

## 项目一：内窥镜及周边仪器保修服务

### 一、承保范围要求

1. 对参保设备（包括内镜、图像处理中心、主机、冷光源、监视器、高频电发生器等设备）具备综合维护能力和完全维修能力。
2. 保修时间：2年
3. 参保设备因自然损耗或按照生产厂家要求进行清洗消毒的情况下以及非人为故意的意外原因（例如不注意碰伤、刺伤、意外漏水等）发生故障时，由承保公司及授权厂家进行免费维修。
4. 免费维修的范围限合同参保设备本体，不包括其他设备本体的附属配件（如电缆线、键盘、脚踏、水气按钮、吸引按钮、防水盖、先端帽等）和耗品（如光源灯泡、清洗刷等）。

### 二、修理要求

1. 确保维修采用的零配件为100%原厂零配件，修理完成后提供原厂零件的相关证明文件或修理报告。
2. 在零件齐备的情况下，保证72小时之内完成小维修。在零件齐备的情况下，保证15个工作日内完成大维修。（已经提供备品的，不受修理时限限制。）

### 三、服务响应及时间要求

1. 全国设有统一400服务电话；（提供电话号码查验）
- \*2. 有信息化报修系统，用户可通过手机应用或微信小程序报修，报修后确保多级响应，快速响应，报修后流程、修理进度等用户可通过手机客户端实时查看；（提供应用名称或微信扫描二维码）
3. 一旦保修设备出现问题，工程师保证在1小时内响应，不迟于8小时内提供现场技术支持，并提供每周24小时×7天的电话支持服务。（提供响应工程师手机号码）

### 四、服务质量要求

1. 提供频率不低于3月1次的产品点检，提供检查报告，频率不低于1月1次的例行巡检，以上频度可因医院需求作出调整。
2. 保修期内保证设备的开机率≥95%。
3. 每年度定期校准和保养，更换易损耗件，并提供书面保养报告及设备检查报告。
- \*4. 报修后3个工作日内提供备品，保证设备稳定运转。

### 五、服务人员要求

- \*1. 西南设有服务工程师不低于20名（包括厂家工程师），云南省设有内镜专职服务工程师不低于5名（包括厂家工程师），提供姓名、身份证号码、证件照及电话号码。
2. 指定2名专职工程师负责本项目的服务及对接工作，确保7\*24小时响应。

### 六、应急预案要求

1. 若由于零件订购、停产等原因无法修理，造成保修设备无法修理无法使用的，须提供同类型备用品供使用方使用至合同期结束。
2. 服务人员有变动不足要求时，可以迅速补充、替换。

维保设备清单如下表：

序号	机器名称	机器型号	机身号	安装时间	备注
1	电子结肠镜	PCF-H290I	2621770	2016年5月	原厂保
2	内窥镜冷光源	CLV-290SL	7515875	2016年5月	原厂保
3	图像处理装置	CV-170	7646206	2016年5月	原厂保
4	图像处理装置	CV-290	7590368	2016年5月	原厂保
5	电子胃镜	GIF-H170	2613249	2016年5月	原厂保
6	电子胃镜	GIF-HQ290	2614400	2016年5月	原厂保
7	电子结肠镜	CF-H170I	2610724	2016年5月	原厂保
8	电子胃镜	GIF-H170	2929175	2019年6月	原厂保
9	电子胃镜	GIF-H170	2929198	2019年6月	原厂保
10	电子胃镜	GIF-H260Z	2835541	2019年6月	原厂保
11	电子胃镜	GIF-Q260J	2926743	2019年6月	原厂保
12	电子结肠镜	CF-H170I	2922367	2019年6月	原厂保
13	电子结肠镜	CF-HQ290I	2854782	2019年6月	原厂保
14	内窥镜冷光源	CLV-290SL	7822738	2019年6月	原厂保
15	图像处理装置	CV-290	7832152	2019年6月	原厂保

16	电子胃镜	GIF-H290Z	2137665	2022年4月	原厂保
17	电子胃镜	GIF-HQ290	2265151	2022年4月	原厂保
18	电子胃镜	GIF-Q260J	2229688	2022年4月	原厂保
19	电子结肠镜	PCF-H290DI	2230787	2022年4月	原厂保
20	电子结肠镜	PCF-H290ZI	2125244	2022年4月	原厂保
21	电子十二指肠镜	TJF-260V	2225734	2022年4月	原厂保
22	内窥镜冷光源	CLV-290SL	7140574	2022年4月	原厂保
23	图像处理装置	CV-290	7245264	2022年4月	原厂保
24	监视器	OEV321UH	7121295	2022年4月	原厂保
25	监视器	OEV321UH	7121289	2022年4月	原厂保
26	电子胃镜	GIF-Q260J	2230509	2023年3月	原厂保
27	电子结肠镜	PCF-H290DI	2230949	2023年3月	原厂保
28	超声扇扫内镜	GF-UCT260	7231911	2023年3月	原厂保
29	超声环扫内镜	GF-UE260	7230912	2023年3月	原厂保
30	超声驱动器	MAJ-1720	7215419	2023年3月	原厂保
31	内镜清洗消毒装置	OER-AW	2342438	2023年3月	原厂保（包括外置过滤芯更换）
32	内镜清洗消毒装置	OER-AW	2342441	2023年3月	原厂保（包括外置过滤芯更换）
33	电子胃镜	GIF-H290T	2403202	2024年7月	原厂保（确认采购合同起止时间）
技术保					
序号	机器名称	机器型号	机身号	备注	
1	内窥镜冷光源	CLV-260	7413195	零件停止供应，技术保。	
2	图像处理装置	CV-260 (A)	7413658	零件停止供应，技术保。	
3	超声主机	EU-ME2 PREMIER PLUS	7227646	2023年3月	零件停止供应

## 项目二：全自动清洗消毒机等设备维修服务

1. 维保时间：3年
2. 范围包括：维保设备清单

设备名称	品牌	型号	使用时间	使用年限	数量
全自动清洗消毒机	倍力曼	WD290	2017年7月	6	4台
高温蒸汽灭菌器	倍力曼	MST 9-6-18 HS2 MST 9-6-15 HS2	2017年7月	6	4台
全自动内镜清洗消毒机	倍力曼	WD425	2017年7月	6	2台
低温甲醛蒸汽灭菌器	倍力曼	MST-F0 6-6-9VS2	2021年12月	2	1台

维保要求：

1. 定期保养：每年提供二次定期维护保养，每半年提供一份计划性的维护保养报告。在预期维护保养时间之前一周内通知维护保养时间，计划性定期维护保养服务内容详见《WD清洗消毒器维护保养报告》、《清洗消毒器年度维护检查表》、《灭菌器维护保养检查表》、《灭菌器年度维护检查表》、WD内镜清洗消毒器维护保养报告》、《内镜清洗消毒器年度维护检查表》。保养调试服务至少包含设备性能检查、清洗质量、试剂比例校准、温度校准，确保设备始终处于正常工作状态。
2. 安全检查：按照设备厂家标准及执行安全检查，至少包括（1）制定检查计划；（2）机械安全检查；（3）电气安全检查；（4）传输系统检查；（5）门系统检查；（6）真空性能检查；（7）记录检查结果。

3. 提供每天 24 小时电话技术支持服务；2 小时内响应，现场响应时间 8 小时内，一般故障 48 小时解决排除故障（法定假日除外），。
4. 在成都及昆明库房储备有常用配件，国内须储备同型号全机原厂配件至少一套。
5. 备件到达现场时间：常规≤48 小时内备件到达现场（不可抗力因素除外）。国内备件库无货时，≤5 个工作日内备件到达现场（不可抗力因素除外）。
6. 维保人员要求：昆明常驻两位服务工程师并已经过厂家正规培训，认证，有有效期内相关培训证书。
7. 保证 95% 以上的开机率，按照一年 365 天计算，应达到 347 天。每低于保证的开机率一个百分点，保修期限顺延一周。
8. 维保费用包含定期维护保养费用、正常使用情况下产生的技术服务和维修服务费用、软件升级费用、人工费用、差旅费用及零配件更换费用等。
9. 免费为用户服务设备提供由 Belimed 原厂发出的软件升级更新。
10. 每年提供一次全自动清洗消毒器（WD290）性能测试和压力蒸汽灭菌器（MST 9-6-18 HS2）性能测试，并提供检测报告。
11. 制定定期进行培训计划，培训计划包含设备操作，简单日常保养，清洗质量的检查及新进员工的使用培训。