**附件1**

**用户需求书**

**一、项目名称：**江门市中心医院电梯维保服务项目

**二、服务期：暂定一年期**。

**三、项目内容：**

**第一条**项目名称：江门市中心医院电梯维保服务项目；服务单位负责江门市中心医院63台电梯运行维保工作（详见电梯清单）。

**第二条**服务价格：服务价格包含但不限于维护保养费、服务单位提供服务的人员、第三方技术支援、交通、服务使用的计量器具及工具费用、税费等服务单位实施本合同的一切费用，但不包含材料费用及当地特种设备相关检测部门收取的费用。

**第三条 服务内容**

（1）电梯清单如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | 电梯型号 | 层/站/门 | 保养服务期限 |
| 1 | （门诊大楼） | HGP-1050-C090 | 7/7/7 | 12个月 |
| 2 | （新门诊楼1#） | NPH-B1600-C090 | 6/6/6 | 12个月 |
| 3 | （新门诊楼2#） | NPH-B1600-C090 | 6/6/6 | 12个月 |
| 4 | （新神经内科3区）1# | NPH-B1600-C090 | 4/4/4 | 12个月 |
| 5 | （肿瘤大楼）1# | NPH-B1600-C090 | 11/11/11 | 12个月 |
| 6 | （肾内科楼）1# | NPH-B1600-C090 | 6/6/6 | 12个月 |
| 7 | （体检中心）1# | NPH-B1600-C090 | 5/5/5 | 12个月 |
| 8 | （血液科）1# | NPH-B1600-C090 | 5/5/5 | 12个月 |
| 9 | （住院楼地下大输液库）1# | ESW800-C01.0 | 2/2/2 | 12个月 |
| 10 | （新洗衣房）1# | NPH | 5/5/5 | 12个月 |
| 11 | （外科住院大楼1#） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 12 | （外科住院大楼2#） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 13 | （外科住院大楼3#） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 14 | （外科住院大楼4#） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 15 | （外科住院大楼5#） | MCA-B1600-2S120 | 27/27/27 | 12个月 |
| 16 | （外科住院大楼6#） | MCA-B1600-2S120 | 27/27/27 | 12个月 |
| 17 | （外科住院大楼7#） | MCA-B1600-2S120 | 27/27/27 | 12个月 |
| 18 | （外科住院大楼8#） | MCA-B1600-2S120 | 27/27/27 | 12个月 |
| 19 | （外科住院大楼-9号观光梯） | HGP-01050-C0105 | 26/26/26 | 12个月 |
| 20 | （外科住院大楼-10号观光梯） | HGP-O1050-C0105 | 26/26/26 | 12个月 |
| 21 | （外科住院大楼-11号医护梯） | MCA-1050-C0150 | 28/28/28 | 12个月 |
| 22 | （外科住院大楼-12号医护梯） | MCA-1050-C0150 | 28/28/28 | 12个月 |
| 23 | （外科住院大楼-13号医护梯） | MCA-1050-C0150 | 26/26/26 | 12个月 |
| 24 | （外科住院大楼-14号工程梯） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 25 | （外科住院大楼-15号工程梯） | MCA-B1600-2S120 | 28/28/28 | 12个月 |
| 26 | （外科住院大楼-16号药梯） | MCA-630-C0105 | 26/26/26 | 12个月 |
| 27 | （外科住院大楼-17号无菌梯） | LCA-630-C090 | 5/5/5 | 12个月 |
| 28 | （外科住院大楼-18号供应室梯） | LCA-630-C090 | 5/5/5 | 12个月 |
| 29 | （内科楼1#） | MCA-B1600-2S90 | 15/15/15 | 12个月 |
| 30 | (内科楼2#） | MCA-B1600-2S90 | 15/15/15 | 12个月 |
| 31 | （内科楼3#） | MCA-B1600-2S90 | 15/15/15 | 12个月 |
| 32 | （内科楼4#） | MCA-B1600-2S90 | 15/15/15 | 12个月 |
| 33 | （内科楼5#） | MCA-1050-C0105 | 15/15/15 | 12个月 |
| 34 | （内科楼6#） | MCA-1050-C0105 | 13/13/13 | 12个月 |
| 35 | （内科楼7#） | MCA-B1600-2S90 | 15/15/15 | 12个月 |
| 36 | （内科楼8#） | MCA-B1600-2S90 | 13/13/13 | 12个月 |
| 37 | （门诊大楼2#） | MCA-B1600-2S60 | 6/6 | 12个月 |
| 38 | （门诊楼3#） | LCA-O825-C060 | 7/7/7 | 12个月 |
| 39 | （仁济楼） | LCA-1050-C0105 | 7/7/7 | 12个月 |
| 40 | （肿瘤科2#） | MCA-B1600-2S90 | 11/11 | 12个月 |
| 41 | （门诊楼1#） | KS-SBF | 提升5米，30° | 12个月 |
| 42 | （门诊楼2#） | KS-SBF | 提升5米，30° | 12个月 |
| 43 | （门诊楼3#） | KS-SBF | 提升4.5米，30° | 12个月 |
| 44 | （门诊楼4#） | KS-SBF | 提升4.5米，30° | 12个月 |
| 45 | （门诊楼5#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 46 | （门诊楼6#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 47 | （门诊楼7#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 48 | （门诊楼8#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 49 | （门诊楼9#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 50 | （门诊楼10#） | KS-SBF | 提升3.6米，30° | 12个月 |
| 51 | 发热门诊1# | LCA-B1600-2S60 | 2/2/3 | 12个月 |
| 52 | 发热门诊2# | TW12-300 | 2/2/2 | 12个月 |
| 53 | 发热门诊3# | TW12-300 | 2/2/2 | 12个月 |
| 54 | （放疗楼） | LGE-825-C060 | 3/3/3 | 12个月 |
| 55 | （综合楼） | MCA-1050-C090 | 9/9/9 | 12个月 |
| 56 | （综合楼） | MCA-1050-C090 | 9/9/9 | 12个月 |
| 57 | （辅楼3#） | MCA-900-CO90 | 5/5/5 | 12个月 |
| 58 | （制剂楼） | MCA-1150-2S90 | 7/7/7 | 12个月 |
| 59 | （感染科） | MCA-B1600-2S60 | 5/5/5 | 9个月 |
| 60 | （辅楼1#） | LF-II2000-2S60 | 4/4/4 | 7个月 |
| 61 | （药房） | MCA-825-C090 | 4/4/4 | 4个月 |
| 62 | （辅楼2#） | LF-Ⅱ2000-2S60 | 4/4/4 | 三包期内 |
| 63 | （肿瘤楼3#） | MCA-B1600-2S105 | 11/11/11 | 三包期内 |

（2）电梯维护保养内容：

1、服务单位保证采购人电梯的安全运行。服务单位在保证电梯安全运行的前提下降低采购人的电梯维护保养成本。

2、服务单位应当对其维护保养的电梯的安全性能负责，按照相关法律法规、安全技术规范和标准的规定对电梯进行维护保养，确保维护保养质量。

3、服务单位驻场进行电梯维护保养服务。服务单位承诺在医院半径2公里的范围内，全年每天24小时派驻人员；服务单位安排常驻维保人员在采购人医院范围内进行电梯维护保养服务，常驻维保人员每天不少于4人，配备电梯紧急维修呼叫手机。未经采购人同意不得更换驻场人员。

4、服务单位的驻点维修人员在采购人医院范围内打卡报到，不能缺岗，在采购人医院范围内随时待命电梯应急处理和故障维修，接报后5分钟内响应,10分钟内到达现场检修，30分钟内调派技术人员支援并抵达采购人的电梯故障地点进行抢修；并且每日7:30到岗后按照相关法律法规巡查各电梯和确保五方通话正常，在电梯各机房进行电梯运行情况的检查记录签名。

5、服务单位承诺每次电梯作业应尽量避开采购人电梯使用高峰时段。服务单位实施电梯维修保养时现场作业人员不得少于二人（工作人员须具备相应资格证），并做好自身安全防护；在电梯维修保养期间必须采取围蔽、警示等安全措施，防止意外发生。

6、服务单位每年在采购人至少组织一次电梯应急救援演练、电梯安全教育和技能培训（具体时间以采购人的通知为准），并向采购人设计适合采购人医院的电梯应急救援预案。

7、服务单位按计划做好合同电梯每天都要巡查检查全部电梯和电梯机房、每月2次例行保养并记录，全部巡检、定期保养、年检等技术和人员值班文件均需完整建档交采购人备查；服务单位每次维修作业、困人救援等都要作好电梯运行故障和事故记录。

8、对采购人电梯发生故障，服务单位必须严格做到预计维修停机时间超过30分钟必须向采购人电梯安全管理人员通报；电梯维修停机时间超过1小时服务单位必须向采购人总务科科长通报，并报服务单位公司总部，调派技术人员支援，在保证电梯安全性能下尽力缩短采购人电梯故障停机时间。维修停机时间超过30分钟的，服务单位须向采购人提供维修方案，并按双方确定的方案进行维修。

9、服务单位负责协助采购人电梯完成电梯定期年检工程及特种设备监督相关部门规定的年度安全检查，协助领取电梯使用标志证。

10、在维护保养期届满时，须经法定定期检验并无因维护保养原因的不合格项目存在，服务单位配合做好电梯维保移交手续，存在维护保养原因的不合格项目，服务单位必须在10个工作日内整改完成。

11、服务单位按照采购人指定时间负责每天门诊10台扶手电梯的关闭和开启。

12、服务单位必须遵守采购人的规章制度，服务单位工作人员在上班期间必须穿着统一的工作服并佩戴工作证，服务单位工作人员必须礼貌待人，违反者按违约处罚。服务单位在采购人的禁烟区域（包括电梯机房）禁止吸烟，违反者按违约处罚；服务单位严禁骂人、严禁打架斗殴，违反者按违约处罚。

13、服务单位保证免费提供电梯厂家的远程监控设备和免费的远程遥监服务，远程监控功能对使用中的电梯进行24小时运行数据监控，保障设备使用安全及第一时间收集异常运行数据信息，并及时通知服务单位跟进。

14、电梯维保服务过程中，采购人的电梯维修保养过程中产生的电梯材料费用由采购人负责，维修过程中须更换零件、耗材等材料的，服务单位须向采购人提供材料价格清单，经采购人同意后方可实施维修更换；服务单位负责电梯维修保养工程中产生的人工费。

15、为更好地为医疗救治提供优质服务、降低电梯故障停机时长，服务单位要为采购人电梯设立常用电梯维修配件库。

**第四条 采购人的权利和责任**

（一）采购人的权利

1.对服务单位提供的维护项目工作进行监督。

2.对本合同标的维护项目报告进行审核确认。

3.根据市场需求和客户需求对服务内容、标准、费用进行调整。

（二）采购人的责任

1、采购人应遵守电梯正常的使用规则，需对乘客经常触及的踏板、轿厢壁板、轿厢门、操纵箱、厅门、召唤箱进行保护及清洁。如遇水淹井底时，采购人应及时排除并采取相应的预防措施。如采购人请求时，服务单位给予相关技术指导。

2、应执行政府主管部门要求的电梯使用和管理办法。

3、在合同有效期内，采购人未经服务单位许可，不得对电梯施行任何维护保养等工作。否则，所造成的后果均与服务单位无关。

4、采购人向服务单位提供存放及保管电梯零部件的方便，以便服务单位进行检修工作。

5、对于可能影响电梯正常、安全运行的事项，若服务单位不具备维护资质的，服务单位应当通知采购人及时委托第三方有资质单位进行修复。

6、采购人应按相关政府部门的要求，电梯轿厢内张贴以下标识：

（1）电梯使用安全守则。

（2）“检验标志”。

（3）“维保标志”。

（4）“电梯应急电话”标志。

（5）“请勿推门，请勿掰门”标志。

（6）“公共安全视频监控区域”标志。

7、采购人应按相关政府部门的要求，电梯机房内应张贴电梯使用登记证。同时，采购人应根据相关政府部门的要求，电梯内必须粘贴在有效 期内的“检验标志”原件。

8、采购人应按照相关政府部门文件《电梯使用管理与维护保养规则》（TSGT5002-2017）要求，为本合同所保养的每台电梯建立安全技术档案管理。

9、在保养合同期内，采购人不得委托其它单位或个人进行保养、维修及附件加装。如因服务单位不履合同义务而导致的除外。

1. **服务单位的权利和责任**

1、要求采购人为本合同标的维护项目工作的开展提供必要的资料和便利。

2、在保养期间内，应定期对电梯设备的对应项目进行检查，检查工作包括但不限于对马达、内外控、控制器、导轨、对重、缓冲器、极限开关、导靴、厅门、轿门、门铰链、门吊板、门导靴、曳引机钢丝绳等进行调整、注油、清洁以及润滑，保障电梯电器部分（变频器、电脑、PC机）各项数据的正确性，并使整机处于良好的工作状态。每次保养工作完成后，经采购人确认，双方各执一份存档。采购人在服务单位保养人员的“电梯保养维修报告书”上签认。因服务单位原因造成采购人的电梯故障，服务单位应负责免费修复。

3. 按《电梯维护保养规则（TSGT5002-2017）》中维护保养项目（内容）和要求，对其维保电梯的安全性能负责。

4. 严格遵守采购人的规章制度。每次保养前必须通知采购人，取得其同意后方可进行保养工作。

5. 按照国家对在用电梯每年进行定期检验的规定，服务单位免费为采购人办理年检申报、领证手续，并确保电梯通过当地广东省特种设备检测研究院的年审，广东省特种设备检测研究院及相关检测部门收取的检测费用由采购人支付。

6、向采购人提出合理化建议并每月向采购人书面报告所维保电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况和更换零部件报价（但服务单位提供的电梯零件价格不得高于同类电梯零件的市场平均价格）。在维护保养过程中需更换零部件时，更换前应得到采购人书面确认后，服务单位方可实施更换。

7、服务单位承诺具备履行本合同的资质，不得以任何形式把本合同进行分包、转包，否则采购人有权即时解除本合同。

8、对电梯进行维护保养时，按操作规程进行操作并负责施工的安全责任。涉及电梯维修过程中造成的安全事故和人员伤亡等一切责任，由服务单位负责承担责任。采购人如因此遭受第三方追索的，采购人有权向服务单位追偿。

**第六条 结算及付款方式**

1、采购人电梯维修保养工程材料费由采购人负责，采购人不负责电梯维修保养工程人工费。

2、合同服务费具体结算方式：按季度每次支付。付款方式：支票或汇款。服务单位在每季度结束后五个工作日内开具等额正式专用/普通发票给采购人后，采购人应在30个工作日内支付给服务单位指定账户。

3、在合同期内，如采购人因更换新电梯而停止使用电梯，双方同意根据实际发生的维保电梯台数，合同维保服务费按停用电梯数占电梯总数比例扣减进行结算。

**第七条 免除责任的事项**

1、因出现不可预见、不可避免、不可克服的事件，导致本合同无法有效及时履行时，遭遇不可抗力方应立即用电话、传真、电子邮件等尽可能迅速的通讯方式通知对方，并在通知后的30日内将不可抗力的书面有效证明及本合同无法有效及时履行的书面理由提交给对方确认。遭受不可抗力的一方凭此证明免除全部或部分违约责任，具体免除范围和方式由双方另行协商。

2、非服务单位原因或服务单位配套的产品装置质量问题而造成电梯故障、事故。

3、采购人委托服务单位外其他单位对电梯进行维修、改造而造成的影响电梯性能、电梯故障、事故等。

4、采购人不适当使用电梯导致电梯发生意外所引起的经济及法律上的责任。

**第八条 违约责任**

1、采购人违反本合同规定造成电梯发生事故，由采购人负责。

2、采购人未按照约定期限支付费用的，每延误一天须向服务单位支付延误部分费用万分之五的违约金，该部分违约金不超过延误部分费用的5%。若延误超过30天的，服务单位可根据实际情况随时中止相关工作，直至采购人结清相关款项为止。这期间的一切损失与责任均由采购人负责。

3、服务单位未按时完成保养工作，使采购人的工作被迫中止并造成损失的，每延误一天须以保养费总额的万分之五向采购人支付违约金。但违约金及侵权损害赔偿金的总额不超过合同总额的30%。

4、采购人不接受服务单位的维修建议，导致电梯不能正常运行或电梯不能安全运行的，服务单位可单方面解除合同而无须退还已付费用或支付违约金。

5、因服务单位原因给维保的电梯造成损坏、采购人财产损失、第三方人身损害的赔偿责任均由服务单位承担。

6、由采购人医院后勤管理等部门组成的人员，对全医院范围的全部电梯运行维保工作进行监督，对服务单位未能有效履行合同的行为有权要求承担违约责任，每1次有效投诉扣除300元人民币（从当月的维保服务费中扣除）。本期服务有效期内出现3次及以上有效投诉的，采购人有权解除合同。对因未能履行维保责任而被采购人解除合同的，服务单位需另行向采购人支付3个月维保合同服务费作违约金。对因服务单位维保责任而对采购人造成的人员财产损失，服务单位须承担相关责任。

7、如果任何一方在合同期满前单方面无理解除合同，则应向另一方支付相当于3个月维保服务费作违约金，违约方应当承担守约方因诉讼支出的费用（包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费等维权费用）。

**九、履约保证金**

(一)提交说明

1.时间：合同签订之日起5个工作日内；

2.金额：本项目中标合同价（即预算价）的5%。

3.方式：履约保证金以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；

(二)退还说明：

1.时间、方式和条件：在合同期内，服务单位能全面履行合同条款无任何违规违约行为时，则其履约保证金在本项目结束后15日内原额无息退回。

2.服务单位违反合同及其附件约定的任何义务，采购人有权在履约保证金中直接扣除服务单位应向采购人支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，服务单位应对超过的部分予以赔偿。

**十、服务质量监管**

1.由采购人每月对服务单位的服务质量进行监督考核（详见附表1《电梯维保服务月度考核评分表》），考核结果与当月的服务费挂钩，服务单位应积极配合采购人的监督和考评，不得以任何理由拒绝或阻挠采购人的考核，服务单位应对存在的问题限时整改。

2.考评要求：考评总分为100分，考评分按实际考评得分计算。考核结果≥85分的为合格，按当月服务费的100%予以结算；考核结果为70-85分的，采购人有权对服务单位按200元/分进行扣罚，例如当月综合考评为80分，则扣罚当月服务费4000元（=（100-80）\*200），以此类推；考核结果为70分以下（不含70分）的，采购人有权对服务单位按400元/分进行扣罚，例如当月综合考评为65分，则扣罚当月服务费14000元（=（100-65）\*400），以此类推；如果服务单位连续2个月服务质量低于70分或因服务单位的责任发生安全事件且造成严重后果的，采购人有权拒绝支付服务费且单方提前终止合同，并继续追究服务单位相关责任。

3.如果服务单位未按要求落实服务工作，存在弄虚作假行为的，采购人有权进行相应的扣罚：第一次发现扣罚1000元，第二次发现2倍扣罚，第三次发现3倍扣罚，以此类推。

4.如因服务单位原因所导致的一切安全事故、责任和后果由服务单位自行承担，采购人保留追究服务单位责任的权利。

附表1：电梯维保服务月度考核评分表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考评内容 | 分值 | 考核细则 | | 评分标准 | 得分 |
| 1 | 人员要求  （15） | 15 | 人员符合驻点人数及资质要求，无缺岗，无迟到早退；有统一着装等身份识别标志；人员安全防护到位，人员资质符合规范要求，维保人员必须按要求持证上岗。 | | 不符合要求，每发现一人次扣3分，扣完为止。 |  |
| 2 | 服务质量  （65分） | 15 | 按照相关法律法规、安全技术规范和标准的规定对电梯进行维护保养，确保维护保养质量，设备运行情况良好。 | | 发现不按相关法律法规、安全技术规范和标准的规定对电梯进行维护保养，一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 6 | 进行电梯维保相关作业时必须采取围蔽、警示等安全措施。 | | 未按规定进行电梯维保相关作业时必须采取围蔽、警示等安全措施，每次扣3分，扣完为止。 |  |
| 15 | 驻点维修人员按每天上午7：30至下午18：00的时间内在采购人医院范围内打卡报到，24小时值班不能缺岗，在采购人医院范围内随时待命电梯应急处理和故障维修，接报后5分钟内响应，10分钟内到达现场检修。 | | 未按规定时间打卡报到，缺岗和响应时间和到达现场时间不达标的，发现一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 12 | 协助本院完成电梯定期年检工程及特种设备监督相关部门规定的年度安全检查，协助领取电梯使用标志证。 | | 超期年检，不协助领取电梯使用标志的，发现一次扣6分，扣完为止。 |  |
| 6 | 电梯维修保养过程中须更换零件、耗材等材料的，须向本院提供材料价格清单，经同意后方可实施维修更换 | | 更换零件不向本院提供价格清单，及不经同意擅自更换零件的，发现一次扣3分，扣完为止。 |  |
|  |  | 11 | 免费提供电梯厂家的远程监控设备和免费的远程遥监服务，远程监控功能对使用中的电梯进行24小时运行数据监控，保障设备使用安全及第一时间收集异常运行数据信息。 | | 不免费或不能提供厂家远程监控设备和远程遥监服务的，发现一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 3 | 资料规范  （20分） | 20 | 按计划做好电梯的每月2次例行保养并记录，全部巡检、定期保养、年检等技术和人员值班文件均需完整建档并备查；每次维修作业、困人救援等都要作好电梯运行故障和事故记录 | | 保养记录缺少和建档不完整的，发现一次扣5分，扣完为止。 |  |
| 扣分原因： | | | | | 考核分数 |  |
| 采购人代表考核签名： | | | | 服务单位代表签名： | | |