

合同编号：12N4987361962025413

政府采购合同

项目编号：WZZC2025-C3-990121-YZLZ

项目名称：健康（慢病）体检系统提升项目

采购人（甲方）：梧州市人民医院

供应商（乙方）：深圳市诺康云科技有限公司

医院信息系统建设合同

合同编号：12N4987361962025413

采购人（甲方）：梧州市人民医院

供应商（乙方）：深圳市诺康云科技有限公司

采购计划号：WZZC2025-C3-01048

项目名称：健康（慢病）体检系统提升项目 项目编号：WZZC2025-C3-990121-YZLZ

合同类型：技术 合同

本合同为中小企业预留合同：（是）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	健康（慢病）体检系统提升项目	详见响应文件	1	项	790000.00	790000.00
合计金额（人民币）： <u>柒拾玖万元整（¥790000.00）</u>						

第二条 质量保证

1、乙方所提供的服务及服务内容必须与响应承诺相一致，且满足项目实施要求，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

2、乙方指导甲方进行基础数据准备和维护工作。根据甲方建设小组提出并确认的系统功能修改意见，乙方在系统正式运行前进行客户化适应性修改。

3、乙方所提供的服务及服务内容不得用注册码或序列号等任何方式限制系统及功能模块的使用及时限。

4、乙方所提供的系统必须要能使用信创国产化数据库，必须适配国产操作系统，必须适配国产中间件等国产自主安全平台。

5、软件上线前软件需通过漏洞扫描、渗透测试等安全检查，根据检测结果对安全漏洞进行整改。配合采购人医院每年的信息安全等级保护测评、上级部门年度安全检查、公安部门的护网行动，对检查和演练中发现问题，凡属于成交供应商系统引起的，成交供应商必须无条件组织免费整改。

6、乙方所提供的系统必须实现多机构管理：实现体检多分支机构管理功能，分院体检中心、干部保健中心及社区卫生服务中心等机构可以同时使用系统，做到数据统一管理；各分院业务独立运行，具备各院区综合性数据分析统计功能，提供不同院区体检的差异化设置。

第三条 履行时间（期限）、地点和方式

1. 履行时间（期限）：在合同签订后 60 天内完成系统开发、系统调试、系统测试并交付使用

2. 履行地点：梧州市人民医院

3. 履行方式

(1) 履行方式：不限；

(2) 伴随货物的，乙方负责货物运输，货物的运输方式：不限，交货方式：

乙方将货物送到甲方指定地点。

甲方自行到乙方指定地点提货。

其他：_____。

第四条 包装方式（如有伴随货物的）

1. 乙方提供的货物均应按响应文件承诺的要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装。

2. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防水、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

3. 货物的使用说明书、质量检验证明书、质量合格证、随配附件和工具以及清单一并附于货物包装内。

第五条 实施和培训

1. 合同履行期限：在合同签订后 60 天内完成系统开发、系统调试、系统测试并交付使用；

2. 履行地点：梧州市人民医院。

3. 乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料，乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4. 项目实施：

(1) 实施团队的工作地点和工作内容由甲方安排并提供办公场地。项目组成员需严格遵守医院有关管理制度，包括考勤制度、着装要求等。

(2) 乙方不得擅自变动团队成员，如遇特殊情况须变动需征得甲方同意。

(3) 乙方必须确保在整个项目过程中遵守国家及行业相关法规、标准和规范，如果投标人已有产品或工作模式在标准和规范方面存在缺陷，乙方必须在本项目实施过程中予以改正，乙方可以满足甲方合理的需求修改进行产品的二次研发。

(4) 乙方承诺本次提供软件产品为公司最新产品。

(5) 乙方必须对整个项目过程进行科学、有效的项目管理。

(6) 乙方在实施文件中，应针对项目制定合理的实施步骤，包含需求调研、客户化改造、测试、数据准备、培训考核等。

(7) 乙方在实施文件中应提供切实可行的实施工作进度保障方案及控制措施，以确保

项目质量和进度。

(8) 如在项目实施过程中需要调整内容、进度等，需经双方共同同意，按合同变更程序办理。

5. 实施团队：乙方应成立针对甲方信息系统建设的项目工作组（提供以下成员的有效社保证明），成员至少包括：

- (1) 项目经理：全权代表乙方执行各项技术及管理工作；
- (2) 研发人员：进行现场需求分析及研发，通过研发满足临床需求；
- (3) 项目实施人员：负责项目的现场实施工作，直至项目结束。

(4) 乙方对于此项目，承诺成立总人数不少于 3 人的实施团队，其中至少包括项目经理 1 人，实施人员 1 人、研发人员 1 人。

6. 新旧系统切换要求：实现对原有系统的数据迁移至新系统，保证新旧系统的平稳过渡。

7. 乙方必须根据系统软件的功能和特点，充分考虑到甲方系统使用人员的实际水平，提出详细的系统培训方案。目标是通过系统培训以达到甲方系统管理人员能够具备独立管理乙方所提供的系统软件和日常的维护处理能力，各级业务人员能够熟练使用系统软件，确保应用系统能够真正使用。

(1) 乙方要准备完整的培训方案，对甲方各类人员进行相关的培训，明确培训的内容、次数和方式。

(2) 培训对象分为普通业务操作员、系统管理员，乙方必须针对不同的对象制定不同的培训计划，并分别培训。所提供的培训课程表随响应文件一起提交。

(3) 乙方应保证提供有经验的教员，使甲方相关人员在培训后能够独立地对系统进行管理、维护，而不需乙方的人员在场指导。

(4) 培训内容包括应用软件操作、操作系统、后台数据库管理等培训。

(5) 乙方必须为甲方所有被培训人员进行现场培训。

(6) 业务系统操作培训工作应在系统安装之前结束。

(7) 甲方仅负责提供培训场地、培训电脑和培训人员的召集。

(8) 乙方负责培训环境的搭建、培训文档的准备、培训的实施、培训人员的考核等。

(9) 与培训相关的费用，乙方应当一并计算在竞标报价中。

第六条 合同价款及支付

1. 本合同以人民币付款。

2. 合同价款：人民币柒拾玖万元整（¥790000.00）。

3. 合同价款包括但不限于服务包含的一切设备、硬件、软件、附件、备件、运输、施工、安装调试、人员工资、税费、国产化适配、符合网络安全等保及密评要求、计量检测费、验收、培训、技术服务、系统接入服务、软件升级服务、信息系统对接、互联互通四甲及电子病历测评 5 级所需改造、旧系统数据迁移至新系统、后期维护服务等费用。

4. 预付款：无。

5. 付款进度安排：本合同价款的支付按以下第(1)项约定执行：

(1) 一次性支付：无预付款，乙方货物到达甲方指定位置经安装调试，且完成系统开发、系统调试、系统测试并交付使用，并经验收合格后在收到乙方合法有效发票之日起一年内，甲方支付合同款（含税）的100%。

(2) 分期支付：∕。

6. 资金支付方式：银行转账。

第七条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

(1) 验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

(2) 验收程序及方法：

1) 乙方货物完成安装调试，且系统开发、系统调试、系统测试完毕并正式运行壹个月
后，向甲方提交书面验收申请，甲方经确认乙方完成合同内容后，对项目进行验收。项目整
体验收合格后，进入软件部分1年质保期、配套产品3年质保期（质保期起始日期为项目整
体验收合格第二天起）。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起5个工作日内组织开展履约验收。甲方委托第三方机
构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 负责本项目验收的单位按下列①方式确定：

①甲方自行组织；

②甲方委托的第三方机构组织；

4) 乙方在硬件和软件交付验收时，由甲方对照采购文件（及乙方响应文件）的硬件和
软件要求及技术需求，全面核对检验，对采购参数的每项指标进行功能有效性验证，若为了
不出现负偏离，在响应文件中提供虚假材料，而实际产品并不完全符合参数要求，将认定
为无效响应。如不符合采购文件（及乙方响应文件）的技术需求及要求以及提供虚假承诺
的，按相关规定做违约处理，乙方承担所有责任和费用，甲方保留进一步追究权利的权
利。

5) 验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的
履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机
构组织项目验收的，其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准，甲方和乙方共同签署
确认。

6) 验收书一式两份，甲乙双方各执一份、受托第三方机构一份（如有）。

7) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后 日内及时予以解决。如验收过程中，
甲方发现硬件存在不符相关标准的或软件功能未达到要求的，乙方应无条件置换和整改，
整改后仍然达不到要求的，经双方协商，可按以下办法处理：

①更换：由乙方承担所发生的全部费用。

②退货处理：乙方应退还甲方支付的全部货款，同时应承担该货物的直接费用（运输、
保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

8) 验收费用按下列②方式确定：

①甲方支付；

②乙方支付；

2. 交付标准和方法

(1) 除售后服务验收外，验收结论合格的，乙方应自收到验收书/报告后3日内向甲方交付使用。

(2) 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响应文件及本合同规定的，暂停向乙方付款，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，方可办理付款。

(3) 伴随货物的，其所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方，货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

(4) 实现与医院的集成平台系统对接；实现体检数据与数据中心的交互；实现包括但不限于与医院的智业医院信息管理信息系统（HIS）、智业电子病历系统（EMR）、创惠临床医学检验信息管理系统（LIS）、易联众临床医学影像信息管理系统（PACS）、纳龙心电与电生理网络系统、病理全流程信息管理系统、医防融合慢病管理平台、医信签电子签名系统、财政电子票据、国家医保管理系统、广西和湛互联网医院系统、智业运营决策支持系统、亿联康优呼吸肺功能检查综合信息管理系统、智业统一支付对账平台、自治区健康体检监督管理系统等系统的对接，实现数据交互。

第八条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规规定以及响应文件承诺，为甲方提供售后服务。

2. 伴随货物的质量保修范围：按响应文件承诺；质保期：软件部分1年质保期、配套产品3年质保期。

3、项目维保期满后，续签维保期，维保费不超过8%。

4、维保期内验收后新增的需求，如果不是大版本升级，不应另收取升级费用。

5、维保期内因政策所需新增的需求，不应另收取费用。

第九条 履约保证金

履约保证金金额：无

第十条 违约责任

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方未能按时交付服务的，应向甲方支付迟延交付违约金。迟延交付违约金的计算方法如下：

(1) 从迟交的第一周到第四周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的0.5%；

(2) 从迟交的第五周到第八周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的1%；

(3) 从迟交第九周起，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的1.5%。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价款（报

酬)的10%。迟延交付违约金的支付不能免除乙方继续交付相关合同服务的义务,但如迟延交付必然导致合同服务实施、调试、验收等工作推迟的,相关工作应相应顺延。

3. 甲方未能按合同约定支付合同价款的,应向乙方支付延迟付款违约金。延迟付款违约金的计算方法如下:

(1) 从迟付的第一周到第四周,每周延迟付款违约金为延迟付款金额的0.5%;

(2) 从迟付的第五周到第八周,每周延迟付款违约金为延迟付款金额的1%;

(3) 从迟付第九周起,每周延迟付款违约金为延迟付款金额的1.5%。在计算延迟付款违约金时,迟付不足一周的按一周计算。延迟付款违约金的总额不得超过合同价格的10%。

4. 乙方未按本合同和响应文件承诺提供售后服务的,乙方应按本合同价款(报酬)的10%向甲方支付违约金。

5. 因某一方原因导致变更、中止或者终止采购合同的,该方应当对另一方受到的损失予以赔偿或者补偿。

6. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十一条 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,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

第十二条 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或专家组进行鉴定。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,按下列(2)方式解决:

(1) 向梧州市仲裁委员会申请仲裁;

(2) 向合同履行地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同的变更、中止或者终止

1. 除根据《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、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方都有过错的,各自承担相应的责任。

第十四条 合同文件构成

1. 采购合同

2. 成交通知书;

3. 响应文件;

4. 采购文件及更正公告(澄清或补充通知);

5. 标准、规范及有关技术文件；

6. 双方约定的其他合同文件。

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。

第十五条 知识产权和保密要求

1. 甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于甲方。

2. 除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3. 乙方应保证所提供服务及货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如合同服务或货物涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同服务或货物过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，应以甲方名义并在甲方的协助下，自费用处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示，甲方以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、规格、计划、图纸、样品或者资料提供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其他人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6. 伴随货物的，乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第十六条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，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，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

4. 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。

5. 本合同一式五份，具有同等法律效力，采购代理机构执一份，甲乙双方各执两份。

甲方（盖章）：梧州市人民医院

乙方（盖章）：深圳市诺康云科技有限公司

法定代表人

法定代表人

或者委托代理人（签字）：

或者委托代理人（签字）：

邮政编码：543000

邮政编码：518000

地 址：梧州市长洲区三龙大道
139 号

地 址：深圳市龙岗区园山街道荷坳社区
龙岗大道 8288 号大运软件小镇 38 栋 519

联系电话：0774-2826109

联系电话：0755-28269951/13640964357

开户名称：深圳市诺康云科技有限公司

银行账号：4000022809200526560

开 户 行：中国工商银行股份有限公司深圳
国贸支行

签定日期：2025 年 7 月 9 日

签定日期：2025 年 7 月 9 日

附件：售后承诺

十、售后服务方案

质保期

本着友好合作、共同进步的原则，在合作期内，全面负责系统运行所需的系统升级、知识库更新及技术支持服务等；本项目软件提供 1 年期质保和升级完善服务，配套产品硬件提供 3 年期质保，维护期从验收合格之日起算。

售后服务体系

我司拥有强大而又年轻的开发团队，各成员均拥有多年的项目开发经验，体现了品牌与实力的双保证。公司将在系统实施前后为客户提供一致的技术支持体验，其中包括技术咨询、实施指导、运行维护和定期回访制度等，并在公司内开辟“绿色直线”，让客户直接与软件开发人员对话，以解决紧急技术问题。

公司针对项目实行“首问负责制”，即对于客户所提出的需要解决和服务的问题，只要将该问题对公司范围内任何一位员工反映即可得到主动式服务，而无须考虑公司内部的分工、组织关系和信息传递流程。公司将以便捷的方式主动回应，从而确保本项目服务及时、便捷和主动。

售后服务团队一览表

姓名	职务	性别	联系方式
袁伟杰	用户VIP售后服务专员	男	18279797486
罗绍江	实施工程师	男	13387970794
钟永明	研发工程师	男	17379718311

公司优先采用项目终身负责制，项目经理编入售后服务支持团队，更好的为客户提供便捷高效服务，提升服务质量。

服务内容

- 对系统固有错误终身提供免费修正服务。
- 提供定期巡检与调优系统服务，复杂的运行环境等种种原因会造成系统性能的逐渐下降。通过定期的技术检查，及时排除故障隐患，以免问题发生后影响业务运作，及时调优系统性能，使系统始终处于高效率运行状态。

- 对数据膨胀导致的运行缓慢，远程指导或者直接提供数据库优化和转档服务。
- 对各种原因导致的数据库故障，提供远程指导或现场恢复工作。
- 对各种类型的故障，提供远程指导或远程直接的恢复工作。
- 对无法远程解决的问题提供上门服务。
- 针对系统的相关技能提供相应的培训服务。
- 免费更新知识库服务：在服务期内，提供1年4次知识库的更新服务。

服务方式

维护期内，若系统出现故障，我公司在法定工作日周一至周五 7:30~18:00 时段 30 分钟内响应并解决问题；节假日或其他时段 1 小时内响应并解决问题。若远程无法解决，我公司派工程师 6 小时内到达现场技术支持。在维护期内，如人员到场后 24 小时内无法修复设备，提供替代方案设备给采购人使用，直到故障设备修复为止。

远程服务

提供7*24小时的服务热线电话（18665837678），以便客户可以及时提出服务请求，我们将对服务请求情况进行即时跟踪处理。同时作为热线电话的补充，还可提供专门的电子邮箱（63422494@qq.com）以便服务请求信息的更准确交流。对于客户的服务请求，我们将通过电话、电子邮箱、远程等提供技术咨询和支持、问题分析和技术指导等。

现场服务

对于客户的服务请求，我们能够保证其解决时效和质量的基础上以远程方式作为优先选择。但在下述条件下，我们会派出技术服务人员到现场提供技术支持和服务：

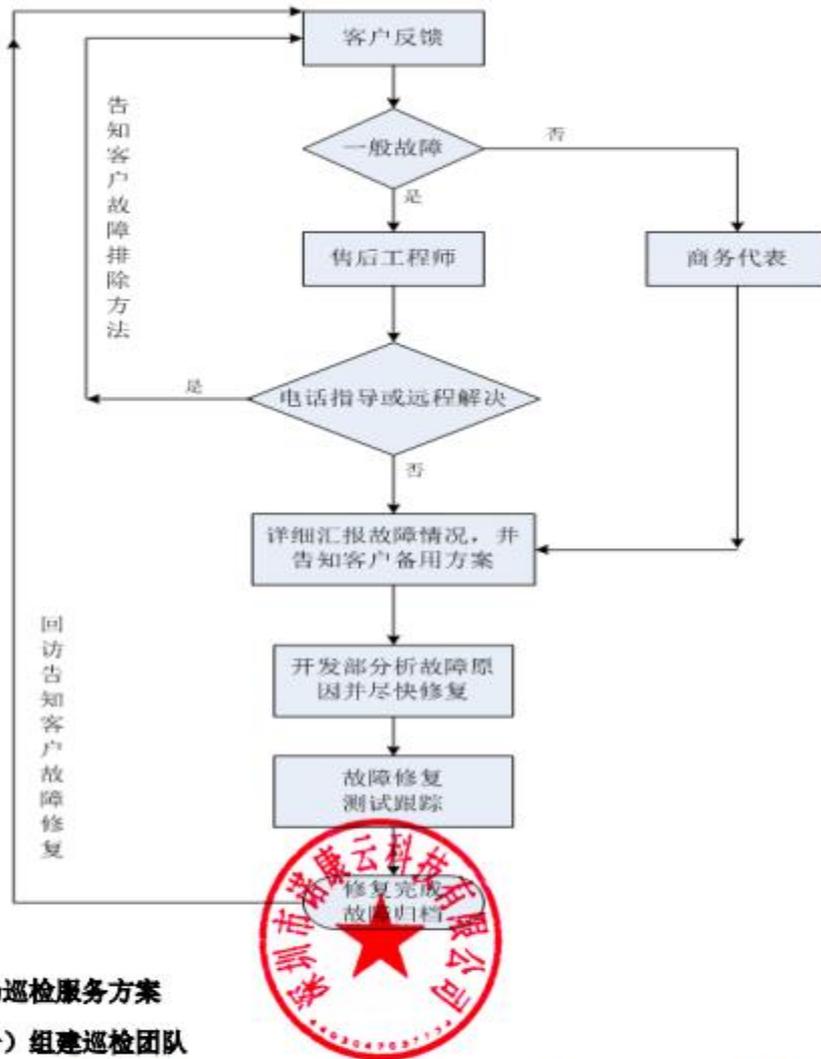
- 远程方式不能满足服务时效要求、或服务任务必须到现场才可完成
- 客户系统出现非常严重的故障（如系统停机或其故障严重危及关键应用的运行）
- 现场巡检，通过定期的技术检查，及时排除故障隐患，以免问题发生后影响业务运作，及时调优系统性能
- 应客户要求且双方同意的现场服务。



响应级别

故障级别	故障定义	响应时间	响应方式
一级故障	关键系统出现故障，影响或限制整体业务运行	即时响应	首先远程支持，判断远程解决不了，马上上门解决，以最快的交通方式到达
二级故障	影响或限制了部分业务的正常运行	即时响应	首先远程支持，必要的情况下，应客户要求上门解决
三级故障	个别工作站点不能正常工作，其余部分仍可正常运行	即时响应	远程支持
四级故障	修改非关键故障或功能，且对用户业务不构成任何影响	24小时内响应	远程支持

服务流程



现场巡检服务方案

(一) 组建巡检团队

成立专业的巡检团队，成员包括开发人员、工程师等，根据不同成员的专业技能和职责分工，明确各自在巡检工作中的任务。于数据库的性能和数据完整性检测。

(二) 制定巡检计划

根据软件系统项目的特点、重要程度以及业务需求，制定详细的巡检计划，明确巡检周期。

(三) 巡检流程

硬件状态检查：检查服务器运行状态。

系统检查：检查操作系统的版本、补丁安装情况，确保操作系统版本为最新稳定版本，并及时安装必要的安全补丁和系统更新。

系统功能巡检：按照软件系统的功能需求文档，对应用程序的各项功能进行逐一测试，确保功能正常可用。检查应用程序的界面显示是否正常，操作流程是否顺畅，数据输入输出是否准确。

安全巡检：对软件系统进行全面的漏洞扫描，检测系统是否存在安全漏洞，对于发现的漏洞，及时进行修复或采取相应的防护措施。

巡检结果处理

（一）问题记录与分类

巡检人员在巡检过程中，对发现的问题进行详细记录，包括问题描述、发现时间、影响范围、严重程度等信息。根据问题的严重程度和影响范围，将问题分为紧急问题、严重问题、一般问题和轻微问题。

（二）问题反馈与处理

对于巡检过程中发现的问题，巡检团队及时向项目负责人和相关技术人员进行反馈。对于紧急问题，立即组织技术人员进行抢修，尽快恢复系统正常运行；对于严重问题和一般问题，制定详细的解决方案和整改计划，明确责任人和整改时间，确保问题能够及时得到解决；对于轻微问题，可在后续的日常维护工作中逐步进行处理。

（三）生成巡检报告

巡检工作结束后，巡检人员整理巡检过程中的各项数据和记录，生成巡检报告。巡检报告内容包括巡检时间、巡检范围、巡检发现的问题及处理情况、系统运行状态评估、改进建议等。将巡检报告提交给项目负责人和相关部门，作为软件系统项目维护和改进的重要依据。

质保期外

质保期满后，继续提供售后维护服务，维护所产生费用与采购人通过合同或协议商定，另行结算，将按照质保期内售后服务内容及标准继续提供维护服务。若质保期满后存在质保期内未解决的技术问题、未完成的任务，我公司不

因质保期满而出现缓修、拒修等情况，继续履行服务至问题解决、任务完成为止。

售后服务监督及保障机制

监督机制

（一）监督指标设定

响应时间：衡量从客户反馈问题到售后团队首次回应的时长。对于紧急问题，要求在 15 分钟内响应；一般问题，30 小时内响应。此指标直接反映售后团队对客户需求的关注度和快速反应能力。

问题解决率：统计在一定时间周期内，成功解决的客户问题数量占总问题数量的比例。目标问题解决率需达到 95% 以上，以体现售后团队的技术实力和解决问题的能力有效性。

客户满意度：通过定期问卷调查、客户回访等方式收集客户对售后服务的满意度评价。满意度评分设定为 1 - 5 分，5 分为非常满意，目标平均满意度需达到 4 分及以上，以此作为衡量售后服务质量的综合指标。

服务投诉率：计算客户对售后服务进行投诉的次数占总服务次数的比例。将服务投诉率控制在 5% 以内，以监控售后服务过程中可能出现的严重问题和客户不满情况。

（二）监督流程规划

问题受理与记录：客户通过电话、邮件、在线客服等多种渠道反馈软件使用问题，售后团队设立专门的问题受理平台，对客户问题进行详细记录，包括问题描述、客户联系方式、问题出现时间等关键信息，并根据问题严重程度进行分类标记。

问题跟踪与进度反馈：售后团队指定专人负责跟踪每个问题的解决过程，及时更新问题处理进度，并通过电话、邮件或在线平台等方式向客户反馈，确保客户了解问题处理状态。同时，监督人员定期检查问题跟踪记录，督促售后人员加快问题解决速度。

服务质量评估：在问题解决后，监督人员依据设定的监督指标，对本次售后服务进行质量评估。例如，根据响应时间记录判断是否符合规定时长，通过与客

户沟通确认问题是否真正解决以及客户满意度情况等。对于评估不达标的服务案例，深入分析原因，制定改进措施。

数据分析与报告生成：定期（如每月、每季度）对售后服务数据进行汇总分析，包括各类问题的分布情况、响应时间和问题解决率的趋势变化、客户满意度调查结果等。根据数据分析结果生成详细的售后服务监督报告，为管理层决策提供数据支持，以便及时调整售后服务策略和资源配置。

（三）监督人员职责

监督执行：严格按照设定的监督指标和流程，对售后团队的日常工作进行监督检查，确保各项服务标准得到有效执行。

问题协调：当客户问题涉及多个部门或复杂技术难题时，监督人员负责协调各方资源，推动问题的快速解决，避免因部门间沟通不畅或推诿责任导致问题延误。

数据分析与反馈：深入分析售后服务数据，挖掘潜在问题和改进机会，及时向售后团队负责人和管理层反馈监督情况及建议，为优化售后服务流程和提升服务质量提供依据。

客户沟通与投诉处理：在必要时，直接与客户进行沟通，了解客户对售后服务的意见和需求，尤其是针对客户投诉，监督人员全程跟进处理过程，确保客户投诉得到妥善解决，维护企业良好形象。

保障机制

（一）人员保障

专业团队组建：构建一支由软件工程师、技术支持人员、客服代表等组成的专业售后服务团队。软件工程师具备深厚的软件技术功底，能够解决复杂的软件故障和技术难题；技术支持人员熟悉软件系统架构和操作流程，为客户提供快速的技术指导和问题排查服务；客服代表具备良好的沟通能力和服务意识，负责与客户进行友好、高效的沟通，准确记录客户问题并及时传递给技术人员。

培训与技能提升：定期组织内部培训，内容涵盖软件技术更新、故障诊断方法、沟通技巧、客户服务理念等方面。鼓励团队成员参加外部专业培训和行业研讨会，不断提升其专业技能和综合素质。同时，建立培训考核机制，将培训成绩与员工绩效挂钩，确保培训效果。



人员储备与应急调配：为应对业务高峰期或突发紧急情况，建立人员储备机制，提前选拔和培养一批后备服务人员。制定应急人员调配方案，当出现大规模软件故障或客户需求激增时，能够迅速从储备人员中调配力量，确保售后服务的正常运转。

（二）技术保障

知识库建设：建立完善的软件售后服务知识库，收集整理常见问题及解决方案、软件操作指南、技术文档、故障案例分析等资料。售后团队成员可以随时查询知识库，快速获取问题解决思路和方法，提高服务效率。同时，定期对知识库进行更新和优化，确保知识的准确性和时效性。

远程支持工具配备：配备先进的远程支持工具，如远程桌面控制软件、在线诊断工具等，以便售后人员能够在第一时间远程连接客户的软件系统，进行故障诊断和修复。这些工具不仅能够提高问题解决的及时性，还能减少现场服务的成本和时间消耗。

技术研发与更新投入：持续投入资源进行软件技术研发和更新，及时修复软件漏洞、优化系统性能、增加新功能。通过技术创新，提高软件产品的稳定性和可靠性，从源头上减少客户问题的出现，为售后服务提供有力的技术支撑。

（三）质量保障

服务质量标准制定：明确售后服务的质量标准和规范，包括问题响应时间、解决方式、服务态度、交付成果等方面的具体要求。使售后团队成员在工作中有明确的目标和准则，确保服务质量的一致性和稳定性。

质量监控与审核：设立质量监控岗位，定期对售后服务过程和结果进行审核。通过抽查服务记录、回访客户、模拟客户问题等方式，检查售后团队是否按照质量标准提供服务，发现问题及时纠正，并对相关责任人进行绩效处罚。

持续改进机制：建立售后服务质量持续改进机制，定期组织内部服务质量分析会议，总结经验教训，针对存在的问题制定改进措施和计划。同时，积极收集客户反馈意见，将客户需求作为改进服务质量的重要依据，不断优化售后服务流程和内容。

（四）应急保障

应急预案制定：针对可能出现的软件系统重大故障、大规模数据丢失、安全漏洞等紧急情况，制定详细的应急预案。预案中明确应急响应流程、各部门职责

报 价 明 细 表

项目名称：健康（慢病）体检系统提升项目

项目编号：WZZC2025-C3-990121-YZLZ

单位：元

序号	明细内容	数量	单位	竞标报价	备注
1	检前管理系统	1	套	80000.00	无
2	检中体检管理系统	1	套	280000.00	无
3	职业病体检管理系	1	套	120000.00	无
4	智能导检系统	1	套	190000.00	无
5	检后随访管理系统	1	套	80000.00	无
6	体检服务机	2	台	40000.00	无
7	其他	1	项	0	无
人民币合计金额： <u>（大写）柒拾玖万元整（¥790000.00）</u>					

供应商（签章）：深圳市诺康云科技有限公司

项目采购（货物、服务类）廉洁协议

项目名称：健康（慢病）体检系统提升项目

项目编号：WZZC2025-C3-990121-YZLZ

甲方（采购单位）：梧州市人民医院

乙方（成交/中标供应商）：深圳市诺康云科技有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范甲乙双方的购销行为，有效防范商业贿赂，营造公平交易、诚实守信的购销环境，维护医院正常医疗秩序，经甲、乙双方协商，同意签订本协议，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及政府采购合同约定履行合同内容。

二、甲方应当严格执行货物、服务类采购合同的验收、入库等制度，对采购内容及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的宴请、旅游和营业性娱乐活动等，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。

四、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员的采购工作，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

五、乙方不得以围标、相互串通投标，或者排挤其他供应商的公平竞争，损害采购人或者其他供应商的合法权益，严禁以他人名义投标或允许他人以自己的名义投标，不得提供虚假资料参与投标或以其他方式弄虚作假、骗取中标。甲方发现乙方违反规定者，按甲方有关管理规定，列入医院招投标不良行为黑名单。

六、乙方指定牟松作为授权代表对接业务。授权代表必须在工作时间到

甲方指定地点联系对接。不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费，甲方发现乙方违反规定者，列入医院招投标不良行为黑名单。

七、乙方如违反本协议，一经发现，甲方有权终止采购合同。如乙方被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，则严格按照《中华人民共和国政府采购法》相关规定处理。

八、本协议作为采购合同的重要组成部分，与采购合同一并执行，具有同等的法律效力，从签订之日起生效。

甲方（盖章）：梧州市人民医院

乙方（盖章）：深圳市诺康云科技有限
公司

地址：梧州市长洲区三龙大道139号

地址：深圳市龙岗区园山街道荷坳社区
龙岗大道8288号大运软件小镇38
栋519

法定代表人：

法定代表人：

经办人签名：

经办人签名：

日期：2025年 7月 9日

日期：2025年 7月 9日