

（四）项目售后方案和培训方案

1. 售后服务方案和培训方案

1.1. 售后服务方案

（1）运行管理机构建设

根据国家建设部、省政府关于“数字城管”建设的规范要求，按照指挥处置、监督考评“两轴”分离原则，在台前县城市管理局下设立“城市管理采集中心”和“城市管理坐席中心”，作为台前县“数字城管”工作的管理和运行主体。

一、监督中心职能

监督中心的主要职能是：

1. 接叫、录入城市管理的问题现场信息和处置结果信息；对城市管理各类信息进行分析、分类、处理、立案、核查、结案（销案）；随时掌握城市管理现状、出现的问题和处理情况，实施对本市城市管理全方位全时段的即时监控；

2. 会同指挥中心对城市管理的相关信息数据进行更新和分类统计。对指挥中心派遣任务后，区各有关职能部门（单位）履行城市管理职责的情况及问题处置结果进行监督考核，在一定周期内对市各有关职能部门（单位）的工作进行绩效评价、制度评价、流程评价和个人评价；

3. 本中心人员的队伍建设、教育培训、工作调配、日常考核、装备配备等工作；

4. 协助坐席中心对城市管理有关课题和城市管理体制改革及管理职能调整台前县城市管理局数字化城市管理系统运行维护项目数字方面的调查研究，为制定城市管理的相关政策和职能调整提出建议方案。

二、指挥中心（项目经理）职能

指挥中心的主要职能是：

1. 对监督中心转来的各类城市管理问题进行分解；确定处置的责任单位，及时派遣；并对责任单位反馈的处理结果进行审核后向采集中心反馈；对未能及时阅件和办理的责任单位进行督促；

2. 对城市管理较为复杂的问题进行分析认定，跟踪指导督促对重点、难点问题的综合治理工作；具体协调台前县城市管理局有关职能部门（单位）之间的工作关系；

3. 本中心人员的队伍建设、教育培训、工作调配、日常考核、装备配备等工作；

4. 组织城市管理有关课题和城市管理体制改革及管理职能调整方面的调查研究，为制定城市管理的相关政策和职能调整提出建议方案。

三、信息采集员队伍

信息采集员主要负责在规定的工作区域内对城市管理事件、部件问题进行日常巡查、上报、核实、核查等工作。参考“数字城管”已投入使用的城市，信息采集员队伍组建有三种方式，每种方式各有特点。具体分析如下表：

“数字城管”信息采集方式对比表

	现有队伍整合	社会招聘	市场化运作
优点	1. 充分整合利用现有人力资源； 2. 队伍相对比较稳定； 可控性强； 3. 专业认知度高。	对信息采集员掌控力较大，解决部分人员就业。	1. 比较好地克服了政府雇员采集信息存在的效率低等问题，又保证了问题及时发现和信息的公正、客观； 2. 政府仅对城市管理问题的发现效果负责，“只养事，不养人”； 3. 人员费用相对较低； 4. 信息采集积极性高； 5. 培训较快。
缺点	对信息采集员的掌控力较弱，受现有管理约束。	增加管理人员，运营成本较大。	采集信息的有效率较低，信息浪费。

根据其他城市的成功经验，整个流程的通畅和管理效率的提高一定程度上有赖于信息采集员的执行力，因此高水平的培训和严格的管理必不可少，培训内容主要涉及法律法规、对城市管理的部件、事件的认知能力，手机、移动终端的操作等。

四、坐席人员队伍

坐席人员承担职能如下：

1. 接收到“数字城管”平台派单的手机短信后，尽快通过电脑登录“数字城管”系统，接收案件信息表单；
2. 把案件通知给相关工作人员，然后跟催直至案件得到完满处理；
3. 通过各种沟通方式，配合项目经理的案件跟催、协调等工作；
4. 监控本单位“数字城管”工作相关考核指标。

五、人员培训规划

对于任何项目的实施，人员素质都是一个非常重要的因素。为了保证台前县城市管理局数字化城市管理系统运行维护项目在建成后能够顺利运行，我单位将提供多层次、多内容、多形式的培训。

1. 数据普查人员培训

数据普查人员的培训直接关系到采集数据的质量，因此必须对全体普查人员进行系统而专业的理论与操作培训。在明确普查任务和重要性的基础上，使他们具有扎实的部件管理的理论知识和对仪器操作的熟练掌握。

普查人员的培训主要包括：理论知识的培训、仪器操作培训和实地踏勘。

2. 信息采集员培训

信息采集员是系统有效运作的重要支撑。为使他们正确、有效地使用信息采集器，应对他们进行相关的理论培训和技术培训，内容主要包括基础知识培训、操作技能培训和相关法律法规的学习。

3. 各专业单位人员培训

各专业部门是数字化城市管理模式下业务运行中其中非常重要的一个环节，对于事件、部件出现问题比较多、需要处理的问题比较多的单位，其使用 PC 终端，要针对 PC 终端系统进行培训；对于事件、部件出现问题比较少、需要处理的问题比较少的单位，其使用 PDA 终端，要针对 PDA 的终端系统，进行相应的培训。

4. 监督指挥中心操作人员培训

监督指挥中心的操作人员，在数字化城市管理模式下运行中的责任非常重大。对于系统操作人员的培训，应包括城市单元网格管理法的基本理论和基本方法、系统总体架构、各子系统的具体操作等。

5. 系统维护人员培训

5.1 对于系统维护人员的培训，应包括城市单元网格管理法的基本理论和基本方法、系统总体架构、数据基础知识和高级操作、系统管理维护知识和基本的网络安全知识。

5.2 考核机制

建立统一的监督评价指标体系。进一步建立健全民主监督评议的工作机制，加大对各专业管理部门派出机构的监督力度。市政府定期向社会及相关部门公布监督评价结果，并将监督评价结果作为年终考核的重要依据，并结合行政执行力考核，将考核内容量化。系统的考核评价分为部门评价、岗位评价以及区域评价。其中部门评价落实到专业部门

的各个帐号，岗位评价落实到人。

5.2.1 考核对象

城市管理评价体系的评价对象包含了区域、部门、人员等各级评价主体，不仅高屋建瓴的从各级区域单位的角度进行了整体综合评价，而且细致入微的对各级部门及其部门组成人员进行了单独评价，从而使整个评价体系构成严谨、科学，能够做到有章可循，能够迅速找到问题的所在。

5.2.2 考核内容

考核体系的评价内容涵盖了城市管理的全过程，主要是针对城市管理中出现的各种问题，在新的运行模式下，从系统内部予以严格的监督和管理，以保证系统运行的质量。具体包括以下几个方面：

（1）对工作过程的评价

主要是评价信息采集员对城市管理中出现问题信息报送情况，监督指挥中心接受、报送、处理信息情况和派遣情况，专业管理部门处理情况。

（2）对责任主体的评价

主要是评价信息采集员、专业部门、监督指挥中心等相关人员。

（3）对工作绩效的评价

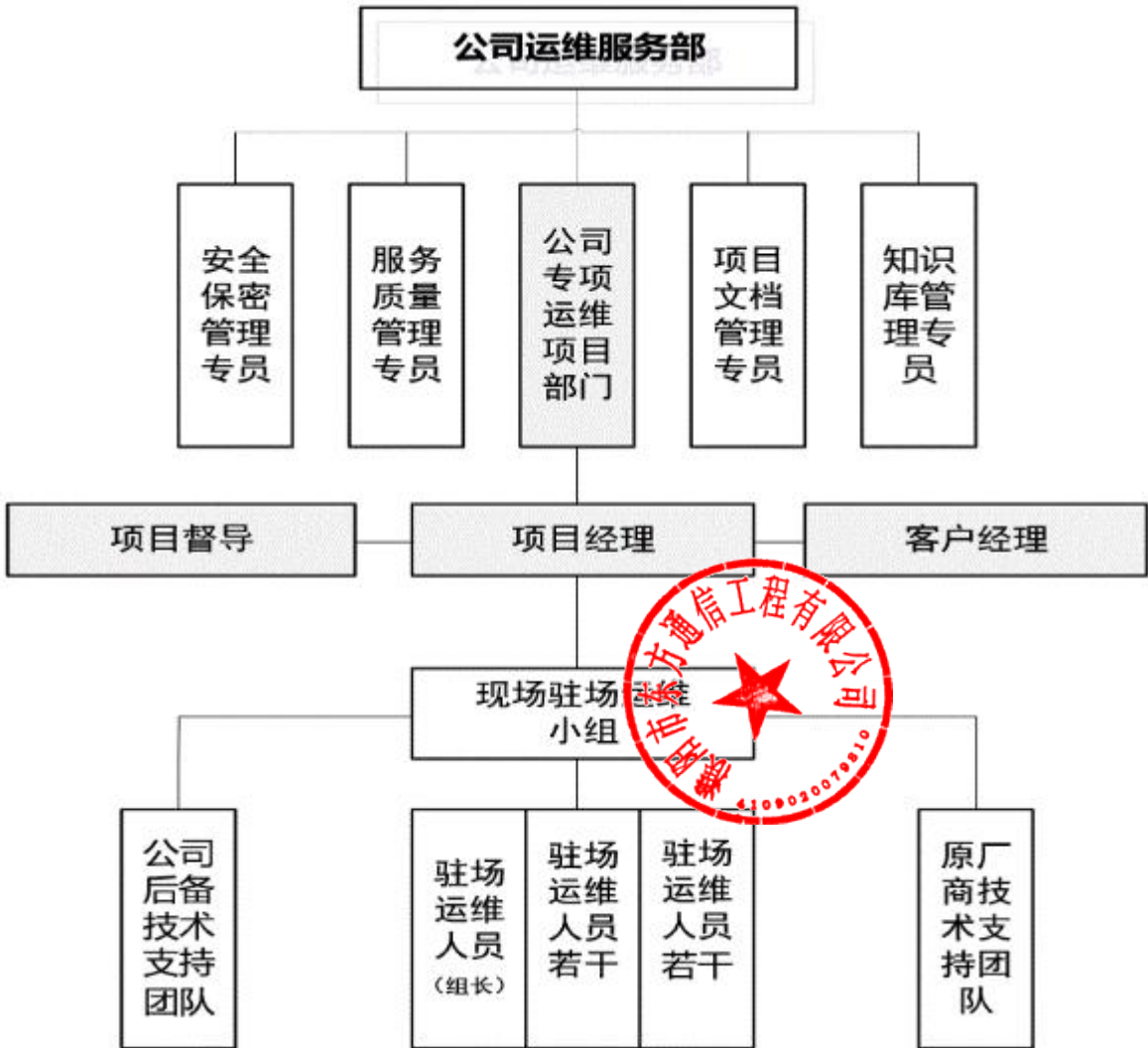
主要是评价专业管理部门工作过程中发生问题的数量、处理问题的时效性、各部门之间协同办公和城市管理工作人员文明服务规范程度、岗位职责的落实情况等。

（4）对规范标准的评价

主要是评价执法工作标准、城市部件管理标准、信息报送制度、巡视检查工作制度、快速反应和应急处理制度等的科学性。



(2) 售后服务保障管理流程



(2) 运维团队岗位职责与分工

甲方		
项目角色	主要职责	人员配置
项目总负责人	全面领导运维项目的执行，负责高层领导的沟通协调，提供相关资源保障，对运维服务质量评价等	甲方配置
项目直接负责人	具体领导运维项目工作开展，直接向项目总负责人汇报项目情况，协调甲方各部门，应急响应事件任务调度，运维服务质量监督与考核等	甲方配置

运维公司		
项目角色	主要职责	人员配置
项目督导	全面领导运维项目的执行，负责客户高层领导的协调沟通，提供相关资源保障，对运维服务质量进行考核等	乙方公司内部配置 1 名专员
客户经理	负责甲方和内部项目组的沟通协调、统筹安排、制定运维工作制度和流程、对派驻运维人员工作情况进行管理和监督检查，定期向甲方汇报运维情况并收集甲方的服务改进建议，促进项目稳定、健康执行等	乙方公司内部配置 1 名专员
项目经理（项目负责人）	派往甲方并具体领导运维项目工作开展，直接向项目督导人汇报项目情况，负责甲方的运维沟通协调，负责公司内部项目组的沟通协调；负责制定运维服务计划、任务分配、服务过程管理控制、服务报告审核与汇编、服务情况汇报、技术把关、人员考评、服务持续改进等	乙方公司针对项目配置 1 名人员
项目运维服务人员	组长职责：对分管的运维工作负责，负责运维计划和运维报告编制、运维档案管理、运维人员培训，参与运维任务执行，并提供技术支持； 成员职责：负责坐席、采集运维工作，研究学习提升运维能力，执行具体的运维任务，知识库维护等	乙方公司项目组上配置 20 名人员；

1.2. 培训方案

1、信息采集员培训

1) 培训内容

介绍数字城管基本原理、相关的基础知识，总体架构以及基本流程和各个模块功能；介绍数字城管系统的安全体系和相关的安全操作以及相关的安全风险规避措施；培训无线采集器的基础操作及无线采集系统的使用；介绍信息采集员工作职责和相关的工作方

法、工作制度。

2) 培训时间

12 课时。

2、坐席员培训

1) 培训内容

介绍数字城管基本原理、相关的基础知识、总体架构以及基本流程和各个模块功能；介绍数字城管系统的安全体系和相关的安全操作以及相关的安全风险规避措施；培训无线采集器的基础操作及无线采集系统的使用；培训信息系统的操作方法，包括大屏系统、软件应用系统、视频系统等；培训受理工作流程，同时包括呼叫中心工作流程；介绍数字城管办公室工作职责和相关的工作方法、工作制度；针对值班长介绍相关工作职责。

2) 培训时间

16 课时。

3、派遣员培训

1) 培训内容

介绍数字城管基本原理、相关的基础知识，总体架构以及基本流程和各个模块功能；介绍数字城管系统的安全体系和相关的安全操作以及相关的安全风险规避措施；培训无线采集器的基础操作及无线采集系统的使用；培训信息系统的操作方法，包括大屏系统、软件应用系统、视频系统等等；培训派遣工作流程；介绍数字城管办公室工作职责和相关的工作方法、工作制度；针对指挥长介绍相关工作职责。

2) 培训时间

16 课时。

4、集体军训（可选）

为强化生产人员工作纪律，培养团队凝聚力，提高个人工作责任心，我单位组织台前县城市管理局数字化城市管理系统运行维护项目所有人员进行一次集中军训。

军训内容可由自行拟定，周期 3-5 天为宜。

四、人员招聘建议

1、人员要求

1) 高中以上学历，有较强的学习能力，宁波户籍，熟悉宁波的地理环境，女性身高 150 以上，25 周岁以下，男性身高 160 以上，25 周岁以下；

- 2) 有较好的服务意识，热情、耐心，自我调节能力强，吃苦耐劳，做事有条理；
- 3) 具有较好的语言表达能力及协调沟通能力，强烈的责任心，普通话标准，听讲宁波方言，电脑操作熟练；
- 4) 有相关受理经验者优先考虑；
- 5) 有呼叫中心坐席经验者优先考虑，条件具备者可兼作呼叫中心坐席后备人选；
- 6) 有一定的组织协调能力和城市管理工作经验优先，条件具备者可兼作值班长和指挥长后备人选；
- 7) 有一定数学分析能力（可选，协助值班长进行数据的统计分析）；
- 8) 各地可根据各自具体情况提出相应本地化需求。

2、时间要求

招聘工作应在系统试运行开始前 2 个月进行，预计招聘工作将持续 20 天，培训工作 3 个地方分别进行将持续 25 天，军训工作 5 天。

