

醫療及科學設備供應商表現評估計劃

給承辦商的背景資料

1 引言

- 1.1 醫療及科學設備供應商表現評估計劃(以下簡稱「供應商表現評估計劃」)的目的，是為建立一個有系統、客觀及全面的制度，以監察及規管醫療及科學設備供應及保養承辦商的表現，並確保他們能圓滿地履行有關合約所訂明的責任。
- 1.2 供應商表現評估計劃委員會由來自政府物流服務署、機電工程署、衛生署、醫院管理局及政府化驗所的代表所組成。
- 1.3 供應商表現評估計劃委員會決定採取的所有紀律處分行動，將由政府物流服務署負責執行。

2 計劃的執行機制

- 2.1 計劃以扣分制度執行。承辦商倘若表現欠佳，便會被記以若干點數的扣分(請參見附件)。承辦商表現欠佳時，機電工程署便會記錄該承辦商所扣分數，並將分數加以累積。倘若承辦商在 3 個月內累積超過 120 分及/或在 12 個月內累積超過 250 分，政府物流服務署便會發出懲罰前警告信。承辦商倘若在 3 個月內累積超過 150 分及/或在 12 個月內累積超過 300 分，便須在供應商表現評估計劃委員會會議上作出解釋，倘若委員會認為該承辦商給予未能令人滿意的解釋，便可能對該承辦商採取紀律處分行動。
- 2.2 供應商表現評估計劃制度的詳情現載錄於下：
 - a) 向有關承辦商發出扣分通知書

承辦商倘被扣分，機電工程署會向承辦商發出書面通知，並給予兩星期時間作出解釋及/或改正錯誤。倘若有關個案與修正危及安全的事項有關，承辦商便會在接到通知後兩個月被扣分。倘若承辦商的解釋不獲接納或未有改正錯誤，則機電工程署會自動將所扣分數加於承辦商已累積的分數之上。倘若承辦商仍然未有改正錯誤，機電工程署可每月按比例增加扣分，為期最高可達 3 個月。
 - b) 向表現差劣的承辦商發出懲罰前警告信
 - (i) 倘若承辦商所扣分數已累積超過警戒水平(即在任任何一段 3 個月的期間累積滿 120 分或在任任何一段 12 個月的期間累積滿 250 分)，政府物流服務署便會發出懲罰前警告信，要承辦商立即改善其表現，並會給予該承辦商 1 個月時間改善其表現。
 - (ii) 倘若承辦商持續未能履行有關合約所訂明的責任及/或表現一

落千丈，即使其累積分數並未超過上文第(i)項所述的警戒水平，政府物流服務署可在必要時向有關承辦商發出警告信。

c) 供應商表現評估計劃委員會會議

供應商表現評估計劃委員會會定期舉行會議，以檢討各承辦商的表現，並考慮對在任何一段 3 個月的期間累積超過 150 分及/或在任何一段 12 個月的期間累積超過 300 分的承辦商採取紀律處分行動；或對表現非常差劣的承辦商採取紀律處分行動。有關的承辦商會被邀請向供應商表現評估計劃委員會委員解釋其表現欠佳的原因。對承辦商採取的紀律處分行動包括暫令該承辦商停止投標供應某類設備的牌子、型號或所有組件，為期 3 至 12 個月不等，視乎有關情況的嚴重程度而定。

2.3 扣分制度

有關各項表現欠佳項目及相應扣除的分數的詳細資料，載列於附件。

3. 如有任何疑問，承辦商可與物料供應主任(供應商記錄)聯絡(電話號碼：2231 5289/傳真號碼：2807 2764)。

扣分制度

1. 引言

1.1 承辦商在以下 5 個監察階段中均可被扣分：

- (a) 驗收和測試
- (b) 保送欠缺的物品
- (c) 保養期間的服務
- (d) 修正危及安全的事項
- (e) 保養期以後的服務

1.2 表現未符理想的承辦商會被扣分，所扣分數則取決於事件的嚴重程度、設備在安全和性能上的有關準則，以及合約條款的履行情況。

1.3 倘若通知期過後，承辦商的表現仍無改善，則所扣分數會逐步遞增。每次所扣的分數均會自動累積，有效期為一曆年。

1.4 承辦商的累積分數若超出以下限制，可能會被供應商表現評核計劃委員會處分。

- (a) 長期監察措施：
連續在一段相當於一年的期間內，累積超過 300 分。
- (b) 中期措施：
連續在一段相當於三個月的期間內，累積超過 150 分。

2. 扣分辦法

2.1 驗收和測試

2.1.1 承辦商須確保送交驗收的設備完整無缺，狀態良好。在送貨時，承辦商亦須送上載有詳盡操作維修資料的操作保養手冊，並且須確保手冊的數量正確。

2.1.2 承辦商倘被扣分，便會接到機電工程署的書面通知，並會有兩星期時間作出解釋及/或改正錯誤。倘若解釋不獲接納或錯誤未有改正，則機電工程署會自動將所扣分數加於承辦商的累積分數之上。

<u>項目</u>	<u>準則</u>	<u>所扣分數</u>
1	設備未能通過有關 <u>安全</u> 方面的驗收測試	15 (見附錄 A)
2	設備未能通過有關 <u>性能</u> 方面的驗收測試	15 (見附錄 A)
3	設備未能通過有關 <u>結構</u> 毛病方面的驗收測試	10 (見附錄 A)
4	未有取得政府事先同意而擅自 <u>更改設備型號</u> ，以致設備不獲接納	60
5	未有送齊對設備的 <u>安全</u> 不可或缺的物品	15
6	未有送齊對設備的 <u>性能</u> 不可或缺的物品	15
7	未有將 <u>小型</u> 設備送齊	5
8	未有將 <u>操作手冊</u> 送上	5
9	未有將 <u>保養手冊</u> 送上	10
10	未有將 <u>操作手冊</u> 所需的資料送齊	5
11	未有將 <u>保養手冊</u> 所需的資料送齊	1-10 (見附錄 B)
12	<u>保養訓練</u> 未如理想	1-10 (見附錄 C)
13	<u>操作訓練</u> 未如理想	1-10 (見附錄 C)

2.2 補送欠缺的物品

- 2.2.1 承辦商在接獲政府通知後，須馬上送上所欠的物品，以及改善任何未合要求之處。倘若承辦商未有履行上述合約承諾，改善其表現，被扣的分數會每月按比例增加，為期 3 個月。

<u>項目</u>	<u>準則</u>	<u>所扣分數 (每月計)</u>
14	未能妥善地修正設備在 <u>安全</u> 方面欠妥之處	15 (見附錄 A)
15	未能妥善地修正設備在 <u>性能</u> 方面欠妥之處	15 (見附錄 A)
16	未能妥善地修正設備在 <u>結構</u> 方面欠妥之處	10 (見附錄 A)
17	未有送齊對設備的 <u>安全</u> 不可或缺的欠奉物品	15
18	未有送齊對設備的 <u>性能</u> 不可或缺的欠奉物品	15
19	未有將欠奉的 <u>小型設備</u> 送齊	5
20	未有將欠奉的 <u>操作手冊</u> 送齊	5
21	未有將欠奉的 <u>保養手冊</u> 送齊	1-10 (見第 11 項)
22	提供 <u>保養訓練</u> 或進行第 12 項的 <u>修正工作</u> 有所延誤	1-10
23	提供 <u>操作訓練</u> 或進行第 13 項的 <u>修正工作</u> 有所延誤	1-10

2.3 保養期

2.3.1 承辦商須於議訂的日期前，修正任何尚存的毛病，並須在保養期內執行所有必要的緊急矯正措施。承辦商亦須按照購貨單或合約訂明的維修時間表，為售予政府的設備進行定期預防性維修工作。

2.3.2 承辦商在接到通知後兩星期便會被扣分。倘若表現仍無改善，則被扣的分數會每月按比例增加，為期 3 個月。

<u>項目</u>	<u>準則</u>	<u>所扣分數 (每月計)</u>
24	拖延維修與設備 <u>安全</u> 有關的故障	15

25	拖延維修與設備 <u>性能</u> 有關的故障	15
26	拖延修正設備的 <u>小毛病</u>	10
27	<u>未有進行預防性維修工作</u>	15
28	拖延按協議的時間表 <u>進行預防性維修工作</u>	15
29	未有進行部分預防性維修 <u>測試</u>	5

2.4 修正危及安全的事項

- 2.4.1 承辦商須確保產品符合現行的有關安全標準。若承辦商從本地和海外得知出售予政府的設備有任何關於危及安全的報告，必須馬上進行修正工作。
- 2.4.2 根據美國食品藥物管理局和英國國民保健署的分類系統或同等分類系統，評定所報道的事實的嚴重程度。
- 2.4.3 承辦商會在接到政府通知後兩個月被扣分，而所扣的分數會每月按比例增加，為期 3 個月。不過，製造商可以提出修正危及安全事項的時間表。倘若政府接納建議的時間表，則承辦商的表現會根據該時間表的限制而非下表的時間安排而受到監察。

<u>項目</u>	<u>準則</u>	<u>所扣分數 (每月計)</u>
30	就美國食品藥物管理局界定為 <u>一級</u> 或英國國民保健署界定為 <u>危險</u> 的危及安全事項作出修正	15
31	就美國食品藥物管理局界定為 <u>二級</u> 或英國國民保健署界定為須發出 <u>安全資料公告</u> 的危及安全事項作出修正	10
32	就美國食品藥物管理局界定為 <u>三級</u> 的危及安全事項作出修正	5

2.5 保養期以後的服務

2.5.1 即使承辦商未獲判給維修服務合約，他們亦須盡力提供所供應產品必需的維修零件和特別工具。此外，承辦商亦須履行所簽訂的維修合約訂明的所有責任。

2.5.2 承辦商會在接到通知兩星期後被扣分。倘若承辦商的表現未有任何改善，則按下文第 33 及 34 項被扣的分數會每月按比例增加，為期 3 個月。

<u>項目</u>	<u>準則</u>	<u>所扣分數</u> <u>(每月計)</u>
33	拖延送上其後所需的 <u>零件和工具</u>	10
34	拖延 <u>答覆查詢</u>	5
35	履行 <u>維修合約</u> 的表現未如理想	最高每季 扣 25 分 (見附錄 D)

以每套設備/系統為扣分基礎。至於如復甦器等小型設備的表現，則須按整個區域，即香港、九龍、新界東和新界西，作出評估。

扣分制度的備註

設備倘未能通過驗收測試，而承辦商又未能在接到通知日期起計 90 天內作出修正，政府有權將有關的設備退回。政府若將設備退回承辦商，承辦商會被扣 60 分，而在該段期間內已扣分數則會減至零。

保養手冊的評估

評估保養(維修)手冊時，必須參照 BS4308 中適用於電子測量儀器的規格。

<u>評估項目</u>	<u>等級</u>				
	<u>優良</u>	<u>良好</u>	<u>滿意</u>	<u>欠佳</u>	<u>差劣</u>
內容(有關詳細資料，包括電路圖、操作原理、部件清單及裝配圖)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 4
實用程度(有關資料是否有助進行維修工作)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 4
印刷質素	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

最高被扣分數：10 分

保養及操作訓練的評估

評估保養訓練時，必須參照招標條款(補充)第 10 條附錄所載的規定。

<u>評估項目</u>	<u>等級</u>				
	<u>優良</u>	<u>良好</u>	<u>滿意</u>	<u>欠佳</u>	<u>差劣</u>
訓練教材，包括筆記、圖表及電路圖	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
實用程度(訓練應能增加參加者對維修及/或操作設備的知識)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3
完備程度(訓練應能讓參加者對有關係統/設備有整體認識)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3
表達方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

最高被扣分數：10 分

維修合約

評估項目

等級

可以接受

不能接受

進行預防性維修是否準時

5
經常遲到

保養報告的質素

5
並不全面

矯正性維修

5
由於技術
支援不足

維修收費

5
不合理

預防性維修的質素
(按時間表進行)

5
受到最終使
用者的劣
評、
未有進行
安全測試等

最高被扣分數：25 分

