**重庆医科大学附属第一医院信息化设备运维服务规范**

### **一、总体服务要求**

1. **人员配置**
   * 驻场技术人员配置：袁家岗院区≥4人，金山院区≥1人，第一分院（经纬院区、大礼堂院区）各≥1人，青杠院区按需增配，确保7×24小时响应（含节假日）夜间服务。
   * 服务团队人员需具备1年以上信息化终端维护经验，项目组长需5年以上相关经验，提供团队人员所在公司连续12个月社保证明。人员更换需提前15天书面申请，并经院方审批。
   * 医院不提供办公场所，服务公司需自行在医院设立仓库场所保障供应服务，并完成与医院供应链管理平台耗材库管理及平台接单配送、费用由服务公司承担。
2. **服务标准** 
   * 仅收取耗材费用（硒鼓、墨盒等），包含维护服务。
   * 耗材质量要求：产品明细中，国产硒鼓、国产墨盒、墨水打印页数及容量≥标注参数，提供以下国产硒鼓型号2350、055、201、202、2612、280、388、505、204、228、230、277硒鼓的对应打印页数的CMA资质的检验报告及官网查询截图。
   * 服务公司具有ISO9001质量管理、27001信息安全管理、ITSS信息技术服务标准资质、硒鼓回收站资质。
   * 国产硒鼓生产厂家具有IECQ QC080000有害物质过程管理资质、旧硒鼓环保处理服务资质、中国环境标志产品认证、ISO14001环境体系认证。
3. **服务时间** 
   * 全时段响应：日常按医院作息时间驻场含夜间出勤服务，非工作时间（含节假日）提供24小时现场值班。

### **二、服务范围**

1. **终端设备** 
   * 全院电脑、打印机（含在保/过保设备）、高速复印机、一体机、自助机等耗材的更换与维护。
   * 外设耗材维护：刷卡器、扫描枪、摄像头、音响等安装调试。
2. **网络与系统** 
   * 网络设备（小型交换机、路由器）及端口维护。
   * 操作系统重装、办公软件（杀毒软件、远程工具等）安装调试。
3. **业务系统支持** 
   * 医院信息系统（HIS、LIS、PACS、电子病历等）软硬件及网络相关配置支持。

### **三、服务响应标准**

1. **响应时效** 
   * 门急诊/体检区域：5分钟内到达；病房：20分钟内到达；行政及其他区域：30分钟内到达。
   * 无法即时修复时，须协调备用设备保障业务连续性。
2. **报修流程** 
   * 提供支持电话、扫码报修、桌面端一键报修等多渠道运维系统，系统全程记录工单处理流程（接单、分派、处理、反馈）等全流程服务过程，所有报修可追溯，医院管理部门不定期进行检查和科室回访。
   * 提供运维系统支持每次服务的评价，在服务完成后，提醒报修人员对本次服务进行评价；支持管理部门可发起对服务质量的满意度调查。
3. **主动运维** 
   * 实施片区责任制，支持可自动制定巡检计划，定期主动巡检设备并记录导出；跨片区问题需协同处理，减少科室等待时间。

### **四、服务内容细则**

1. **耗材管理** 
   * 故障耗材须在响应时间内更换，无法修复时提供同型号备用件。
   * 每年2次全院耗材巡检，自动生成巡检报告、在线化故障统计报表、常见故障分析及看板（含健康状态、优化建议）。
2. **设备全周期服务** 
   * 设备迁移：协助科室完成终端设备搬迁、调试及网络接入、IP准入配合工作。
   * 报废处置：数据安全清理及转移，确保无信息泄露风险。
3. **附加服务** 
   * 打印机共享配置、业务系统参数调试、设备标签规范化管理。
   * 如遇医院整体信息化改造、根据医院业务情况增加服务人员，保证医院业务开展。

### **五、服务管理与考核**

1. **人员规范** 
   * 持证上岗，统一着装，遵守院方规章制度及保密协议。
   * 服务用语文明，禁止推诿责任，重大故障需10分钟内上报管理部门。
2. **培训与考核** 
   * 上岗前需通过院方培训考核（制度、技术、服务规范）。
   * 服务商每年组织≥4次技术培训，提交培训记录及考核结果。
3. **监督与处罚** 
   * 满意度评分：年度平均分≥80分，每降低10分扣罚1000元。
   * 违规处罚：300元/次；
   * 响应超时：200元/次；
   * 服务态度问题：500元/次；
   * 未持证/未着装：100元/次；
   * 数据泄露：≥1000元/次，并承担法律责任。
4. **争议处理** 
   * 争议需24小时内上报，由院方判定责任方，服务商需配合整改并承担相应处罚。

**附则**：本规范自供应商供货之日起执行，解释权归重庆医科大学附属第一医院信息管理部门所有。