**服务细则**

服务范围：

1．打印机（现固定资产台账673台，持续增加）日常运维，故障处理；

2.电脑（现固定资产台账1254台，持续增加）日常运维，故障处理；

3.投影仪（现固定资产台账66台，持续增加）日常运维，故障处理；

4.自助机（银行投放55台）日常运维，故障处理；

派驻1名以上专职人员驻场（根据工作量适当增加，保证服务质量与要求，包含工作日、节假日，工作时间：7：30-17：00）

服务要求：

1.接到报修电话即刻响应并记录，15分钟内响应处理。

2.无法现场维修的需服务商提供备机供科室使用。

3.每月月底对服务商服务进行一次全面考核，检查相关工作人员的业务水平及日常上岗情况。

4.考核服务商是否按照合同进行安全作业，提供合格服务，并依据考核结果对服务商进行考核，以达到提高服务质量的目的。对考核过程中发现不足处，提出整改意见，并制定相应改进措施，尽快落实。