

华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业
服务项目

招 标 文 件

项目编号：19400241

招标人：华东师范大学

招标机构：上海国际招标有限公司

二〇二〇年十一月

总 目 录

招标公告	1
第一章 投标人须知及前附表	5
第二章 服务需求一览表	24
第三章 服务要求	26
第四章 合同条款	59
第五章 各种格式	68
第六章 资格证明文件	80
第七章 评标办法	97

招标文件
项目编号：19400241

招 标 公 告

上海国际招标有限公司关于华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目（项目编号：19400241）的公开招标公告

项目概况

华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目招标项目的潜在投标人应至上海市延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼现场购买招标文件，也可登录上海国际招标有限公司官网（www.shabidding.com）注册并在线获取招标文件，并于 2020 年 12 月 29 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：19400241

项目名称：华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目

预算总金额：980 万元（人民币），首年度预算 245 万。

最高限价（如有）：245 万元（人民币），首年度报价。

采购需求：

本项目采购标的：华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目，总建筑面积约 8938 平方米，其中电化教学楼（含电化楼、演播楼）6338 平方米，小教楼 2600 平方米。

合同履行期限：4 年，合同一年一签。

本项目(不接受)联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

本次招标执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、支持中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区以及限制采购进口产品等相关政策。如投标人和投标产品的制造商为中小微企业，则投标人须在投标文件中提供符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）格式要求的中小微企业正本声明函；如投标人为残疾人福利性单位，则须在投标文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求

的残疾人福利性单位正本声明函，一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督；若提供声明函与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

3. 本项目的特定资格要求：

- (1) 近三年（指投标截止日前三年）未被国家财政部指定的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及“中国政府采购网”（网址为：<http://www.ccgp.gov.cn>）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单。
- (2) 法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具的对该投标活动承担全部直接责任的承诺。
- (3) 投标人的出资人与本项目其他投标人的出资人应不相同（当两家以上投标人的出资人中含有同一主体时，将按一家有效投标人计算，该投标人为相关投标人中通过资格审查和符合性审查且投标报价最低的投标人，其他投标人将被判为无效投标人）。

三、获取招标文件

时间：2020年12月9日至2020年12月15日，每天上午8:00至11:30，下午13:00至16:00。

（北京时间，法定节假日除外）

地点：线上：上海国际招标有限公司官网（www.shabidding.com）；线下：上海市延安西路358号14楼；

方式：潜在供应商可登录上海国际招标有限公司官网（www.shabidding.com）免费注册并在线领购招标文件，也可至上海市延安西路358号美丽园大厦14楼现场购买招标文件。

售价：¥500.0元，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2020年12月29日09点30分（北京时间）

开标时间：2020年12月29日9点30分（北京时间）

地点：上海市延安西路358号19楼1902-2会议室

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、报名资料：

- （1）法定代表人授权委托书、被授权人近三个月社保证明；（原件）
- （2）增值税开票信息（纳税识别号、地址、电话、开户行及账号）；
- （3）银行基本账户开户信息；

2、招标文件费用：500 元/份，可现场支付、线上支付或汇款至公司账户：

- （1）开户银行：招商银行股份有限公司上海曹家渡支行
- （2）户名：上海国际招标有限公司
- （3）账号：215080920510001

通过网上支付、贷记凭证或电汇方式支付时，请务必在付款附言中注明：“招标文件购置费/项目编号”（示例：“招标文件购置费/19400241”）

对于未按上述要求支付招标文件购置费的潜在供应商，招标代理机构有权拒收其提交的投标文件，对已经接收的投标文件也将提请评标委员会作无效投标文件处理。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：华东师范大学

地 址：上海市中山北路 3663 号、东川路 500 号

联系方式：刘老师、臧老师，021-62232265，021-33503431

2. 采购代理机构信息

名 称：上海国际招标有限公司

地 址：上海市延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼

联系方式：王海军，021-62791919×178，wanghaijun@shabidding.com

3. 项目联系方式

项目联系人：王海军

电 话：021-32173678

招标文件

项目编号：19400241

第一章 投标人须知及前附表

分 目 录

投标人须知前附表.....	8
投 标 人 须 知.....	10
一、总则.....	10
2 适用范围.....	10
3 招标人和招标机构.....	10
4 合格的投标人.....	10
5 投标费用.....	11
6 质疑.....	11
二、招标文件.....	11
7 招标文件的构成.....	11
8 招标文件的澄清.....	11
9 招标文件的修改.....	12
三、投标文件的编制.....	12
10 投标语言.....	12
11 投标文件的构成.....	12
12 投标函.....	12
13 投标报价.....	12
14 投标货币.....	13
15 资格证明文件.....	13
16 证明服务合格性的文件.....	13
17 投标保证金.....	14
18 投标有效期.....	14
19 投标文件的式样和签署.....	14
四、投标文件的递交.....	15
20 投标文件的密封、标记和发送.....	15
21 投标截止期.....	15
22 迟交的投标文件.....	16
23 投标文件的修改、撤回和撤销.....	16
五、开标与评标.....	16
24 开标.....	16
25 资格审查.....	16
26 评标过程的保密性.....	17
27 投标文件的澄清.....	17
28 评标办法.....	17

六、授予合同.....17

29 合同授予标准 17

30 资格复审 17

31 招标人更改采购服务内容的权利 18

32 招标人接受和拒绝任一或所有投标的权利 18

33 中标通知书 18

34 签订合同 18

35 履约保证金 18

36 招标服务费 18

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺23

投标人须知前附表

序号	条款号	内 容
1	1	项目名称： 华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目
2	2	招标人名称： 华东师范大学 地址： 上海市中山北路 3663 号办公楼北楼 206、上海市东川路 500 号办公楼 204 联系人： 刘老师、臧老师 电话： 021-62232265、021-33503431 邮箱： gcliu@admin.ecnu.edu.cn
3	2	招标机构名称： 上海国际招标有限公司 地址： 上海市延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼 邮编： 200040 联系人： 王海军 电话： 021-32173678 传真： 021-628791616×178 邮箱： wanghaijun@shabidding.com
4	7	对招标文件提出澄清问题的截止时间： 2020 年 12 月 16 日 10:00 时（北京时间）
5	16.1	投标保证金： 投标保证金的金额不低于捌万元；其有效期不短于投标有效期；其收退规定见投标人须知附件 1《上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知》。 投标文件中应附保证金收据或汇款凭证，基本账户证明。
6	17.1	投标有效期： 开标后 90 天
7	18.1	投标文件副本的套数： 4 套 投标人在递交纸型投标文件的同时还应提供投标文件的电子文档（一般文件或表格应采用 Word 或 Excel 格式；图纸文件应采用 AutoCAD 格式；图像文件应采用 JPEG 或 TIF 格式；电子文件封面盖章页应提供扫描件），投标人应保证投标文件电子文档与其纸型投标文件的内容一致。 投标文件必须采用胶装，并编制目录及逐页编码。
8	19.1	提交投标文件的方法： 提交纸型投标文件及电子文件
9	19.2(2) 19.2 -(2)-	投标服务名称： 华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务 项目编号： 19400241 投标文件提交至： 上海市延安西路 358 号美丽园大厦 1902-2 会议室
10	20.1	投标截止期： 2020 年 12 月 29 日 09:30 时（北京时间）
11	23.1	开标日期： 2020 年 12 月 29 日 时间： 09:30 时 地点： 上海市延安西路 358 号美丽园大厦 1902-2 会议室

序号	条款号	内 容
12	30	服务数量及服务变更： ±10%（指因 服务内容 变更所导致的中标价格变化范围，此时中标人所报单价应保持不变）
13	33.2	合同签约地点： 待定
14	35	招标服务费： 本次招标的招标服务费由中标人支付，招标服务费收费标准根据《计价格【2002】1980号文》的相关计算办法，按标准费率下浮25.4%（核算服务费低于柒仟元则按柒仟元收取）。如投标人不清楚上述收费规定，可向招标机构咨询。支付时间为收到中标通知书后十（10）天内。如果中标人未按上述规定向招标机构支付招标服务费，招标机构有权不退还其投标保证金。

投 标 人 须 知

一、总则

1 适用范围

本招标文件适用于**本须知前附表**第1项所列项目及服务的采购。

2 招标人和招标机构

本次招标的招标人和招标机构见**本须知前附表**第2项和第3项。

3 合格的投标人

3.1 与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或自然人，不得参加投标。

3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

3.3 投标人应未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制技术规格（或要求）或者提供项目管理、监理、检测等服务。

3.4 投标人应满足**投标邀请函**第2条中规定的合格投标人的各项资格要求。

3.5 如果本次招标允许两个或两个以上单位组成投标联合体参与投标，则整个投标联合体将被视为一个投标人，且组成投标联合体的牵头人及各成员应满足**投标邀请函**第2条所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成投标联合体时，除须提交联合体各方各自的相关证明文件外，还应符合下列要求：

（1）应随投标文件一起提交一份“共同投标协议”，该协议中应明确指定联合体的牵头人，阐明联合体各方的职责和分工，声明联合体各方在合同执行过程中将承担各自独立和相互连带的责任；

（2）联合体各方的职责和分工应与各自的特长、专业工作经验和资质等级允许承担的工作范围（若有时）相适应；

（3）投标人的投标文件及中标后签署的合同文件，对联合体的每一成员均具有法律约束力；

（4）除牵头人之外的联合体其他各方的单位负责人应签署并提交一份授权书，以证明联合体牵头人的资格；

（5）联合体牵头人应被授权代表所有联合体成员承担责任和接受指令，并且由联合体牵头人负责整个合同的全面实施；

（6）联合体的各成员不得再以自己名义单独参加本次投标，也不得同时加入两个或两个以上联合体参加本次投标，如有违反将取消全部相关投标人的投标资格；

(7) 由同一专业的单位组成的联合体，按照“共同投标协议”中分工承担该专业工作的资质等级较低的成员确定整个联合体该专业的资质等级。

4 投标费用

投标人应承担所有与编写和提交投标文件的所有费用，不论投标的结果如何，招标人和招标机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

5 质疑

如投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内，以符合要求的书面形式向**投标邀请书**中注明的招标人或招标机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑，否则将不予受理。

二、招标文件

6 招标文件的构成

6.1 招标文件包括：

章节	名称
	投标邀请书
一	投标人须知及前附表
二	服务需求一览表
三	技术规格
	附件1 图样（如果有的话）
四	合同条款及前附表
五	各种格式
六	资格证明文件
七	评标办法

6.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应，属于投标人的风险。根据**评标办法**的规定，没有实质上响应招标文件要求的投标将被否决。

7 招标文件的澄清

任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在**本须知前附表**第4项规定的截止时间前按**本须知前附表**第3项规定中的通讯地址以书面形式（如信函、传真或电子邮件，下同）发给招标机构。招标机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将以书面形式予以答复，同时将书面答复寄送给每个购买招标文件的投标人，答复中包括所问问题及答复，但不包括问题

的来源。

8 招标文件的修改

- 8.1 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，招标人和招标机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。
- 8.2 对招标文件的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人应立即以书面形式确认已收到了修改通知。
- 8.3 为使投标人在编写投标文件时有充足的时间对招标文件的修改部分进行研究，招标人可以自行决定，酌情延后投标截止期。

三、投标文件的编制

9 投标语言

投标人提交的投标文件以及投标人与招标机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人可以提交用其他语言打印的资料，但有关的段落必须翻译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

10 投标文件的构成

投标人编写的投标文件应包括下列部分：

- （1）按照本须知第11条要求填写的投标函；
- （2）按照本须知第12条和第13条要求填写的投标报价表；
- （3）按照本须知第14条要求出具的资格证明文件，以证明投标人是合格的，中标后有能力履行合同；
- （4）按照本须知第14.1条要求出具的证明文件，证明投标人提供的服务是合格的货物和服务，且符合招标文件的规定；
- （5）按照本须知第16条要求提交的投标保证金。

11 投标函

投标人应按照招标文件第五章中所附的“投标函格式”完整地填写投标函。

12 投标报价

- 12.1 投标人应按照招标文件第五章中所附的格式完整地填写投标报价表，说明所提供服务的数量、单价和总价。每项服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。
- 12.2 投标人的报价不应有缺漏项。如有缺漏项，在授标时将被认为已包含在其他已报价价格的项目中（即合同价格将不予增加），但在评标时将把其他有效标中的该项最高报价计入该投标人的评标价格之中。
- 12.3 投标人应按照**投标报价表**的要求分类报价，其目的是便于评标委员会评标。在任何情

况下，分类报价方式并不限制招标人以任何条款签订合同的权利。

12.4 投标报价表中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格提交的投标将作为非响应性投标而予以否决。

13 投标货币

本采购项下的投标应以人民币（RMB）报价。

14 资格证明文件

14.1 投标人应提交符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所必需的证明材料：

（a）法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明；

（b）财务状况报告：供应商是法人的提供经审计的财务报告（投标截止日前1年度，含资产负债表、利润表、现金流量表和所有者权益变动表及其附注。）或基本开户银行出具的资信证明；供应商是其他组织或自然人的提供银行出具的资信证明；专业担保机构对供应商进行资信审查后出具的投标担保函。

（c）依法缴纳税收的证明材料（参加政府采购活动前6个月内至少3个月的缴纳税收的凭据，依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税。）；

（d）依法缴纳社会保障资金的证明材料（参加政府采购活动前6个月内至少3个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单），依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其不需要缴纳社会保障资金。）；

（e）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（满足完成本项目所必备的专业设备；满足本项目技术或服务要求的专业技术人员，提供人员职称证书（如有要求）、用工合同。）；

（f）参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（使用招标文件所提供的声明函格式）。

14.2 投标人的信用情况将以招标代理机构从财政部指定的“信用中国”网站（www.credit.china.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等官方渠道查得的信息为准，所查得的信用信息查询记录和证据将与招标文件等一并归档。

14.3 满足招标公告“供应商（或投标人）的资格要求”所必需的其他证明材料。

14.4 投标人应填写并提交招标文件第六章中所附的资格证明文件。

15 证明服务合格性的文件

15.1 按照本须知第10条的规定，投标人应提交有关证明文件，证明其按合同要求提供的所有服务的合格性，并能满足招标文件的要求。证明文件应作为投标文件的一部分。

15.2 证明服务能够满足招标文件要求的文件可以是文字资料、图样和数据，投标人应提供：

（1）服务的范围和内容；

（2）服务的时间；

（3）逐条对服务要求进行评议，说明自己提供的服务是否作出了实质性响应，

并按招标文件第五章中所附的格式逐条填报“服务要求响应/偏离表”；

（4）对招标人提出的商务条款进行评议，并按招标文件第五章中所附的格式填报“商务条款响应/偏离表”。

（5）凡是投标文件的商务或技术部分与招标文件的要求之间存在负偏离（即不能满足招标文件要求）的，必须在投标文件的“商务条款响应/偏离表”和“服务要求响应/偏离表”中予以反映，否则在中标后一律不予考虑。但在评标时，如果在投标文件的“商务条款响应/偏离表”和“服务要求响应/偏离表”之外发现上述负偏离的，则将作出对投标人不利的评估。

16 投标保证金

16.1 投标人应提交一笔金额不少于本须知前附表第5项规定的投标保证金，并作为其投标文件的一部分。

投标保证金是为了保护招标人和招标机构免遭因投标人的行为而蒙受的损失。招标人和招标机构在因投标人的行为而蒙受损失时，可根据本须知第16.5条的规定不退还其投标保证金。

16.2 对没有随附投标保证金的投标，在评标时将视为非响应性投标而予以否决。

16.3 未中标人的投标保证金，将在招标人向中标人发出中标通知书后的 5 个工作日内退还。

16.4 中标人的投标保证金，将在中标人按本须知第33条规定与招标人签订合同并按本须知第34条规定交纳履约保证金后的 5 个工作日内退还。

16.5 当发生下列任何情况时，投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在其投标函中声明的投标有效期内撤销投标；或
- （2）中标人在规定期限内未能
 - （a）根据本须知第33条规定与招标人签订合同；或
 - （b）根据本须知第34条规定提交履约保证金（若合同条款有约定）；或
 - （c）根据本须知第35条规定向招标机构支付招标服务费。

17 投标有效期

17.1 投标人的投标应从本须知第23条规定的开标之日起，在本须知前附表第6项所规定的投标有效期内保持有效。投标有效期比规定短的投标将被视为非响应标而予以否决。

17.2 在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，招标人可征得投标人的同意延长投标有效期。这种要求与答复均应采用书面形式。投标人可以拒绝招标人的这种要求，其投标保证金不会因此而不被退还。同意延长投标有效期的投标人既不能被要求也不允许修改其投标文件，但要相应延长其投标保证金的有效期。

18 投标文件的式样和签署

18.1 投标人应按照本须知第10条的要求，准备 1 套投标文件正本和本须知前附表第7项规定套数的副本，每套投标文件均须清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本和副本不符，

将以正本为准。

18.2 投标文件的正本和副本均应使用不能轻易擦去且不易褪色的档案墨水书写或用打印机打印，投标文件的副本也可用复印机复制。不论是书写、打印或复制，均应做到清晰、整洁、规范。

18.3 凡招标文件的投标格式中要求投标人代表签名和加盖公章之处，投标文件的正本对应文件均应由投标人的单位负责人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字和加盖投标人的单位公章（公章是指符合《国务院关于国家行政机关和企业事业单位印章的规定》（国发〔1999〕25号）的单位正式印章，下同）。由授权代表签字时，须在投标文件中加附“单位负责人授权书”，其格式应符合招标文件第六章的规定。

18.4 除投标人对错漏之处做必要修改或补充外，投标文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由投标人的单位负责人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

18.5 投标文件副本的上述签名及盖章之处既可由投标人的单位负责人或其授权代表亲笔签署，也可以通过复印将上述签名及盖章复制到副本上。

四、投标文件的递交

19 投标文件的密封、标记和发送

19.1 本次招标要求投标人按本须知前附表第8项所规定的方式提交投标文件。

19.2 当要求投标人通过纸型方式提交投标文件时，应符合下列规定：

（1）投标人应将投标文件的正本和所有副本用单独的信封密封，且在信封上标明“正本”或“副本”字样，再将这些信封密封装入一个外套的大信封（大口袋或包装箱）中。

（2）内外层信封均应

（a）标明本须知前附表第9项中注明的投标服务名称及项目编号，并注明“在____年____月____日____:____时（北京时间）（填入本须知第23条规定的投标截止日期和时间）之前不得启封”的字样；和

（b）按本须知前附表第9项中说明的地址发往或送往指定地点。

（3）在内层信封上还应写明投标人的名称和地址，以便在投标文件被宣布为“迟到”时，能原封退回。

（4）如果外层信封未按上述第（1）款和第（2）款的要求密封和加写标注，招标人和招标机构对误投或过早启封概不负责。

（5）对逾期送达或外层信封未按规定密封的投标文件，招标机构将不予受理（如果仅单独提交的投标声明未按规定密封，则只拒收投标声明，原投标文件仍将受理；内层密封情况不作为判定拒收的条件）。

20 投标截止期

- 20.1 招标机构收到投标文件的时间不得迟于本须知前附表第10项规定的截止日期和时间。
- 20.2 招标人和招标机构可以按本须知第8条的规定，通过修改招标文件自行决定酌情延后投标截止期。在此情况下，招标人和招标机构与投标人之间受投标截止期制约的所有权利和义务均应延后至新的截止期。

21 迟交的投标文件

按照本须知第 ~~(3)~~ ~~-(3)~~ 条和第20条的规定，招标机构将拒收并原封退回在其规定的截止期后收到的任何投标文件。

22 投标文件的修改、撤回和撤销

- 22.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止期之前，以书面形式通知招标机构。
- 22.2 投标人的修改或撤回通知书应按本须知第18条和第19条的规定进行签署、密封、标记和发送，并应在内层信封上加注“修改”或“撤回”字样。
- 22.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。
- 22.4 根据本须知第16.5条的规定，在投标截止期至投标人承诺的投标有效期届满这段时间内，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

五、开标与评标

23 开标

- 23.1 招标机构将在本须知前附表第11项规定的时间和地点组织公开开标。
- 23.2 当要求投标人通过纸型方式提交投标文件时，应符合下列规定：
- （1）投标人可委派代表参加，参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
 - （2）按照本须知第22条的规定，提交了可接受“撤回”通知的投标将不予启封。
 - （3）开标时，招标机构将当众宣读投标人的名称、投标价格、折扣声明、修改或撤回投标文件的书面通知、是否提交了投标保证金，以及招标机构认为合适的其他内容。只有在开标时唱出的折扣声明才能在评标时予以考虑。
 - （4）招标机构将做开标记录，开标记录应包括按本须知第 ~~(3)~~ ~~-(3)~~ 条规定在开标时宣读的全部内容。投标人代表应在开标记录上签字确认；当投标人不派代表参加开标会时，视为默认开标结果。

24 资格审查

开标结束后，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查，审查的内容包括：

- （1）投标人的资格是否符合本项目招标公告中列明的对合格投标人的资格要求（投标人应按要求提供相关证明材料）；

- (2) 投标文件的签署情况是否符合本须知第18.3条的规定；
- (3) 投标人是否按本须知第16.1条的要求提交了投标保证金（包括投标保证金的金额、形式和有效期等）；
- (4) 投标人承诺的投标有效期是否符合本须知第17.1条的规定；
- (5) 投标总价是否超过了本项目招标公告中列明的最高限价（若有时），或者在未规定最高限价的情况下是否超过了本项目招标公告中列明的采购预算；
- (6) 对任一报价项是否提供了可选择的报价（除招标文件允许备选方案外）；
- (7) 对接受或允许联合体投标项目，以联合体形式投标的投标人未按规定提交共同投标协议，或者提交的共同投标协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦中标将向招标人承担连带责任。

如果投标人未通过上述资格审查，其投标将被直接否决，不再进入后续评标程序。

如通过资格审查的投标人数量不足 3 家，本项目将直接发布评标结果公告（或废标公告），不再启动评标程序。

25 评标过程的保密性

25.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

25.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标人、招标机构和（或）评标委员会的评委施加任何影响，其投标将被否决。

26 投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会或经评标委员会授权的招标机构可要求投标人对其投标文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或投标文件中的其他实质性内容做任何更改。

27 评标办法

本次招标将按招标文件第七章**评标办法**所规定的评标方法和标准进行评标。

六、授予合同

28 合同授予标准

除本须知第31条规定外，招标人应将合同授予被确定为实质上响应招标文件要求的，能够满意履行合同义务的**综合评分最高**的投标人。

29 资格复审

29.1 在最终授标之前，招标人或招标机构有权对评标价格最低的中标候选人是否有能力履行合同义务进行资格复审。资格复审将针对该投标人在资格预审（若有时）或开标之后可能

发生的资格变化而进行。

29.2 中标候选人需配合招标人或招标代理机构提供相关的资质证书、资格证明和业绩证明材料等原件进行复审。

29.3 如果复查通过，则将合同授予该供应商；如果复审没有通过，则作否决处理。在此情况下，招标人或招标机构可按序对排名靠后中标候选人做类似的资格复审。

30 招标人更改采购服务内容的权利

在授予合同时，招标人有权在本须知前附表第12项规定的幅度内对“服务需求一览表”中规定的服务内容予以增加或减少，但不得对单价或其他条款和条件作任何改变。

31 招标人接受和拒绝任一或所有投标的权利

招标人保留在授标之前的任何时候接受或拒绝任一投标、宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

32 中标通知书

32.1 在投标有效期届满之前，招标机构将以书面通知的形式通知中标人。

32.2 中标通知书将成为合同的组成部分之一。

33 签订合同

33.1 招标机构在发出中标通知书的同时，将把招标文件中提供的**合同格式**连同双方达成的协议寄给中标人。

33.2 中标人在收到中标通知书及**合同格式**后的二十八（28）天内，应派授权代表前往**本须知前附表第13项**注明的地点签订合同；或

33.3 中标人应在收到**合同格式**后的二十八（28）天内，在格式上签字并注明日期后退给招标人。

34 履约保证金

34.1 中标人在收到中标通知书后的二十八（28）天内，应按照**合同条款**的规定，向招标人提交履约保证金银行保函，其格式应为招标文件第五章中提供的或其他招标人可以接受的格式。

34.2 如果中标人没有按照上述第33.2、33.3或34.1条的规定执行，招标人和招标机构将有充分理由取消原先发出中标通知书，并不退还其投标保证金。在此情况下，招标人和招标机构可将本标授予评标委员会推荐的下一个中标候选人，或重新招标。

35 招标服务费

本次招标的招标服务费由中标人支付，招标服务费收费标准根据《计价格【2002】1980

号文》的相关计算办法，按标准费率下浮 25.4%（核算服务费低于柒仟元则按柒仟元收取）。（如投标人不清楚上述收费规定，可向招标机构咨询）；支付时间为收到中标通知书后十（10）天内。如果中标人未按上述规定向招标机构支付招标服务费，招标机构有权不退还其投标保证金。

附件一

上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知

（2018 版）

1 接收投标保证金的银行账户信息

- （1）开户银行：招商银行股份有限公司上海曹家渡支行
- （2）户名：上海国际招标有限公司
- （3）账号：215080920510001

2 提交投标保证金的地点和时间

- （1）地点：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼 1401 室
- （2）时间：每个法定工作日的正常工作时间（北京时间 9:00 时～11:30 时和 13:00 时～16:30 时）

3 投标保证金的提交

3.1 投标人可以采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票、支票等形式提交投标保证金。为提高效率，鼓励投标人用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金。

3.2 当投标人为两家或两家以上单位组成的联合体时（前提是招标文件中未明确声明不接受联合体投标），应由联合体的一方或多方共同提交投标保证金（对于施工招标项目应由联合体的牵头人或联合体的各方提交投标保证金），且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力（即只要有任一联合体成员在投标有效期内申明退出联合体，或在中标后不与招标人签订合同，或不按招标文件的规定提交履约保证金，或不按招标文件的规定向招标代理机构支付招标服务费，招标人和（或）招标代理机构均有权不退还全部投标保证金）。如果投标人不接受上述条件，必须在投标文件的“商务条款偏离表”或“商务条款响应/偏离表”中明确申明，否则视为接受。当由联合体的牵头人以联合体的名义提交投标保证金时，本须知中提及的投标人均指投标联合体的牵头人。

3.3 依法必须进行招标的项目境内投标人用现金（含网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票）或支票形式提交的投标保证金，均须从其基本账户转出。其他招标项目是否有此要求详见具体项目的招标文件。

3.4 投标人不得以现钞方式提交投标保证金，也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交投标保证金。

3.5 当采用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金时，投标人应按下列方式办理相关手续：

（1）在招标文件规定的投标截止期之前（以实际到账时间为准，宜适当提前办理），将相应款项直接付至本须知第 1 条指定的账户。

（2）在汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：12300001”）。当投标人选投一个招标项目的多个包件或标段时，须用附表方式注明每个包件或标段的投标保证金金额。如投标人未具体注明其所投各包件或标段的投标保证金金额，且合计的保证金金额又不足时，评标委员将按其所投全部包件或标段的投标保证金均不符合要求来处理。

（3）投标人代表携带“法定代表人授权书”（“法定代表人”也可改为“单位负责人”，下同）正本、支付单据的打印件或复印件到本须知第 2 条的指定地点领取“投标保证金收据”；

投标人应将此“投标保证金收据”的复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

（4）投标人也可直接将支付单据的打印件或复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。随后投标人代表携带“法定代表人授权书”正本到本须知第2条的指定地点领取“投标保证金收据”。

3.6 当采用银行本票或银行汇票方式提交投标保证金时，投标人应按下列方式办理相关手续：

（1）在招标文件规定的投标截止期之前，投标人代表携带银行本票或银行汇票，到本须知第2条的指定地点办理投标保证金提交手续；在办理过程中，投标人代表须向招标代理机构的经办人明确申明：项目编号和投标保证金金额等信息；招标代理机构的经办人将向投标人代表开具“投标保证金收据”；投标人应将此“投标保证金收据”的复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

（2）投标人也可直接将银行本票或银行汇票封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者单独封装在一个小信封中，并随投标文件一起提交。随后投标人代表携带“法定代表人授权书”正本到本须知第2条的指定地点领取“投标保证金收据”。

3.7 当采用支票方式提交投标保证金时，投标人应按下列方式办理相关手续：

（1）在招标文件规定的投标截止期的五个工日之前，投标人代表携带支票，到本须知第2条的指定地点办理投标保证金提交手续；在办理过程中，投标人代表须向招标代理机构的经办人明确申明：项目编号和投标保证金金额等信息。

（2）在投标截止期前致电查询并确认支票金额到账后，投标人代表携带“法定代表人授权书”正本到本须知第2条的指定地点领取“投标保证金收据”；投标人应将此“投标保证金收据”的复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

3.8 当采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交投标保证金时，投标人应妥善保管“投标保证金收据”原件，在办理投标保证金退还手续时，该原件将作为退还凭证。

4 投标保证金的退还

4.1 在评标结果按有关规定公示结束后，招标人和（或）招标代理机构将向中标人发出“中标通知书”，在未发生招标文件规定的招标人和（或）招标代理机构有权不退还投标保证金的情况时，中标人应按下列方式办理投标保证金退还手续：

（1）在收到“中标通知书”后马上填写“中标通知书回执”，并在加盖公章后尽快传真给招标代理机构的项目负责人。

（2）中标人代表携带加盖公章的“中标通知书回执”原件、本须知第3.7~3.9条中提及的“投标保证金收据”原件、中标人与招标人签署的中标合同（正本或副本）或招标人开具的

中标合同项下的履约保证金收据复印件（当招标文件未要求中标人提交履约保证金时，须提供中标人与招标人签署的中标合同），到本须知第2条的指定地点办理投标保证金退还手续。

4.2 在评标结果按有关规定公示结束后，招标人和招标代理机构将向未中标人发出“中标结果通知书”，在未发生招标文件规定的招标人和（或）招标代理机构有权不退还投标保证金的情况时，未中标人应按下列方式办理投标保证金退还手续：

（1）在收到“中标结果通知书”后马上填写“中标结果通知书回执”，并在加盖公章后尽快传真给招标代理机构的项目负责人。

（2）中标人代表携带加盖公章的“中标结果通知书回执”原件、本须知第3.7~3.9条中提及的“投标保证金收据”原件，到本须知第2条的指定地点办理投标保证金退还手续。

4.3 招标代理机构原则上将采用网上支付方式将投标保证金退还到提交该保证金时的汇出银行账户，或者用支票方式退还给“投标保证金收据”中注明的投标人。

4.4 对采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交的投标保证金，在退还的同时还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向投标人支付其在“中标结果通知书回执”或“中标结果通知书回执”中确认的投标保证金利息。

5 其他

5.1 本须知如被具体招标项目的招标文件所引用，即成为该招标文件“投标人须知”的组成部分。如投标人欲对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，也可打电话向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人咨询。

5.2 对竞争性谈判、竞争性磋商或询价采购项目，如果在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件或询价通知书中要求供应商提交保证金（或者称为谈判响应保证金、磋商保证金或报价保证金），则一旦在竞争性谈判文件、竞争性磋商文件或询价文件中引用了本须知，则表示本须知有关投标保证金提交和退还的规定将同样适用于对应的竞争性谈判、竞争性磋商文件或询价采购项目。此时，本须知中的“招标文件”应理解为“采购文件”；“投标人”应理解为参加谈判、磋商或报价的“供应商”；“中标”应理解为“成交”；“中标人”应理解为“成交人”；“未中标人”应理解为“未成交人”；“中标通知书”应理解为“成交通知书”；“中标结果通知书”应理解为“成交结果通知书”；“中标合同”应理解为“成交合同”。

5.3 对于因不可抗力等原因导致投标保证金未及时到账等情况，招标人和招标代理机构不承担任何责任。

附件 2:

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺

为了加强公司的廉政建设，规范从业人员的代理行为，充分体现公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保公司代理的各类项目均能依法、合规地进行操作，防止出现违法、违纪行为，特制定本廉洁自律承诺。

本廉洁自律承诺将在公司代理的每个招标或采购项目的招标文件或采购文件中予以公布，以接受招投标或采购活动有关当事人（包括监管部门、招标人、评标专家、投标人、供应商等，下同）的监督。

公司所有从业人员在招标及采购代理工作中须自觉遵守下列规定：

- （1）不索取或接受招标人、投标人、供应商或其他利害关系人馈赠的现金、礼品、礼物、有价证券及其它财物等，无法拒绝的一律上缴。
- （2）不要求投标人、供应商或其他利害关系人报销应由个人或公司支付的各类费用。
- （3）不接受投标人、供应商或其他利害关系人安排的宴请、旅游、娱乐或其他有悖于法律规定和职业道德的各种活动。
- （4）除招标人之外，在投标截止期（包括提交谈判响应文件及报价文件的截止期）之前不对外泄露潜在投标人或供应商的名称及数量；除依法公示评标结果或发出有关通知之外，不对外泄露资格审查及评标情况，保守有关当事人的商业秘密。
- （5）不与招标人或投标人串通，搞虚假招标，或者协助投标人、供应商作假、作弊、串标、陪标或围标等。
- （6）除支付合理评审费之外，不向评标专家提供其他财物或好处以影响或干扰其独立、客观和公正地履行评标职责。
- （7）严格遵守有关法律、法规和规章，自觉接受有关当事人及社会的监督。
- （8）积极配合有关监管部门采取的对各类违法、违规行为的调查和处理。

如公司人员有违反上述规定行为，有关当事人均可向公司反映，或直接向有关监管部门或纪检、监察部门举报。

公司监督电话：021-62478313，传真：021-62791616

上海国际招标有限公司

招标文件

项目编号：19400241

第二章 服务需求一览表

服务需求一览表

序号	项目名称	服务要求	服务期
1	华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目	其他详见服务要求	该采购项目的有效期限为四年，即采取一次采购四年享用，分年签订合同的原则。首次协议，自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 止，直至 2024 年 12 月 31 日止。（协议费用和起始时间以实际到岗时间计算；每年费用分开报价）。每年招标人将对中标人的工作进行考核，考核合格方可继续服务。

招标文件
项目编号：19400241

第三章 服 务 要 求

服务要求

重要说明：投标人严禁照搬照抄招标人服务要求，否则可能会因此被评标委员会判为无效标。

一、委托管理物业概况

小教楼、电化教学楼概况

1、大楼位置：

位于进入华东师范大学中山北路校区大门，沿主干道前行，办公楼左手边。

2、建筑年代：

2020 年大修。

3、建筑面积：

8938 平方米，其中电化教学楼（含电化楼、演播楼）6338 平方米，小教楼 2600 平方米。

4、物业类型：

办公教学大楼。

5、设施设备：

（1）空调系统：分体式空调

（2）消防系统：灭火器等设施、监控系统、消控系统、门禁系统等

6、物业使用单位：经济与管理学部，学校职能部门（财务处、招生办公室、学报编辑部等）

7、基本情况：

1F:厕所 3 间、强弱电间 4 间，演播厅 1 间，水泵房 1 间，阶梯大教室 1 间，中型教室 1 间，教师休息室 1 间，公共走道及安全通道；

2F:厕所 3 间、强弱电间 2 间，大型教室 2 间，中型教室 5 间，小型教室 1 间，公共走道及安全通道；

3F:厕所 3 间、强弱电间 2 间，大型教室 2 间，中型教室 6 间，小型教室 3 间，公共走道及安全通道；

4F:厕所 3 间、强弱电间 2 间，大型教室 3 间（含报告厅），中型教室 5 间，小型教室 2 间，会议室 2 间，公共走道及安全通道；

5F:厕所 3 间、强弱电间 2 间，大型教室 1 间，中型教室 2 间，会议室 1 间，公共走道及

安全通道；

二、物业服务内容

- 1、物业管理
- 2、保洁服务
- 3、秩序维护人员服务
- 4、前台服务
- 5、楼体、设施设备的日常管理**及电梯的日常维护与保养**
（详见附件）

三、对物业公司的要求

- 1、投标人需符合招标公告“供应商（或投标人）的资格要求”；
- 2、投标人在本市有固定的开展业务的场所和相关的管理、工作人员，且能提供良好的技术和业务支持；
- 3、投标人的项目团队人员安排必须符合国家《劳动法》等相关法律法规的规定；物业公司的管理人员、专业操作人员应按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者上岗证书（消控室和监控室服务人员须按相关规定持证上岗或满足基本持证数）；
- 4、物业公司管理服务人员应爱护所管物业的各种财物，并严守安全作业和高空作业安全操作规程，如有安全事故发生，由物业公司负全部责任；

四、对物业公司接管验收的要求

- 1、物业公司的管理人员、保洁人员、设施设备维修人员应对物业管理范围内的细节，如管线铺设、设备调试等过程尽快了解并熟悉，为正式接管后物业方的正常管理打下基础；
- 2、物业方应按照建设部《房屋接管验收标准》，查验质量，共同清点设备和设施，清查核对移交的各房间钥匙，全部系统的各类附件、图纸、技术资料、产品说明等资料，经验收符合要求，由物业方向业主递交接管验收报告。

五、考核要求

中标单位需接受学校考核，学校会根据招投标书及协议对物业服务做年度考核；物业服务达不到学校要求，学校有权选择重新招投标。

六、服务期限

该采购项目的有效期限为四年，即采取一次采购四年享用，分年签订合同的原则。首次协议，自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 止，直至 2024 年 12 月 31 日止。（协议费用和起始时间以实际服务时间、服务范围、岗位设置等计算；每年费用分开报价，充分考虑增资情况，合同期内不再因最低工资调整做相应增资。）

每年询价人将对中标人的工作进行考核，考核合格方可继续服务。次年签订的采购合同价原则上不得高于本次中标价格 110%。若年度考核未通过或项目内容及价格变动较大的（超过原合同金额 110%），将重新采购。学校或任何一方出现重大政策调整，需要进行变更，需提前 3 个月通知对方，并经双方同意方可变更。

七、投标报价要求

（一）物业服务人员岗位核定

序号	人 员	数 量
1	秩序维护人员	10 人
2	保洁人员	7 人
3	管理人员	1 人
4	前台	2 人
5	维修人员	1 人

以上人员的组成可根据物业服务的实际需求由投标单位进行相应调整，实际用工（到岗）人数应不低于 21 人。物业公司的管理人员、专业操作人员应按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者上岗证书（消控室和监控室服务人员须按相关规定持证上岗或满足基本持证数）。投标人支付的人员工资不得低于当年度上海市最低工资标准，并按上海市标准足额为人员缴纳社会保险等。

备注（以下情况由学校承担经费）：1. 房屋 300 元以上维修费用；2. 空调维修费；3. 避雷测试费；4. 外墙清洗费；5. 高压检测费

（二）物业服务岗位及服务其他说明

序号	岗位	岗位数量	人员数量	工作时间	岗位要求
1	管理	1 岗	1 人	每周五天（具体工作时间按需）； 8:00-17:00	手机 24 小时开机，随时保持联系
2	前台	1 岗	2 人	周一至周日 7:00-19:00； 节假日按需排班	40 周岁以下，有简单外语能力优先。
3	秩序维护（秩序维护人员）	3 岗：大堂值勤 2 岗（24 小时 1 个、12 小时 1 个）、 监控 1 岗（24 小时）	10 人	周一至周日； 节假日按需排班	持证上岗，50 周岁以上所占比例不超过 50%
4	保洁	3 岗	7 人	周一至周日 7:00-22:00 ；节假日按需排班	工作时长 15 小时/天，每日安排两班
5	维修	1 岗	1 人	一周五天，每天八小时；节假日按需排班	急修到现场处置
合计		9 岗	21 人		

其他说明：疫情期间须进行常态化疫情防控。

八、物业管理要求与标准

物业服务将以满足行政办公、课程教学、会议接待等管理要求为重点。包括委托物业管

理区域范围内的教室管理、秩序维护、保洁、零星维修以及物业基础管理等，具体内容包括以下范围：

（一）物业管理具体要求与标准

1.行政管理

（1）管理机构组建完整健全。建立健全各项管理制度和日常工作流程，建立管理机制，提升物业服务的质量和水平；

（2）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；

（3）工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；

（4）定期检查各业务部门工作计划落实情况；

（5）依据新型质量管理体系要求，建立起实用、有效的质量管理体系和持续保持，做到有据可依，有据可查；建立物业管理服务质量监管机制；

（6）建立公共突发事件的处理机制和应急预案。

2.人事管理

（1）按规章制度要求办理选聘辞退手续；

（2）结合技术管理部门组织新员工上岗培训；

（3）建立员工档案，办理员工保险；所有有关物业管理档案资料（建筑设施设备图纸、资料、运行维护维修记录，以及客服、环境、秩序维护、物资管理及相关运营数据记录等）管理，档案归档及时，无缺失，数据统计无差错；

（4）组织年终考核评比工作；

（5）组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；

（6）有完整的人事、劳资管理系统。

3.技术管理

（1）制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；

（2）建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；有完善的报修受理流程，有明确的服务承诺；

（3）建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案；

（4）报修受理：有完善的报修受理流程，有明确的服务承诺。

4.其他

（1）投诉接待处理：建立合理的流程，及时处理，有回访制度和记录；

（2）接待、活动的保障：服从甲方的统一调度，协助实施活动保障；协调项目部相关部分

制定详细的各类活动保障方案，保持活动保障的相关记录等，确保活动措施保证率达到 100%；活动保障过程中，响应及时、保障高效；

（3）突发事件应急处置：针对本项目的特殊性，制订各类突发事件的处理预案，并实施演练；服从甲方的统一调度，协助管理方及其他部门实施应急服务。突发事件处置响应及时率 100%；

（4）与相关单位及部门的协调：定期开展业主恳谈会、问卷调查、走访等方式进行沟通，建立有效跟踪反馈机制；

（5）投诉受理及回访；客户意见征询：定期向相关客户征求物业服务意见，对合理的建议及时整改，顾客满意率达到 90%以上。

（二）保洁服务具体要求与标准

1.室外保洁

物业管辖范围内，指楼宇台阶之上及四周明沟范围内，含但不限于清洁 2 米以下的外墙玻璃、外门、栏杆，以及楼顶、排水沟、雨水井、明沟、消防栓、垃圾箱等

A、建筑外台阶、残疾人通道栏杆：每天至少清扫 2 次台阶地面；每周清洁 2 次残疾人通道栏杆；做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无烟蒂纸屑；

B、外门，每天清洁 1 次；做到无灰尘、无污迹，干净，清洁；

C、垃圾箱（管辖区域内）每天清洁 1 次，放置整齐、干净、无垃圾散落现象，周围干净、无污迹、无异味；

D、消防栓等设施每周 1 次，表面清洁，无污迹、无灰尘、无杂物；

E、排水沟、雨水井、明沟等每月清扫 1 次，表面无垃圾杂物、无阻塞、无臭味；

F、楼顶、排水沟，夏季来临前后每月 1 次，暴风雨前彻底清扫；其余时间 3 月清扫 1 次，表面无垃圾、无阻塞、无臭味；

G、外墙玻璃（两米以下）每季度清洁 1 次；做到无灰尘、无污迹，干净，清洁。

2.建筑物内的公共部位和其他公共设施保洁

A、大厅地面、台阶每天清洁至少 5 次，保持干净、无水渍、无污渍、无灰尘；

B、地面、楼道楼梯、扶手等每天清洁至少 3 次，保持无灰尘、无积尘、无污渍、明亮整洁，干净清爽；

C、踢脚线、装饰门、楼道门、门套、宣传橱窗、垃圾桶、植物花盆、开关等公共设施每天清理 1 次；表面无灰尘、无污渍、干净、清洁；

D、玻璃门、消防设施等每周清理 2 次；表面光亮、无污渍；

E、墙面（含玻璃墙面）、大理石面、消防箱、配电箱、公共通道窗等每周清理 1 次；表面光亮、无污渍、墙角等无蜘蛛网；

F、天花板、灯具装饰等每月清扫 1 次；保持干净、无水渍、无污渍、无灰尘。

3.教室、教师休息室等区域保洁

A、地面、窗台等日常保洁每天保洁 2 次；无积灰、无水迹、无污渍、地面光亮；

B、课桌、讲台、书柜、服务台、沙发、茶几等每天保洁 1 次，无手印、无积灰、无污渍；

C、门窗、玻璃及镜面每天保洁 1 次，无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；

D、垃圾桶内外侧每天保洁 1 次无积灰、无污渍、无水迹、无外溢，及时更换垃圾袋；

E、高位保洁，每月一次；确保高位区域无积尘、无蛛网；

F、突发污染 5 分钟内清除，保持干净整洁卫生。

4.公共会议室、讨论室等房室保洁

A、公共会议室、讨论室，使用前、后打扫；会议室的会议桌、椅子、服务台、沙发、茶几等家具与器皿保持无手印、无积灰、无污渍，整洁、干净、无异味；

B、地毯，每周保洁 2 次，无积灰、无水迹、无污渍；

C、门、窗等至少每周保洁 1 次，根据使用情况增加保洁次数，无污渍、无手印；

D、玻璃及镜面每天保洁 1 次，无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；

E、垃圾桶内外侧每天保洁 1 次，无积灰、无污渍、无水迹、无外溢，及时更换垃圾袋；

F、定期高位保洁，每月 1 次；确保高位区域无积尘、无蛛网、无污渍；

G、突发污染 5 分钟内清除，保持干净整洁卫生。

5.公共卫生间区域

1) 教室卫生间保洁

A、教室所在楼层的卫生间重点打扫，卫生间地面无积水、无异味；上课期间，每次课后打扫 1 次；非上课期间 2 小时 1 次；小便器及马桶表面无灰尘、无污渍，瓷釉色泽光亮；金属器具无锈迹、光亮；

B、垃圾桶内外侧无积灰、无污渍、无水迹、无外溢；

C、洗手池台面、玻璃镜面等每天打扫 5 次，保持干净、无积尘、无污渍；镜面无污迹、水迹、污垢、光洁明亮；

D、墙面、隔断、门窗每周 1 次，需保持无污渍、无积灰；

E、天花板、风口、灯具、排气扇、上下水管道等每月清扫 1 次，保持干净、无积尘、无污渍；

F、及时对各类洁具进行日常消毒。

2) 办公场所卫生间

A、地面、台面、镜子等每天打扫 3 次，保持干净、无积尘、无污渍；

B、大小便槽等每天清扫 3 次，垃圾桶每天 2-3 次，墙面每周 1 次，保持干净、无积尘、无污渍，设施设备完好无破损；保持通风无异味；

C、天花板、灯具、排气扇、上下水管道等每月清扫 1 次，保持干净、无积尘、无污渍；

D、每日检查卫生间放置卫生纸、洗手液等物品的用量情况，及时补充。

6.茶水间区域日常保洁

A、开水机表面每天不少于 3 次（包括龙头、接水盘等）保持洁净、无积垢、无污迹，定期消毒；

B、地面清扫每天不少于 3 次，地面干燥，墙面、窗台无积灰、无水迹、无污渍、地面光亮；

C、门窗每天 1 次，保持无污渍、无手印；

D、顶面、风口、灯具每月清扫 1 次，无积灰、无污渍；

E、突发污染 5 分钟内清除。

7.垃圾分类收集

A、定时、定点在指定区域集中收集，垃圾袋装化处理，每天定时清运、处理 2 次；按相关要求实施垃圾分类；垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。定期进行灭虫、消毒处理所；

B、清洁人员每天至少 1 次到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

8.室内通风消毒

定时、定点按照指定要求在指定区域或部位进行通风、消毒；

9.特殊材质的专业养护

A、对全部区域的石材毛地面/周期冲洗或洗刷，保持无污垢；

B、镜面石材地面/周期清洗、镜面制作、上蜡、抛光，保持光亮无污垢；

C、PVC、塑胶类地面/周期清洗、上蜡、抛光，保持光亮无污垢；

D、木质地面及木质装饰/周期去污、上蜡，保持木质本质色泽、无污渍；

E、其它硬质地面、台阶/周期清洗，保持无污垢；

F、地毯地面/周期清洗，保持无污垢、无色斑、无异味。

10.电梯间等区域保洁

A、轿厢内每日清洁 1 次，无垃圾、无水迹、无污垢；轿厢室壁无手印、无污渍；梯侧板无胶印、无污渍、无积灰；侧围板无手印、无污渍、无积灰；轿厢门、门套、面板无手印、无污渍，门槽无垃圾、无污垢；

B、垂直梯/轿厢顶部每日清洗 1 次，天花板、风口、灯具无积灰，地垫无积灰、每日冲洗；梯踏板无污渍、无积灰；

C、自动扶梯/扶手每日清洗 1 次无污渍、无灰尘；

D、其它部位无垃圾、无积灰；

（三）秩序维护岗位服务具体要求与标准

1.大堂执勤服务（秩序维护，24 小时岗位责任制）

（1）秩序维护岗员工持证上岗率 100%；

（2）秩序维护岗员工值班时应时刻身着全套制服；在值班岗位上严禁吸烟、饮酒或饮食；

（3）秩序维护岗必须严格履行岗位职责，认真做好本职工作；

（4）做好登记。外来人员审核登记；注意来往人员的动向及携带物品，对可疑人员应前往盘问检查证件，必要时可检查所带物品；

（5）大件物品出入必须由单位签字同意方可放行，并记录；

（6）秩序维护岗人员应按华师大规定的时间开关门，在关门前应检查楼里的每个房间；

（7）及时汇报。值班人员必须随时监视屏幕，发现异常，及时上报楼宇物业主管负责人。

除规定人员外，禁止任何个人浏览和拷贝监控录像。监控系统出现故障，第一时间上报学校主管部门保卫处以及楼宇物业安全主管负责人。

2.秩序维护管理

（1）秩序维护人员须做好各类安全保卫防范工作，维护正常的治安秩序；

（2）严禁明火，做好控烟管理，发现有人吸烟应及时劝阻；

（3）及时清理推销、派发广告资料等不法人员，警惕小偷作案；

（4）确保按照规定线路实施秩序维护；对秩序维护中发现的问题及隐患及时做出处理；

（5）严格做到指定设岗，建立秩序维护工作记录；

（6）定时巡视大楼内部与周边，建立巡岗工作记录；巡视检查内容有建筑设施、设备无缺，目视检查完好；走廊、过道楼梯地面、墙面、墙角、天花板等目视检查正常，废纸箱内无可疑物；夹层、暗角、洗手间内无可疑人员滞留；沿线办公室等处门窗锁定正常；

（7）夜间增加巡视次数，巡视中如发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施；巡检结束后填写“夜间巡检记录表”；

（8）对布置重要物品的区域增加巡视次数；国定假期间安排值班，并加倍重视安全巡查工作；

（9）对门前维护物业管理区域各类车辆进出秩序，引导车辆有序停放，加强停车场所的安全使用管理；

（10）对重点部位实施重点监控，阻止闲杂人员进入，阻止未经许可的人员进入重点要害部位；

（11）对正在实施盗窃或流氓违法犯罪分子，应立即采取措施并上报业主及保卫处。

3.突发事件应急响应

（1）应急预案齐全，有操作性；预案有培训，有周期性演练；处置迅速，措施得当；

（2）突发事故、事件发生后，值班负责人要在第一时间赶往现场，并向物业主管负责人汇报，物业主管负责人应及时向物业管理办公室和保卫处相关负责人汇报，并不得迟报、谎报、瞒报和漏报；

（3）一旦发生人身伤害事件，到达现场的秩序维护员立刻采取有效隔离措施保护现场，防止事态扩大，并立即值班负责人和物业主管负责人，必要时拨打 110 报警 电话 和 120 急救电话；

（4）一旦发生紧急出口报警，秩序维护员应立即赶到报警地点，进行处理。如果经调查发现确有紧急情况立即组织疏散。如果认为误操作要批评教育，并记录在案。如果发生安全事件、事故立即上报；

（5）一旦发生火警报警，秩序维护员应立即拨打 119 并及时扑救，同时组织人员疏散；

（6）作为异常事件的第一反应人，及时通知控制中心，通知值班负责人，向其他部门请求帮助，并搜集事件相关的各种信息，生成事件报告并归档。

4.监控、消控管理

（1）监控室 24 小时值班，持证上岗，发现异常情况及时上报或立即处置；

（2）及时、熟练处置各类报警信息及操作；

（3）严格执行交接班制度，在接岗队员尚未到岗时，原班队员不得离开；

（4）监控信息未经学校主管部门批准，不得调用；

（5）记录清晰，归档规范。

5.消防管理

（1）严格按照《消防法》有关规定，建立消防合格证制度及消防工作检查监督制度，制订突发性火灾等灾害应急方案，并设有消防疏散示意图；

（2）保证消防通道必须畅通，消防设备设施运行良好，能演习在各种情况下采取的应急措施，以及危险应急疏散；

（3）协助学校对专业维保单位工作的监管；

（4）协调落实对消防设施联动检查、消防器材检查、消防演习、设备停运检查等。

6. 停车管理

（1）交通标识清晰、规范，无缺失；

（2）做好门前机动车辆、自行车疏导、停放管理工作；

（四）教室管理

1. 熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，教学安排等；

2. 按学校要求检查教室开放关闭情况，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。正常情况下，每天早晨 7:30 以前保证正常开启教室，做好上课前准备工作；18:30 以后关闭无课程安排的教室；22:00 后关闭夜自修教室；如学校有特殊要求或安排有变化，则需服从学校要求做相应工作调整。教室全部关闭后，最后关闭教学楼的大门、侧门，以及底楼的所有公共门窗。双休日和节假日根据教室使用情况开启、关闭教室；

3. 值班记录齐全完整。各级管理服务人员熟知本岗位职责要求及相关制度，认真执行。执行制度记录资料齐全、记录完整；

4. 定期对员工进行岗前培训；使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率；牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；

5. 定期检查安全、卫生及设备完好状况，课桌椅、教师椅、书写板、教学铃等设施配置齐全完好；发现问题及时报修，并做好记录；

6. 教室楼内设有专用公告栏、学生文化宣传栏、橱窗等，并定期更新内容；宣传栏、橱窗内容健康，无商业广告，保持日常整洁美观；

7. 随时关闭教学楼中无人教室的电灯电源。发现教室内有违章电器，立即拔除，及时消除安全隐患；

8. 除学校明确要求属物业职责范围，物业无权使用、调配、出借教室、会议室等学校资产，如违反学校规定，将相应追究职责；

9. 教室楼内不能自主设置与教学无关的商业经营场所；

10. 管理服务人员熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；

11. 教室的门厅、楼道、走廊环境优美，突出学校文化氛围和育人功能；

12. 教室楼内开展文明行为宣传活动每学期不少于 2 次并保有记录，加强对吸烟、喧哗、占

座、刻画等不文明行为的管理。

（五）建筑物等附属设施服务

物业负责公共建筑物的单件材料在 300 元（含 300 元）以下的零星维修（包括但不限于维修灯泡、灯管、水龙头等相关零配件；维保期外的公寓家具维修；面积小于 3 平方米以下的瓷砖与墙面维修等），楼体及楼宇外第一个窨井盖；物业负有巡查、监管、督促落实并作相关台账记录工作，发现问题及时报修。平时运行、维护、维修、检测记录建档规范、无缺失。

维修内容：屋面、地面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及浴室设施、卫生设备、垃圾道等。小修指及时修复房屋在使用过程中其构、部件小的损坏，以保持房屋原有完损等级的日常养护；房屋及设施设备小修维护不含锅炉、热水系统、水泵房、开水机、洗衣机、空调、消防设施、强电系统等；教室更换白板、黑板擦等教学易耗品以及厕纸费用由学校按实承担；大修、中修、外线维修（井沟盖、管网、临时管线）及 300 元以上材料费单体报专项。

（1）房屋土建及设备小修

1) 室内地面、楼面等

小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补；普通水泥楼面地面及散维修后应平整、光滑、平顺。

2) 厅、走廊墙面及顶棚等

小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。

3) 公共区域门窗等

小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。

4) 清扫内屋面、采光井、雨落管等

小修内容：每年应将内屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。

（2）上、下水系统等小修

1) 室内给水系统小修、局部换管

小修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

2) 卫生设备等

小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

3) 排水管道、检查井等

小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

（3）供电及相关设施设备小修

1) 配电设施

小修内容：(1)、配电柜，(2)、配电箱，(3)、配电盘；元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；出现故障 10 分钟到达现场处理。

2) 公共区域设备

小修内容：(1)、闸具，(2)、电源插座，(3)、开关，(4)、灯头、(5)浴室龙头、(6)风扇等，能正常使用；报修后 10 分钟到达现场处理。

3) 配电线路

小修内容：(1)、导线，(2)、支持物；绝缘良好完整可靠；出现故障 10 分钟到达现场处理。

1.建筑物及其附属设施的管理、维护

（1）室外立面：

A、房屋承重及抗震结构部位：每月对屋架、柱、梁、沉降缝、顶棚巡查 1 次，发现问题及时向学校反映；

B、外墙：每月对钢结构及石材幕墙及支架巡查 1 次，目测检查，发现问题及时向业主提交解决方案；每月负责对 2 米以下的幕墙玻璃、外门、栏杆玻璃、墙面检查，发现问题及时上报学校主管部门。

（2）屋顶：

A、每月对隔热层、防水层巡回检查，发现隔热层、防水层破损造成屋面渗漏提交维修方案；

- B、每月定期巡回检查避雷带脱焊，发现问题及时汇报；
- C、每月对屋顶、外墙面检查 1 次，发现问题及时向业主提交解决方案；
- D、每月对上人屋顶的扶手、栏杆、地面进行检查；
- E、每季度检查 1 次伸缩缝，在台汛季节来临之前必须检查 1 次，发现问题及时汇报。

（3）室内设施：

楼内设施：

- A、每天对卫生间五金件定期循环检查，发现有损坏及时修理或更换；
- B、每周检查 1 次感应设施，故障及时检修；
- C、每周对地面、墙面、天花板，门窗，梁柱，楼梯踏步、扶手目测检查 1 次，发现问题及时向业主提交解决方案；
- D、每周对地面、贴脚线、踏步等检查 1 次；
- E、每周对卫生间所有设施循环等检查 1 次；
- F、每月对墙面、天花板、门窗、扶手等检查 1 次；
- G、每季对台盆下水检查 1 次，龙头浮球阀定期循环检查，发现有损坏及时修理或更换；

（4）室外总体（广场、道路、沟渠池井）：

- A、广场道路：每周检查 1 遍，发现问题及时向业主上报；
- B、沟渠池井：每周检查 1 遍，发现问题及时申报修理；在台汛时间，随时检查清扫；每年汛期前对室外第一个窨井内堆积物清理 1 次，平时每季度疏通 1 次。

2.机电系统、弱电系统设备及其他

（1）供配电系统

- A、供电运行和维修人员必须持证上岗；每天巡视各主机房的动力控制柜、配电箱等，对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测；
- B、每天根据巡视时间，做好各类运行数据的记录工作；
- C、每周检查各类动力、空调、照明等的配电箱并记录；
- D、每季度对强、弱电间、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查；
- E、按照规定周期对变配电设施设备进行检查、清洁，发现问题及时汇报，并做好记录；
- F、建各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；
- G、建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；
- H、设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

I、制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到 99%、弱电设备完好率达到 98%。

（2）一般灯光照明：

- A、每天对公共区域的一般照明进行巡视检查，发生故障，及时维修或调换；
- B、楼内其他区域例行检查，发生故障，及时维修或调换；
- C、加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，管理和维护好楼宇灯光亮化的设施（含公共走廊的玻璃橱窗内灯管）；
- D、确保用电完全。

3.公共给排水系统（含消防水系统）的运行管理、日常维护

（1）给水系统（包括管道、沟池水井）：

- A、每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用；防止跑、冒、滴、漏；
- B、定时巡视水泵房内设备和生活蓄水池，观察电流压力等数据是否在额定值范围之内；
- C、日常维护、保洁、巡视、记录；发现问题及时上报，配合业主对外包专业维保单位进行监管；
- D、对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行检查维护，每月 1 次检查、保养、维护、清洁次检查坐便器水箱零件；
- E、每周一次试用卫生间洁具功能，检查延时冲洗阀，必要时更换；
- F、设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

（2）排水系统（包括管道、沟池水井）：

- A、定期巡视各集水井内的排水泵运行状况，观察压力表、单向阀是否正常；
- B、定时巡视各楼层卫生间、茶水间、备餐间的卫生洁具、水槽、下水道排水状况；屋顶平台，室外雨污水排放及检查清扫；
- C、每月一次检查室外排水井，若有堵塞，及时清除垃圾、杂物等；
- D、在台汛时期，随时检查清扫。发现问题及时上报；
- E、给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；
- F、制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知。做好节约用水工作。

4.消防、安防系统的运行、记录

消防设施主管部门是保卫处，维护保养工作均外包，则配合业主对外包专业维保单位进

行监管，做好相应巡查、督促落实工作。

（1）安全疏散通道、逃生示意图、疏散指示标志、应急照明和安全出口情况。

检查紧急出口及安全出口是否畅通。紧急出口：畅通情况、状态、感应器、照明、警报器等安全疏散标志、应急照明是否完好；

（2）用火、用电有无违章情况；

（3）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；

（4）灭火器：完好情况、类型、压力、安全开关等；

（5）消防栓：完好情况、状态、网络连接等；

（6）巡查人员应当及时纠正违章行为，妥善处置火灾危险，无法当场处置的，应当立即报告。发现初期火灾应当立即拨打 119 报警并及时扑救；

（7）防火巡查应当填写巡查记录，巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签名；

（8）检查供喷淋系统用水的消防水管和水泵的手动及自动功能；

（9）操作台自动功能：将内压力稍微释放出以检查自动开启系统是否正常；

（10）火灾隐患的整改情况以及防范措施的落实情况；

（11）消防安全重点部位的管理情况及易燃易爆危险物品和场所防火防爆措施的落实情况以及其他重要物资的防火安全情况。

5.节能降耗管理措施

（1）合理设定设备运行时间，有效控制用电总量，减少高峰时段用电量；

（2）空调系统根据天气温度合理开闭机组及附属设施。设定合理温度并严格监督控制管理；空调空气过滤网进行周期性清洗；

（3）水电工每日对运行设备耗电情况进行检查并及时对不合理运行设备提出建议；

（4）合理使用水源，水龙头不可长流水；节约用电；

（5）完善运行制度，做好各项设备设施运行巡视工作；

（6）进行大楼节能意识宣传。

6.电梯管理

（1）电梯的运行、维护、小修、中修，严格执行国家有关电梯维护保养规定

（2）无人值班电梯实行巡查制，确保电梯正常运行。

（3）电梯配合维保单位进行一次质量安全巡查，并填写巡查记录。

（4）电梯维护保养有专业资质单位进行。定期检验，合格率达到 100%；

- （5）电梯技术档案资料齐全，技术数据准确。
- （6）能正常稳定安全运行。

九、岗位配置要求

（一）项目管理岗位要求

- （1）值班时间：每周五天（按需要，如周二至周六），8：00-17：00 在现场；
- （2）手机 24 小时开机，随时可以保持联系，如有重大事情或活动，应能及时到现场协调；
- （3）具有相应物业管理专业资格证书；
- （4）负责物业管理等服务质量和安全生产工作，尤其在安全工作上，要能够按照学校高标准、严要求开展工作；
- （5）负责带领全体员工做好物业管理工作；
- （6）负责带头遵守各项规章制度，检查并督促员工严格遵守各项制度；
- （7）负责根据楼宇实际情况有能力制定相应的管理方案；
- （8）负责员工业务培训，通过培训全面提高员工的业务水平；
- （9）负责师生投诉的处理及纠正预防措施的实施和跟踪；
- （10）保持与后勤保障部等校方各协作部门的联系，并建立良好的关系；
- （11）完成上级交办的其他工作；
- （12）能力要求：能够遵纪守法，廉洁自律，诚实守信，工作责任心强；态度较好，能与师生有着良好的沟通交流；不发牢骚，不传播负面情绪。掌握专业物业管理知识，能够胜任管理需求，能带领团队实现“好当家”；要能尊重员工、重视员工、知人善任、心胸开阔，树立人本意识，充分激发和调动员工的积极性和创造性，发现和挖掘人的潜质并加以培养和使用，使员工的个人发展和企业的发展融为一体；有较强的沟通与交流能力；认真负责，态度较好，能够主动与师生进行交流；有良好的沟通、交流、协作能力，积极进取，业务能力强，责任心较强，能够及时处理日常工作中遇到的各种问题和困难；能够明确并适应校方工作要求，并按此开展相关工作能力；有长时间在高校做物业服务工作的背景优先考虑，能够及时融入到物业管理服务工作中。

（二）维修岗位要求

- （1）一周五天，每天八小时；节假日按需排班，其他时间急修到现场处置（含节假日）；
- （2）维修人员需持相关专业资格证；

- （3）根据维修工作规范和操作流程做好自管设备设施日常维护工作，做好记录；
- （4）按照教室管理规定，定时开关门、检查多媒体设备等，发现问题及时报修；
- （5）负责供水、排水、排污系统等维保工作，并能主动联系沟通、督促落实解决问题，以确保正常运行；确保公用照明及公寓内配电箱、指示牌及管辖区内用电线路正常使用；
- （6）负责门禁、开水机、消防系统、电梯等与师生日常生活、安全相关的专业设施设备巡检，发现问题第一时间排除故障，及时与维保单位联系；
- （7）负责日常楼宇及其附属其他设备设施日常巡检工作，按规定做好检修、保养与更新等工作，发现问题及时解决，排除故障，及时报告上级和甲方；
- （8）需熟悉消防报警和监控系统和各类设施设备，严格按照操作规范及操作流程进行操作，确保人身和设备安全；否则，一切安全责任自负；
- （9）能够遵纪守法，廉洁自律，诚实守信，工作责任心强；态度较好，能与学生有着良好的沟通交流；不发牢骚，不传播负面情绪。

（三）保洁服务岗位要求

- （1）办公区域：周一至周日 7：00-17：00；
- （2）教室区域：周一至周日 7:00—22：00（含节假日有上课和活动情况）；
- （3）功能房区域：按照前面保洁服务具体要求操作如有变化，会提前联系确认；
- （4）每年 2 次分别在开学前楼宇整体保洁，彻底打扫，迎接开学；
- （5）熟知保洁工作要求和操作流程，能熟练操作；按时完成管理人员布置的工作任务；
- （6）做好大厅、楼道、走廊等公共区域以及功能房间的清洁卫生工作，真实、按时完成保洁员记录；
- （7）负责及时清运楼内垃圾；
- （8）清洁楼宇公共区域发现设备设施故障或损坏时，立即报告值班；
- （9）正确使用清洁工具，按标准规范放置，做好工具的保养工作；清点、更换各种布件并补齐各类客用供应品，作好记录；
- （10）楼宇打扫时，发现学生遗留物品或在保洁区域拾到物品，及时上报管理人员；
- （11）能够遵纪守法，廉洁自律，诚实守信，工作责任心强；态度较好，个性随和，能与学生有着良好的沟通交流；不发牢骚，不传播负面情绪。

（四）秩序维护岗位要求

- （1）所有人员均需持证上岗；
- （2）办公区域：全年 365 天，全天 24 小时。（含节假日）

- （3）年龄要求：50 周岁以上所占比例不超过 50%；
 - （4）监控、消控室 24 小时有人值班（监控、消控合在一处）；
 - （5）每 3 小时巡楼一次；
 - （6）大门开放及门岗值班时间根据学校不同时间段要求不同做相应调整；
 - （7）按照值班工作流程和操作规程，做好物理楼防火防盗等安全保卫工作，发现隐患立即查明情况，排除险情，并及时报告有关部门级上级领导，确保宿舍的安全；
 - （8）熟悉楼宇内的建筑、设备设施的情况，熟悉消防器材的安放位置，掌握灭火器的使用方法，遇到突发事件能正确进行处理；
 - （9）严格按照楼宇管理规定要求，对违反安全规定人员进行安全教育引导，并及时上报；
 - （10）提高警惕，及时阻止违法犯罪行为，遇到突发事件能及时正确处理，并及时向管理人员及上级部门汇报；
 - （11）严格执行秩序维护工作规范，并做好记录；
 - （12）能够遵纪守法，廉洁自律，诚实守信，工作责任心强；态度较好，能与师生有着良好的沟通交流；不发牢骚，不传播负面情绪。
- （五）前台岗位要求
- （1）周一至周日 7:00-19:00，节假日按上课要求排班；
 - （2）年龄要求：40 周岁以下；
 - （3）有一定交流、沟通能力；（有简单外语能力优先）
 - （4）形象要求：仪容仪表端庄大方，女员工化淡妆，以亲切、自然、整洁的面貌面对客人；不得在前台当众化妆、梳头等；坐姿端正，不得托腮、趴台或做其他不雅动作；
 - （5）中心会务服务；
 - （6）日常事务：如信件报纸收发、物流服务、对接绿植养护服务等。

十、综合服务要求

（一）首问责任制

为进一步转变后勤工作作风，增强后勤工作人员的服务意识，提高服务水平，防止工作中出现推诿、扯皮现象，更好地为服务对象提供方便、快捷、满意的服务，特制定本规定。

第一条 首问责任制适用于全体后勤工作人员。

第二条 第一位接受服务对象来后勤部门办事、来电询问、反映情况、举报等的后勤工作人

员为首问责任人。

第三条 首问责任人在接待服务对象时，应文明礼貌、热情大方，使用文明用语，禁用文明忌语。要为服务对象着想，不得冷漠待人，不得以任何理由推诿、回避、拒绝，要充分体现后勤工作人员良好的品质、素养和乐于助人的精神风貌。

第四条 服务对象到后勤部门办理各类事务，首问责任人职责范围内能够解决的，应当及时办理，一次性告知有关注意事项，必要时提供有关资料、表格等，热情耐心地解答服务对象的询问。

第五条 服务对象提出办理的事项不属于首问责任人职责范围的，首问责任人应当热情指点，耐心解释，并尽自己所能给予一定的帮助和便利。

第六条 如遇到需要由若干部门协商解决的问题，首接部门要把情况调查清楚后，主动与有关部门领导沟通情况，依据有关规定，明确处理意见并向主管领导汇报，由首接部门在一周内给予回复。

第七条 落实后勤首问责任制，作为后勤各部门及其工作人员的年度考核内容。

第八条 后勤保障部全体干部职工必须自觉遵守本规定，并接受全校师生员工等服务对象的监督。监督电话为：62230825。地址：后勤保障部质量与安全管理办公室。网上监督平台为：后勤服务邮箱 hqservice@admin.ecnu.edu.cn

（二）物业服务人员行为规范

1.仪容仪表

	男性	女性
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁。	
头发	头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。	
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	女员工发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻。
面容	脸、颈及耳朵绝对干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵绝对干净，上班要化淡妆，但不得浓妆艳抹和在办公室内化妆
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。勤洗澡，无体味。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，	

	不饮酒，以免散发烟味或酒气。	
饰物	领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个扣子处。	注意各部细节，头巾是否围好，内衣不能外露等
	上班时间不佩戴夸张的首饰及饰物。	
衣服	1. 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整，无明显污迹、破损。 2. 制服穿着按照公司内务管理规定执行，不得擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物，不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。 3. 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 4. 西装制服按规范扣好，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好，衬衣袖口可长出西装外套袖口的 0.5-1cm。	
裤子	裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。	
手	保持指甲干净，不留长指甲及涂有色指甲油。	
鞋	鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜，无破损，勿钉金属掌，禁止着露趾凉鞋上班。	
袜	男员工应穿黑色或深蓝色、不透明的短中筒袜。	

（1）上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上；

（2）上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；

（3）对客人服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务；

（4）在将客人劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；

（5）就坐时、站立时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。

（6）不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；

（7）在公共场所或住户面前不吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒、不允许脱鞋、卷裤角衣袖、

不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠；

（8）到工作场所（住户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许拿客户的東西、礼物；

（9）谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。

2 礼貌用语

问候语 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。

欢迎语 欢迎光临、欢迎您来我们学校。

道谢语 谢谢、非常感谢。

应答语 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。

征询语 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？

对来访人员

（1）主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮您吗？”“请您出示证件”（秩序维护员专用）。

（2）确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”

（3）当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是规定，请理解！”（秩序维护员专用）。

（4）当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”

（5）当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的合作，欢迎光临”。

（6）如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”。

（7）当来访人员离开时，应说：“欢迎您再来，再见！”

接听拨打电话

（1）铃响三声以内，必须接听电话。拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门”。

（2）认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。

（3）通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。

（4）如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话”。

（5）中途若遇争事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

（6）接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

（7）拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

（8）通话完毕时，应说：“谢谢，再见”

（三）防盗保防措施制度

1. 全体物业管理人员必须严格遵守物业管理中心各项安全措施，以保护学生、教师的生命安全和公司财产不受损失为首要任务，然后才能考虑自己的安全；
2. 定期检查消防器材，确保完好；
3. 认真进行安全消防培训，熟练掌握各种安全措施、器材的使用，以及在各种突发事件中的情况处置；
4. 巡视人员如发现事故苗头，应立即查找原因、作出处理并及时报告上级；做好预防工作，综合教学楼的各种安全设施要定人负责，定期检查。发现问题及时处理，消除隐患；
5. 物业管理人员应该严格要求自己，保证自己不拿公司任何财物。同时，还要精通防盗知识，熟练掌握各种反扒技术；
6. 定期对公司员工进行法制教育（盗窃方面为主）；
7. 监控室秩序维护人员密切注视区域内情况。发现问题时，立即与巡楼人员联系，确保教学楼、办公楼等不被盗窃；
8. 秩序维护人员应定岗、定位、定人，夜间巡视人员定时巡视，按规定的行进路线和活动区域，采取时进时停、游动观察。
9. 对秩序维护人员抓获盗窃分子的给予奖励，失职的给予惩罚。

（四）交接班管理标准作业制度

1. 要点

- （1）严格执行《员工手册》的有关规定，不符合该规定中仪容仪表要求的不准上岗；
- （2）所有接班人员应于接班前 15 分钟到达指定地点集合；
- （3）注意自身形象，不得相互追逐、打闹；
- （4）保持站立姿势，不得蹲坐；
- （5）整理着装，领班按《员工手册》的有关规定检查员工着装；

（6）领班下达工作指令，交代有关工作注意事项。

2. 接班

（1）交接班人员相互问好，按照交接岗动作接岗；

（2）接班人员清点岗位上所有公物，如：对讲机，如发现损坏、遗失立即向领班提出，并要求上一班当班人员说明物品去向与破损原因并做好记录；

（3）认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录以便跟进；

（4）检查综合教学楼内有无异常情况，在上一班当班秩序维护人员的带领下，系统的检查综合教学楼内、宿舍楼、办公楼内的工作情况，如发现异常则要求上一班当班人员做出解释，并通知领班前来处理及做好记录；

（5）交接双方在确认无误后在上一班《交接班记录》上签名，并开始接岗值勤。

（五）钥匙管理制度

1. 钥匙管理的总则

（1）为了加强对教学楼、宿舍楼、办公楼各种钥匙的管理，保障教学楼、宿舍楼、办公楼的正常教学工作秩序与安全，根据有关法规精神和教学楼安全，秩序维护人员处理程序有关钥匙管理的规定，结合实际情况，制定本条例；

（2）教学楼钥匙的管理、发放、保管、控制、使用和复制，均依照本条例；

（3）物业管理中心全权负责钥匙的管理、发放、控制和复制，负责监督、检查、复核和调整；

（4）物业管理处负责本条例的实施和处罚，负责本条例的解释，修改和补充。

2. 分类和保管

教学楼、办公楼等所有的钥匙，按其用途的重要性分为三类，实行分层次按系统专人保管。

（1）一类钥匙

1. 各教室、办公科室万能钥匙由校方保管；

2. 各房间门钥匙一套由物业管理中心保管，另一套由校方管理；

3. 工程所辖的各管道井钥匙由物业管理中心保管。

（2）二类钥匙

1. 各办公室，由项目经理或项目经理指定的专人保管；

2. 各部门所属的仓库，由项目经理指定的专人用后交物业管理中心统一保管。

（3）三类钥匙

1. 各教室，由项目经理指定的专人用后交物业管理中心统一保管；
2. 各会议室、报告厅，由项目经理指定的专人用后交物业管理中心统一保管；
3. 各工作或服务场所，由项目经理指定的专人用后交物业管理中心统一保管。

3.管理规定

（1）在钥匙管理方面，物业管理中心全权负责全面管理。其主要职责是管理、控制、复核、监督、检查；

（2）各级各部门都应按照本条例的精神，认真抓好所主归案的钥匙的管理，“谁主管，谁负责”，下属出了问题将同时追究其领导的责任；

（3）一、二、三类钥匙随身携带人和保管人的名单，应由所辖部门统一报物业管理中心备案，除校方管理的钥匙外；

（4）个人随身携带的钥匙应妥善保管，决不得失控或转借他人。

（5）专人保管的专柜，发放中应填写“钥匙领教登记表”。发现丢失应立即报告物业管理中心；

（6）丢失或增加钥匙，须先填写《钥匙配置申请表》，经项目经理批准后，方可复制，一类钥匙丢失后不得复制必须更换新锁；

（7）物业管理中心项目经理应指定专人随时检查各部门的钥匙管理情况并指定专人每半年对照钥匙清单检查一次，核实每一把钥匙；

（8）员工更衣箱钥匙依照有关规定操作。

4.备用钥匙

- （1）备用钥匙为各种紧急或特殊情况而设备用钥匙不经批准任何人不得使用；
- （2）备用钥匙批准权限为项目经理。（在紧急和特殊情况下秩序维护人员领班批准）；
- （3）使用备用钥匙必须在《钥匙使用记录表》上登记领取送还；
- （4）备用钥匙严格控制，不准随意使用、更换、丢失、一经发现将给予纪律处分。

十一、管理服务人员培训

1、培训目标

通过培训，提高员工的文化素质、业务能力和管理服务水平，为本物业培养出一支品质优良、技术过硬、服务热情周到的物业管理员工队伍。

2、培训方式

全员参加，分阶段、分层次实施。

第一阶段：入职培训。凡确定派入本项目的工作人员，都必须参加针对此项目而设计的有关培训，如本物业的基本简介、服务礼仪礼节、管理与服务技巧等的培训。

第二阶段：上岗培训。在正式上岗前，都必须通过各部门、各岗位职责、工作流程、质量标准及相关的业务知识培训和考核。

第三阶段：管理骨干提高一升职培训。在此项目工作期间，将根据不同的对象，开展系列化、正规化的培训工作。

3、培训方法

集中授课；公开讨论；分析案例；总结学习体会。

4、培训考核方法

口试 —— 以现场提问方式，检验员工对培训内容的掌握程度。

笔试 —— 每阶段培训结束后，都要进行闭卷考试，以检查员工对所培训内容的接受能力和培训效果。

抽查 —— 在日常工作中，不定时随机抽查员工对培训内容的熟练掌握和灵活运用程度，发现问题马上纠正，并在下一个培训阶段加以改善。

5、具体实施办法

（1）岗前就业培训

它是指员工上岗之前，对其进行的公司背景、职业要求、岗位责任和奖励办法、行为规范等方面的教育。

（2）职业素质培训

它是指按照物业管理从业人员的一般要求，对所有员工进行的国家时事政策、企业规章制度、质量保证体系、消防知识、日常礼仪等公共课目的培训。

（3）专业实务培训

它是指为了使员工更好地适应工作岗位的技术业务要求，所进行的岗位应知应会知识和技能的培养训练。

（4）专题强化培训

指为了进一步提高管理服务水准，所进行的针对性较强、内容相对集中、时间比较连贯的培训。

（5）课堂讲授法

由指定的教员向受训员工宣讲某一课题或讲解某一方面的内容。

（6）集体研讨法

培训对象就某一主题进行深入广泛的探讨和交流。它便于在各抒己见的基础上达成共识。

（7）视听教学法

运用电视机、录像机、录音机、计算机和图片等展示手段向受训员工传输有关知识和信息。它具有直观可感的特点。

（8）现场模拟法

让培训对象扮演特定角色去完成预先设计好的活动。它有助于提高实际工作能力。

（9）样板示范法

由水平较高的员工给受训员工做示范表演或单向传授。它给培训对象的印象较为深刻，效果较为巩固。

（10）指导自学法

列出规定书目并倡导员工自己找时间学习。它实施起来更加灵活。

6、员工培训计划

员工培训计划，分为两个阶段，第一阶段为岗前培训，第二阶段为在岗日常培训。

十二、突发事件响应

（一）安全管理措施

- 1、5分钟内秩序维护员到达现场后立即了解事件性质、时间及情况并注意保护现场。
- 2、秩序维护员到达现场后，应及时采取补救，救护等处理措施，如果情况紧急，立即向领班报告并协助处理或向公安、医院等部门求助。
- 3、秩序维护员应控制事发地的公共秩序，确保事件处理的顺利实施。
- 4、秩序维护员应严格遵守学校的应急事件处理条例，与校方配合，妥善处理校内突发事件。
- 5、秩序维护员应及时控制现场局面，一面了解情况，一面记录，并做妥善处理。必要时立即通知项目经理或校方。
- 6、如遇火灾等紧急情况，秩序维护员必须保持冷静，一面救灾，一面通知所有秩序维护人员并立即拨打火警电话及学校保卫处电话。

应急服务管理内容	相关紧急预案	应急服务要求
火警事故应急服务管理	《火警事故应急预案》	<ul style="list-style-type: none"> ● 发生应急状态，服务中心以第一时间介入，开展应急服务； ● 在应急状态现场，专业管理和专业服务应统一调，服从指挥调度； ● 超越管理处职能的如火警、治安事件，应立即与相关主管部门联系，不得擅自主张和延误时机； ● 每一次应急服务之后，应召开事故或事件分析会，并做到：事故或事件未经分析不放过，事故或事件防治措施、整改措施不落实不放过，事故或事件责任人未受教育和处理不放过； ● 每一次应急服务之后，须将所有记录资料收集和归档备案。

（二）突发事件应急处理预案

1.台风应急预案

- （1）台风来临之前，在公共区域通告台风的最新信息，提醒工作人员防台风的注意事项；
- （2）安排工程及秩序维护员检查户外物品，清除安全隐患，加固室外的设施；
- （3）做好地下车库的防洪排涝预防措施；
- （4）检查房屋建筑是否有漏水，关闭通往室外的门窗，切断室外临时性的电源，室外设备做好防水措施；
- （5）暂停室外所有施工，禁止高空作业。

2.停电应急处置预案

- （1）在事先接到停电通知的情况下，管理处应将停电线路、区域、时间和影响二次供水及电梯使用的情况告知，并在各主要出入口发布通告。
- （2）遭遇突然停电，由工程部经理负责组织致电供电部门确认是否为外部停电，若是，采

取措施防止突然来电引发事故，并查询停电情况；否则，查找内部故障原因并采取有效措施；同时将停电具体情况告知管理处，由管理处安排人员通知业主和商户。

（3）管理范围内如有备用电源的，尽快启用。工程人员会同秩序维护队检查所有电梯运行情况，发现电梯困人立即按照电梯困人应急处置预案施救。

（4）安保人员到项目各主要出入口、电梯间、商场维持秩序，指导商场商户照明、防火、维护治安。

（5）工作人员负责耐心接待商户询问，做好解释和疏导工作，项目经理做好事故记录和预防工作。

3.停水应急预案

（1）工程当班人员，第一时间到达现场，了解情况，分析、查明事故原因。

（2）如属于水泵控制系统出现故障，引起停止供水，应将水泵工作状态由自动变为手动，并及时排除故障。

（3）如果是水阀本身故障，在有配件情况下应及时更换；没有配件时，暂停使用，待配件到位后更换；

（4）检查供水总阀是否正常，如人为关闭，及时打开，并将情况反馈工程部负责人。

（5）停水后，由工程部派人广播通知客户将热水器电源开关关闭，防止热水器缺水保护失控，造成热水器损坏和热水返流。

（6）必要时配合校方相关部门对停水区域进行应急送水。

（7）恢复正常供水后，巡视供水范围，发现问题及时处理。

（8）应做好记载事件发生和处理过程的记录。

4.意外伤亡应急处置预案

（1）发现或接到意外伤亡事件报警后，秩序维护员立即通知安保主管和项目经理赶赴现场，并报警联络急救中心。

（2）项目经理需了解伤亡原因，按照事故原因依据意外伤亡应采取相应的抢救办法。安保主管保护现场，拍摄现场照片，留下目击者，维护现场秩序。项目经理提供资料协助警方处理事故。

若伤亡事故是由设备故障、设施损坏或管理不当引起的，项目经理负责组织查找原因、落实责任、汇报情况，并及时慰问伤者及家属，做好伤亡事故的后续工作。

5.水浸应急处置预案

（1）任何员工在工作中发现水浸现象，应立即报告秩序维护部及工程部负责人。

（2）相关人员应迅速到达现场查看情况，积极组织人员，采用就近区域的防水设备（消防沙包）保护受浸楼层各电梯槽口以及重要机房，防止设备受损。

（3）组织各部门员工采取有效的措施，拦截和疏泻积水，防止水浸蔓延，尽可能减少水浸所致损失。

（4）发生水浸事故处理具体方法：

- 1)工程部将电梯开高离开水浸范围；
- 2)关闭水浸区域的电闸，以防人员触电；
- 3)在水浸区域摆放沙袋，防止水浸蔓延到其他部位；
- 4)用一切手段堵漏；
- 5)疏通排水地漏，排水渠
- 6)开启排水泵；
- 7)用吸水机吸水；
- 8)其他一切有效的措施。

（5）设法查明浸水的来源并采取有效的措施加以截断：

- 1)如水浸来自楼内管道爆管，应当关闭控制有关故障部位的阀门。
- 2)如水浸来自楼外，应在楼低于水位出入口安装水闸板；
- 3)如水浸来自市政地下水反溢，用排水泵将楼内积水排到楼外。
- 4)如遇喷淋头爆裂出水，应使用就近的消火栓内的水带头覆盖喷淋头，将出水用水带引至排水处，同时通知维修人员关闭区域水阀，减少水浸损失。

（6）水浸中断后应立即通知保洁人员吸清积水，清理现场环境，通知工程部修复受损的设施，尽快恢复楼宇的整洁和正常使用。

（7）事件处理过程中应维持好楼内秩序，做好客户的安抚工作，尽力为客户克服因水浸所带来的实际困难，注意维护公司形象，对不清楚的情况不要乱讲。

（8）如有办公室受浸，应尽快通知相关人员返回单元内处理财物。

（9）任何公共设施的正常使用受到影响时，应在各主要出口设置告示牌告知客户，如有任何区域存在危险应在该处范围外设置警告标志牌。

应做好记载事件发生和处理过程的记录。

6.火灾应急处置预案

（1）目击者发现火灾苗头，若火势较小，先用灭火器扑灭火并通知客服中心备案，若火势无法控制，立即通知火警及管理处。管理处工作人员接到报警后及时通知项目经理和安保主

管。

（2）救援人员到达现场后，由项目经理负责或协助外部救援人员指挥救灾行动，秩序维护员主管召集项目秩序维护员组织灭火，布置警戒线疏散人群，维持现场秩序，引导消防车和消防队员救灾。若发现受伤人员，现场人员立即通知医护人员进行救治。待火势扑灭后，项目经理组织人员协助业主清理火灾现场，做好安慰工作。

（3）项目经理协助警方调查火灾原因，并提交书面报告，落实责任，总结经验教训，做好后续客户和业主解释慰问工作。

7.电梯困人救援规程

凡遇到故障，应首先通知电梯工，如电梯工超过 5 分钟仍未到达，则工程部经过培训之救援人员可根据不同情况，以下列步骤先行释放被困乘客：

（1）轿箱停于接近电梯口的位置：

- 1）确定轿箱所在位置（根据楼层灯指示或小心开启外门察看）。
- 2）关闭机房电源开关；
- 3）用专用外门锁匙开启外门；
- 4）用人力开启轿厢门（要慢，用力不要过大）；
- 5）协助乘客离开轿厢；
- 6）重新将外门关好（人在厅门外不能用手打开为止）。

（2）轿厢停于远离电梯口位置时：

- 1）利用电话或其他方式，通知轿厢内的乘客保持镇静，并说明轿厢可能随时移动，不必惊慌，同时如轿厢门处于半关闭状态，则应先行将其完全关闭；
- 2）进入机房，关闭该故障电梯的电源开关；
- 3）拆除电梯之轴端盖（如有），安上旋柄座及旋柄；
- 4）救援人员用力把持旋柄，另一救援人员手持掣动释放杆，轻轻撬开掣动，注意观察平层标志，使轿厢逐步移动至最接近之电梯门口；
- 5）确认刹车制动无误，放开盘车手轮；
- 6）然后按照上述“1”中所列步骤救出乘客。

（3）遇到其它复杂情况，应及时报告电梯维修保养单位处理；

（4）此规程如与个别电梯实际不相符，则以该梯的困人救援等程序为准。

8.治安事件应急预案

（1）物业管理中心接到通知后，立即派出有关人员到达现场，如证实发生盗窃等刑事案件，

根据校保卫处指示拨打“110”报警，并保护现场直到警方到达。在警方到达现场前，物业管理中心应禁止任何人员触及任何物品。如有需要，物业管理中心项目经理或秩序维护人员主管得到授权后关闭出入口门，劝阻客户及来访人员暂停出入，防止窃贼乘机逃脱。

（2）警方到达后，应配合警方工作并清楚的记下办案警官警号及车牌号，以作日后查阅、参考之用。

（3）物业管理中心应认真对待传媒人员入内采访，配合警方作现场笔录。实事求是，不作无端的推理、假设等。

（4）物业管理中心人员在警方退场后，积极配合客户做好善后工作，提醒客户是否购买过保险，是否需要联系安装报警装置等安抚工作。

（5）物业管理中心应做好记载事件发生和处理过程的记录。

招标文件

项目编号：19400241

第四章 合同条款

华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务合作协议 (供参考)

委托方（以下简称甲方）：华东师范大学

受委托方（以下简称乙方）：

第一章 总则

第一条 根据有关法律、法规，经社会公开招投标确定，甲方将华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼委托乙方实行物业管理。

第二条 物业基本情况

1、大楼位置：

位于进入华东师范大学中山北路校区大门，沿主干道前行，办公楼左手边。

2、建筑年代：

2020 年大修。

3、建筑面积：

总建筑面积 8938 平方米，其中电化教学楼（含电化楼、演播楼）6338 平方米，小教楼 2600 平方米。

4、物业类型：

办公教学大楼。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的业主和物业使用人。

第二章 委托服务事项

第四条 物业管理

1、物业管理

2、保洁服务

3、秩序维护人员服务

4、前台服务

5、楼体、设施设备的日常管理及电梯的日常维护与保养

服务内容及标准见附件。

第三章 委托服务期限

第五条 委托服务期限 4 年，从 20 年 月 日起至 20 年 月 日。第一年协议起始时间根据实际情况算，具体为：自 20 年 月 日起至 20 年 月 日止。

第四章 双方的权利和义务

第六条 甲方的权利和义务

- 1、维护产权人、使用人的合法权益；负责制定、完善物业管理办法、服务标准、考核实施细则等方面规章制度并代表学校对乙方进行考核；
- 2、在合同生效之日起，负责向乙方提供物业管理范围的建筑物结构与竣工资料和管线图纸等楼宇档案资料，以及房间使用分布情况。
- 3、监督委托乙方管理的楼宇和房间钥匙的管理和发放情况，并要求乙方严格按照《关于我校用房安排、物业管理及钥匙领取工作流程》操作。
- 4、审定乙方编制人员配备情况、物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。
- 5、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。
- 6、负责归集物业管理所需的图纸、档案、资料等，并及时向乙方提供；
- 7、在委托服务期内，向乙方提供必要的办公用房及值班、仓库用房，由乙方无偿使用；
- 8、协助处理本协议生效前发生的管理遗留问题；
- 9、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；
- 10、按本协议约定向乙方支付物业服务费；
- 11、房屋、设施、设备维修养护，按以下方式处理：
 - （1）在保修期内，由乙方代表甲方通知施工方返修，并将返修有关情况通报甲方。
 - （2）保修期外，日常维修保养由乙方负责。
 - （3）其他双方约定的事项。

第七条 乙方的权利和义务

- 1、中标单位需按照上海市相关物业管理服务规范和相关法律法规，用工不得违反劳动法，作业不得违反安全生产规定。根据有关法律、法规、及本协议的约定，制定物业服务方案，并书面告知甲方。
- 2、物业管理服务应有台账，可追溯性，责任分解到人。物业管理服务必须严格依据合同，响应学校要求，件件有着落，事事有回音。
- 3、对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。
- 4、按物业招投标要求负责做好物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业

管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

5、根据物业招投标要求，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核和培训。乙方经理人选需经过甲方的认可，并提供楼宇现场物业经理或管理人的名单和联系方式。期间不得擅自更换主要管理人员和技术骨干，如需调整主要管理人员及技术骨干应事先书面通报甲方，经甲方书面认可后方可更换；对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

6、乙方不得从事对有违反或影响本合同执行包括影响正常办公、教学秩序的行为，如经发现，乙方应及时整改；并视情节轻重给予相应处理，严重者将停止乙方物业服务工作。

7、对物业使用人违反法律法规和规章的行为及时进行劝阻，对劝阻不听的，报甲方或有关部门处理。

8、要求做好大楼所有钥匙的管理；负责物业交接和使用功能的验收工作，并向甲方提出改进建议。

9、协助甲方做好防火、防盗、防爆、防毒的宣传和教育工作。

10、协助甲方做好节能工作；对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

11、乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。乙方员工发生的工伤等安全事故，责任由乙方自行承担。

12、按要求定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

13、依据学校签发的房屋调配通知单，做好钥匙发放、回收等相关工作。做好房间的启用准备，对收回房间进行收回清理。

14、非经学校书面认可，对本物业的共用部位及公共设施不得擅自占用和改变使用功能。

15、向物业使用人书面告知和公布物业管理的有关规定和服务事项；当物业使用人装修物业时，需凭校相关部门开具的相关证件乙方方可放行，同时书面告知有关限制条件，并负责监督。若物业使用人在二次装修时有违规行为，乙方应给予劝阻，并立即告知相关职能部门。

16、根据法律、法规的有关规定及本协议约定，开展各项物业服务活动，但不得侵害业

主、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业服务的便利获取不正当利益。

17、乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方。

18.乙方除应完成学校除招投标、协议所规定日常管理工作任务外，还应包括学校其他相关工作任务。

19、本协议终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业服务的全部档案资料及甲方购买或交付乙方使用的各类工具物品。

第五章 物业服务标准

第八条 乙方需按约定，执行 ISO9001—2000 国际质量管理标准，实现管理目标，使物业使用人对乙方的管理达到满意：

1、房屋完好率 $\geq 99\%$ ；

2、报修及时率 100%：

（1）设报修专用电话，并 24 小时值班，维修人员 24 小时随时待命。

（2）急修项目：接报修通知后，30 分钟内到达现场及时处理。

（3）小修项目：接报修通知后，2 天内修复。对不能及时修复的，应对报修人作出限时修复承诺。

3、维修质量合格率 100%；

4、维修服务回访率 100%；

5、清洁保洁率 $\geq 99\%$ ；

6、管道、天沟完好率 100%；

7、楼宇照明完好率 $\geq 98\%$ ；

8、公共设施、设备完好率 $\geq 98\%$ ；

9、消防设施设备完好率 100%；

10、师生有效投诉处理率 100%。

11、招标文件的要求低于《DB31/T 779-2014 学校物业管理服务规范》的要求，按《DB31/T 779-2014 学校物业管理服务规范》执行。

第六章 物业服务费用

第九条 物业服务费

1、本次招投标服务时间为 4 年，每年一签，每年学校会组织对协议进行考核，考核合格后方可继续服务。

2、首次协议：20 年 月 日起至 20 年 月 日止物业服务费为 元（人民币大写： ）；

3、支付方式：每季度支付一次；

1) 年 月 日前，使用人支付其应付部分 元（大写： ）；

2) 年 月 日前，使用人支付其应付部分 元（大写： ）；

3) 年 月 日前，使用人支付其应付部分 元（大写： ）；

4) 年 月 日前，使用人支付其应付部分 元（大写： ）；

5) 年 月 日前， 支付尾款 元。

4、第四季度留 50000.00 元（人民币大写：伍万圆整）待年度考核合格后支付。甲方根据《华东师范大学物业服务暂行管理办法》、《华东师范大学物业企业服务质量考核标准及评分细则》对乙方进行监管和考核。年终以全年考核加权平均分数为准，凡考核分数为 90 分（含）以上，即为服务质量优秀，考核分数为 80 分（含）以上、90 分以下的，即为服务质量良好；甲方应全额支付物业管理服务费；考核分数在 70 分（含）以上、80 分以下，视为合格，针对不符合标准的服务项目，要求乙方限期整改，经甲方复核通过后，再全额支付物业管理费；考核分数在 70 分（含）以下、60 分以上时，视为基本合格，如乙方在限期内未作整改或整改后经甲方复查仍没通过，则扣发年度物业管理费的 2%；凡考核分数在 60 分（不含）以下的，视为不合格，甲方除开具整改意见书外，扣发年度物业管理费 3%。年终考核在 70 分以下者，学校有权组织重新招投标选择新的物业服务单位。

5、本协议期间在管理过程中发生的其他费用支出，经报甲方签字认可后，方可操作。

第十五条 本协议执行期间，如遇国家最低工资标准调整及人员加金费用的调整，乙方不得以亏损等理由要求增加其他费用、降低服务标准或减少服务项目。

第七章 违约责任

第十六条 如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止协议；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应或加倍经济赔偿。

第十七条 如因乙方原因，造成不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止协议；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应或加倍经济赔偿。

第十八条 乙方不得违反本协议约定从事任何违反收费活动并处壹万元罚款；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应或加倍经济赔偿。

第十九条 甲乙双方中任何一方无法律依据提前终止协议，造成对方经济损失的，应给

予相应或加倍经济赔偿。乙方违约，甲方扣除相应的履约保证金。

第二十条乙方若没有按学校规定的要求发放房间钥匙，事件发生后乙方有责任立即追回钥匙、收回用房。首次发生，必须按要求进行整改并处伍仟元罚款，甲方经教育罚款后，乙方若第二次发生此类擅自发放钥匙事件将进行处罚贰万元元；屡教不改，有权终止与乙方的物业管理服务合同并取消其参加我校物业招投标的资格。

第二十一条对于使用方擅自占用学校房屋事件，乙方应在获得信息的当天及时报告学校主管部门。如事后发现乙方瞒报、未报，甲方将要求其整改并处伍仟圆罚款；情节特别严重者，甲方有权要求上级物业单位对责任进行严肃处理，并扣除当年履约金，直至有权终止与乙方的物业管理服务合同。

第二十二条乙方若对没有《施工许可证》的施工单位放行进场施工或违章搭建或违反安全使用的行为没有及时阻止，后勤保障部处发现后要求乙方立即对施工单位制止施工，甲方将要求其整改并处伍仟圆罚款；情节特别严重者，甲方有权要求上级物业单位对责任进行严肃处理，并扣除相应当年履约金，直至有权终止与乙方的物业管理服务合同。。

第二十三条乙方未经甲方同意，擅自更换本物业项目主要管理人员的，甲方将要求其整改；情节特别严重者，甲方有权要求上级物业单位对责任进行严肃处理，并扣除相应的物业管理费用，直至有权终止与乙方的物业管理服务合同。

第八章 附则

第二十四条 双方约定自本协议生效之日起，乙方根据甲方委托管理事项，实施物业管理服务。

第二十五条 《华东师范大学小教楼和电化教学楼物业服务招标文件》作为本协议的附件。本协议及其附件均为协议有效组成部分，具有同等法律效力。

第二十六条 标准、规范

本合同适用于有关物业管理服务的各类国家及地方标准规范或行业标准规范或企业标准规范，合同三方需强调遵照执行的标准规范可在专用条款中约定。

第二十七条 遵守法律

1、甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和上海市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要取得的许可证、执照、证件、批件等，乙方须依法取得。

2、乙方应遵守规定，按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

3、 保密事项

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任。

4、 廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。

第二十八条 物业交接

甲乙双方应在本合同生效之前，就物业交接的办法、时间、内容、程序、查验要求、责任等，按国家相关文件要求进行约定。

第二十九条 争议解决方式

本协议在履行中如发生争议，双方应协商解决或向物业管理行政主管部门申请调解，协商或调解无效的，可向本物业所在地人民法院提起诉讼解决。

第三十条 注意事项

1、本协议未尽事宜，经双方共同协商，可签订补充协议，补充协议与协议具有同等效力。本协议及其补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

2、本合同在履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

3、因房屋建造质量、设备设施质量和安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲乙双方协调做好善后处理（产生质量事故的直接原因以政府主管部门的有关技术鉴定为准）。

4、文件送达。本合同一方按照约定向另一方送达的任何文件、通知、告知、回复及其它，必须采用书面形式。以本合同当事人所注明的地址或者书面通知对方变更的地址为可送达地址，送达方式可以采用邮寄送达、直接送达等。

第三十一条 合同生效

本合同自甲、乙双方签字或盖章之日起生效。本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。

甲方：

乙方：_____

（公章或合同专用章）

（公章或合同专用章）

委托方代表人：

（签字）

所在地：

邮政编码：

单位代码：

委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

账号：

委托联系人：

电子邮箱：

法定代表人或其授权代表：

（签字）

所在地：

邮政编码：

单位代码：

法定代表人：

电话：

传真：

开户银行：

账号：

现场经理人：

电子邮箱：

招标文件
项目编号：19400241

第五章 各 种 格 式

投标函格式

致：_____（招标人和招标机构名称）

根据贵方_____项目招标采购的_____（项目名称/包件名称）的招标文件（项目编号/包件号为：_____），现正式授权的下列签字人（姓名和职务）代表投标人_____（投标人的名称），提交下述投标文件正本 1 份，副本_____份：

- （1） 投标报价表；
- （2） 报价明细表；
- （3） 服务要求响应/偏离表；
- （4） 资格证明文件；
- （5） 由_____银行开具的金额_____的投标保证金；
- （6） “投标人须知”第14条和第14.1条要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

（a） 按招标文件的规定提交服务的投标总价为（大写）人民币
_____元（RMB _____）。

（b） 我方将按招标文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。

（c） 我方已详细审核了全部招标文件，包括招标文件的修改通知（如果有的话）、我方知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。

（d） 我方同意在“投标人须知”第23条所述的开标日期起遵循本投标文件的规定，并在“投标人须知”第17条规定的投标有效期届满之前对我方均具有约束力，而且有可能中标。

（e） 如果在开标后规定的投标有效期内撤销投标，我方的投标保证金可不予退还。

（f） 如果贵方有要求，我方愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。

（g） 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____

邮政编码：_____

电话号码：_____

传真号码：_____

电子信箱：_____

投标人代表姓名：_____

公章：_____

日期：_____年_____月_____日

投标一览表

项目名称：华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目
项目编号：19400241
投标人名称：

第一年物业服务费用	大写：_____元 小写：_____元
第二年物业服务费用	大写：_____元 小写：_____元
第三年物业服务费用	大写：_____元 小写：_____元
第四年物业服务费用	大写：_____元 小写：_____元
投标总价（四年合计）	大写：_____元 小写：_____元
拟派员工总数（人）	
服务期限（年）	
是否为小微企业	

- 报价表说明：
1. 投标报价四年有效。
 2. 首年报价不得高于年度预算金额 245 万元；后续服务期间如批复预算低于中标金额，校方可与供应商协商后以不高于预算金额续签合同，也可选择重新组织招标工作。
 3. 报价表以元为单位，不保留小数位。

投标人（盖公章）：
法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：
日期： 年 月 日

分 项 报 价 表 格 式

序号	项目	数量	单价 (元/月)	第一年 费用	第二年 费用	第三年 费用	第四年 费用	备注
1.	人员工资	人						
2.	社会保险	人						
3.	福利费用(含服装费)	人						
4.	办公费用	1 项						
5.	清洁卫生费用(清洁用品、卫生纸、洗手液等)	1 项						
6.	其他费用支出	1 项						
7.	管理服务费 (%)							
8.	税金 (%)							
9.	物业服务费用总计							

说明:

1. 服务人员的数量如有变化请作出说明。
2. 投标时充分考虑人员费等调整因素，一旦中标，服务期限内不做调整。
3. 人员工资：投标人支付的人员工资不得低于当年度上海市最低工资标准，并按上海市标准足额为人员缴纳社会保险等。
4. 福利费用（含服装费）：包含为完成本合同所需提供的人员服装费及规定的福利等。

供应商概况表

供应商名称		成立日期	
注册地址		企业性质	
经营方式		经营范围	
资质等级		批准机关	
近三年获奖或受表彰情况			
近一年涉及的法律诉讼情况			
招标文件要求提供的其他情况			

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

投标人已完成的类似项目和服务的一览表

序号	业主名称	项目名称	项目简介	服务期限	合同价格	是否提供相关证明文件

注：本表所列的项目均应附有书面证明材料（可以是业主的书面证明。也可以是合同的相关部分和签字页的复印件等）。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

投标人目前正在承担的项目情况一览表格式

序号	业主单位	项目名称	项目简介	服务期限	合同价格	备注

注：本表所列的项目均应附有书面证明材料（可以是业主的书面证明。也可以是合同的相关部分和签字页的复印件等）。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

项目主要管理人员简历表

姓名		性别		年龄	
职务		职称		拟在本合同担任职务	
毕业院校	____年__月毕业于____学校__专业，学制____年				
参加工作时间		从事本专业工作时间			
履 历					
年～年	在何处	担任何职		备注	
年～年	在何处	担任何职		备注	
...					
经 历					
年～年	管理过的项目名称	项目规模	担任何职	备注	

说明：应提供学历证书、岗位资格证书、职称证书、资质证书培训证书和获奖荣誉证书等复印件。

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

服务人员一览表

岗位	作息時間	岗位人数	班次安排	工作时间	备注
合计					

投标人（盖公章）：

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

服务要求响应/偏离表格式

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	服务名称	招标文件 条目号	招标规格	投标规格	响应/ 偏离	说明

投标人代表签字：_____ 公章：_____

注：投标人应对照招标文件服务要求，逐条说明所提供服务已对招标文件的服务要求做出了实质性的响应，并申明与服务要求条文的偏差和例外。特别对有具体指标的服务要求，投标人必须提供所提供服务能够达到的具体指标。

商务条款响应/偏离表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

投标人代表签字：_____ 公章：_____

招标文件
项目编号：19400241

第六章 资 格 证 明 文 件

资 格 性 检 查 文 件 汇 总 表

序号	项 目	自查结论	证明材料
1	法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
2	财务状况报告： （1）经有相应资质的会计师事务所审计的财务报告（投标截止日前1年度，含资产负债表、利润表、现金流量表和所有者权益变动表及其附注。）； （2）或基本开户银行出具的资信证明； （3）或投标担保函（中小企业）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
3	投标截止时间前一段时间依法缴纳税收的凭据： 参加政府采购活动前6个月内至少3个月的缴纳税收的凭据，依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
4	投标截止时间前一段时间依法缴纳社会保障资金的凭据： 参加政府采购活动前6个月内至少3个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单），依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其不需要缴纳社会保障资金。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
5	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料，至少包括： （1）满足完成本项目所必备的专业设备； （2）满足本项目技术或服务要求的专业技术人员，提供人员职称证书（如有要求）、用工合同。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
6	参加政府采购活动前三年内（（指投标截止日前三年））在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（使用招标文件所提供格式）。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
7	近三年（（指投标截止日前三年））未被国家财政部指定的“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）及“中国政府采购网”（网址为： http://www.ccgp.gov.cn ）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单，上述证明截图。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
8	投标文件的签署符合投标人须知的规定。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
9	按招标文件要求提交投标保证金，需提供投标保证金汇款凭证，基本账户开户信息。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
10	投标有效期符合投标人须知的规定。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

序号	项 目	自查结论	证明材料
11	投标报价不得高于最高投标限价或采购预算。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

营 业 执 照

（复印件加盖公章）

单位负责人授权书

本授权书声明：注册于_____的_____公司的在下面签字的_____（单位负责人姓名、职务）代表本公司授权_____（单位）的在下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____项目的_____合同提交投标文件、澄清答复、谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，有效期为_____天。

特此声明。

授权代表签字盖章：_____

代理人（被授权人）签字盖章：_____

见证人签字盖章：_____

单位名称：_____

地址：_____

法人出具的承诺函

敬启者：

（填入分支机构的名称）是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函的载明的有效期内，该分支机构参与的所有投标、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、比选或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：____年__月__日至____年__月__日。

法人名称（加盖公章）：_____

法人的法定代表人或单位负责人签名：_____

____年__月__日

注：由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与投标或竞争时，须在投标或响应文件中提供本承诺函的原件或复印件，否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格供应商的资格要求。

财务状况报告

- （1）经有相应资质的会计师事务所审计的财务报告（投标截止日前 1 年度，含资产负债表、利润表、现金流量表和所有者权益变动表及其附注。）；
- （2）或基本开户银行出具的资信证明；
- （3）或投标担保函（中小企业）。

依法缴纳税收凭证

参加政府采购活动前 6 个月内至少 3 个月的缴纳税收的凭据，依法免税的供应商，应提供相应文件证明其依法免税。

依法缴纳社会保障资金的相关证明材料

参加政府采购活动前 6 个月内至少 3 个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单），依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其不需要缴纳社会保障资金。

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

- （1）满足完成本项目所必备专业设备；
- （2）满足本项目技术或服务要求所需的专业人员，提供人员职称证书（如有要求）、用工合同。

信用查询

近三年（（指投标截止日前三年））未被国家财政部指定的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及“中国政府采购网”（网址为：<http://www.ccgp.gov.cn>）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单，上述证明截图

银行出具的资信证明

（此格式仅供参考）

编号：_____

日期：_____

致（To）：

_____（投标人名称）委托我行对其资信状况出具证明，经确认具体情况如下：

1 结算纪律执行情况

兹证明从_____年____月____日到_____年____月____日止，_____（投标人名称）在我行的结算纪律执行情况列示如下：

内容	空头支票	印鉴不符
次数	_____次	_____次
金额	_____元	_____元

2 存款情况

兹证明_____年____月____日，_____（投标人名称）在我行的存款帐户余额情况如下：

银行帐号	帐户性质	货币种类	贷方余额	备注

仅此证明。

银行名称：_____

授权签字人：_____

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

监狱企业证明函

根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，_____（填写供应商法定全称）为监狱企业。

特此证明。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日 期：

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：_____

（加盖公章）

日期：

无重大违法记录声明函

致：_____（招标人名称）

我们_____（供应商名称）是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司，主要营业地点设在_____（投标人地址）。我司在参加本次招标采购活动前3年内，在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人名称：_____

（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

其 它

（投标人认为必要的证明材料）

承 诺 书

本公司无条件且不可撤销地保证上述资料的真实、可靠，如提供的资料和数据出现弄虚作假的情况即取消本公司中标资格。

投标人代表签字：_____ 公章：_____

年 月 日

招标文件
项目编号：19400241

第七章 评 标 办 法

第七章 评标办法

1 项目概况

- （1）项目名称：华东师范大学中北校区小教楼、电化教学楼物业服务项目
- （2）实施地点：上海市徐汇区

2 评标依据

- （1）《中华人民共和国政府采购法》及实施条例；
- （2）《评标委员会和评标方法暂行规定》（国家七部委第 12 号令）；
- （3）《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）；
- （4）《评标专家和评标专家库管理暂行办法》（国家发改第 29 号令）；
- （5）国家/部委/地方出台的相关其他文件；
- （6）本项目招标文件及其补充文件；
- （7）各投标人的投标文件。

3 基本要求

3.1 整个评标工作应符合下列总要求：

- （1）严格遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- （2）任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。
- （3）保证评标活动在严格保密的情况下进行。
- （4）评标活动及其当事人应接受依法实施的监督。

3.2 评标委员会成员在开展评标工作时应遵守以下工作守则：

- （1）认真贯彻执行国家和本市有关招标投标的法律、法规、规章及规范性文件；
- （2）履行职责，严守秘密，廉洁自律；
- （3）客观、公正、公平地参与评标工作；
- （4）明确提出个人意见并对所提意见承担责任；
- （5）不接受招标人、投标人及其他有关人员因不正当要求而给予的财物或其他好处；
- （6）在评标工作期间不私下接触投标人或其他利害关系人；
- （7）按照招标文件规定的评标标准和方法进行评标；
- （8）不向招标人征询确定中标人的意向或者接受任何单位或个人明示或暗示提出的倾向或者排斥特定投标人的要求；
- （9）不暗示或诱导投标人作出澄清、说明或者接受投标人主动提出的澄清、说明；
- （10）凡与投标人有利害关系的应主动提出回避。

3.3 评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- （1）评标委员会的人员组成；
- （2）对投标文件的初步评审及详细评审情况；

- (3) 对各投标人的澄清问题及投标人的答复；
- (4) 评委发表的评审意见；
- (5) 中标候选人的推荐情况（评标结果公示后除外）。

3.4 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

评标委员会成员或参与本项目评标工作的其他人员如果违反上述，将按有关规定承担相应责任。

4 人员及职责

4.1 评标委员会按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求组建，其中社会专家从上海市政府采购专家库中随机抽取。

4.2 评标委员会成员在评标过程中行使评委职责；在评标委员会的专家评委中推选 1 位评委担任评标委员会主任评委，负责主持评标工作。

4.3 由招标单位与代理机构的招标工作小组成员担任评标工作人员，完成评标过程中的事务性工作。

5 评标细则

5.1 评标步骤

本次招标的评标工作将按下列步骤进行：

- (1) 初步评审；
- (2) 详细评审和评分；
- (3) 推荐中标候选人。

5.2 初步评审

5.2.1 在初步评审中如果发现投标文件存在下列任一情况时，将直接对其作否决处理，不再进入后续的详细评审：

- (1) 投标人或其制造商与招标人有利害关系可能影响招标公正性的；
- (2) 投标人参与项目前期咨询或招标文件编制的；
- (3) 不同投标人单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的；
- (4) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为的；
- (5) 投标文件未按招标文件要求经投标人的法定代表人或其授权代表（须提供授权书）签字和加盖公章；
- (6) 投标有效期不符合招标文件的要求；
- (7) 投标文件采用活页装订、存在内容不全或粗制滥造等现象的；
- (8) 投标人复制或照搬招标文件技术规格的相关部分内容作为其投标文件一部分的；
- (9) 投标人未按招标文件的要求提供“投标一览表”的；
- (10) 投标文件附有招标人不能接受的条件，包括但不限于：
 - (a) 未接受招标文件规定的风险划分原则；

- (b) 增加招标人的责任范围，或者减少中标人的义务；
- (c) 对合同争议处理办法提出异议；
- (d) 对合同条款有重要保留。

(11) 投标文件存在其他违法、违规或经评标委员会判定不响应招标文件实质性要求之处。

5.2.2 通过初步评审的有效投标不足三家使得投标明显缺乏竞争时，评标委员会可以决定否决全部投标。

5.3 详细评审

5.3.1 详细评审采用综合评分法，满分为 100 分，其中技术标权重为 90%，商务标权重为 10%。

5.3.2 对投标人递交的技术标和商务标将分别进行详细评审。

5.3.3 商务标打分分值精确到小数点后二位，第三位四舍五入；技术标各分项分值最小单位为“0.1”分，技术标得分精确到小数点后二位，第三位四舍五入；总得分保精确到小数点后二位，第三位四舍五入。

5.3.4 对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可用书面方式要求有关投标人作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正也应以书面方式进行，且不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

5.3.5 技术标评审

详细评审中技术标的评标要素、各评标要素的权重及所包含主要内容如下所示。

序号	评审内容	评分细则	分数
1	整体服务方案策划及实施方案	<p>评审内容：管理方案与项目实际运营的符合度与针对性；对项目分析定位准确，有实际的可操作性；能针对不同的客户提供满意有效的服务；公司对项目的专业支持；创新服务思维及措施；与校方及入驻客户的配合及响应措施；对学校各类大型活动、接待任务的支持与配合。</p> <p>1、投标方案与项目需求的吻合程度高，方案科学、合理、先进。充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平优于国家、行业 and 上海市标准的。得 20 分</p> <p>2、投标方案与项目需求基本吻合，方案较科学、合理、先进。较好的考虑到用户的日常用途和需求，服务水平符合国家、行业 and 上海市标准的。得 17 分</p> <p>3、投标方案与项目需求吻合程度一般，方案的科学性、合理性、先进性一般。基本考虑到用户的日常用途和需求，服务水平基本符合国家、行业 and 上海市标准的。14 分</p> <p>4、投标方案与项目需求吻合程度较差，方案缺乏科学性、合理性或先进性，对用户的日常用途或需求无法提供可靠的服务保障，服务水平难以保证。9 分</p>	20

序号	评审内容	评分细则	分数
2	特点、重点、难点分析与解决方案	<p>针对本标段所含物业范围按物业类型分别提出针对性的特点、重点、难点分析与解决方案。</p> <p>1、各类物业针对性方案内容完整，特点、重点、难点分析准确，符合项目实际，提供的解决方案切实可行，能够有效解决楼宇物业管理中各类型物业的重难点问题。得 20 分</p> <p>2、各类物业针对性方案内容基本完整，特点、重点、难点分析比较准确，基本符合项目实际，提供的解决方案有可行性，能够帮助解决楼宇物业管理中各类型物业的部分重难点问题。得 17 分</p> <p>3、各类物业针对性方案内容比较简单，特点、重点、难点分析基本准确，提供的解决方案有可行性，可对解决楼宇物业管理中各类型物业的部分重难点问题提供一定帮助。得 14 分</p> <p>4、针对性方案内容简单，有部分缺失，特点、重点、难点分析不够准确，无法有效实施解决方案或解决方案缺失。得 9 分</p>	20
3	项目管理组织架构及管理制度	<p>评审内容：项目管理机构及其运作方法与流程；各项管理制度；服务质量保障措施；服务质量检查、验收方法和标准。</p> <p>1、组织架构完善，物业管理制度健全，服务质量保障措施严谨，服务的质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案完善。得 15 分</p> <p>2、组织架构较完善，物业管理制度较健全，服务质量保障措施较严谨，服务的质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案较完善。得 12 分</p> <p>3、组织架构基本完善，物业管理制度基本健全，服务质量保障措施基本严谨，服务的质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案基本完善。得 9 分</p> <p>4、投标文件响应较差，部分响应内容缺失。得 5 分</p>	15
4	项目人员配置	<p>评审内容：项目管理和专业人员配置情况；服务岗位人员设置情况；人员来源及人员管理机制等。</p> <p>1、人员年龄配置优化，管理人员、一线工作人员投入完全满足项目需要；各专业工种人员配置合理；人员管理制度与培训、考核机制完善。得 15 分</p> <p>2、人员年龄配置合理，管理人员、一线工作人员投入较好的满足项目需要；各专业工种人员配置较合理；人员管理制度与培训、考核机制较完善。得 12 分</p> <p>3、人员年龄配置基本合理，管理人员、一线工作人员投入基本满足项目需要；各专业工种人员配置较合理；具有人员管理制度与培训、考核机制。得 9 分</p> <p>4、人员年龄配置不够合理，管理人员、一线工作人员投入难以满足项目需要；各专业工种人员配置不够合理；缺乏完善的人员管理制度与培训、考核机制。得 5 分</p>	15
5	项目经理	<p>1、大专及以上学历，得 1 分。</p> <p>2、持物业管理专业资格证书者得 1 分。</p> <p>3、具有 5 年及以上物业项目经理工作经验的，得 2 分。</p> <p>4、投标时应提供项目经理社保证明材料，未提供的上述评分得 0 分。</p>	4

序号	评审内容	评分细则	分数
6	服务承诺及优惠承诺	<p>评审内容：承诺的服务质量指标；提供的特色服务；其他优惠承诺等</p> <p>1、优惠承诺的各项服务质量指标完全符合招标文件要求，针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务方案完善，其他优惠承诺突出。8分</p> <p>2、优惠承诺的各项服务质量指标基本符合招标文件要求，针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务方案较完善，有其他优惠承诺。6分</p> <p>3、投标文件响应较差，关键内容缺失3分</p>	8
7	公司实力	根据投标人物业服务项目业绩情况（以投标人提供业绩证明材料为准），有一项业绩得1分，最多得5分，未提供证明材料的该项不得分。	5
		投标人所管物业项目获省市级物业管理优秀示范大厦奖项证书及以上奖励，或取得由业主单位颁发的奖项证书，每项得1分，最多得3分，未提供证明材料的该项不得分。	3
	总分		90

5.3.5.1 评标委员会成员在认真审阅投标文件的基础上，按上表的规定，对各投标人的技术标进行独立、客观和公证的打分。

5.3.5.2 评标委员会成员可根据投标人实际响应情况在各项技术评分基础上酌情扣分。

5.3.6 商务标评审

5.3.6.1 商务评审即商务报价得分评审。

5.3.6.2 在详细评审的商务标评分中，首先对各投标人的投标报价进行审核。当发现投标报价存在计算错误时，将按下列原则进行处理（明显的小数点错位除外），以确定经核实的投标价：

- （1）当单价与数量的乘积与单项总价不符时，将以单价与数量的乘积为准修改单项总价。
- （2）当单项总价之和与总价不符时，将以单项总价之和为准修改总价。
- （3）对其他计算错误由评标委员会决定修正的方法。

5.3.6.3 投标报价中存在以下情况的，在计算经核实的投标价时进行修正：

- （1）报价表中各子目的数量与方案严重不符，经评标委员会认定后，按照最不利原则予以修正；
- （2）报“0”或“负”的报价，投标人无充分理由说明的，按照最不利原则予以修正。

5.3.6.4 如果投标人的投标报价存在漏项或缺项，按照最不利原则予以修正，但是在授予合同时，认为这些漏项或者缺项已包含在投标报价的其他部分中，不再单独计价，也不因此增加合同价格。

5.3.6.5 对投标人在澄清、说明和补正时提供的优惠或让利，评标时一律不予考虑。

5.3.6.6 以满足招标文件要求且最低的评标报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{评标价}) \times 10$$

5.3.6.7 投标报价得分保留两位小数；

5.3.6.8 由招标工作小组成员统计出各投标人的商务标得分，报评标委员会审定。

5.3.7 综合评分

5.3.7.1 各投标文件的综合得分=技术标得分+商务标得分

5.3.7.2 经分数汇总后，按综合得分从高到低进行排序，并将前三名投标人作为合格的中标候选人推荐给招标人。

5.3.7.3 评标委员会的全体成员对上述评标得分计算结果进行签字确认。

5.3.7.4 当两家或两家以上投标人的总得分相等时，则按投标人投标报价由低到高，进行排序；若投标报价相同，则由评标委员会进行无记名投票（如有可能，进行多轮投票），按得票数进行排序。

6 政府采购政策执行说明

当拟供产品（或服务）是由小型和微型企业提供时，将给予 6% 的价格扣除；当两家以上供应商组成联合体参加投标且‘共同投标协议’表明小型和微型企业提供的产品（或服务）的占比超过 30% 时，将给予 2% 的价格扣除。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型和/或中型企业或其他组织，且联合体中的大型和/或中型企业或其他组织与上述小型和/或微型企业之间不得存在投资关系。为此，投标人或投标联合体成员如果是小型或微型企业的话，应按《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）的规定填写和提交小微企业正本声明函，且评标时评标委员会将按《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）的规定对声明的小型 and 微型企业作出认定；上述产品（或服务）的占比将按投标人在其投标分项报价表中填报的相关信息进行处理。如投标人未在分项报价表中填报相关信息，将按不利于相关投标人的原则进行处理。如投标人为残疾人福利性单位，须在投标文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的残疾人福利性单位正本声明函；在评标时残疾人福利性单位将视同小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。如投标人为监狱或戒毒企业，应在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件；在评标时监狱或戒毒企业将视同小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

7 决标

7.1 评标委员会的评标情况及推荐意见将汇总成书面评标报告提交招标人。

7.2 招标人应当确定排名第一的中标候选人为中标人。如排名第一的中标候选人放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，招标人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。