通州区市民热线运行项目（第一包）

采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

包号	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
01	通州区市民热线运行项目（第一包）	848	1 项	负责协助区城指中心开展通州区全年约 40 万件 12345 工单的派发、退回、审核、统计等工单流转全流程工作，项目服务人员不低于 80 人，在区城指中心驻场，提供 7*24 小时服务。同时提供办公设备等相关配套。

2. 项目背景

按照《北京市接诉即办工作条例》《通州区接诉即办工作办法》等文件要求，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热线区级平台，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

为保障 2027 年度通州区市民热线区级平台运行工作专业高效推进，需委托第三方机构开展相关工作。

负责协助区城指中心开展通州区全年约 40 万件 12345 工单的派发、退回、审核、统计等工单流转全流程工作，项目服务人员不低于 80 人，在区城指中心驻场，提供 7*24 小时服务。同时提供办公设备等相关配套。

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

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。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。具体包括专员队伍、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。

2.1.1 人员团队

设定最低人数 80 人，人员岗位包括业务经理、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流程。

序号	岗位	数量（人）
1	业务经理	1
2	业务主管	5
3	工单分派专员	20

4	工单退回专员	6
5	审核结案专员	16
6	协查督办专员	12
7	数据统计专员	20
合计		80

2.1.2 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

设置 1 名业务经理，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。

设置审核结案专员 16 人，负责依据业务规范及流程要求，针对办结的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。

设置督办督查专员 12 人，负责依据业务规范及流程要求，对已办结工单的办理质效进行评估及督办督查，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。

设置数据统计专员 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，并辅助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数据统计；定期对考核结果进行专项统计；配合制作和分发基于业务数据的各类定期数据分析等；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数据统计工作。

2.2.2 人员任职条件

业务经理：

（1）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；

（2）较强的沟通协调能力及问题解决能力；

（3）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和人员管理；

（4）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；

（5）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；

（6）具有良好的管理能力，擅于团队建设，懂得如何有效的激励团队实现目标；

（7）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。

业务主管：

（1）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；

（2）较强的沟通协调能力及问题解决能力；

（3）有较好的逻辑思维能力、时间管理能力和数据分析能力；

（4）优秀的语言表达能力，有较强的人员引导沟通能力；

（5）熟练使用 Excel、Word、Powerpint 等办公软件；

（6）有较好的团队精神并能够承受高强度的工作压力；

（7）性格外向开朗 ，有耐心和责任心。

工单分派、工单退回、审核结案、督办督查专员：

（1）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；

（2）普通话标准、流利，声音甜美；

（3）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；

（4）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。

数据统计专员：

（1）全日制本科及以上学历,至少 1 年数据统计从业经历；

（2）优秀的文字水平和书面表达能力；

（3）熟练使用 Excel、Word、Powerpint 等办公软件；

（4）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（电脑、打印机等，可租赁），满足日常办公需要。

2.提供必要办公耗材。

四、项目保障措施

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。