

南京脑科医院

江苏省 12356 心理援助热线平台

与应急心理救援预警及干预系统

甲方：南京脑科医院

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

合同日期：2015.7.9

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，双方按照中标结果签订本合同。

第一条 采购项目名称及数量(提供分项报价)

序号	产品名称	版本号或型号	数量及单位	单价(万元)	金额(万元)
1	12356 心理援助热线平台	定制	1 套	243200	243200
2	心理援助热线系统	定制	1 套	124000	124000
3	应急心理援助自助平台	定制	1 套	136820	136820
4	应急心理干预平台	定制	1 套	157000	157000
5	心理健康档案系统	定制	1 套	114000	114000
6	应急心理救援预警及干预系统——便捷式 VR 设备	心景 VR-SC-F1	1 台	35400	35400
7	应急心理救援预警及干预系统——平板电脑	荣耀 X8 Pro	2 台	3000	6000
8	应急心理救援预警及干预系统——情绪智能手环	慧寻 HX-S8	8 个	1500	12000
9	AI 服务器	联想 SR650	1 台	34500	34500
10	服务器	联想 SR650	1 台	37500	37500
11	云服务资源	定制	1 项	399000	399000
12	语音专线	2M	1 项	34440	34440
13	数据专线	10M	1 项	21000	21000
14	三级等保测评服务	三级等保测评	1 项	135000	135000
合计	人民币大写金额：壹佰肆拾捌万玖仟捌佰陆拾元整 (小写金额¥)：1489860 元				

第二条 合同总价款 1、本合同项下货物总价款为人民币 1,489,860 元(大写人民币壹佰肆拾捌万玖仟捌佰陆拾圆)；2、本合同总价款包含软件设计、开发、部署、安装、调试、培训及验收合格前和保修期内发生的所有软件本身及人工服务的含税费用；3、本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。4、本合同软件实施范围为南京脑科医院脑科院区。

第三条 质量保证 1、乙方应保证项目内所有软硬件资质的和合法性。乙方应保证其提供的软件产品在正确安装、正常使用条件下具有良好的性能，符合医院实际业务需求。

第四条 质量保证期 乙方对合同内所有软件免费保修期限：3年，从验收合格之日起计算。

第五条 合同的目标：

乙方根据甲方要求完成建设工作，满足医院的需要，实现医院信息化管理。
(具体功能内容见附件“产品清单和功能说明”)

第六条 组成本合同的有关文件：

下列关于本项目招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1. 乙方提供的投标文件和投标报价表
2. 技术规格响应表
3. 技术承诺/服务承诺
4. 中标通知书
5. 甲乙双方商定的其它文件等

第七条 合同的内容：

(1) 完成系统的部署搭建，以及业务需要的二次开发工作。完成系统的上线实施以及正式运行工作。

(2) 合同签订后 30个工作日内完成所有系统的部署；

(3) 结合甲方实际情况对功能模块进行个性化修改，制定详细的需求分析、测试、模拟运行、培训、上线计划及时间安排。

(4) 提供项目开发人员相关的技术支持；

(5) 实施期间选派足够数量并符合资质的开发与实施人员到现场进行服务；

(6) 协助甲方完成系统操作人员的培训工作。提供完整的培训计划，并将详细的培训课程以及时间表交给甲方，培训结果最后以甲方认可为准。培训对象包括：系统管理员、产品使用及操作人员，现场培训时长不少于 4 学时。培训内容涵盖从应用设计、维护、系统使用各方面的完整内容，能够使用户正确使用

系统中各项功能，减少由误操作引起的系统错误。并且可以达到提高用户的工作效率、有效使用系统的作用。培训时间应贯穿于项目实施到系统验收全过程；

(7) 关于系统维护。质保期内提供免费功能增强性维护和免费技术维护服务，维护期内提供免费纠错，以保证软件正常运行，并根据甲方的业务发展和政策法规要求的改变对本系统进行修改。本系统项目经理每年至少一次到院方了解和调查系统运行情况，并接受院方对系统的反馈并给出解决方案。

(8) 系统验收后，提供全套系统验证文档。文档内容应涵盖从设计到退役，或者转换至其他系统的全生命周期均能够符合规范要求的过程。

第八条 技术实施方式

乙方委派软件开发工程师按照行业标准，实施系统开发、安装、环境调试、维护工作。

第九条 验收与交付

1. 乙方应当在合同签订后 30 个工作日内 完成项目建设。若因不可抗力因素（如自然灾害、政策调整等）影响项目进度，乙方应及时通知甲方并提供证明文件，工期相应顺延，双方协商解决具体方案。

2. 验收标准：按行业通行标准和乙方投标文件的承诺。

第十条 货款支付

1、合同签订且服务团队人员到位后，甲方支付合同总价款的 30% 作为预付款，即人民币 446958 元（大写人民币：肆拾肆万陆仟玖佰伍拾捌元整）。

2、系统开发完成并验收合格后，甲方支付合同总价款的 70%，即人民币 1042902 元（大写人民币：壹佰零肆万贰仟玖佰零贰元整）。

3、满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

第十一条 违约责任

1、乙方逾期交付或逾期开始服务时间，每天按合同总金额的千分之一（1‰）的标准向甲方支付违约金及赔偿甲方损失；

2、甲方有权对乙方不履行合同条款的行为向乙方服务管理部门投诉，甲方有权要求乙方支付合同总价 30 % 赔偿金，并保留进一步追究乙方责任的权利。

3、乙方响应属虚假承诺，或经权威部门检测提供的服务不能满足投标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，应向甲方支付合同总价30 %赔偿金。

第十二条 争议的解决

1、因产品的质量问题的发生争议的，应当邀请国家认可的检测机构对产品质量进行鉴定。产品符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

3、在诉讼或仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十四条 合同的生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效

2. 本合同一式6份，甲方4份，乙方2份。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方(单位盖章)：南京脑科医院

代表人签字：

联系方式：

邮编：

地址：

日期：2025年7月9日

乙方(单位盖章)：江苏移动信息系统集成

有限公司

代表人签字：

联系方式：

开户行：中国银行股份有限公司南京云锦路支行

账号：479361758530

日期：2025年7月9日

附件：1、产品功能清单和补充说明 2、实施人员清单 3、售后服务承诺 4、
廉洁合约 5、保密协议 6. 安全协议

附件 1. 产品清单及补充说明

产品清单

	分项名称	数量	单位	单价	总价	税率
1	12356 心理援助热线平台	1	套	243200	243200	6%
2	心理援助热线系统	1	套	124000	124000	6%
3	应急心理援助自助平台	1	套	136820	136820	6%
4	应急心理干预平台	1	套	157000	157000	6%
5	心理健康档案系统	1	套	114000	114000	6%
6	应急心理救援预警及干预系统 ——便捷式 VR 设备	1	台	35400	35400	13%
7	应急心理救援预警及干预系统 ——平板电脑	2	台	3000	6000	13%
8	应急心理救援预警及干预系统 ——情绪智能手环	8	个	1500	12000	13%
9	AI 服务器	1	台	34500	34500	13%
10	服务器	1	台	37500	37500	13%
11	云服务资源	1	项	399000	399000	6%
12	语音专线	1	项	34440	34440	13%
13	数据专线	1	项	21000	21000	13%
14	三级等保测评服务	1	项	135000	135000	6%
	投标总价（元）	1489860				

补充说明：

序号	产品名称	技术参数不低于以下要求
1	12356 心理援助热线平台	一、语音导航 （一）话术模板管理 1. 语音导航过程中各类话术模板进行系统性的创建、编辑、存储、更新与应用控制，以此提升语音交互的质量与效率，增强用户体验。 2. 底层使用 W3C 制定的国际化标准 VXML 语言脚本实现，使用 web 页面可视化编辑语音导航流程，一键生成 IVR 流程。 3. 可通过 web 页面上传个性化语音文件。 4. 可建立多个 IVR 语音流程。 5. 支持多级 IVR 流程。 （二）话术流程节点配置 精细规划语音导航系统中各个话术环节的先后顺序、触发条件及执行动作，以构建高效、流畅且人性化的语音交互路径。 二、自助语音服务 （一）智能语音识别

	开发先进的语音识别算法，能够准确识别用户的语音内容。 （二）智能应答转接 1. 座席在绑定内置软电话登录成功后，在界面上才可以看到“应答”按钮。当来电时，座席可使用应答按钮接听电话。 2. 电话处于询问状态时，允许发起询问的坐席使用“询问转”功能，将客户来电转给被询问坐席，询问转成功后被询问坐席和客户建立双方通话，发起询问的坐席电话自动会被挂断。 3. 这通常用在座席在询问专家座席后发现自己无法解决客户的问题，此时将客户直接转给被询问的座席，由被询问的座席更好地服务客户。 三、语音与坐席互转 （一）转接路由配置 1. 对进线电话进行路由处理，可以根据拨打的接入号、主叫号码、地区、时间以及比例分配等设定分配给合适的座席技能组进行排队处理，座席按技能进行分组管理，通过技能进行呼叫的路由与分派。 2. 可为座席设定技能等级，并根据技能等级进行呼叫的分派。 （二）坐席分配策略 支持技能组话务分配策略、按座席技能等级分派呼叫、多种分配策略组合、多种分配策略组合、多技能组结合。 四、热线呼入 运营商线路对接，可支持多种方式接入，可与运营商 SIP 中继、E1 中继、模拟中继等进行集成对接，通过 SIP 方式实现话务联通、跟听、密语、强插、强拆。 五、热线呼出 手动呼出 1. 每个分机号都可以自由设置呼出等级包括：内线市话，国内长途国际长途，禁止呼出， 2. 一个分机可直接绑定一个外线号码用于手动呼出。 3. 点击呼叫后，系统会先回呼主叫座席，主叫座席接听后再呼叫被叫座席。 六、来电排队 根据当前坐席情况进行来电排队分配，负责呼叫控制与排队的实际操作者，涵盖了 IPPBX 和 CTI 的 ACD 接口处理模块，包括呼入呼出，会议录音的处理，CTI 座席呼叫控制功能的实现，CTI 排队相关的处理。 七、咨询员登入/登出 （一）登入/登出 1. 咨询员使用自己工号进行登录操作，登录时可选择绑定的分机类型和座席初始状态（即座席登录后的座席状态）。 2. 需有两种方式可以登出：注销和退出系统。 （二）咨询人员状态 1. 咨询员在登录后可根据需要进行选择一种状态表示目前座席所处的状态。可以选择的状态包括两种：系统预留的座席状态和自定义的座席状态。
--	--

	2. 当在预占、响铃、通话时座席状态由系统控制，座席不能更改状态。 八、来电弹屏 1. 来电时，座席软件根据来电号码、队列信息等随路数据自动弹出来电者资料，并能根据不同来电类型设置是否需要弹屏。 2. 可设置的来电类型需包括：询问、三方、跟听、密语、强插、强拆。 九、坐席管理 系统后端支持可批量或单个创建坐席账号，录入姓名、工号、联系方式、登录凭证等基础信息。 十、坐席间转接 1. 内部转接，允许座席之间互拨。 2. 呼叫前能够可视化系统当前所有在线座席状态，只能呼叫空闲的座席。 3. 使座席状态可视化能够提高呼叫成功率。
	一、来电者资料录入和管理 （一）信息录入 1. 基本信息录入涵盖姓名、性别、联系方式（手机号码、固定电话）等必填项，确保能在后续有效触达客户。 2. 在录入过程中，系统设有智能校验机制，对格式错误、必填项遗漏等问题实时弹窗提醒，保障录入信息准确无误。 3. 针对重复来电者，系统自动匹配历史记录，客服可在已有资料基础上补充更新新信息，避免重复劳动，完善客户画像。 （二）来电者资料管理 来电自动创建心理档案，心理档案中记录历次来电资料以及录音、量表测评报告等，并支持合并档案，可将同一个人或同一家庭的不同号码来电，合并到同一档案中，心理档案基于医院电子病历技术，可与医院电子病历无疑对接。 二、自动录音 （一）通话记录 1. 通话记录：一个座席一个月历史通话记录最少支持 600 条，拨入/拨出/未接。 2. 支持可随时进行录音播放。 （二）录音播放 支持可随时进行录音播放。 三、录音转文本 借助 AI 语音识别技术，将各类音频文件中的语音内容精准转化为文本。 四、信息检索 借助 AI 语音搜索技术，快速进行信息搜索。 五、热线心理测评 支持在线心理测评。 六、知识库访问和查询 （一）知识库查询

		1. 知识库访问量统计，知识库资料维护，知识分类管理，快速搜索引擎。 2. 接线员可以根据来访问题调用专业的心理知识库，参考心理知识库中的类似问题解决方案。 （二）知识库管理 设置严格的访问规则，包括知识的可见范围、编辑权限、下载权限等。对于涉及机密、核心技术的知识文档，仅对特定部门或高层管理人员开放访问，防止知识泄露。 七、一键联动 1. 外部转接，支持通讯录一键外拨，支持坐席一键外拨，支持坐席通话中通过通讯录一键转接、发起会议。 2. 将来电转走到一个指定的外部电话，外部电话可以是手机也可以是固话；支持在话机上操作执行三方通话；支持在电脑页面上执行三方通话。 八、回访管理 支持工单、IVR、人工、外呼回访等环节，支持智能外呼流程中，可给用户下发短信通知，支持办理满意度评价，在回访结束挂机时，可点击评价按钮，系统会对回访对象进行播报办理满意度评价语音提示，审核通过的工单进入待回访状态，由热线中心回访岗进行人工回访，也支持短信回访，通过人工填写或短信收集满意度结果。回访满意工单，进行结案处理，回访不满意工单可返回派单组重新派单办理。 九、系统跟听 支持班长跟听普通座席与群众的通话，不影响其通话，支持质检人员在监控界面，选择要跟听的技能组，实时跟听通话过程并进行打分，打分结束后系统自动创建打分记录，支持提供跟听质检功能，支持质检人员在监控界面，选择要跟听的技能组下的坐席人员，不影响通话情况下，支持实时跟听通话过程并进行质检打分，打分结束后系统自动创建质检记录。只有相应权限的管理员可跟听，并可临时赋予特定人员跟听权限。 十、黑名单拦截 1. 支持来电时，如果来电号码是黑名单里的号码，系统播放警告提示音并挂机（随意拨打本热线号码是不文明行为，您的电话已被跟踪，请立即挂机）或提示盲音。 2. 提供黑白名单管理功能，技术要求： 黑名单管理。 黑名单语音提示。 黑名单呼叫记录查询。 十一、热线报表统计 支持问题统计、座席统计、排班表统计、任务统计等，支持培训明细查看。 十二、需包含 100 路平台坐席能力，可覆盖全省 13 个地级市。
2	心理援助 热线系统	一、心理援助热线线路对接 （一）线路接入：与心理咨询热线线路进行系统对接。 （二）号码对接：对应号码呼入后可以接入到系统中。

	二、心理危机语音处理 （一）语音采集：系统能够实时采集受灾人群的语音数据，为后续分析提供基础。 （二）音频处理：实现高质量的语音数据预处理功能；对采集到的语音进行预处理，包括降噪、去回声等，以提高后续分析的准确性。 （三）语音内容识别：开发先进的语音识别算法，能够准确识别受灾人群的语音内容。 （五）心理状态评估：基于语音内容和情感分析，系统可以对受灾人群的心理状态进行评估，如判断其是否处于焦虑、抑郁等心理状态。 三、心理危机预警 （一）阈值提醒：当系统识别到受灾人群的情绪或心理状态达到预设的危机阈值时，会自动触发预警机制。 （二）信息记录：系统会记录触发预警的语音内容、时间、识别结果等信息，为后续分析和处理提供依据。 四、干预过程记录 （一）结果登记：支持咨询师在接听来电时，记录受助者心理评估结果。 （二）历史咨询记录：支持查看受助者历史来电心理干预过程记录信息；辅助接线员判断受助者心理状态；并参照历史记录及时给出干预措施。 （三）历史心理评估结果：支持查看历史评估结果；根据历次结果辅助分析受助者心理状态变化，间接达到跟踪受助者心理状况的作用；辅助接线员制定符合当前心理状态的干预措施。 （四）历史干预过程录音：支持播放历史干预过程录音；清晰还原每次干预过程，迅速分析心理问题。 五、咨询助手知识库 医生可以根据来访问题调用专业的心理知识库，参考心理知识库中的类似问题解决方案。 （一）知识标签：支持对知识库内容进行标签化管理和分类。 （二）知识库：支持对知识库内容进行增删改查。 （三）知识助手：智能识别干预过程中关联的心理干预知识，并及时呈现给接线员，辅助接线员进行心理干预。 （四）手动查询：支持接线员在干预过程中，根据关键词查询相关心理知识，进行心理干预。 （五）标签查询：支持通过标签查询关联的心理辅导相关知识，方便接线员对受助者进行辅助治疗。 六、数据管理与分析 （一）数据流程：系统会存储所有采集到的语音数据及其分析结果，以便后续查阅和分析。 （二）分析报告：系统可以对存储的数据进行深度分析，如统计不同情绪状态的出现频率、分析心理状态的变化趋势等。来电专业心理报表需包括心理综合分析报表、心理咨询类来电量分析、心理咨询类来电分布分析、
--	---

	心理咨询类平均通话时长进行综合分析。 常规报表需包括坐席工作量统计、坐席通话明细统计报表、坐席登录时长报表、呼叫记录明细表。 （三）数据展现：系统提供数据可视化功能，可以将分析结果以图表、报告等形式展示出来，方便评估人员直观了解受灾人群的心理状况。
	一、心理援助热线线路对接 （一）来电弹屏：值班医生登录后，若有来电，平台自动弹出工单提醒。 （二）值班医生管理：管理员可以增加、修改、删除医生，建立医生档案，进行医生分组、分配医生权限。 二、心理危机语音处理 （一）情感分析：引入情感分析模块，通过语音特征（如音调、语速、音量等）识别情绪状态；实现心理状态评估功能，基于语音内容和情绪分析综合判断受灾者的心理状态；通过先进的语音识别和情感分析技术，系统能够识别出语音中的情感元素，如悲伤、恐惧、愤怒等。 （二）专业心理测评量表：值班医生可以根据来电情况，调用专业的心理量表对来访者进行心理测评，系统内置《心理卫生评定量表手册(增订版)》中的 90 多个专业量表，包含心理卫生综合评定、行为、气质、抑郁、焦虑、自闭、焦虑、孤独、自杀倾向、人际关系、社交、精神障碍、自我意识、生活事件、幸福感、家庭环境等 20 个大类。 （三）来电录音管理：来电时系统实时录音，并存储在录音服务器中，录音的回放根据权限进行三级管理、医生可以播放本人的所有来电录音、督导师可以播放所督导的所有医生的来电录音、管理员可以播放所有医生的来电录音，需实现录音数据线上线下自动同步方案。 三、心理危机预警 （一）自杀风险评估：系统内置《自杀风险评估》问卷，医生接到疑似危机来电，可以调用自杀风险评估问卷，通过 20 个大项（痛苦程度、希望程度、抑郁程度等）70 道题目，由热线医生向来访者进行提问，系统根据来访者的回答自动跳转到关联的题目，根据来访者的答案系统自动出具自杀危机评估报告。按 0-100 分体现电者自杀倾向得分，得分越高，来电者的自杀风险越高。 （二）危机来电管理：用户可根据来电情况，初步判断是否为危机来电，同时热线系统会自动弹出危机来电处理界面，展示危机来电的处理方式，医生根据提示步骤进行电话引导来电者。系统会将危机来电标识为明显的红色底框，医生留下来电者方便的联系方式，并上报危机干预小组。 四、干预过程记录 （一）心理咨询记录单 按照国家卫生健康委医政司关于 12356 全国统一心理援助热线数据信息报送相关要求，专业的心理咨询记录单需符合《12356 心理援助热线基本数据集数据目录》，包含呼入类、呼出类和话务类三大模块： 1. 呼入类电话涵盖来电者个人信息和来电业务信息两大类，来电者个人信

	息包括来电所在地、性别、年龄、教育状况、婚姻状况及从业状况 6 个类目；来电业务信息包括寻求专业帮助情况、来电评估、来电处理、来电结束前效果/风险评估 4 个方面 16 个类目，需有文本输入框简要记录来电内容和干预措施，再次来电时能够显示上次咨询记录。 2. 呼出类电话包括呼出电话类型、高危来电随访、救援联动随访、满意度调查以及投诉反馈 5 个类目。 3. 话务类主要包括话务数量、通话时长、等待时长等，反映来电数量与响应效率等。 （二）心理咨询工单档案管理：来电自动弹出创建心理工单档案，心理档案中记录历次来电资料以及录音、量表测评报告等，并支持合并档案，可将同一个人或同一家庭的不同号码来电，合并到同一档案中。 （三）高危个案随访记录管理：对于高危服务对象，风险评估后自动建立高危个案清单，根据危险等级进行电话随访，并形成高危个案随访记录单。 五、数据驾驶舱 可视化分析大屏展示省、市、机构不同等级的数据信息，支持切换展示历史统计信息和实时统计信息需满足以下要求： （一）省级 1. 服务量级：呼入来电累计次数、呼入来电累计接听次数、呼入累计接通率、呼出累计次数、呼出累计接听次数、呼出接通率。 2. 资源量级：总心理热线数量，总热线接听员数量以及各个城市的数据。 3. 服务效率：总平均响应时长，总单次咨询时长以及各个城市的数据。 4. 用户画像：来电所在地分布情况、年龄段、性别、从业状况。 5. 实时监督：各城市在线人员、忙碌人员、空闲人数、排队数纵向对比。 6. 维度分析（呼入类）：来电者情绪评估、自杀风险评估、来电处理措施、来电主要问题。 7. 维度分析（呼出类）：呼出电话类型、满意度调查。 （二）市级 1. 服务量级：呼入来电累计次数、呼入来电累计接听次数、呼入累计接通率、呼出累计次数、呼出累计接听次数、呼出接通率。 2. 资源量级：总心理热线数量，总热线接听员数量以及各个机构的数据。 3. 服务效率：总平均响应时长，总单次咨询时长以及各个机构的数据。 4. 用户画像：来电所在地分布情况、年龄段、性别、从业人员。 5. 实时监督：各机构在线人员、忙碌人员、空闲人数、排队数纵向对比。 6. 维度分析（呼入类）：来电者情绪评估、自杀风险评估、来电处理措施、来电主要问题。 7. 维度分析（呼出类）：呼出电话类型、满意度调查。 （三）机构 1. 实时数据显示：在线咨询师、正在接听数、忙碌数、空闲数，排队人数。 2. 总体数据统计：来电总量，来电接听总量，接通率，平均响应时长，
--	--

		咨询时长（分呼入和呼出）。 3. 用户画像：来电所在地分布情况、年龄、性别、从业状况、婚姻状况分布情况。 4. 维度分析（呼入类）：来电者情绪评估、自杀风险评估、来电处理措施、来电主要问题。 5. 纵向对比：本机构接通率与省平均接通率对比、本机构呼入总量与省平均呼入总量对比、本机构呼出总量与去省平均呼出总量对比。
3	应急心理援助自助平台	一、前端—首页展示 （一）关键词搜索 平台内置高性能搜索引擎，支持多维度关键词检索（如文章标题、课程主题、心理症状等），采用自然语言处理（NLP）技术优化语义匹配，提升模糊搜索准确性。用户输入关键词后，系统动态展示关联度最高的科普文章、训练课程及量表资源，并支持按热度、时效性、用户评分排序。 （二）科普文章展示 1. 内容应包含但不限于心理科普、家庭教育、精神卫生、自我成长、婚姻家庭、人际关系、职业发展等方面，形式应包含但不限于文章、视频、音频等。 2. 科普宣传内容展示采用 html5 格式。 3. 科普文章不少于 200 篇。 4. 所有内容均需要有自主知识产权，且要经过意识形态审查，且每月更新要在 4 篇以上。 （三）放松训练模块 1. AI 个性化推荐：系统能够根据不同用户自动推荐个性化的放松训练方案。包括深呼吸、冥想、放松音乐等多种放松训练方式。 2. 系统提供不低于 100 首放松训练专用音乐。 3. 系统提供包括但不限于“呼吸放松”“肌肉放松”“想象放松”“正念”“冥想”等放松方案不少于 30 个。 4. 放松减压游戏：系统提供基于 H5 的减压游戏不少于 10 个。 5. AI 个性化推荐：系统能够根据不同用户自动推荐个性化的放松训练方案。包括深呼吸、冥想、放松音乐等多种放松训练方式。 （四）量表交互 量表覆盖情绪、认知、行为等多维度的问题，精准量化用户当下的焦虑水平、抑郁程度以及压力状况，为其心理健康状态提供科学评估。 （五）心理应对功能 全方位助力用户提升心理应对能力，包含丰富实用的技巧与策略：放松训练板块，细致指导深呼吸、渐进性肌肉松弛及冥想，帮助用户舒缓身心；情绪调节方面，传授认知重构、情绪表达以及积极情绪培养的方法，让用户更好掌控情绪；问题解决策略涵盖目标设定、决策技巧与时间管理，助力用户高效处理事务；压力管理则提供运动建议、睡眠改善指导，以及兴趣爱好培养的思路，帮助用户缓解压力，拥抱健康心理状态。

	(六) 心理训练课程 1. 在线学习: 为用户提供但不限于心理知识、家庭教育、人际关系、职业发展、自我成长等相关学习课程。学习课程应展示课程简介、课程目录等内容, 用户登录平台之后可进行免费学习, 学习记录可自动存储, 完成一课时学习可获得对应积分奖励。学习结束用户可匿名对课程进行评价。提供不少于 100 篇在线学习课程。 2. 专家讲座: 专家讲座应展示专家介绍、讲座简介等内容, 用户登录平台之后可进行免费观看。观看结束之后可匿名对专家讲座进行评论。系统提供不少于 100 个专家讲座视频。 3. 课程方案: 面向受灾人群、救援人员, 系统支持提供专门的授课方案(含文档、视频、音频), 可扫二维码进入, 支出登录后, 在授课前后对其进行心理评估。 (七) 我的课程进程 平台完整陈列全部课程内容, 清晰标注每门课程的学习进度, 已学与未学课程状态一目了然。同时, 设有便捷筛选功能, 能迅速定位正在学习中的课程, 或是已完成学习的课程, 帮助用户轻松梳理学习计划, 高效管理学习进程。 二、前端—心理热线 (一) 电话热线: 点击页面中的拨号按钮, 手机拨号盘会即刻弹出, 用户无需手动输入号码, 便能一键拨打 12356 心理援助热线, 开启及时有效的求助通道。 (二) 危机干预中心简介: 显示危机干预中心的简介, 介绍形式包含图片、文字等。 (三) 值班表内容: 介绍危机干预中心坐席值班时间。 (四) 文章详情: 页面底部会实时展示最新的心理科普文章, 只需轻轻一点, 即可跳转至文章详情页, 深入了解丰富详实的心理学知识。 三、前端—消息通知 (一) 微信提醒: 平台支持微信站内消息功能, 定期发送课程打卡提醒信息; 打卡提醒每天 10:00 至 16:00 发送。 (二) 小程序提醒: 小程序具备站内消息推送功能, 定期发送课程打卡提醒信息; 打卡提醒每天 10:00 至 16:00 发送。 四、前端—我的 (一) 关于我们: 点击对应区域, 即可查看小程序的详细开发信息, 包括开发团队、版本迭代记录等内容。 (二) 收藏: 支持展示收藏的文章、课程、专家讲座等; 点击可展示详情。 (三) 个人设置: 支持设置账号, 密码及个人信息。 (四) 意见反馈: 展示开发团队信息, 展示开发团队邮箱信息、电话等信息。
	一、前端—首页展示 (一) 关键词搜索

	平台首页展示：推出“AI 数字科普助手”智能问答系统，基于自然语言处理技术实现人机对话交互，为用户提供全天候自助科普服务，有效提升知识传播效能。 二、前端—测评量表 系统应对心理量表进行科学分类，包括但不限于按评估的心理特质（如人格量表、情绪量表、认知能力量表等）和适用人群（如儿童量表、成人量表、老年量表等）进行分类。提供便捷的检索功能，用户根据具体需求快速定位并选用合适的量表。 个性化推荐：平台能够根据用户的身份、性别、年龄、职业等不同背景进行个性化推送最适合的体检量表。量表数量不少于 200 个。 测试指引：系统需为用户提供清晰的测试指引，包括测试目的、答题说明、时间限制等，确保测试结果的准确性。 断点续评：若用户在测试过程中无法一次性完成，系统需支持保存当前进度，允许用户在合适时间继续测试。 最后一题答题结束后能够显示提交按钮，系统能够防止用户重复提交。 AI 报告解读：提供 AI 自动生成的个性化报告解读，帮助用户理解测试指标的含义和心理状态。测评报告应包含测评结果、体检结果解释、专家指导、专业建议、求助途径、免责声明等信息。 三、前端—我的 （一）测评报告 1. 点击展示所有测试过的心理测评报告，点击可展示心理测评报告详情； 2. AI 报告解读：提供 AI 自动生成的个性化报告解读，帮助用户理解测试指标的含义和心理状态。测评报告应包含测评结果、测评结果解释、专家指导专业建议、自我疗愈、求助途径、科普推荐、免责声明等信息。 四、后台—报表中心 （一）量表：需普通量表数据、课程内量表数据、心理危机预警数据。 （二）心理交互数据：根据心理交互统计情况，按交互方式、心理问题分类、来访用户性别、来访用户年龄、来访用户群体等不同维度形成数据报表。 （三）训练时长数据：系统需精准展示登录人员在各项课程中的训练时长数据，帮助用户清晰了解学习进度。 五、后台—资源中心 （一）科普文章管理 1. 科普资源分类管理：后台管理人员可以对科普资源分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。 2. 科普资源内容管理：后台管理人员可以对科普资源内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。 3. 科普资源审核管理：后台管理人员可以对科普资源进行预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。
--	---

（二）音频文件管理

1. 音频管理：后台管理人员可以对音频资源分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。
2. 音频资源内容管理：后台管理人员可以对音频资源内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。
3. 音频资源审核管理：后台管理人员可以对音频资源进行更新、预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。

（三）视频文件管理

1. 视频管理：后台管理人员可以对视频资源分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。
2. 视频资源内容管理：后台管理人员可以对视频资源内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。
3. 视频资源审核管理：后台管理人员可以对视频资源进行更新、预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。

六、后台一测评管理

（一）量表管理

1. 量表库维护与更新：系统需支持管理员或具备相应权限的专业人员在线修改或录入新的心理量表，确保量表信息的准确性和时效性。
2. 后台能够增加或修改量表，包含量表名称、简介、指导语、完整的题目、选项、计分规则、常模等详细信息，以满足不同评估需求。
3. 后台内置量表数量不少于 200 个。
4. 支持自定义问卷及课题调研使用。

（二）量表发布

管理员可以在后台发布量表，量表发布后即可在小程序或 PAD 端直接更新显示并进行使用。

管理员可以在后台停用量表，量表停用后在小程序或 PAD 端即不用再显示和使用。

七、后台一课程管理

（一）课程管理

1. 训练课程分类管理：后台管理人员可以对训练课程分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。
2. 训练课程内容管理：后台管理人员可以对训练课程内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。

（二）课程发布

支持发布课程方案，后台管理人员可以对训练课程进行预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。

八、后台一专家讲座管理

(一) 专家讲座分类管理

后台管理人员可以对专家讲座分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。

(二) 专家讲座内容管理

后台管理人员可以对专家讲座内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。

(三) 专家讲座审核管理

后台管理人员可以对专家讲座进行预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。

九、后台—减压放松管理

(一) 减压放松分类管理

后台管理人员可以对减压放松分类进行管理，包括分类的增加、修改、删除、置顶等操作。

(二) 减压放松内容管理

后台管理人员可以对减压放松内容进行管理：包括内容的增加、修改、删除、置顶显示、隐藏等操作。内容包含标题、内容类别、封面图片、简介、详细内容等。

(三) 减压放松审核管理

后台管理人员可以对减压放松进行预览、发布、审核等一站式管理功能，确保内容准确、合规。

十、后台—数据分析中心管理

(一) 心理数据分析

根据用户的测评数据，按人群类型分布、性别分布、年龄分布、心理问题症状等等分布、量表因子分布等形成数据报表，心理危机预警数据。

(二) 心理危机预警报表

根据用户的测评结果生成五级预警等级：一级预警、二级预警、三级预警、潜在风险预警、无预警，不同等级按不同的颜色进行标识。

(三) 心理交互数据

根据心理交互统计情况，可以按交互方式、心理问题分类、来访用户性别、来访用户年龄、来访用户群体等不同维度形成数据报表。

(四) 资源访问统计

展示平台资源访问和使用统计情况，例如科普宣传、学习课程、专家讲座、减压放松等资源。可以按访问量、访问时段、访问人群分类等不同维度进行分析。

十一、后台—用户权限管理

(一) 用户管理

后台管理人员可以对系统操作用户进行管理，包括用户的增加、修改、删除、停用、启用等操作，支持用户信息的动态更新与维护，确保用户数据的准确性和时效性。

	(二) 角色权限管理 1. 权限配置: 允许平台管理员根据业务需求, 灵活创建、分配和管理不同用户角色的权限。 2. 安全控制: 通过权限管理, 确保敏感数据的访问和操作受到严格限制, 提升系统安全性。 十二、后台—基础配置管理 (一) 系统基础配置 后台管理员通过后台的系统配置中心, 可以进行系统的相关配置操作, 如系统初始化配置: 系统展示标题、LOGO、主办单位、技术支持单位、备案号、版权信息等; 轮播图配置等。 (二) 功能开关配置 提供功能开关配置, 方便后台管理员根据业务需求启用或禁用特定功能。
4	应急心理 干预平台 一、测评量表 (一) 在线测评功能 1. 测试指引: 系统需为用户提供清晰的测试指引, 包括测试目的、答题说明、时间限制等, 并且可以语音指引, 确保测试结果的准确性。 2. 断点续评: 若用户在测试过程中无法一次性完成, 系统需支持保存当前进度, 允许用户在合适时间继续测试。 3. AI 报告解读: 测评生成的报告包含, 测评得分及状况说明、专家解读视频、自我疗愈、就诊引导、心理科普内容智能推荐。提供 AI 自动生成的个性化报告解读, 帮助用户理解测试指标的含义和心理状态。 (二) 结果分析 1. 报告查看: 完成测评后, 系统需即时在 PAD 端展示测评结果和解释。结果需以图文结合的形式呈现, 包括具体数值、图表和详细的文字解读, 帮助用户理解自己的心理状况。 2. 建议与指导: 报告中需包含针对性的建议和指导, 如心理调适方法、生活方式的调整建议等, 以辅助用户改善心理状况。 (三) 数据追踪与监测 可以记录用户的心理测评历史数据和干预过程中的变化; 这些数据有助于评估干预措施的有效性, 并为后续的心理支持提供数据支持。 一、测评量表 (一) 在线测评功能 AI 报告解读: 测评生成的报告包含, 测评得分及状况说明、专家解读视频、自我疗愈、就诊引导、心理科普内容智能推荐。提供 AI 自动生成的个性化报告解读, 帮助用户理解测试指标的含义和心理状态。 (二) 量表管理 1. 量表分类: 后台能够对心理量表进行分类管理, 包括但不限于按评估的心理特质 (如人格量表、情绪量表、认知力量表等) 和适用人群 (如儿童量表、成人量表、老年量表等) 进行分类。 2. 量表管理: (1) 量表库维护与更新: 系统需支持管理员或具备相应权

	限的专业人员在线修改或录入新的心理量表,确保量表信息的准确性和时效性。 (2) 后台能够增加或修改量表,包含量表名称、简介、指导语、完整的题目、选项、计分规则、常模等详细信息,以满足不同评估需求。 (3) 后台内置量表数量不少于 200 个。 (4) 支持自定义问卷及课题调研使用。 3. 量表发布和停用:管理员可以在后台发布量表,量表发布后即可在小程序或 PAD 端直接更新显示并进行使用;管理员可以在后台停用量表,量表停用后在小程序或 PAD 端即不用再显示和使用。 二、识别心理需求 (一) 语音采集:系统能够实时采集用户的语音数据,为后续分析提供基础。 (二) 语音内容识别:开发先进的语音识别算法,能够准确识别用户的语音内容。 (三) 情感分析:引入情感分析模块,通过语音特征(如音调、语速、音量等)识别情绪状态;实现心理状态评估功能,基于语音内容和情绪分析综合判断用户的心理状态;通过先进的语音识别和情感分析技术,系统能够识别出语音中的情感元素,如悲伤、恐惧、愤怒等。 (四) 心理状态评估:基于语音内容和情感分析,系统可以对用户群的心理状态进行评估,如判断其是否处于焦虑、抑郁等心理状态。 (五) 语音内容留存:针对无网络情况下,用户的接访语音留存,有网络时上传服务器进行情感分析及追踪。 三、干预过程记录 (一) 记录干预时间:干预过程记录功能会详细记录每次干预的具体时间,包括干预开始和结束的时间点;这有助于心理咨询师或心理医生了解干预的持续时间,以及在不同时间段内用户的心理变化。 (二) 记录干预方式:平台会记录所采用的干预方式,如个体干预、团体干预等;同时,还会记录具体的干预手段,如认知行为疗法、放松训练、心理暗示等。 (三) 记录干预内容:干预过程记录功能会详细记录每次干预的具体内容,包括与用户的对话、观察到的行为表现、使用的心理测验工具等。 (四) 评估干预效果:平台还会记录干预后的效果评估结果,包括用户的心理状况改善情况、症状减轻程度等;这些评估结果有助于心理咨询师或心理医生判断干预措施的有效性,并及时调整干预策略。 四、自助心理安抚 平台贴心配备自助心理安抚功能,内置多首舒缓音乐,能为用户打造宁静平和的听觉空间;同时提供专业冥想引导,通过引导语辅助用户进行深度放松。双重助力,帮助用户有效舒缓心理压力,减轻焦虑情绪,获得心灵慰藉。 AI 个性化推荐:系统能够根据不同受灾者自动推荐个性化的放松训练方
--	---

		案。包括深呼吸、冥想、放松音乐等多种放松训练方式。 系统提供不低于 100 首放松训练专用音乐。 系统提供包括但不限于“呼吸放松”“肌肉放松”“想象放松”“正念”“冥想”等放松方案不少于 30 个。 放松减压游戏：系统提供基于 H5 的减压游戏不少于 10 个。 五、数据分析与报告 1. 根据用户的测评数据，按人群类型分布、性别分布、年龄分布、心理问题症状等分布、量表因子分布等形成数据报表，心理危机预警数据。 2. 根据用户的测评结果生成五级预警等级：一级预警、二级预警、三级预警、潜在风险预警、无预警，不同等级按不同的颜色进行标识。
5	心理健康档案系统	一、数据收集与存储 （一）基本信息记录 1. 信息录入：录入用户的基本信息，包括但不限于如姓名、性别、年龄、联系方式、职业等。 2. 批量导入：支持通过 Excel 文件模板批量导入用户信息，如果导入出现错误，系统自动生成错误的文件副本，只需要修改错误副本中的用户信息再次导入即可。 3. 修改与更新：可以对已录入的信息进行修改和更新，确保信息的准确性和时效性。系统应提供明确的修改记录和日志，以便追踪信息变更情况。 4. 查询与检索：支持按姓名、联系方式、预警等级等多种条件进行快速查询用户信息，支持模糊查询功能，提高查询的灵活性。 （二）心理健康数据 通过数字化手段整合并管理用户心理健康相关的多维度信息，包括但不限于用户基本信息、心理测评数据、成长历程、心理咨询与治疗经历、动态观察记录、心理辅导活动、评估反馈、危机干预等关键环节，形成一套按时间顺序历年全程覆盖的一体化心理健康档案，提供直观的智能心理档案数据可视化界面，展示用户心理动态变化趋势、预警等级分布等关键指标。 一、数据收集与存储 历史数据追踪 1. 可以记录用户的心理测评历史数据和干预过程中的变化；这些数据有助于评估干预措施的有效性，并为后续的心理支持提供数据支持； 2. 通过数字化手段整合并管理用户心理健康相关的多维度信息，包括但不限于用户基本信息、心理测评数据、成长历程、心理咨询与治疗经历、动态观察记录、心理辅导活动、评估反馈、危机干预等关键环节，形成一套按时间顺序历年全程覆盖的一体化心理健康档案，提供直观的智能心理档案数据可视化界面，展示用户心理动态变化趋势、预警等级分布等关键指标。 二、心理咨询与干预 （一）干预计划制定 1. AI 多维度综合评估：系统需能够集成多源数据（包括心理测评、动态

	观察记录、重大生活事件、心理咨询记录、心理治疗记录等），运用 AI 智能心理大模型进行多维度综合分析。评估维度包括但不限于个人心理健康状态（如情绪稳定性、压力应对能力等）、家庭环境（亲子关系、家庭氛围等）以及社会环境（社会适应能力、网络行为等）。 2. 一人一策干预计划： （1）针对多维度综合评估结果，通过 AI 智能算法，提供具体、可行的干预措施计划，包括但不限于心理咨询、家庭教育指导、社区支持计划、社会技能训练、心理治疗建议等。干预措施需结合用户实际情况和需求，注重个性化与针对性，旨在有效促进用户的心理健康发展。 （2）动态调整与优化：系统支持对干预措施实施效果的持续跟踪与评估，根据反馈数据动态调整优化指导策略。提供定期复评功能，确保用户心理发展轨迹的连续性和指导策略的有效性。 （二）干预效果跟踪 1. 危机干预记录表单设计 （1）危机事件类型定义：系统需预设多种常见的危机事件类型，包括但不限于生活压力、人际关系冲突、家庭变故、自我伤害倾向、网络成瘾等，并支持根据实际需求灵活扩展。 （2）危机情况描述录入：提供用户友好的界面，允许危机干预人员详细记录危机事件的发生时间、地点、涉及人员、初步评估的严重程度及具体表现等信息，确保信息全面准确。 （3）已采取干预措施记录：系统应支持记录从发现危机到初步干预的全过程，包括采取的紧急措施、心理干预内容等，便于后续评估与改进。 （4）干预结果反馈：设置干预结果评价模块，记录用户状态改善情况、是否需持续跟进等信息，为评估干预效果提供依据。 （5）支持以文本、选项或附件形式（如录音、照片等）记录危机干预过程细节。 2. AI 智能分析与预警 集成 AI 算法，结合危机干预记录及用户多维心理数据进行深度分析，识别危机发生的潜在原因，根据分析结果，自动调整用户的心理预警等级状态（如一级预警、二级预警、三级预警、风险预警、无预警等），为后续干预提供科学依据。 三、团体测评任务管理 （一）团体测评任务发布 管理员可以创建和修改团体测评任务，包括但不限于团体测评任务项目编号、项目名称、开始时间、结束时间、测评群体、测评量表等。 （二）团体测评任务进度跟踪 1. 自动记录：系统能够自动记录每位成员参与心理测评的进度，包括开始时间、完成时间、提交状态等关键信息。 2. 进度查看：系统表格可视化方式，直观地展示团体的测评进度。管理员可以一目了然地看到哪些成员已完成测评，哪些成员还在进行中，以及整
--	---

	体的完成情况。 （三）团体测评分析报告 1. AI 智能分析：系统应采用先进的 AIGC 生成式人工智能数据分析算法，对团体成员的测评结果进行智能分析，生成个性化的指导意见。 2. 团体报告生成：系统应能生成团体的整体心理测评报告，包括心理健康概况、按群体、性别、职业、年龄等多种维度的对比分析、主要心理问题及建议等。 3. 个体结果反馈：系统应为每个团体成员提供详细的个人测评结果反馈，包括测评结果得分、结果解释、心理健康建议等。 四、危机预警管理 （一）危机识别 1. 运用统计学方法和心理学原理以及 AI 大模型，对数据进行深入分析，识别出存在心理健康问题或危机倾向的群体。 2. 危机识别标准：根据测评结果和量表预设的危机识别标准（如量表得分阈值、异常行为指标等），将用户划分为不同等级的危机预警对象。 （二）预警等级 根据用户的危机预警程序从高到低划分为五个等级： 一级预警：现严重心理问题，需要长期干预和治疗。 二级预警：现中度心理问题，需重点关注开展心理干预。 三级预警：心理问题较轻，一般可自愈，但需加以关注。 风险预警：心理问题不明显，但风险因素较高或保护因素较低。 无预警：心理健康状态良好。 五、动态观察记录 （一）动态观察记录表单设计 1. 设计简洁易用的《动态观察记录表》，涵盖用户的情绪状态（如愉悦、焦虑、抑郁等）、行为表现及特定事件记录等关键维度。 2. 支持常见观察行为快速勾选操作，减少填写负担，同时提供开放式文本输入框，以便记录详细情况或特殊事件。 （二）AI 智能分析与预警 1. 集成先进的 AI 算法，对收集到的动态观察数据进行综合分析，包括但不限于情绪趋势预测、行为模式识别等。 2. 自动根据分析结果，更新用户的心理预警等级状态（如一级预警、二级预警、三级预警、风险预警、无预警等），当心理预警等级达到预设阈值时，系统自动触发预警通知，通过短信或系统内部消息等方式，即时告知相关责任人。 六、重大生活事件记录 （一）重大生活事件记录表单设计 1. 设计全面、结构化的《重大生活事件记录表》，包括但不限于事件发生时间、事件类型（如亲友生病、亲友亡故、家人失业、家庭暴力、父母分居、父母离异、事业波动、受到处分、人际冲突、受到欺凌、生病等）、
--	--

事件描述等关键信息。

2. 支持多媒体附件上传，如录音、视频、图表等，丰富记录内容，便于后续分析与回顾。

（二）AI 智能分析与预警

1. 集成 AI 智能分析，评估重大生活事件对用户心理的影响程度，识别潜在的心理风险。

2. 根据分析结果，自动调整用户的心理预警等级状态（如一级预警、二级预警、三级预警、风险预警、无预警等），当心理预警等级达到预设阈值时，系统自动触发预警通知，通过短信或系统内部消息等方式，即时告知相关责任人。

七、心理咨询记录

心理咨询记录表单设计

1. 设计标准化的《心理咨询记录表》，包括用户基本信息、用户的主观描述、客观观察、咨询过程、效果评估、分析诊断、后续措施等。

2. 支持多媒体附件上传，如录音、视频、图表等，丰富记录内容，便于后续分析与回顾。

AI 智能分析与预警

1. 集成 AI 智能分析，对用户的心理问题进行深入评估，给出处理意见模板与指导建议，根据分析结果，自动调整用户的心理预警等级状态（如一级预警、二级预警、三级预警、风险预警、无预警等），当心理预警等级达到预设阈值时，系统自动触发预警通知，通过短信或系统内部消息等方式，即时告知相关责任人。

八、数据分析与报告

（一）数据统计与分析：系统能够对当事人的心理健康数据进行统计分析，生成图表和报告，帮助管理员了解当事人的心理健康状况变化趋势。

（二）风险预警与提示：系统能够根据设定的预警值，对当事人的心理健康状况进行实时监测和预警，提醒救援人员和当事人及时采取干预措施。

（三）个性化报告生成：系统能够根据当事人的数据和需求，生成个性化的心理健康报告，为当事人的心理健康管理提供参考。

九、隐私保护与数据安全

（一）数据加密存储：系统采用先进的加密技术，对当事人的心理健康数据进行加密存储，确保数据的安全性。

（二）权限管理：系统支持多角色权限管理，只有授权人员才能访问和修改病人的心理健康档案，保护当事人的隐私。

（三）数据备份与恢复：系统具备数据备份和恢复功能，确保在数据丢失或损坏时能够及时恢复。

十、系统扩展与集成

系统能够与其他医疗系统进行数据集成，如心理援助热线系统、应急心理援助自助平台、应急心理干预平台等，实现数据的共享和交换；所以数据、表单、流程均可以逐级追踪位。

6	应急心理救援预警及干预系统——便捷式 VR 设备	1、提供不少于 9 种自然环境疗愈包括热带雨林，山泉，森林，海岸等。 2、提供不少于 10 种不同情绪状态改善包括清晰头脑，内在平和，缓解压力，提升情绪，身心合一等。 3、提供不少于 4 种心理探索方式心灵之春、心灵之夏、心灵之秋、心灵之冬。 4、提供金木水火土传统五行音乐调理。 5、提供不少于 4 种睡眠改善方式：多梦易醒、入睡困难、睡前冥想、午休放松。 6、提供不少于 5 种情绪疏导引导：缓解焦虑、降低抑郁、冷却愤怒、去除自卑、消除痛苦。 7、提供不少于 4 种学校备考调整：高效休息、考前抑郁、考试焦虑、临考状态。 8、提供不少于 4 种疲劳放松模式：补充能量、肌肉放松、交替放松、深度冥想。 9、提供不少于 30 种自选背景，包括：大海、沙滩、雪山、田野、草原、丛林等，可自行搭配。 10、多种引导声选择：呐喊宣泄系统内置真人录音。 11、内置多种宣泄模式包含生活中常规的情绪主体，例如：感情、家庭生活、时间、挫折等 9 种宣泄主体选择。 12、具有唯一追溯码，保证产品质量。 硬件参数： VR 终端：视场角 $\geq 96^\circ$，分辨率：$\geq 3840 \times 2160$，最大支持码率：60Mbps，刷新率：$\geq 72\text{Hz}$，屏幕：2560×1440，重量：$\leq 415\text{g}$。操作系统：Android 7.1，ROM：$\geq 32\text{GB}$，RAM：$\geq 2\text{GB}$，语音功能：有语音输入功能。
7	应急心理救援预警及干预系统——平板电脑	平板电脑作为便携式心理救援设备，可以依托于应急心理干预平台提供的平台功能，具备在现场即时评估受灾人员情绪状态的能力，并能据此迅速展开心理干预。 硬件参数： 11~18 寸屏幕、$\geq 2000 \times 1200$ 分辨率、$\geq 6\text{G}$ 内存、$\geq 128\text{G}$ 储存容量、安卓系统。
8	应急心理救援预警及干预系统——情绪智能手环	情绪智能手环是一款创新性的心理健康监测设备，它能够实时追踪并监测现场人员的心理状态变化。 硬件参数： 存储：$\geq 24\text{M}$ ROM，$\geq 16\text{M}$ RAM 数据连接：SIM 卡 4G GSM GPS 定位 防水等级：$\geq \text{IP67}$ 电池容量：$\geq 650\text{ mah}$ 屏幕：电容触控屏 采样率：$\geq 25\text{Hz}$

9	AI 服务器	语音语音识别、语义理解、情绪识别等 AI 能力服务部署； cpu: ≥ 16 核（2.5GHZ 以上），内存: $\geq 32G$ ，磁盘: $\geq 500G$
10	服务器	用于部署语音交换服务、小程序应用服务、心理咨询热线服务、数据库并存储录音数据； cpu: ≥ 8 核（2.5GHZ 以上），内存: $\geq 32G$ ，磁盘: $\geq 10T$
11	云服务资源	一、语音呼叫中心系统 服务器（主备）2 台 CPU ≥ 16 核 内存 $\geq 32G$ 系统盘 $\geq 40G$ 硬盘 $\geq 1T$ 操作系统: ubuntu、openEuler 等 二、业务系统 服务器（负载）2 台 CPU ≥ 16 核 内存 $\geq 64G$ 系统盘 $\geq 40G$ 硬盘 $\geq 500G$ 操作系统: ubuntu、openEuler 等 三、业务系统数据库 服务器（主备）2 台 CPU ≥ 16 核 内存 $\geq 32G$ 系统盘 $\geq 40G$ 硬盘 $\geq 1T$ 操作系统: ubuntu、openEuler 等 四、中间件 服务器（集群）2 台 CPU ≥ 16 核 内存 $\geq 32G$ 系统盘 $\geq 100G$ 硬盘 $\geq 500G$ 操作系统: ubuntu、openEuler 等 五、代理服务器 服务器（主备）2 台 CPU ≥ 4 核 内存 $\geq 8G$ 系统盘 $\geq 100G$ 硬盘 $\geq 300G$

		操作系统：ubuntu、openEuler 等 六、智能化业务系统 服务器（单点）1 台 CPU$\geq$16 核 内存$\geq$32G 系统盘$\geq$100G 硬盘$\geq$500G 操作系统：ubuntu、openEuler 等 七、录音存储 标准存储单 AZ 存储容量$\geq$20TB 八、应急心理救援与干预系统业务系统 1 台 CPU$\geq$16 核 内存$\geq$32G 系统盘$\geq$100G 硬盘$\geq$2000G 操作系统：windows server 2022 九、应急心理救援与干预系统业务系统数据库 1 台 CPU$\geq$16 核 内存$\geq$64G 系统盘$\geq$100G 操作系统：ubuntu、openEuler 等 十、应用系统通过等保三级必需的云安全策略：包括但不限于云防火墙、云数据库安全等 十一、云带宽：不低于 50M，支持对公众提供服务。
12	语音专线	为了保障热线语音资源的高稳定性、强安全性，需设置语音专线，带宽不小于 2M。基本费及语音呼出费用包含在投标报价中。
13	数据专线	为了保障数据资源的高稳定性、强安全性，需设置数据专线，带宽不小于 10M。
14	三级等保测评服务	配合采购人完成国家信息安全等级保护三级认证，覆盖系统安全检测、整改实施及合规认证全流程，相关测评费用包含在投标报价中。

附件 2. 实施人员清单:

姓名	性别	手机号码	专业	工作经验年限	备注
丁德胜	男	13905186371	计算机应用技术	24	项目经理
孙天文	男	13905181014	软件工程	18	技术负责人
潘小龙	男	13775708698	信息工程	24	前端开发
周 翔	男	13905182107	计算机技术	14	前端开发
唐志鸿	男	13905181955	计算机应用技术	22	后台开发
韩银锋	男	13905181076	大地测量学与测量工程	21	后台开发
戴云平	男	13905182176	计算机应用技术	20	后台开发
郑长岭	男	15050561902	计算机科学与技术	16	测试

附件 3

售后服务承诺

为了保证《南京脑科医院江苏省 12356 心理援助热线平台与应急心理救援预警及干预系统》开发项目的顺利建设实施，根据本项目建设内容所涉及系统用户的特点，我方将面向南京脑科医院相关用户提供售后服务和技术支持。

本公司根据《南京脑科医院江苏省 12356 心理援助热线平台与应急心理救援预警及干预系统》项目系统运行维护部分的要求，对售后服务以及技术支持做出下列承诺和保证：

一、本项目应用系统从项目总体验收合格之日（从双方代表终验签字之日起计算）起，我公司提供所开发系统免费维护 36 个月。在质量保证期内，为确保为本项目系统稳定正常运行，我方保证具有丰富的项目运维经验的技术人员至少 1 人 为本项目售后服务提供保障，且技术支持人员是我公司正式员工，任职一年以上。

二、在质量保证期内，我方提供技术服务、升级服务并负责对运行中出现软件故障进行处理，根据实际故障情况我方派员负责查找故障原因并将系统恢复到正常运行状态。若我方未能按时处理，业主方有权自行处理，所发生的费用由我方负责（在合同经费中扣除）。

三、针对系统管理人员提供现场培训，培训内容包括应用软件操作、操作系统、开发工具软件、后台数据库及系统中涉及的相关维护、开发技术、系统各类参数及数据库结构培训、集成环境下的故障分析

培训、数据备份和灾难恢复培训及系统应急方案等内容的培训。所有的资料必须为中文书写。

四、我方对项目进行过程中产生的文档进行有效的管理，接受用户方对项目各阶段评估分析和监督管理。整个项目包括后期修改维护的实施过程始终贯穿 ISO9001 和 CMMI 的规范，使用国家标准码，提供齐全的项目管理、设计和开发、操作说明等书面文档和电子版。对项目实施过程中的资料、数据进行保密，未经采购人书面同意不得泄露

五、我方将长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，保证期后，我方承诺仍根据合同要求向业主方提供技术服务，并以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

1. 电话支持

我公司提供对应用系统的运行、维护提供 24 小时的实时技术支持。

我公司提供热线电话、微信、Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在 24 小时内提出解决方案。

2. 远程技术支持

当系统出现故障，经用户许可后，我公司远程登录用户系统，进行故障分析、问题定位并提供解决方案。对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统和业务造成不良影响的操作，确保经用户确认后进行。

3. 现场服务

当系统运行环境出现严重故障,或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时,我公司将及时提供切实可行的建议,通过远程支持不能及时解决问题时,派技术支持人员赶赴现场,协助用户完成故障排除、升级或迁移操作,对系统进行完整性检查并跟踪运行。

六、故障响应

7X24 小时的实时故障响应。我公司在出现系统软件及应用软件等系统故障的 0.5 小时内给予响应,到现场时间不超过 2 小时,24 小时内恢复运行。

以上响应时间不含从出发到达甲方的路途时间。

七、定期跟踪

项目验收完毕后,我公司将定期电话、现场跟踪系统使用情况,听取意见和建议,及时分析系统存在的问题,并随时给予解决。必要时,我公司将派遣技术人员去现场解决存在的问题。

八、系统升级

我公司提供定时或不定时巡检服务,做到有问题早发现早解决。并及时向用户通报系统软件升级情况,若用户需要对系统软件升级,我公司会提供升级版本和相应的支持服务。

投标方案未尽事宜都严格履行招标方案中所规定一切内容。

九、免费报修服务热线: 13901586031

十、本协议一式 6 份,其中甲方执 4 份,乙方执 2 份。

十一、其他:

江苏移动信息系统集成有限公司 (盖章)



2015.7.9

附件 4

廉洁合约

为加强卫生系统党风廉政建设,切实纠正各类招标和采购等经济活动中的不正之风,南京市的医疗卫生单位与各营销厂商及代表,在签订有关合同时,必须签定《廉洁合约》。

甲方: 南京脑科医院 乙方: 江苏移动信息系统集成有限公司

- 1、甲乙双方在各种招标、采购等经济活动中,均要严格执行上级有关部门及南京市卫生健康委的有关规定,遵守法律法规,规范操作程序,公平公正交易,践行合同承诺。
- 2、甲乙双方经办人员不准私下洽谈业务,不准组织可能影响公正执行公务的各类活动,不准违反规定私自向对方提供内部信息和个人承诺,不准在合同之外私定潜规则。
- 3、甲方要遵行有关法律法规和专项规定,在编制招标文件、提出资质要求、技术参数及规格型号、确定采购计划等工作环节中,做到公正透明,科学合理,公平准入,条件明确。
- 4、乙方要在参与招标和实施合同规定过程中,做到身份明确,证件无误,良性竞争,有序操作。在制定标书和履行合同时,要体现企业诚信和责任心。
- 5、甲方不得违反规定,增加不合理条件限制或排斥有正当权益的经济当事人或潜在投标人,不得违反公开、公平、公正原则制定歧视性规定,不得接受和索要乙方为个人提供各种名目的红包、回扣等,不得参加乙方组织的旅游、娱乐、宴请等非公务活动。
- 6、乙方不得伪造资质,不得弄虚作假、不得串通作弊、不得以红包、回扣等不正当经济手段向甲方人员进行促销活动。
- 7、甲方如有违反廉洁规定的行为,乙方可向甲方上级主管单位或有关部门举报投诉,并配合调查处理。
- 8、乙方如有违法违规促销和不按规定履约行为,甲方有权按有关规定停止乙方 1-2 年的采购活动或中断与乙方的业务关系,直至取消其南京卫生系统的投标资格。

9、乙方如违反本合同，一经发现甲方有权终止采购合同，由此给甲方造成的损失由乙方承担。

10、本协议一式 6 份，其中甲方执 4 份，乙方执 2 份。

11、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方单位 南京脑科医院

经济合同专用章

代表签字:

(经济合同专用)

乙方单位: 江苏移动信息系统集成有限公司

代表签字:

2015 年 7 月 9 日

2015 年 7 月 9 日

附件 5:

保 密 协 议

甲方: 南京脑科医院 乙方: 江苏移动信息系统集成有限公司

鉴于乙方与甲方签订南京脑科医院江苏省 12356 心理援助热线平台与应急心理救援预警及干预系统合同,乙方应向甲方提供相关产品及服务,在这些工作过程中,乙方能够接触或从甲方处获得资料、文档和相关业务数据等保密信息,可以访问相关软、硬件平台环境。为确保对甲方的业务应用系统、信息系统设备及软、硬件平台环境进行有效保护,保障各类信息安全,经双方协商,达成本协议。

一、本协议所指保密信息

在乙方为甲方提供服务过程中,由于工作需要一方从对方处获得或接触到的业务数据、连接方式及登录信息、以及工作过程中产生的各类具有保密要求的资料文档,无论以何种形式或载于何种载体,无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式,均属于保密信息范围。

二、双方权利与义务

1、甲、乙双方保证保密信息仅用于与所参与工作有关的用途或目的。

2、甲、乙双方保证对对方所提供的保密信息按本协议约定予以保密,并采取适用且完善的保护措施和审慎程度进行保密。如由于一方保管不当或对员工教育不力而导致保密信息流失、泄露,造成的一切后果由该违约方承担。

3、甲、乙双方保证保密信息仅可在本方从事该工作的负责人和雇员范围内知悉。在上述人员知悉该保密信息前,甲、乙双方应向其提示保密信息的保密性和应承担的义务,确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。

4、合同终止后,甲、乙双方应按照对方的指示将含有保密信息的所有文件或其他资料归还给对方,或者按照对方的指示予以销毁。

5、乙方人员在甲方所在地工作期间,应注意甲方所提供的办公环境的安全,避免个人办公设备被他人利用,进而破坏保密信息和系统安全。

6、乙方人员如需对软、硬件平台及应用系统进行操作,需向甲方提交申请,甲方同意后在甲方的监督下方可进行。

三、违约责任

甲、乙双方未履行本协议项下的条款均被视为违约，应承担因自己的违约行为而给对方造成的损失。

四、免责条款

由于地震、水灾、火灾或政策变化等人力不能预见、不能避免、不能抗拒的原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行本协议。

五、争议的解决

本协议受中华人民共和国的法律管辖并按照中国的法律进行解释。由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的任何争议，如双方无法协商解决，应提交甲方所在地法院诉讼解决。

六、经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本协议，国家另有规定的除外。

七、本协议未尽事宜，双方可签订补充协议。本协议的补充协议为其不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。

八、本协议一式 6 份，其中甲方执 4 份，乙方执 2 份。

九、本协议自双方签字盖章之日起生效。

甲方单位 南京脑科医院

代表签字:



乙方单位: 江苏移动信息系统集成有限公司

代表签字:



2015 年 7 月 9 日

2015 年 7 月 9 日

附件 6

安全协议书

甲方：南京脑科医院

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

为了做好项目实施期间的安全管理工作，经双方充分协商签订本协议。

第一条：法律法规

甲乙双方均应严格遵守国家安全生产有关法律、行政法规、条例，规范管理行为；严格执行有关安全工作标准、安全工作程序、安全生产奖惩标准等规定。

第二条：甲乙双方责任

（一）甲乙双方共同遵守国家 and 地方有关安全生产的法律、法规和规定，认真执行国家、行业、企业安全技术标准，遵守院内的安全生产各项规章制度。

（二）在甲方的统一领导下，定期召开安全工作会议，建立健全安全生产责任制和群防群治制度，制定各项安全生产规章和安全生产目标责任，形成一体化的安全生产监督管理体系和保证体系，并按照职责分工抓好落实工作。

（三）坚持“安全第一，预防为主”的方针，不得违章指挥和违章作业。在组织施工生产时先落实安全保护措施，防止事故发生。

(四) 抓好安全教育，严肃安全纪律，规范安全行为，净化作业环境，禁止野蛮施工，防止施工扰民。

(五) 发生事故时，应立即采取措施保护现场，抢救伤员，防止事故扩大，并及时报告上级主管部门，查明事故原因，确定事故责任，拟订改进措施，提出对事故责任者的处理意见。

第三条：甲方安全责任

驻场作业前对乙方负责人进行现场口头的安全事项说明，其内容是：项目的安全规章制度及对该项目有关联的安全注意事项。

第四条：乙方安全责任

(一) 乙方负责人为安全生产责任人，负责该项目的日常安全管理工作，严格遵守安全生产规章制度。

(二) 双方签订合同之日起，乙方必须对所属人员进行安全注意事项、措施交底的安全教育，不经过安全教育的人员不得进入甲方院区内上岗。

(三) 需使用甲方的电器设备、设施，必须经得甲方同意，并对其安全防护措施负责和承担安全责任。

(四) 教育和监管所属人员不得随意进入非该作业项目区域外的场所及触摸、启动机械、电器、控制阀等设备，否则因由此而引起的事故，乙方负全部责任。

(五) 乙方负责人对该项目安全施工作业的相关人员的安全负责。

(六) 乙方的任何人员均不得在甲方院区及生活区打架斗殴、酗酒赌博。严禁酒后上班。

(七) 乙方负责此项目生产的全部安全责任，如果在生产中发生生产安全事故，由乙方承担全部的事故责任和经济责任。

(八) 院内对乙方有效投诉未能及时正确处理，甲方有权提出警告，并可在当月扣除部分服务费用。

(九) 乙方有违章操作、违反规章制度等，经指出后仍不改的，甲方有权对其按项目部相关规定进行处罚。

(十) 乙方违约造成现场混乱，发生事故造成损失的，由乙方负责照价赔偿，并追究有关人员的相关责任。

(十一) 特殊工作人员必须持证上岗，非操作人员不得玩弄机械设备，违者按项目部相关规定处罚。

(十二) 乙方人员不得使用违禁物品和设备，如电动自行车充电、做饭等，否则由乙方负全部法律责任、经济赔偿责任。

(十三) 项目实施范围内发生的一切事故均由乙方负责。

第五条：甲、乙双方严格遵守本协议条款，履行各自的职责，做好安全管理工作。

第六条：本协议双方签字后生效，一式 6 份，甲 4 份，乙方 2 份。

甲方：南京脑科医院

法定代表人（签字或盖章）

或授权代理人：

日期：

2025.7.9

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

法定代表人（签字或盖章）

或授权代理人：

日期：

2025.7.9