

# 河北省眼科医院 后勤设施运维一站式服务项目采购需求

含变配电室的值守（二期变配电室值守人员待定）；日常零星维修（维修材料由甲方提供，投标人安排人员进行维修作业）；一站式服务管理。配备 30 人。

一、服务时间：3 年

二、人员要求

1、管理人员：50 周岁或以下，男女不限，本科及以上学历（含本科）学历，具有机电类高级工程师职称证上岗，具备五年（含五年）以上公共建筑工程（或物业）管理经验

2、配电室人员：55 周岁以下，至少 6 人同时持《特种作业操作证（高压电工作业）》、《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗。

3、综合维修：55 周岁以下，至少 8 人持《特种作业操作证（电工作业）》上岗，其中至少 1 人同时持有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》上岗

4、一站式服务中心人员：50 周岁（含）以下，专科或以上学历。

5、员工一切行为由物业公司负责，如造成院方损失，由物业公司承担赔偿责任。

6、技术岗位员工年龄保证在 55 周岁以下。

序号	项目	人数	年龄要求	其他要求
1	运行岗	6	≅55 周岁	配电室人员，至少3人同时持《特种作业操作证（高压电工作业）》、《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗。
2	综合维修	20	≅55 周岁	至少8人持《特种作业操作证（电工作业）》上岗，其中至少1人同时持有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》上岗服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理；
3	一站式服务	3	≅50 周岁	要求具有大学专科或以上学历，必须身体健康，工作认真，爱岗敬业，服从管理；熟练使用电脑手机，及时处理院内问题，对医院各个科室熟悉
4	管理人员	1	≤50 周岁	要求具有本科及以上学历，具备类似项目五年及以上管理经验，年龄50岁及以下。需提供本项管理人员身份信息、学历证明、五年以上管理经验证明，具备高级工程师职称，服务期间如管理人员调整，需取得院方同意，物业私自调换管理人员，院方有权进行扣罚。
6	合计		30	医院可根据场地调整，对人员进行调整。

### 三、整体要求

#### 1、工程管理

##### 1.1 服务范围及内容

河北省眼科医院门诊医技楼、住院楼、综合楼、二期科研教学、制剂研发楼及院内所有设施、设备的运行、维护、保养及检修管理服务工作，实行“一体化管理”，保证365×24h应急保障服务。

1、建筑物内日常照明与各楼层配电系统的维护，院内所有防爆电控柜的巡检和维护，包括但不限于照明灯具、开关、插座、室内照明线路维修及安装换件、医院家用电器电源线路安装、排查和维护、院内公告照明的维修换件。

(1) 室内外照明灯箱、灯具修理、路灯灯管灯泡及紫外线灯更换

(2) 低压配电柜(箱)维护与保养(清理、检修及小型故障的处理)

(3) 低压线路的巡视、检查。出现问题及时通知医院并及时修理

(4) 动力插座、电源开关等电器更换

(5) 小型电气线路的改造、安装

(6) 院外门诊照明灯箱、灯具(含紫外线灯)、插座、线路等维修的工作。

#### 2、高低压配电系统运行与维护

(1) 变配电系统(高低压变配电系统、照明系统、动力系

统、医疗系统、发电机、ups、eps等)设备及附属线路、部件、仪表的运行、保养、检修,并负责配电室线路停送电工作。

(2) 配电室 24 小时值班及供电设备的检修维护,各类电气设备抢修、应急、保障支持工作

(3) 发电机定期试运行

3、给排水系统设备的运行维护、维修,负责协助院内排水主管道疏通及地下窖井内零星维修工作,室内给排水的配件维修、更换、下水道疏通等(不包含庭院阴井及化粪池的清掏)。

(1) 制定应急供水和泛水应急预案,做到如遇局部泛水必须尽快处理减少损失,供水故障可停止该局部的供水以便修复,无特殊情况不允许大范围停水。

(2) 各用水设施需张贴节约用水、安全用水(开水)等相关标识和温馨提示。供水管道阀门开关标识必须齐全有效,未经许可任何人员严禁拆除或挪作它用。

(3) 在院内需要停水作业时,提前通知院方管理科室,如需大面积停水作业时,好应急准备工作,避免影响正常的医疗、生活用水。

(4) 做给排水系统(包括二次加压水泵)、雨水系统等与给排水系统相关的设备设施(各种机电设备)、管路、各类阀门和水嘴的运行维护、保养、检修、维修。

(5) 疏通各种下水管道、卫生洁具及小型配件更换工作;院区给排水突发事件处理;

(6) 各种泵类机械维修,更换轴承、盘根、黄油等;各类供水

泵、污水泵、提升泵巡视。

(7) 小型给排水改造、安装工作。

4、按时完成季节性、节假日建筑物内水、电设施的常规巡视负责院区建筑物及院落的室内外维护维修工作，包括但不限于门窗玻璃破损、小范围地面修补维护、小面积墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）等，负责并做好相关记录。如发现属维保期内的问题，报请医院相关部门，协助维保单位进行修复；

(1) 设施设备运行管理：变电室值守管理、综合维修服务及日常管理；

(2) 负责院区建筑物及院落的室内外水、电维修，包括但不限于照明灯具、开关、插座、室内照明线路维修及安装换件、医院家用电器电源线路安装、排查和维护、院内公告照明的维修换件等；室内给排水的配件维修、更换、下水管道疏通（不包含庭院阴井及化粪池的清掏）；

(3) 负责办公家具、办公设施的简单维修，包括但不限于家具、锁具、合页、脚轮等常用家具配件的维修、更换。特殊情况与相关科室联系并做好记录；

(4) 定期对全院玻璃门窗等进行巡检，发现问题及时修复或更换，对超出维修范围的问题要及时上报并做好记录；

(5) 公用小型机电设备的维护与维修；

(6) 部分电、气焊焊接工作；

(7) 未列入的且为维修范围内工作，以及突发性事件造成的维修工作均包含在维修服务范围；

(8) 设立含 24 小时值班调度室，保证各项维修服务及时到位。

5、结构、装饰装修(公共区域、通道及房间墙面、地面、顶面和裸露的各种管道桥架、楼梯)包含但不限于以下内容:

(1)维修服务区域内屋内墙面、地面、顶面,维修或更换,超出范围则由采购人与中标供应商协商后,按工程维修处理。

(2)小型楼顶漏水处理

(3)路面小型维修;

(4)楼顶雨水排水口、排水管道清理。

(5)楼内污水井的疏通清理。

6、维修服务其他相关要求:

(1)每年汛期配合医院做好院内防汛工作,安排相应的防汛值班人员,做好应急处置。

(2)结合医院实际情况制定相对应的突发事件应急预案,包括停电、停水、跑水、防汛等应急培训与演练。

(3)结合医院实际情况,制定相应的节能方案并实施,加强节能管理。

(4)积极主动,按时保质保量的完成医院交办的临时性工作。满足院方其他合理需求。

以上服务标准、质量符合国家法律、法规规定的设施、设备技术规范,匹配招标文件和投标文件的要求,乙方在工作中应服从医院安排,积极参加医院各类工程应急和抢险工作。

## 1.2 服务要求及标准

(1) 维修所需的技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

(2) 采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内各项工作正常开展。对发现的问题要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为100%。

(3) 维修间环境整洁，无杂物、灰尘，环境符合设备要求。

(4) 制订岗位责任制、定期巡回检查、维修档案等管理制度，并严格执行。

(5) 上岗人员应身体健康，具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划。

## 1.3 人员管理要求

1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划。

2) 上岗人员应身体健康，具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内。

3) 采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内各项工作正常开展。对发现的问题要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为100%。

4) 制订岗位责任制、定期巡回检查、维修档案等管理制度，并严格执行。

5) 上岗人员应身体健康，具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内。

6) 投标单位根据项目内容，按照行业标准和招标文件需求自行编制人员配备表，其中要注明各岗位、工种配备人数、运行班次，所排班次人员配置、工作时间等不得违背国家劳动法及卫生系统相关规定。

## 2、设备管理要求

### 供（配）电系统

- ◆ 供电系统保证每天24小时电力供应，以满足医院医疗和工作生活的需求。按照规定时间抄表、报表。
- ◆ 根据医院的要求，制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定照明计划，节约用电。
- ◆ 制定事故应急处理方案，一旦电系统损坏、故障时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。
- ◆ 根据设备系统的要求，定期检查维修，并根据需要进行改进，医院定期测试并记录。

- ◆ 制定设备安全运行操作规程和管理方案，实施岗位责任制，建立并执行维修档案管理制度。
- ◆ 严密组织对机电设备的运行状态巡查，记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。
- ◆ 对临床科室的各种报修及时维修，确保工作正常。建立健全维修制度和程序，对各种报修及时准确的修复。
- ◆ 服务人员要严格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。现场符合安全生产和文明行为需求。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无鼠虫害发生，机房环境符合设备要求。
- ◆ 有应急处理机电故障和临时停送电工作方案、应急措施，确保医院无故障停电，确保全年无管理责任事故发生。对限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知到位。
- ◆ 设施、设备确保维修质量，不能解决的故障要立即向上级部门汇报，严禁隐瞒不报，对低压配电柜、控制柜、干式变压器、发电机（停、送电）、配电房等处的管理必须有各自的工作制度，工作职责，工作程序，流程图，应急方案。
- ◆ 备用应急发电机可随时启用。

### 3、一站式服务中心

#### 3.1 服务内容

建立物业管理一站式服务中心，协助经理根据工作

需要安排和调配员工的日常工作，利用信息化平台进行日常工作安排，汇总日常报修情况并总结分析，完善日常工作计划

### 3.2 服务要求及标准

(1) 充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

(2) 处理好物业内部工作环节，有效调度物业工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到采购人正常业务的开展。

(3) 为采购人分忧解难，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

(4) 主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

(5) 投诉处理率 100%，投诉回复率 100%。

(6) 一站式服务中心 24 小时接受各科室对物业服务的需求信息，采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。接听电话要礼貌专业，派工及时。

### 4、其他要求

制定年度应急演练计划并安排应急演练，协助院方

制定应急处置预案；每一个服务内容具备完善的管理方案和具体实施方案。

5、投标人需实施电子考勤制度，配备电子考勤设备，考勤设备需与院方联网。

6、能通过有效信息化手段实现 7\*24 小时医院后勤管理及服务响应。智能化管理应用需具备 1) 医疗区及办公区等空间信息管理功能，建立详细的信息数据；2) 具备员工管理功能，记录员工个人信息、培训、技能；3) 具备检查功能，能运用移动终端对现场的服务质量进行检查；4) 具备专项检查功能，能对各零星维修工作的完成情况实时跟进；5) 实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查；信息化管理软件如为自已软件提供著作权证书，如购买软件提供合同或购买凭证。

#### 四、采购标的验收标准和物业考核办法

按照河北省眼科医院采购流程和《物业服务考核及奖惩办法》标准，组织项目验收。

##### 1. 物业服务考核及奖惩办法

物业所属员工的年龄要符合要求，配比应严格按照招标文件要求标准配备，在监督检查中发现岗位配备不齐或考核不符合要求，一次口头警告，二次发出警

告通知，三次将在物业费中扣罚一定比例的物业费，同时马上配齐人员、进行整改，情节严重视为违约，在考核中给予差评。

物业服务过程中，按调查问卷形式收集各科室意见，并根据该意见对物业公司进行考核验收。对检查中存在的达标项或医患不良反馈，采购人有权要求中标供应商限期整改。中标供应商应按要求积极整改，整改不到位的，采购人有权对中标供应商进行专项处罚。

## 2. 物业考核表

### (1) 质量指标

序号	考核项目	说明	标准
1	服务满意率	物业服务的综合评定达到合格的比率	≥ 90%
2	每月差错次数	在符合合同的范围内出现的工作失误	< 3 次
3	有效投诉率	职工及病患在符合合同范围内的各类投诉比率	< 5%
4	有效服务提供率	在符合医院规定前提下，满足服务要求的比率	≥ 95%
5	服务响应时	从接到服务指令到提供服务的时	10 分钟

	问	问	内
6	投诉回复率	保证接到各项投诉后 1 个小时内给予初步回复的比率	10%
7	服务规范率	仪容仪表以及礼貌用语等各项服务态度达到标准的比率	≥ 95%
8	操作达标率	维修服务的各项操作达标比率	≥ 95%
9	培训上岗率	经培训考试合格后上岗的比率	100%
10	持证上岗率	物业管理人员和特殊工种人员持证上岗率	100%
11	突发事件处理率	对医院内发生的突发事件及时有效地处理比率	100%

## (2) 服务标准

1、甲方根据相关的操作流程制定检查表单由乙方执行。

2、项目经理联合院方相关科室按照制定表单去巡查，总结月度检查的结果去分析原因和整改措施交给总务科。

3、项目经理要进行抽查督导，整理收集的资料去总结本月工作完成情况和制定下月的工作计划交给总务科。

4、甲方定期检查物业服务质量，并对员工进行考

核；定期对物业公司进行满意度调查，对存在的问题以联系函的方式反馈给项目经理；项目经理要针对存在的问题做出分析、整改和计划，最后以书面形式反馈给甲方。

5、每月至少一次征求有关科室和病人意见，满意度要求达到85%以上，对科室和病人的意见及时整改，重复发生问题的将做相应扣罚。

#### **四、分包要求：**

投标人中标后，需将一站式服务 3 人、本院变电室 6 人、电工 3 人部分分包给小微企业。