

针对本项目的服务承诺、服务体系、后续服务保障等

1.1 服务承诺

1.1.1 质保期相关承诺

我公司承诺本项目合同期满至新一轮投标中标人产生之前的期间，如医院需要，我司可继续提供与本项目同等质量的完整服务，合同顺延期间的费用为本合同年服务含税总金额/365 天*本合同顺延期间我司实际服务天数；如医院不需要我司继续驻场，我司仍可为医院提供远程技术指导和咨询服务，直至医院重新招标。无论采用哪种方式，我司会一直为医院提供优质服务。

1.1.2 维护期限承诺

我司承诺服务期限为三年。我司如在服务过程中出现履约不及时、严重质量问题等情况，采购人有权解除合同。

1.1.3 维护方式承诺

我司承诺为医院提供医疗设备的全生命周期管理服务，包括设备维修、日常的巡检、保养、质控安全管理、档案管理、科室沟通协调等等对医疗设备从采购论证、验收开始到设备使用过程中的监管，以及报废整个生命周期的全过程管理。

1.1.4 服务响应时间承诺

我司承诺为采购人提供 7*24 小时报修响应服务。从接到报修到现场维修，工作日时间不超过 10 分钟，非工作日时间不超过 50 分钟，及时判断故障并反馈院方。

1.1.5 零配件承诺

我司承诺对本项目全部零配件及易损件(非耗材)负责维修更换。例如：监护仪的血氧探头、袖带、导联线等，重复使用的呼吸回路，消毒灭菌灯管，AED 除颤仪的电池，水处理机的树脂、活性炭、RO 膜，层流机组的过滤器等，消耗性备件见附件二。我司承诺层流新风机组初效过滤器 2 个月更换 1 次，中效过滤器 3 个月更换 1 次；循环净化机组初、中效过滤器均为半年更换 1 次，高效过滤器 3 年更换 1 次。

我司提供服务期内不限次数的故障诊断、维修人工技术服务，全院所有设备的零配件均由维保单位维修或更换(不含耗材，耗材清单见附件三),费用由中标供应商承担，采购人不再另行支付任何费用。对于维修中需更换的配件须提供由正规厂家生产的合格配件。

我司根据医院不同设备的使用情况，在医院建立零备件仓库，对常用配件进行采购库存，保证配件的及时有效，以保证为医院提供及时、优质的售后服务。

1.1.6 备用机提供承诺

我司承诺根据医院对不同设备保障等级的要求不同，可在医院配备部分备用机。

1.1.7 统一管理承诺

我司驻场人员必须遵守国家法律法规和严格遵守医院的各项规章制度及流程，服从医院管理，执行医院工作日，保证工作日内随叫随到，无违法乱纪行为。

我司驻院维保人员，服从院方的管理，院方有权要求我司调换不满意的维保人员。

1.1.8 维修承诺

我司承诺设备发生故障时，一般性故障，不需要更换配件及采购人工的情况下，24小时内完成维修；不能即时修复的较复杂故障或者需要更换配件的情况下，3个工作日内完成维修；不能自行修复的复杂故障原则上一周内修复，如因特殊原因不能如期修复的，及时向设备科请示、汇报。

我司承诺每次维修服务结束后，驻场工程师填写维修报告由使用科室负责人、主任或者护士长进行签字确认；在系统中填写维修报告信息，并将维修报告单第一联反馈给公司，第二联留用科室，第三联留于设备科。

1.1.9 保养承诺

我司承诺根据不同设备种类的要求，按照医院规定，分别制定预防性周期保养维护计划，定期为院方设备进行检查和维护保养，定期检修以在设备使用现场为主。计划性定期的维护服务检测包括机器清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气的检查、非紧急性质的预防性维护以及确保系统能按照制造商的产品规格

运行的其它维护。每次保养在预期保养时间之前一周内通知使用科室具体保养时间，保养后出具相应的保养报告。

1.1.10 巡检承诺

我司承诺结合医院的需求，定期对医院的“急救、生命支持类设备”、“重点设备”、“普通设备”制定巡检计划并按计划进行巡检，保证医院的医疗设备能够正常运行，巡检结束后出具相应的巡检报告；通过定期巡查是对设备的运行情况、磨损和老化程度进行检查，以便早期发现设备存在的隐患，及时进行修理，避免或减少突发故障，减少设备故障率，提高设备使用率，发现问题当场修复。

1.1.11 计量/强检承诺

我司承诺在上级计量部门的监督和指导下，按照《计量法》的要求和有关规定，协助管理全院的计量工作。协助所有计量/强检设备进行系统化管理，协助对计量/强检证书进行电子文档系统管理，协助建立全院强制检定计量器具的电子台账。

我司承诺对于按照国家规定需要对性能状况定期进行检测检验校准(或其他法定事项)的设备，及时向我院提出申报，并按照医院要求，代理医院向主管部门协助办理检测检验校准等事务，提供免费人工支持。

我司承诺对特种设备要进行日常维护保养，并做好相关记录，发现情况及时处理。对安全保护装置、测量装置及有关附属仪器仪表进行定期校验、检修、并做好记录。

1.1.12 质控承诺

我司承诺提供专业的医疗设备安全质控服务，设备安全检测、强检自检。具有专业检测设备、充沛的技术力量、规范的服务、完善的质量管理系统。

我司承诺配备专业质控设备，包括但不限于电气安全分析仪、多参数监护检测仪、呼吸机检测仪、除颤分析仪、高频电刀分析仪、双通道输液泵/注射泵检测仪、婴儿培养箱检测仪、血液透析机检测仪，对相关设备进行质控管理，并提供规范的质控报告。

1.1.13 协助等级评审承诺

我司承诺，协助医院进行三级评审中的各项工作，按照相关规定及要求做好

医院等级医院评审及验证相关工作，提供设备维修记录、历史维修汇总分析、巡检保养执行及汇总分析、科室培训及考核监管、应急事件及应急调配处理及预案、现场及工作环境符合 6S 相关规定，并提供相应项目能力证明。

我司承诺按照《医院评审标准实施细则》相关条款解读内容，做好支撑资料的整理，以 PDCA 为准线：维修、巡检、保养、计量、考核、培训、风险管理、应急调配、事故预案及演练、三级安全教育等支撑资料的完善及整理。

1.1.14 医疗设备管理软件承诺

我司承诺根据医院设备总体量，结合医院实际需求，为医院提供一整套设备管理软件，并选派 3 名常驻医院工程师（技术支持团队轮换现场指导）配合使用软件，为医院提供整套设备管理解决方案，后期根据医院发展规模适量增加人员。

该软件系统以医疗设备全生命周期管理为主导思路，协助医院按照国家相关法规和标准，完成科室申请、审批、设备采购验证、安装验收、台账建立、使用过程、维修过程、巡检保养、质控管理、不良事件、风险评估、效益分析、报废处置等全生命周期的数字化、移动化管理。

全院上线医疗设备管理系统，对院领导、科室、工程师等相关人员开通系统权限并进行功能配置。规范医工服务标准，主要包括：客户管理，工程师管理，资产清查信息整理，报修、派工、精益化医工服务过程，巡检管理，多级保养管理，医工业务数据分析等功能，并与医院资管信息交互接口，对医院现有的管理同实现兼容、对接，让双方得到实时全面的信息资源共享。

1.1.15 出具报告承诺

1、我司承诺定期上交工作报告，接受医院的检查和监督。

2、我司承诺每月提供设备维修报告，定期保养报告和设备隐患预警报告给医院管理层(包括维修记录统计，零备件更换统计，维修费用统计，维修供应商统计及报修、检修、维修各时间节点记录等)。

3、我司承诺每月提供保养/巡检记录统计。

4、我司承诺年度结束后提供年度维修综合报告，包括整年度的维修工作量，保养工作量，医院医疗设备整体运行状况，及来年工作计划。

5、我司承诺在数据库数据结构支持的基础上，按照医院管理要求协助统计分析医院需要的报告数据。

1.1.16 接受医院监管承诺

我司会定期就前期的服务与贵院进行沟通，接受医院的监督及建议，根据贵院的要求随时更新工程师的工作流程。