|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类型** | **编号** | **服务项目** | **服务内容描述** | **服务方式** |
| 产品运维服务 | A\_101 | 产品不足处理 | 因产品不足导致程序性错误或产品程序错误造成数据问题的处理服务。 | 远程/现场 |
| A\_102 | 产品问题咨询 | 提供产品应用方面的相关咨询服务。 | 电话 |
| A\_103 | 产品操作手册 | 提供当前系统版本的操作手册。 | 邮件 |
| A\_104 | 操作故障处理 | 因操作员误操作导致的故障处理服务。 | 远程/现场 |
| A\_105 | 业务数据基本维护指导 | 指导医院进行数据字典、机构人员和部门管理等数据的基本维护。 | 远程/现场 |
| A\_107 | 主动电话回访服务 | 针对半年没有上门服务或电话咨询的客户进行主动电话询访。 | 电话 |
| A\_108 | 接口运维 | 针对RMIS接口问题进行调整，不包含新增或变更需求导致调整 | 远程/现场 |
| 服务过程监督 | A\_201 | 工作日电话问题处理 | 公司客服电话接听处理，客服电话： 028-87029182 | 电话 |
| A\_202 | QQ用户群服务 | 为用户提供了QQ、微信用户群，作为交流、学习网络平台 | QQ/电话 |
| A\_203 | 节假日备勤 | 节假日邮件、QQ、微信等通报节假日值班信息。 | QQ/电话 |
| A\_204 | 投诉热线 | 提供服务投诉热线（电话：18030643216）及服务质量考核机制 | 电话 |
| A\_205 | 服务回访 | 服务回访机制（2次/年） | 电话/现场 |
| 应用优化服务 | A\_301 | 报表问题 | 原有报表问题验证、处理； | 远程/现场 |
| A\_302 | 报表新增 | 报表修改及新增。 | 远程/现场 |
| A\_303 | 量表问题 | 原有量表、量表报告问题验证、处理。 | 远程/现场 |
| A\_304 | 量表、报告新增 | 量表，量表报告修改及新增。 | 远程/现场 |
| 服务响应 | A\_401 | 服务时间 | 1、周一至周五上午8:30—12:00；下午13:30—18:00提供服务，在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。2、7\*24小时响应 | 电话/现场 |
| A\_402 | 服务经理/VIP坐席负责制 | 1、负责VIP服务交付监控及资源协调2、绑定VIP坐席， 028-87029182/18030643216提供服务；3、周一至周日上午8:30—12:00；下午13:30—18:00提供服务，下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。4、7\*24小时响应 | 电话/现场 |
| A\_403 | 故障解决时效 | 1. 一级故障：1小时内响应，24小时内解决；
2. 二级故障：2小时内响应，48小时内解决；
3. 三级故障：4小时内响应，5工作日内解决；
4. 四级故障：1工作日内响应，10工作日内解决；
 | 远程/现场 |
| 安全检查服务类 | A\_501 | 提升安全服务 | 安全巡检服务（2次/年）生产环境部署与数据迁移服务【变更环境】（按需） | 现场 |
| 应用经验共享服务 | A\_601 | 经验分享 | 提供华唯用户的参观交流，业务管理及系统运用分享（差旅费自理）； | 现场 |
| 服务过程沟通类 | A\_701 | 服务沟通会 | 服务沟通会每年1次 | 线上会议 |
| 管理咨询支持类 | A\_801 | 配合医院检查 | 配合医院过电子病历等相关检查工作（按需，不含新增功能开发） | 现场 |
| A\_802 | 管理咨询服务 | 经典管理案例分享；康复权威专家业务研讨会或行业论坛（需单独支付相关差旅费用） |  |
| 软件升级服务类 | A\_901 | 同版本升级 | 双方达成一致的功能修改、业务判断条件更改及接口，问题处理后小版本（如V7.0至V7.1）升级 | 远程 |
| A\_902 | 跨版本升级 | 应用系统的大版本（如V7.0至V8.0）升级，根据实际情况双方另行协商并签署升级协议。 | 远程/现场 |
| 服务交付 | A\_1001 | 年度报告 | 年度服务报告 | 邮递 |