

**名称：**常州市肿瘤医院全院图像及文档输出打印外包服务（三年）

**服务范围：**为了降低成本、简化报修、报废等流程，有效提高全院工作效率及信息化管理水平。就全院图像及文档输出服务进行服务外包。项目包括但不限于：

1. 根据各科室实际需求，服务方需免费提供输出硬设备、病历自助打印系统软件、常用耗材（普通复印纸除外）、维修配件及日常维护服务。同时，服务方须确保与采购方现有各业务系统完成对接，相关实施工作由服务方自行负责，采购方予以配合。

2. 投标人所提供的设备需具有计数管理功能，用于按实结算。

3. 投标人提供专业的技术服务工程师≥2名进行7\*12小时定点服务保障。

**服务要求：**

### 一、技术要求

#### 1. 采购人自有设备技术要求

序号	输出类型	设备类别	机器台数	科室	参数要求
1	黑白输出	A4 打印自助机	6	检验科	▲1、打印速度，速度≥38ppm。 2、纸盒进纸量≥1000页。
合计			6		

**注：**服务期内，如采购人自有设备产生更换需求，替换设备均由投标人免费提供，且该设备的技术参数标准不低于现有设备的参数标准，费用结算转为外包设备对应的设备类别单价结算。

#### 2. 投放设备技术要求

序号	输出类型	设备类别	机器台数	科室	参数要求
1	黑白输出	A3 黑白复合机	60	病房、体检、行政	▲1、打印速度≥28页/分钟； 2、标配双面输稿器 3、存储器≥2GB
2		A4 黑白打印机	8	病房、门诊	▲1、打印速度≥30张/分钟， ▲2、耗材最大容量≥5000页
3		A4 黑白打印机（病历）	59	门诊病历打印	
4		A4 黑白一体机	5	出入院结算处	▲1、打印速度≥30页/分钟 ▲2、自动双面打印

					3、身份证速印功能
5	彩色输出	A3 彩色复合机	6	内镜，ECT 核医学科，病理中心，门诊院办文印室，放射物理实验室	▲1、打印速度≥20 页/分钟 2、自动双面输稿器 3、标配纸盒容量≥1000 张
合计			138		

**注：**

以上设备数量为一次性最低投放数量。服务期内，因设备损耗、功能升级或科室业务开展需要，在 5% 浮动范围内产生的设备增补或替换需求，相关费用均由投标人自行承担，采购人不再另行支付。投标人须确保在采购人发出增补或替换通知后 3 个工作日内将设备安装调试到位并交付使用。

**二、服务要求**

**（一）设备供给与对接要求**

1. 投标人须按院方要求的数量、指定位置，提供符合要求的输出设备。
2. 投标人所提供的输出设备，须与采购方各使用科室对应的报告软件完成精准对接，确保系统兼容、运行顺畅。
- ★3. 服务期内，若院方使用科室提出额外输出设备需求，投标人须严格按照招标文件要求及时响应并满足，**提供承诺书，未提供承诺视为无效响应处理。**

**（二）安装培训及售后保障要求**

1. 投标人负责对所供输出设备进行免费安装调试及操作培训，确保使用科室人员熟练掌握设备操作。
- ★2. 服务期内，病历自助打印系统软件及设备所需全部消耗品（含碳粉、鼓组件等，不含普通复印打印纸张）、维修配件及维修售后服务均由投标人免费提供；常用碳粉、鼓组件等严禁使用二次充粉产品及假冒伪劣产品，**提供承诺书，未提供承诺视为无效响应处理。**

**（三）定点服务人员要求**

1. 投标人须配备不少于 2 名专业技术人员提供定点服务（必须是公司正式员工，工龄≥1 年以上，并提供近三个月任一个月社会保险凭证，且接受过保密培训学习）。
2. 定点服务人员须具备与本项目相关的专业资质能力，同时拥有良好的沟通协调能力及服务意识，严格遵守院方管理制度。

**（四）日常运维及应急保障要求**

1. 定点服务人员每月至少开展 1 次设备巡检，重点检查常用耗材储备量及设备运行状况，确保备用耗材充足，杜绝因耗材短缺导致设备停机。
2. 日常报修服务：提供 7×12 小时报修热线，接到使用科室需求后 10 分钟内响应，2 小时内完成故障修复；若设备暂时无法修复，须在 2 小时内提供备用机，若 4 小时仍未能修复，须重新提供同档次设备供使用科室正常使用，保障工作不受影响。
3. 定期保养服务：对报告量大（如报告室）、图像要求高（如 B 超室）的部门，每月提供 1 次定期保养，最大限度降低设备故障率；院方开展大型检查活动时，投标人须安排不少于 3 名人员提供现场定点服务。

#### **（五）精细化管理及报表要求**

1. 投标人须建立精细化管理体系，确保账目清晰，每月按部门或使用科室统计总体用量及费用、黑白与彩色用量及费用等数据，形成规范报表提交。
2. 每月向院方管理部门提交管理报告，内容包括但不限于设备清单、各类问题处理记录、维修保养记录、优化改善建议等。
3. 具备完整的结算、审核及财务规范流程，提供准确的抄表明细表、汇总表，报表格式须符合采购方财务管理制度要求，同时提供电子报表及手工报表。

#### **（六）质量及巡检标准要求**

1. 打印/复印质量标准：黑白输出为实心黑线，清晰无背景、排版整齐、校对无误，单张质量一致；彩色输出校色准确、色彩可辨，满足各科室使用需求且无相关投诉。
2. 卡纸率标准：重复打印科室卡纸率控制在 1%以内，其他科室控制在 3%以内。
3. 巡检频次要求：每月对各科室输出设备开展 1 次巡检，及时排查系统及设备隐患漏洞，出具书面巡检报告并与采购人协同解决问题；每季度开展 1 次现场常规检修，每半年开展 1 次全面维护，强化预防性维护工作，降低故障发生率。巡检报告将作为验收及付款的重要依据。

**服务时间：**服务期三年，合同一年一签，年度合同到期后，期满后根据考核结果优先续约。

**服务标准：**1. 合同期内，采购人将不定期对投标人服务质量进行考核，考核不合格的，采购人有权提出整改意见，投标人须在规定期限内整改达标方可继续提供服务；连续两个月考核不合格的，采购人有权单方面解除合同。

2. 每季度开展院内科室服务满意度调查，每月开展 1 次服务质量考核，具体考核细则在签订合同时另行约定；考核及满意度调查结果直接影响维护费用支付时间，若 2 个月内连续出现多次严重投诉且未完成整改的，采购人有权单方面终止合同。

3. 若月度考核连续 2 次及以上不合格，或 2 个月内同一投诉问题出现 3 次及以上，采购人将自动终止合同，另行选择服务商。

4. 每年服务执行期结束后，投标人须通过所有使用科室的服务满意度调查，方可进入下一年度服务执行期。

