

政府采购反向竞价合同

合同编号：12NMB04394002025804

采购单位（甲方）：广西百色干部学院

供货商（乙方）：南宁南软科技发展有限公司

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及反向竞价项目的成交结果，双方签署本合同，以资共同遵守。

一、采购标的

金额单位：元

序号	采购计划文号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	单位	成交单价
1	广西政采 [2025]10036号	支撑软件	金仓	详见附件	品牌:金仓,型号: 详见附件	1	套	94800.00
合同总价（元）		94800.00						
合同总价（大写）		玖万肆仟捌佰元整						

注：合同总价包含商品到达甲方并能正常使用所需的一切费用，包括但不限于商品购置费、包装费、运输费、装卸费、保险费、安装调试费、技术服务费、培训费以及保修费、税费等。

二、供货范围

合同供货范围包括了所有合同货物、相关的技术资料。在执行合同过程中如发现任何漏项和短缺，在合同或附件清单并未列入，但该部分漏项或短缺是满足合同货物的性能所必须的，则均应由乙方负责免费将所漏项或短缺的货物及技术服务等在最短的合理时间内补齐。

三、资金来源及支付方式

金额单位：元

序号	采购计划文号	采购目录	数量	预算资金	资金来源性质	资金支付方式
1	广西政采 [2025]10036号	支撑软件	1	94800.00	一般公共预算 资金	其他支付

注：1. 资金来源性质包括预算内资金、专户资金、其它、核算其它、预算内暂存、专户资金暂存、核算其它暂存等，根据采购计划核定的性质填写。2. 资金支付方式包括财政直接支付或财政授权支付、单位自行支付，根据采购计划核定的方式填写。

四、货款结算

乙方根据采购人需求供货并完成安装调试，确保系统能正常运行。验收合格后，乙方出具合法票据及付款材料，采购人收到审核无误的票据及材料后，15个工作日内支付该批货款。

五、履约保证金

1. 本合同签订后5个工作日内，乙方应向甲方支付合同总价2%的履约保证金作为乙方认真履行合同条款的保证。

2. 乙方没有履行本合同项下约定的责任和义务所需承担的违约金、赔偿金及其他费用，甲方有权直接从履约保证金中扣除，履约保证金中不足以扣除的，甲方有权从任何一笔货款中扣除。剩余履约保证金（如有）自合同约定的质保期届满后由甲方无息返还给乙方。

3. 乙方未按约定交纳履约保证金的，采购方有权解除合同，质保期满，且全部供货产品无质量问题的，乙方向采购人书面申请退还履约保证金，采购人按规定退还成交供应商履约保证金（无息）。

六、质量保证与权利保证

1. 乙方应保证所供货物是全新且未使用过的，并完全符合政府采购规定的质量性能规格型号和价格、服务要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在使用寿命期内具有满意的性能。在货物最终交付验收后的质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料等缺陷而产生的故障负责。

2. 货物质量应符合生产厂家的出厂标准和现行国家、行业各项标准，出厂标准与国家/行业标准要求不一致时，以要求较高者为准。

3. 乙方保证其对货物及服务项下所有内容拥有完整、独立、有效的所有权，且完全有能力授权甲方永久、免费、全球范围内使用货物附属软件（如有）。

4. 乙方保证其交付的所有货物、软件及服务，不会侵犯任何第三方的知识产权和其他权益。如因此发生任何针对甲方的争议、索赔、诉讼等，产生的一切法律责任与费用均由乙方承担。

5. 质保期为1年，自货物最终验收合格之日起至质保期满且经采购人确认无任何质量问题时止。质保期内所发生的质保服务，均由乙方负责。

6. 质保期内，供应商对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用，供应商应自接到采购人通知时起4小时内响应，1个工作日内解决问题（重大复杂问题的解决时间由双方另行商议）。成交供应商未能按采购人要求响应处理的，每次按履约保证金总额的10%扣减履约保证金，扣减部分成交供应商需在3个工作日内补足。

七、转包或分包

本合同范围的货物，应由乙方直接供应，不得转让他人供应，否则甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

八、包装

1. 乙方提供的全部货物均应按国家标准中关于包装、储运指示标志的规定及其他相关规定进行包装。该包装应适于远程运输和反复装卸，并具有防潮、防震、防锈、防霉等作用，以确保货物安全无损地运抵甲方指定地点。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

2. 乙方应向甲方提供使用货物的有关技术资料，包括相应的每套设备和仪器的中文技术文件，例如：商品目录、图纸、使用说明、质量检验证明、操作手册，维护手册或服务指南等。该类文件应包装好随货发运。

3. 所提供的产品种类、技术规格、技术参数等质量必须与采购需求相一致。

4. 所提供的产品必须是按厂家（定制）标准配置的整套全新产品，提供厂家授权证明，按国家规定实行“三包”，免费送货上门、免费安装调试及人员培训，培训后采购人可熟悉基本操作。

5. 采购人对乙方提供的货物进行验收，如发现货物与需求不符的，或者与合同约定的技术规范要求和验收标准不符的，有权退货或要求供货方更换、补齐。

九、交付

1. 交货期：合同签订后40个工作日内。

2. 交货方式：供货时间及要求按采购人需求供货，40日内如货物还未供货完毕，由此产生的后果由乙方自行承担。

3. 收货信息：（1）收货人：苏志华；手机号码：18007761780；收货地址：广西壮族自治区百色市右江区四塘镇广西百色市百东新区聚贤路1号；

4. 乙方应提前3天以书面形式通知甲方货物备妥待运日期及装箱清单，甲方应为接收货物做好前期准备。如甲方不具备接收货物的条件，应在约定的交货日期3日前以书面形式通知乙方，并重新确定交货日期。

5. 交货前，乙方应对货物作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

6. 乙方需要在采购人提供的服务器上安装数据库软件，并创建需要的数据库实例，根据运行情况对数据库性能及安全参数调优。每天检查数据库运行情况，接到采购人处理问题通知后1小时内到达采购人指定现场，一般故障4小时内排除，重大故障12小时内排除。不定期对数据库备份工作进行检查，每月对数据库备份文件进行一次有效性验证。

十、安装与验收

1. 到货验收：货物运抵甲方指定地点后，甲方应依据本合同及反向竞价文件上的技术规格要求和国家有关质量标准及时进行验收。如发生所供货物与合同约定不符，甲方有权退货或要求乙方进行更换、补齐，因此造成逾期交货的，乙方应承担逾期交货的违约责任。乙方应在接到甲方要求后7日内予以补救，所产生的费用及法律后果由乙方承担。

2. 安装调试：甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需在甲方指定时间内负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求。安装调试所需的专用工具、备品备件以及合同规定的其他事项由乙方提供。安装调试过程中，乙方应采取安全保障措施，保证人员安全。如因乙方原因造成人员伤亡和财产损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

3. 最终验收：货物经安装调试完成且符合技术要求后，甲方进行最终验收。验收时乙方必须到现场。货物符合合同约定的技术规范要求和验收标准的，甲方签署验收合格证明。如货物不符合合同约定的要求的，乙方应当在3日内采取措施消除缺陷后重新申请终验，并承担由此产生的费用。

4. 对技术复杂的货物，甲方可请国家认可的专业检测机构参与验收，并由其出具质量检测报告，检测费用由乙方承担。

5. 货物毁损、灭失的风险，自货物最终验收合格之日起由甲方承担。

十一、保修与售后服务

1. 质保期为1年，自货物最终验收合格之日起至质保期届满且经甲方确认无任何质量问题时止。

2. 技术支持

(1) 远程技术支持：乙方应具有稳定的技术支持队伍和完善的服务支持网络，提供7×24小时技术支持服务，及时响应甲方的技术服务支持需求，提出有效的解决方案，解决甲方在货物使用过程中遇到的实际问题。

(2) 现场技术支持：对于通过电话、邮件等远程技术支持不能解决的问题，乙方应在1小时内派遣相关人员赶赴现场，12小时内维修完毕；发生紧急抢修事故的，乙方应在接到甲方通知后1小时内到达现场抢修，并于到达现场24小时之内排除故障。乙方未在约定时间内修复的或同一货物经3次维修后仍不能稳定、可靠运行的，甲方有权要求乙方免费更换。返修或更换后的部件保修期应重新计算。

(3) 技术升级支持：乙方应提供货物所配置软件的终身免费维护和升级服务，保证货物正常运行，且不影响甲方其他运行环境。

3. 在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4. 质保期届满后，乙方对本合同项下货物提供终身维修服务，且维修时只收取所需维修部件的成本费，服务内容应与质保期内的要求相一致。

十二、保密条款

乙方对履行合同过程中所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的文件及资料，应负保密义务，未经甲方书面同意，不得擅自利用或对外发表或披露。违反前述约定的，乙方应向甲方支付违约金1万元；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿。保密期限自乙方接收或知悉甲方信息资料之日起至该信息资料公开之日或甲方书面解除乙方保密义务之日止。

十三、违约责任

(一) 一般违约责任

1. 任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的经济损失。

2. 如甲方无正当理由未按合同规定向乙方支付合同价款的，每延迟一天，甲方应向乙方支付相当于延迟付款额3%的违约金。

3. 因乙方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价款1%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。

(二) 其他违约责任

1. 本合同项下货物在交货、安装调试、验收及质保期等任何阶段内不符合合同约定的技术规范要求和验收标准的，甲方有权向乙方索赔并选择下列一项或多项补救措施：

(1) 由乙方采取措施消除设备缺陷或不符合合同之处，如果乙方不能及时消除缺陷，甲方有权自行消除缺陷或不符合合同之处，由此产生的一切费用均由乙方承担。

(2) 由乙方在接到甲方通知后7日内用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备更换有缺陷的设备或用新的技术资料替换有错误的技术资料或补供遗漏的设备或技术资料等,乙方应承担一切费用和 risk 并负担给甲方造成的全部损失。

(3) 根据货物的低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额,乙方必须降低货物的价格。

(4) 退货,乙方应退还甲方支付的全部合同款,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)。

2. 甲方无正当理由拒收货物的,应向乙方偿付拒收货款总值1%的违约金。

3. 乙方逾期交付货物的,每逾期一日,应按逾期交货总额3%向甲方支付违约金。逾期超过约定日期5个工作日不能交货的,甲方有权解除本合同,并要求乙方支付合同总额1%的违约金。

乙方未在约定时间内完成安装调试的,参照前款约定承担违约责任。

4. 乙方所交付的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及反向竞价文件规定标准的,甲方有权拒收该货物,乙方愿意更换货物但逾期交货的,按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的,甲方有权单方面解除合同,并要求乙方支付合同总值1%的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方还应负责赔偿。

5. 乙方未能按约定要求履行保修义务的,每发生一次应向甲方支付1000元的违约金,同时,甲方有权委托第三方进行保修,所产生的费用由乙方承担。若因货物缺陷或乙方服务质量等问题造成甲方或任何人员人身、财产损害的,乙方应承担有关责任并作出相应赔偿。

十四、不可抗力

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. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化,以及双方商定的其他事件。

3. 不可抗力事件发生后,受不可抗力事件影响的一方应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。同时应立即尽一切合理努力采取措施,消除影响,减少损失。

4. 如果不可抗力事件延续14日以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十五、法律适用与争议解决

1. 本合同的订立、解释、履行及争议解决,均适用中华人民共和国法律。

2. 本合同履行过程中发生争议的,甲乙双方应友好协商;协商不成的,任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。

十六、合同生效及其他

1. 本合同经甲、乙双方加盖单位公章后生效,合同一式肆份,甲方执叁份,乙方执壹份,具有同等法律效力。

2. 本次采购过程中形成的反向竞价文件、响应文件、补充协议、附件等与本合同具有同等法律效力。各项文件之间约定不一致的，以签署时间在后的为准。

3. 本合同未尽事宜，遵照《政府采购法》《民法典》有关条文执行。

4. 本合同的核心内容必须与成交结果一致。同时，未经同级财政部门批准，甲乙双方不得以任何方式签订合同以外的补充协议，擅自修改合同条款，否则将追究其相关责任。

5. 本合同必须在规定时间内备案、公告。

6. 附件：《详细报价表》《售后服务承诺书》。

甲方（公章）：广西百色干部学院	乙方（公章）：南宁南软科技发展有限公司
法定（授权）代表人（签字）： 	法定（授权）代表人（签字）： 
地址：百色市百东新区聚贤路1号	地址：南宁市民族大道82号嘉和南湖之都9层918号
电话：0776-3883137	电话：0771-2266333
开户银行：农行百色市右江支行	开户银行：工行南宁市星湖支行
账号：20607001040017290	账号：2102103109300011477

签订日期：2025年6月23日

详细报价表

项目名称: 广西百色干部学院国产数据库项目编号: 62025060333506832供应商名称: 南宁南软科技发展有限公司

单位: 元

序号	名称	参数	品牌型号	数量 单位	单价	总价
1	金仓数据库管理系统	1.国产关系型数据库软件,产品需兼容主流国产CPU芯片和主流国产操作系统。 2.产品支持数据库迁移评估,数据库评估平均每分钟可以处理13000个以上数据库对象,平均每分钟可以处理170000行以上代码。 3.支持多种索引类型,包括:btree、hash、brin、bloom、位图索引。位图索引中存储表中各列值的位图信息,当列取值少时,位图索引的占用空间要比B树索引更小。 4.支持全文检索功能,支持中、英文分词全文检索,增量数据直接通过全文检索进行查询,不需要手工维护,支持jieba、zhparser等多种分词算法,且jieba、zhparser算法均支持utf-8及gbk编码进行分词。 5.支持GSSAPI认证,支持LDAP、SSO、口令认证方式,支持采用操作系统用户访问数据库的机制,支持日志加密。 6.支持动态数据脱敏,支持四种脱敏规则(默认脱敏default、随机脱敏random、自定义脱敏partial和哈希脱敏sha)。 7.支持每列指定不同的collate,创建不同于数据collate的索引。支持局部索引Partial Indexes, BRIN索引, BLOOM索引, like 变量表达式索引, 提供配套迁移工具,支持将大表拆分为多块后并行迁移,用户可自定义拆分规则,支持大表自动拆分,支持通过数据过滤条件结合多迁移任务实现数据的分片(Sharding)迁移(数据分片策略包括求余、哈希、范围)。 8.所提供的数据库需要与采购人现用的智慧校园系统无缝对接,中标供应商在	金仓KES	1套	94800.00	94800.00

		合同签订前,需要基于第 2-7 条参数提供权威机构出具的第三方测试报告(加盖生产厂商的公章)。 9.中标供应商需要在采购人提供的服务器上安装数据库软件,并创建需要的数据库实例,根据运行情况对数据库性能及安全参数调优。每天检查数据库运行情况,接到采购人处理问题通知后 1 小时内到达采购人指定现场,一般故障 4 小时内排除,重大故障 12 小时内排除。不定期对数据库备份工作进行检查,每月对数据库备份文件进行一次有效性验证。				
合计金额大写:人民币 玖万肆仟捌佰元整 (¥ 94800.00 元)						

供应商(盖公章): 南宁南软科技发展有限公司

日期: 2025 年 6 月 12 日



售后服务承诺书

1、本地化售后服务体系

1.1、售后服务关联部门

南软公司的售后服务由南软研发体系下的技术研发部、应用技术支持部、软件部、销售体系下的客户服务部，为遍布全区各地的用户提供各项售后服务。

技术研发部：负责用户新增需求的评估、开发；常规产品功能及性能的不断完善；新产品开发；承接外包业务等。

应用技术支持部：负责用户常规使用的培训，解决网络及常规软、硬件问题，完成常规的系统运行和售后服务等。

客户服务部：负责电话系统、售前、售中及售后的商务协调及服务。

软件部：负责应用软件系统的整体规划及协调，专事负责软件类项目的所有相关工作及协调工作。

现场服务层

现场服务层直接与客户建立面对面的联系，为客户提供工作现场的上门服务：

- **电话支持：**客户向我公司报修，提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。维护工程师组成的电话支持小组，响应用户的服务请求，协助与指导用户解决问题。公司设立了专门的技术服务热线电话，并配备经过专业培训的技术服务人员解答用户问题，其中 24 小时开通的服务热线为：0771-2266333（10 线）。

- **投诉电话：**18677155353。

- **互联网**

公司还将通过 Internet 网页向广大客户发布相关技术信息，设立常见问题解答库。

网址为：<http://www.nsoft.com.cn>。

- **E-MAIL、QQ**

公司提供 E-mail 信箱在线 QQ 为客户提供技术咨询服务和问题解答，

技术服务邮箱为：nsoft@nsoft.com.cn，在线 QQ 号：77153315。

- **通过网络远程在线实时服务，**远程控制解决问题。
- **周期巡检：**组织巡检和回访，了解客户系统软、硬件运行状况，对系统进行整理、优化，解答使用者遇到的技术问题，对客户项目的实施提供参考意见和建议。

- **系统维修：**上门进行故障系统或网络维护，对于无法现场修复的，负责外送维修，不收取用户任何费用。修复的系统部件保修期限相应顺延。无法修复的部分，通过当地的备件库，

可保证在6个小时内免费提供备用周转,直至维修或更换好

- 厂方维修:外送维修可及时运达系统生产商的维修站进行维修,提高了维修速度。
- 周期巡检:当地分公司将每年组织4次巡检和回访,了解客户系统软、硬件运行状况,对系统进行整理、优化,解答使用者遇到的技术问题,对客户项目的实施提供参考意见和建议。
- 应急预案:根据各种紧急情况的发生设立相应的应急预案,保证用户系统的及时恢复可用。
- 备件库:设立本项目的备件库。

1.2、技术培训支持与管理层

技术培训由南软公司和厂商服务管理机构组成,提供远程技术支持、技术咨询和对售后服务进行监督管理。

- 承诺确保产品免费送货上门安装、调试、培训(包括相关软件及硬件的安装、调试),免费提供完善的设备使用,直到全部功能能正常运行。
- 软件部份免费为客户提供系统管理员的培训,质保期内免费负责软件维护,公司免费全力协助用户使系统正常运行。
- 定制开发:公司拥有一支实力雄厚的开发队伍,可以根据用户提出的需求,对产品功能进行修改,也可根据用户的要求,结合用户的实际情况进行定制开发。系统可与企业已有的数据库结合,方便企业的管理。南软公司作为技术开发型企业,完全有能力根据用户的需求做客户化开发,满足不同用户的实际要求。
- 项目实施:项目的顺利实施是本项目成功运用的保障。南软公司具有一支丰富实施经验的队伍。将根据用户的实际使用环境和规范的实施流程,迅速建立起用户方便使用的实施保障系统。使用户得到的不仅仅是一个软件产品,而是一套完整而详尽的解决方案。自产品验收合格之日起,制定项目实施表,在项目实施中的每一个工作步骤,我们都严格按照所签署协议中要求完成项目的时间执行
- 技术培训:我公司将为客户提供3天的上门培训,包括产品的安装、使用,功能特点、会议管理等,以及常见技术问题的解决方法培训。
- 在确保我公司产品的正常使用外还将为系统及周边相关硬件的基础培训,着重为系统的安装,初始化和系统权限管理分配。
- 我公司承诺对客户在系统现有的设计功能范围内提出的合理性需求,在双方约定时间内完成修改和完善服务。
- 若因本公司设计造成的产品问题,我公司将进行后续的产品免费升级。保修期内,我公司

负责对其所提供的产品进行维修,不收取额外费用。

- 另外我公司承诺指定专门的技术人员负责本系统的技术支持
- 远程支持:在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下,或在进行电话技术支持的同时,根据需要并征得客户同意后,电话支持小组采用远程拨号和控制技术,对故障系统进行远端问题诊断,提出解决问题的方案。
- 远程技术支持:对现场服务层解决不了的客户问题,提供远程的技术支持,根据客户需要上门提供现场支持。
- 统计分析:对服务工作进行统计分析,及时发现系统故障趋势,采取预防措施。
- 售后服务管理:对服务工作进行跟踪、监督和考核,收集用户投诉并在一周内进行处理,处理结果以书面形式(含传真)通知,借以督促服务质量的提高。

服务和投诉热线电话提供7×24小时的全天候服务:

南宁南软科技发展有限公司客户服务中心:南宁市·民族大道82号
服务和投诉热线电话/传真:0771-2266333(10线,7×24小时)

1.3、系统备件与耗材

系统出现故障,在我公司承诺修复时间内不能及时恢复正常,我公司将提供不低于故障系统规格型号档次的备用系统供客户使用,直至故障设备修复。

公司设立有软件系统备件库,专门应急系统出现硬件故障的情况。

对于不能明确是否是投标设备出现故障时,我公司尽力配合客户和应用系统开发商进行调查,在必要时于承诺的响应时间内到达现场协助排除问题。

2、售后服务组织方案

根据本项目的具体情况,我公司客户服务中心为售后服务总负责。

为便于客户使用和及时维护本项目系统,我公司建议甲方单位也成立系统运维组进行系统维护。成立用户方系统维护组的,不仅为了现场及时解决故障,还基于以下考虑:

- 用户可以熟悉和掌握系统工作原理、操作维护流程;
- 用户可以加深对系统的理解,进行灵活应用;
- 在深入理解系统的基础上,用户可以为升级提出新的需求。



2.1、南软公司的售后维护组组成

售后维护组员	负责部门	职责
售后服务总联系	技术支持：彭定翔、刘星坛	1. 负责接受电话咨询。 2. 组织、实施各项客户回访任务，不断收集用户的需求及使用意见。 3. 负责组织、实施各地售后服务中心范围内的代理商技术人员技术问题的解决。 4. 负责反馈服务中出现的各种技术问题。 5. 组织、编写客户技术问题答疑教材和安装调试步骤纲要。 6. 负责客户认证的制作和颁发。 7. 参与客户服务工作，积累实际经验。 8. 负责组织、实施各售后服务中心技术问题汇总任务。 9. 负责对售后服务的质量进行监督。 10. 负责维护、更新各种技术问题的调试解决方案。

2.2、用户方的系统运维组组成建议

系统运维组成员	人数	职责
组长	1 人	负责管理维护组； 评估系统运行状况； 系统新需求的提出。
维护技术人员	1~2 人	负责网络系统、服务器和数据库系统的日常维护。

3、售后服务管理制度

《南宁南软科技发展有限公司应用服务管理办法》

一、总则

1. 为了加强南宁南软科技发展有限公司（以下简称南软公司）的应用服务工作，认真贯彻“优质、方便、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，规范服务行为，提升服务水平，

结合公司的实际情况及用户需求，特制定本管理办法。

2. 本办法所指管理信息系统应用服务，简称应用服务，是指通过个人计算机桌面系统向客户提供管理信息系统各项应用服务。
3. 本办法规定了公司应用服务管理的职能、管理内容、检查与考核，适用于我公司总部各部门、所属各分公司。

二、管理职能

1. 组织编制公司应用服务管理细则；
2. 负责对公司合同签约客户所涉及的个人计算机桌面系统进行维护的应用服务管理工作；
3. 检查、汇总公司年度、月度应用服务工作及完成情况。
4. 对公司所属各部门应用服务工作进行业务管理和协调，并提出考核意见。
5. 各分部门是公司应用服务管理的协办部门，其有关主要职责为：
 - ① 负责对各分部门合同签约客户所涉及的管理系统进行维护的应用服务管理工作；
 - ② 协助考核公司应用服务工作完成情况。

三、应用服务管理规范

1. 通用规范

(1) 基本道德和技能规范

- 遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺，爱岗敬业，乐于奉献；
- 真心实意为客户着想，尽量满足客户的合理要求。对客户咨询、投诉等不推诿，不拒绝，不搪塞，及时、耐心、准确地给予解答；
- 遵守国家的保密原则，尊重客户的保密要求，不对外泄露客户的保密资料；
- 工作期间精神饱满，注意力集中。使用规范化文明用语，提倡使用普通话；
- 熟知本岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练，具有合格的专业技术水平。

(2) 诚信服务规范

- 公布服务承诺、服务项目、服务范围、服务程序，接受客户的监督；
- 根据国家有关法律法规，本着平等、自愿、诚实信用的原则，以合同形式明确信通公司与客户双方的权利和义务，明确产权责任及服务分界点，维护双方的合法权益；
- 聘请应用服务质量监督员，定期召开客户座谈会并走访客户，听取客户意见，改进应用服务工作。

(3) 行为举止规范

- 行为举止应做到自然、文雅、端庄、大方；

- 为客户提供服务时，应礼貌、谦和、热情。接待客户时，应面带微笑，目光专注，做到来有迎声、去有送声。与客户会话时，应亲切，诚恳，有问必答。工作发生差错时，应及时更正并向客户道歉；
- 当客户的要求与政策、法律、法规及本公司制度相悖时，应向客户耐心解释，争取客户理解，做到有理有节。遇有客户提出不合理要求时，应向客户委婉说明，不得与客户发生争吵；
- 服务人员上岗应着装整齐，并佩戴工号牌；工号牌佩戴或放置的位置应在客户视线监督的范围内；
- 保持仪容仪表美观大方，保持良好的个人卫生习惯，不给人造成不良的视觉形象。

2. 热线服务工作规范

热线服务是公司应用服务的综合窗口，也代表企业的服务品牌。

(1) 服务内容

- 信息系统应用故障报修、服务质量投诉、信息系统信息查询、咨询、业务指导等；
- 负责应用服务人员的指挥调配；
- 服务记录台帐与计算机维护单填写及服务完成情况汇总。服务记录台帐与计算机维护单参考样式见附件 1、附件 2。

(2) 服务规范

- 上班时时刻保持电话畅通，电话铃响 4 声内接听，超过 4 声应道歉。应答时要首先问候，然后报出单位名称及姓名。
- 接听电话时，应做到语言亲切、语气诚恳、语音清晰、语速适中、语调平和、言调平和。应根据实际情况随时说“是”、“对”等，以示在专心聆听，重要内容要注意重复、确认。通话结束，须等客户先挂断电话后再挂电话，不可强行挂断。
- 受理客户咨询时，应耐心、细致，尽量少用生僻的信息专业术语，以免影响与客户的交流效果。如不能当即答复，应向客户致歉，并留下联系电话，经研究或请示领导后，尽快答复。客户咨询或投诉叙述不清时，应用客气周到的语言引导或提示客户，不随意打断客人的话语；
- 核对客户资料时（部门、姓名、地址等），对于多音字应选择中性词或褒义词，避免使用贬义词或反面人物名字；
- 接到客户报修时，应详细询问故障情况。如判断确属应用服务范围内的故障或无法判断故障原因，应详细记录，立即通知维护人员前去做处理。如可判断故障原因，可电话

引导客户排查故障，也可应客户要求提供上门服务：

- 因信息系统事故、检修引起无法上网等问题，客户询问时，应告知客户中断原因，并主动致歉；
- 客户打错电话时，应礼貌地说明情况。对带有主观恶意的骚扰电话，可用恰当的言语警告后先行挂断电话并向主管汇报；
- 客户来电话发泄怒气时，应仔细倾听并做记录，对客户讲话应有所反应，并表示体谅对方的情绪。如感到难以处理时，应适时地将电话转给应用服务主管等，避免与客户发生正面冲突；
- 建立客户回访制度。对客户投诉，应100%跟踪投诉受理全过程，5天内答复。对故障问题报修，必要时在修复后及时进行回访，听取意见和建议。

(3) 上门服务规范

- 上门服务内容
- 客户端故障问题处理；
- 客户端使用操作指导；
- 客户端应用软件安装使用指导；
- 客户端系统漏洞补丁、病毒防护情况的巡查；
- 客户端新设备安装、验收、设备接电；报废及故障设备回收。

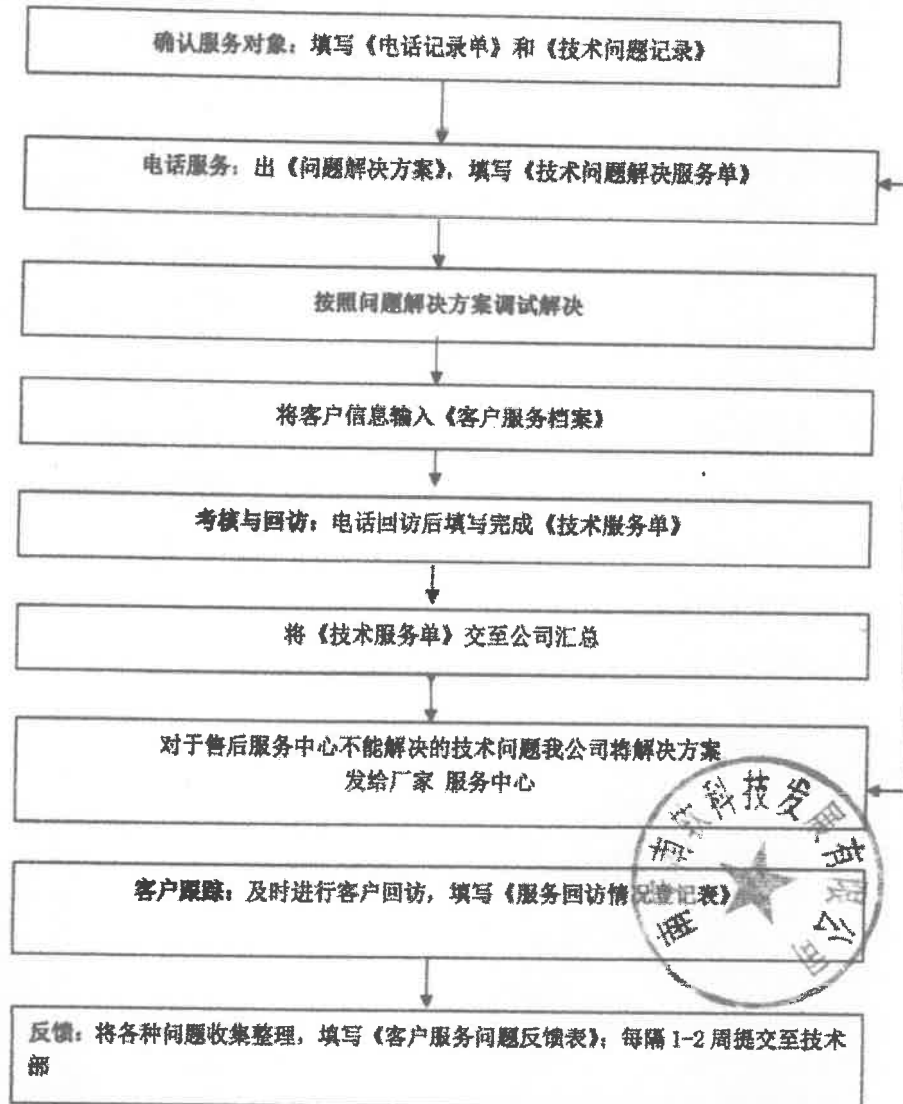
3. 上门服务纪律

- 上门服务人员应在承诺响应时间内携带必备的工具、配件、软件到达现场，现场服务前对设备、工具、软件要做到轻放有序。
- 上门服务时，应按照客户选择的位置安装计算机及外部设备，努力做到桌面综合布线最大限度实现整洁美观，服务时确需要挪动物品时，必须得到客户许可。搬动物品时，应小心避免任何损坏。
- 服务过程中，原则上不得挤占使用客户的座机电话，若需要网络测试联系通话，必须得到客户许可。
- 服务结束提请客户现场验收后，应主动向客户递交计算机应用维护单，请客户在计算机应用维护单上签字确认；并请客户填写维护单上服务质量征询内容。同时，将工作现场清理干净，把挪动的物品恢复原位，并带走施工垃圾，保持客户室内整洁卫生。
- 对客户需求的各项服务功能的开放情况当场无法检验的，应与客户协商安排适当的时间上门进行检验直至客户满意。



- 若不能解决的故障需将设备取回维护，维护人员必须告知客户机器损坏的部分，属设备保修期内的及时通知商家前来维护。如遇维护时间过长，应及时反馈客户，说明原因并做合理解释。
- 在任何情况下都应牢记“用户永远是对的”，因此在任何情况下不能与用户发生任何形式的冲突。
- 接到报修电话后，维护人员到达故障现场的时限：大楼内 30 分钟、大楼外 45 分钟，特殊边远地区根据实际情况合理确定；如临时有事不能前往，则必须立即与客户取得联系，说明情况并另约时间。
- 注重信誉与承诺，只要以公司名义给了客户承诺，就一定要做到。如因定了上门时间就一定要遵守，如有特殊原因需更改，一定要及时通知客户并表示歉意。

四、应用服务工作流程



- 4.1 当热线服务人员或维护人员接到客户服务请求时（电话或来人），首先应在服务记录台帐上记录有关的用户信息（如联系人、楼层、电话、故障现象等），并把相关内容记录在计算机应用维护单上，作为维护人员派工的依据。
- 4.2 维护人员接到派工后，根据应用维护单上记录要求的 service 内容及用户信息，立即与用户联系，详细了解有关情况，并进行故障分级分类判别；如可电话远程解决，则尽量通过电话予以解决；如需上门服务时，应尽快前去予以查看，解

决问题。

- 4.3 现场能够解决问题。在服务工作完成后,维护人员应及时填写维护单的相应项目,告知客户服务工作已经完成,请其确认并在维护单上签署意见及签名。
- 4.4 现场无法解决故障问题,应采用不见进行故障分级分类判别处理;
- 4.5 故障排除归还客户设备时,维护人员应及时填写计算机应用维护单上的相应项目,告知用户服务工作已经完成,请其确认并在服务单上签署意见及签名。
- 4.6 维护人员每天下班前,将计算机应用维护单上服务内容录入企业网站“服务热线”栏目中;热线服务人员把每天的服务记录台帐、计算机应用维护单交予本部门负责人签字查阅,由部门负责人对其服务单进行抽审,并进行电话回访,核对服务情况,服务态度,听取用户意见。服务记录台帐、计算机应用维护单应存档备案。
- 4.7 对维修过程,应在一周之内进行电话回访,了解服务情况和设备使用情况,并记录在案。

五、应用服务统计

- 5.1 每月第二个工作日前,各分公司按照公司应用服务管理要求,把上月应用服务完成情况统计、总结汇报给数据应用部,数据应用部及时根据各分公司上报数据,编制月度应用服务情况分析报告。
- 5.2 每月在公司通信信息运行分析例会上对应用服务工作进行总结和本部。
- 5.3 通信信息运行分析例会后五个工作日内,各分公司应根据会议提出的工作部署及近期领导指示,对应用服务工作存在的问题进行整改,不断提高服务质量。

六、应用服务投诉处理

- 6.1 规范投诉举报处理程序,建立严格的服务投诉举报管理制度。
- 6.2 通过以下方式接受客户的投诉和举报
专设的投诉举报电话
企业网站设置意见征求栏目网页;
信函;
其它渠道。
- 6.3 接到客户投诉或举报时,应向客户致谢,详细记录具体情况后,立即转递相关

部门或领导处理。投诉在 5 天内、举报在 10 天内答复。

6.4 对客户投诉,无论责任归于何方,都应积极、热情、认真进行处理,不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷衍了事的情况。

6.6 建立对投诉举报客户的回访制度。及时跟踪投诉举报处理进展情况,进行督办,并适时予以通报。

七、检查与考核

7.1 月度、年度应用服务的检查督办由数据应用部负责。

7.2 月度、年度应用服务的完成情况的考核由数据应用部负责组织,各部门、各分公司协助考核。

7.3 公司每年年末组织一次计算机用户满意度的调查与评价,以用户满意度调查结果作为应用服务考核的主要依据。调查表格式参见附件 3。

7.4 用户满意度是用用户满意指数表示,由维护质量和服务态度组成,分别占 0.6 分和 0.4 分,维护质量又由维护技术和维护时效组成,各占 0.3 分;用户满意度百分比取值分别为:≥96%为非常满意,≥80%为满意,≥60%为基本满意;<60%为不满意。计算机用户满意指数应达到 0.7 分才算合格。

八、附则

8.1 各部门应结合实际情况制定相关实施细则。

8.2 本办法自颁布之日起实施。

8.3 本办法由公司客户服务部负责解释。

附件：应用维护单

服务监督电话：0771-2266333

编号：

客户 信息	客户名称		联系人	
	地 址		联系电话	
要求服务时间		__月__日__时__分	到达现场时间	__月__日__时__分
故障现象分类_软件： ☐ 操作系统 ☐ 网络 ☐ 应用软件 ☐ 其它 硬件：				
处理过程及结果： 维修人员签名：_____ __月__日__时__分				
1、在维修结束后是否向你解释了故障原因？ ☐ 是 ☐ 否		2、您对本次维护服务是否满意？ ☐ 很满意 ☐ 满意 ☐ 不满意		
3、您对我公司相关服务有何意见和建议： 用户签名：_____				
服务跟踪记录： 记录人签名：_____				

附件：用户回访调查表

编号：

尊敬的_____：
为使我公司的服务能更符合您的需要，使您更满意，我公司特向您征求意见，请您在百忙之中能抽点时间给予答复，将不胜感激！
我公司在为您的服务活动中，满意程度如何，请您就以下两个方面，在a、b、c、d四栏中打√。以便进一步改进工作。
1、维护质量 0.60 维护技术方面 a. 非常满意 ☐ b. 满意 ☐ c. 不满意 ☐ d. 非常不满意 ☐ 维护时效方面 a. 非常满意 ☐ b. 满意 ☐ c. 不满意 ☐ d. 非常不满意 ☐
2、服务态度 0.40 a. 非常满意 ☐ b. 满意 ☐ c. 不满意 ☐ d. 非常不满意 ☐
其它意见：
用户签字：_____ 日期：_____

4、售后服务和技术支持措施

我公司此次投标的软件产品，均为国内知名厂家合法渠道的全新正品，如出现设备质量问题提供壹年的质保期，自货物最终验收合格之日起至质保期满且经采购人确认无任何质量问题时止。所有保修服务方式均为我公司上门免费保修，即由我公司或原厂家派员到用户设备使用现场维修，保修期内产生的一切费用全免。软件系统根据用户的实际需要，软件升级后进行必要的现场测试，如升级后不能正常使用，由我公司负责恢复至原正常运行状态。

对于不能明确是否是投标软件出现故障时，我公司尽力配合客户和应用系统开发商进行检查，在必要时，能在承诺的响应时间内到达现场协助排除问题。

软件出现故障，我公司承诺自接到采购人通知时起4小时内响应，1个工作日内解决问题（重大复杂问题的解决时间由双方另行商议）。成交供应商未能按采购人要求响应处理的，每次按履约保证金总额的10%扣减履约保证金，扣减部分成交供应商需在3个工作日内补足。

系统质保期过后，我公司将继续提供系统保修服务。为投标的软件系统提供终身的免费技术支持和收费现场维护，直到系统寿命终止，退出运行为止。如硬件出问题需维修更换或升级，则按生产厂商的标准收取维修升级费。

由于设备或零部件的自然损坏发生故障后，我公司在收到客户故障维修请求后提供现场服务，免费维修或更换损坏的硬件并交付使用。

4.1、免费送货上门和免费安装调试

本项目将以我公司技术工程师为主要负责，进行设备交付、安装调试及验收工作。包括产品到货后的安装和验收、保修期内免费更换备件和上门服务。

服务准备：服务人员及时与客户进行沟通，填写《技术服务单》，了解用户使用的具体情况。包括具体的时间、地点（机房的环境）、服务对象的技术水平、服务的具体目标等。并就一些问题和可能出现的情况及时进行沟通。服务人员根据相关售后服务教材，完善服务文档与资料，完成服务的设备、环境、服务对象等需求准备。售后服务中心在接到用户要求按售后承诺在相应时间内派出服务人员。

安装环境准备：系统到货前，我公司可帮助用户依据其设备运行环境、应用系统等各的要求，为客户做出合理的、可行的系统和设备安装规划，并协助客户做好设备安装环境准备。

服务计划：由售后服务中心根据具体售后服务量与相关负责人协商确定服务人员配置，下达服务任务，并以此制定具有针对性的《服务计划》。登记《服务记录单》，客户填写接受

服务确认表, 确认接受售后服务。

货物交付: 我公司负责将设备免费送货上门至区内客户指定地点, 由客户代表会同我公司代表根据合同清点系统数量, 交付客户。

施工安装: 我公司服务工程师免费安装和调试由供货设备、操作系统和附送软件。

设备验收: 系统验收阶段, 我公司将为客户提供《系统档案》作为验收依据, 供客户进行验收工作。

4.2、维修与质量保证

按国家规定实行“三包”, 免费送货上门、免费安装调试及人员培训, 培训后采购人可熟悉基本操作。我公司承诺在采购人提供的服务器上安装数据库软件, 并创建需要的数据库实例, 根据运行情况对数据库性能及安全参数调优, 每天检查数据库运行情况, 接到采购人处理问题通知后 1 小时内到达采购人指定现场, 一般故障 4 小时内排除, 重大故障 12 小时内排除。不定期对数据库备份工作进行检查, 每月对数据库备份文件进行一次有效性验证。

在本系统规定的运行环境下因系统软件的缺陷引起系统故障的, 本公司免费负责快速修改完善, 恢复系统运行。

在项目验收后, 后续开发出新的版本时, 本公司承诺及时通知客户, 在征得客户同意后免费升级本系统到新版本。

4.3、售后服务联系

根据本项目用户的实际情况, 将以客服中心为售后服务总负责, 为用户单位提供售后服务。总的售后服务联系方式为:

南宁南软科技发展有限公司客户服务中心, 南宁市民族大道 82 号
服务和投诉热线电话/传真: 0771-2266333 (10 线, 7×24 小时)

客户可联系我公司, 获得本项目的相关服务。

客户也可以联系设备厂商的就近服务机构, 获得设备维修服务。

4.4、售后服务方式和响应

售后服务一般采用电话、互联网、电子邮件咨询解决、在线 QQ 与服务人员上门服务相结合的服务形式。当用户在使用过程中有技术问题时, 与我处取得联系, 详细说明技术问题情况及相应信息, 通过认证的专业技术服务工程师根据用户说明的情况, 作出问题解决答复。

用户也可以通过电子邮件方式向我们的售后服务中心咨询，售后服务中心由专人负责回复，或者用户访问我公司售后服务论坛进行问题的咨询。如售后服务问题不能通过电话等方式解决，则由售后服务中心派技术服务工程师上门服务。并且记录服务内容，并反馈给技术部备案。

4.5、技术咨询

我公司为客户提供长期而全面的免费技术咨询服务，内容包括：

- 技术问题的解答；
- 网络故障的排除；
- IT 产品介绍；
- 系统配置的建议；
- 日常维护常见疑难问题解答；
- IT 技术资料更新。

4.6、服务范围

- 1、公司系列产品的安装、使用、升级等；
- 2、公司系列产品调试、性能调优、系统管理、故障的解决；
- 3、技术问题的反馈。

5、客户培训计划

完善的客户培训是系统得以充分发挥作用的基础。为满足客户应用与维护的需要，以及帮助客户将来对系统的不断深入认识和应用，我公司面向客户中不同使用者的需要，提供用户级培训及系统级培训，使得用户和系统管理员能够熟练掌握系统的使用和维护，利用系统进行日常工作，发掘这些系统在工作中的新应用。

用户级培训主要面向一般工作人员，进行系统日常操作、使用的培训。系统级培训主要面向系统管理员，进行系统维护、管理等方面的培训。培训由我公司受过厂家系统培训的资深工程师主讲，以维护和操作为主要内容，并加入一些实际操作技巧。

培训完成后，进行集中考试，主要完成选择题及上机操作两种试题。合格者则已具备熟练使用和维护系统的资格。考核不合格者，将进行后续辅导，直到熟练使用为止。

技术培训采用现场培训和授课培训两种方式结合，达到理论联系实际的培训效果。

现场培训主要在项目实施和开发时进行，客户方技术人员跟随项目实施人员进行系统的

安装调试、开发等工作,了解和掌握系统基本连接和组成,根据授课培训内容进行实际操作。

授课培训在用户所在地集中授课,利用投影讲解理论内容。教材经甲、乙双方确认后由我公司免费提供。培训教室应满足以下的条件要求:

- 培训现场面积应足够大,不小于2平方米/人,配备相应数量的桌椅;
- 配备投影仪和幕布。
- 配备黑/白板及相应的板书用笔。

如进行系统现场安装和使用操作培训,还需要满足以下要求:

- 有符合国家标准的220伏单相交流电源插座,电路容量不小于100A,电源不得与空调、电动机等大感性负载共用;
- 配备有供学员使用的桌椅。
- 配备1~2门公共电话。
- 具备Internet接入条件,有公有Internet地址。

6、日常维护方案

6.1、定期回访、巡检与运行维护

系统正式运行之后,为提高产品的可用时间,我公司将每年组织4次现场巡检和电话回访,了解系统使用情况,解答技术问题,进行预防性维护。

6.2、系统应急预案与应对措施

为保证系统可靠、有效运行,最大程度减少系统停机时间,除了加强日常维护、巡检和监控,加强预防外,对于不可避免的故障、错误引起系统不稳定或停机,也需要有一整套切实可行的方案和相应的措施,在出现此类情况时做到胸有成竹,举措得当,尽快恢复系统的稳定状态,或恢复系统运行。

对客户提出的问题,能够电话解决的,我公司将即时给予解决,对于必须到场的情况,我公司也有相应的售后保障,具体如下:

- 1、服务人员在承诺服务时间内要提早到达服务场地,与用户见面。
- 2、服务人员对用户,填写《售后服务登记表》。
- 3、认真的调试解决问题。
- 4、服务评估
- 5、服务的最后,进行服务人员的工作能力、态度接受用户的评估。由每个用户填写《售

后服务评估问卷》，对服务质量进行评价。

6、根据《售后服务登记表》和《售后服务评估问卷》，售后服务中心将进行售后服务汇总，总结经验 and 不足，以期改进工作，更好的做好服务，让客户得到更好的售后。

7、免费升级及质保优惠方案

7.1、系统更新升级

为了保证系统能够满足客户不断膨胀的业务需求，紧跟时代发展，时刻关注最新技术发展，将最新技术应用到现实中去，我们可以在客户提出需求后按照客户的要求进行更新升级，确保系统的先进水平。更新升级包括

- 系统优化和升级、系统的正常运行和数据维护、保障数据安全
- 各子系统配置、结构的升级；
- 系统配套软件、成品软件的版本升级；
- 应用软件的升级开发。

7.2、终身技术支持与维护

系统质保期过后，我公司将继续提供系统保修服务。为用户提供终身的免费技术支持和收费现场维护，直到系统寿命终止，退出运行为止。如硬件出问题需维修更换或升级，则按生产厂商的标准收取维修升级费。

