

北华大学附属医院中联医院信息系统运维

服务采购项目需求调研公告

按照医院工作需要，现拟对医院采购项目需求进行市场调研，本着公平、公正、公开的原则，欢迎各大供应商以优质的服务及优惠的价格积极参与。

一、供应商资格要求

1. 应符合《中华人民共和国政府采购法》之规定，持有有效的、符合项目需要的营业执照等，营业执照符合本项目的经营范围；
2. 具备相应的技术研发实力或正规授权代理资质，能够提供符合技术参数需求的产品；
3. 近三年内无重大违法违规记录及不良商业信誉。

二、报名需提供材料

1. 企业资质文件：营业执照、相关授权证书、资质证明、企业信誉查询证明材料、法定代表人身份证复印件及委托人授权书和委托人身份证复印件等相关证件（加盖公章）；
2. 产品介绍材料：详细的产品规格说明书、技术参数响应表（需明确标注是否满足本公告技术需求）、产品报价单；
3. 售后服务方案：包括质保期承诺、技术支持方式、响应时效等；
4. 企业联系方式：包括联系人、联系电话、电子邮箱等。

三、报名方式及截止时间

1. 报名方式：报名材料加盖公章，扫描为 PDF 文件，报送至电子邮箱 fsyxxk@163.com（发送主题格式：“调研项目名称+供应商名称”）；
2. 截止时间：自本公告发布之日起 5 个工作日内，邮件逾期到达视为无效报名；
3. 咨询方式：联系人：朱老师，联系电话：0432-62166037，咨询时间：工作日 8:00-16:00。

四、其他说明

1. 本次需求调研仅为项目前期信息收集，不构成正式采购要约，供应商提供的材料仅用于本次调研分析；
2. 我单位将对供应商提交的材料进行审核，择优邀请参与后续沟通交流，未入选供应商不再另行通知，材料不予退回；
3. 供应商应保证所提供材料的真实性、合法性，若存在虚假信息，将取消其参与资格，并保留追究相关责任的权利；
4. 详细采购需求见附件。

北华大学附属医院信息部

2026 年 09 月 15 日

附件：

一、服务适用范围

本项目服务范围：北华大学附属医院在用的全部重庆中联信息产业有限责任公司开发的中联医院信息系统，含系统功能模块、客户端、自定义报表、各类业务接口、医保接口及配套应用系统。

二、总体运维服务方式

1. 远程运维：提供微信、QQ、电话远程服务，在线人员实时答疑、远程排查处置故障，快速响应日常问题。
2. 备勤保障：提供日常紧急故障及重大节假日 7×24 小时备勤服务，保障系统平稳运行。

3. 上门服务响应标准（7×24 小时）

（1）系统灾难故障：全院系统瘫痪、业务无法开展，立即响应，如需现场，2 小时内到场处置。

（2）系统严重故障：所有窗口业务系统无法操作，立即响应，如需现场，4 小时内到场处置。

（3）一般错误故障：窗口业务正常、非窗口出现数据、报表类错误，工程师 2 个工作日内上门或协商确定服务时间。

（4）常规服务需求：窗口业务正常，需参数调整、程序安装、操作指导等，工程师 5 个工作日内上门或协商确定服务时间。

三、专项运维服务内容

（一）中联信息产品基础运维服务

1. 故障处理：受理系统功能异常、报错、无法操作等问题，完成排查、分析、修复及恢复验证。

2. 客户端部署：提供 ZLHIS、电子病历等软件环境检测、安装配置、联调及问题排查指导。

3. 分层培训：针对医护、收费、医保、信息科等不同岗位，开展业务实操、功能应用、常见问题答疑培训，配套提供操作手册及培训台账。

4. 版本升级：根据政策及业务需求，开展系统小版本升级评估、测试、实施、验证及问题跟踪，留存完整升级资料。

（二）自定义报表运维及新增服务

1. 报表修改：根据业务变化调整报表字段、统计规则、布局逻辑，完成修改、优化及验证测试。
2. 数据校验：比对报表与原始业务、跨系统数据，排查修正数据错误、遗漏、不一致问题，保障数据准确。
3. 权限配置：按岗位、角色分配报表访问权限，实现精细化权限管理。
4. 故障处理：快速处置报表打不开、数据异常、卡顿、打印及导出失败等问题，完成修复与优化。
5. 新增报表梳理：根据新增统计需求，梳理业务场景、数据来源、统计口径，明确开发需求。
6. 新增报表开发：完成报表模板设计、逻辑开发、测试部署及上线后优化保障。

（三）各类接口运维服务

1. 软件接口运维：处理接口传输失败、数据错乱、链路中断等故障，完成定位、修复、验证及反馈。
2. 设备接口运维：协助医疗设备与 HIS 系统对接，完成参数核对、格式适配、链路验证及问题协查。
3. 政策性接口运维：根据政策、系统升级、业务调整完成接口适配优化；针对不规范流程导致的数据问题，提供流程整改建议及跟进服务。

（四）医保专项运维服务

1. 医保咨询答疑：提供医保对码、结算流程、政策适配、业务规范等日常咨询及操作指导。
2. 医保数据核对：比对 HIS 与医保平台数据，排查数据缺失、错乱、不一致等问题，出具核对及整改建议。
3. 医保故障处置：快速处理医保结算失败、无法挂号、数据上传异常、接口中断等突发问题，恢复业务。
4. 接口优化调整：针对医保接口功能短板，开展需求评估、参数优化、功能调试及适配升级。
5. 医保部件升级：完成医保客户端部件版本更新、兼容性检测、替换部署及功能验证。

四、配套增值服务

1. 知识库服务：开放中联系统专属知识库，提供常见问题处置方案、操作技巧查询服务。
2. 专属平台服务：依托客服管理平台，实现问题登记、流转、处置、反馈全流程闭环管理。
3. 政策解读服务：提供医疗、医保最新政策解读、要点答疑及落地指导，规范院内业务上报。