舟山医院医疗设备维保服务评估表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | |  | | | |
| 维保项目 | |  | | | |
| **维保服务质量评估（总分60分） 得分：** | | | | | |
| 评估内容 | | | 10分 | | 得分 |
| 1 | 是否按照合同约定（ 次/年）对医疗设备进行维护保养 | | 满分10分，少一次扣5分，少两次评估不合格总分0分。 | |  |
| 2 | 设备故障报修后，是否在合同约定时间（ 小时）内到达现场 | | 满分10分，未按时到达一次扣3分，超过3次评估不合格总分0分。 | |  |
| 3 | 是否在合理的时间内解决设备故障 | | 满分10分，除配件物流等客观原因外，无故拖延维修超过5天一次扣5分 | |  |
| 4 | 如故障不能当场解除，需带回维修，是否提供备件供临床使用 | | 满分10分，及时排除故障无需备用机视同满分，未及时提供一次扣5分 | |  |
| 5 | 本年度设备开机率是否达到合同规定（95%） | | 满分10分，由于维修时间导致开机率不足的部分主动延长维保时间视同满分。每超出1天扣2分 | |  |
| 6 | 维修人员积极热情，维修技术专业 | | 满分10分，未能回答维修相关问题扣每次扣 2分，服务态度敷衍每次扣2分 | |  |
| 使用科室 评估人： | | | | | |
| **维保服务流程评估（总分40分） 得分：** | | | | | |
| 评估内容 | | | 10分 | 5分 | 0分 |
| 1 | 维保工程师是否会预约维保时间 | | □主动预约 | □需提醒 | □不预约 |
| 2 | 维保工程师到现场后是否会与设备中心联系 | | □主动联系 | □需提醒 | □不联系 |
| 3 | 维保工程师进行维保后是否将记录单交予设备管理部门 | | □主动提交 | □需提醒 | □不提交 |
| 4 | 维保服务商是否会将年度服务总结交予设备管理部门 | | □主动提供 | □需提醒 | □不提供 |
| 设备管理中心 评估人： | | | | | |
| **总体评估结果** | | 综合得分： | | | |
| 服务等级：  □服务优质 □服务良好 □服务合格 □服务不合格 | | | |
| 评估时间 | | 年 月 日 | | | |

备注: 1.综合得分少于60分为不合格；60-80分为合格；80-90分为服务良好；90以上为服务优质。

2.至少每年，使用科室和设备管理中心联合需对维修外包企业服务进行评价。

3.外包服务评价结果作为医院外包服务续保询价参考，结果为“服务不合格”，则取消续保资格。