



襄 阳 市 第 一 人 民 医 院
XIANG YANG NO.1 PEOPLES HOSPITAL
湖北医药学院附属襄阳市第一人民医院
AFFILIATED HOSPITAL OF HUBEI UNIVERSITY OF MEDICINE

襄阳市第一人民医院

院内采购文件

采购方式： ☒磋商； ☐谈判； ☐询价； ☐需求调查（市场调研、价格摸底）； ☐其他： _____

项目类型： ☐工程； ☒货物； ☐服务； ☐其他： _____

需求部门： 一站式服务中心

项目名称： 智慧随访系统采购项目

项目编号：

采购日期： 年 月 日

其他：

目 录

第一章 采购公告（采购邀请函）	3
一、 项目概述	3
二、 申请人资格要求	3
三、 报名时间和地点	3
四、 采购会议时间	4
五、 采购文件获取	4
六、 报名要求	4
七、 其他	4
八、 联系方式	5
九、 发布公告媒介	5
第二章 供应商须知	5
第三章 采购需求	7
（一）工程内容、货物清单、服务内容（自行填写，表格可自行调整）	错误！未定义书签。
（二）技术或服务要求（详细技术要求）	错误！未定义书签。
（三）商务要求	错误！未定义书签。
第四章 评定办法	7
一、 初步评审	
二、 详细评审	9
三、 计算方式及及定标办法	10
第五章 合同签署	
第六章 响应文件格式	
一、 报价书	14
二、 法定代表人授权书	26
三、 法定代表人身份证明书	27
四、 报价一览表	28
五、 分项报价表（如有）	18
六、 资格证明文件	29
七、 需求响应文件	30
八、 评审办法响应文件	30
九、 无重大违法记录声明	31
十、 投标人关联单位及禁止参加情况的承诺函	32

第一章 采购公告（采购邀请函）

襄阳市第一人民医院拟对如下项目进行采购，欢迎符合条件且诚意合作的供应商踊跃投标。

一、项目概述

（一）项目编号：XYYY-2024-YNCS-0100

（二）项目名称：智慧随访系统采购项目

（三）项目概述：

1. 本项目拟采购一套智慧随访系统。

2. 合同履行期限：60 日历天内。

（四）项目预算总金额：50 万

二、申请人资格要求

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，即：

（1）具有独立承担民事责任的能力；（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；（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，在经营活动中没有重大违法记录；（6）法律、行政法规规定的其他条件。

（二）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的采购活动。

（三）本项目不接受联合体投标，投标人中标后不允许分包。

（四）通过“信用中国”网站或者中国政府采购网查询的主体信用记录，未被列入信用失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（五）本项目特定资格要求：投标人需提供自主取得有效期内且无产权纠纷的智慧随访系统相关软件著作权等产权证明。

三、报名时间和地点

（一）报名时间：2024 年 5 月 28 日 8 时至 2024 年 6 月 11 日 17 时 30 分。

（二）报名地点：襄阳市第一人民医院招标采购办（沿江大道江边住院大楼对面行政楼 106）工作日上午 8:00~12:00、下午 14:30~17:30 受理投标工作，节假日除外）。

四、采购会议时间：以招标采购办电话通知时间为准。

五、采购文件获取

投标人在襄阳市第一人民医院官网(<https://www.xysdyrmyygw.com>)招标公告—招标信息栏 **自行下载采购文件**。

六、报名要求

供应商报名应提供的证明材料（**全部资料均需加盖公司原章，否则视为无效**）

（一）法人身份证明或法定代表人授权委托书（请严格按照附件格式出具法人和受托人的身份证复印件）

（二）营业执照

（三）按照“申请人资格要求”中提供相关证明材料。

（四）公司承诺书（对本公司提供报名资料复印件真实性的承诺）。

七、其他

（一）供应商在接到会议通知后将投标文件密封，并按要求准备好标书五份（一正四副），将正本和所有的副本、电子文档密封，并进行包封。包装封皮上均应注明项目名称、项目编号、包号、供应商名称，加盖供应商单位公章。如果投标人未按上述要求密封，其投标文件将被拒绝接收。

（二）参与投标时需具有法定代表人或其他组织或自然人等资格证明文件，法定代表人或其他组织或自然人不能亲自投标的，可以授权他人进行投标，需提供授权委托书，项目受托人身份证原件等各类资料证件。（供应商根据自身情况提供对应的证明材料，此项资料除了投标文件中需提供外，额外放一份在密封完好的投标文件外面，投标时用于核对身份）。

（三）若采购会议前更换受托人，新受托人需携带新的法人授权委托书和相关资料到现场。采购文件中若要求提供样品，则供应商必

须携带样品入场，否则视为自动弃权。

（四）诚信履约：已报名供应商若主动放弃参与，必须在项目开标前提前 3 个工作日电话告知招标采购办，同时至少提前 1 个工作日将弃权声明报送至采购办，否则，将会被列入我院失信供应商名单，直接影响后续各项项目的参与。

（五）供应商应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供完整的投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则其投标可能被拒绝。如投标人只对部分要求作出响应或书写不清，给评标造成困难的，责任由投标方承担。

八、联系方式

报名联系电话：招标采购办公室 0710-3420737

九、发布公告媒介

本次公告仅在襄阳市第一人民医院(<https://www.xysdyrmyygw.com>)网上发布，信息以本网站发布为准。

第二章 供应商须知

供应商应严格按照本须知要求进行响应，否则采购人有权否决

序号	条款名称	编列内容
1.	采购人	襄阳市第一人民医院
2.	供应商	资格要求：符合本文件公告规定
3.	响应文件装订要求	必须提供装订成册一式五套的响应文件（含一正四副），将正本和所有的副本、电子文档（U 盘，需包含已盖章文件扫描件）密封，并进行包封。包装封皮上均应注明项目名称、项目编号、包号、供应商名称，加盖供应商单位公章。
4.	响应文件编列要求	见响应文件格式，格式中有具体要求的，供应商必须响应，否则可能导致响应文件被拒绝。
5.	响应文件有效期	不少于 90 日历天
6.	样品	☐ 提交； ☒ 不提交； 样品要求：

7.	采购方式	(1) 询价：供应商按要求一次报出不得更改的价格，采购人从询价小组提出的成交候选人中，根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且报价最低的原则确定成交供应商的采购方式。 (2) 谈判：供应商按照谈判文件的要求提交响应文件和最后报价，采购人从谈判小组提出的成交候选人中，根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且最后报价最低的原则确定成交供应商的采购方式。 (3) 磋商：供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中，根据评分按照排序由高到低的原则确定成交供应商 (4) 需求调查（市场调研、价格摸底）：采购人面向市场主体开展需求调查，以了解实现项目目标，拟采购的标的及其需要满足的技术、商务要求。 (5) 其他：需采用其他方式采购的项目，另行说明
8.	项目类型	货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。 工程：是指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等。 服务：是指除货物和工程以外的其他采购对象。
9.	定标办法	☒ 综合评价； ☐ 最低价； ☐ 其他：
10	签字盖章要求	供应商应在所有格式要求应加盖公章处加盖供应商单位公章，在所有格式要求应加盖法定代表人章或法定代表人签字处加盖法定代表人章或签字。
11	解释权	本采购文件解释权归襄阳市第一人民医院所有
12	合同授予	本文件不作为合同授予的唯一依据
13	诚信履约	已报名供应商若主动放弃参与，必须在项目开标前提前 3 个工作日电话告知招标采购办，同时至少提前 1 个工作日将弃权声明报送至招标采购办，否则，将会被列入我院失信供应商名单，直接影响后续各项目的参与。采购人有权将具有弄虚作假、无故拒绝履约、不签订合同、串通投标、围标等情形的供应商将按医院《襄阳市第一人民医院招标采购供应商黑名单管理办法》有关要求执行。

注：表格中“☒”

第三章 采购需求

（一）采购内容

序号	采购内容	单位	数量	技术要求
1	智慧随访系统	套	1	详见第二部分

（二）技术功能要求

项目名称	序号	功能分类	功能模块	功能描述
智慧随访系统	1	系统基础功能	1.1 系统管理	（1）用户管理 要求系统提供医院人员信息维护管理，包含姓名、性别、生日、科室、类别、级别、登录账号等。要求提供人员用户多科室管理，提供人员用户多角色管理。 （2）科室管理 要求系统提供医院科室信息维护管理，内容包含科室名称、科室代码、科室类型、临床标识、专科标识；要求可以设置科室对应随访模板等。 （3）角色管理 要求系统提供系统角色管理功能，提供系统角色的新增、编辑、删除功能。要求在角色管理里，可对角色进行授权相关功能模块；可对角色用户进行关联和取消。 （4）菜单管理 要求系统提供功能菜单管理功能。提供功能菜单的新增、编辑、删除功能。要求可以设置分级菜单功能， （5）通讯录 要求系统提供通讯录管理功能，可按科室、姓名、工号等查询医护等人员的通讯方式。
			1.2 系统设置	★（1）电话拨号设置 要求系统提供电话拨号设置功能，可设置外线号、拨号前缀、语音服务器地址、极性反转等设置，支持一键拨号呼出和来电记录功能。自助拨号呼出和来电记录功能由语音服务器提供。后期数据可通过报表查看。 （2）短信类型设置 要求系统提供对短信类型进行新增、编辑、批量删除等操作，并包含了出院随访、门诊随访、节日问候、出院医嘱、复诊提醒等多类型的短信提醒，可供用户自由选择。

			★（3）随访计划设置 要求系统提供随访计划设置功能，可设置随访类型、随访人数、随访院后天数、每日随访量等项目。 （4）系统参数设置 要求系统提供系统参数设置功能，随访未接等发送短信设置、随访拨号前缀设置等。 （5）日期/节假日设置 要求系统提供日期/节假日设置，功能包含对日期的详尽信息展示，包括年份、月份、月份的第几天、季度名称、是否节假日等。 （6）呼叫结果设置 要求系统提供随访呼叫结果维护设置，要求系统根据实际使用情况设置不同的呼叫结果，如：成功、关机、停机、无人接听、拒接等呼叫情况。 （7）总体感受设置 要求系统提供随访总体感受维护设置，需根据实际随访过程中的情况设置不同的总体感受，如：非常满意、满意、一般、不满意。 ★（8）建议类型设置 要求系统提供随访建议类型维护设置，需根据患者提出的建议所属的类型来进行设置，如：医疗、护理、医技、环境卫生、安全防护、膳食管理、医患沟通等。
		1.3 患者管理	（1）出院患者信息管理 出院患者信息导入、维护、管理。要求系统提供出院患者的信息导入功能，与医院的信息系统进行对接，并对患者信息进行分类管理。患者信息包含患者基本信息、住院记录、门诊记录、疾病诊断、手术信息、实验室检查、影像信息、出院小结等。使用部门可以根据自己的实际需求来灵活设置患者信息项目。 （2）门诊患者信息管理 门诊患者信息导入、维护、管理。要求系统提供门诊患者的信息导入功能，与医院的信息系统进行对接，并对患者信息进行分类管理。患者信息包含患者基本信息、门诊记录、疾病诊断、实验室检查、影像信息、门诊小结等。使用部门可以根据自己的实际需求来灵活设置患者信息项目。 （3）患者档案管理 要求提供患者健康档案管理。患者健康档案内容包含，患者基本信息、住院记录、门诊记录、疾病信息、诊断信息、手术信息、检查检验记录、出院小结、出院医嘱、随访信息等。
		1.4 知识库管理	★（1）随访模板库 要求系统提供随访模板按类型进行维护管理，提供随访模板的灵活设置功能，使用部门可以根据自己的实际需求设置模板。要求系统提供随访分类维护管理，要求系统可将患者随访设置为多种类型的随访，包括但不限于出院患者随访、门诊患者随访、在院患者随访、专科专病随访等等。要求提供方便快捷随访项目维护功能。系统提供随访项目维护管理，提供随访模板中的随访项

			目（选项）的灵活设置功能，随访项目选项包含单选、多选、数字、文本、日期时间等等，使用部门可以根据自己的实际需求设置随访项目并更改到随访模板。 （2）健康宣教知识库 要求系统提供基础宣教内容，可自主编辑内容，格式，排版。系统自带丰富完善的疾病知识库和健康宣教库，能满足医院随访过程中对患者院外的健康宣教、人文关怀、康复指导，协助患者管理好自身的饮食起居，最大程度提升患者的院外健康。 （3）疾病知识库 要求系统提供基础疾病知识，并提供疾病库维护管理功能，用户可自行编辑维护。 （4）药品知识库 要求系统提供基础药品知识，并提供药品库维护管理功能，用户可自行编辑维护。 （5）急救知识库 要求系统提供基础急救知识，并提供急救知识维护管理功能，用户可自行编辑维护。 （6）短信库 要求系统提供基础短信知识库，并提供短信库维护管理功能，短信维护可按科室设置权限，各科室用户可自行编辑维护。 （7）专家出诊信息 要求系统提供专家出诊信息，并提供专家出诊信息维护管理功能，可导入，也可自行编辑维护。
2	随访功能	2.1 分级随访	★（1）一级随访 一级随访：科室随访，设置在病区医生办公室，由主管医护人员对患者进行随访，主管医护人员使用科室随访系统可以随访和管理本科室自己的出院患者，随访的主要内容主要为“出院指导、用药指导、病情跟踪、复诊提醒、健康宣教、爱心提示”等； ★（2）二级随访 二级随访：随访中心随访，设置在患者随访中心（患者服务部门等），随访人员根据随访计划可以随访和管理全院的出院患者，随访内容主要为“医疗质量调查、满意度调查、意见建议咨询、表扬批评记录、呵护问候、医讯发布”等，随访中心人员可以实时监管到临床科室的随访情况和随访结果；
		2.2 随访计划	★（1）随访计划安排 要求系统提供随访计划设定功能，根据患者的出院时间、出院科室、疾病诊断等信息，智能自动对患者进行随访计划安排，通过随访计划安排，确定患者的随访人员、随访时间、随访类型等信息；同时要求系统可以为特定病患者（专科专病随访）多次随访计划；根据患者的出院时间、随访人员的人数、出院后几天随访、随访周期频率等内容进行随访计划的安排；同时可以设定为随访计划自动安排，随访人员每天登陆随访系统，查看今日随访，对于近日的随访任务一目了然。实现当患者在短时间内重复来院，系统可设置指定时间间隔下，不重复纳入随访计划，避免反复随

				访。实现转归情况为‘死亡’的患者自动不纳入随访计划，当对某一个患者标记为“死亡”或随访状态为“死亡患者”时，系统自动关停该患者未完成随访任务，支持过滤无效号码的患者。
		2.3 院级随访	★（1）医疗质量随访 出院随访，满意度调查以及出院问候。随访中心人员进入随访模块，就能看到当天的今日随访计划，按照随访计划逐条对患者进行随访，开展出院问候，对医院的医疗质量、服务态度、服务质量、就诊环境、就诊价格等情况进行满意度调查、意见意见咨询、呵护问候等。 （★2）今日随访 按照随访计划设置，快捷查询近 7 日内应随访的患者 ★（3）已随访 系统登录用户快捷查询 30 天内，已经随访的患者 ★（4）未随访 系统登录用户快捷查询 30 天内，已做随访计划安排，因故未随访的患者 ★（5）未成功随访 系统登录用户查询由于占线、无人接听等原因，没能成功随访的患者，需要继续随访 ★（6）表扬批评 要求可多次记录表扬批评，可表扬批评多个科室、多名人员 ★（7）意见建议 要求可多次记录意见建议，可记录不同类别的随访意见和建议 ★（8）投诉反馈 要求可记录随访过程中，患者的投诉信息，包含投诉类别、投诉内容、投诉科室、投诉人员等 （9）随访提交 完整完成一次随访过程，一键提交本次随访，并自动更新相应随访状态及随访信息。 （10）自助拨号管理 要求软件界面一键自助拨号、点击鼠标挂断 ★（11）通话录音管理 随访振铃后全程录音，并提供随访录音听取功能	
		2.4 科室随访	（1）科室随访 临床科室根据自己科室的疾病特点，设置本科室的临床科室随访模板，由主管医生或者责任护士对患者进行随访，主管医生或者责任护士使用系统可以随访和管理本科室自己的出院患者，随访的主要内容主要为“康复情况、用药情况、症状改变”等，同时进行“出院指导、复诊提醒、用药指导、爱心提示”。 ★（2）科室随访模板建立 根据科室疾病特点，建立科室对应的随访模板，设定随访项目及随访项目选项。 ★（3）科室随访用户分级管理 对科室随访账号分为科室级别和个人级别进行维护、管理。	

			(4) 科室医护人员随访 科室医护人员根据随访计划安排，对本科室出院患者进行出院随访；科室随访提供患者筛选功能，分为今日随访、30 天已随访、30 天未随访、未成功随访等；科室随访提供疾病查询、药品查询、科室健康宣教知识查询等功能；科室随访提供历史随访查询功能，并短信问候功能。 (5) 科室复诊提醒 按患者的既定复诊时间，及时提醒患者复诊。 ★ (6) 科室随访工作量统计 按随访时间，对科室随访工作量进行统计。 ★ (7) 科室随访结果明细查询 按随访时间，查询科室随访结果明细。 (8) 科室随访项目统计 按随访时间，对科室随访模板项目统计。 (9) 科室随访项目明细查询 按随访时间，查询科室随访随访结果模板项目明细。 ★ (10) 科室随访记录查询 按随访时间，查询科室随访记录。
		2.5 门诊随访	(1) 门诊随访 门诊随访，按照设定好的比例抽取门诊患者进行随访。要求能够通过短信进行门诊满意度调查，短信回复不满意的患者，自动进入门诊随访界面，进行语音电话再次随访。随访患者根据人数设定随访任务，达到要求的人数自动生成随访计划，发送指定随访人员进行工作。 (2) 门诊患者信息导入 将医院门诊患者导入随访服务系统数据库。 (3) 门诊患者信息管理 对门诊患者信息数据的维护、管理。 (4) 门诊患者随访模板建立 门诊患者随访模板数据的维护、管理。 ★ (5) 门诊患者随访 根据随访计划，对门诊患者进行随访。 ★ (6) 门诊复查复诊提醒 按照既定复诊时间提醒门诊患者复诊。 ★ (7) 门诊随访工作量统计 按随访时间，对门诊患者随访工作量进行统计。 ★ (8) 门诊随访满意度统计 按门诊时间，对门诊患者随访满意度进行统计。 (9) 门诊随访记录查询 按门诊时间，查询门诊患者随访记录。 (10) 门诊随访项目统计 按门诊时间，对门诊患者随访模板项目统计。 (11) 门诊随访结果明细查询 按门诊时间，查询门诊患者随访结果明细统计。

			2.6 专科专病随访 ★（1）专科专病随访 要求系统提供专科专病的随访功能，根据具体临床科室的实际需要，建立专科专病随访队列，设定专科专病入组条件；设定专科专病的随访周期及随访频率，设定专科专病随访模板，完成专科专病随访计划安排，开展专科专病随访，并对随访结果进行分析；专科专病随访内容包含症状、体征、用药、检查等，科室医生可以根据自身需要，设定不同的专科专病随访路径及随访模板，通过随访计划进行设定，并到达计划时间及时提醒随访，随访过程中，根据患者实际康复情况，设定下次随访时间并提交。 （2）专科专病患者信息管理 导入专科专病患者信息，并对专科专病患者的信息数据进行分类、维护、管理。 ★（3）专科专病随访队列 随访队列建立：创建新的专科专病随访队列；建立队列入组条件，包含出院科室、疾病诊断、手术名称、患者出院起始日期等，设定好患者的入组条件；队列运行：符合入组条件的患者，动态自动纳入专病随访队列。 ★（4）专科专病随访计划 随访计划制定：制定专病队列的随访计划，根据专病队列的特点，设定随访周期、随访频率，按计划输入随访的日期（院后、术后多少天），选择随访模板，完成专病随访计划安排。 ★（5）专科专病随访模板 根据专病特点及随访实际需求，建立专病随访模板，设定随访项目、随访项目选项等。 （6）专科专病随访 按照专病随访计划，对专科专病患者进行随访；要求提供按出院日期、随访日期等条件的患者筛选功能，快捷查询分为今日随访、30 天已随访、30 天未随访、未成功随访等；专病随访要求提供疾病查询、药品查询、科室健康宣教知识查询等功能；要求专病随访提供历史随访查询功能。 （7）专科专病随访工作量统计 可按随访时间，对专科专病患者随访工作量进行统计； ★（8）专科专病随访结果分析 可按随访时间，统计专科专病患者的随访结果分析。 （9）专科专病随访项目对比分析 可按随访时间，查询专科专病患者的随访项目对比分析。 （10）专科专病随访记录查询 可按随访时间，查询专科专病患者随访记录。 （11）专科专病随访结果明细 可按随访时间，查询专科专病患者随访明细。
--	--	--	---

			2.7 特定患者随访	(1) 特定患者信息管理 要求提供特定患者信息管理、临床科室对应特定疾病设定、临床科室对应手术设定、临床科室特定患者标识、特定患者随访医生设定等功能。 ★ (2) 特定患者随访管理 要求提供按出院日期、随访日期等条件的患者筛选功能，快捷查询分为今日随访、30 天已随访、30 天未随访、未成功随访等；特定病种随访要求提供疾病查询、药品查询、科室健康宣教知识查询等功能；要求特定病种随访提供历史随访查询功能；要求提供特定患者随访模板管理、特定患者随访周期设定、特定患者随访、特定患者随访记录提交等功能。 ★ (3) 特定患者随访统计 要求系统提供特定患者随访统计功能，包含特定患者随访明细记录统计、特定患者随访量统计、特定患者随访率统计、特定患者随访随访项目统计等。
	3	智慧平台	3.1 智慧短信平台	★ (1) 智慧短信平台 要求提供三网合一（移动、联通、电信）的短信平台，为医院分配专属短信账号。短信通道集成到随访系统，通过随访系统，智慧、方便、快捷的为患者提供短信服务，建立医院智慧短信平台。 (2) 智慧短信推送设置 智慧短信推送设置，选择推送时间、选择推送短信类型及推送短信内容，筛选推送患者，完成推送设置，系统自动根据推送设置，智能自动按照推送时间及短信内容，筛选患者进行及时推送。推送设置分为全院及科室推送设置，按住院患者、在院患者、门诊患者进行分类。 (3) 智能出院随访 院后第 3 天，智能自动推送出院随访短信。 (4) 智能门诊随访 诊后第 2 天，智能自动推送门诊随访短信。 (5) 智能出院医嘱推送 出院当天或院后第 2 天，智能自动推送出院医嘱短信。 (6) 智能复诊提醒 根据复诊时间，智能自动推送复诊提醒短信（前 7 天、前 1 天）。 (7) 健康宣教 根据患者疾病诊断及恢复情况，智能自动推送健康宣教信息。 (8) 节日问候 节日当天，智能自动推送或手动群发节日问候短信。 (9) 生日祝福 生日当天，智能自动推送或手动群发生日祝福短信。 (10) 医讯发布 特色诊疗发布、外邀专家发布、医保政策发布、医讯通知。

		3.2 智慧微信平台	★（1）智慧微信平台 要求提供智慧微信平台，通过绑定医院微信公众号，智能自动推送相关随访、宣教、复诊提醒模板到患者微信端。 （2）智慧微信推送设置 智慧微信推送设置，选择推送时间、选择推送微信模板类型及推送微信模板，筛选推送患者，完成推送设置，系统自动根据推送设置，智能自动按照推送时间及推送模板，筛选患者进行及时推送。推送类型分为患者随访、复诊提醒以及健康宣教，按配置好的推送模板进行推送。 （3）智能出院随访 院后第3天，智能自动推送出院随访模板。 （4）智能门诊随访 诊后第2天，智能自动推送门诊随访模板。 （5）智能复诊提醒 根据复诊时间，智能自动推送复诊提醒模板（前7天、前1天）。 （6）智能入院宣教 入院当天，智能自动推送入院宣教模板。 （7）智能出院宣教 入院当天，智能自动推送出院宣教模板。 （8）智能手术宣教 根据手术特点，推送术前、术后的健康宣教。 （9）健康宣教 根据患者疾病诊断及病情，推送健康宣教信息； （10）微随诊患者端 患者端可接收随访模板，并提交随访项目 （11）微随诊管理端 微随诊设置，随访结果统计。
4	满意度	4.1 满意度调查	★（1）满意度调查模板管理 要求系统提供满意度调查模板按类型进行维护管理，提供满意度调查模板的灵活设置功能，使用部门可以根据自己的实际需求设置模板。要求系统提供模板分类维护管理，要求系统可设置为多种类型的满意度评价模板。要求提供方便快捷评价项目维护功能。系统提供评价项目维护管理，提供满意度调查模板中的评价项目（选项）的灵活设置功能，评价项目选项包含单选、多选、数字、文本、日期时间。包含：1）住院满意度评价模板管理；2）门诊满意度评价模板管理；3）医护人员满意度评价模板管理；4）医院专项满意度评价模板管理。 ★（2）调查 要求系统提供微信、短信等推送、微信扫码评价功能，根据评价项目，进行单选、多选、下拉，一键提交评价模板。包含：1）住院患者满意度评价；2）门诊患者满意度评价；3）医护人员满意度评价；4）医院专项满意度评价。 ★（3）满意度调查统计 要求提供专业的BI报表设计工具，方便医院部署和维护；系

				统应具备对调查评价结果的详尽统计分析功能，能够根据不同评价模板产生相应的分析报表。满意度调查统计。包含：1) 住院评价统计；2) 住院评价明细；3) 门诊评价统计；4) 门诊评价明细；5) 医护人员评价统计；6) 医护人员评价明细；7) 医院专项评价统计；8) 医院专项评价明细等；。
5	健康宣教与咨询	5.1 健康宣教	(1) 出院宣教 患者出院当天，系统智能自动推送出院宣教给患者。 (2) 术后宣教 患者术后当天，系统智能自动推送术后宣教知识给患者。 (3) 疾病宣教 根据各科室的疾病特点建立疾病宣教库，分院前、院中、院后对患者进行疾病知识宣教。	★(1) 来电弹屏 来电振铃，显示来电号码、患者信息，出入院记录等信息。 ★(2) 咨询记录 记录来电时间、来电电话、咨询分类、咨询内容、接线员等。 (3) 宣教知识 按科室、按疾病检索相关健康宣教知识。 (4) 专家出诊安排 按科室、专家姓名查询医院专家近期坐诊信息。 (5) 疾病知识 查询疾病相关知识，诊断标准、治疗原则、疗效标准等。 (6) 药品知识 查询药品使用说明，作用及用途、剂量及用法、不良反应等。 (7) 急救知识 查询急救知识，应急要点及急救措施等。
		5.2 健康咨询		
	6	投诉	6.1 投诉反馈	★(1) 投诉登记 记录被投诉科室、陪投诉人、投诉事项等信息。 (2) 转承 转承投诉到相关责任科室。 ★(3) 投诉核实 相关科室对投诉事项进行核实。 ★(4) 阅示 医院负责领导对投诉事项进行阅示，并给出处理意见。 (5) 处理 对相关责任科室进行处理。 (6) 投诉反馈 把投诉处理结果反馈给患者。

	7	统计	7.1 统计分析	★（1）随访工作量统计 按随访时间范围，对随访工作量进行统计。 ★（2）随访满意度统计 按出院时间范围，对出院患者满意度进行统计。 ★（3）随访记录查询 按随访时间范围，查询随访记录。 （4）随访明细结果查询 按随访时间范围，查询随访明细结果。 （5）随访项目统计 按随访时间范围，统计随访模板具体随访项目。 （6）呼叫状态明细查询 按随访时间范围，查询随访呼叫状态明细。 ★（7）通话记录查询 按随访时间范围，查询通话记录，可听取随访录音。 （8）收发短信查询 按短信推送和接收时间，查询收发短信记录。 ★（9）表扬批评统计 按随访时间范围，对表扬批评记录进行统计。 （10）健康咨询统计 按咨询时间范围，对健康咨询记录进行统计。
		硬件和服务	8.1 硬件设备	（1）语音服务器 内存>=16GB；内置硬盘，磁盘容量>=2TGB；CPU>=3.2GH；网卡，百兆自适应服务器网卡；PCI 插槽 4；USB 接口：4 个；支持随访中心 6 坐席；数量 1 台。 （2）语音卡 模拟中继语音处理板卡采用 DSP（数字信号处理器）技术实现各种语音处理功能。支持随访中心 6 坐席，数量 1 套。 （3）话务语音盒 科室随访话务语音盒；USB 联机，软件拨号，通话录音，联机存储，临床科室随访使用；数量 90 台。 （4）科室随访电话 随访话务语音电话，随访话务员专用，耳机电话机，耳麦电话机；Mic 防噪音，证高清晰的语音通信，数量 100 部。 （5）电话耗材 一分二电话转接头；电话连接线等，数量 90 套。
			8.2 技术服务	（1）培训服务：对操作员人员、技术人员与管理人员分类进行操作培训。 （2）维护服务：至少三年期免费软件版本升级、软件故障处理服务。
			★9.1 国产化适配改造	需承诺免费配合我院进行国产化改造事宜。（提供承诺函）

9	整体技术要求	★9.2 表结构	需承诺开放表结构给我院。（提供承诺函）
		★9.3 服务器操作系统兼容	产品必须使用 windows server 2016 以上版本操作系统； 产品不允许使用 CentOS 版本操作系统
		9.4 数据库兼容	产品数据库部署前必须经过信息中心评估，否则不予上线
		★9.5 客户端操作系统兼容	产品研发涉及的浏览器调用等内容必须兼容 windows10 及以上版本电脑操作系统
标★项为重点功能要求项，在响应文件中须提供系统功能截图页面并加盖公章作为响应证明材料。			

（三）商务要求

1. 合同履行期限：60 日历天。
2. 质保期：验收合格后质保期不得少于 3 年。
3. 付款条件及方式：验收后付款合同金额的 70%，质保 1 年后付 25%，质保期结束后付 5%。

★4. 其他：供应商需自行制作偏离表针对第三章中“功能要求”和“商务要求”的每一条内容进行偏离说明，如果在本次投标中标注无偏离和正偏离的内容在中标后未予实现，我院可单方面终止合同，同时乙方将无条件赔付合同金额 200%的违约金给我院。（提供承诺函）

第四章 评定办法

一、初步评审：

审查内容		评审因素
初步 评审	具有独立承担民事责任的能力	供应商具有有效的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书或执业许可证或自然人身份证明等证明文件（供应商根据自身情况提供对应的证明材料）。
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	（1）法人：提供本年度（或上一年度）经第三方审计的财务报告（完整的财务报告，包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注）或其基本开户银行出具的资信证明；），或银行资信证明。 （2）部分其他组织和自然人：没有经第三方审计的财务报告的，可以提供银行出具的资信证明； （3）投标人没有经第三方审计的财务报告和资信证明时，也可以提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	（1）提供具备满足本项目的设施设备的证明材料；（提供承诺函） （2）提供具备满足本项目的技术、服务人员的证明材料；（提供承诺函） （3）供应商认为具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。 （4）（格式自拟）
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	（1）提供近6个月缴纳税收的凭据。 （2）提供近6个月缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。 （3）提供投标企业与被授权人签订的劳动合同和投标企业为被授权人缴纳社保金的证明材料。
	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录	政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指投标人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；（提供承诺书，格式详见响应文件格式）。
	法律、行政法规规定的其他条件	（供应商主动自行提供）国家对生产和销售相关产品或提供相关服务有专门法律、行政法规规定的，国家法律法规对市场准入有要求的还应提交相关资格证明文件。
	禁止参加情况	（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。 （2）为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的，不得再参加本项目的其他招标采购活动。（提供承诺，见响应文件格式）
	主体信用记录	本项目公告发布后，参加本次采购活动前，通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）或中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）查询失信被执行人、重大税收违法案

		件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
联合体		本项目不接受联合体投标，投标人中标后不允许分包
特定资格条件		符合本文件第一章第二款第（五）条本项目特定资格要求
投标人名称		与营业执照等其他证件一致
签字盖章		有法定代表人或其委托代理人签字并加盖单位公章
投标人身份证明文件		具有法定代表人或其他组织或自然人等资格证明或法定代表人授权委托书
投标报价		每一种采购内容只有一个报价；是否按照采购文件的报价要求进行报价，投标报价合理；
采购需求		*号条款（如有）是否符合采购文件要求；是否实质性响应采购文件；
其他要求		符合法律、法规和采购文件中规定的其他实质性内容的

二、详细评分办法

评分要素	评分项	分值	评分标准
价格部分（30分）	投标报价	30	以通过资格性审查符合性审查，实质性响应采购文件要求且报价最低的响应报价为评审基准价（须未超过采购预算或最高限价（如有），其价格分为满分30分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100（价格权值为30%）
技术部分（50分）	技术要求	30	投标文件第三章中第二、三部分中功能及商务要求全部满足招标要求的得30分。标注“★”号的功能指标，每不满足一项扣2分，未标注“★”号的功能指标，每不满足一项扣1分，扣完30分为止。根据投标单位磋商响应文件中提供的偏离表（需要证明材料的提供相应承诺函或者证书，未标明证明材料形式的以偏离表中应答为准）是否满足进行评分。未按要求制作偏离表及证明材料的不得分。
	项目设计方案	10	投标人须对本项目在医院信息系统互联互通、整体集成层面具有深刻理解，具有针对本项目具体、全面的设计方案。 1. 方案详细完善、全面合理、切实可行、重难点突出，完全符合项目需求的得8-10分； 2. 方案完整、有可行性，部分符合项目需求的得4-7分； 3. 方案内容不全面，有缺陷的得2-3分； 4. 不满足院方要求或未提供方案的，得0-1分。
	实施及售后方案	10	投标人需根据设计方案提出具备详细、客观的实施及售后方案。 1. 方案详细完善、全面合理、切实可行、完全符合项目需求的得8-10分； 2. 方案完整、有可行性，部分符合项目需求的得4-7分； 3. 方案内容不全面，有缺陷的得2-3分； 4. 不满足院方要求或未提供方案的，得0-1分。

评分要素	评分项	分值	评分标准
商务部分 (20分)	项目类似业绩	10	供应商每提供一个 2020 年 5 月 1 日以来三甲医院业绩案例得 2 分，二甲及以上医院得 1 分，其余等级医院业绩案例不得分，最高 10 分。要求至少提供合同关键页和验收报告，否则不得分。
	质保期	5	承诺免费质保 3 年得 3 分，4 年得 4 分，5 年及以上得 5 分。
	企业/产品认证	5	投标人具有 ISO27001 信息安全管理证书、ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证证书的，每提供一项得 1 分；投标人软件能力成熟度模型集成认证，CMMI3 级以上认证的得 1 分。

三、计算方式及定标办法

采用谈判、询价等价格唯一因素评审的项目，各供应商最终报价相同时的排序办法		最终报价完全相同的，按需求响应情况优劣投票确认排序
采用综合评价法评审的项目，供应商最后得分相同同时对供应商进行排序的方法		得分相同的供应商，按竞标报价由低到高顺序排列。得分且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列
同品牌投标人获得中标人推荐资格的确定方法		提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格
评定办法	☒ 综合评价	进行评分，并进行排序（见评分细则）
	☐ 最低价	符合资格条件和采购需求的最低报价
	☐ 其他	

（一）本次采购为竞争性磋商。供应商应派其授权代表持有效身份证件按采购文件规定的时间递交磋商响应文件，并准备参加磋商。

（二）供应商应当在磋商文件“供应商报名须知”要求的截止时间前，将响应文件密封送达磋商会议现场。在截止时间后送达的响应文件为无效文件，磋商小组应当拒收。

（三）供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件

进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

（四）磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

（五）磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加的供应商平等的磋商机会。

（六）磋商小组将依据磋商文件要求，对所有供应商提交的磋商文件进行资格评审；对未实质性响应文件要求的，磋商小组应现场告知供应商，取消其参加评标资格。

（七）实质性响应磋商文件资格要求的供应商按所抽取的磋商顺序，依次与磋商小组分别进行磋商。

（八）磋商小组将就磋商文件中的技术、服务要求、合同草案条款等与供应商一一洽谈。

（九）磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

（十）对磋商文件作出实质性变动是磋商或磋商文件的有效组成部分，应当以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

（十一）磋商结束后，磋商小组将要求不少于三家参加磋商的供应商

在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不少于 3 家。最后报价是供应商磋商响应文件的有效组成部分。

（十二）磋商供应商最终报价超过了采购预算，磋商活动终止。

（十三）本次磋商共有三轮报价。三轮报价后，评委对供应商承诺的事项进行综合评议，若出现不能明确推荐第一名或第二名的供应商时，组织与之相对应的供应商进行第四轮报价。

第五章 合同签署

根据《中华人民共和国民法典》，采购人和中标人（成交供应商）之间的权利和义务，应当按照平等、自愿的原则，依据文件要求和响应文件承诺，签订合同。

第六章 响应文件格式

正本/副本

响 应 文 件

项目编码：

项目名称：

供应商名称（全称）：_____（盖章）

供应商法定代表人：_____（签字或盖章）

日期：____年__月__日

响应文件目录（编列要求）

供应商按提供的格式编写目录，目录须标注页码。

编列顺序
1) 封面
2) 标书目录（含页码）
3) 响应函、廉洁承诺书
4) 报价汇总表（响应院方采购文件配置需求表）
5) 分项报价表（按项目性质编制）
6) 法定代表人身份证明书
7) 法定代表人授权委托书（授权人参加，格式见附件 1）
8) 资格证明文件（按申请人资格要求）
9) 需求响应文件
10) 技术响应文件
11) 报价文件
12) 投标企业与被授权人签订的劳动合同和投标企业为被授权人缴纳社保金的证明材料（详见第四章评定办法中有关要求）
13) 财务状况（详见第四章评定办法中有关要求）
14) 同类项目业绩的印证材料
15) 供应商认为需要提交的其他文件

格式 1

报价书

襄阳市第一人民医院：

依据贵方（项目名称/采购编号）项目第包采购货物或服务的采购公告，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商的名称、地址）提交下述文件正本一份，副本四份。

1. 响应文件；
2. 资格证明文件；
3. 有关授权文件。

并进行如下承诺声明：

1. 我公司在参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录；

2. 我公司在本响应文件中所提供的全部资格证明文件均真实有效，我方承诺对其真实性负责并承担相应后果；

3. 我公司在本响应文件中所响应的内容均将成为签订合同的依据，并承诺按响应内容提供相应服务；

其它承诺：（如有的话，可自行填写）

在此，我方宣布同意如下：

1. 所附《报价一览表》中规定的应提交和交付的货物或服务报价总价为（注明币种，并用文字和数字表示的报价总价）。

2. 将按本项目采购文件的约定履行合同责任和义务。

3. 已详细审查全部采购文件，包括（补充文件等），对此无异议。

4. 本响应文件的有效期自开标之日起共90个日历天。

5. 接受采购文件中关于诚信履约的约定。

6. 同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料。

供 应 商：（公章）

通 讯 地 址：

传 真：

电 话：

电 子 函 件：

授 权 代 表 签 字：

日 期：

格式 2

法定代表人授权书

兹授权_____同志为我公司参加贵单位组织的（项目名称）采购活动的供应商代表人，全权代表我公司处理在该项目采购活动中的一切事宜。代理期限从年 月日起至年 月日止。

授权单位（签章）：

法定代表人（签字或盖章）：

签发日期：年 月日

附：

代理人工作单位：

职务：性别：

身份证号码：

粘贴被授权人身份证（正反面复印件）：

格式 3

法定代表人身份证明书

兹证明（姓名）在我单位任职务，系（供应商）的法定代表人。

供应商（盖章）：

法定代表人（签章）：

性别： 年龄：

身份证号码：

年月日

法定代表人身份证（正反面复印件）：

注：

- 1、 本表适用于供应商不授权代理人，而由法定代表人直接参加磋商并签署响应文件的情况；
- 2、 如供应商具有企业法人代表证书，则还应在本证明书后附上企业法人代表证书复印件。

格式 4

报价一览表

采购项目名称:

采购项目编号:

供应商名称	
供应商地址	
总报价	
工期（供货期）	
质保期	
项目负责人	
投标货物品牌及型号（如有）	
备注	

说明：（1）人民币报价，单位为元，精确到小数点后两位。

(2) 此表除保留在竞争性磋商响应文件中外，另复制一份与报价书、法定代表人身份证明书或法定代表人授权书（原件）、分项报价表（如有要求）

磋商供应商法定代表人或授权代表签字:

磋商供应商名称（签章）：

时 间： 年 月 日

格式 5

分项报价表

包号：

报价单位（元 / 万元）：

序号	产品名称	品牌	型号规格	数量	单价	总价	备注
总价							

- 注： 1. 分项报价总计价格必须与《报价一览表》报价一致。
2. 如无分项报价则仅填写拟采购货物报价总价。

投标人名称（加盖单位公章）： _____

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章)：

日期： _____

格式 6 资格证明文件

格式自拟

格式 7 需求响应文件

格式自拟

格式 8 评审办法响应文件

格式自拟

格式 9

无重大违法记录声明

襄阳市第一人民医院：

我方在此声明，我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有以下重大违法记录：

1. 我方因违法经营被追究过刑事责任；
2. 我方因违法经营被责令停产停业、吊销许可证或者执照；
3. 我方因违法经营被处以较大数额罚款等行政处罚。

随本声明附上我方参加本次政府采购活动前 3 年内发生的诉讼及仲裁情况表以及相关的法律证明文件供贵方核验。我方保证上述信息的完整、客观、真实、准确，并愿意承担我方因提供虚假材料骗取中标、成交所引起的一切法律后果。

特此声明！

供应商法定代表人或委托代理人签字：

供应商名称（盖章）：

时 间：年月日

格式 10

投标人关联单位及禁止参加情况的承诺函

致：_____

_____(供应商名称) 参加贵院组织的 _____(项目名称) 项目(项目编号： _____)的采购活动，本单位郑重声明如下：

本单位未与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其它供应商，参加本项目同一合同项下的采购活动。

本单位未对本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务等情形。

我单位对上述声明承诺内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）： _____

法定代表人/单位负责人/自然人/授权代表（签字或印章）： _____

日期： _____年_____月_____日
