**一、商务需求**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务要求 | 服务的响应速度要求：详见招标需求。 |
| ★服务时间 | 合计3年，合同一年一签。采购单位根据中标人在上一年度合同履约、考核情况及财政资金审批情况决定是否续签。 |
| ★付款条件 | 根据合同按月支付服务费，在次月月初考核后支付。 |
| 履约保证金 | 金额：合同总价的5%形式：转账、电汇、支票（仅限于使用宁波大市区范围内的银行开具的支票）缴纳：在签订合同前支付退还：在合同履行完毕后30天内无息退还；若中标人未能按照合同履行义务的，招标人有权从履约保证金扣除。 |
| 其他要求 | 中标方在服务期限内，不得以任何理由终止合同，确有特殊情况的，须提前三个月向招标人提出书面申请，经招标人同意后，方可终止合同。 |
| 验收标准 | 按照中标人提供的投标文件及中标人和采购人签订的政府采购合同为标准进行验收。 |

1. **服务需求：**

**品目一：保洁、运送等服务项目**

**（一）卫生保洁服务内容**

（1）负责医院室内、室外清洁卫生（包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道等），和医院院落、道路、绿化区域的保洁工作及垃圾的收集和运送，不包括外墙清洗和虫害控制。

（2）室内PVC地面/橡胶地板/瓷砖或石材的清洁养护（包括不限于以下内容）：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面/起打蜡、翻新、晶化等。

（3）公共区域的PVC地面/橡胶地板/瓷砖或石材的清洁养护（包括不限于以下内容）：：定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面起/打蜡、翻新、晶化等。

（4）医疗/生活垃圾的清运。

（5）协助科室清点棉织洗涤品，及时做好出入院病人床单位终末消毒。收回、清点换下的棉织洗涤品，并与洗涤公司做好交接工作。

（6）拆装窗帘和隔帘。

（7）为住院病人1天2次打开水送到床头。

（8）医院所有会议室、公共区域等卫生及桌椅摆放、物品搬运等。

**（二）中央运送及司梯服务内容**

（1）常规药品、大输液、小型设备、设备总务库房等物品的运送。

（**2）协助医护人员送危重住院患者做检查、转科。**

（3）小车物流系统无法到达科室的标本、文件的运送。

（4）为了确保运送工作的正常开展，防止小车物流系统发生故障，成立应急小组，制定可行的应急方案。

（5）按照医院要求进行司梯服务。

（6）手术室、药房（药库、静脉配置中心）、血液净化中心、总务设备库房、产前（分娩室）、120担架员、供应室、DSA、抢救室等提供驻守服务，负责该区域所有保洁、运送服务。

（7）负责将遗体从病区送至太平间，做好太平间的管理。

**（三）保洁运送服务总体要求**

**1、负责医院范围内室内、室外清洁卫生，24小时动态保洁，保持医院全貌整洁。**

1）、对人员出入频繁之处，必须进行不间断的保洁。及时处理污物、垃圾，保持地面干燥、无污迹、无烟迹果壳。

2）、玻璃窗明亮清洁、窗帘干净。门、门框、栏杆、窗台、氧气面板、灯具、钟、镜框、风扇、室内分体空调器无灰尘，保持干净清洁。风扇、中央空调进出风口、隔尘网无积灰无污迹。

3）、床头橱、凳子、椅子、病床保持清洁，无积灰无污迹。

4）、厕所地面光亮干净无积水，管道畅通、墙面清洁，无异味、便器无积垢。

5）、公共场所的楼梯扶手及通道的地面、玻璃窗、墙面的卫生要求同上。所有垃圾桶清洁、无异味。

6）、屋顶每周2次清扫，保持天沟通畅。绿化地无杂物垃圾，下水道无阻塞外溢，阴沟疏通无积水。

7）、推车、卫生用具等整齐有序、清洁定位。病区常规废品物资、废纸、废黄板箱、空盐水瓶等及时清理、统一回收送医院废品站。

8）、按规定配合“除四害”工作。

9）、保持内墙面清洁、无污迹、无蜘蛛网。室内花盆内不得有垃圾及烟头

10）、病区内不乱挂衣服、不拉线、不乱钉乱贴。

11）、保持配餐间、污物间整洁，里面不得有私人杂物。水槽、水桶无积垢。

12）、节约水电，无长明灯、长流水现象。

13）、门急诊、大厅及室内公共区域、病房及办公室的首次（上、下午）保洁在上班前完成，不影响开诊、交接班、查房等工作。

14）、专项保洁不影响病人休息，负责防滑告知及安全提示。

15）、院内公共设施摆放整齐有序、清洁，活动指示牌、宣传牌、防滑告示牌等应定点、定位，整齐、整洁摆放，不得无故搬移、损坏。

16）、日常的清洁消毒工作按照《消毒技术规范》执行，出院病人终末消毒到位。

17）、抹布、拖把等清洁用具数量及消毒流程，符合院感要求，定期更换并集中清洗。

18）、医疗废物处理按照《医疗废物管理条例》规范执行，禁止流失事件发生。

19）、做好环境保洁区域内的所有PVC地面/橡胶地板/瓷砖或石材的清洁养护。养护频率要求如下：公共区域PVC/橡胶地面，喷磨抛光不低于每周2次，公共区域PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年4次。室内区域PVC/橡胶地面每年2次。门诊大厅等区域的石材地面（花岗岩地面、大理石地面等）翻新、晶化每年1次，保养每月1次。（备注：翻新、晶化提供具体方案）

20）、要求配置专用的室外扫地机、室内洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、工业用大型洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机、先进的全方位清洁手推车等，设备内容及数量需满足医院对保洁工作的需求。

21）、提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒片、地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。提供保洁相关的所有设备、耗材、警示标识（包括并不限于以上内容，医疗垃圾袋除外，由医院提供）等。

22）、提供管理软件，对后勤人员、业务等进行管理，并按医院要求免费与院内系统对接。

23）、负责上述未详但属于院内保洁范围的服务。

24）、病人对环境卫生的满意度在95%以上。

**2、热情为病员服务，满足临床需要，在完成保障工作同时，强调优质服务。确保运送工作及时、准确、安全、高效。**

1）、护送病员做各类检查，护送病员手术注意安全，服务周到，不得有意外损伤。

2）、送各类预约单、会诊单、化验单、送检各类医疗标本，送药、送血及时准确。

3）、设备物资运送加强责任心，不得遗失、损坏设备和物资。

4）、运送中心24小时为临床服务。设立24小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。要求对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。

5）、病人以及医务人员对运送人员及运送中心的服务满意率达到95%以上。运送准确率99%，运送及时率99%。

**3、电梯员必须持有效证件上岗，严格规范操作。**

**4、担架员：**初中及以上学历，身体健康，男性，50周岁及以下（个别优秀人员年龄可适当放宽，但是管理公司必须提出书面申请，报医院同意后方可录用，60周岁以上人员禁止担任担架员）。人员进驻时，所有担架员必须具有区120分急救中心或省市急救中心颁发的院前急救从业人员上岗证，以后如有人员调动，新到岗人员必须具有区120分急救中心或省市急救中心颁发的院前急救从业人员上岗证方能上岗

5、驻守科室服务人员须服从相关科室科主任、护士长合理工作安排。

6、医院负责提供运送用工具(医疗垃圾及生活垃圾运送车由公司自行提供)，应合理调配并负责管理与保养。

7、应将所有运行的操作流程、制度、职责、计划、总结、培训、考核督查记录及内部考核机制、人员安排表等资料必须符合医院要求，并每月整理归档，以备医院总务部检查。

8、保洁、运送人员年流失率在25%以下(包括管理人员)。

9、保洁员工年龄要求：男性在60周岁以下，女性在50周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄，但男性不能超过65周岁，女性不能超过60周岁，且不能超过总人数的35%。运送人员年龄要求男性在60周岁以下，女性在50周岁以下，具备小学文化水平以上；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄。均需向医院提出申请并征得同意。

▲10、严格按照安全规范操作，如造成人员伤害的，应予以承担全部责任。

11、保洁运送项目总岗位165个，人员数222，其中项目经理1个，运送部65个，保洁部156个。本项目配置总岗位不能低于165个。以后人数不足或额外增加5个人以上，超出部分费用按每人员扣除或增加。

12、无条件服从医院其他工作安排。

13、附件1：北仑区人民医院保洁、运送服务质量考核细则。**合同签订时医院将按实际工作情况进行适当调整。**

**品目二：设备运行与维护服务项目**

**（一）设备运行与维护服务范围与内容**

**1、热力系统**

包括热交换机组等热力系统。

负责热力站内设备设施的日常操作、巡视、维护、修理、保养及安全工作，并做好相关记录。

1）、根据用户需求合理调节供热的时间、压力、温度、流量等，采取合理有效的节能运行措施。

2）、每2小时巡视1次设备设施，并记录一次主要仪表参数。

3）、每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

**2、配电系统**

包括高压配电柜、低压配电柜、变压器及其所有供电线路和应急发电设备等配电设施。

负责配电设施的日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

1）、负责停、送电倒闸等操作，及提前发送停电通知。

2）、常规每2小时巡视记录1次主要仪表参数。

3）、每月组织1次模拟屏模拟操作，每半年组织运行值班人员1次包括消防、操作的应急演练。

4）、持证上岗。

**3、电梯系统**

包括垂直电梯、自动扶梯等电梯系统。

负责电梯系统的日常巡视、检查、协助保养及安全工作，并做好相关记录。

1）、每月2次协助电梯维保。

2）、每日巡视电梯机房、电梯轿厢。

3）、负责电梯的开关，及开机前的试运行和相关检查。

4）、持证上岗。

**4、物流传送系统**

包括小车轨道物料系统等设备。

1）、协助物流系统专业维护。

2）、协助物流传送系统的日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

3）、及时解决用户在传送过程中的各类问题。

**5、弱电系统**

包括BA楼宇自控、门禁一卡通系统、视频监控、防盗报警、消防系统、远传抄表系统、电子巡更、电梯多方对讲、通讯电话、有线电视、呼叫门铃、呼叫系统等弱电智能化系统的日常维护、运行检查、故障排除，但不包括设备科及信息科所述弱电设备。

1）、值班人员时刻观察数据变化，每4小时记录1次主要参数及数据。

2）、根据室外温度及科室的合理需求，调节温度、湿度、风量等参数，采取合理有效的节能运行措施。

3）、设备发生故障、报警或安全隐患时，及时通知相关班组去现场处理，对事故处理有原始记录、处理过程、最终结果。

**6、供气系统**

包括中心供气系统和压缩空气系统设施设备：医用气体{（液）氧气、笑气、（液）氮气、二氧化碳等}，正、负压空气等系统设备及终端设施等。负责瓶装气体的运送供应。负责医用气体系统的日常操作、巡视、维修养护、保养及安全工作，并做好相关记录。

1）、根据需求合理调节供气的压力、流量、浓度等。

2）、每2小时巡视1次设备设施运行状况，抄1次主要仪表参数。

3）、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。

4）、根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划并及时落实、汇总上报。

5）、每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

6）、负责压力容器的附件送检测工作。

7）、持证上岗。

**7、空调系统**

包括院区所有中央空调冷水机组、冷却塔、组合式空调机组、空调末端设备、空调水泵、热交换机组、洁净净化设备、风冷热泵机组、中央空调变冷媒系统、分体式空调、通风设备、制冷设备及其相关设备。

1）、负责空调系统的日常操作、巡视、维修、保养及安全工作，并做好相关记录。

2）、配合楼宇自控随时对责任区内的空调设备设施进行调整、检修、更换。

3）、常规每2小时记录1次中央空调主机等设备设施主要仪表参数。

4）、所有空调处理器、过滤网每半年清洗1次，空调翅片每年清洗一次。

5）、每日巡视冷却塔。

6）、常规每年季度1次（主要区域每月1次）清洗风机盘管过滤器（网）。

7）、持证上岗。

**8、建筑系统**

包括屋顶、内外墙面、地面和天花吊顶等。

1）、负责院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。

2）、负责对病床、家具等维修。

**9、照明系统等**

包括所有照明设施及终端设备。

1）、负责全部照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换；维护院区的线路电缆，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修等.

2）、每个月对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录。

3）、每季度对所有热水器进行一次除垢、保养，并做好相关记录。

4）、配合全院的避雷检测工作，做好日常巡查记录。

5）、负责应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录。

6）、持证上岗

**10、给排水系统**

包括生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端设施。

1）、负责院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，院区内全部下水，地漏疏通工作及屋面天沟、雨落管等维修，并做好相关记录。

2）、每天巡查污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。

3）、每月检查室外污水、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（防汛泵）。

4）、每月对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。

5）、负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设备的维保并做好记录。

6）、负责水质检测、送检工作。

**11、污水处理系统**

包括医院所有污水处理装置和设备。

1）、负责污水处理系统的日常维修、维护；

2）、负责污水处理系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通。

3）、做好污水处理系统的清淤工作并与医疗废物处理公司进行交接登记工作。

3）、持证上岗。

**12、其他**

负责维护维修包括家用电器类、日常用具类、家具制作类、泥水维护类及一些未详但属于总务部管辖的设施，小型水电汽暖和基建项目的安装改建，对总务部安排下去的任务需积极配合执行。

**（二）、对设备运行与维护服务要求：**

1、重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

2、保障机电正常运行并做好相关记录；

3、承诺日常维护100%执行，设备设施完好率98%，维修及时率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率98%；医院职工满意度95%以上；

4、设立24小时工程报修中心，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。相关人员配置对讲机；

5、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

6、有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系；

7、中标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持，并按医院要求免费与院内系统对接；

8、中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；

9、中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行四次岗位培训并做好记录；

10、中标人指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人；

11、中标人保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标示清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；

12、中标人掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断；

13、在由采购方指定的第三方单位对投标方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管；

14、确保动力及高压配电设备24H监护，运行岗位保证24小时值班，运行值班岗位严格按照国家规定持证上岗，持证上岗率100%，并有2年以上相关工作经验；各项作业的劳动保护符合国家规范；

15、中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

16、中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

17、中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修10分钟内作出响应并及时修复，常规报修2小时内作出响应并及时修复。

18、建立完整的蓝图目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。积极为采购人提供设施设备管理方案。

19、中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后切实执行。每月向总务部上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩等。

20、所有机房卫生落实到人。

21、抓好安全生产，安全责任层层落实，签订责任状，责任到组和人。承担合同期内所委托管理范围内的安全生产主体责任。如发生意外导致人员伤害的，应予以承担全部责任。

22、各项工作严格按《浙江省等级医院评审标准》中的三级医院管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作。

23、服从医院总体安排，积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

**▲24、所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须按医院要求记录并整理归档，由医院总务部定期检查。**

**▲25、设备运行及维护人员年流失率在10%以下（包括管理人员）。**

**▲26、工程人员年龄要求在45周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过退休年龄），但不能超过总人数的10%。**

**▲27、中标方在接到中标通知书后，须派遣相关工程人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监管和熟悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由中标单位负责。**

**▲28、中标方进场服务时间由医院提前半个月通知。中标方接到医院通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前管理人员、员工的相关费用和培训费用等由中标单位负责。**

**▲29、医院负责提供如登高梯、液压车等大型工具和消耗性材料外，中标单位应提供其他完备的成套工具，满足现场管理和维修所需。**

**▲30、本项目配置总人数不能低于29人，除此之处还须接收并管理医院现有的工程技术人员（约7人）。**

**▲31、定期考核，对无法独立胜任的员工辞退处理。**

**32、附件2：北仑区人民医院设备运行及维护管理服务质量考核细则。合同签订时医院将按实际工作情况进行适当调整。**