

# 晋城市地方标准

## 《惠企直通服务站工作规范》编制说明

### 一、工作简介

#### (一) 任务来源

2023年4月11日山西省市场监督管理局发布了《关于印发〈“惠企直通车”市场主体提升年专项行动实施方案〉的通知》，通知提出要深入开展市场主体提升年活动安排部署，开展“惠企直通车”市场主体提升年专项行动，按照“问题导向、精准推送、直达惠享、打通堵点”工作原则，加大调查研究力度，针对市场主体面临的困难，在助企纾困、收费减免、技术支撑、入企帮扶等方面出台具体政策措施，深入企业进行帮扶，推动市场主体量质“双提升”，提高我省整体质量水平，有效支持我省重点产业链和专业镇做大做强，推动全省经济社会高质量发展。

晋城市市场监督管理局积极响应，通过设立开发区光机电产业惠企直通服务站、阳城县质量基础惠企直通服务站、高平“生猪产业”惠企直通服务站，切实发挥好市场监管职能优势，深入一线了解企业所困所需，真正将惠企政策宣传贯彻好，将利企便捷措施落实落细落地，实实在在为企业提供便捷、高效、全方位服务，让企业满意，让群众满意。同时，晋城市市场监督管理局申请制定晋城市地方标准《惠企直通服务站工作规范》，进一步规范惠企直通服务站的工作，

确保惠企政策的落实及服务的有效性。

## （二）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。

## （三）起草人

宋虎智、李保叶、邢凯、郝琛瑜、李柯妍。

# 二、制定标准的必要性、可行性及意义

## （一）必要性

为认真贯彻党中央、国务院关于激发市场主体发展活力的精神要求，根据省委、省政府深入开展市场主体提升年活动安排部署，综合发挥市场监管职能优势，山西省市场监督管理局发布了《关于印发〈“惠企直通车”市场主体提升年专项行动实施方案〉的通知》。通知提出要开展“惠企直通车”市场主体提升年专项行动，助力市场主体量质齐升，服务我省重点产业链和专业镇建设，推动我省全方位高质量发展。

晋城市市场监督管理局高度重视，设立开发区光机电产业惠企直通服务站、阳城县质量基础惠企直通服务站、高平“生猪产业”惠企直通服务站，并编制晋城市地方标准《惠企直通服务站工作规范》，加强对惠企直通服务站的监管，

规范其工作流程和服务标准，确保服务站能够依法依规开展工作，从而提高服务站的服务质量，规范服务流程，提升服务效率，让企业满意，让群众称心。

## （二）可行性

为编制晋城市地方标准《惠企直通服务站工作规范》，前往开发区光机电产业惠企直通服务站、阳城县质量基础惠企直通服务站、高平“生猪产业”惠企直通服务站开展实地调研，对晋城市内的惠企直通服务站工作流程进行了解，资料进行收集。通过连续四天开会讨论，对《惠企直通服务站工作规范》的服务内容、服务流程进行不断修改，确保标准的实用性和可行性，可以更好地协调各部门和专业服务机构的工作，提高工作效率，减少工作失误，从而更好地为企业提供服务。

## （三）意义

晋城市地方标准《惠企直通服务站工作规范》通过规范服务站的基本要求、服务流程和监督检查，有助于服务站简化和规范办事程序，减少企业在办理需求业务中的等待时间和不必要环节，提高服务效率，让企业实现需求直通、办理直通、反馈直通，从而为我市企业提供更加高效、便捷的服务。其次，规范服务站的工作，可以更快将政府的相关政策准确传达给企业，帮助企业了解政策、享受政策，从而推动

政策的落地生效。通过规范服务站的工作，可以进一步提升市场监管的效能和水平，为构建更加成熟、稳健的市场监管体系打下了基础，从而优化晋城市营商环境，促进晋城市经济高质量发展。

### 三、编制过程介绍

#### （一）预研阶段

2024年5~6月，晋城市市场监督管理局结合工作实际，就山西省市场监督管理局发布的《“惠企直通车”市场主体提升年专项行动实施方案》，以及实地调研晋城市惠企直通服务站，论证标准立项的可行性，并形成标准框架。

#### （二）立项阶段

2024年7月，标准草案编制完成后，起草组将申报材料装订好后向晋城市质量和标准管理标准化技术委员会提交，并参加立项评审会议。

#### （三）起草阶段

2024年8月，制修订计划下达后，成立标准起草组。标准起草组根据前期调研情况对标准框架进行内部讨论，围绕标准的内容完整性、可行性进行讨论，进一步完善标准草案和编制说明，最终形成征求意见稿。

#### （四）征求意见阶段

2024年8~9月，标准起草组将标准文本征求意见稿完成后，通过晋城市人民政府官网以晋城市市场监督管理局的名义向社会征集意见。同时，起草组也向市晋城市下辖的区县定向征求意见。并根据收到的意见继续完善标准文本内容，形成标准文本送审稿。

#### （五）送审阶段

2024年10~11月，对采纳的意见修改完善后形成送审稿组织审查、评估。

#### （六）报批阶段

2024年11~12月，按照审查会专家意见修改标准文本，提交地方标准审批表、报批稿、编制说明、征求意见汇总表等报批材料，报送晋城市市场监督管理局。

### 四、制订标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

#### （一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、地方标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

##### 1. 适用性原则

本文件中规定的内容立足当前我市“惠企直通服务站”

实际要求和需求，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为全市范围内“惠企直通服务站”的设立提供规范性指导。

## 2. 统一性原则

本文件制定与现行的法律法规和国家标准相一致。符合国家、山西省出台的法律法规、政策文件有关要求。

## 3. 规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

## （二）制定依据

1. 《中华人民共和国标准化法》；
2. 《关于印发〈“惠企直通车”市场主体提升年专项行动实施方案〉的通知》。

## 五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

第1章是范围。本章内容指出了本文件规定的内容及适用范围。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。

第2章是规范性引用文件。本文件没有规范性引用文件。

第3章是术语和定义。本文件针对“惠企直通服务站”做出了解释。

第4章是服务理念。惠企直通服务站的服务理念为：以服务为宗旨，以需求为导向，以标准为引领，以品牌为抓手，以质量为根本，以满意为目标。

第5章是基本要求，对惠企直通服务站的工作场所、内设机构、人员配备、运行机制和服务范围进行了要求。

第6章是工作流程。对惠企直通服务站的工作流程进行了展示，并对需求获取、需求识别、任务分发、需求处理、满意度评价和资料归档这六步流程进行了详细介绍。

第7章是工作监督。包括内部监督、服务对象监督和社会监督。

## **六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明**

本文件不涉及专利。

## **七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况**

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

## **八、重大意见分歧的处理经过和依据**

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

## **九、贯彻标准的措施建议**

## （一）大力推广宣传贯彻

### 1. 官网发布

标准发布后，晋城市市场监督管理局等起草单位官网对标准实施令的发布进行通知，并通过各单位的渠道发送至各市、县相关单位，保证均已接收。

### 2. 实地宣传

筛选本市、县试点服务站，进行为期一天的宣传，并对相关人员进行一对一讲解标准内容，发动市、县相关单位进行从上到下的宣传。召开会议，根据标准内容组织协商惠企直通服务站工作规范，并定期监督工作开展情况。

另外，培养起一批服务站试点后，让试点服务站带动周边服务站，为我市惠企直通服务站设立提供标杆。

### 3. 图解展示

制作标准内容的图解版，将图解版以纸质或电子的形式发送至各个相关单位。以图解版的形式进行上墙宣传、宣传册宣传，并通过图解版促进学习。

## （二）积极开展检查检验改进

建立监督检查改进制度。全市、县在标准实施过程中，对发现的问题或者相关建议进行及时反馈，以便改进和完善。