**微信公众号服务平台采购项目**

**二、技术需求**

“▲”标注的技术需求为重要技术需求，若不满足将按照评标因素中相关规定处理；

“※”标注的技术需求为符合性审查中的实质性要求，若不满足按无效投标处理。

（一）项目分项

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **数量** | **单位** |
| 1 | 微信公众号服务平台 | 1 | 套 |

（二）项目总体要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能名称** | **总体要求** |
| 1 | 技术架构 | 采用开放平台设计，采用独立于中间件平台、数据库平台的开发技术，软硬件平台具备开放性、通用性、标准性和安全性的特点，全面的B/S技术架构；采用主流的智慧化技术，提升运行稳定性和使用便利性；无缝替换现有微信公众号全部功能，要保证医院的生产系统（微信平台系统以及与平台对接的其他系统业务）不中断、不停机；并支持与其他业务系统无缝对接，扩展不受限制。整合多端入口，支持打通医院门户网站、微信公众号和支付宝服务号；平台须拥有友好舒适的系统界面，优秀的患者使用体验；支持方便高效的界面自定义； |
| 2 | 安全等保 | 需满足智慧医院建设及互联网+医疗服务整体需求；需满足网络安全等级保护2.0三级相关要求；  |
| 3 | 部署及兼容性要求 | 平台数据库及应用等必须全部部署在医院内网，数据存储等均在医院内部；必须无条件接入智慧医院数据底座及中台；无缝对接我院互联网医院及附属服务；对接医保移动支付平台。 |
| 4 | 技术交底 | 医院须拥有完全自主的后台、数据管理权，提供所有相关的应用程序、底层架构、数据结构、接口文档、SDK等，保证医院可以自行进行运维和程序开发；医院须拥有整个服务平台（含后端数据库和配置平台）的永久使用权、本院所有权及开发管理权；须完整的技术交底资料，包含且不仅限于项目源码、设计、开发、部署、交接文档等，且不局限于文档、视频等； |
| 5 | 性能要求 | 安全性注重信息安全，数据备份、对敏感数据进行加密。可用性保障7\*24小时服务不间断能力，具有容灾能力；稳定运行要求：日挂号人次≥10000人次、日缴费人次≥20000人次、日查询人次≥20000人次。易用性简化流程操作，方便患者和医院管理者操作使用。美观性页面设计布局合理，界面美观得体。实时性保障数据实时传输，数据零差错。可扩展性系统能够满足医院不断发展的信息化需要，能够快速对新功能，新业务上线。高可靠性和稳定性⑧丰富性系统提供常见多样化业务功能模块，满足业务需求。⑨标准性和规范性系统的设计、开发与运维应依据相关标准、规范进行，避免杂乱无章、无序建设。⑩先进性系统架构和所采用的技术是当前市场上成熟、主流软硬件技术，满足信息系统未来长期发展需求。数据库必须是主流数据库，且按照医院要求支持无缝切换。 |

（二）项目详细需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **具体要求** |
| 1 | 医院微信公众平台 | 用户注册及预约挂号 | 支持根据实名就医要求建立就诊档案；通过电子健康卡进行一键关联；身份信息图形化展示；支持根据线下排班及授权，实时展示挂号号源，患者可进行实时预约、缴费、查询等功能。 |
| 2 | 二维码应用 | 支持患者通过二维码实现就诊报到、缴费等功能，可替代就诊卡所有功能。 |
| 3 | 实名认证 | 支持患者通过居民身份证、港澳台居民来往内地通行证、护照、电子健康卡、电子医保卡等方式进行实名认证。 |
| 4 | 居民电子健康卡 | 入驻电子健康卡开放平台 | 支持企业服务商入驻。 |
| 支持院方进行信息审核。 |
| 支持医院进行线上邀请。 |
| 对接接口 | 支持健康卡开放平台对接。 |
| 支持HIS业务相关接口调用。 |
| 健康卡管理 | 支持实现电子健康卡相关功能应用管理。 |
| 新用户建卡 | 支持手动输入实名信息。 |
| 支持上传身份证进行用户识别。 |
| 院内卡升级 | 支持院内卡关联电子健康卡。 |
| 电子健康卡展示 | 支持卡面及二维码按标准规范进行展示。 |
| 电子健康卡卡包/领卡 | 支持健康卡的卡包领取，领卡流程操作简单。 |
| 用卡流程调整 | 支持在公众号或小程序中就医功能中，正常使用健康卡，和调整使用就诊卡流程。 |
| 跨院电子健康卡一键授权 | 支持对跨院电子健康卡进行一键授权，保证关联流程正常，包括功能入口、是否能成功调起授权页面，是否能成功在当前公众号（或小程序）里实现院内建档等。 |
| 用卡数据监测 | 支持对用卡数据进行监测。 |
| 5 | 医生门诊排班及挂号就诊向导模块 | 支持挂号前查询医生排班信息、最新排班情况，同时提供就诊导向。 |
| 支持进行门诊就诊流程介绍和导引。 |
| 6 | 医生简介、科室简介、根据病种列出对应科室 | 支持在掌上医院展示医生简介、科室简介、并能根据病种列出对应科室。 |
| 支持对医院、科室和医生进行图文介绍。 |
| 7 | 公告通知和资讯业务 | 挂号公告 | 支持发布全院、科室、医生的挂号信息公告。 |
| 门诊、住院就诊公告 | 支持发布门诊、住院就诊信息公告。 |
| 停诊公告 | 支持发布停诊公告。 |
| 资讯 | 支持发布健康资讯、行业新闻、相关政策宣教等。 |
| 8 | 医院微网站新闻模块 | 支持医院新闻模块自定义类别，如医院动态，医疗新闻等。 |
| 9 | 导航业务 | 医院位置导航 | 支持结合百度导航，查询患者到医院路线。 |
| 科室分布 | 支持进行各科室分布、就诊科室位置导引。 |
| 停车缴费 | 支持对接停车管理系统。 |
| 10 | 预约挂号 | 支持挂号前查询医生排班信息、最新排班情况，同时提供就诊导向。 |
| 支持在微信平台选择医生进行预约挂号，成功后无需取号，凭挂号单二维码或就诊卡二维码签到就诊。 |
| 支持按照日期和分时段挂号。 |
| 支持按照科室进行预约挂号。 |
| 支持在线检索科室、医生。 |
| 支持院方对科室、医生资料进行编辑。 |
| 支持对科室、医生进行挂号提醒。 |
| 支持线上进行号源余号查询。 |
| 支持查询挂号记录，包括未支付、已支付、历史记录，并可对未支付挂号单进行支付。 |
| 支持按照医院规则进行线上退号、退费。 |
| 支持患者线上(预约)挂号、取号和未就诊退号 |
| 11 | 预约记录 | 支持查看预约记录的详细信息，包括预约科室、医生、就诊人、就诊日期、就诊状态等。 |
| 12 | 就诊排队 | 支持患者扫码报道、候诊及进行排队查询。 |
| 支持排队等候进度的实时查询。 |
| 13 | 就诊记录 | 支持在线查询就诊记录。 |
| 14 | 消息提醒 | 支持对挂号、缴费成功(失败)消息进行推送。 |
| 支持对预约挂号成功、取消、停诊、就诊、取号、候诊排队的消息进行提醒。 |
| 支持对待缴费、缴费成功（失败）消息进行提醒。 |
| 支持提供检查检验报告相关消息提醒。 |
| 支持发送欠费提醒。 |
| 支持发送住院、出院消息通知。 |
| 15 | 就医提醒模块 | 支持推送关于就医过程中的支付提醒，及其他需要患者知晓的信息。 |
| 16 | 未支付智能判断 | 支持智能判断同科室重复挂号行为并进行限制，提醒患者完成支付操作并限制超时支付。 |
| 17 | 门诊缴费 | 支持患者有开单缴费项目时，通过微信平台进行门诊待缴菜单查询，展示费用明细，并可直接进行门诊缴费；支持结算失败后直接冲正，方便院方对账。 |
| 18 | 检查、检验 | 预约 | 支持通过对接检查、检验预约系统，进行线上预约。 |
| 签到 | 支持通过对接检查、检验预约系统，进行就诊签到。 |
| 检查报告查询 | 支持按日期查询检查报告。（注明：以实际纸质报告为准） |
| 检验报告查询 | 支持按日期查询检验报告。（注明：以实际纸质报告为准） |
| 19 | 诊前录入 | 支持患者于就诊前录入相关信息，如患者主诉、敏感史、家庭病史等，方便快速诊断。 |
| 20 | 智能导诊 | 支持微信平台接入智能导诊。 |
| 支持通过点选人体图像所展示的相应部位，以及回答相关症状问题，或直接在线输入症状，智能提示患者应选择的挂号科室。 |
| 21 | 分时段挂号 | 医生列表 | 支持查看选中时间段内坐诊医生列表，可展示医生姓名、职称、剩余号源等信息；支持展示剩余号源总数，并以颜色区分号源约满和剩余号源。 |
| 号源列表 | 支持按时间查看所选医生的号源情况，当日号源默认显示所剩号源（已挂号源不显示），号源列表按照时间顺序排列，显示具体时间和顺序号，如16:30-17:00【23号】。 |
| 号源详情 | 支持显示就诊人基础信息，如姓名、证件号、身份证号、联系电话等；支持显示医生及就诊信息，包括医生姓名、职称、科室、预约日期、就诊时段、序号、就诊地址、费用等。 |
| 查看所有号源 | 支持查看选中日期条件下，所有医生号源，已经挂出的号源和未挂出的号源用不同的颜色进行区分；已挂出号源不可查看详情。 |
| 结果推送 | 支持挂号结果通过微信进行推送，包含患者姓名、病历号，预约科室、科室位置和诊室、预约医生、挂号费、预约时间、就诊序号、备注等。 |
| 22 | 住院模板 | 住院查询 | 支持根据绑定的就诊卡自动关联到住院情况，能查询到当前住院科室、床位号、入院日期、预缴余额等；出院后还可查询历史住院情况。 |
| 住院预缴金 | 支持查询当前住院预缴金余额，余额不足时可直接线上缴纳预缴金，出院后也可查询缴费历史明细。 |
| 支持对住院金余额、预交金缴纳和押金的消息提醒，可线上进行住院预缴金的查询和缴纳。 |
| 住院费用清单查询 | 支持进行住院费用清单查询。 |
| 一日清单查询 | 支持查询一日费用清单，包含当日所有消费明细，项目规格、单价、数量和当日总消费，押金余额，总费用等。 |
| 支持查询住院日清单、出院结算清单等。 |
| 住院预约管理 | 支持患者进行线上自助床位预约；支持根据院方给出的床位数据进行分配。 |
| 入院宣教 | 支持对患者进行个性化的入院宣教。 |
| 入院办理 | 支持关联医生开出的电子入院证，进行入院信息完善（自费患者、医保患者等）和入院登记。 |
| 支持对患者进行住院流程介绍和导引。 |
| 手术查询 | 支持查询患者手术安排。 |
| 住院病历查询 | 支持查询患者住院时期相关病历。 |
| 23 | 入院告知 | 支持展示入院须知、入院出院流程、报销须知、注意事项等。 |
| 24 | 出院带药 | 支持查询出院带药的药品信息。 |
| 25 | 查询模块 | 查询记录 | 支持查询历史预约、挂号记录。 |
| 账单查询 | 支持查询缴费账单明细，如挂号费、预交金、诊疗费等。 |
| 26 | 关注医生 | 支持点击医生关注，下次可直接在我的医生中进行所关注医生挂号。 |
| 27 | 门诊病历查询 | 支持查询具体日期的门诊病历。 |
| 28 | 体检报告查询 | 体检报告登陆 | 支持按照身份证或体检代码作为账号登录系统，初始密码为身份证后6位；支持用户修改登录密码；支持与体检系统对接患者基础数据。 |
| 体检报告列表 | 支持按时间顺序显示患者体检历史，快速切换至需查看的体检数据；支持查看体检详情，包括综述建议、检查结果、检验结果等。 |
| 体检详情汇总 | 支持与体检系统对接患者历次体检编号和基础信息（姓名、性别、年龄、检查日期）；支持与体检系统对接显示体检汇总、汇总数据、总结论及建议。 |
| 检查结果 | 支持与体检系统对接显示检查结果，结果根据类别进行条理化展示。 |
| 检验结果 | 支持与体检系统对接显示检查结果，结果进行表格式展示（包括项目、结果、参考值范围）；异常值项目给予突出显示及符号标识。 |
| 29 | 用户管理 | 支持在用户中心添加就诊卡，绑定就诊卡，实现就诊卡信息查询；支持多个就诊卡的绑定、编辑及删除。 |
| 30 | 帮助中心 | 支持将患者在使用平台过程中可能遇到的问题，对应的解决方法以及平台的操作流程介绍、注意事项等，以图文的方式分类进行展示，辅助患者使用平台。 |
| 31 | 满意度调查 | 支持患者根据挂号订单记录，对接诊医生的服务进行评价。 |
| 支持根据医院要求进行个性化的满意度调查。 |
| 支持患者对门诊及住院服务进行评价。 |
| 支持患者发表意见反馈。 |
| 32 | 投诉建议 | 一般建议 | 支持患者对医院综合情况进行建议。 |
| 诊后建议 | 支持通过关联挂号记录，让患者发表诊后建议。 |
| 服务热线 | 支持患者通过拨打服务热线电话进行投诉建议。 |
| 33 | 门诊记录 | 门诊缴费记录 | 支持查询历史门诊缴费记录。 |
| 支持查询门诊处方、费用清单明细。 |
| 门诊电子发票记录 | 支持查询并下载历史缴费的电子发票。 |
| 入院登记记录 | 支持查询历史入院登记记录。 |
| 非医疗缴费记录 | 支持查询历史非医疗缴费记录。 |
| 检查预约记录 | 支持查询历史医技预约记录。 |
| 费用查询 | 服务项目查询 | 支持通过搜索名称，查询药品、耗材、服务项目等价格。 |
| 34 | 支付业务 | 线上缴费和退费 | 支持进行线上缴费和退费。 |
| 诊间扫码支付 | 支持进行诊间扫码支付。 |
| 微信、医保移动支付 | 支持进行微信支付，并对接移动医保支付。 |
| 支付对账管理 | 支持提供统一支付平台。 |
| 35 | 电子发票 | 支持查询门诊电子发票，对于在有效期内的电子发票，可以下载发票图片到本地。 |
| 36 | 就诊历史 | 支持查询历史挂号记录，包括已支付、未支付。 |
| 37 | 患者自助开单 | 支持患者自助进行开单，包括检查、检验项目，实现患者自主的检查、检验预约。 |
| 38 | 故障退费 | 支持当网络、服务器故障形成单边账时，可在线提交退费申请，由医院财务核实后退费。 |
| 39 | 慢病之窗等宣教模块 | 支持医院按科室，以图文、视频等方式发布相关宣教信息。 |
| 40 | 物价查询 | 支持基于院内物价体系，提供在线物价搜索查询。 |
| 41 | 健康管理平台接入 | 支持无缝接入我院健康管理中心互联网管理模块。 |
| 42 | 实现与健康管理系统数据的无缝对接。 |
| 43 | 互联网诊疗业务 | 支持无缝接入我院互联网医院平台。 |
| 44 | 后台统计 | 后台挂号数据统计 | 支持院方进行挂号成功数据查询，并可根据卡号查询其历史挂号信息。 |
| 后台订单数据统计 | 支持院方进行挂号缴费、诊疗费、住院费用等订单的明细查询，并可根据卡号查询其历史订单。 |
| 运营数据统计 | 支持院方统计用户的关注量、挂号人数、缴费人数、收益金额等数据。 |
| 45 | 接口中心异常日志 | 支持将his接口调用情况存入数据库，方便问题排查和优化。 |
| 46 | 后台管理 | 登陆及权限 | 支持用户登陆。 |
| 支持进行角色管理。 |
| 支持进行菜单管理。 |
| 支持对登录权限进行授权。 |
| 基础数据 | 支持由管理员进行管理。 |
| 支持自定义banner管理。 |
| 支持文章管理。 |
| 支持配置项管理。 |
| 文章管理 | 支持院方自主进行文章分类。 |
| 支持院方自主进行文章编辑。 |
| 医生和排班 | 支持后台进行排班管理。 |
| 支持后台进行同步排班。 |
| 支持后台进行排班停诊。 |
| 支持科室进行自主管理。 |
| 支持科室自主编辑科室介绍。 |
| 支持后台进行医生管理。 |
| 支持后台进行医生编辑（医生头像/简介/擅长）。 |
| 交易记录 | 支持进行挂号记录和历史查询。 |
| 支持进行门诊缴费记录和历史查询。 |
| 支持进行住院预缴记录和历史查询。 |
| 患者管理 | 支持进行黑名单管理。 |
| 对账管理 | 支持按批次查询对账。 |
| 支持显示对账错误列表。 |
| 医院管理　　 | 支持院方进行满意度调查。 |
| 支持院方管理院区结构。 |
| 支持院方编辑楼层分布。 |
| 分院区管理及维护 | 支持院方分院区进行管理及维护 |
| 日志管理 | 支持查询与HIS的通信日志 |
| 统计 | 支持对挂号和缴费情况的数据统计。 |
| 　 | 病案复印业务 |
| 47 | 支持对接数字化病案系统和收费管理系统 |
| 48 | 提醒 | 支持通过提醒页面展示各项功能，比如出院7个工作日后可以提醒申请此业务。 |
| 49 | 业务选择 | 病案类型 | 支持住院病案。 |
| 业务选择 | 支持邮递（以按份方式计价，支付复印费、邮递费）。 |
| 50 | 录入资料 | 录入病案信息 | 支持录入住院号。 |
| 支持录入就诊科室。 |
| 支持录入患者姓名。 |
| 支持录入患者身份证。 |
| 支持患者进行出入院日期选择。 |
| 51 | 申请 | 申请人信息和关系 | 支持填写申请人信息和申请人与患者关系 |
| 本人申请 | 支持上传患者本人身份证（正反面）。 |
| 支持上传手持身份证照片。 |
| 监护人申请 | 支持录入监护人（进行监护人身份认证）。 |
| 支持上传户口本（监护人页和病案人页）。 |
| 52 | 复印内容 | 选择病案内容 | 支持选择所需复印的病案内容。 |
| 病案获取 | 支持根据住院号获取出入院日期，科室等。 |
| 时间确认 | 支持选择病案时间段，根据时间距离长短确定一份病案价格。 |
| 份数确认 | 支持进行病案份数确认。 |
| 53 | 支付 | 支付账户 | 支持开通服务商账户（医院、邮政开通服务商子账户） |
| 关联APPID | 支持将程序和支付账户进行关联。 |
| 医院支付 | 支持将复印费支付到医院账户。 |
| 邮政支付 | 支持将邮递费支付到邮政账户。 |
| 生成运单 | 支持运单号自动生成（邮费支付成功后从号池生成运单号）。 |
| 54 | 配送 | 物流配送 | 支持对接第三方物流配送。 |
| 55 | 订单管理 | 查看订单审核进度 | 支持查看订单审核进度。 |
| 发送缴费记录到HIS | 支持将缴费记录发送到HIS。 |
| 审核结果处理 | 支持发送处理结果。 |
| 重审 | 支持重复提交订单。 |
| 支持重新审核订单。 |
| 查看运单信息 | 支持查看运单信息。 |
| 状态更新 | 支持进行状态更新。 |
| 56 | 客服 | 微信客服 | 支持提供在线咨询渠道，患者可跟专人客服咨询问题。 |
| 57 | 预约历史 | 预约记录 | 支持展示有效预约记录。 |
| 预约历史 | 支持展示历史预约记录，如已过期、已取消等 |
| 提交预定 | 支持推送已成功提交预约消息。 |
| 审核成功 | 支持推送已审核成功消息。 |
| 审核失败 | 支持推送已审核失败消息。 |
| 58 | 后台管理 | 登录 | 支持进行用户登录。 |
| 权限管理 | 支持进行后台管理及分配用户权限等。 |
| 管理已支付订单 | 支持对已支付订单记录进行分页、搜索、筛选、过滤。 |
| 操作员审核 | 支持对订单进行资料（身份，照片）查看，并进行审核。 |
| 管理预约记录 | 支持对已预约记录进行分页，搜索，筛选。 |
| 预约记录操作 | 支持对预约进度进度进行处理、控制等操作。 |
| 重复审核 | 支持对审核不通过的订单重新进行审核。 |
| 统计报表 | 支持按时间段统计成功订单，预约量等。 |
| 59 | 数据处理 | 图片处理 | 支持进行图片压缩。 |
| 支持进行图片存储。 |

备注：1、投标人须在投标文件中出具承诺书并加盖鲜章，承诺必须提供并满足招标文件服务需求中的服务要求中的各项内容，如未按招标内容要求履行合同，甲方有权单方面解除合同，将给予列入不良记录名单、3年内不得参加我院采购活动的处罚；