**设备设施管理服务项目**

**采购需求**

## 一、总则

1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

2 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

4 投标人需在投标文件中承诺，为了保持原有工作的延续性，需预留45%的名额录用之前在岗的工作人员。

## 二、项目概况

同济大学附属养志康复医院，即上海市养志康复医院（上海市阳光康复中心），隶属于上海市残疾人联合会，是上海市级三级康复医院、首家纳入上海申康医院发展中心市级医院管理平台的康复医院和首家大学附属康复医院。医院占地面积296亩，一期和二期总建筑面积约15万平方米，预计开放床位1000张。医院现有职工850名，其中具有硕士研究生及以上学历的员工占20%以上。医院着眼于康复事业发展大局，注重体现龙头引领与示范辐射效应，努力建成全国领先、国际有影响力的集康复医疗、康复教育、康复科学研究和康复医学工程于一体的现代化三级康复专科医院；建成整合预防、治疗、康复技术，提供全周期医疗服务的残疾人健康管理中心；建成培养卓越康复人才、研发关键康复技术的大学附属研究型康复医院。

## 三、服务内容及要求

**1、总体服务说明**

1.1 物业公共设备的运行和管理。具体包括但不限于：供配电系统、照明系统、室内燃气系统、供暖系统、锅炉、给排水系统、消防系统、技防系统、暖通系统、电/扶梯、液氧站、楼宇自控、各类显示屏等。

1.2物业公共设施的日常简单维修、养护和管理。物业公共设施具体包括但不限于：房屋的主体结构、外立面、电梯井、雨污水井、管道间、管道井、设备间、雨污水管、各类灯具、避雷装置、室外路面、墙顶地等。

1.3负责收集建筑物以及各机电设备的技术资料，整理归档。

1.4负责本项目运行时各种能耗和消耗材料的参数，定期向业主方提供报表数据，并积极配合业主方做好节能降耗工作。

1.5配合由业主委托专业公司实施的设备设施的定期维护保养、专项维修的现场监督和竣工检查，及时向业主方主管部门信息反馈。

**2、具体服务内容**

2.1负责机电设备、设施的操作维护与管理（中央空调机房、高压配电房、楼层变配电所、电梯等机电设备、锅炉、氧舱、设施），其中高压系统和锅炉需持证上岗，中心配电室全年24小时专人管理，人数需符合高压配电房管理要求。中央空调、电梯等机电设备、设施的操作时间需根据医院的实际需要。

2.2负责全院建筑物的日常简单修缮（如门窗的修整，拆换五金件，局部修补、油漆），不含材料；负责医院二次供水、直饮水巡查、维护、清洗等监管工作，按照规定取水样并送相关部门检测，确保二次供水符合卫生管理标准。

2.2负责全院水、电、气、卫、暖等设备的故障排除以及零部件的更换（不含零配件），下水道的疏通，补修明沟，散水和落水管以及在检查时发现的危险构件的临时加固、修理。

2.4负责收集建筑物以及各机电设备（非特种设备、非医疗设备）的技术资料，整理归档。

2.5负责收集医院运行时各种能耗和消耗材料的参数，定期向医院提供报表数据，并积极配合医院做好节能降耗工作。

2.6负责对医院的水、电、气重要部门的管理（配电房、空调机房、液氧站等），加强技术力量，确保正常的供应、运行，严禁出现非正常的故障发生。

2.7配合由业主委托专业公司实施的水、电、气设备设施（非医疗设备、非特种设备）的定期维护保养、专项维修的现场监督和竣工检查，向医院主管部门信息反馈。

2.8公共部位管线油漆和标识的更新配合工作；标识质保期内检查上报、质保后维修工作。

2.9负责每个工作日对公共部位的巡查或维修，做好巡查或维修记录。

2.10医院新增设备、设施所需要的水电等配套配合安装工作；安装结束后配合各专业验收、做好线路备案管理。

2.11负责报修中心（服务中心）的管理，接受医院各科室设备设施（除医疗设备、电脑设备）故障的报修任务，通知维修单位（专业设备、专业维保通知管理负责人）进行维修，并对维修结果进行验收、记录、整理、统计、分析，每月向业主提交维修情况报告。

2.12参与业主对新建、改建、装修工程项目的竣工验收，熟悉建筑及设施的变动情况，提出合理化建议。

2.12 配合特种设备年检及强检的申报和检验工作。

2.14 负责BA智能化系统的维护和运行，通过智能化提高效率和可靠性。

2.15 负责动力设备设施运维体系建设，从设备特性和重要性、运维组织架构和职责分配、流程设计和优化、工具和技术选择、持续改进和优化、设备状态和生命周期等多角度全方位考虑，搭建专业的运维体系。

2.16 负责6S机房建设，结合实际情况和技术发展趋势，通过规范化的管理和操作，提高工作效率，减少浪费，提高产品和服务质量，营造安全、舒适的工作环境。

2.17 建立会议体系、客诉处理体系、每日运行事件管理体系、特殊时间点管理体系、风险管理体系、安全管理体系、PDCA闭环管理体系、知识库管理体系、数字化报告及评审体系。

**3、具体要求及标准**

**3.1供排水系统维修要求及标准**

1）保障采购人院内大楼给水、排水系统运行正常、生活冷热水保障供应。

2）负责院内大楼给水、排水系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、保养；管线的维修、保养工作，管线、阀门、龙头无跑、冒、滴、漏；采购人院内楼宇全部下水，地漏疏通工作；屋面天沟、雨水排放管路等维修维护，并做好相关记录。

2）负责智能热水系统的日常运行、巡视、维修维护，并做好相关记录，协助第三方维保单位的专业维修工作，保障相关设备、设施运行完好。

4）负责净水系统日常运行、巡视、小型维修维护，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录，保障相关设备、设施运行完好。

5）协助第三方维保单位对院内楼宇室内外消防水系统、消防栓进行日常养护，日常维保工作，确保系统正常，无跑、冒、滴、漏，并做好相关记录。

6）负责水泵机房、生活热水机房内设备设施的日常操作、巡视，协助第三方维保单位的维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

7）协助第三方维保单位巡查污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，每季度巡查一次污水井，并作好相关记录。

8）每半月检查室内外污水、雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视各排水水泵。

9）负责工作责任区的防汛工作（防汛物资由采购人提供）。

10）协助第三方维保单位对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行巡查、维修、保养，并做好相关记录。

11）根据采购人需求合理调节供热水的时间、温度、流量等，采取合理有效的节能运行措施。

12）每月做一次安全阀手动放水试验。

12）每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

14）保证排水系统的正常运转，防止阻塞。

15）根据现场情况，制定事故应急处理方案，制定停水、爆管等应急处理程序。计划停水和检修性停水按规定提前至少24小时通知采购人各科室，以便做好安排。

16）生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，如发生虫、鼠害应及时上报采购人，并协助采购人做好灭虫、灭鼠工作。

17）给排水系统发生重大事故时，维修人员应在15分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜。

18）计量器具、压力仪表按规定周期送检校验。

19）做好节约用水工作。

20）配合水箱清洗及水质检测工作。

21）服务期限内无重大管理责任事故。

**3.2供配电、照明、电气系统维修要求及标准**

1）25KV用户站1个，10KVA变电站2个，500KVA箱变1台运行维护管理。对上岗人员统一排班管理考核（含医院在编操作人员的工作排班管理考核）。

2）负责中央配电房内设备设施的日常操作、巡视及安全工作，并做好相关记录。

2）负责停送电倒闸操作，并在倒闸前向采购人有关部门上报，倒闸前三十分钟通知各主要科室。遇到停电，立即向采购人有关部门上报并做好应急工作,避免影响医疗和科研工作安全。

4）每两小时巡视中央配电、配电房设备设施，抄一次主要仪表。

5）根据国家规范要求，按时做好设备、防护用品的检验检测（检验检测费用由采购人承担）。

6）供电运行和维修人员必须持证上岗。建立24小时运行维修值班制度（配电值班要求双岗），及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100%。每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

7）负责院内楼宇内全部照明灯具及各楼层小型电器日常巡视、维修、保养；包括灯具、插座、线路检查维修等；公共使用的照明、指示灯具线路、开关等要保证完好，确保用电安全。

8）负责楼宇内、各管井内配电箱的维修、保养，电器元件的更换，各管井管理。

9）负责维护工作责任区内的线路、电缆、桥架、母线，包括强弱电各类线路的巡查。

10）每季度对所有热水器进行一次排污，并做好相关记录。

11）配合协助第三方检测单位对全院的避雷检测工作、维护工作，并做好相关记录。

12）负责协助第三方维保单位对UPS不间断电源及系统日常巡视，并做好相关记录。

12）负责协助第三方维保单位对应急灯及系统巡视、维护，每二个月做放电试验，并做好相关记录。

14）负责院内所有楼宇内所有机电设备设施的配电柜（箱）、控制柜（箱）清理、维护。

15）管理和维护好各楼宇灯光亮化的设施，明确停、送电审批权限。制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，对突发停电或发生特殊紧急情况，如火灾、地震、水灾时，有应急预案，及时采取应急措施。

16）设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，如发生虫、鼠害应及时上报采购人，并协助采购人做好灭虫、灭鼠工作。

**3.3楼宇自控、弱电系统维修要求及标准**

1）负责大楼机电设备群控系统的线路、控制设备、所管理的设备机房的视频监控系统等日常巡视、管理工作，并做好相关记录。

2）调节相关设备的温度、流量、风量、压力等参数，采取合理有效的节能运行措施。

2）负责医用呼叫系统日常巡视、维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

4）负责门禁系统（含门）日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

5）负责自动门系统日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

6）负责电话及系统日常巡视、维护、保养，协助第三方维保单位并做好相关记录。

**3.4供气（汽）系统及维修要求及标准**

1）负责液氧、汇流排、空压机、负压机等各类医用气体的设备设施及系统的日常操作、巡视、维护，根据国家相关法规要求及设备自身保养要求，做好气体设备保养及安全工作，协助第三方维保单位的专业维修、保养工作，并做好相关记录。

2）根据国家相关法规要求、用户需求合理调节供气的压力、流量等。

2）每两小时巡视一次设备设施运行状况（检查汇流排气瓶），抄一次主要仪表。

4）负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查。

5）做好各类气体存量计划并及时落实、汇总上报采购人。

6）负责各类医用气体瓶的分类安全查验与保管及下收下送工作。

7）每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

8）负责各类医用气体管道、末端设备带及各类气体阀门的维修维护。

9）配合政府部门进行压力容器的年检。

10）负责各类瓶装气体的接收、发放等的日常管理工作。

**3.5 空调、新风和锅炉房等暖通系统操作要求及标准**

1）锅炉系统操作人员，必须持有效的相应证件上岗。

2）操作人员在岗工作期间，必须认真履行岗位职责，严格遵守巡回检查、水质管理、设备保养、安全检测、清洁卫生、交接班等制度，确保供热系统的技术安全和运行状态良好。

2）按照有关规定，定期校验、检修或更换安全阀、压力表、各安全附件和受压元件，确保其发挥正常的技术功能。

4）经常巡查各水、电、汽管线路，坚决杜绝“跑冒滴漏”、“白水表”、“满水”等现象发生。

5）坚持定期进行排污，保证给水和炉水的质量。经常保持充足的软化水储备。

**3.6综合维修要求及标准**

1）负责院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外巡视、维护、日常简单修缮监管工作，包括门窗玻璃维修、地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）、水电改造、工程类设备标识系统布置和维护等，并做好相关记录。

2）协助第三方维保单位对采购人各类标识系统（除工程设备类）的维修、保养工作，并做好相关记录。

2）负责各类金属类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

4）负责各类板式办公家具、椅类维修并做好相关记录。

5）负责各类金属挂件维修、安装。

6）协助采购人对各类宣传标语悬挂。

**4.其他服务**

1）负责公共区域的空调、风幕机的启停，照明、门窗的开关工作。

2）负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录。

2）负责协助采购人每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报采购人。

4）负责压力容器、压力管道的安全管理，建立设备档案，根据国家规范要求，按时做好检验检测（检验检测费由采购人承担）。

5）负责各类金属管道、金属栏杆日常维修维护、巡视、除锈油漆保养、安全工作，并做好相关记录。

6）对突发事件、大型活动、恶劣天气进行应急处置、保障工作。

7）每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好除尘及室内卫生。

8）负责电梯日常运行巡视，协助第三方维保单位的的专业维修、保养工作，保障相关设备、设施运行完好。

9）负责锅炉房以外的烟道、热水管道的维修、维护。

10）配合采购人对会议中心相关设备进行日常维修维护，能熟练操作会议相关播放设备，能及时发现问题并予以解决或上报采购人处理解决。

## 四、人员配置及要求

1. **岗位配置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 工作时间 | 岗位数 | 工作内容 |
| 1 | 经理 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、负责工程维修的管理工作，跟进维修任务完成情况，发现问题及时解决。2、保证院方各项设备设施的正常运行。2、监督以及安排维保单位的工作。4、合理安排工作，保障各个项目的正常完成。5、按需求编制年度中大修计划及落实其他各项工作任务。 |
| 2 | 客服 | 8小时，做五休二 | 2 | 1、协助分配接报修任务。2、人事、档案、接待、统计等事务。 |
| 3 | 主管 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、总体管控全院区设备设施维修、养护、维保监管。2、发现维修任务特殊事项，发现问题及时解决。2、合理分配维保人员及工作安排。4、协调处理设备设施突发事件。 |
| 4 | 品控督导 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、项目整体运行品控督导。 |
| 5 | 副主管 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、配合主管并落实各项工作，监管各类设备设施维保及养护。 |
| 6 | 领班 | 8小时，做五休二，一周七天 | 2 | 1、落实各项维修等工作任务，监管各类设备设施维保及养护。 |
| 7 | 污水处理工 | 8小时，做五休二，一周七天 | 2 | 1、污水处理操作及污水处理监管。 |
| 8 | 氧舱操作工 | 8小时，做五休二，一周七天 | 2 | 1、对氧舱设备运行的技术状况和各类操作规程和安全规范。2、在操作过程中应经常巡视，观察电器设备运行情况。2、定期检查和维护各种机电设备，统筹兼顾其他工作任务。 |
| 9 | 物料管理员 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、做好维修物料计划以及各类中大维事项申请。2、做好维修物料出、入库等相关工作任务。 |
| 10 | 泥瓦工 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、路面等泥水类工作并兼顾其他维修 |
| 11 | 弱电工 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、负责落实弱电、消防系统的日常工作。2、做好维保方的监管，确保各系统的正常运行。 |
| 12 | 电焊工 | 8小时，做五休二 | 1 | 1、电焊工作并兼顾其他维修 |
| 13 | 电工 | 8小时，做五休二，一周七天；  24小时，做二休二； 12小时，做一休一； | 7 | 1、完成各项计划维修任务。2、具备电工等维修能力。2、配合接报修任务。 |
| 14 | 给排水工 | 24小时，做二休二； 12小时，做一休一。 | 2 | 1、设备设施各机房等巡视为主，兼顾接报修任务。2。具备给排水等维修能力。 |
| 15 | 氧气巡视工 | 12小时，做一休一 | 1 | 1、负责更换、记录氧气房氧气钢瓶，保障24小时正常供氧。2、发现异常情况及时处理并上报。2、做好所有与氧气钢瓶有关的工作。 |
| 16 | 空调工 | 12小时，做一休一 | 1 | 1、负责空调系统，给排水系统的日常操作。2、做好运行维保监管，确保空调系统的正常运行。 |
| 17 | 锅炉工 | 17小时，做二休一 | 1 | 1、负责锅炉运行时的操作。2、定期巡检锅炉及相关设备，做好运行记录准确规范记录以及操作。2、配合维保落实维修任务及年检。 |
| 18 | 高压配电间电工 | 24小时，做二休二 | 2 | 1、完成2.5万伏高配各项值班任务。2、及时发现问题，妥善处理。 |
| 小计 | | | 30 |  |

说明：1.1. 人员配置：投标人应针对医院实际运行状况及服务要求，拟定配备员工人数。投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。

1.2. 所有服务人员须身体健康、适合医院环境工作。

**2.人员要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **基本要求** |
| 1 | 经理 | * 大专及以上学历； * 有相关工作经验8年； * 熟悉各类设备设施专业知识，能够实际操作并指导下属员工实施各类设备设施保养、维修任务； * 具备设备设施管理业务实施与管理能力，有良好的组织、协调沟通能力； * 具备较强的工作责任心和使命感，能够承受一定的工作压力，面对突发事件有较强的应急处理能力； * 具备本岗位相关上岗条件、高压、制冷等证书至少拥有一个。 |
| 2 | 客服 | * 有相关工作经验2年； * 人事、档案、接待、统计等事务。 |
| 3 | 品控督导 | * 大专及以上学历； * 有相关工作经验5年； * 熟悉各类设备设施专业知识，能够实际操作并指导下属员工实施各类设备设施保养、维修任务； * 具备设备设施管理业务管理能力，有良好的组织、协调沟通能力； * 具备较强的工作责任心和使命感，能够承受一定的工作压力，面对突发事件有较强的应急处理能力； * 具备本岗位相关上岗条件、高压、制冷等操作证书至少拥有一个。 |
| 4 | 主管/副主管 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉各类设备设施，能够按计划设备设施各类维修、保养任务，并提出合理化建议。 * 具备突发事件应急处理的能力； * 具备本岗位相关上岗条件，高压、制冷等操作证书至少拥有一个。 |
| 5 | 领班 | * 熟悉各类设备设施系统，能够按计划设备设施各类维修、保养任务，及时发现问题并妥善处置； * 吃苦耐劳，具备较强的工作责任心及服务意识；   具备本岗位相关上岗条件。 |
| 6 | 污水处理工（含液氧） | * 有相关工作经验2年； * 熟悉污水处理设备，能够按计划实施相关污水处理设备进行巡查，及时发现问题并妥善处置； * 具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。如：污水处理。 |
| 7 | 氧舱操作工 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉氧舱设备设施性能，能够按医院对氧舱的使用要求，开展相关设备设施运行保障任务，及时发现问题并妥善处置； * 具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。如：高压氧从业人员。 |
| 8 | 物料管理员 | * 有相关工作经验2年； * 做好维修物料计划，出、入库等相关工作任务。 * 负责监管相应设备运维。 |
| 9 | 泥瓦工 | * 有相关工作经验2年； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 10 | 弱电工 | * 熟悉供配电设备设施，能够按计划设备设施各类维修、保养任务，及时发现问题并妥善处置； * 工作责任心强，具有一定的服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 11 | 电焊工 | * 电焊工作并兼顾其他维修 * 工作责任心强，具有一定的服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 12 | 电工 | * 熟悉电气设备设施系统，能够按计划设备设施各类维修、保养任务，及时发现问题并妥善处置； * 吃苦耐劳，具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 13 | 给排水工 | * 熟悉给排水设备设施系统，能够按计划设备设施各类维修、保养任务，及时发现问题并妥善处置； * 吃苦耐劳，具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 14 | 氧气房巡视工 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉液氧容器，管道系统性能，能够按医院对氧气的使用要求，开展相关设备设施运行保障任务，及时发现问题并妥善处置； * 具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |
| 15 | 空调工 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉空调系统，能按计划落实空调系统维修、保养任务； * 具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。如：制冷与空调作业。 |
| 16 | 锅炉工 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉锅炉设备设施性能，能够按计划实施相关设备设施各类维修、保养任务，及时发现问题并妥善处置； * 具备本岗位相关上岗条件。如：锅炉水处理、锅炉司炉。 |
| 17 | 高压配电间电工 | * 有相关工作经验2年； * 熟悉供配电设备设施，能够确保供配电设备24小时正常运行，出现故障能立即排除； * 具备较强的工作责任心及服务意识； * 具备本岗位相关上岗条件。 |

## 说明：针对于岗位17，高压配电间电工任职要求：

## 1.必须具有高压电工进网证。

## 2.熟悉高压电力系统的运行原理和维护方法，具备一定的电气知识。

## 2.至少2年以上高压电力设备的维修和操作经验，具备一定的电气技能和经验。

## 4.具备良好的身体素质和心理素质，能够承担高压电力系统的操作和维护工作。

## 5.熟悉相关的电力法规和安全规定，能够遵守相关的规定和标准。

## 五、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（ 如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

2. 服务管理

（1） 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2） 项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（2） 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（4） 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

（5） 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

（6） 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

4. 人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

5. 转包与分包：

合同不得转让，本次采购中液氧设备维护可分包履行，其他部分不得分包。投标人拟在中标后将高空清洗部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

## 六、服务期限要求

本项目服务期为12个月。

## 七、服务验收标准及考核办法

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行，详见考核办法。

2. 考核办法

采取月度定级考核，分五级：

A+级：≥90分且有加分情况,全额支付，酌情奖励。

A级:≥90分合格，全额支付。

B级:89-80分整改,付90%费用。

C级:79-70分整顿,付80%费用。

D级:≤69分约谈公司,支付不高于70%。视实际情况确定具体支付比例。

一年内，月度考核结果三次D级的中标人，或发生影响医院声誉的重大事件，可随时终止服务合同，由此产生的一切法律后果及所有相关费用由中标人承担。

## 八、报价要求

1.投标报价应包括人员服务费用（人员成本、企业利润及税金等费用，其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等费用）、保险费用等。

1.除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件各标段承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用并且充分考虑合同包含的责任义务和一般风险等各项全部费用。

2.本项目服务期内合同价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整，投标人在投标报价中应充分考虑合同期内的各项成本增长因素，合理计算成本支出，并在此基础上填写《开标一览表》。

2.投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

4.投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

## 九、付款方式

1. 服务费用按月支付，甲方根据合同规定的标准对乙方上一个月的服务情况进行考核，满足付款条件后，30日内支付。

## 附件一：服务质量标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作类型 | 响应时间 | 完 成 时 间 | |
| 常 规 问 题 | 特 殊 情 况 |
| 1 | 市电停电 | 5分钟 | 到达后5分钟 | 操作机构故障，5分钟后启动应急预案，立即报后勤保障部 |
| 2 | 火灾或者烟雾 | 5分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告保卫处 |
| 2 | 突发安全、灾害事件 | 5分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告后勤保障部 |
| 4 | 电气焦味 | 5-8分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告维修班 |
| 5 | 局部断电 | 5-8分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告维修班 |
| 6 | 管道爆裂 | 5-8分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告后勤保障部 |
| 7 | 漏电类 | 5-8分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告维修班 |
| 8 | 区域停水 | 10分钟 | 即时办理至完成 | 立即报告维修班 |
| 9 | 人员被锁 | 10分钟 | 到达后10分钟 | 立即报告后勤保障部 |
| 10 | 电梯解困（协助） | 5分钟 | 即时办理至完成 | 立即启动应急预案 |
| 11 | 插座无电（影响生命安全） | 5分钟 | 到达后15分钟 | 提供应急电源 |
| 12 | 马桶堵塞 | 20分钟 | 到达后10分钟 | 2个小时内将信息反馈用户 |
| 12 | 灯具不亮 | 1小时 | 到达后20分钟 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 14 | 插座无电（普通） | 1-1.5小时（急需检查20分钟） | 到达后20分钟 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 15 | 床头呼叫器 | 20分钟 | 到达后10分钟 | 2个小时内将信息反馈用户 |
| 16 | 局部管道无水 | 1小时 | 到达后2小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 17 | 下水道堵塞 | 班内1小时 | 到达后2小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 18 | 管道滴漏 | 班内2小时 | 到达后4小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 20 | 水龙头 | 班内2小时（关不住立即到位处理） | 到达后20分钟 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 21 | 空调滴水（室内） | 班内20分钟 | 到达后2小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 22 | 修门、窗、橱、柜类、玻璃类 | 班内4小时 | 到达后2小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 22 | 空调不制冷 | 班内1小时 | 到达后4小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 24 | 渗水处理 | 班内4小时（影响治疗1小时） | 到达后4小时 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 25 | 电话及线路维修 | 10分钟 | 及时处理 | 1个工作日内信息反馈用户 |
| 26 | 拆、装类及装饰类 | 另行约定 | 视情况 |  |
| 27 | 接线员服务 | 10秒内接听 |  |  |
| 28 | 泥水 | 另行约定 | 视情况 |  |

**附件二：后勤维修事项处理流程**

为了明确我院运行保障部下各班组的职责，建立维修工作责任体系。实现对维修工作的精细化管理。特制定本维修工作处理流程如下；

1. 各部门接到报修任务或巡视巡查调查表后，需填写维修记录表；
2. 各班组主管及时分派任务落实到人；
3. 维修人员马上到达维修现场，分析故障原因；
4. 小修直接现场处理。遇到中修、大修情况，首先做好现场警示标识或警示围挡。再实施维修工作 。维修工作完成后需清理现场、签署耗材工单并回复班组主管；
5. 如因特殊原因不能及时处理的、需院外部协助维修更换的或需多部门协调的，积极地跟科室沟通，说明情况及处理方案，并向班组主管汇报未处理的原因；
6. 班组主管把未完成的原因上报给主管领导后，再执行上级主管的处理意见；
7. 维修完毕，通知报修部门管理人员验收。

建设精细化维修工作流程，首先，需要建立健全维修工作管理组织系统，完善各班组责任制，明确各方职责；其次，将维修工作按照任务规模进行分类，根据综合保障任务规模的不同，对维修保障任务进行分级管理。对重大维修任务就技术方案、风险控制等实施过程管控，对一般维修任务实施结果管控，实现对维修工作的精细化管理。

注：根据后期实际工作情况，招标人有权对维修事项处理流程进行调整。

**设备设施管理服务项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | | **考核内容** | **考评人** | **标准 分值** |
| 直接定级 项目 | | 未持岗位资格证书 | 运行保障部 | 5 |
| 未参加各类培训或考核不合格 | 运行保障部 | / |
| 因工作失误造成重大医院事件，造成严重后果 | 运行保障部 | / |
| 因工作失误发生人员摔倒、火灾等重大事故 | 运行保障部 | / |
| 违反廉洁从业等违法、违规事件，造成严重后果 | 运行保障部 | / |
| 从业人员年龄、性别、能力要求未达到岗位要求 | 运行保障部 | 5 |
| 日常维护工作 | | 负责液氧、汇流排、空压机、负压机等各类医用气体的设备设施及系统的日常操作、巡视、维护 | 运行保障部 | 5 |
| 负责日常巡视、维护、保养，协助第三方维保单位并做好相关记录。 | 运行保障部 | 5 |
| 公共设施的日常简单维修、养护和管理。 | 运行保障部 | 5 |
| 负责收集建筑物以及各机电设备的技术资料，整理归档。 | 运行保障部 | 5 |
| 负责本项目运行时各种能耗和消耗材料的参数，定期向业主方提供报表数据，并积极配合业主方做好节能降耗工作。 | 运行保障部 | 2 |
| 配合由业主委托专业公司实施的设备设施的定期维护保养、专项维修的现场监督和竣工检查，及时向业主方主管部门信息反馈。 | 运行保障部 | 2 |
| 供排水系统维修要求及标准 | | 根据现场情况，制定事故应急处理方案，制定停水、爆管等应急处理程序。计划停水和检修性停水按规定提前至少24小时通知采购人各科室，以便做好安排。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责院内大楼给水、排水系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、保养；管线的维修、保养工作，管线、阀门、龙头无跑、冒、滴、漏；采购人院内楼宇全部下水，地漏疏通工作；屋面天沟、雨水排放管路等维修维护，并做好相关记录。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责智能热水系统的日常运行、巡视、维修维护，并做好相关记录，协助第三方维保单位的专业维修工作，保障相关设备、设施运行完好。 | 运行保障部 | 2 |
| 供配电、照明、电气系统维修要求及标准 | | 负责中央配电房内设备设施的日常操作、巡视及安全工作，并做好相关记录。  负责停送电倒闸操作，并在倒闸前向采购人有关部门上报，倒闸前三十分钟通知各主要科室。遇到停电，立即向采购人有关部门上报并做好应急工作,避免影响医疗和科研工作安全。 | 运行保障部 | 5 |
| 供电运行和维修人员必须持证上岗。建立24小时运行维修值班制度（配电值班要求双岗），及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100%。每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。 | 运行保障部 | 5 |
| 负责院内楼宇内全部照明灯具及各楼层小型电器日常巡视、维修、保养；包括灯具、插座、线路检查维修等；公共使用的照明、指示灯具线路、开关等要保证完好，确保用电安全。 | 运行保障部 | 5 |
| 楼宇自控、弱电系统维修要求及标准 | | 负责大楼机电设备群控系统的线路、控制设备、所管理的设备机房的视频监控系统等日常巡视、管理工作，并做好相关记录。 | 运行保障部 | 5 |
| 负责医用呼叫系统日常巡视、维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。 | 运行保障部 | 2 |
| 调节相关设备的温度、流量、风量、压力等参数，采取合理有效的节能运行措施。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责门禁系统（含门）日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责自动门系统日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责电话及系统日常巡视、维护、保养，协助第三方维保单位并做好相关记录。 | 运行保障部 | 2 |
| 供气（汽）系统及维修要求及标准 | | 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。 | 运行保障部 | 2 |
| 负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检-查。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责各类医用气体管道、末端设备带及各类气体阀门的维修维护。 | 运行保障部 | 2 |
| 配合政府部门进行压力容器的年检。 | 运行保障部 | 2 |
| 负责各类瓶装气体的接收、发放等的日常管理工作。 | 运行保障部 | 2 |
| 空调、新风和锅炉房等暖通系统操作要求及标准 | | 操作人员在岗工作期间，必须认真履行岗位职责，严格遵守巡回检查、水质管理、设备保养、安全检测、清洁卫生、交接班等制度，确保供热系统的技术安全和运行状态良好。 | 运行保障部 | 2 |
| 按照有关规定，定期校验、检修或更换安全阀、压力表、各安全附件和受压元件，确保其发挥正常的技术功能。 | 运行保障部 | 2 |
| 经常巡查各水、电、汽管线路，坚决杜绝“跑冒滴漏”、“白水表”、“满水”等现象发生。 | 运行保障部 | 2 |
| 坚持定期进行排污，保证给水和炉水的质量。经常保持充足的软化水储备。 | 运行保障部 | 2 |
| 电瓶车驾驶 | | 电瓶车转运病人 | 运行保障部 | 2 |
| 投诉 | | 有效投诉扣0.25分/例 | 运行保障部 | 2 |
| 满意度 | | 满意度调查满意率80%-60%扣0.5分，59%以下扣1分 | 运行保障部 | 1 |
| 加分项 | | 在完成工作任务，提高工作质量，增收节支方面作出了显著成绩；忠于职守、工作勤恳、廉洁奉公、勇于奉献，事迹突出的；提出的合理化建议等方面取得了开拓、创新成果的；在精神文明建设方面作出特殊贡献的，（例如好人好事、拾金不昧等）；保护公共财产，制止或避免人身、设备事故，使医院和其他员工利益免受重大损失的；技术及服务水平提升明显，或代表中心参加各类比赛活动取得优异成绩，为医院（中心）赢得荣誉的；其他方面应予奖励的情形。加1分/次。 | 运行保障部 | 5 |
| 105 |