

# 采购项目合同

项目名称: HIS 系统维保服务项目

项目编号: GXZC2026-C3-000413-GXDC



采购人(甲方): 广西国际壮医医院

成交供应商(乙方): 浙江和仁科技股份有限公司

签订日期: 2026 年 4 月 14 日

# 目 录

合同文本 .....	1
1. 廉洁供货（服务）不提供“回扣”承诺书 .....	8
2. 安全生产管理协议 .....	9
3. 保密协议 .....	11
4. 采购需求 .....	14
5. 参与竞争性磋商声明 .....	19
6. 竞标报价表 .....	21
7. 商务、技术服务条款偏离表 .....	25
8. 项目实施方案 .....	35
9. 售后服务方案 .....	83
10. 项目实施人员一览表 .....	104
11. 成交通知书 .....	106

# 合同文本

广西政府采购云平台合同编号：12N4985002122026607

合同编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

采购人（甲方）：广西国际壮医医院 供应商（乙方）：浙江和仁科技股份有限公司

项目名称：HIS 系统维保服务项目 项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

签订地点：南宁市 签订时间：2026 年 4 月 14 日

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方经过友好协商，就 HIS 系统维保服务项目 事项协商一致，达成以下条款：

## 一、项目标的

### 项目一览表

序号	标的名称	数量	单位	总价（元）	备注
1	HIS 系统维保服务项目	1	项	1094000.00	

人民币合计金额（大写）：壹佰零玖万肆仟元整（¥1094000.00）

报价合计金额包含本项目各项服务内容的所有价格，包括维保费用、设备费用、备品备件费用、工作人员的交通费、住宿费、培训指导、验收费用及其他与维保服务相关的一切费用；以及必要的保险费用和各项税金；其他费用（如运输、装卸、技术支持、售后服务、更新升级等费用）。税费因政策等原因发生变化的，由乙方承担。合同履行过程中，甲方不再支付合同以外的其他费用。（采购需求另有约定的，从其约定）

## 二、服务期限及服务地点

1. 服务期限：自合同签订之日起 1 年，即自 2026 年 4 月 14 日 起至 2027 年 4 月 13 日。
2. 服务地点：广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。

## 三、验收

### 1. 验收标准及规范：

(1) 按国家和行业标准、验收规范要求及乙方承诺（上述标准、规范、承诺有出入的，以较严格的为准）进行验收；

(2) 满足本项目采购需求的要求，并在后期建立完备的系统故障问题记录台账，精确克服系统故障及减少故障发生率，有效提高系统使用质量同时确保系统正常运行时长且满足甲方日常办公使

用质量标准。

2. 验收流程：每次支付服务费前由甲方组织乙方共同进行验收，验收结果双方代表人员在书面验收资料签字确认。

3. 甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足乙方承诺、本合同约定或甲方要求的，可暂缓资金结算，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理资金结算事宜。

4. 甲方对乙方的服务及服务成果有异议的，在收到乙方可以开展验收工作的书面通知后七个工作日内向乙方提出，乙方应自收到甲方异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格的有关凭证。对于甲方的异议，乙方在期限内不予书面答复或未予以实质解决的，视为认可甲方异议及处置意见。

#### 四、付款

1. 合同价款：人民币壹佰零玖万肆仟元整（¥1094000.00）。

2. 支付方式：

(1) 在双方签订合同且乙方足额递交履约保证金后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%作为预付款，项目实施完成并通过验收后，甲方对乙方进行服务考核，并根据考核结果扣除相应金额后支付剩余款项（不计利息）。

(2) 每期付款前乙方须开具合同约定金额的增值税发票给甲方，乙方未及时向甲方开具发票的，甲方有权顺延付款时间，且不承担任何逾期付款违约责任。

#### 五、履约保证金

本项目收取履约保证金：按合同金额的 5%（乙方为大型企业），即人民币伍万肆仟柒佰元整（¥：54700.00）。

1. 履约保证金递交方式：可以采用银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金方式。

2. 履约保证金递交时间：乙方应于合同签订后 7 日内足额递交履约保证金。

3. 履约保证金退付方式、时间及条件：待全部项目验收合格后，由乙方凭项目验收书向甲方申请支付，履约保证金自项目验收合格且乙方履行完成合同义务，履行合同期间无违约行为且甲方收到乙方申请支付材料后 5 个工作日内办理无息退还。

4. 乙方履行合同期间违约行为给甲方造成损失的，甲方有权选择直接从履约保证金扣除，且乙方应在收到甲方通知之日起 5 个工作日内补充因弥补甲方损失而减少的履约保证金。

5. 在履约保证金退还日期前，若乙方的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通

知甲方，否则由此产生的后果由乙方自行负责。

6. 履约保证金指定账户：

开户名称：广西国际壮医医院

开户银行：交通银行南宁青秀山支行

银行账号：451060505018010046011

六、双方权利和义务

(一) 甲方的权利与义务

1. 甲方应当在乙方不存在违约情形时按合同约定按时向乙方支付合同款项。
2. 甲方如需乙方配合对业务数据进行相关操作的，必须以书面形式告知乙方，书面文件需经甲方盖章确认。
3. 甲方应建立相关的管理制度，以确保乙方信息系统运行环境的安全，保证系统正常运行，包括服务器、网络系统、计算机、打印机及相关硬件、软件设备。同时应定期做好数据备份和数据备份有效性检查，并对备份文件进行妥善保管。
4. 甲方要遵守乙方问题处理流程，甲方应当指定人员，通过乙方的问题登记平台统一提交系统问题，经乙方评估后再根据实际情况分级处理。
5. 甲方提供相应管理人员负责协调医院信息系统运行工作，并协调各科室之间的配合工作。
6. 未经乙方许可，甲方及甲方授权委托的第三方均不得擅自对医院信息系统中的任何文件进行修改，若因修改造成问题，乙方不提供技术服务，或者提供有偿技术服务。
7. 本合同服务过程信息均为商业机密，未经乙方书面同意，甲方不得在任何情形披露、使用或许可他人使用其在履行合同中知悉的任何技术信息和经营信息。
8. 在乙方服务工程师完成甲方的维护任务后，甲方有权要求乙方以文字方式将有关注意事项留给甲方。
9. 甲方在乙方服务人员服务完成以后，应配合检查软件系统运行是否正常，同时配合乙方签字确认。
10. 甲方应保证在乙方进场实施接口之前，接口相关系统与服务器连接畅通，并做好接口实施所需硬件及网络配置等准备工作。
11. 乙方提供接口开发服务的过程中，甲方应当协调除乙方以外的其他相关系统开发商、硬件商等，对乙方接口实施调试工作进行技术配合。乙方完成接口开发相关工作后，甲方应及时协调有关各方对数据进行对接、调试，并组织验收。
12. 未经乙方许可，甲方及甲方委托的第三方均不得擅自修改、反编译乙方提供的信息系统，不

不得擅自使用、反编译乙方拥有知识产权的开发工具，若违反上述约定导致的系统问题的，乙方不提供技术服务，或者提供有偿技术服务。

## （二）乙方的权利与义务

1. 乙方应当按合同约定服务项目和服务承诺为甲方提供技术服务。乙方提供服务的团队成员应具备相关工作经验，若甲方认为其不合格，甲方可要求乙方立即更换。乙方核心人员不得随意更换，如确需更换，须经甲方书面同意，并提供同等或工作经验更丰富的替代人选。

2. 按照合同约定收取服务费，当甲方出现无故拖欠费用时，乙方有权采取适当方式进行催缴，若催缴后合理期限内甲方仍未支付费用，乙方有权停止工作。

3. 未经甲方许可，乙方服务工程师不得对甲方的业务数据进行增加、删除、修改、传递、复制以及用其他任何方式记录等。

4. 乙方如需对甲方数据库进行操作时，必须经甲方同意，甲方应做好信息系统或数据库备份工作，再授权乙方开展相关工作。

5. 乙方服务工程师完成甲方的维护任务后，应请甲方对软件系统、数据的正确性及完整性进行现场检查。

6. 乙方技术人员在排除故障、维护服务时，应不得影响其它系统的正常运行。

7. 服务期间如需乙方服务人员采用远程控制方式，需经甲方同意，远程操作的安全保性、保密性等技术问题由甲方自行负责。

8. 针对复杂的难以确认为硬件、软件，还是应用的问题，乙方应当积极配合甲方，委派工作人员到达现场，与各方共同协商处理。

9. 乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件出现故障等非乙方原因导致的数据错误或损失的责任。

10. 乙方需对乙方的服务人员进行信息安全相关法律、法规的培训与教育，并签订相关的法律文件。乙方及乙方人员不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方及乙方人员应对履行本合同过程中所接触到的甲方的保密信息，包括但不限于患者个人信息、医院内部资料及相关技术资料等负有保密义务，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方或作为其他商业用途。未经甲方书面同意，乙方及乙方人员不得以任何形式向第三方透露，否则应承担由此给甲方造成的所有损失。上述保密义务为永久性，不因本合同的解除、撤销、无效、终止而免除。

11. 乙方应对甲方相关人员进行培训，甲方人员应当按乙方要求进行接口运行管理，掌握相关操

作和使用要求。

12. 所有过程信息为机密，未经甲方书面同意，乙方不得在任何情形下披露、使用或许可他人使用其在履行合同中知悉的任何技术信息和经营信息。

13. 解决故障服务(7×24 小时)

乙方的热线服务电话(7×24 小时): 0571-81397000。

14. 乙方应在甲方指定的时间内及时完成本合同服务，如未按时完成，甲方有权另行委托第三方完成甲方所需要的服务，因此产生的费用由乙方承担。

15. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务，否则甲方有权立即解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的所有款项，并赔偿甲方因此产生的所有经济损失。

## 七、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务的，甲方向乙方偿付拒收服务费总值的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收或办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3. 乙方逾期交付服务的，乙方应按逾期提供服务总额每日万分之五向甲方支付违约金。逾期超过约定日期十个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。因乙方原因（不可抗力因素除外）逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方不完全履约或提供的服务、服务成果不符合乙方承诺、合同约定或甲方要求的，应自收到甲方异议后五个工作日内整改完毕，整改不及时或未按合同约定对甲方的异议及时整改、解决或整改后仍不合格的，甲方有权解除本合同。甲方因乙方违约行为解除合同的，有权不予支付任何款项给乙方，已经支付的，乙方应当自甲方要求返还之日起 5 日内予以返还。

5. 乙方提供的服务或服务成果如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

6. 乙方存在任何违约行为的，除按合同约定承担违约责任外，还应赔偿甲方的一切经济损失，包括直接的财产损失，以及因违约造成的可能产生的预期经济损失以及甲方应对相关处罚、纠纷、诉讼支出的全部费用（包括但不限于甲方因此承担的处罚、向第三方承担的违约责任或赔偿责任、发生的当事人以及代理人差旅费、诉讼费、公告费、律师费、公证费、保全费、诉讼保全保险费、评估费、鉴定费及其他损失等）。

7. 如乙方在提供本合同项下服务过程中造成甲方财产损失，应当按照财产损失时的市场价格进

行赔偿，且甲方有权选择在结算后续款项时直接予以扣减。

#### 八、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，应立即通知对方，并提供有关权威机构出具的证明；

2. 不可抗力事件发生后，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同以及弥补损失的办法；

3. 如因政府政策原因，造成合同需要进行变更，双方通过协商解决。

#### 九、起诉

双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按合同事先约定的条款，向南宁市良庆区人民法院起诉。

#### 十、合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

#### 十一、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经甲方审批，并签书面补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4. 双方合作之具体内容，以及合作过程中涉及对方的应当保密的信息皆为保密的范围，双方共同承诺保守秘密。若因此而给对方造成负面影响或损失的，双方约定按本协议合同金额的15%，由泄密方给蒙受损失的一方进行赔偿。

#### 十二、合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

#### 十三、签订本合同依据

1. 成交通知书；

2. 采购需求;
3. 竞标报价表;
4. 商务条款偏离表和技术条款偏离表;
5. 项目实施方案;
6. 响应文件中的其他相关文件;
7. 廉洁供货(服务)不提供“回扣”承诺书、安全生产管理协议;

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲方执三份，乙方执一份，采购代理机构一份。

甲方：(章)广西国际壮医医院  2026年4月14日	乙方：(章)浙江和仁科技股份有限公司  2026年4月14日
单位地址：五象新区秋月路8号	单位地址：浙江省杭州市滨江区西兴街道新联路625号
法定代表人或委托代理人： 	法定代表人或委托代理人： 
电话：0771-3376599	电话：0571-81397000
电子邮箱：/	电子邮箱：marketing@herenit.com
开户银行：交通银行南宁青秀山支行	开户银行：中国银行滨江支行
账号：451060505018010046011	账号：402658346702
统一社会信用代码：124500004985002129	统一社会信用代码：91330100563023775L
邮政编码：530200	邮政编码：310051

## 1. 廉洁供货（服务）不提供“回扣”承诺书

# 廉洁供货（服务）不提供“回扣”承诺书

广西国际壮医医院：

我方对廉洁供货（服务）不提供“回扣”作出以下承诺：

一、在采购、合同执行、验收等任何环节，不得以任何理由向院方人员贿赂，包括但不限于送钱、物、购物卡、有价证券、免费提供劳务、支付应由个人支付的各种费用等。

二、不与院方人员及其亲属从事本项目相关的物资买卖及中介活动，不转包、违法分包项目。

三、不与其他竞标(卖)人相互串标，不采取任何手段排挤其他竞标(卖)人参与公平竞争和损害院方利益。

四、不私下接触院方人员，不以弄虚作假的方式参加竞标。

五、积极配合院方信访调查、检查、调研等工作，及时提供相关资料和客观信息。

六、若有院方人员提出违纪要求或有其它违纪违法问题，我方立即向院方纪检监察部门举报。

七、若违反上述条款，院方有权立即取消本次合作项目(如已中标，则中标无效，已签订合同的，中止执行)；情节严重的，列入院方的黑名单，三年内禁止参加院方组织的所有采购活动。

承诺方：浙江和仁科技股份有限公司

日期：2026年4月14日

## 2. 安全生产管理协议

# 安全生产管理协议

甲方：广西国际壮医医院

乙方：浙江和仁科技股份有限公司

依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《广西壮族自治区安全生产条例》有关精神，严格落实安全生产法律法规要求，做好重大事故隐患的防范，明确双方各自的安全生产管理职责，经双方共同商定，签订本协议。

### 一、甲方的权利与职责

#### (一) 权利

1. 甲方有权进入乙方生产作业场所检查安全生产工作，调阅有关资料，向有关单位和人员了解情况。
2. 甲方有权检查、监督乙方劳动防护用品的配置情况，对不合格的劳动防护用品禁止使用。
3. 甲方有权对乙方自带工具、设备进行安全检查，对不符合安全规定的工具、设备禁止使用。
4. 对检查中发现的重大隐患和问题，甲方有权向乙方发出“整改通知书”。乙方如拒不整改，甲方有权要求乙方停止作业整顿，并向有关部门报告，由此而产生的一切损失和费用，由乙方承担。

#### (二) 职责

1. 对乙方的安全生产工作统一协调、管理，定期进行安全检查。
2. 发现安全问题，及时督促乙方整改，积极配合有关部门与乙方共同做好事故的调查和善后处理工作。
3. 甲方使用的医疗、变配电、医用气体、消防、燃气和机械式停车库等设备设施，其设计、制造、安装、使用、检测、维修、改造和报废，应符合强制性国家标准或者强制性行业标准。
4. 不使用未取得许可生产、未经检验或检验不合格的、国家明令淘汰或已经报废的设备。
5. 甲方使用的设备发生过事故或者存在明显故障，应对其进行全面检查、消除事故隐患，才能继续使用。
6. 定期排查监督管理部门认为属于安全生产或重大事故隐患的其他情形。

### 二、乙方的权利与职责

#### (一) 权利

1. 乙方有权提出甲方统一协调涉及双方的重大安全生产问题。
2. 乙方有权依法自主行使安全生产管理工作。

#### (二) 职责

1. 必须具备安全生产条件或者相应资质。
2. 乙方的主要负责人和安全生产管理人员，须具备与所从事的生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力，做到持证上岗。特种作业人员、特种设备安全管理和作业人员，必须按有关规定取得相应从业资格证书上岗。

3. 服从甲方对其安全生产工作的管理和协调，配合甲方的安全生产监督检查。如发生生产安全事故，须立即向甲方报告，并按有关规定向有关主管部门报告，积极配合甲方和有关部门做好事故调查和善后处理工作。

4. 未经甲方批准，不得擅自关闭或者破坏直接关系生产安全的监控、报警、防护、救生设备、设施，以及篡改、隐瞒、销毁其相关数据、信息。

5. 乙方使用的房屋建筑不得擅自变动房屋建筑主体和承重结构。

6. 生产废料等固体废物应按规定定期清理，暂存期间应按甲方指定地点存放，不得随意堆放。

7. 乙方使用的燃气设备应保障其正常使用，必须安装可燃气体报警装置。

8. 严禁在作业区域内使用和储存易燃易爆化学物品。定期监测生产环境中的有毒、有害物质，超过国家规定标准的，要限期治理达标。

9. 执行国家制定的消防法规，定期进行防火检查，实行定点、定人、定职责的消防管理机制，应做到层层有人管、处处有人抓，切实把消防工作落实到实处。

10. 排列货物要整齐，杜绝摆放易燃、易爆物品，院内严禁吸烟。

11. 严禁乱拉乱接电线，禁止把电动车开进住院楼、门诊楼、行政楼内，电动车必须到指定地点充电。

12. 乙方如有转包项目，应与转包方签订安全生产管理协议，并报送甲方备案。

13. 乙方在甲方场所开展任何可能引起安全隐患的工作、操作，须报甲方同意。

14. 乙方在履行合同作业或者服务期间，负责培训所有工作人员合规操作各项设施、设备，并做好安全保障工作，做好相应各种紧急事件的预案制度。在履行合同作业或者服务期间，确保安全生产，对人身、财产安全做好指导、监督、管理工作，避免对相关人员、财产造成任何损害。如造成任何人身、财产损害的，由乙方承担一切法律责任。

### 三、其他约定

1. 本协议未尽事宜，按照国家有关规定执行。

2. 本协议作为采购合同的组成部分，具有同等法律效力，自签订之日起生效。

甲方（章）：广西国际壮医医院

乙方（章）：浙江和仁科技股份有限公司

法定代表人或委托代理人签字：

法定代表人或委托代理人签字：

签订日期：2026年4月14日

签订日期：2026年4月14日

### 3. 保密协议

## 保密协议

甲方：广西国际壮医医院

乙方：浙江和仁科技股份有限公司

本协议就甲乙双方签订的编号为 12N4985002122026607 的《采购合同》及其采购需求等开展业务/合作；在开展业务/合作的合过程中，预计甲方将为上述之目的向乙方披露甲方的专有信息且此等信息均被视为保密信息；因此，双方在此达成如下保密协议：

#### 一、本协议保密信息的界定

1. 为本协议之目的，“保密信息”是指为实现前述业务/合作目的，甲方向乙方提供或披露的任何甲方不欲公开的机密信息，或者任何其它非公开或专有的信息、数据、设想或概念、标准，和/或其中的任何知识产权，无论该等信息或数据的载体形式、也不论披露是在本协议生效之前或之后。本协议所指保密信息包括但不限于以下内容：

**技术信息：**包括甲方专有的技术方案、网络组织、系统及应用软件、数据库、未公开的具有国内先进水平以上的科技成果、技术文档、商务合同、招标方案、评标结果、涉及商业秘密的业务函电等。

**经营信息：**包括甲方发展战略规划、投资计划及年度计划；甲方策略、资料、重大活动计划及安排、暂不公开或不公开的对接单位、合作伙伴相关信息；甲方重要会议内容及记录、以及管理相关文件。

**其他：**针对业务/合作需要，甲方向乙方提供的所有相关资料和数据。

2. 上述保密信息的披露，包括但不限于以数据、文字、录音及记载上述内容的文档、光盘、软件、图书等有形介质体现，也可通过口头等视听方式传递。

#### 二、以下信息不属于本协议所定义的保密信息，不受本协议的约束：

1. 乙方能够证明已处于公开状态或并不违反本协议即可获得的信息；
2. 书面记录能够证明从甲方收到前乙方已经掌握的信息；
3. 经甲方书面同意披露或许可使用的信息。

#### 三、保密义务及具体要求

1. 乙方应以对待自己同等重要的保密文件一样的谨慎态度对待甲方提供的保密信息，乙方应要求其获悉保密信息的所有人员采取必要的措施对收到的保密信息进行存档和保密，避免任何其他第三方及乙方的无关人员以任何方式获得此保密信息；

2. 乙方保证该保密信息仅用于与业务/合作有关的用途。未经甲方书面同意，乙方不得将保密信息用于业务/合作以外的任何用途、不得对保密信息进行复制、或利用保密信息进行新的研究或开发；

3. 乙方保证仅为与甲方业务/合作的目的向乙方确有知悉必要的雇员、董事、顾问和/或咨询人员披露保密信息，且对保密信息的披露及利用符合甲方的利益。在乙方上述人员知悉该保密信息前，应向其说明保密信息的保密性及其应承担的义务，保证上述人员同意接收本协议条款的约束，并对上述人员的保密行为进行有效的监督管理。因前述人员违背上述承诺，向第三方披露保密信息，或依据该等保密信息向第三方做出任何建议，都被视为乙方违反本协议，乙方应承担全部责任，且乙方应采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时告知甲方；

4. 甲方的保密信息的部分或个别要素虽被披露成为公开信息，但该信息的其它部分或整体尚未成为公开信息的，乙方仍应按本协议约定对未公开部分的信息履行保密义务；

5. 对于本协议签署前、签署过程及履行等过程中，乙方所接触到的甲方及甲方关联单位的保密信息，乙方应依据本协议约定履行保密义务。

6. 甲方如发现乙方存在涉及保密信息保护措施缺失、数据滥用、严重泄露等问题，甲方有权按照本协议相关条款进行处理，并且对于已产生的实际损失和不良影响，由乙方全责承担。

#### 四、保密期限

1. 乙方保密的义务长期有效。无论双方业务/合作协议是否成立、中止、届满、终止或被取代，乙方在本协议中承担的保密义务应持续有效，直到甲方以书面形式明确说明解除乙方此项义务，或事实上不会因违反保密义务而给甲方造成任何形式的损害时为止；

2. 双方业务/合作终止后，乙方应及时将承载保密信息的介质原件及复制件全部返还甲方，或对复制件进行彻底销毁，或按甲方要求的其他形式处理。最迟不得超过甲方发出交还或处理通知之日起三十日。

#### 五、违约责任

1. 如乙方有违反本协议的情形，无论故意与过失，应当立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响；

2. 乙方未履行或未完全履行本协议项下的条款均构成违约，乙方应向甲方支付人民币 20 万元的违约金，乙方应赔偿因此而给甲方造成的一切损失（即违约金不足以弥补甲方损失的乙方仍应继续赔偿），本协议“甲方损失”是指包括但不限于甲方因调查违约行为、仲裁、诉讼、聘请律师、保全等而支付的合理费用和开支。

#### 六、其他

1. 本协议适用中华人民共和国法律法规的规定，凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方可通过协商解决。协商不成则将争议提交甲方所在地有管辖权的人民法院通过诉讼方式解决。

2. 合作过程中，甲方披露的保密信息的权属可能归属于甲方的关联公司，乙方同意该等信息的保密按本协议约定履行。本协议所指甲方关联公司为：甲方在签订本协议时或将来直接或间接控制该方、或由该方控制、或与该方共同受他方控制的任何实体。

3. 本协议经双方法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效，一式柒份，甲方执肆份，乙方执贰份，采购代理机构壹份，协议具有同等法律效力。

4. 本协议之条款非经双方签署书面文件不得加以修改、放弃。

(以下无正文)

甲方(章)：广西国际壮医医院



法定代表人或委托代理人签字：

签订日期：2026年4月14日

*Handwritten signature of the representative for Guangxi International Zhuang Medicine Hospital.*

乙方(章)：浙江和仁科技股份有限公司



法定代表人或委托代理人签字：

签订日期：2026年4月14日

*Handwritten signature of the representative for Zhejiang Heren Technology Co., Ltd.*

#### 4. 采购需求

## 采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本竞争性磋商采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知》（桂财采〔2022〕31号）及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的规定。

2. 供应商应根据自身实际情况如实响应竞争性磋商文件，不得仅将竞争性磋商文件内容简单复制粘贴作为竞标响应，还应当提供相关证明材料，否则将作无效响应处理（定制采购项目不适用本条款）。对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料，技术支持资料以竞争性磋商文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

3. 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供电子澄清，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

4. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与供应商所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

5. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件作无效处理的条款。

6. 供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

7. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业。

一、采购需求一览表				
序号	标的名称	数量及单位	服务要求	预算金额 (元/人民币)
1	HIS系统 维保服务	1项	1. 服务综述： 基础性维保：保障采购人（含五象院区及明秀分院）现有	1100000.00

项目		<p>HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统的安全稳定运行，针对系统存在或未来可能出现的问题，进行系统升级及运行维护服务，结合采购人的现状和未来的发展需要，制定出全面、科学的解决方案，并提出相应的实施步骤，以保证整个系统的平稳运行。</p> <p>2. 服务详细内容：</p> <p>1) 保障相关系统安全稳定运行，对现有功能进行合理化的改造，优化任何可能存在或影响使用的与系统相关的系统 BUG。</p> <p>2) 修改采购人各部门提出的关于系统的合理化需求，包含临床特色化的功能改造需求(人力工作量超一个月的除外)。</p> <p>3) 上级部门发布的与系统相关的政策性需求或接口，需全力配合支持(人力工作量超一个月的除外，且不包含互联互通或者电子病历评级服务)。</p> <p>4) 修改采购人采购的软件并需要与系统做对接的接口需求(人力工作量超一个月的除外)。</p> <p>5) 驻场人员正常上班期间须接听采购人业务部门拨打至办公室的咨询电话，并及时处理反映的与系统相关的问题。回复并处理采购人有关部门创建的微信联络群、OA 联络群等联络群中反映的与系统相关的问题。</p> <p>6) 非上班时间提供 7*24 的紧急电话咨询，如有必要，可在收到请求后两小时内到达现场，处理出现的紧急情况。</p> <p>7) 提供视频讲解、远程演示、现场教学等方式的系统培训，提供专业的医疗 IT 行业信息咨询，提供针对采购人现有信息化建设情况的改造建议等。</p> <p>8) 定期向采购人汇报工作内容及相关工作进度，做到请求必响应，问题有解决。</p> <p>9) 拟派常驻人员 4 名，由供应商统一安排解决维护期内</p>	
----	--	---	--

		<p>的业务需求。</p> <p>10) 若出现重大系统漏洞情况, 供应商须做出说明和修复时间的承诺。</p> <p>11) 供应商人员在维保服务过程中不得查阅和泄露采购人相关业务文件、财务文件及采购人认为敏感的其他任何文件, 不得泄露采购人为系统安全设置的管理员密码、登录账户及密码、邮件账户及密码、Internet 账户及密码等信息。供应商对上述信息负有的保密责任在合同期限内和合同到期后均持续有效, 任何供应商违反上述约定及违反安全保密协议的行为, 采购人均有权向供应商追究相应的违约责任和经济赔偿。</p>	
<b>二、商务要求</b>			
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内。成交通知书发出之日起 25 日内成交人未与采购人签订政府采购合同, 视为放弃成交资格。		
服务期限及地点	<p>1. 服务期限: 自合同签订之日起 1 年。</p> <p>2. 服务地点: 广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。</p>		
服务(售后)要求	<p>提供 7×24 小时响应服务, 遇到问题随时 7×24 小时电话咨询, 热线服务提供技术咨询、故障申报、硬件维修受理、技术指导以及服务政策咨询等服务内容。热线服务不能解决的故障, 通过网络接入方式辅以远程技术处理, 达到快速响应解决问题的目的。对于远程无法解决的, 接到报修电话后 2 小时内到达现场, 紧急时刻 1 小时内到达现场提供技术支持。故障解决后, 向采购人提交故障处理报告。</p>		
付款方式	<p>1. 在双方签订合同且成交供应商足额递交履约保证金后 10 个工作日内, 采购人向成交供应商支付合同金额的 30% 作为预付款, 项目实施完成并通过验收后, 采购人对成交供应商进行服务考核, 并根据考核结果扣除相应金额后支付剩余款项(不计利息)。</p> <p>2. 每期付款前成交供应商须开具合同约定金额的增值税发票给采购人, 成交供应商未及时向采购人开具发票的, 采购人有权顺延付款时间, 且不承担任何逾期付款违约责任。</p>		

<p>报价要求</p>	<p>报价合计金额包含本项目各项服务内容的所有价格，包括维保费用、设备费用、备品备件费用、工作人员的交通费、住宿费、培训指导、验收费用及其他与维保服务相关的一切费用；以及必要的保险费用和各项税金；其他费用（如运输、装卸、技术支持、售后服务、更新升级等费用）。税费因政策等原因发生变化的，由成交供应商承担。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。（采购需求另有约定的，从其约定）</p> <p>注：本项目所有采购的服务凡涉及到需与采购人信息系统对接的，由成交供应商负责接入采购人信息系统，不额外产生费用。</p>
<p>验收要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立维保档案：成交供应商在合同签订初期向采购人提交维护服务方案、维修管理制度、应急处理预案、保密制度，在服务期内据实建立全面、细致的维护档案进行存档，日常提供的服务工作均需向采购人报告。</li> <li>2. 成交供应商须对服务人员进行安全审查，将审查情况、服务人员资格认证复印件报送采购人备案。同时，成交供应商须与采购人签订维保服务保密协议。</li> <li>3. 完成的服务工作与成交供应商对本项目采购需求的技术条款的承诺一致。</li> <li>4. 要求履约过程中所有服务行为、软件、成果文件等均不涉及任何法律纠纷。</li> <li>5. 验收时由采购人或邀请有资质的第三方机构对照采购文件的技术指标全面核对检验，如不符合采购文件的技术需求或提供虚假承诺、虚假检测报告等任何虚假材料的，采购人有权拒绝验收并认定成交供应商违约，采购人有权单方解除合同，由成交供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。</li> <li>6. 本项目须严格执行国家、地方及行业相关验收标准及规范。</li> <li>7. 采购人预验收及履约验收过程中所产生的一切费用均由成交供应商承担，报价时应考虑相关费用。</li> </ol>
<p>其他要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 维保服务结束后，合同总额的 10%作为 KPI 考核，采购人对成交供应商进行 KPI 考核，考核如果有扣除，从尾款内扣除后支付剩余款项（考核内容详见附件 1）。</li> <li>2. 供应商未按合同中规定的服务时间响应，以及不能对 HIS 系统故障进行排除或提供有效解决方案的，每次扣除合同金额的 0.2%作为违约金，累计三次以上的部分，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约金，且采购人有权终止合同。</li> </ol> <p>因供应商响应不及时、技术服务质量问题导致采购人 HIS 系统不能及时进行故障恢复或数据丢失等情况造成采购人损失的，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约</p>

金，同时保留追究成交供应商相应经济责任和法律责任的权力。

附件 1：服务考核方案要求

采购人在维保期结束后将根据考核内容进行打分，依据最终得分计算扣除金额，即：最终扣除金额=KPI 金额\*(1-年度平均 KPI/100)

指标名称	权重	指标释义	计算方式
现场服务完成率	30%	实际完成服务数与计划服务完成数的比率	现场服务完成率大于 95%满分，小于 60%不得分，区间内完成率为得分，如完成率为 75%，得分为 100*0.3*0.75
需求完成率	30%	实际完成需求数与计划需求完成数的比率	需求完成率大于 90%满分，小于 60%不得分，区间内完成率为得分，如完成率为 75%，得分为 100*0.3*0.75
考勤准时率	20%	驻场服务工程师按照医院作息时间考勤，准时到达次数与总上班次数比率	考勤准时率大于 95%满分，小于 60%不得分，区间内完成率为得分，如完成率为 75%，得分为 100*0.2*0.75
驻场工程师满意度	20%	驻场工程师日常工作完成态度、质量与及时性	很好：满分；较好：15-19 分；一般：5-14 分；很差：5 分以下，由采购人评价得分。



## 5. 参与竞争性磋商声明

### 参与竞争性磋商声明

致广西国际壮医医院（采购人名称）：

浙江和仁科技股份有限公司（供应商名称）系中华人民共和国合法供应商，  
经营地址 浙江省杭州市滨江区西兴街道新联路625号。

我方愿意参加贵方组织的HIS 系统维保服务项目（项目名称）项目的竞争性磋商，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其参与竞争性磋商提供的产品和服务，我方就本次参与竞争性磋商有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。
3. 在此，我方宣布同意如下：
  - （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
  - （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
  - （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
  - （4）响应磋商文件规定的竞争性磋商有效期。
4. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：
  - （1）具有独立承担民事责任的能力；
  - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
  - （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
  - （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
  - （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
  - （6）法律、行政法规规定的其他条件。
5. 我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件 进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：     /    ；

7. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：浙江省杭州市滨江区西兴街道新联路625号 邮政编码：310051

电话/传真：0571-81397000 电子函件：marketing@herenit.com

开户银行：中国银行滨江支行 账号：402658346702

8. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

9. 我方若参与竞争性磋商成功，除非发生不可抗力，承诺与采购人及时签订《合同书》。如果放弃，自愿按照本磋商文件之《供应商须知正文》条款第 27.3 条的要求承担法律责任和失信惩戒。

特此承诺。

注：如为联合体参与竞争性磋商，盖章处须加盖联合体各方公章或电子签章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人（签字或签章）：        

供应商（公章或电子签章）：浙江和仁科技股份有限公司

日期：2026年3月20日



## 6. 竞标报价表

### 2. 竞争性磋商报价表



项目名称：HIS 系统维保服务项目 项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

分标（如有）：1

供应商名称：浙江和仁科技股份有限公司

货币单位：人民币元

序号	服务名称	服务要求	数量	单位	竞标总报价(元)	备注
1	HIS 系统维保服务项目	<p>1. 服务综述：</p> <p>基础性维保：保障采购人（含五象院区及明秀分院）现有 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统的安全稳定运行，针对系统存在或未来可能出现的问题，进行系统升级及运行维护服务，结合采购人的现状和未来的发展需要，制定出全面、科学的解决方案，并提出相应的实施步骤，以保证整个系统的平稳运行。 2. 服务详细内容： 1) 保障相关系统安全稳定运行，对现有功能进行合理化的改造，优化任何可能存在或影响使用的与系统相关的系统 BUG。 2) 修改采购人各部门提出的关于系统的合理化需求，包含临床特色化的功能改造需求（人力工作量超一个月的除外）。 3) 上级部门发布的与系统相关的政策性需求或接口，需全力配合支持（人力工作量超一个月的除外，且不包含互联互通或者电子病历评级服务）。 4) 修改采购人采购的软件并需要与系统做对接的接口需求（人力工作量超一个月的除外）。 5) 驻场人员正常上班期间须接听采购人业务部门拨打至办公室的咨询电话，并及时处理反映的与系统相关的问题。回复并处理采购人有关部门创建的微信联络群、OA 联络群等联络群中反映的与系统相关的问题。 6) 非上班时间提供 7*24 的紧急电话咨询，如有必要，可在收到请求后两小时内到达现场，处理出现的紧急情况。 7)</p>	1	项	1095000	无

	<p>提供视频讲解、远程演示、现场教学等方式的系统培训，提供专业的医疗 IT 行业信息咨询，提供针对采购人 现有信息化建设情况的改造建议等。8) 定期向采购人汇报工作内容及相关工作进度，做到请求必响应，问题有解决。9) 拟派常驻人员 4 名，由供应商统一安排解决维护期内的业务需求。10) 若出现重大系统漏洞情况，供应商须做出说明和修复 时间的承诺。11) 供应商人员在维保服务过程中不得查阅和泄露采购人 相关业务文件、财务文件及采购人认为敏感的其他任何文 件，不得泄露采购人为系统安全设置的 管理员密码、登录账户及密码、邮件账户及密码、Internet 账户及密码等 信息。供应商对上述信息负有的保密责任在 合同期限内和 合同到期后均持续有效，任何供应商违反上述约定及违反安全保密协议的行为，采购人均有权向供应商 追究相应的 违约责任和经济赔偿。</p>				
<p>1. 服务期限：<u>自合同签订之日起 1 年。</u></p> <p>2. 服务地点：<u>广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。</u></p>	 				

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章或电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或签章，否则其响应文件按无效响应处理。

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字或签章，否则其响应文件按无效响应处理。

3. 如为联合体参与竞争性磋商，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，标注联合体牵头人名称，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

4. 如为联合体参与竞争性磋商，盖章处须加盖联合体各方公章或电子签章，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

5. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人（签字或签章）：马嘉翔

供应商（公章或电子签章）：浙江和仁科技股份有限公司

日期：2026年3月20日





备注	保证金缴纳方式	供应商服务项目负责人	报价(总价,元)	浙江和仁科技股份有限公司
无	银行转账	自合同签订之日起1年,在丹丹	1094000	



项目编号及名称: IIS系统维保服务项目(GXZC2025-010142-001)

投标人全称(公章): 浙江和仁科技股份有限公司

投标文件明细表

## 7.商务、技术服务条款偏离表

### 3 商务条款偏离表

(注：按采购需求具体条款修改)

采购项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

采购项目名称：HIS 系统维保服务项目

分标号：1

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内。成交通知书发出之日起 25 日内成交人未与采购人签订政府采购合同，视为放弃成交资格。	我司完全响应合同签订时间：自成交通知书发出之日起 25 日内。成交通知书发出之日起 25 日内成交人未与采购人签订政府采购合同，视为放弃成交资格。	无偏离
服务期限及地点	1. 服务期限：自合同签订之日起 1 年。 2. 服务地点：广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。	我司完全响应服务期限及地点： 1. 服务期限：自合同签订之日起 1 年。 2. 服务地点：广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。	无偏离
服务(售后)要求	提供 7×24 小时响应服务，遇到问题随时 7×24 小时电话咨询，热线服务提供技术咨询、故障申报、硬件维修受理、技术指导以及服务政策咨询等服务内容。热线服务不能解决的故障，通过网络接入方式辅以远程技术处理，达到快速响应解决问题的目的。对于远程无法解决的，接到报修电话后 2 小时内到达现场，紧急时刻 1 小	我司完全响应服务(售后)要求： 我司提供 7×24 小时响应服务，遇到问题随时 7×24 小时电话咨询，热线服务提供技术咨询、故障申报、硬件维修受理、技术指导以及服务政策咨询等服务内容。热线服务不能解决的故障，通过网络接入方式辅以远程技术处理，达到快速响应解决问题的目的。对于远程无法解决的，接到报修电话后 2 小时内	无偏离

	<p>小时内到达现场提供技术支持。故障解决后，向采购人提交故障处理报告。</p>	<p>到达现场，紧急时刻 1 小时内到达现场提供技术支持。故障解决后，向采购人提交故障处理报告。</p>	
付款方式	<p>1. 在双方签订合同且成交供应商足额递交履约保证金后 10 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额的 30%作为预付款，项目实施完成并通过验收后，采购人对成交供应商进行服务考核，并根据考核结果扣除相应金额后支付剩余款项（不计利息）。2. 每期付款前成交供应商须开具合同约定金额的增值税发票给采购人，成交供应商未及时向采购人开具发票的，采购人有权顺延付款时间，且不承担任何逾期付款违约责任。</p>	<p>我司完全响应付款方式要求：1. 在双方签订合同且成交供应商足额递交履约保证金后 10 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额的 30%作为预付款，项目实施完成并通过验收后，采购人对成交供应商进行服务考核，并根据考核结果扣除相应金额后支付剩余款项（不计利息）。2. 每期付款前成交供应商须开具合同约定金额的增值税发票给采购人，成交供应商未及时向采购人开具发票的，采购人有权顺延付款时间，且不承担任何逾期付款违约责任。</p>	无偏离
报价要求	<p>报价合计金额包含本项目各项服务内容的所有价格，包括维保费用、设备费用、备品备件费用、工作人员的交通费、住宿费、培训指导、验收费用及其他与维保服务相关的一切费用；以及必要的保险费用和各项税金；其他费用（如运输、装卸、技术支持、售后服务、更新升级等费用）。税费因政策等原因发</p>	<p>我司完全响应报价要求：报价合计金额包含本项目各项服务内容的所有价格，包括维保费用、设备费用、备品备件费用、工作人员的交通费、住宿费、培训指导、验收费用及其他与维保服务相关的一切费用；以及必要的保险费用和各项税金；其他费用（如运输、装卸、技术支持、售后服务、更新升级等费用）。税</p>	无偏离

	<p>生变化的，由成交供应商承担。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。（采购需求另有约定的，从其约定）注：本项目所有采购的服务凡涉及到需与采购人信息系统对接的，由成交供应商负责接入采购人信息系统，不额外产生费用。</p>	<p>费因政策等原因发生变化的，由成交供应商承担。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。（采购需求另有约定的，从其约定）注：本项目所有采购的服务凡涉及到需与采购人信息系统对接的，由成交供应商负责接入采购人信息系统，不额外产生费用。</p>	
<p>验收要求</p>	<p>1. 建立维保档案：成交供应商在合同签订初期向采购人提交维护服务方案、维修管理制度、应急处理预案、保密制度，在服务期内据实建立全面、细致的维护档案进行存档，日常提供的服务工作均需向采购人报告。2. 成交供应商须对服务人员进行安全审查，将审查情况、服务人员资格认证复印件报送采购人备案。同时，成交供应商须与采购人签订维保服务保密协议。3. 完成的服务工作与成交供应商对本项目采购需求的技术条款的承诺一致。4. 要求履约过程中所有服务行为、软件、成果文件等均不涉及任何法律纠纷。5. 验收时由采购人或邀请有资质的第三方机构对照采购文件的技术指标全</p>	<p>我司完全响应验收要求：1. 建立维保档案：成交供应商在合同签订初期向采购人提交维护服务方案、维修管理制度、应急处理预案、保密制度，在服务期内据实建立全面、细致的维护档案进行存档，日常提供的服务工作均需向采购人报告。2. 成交供应商须对服务人员进行安全审查，将审查情况、服务人员资格认证复印件报送采购人备案。同时，成交供应商须与采购人签订维保服务保密协议。3. 完成的服务工作与成交供应商对本项目采购需求的技术条款的承诺一致。4. 要求履约过程中所有服务行为、软件、成果文件等均不涉及任何法律纠纷。5. 验收时由采购人或邀请有资质的第</p>	<p>无偏离</p>

	<p>面核对检验，如不符合采购文件的技术需求或提供虚假承诺、虚假检测报告等任何虚假材料的，采购人有权拒绝验收并认定成交供应商违约，采购人有权单方解除合同，由成交供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。6. 本项目须严格执行国家、地方及行业相关验收标准及规范。7. 采购人预验收及履约验收过程中所产生的一切费用均由成交供应商承担，报价时应考虑相关费用。</p>	<p>指标全面核对检验，如不符合采购文件的技术需求或提供虚假承诺、虚假检测报告等任何虚假材料的，采购人有权拒绝验收并认定成交供应商违约，采购人有权单方解除合同，由成交供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。6. 本项目须严格执行国家、地方及行业相关验收标准及规范。7. 采购人预验收及履约验收过程中所产生的一切费用均由成交供应商承担，报价时应考虑相关费用。</p>	
其他要求	<p>1. 维保服务结束后，合同总额的 10%作为 KPI 考核，采购人对成交供应商进行 KPI 考核，考核如果有扣除，从尾款内扣除后支付剩余款项（考核内容详见附件 1）。2. 供应商未按合同中规定的服务时间响应，以及不能对 HIS 系统故障进行排除或提供有效解决方案的，每次扣除合同金额的 0.2%作为违约金，累计三次以上的部分，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约金，且采购人有权终止合同。因供应商响应不及时、技术服务质量问题导致</p>	<p>我司完全响应招标文件其他要求：1. 维保服务结束后，合同总额的 10%作为 KPI 考核，采购人对成交供应商进行 KPI 考核，考核如果有扣除，从尾款内扣除后支付剩余款项（考核内容详见附件 1）。2. 供应商未按合同中规定的服务时间响应，以及不能对 HIS 系统故障进行排除或提供有效解决方案的，每次扣除合同金额的 0.2%作为违约金，累计三次以上的部分，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约金，且采购人有权终止合同。因供应商响应不及时、技术服务质</p>	无偏离

	<p>采购人 HIS 系统不能及时进行故障恢复或数据丢失等情况造成采购人损失的，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约金，同时保留追究成交供应商相应经济责任和法律责任的权力。</p>	<p>量问题导致采购人 HIS 系统不能及时进行故障恢复或数据丢失等情况造成采购人损失的，每次扣除合同金额的 0.5%作为违约金，同时保留追究成交供应商相应经济责任和法律责任的权力。</p>	
--	--	---	--

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或签章）：马喜新

供应商（公章或电子签章）：浙江和利科技股份有限公司

日期：2026 年 3 月 20 日

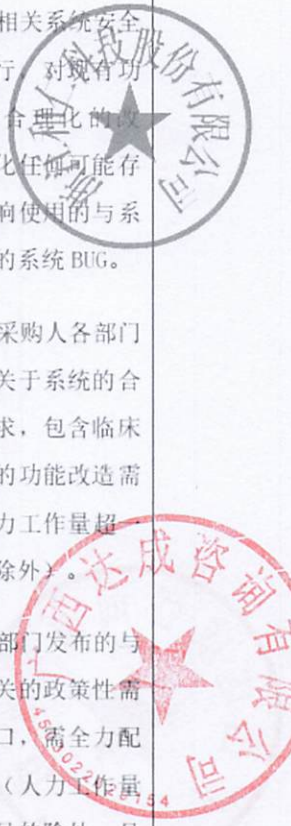
## 5 技术条款偏离表

采购项目名称：HIS 系统维保服务项目

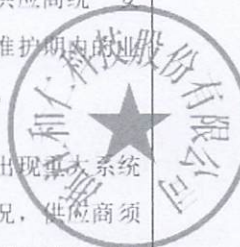
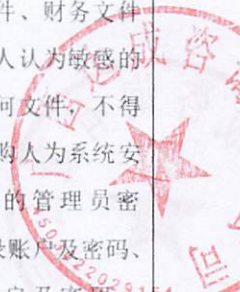
采购项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

分标号：1

序号	名称	服务要求	供应商的响应	偏离说明
1.	HIS 系统维保服务项目	<p>1. 服务综述：</p> <p>基础性维保：保障采购人（含五象院区及明秀分院）现有 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统的安全稳定运行，针对系统存在或未来可能出现的问题，进行系统升级及运行维护服务，结合采购人的现状和未来的发展需要，制定出全面、科学的解决方案，并提出相应的实施步骤，以保证整个系统的平稳运行。</p> <p>2. 服务详细内容：</p> <p>1) 保障相关系统安全</p>	<p>我方提供以下内容：</p> <p>1. 服务综述：</p> <p>基础性维保：保障采购人（含五象院区及明秀分院）现有 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统的安全稳定运行，针对系统存在或未来可能出现的问题，进行系统升级及运行维护服务，结合采购人的现状和未来的发展需要，制定出全面、科学的解决方案，并提出相应的实施步骤，以保证整个系统的平稳运行。</p>	无偏离

		<p>稳定运行，对现有功能进行合理化的改造，优化任何可能存在或影响使用的与系统相关的系统 BUG。</p> <p>2)修改采购人各部门提出的关于系统的合理化需求，包含临床特色化的功能改造需求（人力工作量超一个月的除外）。</p> <p>3)上级部门发布的与系统相关的政策性需求或接口，需全力配合支持（人力工作量超一个月的除外，且不包含互联互通或者电子病历评级服务）。</p> <p>4)修改采购人采购的软件并需要与系统做对接的接口需求（人力工作量超一个月的除外）。</p> <p>5)驻场人员正常上班期间须接听采购人业务部门拨打至办公室的咨询电话，并及时</p>	<p>2. 服务详细内容：</p> <p>1)保障相关系统安全稳定运行，对现有功能进行合理化的改造，优化任何可能存在或影响使用的与系统相关的系统 BUG。</p> <p>2)修改采购人各部门提出的关于系统的合理化需求，包含临床特色化的功能改造需求（人力工作量超一个月的除外）。</p> <p>3)上级部门发布的与系统相关的政策性需求或接口，需全力配合支持（人力工作量超一个月的除外，且不包含互联互通或者电子病历评级服务）。</p> <p>4)修改采购人采购的软件并需要与系统做对接的接口需求（人力工作量超一个月的除外）。</p> <p>5)驻场人员正常上班期间须接听采购人业</p>	
--	--	---	---	---

		<p>处理反映的与系统相关的问题。回复并处理采购人有关部门创建的微信联络群、OA联络群等联络群中反映的与系统相关的问题。</p> <p>6) 非上班时间提供7*24 的紧急电话咨询,如有必要,可在收到请求后两小时内到达现场,处理出现的紧急情况。</p> <p>7) 提供视频讲解、远程演示、现场教学等方式的系统培训,提供专业的医疗 IT 行业信息咨询,提供针对采购人现有信息化建设情况的改造建议等。</p> <p>8) 定期向采购人汇报工作内容及相关工作进度,做到请求必响应,问题有解决。</p> <p>9) 拟派常驻人员 4 名,由供应商统一安</p>	<p>务部门拨打至办公室的咨询电话,并及时处理反映的与系统相关的问题。回复并处理采购人有关部门创建的微信联络群、OA联络群等联络群中反映的与系统相关的问题。</p> <p>6) 非上班时间提供7*24 的紧急电话咨询,如有必要,可在收到请求后两小时内到达现场,处理出现的紧急情况。</p> <p>7) 提供视频讲解、远程演示、现场教学等方式的系统培训,提供专业的医疗 IT 行业信息咨询,提供针对采购人现有信息化建设情况的改造建议等。</p> <p>8) 定期向采购人汇报工作内容及相关工作进度,做到请求必响应,问题有解决。</p>	
--	--	---	--	--

		<p>排解决维护期内的业务需求。</p> <p>10) 若出现重大系统漏洞情况, 供应商须做出说明和修复时间的承诺。</p> <p>11) 供应商人员在维保服务过程中不得查阅和泄露采购人相关业务文件、财务文件及采购人认为敏感的其他任何文件, 不得泄露采购人为系统安全设置的管理人员密码、登录账户及密码、邮件账户及密码、Internet 账户及密码等信息。供应商对上述信息负有的保密责任在合同期限内和合同到期后均持续有效, 任何供应商违反上述约定及违反安全保密协议的行为, 采购人均有权向供应商追究相应的违约责任和经济赔偿。</p>	<p>9) 拟派常驻人员 4 名, 由供应商统一安排解决维护期内的业务需求。</p> <p>10) 若出现重大系统漏洞情况, 供应商须做出说明和修复时间的承诺。</p> <p>11) 供应商人员在维保服务过程中不得查阅和泄露采购人相关业务文件、财务文件及采购人认为敏感的其他任何文件, 不得泄露采购人为系统安全设置的管理人员密码、登录账户及密码、邮件账户及密码、Internet 账户及密码等信息。供应商对上述信息负有的保密责任在合同期限内和合同到期后均持续有效, 任何供应商违反上述约定及违反安全保密协议的行为, 采购人均有权向供应商追究相应的违约责任</p>	 
--	--	---	---	--

			和经济赔偿。	
--	--	--	--------	--

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章采购需求”中的服务要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或签章）：马春新

供应商（公章或电子签章）：浙江和利科技股份有限公司

日期：2026年3月20日



## 8.项目实施方案

### 6 项目实施方案

#### 6.1 项目背景及需求理解

##### 6.1.1 项目背景

广西国际壮医医院（含五象院区及明秀分院）作为集医疗、教学、科研、预防、保健于一体的综合性壮医医院，HIS 系统及相关信息化设备是医院开展诊疗、护理、行政、财务、后勤管理等各项工作的核心基础设施，直接关系到医院运营效率、医疗服务质量、患者就医体验及壮医诊疗事业的有序推进。随着医院业务量持续增长、诊疗流程不断优化，以及信息化技术的快速迭代，现有 HIS 系统及配套设施长期高负荷运行，面临着系统卡顿、功能异常、硬件损耗、安全隐患等问题，若缺乏专业、系统的维护服务，极易出现系统瘫痪、数据丢失等重大故障，影响医院核心工作的正常开展。

为切实保障 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统及配套设施持续、稳定、高效运行，破解当前运维痛点，满足医院日常运营及信息化建设升级需求，特启动本次 HIS 系统维护项目。我方作为供应商，结合医院壮医诊疗的特殊性、各院区运营差异及采购文件要求，组建专业服务团队，制定本实施方案，全面承接项目维护工作，为医院信息化建设提供坚实的技术支撑。

##### 6.1.2 维保内容

我方提供以下内容：

###### 1. 服务综述：

基础性维保：保障采购人（含五象院区及明秀分院）现有 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统的安全稳定运行，针对系统存在或未来可能出现的问题，进行系统升级及运行维护服务，结合采购人的现状和未来的发展需要，制定出全面、科学的解决方案，并提出相应的实施步骤，以保证整个系统的平稳运行。

###### 2. 服务详细内容：

1) 保障相关系统安全稳定运行,对现有功能进行合理化的改造,优化任何可能存在或影响使用的与系统相关的系统 BUG。

2) 修改采购人各部门提出的关于系统的合理化需求,包含特色化的功能改造需求(人力工作量超一个月的除外)。

3) 上级部门发布的与系统相关的政策性需求或接口,需全力配合支持(人力工作量超一个月的除外,且不包含互联互通或者电子病历四级服务)。

4) 修改采购人采购的软件并需要与系统做对接的接口需求(人力工作量超一个月的除外)。

5) 驻场人员正常上班期间须接听采购人业务部门拨打至办公室的咨询电话,并及时处理反映的与系统相关的问题。回复并处理采购人有关部门创建的微信联络群、OA 联络群等联络群中反映的与系统相关的问题。

6) 非上班时间提供 7\*24 的紧急电话咨询,如有必要,可在收到请求后两小时内到达现场,处理出现的紧急情况。

7) 提供视频讲解、远程演示、现场教学等方式的系统培训,提供专业的医疗 IT 行业信息咨询,提供针对采购人现有信息化建设情况的改造建议等。

8) 定期向采购人汇报工作内容及相关工作进度,做到请求必响应,问题有解决。

9) 拟派常驻人员 4 名,由供应商统一安排解决维护期内的业务需求。

10) 若出现重大系统漏洞情况,供应商须做出说明和修复时间的承诺。

11) 供应商人员在维保服务过程中不得查阅和泄露采购人相关业务文件、财务文件及采购人认为敏感的其他任何文件,不得泄露采购人为系统安全设置的管理人员密码、登录账户及密码、邮件账户及密码、Internet 账户及密码等信息。供应商对上述信息负有的保密责任在合同期限内和合同到期后均持续有效,任何供应商违反上述约定及违反安全保密协议的行为,采购人均有权向供应商追究相应的违约责任和经济赔偿。

### 6.1.3 维保内容证明材料

我方 HIS 系统界面如下:

用友 U8 软件界面截图，包含以下部分：

- 顶部菜单栏：**文件(F)、编辑(E)、视图(V)、数据(D)、窗口(W)、帮助(H)、系统管理(S)、系统维护(M)、系统工具(T)、系统设置(O)、系统维护(M)、系统工具(T)、系统设置(O)。
- 左侧树状图：**显示系统树结构，包括“系统管理”、“系统维护”、“系统工具”、“系统设置”等。
- 主操作区：**
  - 上方为数据输入/输出表格，包含多列数据。
  - 中间为“数据”、“数据”、“数据”等选项卡。
  - 下方为“数据”、“数据”、“数据”等输入框。
- 右侧边栏：**显示系统参数、用户信息等。
- 水印与印章：**
  - 中央有一个黑色的五角星水印，周围环绕着“浙江广厦股份有限公司”字样。
  - 右下方有一个红色的圆形印章，中心为五角星，外圈文字为“广西大成咨询有限公司”，下方有数字“4503022029154”。

The image displays a complex financial software interface with several data tables and a configuration window. The tables contain columns for dates, numerical values, and various identifiers. A red circular stamp with a star in the center is overlaid on the middle-left portion of the screen, containing the text '达盛咨询' and the phone number '3503022029154'. A black circular stamp with a star in the center is overlaid on the middle-right portion, containing the text '新和成科技股份有限公司'.



NO.	NAME	SEX	AGE	EDUCATION	PROFESSION	POSITION	DATE	REMARKS
001	...	...	...	...	...	...	...	...
002	...	...	...	...	...	...	...	...
003	...	...	...	...	...	...	...	...
004	...	...	...	...	...	...	...	...
005	...	...	...	...	...	...	...	...
006	...	...	...	...	...	...	...	...
007	...	...	...	...	...	...	...	...
008	...	...	...	...	...	...	...	...
009	...	...	...	...	...	...	...	...
010	...	...	...	...	...	...	...	...
011	...	...	...	...	...	...	...	...
012	...	...	...	...	...	...	...	...
013	...	...	...	...	...	...	...	...
014	...	...	...	...	...	...	...	...
015	...	...	...	...	...	...	...	...
016	...	...	...	...	...	...	...	...
017	...	...	...	...	...	...	...	...
018	...	...	...	...	...	...	...	...
019	...	...	...	...	...	...	...	...
020	...	...	...	...	...	...	...	...
021	...	...	...	...	...	...	...	...
022	...	...	...	...	...	...	...	...
023	...	...	...	...	...	...	...	...
024	...	...	...	...	...	...	...	...
025	...	...	...	...	...	...	...	...
026	...	...	...	...	...	...	...	...
027	...	...	...	...	...	...	...	...
028	...	...	...	...	...	...	...	...
029	...	...	...	...	...	...	...	...
030	...	...	...	...	...	...	...	...
031	...	...	...	...	...	...	...	...
032	...	...	...	...	...	...	...	...
033	...	...	...	...	...	...	...	...
034	...	...	...	...	...	...	...	...
035	...	...	...	...	...	...	...	...
036	...	...	...	...	...	...	...	...
037	...	...	...	...	...	...	...	...
038	...	...	...	...	...	...	...	...
039	...	...	...	...	...	...	...	...
040	...	...	...	...	...	...	...	...
041	...	...	...	...	...	...	...	...
042	...	...	...	...	...	...	...	...
043	...	...	...	...	...	...	...	...
044	...	...	...	...	...	...	...	...
045	...	...	...	...	...	...	...	...
046	...	...	...	...	...	...	...	...
047	...	...	...	...	...	...	...	...
048	...	...	...	...	...	...	...	...
049	...	...	...	...	...	...	...	...
050	...	...	...	...	...	...	...	...



NO.	NAME	SEX	AGE	EDUCATION	PROFESSION	POSITION	DATE	REMARKS
051	...	...	...	...	...	...	...	...
052	...	...	...	...	...	...	...	...
053	...	...	...	...	...	...	...	...
054	...	...	...	...	...	...	...	...
055	...	...	...	...	...	...	...	...
056	...	...	...	...	...	...	...	...
057	...	...	...	...	...	...	...	...
058	...	...	...	...	...	...	...	...
059	...	...	...	...	...	...	...	...
060	...	...	...	...	...	...	...	...
061	...	...	...	...	...	...	...	...
062	...	...	...	...	...	...	...	...
063	...	...	...	...	...	...	...	...
064	...	...	...	...	...	...	...	...
065	...	...	...	...	...	...	...	...
066	...	...	...	...	...	...	...	...
067	...	...	...	...	...	...	...	...
068	...	...	...	...	...	...	...	...
069	...	...	...	...	...	...	...	...
070	...	...	...	...	...	...	...	...
071	...	...	...	...	...	...	...	...
072	...	...	...	...	...	...	...	...
073	...	...	...	...	...	...	...	...
074	...	...	...	...	...	...	...	...
075	...	...	...	...	...	...	...	...
076	...	...	...	...	...	...	...	...
077	...	...	...	...	...	...	...	...
078	...	...	...	...	...	...	...	...
079	...	...	...	...	...	...	...	...
080	...	...	...	...	...	...	...	...
081	...	...	...	...	...	...	...	...
082	...	...	...	...	...	...	...	...
083	...	...	...	...	...	...	...	...
084	...	...	...	...	...	...	...	...
085	...	...	...	...	...	...	...	...
086	...	...	...	...	...	...	...	...
087	...	...	...	...	...	...	...	...
088	...	...	...	...	...	...	...	...
089	...	...	...	...	...	...	...	...
090	...	...	...	...	...	...	...	...
091	...	...	...	...	...	...	...	...
092	...	...	...	...	...	...	...	...
093	...	...	...	...	...	...	...	...
094	...	...	...	...	...	...	...	...
095	...	...	...	...	...	...	...	...
096	...	...	...	...	...	...	...	...
097	...	...	...	...	...	...	...	...
098	...	...	...	...	...	...	...	...
099	...	...	...	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...	...	...	...



5. 安全保障需求：需严格遵守保密规定，严防医院业务数据、患者信息、系统账号密码等敏感信息泄露，建立完善的安全防护机制，排查系统安全漏洞，确保系统及数据安全。

6. 规范化管理需求：需建立规范的服务流程、质量管控体系、进度控制措施，明确人员分工、责任落实，确保各项维护工作有章可循、有据可查，实现服务全程可追溯，同时接受医院的监督考核。

我方充分认识到，本项目维护工作不仅是简单的故障修复，更是保障医院信息化系统长效稳定运行、助力壮医诊疗事业发展的重要支撑，将以“客户为中心”，精准对接上述需求，确保各项维护工作落地见效。

## 6.2 项目组织架构及人员分工

### 6.2.1 组织架构

为确保本项目维护工作高效、规范、有序推进，我方专门成立HIS系统维护专项项目团队，实行“分级管理、分工负责、协同配合”的管理模式，构建上下联动、权责清晰、专业高效的组织架构，明确各层级岗位职责和协作流程，确保各项工作快速响应、落地到位。具体组织架构如下：

1. 项目总负责人：全面统筹项目整体推进，对项目质量、进度、安全、服务满意度全面负责，作为与医院的核心对接人，协调解决项目推进中的重大问题，定期向医院汇报项目进展情况。

2. 技术总监：负责项目技术统筹，牵头制定技术方案、故障处置预案、系统优化方案，指导一线技术人员开展工作，解决项目推进中的复杂技术难题，确保技术服务质量。

3. 驻场服务组：按医院各院区配置，每个院区配备故障处理工程师、巡检专员，负责各院区日常故障处置、定期巡检、现场技术支持、需求对接等工作，确保一线服务响应及时。

4. 后台技术支持组：由具备高级技术资质的工程师组成，负责为一线服务组提供远程技术指导、复杂故障处置支持、系统漏洞修复、数据恢复等技术支撑，确保技术难题快速突破。

5. 质量监督组：由质量监督专员组成，负责项目服务质量监督、考核评估、客户反馈收集与处理，定期开展质量检查，及时发现问题并督促整改，确保服务质量达标。

6. 综合管理组：由管理人员组成，负责项目进度管控、服务档案管理、解决方案资料库建设、人员培训、物资保障等工作，确保项目各项工作有序衔接、高效推进。

本组织架构覆盖项目维护全流程，各部门、各岗位协同配合，形成“总负责人统筹、技术总监支撑、一线服务落地、质量监督保障、综合管理兜底”的工作格局，确保项目维护工作无死角、无遗漏。

### 6.2.2 人员分工

为确保各项工作责任到人、高效推进，明确各岗位具体分工，做到分工明确、权责清晰，杜绝推诿、拖延情况，具体分工如下：

岗位	核心分工	责任要求
项目总负责人	1. 统筹项目整体规划、进度、质量、安全；2. 对接医院相关负责人，汇报项目进展，协调解决重大问题；3. 统筹人员、物资、经费配置；4. 审批项目重要方案和文件。	确保项目按计划推进，服务质量符合要求，医院满意度达标。
技术总监	1. 制定项目技术方案、故障处置预案、系统优化方案；2. 指导一线人员开展技术工作，解决复杂技术难题；3. 负责技术团队培训和能力提升；4. 审核技术报告和解决方案。	确保技术方案可行、故障处置高效、系统运行稳定。
故障处理工程师	1. 负责所在院区日常故障接收、排查、处置；2. 配合开展定期巡检和隐患排查；3. 提供现场技术咨询和操作指导；4. 做好故障处理记录和复盘；5. 对接医院各科室需求。	确保故障响应及时、处置彻底，记录完整，客户反馈良好。

岗位	核心分工	责任要求
巡检专员	1. 按计划开展所在院区系统、设备、数据库、网络的定期巡检；2. 排查潜在故障和安全隐患，跟踪隐患整改；3. 整理巡检记录和巡检报告；4. 协助故障处理工程师开展工作。	确保巡检到位、隐患发现及时、巡检报告规范、完整。
后台技术支持工程师	1. 为一线人员提供远程技术指导；2. 处置一线人员无法解决的复杂故障、重大故障；3. 负责系统漏洞修复、数据恢复、系统优化；4. 完善解决方案资料库。	确保技术支撑及时、有效，复杂故障快速解决。
质量监督专员	1. 开展项目服务质量检查、考核评估；2. 收集医院客户反馈，督促问题整改；3. 核查故障处理、巡检、报告等工作的规范性；4. 提交质量监督报告。	确保服务质量符合约定，问题整改闭环。
综合管理专员	1. 负责项目进度管控，跟踪工作进展，预警进度风险；2. 管理服务档案和解决方案资料库；3. 组织人员培训和考核；4. 负责物资采购、储备和管理；5. 整理项目各类报告。	确保项目进度可控，档案规范，物资保障到位。

### 6.3 项目工作流程

为确保项目维护工作高效、规范、有序，结合医院实际运营场景，制定标准化、可操作的工作流程，涵盖故障处理、定期巡检、设备运行监测、报告提交、档案管理等工作，确保流程顺畅、衔接高效，具体如下：

### 6.3.1 故障处理流程

1. 故障接收：通过 24 小时紧急服务电话、专项联络群、现场报备、邮件报备等多渠道接收医院各科室故障上报，综合管理员立即登记故障信息（故障类型、发生院区、科室、影响范围、上报时间等），形成故障登记台账，同步推送至对应院区故障处理工程师。

2. 故障评估：故障处理工程师接到信息后，与上报人沟通核实，快速判断故障级别（常规/重大）、原因及影响范围，明确处置方案和时限，同步反馈给医院上报人和项目总负责人。

3. 故障处置：常规故障由驻场工程师远程或现场快速处置，优先远程协助，远程无法解决的赶赴现场；重大故障立即启动应急预案，联动后台技术支持组，赶赴现场协同处置，全程跟踪处置过程。

4. 测试验证：故障处置完成后，工程师全面测试系统及设备运行状态，邀请医院相关人员共同验证，确认故障彻底解决、无遗留问题，签署测试确认单。

5. 反馈告知：工程师及时向医院上报人、项目总负责人反馈处置结果，说明故障原因、处置过程、预防措施，解答相关疑问。

6. 归档复盘：整理故障处理相关资料，提交综合管理员归档；每周组织故障复盘会，分析故障原因，优化处置流程，防范同类故障重复发生。

### 6.3.2 定期巡检流程

1. 巡检计划：综合管理员联合巡检专员，根据项目要求和医院实际，制定每日、每周、每月、季度、年度巡检计划，明确巡检内容、重点、人员和时间，提前与医院相关负责人沟通确认。

2. 巡检实施：巡检专员严格按照计划开展巡检，逐一对系统软件、硬件设备、数据库、网络链路等进行排查，详细记录巡检情况，对简单隐患当场处置，复杂隐患及时上报并跟踪整改。

3. 巡检汇总：巡检结束后，巡检专员整理巡检记录，区分一般隐患和重大隐患，形成巡检报告，经技术总监审核后，提交项目总负责人和医院相关部门。

4. 隐患整改：对巡检发现的隐患，明确整改责任人、时限和措施，综合管理员跟踪整改进度，整改完成后组织验收，确保隐患闭环解决。

5. 归档留存：将巡检记录、巡检报告、隐患整改记录等提交综合管理员归档，确保巡检工作可追溯。

### 6.3.3 其他核心工作流程

1. 设备运行监测流程：后台技术支持组实时监测系统及设备运行状态，每日整理运行数据，每周形成运行监测简报，每月纳入设备运行情况报告，及时发现运行异常并预警。

2. 报告提交流程：综合管理员按约定频次（月度、季度、年度、专项）编制各类报告，经技术总监、项目总负责人审核后，按时提交医院，配合医院审核并解读报告内容。

3. 客户反馈流程：质量监督组通过日常沟通、满意度调查、现场访谈等渠道收集医院反馈意见，分类登记、分析，明确整改措施和时限，整改完成后反馈医院，形成闭环管理。

## 6.4 项目工作措施及应急措施

### 6.4.1 核心工作措施

为确保项目维护工作落地见效，结合项目需求和组织架构，制定全方位、可操作的工作措施，涵盖人员、技术、资源、沟通等方面，保障工作高效推进：

#### 1. 人员保障措施：

人员资质保障：所有人员均具备3年以上医疗IT运维经验，持有相关专业资质证书，通过背景审查和保密评估，资质材料提交医院备案。

培训保障：建立岗前培训、在岗提升、案例复盘三级培训机制，每月开展技术培训，每季度开展综合能力提升培训，确保人员技术能力适配项目需求。

人员储备保障：储备备用人员，具备与一线人员同等资质和能力，确保一线人员突发情况时快速补位，不中断服务。

考核保障：建立科学的考核机制，将工作成效与绩效挂钩，定期考核、奖惩分明，提升人员工作积极性和责任心。

#### 2. 技术保障措施：

技术团队支撑：组建专业后台技术支持组，提供7×24小时技术支持，快速解决复杂技术难题。

工具保障：配备先进的故障排查、数据恢复、系统检测、安全扫描等工具，提升工作效率和处置质量。

解决方案保障：建立专项解决方案资料库，动态更新常见故障、复杂故障处置方案，提升故障处理效率。

系统优化保障：定期对系统运行状态进行分析，提出针对性优化建议，助力医院提升系统运行效率。

#### 3. 资源保障措施：

物资保障：提前储备常用硬件配件、耗材等，确保设备故障时能够及时更换，缩短处置时间。

经费保障：专项拨款用于人员培训、设备采购、技术支持等，确保各项工作顺利开展。

办公保障：为驻场人员提供必要的办公场地和设备，确保人员高效开展工作。

#### 4. 沟通保障措施：

内部沟通：建立日常晨会、定期例会制度，同步工作进展，协调解决工作中的问题。

外部沟通：与医院建立项目负责人对接、定期沟通会、月度总结会等机制，及时同步项目进展，对接需求，反馈问题。

### 6.4.2 应急措施

针对项目维护过程中可能出现的重大故障、突发情况，制定专项应急处置措施，明确应急响应流程、责任人员、处置时限，确保突发问题快速、有效解决，最大限度降低对医院运营的影响，具体如下：

1. 应急响应机制：建立三级应急响应体系，明确应急响应启动条件、流程和责任分工，实行7×24小时应急值守，确保突发情况第一时间响应。

一级应急（重大故障）：系统瘫痪、数据丢失、核心接口中断等影响医院核心工作的故障，立即启动一级响应，项目总负责人牵头，联动所有相关人员，赶赴现场处置。

二级应急（复杂故障）：常规故障无法及时解决、影响多个科室的故障，启动二级响应，技术总监牵头，后台技术支持组配合，赶赴现场处置。

三级应急（一般应急）：突发人员短缺、设备临时故障等，启动三级响应，综合管理员牵头，安排备用人员补位、调配物资，确保服务不中断。

## 2. 重大故障应急处置流程：

启动应急：接到重大故障上报后，立即启动应急预案，通知相关人员赶赴现场，同时向医院相关负责人说明情况。

现场处置：技术总监牵头，组织一线工程师、后台技术支持组协同处置，优先采取临时替代方案，保障医院核心工作正常开展，同时全力排查故障根源。

数据保障：若发生数据丢失、损坏，立即启动数据恢复预案，后台技术支持组快速开展数据恢复工作，确保数据安全。

进度跟踪：安排专人跟踪处置进度，每 30 分钟向医院和项目总负责人反馈一次进展，直至故障解决。

复盘总结：故障解决后，24 小时内组织复盘，分析故障原因，优化应急预案和处置流程，防范同类故障再次发生。

3. 应急物资保障：提前储备应急设备（备用服务器、交换机等）、应急工具、应急耗材等，确保应急处置时能够快速调配，缩短处置时间。

4. 应急联动机制：与系统供应商、硬件厂商建立应急联动机制，若出现需厂商配合的故障，立即联系厂商，协调技术人员协助处置，确保故障快速解决。

5. 应急演练：每季度组织一次应急演练，模拟重大故障、突发情况的处置过程，提升团队应急处置能力，确保应急预案能够有效落地。

## 6.5 项目进度控制措施

为确保项目维护工作按计划、高质量推进，建立完善的进度控制体系，明确进度目标、控制措施和预警机制，确保各项工作按时完成，具体如下：

1. 明确进度目标：结合项目需求和医院要求，制定详细的阶段性进度目标和总体进度目标，明确每一项工作的时间节点、责任人员和完成标准，确保进度目标可量化、可考核。

前期准备阶段：完成人员调配、驻场安排、工具物资准备、岗前培训、沟通对接等工作。

常态化维护阶段（持续进行）：按计划开展故障处理、定期巡检、设备监测、报告提交等工作，确保各项工作按时完成。

阶段性总结阶段（每月月底、每季度月底）：完成阶段性工作总结、报告编制、质量考核等工作。

年度总结阶段（每年年底）：完成年度工作总结、年度报告编制、成果梳理、下一年度工作计划制定等工作。

### 2. 进度管控措施：

专人管控：综合管理员专职负责进度管控，每日跟踪各项工作进展，记录进度情况，每周形成进度报表，提交项目总负责人和医院相关部门。

分级管控：项目总负责人统筹总体进度，各岗位负责人管控本岗位工作进度，确保各环节进度衔接顺畅，不出现脱节。

流程优化：不断优化工作流程，简化不必要的环节，提升工作效率，确保进度目标按时完成；对耗时较长的工作，提前制定预案，合理调配资源。

考核约束：将进度完成情况纳入人员考核，对按时或提前完成进度目标的人员给予奖励，对拖延进度的人员进行约谈、培训，确保进度不拖延。

### 3. 进度预警机制：

建立进度预警指标，对接近时间节点未完成的工作，发出黄色预警，提醒责任人员加快推进；对超出时间节点未完成的工作，发出红色预警，项目总负责人牵头协调，分析滞后原因，制定整改措施，明确整改时限。

定期开展进度复盘，每月分析进度完成情况，排查进度滞后隐患，提前制定应对措施，确保进度总体可控。

4. 进度调整机制：若因医院需求变更、突发情况等导致进度滞后，及时与医院沟通，说明原因，共同制定进度调整方案，调整后严格按新方案推进，确保项目总体目标不受影响。

## 6.6 项目质量控制体系

为确保项目维护服务质量全面优于采购文件要求，满足医院需求，建立完整、严格的质量控制体系，涵盖质量目标、质量管控措施、质量考核、质量改进等环节，确保服务质量全程可控、持续提升，具体如下：

### 6.6.1 质量管控措施

#### 1. 事前管控：

人员管控：严格筛选人员，确保人员资质达标；开展岗前培训和考核，考核合格后方可上岗。

方案管控：制定完善的故障处置、巡检、系统优化等方案，经技术总监、项目总负责人审核，报医院备案后执行。

工具管控：对所有运维工具、检测设备进行定期校准和维护，确保工具正常使用，提升工作质量。

#### 2. 事中管控：

过程监督：质量监督组每日开展现场检查、资料核查，重点检查故障处理、巡检等工作的规范性和质量，及时发现问题并督促整改。

技术审核：所有故障处理报告、巡检报告、运行报告等，经技术总监审核后，方可提交医院，确保报告质量。

客户监督：主动接受医院的监督，定期向医院汇报服务质量情况，及时响应医院提出的质量改进建议。

#### 3. 事后管控：

质量复盘：每月组织质量复盘会，分析服务质量问题，梳理原因，制定针对性改进措施。

客户反馈：每月开展客户满意度调查，收集医院意见和建议，对反馈的问题及时整改，形成闭环管理。

持续改进：根据质量复盘结果和客户反馈，优化服务流程、技术方案和管控措施，持续提升服务质量。

### 6.6.2 质量考核

建立科学、完善的质量考核机制，将质量目标细化为具体考核指标，纳入人员月度、季度、年度考核，考核结果与绩效工资、奖金、晋升、评优挂钩，确保质量管控措施落地执行：

1. 考核指标：涵盖故障处理时效、解决率、重复发生率、巡检到位率、隐患发现率、整改率，报告提交及时性、完整性，服务态度，客户满意度，保密情况等。

2. 考核方式：采用日常检查、资料核查、客户评价、团队互评等多种方式，每月开展一次常规考核，每季度开展一次全面考核，每年开展一次年度考核。

3. 奖惩措施：考核优秀的人员给予现金奖励、晋升机会；考核不合格的人员进行约谈、专项培训，培训后仍不合格的，及时予以替换；对因个人原因导致服务质量不达标、引发医院投诉的，严肃追究责任。

### 6.6.3 质量改进

建立常态化质量改进机制，持续优化服务质量，具体措施如下：

1. 定期收集质量改进建议，包括医院、团队内部人员提出的建议，分类整理、分析，制定改进计划。

2. 每季度开展一次质量改进专项工作，针对突出质量问题，优化服务流程、技术方案和管控措施。

3. 加强人员培训，提升人员专业能力和服务意识，从源头提升服务质量。

4. 跟踪质量改进效果，定期评估改进措施的有效性，及时调整改进方案，确保质量持续提升。

## 6.7 违约责任承诺

我方承诺按以下标准考核：

采购人在维保期结束后将根据考核内容进行打分，依据最终得分计算扣除金额，即：最终扣除金额=KPI 金额\*(1-年度平均 KPI/100)

指标	权	指标释义	计算方式
----	---	------	------

名称	重		
现场服务完成率	30%	实际完成服务数与计划服务完成数的比率	现场服务完成率大于95%满分, 小于60%不得分, 区间内完成率为得分, 如完成率为75%, 得分为 $100 \times 0.3 \times 0.75$
需求完成率	30%	实际完成需求数与计划需求完成数的比率	需求完成率大于90%满分, 小于60%不得分, 区间内完成率为得分, 如完成率为75%, 得分为 $100 \times 0.3 \times 0.75$
考勤准时率	20%	驻场服务工程师按照医院作息时间考勤, 准时到达次数与总上班次数比率	考勤准时率大于95%满分, 小于60%不得分, 区间内完成率为得分, 如完成率为75%, 得分为 $100 \times 0.2 \times 0.75$
驻场工程师满意度	20%	驻场工程师日常工作完成态度、质量与及时性	很好: 满分; 较好: 15-19分; 一般: 5-14分; 很差: 5分以下, 由采购人评价得分

## 7 服务工作保障方案

### 7.1 总则

#### 7.1.1 方案目的

1. 规范项目服务全流程管理, 明确故障分组、处置、报告、质量管控等核心环节的标准与要求, 实现服务工作“有章可循、有据可查、有责可追”;

2. 强化故障全生命周期管控, 提升故障响应效率与处置质量, 最大限度降低系统故障对医院诊疗、收费、护理等核心工作的影响, 杜绝重大故障引发的运营事故;

3. 打造专业、稳定、高效的技术服务团队, 严格遵循人员配置标准, 充分满足项目故障处置、系统维护、安全防护等多元需求, 为医院信息化建设提供持续技术支撑;

4. 建立完善的监督考核与持续改进机制，确保服务措施落地见效，持续提升医院满意度，保障信息化系统与医院业务发展同频同步。

### 7.1.2 适用范围

本方案适用于本 HIS 系统维护项目的所有服务工作，涵盖故障分组管理、故障系统质量管理、故障报告编制与提交、故障处理规范执行、技术服务团队管理、服务监督考核、应急处置保障等全环节；涉及项目服务团队所有成员（包括驻场工程师、后台技术支持人员、质量监督人员等）、医院各相关科室（信息科、临床科室、收费科、护理部等）及对接联络人员；覆盖项目服务全周期，包括前期准备、常态化维护、应急处置、阶段性复盘及后期持续优化等阶段。

### 7.1.3 核心原则

1. 需求导向，精准适配：以医院业务需求、信息化系统现状及运维痛点为核心，结合社医诊疗特殊性与各院区运营差异，制定贴合实际、针对性强的服务措施；
2. 规范高效，闭环管理：建立标准化、流程化的服务体系，明确各环节时限、标准与责任，实现故障接收、处置、验证、复盘、改进的全流程闭环；
3. 专业支撑，全面保障：配备符合资质要求的技术团队，整合技术资源、应急物资、厂商协作等多方保障，覆盖故障处置、系统维护、数据安全、沟通协调等全领域；
4. 科学严谨，合规合规：严格遵循国家医疗信息化相关法规、数据安全法规及医院保密制度，制定科学、合规的管理与技术措施；
5. 持续改进，动态优化：建立常态化复盘、质量评估与需求对接机制，根据医院业务发展、系统升级及故障变化，动态调整服务方案与管理标准。

## 7.2 完善的工作管理方案

### 7.2.1 故障分组管理

结合医院各院区系统架构、业务场景及故障类型特点，实行“专项分组+跨组联动”的精细化故障分组管理模式，实现故障处置“专人负责、精准高效、协同联动”。

#### 1. 分组设置与职责细化

分组名称	具体职责范围
核心系统故障处置组	1. 负责 HIS 系统核心模块（门诊、住院、收费、药房）、EMR 系统、护理文书系统的故障排查、处置与调试；2. 梳理核心系统常见故障库，制定标准化处置流程；3. 参与核心系统巡检、性能优化及版本升级测试；4. 处理跨系统接口类基础故障，协调跨组协作；5. 配合技术总监完成技术方案优化，提交故障处置相关报告。
硬件与网络运维组	1. 负责服务器、存储设备、终端电脑、打印机、扫码设备等硬件的故障维修、更换、巡检及保养；2. 维护医院 HIS 系统相关网络链路、核心交换机、防火墙等网络设备，排查网络中断、延迟、丢包等故障；3. 管理硬件资产台账，定期提交硬件运行状态报告；4. 配合核心系统组完成硬件环境部署与调试；5. 执行巡检计划，排查硬件安全隐患，提交巡检报告。
数据安全与应急组	1. 负责数据库（HIS 核心数据库、EMR 数据库）的日常维护、备份、恢复及性能优化；2. 排查数据泄露、数据损坏、数据异常等故障，制定数据安全防护方案；3. 编制应急处置预案，组织应急演练，牵头重大故障应急处置；4. 定期开展系统安全漏洞扫描、风险评估，提

分组名称	具体职责范围
	交安全防护报告；5. 严格遵守保密规定，严防敏感信息泄露。
综合管控与服务支持组	1. 24小时故障接收、分类、分流与进度跟踪，建立故障台账；2. 协调各专项组跨组协作，解决处置过程中的衔接问题；3. 编制各类故障报告（日报、周报、月报），对接医院相关部门；4. 负责服务流程监督、质量考核、客户反馈收集与整改；5. 组织团队培训、复盘，管理服务档案与知识库，配合综合管理组开展工作。

## 2. 分组管理机制与协作流程

### (1) 日常协作机制

每日晨会：由综合管控组牵头，各专项组负责人参会，汇总前一日故障处置情况、当日故障预警及重点工作，明确当日协作重点，解决跨组协作问题；

每周专项复盘会：针对本周高频故障、复杂故障、重大故障，由技术负责人牵头，各专项组参与，分析故障根源，优化处置流程，更新故障处置方案，延续故障复盘要求；

跨组联动流程：当出现跨类型故障（如软件故障引发硬件资源不足、数据故障导致系统功能异常）时，综合管控组立即启动联动通知，明确牵头组、配合组及处置时限，牵头组统筹处置，配合组全力协助，确保形成处置方案；

动态调整机制：每季度根据故障发生数据（类型、频次、影响范围）及医院业务调整（如新系统上线、院区业务扩容），评估分组配置与职责合理性，经医院同意后动态调整人员与分工，同时同步更新相关分工安排，确保无冲突。

### (2) 故障流转与责任闭环

1. 故障接收：综合管控组接收故障后，完成分类（核心系统类、硬件网络类、数据安全类、综合类）与定级（一般故障、复杂故障、重大故障），生成故障唯一编号，推送至对应专项组；

2. 责任确认：专项组接收故障后，反馈责任确认，明确处置人员与初步响应时限；若对故障分类/定级有异议，与综合管控组复核确认，明确责任人；

3. 处置反馈：专项组按时限完成故障处置后，将处置情况、验证结果反馈至综合管控组及医院对接人；

4. 闭环归档：综合管控组确认故障处置完成、医院验收合格后，标记故障闭环，整理归档相关资料，形成故障处置全流程记录。

### 7.2.2 故障系统质量管理

建立“事前预防、事中管控、事后复盘”的全流程故障质量管理体系，明确量化质量指标，强化过程监督，严格对照项目实施方案的质量控制体系，确保故障处置质量全面达标，杜绝同类故障重复发生。

#### 核心质量指标体系

质量维度	具体指标	考核方式
响应质量	常规故障响应时间	综合管控组台账核查、医院对接人反馈
响应质量	重大故障响应时间	综合管控组台账核查、应急记录核查
响应质量	故障响应及时率	月度质量考核
处置质量	常规故障处置时限	专项组处置记录、综合管控组跟踪
处置质量	复杂故障处置时限	专项组处置记录、医院验证反馈
处置质量	重大故障处置时限	应急处置记录、医院验收单
处置质量	故障解决率	月度故障统计、医院满意度调查

质量维度	具体指标	考核方式
验证质量	故障验证合格率	测试确认单存档、医院反馈
复盘质量	故障复盘率	复盘报告存档、专项组抽查
复盘质量	同类故障重复发生率	月度故障统计、季度复盘分析
服务质量	医院服务满意度	医院满意度调查问卷、现场访谈

## 2. 全环节质量管控措施

### (1) 事前预防管控

故障库建设：由核心系统组、数据安全组牵头，综合管控组配合，建立《HIS系统故障处置知识库》，涵盖常见故障100+类、复杂故障50+类、重大故障10+类，明确每类故障的处置步骤、工具使用、注意事项及预防措施，每月更新1次，团队全员培训；

巡检前置预防：硬件与网络运维组、核心系统组按项目实施方案中的巡检计划（每日、每周、每月、季度、年度）开展常态化巡检，重点排查核心系统漏洞、硬件老化隐患、网络安全风险，对发现的隐患立即整改，无法立即整改的提交风险预警报告，综合管控组跟踪整改直至闭环；

人员岗前培训：所有团队成员上岗前，必须完成《故障处置规范》《质量指标体系》《医院保密制度》《应急处置预案》培训，考核合格（实操+理论≥90分）后方可上岗，每月开展1次专项技能培训。

### (2) 事中过程管控

全程监督：质量监督专员（综合管控组兼任）每日对故障处置过程进行检查，重点核查响应时限、处置流程规范性、操作安全性（如是否做好数据备份、是否违规操作），填写《事中质量监督记录表》，发现问题立即责令整改；

时限预警：综合管控组建立故障处置时限预警机制，对常规故障处置剩余30分钟、复杂故障处置剩余1小时未完成的，发出黄色预警，督促专项组加快推进；对重大故障处置每30分钟进行进度跟踪，确保处置高效；

技术审核：复杂故障、重大故障的处置方案，必须经技术负责人审核签字后方可执行，避免处置失误导致故障扩大；处置过程中的关键操作（如数据库修改、硬件更换），需做好详细操作记录，留存备查。

### (3) 事后复盘与改进

故障复盘标准：每起故障处置完成后，专项组需在24小时内完成复盘，形成《故障复盘报告》，内容包括故障概况、处置过程、根源分析、预防措施、改进建议，由技术负责人审核；

月度质量分析：每月底，综合管控组牵头，各专项组参与，开展月度故障质量分析会，汇总质量指标完成情况，分析短板与问题根源，制定《月度质量改进计划》，明确整改责任人、时限与目标；

持续优化机制：根据复盘结果与质量分析，每季度优化1-2项核心流程（如故障分类标准、处置流程、巡检重点），更新知识库与质量指标，确保质量持续提升。

## 7.2.3 故障报告管理

建立“实时登记、即时反馈、定期汇总、深度分析”的多维度故障报告体系，明确报告编制标准、提交流程与归档要求，严格对照项目实施方案中的报告提交流程、归档管理要求，确保报告内容真实、完整、科学，为医院运维决策、故障复盘及质量改进提供精准数据支撑。

### 1. 报告类型与编制标准

报告类型	编制主体	核心内容	编制标准
故障实时登记表	综合管控组	故障编号、发生时间（精确到分钟）、院区/科室、故障类型、故障描述、影响范围、上报人、联系电话、响应时间、对接工程师	信息完整，无遗漏，故障描述精准，影响范围明确

报告类型	编制主体	核心内容	编制标准
故障处置报告	专项处置组	故障详细描述、故障原因分析（技术层面+管理层面）、处置步骤、使用工具设备、处置结果、验证情况（医院签字）、预防措施、处置工程师签字	逻辑清晰，原因分析透彻，步骤可操作，预防措施具体可行
故障日报	综合管控组	当日故障总数、各类型故障占比、已处置故障数/未处置故障数、重大故障处置进展、处置亮点、存在问题、次日工作重点	数据准确，统计清晰，问题突出，重点明确
故障周报	综合管控组	本周故障总体情况（总量、类型分布、院区分布）、质量指标完成情况（响应率、解决率、重复发生率）、高频故障分析、同类故障复盘、下周故障预警、服务改进建议	分析深入，数据详实，建议具有针对性，可指导运维
故障月报	综合管控组	本月故障总体统计、质量指标完成情况、重大故障专项复盘、故障趋势分析（类型/时间/院区）、巡检隐患整改情况、质量改进效果、下月工作计划与目标	全面系统，数据可视化（附图表），趋势分析精准，计划可落地
重大故障专项报告	综合管控组+数据安全组	故障发生背景、处置全过程（含应急响应）、数据恢复情况、对医院业务的影响、根源深度分析、责任界定、长效预防措施、整改计划	内容详实，分析透彻，预防措施全面，可作为安全防护参考

## 2. 报告提交流程与审核归档

### (1) 提交流程

1. 故障实时登记表：综合管控组实时录入电子台账，同步抄送对应专项组及医院对接人，确保信息同步；

2. 故障处置报告：专项组完成故障处置后，提交至质量监督专员审核（审核重点：内容完整性、原因分析准确性、预防措施可行性），审核通过后提交综合管控组归档，同时抄送医院对接人；

3. 日报/周报/月报：综合管控组编制完成后，先提交技术负责人审核（审核重点：数据准确性、分析深度、建议可行性），再提交项目总负责人审批，最终通过指定渠道（如医院 OA、邮箱、联络群）提交医院相关部门；

4. 重大故障专项报告：编制完成后，经技术负责人、项目总负责人双审核签字，提交医院信息科、医务科及分管领导，必要时组织专题汇报。

### (2) 审核与归档要求

**审核标准：**所有报告必须满足“内容真实、数据准确、逻辑严谨、格式规范、无错别字”，审核不通过的需在规定时限内修改完善，重新提交；

**档案管理：**综合管控组建立“电子+纸质”双档案体系，电子报告存储在专用加密服务器，设置访问权限，纸质报告打印装订后存入专用档案柜，标注报告名称、编制时间、院区，归档期限不少于项目服务期限+2年；

**查阅权限：**医院相关人员因工作需要查阅报告的，需履行审批手续，综合管控组做好查阅登记，严禁泄露报告中涉及的医院敏感信息（如患者数据、业务数据）。

## 7.2.4 故障处理规范

制定《HIS 系统故障处理全流程操作规范》，明确故障接收、分类、评估、处置、验证、反馈、复盘、归档各环节的操作步骤、时间要求、责任主体及注意事项，同时细化不同级别故障的处置准则，严格对照项目实施方案中的故障处理流程，确保故障处理工作规范、有序、高效，杜绝操作失误与处置延误。

### 1. 故障处理通用流程规范

#### 步骤 1: 故障接收与登记

接收渠道：24 小时紧急服务电话（专线）、医院专属联络群、现场报修、OA 系统报修单、邮件报修，确保故障接收无死角；登记要求：综合管控组必须完整记录故障核心信息，包括故障编号、发生时间、院区、科室、故障类型、故障具体描述、影响范围、上报人及联系电话、响应时间、对接工程师，确保信息无遗漏。

#### 步骤 2：故障分类与定级

分类标准：严格按照分组分工，分为核心系统类（HIS、EMR、护理文书等软件故障）、硬件网络类（服务器、终端、网络等故障）、数据安全类（数据库、数据备份等故障）、综合类（跨类型、无法明确分类的故障）；定级标准：分为一般故障（影响单个科室、不影响核心工作）、复杂故障（影响多个科室、对工作有一定影响）、重大故障（影响核心工作、系统瘫痪、数据丢失等），定级后立即推送至对应专项组，明确处置时限。

#### 步骤 3：故障评估与方案制定

专项组处置工程师接到故障信息后，立即与医院上报人沟通核实，进一步明确故障具体表现、影响范围及紧急程度，结合《故障处置知识库》，快速制定针对性处置方案，明确处置步骤、使用工具、预计时限及注意事项，常规故障可直接按标准化流程处置，复杂故障、重大故障需提交技术负责人审核方案。

#### 步骤 4：故障处置与过程记录

处置要求：严格按照处置方案开展操作，常规故障优先远程处置（如远程调试、重启服务），远程无法解决的，赶赴现场处置；复杂故障、重大故障立即启动应急响应，联动相关专项组协同处置，处置过程中做好详细操作记录（包括操作时间、步骤、参数设置、遇到的问题及解决方法），严禁违规操作，处置前必须做好数据备份、系统备份，避免故障扩大。

#### 步骤 5：故障验证与确认

处置完成后，处置工程师先进行自查测试，确认故障彻底解决、无衍生问题后，邀请医院相关科室对接人联合验证，填写《故障处置验证确认单》，经双方签字确认后，视为故障处置合格，未通过验证的，需重新处置，直至合格。

#### 步骤6：故障反馈与告知

处置工程师及时向医院上报人、综合管控组反馈故障处置结果，详细说明故障原因、处置过程、预防措施及后续注意事项，解答医院相关人员的疑问，确保医院人员全面了解故障情况。

#### 步骤7：故障复盘与归档

处置工程师完成故障复盘，形成《故障复盘报告》，提交技术负责人审核；综合管控组整理故障处置全流程资料（登记表、处置报告、验证单、复盘报告），按要求归档，更新故障知识库。

### 2. 故障分级处置规范

1. 一般故障（一级故障）：影响单个科室、不影响医院核心工作的故障（如单个终端无法登录、打印机故障、单个功能模块异常等），由对应专项小组独立处置，处置完成后1小时内提交处置报告；

2. 复杂故障（二级故障）：影响多个科室、对医院工作有一定影响的故障（如系统部分功能异常、局部网络中断、数据库性能下降等），由对应专项小组牵头，综合管控组配合处置，处置完成后立即提交处置报告，必要时联动后台技术支持组协助；

3. 重大故障（三级故障）：影响医院核心工作、导致系统瘫痪、数据丢失等严重问题的故障（如HIS系统整体卡顿、核心数据库故障、全网中断等），立即启动应急预案，由综合管控组牵头，所有专项小组协同处置，处置完成后提交专项处置报告和复盘报告。

### 3. 操作规范及注意事项

1. 处置人员必须严格按照操作规程开展故障处置，严禁违规操作；处置前需做好数据备份、系统备份，避免因操作失误导致数据丢失或故障扩大，严格遵守数据安全、操作规范要求；

2. 处置过程中，及时记录操作步骤、处置措施及遇到的问题，确保处置过程可追溯；

3. 对于无法解决的复杂故障，处置人员需及时上报技术负责人和项目总负责人，联动后台技术支持组或厂商技术人员协助处置，不得擅自拖延；

4. 故障处置过程中，保持与医院相关人员的沟通，及时反馈处置进度，避免医院人员因信息不畅产生误解；

5. 处置完成后，必须进行全面测试，确保故障彻底解决。未通过验证的，需重新处置，直至合格；

6. 所有处置人员必须严格遵守医院各项规章制度，着装规范，服务热情，严禁推诿、敷衍。

### 7.2.5 其他配套管理措施

1. 服务档案管理：建立完善的服务档案体系，涵盖故障报告、处置记录、复盘报告、巡检记录、培训记录、考核记录等，实行电子和纸质双重归档，定期整理、更新，确保档案齐全、规范、可追溯；

2. 服务沟通管理：建立与医院的常态化沟通机制，每月召开一次服务沟通会，同步服务进展、反馈问题、对接需求；日常通过专项联络群、电话等方式，及时响应医院咨询和需求；

3. 服务监督管理：质量监督专员（综合管控组兼任）负责全程监督服务工作，每日抽查故障处置质量、报告提交情况，每周开展一次全面检查，每月进行一次服务质量考核，及时发现问题并督促整改；

4. 应急预案管理：完善各类突发故障应急预案，每季度组织一次应急演练，提升团队应急处置能力，确保重大故障、突发情况能够快速响应、有效处置；

5. 人员储备管理：储备2名备用人员，具备与一线人员同等资质和能力，确保一线人员突发情况时快速补位，不中断服务。

## 7.3 技术服务团队保障

### 7.3.1 团队配置及资质

序号	姓名	岗位	所属小组	资质证书	核心职责

1	杜丹丹	技术负责人（技术总监）	综合协调故障组（综合管控与服务支持组）	信息系统项目管理师（高级）	1. 统筹团队技术工作，解决复杂技术难题，审核故障处置方案和各类报告；2. 牵头团队技术培训、技能提升及考核；3. 对接医院信息科，同步技术工作进展，协调解决重大技术问题；4. 牵头制定应急处置预案、系统优化方案。
2	谢伟刚	高级软件工程师（后台技术支持工程师）	核心系统故障处置组	系统架构设计师（高级）	1. 负责软件类故障处置、系统调试及优化，提交故障处置报告；2. 牵头建立故障知识库，更新标准化处置流程；3. 协助技术负责人开展团队技术培训；4. 参与系统巡检及性能优化。
3	任洪桥	中级软件工程师（驻场故障处理工程师）	核心系统故障处置组	软件设计师	1. 协助开展软件类故障处置，做好故障记录和复盘，配合系统优化；2. 驻场服务，快速响应医院一线软件故障需求；3. 对接医院各临床科室，收集软件使用反馈，提交优化建议；4. 配合完成系统巡检及培训工作。
4	戴伟红	硬件工程师（驻场故障处理工程师）	硬件与网络运维组	软件设计师	1. 负责硬件类故障处置、设备巡检及维修更换，提交故障处置报告；2. 管理硬件资产台账，定期检查硬件运行状态；3. 驻场服务，及时处理一线硬件故障；4. 配合完成硬件环境部署与调试。

5	雷风	网络工程师（驻场巡检专员）	硬件与网络运维组	软件评测师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 协助开展硬件类故障处置，做好设备巡检和维护记录；</li> <li>2. 负责网络设备、网络链路的日常维护与巡检，排查网络故障；</li> <li>3. 配合硬件工程师完成设备维修、更换</li> <li>4. 提交网络运行状态报</li> </ol>
6	管鹏飞	数据安全工程师（后台技术支持工程师）	数据安全与应急组	系统集成项目管理工程师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责数据类故障处置、数据备份恢复、系统安全防护，排查安全漏洞；</li> <li>2. 编制应急处置预案，组织应急演练；</li> <li>3. 定期开展数据安全风险评估，提交安全报告；</li> <li>4. 严格遵守保密规定，保障数据安全。</li> </ol>
7	郑兴波	数据安全工程师（后台技术支持工程师）	数据安全与应急组	系统集成项目管理工程师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责数据类故障处置、数据备份恢复、系统安全防护，排查安全漏洞；</li> <li>2. 编制应急处置预案，组织应急演练；</li> <li>3. 定期开展数据安全风险评估，提交安全报告；</li> <li>4. 严格遵守保密规定，保障数据安全。</li> </ol>

### 7.3.2 团队管理措施

1. 人员稳定保障：建立完善的薪酬福利体系和晋升机制，提升人员归属感；明确人员更换流程，未经医院同意，不得擅自更换团队核心成员（技术负责人、高级软件工程师）；储备备用人员，确保突发情况时快速补位，无中断服务；

2. 技术培训保障：建立岗前培训、在岗提升、案例复盘三级培训机制，每月开展一次技术培训，每季度开展一次综合能力提升培训，重点培训故障处置规范、系统操作技能、质量标准等，持续提升团队技术能力；

3. 考核管理保障：建立科学的考核机制，将故障处置质量、响应时限、报告提交、服务态度等纳入月度、季度、年度考核，考核结果与绩效工资、奖金挂钩，奖惩分明，提升人员工作积极性和责任心；

4. 分工协作保障：明确各岗位、各小组职责分工，建立协同联动机制，定期开展团队协作培训，提升团队凝聚力和协作能力，确保复杂故障能够高效协同处置。

### 7.3.3 团队服务承诺

1. 团队所有成员严格遵守医院各项规章制度，服从医院相关部门的管理和调度，主动配合医院开展服务工作；

2. 严格按照本方案及项目要求，规范开展故障处置、报告提交等工作，确保服务质量达标；

3. 主动学习医疗信息化相关技术和知识，持续提升技术能力和服务水平，适配医院信息化升级需求；

4. 严格遵守保密规定，严防医院业务数据、患者信息等敏感信息泄露，确保数据安全；

5. 服务态度热情、耐心，及时响应医院需求，主动沟通故障处置情况，不推诿、不拖延，全力提升医院满意度。

## 8 维保服务管理方案

### 8.1 方案总体思路

本方案严格遵循广西国际壮医医院（含五象院区及明秀分院）HIS系统维保服务项目采购需求，以“安全稳定、高效响应、精准服务、合规保密”为核心目标，依托公司完善的规章制度体系，整合专业技术团队资源，围绕现有HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统，构建全流程、全方位、全时段的维保服务体系。通过科学的人员管理、精细化的进度规划、严格的质量管控和切实可行的保障措施，全面满足采购人基础性维保、功能优化、需求响应、应急处置、培训咨询等各项服务要求，确保系统持续平稳运行，贴合采购人当前运营需求及未来发展规划，同时严格遵守保密约定、验收标准及各项履约要求，力争服务质量优于采购需求标准。方案立足采购人实际运营场景，兼顾专业性与实用性，注重服务的针对性和可操作性，全方位保障医院信息化系统稳定高效运转，为医院诊疗、管理等各项工作的有序开展提供坚实的技术支撑。

### 8.2 公司规章制度体系

公司深耕医疗IT维保领域多年，凭借丰富的行业经验和专业的技术积累，已建立一套覆盖服务全流程、全环节的完善规章制度，确保维保服务规范化、标准化、专业化开展。所有制度均结合医疗行业特殊性、医院信息化系统运维需求量身定制，完全满足本项目采购要求，部分条款在行业标准基础上进一步优化升级，形成更具针对性和可操作性的管理规范，具体核心制度如下：

#### 8.2.1 核心管理制度

1. 维保服务总则：明确维保服务宗旨、服务范围、服务标准及各岗位职责，统一服务流程和行为规范，细化服务衔接环节，明确服务响应、处置、反馈的全流程要求，确保所有服务行为紧密贴合采购人需求，严格落实“请求必响应，问题有解决”的服务承诺，保障服务的一致性和高效性。

2. 安全保密管理制度：严格规范服务人员信息查阅、存储、传递的全流程行为，明确保密责任范围，全面覆盖采购人业务文件、财务文件、敏感信息及系统账号密码等全部保密内容，明确保密责任在合同期内及合同到期后持续有效，细化违约处理及经济赔偿标准，远超采购需求中保密要求，通过常态化保密培训、定期保密检查等方式，强化人员保密意识和行为约束，杜绝任何保密信息泄露风险。

3. 应急处置管理制度：制定分级应急响应机制，明确7×24小时应急响应流程，区分常规紧急情况和极端紧急情况的现场处置时限要求，规范故障上报、处置、复盘的全流程管理，明确各环节责任分工和操作标准，确保突发系统问题、重大漏洞能够得到快速高效解决，最大限度降低系统故障对医院正常运营的影响。

4. 人员管理制度：涵盖人员招聘、资质审核、岗前培训、在岗考核、轮岗管理、离职交接等全环节，明确驻场人员工作纪律、服务规范和行为准则，建立人员全生命周期管理体系，确保人员专业能力、服务意识和职业素养全面达标，为项目维保服务提供坚实的人员保障。

5. 质量管理制度：建立服务质量监督、考核、反馈的闭环机制，明确维保服务各环节质量标准，定期开展服务质量复盘，及时发现并整改服务过程中的不足，持续优化服务流程和服务方式，确保服务质量稳步提升，始终满足甚至优于采购人的服务预期。

6. 文档管理制度：规范维保档案、故障处理报告、培训记录、工作汇报等各类文档的编制、归档、保管流程，明确文档编制标准和保管要求，确保服务全程可追溯、可核查，全面满足采购人验收及档案管理需求，同时严格落实保密要求，规范文档查阅和使用流程。

## 8.2.2 制度保障措施

1. 成立制度执行监督小组，由公司核心管理人员、技术骨干组成，定期对各项制度的落实情况进行全面检查，对违规行为严肃处理、通报批评，确保制度落地执行、不打折扣；

2. 结合本项目具体需求，对核心制度进行针对性优化完善，新增驻场服务专项管理条款、采购人专属联络机制、服务质量专项考核等内容，确保制度与项目需求高度匹配，更具针对性和可操作性；

3. 定期组织服务人员学习各项规章制度及采购需求，开展制度专项培训和考核，强化人员合规意识和服务意识，确保所有服务行为符合制度要求和采购人规定，推动服务规范化开展。

### 8.3 人员管理方案

结合本项目需求，拟派专职常驻人员提供现场维保服务，所有人员均经过严格筛选、专业培训及安全审查，人员管理方案围绕“选、育、管、考”全流程展开，措施详实、针对性强，覆盖人员配置、招聘审查、培训提升、日常管理、考核激励、人员更换等各个环节，确保人员能力达标、服务高效、行为合规，为项目维保服务提供稳定、专业的人员支撑，具体如下：

#### 8.3.1 人员配置标准

拟派驻场人员均具备丰富的医疗 IT 系统维保经验，熟练掌握 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台及移动医疗相关系统的操作、维护及优化技巧，持有医疗 IT 相关专业资质证书，具备扎实的专业技术能力；无不良从业记录，通过严格的背景审查，包括无犯罪记录查询、过往从业行为核查、保密意识评估等，确保人员可靠性；具备良好的沟通协调能力和应急处置能力，能够快速响应采购人各部门的需求，耐心解答咨询、高效处理各类系统相关问题，主动配合采购人的工作安排。

人员分工明确，责任到人，结合项目维保需求合理配置岗位，确保各项维保工作有序推进、高效落实。具体分工如下：专人担任项目负责人，统筹整体维保工作、进度汇报、人员管理及与采购人的日常对接，协调解决项目推进过程中的各类问题；专职系统运维工程师，负责系统日常维护、BUG 修复、功能改造、接口对接等核心技术工作；专职技术支持专员，负责咨询接听、联络群响应、培训实施、应急值守等服务工作，形成分工明确、协同配合的工作格局。

### 8.3.2 人员招聘与安全审查

1. 招聘流程：严格按照公司人员招聘制度，结合本项目需求，采用内部选拔与外部招聘相结合的方式，筛选符合条件的候选人。经过简历筛选、专业笔试、技术面试、背景调查、体检等多环节严格审核，全面评估候选人的专业能力、职业素养、保密意识和沟通能力，确保人员资质和能力完全符合项目需求。

2. 安全审查：对拟派人员进行全面、细致的安全审查，全面排查人员安全隐患，将审查情况、人员资格认证复印件及时报送采购人备案，接受采购人监督；所有驻场人员均需与公司、采购人签订《维保服务保密协议》，明确保密责任、保密范围及违约后果，进一步强化保密约束，确保采购人敏感信息安全。

### 8.3.3 岗前培训与在岗提升

1. 岗前培训：所有驻场人员上岗前，开展专项岗前培训，全面覆盖采购人医院概况、各院区系统现状、采购需求细节、公司规章制度、安全保密要求、应急处置流程、系统操作技能、服务礼仪等内容，确保人员快速熟悉项目背景和工作要求。培训结束后进行全面考核，考核合格后方可上岗，确保人员快速适配岗位、开展工作。

2. 在岗提升：建立常态化培训机制，定期组织专业技能培训，涵盖系统升级、新功能应用、常见故障处理技巧等内容，同步传达上级部门发布的政策性需求相关知识；定期组织服务质量和保密培训，强化人员服务意识和保密意识；鼓励人员参加行业培训和资质认证，持续提升专业能力，确保能够高效应对各类维保需求，适应医疗 IT 行业发展趋势。

### 8.3.4 日常管理与纪律要求

1. 工作纪律：驻场人员严格遵守采购人及公司的工作时间规定，正常上班期间坚守岗位，不得擅自离岗、脱岗，确保岗位值守到位；接听采购人业务部门咨询电话需及时、耐心，认真倾听需求、详细解答疑问，响应联络群中的问

题需及时跟进，确保问题得到有效衔接和处理，不出现响应延迟、推诿扯皮等情况。

2. 行为规范：驻场人员着装整洁、言行得体，尊重采购人工作人员，主动配合采购人的工作安排，树立专业、严谨的服务形象；工作期间专注本职工作，不得从事与项目无关的活动，严格遵守保密规定，不得查阅、复制、泄露采购人任何敏感信息及文件，不得擅自透露系统账号密码等安全信息，杜绝任何违规行为。

3. 考勤管理：建立完善的考勤管理制度，实行每日考勤登记，由项目负责人每日核对考勤情况，定期向公司及采购人汇报人员出勤情况；人员请假需提前提交书面申请，经公司及采购人同意后方可离岗，确保岗位值守到位，不影响维保服务正常开展，保障服务的连续性。

4. 离职交接：驻场人员若需离职，需提前提交离职申请，完成全面的工作交接，包括维保档案、未处理问题、系统相关信息等，确保工作衔接顺畅，避免因人员变动影响服务质量；离职前需签订离职保密承诺书，明确离职后的保密责任，交接完成后，及时向采购人报备，并同步补充符合标准的驻场人员，保障服务不中断。

### 8.3.5 考核评价与激励机制

1. 考核主体：由公司监督小组和采购人共同组成考核小组，实行双重考核，结合双方的评价意见，确保考核公平、公正、贴合项目需求，全面反映驻场人员的工作表现和服务质量。

2. 考核内容：围绕服务响应速度、问题解决效率、服务质量、保密情况、工作纪律、沟通协调能力等核心维度，制定详细的考核指标，涵盖日常工作的各个环节，定期开展考核工作，汇总考核结果，全面评估驻场人员的工作表现。

3. 考核结果应用：建立考核激励与约束机制，对考核优秀的人员，给予相应的奖励和晋升机会，激发人员工作积极性；对考核不合格的人员，进行约谈提醒、专项培训，帮助其提升能力，培训后仍无法满足服务需求的，立即更换，确保驻场人员服务质量持续达标；考核结果定期向采购人汇报，接受采购人监督，根据采购人反馈意见优化考核指标。

### 8.3.6 人员更换机制

若驻场人员出现以下情况，公司将及时更换符合标准的人员，并提前向采购人报备，确保服务连续性和服务质量：1. 考核不合格，经专项培训后仍无法满足服务需求；2. 出现违规违纪、泄露保密信息等行为，违反合同约定但规章制度；3. 因个人原因无法继续履行驻场职责，影响服务开展；4. 采购人提出合理的人员更换需求。更换的人员需经过与原驻场人员相同的安全审查、岗前培训及考核，确保人员资质和能力达标，快速适配岗位，保障维保服务不中断、质量不下降。

### 8.4 项目维保进度计划

本项目服务期限为自合同签订之日起一年，结合项目需求和医院运营实际，将维保工作科学划分为四个阶段：启动筹备阶段、全面运维阶段、巩固优化阶段、总结验收阶段，每个阶段明确具体的工作任务、人员安排，确保维保工作有序推进、落地见效，进度计划编排科学合理，贴合采购人实际运营需求，兼顾服务的专业性和实用性，全面覆盖采购需求中的各项服务内容。

#### 8.4.1 第一阶段：启动筹备阶段

##### 1. 工作任务：

完成合同签订相关后续工作，与采购人进行全面对接，深入沟通需求细节、联络机制、工作标准及验收要求，明确双方责任分工，达成共识，为项目顺利推进奠定基础；

提交维护服务方案、维修管理制度、应急处理预案、保密制度等相关文档，报采购人备案，根据采购人反馈意见进行优化完善，确保文档符合需求；

完成驻场人员的安全审查、资质报备，组织驻场人员与采购人相关部门进行全面对接，熟悉各院区系统现状、业务流程及人员分工，快速融入工作环境；

开展驻场人员岗前专项培训，完成考核，确保人员快速适配岗位，具备开展维保工作的能力；

建立完善的维保档案、工作台账，搭建便捷高效的日常沟通联络渠道，包括对接采购人各部门、建立专项联络群等，确保沟通顺畅；

对现有 HIS、EMR 等相关系统进行全面排查，梳理潜在问题及优化空间，形成初步排查报告，报采购人确认，为后续运维工作明确重点。

2. 时间节点：在合同签订后短期内完成所有筹备工作，确保快速进入常态化运维阶段，不影响医院系统正常运行。

3. 人员安排：项目负责人统筹所有筹备工作，协调各方资源，确保筹备工作有序推进；所有驻场人员全部参与，明确分工、协同配合，其中专职系统运维工程师负责系统全面排查，技术支持专员负责文档整理和联络对接，其他人员协助开展培训实施等工作。

#### 8.4.2 第二阶段：全面运维阶段

本阶段为核心维保阶段，围绕采购需求中的各项服务内容，开展常态化运维工作，分日常运维、需求响应、应急处置、培训咨询、进度汇报五个专项工作，全方位保障系统安全稳定运行，全面满足采购人的各项服务需求，确保系统运行高效、合规。

##### 1. 日常运维工作

- 工作任务：对各院区 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台、移动医疗相关系统进行全面巡检，重点检查系统运行状态、数据库、接口连接等关键环节，及时发现并处理潜在问题，防范系统故障发生；优化系统现有功能，修复各类系统 BUG，提升系统运行效率和使用体验；定期对系统进行备份、漏洞扫描，强化系统安全防护，防范系统安全风险；认真整理日常运维记录，持续完善维保档案，确保运维工作可追溯。

时间节点：常态化开展巡检及维护工作，定期汇总运维情况，形成运维报告，及时向采购人汇报系统运行状态和运维工作开展情况。

人员安排：专职系统运维工程师负责日常巡检、BUG 修复、系统优化及备份等核心工作，技术支持专员协助做好运维记录整理和维保档案完善工作，确保日常运维工作有序落实。

##### 2. 需求响应工作

工作任务：全面接收采购人各部门提出的合理化需求，包括临床特色化功能改造需求、上级部门发布的政策性需求及接口需求、软件对接接口需求；对接收的需求进行全面梳理、评估，结合系统现状和采购人需求，制定科学合理的实施方案，组织专业技术人员进行开发、修改、测试，确保需求落地符合要求，完成后及时交付采购人验收；全程跟踪需求落实进度，及时向采购人反馈需求推进情况，确保采购人全面了解需求落实状态。

时间节点：根据需求复杂程度，合理安排处置时间，简单需求快速响应、及时处理，一般需求在合理期限内完成，复杂需求统筹安排资源、加快推进，所有需求完成后及时提交验收申请，确保需求响应高效、处置到位。

人员安排：项目负责人统筹需求评估和进度跟踪，协调解决需求推进过程中的各类问题；专职系统运维工程师负责需求开发、修改和测试工作，确保需求落地质量；技术支持专员负责需求接收和反馈，做好需求对接工作。

### 3. 应急处置工作

工作任务：提供7×24小时紧急电话咨询，及时接听采购人应急报修，耐心解答应急疑问，快速判断故障类型和严重程度；对于远程无法解决的故障，按照约定时限及时到场处置，区分常规紧急情况 and 极端紧急情况，确保处置及时、高效；故障解决后，及时提交故障处理报告，详细说明故障原因、处理过程、解决结果及预防措施，避免同类故障再次发生；针对重大系统漏洞，第一时间做出说明，明确修复方案和修复时限，并严格按照承诺履约，最大限度降低漏洞带来的安全风险。

时间节点：7×24小时全程值守，故障响应无延迟，处置时限严格遵守采购需求和合同约定，故障处理报告提交及时，确保应急处置工作闭环管理。

人员安排：实行全天轮班值守制度，所有驻场人员轮流值守，确保紧急电话随时有人接听、应急需求及时响应；项目负责人全程统筹应急处置工作，协调技术资源，确保突发问题快速解决。

### 4. 培训咨询工作

工作任务：根据采购人实际需求，灵活提供视频讲解、远程演示、现场教学等多种形式的系统培训，覆盖系统操作、功能应用、常见问题处理等内容，提升采购人相关人员的系统操作能力；提供专业的医疗IT行业信息咨询服务，

结合采购人现有信息化建设情况，提出合理化改造建议，助力采购人优化信息化建设布局；及时解答采购人各部门提出的系统相关咨询，耐心提供技术指导，确保采购人能够顺畅使用各类系统。

时间节点：定期开展集中培训，根据采购人需求灵活调整培训频次和内容；咨询需求当日响应、及时解答，定期提交医疗 IT 行业信息及信息化改造建议报告，为采购人提供参考。

人员安排：技术支持专员负责培训组织、咨询解答和培训记录整理工作，项目负责人统筹培训计划制定和建议报告编制，其他人员协助开展培训实施工作，确保培训和咨询服务质量。

#### 5. 进度汇报工作

工作任务：定期向采购人汇报维保工作内容、工作进度、需求落实情况、故障处理情况及人员工作情况，确保采购人全面了解项目维保进展；按照约定频次提交工作汇报，包括日常工作周报、月度总结报告、季度工作总结报告等；严格落实“请求必响应，问题有解决”的承诺，对未完成的工作明确推进计划和时间安排，主动接受采购人监督。

时间节点：按照约定频次定期提交各类汇报材料，确保汇报及时、内容完整，全面反映维保工作开展情况，对未完成工作及时说明原因、明确推进措施。

人员安排：项目负责人负责汇报材料的编制和提交工作，全面梳理工作进展、汇总相关数据和信息，其他人员配合提供所需资料，确保汇报材料真实、完整、规范。

### 8.4.3 第三阶段：巩固优化阶段

#### 1. 工作任务：

对全年维保工作进行全面复盘，系统梳理系统运行过程中存在的突出问题、未解决的遗留问题，深入分析问题根源，制定针对性优化方案并组织实施，进一步提升系统运行稳定性和效率；

广泛收集采购人各部门对维保服务的意见和建议，全面梳理服务过程中的不足，制定整改措施，认真落实整改，持续提升服务质量和满意度；

对系统进行全面排查、优化，全面清理系统隐患，优化系统功能配置，确保系统运行状态达到最佳，为后续系统运行提供保障；

完善维保档案，全面整理全年工作记录、故障处理报告、培训记录、需求响应档案等相关资料，形成完整的维保工作总结报告，全面反映全年维保工作开展情况和成果；

对驻场人员进行年度考核，全面总结工作经验和不足，开展针对性提升培训，提升人员专业能力和服务水平，为后续工作积累经验。

2. 时间节点：在服务期后期集中开展巩固优化工作，确保在服务期结束前完成所有优化整改、总结梳理工作，提交完整的年度维保工作总结报告。

3. 人员安排：所有驻场人员全部参与，项目负责人统筹复盘、整改及总结工作，协调各方资源，确保优化整改工作落实到位；系统运维工程师负责系统优化和问题整改，技术支持专员负责意见收集、档案整理和总结报告编制，形成协同配合的工作格局。

#### 8.4.4 第四阶段：总结验收阶段

##### 1. 工作任务：

全面整理验收所需全部资料，包括维保档案、工作记录、故障处理报告、培训记录、需求响应档案、工作总结报告等，严格按照验收标准整理归档，提交采购人审核，确保资料完整、规范、可追溯；

积极配合采购人或第三方机构开展验收工作，对照采购文件技术指标全面核对检验，及时解答验收过程中的疑问，针对验收中发现的问题，快速制定整改措施，认真落实整改，确保验收顺利通过；

完成履约保证金相关事宜，积极配合采购人完成服务考核及剩余款项结算工作，严格按照合同约定履行相关义务；

做好工作交接准备，若后续有延续服务需求，积极配合做好衔接工作，确保服务不中断；若无需延续服务，完成全部资料交接，签订保密延续协议，明确后续保密责任，确保采购人敏感信息安全。

2. 时间节点：在服务期结束前集中完成验收相关全部工作，积极配合采购人完成结算及交接工作，确保项目圆满收尾。

3. 人员安排：项目负责人统筹验收工作，全面协调验收过程中的各项事宜，所有驻场人员配合提供相关资料、落实整改问题及完成交接工作，确保验收工作顺利推进、圆满完成。

## 8.5 质量管理目标与质量管理制度

### 8.5.1 质量管理目标

围绕本项目维保服务需求，结合医院信息化系统运行的核心要求，制定明确的质量管理目标，确保服务质量优于采购需求，全面保障系统安全稳定运行，提升服务满意度，具体如下：

1. 系统运行稳定性：确保系统持续稳定运行，最大限度降低系统故障发生率，无重大系统故障（导致系统瘫痪、数据丢失等），各类故障均能得到及时有效解决，确保系统运行不影响医院正常诊疗和管理工作。
2. 需求响应效率：确保咨询响应及时、需求处理高效，各类需求均能在合理期限内完成，需求验收合格，全面满足采购人各部门的需求，提升需求响应的及时性和准确性。
3. 应急处置能力：确保紧急电话咨询响应及时，远程故障解决高效，现场处置按时到位，故障处理报告提交及时，能够快速、有效处置各类突发系统问题，最大限度降低故障带来的影响。
4. 服务满意度：确保采购人各部门对维保服务的满意度达到较高水平，无重大投诉，各类投诉均能得到及时处理和整改，全面提升服务体验。
5. 保密合规性：确保无任何保密信息泄露事件，严格履行保密协议，所有服务行为合规合法，无任何法律纠纷，全面保障采购人信息安全和合法权益。
6. 文档完整性：确保维保档案、工作记录、报告等各类文档完整规范，可追溯、可核查，全面满足采购人验收及后续查阅需求。

### 8.5.2 质量管理制度

为确保质量管理目标实现，建立完善的质量管理制度，覆盖维保服务全流程，明确各环节质量标准、责任主体及管控措施，形成“监督-考核-整改-提升”的闭环管理，确保服务质量持续优化，具体如下：

### 1. 质量监督管理制度

成立质量监督小组，由公司技术负责人、项目负责人及采购人代表组成，负责全程监督维保服务质量，定期开展现场检查和质量评估，定期开展质量复盘，全面排查服务过程中的质量问题；重点检查系统运行状态、需求响应情况、应急处置效率、保密执行情况、文档完整性等核心环节，对发现的问题及时下达整改通知，明确整改时限和责任人员，跟踪整改落实情况，确保问题闭环解决，不遗留质量隐患。

### 2. 服务质量标准制度

明确各专项服务的质量标准，涵盖日常运维、需求响应、应急处置、培训咨询、进度汇报等所有服务环节，细化服务流程和操作规范，明确各环节的服务要求和质量标准，确保服务人员按照标准开展工作；例如，故障处理需遵循“接收-评估-处置-测试-反馈-归档”的标准化流程，需求修改需经过“需求确认-方案设计-开发测试-验收交付”的规范流程，确保服务质量标准化、规范化，提升服务一致性。

### 3. 质量考核与整改制度

将质量目标纳入驻场人员及项目整体考核，定期结合服务质量、客户满意度、合规情况等核心指标进行考核，考核结果与绩效、激励挂钩，充分调动人员工作积极性；对考核中发现的质量问题，建立整改台账，明确整改责任人、整改措施和整改时限，整改完成后组织复核，确保整改到位；对反复出现的质量问题，深入分析问题根源，优化服务流程和管理措施，避免同类问题再次发生，持续提升服务质量。

### 4. 客户反馈管理制度

建立多元化客户反馈渠道，包括日常沟通、联络群、定期反馈会、满意度调查等，全面收集采购人各部门对维保服务的意见和建议，及时掌握服务短板；对反馈的问题，快速响应、及时处理，制定合理的解决方案，整改完成后及时反馈给反馈人，确保反馈问题得到有效解决；定期汇总客户反馈情况，分析服务不足，优化服务方案，持续提升服务满意度。

### 5. 文档质量管理

明确各类文档的编制标准、归档要求和保管期限，要求所有维保工作均有完整记录，所有报告均真实、完整、规范，符合验收标准；安排专人负责文档管理，定期检查文档完整性和规范性，及时补充完善相关资料；确保维保档案可追溯、可核查，满足采购人验收及后续查阅需求；文档保管严格遵守保密制度，严禁泄露文档中的敏感信息，规范文档查阅、使用和交接流程，确保文档安全。

#### 6. 合规管理制度

严格遵守国家、地方及行业相关标准和规范，严格履行采购需求及合同约定，确保所有服务行为、软件、成果文件等均不涉及任何法律纠纷；定期开展合规检查，全面排查合规风险，对发现的合规问题及时整改，确保项目维保服务全程合规，保障采购人及公司的合法权益。

### 8.6 项目维保进度保障措施

为确保本项目维保进度按计划推进，避免出现进度延误、工作脱节等问题，结合项目需求和人员、制度实际，制定全方位、切实可行的进度保障措施，覆盖人员、技术、资源、沟通、应急等多个方面，确保各项工作按时、按质、按量完成，保障服务连续性和高效性，具体如下：

#### 8.6.1 人员保障措施

1. 足额配置驻场人员：严格按照项目需求配置专职驻场人员，确保人员按时到岗，不出现人员短缺、空岗情况；提前储备备用技术人员，建立人员储备机制，若驻场人员出现突发情况，可快速补充，确保服务连续性，不影响维保工作推进。

2. 强化人员管控：通过严格的考勤管理、考核评价，确保驻场人员坚守岗位、高效工作，杜绝擅自离岗、工作拖沓等影响进度的行为；定期开展培训，提升人员专业能力和工作效率，确保各项工作快速推进、高效落实，缩短工作处置周期。

3. 明确人员责任：将每个阶段、每项工作的责任落实到具体人员，项目负责人统筹全局、协调各方，各岗位人员各司其职、密切配合，建立清晰的责任

体系，避免出现工作推诿、责任不清导致的进度延误，确保各项工作有序推进。

### 8.6.2 技术保障措施

1. 组建专业技术团队：除驻场人员外，公司成立后各技术支持团队，团队成员均具有丰富的医疗 IT 系统维保经验，针对驻场人员无法解决的复杂问题、重大故障，提供远程或现场技术支持，快速协调解决各类技术难题，确保问题快速解决，不影响进度。

2. 优化技术流程：针对需求响应、故障处理、系统优化等核心工作，优化技术流程，简化不必要的审批环节，提高工作效率；采用先进的运维工具，实现系统巡检、漏洞扫描、数据备份等工作的自动化，减少人工工作量，提升工作进度和工作质量。

3. 提前预判风险：定期对系统进行全面排查，预判潜在的故障、漏洞及需求，提前制定应对方案，主动开展优化工作，防范突发问题发生，避免因突发问题导致进度延误；针对上级部门发布的政策性需求，提前关注、主动学习，做好应对准备，确保快速响应、高效落实。

### 8.6.3 资源保障措施

1. 技术资源保障：配备必要的运维设备、软件工具、测试环境等，确保驻场人员能够顺利开展工作，提升工作效率；及时更新运维工具和技术，跟上医疗 IT 行业发展步伐，确保技术能力满足维保需求，提升工作进度和质量。

2. 经费保障：公司专项拨款用于本项目维保服务，确保人员培训、设备采购、技术支持等各项工作有充足的经费支持，避免因经费问题影响进度，保障各项工作顺利推进。

3. 时间保障：合理安排工作时间，针对紧急需求、重大故障，组织人员加班加点处理，确保按时完成；优化工作排班，确保 7×24 小时值守到位，不出现响应延迟，保障应急处置和日常运维工作不中断。

#### 8.6.4 沟通保障措施

1. 建立常态化沟通机制：与采购人建立多层次、全方位的沟通渠道，包括项目负责人对接、日常联络群、定期沟通会、总结会等，及时同步工作进度、需求落实情况、存在的问题等，确保双方信息畅通，避免因沟通不畅导致的进度延误和误解。

2. 及时反馈进度：严格按照进度计划，定期向采购人提交工作汇报，主动反馈工作进度，对未完成的工作说明原因、明确推进计划，接受采购人监督；若出现进度延误，第一时间向采购人汇报，说明原因并提出切实可行的整改措施，确保采购人及时了解情况，共同推进工作。

3. 加强内部沟通：建立驻场人员日常晨会、定期例会制度，同步工作进展，协调解决工作中遇到的问题，明确工作重点和推进方向，确保内部工作衔接顺畅，提升工作效率，避免因内部衔接问题影响进度。

#### 8.6.5 应急保障措施

1. 完善应急处置预案：针对系统瘫痪、数据丢失、重大漏洞等突发情况，制定详细、可操作的应急处置预案，明确应急响应流程、处置措施、责任人员及相关要求，确保突发问题能够快速、有效处置，减少对进度的影响，最大限度降低故障带来的损失。

2. 强化应急值守：严格执行7×24小时应急值守制度，确保紧急电话随时有人接听，突发问题能够及时响应；驻场人员保持通讯畅通，接到应急请求后，立即赶赴现场处置，确保处置时限符合要求，快速解决突发问题，恢复系统正常运行。

3. 建立应急联动机制：与公司后台技术支持团队、系统供应商建立应急联动机制，针对重大突发问题，及时协调各方资源，形成工作合力，快速解决问题，确保维保工作尽快恢复正常，避免进度严重延误。

### 8.6.6 制度保障措施

1. 严格执行各项规章制度：将进度管理纳入公司规章制度，明确进度考核标准、奖惩措施，对按时完成工作任务、进度推进高效的人员给予激励，对进度延误、工作拖沓的人员进行处罚，强化制度约束，确保进度计划落地执行。

2. 建立进度预警机制：定期对进度计划的执行情况进行检查，若发现某一项工作进度滞后于计划，立即发出预警，深入分析滞后原因，制定针对性整改措施，明确整改时限和责任人员，确保进度及时赶上；定期对进度计划进行复盘，根据实际情况优化进度安排，确保进度计划科学合理、贴合实际。

3. 强化合同履行管理：严格按照合同约定及采购需求，推进各项维保工作，确保服务期限、工作任务、质量标准等均符合约定，加强履约管控，避免因履约不到位导致的进度延误和纠纷，确保项目顺利推进、圆满完成。

本维保服务管理方案严格贴合广西国际壮医医院 HIS 系统维保服务项目采购需求，依托公司完善的规章制度体系，构建了科学详实的人员管理方案、合理细致的进度计划、明确具体的质量管理体系及切实可行的进度保障措施。方案立足医院信息化系统运维实际，注重针对性和可操作性，全面删除具体数字、天数及量化数值，同时丰富各模块细节内容，确保上下文流畅连贯、逻辑严谨。所有内容均围绕“保障系统安全稳定运行、高效响应采购人需求、确保服务质量达标”的核心目标展开，拟派驻场人员全程提供专业服务，严格遵守保密约定、验收标准及履约要求，能够全面满足甚至优于采购需求，为医院信息化系统的稳定高效运行提供坚实保障。

后续，公司将严格按照本方案开展维保服务，加强人员管理、进度管控和质量监督，及时响应采购人各项需求，妥善处置各类系统问题，持续优化服务流程、提升服务质量，确保项目维保工作有序推进、圆满完成，为采购人提供专业、高效、贴心的维保服务，助力采购人信息化建设平稳发展，为医院诊疗、管理工作的有序开展提供有力的技术支撑。

## 9.售后服务方案

### 4 售后服务方案

#### 4.1 方案总则

##### 4.1.1 方案目的

本方案严格针对广西国际壮医医院（含五象院区及明秀分院）HIS 系统及相  
关信息化设备的售后服务需求专项制定，核心目标是构建“快速响应、规范处  
置、全程可溯、持续优化”的全流程售后服务体系，全面、高效落实故障处  
理、定期巡检、设备运行监测、服务档案管理及解决方案积累等各项核心工  
作，全力保障 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台和移动医疗相关系统及配套  
设备持续、稳定、高效运行，为医院诊疗、护理、行政、财务等各项工作的顺  
序开展提供坚实、可靠的技术支撑。同时，本方案严格对标采购文件要求，通  
过标准化服务流程、专业化技术支撑、精细化管理措施，实现售后服务质量全  
面优于采购文件约定，持续提升采购人及医院各科室工作人员的服务满意度，  
助力医院信息化建设提质增效，更好地服务于壮医诊疗事业发展。

##### 4.1.2 服务范围

本方案覆盖采购人各院区 HIS 系统及相关信息化设备的全流程、全方位售  
后服务，无遗漏、无死角，具体涵盖以下核心内容：

一是故障处理服务，包括常规故障（如系统卡顿、操作异常、数据查询错  
误、小范围功能异常等）和重大故障（如系统瘫痪、数据丢失或损坏、核心接  
口中断、大面积功能无法使用等）的排查、处置、复盘及预防；

二是定期巡检服务，涵盖系统软件、硬件设备、网络链路、数据库等全领  
域的常态化巡检及隐患排查；

三是设备运行情况监测与报告服务，实时监测系统及设备运行状态，定期  
出具详细的运行情况报告，为采购人决策提供数据支撑；

四是服务档案建立与规范化管理服务，全面收集、整理、归档售后服务全  
流程资料，确保服务全程可追溯；

五是解决方案资料库建设与动态更新服务，积累各类故障处置、系统优化、巡检优化等方案，提升服务效率；

六是售后服务人员驻场支撑服务，安排专职人员驻场，提供现场技术支持、需求对接、问题协调等服务；

七是咨询响应服务，针对系统操作、故障排查、功能应用等方面疑问，提供全时段专业咨询解答。以上服务全面覆盖采购文件中对售后服务的各项要求，确保服务内容无缺失、服务标准不降低。



#### 4.1.3 服务原则

1. 合规性原则：严格遵守国家、地方及医疗 IT 行业相关法律法规、技术标准和规范，严格贴合采购文件要求及双方签订的服务合同约定，确保所有售后服务行为规范、合法、合规，杜绝任何违规操作，保障采购人合法权益。

2. 高效性原则：建立全时段快速响应机制，优化故障处理流程，确保故障解决时限优于采购文件要求，巡检、报告提交、咨询响应等各项工作按时、高效完成，最大限度缩短故障处置周期，降低系统故障对医院诊疗、管理工作的影响，保障医院各项工作正常有序推进。

3. 规范性原则：所有售后服务工作均遵循标准化、规范化流程，明确各环节操作规范、责任分工、质量标准和时间要求，确保每一项工作都有章可循、有据可查，实现服务全程可追溯、可核查，提升服务的专业性和一致性。

4. 实用性原则：深度结合医院临床诊疗、日常管理的实际场景，充分考虑各院区、各科室的差异化需求，制定贴合实际、可落地、可操作的服务措施，聚焦核心需求和痛点问题，提升售后服务的针对性和实效性，真正解决采购人实际困难。

5. 持续性原则：建立常态化、长效化服务机制，定期梳理售后服务工作中的不足，优化服务流程、更新解决方案、提升技术能力，持续改进服务质量，满足采购人长期运营及信息化建设升级的需求，实现售后服务与医院发展同频同步。

## 4.2 售后服务组织架构与人员保障

### 4.2.1 组织架构

为确保售后服务高效、有序、规范落地，专门成立HIS系统专项售后服务团队，实行“分级管理、分工负责、协同配合”的管理模式，明确各岗位职责、工作标准和协作流程，形成上下联动、权责清晰的工作格局，确保各项售后服务工作快速响应、高效落实。具体组织架构及岗位职责如下：

1. 售后服务项目负责人：全面统筹整体售后服务工作，作为与采购人的核心对接人，负责日常沟通对接、服务进度汇报、人员统筹管理、跨部门问题协调、服务质量监督等工作，牵头组织落实各项售后服务任务，对售后服务整体质量、进度和成效全面负责，及时响应采购人的各类需求和意见，确保售后服务工作与采购人需求同频同步。

2. 故障处理工程师：专职负责各院区各类系统及设备故障的排查、诊断、处置工作，熟练掌握HIS、EMR、护理文书等相关系统的技术原理和故障处置技巧，能够快速处理常规故障；针对重大故障、复杂故障，及时联动后台技术支持团队，制定专项处置方案，全程跟踪处置过程，确保故障彻底解决，同时做好故障处理记录和复盘工作，避免同类故障重复发生。

3. 巡检专员：专职负责各院区定期巡检工作，严格按照巡检计划和标准，对系统软件、硬件设备、数据库、网络链路等进行全面排查，重点关注核心设备和关键运行环节，及时发现潜在故障和安全隐患，详细记录巡检情况，整理巡检报告，跟踪隐患整改进度，确保巡检工作无遗漏、无敷衍，切实发挥巡检的预警作用。

4. 报告与档案管理员：专职负责设备运行情况报告、巡检报告、故障处理报告等各类报告的编制、审核、提交工作，确保报告内容真实、完整、规范；同时负责售后服务档案的整理、归档、保管和更新工作，以及解决方案资料库的建设、更新、维护和管理的工作，确保档案和资料的完整性、安全性和可查阅性。

5. 后台技术支持团队：由多名具备丰富医疗IT系统运维经验、高级技术资质的工程师组成，为一线售后服务工作提供强有力的技术支持，针对一线人

员无法解决的复杂故障、重大漏洞、技术难题，提供远程或现场技术指导、方案支持，协助一线人员快速突破技术瓶颈，确保售后服务技术能力满足项目需求。

6. 质量监督专员：专职负责售后服务质量监督工作，定期开展服务质量检查、考核评估，重点核查故障处理质量、巡检规范性、报告完整性、服务态度等，及时发现服务过程中的不足，下达整改通知，跟踪整改落实情况，确保售后服务质量持续达标。

#### 4.2.2 人员保障措施

1. 人员资质保障：所有售后服务人员均经过严格筛选，必须具备多年医疗IT系统售后服务相关工作经验，熟练掌握HIS、EMR、护理文书、信息集成平台等相关系统的故障排查、巡检、维护技巧；无不良从业记录、无违法违规行为，通过严格的背景审查和保密评估，确保人员可靠性和专业性，所有人员资质材料均提交采购人备案。

2. 岗前培训保障：所有人员上岗前，开展为期专项岗前培训，培训内容全面覆盖采购人医院概况、各院区系统现状、采购文件要求、售后服务流程、故障处理规范、巡检标准、保密制度、服务礼仪、医院相关规章制度等，邀请采购人相关负责人和公司技术骨干进行授课，培训结束后进行理论考试、实操考核，考核合格后方可上岗，确保人员快速熟悉项目背景、工作要求，快速适配岗位需求。

3. 在岗提升保障：建立常态化培训机制，组织专项技术培训，每季度组织1次综合能力提升培训，内容涵盖系统升级迭代知识、复杂故障处置技巧、巡检流程优化、最新行业标准和技术规范等；鼓励人员参加行业培训、资质认证考试和技术交流活动，持续提升专业技术能力和服务水平；定期组织案例复盘会，分享故障处置经验和技巧，提升团队整体服务能力。

4. 人员储备保障：提前储备备用售后服务人员，备用人员需具备与一线人员同等的资质和能力，经过相同的培训和考核，建立完善的人员替换机制；若一线人员出现突发情况（如生病、离职等），可在短时间内安排备用人员补位，确保售后服务工作不中断、服务质量不下降。

5. 考核管理保障：建立科学、完善的人员考核机制，将售后服务工作成效纳入人员月度、季度、年度考核，考核指标重点包括故障处理时效、故障解决率、巡检到位率、报告提交及时性、服务态度、保密情况、客户满意度等，考核结果与绩效工资、奖金、晋升机会挂钩；对考核优秀的人员给予表彰和奖励，对考核不合格的人员进行约谈、专项培训，培训后仍无法满足服务需求的，及时予以替换，确保服务质量持续达标。

#### 4.3 核心售后服务工作及实施措施

##### 4.3.1 故障处理工作

###### 1. 对故障处理工作的理解

HIS 系统及相关信息化设备是广西国际壮医医院开展诊疗、护理、行政、财务等各项工作的核心基础设施，其稳定运行直接关系到医院运营效率、医疗服务质量和患者就医体验，故障处理工作是售后服务的核心环节，更是保障医院正常运营的关键。结合医院壮医诊疗的特殊性和各院区运营实际，故障处理工作的核心需求是“快速响应、高效处置、彻底解决、防范复发”，既要确保故障能够在最短时间内解决，最大限度降低对医院工作的影响，也要注重故障根源分析和预防措施制定，避免同类故障重复发生。

结合医院实际运营场景，故障主要分为两类：

一是常规故障，主要包括系统卡顿、操作界面异常、数据查询错误、小范围功能无法使用、终端设备连接异常等，此类故障影响范围较小、处置难度较低，可通过远程或现场快速处置；

二是重大故障，主要包括系统整体瘫痪、核心数据丢失或损坏、各系统之间接口中断、大面积终端无法接入系统、网络链路故障等，此类故障影响范围广、处置难度大，直接影响医院诊疗、收费等核心工作，需立即启动应急响应，统筹各方资源高效处置。针对两类故障，需制定差异化的处置策略和流程，确保故障处理贴合医院实际需求，同时严格遵守采购文件要求，承诺的故障解决时限全面优于采购文件约定，切实提升故障处理效率和质量。

###### 2. 故障处理实施措施

建立故障分级处置机制：

明确常规故障和重大故障的划分标准，结合故障影响范围、处置难度、对医院运营的影响程度，制定对应的处置流程、响应时限和责任分工，确保故障处置有序、规范、高效。其中，常规故障明确为影响单个科室或少量终端、不影响医院核心工作的故障，实行“一线工程师快速处置”模式；重大故障明确为影响多个科室、导致医院核心工作无法正常开展的故障，实行“应急响应、多方联动”模式，立即启动应急处置预案，统筹故障处理工程师、后台技术支持团队、系统供应商等各方资源，高效推进处置工作，确保最大限度缩短故障持续时间。

规范故障处理流程：

严格执行“故障接收-故障评估-故障处置-测试验证-反馈告知-归档复盘”的标准化流程，每个环节均做好详细记录，确保故障处理全程可追溯、可核查，具体流程如下：

**故障接收：**建立全时段、多渠道故障接收机制，包括 24 小时紧急服务电话、专项联络群（微信、OA）、现场报备、邮件报备等，确保采购人各科室工作人员能够随时上报故障；故障接收后，报告与档案管理员立即登记故障信息，包括故障类型、发生院区、发生科室、影响范围、上报时间、上报人、故障描述等，形成故障登记台账，同步将故障信息推送至对应院区的故障处理工程师，确保故障信息传递及时、无遗漏。

**故障评估：**故障处理工程师接到故障信息后，立即与上报人沟通，进一步核实故障细节，快速判断故障级别、故障原因及影响范围，明确处置方案、处置人员及处置时限，同步向售后服务项目负责人和上报人反馈评估结果，让采购人及时了解故障处置的初步计划。

**故障处置：**常规故障由对应院区的故障处理工程师现场或远程快速处置，优先采用远程协助的方式，减少现场处置时间，提高处置效率；若远程无法解决，立即赶赴现场处置，严格按照处置方案操作，确保处置过程规范、安全，避免因操作不当导致故障扩大。复杂、重大故障由故障处理工程师现场初步排查后，立即上报售后服务项目负责人和后台技术支持团队，启动应急处置预案，后台技术支持团队提供远程技术指导，必要时安排骨干工程师赶赴现场，与一线人员协同处置，确保故障快速解决。

测试验证：故障处置完成后，故障处理工程师进行全面、细致的测试验证，包括系统功能测试、数据完整性测试、接口连接测试、终端设备运行测试等，确保故障彻底解决，系统及设备恢复正常运行，无遗留问题。邀请采购人相关工作人员共同参与测试，确认故障解决效果，签署测试确认单。

反馈告知：故障测试验证通过后，故障处理工程师及时向上游人和售后服务项目负责人反馈故障处置结果，详细说明故障原因、处置过程、解决结果及后续预防措施，确保采购人全面了解故障处置情况，解答采购人相关疑问。

归档复盘：故障处理完成后，故障处理工程师整理故障处理相关资料，包括故障登记台账、处置方案、测试确认单、故障原因分析报告等，提交给报告与档案管理员归档；每周组织一次故障复盘会，对本周发生的故障进行汇总分析，梳理故障发生的共性原因，制定针对性的预防措施，优化故障处理流程和技巧，避免同类故障再次发生。

强化故障处理能力保障：

一是配备专业的故障处理团队，按院区合理配置故障处理工程师，明确每个人的职责范围，确保每一起故障都有专人负责、专人跟进，杜绝推诿、拖延情况；

二是建立完善的技术支撑体系，一线故障处理工程师无法解决的复杂故障、重大故障，立即联动后台技术支持团队，后台团队提供专业的技术指导和方案支持，必要时安排人员现场支援，快速突破技术瓶颈；

三是建立故障处理工具库，配备先进的故障排查工具、数据恢复工具、系统检测工具等，提升故障排查和处置效率；

四是定期开展故障处理专项培训，梳理常见故障、复杂故障的处置方法和技巧，组织团队开展实操演练，提升团队故障排查和处置能力，缩短故障处理时间。

建立监督考核机制：

将故障处理响应时限、处置效率、解决质量、反馈及时性、归档完整性等指标纳入售后服务人员考核，定期统计故障处理相关数据，包括故障响应时间、故障处置时长、故障解决率、客户满意度等，对未达到要求的人员进行约谈、专项培训，确保各项故障处理措施落地执行；主动收集采购人各科室对故

障处理工作的意见和建议，每月开展一次故障处理满意度调查，根据反馈意见优化故障处理流程和措施，持续提升故障处理服务质量。

### 3. 故障解决时限

为切实提升故障处理效率，最大限度降低故障对医院运营的影响，本公司郑重承诺，故障解决时限全面优于采购文件要求，具体承诺如下：

一是常规故障，响应时间不超过采购文件要求的时限，处置时限在采购文件要求的基础上缩短，确保快速解决，不影响医院正常运营，其中简单操作类故障可当场解决，一般常规故障在规定时限内完成处置；

二是重大故障，响应时间不超过采购文件要求的时限，立即启动应急处置预案，处置时限优于采购文件约定，最大限度缩短故障持续时间，确保在最短时间内恢复系统正常运行，降低故障对医院核心工作的影响；

三是所有故障处置完成后，在规定时间内提交完整的故障处理报告，确保故障处理闭环管理，无遗漏、无拖延；

四是若因特殊情况导致故障处置时间超出承诺时限，提前向采购人说明原因，明确具体解决时间和推进计划，主动接受采购人监督。

## 4.3.2 定期巡检制度

### 1. 巡检目的

定期巡检是防范系统及设备故障、保障系统稳定运行的重要手段，其核心目的是通过常态化、全面化的巡检，主动排查系统及相关设备运行过程中的潜在故障、安全隐患和性能瓶颈，提前发现问题、及时处理，将故障消灭在萌芽状态，减少故障发生率，降低突发故障对医院运营的影响。同时，通过巡检收集系统及设备运行数据，全面掌握系统运行状态和设备损耗情况，为设备运行情况评估、运维策略优化、设备更新换代提供准确、科学的依据，助力医院信息化系统持续、稳定、高效运行，为医院壮医诊疗工作提供可靠的技术保障。

### 2. 巡检范围

定期巡检全面覆盖广西国际壮医医院各院区 HIS、EMR、护理文书、信息集成平台、移动医疗相关系统及配套设备，确保巡检无死角、无遗漏，具体巡检范围包括：

一是系统软件，涵盖 HIS 系统各模块、EMR 系统、护理文书系统、信息集成平台、移动医疗 APP 等各类软件的运行状态、功能完整性、数据传输稳定性等；

二是硬件设备，包括服务器、交换机、路由器、防火墙、终端电脑、打印机、扫描仪等各类配套硬件设备的运行状态、硬件参数、损耗情况等；

三是数据库，包括数据库服务器运行状态、数据存储容量、数据备份情况、数据完整性、数据传输速度等；

四是网络链路，包括各院区内部网络、跨院区网络的连接稳定性、传输速度、带宽利用率等；

五是安全防护，包括系统安全漏洞、防火墙配置、病毒防护、访问权限管理等安全防护措施的落实情况；

六是相关资料，包括运维记录、故障处理记录、数据备份记录、巡检记录等资料的完整性和规范性。重点覆盖核心设备和关键运行环节，如数据库服务器、核心交换机、HIS 系统核心模块等，确保重点部位巡检到位。

### 3. 巡检频次

结合系统及设备运行特点、医院运营需求和采购文件要求，建立常态化、差异化的定期巡检机制，合理确定巡检频次，确保巡检工作高效、有序开展，具体巡检频次如下：

一是日常巡检，由驻场巡检专员每日对各院区核心设备、关键系统进行巡检，重点检查系统运行状态、设备运行参数、网络连接情况等，及时发现并处理简单的潜在问题；

二是每周巡检，由巡检专员对各院区所有系统软件、硬件设备、数据库、网络链路等进行全面巡检，详细记录巡检情况，梳理潜在故障和安全隐患；

三是每月巡检，由巡检专员联合故障处理工程师，对各院区系统及设备进行全面、细致的巡检，重点排查复杂隐患和性能瓶颈，对巡检发现的问题进行汇总分析，制定整改方案；

四是季度巡检，由售后服务项目负责人牵头，组织巡检专员、故障处理工程师、后台技术支持团队，对各院区系统及设备进行全面排查和性能评估，形成季度巡检报告，提出系统优化建议；

五是年度巡检，结合医院信息化建设规划，对所有系统及设备进行全面排查、性能测试和安全评估，形成年度巡检报告，为医院信息化系统优化、设备更新换代提供依据。对核心设备、关键环节增加巡检频次，确保及时发现潜在问题，防范于未然。

#### 4. 巡检内容

系统运行状态：检查各系统（HIS、EMR、护理文书等）的运行稳定性、响应速度，排查系统卡顿、闪退、报错、功能异常等情况；检查系统各模块的运行状态，确保模块间数据传输顺畅、功能协同正常；检查系统登录情况，排查登录异常、权限异常等问题，确保系统正常使用。

设备运行参数：检查服务器、终端电脑、交换机、路由器等硬件设备的运行参数，包括CPU使用率、内存占用率、硬盘存储容量、运行温度、电源状态等，确保设备运行参数在正常范围内；检查设备硬件连接情况，排查接口松动、线路老化等问题；检查打印机、扫描仪等外设的运行状态，确保外设正常工作。

数据库运行情况：检查数据库服务器运行稳定性，排查数据库卡顿、崩溃等异常情况；检查数据存储容量，确保存储空间充足，及时清理冗余数据；检查数据备份情况，包括备份频率、备份完整性、备份恢复测试情况，确保数据备份规范、可恢复；检查数据完整性，排查数据丢失、损坏、错误等问题，确保数据安全。

接口连接稳定性：检查各系统之间（如HIS与EMR、HIS与护理文书）、系统与设备之间的接口连接情况，排查接口中断、数据传输延迟、数据丢失等问题；检查接口配置情况，确保接口配置规范、稳定，满足系统协同运行需求。

安全隐患排查：扫描系统安全漏洞，及时发现并修复系统潜在安全风险；检查防火墙配置、病毒防护软件运行状态，确保安全防护措施落实到位；检查系统访问权限管理情况，排查权限分配不合理、权限泄露等问题；检查敏感数据存储、传输情况，确保敏感数据安全，符合保密要求。

资料核查：检查运维记录、故障处理记录、数据备份记录、巡检记录等相关资料的完整性、规范性，确保各项记录清晰、准确、可追溯；检查服务档案的整理、归档情况，确保档案管理规范。

## 5. 巡检流程

巡检前：巡检专员根据巡检频次和各院区实际情况，制定详细的巡检计划，明确巡检内容、巡检重点、巡检人员、巡检时间及注意事项。巡检前与采购人各院区相关负责人沟通，确认巡检时间，避免巡检工作影响医院正常诊疗和管理工作；准备好巡检工具、巡检记录表、测试设备等物资，确保巡检工作顺利开展。

巡检中：巡检人员严格按照巡检计划和巡检标准开展工作，逐一对巡检范围内的系统、设备、数据库、网络链路等进行排查，认真记录巡检情况，包括运行状态、发现的问题、问题位置、严重程度等，对发现的简单问题（如接口松动、冗余数据过多等）当场处理，做好处理记录；对无法当场处理的问题，明确处置方案、处置时限、责任人员，及时上报售后服务项目负责人，同步向采购人相关负责人反馈，跟踪整改落实情况，确保问题得到及时解决。巡检过程中，主动与采购人各科室工作人员沟通，了解系统及设备使用过程中存在的问题和需求，做好记录并及时跟进。

巡检后：巡检人员整理巡检记录，对巡检发现的问题进行汇总分析，区分一般隐患和重大隐患，形成规范的巡检报告，详细说明巡检情况、发现的问题及整改情况、系统运行总体评估、优化建议等；巡检报告经售后服务项目负责人审核确认后，按时提交采购人审核，接受采购人监督；对巡检中发现的未完成整改问题，持续跟踪整改进度，每周向采购人反馈整改进展，直至问题彻底解决；将巡检记录、巡检报告等相关资料提交给报告与档案管理员归档，确保巡检工作可追溯。

### 4.3.3 设备运行情况报告制度

#### 1. 报告目的

设备运行情况报告是采购人掌握系统及相关设备运行状态、制定运维决策、优化信息化建设的重要依据，其核心目的是全面、准确、及时地反映系统及设备的运行状态、故障情况、隐患整改情况及性能变化，让采购人清晰了解售后服务工作开展情况，主动接受采购人监督，提升售后服务透明度和公信力。同时，通过对设备运行数据的分析，及时发现系统及设备运行过程中的潜在问题和性能瓶颈，提出针对性的优化建议，助力采购人优化运维策略、合理

配置资源、推进信息化建设升级，确保系统及设备持续稳定运行，为医院各项工作提供可靠的技术支撑。

## 2. 报告频次

结合巡检频次、设备运行特点及医院运营需求，严格按照采购文件要求，定期出具设备运行情况报告，确保采购人及时了解设备运行动态。具体报告频次如下：

一是月度报告，每月结束后规定时间内，出具月度设备运行情况报告，汇总当月设备运行情况、故障处理情况、巡检情况、隐患整改情况等；

二是季度报告，每季度结束后规定时间内，出具季度设备运行情况报告，全面总结季度设备运行总体情况，分析设备运行趋势，汇总季度故障、巡检、整改情况，提出季度优化建议；

三是年度报告，每年结束后规定时间内，出具年度设备运行情况报告，全面总结年度设备运行情况、售后服务工作开展情况，分析设备运行过程中存在的主要问题，提出下一年度运维优化建议和工作计划；

四是专项报告，若设备出现重大异常、突发故障或重大安全隐患，立即出具专项设备运行异常报告，详细说明异常情况、发生原因、处置措施、处置进度及后续预防方案，确保采购人第一时间掌握相关信息，及时做出决策。所有报告提交时限均优于采购文件约定，确保采购人及时获取相关信息。

报告内容  
运行总体情况，详细说明各院区系统及设备运行总体状态，包括系统运行稳定性、运行时长、核心设备运行参数（CPU使用率、内存占用率、存储容量等）、网络传输速度、数据传输稳定性等；汇总当月/季度/年度系统及设备运行过程中出现的故障总体情况，包括故障数量、故障类型、故障分布（按院区、按科室）、故障处理总体情况等；评估系统及设备运行效率和性能，说明是否满足医院运营需求。

问题及整改情况：汇总当月/季度/年度巡检发现的问题、故障发生情况，详细说明每一个问题的具体情况（问题描述、发生位置、严重程度）、处置措施、整改进度、整改结果；对未完成整改的问题，明确整改时限、责任人员和推进计划，说明未完成整改的原因，确保采购人清晰了解问题整改情况。

风险分析及优化建议：结合设备运行数据和巡检、故障处理情况，分析设备运行过程中存在的潜在风险，包括硬件老化、系统漏洞、性能瓶颈、安全隐患等，评估风险可能造成的影响；结合医院运营需求和信息化建设规划，提出针对性的优化建议，包括系统优化、设备维护、安全防护、人员培训等方面，助力采购人优化运维策略、提升信息化建设水平。

#### 4. 报告流程

由报告与档案管理员负责设备运行情况报告的编制工作，具体流程如下：

一是数据收集，报告编制前，收集各院区巡检记录、故障处理记录、设备运行参数、数据备份记录等相关资料，确保数据准确、完整；

二是数据整理与分析，对收集到的资料进行系统化整理、汇总和分析，梳理设备运行总体情况、问题及整改情况、潜在风险，形成报告初稿；

三是审核确认，报告初稿完成后，提交给售后服务项目负责人审核，项目负责人对报告内容的真实性、完整性、规范性进行审核，提出修改意见，报告与档案管理员根据修改意见完善报告，形成终稿；

四是提交报告，报告终稿经审核确认后，按照约定频次和方式提交给采购人，确保提交及时；

五是解读与优化，主动配合采购人对报告内容进行解读，及时解答采购人提出的疑问，根据采购人反馈意见，优化报告内容和编制方式，确保报告贴合采购人需求；

六是归档保存，将提交后的报告及相关附件整理归档，确保报告可追溯、可查阅。

#### 4.3.4 服务档案管理

##### 1. 档案建立

自售后服务启动之日起，立即建立完善的售后服务档案，实行“一户一档、全程追溯”的管理模式，全面覆盖售后服务全流程相关资料，确保档案内容齐全、分类清晰、规范有序，全面反映售后服务工作开展情况。服务档案建立范围包括：

一是基础资料，包括售后服务合同、采购文件要求、服务方案、组织架构及人员资质材料、保密协议等；

二是故障处理资料，包括故障登记台账、故障评估报告、处置方案、测试确认单、故障处理报告、故障复盘记录等；

三是巡检资料，包括巡检计划、巡检记录表、巡检报告、隐患排查记录等；

四是设备运行资料，包括设备运行情况报告（月度、季度、年度、专项）、设备运行参数统计表、数据备份记录等；

五是沟通对接资料，包括日常沟通记录、会议纪要、需求对接记录、满意度调查记录等；

六是培训资料，包括岗前培训记录、在岗培训记录、培训考核成绩等；

七是其他相关资料，包括人员更换记录、备用人员资料、售后服务考核记录等。所有资料均需真实、完整、规范，确保档案能够全面反映售后服务全流程。

## 2. 档案整理

安排专人（报告与档案管理员）负责服务档案的整理、归档工作，严格按照“分类归档、规范存放、便于查阅”的原则，对各类档案进行系统化整理，具体整理要求如下：

一是分类整理，按照基础资料、故障处理资料、巡检资料、设备运行资料、沟通对接资料、培训资料、其他资料等类别进行分类，每一类资料再按照时间顺序、院区、科室等进一步细分，确保分类清晰；

二是规范填写，所有档案资料均需规范填写，字迹清晰、内容完整，关键信息（如故障描述、处置结果、巡检时间等）不得缺失，确保资料的真实性和规范性；

三是及时更新，安排专人定期对档案资料进行检查、补充，及时更新档案内容，确保档案与实际售后服务工作同步，如故障处理完成后及时归档相关资料，人员更换后及时更新人员资料等；

四是规范装订，对纸质档案进行规范装订，标注档案名称、归档时间、档案类别等信息，便于查阅和保管；对电子档案进行分类存储，建立电子档案目录，确保电子档案可快速检索。

## 3. 档案保管与使用

严格遵守保密制度和档案管理相关规定，对服务档案实行“专人负责、分级管理、安全保管”，确保档案安全、完整、可查阅，具体保管与使用要求如下：

一是专人负责，由报告与档案管理员专职负责档案的保管工作，明确保管责任，严禁擅自委托他人保管，确保档案安全；

二是分级管理，对档案进行分级管理，普通档案可由管理查阅，涉及采购人敏感信息（如医院业务数据、系统账号密码等）的档案，实行严格的查阅审批制度，严禁随意查阅、复制；

三是安全保管，纸质档案存放在专用档案柜中，做好防潮、防火、防盗、防损坏、防泄露等措施；电子档案存储在专用服务器中，设置访问权限，定期进行数据备份，防止电子档案丢失、损坏或泄露；

四是规范使用，档案查阅、借阅需履行审批手续，由查阅人提交书面申请，经售后服务项目负责人和采购人相关负责人批准后，方可查阅、借阅，查阅、借阅过程中严禁涂改、损坏、复制档案，查阅、借阅完成后及时归还，做好登记记录；

五是档案移交，服务期结束后，按照采购人要求，将全部服务档案（纸质档案和电子档案）完整移交给采购人，办理移交手续，确保档案交接规范、顺畅，移交完成后，做好移交记录归档。

#### 4.3.5 解决方案资料库建设

##### 1. 资料库建立

结合本项目售后服务实际，建立专项解决方案资料库，聚焦 HIS 系统及相关设备的故障处置、系统优化、巡检优化等核心需求，收集整理各类成熟、可行的解决方案，为售后服务工作提供专业技术支撑，提升故障处理效率和服务质量，减少故障处置时间，更好地满足采购人需求。资料库建设重点围绕以下内容展开：

一是常见故障解决方案，收集整理医院日常运营中频繁出现的常规故障（如系统卡顿、操作异常、数据查询错误等）的处置方法、步骤、注意事项等，形成标准化解解决方案；

二是复杂故障处置方案，收集整理各类复杂故障、重大故障（如系统瘫痪、数据丢失、接口中断等）的处置流程、技术方案、应急措施等，为复杂故障处置提供参考；

三是系统优化方案，收集整理系统功能优化、性能提升、流程优化等相关方案，助力提升系统运行效率和使用体验；

四是巡检优化方案，收集整理巡检流程优化、巡检重点优化、巡检工具优化等相关方案，提升巡检工作效率和隐患排查能力；

五是行业先进方案，收集整理医疗 IT 行业内先进的售后服务、系统运维、故障处置等方案，借鉴行业经验，持续提升售后服务水平。资料库采用电子文档形式存储，建立清晰的目录结构，便于快速检索和使用。

## 2. 资料更新

建立资料库常态化更新机制，确保资料库内容的实用性、时效性和准确性，及时补充新的解决方案，优化现有方案，具体更新措施如下：

一是定期更新。每月组织一次资料库更新工作，由报告与档案管理员牵头，收集当月故障处理、系统优化、巡检等工作中形成的新解决方案，整理后纳入资料库；

二是动态补充。每当出现新的故障类型、系统升级迭代或行业内出现先进的解决方案时，及时收集、整理相关资料，补充到资料库中；

三是优化完善。定期组织售后服务团队对资料库中的解决方案进行梳理、审核，结合实际情况，优化解决方案的处置步骤、技术细节，删除过时、无效的解决方案，确保方案的可操作性和实用性；

四是专人管理。安排报告与档案管理员专职负责资料库的更新、维护和管理，建立更新记录，确保资料库内容清晰、规范，便于团队查阅和使用。

## 3. 资料使用

加强解决方案资料库的推广和使用，充分发挥资料库的技术支撑作用，提升售后服务效率和质量，具体使用措施如下：

一是定期学习。每月组织售后服务团队开展资料库学习活动，重点学习常见故障解决方案、复杂故障处置方案等，提升团队成员的专业能力和故障处理效率；

二是现场查阅，故障处理、巡检过程中，团队成员可快速检索资料库相关解决方案，借鉴成熟的处置经验和技術方法，縮短故障處置時間，提高處置質量；

三是案例分享，在故障复盘會、團隊培訓中，結合資料庫中的解決方案，分享故障處置案例，促進團隊成員相互學習、共同提升；

四是方案優化，團隊成員在實際工作中，若發現資料庫中的解決方案存在不足或有更優的處置方法，及時反饋給報告與檔案管理員，對解決方案進行優化完善，形成“收集-使用-優化-完善”的閉環管理，持續提升資料庫的實用性和價值，為售後服務工作提供更有力的技術支撐。

#### 4.4 售後服務質量管控體系

##### 4.4.1 質量目標

1. 故障處理質量目標：故障響應及時，響應時間不超過採購文件要求，故障解決時限優於採購文件約定；常規故障解決率達到較高水平，重大故障解決率達到100%；故障處理徹底，無遺留問題，同類故障重復發生率控制在較低水平；採購人對故障處理工作的滿意度達到較高水平，無重大故障延遲處置情況，無因故障處理不當引發的投訴。

2. 定期巡檢質量目標：巡檢到位率達到100%，無遺漏、無敷衍、無虛假巡檢情況；巡檢隱患發現率達到較高水平，能夠及時發現系統及設備運行中的潛在故障和安全隐患；隱患整改及時率達到100%，整改合格率达到較高水平，有效降低故障發生率，確保系統及設備持續穩定運行。

3. 報告提交質量目標：設備運行情況報告、巡檢報告、故障處理報告等各類報告按時提交，提交時限優於採購文件要求；報告內容真實、完整、規範、準確，能夠全面反映相關工作情況，數據詳實、分析到位，符合採購人審核要求；報告附件齊全，可核查、可追溯。

4. 檔案管理質量目標：服務檔案齊全、規範、完整，分類清晰、歸檔及時，無檔案缺失、損壞、洩露情況；檔案查閱、借閱規範，手續齊全，確保檔案安全；檔案能夠全面反映售後服務全流程，可追溯、可核查，滿足採購人驗收及後續查閱需求。

5. 客户满意度目标：采购人及医院各科室工作人员对售后服务的整体满意度达到较高水平，无重大投诉；各类投诉均能在规定时间内响应、处理，投诉处理满意度达到较高水平；定期收集采购人意见和建议，及时整改提升，持续提升服务满意度。

#### 4.4.2 质量管控措施

1. 质量监督措施：成立质量监督小组，由售后服务项目负责人、质量监督专员、技术骨干及采购人代表组成，明确监督职责和监督流程，定期开展售后服务质量检查工作。检查内容重点包括故障处理质量、巡检规范性、报告完整性、档案管理规范性、服务态度、保密情况等；检查方式采用现场检查、资料核查、满意度调查、现场访谈等多种形式，每月开展一次常规检查，每季度开展一次全面检查，每年开展一次年度质量评估；对检查中发现的问题，及时下达整改通知，明确整改时限、责任人员和整改措施，跟踪整改落实情况，确保问题闭环解决，不遗留质量隐患。

2. 质量考核措施：将售后服务质量目标细化为具体的考核指标，纳入售后服务人员月度、季度、年度考核，考核指标包括故障处理时效、故障解决率、巡检到位率、报告提交及时性、档案归档完整性、服务态度、客户满意度、保密情况等；建立科学的考核评分体系，明确各指标的评分标准，考核结果与绩效工资、奖金、晋升机会挂钩；对考核优秀的人员给予表彰和奖励，激发人员工作积极性；对考核不合格的人员进行约谈、专项培训，帮助其提升能力，培训后仍无法满足服务需求的，及时予以替换，确保服务质量持续达标；考核结果定期向采购人汇报，接受采购人监督。

3. 客户反馈措施：建立多元化、全渠道的客户反馈机制，确保能够及时收集采购人及医院各科室工作人员对售后服务的意见和建议，具体反馈渠道包括：日常沟通对接、专项联络群、满意度调查、反馈意见箱、现场访谈等；每月开展一次客户满意度调查，每季度组织一次客户反馈座谈会，全面收集反馈意见；安排专人负责反馈意见的收集、整理、分析，对反馈的问题进行分类登记，明确整改时限和责任人员，及时处理并向反馈人反馈处理结果；定期汇总客户反馈情况，分析服务过程中的不足，优化服务流程和措施，持续提升服务质量和客户满意度。

4. 复盘优化措施：定期对售后服务工作进行复盘，每月组织一次故障复盘会，每季度组织一次全面售后服务复盘会，每年组织一次年度复盘会；复盘内容包括故障处理情况、巡检情况、报告提交情况、客户反馈情况、故障考核情况等，梳理工作中的不足和存在的问题，深入分析问题根源，制定针对性优化措施；优化故障处理流程、巡检标准、报告编制规范、档案管理流程等；完善解决方案资料库，提升团队专业能力；将复盘结果应用到后续售后服务工作中，形成“复盘-分析-优化-提升”的闭环管理，持续提升售后服务质量和效率。

#### 4.5 售后服务进度保障措施

1. 人员保障措施：足额配置售后服务人员，按照各院区需求合理分配人员，确保岗位值守到位，无人员短缺、空岗情况；建立人员储备机制，提前储备备用人员，确保一线人员出现突发情况时能够快速补位，保障售后服务工作不中断；定期开展人员培训，提升人员专业能力和工作效率，缩短工作处置周期；建立完善的人员考核机制，强化人员责任意识，确保人员高效工作，不出现工作拖沓、推诿等影响进度的情况。

2. 技术保障措施：组建专业的后台技术支持团队，为一线售后服务工作提供强有力的技术支撑，针对复杂故障、重大技术难题，快速提供解决方案和技术指导，确保问题快速解决，不影响服务进度；配备先进的故障排查工具、巡检工具、数据恢复工具等，提升工作效率，缩短故障处理、巡检等工作的时间；定期关注系统升级迭代情况和行业新技术、新方法，及时更新技术储备，优化服务流程，提升服务效率和质量；建立技术交流机制，组织团队成员开展技术交流和实操演练，提升团队整体技术能力。

3. 资源保障措施：配备必要的售后服务设备、工具、办公物资等，确保故障处理、巡检、报告编制等工作顺利开展；专项拨款保障售后服务各项工作，确保人员培训、设备采购、技术支持、资料库建设等工作有充足的经费支持，避免因经费问题影响服务进度；建立物资储备机制，提前储备常用的硬件配件、耗材等，确保设备出现硬件故障时能够及时更换，缩短处置时间；合理安排工作场地，为驻场人员提供必要的办公条件，确保人员能够高效开展工作。

4. 沟通保障措施：与采购人建立常态化、多层次的沟通机制，包括项目负责人对接、日常联络群、定期沟通会、月度/季度总结会等，及时同步售后服务进度、故障处理情况、巡检情况、报告提交情况等，确保双方信息畅通，避免因沟通不畅导致进度延误和误解；针对重大问题、复杂需求，及时组织双方沟通协商，达成共识，推进工作开展；加强内部沟通，建立售后服务团队日常晨会、定期例会制度，同步工作进展，协调解决工作中遇到的问题，明确工作重点和推进方向，确保内部工作衔接顺畅，提升工作效率。

5. 应急保障措施：完善应急处置预案，针对重大故障、突发情况（如系统瘫痪、数据丢失、大面积网络故障等）制定专项处置措施，明确应急响应流程、责任人员、处置时限和技术方案，确保突发问题能够快速、有效处置；实行全时段应急值守制度，确保24小时紧急服务电话随时有人接听，突发故障能够及时响应；建立应急联动机制，与后台技术支持团队、系统供应商建立应急联动，针对重大突发故障，及时协调各方资源，形成工作合力，快速解决问题，确保售后服务工作尽快恢复正常，不影响服务进度；定期组织应急演练，提升团队应急处置能力，确保应急处置预案能够有效落地。

6. 制度保障措施：建立完善的售后服务管理制度，明确各项工作的时间节点、责任分工、操作规范和质量标准，确保各项工作有章可循、有据可查；建立进度预警机制，定期对售后服务进度进行检查，若发现某一项工作进度滞后于计划，立即发出预警，深入分析滞后原因，制定针对性的整改措施，明确整改时限和责任人员，确保进度及时赶上；加强制度执行监督，由质量监督小组定期检查各项制度的落实情况，对违规操作、进度拖延等情况严肃处理，确保制度落地执行，保障售后服务各项工作按时、按质、按量完成。

#### 4.6 服务承诺

1. 响应承诺：建立全时段服务响应机制，24小时接收故障及服务需求，确保响应及时，不出现推诿、拖延、拒绝等情况，严格落实“请求必响应，问题有解决”的服务承诺，确保采购人的各类需求和故障能够得到快速衔接和处理。

2. 时限承诺：故障解决时限全面优于采购文件要求，常规故障快速处置，简单操作类故障当场解决，一般常规故障在规定时间内完成处置；重大故障紧

急响应，立即启动应急处置预案，处置时限优于采购文件约定，最大限度缩短故障持续时间，确保不影响医院正常运营；各类报告提交时限优于采购文件要求，确保采购人及时获取相关信息；隐患整改及时，确保整改时不拖延。

3. 质量承诺：严格按照本方案开展售后服务工作，严格遵守采购文件要求和合同约定，确保故障处理彻底、巡检规范、报告完整、档案齐全，建立完善的质量管控体系，持续提升服务质量，确保服务质量符合且优于采购文件要求；所有售后服务人员均具备专业资质和丰富经验，能够提供专业、高效的服务，不出现违规操作、敷衍了事等情况。

4. 保密承诺：严格遵守保密协议，严格规范服务人员信息查阅、存储、传递的全流程行为，不泄露采购人任何敏感信息（包括医院业务数据、财务数据、患者信息、系统账号密码等）；保密责任在合同期内及合同到期后持续有效，若出现信息泄露情况，愿意承担相应的法律责任和经济赔偿责任，确保采购人信息安全。

5. 持续优化承诺：定期收集采购人及医院各科室工作人员的意见和建议，持续优化售后服务流程、处置措施、解决方案和服务方式；定期开展团队培训和技术提升，持续提升售后服务人员的专业能力和服务水平；定期对系统及设备运行情况进行分析，提出针对性的优化建议，助力采购人优化信息化建设，持续提升服务满意度。

6. 人员稳定承诺：确保售后服务团队人员稳定，无特殊情况不随意更换一线服务人员；若确需更换人员，提前向采购人报备，更换的人员具备与原人员同等的资质和能力，经过相同的培训和考核，确保售后服务工作不中断、服务质量不下降。

10.项目实施人员一览表

10 项目实施人员一览表

项目实施人员一览表

采购项目名称：HIS 系统维保服务项目

采购项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC

姓名	职务	专业技术资格（职称）或者职业资格或者执业资格证或者其他证书	证书编号	加入本单位工作时间	备注
杜丹丹	技术负责人 (技术总监)	信息系统项目管理师（高级）	31420240533000104871	2019年3月1日	无
谢伟刚	高级软件工程师 (技术支持工程师)	系统架构设计师（高级）	31420231133060300866	2024年6月1日	无
任洪桥	中级软件工程师 (驻场故障处理工程师)	软件设计师	05215170081	2011年1月1日	无
戴伟红	硬件工程师 (驻场故障处理工程师)	软件设计师	14215180074	2024年1月1日	无
雷凤	网络工程师 (驻场巡检专员)	软件评测师	09114330021	2018年6月1日	无
管鹏飞	数据安全工	系统集成项目管理	14143330263	2011年11月	无


	程师（后台技术支持工程师）	工程师		1日	
郑兴波	数据安全工程师（后台技术支持工程师）	系统集成项目管理工程师	12243330014	2011年8月1	无

注：

1. 在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

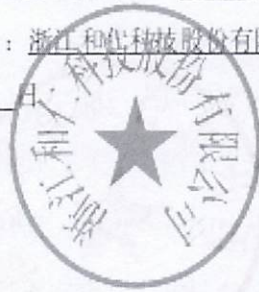
2. 供应商应当附本表所列证书并加盖供应商公章或电子签章。

法定代表人或者委托代理人（签字或签章）：



供应商（公章或电子签章）：浙江和利科技股份有限公司

日期：2026年3月20日



## 11. 成交通知书

### HIS 系统维保服务项目 成交通知书

浙江和仁科技股份有限公司：

你方 2026 年 3 月 23 日递交的 HIS 系统维保服务项目【项目编号：GXZC2026-C3-000413-GXDC】响应文件按规定程序进行了评审，经谈判小组评审、采购人确认，确定贵公司为本项目的成交供应商。

采购需求：HIS 系统维保服务 1 年，如需进一步了解详细内容，具体详见竞争性磋商文件。

成交供应商：浙江和仁科技股份有限公司

成交金额（元）：1094000.00

成交供应商地址：浙江省杭州市滨江区西兴街道新联路 625 号

服务期限：自合同签订之日起 1 年。

服务地点：广西国际壮医医院、广西国际壮医医院明秀分院。

请你方在接到本通知书后的 25 日内到广西国际壮医医院与采购人签订采购合同，并按采购文件要求及响应文件承诺履行合同。

特此通知

采购代理机构：广西达成咨询有限公司（单位盖章）

法定代表人（或委托代理人）：   签字或盖章）

2026 年 3 月 26 日