**1、项目范围**

1. 维护内容：移动挂号缴费系统软件运维。
2. 维护范围及清单：为阳春市妇幼保健院移动挂号缴费系统软件提供运维服务，保证系统及软件正常运行。系统运维功能清单如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类型** | **主模块** | **子模块** | **模块说明** |
| 1 |  | 挂号和预约挂号 | 科室号源查询 | 提供服务号和服务窗渠道医院科室号源的查询，包括子父科室号源查询、有号源科室允许进入挂号，无号源科室不允许进入挂号 |
| 2 | 医生号源查询 | 提供服务号和服务窗渠道医生号源的查询，按日期+时段查询医生号源，并提供分时号源查询 |
| 3 | 号源预约 | 提供服务号和服务窗渠道号源预约，并向用户发送预约信息 |
| 4 | 号源取消 | 提供服务号和服务窗渠道号源取消 |
| 5 | 挂号费支付 | 提供服务号和服务窗渠道挂号费支付功能，前提要求医院接入微信和支付宝支付和支付宝支付 |
| 6 | 号源支付确认 | 挂号费支付后，本系统将通知医院系统已收取挂号费，并向用户发送挂号信息 |
| 7 | 预约成功通知 | 在用户预约成功后，本系统将通过服务号和服务窗向用户发送预约成功的通知 |
| 8 | 预约订单查询 | 提供服务号和服务窗预约订单查询、详情查询的功能 |
| 9 | 预约订单退费 | 提供服务号和服务窗渠道的预约订单退费功能 |
| 10 | 预约退费成功通知 | 退费成功后，本系统将通过服务号和服务窗向用户发送退费成功的通知 |
| 11 | 停诊消息通知 | 当预约挂号的医生停诊时，通知微信和支付宝和支付宝用户，并支持用户快速预约该医生的开诊号源 |
| 12 | 移动支付 | 待缴费项查询 | 提供服务号和服务窗渠道的待缴费项查询功能 |
| 13 | 待缴费项明细查询 | 提供服务号和服务窗渠道的待缴费项明细查询功能 |
| 14 | 门诊缴费支付 | 提供服务号和服务窗渠道的待缴费项支付的功能 |
| 15 | 缴费成功通知 | 缴费成功后，本系统将通过服务号和服务窗向用户发送缴费成功的通知，并向用户发送缴费信息和导诊信息 |
| 16 | 缴费订单查询 | 提供服务号和服务窗缴费订单查询、详情查询的功能 |
| 17 | 缴费订单退费 | 提供缴费订单退费的功能给到医院系统调用，不直接提供此功能给到服务号和服务窗给用户使用 |
| 18 | 待缴费提醒通知 | 当有待缴费订单时，本系统将通过服务号和服务窗向用户发送待缴费提醒。 |
| 19 | 缴费退费成功通知 | 退费成功后，本系统将通过服务号和服务窗向用户发送退费成功的通知 |
| 20 | 智能查询 （含检验报告单） | 门诊候诊号查询 | 提供服务号和服务窗渠道门诊排队号查询的功能 |
| 21 | 检查排队人数查询 | 提供服务号和服务窗渠道就诊诊区、检验检查排队、取药人数等的查询功能 |
| 22 | 检验/检查报告查询 | 提供服务号和服务窗渠道检验/检查报告查询的功能 |
| 23 | 报告出具提醒 | 提供服务号和服务窗报告出具提醒功能 |
| 24 | 住院功能 | 住院押金缴纳 | 提供服务号押金线上缴纳功能 |
| 25 | 住院押金缴纳记录查询 | 提供服务号押金缴纳缴纳及记录查询功能 |
| 26 | 住院每日清单 | 提供服务号每日清单查询功能 |
| 27 | 住院总费用 | 提供服务号住院期间总费用查询功能 |
| 28 | 个人中心 | 用户授权登录 | 用户在登录微信和支付宝和支付宝和支付宝手机客户端后，通过微信和支付宝和支付宝的授权功能，无需注册和密码即可登录到医院的服务号，同时公众号可根据用户的微信和支付宝和支付宝唯一标识来区分每一个用户 |
| 29 | 用户资料校验绑定 | 微信和支付宝和支付宝用户在登录医院公众服务号以后，可以填写本人的基本资料、诊疗卡信息来和微信和支付宝和支付宝号进行绑定，同时绑定须校验用户卡信息，绑定后方便医院向微信和支付宝和支付宝用户推送指定消息 |
| 30 | 联系人列表查询 | 提供服务号和服务窗渠道的联系人列表查询功能 |
| 31 | 联系人添加 | 提供服务号和服务窗渠道的联系人添加功能 |
| 32 | 联系人修改 | 提供服务号和服务窗渠道的联系人信息修改功能 |
| 33 | 服务说明 | 提供微信和支付宝和支付宝服务操作说明和操作流程 |
| 34 | 满意度调查 | 提供服务号和服务窗满意度调查的功能 |
| 35 | 出具数据报表 | 提供服务号和服务窗数据报表功能 |
| 36 | 后台管理中心 | 操作员信息查询 | 提供医院后台管理网站渠道的操作员信息查询功能 |
| 37 | 操作员信息修改 | 提供医院后台管理网站渠道的操作员信息修改功能 |
| 38 | 操作员权限管理 | 提供医院后台管理网站渠道的权限管理功能，包括对菜单、按钮的访问及功能的操作权限限制 |
| 39 | 预约挂号订单查询 | 提供医院后台管理网站渠道预约挂号订单查询的功能 |
| 40 | 预约挂号订单取消 | 提供医院后台管理网站渠道预约挂号订单取消的功能 |
| 41 | 缴费订单查询 | 提供医院后台管理网站渠道缴费订单查询的功能 |
| 42 | 交易量统计查询 | 提供医院后台管理网站渠道交易量统计查询的功能 |
| 43 | 交易量统计报表下载 | 提供医院后台管理网站渠道交易量统计报表查询的功能 |
| 44 | 大数据分析及运营支持系统 | 用户分析 | 关注用户数分析 | 微信支付宝新增关注用户数、取消关注数、净关注数等分析。 |
| 45 | 业务分析 | 绑卡统计分析 | 微信支付宝新增绑卡数、取消绑卡数、净绑卡数等分析。 |
| 46 | 挂号统计分析 | 微信支付宝预约挂号人次、当天挂号人次、挂号金额等数据分析。 |
| 47 | 费用金额统计分析 | 挂号、缴费、押金缴纳等费用金额统计分析 |
| 48 | 交易笔数统计分析 | 挂号、缴费、押金缴纳等交易次数统计分析 |
| 49 | 汇总分析 | 绑卡、预约挂号、当天挂号、诊间付费、押金缴纳等数据汇总统计分析 |

**2、运维要求**

（1）系统日常运维服务，包括但不限于系统操作指导、因系统缺陷导致的各种BUG的修复、因操作失误导致的数据错误维护等。

（2）系统突发事件的诊断、排除。

（3）因采购人业务发展需要或需求变动引发对原项目合同约定的系统的新增、完善软件功能且工作量小于或等于3个工作日/人的开发工作。

（4）对采购提出的维保合同约定的系统软件各项相关技术问题进行解答，包括但不限于技术咨询、指导和信息提供等。

（5）提供符合采购人要求的应急响应服务。

（6）现场技术支持服务。在服务有效期内，当系统故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，将派遣工程师赶往用户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。一旦确定需要前往现场，应按故障等级情况安排上门时间。

（7）系统安全保障。处理系统漏洞整改以及其他安全防护技术支持。

技术支持具体响应时效如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 产品名称 | 说明 |
| 响应服务 | 每周7个自然日，每天24小时全天候响应 |

（8）按季度巡检，在服务期内每季度安排专人对系统进行全面检查，优化系统软件，同时做好系统运行情况记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的远程或现场指导。