# 排队取号系统参数

**前提：本文中标注“★”号的条款为本项目的实质性要求，供应商应全部满足，否则其投标文件作无效处理。“▲”符号的条款为本项目的重要参数条款，未标识符号的条款为一般参数条款。**

**一、项目清单及预算**

**1、项目预算：16万元**

**2、项目清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 智能排队系统 | 1 | 套 | 负责大厅内的排队管理、呼叫、取号等操作 |
| 2 | 微信推送服务 | 1 | 套 | 与his系统和微信公众号的对接和数据同步 |
| 3 | 数据同步服务 | 1 | 套 |

注：每项服务包含必要的软件和硬件支持

1. **系统功能要求**

★1、实时通过微信及现场自助机端同步查询、预约、当日取号排队。

★2、窗口显示屏实时同步显示呼叫信息并同步播放呼叫语音、分区显示等侯人数及相关公告或其它宣传视频图片等。

★3、能通过微信实时推送评价页面进行服务满意度评价并统计。★4、呼叫语音支持个性化设置，支持真人发音、无线合成音箱和MSTTS，支持呼叫姓名及排队号码。

★5、对接HIS系统进行结算清单确认后才能取号，未确认提示确认结算清单。

★6、系统采用主流B/S架构，支持云服务及本地部署。

★7、系统需无缝接入医院出入院排队管理平台，实现统一管理与远程维护，支持实时监控终端运行状态及界面。后期可根据科室需求扩展和二次开发，所有设备需支持7×24小时不间断运行。

★8、微信推送服务，需支持候诊信息查询和就诊提醒，患者可通过二维码查看排队状态，并在队列变化时接收实时推送。

★9、支持与本院HIS系统及微信公众号进行数据对接，确保数据交换安全可靠，对接费用由供应商承担。

**注：以上要求必须提供承诺函或证明材料，否则作投标文件无效处理。**

三、**技术参数及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **主要功能参数** | **数量** | **单位** |
| 1 | 自助机 | 1. 机柜质材：立式一体机柜,全钢板（厚度>=1.5mm），表层作防腐处理，支持定制； 2. ★机柜接口：支持USB2.0及以上接口、网口，内存≥4G，主板自带1个VGA，≥2个串口，≥4个 USB，一个100M/1000M网口,固态硬盘≥256G，四核处理器及以上，主频≥2.5GHz,内置配套喇叭； 3. 液晶显示器：≥19英寸LED背光液晶显示器，分辨率： 不低于1024\*768。 4. ★触摸屏 ≥19英寸；分辨率：4096 \* 4096。 5. ★内置集成高速线性热敏打印，自动切纸，切刀寿命100万次；打印速度≥30行/秒；有效打印宽度：80mm。 6. ★内置集成一维二维码阅读器、二代身份证阅读器、医保卡IC卡、就诊卡读卡器。 7. ★提供正版操作系统，支持无人值守，自动定时开关机，来电自启，缺纸或故障通知管理人员，系统时间与服务器同步。 | 1 | 台 |
| 2 | 呼叫终端 | 1. ★支持导电橡胶软按键，内置无线，有操作提示音，通信故障时具有声音提示; 2. ▲与自助机无缝接入，自助机故障代码推送到呼叫器显示。（佐证材料：提供截图） | 5 | 台 |
| 3 | 无线收发器 | 1. 接入呼叫终端，通信距离≥视距100m; | 1 | 台 |
| 4 | 信息发布终端 | 1. ★CPU： ≥四核, 主频≥1.6GHz；内存≥4G；存储≥128GB；操作系统Android 11或以上，显示屏：≥32寸，高清LCD屏；分辨率：≥1920\*1080；对比度：≥800；屏幕比例：支持16:9等。 2. 无线网络：支持；蓝牙：蓝牙4.0等。 3. 接口： USB ≥4；串口≥1；网口≥1。 4. ★支持主流音视频、图片格式； 5. 支持定时开关机,远程控制关机、重启、时间与服务器时间同步等操作，能远程安装或卸载APK。 | 5 | 台 |
| 5 | 全域智能排队管理系统 | 1. ★B/S架构，多院区、多窗口分权限管理，多窗口排队，可在微信上进行预约排队，查询当前排队情况，大厅可报道，报道可在排队终端扫码报道，可打印号票也可不打印； 2. ▲取号方式多样化（微信扫码取号、现场自助打印号码），多端同时取号；支持接入二代身份证实名取号及人证比对功能； 3. 提供排队业务类型设置功能； 4. 流水线叫号：取号机的一种业务能由多个窗口业务共同完成； 5. 自定义每种业务开始和结束办理的时间，每天处理的最大业务数量，并能设置该业务是否暂停办理，并能每天限量取号设置； 6. 手机端叫号：支持手机端App叫号； 7. 并发处理能力≥50个窗口同时呼叫，延时≤2S； 8. ★可对呼叫器、窗口及用户进行灵活设置，服务人员登录后，要求窗口的服务类型、窗口显示内容与服务人员的操作权限相关联，并实时统计办理量及满意度； 9. 支持多类型票号排序：票号的顺序可以是所有业务混排，也可以是每项业务单独排号，单独排号时号码由业务号和顺序号两部分组成； 10. ▲呼叫语音提示：支持个性化呼叫语音设置； 11. 系统提供完善的统计和查询功能并导出报表，可以统计每个窗口的业务办理情况； 12. 支持对不同的业务种类进行统计功能； 13. 具备完善的权限控制功能，通过对不同职员进行权限分配。 14. ▲断电保护：排队系统软件提供遇到断电和异常关闭操作系统，重新启动排队系统软件时，不掉号功能，排队系统数据云存储。 15. 呼叫显示多样化，支持窗口LED屏或液晶终端显示；呼叫语音与显示同步； 16. ▲可视化数据分析大屏展示（包括不限于暂离窗口、受理窗口、受理时长、平均等时间、排队人数等； 17. ▲呼叫提醒多样化：除了语音、短信提醒外，还能实时微信推送； 18. 支持传统无线呼叫器叫号、App叫号、微信端叫号混用； 19. ★能无缝接入医院出入排队管理系统进行统一管理，接入的所有费用由供应商承担，无法实现按虚假响应处理。（**提供承诺函**） 20. ★对接HIS系统开发，进行清单确认后方可在微信端和自助端取号排队，接口开发费用由供应端承担，无法实现按虚假响应处理。（**提供承诺函**） | 1 | 套 |
| 6 | 信息发布软件 | 1. ▲节目排版：自由无限分区排版，支持视频、图片、流动文字、 支持触摸互动查询、网页、word、Excel、PPT、 PDF，时间，日期，天气，文本；在同一区域可 叠加不同类型的素材，并可自定义素材的播放时长； 2. ▲终端自动同步服务器时间，无需手动校准。 3. ▲基于网络平台，采用分布式区域管理技术，前端素材可以静默更新； 4. ▲后台远程控制开机、关机、重启、调整音量、设置分辨率，可批量设置定时自动多时段开关机。**（提供佐证材料：检测报告）** 5. ▲安全性：终端加密，插入U盘需要密码。**（现场演示）** 6. 终端支持视频同步播放，图片同步播放，支持至少12种图片切换特效。 7. 支持远程删除终端已经下载的节目素材。 8. 支持远程桌控制终端。 9. ★医院出入院信息发布平台统一管理，通过后台管理实时推送语音、图片、文字、网页、排队信息内容到信息发布终端及穿刺成功率显示终端上播放，所有对接费用由供应商自行承担。**（提供承诺函）** | 5 | 套 |
| 7 | 大厅管理Pad | 1. ★CPU≥四核,内存≥16GB；操作系统≥Android 8 2. ★触摸屏，显示LCD 屏10.1"高清；分辨率不低于1280\*800； 3. ★支持WiFi；蓝牙4.0； 4. ★媒体播放主流音视频格式，图片格式； 5. ▲大厅Pad 管理（包括但不限于代客取号、排队情况、预警消息、统计报表、可视化分析数据展示、系统设置等功能）。（**佐证材料：提供现场演示）** | 1 | 台 |
| 8 | 网络交换机 | 1. 金属外壳，交换容量不小于16Gbps 2. 大于8口1000Mbps网口 | 1 | 台 |

**注：标有“★”项为实质性要求不允许负偏离；标记需要佐证材料按要求提供或演示，否则认为不满足。**

**★四、商务要求**

**1、项目完成时间：**合同签订之日起90日内。

**2、合同履行地点：**四川省妇幼保健院。

**3、质保期：**3年，从项目整体验收合格日起计算。

**4、付款方式：**合同签订后支付合同金额的20%作为预付款，安装调试完成并验收合格后支付合同金额的70%，质保期一年后支付合同金额的10%。

**5、售后服务：**出现故障15分钟内作出响应，远程或电话无法解决的1小时内到达现场处理，质保期：36个月。系统上线后提供不少于2次免费功能升级；提供7×24小时远程技术支持和1小时内的现场响应服务；系统运行期间提供每季度一次的系统巡检报告，发现隐患及时处理；故障处理2小时内提供故障报告；智能排队系统院区内免费移机1次；系统质保期内故障维修服务免费，包括更换部件和功能优化。

**6、培训要求**：对两院区操作人员进行操作培训，至操作人员熟练为止。对维修人员提供培训，使其能对设备进行正常的维修保养及能对一般故障进行维修。

**7、其他要求**

（1）服务期内（含质保期），如果因乙方原因造成甲方违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，甲方有权对乙方进行以下处理：1.要求乙方承担甲方实际损失；2.同时，每发生一次，要求乙方承担成交金额的5%的违约金；情节严重的，每次乙方需承担成交金额的10%的违约金。乙方承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由乙方补足。

（2）系统上线前需提供第三方单位出具的安全测试报告（漏洞扫描、安全加固、渗透测试报告等）。

（3）系统验收前需提供源代码。

**五、评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值**  **权重** | **评分标准** |
| 1 | 报价 | 30 | 满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为评标基准价，其报价分为最高分。其他供应商的报价分按以下公式计算：报价得分=(评标基准价／最终报价) ×30。  注：以最终报价表（原件）为准，得分四舍五入保留小数点后两位。 |
| 2 | 技术参数 | 35 | 1. 技术参数要求分为带▲号为重要参数要求（12项）、一般参数要求（22项），完全满足无负偏离的得35分。 2. 带▲号为重要技术要求共12项，每有一项不满足的，扣2分。一般技术要求共22项，每有一项不满足的，扣0.5分。带★号为实质性参数，不满足作废标处理，不作评分。（注：技术要求中以数字标注表示为一项）   注：参数要求中需提供佐证材料、承诺函或现场演示的按要求提供相关材料或演示，否则认为不满足。 |
| 4 | 履约能力 | 9 | 1. 投标人为本项目配置的项目小组中，项目组组长具有信息系统项目管理师证书得3分，项目组其他成员具有系统集成项目管理工程师（及以上）证书的得2分。未提供加盖供应商鲜章的相关证书复印件的不得分。 2. 本项目中的“智能排队系统”是投标人自主研发并取得了《计算机软件著作权登记证书》的得2分。未提供加盖供应商鲜章的相关证书复印件的不得分。 3. 本项目中的“信息发布终端软件”是投标人自主研发并取得了《计算机软件著作权登记证书》的得2分，未提供加盖供应商鲜章的相关证书复印件的不得分。 |
| 4 | 项目实施方案 | 20 | 根据对投标人提供的实施方案进行评分，内容至少包括：①技术方案；②系统功能详细介绍；③方案的可行性；④进度计划安排；⑤售后服务方案。五个方面均描述详尽，条理清晰，理解正确的得20分；每缺少一个方面或每有一个方面与本项目无关的扣4分，每有一个方面描述简略或描述不清晰或理解存在偏差的扣2分，扣完为止。 |
| 5 | 业绩 | 6 | 投标人每提供类似项目业绩的得2分，最多得6分，未提供的不得分；  需提供2021年1月1日（含）以来的合同复印件，并加盖公章。（复印件加盖鲜章）。 |