通州区市民热线运行项目（第二包）

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
02	通州区市民热线运行项目（第二包）	312	1 项	要求配备不少于 20 名工单复核人员，人员需能适应高强度工作环境，可 7*24 小时响应疑难险重及突发工作任务，完成全年约 40 万件 12345 工单复核、分析等全流程辅助管理工作，同时动态监测申报数据，预警研判集中突发问题，为评价与决策提供支持，利用数据分析评价诉求办理情况，总结问题、优化流程并提出改进建议。同时为在场人员提供办公设备等相关配套。详见采购需求。

2. 项目背景及目的

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热线服务平台，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。为进一步保障接诉即办各环节工作高效开展，坚持高标准、严要求，保证热线工作质效，保证成绩稳中有进，减少工单失分风险。

3. 项目组织机构

区城指中心负责统筹推进全区接诉即办工作，制定市民热线工作人员主要职责和工作要求标准，并对各环节工作进行监督、管理。区城指中心副主任（分管接诉即办工作）牵头负责接诉即办“接、派、办、回、评”等各项工作。接诉即

办业务科室负责人具体负责此项工作的组织落实和细节实施，严格按照通州区市民热线运行项目（第二包）工作目标、内容等抓好落实，推进我区接诉即办工作平稳运行。

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）甲方在本协议签订之日起 5 个月内，依据财政资金到位时间向乙方支付本项目协议价款的 40%；

（2）甲方在本协议签订之日起 9 个月内，依据财政资金到位时间向乙方支付本项目协议价款的 50%；

（3）甲方在合同期满且来年财政资金到位后，按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后，依据考核结果向乙方支付本项目协议价款的剩余款项。

三、工作内容

1.12345 工单复核

负责 12345 工单的全流程辅助管理工作，具体包括每日 12345 工单复核、分析工作，确保工单流转的准确性与高效性；定期梳理不纳入申报事项及延期办理清单，通过制定模板、审核材料、维护各类专项台账等方式，实现工作的标准化与规范化；定期协助开展复盘工作，通过对承办单位申报准确性、中心审核情况的数据分析，进行诉求办理评价，并据此总结问题、优化流程、提出改进建议。同时对申报数据进行动态监测，对集中突发问题开展预警研判，为相关工作提供支持。

2.人员培训指导

项目需按时、按质、按量开展人员培训工作。培训计划的制定，需注重人员思想站位、工作能力、业务素养的培训，确保工作人员保有较高的思想觉悟，并通过员工专业培训，提升专业水平，使其具备符合要求的业务知识储备和工单复核能力。

3.项目人员管理

项目服务流程及内部管理制度至少包括但不限于业务流程、人员管理制度、

业务流程管理制度、业务培训制度、应急保障方案、保密制度及报告制度等，要确保各项管理制度的落实。

四、项目人员配置要求

项目要求配备不少于 20 名工单复核人员，人员需能适应高强度工作环境，可 7*24 小时响应疑难险重及突发工作任务，完成全年约 40 万件 12345 工单复核、分析等全流程辅助管理工作，同时动态监测申报数据，预警研判集中突发问题，为评价与决策提供支持，利用数据分析评价诉求办理情况，总结问题、优化流程并提出改进建议。同时为在场人员提供办公设备等相关配套。

1.人员配置

项目设定人数不低于 20 人，人员岗位包括业务主管、复核专员，要求项目人员熟知接诉即办评价规则及不纳入评价工作的业务知识，熟练掌握区城指中心工单复核工作流程和业务要求。

序号	岗位	数量（人）
1	业务主管	1
2	复核专员	19
合计		20

2.岗位设置及职责

设置 1 名业务主管，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、统计管理及质量管理等）；负责承担工单复核工作、知识更新及培训指导等业务工作；同时负责对报送给项目相关领导的信息、材料进行把关；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 19 名复核专员，负责全区 12345 工单的复核、分析工作，完成初步审核与梳理;负责完成告知性办结工单的复核、分析工作;协助梳理延期办理清单，对延期办结材料进行初步审核;对不纳入申报事项工作各类台账进行登记、汇总、审核、维护；负责每月复盘工作，对各承办单位失分工单进行深度分析，总结发现各类问题，配合完善工作流程；根据任务需要完成临时交办的其他工作。

3.人员任职条件

业务主管：

（1）全日制本科及以上学历，至少 3 年以上团队运营管理经历；

（2）年龄为 40 周岁以下，优秀者可适当放宽至 45 周岁以下；

（3）具备丰富的工单复核工作经验，熟练掌握接诉即办评价规则及不纳入评价工作的相关内容；

（4）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；

（5）具备优秀的文字写作能力、逻辑思维能力、数据分析能力和问题解决能力；能够独立完成报告、材料的撰写；

（6）具有良好的沟通协调管理能力，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，能够适应高强度工作环境，能够承受一定工作压力且高频次满足法定节假日加班的业务需求。

复核专员：

（1）大学本科及以上学历，其中全日制本科学历原则上不低于 80%，综合能力优秀者可适当放宽学历；

（2）年龄为 40 周岁以下，优秀者可适当放宽至 45 周岁以下；

（3）熟练使用 office 办公软件，具备基础数据的汇总和分析；具有一定的文字写作能力、逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力；

（4）熟练掌握接诉即办评价规则及不纳入评价工作的业务知识；了解接诉即办工作及通州区区情、各委办局相关法律法规及业务知识；

（5）工作积极主动，做事严谨细心，责任心和执行力强、具有良好的团队合作精神；

（6）性格开朗、身体健康、具备一定的抗压能力，可接受加班；服从管理，及时向上级汇报情况，能够遵守各项工作制度。