

广东医科大学顺德妇女儿童医院

(佛山市顺德区妇幼保健院)

项目需求书

项目名称：互联网+全病程管理服务和基础全量服务合作遴选项目

2025 年 1 月

一、项目背景

根据国家发布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》和《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》政策文件要求，利用互联网、人工智能、大数据等技术，打破时间空间限制从院内延伸到院外，从传统互联网到智慧互联网，与医院信息系统实现数据互通与业务联动，帮助医院构建线上线下一体化的互联网+全病程管理服务平台。向患者提供基于互联网的便捷就医、医患互动、患者管理、专科专病管理、健康教育等服务。同时，运用新技术、新理念，以需求为导向，不断调整、创新服务模式。以患者为中心构建诊前、诊中、诊后全流程的闭环管理，提升医院的服务效率、拓展医院服务空间，加强患者治疗效果，提高患者的满意度与体验感。从而实现全流程服务闭环、医疗和健康服务一体化的互联网+全病程管理服务平台。

医院致力于打造覆盖妇幼全生命周期的健康管理服务体系，旨在为从婴幼儿期到老年的各个生命阶段提供专业的医疗照护。此体系将细分为七个关键阶段：婴幼儿期（0-3岁）、儿童期（3-12岁）、青春期（12-18岁）、婚孕前期、孕产期、育龄期以及更老年期。为了实现这一目标，医院拟借助供应商微信等现代化通讯工具，加强与患者的互动与沟通途径。借助AI人工智能技术的辅助，计划在未来三年内，将至少一百万名患者纳入健康管理网络，从而有效提升服务效率和服务覆盖面，确保每位患者都能获得个性化的健康管理和支持。

二、项目要求

1. 全病程管理服务

为实现患者全生命周期管理，通过院内&院外、线上&线下相结合的服务能力，以主治或以上医师+多角色医务团队共同组成MDT管理团队，提供由院内到院外再到院内的全病程精细化健康管理服务，满足多层次多样化医疗健康服务需求。

2. 客户关系管理服务

针对患者全生命周期健康管理与我院供应商微信对接，提供了从患者管理、企微管理、知识库管理到数据统计分析的一整套解决方案。

3. 线下场景服务

线下服务场景根据具体情况进行装修，按需要出效果图，院方审核方案后方可实施，装修费用由服务方承担。

三、运营服务

服务方应提供充足的线下运维人员，人员配置规则和职能分工，基于平台功能的基础上，创新运维服务与推广方案，全方位协助医院进行健康咨询、患者管理、健康管理、全病程管理、健康教育等业务进行推广落地。

服务方应根据就各类服务的特点，结合运营管理平台的数据分析，提供入口宣传、重点群体宣传、用户回访、管理体系、安全保护等提供运营服务方案，并就各类业务的培训服务提供培训方案。

1. 全流程管理服务需求

序号	服务内容	具体要求
1	健康管家礼貌贴心服务，体现便捷，人文关怀到位	(1) 全孕期含产后42天，为孕产妇提供各次产检注意事项一对一温馨提示； (2) 按孕产妇需求及产检周期频次提前预约挂号，遇到任何紧急特殊情况，包括产科以外，如牙痛、发热等其它科室的就诊指引，必要时协助安排紧急就医； (3) 每次产检全过程陪诊，了解孕妈动态，发现潜在矛盾、疑问要马上报告护长、主任，协助调查解决； (4) 陪诊服务：提供线下一站式陪诊服务，由健康管家支持线下服务接待、代取报告、预约挂号等患者需求。 (5) 提前为孕产妇提前预约院内B超心电图、胎监、MR等项目、代取报告、报告在APP给责任医生解读； (6) 及时了解孕产妇需求实施分娩后探视，为孕妈解疑及共情； (7) 根据孕产妇需求安排一对一的母乳喂养指导、无痛分娩体验、教学婴儿洗澡和婴儿抚触等。
2	个案管理师产后健康管理服务	(1) 对患者用户进行周期内健康管理，制定个人专属健康管理档案，根据每次到院复诊检查结果进行补充更新； (2) 负责全病程服务周期内线上随访管理，包含营养咨询、用药提醒、健康宣教、量表推送与填写追踪、电话预约、复诊提醒等。
3	企微专属客服助手专科全量患者管理	(1) 负责一对一咨询答复、门诊预约、复诊提醒、跨科室流转流程对接、健康宣教、随访管理等工作。
4	及时、高效的线上管理配合	(1) 提供健康在线管理的软件：如营养、运动、体重管理等方面； (2) 全孕期配合产科医护在建档群共同管理，及时回复线上咨询

		<p>问题,涉及医护等专业的问题30分钟内报告护长、主任或医务人员处理;</p> <p>(3)线上健康管理师通过APP每周发送不少于1次个性化健康管理内容,包括:孕期营养、运动、生活方式、产检情况等;</p> <p>(4)线上同步孕期健康档案,可随时同步医生查看;保证孕期档案的私密和完整性。</p>
5	馈赠物品细节 感到服务	<p>(1)空腹产检时提供营养早餐;</p> <p>(2)孕产妇及家属在专属区域候诊,提供糖果;</p> <p>(3)启动项目服务个案获标致性礼物:书包或手袋;</p> <p>(4)产后在院期间探望,提供伴手礼1份,不少于100元/份。</p>
6	感到服务延续 产后首月管理	<p>(1)产后月子期间,提供宝妈健康咨询指导等服务;</p> <p>(2)月子期间,宝妈/宝宝如有就诊需求时可联系健康管家,做好院内就医辅助;</p> <p>(3)产后42天复查门诊提前预约、挂号(费用自理)。</p>
7	与时俱进拓展 市场	<p>(1)个案管理特需服务项目需要面向社会每两个月不少于一场有效宣传活动,推广产科特色服务;</p> <p>(2)小红书、抖音、网红等,每月不少于2次的主题项目内容推送,扩大本院影响力;</p> <p>(3)负责项目宣传、推广纸张、印刷、设计专题项目。</p>
8	服务拓展	<p>(1)积极开展有效宣传活动,建议面向社会推广个案的特色服务;</p> <p>(2)每月/每季度开展线下服务活动,增加在管理个案健康宣教和体验活动。包含但不限于宝宝爬行赛,新手孕妈技能培训沙龙,孕妇瑜伽,高端病房参观+伴手礼</p>
9	其他	<p>根据医院的实际需求,能够制定全病程管理方案。围绕细分专科项目,基于医院现有临床路径设计符合医院特色的健康管家服务项目,如孕产一体化服务、小月关爱管理服务、生殖关爱管理服务、儿童生长发育管理服务等。上述功能以妇产科开展业务需求的功能为例,其他科室所需平台功能,根据后续业务开展需求有所不同,以实际业务需求为准。</p>

2. 客户关系管理服务需求

在供应商微信群管理的基础上,配置以人工客服为主、AI为辅的客服管家,进行一对一管理,实现全生命周期的管理。

3. 平台需求清单

序号	名称	数量
1	全病程管理服务平台	1套
2	AI 客服+企微 HCRM 客户关系系统	1套

4. 平台功能要求

类型	具体要求	
全病程管理服务平台	疾病评估	应支持为患者提供各种标准化疾病评估量表，供患者进行自我疾病评估。应支持疾病评估表单的存储和查询。 应支持医生为患者填写疾病评估表单。
	随访服务	平台应支持标准随访模板，提供工具支持医生维护个性化随访计划。支持按计划定时提醒患者，并支持随访内容的互动，辅助医生根据随访计划提供随访服务。 应支持按照不同的时间节点配置不同的随访计划内容，丰富诊后随访的应用路径。
	健康宣教	应支持对细分病种建立健康宣教知识库，定时、定点推送健康宣教内容，包括图片、文字、视频等内容。
	MDT 团队管理	应支持以医务团队的形式面向院内外患者开展健康管理服务。
	服务套餐	应支持提供健康服务商城功能，并支持对服务商城中的服务套餐的价格、服务内容、套餐介绍进行配置。 应支持提供服务套餐评价和评价管理功能。 应支持面向院内各个科室开展服务封包并上架平台，如儿童生长发育管理服务、新生儿关爱服务、儿童哮喘管理服务。
	患者管理	企微建册：患者通过扫码加医护人员企微后，自动推送建册； 患者标签：根据建册数据自动生成患者标签；同时支持手动打标签；疾病标签，预产期标签等标签库管理； 患者分组管理：对不同患者按照不同疾病分组管理，可自定义疾病组 随访管理：按照随访计划，自动执行随访任务 孕产管理：自动化计算孕周，预产日期，当前孕周自动化更新； 就诊提醒：包括产检提醒，复诊提醒，消息推送到患者个人微信端； 报告解读：提供 APP 等沟通平台，支持医生开展线上医患沟通及检查检验报告解读 漏诊管理：未按时到医院检查的患者管理；消息再次提醒，或者根据报表人工提醒； 宣教自动化推送：自动化根据患者标签，孕产妇根据孕周推送匹配的宣教知识库到或者个人微信端 患者心理评估：焦虑，抑郁等测评 营养评估：患者营养评估，在线完成营养测评 数据统计分析：常用各类报表统计。

	宣教随访模版库管理：宣讲库管理，随访库管理；
	宣教随访模版库管理：宣讲库管理，随访库管理；
知识库管理	在线课程管理：线上课程管理，学习记录管理；
	线下课程管理：线下课程管理，课程发布，课程数据统计分析；
	报名管理：活动报名管理。
	患者保健与健康情况表：自动生成孕产妇/患者保健管理报表，导出等；
数据统计分析	根据科室要求进行数据统计，包括但不限于孕产妇信息统计：建卡信息统计：自动生成建卡报表，支持报表导出等；高危孕妇统计：高危孕产妇统计报表，支持报表导出等；高危追踪统计：高危孕产妇追踪随访管理等。具体以与科室沟通为准。
AI 客服 +企微 HCRM 客 户关系 系统	医生企微查看患者档案：医生可以通过供应商微信查看患者档案；
	推送宣教信息：医生通过供应商微信推送宣教信息到患者个人微信，自动推荐宣教内容；
	查看检查检验记录：医生通过供应商微信可以查看患者检查检验报告；
	自动打标签：自动根据患者档案信息给患者生成疾病标签；
	自动修改微信备注：医生企微端自动给患者昵称修改为真实姓名和就诊卡号，如果为孕产妇加上预产期；
	渠道活码：根据不同渠道（如官网、社交媒体、线下活动、孕妇学校、义诊、社区来源等）投放，便于追踪用户来源，精细化运营；
	企微标签库管理：供应商微信患者标签库添加，删除等；
	企微医生：获取供应商微信下所有医生账号，启用，停用医生账号；
	企微患者：获取供应商微信下所有患者数据，查看医生管理患者列表；
	患者群发：根据不同标签，分组给患者群发消息，包括 H5 图文，图片，视频等；
	自动群发配置：配置群发规则，根据标签，分组等维度，自动化群发；
	企微授权管理：企微三方授权管理；
	服务商管理：供应商三方服务商管理；
	应用管理：企微侧边栏工具应用管理。
AI 模块的功 能	智能对话引擎：提供自然语言处理能力，能够理解用户意图并作出相应回答或操作，支持文本、语音等多种交互方式。
	知识库管理：维护和更新客服知识库，确保信息准确无误，便于快速响应客户咨询。
	多渠道接入：支持通过网站、移动应用、社交媒体等多个平台与客户进行沟通，实现全渠道覆盖。
	情绪识别与处理：利用情感分析技术，识别客户的情绪状态，及时调整服务策略以改善用户体验。

	自助服务引导：为用户提供常见问题解答、操作指南等自助服务选项，减少人工客服压力。
	智能按需推荐：依据用户过往的行为模式、个人偏好以及咨询需求，智能推荐相应的服务建议，例如院内陪诊预约、医学报告解读指导、以及医生匹配服务。同时，系统亦能提供定制化的院内产品和服务套餐选项。

注：上述功能可根据后续业务开展需求有所不同，以实际业务需求调整。

6. 驻点人员配置

全流程管理服务：以医院为单位，配置 1 名运营主管，每个开展全流程管理服务的科室配置不少于 1 名运营服务人员（健康管家），根据运营情况和服务工作量动态调整增加配置（每新加入 50 -100 名患者客户增配不少于 1 人）。线上个案管理师按管理患者数 200 名配置不少于 1 名，并根据具体工作情况，双方共同协商调整人员数量。**客户关系管理服务：**配置 2 名供应商微信群客服；配置 1 名市场运营专员；配置 1 名 AI 客服运维人员，根据具体工作情况，双方共同协商调整增加人员配置，确保 24 小时在线。

线下驻点人员需全日制大专以上学历，工作积极主动，服务态度良好，熟悉电脑操作流程。遵守院方纪律、仪表仪容得体。严格按照医院规定时间出勤，不得泄露患者的隐私和秘密。

7. 支付主体及结算方案

(1) 全病程管理增值服务费用：由供应商统一收取客户费用。

分类	运营内容	供应商支付给院方增值服务比例
全病程管理增值服务	健康咨询、健康管理、专科/专病管理、管家服务等服务收费项目，不包括医疗技术相关收费。	由供应商响应报价
每次看诊代患者向医院支付当次特需诊金，每半年考核一次，如果考核不合格，特需服务费提升 10%。		

注：

① 当前以孕产全病程需求报价为主，如果其他科室需要开展此类服务，后续如有其他项目新增，可签署补充协议。

② 供应商有偿支付医院的基础医疗服务和医生健康咨询服务，整合供应商的全病程管理服务健康管理服务，由中标方统一向客户收取费用。其中 a. 医疗服务项目费用：此项服务由院方提供，医院针对购买全病程管理服务用户开展相关医疗服务，费用结算方式为按照医院正常缴费流程，此部分全部结算到医院。b. 全病程管理增值服务费用按报价费率进行核算，由中标方按月支付给采购方的对公账户里。

③ 报价费率的使用,全病程管理增值服务费用(非医院医疗服务项目费用)
=Σ全病程管理服务各专科项目的增值服务费用×报价费率。

8. 考核指标

- (1) 医院门诊量提升。
- (2) 跨科室流转效率提升: 第一年全面铺开, 每年提升 30%-50%。
- (3) 患者满意度提升至 96%。
- (4) 门诊随访率提升: 首年建立架构与规则, 覆盖 30-50%, 逐年增加 15-20 个百分点。
- (5) 出院后随访率提升。

四、系统要求

1. 平台设计原则

(1) 安全性

系统涉及院内患者各类隐私信息, 因此需充分考虑信息安全性及保密机制。需设定合理的身份管理与认证、访问控制策略、数据安全策略、应用审计等内容实现安全隐私管理。

服务方需全面考虑平台的安全问题, 从物理安全、网络安全、主机安全、数据安全、应用安全、管理安全、数据加密等角度设计方案或提供建议。由于本平台需要部署在云上, 所以安全方案需从云安全及本地安全两方面考虑。

应具备互联网+医疗健康平台登记保护三级要求。

(2) 标准化

在保证系统安全性和稳定性的前提下, 系统建设应遵循统一的开发原则, 使用统一标准的数据元、数据字典和软件可重用构件库; 系统所采用的信息分类编码和数据接口等技术标准也应严格按照有关标准或行业规范执行, 系统的设计需符合国际、国家和行业标准, 符合省卫健委等相关要求。

(3) 一体化

系统设计需遵循一体化的理念, 确保平台数据由采集、存储、整理、分析到提取、应用的一体化, 实现数据发生地一次性录入, 然后被所有对该数据有需求的单位多次重复、不同层次使用, 各模块之间要实现数据共享, 互联互通,

清晰体现内在逻辑联系，并且数据之间必须相互关联，相互制约；保障该系统的可持续发展及利用。

(4) 数据一致性、完整性

系统所采集和应用的数据必须准确、可信、可用、完整、规范及安全可靠，数据之间无歧义。数据库应包含医院全部资源的信息，便于快速查询，数据共享。

(5) 灵活性、维护性

为适应以后的发展，系统应具有良好的可裁减性、可扩充性和可移植性；系统的安装卸载简单方便，可管理性、可维护性强；软件架构设计应适应医院后续业务扩展，实现无缝衔接。

(6) 合法性

法律法规遵守：确保系统的设计和运行符合《网络安全法》《个人信息保护法》等法律法规的要求。

合规性审查：定期进行合规性检查，及时调整不符合规定的地方。

五、验收条件

线下服务场景（全病程管理中心、专属诊室）装修完成，验收通过；全病程管理平台对接完成（微信公众号互联网医院平台嵌入模块）；

线下服务运营人员，门诊办和临床科室组织日常行为规范考试，考试通过才能上岗。

六、退出机制

合作到期终止后，线下服务场景改造（全病程管理中心及专属诊室软装）保留给医院和科室，合作公司不进行装修拆除和物料带走；

全病程管理平台功能和 AI 客服+企微 HCRM 客户关系系统可保留继续使用，双方协商平台使用费用，也可取消对接，回到未合作前状态。

如合作暂停，合作公司投入的线下服务运营人员和线上个案管理师同步撤出（或医院与员工重新签署劳动合同支付薪资可保留）；

合作期间沉淀的门诊/住院流程升级与再造成果、全病程管理运营模式与机制归医院所有。

如因国家政策调整、非院方原因导致合同服务内容无法继续执行，院方不承担违约责任。

七、合作要求

1. **履约保证金：**合作供应商在合同生效之日起 7 个工作日内向院方指定的银行账户交纳总金额 50 万作为履约保证金，通过银行转账的形式转入院方指定账户，履约保证金在合同期满，并在中标人完成交接手续以及不存在应扣留履约保证金的情况下，院方在 30 个工作日内一次性不计息退还给中标人，本项目接受银行履约保函。

2. **服务期：**服务期限为 2 年。如有特殊，采购人和成交供应商双方可根据国家新的法律法规要求及政策调整，在符合磋商文件要求的情况下可另行协商合作模式和签订增补协议。

八、其他要求（平台开发与人力成本承担）

在合同期限内，根据医院发展要求，能够制定不同科室的全病程管理方案，并双方协商推进开展。

将投入基于供应商微信平台的智慧妇幼系统及生殖系统等专科管理系统，并免费提供 AI（包括但不限于 AI 预问诊、报告解读等功能）接入至医院的小程序。

供应商负责对医院各科室的“健康小管家”进行系统使用和私域运营管理的专业培训。为了确保“健康小管家”能够有效承担这些职责，供应商提供的培训涵盖如何高效地使用 AI 系统，如何进行有效的内部沟通来获取准确的信息，以及如何管理和优化供应商微信平台上的客户服务体验。

九、参考评分

序号	评分内容及指标	权重
1	价格部分 支付给院方增值服务折扣率最高为评标基准，投标人的价格分统一按照下列公式计算：（各投标人报价折扣率/评标基准）×30	30
2	项目业绩 投标人 2019 年以来具有互联网+全病程服务平台项目建设经验，合同或合作协议名称需包括全病程管理等相关名称，提供用户合同或合作协议复印件并加盖公章，每家 2 分，最多 10 分。	10

3	<p>总体架构方案</p> <p>投标人对项目需求的理解，总体架构设计合理性、可行性、兼容性与开放性；功能设计合理，对系统功能需求的满足度高；对系统建设重点把握准确情况进行综合评价。</p> <p>(1) 总体架构设计合理性、可行性、兼容性与开放性强；功能设计合理，优于满足所有需求书的服务需求，对系统功能需求的满足度高，得 17-25 分；</p> <p>(2) 总体架构设计较合理性、可行性、兼容性与开放性较强；功能设计较合理，较能满足所有需求书的服务需求，对系统功能需求的满足度较高，得 8-17 分；</p> <p>(3) 总体架构设计不合理性、可行性、兼容性与开放性不强；功能设计不合理，不满足所有需求书的服务需求对系统功能需求的满足度不高，得 0-8 分；</p>	25
4	<p>功能符合性</p> <p>根据各投标人对需求书“功能要求”中技术条款各项配置响应承诺情况，不满足一项扣 1 分扣完为止。</p>	15
5	<p>系统演示</p> <p>根据供应商对项目总体服务及运营架构以及运营服务、技术支持和服务保障等方面的现场演示（演示内容必须包含项目整体设计方案 PPT 讲解和系统功能演示）：</p> <p>根据投标人演示的系统功能真实全面性</p> <p>(1) 现场讲解清晰，对现场提出的问题回答和解释合理得体，主题突出，得 7-10 分；</p> <p>(2) 现场讲解较清晰，对现场提出的问题回答和解释较合理得体，主题较突出，得 4-7 分；</p> <p>(3) 现场讲解不清晰，对现场提出的问题回答和解释不合理得体，主题不突出，得 1-4 分；</p>	10
6	<p>系统安全性</p> <p>(1) 提供完善的数据安全和网络安全方案，包括数据加密、安全认证等设计方案，得 2 分</p> <p>(2) 提供较完善的数据安全和网络安全方案，包括数据加密、安全认证等设计方案，得 1 分</p> <p>(3) 提供不完善的数据安全和网络安全方案，无数据加密、安全认证等设计方案，得 0 分</p>	2
7	<p>项目实施方案：</p> <p>(1) 提供完备的实施过程管理，合理可行的项目实施计划，完善的项目实施团队，得 2 分；</p> <p>(2) 提供较完备的实施过程管理，较合理可行的项目实施计划，较完善的项目实施团队，得 1 分；</p> <p>(3) 其他 0 分。</p>	2

8	<p>培训方案</p> <p>提供详尽的培训方案及培训计划，并列出具体的内容及方式，确保使用人员能够独立操作，并进行简单故障排查处理（包括：培训人数、培训时间、培训内容等）。</p> <p>（1）培训方案科学，合理，可操作性强，得2分。</p> <p>（2）培训方案科合理，可操作性较强，得1分。</p> <p>（3）培训方案科不合理，可操作性不强，得0分。</p>	2
9	<p>接口情况</p> <p>投标人承诺承担平台与医院院内信息化平台对接的接口费用，且有书面承诺书，得2分。</p>	2
10	<p>团队方案</p> <p>投标人应书面承诺在运维期内提供本地化现场驻院运营服务团队，并详细阐述人员配置规则、人员职责，得2分，不提供不得分。</p>	2
合计		100