**南京市卫计委12345工单办理系统升级项目招标公告**

根据南京市12345政务热线成员单位工作绩效考核实施细则 宁政服〔2015〕42号文件要求，目前南京市卫计委12345工单办理系统已不适用最新的要求，需要对现有系统进行改造升级。通过升级并完善南京市卫计委12345工单办理系统，可及时解决百姓提出的新问题、新情况，提高卫生工单办理质量和效率，实现政府便民服务流程化、规范化、标准化，有效监督各相关部门工作效率和工作作风，加强市民对政府的信任度。

**一、采购项目名称：**

采购项目名称：南京市卫计委12345工单办理系统升级。

**二、建设内容要求：**

详见“南京市卫计委12345工单办理系统升级建设内容要求”。

**三、采购内容明细：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **模块** | **功能描述** |
| 1 | 工单管理 | 工单派发：工单的新建、修改、派发、召回、查询 |
| 2 | 工单办结：申请办结、申请退单、申请雷同、工单申诉 |
| 3 | 工单回访：包括诉求人对成员单位办理结果、满意度等信息。回访结果不满意的，由工单专员通过平台发回重办 |
|  | 协同办理：支持工单多受理单位协同办理 |
| 4 | 工单界定：支持工单两次界定 |
|  | 领导审核：支持界定结果审核 |
| 5 | 工单查询：各角色用户可以在工单查询中查询处在各个环节中的工单、工单办结情况以及某条工单的历史详细记录信息。包括所有工单、在办工单、归档工单、工单历史 |
| 6 | 工作台管理：包括受理单位、12320管理员的工作台管理、提供功能 |
| 7 | 催办督办 | 催办督办：分为工单催办、工单督办 |
| 8 | 领导批示 | 领导批示：分为工作批示、工单批示 |
| 9 | 考核评价 | 考核评价：绩效管理考核指标包括：工单及时签收率、工单及时交办率、实时退单率、重复派单率、按时办结率、办结提速率、及时联系率、作风满意率、结果满意率、基本知识库报送完整率、在线直接答复率、应急知识报送及时率、知识库实时更新率、以及综合加分项和综合减分项等 |
| 10 | 统计分析 | 以全部工单的全流程数据为对象，通过对信息的储存、汇总、分析，可有效地帮助领导对群众反映热点和难点问题进行量化的总结和分析，要求支持多种维度的统计报表 |
| 11 | 接口需求 | 接口需求：是与上级呼叫中心对接，实现医疗卫生诉求类工单自动流入工单管理系统，避免话务员重复录入，提高工作效率；二是与12320话务系统对接，实现诉求类工单的自动流转，降低重复劳动，高效便捷。 |

**四、资质要求**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件；

2、熟悉南京市卫计委现有12345工单办理系统。

**五、投标文件组成：**

1. 封面（要求注明投标项目名称、投标公司、联系人、联系电话、地址、加盖投标公司公章）；
2. 经法定代表人签名或盖章的授权委托证明书（原件）及被授权人身份证（复印件）；
3. 营业执照副本复印件；
4. 售后服务质量保障承诺书；
5. 过往开发项目开展证明材料（如合同）；
6. 评分标准中要求的建设方案、资质证书及其他投标商认为有必要提供的文件。

备注：上述资料全部采用A4纸规格，按顺序编排页码后装订成册，复印件必须盖公章，原件备查。）

**六、其他**

1. 本次项目需对所有内容进行报价，包含系统建设费用、调试费用、售后服务、全额含税发票、报酬、乙方人员差旅费及合同实施过程中应预见和不可预见费用等全部费用，所有价格均为人民币报价，金额单位为元；
2. 若中标供应商对项目中的单项内容无法满足使用需求，将录用第二顺位供应商，以此类推；
3. 请留意详细要求，我单位将根据服务、质量和报价综合评定，确认中标供应商；
4. 经市场调研，此次招标项目金额上限为：36万元
5. 服务期限：供应商在全部系统验收合格后，提供1年免费运行维护。
6. **递交投标文件截止时间、现场答疑时间及地点、开标时间及地点**
7. 递交投标文件截止时间：2017年11月2日 8:00前，地点：鼓楼区紫竹林3号疾控中心4楼培训教室
8. 答疑时间：2017年10月31日 8:00-17:00，地点：鼓楼区紫竹林3号疾控中心4楼培训教室
9. 开标时间：2017年11月2日9:00，地点：鼓楼区紫竹林3号疾控中心4楼培训教室
10. **联系人**

1、名称：南京市卫生信息中心

2、地址：南京市紫竹林3号

3、联系人：陈冬

4、电话：18151688890