## **河西区政务服务中心信息化提升改造项目需求书**

一、项目背景及建设目标

按照按照市委办公厅津党办发（2018）28号文件，及区委办津河西党办发（2019）8号文件《关于印发<2019年河西区推动全年重点工作实施方案>的通知》相关要求，为进一步提升河西区政务服务大厅的服务理念，更好的满足企业和办事群众舒适的服务体验，针对中心整体进行功能区分及再整合，进一步从流程服务体验上提升大厅服务氛围，融入智慧且人性化的软件服务内容，按照“绿色、场景、智能”的实施原则，化政务服务功能，秉承“让数据多跑路，让群众少跑腿”的服务理念，充分利用互联网、大数据、人工智能等技术，实现线上业务、流程、数据与线下服务的融合，利用智能化信息系统，实现服务大厅设施的多功能复用和智能化管理，利用多样化的互动展示技术，为企业群众提供更便捷的服务、更满意的体验。建设“渠道多、办事易、效率高、服务佳”的“一制三化”综合服务体系，创建一流政务服务大厅，实现政务服务标准化、智能化、便利化的改革方案，落实好让企业和群众办事“最多跑一次”的改革目标。

二、项目需求及开发建设内容

功能方面，主要包括以下内容：

**1.智能导览系统**

智能导览系统主要包含大厅简介、智能咨询、业务查询、智能导航四个功能。

1.1大厅简介

通过图片、文字等图文并茂的方式介绍大厅的布局、功能区、服务区等信息，用户可自行点击查看。

1.2智能咨询

采用语音识别技术，实现高智能咨询对话。支持各种业务咨询，咨询之后自动匹配最佳结果列表，用户自行点击浏览查看，通过人机交互，实现高效的政务办理。

1.3业务查询

办理业务查询，通过扫码二维码对个人业务、企业业务等的办理进度进行查询。

1.4智能导航

以3D视角展示大厅各功能区、服务区的分布情况，用户点击相应地点，系统自动匹配出最佳路线。

**2.综合服务门户**

线上综合服务门户，利用互联网、大数据、人工智能技术，对大厅线下服务进行扩展延伸，打通线上平台与线下大厅服务，提升政务服务效率。

2.1新闻公告：为展示大厅的相关新闻及公告。

2.2服务预约：服务预约可预约三日内的窗口业务。办事人通过微信进行服务预约，预约之后形成预约二维码。办事人通过现场扫码取号。预约所取号码享有优先排队的权利。

2.3在线客服：为办事人提供在线咨询。

2.4评价反馈：对应各事项事中事后环节均可进行评价和投诉，数据进入评价管理系统。

2.5办件查询：微信查询在办件状态。

2.6办事指南：根据事项进行梳理，其中涉及事项名称，受理时间、地址，申请条件和限制，办事流程，收费情况，法定依据，办事者权利和义务，申请材料模板。

2.7事项申报：协调功能模块与市网信办开发的天津政务APP相关功能链接，实现申请人微信线上申报办件的功能。

2.8政策法规：展示行政审批相关政策法规。

2.9常见问题：展示一些网上行政审批经常遇到问题及答案（TOP10）。

2.10在线直播：与视频直播平台对接，直接微信在线观看大厅视频直播。

2.11历史记录查询：线上直接查询个人历史办件记录。

**3.智能排队叫号系统**

3.1智能取号

1）现场取号：办事人可以现场进行取号，针对不同的人群有两种方式进行取号。第一种为办事人通过触摸大屏选择办理业务，输入手机号码，进行取号；第二种为特殊办事人群（如老弱病残孕、军人、警察、过号人群等）通过寻找工作人员进行取号，工作人员通过刷取ID卡，输入手机号帮其取号。所取号码享有优先排队的权利。取号条上显示大厅logo、服务厅名称、时间、温馨提示、业务队列等待信息。

2）预约取号：办事人通过微信小程序进行服务预约，预约之后到场进行取号。预约取号方式用三种：第一种为扫码取号，办事人预约之后会形成预约二维码，通过取号机扫描预约二维码进行取号；第二种为刷身份证取号，办事人预约之后，通过取号机刷身份证进行取号；第三种为人脸识别取号，办事人预约之后，通过取号机人脸识别进行取号。预约所取号码享有优先排队的权利。取号条上显示大厅logo、服务厅名称、时间、温馨提示、业务队列等待信息。

3.2智能叫号

智能排队叫号系统采用网络虚拟叫号，将叫号界面以IE飘窗方式置于工作人员电脑之中，界面主要包括下一位、重呼、暂停、同屏、评价五大功能。窗口人员通过每人独有的账号密码进行登录，登陆之后可开始叫号，如有排队人员，在排队号后会显示等待人员相关号码，此号办理结束后可点击下一位，继续办理，如点击后无人来到窗口办理业务，可点击重呼按键，重新对办事人进行呼叫，当办事人多次呼叫均未来到窗口办理业务，可点击下一位按钮，此号码算为过号。同时智能排队叫号系统还能与厅长智能终端APP进行通讯。

3.3智能提醒

智能排队叫号系统采用无声叫号，免去了办事大厅声音嘈杂， 办事人取号后，办事人会收到短信提示，短信内容如下：“温馨提示：您好，您的票号：XXXX，您前面还有 XX 人在等候，请及时到服务厅等候办理业务，谢谢合作！”；当叫号时，办事人员会收到短信提醒，短信内容如下：“温馨提示：您好，您的票号：XXXX正在被叫号，请及时到服务厅相关窗口办理业务，谢谢合作！”；由于个人原因，不小心过号时，办事人员会收到短信提醒，短信内容如下：“温馨提示：您好，很抱歉！您的票号XXXX，您的号码已过号，请您于10分钟内联系大厅工作人员进行补号，谢谢合作！”；如是现场取号，工作人员可在智能排队叫号系统刷取ID卡为过号办事人进行补号，如果是微信预约取号，办事人可通过微信补号功能作进行补号。补号时间均为过号10分钟内，超时将自动作废。

3.4窗口同屏

每个业务办理窗口旁安装窗口同屏系统，系统平时播放一些图片及文字。为了进一步增强了办理业务流程的透明度，使服务流程全面公开在办事人的监督之下，真正实现“阳光操作”。工作人员可通过点击智能排队叫号系统中同屏按钮，实现系统与工作人员屏幕实时同屏，办事人能清晰地了解资料进入系统的整个操作过程，办事人人通过观看同屏，随时对办理业务过程中的疑问进行咨询，窗口工作人员对办事人答疑解惑，有效解决了办事人关心的问题。

3.5窗口评价

每个业务办理窗口旁均评价系统。当办事人即将办完业务的时候，工作人员通过点击智能排队叫号系统中的评价按钮。办事人可通过评价功能对该服务人员进行评价，如非常满意、满意、一般、不满意等，评价结果将实时反馈到后台的管理系统中，方便上级领导对每个服务人员的评价进行查看，为后续更好的提供客户的服务质量。评价页面主要显示服务人员个人信息，如 照片、姓名、工号、评价操作框等信息。

**4.服务效能大数据分析系统**

建设大厅运转和业务统计展示中心，集中展示大厅各类业务、各窗口、各类企业的统计数据。主要从以下几个方面进行统计分析，各类业务数据、评价反馈数据、审批结果及区间数据、业务状态及大厅运行状态监控等。系统实现分类查找、统计等功能，并以直观的动态表格、柱形图、扇形图、雷达图、热点图等形式展现，与大屏幕相结合，设计界面美观、数据可实时动态变化、一体化展示效果强。

**5.智能管理及发布系统**

智能管理及发布系统对整个大厅的屏幕进行可视化的管理。系统应包含以下功能。

5.1内容编辑发布

可自由编辑音视频内容发布至任意屏幕之中。

5.2模式自定义

可根据业务场景进行模式自定义，例如日常模式、汇报模式、假日模式等。

5.3设备状态监控

可对任意屏幕的运行状态，播放内容进行可视化监控。

5.4厅长智能终端APP

大厅厅长配备一套厅长智能终端App，厅长智能终端APP应具备以下几个功能：  
1）实时状态及预警：实时状态及预警消息将会在设备上展示

2）支持多种模式一键切换

3) 与各业务窗口实现实时通讯

4）输入身份证号、扫描二维码实现历史记录查询

**6.人脸识别系统**

为进一步加强大厅安全管理，提前预防和应对各种紧急事件的发生，在大厅出入口及其他区域部署人脸识别系统，通过影像对比人员提前发出预警。增强政务服务中心安全防范的能力。人脸识别系统主要包含黑名单提醒、VIP客户提醒、历史回潮比对等功能。

**7.视频直播系统**

依托网络直播平台，将政务服务推送到手机等网络终端设备，网民在进入直播频道后，可输入文字询问办理手续的相关问题，所提的问题会按照时间的先后顺序显示在屏幕上。主播通过屏幕上显示问题的难易，将分别进行现场回答，或请行政主管部门的工作人员提供答案，交由主播予以解答。如果比较复杂、需在网上操作，主播还可以引导摄像师一起到服务窗口，请工作人员在镜头前作专业辅导等，以此减少市民因不熟悉行政审批程序而无功往返。还将定时播报人流情况。需要到大厅办事的市民，可以适时了解窗口繁忙程度，选择适宜时段前来大厅，减少不必要的等待，节省时间，提高效率，避免大厅过分拥塞 。主播还将简明扼要地宣传一些政务服务的相关新政策、新精神、新动向。对办事人流较集中、专业要求比较高的服务窗口的主要办事流程，拍摄成一些指导的小视频，在回答网友相关问题时播放，以保证解答问题的专业性、精准性，减少窗口工作人员的工作量。

**8.统一后台管理系统**

建立统一的后台管理系统，对智能服务平台、智能预约叫号系统、大数据展示系统、直播系统等进行统一的数据维护管理，包括账户管理、数据发布、数据编辑、内容发布等功能 。主要内容如下：

8.1账号及用户管理

对系统账号资料、账户权限、用户信息进行管理。

8.2预约管理

对预约业务、预约资源、预约记录进行管理。

8.3服务管理

对大厅各系统各屏幕中的新闻公告、政策文件、办事流程等进行管理。

8.4叫号管理

对叫号系统的提醒内容、叫号窗口、业务类型、办事人员进行管理。

8.5大数据展示管理

对服务效能大数据分析展示系统管理。

建设内容及要求明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **具体要求** | **单位及数量** |
| 1 | 智能导览系统 | 大厅简介、智能咨询、业务查询、智能导航 | 1套 |
| 2 | 综合服务门户 | 新闻公告、服务预约、政策法规、办事指南、常见问题、事项申办、办件查询、在线客服、评价反馈、在线直播、历史记录查询 | 1套 |
| 3 | 智能排队叫号系统 | 智能取号、智能叫号、智能提醒、窗口评价、窗口同屏 | 4套 |
| 4 | 服务效能大数据分析系统 | 业务数据分析、服务评价反馈数据分析、审批结果信息公示、业务状态监控 | 2套 |
| 5 | 智能管理及发布系统 | 内容编辑发布、模式自定义、设置状态监控、厅长智能终端APP | 1套 |
| 6 | 人脸识别系统 | 黑名单提醒、VIP客户提醒、历史回潮比对 | 1套 |
| 7 | 视频直播系统 | 依托网络直播平台，定期将政务服务推送至智能终端，用户可通过手机直接观看 | 1套 |
| 8 | 统一后台管理系统 | 账号及用户管理、预约管理、内容发布、服务管理、叫号管理、大数据展示管理 | 1套 |

三、项目开发建设技术要求

1.先进性：系统要利用一些现行的、技术成熟的开发工具来辅助完成系统建设。

2.健壮性：系统稳定可靠，保证每周7\*24小时不间断正常运行。

3.安全性：信息安全要体现在信息管理全过程：收集、录入、传输、储存、交流、查询、反馈、分析、利用、发布；系统的安全主要体现在整个系统的安全稳定和持续的运行。要对设施、技术和管理乃至整个运作体系，建立全面的安全保障体系，并能动态地根据安全检测、评估结果，调整安全策略，运用新的安全技术，进行持续改进，以控制新出现的安全隐患与风险。

4.延展性：系统的设计应充分考虑发展和移植的需要，建立系统良好的扩展性和伸缩性，适度冗余也是系统建设的必要环节。

5.完整性：在数据的采集和数据交换环节要确保数据的完整性。

6.友好性：人机界面设计简洁美观、风格统一，利于基层业务人员简单操作。

7.售后服务及其他（含安装、调试、培训、维护等）：

产品交付后，供应商提供为期1年的系统维护以及机器保修服务.系统维护期内，提供7×24小时的热线电话及远程技术支持服务，包括系统的安装、运维及版本升级等服务。

应派遣有经验的技术人员组成项目组到现场实施技术服务，包括安装、测试、调整更新、培训等全面的技术支持与服务。相关文档齐全、规范，包括开发文档（需求、设计）、系统安装配置手册、系统操作手册文档等。

项目实施过程中，中标人应严格按照投标文件中所承诺提供的项目人员进行施工。未经招标人建议或许可，项目经理和技术总监及各分项目负责人在项目结束前不得变更，至少2/3参与项目开发的人员不得变更。

自系统开发与实施工作一开始，采购方有权指定本单位技术人员参与中标供应商的核心工作。

四、项目报价及付款方式

1. 项目报价

项目预算310万元人民币。

投标人的报价应包括：软件开发费用、人员工资、服务费用等其他应有的费用。投标人所报价格为完成招标文件全部服务要求的最终优惠价格。

（二）时间要求

时间要求：签订合同之日起3个月内（特殊情况以合同为准）。

## （三）付款方式

## 合同签订后15日内，支付合同金额的40%，项目验收合格后15日内支付合同金额的55%，项目验收之日起一年后15日内支付合同金额的5%（特殊情况以签订合同为准）。

五、需求单位单位

天津市河西区人民政府政务服务办公室

联系人：刘金旭

电话：85582964