



北京新广视通科技有限公司
Syngo Vision Technology Co., Ltd

政务大厅

综合窗口购买服务（外包）

一体化运营方案

平稳 | 高效 | 实用 | 便民

单位：北京新广视通科技有限公司

Beijing Syngo Vision Technology Co., Ltd.

目录

CONTENTS

01 政策背景

02 业务优势

03 一体化运营方案

- ☑ 科学化的场地规划
- ☑ 专业化的队伍建设
- ☑ 系统化的教育培训
- ☑ 规范化的业务运营
- ☑ 多样化的科技赋能
- ☑ 常态化的制度保障

04 可扩展服务

05 企业概况

01

政策背景

📖 《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》

📖 《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》

📖 《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》



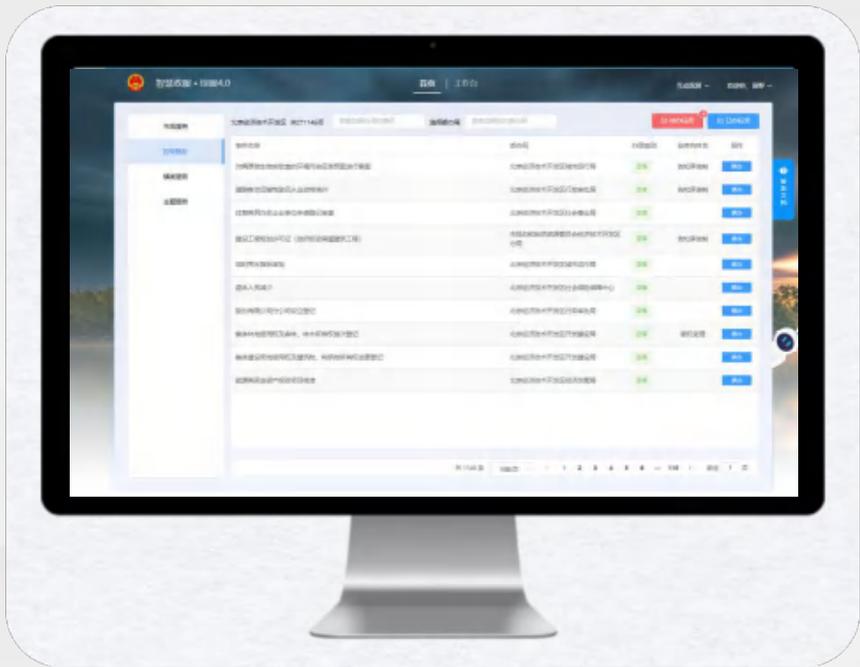
02

业务优势

科技、服务双螺旋结构赋能智慧政务

在国家持续深化“放管服”改革，优化营商环境，不断提升政务服务水平的整体部署及工作要求下，我司驻派的专业服务队伍以服务标准化、执行规范化、人员专业化、优化政务服务力量，提高综窗服务效率，科技与服务双螺旋结构，使动态适配的政务科技贴合社会实践，通过领先的政务服务推动营商环境优化，稳步推进综合窗口政务服务提质增效。



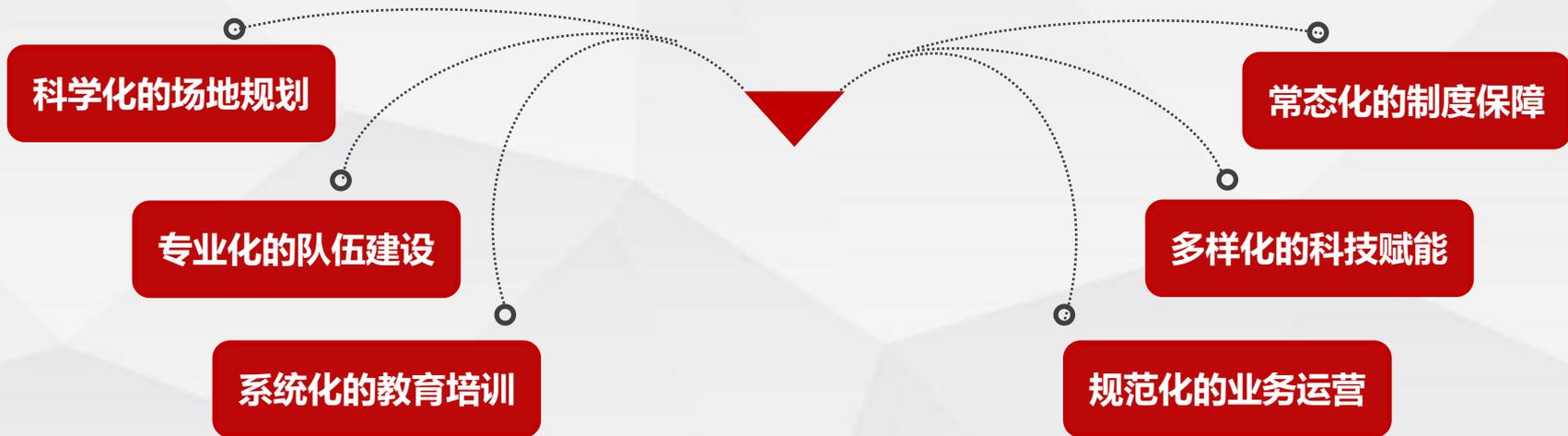


云综窗4.0

科技赋能综窗 让政务服务更智慧

- ☑ 「云综窗4.0」科学化、标准化、专业化梳理业务流程、高频事项，帮助窗口人员提升工作效率，助力“一窗率”、“一门率”任务指标落地。
- ☑ 可实现线上线下业务三级覆盖，四级可查。
- ☑ 对办事效率、办件质量、服务态度全面监督和把控，为管理人员提供管理支撑。

一体化运营 助力政务服务全面提质增效



涵盖「场地规划、队伍建设、教育培训、制度建设、业务流程」的一体化运营，让政务大厅更智慧，助力政务服务全面提质增效。

国家职业技能标准

职业编码：3-01-01-01

行政办事员
(政务服务综合窗口办事员)

(2020年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

行政办事员「政务服务综合窗口办事员」 国家职业技能标准



北京新广视通科技有限公司于2020年作为国家职业技能标准编审成员单位参与制定**行政办事员「政务服务综合窗口办事员」国家职业技能标准**



助力更智慧的综合窗服务全面落地实施



03

一体化运营方案

- ☑ 科学化的场地规划
- ☑ 专业化的队伍建设
- ☑ 系统化的教育培训
- ☑ 规范化的业务运营
- ☑ 多样化的科技赋能
- ☑ 常态化的制度保障





一、科学化的场地规划





综合窗口设计规划外包

根据现有数据进行分析进而对场地及窗口进行布局及规划。形成科学合理的窗口规划建议，制定项目预算，独家提供统一基层政务服务中心实体大厅标准，增强政务大厅的科技化管理水平。

- 1、设置数量标准
- 2、窗口人员配备
- 3、提供多渠道的申报和送达服务
- 4、实行弹性窗口管理机制
- 5、不断丰富各种服务

接待数据
分析

窗口分析

事项分析

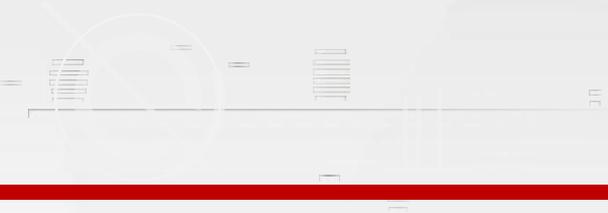
综合窗口
分类布局

窗口数量规划

服务人员规划



二、专业化的队伍建设



招聘流程

依靠我司长期积累的人事服务经验与渠道优势，经过严格的审核筛选，保证人员的高素质与稳定性，优选合格人才进入下一步培训阶段：

初试10: 1, 笔试5: 1, 面试3: 1 达到优质人才筛选的目的





区、镇（街）、村（居）综窗专业化队伍建设包括渠道招聘、面试、笔试、上岗试用等方面。

长年的现场管理经验，深刻了解各项考评细则，明晰窗口工作人员应达到的服务水准，满足基础培训内容外，加入特色专项培训。通过案例视频、结合考评细则进行有针对性的培训，提升窗口工作人员现场应变能力和处理突发事件的能力。



岗前培训

规章制度
行业法规
奉献精神
职业精神
党建学习

服务培训

形象礼仪
服务规范
投诉处理
沟通技巧

业务培训

岗位操作
理论知识
模拟实操
现场辅导与纠偏

上岗试用

窗口1对1
实战锻炼

定期考核

每月进行一次
岗位职责考核

窗口人员



综合咨询人员



流转人员



帮办人员



人员配置

根据大厅需求，合理规划工作人员岗位及数量。

窗口人员、流转人员、自助区人员、咨询引导人员等。

岗位设置

根据大厅各岗位工作性质和内容，梳理出岗位流程和岗位职责标准。并根据人员业务能力及综合能力合理匹配岗位，定岗定责。

统一形象

统一全区各政务服务中心员工工作制服及窗口服务区桌牌。

党建引领



丰台项目部



大兴项目部



门头沟项目部

公司在服务企业群众办事、提升政务服务水平中坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，在政务服务大厅形成敢担当、能作为、干事业的浓厚氛围。

设立综合窗口党小组
积极开展特色党建活动



昌平项目部



亦庄项目部

团建活动



团队

新广视通综窗人员团队活动风采展示



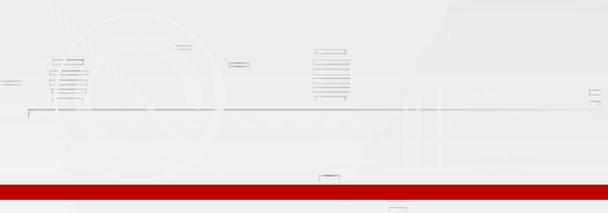


团队

新广视通综窗人员团队活动风采展示



三、系统化的教育培训



- ◆ 服务意识与服务礼仪
- ◆ 政务礼仪
- ◆ 接待礼仪
- ◆ 电话礼仪
- ◆ 商务礼仪
- ◆ 会议服务礼仪
- ◆ 用餐礼仪

服务 礼仪

职业 素养

- ◆ 沟通协作
- ◆ 时间管理
- ◆ 情绪压力
- ◆ 执行力提升
- ◆ 工作心态
- ◆ Office办公软件应用

- ◆ 角色认知与管理
- ◆ 管理沟通
- ◆ 团队管理
- ◆ 目标管理
- ◆ 计划控制
- ◆ 问题解决

管理 技能

领导力 训练

- ◆ 授权激励
- ◆ 计划落实
- ◆ 高效决策
- ◆ 创新思维
- ◆ 团队凝聚力
- ◆ 项目管理

培训前

- ◆ 培训需求调研
- ◆ 教师甄选
- ◆ 场地确认

培训中

- ◆ 培训留痕
- ◆ 质量控制
- ◆ 培训满意度调研

培训后

- ◆ 档案整理
- ◆ 培训数据汇总
- ◆ 培训成果分析

培训成果分析报告展示



专项培训（优化营商环境）

自北京“优化营商环境3.0版”新政发布以来，我司积极组织窗口工作人员对新政进行学习。



线上考试



线下考试

其中2019线上培训课程数：近49场、线上培训课时：96720分，线下培训课时：96720，参与人次：18980
其中2020线上培训课程数：近68场、线上培训课时：2078分，线下培训课时：74160，参与人次：14644

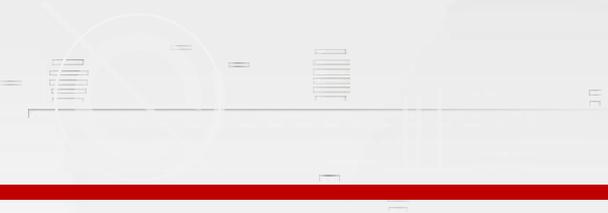
专项培训（业务培训）



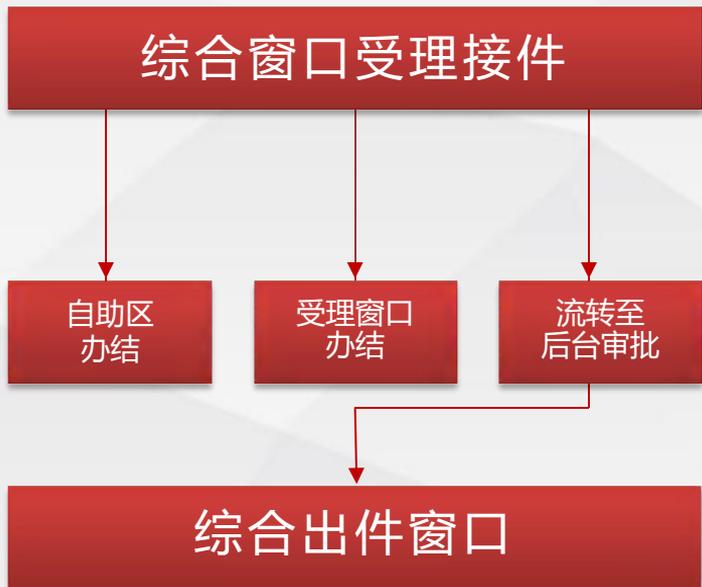
包括：队伍规范化、业务规范化、工作制度、运行机制、优化营业环境等专业化考试（日考、周考、月考）及培训。同时，配合线上线下的方式进行同步业务测评。



四、规范化的业务运营

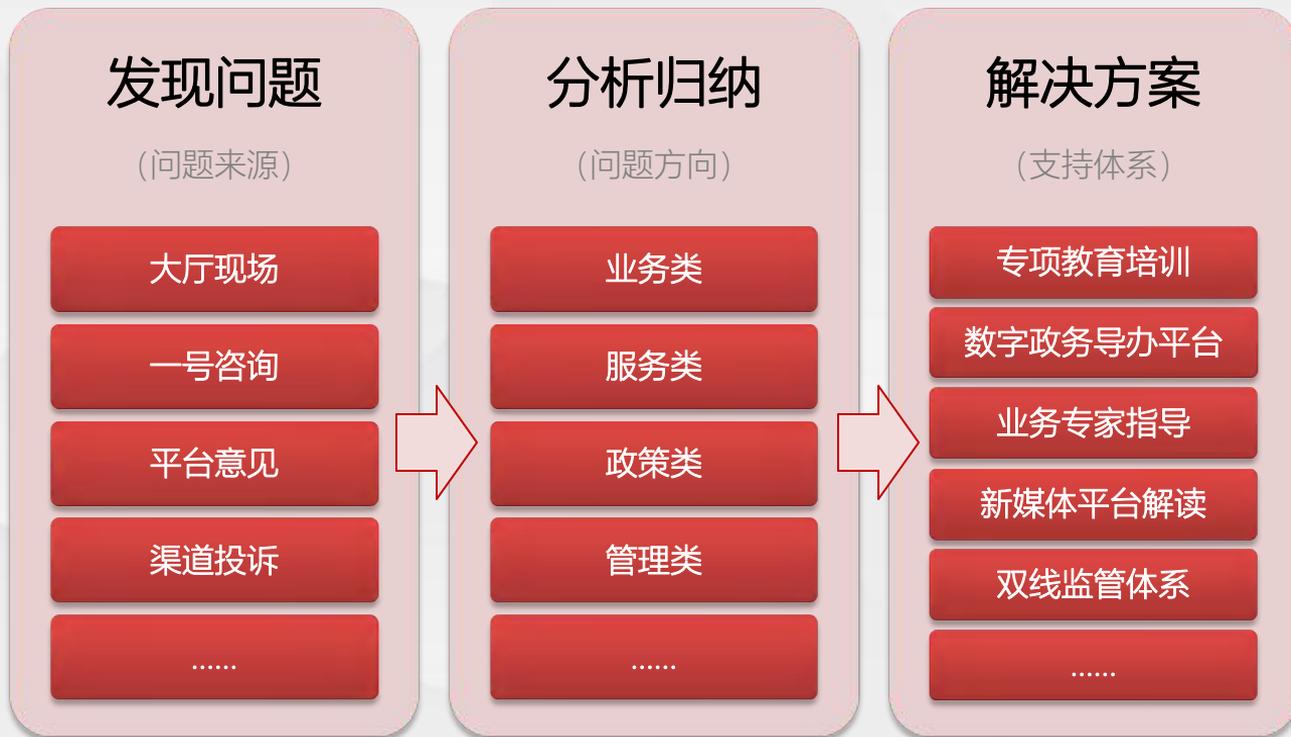


一窗受理流程图



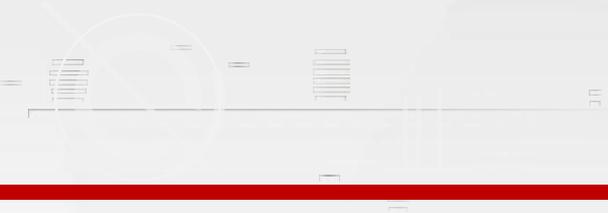
投诉流程图

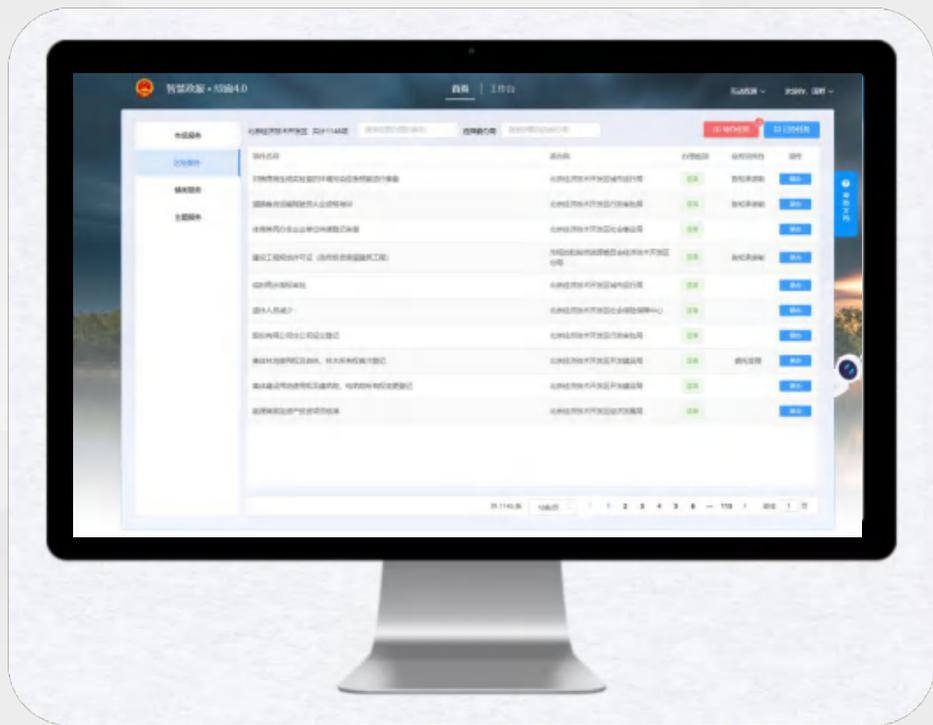






五、多样化的科技赋能





云综窗4.0系统

平台可实现线上线下政务服务三级覆盖，提升基层在线智能服务能力，为受理、审批全程数字化提供支撑，推动规范化运行、无差别受理、同标准办理。



多端接件

“多端一网”办理，群众从网上大厅、三级实体大厅综合窗口、PC端、自助端、移动端等多端网办，入口皆为云综窗4.0应用平台。

统一入口

统一入口，实现服务数据的智能汇聚、分析和应用。

线上线下一体化

线上云综窗统一受理，委办局分类审批；线下一窗受理，后台部门分类审批。



三十余款软、硬件家族产品为智慧政务赋能





六、常态化的制度保障

综窗人员 制度建设

岗位管理制度

项目经理管理办法

窗口人员
管理办法
(包括咨询、
流转、
出件等岗位)

人事管理制度

劳动合同管理制度

员工
考勤及
假期管
理制度

人事
异动制
度

员工
培训制
度

员工
职级管
理制度

教育培训制度

业务
培训制
度

首问
负责制
度

服务
承诺制
度

一次
性告知
制度

帮办
工作制
度

亮明
身份制
度

容缺
受理制
度

绩效
考评制
度

保密
制度

奖惩
制度

绩效
考评制
度

业务管理制度

绩效考核制度

应急保障制度

应急
保障工
作方案

我司具备完善的公司管理制度，涵盖员工职业生命周期的全过程管理。

针对各项目业务实际需求，另行编制个性化的业务制度、操作手册、用语规范等。



管理规范



人员考勤
管理办法



人员考核
管理办法



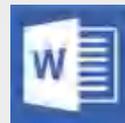
人员薪酬办法



日常考核方案



操作规范



相关申请表

.....

综合窗口及咨询引导岗位作业指导



《综合窗口工作人员工作手册》：涵盖综合窗口岗位作业指导书、咨询引导岗位作业指导书等。

突发事件应急处理机制

一般突发事件:



重大突发事件:

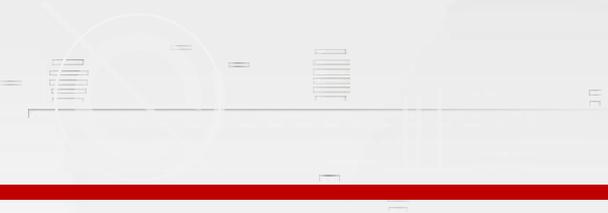


04

可扩展服务



监督检查



智能 + 动态：管业务 管队伍 管数据 管服务 管评价



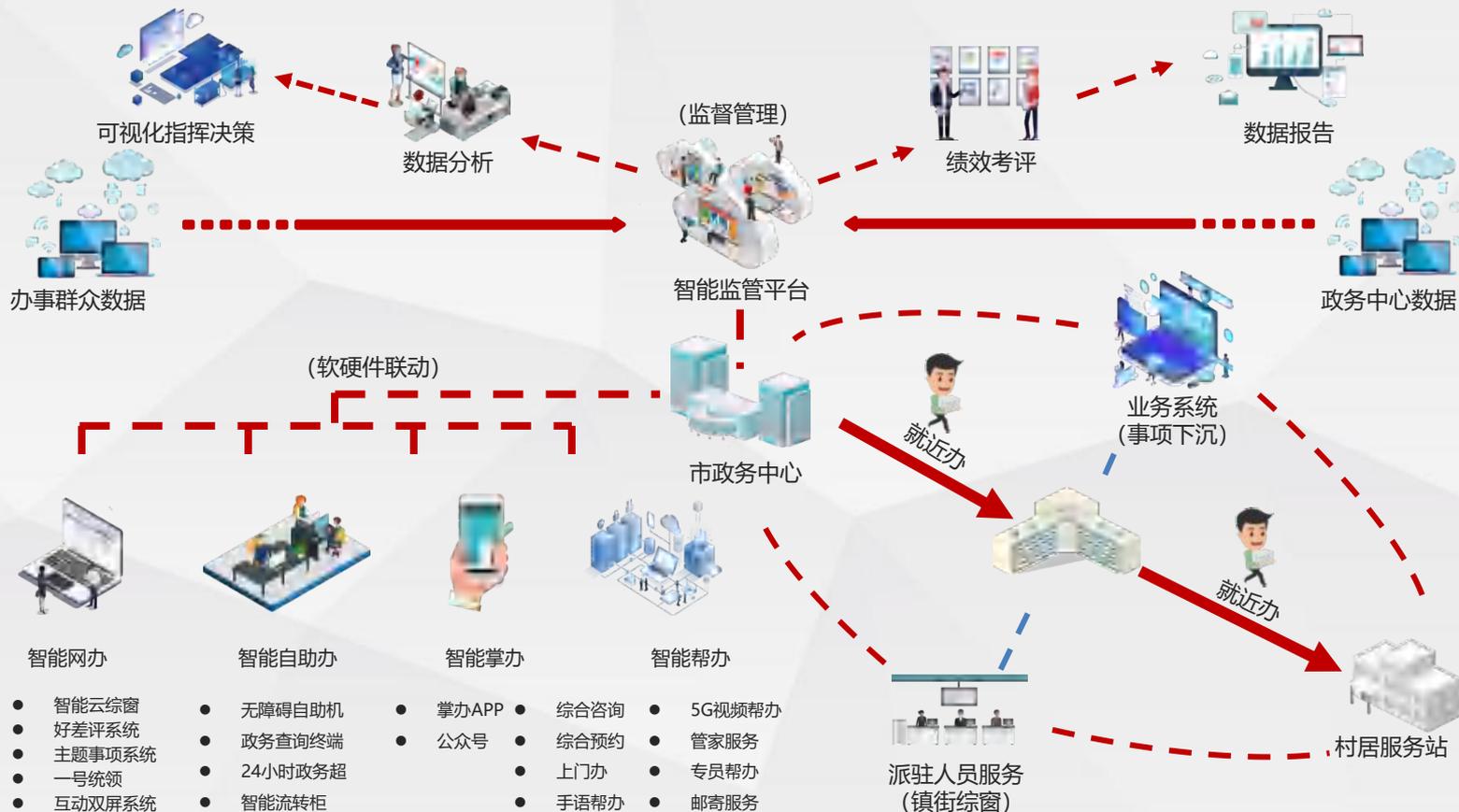
智能监管系统移动端

智能监管系统PC端

线上监管：包括业务办理、窗口受理、后台审批、全程数据等方面实行“互联网+监管”，实现智能监管、智能预警和智能分析，实时解决政务服务审批过程的盲点和堵点。

线下监管：涵盖工作纪律、服务规范、三姿仪表、现场管理、应急管理、工作规范、业务能力、前后台配合、月考核大比拼成绩、评价器评价、加分项、减分项。

可扩展服务：智能化监管系统

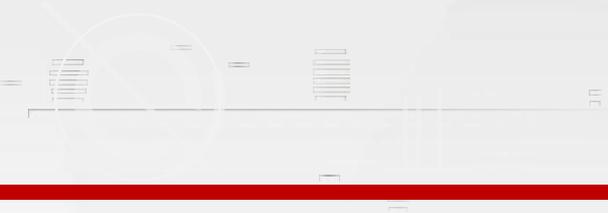


可扩展服务：智能化监管系统



紧密围绕智慧智能监管一体化建设需求，从横向和纵向整合，加强现有业务系统的功能着手，以提升信息系统对业务的支撑功能为核心，主要提供监管综合信息服务和大数据决策支持服务，并为省内各地各部门协同监管、重点监管、风险预警等提供大数据支持，通过归集共享各类监管数据，及早发现防范苗头性和跨行业跨区域风险，逐步推动实现“智慧监管”。

可扩展服务：硬件系列



可扩展服务：硬件



多功能无障碍自助机



智能流转柜



多语种翻译机



政务公开智能查询终端

可扩展服务：硬件支持



爱之声手语双屏



微型移动政务自助机

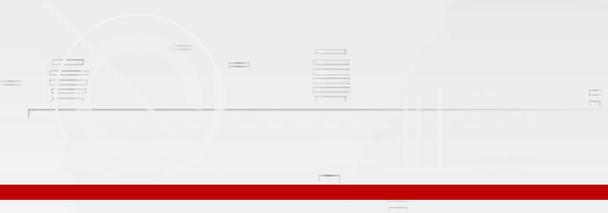


互动双屏



咨询双屏

可扩展服务：软件及解决方案



可扩展服务：软件及方案



一号统领



引导式主题服务



一体化综合咨询系统



一体化综合预约系统

可扩展服务：软件及方案



备查事项登记平台



5G智能帮办平台



智慧政务自助平台



24小时政务超市

可扩展服务：软件及方案



智能掌办平台



知识库



数字导办平台



云考试系统

搭建区块链基础设施，实现跨省（市、区）通办、智能掌办、事项同源等科技赋能。



05

企业概况

北京新广视通科技有限公司

—— 政务行业综合服务商

北京新广视通科技有限公司(以下简称“新广视通”)成立于2011年, 专注于政务服务领域, 主要业务涉及信息化改革、综合窗口运营、制度改革、体系改革、监管评价改革等。

公司拥有高级技术人才、综窗专业化服务队伍, 组成千余人运营服务团队, 通过对政务服务领域近10年的不断探索, 以突出的“互联网+政务”、“科技+政务”等技术手段和创新实用的软、硬件及一体化解决方案, 广泛应用于全国各级政务服务机构及大型集团企业, 已为北京市政务服务中心、北京11个区政务服务中心、70余个镇(街)政务服务中心及云南、江西、山西等多地政务服务中心, 20余家社保、不动产、商税等专业大厅提供服务支撑。目前, 已成为北京市市场占有率第一的政务服务综合解决方案提供商。

其中, 为北京市政务服务中心提供的监管服务项目、为北京世园会提供的一站式政务服务得到了社会各界好评。

2020年作为国家职业技能标准编审成员单位, 参与制定“行政办事员(政务服务综合窗口办事员)”的国家职业技能标准。在助力“放管服”改革、优化营商环境、提升政务效能、提升企业群众的获得感和满足感等方面发挥了积极作用。

我司技术研发团队拥有十余年政务服务领域实战经验, 依托雄厚的技术研发实力, 融合大数据、区块链与人工智能等创新科技, 专注于政务服务体系方案的设计与研发, 多年积累的信息化能力, 覆盖政务服务领域全流程、全链路。

公司资质-部分



获得系统集成资质、高新技术证书、70余项软件著作权、劳务派遣许可证等资质，以及环境管理、通过iso9001质量管理体系认证等认证。

公司荣誉-部分



截止目前， 各项目共计收到表扬信/感谢信840封；锦旗480面；12345电话表扬200余次；多次收到政务管理局表扬函。



委托业务覆盖

北京市业务覆盖

12个市、区级政务服务中心

北京市、石景山区、大兴区、房山区、延庆区、顺义区、昌平区、朝阳区、门头沟区、丰台区、平谷区、亦庄经济开发区

71个镇街级政务服务中心

外省业务覆盖

昆明宜良、江西抚州、山西太原、天津

特色案例：

北京大兴国际机场

中国北京世界园艺博览会





北京新广视通科技有限公司
Syngo Vision Technology Co.,Ltd

中国最具竞争力的政务改革综合服务供应商

感谢您的聆听

THANK YOU FOR YOUR LISTEN