**广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团医疗设备维修配件配送及技术服务项目用户需求**

**一、项目概况：**

广州医科大学附属番禺中心医院（院本部）位于广州市南部，是番禺区内最大的公立三级甲等综合医院，目前在用医疗设备数量约9000台（套）；广州市番禺区第七人民医院（东院区）是公立二级甲等综合医院，目前在用医疗设备数量约1000台（套）。为保障设备正常使用，医院通过向设备厂家、专业第三方医疗设备维保公司等购买了MR、CT、直加等一批大型影像设备及部分贵重专科设备的维保合同。除新购还在保修期的设备外，尚有约5000台套的急救生命支持设备、基础设备及专科设备由医院工程师团队维修。为提高设备维保质量，加快医疗设备故障修复速率、提高医疗设备正常开机率、延长使用寿命，现通过公开招标确定一家医疗设备维保备件供应及医疗设备维修服务技术支持的机构，为采购人提供医疗设备维修备件配送及维修技术咨询、培训及院内工程师无法及时修复、需请求原厂或第三方工程师支援时的上门维修服务。

纳入本项目服务的设备清单，见附件二。

**二、服务期限及预算：**

合同签订完成之日起24个月。

**三、总体服务要求**

1. 供应商每次服务后，需请医院设备科使用部门负责人和设备维修部门工程师签字，验证设备完好，恢复正常。

3. ★供应商设有专用服务电话，提供365×24小时电话报修服务；并监督服务实施，收集所有服务过程文件，审核存档。认证答复用户在使用中发现的各种问题。

4. 建立完整的备件供应品目、单价、数量及技术支持服务明细档案，每月5日前把上个月汇总报表提供给医院设备科。

5. 为最终用户提供对设备维护、维修人员的使用培训，有义务指导使用者正确使用各种设备，并且有义务协助解决各种问题，保证用户能够正常使用。

6. 现场服务人员需听从医院设备科指派工作人员的安排。

7. 专派维护保养领队或主管人员负责维护保养过程的安全协调工作，防止一切与维护保养现场有关联的意外事件的发生。

8. 在不影响医院设备科正常工作的情况下进行维护保养工作(如利用用餐时间或晚上休息时间等等)，应做到文明施工，做好安全防护措施，并为实际操作人员购买相应的保险。

9. 做好备件供应、技术支持完工后的现场清理工作。

10. 在技术支持、设备维修期间，必须严格遵守设备维护的安全操作规则，若由于供应商人员操作、维护不当而发生事故，维保方须承担全部责任。

11.中标供应商不得以人为损失为由拒绝设备的维修、保养及更换相关零配件。

12. 维保人员需爱护院方的一切财物，在维护保养过程中损坏财物，等价赔偿。

13. 维护保养中因供应商责任造成的停工、返工、材料、器材损失等均由供应商承担。

14. ★每次上门服务都需记录，填写服务记录并交使用部门负责人及设备科安排的项目监督人员确认。

15. 中标供应商应文明施工，佩带临时工作证，并遵守维保现场的安全，维保过程中必须采取得当的安全防护措施，确保人身安全，如在维保过程中发生事故、工作人员伤害及其他人员伤害，由中标供应商负责，医院设备科不负任何责任。

16. 中标供应商所有维保人员必须配合医院设备科做好安全管理工作，严格遵守医院相关管理要求，一经发现医院设备科有权对违规行为进行扣罚，造成安全事故需赔偿损失并交执法部门处理。

**四、具体服务要求**

**（一）维修配件配送**  
1. 实现的目标  
 根据医院设备科要求，快速提供设备维修中需要更换的包括但不仅限于设备清单及备件清单内的医疗设备维修备件。以便医院工程师团队能更快的修复故障设备，提高维修效率。  
2.备件配送范围  
（1）按医院设备科要求提供包括但不仅限于备件清单的备件；  
（2）按医院设备科要求提供包括但不仅限于医院设备科提供的设备清单、在维修、保养中可能需要更换的各种配件（含耗材件）；  
（3）备件按需提供，但供应商有权核实是否真实需要。  
3. 为提高配送效率，供应商需在医院设备科提供的场地建立备件仓库。  
4.备件仓库需储备一批常用备件，具体品目、数量在签订合同后由医院设备科确定，供应商须无条件配合。  
5. ★如医院设备科提出备件需求，但备件仓库中没有的配件，供应商必须在收到医院设备科的配送指令后，24小时内送达医院。投标人在投标时提供承诺函。  
6.备件质量  
（1）★急救生命支持类设备所需的维修备件必须为原厂、同型号、适用于原有设备的全新备件或性能优于原有厂件的全新配件，投标人在投标时提供承诺函。  
（2） 任何情况下，供应商提供的备件均必须为全新配件。  
（3）★因供应商提供备件质量差、匹配性不好造成医院设备科的任何损失，范围包括但不限于设备扩大故障、引起火灾、漏水、爆炸、跳闸停电、其它设备损坏、其它事故等，供应商须承担全部赔偿责任。  
（4）若医院设备科核查发现供应商提供的备件质量差或匹配性不好，可能造成设备故障扩大，缩短设备使用寿命等事故的，医院设备科有权要求供应商重新更换质量好、匹配性好的配件，保证设备排除故障后安全、有效运行。  
7.所提供的部件如为进口，需提供相应的合法进口报关证明。  
8. 每月5日前需把上月所配送、医院设备科已使用的备件明细清单，如品目、名称、数量、单价、金额的等交给医院设备科监督人员。  
9. 备件清单（包括但不仅限于以下内容），见附件三《维修配件清单》。

（二）**医疗设备维修技术支持服务**

1. 实现的目标  
 对包括但不限于医院设备科目录内的设备提供专业的、系统的、全面的技术支持服务，包括但不限于技术咨询、应用培训、检测、维护、保养、现场紧急故障维修等服务内容，通过专业的技术支持提高医院设备科设备完好率、保障医疗业务正常运作。  
2.服务范围  
 本项目是指由医院设备科根据设备故障及维修情况，当发生在用设备出现故障、或因按国家管理规定对设备进行强检、计量、检定、质控时设备未能达标，医院设备科固有技术工程师无法快速判断故障原因、排除故障的设备情况时，通知供应商提供原厂或第三方技术工程师提供现场技术支持服务，供应商协调、安排技术工程师到到达医院设备科指定地点维修故障设备。如需更换备件，则按本项目合同约定的备件供应方式提供备。  
3.具体要求  
（1） 供应商具备客户服务专线电话，服务专线电话每年365天×24小时开通，提供电话技术支持。  
（2） 提供现场服务时间：服务专线电话每年365天×24小时。  
（3）供应商指定专人负责本项目的维护及联系工作，如更换联系人，应提前告知医院设备科。  
（4） 根据医院设备科的需求和实际情况，快速高效的解决问题。  
（5） ★供应商在接到医院设备科的保修请求后，电话响应时间不超过30分钟，8小时内到达到现场。  
（6） 保修期内所更换的零配件费用以及人工费、差旅费、购买维修密码费等全部由供应商承担。  
（7） 现场技术服务的人工费、差旅费、购买维修密码费等全部由供应商承担。  
（8）更换出来的旧备件物权属医院设备科，供应商不得擅自取走；医院设备科监督人员认为已无利用价值，需要清理的，供应商必须把更换出来的旧件自行搬离医院，并按垃圾分类管理妥善处置。  
（9）修复后的设备需符合设备出厂的性能及技术指标并进行质控，需提供检测检查情况及质控报告给医院设备科监督人员，方可投入使用。  
（10）如采购人有需要，供应商应提供包括但不仅限于清单内设备的使用咨询及必要的现场培训服务。  
（11）在合同执行过程中，不得转包给其他非中标服务方。  
（12） 未经医院设备科许可，不得向任何第三方单位、个人透露医院设备科设备的原值、维修、保养情况，也不得向任何第三方提供测试、调试、配件试验及软件调整等工作。  
（13）需保证设备维修的质量及时效性。同一设备、同一故障一周内连续进行两次维修，  
该设备则必须按采购人要求送至指定厂家或第三方维修，所需维修费由中标人承担。  
（14） 维修后的设备虽能使用，但技术标准达不到出厂技术指标或临床使用要求，或有可能对诊疗安全造成严重影响的，采购人有权要求提供原厂技术支持服务，所需费用由投标人承担。  
（15） 无需更换维修部件的设备24小时内修复，如有延迟，在季度考核中扣分。  
（16） 需更换备件的设备，最长不超过6天，并在备件到场后12小时内完成维修，如有延迟，在季度考核中扣分。  
（17） 到场维修且需更换配件的设备，修复时间超过7天的，采购人有权要求中标人提供同一档次的性能、备件完好的符合使用条件的设备供采购人无偿使用，直至设备完全修复, 并在季度考核中扣分。  
（18）离院维修的技术支持，最长不超过7天。  
（19）离院维修的设备，修复时间超过7天的设备（如消化内镜、腔镜等），中标人必须免费提供同类型、同一档次的性能、备件完好的符合使用条件的设备供采购人无偿使用，直至设备完全修复，并在季度考核中扣分。所有离院维修的设备，需知会采购人部门，方可出院。  
4. 应急设备方案  
 ★为应对设备故障时因技术、备件等原因无法即时排除故障，中标供应商需在签订合同后30天内提供以下备用设备（费用包含在本次投标报价中，医院设备科不额外支付供应商因提供备用设备而产生的任何费用）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量（台） | 备注 |
| 1 | 心电监护仪 | 3 | 迈瑞 |
| 2 | 除颤仪 | 2 | 迈瑞 |
| 3 | 有创呼吸机 | 2 | 德尔格 |
| 4 | 心电图机 | 1 | 迈瑞R12 |
| 5 | 台式电子血压计 | 1 | 欧姆龙 |
| 合计 | | 8 |  |

**五、商务要求**

1. 服务质量考核：医院设备科建立半年的考核评分制度，对供应商进行合同执行期间的监督检查评估工作，并根据检查结果进行相应处理。

2.结算方式：维保服务费按月结算。