**西北妇女儿童医院两院区锅炉外包服务项目变更公告** 1、采购项目竞争性磋商文件中“第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求”中的“7.锅炉维保月度考核表”故障维修与应急处理 (30分) 服务质量与沟通 (19分)有误先更改为“故障维修与应急处理 (35分)”“服务质量与沟通 (14分)”并在服务质量与沟通中增加4.4满意度问卷内容及附件7.锅炉维保服务满意度调查问卷  
2、采购文件“第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求”3.3.5支付约定及“西北妇女儿童医院两院区锅炉外包服务合同”三、合同价款及支付方式第（二）条中删除“合同总价包含2万元节能措施奖励，根据全年运行燃气消耗情况在最后一个月按比例支付。参照依据2024年曲江院区锅炉全年用气量105万m³，服务单位年运行燃气消耗量每降低1％，支付5000元节能措施奖励，以此类推，最高奖励2万元”。  
具体更正内容及附件如下：

**7.锅炉维保月度考核表**

**考核周期：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月  
被考核单位：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容与标准 | 分值  （100分） | 评分细则 | 实际得分 | 扣分原因及事实描述 |
| 1 | **日常巡检与预防性保养 (33分)** | | | | | |
| 1.1 | 巡检计划与执行 | 严格按照合同约定频次（如每日/每周/每月）对锅炉设备进行巡检，并有详细巡检记录。 | 10 | 巡检记录完整、规范，无遗漏，得10分。每少一次巡检或记录不完整/不规范，扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 1.2 | 设备运行状态 | 巡检时准确判断设备运行状态，及时发现潜在问题并记录上报。 | 8 | 设备运行参数在正常范围，潜在问题及时发现并上报，得8分。发现一处设备异常未及时上报或判断失误，扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 1.3 | 预防性保养实施 | 严格按照合同约定的保养周期和项目进行预防性保养，并有保养记录和相关凭证。 | 10 | 保养项目齐全、到位，记录清晰，得10分。每遗漏一项保养或保养不到位，扣2分；记录不规范，扣1分/项，扣完为止。 |  |  |
| 1.4 | 清洁与环境 | 维保工作区域及设备表面清洁，工具材料摆放有序，无遗留垃圾。 | 5 | 工作区域及设备清洁，工具材料整理到位，得5分。发现一处不清洁或工具材料乱放，扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2 | **故障维修与应急处理 (35分)** | | | | | |
| 2.1 | 响应时间 | 接到故障报修后，按合同约定时间（5分钟内1小时响应，10小时内到达现场）到达现场处理。 | 10 | 100%按约定时间响应并到达，得10分。每延迟1小时（不足1小时按1小时计），扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2.2 | 维修及时性 | 一般故障在合同约定时间内（1小时）修复；重大故障提供书面方案并按方案时间修复或采取临时措施。 | 10 | 一般故障按时修复，重大故障及时处理，得10分。一般故障每超期1小时，扣2分；重大故障未及时提供方案或未按方案执行，扣5分/次，扣完为止。 |  |  |
| 2.3 | 维修质量 | 故障修复彻底，短期内无重复发生；更换配件为原厂或同等质量合格产品，并有更换记录。 | 10 | 故障彻底修复，无重复发生，配件合格，记录完整，得10分。同一故障一月内重复发生，扣5分/次；使用不合格配件，扣10分/次。 |  |  |
| 2.4 | 应急处理能力 | 接到紧急故障（如大面积停机、影响重要区域等）后，按合同约定最快时间到达并组织抢修，有应急方案并演练。 | 5 | 应急响应迅速，处理得当，有效降低影响，得5分。响应迟缓或处理不当造成不良影响，扣3-5分。 |  |  |
| 3 | **人员与管理 (18分)** | | | | | |
| 3.1 | 项目经理与培训 | 项目经理每周在岗时间不少于40小时。驻守人员着装统一规范，佩戴工牌；定期进行专业技能和医院相关规章制度培训。 | 5 | 项目经理每周在岗时间不少于40小时，得2分，少于40小时扣2分。人员资质符合要求，着装规范，得3分。发现无证上岗或着装不规范，扣1分/人；未提供培训记录，扣3分。 |  |  |
| 3.2 | 安全操作 | 严格遵守医院安全管理规定及操作规程，无安全事故发生（如触电、火灾、设备损坏等）。 | 5 | 无安全事故，操作规范，得5分。发生一般安全隐患未造成损失，扣2分；发生安全事故，视情节扣5-10分，并追究相关责任。 |  |  |
| 3.3 | 资料记录与提交 | 按时提交月度维保总结报告、设备运行状况分析、耗材更换计划、维修记录等资料，内容真实、准确、完整。 | 10 | 资料提交及时、完整、准确，得5分。每迟交1天扣1分；内容不完整或不准确，每项扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 3.4 | 备品备件管理 | 常用备品备件储备充足，能满足维修需求；更换下的废旧物料按医院规定处理。 | 3 | 备件充足，废旧物料处理规范，得3分。因备件不足导致维修延误，扣1分/次；废旧物料处理不当，扣1分/次。 |  |  |
| 4 | **服务质量与沟通 (14分)** | | | | | |
| 4.1 | 服务态度 | 服务热情、主动，耐心解答疑问，虚心接受意见。 | 3 | 服务态度好，医患及院内科室反映良好，得3分。接到有效投诉一次，扣1-3分。 |  |  |
| 4.2 | 沟通协调 | 与医院后勤管理部门及使用科室保持良好沟通，重要事项及时汇报，积极配合医院工作安排。 | 3 | 沟通顺畅，配合积极，得3分。重要事项未及时汇报或配合不力，扣1-3分。 |  |  |
| 4.3 | 投诉处理 | 对医院提出的投诉或异议，能及时响应并妥善处理。 | 3 | 投诉处理及时、满意，得3分。投诉处理不及时或处理结果不满意，扣1-3分。 |  |  |
| 4.4 | 满意度问卷 | 参照满意度问卷调查表 | 5 | 参照满意度问卷调查表8每月发放2份问卷，结果不满意扣1—5分。 |  |  |
| 注：  1.本考核表将作为月度服务费用支付、合同续签及年度评价的重要依据。  2.“扣分原因及事实描述”栏应具体、客观，必要时可附照片、记录等佐证材料。  3.对于严重违反合同约定或造成重大损失的情况，除扣分外，医院有权依据“3.3.6违约责任及解决争议的方法”采取进一步措施。  4.两个院区，可分别打分后取平均值或按权重综合。  考核结果应用：  95-100分：付当月服务费100％，；  94分（含）及以下：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，并限期整改；  85-70分：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，约谈服务单位负责人；  ＜70分：暂停付款，启动合同终止流程。 | | | | | | |

**8.锅炉维保服务满意度调查问卷**

**调查周期：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月  
调查对象：医院各科室医护人员、行政管理人员等（可指定范围）  
被调查服务单位：**  
**您所在科室/部门：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **姓名：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**您所在院区：**□ 曲江院区 □ 后宰门院区 □社会路家属院

尊敬的同事：

您好！为客观评价锅炉维保服务单位的工作质量，持续改进服务，特组织本次满意度调查。请您根据实际感受和体验，对以下项目进行评价。结果仅用于服务质量评估，请您放心、客观填写。感谢您的支持与配合！

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目 | 5分  （满意） | 0分  （不满意） |
| 1 | 维保人员对锅炉故障的响应速度 |  |  |
| 2 | 锅炉故障的修复效率与效果 |  |  |
| 3 | 维保人员的专业技术水平 |  |  |
| 4 | 维保人员的服务态度和沟通能力 |  |  |
| 5 | 维保工作对科室日常工作的干扰程度 |  |  |
| 总分 | |  | |
| 使用说明：  1.月度考核表： 由医院后勤管理部门（或指定考核小组）每月末根据实际情况进行打分考核。考核结果应与服务单位进行沟通确认。  2.满意度调查问卷： 可每月或每季度发放一次，发放范围应具有代表性。回收后进行统计分析，计算平均满意度得分，并将主要意见和建议反馈给维保服务单位。 | | | |