

技术开发服务

合同书

项目名称：智慧服务信息项目建设

项目编号：LZZC2025-C3-990887-ZXGJ

采购单位（甲方）：柳州市柳铁中心医院

供 应 商（乙方）：广西和湛科技有限公司

日期：2015年12月12日

技术开发服务合同

采购计划号：LZZC2025-C3-02439

合同编号：LTZXYHTXXK2025046

采购人（甲方）：柳州市柳铁中心医院

供应商（乙方）：广西和湛科技有限公司

项目名称：智慧服务信息项目建设

项目编号：LZZC2025-C3-990887-ZXGJ

签订地点：广西柳州市

签订时间：年 月 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1.项目需求一览表

项号	标的名称	数量	单价	竞标报价	服务及技术要求
1	院内导航	1 项	185000	185000	(1) 支持微信扫码直接进入导航功能或导航小程序。 (2) 院内外地图一体化展示，将医院地图融入到如高德地图等室外地图当中统一展示。院区内室外建筑的 3D 地图建模显示，地图支持 2D/3D 视角切换。 (3) 支持模拟导航和院内蓝牙实时导航，可以互相切换使用。 (4) 蓝牙信标导航支持室内外使用。 (5) 支持 720 度 VR 全景图，模拟导航可以展示关键节点位置的全景图像，并支持科室 720 度 VR 全景图横轴展示，方便用户判断当前所在位置，以及辨别方向。 (6) 导航支持来院导航功能，用户不在院区范围内时，提示用户可使用来院导航功能，可提供医院周边的交通线路给用户查询，比如公交车线路、地铁线路和停车场等，也可选择跳转百度、高德或腾讯地图完成室外导航，让用户便捷地选择最佳出行方式。 (7) 支持跨楼层和跨楼栋实时导航，全程可语音可播报。 (8) 支持实景导航，导航时地图自动缩放至合适大小，并且上下手扶梯楼梯以及电梯时，显示手扶梯楼梯以及电梯实景照片以辅助导航。 (9) 患者不在院内也可以使用模拟导航搜索相应路线，并进行模拟导航。 (10) 支持室内位置共享功能，可以将院内位置分享给其

					他用户。 (11) 支持使用语音、文字等方式搜索导航目的地。 (12) 支持“关怀”模式，以更大、更清晰的文字，更强、更好认的色彩，更大、更易用的按钮，进一步便利老年人就医。 (13) 为患者提供全流程就医导诊服务，患者可以通过自然语言输入、语音输入科室名称搜索或地图直接触控选择目的地，系统会智能规划并提供多方案选择。从预约挂号到就诊结束，全程使用手机完成智能提醒患者下一步就诊指引，通过智能导航快速找到指定就诊位置，提供陪伴式服务，支持语音提醒。 (14) 支持导航后台管理，对特殊地点进行标记，如果科室位置发生变化可以手动调整规划，并保存编辑记录。 (15) 支持后台查看蓝牙信标工作状态。 (16) 全院蓝牙信标部署需满足 300 个以上的总量要求，具体覆盖标准如下：门诊、急诊及健康管理中心需实现走廊级精准导诊，1 号楼至 5 号楼、7 号楼、8 号楼、14 号楼、医技规培楼 10A 与 10B 栋需达到楼层级导航精度，能导航到对应科室的前台。 对于部署后未能满足上述标准的区域，供应商须免费进行增补优化，确保整体导览系统功能达标。
2	候补加号	1 项	100000	100000	(1) 系统支持配置允许候补加号的规则。 (2) 如医生没有号源时患者可以选择候补挂号。 (3) 支持患者选择医生、就诊时段（上下午）。 (4) 当发现号源时，系统按照候补顺序为患者锁定号源；如果超时未锁定号源系统则自动取消候补。 (5) 支持患者查看候补记录；支持患者取消候补申请。 (6) 系统提供候补成功、候补失败消息通知，支持点击通知进入候补信息。
3	建卡人脸识别	1 项	10000	10000	支持人脸识别快速建卡。（依赖于第三方接口的服务）
4	复诊挂号	1 项	15000	15000	(1) 支持在挂号时调用 HIS 接口获取患者复诊信息 (2) 支持根据 HIS 返回的复诊挂号费用进行收费 (3) 支持从历史挂号记录快捷预约

5	自助入院 办理	1 项	35000	35000	(1) 支持给患者推送待入院通知 (2) 支持在线办理入院登记及取消入院登记 (3) 支持在线缴纳首笔押金（入院预交金限额） (4) 要求系统提供入院办理成功通知、取消入院登记通知、缴费成功通知
6	住院床位 预约	1 项	100000	100000	(1) 患者提交申请：开立住院通知书的 24 小时内患者可以提交床位预约申请，最多申请 24 小时以内的床位 (2) 预约判断：住院护士站显示患者床位预约申请，护士长或医嘱班护士根据实际床位情况对患者申请做出预约成功或预约失败的结果选择 (3) 结果显示：根据预约结果在前台显示反馈给患者
7	病案邮寄	1 项	75000	75000	(1) 要求与院内 HIS 系统对接，提供院内住院患者信息获取 (2) 支持在线提交住院病历复印申请，在线选择住院病人 (3) 支持邮寄和自取两种领取方式 (4) 系统考虑信息安全，支持多重患者身份验证 (5) 支持在线收取复印费及邮寄费用，如果发生特殊情况可以进行退费 (6) 要求能够提供多种复印用途及病历内容类型，可支持数据统计 (7) 管理后台要求提供申请审批功能，可以审批通过或拒绝申请 (8) 管理后台支持查看预约记录、缴费记录、作废记录、打印邮寄单、在线下单邮寄 (9) 管理后台支持权限划分、复印内容、项目维护
8	智能导诊	1 项	150000	150000	(1) 接入 DeepSeek 大模型，利用 DeepSeek 人工智能技术，分析患者的症状，给患者提供 AI 导诊，指引患者找到合适的就诊科室和医生，并实现快速预约挂号。同时记录下并回传患者录入症状、病史等信息以便于提供更精准的服务。 (2) 支持 手机号或接入小程序鉴权体系方式进行登录管理后。

					(3) 支持后台管理问答内容，支持问答结果的增删、批量导入等操作。 (4) 支持 AI 模型基于问答库的数据，根据用户咨询的内容重新组织答案并生成结果。 (5) 支持本地化部署或云端部署。
9	健康宣教	1 项	45000	45000	(1) 提供在线查询就诊注意事项和宣教内容 (2) 患者可在线查看医学知识 (3) 患者及家属可在移动端查询就诊注意事项和宣教内容
10	预就诊	1 项	60000	60000	(1) 支持通过与院内系统对接接收检验检查报告结果通知并自动匹配复诊号源。 (2) 提供复诊号源匹配通知。 (3) 支持患者确认复诊号源，快速完成预约。
11	接口对接	1 项	100000	100000	与医院 HIS、LIS、PACS、EMR、集成平台、互联网医院、OA、支付平台等医院相关业务系统进行接口对接。
合计金额：人民币（大写） <u>捌拾柒万伍仟元整</u> （¥ <u>875000.00 元</u> ）					

2. 合同合计金额包括乙方负责本项目所需服务的全部工作，包括安装调试、验收检验、使用培训、售后服务、税金及其它所有成本费用的总和，即投标报价包括《采购需求》中的全部货物和服务内容。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1. 乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

3. 乙方因履行本合同而产生的技术成果的知识产权及相关权益归于甲方所有。甲方有权对技术成果进行后续开发，后续开发成果的所有知识产权及相关权益归甲方所有。

第四条 交付和验收

1.服务期限: 自签订合同之日起 60 个工作日, 服务地点: 广西柳州市柳铁中心医院。

2.乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务, 并提供所服务内容的相关技术资料。

3.乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果, 甲方有权拒绝接受。

4.乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收, 甲方应在收到通知及乙方提交的完整可验收成果及全部验收所需资料后七个工作日内进行验收, 验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章, 甲乙双方各执一份。

5.甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

6.甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的, 可暂缓向乙方付款, 直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后, 方可办理付款。

7.甲方验收时以书面形式提出异议的, 乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决, 否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1.乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2.甲方应提供必要测试条件(如场地、电源、水源等)。

3.乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点: 广西柳州市柳铁中心医院

4. 提供完善的售后服务和支持方案, 包括但不限于以下内容:

1) 完成服务项目自验收合格之日起质保期 3 年; 质保期内, 免费提供充分的技术支持及相应软件维护, 免费提供软件产品安全性升级服务。质保期内院方系统升级、更新时, 乙方应免费升级或增加对应接口。

2) 乙方必须提供本地化软件调试服务、培训及售后服务, 售后服务时间为系统验收后 3 年, 服务响应要求:

紧急情况: 2 个工作小时内响应; 常规服务地点 4 个工作小时内到达;

一般情况: 4 个工作小时内响应; 常规服务地点 16 个工作小时内到达。

质保期后的年维保服务费: 不超过投标总价的 5%。

3) 在项目建设、使用、运维等过程中遇到问题时, 都能够得到乙方相应的技术支持与帮助; 采购人在中华人民共和国境内使用乙方提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控, 乙方应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

4) 提供 7x24 级别的技术支持服务, 对于系统故障, 要求提供快速响应机制, 满足医院业务连续性要求;

5) 提供全面、灵活的服务支持方式和手段, 包括但不限于网站服务、热线支持、邮件支持、现场支持等;

6) 根据医院的业务特点和用户认知程度不同, 提出系统而有效的培训方案并进行培训。

第六条 付款方式:

1、采购人账务对账、结算采用供应链结算平台, 使用 CFCA 中国金融认证中心认证 UKey 进行账务对账、结算。乙方需办理 Ukey 并配合该结算平台进行对账、结算。

2、付款条件

本项目无预付款, 合同签订后进场, 乙方对账完成提起线上结算开具合法发票后第 1 个月, 甲方在收到乙方合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给乙方; 完成进度, 乙方完成线上对账并提起线上结算后第 6 个月, 甲方在收到乙方合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给乙方; 系统运行正常, 验收合格, 乙方提起线上结算后的第 9 个月, 甲方在收到乙方发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给乙方; 验收合格一年或质保期届满后, 乙方完成线上对账后的第 12 个月, 甲方在收到乙方发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 10% 给乙方。

违约责任免除:

如乙方未能在验收合格后及时提起对账或在提起结算付款前未能按时提供发票给甲方, 则甲方有权将本次应结算款项延后至下次支付, 下次款项依次顺延, 因以上原因引起的付款时间后移, 不在甲方违约责任范围内。

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 违约责任

1. 除不可抗力原因外, 乙方没有按照合同规定的时间提供服务的, 甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3% 支付违约金, 该违约金累计不超过合同金额的 10%。

2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼, 均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 如乙方交付验收成果经甲方 3 次书面提出异议后进行修改后仍无法通过验收, 甲方有权单方解除合同, 乙方应返还已收取的全部款项, 并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

第九条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

- 2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
- 3.不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条 合同争议解决

1.因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2.诉讼期间，本合同继续履行。

第十一条 合同生效及其它

- 1.合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效。
- 2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 3.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十二条 合同的变更、终止与转让

1.除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

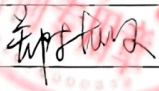
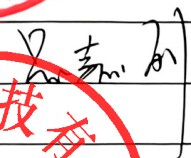
2.乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十三条 签订本合同依据

- 1.政府采购磋商文件；
- 2.乙方提供的磋商响应文件；
- 3.成交通知书。

第十四条 本合同一式五份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲乙双方各两份(可根据需要另增加)。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方或采购代理机构应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章） 柳州市柳铁中心医院	乙方（章） 广西和湛科技有限公司
单位地址：广西柳州市飞鹅路利民区14号	单位地址：南宁市青秀区东葛路118号南宁青秀万达广场西2栋4713号
法定代表人： 	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人
电话：0772-8810111	电话：0771-2705185
开户银行：柳州银行红光支行	开户银行：招商银行南宁分行东葛路支行
账号：70800500000000027576	账号：77190158910666

廉洁协议

甲方：柳州市柳铁中心医院

乙方：广西和湛科技有限公司

为约束甲乙双方在业务活动中的行为，保持清正廉洁，防范商业贿赂，特订立本协议供双方遵守执行。

一、甲乙双方的责任

1. 甲乙双方应当严格遵守国家及地方法律、法规、有关规定，以及廉政建设的各项规定。自觉遵守本协议的约定，在业务活动过程中廉洁自律。

2. 双方在业务活动中坚持公开、公平、公正、诚信的原则，不得为获取不正当利益而损害单位集体和对方利益，不得违反相关规章制度。

3. 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法、违反廉政规定及本协议的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。情节严重的，应向相关部门举报。

二、甲方责任

1. 甲方工作人员应当保持与乙方的正常业务交往，不得以任何形式向乙方索要或收受以各种形式给予的回扣、提成或收受乙方的礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费、赞助费等。不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用等。

2. 不得参加有可能影响业务活动公正性的由乙方安排的宴请、高消费健身、考察、旅游和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具、家电和高档办公用品等方式变相给予的不正当利益。

3. 不得要求或者接受乙方为其装修住房、为配偶子女安排工作以及为本人、配偶、子女出国出境旅游等提供方便。不得以任何方式向乙方投资入股；不得接受乙方任何方式的聘用。

4. 甲方对严格遵守廉洁协议的乙方，在同等条件下优先考虑与乙方继续合作。

三、乙方责任

1. 乙方应与甲方保持正常的业务交往，不得以任何理由向甲方及其工作人员（含亲属、子女）馈赠礼金、有价证券、贵重礼品及以各种形式给予回扣、提成、好处费、感谢费、赞助费等。不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费用。

2. 不得以任何理由安排甲方工作人员参加有可能影响业务活动公正性的宴请、高消费健身、考察、旅游及娱乐活动。不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具、家电和高档办公用品等。

3. 不得虚高定价，不得与相关单位串通，损害甲方利益。不得为谋取私利擅自与甲方工作人员就采购量或工程量的变动及验收等问题的处理私下商谈

或者达成默契。

4. 不得在招投标或询价报价活动中有围标、串标等违法行为；不得将承接的项目转包、挂靠或违法分包；不得违反业务项目有关质量、安全强制性标准。

四、违约责任

1. 甲方工作人员有违反约定责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

2. 甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当的手段进行不正当竞争行为的，甲方有权解除该业务合同，由此给甲方造成的损失以及发生的一切费用均由乙方承担。

3. 乙方发生违反本协议约定行为，或被有关部门生效文书认定有行贿或者受贿行为的，甲方有权对乙方实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。

五、本协议作为业务合同的附件，一式伍份，与该业务合同具有同等法律效力。经协议双方签署后立即生效。

甲方：柳州市柳铁中心医院

(盖章)

承办科室负责人：

黄毅涛

乙方：广西和湛科技有限公司

(盖章)

签约代表：



2025 年 12 月 12 日

2025 年 12 月 12 日

1. 成交通知书

中标(成交)通知书

广西和湛科技有限公司:

中昕国际项目管理有限公司受柳州市柳铁中心医院委托,就智慧服务信息项目建设(LZZC2025-C3-990887-ZXGJ)采用竞争性磋商方式进行采购,经评定,采购人确认,贵公司为本项目的成交人。

成交单位:广西和湛科技有限公司

成交金额(元):¥875000.00元(大写人民币捌拾柒万伍仟元整)

合同履行期限:自签订合同之日起60个工作日。

请贵公司接此通知书后在25日内与采购人签订合同,并按磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知。

采购代理机构联系人:彭晓旋

联系电话:0772-3677738

采购单位联系人:覃艺芳

联系电话:0772-8810183



2. 商务响应表

项目	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件具体响应	是否响应
服务期限和服务地点	服务期限： 自签订合同之日起 60 个工作日。 服务地点：采购人指定地点。	我公司完全响应并满足以下服务要求： 服务期限：自签订合同之日起 60 个工作日。 服务地点：采购人指定地点。	响应
合同签订时间	自中标通知书发出之日起 <u>25</u> 日内。	我公司完全响应并满足以下服务要求： 自中标通知书发出之日起 <u>25</u> 日内。	响应
付款方式	1、采购人账务对账、结算采用供应链结算平台，使用 CFCA 中国金融认证中心认证 UKey 进行账务对账、结算。成交供应商需办理 Ukey 并配合该结算平台进行对账、结算。 2、付款条件 本项目无预付款，合同签订后进场，供应商对账完成提起线上结算开具合理发票后第 1 个月，采购人在收到成交供应商合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给成交供应商；完成进度，成交供应商完成线上对账并提起线上结算后第 6 个月，采购人在收到成交供应商合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给成交供应商；系统运行正常，验收合格，成交供应商提起线上结算后的第 9 个月，采购人在收到成交供应商发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给成交供应商；验收合格一年或质保期届满后，成交供应商完成线上对账后的第 12 个月，采购人在收到成交供应商发票后的 10 个	我公司完全响应并满足以下服务要求： 1、采购人账务对账、结算采用供应链结算平台，使用 CFCA 中国金融认证中心认证 UKey 进行账务对账、结算。我公司办理 Ukey 并配合该结算平台进行对账、结算。 2、付款条件 本项目无预付款，合同签订后我公司安排人员进场，我公司对账完成提起线上结算开具合理发票后第 1 个月，采购人在收到我公司合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我公司；完成进度，我公司完成线上对账并提起线上结算后第 6 个月，采购人在收到我公司合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我公司；系统运行正常，验收合格，我公司提起线上结算后的第 9 个月，采购人在收到我公司发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我公司；验收合格一年或质保期届满后，我公司完成线上对账后的第 12 个月，采购人在收到我公司发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 10% 给我公司。	响应

	工作日内支付合同金额的 10%给成交供应商。		
售后技术服务及其它要求	提供完善的售后服务和支持方案，包括但不限于以下内容： 1) 完成服务项目自验收合格之日起质保期 3 年；质保期内，免费提供充分的技术支持及相应软件维护，免费提供软件产品安全性升级服务。在质保期内院方系统升级或更新，成交供应商需免费升级对应接口。 2) 成交供应商必须提供本地化软件调试服务、培训及售后服务，售后服务时间为系统验收后 3 年，服务响应要求： 紧急情况：2 个工作日内响应；常规服务地点 4 个工作日内到达； 一般情况：4 个工作日内响应；常规服务地点 16 个工作日内到达。 质保期后的年维保服务费：不超过投标总价的 5%。 3) 在项目建设、使用、运维等过程中遇到问题时，都能够得到成交供应商相应的技术支持与帮助；采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 4) 提供 7x24 级别的技术支持服务，对于系统故障，要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求；	我公司完全响应并满足以下服务要求： 我公司提供完善的售后服务和支持方案，包括但不限于以下内容： 1) 完成服务项目自验收合格之日起质保期 3 年；质保期内，我公司免费提供充分的技术支持及相应软件维护，免费提供软件产品安全性升级服务。在质保期内院方系统升级或更新，我公司免费升级对应接口。 2) 我公司提供本地化软件调试服务、培训及售后服务，售后服务时间为系统验收后 3 年，服务响应要求： 紧急情况：2 个工作日内响应；常规服务地点 4 个工作日内到达； 一般情况：4 个工作日内响应；常规服务地点 16 个工作日内到达。 质保期后的年维保服务费：投标总价的 5%。 3) 在项目建设、使用、运维等过程中遇到问题时，都能够得到我公司相应的技术支持与帮助；采购人在中华人民共和国境内使用我公司提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我公司承担由此而引起的一切法律责任和费用。 4) 我公司提供 7x24 级别的技术支持服务，对于系统故障，要求提供快速响应	响应

	5) 提供全面、灵活的服务支持方式和手段, 包括不限于网站服务、热线支持、邮件支持、现场支持等; 6) 根据医院的业务特点和用户认知程度不同, 提出系统而有效的培训方案并进行培训。 7) 报价包含完成《采购需求》的所有工作任务中有可能发生的所有费用。	机制, 满足医院业务连续性要求; 5) 提供全面、灵活的服务支持方式和手段, 包括不限于网站服务、热线支持、邮件支持、现场支持等; 6) 根据医院的业务特点和用户认知程度不同, 提出系统而有效的培训方案并进行培训。 7) 报价包含完成《采购需求》的所有工作任务中有可能发生的所有费用。	
验收标准 及要求	成交供应商完成服务后应及时书面通知采购人进行验收, 采购人应在收到通知后七个工作日内进行验收, 验收单以采购方提供的为准, 其他情况参照我国国家有关技术规范和技术标准进行验收。 1、验收依据 1) 磋商文件的相关要求; 2) 国家相关法律、法规、标准和规范等。 2、验收方式 1) 初步验收 依据磋商文件上功能目标及技术指标和国家有关标准全面核对进行现场初步验收。 初步验收时若符合磋商文件要求和响应文件承诺的, 给予签收, 若不符合磋商文件要求和响应文件承诺的, 采购人不予验收, 采购人可以按照中国政府采购法等相关法律法规报所属地的同级政府采购管理监督部门处理, 追究成交供应商的法律责任。 2) 最终验收 成交供应商按合同约定完成服务工作, 且满足采购人对服务要求的, 可以申	我公司完全响应并满足以下服务要求: 我公司完成服务后及时书面通知采购人进行验收, 采购人应在收到通知后七个工作日内进行验收, 验收单以采购方提供的为准, 其他情况参照我国国家有关技术规范和技术标准进行验收。 1、验收依据 1) 磋商文件的相关要求; 2) 国家相关法律、法规、标准和规范等。 2、验收方式 1) 初步验收 依据磋商文件上功能目标及技术指标和国家有关标准全面核对进行现场初步验收。 初步验收时若符合磋商文件要求和响应文件承诺的, 给予签收, 若不符合磋商文件要求和响应文件承诺的, 采购人不予验收, 采购人可以按照中国政府采购法等相关法律法规报所属地的同级政府采购管理监督部门处理, 追究我公司的法律责任。 2) 最终验收 我公司按合同约定完成服务工作, 且	响应

	请项目最终验收。经采购人组织相关技术专家和采购人代表组成验收小组进行最终验收，验收合格的，项目进入服务期。服务期以通过项目验收的验收报告签字日开始计算。 3、验收费用：验收所产生的检验费及相关的全部费用均由成交供应商承担。	满足采购人对服务要求的，可以申请项目最终验收。经采购人组织相关技术专家和采购人代表组成验收小组进行最终验收，验收合格的，项目进入服务期。服务期以通过项目验收的验收报告签字日开始计算。 3、验收费用：验收所产生的检验费及相关的全部费用均由我公司承担。	
保密要求、廉洁协议	1. 双方保证对从另一方取得且无法自公开渠道获得的商业秘密（技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该商业秘密的提供方同意，一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。任何一方违反保密义务的，应承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失。 2. 双方不得以任何方式向第三方泄露本项目的软件技术、设计方案以及功能配置等内容。 3. 不得以任何方式向第三方泄露在本协议开发实施过程中获取的经济、技术、数据以及双方其他非公开的信息。 4. 不从事商业贿赂行为，遵守廉洁协议或相关规定。采购人发现成交供应商有违反廉洁协议或相关规定采用不正当手段进行不正当竞争行为的，或被有关部门生效文书认定有行贿或者受贿行为的，采购人有权解除该业务合同，由此给采购人造成的损失以及发生的一切费用均由成交供	我公司完全响应并满足以下服务要求： 1. 双方保证对从另一方取得且无法自公开渠道获得的商业秘密（技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该商业秘密的提供方同意，一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。任何一方违反保密义务的，应承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失。 2. 双方不得以任何方式向第三方泄露本项目的软件技术、设计方案以及功能配置等内容。 3. 不得以任何方式向第三方泄露在本协议开发实施过程中获取的经济、技术、数据以及双方其他非公开的信息。 4. 不从事商业贿赂行为，遵守廉洁协议或相关规定。采购人发现我公司有违反廉洁协议或相关规定采用不正当手段进行不正当竞争行为的，或被有关部门生效文书认定有行贿或者受贿行为的，采购人有权解除该业务合同，由此给采购人造成的损失	响应

	应商承担，采购人有权对成交供应商实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。	以及发生的一切费用均由我公司承担，采购人有权对成交供应商实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。	
--	---	---	--

3. 服务及技术要求偏离表

序号	标的名称	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件响应情况	偏离说明
1	院内导航	(1) 支持微信扫码直接进入导航功能或导航小程序。 (2) 院内外地图一体化展示，将医院地图融入到如高德地图等室外地图当中统一展示。院区室内室外建筑的 3D 地图建模显示，地图支持 2D/3D 视角切换。 (3) 支持模拟导航和院内蓝牙实时导航，可以互相切换使用。 (4) 蓝牙信标导航支持室内外使用。 (5) 支持 720 度 VR 全景图，模拟导航可以展示关键节点位置的全景图像，并支持科室 720 度 VR 全景图横轴展示，方便用户判断当前所在位置，以及辨别方向。 (6) 导航支持来院导航功能，用户不在院区范围内时，提示用户可使用来院导航功能，可提供医院周边的交通线路给用户查询，比如公交车线路、地铁线路和停车场等，也可选择跳转百度、高德或腾讯地图完成室外导航，让用户便捷地	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1) 支持微信扫码直接进入导航功能或导航小程序。 (2) 院内外地图一体化展示，将医院地图融入到如高德地图等室外地图当中统一展示。院区室内室外建筑的 3D 地图建模显示，地图支持 2D/3D 视角切换。 (3) 支持模拟导航和院内蓝牙实时导航，可以互相切换使用。 (4) 蓝牙信标导航支持室内外使用。 (5) 支持 720 度 VR 全景图，模拟导航可以展示关键节点位置的全景图像，并支持科室 720 度 VR 全景图横轴展示，方便用户判断当前所在位置，以及辨别方向。 (6) 导航支持来院导航功能，用户不在院区范围内时，提示用户可使用来院导航功能，可提供医院周边的交通线路给用户查询，比如公交车线路、地铁线路和停车场等，也可选择跳转百度、高德或腾讯地图完成室外导航，让用户便捷地选择最佳出行方式。 (7) 支持跨楼层和跨楼栋实时导	无偏离

	选择最佳出行方式。 (7) 支持跨楼层和跨楼栋实时导航，全程可语音可播报。 (8) 支持实景导航，导航时地图自动缩放至合适大小，并且上下手扶梯楼梯以及电梯时，显示手扶梯楼梯以及电梯实景照片以辅助导航。 (9) 患者不在院内也可以使用模拟导航搜索相应路线，并进行模拟导航。 (10) 支持室内位置共享功能，可以将院内位置分享给其他用户。 (11) 支持使用语音、文字等方式搜索导航目的地。 (12) 支持“关怀”模式，以更大、更清晰的文字，更强、更好认的色彩，更大、更易用的按钮，进一步便利老年人就医。 (13) 为患者提供全流程就医导诊服务，患者可以通过自然语言输入、语音输入科室名称搜索或地图直接触控选择目的地，系统会智能规划并提供多方案选择。从预约挂号到就诊结束，全程使用手机完成智能提醒患者下一步就诊指引，通过智能导航快速找到指定就诊位置，提供陪伴式服务，支持语音提醒。 (14) 支持导航后台管理，对特殊地点进行标记，如果科室位置发生变化可以手动调整规划，并保存编辑记录。	航，全程可语音可播报。 (8) 支持实景导航，导航时地图自动缩放至合适大小，并且上下手扶梯楼梯以及电梯时，显示手扶梯楼梯以及电梯实景照片以辅助导航。 (9) 患者不在院内也可以使用模拟导航搜索相应路线，并进行模拟导航。 (10) 支持室内位置共享功能，可以将院内位置分享给其他用户。 (11) 支持使用语音、文字等方式搜索导航目的地。 (12) 支持“关怀”模式，以更大、更清晰的文字，更强、更好认的色彩，更大、更易用的按钮，进一步便利老年人就医。 (13) 为患者提供全流程就医导诊服务，患者可以通过自然语言输入、语音输入科室名称搜索或地图直接触控选择目的地，系统会智能规划并提供多方案选择。从预约挂号到就诊结束，全程使用手机完成智能提醒患者下一步就诊指引，通过智能导航快速找到指定就诊位置，提供陪伴式服务，支持语音提醒。 (14) 支持导航后台管理，对特殊地点进行标记，如果科室位置发生变化可以手动调整规划，并保存编辑记录。 (15) 支持后台查看蓝牙信标工作状态。 (16) 全院蓝牙信标部署需满足300个以上的总量要求，具体覆盖标准	
--	---	--	--

		(15) 支持后台查看蓝牙信标工作状态。 (16) 全院蓝牙信标部署需满足 300 个以上的总量要求，具体覆盖标准如下：门诊、急诊及健康管理中心需实现走廊级精准导诊，1 号楼至 5 号楼、7 号楼、8 号楼、14 号楼、医技规培楼 10A 与 10B 栋需达到楼层级导航精度，能导航到对应科室的前台。 对于部署后未能满足上述标准的区域，供应商须免费进行增补优化，确保整体导览系统功能达标。	如下：门诊、急诊及健康管理中心需实现走廊级精准导诊，1 号楼至 5 号楼、7 号楼、8 号楼、14 号楼、医技规培楼 10A 与 10B 栋需达到楼层级导航精度，能导航到对应科室的前台。 对于部署后未能满足上述标准的区域，供应商须免费进行增补优化，确保整体导览系统功能达标。	
2	候补加号	(1) 系统支持配置允许候补加号的规则。 (2) 如医生没有号源时患者可以选择候补挂号。 (3) 支持患者选择医生、就诊时段（上下午）。 (4) 当发现号源时，系统按照候补顺序为患者锁定号源；如果超时未锁定号源系统则自动取消候补。 (5) 支持患者查看候补记录；支持患者取消候补申请。 (6) 系统提供候补成功、候补失败消息通知，支持点击通知进入候补信息。	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1) 系统支持配置允许候补加号的规则。 (2) 如医生没有号源时患者可以选择候补挂号。 (3) 支持患者选择医生、就诊时段（上下午）。 (4) 当发现号源时，系统按照候补顺序为患者锁定号源；如果超时未锁定号源系统则自动取消候补。 (5) 支持患者查看候补记录；支持患者取消候补申请。 (6) 系统提供候补成功、候补失败消息通知，支持点击通知进入候补信息。	无偏离
3	建卡人脸识别	支持人脸识别快速建卡。（依赖于第三方接口的服务）	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求：	无偏离

			支持人脸识别快速建卡。（依赖于第三方接口的服务）	
4	复诊挂号	(1) 支持在挂号时调用 HIS 接口获取患者复诊信息 (2) 支持根据 HIS 返回的复诊挂号费用进行收费 (3) 支持从历史挂号记录快捷预约	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1) 支持在挂号时调用 HIS 接口获取患者复诊信息 (2) 支持根据 HIS 返回的复诊挂号费用进行收费 (3) 支持从历史挂号记录快捷预约	无偏离
5	自助入院办理	(1) 支持给患者推送待入院通知 (2) 支持在线办理入院登记及取消入院登记 (3) 支持在线缴纳首笔押金（入院预交金限额） (4) 要求系统提供入院办理成功通知、取消入院登记通知、缴费成功通知	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1) 支持给患者推送待入院通知 (2) 支持在线办理入院登记及取消入院登记 (3) 支持在线缴纳首笔押金（入院预交金限额） (4) 要求系统提供入院办理成功通知、取消入院登记通知、缴费成功通知	无偏离
6	住院床位预约	(1) 患者提交申请：开立住院通知书的 24 小时内患者可以提交床位预约申请，最多申请 24 小时以内的床位 (2) 预约判断：住院护士站显示患者床位预约申请，护士长或医嘱班护士根据实际床位情况对患者申请做出预约成功或预约失败的结果选择 (3) 结果显示：根据预约结果在前台显示反馈给患者	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1) 患者提交申请：开立住院通知书的 24 小时内患者可以提交床位预约申请，最多申请 24 小时以内的床位 (2) 预约判断：住院护士站显示患者床位预约申请，护士长或医嘱班护士根据实际床位情况对患者申请做出预约成功或预约失败的结果选择 (3) 结果显示：根据预约结果在前台显示反馈给患者	无偏离
7	病案邮寄	(1) 要求与院内 HIS 系统对接，提供院内住院患者信息获	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求：	无偏离

		取 (2) 支持在线提交住院病历复印申请，在线选择住院病人 (3) 支持邮寄和自取两种领取方式 (4) 系统考虑信息安全，支持多重患者身份验证 (5) 支持在线收取复印费及邮寄费用，如果发生特殊情况可以进行退费 (6) 要求能够提供多种复印用途及病历内容类型，可支持数据统计 (7) 管理后台要求提供申请审批功能，可以审批通过或拒绝申请 (8) 管理后台支持查看预约记录、缴费记录、作废记录、打印邮寄单、在线下单邮寄 (9) 管理后台支持权限划分、复印内容、项目维护	(1) 要求与院内 HIS 系统对接，提供院内住院患者信息获取 (2) 支持在线提交住院病历复印申请，在线选择住院病人 (3) 支持邮寄和自取两种领取方式 (4) 系统考虑信息安全，支持多重患者身份验证 (5) 支持在线收取复印费及邮寄费用，如果发生特殊情况可以进行退费 (6) 要求能够提供多种复印用途及病历内容类型，可支持数据统计 (7) 管理后台要求提供申请审批功能，可以审批通过或拒绝申请 (8) 管理后台支持查看预约记录、缴费记录、作废记录、打印邮寄单、在线下单邮寄 (9) 管理后台支持权限划分、复印内容、项目维护	
8	智能导诊	(1)接入 DeepSeek 大模型，利用 DeepSeek 人工智能技术，分析患者的症状，给患者提供 AI 导诊，指引患者找到合适的就诊科室和医生，并实现快速预约挂号。同时记录下并回传患者录入症状、病史等信息以便于提供更精准的服务。 (2)支持手机号或接入小程序鉴权体系方式进行登录管理后。 (3)支持后台管理问答内容，支持问答结果的增删、批量导入等操作。	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求： (1)接入 DeepSeek 大模型，利用 DeepSeek 人工智能技术，分析患者的症状，给患者提供 AI 导诊，指引患者找到合适的就诊科室和医生，并实现快速预约挂号。同时记录下并回传患者录入症状、病史等信息以便于提供更精准的服务。 (2)支持手机号或接入小程序鉴权体系方式进行登录管理后。 (3)支持后台管理问答内容，支持问答结果的增删、批量导入等操作。	无偏离

		(4)支持 AI 模型基于问答库的数据, 根据用户咨询的内容重新组织答案并生成结果。 (5)支持本地化部署或云端部署。	(4)支持 AI 模型基于问答库的数据, 根据用户咨询的内容重新组织答案并生成结果。 (5)支持本地化部署或云端部署。	
9	健康宣教	(1) 提供在线查询就诊注意事项和宣教内容 (2) 患者可在线查看医学知识 (3) 患者及家属可在移动端查询就诊注意事项和宣教内容	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求: (1) 提供在线查询就诊注意事项和宣教内容 (2) 患者可在线查看医学知识 (3) 患者及家属可在移动端查询就诊注意事项和宣教内容	无偏离
10	预就诊	(1)支持通过与院内系统对接接收检验检查报告结果通知并自动匹配复诊号源。 (2)提供复诊号源匹配通知。 (3)支持患者确认复诊号源, 快速完成预约。	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求: (1)支持通过与院内系统对接接收检验检查报告结果通知并自动匹配复诊号源。 (2)提供复诊号源匹配通知。 (3)支持患者确认复诊号源, 快速完成预约。	无偏离
11	接口对接	与医院 HIS、LIS、PACS、EMR、集成平台、互联网医院、OA、支付平台等医院相关业务系统进行接口对接。	我公司完全响应并满足以下服务及技术要求: 与医院 HIS、LIS、PACS、EMR、集成平台、互联网医院、OA、支付平台等医院相关业务系统进行接口对接。	无偏离

4. 售后服务承诺函

售后服务承诺

致：柳州市柳铁中心医院

我公司参加项目名称：智慧服务信息项目建设，招标项目编号：LZZC2025-C3-990887-ZXGJ 的竞争性磋商活动中，我司中标以后严格依据本项目采购文件、合同条款、采购需求及相关技术要求，郑重承诺提供全面、优质的售后服务。现将我公司售后服务承诺内容如下，包括但不限于：

（一）服务期限和服务地点

服务期限：自签订合同之日起 60 个工作日。

服务地点：采购人指定地点。

（二）合同签订时间

自中标通知书发出之日起 25 日内。

（三）付款方式

1、采购人账务对账、结算采用供应链结算平台，使用 CFCA 中国金融认证中心认证

UKey 进行账务对账、结算。我司办理 Ukey 并配合该结算平台进行对账、结算。

2、付款条件

本项目无预付款，合同签订后进场，我司对账完成提起线上结算开具合理发票后第 1 个月，采购人在收到我司合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我司；完成进度，我司完成线上对账并提起线上结算后第 6 个月，采购人在收到我司合法发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我司；系统运行正常，验收合格，我司提起线上结算后的第 9 个月，采购人在收到我司发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 30% 给我司；验收合格一年或质保期届满后，我司完成线上对账后的第 12 个月，采购人在收到我司发票后的 10 个工作日内支付合同金额的 10% 给我司。

（四）售后技术服务及其它要求

提供完善的售后服务和支持方案，包括但不限于以下内容：

1) 完成服务项目自验收合格之日起质保期 3 年；质保期内，免费提供充分的技术支持及相应软件维护，免费提供软件产品安全性升级服务。在质保期内院方系

统升级或更新，成交供应需免费升级对应接口。

2) 我司必须提供本地化软件调试服务、培训及售后服务，售后服务时间为系统验收后 3 年，服务响应要求：

紧急情况：2 个工作日内响应；常规服务地点 4 个工作日内到达；

一般情况：4 个工作日内响应；常规服务地点 16 个工作日内到达。

质保期后的年维保服务费：投标总价的 5%。

3) 在项目建设、使用、运维等过程中遇到问题时，都能够得到我司相应的技术支持与帮助；采购人在中华人民共和国境内使用我司提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我司应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

4) 提供 7x24 级别的技术支持服务，对于系统故障，要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求；

5) 提供全面、灵活的服务支持方式和手段，包括不限于网站服务、热线支持、邮件支持、现场支持等；

6) 根据医院的业务特点和用户认知程度不同，提出系统而有效的培训方案并进行培训。

7) 报价包含完成《采购需求》的所有工作任务中有可能发生的所有费用。

(五) 验收标准及要求

我司完成服务后应及时书面通知采购人进行验收，采购人应在收到通知后七个工作日内进行验收，验收单以采购方提供的为准，其他情况参照我国国家有关技术规范

技术标准进行验收。

1、验收依据

1) 磋商文件的相关要求；

2) 国家相关法律、法规、标准和规范等。

2、验收方式

1) 初步验收

依据磋商文件上功能目标及技术指标和国家有关标准全面核对进行现场初步验收。初步验收时若符合磋商文件要求和响应文件承诺的，给予签收，若不符合磋商

商文件要求和响应文件承诺的，采购人不予验收，采购人可以按照中国政府采购法等相关法律法规报所属地的同级政府采购管理监督部门处理，追究我司的法律责任。

2.5 最终验收

我司按合同约定完成服务工作，且满足采购人对服务要求的，可以申请项目最终验收。经采购人组织相关技术专家和采购人代表组成验收小组进行最终验收，验收合格的，项目进入服务期。服务期以通过项目验收的验收报告签字日开始计算。

3、验收费用：验收所产生的检验费及相关的全部费用均由我司承担。

（六）保密要求、廉洁协议

1. 双方保证对从另一方取得且无法自公开渠道获得的商业秘密（技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该商业秘密的提供方同意，一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。任何一方违反保密义务的，应承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失。
2. 双方不得以任何方式向第三方泄露本项目的软件技术、设计方案以及功能配置等内容。
3. 不得以任何方式向第三方泄露在本协议开发实施过程中获取的经济、技术、数据以及双方其他非公开的信息。
4. 不从事商业贿赂行为，遵守廉洁协议或相关规定。采购人发现我司有违反廉洁协议或相关规定采用不正当手段进行不正当竞争行为的，或被有关部门生效文书认定有行贿或者受贿行为的，采购人有权解除该业务合同，由此给采购人造成的损失以及发生的一切费用均由我司承担，采购人有权对我司实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。