

---

# 克拉玛依市中心医院 2025 年 互联网医院系统运维服务项目 采购需求

## 一、投标人资格条件

### （一）一般资格条件

1. 具有独立承担民事责任的能力；在中华人民共和国境内注册并取得营业执照的独立法人，具有相应经营范围，（提供企业法人营业执照、组织机构代码证、税务登记证或三证合一的复印件）。

2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具备完善的硬件设备、技术支持、服务体系和良好的团队，提供相关互联网医院知识产权证明或软件著作权证书，做为具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明，若无相关知识产权证明及软件著作权证书，需提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的专项承诺函。

4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5. 参加政府采购活动前三年内，未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

6. 落实政府采购政策需满足的资格要求：供应商为中小企业。

### （二）联合体投标

本项目不接受联合体投标

## 二、项目技术规格、数量及质量要求

### （一）采购项目一览表

序号	货物名称	服务期限	采购预算 (万元)	投标价格 上限(万 元)
1	互联网医院系统运 维项目	一年(2025年5月9日-2026 年5月8日)	38	36.1

## (二) 是否接受进口产品投标

本项目不接受进口产品投标(进口产品是指通过中国海关报关, 验放进入中国境内, 且产自关境外的产品)。

## (三) 项目基本情况和采购标的需实现的功能或目标

### 三、服务内容技术参数要求

#### (一) 运维服务内容--线下运营

1、**医护培训:**要求投标人驻场运营人员负责医护人员使用互联网医院的系统操作、业务培训及日常业务宣传、推广及保障服务, 在运营推广活动期间, 负责对参与活动的医护人员进行活动介绍及培训。

2、**考核激励:**在运营推广期间, 投标人应制定符合医院实际情况的方案或措施报院相关科负责室审核后落地执行, 来提高医护人员积极性, 通过医护人员的主动参与, 来引导患者注册及使用互联网医院, 提升关注度及使用量, 考核数据应为医院配置专用账号从管理后台导出。

3、**宣传体系:**投标人应提供适用于院方的互联网医院宣传推广方案, 承担能适用于医院主要场景下的相关物料的设计及铺设, 以实现能快速引导患者关注使用互联网医院, 并通过结果优化宣传物料内容或宣传位置, 持续提升关注度及使用量。

4、**活动策划:**支持策划互联网医院专项推广活动(包含不限于线下义诊、患教会、联合推等), 结合各类健康日、

疾病日、特殊节日等时间点开展线上线下推广活动，可协助院方邀请媒体机构参与相关活动，以提升互联网医院关注度、注册量、使用量、用户满意度为目的。

5、报告分析：按周、月输出分析报告，围绕患者注册增长率、网络门诊订单转化率、医生活跃度、科室占比、患者满意度、预约挂号、充值缴费、线上医保结算等关键指标，输出运营分析报告，并提出相应的提升措施，定制配套工作计划。

6、医疗增值：挖掘医院、科室、医生业务诉求，整合第三方合作资源，充分发挥医院的品牌、学术、学科等优势。

7、数据提升：做好医、患推广及服务工作，提升互联网医院各项运营指标，提升互联网在线问诊、在线咨询、预约挂号、充值缴费、处方流转、代领代寄、线上医保结算等指标。

## （二）运维服务内容--线上运营

1、内容运营：要求投标人要有专业医学、科普内容采编能力，在微信公众号平台上，按医院要求定期推送健康科普文章、专家义诊讲座、便民就医服务等健康医疗资讯，为患者健康宣教开辟新的路径，通过互联网化的方式更广泛、便捷的服务于患者，提高患者健康素养水平。

2、品牌宣传：要求投标人通过互联网医院相关平台，体系性的宣传推广特色专科门诊、新兴医疗技术、医生个人品牌，以直播、文章、音频、视频等多种形式，言传身教式开展健康科普知识传播，提升医疗服务温度，构建和谐医患关系，树立互联网品牌。

### **（三）运维服务保障**

1、投标人应在本地配备驻点运维服务专员 1 人，互联网医院运行维护及配套的运营推广工作(含运营推广、活动策划、内容运营、服务拓展、系统维护)。提供互联网医院配套的运营体系、推广方案、管理制度、标准规范。大型推广活动、迎检等特殊节点，根据活动规模增派人手。

2、投标人应开展互联网医院运营服务的质控管理，跟踪回访应用效果，及时调整运营方案，提高平台使用率和服务质量。

3、投标人中标后应严格做好互联网医疗健康运营服务的数据安全保密工作，相关人员需与采购人签署保密协议，按要求定期做好互联网医院运营情况统计分析汇总并提供报表。

4、投标人需提供互联网医院平台的稳定性维护服务。根据医院需求提供运营服务相关功能的维护管理服务，提供互联网医院平台现有的公众端、医生端推广的运行维护服务工作，包括配合各模块的系统维护、巡检的维护管理等工作。

5、投标人需定期检查程序错误日志，协调互联网医院平台承建商解决系统运行中发生的故障和错误。

6、投标人需完善互联网医院线上就医电子病历的生成，并写入院内电子病历，自动生成互联网医院就医病案首页。

7、根据取消预交金就医模式，调整就医签到、在线问诊业务流程，实现线上线下就医模式一致化。

### **（四）培训要求**

中标人必须根据系统软件的功能和特点，充分考虑到系

---

统使用人员的实际水平，提出详细的系统培训方案。目标是通过系统培训以达到系统管理人员能够具备独立管理中标人所提供的系统软件和日常的维护处理能力，各级业务人员能够熟练使用系统软件，确保应用系统能够真正的用起来。

1、中标人必须针对本系统软件及采用的相关技术等提出全面培训计划和培训方案并征得采购人同意后实施，培训服务工作须满足招标文件要求。

2、培训对象应分为普通业务操作员、系统管理员，中标人必须针对不同的对象制定不同的培训计划，并分别培训。

3、中标人应保证提供有经验的教员，使采购方相关人员在培训后能够独立地对系统进行管理、维护，而不需中标人的人员在场指导。

4、培训内容包括应用软件操作、操作系统、后台数据库管理等培训。

5、中标人必须为所有被培训人员进行现场培训。

6、业务系统操作培训工作应在系统安装之前结束。

7、与培训相关的费用，投标人应当一并计算在投标报价中。

#### **（五）其它服务要求**

1、中标人应负责将本项目在投标人单位内部开发、测试合格后，再到招标方提供的设备上，经检验后进行安装调

试，直至验收合格。

2、中标人必须确保在整个项目过程中遵守国家及行业相关法规、标准和规范。

3、中标人必须在对整个项目过程进行科学、有效的项目管理

4、投标人在投标文件中，应针对项目制定合理的实施步骤，包含需求调研、客户化改造、测试、数据准备、培训考核等

5、投标人在投标文件中应提供切实可行的实施工作进度保障方案及控制措施，以确保项目质量和进度。

6、投标人应在投标文件中明确承诺保证项目运维团队的主要人员的稳定性。中标人不得在未经招标人同意的情况下更换驻场人员。

7、如在项目实施过程中需要调整内容、进度等，需经双方共同同意，按合同变更程序办理。

#### **四、售后服务要求**

##### **1、服务期内的技术服务**

优化服务：提供在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。

咨询服务：提供系统软件应用和维护技术咨询服务。

电话或现场技术服务：提供电话或现场技术服务。

2、中标人必须按招标方指定的方式提供 7×24 小时支持维护服务并在 30 分钟内响应，维护方式包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。必须保证有足够的人员及技术支持电话负责本系统运维工作，对于与所供产品有关的问题无法远程解决的必须派人现场解决的问题，保证在收到现场服务通知后，2 小时内到达现场，24 小时内未解决的成交供应商应提供详细的应急解决方案。

## 五、服务地点、服务期限

1、服务地点：克拉玛依市中心医院

2、服务期限时间：2025 年 5 月 9 日-2026 年 5 月 8 日。

## 六、验收

### （一）服务标准

互联网医院系统运维技术服务标准

序号	指标名称	目标值	考核办法及内容
1	服务态度及质量	无人投诉	无有效投诉，经调查真实有效。
2	日常系统维护响应	≤10 分钟	服务运维群（QQ/微信）中发出问题，到服务人员第一回复时间，小于 10 分钟。
3	常规问题解决周期	报表、模板：一周；常见问题：4 小时内	报表、模板超过一周解决时间要求：常见问题 4 小时内解决，报表、模板类需求一周内解决。
4	系统运行情况巡检	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况出具巡检分析报告，给出问题解决方案。
5	数据库巡检	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况出具巡检分析报告，给出问题解决方案。
6	需求业务管理	每周上报一次	需求处理进度、情况每周上报。
7	宣传推广	根据医院需要，确定相关主题，协助制定策划方案，配合提供线上线下宣传推广服务	是否配合并提供相应服务

8	分析报告	每半年一次	输出互联网医院运营分析报告
---	------	-------	---------------

## (二) 服务考核验收单

### 互联网医院系统运维技术服务考核验收单

服务项目信息	公司名称			
	联系人		联系电话	
	项目名称			
运维及技术运营服务内容	服务人员确认： 年 月 日			
克拉玛依市中心医院 意见及建议	项目负责人（或用户）意见及建议：  项目负责人（或用户）签字： 年 月 日			
	信息科意见及建议：  信息科盖章 年 月 日			

## (三) 验收方式

1、服务验收：成交供应商根据项目要求完成服务后，由采购人进行服务考核方面的验收。由采购人根据《互联网医院系统运维技术服务标准》签署《互联网医院系统运维技术服务考核验收单》作为本项目的验收报告文件，如有未达到服务标准的，采购人根据实际情况扣除不高于成交价 10% 的费用。

2、验收时成交供应商必须派代表参加。

3、验收过程所发生的一切费用由成交供应商承担。

### 七、付款方式

支付期次	支付项目	支付比例 (%)	支付期次说明
1	首付款	60%	合同签订后, 采购人收到成交供应商开具正式发票 20 个工作日内, 支付合同款总额的 60% 作为首付款。
2	验收款	40%	项目取得验收报告后, 采购人收到成交供应商开具正式发票 20 个工作日内, 支付合同款总额的 40% 作为验收款 (如有服务未达标, 在扣除相关费用后支付剩余款项)。

### 八、投标人投标价格要求

### 九、采购单位咨询电话

联系人: 夏涛

联系电话: 18799229884

手机号: 18799229884

地址: 克拉玛依市安定路 120 号

采购人名称: 克拉玛依市中心医院