

政府采购项目采购需求

项目名称：乳山市中医院微信公众号升级改造及**AI**智能导诊采购项目

所属年度：**2026**

编制单位：乳山市中医院（乳山市中医康复医院）

编制时间：**2026年05月**

一、项目总体情况

(一) 项目名称：乳山市中医院微信公众号升级改造及AI智能导诊采购项目

(二) 项目所属年度：2026

(三) 项目所属分类：服务

(四) 预算金额(元)：480,000.00，大写(人民币)：肆拾捌万元整

(五) 项目概况：

为贯彻落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》有关要求，进一步满足人民群众对日益增长的更高水平医疗服务追求与需要，本项目需在医院互联网服务系统基础上进行扩展。扩展功能应与现有系统融合，为用户提供完整一体化的互联网医疗服务。

(六) 本项目是否有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：
否

二、项目需求调查情况

依据《政府采购需求管理办法》的规定，本项目不需要需求调查，具体情况如下：

(一) 需求调查方式

(二) 需求调查对象

(三) 需求调查结果

- 1.相关产业发展情况
- 2.市场供给情况
- 3.同类采购项目历史成交信息情况
- 4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况
- 5.其他相关情况

三、项目采购实施计划

(一) 采购组织形式：分散采购

(二) 采购方式：竞争性磋商

(三) 本项目是否单位自行组织采购：否

(四) 执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

(五) 是否采购环境标识产品：否

(六) 是否采购节能产品：否

(七) 项目的采购标的是否包含进口产品：否

(八) 采购标的是否属于政府购买服务：否

(九) 是否属于政务信息系统项目：否

(十) 是否属于高校、科研院所的科研仪器设备采购：否

- (十一) 是否属于PPP项目： 否
- (十二) 是否属于一签多年项目： 否

四、项目需求及分包情况、采购标的

1、执行政府采购促进中小企业发展的相关政策

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

2、采购标的

采购包1：

采购包预算金额（元）：480,000.00

采购包最高限价（元）：480,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	乳山市中医院微信公众号升级改造及AI智能导诊采购项目	1.000	480,000.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否

3、评审方法

采购包1：综合评分法

4、联合体投标

采购包1：不接受

5、合同分包选项

采购包1：不允许分包；

6、拟采购标的的技术要求

采购包1：

标的名称：乳山市中医院微信公众号升级改造及AI智能导诊采购项目

序号	参数性质	技术要求名称	技术参数与性能指标
			<p>一、项目名称：乳山市中医院微信公众号升级改造及AI智能导诊采购项目</p> <p>二、项目技术说明及要求：</p> <p>为贯彻落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》有关要求，进一步满足人民群众对日益增长的更高水平医疗服务追求与需要，本项目需在医院互联网服务系统基础上进行扩展。扩展功能应与现有系统融合，为用户提供完整一体化的互联网医疗服务。</p> <p>应采用云计算技术，支持虚拟化系统构架，基于云计算模式部署。</p>

应具备负载均衡能力，能够实现系统的热部署，保证系统业务进行无感升级。

应采用各业务模块微服务化设计，保障平台的性能。

应采用云计算技术，支持虚拟化系统构架，基于云计算模式部署。

应具备负载均衡能力，能够实现系统的热部署，保证系统业务进行无感升级。

应采用各业务模块微服务化设计，保障平台的性能。

1、微信公众号改造

借助互联网技术，为医院构建线上线下融合的全流程就医服务平台，基于微信公众号按照医保移动支付要求为患者提供涵盖预约挂号、报告查询、在线支付等全流程就医服务进行改造。

1.1挂号服务

1.1.1预约挂号

患者应能通过医院微信公众号，在线进行预约挂号。应支持患者在线选择医院、科室、医生，选择相应的日期和时间段，进行预约挂号。预约成功后，支持通过微信公众号将预约信息直接推送给患者。

详细要求如下：

- 1) 需要提供预约挂号常用门诊类型设置，如普通门诊、专家门诊、专病门诊、特需门诊等。
- 2) 需要提供分时段的号源进行预约挂号，可根据HIS号源的时段划分进行展示，实现与线下医生号源的同步；也可以通过平台对医生排班和医生号源进行管理。
- 3) 能根据医院管理要求，通过平台对医院的预约号源进行限定开放时间，例如限定时间段开放预约（如7:00-22:00允许预约），则患者只能在该时间段进行在线预约。
- 4) 需要提供用户为其他就诊人（微信端绑定的家庭成员）进行预约挂号。
- 5) 满足用户绑定医保卡或就诊卡进行预约挂号。
- 6) 能够提供预约订单取消功能，就诊前一天可以进行在线预约取消。
- 7) 需要提供自动推送消息给患者，如预约成功、预约挂号成功、医生停诊等。
- 8) 需要满足通过平台能对预约挂号业务进行分析，可以根据时间段（例如自定义时间、本月、最近3个月、最近6个月）进行分析。预约挂号分析指标至少包括预约挂号申请人次、预约就诊人次、预约挂号科室排名、预约挂号医生排名。

1.1.2当日挂号

患者应能通过微信公众号挂当天号源；预约成功后，系统自动推送微信消息提醒患者。

应支持用户为其他就诊人进行挂号。

应支持平台对当日挂号进行设置，限定时间段开放挂号（如上午8:00~1

1		乳山市中医院微信公众号升级及AI智能导诊采购项目	<p>1:30，下午13:00～16:30允许挂号）。</p> <p>1.2在线支付</p> <p>1.2.1挂号支付</p> <p>应支持患者通过微信公众号对预约订单进行支付；支持线上挂号转线下窗口支付。</p> <p>应支持个性化设置支付时间，能通过平台可配置提前多少天进行预约挂号费用支付。</p> <p>1.2.2门诊缴费</p> <p>应支持患者在线对医院门诊诊疗费用和处方费用进行支付；支持患者按照时间查询历史缴费记录和待缴费信息；支持按照就诊人进行待缴费费用查询；支持查看门诊处方待支付详情；支持患者选择多个处方进行合并支付。</p> <p>1.3检验检查报告（不含图像）</p> <p>应支持患者通过微信公众号查询检验检查报告；支持查询个人或家庭成员的检查检验报告。</p> <p>应支持按时间段对历史检验和检验报告进行查询；支持对检验项目报告中的异常值进行醒目标注。</p> <p>应支持患者通过医院微信公众号查询个人报告（PDF格式）。</p> <p>1.4就诊人管理</p> <p>1.4.1就诊人管理</p> <p>用户可通过微信公众号进行就诊人的绑定、删除等操作，支持为5位以内的就诊人基本信息进行维护和管理，并对就诊人的基本信息进行维护。</p> <p>1.4.2就诊卡管理</p> <p>支持用户为自己或其他就诊人添加多张就诊卡，并支持对就诊卡进行排序，可设置默认卡。</p> <p>可以在微信公众号中生成患者唯一的就诊卡的条形码或二维码。</p> <p>1.5线上就医评价</p> <p>支持患者在微信公众号上对医生的各项服务进行满意度服务评价。</p> <p>支持平台提供敏感词过滤、发布等级管理、评价审核等功能，可以实现自动对评价进行审核和监管。</p> <p>1.6个人中心</p> <p>支持患者在微信公众号中查看订单情况，例如预约挂号等；支持查看个人或绑定的其他就诊人的订单情况。</p> <p>支持选择订单查看服务详情，如预约挂号详情。</p> <p>1.7健康资讯</p> <p>支持患者通过微信公众号进行健康资讯的阅读和查询，支持用户对相关的资讯进行分享。</p> <p>1.8住院预交</p> <p>1.8.1住院预交金（含一日清）</p>
---	--	--------------------------	---

（1）住院预交金

支持患者通过微信公众号在线缴纳住院预缴金；支持查看自己的预交信息，包括已产生费用、已交款金额、预交款金额。

（2）住院清单查询

支持查询住院每日清单和汇总清单，每日清单可以选择日期查看每一天具体的消费记录。

1.9住院在线办理

1）入院在线登记

应支持根据机构动态维护入院登记所需的信息字段，在患者完成入院登记后，通过线上更新操作对患者入院信息进行补充登记。

1.10消息推送

1）推送通知分级管理

应支持患者在线设置是否接收医院的消息推送信息；

应支持通过消息推送通知分级管理，患者可自行设置屏蔽非关键信息。

2）预约、挂号、缴费消息推送

应支持通过微信公众号进行预约、挂号、缴费成功进行消息推送。

3）检查注意事项推送

应支持通过微信公众号对患者进行检查注意事项推送。

4）报告消息推送

应支持通过微信公众号对患者检查检验报告消息推送。

5）取药、用药指导推送

应支持通过微信公众号对患者推送取药消息、用药指导。

2. AI智能导诊系统

（1）AI智能体首页

应支持定制智能体首页数字人形象；

应支持定制智能体首页背景效果，页面整体风格，与医院整体视觉风格保持一致；

应支持智能体首页与公众号首页的切换；

应支持选择与智能体交互的就诊人选择与切换；

应支持任务型会话方式。

（2）AI智能导诊

1）多方式交互

应支持文字、卡片等多种方式的系统交互方式。

2）多轮询问

应支持针对患者描述的问题，进一步追问其他伴随状态。

3）推荐科室或医生

应支持基于AI大模型，根据患者输入的症状病情，给出分诊建议，推荐对应的科室或医生。

4）号源对接

应支持对接院内科室、医生的号源信息，优先推荐有号源的医生。

			<p>5) 一键预约</p> <p>应支持通过对话方式完成预约挂号的科室/医生、预约时间等关键信息的确认后，可一键提交预约挂号申请单。</p> <p>6)所投产品需包含一年接入AI模型包含流量费在内的所有费用，及后续每年使用该产品的包含AI模型包含流量费在内的所有费用；</p> <p>3、HIS接口</p> <p>所投产品应需与医院HIS接口对接，实现所有功能所需业务数据信息的互联互通，本项目报价需包含院内his系统在内所有接口改造费用。</p> <p>3.1查询类</p> <p>可多次重复访问的接口功能，不会造成HIS与医保处数据不一致的服务。如：个人信息获取，智能医保审核，票据打印，数据下载等。</p> <p>3.2交易类</p> <p>必须要保证HIS和医保数据一致性的服务（不能重复调用的服务）。如住院登记服务，同一次住院登记，多次调用中心服务可能会造成HIS与医保中心数据的不一致。如：个人账户消费，门诊统筹结算，住院登记，出院登记，住院结算等。</p> <p>3.3 HIS系统接口</p> <p>按照医院提供的门诊医保移动支付提供的接口文档，对院内HIS进行升级改造，实现门诊医保移动支付结算和系统对接接口；</p> <p>注：上述技术说明及要求中所提出的技术规格、要求、参数和标准仅系说明并非进行限制，报价供应商可提出替代的技术规格、要求、参数和标准，并在技术文件中详细说明，但该替代应不低于竞争性磋商文件的规定和要求。</p> <p>三、维保服务：</p> <p>本项目对所投产品质保期内进行维保服务，保障医院系统的日常安全维护，维护确保系统平稳运行。</p> <p>1、服务方式和服务内容</p> <p>1.1根据医院的要求，定期对系统进行安全检查，做到问题早发现、早预防、早解决，保障现有的系统正常运行。</p> <p>1.2定期对数据库进行安全管理和监测，监控日志信息。</p> <p>1.3定期巡检各系统，确保系统正常运转。</p> <p>1.4承担系统管理员的工作。</p> <p>1.5工作日内有故障发生时，保证30分钟内响应，进行故障排除、数据恢复</p> <p>1.6提供7X24小时系统维保服务。</p> <p>1.7建立远程连接，确保可以24小时远程解决紧急故障。</p> <p>2、服务人员要求</p> <p>2.1提供壹名维保工程师负责对接医院维保服务，要求对医院业务熟悉，有叁年系统维护经历。</p> <p>2.2维保工程师需遵守医院各项管理制度，严格实行医院数据保密要</p>
--	--	--	--

7、供应商一般资格要求

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	有效的营业执照副本扫描件或其他能证明具有独立承担民事责任能力的材料扫描件（银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业分公司报价须提供总公司的授权）。
2	法人授权委托书、被授权人身份证扫描件	法定代表人或负责人（以第1条证明材料载明的信息为准）授权委托书、被授权人身份证扫描件； 若报价单位代表为企业法定代表人/单位负责人的，则只需提供企业法定代表人/单位负责人身份证扫描件。
3	报价单位依法交纳税收和社会保障资金的声明	报价单位依法缴纳税收和社会保障资金的声明（未在山东省内缴纳税收和社会保障资金的供应商必须提供近期缴纳税收和社会保障资金的证明材料；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相关证明材料）； 招标代理机构工作人员在开标后的资格审查环节同时登录“中国山东政府采购网”查询缴纳税收和社会保障资金的情况，查询结果有税收和社保资金缴费信息的，视为“有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录”；对于未查询到相关信息的，由供应商进一步提供相关证明材料，对于不能进一步提供证明材料的，视为“无依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录”，将被认定为报价无效。报价单位可提前在“中国山东政府采购网”查询本单位缴纳税收和社会保障资金情况。由于“中国山东政府采购网”只能查询到山东省内供应商的上述信息，未在山东省内缴纳税收和社会保障资金的供应商必须同时后附近期缴纳税收和社会保障资金的证明材料，否则报价无效；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相关证明材料。
4	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	报价单位参加本项目报价前三年内无重大违法违纪行为声明，加盖公章。
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	报价单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力声明。
6	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	报价单位提供良好商业信誉和健全财务会计制度的声明，加盖公章。
7	财务报告	报价单位自行编制的近期财务报表；或由中介机构出具的财务审计报告扫描件（2024年度或2025年度）；或银行出具的有效期内的资信证明扫描件，提供上述三种证明材料中的任意一种均可。

8	无不良信用记录	信用信息查询（由代理机构查询“信用中国”、报价供应商所在地省级信用官方网站如：“信用山东”、“中国政府采购网”，对查询结果中涉及已列入失信被执行人、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投标人，将拒绝其继续参与政府采购活动。
---	---------	--

8、供应商特殊资格要求

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
----	----------	---------

9、分包的评审条款

采购包1:

评审内容		评审标准		
分值构成		技术部分 57.00 分 商务部分 33.00 分 报价得分 10.00 分		
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观
	项目理解	由评委审阅报价单位的响应文件后根据以下标准进行打分： 1. 对本项目的理解是否符合目前的实际情况、是否具有前瞻性， 5分 。 2. 根据对本项目的统筹认识，对服务过程中可能出现的问题，提出的解决方案是否科学、合理，是否贴合项目实际，以及解决方案的完善程度， 5分 。 3. 对本项目的工作重点和难点的理解是否准确到位， 5分 。注：内容合理、可行、有针对性的计满分，无相应内容的不计分。在满分基础上，评委每发现有一处缺陷或瑕疵的扣 1分 ，扣完为止。缺陷或瑕疵是指：非专门针对本项目或不适用本项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、描述不清晰、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的内容及标准出现错误、不利于项目实施、项目实施效果不理想、实施目的无法实现等任意一种情形。	15.00	主观

技术评审	实施方案	由评委审阅报价单位提报的项目实施方案根据以下标准进行打分： 1. 升级改造、运营维保等实施方案内容满足采购文件要求，内容梳理清晰明了，对应措施准确到位， 10分 ； 2. 工作流程完善，方案结构清晰、科学合理，能够满足采购人的实际需求， 8分 ； 3. 风险防范措施完善，项目实施有保障 8分 。注：内容合理、可行、有针对性的计满分，无相应内容的不计分。在满分基础上，评委每发现有一处缺陷或瑕疵的扣 1分 ，扣完为止。缺陷或瑕疵是指：非专门针对本项目或不适用本项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、描述不清晰、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的内容及标准出现错误、不利于项目实施、项目实施效果不理想、实施目的无法实现等任何一种情形。	26.00	主观
	进度控制和质量保证措施	由评委审阅报价单位所提报的进度控制和质量保证措施后根据以下标准进行打分： 1. 报价单位所报进度控制和质量保证措施内容完善，针对性强，进度安排得当， 8分 。 2. 能够根据采购人的要求进行日常运营维保服务， 8分 。注：内容合理、可行、有针对性的计满分，无相应内容的不计分。在满分基础上，评委每发现有一处缺陷或瑕疵的扣 1分 ，扣完为止。缺陷或瑕疵是指：非专门针对本项目或不适用本项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、描述不清晰、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的内容及标准出现错误、不利于项目实施、项目实施效果不理想、实施目的无法实现等任何一种情形。	16.00	主观

商务评审	实施团队	由评委审阅报价单位拟派实施团队人员情况后根据以下标准进行打分： 1. 报价单位拟派的项目实施团队人员数量与项目实施相适应， 4分 。 23. 有同类项目经验和业务技术能力，专业背景与岗位设置相适应，能够充分保证项目需要， 4分 。 3. 团队整体实力强，能满足采购人的服务项目内容要求、服从指挥调度， 4分 。注：内容合理、可行、有针对性的计满分，无相应内容的不计分。在满分基础上，评委每发现有一处缺陷或瑕疵的扣 1分 ，扣完为止。缺陷或瑕疵是指：非专门针对本项目或不适用本项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、描述不清晰、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的内容及标准出现错误、不利于项目实施、项目实施效果不理想、实施目的无法实现等任意一种情形。	12.00	主观
	同类项目业绩	2023年1月1日 至今（以合同签订时间为准），报价单位实施的同类项目业绩，每个合同计 2分 ，该项最高计 6分 。注：响应文件中提供合同扫描件，否则不计分。	6.00	客观
	服务承诺	由评委审阅报价单位的响应文件后根据以下标准进行打分： 1. 服务承诺内容全面、措施完善， 3分 。 2. 服务计划安排周详，措施与手段突出重点、难点， 4分 。 3. 服务及时、便捷、服务系统完善，服务人员满足采购人的需求， 4分 。 4. 具有资料保密、随时汇报、批后服务等方面的保障措施及应急预案，针对性强， 4分 。注：内容合理、可行、有针对性的计满分，无相应内容的不计分。在满分基础上，评委每发现有一处缺陷或瑕疵的扣 0.5分 ，扣完为止。缺陷或瑕疵是指：非专门针对本项目或不适用本项目的情形、内容不完整或缺少关键节点、描述不清晰、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的内容及标准出现错误、不利于项目实施、项目实施效果不理想、实施目的无法实现等任意一种情形。	15.00	主观

价格分	报价得分	报价得分=（磋商基准价/最终报价）×100 ×价格项评审因素所占的权重（注：满足磋商文件要求且最终最低的投标报价为磋商基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算磋商基准价和投标报价。	10.00	客观
-----	------	--	-------	----

价格扣除

序号	情形	适用对象	扣除比例	说明
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	10.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位承担服务视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。

10、合同管理安排

1) 合同类型:

采购包1:

买卖合同

2) 合同履行期限:

采购包1:

合同签订之日起30个工作日内完成全部服务内容并调试完毕。

3) 合同履约地点:

采购包1:

乳山市中医院指定地点。

4) 履约保证金及缴纳形式:

采购包1: 不缴纳

5) 质量保证金及缴纳形式:

采购包1:

中标/成交供应商是否需要缴纳质量保证金: 否

6) 支付方式:

采购包1:

分期付款

7) 合同支付约定:

采购包1:

1、付款条件说明: 验收合格后，达到付款条件起5日内，支付合同总金额的50.00%。

2、付款条件说明: 一年后无质量问题，达到付款条件起5日内，支付合同总金额的40.00%。

3、付款条件说明: 第二年，达到付款条件起5日内，支付合同总金额的10.00%。

8) 验收交付标准和方法:

采购包1:

合同履行达到验收条件时，成交单位向采购人发出项目验收建议，采购人应及时启动项目验收，并通知成交单位。验收严格按照鲁财采（2025）9号山东省财政厅《关于进一步加强政府采购履约验收工作的指导意见》执行。

9) 质量保修范围和保修期:

采购包1:

自验收合格之日起一年。

10) 知识产权归属和处理方式:

采购包1:

1、供应商应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如存在前述情形，由供应商承担所有相关责任，并且赔偿由此给采购人带来的损失。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。2、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。3、如使用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

11) 成本补偿和风险分担约定:

采购包1:

无。

12) 违约责任与解决争议的方法:

采购包1:

1、合同各方应通过友好协商，解决执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争议，如协商不成，可向合同签约地的人民法院提起诉讼；2、在诉讼期间，本合同无争议的部分应继续执行。

13) 合同其他条款:

采购包1:

无。

11、履约验收方案

1) 验收组织方式:

采购包1:

自行验收

2) 履约验收程序

采购包1:

一次性验收

3) 履约验收时间:

采购包1:

1、验收条件说明：成交单位完成全部服务内容后向采购人发出项目验收建议，达到验收条件起7日内，验收合同总金额的100%；

4) 验收组织的其他事项:

采购包1:

无。

5) 技术履约验收内容:

采购包1:

依据采购文件、响应文件、合同进行验收。

6) 商务履约验收内容:

采购包1:

依据采购文件、响应文件、合同进行验收。

7) 履约验收标准:

采购包1:

依据采购文件、响应文件、合同进行验收。

8) 履约验收其他事项:

采购包1:

合同履行达到验收条件时，成交单位向采购人发出项目验收建议，采购人应及时启动项目验收，并通知成交单位。验收严格按照鲁财采〔2025〕9号山东省财政厅《关于进一步加强政府采购履约验收工作的指导意见》执行。

五、风险控制措施和替代方案

该采购项目按照《政府采购需求管理办法》第二十五条规定，本项目 否 需要组织风险判断、提出处置措施和替代方案。