

中标公告

我中心受采购单位委托，于 2021 年 11 月 12 日 10 时 00 分组织了吕梁市政务服务中心提升政务服务能力建设项目的公开招标采购活动，项目编号：LLZC[2021-037]G014-F07，评标小组按照招标文件的要求，进行了客观公正的评审，经采购单位审定，现将最终的评标结果公告如下：

一、采购单位名称： 吕梁市政务服务中心

地址： 吕梁市离石区吕梁大道

联系人： 吕江茜

联系电话： 13803481562

二、集中采购机构： 吕梁市政府采购服务中心

地址： 吕梁市政务服务中心（离石区西属巴街道办盛地村）四楼

招标文件制作人： 马晋英

联系电话： 0358-8487416

开标负责人： 张晓敏

联系电话： 0358-8487418

三、成交标的名称： 吕梁市政务服务中心提升政务服务能力建设公开招标采购项目

四、开标时间： 2021 年 11 月 12 日 10 时 00 分

五、招标公告发布时间： 2021 年 10 月 21 日 11 时 39 分

六、中标结果：

成交供应商：合肥智软软件科技有限公司

地址：安徽省合肥市经济技术开发区宝塔路以西、齐云路以北综合厂房

中标金额： 4,642,588.00 元

联系人： 赵君如

联系电话： 15735150229

七、评标小组成员名单：雷夏、周雪艳、康柯、王旭平、杨亚平

八、公告期限 1 个工作日

特此公告

附：分项报价表

吕梁市政府采购服务中心

2021 年 11 月 12 日

分项报价表

1、政务服务标准化+无差别受理运行服务+专席服务建设及帮办服务

货币：人民币/元

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	服务费用	备注
(一) 政务服务标准化						
一、政务服务事项标准化						
事项计数以市级和所有县市区业务办理项总数为基准记数（业务办理项数量低于 3200 项按项减费用，高于 3200 项 10%以内不加费用，超过 10%按项加费用，不含税务事项梳理，不同县市区的相同事项重复记数，项目报价充分考虑上述因素），实现对市级、县（市、区）入厅公共服务事项进行统一梳理，发布市级业务办理项服务标准和全市统一的县（市、区）业务办理项指导服务标准，最终在全市形成一批秒办事项、自助办事项，就近办事项，身份办事项清单及办理标准。市本级事项梳理完成后录入至一体化平台。						
1	事项办事情形梳理	对市县两级办事情形进行梳理，实现对事项的最小颗粒化，完成事项的基础信息规范制定，形成全市通用的业务办理项。	3200	项	120000	无
2	申请材料梳理	针对业务办理项事项申报材料进行细粒度梳理，确定材料生命周期、材料复用度及复用条件等，为建立申请人申报材料库梳理明确的规则。	3200	项	120000	无
3	申请表单和表单项梳理	逐项梳理事项的申请表单，梳理不同信息项的关联印证关系，逐个理清表单信息项的数据来源及信息项有效性，有效期内的信息项可为后续其他事项申报或表单填写提供信息来源支撑。	3200	项	304000	无
4	流程优化	对事项办理流程进行整合，进行业务流程重组，建立以办事人需求为导向的业务设计，编制流程优化报告，具体为：材料电子化、材料减少、先办结后审核、信息共享、信息核验、关联事项的调研、梳理；减轻窗口人员的工作压力，优化群众办事体验，梳理完成后实现流程优化，有助于提高事项压缩时限比例，减少事项平均跑动次数，提高“零跑腿”事项占比及“最多跑一次”事项占比。	2500	项	68750	无
5	受理要点梳理	逐项梳理事项的受理要点，理清受理要件清单、要件格式模板、要件填写说明、要件填写样表、常见问题等，为一窗受理提供知识支撑。	2500	项	135000	无
6	审查要点梳理	逐项梳理事项的审查要点，理清法律法规、行业规范、关键指标值等因素，确定数量要求、质量要求、内容要求等。	2500	项	135000	无
7	秒办事项	梳理仅需要核验身份及现有信息	50	项	47000	无

		库存量信息相对完善的事项，依托人脸识别及身份核验，验证身份后即可完成事项办理。				
8	身份证办事项	梳理出仅提交身份证验证即可办理，以及信息库调取、申报材料复用可用度较高的事项作为身份证办事项，申请人只要完成身份信息核验即可进行事项办理，不需要提交任何申报材料。	50	项	76100	无
9	自助办事项	梳理出依托政务服务自助机身份识别、材料上传、材料打印、扫码支付、简单填报或勾选等功能即可完成办理或申报的事项，简单事项自助机直接完成全程办理，无法直接办结的信息自动交互至业务系统。	80	项	122400	无
10	就近办事项	组织全市各县（市、区）对具备条件的事项进行全市通办梳理，依托标准化体系，明确事项要素信息内容，并同业务部门进行梳理成果的确认，梳理完成后可在全市范围内通办，梳理的部分事项可直接下放至基层便民服务点，依托基层一窗受理，企业群众可直接就近进行申报及结果获取。	100	项	155000	无
11	常见问题	可将事项办理信息、办理进度信息等联动 12345 热线提供咨询知识库支撑。	3980	个	70048	无

二、一件事主题服务标准化

1	民生服务一件事主题梳理	结合历史办件数据、材料前后置关系，从办事主体高频办件的实际场景出发，按照便捷、顺畅、高效地目标，确定“一件事”梳理目录，制定“一件事”梳理模版，完成“一件事”梳理，作为窗口“一件事”服务指南。首批可先针对出生一件事、疫苗一件事、择校一件事、上学一件事等进行梳理。	30	项	27540	无
2	一件事办事情形梳理	针对一件事主题服务中不同申报条件和情形进行梳理，理清不同情形涉及的申报材料。	30	项	6540	无
3	材料梳理	针对一件事主题服务关联子事项的申报材料进行全面整合，合并相同信息项，将所有需要申请人提交的内容整合为一张表单，同时结合不同部门/科室职能整理出表单拆分规则，为统一申报、一窗受理提供支持。	30	项	27300	无

4	一张表单项及数据共享梳理	结合一件事涉及子事项及事项之间的前后置关系等，对编码规则、数字取值范围、数据来源等进行整合。	30	项	47340	无
5	流程优化	对一件事涉及事项的事项办理流程、前后置关联关系、验证关系等进行梳理优化。	30	项	11340	无
6	受理要点梳理	逐项梳理一件事关联事项的受理要点，理清受理要件清单、要件格式模板、要件填写说明、要件填写样表、常见问题等，为一窗受理提供知识支撑。	30	项	11250	无
7	审查要点梳理	逐项梳理一件事关联事项的审查要点，理清法律法规、行业规范、关键指标值等因素，确定数量要求、质量要求、内容要求、资质要求等，涉及特殊环节的，逐项理清特殊环节的审核、勘查、评审要点并明确涉及的材料清单等。	30	项	10650	无
8	一件事咨询	结合一件事事项及申报梳理成果，整合常见问题知识库，联动12345热线提供咨询。	60	个	1290	无

(二) 无差别受理运行服务

一、无差别受理运行服务

咨询管理培训服务

1	无差别受理改革方案设计	出台《无差别受理改革方案》及《无差别受理实施细则》，为吕梁市分阶段分步骤实现“无差别受理”奠定基础。对于市级、县（市、区）级的政务服务中心现状进行详细了解，调研分析，以此谋划政务服务集成服务实现的路径及基于政务服务中心模式下的特色。给出《无差别受理改革调研计划及成果报告》。制定《无差别受理改革实施计划表》及《无差别受理改革执行推进工作组机制》，确保执行过程中按时间节点完成改革任务。指导县级建立符合自身实际的“一窗”操作细则及场地布局；依托市级标准化梳理成果，指导县级落实事项下放及基层便民服务点建设；提供定期实施效能督办及测评，为各县建设提供协助指导服务。	14	单位/年	320320	无
2	岗位设置及优化	根据无差别受理布局、人流、事项、部门、信息化情况等因素，编制岗位设置方案及工作流程，精准配备中心管理岗、导办岗、	1	年	29488	无

		受理岗、咨询岗、材料流转岗、出件岗、数据分析岗位、业务梳理岗、宣传岗，制定《无差别受理服务人员的岗位职责说明书》，按照一窗运行模式，优化运行流程，合理设置人员岗位、细化岗位职责。每月全面调研无差别受理现有事项数、业务量、人流量、平均办理时间等数据并进行分析测算，并按照实际需求提供各岗位人员布局建议。				
3	能力标准	按照打造规范化服务能力、建设标准化政务大厅的理念，提升大厅服务人员的服务规范与质量（包括服务礼仪、形象、服装、手势、体态、用语、受理时长等），制定规范可执行的机制流程。从人员能力建设入手，打造与群众可沟通的良好氛围，创造规范、宽松的大厅办事环境，优化现场软硬件使用效果，提升政务大厅标准化水平。按照无差别受理规范，设计《引导服务规范》、《帮办代办服务规范》、《窗口受理服务规范》、《材料交接服务规范》、《制证出件服务规范》，各规范可针对标准服务话术、流程材料清单及格式模板、收件凭证等进行指导，每季度优化一次。	1	年	58604	无
4	服务人员积分绩效管理方案	通过设计人员的积分绩效管理方案，展示科学合理的积分绩效管理的数字化效果。改变原来粗放的大厅人员管理方式，将人员的管理结构化，通过设置人员的办件量、服务的满意度、事项的维护情况、全科无差别能力等等设置为积分评价体系中，积分作为人员薪酬发放的重要依据，从而实现多劳多得，最大限度的激发窗口人员的工作积极性。	1	年	32000	无
5	人员培训	每月进行不少于2次的业务培训，每年由无差别受理专家及了解省内政策的行政法法律专家各进行1次专家专场培训；每年开展事项优化、梳理专项培训；每年由数据分析师开展数据分析专项培训；每年由用户体验师开展窗口服务、系统优化培训。	1	年	66200	无
窗口服务						
1	引导服务	引导群众到帮办代办、无差别受	1	年	115030	无

		理区。				
2	帮办代办	提供办事服务咨询，为进厅事项提供全程帮办服务、现场指导或代填申请表，预审申请材料，提交材料至无差别受理窗口，群众只需要提出诉求、帮办人员提供服务就可以完成办事。	1	年	229800	无
3	无差别受理	完成无差别受理、初审及办件基本信息录入工作；完成受理办件统计；统筹分析窗口运行情况，动态调整服务人员；配合开展“好差评”工作；维持窗口日常运行等，有效提高无差别受理率及好差评参评率。	1	年	303088	无
4	材料传送	提供材料内部转送服务，负责及时将受理材料由无差别受理窗口转递至职能科室/部门，将办理结果转递至出件窗口。	1	年	37632	无
5	制证出件	负责事项办结后的制证、窗口发件，快递寄件、取件柜存放件工作；配合开展“好差评”工作；维持窗口日常运行等。	1	年	37632	无
6	二次录入	提供业务受理等环节的录入服务，负责对涉及多个系统等情形的事项信息、办件信息进行二次录入。	1	年	188160	无
7	数据分析	提供数据分析服务，将就业务量、人流量、平均受理时间、办理时间、群众关注度高的业务、办件分布、现有人员分工及服务质量、群众满意度等关键政务服务指标数据进行分析，形成业务分析报告，为服务优化、重点诉求解决等提供支持。	1	年	37632	无
8	宣传汇报	提供政务服务宣传服务，负责将政务服务相关工作动态、最新上线功能、热点关注、重大事件等通过展报、公众号、网页端等多样化形式进行宣传展示，引导群众网办、无差别受理和向主管单位汇报工作。	1	年	37632	无
9	网办中心	提供网办中心运营支撑服务，负责网办事项受理、人工审核、在线咨询回复、热线咨询接听等内容。	1	年	75294	无
(三) 专席服务建设及帮办服务						
一、专席服务建设及帮办服务租赁						
1	专席服务及帮办服务	① 提供话务员接听诉求后，属于涉企事项、一件事主题服务等企业专题服务的，坐席可将工单标记	1	年	262380	无

	为“营商环境”或“企业服务”等专项标志，支持一键转接至企业服务专席，再由专席话务员进行沟通，记录来电企业的基本信息，了解企业提出的具体问题和诉求，基于热线帮办模块落实企业咨询诉求具体可按照企业咨询事项逐步勾选办事情形，提示企业需要准备的申报材料，可生成对应情形一次性告知书通过短信形式发送至来电人手机。针对企业服务类诉求工单进行专项回访调研，办结的营商环境诉求工单，从“服务态度、办理渠道、办理程序、办理材料、办理时限、办理费用、信息公开”七个方面进行回访调研和分析研判，收集企业办事人员对政府办事部门工作人员在企业服务工作中的评价、意见和建议。②提供热线与政务服务一窗联合办理服务支持功能，包括对自助申请事项、就近办事项等跨区办理材料的收件，已递交材料转递管理，办事结果系统告知，待办事项的催办等，提供材料电子处理功能。③提供无差别受理服务，包括帮办、统一受理，材料形式审查，材料分发和分发材料查阅管理、办件结果登记等功能。			
总服务费用：3327440 元				

分项报价表

2、大厅智能化

货币：人民币/元

序号	货物名称	品牌	规格型号	产地及厂家	数量	单价	合价	供货期
一、一窗受理系统设备支撑								
1	网线	国产	六类千兆	国产	80	21	1680	一周内人员及货物到场
2	面单机	汉印	N41BT	厦门、厦门汉印电子技术有限公司	2	532	1064	一周内人员及货物到场
3	电源插班	国产	4 孔 2 米	国产	36	58.5	2106	一周内人员及货物到场
4	桌面自助机	合肥智软	ZMZZJ	合肥、合肥智软软件科技有限公司	2	39600	79200	一周内人员及货物到场
5	一窗受理机	合肥智软	YCSLJ	合肥、合肥智软软件科技有限公司	15	19900	298500	一周内人员及货物到场
6	智能填单机	合肥智软	ZNTDJ	合肥、合肥智软软件科技有限公司	12	17836	214032	一周内人员及货物到场
7	4g 流量池	联通	4g	国产、中国联通	1500	3.18	4770	一周内人员及货物到场
8	帮办区桌椅	国产	4 人位 850W*850D*830H	国产	4	3950	15800	一周内人员及货物到场
9	帮办台	国产	7000*700*1100	国产	4	29000	116000	一周内人员及货物到场
10	引导台	国产	1500*625*105	国产	1	7950	7950	一周内人员及货物到场
二、一层左右圆形区域叫号全彩 LED 设备								
1	LED 全彩屏	全彩	全彩 P2.5	国产	36	4748	170928	一周内人员及货物到场
2	备用单元板	全彩	全彩 P2.5	国产	8	220	1760	一周内人员及货物到场
3	电源	国产	5V	国产	52	71	3692	一周内人员及货物到场
4	拼接器	凯视达	2k	凯视北京凯视达科技股份有限公司达	4	2009	8036	一周内人员及货物到场
5	接收卡	凯视达	256×256	北京、北京凯视达科技股份有限公司	52	192	9984	一周内人员及货物到场
6	钢结构不锈钢边	国产	3*5 方管	国产	35.7	960	34272	一周内人员及货物到场
7	安装费	合肥智软	定制	合肥、合肥智软软件科技有限公司	35.7	440	15708	一周内人员及货物到场

8	控制系统	国产	8g 独显	国产	2	2793	5586	一周内人员及 货物到场
9	主电缆网 线	国产	超六类网线	国产	800	7.6	6080	一周内人员及 货物到场
三、政务服务效能数据展示								
1	数据展示	合肥智 软	SJZS	合肥、合肥智 软软件科技 有限公司	1	31800 0	31800 0	一周内人员及 货物到场
总报价(大写): 壹佰叁拾壹万伍仟壹肆拾捌元整 ￥: 1315148 元								