

# HospiQ 医院智慧后勤信息化管理平台

一物一码 · 一单一码 · 一屏一账

把医院后勤的工程、运送、保洁、医废、安保消防、陪护、辅医、配餐、洗涤、生活垃圾、夜班、交班与人事实现现在一套平台里，四个端同源、22 个业务模块贯通，一线扫码即用。

22

一级业务模块

169

管理端功能页面

58

移动端作业页面

212

数据表

在线演示: <https://p.zerocod.cn/hospiq/>

算数科技 · 2026-09-29 · 一期（已交付演示版）

# 目录

五部分：从问题出发，到能验证的能力清单

## 01 医院后勤的现实难题

八类反复出现的现场问题，以及系统对应的解法与演示入口

## 02 产品定位与总体架构

四个端、三条主线、一页纸事实与院方需求覆盖度

## 03 能做什么：能力全景

22 个业务模块与 14 项通用能力，按条线逐条讲

## 04 怎么落地：实施与服务

实施路径、分期规划、服务承诺与常见问题

## 05 怎么验证：逐条核对

院方需求清单 136 条逐条核对结果与后续批次

# 医院后勤的现实难题（1/2）

左边是现场常见状况，右边是系统对应的能力 —— 每条都能在演示后台点开验证

## 报修靠电话催，响应没有承诺

科室打一圈电话、口头记账；紧急程度靠嗓门，超时没人升级，月底对不上工作量。

系统能力 设备一物一码，扫码直达报修页，台账信息自动预填  
派单 / 抢单 + 负载均衡，自动挑手上活最少的人  
响应与完工 SLA 分级升级，超时逐级找主管

演示入口：工程管理平台 → 工作台 / 维修工单

## 运送交接靠登记本，追溯要翻纸

标本、药品、轮椅转运靠纸质登记；谁送的、几点到、谁签收全凭记忆，投诉说不清。

系统能力 标本 / 物资 / 病人 / 其它四类运单统一调度  
签收闭环 + 双人核对，全节点时间可查  
药品冷链单强制测温，超温落库并告警

演示入口：运送管理平台 → 调度服务中心 / 实时位置

## 保洁干没干、干得怎么样说不清

区域标准和频次写在纸上，任务靠人记；巡查出的问题改没改没人跟。

系统能力 按区域标准与频次自动生成任务，派单或抢单  
前后照片留证，主管确认才算完成  
巡查打分 → 整改单 → 复查销项，超时自动升级

演示入口：保洁管理平台 → 保洁任务 / 整改跟踪

## 医废台账手工拼，检查前突击补

分类称重记在本子上，交接靠签字；监管部门要报表时再手工汇总。

系统能力 袋码 / 箱码 / 科室码三码分离，双人当面交接  
袋箱绑定与全过程追溯，输入袋号即反查来源与去向  
六张规范表按省级口径自动汇总导出

演示入口：医废管理平台 → 周转箱与出入库 / 收集•入库•出库明细

# 医院后勤的现实难题（2/2）

左边是现场常见状况，右边是系统对应的能力 —— 每条都能在演示后台点开验证

**陪护收费与加时算不清，欠费难追**

套餐口头说、加时凭印象，护工上下班没记录，月底和家属对不上账。

系统能力 套餐与计价规则先定好，开单即带价  
上下班打卡自动算时长与加时费  
费用结算与欠费台账，一床一档可查

演示入口：陪护管理平台 → 费用结算 / 班次记录

**迎检前翻箱倒柜找证据**

日常记录散在纸质表、照片和微信群里，检查前突击补台账。

系统能力 日常作业留痕自动归集成证据  
发起迎检按条款自检，绿色达标 / 红色缺项一目了然  
补齐后一键导出 PDF 证据包

演示入口：迎检证据包 → 迎检任务

**各条线数据各说各话，汇报靠 Excel**

工程、运送、保洁各用各的表，同一件事几个数字，例会先吵口径。

系统能力 主数据统一（院区科室 / 岗位 / 班组 / 床位患者）  
一屏一账：电脑、手机、大屏同一套统计口径  
固定报表 + 自定义报表 + 订阅推送，汇报直接用

演示入口：系统设置 → 经营分析 / 全局概览

**公司总部看不到各项目经营状况**

项目报上来的数据口径不一，哪个项目赚钱、哪个要亏，只能凭感觉。

系统能力 一个账号看公司在管的全部项目（区域 / 集团两级）  
质量检查：隐患、闭环率、满意度横向排名  
项目核算：成本科目与毛利率，低毛利项目自动预警

演示入口：多项目管控 → 区域/集团驾驶舱 / 项目核算

# 产品定位与总体架构

不是把纸质台账搬进电脑，而是把「谁在什么时候做了什么、做没做到约定」变成可查的数据

## 三条主线

### 一物一码

设备、区域、消防设施、收集点都有码，扫码直达作业页，一线不用培训就会用。

### 一单一码

什么活儿都是同一张单：发起 → 分派 → 执行 → 验收，换个模块不用重新学。

### 一屏一账

电脑、手机、大屏取同一套口径，收入成本与院方扣款一笔到底。

## 四个端，同一份数据

- 管理端 — Vue 3 + Element Plus (Web) (管理员、主管、财务、院方观摩)
- 移动端 H5 — Vue 3 H5, 扫码即用, 免安装 (一线作业人员 (无需装 App) )
- 院方门户 — 独立门户站点, 按张授权报表 (院方后勤管理部门)
- 监控大屏 — 值班室 / 展厅投屏, 自动刷新 (值班室、接待参观)

| 端      | 形态                         | 给谁用              |
|--------|----------------------------|------------------|
| 管理端    | Vue 3 + Element Plus (Web) | 管理员、主管、财务、院方观摩   |
| 移动端 H5 | Vue 3 H5, 扫码即用, 免安装        | 一线作业人员 (无需装 App) |
| 院方门户   | 独立门户站点, 按张授权报表             | 院方后勤管理部门         |
| 监控大屏   | 值班室 / 展厅投屏, 自动刷新           | 值班室、接待参观         |

## 为什么"移动端免安装"是关键

后勤一线人员流动性大、年龄跨度大，装 App、记账号是最常见的推广阻力。  
HospIQ 移动端是 H5：微信或浏览器打开就能用，扫码即作业，四步完成一件活。

院方需求清单 136 条逐条核对：已具备 100 条 (73.5%) 、部分具备 28 条、未建设 8 条

演示入口：<https://p.zerocod.cn/hospiq/>

# 一页纸事实

以下数字都能在演示环境与代码里核对，不做估算



## 功能覆盖与验证口径

| 口径   | 说明                                                  |
|------|-----------------------------------------------------|
| 管理端  | 169 个功能页面，逐条对应演示后台左侧菜单，可点开核对                        |
| 移动端  | 58 个作业页面，一线只学「扫码 → 接单 → 拍照 → 完成」四步                  |
| 数据   | 212 张表；主数据（院区科室 / 岗位 / 班组 / 床位 / 患者）统一维护，全模块引用      |
| 需求对照 | 院方需求清单 136 条逐条核对：已具备 100 条（73.5%）、部分具备 28 条、未建设 8 条 |

# 能力全景：22 个业务模块

按"谁在用"分四组；每个模块的页面都可在演示后台左侧菜单逐项点开

## 业务条线（12）

|        |        |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 工程管理平台 | 运送管理平台 | 保洁管理平台 | 医废管理平台 | 安保管理平台 | 陪护管理平台 |
| 辅医陪诊   | 配餐管理平台 | 织物洗涤管理 | 生活垃圾管理 | 夜班应急   | 迎检证据包  |

## 人事与协同（5）

|        |      |       |      |      |
|--------|------|-------|------|------|
| 后勤综合管理 | 交班管理 | 制度文档库 | 服务闭环 | 院方门户 |
|--------|------|-------|------|------|

## 院方关系与经营（3）

|      |         |      |
|------|---------|------|
| 考核对账 | 项目经理驾驶舱 | 全局概览 |
|------|---------|------|

## 平台与集团管控（2）

|       |      |
|-------|------|
| 多项目管控 | 系统设置 |
|-------|------|

每个模块的逐页功能说明见《HosplQ 功能清单》Excel 的「03 功能明细（管理端）」。

# 通用能力：各模块共用（1/2）

这些能力不单独卖，但决定系统好不好用、能不能通过检查与考核

## 一物一码 · 扫码就能用

每台设备、每个区域、每个消防设施、每个垃圾收集点都有自己的二维码；扫一下直达对应作业页，信息自动预填，不用手工翻找，一线员工不需要培训就会用。（覆盖：设备报修、保洁巡查、巡更、消防、医废、垃圾清运、迎检）

## 一单一码 · 什么活儿都是同一张单

维修、运送、保洁、医废、陪护、辅医、配餐、安保、清运都用同一套流程：有人发起 → 分派给谁 → 谁去做 → 做完验收；换模块不用重新学。（覆盖：全部业务模块）

## 一屏一账 · 电脑、手机、大屏数字一致

总览、大屏、经营报表取同一套统计口径，收入、成本与院方扣款一笔到底，不会出现同一件事几个数。（覆盖：全局概览、监控大屏、经营分析）

## 派单与调度 · 指派、抢单、自动派三选一

可人工指定、可发出来抢单、可按规则自动派；自动派会挑手上活最少的人，急件优先，定时定点的活自动生成。（覆盖：工程、运送、保洁、垃圾清运、医废）

## SLA 分级升级 · 超时会自动往上找人

每类活约定多久响应、多久完成；超时先提醒经办人，再超时找主管，仍无响应系统强制安排人，不会一直挂着。（覆盖：工程、运送、保洁、投诉督办、交班确认）

## 审批流程 · 申请怎么批自己设

请假、加班、换班、补卡、报销等申请在系统里流转，审批人按金额、部门与岗位可配置，电脑和手机都能批。（覆盖：系统设置、移动端）

## 积分与计件 · 干多干少算得清

干得好可以加分；每类活一件算多少钱，系统按实际完成量自动核算工资，另有绩效申诉通道。（覆盖：系统设置、后勤综合管理）

# 通用能力：各模块共用（2/2）

这些能力不单独卖，但决定系统好不好用、能不能通过检查与考核

## 权限与数据范围 · 谁能看什么按岗位定

每个岗位能看哪些菜单、能做哪些操作单独设置；账号可限定数据范围（本项目 / 区域 / 集团），越权访问会被拦回自己的首页而不是放行。（覆盖：系统设置、多项目管控）

## 报表中心 · 汇报有现成报表

各条线自带统计报表，另有固定报表、拖字段自定义报表、下钻与同比环比、定时订阅推送，可直接导出用于例会与考核。（覆盖：全部业务模块）

## 院长日报 · 每天自动送到手上

取哪些指标、什么时候推送都能配；日报里提到的事项可一键转待办并跟踪闭环率，日报不停留在“看过”。（覆盖：系统设置、经营分析）

## 告警与消息 · 提醒主动找人

超时、异常、审批、公告统一推送，电脑与手机同步，点一下直达单据，看没看过有记录。（覆盖：全部业务模块）

## 过程留痕即证据 · 检查要证据不用突击补

现场照片、手机定位、关键操作记录自动留存，平时作业痕迹直接当迎检证据。（覆盖：全部业务模块、迎检证据包）

## 主数据统一 · 常用档案一处维护

院区 / 楼栋 / 楼层 / 科室、岗位、班组、病区床位、患者主索引统一维护，各模块引用同一份，床号与科室名不再各写各的。（覆盖：系统设置、全部业务模块）

## 多项目管控（集团） · 一个账号看全部项目

集团 → 区域公司 → 项目三级组织树；区域 / 集团账号在一个入口看全部项目的运营指标、质量排名与经营核算，无需逐个项目登录。（覆盖：多项目管控）

# 工程管理平台：设备全生命周期与扫码报修

台账 · 一物一码 → 科室扫码报修 → 派单 / 抢单 → 维修验收 → 设备档案自动归集

## 工 工程管理平台

设备科的主平台：设备建台账贴二维码、科室扫码报修，维修 / 巡检 / 保养一条线管到底，并覆盖能耗、物资采购与外委。

17 个功能页面 · 设备科管理员、维修工、库管员、抄表员

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>工程条线关键数字汇总：设备完好情况、今天报修与完工多少、还有多少没...  |
| <b>设备台账</b><br>全院设备一本账：在哪个科室哪个位置、哪个厂家什么型号、何时启用、保... |
| <b>维修工单</b><br>从科室报修、派人上门、动手维修到科室验收全程在系统里走；急件可往前... |
| <b>巡检计划</b><br>按天 / 周 / 月给不同区域或设备安排检查什么、走什么路线，到时... |
| <b>巡检任务</b><br>巡检人员照清单逐项检查登记结果，发现毛病一键转成维修单，不用再打电... |
| <b>保养计划</b><br>提前把设备保养排出来：多久保养一次、保养哪些内容、谁负责，快到时间... |

另含 11 个功能页面，详见功能清单

# 运送管理平台：四类运单统一调度

标本 / 物资 / 病人 / 其它统一受理，签收闭环、双人核对与药品冷链测温

运 运送管理平台

中央运送中心的统一调度台：标本 / 物资 / 病人三类运单统一派活，谁手上活少就派给谁，送到谁签收都有记录。

8 个功能页面 · 运送调度员、运送员、运送主管

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>看运送这一块现在的状况：多少单没派出去、多少单在路上、哪些快超时、...    |
| <b>运送工单</b><br>送标本 / 送物资 / 送病人 / 其它跑腿四类活统一受理，可指派...   |
| <b>任务回收站</b><br>被取消或异常终止的运单集中在这里，可追溯原单与原因，任务不会凭空消...  |
| <b>调度服务中心</b><br>所有没派出去的活集中分派：谁手上活少就派给谁，急件优先；支持勾选多... |
| <b>调度看板</b><br>在途运单的实时看板：哪单到哪一步、谁在做、临期与超时高亮，调度员一...   |
| <b>实时位置</b><br>运送员实时位置与轨迹回放；距离依据分 GPS / 区域 / 层级三...   |

另含 2 个功能页面，详见功能清单

# 保洁管理平台：质量闭环是最有价值的输出

按区域标准自动生成任务 → 前后照片留证 → 巡查打分 → 整改单 → 复查销项

洁 保洁管理平台

保洁质量管起来：哪里该扫、多久扫一次提前定好，任务自动生成，巡查出的问题要整改到销项，质量好坏有数据。

13 个功能页面 · 保洁主管、保洁员、院感管理员

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>保洁这一块的成绩单：今天活完成多少、巡查合格率多少、多少问题等整改...   |
| <b>保洁任务</b><br>日常保洁按区域标准与频次自动生成任务、派给具体的人，做完拍照为证， ... |
| <b>专项计划</b><br>深度清洁、开荒、玻璃与地面养护这类大活提前排期、按计划跟踪，不会漏...  |
| <b>消杀院感</b><br>哪块区域什么时候消毒、用什么药、浓度多少、作用多久、谁做的，院感...   |
| <b>垃圾清运</b><br>生活垃圾等每天清运几次、什么时候清的，登记下来便于统计与检查。       |
| <b>巡查计划</b><br>什么时间查哪些区域、按什么标准查（日常巡查 / 抽查 / 联合检查...  |

另含 7 个功能页面，详见功能清单

# 医废管理平台：袋箱级追溯与监管报表

袋码 / 箱码 / 科室码三码分离，双人交接，输入袋号即反查全过程；六张规范表自动汇总

## 废 医废管理平台

医废收运全程管起来：分类称重、双人交接、袋箱级追溯到去向，监管部门要的报表自动汇总。

13 个功能页面 • 医废管理员、收集人员、科室护士

|                                                               |
|---------------------------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>今天收了多少公斤多少袋、还有几批等着运走、本月允许量用了多少（默认...            |
| <b>周转箱与出入库</b><br>箱码与在库状态、袋箱绑定与解绑（解绑必填原因）、入库出库登记与在库...        |
| <b>收集 / 入库 / 出库明细</b><br>输入袋号或箱号即反查产生科室、收集人、称重、装箱、出入库与运输单位... |
| <b>暂存处消毒</b><br>暂存点消毒登记：时间、药剂、浓度、作用时长、执行人，院感检查随时调...          |
| <b>预警中心</b><br>超重、未及时入库 / 出库、超期滞留等预警集中处置，不靠人盯。                |
| <b>异常登记</b><br>医废异常（泄漏、混投、破损等）登记与处理闭环。                        |

另含 7 个功能页面，详见功能清单

# 安保管理平台：巡更三层 + 消防巡检 + 应急值守

这是院方需求清单里补得最集中的一条线（应急巡检、消防、离岗监测与视频联动）

安 安保管理平台

医院秩序管起来：谁进谁出登记、巡逻到点打卡、消防设施按期检、离岗有预警、出事有记录、换班交接清楚。

16 个功能页面 · 安保主管、安保员、消防管理员

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>门岗、巡逻、巡更、事件、隐患与值守六块的当日总览，夜班交接先看这一...  |
| <b>门岗登记</b><br>人员与车辆进出登记、放行与离场时间，超时未离场会提醒，外来人员可追... |
| <b>巡逻任务</b><br>巡逻任务下发与执行，现场发现的问题一键上报并自动派到处理人。       |
| <b>巡更点位</b><br>巡更点主数据：编号、二维码、蓝牙扣、GPS 有效半径、是否要求拍照... |
| <b>巡更路线</b><br>路线的点位顺序与预计耗时维护，支持地图点选与实地提交两种建法。      |
| <b>巡更计划</b><br>按路线 × 频次 × 时段排巡更计划，到点自动生成任务；节假日可申... |

另含 10 个功能页面，详见功能清单

# 陪护与辅医：收费服务与免费便民分开算账

陪护按套餐与班次计费、欠费可追；辅医陪检陪送接单派活、全程留痕

## 护 陪护管理平台

陪护服务从开单到结算管起来：套餐价格清楚、在床陪护有记录、上下班打卡自动算加时费，收费与欠费一目了然。

9 个功能页面 · 陪护主管、陪护员、收费员

|                                          |
|------------------------------------------|
| <b>监控大屏</b><br>在床陪护、待派单、在岗班次与当日收入的实时...  |
| <b>陪护套餐</b><br>陪护套餐与计价规则维护：包含哪些服务、怎么...  |
| <b>陪护服务单</b><br>开单、按技能与空闲派单、加时与取消、收费与... |
| <b>班次记录</b><br>陪护员上下班打卡与班次交接，系统自动算服务...  |
| <b>照护项目库</b><br>翻身、喂食、擦浴等照护动作的标准项与建议频... |
| <b>照护台账</b><br>逐床逐班的照护执行记录：这个班做了几次、谁...  |

另含 3 个功能页面，详见功能清单

## 辅 辅医陪诊

合同内的免费陪检陪送也管起来：接单派活、全程留痕、投诉有人跟进，与收费陪护分开算账。

6 个功能页面 · 辅医主管、辅医员

|                                          |
|------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>免费陪检陪送工单的待办、在办、超时情况与人...   |
| <b>服务工单</b><br>科室端下单、接单派活、执行留痕，科室确认后...  |
| <b>驻床配置</b><br>驻床（驻科）点位与标准配置人数维护，可按配...  |
| <b>异常与投诉</b><br>陪诊过程中的异常与投诉登记、处理与归档，服... |
| <b>服务类型</b><br>辅医服务类型、预计时长与计价口径维护。       |
| <b>统计报表</b><br>工单量、响应与完成时效、各科室分布统计，支...  |

# 配餐 · 织物洗涤 · 生活垃圾

三条后勤支线的作业闭环：订餐送餐、布草收发与委外结算、垃圾清运与可回收物

## 餐 配餐管理平台

病区送餐管起来：订餐提前登记、送餐接单派、送到有人签收，餐具用多少坏多少也清楚。

7 个功能页面 · 配餐主管、配餐员

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>订餐、配送、异常与餐具状态的当日总览，早班...  |
| <b>配餐工单</b><br>订餐汇总下单→分餐→出车→送达→交接→餐具... |
| <b>订餐计划</b><br>病区订餐计划维护，按餐次批量生成配送工单，... |
| <b>异常中心</b><br>漏送、洒漏、患者投诉等异常登记与处理，补送... |
| <b>餐具台账</b><br>餐具库存、发放与回收登记、损耗统计，丢了少... |
| <b>就餐类型</b><br>普食、流食、糖尿病餐等就餐类型与餐次配置。    |

另含 1 个功能页面，详见功能清单

## 洗 织物洗涤管理

布草洗涤管到底：科室交脏布草、送厂洗、回院签收，送出去太久会提醒，月底该结多少钱自动算。

5 个功能页面 · 洗涤管理员、科室护士、委外服务商

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>现在有多少批布草在洗、多少还没送回、哪些送...  |
| <b>洗涤工单</b><br>科室扫码收衣→送洗→回院签收→异常处理全流... |
| <b>布草类别</b><br>布草类别、单价与洗护要求维护，结算口径先定... |
| <b>委外服务商</b><br>洗涤服务商资质、合同与考核记录维护。      |
| <b>委外结算</b><br>按科室与服务商统计收发量、丢失与破损、应结... |

## 垃 生活垃圾管理

生活垃圾与可回收物也纳入系统：收集点扫码下单、清运闭环、回收物按材质记重量，后勤的"最后一公里"不留空白。

4 个功能页面 · 保洁主管、清运人员

|                                          |
|------------------------------------------|
| <b>工作台</b><br>今日清运任务、超时情况、完成率与可回收物回...   |
| <b>垃圾收集点</b><br>收集点主数据（区域楼层、具体位置、可投放分... |
| <b>清运任务</b><br>收集点扫码下单→派单→接收→完成的清运闭环...  |
| <b>回收台账</b><br>按材质与收集点登记可回收物回收重量、登记人...  |

# 夜班应急 · 交班管理 · 制度文档库

夜间不脱管、交接不丢事、现场拿的不是旧版制度

## 夜 夜班应急

晚上也不脱管：谁值班、几点巡逻、出了突发情况怎么处理，全部有记录。

3 个功能页面 · 夜班主管、值班人员

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>值班管理</b><br>夜间值班排班与签到签退，值班责任落到具体的... |
| <b>定时巡更</b><br>夜间定时巡逻打卡与照片留证，漏巡可查，夜间... |
| <b>突发事件</b><br>夜间突发事件分级上报与处置闭环，重大事件可... |

## 班 交班管理

交班横跨所有条线：交班单自动带出未完工单与异常，双签名确认，交接不清导致的责任空档可追溯。

4 个功能页面 · 各条线主管、班次人员

|                                          |
|------------------------------------------|
| <b>交班单台账</b><br>跨条线交班单台账：未完工单按条线自动带出（... |
| <b>未闭环事项</b><br>交班提出的未闭环事项集中跟踪与销项，跨班接... |
| <b>交班单模板</b><br>交班栏目（未完工单 / 异常 / 待跟进 ... |
| <b>交班统计</b><br>交班及时率、未确认与滞留时长统计，夜班交接...  |

## 制 制度文档库

制度 / SOP / 应急预案的"当前有效版本"只有一处，避免现场拿的是旧版。

3 个功能页面 · 质量 / 体系管理员、全体员工

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>文档管理</b><br>受控文档管理：版本发布、回滚与作废，历史版... |
| <b>文档分类</b><br>文档分类体系维护，制度、SOP、应急预案各... |
| <b>阅读情况</b><br>员工阅读与签阅情况统计，没看的可催读，制度... |

# 后勤人事・考勤・计件绩效

人事底账与"多劳多得"的算账依据，各平台的作业人员信息都从这里取

勤 后勤综合管理

后勤的人事底账：员工花名册、排班、考勤、培训与通知，各平台的作业人员信息都从这里取。

7 个功能页面 · 后勤主管、人事专员、全体员工

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| <b>物业员工</b><br>员工档案、资质证件与到期提醒、入转调离记录；身份证脱敏显示，支持 ... |
| <b>排班管理</b><br>排班模板与排班表、发布与解锁、换班审批；班次带跨天、休息时长与无人... |
| <b>考勤设置</b><br>考勤组、班次属性与打卡规则设置，不同条线可以用不同考勤口径。       |
| <b>考勤记录</b><br>打卡记录、补卡申请与审批、出勤率统计，工资核算有依据。          |
| <b>公告管理</b><br>公告发布与已读回执，谁没看一目了然，重要通知可催读。           |
| <b>培训与会议</b><br>培训与会议场次组织、扫码签到与资料留存。                |

另含 1 个功能页面，详见功能清单

# 项目经理驾驶舱 · 全局概览

一个项目与全院两级视角：项目经理每天第一屏，院领导一眼看全院

## 舱 项目经理驾驶舱

项目经理每天开工的第一个页面：一个项目的经营与履约全貌压在一屏，不在业务菜单里翻来翻去。

1 个功能页面 · 项目经理、项目主管

项目驾驶舱

五线（人力 / 业务 / 紧急待办 / 成...

## 览 全局概览

院级与管理层的总看板：全院后勤今天各条线做了多少、完成多少、哪些超时，一屏看清。

1 个功能页面 · 院领导、后勤管理者、项目主管

全局概览

把全院后勤当天的报修、运送、保洁、医废等各...

# 考核对账 · 服务闭环 · 院方门户

院方关系三条线：院方罚我们 / 我们对院方负责 / 请院方进来看数据

## 考 考核对账

院方检查的问题和扣款都记清楚，月底谈服务费、处理申诉时有据可依，不用扯皮。

2 个功能页面 · 项目经理、财务、质控

|                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>问题台账</b><br>院方检查发现的问题登记、整改与销项，关联扣... |
| <b>扣款对账</b><br>扣款计算与申诉对账，月底结算有完整依据链。    |

## 服 服务闭环

投诉意见不是"再挂一个表单"，而是受理→处理→回推→评价→申诉→回访一条链。

5 个功能页面 · 项目经理、客服 / 质控、各条线主管

|                                           |
|-------------------------------------------|
| <b>投诉意见台账</b><br>一套台账三端同源：科室 / 院方扫码或口头... |
| <b>投诉督办看板</b><br>按三级时限督办投诉办理，超期自动升级，重复... |
| <b>回访待办</b><br>待回访工单与回访结果登记，办结不等于了结。      |
| <b>满意度调查</b><br>问卷发放与扫码收集、满意度趋势分析，可按科...  |
| <b>服务分析报表</b><br>投诉与满意度按科室、类型、时间的分析报表，... |

## 门 院方门户

把院方请进系统看数据：工单进度自助查、报表按张授权，减少"你们干得怎么样"的反复问询。

5 个功能页面 · 项目经理、院方管理员

|                                           |
|-------------------------------------------|
| <b>院方账号</b><br>院方账号创建、角色权限与使用情况查看、密码...   |
| <b>报表共享开关</b><br>逐张报表对院方开放或关闭，支持批量设置与预... |
| <b>院方工单进度</b><br>院方可自助查看工单进度；后台可按院方身份预... |
| <b>院方使用日志</b><br>院方登录与查看行为日志、活跃度排名，门户有... |
| <b>门户配置与推送</b><br>门户品牌外观、邮件推送与推送日志配置。     |

# 多项目管控：物业公司自己的管理层级

医院后勤是"项目"，物业公司还需要区域公司 / 集团来管数据、管质量、管经营

物业公司自己的管理层级：一个账号看到公司在管的全部项目，区域 / 集团两级做数据监管、质量检查与经营核算。

## 数据监管 · 区域/集团驾驶舱

一个账号看 N 个项目：在岗 / 编制、缺编、出勤率、工单完成率、超时率、合同月额、毛利、未闭环问题横向对比，可切换下属项...

## 组织架构 · 公司组织

集团 → 区域公司 → 项目三级组织树维护；沿树自动汇总项目数、合同月额、在岗人数与未闭环问题，支持加下级、改挂与删除保护。

## 组织架构 · 项目管理

跨项目台账：项目档案、经营与履约状况、合同期与到期预警；新建项目可继承模板配置（品牌 / 模块开关 / 核算参数）并同时开...

## 质量检查 · 项目质量检查

跨项目质量评分与排名：质量分、在办 / 超期隐患、重大未闭环、闭环率、平均整改时长、巡查不合格、消防合格率、院方扣款、满意...

## 经营核算 · 项目核算

逐项目收入、人力 / 耗材 / 维修材料 / 扣款损失等成本科目与毛利率，人均毛利、单均成本、应收应付一屏，低毛利项目自动...

| 层级   | 看到什么               | 典型角色    |
|------|--------------------|---------|
| 集团   | 全部区域与项目的运营、质量与经营总览 | 集团运营负责人 |
| 区域公司 | 下属项目的指标对比与红灯项目     | 区域经理    |

|    |                 |      |
|----|-----------------|------|
| 项目 | 本项目各条线运营与院方考核对账 | 项目经理 |
|----|-----------------|------|

## 三个层次能回答的问题

- 这个区域哪个项目最危险？—— 完成率、超时率、未闭环问题横向排名，红灯置顶
- 哪些项目质量在下滑？—— 隐患与闭环率、消防合格率、院方扣款、满意度对比
- 这个月哪个项目不赚钱？—— 人力 / 耗材 / 维修材料 / 扣款损失与毛利率，低毛利预警

# 系统设置：配置台决定这套系统能不能长期用

不是"技术设置"，而是把医院的管理规则落成可执行的参数

## 设 系统设置

系统的后台设置台：建院区科室、定派活与超时规则、配审批与岗位权限、维护报表体系，基本一次配好长期用。

32 个功能页面 · 系统管理员

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| <b>医院/区域/科室</b><br>院方空间树（院区 / 楼栋 / 楼层 / 科室）与区域二维码维护， ... |
| <b>岗位字典</b><br>岗位设置：所属条线、上级岗位、职责说明、默认权限模板与在岗人数，删...      |
| <b>作业班组</b><br>班组主数据：循环 / 即时 / 计划 / 专项四类，责任区域、可接...      |
| <b>病区与床位</b><br>病区与床位主数据，供陪护、辅医、配餐统一引用，床号不再各写各的。         |
| <b>患者主索引</b><br>患者主索引，陪护 / 辅医 / 配餐的服务单统一引用同一份档案，避...     |
| <b>派单与SLA</b><br>派单模式（指派 / 抢单 / 自动）、负载均衡规则与 SLA 响应...    |

另含 26 个功能页面，详见功能清单

# 报表与经营分析：汇报不用再拼 Excel

各条线自带报表，另有统一报表中心、院长日报与多维分析

## 运营报表能力

- 各条线自带统计报表（工程 / 运送 / 保洁 / 医废 / 陪护 / 配餐 / 安保 / 洗涤）
- 标准报表中心：常用报表一键出具，口径统一
- 拖字段自定义报表：临时取数不用找开发
- 多维分析：下钻到科室、班次、人员，并看同比环比
- 报表订阅：定时推送到邮箱与站内消息

## 经营与决策支持

- 院长日报：取哪些指标、什么时候推送可配，每天自动送达
- 日报事项转待办：跟踪闭环率，日报不停留在“看过”
- 成本利润：收入、成本科目、毛利率与人均产值
- 一次修复率等专项分析，用于月度例会与考核
- 全部报表可导出 Excel / PDF，直接进汇报材料

演示入口：系统设置 → 经营分析（固定报表 / 自定义报表 / 多维分析 / 日报模板 / 报表待办）

# 安全、权限与数据归属

对外资料里最容易被追问的一块，这里说清楚口径

| 关注点   | HosplQ 的口径                                     |
|-------|------------------------------------------------|
| 部署形态  | 支持院内网私有化部署（推荐），也可先在云上试用再院内落地                   |
| 数据归属  | 数据存于院方或院方同意的环境；不依赖第三方公有云存储                     |
| 账号与权限 | 权限按岗位配置（菜单 / 页面 / 操作三级），账号可限定数据范围到项目 / 区域 / 集团 |
| 越权处理  | 访问无权限页面时拦回本人首页，而不是把数据放行出去                      |
| 操作留痕  | 关键操作写操作日志（谁、何时、改了什么），可追溯到人和时间                  |
| 弱网可用  | 移动端支持离线暂存与恢复上传，地下室、电梯间补录不丢单                    |
| 等保相关  | 私有化部署形态便于纳入院方现有网络与安全体系（具体等保要求按院方网络方案执行）        |

# 技术架构与部署形态

标准 Web 技术栈，便于院方信息科评估与运维接管

| 层面   | 选型 / 说明                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------|
| 后端   | ThinkPHP 8 + MySQL 8.0（Redis 可选，用于缓存与队列）                       |
| 前端   | Vue 3 + Element Plus + Vite                                    |
| 数据模型 | 212 张表，业务表以项目为租户键隔离，支持单项目与多项目两种部署形态                            |
| 部署形态 | 医院内网私有化部署（推荐）或云上演示 / 试用环境                                      |
| 移动端  | H5 免安装，支持离线暂存与恢复上传，弱网环境可用                                      |
| 接口风格 | RESTful (/api/admin、/api/mobile) ，便于与 HIS / 智慧消防 / 称重终端等外部系统对接 |

## 对接能力

接口为标准 RESTful 风格，具备与院方系统对接条件。

已具备对接位的事项（需对方开放接口）：

- HIS：医嘱冲突拦截、患者主索引同步
- 智慧消防主机、视频平台（RTSP / GB28181）
- 智能称重终端、智能医废车
- 院方人力 / 人员信息每日同步接口

以上属院方需求清单中"未建设"的 8 条，均为外部集成项，已列入后续批次。

# 实施路径：先跑顺一条线，再复制到其它条线

这类系统的上线风险主要不在软件，而在"标准没定就上系统"

|   |                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <div><b>调研与标准梳理</b></div> <div>现场走一遍各条线，把区域、科室、班次、岗位、收费标准、扣分规则这些本来就该有、但往往没写成文的东西先确认下来，配置才有依据。</div>        |
| 2 | <div><b>主数据初始化</b></div> <div>院区 / 楼栋 / 楼层 / 科室、设备台账、收集点、岗位班组、病区床位批量导入（支持 Excel 模板导入），这一步决定后续所有统计口径。</div> |
| 3 | <div><b>规则配置</b></div> <div>SLA 时限与升级阈值、派单模式、保洁标准与频次、扣分标准、审批流程、报表与日报口径逐项配置并试跑。</div>                       |
| 4 | <div><b>试点条线上线</b></div> <div>建议先跑一条线（通常选工程扫码报修或医废，见效最快），把流程跑顺、二维码贴到位，再复制到其它条线。</div>                      |
| 5 | <div><b>全员培训与推广</b></div> <div>分角色培训：主管学看板与派单，一线只学“扫码 → 接单 → 拍照 → 完成”四步；移动端免安装是推广阻力最小的关键。</div>            |
| 6 | <div><b>数据复盘与持续优化</b></div> <div>按月出运营与质量报表，例会用它找问题；院方考核与投诉数据回流到系统，形成改进闭环。</div>                           |

# 分期交付规划

二 / 三期内容取自院方需求清单中「部分具备」与「未建设」的条目

## 一期 · 已交付（当前演示版）

22 个一级模块、169 个管理端页面、58 个移动端页面

工程、运送、保洁、医废、生活垃圾、陪护、辅医、配餐、安保与消防、洗涤、迎检、夜班、交班、制度文档、后勤人事、考核对账、服务闭环、院方门户、报表体系、多项目管控

## 二期 · 按需排期（缺口最集中的一批）

院方需求清单中 28 条“部分具备”里最常被点名的能力

隐患问题热力图、能耗阈值与峰平谷测算、驻科标准配置、满意度题目编辑器、移动端震动提醒与免打扰、夜间无人值守规则、流程可视化编排

## 三期 · 接口集成（依赖外部系统配合）

院方需求清单中 8 条“未建设”多为外部接口，需对方开放

HIS 对接（医嘱冲突、患者主索引同步）、人员信息每日同步接口、智慧消防主机 / 视频平台（RTSP / GB28181）、智能称重终端与智能医废车、调度独立小程序 / APP

分期不是“一次谈完”，而是把院方清单里的缺项按优先级排——哪条先做，取决于院方最想先解决的管理问题。

# 怎么验证：院方需求清单逐条核对

拿院方的需求清单逐条读代码与演示库核对，而不是写"全面支持"

院方需求清单 136 条逐条核对：已具备 100 条（73.5%）、部分具备 28 条、未建设 8 条

| 层级                   | 条数  | √ 已具备 | ○ 部分具备 | × 未建设 |
|----------------------|-----|-------|--------|-------|
| 应用层（21 个业务模块）        | 113 | 89    | 21     | 3     |
| 展示层（报表 / 大屏 / 院长日报）  | 12  | 8     | 2      | 2     |
| 交互层（移动端 / 调度端 / 院方端） | 11  | 3     | 5      | 3     |

## 判定口径

- √ 已具备：有接口、有页面、有表、有数据，可直接演示
  - 部分具备：主流程能跑，需求点名的某个能力缺失或未打通
  - × 未建设：无对应页面与接口，多为外部系统集成项
- 核验方式：读后端路由与控制器、演示库实际表清单、管理端与移动端页面、菜单与权限码，逐条比对。

## 常被点名的缺口（已列入后续批次）

- 隐患问题热力图 / 班组工作量排名
- 能耗阈值告警与峰平谷电费测算
- 驻科标准配置模型、满意度题目编辑器
- 移动端震动提醒与免打扰、夜间无人值守规则
- HIS / 智慧消防 / 视频平台 / 称重终端等外部接口
- 调度独立小程序 / APP、院方 APP / 小程序

# 服务与承诺

上线不是交付终点，规则调优与培训才是能不能用起来的关键

## 演示环境随时可看

官网提供在线演示入口，管理端与移动端均可直接体验，不需先装环境。

## 主数据代导入

院区科室、设备台账、人员名册等可提供 Excel 模板并由实施方协助导入与校验。

## 问题响应与升级

运行问题按影响面分级响应；规则类调整由实施方评估后配置生效，不改代码。

## 私有化部署

支持院内网私有化部署，满足等保与院内网络安全要求；也可先云上试用再院内落地。

## 分角色培训

主管与一线分开培训：主管学看板与规则配置，一线只学扫码作业四步，降低推广阻力。

## 规则配置陪跑

上线首月参与规则调优（SLA 时限、派单模式、扣分标准），按实际运行数据校正。

## 数据归属与安全

数据存于院方或院方同意的环境；账号按岗位最小授权，操作日志全量留存可追溯。

## 需求可续接

院方需求清单中尚未建设的能力（多为外部接口）可按优先级排入后续批次。

# 常见问题

来自评审与试用现场最常被问到的几类问题

## Q 一线员工不会用电脑怎么办？

A 一线只用手机扫码：扫码 → 接单 → 拍照 → 完成，四步到底；移动端是 H5，不用下载安装 App，微信或浏览器打开即可。

## Q 我们已经在用纸质台账和 Excel，能迁移吗？

A 设备台账、院区科室、人员名册、收集点等都提供 Excel 模板导入，实施时逐行校验并回显错误行；历史数据可按需导入用于查询对比。

## Q 数据放在哪里？安全怎么保证？

A 支持院内网私有化部署，数据在院方或院方同意的环境；账号按岗位最小授权，所有关键操作进操作日志，可追溯到人和时间。

## Q 考核与扣款口径和我们合同不一致怎么改？

A 扣分标准、SLA 时限、院方考核规则都是配置项，不改代码；上线首月由实施方陪同按实际运行数据校正。

# 常见问题

来自评审与试用现场最常被问到的几类问题

## Q 能不能只做其中几个条线？

A 可以。常见做法是先上工程扫码报修或医废，跑顺后再复制到其它条线；模块开关可按项目逐项启用。

## Q 公司有多个项目 / 多个院区，总部怎么看？

A 用「多项目管控」：建集团 → 区域公司 → 项目三级组织树后，区域 / 集团账号一个入口看全部项目的运营指标、质量排名与项目核算。

## Q 和医院现有系统（HIS、智慧消防等）能对接吗？

A 接口为标准 RESTful 风格，具备对接条件；HIS、消防主机、视频平台、称重终端等属于需对方开放接口的集成项，已列入后续批次并可按优先级推进。

## Q 上线要多久？

A 按条线试点推进：主数据初始化与规则配置约 1-2 周，单条线试点跑顺后再推广。具体周期取决于院区规模与标准梳理的进度。

# 在线演示，点开就能用

不用先装环境：管理端与移动端都可直接体验，页面与《功能清单》逐条对应。

在线演示首页    <https://p.zerocod.cn/hospiq/>

管理端（超级管理员）    <https://p.zerocod.cn/hospiq/admin/>

移动端 H5（工号 E028 / 12345678）    <https://p.zerocod.cn/hospiq/m/>

院方门户    <https://p.zerocod.cn/hospiq/portal/>

请联系项目对接的商务顾问，或通过官网「在线演示」入口体验后索取本资料电子版。

算数科技 · HospIQ 医院智慧后勤信息化管理平台