

2026 年度 ITSM 运维管理与优化服务采购需求

武汉市肺科医院（武汉市结核病防治所）

2026 年 6 月

一、项目概况

1.1. 项目背景

随着我院信息化建设持续深化，信息化、总务后勤及医疗设备等运维场景日趋复杂。当前，院内运维工作分散管理，缺乏统一的标准管控体系，存在工单流转不畅、处置流程不规范、责任界定模糊及历史经验难以复用等痛点。各类运维数据与知识分散留存，导致问题追溯困难，运维质量难以量化考核，已无法满足医院精细化管理的需求。

现拟采购 ITSM 运维管理与优化服务，搭建一体化运维管理体系。通过统一整合信息化、后勤及医疗设备的全流程运维工作，规范工单流转、故障处置、资源调度与知识沉淀等核心环节，实现运维工作的可追溯、可量化与可优化，从而全面提升全院运维效率与服务管理水平，夯实医院业务稳定运行的基础。

1.2. 项目目标

本项目旨在引入专业 ITSM 运维管理服务，搭建全院统一的一体化运维管理平台，深度整合信息化、总务后勤及医疗设备三大运维场景，构建标准化、数字化、规范化的运维管理体系。

项目将通过提供运维管理、项目管理、值班管理、远程协助及知识管理等工具，统一运维与项目申报、分派、处理、验收、归档的全流程标准，规范业务流转并明确岗位职责，从而有效提升故障处置效率，缩短问题响应周期。同时，建立集中化的运维知识库体系，沉淀故障解决方案与运维规范，实现知识共享复用。最终，实现运维全过程的可追溯、可统计与可考核，精准量化运维质量，彻底解决运维分散、管理混乱及知识流失等痛点，持续优化全院运维服务能力，保障医院各项核心业务稳定运行，全面助力医院运维工作的精细化、数字化管理。

1.3. 服务期限

自采购人书面通知开工之日起计算 12 个月。

1.4. 预算金额

预算金额：人民币贰拾万元整（¥200,000.00，含税全包价）。

二、运维服务范围及服务内容

序号	服务类别	服务范围	服务内容	数量
1	运维优化人员	驻场+后备技术	<ul style="list-style-type: none"> • 上线时间：合同签订后 7 日内完成优化版 ITSM 系统上线投用。 • 驻场保障：不少于 1 名专职驻场人员，5×8 小时现场值守，后备技术人员 ≥2 名，随时提供应急支持。（需要提供人员社保截图） • 制度遵循：服务人员严格遵守国家法律法规及医院内部管理制度，服从统一调度。 • 服务监督：所有运维活动纳入绩效考核体系，结合工单评价、响应时效、解决率等指标进行量化评估。 	1 人 (驻场) 、≥2 人 (后备技术)

序号	服务类别	服务范围	服务内容	数量
2	运维管理服务	覆盖信息化、总务后勤、医疗设备三大场景的运维管理	<ul style="list-style-type: none"> • 标准化运维流程：实现报修受理、任务分配（含智能派单）、处理、反馈、评价全流程标准化； • 支持多部门协同运维：支持信息化、总务后勤、医疗设备三类业务在同一平台并行处理，整合分散的运维工作。 • 消息推送：通过第三方平台集成（例如，企业微信、钉钉），通过消息推送工单关键节点的变化，使得用户或技术人员及厂商支持人员对于工单进行状态一目了然，同时也能对各方驻场人员进行统一管理。 • 可视化监控：通过运维看板实时展示工单状态、处理进度、责任人分布及异常预警信息。 • 数据分析与优化：定期输出运维分析报告，包含工单数量趋势、平均响应时间、平均解决时长、闭环率等关键指标，为管理层提供决策依据。 	1套
3	知识库服务	覆盖全院知识库文件内外网上传与下载	<ul style="list-style-type: none"> • 多渠道采集：定期收集各科室的技术文档、操作手册、常见问题解答（FAQ）及典型故障案例等核心资料。 • 工单转化：建立常态化机制，定期从运维报修工单中提取典型故障案例，经脱敏与标准化整理后，转化为知识库中的标准解决方案。 • 科学分类：建立清晰的树状目录结构（如按系统名称、所属部门、问题类型划分），并配置多维度的标签体系，大幅提升后续检索效率。 • 数据安全：基于员工角色配置精细化的读写权限，特别是在内外网隔离环境下，严格落实数据安全管控，规避敏感信息泄露风险，确保知识资产安全。 	1套
4	远程协助服务	覆盖全院内网远程技术支持与协助	<ul style="list-style-type: none"> • 标准化远程运维通道：保障医院信息系统及终端设备的快速响应与高效处置。 • 安全连接：采用加密传输，确保远程操作过程中的数据安全。 • 操作留痕：记录远程协助全过程，包括操作时间、执 	1套

序号	服务类别	服务范围	服务内容	数量
			<p>行命令、修改配置等，确保可追溯。</p> <ul style="list-style-type: none"> •远程报修：为临床报修增加多渠道报修，更好更及时的解决临床的问题。 •实时图文通讯：内置即时聊天窗口，支持运维人员与终端用户在远程过程中进行文字、表情及图片交流，保障沟通无障碍。 •可视化的屏幕辅助工具：包括全屏/区域截图、屏幕画笔标注及远程鼠标指引，帮助运维人员直观地向用户演示操作步骤，大幅缩短故障排查与解决周期。 •双向文件传输：支持本地与远程计算机之间的双向文件拖拽上传与下载。 	
5	值班管理服务	覆盖科室值班安排	<ul style="list-style-type: none"> •多维度排班视图：提供日视图、周视图及月视图三种专业模式，支持管理人员根据医院运维场景（如周末值班、晨交班、日常值班等）灵活切换，全局把控排班情况。 •高效排班工具：支持排班模板化管理与周期复制，快速生成常规排班表；提供拖拽式的智能调班功能，支持单人自我调班及多人对调，大幅缩短排班耗时。 •分组与规则管理：支持按部门、岗位、技能组进行人员分组排班，确保值班人员资质与岗位需求相匹配。 	1套
6	项目管理服务	IT项目全生命周期管理	<ul style="list-style-type: none"> •进度管控：通过项目节点、任务分解、责任人分配、优先级设定等功能，实时跟踪项目推进情况。 •资源管理：统筹人力、设备及资金等资源分配，避免冲突与浪费。 •验收与归档：项目完成后进行成果验收，自动生成项目档案并归档，支持历史项目查询与审计。 •风险预警：系统自动检测延期、资源不足、节点未完成等异常情况，并通过消息或弹窗提醒相关责任人。 	1套
7	运维优化	运维优化与管	<ul style="list-style-type: none"> •数据统计与分析：按月度输出运维分析报告，召开月度总结会议，挖掘运维瓶颈与改进空间。 	1套

序号	服务类别	服务范围	服务内容	数量
	支撑服务	理	<ul style="list-style-type: none"> 系统培训与推广：定期开展针对不同角色的 ITSM 系统培训，包括管理人员、服务台人员、运维工程师等，确保全员熟练使用系统。 定制化开发与优化：根据医院实际业务需求，提供界面优化、流程调整、功能扩展等二次开发服务，确保 ITSM 系统与现有业务平台无缝对接。 	

三、商务要求

3.1 服务周期

- 服务周期：自采购人书面通知开工之日起计算 12 个月。

3.2 付款方式

付款方式：转账。供应商在每次收款前，均应当向采购人开具等额有效的正规发票。费用按如下方式支付：

第一阶段，即首期款阶段。在合同签订生效且项目前期准备工作（涵盖运维服务需求调研报告、运维服务方案等）完成，并经甲乙双方确认后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总额的 15%。

第二阶段为进度款支付阶段。在合同执行满六个月后，以本合同总额的 35% 作为进度款阶段计划支付金额，甲方依据前六个月内服务质量评价结果对照惩罚条款执行费用扣减，经甲乙双方确认后的 30 个工作日内，向乙方支付实际应付金额（实际应付金额=进度款支付金额 - 惩罚扣减金额）。

第三阶段为合同期满且终验完成阶段，在所有交付物均已完备，项目通过审计及终验合格，以本合同总额的 50%作为完成阶段计划支付金额，甲方依据年度服务评价结果对照惩罚条款执行费用扣减，经甲乙双方确认后的 30 个工作日内，向乙方支付实际应付金额（实际应付金额=计划支付金额 - 惩罚扣减金额 - 审计扣减金额）。

3.3 保密要求

- 供应商需与服务团队成员须签署保密协议，对服务过程中接触到的所有信息严格保密；

- 严禁泄露医院业务数据、患者信息、系统架构、安全策略等敏感信息；

- 投标人非经采购人书面同意，不得以任何方式向第三方披露、转让和许可本项目的技术资料 and 文件（依法律、法规、规定、行政或者司法机关要求提供的除外）。除本项目研发工作需要之外，未得到采购人的书面许可，投标人不得以任何方式商业性地利用上述资料和技术。如乙方违反本条的规定，除立即停止违约行为外，还应赔偿采购人的损失。

- 投标人的保密义务不因本协议的终止、解除或履行完毕而失效，将持续有效，直至相关保密信息进入公共领域（非因投标人违约造成），或采购人书面通知解除该义务。

3.4 交付物要求

供应商须按时提交以下交付物（模板需经采购人确认），任何交付物逾期提交或质量不合格，采购人有权在服务评价中扣分并依据惩罚条款处理。

类别	交付物名称	提交频率
调研	《运维服务需求调研报告》	一次
方案	《运维服务方案》	一次
培训	培训计划、培训签到表等	每次培训后
会议	月度会议纪要、年度总结会议纪要	每月
巡检	巡检记录表、月巡检报告	每次巡检后
报告	《月运维报告》、《年度运维总结报告》、	每月
故障事件	《故障事件处理报告》	一级、二级故障事件发生后
手册	《运维手册》及更新版本（含系统故障处理表等）	变更时
应急预案	《应急预案》及更新版本	变更时
评价	《运维服务评价表》、《运维服务满意度评价表》（双方签字）	每月

3.5 考核要求

3.5.1 服务质量评价

采购人每季按打分表进行服务质量评价和考核（总分 100 分， ≥ 85 分为优秀， $60 \leq$ 分数 < 85 为合格， < 60 为不合格）。年度服务质量评价得分 = 月/季度维度得分的算术平均值（保留一位小数），总分 100 分， ≥ 85 分为优秀， $60 \leq$ 分数 < 85 为合格， < 60 为不合格。评分结果作为进度款支付及惩罚依据，表样见附件一、附件二。

3.5.2 服务考核

若服务评价得分大于或等于 85 分，该期采购人将全额支付款项；若服务评价得分在 60 分（含）至 85 分（不含）之间，该期支付金额按照以下公式计算：支付金额 = 每期运维服务费总额 - 每期运维服务费总额 × (85 - 实际评分) × 0.8%；若评分低于 60 分，则视为出现严重服务质量违约情况，该期服务费不予支付。

3.5.3 服务严重不达标惩罚

重大故障、服务严重不达标情况
一级故障彻底修复时间>24 小时
二级故障彻底修复时间>72 小时
发生数据丢失情况，但后续完成恢复，未造成直接损失
发生网络安全事件，但及时采取弥补措施，未造成损失

发生以上任意情形之一的，当期服务质量评价和考核结果为不合格，视为出现服务质量违约，故障事件发生当期服务费按以下条款进行增加处罚：

- (1) 一级故障 MTTR 指标不达标，每次扣减合同总金额的 5%；
- (2) 二级故障 MTTR 指标不达标，每次扣减合同总金额的 3%；
- (3) 发生数据丢失但已恢复未造成直接损失的，每次扣减合同总金额的 3%；
- (4) 发生网络安全事件未造成直接损失的，每次扣减合同总金额的 2%；

3.5.4 严重违约情形

(1) 发生以下情形之一的，采购人有权单方解除合同，供应商应退还全部已支付费用，并赔偿采购人因此造成的直接经济损失：

(2) 因供应商原因导致采购人重要医疗数据丢失且无法恢复；

(3) 因供应商原因致使采购人遭遇网络安全事件，且该事件被上级部门通报，并给医院造成损失（包括但不限于经济损失和声誉损失等）；

(4) 供应商服务评价结果连续三个月不合格或全年累计不合格评价结果次数占比 $\geq 40\%$ 。

四、附件

附件一：

_____运维服务_____月度评价表

评价维度	分值	评分标准	得分
需求调研与手册完备性	8	<p>优秀（7-8分）：完成需求调研，需求文档规范；系统操作/维护/常见故障手册完整，及时更新，版本管理清晰。</p> <p>合格（5-6分）：基本完成调研，手册内容覆盖主要模块，但存在多处更新滞后或小缺失。</p> <p>不合格（0-4分）：未开展必要调研；手册内容缺失严重或超过三个月未交付，影响运维交接。</p>	
培训质量	10	<p>优秀（9-10分）：培训计划执行率100%，资料完备。</p> <p>合格（6-8分）：计划执行率≥80%。</p> <p>不合格（0-5分）：培训延期未补、计划执行率<80%，或因培训不足导致重要操作失误。</p>	
会议及报告规范性	5	<p>优秀（5分）：按时召开例会；月报、季报、故障分析报告等零延迟提交，内容详实、数据准确、有改进分析。</p> <p>合格（3-4分）：未按时召开例会，报告迟交，内容基本完整无关键错误。</p> <p>不合格（0-2分）：无故不召开例会，或报告多次迟交、数据严重失实、质量低劣。</p>	
巡检到位率	15	<p>到位率 = (实际完成巡检数 ÷ 计划巡检数) × 100%</p> <p>到位率100%且记录详实：15分；</p> <p>95% ≤ 到位率 < 100%：12-14分；</p> <p>90% ≤ 到位率 < 95%：9-11分；</p> <p>到位率 < 90%：0-8分。</p> <p>发现巡检记录造假，本项计0分。</p>	
应急预案	10	<p>优秀（9-10分）：预案覆盖所有核心系统，内容科学可执行；</p> <p>合格（6-8分）：预案基本完备，有演练文本。</p> <p>不合格（0-5分）：预案缺失、无演练文本。</p>	
交付物提交质量	7	<p>优秀（7分）：所有约定交付物（报告、记录单等）按时提交，格式规范，无需退回修改。</p> <p>合格（5-6分）：基本按时，存在个别退回修改但不超过3次。</p> <p>不合格（0-4分）：频繁迟交，质量粗糙，驳回超过3次，影响服务或评价。</p>	
故障响应及时性	25	<p>考核三级故障和四级故障的故障响应与修复时限。</p> <p>优秀（21-25分）：周期类所有三级、四级故障均在合同约定的SLA时限内完成响应；偶有轻微超时，但未对业务运行及用户使用造成可感知影响；故障处理记录完整规范，无用户投诉或科室不满反馈。</p> <p>合格（13-20分）：周期类所有三级、四级故障存在少量超时；未引发用户书面投诉或科室正式催促；故障处理记录基本完整，存在个别疏漏但经提醒后能及时补正。</p> <p>不合格（0-12分）：周期类所有三级、四级故障存在多次严重超时；因响应修复严重延误导致业务受阻、引发用户正式投诉；故障处理记录缺失、混乱或失真，影响服务质量评价和事件追溯。</p>	

评价维度	分值	评分标准	得分
用户满意度	20	由主要使用科室代表按月打分（十分制），平均分×2 即为本项得分。 问卷关键项：响应速度、服务态度、技术能力、沟通协调。 平均分≥9：优秀； 6≤平均分<9：合格； <6：不合格。	
总分			

评价结论： 优秀（评分≥85分） 合格（60≤评分<85） 不合格（评分<60分）

采购人代表签字：_____ 日期：_____ 供应商代表签字：_____ 日期：_____

附件二：

_____运维服务_____月度满意度评价表

评价维度	分值	评分标准	得分
响应速度	10	10分：报修后瞬间响应远优于SLA，到场极快。 8-9分：严格满足SLA时限，基本无等待感。 6-7分：偶有略超时但未影响业务。 4-5分：频繁轻微超时，需反复催促才响应。 1-3分：经常联系不上或严重超时，对诊疗造成明显阻碍。	
服务态度	10	10分：态度热忱、主动，能安抚用户急躁情绪，主动跟进结果。 8-9分：礼貌、耐心，沟通顺畅，用户感受良好。 6-7分：态度正常，完成本职沟通，无投诉但无亮点。 4-5分：偶有语气急躁、推诿或不够耐心。 1-3分：态度恶劣、与用户争执，或被多次投诉态度问题。	
技术能力	10	10分：无需转手，一次到场即精准确诊并解决复杂问题，能主动优化隐患。 8-9分：能独立解决职责内的各类故障，偶需二线支持但效率较高。 6-7分：常见问题能处理，疑难问题明显依赖后方，但最终能闭环。 4-5分：基础技能不足，处理耗时过长，或相同故障反复出现。 1-3分：技术严重欠缺，操作失误导致影响扩大或引发新故障。	
沟通协调	10	10分：变更、升级、恢复等主动同步信息，跨厂商协调无需我方介入，过程透明。 8-9分：关键节点主动告知，响应及时，多方配合顺畅。 6-7分：被动式沟通，一问一答，但信息准确。 4-5分：信息传递滞后或错漏，需我方反复确认协调。 1-3分：隐瞒延误、推卸责任、协调完全失效导致故障扩大。	
问题解决效果	10	10分：彻底根治，近期未复发，且提供有效的自查建议或改进方案。 8-9分：故障完全恢复，功能正常，用户认可解决结果。 6-7分：主要功能恢复，但遗留小问题，或临时方案不够便捷。 4-5分：解决不彻底，短期内复发，或临时方案严重降低效率。 1-3分：未解决核心问题，或修复过程中造成数据丢失等衍生事故。	

评价维度	分值	评分标准	得分
小计			
总分		服务满意度得分 = 五个维度得分的算术平均值（保留一位小数）。	

评价结论： 优秀（评分 \geq 9分） 合格（ $6\leq$ 评分 $<$ 9） 不合格（评分 $<$ 6分）

采购人用户科室：

采购人用户代表签字：_____ 日期：_____ 供应商代表签字：_____ 日期：_____

武汉市肺科医院

（武汉市结核病防治所）

2026年5月