

单一来源采购专家论证意见表

采购人	浙江大学医学院附属第二医院
采购内容	互联网医院总体运营支持项目
项目金额	552.2528 万元
项目概况	浙江大学医学院附属第二医院互联网医院总体运营支持项目是指基于浙二互联网医院平台，围绕患者满意度和医生使用体验的提升、服务业务量的增长等，有序推进用户运营、医生运营、场景运营、品牌活动运营、IP 宣传运营等服务工作，服务 3 年。主要包括以下内容： 1、总体运营服务：落实浙二互联网医院每年的核心运营服务、创新运营模式及各类运营体系建设等；通过优化线上线下一体化就医流程，提供线上所有就医服务运营；围绕互联网医院业务运营制定场景推广方案及投放策略制定等。 2、品牌运营服务：落实互联网医院品牌的建设与运营规划；全面打造互联网医院整体品牌形象 IP，树立专业服务标杆；各类专题活动策划及互联网义诊宣传等。 3、数据决策运营服务：提供专业的数据决策平台，解决互联网医院在资源分散、运营低效、合规风险中的痛点；为实现互联网医院业务量的持续增长提供更加精准和有效的管理决策和建议。 4、统一客服服务：提供互联网医院患者运营和医生运营保障服务，包含平台用户服务、远程会诊服务、投诉相关处理等，对用户和医护在使用过程中出现的问题和提出的建议进行及时跟进处理，保障服务质量和用户体验。 5、用户运营服务：提供用户运营服务，有效提升用户规模、活跃度、忠诚度、满意度，最终实现用户价值和医院业务目标的双赢。
专家论证意见	浙江大学医学院附属第二医院现已依托浙二互联网医院开展在线咨询和复诊业务。该服务有效打破了地域和时间限制，为患者提

供了便捷的在线健康咨询与复诊续方渠道，显著提升了患者就医的可及性和满意度。同时，互联网医院在线业务优化了诊疗资源配置，为构建线上线下一体化、覆盖诊前诊中诊后的全流程闭环医疗服务体系奠定了坚实基础。已有平台开发和运营供应商为浙江智慧网络医院管理有限公司。

原系统平台浙二互联网医院平台均由浙江智慧网络医院管理有限公司提供搭建、设计、开发、运营等一系列技术与运营支持，涉及系统代码、商业保密、运维等因素，该公司熟知平台历史运行状况及潜在风险点，能提供高效的技术支持与应急响应措施，保障平台服务的稳定性和数据安全，提供更具预见性的运维保障。因运营管理要求，互联网医院平台功能需要不断升级迭代，开展新的功能及运营服务，目前更新迭代速度为每半个月发布一个版本，而新服务商难以在短期内快速熟悉、适应原系统平台，并对其进行升级和改造。

在运营服务方面，原供应商浙江智慧网络医院管理有限公司有多家公立三甲医院互联网医院运营经验，拥有完整的品牌运营架构、完善的用户运营服务和丰富的运营经验的优势，对医疗业务与合规性有深刻理解。在前期平台开发和运营的基础上，该公司已深度融合医院的诊疗规范、质控要求和服务理念，能确保线上服务与线下同质化，并持续优化患者在线就医体验；已建立稳定的在线医生团队及其管理机制，更换服务商可能导致医生使用习惯改变、培训成本剧增，甚至影响医生参与线上服务的积极性；对用户行为、用户画像研究较为深入，更换供应商将导致用户服务成本上升，存在用户流失风险。

为进一步提升在线咨询与复诊的服务规模与效能，通过构建响应更迅速、流程更顺畅、管理更智能的在线诊疗服务体系，增强患者粘性、拓展服务半径、提升医院品牌影响力，更有效盘活医疗资源、优化收入结构、并为构建以患者为中心的连续性健康服务体系奠定基础，驱动医院服务模式创新与高质量发展。故一致建议采用

	单一来源采购方式采购，与浙江智慧网络医院管理有限公司进行谈判，以求合理的价格和优质的服务承诺达成成交意向，满足用户的最大需求。			
	供应商		供应商地址	
	浙江智慧网络医院管理有限公司		浙江省杭州市拱墅区储鑫路 15 号浙数科技中心 1 幢 601 室	
专家信息	专家签名	职称	工作单位	联系电话
	邵仲欣	高工	浙江旅游职业学院	13516806608
	邵王红	副高	浙江大和医院	13857166183
	邵建玉	律师	浙江天创律师事务所	13606809090