

# 通州区市民热线运行项目

## 采购需求

### 一、采购标的

#### 1. 采购标的

序号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
1	通州区市民热线运行项目	853.92	1 项	项目服务商为通州区城市管理指挥中心提供接诉即办运行管理、专员团队管理等服务。

#### 2. 项目背景

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》、《北京市接诉即办工作条例》等文件精神和要求，通州区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，全力构建与副中心相匹配的市民服务平台，全面提升全区接诉即办工作质效，持续推动高效能社会治理，积极回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

### 二、商务要求

1. 服务期限：自合同签订之日起一年。

2. 服务地点：北京市通州区。

3. 付款条件（进度和方式）：

（1）合同签订后且来年甲方财政资金到位后，向乙方支付项目第一至第六个月，共6个月的项目预付款；

（2）合同执行8个月后，甲方向乙方支付项目第七至第十一个月，共5个月的项目款；

（3）合同期满且甲方来年财政资金到位后，甲方按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后，依据各月度考核结果，支付最后1个月项目款（即项目尾款）。

### 三、技术要求

## 1. 基本要求

### 1.1 采购标的需实现的功能或目标

要求项目团队熟知北京市12345市民热线业务规范，掌握工单流转各项业务流程，确保通州区接诉即办项目高效运行。服务人员不低于80名，在通州区城市管理指挥中心驻场，提供7\*24小时服务，进行接诉即办工单流转各项工作。其中包括专员队伍、全部办公设备及办公耗材、办公环境布置、网络话务及短信系统等项目全部相关配套。

### 1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

服务标准：必须达到现行中华人民共和国及北京市、行业的有关法规、规范的要求及相关文件要求的质量标准。

## 2. 服务内容及要求

### 2.1 服务内容

#### 1. 人员团队

项目设定最低人数80人，人员岗位包括项目经理、业务主管、各组业务专员，要求项目人员熟知接诉即办各项业务及处置流程，掌握工单流转各项业务要求。

序号	岗位	数量(人)
1	项目经理	1
2	业务主管	5
3	派单专员	20
4	退单专员	6
5	质检专员	16
6	协查专员	12
7	数据分析专员	20
合计		80

### 2. 其他内容

提供全部办公设备及办公耗材、办公环境布置、网络话务等项目全部相关配套设施。

## 2.2 服务要求

### 2.2.1 人员岗位设置及职责

人员岗位设置：

设置 1 名项目经理，负责总体工作的沟通和协调；负责项目有关工作的管理（包括人员管理、培训管理、业务管理、统计管理、质量管理等）；负责对报送项目相关领导的有关信息、材料把关。同时根据管理需要，合理配备其他相应的管理力量。

设置 5 名业务主管，分别负责派单、退回、质检、协查、数据分析。

设置派单专员 20 人，退回专员 6 人，质检专员 16 人，协查专员 12 人，数据分析专员 20 人。

按照国家规定为工作人员缴纳五险、公积金、绩效、补贴等。

岗位职责：

设置 1 名项目经理，职责包括：负责项目运营的整体工作。管理团队整体运营，熟悉掌握运营服务范围及服务目标，带领团队完成各项业务指标；保持日常工作对接顺畅，负责各项需求分解、落实执行；负责建立健全团队各项工作流程和工作规范，并监督指导实施，保证团队的工作效率；负责团队的培训工作及团队建设，完善绩效激励制度，提升团队的凝聚力；完成甲方交办的其他工作。

设置 5 名业务主管，职责包括：负责接诉即办派单、退回、审核、督办、数据各班组日常业务发展运营工作，对组员开展的各项工作进行指导、审查和督办，并提高团队工作效率，监督落实各班组各项业务指标的完成；负责建立各项业务实施的流程和操作规范，并随时根据甲方提供的新业务政策点、新业务要求对业务实施流程操作规范进行修订；负责制定和落实各项培训计划，开展每日例会、周培训、月度考核、培训等工作，负责设计培训课程、整理汇编培训材料、案例分析材料，落实具体培训工作并根据培训效果随时改进培训材料；负责检查、监督业务规范及业务流程的执行情况，发掘其中的问题，并形成质量分析报告；每日梳理质检台账，制作质检日报、周报、月报，制定有效的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系；负责为组员提供现场支持，及时解答组员的问题，协助组员办理疑难工单并针对潜在投诉进行提前干预；协助做好

现场运营、服务管理以及各项沟通反馈工作，掌握班组人员思想动态并上报，配合降低员工流失率；负责办公场所安全与卫生检查及各项后勤保障等工作；完成上级交办的其他工作。

设置工单分派专员 20 人，负责依据业务规范及流程要求，处理市中心派发的诉求工单的签收转派、催办等工作，并对派单过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单退回专员 6 人，负责依据业务规范及流程要求，完成退单工作，将不属于管辖区域内的工单退回市中心，将区域内退单进行转派，并对退单过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单质检专员 16 人，负责依据业务规范及流程要求，对工单进行规范性审核，并对审核过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置工单协查专员 12 人，负责依据业务规范及流程要求，对已办结工单的办理情况进行协查，并对过程中发现的问题进行汇总分析形成材料，完成各项工作日志、台账等工作。

设置数据分析专员 20 人，职责包括：每日汇总上报各类业务数据，将各类业务数据整理汇总、形成数据库，支撑日常数据调取和应用；负责诉求组业务数据及工单信息统计，并撰写各项业务分析报告、调研报告；按领导要求对职能部门承办诉求工单的整体情况、专项工单、特殊工单等开展专项问题分析；定期对考核结果进行专项分析；配合制作和分发基于业务数据的各类定期分析报告等；负责诉求业务运营中的各类数据分析，通过分析运营数据洞察业务运行中的薄弱环节，并提出改进建议；负责收集、对比、分析现场实际数据获取情况与系统数据的出入，定期提交与系统数据对比报告；负责将各班组日常工作中发生的疑难工单、未解决工单、特殊工单等汇总并上报，整理相关台帐；完成上级交办的其他统计工作。

## 2. 2. 2 针对业务变化的应对措施

1. 根据工单突增情况增加人员数量，加强项目团队辅助力量。
2. 根据工单突增情况及时调整班务，根据工单周期及分时特点，优化分组结

构及排班，随时动态调整。

3. 根据上级政策调整变化，优化调整专员分组和人员数量。

### 2.2.3 人员任职条件

#### 1. 项目经理

全日制本科及以上学历，具有 10 年以上从业经验，至少 3 年 100 席以上大型团队运营管理经验；

较强的沟通协调能力及问题解决能力；

熟悉团队的运作模式、接诉即办工作流程及运作规范，熟悉团队的日常运营管理及人员管理；

具有良好的服务意识，出色的表达与沟通协调能力，具有优秀的客户沟通技巧和经验；

有较强的问题分析能力，具备较强的数据敏感性，擅于通过数据分析发现问题并寻求改进；

具有良好的管理能力，擅于团队建设，有效激励团队实现目标；

具有强烈的责任感和高度的敬业精神，能承受紧张的工作压力。

#### 2. 业务主管

全日制本科及以上学历，至少 3 年 50 席以上团队运营管理经历；

较强的沟通协调能力及问题解决能力；

有较好的逻辑思维能力、时间管理能力和数据分析能力；

优秀的语言表达能力，有较强的人员引导沟通能力；

熟练使用 Excel、Word、Powerpoint 等办公软件；

有较好的团队精神并能够承受高强度的工作压力；

性格外向开朗，有耐心和责任心。

#### 3. 工单分派、工单退回、工单质检、工单协查专员

全日制大专及以上学历，其中全日制本科学历人员比例不低于 50%，综合能力优者可适当放宽学历；

普通话标准、流利，声音甜美；

性格开朗，勤奋好学，能够接受三班倒工作时间制度，抗压能力强；工作态度积极、热情，责任心强，具有较强的客户服务意识和沟通技巧，确保客户满意度；每分钟要求汉字录入 60 字以上。

#### **4. 数据分析专员**

全日制本科及以上学历，至少 1 年数据统计从业经历；优秀的文字水平和书面表达能力；熟练使用 Excel、Word、Powerpoint 等办公软件；积极灵活并能在有压力的环境下工作，良好的人际关系和沟通能力，良好的数据分析处理能力。

### **2.3 其他要求**

1. 提供办公硬件服务，满足日常办公需要。（60 台电脑办公专用高配及配套打印机可复印、彩打、扫描一体机）60 台电脑+6 台打印机（租赁）。
2. 提供必要办公耗材。（包括但不限于每人一年使用笔、纸、贴纸、档案盒、长尾夹、笔记本、透明胶带、文件夹、收纳架等办公耗材）。

## **四、项目实施方案及保障措施**

主要包括项目的实施进度计划及相关保障措施等，对于涉及人员培训的项目，还需提供人员培训方案等。

### **1、实施进度**

项目提前 15 个工作日启动，开展前期人员筹备、选拔、培训、考核工作。拟于 2025 年 12 月起正式上岗。

### **2、相关保障措施**

制定日常运营管理相关制度并严格执行，包括但不限于：专员相关管理制度、业务流程管理制度、现场管理制度、绩效考核及激励管理制度、培训制度、保密制度、安全生产制度、值班制度、日常考勤制度、工作交接班制度等。要严格确保各项管理制度的落实，并与个人绩效考核挂钩。

## **五、验收标准**

项目全部服务内容完成后，甲方对服务成果进行考核验收。