

合同编号 2026 年/97¹³

政府采购项目

竞争性磋商

西安市儿童医院
信息核心系统维保服务项目
服务合同

(项目编号: SCZD2026-CS-2142-001)

甲 方: 西安市儿童医院
乙 方: 重庆中联信息产业有限责任公司
签订地点: 西安市儿童医院
签订时间: 2026 年/0 月

服务合同

甲方：西安市儿童医院

地址：西安市莲湖区西举院巷69号

联系人：张广烜 联系人电话：18991236783

乙方：重庆中联信息产业有限责任公司

地址：重庆市两江新区康美街道礼环北路7号

联系人：傅航 联系人电话：023-81399939

依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》规定，西安市儿童医院信息核心系统维保服务项目（项目编号：SCZD2026-CS-2142-001），在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由陕西省采购招标有限责任公司组织竞争性磋商。西安市儿童医院（以下简称“甲方”）确定重庆中联信息产业有限责任公司（以下简称“乙方”）为成交供应商。经鉴证方确认，甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、合同标的物内容及数量：

服务名称	数量	单位	服务期	备注
信息核心系统维保服务	1	年	壹年	运维服务方式详见附件一

二、服务范围：基础模块、住院医生站、住院病历系统、临床路径系统、门诊医生站、门诊病历、随访系统、一卡通系统、智能病历系统、移动医护、实时审方系统、集成平台（含CDR）、实验室管理系统、输血闭环改造、集中检查预约、专业版PACS系统以及本合同签订之日甲方已上线的医院现有接口和国家政策类接口等维保服务。

三、服务及技术要求：

（一）服务要求：

1. 乙方确保甲方系统可靠、高效、持续、安全运行；

2. 人员配置要求：乙方为本项目配备不少于2人的驻场工程师，提供驻场专门服务。驻场工程师应具备不少于3年的医疗行业信息系统服务经验，并掌握相应专业技术及丰富的工作技能；乙方需向甲方提供驻场人员工作经验的证明材料，甲方有权对人员资质进行审核，不符合要求的，乙方应在3日内更换。对甲方提出服务范围内的需求，乙方提供7*24小时响应服务。驻场人员更换需事先书面征求甲方同意，原则上一年内更换人员不得超过两次，缺勤、换人考核严格按照考核标准执行。驻场人员离职的，乙方应提前1个月书面通知甲方，并在一周内安排同等或更优资质人员到岗，确保服务不中断；

3. 本项目服务范围内软件系统出现故障无法运行时，乙方应即时响应，优先采用电话、远程等方式迅速排除故障；若以上措施无法解决，乙方应指派专业工程师在4小时内赶赴现场解决；

3.1 服务器故障，甲方全院瘫痪：乙方应即时响应；如半小时内无法解决，乙方应指派工程师2小时内到达现场，6小时内解决问题。

3.2 主要窗口部门瘫痪，不能满足正常需求：乙方应1小时内予以响应；如1小时内无法解决，乙方应指派工程师2小时内到达现场2小时内解决问题。

3.3 部分窗口异常，但有替代站点使用，甲方业务基本不受影响：乙方应2小时内予以响应；如2小时内无法解决，乙方应指派工程师12小时内到达现场，24小时内解决问题。

3.4 一般错误类故障：乙方应8小时内予以响应，24小时内到达现场或远程维护，24小时内解决问题。

4. 乙方每季度进行一次数据完整性及安全性验证，并向甲方提交书面验证报告。验证标准以甲方数据安全管理制度及国家相关要求为准。验证不合格的，乙方应在3日内提交整改方案并在7日内完成整改。乙方应定期（每季度至少一次）对系统进行安全漏

洞扫描和加固，及时修补已知安全漏洞；

5. 乙方每季度进行一次进行数据库调整优化，提高访问数据速度，优化前应向甲方提交操作方案，经甲方书面同意后方可实施；

6. 在本项目维保服务期间，若甲方变更或新购化验设备，需按甲方要求接入Lis系统，其费用已包含在本项目中；

7. 在本项目运维服务期间，若甲方变更或新购影像设备，需按甲方要求接入PACS/Ris系统，其费用已包含在本项目中；

8. 乙方配合甲方完成电子病历4级以上等级测评工作；

9. 乙方配合甲方完成医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评四级乙等以上4乙以上等级测评工作；

10. 配合甲方完成智慧医疗评级工作；

11. 完成甲方医院医保接口处理工作；

12. 乙方配合甲方完成信息安全等保测评工作；

13. 乙方配合甲方完成三甲复审工作；

14. 乙方在本项目运维服务期间完成甲方医保接口处理工作；

15. 乙方完成卫生主管部门政策性业务/数据处理工作；

16. 乙方协助甲方完成数据对接工作。

（二）技术要求：

1. 服务范围内软件日常应用问题处理；

2. 每季度进行一次数据完整性及安全性验证；

3. 每季度进行一次数据库调整优化：数据库专项维护、数据备份、可恢复性测试或验证、弱口令优化；

4. 在本项目维保服务期间，甲方变更或新购检验设备按甲方要求接入Lis系统，其费用已包含在本项目中；

5. 在本项目运维服务期间，甲方变更或新购检验检查设备按甲方要求接入 PACS/Lis/心电/脑电/超声/内镜/病理系统，其费用已包含在本项目中；

6. 完成卫生主管部门政策性业务/数据处理工作；

7. 配合甲方完成数据对接工作；

8. 配合甲方经开院区完成数据迁移、系统接入工作；

9. 配合甲方完成国家最新测评要求工作；

10. 配合甲方完成密屏密改、补丁更新等工作。

四、服务条件：

1. 服务地点：西安市儿童医院西门院区、经开院区、南区、东区及分支机构。

2. 服务期：合同签订之日起 1 年。

五、合同价款：

1. 合同总价款为(大写)人民币壹佰壹拾捌万壹仟元整；¥1,181,000.00。

2. 合同总价包括：甲方在本合同项下应向乙方支付的最终价格，已经包括维保服务费、所有材料费、人工费、保险费及增值税、所得税等其他类似税项与相关费用。除上述价格外，甲方就本合同项下义务不再支付任何其他费用。

3. 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

六、款项结算：

1. 结算比例

本合同按季度分期支付，自合同生效之日起计算。乙方分别于第 3 个月、第 6 个月、第 9 个月及第 12 个月届满后，将本季度的日常维护记录、定期巡查记录、故障排查记录、驻场人员考勤签到表等资料提交甲方，甲方根据乙方提供资料及服务情况完成季度服务考核（见附件二）后，于 20

个工作日内支付对应季度服务费，即合同总金额的 25%（即贰拾玖万伍仟贰佰伍拾元整，¥295,250.00）。若考核产生扣款，甲方有权在该笔款项中直接予以扣减。

服务期不满一个季度的，按实际服务月份结算，考核以实际服务月份为准；甲、乙双方可评估提前结束维保服务。

2. 支付方式：银行转账。

甲方开票信息：

单位名称：西安市儿童医院

统一社会信用代码：126101004372027054

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

电话：029-87692034

开户行：交行西安甜水井街支行

账号：611301075018150042876

乙方收款信息如下：

户名：重庆中联信息产业有限责任公司

开户行：招商银行重庆分行营业部

帐号：123903591410402

甲方所有服务款项均须通过对公转账方式支付至该账户，乙方不得要求甲方以现金、第三方代付等其他非约定形式完成支付。

3. 考核方式

合同生效后，服务期每满 3 个月，甲方对乙方提供的服务进行服务质量和满意度评估考核（见附件二），满分 100 分，具体考核标准如下：

评估分值≥80 分时，视为合格，不扣减服务费，甲方支付乙方合同总金额的 25%，即（大写）人民币贰拾玖万伍仟贰佰伍拾元整，¥295,250.00；

评估分值<80分时，每低于80分一分，扣减该季度服务费的5‰，即（大写）人民币壹仟肆佰柒拾陆元贰角伍分，¥1,476.25；

评分<60分时，为不合格，视为乙方违约，甲方有权单方解除合同，且乙方须赔偿甲方由此产生的全部实际损失，按本合同第十条承担违约责任。

七、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

1.1 甲方指定专人负责管理使用医院信息系统的计算机，同时应定期做好数据备份和数据备份有效性检查，并对备份文件进行妥善保管。

1.2 甲方须遵守乙方问题处理流程，由甲方系统管理员优先通过服务热线进行问题咨询；若电话不能有效处理，则通过远程维护解决；若甲方不具备远程环境或远程方式仍无法解决，将根据问题等级分级现场处理。

1.3 甲方系统管理员作为信息管理的唯一接口人，甲方各问题必须先向系统管理员反馈，先由系统管理员分析判断；若系统管理员不能处理，再由其通过服务热线向乙方登记反馈并协调处理。甲方须指派相应管理人员负责协调医院信息系统运行工作，并协调各科室之间的配合工作。

1.4 未经乙方许可，甲方不得擅自修改医院信息系统系统核心程序文件及数据库结构；甲方在乙方指导下对系统参数、配置文件进行常规调整，不视为擅自修改；若因擅自修改造成系统出现问题，乙方针对该故障提供的技术服务将按有偿方式执行。甲方在使用医院信息系统过程中如发现BUG或出现异常，应及时通知乙方，并记录故障现象，便于乙方诊断、及时更正完善。乙方服务工程师完成服务后，甲方应配合检查软件系统运行是否正常，待系统确认运行正常后，在《用户回访表》上签字确认。

2. 乙方的权利和义务

2.1 按合同双方约定服务项目和服务承诺，为甲方提供技术服务。

2.2 乙方服务工程师在服务过程中，未经甲方许可，不得擅自对甲方的业务数据进行增加、删除、修改、传递、复制或以其他方式进行记录、留存，否则造成甲方损失的，由乙方承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

2.3 乙方服务工程师完成甲方委托的维护任务后，应以书面形式将有关注意事项告知甲方，同时应提请甲方现场检查软件系统运行情况及数据的正确性、完整性，由甲方在《用户回访表》上签字确认。

2.4 未经甲方许可，乙方不得擅自向任何第三方泄露甲方业务数据，亦不得在公开场合及各类媒体平台引用甲方数据，否则造成甲方损失的，由乙方承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

八、质量保证

1. 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的服务标准。若服务不符合上述标准时，乙方应承担全部责任并立即采取措施予以解决，由此给甲方造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

2. 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，能够实现本合同规定的结果并达到预期目标。若在方案执行过程中出现任何问题，乙方应尽快提出解决方案。

3. 若乙方提供的服务和解决方案不符合本合同约定及甲方要求，或未在规定的时间内弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的全部费用由乙方负责（包括但不限于甲方重新招标费用、过渡期外包费用）。

4. 乙方应保证所提供的服务不会引发第三方就其知识产权(包括但不限于专利权、商标权、版权等)提出的主张或诉讼。如因乙方侵害他人知识产权而产生的法律责任,全部由乙方承担,包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

九、知识产权与数据归属

1. 乙方在履行本合同过程中形成的系统配置、接口代码、数据库结构文档、操作手册、运维记录、优化方案等全部技术资料的知识产权归甲方所有。乙方仅享有署名权,未经甲方书面同意,不得用于其他项目或向第三方披露。

2. 甲方在业务运营过程中产生的全部数据(包括但不限于患者诊疗数据、财务数据、运营数据、日志数据)的所有权及使用权均归甲方所有。乙方不得以任何理由占有、复制、删除、篡改或向第三方披露上述数据。

3. 合同终止或解除后,乙方应在3日内向甲方移交全部技术资料、系统配置、接口文档、管理员账号密码及数据备份,并配合完成数据迁移。乙方不得设置任何技术壁垒。

十、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同及甲方要求,且未在甲方规定时间内完成整改,则甲方有权单方面解除合同,并有权拒付相应款项,且乙方应向甲方支付本合同总价款30%的违约金。

3. 乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的,从逾期之日起以合同总价款为基数,按照一年期同期贷款市场报价率的四倍向甲方支付违约金(最高不超过总价款的30%);逾期7日以上的,

甲方有权单方解除本合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，由此造成的甲方经济损失全部由乙方承担，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

4. 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包或分包第三方承担，否则甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价款 30% 的违约金。

5. 在本合同履行过程中，若乙方因违约或造成甲方经济、社会效益等损失的应当全部赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

十一、保密条款

1. 乙方及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不得以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。

2. 本合同一方（“资料披露方”）对其向本合同另一方（“资料接受方”）按照本合同规定所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术等（以下简称“保密资料”），资料披露方确保对此享有合法、完整的所有权。

3. 除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，且不得将该保密资料任何部分或全部进行复制或向第三方披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

资料接受方应对根据本合同接受的保密资料妥善保管，向其提供不低于向接受方自有商业秘密提供的保护之保护。

4. 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

4.1 并非因资料接受方的过错而已经进入公有领域的；

4.2 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的；

4.3 法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

4.4 本合同所涉及资料的保密期限为自本合同生效之日起至本合同终止、解除后[伍]年，患者个人隐私信息、甲方核心运营数据及系统架构信息的保密义务为永久，不因本合同终止而失效。

十二、争议解决

1. 本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 1.2 种方式解决：

1.1 提交西安仲裁委员会仲裁；

1.2 依法向甲方所在地人民法院起诉。

2. 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十三、不可抗力及免责

1. 如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五]日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可协商解除，

双方互不承担违约责任。

2. 如政府管理部门基于公共利益提出强制性要求的，乙方应在收到要求后 24 小时内书面通知甲方，双方协商暂停或终止范围，仅受影响部分的费用按实际服务天数结算，乙方不承担违约责任，但乙方未及时通知导致损失扩大的除外。

3. 由以下任一原因使得乙方对甲方指定防护目标所提供的服务的实施或服务效果受到影响，乙方不承担责任：

- 3.1 甲方的设备故障；
- 3.2 甲方的应用程序或安装活动；
- 3.3 甲方的疏忽或由甲方授权的操作；
- 3.4 甲方接入电路自身故障；

乙方应当提前书面通知甲方，甲方接到乙方通知后应当做好数据备份并承担数据丢失、遗漏、毁损的风险，乙方对此无需承担责任。

十四、合同生效

1. 本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，本合同经甲方盖章、乙方签字盖章后生效。

2. 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3. 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

4. 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

5. 双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

十五、其他事项

1. 合同附件均成为合同不可分割的部分。

2. 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商补充合同，与原合同具有同等法律效力。

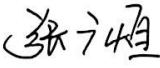
3. 本合同项下所有通知、文件、函件及相关材料，均需按照本合同首部列明的双方联系地址、联系人及联系方式进行送达。任何一方如需变更送达地址、联系人或联系方式，须于3个工作日内向对方发出书面变更通知，在对方收到该有效通知前，原约定的送达信息仍具备完整法律效力。

附件一：运维服务方式

附件二：供应商服务考评表

以下无正文

(合同签署页)

甲 方	乙 方
	
地址： 西安市莲湖区西举院巷 69 号	地址： 重庆市两江新区康美街道礼环北路 7 号
	法定代表人： (签字) 
经办人： (签字) 	经办人： (签字) 
电话： 029-87692121	电话： 023-81399939
邮编： 710003	邮编： 401120
日期： 2026 年 10 月 22 日	日期： 年 月 日

附件一：运维服务方式

大类	编号	产品	服务方式	简要说明
咨询服务 (A类)	A001	医院信息系统产品问题咨询	电话、邮件	提供医院信息系统产品应用相关咨询服务
	A002	其它信息化知识电话咨询	电话、邮件	医院信息系统产品以外的其它信息化相关知识的电话或邮件咨询
	A003	信息系统建设咨询	电话、传真、邮件	结合甲方实际情况，提供信息系统建设规划建议与方案咨询服务
	A004	医院信息系统论坛服务	网络	为甲方提供医院信息系统论坛服务，作为交流、学习网络平台，每天都安排有专业的技术工程师和管理人员为您解答
医院信息系统 产品问题处理 (B类)	B001	产品安装服务	现场、远程	在甲方客户端环境损坏或医院信息系统小版本升级的情况下，给甲方安装医院信息系统客户端，此服务不包含操作系统、驱动程序安装。
	B002	医院信息系统升级安装服务	现场、远程	医院信息系统次版本升级
	B003	报表修改	现场、远程	甲方由于业务需要对已有报表格式、内容进行修改。
	B004	票据修改服务	现场、远程	包括门诊、住院医疗费收据的格式调整。
	B005	医院信息系统产	现场	医院信息系统程序性错误；医院

		品故障处理（现场）		信息系统程序造成错误造成数据问题
	B006	医院信息系统产品故障处理（远程）	远程	医院信息系统程序性错误；医院信息系统程序造成错误造成数据问题
	B007	医院信息系统功能操作使用指导	现场	针对比较复杂和特殊应用，现场指导甲方操作。
医保接口问题处理 (C类)	C001	医保接口修改	现场	若甲方已经购买医保接口，适应政策性变动的功能性修改，包括医保接口、农村合作医疗接口程序的修改，不包括医保前置服务器故障处理与安装服务
	C002	医保政策性报表需求	现场、远程	因为医保政策性要求医院提交的报表。
	C003	医保报表与医保中心数据不等处理	现场、远程	1、报表本身错误的处理 2、HIS 数据与中心不等，原因的排查
	C004	数据传输异常处理	现场、远程	处理因接口程序错误导致的数据传输异常；对网络不稳定、对码错误、硬件故障或其他原因导致的医保数据传输失败，协助甲方找到原因并建议处理办法
	C005	医保问题咨询和判断	电话	1、操作指导；2、结算结果讲解
	C006	医保接口产品问题处理	现场	因为接口程序错误或未及时更新程序，造成的数据错误。

	C007	医保对码咨询	电话、远程	对码操作进行指导
	C008	参保类型变化	远程、现场	在医院信息系统系统中协助处理参保类型变化，如集体变为个人、住院期间退保，费用需要分段处理
产品升级 (D类)	D001	医院信息系统产品升级服务	FTP 下载	1、医院对已购买的医院信息系统模块，在功能模块允许范围内可提出修改意见，公司根据医院的合理要求进行软件修改，并提供软件升级程序及补丁下载服务； 2、乙方定期发布产品升级程序，供甲方下载试用； 3、医院信息系统 V10 发布周期：四个月；

附件二：供应商服务考评表

项目名称			西安市儿童医院信息核心系统维保服务项目				
供应商			重庆中联信息产业有限责任公司				
考 评 项 目	维 保 服 务 情 况	响 应 速 度	故障响应 时间	1. 一般故障（单终端局部功能异常，不影响科室整体业务）： 能够在 30 分钟内响应，24 小时内解决问题，超过每次扣 2 分； 2. 严重故障（单科室系统瘫痪，门诊 / 病房业务受阻）：能够 在 30 分钟内响应，3 小时内解决，超每次扣 4 分；3. 重大故障 （全院核心收费、HIS、药房系统宕机，全院业务停滞）：即时 响应，并要求 1 小时内解决，超过每次扣 10 分；4. 季度零重 大系统宕机故障，+3 分；		60	备注： 考核具体标准为： 满分 100 分，总得 分不低于 80 分（含 80 分）为合格， 不予扣减费用；总 得分低于 80 分时， 每扣一分，扣减季 度付款总价 5‰； 总得分低于 60 分， 视为乙方违约，甲 方有权单方面解 除合同，且乙方须 赔偿甲方由此产 生的全部实际损 失，按本合同第十
			问题解决 率	1. 问题解决率达到 95%；2. 问题解决率在 90%-94%，每低于 1% 扣 1 分；3. 解决问题率低于 90%，扣 10 分。			
			客户满意 度	1. 每月客户满意度调查评分达到 90-100 分；2. 每月客户满意度 调查评分在 80-90 分，扣 1 分；3. 每月客户满意度调查评分低 于 80 分，每次扣 2 分。			
		专 业 知 识	技术支持 协作	1. 与科室成员协作顺畅，能够提供有效支持； 2. 与科室成员协 作一般，每次扣 1 分；3. 与科室成员协作困难，每次扣 2 分。		20	
			沟通能力	1. 能够清晰、准确地与沟通问题；2. 沟通不够清晰，每次扣 1 分； 3. 无法有效沟通，每次扣 2 分。			
			产品知识 掌握程度	1. 对产品知识掌握程度达到 90%以上；2. 对产品知识掌握程度 在 80%-89%，每次扣 1 分；3. 对产品知识掌握程度低于 80%，每 次扣 2 分。			
		服 务 意 识	服务态度	1. 始终保持积极、友好的服务态度；2. 服务态度一般，科室每 投诉一次，扣 2 分；3. 服务态度恶劣，影响恶劣，每次扣 4 分； 4. 临床科室表扬一次，加 2 分。		20	
			及时性	1. 能够及时响应客户需求；2. 响应需求及时性一般，每次扣 1 分；3. 无法及时响应客户需求，每次扣 2 分。			

			主动性 1. 能够主动发现并解决客户潜在问题; 2. 主动性一般, 每次扣 1 分; 3. 缺乏主动性, 每次扣 2 分。		条承担违约责任。
		服务跟进 1. 能够对问题进行有效跟进; 2. 跟进效果一般, 每次扣 1 分; 3. 无法有效跟进, 每次扣 2 分。			
		服务反馈 1. 能够及时收集并反馈客户意见; 2. 反馈及时性一般, 每次扣 1 分; 3. 无法及时反馈, 每次扣 2 分。			
		2. 每季度按要求提交完整性巡检资料及驻场人员考勤签到情况等。			
总得分:			☐ 合格 ☐ 不合格		
科室意见: 签字: 年 月 日					