**开发、服务、实施、**

**市场销售、管理**

**五方面规范准则**

**公司名称：公司文档**

**编辑者：**

**编辑日期：2016-8-24**

**版本：V1.01**

目录

[1 总则 4](#_Toc462315523)

[2 目标 5](#_Toc462315524)

[2.1. 提高产品化程度 5](#_Toc462315527)

[2.1.1 产品模块分类 5](#_Toc462315528)

[2.1.2 通讯程序分类 8](#_Toc462315529)

[2.1.3 进行接口程序分类 13](#_Toc462315530)

[2.1.4 自动化更新的工具部署 14](#_Toc462315531)

[2.2. 提高售后服务效率 15](#_Toc462315532)

[2.2.1 服务部门的建立 16](#_Toc462315534)

[2.3. 提高项目实施效率 21](#_Toc462315535)

[2.3.1. 按照医院规模分类 21](#_Toc462315541)

[2.3.2. 按照项目模块分类 23](#_Toc462315542)

[3 手段措施 36](#_Toc462315543)

[3.1 多方面进行分析 36](#_Toc462315544)

[3.1.1 工程师个人能力分析 36](#_Toc462315545)

[3.1.2 医院情况分析 36](#_Toc462315546)

[3.1.3 产品情况分析 37](#_Toc462315547)

[3.1.4 需求分析能力 37](#_Toc462315548)

[3.2 工程师要求 37](#_Toc462315549)

[4 项目监控 38](#_Toc462315550)

[4.1 项目实施前审核 38](#_Toc462315555)

[4.2 实施过程跟踪 38](#_Toc462315556)

[4.3 实施文档整理 39](#_Toc462315557)

[5 统计分析 40](#_Toc462315558)

[6 执行 41](#_Toc462315559)

[7 职责分类 42](#_Toc462315560)

[7.1 产品售后服务部-售后服务工程师 44](#_Toc462315561)

[7.2 产品项目实施部-项目实施工程师 45](#_Toc462315562)

[7.3 产品研发支持部-研发开发工程师 46](#_Toc462315563)

[7.4 商务销售支持部-销售人员与管理部 46](#_Toc462315564)

[8 附表 47](#_Toc462315565)

[8.1 部门实施项目调研表 47](#_Toc462315566)

[8.2 部门遗留/延期项目调研表 48](#_Toc462315567)

[8.3 工程师调研表 49](#_Toc462315568)

[8.4 工程师实施项目与服务内容工作量调研表 53](#_Toc462315569)

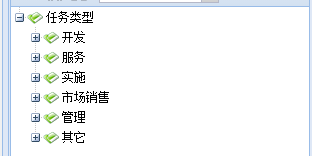
# 总则

为促进公司的良好发展，提高公司的整体竞争力，特制定本规范准则。从产品开发、售后服务、项目实施、市场销售、管理五方面进行规范。

**表格一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **任务类型** | **英文名称** | **英文缩写** | **备注** | **其它** |
| 1 | 产品开发 | Product Development | PD |  |  |
| 2 | 售后服务 | After-sale Service | AS |  |  |
| 3 | 项目实施 | Project Implementation | PI |  |  |
| 4 | 市场销售 | Market Sale | MS |  |  |
| 5 | 管理 | Management | MA |  |  |
| 6 | 其他 | Other | OT |  |  |

**OA对应图**



# 目标



## 提高产品化程度

提高公司产品化程度，满足市场需求，增强用户体验，让产品更便于实施，

便于维护，并且稳定。按照新旧产品进行模块划分，并且制定一套完整的开发机制，主要从以下几个方面展开。

1. 新旧产品进行模块分类，目前分成46个模块。
2. 制定一套完整的开发机制。

见《2016-9-51新版OA应用之“任务功能”启用》

1. 通讯开发机制，通讯分类48大类，正在进行。
2. 接口开发机制，待进行。
3. 其他程序开发机制，方案需要加强深入。

### 产品模块分类

**表格一览表PD-P**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **选项** | **模块情况** | **备注及说明** |
| □ | 一.WEBLIS（可选) P1 |  |
| □ | 二．分析前护士站检验申请（可选）P2-01 |  |
| □ | 三．分析前护士站条码打印P2-02（可选） |  |
| □ | 四．分析前护士站样本采集、样本送检、样本送检到达电子流管理（可选)P2-03,P2-04，P2-05 |  |
| □ | 五．分析前护士站样本签收、样本拒收、样本退费，样本分发电子流管理（可选)P2-06，P2-07，P2-08，P2-09 |  |
| □ | 六．分析前护士站样本外送（可选)P2-10 |  |
| □ | 七．打包机系统接口（抽血流水线接口）（可选)P2-11 |  |
| □ | 八．叫号系统接口（可选)P2-12 |  |
| □ | 九．技师站发送消息（可选)P3-03发送危急值等消息，拒收消息，退回消息，样本不合格 |  |
| □ | 十．技师站系统（可选)P3,培养瓶管理P4-01，微生物检验P4-02（可选) |  |
| □ | 十一．TOWHONET系统（可选)P4-03 |  |
| □ | 十二．医院B/S查阅、打印系统（可选)P5-01 |  |
| □ | 十三．报告查询、打印系统（可选)P5-02 |  |
| □ | 十四．自助打印管理（可选)P5-03 |  |
| □ | 十五．独立实验室查阅、打印系统（可选)P5-04 |  |
| □ | 十六．PDF生成（可选)P5-05 |  |
| □ | 十七．协同报告上传（可选)P5-06 |  |
| □ | 十八．协同报告下载（可选)P5-07 |  |
| □ | 十九．共享报告上传（可选)P5-08 |  |
| □ | 二十．微信系统（可选) P5-09 |  |
| □ | 二十一．流水线系统（可选)P6-03 |  |
| □ | 二十二．第三方检测报告上传与下载（可选)P6-04 |  |
| □ | 二十三．HIS接口实施（可选）P7-01 |  |
| □ | 二十四．体检接口实施（可选）P7-02 |  |
| □ | 二十五．医院数据平台系统（可选)P7-03 |  |
| □ | 二十六．电子病历系统（可选)P7-04 |  |
| □ | 二十七．CA电子签名系统（可选)P7-05 |  |
| □ | 二十八．居民健康档案上传接口（可选)P7-06 |  |
| □ | 二十九．短信接口（可选)P7-07 |  |
| □ | 三十．温控接口（可选)P7-08 |  |
| □ | 三十一．EQA接口（可选)P7-09 |  |
| □ | 三十二．IQC接口（可选)P7-10 |  |
| □ | 三十三．第三方微信接口（可选)P7-11 |  |
| □ | 三十四．危急值及统计分析（可选)P3-03，P8-04 |  |
| □ | 三十五．TAT时效及统计分析（可选)P8-05 |  |
| □ | 三十六．质量控制15条（可选)P8-07 |  |
| □ | 三十七．检验过程控制-门诊大屏（可选)P9-02 |  |
| □ | 三十八．检验过程控制-实验室大屏（可选)P9-03 |  |
|  | 三十九．检验过程控制-样本跟踪(样本流转监控,样本状态查询)（可选)P9-03 |  |
| □ | 四十．检验过程控制-样本状态提醒,样本状态提醒发送（可选)P9-04，P9-05 |  |
| □ | 四十一．协同检验财务（可选)P10 |  |
| □ | 四十二．试剂管理系统（可选)P11 |  |
| □ | 四十三．样本管理（可选)P12 |  |
| □ | 四十四．血库管理系统（可选）P13 |  |
| □ | 四十五．QMS系统（可选）P14 |  |
| □ | 四十六．EQA/IQC系统（可选）P15 |  |
| □ | 其他 |  |

**OA对应图**



### 通讯程序分类

提高工作效率，现将通讯程序分类，通讯程序分成40多个大类，每个大类中根据不同属性查询方式进行子项分类，并建立通讯专用提交文档。

工程师仅需要调整传输模式分类，通讯方式分类，波特率，数据位，停止位，校验位等方面提高工程师的实施，数据不完善仅需要上传，有专人进行调试配置，有专人进行开发。具体一览表如下，及其它相关联文档有《2016-9-52仪器联机手册》，《2016-9-53通讯需求文档》及《2016-9-54OA上面通讯分类》。

**通讯表格内容一览表**

1. 按照仪器型号名称；
2. 上传的通讯程序附件；
3. 生产厂家；
4. 版次说明；
5. 传输方式分：串口通信，串口通信, 文本方式通信，XML方式通信，数据库方式通信，UDP方式通信；
6. 通讯方式分：LIS主动或仪器主动询问，单向通讯，LIS主动发送，仪器主动询问；
7. 工程师上传区域：仪器说明手册，仪器图片，仪器收发数据等；

* 时间要求：通文宇，杜怡辉10月份结束，通讯上传平台。
* 某些仪器设备不全的各部门一起进行补充，10月份结束。
* 单向可以接收数据，解析数据，可以不通过检验之星。
* 双向暂时不可以，直接发送，需要通过检验之星，待改进。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总分类序号P6 | 总分类名称 | 子分类序号 | 仪器型号名称 | 子子分类序号 | 仪器型号名称 | 通讯程序名称 | 生产厂家 | 版次号 | 传输方式 | 通讯方式 | 厂商网址 | 工程师上传区域 |
| P6-1 | CRP仪 | P6-1-001 | ASTEP | P6-1-001-01 | 深圳国赛-ASTEP-通用 | 深圳国赛-4010-ASTEP-通用ASTEP | 深圳国赛CRP | 第1版 | 单向通讯 |  |  |  |
| P6-2 | PCR仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-3 | 产前筛查唐氏筛查  仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-4 | 电解质仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-5 | 电泳仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-6 | 放免仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-7 | 骨髓细胞病理染色体图文报告仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-8 | 过敏原 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-9 | 化学发光仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-10 | 精子分析仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-11 | 呼气分析仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-12 | 流式细胞仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-13 | 流水线 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-14 | 酶标仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-15 | 酶免仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-16 | 免疫仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-17 | 尿沉渣仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-18 | 尿分仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-19 | 乳汁分析仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-20 | 生化仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-21 | 糖化血红蛋白仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-22 | 特定蛋白仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-23 | 微量元素仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-24 | 第三方检测报告 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-25 | 细菌快速内霉素仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-26 | 细菌仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-27 | 血沉仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-28 | 血流变仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-29 | 血凝仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-30 | 血气分析仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-31 | 血球仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-32 | 快速血糖仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-33 | 血小板聚集仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-34 | 血型鉴定仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-35 | 血压仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-36 | 质谱-药物分析仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-37 | 荧光仪 | P6-37-001 | Getein1100 | P6-37-001-01 | Getein1100 | 荧光仪器-基蛋生物科技股份有限公司-5809-R\_Getein1100-机内码16进制转浮点数-第1版本 | 基蛋生物科技股份有限公司 | 第1版 | RS-232 | 单向 | <http://www.bio-gp.com.cn/index.aspx> |  |
| P6-38 | 支原体仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-39 | 大便常规仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-40 | 白带常规仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-41 | 渗透压仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-42 | 血栓仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-43 | 心梗仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-44 | 生物基因检测仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-45 | 人乳头瘤病毒HPV检测仪 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6-99 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**图表一览表 PD-P6**

### 进行接口程序分类

#### HIS-LIS接口

**实施：**

一、流程确定，二、格式确定，三、获取调试。

**开发需求：**

* 从HIS获取标准；

HIS给信息：表，视图，存储过程，DLL,WEBSERVICE

HIS输出内容：H1-HN,LIS输入对照： L1-LN

将来脱离检验之星，暂时不支持

* 返回标准；

将来脱离检验之星，暂时不支持

* 数据库依赖性

护士站-接口将来脱离DB,HIS-接口将来脱离DB，需要个DEMO或DEBUG进行调用我们自己WEBSERVICE进行以上数据的获取，数据格式约定：XML格式，HL7格式，jason。

**工程师技能：**

整理题库测试，选择题，判断题；技师培训，视频培训，片段培训，各个工程师学习，建立一套知识库，加强外围产品血库，试剂，危急值的了解与应用。

#### 体检接口

**实施：**

一、流程确定，二、格式确定，三、获取调试。

**开发需求：**

从体检获取标准，将来脱离检验之星，暂时不支持

返回标准，将来脱离检验之星，暂时不支持

### 自动化更新的工具部署

#### 软件开启

启动时

1.全部功能 A

2.用户授权 A1

3.用户功能权限 A11,A12，A13

4.启动加载DLL

5.加密措施, 采用加密狗

启动后

1.内嵌角色，界面显示自己的工作内容

#### 产品发布环节

产品上传：暂时是单一上传，选一个

产品下载：平台模块打包上传，模块选择下载，打包导出，网上复制到本地，本地更新，模块更新后，微信发布新功能，制作帮助文件名称 .chm

## 提高售后服务效率

提高公司形象，及售后服务效率，建立一套较完整的售后服务体系。

**表格一览表AS-S**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务** | **子编号** | **子编号名称** | **备注** |
| S1 | 出差上门服务 |  |  |  |
|  |  | S1-01 | 解决问题 |  |
|  |  | S1-02 | 上门交流 |  |
| S2 | 本市上门服务 |  |  |  |
|  |  | S2-01 | 上门交流 |  |
|  |  | S2-02 | 解决问题 |  |
| S3 | 远程服务 |  |  |  |
|  |  | S3-01 | 解决问题 |  |
|  |  | S3-02 | 其他 |  |

**OA对应图**





### 服务部门的建立

#### 部门员工工作量调研（季度）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 人员顺序号 | 人员姓名 | 实施% | 服务% | 销售 |
| 一 | 华东 | 1 | 毛刚璐 | 10% | 80% | 10% |
|  |  | 2 | 王伟 | 20% | 80% |  |
|  |  | 3 | 林世超 | 30% | 70% |  |
|  |  | 4 | 胡振远 | 40% | 60% |  |
|  |  | 5 | 金昌奇 | 0% | 60% | 40% |
|  |  | 6 | 池明峰 | 30% | 70% |  |
|  |  | 7 | 李永华 | 60% | 30% | 10% |
|  |  | 8 | 许仁青 | 70% | 30% |  |
|  |  | 9 | 杨馥彰 | 20% | 80% |  |
|  |  | 10 | 杨永华 | 0% | 30% | 70% |
|  |  | 11 | 陈旺 |  |  |  |
|  |  | 12 |  |  |  |  |
| 二 | 华北 |  |  |  |  |  |
| 三 | 西北 |  |  |  |  |  |
| 四 | 西南 |  |  |  |  |  |
| 五 | 山东 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

说明：

1、部门员工平均一年所从事实施、服务、销售的工作量分布情况

2、要求部门经理9月5日下午16点前提交

#### 部门及人员名录（季度）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 人员姓名 | 联系电话 | 其他 |
| 1 | 华东 |  |  |  |
| 2 | 华北 |  |  |  |
| 3 | 西北 |  |  |  |
| 4 | 西南 |  |  |  |
| 5 | 山东 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### 值班表（季度）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 星期 | 人员姓名 | 联系电话 | 日班 | 夜班 | 节假日 |
| 1 | 周一 |  |  |  |  |  |
| 2 | 周二 |  |  |  |  |  |
| 3 | 周三 |  |  |  |  |  |
| 4 | 周四 |  |  |  |  |  |
| 5 | 周五 |  |  |  |  |  |
| 6 | 周六 |  |  |  |  |  |
| 7 | 周日 |  |  |  |  |  |

1. 远程服务内容，现场实施及远程实施分工，服务团队从事远程实施部分；
2. 上门服务内容，不能远程原因；
3. 项目实施工程师向服务环节提交的实施文档；
4. 售后服务问题记录；
5. 售后中心对工程师巡防安排；
6. 售后进行OA登记；
7. 售后服务的监督；
   * 统一售后服务电话方式400XXXXXXX见附件一，引用百度，参见百度
   * 统一售后服务远程方式改为营销版QQ或企业版QQ。 见附件二，见附件三，引用百度，参见百度

**OA表格内容如下：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **内容** | **所展示内容** | | | | | | |
| **S01** | **查询方式** | 按不同时间查看 | 显示不同信息  用户名称： 请求时间：受理人： 省份：服务方式：现象： 原因： 措施： 相关功能 ：   完成情况 | | | 列表展示内容  用户 ，问题描述， 受理人，  受理时间 | | |
| **S02** | **服务受理** | 用户名称 | 省份(用户确定后自动显示） | 代理请求（是，否） | 请求人 | 联系电话 | 受理人，  受理时间，  问题描述 | 附件（如截屏文件，支持多个） |
| **S03** | **服务处理** | 服务方式（远程，上门） | 处理描述（交流，可以提交多次） | 上门服务记录 | 完成情况（未处理、处理中、已完成） | 完成时间 | 是否需要回访（是，否） | 是否已回访（是，否） |
| **S04** | **服务总结** | 现象分类（支持多个），与知识库关联，可自动追加到知识库中 | 原因分类（支持多个），与知识库关联，可自动追加到知识库中 | 措施分类（支持多个），与知识库关联，可自动追加到知识库中 | 相关功能（支持多个），与知识库关联，可自动追加到知识库中? | 远程处理时间（3小时，0.5小时） | 上门服务时间(2人天，0.5人天） | 服务成本 |
| **S05** | **服务回访** | 回访人 | 回访时间 | 被回访人 | 联系电话 | 满意程度（字典） | 回访结果 |  |

****

## 提高项目实施效率

从医院规模，实施模块进行全面分析，提高整体实施效率。项目实施电子化，进行OA管理，实施任务信息化管理。从任务申请、任务一审、任务二审、任务分配、任务执行、任务验收等进行监控。

**实施项目分类一览表PI-I**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目实施** | **子编号** | **子编号名称** | **备注** |
| I1 | 新联机 |  |  |  |
|  |  | I1-01 | 解决问题 |  |
|  |  | I1-02 | 上门交流 |  |
| I2 | LIS项目 |  |  |  |
|  |  | I2-01 | 上门交流 |  |
|  |  | I2-02 | 解决问题 |  |
| I3 | 区域检验 |  |  |  |
|  |  | I3-01 | 解决问题 |  |
|  |  | I3-02 | 其他 |  |
| I4 | 血库 | I4-01 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| I5 | 试剂 | I5-01 |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| I6 | 其他 | I6-01 |  |  |

**OA对应图**





### 按照医院规模分类

1. **表格**

数量单位：（天）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **医院规模** | **科内实施** | **接口实施** | **其他模块实施** | **顺延天数** | **验收总计** |
| 小医院  一级医院  社区医院 | 3 | 3 |  | 4 | 10 |
| 二级二甲医院  二乙医院 | 7 | 7 |  | 6 | 20 |
| 三级三甲医院  三乙医院 | 10 | 10 |  | 10 | 30 |
| 独立实验室 | 10 | 20 |  | 10 | 40 |
| 民营医院 | 3 | 3 |  | 4 | 10 |
| 卫生局区域检验  第三方区域检验 | 30 | 30 |  | 30 | 90 |

1. **分类说明**
2. 小医院、一级医院、社区医院一般指乡镇医院、妇保所、疾控中心等要求科内3天，接口实施3天，顺延4天，验收时间总计不超过10天；
3. 二级二甲医院二乙医院一般指县人民医院、县中医院、县妇保院等要求科内7天，接口实施7天，顺延6天，验收时间总计不超过20天；
4. 三级三甲医院三乙医院一般指市医院、市中医院、市妇保院等科内10天，连接口实施10天，顺延10天，验收时间总计不超过30天；
5. 独立实验室一般指连锁独立实验室机构、地方性独立实验室机构科内10天，接口实施20天，顺延10天，验收时间总计不超过40天；
6. 民营医院一般指连锁民营实验室机构、地方性独立民营医院科内3天，接口实施3天，顺延4天，验收时间总计不超过10天；
7. 卫生局区域检验、第三方区域检验一般指地级与市级及县级卫生局区域检验、第三方独立实验室区域检验医院科内30天，接口实施30天，顺延30天，验收时间总计不超过90天；

* 参考时间评测、评估
* 项目按照模块化进行监督、及管理
* 任务申请：1.销售经理区域经理，进行任务提交；必选所属区域内技术负责人，若事先知道是具体某位工程师，填写具体某位工程师，不知道不填写；必选商务合同是否签订，管理部可进行核对关联；

根据紧急程度进行任务一审，审查相关资料，手续齐整，进入二审；

**任务二审**

**任务二审**

**任务一审**

**紧急重要（特殊项目）**

**任务申请**

**任务一审**

**紧急程度**

**紧急不重要，不紧急重要，不紧急不重要**

### 按照项目模块分类

1. **表格**

**单位：（天）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | ***任务类型中的开发清单(Develop Program List) 实施项目(Project)软件清单选择*** | | | | | | | | | | | |
| ***软件编号*** | ***模块名称*** | | ***子模块编号*** | ***子模块***  ***名称*** | ***说明*** | ***参考天数*** | ***启动***  ***时间*** | ***结束时间*** | ***实施时间*** | ***完成时间*** | ***模块验收时间*** | ***延期展示*** | ***程序名称*** |
| P1 | WEBLIS | |  |  | WEBLIS总模块 |  |  |  |  |  |  | ① | WEBLIS |
|  |  | | P1-01 | 在线申请 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-02 | 在线报告 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-03 | 在线物流 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-04 | 平台服务 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-05 | 个人报告查询 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-06 | 字典维护及对照 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
|  |  | | P1-07 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  | WEBLIS |
| P2 | 分析前 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-01 | 检验申请 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-02 | 条码打印 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-03 | 样本采集 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-04 | 样本送检 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-05 | 样本送达扫描 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-06 | 样本签收 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-07 | 样本拒收登记 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-08 | 样本退费 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-09 | 样本分发 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-10 | 样本外送 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-11 | 打包机接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-12 | 叫号系统接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P2-13 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P3 | 技师站 | |  |  | 检验之星  主程序 |  |  |  |  |  |  |  | PTECH.EXE |
|  |  | | P3-01 | 技师站核收 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-02 | 技师站审核 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-03 | 发送消息 | 危急值消息，拒收消息，退回消息，样本不合格等消息 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-04 | 生化 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-05 | 免疫 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-06 | 临检 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-07 | 病理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-08 | 骨髓 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-09 | 质控 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P3-10 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P4 | 微生物专业 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-01 | 培养瓶管理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-02 | 微生物检验 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-03 | TOWHONET |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P5 | 报告打印及上传下载 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P5-01 | 医院B/S打印 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-02 | 报告打印 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-03 | 自助打印 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-04 | 微信报告 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-05 | 独立实验室打印 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-06 | PDF报告生成 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-07 | 协同报告上传 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-08 | 协同报告下载 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-09 | 共享报告上传 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P4-10 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P6 | 通讯 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P6-01 | 单向 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P6-02 | 双向 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P6-03 | 流水线 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P6-04 | 第三方检测中心数据申请上传与报告下载 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P6-05 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P7 | 接口 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-01 | HIS接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-02 | 体检接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-03 | 医院数据平台接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-04 | 电子病历接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-05 | 电子签名接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-06 | 居民健康档案接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-07 | 短信接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-08 | 温控接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-09 | EQA接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-10 | IQC接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P7-11 | 第三方微信平台接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-12 | 其他接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P8 | 统计分析 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-01 | 检验收入统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-02 | 检验量测量统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-03 | 系统运行统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-04 | 危急值统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-05 | TAT时效及统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-06 | 工作量统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-07 | 质量控制15条统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-08 | 检验结果统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-09 | 微生物统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-10 | 检验类查询统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-11 | 专业质控统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-12 | 消息统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-13 | 试剂统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-14 | 血库统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P8-15 | 其他功能统计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P9 | 样本过程控制 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-01 | 样本状态总控 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-02 | 门诊大屏 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-03 | 实验室大屏 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-04 | 样本状态查询 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-05 | 样本状态提醒 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P9-06 | 样本状态消息发送 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P10 | 协同检验财务 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-01 | 价格体系 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-02 | 统计功能 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-03 | 价格计算 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-04 | 报表 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-05 | 数据迁移 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P10-06 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P11 | 试剂 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-01 | 平台基础数据 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-02 | 平台订单 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-03 | 平台供货单 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-04 | 平台库存分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-05 | 平台统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-06 | 平台其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-07 | 手持机基础数据 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-08 | 手持机入库 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-09 | 手持机小组领用 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-10 | 手持机使用登记 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-11 | 手持机其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-12 | PC基础数据 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-13 | PC入库 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-14 | PC小组领用 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-15 | PC使用登记 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-16 | PC统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P11-17 | PC其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P12 | 样本管理 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P13 | 血库 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-01 | 血液科内部管理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-02 | 接口 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-03 | 医生用血申请 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-04 | 护士站 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-05 | 手麻站 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-06 | 手持机PDA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-07 | 统计分析 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P13-08 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P14 | QMS | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P14-01 | 文档管理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P14-02 | 质量记录 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P14-03 | 任务管理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P14-04 | 科室管理 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | P14-05 | 其他 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P15 | EQA/IQC | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P16 | OA | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| P17 | 单机 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 参考时间评测、评估
* 项目按照模块化进行监督、及管理
* 暂时需进行纸质填写模块
* 争取可以进行OA模块分类

可以按照模块在OA中进行模块勾选后自动生成天数，进行量化处理；商务任务书下达时候即可明确，减少纸质文档，好查找；

优点有商务人员，管理人员，工程师都可知道所需验收完成时间。

# 手段措施

1. 全部服务请求登记，服务受理，处理信息化；关于加强上门服务，同城，出差；
2. CRM客户化管理；OA管理。
3. 项目实施电子化；

（1）实施任务信息化管理，申请、审核、二审、分配、执行、验收等；

（2）定制需求；

## 多方面进行分析

### 工程师个人能力分析

（1）公司内沟通（如：问题不懂马上请教）

（2）公司外沟通（如：仪器无法传送，马上打给仪器厂家）

（3）项目把控能力（如：给自己压力必须把本项目验收合格、积极寻找解决方案）

（4）个人技能（如：对各种软硬件的熟悉度，对数据库的熟悉度等）

（5）公司产品学习情况（如：是否电脑上有公司很多产品、新产品功能）

（6）个人学习情况（如：近期是否学习了新IT知识，进修）

### 医院情况分析

（1）前期情况、中期情况、后期情况

（2）与商务配合程度，商务前期，中期，后期现场交流次数

### 产品情况分析

实施的产品情况分析，改进后的产品分析。

### 需求分析能力

（1）个人对需求的综合能力解决，能解决，不能解决拖拉，能给公司提建议，不能给公司提建议

（2）需求综合分析能力不强，不知怎么解决，等别人解决；

## 工程师要求

实施工程师职责：安装、调试、培训、沟通为主

1. 实施部工程师将文档整理好，如何整理好，谁来检查
2. 实施部工程师，客户端IP记录，远程软件XT1800，RADMIN，TV必装
3. 项目验收合格后，实施部工程师将整个文档进行归档，并为售后工程师讲解项目情况，以便顺利接手，如何保证
4. 实施岗位工资组成，设置项目奖，一年一人争取做6个一次项目

# 项目监控



### 项目实施前审核

1）项目实施内容及风险评估

2)项目实施任务进度安排

3）实施前准备工作

4）现场实施计划

5）远程实施计划

### 实施过程跟踪

1）实施日志，实施进度

2）项目风险预警

工程师对项目要延期进行预警，问题原因，描述

* 因用户或其他厂商配合导致的延误（具体实施内容及延误时间）
* 因现有软件软件稳定性、准确性导致的延误（具体实施内容及延误时间）
* 因等待软件新增功能导致的延误（具体实施内容及延误时间）
* 因为实施管理及实施任务先后次序安排不合适导致的延误（具体实施内容及延误时间）
* 因实施人员能力导致的延误（具体实施内容及延误时间）
* 需要进行其他项目施工，人员调换
* 个人紧急事项等

### 实施文档整理

1. 2016-9-00前期准备工作，2016-9-00网络版LIS实施标准化流程草案
2. 2016-9-01项目实施任务书

* 纸质或OA进行表格填选，减少商务环节，减少工程师查阅时间

1. 2016-9-02项目实施计划书，2016-9-02LIS项目实施进度表

* 销售人员，技术经理，实施工程师一起拟定计划书，可OA选择

1. 2016-9-02 LIS调研表，2016-9-03项目实施入场报告

* 进场前一般需要项目调研或书写项目入场报告

1. 2016-9-04项目实施进度每周报告

* 日总结与项目实施日志互转，减少工程师工作量

1. 2016-9-05项目整体验收报告
2. 2016-9-06项目阶段验收报告，2016-9-06 项目总结报告格式
3. 2016-9-07项目总结报告
4. 2016-9-08网络版项目归档模板
5. 2016-9-99上门服务确认单

# 统计分析

进行阶段性分析，月度分析，季度统计分析。

售后服务管理统计，实施管理统计；

* 远程服务，客户要求统计；
* 远程服务，不需上门统计；
* 人员能力分析；
* 产品功能分析；

# 执行

* 与区域经理交流，大家一起推动，都参与；
* 南方区、北方区服务提高，费用降低，收入提高；
* 与区域经理进行技术交流，项目难的原因。

# 职责分类

为了实现公司快速实施和零维护的目标，确实提升项目的实施效率和完成质量，改善项目后期服务的整体跟踪工作，提高各个区域与公司之间，区域与区域之间，区域内部工程师之间的沟通，交流和配合下效率。公司对项目实施服务等环节的工作人员及其工作职责做出下面规范。

**区域技术负责人**：

每个片区制定以为技术负责人，负责区域个各项技术工作。其具体职责：

1. 每周整理项目进度，项目延期报警以及项目实施遇到的问题并提交给公司指定项目负责人。
2. 对区域内实施工程师进行技术问题支持。
3. 审核区域内工程师提交到OA的需求。
4. 定期对区域内工程师进行产品及技术培训。

**工程师**：工作职责分项目实施和售后服务两部分。

项目实施：

1. 项目进场前提交项目实施计划，交由技术负责人和公司指定项目负责人共同审核。
2. 实施过程中每周向技术负责人提交实施进度，及工作内容文档。如果在实施过程中遇到困难及时向技术负责人请求帮助，并及时登记延期风险。

售后服务：

1. 各个区域要全面负责起售后服务工作，不要让客户直接打公司电话。工程师遇到问题时要向技术负责人或其他工程师寻求帮助，如果区域内部不能解决的问题由技术负责人联系公司技术人员进行支持。
2. 工程师要对每天的服务内容和解决办法进行登记。

**区域经理：**

1. 监控正个区域的实施服务工作。
2. 全力配合工程师和技术负责人及项目、客户的协调工作。
3. 每个月提交区域内所有项目的服务费用的签署、回款等情况。没有签署服务合同的项目要详细说明原因。

## 产品售后服务部-售后服务工程师

1. 产品售后服务部定义

负责产品项目实施支持、产品售后服务。

1. 产品售后服务部具体职责
2. 根据各个地区的用户建立用户目录；详见用户详细情况一览表；
3. 负责工程师产品项目实施支持；
4. 负责产品售后服务；

说明：产品售后服务工程师接听售后服务电话或进行售后远程服务，进行问题解决，根据报错代码找到相应的文档进行售后支持，若不能解决，转给更高级别的售后经理；建议引进售后女客服工程师，有耐心；产品项目实施回来的工程师可以进行售后服务，售后服务的工程师可以去项目实施；可以定期轮换半年实施，半年服务；各部门定期交流学习；为现场工程师减负，专心搞实施，提高现场效率，节约实施时间，从而节约实施成本，如在实施用户上班时间，在调试程序，有需要服务的电话打进来，又刚好很急，不占用现场时间解决问题；资深实施工程师，拥有宝贵经验，从实施前端转移到后端，为更多的用户，更多的工程师进行在线支持。

1. 产品售后服务部项目验收后流程如下

产品售后服务部

产品研发支持部

商务销售支持部

产品项目实施部

## 产品项目实施部-项目实施工程师

1. 产品项目实施部定义

负责新项目的实施与验收，负责增项实施与验收，新联机实施与验收，产品售后服务部安排的上门技术支持，定期整理各部门实施项目与实施工程师。产品项目实施验收合格后，全部转入产品售后服务部。

* 各部门实施项目调研表；详见各部门实施项目调研表；
* 各部门遗留延期项目调研表；详见各部门遗留延期项目调研表，项目延期调研是何原因：产品原因，实施人员原因，用户或合作伙伴原因等；
* 各部门工程师实施项目与服务工作量调研表；详见各部门工程师实施项目与服务工作量调研表；
* 实施工程师相关调研表；详见工程师概况分析表，工程师电脑情况调研表，工程师产品安装调研表；基本履历，入职年限，公司从事经历，具体项目，不同类别分类，擅长做什么，不擅长做什么；数据库相关基础分析，表，视图，存储过程，触发器；实施工具模块表，数据库如SQL2000，2005，2008，2012， ORACLE 9I,10G,11G，SQLPLUS,TOAD，OFFICE2003，OFFICE2007，.ET3.5，.NET4.0，.NET4.5；

1. 产品项目实施部具体职责
2. 负责新项目的实施与验收；
   * 本次新项目实施调研分析；详见新项目整体情况分析表；新项目疑难分析表；
3. 负责增项实施与验收；
   * 本次增项目实施调研分析；详见增项整体情况分析表；增项疑难分析表；
4. 新联机实施与验收；
5. 产品售后服务部安排的上门技术支持；
6. 产品项目实施验收后流程如下

：

产品售后服务部

产品项目实施部

商务销售支持部

产品研发支持部

## 产品研发支持部-研发开发工程师

1. 少量疑难问题现场支持；
2. 少量远程支持；
3. 产品新功能定期讲解，与各部门交流，促进产品发展；

## 商务销售支持部-销售人员与管理部

1. 不同类别的实施内容与实施进度；即相关文档整理制定；
2. 每个项目实施全过程登记；即实施登记，相关OA使用，相关手机微信使用；
3. 售后服务登记；即问题登记，相关OA使用，相关手机微信使用；
4. 相关区域经理、管理部进行项目实施前审核，实施过程跟踪；
5. 项目管理部职责

（1）组织与实施规范的制定；

（2）跟踪规范执行；

（3）实施与服务的改进措施及落实，是不是在做，跟踪规范的执行；

1. 规范清单，各个表格；
2. 项目文档管理，每工程师情况统计，每医院情况统计；
3. 合同管理，项目验收文档管理，加强项目进度监督，项目实施周期管理，新联机管理跟踪，现场服务管理跟踪，增项与升级管理跟踪；保证每项目的试用授权完整、商业授权完整；根据记录定期主动发放授权；
4. 本项目销售人员支持，将项目合同签订后提交到管理部、项目管理部；
5. 项目管理部人员：韩武龙、吕杰、粟华、各部门区域经理、杜怡辉

# 附表

## 部门实施项目调研表

**填表人：\_\_\_\_\_\_ 电话： \_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 医院名称 | 工程师 | 类型 | 起始时间 | 预计结束时间 |
| 1 |  |  |  | 新联机 |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |

说明

部门有：华东，西北，西南，山东，华北

类型：新联机，增项，升级LIS,新LIS，其他

增项详细内容：血库，试剂，危急值等；

## 部门遗留/延期项目调研表

**填表人：\_\_\_\_\_\_ 电话： \_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 医院名称 | 工程师 | 类型 | 起始时间 | 延期原因 | 延期详细叙述 |
| 1 |  |  |  | 新联机 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |

说明

部门有：华东，西北，西南，山东，华北

类型：新联机，增项，升级LIS,新LIS，其他

增项详细内容：血库，试剂，危急值等

延期原因：产品原因，实施人员原因，用户原因，合作伙伴原因

## 工程师调研表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一、工程师概况介绍** | | | |
| 姓名 | \*\*\*\* | 性别 | 男，女 |
| 年龄 | 30 | 籍贯 | 北京 |
| 所属部门 | 华东 | 目前工作地点 | 宁波 |
| 入职时间 | 2004.9.1 | 入职年限 | 3 |
| 联系电话 | 1308\*\*\*\*\*\*\*\* | 持有证书 | 架构师，系统分析师，国家2级计算机证书等 |
| SQL数据库能力表创建，添加，编辑，修改、删除 | 会或不会 | 级别 | 优秀，良好，差 |
| SQL数据库能力视图创建，添加，编辑，修改、删除 | 会或不会 | 级别 | 优秀，良好，差 |
| SQL数据库能力存储过程创建，添加，编辑，修改、删除 | 会或不会 | 级别 | 优秀，良好，差 |
| SQL数据库能力触发器创建，添加，编辑，修改、删除 | 会或不会 | 级别 | 优秀，良好，差 |
| 会安装的数据库 | SQL,ORACLE,SYBASE | .NET安装 |  |
| 其他工具 |  |  |  |
| 智方项目经历叙述 | | | |
| **二、工程师电脑检验系统模块安装清单（如有请在□里打√，☑）** | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **选项** | **模块情况** | **备注及说明** | | □ | 一.WEBLIS（可选) P1 |  | | □ | 二．分析前护士站检验申请（可选）P2-01 |  | | □ | 三．分析前护士站条码打印P2-02（可选） |  | | □ | 四．分析前护士站样本采集、样本送检、样本送检到达电子流管理（可选)P2-03,P2-04，P2-05 |  | | □ | 五．分析前护士站样本签收、样本拒收、样本退费，样本分发（可选)P2-06，P2-07，P2-08，P2-09 |  | | □ | 六．分析前护士站样本外送（可选)P2-10（可选)P2-10 |  | | □ | 七．打包机系统接口（抽血流水线接口）（可选)P2-12 |  | | □ | 八．叫号系统接口（可选)P2-13 |  | | □ | 九．技师站发送消息（可选)P3-03发送危急值等消息，拒收消息，退回消息，样本不合格 |  | | □ | 十．技师站系统（可选)P3,培养瓶管理P4-01，微生物检验P4-02 |  | | □ | 十一．TOWHONET系统（可选)P4-03 |  | | □ | 十二．医院B/S查阅、打印系统（可选)P5-01 |  | | □ | 十三．报告查询、打印系统（可选)P5-02 |  | | □ | 十四．自助打印管理（可选)P5-03 |  | | □ | 十五．独立实验室查阅、打印系统（可选)P5-04 |  | | □ | 十六．PDF生成（可选)P5-05 |  | | □ | 十七．协同报告上传（可选)P5-06 |  | | □ | 十八．协同报告下载（可选)P5-07 |  | | □ | 十九．共享报告上传（可选)P5-08 |  | | □ | 二十．微信系统（可选) P5-09 |  | | □ | 二十一．流水线系统（可选)P6-03 |  | | □ | 二十二．第三方检测中心数据申请上传与报告下载（可选）P6-04 |  | | □ | 二十三．HIS接口实施（可选）P7-01 |  | | □ | 二十四．体检接口实施（可选）P7-02 |  | | □ | 二十五．医院数据平台系统（可选)P7-03 |  | | □ | 二十六．电子病历系统（可选)P7-04 |  | | □ | 二十七．CA电子签名系统（可选)P7-05 |  | | □ | 二十八．居民健康档案上传接口（可选)P7-06 |  | | □ | 二十九．短信接口（可选)P7-07 |  | | □ | 三十．温控接口（可选)P7-08 |  | | □ | 三十一．EQA接口（可选)P7-09 |  | | □ | 三十二．IQC接口（可选)P7-10 |  | | □ | 三十三．第三方微信接口（可选)P7-11 |  | | □ | 三十四．危急值及统计分析（可选)P3-03，P8-04 |  | | □ | 三十五．TAT时效及统计分析（可选)P8-05 |  | | □ | 三十六．质量控制15条（可选)P8-07 |  | | □ | 三十七．检验过程控制-门诊大屏（可选)P9-02 |  | | □ | 三十八．检验过程控制-实验室大屏（可选)P9-03 |  | | □ | 三十九．检验过程控制-样本跟踪(样本流转监控,样本状态查询)（可选)P9-03 |  | | □ | 四十．检验过程控制-样本状态提醒,样本状态提醒发送（可选)P9-04，P9-05 |  | | □ | 四十一．协同检验财务（可选)P10 |  | | □ | 四十二．试剂管理系统（可选)P11 |  | | □ | 四十三．样本管理（可选)P12 |  | | □ | 四十四．血库管理系统（可选）P13 |  | | □ | 四十五．QMS系统（可选）P14 |  | | □ | 四十六．EQA/IQC系统（可选）P15 |  | | □ | 其他 |  |   其他说明：  共（ ）个模块 | | | |
| **三、工程师电脑情况调研表-硬件配置情况** | | | |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 具体内容 |  |  | 备注 | | 1 | 电脑品牌 |  |  |  | | 2 | 电脑型号 |  |  |  | | 3 | CPU |  |  |  | | 4 | 内存 | GB |  |  | | 5 | 屏幕大小 |  |  |  | | 6 | 硬盘容量 | GB |  |  | | 7 | 固态硬盘 | 是，否**☑** |  |  | | 8 | 操作系统 |  |  |  | | 9 | 数据库 | SQL2000，2005，2008，2012 |  |  | | 10 | 购置年限 |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | | | | |
| **四、技术经理确认情况**  技术经理：  区域经理： | | | |

## 工程师实施项目与服务内容工作量调研表

**填表人：\_\_\_\_\_\_ 电话： \_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门：\_\_\_\_\_\_ 核对人：\_\_\_\_\_\_**

年工作量

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 医院名称 | 类型 | 起始时间 | 完成时间 | 其他叙述 |
| 1 | 宁波第一医院 | 新联机 | 2016-1-1 |  |  |
| 2 | 宁波第一医院慈溪分院 | LIS新项目 | 2016-3-1 | 2016-5-1 |  |
| 3 | 宁波第一医院 | QMS | 2016-4-1 |  |  |
| 4 | 鄞州人民医院 | 血库 | 2016-5-1 |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |

8月份服务工作量

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 医院名称 | 服务类型 | 类型 | 起始时间 | 问题详细描述 | 完成时间 | 难易程度 |
| 1 | 宁波第一医院 | 上门 | 服务 | 2016-1-1 | 无法传送 |  | 一般 |
| 2 | 宁波第一医院慈溪分院 | 远程 | 服务 | 2016-3-1 | 无法打印 | 2016-5-1 | 一般 |
| 3 | 宁波第一医院 | 远程 | 服务 | 2016-4-1 | 接口不能核收 |  | 难 |
| 4 | 鄞州人民医院 | 远程 | 服务 | 2016-5-1 | 服务器重启 |  | 难 |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |

说明

部门有：华东，西北，西南，山东，华北

类型：新联机，增项，升级LIS,新LIS，其他

增项详细内容：血库，试剂，危急值等