**附件一：美敦力手术动力系统维保服务服务要求及商务要求**

**一、服务要求：**

1.服务内容：对美敦力手术动力系统全套设备提供维保服务。

2.开机率：保证至少95%开机率（一年按365天计算）

3.备用件：维保期间，投标人能提供设备配套备用件。

4.维保期间，电话响应时间2 小时以内，需到现场维护的，到达现场时间48 小时以内。故障维修时间：简单故障（未更换零件）：48小时内；一般故障（更换常规零件）：5个工作日内；复杂故障(更换特殊配件或系统性故障)：10 个工作日内。维修超过 10 个工作日的投标人需根据科室要求提供具备相同功能的备用件。

5.定期巡检（每月至少1-2次）、远程服务、电话支持、现场服务，使用保养培训等。

6.提供年度维保养护记录。

7.维保合同期结束后一个月内，服务商按照采购人要求的格式向采购人提交《维保服务履约记录/报告》。

**二、商务要求：**

（1）履约地点：宜宾市第二人民医院

（2）服务期限：服务期三年，合同一年一签（在对供应商

履约服务年度考核合格的前提下，续签下一年维保合同）。

若服务期内，因设备更新，停用，合同及服务自行终止，费

用据实结算。

1. 服务期内由设备管理部门和使用科室进行考核，满分

100 分， 得分 90 分以上为合格，得分 80-89 分为整改，并扣除2%的维保费用，<80分为不合格，并扣除10%的维保费用。如一年内有两次整改或考核不合格，甲方有权终止合同。

1. 付款方式：合同签订前由中标方支付合同总金额的5%

给采购方作为履约保证金，合同签订后，按年度支付维保费用，每一年服务完成后经履约服务考核合格后，3个月内支付每年的维保金额。三年合同期满后采购方无息退还中标方5%履约保证金。若服务期内，因设备更新，停用，合同及服务自行终止，费用据实结算。

1. 履约服务考核标准：

|  |
| --- |
| **履约服务考核标准明细表** |
| **考核时间 : 考核得分:** |
| **序号** | **类别** | **考核细则** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **扣分** | **得分** |
| **1** | 一票否决 | 是否发生设备漏电、造成人员伤亡等重大安全生产事故 | 　 | 出现任何重大安全生产事故，一票否决，本次评定为不合格，且由乙方承担相应全部责任。 | 　 | 　 | 　 |
| **2** | 维保计划与响应 | 维保计划制定 | 10 | 1. 制定详细、合理且符合设备使用情况的年度维保计划，包括定期维护的时间节点、具体维护项目、预期效果等内容，得 6 - 10 分。
2. 维保计划基本完整，但存在部分项目不明确或时间安排不够合理，得 3 - 5 分。

3、未提供维保计划或计划内容严重缺失、不合理，得 0 - 2 分。 |  |  |  |
| 紧急维修响应时间 | 10 | 1. 在接到设备故障报修通知后，24小时内做出响应并到达现场，每次响应及时得 8 - 10 分。
2. 响应时间偶尔超出规定时间，但未对设备使用造成重大影响，得 4 - 7 分。

3、多次响应延迟，严重影响设备正常使用，得 0 分。 |  |  |  |
| **3** | 维护工作执行 | 定期维护工作完成情况 | 15 | 1. 按照维保计划，高质量完成各项定期维护工作，如设备清洁、校准、易损件更换等，维护记录完整、准确，得 12 - 15 分。
2. 定期维护工作基本完成，但存在个别项目遗漏或记录不够详细，得 7 - 11 分。

3、未能按时完成多项定期维护工作，或维护工作质量严重不达标，记录缺失严重，得 0 分。 |  |  |  |
| 故障维修质量 | 15 | 1. 维修后设备能迅速恢复正常运行，且在规定时间内（如一周）无相同故障再次发生，维修记录详细，得 12 - 15 分。
2. 维修后设备可正常运行，但在短期内（一个月内）出现类似小故障，经再次维修解决，得 7 - 11 分。

3、维修后设备仍频繁出现故障或故障未彻底解决，严重影响科室正常工作，得 0 分。 |  |  |  |
| **4** | 设备运行状态 | 设备开机率 | 15 | 1、考核周期内设备开机率达到 [95]% 及以上（开机率 = 设备正常运行时间 / 应运行时间 × 100%），得 12 - 15 分。2、开机率在 [80]% - [90]% 之间，得 7 - 11 分。3、开机率低于 [80]%，得 0-3 分。 |  |  |  |
| 设备性能指标 | 15 | 1. 设备关键性能指标（如激光能量稳定性、光斑均匀性等）始终符合设备出厂标准及临床使用要求，经定期检测数据正常，得 12 - 15 分。
2. 部分性能指标偶尔出现轻微偏离，但不影响治疗效果，经调整后恢复正常，得 7 - 11 分。

3、性能指标严重偏离标准，影响治疗准确性与安全性，得 0 - 6 分。 |  |  |  |
| **5** | 配件管理 | 配件供应及时性 | 10 | 1. 所需原装全新配件能在48小时供应到位，保证设备维修顺利进行，得 8 - 10 分。
2. 配件供应偶尔延迟，但未造成长时间设备停机，得 3 - 7 分。
3. 经常因配件供应问题导致设备维修延误，得 0 分。

4、若发现不是原装全新配件，限3日内完成整改，拒不整改本期考核不合格，费用不予支付。 |  |  |  |
| **6** | 服务态度 | 服务态度 | 5 | 1. 维保人员在工作过程中态度热情、专业、耐心，积极配合科室工作安排，得 4 - 5 分。
2. 服务态度一般，无明显不良行为，得 2 - 3 分。

3、服务态度差，与科室人员发生冲突，得 0 分。 |  |  |  |
| 沟通反馈 | 5 | 1、定期与科室负责人及设备操作人员进行沟通，及时反馈设备维护情况、潜在问题及解决方案，得 4 - 5 分。2、沟通较少，但在重要事项上能及时沟通，得 2 - 3 分。3、缺乏主动沟通，信息传递不及时，影响设备管理与使用，得 0 分。 |  |  |  |
| 备注：1.服务期内由设备管理部门和使用科室进行考核，满分 100 分， 得分 90 分以上为合格，得分 80-89 分为整改，并扣除2%的维保费用，<80分为不合格，并扣除10%的维保费用。如一年内有两次整改或考核不合格，甲方有权终止合同。2.一票否决意为考核直接不合格。3.考核中所扣分数对应评分标准，扣完对应项目总分后不再累加。4.在维保服务完成并考核合格前提下，支付维保费用。 |
| 医院考核人员（甲方）： 设备维保中标方人员（乙方）：  |