

七、售后服务方案

7.1售后服务体系



我公司有着丰富的售后服务经验，培养和造就了一批精通专业技术和具备过硬工作作风的员工队伍。公司的技术支持中心，可为用户提供全方位的、高效的、及时的技术支持和售后服务。可及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。持续的服务保障体系、真正的用户化服务模式及迅速的维护响应是我们在服务上的特点。这种服务打破了一般的“快速响应，热情周到”的服务范畴，而使服务提升到“长期保驾，全面负责”的运行级的服务水准。

7.1.1服务保障体系

7.1.1.1售后服务原则

我公司将完全按照项目规定服务范围内的全部内容，以及为完成上述内容所必须的质量保证与技术支持、实施、验收、检测、技术培训、售后提供服务。

7.1.1.2售后服务方式

我公司提供全系统全过程(即售前、售中、售后)一站式服务，提供高质量保证。

提供 7×24 小时电话技术支持和故障申告服务。

采购方在使用服务过程中发现的任何问题均可向我方申告，我方负责故障的全程处理，为采购方建立“首问负责制”服务体系。

7.1.1.3售后服务内容

7.1.1.3.1客户服务领导小组

客户服务领导小组由公司总经理和主管技术、商务等工作的相关副总经理组成，其职能为领导和管理全公司的对外客户服务工作。制订公司客户服务工作的原则、标准及客户服务人员的行为和技术规范；定期接受各项目客服管理小组的工作汇报，检查客服工作的实施情况和客户满意程度，提出整改意见和要求；就事关重大的客户要求、工程问题和特殊情况进行决策，协调各分公司、办

事处、专业技术部门以及合作伙伴、第三方厂商制定合理的解决方案，指导、监督方案的实施，并对实施效果进行评估。

领导小组成员可视情况需要，参与重要项目的客服管理工作，并参与客户服务工作。

7.1.1.3.1 客户服务管理小组

以具体项目工程为单位，以项目负责人为主，以相关专业部门负责人(咨询总监、实施总监)为辅组成。具有丰富的项目管理经验，良好的协调和沟通能力，专业的技术水平，负责具体组织、协调本项目工程的技术支持与售后服务工作。接受并汇总用户提出的服务要求和投诉，及时组织并指导客户服务实施小组完成相应的服务工作，检查服务质量和效果，收集用户的反馈信息；定期总结本项目工程的售后服务工作，向客户服务领导小组进行汇报并接受其监督和指导；总结、分析售后服务工作中发现的各类问题，为相关部门和人员改进工作提出要求和建议。

7.1.1.3.3 全国服务支撑小组

我公司拥有各类专业咨询工程师，可为用户提供优质、高效的技术支持与售后服务。客户服务实施小组由参与项目实施的咨询师、软硬件工程师、资深技术专家组成。具备丰富的客户服务经验和高超的专业技术水平，了解用户的应用环境和项目工程的实施情况。其职责为在客户服务管理小组的领导下，随时接受用户的服务要求和问题投诉，严格按服务规范优质、高效地满足客户的服务要求；定期总结个人的售后服务工作，向客户服务管理小组进行汇报并接受其监督和指导。

7.1.2 值班制度

各地技术支持中心均实行 7*24 小时值班制度。

7.1.2.1 工作日值班制度

在 5x8 小时工作时间内，通过技术支持热线电话、统一服务 QQ/微信，接收客户问题，进行处理。

周一至周五的非工作时间，以客户代表的手机为客户热线。同时，所有工程和维护负责人的手机要保持 24 小时开机，其住宅电话也要提供给客户代表。

7.1.2.2周末值班制度

周六、周日由部门经理指定工程师为值班人员，将技术支持部电话呼叫转移至值班人员的手机。安排值班的人员在值班期间不得离开本地。



7.1.2.3节假日值班制度

春节、五一、国庆等国家法定假日时，各地技术支持部将提前排出值班表，安排工程师轮流值班，以值班人员手机为主要联系方式，值班人员在值班期间不得离开本地。该值班表须提前提交给客户，并知会其他技术支持部。

7.1.2.4其它

各地技术支持部所有员工（包括主管）必须向本地值班人员提供 24 小时联系方式，遇到紧急故障需处理时应及时接手，并将处理结果通知值班人员。

7.1.3故障级别与响应方式

7.1.3.1故障级别

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分四级故障、三级故障、二级故障和一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级(如双方协商一致认为没有必要，也可不做升级处理)，响应时间是指：从客服中心确认用户的服务请求或问题投诉到具体的客户服务实施工程师和客户或最终用户已通过交流达成理解，并开始进行下一步操作的时间。下一步的操作可能为：指导用户排除故障、或者承诺在某一时间内到达用户现场进行故障排除等。故障修复时间是指从客户服务实施工程师进入故障现场进行故障排除到系统正常运行所耗费的时间。

故障级别和响应时间、修复时间如下表：

故障级别	具体描述	响应时间	修复时间
------	------	------	------

一级故障	所有实时业务完全不可用。包括但不限于：数据库宕机/存储设备不可用/网络完全中断/关键应用完全无法处理请求等原因造成的所有实时业务完全中断。	立即响应	15 分钟
二级故障	实时业务中部分业务不可用或者部分业务无法访问。包括但不限于：数据库/存储设备/网络设备/关键应用等原因造成的实时业务中一个或几个业务中断或者大部分用户无法访问。	立即响应	15 分钟
三级故障	实时业务异常，但未完全不可用	立即响应	30 分钟
四级故障	未影响实时业务正常运行，但是有隐患的故障	立即响应	双方协商

7.1.3.2故障响应方式

7.1.3.2.1电话响应

我司提供 7×24 的值班电话响应服务，并安排有经验的工程师接受申告。当设备出现故障时，客户通过、客户服务值班响应电话进行报障。保证服务时间内，95%以上的呼叫接通时间小于 30 秒；当应答工程师需要查阅相关资料再对客户的问题进行回复时，保证在 15 分钟内进行回复。

7.1.3.2.2QQ/微信响应

工作时间内，提供 5*8 的 QQ/微信服务。服务支撑人员通过 QQ 或微信，接收客户的问题，并及时在线响应处理。

7.1.3.2.3现场服务

对于通过电话支持和线上支持都不能解决的问题，我司会迅速安排现场支持咨询服务，安排经验丰富的技术咨询服务老师赴现场，制定解决方案，并最终排除故障。

技术咨询服务人员在进行现场支持服务前作好以下准备：

查阅用户档案，了解用户绩效运行情况；

用户提出现场支持请求后，我司将立即响应，协调现场服务资源，在指定时间内到达现场。

7.1.4服务内容

7.1.4.1绩效问题诊断和方案微调

医院的情况不断在变化，因某些特殊原因，比如拆分科室，国家某项特殊政策，导致现行绩效方案在局部不能正常推行；或者年初要对医院战略、绩效等进行梳理和规划时，我司提供管理咨询专家进驻医院，进行问题诊断和方案微调服务。

培训服务

培训服务是指根据院内绩效咨询服务维护的需要，为用户提供绩效咨询方面的相关培训。培训为现场培训。现场培训是指经双方协商，在巡检、现场服务等过程中，对用户进行的培训，我司提供教材和咨询教师，用户提供场地和必要的设施。

7.1.4.2应用软件维护

提供应用软件的版本管理和软件补丁服务，具体如下

1. 软件补丁服务包含预防式补丁服务和响应式补丁服务。

预防式补丁服务。在已知服务器软、硬件缺陷可能导致潜在问题的情况下，通过配置管理或巡检等方式对用户服务器进行增补软件分析并提出版本升级建议。由用户进行相关业务、客户影响分析后确认进行。

响应式补丁服务。当设备出现故障后，甲乙双方工程师共同对故障进行分析并确认是软件缺陷所导致的故障，我司提供针对该软件缺陷的软件补丁程序。

2. 技术支持工程师在系统维护及系统巡检过程中发现软件存在故障隐患时，经用户同意，提供软件补丁程序。

3. 我司技术支持工程师需保证提供的升级版本和软件补丁的合法性。
4. 我司保证现场进行版本升级和补丁输入的技术支持工程师持有相关的资格证书。
5. 我司保证输入补丁严格按照用户的工程割接流程和规范进行。
6. 我司保证在输入补丁过程前，协助用户制定应急方案，做好测试及系统备份，尽量减少设备中断时间，确保系统的安全运行。
7. 我司保证在输入补丁过程后，双方工程师需对系统进行严格测试，测试通过后，技术支持工程师方离开现场。

7.1.4.3系统巡检服务

我司为用户的系统进行定期的现场检查，及时跟踪系统及绩效方案运行中出现的隐患，通过系统调整等手段，减少故障的发生概率，保证设系统高效运行。

具体服务如下：

- 1) 我司每年至少提供每季度一次设备现场巡检服务，对用户设备进行细致全面监视和检查，了解先行技校方案运行情况。
- 2) 为保证巡检效果，有效发现并解决 IT 系统常见的隐性互操作性问题。我司将建立联合巡检的制度，在巡检前 15 个工作日告知用户，设备过程中用户工程师全程参与，并且配合技术支持工程师完成此项工作。
- 3) 我司完成现场系统巡检后需配合用户工程师填写设备巡检记录表。
- 4) 我司在系统巡检完成后三个工作日内提交巡检报告（报告模版由我司提供），用户可以根据需要要求增加或修改设备巡检内容。
- 5) 我司为用户建立系统维修档案，并根据运行情况向用户提供系统升级、优化建议和方案。在系统巡检过程中可以对用户工程师进行现场培训。

7.1.4.4技术资料服务

我司为用户提供保证系统正常运行的必要技术资料(含技术和商业机密的除外)。

具体服务如下：

1) 为用户提供有关产品知识、操作手册、系统运行维护经验、技术文档等资料。常用资料应提供纸质文档。

2) 提供多种学习方式，保证资料方便共享，并对用户进行业务应用电子资源进行必要的培训。

7.1.4.5 辅助故障定位服务

当故障涉及多方系统，用户无法进行准确故障定位情况下，我司提供技术支持，辅助用户进行准确的故障定位。

辅助故障定位服务技术支持的手段包括但不限于：电话技术支持服务，远程支持、现场服务。

7.1.4.6 客户业务开展指导服务

我们可以根据系统(尤其是本公司的软件系统)特点，充分结合客户具体需求，提出客户业务开展的指导性建议，使客户得到最大限度的利益保障。

7.1.4.7 应急响应服务

当系统出现故障或安全事件时，我司将提供应急响应服务，确保系统在最快的时间恢复业务。