方位搜寻第一、二手资料。这些资料来源大致有以下几个方面：

1) 报章杂志。报纸或相关杂志历来是各种招标信息公开发布的传统渠道，而且许多物业及物业管理公司的有关情况也会在各种杂志上有介绍。有意识地留意这些地方，往往会使物业管理公司获得意想不到的有用信息。

2) 同行业公司。当存在物业管理分包时，公司通常可通过同行业的总包人获取招标相关信息；此外，公司还可在与其他公司进行一般业务交流时，得到竞争对手的一些资料。

3) 网络信息。网络为投标者搜集信息提供了一种全新快捷的工具，愈来愈多的信息交流可通过因特网迅速通畅地完成。为适应电子商务的发展趋势，许多招标投标公司纷纷建起了自己的网站，各种招标信息也开始在网上进行发布，如中国招标投标网就已开通了网上招标投标及投标代理业务。

情报工作人员应该按照资料的重要性、类别进行分门别类，以便于投标工作人员使用，由此得出的最有价值的信息将为投标公司下一步的可行性研究提供分析基础。因为要在浩如烟海的信息中寻找并筛选出恰当相关的资料，收集工作的繁琐是可以想见的，而更为重要的工作还在于收集之后的整理、分析。

(4) 进行投标可行性分析

物业管理投标公司在确定是否进行竞标时务必要小心谨慎,在提出投标申请前做出必要的可行性研究,不可贸然行事。因为一项物业管理投标从购买招标文件到送出投标书,涉及大量的人力物力支出,一旦投标失败,其所有的前期投入都将付之东流,损失甚为可观。

(5) 申请资格预审

物业管理公司在考察了以上条件之后,可初步确定是否参与投标。如果决定参与投标,则可提请资格预审。企业在申请进行资格预审时,需按要求提交相应的申请文件。

2. 投标实施步骤

(1) 购买阅读招标文件

物业管理公司要想取得招标文件必须向业主购买,取得招标文件之后,阅读的方法成为关系到投标成败的重要环节。

首先,招标文件可能会由于篇幅较长而出现某些内容不清晰、前后文不一致的情况。这些错误虽是由于招标业主的原因,但若投标企业在投标前不加以重视,甚至不能发现,将可能影响中标后合同的履行,和投标标价的制定,以至影响投标的成功。投标企业在这一阶段,应本着仔细谨慎的原则,阅读并尽可能找出错误,再按其不同重要性和性质,将这些错误与遗漏划分为“计入索赔项目”和“招标前由业主明确答复”两类。其次,从事国际投标的公司还应注意招标文件的翻译。由精通外语的计价员直接阅读招标文件是解决不同的翻译可能会导致招标出现问题的理想办法。此外,招标公司还应注意要对招标文件中的各项规定,如开标时间、定标时间、投标保证金等,尤其是设计说明书、图纸、管理服务标准、要求和范围予以足够重视,做出仔细研究。

(2) 现场考察

开发商或业主委员会将根据需要组织参与投标的物业管理公司统一参观现场,并向他们做出相关的必要介绍,其目的在于帮助投标公司充分了解物业情况,以合理计算标价。根据惯例,投标人应对现场条件考察结果自行负责,开发商将认为投标者已掌握了现场情况,明确了现场物业与投标报价有关的外在风险条件。投标人不得在接管后对物业外在的质量问题提出异议,申明条件不利而要求索赔。在考察过程中,招标人还将就投标公司代表所提出的有关投标的各种疑问做出口头回答,但这种口头答疑并不具备法律效力。只有在投标者以书面形式提出问题并由招标人做出书面答复时,才能产生法律约束力。

(3) 制定管理服务方法及工作量

通常投标公司可根据招标文件中的管理服务范围、要求和物业情况,详细列出完成所要求管理服务任务的方法及工作量。

商业楼宇管理的重点则在于建立良好的商业形象,以吸引更多消费者,故其日常管