

## 光华医院工程维保服务招标需求

### 一、项目概况

上海市光华中西医结合医院是一所以关节病中西医结合诊治为特色的三级甲等专科医院，隶属于长宁区卫健委的事业单位。医院成立于1958年，2003年第二冠名为“上海市光华中西医结合类风关专科医院”，2013年1月成为三级甲等中西医结合专科医院。2014年7月更名为上海市光华中西医结合医院。2017年6月正式挂牌成为上海中医药大学第八家（非直属）附属医院。

本次就光华医院新华院区及异地迁建项目1期的设备运行及维护服务进行招标。

#### 新华院区情况如下：

位于上海市长宁区的新华路568号，东临定西路，西近凯旋路，毗邻虹桥经济开发区，院内以综合住院大楼为主体，辅以门诊综合大楼、放射楼、特需门诊楼等其他附属设施。院内科室齐全，开放床位311张，设有关节内科、关节外科、关节矫形外科、脊柱创伤外科、风湿病科、痛风科、内科、康复医学科、急诊科等9个病区。医院从2002年起实行后勤管理承包制，2002年起至今一直由专业化后勤管理服务公司承包全院保洁、运送、设备运行与维护等服务。医院后勤服务包含1号楼(住院部及医技)、2号楼(门急诊、病房、设备信息中心)、3号楼(药库、急诊病房楼)、5号楼(放射科、内科、痛风科病房)、6号楼(特需门诊楼)、制剂室、8号楼等。医院占地面积5295平方，院内建筑面积10173.5平方米，总床位311张，含4部电梯。

#### 异地迁建项目1期情况如下：

位于上海市长宁区延安西路1508号，总用地面积为17694.8平方米，三级甲等中西医结合专科医院，床位600张，总建筑面积87539平方米。其中新建一期42574平方米，包括地上24800平方米和地下17774平方米。该2022年项目动工，2024年12月18日，一期项目结构封顶，

2025年项目进入装修冲刺阶段，计划在2026年初正式启用。该项目以患者为中心，有机整合了5G、智慧物流、海绵城市、绿色建筑、装配式等技术，致力于打造成为引领区域医疗发展的高效集约、绿色生态、充满人文关怀的特色智慧型中西医结合医院。该项目是优化长宁区卫生资源布局、满足群众医疗服务需求的民生工程，在长宁区的“十四五”规划中，光华医院将建设成长宁区的东部医疗中心、长宁区中西医结合诊疗中心。

## 二、主要设备设施

### 新华院区：

- 1、电梯共有4台，其中食堂货梯1台
- 2、蒸汽热源机共有2台
- 3、变、配电机房共有2处，一路市政400V进线，一路10千伏进线由一台800KVA变压器供电
- 4、屋顶生活水箱(60吨)与地下室蓄水池(48吨)各1只、由2台5.5KW水泵提至屋面水箱。地上生活供水箱（7吨）2只、由2台5.5KW水泵供水
- 5、负压吸引系统1套
- 6、液氧供气系统2套
- 7、污水处理系统1套
- 8、电开水炉（2500W）10套
- 9、消毒压力容器8套（制剂室5套、供应室1套、检验科2套）
- 10、15KW消防泵2台(一用一备)和5.5KW消防增压泵2台(一用一备)
- 11、空调系统：

A：医院大部分区域采用分体挂机空调采暖/制冷，共有280台，分体柜机25台。大金和日立中央空调机组外机3套，风机盘管供热/制冷86套。

B：手术室层流净化空调机组1套。

C：核磁共振水冷空调机组1套。

D：空调水循环泵5.5KW2台，补水泵2.2KW1台。

12、煤气表共有5只

13、积水井2只，污水泵2套，提升泵2套，罗茨风机2套。

14、电话200门及有线电视系统

#### **异地迁建项目1期：**

1、变压器（1600KVA）4台

2、电梯23台（含扶梯1台）

3、UPS主机、电池 2套

4、排烟/补风/排风小计 88台

5、换热容器罐 9台

6、生活水泵 2台

7、补水泵 2台

8、太阳能 33台

9、生活水箱 2个

- 10、补水箱 1个
- 11、冷冻机 5台
- 12、锅炉 4台
- 13、锅炉水泵 17台
- 14、冷却塔 5台
- 15、柴油发电机 1套
- 16、负压设备 1套
- 17、液氧站 1套
- 18、空压设备 1套
- 19、污水处理系统1套

### **三、基本招标要求(各供应商可根据以下内容制定详细的应标书)**

- 1、人员编制及分配  $\leq 29$ 人。(含1名经理及1名主管)
- 2、物业管理方在投标文件中需对所有项目(包括单元项目)的报价要详细列出。
- 3、物业管理方案及具体措施(详细描述设备运行与维护等管理服务计划、标准、作业流程、作业频次以及管理实施措施等)。
- 4、本项目需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案。
- 5、服务期：1年。

## 四、物业管理范围及要求

### 1、设备运行与维护服务范围

- (1) 负责服务区域内的日常维修工作，包括（除医院已专业外包、结构型修缮、房屋功能性调整外）所有水电、给排水、五金、木工、管道、公共区域（楼宇外公共照明-路灯、草坪灯等）维修工作。
- (2) 所有物品的零配件均从医院五金库房领取，专人负责领料登记帐簿。
- (3) 按照医院集中调度接派单的方式进行日常维修工作，做好维修情况反馈。
- (4) 配置维修工种人员，负责泥瓦墙面等小型专项维修。
- (5) 配置应急维修及突发灾害气候预防维修处置人员。

### 2、巡检操作工作内容

- (1) 负责医院后勤设备的巡查操作，除 24 小时值守外，楼宇总设备间机房、医用气体机房、中央空调机房、重要负荷机房，按要求建立巡检制度，记录运行数据。负责对设备故障的报修记录存档，并对外包维保维修工作进行监督记录。
- (2) 负责因季节转换或维修需要的停机开机操作，应急切换操作，并做好设备复位工作。
- (3) 负责设备停用前或紧急停止的通知。
- (4) 负责设备机房及操作区域的卫生整洁。
- (5) 负责使用各类 BA 自控、智能化设备管理平台、设备故障预警平台等安全保障系统，配置专项人员实施设备运行安全监控及在线巡检工作。

### 3、工种、区域、岗位要求：

- (1) 日常维修工作设专人接受医院统一调度派单，接收维修工单后及时派工，一般情况 20 分钟内需到达维修现场。

- (2) 文员负责文挡整理统计并反馈医院管理部门每日维修记录。
- (3) 维修工人需着统一作业工作服佩戴胸卡标识上岗，并按劳动法佩戴劳防用品，如电工鞋、登高安全带、下井防护用具等，本项目范围内需配置专业电动登高设备密闭空间作业防护装备、焊接设备。
- (4) 进行登高、下井、动火或进入高压配电区域工作时需按院方管理要求进行登记报备。
- (5) 操作工必须持符合工作内容专业上岗证书方能上岗。人员证书附件需张贴在机房醒目位置。
- (6) 操作工需对设备运行数据进行记录。按月整理归档，签章后交由医院管理部门存档，根据设备操作管理规定统一制作张贴各类标识（安全警示、管道走向、阀门启闭等）。
- (7) 设备机房内严禁带入与工作无关物品。
- (8) 做好机房人员进出登记。
- (9) 严格遵守设备操作规程，安全生产法律法规。
- (10) 操作巡检人员必须合理规范使用 BA 自控、智能化运行监控系统、故障报警系统等平台软件，在线和实地巡检相结合。

#### 4、运行与维护服务要求及标准详见附件一：服务标准。

### 五、 重要事项说明

- 1、物业管理单位必须符合本项目招标公告中所列的相应投标人资格要求。
- 2、**付款方式:按月结算。** 具体根据合同约定条款进行支付；采购合同应明确资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。（合同履约：采购人和成交供应商应通过完善内部流程缩短合同签订期限，在中标、成交通知书发出之日起30

日内，按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，在合同中约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任)。

3、物业管理单位应根据招标文件的要求、现场情况以及自身经验提出具有针对性的物业管理计划和服务方案措施.要在投标文件中详细说明物业管理计划、标准、实施方案、质量保证措施以及达到的目标等内容，并提出服务的设想及建议。特别是针对本医院服务保障方案、应急处置预案及安全作业措施等，方案措施要详细、具体，有较高的可操作性。

4、物业管理单位负责所有服务项目涉及的各类办公设备及耗材、机器设备、工具、药剂、消耗品等。

5、物业管理单位的各岗位员工要统一服装，并负责其员工工服配备和洗涤。

6、物业管理单位须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

7、物业管理单位须严格按照国家规定给所有员工缴纳各种社会保险(包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等)和住房公积金。

8、服务期内，在报价以及实施管理过程中，遇国家政策调整以及法规对行业有特殊管理规定，并与采购要求不一致时，以国家规定为准。投标人在严格遵守国家有关政策、法规的基础上，提供服务。

9、物业管理单位全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班(含节假日加班)应严格按照国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资，并包含国家规定的员工年假费用。

10、因物业管理单位违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由投标方承担。

11、物业管理单位应为本项目组配一个有实力的服务团队，本项目物业管理总负责人与各专业管理、技术负责人须承担过类似规模的物业管理的同类职位；特殊岗位工作人员应具备相应的上岗证书。

12、物业管理单位应加强内部管理控制，建立工作流程、人员培训、安全规范、巡查监督以及考核奖惩等制度，并保证运作良好有效。

13、业主方每季度对物业管理单位进行考核 (考核内容详见附件二：物业服务质量和考核表)，发现问题，业主方将发整改通知书，物业

管理单位应及时整改。

14、投标方在投标报价时，需充分考虑到医院工作服务的特殊性，业主方不会因节假日、双休日加班保障的服务需要，而再追加员工的加班费用。

15、下列费用由业主方承担：

- (1) 水电煤等能源消耗费用由业主方自行支付；
- (2) 日常维修中的更换材料费用，物业管理方通常情况下每月制定一次采购计划，报业主方审批后由业主统一购买，如平时急需材料应当以报告形式报业主方购买；服务方必须建立库房管理制度，并接受业主方监督。

16、有些服务项目由业主方与第三方签订合同并支付费用，委托给物业管理方进行管理和监督第三方合同执行的情况和质量，以有效地保障人员和设备始终处于良好的工作状态。这些服务项目主要如下：

- (1) 电梯维护保养服务项目；
- (2) 空调设备维护保养服务项目；
- (3) 净化空调维保服务项目；
- (4) 锅炉设备维护保养服务项目；
- (5) 氧气与负压设施维保服务项目；
- (6) 防雷接地维护保养服务项目；
- (7) 变压器耐压试验服务项目；
- (8) 压力容器维护保养服务项目；
- (9) 生活用水水质检验服务项目；
- (10) 开水器年度检修服务项目；

- (11) 污水排放检测检验服务项目；
- (12) 污水运维服务项目；
- (13) 煤气设备年度检测服务项目；
- (14) 燃气设备设施维护服务项目；
- (15) 厨房油烟机清洗服务项目；
- (16) 消防设施设备维保服务项目；
- (17) 通讯维保服务项目；
- (18) 化粪池清运服务项目。

**(部分具体服务标准详见附件一)**

## **附件一：服务标准**

### **设备运行与维护服务标准**

#### **一、综合维修服务要求。**

负责院区建筑物及室内外维护修缮工作，包括门窗五金和玻璃破损，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。各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，卫浴洁具、窗帘床帘等并做好相关记录。

#### **1、后勤综合维修事务受理**

(1) 后勤综合维修事务受理独立设置，受理后勤维修及后勤所有日常报修、咨询投诉和应急事务，基本工作包括电话受理、任务派单、服务信息跟踪与反馈、满意度调查，以及空调类设备维护维修、灭四害、弱电、等专项维保供货商或基建和保卫等事务相关院内

科室的联系工作。

- (2) 负责接听后勤事务受理电话或受理院内报修系统网上报修事务，提供每周7天，每天24小时服务；记录来电服务需求内容，并将服务需求简洁、准确告知工程维修等部门；定期开展满意度调查；负责做好工作交接班记录、月报，及时反馈统计、分析和汇报；完成医院安排的其他工作。
- (3) 负责后勤事务受理日常工作；有详细并有针对性的服务标准、流程、培训等制度规范的制定，规范事务受理服务行为；负责科室投诉处理和投诉渠道维护，同时与各部门沟通提出解决方案并跟踪实施；负责后勤事务受理中心各类报表的制作和上交。

## 2、锅炉和VRV空调系统服务内容

- (1) 负责热水锅炉以及热水供应系统热交换器、VRV空调机组及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。
- (2) 机房工作人员应持证上岗，严格执行操作规程。严格执行工艺指标，保证设备正常运行和有效维护保养。
- (3) 认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。
- (4) 配合楼宇自控对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换。
- (5) 每4小时巡视一次机房内设备设施，记录一次主要仪表及参数。
- (6) 各种记录应规范、完备、字迹清楚。
- (7) 检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动等。
- (8) 检查机组运行情况，确保温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内。
- (9) 根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。
- (10) 根据医院需求合理调节供暖时锅炉的运行时间、压力、温度、流量等；做到三勤（勤看火、勤调节、勤分析），四稳（汽压稳、汽温稳、水位稳、流量稳），做到安全经济运行。

- (11) 检查和监护设备的运行、系统切换各种试验，做好设备定期检查，确保每项工作及时完成。
- (12) 每天巡视二次设备设施，抄一次主要仪表，如实填写记录表，并保持完整清洁。
- (13) 经常保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常。检查周边环境无渗漏水、无可燃物威胁、无风  
险点存在。
- (14) 每年对阀门进行一次保养。
- (15) 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

### 3、照明和一般用电系统等服务内容

- (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，发现问题及时上报院方，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修，增减电源插座、配电箱等。
- (2) 负责医院设备带用电系统的运行与维护。
- (3) 负责按照医院《用电安全管理制度》和《高耗能电器管理制度》完成周期性的各类巡查工作，并记录详实，改善措施有效落实。
- (4) 配合全院区的避雷检测工作。
- (5) 持证上岗。

### 4、给排水系统服务内容

- (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1次污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，每季度巡查一次污水过井，并作好相关记录。
- (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) 负责责任区的防汛工作。

## 5、污水处理系统服务内容

- (1) 负责对污水处理系统的日常维修、维护进行监管。
- (2) 负责对系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通进行监管。
- (3) 负责对污水处理系统的清淤工作并进行交接登记进行监管。
- (4) 负责对水质检测、送检工作进行监管。
- (5) 负责对污水运维人员持证上岗进行监管。

## 6、其他服务内容

- (1) 配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录。
- (2) 每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录。
- (3) 对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录。
- (4) 对设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录。
- (5) 根据工作需要持证上岗。
- (6) 负责公共区域的空调启停，照明、门窗的开关工作（以节能为目的），日常期间做好巡查及节能工作。
- (7) 负责协助医院进行水、电、气体安全使用的培训工作，并做好相关记录。
- (8) 配合医院完成停电、停水、停气、台风暴雨等应急预案演练，做好相关记录，改进措施有效落实。
- (9) 负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录；
- (10) 负责协助每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报院方；
- (11) 负责维护包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于后勤部门管辖的物业和设施。

- (12) 负责后勤维修改造项目的前期准备、进度、验收工作，做好相关记录。
- (13) 负责对医院基础设施进行风险评估，根据风险评估结果进行改进，改进措施有效落实。
- (14) 其他未尽医院设备运行、维护及工程服务内容。

## **二、设备运行、维护及工程服务要求。**

- 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、承诺日常维护执行率98%，设备设施完好率98%，一般维修当日完修率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率98%；医院职工满意度85%以上。
- 4、工作人员服从后勤事务受理24小时的调度，并配备相应的通讯工具及维修工具，包括手持机、显示屏、管道疏通设备及耗材。
- 5、要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应数据，给院方的决策进行支持。
- 6、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案。
- 7、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。
- 8、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，能随时提供相应数据给采购人的决策进行支持。
- 9、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。
- 10、中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录，同时必须完成医院内要求院感、消防、心肺复苏等各类培训和考核。
- 11、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。

- 12、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。
- 13、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。
- 14、在由采购方指定的第三方单位对投标人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。
- 15、确保动力及配电设备负责24小时巡视、维护，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。
- 16、中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。
- 17、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。
- 18、中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修10分钟内作出响应并尽快修复，常规报修2小时内作出响应并修复。
- 19、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。
- 20、每月向物业管理部门上报月工作总结及下月计划。
- 21、所有机房卫生落实到人。
- 22、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。承担合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。
- 23、中标人需无条件积极配合医院完成各项临时性、应急性、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每月上交医院后勤部。
- 25、中标人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。

26、设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、锅炉、冷水机组、VRF机组、医用气体系统等。

#### 附件二：

**物业服务质量和考核表**

序号	考核项目	权重	评分内容及目标	评分标准	得分
1 20	服从工作安排	5	服从合同内的客户安排	违反一次，扣 0.5 分	
	服务态度	4	服务态度好，热情服务，工作主动	违反一次，扣 0.5 分	
	仪容仪表	3	着装整洁，仪容大方，佩戴工号	一项不合格，扣 0.5 分	
	劳动纪律	4	严禁脱岗、睡岗、串岗	违反一项，扣 1 分	
	礼貌礼仪	4	有声服务，微笑服务	出现一次疏漏，扣 1 分	
2 30	日常工作质量	10	按合同约定的质量标准	一项不合格，扣 1 分	
	周月计划执行率	10	如期完成各项周月计划工作内容	一项未完成，扣 1 分	
	工作范围巡查率	10	每周对各岗位的工作情况进行巡查，对问题及时整改	缺一次，扣 1 分	

3 满意度 40	满意率	20	满意率 80%以上 (含 80%) 患者和医护人员各 10 分	满意率低于 80%的, 每降 1%扣 0.5 分; 低于 75%以下的, 每降 1%扣 1 分	
	投诉率	5	少于 1‰	一般口头投诉扣 1 分; 书面投诉扣 2 分	
	有效投诉处理率	5	100%	出现一例未处理情况, 扣 1 分	
	投诉响应时间	5	1 小时内	未及时响应一次, 扣 1 分	
	差错分析	5	对投诉事件进行差错分析	未进行分析、整改, 扣 1 分/次	
4 日常管理 10	学习培训	2	员工岗前培训率 100%	低于 100%扣 1 分	
	医院财产	5	所有医院财产不得私自处理	发现一次扣 1 分	
	计划总结	3	每月上交上月工作总结和下月工作计划	缺一次扣 1 分/项	
考核人员				总分	
考核项目		项目负责人签名		检查日期	

**备注:** 质量考核, 采购方可定期或不定期按质量标准进行检查。采购方发现工作质量问题, 每月双方代表进行一次全面检查, 检查结果经双方共同签字认可, 采购方也可随时抽查。考核分合格分为 85 分, 每下降一个百分点, 相应扣罚相关管理费 200 元, 采购方每月对中标方物业管理服务进行考核检查, 发现问题采购方制发整改通知书, 中标方应及时整改, 2 次整改不合格或连续二个月未及时整改的, 扣罚中标方当月物业管理服务费 5000 元。

