

招标内容及要求

一、项目概况

项目名称：西安市长安区政务服务中心政务服务“一窗受理”项目 2024；

项目实施地点：西安市长安区政务服务中心。

项目背景：

按照国务院“整合各类政务服务资源，协同共建，整体联动，不断提升建设集约化、管理规范、服务便利化水平”要求，根据《陕西省政务服务机构综合窗口设立和运行办法》文件精神，全面深化“一窗受理”服务，借鉴先进地区经验，分步施策推进“一窗受理，集成服务”改革。充分运用事项标准化成果，以建设智能化政务大厅系统为依托，科学合理地履行对服务窗口人员的指导监督和日常管理工作，积极打造智慧政务工作模式。

二、招标内容

1、人员方面。配备 76 名“一窗受理”工作人员，全面负责与服务人员的劳动合同签订、薪酬社保、考核考勤管理、福利待遇兑现等。

2、服务团体建设与运营方面。提供“招聘到岗、培训先行、工作承办、全面管理”的全流程外包等服务。

3、事项要素动态更新方面。以大厅情形化梳理的事项为基础，按照国家政务服务事项要素标准规范要求，以“最小颗粒度”为标准，对照大厅高频实施清单办理项，根据政策调整和办事流程变化，及时完善事项要素，确保所有要素完备、准确。

4. 信息化支撑建设方面。围绕大厅运行配备事项梳理系统，智能导办系统、排队叫号系统、数据可视化系统、人员培训系统、办事一码通、微信预约平台，一号统领、专业手语双屏等软件系统。及时与市级部门完成系统对接、更新。具体内容详见招标文件。

5. 制作“小安帮您办”系列视频。确保按期推出具有指导意义的办事指南视频并积极扩大推送范围。开设政务服务“云直播”，实现线上互动“零距离”。

6. 完成证件到期前“政务小闹钟”提醒功能开发应用。系统提前主动靠前服务，做好资料台账梳理，建立证件到期提醒台账，及时短信沟通联系企业群众，提醒提前准备相关资料，避免因证书过期带来不便。

7. 编制符合大厅实际的政务服务场景白皮书，进一步拓宽符合群众需求的多方向、高频次政务场景，打造“一图读懂”系列主题。

8. 打造并展现具有特色的“安心办”系列场景，帮助企业群众延展更多相关政务事项链条及信息。

9. 拓宽长安政务“3D 导航地图”功能，将智能导办、智能问答布设在导航地图当中，在“一图读懂”场景中链接地图讯息，实现“双向互通”。

10. 持续推进新入驻事项的“一窗受理”标准化工作，当因事项入驻需增加人员配置或改造大厅时，需协助政务服务中心完成人员配备方案及大厅功能布局和现场设备摆放方案。

11. 保障完成达到市级比例要求的窗口工作人员行政办事员资格比例。

三、技术\服务要求

（一）人员方面

1、招聘与配置。结合“一窗受理”改革工作要求，坚持“业务关联、办件均衡、留有冗余”的原则，规范设置市场准入、工程建设、不动产登记、帮办代办办办区等综合窗口服务区。根据办件量、办理时长、办理流程等数据，科学测算综合受理窗口的设置数量，实行

集约化管理，随业务办理量动态调整。提供政务服务中心采购年度的“一窗受理”工作人员的招聘录用、入离调转等服务。

2、提供“一窗受理”工作人员的劳动关系管理、薪酬发放、解决劳动纠纷、法律问题及投诉处理、员工活动及协调、心理咨询服务、员工冲突管理及内部沟通管理、员工信息管理、员工奖惩管理、员工纪律管理及员工晋升管理、服务延伸、岗位轮换等服务。

（二）服务团体建设与运营方面

1、承担政务服务中心大厅服务工作中咨询引导、帮办、代办、接件、材料流转、出件及大厅相关辅助性服务。

2、围绕事项支撑、服务规范、运行规范等多个方面进行制度设计，每年度按照大厅实际需要进行迭代和完善，保障服务体系高效有序运转。

3、结合每年度“一窗受理”工作人员新老构成，制定兼顾新老员工的《“一窗受理”工作人员岗前培训方案》及《“一窗受理”工作人员日常培训方案》（参照行政办事员国家技能标准培养），培训内容覆盖基础知识、礼仪规范、规章制度、业务能力、信息化系统等方面。

4、持续完善新老员工晋升和考核方案。建立规范、有效的薪酬与绩效挂钩联动机制，制定员工考核体系和薪酬方案，提升员工工作效率，激发员工工作热情，确保团队稳定性。实现对现有的绩效考评、奖优罚劣制度的优化更新。

5、提供帮办代办服务。按照办事人现场需求，主动询问、主动提供帮办代办、指引帮扶、邮寄代发等多场景服务；引导、协助办事群众通过自助设备办理相关政务服务业务，如业务办理、咨询解答、材料初审，填表指导、打印复印、收发文件、修改文稿等，保障自助区设备运行等；提供“上门办”服务，解决群众特别是特殊群体、高龄群体、出入不便群众的办事痛点难点问题。

（三）事项精细化梳理方面

以驻厅事项为基础，按照国家政务服务事项要素标准规范要求，以“最小颗粒度”为标准，对照大厅高频实施清单办理项，根据政策调整和办事流程变化，完善事项要素，确保所有要素完备、准确。

（四）信息化支撑建设方面

为支撑政务大厅综合窗口运行，服务期限内提供事项梳理系统，智能导办系统、排队叫号系统、数据可视化系统、人员培训系统、办事一码通、微信预约平台，一号统领、残疾手语双屏应用、更新、升级、运维等服务，并负责与政务大厅原有抽叫号机、电子显示屏等硬件碰口，与市级好差评系统对接，即时上报相关数据。

1、事项梳理系统。作为事项标准化、情形化、颗粒化梳理的使用工具及事项库，除满足标准化的事项梳理、管理、导入导出等日常事项维护管理功能外，满足对事项情形拆分配置、材料数字化深度梳理等功能，实现情形化、颗粒度梳理。

2、智能导办系统。作为交互性展现工具，通过准确清晰的问答式情形引导功能，让办事群众更短时间内适应交互式办理方式。可实现根据办事流量导引功能。

3、办事一码通系统，提供配置简便，汇聚业务、窗口、人员信息的取叫号系统。可支持大厅取号设备、微信公众号、二维码扫描等多形式取号，短信叫号提醒，支持显示屏滚动显示叫号信息，同时具备查看排队情况、查看办事进度、查看办事信息等群众端使用功能，全面覆盖预约、叫号、重呼、办理、办结、转号等窗口端使用功能，支持按照不同时间周期查阅取叫号量、办件量等方面数据的大厅管理人员端使用功能。

4、数据可视化系统。通过建立数据仓库模型，在统计分析的基础上对业务数据（包括办件趋势、运行情况分析、办件效能分析、窗口忙闲度、大厅人流量、排队叫号情况、平均

等待时长、群众满意度等)进行多角度深入分析,充分挖掘数据价值,从宏观到微观多维度展现中心的运行情况,为各方主体提供可视化服务,为中心领导决策提供科学依据。

5、系统对接:可实现与政务大厅原有抽、叫号机、电子显示屏等硬件碰口,与市级好差评系统对接,即时上报相关数据。

6、人员培训系统。应用于人员积分制管理、培训与考试,主要由培训库、考试库和积分系统构成。基于清单深度标准化和对于培训过程的沉淀,支撑人员培训、考试、模拟、演练等需求。积分制管理将“政务人员能办事项数量”、“事项库(咨询库)维护贡献度”、“日常工作量”三项主要指标进行量化并沉淀数据,以大数据分析和应用支撑管理水平提升。

(五) 创新业务拓展

1. 呼叫一号统领。

包括内线呼叫和外线呼叫两方面。话务录音自动对所有进入(呼入)和发出(呼出)的电话通话进行录音。等级优先该功能能够自动识别其特殊的客户级别,并提供优先接待服务。来话分配确保来电能够高效、准确地被分配给适合的客服团队的智能化工具。报工号客户会听到系统自动播报给其提供服务的客服代表的工号。自动语音服务提供相关自动语音服务,介绍政务服务法律法规、办事指南等信息。人工/自动互转系统能够根据用户需求智能判断,并将通话自动转接给人工客服代表处理。话务报表输入客服代表工号或指定的时间范围,对客服代表的各项业务进行详细统计分析,并以报表的形式将结果呈现。

2、专业手语双屏。

搭载5G手语双屏智能终端,应用实时视频通话服务平台,配备专业手语翻译团队,以远程双向同步交流方式,为听障人士提供一对一的手语翻译和帮办导办服务

3. 开设政务服务“云直播”,实现线上互动“零距离”。

开通长安区“安心办”视频号,积极利用现代化网络平台,从企业、群众关心的热门事项入手,开展政务服务“云直播”,每月以业务专题形式开展专场直播,邀请业务骨干、窗口工作人员走进直播间“云聊业务”,以热点、高频事项为主,重点讲解该业务如何办理、国家相关政策等。同时,安排线上“云客服”,对网友们提出的问题进行现场研判、分析,实时反馈。针对未能及时解答、回应的问题,“云客服”通过私信的方式,将解答内容以文字形式发送给群众,为企业、群众提供精准解答,足不出户即可线上了解相关业务。与企业、群众线上“零距离”互动,让政务服务更多元化,更好为办事企业、群众服务。

4. 建立证件到期提醒功能

针对企业群众因疏忽导致许可证过期而需注销的困境,后台系统提前主动靠前服务,做好资料台账梳理,建立证件到期提醒台账,对许可证即将到期的企业群众,及时短信沟通联系,提醒提前准备相关资料,办理证件延续手续,避免因证书过期带来不便。

5. 编制政务服务场景白皮书(窗口端)

梳理一套政务服务场景手册,包括电话咨询、导办咨询、窗口服务等。

6. “安心办”场景一图读懂

从企业和群众的需求出发,整合当前服务资源,编制针对群众端口语化的场景,解决企业群众“看不懂、问不清、办不明白”等服务性难题,深化政务服务模式创新,帮助企业群众延展更多相关政务事项链条及信息,提高群众办事效率。

7. 数字赋能,实现“一图读懂、一键触达”的政务服务新篇章。

将“一图读懂”与“3D导航地图”链接,增强“一图读懂”场景的三维数字地图导航功能,群众只需“一键触达”线下办理,即可跳转3D导航地图,实现政务大厅足不出户“随心逛”。拓宽3D导航链接功能,通过热点链接智能导办、智能问答、等系统,实现导航平台与业务系统无缝对接。

四、商务要求

1. 服务期：1 年。
2. 服务质量：合格且满足招标人要求。
3. 服务保障：

中标/成交供应商应就本项目招标文件中的要求配合采购人做好服务工作，且应提供及时周到的售后服务，在接采购人通知 1 小时做出响应，12 小时内到达现场，24 小时内问题解决完毕，解决不了的须提供备选方案。

五、其他