

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T XXX—2024

惠企直通服务站工作规范

Specification for benefiting enterprises direct service station

(工作组讨论稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

晋城市市场监督管理局 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 服务理念	1
5 基本要求	1
5.1 工作场所	1
5.2 内设机构	1
5.3 人员配备	2
5.4 运行机制	2
5.5 服务范围	2
6 工作流程	2
6.1 流程图	2
6.2 需求获取	3
6.3 需求识别	4
6.4 任务分发	4
6.5 需求处理	4
6.6 满意度评价	4
6.7 资料归档	5
7 工作监督	5
7.1 内部监督	5
7.2 服务对象监督	5
7.3 社会监督	5
附录 A（资料性） 惠企直通服务站标识标牌	6
附录 B（资料性） 惠企直通服务站服务项目（市场监管职能范围）清单	7
附录 C（资料性） 满意度评价表	9
附录 D（资料性） 惠企直通服务站需求记录表	10
附录 E（资料性） 惠企直通服务站需求处理跟踪单	11

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会涉及专利。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（JCS/TC15）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：

本文件为首次发布。

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术语和定义、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 工作场所

5.1.1 服务站选址可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。

5.1.2 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。

5.1.3 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。

5.1.4 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。

5.2 内设机构

5.2.1 服务站内宜设立办公室、政策研究宣传室、培训室和业务科室。

5.2.2 办公室负责服务保障服务站的日常办公运行；组织协调服务站内设机构具体落实各项工作；安

排组织相关会议召开等。

5.2.3 政策研究宣传室负责服务站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，起草工作报告，宣传报道工作。

5.2.4 培训室负责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，各项会议保障工作。

5.2.5 业务科室主要包括计量室、标准化室、检验检测室、认证认可室、特种设备检验室、产品质量安全室、品牌培育创建室、知识产权室和企业信用室，负责根据企业需求提供质量技术服务。

5.3 人员配备

5.3.1 应配备1名站长，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) 督促各科室履行岗位职责；
- c) 做好接待工作，妥善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。

5.3.2 宜配备至少1名副站长，工作职责包括但不限于：

- a) 认真贯彻执行服务站的各项决议、规定；
- b) 协助站长处理日常工作，抓好分管工作部署；
- c) 积极开展调查研究，了解情况，解决问题，指导工作；
- d) 做好与其他科室的沟通和协调。

5.3.3 应配备一名专职驻站工作人员，负责安排落实服务站的各项日常工作。

5.3.4 办公室、政策研究宣传室、培训室，以及各业务科室均应配备一名兼职科室主任。

5.3.5 服务站工作人员均应参加相应的业务培训，掌握专业技能后上岗。

5.4 运行机制

5.4.1 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。

5.4.2 宜每周组织召开工作例会，站长、副站长及各科室主任参会，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。

5.4.3 如遇特殊紧急情况，可随时由站长组织召开专题会议。

5.4.4 服务站业务科室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。

5.5 服务范围

惠企直通服务站服务项目（市场监管职能范围）清单见附录B。

6 工作流程

6.1 流程图

工作流程包括需求获取、需求识别、任务分发、需求处理、满意度评价（模板见附录C）和资料归档，见图1。

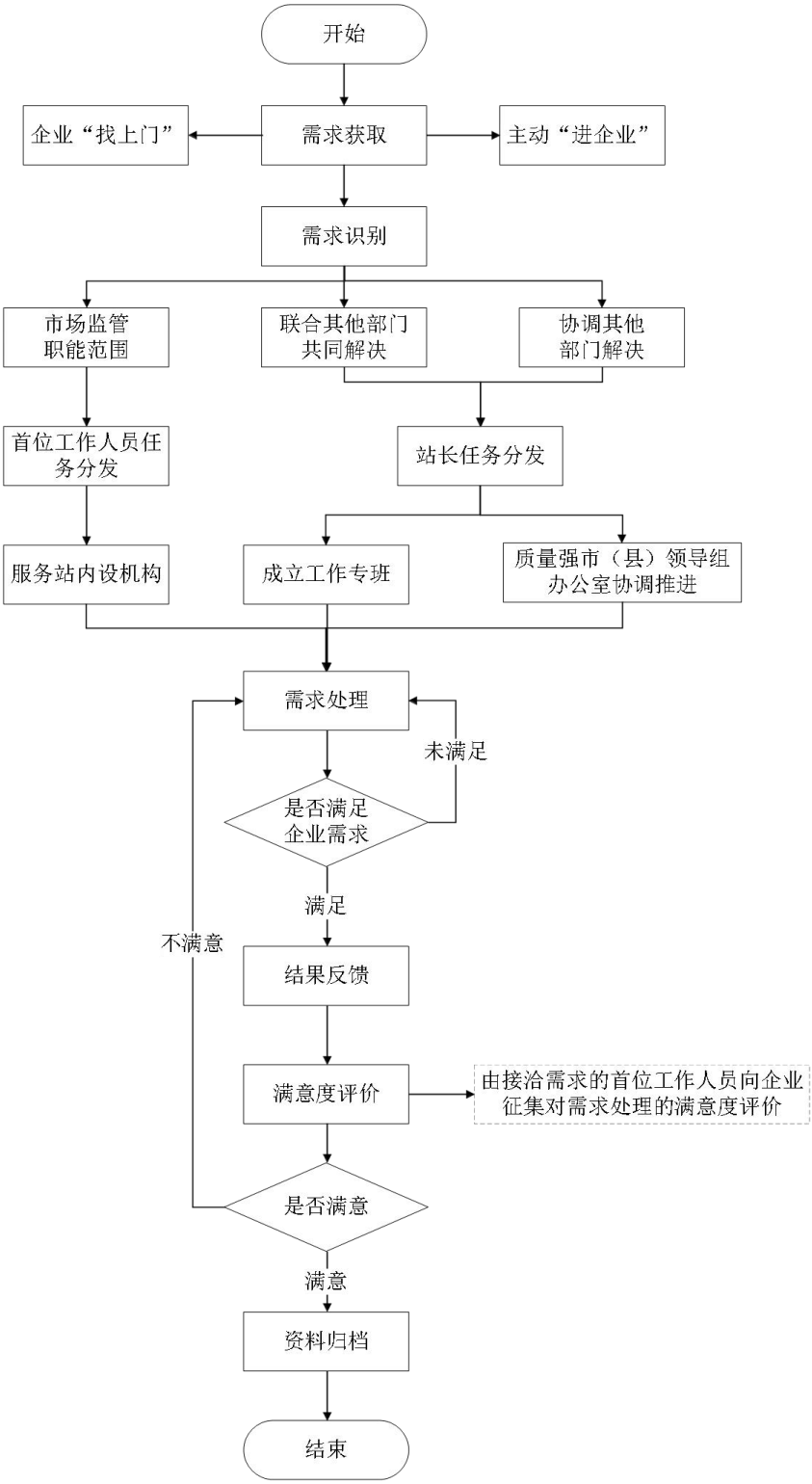


图 1 工作流程图

6.2 需求获取

需求获取有两种来源：

- a) 企业“找上门”。企业可通过“惠企直通服务站”小程序、即时通讯软件、客服电话等方式随时直接提出诉求，服务站获取企业需求后，及时填写《惠企直通服务站需求记录表》（见附录D）；
- 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《惠企直通服务站需求记录表》（见附录D）。

6.3 需求识别

需求识别分为“市场监管职能范围”、“联合其他部门共同解决”和“协调其他部门解决”三种类型：

- a) 对于计量、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、知识产权和企业信用等领域的企业需求，识别结果可归类为“市场监管职能范围”；
- b) 对于融资授信、奖补资金等跨部门职能的企业需求，识别结果可归类为“联合其他部门共同解决”；
- c) 对于土地厂房、税收返还等属于其他部门职能的企业需求，识别结果可归类为“协调其他部门解决”。

6.4 任务分发

对于容易辨识分类的企业需求由接洽需求的首位工作人员完成任务分发，对于不容易辨识分类的企业需求由站长确定需求识别结果后统筹安排任务分发，并填写惠企直通服务站需求处理跟踪单（见附录E）：

- a) 属于“市场监管职能范围”的，任务分发到服务站的内设机构，并明确工作责任人，宜要求限时办结；
- b) 属于“联合其他部门共同解决”的，应联合相关部门成立工作专班，协同开展工作直至企业需求完全解决；
- c) 属于“协调其他部门解决”的，应充分发挥质量强市（县）领导小组作用，协调相关部门解决企业需求，并对工作进展进行定期跟踪。

6.5 需求处理

6.5.1 需求处理的方式包括但不限于：

- a) 业务科室独立办理；
- b) 联合协同其他部门（科室）共同办理；
- c) 组织相关领域专家组研究办理；
- d) 委托第三方服务机构办理。

6.5.2 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，经办部门（科室）应重新为企业进行需求处理，直至事项办结。

6.5.3 事项办结后，由经办部门（科室）向企业完成结果反馈。

6.5.4 完成结果反馈后，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。

6.6 满意度评价

6.6.1 由分发任务的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，评价结果分为“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”四种情况。

6.6.2 若满意度评价结果为“非常满意”、“满意”，则将处理结果进行归档；若满意度评价结果为

“一般”、“不满意”的，由分发任务的首位工作人员或站长向企业核实了解具体情况，并重新进入需求处理流程，必要时重新安排任务分发。

6.6.3 满意度评价结果纳入年度工作考核。

6.7 资料归档

6.7.1 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。

6.7.2 档案存放应采取“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。

6.7.3 对于取得工作经验、形成工作模式的，应进行宣传推广，并重点归档。

6.7.4 档案存放时间应不少于3年。

7 工作监督

7.1 内部监督

市场监督管理部门应定期对惠企直通服务站工作开展调研，对存在的问题采取有效处理措施，优化调整，持续改进。

7.2 服务对象监督

应建立服务评价机制，企业在需求处理过程中对发现的问题应及时进行反馈，确保服务站能够不断改进服务质量。

7.3 社会监督

应建立投诉机制，加强社会监督，对社会各界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

附录 B

(资料性)

惠企直通服务站服务项目（市场监管职能范围）清单

《惠企直通服务站服务项目（市场监管职能范围）清单》见表B.1。

表 B.1 惠企直通服务站服务项目（市场监管职能范围）清单

服务类别	服务内容	
计量服务	1	指导相关企业建立在用计量器具分类台账
	2	为相关企业在质量控制、分析测试、仪器仪表等计量器具提供检定咨询服务
	3	引导企业完善测量管理体系，健全计量管理制度
标准化服务	1	提供标准化业务咨询服务
	2	帮助企业制定企业标准，并实施企业标准自我声明公开
	3	根据企业需求，帮助企业开展新颁布实施标准的培训宣贯
	4	帮助企业积极申报（参与）制定有关国际标准、国家标准、行业标准、山西省地方标准、晋城市地方标准、团体标准
	5	开展质量对标工作，以国际标准、国外先进标准、国家标准、行业标准为参照，通过标准对比和产品质量检验检测，促进企业产品质量提升
	6	标准创新型企业梯度培育
检验检测服务	1	了解企业从原材料、过程产品到终端产品的品种、规格、检验帮扶需求，指导企业建立从原材料、过程产品到终端产品的检验标准
	2	指导企业制定年度检验计划，包括原材料、过程产品、终端产品、新产品型式检验等服务
	3	帮助企业收集产品检测数据存在的质量问题，通过解读产品标准、专项技术帮扶等手段，提供技术解决方案
	4	推进产品交易快速检测机制建设，服务产品即时交易检验检测需求，为买卖双方交易提供信息服务
	5	提供检验检测业务咨询服务，推动计量标准、计量检定、校准技术、设备检测的科学研究及推广应用，帮助企业完善检验检测体系和工作机制
	6	协调解决企业在检验检测方面的困难
认证认可服务	1	指导企业开展质量管理体系认证、知识产权管理体系认证、环境管理体系认证、低碳产品认证、强制性产品认证等认证工作
	2	根据企业需求，组织开展认证认可相关法律法规培训
	3	指导企业摸清掌握目标市场法律、法规、标准及合格评定程序，开展市场准入咨询，为企业进入目标市场提供解决方案
特种设备检验服务	1	指导相关企业建立在用特种设备使用登记台账
	2	指导企业办理新增特种设备使用登记手续
	3	为相关企业特种设备操作人员培训提供指导
产品质量安全服务	1	指导企业拟订生产和流通领域重点监督的产品目录并组织实施
品牌培育创建服务	1	指导企业制定实施品牌发展规划，引导企业积极参加相关奖项评选
	2	帮助企业将技术和知识产权优势转化为品牌优势

服务类别	服务内容	
	3	引导相关企业开展地理标志商标和特色产业商标品牌培育工作，指导相关企业开展商标、专利申请工作
知识产权服务	1	提供知识产权业务咨询服务
	2	为企业在知识产权的申请、保护、交易、维权援助、知识产权质押融资以及惠企奖励等方面提供服务
企业信用服务	1	引导企业规范市场主体登记行为
	2	指导企业完成经营异常名录和“黑名单”移除等信用修复工作
其他		
注：涉及食品、药品等市场监管其他职能范围的，由惠企直通服务站协调相关业务科室完成。		

附 录 C
(资料性)
满意度评价表

《满意度评价表》见表C.1。

示例：

满意度评价表			
企业名称			
企业联系人		联系电话	
提供服务的 项目名称			
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			
联系人签名		日期	

晋城市市场监督管理局“惠企直通”服务工作监督电话：0356-2037366

附录 D
(资料性)

惠企直通服务站需求记录表

《惠企直通服务站需求记录表》包括企业名称、企业联系人、联系电话、企业需求类型、企业需求内容和期望完成时限。

示例：

惠企直通服务站需求记录表			
企业名称			
企业联系人		联系电话	
企业需求类型	<input type="checkbox"/> 市场监管职能部门解决 <input type="checkbox"/> 联合其他部门共同解决 <input type="checkbox"/> 和协调其他部门解决		
企业需求内容 (可多选)	<input type="checkbox"/> 政策宣传服务 <input type="checkbox"/> 培训服务 <input type="checkbox"/> 计量服务 <input type="checkbox"/> 标准化服务 <input type="checkbox"/> 检验检测服务 <input type="checkbox"/> 认证认可服务 <input type="checkbox"/> 特种设备检验服务 <input type="checkbox"/> 产品质量安全服务 <input type="checkbox"/> 品牌培育创建服务 <input type="checkbox"/> 知识产权服务 <input type="checkbox"/> 企业信用服务 <input type="checkbox"/> 其他_____		
期望完成时限	<input type="checkbox"/> 一周 <input type="checkbox"/> 一个月 <input type="checkbox"/> 一季度 <input type="checkbox"/> 其他_____		

晋城市市场监督管理局“惠企直通”服务工作监督电话：0356-2037366

附录 E

(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E.1。

表E.1 惠企直通服务站需求处理跟踪单

序号	企业需求	工作内容	XXXX年XX月 进度安排	形成成果	牵头科室	责任人
1	希望在标准申请、制定方面给予政策帮扶和咨询，加大奖励和补助力度	指导其对企业标准进行自我声明公开	根据企业需求，全年持续推进	企业标准按要求自我声明公开	标准化科	XXX
2	对充电桩成品进行检定	对满足客户需要已生产完毕的充电桩进行产品检定	根据企业需要进行检定	检定充电桩116台，充电枪246条	检验检测科	XXX