

服务 合 同

甲方（购货方）：北京市创伤骨科研究所
住 所 地：北京市西城区新街口东街 31 号
联 系 人：韦祎
联 系 电 话：13520124624
电 子 邮 箱：kyc_jst@163.com

乙方（供货方）：北京昱立达康贸易有限公司
住 所 地：北京市房山区燕山向阳路 58 号 2 层 221
联 系 人：张红
联 系 电 话：010-67225830
电 子 邮 箱：hongzhang@163.com

根据《中华人民共和国民法典》及其它相关法律法规的有关规定，为明确甲乙双方的权利和义务，经友好协商，就[智能语音随访系统建设项目]签订如下购销合同，共同遵守。

一、 项目内容

序号	商品名称	数量	单位	单价（元）	总金额（元）	备注
1	讯飞医疗智能语音随访系统 V5.0	1	套	1146000	1146000	
	¥ 1146000					

*特别说明：本合同价格均为含税价格。

二、 付款条款

本合同总价款为人民币 壹佰壹拾肆万陆仟元整（小写：¥ 1146000.00）。

经甲乙双方共同协商，自本合同签订之日起 7 日内，甲方通过 银行转帐 方式，☐ 分期 ☒ 一次性支付给乙方全部价款。

(一) 甲方开票信息：

名 称：北京市创伤骨科研究所
纳税人识别号：121100004006863047
开 户 银 行：北京银行华安支行
银 行 账 号：01090374400120109053766
单 位 地 址：北京市西城区新街口东街31号
电 话：010-58516773
发 票 类 型：☒ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票

(二) 乙方收款账户信息：

开户名称：北京昱立达康贸易有限公司
开户银行：中国工商银行股份有限公司北京东直门支行
银行账号：0200210709200054518
税 号：91110304MA04DA3WXR

三、 交付和验收

(一) 交付约定：

1. 交付时间：

乙方自 ☐ 合同生效 ☒ 合同生效且收到付款后 120 日完成系统部署上线。

2. 交付范围：首都医科大学附属北京积水潭医院。

3. 项目交付过程中，如遇第三方厂商收取接口费等问题，由甲方协调并承担。如因甲方协调不力或第三方厂商不予配合等原因导致项目交付逾期的，乙方不承担违约责任。

4. 产品系统部署所需硬件服务器及网络由甲方提供，如因甲方提供不及时等原因导致项目交付逾期的，乙方不承担违约责任。项目所有部署服务器、存储、虚拟化、数据库、机房网络、安全防护硬件资源，全部由本院信息中心自有资源提供，乙方中标单位全程不提供、不采购、不垫付任何服务器硬件及配套机房资源，乙方仅负责软件部署、调试、适配、对接工作。

5. 本平台适配院内所有自研/外购专病库系统，并支持与其进行对接，对接接口无二次开发费、无单点对接服务费；院内新增、改版、扩容任意数量专病库，质保期内乙方无偿适配对接，质保期结束后通过签订维保合同继续提供对接开发以及适配等服务。

6. 本项目为医院本地私有化部署，平台全量院内随访数据、通话录音、随访表单、科研随访数据集、患者应答数据全部存储于本院机房服务器，需严格符合医疗数据合规、医保数据保密管理要求。

7. 语音通讯运营商通道医院拥有自主选择权，乙方不得绑定专属运营商；医院可随时更换合作通讯运营商。

8. 如因甲方需求变更、外在不可抗力因素或者其他非乙方原因，致使乙方交付期限需要延长或导致乙方无法交付的，乙方不因此承担逾期任何违约责任。另，因前述原因造成的乙方逾期交付或交付不能，不影响本合同付款条件的成就，乙方有权就已履约部分收取对应的合同款项。

(二) 验收方式：

1. 交付进度确认：项目采取分系统确认交付进度原则，各系统/模块/医院/区县部署、实施交付完成后，乙方向甲方提交各系统/模块/医院/区县交付进度确

认申请及相关资料，甲方对交付完成的各个系统/模块/医院/区县进行进度确认。甲方收到进度确认申请之日起 5 个工作日内，由甲方对已交付完成的系统/模块/医院/区县予以确认，并签发相应的交付进度确认单。

2. 项目整体验收：乙方完成本合同项下所有系统的安装调试，项目试运行期自所有系统的安装调试起 7 个日历日后向甲方提交验收申请及相关资料，由甲方组织整体验收。甲方自收到乙方验收申请之日起 7 个工作日内完成验收，同时出具验收报告或给出书面整改意见，如甲方逾期出具验收报告或者逾期未有任何书面意见的，视为验收合格；若验收不合格，乙方应按照甲方提供的书面整改意见及要求对相关项目成果或系统进行进一步完善和改进，整改完成后再次向甲方申请验收，直至验收合格。

1) 甲方按照经双方确认的功能需求列表（详见附件）作为验收标准，对乙方交付内容和交付质量进行验收。

2) 甲方对项目进行验收通过后 5 个工作日内，甲乙双方正式签署项目验收报告，如甲方逾期签署项目验收报告的，视为甲方已向乙方签发项目验收报告。

四、 技术服务与保修

1. 乙方提供为期 1 年的免费软件系统维护服务和质量保证，质保服务期从项目通过验收之日起计算。

2. 在质保服务期内，乙方保证就本合同项下的产品向甲方免费提供以下项技术支持：

(1) 每天8小时（8:00-12:00，13:00-17:00），每周5天提供解决有关使用、安装、测试、缺陷等一般问题的技术支持，以电话、电子邮件、传真、远程登录等方式及时做出解答；

(2) 每天24小时，每周7天提供导致产品运行中断，业务系统受到严重影响的紧急问题的技术支持，以电话、电子邮件、传真、远程登录等方式及时做出解答，在上述方式无法解决问题时，将提供现场支持，协助甲方及时排除故障；

(3) 在质保服务期内，如有产品补丁程序，乙方应主动通知甲方，并免费提供。

3. 对于因第三方原因导致故障的，乙方积极配合甲方解决，但由此发生的一切费用均由甲方承担。

4. 在质保服务期满后，如甲方需乙方继续提供售后服务，需与乙方另行协商确认。软件系统按照合同金额的 5 %作为每年的维保费用，硬件产品按照原厂维保收费标准作为每年的维保费用。**运维费用分级规则：**项目整体验收合格、采购交付

完成当日起计算，首12个月为免费运维质保期；质保期满后费用分级：①仅日常巡检、bug修复，免收年度5%运维费；②乙方主动版本升级、新增全域功能、甲方发起软件架构大改、平台底层重构、全域业务改版：不按年度计费，全部按单次专项改造项目据实议价付费；

5. 乙方配合本院信息中心完成平台等保测评、网信安全自查、审计台账填报，免费提供平台安全拓扑、代码安全报告、接口安全说明资料，配合院内年度安全测评工作。

五、 知识产权保护与保密义务

(一) 合同产品涉及的知识产权（包括但不限于专利技术、软件著作权）仍归乙方所有或原权利人所有，不因本合同产生向甲方授权或转让的效果。甲方不得脱离合同产品本身使用合同产品涉及的知识产权，且不得授权或转让给任何第三方使用。

(二) 甲方有责任保护乙方所提供产品的知识产权不受侵犯，甲方不得通过任何形式的复制、分发、反编译、跟踪、逆向工程及分析手段获取中间数据及结果。

(三) 甲方根据本合同仅获得本协议软件产品的使用权，甲方不得超越本合同目的以及合同标的物的功能使用本合同所涉产品。

(四) 乙方未授予甲方及第三方以任何方式使用乙方商标、字号等知识产权的权利。甲方如需使用乙方商标、字号等知识产权，需与乙方另行签署书面的商标许可使用合同。甲方不得自行或授权第三方将与乙方商标相同或近似的文字、图样等标识进行知识产权权利申请，包括但不限于商标申请、版权登记，其中第三方包括但不限于甲方的子公司、分公司、合作伙伴等关联公司。

(五) 除非已经为公众知晓，一方在本合同项下的服务中接触到的合作相对方的信息，包括但不限于源代码、客户资料、成交价格、统计数据、计算机运行系统的资料等，均构成合作相对方的商业秘密。除非法律法规要求或取得披露方事先书面同意，否则接收方不得对外披露。

(六) 甲乙双方的保密义务不因本协议的解除、终止、撤销、无效而解除。本合同所标明的货品单价和总价仅限于本合同内执行，为保证乙方的正常销售，甲方不得对其他单位或个人透露本合同所涉及的产品价格。

(七) 若一方违反保密条款，另一方有权追究违约方的法律责任；由于一方违反保密条款造成双方或第三方损失的，违约方需承担全部责任，并进行损失赔偿。

六、 数据合规条款

在任何时候甲乙双方均应遵守《网络安全法》《数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等与数据收集及个人数据保护相关的法律法规及国家规范性文件。承诺严格遵守可适用的与网络安全、数据安全和个人信息保护相关的法律法规、规范性文件的规定，遵循合法、正当、必要、公开透明的原则，仅在为用户提供服务所必需的最小范围内收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开用户个人信息。

若甲方于本合同项下涉及委托乙方处理数据事宜，乙方同意接受委托，并按照本协议的约定对数据进行处理。如甲方向乙方提供的数据涉及个人信息的，甲方有责任确保向乙方提供的个人信息具备合法性来源，委托行为本身亦合法合规，不存在任何侵犯第三方合法权益的情形。乙方应采取与业务数据处理风险相适应的相关技术和组织措施确保数据处理活动的安全性。

根据适用的法律法规，乙方可能会对本项目涉及的个人信息进行技术处理，使得技术处理后的信息无法精确识别到特定个人且不能复原，并对技术处理后的个人信息进行匿名化或去标识化的学术研究或分析（如进行AI模型算法的训练），以更好地提升产品功能和服务能力。

七、 违约责任

- （一） 乙方有向甲方提供符合合同约定的产品的义务。乙方所交产品不符合合同约定的，乙方应及时更换或修理；
- （二） 甲方有向乙方支付货款的义务。如因甲方原因不能按合同的规定及时付款，甲方应依照下列条件向乙方支付违约金：应从规定的付款日起，每延期一个日历日，向乙方交纳逾期付款总额的0.1% 违约金，违约金总额不得超过合同总额的10%；
- （三） 乙方有向甲方按时交付货物的义务。如因乙方原因不能按合同的规定时间及时交货，应从规定的交货日起，每延期一个日历日，乙方应向甲方交纳逾期交货产品价格的0.1% 违约金，违约金总额不得超过合同总额的10%；
- （四） 若甲方中途提出退货，除已支付的款项不予退还，甲方还应向乙方支付本合同价款20%的违约金，并应承担因退货给乙方造成的全部损失；
- （五） 甲方采购本合同项下的产品应符合合同约定目的，并承诺不得转售，否则甲方应向乙方偿付合同价款两倍的违约金，并承担乙方因此造成的损失。

(六) 乙方须根据项目进度要求进行实施交付工作，甲方应及时组织系统服务进度确认，非乙方原因造成合同终止的，乙方有权就已履约部分收取对应的合同款项。

八、 争议解决方式

双方在此同意，做出最大努力友好解决由本合同产生的或与本合同相关的发生在双方间的任何争议。如果协商未果，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、 合同的生效和终止

(一) 本合同自双方盖章之日起生效。

(二) 本合同连同各个附件及经援引而并入本协议并成为本合同的组成部分的文件，构成双方就本合同标的所达成的全部谅解和协议，并取代任何和所有先前的或同时的无论是口头还是书面形式的相关交流和谅解，所有双方达成一致的谅解、备忘和协议等均已体现在本合同中。对本协议的任何修改或补充均应以书面补充协议方式为之并由双方正式授权代表签字和/或加盖各方有效印章确认后方为有效。如本协议各个组成部分之间有任何冲突或存在任何不一致，本协议正文条款优先适用，但本协议正文允许另外约定的内容，以附件为准。除乙方正式发布的规格外，乙方员工的任何言论及乙方的任何广告或说明均不构成乙方的保证或其他义务。

(三) 双方任何一方未取得另一方书面同意，不得将本合同项下的任何权利或义务转让给第三者。

(四) 本合同因下列原因而终止：

1. 本合同正常履行完毕；
2. 合同双方协议终止本合同的履行；
3. 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
4. 符合本合同约定的其他终止合同的条款。

十、 其他

(一) 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，受阻方应尽最大努力减少损失并在不可抗力终止后及时告知对方，可根据不可抗力的影响部分或者全部免除责任。

(二) 在合同执行过程中，当国家法定增值税税率发生变更，甲乙双方约定以含税价格不变作为基准，调整增值税税额。

(三) 合同未尽事宜，甲乙双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分，具有同等法律效力。

(四) 本合同一式 4 份，甲乙双方各执 2 份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

(本页无正文，为签章页)

甲方：(盖章)

法定代表人(或负责人)签字：

签字日期：2016.8.16



乙方：(盖章)

法定代表人(或负责人)签字：

签字日期：2016.8.16



附件一：功能列表清单

序号	产品	系统功能	功能模块	功能点	功能描述
1	智能语音随访平台	智能随访能力平台	语音合成引擎	多发音人	支持多个发音人音库，满足多场景合成播报需要。
2				中英文、数字混读	支持中英文混合播报。
3				录音与合成音拼接	支持实现录音与合成音的自然拼接。
4				语速设置	支持合成语速的快慢调节。
5				合成标记语言	支持配置发音词典、停顿优化等参数设置的标记语言。
6				中英文语音合成自然度	支持医学 AI 能力平台中英文语音合成自然度达到 4.5 分及以上。
7			语音识别引擎	中文连续听写	支持中文连续语音听写识别，标准或带口音普通话的免切换。
8				识别服务功能	支持中文汉字、数字串、数值、英文单词字母的日常用语和医疗专业术语混合识别，为医疗用户提供全方面的语音识别服务。
9				医疗识别知识库	支持针对医疗场景的术语，如药品、疾病名称、检查检验指标等，定制专项的识别资源包。
10				语音识别准确率	支持医疗场景下的语音识别准确率达到 94%及以上。
11			语义理解引擎	语义分析	支持人机交互场景下，使用语义理解引擎了解患者说话意图，语义理解的正确率达到 95%。
12				语义知识库	支持根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。
13			语音外呼交互流程管理	话术流程管理	支持在平台进行话术问答流程设计、语音引擎调用，实现话术的增、删、改、查。
14				多轮会话管理	支持人机交互过程中，AI 机器人结合话术设计及患者前后回答内容，自动控制交互流程，实现多个问题多轮互动，交互正确率达到 96%。
15				话术智能打断	支持针对人机交互过程中患者可能抢答，可实现智能打断。
16				外呼任务调度	支持平台多任务并行处理，针对批量外呼时，平台可自动将外呼任务进行排队处理，确保平台的稳定与高效。
17			外呼号码线路管理	主叫号码接入	支持平台支持通过互联网、专线等方式将运营商外呼线路接入到 SBC 设备，再与外呼平台连接，打通通讯路径。
18				线路并发管理	支持配置各个主叫号码的并发路数，包

					括配置 AI 电话和人工电话。
19				接入医院号码	支持通过增加网关设备接入医院号码进行外呼，支持接入数字中继线路、PSTN 线路、IMS 固话等线路资源。
20			大模型能力	外呼大模型话术	支持结合大模型能力在电话随访中根据患者的回答动态生成个性化回复，实现患者疑问的解答及个性化宣教。支持通过大模型实现随访问题的动态调度，如询问患者症状时患者回答了复诊情况，后续复诊问题可自动跳过。
21			用户中心	用户管理	支持系统管理员可新增用户，支持 excel 批量导入、批量导出、批量启用禁用等操作。支持修改用户信息、设置机构、设置角色、重置密码等操作。支持通过角色、状态、手机号、姓名搜索用户。
22				机构管理	支持维护机构信息，包括医院、院区、科室、病区等层级的维护。支持展示机构信息、关联该机构下用户信息。支持对应机构用户增删改查操作。
23				角色管理	支持新增自定义角色，包括应用权限、模块权限等。支持对角色中的模块设置特定操作权限，例如导出、拉取等。支持展示角色名称、角色类型、关联应用、关联机构等信息。支持对角色的批量删除、修改、查看、通过角色名称搜索功能。
24				安全管理	支持设置用户设定时间内无操作，自动退出账号。支持设置账号登录失败次数，超过次数设置验证码录入。支持设置账号登录失败锁定账号时长。支持对账号密码长度、字符、有效期等设置。支持对账号登录日志记录，包括登录 IP、日志内容、记录时间的查看。
25			单位配置	知识库分配	支持医院、院区、科室等维度的知识库配置。支持分配电话模板、短信模板、问卷模板、人工随访模板、微信模板、专病路径模板、宣教模板、满意度方案等配置。支持模板的增删查以及内容预览等功能。

26				号码管理	支持展示号码区域、号码明细、号码类型、并发路数、运营商、上线时间、备注等内容。 支持对号码的增删改查以及号码停用等。 支持配置号码 AI 线路并发路数，人工并发路数。 支持号码组管理，绑定机构和号码之间的关系。 支持对异地号码拨打规则管理。可修改、删除、增加号码规则。
27				使用量管理	支持对机构的每日电话、短信使用量管理，以及使用总量的设置。 支持默认提供每日 1000 通电话、1000 条短信。 支持设置电话总量提醒，例如剩余量不足 20%，发送短信提醒等。 支持设置每条短信的短信字数，默认每条短信 130 个字。 支持以服务包的形式设置总使用量。
28				账号数据范围配置	支持按医院、科室、病区维度配置各个账号的数据范围。
29				系统黑名单管理	支持管理外呼黑名单。黑名单类型包括空号和限呼名单。 支持展示电话号码，姓名、所属机构、限制类型、添加时间等。 支持黑名单的增删改查。
30			黑白名单管理	白名单管理	支持设置外呼白名单，在不超出运营商限制的范围内不限制白名单的电话次数。 支持设置账号白名单，白名单的账号执行任务的时间不受限制，24 小时内可发送任务。 支持设置账号脱敏白名单，白名单账号下的患者信息脱敏展示。 支持设置账号优先级配置，在多任务需要执行时，根据账号的优先级可以优先执行该账号下的任务。 支持白名单增删改查，以及批量导入。
31			数据对接管理	患者数据对接	支持视图和接口两种方式的患者数据对接。 支持和 HIS 等院内系统对接。 支持和院内的数据集成平台对接。

32				外呼能力对接	支持开放电话外呼能力，支持三方系统通过接口方式创建电话任务。 支持执行的电话结果回推给三方系统。支持三方对接的鉴权、密钥等信息管理。并可支持账号管理，修改，禁用、删除等操作。 支持回推任务管理，记录回推的批次id、任务时间、推送次数、推送状态、推送时间等查看。 支持回推任务的详细推送报文查看。 支持回推失败的任务重推操作。
33				数据展示	支持展示新增患者数、随访人次、随访覆盖率、服务总人次、服务中患者数。
34				待办任务	支持展示待办任务类型以及待办任务数，包括以下待办：异常患者、人工随访等。
35				服务方式统计	支持环状图展示 AI 电话、短信、微信、人工随访所占随访比例。
36				随访覆盖率统计	支持柱状图展示就诊人数和随访覆盖率之间的关系。
37				患者档案	支持以列表形式展示系统内所有的患者数据。 支持根据就诊类型、患者姓名电话、主治医生等维度进行患者筛序。 支持列表展示姓名、电话、性别、年龄、最近诊断时间、诊断、科室、主治医生等。 支持设置列表展示字段，支持设置列表筛选字段。
38				门诊/出院患者	支持以列表形式展示所有门诊/出院患者。根据任务分组为：待处理、服务中、服务结束。 支持列表展示患者姓名、电话等基本信息、就诊流水号、诊断、科室、医生、门诊/出院时间等信息。 支持按照就诊类型、门诊/出院日期、科室、就诊流水号、患者姓名电话等信息筛选。 支持设置列表展示字段，支持设置列表筛选字段。
39				HIS 对接患者数据	支持在门诊/出院患者通过 HIS 对接患者信息。包括患者基本信息、门诊记录、出院小结等诊疗数据。
40				手动新增患者数据	支持手动增加患者数据，包括患者的基本信息、诊疗数据等。 支持手动批量表格导入患者数据，提供

					导入模板。
41				患者详情展示	支持患者档案、门诊/出院患者点击患者查看详情。 支持患者详情页面展示患者姓名、电话等基本信息，以及出院小结、康复计划等。
42				黑名单	支持针对患者死亡、患者依从性差、号码错误等情况构建全院黑名单库，以降低对患者及家属的干扰。全院黑名单库全院系统用户共享共管。 支持 AI 机器人与患者对话中，发现患者态度差不愿配合随访、家属接听表达患者去世情况时，系统可自动判别并将患者加入黑名单。 支持从 HIS 系统中获取患者死亡情况时，可自动将患者加入黑名单，后期不再随访。 支持用户在使用系统时发现患者依从性差等情况时，可在随访结果页面手动添加到黑名单库，后期不再进行随访。
43			随访知识库管理	话术库展示	支持展示该账号下所有话术模板。展示话术名称、话术简介、病种名称。 支持话术预览，支持按照病种和话术名称筛选话术。
44				话术库编辑	支持管理权限对话术的分类管理、删除操作。
45				短信库展示	支持展示该账号下所有短信模板。展示短信模板名称、短信状态、短信内容等。 支持按照短信模板名称和短信 ID 筛选。
46				短信库编辑	支持管理权限对短信库的分类管理和删除。
47				问卷库展示	支持展示该账号下所有问卷模板。展示问卷名称、问题个数、模板来源、病种名称等。 支持问卷分类管理、预览、复制、编辑、删除、新增、升级问卷操作。 支持按照病种名称、问卷模板名称的维度筛选问卷。
48				创建问卷	支持新建问卷，新建的问卷经过管理权限审核之后可以使用。
49				问卷题型	支持问卷类型有：单选题、多选题、填空题、评分题、组合单选题、组合多选题、组合填空题、组合打分题等。
50				问卷关联	支持问卷中各题目之间的关联设置，可

					设置跳转问题。
51				问卷分值配置	支持为问卷每题设置分值，支持设置各题评分权重，计算总分值。
52				问卷评分解读	支持根据问卷得分设置不同得分区间的解读建议。
53				问卷选项解读	支持为问卷每题的答案设置选项解读，可以为宣教文章，或者自由定义解读内容。
54				科室病种库	支持管理权限维护科室病种映射表。支持展示病种名称、对应诊断信息。
55				科室病种操作	支持管理权限对维护的病种进行删除操作。
56				手术名称管理	支持维护手术名称和术式信息之间的映射关系，方便路径管理。 支持 excel 批量导入术式信息。 支持增删改查手术名称映射表。
57				专病随访路径展示	支持以列表形式展示该账号下所有的专病随访路径。 支持按照科室维度展示专病随访路径。 支持展示路径名称、版本号、病种名称等。 支持列表按照病种、路径名称、版本号筛选路径。 支持编辑、删除专病路径。
58			专病随访路径管理	专病随访路径新增	支持以主诊断为条件的新增管理路径。 支持设置路径名称、路径版本号、对应病种名称。 支持设置管理路径适用范围，包括门诊、出院等。 支持设置各节点任务的执行时间、执行内容、执行方式等。 支持电话随访、短信提醒等方式执行随访任务。 支持对执行方式的模板预览，如短信模板、电话话术模板、问卷模板等。
59				路径使用启停设置	支持每个路径是否可以使用的设置，路径停用，不影响已生成的任务。
60				免审路径设置	支持设置路径免审设置，表示该路径无需审核即可使用。
61				通用路径设置	支持将某路径设置为兜底通用路径。在患者无法入到合适组别时，启动该兜底路径。以保证入组患者都可以有可执行的随访路径，做到应访尽访。
62			创建随访任务	自动创建随访任务	支持根据患者的主诊断，结合随访路径自动创建对应的随访计划，根据随访计划中的时间点自动执行随访任务。

63				手动创建随访任务	支持在院患者、门诊/出院患者列表中选择需要随访的患者，人工创建随访计划。 支持设置随访任务的任务节点、执行路径、执行时间、重拨设置、是否发送短信、短信模板选择等。 支持将配置好的随访任务保存在随访方案列表中。
64				未接通自动重拨	支持 AI 电话最高 2 次自动重拨机制，重拨时间间隔可设置。
65				历史方案复用	支持创建随访方案时，保存方案，以及选择历史方案，可快速填充随访方案内容，减少编辑工作量。
66				人工随访	支持人工电话系统内一键随访患者/家属，系统保存人工随访电话音频，支持快速记录随访结果、随访状态、备注等。
67			任务管理	任务记录	支持以列表形式展示所有任务。任务根据执行情况分组为：未执行、执行中、已执行。 支持列表展示患者姓名、电话等患者基本信息，入院时间、门诊/住院时间、就诊类型等诊疗信息。 支持列表任务筛选，筛选维度包括：患者姓名电话、科室、随访模板等。 支持设置列表展示字段以及设置列表筛选字段。
68				随访异常待办	支持以列表形式展示有随访异常任务的患者，根据异常是否处理分组为：未处理、已处理。 支持根据患者姓名电话、就诊类型、诊断、主治医生、科室名称等维度的列表筛选。 支持在详情页面查看患者已随访内容并再次进行人工随访，可标注随访状态。
69				人工随访待办	支持以列表形式展示需要人工随访待办任务的患者。 支持根据随访时间、就诊类型、诊断、姓名电话、科室等维度的列表筛选。 支持设置列表展示字段以及设置列表筛选字段。 支持通过人工随访模板录入的随访结果结构化存储至系统。 支持在详情页面拨打人工随访电话，并填写随访模板内容，更新人工随访状态和备注等。

					支持在详情页面展示患者基本信息，诊疗记录等，方便人工随访时了解患者信息。
70				任务操作	支持未执行任务支持选中批量删除。 支持已执行任务支持详情查看，任务详情展示患者姓名电话等基本信息、随访情况明细查看。 支持执行失败的电话任务重新拨打。
71				任务详情展示	支持电话任务音频回听、转写文字查看、随访结构化结果查看。 支持电话任务拨打人工电话，标记人工电话接通状态以及备注等。 支持短信、问卷、宣教文章等内容查看。
72			数据统计	外呼任务统计	支持按照时间段筛选任务，展示阶段性智能外呼的呼叫人数、接通人次、整体接通率等。 支持按接通结果分类进行统计，包括：正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等多维度。 支持查看每次外呼的具体信息，包括外呼接通情况、患者回复的分类结果、人机对话的音频、患者回答的明细内容等。 支持对部分特殊人员（如异常不愿配合等）加入限呼名单。 支持对明细列表中的电话任务导出 excel 表格，并可配置导出字段。 支持在明细列表选中患者创建新的任务，对未接通患者支持电话任务重拨。
73				短信任务统计	支持按任务时间段、短信模板等进行筛选，直观展示短信随访情况等。 支持搜索展示短信随访详细信息，包括患者信息（姓名、电话等）、科室等。 支持明细列表配置导出表头并导出 excel 表格。
74				问卷任务统计	支持按照任务时间段、任务状态、问卷模板名称等筛选，直观展示问卷随访情况等。 支持统计问卷回收情况，包括已填写、已失效、进行中问卷占比。 支持针对已回收问卷的每个问卷选项填写比例与人数统计；针对未回收问卷，可进行再次发送、详情名单导出等

					操作。 支持查看问卷明细，包括患者信息（姓名、电话）、问卷内容等，支持配置导出表头并导出明细。 支持查看未回收问卷方案执行情况，包括未回收原因、任务开始时间、任务截止时间等。
75				人工随访统计	支持按照任务时间段模板名称等筛选人工随访任务。 支持查看人工随访任务的执行情况，包括：已填写、已失效、进行中的占比。 支持查看每个任务的详细情况，包括各分项结果的回答统计。 支持对人工随访任务详情列表配置表头并导出明细内容。 支持展示每个任务的详情，听取互动录音，查验调查结果。
76				出院随访任务成功率统计	支持出院随访成功率统计支持按月和按季度查看数据。 支持展示以下三个维度：数据总览、各个指标趋势、数据列表 1、随访数据总览：包含随访总次数、智能外呼、短信随访、问卷随访、人工随访，以及统计对应的成功率。 2、随访成功率趋势图：以折线图形式展示随访总次数、智能外呼、短信随访、问卷随访、人工随访，默认显示随访总次数。 3、列表展示就诊/出院人数、随访计划人数、随访覆盖率(人)、随访成功率(人)、随访任务数、随访任务成功率、随访失败原因占比查看。列表支持 Excel 导出，导出字段与页面展示内容保持一致。
77				门诊随访任务成功率统计	门诊随访任务的统计数据 and 展示形式同出院随访任务成功率统计。
78				全部患者随访任务成功率统计	全部随访任务的统计数据 and 展示形式同出院随访任务成功率统计。
79				异常干预数据分析	支持查看系统筛查出来的随访异常患者数、异常筛查率。 支持查看异常的原因分类，包含随访病情异常、复诊依从性异常、用药依从性异常、睡眠情况异常、电话未接通、电话中断。 支持针对异常患者，可查看 AI 干预处理次数、人工干预次数、未处理数等。

					支持对人工干预异常任务及时性的统计，例如人工 1 周内、2 周内、2 周以上的处理数以及所占比例等。
80				门诊患者信息管理	支持对门诊的患者信息进行增删查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、就诊时间等信息。
81				出院患者信息管理	支持对出院的患者信息进行增删查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、入院时间、出院时间等信息。
82				手动导入患者信息	支持通过 Excel 表格的方式导入患者名单至满意度系统。
83				HIS 对接拉取患者信息	支持对接医院 his 系统，可每天自动拉取当天就诊的患者信息。
84				调查人数配置	支持设置“全部随访”“按人数随机抽查”“按比例随机抽查”设置随访人数
85				呼叫频次配置	支持设置“XX 天内不可重复外呼”，天数支持自定义。
86				手动分配任务	支持选择患者，手动发起满意度调查任务。
87				自动分配任务	支持据患者的就诊信息，结合满意度调查方案，自动发起满意度调查任务。
88				AI 电话执行任务	支持 AI 外呼进行满意度调查，AI 电话任务包括电话模板选择、执行时间、电话重拨次数、电话重拨间隔等。
89				问卷执行任务	支持问卷方式进行满意度调查，包括问卷模板选择、执行时间、有效期内的短信/电话提醒设置等。
90				满意度调查方案配置	支持自定义编辑随访内容，选择执行方式、模板、执行时间、重拨次数、短信提醒模板等。
91				快速调用方案	支持对新建方案保存，并可以一键复用。
92				AI 外呼模板	支持定制智能外呼话术，如患者整体满意度情况、考核医院有无收受红包、有无制定院外就诊、有无院外购药、考核患者不满意原因等，并针对话术进行单独识别引擎与知识图谱优化，形成后期的话术模板。
93				问卷随访模板	支持满意度问卷发送，可自定义创建问卷内容，包含单选题、多选题、填空题、评分题，可设置题目之间的关联。支持短信发送问卷链接，支持为每个患者生成单独的问卷地址，支持电话提醒

				用户填写。 支持问卷预览、暂存、复制、编辑、删除、搜索等。
94			自动生成满意度报表	支持根据统计结果自动生成满意度报表，按照科室展示呼叫人次、接通人次、接通率等。 支持按照外呼时间以及考核周期（月、季度、年、自定义周期）查看满意度报表。 支持各科室满意度调查明细查看，针对满意度问题中各问题回答明细下钻查看，并支持明细导出。
95			整体调查情况分析	支持按门诊和出院分别统计调查的患者人数、接通人数、接通率。
96			科室调查情况排名	支持按照科室维度统计满意度调查结果，对科室满意度进行排名。 支持对不满意原因进行统计分析，如护士长满意度，医生服务态度、医生技术等 支持对不满意医护人员、满意医护人员统计出现次数。 支持科室满意度报表的导出。包括科室名称、调查人数、接通率等。 支持对导出报表的表头进行配置。
97			调查内容分类	支持按照话术或者问卷问题对结果进行分类和统计，例如对医院整体服务、医生护士态度、技术水平、排队时间、医院环境、有无收受红包等的评价等。 支持收集患者提出的不满意建议归类。例如：环境不好、饭菜不好等。 支持对不满意患者人工电话随访以完成满意度调查闭环。
98			电话接通情况分析	支持按照任务时间段进行筛选，展示呼叫人数、接通人次、整体接通率等。 支持按照接通结果分类进行统计，包括正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等。
99			未接通原因分析	支持针对未接通电话系统自动分类，包括：停机、号码错误、无应答等。
100			满意度问卷任务统计	将患者填写的满意度问卷信息进行汇总展示，可查看满意度问卷的填写率、满意度评价情况。

101				全院满意度情况	支持分别对门诊和出院满意度数据情况进行统计分析。展示门诊、出院的累计服务人数、满意度环比。 支持展示门诊、出院患者满意度前 5 科室排名。 支持展示门诊、出院患者不满意原因分析。例如护士态度、医生服务态度等 支持通过柱状图展示就诊人数、调查人数、有效随访人数的趋势。 支持通过曲线图展示满意度得分的趋势。 支持自定义时间，月度、季度、年度的数据统计。
102				生成满意度分析报告	支持根据使用的满意度话术生成医院或院区分析报告，并支持报告导出。 支持根据使用的满意度话术生成科室整改报告，并支持报告导出。
103				患者展示	支持以列表形式展示所有在院患者。根据任务分为：待分配和已分配。 支持列表展示患者姓名、电话等基本信息、科室、诊断、医生、入院时间等信息。 支持按照住院日期、科室、诊断、患者姓名电话等信息筛选。 支持设置列表展示字段以及列表筛选字段。 支持患者详情展示。包括患者基本信息、出院小结或门诊病历等。
104				患者数据编辑	支持患者数据新增、批量导入、编辑、删除等操作。
105				患者任务发送	支持手动创建任务，例如手动选择宣教文章发送。 支持自动匹配任务，例如根据病种发送宣教文章等。
106				宣教文章展示	支持提供基础宣教库文章。 支持展示该账号下所有宣教文章。展示宣教名称、病种、创建者、创建时间等。 支持宣教文章预览、复制、编辑、删除、复制链接操作。 支持按照创建时间、宣教名称、宣教来源等维度的筛选。 支持用药知识、疾病科普、运动营养等类型的宣教文章。

107				宣教文章生成	支持新建图文宣教内容，提供宣教模板。 支持配置宣教类型：用药知识，疾病科普，运动营养等。 支持文章中插入图片、视频、表格、链接等。 支持保存文章之后，根据文章内容智能填充文章标签，例如：人群、适用科室、适用症状等。 支持可指定宣教审核专家对宣教内容进行审核。 支持宣教文章展示内容来源，例如文章内容由 XX 医院提供等。 支持生成宣教文章链接、宣教文章二维码。
108				短信推送	支持短信附带链接方式发送宣教，链接点击可打开查看。
109				微信推送	支持通过微信端发送宣教文章，例如对接院内公众号后，可通过公众号发送宣教文章。
110			宣教推送	基于病种推送	支持按照病种配置宣教文章，路径中匹配发送，例如设置宣教发送时间节点、触发条件等。
111				基于科室推送	支持按照科室维度推送对应宣教文章。设置宣教发送时间点，例如出院第一天，推送通用科室宣教。
112			宣教统计	宣教统计	支持根据时间段、文章类型等维度筛选展示对应的文章统计数据。 支持展示文章总数、发送人次、文章查看人次、文章分享人次，踩赞人次、收藏人次等信息。 支持列表展示筛选范围内的所有宣教文章，包括宣教文章名称、宣教类型、创建时间、收藏人次、发送人次、分享人次等信息。 支持文章预览，详情查看。 支持宣教结果列表导出。
113				创建科研项目	以项目形式的队列构建，支持自定义项目和通过对接专病库同步队列信息。
114		科研随访	科研项目 管理	项目信息展示	支持列表展示项目名称、项目状态、创建时间、项目患者数、随访指标数、采集完成数、AI 采集占比、人工采集占比、备注等项目信息。 支持以项目名称、项目状态、创建时间等信息筛选。 支持项目信息的编辑、项目的上架/下架

					及删除操作。
115				添加项目患者	支持对接 HIS/专病库/手动导入添加项目患者。
116				项目患者管理	支持以列表形式展示已加入项目的患者。根据任务分组为：全部、待分配、在管，并脱落状态对脱落患者进行独立管理。 支持列表展示患者姓名、电话、病案号、科研随访基准时间、随访人员、科研分组名称等信息。 支持按照患者姓名电话、病案号、科研随访基准时间、随访人员、科研分组名称等信息筛选。 支持批量脱落、修改随访人员、修改科研分组等批量操作。
117				长周期随访跟进	在管患者列表，支持长周期随访下的随访阶段、阶段状态、阶段进度、提交状态信息显示。 支持按照随访阶段、阶段状态、阶段进度、提交状态等信息筛选。
118				项目统计分析	支持按总览维度，查看全部上架项目的科研患者数、在管患者数、脱落患者数、随访指标数、已采集指标数、未采集指标数、AI 采集占比和人工采集占比。
119				新建指标方案	支持长周期科研随访指标自定义配置，可按不同随访阶段，维护所需采集的科研随访指标。
120			科研指标配置	指标方案展示	支持列表展示指标方案名称、适用病种、方案状态、创建时间、随访指标数、备注等指标方案信息。 支持以指标方案名称、适用病种、方案状态、创建时间等信息筛选。 支持方案信息的编辑、方案的上架/下架及删除操作。
121				新建任务方案	支持按病种、区分试验组/对照组、关联指标方案创建长周期指标采集方案。
122			指标采集方案配置	任务方案展示	支持列表展示任务方案名称、适用病种、方案状态、创建时间、随访指标数、备注等任务方案信息。 支持以任务方案名称、适用病种、方案状态、创建时间等信息筛选。 支持方案信息的编辑、方案的上架/下架及删除操作。

123				多渠道协同采集	支持 AI 电话、问卷量表、数据录入、人工跟进等采集任务。 支持 AI 电话未接后发送问卷、问卷逾期未填写拨打 AI 电话、AI 电话前进行短信提醒等采集方式的协同功能。
124				微信端数据录入	支持通过微信端进行血压、血糖、心率、体重、体围、运动、饮食等数据录入。
125				OCR 识别	支持 OCR 识别药盒/报告单/病历，并支持对上传报告单进行解读。
126				生成人机协同待办	支持自动生成 AI 数据质检、逾期跟进、人工跟进三类待办事项，方便人工跟进处理。
127			人机协同任务处理	待办信息展示	支持列表展示待办生成时间、患者姓名、电话、病案号、科研随访基准时间、随访人员、待办归属项目、随访阶段、加入项目时间、待办类型等待办信息。支持以待办生成时间、患者姓名、电话、病案号、科研随访基准时间、随访人员、待办归属项目、随访阶段、加入项目时间、待办类型等信息筛选。
128				待办处理	支持按随访阶段查看各项指标采集进度，结合采集任务详情进行指标修改。支持通过对接将不同阶段的采集指标一键提交至三方专病库。
129	随访话术模板定制	随访话术模板定制	智能交互话术模板定制	智能交互话术模板定制	支持 10 个随访个性化话术模板定制。
130	通讯服务包	通讯服务包	通讯服务包	通讯服务包	含 5 万通电话，5 万条短信。