

附件1：维保服务考核方案

设备维保服务考核方案

序号	考核项目	考核内容	分值	得 分
1	素质仪表	驻场服务团队有工作制度，并符合国家对行业监管法律法规和医院有关规章制度的管理要求；工程师开展工作需统一着装与配备标准工具箱；工程师在医院范围内需使用文明用语。	5	
2	岗位培训	先培训后上岗，了解医院基本情况，了解岗位职责，熟悉规章制度，掌握专业技能和职业防护知识。遵守医院规章制度。	5	
3	服务响应速度	设备响应时间标准： 响应时间15分钟以内 工程师1小时内到达现场 无需配件更换48小时内修复 有更换备件发生时96小时内修复 工程师服务态度应主动热情，耐心周到，对待工作应一丝不苟，认真真。	10	
5	服务工作记录	根据服务管理分类，制定服务记录关键事项和记录标准格式；纸质与信息系统同步实施记录，对记录做存档管理，实现服务的可追溯性。	5	
6	工作报告标准	根据医院监管需要，分季度、年度递交工作报告；内容分为重大关键服务事项、在用设备运营状况指标、服务实施状况指标、医院要求的统计数据报告。	5	
7	巡检服务	根据医疗设备的风险等级，设定巡检按日、周、月开展，并依据计划录入信息系统，监控提示执行状况。	15	
8	保养服务	依据设备技术特性与临床负荷设定保养周期，根据厂家说明书和质控管理要求设定保养内容；并将计划录入信息系统，监控提示执行状况。	15	
9	配件供应	A-易损配件：根据对在用医疗设备的调查与分析，设立易损配件最低库存供应管理； B-非周期性配件：根据对在用医疗设备的调查与分析，通过预先建立供 应商渠道，实施预案供应管理。	10	
10	修复成果确认	通过设备的自检、故障维修处设备功能测试、涉及电源模块故障要进行整机电气安全检测、修复后一个月不再发生同样故障现象。	15	
11	设备开机率	医院整体医疗设备资产和资产100万以上的单台医疗设备保证开机率不低于95%，超过一天顺延一天。 开机率计算公式：（正常工作日-停机工作日）/正常工作日*%	15	
12	满意度测评	自中标方进入采购方执行医疗设备维保合同之日开始进行考核；每月设备使用科室及设备科对中标方进行满意度测评，考核90分（含）以上为满意；综合月度考核分值得出年度（12个月）考核分值，年度考核80分（含）以上为满意；如年度考核为80分以下，经服务采购方提出整改意见后两个月内（14个月）年度综合得分仍未达到80分（含）以上，服务采购方有权终止服务合同。		
总得分				

综合考评情况：

客户签字/盖章：

考核项目	服务要求	考评标准
一、人员管理：15分		
素质仪表 (5分)	驻场服务团队有工作制度，并符合国家对行业监管法律法规和医院有关规章制度的管理要求；工程师开展工作需统一着装与配备标准工具箱；工程师工作中与临床沟通需使用标准规范语言。	驻场服务团队没有工作制度，不符合国家对行业监管法律法规和医院有关规章制度的管理要求的扣1分；工程师开展工作未统一着装与配备标准工具箱的扣1分；工程师工作中与临床沟通未使用标准规范语言的扣1分。
岗位培训 (10分)	先培训后上岗, 了解医院基本情况, 了解岗位职责, 熟悉规章制度, 掌握专业技能和职业防护知识。遵守医院规章制度。	上岗前未按规定进行培训的扣2分。随机抽人考核, 未掌握培训的重点内容一人扣1分。违反医院规章制度每人次扣1分。
二、服务质量及标准：85分		
服务响应速度 (10分)	关键重要设备响应时间标准： A-10分钟到现场 B-60分钟技术支持中心介入调查与提供支持 C-4小时厂家介入调查与提供支持。 普通医疗设备维修响应时间标准： A-20分钟到场； B-2小时没有解决方案，即刻上报公司技术支持中心； C-6小时没有解决方案，即刻上报公司业务运营管理层； D-48小时没有修好，提供备用机和采用原厂技术支持解决方案。	关键重要设备响应时间标准： A-未在10分钟到现场的扣0.5分； B-60分钟内技术支持中心未介入调查与提供支持的扣1分； C-4小时内厂家未介入调查与提供支持的扣1分。 普通医疗设备维修响应时间标准： A-未在20分钟到场的扣0.5分； B-2小时没有解决方案，未即刻上报公司技术支持中心的扣1分； C-6小时没有解决方案，未即刻上报公司业务运营管理层的扣1分； D-48小时没有修好，未提供备用机和采用原厂技术支持解决方案的扣1分。
服务态度 (10分)	工程师服务态度应主动热情，耐心周到，对待工作应一丝不苟，认真真真。	工程师服务态度消极怠慢的扣0.5分，对待工作不严肃，敷衍了事的扣1分。
服务工作记录标准 (10分)	根据服务管理分类，制定服务记录关键事项和记录标准格式；纸质与信息系统同步实施记录，对记录做存档管理，实现服务的可追溯性。	未根据服务管理分类的扣0.5分，未制定服务记录关键事项和记录标准格式的扣1分；纸质与信息系统未同步实施记录的扣1分，未对记录做存档管理，实现服务的可追溯性的扣1分。
工作报告标准 (10分)	根据医院监管需要，分周度、月度、季度、年度递交工作报告；内容分为重大关键服务事项、在用设备运营状况指标、服务实施状况指标、医院要求的统计数据报告。	未根据医院监管需要，分周度、月度、季度、年度递交工作报告的扣1分；
巡检服务标准	根据医疗设备的风险等级，设定巡检按日、周、月开展，并依据计划	未根据医疗设备的风险等级，未按日、周、月开展巡检的扣1分，未依据计

(10分)	录入信息系统，监控提示执行状况。	划录入信息系统，监控提示执行状况的扣1分。
保养服务标准 (10分)	依据设备技术特性与临床负荷设定保养周期，根据厂家说明书和质控管理要求设定保养内容；并将计划录入信息系统，监控提示执行状况。	未依据设备技术特性与临床负荷设定保养周期的扣1分，未根据厂家说明书和质控管理要求设定保养内容的扣1分；未将计划录入信息系统，监控提示执行状况的扣1分。
配件供应标准 (10分)	A-易损配件：根据对在用医疗设备的调查与分析，设立易损配件最低库存供应管理； B-非周期性配件：根据对在用医疗设备的调查与分析，通过预先建立供应商渠道，实施预案供应管理	A-易损配件：未对在用医疗设备进行调查与分析，设立易损配件最低库存供应管理的扣1分； B-非周期性配件：未对在用医疗设备进行调查与分析，未预先建立供应商渠道，实施预案供应管理的扣1分。
修复确认标准 (5分)	通过设备的自检、故障维修处设备功能测试、涉及电源模块故障要进行整机电气安全检测、修复后一个月不再发生同样故障现象。	通过设备的自检、故障维修处设备功能测试、涉及电源模块故障要进行整机电气安全检测、修复后一个月发生同样故障现象的扣2分。
设备开机率标准 (10分)	医院整体医疗设备资产和资产在50万元以上的单台医疗设备保证开机率不低于95%（以一年365日少于18天停机计），设备少工作一天，乙方承诺为客户顺延三天保修期。	医院整体医疗设备资产和资产在50万元以上的单台医疗设备保证开机率低于95%（以一年365日少于18天停机计）的扣2分，设备少工作一天，乙方未承诺为客户顺延三天保修期的扣1分。