

采购需求

说明：

1. 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。按照《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）之规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2. 小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例以第四章《评标办法及评标标准》的规定为准。

3. 小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

4. 小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

5. 根据财库〔2019〕9号及财库〔2019〕19号文件规定，台式计算机，便携式计算机、平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，液晶显示器，制冷压缩机（冷水机组、水源热泵机组、溴化锂吸收式冷水机组），空调机组[多联式空调（热泵）机组（制冷量>14000W），单元式空气调节机（制冷量>14000W）]，专用制冷、空调设备（机房空调），镇流器（管型荧光灯镇流器），空调机[房间空气调节器、多联式空调（热泵）机组（制冷量≤14000W）、单元式空气调节机（制冷量≤14000W）]，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备[普通电视设备（电视机）]，视频设备（视频监控设备、监视器），便器（坐便器、蹲便器、小便器），水嘴均为节能产品政府采购品目清单内标注“★”的品目，属于政府强制采购节能产品。若采购货物属于以上品目清单的产品时，投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书复印件（加盖投标人公章或自然人投标加盖手指指印），否则相应投标无效。

6. 本项目不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有此类产品参与投标的做投标无效处理。

7. 供应商必须自行为其投标产品侵犯其他供应商或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的供应商应在其投标文件中提供与其自有产品专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。

8. 本项目属于服务类政府采购项目，不设定核心产品。

一、工作内容

广西科技大学第一附属医院环境范围的水、电及木工、水泥工、勤杂工、零星维修等综合后勤业务。服

务地点：1. 医院本部（柳州市跃进路 124 号）；2. 医院第二门诊部（柳州市三中路 36 号）；3. 第一临床医学院（广西科技大学白沙教学点）：柳州市跃进路 126 号。服务期限：自合同签订之日起两年。

（一）电工服务

1. 高、低压配电室管理；采购人区域内公有建筑及家属区非出售房屋内电力线路的管理、维护、维修、一般安装；采购人公共区域及家属区公共照明设施的管理、维护、维修及一般安装；采购人公共区域的电热器、电扇、电开水器等的管理、检查、维护、维修和安装；采购人区域及家属区内的室外电力线路的管理、维护、维修及一般安装（自白沙变电站至医院高压配电室高压电力线路除外）；配合电力公司对自白沙变电站至医院高压配电室间高压电力线路的维护，维修和管理；对采购人备用发电机定期检查、保养及电力公司电力供应中断时紧急发电；1 次/月对医院科室、生活区住户进行电表的抄报。

2. 投标人电工服务人员中持有中华人民共和国《高压电工作业》操作证的不少于（含）2 人，否则投标无效。

（二）水工服务

采购人公共区域及家属区室外公共供水管道（含热水管道）、闸阀、水龙头等的管理、维护、维修、一般安装；对采购人备用蓄水设施检查、保养及水务公司供水中断时重点用水部门紧急送水；1 次/月对医院科室、4 次/年对生活区住户进行水表的抄报。

（三）木工、泥水工、勤杂工零星维修服务

全院公共区域及家属区室外公共区域木工、泥水工、勤杂工零星维修。

（四）综合业务

帮助医院、科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

二、工作要求

（一）工作职责

1. 严格遵守医院各项规章制度；服从医院管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。微笑服务，礼貌待人，细心周到，热情主动，工作责任心强。
2. 上班必须统一着装，做到干净、整洁。
3. 按时到岗，不迟到、不早退、工作时间内不得擅自离岗、串岗，做其他与工作无关的事情。
4. 谦虚接受评价，耐心倾听意见。
5. 不得损坏医院财物，不得私卖医院废品。
6. 对人有同情心，态度和蔼，不得与人争执；不得索要钱、物和礼品。

（二）日常管理

1. 中标供应商按照管理内容编制检查表，并配有专人每日进行检查，发现问题及时整改。
2. 总务科定期、不定期实施督查、考核，发现问题，及时书面通知整改，对整改通知书指出的内容及时进行整改。
3. 加强能源和水、电管理，发现问题需及时上报，杜绝安全隐患及浪费现象发生。
4. 采购人发生突发事件如消防、抗台及突发的公共事件及医疗纠纷等，必须全力配合采购人的工作需要，不得以任何借口推脱。
5. 有重大接待任务或上级检查任务时，接到通知后应立即做好工作安排计划，并严格按照计划实施。

（三）工作标准及要求

1. 水电服务质量标准:

(1) 高、低压配电室、全院公共区域内、外电力线路及家属区外电力线路、全院公共区域内、外供水管道及家属区室外公共供水管道(含热水管道)、闸阀、水龙头每日进行巡查并记录。

(2) 对发电机组设备每二十天进行一次启动、负载运行检查和例行保养,并有启动、负载运行检查和例行保养记录。

(3) 遇停电时,十分钟内启动发电机组恢复医疗业务区供电。

(4) 遇停水时,三十分钟内恢复血透室、手术室、胃镜室、供应室等部门的基本用水。

(5) 实行二十四小时值班制,发生水电供应故障时,白天时间应十分钟内、夜间时间应三十分钟内到达现场抢修并及时修复;水电值班安排:白班值班人数不少于(含)8人,夜班值班人数不少于(含)2人。

2. 木工、泥水工、勤杂工零星维修服务质量标准:

(1) 接到维修通知后二十四小时内进行维修作业。

(2) 一般维修应在当日完成;较大维修完成时间经与医院双方约定完成时间。

(3) 维修所需材料质量应经医院验收认可或达到相应行业公认标准或达到相应行业技术标准。

三、水电服务质量考核方案

1. 本考核方案作为医院 2020-2022 年水电合同配套执行。以考核小组定期检查与各科室日常监管相结合的方式考核。

2. 考核必须坚持公平、公正、公开、透明、实事求是原则,以提高水电服务质量为导向。

3. 考核项目包括承包公司对服务人员的管理、服务人员服务态度和服务质量三部分。

(1) 管理部分:以日常监管考核方式考核,由接受服务的部门或科室完成。按时出勤,按规定着装,按规定采取安全保护措施,文明用语。吵架扣款 50 元/次,打架扣款 100 元/次(情节严重的移交有关部门)。

(2) 服务态度:以满意度调查方式考核,由考核小组完成。每月调查考核单元不少于 5 个,每单元不少于 3 份。病区考核 80 分以下算不合格,一个病区考核不合格扣款 500 元(详见附件:水电工作满意度调查问卷)。

(3) 服务质量:由考核小组定期检查与日常监管方式完成(详见附件:水电服务质量量化月考核表)。

1) 定期检查方式:由考核小组完成,每月考核不少于 3 个考核单元,如在考核项中,发现问题扣款 20 元/处。

2) 日常监管方式:由接受服务部门或科室完成,接到投诉,情况属实扣款 50 元/次。

3) 人员配置不少于 14 人(至少包含:电工 12 人【拟投入所有电工人员必须具备岗位资格证(电工操作证)】、泥水 1 人、木工 1 人)不按要求且缺岗一人的扣款 3000 元/月,以此类推。

(4) 特别说明:

每月完成考核后,有以下情况经甲乙双方核实的,在考核中罚款或奖励。所有罚款、奖励应有记录。

1) 服务人员被部门、科室、员工、患者及家属投诉并核实为服务人员工作不到位或过失的:

口头投诉到职能部门的,扣 10 元/次;

口头投诉到院领导的,扣 30 元/次;

书面投诉到职能部门的,扣 50 元/次;

书面投诉到院领导的,扣 100 元/次;

投诉到媒体的，扣 1000 元/次。

2) 服务人员被部门、科室、员工、患者及家属表扬的：

口头到职能部门表扬的，奖 10 元/次；

书面到职能部门表扬的，奖 50 元/次；

口头到院领导表扬的，奖 30 元/次；

书面到院领导表扬的，奖 100 元/次；

表扬到媒体的，奖 1000 元/次。

(5) 考核单元：

医院内所有区域（家属区除外）

(6) 考核结果使用：

1) 考核没有发现问题，足额支付服务费。

2) 考核中有被扣款的，按扣款后的金额支付服务费。

3) 考核中有奖励的，按奖励后的金额支付服务费。

4) 中标供应商应根据考核结果，及时进行整改。若下一次检中仍存在同一问题的，翻倍扣款；连续三次检查都存在同一问题，翻四倍扣款，以此类推。

(7) 每月考核小组至少包括总务科、保洁承包公司人员 4 人或 4 人以上。考核小组由总务科牵头临时组成。（每月两次）

四、付款内容

服务费支付方式：实行先服务后付费的原则，按月转帐支付服务费用。每年预付款为合同金额的 10%，在合同生效以及具备实施条件后 15 日内支付，可抵扣月服务费用。合同生效后，中标供应商应在每月 10 日前将采购人确认后的支付数额发票开具给采购人，采购人在每月底以转帐形式一次性向中标供应商结清上一个月服务价款。如遇节假日等特殊情况，合理延付期限可以推迟 7 天以内。

年服务费预算：612000 元/年，包含：定员服务人员全年的工资、夜班费、节假日加班费、福利费、服装费、工具费、养老保险费、医疗保险费、失业保险费、工伤保险、人身伤害保险费、生育保险费、中标供应商管理费、税金等一切费用。必须严格按国家规定给服务人员购买各类保险，规范实行国家各项劳务政策。

包工不包料：维修所需材料采购人另付，每月结算一次。购买维修材料由中标供应商先行垫付，价格按当月市场价自行采购，但价格及质量应由采购人确认并签字认可，并做为结算凭据。购买维修材料前须与采购人做好沟通。

附件：

水电服务质量量化月考核表

考核内容	存在问题	扣款金额
电工持证上岗情况（保证电工 12 人、每人持证上岗）		

人员配置情况（电工保证 12 人、泥水 1 人、木工 1 人）		
高压配电运行情况（有记录，不按要求记录，遗漏或提前记录一次扣款 10 元）		
配电室运转情况（有记录，不按要求记录，遗漏或提前记录一次扣款 10 元）		
发电机组设备每二十天进行一次启动、负载运行检查和例行保养（有记录，少一次扣款 100 元）		
每日下巡下检情况记录（有记录，不按要求记录，遗漏或提前记录一次扣款 10 元）		
科室电器设备开关、线路等（发现一处问题扣款 10 元）		
科室水管、水龙头、厕所阀门等（发现一处问题扣款 10 元）		
发现问题处理是否及时？（投诉情况，投诉一次扣款 10 元）		
木工、泥水工、勤杂工零星应按双方约定的工时完工。未能按期完工而无合理原因的，按每延误一天扣人工服务费 50—100 元。		
突发事件演练（每季度一次，有记录，缺一次扣款 100 元）		
安全生产知识培训（每月一次，有记录，缺一次扣款 50 元）		
其它相关问题（管理情况、工作态度等）		

考核人：

水电工作满意度调查问卷

尊敬的各位同事、病友：

您好！为了使医院水电、泥水、木工工作得到改进，特进行此次不记名调查。请您根据实际想法，认真客观的回答以下问题，感谢您积极配合和参与。

1. 您对医院内您所处的区域整体水电设备是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

2. 您对医院水电维修人员的服务态度是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

3. 您对水电维修人员的工作效率是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

4. 您对水电维修人员的工作质量是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

5. 您对泥水工、木工维修人员的服务态度是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

6. 您对泥水工、木工维修人员的工作效率是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

7. 您对泥水工、木工维修人员的工作质量是否满意？

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

8. 水电维修人员是否每天巡视病区水电设施？

是 不是

9. 您对医院水电、泥水工、木工人员的总体评价

称职 基本称职 不称职（请说明原因）_____

10. 你对水电、泥水工、木工管理员的总体评价

满意 基本满意 不满意（请说明原因）_____

11. 您对水电、泥水工、木工人员（公司）的意见和建议：_____

评价人：部门工作人员 实习、进修医生 病友、家属

注：满意为 10 分，基本满意为 8 分，不满意为 5 分，平均 80 分及以上为合格。11 点不在评分范围内。