**一、采购内容**

本项目确定一家中标人，为采购人提供分体空调及多联机空调维护保养服务。

投标人必须对招标报价表中的商品全部报价，不可漏报。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **供应期** | ★**最高限价** |
| 分体空调及多联机空调维修保养 | 一项 | 合同生效后2年 | 人民币 万元 |

投标人须对本项目的货物及服务进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。

**二、项目工期要求**

本项目供应期为合同生效后2年。

**三****、项目目标**

1、投标要求

1.1.招标文件中所列货品清单，投标人在所递交的投标文件中，每项均进行报价。

1.2.如发现文件有缺漏或不一致或有不同的理解时，应及时提请采购人补充和澄清，否则，按项目的实际要求和采购人的理解执行。

1.3.中标人不得将中标项目转让或分包给他人，否则采购人有权单方终止合同,由此产生的一切经济损失由中标人自行承担。

1.4.★采购预算？？万元为所有分体空调及多联机空调2年维护服务总承包价的最高限价，所提供的设备台数为参考量，台数以实际为准，实际台数不超招标数量的－10%～+10%内。采购预算包括了采购人设备清单中设备维护保养及维修所需的人工、材料、配件、零件费用。注：此最高限价只包含多联机设备保养维修的人工费不含配件费，维修更换的多联机配件费用由中标人向采购人另外报价，经过采购人同意后方可采购实施。

2、服务要求

2.1.中标人需按采购人的空调分布列出固定的保障正常运作的维护时间。

2.2. ★中标人派驻场维保人员总人数不少于10名，其中其中中标人需固定儿童院区6人、妇婴院区2人、珠江新城2人进行现场维修保养,要求提供7×24小时全天候服务。中标人在收到采购人报障通知后30分钟内到场处理，2个小时内修复。大故障或需等待零件时应向采购人说明原因，并提出维修方案及工期，中标人提出的工期不得超过3天，如超过3天中标人需向采购人提交书面说明，否则将按医院规定的满意度调查进行扣分，采购人为中标人提供驻场办公点。

2.3. **★**维保人员需具有作业资质，需持证上岗，所有驻场维保人员须持有《特种作业操作证》（作业类别：制冷与空调操作证）。

2.4.中标人需每周提供维护报表，月度结束后，次月5号前提供月度维护报表。

2.5.驻场维保人员严格执行操作规程，做到安全、文明施工、做好防火、防盗工作。中标人负责维修现场的安全，在维修过程中因中标人原因发生的安全事故，由中标人全部负责。

2.6.采购人部分空调设备在质保期内，理应由设备供应商进行售后维护，但经采购人同意后限于紧急状况下中标人也可进行维修。质保期内空调维修需要更换的配件，必须经采购人审批后，方可进行配件的更换，同时更换后的使用情况必须要报障科室签名确认，否则不予以结算。

2.7.同一台机器同一故障经维修后保养三个月内保证不重复出现，若出现一次扣500元，如此类推不设上限。

2.8.★空调（含新购并在厂商质保期内的空调）清洗按照《通风空调系统清洗服务标准》和采购人院感管理要求执行。投标人需知悉，因服务点为医院属性，受疫情控制要求，采购人将随时改变空调的清洗及消毒频率，投标人需无条件服从且采购人不再对本项目增加任何费用支出。空调清洗不合格每台次扣罚1000元、不按时完成清洗每台次扣罚200元，所有保养、清洗均提供书面的记录，交由所在院区的总务科作为结算依据。

2.9.中标人指定的维护及送货专员必须穿着便于辨认的工衣和配戴胸卡，维护及送货专员在院内活动必须严格遵守医院各项规章制度，不得做出有损采购人形象和利益的事情。

3、服务范围

**四院区分体空调及多联机空调基本情况，如有出入，最终数据以实际为准。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **院区** | **机型** | **品牌** | **数量（台）** |
| 儿童院区 | 3匹-5匹天花机内外机 | 格力、美的、志高、海尔 | 480 |
| 多联机内机 | 美的、大金、格力、海信 | 432 |
| 多联机主机 | 美的、大金、格力、海信 | 94 |
| 1匹-2匹挂机内外机 | 格力、美的、志高、海尔、华凌 | 368 |
| 3匹-5匹柜机内外机 | 格力、美的 | 27 |
| 多联机新风机出风口 | 美的 | 264 |
| 直接膨胀式洁净空调机外组  （中心实验室使用） | 艾美康 | 1 |
| 直接膨胀式洁净空调机风口  （中心实验室使用） | 雅士 | 4 |
| 小计 | | **1670** |
| 妇婴院区 | 多联机室内机 | 大金、美的、三菱重工 | 336 |
| 多联机主机 | 大金、美的、三菱重工 | 90 |
| 1匹-2匹挂壁式分体空调 | 格力、美的、志高、海尔 | 182 |
| 3匹-5匹柜机内外机 | 格力 | 5 |
| 3匹-5匹天花机内外机 | 格力、美的 | 10 |
| 直接膨胀式洁净空调机外组  （产房、新生儿科、NICU使用） | 三菱重工 | 7 |
| 直接膨胀式洁净空调机风口直接膨胀式洁净空调机外组（产房、新生儿科、NICU使用） | 雅士 | 33 |
| 宁家里宿舍分体空调 | 格力、美的 | 9 |
| 光塔路宿舍分体空调 | 格力、美的 | 16 |
| 人民路484号宿舍分体空调 | 格力、美的 | 43 |
| 小计 | | **731** |
| 珠江新城 | 1匹-2匹挂机内外机 | 格力、美的 | 32 |
| 3匹-5匹天花机内外机 | 格力、美的 | 6 |
| 员村宿舍分体空调 | 格力、美的、华凌 | 26 |
| 多联机内机 | 海尔、大金 | 52 |
| 多联机主机 | 海尔、大金 | 6 |
| 小计 | | **122** |
| 白云院区 | 1匹-2匹挂壁式分体空调 | 格力、美的、华凌 | 27 |
| 3匹-5匹天花机内外机 | 格力、美的、华凌 | 22 |
| 小计 | | **49** |
| 增城院区 | 1匹挂机内外机 | 格力 | 16 |
| 2匹挂壁式分体 | 格力 | 1 |
| 2匹挂机内外机 | 格力 | 2 |
| 3匹多联内机 | 格力 | 12 |
| 3匹挂壁式分体 | 格力 | 3 |
| 3匹挂机内外机 | 格力 | 10 |
| 3匹柜机内外机 | 格力 | 1 |
| 5匹天花机内外机 | 格力 | 3 |
| 5匹冷风机 | 百尔 | 4 |
| 小计 | | **52** |
| **总计** | | | **2624** |

备注： 5个院区分别位于广州市人民中路318号、402号、金穗路9号、新达路91号、93号，增城大道293号。本次计划维保空调2624台，其中约占总数60%空调使用时间超过6年，投标人注意考虑空调使用年限进行报价。

4、维护保养工作内容

4.1、每天维保项目：

1. 巡查全院各区域分体空调的投入运行状况；
2. 安排维修人员处理日常故障问题。

4.2、每月维保工作项目：

1. 检查室内机运行情况是否正常；
2. 检查室内风轮电机是否有异常噪音；
3. 检查接水口是否渗漏；
4. 检查控制器的显示是否正常，以及控制器内的各参数设置是否正常。

4.3、每季度维保工作项目：

1. 检查室外机的电源开关工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；
2. 检查主电源及各支路的各相电压，开机测试机器的运行情况，测量运转电流等，保证空调能够正常运转使用；
3. 检查所有的接触器，触点是否清洁，接触是否可靠、检测吸合时的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全；
4. 检查压缩机运转是否有异常噪声；
5. 检查室外风扇电机转动是否有异常噪声；
6. 检查电源接线端子及控制线端子是否紧固；
7. 检查压缩机工作电压是否正常；
8. 检查压缩机电容是否变值；
9. 检查室外风机电容是否变值；
10. 检查排水管道排水情况，遇到堵塞的管道，及时修理，确保排水顺畅。
11. 空调（含新购并在厂商质保期内的空调）保证每季度一次的内外机清洗、保养。

4.4、每年维保工作项目：

1. 检查空调内、外机牢固性和安全性，发现问题立即进行紧固,确保安全；
2. 检查空调设备的绝缘情况；
3. 检查系统冷媒压力，必要时追加冷媒；
4. 检查设备外观情况，必要时做防锈处理；
5. 每月对办公区分体空调室内机滤网进行清洗消毒一次（注：滤网先冲洗后浸泡消毒，采用含氯浓度500mg/L消毒液浸泡15分钟）、每季度对主机冷凝器、内机蒸发器、风轮等全面清洗消毒1次；
6. 每月对普通病区及门诊分体空调室内机滤网进行清洗消毒一次（注：滤网先冲洗后浸泡消毒，采用浓度500mg/L消毒液浸泡15分钟）、每季度对主机冷凝器、内机蒸发器、风轮等全面清洗消毒1次；
7. 重点部门：ICU、产房等净化区域空调（不包含手术室），每周对室内机滤网进行清洗消毒一次（注：滤网先冲洗后浸泡消毒，采用含氯浓度500mg/L消毒液浸泡15分钟）、每季度对主机、风柜的冷凝器、蒸发器、风轮等全面清洗消毒1次；
8. 重点部门：发热门诊及隔离病房每天对分体空调内机滤网喷洒消毒一次（注：采用含氯1000mg/L消毒液喷洒）、每周对分体空调内机滤网清洗消毒一次（注：滤网先冲洗后浸泡消毒，采用含氯浓度1000mg/L消毒液浸泡15分钟）、每季度对主机冷凝器、内机蒸发器、风轮等全面清洗消毒1次；
9. 空调的清洗消毒要求按采购人需求进行，所有清洗消毒的空调均需电工、科室负责人签字确认；
10. 中标人必须对采购人在合同期内新购空调的维修、清洗消毒均包含在内；
11. 每年更新核对医院各科室空调分布及数量情况，建立档案明细表并提交采购人。

5、工作记录内容

一）月度总结内容及要求：

1.当月空调设备配件更换记录。

2.当月空调设备项目安全巡检记录汇总。

3.当月空调设备配件更换费用、改造项目费用汇总。

4.当月空调设备维保项目情况汇总及建议要求包含：反映空调设备当月使用状况、待修项、完成项、改造项、合理建议、次月工作计划。

二）年度总结内容及要求：

1.年度空调设备维保项目情况汇总及建议。

2.年度空调设备配件更换记录。

3.年度空调设备配件更换费用、改造项目费用汇总。

4.年度空调设备临床科室满意度调查表情况汇总及回复，次年提高服务质量方案。

5.空调设备维保项目年度使用情况汇总及建议要求：反映空调设备当年度使用状况、待修项、完成项、改造项、合理建议优化方案、次年度工作计划。

**四、责任及风险处理**

1.中标人在合同期内不得损坏采购人的任何公共设施，如果在维修过程中不慎损坏设施的，中标人应负责相应的责任。

2.中标人如不按期对其维保范围内的空调系统完成其全部维修保养工作或不达标的，按每缺一个月扣减二个月维修保养费，超过二个月不按期对其维保范围内的空调系统完成其全部维修保养工作的，采购人有权报监管部门，追究中标人相应责任。同时中标人如未能履行合同导致空调系统缺乏维修保养而发生故障，对由此而发生事故所造成的后果负全部责任。

**五、付款方式及结算标准**

按合同约定金额，按月度结算。该费用含中标人的维修保养人工费、检测调试费、设施更换施工费、设备工具使用费、交通运输费，以及更换设施、配件、零件、耗材所需的材料费等所有费用，中标人需提供以上支出费用的书面记录文件、清单和发票，同时由采购人代表进行确认和签署“维保满意”方能支付。

六、服务验收标准和履约评价

1.项目管理和服务月度质量考评： 从病人满意度（10%）、院方管理人员满意度（90%）（见附表）两个维度对服务质量检查进行综合考评，综合考评分≥90分为合格，＜90分的为不合格，低于90分每下降1分（相应分值是整数）扣当月服务费2000元。中标人连续三个月综合考评分均低于90分，或一年内累计有4个月综合考评分均低于90分，采购人可根据合同情况视为违约，并报相关行政主管部门；违约责任由中标人负责，由此造成的一切损失均由中标人负责。

2、中标人违反采购人的服务要求条款而产生的赔偿费或罚款，在当月的服务费中扣除，若当月的服务费金额不足以扣除赔偿费金额的，超出的部分在次月的服务费中继续扣除。

附件：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分体空调维保服务满意度评分表（2019年版）**  年 月 | | | | | | |
| **院区：** | |  | **评分人签名：** | **填表时间：年 月 日** |  |  |
| **方向** | **项目** | **序号** | **评分细则** | **分值** | **扣分** | **扣分原因** |
| **管理方面（45分）** | 服务形象 | 1 | 统一整齐着装，佩戴工作证 | 总分45分，公司某个评分点服务不到位的，可酌情扣分。 |  |  |
| 2 | 衣着整齐干净、仪态端正 |
| 服务态度 | 3 | 热情服务，耐心回答客户咨询 |
| 4 | 语言得体有礼貌，微笑服务 |
| 5 | 经常与科室联系沟通 |
| 6 | 及时提供服务 |
| 人员情况 | 7 | 检查人员培训记录、内容、资料 |
| 制度执行情况 | 8 | 是否擅自带公司、院方科室、物资、材料外出 |
| 9 | 工作安全措施落实到位，有安全工作监督机制，无安全隐患。 |
| 公司配合情况 | 10 | 及时向院方反馈设备隐患 |
| 11 | 配合院方开展节能管理 |
| 12 | 管理人员及时跟进及回复报修情况 |
| **技术方面（45分）** | 人员技能 | 1 | 定期组织安全培训 | 总分45分，公司某个评分点服务不到位的，可酌情扣分。 |  |  |
| 2 | 维保人员持证上岗 |
| 监测项目 | 3 | 定期监测消毒液配比达标情况 |
| 设备维保 | 4 | 按时提交保养计划 |
| 5 | 按时完成设备维保及提交维保资料 |
| 6 | 空调室外/内机按管理规定及时清洗消毒 |
| 7 | 设备维保有PM报告单 |
| 8 | 维保标签张贴整齐清晰 |
| 9 | 配合院方及时配备或者安装应急空调设备 |
| 设备维修 | 10 | 故障设备维修是否及时 |
| 11 | 故障设备返修情况是否合理 |
| 设备状况 | 12 | 空调运行状况是否良好 |
| 13 | 风柜运行状况是否良好 |
| **总得分：** | | | |  | | |
| 填表说明：  1、本表由各院区总务科机电管理人员填写。  2、本表服务总评分90分，在每月总体评分总分中占比90%。  3、如收到投诉，待后勤部核实为有效投诉后，在本表部分扣分，每次3分，上不封顶。 | | | | | | |