**附件2**

维保服务考核表

科室： 考核 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核得分 |
| 1 | 服务时间(5 分) | 具备 400或800客户服务专线电话，24 小时\*365 天热线支持 |  |
| 2 | 响应时间(10 分) | 不分节假日，故障报修响应时间≤1 小时，到达现场时间≤4小时(不能远程修复时) |  |
| 3 | 定期维护保养(10 分) | 每年≥2 次，并提供纸质的定期保养报告，保养内容全面不限于合同约定  |  |
| 4 | 维保工程师(10 分) | 此设备由专业维修工程师负责维修服务，工程师具备同型号设备维修培训证书 |  |
| 5 | 设备开机率(25分) | 确保开机率>96%(按365 天计算)，若停机不满一日历天按一日历天计算，停机时间超过一日历天则保修期顺延2日历天  |  |
| 6 | 使用培训(5分) | 满足使用科室的培训要求，在科室开发设备新的使用功能时提供培训支持 |  |
| 7 | 服务态度(10 分) | 维保工程师具有较好的沟通能力，良好的服务意识，积极的工作态度 |  |
| 8 | 更换配件(25 分) | 维修更换的零配件均要求为原厂检测合格的、未拆封的全新配件，如配件为原厂单独注册的，需提供相应的注册证，提供的零备件必须与采购人维保的设备整机完全匹配，并保证维修后的技术参数与原机数据相同 |  |
| 总分 |  |  |  |
| 考核结果：科室（签字盖章） |

备注：年度考核参照此表