

## （二）售后服务及优惠承诺

服务及优惠承诺（自拟）

### 1. 售后服务总体承诺

我公司提供全方位、常态化、高效率的专属售后服务，组建本地化售后技术支持团队，严格遵循医疗行业高标准服务规范，实行 7×24 小时全天候响应机制，全力保障门诊系统长期稳定运行，持续适配电子病历评级标准更新升级，为医院提供全生命周期技术保障，售后服务内容全面、响应及时、措施得力，具备极强的合理性与可执行性，同时配套专属优惠承诺，

第 74 页

切实降低医院后期运维成本，助力医院信息化长效建设。

### 2. 专属优惠承诺

为切实助力沁阳市人民医院信息化建设，降低项目后期运维与升级成本，我公司特制定以下专属优惠承诺，所有优惠条款均真实有效，纳入售后保障范畴，绝不附加任何额外条件：

**免费评级适配升级：**一年质保期内，若国家电子病历评级标准更新，我方免费提供系统适配升级、功能优化服务，全程协助医院完成升级改造、数据调试，不额外收取升级改造费用，全力保障医院年度评审顺利通过。

**免费培训增值优惠：**除项目期内专项培训外，后期医院新增人员、系统功能迭代，免费提供系统操作培训服务，不限培训次数，不限参训人数，可根据医院需求上门开展定制化培训，确保医护人员熟练操作。

**优先技术保障特权：**将本项目列为我方 A 级服务项目，享受技术人员优先派单、备件优先调配、专家优先会诊特权，同等故障情况下，优先处置本项目问题，最大限度缩短系统故障停机时间。

提供 1 年免费售后服务期，免费质保期满后，可签订长期运维服务协议，享受专属折扣优惠。同时提供电子病历评级专项增值服务，安排专人协助医院整理评审资料、优化系统配置、模拟评审自查，全力保障医院年度电子病历评审顺利通过。

### 3. 核心服务内容

- **日常系统运维：**负责系统日常运行维护、故障排查、漏洞修复、版本升级、参数优化，定期开展系统巡检，清理冗余数据，保障系统稳定运行。

- 数据运维服务：提供数据定时备份、故障恢复、数据纠错、历史数据归档服务，定期核查数据完整性，保障医疗数据安全可查。

- 接口运维服务：维护院内院外接口正常运行，及时适配接口标准更新，快速解决接口调用故障，保障数据互联互通。

- 功能优化服务：根据医院使用反馈及电子病历评级标准更新，免费提供小范围功能优化与标准适配服务，持续提升系统实用性。

- 技术咨询服务：提供系统操作、功能使用、故障处理等全方位技术咨询，快速解答各类技术问题。

- 应急处置服务：针对系统崩溃、数据故障、网络攻击等突发应急事件，提供专项应急处置服务，快速恢复系统正常运行。

#### 4. 服务响应时间

在一年质保期内，我公司安排原厂技术工程师提供技术支持服务，记录和解决采购人不确定的问题。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，我方技术工程师在 48 小时内到现场解决问题。提供定季度巡检服务，及时发现并解决系统运行过程中存在的问题。

- 常规问题响应：工作日 8:00-18:00，15 分钟内快速响应咨询及一般故障，通过电话、远程协助方式快速解决。

- 紧急故障响应：针对系统瘫痪、核心功能故障、数据异常等影响门诊业务的重大故障，7×24 小时全天候响应，2 小时内工程师到达现场处置，4 小时内恢复系统正常运行。

- 定期巡检服务：每月开展 1 次上门系统巡检，每季度出具书面运维评估报告，提前排查系统隐患。

#### 5. 技术支持方式

- 远程技术支持：通过专属远程协助工具，快速排查解决操作问题、参数配置、小故障，高效便捷。

- 现场技术支持：重大故障、复杂问题安排工程师上门现场处置，全程跟进直至问题彻底解决。

- 专线沟通支持：设立专属售后热线与项目沟通群，实时响应咨询与故障报修。

- 定期回访优化：每月定期回访各门诊科室，收集使用反馈，持续优化服务质量与系统性能。

## 6. 应急响应措施

- 专项应急小组：成立项目应急处置小组，24 小时待命，明确应急处置流程与人员分工。
- 完善应急预案：针对系统故障、数据故障、网络故障、网络安全攻击等不同突发情况，制定专项应急预案，提前开展应急演练。
- 备用保障方案：配备备用服务器与终端设备，预留全量备份数据，突发故障时快速启用备用方案，保障门诊业务不间断。
- 故障复盘优化：应急处置完成后，开展故障原因复盘，优化系统与应急预案，杜绝同类问题重复发生。

供应商名称：河南睿腾医创软件技术有限公司（电子签章）

法定代表人：孙小玉（电子签章）

2026 年 03 月 30 日