

(上 卷)

GXWYGLFWGF

高校物业

GAOXIAO WUYE GUANLI FUWU GUIFAN

管理服务规范

主编/刘德明

副主编/陈复江

黄河出版社

责任编辑 程 鹏

封面设计 张宪峰



ISBN 978-7-5460-0063-3



9 787546 000633 >

定价: 360.00元 (上·下卷)

高校物业管理服务规范

制度篇（上册）

黄河出版社

责任编辑◎程 鹏 封面设计◎张宪峰

图书在版编目 (CIP) 数据

高校物业管理服务规范/刘德明等编著. —济南: 黄河出版社, 2009. 6

ISBN 978 - 7 - 5460 - 0063 - 3

I. 高… II. 刘… III. 高等学校-校园-物业管理-规范-中国 IV. G647.4 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 085045 号

书 名	高校物业管理服务规范 (上卷)
作 者	刘德明 陈复江
出 版	黄河出版社
发 行	黄河出版社发行部 (济南市英雄山路 21 号 250002)
印 刷	济南申汇印务有限责任公司
规 格	787 × 1092 毫米 16 开本 31.625 印张 560 千字
版 次	2009 年 6 月第 1 版
印 次	2009 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1—3500 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5460 - 0063 - 3
定 价	360.00 元 (上·下卷)

序

朱宝钢

近年来，各有关方面不断深化高校后勤社会化改革，围绕建立“市场提供服务、学校自主选择、政府宏观调控、行业自律管理、职能部门监管”的新型高校后勤保障体系积极开展工作，取得了很大成绩。市场在后勤资源配置中的基础性作用逐步增强，后勤保障能力、运行效率、服务质量显著提高，同时也大大减轻了学校的负担。实践证明，高校后勤社会化改革的方向是正确的。

但是，高校后勤社会化改革是一项复杂、庞大的系统工程，新型高校后勤保障体系目前还远不完善，后勤工作中依然存在着诸多矛盾和问题，特别是改革和运行中不规范的问题十分突出。这一问题严重制约着改革的发展。全面推进规范化建设已成为深化改革、完善新型高校后勤保障体系的重要任务。

山东明德物业管理有限公司多年服务于高校，通过长期以来的经验总结，组织编写了《高校物业管理服务规范》一书。书中详尽的管理、规范操作流程为高校物业服务企业提供了很好的借鉴，势必对推进高校物业管理的规范化建设起到积极的作用。

（作者为国家教育部发展规划司后勤改革处处长）

作者简介

刘德明，注册物业管理师，高级记者，1968年10月生于山东梁山，1991年毕业于曲阜师范大学，历任《大众日报》政治军事部、对外部记者、编辑，山东大众报业集团房产管理部经理，山东大众报业集团物业管理有限公司董事、总经理。现任中国物业管理协会行业发展研究中心特聘研究员，中国物业管理协会培训中心客座教授，中国物业管理协会常务理事，山东省直机关青年联合会常委，北京明德伟业物业管理咨询公司董事长。主要著作有《精典物业管理方案》、《物业管理纠纷精典案例》等。

刘德明先生担任多家物业管理企业的顾问，并进行物业管理实务操作、物业管理企业经理上岗证、注册物业管理师考前指导等多方面的培训，培训足迹已踏遍中国30多个省、市、自治区，累计受训学员达3万多人次，已成为全国物业管理行业最受欢迎的讲师之一，在受训学员中享有良好的口碑。近几年来，刘德明先生为胜利油田、大庆油田、铁道部第二设计院、北京市建设银行、山西省运城市机关事务管理局、威海市经济技术开发区、临沂市房管局、枣庄市房管局、山东青年管理干部学院、中华女子学院山东分院、长沙大学、北京中兴物业管理公司、西安高新枫叶物业管理公司、重庆大正物业管理公司、重庆融侨锦江物业管理公司、内蒙古蒙能物业管理公司、珠海华发物业管理公司、无锡城建物业管理公司、山西大田物业管理公司、山东南亚物业管理公司等100多家单位进行过培训，并产生了较好的反响。



目 录

制度篇（上册）

第一章 高校物业管理招标投标制度	(1)
第一节 物业管理招标投标的内容与形式	(1)
第二节 物业管理招标投标的策划与实施	(3)
第三节 物业管理方案的制订	(15)
第二章 高校物业场馆设施管理制度	(184)
第一节 高校物业楼宇管理制度	(184)
第二节 高校体育场馆管理制度	(186)
第三节 高校游泳池管理制度	(188)
第四节 高校学生浴室管理制度	(195)
第三章 高校安全管理制度	(196)
第一节 高校安全保卫管理制度	(196)
第二节 高校消防、监控管理制度	(210)
第三节 高校后勤物业管理相关人员职责	(220)
第四节 高校安全相关应急预案及灾害自救常识	(233)
第四章 高校环境卫生管理制度	(259)
第一节 保洁部门相关人员岗位职责	(259)
第二节 高校办公楼保洁管理制度	(261)
第三节 高校教学楼保洁管理制度	(264)
第四节 高校学生公寓卫生管理制度	(264)
第五节 高校后勤保洁人员制度建设	(265)
第五章 高校食堂管理制度	(268)
第一节 食堂从业人员健康管理制度	(268)
第二节 高校食堂质量安全管理	(271)
第三节 高校食堂卫生管理制度	(275)
第四节 高校食堂硬件设备设施管理制度	(285)



第六章 高校设施设备维修养护管理制度	(292)
第一节 工程部相关人员职责	(292)
第二节 设备值班管理制度、交接班制度	(294)
第三节 综合维修房屋管理制度	(296)
第四节 给排水设备设施的维修养护管理	(296)
第五节 中央空调维修保养管理制度	(301)
第六节 电梯日常运行保养管理制度	(306)
第七节 弱电系统维修养护管理制度	(308)
第八节 中水系统日常运行维修养护制度	(310)
第九节 高校检测设备的使用和鉴定规范	(310)
第十节 工程部其他相关制度	(311)
第十一节 工程部相关表格	(320)
第七章 高校园林绿化管理制度	(326)
第一节 高校园林绿化养护管理规范	(326)
第二节 绿化工程施工制度	(336)
第三节 绿化工具使用制度	(341)
第八章 高校学生公寓及教职工公寓管理制度	(343)
第一节 高校公寓行政管理制度	(343)
第二节 高校公寓安全管理制度	(352)
第三节 学生公寓卫生保洁管理制度	(360)
第四节 高校公寓设备设施管理制度	(363)
第五节 高校公寓水电管理制度	(370)
第六节 公寓综合服务制度	(370)
第七节 部分高校学生公寓管理制度	(373)
第九章 高校物业管理行政人事管理制度	(380)
第一节 高校物业管理组织架构与岗位设置	(380)
第二节 物业管理人事定编管理制度	(382)
第三节 高校物业管理人事招聘管理制度	(389)
第四节 高校物业管理员工入职与试用制度	(391)
第五节 高校物业管理员工离职管理制度	(392)
第六节 员工辞退、辞职管理制度	(394)
第十章 高校物业管理财务制度	(397)
第一节 仓库管理制度	(397)
第二节 费用报销规定	(399)



第三节	备用金管理制度	(400)
第四节	会计核算制度	(402)
第五节	文档管理制度	(404)
第六节	物资管理制度	(405)
第七节	资金管理制度	(409)
第十一章	高校校园文化管理制度	(410)
第一节	校园文化传播制度	(410)
第二节	高校重大文化活动管理制度	(411)
第三节	校园文化标识管理制度	(415)
第十二章	高校综合管理制度	(417)
第一节	勤工助学岗位管理制度	(417)
第二节	洗衣房管理制度	(419)
第三节	外来人员接待中心管理制度	(422)
第十三章	高校物业管理法律制度	(424)
第一节	物业管理条例	(424)
第二节	中华人民共和国物权法	(433)
第三节	物业管理企业资质管理办法	(457)
第四节	物业管理企业财务管理规定	(461)
第五节	物业管理师制度暂行规定	(465)
第六节	物业服务收费管理办法	(470)
第七节	物业服务收费明码标价规定	(473)
第八节	物业服务定价成本监审办法（试行）	(474)
第九节	物业管理师资格考试实施办法	(476)
第十节	中华人民共和国招标投标法	(478)
第十一节	前期物业管理招标投标管理暂行办法	(487)
第十二节	国务院办公厅转发教育部等部门关于进一步加快高等学校 后勤社会化改革意见的通知	(493)



第一章 高校物业管理招标投标制度

第一节 物业管理招标投标的内容与形式

一、物业管理招标投标的概念

(一) 物业管理招标

1. 物业管理招标的概念

物业管理招标，是物业管理服务产品预购的一种交易方式，即由物业的建设单位、业主大会或物业所有权人（以下简称招标人）根据物业管理服务内容，制订符合其管理服务要求和标准的招标文件，由多家物业服务企业或专业服务公司参与竞投，从中选择最符合条件的竞投者，并与之订立物业管理服务合同的一种交易行为。

2. 物业管理招标主体

物业管理招标的主体一般是物业的建设单位、业主大会（单一业主）、物业产权人（政府机关或物业产权部门）。

在业主、业主大会选聘物业服务企业之前的前期物业管理，由物业建设单位负责物业管理服务的招标组织工作；业主大会已经成立的，由业主大会负责实施物业管理权的招标组织工作。

一些重点基础设施或大型公用设施的物业（如机场、码头、医院、学校、口岸、政府办公楼等），其产权人多为政府的国有资产管理部門，此类型物业的招标必须经国有资产管理部門或相关产权部門的批准，一般由产权人或管理使用单位、政府采购中心等作为招标人组织招标。

(二) 物业管理投标

1. 物业管理投标的概念

物业管理投标，是对物业管理招标的响应，是指符合招标条件的物业服务企业，根据招标文件中确定的各项管理服务要求与标准，编制投标文件，参与投标竞争的行为。

2. 物业管理投标的主体

物业管理投标的主体一般是具有符合招标条件的物业服务企业或专业服务公司



（以下简称投标人）。

专业服务公司通常是指具备一定资质，能承接物业管理专项服务的专业化企业，如电梯（安装、维修）专业公司、楼宇设备专业公司、清洁卫生专业公司、园林绿化专业公司等。

就整体的物业管理服务项目而言，投标的主体必须是具有相应资质的物业管理公司。但市场上也存在将一个整体的物业管理项目按内容进行分项投标的情况，参与投标的不仅有物业服务企业，也有相应的专业服务公司。

二、物业管理招标的类型

（一）按物业类型划分

根据物业的不同类型，可以将物业管理招标分为住宅项目和非住宅项目两大类招标，其中非住宅类项目又可分为商业区、写字楼、工业区、公用基础设施（如机场、医院、地铁、学校、码头、步行街）等。

（二）按项目服务内容的实施划分

根据物业管理项目服务内容和招标人的不同要求，可以将物业管理投标分为整体物业管理项目的招标、单项服务项目的招标和分阶段项目的招标等类型。

（三）按招标主体的类型划分

根据物业管理招标的主体，可以分为物业的建设单位为主体的招标、业主大会（或单一业主）为主体的招标、物业产权人为主体的招标等类型。

前期物业管理一般以物业的建设单位为招标主体；物业管理正常运作后，一般以业主大会为招标主体；若物业性质为重点基础设施或大型公用设施、政府办公设施，招标主体为物业产权人、管理使用单位或政府采购中心。

（四）按项目服务的方式划分

根据物业管理服务的方式可以分为全权管理项目招标或顾问项目招标等类型。

三、物业管理招标的方式

（一）公开招标

公开招标是指招标人通过公共媒介发布招标公告，邀请所有符合投标条件的物业服务企业参加投标的招标方式。

招标人采取公开招标方式的，首先应依法发布招标公告。招标公告必须载明招标人的名称和地址，招标项目的基本情况和获取招标文件的办法等具体事项。招标文件应当明确开标日期、时间和地点。凡愿意参加投标的单位，可以按指定的方式领取或购买有关资料，接受按规定程序进行的评选，有的招标还设定预选和入围程序等。

公开招标的主要特点是招标人以公开的方式邀请不确定的法人组织参与投标，招标程序和中标结果公开，评选条件及程序是预先设定的，且不允许在程序启动后



单方面变更。

（二）邀请招标

邀请招标，也称作有限竞争性招标或选择性招标，是指招标人预先选择若干家有能力的企业，直接向其发出投标邀请的招标方式。

第二节 物业管理招标投标的策划与实施

一、物业管理招标投标的基本要求与原则

（一）物业管理招标投标的基本要求

1. 参与招标投标的双方应根据相关法律、法规的规定组织物业管理的招标投标活动，对招标投标方的资格认定以及招标投标的具体实施程序等，都必须符合相关法律法规的要求，并接受有关部门的监督与管理。物业管理招标投标的法律依据主要有《中华人民共和国招标投标法》、《物业管理条例》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》及各地方的法规政策规定。

2. 在物业管理招标投标过程中，无论是招标方还是投标方都应该充分考虑市场要素。招标方应在充分了解和掌握物业管理市场信息的基础上确定招标方式和招标内容、选择投标企业的范围、决定中标结果，确保招标的顺利实施；投标方应在充分把握招标投标活动的信息与动态变化的前提下，对投标项目的可行性和项目外部环境 and 条件等方面进行综合评估，策划组织投标活动，确保投标的成功。

3. 招标方应根据项目的实际情况和业主或物业使用人的需求，选择最适合项目运作和业主或物业使用人的需求的物业服务企业及服务；对投标方而言，不仅要依据项目的实际情况和业主或物业使用人的需求制定符合项目要求的物业管理模式和运作方案，还应充分考虑项目运作实施过程中潜在的风险，在投标策略方面也应该结合项目特点与企业自身的条件组织投标活动。

4. 按照国际惯例和相关法律法规的要求，应明确招标投标的相关程序和时间安排，确保招标投标活动顺利实施。如组成评标委员会的专家要求必须是从政府专家库中抽取；招标人在发布招标公告或投标邀请书的 10 日内必须提交与招标项目和招标活动有关的资料，向项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案等。

（二）物业管理招标投标的基本原则

1. 物业管理招标由招标人依法组织实施。招标人不得以不合理条件限制或者排斥潜在投标人，不得对潜在投标人进行歧视待遇，不得对潜在投标人提出与招标物业管理项目实际要求不符的过高的资格等要求。

2. 在评标委员会的组成以及开标、答辩、记分、评标、定标等程序和方法上，



应当严格遵循相关法律、法规和招标文件的要求，公正地对待每一个投标单位，禁止任何人、任何单位在招标投标过程中利用特权或优势获得不正当利益。

3. 招标投标活动中的条件、程序、方法、过程、结果及相关信息公开，而且是主动和针对所有受众的，使招标投标活动的每一个环节都高度透明，确保招标投标公平、公正的实施。

4. 在物业管理招标投标过程中，招标投标双方应该严格按照招标投标的程序要求和相关法律法规规范实施招标投标活动，实事求是、守信践诺，准确履行招标投标义务，具体表现在以下几个方面：

（1）招标人不得事先预定中标单位，或设定不公平条件，不得在招标过程中以言行影响评标委员会或协助某一投标单位获得竞争优势；

（2）招标人不得违反规定拒绝与中标人签订合同。

（3）投标人不得与招标人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会公共利益或者他人的合法权益。

（4）投标人不得向招标人或者评标委员会成员行贿或以其他不正当手段谋取中标。

二、物业管理招标的条件与程序

（一）物业管理招标的条件

1. 主体条件

招标人为业主委员会的，须经业主大会授权，同时应将招标投标的过程和结果及时向业主公开；招标人为建设单位的，必须符合相应的法律法规规定的其它条件；招标项目为重点基础设施或公用事业物业的，招标人必须经相关产权部门的批准、授权。

招标人有能力组织和实施招标活动的，可以自行组织实施招标活动，也可以委托招标代理机构办理招标事宜。

（1）招标人自行组织招标

招标人自行组织实施招标活动的，应当成立专门的招标组织，负责招标活动的具体实施，审定招标条件和标底、评标程序、定标办法等。

招标人如自行组织物业管理招标应具备以下条件：与招标项目相适应的技术、经济、管理人员；编制招标文件的能力；组织开标、评标、定标的能力。

（2）委托招标代理机构办理招标

委托招标代理机构招标常见于公开招标和大范围邀请招标。

招标人应根据自己的意愿和物业自身情况选择招标代理机构进行招标，招标代理机构与招标人之间仅限于委托代理的关系，应当在招标人委托的范围内办理招标事宜，并遵守有关法规对招标人的有关规定。



2. 项目条件

按照《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标管理暂行办法》规定，住宅及同一物业管理区域内非住宅的建设单位，应当通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业；投标人少于3个或者住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

国家提倡其他物业的建设单位通过招投标的方式，选聘具有相应资质的物业服务企业。

因此，必须通过招投标方式选聘物业服务企业的项目，仅为新开发的住宅及同一物业管理区域内非住宅；新开发的非住宅项目，以及业主入住后由业主大会选聘物业服务企业的，可采取招投标方式，也可采取其它方式。

（二）物业管理招标的程序

1. 成立招标领导小组

在政府房地产行政主管部门指导、监督下，成立招标领导小组。确定招标方式、内容、招标条件和投标企业的范围，并对招标过程中可能出现的问题和不确定的风险进行预测，制定相应的防范控制体系；编制招标文件；发布招标公告或投标邀请书；对投标人进行资格审查；向投标人发放招标文件和提供相关技术资料；组织投标人现场踏勘和答疑；制定标底和评标方法；发布中标结果等。

2. 编制招标文件

招标人应当根据物业管理项目的特点和需要，在招标前完成招标文件的编制。

招标文件应包括以下内容：

- （1）招标人及招标项目简介，包括招标人名称、地址、联系方式、项目基本情况、物业管理用房的配备情况等；
- （2）物业管理服务内容及要求，包括服务内容、服务标准等；
- （3）对投标人及投标书的要求，包括投标人的资格、投标书的格式、主要内容等；
- （4）评标标准和评标办法；
- （5）招标活动方案，包括招标组织结构、开标时间及地点等；
- （6）物业服务合同的签订说明；
- （7）其他事项的说明及法律法规规定的其他内容。

招标人应当在发布招标公告或者发出投标邀请书的10日前，提交与物业管理有关的物业项目开发建设的政府批件、招标公告或者投标邀请书、招标文件和法律、法规规定的其他材料报物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。



3. 公布招标公告或发出投标邀请书

招标人采取公开招标方式的，应通过公共媒介发布招标公告，并同时在中国住宅与房地产信息网和中国物业管理协会网上发布招标公告。

招标公告应当载明招标人的名称和地址，招标项目的基本情况以及获取招标文件的办法等事项。

招标人采取邀请招标方式的，应当向3个以上物业服务企业发出投标邀请书，投标邀请书应当包含上述招标公告载明的事项。

4. 发放招标文件

招标文件的发放应当按照招标公告或投标邀请函规定的时间、地点向投标方提供，也可以通过网络下载的方式进行。除不可抗力的因素外，招标人或招标代理机构在发布招标公告和发出投标邀请函后不得终止招标。

在进行规模较大、比较复杂的物业项目招标时，通常由招标人或招标机构在投标人获得招标文件后，统一安排投标人会议，即标前会议。标前会议一般安排在投标物业现场，在投标人进行现场踏勘后召开，标前会议的目的在于解答投标人提出的各类问题。

招标人应当确定投标人编制投标文件所需要的合理时间。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。招标人对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间至少15日前，以书面形式通知所有的招标文件收受人。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

5. 投标申请人的资格预审

实行投标资格预审的物业管理项目，招标人应当在招标公告或者投标邀请书中载明资格预审的条件和获取资格预审文件的办法。资格预审文件一般应当包括资格预审申请书格式、申请人须知，以及需要投标申请人提供的企业资质文件、业绩、技术装备、财务状况和拟派出的项目负责人与主要管理人员的简历、业绩等证明材料。

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申请人发出资格预审合格通知书，告知获取招标文件的时间、地点和方法，并同时向资格不合格的投标申请人告知资格预审结果。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5家资格预审合格的投标申请人。

6. 接受投标文件

投标人应按照招标文件规定的时间和地点接受投标文件。投标人送达投标文件的，招标人应检验文件是否密封或送达时间是否符合要求，符合者发给回执，否则招标人有权拒绝或作为废标处理。投标书递交后，在投标截止时间前，投标人可以



通过正式函件的形式调整报价及作补充说明。

招标人不得向他人透露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。

7. 成立评标委员会

招标人或招标代理负责组建评标委员会，评标委员会由招标人的代表与物业管理专家组成，专家从房地产行政主管部门建立的物业管理评标专家库中采取随机抽取的方式确定。评标委员会的人数一般为5人以上单数，其中招标人代表以外的物业管理方面的专家人数不得少于成员总数的三分之二。评标委员会成员的名单在开标前应严格保密。与投标人有利害关系的人员不得作为评标委员会的成员。

评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个人责任。评标委员会成员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处。

8. 开标、评标和中标

(1) 开标

开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间公开进行；开标地点应当为招标文件中预先确定的地点。开标由招标人主持，邀请所有投标人参加。开标应当按照下列规定进行：由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，也可以由招标人委托的公证机构进行检查并公证。经确认无误后，由工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。招标人在招标文件要求提交投标文件的截止时间前收到的所有投标文件，开标时都应当当众予以拆封。开标过程应当记录，并由招标人存档备查。

(2) 评标

开标过程结束后应立即进入评标程序，评标由评标委员会负责，除现场答辩部分外，评标应当在严格保密的情况下进行。评标委员会负责根据招标文件规定的要求和评分方式、标准进行评标，评标采取集中会议的方式对所有的投标文件进行严格的审查和比较，评标一般采用综合评议和百分制量化的评分方法。

评标委员会可以用书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明。投标人应当采用书面形式进行澄清或者说明，其澄清或者说明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。在评标过程中召开现场答辩会的，应当事先在招标文件中说明，并注明所占的评分比重。评标委员会应当按照评标文件的评标要求，根据标书评分、现场答辩等情况进行综合评标。评标委员会应当按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较，并对评标结果签字确认。评标委员会经评审，认为所有投标文件都不符合招标文件要求



的，可以否决所有投标。依法必须进行招标的物业管理项目的所有投标被否决的，招标人应当重新招标。评标委员会完成评标后，应当向招标人提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件规定的评标标准和评标方法，推荐不超过3名有排序的合格的中标候选人。招标人应当按照中标候选人的排序确定中标人。当确定中标的中标候选人放弃中标或者因不可抗力提出不能履行合同的，招标人可以依序确定其他中标候选人为中标人。

（3）中标及签订合同

招标人应当在投标有效期截止时限30日前确定中标人。投标有效期应当在招标文件中载明。招标人应当向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知所有未中标的投标人，并返还其投标书。招标人应当自确定中标人之日起15日内，向物业项目所在地的县级以上地方人民政府房地产行政主管部门备案。备案资料应当包括开标评标过程、确定中标人的方式及理由、评标委员会的评标报告、中标人的投标文件等资料。委托代理招标的，还应当附招标代理委托合同。

招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同；招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。招标人无正当理由不与中标人签订合同，给中标人造成损失的，招标人应当给予赔偿。

三、物业管理投标的条件、程序与策略技巧

（一）参加物业管理投标的条件

1. 法律法规规定的要求

根据相关法律、法规的要求，参与物业管理投标应当是具有相应物业管理企业资质和承担招标项目能力的法人企业。物业管理企业在国内参与投标业务，必须取得《企业法人营业执照》和政府行政主管部门颁发的《物业管理企业资质证书》。具体可参照建设部2007年11月颁布的中华人民共和国建设部令第164号《物业服务企业资质管理办法》的相关规定。

2. 招标方规定的要求

在物业管理招标投标中，招标方在招标条件中除要求投标人具备相应的物业服务企业资质，一般还会要求投标方具有管理与投标物业类似项目的经验与业绩，并对投标人在资金、管理和技术实力，投标人的商业信誉，派驻项目的负责人、管理团队的条件，物业管理服务内容和标准，投标书的制作、技术规范和合同条款等方面作出明确具体的要求。

（二）物业管理投标的程序

1. 获取招标信息

根据招标方式的特点，投标人获取招标信息一般来自两个渠道，一是从公共媒