



常州市政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：常州三院公共卫生临床救治中心（含常州市医疗急救中心）AI 随访管理及其他软硬件项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0005

甲方：（买方）常州市第三人民医院

乙方：（卖方）中电鸿信信息科技有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州三院公共卫生临床救治中心（含常州市医疗急救中心）AI 随访管理及其他软硬件项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州三院公共卫生临床救治中心（含常州市医疗急救中心）AI 随访管理及其他软硬件项目

1.2 标的质量：合格

1.3 标的数量（规模）：见分项报价表

1.4 履行时间（期限）：软件开发期限为 90 个工作日（从合同签订日之次日起算）；中标单位自平台终验合格证书签署之日起，为采购人整体提供 3 年质保

1.5 履行地点：由甲方指定位置

1.6 履行方式：90 个工作日内完成软件的开发、调测、运行。采购人按照政府采购合同规定的技术、服务等对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。验收书包括每一项技术、服务等履约情况。项目的最终验收由建设单位组织和协调。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：肆拾柒万圆（470000 元）人民币，开具 6% 的增值税发票。

分项报价表

序号	服务名称	服务内容	品牌	单位	数量	单价（元）	合计（元）
1	患者管理	患者管理：按姓名、住院号/门诊号、病床号、院区、科室、入/出院时间、就诊时间等条件来筛选查询目标患者；同步 his 数据，展示在院、出院、门诊、体检等维度患者的信息	中安信	套	1	90,000.00	90,000.00



2	满意度管理	1. 满意度计划管理: 对计划进行新增、编辑、开启、关闭、删除和模板引用操作 (按计划状态和场景), 通过关键字、计划类型和状态进行相关的筛选查询 2. 满意度统计: 查看加入计划、结案、未入计划的患者名单; 查看任务各状态下的进度, 以及详细的问卷填写内容, 方便医护追踪查阅; 对丢调查对象反馈的意见问题, 指派给指定科室处理跟进	中安信	套	1	95,000.00	95,000.00
3	随访管理	随访计划管理: 制定相应的随访计划, 到期自动提醒 随访计划统计: 按随访患者的科室进行统计, 维度包括: 随访人次、发送成功/失败人次、回复人次、回复率	中安信	套	1	100,000.00	100,000.00
4	宣教知识库	知识库管理: 涵盖多种知识库类型, 包括问卷表单库、健康宣教库、提醒短语库、疾病知识库、药品知识库、急救知识库	中安信	套	1	40,000.00	40,000.00
5	微信公众号	1. 随访记录: 通过关键词搜索查询已接收过的随访问卷; 查看随访问卷的填写状态: 已填写、未填写、已失效; 查看随访问卷的详情, 可对有效期内的问卷进行填写提交及填写结果的查阅 2. 宣教记录: 通过关键词搜索查询已接收过的宣教文章; 查看宣教文章的阅读状态: 已读、未读; 查看宣教文章的详情 3. 个人中心: 管理维护已创建的接收信息, 执行新增、编辑、删除操作; 设置默认的随访问卷、宣教文章或复诊提醒通知的接收对象	中安信	套	1	50,000.00	50,000.00
6	AI 满意度语音外呼	AI 智能外呼患者电话, 记录患者整体满意度情况。支持 AI 外呼进行满意度调查任务的执行时间、电话重拨次数、电话重拨间隔等。仅支持 SAAS 部署方式, AI 外呼支持 50000 条。	中安信	套	1	20,000.00	20,000.00

合同编号:



JSHXS2501531CGN00

7	集成服务费	本地集成部署安装调试, 三年质保服务费	中安信	项	1	75,000.00	75,000.00
投标总报价 (人民币: 元)							470000.00

三、技术资料

- 3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务 (包含与服务相关的货物) 的有关技术资料。
- 3.2 没有甲方事先书面同意, 乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供, 也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

- 4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务 (包含与服务相关的货物) 或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权, 由乙方负全部责任。

五、产权担保

- 5.1 乙方保证所交付的服务 (包含与服务相关的货物) 的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

- 6.1 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。(不得超过合同金额的 5%)。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函 (保险) 等非现金形式交纳或提交, 按照省市有关文件精神, 鼓励优先采用电子履约保函 (保险) 形式。
- 6.2 合同履行结束后, 甲方应及时退还交纳的履约保证金。
 - 6.2.1 履约保证金退还方式: /
 - 6.2.2 履约保证金退还时间: /
 - 6.2.3 履约保证金退还条件: /
 - 6.2.4 履约保证金不予退还的情形: /

七、合同转包或分包

- 7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。
- 7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。



7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为,甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款:

预付款,合同签订后 10 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 50%,即 235000 元(贰拾叁万伍仟元);

验收款,验收完成后 10 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 40%,即 188000 元(壹拾捌万捌仟元);

尾款,项目验收之日起一年期满 10 个工作日内,甲方向乙方支付合同总金额的 10%,即 47000 元(肆万柒仟元)。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前,将根据项目特点制定验收方案,明确履约验收的时间、方式、程序等内容,并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核,综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目,甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要,甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收,相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组,按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 5%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额 0.1%每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的,乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工



作日不能提供服务的, 甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的, 乙方应向甲方支付合同价款总额 5%的违约金, 如造成甲方损失超过违约金的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的, 甲方有权拒绝接受服务, 并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议, 应通过友好协商解决。如协商不成, 由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜, 遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式六份, 具有同等法律效力, 甲方、乙方各执三份。

甲方: 常州市第三人民医院
地址: 常州市兰陵北路 300 号
法定代表人或授权代表:
联系电话:
签订日期: 2025 年 3 月 11 日



乙方: 中电鸿信信息科技有限公司
地址: 南京市玄武大道 699 号
法定代表人或授权代表:
联系电话:
签订日期: 2025 年 3 月 11 日





附件

AI 随访管理系统功能点表单

序号	功能名称	功能描述	备注
1	患者管理	<p>患者管理：按姓名、住院号/门诊号、病床号、院区、科室、入/出院时间、就诊时间等条件来筛选查询目标患者；同步 his 数据，展示在院、出院、门诊、体检等维度患者的信息支持针对门诊患者可基于门诊诊疗记录（患者姓名、性别、年龄、门诊号、联系方式、就诊日期、就诊科室、就诊医生、疾病诊断）等条件进行患者筛选和检索。</p> <p>支持与 HIS、电子病历、集成平台、满意度评价、互联网医院、微信小程序、支付宝生活号、短信平台、区域数据平台等系统进行无缝对接，形成全生命周期的个人诊疗记录，包括门急诊记录、住院记录、处方信息、手术信息、检查报告、检验报告、医嘱信息、费用信息、体检信息等。可通过手工输入、Excel 导入两种方式创建相关诊疗信息。</p> <p>支持新增患者加入到过滤名单中，禁止其接收随访、宣教、满意度调查、复诊提醒等消息推送；支持过滤名单患者的移除。</p> <p>支持查看患者的基本信息、360 视图（诊断结果、治疗规划等信息）、业务记录（随访、宣教、复诊等推送记录）。</p>	
2	满意度管理	<p>满意度计划管理：对计划进行新增、编辑、开启、关闭、删除和模板引用操作（按计划状态和场景），通过关键字、计划类型和状态进行相关的筛选查询</p> <p>满意度统计：查看加入计划、结案、未入计划的患者名单；查看任务各状态下的进度，以及详细的问卷填写内容，方便医护追踪查阅；对丢调查对象反馈的意见问题，指派给指定科室处理跟进。</p> <p>提供统计分析图标展示，如总体结果统计指标（门诊/住院调查总份数、总回收份数、整体满意度。</p> <p>提供表单设计器，包括布局控件和字段控件。</p>	
3	随访管理	<p>随访计划管理：制定相应的随访计划，到期自动提醒。（提供软件功能截图证明，加盖投标人公章）</p> <p>支持对随访任务进行新增识别，可配置识别条件，触发条件后可自动生成新跟踪任务，任务包括随访、提醒、宣教任务。</p> <p>支持黑名单过滤随访名单，将特殊纠纷或不愿打扰的患者手动加入过滤名单，并可配置是否在科室专病随访中生效。</p> <p>支持查看加入计划、结案、未入计划的患者名单；支持对计划中的患者进行手动添加或移除；支持查看任务各状态下的进度，以及详细的问卷填写内容，方便医护追踪查阅。</p> <p>支持专病全病程计划管理，支持专病类的随访、宣教、复诊提醒等各类任务的发送规则配置。</p> <p>支持病区内特定病种的出院随访自动化，包括自动外呼（任务接收、话术模板、自动拨号、对话管理、结果回传）。</p>	

合同编号：



JSHXS2501531CGN00

		支持按随访患者的科室进行统计，维度包括：复诊提醒人次、发送成功/失败人次、有效复诊人次、复诊率。	
		随访计划统计：按随访患者的科室进行统计，维度包括：随访人次、发送成功/失败人次、回复人次、回复率 支持人工电话随访、智能语音电话随访的通话形式。	
4	宣教知识库	知识库管理：涵盖多种知识库类型，包括问卷表单库、健康宣教库、提醒短语库、疾病知识库、药品知识库、急救知识库。 提供丰富的知识库内容，支持图片、视频等多形式进行自主编辑内容，格式，排版。 提供提醒短语库，按条件筛选并查询展示所有已创建的提醒短语模板，支持提醒短语模板的增删改查操作。	
5	微信公众号	随访记录：通过关键词搜索查询已接收过的随访问卷；查看随访问卷的填写状态：已填写、未填写、已失效；查看随访问卷的详情，可对有效期内的问卷进行填写提交及填写结果的查阅。 宣教记录：通过关键词搜索查询已接收过的宣教文章；查看宣教文章的阅读状态：已读、未读；查看宣教文章的详情。 个人中心：管理维护已创建的接收信息，执行新增、编辑、删除操作；设置默认的随访问卷、宣教文章或复诊提醒通知的接收对象	
6	AI 满意度语音外呼	AI 智能外呼患者电话，记录患者整体满意度情况。支持 AI 外呼进行满意度调查任务的执行时间、电话重拨次数、电话重拨间隔等。仅支持 SAAS 部署方式，AI 外呼支持 50000 条。	
7	集成服务	本地集成部署安装调试，三年质保服务	

