

DB5117

四川省（达州市）地方标准

DB5117/T 78—2023

民营企业惠企政策服务规范

Specification for private enterprises services of preferential policies

2023-09-19 发布

2023-09-19 实施

达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 服务方式 1

5 基本原则 1

6 基本要求 2

7 服务准备 3

8 服务提供 4

9 服务保障 5

10 服务评价与改进 6

附录 A（资料性） 惠企政策基本信息要素指南 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。

本文件由达州市民营经济服务中心提出。

本文件由达州市民营经济和中小企业发展领导小组民营经济办公室归口。

本文件主要起草单位：达州市民营经济服务中心、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：郝军、张廷茜、杨露、赖茂银、周煌智、何鑫、李昕悦。

民营企业惠企政策服务规范

1 范围

本文件规定了民营企业惠企政策服务的服务方式、基本原则、基本要求、服务准备、服务提供、服务保障、服务评价与改进。

本文件适用于达州市为民营企业提供惠企政策服务的职能部门、市政务服务管理局、市民营经济服务中心。

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 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
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

中央、省、市出台的给予市场主体政府补贴、政府奖励、税收优惠、资质认定、金融财税、社会保障、科技创新、平台研发、人才引进、产业扶持及其他优惠政策和措施。

4 服务方式

民营企业惠企政策服务方式包括线上服务和线下服务，线上服务包括“达州市政企服务平台”“四川省民营经济综合服务平台”等线上平台；线下服务为服务大厅设置的惠企专窗。

5 基本原则

5.1 线下惠企政策服务按照“统一采集、统一发布、统一咨询、一窗申报、一窗兑现”的原则进行。

5.2 线上惠企政策服务按照“精准直达、一网通办、快速兑现、免申即享”的原则进行。

6 基本要求

6.1 服务机构

6.1.1 惠企政策服务职能部门

惠企政策服务职能部门对惠企政策服务的主要职责应包括：

- 负责收集整理本部门在有效期内的惠企政策清单和依申报事项、免申即享政策及政策解读，并在“达州市政企服务平台”“四川省民营经济综合服务平台”等线上平台自行发布；
- 负责本部门惠企政策基本信息要素指南的编制，指南的编制要求见附录 A；
- 负责本部门惠企政策的解释咨询工作；
- 负责本部门惠企政策兑现落实；
- 负责本部门惠企政策的企业名单、兑付金额等信息在线上平台的录入工作；
- 具备至少 1 名能满足惠企政策服务工作要求的惠企专员。

6.1.2 市民营经济服务中心

市民营经济服务中心对惠企政策服务的主要职责应包括：

- 负责设置线下惠企专窗；
- 对惠企专窗工作人员进行日常管理和考核；
- 指导全市民营经济市场主体开展惠企政策申报工作；
- 协调沟通惠企政策服务职能部门惠企政策审核、兑现工作；
- 收集民营企业对惠企专窗工作的意见和建议。

6.1.3 市政务服务管理局

市政务服务管理局对惠企政策服务的主要职责应包括：

- 负责统筹惠企专窗及“达州市政企服务平台”工作开展情况；
- 负责监督考核各部门在“达州市政企服务平台”工作落实情况。

6.2 服务人员

6.2.1 人员组成

各服务机构应建立惠企专员队伍，可根据业务需求，设置服务工作人员、后台支持人员和管理人员。

6.2.2 人员要求

6.2.2.1 服务工作人员

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

6.2.2.1.2 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。

6.2.2.1.3 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。

6.2.2.1.4 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。

6.2.2.1.5 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。

6.2.2.1.6 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。

6.2.2.2 后台支持人员

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

6.2.2.3 管理人员

管理人员应具备组织协调和业务管理的能力，负责对接惠企政策服务职能部门和市政务服务管理局、以及服务监督、考核和评价工作。

6.3 场所及设施设备

6.3.1 线上服务平台

6.3.1.1 线上服务平台提供的服务应按照 GB/T 32168 的要求执行。

6.3.1.2 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。

6.3.1.3 线上服务平台应提供完整的政策内容、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。

6.3.1.4 宜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相关内容。

6.3.2 线下服务大厅

6.3.2.1 服务大厅的功能划分和现场管理应按照 GB/T 36112 的要求执行。

6.3.2.2 服务大厅的服务设备配置和管理应按照 GB/T 32169.1 的要求执行。

6.3.2.3 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。

6.3.2.4 应按照惠企政策服务不同阶段设置对应的惠企专窗，提供政策咨询、业务受理等服务。

6.3.2.5 惠企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。

6.3.2.6 应设置能满足惠企政策发布、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。

7 服务准备

7.1 政策梳理

7.1.1 应建立政策信息库，统一管理各级惠企政策服务职能部门发布的政策文件。

7.1.2 应将政策文件进行梳理和拆解，编制惠企政策基本信息要素指南。

7.1.3 政策文件根据各级主管部门发布要求，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。

7.1.4 应适时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。

7.2 政策学习

7.2.1 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。

7.2.2 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。

7.3 企业摸排

应结合企业档案，开展企业摸底排查工作，获取符合政策申报要求的企业群体，定向提供精准的惠企政策服务。

7.4 计划安排

7.4.1 应根据政策业务要求，制定政策服务工作计划。

7.4.2 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。

8 服务提供

8.1 信息发布

8.1.1 线上发布

8.1.1.1 在政策信息库的基础上，依托各类线上服务平台，建立政策发布板块。

8.1.1.2 政策发布板块宜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。

8.1.1.3 政策发布板块宜根据惠企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。

8.1.2 线下发布

8.1.2.1 应在惠企专窗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。

8.1.2.2 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。

8.1.2.3 纸质版宜采用二维码等形式加载完整信息，提供公众查阅。

8.2 政策咨询

8.2.1 线上咨询

8.2.1.1 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。

8.2.1.2 应保证咨询渠道实时畅通，及时记录服务对象的信息。

8.2.1.3 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。

8.2.1.4 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。

8.2.2 线下咨询

8.2.2.1 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。

8.2.2.2 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。

8.2.2.3 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。

8.2.2.4 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。

8.3 政策匹配

8.3.1 宜依托线上服务平台，通过企业信息匹配及个性化需求，开发政策智能推送和精准匹配等功能。

8.3.2 利用数字化手段，与企业信息进行适配，在政策发布板块中智能推送适合服务对象申报的相关政策。

8.4 政策申报

8.4.1 组织申报

8.4.1.1 市民营经济服务中心和市政务服务管理局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。

8.4.1.2 各服务机构应组织符合申报要求的服务对象开展申报工作。

8.4.2 申报受理

8.4.2.1 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惠企专窗受理。

8.4.2.2 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。

8.4.2.3 对申报材料不齐全或不符合法定形式的，应一次性告知需要补正的全部内容。

8.4.2.4 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。

8.4.2.5 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。

8.4.2.6 申报结果需要公示的，应按相关规定进行公示。

8.4.3 兑现受理

8.4.3.1 审查结果确定后，业务服务人员应及时反馈申报企业，并跟踪督促各惠企政策服务职能部门按兑付流程完成兑现工作。

8.4.3.2 惠企政策兑现的办理过程实行全留痕、可追溯。市民营经济服务中心应及时公示惠企政策兑现结果，接受社会监督。

9 服务保障

9.1 人员培训

9.1.1 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、服务专业的惠企专员。

9.1.2 宜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支撑团队，满足专业化服务需求。

9.2 制度建设

9.2.1 应制定首问负责制、限时办结制、延时服务制等服务制度。

9.2.2 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。

9.3 档案管理

9.3.1 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。

9.3.2 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。

9.3.3 有条件的服务机构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。

9.4 信息安全管理

9.4.1 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。

9.4.2 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。

9.4.3 应定期开展各类企业服务平台的网络安全等级评估工作，网络安全等级应按照 GB/T 22239-2019 中第三级安全要求执行。

9.4.4 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。

10 服务评价与改进

10.1 市民营经济和中小企业发展领导小组民营经济办公室（以下简称“市民营办”）应建立以民营企业满意度调查为核心的服务评价机制，满意度调查宜委托第三方机构进行，也可根据实际情况自行组织开展。自行组织开展，应通过问卷调查或其他有效的信息获取方式，采用适当的统计方法，客观反映企业和市民满意度。

10.2 各惠企政策服务职能部门提供的惠企政策服务的评价应按照 GB/T 24421.4 的要求执行。

10.3 民营企业可通过“好差评”线下综合评价系统对工作人员的服务态度、服务质量、服务效率等方面做出评价或提出意见建议。评价结果纳入惠企专员及市民营办年底考核。

10.4 市民营办应及时公开满意度调查结果。

10.5 各惠企政策服务职能部门应建立改进工作机制，根据服务评价结果，总结不合格服务产生的原因，制定改进计划和方案并组织实施，采取措施减少或规避不合格服务的发生，持续提高服务意识、服务质量、服务效率。

附 录 A
(资料性)
惠企政策基本信息要素指南

惠企政策基本信息要素指南见表 A.1。

表A.1 惠企政策基本信息要素指南

序号	基本要素	要素说明
1	政策层级	政策所属层级，例如国家级、省级、市级、县级
2	政策原文	上传政策的原文文件
3	政策文号	政策原文文件的文号
4	责任部门	该政策的责任部门
5	责任处室	该政策责任部门责任处室
6	联系电话	该政策责任处室联系电话
7	协同单位	该政策的协同单位
8	政策名称	用简洁语言为该政策进行一句话命名
9	政策要点（内容）	政策文件中的要点（只能有一个要点）
10	政策解读	政策要点内容的解读
11	政策分类	政策类型分为：税收优惠、财政支持、费金减免、降低企业制度性交易成本、降低企业人工成本、降低企业融资成本、降低企业用能用地成本
12	适用行业	该政策内容适合哪些行业的企业。参照国民经济行业分类，一级分类或二级分类均可
13	支持对象	该政策内容支持的对象
14	开始时间	该政策开始执行时间
15	结束时间	该政策执行结束时间，不填写则表示该政策长期有效
16	申报条件	列明申报企业应满足的条件
17	申报材料	针对可申报办理的政策，需要企业提交材料的，提供需要企业提供的申报材料说明及材料模板；不需要办理的政策该项内容为非必须要素
18	申报方式	该政策的申报办理方式。不需要申报的政策填写“毋需申报”，需要申报的填写“线上申报”或“线下申报”
19	网上申报	该政策是线上申报，且有自建的网上申报系统的，提供网上办理链接。不需要办理的政策该项内容为非必须要素
20	申报流程	需要申报办理的政策填写该事项申报流程。不需要办理的政策该项内容为非必须要素
21	兑付要求	列明惠企资金兑付时，企业应满足的要求

表A.1 惠企政策基本信息要素指南（续）

序号	基本要素	要素说明
22	兑付流程	列明惠企资金兑付流程
23	备注	需要补充说明的内容
