**1、软件部分**

|  |
| --- |
| **后勤一站式管理平台建设内容** |
| **序号** | **模块功能** | **模块参数** |
| **1** | **一站式服务中心** | 后勤服务需求与任务集散地。主要功能：受理、登记、修改临床需求，任务调度，服务满意度回访等 |
| **1.1** | 任务提醒 | 一站式服务中心接收到临床网络申请工单后，系统有任务提醒功能，支持弹屏提醒、声音提醒，操作员可通过提醒界面直接进入工单进行调度，将任务工单分配到对应服务班组，提高工单处理及时率。 |
| **1.2** | 调度分配 | 一站式服务中心接收到临床网络申请工单后，可通过系统进行任务调度派工，分派工单到指定服务班组或服务人员提供服务。 |
| **1.3** | 来电弹屏 | 当临床用户通过院内分机来电报修时，系统可自动识别来电号码并弹屏提醒，提醒内容可包括来电号码，来电科室，科室位置等。 |
| **1.4** | 新建工单 | 一站式服务中心坐席根据科室来电或其他来源的需求进行工单登记。 |
| **1.5** | 修改工单 | 一站式服务中心坐席若发现工单登记信息有误或需求有误的工单，系统提供工单修改权限，授权操作员可对该类工单进行修改更正。 |
| **2** | **维修管理****（含移动维修）** | 实现维修全过程管理。要功能：网络报修，班组派工，过程记录，材料、工时、费用登记等。 |
| **2.1** | 报修登记 | 当临床用户通过院内分机来电报修时，系统可自动识别来电号码并弹屏提醒，提醒内容可包括来电号码，来电科室，科室位置等。一站式服务坐席可通过来电提醒界面直接进入工单登记界面，相关基础信息系统自动匹配，无需再次输入。 |
| **2.2** | 任务提醒 | 一站式服务中心将任务工单分派到班组后，班组管理系统自动弹屏新任务提醒，操作员可由任务提醒界面直接进入相应工单，进行查看详情进行派工处理。 |
| **2.3** | 维修派工 | 维修班组接收一站服务中心分配的的任务后，可通过系统进行派工处理，安排相对应的维修人员去现场处理。系统支持纸质工单打印。 |
| **2.4** | 工单打印 | 系统支持服务需求工单的打印，打印格式可根据用户需求定制。 |
| **2.5** | 维修接单 | 维修人员可通过系统接受一站式服务中心及班组长指派的维修任务，点击接收表示认领维修任务，点击开始表示正式开始维修。 |
| **2.6** | 工单暂停及恢复 | 维修人员接受班组派工后，进行现场服务，发现维修服务暂时无法完成，如所需材料、配件短缺，需外送大修，需维保商维修等情况，可通过系统将工单暂停，进行暂停说明等待维修条件成熟后恢复工单，暂停信息通过系统即时反馈报修人，避免不必要的催单。 |
| **2.7** | 工单转新单 | 维修人员进行现场维修时发现所接受的维修任务存在不属于本班组不能进行处理故障时，可通过系统进行转新单操作，说明转单原因提交后由一站式服务中心进行新工单的任务指派。 |
| **2.8** | 工单作废 | 维修人员进行现场维修时发现该工单所报维修事项为误报不需要维修，或该事项已不能维修需要采购更新或其他特殊情况不再需要提供维修服务的，可通过系统说明原因后对该工单进行作废处理。 |
| **2.9** | 工单进度查询 | 报修人可通过系统进行维修工单的进度跟踪，实时掌握维修进展情况，如是否已派工，接单维修人员是谁，何时开始维修，何时完工等。 |
| **2.10** | 维修协助 | 维修人员进行现场维修时发现所接受的维修任务不能独自完成需要其他人员协助方能完成维修，可通过系统发起协助请求，选择对应的协助人员进行维修协助，协助人员即时收到协助信息进行协助反馈。 |
| **2.11** | 维修跟进 | 维修人员接受班组派工后，进行现场服务，发现维修服务暂时无法完成，如所需材料、配件短缺，需外送大修，需维保商维修等情况，可通过系统将工单暂停，进行跟进处理，录入暂停说明，等待维修条件成熟后恢复工单，暂停信息通过系统即时反馈报修人，避免不必要的催单。 |
| **2.12** | 维修完工 | 维修人员完成现场维修任务后，维修班组对该项维修工单进行完工处理，将结果反馈给一站式服务中心及报修人。 |
| **2.13** | 未完工回访 | 同时针对未完工的工单，调度中心人员需要进行主动回访，系统会对未完工的工单进行回访提醒，也会在电子显示屏上标记未完工工单。同时调度中心人员可以通过报表进行查询。 |
| **2.14** | 维修用料登记 | 维修人员在维修服务过程中发现维修需要使用相关配件、材料，可在系统中针对该工单添加维修用料，并将用料信息实时反馈给报修人进行查询确认。 |
| **2.15** | 维修工时费用登记 | 系统自动记录维修开始时间及完工时间，自动统计工时，费用，提供相关数据报表以供决策。 |
| **2.16** | 接单任务 | 维修人员可通过移动手持终端查询到当前班组内所有“未派工”的维修任务，可根据自身实际忙闲情况对任务工单进行接单，抢单操作，避免班组与现场间的往返，提高工作效率。 |
| **2.17** | 维修任务 | 维修人员通过移动终端接单后进行现场作业，可通过系统现场实时记录维修情况，支持维修跟进信息录入，维修耗材、配件信息录入等，支持现场拍照上传，用于说明维修完成情况，所有信息均可实时反馈至临床。 |
| **2.18** | 维修抢单 | 维修人员可通过移动手持终端查询到当前班组内所有“未派工”的维修任务，可根据自身实际忙闲情况对任务工单进行接单，抢单操作， |
| **2.19** | 完工任务 | 维修人员可通过移动手持终端实时查询个人完工任务记录，了解个人工作量情况。 |
| **2.20** | 移动报障 | 维修人员发现不属于本班组或未进行故障报修登记的故障，可通过手持终端现场进行故障报修，提交报修工单到调度中心进行任务指派，系统支持拍照功能。 |
| **3** | **报修小程序** | 实现报修、维修的移动化作业。主要功能：报修、接单、抢单、完工记录、评价等 |
| **3.1** | 快速报修 | 临床用户不仅可以通过利用传统的电话和PC端报修，同时还可以用报修小程序，选择高频报修内容或类别，进行快速的报修，节约临床用户的报修效率。 |
| **3.2** | 拍照上传 | 临床用户在通过小程序进行报修的时候，可以对报修现场进行拍照上传，帮助调度人员和维修人员更准确的了解问题和故障。 |
| **3.3** | 涂鸦编辑 | 为了帮助调度人员和维修人员更准确的了解问题和故障，临床用户还可以对上传的照片进行涂鸦编辑，把有问题和出故障的地方标记出来，突出重点。 |
| **3.4** | 进度查询 | 报修人可以通过报修小程序，找到报修工单，实时在线查询工单的完成进度。 |
| **3.5** | 状态跟踪 | 报修人可以通过报修小程序，实时在线查看工单的状态变化，了解工单的处理情况。 |
| **3.6** | 在线评价 | 在维修人完成维修工单后，临床用户可以在移动APP上签字确认，同时临床报修人还可以通过小程序对报修工单进行在线评价。 |
| **3.7** | 历史查询 | 临床用户可以通过小程序，对已经完成的历史报修工单进行查询，同时还可以查看历史工单的详情。 |
| **3.8** | 常用地址管理 | 临床用户可以在系统中维护自己科室所属的位置，系统将自动保存为默认地址，方便临床用户快递报修。 |
| **4** | **仓库管理** | 实现维修耗材统一管控，可与医院现有库房管理系统对接。主要功能：维修单出库、维修耗材登记，材料低值预警等。 |
| **4.1** | 仓库信息维护 | 可通过系统建立不同物料仓库对物料进行统一管理。 |
| **4.2** | 物料信息维护 | 通过系统对仓库物料信息进行建档管理，系统支持物料数据导入及导出。 |
| **4.3** | 物料入库管理 | 新近物料的入库处理，系统自动生成入库单号，操作员仅需选择入库仓库，入库物料，输入入库数量即可完成入库操作。 |
| **4.4** | 物料出库管理 | 物料出库处理，系统自动生成出库单号，操作员仅需选择出库仓库，出库物料，输入出库数量即可完成出库操作。 |
| **4.5** | 物料出入库查询 | 可通过系统实时查询物料仓库出入库历史记录，及时了解物料的出入库情况。 |
| **4.6** | 维修单出库 | 根据维修单添加耗材，所需耗材从工程仓库中直接出库，耗材明细显示在维修单上，可实现快速检索和查询，统计分析。 |
| **4.7** | 低值预警 | 可自定义预警值，当库存量低于预警值时系统自动预警提醒。 |
| **4.8** | 库存统计 | 可通过系统实时查询物料仓库仓储情况，了解物料库存状态，支持多条件组合查询，可通过仓库名，物料名，物料批次进行综合查询。 |
| **5** | **报表管理** | 后勤各业务的运行数据，人员工作情况数据等多维度展示，为管理层提供各类分析报表供决策做数据支持。 |
| **5.1** | 维修统计查询 | 系统提供多维度、多口径分析统计报表，包括维修类别、报修趋势、工单完成率、工时等等。 |
| **5.2** | 工作量报表 | 维修工人单位时间内工作量统计报表 |
| **5.3** | 维修用料查询 | 报修人可通过系统查询对应维修工单的维修用料情况，包括耗材、配件使用明细，成本等。 |
| **5.4** | 仓库报表 | 系统提供仓库的多种报表，库存报表、物料出库表、物料入库表、物料盘点报表、科室耗材统计报表等。 |
| **6** | **大屏管理** | 即时显示后勤业务运行数据、报修、维修、工单、工人排名，重点科室维修监控等数据实时动态展示。 |
| **6.1** | 维修大屏 | 后勤运行数据、报修、维修、工单、工人排名，重点科室维修监控等数据实时动态展示。各项数据灵活展示。 |
| **6.2** | 工人大屏 | 后勤各班组工人工作量情况实时显示、动态展示 |

**2、硬件部分**

|  |
| --- |
| **硬件部分参数** |
| 序号 | 名称 | 参数 | 数量 |
| 1 | 弹屏盒子 | 数据接口：USB电话接口：RJ11通道数量：1通道采集速率：32KBPS频率响应：300-3400Hz工作温度：1℃-50℃支持来电识别、电话弹屏 | 1 |
| 2 | 工控机 | 处理器：Intel双核1.5G以上内存：2GB DDR3硬盘：32GB 固态硬盘操作系统：支持WIN7 WIN8 Linux | 1 |
| 3 | 电子屏 | 尺寸：55英寸或以上超高清电视机背光源：LED分辨率：3480\*2160运行内存：1G或以上存储内存：4G或以上处理器：2核CPU | 1 |

**3、项目预算**

|  |
| --- |
| **项目整体预算** |
| **序号** | **项目** | **模块** | **价格** |
| 1 | 软件 | 1、一站式中心平台 2、维修管理3、报修小程序 4、仓库管理5、后勤大屏 6、后勤报表 |  |
| 2 | 硬件 | 1、电子屏1台2、工控机1台3、电话弹屏盒子1个 |  |
| 3 | 总价 | 含施工费、运费和税费 |  |