**采购内容及需求**

**一、概述**

本项目为浙江大学医学院附属儿童医院莫干山院区后勤运维服务，服务期为1年。

**二、总体要求**

1、供应商具有同类项目的实施经验和完善的管理体系。

2、供应商需制定组织实施方案，设施设备维护及质量管理方案，突发事件应急处置方案。

3、针对本项目成立有经验的服务团队，包括工程经理、工程运行主管、工程维修主管、其他人员等所有人员需要有三甲医院运维服务经验。

4、供应商需严格按新修订《医疗和疾控机构消防安全生产工作管理指南（试行）》、《医疗和疾控机构后勤安全生产工作管理指南（试行）》标准做好医院各类设备设施运维服务。

**三、服务要求**

（一）保障浙江大学医学院附属儿童医院莫干山院区内所有建筑物及附属设施的日常运行与维护，保障水、电、气（医用气体、燃气、蒸汽）各系统良好运作，包括但不限于以下设备：

**1.中央空调系统**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 容量 | 冷冻水℃ | 冷却水℃ | 数量 | 冷冻泵 | 冷却泵 | 数量 |
| 离心机冷水机 | 1000冷吨 | 12/6 | 37/32 | 1 | 90kw | 110kw | 5\*5 |
| 离心机冷水机 | 1000冷吨 | 12/6 | 37/32 | 3 |
| 螺杆机冷水机 | 410冷吨 | 12/6 | 37/32 | 2 | 45kw | 55kw | 3\*3 |

冷却塔 1 组

**2.锅炉**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 容量 | 进出水温 | 排管数 | 数量 | 水泵 | 数量 |
| 真空热水炉 | 705.2万大卡 | 45/60 | / | 3 | 75kw | 4 |
| 真空热水炉 | 240.8万大卡 | 65/80 | / | 2 | 11kw | 3 |

**3.风冷热泵**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 容量 | 冷冻水℃ | 数量 |
| 高效型电动螺杆式风冷热泵机组 | 950KW | 12/7 | 2 |
| 高效型电动螺杆式风冷热泵机组 | 385KW | 12/7 | 1 |
| 高效型电动螺杆式风冷热泵机组 | 1290KW | 12/7 | 3 |
| 高效型电动螺杆式风冷热泵机组 | 422KW | 12/7 | 5 |
| 高效型电动螺杆式风冷热泵机组 | 691KW | 12/7 | 3 |

**4.空调**

VRV空调：室内机794台、室外机65台。

分体式空调：80台。

**5.暖通设备**

5.1排风机

| 名称 | 风量cmh | 机外余压pa | 功率kw | 电源 | 数量 | 是否变频 | 安装方式 | 安装部位 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排风机 | 15000 | 900 | 11 | 380v-50hz | 7 | 变频 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 12000 | 900 | 11 | 380v-50hz | 1 | 变频 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 10000 | 600 | 0.55 | 380v-50hz | 1 | 否 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 3600 | 900 | 3 | 380v-50hz | 2 | 变频 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 6600 | 850 | 5.5 | 380v-50hz | 1 | 变频 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 8500 | 850 | 7.5 | 380v-50hz | 5 | 变频 | 屋面落地 | 屋面 |
| 排风机 | 500 | 250 | 0.55 | 380v-50hz | 12 | 否 | 吊顶安装 | 各个楼层 |
| 防爆排风机 | 1000 | 250 | 0.55 | 380v-50hz | 6 | 否 | 吊顶安装 | 各个楼层 |

5.2新风机组

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 新风量cmh | 制冷量kw | 制热量kw | 风机功率Kw | 电源 | 送回风方向 |
| 全新风空气处理机组 | 4000 | 62.5 | 49 | 7.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 全新风空气处理机组 | 4000 | 62.5 | 49 | 7.5 | 380V 51HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 8400 | 108 | 103 | 7.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 4800 | 62 | 59 | 4 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 5800 | 75 | 71 | 5.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 5800 | 75 | 71 | 5.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 5800 | 75 | 71 | 5.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 5800 | 75 | 71 | 5.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 5800 | 75 | 71 | 5.5 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |
| 新风预处理机组 | 11000 | 142 | 135 | 11 | 380V 50HZ | 上送上回 |

5.3消声器静压箱

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 长（mm) | 宽（mm) | 高（mm) | 数量 | 备注 |
| 静压箱 | 1500 | 1000 | 1000 | 11 | 新风用 |
| 静压箱 | 1600 | 1000 | 1000 | 3 | 新风用 |
| ZP型片式消声器 | 500 | 400 | 1000 | 1 | 排风用 |
| ZP型片式消声器 | 630 | 400 | 1000 | 6 | 排风用 |
| ZP型片式消声器 | 800 | 400 | 1000 | 1 | 排风用 |
| ZP型片式消声器 | 1000 | 400 | 1000 | 7 | 排风用 |
| ZP型片式消声器 | 630 | 250 | 1000 | 2 | 新风用 |

实验室暖通专项临床医学室内水机风机盘管287台

实验室暖通专项临床医学屋面排风机17台

实验室暖通专项临床医学室内排风机18台

实验室暖通专项临床医学新风空调器16台

实验室暖通专项临床医学冷气机14台

实验室暖通专项一号住院楼C医技楼二号住院楼室内VRV空调155台

实验室暖通专项一号住院楼C医技楼二号住院楼感染楼屋面排风机32台

实验室暖通专项医技楼室内排风机3台

实验室暖通专项一号住院楼C医技楼二号住院新风空调器16台

实验室暖通专项医技楼 冷气机4台

**6.净化机组**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 数量（台） | 设备名称 | 数量（台） |
| 净化及新风机组 | 79 | 多联机内机（卡式） | 29 |
| 燃气蒸汽发生器（1T）（高压） | 3 | 多联机外机 | 2 |
| 冷库成套 | 12 | 分体空调 | 3 |
| 排风机 | 94 | 壁挂式暖风机 | 3 |
| 风机盘管（四管制） | 30 | 吸顶式空气消毒器 | 27 |
| 风机盘管（两管制） | 50 | 洁净蒸汽发生器（高压） | 2 |
| 多联机内机（风管式） | 20 |  |  |

**7.配电设备**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 单位 | 技术参数 |
| 1 | 高压成套配电柜 | 68 | 台 | 1.名称:I段进线隔离柜ZG1-H12.规格:800mm\*1400mm\*2250mm3.母线配置方式:详见图纸4.其他:包含柜内元器件、仪表、避雷器、母线等图示所有内容，具体详见图纸 |
| 2 | 低压开关柜 | 199 | 台 | 1.名称:进线柜1B-T2-AN012.规格:900mm\*1000mm\*2200mm3.其他:包含柜内元器件、仪表、避雷器、母线等图示所有内容，具体详见图纸 |
| 3 | 变压器 | 16 | 台 | 8台2000KVA、8台1600KVA |
| 4 | 配电箱 | 22 | 台 | 1.名称:应急照明配电箱1ELS01/ZGY2.规格:含箱内元器件，其他详见图纸3.安装方式:按图纸设计要求4.其他:包括防雷、接地、端子板外部接线等 |
| 5 | 柴发机组 | 3 | 台 | 1.名称:1#柴油发电机1B-F2.型号:风冷柴油发电机，常用1600KW(备用1800KW)3.其他:配套启动控制柜、控制管线、信号线、排气消音器、排气管、波纹管、帆布软接、减振器等，详见图纸及招标文件 |
| 6 | 空调器 | 19 | 台 | 立柜及分体式 |

各建筑各楼层各类配电箱（柜）。

**8.医用气体**

汇流排：氧气汇流排1组，二氧化碳汇流排1组。

液氧站：液氧罐4台，空温式汽化器2套，不锈钢分气缸1台。

医用中心压缩空气设备：压缩机3台，储气罐2台，过滤器6台，吸附式干燥机2台，冷冻式干燥机2台，不锈钢分气缸1台。

医用中心负压设备：真空泵4台，过滤器4套，真空罐2台，不锈钢分气缸1台，5L集污罐6台，灭活装置1套。

感染楼吸引站设备：真空泵2台，过滤器2台，真空罐2台，不锈钢分气缸1台，灭活装置2套。

牙科正负压设备：抽吸一体机1台，压缩机3台，储气罐2台，过滤器6台，吸附式干燥机2台，冷冻式干燥机2台，不锈钢分气缸1台。

中央监控系统1套（一）莫干山医疗中心（污水处理项目）设备清单

洁净区域及其他未列出医用气体

**9.污水处理系统**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单体 | 设备名称 | 单位 | 数量 |
| 一、污水处理站主要材料设备 |
| 1 | 格栅井 | 回转式格栅机 | 台 | 1 |
| 2 | 集水池 | 提升泵 | 台 | 3 |
| 3 | 液位计 | 套 | 1 |
| 4 | 调节池 | 提升泵 | 台 | 5 |
| 5 | 液位计 | 套 | 1 |
| 6 | 穿孔曝气系统 | 套 | 1 |
| 7 | 流量计 | 台 | 2 |
| 8 | 兼氧池(A池) | 弹性立体填料 | 项 | 1 |
| 9 | 厌氧菌种 | 项 | 1 |
| 10 | 潜水搅拌机 | 台 | 4 |
| 11 | 填料支架 | 套 | 2 |
| 12 | 接触氧化池(O池) | 组合填料 | 项 | 1 |
| 13 | 曝气器 | 项 | 1 |
| 14 | 好氧菌种 | 项 | 1 |
| 15 | 混合液回流泵 | 台 | 4 |
| 16 | 填料支架 | 套 | 4 |
| 17 | 二沉池 | 中心导流筒 | 套 | 2 |
| 18 | 排泥泵 | 台 | 4 |
| 19 | 出水堰板 | 套 | 2 |
| 20 | 污泥池 | 排泥泵 | 台 | 1 |
| 21 | 液位计 | 套 | 1 |
| 22 | 应急池 | 提升泵 | 台 | 2 |
| 23 | 液位计 | 套 | 1 |
| 24 | 设备房 | 调节池曝气风机 | 台 | 1 |
| 25 | 好氧池曝气风机 | 台 | 3 |
| 26 | 叠螺机 | 套 | 1 |
| 27 | PAM加药装置 | 台 | 1 |
| 28 | 消毒设备 | 台 | 2 |
| 29 | 备用消毒设备 | 台 | 1 |
| 30 | 废气收集和处理系统 | 套 | 1 |
| 31 | 取样泵 | 台 | 1 |
| 32 | 余氯检测仪 | 套 | 1 |
| 33 | pH计 | 套 | 1 |
| 34 | COD在线分析仪 | 套 | 1 |
| 35 | 氨氮在线分析仪 | 套 | 1 |
| 36 | 自动水质采样仪 | 套 | 1 |
| 37 | 数据采集传输系统 | 套 | 1 |
| 38 | 配电箱 | 台 | 1 |
| 39 | 配电箱 | 台 | 1 |
| 40 |  | 电力电缆 | 项 | 1 |
| 41 |  | 配套管线 | 项 | 1 |
| 42 |  | 标准排放口 | 项 | 1 |
| 二、预消毒池主要材料设备 |
| 1 | 格栅井 | 人工格栅 | 台 | 2 |
| 2 | 调节池 | 提升泵 | 台 | 3 |
| 3 | 液位计 | 套 | 1 |
| 4 | 消毒池 | 消毒设备 | 台 | 2 |
| 5 | 备用消毒设备 | 台 | 2 |
| 6 | 脱氯池 | 脱氯设备 | 台 | 1 |
| 7 | 其他 | 取样泵 | 台 | 1 |
| 8 | 余氯检测仪 | 套 | 1 |
| 9 | pH计 | 套 | 1 |
| 10 | 电器控制系统 | 台 | 1 |
| 11 |  | 电力电缆 | 项 | 1 |
| 12 |  | 配套管线 | 项 | 1 |
| 三、实验室中和池主要材料设备 |
| 1 | 中和池 | pH计 | 套 | 1 |
| 2 | 提升泵 | 台 | 2 |
| 3 | 电器控制系统 | 台 | 1 |
| 4 | 投药自控系统 | 套 | 1 |
| 5 | 空压机 | 套 | 2 |
| 6 | 中和池其他 | 套 | 1 |
| 7 |  | 电力电缆 | 项 | 1 |
| 8 |  | 配套管线 | 项 | 1 |
| 四、动物房预处理池主要材料设备 |
| 1 | 格栅井 | 提篮格栅 | 台 | 1 |
| 2 | 调节池 | 提升泵 | 台 | 3 |
| 3 | 液位计 | 套 | 1 |
| 4 | 消毒池 | 消毒设备 | 台 | 1 |
| 5 | 备用消毒设备 | 台 | 1 |
| 6 | 脱氯池 | 脱氯设备 | 台 | 1 |
| 7 | 其他 | 取样泵 | 台 | 1 |
| 8 | 余氯检测仪 | 套 | 1 |
| 9 | pH计 | 套 | 1 |
| 10 | 电器控制系统 | 台 | 1 |
| 11 |  | 电力电缆 | 项 | 1 |
| 12 |  | 配套管线 | 项 | 1 |

**10.物流系统**

轨道物流系统：3个站点

气动物流系统：83站点

**11.热水系统**

**12.负压系统**

**13.电梯扶梯**

垂直梯64台，扶梯14台

**14.燃气设施**

**15.纯水系统**

北住院楼二层内镜中心纯水设备一套

门诊楼四层口腔科纯水设备一套

门诊楼二层耳鼻喉纯水设备一台套

医技楼二层检验中心纯水设备一套

医技楼四层供应中心纯水设备一套

南住院楼科研中心纯水设备一套

80L超纯水设备二套

200L超纯水设备二套

500L超纯水设备一套

**16.食堂设备**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 数量（台） | 设备名称 | 数量（台） | 设备名称 | 数量（台） |
| 风幕机（壁挂式） | 9 | 粘捕式灭蝇灯 | 20 | 单向翻门工作柜 | 31 |
| 二门冷冻柜（风冷） | 2 | 单星剖鱼台 | 1 | 单冷立式水龙头 | 8 |
| 紫外线杀菌灯 | 12 | 冷藏库 | 2 | 冷冻库 | 1 |
| 感应烘手器 | 3 | 挂墙洗手池 | 1 | 刀具消毒箱 | 4 |
| 挂墙电开水器 | 2 | 单层工作台 | 4 | 双层工作台 | 42 |
| 双门光波热风循环消毒柜 | 10 | 四门双温柜（风冷） | 13 | 肉丝肉片机 | 1 |
| 大型绞肉机 | 1 | 单门宴会保温车 | 9 | 中餐燃气炒菜灶（双眼） | 3 |
| 炊用燃气大锅灶 | 5 | 调料平台 | 11 | 拼台 | 1 |
| 方形脱排油烟罩 | 24 | 燃气蒸箱（燃气蒸饭车）双门 | 4 | 燃气可倾式汤锅 | 4 |
| 双眼燃气蒸台 | 2 | 高身烘盘架车 | 1 | 四门碗碟柜 | 16 |
| 柜式电饼铛 | 1 | 三层六盘电烤箱 | 1 | 单门醒发箱（18盘） | 1 |
| 压面机 | 1 | 面粉车 | 2 | 和面机 | 1 |
| 拼板 | 2 | 二层送餐车 | 15 | 洗手水池连双消毒池 | 2 |
| 饮料柜 | 8 | 开门工作台柜 | 5 | 五斗连多孔保温台柜 | 1 |
| 保温桶 | 2 | 电磁四眼煲仔炉 | 5 | 电单眼蒸台(电) | 2 |
| 六眼电煮面炉 | 1 | 三斗保温台 | 1 | 电两眼馄饨锅 | 1 |
| 四斗保温台柜 | 1 | 电双缸双筛炸炉连柜座 | 1 | 电平扒炉连柜座 | 2 |
| 油烟净化一体烟罩 | 11 | 各类水池 | 若干 | 小件投递柜 | 4 |
| 各类龙头 | 若干 | 餐盘传送机连投掷柜 | 1 | 长龙式电热洗碗机带烘干 | 2 |
| 电热开水器连底座 | 2 | 残食台 | 2 | 三门燃气蒸柜 | 1 |
| 燃气煲仔炉 | 1 | 10盘电热万能蒸烤箱 | 1 | 万能蒸烤箱底柜 | 1 |
| 各类货架 | 若干 | 单向移门热碟工作柜 | 2 | 二门冷藏柜（风冷） | 1 |
| 卧式三门冷藏柜（风冷） | 2 | 制冰机(方冰) | 1 | 熟食展示柜连双层玻璃罩 | 2 |
| 单眼保温桶柜连双层保温玻璃罩 | 4 | 五斗售菜柜连双层保温玻璃罩 | 6 | 多孔售菜柜连双层保温玻璃罩 | 4 |
| 餐具传送带 | 1 |  |  |  |  |

**17.所有商铺内属于医院资产的设施设备纳入本次服务内容。**

**18.停机坪设施**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 数量 | 设备名称 | 数量 | 设备名称 | 数量 |
| 抗震板 | 411.87㎡ | 标灯 | 1个 | 水箱 | 1台 |
| 锁机栓 | 4个 | 风向标 | 1套 |  |  |
| 金属网栏 | 97.11㎡ | 风向风速仪 | 1套 |  |  |
| 灯光控制柜 | 1台 | 紧急救援器材箱 | 1套 |  |  |
| 水泵控制柜 | 1台 | 辅助救援箱 | 2套 |  |  |
| 接地离地区边灯 | 20个 | 泡沫罐 | 1套 |  |  |
| 泛光照明灯 | 10个 | 消火栓箱 | 2套 |  |  |
| 红色障碍灯 | 6个 | 消防水泵 | 2台 |  |  |

**19.油污分离设备**

**20.泛光照明**

**21.冷库**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目特征 | 计量单位 | 数量 |
| D住院楼4楼冷库 | 1.设计温度:2-8℃2.尺寸:4200\*3600\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 医技楼2楼冷库1 | 1.设计温度:2-8℃2.尺寸:5150\*4150\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 医技楼2楼冷库2 | 1.设计温度:2-8℃2.尺寸:5150\*3850\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 地下室药房冷库 | 1.设计温度:2-8℃2.尺寸:8500\*4200\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 门诊楼1楼冷库 | 1.设计温度:2-8℃2.尺寸:8450\*4050\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 临床医学研究中心4F4度室 | 1.设计温度:零下5-8℃2.尺寸:5000\*2900\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 1 |
| 临床医学研究中心5～10F4度室 | 1.设计温度:零下5-8℃2.尺寸2300\*3400\*26003.湿度控制:35%-70% | 个 | 6 |

**22.BA及智慧后勤系统**

**23.各类风机、水泵等**

**（二）工作具体内容及要求**

**（1）配电、照明、泛光照明、ups电源、及自动化系统运行服务内容**

1.建立严格的配送电运行制度和电气维修制度；

2.维护保养由变电室至医院各配电柜（箱）或电表柜（箱）上的母排、桥架、线路，并保障供电；

3.负责指定范围内UPS不间断电源日常巡视、简易维修维护工作，每月巡视、维护一次，并做好相关记录；服务方做好蓄电池巡查与检测，发现老化、漏电、膨胀等征兆蓄电池，立即回馈给医院总务部，蓄电池的采购及更换由院方负责。

4.负责泛光照明的日常巡视、简易维修维护工作。确保泛光照明系统的正常工作，排除隐患，保持各楼层负载控制柜的环境卫生等。

5.医院各级配电间的巡视维护保养；

6.供电和维修人员持证上岗，保证24小时有人员值班（配电双岗），做到及时发现故障、及时排除；

7.停电限电事先（24小时以上）出通知、以免影响医院正常工作秩序；

8.对临时施工工程有用电管理措施和操作流程；

9.对突发停电或发生特殊紧急情况，如火灾、地震、水灾、台风时，有应急预案，及时采取应急措施；

10.其他因业务开展需要的服务。

具体标准要求如下：

1）对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期（配电间内，每2小时一次，其它地方每天一次）巡视维护和重点检测，按照规定周期（每周一次）对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录，对于损坏或松动的元器件、螺帽等及时更换或紧固；

2）建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；

3）设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

4）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%；

5）加强日常巡查维护检修，每天一次并做好记录公共使用的照明、指示灯具线路、开关等要保证完好，确保用电安全；

6）管理和维护好各楼宇灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限；

7）供电设备完好率达到99%；

8）每年雨季前对建筑避雷系统、排水系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；

9）保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；

10）每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，邀请有资质的检测单位进行防雷检测，费用由采购方承担，并出具检测合格报告。如检测不合格，运维公司需对存在问题进行整改，直至检测合格；

11）每天对强电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好；

12）一年内无重大管理责任事故。

**（2）给排水、供水系统及空调水系统运行服务内容**

 1.建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

 2.节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

 3.保持供水系统的正常运转，定期检查水泵、变频器运转情况；

 4.保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染；

 5.定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

 6.保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

 7.停水预先通知医院各科室，以便做好安排。

 具体标准要求如下：

1）每日一次（每2小时一次）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；

2）建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次，并做好记录；给水管道阀门定期开关检查，发现损坏，及时维修或更换，做好记录，定期外观保养、水压力检测；每年对重要设备（如水泵等）进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；

3）二次供水箱保持清洁卫生，水箱每半年委托具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒并出具检测报告，供应商配合，费用由采购人承担，杜绝二次污染；

4）二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；

5）生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，每周对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

6）给排水系统发生事故时，维修人员在20分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；

7）化粪池、污水井、雨水井每月一次检查，负责日常清淤及水泵保养维修，做好化粪池清理过程中与第三方环卫机构的配合工作，突变天气增加人员24小时加强巡视，并作好相关记录。

8）负责院区内全部下水、地漏、卫生洁具等疏通工作；

9）管道疏通，并对井盖做好平整覆盖，发现破损及时更换或维修。

10）定期检查室内外、屋面污水及雨水管道排放工作情况，定期屋面巡检清理工作，防止雨水管堵塞。在非常时期（如汛期）要有应急措施，事先检查，加强值班巡视各排水水泵，服从医院需求进行人员排班，并做好纪录。

11）地下室应急潜水泵、水位控制器、控制柜等每月一次保养，润滑、电气绝缘、气密检测每半年一次等，并有纪录，如遇故障及时维修。

12）每月对感应龙头进行一次保养，并有纪录。

13）一年内无重大管理责任事故；

14）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，计划停水按规定提前至少24小时通知；

15）计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；

16）未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水；

17）做好节约用水工作。

**（3）空调系统等设备运行服务内容**

 1.包括但不限于：冷水机组、柴油发电机、空压机、负压机、冷却塔系统、风冷热泵系统、新风机组、各类水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、设备的日常运行和维护保养；

 2.建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；

 3.提供中央空调系统，风冷热泵系统的预防性维修计划书及运维巡查方案；

4.根据实际使用情况制订年度总体节能计划，改造计划；

具体标准要求如下：

1）定期（每2小时1次）巡查设备运行状态并记录运行参数，并有记录；

2）每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据，并有记录；

3）定期（每周1次）检查冷却塔、板换系统、风冷热泵系统、VRV系统及其它附属设备，并有记录；

4）定期（每天）检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养，并有记录；

5）定期（每月1次）对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洁和保养，并有记录；

6）定期（每半年1次）对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象，并有记录；

7）定期（每月1次）对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求，并有记录；

8）根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求，并有记录；

9）压力表、真空仪、传感器等测量装置配合院方按规定周期送计检局校验；

10）定期（每月）对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；

11）在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循坏管道，风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；

12）配合公共区域的空调开关工作，动态对大楼内进行测温，并配合楼宇自控调节温度，并做好相关记录。

13）根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。

 13）空调系统出现运行故障后，维修人员应在15分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率100%。

14）定期（每年2次）对空调系统主要管路上的阀门进行清洁、开关、润滑等维护保养工作。

**（4）锅炉房运行服务内容**

1．提供锅炉房燃气锅炉安全操作及运行服务，并做好相关设备、设施、仪器仪表的巡检、运行情况记录以及水质检验记录；

2．建立锅炉运行管理制度和安全操作规程，保证锅炉系统安全运行和正常使用；

3．其他因业务开展需要的服务。

具体标准要求如下：

1）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；

2）每班对水位表进行一次冲洗，每周进行一次手动开启安全阀，每月做一次安全阀自喷实验，并详细做好技术状态记录，备查；

3）坚持每日水质化验制度，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；

4）值班人员每2小时进行巡检，做好巡检记录，对发现的问题要及时处理，不能处理时要及时汇报。检查的主要内容有：锅炉受压部件可见部位有无鼓包、变形、渗漏；燃烧室内有无异常响声；鼓引风机是否良好；安全附件、保护装置和仪表是否灵敏可靠；管道、阀门是否严密；阀门开关是否灵活；水泵运转是否正常等等，检查人员要填写巡回检查记录；

5）在不停炉的状况下，进行经常性的维护修理；

6）设备维修保养和安全附件试验校验情况，要详细作好记录，锅炉房管理人员应定期抽查；

7）锅炉用水必须处理，没有水处理措施，水质不合格，锅炉不准投入运行；

8）锅炉排污是控制锅水水质的重要措施之一，排污量和排污方式须在水质分析人员的配合下进行。

**（5）医用气体系统运行服务内容**

1.提供供氧设备、医用气体其它设备（包括正压泵、负压泵、汇流排等）、管线等全部医用气体系统的日常操作运行及保养服务；

2.配合政府部门进行压力容器的年检；

3.提供24小时应急服务；

4.其他因业务开展需要的服务。

具体标准要求如下：

1）保障医用气体供应可靠，压力稳定；

2）每2小时进行巡查设备运行状态并记录运行参数；

3）按照法规定期校验、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）经常巡查各管线路，坚决杜绝漏气现象发生；

5）设备维修保养和安全附件试验校验情况，要详细作好记录。

6）负责各类气体的供货联系、接货，并及时通知采购人进行现场验收。

**（6）污水处理系统**

1.定期更换（投放）污水处理药剂；

2.提供污水处理结果的日常检测（每2小时一次）、登记记录及水样送检；

3.每2小时进行巡查各类设备（包括各类水泵、风机、提升装置、除臭设施、控制设备等）运行状态并记录运行参数；

4.提供污水处理设备的日常维护及故障报修；

5.提供对污水处理系统产生的废弃物、浮泥等垃圾进行清理及清运等。

**（7）电扶梯设备运行管理服务**

1.提供对全院的电梯、扶梯日常巡查、报修等服务；

2.配合总务部电梯安全管理员日常电梯管理工作；

3.配合总务部完成电梯维修及定期年检；

4.物业电梯管理人员需获得特种设备安全管理员证

5.提供24小时应急服务，协助处理发生电梯困人等电扶梯事故。

具体标准要求如下：

1）保障医院电扶梯安全正常运行；

2）每天对医院所有电、扶梯进行巡查，检查电梯平层精度，确认轿门、厅门开关正常，电梯内外显示内容及功能正常，呼梯按钮功能完好无缺失，轿厢内照明、风扇、护栏、安全警示标识等设施设备完好无异常。并对以上巡查内容做好记录。如发现故障立即拨打电扶梯报修电话进行报修，并将故障内容上报给总务部电梯安全管理员；

3）每周一次对医院所有电梯机房进行巡查，检查机房室内温度，空调、电梯各运转部件运行是否正常，机房门窗是否上锁关好，并做好检查记录；

4）协助总务部电梯安全管理员对电扶梯的日常维修和维保工作的监督管理，以及电扶梯定期的年检工作；

5）发生电扶梯困人、夹人事故时应第一时间达到现场安抚乘客，并同时拨打电扶梯24小时报修电话。随后再通知总务部电梯安全管理员，报告电梯事故现场情况，协助其开展解救工作。

**（8）物业综合维修服务内容：**

1.保证全院范围内的供电正常，各级配电正常；

2.负责拟定及发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知（医院审核），并做好相关记录。

3.配合公共区域的风幕机、照明的开关工作。

4.医院所有区域的照明及小型设备的小电源开关、插头、插座等的维修保养，设备增设所需的拉电拉线、拉网线等；

5.保证医院所有区域的供水、排水正常。各级水泵、水箱、阀门、及龙头等末端设备的维修和维护，设备增设所需的上、下水等；

6.完成对卫生洁具、推车、病床、家具、小家电等零星需要小型电焊五金维修的服务；

7.负责各类小家电维修包含微波炉、饮水器、洗衣机、冰箱、电视、电开水炉、除湿机、电风扇等小型电器的简易检修、配件更换，涉及温控等电路板的专业维修范围则由第三方维保单位负责，服务承接方配合第三方的专业维修、维保，并做好相关记录及跟进。

8.完成全院范围内的地面、屋面、墙面、门窗、幕墙、木工维修、更换锁具等维修服务；

9.按规定周期完成空调末端的清洁；

10.食堂除需专业公司维保以外的灶具设备维修；

11.对裸露的管道、风管、铁构架每年至少一次除锈刷漆；

12.对医院电话线路、电话故障、电话迁移、电话号码调拨等简易检修，如涉及数据信息，需总务部相关管理人员进行操作；

13.对总务部工作范围内的叫号功放喇叭等末端设施设备的维修和维保；

14.完成全院范围内属于总务部负责的所有设施设备的维修维护工作，包括需由专业厂家进行维护维修的设施设备的日常运行管理及巡检。

**（9）净化区综合维修服务：**

1.根据院感要求，配合院感科通过省（市）CDC年检或省（市）SFDA年检。在日常运行中在原有系统运行基础上通过省（市）年检要求的风速、洁净度、细菌、风压等各项技术要求和相关国标规定要求。

2.净化区域启用后，具体维保内容如下：①每周对空调机组的初效过滤网进行一次清洗，并做好记录。②每月对净化空调机组的各种阀门、执行机构、消毒装置、电动机、中效滤网、排风机、等进行一次检查，发现问题及时处理，确保空调正常运行，并做好记录。③并负责控制系统软件的操作维护，出现故障及时联系维保单位并上报医院主管部门领导。④接到报修电话，15分钟内到现场，先通过手动来维持手术室的正常温湿度环境，再判断故障原因，在不影响手术的情况下进行维修或更换，并做好记录。⑤负责做好各个机房或值班室的现场管理工作。

3.建立本系统的维护维修细则、巡检制度和保养、维修制度，制定巡检、维修的标准作业流程并执行，做好各项记录，使维护维修工作有据可依。

4.负责每年两次相关人员操作培训，并有记录。

5.负责每月一次向院方汇报工作，接受检查和监督。

6.负责相关资料信息的收集、汇总和整理，做好相关工作的计划和总结。

7.做好相关记录和接受医院的考核工作。

**（10）纯水系统运行管理服务：**

1.提供对全院的纯水系统日常巡查、报修、记录等服务；

2.负责日常纯水系统运行管理工作，简易维修；

3.配合总务部完成纯水系统维修及定期维保工作；

4.提供24小时应急服务，协助处理发生故障等情况。

5.维修及保养过程如要限、停水，需提前将停水区域通知受影响科室。

6.根据设备特点重点做好润滑、除尘工作。

7.循环泵故障时应马上采取措施，开启备用泵，以保证供水正常。

**（11）轨道物流系统运行管理服务**

1.提供对全院的物流轨道系统日常巡查、报修等服务；

2.配合总务部管理员日常物流系统运行管理工作，简易维修；

3.配合总务部完成物流系统维修及定期维保工作；

4.提供24小时应急服务，协助处理发生故障等情况。

1. **油污分离设备运行管理服务**

1.提供对全院的油污分离设备的日常巡查、报修等服务；

2.配合总务部完成油污分离设备的维修及定期维保工作；

3.配合食堂、商铺、油脂回收处置厂家完成日常管理工作；

4.提供24小时应急服务，协助处理发生故障等情况。

1. **冷库运行管理服务**

1.提供对全院的冷库设备的日常巡查、报修等服务，定期对冷库设备进行检查，发现故障或异常情况立即处理，确保设备正常运行；

2.定期清洁冷库内部和外部的设备和构件；

3.根据设备的使用寿命和维护手册，定期进行维护和保养。对冷库设备的润滑系统进行定期维护，检查润滑油的量和质量，必要时更换新的润滑油，确保设备的正常运转，减少磨损；定期采取相应的防腐防锈措施。

4.提供24小时应急服务，协助处理发生故障等情况。

1. **BA及智慧运维系统**

1.配合BA楼宇自控动态对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换。

2.提供对全院的BA系统日常运行管理、巡查、简易维修及故障上报等服务；

3.以一站式中心作为统一临床需求受理及业务分配跟踪窗口，合理安排自有人员使用专业管理软件进行设备运行和维护管理，同时负责协调跟踪院内后勤机电运维相关的其他第三方委外维保机构。

4.对报修、巡检等数据进行汇总统计及分析工作，随时提供医院需要的数据，给医院决策进行支持。相关人员配备对讲机/手持机等通讯设备。

5.一站式中心及运维班组推行首问负责制、首诉责任制，对现场各类工程问题或投诉处理工作进行持续跟进解决。

6.利用医院信息化系统建立报修及在线巡检制度，围绕以一站式中心为业务中枢的整体后勤接报分配跟踪服务。

7.在线报修管理系统，支持前端在线多方式报修（APP\web\电话等），建立电子化维修工单，实现维修工作的从接报、派发、执行、完成、评价的全流程跟踪，工单可以实现流程节点追溯。

8.建立日常巡检、保养管理制度，日常巡检、保养实现在线自动计划派单，巡检人员在线接受系统派单巡检任务及路线完成日常巡检、保养工作，工单可以实现流程节点追溯。

9.通过系统能够实现备品耗材的联动管理，耗材使用可追溯，各类备品备件可根据工单实现耗材使用分析，分析场景可根据科室、工单种类进行统计。

10.对业务进行统计报表，后勤管理者提供工单关键数据统计，方便管理者对各班组及班组成员的工作进行考察、考核。能支持统计每个班组内每个成员的工单完成情况，包括工单数、完成率、平均工时、满意度等数据。统计报表需支持按照维修、巡检、保养分业务统计工单数据。

11.为确保各项工单任务执行如实开展，工单完成确认需通过扫描空间或设备的二维码及系统内置拍照功能上传现场照片实现任务完成并提交。

**（三）班组配置**

1.配电班组（包括高配与低配），要求每班都双人值班。管理范围：配电间（主副配电间、柴油发电机房）；

2.空调锅炉班供水组，管理范围：中央空调系统、锅炉供热系统、风冷热泵系统（空调、热水）水泵房[生活供水（冷、热）]；

3.医用气体班组，管理范围：液氧系统、其它医用气体、汇流排系统；

4.污水处理班组：污水处理系统。

5.物业维护班组，管理范围：给排水、冷热水、空调水系统、配电用电系统、门窗桌椅床柜等家具系统的日常维修维护，楼宇自动控制系统，空调滤网等清洗。中班、夜班值班人员要求同时处理其它岗位的夜间应急处理业务。

6.根据医院需要设立的其它专项班组。

**（四）重点要求与说明**：

▲ 1.浙江大学医学院附属儿童医院莫干山院区各类设备设施运维服务，目前暂定总人数不少于41人。各投标单位岗位人员需按实际开设情况根据医院需求及岗位分布表做好准备，根据医院的要求合理安排人员分批进场，各岗工作时间与总务部协商确认排班后按排班表执行。

2.岗位配置如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位工作时间** | **岗位** | **工作时长（小时/天）** | **天数/周** | **岗位数** | **岗位工时数（标准工时：6天\*8小时）** | **备注** |
| 1 | 8：00-12：00 | 工程项目经理 | 8 | 5 | 1 | 0.83 | 全面主持工程部各项工作，工程项目第一责任人 |
| 13：30-17：30 |
| 2 | 8：00-12：00 | 工程运行经理 | 8 | 6 | 1 | 1 | 工程运行设备、人员管理 |
| 13：30-17：30 |
| 3 | 8：00-12：00 | 工程维修经理 | 8 | 6 | 1 | 1 | 日常报修、维修、巡检管理 |
| 13：30-17：30 |
| 4 | 8：00-12：00 | 调度兼二级库管理 | 8 | 6 | 2 | 2 | 日常接报修派单，智慧平台运维管理，工程二级库管理 |
| 13：30-17：30 |
| 5 | 8：00-12：00 | 办公室文员兼工程运行管理 | 8 | 5 | 1 | 0.83 | 工程文档资料管理，人事管理，特种设备档案管理，协助运行主管工作 |
| 13：30-17：30 |
| 6 | 8：00-12：00 | 综合维修（白） | 8 | 7 | 8 | 9.36 |  |
| 13：30-17：30 |
| 7 | 16：00-次日8：00 | 综合维修（夜） | 16 | 7 | 2 | 4.66 |  |
| 8 | 8：00-12：00 | 综合巡查 | 8 | 6 | 3 | 3 | 全院工程设备设施巡查，公区设施巡查、UPS巡查、电扶梯机房巡查、油脂分离设备巡查 |
| 13：30-17：30 |
| 9 | 8：00-次日8：00 | 医用气体、污水处理 | 24 | 1.75 | 4 | 3.5 | 机房值班、液氧站、污水处理24小时巡查 |
| 10 | 8：00-次日8：00 | 制冷/锅炉 | 24 | 1.75 | 4 | 3.5 | 机房设备设施较多，白班2人，晚班1人 |
| 8：00-20：00 | 24 | 3.5 | 2 | 1.75 |
| 11 | 7：30-次日7：30 | 高配值班，配电房巡查 | 24 | 1.75 | 8 | 7 | 三个配电房值班，巡查 |
| 12 | 8：00-12：00 | 净化空调/设备设施保养 | 8 | 6 | 1 | 1 | 不含设备保养 |
| 13：30-17：30 |
| 13 | 8：00-12：00 | 空调滤网清洗 | 8 | 6 | 2 | 2 | 空调清洗人员未配置 |
| 13：30-17：30 |
| **合计** |  |  | **40** | **41.43** |  |

3.各班组应有针对停水、停电、停气（医用气体）的应急预案；

4.保证用工安全，包括聘用人员的人身安全与工时安全；

5.聘用人员五金保险等费用全包含在报价内，包括工人延长工作时间报酬。

6.维修消耗材料由医院负责采购，凭消耗部门签字单领用、保管，补充维修所需的备件备品。

7.大型设备（电梯、扶梯、配电、锅炉由专业厂家维保除外）维修维保由供应商负责，供应商须委托设备原厂厂家进行维保维修，相应维保费用及金额1000元以下维修费用由供应商承担，金额大于1000元的维修费由医院承担。供应商与原厂维保单位签订的维保合同须在医院管理部门留底备案。供应商负责对原厂维保维修单位进行联络、配合、协调、实施与验收管理工作。

8.供应商应负责总务部职责范围内的所有设施设备包括但不限于中央空调系统、锅炉、柴油发电机、医用气体系统等设施设备日常操作巡检维护清洁等工作。

9.对有关设备的检测、年检年审等工作由供应商负责委托办理，审检费用由医院负责。

10.法律法规规定需持证上岗的岗位必须获得相应证件方能上岗。

**四、考核及评价办法**

为强化管理，确保托管业务规范化运作，确保后勤服务质量不断提升，塑造良好的整体后勤形象，特制定托管业务日常监管考核评价办法，具体如下：

后勤展开的托管业务由医院总务部负责日常监管工作，总务部负责管理工程工作的职工或班组长为监管责任人，科长为监管负责人。

监管责任人和负责人必须严格依照合同、招投标文件、询标纪要及相关要求，着实督导和沟通，确保托管业务有序开展。

进行定期和不定期日常工作巡查监管。每周不少于三次现场检查或到使用、涉及科室了解情况并将检查、了解结果及时反馈项目部整改，同时将巡查或监管发现的问题记录备案并相就扣分，作为校验整改和月度考核评价及扣款依据（每扣1分相应扣款500元）。

员工违反医院相关制度（特别是消防、治安管理条例），按医院制度从严处罚，如出现职工打架闹事等情况，经核实当事人开除，并扣罚款1000～2000元/次。

禁止员工在医院内部开展有偿维修服务，经查实，每件服务扣5000元。

医院职能、行政科室查房（院领导、行政查房、院感科、质管科、后勤各部门等）、病人，投诉一次（经查实确属由乙方员工责任造成的投诉）每次扣款人民币200-500元整：封顶1000元。

应急抢修如未及时到场维修或未按采购人要求的时间内完成，则每发生一次由采购人在当月服务费中扣除1000元。

员工如有受到病人或医务工作者表扬的情节（如旌旗、表扬信、拾金不昧等），总务部酌情给予奖励（奖励给个人，一次100至500元）。

院内重大事件按照严重程度给予500-5000元不同程度的扣款，有重大立功情况给予500-5000元不同程度的奖励。

每周一次的监管责任人会同托管项目管理人员联合检查相关业务开展情况，沟通解决发现的问题和使用科室的意见建议，并将检查情况书面简述列报监管负责人，作为监管负责人掌握动态变化的内容之一。

实行实名制的按月考核制度，员工考核基准人数：当月平均出勤人数不少于40人。如缺编超过一个月，按工时单价乘缺编人数岗位计算的工时数全额扣款。

每月一次由监管负责人组织相关人员（监管责任人、托管项目管理人员）进行相关托管范围工作大检查，对检查结果进行点评并形成书面点评意见列报总务考核评价收集人，由收集人汇总提交科长，作为科长掌握托管业务整个动态变化内容之一。

实行每月一次的考核评价制。考核评价采用百分制，分别由使用、涉及科室和监管科室考核与评价，按5：5制鉴定考核评价结果，即使用、涉及科室考核评价占50%，总务部占50%。考评内容见科室考评表及总务部考评表，其中考评内容根据采购人实际需求可进行修改，且无需向供应商通知。

考核评价结果与费用支付挂钩，具体如下：

在职职工年龄不符招标要求的人数每增加1%，扣1分；月考核评价结果95分（含95分）以上，按合同全额支付。低于95分，每下降1分，扣款五百元，以此类推。低于85分除按规定扣罚外，予以书面警告一次，全年出现三次书面警告，医院有权终止合同并主张违约责任的索赔。

科室考评表

|  |
| --- |
| 科室工程维修服务质量考核表 |
| 序号 | 评价内容 | 很满意（10分） | 满意（9分） | 基本满意（6-8分） | 不满意（0-5分） | 意见与建议 |
| 1 | 工程维修员工的服务态度和仪容仪表如何？ |  |  |  |  |  |
| 2 | 外环境、公共区域、电梯、楼梯等设施设备状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 3 | 病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室、门诊诊室等设备设施状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 4 | 设备维修是否及时？ |  |  |  |  |  |
| 5 | 设备维修质量如何？是否存在多次返修？ |  |  |  |  |  |
| 6 | 工程维修员工工作能力如何？ |  |  |  |  |  |
| 7 | 维修人员沟通协调能力如何？ |  |  |  |  |  |
| 8 | 服务中心电话接听人员服务态度如何？用语是否规范？ |  |  |  |  |  |
| 9 | 管理员发现问题及处理问题的能力如何？管理员的服务态度及服务意识如何？ |  |  |  |  |  |
| 10 | 管理人员是否经常到您科室沟通巡视，对您提出的问题是否积极处理？ |  |  |  |  |  |
| 科室：＿＿＿ 得分：＿＿＿ 签名：＿＿＿ 日期：＿＿＿ |

总务部考评表

|  |
| --- |
| 总务部工程维修服务质量考核表 |
| 序号 | 评价内容 | 很满意（10分） | 满意（9分） | 基本满意（6-8分） | 不满意（0-5分） | 意见与建议 |
| 1 | 工程维修员工的服务质量、服务态度及工作纪律如何？ |  |  |  |  |  |
| 2 | 科室投诉数量及处理效果如何？ |  |  |  |  |  |
| 3 | 外环境、公共区域、电梯、楼梯、病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室、门诊诊室等设施设备状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 4 | 工程维修人员维修技术及工作积极性如何？ |  |  |  |  |  |
| 5 | 维修成本是否合理控制？是否存在只换不修的情况？ |  |  |  |  |  |
| 6 | 管理人员到岗情况及工作纪律如何？ |  |  |  |  |  |
| 7 | 巡查人员和管理人员日常工作巡查频次及效果如何？ |  |  |  |  |  |
| 8 | 管理人员应急处置能力如何？管理员发现问题及处理问题的能力如何？ |  |  |  |  |  |
| 9 | 管理员处理投诉问题的时效性如何？ |  |  |  |  |  |
| 10 | 管理员的服务态度及服务意识如何？管理员的工作执行力？ |  |  |  |  |  |
| 科室：＿＿＿ 得分：＿＿＿ 签名：＿＿＿ 日期：＿＿＿ |

**五、商务要求**

1.投标总价为1年服务期内的总报价。

2.支付方式：按月支付。

3.总报价包含人力成本，管理费，税金，风险等一切相关费用。

4.履约保证金：合同签订后，供应商在10个工作日内支付履约保证金（合同金额的1%）至使用单位，在服务期满后，供应商须以书面形式承诺合同期内不存在任何涉及医院相关的纠纷及赔偿，且保证撤场后如有相关投诉或纠纷供应商承担一切责任并予以解决，根据以上承诺（盖公章） 凭有效票据30个工作日内无息退还。履约保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。