

项目概述

在当今社会，政府职能的转变与社会管理的创新已成为时代主题，而新技术、新媒体的应用则是推动这一进程的重要力量。微信作为普及率极高的社交媒体平台，其在联系群众、服务群众方面的潜力巨大。对于疾病防控服务机构而言，利用微信平台开展创新服务，不仅能够有效提升服务效率，还能极大地增强与群众的互动和沟通。

吐鲁番疾病预防控制中心深刻认识到新媒体在疾病防控工作中的重要作用，特别是微信平台在便民、惠民、即时性方面的独特优势。为响应“政府信息公开”、“扩大对外宣传”等要求，并进一步提升艾滋病性病的防控效果，吐鲁番疾病预防控制中心决定委托新疆融爱健康咨询有限公司制作一套在线 VCT 咨询系统。

该系统旨在打造一个集先进性、便捷性、高效性与专业性于一体的创新服务平台，以扩大艾滋病性病的检测规模，提高线上 VCT 服务的可及性，并全面保护患者隐私与信息安全。通过深度开发微信公众平台的高级接口，该系统将实现在线咨询、快速转诊线下，从而更加便捷地获取服务。

同时，该系统还将充分利用新媒体技术的优势，开展艾滋病知识、性病知识普及及高危行为干预工作。根据《遏制艾滋病传播实施方案（2019—2022 年）》的要求，系统将在“两微一端”等新媒体平台加大宣传推送力度，利用新媒体开展互联网预约检测咨询服务，推动检测服务的普及和优化。

吐鲁番疾病预防控制中心与新疆融爱健康咨询有限公司合作的在线 VCT 咨询系统项目，将充分利用新媒体技术的力量，创新疾病防控服务模式，为提升公众健康意识和减少疾病歧视做出积极贡献。



<p>服务内容</p>	<p>在线咨询接口功能： 为吐鲁番各区县卫生院的艾滋病性病专干提供在线咨询 服务接口，实现专业医生与患者之间的即时沟通。 生成线上咨询名片，便于患者识别和联系专业医生，提高 咨询服务的便捷性。</p> <p>语音咨询与在线仿微信聊天界面： 支持语音咨询功能，患者可以通过语音与专业医生进行沟 通。 在线仿微信聊天界面，提供更加熟悉的沟通体验，增强用 户粘性。</p> <p>专家咨询模式： 该模式通过限制咨询者每天的咨询次数，促使用户提前编 辑并精简咨询内容，从而有效减少医患之间的沟通次数和时 间，确保咨询内容直达核心，进而节约医生的时间。</p> <p>信息安全与隐私保护： 采用先进的加密技术和隐私保护措施，确保患者和医生的 信息安全，实现匿名沟通与评估。 严格遵守相关法律法规，保障用户数据不被泄露，维护用 户隐私权益。 撤销聊天内容功能，允许用户在一定时间内撤回发送的消 息。</p> <p>高效响应与干预引导： 通过线上咨询，迅速响应患者的问题，提高干预和检测引 导的效率。 对咨询人进行网络评估，减少不必要的现场咨询工作，节 约受众时间。 对有必要进行药物 PEP 阻断的人员进行线上引导，以便最 快时间得到阻断服务。</p> <p>评价系统与转接话务咨询： 增设评价系统，患者可以对咨询服务进行评价，提高服务 质量。 支持转接话务咨询功能，确保患者问题得到及时、专业的 解答。 可与其他疾控中心工作人员进行转接，实现跨部门协作。</p>
-------------	--

	<p>使用限制与管理功能： 限制对话次数和接待次数，合理分配医生资源。 提供屏蔽拉黑功能，对不当行为进行管控。</p> <p>AI 自动回复与资料修改： 引入 AI 自动回复系统，对常见问题提供即时回复。 允许用户修改个人资料，保持信息更新。</p> <p>排行榜与快捷消息编辑： 设立排行榜，展示活跃用户或优秀医生，增强互动性。 提供快捷消息编辑功能，提高沟通效率。</p> <p>离线上线功能与联系方式展示： 支持离线上线功能，医生可根据工作安排调整状态。 允许展示微信、电话等联系方式，便于患者与医生建立更紧密的联系。</p> <p>自我介绍功能： 医生可设置自我介绍，展示专业背景和服务内容，增强患者信任感。</p> <p>架设条件： 此项功能为租用本公司接口，无需假设。</p> <p>服务器使用： 此项服务已包含当年在线服务器的使用费用。</p>
<p>功能定位</p>	<p>吐鲁番各区县卫生院艾滋病性病专干在线咨询服务平台，是一款集即时沟通、便捷服务、信息安全与隐私保护、高效响应与干预引导、评价反馈与转接咨询、使用管理与功能拓展于一体的综合性在线咨询服务平台。该平台旨在通过提供线上咨询名片、语音咨询、仿微信聊天界面等创新功能，为患者与专业医生之间搭建起一座即时、高效、安全的沟通桥梁。同时，通过专家咨询模式、AI 自动回复、资料修改等智能化管理手段，合理分配医生资源，提高咨询服务质量与效率。在此基础上，增设评价系统、转接话务咨询功能，实现跨部门协作与患者问题的全面、专业解答。最终，通过设立排行榜、快捷消息编辑、离线上线功能与联系方式展示等多元化功能，增强平台互动性，提升用户粘性，为吐鲁番艾滋病性病防控工作提供有力支</p>



	持。				
管理小组	角色设定	角色联系人	微信	电话	角色说明
	管理员	孟祥宁	137655	13999198395	系统维护、系统升级开发、培训
运维					
	1. 系统监控与维护	<p>实时监控：采用先进的监控工具对系统进行全天候实时监控，包括服务器性能、网络状态、应用响应时间等关键指标，确保系统稳定运行。</p> <p>定期巡检：定期对系统进行全面巡检，检查系统日志、数据库性能、安全漏洞等，及时发现并解决问题。</p> <p>故障处理：建立快速响应机制，对系统故障进行快速定位和处理，确保系统在最短时间内恢复正常运行。</p>			
	2. 数据安全与隐私保护	<p>数据加密：采用高级加密技术对敏感数据进行加密存储和传输，确保数据安全性。不得以任何形式将甲方与咨询者之间的数据进行公开或传输。</p> <p>访问控制：实施严格的访问控制策略，对系</p>			

		<p>统访问权限进行精细化管理，防止未经授权的访问和数据泄露。</p> <p>隐私保护：严格遵守相关法律法规，确保用户隐私权益得到保护，对用户数据进行匿名处理或脱敏处理。</p>
	<p>3. 系统升级与优化</p>	<p>版本升级：根据业务需求和技术发展，定期对系统进行版本升级，引入新功能并修复已知问题。</p> <p>性能优化：对系统性能进行持续优化，包括数据库查询优化、代码优化、缓存策略调整等，提高系统响应速度和稳定性。</p> <p>用户反馈处理：积极收集用户反馈意见，对系统进行针对性改进和优化，提升用户体验。</p>
	<p>4. 技术支持与培训</p>	<p>技术支持：提供 7*24 小时技术支持服务，确保用户在遇到问题时能够得到及时响应和解决。</p> <p>用户培训：提供 1 对 1、1 对 N 在线微信技术支持、电话支持。</p>
	<p>5. 第三方运维服务合作</p>	<p>专业服务提供商：与专业的第三方运维服务提供商合作，引入先进的运维技术和经验，提升系统运维水平。</p>



		<p>定制化服务：根据吐鲁番在线 VCT 咨询系统的实际需求，与第三方服务提供商共同定制运维服务方案，确保服务贴合业务实际。</p>
<p>预期目标</p>	<p>提升咨询服务效率与质量：通过限制咨询次数、提供语音咨询与仿微信聊天界面等功能，促使患者提前编辑并精简咨询内容，减少医患之间的沟通次数和时间，确保咨询内容直达核心，进而提升咨询服务的效率与质量。</p> <p>保障信息安全与隐私：采用先进的加密技术和隐私保护措施，确保患者和医生的信息安全，实现匿名沟通与评估。严格遵守相关法律法规，保障用户数据不被泄露，维护用户隐私权益。</p> <p>增强用户粘性与互动性：通过设立排行榜、提供快捷消息编辑功能、支持离线上线功能与联系方式展示等多元化功能，增强平台的互动性与用户粘性，提升用户满意度和信任度。</p> <p>实现高效响应与干预引导：通过线上咨询，迅速响应患者的问题，提高干预和检测引导的效率。对咨询人进行网络评估，减少不必要的现场咨询工作，节约受众时间。对有必要进行药物 PEP 阻断的人员进行线上引导，以便最快时间得到阻断服务。</p> <p>优化资源配置与管理：通过限制对话次数和接待次数、提供屏蔽拉黑功能等管理手段，合理分配医生资源，提高咨询服务的管理效率。同时，引入 AI 自动回复系统，对常见问题提供即时回复，减轻医生工作负担。</p> <p>确保系统稳定运行与持续优化：通过实施系统监控与维护、数据安全与隐私保护、系统升级与优化等运维相关服务，确保吐鲁番在线 VCT 咨询系统的稳定运行和持续优化，为吐鲁番艾滋病性病防控工作提供有力支持。</p> <p>本项服务涵盖 50 块 VCT 公示牌用于用户与疾控、医院艾滋病专干进行线上沟通。</p>	
<p>服务期限</p>	<p>本吐鲁番在线 VCT 咨询系统的服务期限为 1 年。在服务期限内，我们将提供全面的系统功能与服务，包括但不限于即时沟通、便捷服务、信息安全与隐私保护、高效响应与干预引导、评价反馈与转接咨询、使用管理与功能拓展等。同时，我们也将提供运维相关服务，确保系统的稳定运行和持续优化。服务期限自系统正式上线并交付使用之日起计算，为期 12 个月。在服务期限届满前，双方可协商续签服务协议，以延长服务期限。</p>	
<p>续费说明</p>	<p>每年续费金额为 12980 元，可在新续费期间制作亚克力 VCT 联系板 50 块。</p>	
<p>项目</p>	<p>活动内容</p>	<p>经费预算</p>

预算	在线 VCT 系统制作及维护 费	12264 元
	合计	12264 元
实施 单位	 <p>签名: </p> <p>(单位盖章)</p> <p>2024 年 6 月 11 日</p>	

