

## 第四章 采购需求

### 一、项目概括：

项目名称：政务服务中心综合窗口服务项目

西长安街街道辖区 4.24 平方公里，以“1+1+11”全覆盖“15 分钟”政务服务圈，即 1 个街道政务中心、1 个党群中心政务服务站、11 个社区政务服务站，提供高效一体化的政务服务。年均受理业务 3 万件，提供咨询服务 4 万件，收到群众表扬百余。街道政务服务中心设置 11 个窗口，综窗工作人员计划 2026 年安排 17 人。

西长安街街道政务服务中心占地面积 600 平方米，按照北京市政务服务与管理地方标准设置有综合业务受理区、咨询服务区、网上自助受理区、母婴服务区等功能区域。面向辖区居民和单位按照统一的委托事项清单，提供事项受理服务，服务事项涵盖了劳动和社会保障、居家养老服务、退休人员管理服务、保障性住房、社会救助等涉及自然人全生命周期会经历到的 123 个服务事项。如出生登记、一老一小医疗保险、就业、医疗费报销、退休甚至身后相关服务事项。此外西长安街街道在西城区街乡级政务服务中，重点打造特色对企 30 项服务，助力企业高效申报政务服务业务。

街道政务中心秉承“红墙精神”和为人民服务的宗旨，以“需求为导向，筑牢政务服务“工匠精神”。采取统一受理项目、统一受理平台和统一评价标准的运行模式开展综窗业务。从人员管理维度，通过绩效考核、评测、服务认知与礼仪升级，不断强化窗口人员服务情景中的对办事人的心理关照，力求窗口服务态度、行为、效率、素质与规范达到 5A 级服务标准。

西长安街政务服务中心将窗口服务目标维度设定为：高效率落实、高效能管理、高水平服务、高质量发展。以全周期关怀闭环、全时段服务闭环、全方位服务提升闭环、服务监督管理闭环实现服务闭环管理。发挥“首问责任”力求做到“只进一门”、“分钟计时服务”、“一次办成”。实现热线接待“一线应答”、线上办事“一网通办”，力求线下办事“只进一门”。以数字便利赋能政务服务，以“高效办成一件事”为目标，推进政务服务效能提升。围绕企业居民需求提供受理范围内“网上办”“掌上办”“预约办”等集成套餐式服务。

## 二、项目要求：

1、根据北京市地方标准 DB11/T 19022021《政务服务中心服务与管理规范》，西城区各街道政务服务中心设置“综合窗口”，依托一体化平台开展政务服务委托事项受理。根据 2019 年第 88 次西城区政务专题会议第三项议题的会议决定：“我区其他各专业大厅、街道大厅窗口服务人员参照 12.7 万元/人/年执行。窗口人员数量根据上级要求及具体业务量配置。”目前全西城区按照此标准执行。费用包含人员工资、补贴、管理费（含利润）、残保金、税金、业务培训、应急演练、服装费用。政务服务中心综合窗口服务项目涉及窗口工作人员 17 人，预计年度经费合计：2159000 元（按 17 人\*12.7 万元/年计算）。费用包含人员工资、补贴、管理费（含利润）、残保金、税金、业务培训、应急演练、服装费用。支付费用以实际结算为准。

2、中标单位组建专职驻场运营管理团队对服务人员进行统一管理，运营管理团队要有具体的岗位职责，具有较为丰富的管理经验及较强的业务能力水平，具有有效的管理措施和手段。

3、中标单位应加强对所有服务人员的培训，提高人员素质，使其达到采购人需要达到的服务标准。

（1）具有中华人民共和国国籍，本市常住人口，享有公民的政治权利，无不良行为记录；

（2）具有较强的工作责任心和适应岗位需求的心理素质，学习能力强；能够遵守规章制度，坚守岗位，吃苦耐劳、热情服务；

（3）年龄在20周岁以上、40周岁以下（中共党员或有政务窗口工作经验的，可放宽至45岁），具备大学专科以上学历。

（4）身体健康，具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力；

（5）愿意服从岗位安排、调整、调动以及街道办事处安排的其他工作；

（6）符合卫生与健康部门以及疫情防控对外服务的相关要求。

4、中标单位制定并提供完善的人员管理制度，包括但不限于分层级的薪酬制度、日常管理制度、团队建设制度、员工培训制度及奖惩制度。

5、服务人员应相对稳定，服从采购人的管理，按采购人要求按时上下班。

6、中标单位应按照国家及北京市有关规定与服务人员签订劳动合同，为服

务人员缴纳社会保险。

7、完成招标人交办的其它工作任务。

8、采购人有权要求对服务不满足采购人需求的服务人员进行更换，中标单位应在采购人提出更换服务人员要求三个工作日内，协调新的服务人员上岗并确保在替换人员期间，服务工作连续不间断（需提供服务承诺并加盖投标人单位公章）。

9、中标单位应确保在有服务人员提出休假、请假时保证服务工作连续不间断，做好替班工作（需提供服务承诺并加盖投标人单位公章）。