

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2025】016 号

项目名称：长葛市人民医院三级医院一体化智慧等级评审管理平台项目（不见面开标）

单位：元（人民币）

序号	设备名称	单位	数量	单价	小计	备注
1	长葛市人民医院三级医院一体化智慧等级评审管理平台	套	1	1300000.00	1300000.00	无
2	专家辅导服务内容	套	1	287000.00	287000.00	无
	合计			1587000.00	1587000.00	无

供应商（盖单位公章）：郑州显时电子科技有限公司

日期：2025年5月12日



4.5.3 供应售后承诺书

供应售后承诺书

致：长葛市人民医院采购人

经研究，我方自愿参与贵方 2025 年 5 月 12 日长葛市人民医院三级医院一体化智慧等级评审管理平台项目（不见面开标）长招采公字【2025】016 号。（项目名称、项目编号）的投标，我方就本次投标承诺如下：

我方若中标，保证按照招标文件要求，提供完善、及时的实施及售后服务。上述承诺真实有效，如有违反或内容不实，我方愿意承担相应的法律后果。特此承诺！

供应商名称（盖单位公章）：郑州郑时电子科技有限公司
日期：2025 年 5 月 12 日

服务体系化：建立授权服务体系，营建遍布全国的售后人员，最短的距离感受到公司最全面的本地化服务。

服务主动化：定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间到位。

服务数字化：针对具备上网条件的用户，提供远程登录、WEB 互动、在线支持等数字化服务内容，逐步建立完善的电子化服务渠道（E-CHANNEL）。

4.5.4 服务目标

“用户满意”是我们的根本服务目标。事实上，在计算机产品和技术日益遵循开放式标准的现实中，各厂商之间的主要区别就是服务质量，公司支持与服务的三大目标是：

- ◆ 用户的事业通过我们的服务得到发展
- ◆ 用户的投资通过我们的服务得到升值
- ◆ 用户的烦恼通过我们的服务得到排解

针对本项目公司将采用全新的以预防为主主动服务方式。这样就要求支持服务体系，一方面要有硬件的备件有力支持，另一方面还要有应用软件和系统软件知识库。公司正是基于上述各方面的要求建立起强大的技术支持队伍，因此可提供全面的系统整体支持服务，使整个系统运行更为可靠、稳定。

4.5.4.3 服务目标保障

1. 公司拥有专业的技术人员

精深的计算机技术、涵盖各个领域的专业知识、极其丰富的项目实施经验，为不同的行业、不同的用户设计并实施力求完美的解决方案和专业服务。

2. 公司拥有规范的管理体制

规范的企业管理是企业生存的根本，更是企业发展提供优质服务的基础。规范的管理已得到了国际知名企业的一致认可，公司已通过 ISO9001 认证。

公司拥有规范的管理体制，涵盖项目管理、程序管理、品质保证管理和客户管理等多方面，包括项目开发流程、市场项目管理流程，服务管理流程，文档管理流程手册、测试规范、软件开发规范、技术操作规范等。

3. 公司拥有值得信赖的合作伙伴

公司与国内外许多著名的医院以及科研院校建立了长期的紧密的合作关系。

4.5.4 售后服务方案

职务：售后服务经理

姓名：杨哲

电话：18922865565

公司地址：郑州市金水区东明路北 268 号院 2 号楼 26 层 2606 号

4.5.4.1 服务原则与策略

公司在大力发展开拓市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务，实现了真正的全国联保。

公司以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则。

1. 公司奉行“开放式服务”的核心内容

为多家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务；

根据客户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；

对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。

2. 公司的基本服务原则

实效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。

顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。

规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

3. 公司的基本服务策略

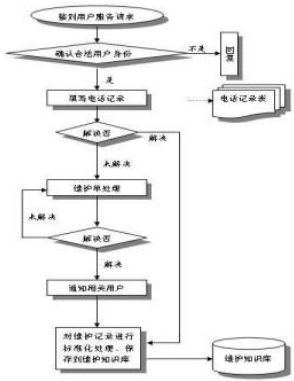
服务标准化：基于 ISO9001 质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

这种关系成为我们技术支持服务提供了有力的保障、可靠的后盾。在新产品、新技术出现时，我们的技术服务人员总是能够得到及时的培训，了解有关的动态，掌握发展的方向，先行一步，蓄积后劲，从而使公司的技术服务之源永不枯竭。

4.5.4.4 公司的服务响应程序

公司的技术支持服务中心是为客户提供与业务部门提供系统技术咨询和支持服务的专职机构。技术支持中心拥有一支技术精湛、训练有素的专业技术支持服务队伍，为中国大中型客户提供了大量服务器、大型数据库和网络系统技术服务以及软件技术培训服务，赢得了广大客户的信赖。

公司本着对用户负责的基本原则，为了严谨、认真地为产品服务，保障用户的切身利益，详细地细化售后服务分工响应程序。根据用户服务请求分辨是要求网络支持、硬件维修、还是软件维护，然后做出不同的分工响应，提供全面的系统整体支持服务，使用户系统运行更为可靠、稳定。



4.5.4.5 技术支持服务的形式

为了让用户获得公司提供的优质服务，解决系统运行中出现的问题。我们将

在保修期内及保修期后向用户提供旨在提高用户的系统可用性的持续支持服务。通过技术支持与服务,我们希望以预防的手段,避免有系统故障发生,且将故障率降到最低,以减少不必要的损失;通过保证用户系统高度的可用率,保护用户的经济利益。

我们提供以下技术支持与服务的形式如下:

1. 热线服务

公司技术支持部门为客户提供免费的热线电话及传真支持,如果用户使用该系统出现技术故障,无论是软件、硬件,都可以通过热线电话得到支持与帮助。请您详细描述故障现象,然后通过服务热线与我们联系,技术专家在尽可能短的时间内协助和指导您制定解决问题的方案,然后由用户反馈给我们解决方案是否有效,我们会依据反馈信息决定进一步的支持措施。

(1) 定义:

通过专设的技术支持热线电话解答代理和用户在使用软件产品过程中遇到的各类维护问题。

(2) 服务内容:

- ① 接受代理及客户咨询
- ② 提供各类软件问题的解决方案
- ③ 收集软件方面的功能建议信息

(3) 服务资源:总部及全国各地服务机构。

2. 远程在线诊断和故障排除服务

如果客户条件允许,在得到用户许可的情况下,公司通过 pcAnywhere 为客户提供远程访问、远程实施、远程监控服务,以及及时、准确、全面了解客户系统运行状况,发现其中存在的认识误区和隐蔽的错误,从而更直接、快速地为客户免费的排除故障,解决问题。

3. 客户数据处理服务

(1) 定义:

对用户的软件数据进行调试。

(2) 服务内容:

用户通过当地服务机构,以邮件、快递等方式将备份的有问题数据发(寄)

免费运维期:系统提供1年免费运维服务,运维期自验收之日起开始计算。

定期巡检机制:每季度/半年主动上门巡检,排查隐患,提交设备健康报告。

客户培训服务:免费提供操作、维护培训,确保用户掌握基础故障处理能力。

二、售后服务人员技术水平

1. 售后服务团队:售后服务团队平均拥有5年以上行业经验。

2. 技术升级:定期参与技术培训,掌握最新产品及行业解决方案。

3. 多级支持体系:

一线工程师(基础问题处理)

资深技术专家(复杂问题攻坚)

三、远程服务措施

1. 7×24小时热线:400-618-9987,提供实时技术咨询及故障诊断。

2. 远程协助平台:通过VPN/远程桌面工具,快速接入设备系统,实现参数调整、软件升级等操作。

3. 应急响应:接到远程服务需求后,30分钟内响应。

四、现场服务措施

1. 联络人及响应时间

紧急故障:2小时内响应,3小时(同城)或12小时(异地)抵达现场。

一般故障:4小时内响应,12小时内抵达现场。

2. 服务范围

免费维护期提供系统升级服务,确保系统功能正常。

日常运维、季度及年度检查各有侧重,保障系统运行。

新需求及时响应,确保方案适配且不影响系统性能。

采取预防性维护等措施,提供纠错服务,定期出具服务报告,记录运维情况。

联络人

姓名:杨哲

职务:售后服务经理

电话:18932535565

4.5.4.7 服务标准

➤ 服务范围

送到技术支持部,由技术支持工程师进行调试,并将调试完的数据发(寄)回寄送人。

(3) 服务资源:

技术支持部设有专门从事客户数据处理的岗位。

目前技术支持部接收由各分公司及代理发(寄)送来的用户数据,不接收用户直接寄来的数据。

4. 现场响应服务

接收用户的现场服务请求后,对于通过电话无法解决的问题,我们将根据故障的严重程度,派遣技术支持中心的工程师到用户现场服务。如果遇到重大技术问题,我们将及时组织有关技术专家进行会诊,必要时我们将请求厂商专家参与。公司将通过备件库存或者为用户提供满足相应功能的替换设备,保证用户整个系统的正常运行。同时我们将每年定期对用户进行回访,技术工程师将帮助用户在现场进行系统维护,包括:

1) 系统状况检测

根据用户的运行记录和系统的运行日志,对软件、硬件的状况进行检查,及时发现并解决潜在的问题。

2) 系统升级或修补

根据行业发展和产品厂商提供的支持,定期对系统性能测试及调整,解答用户与系统维护有关的问题,了解用户对服务的满意程度和新的需求。

5. 技术讲座

公司将不定期为各类客户群举办专题技术讲座,技术研讨会。公司技术人员将把自己的实践经验,研究心得与客户交流,同时为客户提供新产品技术的发展动态。

6. 电话访问或现场走访

公司技术服务中心将定期或不定期电话访问用户,帮助用户发现问题,并及时解决问题。公司软、硬件技术支持工程师将定期或不定期到用户现场走访,帮助用户进行预防性的维护和提供软、硬件的升级服务。

4.5.4.6 售后维护方案

一、售后维护方案

我公司合同所建系统、硬件设备及软件,在正常环境下做适当使用时所发生的故障,将提供约定的维修服务。

➤ 服务期限

1年免费运维服务(自验收日起)

系统升级服务(免费维护期内)

定期巡检(每季度/半年一次)

客户培训服务(操作和维护)

预防性维护和纠错服务

➤ 服务响应时间

应急响应:接到远程服务需求后,30分钟内响应。

现场服务措施:

紧急故障:2小时内响应,3小时(同城)或12小时(异地)抵达现场。

一般故障:4小时内响应,12小时内抵达现场。

➤ 不承担的服务内容

我公司所供设备或软件因人为原因或人力不可抗拒因素造成的故障损坏不承担服务;非我公司合同所供设备及软件的维修不承担服务。

4.5.4.8 本地化服务承诺

姓名:杨哲

职务:售后服务经理

电话:18932535565

我公司承诺:

公司地址为:郑州市金水区东明路北268号院2号楼26层2606号,属于本地企业,完全有能力为客户提供方便、快捷、高效、优质的售后服务。

4.5.4.9 应急工作安排

我公司设有专业的7*24应急维护队伍,遇用户重大行动或重大公共事件时,无论周六、周日或国家法定节假日,我公司均可派技术人员提前驻扎用户现场,或按用户要求派维护人员3小时内赴现场进行技术保障直至事件结束。