# **广州市急救医疗指挥中心**

# **指挥调度席位扩容项目**

**一、广州市急救医疗指挥中心介绍**

广州市急救医疗指挥中心（广州市紧急医学救援指挥中心,以下简称120指挥中心）成立于1989年12月31日，于2019年加挂广州市紧急医学救援指挥中心牌子，是隶属于广州市卫生健康委员会的一所事业单位，内设指挥调度部、网络管理部、信息部、培训保障部和应急管理部。具体职责包括：

（一）负责本市社会急救医疗的组织、指挥、调度；

（二）对我市社会急救医疗网络进行管理，保障社会急救医疗网络的正常运作；

（三）实行二十四小时值班制度，随时接受呼救；

（四）负责社会急救医疗信息的登记、汇总、统计、保管和报告，并接受查询申请；

（五）组织培训“120”急救医疗队伍，开展“120”急救工作的科研和急救知识、技能的宣传教育；

（六）法律、法规规定的其他职责。

**二、项目概述**

（一）**项目名称**

2025-2026年广州市急救医疗指挥中心指挥调度席位扩容项目

（二）**项目建设目标**

本项目通过采购、租赁相关坐席和场地服务，实现120呼救专线电话及应用服务能力扩容；扩增指挥调度席位，增加指挥调度人员，科学配置岗位，建成一支数量充足、岗位融合、不同层级的指挥调度队伍，实现系统120呼救专线接听服务能力扩容，保障及时接听并有效处理公众的呼救电话；指挥调度实现“平战结合”，日常120呼救专线电话10秒接听率达95%以上；建立同城异地容灾指挥中心，全面提升急救指挥中心紧急医疗救援与服务的效率、质量，增强急救医疗指挥中心抵御风险和应急处置能力，保障急救医疗指挥中心在遭遇极端情况下仍能满足市民急救医疗需求。

（三）**项目实施周期**

12个月（1年）

（四）**项目拟建设主要内容及投资预算**

基于项目预设的建设目标，项目总投资预算为1365.18万元，建设主要分为以下2个子项目分开实施：

1.包组1：广州市急救医疗指挥中心指挥调度席位扩容项目调度服务采购

（1）投资预算为1015.43万元。

（2）提供85人的指挥调度人员提供调度服务，承接的市民呼入电话，提供普通话、粤语等服务。

（3）负责班组管理、质检、培训、知识管理、数据采集和分析、业务管理、多渠道后台处理等工作。

（4）项目实施过程中如发生应急事件，需无条件配合启动急救调度应急服务，完成应急事件的应对及处理。储备紧急状态下最大容量240个应急话务调度人力服务，按需启动，在规定时间内提供相应的人员。

（5）配合项目验收、绩效审核等相关工作。

（6）需根据业务需求组建管理团队。

2.包组2：广州市急救医疗指挥中心指挥调度席位扩容项目场地租赁、坐席和容灾备份等配套服务

（1）投资预算为349.75万元。

（2）提供不少于30个容灾备份指挥调度标准席位服务（含标准席位、呼叫系统及场地服务），建立容灾备份中心。

（3）储备紧急状态下最大容量240个应急话务座席及配套场地服务，应急场地面积应在2000平方米或以上，按需启动。项目实施过程中如发生应急事件，需无条件配合启动急救调度应急服务，完成应急事件的应对及处理。

（4）提供应用双活数据处理建设、本地存储服务（含安全）、数据专线租赁等服务，满足急救中心调度系统在日常与紧急状态下正常运转。

（5）需根据业务需求组建管理团队，调度服务应由中标人直接提供，不得分包或转包。

（6）需协助系统进行衔接及迁移，任何阶段的衔接及迁移（迁移指本次迁移及下次迁移）所产生的一切费用均包含在本项目投标报价中，采购人不再另行支付。