

# “桂林市中医医院医院陪护管理信息系统”院内招标公告

根据工作需要，桂林市中医医院拟对信息科申请的“桂林市中医医院医院陪护管理信息系统”项目进行院内招标，欢迎符合条件的供应商报名参与，现将本次招标的有关事项公告如下：

1、项目编号：GLSZYYY202562

2、项目名称：桂林市中医医院医院陪护管理信息系统

3、资金来源：财政资金

4、资质条件要求：①满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；②国内注册(依法在工商行政管理部门登记注册)，具备法人资格的供应商；③具备相关项目经营范围的单位。供应商须遵守《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规。

5、资格条件特别说明：①单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。②对在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))等渠道列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与本次采购活动。

6、报名时间：2025年12月5日-12月11日（上午8:00-12:00，下午15:00-18:00 双休日和法定节假日除外），逾期不接收报名。

7、会议时间：报名商家应密切留意桂林市中医医院官网院务公开栏，获取会议时间公告通知。

8、报名方式：桂林市临桂路2号，桂林市中医医院1号楼7楼招标办公室（现场报名须提交报名资料电子版）或网上报名（邮箱：[glzyyzbb2025@163.com](mailto:glzyyzbb2025@163.com)），报名要求详见附件1。

（注：报名后如不能如期参会，请务必在会议前一天中午12点前发邮件至报名邮箱。否则视为不诚信供应商，列入医院黑名单。）

9、联系人及电话：谢老师 0773-2813444。

桂林市中医医院招标办公室

2025年12月5日

## 附件 1. 桂林市中医医院院内招标报名表

报名单位全称			
法定代表人			
公司详细地址:			
联系人:		联系方式:	
竞标项目（竞标商家必填）			
序号	参会项目名称	品牌型号	备注
1			
2			

报名指定邮箱：[glzyyzbb2025@163.com](mailto:glzyyzbb2025@163.com)；1. 请务必在邮箱主题栏上注明以下报名信息：[项目编号+项目名称（多项目时需注明对应报价表中的序号）+公司名称](#)；2. 报名表需发电子 word 文档，word 文档的文件名需注明：[项目编号+项目名称+公司名称](#)；3. **不注明相关报名信息、报名表为图片或 PDF 文档的均视为报名不成功。**

参会商家把填写完整报名表（**word 文档**）、相关资质证明（**PDF 文档**）【三证合一营业执照复印件（盖鲜章）、法定代表人身份证复印件、法人授权委托书（盖鲜章，授权委托时须提供）、授权委托代理人身份证复印件、委托代理人社保证明（原件备查，授权委托时须提供），并提供具有本次采购项目经营资质，企业资质等级证书，经营企业许可证、企业法人营业执照、组织机构代码证、法人及被委托人身份证复印件、社保证明复印件、企业授权委托书原件。

以上材料合成 **PDF 文档**】上传到指定邮箱，待资格审核通过后，即完成商家参会报名手续。商家完成报名手续后即准备参会文件，参会文件包含（**以下内容很重要，请仔细阅读并按顺序装订成册**）：

- ①报价表；
- ②三证合一营业执照复印件（盖鲜章）、法定代表人身份证复印件、法人授权委托书（盖鲜章，授权委托时须提供）、由县级以上（含县级）社会养老保险经办机构出具的投标人为授权委托代理人交纳的近三个月的社保证明复印件（委托代理时必须提供），及供应商关于本项目需要提供的资质证明文件；注：投标人成立不足 1 个月的，无须提供社保缴费证明加盖投标人公章。
- ③根据《遴选招标代理机构评分办法》中的“综合评分的分值表”内容，必须按顺序进行编制、提供资料，要求对内容编制页码范围，便于专家评审，索引表格式如下：

序号	评分项目分类	评分项目	评分内容	页码范围
1	报价部分 (30 分)	报价 (30 分)		
2	技术部分 (50 分)	产品技术指标和性能响应 (30 分)		
		技术方案 (10 分)		
		培训方案 (10 分)		
3	商务部分 (20 分)	企业实力 (12 分)		
		研发实力(4 分)		
		业绩 (4 分)		

④提供 2022 年以来与本次投标类似项目的用户清单、三级甲等医院采购合同书复印件，至少 2 份（如有，需加盖公章），售后服务、联系人及电话等相关资料。参会资料要求印刷清晰、密封并加盖公司公章，正本 1 份，副本 6 份，正本需装订整齐成册要有封面(装订样式见附后)。

⑤参会人员要熟悉业务，能详细介绍项目内容等相关内容。

所提交给医院的投标资料，恕不退回。报名后如不能如期参会，请务必在会议前一天中午 12 点前发邮件至报名邮箱；否则视为不诚信供应商，列入医院黑名单。

**备注：参会文件所提供的证照及相关证明材料必须真实有效，一经发现造假，将取消本次参会资格并追究相关法律责任。参会文件正本所有证照复印件需加盖公章。**

参会资料装订样式：正本副本须装订成册，封面样式如下。

正本/副本

## 响 应 文 件

项目名称: \_\_\_\_\_  
 项目编号: \_\_\_\_\_  
 供应商名称: \_\_\_\_\_  
 供应商联系人及联系方式: \_\_\_\_\_

附件 2. 项目报价表（报价表见公告附件）

供应商 （盖章）：			
联系人：联系电话：			
名称	品牌型号	报价	备注
所有内容.....			
<p>本项目为交钥匙项目，以上报价包括全部产品价格（包括全套产品、辅配件、随设备提交的资料等费用）包装、运输、装卸、安装、调试技术培训、质保期服务、税金、专利技术、劳务利润以及上述未提及但有关于本次招标设备的供货、安装、调试、计量检测、接入医院信息系统，直至验收合格交付及质保期间所发生的所有费用。</p>			

# 医院陪护管理信息系统项目采购需求

## 一、系统需求规格

### 1.1 总体需求

**建设目标：**医院陪护管理系统建设目标是通过构建管理后台、用户端、工作前端一体化平台，实现陪护服务全流程数字化闭环管理，满足医院、陪护人员、患者/家属多角色协同需求，提升服务质量与风险管控能力，依托数据驱动精细化运营决策，并保障系统安全稳定与可持续扩展，最终实现从传统人工管理向智能协同平台的转型。

**核心定位：**以数字化平台为载体，整合管理后台、用户端、工作前端、医院监管端四大模块，通过全流程闭环管理（涵盖服务预约、智能派单、健康评估、质量监控等）实现医院、陪护人员、患者/家属多角色协同，以数据驱动提升服务质量与运营效率，最终构建从传统人工管理向智能化、标准化、精细化转型的陪护服务管理中枢。

### 1.2 用户与功能需求

#### (1) 用户角色分析

医院陪护管理系统的主要用户群体围绕“服务管理-执行-使用-监管”全链条构建，结合系统建设目标中“多角色协同”定位及全流程数字化功能，可分为四大核心群体：

**医院监管方：**包括医院行政管理人员（如护理部主任、后勤管理负责人）、科室医护人员（如护士长）及质控人员。作为系统监管核心，其通过管理后台实现陪护服务全流程把控：需实时监控服务质量（如巡查整改、科室评价）、统计运营数据（工作量、收费、满意度），核心诉求是“可控化管理”与“数据化决策”。

**陪护服务企业方：**指第三方陪护公司或医院内部陪护管理团队。作为服务供给的统筹者，其通过系统实现人员调度（智能派单）、资质管理（健康档案、培训考核）、财务结算（收费统计、薪资核算）及风险管控（超时预警、投诉处理），核心诉求是“高效运营”与“标准化服务输出”。

**一线陪护人员：**即实际提供陪护服务的护工/陪护员。作为服务执行主体，其通过工作前端（移动端为主）接收任务、记录服务过程（护理日志）、参与培训考核（技能学习），核心诉求是“任务清晰化”与“操作便捷化”。

**患者及家属：**作为服务需求方与最终用户，其通过用户端（微信小程序）发起服务预约、查询进度（派单状态、服务时长）及评价服务质量（满意度打分、投诉建议），核心诉求是“服务透明化”与“体验便捷化”。

## (2) 功能技术要求

### 1. 管理后台（PC 端）技术要求：

一级功能	二级功能	功能描述说明
用户中心	用户管理	管理维护权限相关信息，包括个人账号信息、用户账号信息。
	权限管理	权限分组配置管理，能根据不同角色配置相应操作权限，也能针对单个用户进行权限配置管理。
	医院管理	▲管理维护基础信息，包括院区、部门、科室、楼宇、房间、床位。
配置管理	基础配置	医疗机构个性化配置，包括基础业务参数配置、服务协议等。
	人员档案	▲管理所有陪护人员档案，包括人员档案的增删改查、启用禁用等功能，人员档案包括但不限于基础信息、健康情况、培训考核、就业创业信息、证书信息、服务记录、诚信记录、满意度调查、奖惩记录等。
	巡查表单	可自定义管理巡查表单，可自行设置检查项目。
	评估表单	▲有标准评估模型表单，管理者也可自定义患者健康状况评估表单。
	满意度表单	▲可自定义满意度调查表单，可分别设置调查项目和得分规则。
	陪护分组	分组管理，可进行小组人员分配，定义每个小组对应责任的科室。
	业务套餐	业务套餐管理，包括一对一护理各等级套餐、一对多护理套餐、小组护理各种服务包套餐等。
任务管理	实时任务	▲实时任务管理，包括查看任务信息、跟踪执行情况等。
	满意度调查	▲护理服务完成后，由用户提交的服务评价表单。
	质量巡查	▲管理所有巡查记录，支持查看详情。
	监督巡查	▲医院监管人员对服务情况定期巡查，发布整改问题。
	问题整改	满足医院监管人员提出的整改问题，对应的整改问题，企业应及时处理反馈。
	任务预警	支持任务的各服务节点指定响应时长，超出预警。监

一级功能	二级功能	功能描述说明
		测事件包括：超时接单、超时签单、投诉逾期未响应、整改超时等。
业务管理	小组护理	管理小组护理（免陪照护/整体护理）服务及收费情况，可查看所有小组陪护任务清单，可查看各任务详情及收费详情，可查看关联任务情况，可对退费申请进行在线审核。
	专陪护理	管理专陪护理（一对一/一对多）服务及收费情况，可查看所有专陪任务清单，可查看各任务详情及收费详情，可退费申请进行在线审核。
	其他护理	管理其他护理（单项服务/订制服务）业务的服务收费情况,可查看所有其他护理任务清单，可查看各任务详情及收费详情，可退费申请进行在线审核。
业务统计	小组护理报表	统计小组护理服务类业务的报表，可按日、月、年和自定义时段查看业务数据和汇总。
	专陪护理报表	统计专陪护理服务类业务的报表，可按日、月、年和自定义时段查看业务数据和汇总。
	其他护理报表	统计其他护理服务类业务的报表，可按日、月、年和自定义时段查看业务数据和汇总。
	收费统计	▲各类护理服务的交易金额统计报表，可按日、月、年和自定义时段查看业务汇总数据。
	收支汇总表	▲护理服务收支汇总表,可按日、月、年和自定义时段查看业务收支汇总数据。
	业务单统计	按时间段、业务类型交易统计。
	员工工作量	按时间段、业务类型统计各员工的工作量。
	企业服务质量月报	▲对服务企业整体服务项评估，包括服务及时性、用户好评反馈、科室满意度、员工培训在线学习情况、问题整改率等。
学习园地	课程管理	▲可以维护学习园地课程，课程支持图文（富媒体格式）、音视频等。
	题库管理	▲可以维护学习园地试题，并且可以把试题与课程进行绑定。
	学习管理	▲管理服务人员上课和考试情况。

## 2. 用户预约端（微信移动端）技术要求：

一级功能	二级功能	功能描述说明
服务预约	服务清单	展示陪护人员信息和护理服务套餐信息，陪护人员信息展示内容可在后台设置。
	预约下单	用户可以预约下单并付费。
用户管理	个人信息管理	个人信息管理，用户可进行个人信息编辑，常用人员信息查看。
	订单查询	包括当前订单、历史订单查看等。
	用户投诉	订单服务过程中，支持提交用户反馈，查看历史记录。
	满意度调查	▲用户可对订单服务情况反馈满意度信息。

## 3. 企业管理端（微信移动端）技术要求：

一级功能	二级功能	功能描述说明
订单管理	受理	▲受理用户线上预约单，也可对未预约用户现场开服务单。
	评估	▲对已下订单对应患者进行评估，或对线下开单进行现场评估。
	派单	▲根据用户选择的服务类型和套餐情况，选派合适的护理人员或者服务小组提供服务。
	签单	▲可直接线上签约，也支持线下签约模式，可拍照上传合约图片。
	收费	▲可支持在线支付、二维码扫码支付等多种支付方式。
工单管理	工单列表	查看管理已开始服务的订单。
	巡查	▲可根据后台设置的巡查表单对服务单元进行服务质量检查。
	续费、退费	▲可对一个服务订单进行续费、退费等操作。
	用户投诉	对用户的投诉记录，反馈处理结果。
统计功能	日常统计功能	日常信息统计，包括现有工单量、新增订单、服务员工人数等。



#### 4. 护理端（微信移动端）技术要求：

一级功能	二级功能	功能描述说明
服务人员	工作状态	▲陪护人员在岗、离岗、离职等工作状态。
	服务清单	陪护人员或护理小组管理服务对象清单，支持查看订单详情等。
	护理日志	▲陪护人员或护理小组记录和维护服务对象的日常生活护理记录。
	学习培训	▲服务人员可在学习园地学习相关课程并完成相应考试。

#### 5. 医院监管端（微信移动端）技术要求：

一级功能	二级功能	功能描述说明
医院监管	任务预警	▲支持任务的各服务节点指定响应时长，超出预警。监测事件包括：超时接单、超时签单、投诉逾期未响应、问题整改超时等。
	问题整改跟踪	▲查看已提交问题列表及详情，支持跟踪整改进度。
	提交整改问题	发现问题随手提交发布给企业整改。
	质量巡查	▲提交巡查记录，查看巡查情况。
	科室评价	▲对科室的整体服务提交评价表单。

## 二、商务要求：

★1. 投标人应书面承诺，涉及本项目系统建设的第三方接口费用（HIS 系统、EMR 系统、排队叫号系统等）需包含在项目预算中，采购人无需另行支付。投标人在投标文件中提供单独页面的书面承诺，没有提供书面承诺或承诺不完整则响应无效。

★2. 供应商所投产品需便于未来功能扩展，需支持与未来新增的互联网医院系统无缝对接和融合，为患者提供两个系统间的无感切换使用体验。投标人在投标文件中提供单独页面的书面承诺，没有提供书面承诺或承诺不完整则响应无效。

3. 招标控制价 13.6 万元(资金来源：财政资金)

4. 交付地点：桂林市中医医院

5. 合同期限：3 年

6. 免费维保期限：全保三年，超过维保期后维保服务费按不超过合同中软件总金额的 8%计算，具体金额在维保期满前 3 个月内双方协商签订维保合同，要求 7\*24 小时提

供维保服务。

7. 付款方式：签订合同开具正规合法发票且系统验收合格后 15 个工作日内甲方收到乙方 10%的质保金后甲方支付给乙方合同金额的 100%，免费维保期结束后乙方开具正规合法发票后，甲方支付剩余 10%的质保金。

8. 本项目采用综合评分法，将总分由高到低排列次序，推荐成交入围候选人。

### 三、评分标准

序号	评分项目分类	评分项目	评分标准
1	报价部分 (30 分)	报价 (30 分)	各投标人报价系数为 $d_1$ 、 $d_2$ 、 $d_3$ 、 $\dots$ 、 $d_n$ ，报价系数最小者为 $d_{\min}$ ，得满分 30 分，其他投标人的价格分按以下公式计算： <b>某投标人价格分= <math>d_{\min}/d_n \times 30</math> 分</b>
2	技术部分 (50 分)	产品技术指标和性能响应 (30 分)	1. 投标人提供的系统需符合招标技术要求，对各项技术要求出现负偏离或缺漏项的每项扣减 2 分，扣完为止； 注：投标人须对系统功能提供承诺函予以说明。 2. 技术要求中加▲号项，投标人提供的系统功能出现负偏离或缺漏项的每项扣减 4 分，扣完为止。 注：加▲号项投标人须提供各项功能对应的系统截图，否则不得分。
		技术方案 (10 分)	1. 投标人需根据实际情况提供技术方案，包括但不限于①系统需求规格、②系统技术架构、③业务流程、④数据架构、⑤应用功能，方案科学合理，思路清晰，实施性强的计 10 分。每缺少一项内容扣 2 分，每有一处缺陷扣 1 分，没有方案不计分。 (缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、方案内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、涉及的规范及标准错误、不可能实现的情形等任意一种情形。)
		培训方案 (10 分)	1. 投标人需提供详细、合理的培训方案，方案内容包含但不限于①培训内容、②培训人员、③培训计划安排、④用户手册等。投标人需保证经过培训的采购人技术人员可独立操作系统、解决系统问题、进行系统部署等。方案科学合理、思路清晰、实施性强的计 10 分；每缺少一项内容扣 2 分，每有一处缺陷扣 1 分，没有方案不计分。 (缺陷是指：非专门针对本项目或不适用项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目建设、不可能实现的情形等任意一种情形。)
3	商务部分 (20 分)	企业实力 (12 分)	1. 投标人通过 ISO9001 质量管理体系认证并在有效期内的得 2 分；

			2. 投标人通过 ISO14001 环境管理体系认证并在有效期内的得 2 分； 3. 投标人通过 ISO45001 职业健康安全管理体系认证并在有效期内的得 2 分； 4. 投标人通过 ISO27001 信息安全管理体系统认证并在有效期内的得 2 分； 5. 投标人通过 ISO20000 信息技术服务管理体系认证并在有效期内的得 2 分； 6. 投标人被评为国家高新技术企业，且在有效期内的得 2 分。 注：以上各项须提供相关证书影印件并加盖公司公章，否则不得分。
		研发实力(4分)	1. 投标人自主研发的软件或系统，数量在 10 个及以上的，得 4 分；6-9 个的，得 3 分；3-5 个的，得 2 分；2 个及以下不得分。 注：提供著作权人名称为投标人的计算机软件著作权证书影印件并加盖公司公章，否则不得分。
		业绩(4分)	1. 投标人提供近三年来（2022 年 10 月起至今的）医疗卫生行业软件类产品业绩证明材料，每提供一项有效合同的得 1 分，最高得 4 分。供应商需提供合同的复印件或扫描件加盖公章，未提供的或无效合同均不得分。

附件 3：技术参数偏离表

项目	医院需求 (条目式)	参加招标参数	偏离情况 (无偏离/正偏离/ 负偏离)	其他
采购需求	1.			
	2.			
	3.			
	4.			