

# 大型医疗设备维保服务考核标准

## 一、考核标准：

考核项目	分值	评分标准
设备开机率	15分	全年开机率 $\geq 95\%$ 得15分；每下降1个百分点扣3分；低于90%此项不得分
故障复发率	10分	同一故障修复后30天内复发率 $\leq 5\%$ 得10分；每超1个百分点扣2分
响应时效	10分	电话响应 $\leq 30$ 分钟得5分；工程师到场 $\leq 24$ 小时得5分，每超4小时扣1分
故障修复时效	10分	小故障当日修复；无需更换配件故障 $\leq 3$ 天；需更换配件故障 $\leq 7$ 天，每超1天扣2分
紧急预案执行	5分	重大故障应急预案完善且执行到位得5分，否则酌情扣分
重点时段保障	5分	节假日及重点活动保障方案落实到位得5分，否则不得分
定期保养执行	10分	每年 $\geq 2$ 次定期保养，每次提供书面报告，缺1次扣2.5分
维修记录与档案	5分	维修记录完整、年度报告装订成册得5分，记录不完整酌情扣分
配件管理	5分	使用原厂全新合格配件得5分，发现非标准配件此项不得分
备件库保障	5分	设有本地备件库且库存充足得5分，否则酌情扣分
工程师资质	5分	驻场工程师均具备原厂培训资质或相应认证得5分，无资质或资质过期扣3分
人员稳定性	5分	核心团队人员稳定、配置满足合同要求得5分，人员频繁更换酌情扣分
服务态度与沟通	5分	服务态度好、及时反馈维修进度得5分，否则酌情扣分
维修质量满意度	5分	维修后设备性能完全恢复且稳定运行得5分，出现重复

		故障酌情扣分
--	--	--------

**二、根据考核情况进行付款的说明：**

序号	考核得分	付款比例	备注
1	≥90 分	全额支付当期费用	
2	80-89 分	支付当期费用的 90%	
3	70-79 分	支付当期费用的 80%	
4	60-69 分	支付当期费用的 70%	
5	<60 分	暂停支付，限期整改；整改合格后支付当期费用的 50%，剩余部分视后续表现决定	

**三、一票否决情形**

出现以下任一情形，当期考核直接判定为不合格：

- 1.因维保不当导致设备重大损坏或造成医疗安全事故
- 2.全年累计停机超过 18 天（开机率<95%）
- 3.连续两次考核得分低于 60 分
- 4.擅自转包维保服务
- 5.提供虚假维修记录或配件证明