# **医学美容信息系统项目参数**

# 项目概述

随着医学美容行业的不断发展，为了提升我院医学美容科室的综合竞争力，优化服务流程，提高客户满意度，同时加强内部管理的规范性和高效性，通过信息化手段，实现各业务板块的无缝衔接和数据的实时共享，为医护人员提供便捷、高效的工作平台，为客户提供个性化、高质量的服务体验。

# 技术参数

## **（一）医美经理管理系统**

**1.客户管理功能**

**客户资料及标签：**通过姓名、年龄、手机、客户标签、来源渠道、意向信息等构建多维客户画像，支持必填、编辑、查看等选项自定义。

**当前受理情况：**通过咨询项目、受理内容、聊天记录和咨询照片等了解客户意向需求。

**客户预约：**通过预约表查看顾问和医生排班情况并进行预约。

**回访计划与执行：**按需选择回访方式，执行预先设置的回访计划或自定义回访。可一键引用回访模版或系统跟进客户画像自动生成回访计划，提醒人员执行，电脑端和手机端均有任务提醒，执行内容登记和监管。

**2.分诊接待功能**

**客户资料及标签：**登记或补充客户的姓名、年龄、手机、信息来源和客户标签等信息。

**接诊情况：**确定接诊状态、咨询项目、咨询科室等。

**客户流程牌：**了解客户在院环节，做好时间节点管理。

**改派与换卡：**支持改派顾问或助诊医师，更换客户卡号。

**3.现场设计与开单功能**

**填写咨询情况：**记录咨询情况、潜在需求、未成交原因等。

**多种开单方式：**包括预收定金、开项目、开套餐、零售方式。

**开单折扣：**只对当前选定的产品打折、整单打折，超出权限时提交折扣审批。

**开单辅助功能：**产品库存查询、指定医生、更换推介等。

**4.收银管理功能**

**常规收款：**进行项目收款单、处方单收款。

**预存操作：**进行预存定金、客户购劵单的操作。

**消单和退单：**处理客户取消已结账或未结账的业务单。

**日结和反日结：**对当日收银工作结束标识，如有误可进行反日结。

**项目操作：**更换项目、增补疗程、转赠项目、调整项目或退项目。

**日常营收：**进行应收账务登记、日常收支登记、营收明细查询等。

**项目划扣：**确认项目信息、登记划扣次数、定制术后信息回访、制定回访计划、设置跟进和登记使用耗材。

**病历、预约、领料和用料、票据资料登记：**对客户病历填写查看，对已付款项目排期，对科室常备物品领用使用登记。

**5.库房管理功能**

**药品 / 物品进货：**登记进货方式的药品或物品单价、数量等情况。

**药品 / 物品入库：**登记非进货方式的药品或物品单价、数量等情况。

**盘点：**对库房盘点，调整盘盈或盘亏。

**调拨：**登记将医院内某个仓库货品调到另一仓库。

**库存：**查询物药品库存，包括不足和积压情况。

**6.客户管理与会员功能**

**客户初始化档案：**将原有手工档案记录录入系统。

**客户资料维护：**管理员维护客户资料，包括基础信息、批量修改、批量回访等。

**客户档案与病历：**查询客户所有档案资料，包括生日、咨询项目情况、付款情况、消费情况、回访情况等，登记客户病历情况、医嘱情况、治疗情况、对客户回访等。

**会员类型与入会：**设置不同会员级别，办理客户入会。

**会籍管理：**包括会员充值、续付会费、升级、降级、激活等。

**会员资料与积分设置查询：**维护会员基本资料，设置积分获取和消耗。

**7.提醒功能**

生日、预约、回访、过期、项目、款项、库存、数据风险、渠道流失、事务提醒：各类提醒功能、回访记录、微信回访等，对风险操作进行提示预警。

**8.报表统计功能**

报单类、现场设计类、财务类、库存类、客户消费类、客户来源类、回访类、销售类、项目类、职工工作报告、呼叫类等报表 ，多种报表助力医院运营，让运营更高效。

**9.基础设置功能**

科室资料管理、工作种类管理、产品分类设置、费用科目设置、区域来源设置、信息来源设置、渠道资料设置、项目资料管理、物品登记管理、仓库资料设置、项目流程管理、职员职位划分与资料管理、提成设置管理、会卡提成设置、预收提成管理、产品折扣设置、产品促销管理、供应商资料管理、自动回访设置、操作员管理、菜单权限、系统参数设置等 。使用前对软件进行设置，以保证软件按医院实际情况运行。

**（二）医生 APP**

**1.移动业务流系统**

支持医生在移动端处理各类业务流程，报单、分诊、咨询、快捷收款、治疗划扣、照片上传等功能。

**2.移动审批管理**

支持打折、改单、退换等移动审批管理 。

**3.任务提醒**

支持移动端任务提醒和任务推送，及时向医生推送待处理任务信息。

**4.客服中心**

客服中心档案查询、标签采集、跟进回访等，方便医生在移动端查询和管理客户信息。

**5.移动数据看板**

支持院长看板、咨询看板、客服看板、财务看板等管理 ，为不同角色提供个性化数据视图。

**6.市场拓展系统**

支持市场地推报备、预约等管理，助力医院市场活动开展。

**7.影像中心**

支持照片查看 ：医生可查看患者照片。

1. 商务要求

**1.**系统需采用医院本地部署方式，本地部署要求系统能够在医院内部服务器上稳定运行，与医院现有网络环境和硬件设备兼容；确保医院数据的安全性和可访问性。

**2.技术文档交付**

项目验收时，服务商应提交《系统测试计划及测试报告》、《系统部署安装操作说明书》、《用户操作手册》、《功能规格说明书》、《系统设计说明书》、《数据库设计说明》、《用户使用报告》等技术文档材料。

四、项目管理与团队要求

**（一）项目管理方案**

服务商需提供详尽项目管理方案，涵盖实施进度表、项目组织结构、项目质量控制等内容，确保项目按计划有序推进，各环节质量达标，满足医院信息化建设标准。

**（二）项目团队组成**

1. **项目工作组成立** ：为了保证本项目成功实施，应成立针对本项目的项目工作组，以配合院方相关部门及人员进行系统的运行维护和平台、业务的应用推广。在项目实施期内，保持项目团队稳定，未经院方同意，项目组人员不得变更。项目实施人员需严格遵守医院的有关管理制度。
2. **成员组成及资质要求**

**实施工程师 ：**至少配备1名具备丰富同类项目管理经验的实施工程师，且需获得我院认可，保证项目实施的专业性和针对性。

**项目开发人员 ：**开发团队成员均需具备同类项目实施经验，能熟练运用相关技术解决项目中遇到的问题，保障系统开发质量。

**3.项目交付期**

项目实施工期为60天。服务商应确保签订合同后完成系统部署、定制化模板开发、接口对接及多轮测试优化等全部上线前必备工作内容。上线后进入90天系统试运行阶段，服务商需对试运行期间出现的各类功能缺陷、性能瓶颈及用户反馈问题进行实时监测与快速修复。

**（三）项目验收**

**1.验收组织** ：实施完毕后，由我院医学美容科、信息网络中心组织验收工作，全面检查系统功能、性能、文档等是否符合要求。

**2.验收依据** ：采购文件条款、软件使用说明及国家有关的检验标准均为验收的依据。

**3.验收程序** ：验收时服务商必须派代表在场,功能确认无误后，由双方签署验收报告。

五、售后服务要求

**（一）技术服务支持**

**1.服务方式**

提供 7×24 小时全天候技术咨询服务， 包含远程技术支持和现场技术支持两种方式，涵盖电话、在线通讯工具及邮件等多渠道即时响应。针对系统瘫痪、数据泄露等紧急事件，需在短时间内启动远程处置，工程师及时抵达现场进行处理；非核心功能故障需2小时内响应并48小时内修复。服务团队须配备节假日应急备班机制，有备班人员随时响应，确保全时段覆盖。

**2.质保期**

自验收合格之日起一年，质保期内免费维护，确保系统在质保期内的稳定运行与性能优化。

**（二）系统维护与升级**

1. **日常维护**

定期对系统进行巡检、优化，及时发现并处理潜在问题，确保系统性能稳定，每季度至少提供一次系统运行报告，详细说明系统运行状况、问题处理情况及优化建议。

1. **功能升级**

根据医院业务发展及患者需求变化，及时对系统功能进行升级完善，免费提供系统升级、安全补丁及功能优化，升级内容需提前与医院沟通确定，升级过程不得影响医院正常工作。

六、培训要求

服务商应制定人员培训方案，培训方案应包括培训目的、培训对象和范围、培训时间安排、培训内容、培训组织方式等。根据院方实际需要提供多种培训方式，对各类人员提供适当的培训内容，要求达到用户能够独立操作使用本系统的目标，提升医院整体对系统的应用能力与管理水平。

七、其他要求

**（一）数据安全与保密**

服务商需采取严格的数据安全措施，确保医院数据在传输、存储、使用等环节的安全，防止数据泄露、篡改等安全事件发生。同时，对在项目实施及服务过程中获取的医院敏感信息负有保密义务，未经医院书面同意，不得向任何第三方披露或使用。

**（二）网络安全自查**

服务期内，服务商需积极配合我院定期开展网络安全自查工作，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等，及时发现并处理安全隐患，保障医院信息系统的安全性。

**（三）安全审计配合**

配合我院定期进行安全审计工作，审计内容至少涵盖系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等方面，确保系统运行符合安全规范，及时整改审计发现的问题。

**（四）数据资源共享**

1.服务商须严格履行数据资源共享义务，积极配合完成与上级主管部门指定系统平台的数据接口对接及系统平台互联互通工作，打破信息孤岛，实现数据共享共用，提升医疗信息化水平。

2.在技术对接过程中，不得附加任何形式的接口调用费用条款，杜绝因接口对接费用等争议影响跨层级、跨部门政务数据资源共享与业务协同工作，保障数据共享工作的顺利推进。

**（五）知识产权合法**

服务商须确保所提供的系统、软件及技术未侵犯任何第三方知识产权。若所供系统涉及第三方软件使用，服务商应保证该软件为正版且具备合法授权。如因服务商过错致使医院在使用过程中面临第三方知识产权侵权指控，服务商将承担全部法律责任及经济赔偿，并需积极采取措施以消除负面影响，确保医院的正常运营与声誉不受损。

**（六）永久使用权**

医院将拥有该系统的永久使用权，有权自主决定系统的安装、运行、管理及升级等事宜，确保医院能够长期、持续、稳定地使用系统开展业务活动，不受时间限制。

**（七）技术支持和服务**

服务商应提供必要的技术支持和服务，并支持医院对系统进行统一版本的升级与改造，确保医院能够根据自身发展需求进行持续优化和功能更新。