

# DB3205

## 苏州市地方标准

DB3205/T XXX—XXXX

### 惠企政策全链服务工作规范

Specification for

whole-process services of enterprises preferential policies

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务组织 .....	1
4.1 服务机构 .....	1
4.2 服务人员 .....	2
5 场所及设施设备 .....	2
5.1 服务场所 .....	2
5.2 基础数据设施 .....	3
5.3 服务设备 .....	3
6 服务准备 .....	3
6.1 政策梳理 .....	3
6.2 政策学习 .....	4
6.3 企业摸排 .....	4
6.4 计划安排 .....	4
7 服务提供 .....	4
7.1 信息发布 .....	4
7.2 政策咨询 .....	4
7.3 政策匹配 .....	5
7.4 政策申报 .....	5
7.5 政策兑现 .....	5
8 服务保障 .....	6
8.1 人员培训 .....	6
8.2 服务制度 .....	6
8.3 档案管理 .....	6
8.4 信息安全 .....	6
9 服务监督与评价 .....	6
9.1 服务监督 .....	6
9.2 服务评价 .....	7
9.3 投诉处理 .....	7
9.4 持续改进 .....	7



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由 XX 提出并归口。

本文件起草单位：苏州工业园区企业发展服务中心、江苏融政科技服务有限公司、苏州德融嘉信信用管理技术股份有限公司、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：杜丰、冯亚婷、王韵、杨思洁、周辰晓、肖卫飞、李文娟、钱素君、郑爱军、何丽丽、董璐、薛旸、李辰。

本文件为首次发布。



# 惠企政策全链服务工作规范

## 1 范围

本文件规定惠企政策全链服务工作的服务组织、场所及设施设备、服务准备、服务提供、服务保障和服务监督与评价。

本文件适用于直接为企业提供政策服务的企业服务中心或职能部门。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件，不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**惠企政策** preferential policies for enterprises

由各级政府部门发布的包括企业全生命周期中的科技创新、知识产权、经济发展、税收优惠、产业扶持、人才激励等各类政策。

### 3.2

**惠企政策全链服务** whole-process services of enterprises preferential policies

针对惠企政策（3.1）为企业提供包括政策梳理、政策发布、政策解读、政策咨询、政策匹配、政策申报、政策兑现的全流程服务。

### 3.3

**企业画像** enterprise profile

通过建立企业指标体系，对企业的行业、区域、经营情况等数据进行提取计算所获得的，能够概要反映企业特征的多维度标签。

## 4 服务组织

### 4.1 服务机构

4.1.1 应建立一站式企业服务大厅和线上企业服务平台，能够满足惠企政策全链服务工作要求。

4.1.2 应具备基本的组织架构和职能分工，宜下设包括综合协调、业务管理、信息化管理等部门。

4.1.3 应具备能够满足惠企政策全链服务工作要求的专职服务人员。

4.1.4 应建立健全科学规范的管理制度，编制清晰直观的惠企政策全链服务指南和业务事项清单。

## 4.2 服务人员

### 4.2.1 人员组成

企业服务职能部门应根据业务需求，设置服务工作人员、后台支持人员和管理人员。

### 4.2.2 人员要求

#### 4.2.2.1 服务工作人员

4.2.2.1.1 服务工作人员根据服务场景，分为业务服务人员、窗口服务人员、热线服务人员和活动服务人员。

4.2.2.1.2 服务工作人员应熟悉惠企政策事项清单、服务流程，具备政策解读、申报辅导和业务沟通能力。

4.2.2.1.3 业务服务人员承担政策解读、申报辅导、业务审核、组织专家评审和政策兑现等工作。

4.2.2.1.4 窗口服务人员承担政策咨询、业务受理、材料流转和结果送达等工作。

4.2.2.1.5 热线服务人员承担政策线上咨询的工作，解答服务对象有关政策方面的问题。

4.2.2.1.6 活动服务人员承担各类线上、线下政策解读会议和沙龙活动的策划、组织和协调工作。

#### 4.2.2.2 后台支持人员

后台支持人员为惠企政策全链服务的日常工作提供配套支持，包括政策拆解、平台维护、内容维护支持、数据支持和档案管理工作。

#### 4.2.2.3 管理人员

管理人员应具备组织协调和业务管理的能力，负责对接业务授权部门、服务监督、考核和评价工作。

## 5 场所及设施设备

### 5.1 服务场所

#### 5.1.1 线上服务平台

5.1.1.1 企业服务中心应建立线上企业服务平台，包括PC端、移动端等，满足惠企政策全链服务各阶段的服务需求。

5.1.1.2 线上服务平台提供的服务应参照GB/T 32168的要求执行。

5.1.1.3 线上服务平台功能包括网上大厅、用户管理、政策检索、信息发布、申报空间、互动交流等。

5.1.1.4 线上服务平台应提供完整的政策产品体系、业务事项清单和政策申报指引，并根据相关法律法规和政策文件的变化及时调整和公布。

5.1.1.5 有条件的企业服务中心可开发政策定制化功能，根据服务对象的信息和需求精准推送政策申报及相关内容。

#### 5.1.2 线下服务大厅

5.1.2.1 服务大厅的功能划分和现场管理应参照GB/T 36112的要求执行。

5.1.2.2 应按照惠企政策全链服务不同阶段设置对应的服务专窗，提供政策咨询、业务受理等服务。

5.1.2.3 服务专窗的规模和数量应根据实时发布的政策申报情况灵活调整。



5.1.2.4 应设置能够满足惠企政策发布、宣传、解读等会议和沙龙需求的活动场所。有条件的可设置政策解读直播间并提供配套的远程视频会议系统。

## 5.2 基础数据设施

### 5.2.1 一企一档

5.2.1.1 应根据惠企政策服务对象建立企业名录，并以企业为中心，形成多个数据领域构成的企业数据档案。

5.2.1.2 数据应涉及企业基本信息、生产经营、政务业务、知识产权、信用信息、上市融资等多个领域。

5.2.1.3 应通过多种渠道采集并整合企业数据，包括业务授权部门的内部数据和外部公开数据等。

5.2.1.4 应建立健全数据更新机制，根据工商注册、招商落户、业务办理等情况实时更新企业数据档案，并根据注销、迁移迁出等情况实时更新企业名录。

### 5.2.2 企业画像

5.2.2.1 应根据一企一档和惠企政策全链服务需求，对企业信息进行提炼和分类，创建企业标签。

5.2.2.2 企业标签可根据属性、业务、行为、兴趣等方面进行创建，具体包括但不限于以下几个方面：

- a) 属性标签。企业类型、产业领域、成长阶段等；
- b) 业务标签。企业资质、人才荣誉、科技项目等；
- c) 行为标签。服务对象近期的活动参与、业务咨询、业务办理等情况；
- d) 兴趣标签。服务对象的兴趣偏好，例如科技创新、高端制造、技术改造、税收优惠等。

5.2.2.3 通过对企业信息的标签化处理，构建反映企业基本情况和经营状况且满足惠企政策全链服务需求的企业画像。

## 5.3 服务设备

5.3.1 服务大厅的服务设备配置和管理应参照 GB/T 32169.1 的要求执行。

5.3.2 有条件的服务大厅可额外配置自助服务一体机和智能收件柜。

## 6 服务准备

### 6.1 政策梳理

6.1.1 应建立政策信息库，统一管理各级业务授权部门发布的政策文件。

6.1.2 将政策文件进行梳理和数字化拆解，按照政策服务和业务经办的要求，转化为政策业务品种，并建立对应的政策执行体系，形成政策产品体系。

6.1.3 业务品种根据各级主管部门发布政策文件，宜包括以下几类：

- a) 认定类。企业资质、人才资质或荣誉、产品资质认定；
- b) 项目类。专项资金类项目、扶持类项目、研发类项目；
- c) 资金类。纯资金类业务，如贷款贴息、人才薪酬补贴等；
- d) 培育类。企业培育；
- e) 其他类。

6.1.4 政策执行体系包括政策发布单位、政策解释单位（适用于政策文件）、业务主管部门、业务受理部门（适用于业务品种、业务品种子类、业务事项）等。

6.1.5 宜与业务授权部门建立接口关系，定期更新相关政策，根据业务类型、业务支持对象、支持方

式、主管部门等，以及各地区产业特色、重点发展领域等，将业务进行包装并归类，形成政策产品体系，便于不同单位进行业务检索。

6.1.6 根据政策产品体系，编制并发布惠企政策汇编，列明政策内容、依据、享受主体、申报条件、认定条件等内容。需要重点解读的政策，可通过文字解读、图表图解等展现形式编制政策图解。

## 6.2 政策学习

6.2.1 应根据实时发布的政策业务，统一组织服务人员学习，了解政策申报要求、申报流程、申报材料等内容。

6.2.2 重点政策业务可邀请政策发布单位或业务授权单位的专家进行详细解读。

## 6.3 企业摸排

应结合一企一档和企业画像，开展政策业务的企业摸底排查工作，获取较为符合政策申报要求的企业群体，定向提供精准的政策服务。

## 6.4 计划安排

6.4.1 应根据政策业务要求，制定政策服务工作计划。

6.4.2 计划内容包括申报通知发布、政策解读活动安排、政策申报时间节点、重点企业申报辅导和业务经办安排等。

## 7 服务提供

### 7.1 信息发布

#### 7.1.1 线上发布

7.1.1.1 在政策信息库的基础上，依托线上服务平台，建立政策超市和政策发布空间。

7.1.1.2 政策超市整合并发布包括政策一览、政策检索、政策产品、政策图解和政策汇编等内容。

7.1.1.3 政策发布空间根据政策业务的申报时间节点，实时发布政策，并根据政策级别、申报状态、政策领域等内容提供检索服务。

#### 7.1.2 线下发布

7.1.2.1 应在服务窗口公开纸质版政策汇编和政策图解。宜采用纸质活页、宣传折页等方式印刷，并按要求定位摆放、方便索取。

7.1.2.2 应根据政策发布情况，定期更新纸质版政策汇编和政策图解。

7.1.2.3 纸质版宜采用二维码等形式加载完整信息，提供公众查阅。

### 7.2 政策咨询

#### 7.2.1 线上咨询

7.2.1.1 应通过线上企业服务平台、微信公众号、电话热线等渠道提供线上政策咨询服务

7.2.1.2 应保证咨询渠道实时畅通，及时记录服务对象的信息。

7.2.1.3 对服务对象的咨询应作出明确答复，不能当场答复的，应告知其答复时间或其他咨询途径。

7.2.1.4 针对重点政策，宜组织政策解读线上咨询会、政策解读直播课堂等活动。

#### 7.2.2 线下咨询

- 7.2.2.1 应由业务服务人员和窗口服务人员提供线下政策咨询服务。
- 7.2.2.2 业务服务人员提供政策文件的详细解读、政策申报辅导等服务。窗口服务人员提供政策申报事宜的咨询服务。
- 7.2.2.3 应实行一次性告知制度，对服务对象应作出明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他相关服务内容。
- 7.2.2.4 针对重点政策，宜组织并邀请服务对象参加政策吹风会、政策宣讲路演、政策解读沙龙等活动。

### 7.3 政策匹配

- 7.3.1 有条件的企业服务中心可依托线上服务平台，通过企业画像匹配及个性化需求，开发政策智能推送和精准匹配等功能。
- 7.3.2 利用数字化手段，与企业画像中的属性标签、兴趣标签等信息进行适配，在政策发布空间中智能推送适合服务对象申报的相关政策。
- 7.3.3 基于服务对象的企业画像信息，编制政策定制报告。报告内容包括与服务对象匹配的政策领域、政策产品、可申报的政策业务和推荐依据等，并添加二维码加载完整信息。

### 7.4 政策申报

#### 7.4.1 组织申报

- 7.4.1.1 企业服务中心根据政策服务工作计划，统筹安排，在线上服务平台实时发布政策申报通知。申报通知的内容应包括申报条件、申报时间、申报方式、申报材料等。
- 7.4.1.2 根据申报通知定义业务事项，主要包括：
  - a) 预征集类。包括征集或摸底：为进行项目预审，或在开展业务前做的摸底；数据留存：留存上级申报信息；
  - b) 政策申报类。
- 7.4.1.3 对接业务授权部门，组织符合申报要求的服务对象开展申报工作。

#### 7.4.2 申报受理

- 7.4.2.1 政策申报电子材料由线上服务平台受理，需要提供纸质材料的由服务专窗受理。
- 7.4.2.2 收到申报材料后，业务服务人员在申报截止期限内对申报材料进行初步审查，提出初审意见，并分类处理。
- 7.4.2.3 对申报材料不齐全或不符法定形式的，应一次性告知需要补正的全部内容。
- 7.4.2.4 初审完毕后，将相关申报材料汇总并统一流转至业务授权部门。
- 7.4.2.5 根据初审结果，及时告知服务对象申报结果。需要招标、专家评审等特别程序的，应按相关程序办理。
- 7.4.2.6 申报结果需要公示的，应按相关规定进行公示。

### 7.5 政策兑现

#### 7.5.1 组织兑现

- 7.5.1.1 企业服务中心根据政策文件及申报情况，统筹安排，在线上服务平台实时发布或定向发布政策兑现通知。
- 7.5.1.2 对接业务授权部门，根据政策文件及资金下达情况组织符合兑现要求的服务对象开展兑现工作。

## 7.5.2 兑现受理

- 7.5.2.1 政策兑现电子材料由线上服务平台受理，需要提供纸质材料的由服务专窗受理。
- 7.5.2.2 收到兑现材料后，业务服务人员在申报截止期限内对材料进行初步审查，提出初审意见，并分类处理。
- 7.5.2.3 认定类政策作出审查结果后应在规定时间内下发相应文件及认定证书。
- 7.5.2.4 项目类政策作出审查结果后应在规定时间内签订合同，受理收据并提交给业务授权部门下达专项资金。
- 7.5.2.5 资金类、扶持类政策作出审查结果后在规定时间内受理收据并提交给业务授权部门下达专项资金。
- 7.5.2.6 业务服务人员应主动跟踪协调，加快兑现进度。

## 8 服务保障

### 8.1 人员培训

- 8.1.1 应建立健全服务队伍培训机制，采取定期组织培训、参观学习、自我学习等方式，培养一批政策熟悉、业务熟练、服务专业的专职工作人员。
- 8.1.2 联合外部专业化资源，采取外包服务、设置流动窗口、轮岗学习等方式组建外围支撑团队，满足专业化服务需求。

### 8.2 服务制度

- 8.2.1 应制定首问负责制、限时办结制、延时服务制等服务制度。
- 8.2.2 应制定政策解读、政策申报、政策兑现等服务指南并对外公布。

### 8.3 档案管理

- 8.3.1 应建立健全档案管理制度，根据有关规定和相关档案工作规范，结合企业服务中心实际情况，对政策业务文件、企业申报材料等文件的整理和归档、保管与保护、查阅利用等环节进行规定。
- 8.3.2 应设置档案室并明确档案管理工作的具体责任人及相关人员的具体职责要求。
- 8.3.3 有条件的企业服务中心可针对电子文档开发具备采集、归档、编目、管理等功能的电子档案管理系统。

### 8.4 信息安全

- 8.4.1 应建立健全信息安全管理工作机制，保证涉密信息、企业信息等信息的安全。
- 8.4.2 应定期对所有人员进行信息安全管理、保密意识和防范措施的培训工作。
- 8.4.3 定期开展企业服务平台的网络安全等级评估工作，网络安全等级宜参考GB/T 22239—2019中第三级安全要求执行。
- 8.4.4 应制定突发事件应急预案，包括预防性措施、事件类型、处理流程、响应和上报机制等。

## 9 服务监督与评价

### 9.1 服务监督

- 9.1.1 应建立工作考核与监督机制，成立服务质量监督部门，通过服务对象回访、内部监督检查等渠道，对服务提供的过程、效能进行监督。

9.1.2 通过事后回访的方式，向服务对象了解服务过程中是否有违规情况发生。

9.1.3 定期开展服务质量监督检查工作，对服务过程和服务效能进行内部监督和考核。

## 9.2 服务评价

9.2.1 应建立服务评价机制，采用服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对服务过程中的各环节进行评价。

9.2.2 应根据不同的评价目的，如政策申报受理服务评价、服务满意度评价、服务总体情况评价等，确定服务评价内容。

9.2.3 定期开展服务评价，分析和汇总服务评价结果，及时反馈服务评价结果。

## 9.3 投诉处理

9.3.1 应建立投诉和意见建议受理机制，畅通投诉和意见建议受理渠道，公开投诉和意见建议受理方式。

9.3.2 及时处理服务对象的投诉，投诉处置可参照 GB/T 36113 要求进行。

9.3.3 根据投诉内容和意见建议，提出改进或整改意见。

## 9.4 持续改进

9.4.1 对收到的差评、投诉、意见建议，及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

9.4.2 定期对服务监督和服务评价结果进行分析研判，提出解决方案和整改措施，优化服务流程，提高服务质量。