

采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则**投标无效的条款**，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家等仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家等内容替代。

4. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，**否则将作无效响应处理**。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。

5. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

6. 所属行业：工业

7. 本项目为服务类项目，无核心产品

序号	标的名称	数量及单位	技术要求
1	DSA、CT、MRI 维保服务	2 年	▲一、主要维保范围 1. DSA维保范围（设备品牌：西门子；型号Artis zee ceiling；设备数量1台）： 1.1维保类型： 全保服务。 1.2维保范围： 整机保修； 整机和所有配套设备及其零配件全保。包含但不限于常规备件、球管、探测器、高压油箱、原配工作站、工时、保养都在保修范围内。 2. 32排CT维保范围（设备品牌：西门子；型号SOMATOM Perspective；设备

		数量1台): 2.1维保类型: 全保服务。 2.2维保范围: 整机保修; 整机和所有配套设备及其零配件全保。包含但不限于常规备件、球管、探测器、高压油箱、原配工作站、工时、保养都在保修范围内。 3. 3.0MRI维保范围 (设备品牌: 西门子; 型号MAGNETOM Skyra; 设备数量1台): 3.1维保类型: 全保服务。 3.2维保范围: 整机保修; 整机和所有配套设备及其零配件全保。包含但不限于常规备件、原厂配套工作站、冷头、线圈、水冷机、第三方配套精密空调都在保修范围内, 但磁体、液氦、再安装及所需备品备件及其他第三方的产品除外。 4. 32排CT维保范围 (设备品牌: 西门子; 型号SOMATOM Definition AS; 设备数量1台): 4.1维保类型: 全保服务。 4.2维保范围: 整机保修; 整机和所有配套设备及其零配件全保。包含但不限于常规备件、球管、探测器、高压油箱、原配工作站、工时、保养都在保修范围内。 5. DSA维保范围 (设备品牌: 西门子; 型号Artis zee III ceiling; 设备数量1台): 5.1维保类型: 全保服务。 5.2 维保范围: 整机保修; 整机和所有配套设备及其零配件全保。包含但不限于常规备件、球管、探测器、高压油箱、原配工作站、工时、保养都在保修范围内。 二、具体维保服务技术要求 (一) DSA 维保范围 (设备品牌: 西门子; 型号 Artis zee ceiling; 设备数量 1 台) 1. 维修工时: 包含在维保合同期内所需的人工费用, 采购人享有中标供应商优先派工的权利, 7×24小时提供服务。电话报修要求2小时内响应, 如果合同设备宕机且需要现场服务, 工程师须在24小时内到达维修现场。 2. 安全检查: 安全检查将按照厂家标准及设备所在地规定执行, 在每次设备保养时, 具体包括:
--	--	--

			(1) 制定检查计划 (2) 机械安全检查 (3) 电气安全检查 (4) 记录检查结果 (5) 出具安全检测报告 3. 质量保证：通过以下任务和工作以保证设备质量达到厂家颁布的质量标准。 (1) 制定检查计划 (2) 图像质量(效果)检查 (3) 评判参数结果 (4) 调整/校准 (5) 记录检查结果 4. 安全升级：按照采购人建议和要求提供硬件和软件升级，以提高设备的安全性和性能。 (1) 持续监控设备是否需要升级。如需要升级，则立即升级。 (2) 提供安全性升级 (3) 提供建议性升级 (4) 记录升级程序 5. 技术电话支持 全国范围内免费热线电话，由中标供应商设备运行保障中心提供快速诊断和技术电话支持服务：周一至周日，每天24小时； ▲6. 远程连接及诊断 提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，并能保障网络连接的安全性。高级诊断：在整个合同期内提供进入设备服务模式进行设备设置或是维护所必需的客户或维护级别密码(高级级别密码除外)(service key), 并保证不违反国家有关知识产权的法律规定，并在投标文件中做出相应书面承诺。 7. 维修设备时更换问题备件(旧件退回), 并负责备件的运输，具体包括： (1) 提供维保所需的备件供应要及时、充足。 (2) 备件应是原厂提供的未拆封原装备件。如不是原厂全新备件，中标供应商更换为原厂全新备件，如因中标供应商提供了不合法或不合规或来路不明的备件，由此引起的相关法律责任或造成采购人损失的，扣罚中标供应商20
--	--	--	--

			万元，罚金从当期的维保费内扣除。 (3) 及时运送零配件至采购人，维修结束后负责回收报废部件。 (4) 其他维保范围详见第一点“主要维保范围”。 8. 预防性保养：每个合同年度内提供2次例行保养服务，按照计划提供，以保证设备处于最佳运行状态，包括： (1) 记录并安排保养时间 (2) 保养计划更换损耗部件 (3) 检测 (4) 按照厂家标准进行调校 (5) 确认各项技术指标及性能 (6) 记录设备状况 (7) 提供设备原厂保养内容清单 (8) 如果中标供应商每年未能达到合同约定的保养次数，每缺一次保养，扣罚中标供应商20万元的维保费用。 9. 预防性保养损耗品：预防性保养中需更换的损耗品由中标供应商提供，费用包含在报价内。 ▲10. 开机率：在合同期内每台设备保证95%的开机率(停机时间少于5%)，按一年365个日历日计算。如果此台设备的开机率由于中标供应商的原因未能达到，对于此台设备开机率低于95%的每一个百分点，此台设备维修合同期限将相应延长7个日历日。 11. 中标供应商在每个合同年度后的第一个月内必须为该维保设备出具年度设备运行评估报告。 ▲12. 提供对采购人工程师不少于1人次的所维保设备的维修培训。费用包含在报价内。 13. 设备安装、维修或更换的重要部件需提供国家认可并具有资质的检测机构出具的验收检测合格报告。 ▲14. 提供无线脚闸升级，费用包含在报价内。 (二) 32排CT维保范围（设备品牌：西门子；型号SOMATOM Perspective；设备数量1台） 1. 维修工时：包含在维保合同期内所需的人工费用，享有中标供应商优先派工的权利，7×24小时提供服务。电话报修要求2小时内响应，如果合同设备宕机且需要现场服务，工程师须在24小时内到达维修现场。
--	--	--	---

		2. 安全检查：安全检查将按照厂家标准及设备所在地规定执行，在每次设备保养时，具体包括 (1) 制定检查计划 (2) 机械安全检查 (3) 电气安全检查 (4) 记录检查结果 (5) 出具安全检测报告 3. 质量保证：通过以下任务和工作以保证设备质量达到厂家颁布的质量标准。 (1) 制定检查计划 (2) 图像质量(效果)检查 (3) 评判参数结果 (4) 调整/校准 (5) 记录检查结果 4. 安全升级：按照采购人建议和要求提供硬件和软件升级，以提高设备的安全性和性能。 (1) 持续监控设备是否需要升级。如需要升级，则立即升级 (2) 提供安全性升级 (3) 提供建议性升级 (4) 记录升级程序 5. 技术电话支持 全国范围内免费热线电话，由中标供应商设备运行保障中心提供快速诊断和技术电话支持服务：周一至周日，每天24小时。 ▲6. 远程连接及诊断 提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，并能保障网络连接的安全性。高级诊断：在整个合同期内提供进入设备服务模式进行设备设置或是维护所必需的客户或维护级别密码(高级级别密码除外)(service key), 并保证不违反国家有关知识产权的法律规定，并在投标文件中做出相应书面承诺。 7. 维修设备时更换问题备件(旧件退回), 并负责备件的运输，具体包括： (1) 提供维保所需的备件供应要及时、充足。 (2) 备件应是原厂提供的未拆封原装备件。如不是原厂全新备件，中标供应
--	--	---

			商更换为原厂全新备件，如因中标供应商提供了不合法或不合规或来路不明的备件，由此引起的相关法律责任或造成采购人损失的，扣罚中标供应商20万元，罚金从当期的维保费内扣除。 (3) 及时运送零配件至采购人，维修结束后负责回收报废部件。 (4) 其他维保范围详见第一点“主要维保范围”。 8. 预防性保养：每个合同年度内提供2次例行保养服务，按照计划提供，以保证设备处于最佳运行状态，包括： (1) 记录并安排保养时间 (2) 保养计划更换损耗部件 (3) 检测 (4) 按照厂家标准进行调校 (5) 确认各项技术指标及性能 (6) 记录设备状况 (7) 提供设备原厂保养内容清单 (8) 如果中标供应商每年未能达到合同约定的保养次数，每缺一次保养，扣罚中标供应商20万元的维保费用。 9. 预防性保养损耗品：预防性保养中需更换的损耗品由中标供应商提供，费用包含在报价内。 10. 动态监测 (1) 监测器和监测软件安装在系统中，持续监测系统运行参数。 (2) 系统参数背离的预警信号会在系统故障出现前发出。 (3) 如果参数背离超过预先设定的预警值，系统会自动将系统状态信息发送至运行保障中心。 ▲11. 开机率：在合同期内每台设备保证95%的开机率(停机时间少于5%)，按一年365个日历日计算。如果此台设备的开机率由于中标供应商的原因未能达到，对于此台设备开机率低于95%的每一个百分点，此台设备维修合同期限将相应延长7个日历日。 12. 中标供应商在每个合同年度后的第一个月内必须为该维保设备出具年度设备运行评估报告。 ▲13. 提供对采购人工程师不少于1人次的所维保设备的维修培训。费用包含在报价内。 14. 设备安装、维修或更换的重要部件需提供国家认可并具有资质的检测机
--	--	--	--

		构出具的验收检测合格报告。 （三）3. OMRI维保范围（设备品牌：西门子；型号MAGNETOM Skyra；设备数量1台）： 1. 维修工时：包含在维保合同期内所需的人工费用，享有中标供应商优先派工的权利，7×24小时提供服务。电话报修要求2小时内响应，如果合同设备宕机且需要现场服务，工程师须在24小时内到达维修现场。 2. 安全检查：安全检查将按照厂家标准及设备所在地规定执行，在每次设备保养时，具体包括： (1) 制定检查计划 (2) 机械安全检查 (3) 电气安全检查 (4) 记录检查结果 (5) 出具安全检测报告 3. 质量保证：通过以下任务和工作以保证设备质量达到厂家颁布的质量标准。 (1) 制定检查计划 (2) 图像质量(效果)检查 (3) 评判参数结果 (4) 调整/校准 (5) 记录检查结果 4. 安全升级：按照建议和要求提供硬件和软件升级，以提高设备的安全性和性能。 (1) 持续监控设备是否需要升级 (2) 提供安全性升级 (3) 提供建议性升级 (4) 记录升级程序 5. 技术电话支持 全国范围内免费热线电话，由中标供应商设备运行保障中心提供快速诊断和技术电话支持服务：周一至周日，每天24小时； ▲6. 远程连接及诊断 提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，并能保障网络连接的安全性。高级诊断：中标供应商在整个合同期内都能合
--	--	---

		法获得原厂高级故障诊断软件的诊断维修钥匙(service key),并保证不违反国家有关知识产权的法律规定,并在投标文件中做出相应书面承诺。 7. 维修设备时更换问题备件(旧件退回中标供应商),并负责备件的运输,具体包括: (1) 提供维保所需的备件供应要及时、充足。 (2) 备件应是原厂提供的未拆封原装备件。如不是原厂未拆封原装备件,中标供应商更换为原厂未拆封原装备件,如因提供不合法不合规或来路不明的备件而引起的相关损失及法律责任的扣罚20万元,罚金从当期的维保费内扣除。 (3) 及时运送零配件至采购人,维修结束后负责回收报废部件。 (4) 常规备件、冷头、线圈、水冷机在维保范围内。 8. 预防性保养: 每个合同年度内提供2次例行保养服务,按照计划提供,以保证设备处于最佳运行状态,包括: (1) 记录并安排保养时间 (2) 保养计划更换损耗部件 (3) 检测 (4) 按照厂家标准进行调校 (5) 确认各项技术指标及性能 (6) 记录设备状况 (7) 提供设备原厂保养内容清单 (8) 如果中标供应商每年未能达到合同约定的保养次数,每缺一次保养,扣罚20万元的维保费用。(如出现不可抗力等特殊情况,具体经双方协商为准) 9. 预防性保养损耗品: 预防性保养中需更换的损耗品由中标供应商提供,费用包含在报价内。 ▲10. 开机率: 在合同期内每台设备保证95%的开机率(停机时间少于5%),按一年365个日历日计算。如果此台设备的开机率由于中标供应商的原因未能达到,对于此台设备开机率低于95%的每一个百分点,此台设备维修合同期限将相应延长7个日历日。 11. 中标供应商在每个合同年度后的第一个月内必须为该维保设备出具年度设备运行评估报告。 ▲12. 提供对采购人工程师不少于1人次的所维保设备的维修培训。费用包含在报价内。
--	--	---

		13. 设备安装、维修或更换的重要部件需提供国家认可并具有资质的检测机构出具的验收检测合格报告。 ▲14. 提供升级服务，费用包含在报价内。 14. 1软硬件平台升级 14. 1. 1计算机更新：处理器6核，主频3. 5G，内存64G，硬盘1T； 14. 1. 2提供智能后处理系统；提供扫描提速软件； 14. 2多层成像技术 14. 2. 1升级软件，使得可同时多层扫描层数≥8层； 14. 2. 2升级软件，使得可用于脑功能成像，最短TR≤1700ms。 （四）32排CT维保范围（设备品牌：西门子；型号SOMATOM Definition AS；设备数量1台）： 1. 维修工时：包含在维保合同期内所需的人工费用，享有中标供应商优先派工的权利，7×24小时提供服务。电话报修要求2小时内响应，如果合同设备宕机且需要现场服务，工程师须在24小时内到达维修现场。 2. 安全检查：安全检查将按照厂家标准及设备所在地规定执行，在每次设备保养时，具体包括 (1)制定检查计划 (2)机械安全检查 (3)电气安全检查 (4)记录检查结果 (5)出具安全检测报告 3. 质量保证：通过以下任务和工作以保证设备质量达到厂家颁布的质量标准。 (1)制定检查计划 (2)图像质量(效果)检查 (3)评判参数结果 (4)调整/校准 (5)记录检查结果 4. 安全升级：按照采购人建议和要求提供硬件和软件升级，以提高设备的安全性和性能。 (1)持续监控设备是否需要升级 (2)提供安全性升级
--	--	---

		(3)提供建议性升级 (4)记录升级程序 5. 技术电话支持 全国范围内免费热线电话，由中标供应商设备运行保障中心提供快速诊断和技术电话支持服务：周一至周日，每天24小时 ▲6. 远程连接及诊断 提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，并能保障网络连接的安全性。高级诊断：在整个合同期内提供进入设备服务模式进行设备设置或是维护所必需的客户或维护级别密码(高级级别密码除外)(service key), 并保证不违反国家有关知识产权的法律规定，并在投标文件中做出相应书面承诺。 7. 维修设备时更换问题备件(旧件退回), 并负责备件的运输，具体包括： (1)提供维保所需的备件供应要及时、充足。 (2)备件应是原厂提供的未拆封原装备件。如不是原厂全新备件，中标供应商更换为原厂全新备件，如因中标供应商提供了不合法或不合规或来路不明的备件，由此引起的相关法律责任或造成采购人损失的，扣罚中标供应商20万元，罚金从当期的维保费内扣除。 (3)及时运送零配件至采购人，维修结束后负责回收报废部件。 (4)其他维保范围详见第一点“主要维保范围”。 8. 预防性保养：每个合同年度内提供2次例行保养服务，按照计划提供，以保证设备处于最佳运行状态，包括： (1)记录并安排保养时间 (2)保养计划更换损耗部件 (3)检测 (4)按照厂家标准进行调校 (5)确认各项技术指标及性能 (6)记录设备状况 (7)提供设备原厂保养内容清单 (8)如果中标供应商每年未能达到合同约定的保养次数，每缺一次保养，扣罚中标供应商20万元的维保费用 9. 预防性保养损耗品：预防性保养中需更换的损耗品由中标供应商提供，费用包含在报价内。
--	--	---

		10. 动态监测 (1) 监测器和监测软件安装在系统中，持续监测系统运行参数。 (2) 系统参数背离的预警信号会在系统故障出现前发出。 (3) 如果参数背离超过预先设定的预警值，系统会自动将系统状态信息发送至运行保障中心。 ▲11. 开机率：在合同期内每台设备保证95%的开机率(停机时间少于5%)，按一年365个日历日计算。如果此台设备的开机率由于中标供应商的原因未能达到，对于此台设备开机率低于95%的每一个百分点，此台设备维修合同期限将相应延长7个日历日。 12. 中标供应商在每个合同年度后的第一个月内必须为该维保设备出具年度设备运行评估报告。 ▲13. 提供对采购人工程师不少于1人次的所维保设备的维修培训。费用包含在报价内。 14. 设备安装、维修或更换的重要部件需提供国家认可并具有资质的检测机构出具的验收检测合格报告。 15. 提供图文工作站5台：(参考或相当于) CPU I7, GPU 5060, 内存32G, 硬盘1T; 实现医生看片功能。费用包含在报价内。 (五) DSA维保范围(设备品牌：西门子；型号Artis zee III ceiling；设备数量1台)： 1. 维修工时：包含在维保合同期内所需的人工费用，享有中标供应商优先派工的权利，7×24小时提供服务。电话报修要求2小时内响应，如果合同设备宕机且需要现场服务，工程师须在24小时内到达维修现场。 2. 安全检查：安全检查将按照厂家标准及设备所在地规定执行，在每次设备保养时，具体包括 (1) 制定检查计划 (2) 机械安全检查 (3) 电气安全检查 (4) 记录检查结果 (5) 出具安全检测报告 3. 质量保证：通过以下任务和工作以保证设备质量达到厂家颁布的质量标准。 (1) 制定检查计划
--	--	---

		(2) 图像质量(效果)检查 (3) 评判参数结果 (4) 调整/校准 (5) 记录检查结果 4. 安全升级：按照采购人建议和要求提供硬件和软件升级，以提高设备的安全性和性能。 (1) 持续监控设备是否需要升级 (2) 提供安全性升级 (3) 提供建议性升级 (4) 记录升级程序 5. 技术电话支持 全国范围内免费热线电话，由中标供应商设备运行保障中心提供快速诊断和技术电话支持服务：周一至周日，每天24小时； ▲6. 远程连接及诊断 提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，并能保障网络连接的安全性。高级诊断：在整个合同期内提供进入设备服务模式进行设备设置或是维护所必需的客户或维护级别密码(高级级别密码除外)(service key), 并保证不违反国家有关知识产权的法律规定，并在投标文件中做出相应书面承诺。 7. 维修设备时更换问题备件(旧件退回), 并负责备件的运输，具体包括： (1) 提供维保所需的备件供应要及时、充足。 (2) 备件应是原厂提供的未拆封原装备件。如不是原厂全新备件，中标供应商更换为原厂全新备件，如因中标供应商提供了不合法或不合规或来路不明的备件，由此引起的相关法律责任或造成采购人损失的，扣罚中标供应商20万元，罚金从当期的维保费内扣除。 (3) 及时运送零配件至采购人，维修结束后负责回收报废部件。 (4) 其他维保范围详见第一点“主要维保范围”。 8. 预防性保养：每个合同年度内提供2次例行保养服务，按照计划提供，以保证设备处于最佳运行状态，包括： (1) 记录并安排保养时间 (2) 保养计划更换损耗部件 (3) 检测
--	--	---

		(4)按照厂家标准进行调校 (5)确认各项技术指标及性能 (6)记录设备状况 (7)提供设备原厂保养内容清单 (8)如果中标供应商每年未能达到合同约定的保养次数，每缺一次保养，扣罚中标供应商20万元的维保费用 9. 预防性保养损耗品：预防性保养中需更换的损耗品由中标供应商提供，费用包含在报价内。 ▲10. 开机率：在合同期内每台设备保证95%的开机率(停机时间少于5%)，按一年365个日历日计算。如果此台设备的开机率由于中标供应商的原因未能达到，对于此台设备开机率低于95%的每一个百分点，此台设备维修合同期限将相应延长7个日历日。 11. 中标供应商在每个合同年度后的第一个月内必须为该维保设备出具年度设备运行评估报告。 ▲12. 提供对采购人工程师不少于1人次的所维保设备的维修培训。费用包含在报价内。 13. 设备安装、维修或更换的重要部件需提供国家认可并具有资质的检测机构出具的验收检测合格报告。
商务要求		
服务期限及服务地点	1. 服务期限：2 年，具体以合同约定为准 2. 服务地点：柳州市采购人院内指定地点	
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 25 日内。	
维保服务费用	1. 投标人应承诺承担在服务期间伴随产生的所有人工费、差旅费、培训费和更换配件费等所有费用； 2. 如果中标供应商在单次故障维修时间超过 7 个日历日，采购人可以请其他设备服务商进行维修服务，由此发生的一切费用由中标供应商承担； 3. 在维修过程中，若因中标供应商的维修人员疏忽失误造成设备损坏，资料、软件丢失等意外情况，中标供应商应承诺赔付造成的直接损失。	
付款条件	本项目无预付款，采取先服务后付款方式，保修费用每 6 个月为一期。中标供应商向采购人提供真实、准确、正式发票以及相关	

	资料，采购人在资料齐全后，从第七个月开始支付款项。即第七个月支付第一期保修款项，第十三个月支付第二期保修款项，以此类推。如因中标供应商自身无法及时提供资料导致无法按时结算，由中标供应商自行承担责任。如中标供应商提供虚假税务发票或委托第三方进行结算，采购人有权拒绝支付所有货款，并立即终止合同。
与实现项目目标相关的其他要求	
（一）投标人的履约能力要求	
质量管理、企业信用要求	1. 投标人无任何违法、违规、质量安全事故、履约不良等行为反映或记录； 2. 投标人无自身原因违约或不恰当履行合同引起的终止、纠纷、争议、仲裁、和诉讼记录； 3. 投标人无被责令停业或暂停、取消竞标资格，无经济方面犯罪或严重违法记录。
能力或者业绩 要 求	具备履行本项目合同的能力。
（二）验收标准	
验收标准及处罚	1. 采购人将指定归口管理部门-设备科，依据以上具体要求及其他相关规范对中标供应商的维保服务，每季度对所有设备进行一次考核，若考核内容当季度无法全部考核的，可以顺延到第二季度或第三季度或第四季度。考核内容包括：对上述服务要求的所有内容、维保服务的完成情况、相关科室的反馈意见等，具体内容见附件1《服务考核表》（满分100分）。 2. 考核结果的运用： （1）考核分数区间在100至80分的，每少一分相应的增加整个维保期限的1天维保天数； （2）考核分数区间在60至80分的，每少一分相应的增加整个维保期限的2天维保天数； （3）考核分数在60分以下，采购人有权立即终止合同，由此造成采购人的损失由中标供应商负责赔偿。 3. 除以上情况，若发生以下情形之一，采购人可随时解除合同，如因此给采购人造成损失的，由中标供应商按实际损失赔偿： （1）维保服务过程中因其技术能力、过错或疏忽造成设备故

	障、人身伤害或财产损失的； （2）未能在规定时间内完成招标文件要求和投标文件承诺的服务内容，且未能通过采购人验收的； （3）更换配件另外收取费用的；所提供的备品备件非全新原厂正品配件的； 4. 维保范围及服务内容包括但不限于本招标文件所述内容，具体内容应以采购人实际且合理的工作需求为准。对于采购人提出的合理要求，中标供应商不得无故推诿。否则，采购人将在考核中酌情减分。
其他	投标人结合自身能力及本项目采购需求提供以下内容 1. 维保服务方案。 2. 应急预案 3. 履约能力（管理体系认证证书） 4. 自 2022 年 1 月 1 日以来承接的同类型设备维保服务项目的业绩

附件 1：《服务考核表》

被考核公司		考核日期		
考核项目	考核内容	分值(分)	扣分细则	本项得分
服务及时性	故障确定或维修方案确定后，相关配件不及时送达的；	10	配件最迟 3 天内送达，每超过 1 天扣 5 分。	
	工作日接到报修电话，需 24 小时内到达现场，并及时提供相关的维修解决方案；	25	1. 每次每超过一个工作日扣 10 分。 2. 单次超过 2 个工作日扣 25 分	
维护保养	半年定期校准和保养 1 次，并提供详细书面保养报告。	12	每少一次保养扣 4 分	
图像质量	由使用部门和使用人员，按三档：高、中、低分别赋分	12	每档 4 分	
整机状况	由管理科室和使用部门根据考核周期内，维保清单中设备的整机状况，按良好、一般、差三档赋分	12	每档 4 分	
开机率	确保维保清单中设备年开机率在 95%及以上	10	每台设备开机率每低 1%，扣 1 分。	
服务态度	维保人员在医院期间应遵守医院相关规章制度，言行举止要文明礼貌，维护过程中如涉及机密或隐私应注意保密。	7	如发现一次因此受到的投诉，经核实后扣 7 分	
维保满意度	由管理科室和使用部门根据既往服务进行评分。按三档：满意、一般、不满意，分别赋分。	12	每档 4 分	
合计得分：				