

采购需求

一、项目概况

根据《北京市政务服务管理局关于本市区级政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》、《政务服务中心服务与管理规范》等文件要求，为进一步深化北京服务，北京市西城区政务服务中心实施综合窗口工作模式，选择第三方服务机构承担西城区政务中心进驻的全区 40 余家部门 1400 余项业务的综合窗口服务管理工作，持续提升区级政务服务大厅规范化、标准化、便利化建设水平。

二、服务内容及要求

（一）服务内容

按照西城区政务服务中心大厅现场服务需求，服务提供方需提供现场服务团队，岗位包括但不限于现场管理、引导帮办、综合窗口、业务管理、企业服务等，根据《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》要求，为西城区政务服务中心提供综合窗口咨询、接件、受理、告知、送达、帮办、网办及线上咨询等服务。开展延时服务，根据工作需要配合做好预约、周末不打烊等窗口值班服务工作。协助大厅及窗口突发事件的处理工作，及时发现、及时上报和处理，形成规范化的处理机制。通过现场服务团队日常工作管理、党建建设、团队建设、薪酬体系、人员培训、业务检查，提升工作人员业务能力、服务质量及服务意识，为办事人提供线上、线下高效、便捷、优质的政务服务工作。

如上述服务需求因采购人工作需要而变动，可根据采购人工作需要适时进行调整。

（二）费用内容

1. 工资。包括但不限于基本工资、绩效工资、加班费等。
2. 保险及福利。员工的社会保险及住房公积金费用：包括基本养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险和生育保险等法定社会保险及住房公积金等。员工

体检、为员工提供统一的服装、其它劳保用品及福利等费用。

3. 培训及团队建设。包括日常培训及团队建设相关费用。

4. 税金及管理费等其它费用。

（三）人员需求

1. 服务团队规模。服务提供方需建立并提供区政务服务中心现场服务团队，人数为 117 人上下浮动不超过 5%。在窗口对外服务、延时服务期间做好有力业务支撑。

2. 服务岗位。服务提供方需设以下岗位但不限于：项目经理、项目主管、业务主管、综合窗口主管、综合窗口组长、综合窗口副组长、引导员、综合窗口人员、专业窗口人员、业务支撑人员、培训人员、质检人员、企业服务管家等，并根据实际业务需求进行调整。

3. 人员基本条件。

（1）拥有真实合法的身份证明，具有良好的道德品质及爱岗敬业精神，身心健康、品行端正，无违法犯罪记录。

（2）具备有较高的政治思想素养和业务水平，吃苦耐劳的精神和高度的责任感，严格履行岗位职责，具有高度的保密意识。

（3）达到国家规定的用工年龄。学历为大学本科以上（含）。如遇不符合学历条件但具有丰富政务服务工作经验情况可适当降低条件。

（4）普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力。

（5）根据服务工作需要，部分岗位要具备英语特长 3 人、手语特长 1 人、讲解员 2 人等特长人员。

（6）遵守用人单位的各项管理制度，接受岗位调整。

（四）规范管理

服务提供方应规范管理，按照政务服务要求制定并执行“一窗”及各岗位服

务管理（咨询、接件、受理、告知、送达各环节实施主体工作职责和操作规章等内容）、延时服务、服务承诺、亮明身份、保密管理、考勤管理、考核、培训、质检、绩效等制度。

（五）岗位设置

投标人根据采购人工作要求，设置以下岗位但不限于：项目经理、项目主管、业务主管、综合窗口主管、综合窗口组长、综合窗口副组长、引导员、综合窗口人员、专业窗口人员、业务支撑人员、培训人员、质检人员、企业服务管家等，并根据实际业务需求进行调整。

1. 提供分流引导服务，按照大厅动态布局合理分配办事群众，避免出现窗口排队现象。

2. 提供热情专业的咨询接待服务，负责为企业群众提供政策法规、办事流程等咨询服务，解答各类市场主体及群众有关申请政务服务事项等问题；及时了解、响应办事企业、办事群众的服务需求，更好地服务于办事企业、办事群众。

3. 提供窗口服务事项受理工作，负责受理申请材料的收件登记、打印回执、受理材料上传、交接等工作；提供纸质一次性告知及业务解答服务。

4. 提供材料流转服务，前台将申请材料流转后台相关部门，并做好材料交接登记。

5. 提供统一出件服务，相关审批职能部门对申请材料审批通过后，由综合出件窗口负责统一出件。

6. 提供指导帮办代办服务，发现需要协助办理业务的群众，主动询问办事群众办理业务情况，为群众或特殊群体提供指导及帮扶、代办等相关服务。

7. 提供悉心听窗口及反映办不成事窗口投诉接待工作。

8. 提供自助服务协助工作。协助企业群众办理各类网登业务，解答现场企业群众关于网登业务的各类问题。

9. 提供贷款及其余公共服务窗口服务。

10. 在线咨询服务工作。对在线的企业群众提出的问题做出解答，提供各类线上咨询等服务。

11. 提供业务支撑服务。为窗口服务提供业务口径梳理及审核要点梳理，组织培训及业务考核，对窗口服务进行质量检查。

12. 提供管家服务。为企业提供围绕企业生命周期的闭环式服务，进行满意度回访。

13. 提供特色服务岗位。包括但不限于英语服务岗、手语服务岗、解说岗位等。

三、考核指标

以下指标按照年度考核。

（一）人员到岗率：全年符合服务人数 117 人（含项目管理人员）的要求，月均人数上下浮动不超过 5%。投标人的服务人员入离职交接期，员工年休假等特殊情况不计入考核。

（二）人员资质与培训考核：投标人满足考试条件的服务人员，持行政办事员-政务服务综合窗口办事员职业技能等级证书上岗人数需达到 95%。日常培训考试成绩高于 85 分的人数占比需达到 95%。

（三）办件数量：投标人负责政务大厅进厅行政许可双授权业务的受理工作，对窗口正常受理范围内的业务，根据采购人要求实现 100%应办尽办，严格按照政务服务时限及规范要求完成全部进驻事项业务办理。

（四）办件准确率：投标人窗口人员须严格按照首都之窗事项材料清单核对申请材料，准确告知办事所需材料及业务补正要求，杜绝政策适用错误、要件审核错误、结果出具错误等各类办件差错。通过业务质检、审批部门反馈、现场检查等方式，经采购人或审批部门正式认定、确属窗口人员主要责任造成的一次性

告知不准确或业务差错，其差错率不得超过 0.5%。

（五）按时办结率：投标人窗口人员须保证对受理事项及时开展初审工作，并转派审批部门进行审批。杜绝拖延积压、超时搁置等问题。本项目要求投标人窗口人员月度、年度按时转办率均需达到 99%。

（六）营商环境评价结果：投标人窗口人员履职成效纳入采购人营商环境年度综合评价体系，投标人需全力配合采购人优化营商环境相关工作，督促投标人窗口人员严格落实优化营商环境各项政策举措，高效办理企业开办、项目审批、便民服务等涉企涉民事项，持续提升政务服务便利度、规范化水平。

（七）舆情风险：投标人承担窗口人员舆情管理主体责任，督促投标人窗口人员严守工作纪律、保密纪律、服务纪律，规范言行举止，杜绝出现任何引发负面舆情的行为。严禁投标人窗口人员出现服务态度恶劣、与群众发生争执冲突、违规泄露办事信息、工作失职失责、违规操作等问题引发的网络舆情、社会负面舆论、群体性质疑等舆情风险。因以上原因引发的负面舆情，采购人将严肃追责、责令整改并扣除履约分值。

（八）服务满意率及差评投诉：根据好差评结果，办事群众对综合窗口服务有效满意率 95%以上，全年有效差评投诉少于 6 件。

（九）行为与考勤管理：投标人须落实每日检查工作，规范人员仪容仪表、服务态度等服务行为。严格执行考勤制度，落实每日考勤检查，杜绝迟到、早退、旷工等问题。若投标人服务人员在各类专项检查中被认定存在严重服务不规范行为并造成重大影响，或考勤纪律问题经采购人书面提醒后仍反复出现、整改不到位，且查实系投标人日常管理疏漏、未及时整改的，本项考核视为不合格。

四、考核机制及验收条款

由采购人以季度为单位进行审核，考核结果若未达到以下考核指标，需整改落实，并参照要求扣罚对应比例服务费用。

（一）考核指标不合格内容达到一项时，合同第四次支付扣除全部服务费金额的 3%。

（二）考核指标不合格内容达到两项及以上时，合同第四次支付每项扣除全部服务费金额的 7%。

五、服务年限和地点

服务年限：1 年，自签订合同之日起。

服务地点：北京市西城区西直门内大街 275 号，西城区政务服务中心大厅。

六、价格条款与付款方式乙方改为投标人甲方为采购人

双方签订协议后 15 个工作日内，采购人向投标人支付总款项的 30%，2026 年 11 月 30 日前采购人向投标人支付总款项的 20%，2027 年 3 月 31 日前采购人向投标人支付总款项的 20%，待服务结束采购人验收合格后，采购人向投标人支付剩余款项。（说明：最终的支付周期，待招投标结束后，根据实际财政支付相关情况为准。）

付款方式为：银行转账