

---

委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”

## 采购需求

---

# 目 录

<b>第 1 章</b>	<b>项目概述</b> .....	<b>- 1 -</b>
1.1	项目名称 .....	- 1 -
1.2	建设单位及职责 .....	- 1 -
1.2.1	建设单位 .....	- 1 -
1.2.2	单位职责 .....	- 1 -
1.3	项目目标 .....	- 1 -
1.4	建设思路 .....	- 2 -
1.5	建设方式 .....	- 2 -
1.6	购买服务的内容 .....	- 3 -
<b>第 2 章</b>	<b>项目建设及运营服务要求</b> .....	<b>- 4 -</b>
2.1	顶层设计及标准化建设要求 .....	- 4 -
2.1.1	服务场所建设标准化 .....	- 4 -
2.1.2	人才队伍建设标准化 .....	- 5 -
2.1.3	行政审批服务标准化 .....	- 5 -
2.1.4	澄迈事项梳理要求 .....	- 6 -
2.2	智慧大厅综合服务建设要求 .....	- 6 -
2.2.1	智慧大厅综合服务建设清单 .....	- 6 -
2.2.2	智慧大厅硬件设备参数 .....	- 8 -
2.2.3	智慧大厅软件功能需求 .....	1
2.3	人员采购服务需求 .....	9
2.3.1	人员服务内容 .....	9

---

2.3.2	服务人员岗位职责.....	9
2.3.3	服务人员岗位职责与任职要求.....	10
2.4	平台运维需求.....	11
2.4.1	平台运行监控.....	11
2.4.2	设备运行监控.....	11
2.4.3	大数据中心运维.....	11
2.5	日常运营需求.....	12
2.6	非功能性需求.....	12
2.6.1	基本需求.....	12
2.6.2	性能基本需求.....	13
2.6.3	接口需求.....	13
2.7	安全保障需求.....	13
<b>第 3 章</b>	<b>项目资金测算.....</b>	<b>错误！未定义书签。</b>
3.1	编制原则.....	错误！未定义书签。
3.2	资金概算.....	错误！未定义书签。
<b>第 4 章</b>	<b>商务要求.....</b>	<b>15</b>
<b>第 5 章</b>	<b>其他要求.....</b>	<b>16</b>
<b>第 6 章</b>	<b>评审方法.....</b>	<b>错误！未定义书签。</b>

---

## 第1章 项目概述

### 1.1 项目名称

委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”。

### 1.2 建设单位及职责

#### 1.2.1 建设单位

澄迈县行政审批服务局。

#### 1.2.2 单位职责

贯彻执行国家、省、市、区有关深化服务型政府建设的方针政策。

负责县政务服务、规范化服务型政府（机关）建设和行政效能建设工作。

负责组织协调、督促检查全县政务公开工作。

负责县行政审批事项的规范运行、协调指导和动态管理。

负责清理规范行政审批前置条件；负责国家和省、市下放行政审批事项的承接落实；负责行政审批流程再造和年审年检制度改革。

负责全县行政审批电子监察工作；指导全县政务服务窗口部门开展电子政务建设应用工作。

负责组织制定规范区政务服务中心的各项业务运行和人员管理的规章制度、管理办法，并组织实施。

指导和监督县政务服务分中心、街道便民服务中心业务工作。

承担县委、县政府交办的其他事项。

### 1.3 项目目标

运用先进的整体运营管理模式，结合人工智能、大数据、互联网等高新技术，建设澄迈县“一窗受理”智慧大厅综合管理系统；实现对政务服务事项进行精细化梳理，以及政务服务标准化的服务体系建设。实现“前台综合受理，

后台分类审批，综窗统一出件”的审批服务改革，推进“一网、一门、一次”改革，提高审批服务效率，为群众办事提供高效便捷服务。同时，建设“无人政务超市”，利用情形化事项梳理的基础，逐步推进 24 小时无人自助受理服务。以办好一件事为基础，打造场景化情景式服务，在“一窗受理”、“智慧大厅综合管理系统”与“无人政务超市”中同步使用，实现政务服务事项“一窗受理”，让群众办好一件事实现“只跑一次”

## 1.4 建设思路

学习浙江衢州模式，采用“大一窗+小版块”模式，将行政审批局涉及行政审批事项划分为以“市场准入综合窗口”、“项目建设综合窗口”、“公共服务综合窗口”、“不动产综合窗口”等小板块，以小版块一窗受理为切入口，本着“成熟一个，纳入一个”的原则，循序渐进，逐步实现全大厅的综合窗口无差别受理。

1. “综合窗口”顶层设计。根据澄迈县行政审批服务局大厅现有窗口分布情况，结合政务中心实际办件量、综合窗口改革需求，并借鉴前进地区的成功经验，从行政审批顶层规划设计，逐步实现服务场所建设标准化、人才队伍建设标准化、行政审批服务标准化，最终实现工作效率提高、人员成本减少、政务服务水平大幅提升。

2. 智慧大厅综合服务平台建设。利用信息化手段，结合人工智能、大数据、互联网等高新技术，建设澄迈县“一窗受理”智慧大厅综合管理系统，实现大厅人员精细化管理、促进工作成效进一步提升。

3. 采用整体购买服务模式，由第三方服务机构全权负责一窗式服务的建设及运营，以结果为导向进行整体服务考核，政府根据考核情况支付服务费。

## 1.5 建设方式

委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”项目采用企业投资建设运营，政府按年度购买服务的方式。

## 1.6 购买服务的内容

通过委托建设和运营澄迈县政务服务大厅和老城经济开发区投资服务中心“综合窗口”项目，实现对政务大厅“综合窗口”的顶层规划设计，流程再造、事项标准化梳理、知识库梳理，并通过信息化管理手段，大数据可视化分析实现政务服务大厅的精细化管理。购买服务的具体内容见下表：

序号	建设内容	详细内容		数量
1	“综合窗口”顶层 设计咨询	“综合窗口”整体 流程定制	服务场所建设标准化	1项，三年
			人才队伍建设标准化	1项，三年
			行政审批服务标准化	1项，三年
		澄迈县事 项梳理	事项流程标准化	1项，三年
			办事指南标准化	1项，三年
			审查要素标准化	1项，三年
2	智慧大厅 综合服务 平台	“综合窗口受理”系统		1套
		大厅综合管理系统		1套
		大数据可视化分析系统		1套
		AI政务云客服系统		1套
		综合窗口业务培训系统		1套
		综合窗口知识库系统		1套
		大厅智能化 设备及系统 改造	排号机	1台
			窗口互动平板	25台
			样表查询机	20台
			无线叫号器	25台
			窗口叫号显示屏	25台
			高拍仪	25台
			监控摄像头	20个

		自助打印机	1 台
		无人政务超市（设备及系统）澄迈县行政审批服务局	3 台（分三年铺设，每年新增 1 台）
		无人政务超市（设备及系统）经开区政务服务中心	3 台（分三年铺设，每年新增 1 台）
3	窗口人员服务	一窗受理人员（澄迈县行政审批服务局）	20 人，三年
		一窗受理人员（经开区政务服务中心）	5 人，三年
		项目整体运营	3 年

## 第2章 项目建设及运营服务要求

### 2.1 顶层设计及标准化建设要求

#### 2.1.1 服务场所建设标准化

##### 1、科学布局服务功能区域。

配合完成服务大厅功能区域布局、服务窗口分类和数量设置等解决方案，形成配置科学、联动协调、服务有序的受理场所功能区域布局，从而达到综合一窗的功能区域布局。

##### 2、规范统一场所标识标牌。

根据服务大厅功能区划，完成导向标识标牌设计方案，优化服务大厅基础设施配套，形成规范统一、系统清晰、感官良好的视觉识别体系。

##### 3、统一服务形象。

根据澄迈县政务服务特点，完成统一服务形象设计

##### 4、开展现场管理。

通过制定一套符合实际的现场管理制度，对服务受理场所人员、空间、秩序、物品、设施设备、文档等资源，进行整理、定位、存放、清洁、保养，并开展相应的培训工作。通过不断的实施、反馈和完善，达到“场所整洁、管理规范、运作有序、服务高效”的效果。变粗放型管理为精细化管理，全面提升窗口形象，实现服务环境、服务标准、服务内涵的提升和跨越。

## 2.1.2 人才队伍建设标准化

1、加强作风建设，提高思想认识。通过作风标准化建设，为澄迈县政务服务营造出求真务实、积极向上的工作作风。

2、强化专题培训，提高工作效率。提升澄迈县服务大厅窗口及现场工作人员的业务质量和效率，聘请专业礼仪服务专家对政务大厅服务人员及现场工作人员进行服务礼仪、职业形象塑造、服务人员职业素养等礼仪培训，从仪容仪表、行为举止和服务语言等方面规范服务的各个环节，提升澄迈县政务服务形象。通过聘请相关领域专家开展专项工作培训，不断提高服务队伍的凝聚力、战斗力，将服务队伍建设工作纳入规范化、制度化和科学化的轨道，更好地为广大群众提供优质、高效、便捷的服务。

## 2.1.3 行政审批服务标准化

### 1、梳理审批事项

全面梳理行政审批服务事项，全面梳理行政审批服务事项，形成合法、统一、规范的服务事项目录清单，并进行动态管理。

### 2、制定审批规程

完成已入驻政务中心行政权力及公共服务事项前台窗口受理和后台审查工作规程，让内部工作人员有标准可依，实现行政审批标准化运行管理。

### 3、建立审批服务制度

丰富完善与行政审批相关的工作制度和服务形式，并在全区进行推广和实施，促使服务更周到、更细致、更贴心。

### 4、审查细则制定

梳理各行政审批服务事项的审查细则，统一规范行政许可事项申请表格、申请书、章程等材料模板和填报要求，明确申请条件、申请材料、审查重点、风险点等审查要素，形成标准化的审查要点手册及申请表单模板等。



## 2.1.4 澄迈事项梳理要求

### 2.1.4.1 办事指南标准化

按照《行政许可标准化指引 2016》、《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》的要求，修订已入驻政务中心行政权力及公共服务事项办事指南（包括公共服务事项、行政审批服务事项和其他服务事项等），办事指南各要素设置更加科学、合理，同时编制简化版办事指南，编制高频事项简化版办事指南，输出电子版及印制版。

整合涉及多部门事项的共性材料，推广多业务申请表信息重复使用，通过“一表申请”将企业和个人基本信息材料一次收齐、后续反复使用，减少重复填写和重复提交。根据运用场景编制一次性告知书，方便人民群众办事更加清晰、方便。

### 2.1.4.2 服务事项流程标准化

优化已入驻政务中心行政权力及公共服务事项（包括公共服务事项、行政审批服务事项和其他服务事项等）可操作性流程，绘制清晰简化的流程图，让群众办事更快捷、更高效。

### 2.1.4.3 审查要素标准化

通过梳理各类事项办理流程，建立单一事项所需材料的准确审查依据，标注审查重点及审查要素，形成标准事项审查库，为窗口接件及审核提供参考校对标准。

## 2.2 智慧大厅综合服务建设要求

### 2.2.1 智慧大厅综合服务建设清单

序号	分类	名称	数量	单位
1	硬件设备	排队机	1	台

2		窗口互动平板	25	台
3		样表查询机	20	台
4		无线叫号器	25	台
5		窗口叫号显示屏	25	台
6		高拍仪	25	台
7		监控摄像头	20	个
8		自助打印机	1	台
9		无人政务超市	6	台
10		软件平台	“综合窗口受理”系统	1
11	大厅综合管理系统		1	套
12	大数据可视化系统		1	套
13	AI 政务云客服系统		1	套
14	综合窗口业务培训系统		1	套
15	综合窗口知识库系统		1	套
16	排队叫号系统		1	套
17	窗口评价交互系统		1	套
18	电子表单系统		1	套
19	无人政务超市系统		1	套

## 2.2.2 智慧大厅硬件设备参数

### 2.2.2.1 排队叫号硬件平台

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	排队取号机	液晶面板 显示尺寸：≥32英寸 LED 背光 分辨率：≥1920*1080 亮度：250cd/m <sup>2</sup> max 寿命：≥50000 hours 触摸系统 触摸原理：红外触摸 响应时间：<16 毫秒 触摸有效识别：6 毫米 触摸分辨率：4095*4095 寿命：触摸超过 5000 万次 PC 系统 主板：工控主板 CPU:INTER i3 内存：≥4G 硬盘：≥120G 固态硬盘 操作系统：Windows7 USB 接口：≥2 个 网络接口：≥1 个 音频输入输出：≥1 个 外设模块：凭条打印机、二代身份证读卡器、二维码识别器、无线发射器	台	1
2	无线叫号器	1. 呼叫功能：用于呼叫办事群众前来办理相应的业务。呼叫键点击后，系统根据业务设置，有序呼叫。 2. 业务办理呼叫：软呼叫、硬呼叫：支持有序呼叫、指定呼叫、重复呼叫、暂停、恢复、业务转移、窗口多业务办理。 3. 窗口管理：管理办理窗口包括窗口显	台	25

		<p>示信息：窗口号、窗口名称、办理业务、当前呼叫、排队人数。暂停显示。窗口使用单位。</p> <p>2. 重呼功能：被呼叫群众未能及时到窗口办理时，通过此功能进行再次呼叫。</p> <p>3. 完成功能：完成当前业务办理，完成业务办理，完成时将同步更新显示屏、综合显示屏的状态。</p> <p>4. 特呼功能：窗口工作人员通过输入指定的排号，以实现过号、跳号的呼叫，呼叫只对呼叫号有效。</p> <p>5. 转移功能：转移当前办理业务号转移到其它正在办理的窗口</p> <p>6. 暂停功能：暂停当前窗口业务的受理，功能启用后，窗口显示屏以及窗口业务评价器等设备将同时显示暂停时业务设置的显示信息。暂停与恢复可切换使用。</p>		
4	窗口叫号显示屏	<p>液晶面板</p> <p>显示尺寸<math>\geq 32</math> 寸</p> <p>分辨率<math>\geq 1920*1080</math></p> <p>亮度<math>\geq 250\text{cd}/\text{m}^2\text{max}</math></p> <p>色彩：16.7M</p> <p>视角：<math>\pm 890</math> 水平；<math>\pm 890</math> 左右</p> <p>寿命：<math>\geq 50000</math> hours</p> <p>PC 系统</p> <p>主板:Android</p> <p>CPU<math>\geq 1.0\text{GHZ}</math></p> <p>内存<math>\geq 1\text{G DDR3}</math></p> <p>内置存储器：<math>\geq \text{NAND FLASH } 8\text{G}</math></p> <p>显卡:主板集成</p> <p>声卡:主板集成</p> <p>网卡:主板集成</p> <p>操作系统:Android</p> <p>显示接口：HDMI 1 个</p>	台	25

		通讯接口：USB 1 个,RJ45 1 个 音频接口：2 个		
--	--	-----------------------------------	--	--

### 2.2.2.2 窗口互动平板

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	窗口平板	CPU : ARM Cortex A7+ 四核 MT6582+1.3GHz RAM: ≥1GB 内存: ≥16GB 操作系统: ≥Android 4.4 触摸屏: 电容式触摸 LCD 屏: ≥10.1"高清 IPS 屏 分辨率: ≥1280*800 亮度: ≥250cd/m2 屏幕比例: 16: 10 WiFi: 802.11b/g/n 蓝牙: 蓝牙 4.0 以太网: 外接 RJ45 TF card: 有 Micro USB: Micro USB OTG 摄像头: ≥200W 电源适配器 12V/2A	台	25

### 2.2.2.3 样表查询机

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	样表查询机	CPU : ARM Cortex A7+ 四核 MT6582+1.3GHz RAM: ≥1GB 内存: ≥16GB 操作系统: ≥Android 4.4 触摸屏: 电容式触摸 LCD 屏: ≥15.6"高清 IPS 屏 分辨率: ≥1280*800 亮度: ≥250cd/m2 屏幕比例: 16: 10 WiFi: 802.11b/g/n 以太网: 外接 RJ45 TF card: 有 Micro USB: Micro USB OTG	台	20

### 2.2.2.4 高拍仪

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	高拍仪	拍摄模式 自动对焦 支持文档、书籍、立体物品、图片、照片、杂志等的扫描存档和动态展示 扫描元件 CMOS 1/2.5 英寸 像素 ≥1000 万 扫描速度 1 秒高速扫描 色彩位数 24 位 分辨率 最高分辨率 3672x2754 图片格式 JPG、TIF、PDF、BMP、PNG 等，支持一键生成 PDF 文件。 文档格式 PDF、WORD、Excel、TXT 视频格式 AVI、MP4、WMV、ASF、MKV、FLV 接口 USB2.0 光源 自然光+带 360 度广角透视的 1W	台	25

		大功率 LED 补光灯、触摸控制，三级调光 配置身份证阅读器		
--	--	-----------------------------------	--	--

### 2.2.2.5 监控摄像头

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	监控摄像头	一体式网络传输摄像机 传感器类型：1/1.8 英寸 CMOS 像素：200W 像素 最低照度：0.001Lux（彩色模式）； 0.0001Lux（黑白模式） 镜头焦距：3.5mm~12mm；。H. 264/H. 265 分辨率：1080P/720P	台	20

### 2.2.2.6 自助打印机

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	自助打印机	最大幅面：A4； 最大分辨率：600×600dpi； 打印速度：23 页/分钟； 纸盒容量：250 页； 图文复印：优化处理技术，高清恢复还原图文原件 身份证复印：将二代身份证放到感应器上感应，读取身份证正反两面的图片，复印在同一张纸上 U 盘打印：插入 U 盘可快速识别 word、pdf、jpg 等文件，并进行打印 支付方式：免支付、支持微信支付、支付宝支付等方式	台	1

## 2.2.2.6.1 无人政务超市工作站运行管理平台配置主要要求

序号	设备材料名称	技术参数	单位	数量
1	机柜	主体结构采用冷轧钢板+铝型材等材质，轻盈的同时能承重承压、确保整机的安全性，使用精密工业级标准进行加工。机柜外观大方、设计合理，符合人体工程学	台	6台（每年2台，分三年铺设）
2	工控主机	CPU: Intel 8代 I5 ; 内存: DDR4 1600MHz 8G×1; 硬盘: 240G SSD 电子硬盘; USB 接口: 2×USB 3.0/2.0; 2×USB 2.0; 4×USB 2.0/1.1 串行通信接口: Com1 3线 RS232 TX/RX 信号 支持 RS485 可选; Com2 3线 RS232 TX/RX 信号 支持 RS485 可选; Com3, Com4 5线 RS232		
3	触摸显示屏	23.8 寸全视角显示屏，分辨率: 1920×1080		
4	输入键盘	标准有线键盘；整体设计可实现防尘，防水；标准 USB2.0/3.0 接口		
5	双目摄像头	双目活体采集检测摄像头，USB 供电。		
6	麦克风	全向麦克风；频率范围：40HZ-16KHZ；		
7	高拍仪	高拍仪≥500 万像素，扫描速度：≤1 秒；扫描介质：文档、单据、身份证、图片等；图片质量：无肉眼可识别的闪烁、波纹、噪点等、常规光线变化不影响图片质量；自动补光。		
8	打印机	最大幅面：A4；最大分辨率：600×600dpi；打印速度：23 页/分钟；纸盒容量：250 页；		
9	身份证读取模块	身份证射频技术：符合 ISO 14443 Type B；工作频率：13.56MHZ；读卡距离：0-50mm		
10	指纹采集模	分辨率：500 (DPI)；图像大小：256×360；通讯接口：USB 标准接口；		



---

11	文件投递柜	投递格尺寸：289mm×94mm×352mm；通讯方式：RS232；开发接口：提供通讯协议；实现自助存取件。		
12	LED 条屏	条屏类型：户外；尺寸：2000mm×250mm，可显示12 个汉字；文字动画：上下/左右，移动/整屏；远程控制：开/关/数据更新		

## **2.2.3 智慧大厅软件功能需求**

### **2.2.3.1 综合受理系统**

#### **2.2.3.1.1 排队叫号**

办事群众取号后，窗口工作人员可以通过窗口端平板进行呼号、叫号。

#### **2.2.3.1.2 综合受理**

##### **(1) 一窗登记**

办事群众根据叫号信息到达指定综合窗口后，窗口工作人员可以通过系统自动获取申请人基本信息，并完善填写其他信息，根据知识库的受理指南，逐项核对群众的材料是否齐全，如果齐全、将材料通过高拍仪快速上传到系统，完成事项办理登记操作；如果材料不齐全，不能进行办理，登记为咨询业务，系统进行咨询管理和统计。

##### **(2) AI 智能受理**

登记完成后，事项进入受理阶段。通过 AI 人工智能等技术，结合相关法律法规，进行办事材料及审查元素的自动预审，并将结果输出给窗口受理工作人员，工作人员复核无误后点击受理通过，并打印带二维码的受理通知书，受理通知书提供办件编号、受理时间、受理窗口、窗口人员、承诺时限、受理材料以及送达方式等信息，告知申请人。如果受理不通过，打印不予受理通知书，不予受理通知书提供办件编号、受理时间、受理窗口、窗口人员、不予受理原因等信息，告知申请人。

##### **(3) 一次性告知书**

对于需要材料补齐补正的情况，系统会打印一次性告知通知书，一次性告知通知书提供办件编号、受理时间、受理窗口、窗口人员、承诺时限、需补齐补正材料等信息。申请人补齐补正材料后再来办理时，可直接在系统中调出补齐补正办件，继续办理。

#### **(4) 容缺受理承诺书**

对基本条件具备、主要申报材料齐全且符合法定条件，但次要条件或手续正在办理中的并联审批事项。允许企业承诺材料办完后再补送，审批部门先予受理和审查，并一次性告知需补正的材料、时限和超期处理方法。

#### **2.2.3.1.3 统一窗口收费**

系统根据事项计算收费金额，窗口人员进行核价，申请人持缴费通知单到指定银行窗口缴费。

#### **2.2.3.1.4 综合窗口出件**

业务办理后，审批结果自动流转到综合窗口进行办结，窗口工作人员可对办件信息进行查看并点击办结出证。

#### **2.2.3.1.5 统一物流**

统一第三方物流服务，实现申请材料和办理结果的快递交接，提供便捷化服务。依托第三方建立统一的物流服务体系，物流传递包括申请材料递送、审批结果递送。

#### **2.2.3.1.6 办结评价**

业务受理、办结后，窗口工作人员可通过窗口端平板发起满意度评价，办事人可通过公众端平板进行评价，也可通过微信、短信等进行背靠背评价。

#### **2.2.3.2 综合窗口知识库系统**

建立全县统一的标准化政务服务事项知识库，对全县各级政务服务行政权力事项和便民服务事项进行梳理，通过减事项、减层级、减材料、减环节、减时限，进一步优化再造办事流程，减少以审批、备案、证明等形式存在的前置环节。规范梳理主项名称、法定依据、受理条件、办理时限、申请材料、申请表单、办事流程等事项属性，并

梳理细化到最小颗粒度，科学细化量化审查工作细则，压减自由裁量权，实现同一事项在全县范围内无差别受理、同标准办理。

### 2.2.3.2.1 事项知识库维护

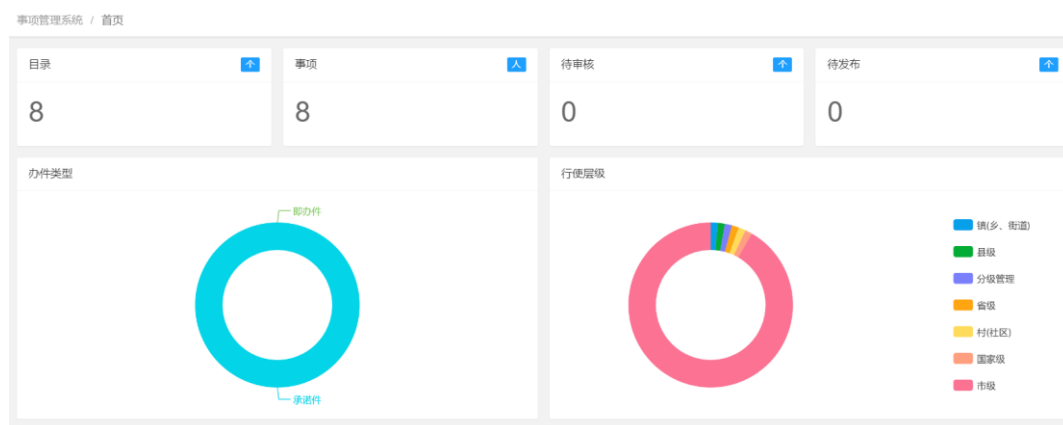
标准化建设梳理的办事指南、法定依据、受理条件、审查要素、办理时限、申请材料、申请表单、样表等信息的管理和维护。

### 2.2.3.2.2 知识库导入导出

支持事项知识库按标准模板格式的导入、导出功能。

### 2.2.3.2.3 清单发布管理

清单发布管理功能主要指的是系统可实现对事项清单发布的日常更新和维护。



### 2.2.3.2.4 事项统计分析

提供所有政务服务事项应用情况的统计分析，为政务服务事项的优化和管理提供参考依据。

## 2.2.3.3 大厅综合管理系统

### 2.2.3.3.1 数字化窗口工位监管

通过与窗口平板叫号系统的对接、与考勤系统的对接、与排队叫号系统的对接、与视频监控系统的对接，实时动态监管大厅所有窗口状态信息，状态包括未登录、空闲、正在办理、暂停办理、考勤异常等情况。

### **2.2.3.3.2 内部监督监察**

结合本地实际情况，针对政务服务运行过程中的排队、受理、办结、评价等关键节点数据进行监督监察。

### **2.2.3.3.3 绩效考核管理**

制定绩效考评实施细则，实行绩效考核管理，按照作风纪律、业务规范、信息公开、服务质量、工作业绩等考核内容，通过信息化系统，实现对窗口、窗口部门的行政效能进行自动考核

### **2.2.3.3.4 中心日常管理系统**

对窗口日常业务进行管理。主要包括人员管理、服务台工作、考勤管理、请假管理、外出登记等功能。

### **2.2.3.3.5 行政办公管理系统**

行政办公系统供政务大厅的工作人员对日常办公行为进行管理。

## **2.2.3.4 大数据可视化系统**

### **2.2.3.4.1 大厅效能分析**

按单位、窗口、人员、事项统计一段时间内办件量和办理时间，用图表的方式直观展现大厅整体或各单位的整体效能情况、办件排名、热门事项。

### **2.2.3.4.2 运行情况分析**

从大厅排队取号开始至办结评价结束，实现所有业务办理信息和监督信息的汇聚和分析，并根据服务大厅排队情况、人流量情况、窗口服务时间等分析窗口工作人员办事效率

### **2.2.3.4.3 预约情况分析**

系统提供办件预约情况的分析功能，可指定时间范围查询各窗口办理事项的预约情况。

#### **2.2.3.4.4 预审情况分析**

系统提供业务办理预审情况的统计分析，包括材料预审通过率、补齐补正情况等。

#### **2.2.3.4.5 政务服务满意度分析**

对各部门的办件满意度评价（包括非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意）进行汇总分析，意在通过指标监测，推动政务服务部门转变工作作风，提供优质公共服务。

#### **2.2.3.5 AI 政务云客服系统**

##### **2.2.3.5.1 情景式引导**

针对单一事项设置多元化情景，建立办事情景树状分支模型，搭配“主题式”办事服务，满足不同条件群众的咨询需求。

##### **2.2.3.5.2 政务问答知识库**

对政务服务事项进行拆解分析、二次翻译，形成政务智能问答知识库，并提供知识库的人工录入和智能学习功能，在日常运营过程中，不断积累群众办事诉求，进一步完善问答知识库。

##### **2.2.3.5.3 智能语音交互**

提供语音识别、语音交互能力，在“傻瓜式”场景引导交流模式下，实现简单、智能的人机问答交互。

##### **2.2.3.5.4 材料下载**

通过智能问答交互，为群众提供电子材料的预览及下载链接，群众可以在手机端或电脑端下载电子材料。

##### **2.2.3.5.5 样表查询**

涉及到需要群众填写的电子材料，同时提供电子材料的填写范例，通过图文指导群众正确填写电子材料。

## **2.2.3.6 综合窗口业务培训系统**

### **2.2.3.6.1 培训知识库**

提供培训知识库录入功能，运营管理人员将定期整理的培训知识录入到系统，供窗口工作人员学习。

### **2.2.3.6.2 培训管理**

定期组织培训、发布培训任务，按部门和人员有组织、有计划的学习任务，每个学员的学习都记录在案。

### **2.2.3.6.3 考试管理**

提供考试管理功能，根据每次的培训内容、范围，编制考试题目，并定期发布考试任务，参加培训的学员需按时完成考试并计算成绩。

### **2.2.3.6.4 统计分析**

提供培训、考试情况的统计分析功能，如参与率、通过率，为下一步的人员培养计划提供数据依据。

## **2.2.3.7 排队叫号系统**

### **2.2.3.7.1 有声叫号系统**

集成排号终端、叫号机终端、窗口显示屏等设备，提供语音叫号、大屏显号功能，实现对大厅的有序化、规范化管理。

### **2.2.3.7.2 无声叫号系统**

无声叫号系统在群众按照取号流程取号后，系统支持短信通知或者微信推送叫号功能。

## **2.2.3.8 窗口评价交互系统**

通过窗口平板提供窗口的叫号、重呼、作废、评价等核心功能的交互。

## **2.2.3.9 电子表单系统**

### **2.2.3.9.1 样表管理**

取代填单台纸质样表，通过后台样表管理系统，进行电子样表文件的上传、发布、下架操作。

### **2.2.3.9.2 样表查询**

在样表查询区域，为群众提供样表查询机（平板电脑），通过全文检索及分类目录快速定位填单样表，根据表单示范样表对照填写电子表单。

## **2.2.3.10 无人政务超市系统**

### **2.2.3.10.1 智能咨询服务**

利用先进的人工智能技术，利用语音识别、自然语言语义解析术、上下文关联解析等关键技术，解决政务服务事项专业程度高、办理流程复杂、人机交互难等问题，在无人政务超市终端设备上实现了政务事项的智能咨询服务。

### **2.2.3.10.2 智能门禁**

提供通过二代身份证识别的智能门禁系统，通过有效身份识别才能进入政务超市办理相关业务。

### **2.2.3.10.3 身份核验**

提供基于活体检测、人脸识别技术进行用户实名认证、身份核验功能，以保证事项申报的合法性及信息的安全性。

### **2.2.3.10.4 在线申报**

支持网上受理的事项服务，通过人工智能引导用户逐步填写信息、材料提交，完成在线申报。

### **2.2.3.10.5 在线填表**

对高频事项服务，提供在线表单填写功能，通过人工智能引导、



协助用户填写表单信息，机器将自动生成所需要的表单材料、并提交上传。

#### **2.2.3.10.6 智能预审**

通过 AI 人工智能、OCR 图文识别等技术，自动识别、审查群众提交的办事材料是否齐全，信息填写是否正确，材料是否符合要求，及时反馈给客户，避免多跑路。

#### **2.2.3.10.7 在线预约**

对需要现场办理的事项服务，可提供网上预约功能，提前预约排队号，按预约时间到现场直接办理，避免现场排队耗费时间。

#### **2.2.3.10.8 文件投递**

在线申报的事项需要提交纸质材料时，通过机器引导群众将材料放入指定的文件柜，由快递人员收取并报送各部门，当有证件办理完毕时，快递人员将证件下放到文件柜，群众可自主取件。

#### **2.2.3.10.9 办件查询**

刷身份证登录个人中心，可查看个人的办件记录，包含受理时间、受理部门、当前办理状态等信息。

#### **2.2.3.10.10 后台管理**

提供后台设备管理，设备运维、运行监控、权限管理、统计分析等功能。

## **2.3 人员采购服务需求**

### **2.3.1 人员服务内容**

根据“一窗式”审批服务要求，结合项目人员情况，达到人力资源的高效利用和优化配置。拟采购澄迈县行政审批服务局窗口服务人员及咨询导办人员共计 20 人；海南老城经开区政务服务中心综合窗口受理人员 5 人；共计 25 人。

### **2.3.2 服务人员岗位职责**

#### **(1) 项目组长**

项目组长：负责主持项目管理的全面工作；做好中心政令传达、对外形象维护、管理大厅综合服务等工作；同时具体管理一窗式全业务流程。

#### **(2) 前台咨询导办人员**

供应商按照采购人服务需求，提供各大厅现场导办人员，主要负责大厅导办、辅助性工作及领导交办的其他相关工作。确保各级政务服务大厅运行规范、有序、整洁，引导亲切、温馨，服务热情、优质，工作效率快速、积极，接待热情、规范，全年无针对该岗位的投诉、意见及曝光，全年该岗位服务满意率达 98%以上

#### **(3) 综合窗口接件人员**

通过培训、学习，熟悉澄迈县行政审批服务局及海南老城经开区政务服务中心的办事指南、办理流程；正式上岗后负责受理大厅群众咨询、办件工作；对申办事项初审、受理，对办理进度进行监督；将办件信息录入中心相关系统平台；负责在审批专网及统一审批平台录入办件信息；负责日常办件数据统计汇总，并定期形成分析报告。负责向办事对象发放相关证件，统计数据上报，做到精准无误。

#### **(4) 新媒体运营人员**

供应商按照采购人服务需求，提供新媒体运营人员，主要负责澄迈县微博微信等新媒体平台的总体运行、管理、策划、内容采编和其他辅助性事项等。确保新媒体平台安全、高效、有序运行，信息采编准确、有效，信息发布达到考核标准、诉求转派及时、准确，活动策划生动、有影响力，信息报道和汇总符合工作要求、特色鲜明。

### **2.3.3 服务人员岗位职责与任职要求**

#### **(1) 岗位职责**

通过培训、学习，熟悉大厅审批服务事项的办事指南、办理流程；

正式上岗后负责接件、受理、咨询、一次性告知；对申办事项初审、受理；负责为办事窗口群众进行办件业务指导；负责统计每日窗口的业务办件量；

对不属于中心受理或本职工作服务范围的事项，应明确告知群众无法办理，并耐心阐述原因、给予力所能及的帮助；

积极参加政治理论和业务知识学习，按要求参加上级通知的会议、培训；

严格执行业务流程和质量管理规范，保证服务质量，主动提升自身服务水平；主动反馈培训和系统完善需求，按要求参与甲方及公司安排的相关培训；

严格保守政府秘密，遵守政务服务窗口保密管理相关规定；

遵守政务中心现场管理制度。

#### **(2) 人员任职要求**

项目组长：本科及以上学历，3年以上服务行业管理经验，普通话二乙及以上，计算机操作熟练、综合素质优秀、知识面广，应急处理能力强。

前台导办人员：大专及以上学历，2年以上服务行业工作经验，

普通话二乙及以上，会常规英语交流，计算机操作熟练、综合素质优，有较强的应急处理能力，女士身高 160CM 及以上，男士身高 170CM 及以上。

综合窗口接件人员：大专及以上学历，1 年以上服务行业工作经验，普通话二乙及以上，计算机操作熟练、综合素质优，有较强的应急处理能力。

新媒体运营人员：本科及以上学历，具有较强工作敏锐度，具有活动策划、宣传、主持及多媒体编辑能力，一定的文字功底，对新媒体运营有一定经验。

## **2.4 平台运维需求**

提供项目建设的软硬件平台的整体运维托管服务、提供驻场运维人员，负责系统运维、服务器运维、数据库运维、终端设备运维、数据模型建立和数据分析统计等服务。

### **2.4.1 平台运行监控**

日常服务器巡检、定期对软硬件系统平台进行健康检查、数据备份；当系统出现问题时、第一时间处理，保障系统平台 7X24 小时运行。

### **2.4.2 设备运行监控**

通过运营管理平台的设备监控日志、心跳日志的分析、数据上报分析，排查出可能出故障的设备并及时协调资源处理，保证各硬件设备的正常运转。

### **2.4.3 大数据中心运维**

监控数据采集记录、数据备份状态、采集状态，关注平台运行情况、数据研判分析模型，定期生成平台运营状态分析报告推送给领导班子，并根据实际运营情况、建立新的数据分析模型。

## 2.5 日常运营需求

1、服从采购人运营服务需求、管理模式、岗位设定等，在提供采购需求最低人员配置的基础上，能根据采购人需求和业务变动，合理增加人员配置，有效满足服务需要。

2、设定清晰、合理的岗位薪酬体系，对服务人员做岗前培训（礼仪、业务能力、工作职责、工作内容、突发事件处理、协调能力），服装配置、保证人员达到上岗要求培训合格后，经采购人确认后方可上岗。

3、所提供的服务方案清晰，服务内容详尽，人员配置合理，并有应急工作人员配备，并针对服务延续和对接等问题制定相应方案，确保采购人服务不断档，人员不空窗。

## 2.6 非功能性需求

### 2.6.1 基本需求

**可靠性：**要求系统无故障持续运行 90\*24 小时以上。从硬件环境、软件支撑环境以及应用程序本身确保系统稳定性。

**容错性：**要求提供数据备份功能，充分考虑人为破坏因素，减少和避免各种情况对系统中的数据造成的危害。

**稳定性：**要求经过严格的测试和实际应用的考验，对系统进行修改完善、使其在不发生意外情况下可以长期稳定地工作。

**可操作性：**系统能够在有限的时间内对合法用户的请求进行响应，响应时间要求迅速，不应有较长等待时间；在查询时，根据不同查询需求，获得查询结果所需时间有所不同，要求尽可能快。

**抗抵赖性：**所有参与者都不可否认曾经完成的操作，基本要求为：有完整的网络数据操作日志，有完整的系统监控日志，有网上的日志管理分析功能，要求具备防止发信方不真实地否认已发送信息的信息

源证据、防止收信方事后否认已经收到信息的递交接收证据、防止操作员对数据的非法操作的操作日志等。

并发控制：为了避免系统阻塞，系统应采用请求排队、请求优先级处理、系统检测锁定等多种技术，保证大量请求状态系统的正常运行。

扩展性：采用标准化、系列化、分布式的架构设计和软件设计，便于后期平滑扩容。

## 2.6.2 性能基本需求

### (1) 管理需求

所有操作日志记录在本机保存且不可更改，至少存储 3 年。

### (2) 容量要求

系统支持 10 万+受理知识库管理及 100 万+群众的受理诉求。

### (3) Web 并发要求

系统支持 2000 个群众并发在线，500 个工作人员并发在线。

### (4) 响应时间

平台系统各项操作响应时间不大于 5 秒（数据分析统计类除外）。

## 2.6.3 接口需求

系统应具有第三方接口能力，可与其它系统数据对接。

本系统能够支持与公安、司法、卫计委、民政、人社、街道禁毒办（工作组）、街道综治办等相关部门的数据对接。

## 2.7 安全保障需求

系统安全设计的目标是保证系统运行的安全，并在系统遇到故障时（包括硬件损坏和软件系统崩溃等），能够有效的避免信息丢失和破坏，并尽快恢复系统的正常运行。体现在系统实体安全、网络安全、数据安全、系统访问安全、病毒防御和安全管理制度的几个方面。

### 1) 实体安全

实体安全包括电源供给、传输介质、物理路由、通信手段、电磁干扰屏蔽、避雷方式等安全保护措施。

### 2) 网络安全

网络安全主要包括数据传输的安全、网络设备的安全、网络业务的安全、用户网络的安全、网络管理系统的安全。

本系统数据传输的方式主要包括 Internet 传输，再就是内部局域网传输，根据数据的安全性要求，政务内网传输方式能够满足数据传输安全要求。但系统的网络部分利用 Internet 公网，必须安装网闸、防火墙等以保证网络的安全。

系统需要有网络接入，因此必须要有用户入网控制；用户访问需要实施基于身份的权限控制。应能经常进行网络安全风险评估，能实时监控黑客入侵及破坏活动和访问行动，并能及时采取行动，将安全损失减少到极限。

### 3) 数据安全

数据是系统的基础，为保证数据的安全，需要集中到数据库服务器中进行统一管理。其特点是使数据具有独立性，并提供对完整性支持的并发控制、访问权限控制、数据备份与安全恢复等。对于本系统中的某些信息（如用户密码），需要格外保护其保密性及完整性，即保证信息存储的安全。

### 4) 系统访问安全

由于系统涉及的访问对象比较广大、涉及到不同级别、不同部门的人员，因此，必须建立一种信任及凭证验证机制，保证用户身份唯一性，保证认证的权威性，并且需要提供用户和服务方的双向身份鉴别。

在系统中要采用基于角色的访问控制机制，进行系统权限管理，从而决定一个用户或程序是否对某一特定资源执行某种操作，防止用户或程序越权使用，消除系统隐患，同时提供良好的系统柔性。就是在用户与角色之间建立多对多关联，为每个用户分配一个或多个角色；在角色与权限之间建立多对多关联，为每个角色分配一种或多种操作权限；同时，通过角色将用户与权限相关联，使用户通过一个角色拥有一种权限。

#### 5) 病毒防御

为避免病毒利用网络平台隐藏、扩散及破坏，采用防、杀、管相结合的综合治理方法，确保系统免受病毒侵害。必须安装性能优异的防病毒软件。

#### 6) 安全管理制度

为了系统建设与运行安全可靠，需要制订包括关键设备的管理、人员管理、机房管理等安全管理制度。

### 第3章 商务要求

1、**服务期限**：自项目上线之日起 3 年。合同一次签 3 年，服务期内验收，服务期限到期后，采购人与投标人写续签合同。

2、**服务地点**：澄迈县行政审批服务局及海南老城经开区政务服务中心。

3、**付款方式**：第一年支付项目合同总金额的 34%（合同签订后支付 20% 系统正式上线后支付 14%）第二年支付 33% 第三年支付 30%；同时每年支付款项不超过采购人当年该项目经费。

4、**上线时间**：签订合同后 60 日内上线。



交货地点：澄迈县行政审批服务局。

#### 第4章 其他要求

- 1、成交人严格履行工作职责，认真处理各项业务，详细记载日志文件，准确填写各种报表资料。
- 2、成交人及时请示报告，严格遵守规章制度和操作规程。
- 3、成交人谦虚谨慎，态度和蔼，主动配合，密切协作。
- 4、成交人详细记录发生的问题，处理经过、结果及尚待处理的问题和处理意见。
- 5、成交人为确保系统正常运行、工作稳定，未经业主方批准，严禁在系统与相关设备上进行试验和其他无关操作。
- 6、成交人不得利用平台系统与网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动。不得从事损害国家利益、集体利益和公民合法权益的活动。不得制作、查阅、复制和传播有碍社会治安和不健康的、有伤风化的信息。中标供应商必须保证系统安全，严禁非授权人员进入系统操作。
- 7、成交人协助用户制定软件平台的发展总体规划，协调组织、实施相关计划与项目。
- 8、在本项目实施过程中，供应商对所获得的有关澄迈县政务信息数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。

9、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由成交人承担全部责任。

10、制定详细的培训计划，针对系统操作人员、管理人员和系统运维人员特点，采用不同的培训内容和方式，使用户达到能熟练操作使用、管理维护和常见故障处理。