

1.6.5 公司对本项目后续服务的承诺

为方便全区范围的所有客户均能享受到全方位的贴心服务,免除用户的后顾之忧,特向所有加入到我们全方位支持服务体系的用户做出下述服务承诺,并依此为标准向最终用户提供咨询服务,建立了完善的覆盖全市的服务体系,从而使本项目的正常运行得到全面的保障.

通过为客户提供全方位服务的强大的服务体系,严格控制每一个与客户接触的服务活动,让客户感觉到关怀和专业。公司的技术咨询知识库可以为终端用户和维护人员提供各种案例的解决方法与最新的技术动态,在无法上网的时候还可以通过服务热线向资深工程师、专家顾问询问解决方案,资深工程师会定期通过网络对各地的工作人员进行技术培训和案例分析,提高解决问题的能力。

我公司承诺针对该项目提供从项目终验之日开始为期 1 年的免费的软件系统级技术支持服务的质保期。

2、售后服务保障

2.1 投标产品的保修时间

本次项目所投主要产品、设备及整个系统工程的保修时间均为:协议期内免费保修服务,即质保期:1 年。

2.2 保修期内的保修内容、范围及售后服务承诺

2.2.1 产品质量及售后服务承诺

2.1.1 产品质量承诺

本公司用于此次投标的产品质量满足招标文件和国家行业相关技术要求并附有国家权威机构检验报告。

2.1.2 投标人售后服务标准

项目的产品均在协议期内免费维护,提供系统基础软件的升级服务。

1、免费质保期.自验收合格之日起,协议期内我方对本次采购的所有产品均提供免费保修,终身维护,终身免上门费;我方提供完善的售后服务支撑,保证向建设使用单位提供及时有效的技术支持服务和升级服务。

2、维护期内软件出现故障。我方在 30 分钟内作出响应,且在 1 小时内赶赴现场并排除全部故障.在 12 小时内负责解决（节假日照常服务）.

3、维修期外出现故障。我方在 30 分钟内作出响应，在 1 小时内排除全部故障。在 12 小时内负责解决。

4、我方提供在本省内的服务机构地址、长期稳定的维护人员名单及联系方式。

5、我方在项目实施过程中，向建设使用单位提供免费、全面的技术培训服务，根据建设使用单位的具体工作安排，制定并提供详细的培训计划和培训方案。在安装现场向建设使用单位技术人员对产品进行全面的技术和使用培训。包括免费提供现场的产品安装调试、操作使用、日常维护等培训工作，使建设使用单位能够达到熟练掌握使用和配置该产品。

6、我方应向建设使用单位提供产品使用说明书和用户操作手册等完备的技术文档，验收时应向建设使用单位提供详尽的工程建设技术文档资料等。

2.2.2 省内售后服务机构、网点和技术人员

为了保障售后服务的质量和即时到现场服务，充分发挥省内服务在地里位置上的优势，最大限度的缩短到达现场及故障排除时间。

1、省内售后服务部经理

部门	主要负责人	学历及专业	移动服务电话
售后服务部	王军	本科 计算机应用	13137206260

2、技术支持人员

部门	人员名称	学历及专业	移动服务电话
售后服务部	刘苏豫	本科 计算机应用	18211610382
售后服务部	张高博	本科 计算机应用	13703729421
售后服务部	李小军	本科 计算机应用	15637274540
售后服务部	杨越	本科 计算机应用	13333727175

2.2.3 响应方式

2.3.1 指导性响应

当系统发生故障时，首先由最终用户的工程技术人员对故障现象进行详细的观察记录，然后通过各种通讯手段将情况反映给我们，我们将在第一时间内由工程技术人员或高级顾问进行诊断，确认合适的解决办法，然后再指导客户的工程技术人员进行现场操作。

2.3.2 远程响应

当产品发生问题时,首先由用户方面的工程技术人员通过各种通讯手段将情况通知我们,我们将由工程技术人员通过网络或其它远程连接手段接入用户的系统,对故障进行诊断,确认合适的解决办法,同时,重大的故障我们迅速解决。

2.3.2 现场响应

当产品发生问题时,而指导性响应和远程响应都无法解决时,我们的技术人员将尽快赶到用户现场进行现场操作。

2.2.4 定期检查服务

在质保期内，每月定期进行设备运行状况检查。本工程安排指派专门的富有经验的支持专家，在所有定期检查服务期间专家不做更换。工程支持专家通过网络及其它技术手段全面地检查软件运行情况，并提交书面报告。控制系统及软件升级时，技术人员到场指导。

2.2.5 服务能力及保障措施

2.5.1 服务能力

服务组织结构：我方拥有众多的经验丰富的服务专家,通过电话、传真、网站、专用 E—MAIL 帐号和必要的现场服务提供服务. 工程项目管理和质量管理、大型网络的规划和实施、重要客户设备故障档案管理和重要客户定制个性化服务。服务内容主要包括：集中客户问题管理、重大故障及时响应处理、产品疑难故障处理、丰富的产品资料和问题案例库，持续、高效、快捷地向客户提供专业化、标准化、多元化的服务。

2.5.2 服务及时性保障

为了对不同重要等级的服务要求提供不同的及时性保障, 公司建立了一套科学的服务问题升级系统, 保证最紧急的故障能够得到最快的处理. 同时, 根据对故障的分级, 也有利于对故障解决时间的监控, 保证故障能在规定的时间内得到处理。

2.5.3 服务有效性保障

7×24 小时热线技术支持电话

公司设有 7×24 小时的支援中心, 提供全天候不间断的技术服务, 可随时接收故障的反馈和申报, 公司将根据故障报告内容对问题进行分级, 在规定的时间内对申报的问题进行响应及解决。最终用户可以在任何时间通过电话或电子邮件向公司寻求技术支持, 并最迟在 30 分钟内得到响应。

区域技术支持平台

公司技术支持部配备足够数量的技术支持工程师。可根据用户申报问题的具体情况对用户进行现场技术支持。在技术支持中心设有资深技术支持工程师, 对重点项目进行技术支持。

完备的技术支持资料开发系统

公司设有专门的资料部门, 从事产品用户手册、安装手册和其它技术资料的组织、编辑。同时还负责常见故障处理、疑难问题处理、高级配置案例、工程项目和质量管理、网络规划等高级技术支持资料的开发。

2.5.4 服务质量保障

公司技术支援部凭借丰富的客户服务经验和对用户需求的深刻理解, 构建产品的服务优势。

以 IT 平台为支撑, 客户信息、客户问题信息、网上设备信息等都得到了有效管理和合理应用, 有力地保障了管理工作和面向客户的服务。公司所有技术和业务人员全部实现了电脑联网, 通过网上实时查询系统、网上实时交流平台等, 实现了指令的传达、工作讨论、技术及业务信息的交流等基本以电子流实现, 体现了以信息技术实现管理高效、信息共享、服务快捷的国际化潮流。

2.5.5 服务内容

针对本次建设项目公司将提供如下的服务项目:

a、公司高级工程师全程配合工程实施、安装、调试、测试、验收。

d、对系统问题的咨询服务;

- e、重大故障或特殊故障的紧急远端或现场抢修；
- f、随着业务的发展，提供专门的软件的版本升级；
- g、新版本技术资料、产品手册赠送；
- h、个性化现场培训、日常维护培训、产品培训、产品相关技术培训。

远程维护：根据客户问题反馈情况以及已有掌握的信息，通过远程登陆、电话联系、邮件指导等多种方式远程诊断问题性质、原因，并提供解决方案或者规避方案。

现场支持：主要指到客户现场进行的技术支持工作。

客户回访：受理人确认最终解决方案，通知客户、合作伙伴，最终明确该方案是否可行。

问题升级：对于超出响应时间、解决方案没有得到确认的问题采取升级处理，返回公司总部进行解决。

2.5.6 客户回访和设备巡检

针对本次建设，提供按季度的客户回访及每月提供设备巡检服务。

客户回访及设备巡检内容：

用户对公司服务支持体系的认可度；

用户对公司售后培训的满意度调查；

用户对公司设备运行状况的意见；

用户系统运行环境检查；

软件版本运行状况分析；

系统隐患分析。

2.5.7 相关服务支持文件

售后服务记录

售后服务号		值班人员	
支持人员		状态	
现场人员 (公司内部)	单位: 联系人: 电话: 传真: E-MAIL:	用户联系	单位: 联系人: 电话: 传真: E-MAIL:
故障描述:			
历史记录 (时间、故障现象、解决方法)			

系统维护申请表

填表人：

售后服务号：日期： 年 月 日

用户资料：

用户单位全称：
联系人：
电话：
传真：
邮编：

维护产品情况：

软件名称	版本	数量	时间	
故障现象：				
分析原因及采取措施：				

客户满意度调查表

系统实施阶段 日期： 年 月 日

合同名称：								产品名称：							
客户名称：								客户方联系人：							
客户地址：								联系电话/传真：							
实施部门：								实施人员：							
执行调查部门：								执行调查人：							
调查内容：很满意 满意 一般 不满意 很不满意 不适用														其他 意见	
5 4 3 2 1 0															
产品功能															
软件产品/应用系统的功能		5	4	3	2	1	0								
产品包装、手册等资料		5	4	3	2	1	0								
安装过程															
系统质量		5	4	3	2	1	0								
按时交货			5	4	3	2	1	0							
准时完成安装、联调			5	4	3	2	1	0							
系统安装、集成质量			5	4	3	2	1	0							
工程师之表现															
技术能力			5	4	3	2	1	0							
专业水准			5	4	3	2	1	0							
工作态度			5	4	3	2	1	0							
客户培训/应用指导															
技术培训效果			5	4	3	2	1	0							
用户手册的作用			5	4	3	2	1	0							
技术支持															
与您联络次数			5	4	3	2	1	0							
维护要求响应时间			5	4	3	2	1	0							
维护工作的质量			5	4	3	2	1	0							

总体表现						
您对产品/系统以及实施过程是否满意						
5	4	3	2	1	0	

不足记录客户的评价时，可以有附页，附页格式自定，总页数包括所有附页。

客户问题记录表

记录编号：

收到日期：	记录人：
客户名称：	联系人：
联系电话（传真、E-mail）：	
问题详细内容（可有附页，也可直接附上客户的传真或信函）	
问题类型： A。正常请求解决问题 B。投诉	
问题紧迫程度： A。一般 B. 紧迫 C. 非常紧迫	
问题提交何部门（个人）：	提交日期：
（此栏由问题所属部门填写） 预计何时解决问题？ 计划采取的措施： 责任人签字：	

(问题督办过程记录)

年月日至月日:

问题解决程度:

年月日至月日:

问题解决程度:

问题受理专员年月日

客户问题回馈记录

记录编号： -

收到日期:	问题所属部门:
客户名称:	客户联系人:
联系电话（传真、Email）:	
问题详细内容（可有附页，也可直接附上客户的传真或信函的复印件）:	
问题处理结果(内容较多时可有附页):	
问题处理责任人签字:	
问题所属部门负责人意见并签字:	
(此栏由问题受理专员填写)	
问题解决日期	
客户对问题解决情况的意见	
问题受理专员年月日	

2.5.8 应急服务方案

针对本次项目,同时结合本公司在类似项目的实施经验以及本公司特有的应急服务机制,主要分为以下几个方面来阐述:

1) 系统应急

本公司作为业界的软件开发商,积累多年的项目保障经验,特别是在应急服务方面具备了本公司特色的应急服务机制,且备有应急设备,为处理紧急情况提供了有效的保障,完全有能力满足此项目在设备应急方面的需求。

2) 人员应急

作为业界的软件开发商,本公司储备了大量的具有处理应急情况的专业技术工程师,以及网络运营人才,完全有能力满足此项目在人员应急方面的需求。

3) 网络应急解决方案

由于本项目涉及产品多、覆盖地域广、使用情况复杂,因此在系统运行过程中技术故障或突发事件的出现将是不可避免的,针对这种情况,本公司设计了完善的技术故障和突发事件应急策略。

本公司不但拥有经验丰富的技术支持工程师,而且根据长期以来的软件系统工作经验,都建立了系统知识库,其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时,本公司客服中心的技术人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略,并综合用户方的具体情况,给出一个最佳的解决方案,然后在第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式帮助用户解决问题,尽最大努力减小技术故障和突发事件对用户日常应用的影响。

根据本公司多年的软件系统售后服务经验,我们总结出信息系统中可能出现的几种典型突发事件或技术故障情况,同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。具体内容如下表所示:

紧急情况	预防措施	应急策略
软件损坏	我们选择的全部都是技术先进成熟、质量稳定可靠、保修和售后服务	本公司技术人员将为用户提供维护服务,并采取有效应急措施,保证

	务措施完善且经过大型项目考验的硬件设备，软件损坏的概率很低。	系统中断运行不超过 24 小时。
软件故障	我们提供的全部软件产品均经过严格的测试，在安装时也会安装好相应的补丁程序，很大程度上减少了软件故障发生的可能。	了解问题的详细情况,根据具体问题，提出相应的应急策略,同时本公司及时地提供软件补丁或修正方案，在得出相应的解决方法和软件补丁后，及时与用户技术人员一起解决故障问题。
操作失误	我们在技术培训中会把设备、软件的操作作为重点内容讲授给用户的技术人员,减少操作错误的可能，并且强调系统备份的重要性，讲授系统备份的方法；同时,协助用户制订系统运行管理制度及规范，尽量减少误操作的发生。	用户技术人员可以独立的或者在本公司客服中心技术人员的指导下，按照正确的操作步骤，利用事前的系统配置备份完成系统恢复工作。
配置丢失	对用户各级技术人员强调系统备份工作的重要性,同时提供系统备份与恢复工作的培训内容,帮助用户技术人员掌握各种设备的关键数据备份与恢复步骤	用户技术人员可以独立的或者在本公司和设备厂商客服中心技术人员的指导下利用事前的配置备份完成系统恢复工作。
非法入侵	我们在进行方案设计时，已经充分考虑到系统的安全性，采用了成熟的安全技术,大大降低了非法入侵的可能性。	本公司客服中心的技术人员会利用专门的工具，对线路进行监控，及时地查找到入侵根源和系统的安全隐患，并且提供相应的解决方案。

2.5.9 软件产品保修内容

我方提供的招标要求的主要产品，提供国家标准质保。

1) 技术服务、故障响应方式

根据巡考系统故障定义为不同的故障级别：

一级故障—现有系统停机，或对最终用户的管理有严重影响。

二级故障—现有系统的操作性能严重下降，或由于系统性能明显下降，使最终用户的管理工作受到严重影响。

三级故障—系统的操作性能受损，但最终用户大部分工作仍可正常工作。

四级故障—在产品功能，安装或配置方面需要信息或支援，但对最终用户的管理工作几乎无影响，或根本没有影响。

2) 服务档案

我方有完备客户关系管理系统，对贵单位的本次招标项目系统，根据本项目的实际情况及维护档案纳入管理系统, 根据每次故障维护报告和预防性维护报告建立技术档案, 记录和分析每次故障发生原因和排除方案, 定期定时向客户提供系统运行情况及注意事项，包括电话情况纪录及月、季度维护报告等。我方向客户提供软件系统使用说明书、维护手册. 我方向客户提供软件安装、维护所需的专用工具和设备。

3、优惠承诺

我公司承诺给沁阳市人民医院医保付费改革及基金合规使用监管平台项目招标采购，提供及时、高效、可靠的服务。

根据沁阳市人民医院医保付费改革及基金合规使用监管平台项目招标采购，DIP系统产品的需要，本公司承诺：

(1) 保修期和系统技术自双方代表在合同验收签字之日起计算。保修期内所发生的一切费用包括系统技术支持，系统维护或升级，人员交通，差旅服务等费用全部包含在中标价内；

(2) 系统上线：正达公司在硬软件上线阶段提供至少 2 名工程师前往现场进行上线处理；

(3) 保证本项目验收合格后 1 年内应用开发软件提供免费维护期和技术服务，向院方的相关技术人员免费提供原理和技术上的指导和咨询，使院方人员能正确熟练地使用本协议的软件开发及测试成果。

(4) 系统故障的响应时间：正达公司提供 7*24 小时技术支持热线电话。当发生故障时，自报障时起算，0.5 小时内响应，若远程维护无法解决，正达公司在 1 小时内前往现场处理故障；

(5) 维保期内，向采购人提供同版本的免费软件升级和维护服务。

供应商名称：河南裕尔嘉实业有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

2025 年 8 月 8 日