# 采购项目内容（用户需求书）

**一、投标人资格要求**

投标人应具备以下条件：

1) 具有独立法人资格或具有独立承担民事责任的能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件，原件备查）。

2) 本项目投标人只允许为独立法人或其他组织，不接受联合投标体投标。

3）参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

4)参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

5) 参与政府采购项目投标的供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

6）投标人已登记报名并获取本项目招标文件。

7）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；（提供财务状况报告或提供银行出具的资信证明材料复印件）

8) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；（提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明）

9)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；【提供至投标截止时间前六个月内任意一个月的依法缴纳税收的证明（纳税凭证）复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明其依法免税；提供至投标截止时间前六个月内任意一个月的依法缴纳社会保险的证明（缴费凭证）复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法不需要缴纳社会保障资金】

1. **投标人需递交的资料及报价**

请将公司三证合一证件、证明文件、设备日常维护指引、报价和优惠价（报价需包含该项目运营1年的含税总价，以及相关设备单次维修报价、重要零配件单价，报价表需注明招标编号）等相关资料密封后交设备科吴老师（地址：院本部中山楼一楼旁边设备科维修组），并在封面上注明招标编号、公司名称、联系人及电话，并以Word表形式做简单的介绍，发到邮箱：A81332100@163.com，联系电话020-81332100.

**三、总体概述及要求**

本项目项目包括以下服务点：院本部、南院区、生物岛和中大校区。

**四、项目范围和要求**

**设备情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **地点** | **维护事项** |
| 1 | 各种医疗设备 | 临床、医技、实验室等各科室 | 电子血压计、监护仪、超声、呼吸机、麻醉机、空气净化机、输液泵等设备的现场应急处理，如需更换配件和耗材，协助设备科联系厂家 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**备注：1.包含但不限于上述设备**

 **2.新进设备包含在内**

1、服务工作模式

本项目采用驻场服务模式。

服务要求：

包括但不限于：

（1）对所有的设备建立档案，记录设备使用情况、服务请求执行记录和维修备件替换记录，部分医疗设备是厂家维保。

（2）驻场人员需在接电报修后第一时间到达现场进行检查、排查，看能否现场解决，如不能，需将故障原因告知厂家。

（3）提供设备日常维护指引。

（4）驻场服务人员需服从管理科室的调配，协助科室完成部分能力范围内的其他维修任务。

（5）需记录每个服务请求的响应时间、排除故障时间及用户评价，作为维护绩效评价的主要参考依据。

2、设备清单和服务级别以及响应标准要求：

| **名称** | **序号** | **维护项目** | **说明** |
| --- | --- | --- | --- |
| 各种医疗设备 | 1 | 日常维护、设备故障检测及排除。 | 驻场运维，每月巡检，提供7×24小时故障受理电话服务；工作日提供5×8小时的现场服务。 |
| 2 | 定期保养维护 | 按需每年至少2次定期保养。 |

3、在每周7×8服务响应时间内，故障响应时间和修复时间要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **故障类型** | **响应时间** | **故障恢复平均周期** |
| 1 | 简单故障（非更换零配件） | ≤30分钟 | ≤2小时 |
| 2 | 严重故障（需更换零配件，我院有备件） | ≤30分钟 | ≤4小时 |
| 3 | 严重故障（需更换零配件，我院无备件） | ≤30分钟 | ≤8小时（特殊情况与相应科室协调） |

4、维护服务人员要求

本项目主要以工作日驻场服务为主，节假日机动服务混合服务模式。现场要求服务方提供专业服务团队，能够主动制定计划并按计划实施，建立巡检机制，建立考核目标，建立服务台管理该项目，负责接听保障、登记、分类、分级、故障处理等工作。

本项目就本院二级维保服务安排驻场技术工程人员不少于2人。技术工程师需熟悉本次服务范围内产品，能够完成现场的调试工作。对常用产品提供备件，非常规产品提供单项报价。

5、人员岗位配置要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **数量** | **是否驻场** | **职责和要求** |
| 1 | 技术工程人员 | 2人 | 驻场 | 1.负责用户日常请求电话接听、维护、跟踪、回访、服务处理文档归类处理等2.制定当月巡检计划。3.负责采购人维护服务工作，保证设备正常运作。4.负责终端设备的巡检工作。5.对非常规故障，联系相应厂家并提供应急方案。6.按规定完成服务记录并填写各类报告文档。7.完成客户和项目负责人下达的其他任务。**注：驻场人员更换不得超过2人次/年** |

6、维保人员上门服务规范要求：

（1）维保人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，不准使用服务禁语。

（2）现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与科室相关人员充分沟通，态度诚恳地解答科室提出的相关问题。

（3）尊重用户个人隐私，保守医院商业秘密。

**五、驻场人数与驻场时间**

由于医疗服务的性质要求全工作日不停歇服务，结合医院实际情况，维保服务采用随时响应模式，具体服务时间及人员安排要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作时间** | **要求** |
| 1 | 工作日（周一至周五） | 1.现场服务人员不少于2名，服务时间上午8:00-12:00，下午14:00-18：00。2.在8:00-18:00期间，确保设备正常使用，发生紧急问题时迅速到达现场处理。 |
| 2 | 非工作日（周六、周日及法定节假日） | 1.根据医院的需求和实际情况增派人手、增加驻场时间，做到急用户所急、快速高效的解决问题。2.举办大型会议或重要会议，科室需支援时须优先安排工作。 |

**六、维保服务内容**

本项目定点服务是指医院院本部院区、南院院区包括但不限于科室中小型医疗设备、科研临检设备等设备的驻场维保服务，要求承包商安排固定的人员共2人驻场在两个院区现场服务，包括但不限于：

1、接到故障通知，应第一时间赶到现场，准确确定问题原因，如果是简单故障无需更换零配件的直接处理服务对象签名即可；如需更换零配件且我院有备件，则通知设备科等相应主管科室，口头同意更换处理，服务对象签名；如需外采购配件则通知设备科等相应主管科室采购并告知使用科室具体情况。

2、将所保设备建立一套完整的科学的管理档案资料，如使用标签或其他方式对其进行有效标识，为定期科学管理、维护保养设备提供必要的依据。

3、巡检要求，每月巡检一次，并有巡检记录。

**七、标准响应时间**

1、响应时间为30分钟内到达故障现场。

2、能够现场处理的故障现场处理，平均解决时间不超过2小时。

3、非现场能处理的故障并且本院有备件的，4小时之内维修好。

4、判断为硬件故障的，需要更换备件或送院外（第三方维修除外）维修的，及时向相应科室报备。

5、特殊情况未能在响应时间内处理完成的，必须立即向使用科室和设备科汇报。

**八、抽查、评分制度**

1、判断硬件损坏，无法独立维修时，招标人可随机进行抽查。

2、属于“服务内容”范围内的，每次都要使用科室人员签名确认并让使用科室对本次维修服务进行满意度评价，满意度>=85分为合格；满意度<85分为不合格。

3、在每季度服务结束前5个工作日内，对中标人的服务质量进行包括但不限于抽查科室服务满意度调查等考核，考核满意度在85分及以上为合格。对于不合格的季度考核，扣罚当季的质量保证金，并由中标人做出补救措施，直到次月考核合格，否则招标人有权要求终止合同，并拒绝支付次月后的服务款项。

**九、驻场人员要求**

1、驻场人员资质提交要求

中标人拿到中标通知书后，3天内将派驻现场人员名单，社保证明等材料交中标人审核，不按时提交资料视为放弃该项目。

2、驻场人员岗前培训

（1）首次驻场人员上岗前都要到招标人处相应科室接受培训。

（2）培训后不能胜任的，不能驻场。

（3）驻场人员被投诉5次（含5次）的，不能再驻场。

**十、指定联系人、联系方式**

1、至少两名指定联系人（南北院各一人）。

2、驻场工程师必须配备移动电话，避免在电梯或者放射科等地方收不到信号。

**十一、惩罚制度服务质量每三个月考核一次，包括但不限于：**

1、工作纪律，工作纪律将作为季度考核的重要指标。

（1）迟到或早退（一小时内），每人次扣50元。

（2）迟到或早退（一小时至两个小时），每人次扣100元。

（3）迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理，每人次扣200元。

（4）旷工一个早上或一个下午，每人次扣200元。

（5）一个月（以自然月计算）有10人次迟到或早退，或者有5人次旷工，没有合理理由解释的，本季度考核不合格。对于不合格的季度考核，拒付当季的质量保证金，由中标人做出补救措施，直到次月考核合格，否则招标人有权要求终止合同，并拒绝支付次月后的服务款项。

2、投诉

若有有效投诉（有效投诉须经总务处确认），一经查实，每次扣1000元。季度有5次及以上书面投诉，本季度考核不合格。对于不合格的季度考核，拒付当季的质量保证金，由中标人做出补救措施，直到次月考核合格，否则招标人有权要求终止合同，并拒绝支付次月后的服务款项。

3、中标人在规定响应时间内不能解除故障的，或不适当履行维保服务的，招标人将从服务费用中按1000元/次进行扣罚。