

西北妇女儿童医院

部分关键弱电及硬件类维保服务项目合同

甲方：西北妇女儿童医院

乙方：西安品盛智能科技集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本项目协商一致，订立本合同。

一、服务内容及要求

(一) 设备清单：

类别	项目名称	预估数量
需维保设备清单	机房 UPS (含电池)	3 套
	弱电点位	6500 个 (含新增 30 个点位/年)
	数字时钟	80 个终端 (含母钟)
	精密空调	3 台终端
	台式、笔记本电脑	2300 台
	打印机	1900 台
	电话线路	1 项
	教学大屏	60 台
	各类音响、喇叭	80 个
	展示屏、广告机	30 台
	抽号机	8 台
	电脑外设(扫码设备、高拍仪、读卡器、PDA 等)	1200 台
	信息科其他未尽设备	一项

(二) 服务范围及内容：

1. 机房核心设备

(1) UPS (含电池)：定期进行电池容量测试、充放电维护、主机运行参数检测；故障时快速排查整流器、逆变器、蓄电池组问题，更换故障部件，保障机房供电不间断；建立电池寿命台账，提前预警更换周期。

(2) 精密空调(世图兹): 需提供原厂维保, 包含日常巡检温湿度控制精度、压缩机运行状态、滤网洁净度; 定期清洗滤网、冷凝器, 检测制冷剂压力; 故障处理涵盖压缩机启停故障、温湿度失控、漏水报警等, 确保机房环境稳定, 需提供原厂授权证明文件。

2. 弱电及智能化设备

(1) 弱电点位: 涵盖网络、电话点位的线路通断检测、模块更换、端口调试; 定期巡检布线链路, 排查信号衰减、短路故障, 保障点位正常接入。

(2) 电话线路: 故障排查、线路抢修、分机号码配置与调试, 配合运营商处理外线故障, 确保办公及病区电话畅通。

(3) 数字时钟: 同步时间校准、故障维修(如显示异常、走时不准)、系统对接调试, 保障全院时钟时间统一。

3. 终端及办公设备

(1) 台式/笔记本电脑: 硬件故障诊断与维修(主板、CPU、内存、硬盘等部件更换)、系统安装调试、外设驱动适配, 配合信息科完成软件部署。

(2) 打印机: 涵盖激光、喷墨、针式打印机及一体机等打印设备的配件更换、卡纸处理、喷头清洗、定影组件维修, 保障打印功能正常。

(3) 电脑外设: 扫码设备、高拍仪、读写卡器、PDA 等设备的驱动安装、故障维修、数据传输调试; 定期检测设备灵敏度, 确保与医院信息系统兼容。

4. 教学及展示设备

(1) 教学大屏: 触控功能校准、显示故障维修、信号输入切换调试、系统升级维护, 保障教学及会议使用。

(2) 各类音响、喇叭: 音质调试、线路排查、功放设备维修、音量控制校准, 确保广播及通知系统正常运行。

(3) 电视、广告机: 硬件及显示故障维修、节目播放调试、网络接入配置, 定期巡检设备运行状态。

5. 其他设备

(1) 抽号机: 硬件故障维修、排队系统对接调试、打印模块维护, 保障门诊叫号秩序。

(2) 信息科其他未尽设备: 按照甲方要求, 提供新增设备的验收、安装、调试的配合, 并需与其他第三方单位协作, 确保设备正常运行。

(三) 服务响应及处理时效

1. 日常响应: 接到甲方报修后, 驻场工程师 5 分钟内响应; 现场故障 15 分钟内到达报修地点; 非现场支持(如远程调试) 25 分钟内启动。

2. 故障处理时效

(1) 一般故障(如打印机耗材更换、电脑外设调试、弱电点位通断修复) 30 分钟内

解决。

(2) 复杂故障（如 UPS 电池更换、精密空调压缩机维修、教学大屏触控失灵）：4 小时内提出解决方案，备件到位后 24 小时内完成维修。

(3) 重大故障（如机房 UPS 宕机、精密空调停机、多台终端同时故障影响诊疗）：立即启动应急预案，1 小时内协调原厂技术支持，24 小时内恢复核心设备运行；同时向甲方提交故障处理进展报告。

3. 巡检周期

(1) 机房 UPS、精密空调：每日巡检至少 1 次，每月进行至少 1 次深度检测；

(2) 弱电点位、数字时钟、电话线路：每月巡检至少 1 次；

(3) 终端设备、教学大屏、抽号机等：每季度全覆盖巡检至少 1 次。

形成巡检报告，明确问题及整改建议。

(四) 备件与工具要求

1. 备件储备要求

(1) 乙方需在甲方指定地点设立专用封闭备件存储区域，配备温湿度监控设备，确保备件存储环境符合要求；储备常用及核心备件，包括但不限于 UPS 电池、精密空调滤网/传感器、打印机硒鼓/墨盒/定影组件、电脑内存条/硬盘/电源、弱电模块/水晶头、扫码设备/PDA 电池及配件等。

(2) 核心备件（如 UPS 电池、精密空调压缩机、教学大屏触控模块）储备充足率需达到 100%，常用备件储备量需满足甲方 30 天维修需求；备件型号需与甲方在用设备完全匹配，提供原厂授权证明及产品合格证。

(3) 建立电子化备件台账，详细记录备件名称、型号、规格、数量、入库时间、生产厂家、领用记录、更换设备编号、报废时间等信息；每月 5 日前完成上月备件盘点，形成盘点报告提交甲方，确保账实相符率 100%。

(4) 备件更换遵循“先换后补”原则，故障备件更换后，乙方需在 7 个工作日内补充库存；更换下的故障备件需登记留存，经甲方确认后，按“以旧换新”或报废处理，严禁随意丢弃。

2. 备件更换及时性

(1) 故障维修需更换备件时，核心备件需在 30 分钟内送达维修现场，常用备件需在 1 小时内送达；特殊备件无法即时调配时，需在 2 小时内明确调配方案及到货时间，书面告知甲方，并提供备用设备（如适用）保障甲方工作不受影响。

(2) 备件到货后需立即组织更换维修，确保设备尽快恢复运行；更换完成后需进行不少于 24 小时的运行监测，确认设备运行稳定。

3. 工具配置

(1) 驻场工程师需自备全套专业工具，包括防静电工具套装、UPS 检测仪表、精密空调维修工具、网络测线仪/福禄克测试仪、硬件诊断仪、系统安装 U 盘、光纤熔接工具、

高空作业梯具等；工具需定期校准，确保精度符合要求。

(4) 配备应急抢修设备，包括备用 UPS 电源、临时网线、备用打印机、备用电脑终端等，应对机房断电、网络中断等突发故障。

(五) 服务报告与文档管理

1. 单次维修记录：每次维修完成后填写《硬件维修服务单》，注明故障现象、处理方案、更换部件，由报修人签字确认。

2. 定期报告提交：每月提交《驻场服务月报》，包含报修统计、故障分析、巡检总结、备件消耗及补充计划；每季度提交《设备健康状况评估报告》，提出设备升级或更换建议。

3. 设备档案管理：建立全院维保设备台账，记录设备型号、序列号、购置时间、维修历史、备件更换记录，实现全生命周期可追溯管理。

(六) 驻场人员要求

1. 岗前培训

(1) 驻场人员上岗前，需完成甲方组织的专项培训，培训内容涵盖医院规章制度、医疗数据安全规范、设备运维流程、应急处置预案、院感防控要求、消防安全管理六大模块，培训时长不少于 2 个工作日。

(2) 培训后需通过理论+实操考核，理论考核成绩 ≥ 90 分、实操考核一次性合格者，方可上岗；考核不合格者需重新培训，累计 2 次考核不合格的，乙方需更换人员。

(3) 服务期内，需参与甲方每月组织的至少 1 次专项技能培训，每年参与不少于 2 次行业前沿技术培训。

2. 服务礼仪规范

(1) 驻场人员需遵守甲方服务礼仪要求，工作期间使用“您好、请、麻烦您、谢谢、再见”等礼貌用语，主动询问需求，耐心解答甲方员工咨询，做到“首问负责制”。

(2) 进入病区、诊室等区域维修时，需提前征得医护人员同意，避免造成侵犯患者隐私或影响诊疗工作；维修完成后需清理现场，保持环境整洁。

(3) 严禁与甲方员工发生争执，收到投诉需在 1 个工作日内响应，3 个工作日内完成整改并提交书面整改报告，确保服务投诉整改率 100%。

3. 着装要求

(1) 驻场人员工作期间着装需整洁干净、无破损污渍、无明显褶皱；需佩戴包含姓名、岗位、照片、工号的硬质工牌。

(2) 进入机房需穿戴防静电鞋套、防静电服；进入病区需遵守院感要求，穿戴一次性鞋套、口罩、防护服（按需）；高空作业时需穿戴安全帽、安全带等防护装备。

(3) 甲方不定期抽查着装情况，发现违规 1 次，乙方需向甲方提交书面说明，累计 3 次违规，甲方有权要求更换驻场人员。

(七) 服务质量考核指标

1. 故障一次性解决率 $\geq 98\%$ 。

2. 设备平均无故障运行时间 (MTBF) ≥ 360 小时。
3. 重大故障应急响应及时率 100%，24 小时内修复率 100%。
4. 甲方半年度服务满意度评分 ≥ 95 分。
5. 巡检问题整改完成率 $\geq 98\%$ 。
6. 驻场人员着装合规率 100%，服务投诉整改率 100%，首问负责制落实率 100%。
7. 备件储备充足率 $\geq 100\%$ (核心备件)、 $\geq 95\%$ (常用备件)，备件更换及时率 $\geq 98\%$ ，账实相符率 100%。

(八) 人员配置要求

1. 人员配置：配置 4 名全职驻场工程师，其中 1 名侧重机房设备 (UPS、精密空调) 及弱电系统，3 名侧重终端设备及外设；常驻两院区，服务时间①曲江院区提供 7×24 小时驻场服务②后宰门院区提供 7×8 小时驻场服务。

2. 资质与经验：团队成员需持有相关技能认证；具备同类硬件维保经验，熟悉医疗场景设备运行规范及数据安全要求。

3. 能力要求：熟练掌握甲方设备的故障诊断、维修及调试；具备应急处置能力，可独立处理机房设备突发故障；熟悉医院网络架构，能配合信息科完成设备网络对接；严格遵守医院保密制度，保障医疗数据安全。

二、服务期限及服务地点

(一) 服务期限：计划维保服务期 3 年。合同根据考核情况一年一签，最多续签两次。如因年度考核未通过不能续签下一年度合同。本次为第一年度，服务期自合同签订之日起一年，即 2026 年 3 月 12 日至 2027 年 3 月 11 日。

(二) 服务地点：甲方指定地点。

三、合同价款及付款方式

1. 合同价款：¥570000.00/年 (大写：人民币伍拾柒万元整/年)。合同价款包含约定范围的服务中产生的所有费用，甲方无须再因任何情形支付任何费用。

2. 付款方式：银行转账，分期付款。

合同签订后，乙方开具符合税法规定的等额增值税发票，达到付款条件起 30 日内，甲方支付合同金额 50%，即¥285000.00，(大写：人民币贰拾捌万伍仟元整)。服务期满一年经甲方对维保服务进行验收和考核合格后，乙方开具符合税法规定的等额增值税发票，达到付款条件起 30 日内，甲方支付合同总金额的 50%，¥285000.00，(大写：人民币贰拾捌万伍仟元整)。

四、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 甲方应按本合同约定的付款时间支付款项。
2. 甲方对乙方的维保服务进行考核,如果由于乙方的原因未能达到考核标准,原合同期限将相应延长进行整改,10个日历日内甲方再次考核验收。
3. 甲方为乙方工程师或授权代表进行全面维修和保养服务提供方便,例如,向乙方提供有关故障的信息,在仪器现场适当的距离内,提供足够的工作空间和必要的设施等。甲方有权根据乙方工程师或授权代表的服务能力要求乙方更换人员。

(二) 乙方权利义务

1. 乙方按照合同约定保证维保后系统完好,确保系统高效、安全、正常运行,保障系统完整无损,按照甲方要求配合验收。
2. 乙方需为驻场人员购买足额的工伤保险或商业意外险,确保人员在工作期间的人身安全;如因驻场人员操作不当造成其自身人身损害、甲方设备损坏或人员伤亡,由乙方承担全部责任。
3. 驻场人员需接受甲方的日常管理及考核,服从甲方的工作调度(如重大检查、临时性或紧急事项等)。
4. 服务期内,乙方需配合甲方完成新设备的验收、安装及调试工作。

五、保密要求

乙方需严格遵守医院消防安全、数据保密、院感管理等相关制度,严禁泄露甲方医疗及办公数据。乙方在服务期间所获悉的技术信息、经营信息、其他信息等,未经许可不得向任何第三方披露、不得将保密信息用于工作职责以外的任何目的、不得擅自复制、下载、拍摄或以其他方式获取保密资料、不得私自留存涉密载体(如文件、U盘、账号等)。以上所述,如有泄密,甲方有权解除服务合同并追究相关责任。保密期限为永久。

六、验收

乙方按周提供服务报告,分析服务范围内设备系统健康状况,提供相应处理意见,甲方根据上述资料进行项目评估并在合同结束前对合同内容进行服务考评并签署验收意见,作为下一年度续签依据。

七、违约责任

- (一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供维保服务或维保质量不能满足合同、竞争性磋商文件、响应文件等的要求，乙方必须无条件按甲方要求的时限进行整改，否则，甲方有权单方解除本合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，按以下两种方式追究乙方的违约责任，并对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

1. 乙方赔偿甲方解除合同的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用、合同未履行导致系统不能使用可能产生的租赁费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失）；

2. 乙方支付甲方违约金，违约金计算方法：以合同总价为基数，支付甲方合同总价的10%为违约金。

(三) 由于乙方技术或其他原因造成甲方原有故障之外的其他故障，乙方负责免费修复，无法修复的，乙方除应照价赔偿外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(四) 若乙方未按照合同约定的时间响应并排除故障、维保、调试等，累计超过15日未完成的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，并要求乙方按本条第(二)款之约定承担违约责任。

(五) 对于本合同项下约定的需乙方支付的任何费用及合同违约金，甲方均有权利从应支付合同款项中直接扣除。

八、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的依法向甲方所在地人民法院起诉。

九、其他事项

1. 本合同一式肆份，甲方叁份、乙方壹份，甲乙双方法定代表人签字或盖章，并加盖公章后生效。

2. 本项目招标文件、投标文件也是合同的组成部分，具有同等法律效力，合同中未约定的以招标文件、投标文件为准。

(此页为签署页，无正文)

甲方：西北妇女儿童医院
地址：西安市雁翔路1616号



法定代表人：



联系人：张凯凯

电话：029-89550068

开户银行：中国银行北大街支行

账号：103208712015

纳税人识别号：126100000881820988

乙方：西安品盛智能科技有限公司集团有限公司

地址：西安市未央区太华路龙湖枫香庭1-20601室



法定代表人：盛余涛

联系人：盛余涛

电话：029-89322992

开户银行：兴业银行股份有限公司西安
雁塔路支行

账号：456670100100008026

纳税人识别号：91610103MA6U2MMJ1J

签订日期：2026年3月12日

签订地点：西安市