

鹿寨县政府采购

合同书

项目名称：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目

采购编号：LZZC2025-C3-230046-KWZB

合同编号：12N4990388242025801

采购计划文号：LZZC2025-C3-00384

甲方：鹿寨县人民医院

乙方：济南旭腾信息科技有限公司

签订合同地点：柳州市鹿寨县

鹿寨县政府采购合同

合同编号：12N4990388242025801

采购单位（甲方） 鹿寨县人民医院
供 应 商（乙方） 济南旭腾信息科技有限公司
项目名称及编号：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目（LZZC2025-C3-230046-KWZB）
签 订 地 点：广西柳州市鹿寨县 签 订 时 间：2025 年 月 日
本合同为中小企业预留合同：是。

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，按照采购文件规定条款和乙方磋商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的及价款

项号	系统开发项目名称	单位	数量	单价	分项合计
1	医院绩效管理体系方案设计	套	1	198,900.00	198,900.00
2	医院绩效管理软件开发	套	1	600,000.00	600,000.00
合计金额大写： <u>人民币柒拾玖万捌仟玖佰元整（¥798900.00）</u>					
质保期（系统免费运行维护期）： <u>成交供应商在系统验收合格正式运行后二年内免费维护。</u>					

第二条 定义

- 1、“软件”包括“软件系统”，除另有指明外，指描述于本合同附件中的在本合同履行期内所开发和提供的当前和将来的软件版本，包括乙方为履行本合同所开发和提供的软件版本和相关的文件。
- 2、“可交付件”指由乙方所交付的软件，包括源代码、安装盘、技术文档、用户指南、操作手册、安装指南和测试报告等。
- 3、“交付”指乙方在双方规定的日期内交付约定开发的软件的行为。但是乙方完成交付行为，并不意味着乙方已经完成了本合同项下所规定的所有义务。
- 4、“规格”是指在技术或其他开发任务上所设定的技术标准、规范。
- 5、“源代码”指用于该软件的源代码。其必须可为熟练的程序员理解和使用，可打印以及被机器阅读或具备其他合理而必要的形式，包括对该软件的评估、测试或其它技术文件。
- 6、“商业秘密”指甲、乙方各自所拥有的，不为公众所知的管理信息、方式方法、顾客名单、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、源代码、计算机文档等，或由甲、乙方在履行本合同过程中明确指明为商业秘密的、法律所认可的任何信息。

第三条 平台开发描述

1、本软件是甲方为鹿寨县人民医院而开发的软件。

2、乙方所开发（维护或升级）的系统为医院绩效管理软件。

3、软件开发的目标

软件整体功能符合甲乙双方所确认的项目需求报告的要求及技术指标。

4、系统开发的交付进度和时间：180日历天，其中：

(1)派出3人的专业技术人员与采购方配合，出具双方确认的项目需求报告，30日历天；

(2)项目开发，100日历天；

(3)现场安装调试完毕，交付上线试用，40日历天；

(4)完成采购方及相关部门的验收，10日历天。

第四条 平台开发

1、开发

自本合同签订之日起，乙方应尽力履行其在开发计划中所规定的义务，按时按质完成。

2、信息与资料

甲、乙双方应互相配合，充分沟通。乙方有权根据本合同的规定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料，向有关职能人员调查、了解甲方现有的相关数据和资料，以对该软件进行全面的研究和设计。甲方应予以积极配合，向乙方提供有关信息与资料，特别是有关甲方对平台开发的功能和目标需求方面的信息和资料。如甲方对乙方完成本合同所需的甲方所有的信息和资料不予提供，则由甲方承担不予提供的损害后果。

3、需求与需求分析

甲、乙双方将根据甲方为其业务平台开发及其所需功能的描述和甲方所提供的资料与信息共同制作需求分析。甲方在提交有关需求说明、资料和信息时，可以就其中所涉及的软件功能、目标、需求构成及相关技术问题向乙方咨询或征求意见，乙方应当及时予以解释和答复。

4、需求说明书、概要设计说明书和详细设计说明书

4.1 乙方在取得了甲方提供的必要的信息和资料后，将依据本合同所约定的软件的功能、目标与需求分析书完成需求说明书、概要设计说明书详细设计说明书。以上三项完成后，均应提交甲方审核。甲方在收到上述文件后，对其中所描述软件的适用性、需求性和应用性等进行审核。如甲方认可上述文件后，则在上述文件中签字。如有异议，则以书面方式说明理由并提交乙方复审。如乙方认为不构成问题，则应向甲方予以解释。确有问题的，乙方应及时予以修改并再次提交甲方审核。甲乙双方将重复此程序，直至双方一致认可签字。

4.2 甲方对上述说明书的签字认可，仅代表对上述说明书中平台开发的适用性、需求性、可用性等审核。甲方并不对说明书中的技术问题进行审核。如说明书中出现任何与乙方设计相关的技术问题或技术调整，仍由乙方承担责任。

第五条 项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保平台开发的质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分的请求，包括增加或减少软件的相应功能/提高或提升有关技术参数/变更交付或安装的时间与地点。为此，双方同意：

1、若甲方提出部分项目的变更建议，甲方应该将变更请求以书面形式提交给乙方。乙方应当在__3__个工作日内对此作出书面回复，其内容包括该变更对合同价格、项目交付日期、软件的系统性能、项目技术参数的影响和变化以及对合同条款的影响等。

2、甲方在收到乙方的上述回复后，应在__3__个工作日内以书面方式通知乙方是否接受上述回复。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方应对此变更以书面形式确认，并按变更后的约定履行本合同。

3、乙方提出部分项目的变更建议，乙方应同时详细阐明该变更对合同价格、项目交付日期、软件性能、项目技术参数的影响以及对合同条款的影响等情况。

4、甲方在收到乙方的上述变更建议后，应在__3__个工作日内以书面形式通知乙方是否同意和接受乙方的上述变更建议。如果甲方接受乙方的上述回复，则双方对此变更建议以书面形式确认，双方按变更后的约定履行本合同。如甲方不同意乙方的上述建议，双方仍按原合同执行。

第六条 交付、领受与验收

1、交付

(1) 乙方应在进行每项交付前__3__个工作日内，以书面方式通知甲方。甲方应当在接到通知后的__3__个工作日内安排接受交付。

(2) 如由于甲方的原因而导致交付不能按照规定的时间进行，乙方将按延期时间顺延交付。如因延期交付而导致乙方损失，甲方应赔偿乙方的实际损失。如甲方能接受而不接受交付，则视为乙方已经交付，甲方应当按照约定付款，甲、乙双方对此另有约定的除外。

2、交付内容

(1) 乙方应按照合同所约定的内容进行交付，所交付的文档与文件应当是电子版式和可供人阅读的。

(2) 如由于甲方运行、检测不当或其它原因而导致所交付项目存在故障或问题，经甲方要求，乙方应在个工作日内帮助处理此项故障或问题，由此而发生的费用由甲方承担。

3、领受

甲方在领受了上述交付件后，应立即对该交付件进行测试和评估，以确认其是否符合平台开发的功能和规格。甲方应在__3__个工作日内，向乙方提交书面说明以表示接受该交付件。如有缺陷，应递交缺陷说明及指明应改进的部分，乙方应立即纠正该缺陷，并再次进行测试和评估。甲方应于__3__个工作日内再次检验并向乙方出具书面领受文件或递交缺陷报告。甲、乙双方将重复此项程序直至甲方领受，或由甲方依法或依约终止本合同为止。

4、软件系统试运行

(1) 自软件交付通过之日起，甲方拥有__15__天的试运行权利。

(2) 如由于乙方原因，软件在试运行期间出现故障或问题，乙方应及时排除该方面的故障或问题，所引起的相关费用由乙方承担。

(3) 乙方应在合理的期限内排除故障或处理问题。如以上故障或问题影响软件基本功能和目标的实现，且排除故障或处理问题的时间超过 5 个工作日，则视为乙方交付违约，除非上述故障和问题是由甲方引起的。

5、系统验收

软件试运行完成后，甲方应及时按规定对该软件进行系统验收。乙方以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方收到验收通知书 3 个工作日内，安排具体日期，由甲、乙双方按照本合同的规定完成软件系统验收。

验收程序：

(1) 成交供应商应以书面通知采购人所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经采购方认定后方可执行。

(2) 采购方与成交供应商一起对所验收的系统进行测试。

(3) 系统需进行 72 小时连续测试。

(4) 测试中如系统有任何部分发生故障，则测试重新开始。如果 15 天内测试不通过，采购人有权停止验收并拒收该系统。

(5) 任何测试须使整套系统完整通过，不允许部分验收。

(6) 系统验收后，成交供应商应负责将应用软件的全部完整有关技术文件（系统安装、操作、使用、测试、控制和维护手册）及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付给用户。

第七条 知识产权和使用权

1、知识产权

乙方拥有平台开发的知识产权。另一方非经对方同意，不得以任何方式向第三方披露、转让和许可有关的技术成果、计算机软件、技术诀窍、秘密信息、技术资料 and 文件。除本研发工作需要之外，未得到乙方的书面许可，甲方不得以任何方式商业性地利用上述资料和技术。

2、使用权

甲方对软件具有免费永久使用权。

3、甲方对乙方所许可的使用权软件没有向第三方分许可的权利。除本合同另有规定外，乙方许可甲方使用软件或相关任何知识产权，并不表示甲方已经从乙方获得其向第三人许可使用该项权利的权利。

4、甲方在使用乙方提供的属于第三方软件时，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应将该约定的书面文件的复印件交甲方参阅。

5、本合同项下双方的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如发生上述情形之一，则本合同项下的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立之单位。如甲、乙双方在本合同项下的各项权利和义务由甲、乙双方之分立单位分别承受的，则甲、乙双方与甲、乙双方之分立单位分别享有和承担相关权利和义务。

6、甲方在领受本合同项下的软件后，应严格遵守相关的知识产权及软件版权保护的法律法规，并在本合同所规定的范围内使用本软件。甲方因非经授权而实施的商业性复制行为构成违约或侵权责任造成对方损失的，由其承担相关责任。

第八条 维护和培训

1、软件的维护和支持

乙方同意在本合同规定的期限内向甲方提供软件维护和支持服务。维护和支持服务至少包含各种造价软件升级后，系统相应配套功能的调整、升级与衔接。维护和支持服务期满后，如甲方继续聘请乙方提供上述服务，甲、乙双方另行签订维护和支持协议。

2、项目培训

乙方应及时对甲方的相关人员进行培训，培训目标为受训者能够独立、熟练地完成操作，实现依据本合同所规定的软件的目标和功能。

第九条 价格与付款方式

1、本项目总价款为人民币柒拾玖万捌仟玖佰元整（¥798900.00）。

2、付款方式：无预付款，项目整体完成验收合格之日起30日内，乙方开出全额合格发票，甲方在18个月内，按季度分期支付至合同金额的95%，至二年质保期满后甲方一次性付清余款5%（均不计利息）。

第十条 保证与免责

1、乙方保证

（1）法人地位

乙方是一家根据中华人民共和国法律设立的合法经营并具有良好信誉的公司，具有合法的权利能力签署和履行本合同项下的义务。

（2）利益冲突

乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；

②与乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

（3）乙方保证：

乙方履行本合同项下的义务。授予甲方的许可权没有受到任何第三方的约束或限制，也没有承担任何约束或限制性义务。

（4）侵权与应诉

乙方保证本软件或其授予的权利不会侵犯任何第三人的知识产权或其他权利，也没有其他针对乙方拥有本软件权利的未决诉讼，或甲方行使乙方所授予的软件权利不会侵犯任何第三人的合法权利。

（5）合法软件

乙方所开发的软件必须符合国家有关软件产品方面的规定和软件标准规范。

（6）在乙方所交付的软件系统中，不含任何可以自动终止或妨碍系统运作的软件。

（7）在医院后续有其他新系统对接，乙方免费对接接口。

2、甲方保证

(1) 甲方具有合法的权利缔结本合同。甲方具有合法的权利能力签署并履行本合同项下的义务。

(2) 利益冲突

甲方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会

①与甲方的章程或其他适用于甲方的法律法规或判决等相冲突；

②与甲方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺合同等中的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

第十一条 保密

1、信息传递

在本合同的履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的商业秘密，对此双方皆应谨慎地进行披露和接受。

2、保密

获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密，不得未经授权使用、传播或公开商业秘密。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是商业秘密，或已在社会上公开，该商业秘密应当在 10 年内不得对外披露。

3、非竞争

甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合同履行完毕后的 一年 内，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方商业秘密，从事与对方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用本开发项目中的对方相关技术或管理人员。

4、上述保密义务不适用以下情况

- (1) 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；
- (2) 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；
- (3) 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；
- (4) 向第三人披露过的，且第三人不承担保密义务；
- (5) 独立开发或获取的信息；
- (6) 法律强制披露；
- (7) 经披露方书面许可。

5、信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求，该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

第十二条 违约与赔偿责任

如发生违约事件，甲乙双方依据相关法律法规处理。

第十三条 综合条款

1、如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

2、不可抗力

(1) 由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在 15 天之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同同时发生不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

(2) 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第十四条 争议解决

1、如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如协商不成，双方同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、如对任何争议向人民法院提起诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第十五条 通知

1、为享有本合同所规定的权利及履行本合同所规定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，通知方应采取书面形式，以挂号信件或以专人快递送达方式送达被通知方，送达生效。

2、通知地址

通知的地址为：

甲方：柳州市鹿寨县政军路 2 号

乙方：济南市高新区工业南路 44 号丁豪广场 6 号楼 1 单元 311 室

如一方欲改变通知地址，应提前以书面方式通知另一方。

第十六条 合同的生效、变更与终止

1、本合同经双方各自指定的代表人签署和/或盖章后生效。

2、如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

(1) 一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；

(2) 一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；

(3) 出现了合同规定的或法定解除事由。

除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生上述情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，

追究该方的违约责任。如乙方因上述原因违约，要积极向甲方提供有关系统的技术数据，以便能平顺对接，减少甲方的损失，以尽可能减少被追究的责任。

3、本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改本合同。本合同所列的附件及需求说明书、系统设计书、检测标准等文件，经双方签字后为本合同的组成部分。其它任何口头或未包含在本合同内的，或未依据本合同制定的书面文件，均不对双方发生拘束力。如本合同在履行过程中有任何变更、补充或修改，双方应另行签订书面协议。

4、第二十一条 本合同书一式七份，经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。正本二份，甲乙双方各执一份；副本五份，甲方执二份，乙方执一份，财政部门（政府采购监管部门）一份备案，采购代理机构执副本一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人或采购代理机构应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章） 年 月 日	乙方（章）  年 月 日
单位地址：	单位地址：济南市高新区工业南路 44 号丁豪广场 6 号楼 1 单元 311 室
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人
电话：	电话：0531-88818631
电子邮箱：	电子邮箱：sx13953195581@163.com
开户银行：	开户银行：中国建设银行股份有限公司济南省科学院支行
账号：	账号：37001616281050149296
邮政编码：	邮政编码：250000
经办人：	 年 月 日

项目采购需求

第一部分 技术部分

一、项目说明

为深化推进医院人事薪酬制度改革,根据《人力资源社会保障部 财政部 国家卫生健康委 国家医保局 国家中医药局关于深化公立医院薪酬制度改革的指导意见》(人社部发〔2021〕52号)和《关于扩大公立医院薪酬制度改革试点的通知》(人社部发〔2017〕92号)文件精神;依据《加强医疗卫生行风建设“九不准”》(国卫办发〔2013〕49号)、《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》(国办发〔2015〕38号)、《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》(国办发〔2019〕4号)等文件要求,结合医院现状和未来发展的规划,建立与实施全院的“绩效管理”,以充分调动医护人员及管理人员的工作积极性,建立以服务数量、服务质量和病人满意度为基础的绩效分配体制,并充分体现出绩效工资的积极性、公平性;加强成本控制,增收节支,形成一套适合医院长远发展战略目标的激励机制。

应用软件开发要满足采购人实际应用需求,系统要与医院现运行的医院信息系统有效兼容,并做到数据共享,开放二次开发接口,完全满足本院实际要求,须包含本采购文件所要求的基本功能,并能够与绩效管理咨询服务所提供的管理方案无缝衔接,支持医院个性化管理需求的定制开发需要,实现绩效管理咨询方案的信息化管理。

成交供应商对医院的具体情况和所有数据具有保密的责任,不得提供给第三方。

二、采购内容

序号	采购内容	数量(套)
1	医院绩效管理体系方案设计	1
2	医院绩效管理软件开发	1

三、项目建设要求

(1) 本项目考虑选择国内主流、成熟、先进的商业化软件产品,在国内三级以上医院有成功应用的先例。其技术要有明确的发展前景,以保证新建立的系统能够最大限度地适应医院在今后技术发展变化和业务发展变化的需要,能够根据医院业务需要进行功能扩充。同时,在系统设计时应充分考虑与医院信息系统的紧密集成,与医院发展战略相适应。

(2) 要求建设方提供专业的咨询、实施和开发技术服务,全方位满足医院绩效管理的建设需求;建设方案要求符合医院信息化建设整体规划的要求,并以现行医院组织架构、管理需求为基准,充分考虑各业务层次、各管理环节数据处理的实用性。同时须充分考虑医疗行业发展趋势,能满足今后国家政策法规及医院管理需求调整的需要。

(3) 基于医院战略目标构建的全方位绩效管理考评体系,建立符合医院实际情况、可操作的、能够稳步推进(或分阶段进行)保证医院稳定发展、切实可行的管理模式和实施方案。方案以新医改的政策导向和要求为基础,符合目前医改的相关政策的要求,符合医院管理导向和学科建设导向,关注医院工作人员价值的体现和回归,推动和促进人员的职业生涯规划和发展。

(4) 应用软件开发应满足医院实际应用需求，与医院现行的信息系统有效兼容，并做到数据共享，负责与医院相关信息系统的双向接口，实现无缝对接。软件还要求具有先进的体系结构和良好的用户操作界面，程序设计结构合理、运行稳定、操作方便且易于维护管理，并能实现信息流与业务、管理的有机融合；支持参数化管理，具备较强的扩展性，便于增加新功能、新业务。

(5) 本项目提供的配套软件的所有数据集中管理，所有工作人员的维护操作在同一系统中完成。提供严格的安全及权限管理体系，要求规范管理角色及用户权限，能够根据业务需要灵活地设定每项功能的操作权限和数据访问权限。利用功能权限及数据权限按需要划分不同的区域，控制不同权限内部员工只能访问相关的应用，保护核心数据不被篡改，充分保障系统数据的安全性、可靠性。系统参数的维护与管理通过界面完成。要求系统对重要数据操作或更新自动记录日志信息。系统可查询、统计所有或单个操作员的日志内容。

四、项目内容及功能要求

4.1 医院绩效管理体系方案

4.1.1 设计要求

基于医院战略目标构建的全方位绩效管理考评体系，建立符合医院实际情况，可操作的，能够稳步推进（或分阶段进行）保证医院稳定发展，切实可行的管理模式和实施方案。方案应满足如下要求：

(1) 以新医改的政策导向和要求为基础，符合中共中央、国务院《关于深化医药卫生体制改革的意见》、《公立医院改革试点指导意见》的要求，符合目前医改的相关政策和卫生部“九不准”的要求，符合医院管理导向和学科建设导向，关注医院工作人员价值的体现和回归，推动和促进人员的职业生涯规划和发展。

(2) 方案应实现从以经济指标核算的分配方式到以工作量、工作质量、工作风险、工作难易度、技术水平为主的分配方式转变；符合医院对绩效工资预算管理，对临床、护理、医技、行政等不同职系制定科学合理的分配比例；区分医师、护理、技师、管理、医辅等不同岗位，针对不同岗位合理设置差距，真正体现各岗位的价值贡献，向高风险、高责任、高技术、高贡献岗位倾斜；对各护理单元提供客观的评价方案和方法，确定各护理单元之间的差别。

(3) 提供绩效管理咨询服务，对涵盖医院运行效率、质量管理、学科建设、管理效能等方面提出咨询和管理改进方案，协助医院建立科学、先进的绩效管理体系，提供落地化服务。

(4) 制定合理的方案实施步骤，对内依据基础工作完成情况和员工接受程度稳妥推进、平稳过渡，降低管理改革风险，对外依据医保政策及其他相关国家政策要求，并能实现可持续改进。

(5) 在绩效实施过程中，确定绩效推进的整体进度、并有效控制各阶段实施质量；开展各项问卷调查并协助确定各岗位间合理绩效差距；对于绩效数据的测算结果，成交供应商应配合采购人对医生、医技、护理等岗位人员做好沟通解释，确保绩效方案的顺利实施，并进行实施后的绩效评估分析。

(6) 成交供应商负责整个绩效系统数据测算，协助医院对历史数据进行前期准备、从相关科室提取绩效数据，依据历史数据通过数学建模方法测算出参数，使测算结果符合院方的要求。

(7) 绩效方案设计应体现医护分开后仍能保持医、护之间高效合作的方法，方法具有可操作性和公平性。

4.1.2 任务清单

序号	任务清单	主要建设内容说明
1	医院绩效管理现	全面理解医院对单位、科室、班组及全体人员进行绩效考核、奖金核算与分配、

序号	任务清单	主要建设内容说明
	状调研	营运管理的需要，梳理现行经济管理、质量管理、绩效考核、奖金管理流程及相关制度，撰写医院绩效管理现状调研报告，同时提供整合、优化建议。
2	医师岗位月度绩效体系	（1）建立基于 DRGs、RBRVS 系统评价结果相结合的绩效管理体系，体现临床科室收治病人的水平、效率、质量从而促使临床科室提升临床救治能力、病案首页质量及规范临床路径。将 DRGs、RBRVS 等理念进行本地化应用，根据各科室业务特点，突出优势，兼顾差异，科学评价医师岗位工作量贡献度和劳务价值。 （2）使用点值法核算医生工作量，核算须精细到诊疗项目。 （3）方案设计体现医疗职系门诊坐诊、收住院病人、会诊与 MDT、新技术的开展等引领科室发展的关键因素；引导基于临床医疗行为价值的转换。 （4）增加节假日、夜班、急诊手术、特岗等工作内容的绩效指标，设计方法具有可操作性和公平性。
3	护理岗位月度绩效体系	（1）实行护理垂直管理，细化各护理单元需求，依据各科病患及工作特性，提出护理人员数量建议；将全院的护理岗位按职能要求划分为不同层级岗位，并赋予相应岗位系数。 （2）以劳动强度、时间、复杂程度、医疗风险等因素为依据，合理设定护理工作权重，综合考虑床日数、出院人次质量控制、服务满意度等因素制定科学合理的护理绩效考核方案，细化护理单元二次分配实施细则。
4	医技岗位月度绩效体系	（1）以劳动强度、时间、复杂程度、医疗风险为依据，合理设定工作量权重，根据业务结构和历史数据，制定绩效考核方案并予以落实，鼓励多劳多得、开展新业务。 （2）考核方案要体现加班加时及超额工作量的绩效导向建议，引领科室效率提升。
5	药剂岗位月度绩效体系	（1）针对药剂岗位可量化的工作项目，指导制定工作量考核办法；根据药剂岗位不同的分工，分别设定具体项目的考核标准。 （2）对药剂岗位从事的管控工作，设定综合目标评定方案；根据综合目标的完成情况进行考核。
6	质量管控绩效体系	质量考核方案内容既要有科学性又要有可操作性，原则上要各职系内的科室质量绩效奖罚标准一致。要求质量绩效方案设计体现各职能科室质量考核细则；同时让各被考核的科室通过质量考核结果能找到改进方向以及措施。
7	成本管控绩效体系	根据医院既定的核算原则，所有绩效核算单元的全部成本均应纳入绩效核算管控；将可控成本作为科室运营绩效考核指标，提供成本控制体系建设指导方案；根据各个科室的成本管控目标，设定考核标准；根据达标评价结果，按照医院管理要求及相关的评价方法，计算各个科室/岗位的成本管控评价绩效。
8	关键指标绩效体系	根据医院的管控要求，特殊业务、特殊贡献、特殊岗位等项目和人员的设置专

序号	任务清单	主要内容说明
	系	项考核奖励；对投诉、纠纷、满意度评价管理等事件进行专项奖罚。由各分管的职能科室按月统计考核评价结果，并汇总结果给绩效办。 对各核算单元的嵌入关键考核指标，提供指导意见。
9	专项管理绩效体系	按照医院综合目标管控的管理要求，对医院聘任的业务科室主任、科室内的中层领导人员建立专项管理绩效考核体系：根据科室特点和业务性质，从科室医疗质量、运营效率、学科人才队伍建设、满意度等公立医院绩效考核指标，分别进行不同的考核要求设置。
10	二次分配指导意见	指导科室二次分配，提供二次分配指导方案；明确在二次分配考核中医院层面和科室层面的权限管理。二次分配方案既要考虑科室特性，也要体现科室发展规划。
11	合理化建议	针对医院的绩效改革提出建议，建议必须符合院方现状和实际需要。

4.2 医院绩效管理软件

4.2.1 软件功能要求

序号	模块名称	功能子项	功能描述
1	系统配置	绩效单元管理	(1)实现组织机构、编制管理、岗位管理。 (2)灵活定义各机构之间、岗位之间的上下级关系，满足不同用户或同一用户不同时期的管理需要。 (3)支持绩效单元的自定义、灵活配置和动态管理；绩效单元可对应到各级科室、医疗组、核算单元、发放单元、考勤单元；支持多科室组合设计。 (4)支持 HIS 科室与核算单元根据病房、门诊不同数据来源和不同岗位类型对应多个核算单元；同时支持发放单元对应多个不同岗位类型的核算单元。 (5)完成与 HIS 系统集成平台单点登录接口，实现 HIS 工号直接登录。
		参数配置	(1)支持绩效核算的各项参数定义及配置管理(2)参数支持关联到具体核算项目或核算单元。
		人员管理	(1)支持人员信息导入，支持对人员基本属性的维护管理。 (2)支持人员系数配置管理。 (3)支持人员信息和绩效分配数据按月归档和封账。
2	数据采集	数据导入	支持多种格式数据录入，包括手动录入、Excel 表格导入或整合现有的接口资源,实现接口对接和数据交换。
		数据清洗	对导入的数据进行预处理，自动筛查不规范、不合理及错误数据，删除重复信息、纠正存在的错误，提供数据一致性校验。
		数据反馈	由绩效管理部门发布清洗后数据，科室进行数据确认与反馈；反馈流

序号	模块名称	功能子项	功能描述
			程支持多级审核。
3	CHS-DRGs 分组器	分组规则	适用广西柳州市的分组规则，并永久免费更新同步。
		编码映射	提供医院病案编码与 CHS-DRGs 编码的映射关系，提供全部映射比对数据。
		数据采集	自动采集病案系统出院患者主诊断。支持表单 导入、手工填报等方式采集数据。
		权重计算	支持自定义规则的权重计算，各项费用参与计 算的比例可根据需要自行配置，支持权重计算公式的自定义；
		病案导出	支持自定义每个 DRGs 分组的绩效权重，支持每个病案 RW 权重的导出。
4	标准库管理	通用版标准库	针对每个岗位建立标准库，全面覆盖护理、医师、医技、行政及特殊核算人员。包括：工作量标准库（包括医生、护理、医技等）、门诊标准库、手术标准库（RBRVS）、病房标准库、特色技术标准库、质量管控标准库、成本管控标准库；支持后续自主添加修改功能。
		专科版标准库	支持针对特殊科室定制考核标准。
5	核算规则配置	核心算法设计	包括：工作量绩效算法（包括护理、医技等）、岗位绩效算法、门诊绩效算法、病房绩效算法、手术绩效算法（RBRVS）、特色技术绩效算法、行政及辅助绩效算法、质量管控绩效算法、成本管控绩效算法、关键指标绩效算法以及支持特殊科室定制算法等，并支持后续自主添加修改。
6	绩效核算	工作量绩效核算	根据各岗位工作量数据，以工作强度、风险和技术含量为主的岗位工作量绩效核算。
		成本管控核算	对全岗位实行成本管控绩效，重点分析核算“可控成本”控制指标，根据各核算单元的指标完成情况进行核算。
		质控绩效核算	根据各个科室的质量管控考核结果，按照分类赋分法、金额比例减扣法、金额按次减扣法等方法进行绩效核算。
		关键指标核算	根据临床科室操作规范、业务水平、工作量、医疗纠纷等综合情况，对医师、护理、医技等不同岗位的关键指标完成情况进行绩效核算。
		专项管理绩效体系	根据院内专项管理绩效考核体系，结合各管理人员（科主任、护士长）所承担管理任务的完成情况进行绩效核算。
		科室综合目标绩效体系	根据各科室考核指标（科室医疗质量、运营效率、学科人才队伍建设、满意度等）的完成情况进行绩效核算。

序号	模块名称	功能子项	功能描述
7	绩效汇总与调配	核算汇总	绩效管理部门对绩效数据进行汇总核算, 发布给科室调配确认。
		科室调配	支持大科主任对不同院区相同科室、同一院区相同科室间对绩效结果进行一定比率内调配。
8	绩效发放	二次分配	支持根据发放单元进行绩效二次分配, 支持绩效人员根据考勤自动获取, 同时可以自主添加绩效分配人员; 支持对绩效二次分配结果的自动校验。
		绩效发放	对全院月度绩效要进行系统发送, 并可通过系统进行二次分配报送、匹配与汇总, 根据要求生成可输出的 Excel 表格。
9	个人工作台	员工自助	员工可在绩效平台查看本人绩效考核信息; 特殊人员可查询特定权限的绩效内容信息。
		主诊组长	主诊组长可查看本组下所有人考核详细、汇总信息及相同专业不同主诊组的绩效汇总信息。
		科室主任	科室主任可查看本科室下所有人考核详细、汇总信息及相同专业不同科室的绩效汇总信息。
10	数据统计	绩效发放分析	根据系统计算的绩效、质控及奖罚情况、收入及支出, 从核算单元(医疗组)、各级科室、医院等多个层面, 和环比、同比等多种方式对医院的绩效数据进行统计、对比、分析
		运营数据分析	建立基于绩效方案的运营数据分析体系, 支持查询、基础分析和数据挖掘, 根据不同角色展示不同的运营数据, 为各领导层决策提供参考。
11	权限与日志	权限配置	根据不同的人员或角色进行操作权限配置, 可根据管理需要灵活控制。
		角色管理	根据科室或者人员岗位性质等对人员按照角色进行分组, 一人可属于多个角色, 角色之间权限可以进行叠加。
		日志管理	核算素数操作均有详细的日志记录, 可查询。

4.2.2 绩效软件技术要求

- (1) 绩效管理平台软件系统应采用先进、主流的 B/S 体系架构, 便于与其它系统集成并协同应用。
- (2) 支持与第三方信息系统的数据交换, 数据来源支持:
 - 1) 系统接口自动导入。可跨平台、抓取医疗机构分散零乱的数据 系统接口自动导入。
 - 2) 电子表格导入。
 - 3) 支持数据的手工录入。
- (3) 信息安全
 - 1) 操作系统、数据库、网络系统的选择要求安全、稳定、可靠, 保证 24 小时安全运行。
 - 2) 设置严格的访问权限, 保证数据的安全性。重要数据, 提供有痕迹的更正功能。

3) 遵守国家有关保密制度的规定,不允许通过医院信息系统非法扩散重要数据。

4) 建立可靠的存储体系及备份方案,定期对数据库进行安全备份,实现信息长期保存。

(4) 系统运维

系统在运行过程中,必须建立日志管理,提供管理制度及操作规程。系统维护应包括工作参数修改、数据字典维护、用户权限控制、操作口令或密码设置和修改、数据安全性操作、数据备份和恢复、故障排除等。因硬件故障造成软件重装的,软件免费安装。

第二部分 ▲商务部分

一、项目实施要求

1、供应商需提供完整的实施方案,包含具体的实施进度和人员安排,保证整个项目建设的连续性。

2、完成时间要求项目要求合同签订后4个月内在科室试点运行,6个月内完成全部项目实施工作;项目实施完平稳运行1个月后组织验收。

3、本次采购的软件系统需开放接口,并提供使用说明,提供该软件系统的调用接口或与其他系统对接服务,不再额外收取费用。

4、项目实施地点:鹿寨县内采购人指定地点。

5、成交供应商在系统验收合格正式运行后二年内免费维护,二年后按不高于合同金额的5%收取每年的维保费。

二、项目培训要求

供应商应提供完整的培训计划,并将详细的培训课程以及时间表交给采购人,培训结果最后以采购人认可为准。

支持培训本院工作人员学习和使用新方案,重点做好针对培训对象的不同进行培训内容选择,免费培训对象包括操作员、技术人员、管理人员、维护人员等。

(1)操作员培训

供应商针对操作员进行全员培训,提供详细的培训计划,包括培训课程内容(以操作为主)、培训制度、培训考核办法等。

(2)技术人员培训

①供应商应负责采购人技术人员的培训,提供详细的培训计划,并对参加培训的技术人员提出基本要求;

②培训内容应包括系统管理、维护,数据库及其他软件等。

(3)管理人员培训

①供应商应负责采购人管理人员的培训,提供详细的培训计划,并对参加培训的人员提出基本要求;

②培训内容应包括系统流程和相关管理理念。

(3)维护人员培训

系统试运行期间,供应商负责为院方免费培训系统维护人员,通过培训,使维护人员能熟练规范的进行操作,对一般故障能进行处理和日常维护。

三、技术支持和服务要求

从项目验收完成之日开始，供应商应提供至少二年的免费质量保证服务。质保期内的售后服务内容应包括并符合以下基本要求：

1、实时技术支持。供应商应提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，应为采购人提供如何使用平台的咨询。

2、故障响应。供应商在接到故障报修要求时，应在 1 小时内做出明确响应和安排，在 2 小时内为采购人提供维修服务，并做出故障诊断报告。若需要现场服务才能解决问题，应在 6 小时内到达现场。

3、定期跟踪。供应商应提供每 3 个月不少于 1 次现场巡检服务，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证平台的稳定运行。

4、系统升级。供应商所开发软件在质保期内如有升级版本，应及时免费为采购人更新。

5、维修服务。质保期内，对软件质量问题应在 1 日内提供完整解决方案、5 日内修改完毕。

6、服务期限内第三方因其它信息系统建设需进行数据交换时免费提供接口开发服务，并提供详细使用说明。

四、付款方式

无预付款，项目整体完成验收合格之日起 30 日内，成交供应商开出全额合格发票，采购人在 18 个月内，按季度分期支付至合同金额的 95%，至二年质保期满后采购人一次性付清余款 5%（均不计利息）。

竞标声明

致：（鹿寨县人民医院）：

（济南旭腾信息科技有限公司）系中华人民共和国合法供应商，经营地址济南市高新区工业南路44号丁豪广场6号楼1单元311室。

我方愿意参加贵方组织的（鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方不是为本次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。
3. 在此，我方宣布同意如下：
 - （1）将按磋商文件的约定履行合同责任和义务；
 - （2）已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；
 - （3）同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料；
 - （4）响应磋商文件规定的竞标有效期。
4. 我方在此声明：我方未被列入失信被执行人、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，我方对此声明负全部法律责任。
5. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☒我方本次响应文件内容中未涉及商业秘密；

☐我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：_____；
6. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：济南市高新区工业南路44号丁豪广场6号楼1单元311室 邮政编码：250000
电话/传真：0531-88818631 电子函件：sx13953195581@163.com
开户银行：中国建设银行股份有限公司济南省科学院支行
帐号：37001616281050149296
7. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨

在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。



法定代表人（签字或者盖章）：_____

供应商（盖章）：济南旭腾信息科技有限公司

2025年06月30日

竞 标 报 价 表

项目名称：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目

项目编号：LZZC2025-C3-230046-KWZB

供应商名称：济南旭腾信息科技有限公司

项号	服务内容和费用名称	单位	数量	单价（元）	分项合计（元）
1	医院绩效管理体系方案设计	套	1	199,500.00	199,500.00
2	医院绩效管理软件开发	套	1	600,000.00	600,000.00
合计金额大写：人民币 <u>柒拾玖万玖仟伍佰元整</u> （¥ <u>799,500.00</u> ）					

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章，**否则其响应文件按无效响应处理。**
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，**否则其响应文件按无效响应处理。**
3. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，标注联合体牵头人名称，**否则其响应文件按无效响应处理。**
4. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，**否则其响应文件按无效响应处理。**

供应商（盖章）：济南旭腾信息科技有限公司

日期：2025 年 06 月 30 日

5. 商务要求偏离表

商务要求偏离表

项目名称：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目

项目编号：LZCG2025-03-230046-KWZB

供应商名称：海南旭腾信息科技有限公司

序号	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
1	第三章采购需求第二部分商务部分一、项目实施要求	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（四） 项目整体实施方案； 9、对应采购需求的技术要求、商务要求提供的其他文件资料	无偏离
2	第三章采购需求第二部分商务部分二、项目培训要求	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（五） 售后服务方案-5.1 培训方案	无偏离
3	第三章采购需求第二部分商务部分三、技术支持和服务要求	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（五） 售后服务方案-5.2 售后服务流程； （六）技术支持与运维服务方案 9、对应采购需求的技术要求、商务要求提供的其他文件资料	无偏离
4	第三章采购需求第二部分商务部分四、付款方式	上传至本项目投标文件 9、对应采购需求的技术要求、商务要求提供的	无偏离

		其他文件资料	
--	--	--------	--

注：

- 1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务部分要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
- 2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商（盖公章）： 济南旭腾信息科技有限公司
2025 年 06 月 27 日



7. 技术要求偏离表

技术要求偏离表

采购项目编号： LZZC2025-C3-230046-KWZB
采购项目名称：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目
供应商名称： 济南旭腾信息科技有限公司

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	项目说明	为深化推进医院人事薪酬制度改革，根据《人力资源社会保障部 财政部 国家卫生健康委 国家医保局 国家中医药局关于深化公立医院薪酬制度改革的指导意见》（人社部发〔2021〕52号）和《关于扩大公立医院薪酬制度改革试点的通知》（人社部发〔2017〕92号）文件精神；依据《加强医疗卫生行风建设“九不准”》（国卫办发〔2013〕49号）、《关于城市公立医院综合改革试点的指导意见》（国办发〔2015〕38号）、《关于加强三级公立医院绩效考核工作	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案—（一）概述	无偏离

		的意见》(国办发〔2019〕4号)等文件要求,结合医院现状和未来发展的规划,建立与实施全院的“绩效管理”,以充分调动医护人员及管理人员的工作积极性,建立以服务数量、服务质量和病人满意度为基础的绩效分配体制,并充分体现绩效工资的积极性、公平性;加强成本控制,增收节支,形成一套适合医院长远发展战略目标的激励机制。 应用软件开发要满足采购人实际应用需求,系统要与医院现运行的医院信息系统有效兼容,并做到数据共享,开放二次开发接口,完全满足本院实际要求,须包含本采购文件所要求的基本功能,并能够与绩效管理咨询服务所提供的管理方案无缝衔接,支持医院个性化管理需求的定制开发需		
--	--	---	--	--

		要，实现绩效管理咨询方案的信息化管理。 成交供应商对医院的具体情况和所有数据具有保密的责任，不得提供给第三方。		
2	采购内容	医院绩效管理体系方案设计 1 套 医院绩效管理软件开发设计 1 套	医院绩效管理体系方案设计 1 套 医院绩效管理软件开发设计 1 套	无偏离
3	项目建设要求	(1) 本项目考虑选择国内主流、成熟、先进的商业化软件产品，在国内三级以上医院有成功应用的先例。其技术要有明确的发展前景，以保证新建立的系统能够最大限度地适应医院在今后技术发展变化和业务发展变化的需要，能够根据医院业务需要进行功能扩充。同时，在系统设计时应充分考虑与医院信息系统的紧密集成，与医院发展战略相适应。 (2) 要求建设方提供专业的咨询、实施和	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- (一) 概述	无偏离

		开发技术服务，全方位满足医院绩效管理的建设需求；建设方案要求符合医院信息化建设总体规划的要求，并以现行医院组织架构、管理需求为基准，充分考虑各业务层次、各管理环节数据处理的实用性。 同时须充分考虑医疗行业发展趋势，能满足今后国家政策法规及医院管理需求调整的需要。 （3）基于医院战略目标构建的全方位绩效管理考评体系，建立符合医院实际情况、可操作的、能够稳步推进（或分阶段进行）保证医院稳定发展、切实可行的管理模式和实施方案。 方案以新医改的政策导向和要求为基础，符合目前医改的相关政策的要求，符合医院管理导向和学科建设导向，关注医院工作人员价值的体现和回归，推动和促进人员的职业生涯规划		
--	--	---	--	--

		和发展。 （4）应用软件开发应满足医院实际应用需求，与医院现行的信息系统有效兼容，并做到数据共享，负责与医院相关信息系统的双向接口，实现无缝对接。软件还要求具有先进的体系结构和良好的用户操作界面，程序设计结构合理、运行稳定、操作方便且易于维护管理，并能实现信息流与业务、管理的有机融合；支持参数化管理，具备较强的扩展性，便于增加新功能、新业务。 （5）本项目提供的配套软件的所有数据集中管理，所有工作人员的维护操作在同一系统中完成。提供严格的安全及权限管理体系，要求规范管理角色及用户权限，能够根据业务需要灵活地设定每项功能的操作权限和数据访问权限。利用功能权限		
--	--	--	--	--

		及数据权限按需要划分不同的区域，控制不同权限内部员工只能访问相关的应用，保护核心数据不被篡改，充分保障系统数据的安全性、可靠性。系统参数的维护与管理通过界面完成。要求系统对重要数据操作或更新自动记录日志信息。系统可查询、统计所有或单个操作员的日志内容。		
4	医院绩效管理体系方案	4.1.1 设计要求 基于医院战略目标构建的全方位绩效管理考评体系，建立符合医院实际情况，可操作的，能够稳步推进（或分阶段进行）保证医院稳定发展，切实可行的管理模式和实施方案。方案应满足如下要求： （1）以新医改的政策导向和要求为基础，符合中共中央、国务院《关于深化医药卫生体制改革的意见》、《公立医院改革试点指导意	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（二）绩效考核管理方案设计-2.1 设计目标；2.2 设计原则；2.3 管理理念和概念创新；2.4 构建全面绩效考核与评价管理体系	

		见》的要求，符合目前医改的相关政策和卫生部“九不准”的要求，符合医院管理导向和学科建设导向，关注医院工作人员价值的体现和回归，推动和促进人员的职业生涯规划和发展。 (2)方案应实现从以经济指标核算的分配方式到以工作量、工作质量、工作风险、工作难易度、技术水平为主的分配方式转变；符合医院对绩效工资的管理，对临床、护理、医技、行政等不同职系制定科学合理的分配比例；区分医师、护理、技师、管理、医辅等不同岗位，针对不同岗位合理设置差距，真正体现各岗位的价值贡献，向高风险、高责任、高技术、高贡献岗位倾斜；对各护理单元提供客观的评价方案和方法，确定各护理单元之间的差		
--	--	--	--	--

		别。 (3)提供绩效管理咨询服务，对涵盖医院运行效率、质量管理、学科建设、管理效能等方面提出咨询和管理改进方案，协助医院建立科学、先进的绩效管理体系，提供落地化服务。 (4)制定合理的方案实施步骤，对内依据基础工作完成情况和员工接受程度稳妥推进、平稳过度，降低管理改革风险，对外依据医保政策及其他相关国家政策要求，并能实现持续改进。 (5)在绩效实施过程中，确定绩效推进的整体进度、并有效控制各阶段实施质量；开展各项问卷调查并协助确定各岗位间合理绩效差距；对于绩效数据的测算结果，成交供应商应配合采购人对医生、医技、护理等岗位人员做好沟通解释，确保绩效		
--	--	--	--	--

		方案的顺利实施，并进行实施后的绩效评估分析。 (6)成交供应商负责整个绩效系统数据测算，协助医院对历史数据进行前期准备、从相关科室提取绩效数据，依据历史数据通过数学建模方法测算出参数，使测算结果符合院方的要求。 (7)绩效方案设计应体现医护分开后仍能保持医、护之间高效合作的方法，方法具有可操作性和公平性。		
5	任务清单及主要建设内容说明	1. 医院绩效管理现状调研：全面理解医院对单位、科室、班组及全体人员进行绩效考核、奖金核算与分配、营运管理的需要，梳理现行经济管理、质量管理、绩效考核、奖金管理流程及相关制度，撰写医院绩效管理现状调研报告，同时提供整合、优化建议。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（二）绩效考核管理方案设计-2.5 医院绩效管理现状调研及诊断服务；2.6 绩效考核管理方案设计	无偏离

		2. 医师岗位月度绩效体系：（1）建立基于 DRGs、RBRVS 系统评价结果相结合的绩效管理体系，体现临床科室收治病人的水平、效率、质量从而促使临床科室提升临床救治能力、病案首页质量及规范临床路径。将 DRGs、RBRVS 等理念进行本地化应用，根据各科室业务特点，突出优势，兼顾差异，科学评价医师岗位工作量贡献度和劳务价值。 （2）使用点值法核算医生工作量，核算须精细到诊疗项目。 （3）方案设计体现医疗职系门诊坐诊、收住院病人、会诊与 MDT、新技术的开展等引领科室发展的关键因素；引导基于临床医疗行为价值的转换。 （4）增加节假日、夜班、急诊手术、特岗等工作内容的绩效指		
--	--	---	--	--

		标，设计方法具有可操作性和公平性。 3. 护理岗位月度绩效体系：（1）实行护理垂直管理，细化各护理单元需求，依据各科病患及工作特性，提出护理人员数量建议；将全院的护理岗位按职能要求划分为不同层级岗位，并赋予相应岗位系数。 （2）以劳动强度、时间、复杂程度、医疗风险等因素为依据，合理设定护理工作量权重，综合考虑床日数、出院人次质量控制、服务满意度等因素制定科学合理的护理绩效考核方案，细化护理单元二次分配实施细则。 4. 医技岗位月度绩效体系：（1）以劳动强度、时间、复杂程度、医疗风险为依据，合理设定工作量权重，根据业务结构和历史数据，制定绩效考核方案并予		
--	--	---	--	--

		以落实，鼓励多劳多得、开展新业务。 (2)考核方案要体现加班加时及超额工作量的绩效导向建议，引领科室效率提升。 5. 药剂岗位月度绩效体系：(1) 针对药剂岗位可量化的工作项目，指导制定工作量考核办法；根据药剂岗位不同的分工，分别设定具体项目的考核标准。 (2)对药剂岗位从事的管控工作，设定综合目标评定方案；根据综合目标的完成情况进行考核。 6. 质量管控绩效体系：质量考核方案内容既要有科学性又要有可操作性，原则上要各职系内的科室质量绩效奖惩标准一致。要求质量绩效方案设计体现各职能科室质量考核细则；同时让各被考核的科室通过质量考核结果能找到改进方向以及措施。		
--	--	---	--	--

		7. 成本管控绩效体系：根据医院既定的核算原则，所有绩效核算单元的全部成本均应纳入绩效核算管控；将可控成本作为科室运营绩效考核指标，提供成本控制体系建设指导方案；根据各个科室的成本管控目标，设定考核标准；根据达标评价结果，按照医院管理要求及相关的评价方法，计算各个科室/岗位的成本管控评价绩效。 8. 关键指标绩效体系：根据医院的管控要求，特殊业务、特殊贡献、特殊岗位等项目和人员的设置专项考核奖励；对投诉、纠纷、满意度评价管理等事件进行专项奖罚。由各分管的职能科室按月统计考核评价结果，并汇总结果给绩效办。 对各核算单元的嵌入关键考核指标，提供指导意见。		
--	--	---	--	--

		9. 专项管理绩效体系：按照医院综合目标管控的管理要求，对医院聘任的业务科室主任、科室内的中层领导人员建立专项管理绩效考核体系：根据科室特点和业务性质，从科室医疗质量、运营效率、学科人才队伍建设、满意度等公立医院绩效考核指标，分别进行不同的考核要求设置。 10. 二次分配指导意见：指导科室二次分配，提供二次分配指导方案；明确在二次分配考核中医院层面和科室层面的权限管理。二次分配方案既要考虑科室特性，也要体现科室发展规划。 11. 合理化建议：针对医院的绩效改革提出建议，建议必须符合院方现状和实际需要。		
6	医院绩效管理软件功能	系统配置-绩效单元管理：(1)实现组织机构、	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-	无偏离

	要求-系统配置	编制管理、岗位管理。 (2) 灵活定义各机构之间、岗位之间的上下级关系，满足不同用户或同一用户不同时期的管理需要。 (3) 支持绩效单元的自定义、灵活配置和动态管理；绩效单元可对应到各级科室、医疗组、核算单元、发放单元、考勤单元；支持多科室组合设计。 (4) 支持 HIS 科室与核算单元根据病房、门诊不同数据来源和不同岗位类型对应多个核算单元；同时支持发放单元对应多个不同岗位类型的核算单元。 (5) 完成与 HIS 系统集成平台单点登录接口，实现 HIS 工号直接登录。 系统配置-参数配置： (1) 支持绩效核算的各项参数定义及配置管理 (2) 参数支持关联到具体核算项目或核算单元。 系统配置-人员管理： (1) 支持人员信息导入，支持对人员基本属性的维护管理。	(三) 绩效考核管理 软件功能说明 -3.1 系统配置	
--	----------------	---	---	--

		(2)支持人员系数配置管理。 (3)支持人员信息和绩效分配数据按月归档和封账。		
7	医院绩效管理 软件功能 要求-数据 采集	数据采集-数据导入:支持多种格式数据录入,包括手动录入、Excel 表格导入或整合现有的接口资源,实现接口对接和数据交换; 数据采集-数据清洗:对导入的数据进行预处理,自动筛查不规范、不合理及错误数据,删除重复信息、纠正存在的错误,提供数据一致性校验; 数据采集-数据反馈:由绩效管理部门发布清洗后数据,科室进行数据确认与反馈;反馈流程支持多级审核。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- (三)绩效考核管理软件功能说明-3.2 数据采集	无偏离
8	医院绩效管理 软件功能 要求 -CHS-DRGs 分组器	编码映射:提供医院病案编码与 CHS-DRGs 编码的映射关系,提供全部映射比对数据。 数据采集-自动采集病案系统出院患者主诊断。支持表单 导入、手工填报等方式采集数据。 权重计算:支持自定义规则的权重计算,各项	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- (三)绩效考核管理软件功能说明-3.3 DRGs 分组器(基于 CHS-DRGs)	无偏离

		费用参与计 算的比例可根据需要自行配置，支持权重计算公式的自定义； 病案导出：支持自定义每个 DRGs 分组的绩效权重，支持每个病案 RW 权重的导出。		
9	医院绩效管理 软件功能 要求-标准 库管理	通用版标准库：针对每个岗位建立标准库，全面覆盖护理、医师、医技、行政及特殊核算人员。包括：工作量标准库（包括医生、护理、医技等）、门诊标准库、手术标准库（RBRVS）、病房标准库、特色技术标准库、质量管控标准库、成本管控标准库；支持后续自主添加修改功能。 专科版标准库：支持针对特殊科室定制考核标准。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（三）绩效考核管理软件功能说明-3.4 标准库管理	无偏离
10	医院绩效管理 软件功能 要求-核算 规则配置	核心算法设计：包括：工作量绩效算法（包括护理、医技等）、岗位绩效算法、门诊绩效算法、病房绩效算法、手术绩效算法（RBRVS）、特色技术绩效算法、行政及辅助绩效算法、质量管控绩效算法、成本管控绩效算法、关键指	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（三）绩效考核管理软件功能说明-3.5 核算规则配置	无偏离

		标绩效算法以及支持特殊科室定制算法等，并支持后续自主添加修改。		
11	医院绩效管理 软件功能 要求-绩效 核算	工作量绩效核算：根据各岗位工作量数据，以工作强度、风险和技术含量为主的岗位工作量绩效核算。 成本管控核算：对全岗位实行成本管控绩效，重点分析核算“可控成本”控制指标，根据各核算单元的指标完成情况进行核算。 质控绩效核算：根据各个科室的质量管控考核结果，按照分类赋分法、金额比例减扣法、金额按次减扣法等方法进行绩效核算。 关键指标核算：根据临床科室操作规范、业务水平、工作量、医疗纠纷等综合情况，对医师、护理、医技等不同岗位的关键指标完成情况进行绩效核算。 专项管理绩效体系：根据院内专项管理绩效考核体系，结合各管理人员（科主任、护士长）所承担管理任务的完成情况进行绩效核算。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- （三）绩效考核管理软件功能说明 -3.6 绩效核算	无偏离

		科室综合目标绩效体系：根据各科室考核指标（科室医疗质量、运营效率、学科人才队伍建设、满意度等）的完成情况进行绩效核算。		
12	医院绩效管理 软件功能 要求-绩效 汇总与调配	核算汇总绩效管理部门对绩效数据进行汇总核算,发布给科室调配确认。 科室调配：支持大科主任对不同院区相同科室、同一院区相同科室间对绩效结果进行一定比率内调配。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- （三）绩效考核管理软件功能说明-3.7 绩效汇总与调配	无偏离
13	医院绩效管理 软件功能 要求-绩效 发放	二次分配：支持根据发放单元进行绩效二次分配，支持绩效人员根据考勤自动获取，同时可以自主添加绩效分配人员；支持对绩效二次分配结果的自动校验。 绩效发放：对全院月度绩效要进行系统发送，并可通过系统进行二次分配报送、匹配与汇总，根据要求生成可输出的Excel 表格。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- （三）绩效考核管理软件功能说明-3.8 绩效发放	无偏离
14	医院绩效管理 软件功能 要求-个人 工作台	员工自助：员工可在绩效平台查看本人绩效考核信息；特殊人员可查询特定权限的绩效内容信息。 主诊组长：主诊组长可	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- （三）绩效考核管理软件功能说明-3.9 个人工作台	无偏离

		查看本组下所有人考核详细、汇总信息及相同专业不同主诊组的绩效汇总信息。 科室主任：科室主任可查看本科室下所有人考核详细、汇总信息及相同专业不同科室的绩效汇总信息。		
15	医院绩效管理 软件功能 要求-数据 统计	绩效发放分析：根据系统计算的绩效、质控及奖罚情况、收入及支出，从核算单元（医疗组）、各级科室、医院等多个层面，和环比、同比等多种方式对医院的绩效数据进行统计、对比、分析 运营数据分析：建立基于绩效方案的运营数据分析体系，支持查询、基础分析和数据挖掘，根据不同角色展示不同的运营数据，为各领导层决策提供参考。	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（三）绩效考核管理软件功能说明-3.10 权限与日志	无偏离
16	医院绩效管理 软件功能 要求-权限 与日志	权限配置：根据不同的人员或角色进行操作权限配置，可根据管理需要灵活控制。 角色管理：根据科室或者人员岗位性质等对人员按照角色进行分组，一人可属于多个角色，角色之间权限可以进行	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案-（三）绩效考核管理软件功能说明-3.10 权限与日志	无偏离

		叠加。 日志管理：核算素数操作均有详细的日志记录，可查询。		
17	绩效软件技术要求	(1)绩效管理平台软件系统应采用先进、主流的 B/S 体系架构，便于与其它系统集成并协同应用。 (2)支持与第三方信息系统的数据库交换，数据来源支持： 1) 系统接口自动导入。可跨平台、抓取医疗机构分散零乱的数据 系统接口自动导入。 2) 电子表格导入。 3) 支持数据的手工录入。 (3) 信息安全 1) 操作系统、数据库、网络系统的选择要求安全、稳定、可靠，保证 24 小时安全运行。 2) 设置严格的访问权限，保证数据的安全性。重要数据，提供有痕迹的更正功能。 3) 遵守国家有关保密制度的规定，不允许通过医院信息系统非法扩散重要数据。 4) 建立可靠的存储体系及备份方案，定期对数	上传至本项目投标文件 6、项目服务方案- (三) 绩效考核管理软件功能说明-3.11 绩效查询模块；3.12 数据统计运营管理分析	无偏离

		数据库进行安全备份，实现信息长期保存。 (4) 系统运维 系统在运行过程中，必须建立日志管理，提供管理制度及操作规程。 系统维护应包括工作参数修改、数据字典维护、用户权限控制、操作口令或密码设置和修改、数据安全性操作、数据备份和恢复、故障排除等。因硬件故障造成软件重装的，软件免费安装。		
--	--	--	--	--

注：

- 1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术部分要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
- 2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

供应商（盖公章）：济南旭腾信息科技有限公司

2025 年 06 月 27 日

8. 项目实施人员一览表

项目实施人员一览表



姓名	职务	专业技术资格(职称)或者职业资格或者执业资格证或者其他证书	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号
王明勇	项目方案咨询专家	执业医师资格证书	200488110370628 197810224116	2018. 10	2018100901
刘海波	项目经理	信息工程资格证书	314201911370143 04290	2013. 11	2013110101
郑东岳	项目总监	信息工程资格证书	314201905370143 04766	2013. 11	2013110104
针对本项目，我单位拟实行双责任人制，确保服务质量					
杨子强	项目经理			2021	2021090422
胡玉涛	实施工程师			2016	2020042205
卞功航	开发工程师			2016	2016111701
臧飞飞	页面设计			2021	2021041501
任广恒	实施工程师			2022	2022120201

姓名	王明勇	性别	男	年龄	43	学历	本科
职务	咨 询 专 家	职称	副高	毕业学校	青岛大学		
				所学专业	药学		
参加工作时间		2003. 8		工作年限		19	
所承担的项目业绩		2019 年至今，先后参与贵港人民医院、深圳儿童医院、桂林医学院附属医院、梧州工人医院、大连市友谊医院、即墨区人民医院、右江民族医学院附属医院、上思县人民医院等国内多家医院的绩效改革咨询工作，并成功落地实施。					
业务水平及科研成果		2003 年大学毕业后参军入伍，于解放军第二军医大学进修医院管理 1 年后工作于原济南军区青岛第一疗养院，从事医院管理工作 10 余年，历任医务科助理员，科长，院长助理，副院长。在公立医院绩效管理体系设计与实践研究中，全面负责绩效管理考核体系的设计与实践以及绩效管理信息化建设，对项目在材料整理、分析方面做了大量工作；同时负责绩效信息化建设成果的转化应用。					



3. 法定代表人身份证明及法定代表人有效身份证正反面复印件

法定代表人身份证明

供应商名称：济南旭腾信息科技有限公司

地 址：济南市高新区工业南路 44 号丁豪广场 6 号楼 1 单元 311 室

姓 名：刘海波 性 别： 男

年 龄： 46 职 务： 法定代表人

身份证号码： 370305197906262116

系（济南旭腾信息科技有限公司）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件



供应商（盖公章）：济南旭腾信息科技有限公司

2025 年 06 月 27 日

注：自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

4. 授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件

授权委托书

致：鹿寨县人民医院：

我 刘海波 系 济南旭腾信息科技有限公司 的法定代表人，现授权 孙璇 以我方的名义参加鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目的竞标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明及委托代理人有效身份证正反面复印件



委托代理人（签字）：孙璇 法定代表人（签字或者盖章）：刘海波

委托代理人身份证号码：370103198703107520

供应商（盖公章）：济南旭腾信息科技有限公司

2025年06月27日

售后服务承诺

操作系统:Windows系列操作系统。

浏览器: 推荐使用谷歌浏览器等主流浏览器。

4.6.4 部署方式

系统架构: 平台软件系统采用B/S体系架构, 用户通过浏览器可直接远程访问和操作。

部署模式: 本项目部署于医院信息中心机房, 在医院内网上运行。

(五) 售后服务方案

5.1 培训方案

用户培训是一种有组织的知识传递、技能传递、标准传递、信息传递、管理训诫的行为。其中以技能传递为主, 侧重上岗前进行。济南旭腾信息科技有限公司制定了一套完整的用户培训方案, 方便用户进行系统的学习, 并且通过培训可以使甲方技术人员很快理解并且掌握系统的使用操作和日常维护以及后续的业务开发。

5.1.1 培训承诺

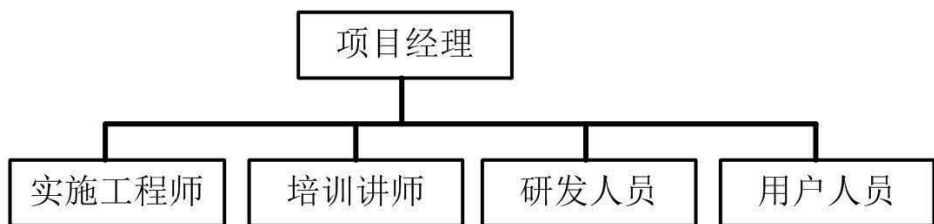
济南旭腾承诺将根据本项目的情况制定合理有效的培训方案, 培训方案包括但不限于培训目的、培训对象、培训组织机构、培训内容、培训大纲、培训计划、培训承诺等几个方面。具体要求如下:

- 1、提供有经验的教员, 使系统相关人员在培训后能够独立地对系统进行应用、管理、维护;
- 2、培训包括使用培训、系统管理培训和二次开发培训;
- 3、提供: 培训大纲、培训计划、培训内容、培训教材;
- 4、在系统运行期间若招标人有其它培训要求, 将协助用户完成相关培训。

5.1.2 培训组织机构

培训组织机构主要有项目经理、项目实施工程师、培训讲师、研发人员和用户组成。

培训组织机构图如下:



5.1.3 培训原则

➤ 针对性

组织培训必须有的放矢，不要搞所谓的“全员参与”。这里的意思并不是否定培训的“全员参与”，在许多情况下，还是需要全员参与的，其积极效果也很明显。但是从一个系统的培训体系来看，还必须加强针对性。

➤ 持久性

培训作为企业内部管理体系中的一个很重要的环节，要充分认识到培训的持续作用。在某些情况下，仅仅一、两次培训是很难达到预期的效果，也不符合人力资源发展规律。因此，要建议一个可持续性的培训体系，不断总结、不断提高和完善。

➤ 协调性

协调性包括两方面：一是时间上的协调，如果培训的时间比较长，需要事先进行协调和沟通，以避免出现冲突；二是组织上的协调，在开始培训前，需要培训部门和相关人员把参加的人员做好安排，保证能按时参加。

➤ 全方位

每个人的需求是不一样的，从公司层面上考虑，就必须在有的放矢的基础上，突出培训的全方位性，以满足和适应不同部门和不同层次员工的需要。

5.1.4 培训内容

主要培训内容包括：

- ✓ 系统平台的系统架构及原理；
- ✓ 系统组成及各部分的功能；
- ✓ 系统的日常使用操作规程；
- ✓ 系统的安装、测试及日常维护；
- ✓ 系统基础配置、数据字典；

- ✓ 系统角色划分、权限配置；
- ✓ 系统日志信息处理；
- ✓ 系统的二次开发培训等。

5.1.5 培训教材

全部培训教材均为中文，主要包括：

系统建设的技术方案、软件需求说明书、测试计划、测试方案、维护手册、操作手册及其他相关的技术资料。

5.1.6 培训方式

培训均采用现场培训的方式进行。本方案中不包括除现场培训外的其他培训方式，如甲方需要其他培训方式，由双方另行协商解决。

系统安装调试的过程应在招标方参与下进行，同时投标人应对招标方技术人员进行累计不少于5人天的现场培训，确保其掌握系统的使用方法、管理维护、维修等工作，达到能够独立安装调试并实施内部培训目标。

系统操作过程，对招标方系统操作人员进行累计不少于20人天的现场培训，确保其掌握系统的使用方法，达到能够独立操作目标。

培训以面对面授课的形式，采用先集中培训，再分功能分批培训，特殊人员采用单独的个人培训等方式进行。

➤ 集中培训

所谓集中培训，是把系统所有相关的部门领导及操作员组织到一起培训，使其对系统有整体的、全面的认识。

➤ 分批培训

所谓分散培训，主要是根据各个使用部门的功能及权限的不同，进行有针对性的培训。

➤ 个人培训

所谓个人培训，是指的在后期根据业务开展的需要，有一些需要添加修改的功能，而这些功能可能是需要对个别人进行培训；还有就是由于权限的要求，比如更改一些系统功能参数，是只能有个别人掌握的，所以要对个别负责人进行单独培训。

5.1.7 培训计划

➤ 使用培训

1) 系统集中培训

培训内容：系统的设计思想和整体框架构成及功能实现原理、技术特性。

培训人员：与系统相关的业务部门。

培训时间：1天。

2) 建设原则和实现功能培训

培训内容：系统建设的依据以及实现功能的培训。

培训人员：与系统相关的业务部门。

培训时间：1-2天。

3) 权限及系统参数等系统基础平台培训

培训内容：所有使用部门及操作人员的定义及权限分配。

培训人员：与系统相关的业务部门。

培训时间：半天。

4) 业务培训

培训内容：与系统使用相关的业务功能培训。

培训部门：与系统相关的业务部门。

培训时间：2-3天。

5) 系统管理培训

培训内容：针对系统综合管理设定。

培训人员：与系统相关的业务部门。

培训时间：1天。

6) 系统交互方式培训

培训内容：所有产生数据交换的业务的培训。

培训人员：与系统相关的业务部门

培训时间：半天。

7) 系统交互方式培训

培训内容：所有产生数据交换的业务的培训。

培训人员：与系统相关的业务部门

培训时间：半天。

➤ 系统管理培训

1) 信息发布培训

培训内容：系统发布环境配置、安装及系统发布等技术操作。

培训人员：与系统相关的技术维护部门。

培训时间：半天。

2) 后台管理平台培训

培训内容：系统后台管理平台的业务操作、功能维护等技术操作。

培训人员：与系统相关的技术维护部门。

培训时间：1天。

3) 角色使用巩固培训

培训内容：针对院领导、各部门领导、各部门工作人员、系统管理员等使用功能操作，进行不同层面的培训。

培训人员：各角色人员

培训时间：1天

➤ 二次开发培训

1) 开发工具培训

培训内容：系统开发使用的开发工具、环境配置等技术操作。

培训人员：与系统相关的技术维护部门。

培训时间：1天。

2) 数据交换培训

培训内容：系统升级时进行的与数据库对接、交换等技术操作。

培训人员：与系统相关的技术维护部门。

培训时间：半天。

5.1.8 系统管理员、运维人员和相关操作人员培训的内容

➤ 系统管理员培训

1) 培训方向

操作系统安装、数据安装、ERP系统安装、客户端配置等；

业务流程中的所有日常业务操作内容；
 各种数据关系以及报表的统计与查询培训；
 软件数据日常备份；
 软件权限分配；
 软件日常问题解决方法以特殊情况应急办法。

2) 培训内容及安排：

培训内容	时间安排	培训教师
系统整体规划培训	2小时间	实施顾问
系统安装的培训	4小时间	实施顾问
系统备份与恢复培训	2小时间	实施顾问
用户及权限的培训	2小时间	实施顾问
系统的日常维护技能	4小时间	实施顾问
系统操作培训	与相关操作人员一同培训	实施顾问
系统数据结构	4小时间	实施顾问

培训对象：系统管理人员

培训方式：集中培训（或单独培训）

培训地点：医院（或项目方指定地点）

3) 工作步骤

工作步骤1：准备培训

任务描述	准备培训所用资料及环境
对应策略	包括系统的扩展性安装与配置、服务器的重新安装、性能优化方法、安全措施、系统问题的分析与解决、系统升级的操作等

工作步骤2：开展培训

任务描述	组织系统管理员，开展培训工作
对应策略	培训重点应放在： 1、软件产品的安装；

	2、相关的数据库管理系统操作技能； 3、系统的日常维护技能，如常见故障的诊断和解决，补丁的使用方法等； 4、实施顾问在培训之前编写好系统管理员操作手册，培训过程做好记录，之后安排相关的考核。考核的内容以系统的系统管理员岗位职责为标准，并不限于实施顾问提供的培训课程，比如一些数据库和操作系统的基础知识也要纳入考核内容，如果考核没有通过，要敦促系统管理员尽快学习掌握，并安排下次的考核时间。总之，培训和考核都抓紧，目标是培养出合格的系统管理员。必要时，考核的使用要争取得到客户的理解和支持。 5、对于管理软件，系统管理员岗位负有保障系统稳定高效运行的职责，除了专业技能之外，还应该有一个明确的岗位职责制度，实施顾问这时向客户方提供《系统运行管理制度(系统管理部分)》，促成制度在用户内部发布执行，明确岗位职责要求，确保系统正常运行。 6、系统管理员应该具备相当的基础知识才能保证知识成功转移，实施顾问提供的培训紧密围绕产品的安装、调试和维护，不可能从最基础的部分讲起，如果客户方有这方面的需求，那么实施顾问应能够提供相关的专业课程。
--	--

工作步骤3：效果评估

任务描述	对培训结果进行评估
对应策略	采用模拟考试； 让参与培训人员填写效果评估表。

4) 焦点关注

项目实施过程中实施顾问会尽早提供适用的技术资料，尽早为客户方培养出合格的系统管理员。在客户方提供系统管理员之前，项目组应明确提出对系统管理员的专业素质要求。实施顾问应该做好培训方案和课件，并把好考核关，确保培训质量和知识成功转移。安装过程的记录和培训结果确认必不可少。在安

装之前，实施顾问对客户提供的硬件和系统软件进行审查，确保可以满足系统运行需要时进行产品安装。

➤ 运维人员的培训

运维人员的工作重点主要在第一线从事具体的运行维护工作，发现有可能出现的故障、处理用户在使用当中所出现的问题。因此，为他们设计培训内容应着重于运维工作的技能、技巧，如怎样更快速的处理故障；如何避免故障，为营业人员创造一个良好的工作环境等。

培训分为三个阶段

第一、是全面培训阶段。受训者通过对运维人员工作职责、工作重点及理论型知识的掌握，对整个运维工作有较完整和明确的概念。并加入项目的设计理论和施工理论。

第二、是定向培训阶段。根据他们今后的具体运维方向，进行定向培训，加强他们所在岗位的针对性专业培训。

第三、是实习培训阶段。在这一阶段，主要是让受训者跟着现任运维人员一边观察学习，一边参加实际管理工作。

运维培训的方式发展培训的方式主要有以下几种：

1、课堂式

(1) 讲授法。主要是给学员讲课，着重讲解运维人员工作职责、工作重点及相关软件的概念、构成、工作原理和设计 and 实施理论等，并通过书面或口头答辩的形式来检测受训者的培训成果。

(2) 讨论法。讨论或称为研讨，由培训者提出一些问题（工作过程中的实际问题），组织受训者运用设备的概念、构成、工作原理来分析这些案例，并鼓励每个受训者积极投入讨论。最后，对讲座的问题应该提供清晰而明确的结论

2、操作式

1) 实物讲解法。首先由指导者操作实物，并结合理论知识为受训者逐一讲解，并提出常见解决问题的方法。

(2) 模拟故障处理。这种培训方式的做法是由指导者人为制造一些常见故障，让受训者根据所学进行实际操作，加深对问题的记忆。然后由指导者对受训者在实际操作过程中所出现的错误进行详细讲解，并说明正确操作流程。

➤ 相关操作人员培训

1) 培训方向

基础数据的规则培训，掌握系统中含意；

各部门操作员的具体岗位日常业务操作内容培训；

各部门操作员的具体岗位数据统计查询内容培训；

软件日常问题解决方法培训；

2) 培训计划

操作人员的操作是为系统全面上线做准备的，使其掌握软件系统的操作，保证有能力上线。操作培训内容包括标准化规范及流程规范、应用软件系统操作等。培训的重点在于操作、应用。

操作人员的培训项目及应达到的水平：

计算机操作知识

系统整体结构及功能说明

系统的操作（包括注意事项）

系统的操作要求及管理制度

3) 培训内容及安排

培训内容	时间安排	培训讲师
系统总体规划介绍	2小时	实施顾问
基础数据操作培训	2小时	
日常操作培训	4小时	
常见问题培训	2小时	

培训对象：各岗位软件操作人员

培训方式：集中培训

培训时间：根据实施进度安排

培训地点：医院（或项目方指定地点）

5.2 售后服务流程

5.2.1 售后服务体系

济南旭腾信息科技有限公司凭借多年积累的丰富的客户服务经验，并吸纳

先进的服务理念，建立了基于先进的服务理念、统一的客户服务平台支持下的完善的服务网络和严格的服务质量保障体系，为客户提供高质量、高效率、快速的售后服务。主要包括：

- 技术咨询
- 系统软件的安装和调试
- 现有系统功能的升级与维护
- 对不符合规范的数据，提供数据清洗服务
- 针对采购方使用过程中的数据异常和错误，提供数据修复服务
- 客户应用需求与预测
- 济南旭腾信息科技有限公司所有产品的技术咨询和培训
- 客户合约服务

5.2.2 售后服务方案

济南旭腾信息科技有限公司提供的售后服务内包括：

1)、系统安装及调试

由实施人员将本系统安装到服务器，并调试正常。

2)、数据初始化

由实施人员协助各业务应用人员完成本系统的数据初始化工作。内容包括：用户管理、各类基础编码初始化等工作内容，同时还协助完成相关功能参数的配置。

3)、系统维护与技术支持

提供热线服务及现场服务来保证对系统的维护及技术支持需要。

4)、数据修复服务

在系统使用过程中，由于某种原因导致数据出现问题，将指派技术资深专家帮助甲方修复数据的服务。

5)、合同明确的系统的功能改进

随着业务的开展，对甲方提出的一些功能性调整，根据实际需要对系统进行功能改进开发。

5.2.3 售后服务内容

1、我公司提供维护开发服务的形式和内容如下：

(1)、热线服务：我公司技术人员通过热线电话为甲方解答技术问题。

(2)、现场服务：我公司派遣技术人员到甲方软件使用现场解决问题，并对许可软件系统进行系统保障的过程。

(3)、数据修复服务：在许可软件产品使用过程中由于某种原因导致数据出现问题，甲方可享受将数据整体打包发送给我公司技术中心，由技术资深专家帮助修复数据的服务。

(4)、功能改进：在甲方已经购买的许可软件的功能范围内，我公司提供根据甲方要求对软件功能进行改动的服务。

2、我公司向采购方提供绩效方案的售后服务范围包括但不限于以下内容：

(1) 医院绩效政策调整时提供管理咨询与相应调整服务

(2) 科室意见反馈时提供咨询管理服务

(3) 科室新增或变动诊疗项目时时提供咨询管理服务

(4) 标准库管理。对采购人新增DIP权重系数、RBRVS分值等，由中标方咨询专家自收到采购人请求起3天内给予转换、匹配参考分值再反馈到采购人。

(5) 协助采购人进行绩效管理体系文件拟定，形成最终文件。

(6) 月度绩效系数调整。根据采购人本年度医疗导向及院领导及绩效管理部门的侧重发展方向，进行针对内外科及特色技术的点值、单价、权重等数据调整。

(7) 绩效系统算法、程序制定、调整。根据采购人绩效运行实际情况及要求进行绩效系统算法、程序调整或每年参数测算调整。

3、我公司向采购方提供软件系统售后服务内容的范围包括但不限于以下内容：

(1) 维护范围包括对现有软件模块功能完善、扩展、升级等。

(2) 根据采购人要求，增加、优化绩效系统各模块功能；提供系统运行优化指导服务。

(3) 提供定期检查服务，解决绩效核算过程中遇到的各种程序问题。

(4) 绩效体系改进，根据设定的组织架构、算法、标准库，根据绩效管理软件测算结果，结合医院发展方向，调整标准库系数，调整整个岗位间合理绩效差距；同时通过绩效测算过程，完善医院管理过程中的不足，推进医院规范化、精

细化管理。

(5) 对日常使用过程中出现的故障提供排查服务；日常维护的问题解决时间不超过3个工作日。

(6) 定期对日常系统日志进行跟踪查看。

(7) 界面操作风格保持统一化。

4、我公司向采购方提供针对本项目的数据安全服务的范围包括但不限于以下内容：

(1) 对数据库安全提供技术支持，制定相应的数据备份方案。

(2) 每次升级或者更新文件时做备份。

(3) 在日常维护中将操作过程及结果均进行记录，以便再出现问题时能够还原。

5.2.4 售后维护及响应方式

➤ 现场支持

济南旭腾信息科技有限公司在接到用户的故障申告1小时之内提出方案并通知用户。对于必须到达用户现场才能解决的问题，济南旭腾信息科技有限公司技术人员在2小时内会赶到用户现场。

➤ 电话支持

济南旭腾信息科技有限公司提供7*24小时的电话技术咨询响应，由专业技术人员值守服务电话，所有的电话技术咨询均保证在30分钟内给予详细答复。

➤ 远程维护

济南旭腾信息科技有限公司客服中心将定期关心用户系统的使用情况，如用户有需要，可对系统进行远程维护服务。

➤ 定期跟踪

济南旭腾信息科技有限公司提供每3个月不少于1次现场巡检服务，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证平台的稳定运行。

➤ 故障模拟

当用户在使用过程中遇到故障，可通过与济南旭腾信息科技有限公司客服中心电话联系，描述故障现象。公司客服人员可模拟用户现场及设备环境，模拟

用户的故障现象，并提供有针对性的解决办法。

5.2.5 故障分级和处理方案时限承诺

济南旭腾信息科技有限公司根据系统运行设备出现故障的严重程度，对售后服务响应时间承诺如下：

故障种类	响应时间	故障定位时间	故障排除时间	到达现场时间
重大故障	30分钟	30分钟	2小时	24小时
严重故障	30分钟	30分钟	2小时	24小时
一般故障	30分钟	30分钟	1小时	24小时



广西科文招标有限公司

鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目

(LZZC2025-C3-230046-KWZB)

成 交 通 知 书

济南旭腾信息科技有限公司：

广西科文招标有限公司受鹿寨县人民医院的委托，就鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目（LZZC2025-C3-230046-KWZB）采用竞争性磋商方式进行采购，经磋商小组评审、推荐，采购人确认贵公司为成交供应商，其成交项目内容为：鹿寨县人民医院绩效管理及配套软件服务项目一项。成交金额：人民币柒拾玖万捌仟玖佰元整（¥798900.00）。

请贵公司接此通知书后在二十五日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商采购文件要求和响应文件的承诺履行合同。



抄送：鹿寨县人民医院

联系电话：0772-2085107