项目需求书

1. 项目背景：

天津市河东区人民政府政务服务办公室便民专线服务

（二）人员及服务要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 1 | 服务人员 | 8 | 供应商须至少提供10名服务人员，男性不少于3名，且服务人员须为供应商正式员工，男性年龄平均不超过40周岁，女性年龄平均不超过35周岁，男性身高不低于170cm，女性身高不低于160cm。 | 否 | 每周工作5日  每日8小时 |
| 供应商所提供的服务人员需全部具备专科及以上学历；不少于2人拥有普通话证书；不少于2人具有流利的英语口语能力（英语4级或以上证书或成绩单425分以上）；不少于2人拥有计算机等级证书；不少于1人拥有人力资源师证书；不少于1人拥有档案管理员上岗证；不少于1人拥有统计证； |
| 合计人数 | | 不少于10人 | | | |

三、服务人员具体工作内容、职责及服务标准

1从便民服务专线系统接收河东区的服务待办事项，并按照实际情况分派到相应部门。

2对分配下去的服务事项进行跟踪，以保证事项的及时解决。

3须定期组织服务人员培训，培训内容包含但不限于政策法规、礼仪培训。

4遵守采购人的各项规章制度，服从各项管理和考核。

5工作内容受理范围包括有关政策法规以及公共服务信息咨询、日常生活的突发性问题求助服务、对本市改革开放、经济建设与管理等方面意见建议、对行政机关工作人员办事效率、工作作风等方面的投诉和举报等等。