

3.2. 售后服务及优惠承诺

我方对于本项目十分重视，在售后服务方面将尽我们最大的努力，最大限度地保证本项目售后服务工作的及时和高效。

3.2.1. 服务宗旨

公司本着“客户第一、规范管理、追求卓越”的服务宗旨，向客户提供“及时、专业、细致入微”的服务，保证用户高枕无忧。

客户第一：以满足客户不断提高的需求为中心，想客户所想，做客户所需，争取服务工作的质量超越客户的期望；

规范管理：以科学的方法，识别和确定项目组内部与服务相关的各个过程，以数据和事实作为决策的依据，采用系统的管理方法，制定明确、合理、可行的管理规范，推进系统的顺利实施；

追求卓越：通过各个层面、各个阶段的定期检查及总结，及时发现工作中的不足并加以改进，实现持续改善，不断提高服务质量。

3.2.2. 售后服务响应时间

我方承诺提供一年的免费售后服务；

我方协同软件技术支持中心将给用户全面的售后及技术支持服务，记录和解决采购人不确定的问题；我方将提供 7X24 热线电话、邮件及远程支持服务，不能通过远程方式解决的，我公司技术工程师在 24 小时内到现场解决问题。提供定期季度巡检服务，及时发现并解决系统运行过程中存在的问题。

3.2.3. 服务内容

全周期运维保障

定期优化升级：每季度提供 1 次系统性能评估，根据医院业务流程调整参数配置、界面布局；免费提供版本升级服务（含功能迭代、政策适配、安全补丁），升级前出具详细方案与回退预案。

数据安全保障：建立“实时备份 + 异地容灾”机制，每日增量备份 + 每周全量备份，数据存储与传输全程加密；每年 2 次数据安全审计与漏洞扫描，出具合规报

告，确保患者隐私与手术数据安全。

设备接口维护：保障医院重症系统的接口稳定，提供接口故障快速修复、新增接口开发等服务。

定期巡检与维护

每季度开展 1 次现场巡检，内容包括服务器运行状态监测、客户端安装维护、数据库性能优化、接口连通性检测；巡检后 3 个工作日内提交书面报告，明确隐患问题与整改措施。

每年 1 次全面系统体检，涵盖硬件环境、软件功能、数据质量、安全防护等维度，提供优化建议与落地支持。

定制化支持服务

配合医院重症系统建设需求，提供系统迁移、数据迁移、个性化报表定制等服务；针对科室特殊业务场景，提供定制化流程优化方案。

3.2.4. 技术支持方式

售后服务和技术支持的为本系统及本系统所涉及的各种问题，内容主要包括：针对用户的技术咨询、培训服务、系统维护、软件升级、安全预警及故障诊断。

3.2.4.1. 技术咨询

在用户实际操作过程中给予帮助，并解决系统在使用过程中出现问题，同时，向用户提供解决问题的方法、建议和其它信息。其中主要包括：

- ◆ 软件系统答疑
- ◆ 系统功能介绍
- ◆ 系统使用技巧
- ◆ 系统框架结构说明
- ◆ 用户关心的系统其它问题的答疑
- ◆ 系统升级说明

3.2.4.2. 培训服务

培训用户操作和使用该系统，并让用户明白使用该系统所能带来的帮助；系统培训师在项目计划阶段为用户建立符合需求的、完善的培训计划，从利用用户手册进行培训入手，直到用户安全熟悉软件系统。培训内容主要包括：

- ◆ 系统总体框架以及模块划分介绍
- ◆ 各单元模块的使用操作方法培训
- ◆ 系统的安装、调试方法培训
- ◆ 系统配置、使用的注意事项
- ◆ 与系统相关的其它软硬件知识的培训和指导

3.2.4.3. 系统维护

系统维护工作主要包括以下主要内容：

◆ 提供安装服务

安装时设定软件系统缺省状态，向用户传授必备的操作技术，将软件错误的发生率降到最低。

◆ 提供对数据管理操作的建议帮助用户更好的处理数据。其中包括：

- 为用户设定数据文件；
- 管理磁盘存储设备；
- 备份并存档所有技术支持活动。

◆ 对软件本身存在的问题（新的需求除外）免费提供补丁。

◆ 故障诊断

质量是我们优先考虑的问题。我们对已知的软件缺陷提供修正程序包，使系统保持高度稳定性。同时，所有的修正程序包都将被加入升级版本中。因此，系统不会因为某些新增功能而与原有系统发生冲突。

3.2.4.4. 软件升级

为使用户始终拥有最新的技术和业务功能，对公司设计开发的产品提供小版本免费升级服务。

3.2.5. 应急响应措施

3.2.5.1. 应急组织架构

成立专项应急响应小组，明确分工确保责任到人：

项目经理：统筹应急指挥，协调资源调配，与医院对接沟通；

技术总监：制定技术应急方案，指导故障排查与修复；

运维工程师（2 名以上）：负责现场/远程故障排查、系统修复、数据恢复；

客服专员：负责接收故障上报、记录信息、反馈进展，确保医院实时了解情况。

3.2.5.2. 应急处理流程

故障上报与评估：用户通过热线、在线客服等渠道上报故障后，客服专员立即记录故障现象、影响范围、发生时间等信息，10 分钟内同步至应急小组，技术总监根据信息初步评估故障等级，启动对应响应流程。

应急处置：

一级故障：立即启动备用系统，确保临床诊疗等核心业务不中断；同时运维工程师远程/现场排查故障根源，优先采用“替换法”快速修复。

二级/三级故障：技术工程师远程定位问题，若需调整配置或修复代码，先在测试环境验证方案有效性，再在生产环境实施，避免引发新问题。

故障恢复与验证：故障修复后，应急小组联合医院相关科室进行功能测试与数据校验，确保系统运行正常、数据同步准确，形成《故障处理报告》记录处理过程与结果。

复盘与优化：每月对所有故障案例进行复盘分析，总结故障原因，制定预防措施（如提前更换老旧服务器、优化接口监控阈值），持续提升系统稳定性，减少故障发生率。

3.2.5.3. 应急资源保障

应急方案预案：针对常见高风险故障（如服务器宕机、接口协议不兼容、数据同步中断），制定标准化《应急处理预案》，明确操作步骤、责任人员、资源调配方式，定期组织应急演练（每季度 1 次），确保团队熟练掌握预案流程。

3.2.6. 优惠服务内容

为提升服务质量，降低医院后期运营成本，我方郑重作出以下优惠服务承诺，所有承诺均具备可落地性，全程接受医院监督，确保医院权益得到充分保障。

1 免费服务优惠

免费技术培训：质保期内，免费为医院提供不少于 3 次专项技术培训，培训内容涵盖系统操作、接口维护、故障排查、数据安全等，培训对象包括医院信息科技术人员、重症系统操作人员，培训形式可根据医院需求选择现场培训或线上培训，确保相关人员熟练掌握系统和接口的使用与维护方法。

免费数据迁移优化：质保期内，根据医院业务调整需求，免费提供 2 次数据迁移优化服务，包括数据格式调整、数据同步规则优化等，确保数据迁移准确、高效，无需医院额外付费。

2 专属服务优惠

建立专属服务对接群，安排技术工程师专属对接，7×24 小时响应医院需求，确保问题快速处理，无需医院多部门沟通协调。

每季度安排 1 次免费电话或上门巡检服务，全面检查系统、接口、硬件设备运行状态，提前排查潜在故障，主动优化系统性能，减少故障发生率。

3 承诺保障

我方郑重承诺，所有优惠服务均按时、按质、按量兑现，优惠服务过程中，主动对接医院相关部门，及时反馈服务进度，接受医院监督。

供应商名称：郑州中晟康信软件科技有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

2026 年 4 月 1 日