

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 060—2024

惠企直通服务站工作规范

Specification for benefiting enterprises direct service station

2024 - 09 - 25 发布

2024 - 12 - 25 实施

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 服务理念	1
5 基本要求	1
5.1 站点确立	1
5.2 工作场所	1
5.3 工作职责	2
5.4 人员配备	2
5.5 运行机制	2
6 工作流程	2
6.1 流程图	2
6.2 需求来源	3
6.3 需求识别	4
6.4 需求处理	4
6.5 满意度评价	4
6.6 资料管理	4
7 工作监督	4
7.1 内部监督	4
7.2 外部监督	4
附录 A (资料性) 惠企直通服务站标识标牌	5
附录 B (规范性) 惠企直通服务站企业需求记录台账	6
附录 C (资料性) 惠企直通服务站需求处理跟踪单	7
附录 D (资料性) 满意度评价表	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。

本文件由晋城市市场监督管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市质量和标准管理标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市市场监督管理局、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：史李强、郝琛瑜、邢凯、李保叶、李柯妍。

本文件为首次发布。

晋城市地方标准公开

惠企直通服务站工作规范

1 范围

本文件规定了惠企直通服务站的服务理念、基本要求、工作流程和工作监督。
本文件适用于惠企直通服务站的工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

惠企直通服务站 benefiting enterprises direct service station

针对产业链、专业镇和行业重点企业面临的困难和提出的需求，深入企业帮扶，解读最新政策，解决企业诉求，以需求直通、办理直通和反馈直通为特点，推动市场主体量质“双提升”的服务站点。

4 服务理念

惠企直通服务站的服务理念包括以下内容：

- a) 以服务为宗旨；
- b) 以需求为导向；
- c) 以标准为引领；
- d) 以品牌为抓手；
- e) 以质量为根本；
- f) 以满意为目标。

5 基本要求

5.1 站点确立

根据产业链、专业镇、行业重点企业等服务对象，确定惠企直通服务站的服务领域、站点名称。

5.2 工作场所

5.2.1 服务站选址应选择在企业集中运营和活动的地点，如产业园区、商贸集聚区、便民服务中心、产品展销中心，也可设立在市场监管所、行业协会（商会）、龙头企业、检测机构等。

- 5.2.2 服务站应设立固定的工作场所，有明确的站点标识和路线指引。
- 5.2.3 服务站标识的内容统一表述为：惠企直通服务站。标识标牌的设计可参考附录 A。
- 5.2.4 应在服务站醒目位置公示服务内容、服务流程、服务人员及联系电话、监督投诉电话等。

5.3 工作职责

惠企直通服务站的工作职责包括但不限于：

- a) 负责服务企业涉及的所有政策的收集，开展调研工作，听取企业需求，提出工作建议；
- b) 根据服务企业产业特点和市场监督管理工作职责，对接上级部门、专业技术机构以及专家团队开展业务提升以及企业培训等工作；
- c) 根据企业实际需求提供计量、标准化、检验检测、认证认可、特种设备检验、产品质量安全、品牌培育创建、知识产权、企业信用等质量技术服务。

5.4 人员配备

- 5.4.1 应配备站长，必要时可配备副站长。其工作职责包括但不限于：
 - a) 制定年度工作计划，明确目标任务；
 - b) 督促、协调工作人员履行岗位职责；
 - c) 统筹接待工作，妥善和相关部门处理企业反映的热点难点问题；
 - d) 向上级单位及时汇报服务站工作情况。
- 5.4.2 应配备长期驻站工作人员，负责安排落实服务站的各项日常工作。
- 5.4.3 首位工作人员指接洽企业需求的第一位服务站工作人员，其职责包括接洽企业需求、进行需求处理、征集满意度评价。
- 5.4.4 服务站工作人员应熟悉相应的业务流程后上岗。

5.5 运行机制

- 5.5.1 服务站实行站长负责制，由站长负责统筹安排惠企直通各项工作，每周将工作完成情况和下一周工作计划及时向上级单位汇报。
- 5.5.2 宜每周组织召开工作例会，对上周的工作进行总结交流，对本周的工作进行安排部署，形成会议纪要。
- 5.5.3 如遇特殊紧急情况，可由站长组织召开临时专题会议。
- 5.5.4 服务站根据需要宜实行轮换驻站值班，并注重和市场监督管理日常工作交融。

6 工作流程

6.1 流程图

工作流程包括需求来源、需求识别和任务分发、需求处理、满意度评价和资料管理，见图1。

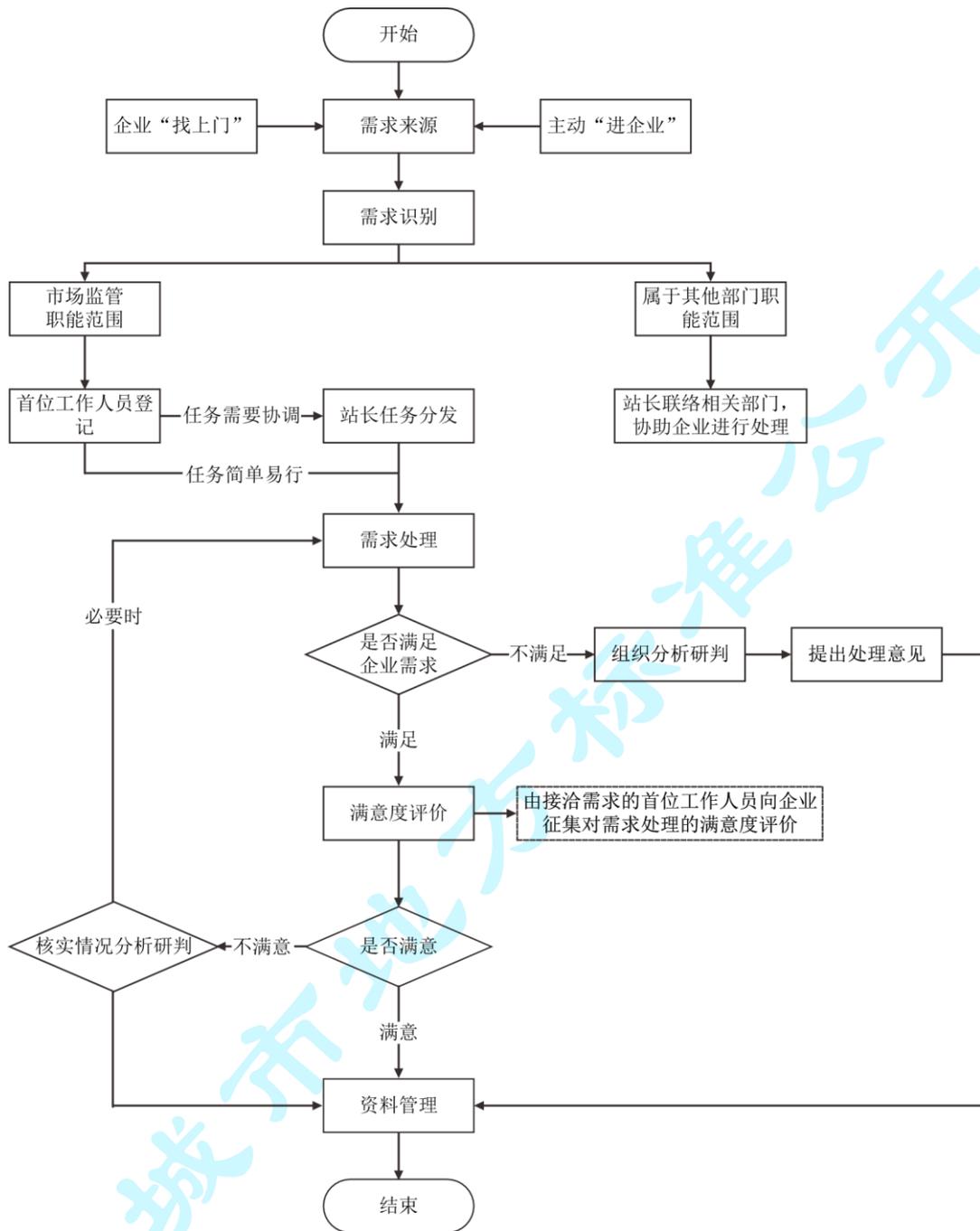


图1 工作流程图

6.2 需求来源

需求获取有两种来源:

- 企业“找上门”。服务站应将“惠企直通服务站”小程序、即时通讯软件、客服电话等联系方式在醒目位置进行公示, 服务站获取企业需求后, 及时填写《惠企直通服务站企业需求记录台账》(见附录B);
- 主动“进企业”。服务站应结合市场监督管理日常工作, 定期或不定期开展企业上门服务, 主动联系企业了解需求, 并填写《惠企直通服务站企业需求记录台账》(见附录B)。

6.3 需求识别

6.3.1 需求识别分为“市场监管职能范围”和“属于其他部门职能范围”两种类型：

- a) “市场监管职能范围”的企业需求，简单易行的，由首位工作人员登记后进行处理；需要协调的，由首位工作人员登记后汇报站长，由站长统筹安排任务分发后进行处理。
- b) “属于其他部门职能范围”的企业需求，由站长联络相关部门，协助企业进行处理。

6.4 需求处理

6.4.1 需求处理包括独立办理、共同办理、协调办理等方式。

6.4.2 若经办部门（科室）与企业对接沟通后，企业需求满足，则可视为事项办结。若经办部门（科室）与企业对接沟通后，企业需求未满足，组织相关部门分析研判，提出处理意见，告知企业。

6.4.3 事项办结后，填写惠企直通服务站需求处理跟踪单（见附录 C），由经办部门（科室）及时通报给向其分发任务的首位工作人员或站长。

6.5 满意度评价

6.5.1 由首位工作人员或站长向企业征集对需求处理的满意度评价（见附录 D），评价结果分为“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”四种情况。

6.5.2 若满意度评价结果为“非常满意”、“满意”、“一般”，则将处理结果进行归档；若满意度评价结果为“不满意”，由分发任务的首位工作人员或站长核实了解具体情况，必要时重新进入需求处理流程。

6.6 资料管理

6.6.1 服务站应将处理结果和建议进行分类登记归档，以便后续查询和参考。

6.6.2 资料存放宜采取“一链一册”“一镇一册”和“一企一册”模式：

- a) 一链一册。服务站以重点产业链的“链主”企业或链上骨干企业为主体，收集相关文件及提供服务过程中产生的资料，编制服务档案，统一归档。
- b) 一镇一册。服务站以专业镇内企业为主体，收集相关文件及服务过程中产生的资料，建立个性化档案，统一归档。
- c) 一企一册。服务站以企业为主体，收集梳理企业基本信息、主要产品、管理情况以及工作需求等，科学统计分析各项数据，建立“一企一册”企业台账，统一归档。

6.6.3 对于取得工作经验、形成工作模式的，应进行宣传推广。

6.6.4 资料存放时间应不少于 3 年。

7 工作监督

7.1 内部监督

惠企直通服务站接受市场监督管理部门的工作监督，对存在的问题采取有效处理措施，优化调整，持续改进。

7.2 外部监督

对社会各界、服务对象等提出的意见和建议应及时做好记录，制定改进计划，落实整改任务。

附录 A

(资料性)

惠企直通服务站标识标牌

惠企直通服务站标识标牌见图A.1。



图A.1 惠企直通服务站标识标牌

晋城市

附录 B
(规范性)
惠企直通服务站企业需求记录台账

《惠企直通服务站企业需求记录台账》见表B.1。

表 B.1 惠企直通服务站企业需求记录台账

序号	日期	企业名称	企业联系人	联系电话	企业需求类型	企业需求	首位工作人员	跟踪单号

示例：跟踪单号填写格式为“年代号+流水号”。

附录 C

(资料性)

惠企直通服务站需求处理跟踪单

《惠企直通服务站需求处理跟踪单》见表C.1。

表C.1 惠企直通服务站需求处理跟踪单

服务对象：

跟踪单号：

序号	企业需求	牵头科室	责任人	开始时间/结束时间	处理过程及结果	备注
1						
2						
3						
4						
5						

附录 D
(资料性)
满意度评价表

《满意度评价表》见表D.1。

示例：

企业名称			
企业联系人		联系电话	
提供服务的 项目名称			
开始时间		结束时间	
处理结果			
评价结果	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意		
意见建议			

晋城市市场监督管理局“惠企直通”服务工作监督电话：0356-XXXXXXX