

阳春市妇幼保健院

信息化设备维修服务外包方案

目前我院共有电脑服务器约 500 台、各式打印机 300 余台、大小交换机及路由设备 100 余个、主体建筑 2 幢、网络终端 600 余个，其中有 50% 的设备的使用年限超过 6 年，设备出现故障率高。信息科现有技术员 4 名，主要负责系统软件硬件的维护人员 3 名，但没有专业负责电脑主机及显示器维修、打印机维修、网络布线等工作人员。随着医院业务量的提高、业务开展的范围不断扩大，该维护次数呈增长趋势，信息科技术人员在没有增长的前提下，难以支撑整个医院的所有信息化设备的维护。为了能够更好地为病人服务，也为了提高医护人员的工作效率，提高医疗质量，满足医院业务和管理的需要，在参考了中医院总的外包方案后，提出以下两种外包服务方案。

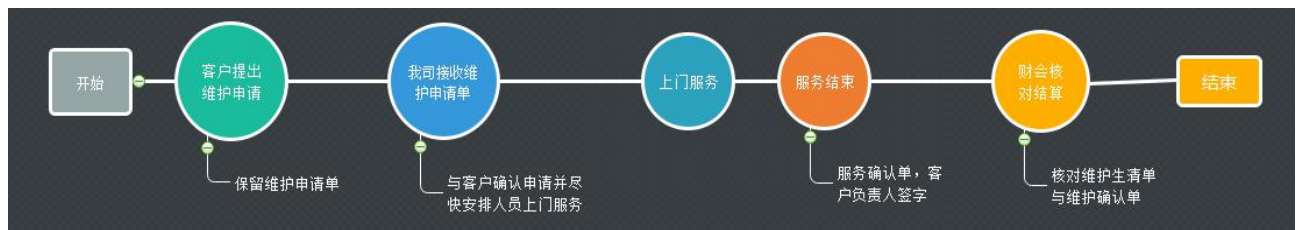
方案一：年包服务+配件配送

由中标公司提供服务年包(中医院是一年 7 万元)，服务范围包括电脑主机维修、显示器维修、打印机换墨、换色带、打印机维修、网络故障处理、网络布线、投影音响设备维护、叫号机维护、LED 显示屏维护、科室线路整改、主机除尘共 12 项服务。另外配件配送不计入年包服务，需另行结算，按单位单价*总量结算金额。

方案二：按项目按次数计件服务+配件配送

按各项目服务次数计算服务价格，服务价格=项目单价*服务次数。配件配送另行结算。

服务过程：科室提交维护申请单并保留凭证，公司接收维护申请单，安排人员进行维护服务，服务完成后提供维护确认单由科室负责人确认。结算时，由科室的申请单凭证与公司服务确认单核对一致后，按服务价格结算。



年包项目清单:

服务类型	服务项目	服务内容	计价方式	价格(元)
维修服务 (共12项)	电脑主机维修	电脑主机故障检测、故障处理, 主机维修后能正常运转工作。过程中涉及配件更换的, 由公司按配件配送价提供, 价格不列入维修服务总价。	年包	
	显示器维修	显示器故障检测、故障处理, 维修后能正常运转工作。过程中涉及配件更换的, 由公司按配件配送价提供, 价格不列入维修服务总价。		
	打印机换墨	墨盒、墨水均由院方采购提供, 公司负责更换并测试, 打印机能够正常打印, 打印效果清晰, 无拖墨、漏墨情况, 则为测试通过, 服务完成。如因院方购买的墨盒、墨水质量问题造成的打印效果不佳情况, 公司不予负责。		
	换色带	院方提供色带。公司负责色带更换并测试打印, 测试无色带装反状况且打印效果清晰、无卡带、松带情况, 则服务完成。如因院方购买的色带质量问题或打印机自身问题造成的打印效果不佳情况, 公司不予负责。		
	打印机维修	故障检测, 断针处理、打印头故障处理、卡纸处理、打印故障处理, 打印测试, 维修后打印机正常运转, 打印清晰, 无拖墨、漏墨、卡带等各种情况, 打印效果良好, 则测试通过, 服务完成。过程中涉及配件更换的, 由公司按配件配送价提供, 价格不列入维修服务总价。		
	网络故障处理	故障排查、故障处理。处理后, 网络通畅、无掉包情况且网络稳定, 服务完成。过程中涉及配件更换的, 由公司按配件配送价提供, 价格不列入维修服务总价。		
	网络布线	按指定要求、指定线路布拉网线, 布拉完成, 网络通		

		畅、无掉包情况且网络稳定，符合要求，则服务完成。 布过程中涉及配件购买的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		
	投影音响设备 维护	会议室及示教室投影仪、音响故障处理，故障解除后，能够正常会议、正常授课，则服务完成。过程中涉及配件更换的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		
	叫号机维护	叫号设备故障检测、故障处理，能够正常叫号服务，则服务完成。过程中涉及配件更换的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		
	LED显示屏维 护	显示屏故障检测、故障处理，能够正常显示，则服务完成。过程中涉及配件更换的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		
	科室线路整 改	按科室要求对科室内部网络线路及电脑配件线路作综合布线，做到整齐美观安全，服务完成。过程中涉及布线材料的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		
	主机除尘	定期清理积尘主机，对 CPU 散热不良主机加散热胶。过程中涉及布线材料的，由公司按配件配送价提供，价格不列入维修服务总价。		

外包服务要求：

- 1、8:00-24:00 小时全天候上门服务
- 2、紧急问题 10 分钟内响应，2 小时内到达现场；非紧急问题 30 分钟内作出响应。
- 3、除需订购配件且配送时间较长的情况外，其余情况当天 17:30 前提交的问题当天解决，绝不留置第二天处理。17:30 后提交的问题非紧急问题第二天处理。

如出现当天应解决问题，第二天上班还没解决，扣当次服务费用的 30%或扣 30 元一次。

4、如需更换配件如主板等或类似维修显示器时间维持较长的情况，保证 5 个工作日内完成。

如超过 5 个工作日未处理，扣当次服务费用的 30%或扣 30 元一次。

5、保证服务质量，如因配送配件质量问题，除免费更换配件外，如一个星期内第二次出现同样问题，扣当次服务费用的 30%或扣 30 元一次。

6、特殊情况（非人为，如得实打印机配件购买需向厂家申请，用时比较长。和一些未知情况双方协商解决）要超 5 个工作日需提前告知，可不扣当次服务费。