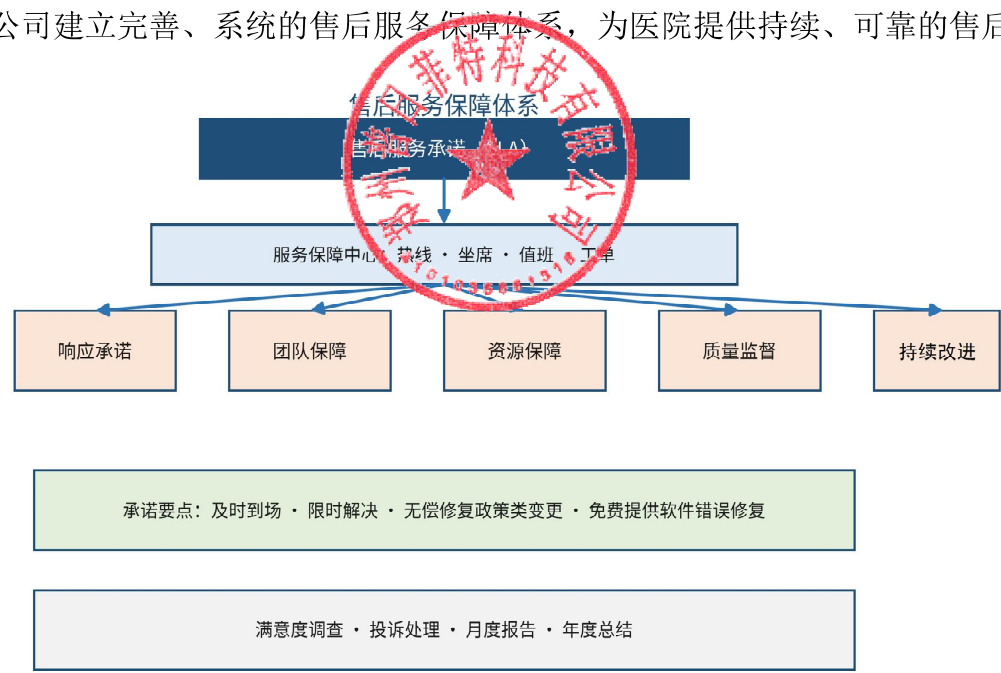


3.2 售后服务及优惠承诺

我公司郑重承诺，为沁阳市人民医院信息化运维服务项目提供科学、合理、完善、针对性强的售后服务，建立完善的售后服务系统，合理安排应急处理时间，确保能够及时到达现场处理故障，全面充分满足采购人的服务需求。

3.2.1 售后服务保障体系

我公司建立完善、系统的售后服务保障体系，为医院提供持续、可靠的售后服务。



售后服务保障体系图

以售后服务承诺为纲，以服务保障中心为枢纽，通过响应承诺、团队保障、资源保障、质量监督、持续改进五大保障措施，确保售后服务质量达标。

3.2.2 应急服务响应与资源保障

我公司承诺服务响应时间安排合理，能够及时到达现场处理故障，具体承诺如下：

服务响应时间承诺表

服务项目	承诺内容
服务响应	7×24 小时热线，30 分钟内给出响应
现场到达	4 小时内到达现场
故障处理	8 小时内处理好故障
一级故障	10 分钟内实质性响应，1 小时内到场，半个工作日解决

二级故障	30 分钟内实质性响应，2 小时内到场，1 个工作日解决
三级故障	1 小时内实质性响应，12 小时内到场，协助解决
后备保障	无法按时解决时说明原因并提供后备设备或解决方案

3.2.2.1 服务团队保障

我公司组建专业、稳定、响应及时的服务团队，为医院提供持续保障。项目经理统筹协调，项目责任工程师作为第一责任人，值班工程师 7×24 小时值守，数据库、网络、应用等专项工程师提供专业支持，并依托原厂及第三方资源提供后援，确保各类问题均有专业人员及时处置。

3.2.2.2 服务资源与备件保障

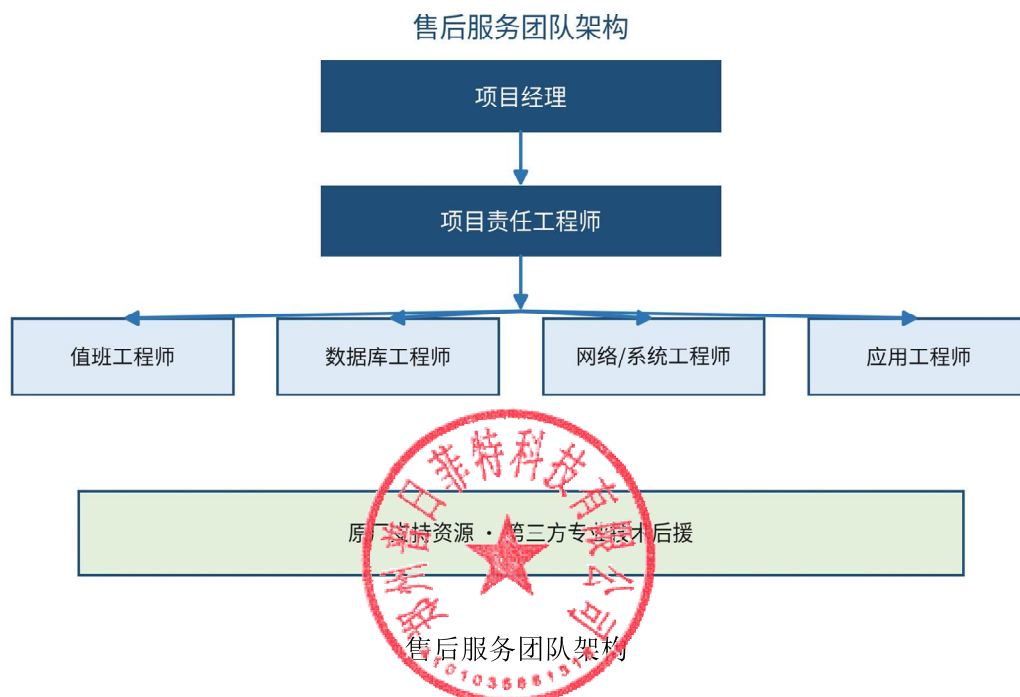
我公司配置充足的售后服务资源，保障服务及时到位：

售后服务资源保障表

资源类别	资源内容	保障作用
人员资源	项目经理、责任工程师、值班工程师、专项工程师	保障服务人力充足
备件资源	关键服务器、网络、存储备件	故障硬件快速替换
工具平台	监控、工单、备份、远程运维、知识库	提升服务效率
应急车辆	保障 4 小时内到场	现场服务及时
后援资源	原厂支持、第三方专业技术资源	重大疑难问题解决

3.2.2.3 售后服务团队保障细化

为强化售后服务的组织保障，我公司建立层级分明、职责清晰的售后服务团队：



项目经理总体负责售后服务协调与管理；项目责任工程师作为第一责任人对接医院；值班工程师 7×24 小时值守，第一时间响应；数据库、网络/系统、应用等专项工程师提供专业技术支持；同时依托原厂及第三方资源提供后援保障，确保各类售后服务需求均能得到及时、专业、有效的响应。

3.2.3 服务监督与考核

3.2.3.1 服务监督与投诉

我公司建立完善的服务监督与投诉处理机制，保障采购人合法权益：

服务监督：定期开展服务质量检查与满意度调查，主动接受采购人监督；

投诉渠道：公布投诉电话与邮箱，畅通投诉反映渠道；

限时响应：对投诉及时响应，一般在 24 小时内给予答复和处理；

问题整改：针对投诉反映的问题，及时分析原因、落实整改并反馈；

结果跟踪：跟踪投诉处理结果，确保问题得到妥善解决。

3.2.3.2 售后服务考核

我公司建立售后服务考核机制，保障售后服务质量持续达标：

售后服务考核指标表

考核指标	计算方法	目标值
服务响应及时率	按承诺时限响应的比例	≥ 98%

故障解决及时率	按时限解决故障的比例	≥ 95%
服务满意度	用户满意度评分	≥ 90 分
投诉处理及时率	投诉按时处理的比例	= 100%
报告提交及时率	按期提交报告的比例	= 100%

我公司将定期统计考核指标、开展满意度调查、组织服务质量评审，及时发现并改进服务问题，持续提升售后服务质量，充分满足采购人需求。

3.2.4 售后服务质量保障与目标

3.2.4.1 售后服务质量保障

综合本章内容，我公司的售后服务体系具有以下保障成效：

售后服务体系保障成效表

保障项目	具体内容	成效体现
体系完善	建立覆盖响应、团队、资源、监督、改进的完整售后体系	服务系统完善
针对性强	针对医院信息系统特点制定差异化售后服务	贴合采购需求
响应及时	明确分级响应时限，确保及时到场处理	保障及时性
承诺明确	各项服务承诺清晰具体，可监督可考核	责任明确
能力突出	专业团队、充足资源、持续改进	综合实力强

我公司将以完善的售后服务体系和科学合理的服务承诺，为沁阳市人民医院提供及时、可靠、高质量的信息化运维售后服务。

3.2.4.2 售后服务沟通机制

为保障售后服务顺畅高效，我公司建立多渠道、多层次的售后沟通机制：

售后沟通机制表

沟通方式	工作内容	作用
服务热线	7×24 小时 服务热线，随时受理服务需求	随时响应
定期沟通	定期与医院沟通服务情况，听取意见	及时改进
服务报告	通过月报、巡检报告反馈服务情况	信息透明
专项对接	重大事项专项对接，快速协调	高效处置
满意度调查	定期开展满意度调查，收集反馈	持续提升

通过完善的售后沟通机制，我公司将及时掌握医院需求、高效解决服务问题，持续提升售后服务质量与满意度。

3.2.4.3 售后服务质量目标

明确的质量目标为售后服务工作提供清晰的努力方向，我公司将围绕目标持续优化服务，确保为医院提供优质、可靠、及时的售后服务：

售后服务质量目标表

质量目标	计算口径	目标值
服务响应及时率	按承诺时限响应的比例	≥ 98%
故障解决及时率	按时限解决故障的比例	≥ 95%
服务满意度	用户满意度评分	≥ 90 分
报告提交及时率	按期提交报告比例	= 100%
服务零投诉	重大服务质量投诉	0 起

3.2.5 服务优惠承诺

我公司作出如下售后优惠承诺：

提供 7×24 小时不间断技术支持服务，随时响应医院的服务需求；

严格履行“30 分钟响应、4 小时到场、8 小时处理好故障”的响应承诺；

对系统故障及时排查、快速修复，保障系统快速恢复；

免费提供因软件错误导致的故障修复服务；

对国家政策性变化导致流程修改的，无偿提供修改服务；

免费提供系统运行维护期内（含免费维护期、付费维护期）的技术支持保障；

定期开展系统运行检测与维护，消除故障隐患；

及时提供系统升级与补丁服务，保障系统功能最新、稳定安全。

供应商名称：郑州普日菲特科技有限公司（单位公章）

法定代表人：王华（签字或盖章）

2026 年 10 月 09 日