附件1

**项目需求概况**

**一、项目基本情况**

1、项目名称：中山市南朗医院水电、总务后勤设备设施维修与保养服务项目

2、服务合同期：两年，合同一年一签。一年后需根据中标人的各季度维保考核综合情况由院方决定是否续签，合同按照一年一签。

3、服务地点：中山市南朗镇南岐中路南朗医院。

**二、服务范围及要求**

1、对南朗医院全院水电进行管理和维修保养服务（含马鞍门诊部），保障设备的安全、正常使用。

2、供应商应在广东政府采购电子卖场完成入驻备案，服务类型为“物业管理服务”；未完成入驻备案的，后期须提供承诺并加盖公章。

3、投标人须是管理规范的企业，须满足招标人单位的管理要求：维保项目设立专人接口负责；供货、维修、保养符合流程规定，单证、台账等验收手续齐全；维保工作有预见性和计划性，事前、事中、事后均要有相应的记录。

3、合同签订后，一个月内，对所有水、电线路进行整理（包括自助机、门诊诊室外显示器屏幕等），并挂上标识。确保安全、美观，方便日常的各种维护及管理。

**三、水电维修外包服务范围（本条款中的更换是指水电配件、耗材以及总务后勤日杂配件在正常损坏维修情况下的更换。新增5米以内拉线、水管铺设及正常使用时费用在500元内的升级换代，劳务费由中标方支付。）**

1、给排水部分：

包括医院的水龙头（感应水龙头、一般水龙头、冷热水龙头等医院使用的全部水龙头）、花洒（包括一般花洒、冷热花洒等医院使用的全部花洒）、水管、弯头、角阀、厕所水箱（含气压水箱和一般水箱等医院使用的全部厕所水箱）、进水阀、上水软管、下水管道及厕所的疏通（不包含开挖墙体内或地下大型管道破裂），热水供应设施维修、保养、更换。每月检查消防供水设施是否正常供水。

2、供电部分：

1）照明:

包括医院内路灯、射灯、定时器、办公室、诊室、病房及通道光管等所有照明设施的维修、保养、更换。

2）电源

包括所有插座、电源开关、线路检修及检查漏电等的维修、保养、更换。

3）网线及电话线

办公室及病房的网线、电话线及电视天线的维维修、保养。

3、门窗家具部分

包括各类门、窗（木、铁、铝、胶、不锈钢的门或窗）的门锁、门教、拉手更换及维修；各类办公台、文件柜、工衣柜、保险柜、药房与药库的台与柜等的柜锁、道轨、拉手等更换及维修；各类座椅的气压杆、椅脚滑轮座、座椅靠背更换及维修；接待前台的柜门、柜锁更换及维修；各类窗帘轨的维修、保养、更换；各种床、推床、及所有病床、治疗推车(不含专业治疗床、手术床、急救床、120车上推床)的维修、保养。以上维修所需更换维修材料及配件免费提供。手术室、放射科、ICU等感应电动门的日常保养费及小部件维修。

4、空调维修及清洗

于固定月份（3、5、7、9、11月）分别完成医院内所有空调内外机设备清洗1次,必要时按科室需求增加。日常空调维修及检修、移机拆装、清洗、空调漏水、加雪种、维修外墙空调机排水管及包括所有零配件(包括压缩机、遥控器)，直至空调由双方协商报废为止。

5、电器维修

包括医院内电视机、热泵热水供应设备、电风扇、电冰箱、微波炉、饮水机（直饮水设备的消毒滤心不承担更换）、开水器、洗衣机、病房风扇、排气扇、装订机、碎纸机等电器的维修、保养。

6、日常零星维修

包括拉闸、卷闸维修、墙身转孔、窗帘滑轮、挂通、病床等日常零星维修、铁及不锈钢维修烧焊，触发器及变压器、更换各类型门锁及抽屉锁；维修材料及配件免费提供。

7、饭堂

包括医院饭堂台凳、空调、电风扇、电冰箱、微波炉、饮水机、开水器、小家电、排气扇的保养维修；不含大型排烟设备设施的维修；以上维修材料及配件免费提供。

8、紫外线灯

保证医院所有紫外线灯的正常使用。

9、电梯维护

包括对电梯被困时进行拯救和通知电梯公司维修，对电梯内照明维修及管理。

10、污水房

对污水房的供电、供水、水池水位控制进行管理和维修、保养，包括零配件的供应更换，材料配件由医院负责，或协助专业公司维修工作；当医院值班人员休息时，负责进行放药、加油、调换机组等工作。

11、氧气管理

医院氧气房定期每天巡检工作，管理与上报库存液氧，保证氧气的使用安全。负责对氧气的更换、调换、订气、签收供氧单位送货核准，及维修相关设备。完成科室日常使用桶装气体的更换。

12、手术室

包括手术室内的空调风机系统、电气系统、给排水系统、装饰结构系统、设备系统的维修：包括初效、中效、高效过滤器、风机、水、汽系统、电气系统、装饰系统维护的接头耗材、水龙头、空气开关等各类主要配件；空调系统保养、维修、配件更换（含压缩机），（出厂日期超过8年而发生故障的空调，故障原因是压缩机故障的，经双方确认后，院方应将此设备报废处理。）

13、过滤饮水设备：负责维修过滤饮水设备的维修，过滤滤蕊材料由医院负责。

14、医院停车棚：提供车棚的维修、保养及加固服务。更换棚面及支架材料由医院负责；或协助专业公司维修工作。

15、医院沙井盖的维修、保养、更换。材料免费提供。

16、医院配（发）电房设施的维修、保养：在医院停电时必须增加2人到医院负责全程发电及发电的全过程操作,并每月进行四次（每周一次）,为时30分钟的发电机空载启动发电试运行,同时为发电机组添加柴油及润滑油，清洗滤清器等保养工作；同时必须密切注意发电机组的情况,如发现情况必须马上上报医院相关领导；如医院在遇正常停电时，负责在5分钟内发电，其余应急人员需在40分钟内到达，如遇发电机故障，而适逢停电的情况下，负责提供一台70KW的备用发电机。

17、住院大楼前景观池风水球：负责维修保养，以保证正常转动。

18、高压电房日常巡检，每天巡检不少于3次（早、中、晚）。

19、中心净化系统：每季度检修，更换常规耗材。

**四、服务要求**

1. 对报修的水电及时提出修理意见，同时与医院后勤管理部门取得联系，做好修理方案，使其做好汇报和协调工作。
2. ★报价人具有相应的专业技术和服务能力，项目主管1人。驻场人员至少3名。驻场人员中电工须持有电工证，至少有一人有高压电工许可证（证书名称待定）、焊工证，施工期间安全巡查员需到位，并向管理科室报备。每天保持电话开通，接到报修电话，立即到达现场进行维修。良好的服务态度和职业操守。上门服务统一着装，配带工作证，为医院提供优质服务。
3. ▲设立24小时维修受理热线电话。接到客户报修后5分钟内电话响应，最少1小时内到达现场维修，365天\*24小时无假日服务。紧急维修需5分钟到达现场，并采取有效措施，防止危害扩大。维修时间超过24小时的必须提交应急方案，满足院内工作需求。
4. 配有常用配件库，响应文件提供备件库明细表和库存数量。所用维修材料及配件须有产品出厂合格证明，优先使用原生产厂家配件。
5. 报价人具有完善的维保流程和制度。
6. 对承保设备突发事件有完备的应急方案。
7. 成交供应商要根据用户满意度，制定出详细的工作人员考核方案，以便于招标人进行监督。任何情况下，工作人员都不得与患者发生争执、吵架等不文明行为。

**五、其他要求**

1. 所有管理和工作人员语言文明、服务态度好，均应服从医院管理部门管理人员的工作安排。
2. 每月对院内安全用水、用电、用火进行排查、整改，形成巡查报告递交管理科室。
3. 遇恶劣天气如台风、暴雨、洪涝等灾害，突发事项如火警、暴乱、停水停电等情况，应主动服从医院调配，加强值班，调配应急人员进行抢险救灾工作。
4. 维修服务过程中，保证在施工过程中防火防爆等用电安全；对国家规定的特殊工种、特种行业实施持证上岗制度；维修服务过程中不得损害医院的财产及设备；若造成损害的，由成交供应商负责赔偿及修复。

**六、付款方式**

每月一付；中标人须开具正式发票向招标人申请支付。

**七、服务考核**

**★1、招标人将按照表1-《维保服务季度考核表》对中标供应商进行考核，中标供应商须无条件接受。**

**2**、**每个考核阶段，由总务科和各使用科室参与考核评分，**考核得分在90分（含90分）以上的服务费用结算不扣减；80分至89分的服务费用结算时扣减5%；70分至79分的服务费用结算时扣减10%；69分以下的为不合格，服务费用结算时扣减30%。若考核得分为不合格的次数达2次/年，则招标人有权终止合同。**考核扣减费于每季度末月份的服务费用中进行结算（即为月付服务费用金额-考核扣减费）。**

**表1：《维保服务阶段考核表》**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **服务质量标准** | **分值** | **监管考评标准** | **得分** | **扣分说明** |
| **人员管理** | 人员着装统一，干净整洁；使用文明用语、礼貌待人，无推诿工作现象 | 4 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 按要求配置岗位人员，无缺岗现象；无迟到及早退现象 | 10 | 一处不符合扣10分 |  |  |
| 按照要求持证上岗；维保工作时应正确穿戴劳动保护用品（工作服、安全帽、安全带、安全鞋等） | 6 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| **基本技能** | 熟悉掌握后勤机电设备设施维修、保养技能 | 4 | 一人不符合扣2分 |  |  |
| 建立应急预案，每半年开展停电应急演练，做好演练记录 | 6 | 缺一次扣3分 |  |  |
| 建立安全生产管理制度，每月组织人员安全知识培训，做好培训记录 | 4 | 缺一次扣2分 |  |  |
| **服务质量** | 设备周期性维护保养详细、全面，包括柴油发电机、正负压和供氧设备、供配电设备、中央空调设备，根据维护保养计划完成阶段性维保工作 | 10 | 一处不符合扣5分 |  |  |
| 有健全的设备维修、保养登记制度、工作记录单，工作记录清晰完整 | 10 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 无因过失导致设备损坏、人员安全事故等，做好安全生产工作 | 10 | 出现一次扣5分 |  |  |
| 一般性维修接报后1小时内到达现场，紧急维修5分钟内到达现场，并采取有效措施防止事态或危害的进一步扩大 | 6 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 设备、机房环境整洁；维修工具设备定期清洁保养，保持应急备用状态 | 4 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 安全供水、电、气蒸汽，严格执行国家相关法律法规工作规范及要求 | 5 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| **其他** | 无科室投诉 | 6 | 出现一次扣2分 |  |  |
| 服从医院管理，符合医院规章制度要求 | 5 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 协助做好暴雨、台风、洪涝等自然灾害防御措施及灾后重建相关工作 | 5 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 做好疫情防控工作，按照采购人下发的各级疫情防控文件组织学习、传达、培训，并根据甲方的要求及时调整；做好维保人员管理台账，如员工请假外出管理台账，按采购人要求配合开展防护知识、技能培训考核和应急演练 | 5 | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 总分： | 100 | 本月实际得分： |  |  |