

南方医科大学附属第五医院

多媒体分诊导引系统信创升级项目

需求书

编制日期：2026年6月

一、项目基本情况

项目名称	南方医科大学附属第五医院多媒体分诊导引系统信创升级项目
采购方式	院内挂网采购/询价采购
采购预算	报价不得超过预算金额，超过预算金额的报价按无效响应处理。
建设区域	门诊区域、急诊区域、体检中心，以及医院指定需纳入分诊叫号系统升级改造的相关区域。
建设性质	在医院原有硬件设施、系统架构和数据资源基础上进行升级、替换、接口改造与功能扩展。
资金来源	医院信息化专项预算/医院自有资金。
交付周期	合同签订后要按时完成供货、安装部署、接口联调、试运行及初验；具体时间以合同约定为准。
质保服务	项目验收合格之日起不少于1年免费质保及运维服务。

二、项目背景与建设目标

医院现有分诊叫号系统建设时间较早，部分终端设备存在硬件老化、系统版本偏低、运行卡顿、叫号漏号、远程运维不便、队列调整能力不足等问题，已难以充分满足当前门诊、急诊、体检等区域的高峰就诊秩序管理和智慧门诊建设需要。

本项目拟在保留原有可用线路、终端和数据资源的基础上，对多媒体分诊导引系统进行信创升级、软硬件适配、接口联调和功能优化，重点提升系统稳定性、兼容性、可维护性和分诊队列管理能力，进一步规范候诊秩序、改善患者体验、支撑医院精细化管理。

建设目标包括：实现与医院HIS、预约挂号、检查检验等系统的数据互通；支持预约、现场、复诊、特殊人群优先等多业务场景排队叫号；支持分诊台根据实际业务需要调整患者队列顺序；提供候诊显示、语音播报、诊室屏/综合屏展示、统计报表、权限管理、运行监控和运维管理能力；满足医院信创适配、数据安全和后续扩展要求。

三、采购内容与服务范围

供应商应根据医院现有分诊叫号系统运行现状，提供软件升级、接口改造、终端适配、必要硬件更换、安装调试、数据迁移、培训、试运行保障及售后运维等完整服务。系统内容应至少包括以下范围：

序号	采购/服务内容	主要要求	备注
1	系统软件升级	完成多媒体分诊导引系统升级，支持门诊、急诊、体检中心多区域、多科室、多诊室、多队列统一管理。	包含在总报价内
2	系统信创适配改造	根据医院要求完成国产化操作系统、数据库、中间件或终端环境适配；支持在医院指定信创环境中稳定运行。	包含在总报价内
3	接口联调服务	完成与 HIS、挂号/预约、检查检验、医生工作站等系统接口对接，支持患者信息、挂号信息、排队状态、叫号结果等数据交互。	包含在总报价内
4	终端与显示适配	升级的系统需支持对现有叫号屏、诊室屏、取号机、语音播报终端等可用设备进行适配调试；对确需升级或更换的终端主机、播放盒、语音设备等提供安装调试。	包含在总报价内
5	分诊台功能改造	支持分诊护士进行签到、过号、复诊、优先、暂停、转诊、手动自由调整队列、诊室分配、患者状态查看等操作。	包含在总报价内
6	统计报表与运维管理	提供候诊人数、等候时长、医生接诊量、科室流量、叫号异常等统计查询；提供设备在线状态、异常告警、日志追踪和权限管理。	包含在总报价内
7	培训与驻场保障	完成管理员、分诊护士、医生端相关人员培训；上线初期提供现场技术支持，保障系统平稳切换。	包含在总报价内
8	硬件部分改造	对于不满足现如今科	包含在总报价内

		室需求的部分叫号屏 硬件进行升级改造	
--	--	-----------------------	--

四、功能需求

（一）基础排队叫号功能

支持现场挂号、预约挂号、检查检验报到、复诊等患者进入候诊队列；支持按科室、诊区、诊室、医生、号源类型、优先级等规则自动排队（对于体检，需要升级为更智能的排队方案）；支持叫号、重呼、过号、弃号、回队、转队、暂停接诊、恢复接诊等常用操作。

（二）分诊台队列调整功能

分诊台应能够根据现场业务需要手动调整患者顺序，支持特殊患者优先、插队、转诊室、候诊状态修改等操作，并保留完整操作日志，便于追溯。

（三）多媒体显示与语音播报

支持综合候诊屏、诊室屏、窗口屏等多种显示方式；显示内容应包含当前叫号、候诊队列、诊室/医生信息、温馨提示等；支持普通话语音播报，必要时可按医院要求扩展提示音或多媒体等宣教素材。同时也需要支持大文件素材的断点续传功能，脱机发布等方式发布各类播出单或多媒体文件。

（四）预约联动与特殊人群优先

支持线上预约患者与现场挂号患者统一排队规则，避免预约与现场队列冲突；支持老年人、残疾人、孕产妇等特殊人群优先叫号策略，并可由医院配置启停。

（五）数据统计与报表

支持按日期、科室、诊区、医生、患者类型等维度统计候诊量、平均等候时长、叫号次数、过号率、接诊效率等数据，报表支持查询、导出或按医院要求对接院内数据平台。

（六）权限、日志与安全

支持管理员、分诊护士、医生、运维人员等角色权限控制；系统应记录登录、叫号、队列调整、接口调用、异常告警等日志；涉及患者信息的数据传输、存储和展示应符合医院信息安全管理要求；还需要支持审核功能，对于宣教的播出单内容可进行审核。

（七）兼容与扩展

系统应兼容医院现有业务流程和可用设备，支持后续新增诊区、科室、终端屏幕、接口和业务规则扩展。

（八）运维相关

系统需支持实时查看各终端的网络联机状态监控其运行情况，提供播放日志，管理人员可以直接浏览、查询和导出。日志文件的数据包括播放文件的时间信息及次数、文件下载时间、开关机时间等等；系统需支持备份管理：系统可手动、自动对数据库进行备份，手动还原。

五、技术及实施要求

供应商应在项目实施前完成现场勘查，明确原有系统架构、终端数量、网络线路、接口现状、需更换设备清单及实施计划，并形成经医院确认的实施方案。

升级改造应尽量复用医院现有线路、网络环境、终端显示设备和历史数据资源，减少重复建设和对门急诊正常业务的影响。

系统应支持 7×24 小时稳定运行，具备异常恢复、日志追踪、数据备份、权限控制和故障告警能力；上线前应完成测试环境验证、接口联调、模拟叫号测试和业务流程测试。

系统切换应采用分区域、分阶段方式实施，优先选择夜间、周末或非诊疗高峰时段施工。上线期间应保留原系统或人工叫号应急方案，确保出现异常时可快速回退。

供应商应保证所投产品及服务不存在知识产权纠纷，涉及第三方软硬件授权、接口开发、安装调试、培训、运维等费用均应包含在本项目总报价内。

六、其余要求

项目	要求
报价要求	报价应为完成本项目所需的全部费用，包括但不限于软件授权、定制开发、接口联调、硬件更换或适配、运输、安装、调试、测试、培训、驻场、质保、税费等。
付款方式	建议按合同约定执行，可采用“验收合格后支付合同总额的 95%，质保期满且无质量问题后支付剩余 5%”或医院采购制度认可的其他方式。
质保要求	免费质保期不少于 1 年。质保期内供应商应免费提供系统维护、故障处理、版本修复、必要的现场支持和电话/远程技术支持。
响应时限	一般故障 2 小时内响应、24 小时内解决或提出替代方案；影响门急诊正常叫号的重大故障应 30 分钟内响应、2 小时内到场或远程介入处理。
培训要求	供应商应提供不少于 2 场现场培训，覆盖系统管理员、分诊台护士、医生端使用人员，并提供纸质或电子版操作手册。
验收资料	供应商应提交实施方案、设备/软件清单、接口

	说明、测试报告、培训签到、用户手册、运维手册、试运行报告、验收报告等资料。
--	---------------------------------------

七、供应商资格及响应文件要求

具有独立承担民事责任的能力，具备有效的营业执照或事业单位法人证书。

具备履行合同所必需的专业技术能力，熟悉医院分诊叫号、门诊排队、HIS 接口、终端显示与语音播报等相关业务。

近三年内在经营活动中无重大违法记录，无严重失信行为。

本项目不接受转包；未经医院书面同意不得分包。

响应文件应至少包括：营业执照复印件、法定代表人授权书、报价明细表、技术响应表、实施方案、售后服务承诺、类似项目案例、服务团队人员安排、资质证明材料等。

八、其他说明

供应商在响应前应充分了解医院现场环境及现有系统状况，报价视为已包含完成项目所需的全部风险、成本和服务义务。

本项目的主体为系统升级，极大部分的终端（叫号屏幕、宣教屏等）都不需要进行更换或者升级，升级后的系统需要支持现有的终端设备顺利的运行。