

论物业服务招投标现状及完善策略

张久安

(唐山市公共资源交易中心, 河北 唐山 063000)

摘要: 随着城市化建设脚步逐步加快, 物业服务也成为城市发展中较为重要的环节, 不仅要根据业主要求履行物业服务合同, 同时也要对相关的场地建筑物、结构物进行维修与管理。物业服务在考虑维护业主自身利益的同时, 也要关注自身的社会效益以及经济效益, 但是目前的物业服务招投标过程中还存在着一些显而易见的问题, 这在一定程度上制约了我国物业管理行业的发展。本文针对物业服务招标问题进行分析, 并结合工作者的思考提出相应的解决办法, 意在为我国的物业服务行业的发展提供可行性建议。

关键词: 物业服务; 招投标; 现状问题; 完善策略

中图分类号: F293

文献标识码: A

DOI: 10.12317/j.issn.1673-3169.2022.11.011

0 引言

目前, 我国人口位列世界第一位, 庞大的人口基数也使我国建筑行业、房地产行业取得了高速发展, 与之相关的物业服务行业也获得了快速发展, 越来越多企业的不断涌现使得市场化竞争日益激烈。由于建筑物的使用周期较长, 因此在后期的维修保养方面需要投入大量的资金, 所以对于建筑物进行合理维修与养护意义重大, 不仅能够延长建筑合理的使用寿命, 同时也能提高业主的居住体验感, 采用招投标方式开展物业服务选择环节, 不仅能够提高物业服务水平, 同时也能对物业管理企业进行有效约束。

1 物业服务的起源与发展概述

1.1 行业起源

现代社会的物业服务最早起源于美国芝加哥, 19世纪60年代初针对建筑物管理相关组织召开了第一次全体性会议, 与此同时欧洲各国也纷纷效仿, 形成了现代化物业服务的雏形。随着我国20世纪80年代末的改革开放, 沿海发达地区的高层建筑也逐渐形成了以保洁、租赁、保安、维修等为主的专业性经营公司, 这些服务公司就是我国早期物业服务的形式, 但是由于我国在物业服务方面起步较晚, 因此与欧美发达国家相比还有诸多的可优化之处, 例如各个企业的服务质量、服务水平参差不齐, 侵权、违规等现象也时有发生。近些年来, 随着经济快速发展, 服务企业如雨后春笋大量涌现, 这给物业服务提供了发展契机, 但是需要通过标准化、现代化的手段选择物业服务, 才能促进行业内的良性发展^[1]。

1.2 发展局面

在改革开放初期, 我国更注重经济体量以及经济规模的扩张, 因此很多行业处于无序发展状态, 同时也缺乏相应的法律法规以及行业规章制度对企业的服务行为进行有效约束。截至2020年, 我国的物业服务企业

注册为7万余家, 所服务管理的住宅规模达到120多亿平方米, 甚至在城市经济总收入方面也占有较大比重。与此同时, 物业服务管理行业也逐步走向秩序化, 各地区也根据当地的实际发展情况不断出台相关法律法规, 并充分利用社会资源, 提高企业运营效率, 同时对于物业服务中的绿化、维修、安保、保洁等业务, 作出了更加细致的规定, 因此物业服务企业既要凸显自身的专业优势, 同时也要根据业主的需求提供个性化服务^[2]。

1.3 物业服务招投标概述

招投标程序是促进竞争局面的责任形式选择过程, 最早在建筑领域实行, 由于建筑工程投资大、周期长, 因此需要选择具有资质和能力的企业进行建设, 其目的是在前期环节对企业进行考察, 并针对后期的服务细节签订法律合同。在物业服务行业中, 选择招投标方式是通过市场竞争选择合适的物业企业, 招投标在物业服务行业中应用的时间并不长, 但是已经取得了较为良好的效果, 值得注意的是招投标在我国的物业服务领域中正处于初级探索阶段, 因此还有很多细节有待完善, 物业服务项目的发展需要正视目前的物业服务招投标存在的问题, 才能更好地制定服务标准及服务界限。

2 物业服务招投标中所存在的问题分析

2.1 业主群体对招投标认知偏低

物业服务管理最早起源于我国沿海地区, 而真正普及到全国的时间不足二十年, 因此物业服务本身在我国的起步较晚, 而物业服务招投标过程也是很多业主近年来才接触的, 因此对于招投标的理念还没有完全接受, 对于物业服务的细节没有足够的认知, 尚未理解招投标对于物业服务的深远影响以及重要意义。目前来讲, 我国大中型城市的物业服务已经开始普遍选择招投标方式, 但是对于一些中小城市而言还未进行全面推广, 因此社会的认可度较低, 业主群体对于招

投标认知偏低，也不了解招投标文件的具体形式，也无法给出相应的合理化建议^[3]。

2.2 缺少物业服务招投标实施细则

随着城镇化建设脚步逐渐加快，物业服务行业也迎来了蓬勃发展契机，各地区也充分意识到了物业服务的重要性，也在尝试着进一步规范物业服务的招投标实施内容，但是各地区都是以自身的实际情况进行摸索尝试，还缺少物业服务招投标的具体实施细则，在选择物业公司时常常遇到各种问题，在细则环节没能采用统一的标准约束招投标行为，因此很可能造成招投标整个过程出现混乱。

2.3 招投标工作推进受到阻碍

物业服务采用招投标形式目前还有诸多阻碍，主要包括以下内容。首先，物业服务招投标的代理市场还不够完善，代理市场存在专业化不足、缺乏管理、人员紧缺、秩序混乱等问题，这都对物业服务招投标制度的推行造成了影响。其次，物业服务招投标的规定还不够完善，缺乏对物业服务质量和效果的具体评判标准，而且很多招投标评判标准只是关注价格，导致了物业公司间以低价恶性竞争，中标单位没有实际的能力来保证物业服务的质量，造成后期物业服务隐患不断^[4]。最后，部分物业管理部直接组织招投标活动，造成招投标活动缺少透明度、也缺乏自由竞争的价值，选择了物业服务企业以后，物业管理部很少进行监管，造成了服务质量跟不上。

2.4 投标人非正常竞争

目前，很多物业管理的收费并不透明，包括占用公共用地进行广告招商，也并没为业主提供相应的分红，而私自将收入纳入自己的账户，产生了很多社会热点问题，正是因为有一些不透明的灰色收入，所以物业服务企业也违背了相应的行业规则，常常以低于成本价的物业服务费参与竞争。众所周知，任何一个行业的运行都有一定的成本，但是压低成本价则是刻意回避自身的正常运营程序，想以前期的不正当投标手段占领市场，然后再通过后期的非透明手段进行资本回收，这种非正常竞争会扰乱市场，同时后期的服务管理也会出现滞后现象，不仅会引起业主的强烈不满，同时也会让物业服务行业环境变得愈发混乱。

3 物业管理招投标环节的法律渊源

物业管理以及招标投标环节在我国运行的时间并不长，但是得益于我国政府大力推行，因此两者在法律上的渊源颇深，主要包括法律、法律法规、行政规章、地方性法规以及其他规范性文件。

3.1 法律层级

中华人民共和国招标投标法最早发布时间为1999

年8月30日，启动时间为2000年1月1日，法律以规范招标投标活动以及保护当事人的合法权益为主要目的，值得注意的是招标投标法中合同实质性内容不应受合同法相关法规影响，而合同实质性内容在招标投标法中未予明确、应依字面理解。由此可见，招标投标法是规范物业管理招标投标活动的重要法律依据，可以从不同角度对招标活动进行有效约束。招标投标法中对于招投标环节有明确的规定，同时也需要保护各方的合法权益，要在公开、公平、公正的环境下进行招投标活动。

3.2 法规层级

物业服务的招投标考虑的行政法规层级，应该与物业管理条例为准，同时招投标管理办法以及政府采购法也都涉及了物业管理的招标投标内容。物业管理条例是由2003年6月8日中华人民共和国国务院颁布的379号令，并在2018年3月9日进行了第3次修订，条例中明确了业主以及物业服务企业的合法权益，同时倡导通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业，进一步强调了业主在物业管理活动中应履行的义务和应享有的权利，因此在物业管理条例中更多地探讨了服务双方的各自物业责任与义务。

4 完善物业服务招投标的策略

4.1 优化物业服务招投标实施细则

招投标是基本竞争市场中全面经济责任制的形式，业主根据投标意向企业择优选择，因此对于物业服务具有重要意义，但是相对于物业服务方面而言，招投标实施细则还有待完善，需要通过法律法规以及行政规章制度对物业服务招投标活动进行有效约束。同时也要注意实施细则中明确具体操作步骤，对于一些违规行为如何处置，要让招投标工作有迹可循、有责可追，防止因招投标环节不规范导致的“择优选择目的”流于表面。另外，为了保证招投标整个流程的公正性和透明性，可以聘请相关的公证单位到现场进行公证，也可以通过互联网技术，将招投标过程进行实时直播或录像，以此接受大众的监督，进一步促进招投标实施细则的完善。

4.2 营造良好的市场竞争氛围

公开、公平、公正和诚实信用是实施招投标方式的基本原则，其目的是促进公平竞争、形成规范交易，物业服务在我国具有非常巨大的开发潜力，不仅仅是由于我国人数众多，而且相应的房地产行业也更加集中，做好物业服务管理对于我国城市化建设发展意义重大，也是我国实现经济转型的重要实施举措，与此同时也要营造良好的市场竞争氛围，以促进物业服务行业的健康发展，只有提供公平的竞争环境，才能营造

良好的市场竞争秩序。首先，各级地方政府以及行政主管部门要打破地方保护主义或区域性垄断服务秩序，注重物业服务的创新，更多地引进新鲜血液来服务市场，通过公开招投标吸引更多具有先进理念的物业服务公司到本地市场竞争，以此形成良性的竞争环境，并要给物业公司和业主们提供更大的选择空间。其次，以政府为主导应注重将品牌文化逐步向服务物业行业进行渗透，通过提高服务质量和自身实力，进一步赢得市场青睐，同时也要打造属于自身服务特色的服务品牌，要让品牌在市场中旗帜鲜明，这样才能给业主们耳目一新的感受。

4.3 投标书中体现出质量服务承诺

服务质量是行业竞争的基础，大部分业主对于物业服务公司的服务质量都会有自身的评判，因此建议在招投标环节就需要物业公司对自己的服务质量、服务内容、服务细节进行承诺，在遵守行业及法律法规的同时，也应顺应经济市场化需求，为业主提供个性化的服务工作内容。而招投标阶段是业主选择企业的重要考察阶段，需要物业服务企业在投标书中体现出所有质量服务承诺，并相应地将其作为合同条款进行签订，这样可以给业主更多的选择信心，也可以根据质量服务承诺进行精细化打分，有利于同行业内物业服务公司的良性竞争，对于物业服务行业长期发展具有深远性影响。

4.4 通过政府加强物业服务招投标的监督与管理

物业服务的招标公告以及招投标整个流程属于法律范畴内的缔约与承诺，但是在实际工作过程中，业主对于物业服务的态度有着千差万别，部分业主认为物业服务企业没能遵守承诺，并且在招投标环节所提供的资料也与实际不符，而且目前也有很多物业服务公司与业主产生争执，甚至对簿公堂，不仅在时间消耗上极大地浪费了社会资源，同时也会让业主们感到身心俱疲。因此，为了更好地加强行业内部监管以及为了进一步保障业务主体的相关权益，应该通过政府加强物业服务招投标的监督与管理。首先，招投标环节的所有文件需在政府监管部门备案并纳入合同条款，为今后可能出现的纷争做到有章可循，有迹可循保证物业服务的正常运转。其次，政府部门应根据区域性的发展特点成立物业服务监管部门，针对物业服务在投标文件中的承诺进行严格监管，保护业主权益，同时也要针对招投标活动中存在的问题提出解决措施，防止违规违纪现象发生，做到事前预警的目的。

4.5 促进物业服务招投标公开化

招投标活动是促进市场经济良性发展的重要手段，应坚持公开原则，要求物业服务招投标活动必须

保证充分的透明度，在招标程序、资格评审条件、评标方法、评标标准以及中标结果公示等方面都要做好信息公开，同时信息发布渠道也要符合国家级行业标准，保证物业服务企业不受到相关的投标歧视。另外，为了更好地促进物业服务行业良性竞争，建议通过地市级公共资源平台进行信息发布、信息传递，这样可以被更多的物业服务公司关注到，同时政府的正规平台在信息发布、环节监管等方面也更具公正性、程序性。

4.6 建立物业服务招投标仲裁机构

由于物业服务企业所服务的范围比较广，因此当前大多数的小区物业服务都是通过成立业主委员会进行相关招投标工作，或者由物业开发部门与业主进行对接、组织招标，其中也可能导致部分业主不满意或在后期的服务过程中，造成物业服务企业与业主之间产生矛盾的情况。一旦产生矛盾后，如何对双方的作为或服务进行评判非常重要，缺少了标准的评判环节，则可能导致社会秩序混乱。针对目前物业服务招投标评判环节，建议成立相应的仲裁机构，仲裁机构可以是社会具有资质的第三方，也可以通过双方提前约定，请相关专家及部门进行问题裁断，这样既可以节约社会公共资源，同时也能减轻政府部门的裁决压力，对于规范物业服务招投标活动具有重要意义，而且也能为今后的物业服务招投标过程提供垂范性仲裁经验，是促进我国物业服务行业发展的重要契机，也是创新性手段。

5 结语

综上所述，近些年来我国经济蓬勃发展，各行各业都迎来了市场转机，其中物业服务行业的市场化脚步也在明显加快，为了更好地适应当前的经济化发展需求，需要将招投标科学方法融入市场化的物业服务选择当中，不仅能够提高居民居住幸福感，同时也是适应市场化经济的重要方法与手段。但是目前的物业服务招投标管理过程中还存在问题，需要相关人员及相关部门在遵守法律法规的前提下树立市场服务观念，进一步完善招投标机制，优化招投标措施，形成良性的市场竞争环境，从而促进我国物业服务管理行业稳步提升。

参考文献

- [1] 陈楠.基于居住物业服务问题的物业管理招投标优化研究[J].建筑工程技术与设计,2020(33):37-81.
- [2] 郑峰.物业服务合同纠纷的诉源治理:现实需求及实施路径[J].中州学刊,2021(11):59-63.
- [3] 杨立新.物业服务合同:从无名合同到典型合同的蜕变[J].现代法学,2020.42(4):69-82.
- [4] 闫鑫.企业招投标风险管理体系的构建分析[J].首席财务官,2020(11):51-52.