## 中山大学附属第一医院广西医院智慧医院功能维保服务需求

注：标注“▲”的条款为实质性要求，如不满足则按无效响应处理

**一、智慧医院功能运行保障**

保障医院智慧医院所有功能的正常运行，及时解决现有功能出现的各种故障。

1、提供相关功能的问题解答以及使用指导。

2、故障管理:应用软件故障导致的死机、数据错误的分析与处理。

3、BUG 管理:应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理。

**二、售后服务**

1、提供线上售后助手服务。

2、响应供应商成交后安排售后人员入驻各项目沟通群，负责医院售后维护工作。

3、提供专属技术客服一对一服务。

4、提供主备服务负责制，保证实时提供服务。

5、当远程无法解决时，应安排人员到现场处理。

6、法定节假日，技术客服提前发布值班通知。

**三、▲售后维保内容**

1、智慧医院小程序功能：包括预约挂号、挂号缴费、门诊缴费、线上医保支付、在线取号、自助开单、检查检验报告查询、住院服务、便民服务等。

2、界面调整：在不改变基础框架的情况下，根据医院需求修改界面，包括颜色、字体、布局等。

3、数据维护：无条件协助医院维护智慧医院中科室、医生简介、照片等。

**四、服务咨询**

1、给医院提供咨询服务，彻底为医院答疑解惑

2、如售后人员层面不能解决，详细记录咨询内容和结果并交项目对应研发人员处理。

**五、▲系统优化及更新**

1、收到医院在智慧医院原有功能范围内的优化和功能需求，跟医院明确需求细节，除特殊情况（备注项）外，需按照医院合理的要求进行排期解决。

2、系统升级或其他重大问题处理时，技术客服会提前通知医院，包括处理时长、影响范围等，问题处理完毕后主动通知医院。

备注项：

(1)医院系统(如HIS系统等)升级/变更/更换、接口新增/减少/升级/修改/更换需要重新对接的工作等;

(2)原有功能的逻辑重新修改、性能调整等。

**六、故障排查**

1、在出现智慧医院小程序故障和问题时，及时调取日志信息，配合医院排查问题。

2、如故障是小程序原因造成的，需尽快安排人员修改故障问题，使小程序正常运行。

3、如出现小程序外部网络或服务器问题时，应安排运维人员及时排查，并第一时间修复。

**七、监控预警：**

1、医院网络、HIS接口异常，技术客服主动通知，以便得到及时处理，达到故障影响最小化。

2、及时查看异常订单记录，如有则通知相关人员及时处理，避免患者投诉。

**八、其他服务**

1、售后维保服务数据分析：根据医院需求提供分析报告。

2、对账服务：提供医院对账服务，负责处理并实时响应对账问题。

3、短款追缴：收到财务短款，技术客服第一时间核实短款原因，确认责任方；

4、如责任方为小程序方，首先与医院确认回款方式，同时负责开始追款。

**九、回访和投诉处理：**

1、一年两次的客户满意度调查。

2、安排经常性（每月至少一次）日常回访，确保医院的每一次问题反馈都能得到高质量的服务。

3、舆情投诉：第一时间处理并回复。

4、一般投诉：当天处理并回复。

5、患者服务：偶发性问题等特殊情形，技术客服直接对接患者，问题处理完毕后回复患者和医院。

**十、▲厂商接口服务**

包含医院建设的PC官网、AI刷脸支付厂商对接智慧医院的接口服务（无条件开放）。