



一、实施方案

1. 实施前准备

医院无纸化的建设是一个庞大的系统工程，不可能一蹴而就，其是一个复杂的过程，是医院从传统管理模式走向数字化，信息化，智能化，现代化的磨合过程。医院无纸化建设的过程是一个不会结束的过程，它将随着医院的发展，医学技术的发展，医院管理的发展而不断发展。

项目实施计划方案的重要性不言而喻，它是项目成功的关键基石。我认为对于该项目而言，制定一个全面、详细、可行的项目实施计划方案都是至关重要的。这不仅是对项目负责的表现，也是确保项目成功、实现预期目标的重要手段，面对无纸化病案管理系统的实施计划进行了多方面的深入思考，最终制定出详细且切实可行的项目实施计划方案，我们在建设过程中必须遵循项目计划方案的原则，以保证无纸化病案管理系统建设的持续性发展。

- **整体规划:**任何一个信息系统的建设都不可能是一蹴而就，医院全面无纸化这样一个庞大的，复杂的，长期的系统工程，更需要先做一个整体的规划，无论从战略上或从战术上，从硬件上或从软件上都必须先进行整体的调研和规划，才能为后续的建设指明道路和打下基础。
- **全面集成:**无纸化医院的建设是医院各应用系统数据集成的建设，通过对多家厂商的产品进行充分的集成，获取无纸化管理所需的所有数据信息，才能构建成一个完整而丰富的无纸化医院体系，因此在建设的过程中应注意标准化的建设。
- **分步实施:**无纸化医院的建设过程是一个长期的过程，必须分成多个阶段来完成，以保证系统建设的可行性和可控性，因此我们必须在总体规划的指导下，对整个过程进行科学地划分多个实施阶段，逐步完成无纸化医院各项工程的建设。
- **成熟先行:**无纸化建设在考虑先进性的同时，也应考虑到实际需求，各子系统的选择和建设应考虑到实用性，成熟的符合医院发展需要的先做，将投资花在最需要最能立竿见影的地方。
- **持续发展:**系统承建商的选择首要的原则是要保证系统能够得到长期的专业的维护与升级服务，保证系统具有长期的持续性扩展能力，逐步将医院建设成无纸化医院。



2. 组织实施方案

➤ 项目过程分解

本项目建设过程中涉及部门、单位较多，难度大，在项目实施阶段，我们将把实施过程拆分为以下几个部分，并根据各个阶段的特征，安排施工人员，制订相关施工方案，明确施工周期，通过对各分项施工的管理监控，确保整个项目的施工按时、有序完成。

事项	时间（日历天）	备注
成立项目组	10	公司负责人及项目组全体成员参与
项目策划及准备	10	
软件系统安装调试	\	
硬件及系统测试	13	
服务器端安装	20	
客户端安装	10	
系统初始化	10	
联网测试	10	
硬件供货及安装调试	\	可与软件系统安装调试工作同步开展
设备到货验收	5	
设备安装	7	包括开箱、组装、摆放、加电、联网、单台测试等
设备联调	10	
接口联调	50	需要相关产品开发商或供货商提供配合
系统综合测试	10	
人员培训	5	可与系统综合测试、试运行工作同步开展
项目试运行	5	

事项	时间（日历天）	备注
项目交付验收	5	包括验收整改等机动时间
合计：	180	

累计工期 180 天，包括验收整改等机动时间。

各阶段工作内容如下：

➤ 成立项目组

项目组包括项目经理、软件实施工程师、硬件工程师、网络工程师、软件开发工程师、文档专员等岗位。

项目组中，最核心的成员是项目经理，全面负责项目的计划、执行、沟通、管理等工作，并负责从公司内调度各类资源。

项目经理将到收到中标通知书 3 个工作日内，调度公司资源，组建项目实施团队，并向院方项目负责人报到，并根据院方安排，召开项目启动会。

同时，我们也建议医院成立对应的项目组，或者指定专人全程参与本项目，工作内容包括：

- 对项目实施团队的日常工作进行监督和指导；
- 协调院方对本项目的实施工作提供配合；
- 定期组织项目会议，听取项目汇报，并择重要事项向院领导进行汇报；

➤ 需求调研

● 用户需求

用户需求是指用户对信息和信息方面的要求，要求本系统具有的全部功能和特性。主要包括：数据采集、信息交换与集成需求；使用科室业务要求；性能要求；可靠性要求；安全、保密要求；实施周期及资源方面的限制等。

● ② 系统分析

确定系统目标细节，对系统进行数据分析和功能分析，明确系统的界定并划分子系统，并对扩展性和平台架构和部署做充分说明。

● ③ 编写调研分析报告

对上述结果采用图表描述及文字说明进行体现，它是调研分析阶段的主要成果。

➤ 项目策划及准备

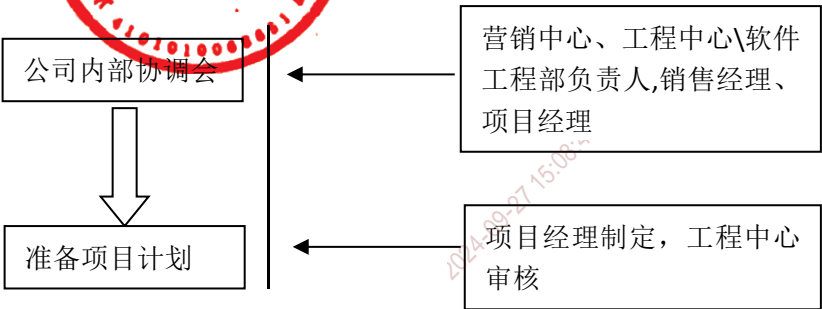


项目策划及准备阶段的工作内容包括：

- 对拟用设备的物理位置、网络环境进行调研，制定客户机、设备的安装、放置方案及分布图；
- 对拟用服务器的硬件配置、网络情况进行调研，设计服务器安装方案；
- 对院方的部门主要人员、技术负责人信息进行调研，制定岗位权限方案；
- 对院方相关人员、科室的业务现状进行调研，并结合系统功能，制定系统应用方案，对业务流程等进行明确。

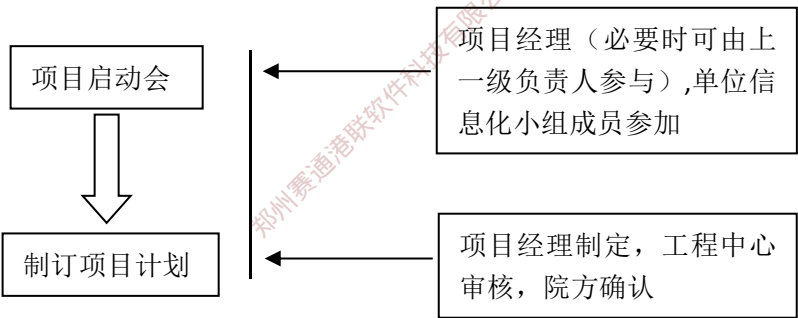
同时，在项目组进场后，对通用方案中的业务细节，进行细化和优化，制定更加符合院方本地化特征的建设方案。

工作描述：在合同签订后，由项目经理完成工程实施前的一切必要的准备工作，了解单位的基本信息及要求，并据此做出项目计划。



➤ 项目启动

工作描述：在医院召开项目启动会，向单位信息化负责人讲解工程实施规范及本次工程实施安排，制订《项目进度表》



➤ 软件系统安装调试

本系统的软件部分包括服务器端和客户端，具体工作如下：

● 硬件及系统测试：

安排相关技术人员，对运行本系统的硬件、网络、平台软件进行评估和测试。

评估项目包括：服务器的性能指标、存储容量、网络架构、速度、稳定性，操作系统、中间件及数据库的版本、型号等。



各类服务器和 PC 客户端，不能安装有与本项目软件有冲突的软件或插件。

● 服务器端安装

本项目所提供产品的服务端安装与配置。包括软件本身及相应配置文件、参数的安装和配置。

● 客户端安装

本项目提供的产品，以 B/S 架构为主。需要检查客户机上的浏览器型号、版本的可用性，并重点检查客户端已有的浏览器插件，是否影响本系统的正常运行。确定无误后，安装本系统所需的浏览器插件。

需要安装高拍仪、二代身份证读卡器的客户端上，安装相应的设备驱动。

● 系统初始化

由技术人员对系统数据库、配置文件、初始用户、初始模板等信息进行初始化，为系统正常运行操作做准备。

● 联网测试

由实施人员对系统进行整体测试，测试的功能模块、业务流程 100%覆盖，拟用客户机 100%覆盖，

➤ 硬件供货及安装调试

● 设备到货验收

在设备到达院方后，对设备的数量、型号、是否完整等事项进行查验，查验正常后进行到货验收。

● 设备安装

根据前期规划，由技术人员对设备进行安装，包括设备开箱、组装、摆放（安装固定）、加电、联网、单台测试等环节。

部分设备要安装在客户办公室、办公桌等非专用区域，在安装前，要提前向客户方通报安装时间、地点、可能产生的影响等信息。设备安装后，要向相关人员介绍设备基本的保护、开关机常识及其他注意事项。

● 设备联调

将设备与软件系统进行联网调试，确保每一台设备、每一项功能的可用性。



➤ 接口联调

本项目的数据接口，需要由各业务系统的开发商或供应商提供，在接口联调环节，将分别对各个接口的正确性、传输效率、可用性、稳定性进行测试和联调。

➤ 系统综合测试

在软件系统、硬件设备安装并测试无误后，对整个系统进行综合测试，测试工作以我公司技术人员为主，同时将邀请院方技术人员参与测试。

➤ 项目试运行

系统测试正常后，在培训工作结束的基础上，项目经理向院方负责人提出项目试运行申请，批准后进入项目试运行阶段。

项目试运行工作将以院方业务人员为主，供货方提供技术支持和合理引导。

根据院方要求，试运行工作可以分步开展。试运行中产生的业务数据，排队明显错误或无效的数据，都将做为正式业务数据使用。

➤ 项目交付验收

我们根据项目实施情况及采购要求，测试项目整体可用性，汇总并整理各类项目文档，为项目验收做准备。

项目经理按照采购要求，提出项目验收申请，由院方组织项目验收。

验收过程中发现的问题，项目实施人员将积极进行整改，整改后提出复验申请。院方在接到验收申请后，组织人员对项目进行验收，并签署验收报告。

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08



3. 人员配备；

- 1. 项目负责人：项目总负责、项目协调、公司资源调配
- 2. 技术工程师：按照需求开发维护及优化产品、产品设计与研发、系统集成
- 3. 工程实施组职责：工程实施、客户化修改、培训及用户教育

序号	姓名	职务	学历	备注
1	谢文俊	项目负责人	本科	/
2	高成勇	工程实施组	专科	
3	苏杨	工程实施组	专科	/
4	李世豪	工程实施组	专科	/
5	孟旭鹏	工程实施组	专科	/
6	田帅宾	技术工程师	专科	
7	贾金川	技术工程师	本科	
8	高天宇	技术工程师	专科	
9	霍岩	技术工程师	专科	
10	刘欢	技术工程师	专科	

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:05:44

谢文俊



表单验证号码3522033a1114468c9ab955620a831f80



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

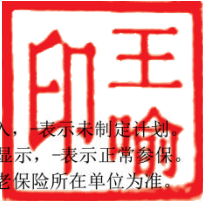
证件类型	居民身份证		证件号码	411503199006164036		
社会保障号码	411503199006164036		姓 名	谢文俊	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
河南玉发企业管理咨询有限公司		工伤保险	201911	201910		
河南水木网络科技有限公司		失业保险	201806	201905		
河南水木网络科技有限公司		企业职工基本养老保险	201806	201905		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202208	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202208	-		
河南玉发企业管理咨询有限公司		企业职工基本养老保险	201906	201910		
河南水木网络科技有限公司		工伤保险	201806	201905		
河南京润人力资源服务有限公司		工伤保险	202005	202007		
河南德贤健康管理有限公司		工伤保险	202007	202108		
河南德贤健康管理有限公司		企业职工基本养老保险	202007	202108		
河南德贤健康管理有限公司		失业保险	202007	202108		
河南玉发企业管理咨询有限公司		工伤保险	201906	201910		
河南玉发企业管理咨询有限公司		失业保险	201906	201910		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202208	-		
缴费明细情况						
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2018-06-01	参保缴费	2018-06-01	参保缴费	2018-06-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明： 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。						

表单验证号码3522033a1114468c9ab955620a831f80



二维码验证表单真伪。

已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。
个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。
对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。



打印时间：2024-09-03



2024-09-27 15:08:~

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

高成勇



表单验证号码202202414e704c8c9ecbb02b99a4d9ed



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证		证件号码	410581199701139033		
社会保障号码	410581199701139033		姓 名	高成勇	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202209	-		
河南京润人力资源服务有限公司		工伤保险	202108	202203		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202209	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202209	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-09-01	参保缴费		2022-09-01	参保缴费	2021-08-06	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-

说明：

1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。

2、扫描二维码验证表单真伪。

3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。

4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。

5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。

郑州市社会保险中心
业务查询专用章
4101021808142

打印时间：2024-09-03



高天宇

表单验证号码d2d37ee4de6a46afb4f5f54ce87d2322



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411202199804200019		
社会保障号码	411202199804200019		姓 名	高天宇	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202207	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202207	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202207	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-07-01	参保缴费		2022-07-01	参保缴费	2022-07-22	参保缴费
	缴费基数	缴费情况		缴费基数	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03



霍岩

表单验证号码59035b1cffa6437e8b77deba37b39835



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	410881198207080517		
社会保障号码	410881198207080517	姓 名	霍岩	性别	男
单位名称	险种类型	起始年月	截止年月		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201204	201412		
郑州赛通港联软件科技有限公司	失业保险	202105	-		
河南众恒信息技术有限公司	失业保险	201409	201412		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201408	201408		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201206	201407		
河南中盾云安信息科技有限公司	失业保险	201705	201908		
河南腾跃科技有限公司	企业职工基本养老保险	201502	201503		
华测电子认证有限责任公司	企业职工基本养老保险	201506	201704		
河南众恒信息技术有限公司	失业保险	201408	201408		
郑州赛通港联软件科技有限公司	工伤保险	202105	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	企业职工基本养老保险	202105	-		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201504	201504		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201506	201704		
河南腾跃科技有限公司	失业保险	201502	201503		
河南中盾云安信息科技有限公司	企业职工基本养老保险	201705	201908		
北京外企人力资源服务河南有限公司	企业职工基本养老保险	201909	202010		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201504	201504		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201505	201505		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201408	201408		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201409	201412		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201206	201407		
河南腾跃科技有限公司	企业职工基本养老保险	201501	201501		
华测电子认证有限责任公司	企业职工基本养老保险	201504	201504		
河南中盾云安信息科技有限公司	工伤保险	201705	201908		
河南万合云象科技有限公司	失业保险	202011	202104		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201506	201704		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201205	201205		
郑州市金水区失业保险老数据(虚拟户)	失业保险	201205	201305		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201504	201704		
河南万合云象科技有限公司	工伤保险	202011	202104		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201505	201505		
北京外企人力资源服务河南有限公司	失业保险	201909	202010		

表单验证号码59035b1cfa6437e8b77deba37b39835

	恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201409	201412
	腾跃科技有限公司	工伤保险	201502	201503
	腾跃科技有限公司	工伤保险	201501	201501
	河南腾跃科技有限公司	失业保险	201501	201501
	北京外企人力资源服务河南有限公司	工伤保险	201909	202010
	河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201205	201205
	华测电子认证有限责任公司	企业职工基本养老保险	201505	201505
	河南万合云象科技有限公司	企业职工基本养老保险	202011	202104

缴费明细情况

月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2012-04-01	参保缴费	2013-06-01	参保缴费	2004-06-12	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-

说明:

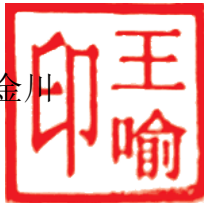
- 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。



打印时间: 2024-09-03

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08

贾金川



表单验证号码e80abc01f73546079261624b95b7503a



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411325199711108651		
社会保障号码	411325199711108651		姓 名	贾金川	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202108	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202108	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202108	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2021-08-01	参保缴费		2021-08-01	参保缴费	2021-08-17	参保缴费
	缴费基数	缴费情况		缴费基数	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03



李世豪

表单验证号码3aeae0a17f40b088e3df68fc74e251



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位:元

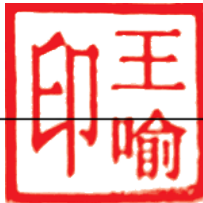
证件类型		居民身份证		证件号码		410726199610120819					
社会保障号码		410726199610120819		姓 名		李世豪		性 别		男	
单位名称			险种类型		起始年月			截止年月			
北京外企人力资源服务河南有限公司			失业保险		201908			202006			
北京外企人力资源服务河南有限公司			企业职工基本养老保险		201908			202006			
北京外企人力资源服务河南有限公司			工伤保险		201908			202006			
郑州赛通港联软件科技有限公司			工伤保险		202108			-			
河南万合云象科技有限公司			工伤保险		202007			202106			
郑州赛通港联软件科技有限公司			企业职工基本养老保险		202107			-			
河南万合云象科技有限公司			企业职工基本养老保险		202007			202106			
河南万合云象科技有限公司			失业保险		202007			202106			
郑州赛通港联软件科技有限公司			失业保险		202107			-			
缴费明细情况											
月份	基本养老保险			失业保险			工伤保险				
	参保时间		缴费状态	参保时间		缴费状态	参保时间		缴费状态		
	2019-08-01		参保缴费	2019-08-01		参保缴费	2019-08-01		参保缴费		
	缴费基数		缴费情况	缴费基数		缴费情况	缴费基数		缴费情况		
01	3579		●	3579		●	3579		-		
02	3579		●	3579		●	3579		-		
03	3579		●	3579		●	3579		-		
04	3579		●	3579		●	3579		-		
05	3579		●	3579		●	3579		-		
06	3579		●	3579		●	3579		-		
07	3579		●	3579		●	3579		-		
08	3579		●	3579		●	3579		-		
09			-			-			-		
10			-			-			-		
11			-			-			-		
12			-			-			-		

说明:

- 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。



表单验证码3a9e6b0a17f4060883d98fc74c921



打印时间: 2024-09-03



2024-09-27 15:08:~

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

刘欢



表单验证号码f958bf15a1294272944f1387104a98b2



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证		证件号码	410922199712270653		
社会保障号码	410922199712270653		姓 名	刘欢	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月		截止年月	
郑州迪维勒普科技有限公司		企业职工基本养老保险	201902		202010	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202104		-	
郑州迪维勒普科技有限公司		工伤保险	201902		202010	
郑州迪维勒普科技有限公司		失业保险	201902		202010	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202104		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202104		-	
缴费明细情况						
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2019-02-01	参保缴费	2019-02-01	参保缴费	2019-02-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明： 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间：2024-09-03

孟旭鹏



表单验证号码878ceb4e7cf43668625ee85a04e8c89



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	410402200205165552		
社会保障号码	410402200205165552		姓 名	孟旭鹏	性别	男
单位名称	险种类型		起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司	失业保险		202212	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	工伤保险		202212	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	企业职工基本养老保险		202212	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-12-01	参保缴费		2022-12-01	参保缴费	2022-12-23	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03

苏扬



表单验证号码6c317a0c090c40c1ae64d934dcf0d8ae



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	320311199305236710		
社会保障号码	320311199305236710	姓 名	苏扬	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202102	-	
河南省博思喆商贸有限公司		工伤保险	202008	202102	
河南省博思喆商贸有限公司		企业职工基本养老保险	202009	202102	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202102	-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202102	-	
河南省博思喆商贸有限公司		失业保险	202009	202102	

缴费明细情况

月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2019-03-01	参保缴费	2019-03-01	参保缴费	2019-03-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-

说明：

- 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。



表单验证码6c317a0c090c40c1ae64d934dcf0d8ac



打印时间: 2024-09-03



2024-09-27 15:08:~

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

田帅宾



表验证号码0a15f638662b439e82ed69f772a2f56



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411081200012205356		
社会保障号码	411081200012205356		姓 名	田帅宾	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月		截止年月	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202203		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202203		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202203		-	
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	
2022-03-01	参保缴费	2022-03-01	参保缴费	2022-03-08	参保缴费	
缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	
01 3579 ●		3579 ●		3579 -		
02 3579 ●		3579 ●		3579 -		
03 3579 ●		3579 ●		3579 -		
04 3579 ●		3579 ●		3579 -		
05 3579 ●		3579 ●		3579 -		
06 3579 ●		3579 ●		3579 -		
07 3579 ●		3579 ●		3579 -		
08 3579 ●		3579 ●		3579 -		
09 -		-		-		
10 -		-		-		
11 -		-		-		
12 -		-		-		
说明:						
1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。						
2、扫描二维码验证表单真伪。						
3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。						
4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。						
5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						
				打印时间: 2024-09-03		



4. 进度安排

将项目划分为若干个相对独立但又相互联系的施工阶段或阶段任务，依次进行实施、完工、验收等流程的项目管理方法有利于降低项目风险的发生，其次能够提高管理效率、对资源进行优化配置，确保项目能够按照实施计划方案顺利竣工。根据国内信息化发展的趋势和医院的信息化现状，我们将医院的无纸化病案管理系统建设分为三期进行，分别是基础项目建设、业务系统建设和系统拓展建设。

➤ 第一期无纸化基础项目建设

➤ 建设内容及周期

序号	子系统名称	建设周期
1	需求分析	预计建设周期 8 周左右
2	底层设计	
3	流程设计	
4	权限管理	
5	系统配置	
6	数据安全	
7	数据采集	
8	PDF 签章服务	
9	系统接口服务	

➤ 预期效果

- 建立无纸化病案管理系统基础平台，实现数据采集、存储、安全、CA 集成等基础构架。

➤ 第二期业务系统建设

➤ 建设内容及周期

序号	子系统名称	建设周期
1	数字化加工系统	预计建设周期 16 周左右
2	病案归档系统	
3	病案质控系统	
4	示踪管理系统	
5	检索查询系统	

6	病案借阅系统	
7	病案浏览系统	
8	病案打印系统	
9	数据核对	
10	系统优化	
11	产品培训	
12	技术交接	

➤ 预期效果

- 完成归档数据的核对与优化工作；
- 实现病案流程的优化，提升病案管理及服务质量；
- 建设完成无纸化各业务应用系统, 实现系统正常运转；
- 完善病案室信息化管理的建设，完成建设审核、质控、借阅、打印等管理的信息化；
- 完成无纸化病案管理系统的全部功能模块、流程、数据的优化工作。

➤ 第三期业务系统建设

➤ 建设内容及周期

序号	子系统名称	建设周期
1	集成扩展服务	此为功能性延伸，需根据医院具体需求确定建设周期
2	医保审核服务	
3	扩展服务优化	

➤ 预期效果

- 根据医院需求完成系统延伸性功能设计；
- 实现医保在线审核功能的建设；
- 实现第三方系统调用无纸化数据的建设；

协同合作方优化整个系统流程。

事项	时间（日历天）	备注
成立项目组	10	公司负责人及项目组全体成员参与
项目策划及准备	10	
软件系统安装调试	\	
硬件及系统测试	13	
服务器端安装	20	
客户端安装	10	
系统初始化	10	
联网测试	10	
硬件供货及安装调试	\	可与软件系统安装调试工作同步开展
设备到货验收	5	
设备安装	7	包括开箱、组装、摆放、加电、联网、单台测试等
设备联调	10	
接口联调	50	需要相关产品开发商或供货商提供配合
系统综合测试	10	
人员培训	5	可与系统综合测试、试运行工作同步开展
项目试运行	5	
项目交付验收	5	包括验收整改等机动时间
合计：	180	



二、应急预案

1. 故障处理

应急保障是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

根据本项目的特点，我们制定如下应急方案：

- 数据备份：在系统数据库中，设置多个备份策略，包括全量备份、增量备份、日志备份等，增量备份周期不低于 1 天 1 次，全量周期不低于 1 季度 1 次，日志备份采用准实时备份；
- 应用备份：对系统程序包、配置参数等文件和信息进行备份，备份频率不低于 1 周 1 次，且每次系统升级、参数调整操作都要进行备份，备份保留周期不低于 2 年；
- 备用环境：如果有条件，还将为应用系统部署一套应用环境镜像，每次升级、配置调整时，备用环境与正式环境同步更新；
- 应急保障员：我们将为本系统配备专业的应急保障人员，当出现重大系统故障时，不论是否工作时间，保障人员都能够在 2 小时内到达用户现场并开展相应工作。保障人员采用 AB 岗制度，确保 7×24 小时备岗。

2. 故障应急程序；

公司使用 4 级故障等级来定义系统故障的严重程度：

故障级别一：系统瘫痪——现有的系统瘫痪，或对用户的业务操作有重大影响。

故障级别二：严重退化——现有系统性能令人无法接受，将对用户的业务操作产生消极的影响。

故障级别三：性能的削弱——系统性能削弱，但用户业务操作仍可继续。

故障级别四：信息或援助——用户需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。

公司对不同级别的故障明确定义了故障解决时限，并且绝大多数故障将在限期内解决。对于服务超时（即在限期内不能解决故障）本公司具有明确定义了服务超时上报程序。

1.1.1.1. 服务超时上报程序定义

从接电话后的 持续时间	故障级别一	故障级别二	故障级别三	故障级别四
1 小时	用户服务工 程师技术支 持主管			
4 小时	用户服务部 总监	用户服务工 程师技术支 持主管		
6 小时	副总经理	用户服务部 总监	用户服务工 程师技术支 持主管	
8 小时	总经理	副总经理	用户服务部 总监	技术支持主 管 用户服务工 程师
12 小时		总经理		用户服务部 总监

注：以上时间以 8 小时一天为准。

3. 故障预防建议。

用户可以通过售后服务电话随时要求本公司提供技术支持服务。公司用户服务部接线人员将根据用户的服务合同号生成故障案件编码；开启故障案件编码的同时，接线人员会详细询问用户的故障情况及联系方式。在 1 个小时以内，服务工程师将会给用户一个电话答复。服务工程师为用户提供电话维护和咨询，必要时即赴现场维护以及在需要时提供相应的备件服务，力求尽快的为用户解决问题。如果用户在故障的处理过程中对接线人员、服务工程师及其它有关故障的一切事宜有所不满，可以向本公司用户服务部提出投诉。本公司服务工程师会与用户协商，共同决定结束一个故障案件。故障案件结束后，本公司会将技术中心反馈表寄给用户，征求意见。



三、质量控制方案

1. 项目各环节质量管理的关键

我公司坚持以“更好的产品，更好的服务，持续改进，客户满意”为质量方针，公司承诺通过不断改善和吸收新技术及新的管理观念，以高素质、具备专业知识的员工来提供技术支持服务，确保项目按时交付，满足客户的要求。我公司总目标为：确保客户满意度，实行项目全要素管理，项目经理负责制，保证项目在整个的执行过程中均能按照既定的模型顺利完成。



质量计划的编制的依据主要包括如下几个方面：

质量方针：在公司大的质量方针的基础上，针对每个项目的特点及需求，我公司为每个项目都确立了该项目质量目标，列入项目质量计划，要求所有项目的参与者清楚地明白最终执行结果所需要达到的标准是什么。

范围说明：明确项目的各项内容和执行结果，确保参与项目的各个小组明确各自的责任和范围分工，保证各个小组之间的接口平滑、流畅，使项目能按计划顺利完成，并作为项目决策的文档基础。

产品描述：在产品描述中包含了可能影响到质量计划编制的所有技术要点和其他需注意事项的详细内容。

标准和规则：包括所有项目在执行过程中可能涉及到的标准和规范。即包括技术标准和规范，同时也包括了工作规范。

其他过程输入：除了范围说明和产品说明，我公司的质量计划在编制的过程中也包含了其他应用领域过程中可能影响项目的标准和规则。

综上所述，我公司的质量管理规范的第一环就是确定完善而科学的质量计划，这就保证了我公司尽早发现并解决将有可能产生的质量问题，而非集中在项目实施过程中去作更改。

2022-09-27 15:08:43
郑州赛迪港城设计有限公司

2. 项目各环节质量保障措施

实施团队内部协调



为保证施工组织的安排紧凑有序，及时有效解决施工现场的问题，及时传达和执行项目决策的计划，项目内部建立以项目经理为核心的调度协调体系，及时反馈建设单位意见和施工中出现的問題，确保项目按计划开展，并调度资源应对项目实施过程中出现的难点和風險人。内容协调主要内容有：

- 组织项目主要负责人和施工人员召开碰头会，汇总分析施工中出现的矛盾和問題，确定解决方案和协调措施；
- 监督、检查计划和合同执行情况，负责人力、物力的综合平衡，促进施工正常有序进行；
- 定期召开工程协调会，协调工程中有关各方的关系、分工，了解施工的进度、质量和安全等情况，明确下一步工作开展的目标；
- 施实施组织协调必须建立在计划和目标管理的基础上，根据施工组织设计与工程有关的技术文件指导工作，指挥调度必须准确、及时。
- 及时做好灾害防护工作，并组织有关人咒落实防雨、防暑、防火、防盗等措施。

与院方的沟通

“顾客满意”是我们的质量方针，项目全体人员把建设单位期望的工期和工程质量作为核心，为建设单位铸造一流的项目品质，让建设单位满意，让社会满意。

- 我公司将按照与建设单位签订合同要求组织实施。如因建设单位要求或其他因素调整计划，将以不影响总计划节点为前提，并须提供完整的变更计划，经建设单位同意方可更改。
- 定时提交工程进度情况报告；
- 按照施工计划的安排情况，院方负责人可随时对实施的进度进行检查；
- 项目施工期间，每周至少召开 1 次工程例会，汇报工作进度；
- 重要事项的沟通过程中，要有专人负责对参与人、沟通事项、过程、结果进行记录。所形成的结论以会议纪要或其他方式形成文档备案，项目完成后连同其他文档共同提交。

项目实施风险保证措施

项目实施过程中可能出现意外风险，导致项目工期延误或建设质量下降，包括进度风险、需求变更风险、泄密风险、人员风险等，针对各类风险，我们分别制定了应对措施，保证项目按时、高质量完工。

进度风险

进度风险是指在项目实施期间，因组织、质量、沟通歧义或其他因素导致的实际进度与计划进度的差异。

为应对该类风险，我们将项目分成多个阶段，并分别为每个阶段设定工作时间、工作内容和任务目标，当出现可能影响工期的状况时，及时发现问题并制定应对策略，尽快整改。

在项目规划中，我们将尽可能压缩可控事项（如软件安装、系统初始化、测试）的时间长度，为不易控制的接口对接、现场调研等事项，预留足够的机动时间，确保项目整体可控。

同时，实施团队的成员人数适当冗余，确保部分工作项可并行，进一步规避了延期风险。

需求变更风险

在项目实施、运维过程中，因为政策调整等因素，项目需要可能发生改变，导致项目实施计划调整。

为应对该类风险，我们将从以下几方面，做好应急、应对措施：

- 项目组中，包含项目开发负责人，当遇到功能变化等状况时，及时对变更进行评估，并根据评估结果对产品功能进行调整；
- 政策变动的影响通常是较大范围的，可能涉及我们已经施工或即将施工的多个项目。为此，公司安排有专职人员，对各类政策、行业规范进行实时跟进和解读，当发现有可能影响到项目施工的状况时，提前进行风险预警，并进行应对；

在项目施工的策划及准备阶段，我们将与院方的各个部门进行充分沟通，争取最大程度上、全面的了解院方的需求，并制定出满足各方需求的建设、施工方案。

3. 系统质量管控的目标和质量控制



遵循项目质量管理方针，严格奖惩措施，确保质量承诺的实现。

1、质量方针是：优秀的产品，一流的服务

优秀的产品：配备高素质的项目开发工程师，选用先进、稳定的开发工具和开发方法；开发全过程的严格的质量控制；确保产品功能丰富，满足用户的实际需求。

一流的服务：公司设置客户中心和专业的技术中心，提供专业水准的服务；设有客户服务热线电话，保证为客户提供及时的服务；全员具有“客户的成功才是我们的成功”的服务意识。

2、质量目标

职责明确，管理规范；

响应迅速，服务满意；

过程有效，提供符合客户要求的产品。

1、文件化的质量保证体系文件

质量体系文件的三个层次：

质量手册：描述质量方针，是我公司系统集成质量管理纲领性文件；

规程文件：按要素制定的若干规定，是我公司系统集成质量管理的支持性文件；

操作指导书：具体作业流程和操作指导，补充性文件。

2、制定计划

综合计划——确定项目的资源要求、进度规划等内容；

质保计划——确定项目的质量要点和控制措施等内容；

配置管理计划、测试计划、验收计划、用户培训计划。

3、阶段评审和联合评审

质保计划应设定重要的质量监控点，并在质量监控点处进行评审；

供需双方共同决定联合评审；

重要基线的建立和升级要评审。

4、配置管理

目的：确保项目组成员使用最新、一致的资源，确保项目组的开发成果受到保护，增加项目的可视性；

制定配置管理计划并对配置项进行标识及跟踪；定期给出配置状态报告。



5、文档管理

目的：确保按时生成文档，保护文档这一宝贵财富；

按阶段、按角色生成项目技术文档；

文件资料员保管文件；

编号管理。

6、更改控制

目的：确保更改经过严格的程序并已通知到所有的有关人员。

更改控制的四个必须步骤：更改申请审批——>更改实施——>更改验证——>更改传递；
基线的更改必须进行更改控制。

在项目的进行中，由技术专家顾问，项目管理办公室和质量控制人员组成专门的质量控制小组，不定时的对项目在技术和管理方面进行抽查，并将考核直接上报给公司的最高管理层，统筹管理，保证了项目能高标准的完成项目需求。



2024-09-27 15:08:~

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44



四、售后服务方案

1. 售后服务联系方式

售后服务机构名称：郑州赛通港联软件科技有限公司

机构地址：河南省郑州市市辖区郑东新区龙子湖崇德路 17 号星联创科大厦 7002 室

7*24 小时技术服务热线电话：0371-53315660

售后服务部门联系人：谢文俊 职务：售后服务负责人

联系方式：19903948000



➤ 热线响应支持

针对每个售后服务项目，赛通港联公司都设立了 7*24 小时服务热线电话，并配备相应的值班工程师，这样客户可通过热线电话随时随地与我公司的工程师取得联系，提出服务请求，并得到技术支持。公司统一的服务热线电话如下：

热线名称	联系方式	服务内容
7*24 小时技术服务热线电话	0371-53315660	包括产品的功能、配置、安装调试、客户化以及使用中遇到的技术问题的一般性资讯。

工程师接到客户服务请求后，一般通过电话获得客户问题反馈，并根据用户信息中心所描述问题的复杂程度，相应的采取电话指导支持方式。

电话支持是指工程师通过电话方式指导客户进行操作，就可完成故障的恢复或问题解决。电话指导支持是一种及时有效的服务支持渠道，适用于问题的定位较容易且不需要更换部件，特别是当客户的系统出现故障需要立即进行处理而工程师不能马上到达的情况。

➤ E-mail、微信及其他在线方式服务

技术支持 E-mail: 237912338@qq.com

E-mail、微信等在线方式是逐渐被广大用户所使用的便捷通讯工具，赛通港联公司开放售后技术服务人员的邮箱地址及微信，客户可以通过发送邮件、微信在线交流的方式与售后技术服务人员进行技术问题的交流和故障排除。我公司技术人员在收到问题后将有问必答。

➤ 远程登录支持

远程登录支持是指经客户授权，在确保客户系统安全的前提下，工程师通过远

程登录的方式登录到客户系统上，就可完成故障（或问题）的诊断、排除及解决。

远程登录为工程师提供了虚拟现场的环境，因此在不需要更换部件情况下，远程登录支持与现场支持的效果是一样的。远程登录支持是一种高效、快捷的服务支持渠道，适用于问题的定位较复杂且电话指导不能解决，特别是当客户的系统出现故障需要立即进行处理，而工程师不能马上到达的情况。

➤ 现场技术支持

赛通港联公司提供现场技术支持，一旦接到客户现场支持的服务请求，工程师 10 分钟内响应，1 小时内到达用户现场，进行故障（或问题）的监测、定位、2 小时解决故障问题。

对于一些比较重大的系统故障，用电话、电子邮件、微信等在线方式等无法解决的问题，赛通港联公司将立即派有关领域的技术专家去现场解决，帮助用户进行故障诊断和有关的维修、维护工作，采取相应措施以确保产品设备的正常运行。同时还可以通过实际操作向用户平台应用人员提供现场技术指导。

现场支持是一种全面、高效的服务支持渠道，适用于电话指导、邮件、微信沟通不能解决，特别是需要进行更换设备部件、需要与客户进行沟通、问题定位非常复杂的情况。

“热线响应支持+ E-mail、微信及其他在线方式服务+远程服务支持+现场支持”是我公司工程师处理客户常规服务请求最常用的渠道组合方式。

➤ 售后服务响应时间

免费维护期内，赛通港联公司售后服务团队提供产品 7*24 小时技术支持，解决客户遇到的软硬件产品使用问题。在接到用户需求后，10 分钟内响应，1 小时内到达用户现场提供现场服务，2 小时内修复完成。

运维团队负责人具有 3 年以上同行业、同岗位工作经验。其他成员不少于 5 人，每人都有 3 年以上的同行业工作经验。

运维服务团队提供产品 7*24 小时技术支持，解决客户日常使用中遇到的软硬件产品使用问题。节假日将安排备勤值班人员，进行技术响应支持，值班安排及联系方式将提前两个工作日确认并向用户方发布。团队人员采用 AB 岗管理制，运维、巡检、应急等岗位保证 24 小时值勤。

售后服务响应流程



(1) 快速反应

a. 客服专员接听电话，通过询问故障情况，快速判断故障类型，填写用户报告，将事件分派给相关的技术人员；

b. 由技术人员判断故障的大致原因，携带相关产品配件、软件测试工具和其他必要工具，在规定时间内迅速到达目的地，排除故障，保证用户正常使用。

(2) 填写服务报告

a. 技术人员解决故障后，填写服务报告；

b. 服务报告由用户相关负责人确认后，结束现场服务工作；

c. 将服务报告交给客服专员。

(3) 监督和管理售后服务工作

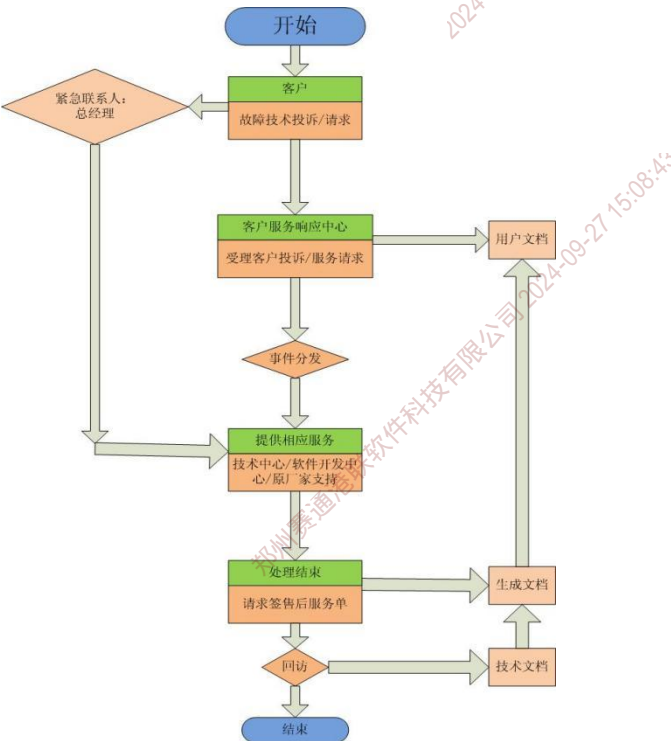
a. 客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见；

b. 客服专员将服务报告录入电脑并存档。

(4) 故障处理后跟踪服务

a. 定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。

服务响应流程（如下图）：





2. 售后服务人员安排

- 1. 项目负责人：项目总负责、项目协调、公司资源调配
- 2. 技术工程师：按照需求开发维护及优化产品、产品设计与研发、系统集成
- 3. 工程实施组职责：工程实施、客户化修改、培训及用户教育

序号	姓名	职务	学历	备注
1	谢文俊	项目负责人	本科	/
2	高成勇	工程实施组	专科	
3	苏杨	工程实施组	专科	/
4	李世豪	工程实施组	专科	/
5	孟旭鹏	工程实施组	专科	/
6	田帅宾	技术工程师	专科	
7	贾金川	技术工程师	本科	
8	高天宇	技术工程师	专科	
9	霍岩	技术工程师	专科	
10	刘欢	技术工程师	专科	



谢文俊



表单验证号码3522033a1114468c9ab955620a831f80



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	411503199006164036		
社会保障号码	411503199006164036	姓 名	谢文俊	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月	
河南玉发企业管理咨询有限公司		工伤保险	201911	201910	
河南水木网络科技有限公司		失业保险	201806	201905	
河南水木网络科技有限公司		企业职工基本养老保险	201806	201905	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202208	-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202208	-	
河南玉发企业管理咨询有限公司		企业职工基本养老保险	201906	201910	
河南水木网络科技有限公司		工伤保险	201806	201905	
河南京润人力资源服务有限公司		工伤保险	202005	202007	
河南德贤健康管理有限公司		工伤保险	202007	202108	
河南德贤健康管理有限公司		企业职工基本养老保险	202007	202108	
河南德贤健康管理有限公司		失业保险	202007	202108	
河南玉发企业管理咨询有限公司		工伤保险	201906	201910	
河南玉发企业管理咨询有限公司		失业保险	201906	201910	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202208	-	

缴费明细情况

月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2018-06-01	参保缴费	2018-06-01	参保缴费	2018-06-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-

说明：

1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。

表单验证号码3522033a1114468c9ab955620a831f80



二维码验证表单真伪。

已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。
个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。
对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。



打印时间：2024-09-03



2024-09-27 15:08:~

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

高成勇



表单验证号码202202414e704c8c9ecbb02b99a4d9ed



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证		证件号码	410581199701139033		
社会保障号码	410581199701139033		姓 名	高成勇	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月		截止年月	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202209		-	
河南京润人力资源服务有限公司		工伤保险	202108		202203	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202209		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202209		-	
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-09-01	参保缴费		2022-09-01	参保缴费	2021-08-06	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-

说明：

1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。

2、扫描二维码验证表单真伪。

3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。

4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。

5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。

郑州市社会保险中心
业务查询专用章
4101021808142

打印时间：2024-09-03



高天宇

表单验证号码d2d37ee4de6a46afb4f5f54ce87d2322



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411202199804200019		
社会保障号码	411202199804200019		姓 名	高天宇	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202207	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202207	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202207	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-07-01	参保缴费		2022-07-01	参保缴费	2022-07-22	参保缴费
	缴费基数	缴费情况		缴费基数		缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03



霍岩

表单验证号码59035b1cffa6437e8b77deba37b39835



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	410881198207080517		
社会保障号码	410881198207080517	姓 名	霍岩	性 别	男
单位名称	险种类型	起始年月	截止年月		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201204	201412		
郑州赛通港联软件科技有限公司	失业保险	202105	-		
河南众恒信息技术有限公司	失业保险	201409	201412		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201408	201408		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201206	201407		
河南中盾云安信息科技有限公司	失业保险	201705	201908		
河南腾跃科技有限公司	企业职工基本养老保险	201502	201503		
华测电子认证有限责任公司	企业职工基本养老保险	201506	201704		
河南众恒信息技术有限公司	失业保险	201408	201408		
郑州赛通港联软件科技有限公司	工伤保险	202105	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	企业职工基本养老保险	202105	-		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201504	201504		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201506	201704		
河南腾跃科技有限公司	失业保险	201502	201503		
河南中盾云安信息科技有限公司	企业职工基本养老保险	201705	201908		
北京外企人力资源服务河南有限公司	企业职工基本养老保险	201909	202010		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201504	201504		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201505	201505		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201408	201408		
河南众恒信息技术有限公司	工伤保险	201409	201412		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201206	201407		
河南腾跃科技有限公司	企业职工基本养老保险	201501	201501		
华测电子认证有限责任公司	企业职工基本养老保险	201504	201504		
河南中盾云安信息科技有限公司	工伤保险	201705	201908		
河南万合云象科技有限公司	失业保险	202011	202104		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201506	201704		
河南众恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201205	201205		
郑州市金水区失业保险老数据(虚拟户)	失业保险	201205	201305		
华测电子认证有限责任公司	工伤保险	201504	201704		
河南万合云象科技有限公司	工伤保险	202011	202104		
华测电子认证有限责任公司	失业保险	201505	201505		
北京外企人力资源服务河南有限公司	失业保险	201909	202010		

表单验证号码59035b1cfa6437e8b77deba37b39835

	恒信息技术有限公司	企业职工基本养老保险	201409	201412
	腾跃科技有限公司	工伤保险	201502	201503
	腾跃科技有限公司	工伤保险	201501	201501
河南腾跃科技有限公司		失业保险	201501	201501
北京外企人力资源服务河南有限公司		工伤保险	201909	202010
河南众恒信息技术有限公司		工伤保险	201205	201205
华测电子认证有限责任公司		企业职工基本养老保险	201505	201505
河南万合云象科技有限公司		企业职工基本养老保险	202011	202104

缴费明细情况

月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2012-04-01	参保缴费	2013-06-01	参保缴费	2004-06-12	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-

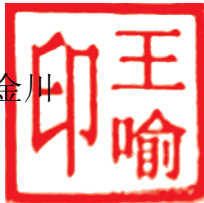
说明:

- 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。



打印时间: 2024-09-03

贾金川



表单验证号码e80abc01f73546079261624b95b7503a



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411325199711108651		
社会保障号码	411325199711108651		姓 名	贾金川	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202108	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202108	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202108	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2021-08-01	参保缴费		2021-08-01	参保缴费	2021-08-17	参保缴费
	缴费基数	缴费情况		缴费基数	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03



李世豪

表单验证号码3aeae0a17f40b088e3df68fc74e251



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位:元

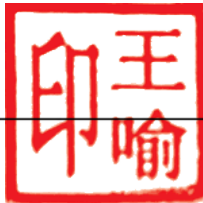
证件类型		居民身份证		证件号码		410726199610120819					
社会保障号码		410726199610120819		姓 名		李世豪		性 别		男	
单位名称			险种类型		起始年月			截止年月			
北京外企人力资源服务河南有限公司			失业保险		201908			202006			
北京外企人力资源服务河南有限公司			企业职工基本养老保险		201908			202006			
北京外企人力资源服务河南有限公司			工伤保险		201908			202006			
郑州赛通港联软件科技有限公司			工伤保险		202108			-			
河南万合云象科技有限公司			工伤保险		202007			202106			
郑州赛通港联软件科技有限公司			企业职工基本养老保险		202107			-			
河南万合云象科技有限公司			企业职工基本养老保险		202007			202106			
河南万合云象科技有限公司			失业保险		202007			202106			
郑州赛通港联软件科技有限公司			失业保险		202107			-			
缴费明细情况											
月份	基本养老保险			失业保险			工伤保险				
	参保时间		缴费状态	参保时间		缴费状态	参保时间		缴费状态		
	2019-08-01		参保缴费	2019-08-01		参保缴费	2019-08-01		参保缴费		
	缴费基数		缴费情况	缴费基数		缴费情况	缴费基数		缴费情况		
01	3579		●	3579		●	3579		-		
02	3579		●	3579		●	3579		-		
03	3579		●	3579		●	3579		-		
04	3579		●	3579		●	3579		-		
05	3579		●	3579		●	3579		-		
06	3579		●	3579		●	3579		-		
07	3579		●	3579		●	3579		-		
08	3579		●	3579		●	3579		-		
09			-			-			-		
10			-			-			-		
11			-			-			-		
12			-			-			-		

说明:

- 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。



表单验证码3a9e6b0a17f40e088c3d681c74e251



打印时间: 2024-09-03



2024-09-27 15:08:44

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

刘欢



表单验证号码f958bf15a1294272944f1387104a98b2



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证		证件号码	410922199712270653		
社会保障号码	410922199712270653		姓 名	刘欢	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月		截止年月	
郑州迪维勒普科技有限公司		企业职工基本养老保险	201902		202010	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202104		-	
郑州迪维勒普科技有限公司		工伤保险	201902		202010	
郑州迪维勒普科技有限公司		失业保险	201902		202010	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202104		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202104		-	
缴费明细情况						
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2019-02-01	参保缴费	2019-02-01	参保缴费	2019-02-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明： 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间：2024-09-03

孟旭鹏



表单验证号码878ceb4e7cf43668625ee85a04e8c89



河南省社会保险个人参保证明
(2024年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	410402200205165552		
社会保障号码	410402200205165552		姓 名	孟旭鹏	性别	男
单位名称	险种类型		起始年月	截止年月		
郑州赛通港联软件科技有限公司	失业保险		202212	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	工伤保险		202212	-		
郑州赛通港联软件科技有限公司	企业职工基本养老保险		202212	-		
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
月份	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
2022-12-01	参保缴费		2022-12-01	参保缴费	2022-12-23	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09		-		-		-
10		-		-		-
11		-		-		-
12		-		-		-
说明: 1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。 2、扫描二维码验证表单真伪。 3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。 4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。 5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						



打印时间: 2024-09-03

苏扬



表单验证号码6c317a0c090c40c1ae64d934dcf0d8ae



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位：元

证件类型	居民身份证	证件号码	320311199305236710		
社会保障号码	320311199305236710	姓 名	苏扬	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月	截止年月	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202102	-	
河南省博思喆商贸有限公司		工伤保险	202008	202102	
河南省博思喆商贸有限公司		企业职工基本养老保险	202009	202102	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	201903	202008	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202102	-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202102	-	
河南省博思喆商贸有限公司		失业保险	202009	202102	

缴费明细情况

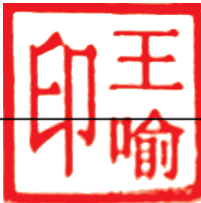
月份	基本养老保险		失业保险		工伤保险	
	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态
	2019-03-01	参保缴费	2019-03-01	参保缴费	2019-03-01	参保缴费
	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况
01	3579	●	3579	●	3579	-
02	3579	●	3579	●	3579	-
03	3579	●	3579	●	3579	-
04	3579	●	3579	●	3579	-
05	3579	●	3579	●	3579	-
06	3579	●	3579	●	3579	-
07	3579	●	3579	●	3579	-
08	3579	●	3579	●	3579	-
09	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-

说明：

- 1、本证明的信息，仅证明参保情况及在本年内缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。
- 2、扫描二维码验证表单真伪。
- 3、●表示已经实缴，△表示欠费，○表示外地转入，-表示未制定计划。
- 4、工伤保险个人不缴费，如果工伤保险基数正常显示，-表示正常参保。
- 5、若参保对象存在在多个单位参保时，以参加养老保险所在单位为准。



表单验证码6c317a0c090c40c1ae64d934dcf0d8ae



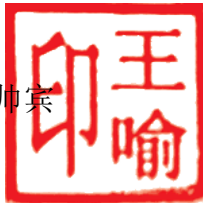
打印时间: 2024-09-03



2024-09-27 15:08:44

郑州赛通港联软件科技有限公司 2024-09-27 15:08:44

田帅宾



表验证号码0a15f638662b439e82ed69f772a2f56



河南省社会保险个人参保证明
(2024 年)

单位: 元

证件类型	居民身份证		证件号码	411081200012205356		
社会保障号码	411081200012205356		姓 名	田帅宾	性别	男
单位名称		险种类型	起始年月		截止年月	
郑州赛通港联软件科技有限公司		企业职工基本养老保险	202203		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		失业保险	202203		-	
郑州赛通港联软件科技有限公司		工伤保险	202203		-	
缴费明细情况						
基本养老保险		失业保险		工伤保险		
参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	参保时间	缴费状态	
2022-03-01	参保缴费	2022-03-01	参保缴费	2022-03-08	参保缴费	
缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	缴费基数	缴费情况	
01 3579 ●		3579 ●		3579 -		
02 3579 ●		3579 ●		3579 -		
03 3579 ●		3579 ●		3579 -		
04 3579 ●		3579 ●		3579 -		
05 3579 ●		3579 ●		3579 -		
06 3579 ●		3579 ●		3579 -		
07 3579 ●		3579 ●		3579 -		
08 3579 ●		3579 ●		3579 -		
09 -		-		-		
10 -		-		-		
11 -		-		-		
12 -		-		-		
说明:						
1、本证明的信息, 仅证明参保情况及在本年内缴费情况, 本证明自打印之日起三个月内有效。						
2、扫描二维码验证表单真伪。						
3、●表示已经实缴, △表示欠费, ○表示外地转入, -表示未制定计划。						
4、工伤保险个人不缴费, 如果工伤保险基数正常显示, -表示正常参保。						
5、若参保对象存在在多个单位参保时, 以参加养老保险所在单位为准。						
				打印时间: 2024-09-03		



3. 售后服务承诺

➤ 服务承诺

我公司承诺提供 3 年免费质保。时间自项目终验完成之日起计算。

我公司承诺提供 7×24 小时支持售后服务，必须保证有足够的人员支持负责本项目售后工作，并保证 10 分钟之内响应，2 小时之内解决问题，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。

本公司承诺定期的回访咨询以及产品满意度等服务，保证服务质量。

本公司承诺技术培训要求：质量保证期内，我公司承诺提供不少于 3 次的集中技术培训，并提供全套培训资料。培训结束后，采购方参训人员针对培训内容进行评价，总体评价良好以上为完成培训，培训涉及费用由我公司承担。

本公司承诺自项目产品上线运行后，我公司不会以任何理由和技术措施限制院方对项目所投产品的正常使用，否则，因我公司原因造成招标方损失，由此产生的费用由我方全部承担。

➤ 问题响应及处理所需备件更换

为方便用户及时反馈系统问题及相关需求，提升客户满意度，我公司将提供多种业务受理方式，力争为客户提供全方位、全天候的服务，方式如下：

电话受理：公司服务团队将提供 7×24 小时障碍受理热线和技术专家热线支持，24 小时为客户提供各项服务保障，所有问题响应时间不超过半小时。

微信及其他在线服务：每一位售后服务人员分配有售后服务专用的微信、QQ 等在线通讯平台帐号，可为用户提出的较复杂的问题提供一对一的服务，问题响应、回复时间不超过 30 分钟。

邮件受理：我公司提供有专用的售后服务邮箱，有专业工程师负责受理通过邮件提交的各类应用问题，问题响应、回复时间不超过 1 个工作日。

网站服务：我公司将在公司网站及公众号上开设服务专栏，定期发布产品新特性、应用技巧、政策解读等技术文档。网站还提供信息交流平台，接受用户方在网站上提交功能建议、服务投诉、应用问题等信息，并能够及时做出响应和答复。

在服务人员收到问题后，将尽快做出响应，能立即解决的立即解决，不能够实时解决的，会给予明确的解决时间：关键问题 2 小时内解决或提供替代方案，一般

性问题 3 小时内解决或提供替代方案。超过 1 个工作日未解决的问题，硬件产品我公司将提供备用产品进行代替使用并将提交书面的问题说明文档，文档包括问题产生原因、解决过程、应对措施及后续建议等。

如果问题需要转交其他技术人员处理，采用“首问负责”原则，即由第一位受理人员进行内部岗位或部门协调，向提问者答复，且对本问题负责，不需要客户方业务人员再联系其他技术人员寻求解决方案或帮助。

➤ 定期巡检

在质保期内，对本项目相关的软件产品提供自动和人工巡检服务，自动巡检频率不低于 1 天 1 次，人工巡检每月不少于一次，自动巡检内容包括：

- 数据库运行状况及资源占用情况；
- 应用程序运行状况及资源占用情况；
- 服务器、网络节点、操作系统的运行稳定性及资源占用情况；
- 系统运行日志中的关键字统计分析。
- 系统自动巡检中，设置各类风险阈值，遇到风险会实时告警。

人工巡检除了检视以上情况外，还会对自动巡检的日志及结果进行分析评估。

人工巡检完成后，将对巡检结果进行认真评估，编制巡检报告，定期汇总提交院方负责人。如果巡检中发现有运行异常，必须及时上报并尽快解决。

➤ 应急保障

应急保障是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

根据本项目的特点，我们制定如下应急方案：

- 数据备份：在系统数据库中，设置多个备份策略，包括全量备份、增量备份、日志备份等，增量备份周期不低于 1 天 1 次，全量周期不低于 1 季度 1 次，日志备份采用准实时备份；
- 应用备份：对系统程序包、配置参数等文件和信息进行备份，备份频率不低于 1 周 1 次，且每次系统升级、参数调整操作都要进行备份，备份保留周期不低于 2 年；
- 备用环境：如果有条件，还将为应用系统部署一套应用环境镜像，每次升级、配置调整时，备用环境与正式环境同步更新；

- **应急保障员：**我们将为本系统配备专业的应急保障人员，当出现重大系统故障时，不论是否工作时间，保障人员都能够在2小时内到达用户现场并开展相应工作。保障人员采用AB岗制度，确保7×24小时备岗。

➤ **数据安全保障服务**

系统数据库部署在院方要求的服务器上，院方可以对数据进行维护、下载、导出、备份等操作，符合产品规范的数据维护操作，不会影响正常功能的使用。

我公司可根据院方的要求，协助院方完成数据定期备份等工作，并在开展这些工作时，严格履行保密职责。

我公司将协同院方，每年至少进行一次灾备恢复演练，对数据、应用等备份情况的可用性进行测试；且在演练过程中，确保不影响用户的正常使用。

➤ **服务质量管理**

我公司将为用户提供远程或上门回访服务，及时了解用户的使用情况，听取用户的意见和建议。并依据客户提出的各项要求，及时在产品功能、服务质量等方面，积极进行升级和改造。

我公司还提供有专门的投诉电话，如果院方对我公司的产品或所提供的服务不满意，可通过投诉电话进行投诉。公司将尽快处理相关问题，并给予院方满意答复。



4. 解决问题时间

用户可以通过售后服务电话随时要求本公司提供技术支持服务。公司用户服务部接线人员将根据用户的服务合同号生成故障案件编码；开启故障案件编码的同时，接线人员会详细询问用户的故障情况及联系方式。在 1 个小时以内，服务工程师将会给用户一个电话答复。服务工程师为用户提供电话维护和咨询，必要时即赴现场维护以及在需要时提供相应的备件服务，力求尽快的为用户解决问题。如果用户在故障的处理过程中对接线人员、服务工程师及其它有关故障的一切事宜有所不满，可以向本公司用户服务部提出投诉。本公司服务工程师会与用户协商，共同决定结束一个故障案件。故障案件结束后，本公司会将技术中心反馈表寄给用户，征求意见。

故障优先级定义

公司使用 4 级故障等级来定义系统故障的严重程度：

故障级别一：系统瘫痪---现有的系统瘫痪，或对用户的业务操作有重大影响。

故障级别二：严重退化---现有系统性能令人无法接受，将对用户的业务操作产生消极的影响。

故障级别三：性能的削弱---系统性能削弱，但用户业务操作仍可继续。

故障级别四：信息或援助---用户需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。

公司对不同级别的故障明确定义了故障解决时限，并且绝大多数故障将在限小时内解决。对于服务超时（即在限小时内不能解决故障）本公司具有明确定义了服务超时上报程序。

服务超时上报程序定义

从接电话后的 持续时间	故障级别一	故障级别二	故障级别 三	故障级别 四
30 分钟	用户服务工程 师技术支持主 管			
1 小时	用户服务部总 监	用户服务工程 师技术支持主		

		管		
2 小时	副总经理	用户服务部总监	用户服务工程师技术支持主管	
3 小时	总经理	副总经理	用户服务部总监	技术支持主管 用户服务工程师
14 小时		总经理		用户服务部总监

注：以上时间以 4 小时一天为准。

投诉处理

用户请求服务的故障案件在用户服务部被开启后，服务工程师会在开启案子的 1 小时内给用户一个电话答复，同时开始故障的解决。

本公司的用户可以根据给予的故障案件编号，对故障的进展情况进行查询，在这其间，如果用户认为服务工程师的解决方案不够有效，处理问题不够及时等现象，即用户对故障的解决不满意，可以向用户服务部提出投诉。接到投诉后，相应的服务工程师将立即与用户联系，协商通过改变故障案件的优先等级等方法，为用户提供满意的解决途径。

如果在故障案件的进展过程中，用户一旦认为服务工程师服务态度不好，或向用户传达故障解决情况不及时，即用户对服务工程师不满意，也可以根据给予的故障案件编号，直接向用户服务部热线提出投诉。用户服务部的接线生将把电话转给其主管。主管在接受用户的投诉后，将立即与服务工程师联系，并通过改变案子的优先等级或更换服务工程师等方法来协商解决用户投诉，给用户满意的答复。



五、培训方案

1. 培训方案完善

为达到更好的培训效果，我们将与院方一起，对用户进行分类，并根据每类用户的数量、岗位等条件，分别进行培训。按照院方安排，每类人员至少进行一次现场培训，并根据需要提供培训文档、操作手册、操作流程图、视频等培训材料。

培训地点、培训时间、参训人员由项目经理与院方负责人商定。原则上，由院方提供培训场所及必要的培训设备，实施方安排讲师，并提供培训课件、教材等资料。

2. 培训对象、培训内容、培训方式和培训目标明确

➤ 培训对象

● 领导及管理人员培训

安排讲师对相关领导及管理人员进行相关的知识培训。对管理层的培训，培训内容侧重于理论与实践的结合，包括：

- 国家卫健委及其他部门关于无纸化病案的政策解读；
- 无纸化归档系统的系统架构及关键业务流程；
- 项目建设关键点、里程碑事件；
- 业务汇总、统计、审核等基本操作；
- 同行业的一些典型案例及建设现状。

● 医护人员通用培训

安排讲师对本项目涉及的医护、档案管理人员进行相关培训，培训内容内容包括：

- 无纸化病案系统的价值和意义；
- 业务流程介绍；
- 日常业务操作，包括归档、调阅等操作；
- 与 CA、高拍仪等周边软硬件的对接；
- 常见业务问题的解决和处理；

医护人员人数多，所处岗位不同，为了提升培训效果，同时也为了减少对医院正常医务工作的影响，建议由实施方与院方共同协商，分批次、分岗位进行培训。



● 专业技术人员培训

对院方系统专业技术人员（信息化管理员）进行重点培训，培训内容包括：

- 系统架构介绍；
- 与本项目运维相关的服务器、中间件、数据库的运维技术；
- 与 CA、高拍仪等周边软硬件的对接的基础性维护技术；
- 业务系统常见问题的解决；
- 较复杂的系统问题的前期排查。

● 患者及家属培训

医院患者及家属具有流动性强的特点，无法采用集中讲解的方法进行培训。但为了使其能够掌握病历查阅、打印、签字等技能，一方面，我们对这部分功能的流程、因而进行了充分的简化和优化，增加了的说明内容，另一方面，我们还将采用间接培训的办法开展相关培训工作：

对医护人员、服务人员进行专项培训，由这些工作人员对患者及家属的操作进行合理引导、指导。

➤ 培训内容

针对医院所有涉及到本项目的相关系统主管人员、操作人员、科技人员、系统管理人员的培训采用理论与实践相结合的培训手段，完备的教学设施支持课堂讲授、多媒体教学、上机操作、工程实战等多样化培训教学的开展。针对不同用户对象，不同培训目标采取的教学方式也不相同。对运维层的培训中，工作人员大部分学习时间是在我们工程师的指导下进行上机实战型演练，实践证明，动手实验操作是掌握运维技能最为有效的学习方法；在对管理层的培训中，我们将着重放在基础理论知识及管理知识方面的培训上面。

在技术培训和交流方式上，针对所需要培训交流的对象岗位、人员数量和所在岗位，我们将采用灵活多样化的形式，以适应不同的培训需要，满足客户的相应需求。针对本项目和业务特点和管理要求，我公司主要提供以下形式的培训交流。

现场培训

通过与院方负责人沟通，我们将针对不同岗位人员，安排多场次现场培训工作，确保每个业务人员都能够完全掌握与本人相关的业务操作。

在现场培训中，不仅对系统应用本身进行技术讲解，还将对病案的各项行业要求、

技术规范，同行业的建设情况、监管部门要求等进行专项介绍和解读。

对于有条件的单位，在培训前，讲师还会准备培训用系统环境，使参训人员边学边用，达到更高的学习效率。

专项技术交流

院方根据业务需要，针对专项技术问题或业务问题，安排人员与实施方进行交流。

在实施和运维服务期内，我们都会积极响应院方的要求，安排专业人员参加交流会，并对院方提出的问题进行答复。

不定期组织技能提升培训

运维服务中遇到的问题，售后人员将会认真记录，根据这些记录，结合用户的需求，将用户提出的共性问题进行专业解答或培训，培训方式包括在线直播、在线答疑、培训视频录播等。

其他培训形式

在以上培训的基础上，我们还将编写操作文档、知识普及文档，进行定向或全员分发；录制培训视频并向有需要的用户进行分发。

➤ 培训方式

在技术培训和交流方式上，针对所需要培训交流的对象岗位、人员数量和所在岗位，我们将采用灵活多样化的形式，以适应不同的培训需要，满足客户的相应需求。针对本项目和业务特点和管理要求，我公司主要提供以下形式的培训交流。

● 现场培训

通过与院方负责人沟通，我们将针对不同岗位人员，安排多场次现场培训工作，确保每个业务人员都能够完全掌握与本人相关的业务操作。

在现场培训中，不仅对系统应用本身进行技术讲解，还将对无纸化病案的各项行业要求、技术规范，同行业的建设情况、监管部门要求等进行专项介绍和解读。

对于有条件的单位，在培训前，讲师还会准备培训用系统环境，使参训人员边学边用，达到更高的学习效率。

● 专项技术交流

院方根据业务需要，针对专项技术问题或业务问题，安排人员与实施方进行交流。



在实施和运维服务期内，我们都会积极应院方的要求，安排专业人员参加交流会，并对院方提出的问题进行答复。

● 不定期组织技能提升培训

运维服务中遇到的问题，售后人员将会认真记录，根据这些记录，结合用户的需求，将用户提出的共性问题进行专业解答或培训，培训方式包括在线直播、在线答疑、培训视频录播等。

● 其他培训形式

在以上培训的基础上，我们还将编写操作文档、知识普及文档，进行定向或全员分发；录制培训视频并向有需要的用户进行分发。



➤ 培训目标明确

用户培训在推动该项目有序进行，通过专业的培训，用户能够掌握新的信息系统、软件工具或技术平台的使用方法，有助于用户更好地完成工作任务，减少因操作不当导致的错误和延误，由此可见用户培训提升工作效率、增强团队协作能力等方面发挥着至关重要的作用。

在培训工作完成之后，参予学习的相关人员能够达到以下目标：

- 院方主要负责人和各级管理人员对无纸化病案归档系统有更深一步的理解；
- 信息化技术人员能够对整个系统的功能和架构有充分的了解，能够承担日常运维工作，对常见问题能够有准确的判断和描述，具备一定的发现问题和解决问题能力，达到排查、处理一般性故障排查的能力。

医护人员能够充分理解无纸化病案归档系统的价值和意义，独立完成与本职岗位相关的日常操作，并尝试利用无纸化病案归档系统进行资料录入、查阅等工作，优化、简化个人日常工作；

郑州赛通港联软件有限公司 2024-09-27 15:08