

## 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

我方承诺提供原厂一年的免费售后服务；

我方协同软件厂商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，原厂商技术工程师在 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

#### 1) 日常维护

稳定运行保障：保证各知识库模块和软件接口功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。一旦发生模块或接口运行故障导致相应业务处理或管理工作无法进行，保证尽快排除故障。

程序错误修改：乙方保证各知识库模块和软件接口在使用过程中一旦发现有错误（程序 bug），尽快改正程序错误。

系统数据修复：乙方保证各知识库模块和软件接口使用过程中，因用户误操作等原因导致数据错误，尽快查明原因和修复数据。

## 2) 软件接口及功能修改

接口需求：当因政策、管理办法、业务流程改变，用户要求甲方修改对应接口时，保证在用户规定的时间内完成接口的修改工作。

功能需求：针对现有功能，在系统结构允许的范围内，可根据用户管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改。

## 3) 数据库服务器维护服务

系统巡检：合同期内针对“信医-电子病历知识库”的数据库服务器进行两次全面巡检（每半年 1 次），详细检查其操作系统运行状态、数据库运行状态，并出具详细的巡检报告。进行必要的性能调优和及时处理检查时发现的系统软件问题。必要时向甲方提出硬件改进意见。

数据备份测试：合同期内针对“信医-电子病历知识库”的数据库备份进行两次备份可用性检测和恢复试验（每半年 1 次）。如备份数据不可用，随时向甲方提出备份改进意见（包括改变备份策略和增加备份设备）。

系统恢复：如因特殊情况，“信医-电子病历知识库”的数据库服务器发生硬件故障，负责使用用户备份数据和备用服务器尽快重建系统。尽量减小因服务器硬件故障对用户业务运转的影响程度。

## 4) 知识库更新服务

定时更新知识内容，更新内容的时间周期不超过三个月。

提供基于互联网的临床决策支持系统，用户可联网应用平台直接更新知识内容，或从应用平台下载离线更新包，更新本地的知识库。

### 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，并使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，我们协同软件厂商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，对厂商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；

厂商技术总监：制定技术应急方案，指导故障排查与修复；

厂商运维工程师（2名以上）：负责现场/远程故障排查、系统修复、数据恢复；

厂商客服专员：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 2 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、CDSS 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。

#### 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：

杨许乐（电子签章）

2026 年 4 月 22 日