

服务要求

（一）基本服务要求

1、管理要求：

（1）至少 13 名固定值班管理人员及维修人员常驻医院。

（2）60 周岁以上管理人员、维修人员比例不得超 30%。不得使用超 65 周岁以上人员。

（3）人员的工种应包含电工、水暖、锅炉、氧气等。维修人员统一着装，佩戴标志牌。晚上本部驻场值班人员 2 名，康复驻场值班人员 1 员。

（4）合同执行期间采购人如需增派维修人员，双方根据此次中标所确定的岗位工资标准协商确定增派维修人员的工资。

（5）氧气、锅炉、压力管道等特殊工种持证上岗。施工改造项目现场必须设置围栏和警示标志。

2、时间要求：一般维修在 1 小时内到达现场，紧急情况需在 10 分钟内到达现场。临时、特殊任务，接到采购方指令后，能高效、及时、按照安全、质量等要求完成任务。

（二）维修时限要求

1. 采购单位安排维修计划均需在要求时间内完成。

2. 采购单位发出的指令单成交投标单位必须按要求及时全面的执行，否则按 200 元/次向采购单位支付违约金。在接到采购单位通知后半小时内响应，4 小时内需上门进行维修。由于施工单位原因引起延误，每延误一天罚 200 元/天。

3. 采购单位下达的抢修任务，成交投标单位均需在规定的时限内进行安排实施。

4. 采购单位安排的突击整治等工作，均需按要求时限完成。

5. 采购单位有权根据上级要求适时调整维修期限，成交投标单位必须无条件服从。

6. 成交投标单位不按采购单位关于工程质量、工程维修进度等要求施工维修的，在经过采购单位一次书面警告后，仍不能按采购单位要求进行维修施工时，采购单位有权终止成交投标单位的维修施工权，并有权安排其他施工维修单位接手成交投标单位的施工维修工程，成交投标单位按中止施工前的工作量进行结算。

（三）其他要求

A. 采购人的工作内容：

- 1) 记录采购人报修，及时联系成交供应商完成维修工作。
- 2) 管理维保工程，监督维保质量，协调维保与正常工作中的交差。
- 3) 核对成交供应商所报材料的规格、型号、数量及生产厂家。
- 4) 每季度出具对维保工程实施情况意见书。
- 5) 采购人应协助成交供应商在施工现场所用的临水、临电、临库的配置。
- 6) 监督成交供应商的施工安全，但不承担安全责任。

B. 成交供应商的工作内容

- 1) 成交供应商负责按保养技术方案、计划（或采购人指定日期及时间），派出技术人员对合约内范围进行设施设备的维修维护工作。维保人员必须接受采购人管理。
- 2) 成交供应商在维保过程中所用合格材料和配件，应得到采购人认可。
- 3) 成交供应商免费对采购人工程人员进行空调指导培训。
- 4) 成交供应商在换零配件要采购人签字认可，及时通知采购人
- 5) 成交供应商负责保持现场清洁卫生，每次作业完毕后，环境必须复原
- 6) 负责与设备厂家的协调联络，配件的订货以及疑难问题与厂家的协助等。

（四）质量要求

1. 供应商承包的维修服务在全部施工中严格执行国家和企业的相关施工规范和技术标准。
2. 供应商在维修服务过程中服从采购人指挥和管理，做好班组自检记录、施工过程的相关资料，施工质量验收按国家规定的质量验收评定标准进行验收。

服务标准

序号	考核内容	分值	评分	评分细则
1	遵守医院各项规章制度	10		按全年违规次数减分（违规一次减一分）
2	零星维修工作及时性	10		按全年维修工作不及时性减分（一次一分）
3	安全事故发生率	10		按全年发生次数减分（一次 5 分）
4	维修施工质量, 是否有以次充好	10		按全年合格次数减分（一次 5 分）
5	维修过程中注重文明施工	10		按全年不文明施工次数减分（一次 3 分）
6	接受工作、服务态度	10		按全年不接受工作或恶劣态度次数减分（一次 2 分）
7	主动工作能力性, 能否主动发现问题积极配合处理	10		按全年维修工作不主动配合次数减分（一次 1 分）
8	是否有拖欠农民工工资	10		按全年拖欠金额减分（3 千元 1 分）
9	零星搬运及其他劳力工作	10		按全年搬运损坏或不及时次数减分（一次 1 分）
10	应急处理事项配合程度与及时性	10		按全年不配合或不及时次数减分（一次 1 分）
	小计	100		
是否同意签订（ 同意 不同意）		考评人员：		

采购人每月组织考核，月度考核分数 95 分以上（包含 95 分），支付全额当月服务费用；90 分以上（含 90 分）95 分以下，支付当月服务费用的 98%；85 分以上（含 85 分）90 分以下，支付当月服务费用的 95%；80 分以上（含 80 分）85 分以下，支付当月服务费用的 92%；70 分以上（含 70 分）80 分以下，支付当月服务费用的 90%。70 分以下，直接扣除当月维保费。连续两个月绩效考核分数低于 60 分者或累计 3 个月绩效考核分数均为 70 分以下者，采购人有权解除维保合同。具体参照《考核管理办法》实施考核。