**安庆市第六人民医院打印机维保服务采购项目采购需求**

**一、商务要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **条款名称** | **具体要求内容** |
| 1 | 付款方式 | 合同签订生效后，服务期满半年考核合格后支付合同款的50%，合同期满支付剩余50%费用。如服务期间考核不合格需扣除约定的相关费用或者直接终止合同。 |
| 2 | 服务地点 | 采购人指定地点 |
| 3 | 服务期限 | 服务期限一年 |

**二、打印机清单**

| **序号** | **型号** | **数量** |
| --- | --- | --- |
| 1 | AR 540 | 2 |
| 2 | Brother | 7 |
| 3 | BROTHER MFC-7340 | 1 |
| 4 | BROTHER MFC-7360 | 3 |
| 5 | DPK 300 | 3 |
| 6 | DS 7830 | 1 |
| 7 | EPSON L130 | 6 |
| 8 | HP 1005 | 3 |
| 9 | HP 1007 | 2 |
| 10 | HP 1020 | 97 |
| 11 | HP 108A | 6 |
| 12 | HP 1108 | 59 |
| 13 | HP 2035 | 1 |
| 14 | HP 213 | 1 |
| 15 | HP 329 | 2 |
| 16 | HP CP 1025 | 2 |
| 17 | HP Laser NS MFP 1005c | 1 |
| 18 | HP LaserJet Enterprise MFP M431f | 2 |
| 19 | HP LaserJet M1005 MFP | 2 |
| 20 | HP LaserJet MFP M233dw | 1 |
| 21 | HP LaserJet Pro MFP M427dw | 2 |
| 22 | HP M108N | 1 |
| 23 | HP MPF 136 | 1 |
| 24 | HP SmartTank 519 | 1 |
| 25 | KONIC MINOLTA bizhub 226 | 1 |
| 26 | mfc7360 | 2 |
| 27 | TOSHIBA eSTUDIO 3025AC | 1 |
| 28 | ZEBRA GK888t | 2 |
| 29 | 奔图 CP1100 | 1 |
| 30 | 富士通 | 3 |
| 31 | 惠普1000 | 1 |
| 32 | 美能达185e | 1 |

服务内容：

（一）服务范围：医院所有在用打印机，包括一般行政日常使用的打印、临床和医

疗使用的特殊打印机，以及在合同有效期内新增加的打印机设备。

（二）服务内容：硬件维修、耗材更换、系统调试、定期巡检（每月 1 次）、紧急

响应（1 小时内到场）。

（三）专职服务：至少1 名专职工程师，负责打印耗材的更换和设备的维护，确保

重点科室（如急诊、放射科）优先响应。

（四）备件管理：建立院级备件库，常备高故障率配件（如打印头、进纸器），要

求原厂或认证替代品，质保期不低于3 年。

（五）采取费用包干方式，包括但不限于人工费、配件费用、维修费用、硒鼓与碳粉等耗材费用等。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **打印机运维项目考核表** | | | | |
| **考核项目** | **考核指标** | **评分标准（满分100分）** | **数据来源** | **得分** |
| 1. 故障响应时效 | 故障响应时间（从报修到响应） | ≤30分钟：20分；30-60分钟：10分；>60分钟：5分；未响应：0分 | 工单系统记录 |  |
| 2. 故障修复率 | 故障修复成功率（修复数/总报修数） | ≥90%：15分；80%-90%：10分；<80%：5分 | 工单系统、客户反馈 |  |
| 3. 设备巡检完成率 | 定期巡检完成情况 | 100%完成：10分；每遗漏1次扣2分，扣完为止 | 巡检记录表 |  |
| 4. 客户满意度 | 客户评价平均分（1-5分制） | 平均≥4.5：15分；4.0-4.4：10分；3.5-3.9：5分；<3.5：0分 | 客户满意度调查 |  |
| 5. 服务规范性 | 是否按标准流程操作 | 完全合规：10分；每发现1次违规扣3分（如未填写工单、未测试修复结果） | 抽查记录、工单完整性 |  |
| 6. 投诉次数 | 客户投诉次数 | 0次：10分；每1次投诉扣2分（投诉成立则额外扣3分） | 投诉记录 |  |
| 7. 数据安全 | 是否清除打印机缓存/敏感信息 | 完全清除：10分；未清除导致信息泄露：0分 | 抽查记录、安全审计 |  |
| 8. 操作安全 | 是否遵守安全操作规范（如断电操作） | 完全合规：10分；每发现1次违规扣2分 | 现场检查记录 |  |

说明：1、运维服务质量考核

采购方将成立专门的考核小组每季对运维服务质量进行考核，满分为 100 分，在运维周期结束后，用户对运维服务质量进行最终考核。具体考核项目如下：

日常考核项目（100 分）

备品备件考核。中标人须确保承诺提供的备品备件的真实、完整、可用。

故障处置考核。运维响应时间和硬件、耗材维保质量。

日常巡检考核。要求中标人对运维范围内设备进行定期巡检，并向采购人提交巡检报告。

服务人员考核。根据服务人员在工作中的责任心、工作态度、工作作风、工作能力 等酌情打分。

2、 运维服务考核结果运用

（1）每季不定期对运维服务质量进行考核，考核项目及结果参照服务质量考核要求，若发现日常运维存在问题采购人将告知中标人进行整改，并出相应的整改方案。

（2）每半年运维周期考核不合格的（未达到 80 分），采购人按招标文件相关规定要求中标人限期整改，整改不符合采购人要求的，采购人有权终止合同。