

DB 3303

温州市地方标准

DB 33/T XXXX—2022

企业服务综合平台建设与服务规范

Specification for Construction and Service of Enterprise Service
Integrated Platform

(征求意见稿)

本草案完成时间：2023.6.7

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

温州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设要求	1
5 服务要求	2
6 管理要求	4
7 评价与改进	5
附 录 A （规范性） 企业服务综合平台基本服务流程图	7
附 录 B （规范性） 企业服务综合平台评价要素	8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由温州市经济和信息化局提出并归口。

本文件起草单位：温州市经济和信息化局、温州职业技术学院、鹿城区经济和信息化局、瓯海区经济和信息化局、乐清市经济和信息化局、瑞安市经济和信息化局、平阳县经济和信息化局、永嘉县经济和信息化局、龙港市经济发展局、温州方圆检验认证有限公司。

本文件主要起草人：王贤林、王锋、薛小莲、叶慧、黄一凌、陈晓东、郑敏敏、吴品榆。

企业服务综合平台建设与服务规范

1 范围

本文件规定了企业服务综合平台的建设要求、服务要求、管理要求、评价与改进。
本文件适用于企业服务综合平台（以下简称“平台”）的建设与服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则
- DB33/T 2350 数字化改革术语定义
- DB33/T 2351 数字化改革 公共数据分类分级指南

3 术语和定义

DB33/T 2350 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 企业服务综合平台（Enterprise Service Integrated Platform）

由法人单位建设和运营，经县级及以上工业和信息化部门认定，围绕企业健康发展的公共服务需求，集聚服务资源，为企业提供政策、咨询、培训、技术等服务的企业服务综合平台。

3.2 帮企云（Application Platform to Assist Enterprises）

自主开发的一款集政策分类统计、政策状态统计、政策匹配展示、智能政策诊断报告、政策最新信息展示等功能一体化的诉求帮解应用平台。

3.3 企业码（Digital Platform for Enterprise Services）

企业码是“三服务”的数字化平台，其特征是以二维码为标识，以企业基础数据仓和涉企数据供应链为数据基础，以省企业服务综合平台为应用支撑，以企业数据授权使用为突破口，注重公共性、平等性、开放性、便捷性、精准性、安全性，围绕政策直达、公共服务、产业链合作和政银企联动等环节，通过多系统工作协同和数据资源集成利用，实现企业服务的“最多跑一次”。

4 建设要求

4.1 基本原则

根据温州产业布局，精准对接基础性需求服务，以中小企业共利益为导向、满足企业普遍性需求服务，主要由政府保障供给，或者政府通过委托（采购）等方式支持有能力的社会机构和市场主体规划建设，为中小企业提供“找得着、用得好、有保障”的公共服务，促进中小企业高质量发展。

4.2 基础能力

4.2.1 应设立固定的企业公共服务场所（场所面积要求：市级平台 50 平方米以上，区县级平台由当地主管部门按需配置），功能布局满足业务受理、咨询指导、提供服务等活动开展的需要。宜选择交通便利、配套设施完善的地区。

4.2.2 应配备专职运营人员（市级平台不少于 5 名，区县级平台由当地主管部门按需配备），配备平台主任（副主任）、综合科、企服科、信息化科，县（市）区、经开区管委会分平台统一纳入各地经信局下属科室统一命名“企业服务综合平台”。

4.2.3 应具备市、县、乡镇（街道）服务体系联动功能，成立企业服务机构联盟，对接联盟成员为企业提供服务。

4.2.4 应有平台运营经费保障。

4.2.5 应设立服务窗口，受理企业咨询、诉求，提供服务指导，并配备必需的办公与服务设施设备、服务窗口功能可延伸至乡镇（街道）企业服务中心。

4.2.6 应设置信息公开展示，展示内容至少包括组织架构、工作职责和制度、服务人员、服务内容、服务方式、服务流程及监督投诉电话等。

4.3 标识标志

4.3.1 应统一采用“所在行政区域名称+企业服务综合平台”命名，在办公场所内外部醒目位置直观、清晰展示。

示例：温州市企业服务综合平台。

4.3.2 其他标识标志应设置规范场所安全标志应符合 GB 2894 的要求，导向标志设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1 的要求。

4.4 数字化建设

4.4.1 应具备统一的网络平台，域名格式统一为：<https://zj87.jxt.zj.gov.cn/>。依托企业码平台和帮企云平台为企业提供网络服务。各行政区域企业服务综合平台应具有产品多样、功能齐全、能基本满足当地重点产业企业需求的网络服务能力。

4.4.2 应建立服务机构、服务专家、服务对象等数据库，完善网络传输和信息安全机制，管控访问权限，加密存储和传输关键数据，并通过统一接口与“浙江省企业码”衔接，实现省市平台数据贯通。

4.4.3 应建立数据共享机制，共享数据分类分级应符合 DB33/T2351 要求。宜通过大数据技术分析服务需求，持续完善服务方式和内容。

5 服务要求

5.1 服务方式

5.1.1 线上基本服务

应提供以下线上服务：

- a) 接受业务咨询；

- b) 上传服务需求，组织协调服务机构或专家开展服务；
- c) 跟踪服务项目进度。

5.1.2 线下基本服务

应提供电话、窗口、走访服务：

- a) 接受业务电话、窗口、走访过程中的各类咨询；
- b) 受理或完成服务对象申请的服务事项，对不予受理的事项应及时向其进行解释说明。

5.1.3 特色服务

根据企业需求、服务特点，宜提供以线上“帮企云”+线下“助企行”构建全方位、闭环式、一体式特色助企服务运行模式：

- a) 帮企云服务：通过整合本地数字化转型相关资源，为企业提供一站式服务，包括咨询服务、资金支持、多样化培训、创新支持、人才支持等服务。
- b) 助企行服务：根据本地助企服务特性，针对不同的服务主题进行线下助企服务。
- c) 乡镇（街道）延伸服务：在温州地区县（市）经信局、乡镇（街道）主管部门和县级子平台指导下，联动区域内其他企业服务机构，引导重点工业街镇建设“企业服务中心”发挥“企业家门口的服务站”的优势，打通企业服务最后一公里，到基层、入园区、下企业，为所在乡镇（街道）、小微企业园区和行业内中小企业提供公益性基础综合服务。

5.2 服务内容

5.2.1 政策服务

- 5.2.1.1 提供法律、法规、政策等查询、宣传、解读、培训和辅导服务，帮助企业享受助企惠企政策。形成便于企业查询的、开放的政策服务系统，具有在线服务、线上线下联动功能。
- 5.2.1.2 通过线上线下方式开展上级及行政区域内重要涉企政策的宣传贯彻服务，运用“企业码”企业标签和政策标签的双向匹配，向企业推送各类涉企政策，实现政策的精准直达、掌上阅读。
- 5.2.1.3 在线办理对于办理流程较为简单的政策，企业可再企业码上直接完成申报、审批等办理流程。
- 5.2.1.4 对于办理流程较为复杂的政策，企业可通过企业码直接转入有关部门办事系统或进入平台进行协同办理。

5.2.2 诉求服务

- 5.2.2.1 接受线上和窗口企业诉求受理、流转、办理跟踪、反馈服务。
- 5.2.2.2 打通与所在区域“三服务”小管家，统一政务咨询投诉举报平台的数据通道。
- 5.2.2.3 实现数据实时共享，形成诉求快速提交、后台及时受理、部门限时答复、企业满意度评价的工作闭环。

5.2.3 培训服务

- 5.2.3.1 具有线上和线下培训能力，为创业者或区域企业提供经营管理、技术技能、投融资等公益性企业培训、讲座活动。
- 5.2.3.2 线上通过“企业码”—“码上直播”平台向所在区域企业提供培训讲座服务。
- 5.2.3.3 线下通过送培训进企业、进园区等方式开展企业培训讲座服务。
- 5.2.3.4 有完善的培训服务评价机制，对培训参与人次、培训效果、培训满意度等进行综合评价。

5.2.4 技术服务

5.2.4.1 提供线上线下工业设计、实验试验、检验检测、认证认可、标准计量、质量控制和技术评价、科技成果转化、数字化应用、知识产权、仪器设备共享、节能环保等技术服务。

5.2.4.2 建设当地重点产业新产品、新技术项目库，为需要企业提供产品和技术支持。

5.2.4.3 建有当地重点产业所需技术服务的专家库，为需要的企业提供咨询、牵线服务。

5.2.5 咨询服务

为区域企业提供线上线下创业指导、管理咨询、法律咨询、市场开拓、融资促进等咨询服务，政务、商务代理服务，市场开拓、投融资、人才招聘等供需对接服务。

5.2.6 志愿服务

5.2.6.1 建有志愿服务机构和志愿服务专家。

5.2.6.2 开展线上或线下助企公益志愿服务活动。

5.3 其他服务

除 5.2 以外的其他服务内容。

5.4 服务程序

5.4.1 服务提供

5.4.1.1 应多途径收集服务需求，告知基本服务流程（按附录 A 执行），需求收集方式包括：

- a) 通过调研走访、日常服务收集相关方提出的需求；
- b) 通过网络、电话、电子邮箱、即时通讯软件等渠道收集相关方提出的需求。

5.4.1.2 应评估服务需求，提供或组织提供服务，记录服务信息：

- a) 能自主服务的，应现场提供服务，或预约服务时间提供服务；
- b) 不能自主服务的，应协调匹配服务机构提供服务，指导服务机构与服务对象对接服务项目、服务周期等服务信息；
- c) 主动跟进服务流程，协调服务过程中出现的问题。

5.4.2 服务反馈

5.4.2.1 应建立服务反馈机制，每项服务办理结束时，应通过网站、电话或短信等渠道向服务对象反馈结果。

5.4.2.2 应不定期回访服务对象，形成服务对象评价资料并存档。

5.5 服务质量监督

5.5.1 应完善服务监督方式，建立服务质量监督制度。

5.5.2 应提供网站、电话、服务窗口和信件投诉服务等渠道，处理相关方投诉。处理意见应及时反馈至相关方。

6 管理要求

6.1 制度管理

应明确组织架构、实施方案、服务内容、服务方式、过程管理、要素配备、责任分工、工作激励、安全保障、应急处置、考核评价等内容，建立以下主要制度：

a) 服务类：首问负责制度、一次性告知制度、限时办理制度、服务投诉及反馈处理制度、服务质量监督管理制度等；

b) 管理类：现场管理制度、数据交换与共享制度、数据安全管理制度、信息与档案管理制度、服务机构准入退出制度、专家库管理制度、运营机构（引进时）管理制度等。

6.2 人力资源管理

6.2.1 服务人员

6.2.1.1 应有专业运用机构，配备满足服务需求的专职人员和兼职人员开展平台运营工作，并具备组织服务的资源和能力。

6.2.1.2 应配备与服务功能、规模相适应，具有与服务岗位相适应服务技能知识，熟悉相关政策的专兼职企业服务人员，负责服务需求收集、服务流程对接、自主服务、过程记录、服务结果反馈、自我评价等工作。

6.2.1.3 应定期举行企业服务知识和技能培训，提升服务能力。

6.2.2 专家资源

应定期维护由工业设计、实验试验、检验检测、认证认可、标准计量、质量控制和技术评价、科技成果转化、数字化应用、知识产权、仪器设备共享、节能环保等领域专家组成的专家库，完善专家出入库管理。

6.3 机构管理

6.3.1 应由本文件 4.1 涉及的平台建设依托主体或第三方专业机构进行日常运营管理。

6.3.2 应根据区域内工业产业特点和业务需求，引进符合条件的工业设计、实验试验、检验检测、认证认可、标准计量、质量控制和技术评价、科技成果转化、数字化应用、知识产权、仪器设备共享、节能环保等专业服务机构入驻平台，签订服务机构入驻协议，提供线下驻点或线上入驻咨询等服务，并满足以下要求：

- a) 具有相关专业资质；
- b) 具有良好的商业信誉，无不良记录；
- c) 具有专业领域内提供相关技术服务的能力。

6.3.3 应开展服务事项完成率、及时性、满意度等动态评价，建立淘汰退出机制，实行服务机构动态管理。

6.4 档案管理

6.4.1 应对每一服务事项建立档案。自主实施服务的，应记录预约申请、签订合同（协议）、报告或结果数据、服务人员、费用收取、服务评价等内容；服务机构提供服务的，应记录预约申请、反馈结果、服务评价等内容。

6.4.2 应建立服务机构档案，对服务机构资质、技术能力、服务等情况进行归档。

6.4.3 宜建立数字化档案，定期对服务信息进行综合分析和利用。

6.4.4 应建立档案保密制度、数据备份制度，保存期限不低于 2 年。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 应建立平台评价体系，通过数据采集、资料审核、实地走访和满意度调查等方式，定期对平台建设、管理、运行效能进行综合自我评价，并接受管理部门评价。自我评价时，应向主管部门提交自评报告。评价要素见附录B。

7.1.2 应进行不满意评价原因分析，制定改进措施并及时整改，实现服务质量持续改进。

7.2 持续改进

7.2.1 应从以下几个方面持续改进其服务：

- a) 畅通接受诉求和改进的渠道，及时发现问题；
- b) 对评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性；
- c) 建立改进跟踪检查机制，实时公开和反馈检查信息；
- d) 对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

7.2.2 应会同服务机构、服务对象建立有效的沟通协调机制，及时发现和解决服务过程中出现的问题。

附录 A
(规范性)
企业服务综合平台基本服务流程图

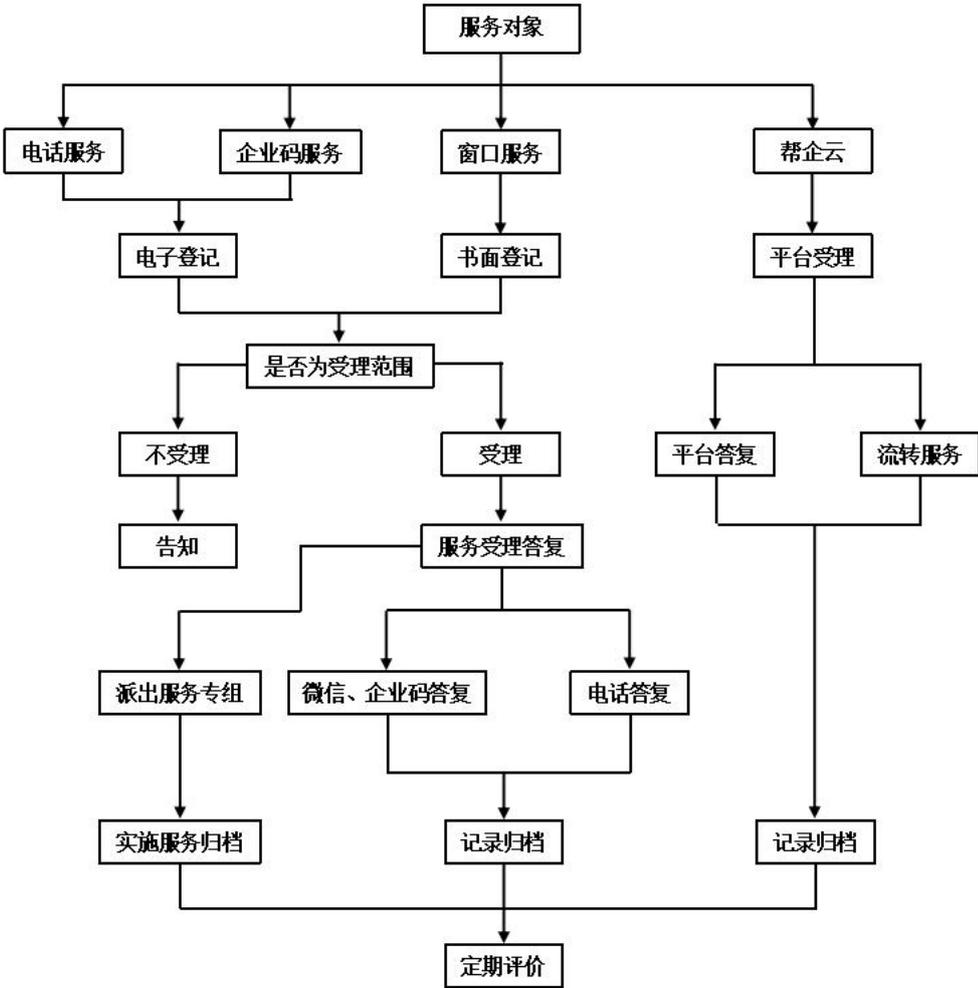


图 A.1 企业服务综合平台基本服务流程图

附录 B
(规范性)
企业服务综合平台评价要素

平台评价要素见表B.1。

表 B.1 平台评价要素

类型		评价要素	备注
建设能力	组织机构	建立运营机构，明确组织架构和运营职责	★
		具备一定数量、满足运营需求素养的专职管理团队和服务人员，可辅以兼职补充	★
	运营基础	运营机构实体化运行	★
	实施方案	注重可行、有效、执行到位	★
	设施设备	具备办公场所及设施设备	★
		有统一标识标志	★
		具备相应功能的服务窗口	★
	专家资源	建立专家库	★
		配置高级职称的专家资源	
	制度管理	制度齐备，符合运营需要	★
		服务流程规范化、体系化	★
	档案管理	运营、服务全流程档案齐全、规范，按规定实施备份	★
	工作激励	激励机制有效落实	
投诉处理	投诉受理渠道畅通	★	
	服务对象诉求反馈及时、有效	★	
服务能力	服务内容	政策服务、诉求服务、培训服务、技术服务、咨询服务、志愿服务	★
	服务特色	帮企云服务、助企行服务、乡镇（街道）延伸服务	★
	服务渠道	电话服务、网络服务、窗口服务、走访服务	★
	服务规范	信息公开及时、规范	★
		服务文明、规范、专业、高效	★
		服务人员培训情况	★
		闭环管理服务机制	★
		服务数据可视、可查、可统计、可分析	★
		服务受理、分配、对接、督促、反馈及时	★
	服务效果	已完成服务项目与服务项目总数占比情况	
服务对象满意度情况			
督促检查、持续改进情况			
成效宣传推广情况			
其他	志愿服务	有志愿服务机构、服务团队、服务专家，开展企业志愿服务活动	★
	联盟服务	成立区域企业发展服务联盟并开展活动	★

表 B.1 平台评价要素（续）

类型		评价要素	备注
其他	公益服务	开展各类助企公益性服务活动，宣传发动参与服务对象参与	
	双创服务	组织企业参与创客中国大赛，并给予项目公益指导等服务	★
	荣誉获得	各级荣誉、表彰	
	信息传播	各级媒体的报道、政府或相关行政部门内部简报	
		经验被县级及以上部门采纳、推广	
	发展前景	纳入当地经济社会发展规划	
	资金支持	有当地政府专项或配套的资金支持	
	拓展服务	其他当地企业有需求的公共服务	
追踪机制	对服务机构的评价		
注： 标有“★”为基础项，其他为提升项。			