

第三章 用户需求书

一、项目名称

海口市琼山区政务大厅“综合窗口”外包服务项目。

二、项目概况

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》国发〔2022〕5号，扎实推进简政放权、放管结合、优化服务改革，不断提高审批服务规范化、智能化、精细化、便利化水平。根据区委、区政府要求，对标梳理差距清单，进一步组建一支素质高、业务精、管理严的政务服务队伍，推进形成规范统一的业务受理标准、礼仪形象标准、大厅运营标准，整体提升琼山区政务服务水平。

三、采购内容

由中标供应商为本项目提供整体服务，服务内容包含团队建设、日常运营管理工作、为服务岗位所有人员发放工资、缴纳社保公积金，按甲方管理要求执行本项目服务范围以内的所有管理事项。

1、为能够顺利开展本项目所涉及的工作，服务期内供应商必须按照采购人需求配置身体健康、业务素质过硬、工作能力强、形象良好、无任何犯罪记录、能正常履职的工作人员，提供标准化、规范化、便利化的办事服务。共需配置不少于22个岗位提供相应服务，其中包含管理岗2个（项目经理、项目助理），一般公共服务岗位20个（综合窗口8岗、引导咨询帮办代办3岗、制证1岗、政企通专窗1岗、企业服务窗口2岗、人才窗口1岗、乡镇试点4岗）。

2、综合窗口规划

充分整合基层（区、镇街道、社区村）政务服务资源，完善基层

政务服务体系，丰富基层政务服务供给，有效推动三级政务服务体系建设，打通基层政务服务“最后1公里”。将一镇一街做为试点，打造便民服务中心标准化样板，同时建设琼山区三级体系一体化联动，包括人才培养一体化联动，业务规范一体化联动，三级管理模式一体化联动，培训标准一体化联动，建设三级政务服务工作人员高效沟通机制，全面推进政务服务“标准统一、代收帮办、远程办理、协同联动”的政务服务新模式。

3、综窗服务团队建设

完成综合窗口队伍的建设，包括人员招聘、队伍分区、辅助保障、制度建设、考试培训等队伍建设任务。根据大厅工作要求，制定政务服务各岗位工作职责，岗位指导书、业务工作流程等制度汇编。为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

4、项目运营管理

供应商需采用企业化、标准化、信息化管理模式，实施开展本项目的运营管理工作。建立晨夕会工作模式，开展服务礼仪、事项受理等方面的专业培训；通过对各类受理事项的梳理，整合办事窗口，将办事流程标准化，减少办事时间提高办事效率；引入数字化管理平台（根据政务服务中心各项管理标准进行功能设计，深度契合各项管理制度和 workflow，并在执行过程中充分留痕，做到管理过程可视化、标准执行可观测、流程规范可追溯、业务数据可分析。）；成立项目宣传小组，将海口市琼山区政务服务便利化通过新媒体平台，以短视频、公众号、直播等方式面向社会推广，以多形式在多渠道的保障下，助力服务大厅品牌的建设和推广；熟练掌握政务服务中心各功能区现状，提供专业、标准的迎检接待服务，在接待各类机构监督、考察时

能够全方位展现政务服务理念。

5、管理岗工作内容

项目经理：负责统筹项目整体管理工作。安排制定月培训计划，做好对员工的业务统筹、指导和管理，协助政务服务中心做好大厅各功能服务区的建设。

项目助理：辅助项目经理完成团队管理、业务运行、培训计划、工作汇报等相关工作。

6、公共服务岗工作内容

(1)综合受理

日常管理过程中严格落实“首问负责、一次告知、限时办结、办事公开、责任追究”的原则，建立服务窗口综合培训及考评体系，事项受理、人员管理和窗口服务统一规范，进一步提升整体服务水平，为办事群众或企业提供规范化、标准化、专业化的政务服务，切实破解企业、群众“来回跑、多头跑”和窗口忙闲不均、排队等候的问题。

(2)咨询引导

提供咨询引导服务，负责以优质的服务态度进行大厅引导工作，熟悉大厅办事流程及标准，对群众做到热心服务，耐心指导解答，引导办事导向，提高大厅办事效率。通过智能导办平台优化咨询导办、业务流转、帮代办等过程，避免群众因材料缺失来回跑，从而提高窗口工作人员的办件效率，变被动服务为主动服务。

(3)网办专区“无柜台，肩并肩”服务

推出“一对一指导、手把手帮办、肩并肩服务”的“无前台”政务服务新模式，进一步减少群众办事距离感，提高政务服务满意度，持续优化营商环境。将原有传统的窗口受理转变为“开放式”受理，打破了政府和办事群众在距离上的限制。该模式一是拉近了服务距离，

进一步加强了两者间的互动、交流；二是增强了办事体验。通过工作人员指导、办事群众全程参与业务平台操作、实时感受，提高办事群众对业务的理解和认识，进一步提升群众办事满意度；三是提高事项网办率。“肩并肩”服务模式可以帮助群众尽快熟悉网上办理登记流程，有效提升网办率，减少跑大厅办理次数。

(4) 爱心适老特色窗口服务

以适老助残为导向，设置“帮您办”爱心窗口，融合“办不成事”反映窗口，按照“暖便优”标准提供全程帮办、导办代办等特殊服务，对行动不便的群众开辟“绿色通道”，启用无障碍设施设备，破解老弱病残孕群体办事困扰，率先落实适老服务。

(5) 区域通办、跨省通办

梳理满足企业和群众办事需求的“区域通办”“跨省通办”事项，实行清单化管理，建立事项动态调整机制。创新融合线上网办和线下代收代办场景，充分利用专业化团队优势，打破地域阻隔及信息壁垒，推行“本地申报、数据流转、属地审核、远程办理”的通办模式。

(6) “弱势群体”全程陪伴

为到厅弱势群体提供引导、帮办、代办以及自助区导办等服务，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并全程陪办帮办。为特殊群体提供指引、帮扶、EMS代发、入户办、就近办等多场景帮办代办服务。

(7) 出件服务

采取现场发证和邮政寄递等方式，提供业务办理批准文件(含即办件和非即办件)的送达服务，并做好每日登记和统计工作。

四、项目相关要求

1、合同履行期限：一年。

2、服务地点：海口市琼山区行政审批服务局。

3、付款条件：按月支付。

4、服务要求

① 22 周岁以上，具备专科及以上学历。当地常驻人口。具有政务服务工作经验、具备一定外语基础及中共党员可优先考虑。

② 身体健康、品行良好，工作积极主动，具备较好的沟通能力、语言表达能力和综合协调能力，纪律观念和保密观念较强。

③ 性格开朗，善于接受新鲜事物，具备较好的学习能力和抗压能力，具备较好的服务意识、合作精神和奉献精神。

④ 人员招聘工作由第三方服务机构负责，严把入口关，项目现有人员优先录用。从岗位需求研究、发布招聘公告、组织笔试面试、体检政审、岗前培训、试岗轮训、上岗试用，每一环节都严格标准，狠抓落实，从入口上确保员工综合素质。

5、验收标准：按招标文件第三章“用户需求书”中服务内容及要求和国家行业标准进行验收。

6、供应商必须根据自身资料如实编写响应文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投服务的资质证书等资料进行核查，如发现与其响应文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。