

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4369—2022

企业公共服务网络平台建设和服务规范

Specification for enterprise public service network platform construction and service

2022-10-23 发布

2022-11-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	
1 范围	
2 规范性引用文件	
3 术语和定义	
4 平台建设	
5 平台管理	
6 平台服务方式和项目	
7 评价与改进	
参考文献	

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。

本文件由江苏省工业和信息化厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省中小企业发展中心、镇江市信息资源中心。

本文件主要起草人：邹明、李红娟、郭秋霞、张立新、于克、马勇、马品泉、鲁玉中、罗延平、王昕慧。

企业公共服务网络平台建设和服务规范

1 范围

本文件规定了企业公共服务网络平台(以下简称为“平台”)建设的术语和定义、管理、服务方式和项目以及评价与改进。

本文件适用于县级(含)以上中小企业服务单位开展平台建设和服务工作。

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 17859 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业公共服务网络平台 enterprise public service network platform

立足中小企业服务需求,运用“互联网+”等信息技术手段,聚集政府服务资源,整合专业化服务项目,所构建的快速便捷的网上服务系统。

注:服务内容包括政策等信息服务、企业诉求办理服务等。

3.2

企业诉求办理服务 enterprise appeal handling service

政府各相关部门及有关单位针对企业提交的网络诉求而提供的非行政审批类服务。

3.3

专业化服务 professional service

入驻平台的专业化服务机构提供的有关服务。

4 平台建设

4.1 建设原则

4.1.1 交互便捷

应符合“企业需求、方便操作、精准高效、有据可查”原则,且平台应具备推广实施的可行性,界面友好,交互方便。

4.1.2 突出特色

深入挖掘中小企业服务需求,注重资源服务效率,推出具有鲜明特色的服务内容。

4.1.3 保障质量

持续开展平台的运行维护和内容管理,确保服务质量。

4.2 管理部门

应由县级(含)以上地方各级人民政府的中小企业服务单位负责建设管理。

4.3 硬件设备

应配备与平台服务规模 and 需要相适应的设施、设备等,并保证设施、设备正常运行。

4.4 功能

平台应具备以下功能:

- 政策等信息推送、咨询和检索功能;
- 企业诉求办理功能,包括转派、答复、回访、评价等子功能;
- 企业用户注册、提交企业诉求、诉求办理结果查询、诉求统计分析、选择专业化服务等功能;
- 结合各地实情,为有关部门(单位)预留入驻平台接口;
- 个人计算机(PC)端、移动端使用功能,建立微信公众号。

4.5 平台安全

4.5.1 系统安全

平台应具有较强的安全防范能力,提供足够的系统安全保障和网络环境安全措施。系统设定安全等级为第二级,安全等级设定依据 GB 17859。

4.5.2 设备安全

建立并落实设备安全管理制度,确保平台正常运行。

4.5.3 数据安全

建立数据安全管理制度,妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系,计算机设备应保证数据安全,配备防火墙等设备防止外部入侵。

5 平台管理

5.1 岗位架构

平台应设置转派、审核、回访、技术支持、企业诉求办理等岗位,平台岗位架构见图 1。

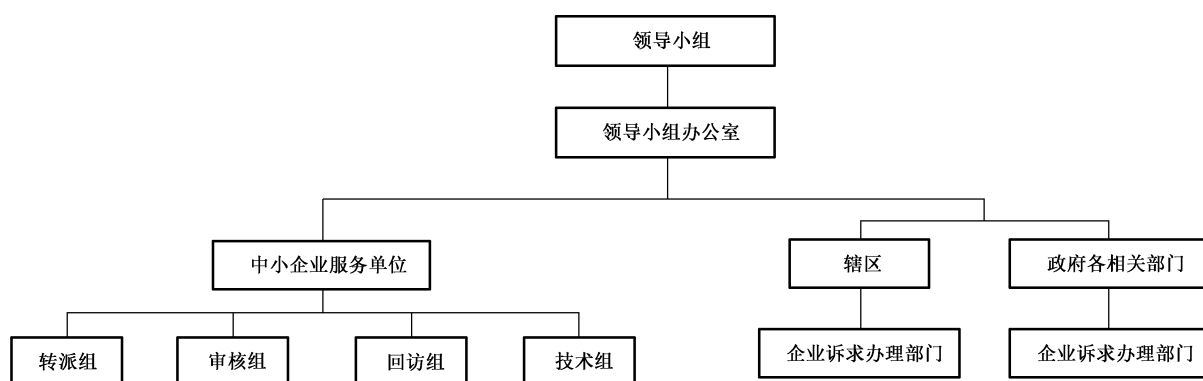


图 1 企业公共服务网络平台岗位架构

5.2 人员

5.2.1 平台工作人员编制应参照服务企业数量配置,并应满足平台正常运维的需要。

5.2.2 平台工作人员应具有相应的企业管理、政府职能、政策信息、信息技术等平台岗位要求的知识和相关资历,具备履行各岗位职责的相关能力。

5.2.3 平台应有健全的管理团队,团队人员具有较强的专业服务能力,其中大专及以上学历、中级及以上技术职称专业人员比例占 80%以上。

5.3 平台管理制度

5.3.1 服务流程规范

应结合平台各项服务内容制定相应的服务流程或步骤,明确各步骤的注意事项,规范平台工作人员日常工作操作。

5.3.2 服务质量保障制度

平台服务质量保障制度应包括日常服务质量考核、评价反馈以及投诉处理等内容,用户满意度 90%以上。

5.3.3 用户管理制度

对平台用户资料信息,应确保信息不泄露,专人专岗进行管理,制定相应的制度办法。

5.3.4 专业化服务机构动态管理制度

对专业化服务机构信息的增加、删除、修改、发布等权限,应制定相应的管理制度,明确相应级别的工作人员具备管理权限。

6 平台服务方式和项目

6.1 服务方式

平台服务应坚持线上服务为主,力争线下服务线上化,方便企业办理。

6.2 服务项目

6.2.1 政策等信息服务

平台应及时推送各级政府出台的涉企最新政策和项目服务信息,为服务对象做好政策等信息解读咨询工作,并提供检索等服务。

6.2.2 企业诉求办理服务

6.2.2.1 服务内容

平台工作人员应通过平台服务体系,在规定的时限内针对企业提交的诉求给予回复和协调解答。

6.2.2.2 服务流程

企业诉求办理流程见图 2。

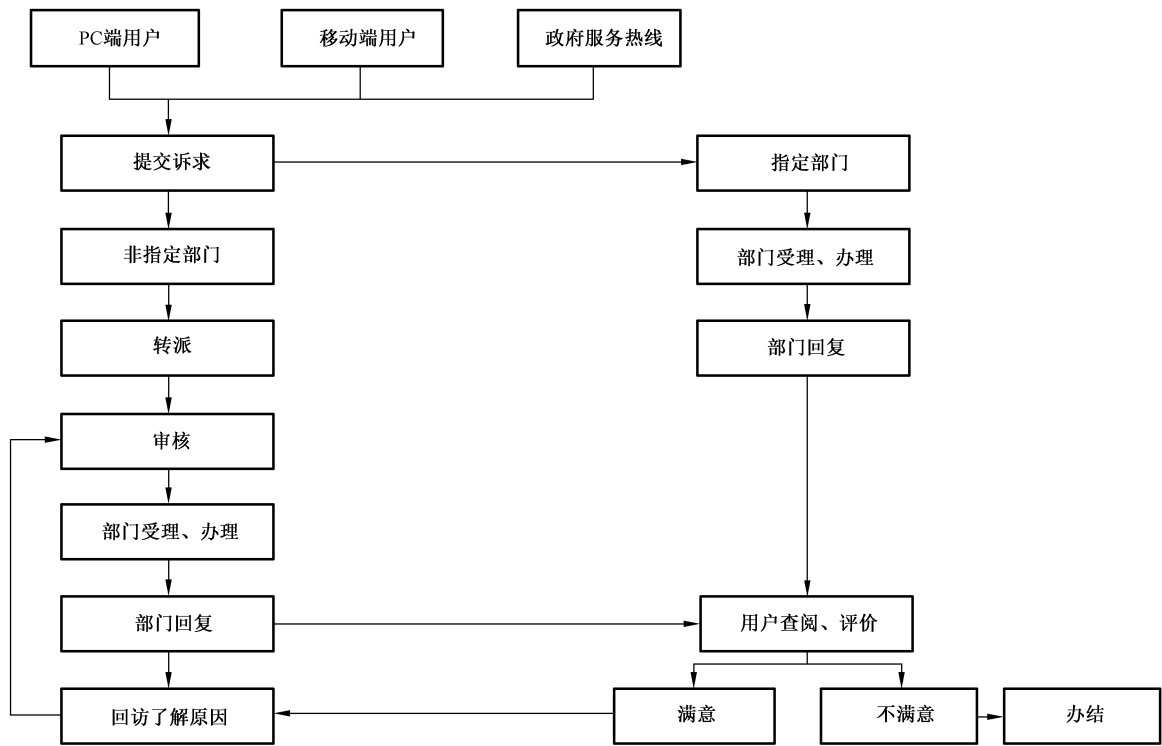


图 2 企业诉求办理流程

6.2.2.3 服务要求

6.2.2.3.1 受理转派

平台工作人员对企业提交的诉求进行研判。如诉求合理,应及时进行转派;如诉求不合理,应退回并说明理由。受理情况应通过网络、短信等告知企业用户。

6.2.2.3.2 跟踪反馈

跟踪反馈包括以下内容:

- a) 一般情况,1个工作日内受理并回复,3个工作日内办结答复;

- b) 对于多个部门协同办理的,5个工作日内办结答复;
- c) 对不能按期办结的,应由办理部门提交书面材料报备,可酌情延长办结时限;因与法律法规冲突或特殊情况规定无法办理的,可终止办理;
- d) 对不属于部门职责范围的诉求,应提供情况说明退回至审核岗重新转派。

6.2.2.3.3 结果查询

注册企业可通过注册账号查阅所提诉求的办理进度及办理结果;非注册企业可通过“诉求编号”与“查询码”查询诉求办理结果。

6.2.2.3.4 满意度评价

诉求办结后,企业可对服务工作进行满意度评价,分为“满意”“基本满意”“不满意”,对于评价为“不满意”的工单需再次办理。

6.2.3 专业化服务

6.2.3.1 服务内容

专业化服务机构宜提供包括但不限于管理咨询、市场营销、投融资、财会税务、技术支持、人才引进、法律咨询等服务。

6.2.3.2 服务流程

专业化服务机构服务流程见图3。

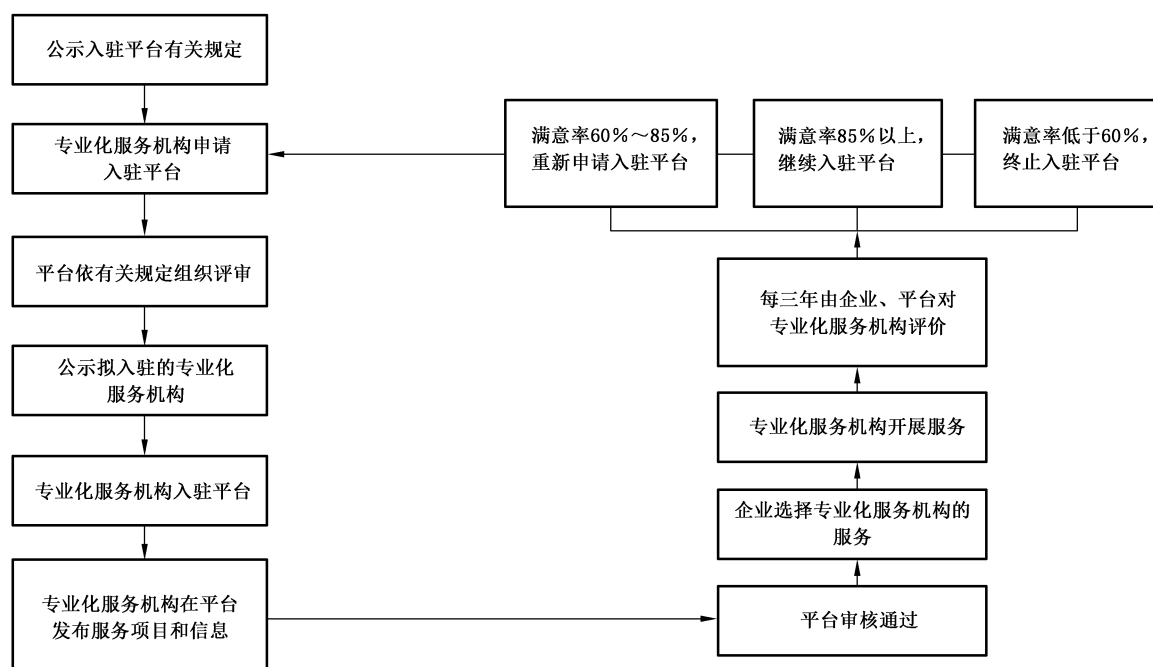


图3 专业化服务机构服务流程

6.2.3.3 服务要求

专业化服务机构应提供真实、有效、可靠的服务。

6.2.3.4 其他服务

结合各地实情,围绕中小企业的需求,集聚政府和专业化服务机构资源,为企业提供创业、创新、金融等服务。

7 评价与改进

7.1 评价方式

可采用服务对象评价、第三方评价、专家评议、监督机关评价或多方评价相结合的方式,对平台提供的服务进行评价,可采取量化评价形式,日常评价与年终评价相结合。

7.2 评价内容

可从平台服务内容的完备性、办结率、时效性、满意度等方面制定评价指标,并设置权重或分值。对入驻平台的有关部门(单位)、专业化服务机构亦可实行动态评价管理。

7.3 结果运用

评价结果作为平台进一步优化的重要依据。

7.4 持续改进

平台应根据评价结果不断改进服务方式,优化服务流程,持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
 - [2] GB/T 32168—2015 政务服务中心网上服务规范
 - [3] 中华人民共和国中小企业促进法
-