

DB3705

东 营 市 地 方 标 准

DB 3705/T 7—2022

招商引资项目全生命周期服务指南

The Lifecycle Service Guidelines for Investment Attraction Projects

2022 - 09 - 08 发布

2022 - 10 - 07 实施

东营市市场监督管理局 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 服务团队 2

 4.1 服务团队组建 2

 4.2 服务团队成员单位 2

 4.3 服务团队报备 2

 4.4 服务团队职责 2

5 服务专员 2

 5.1 服务专员配备 2

 5.2 服务专员报备 2

 5.3 服务专员职责 2

 5.4 服务专员要求 2

 5.5 服务专员培训 3

6 服务内容 3

 6.1 项目投资前期服务 3

 6.2 项目投资中期服务 3

 6.3 项目投资后期服务 3

7 服务流程 3

 7.1 服务流程图（见附录 A） 3

 7.2 项目信息获取与处理 3

 7.3 项目考察洽谈 4

 7.4 项目重大事项决策 4

 7.5 项目签约 5

 7.6 项目手续帮办代办 5

 7.7 项目认定及优惠政策兑现 6

 7.8 项目运营发展服务 6

8 服务跟踪 6

9 服务评价与改进 7

 9.1 服务评价对象 7

 9.2 服务评价方式 7

 9.3 服务评价内容 7

 9.4 服务评价结果 7

 9.5 持续改进 7

附录 A（规范性） 招商引资项目全生命周期服务流程图 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。

本文件由东营市投资促进局提出、制定并组织实施。

本文件起草单位：东营市投资促进局、东营市投资促进服务中心、东营港经济开发区管委会、东营市市场监管事务服务中心

本文件主要起草人：高瑞国、王新、薛斌、赵阳、韩景忠、秦振敏、张文涛、唐丽香。

招商引资项目全生命周期服务指南

1 范围

本文件规定了东营市招商引资项目全生命周期服务的术语和定义、服务团队、服务专员、服务内容、服务流程、服务跟踪、服务评价与改进等内容。

本文件适用于东营市招商引资项目全生命周期的服务工作。

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

招商引资

地方政府及所属经济园区围绕当地重点产业和发展规划，依托当地的区位、交通、资源等优势条件，通过提供优惠政策或配套服务等吸引外来投资的经济活动。

3.2

招引单位

地方政府及所属经济园区中承担招商引资任务、开展项目洽谈引进的有关责任部门单位。

3.3

项目全生命周期服务

地方政府及所属经济园区为外来投资项目提供的全流程、全方位便利化服务，涵盖项目信息获取、考察洽谈、签约、开工、建设、运营等主要环节。

3.4

“3+N”会议

对重点项目推进中遇到的困难和问题进行研究解决的会议。在市级层面：“3”是指常务副市长、分管招商引资工作的副市长、分管城乡规划建设管理工作的副市长，“N”是指涉及到的市直部门单位；在县（区）层面：“3”是指常务副县（区）长、分管招商引资工作的副县（区）长、分管城乡规划建设管理工作的副县（区）长，“N”是指涉及到的县（区）直部门单位。

3.5

“1+N”会议

对城市规划建设管理涉及的有关问题进行研究解决的会议。在市级层面：“1”是指分管副市长，“N”是指涉及到的市直部门单位；在县（区）层面：“1”是指分管副县长（区）长，“N”是指涉及到的县（区）直部门单位。

4 服务团队

4.1 服务团队组建

按照一个项目组建一个服务团队的原则，招引单位应在确定推进项目信息后，联系项目涉及部门单位共同组建专业化的服务团队。

4.2 服务团队成员单位

4.2.1 服务团队成员单位应由招引单位、招商引资主管部门、产业主管部门、审批部门、要素保障部门等组成。

4.2.2 服务团队成员单位应根据项目各阶段进度和需要进行动态调整。

4.3 服务团队报备

招引单位应将服务团队组建情况及时向招商引资主管部门报备。

4.4 服务团队职责

服务团队应做好项目全生命周期服务工作，积极协调解决项目推进过程中的困难和问题。

5 服务专员

5.1 服务专员配备

按照一个项目配备一名服务专员的原则，服务专员应由招引单位选派，提供“一对一”的专属服务。

5.2 服务专员报备

招引单位应将服务专员配备情况及时向招商引资主管部门报备。

5.3 服务专员职责

5.3.1 负责项目全生命周期日常跟踪联络工作。

5.3.2 制订项目服务计划，按需对项目实行台账管理，及时掌握项目进展情况，积极协调项目落地各环节工作。

5.3.3 按照项目全生命周期服务流程（见附录 A）完成服务团队交办的各项服务工作。

5.4 服务专员要求

服务专员应具备良好的工作能力，包含但不限于以下要求：

- a) 应具备较强的政治觉悟，具有较强的事业心和责任感；
- b) 应具备较好的身体素质，具有良好的精神状态；
- c) 应具备丰富的专业知识，熟悉国家宏观、微观经济知识和当地产业情况、招商政策；
- d) 应具备较强的协调能力，具有较强的语言表达能力和沟通技巧；
- e) 应具备较强的服务意识，具有良好的团队协作精神。

5.5 服务专员培训

服务专员应积极参加招商引资主管部门组织的招商引资业务培训，不断提升服务能力和水平。

6 服务内容

6.1 项目投资前期服务

应包含但不限于以下服务：

- a) 项目信息服务；
- b) 项目选址服务；
- c) 项目考察服务；
- d) 项目问题协调解决服务。

6.2 项目投资中期服务

应包含但不限于以下服务：

- a) 项目签约服务；
- b) 项目手续帮办代办服务；
- c) 项目问题协调解决服务。

6.3 项目投资后期服务

应包含但不限于以下服务：

- a) 项目认定与优惠政策兑现；
- b) 项目运营发展服务；
- c) 项目问题协调解决服务。

7 服务流程

7.1 服务流程图（见附录 A）

7.2 项目信息获取与处理

7.2.1 项目信息获取范围

招引单位获取项目信息的范围包括但不限于以下内容：

- a) 企业方面，重点应为世界 500 强企业、央企国企、上市公司、隐形冠军企业、独角兽企业等投资实力较强的企业；
- b) 产业方面，重点应为符合当地产业发展方向，具有良好发展前景的产业。

7.2.2 项目信息获取渠道

招引单位获取项目信息的渠道包含但不限于以下方式：

- a) 招商引资大数据平台；
- b) 新媒体矩阵；
- c) 国内外推介会、洽谈会、展示会、博览会；
- d) 行业协会、商会；

- e) 已入驻的投资企业。

7.2.3 项目信息整理

招引单位应在信息真实、有效前提下,整理项目信息内容包括但不限于以下内容:

- a) 投资主体实力;
- b) 项目产业发展方向;
- c) 项目投资规模及强度;
- d) 项目所需土地、能耗等要素需求。

7.2.4 项目信息研判

7.2.4.1 招引单位应围绕项目信息召开项目研判会议,对项目基本准入条件进行研判。

7.2.4.2 对于重特大项目、难以把握的前沿技术项目或投资背景复杂的项目,应聘请专业第三方出具评估报告,特殊情况的由行业专家出具意见,对投资方的投资实力、技术先进性、市场预期等进行分析,作为项目是否引进的重要参考。

7.2.4.3 招引单位应梳理会议提出的针对性意见建议,形成项目研判结果。

7.2.4.4 对项目研判会议通过的项目,招引单位应组建服务团队,配备服务专员,与投资方联系,确定项目推进方案;对项目研判会议不通过的项目,招引单位应及时向投资方反馈并解释说明。

7.3 项目考察洽谈

7.3.1 考察前期准备

服务团队应在考察前做好充分准备,包括但不限于以下工作:

- a) 确定联络方式;
- b) 确定项目建设内容及需求;
- c) 提出项目初步选址方案;
- d) 发送邀请函或拜访函,进行考察预约;
- e) 制定考察方案,应包含目的、时间、参加人员姓名及职务、行程。

7.3.2 现场考察

7.3.2.1 来访考察。服务团队应陪同投资方赴拟选址区域考察现场及相关配套情况。考察结束后,根据项目需求和载体实际情况优化项目建设方案。

7.3.2.2 外出考察。服务团队应赴投资方企业、案例项目现场等考察。

7.3.3 双方洽谈

服务团队应与投资方围绕各自优势及项目团队、建设内容、建设时间、投资规模、选址地点、生产配套、落地政策等进行交流,洽谈前期工作开展情况、下步计划等。

7.3.4 考察洽谈报告

服务专员应根据考察洽谈情况,起草完成考察洽谈报告,内容应包括考察洽谈内容、进展、下步计划等。

7.4 项目重大事项决策

7.4.1 项目重大事项决策前期评估

项目重大事项决策前，服务团队应根据项目情况开展评估工作，包括但不限于以下内容：

- a) 部门联合评估：组织召开部门联合评估会议，由发改、工信、生态环境、应急管理、自然资源和规划、税务、行政审批、市场监管等职能部门联合对项目进行评估，分别提出明确意见，并形成部门联合评估报告；
- b) 专家评估论证：对部门联合评估会议通过的项目，根据项目实际情况，必要时应组织专家进行评估论证，专家论证未通过或存在重大争议的项目不得进入决策程序；
- c) 效益评估：应对项目产值、税收贡献、提供就业岗位、项目承接地需提供要素保障及政策配套等进行效益评估。

7.4.2 项目重大事项决策方式

项目重大事项决策包括但不限于以下方式：

- a) “3+N”会议决策。对需决策的项目重大事项，服务团队应及时提报“3+N”会议研判决策；
- b) “1+N”会议决策。对需决策的项目重大事项，服务团队应及时提报“1+N”会议研判决策；
- c) “一事一议”办法决策。对需决策的项目重大事项，服务团队应及时申请采用“一事一议”办法研判决策；
- d) 经济开发区党工委会议决策。对需经济开发区决策的项目重大事项，服务团队应及时提报经济开发区党工委会议研判决策。

7.5 项目签约

7.5.1 签约合同起草

7.5.1.1 应由签约主体起草签约合同，必要时可聘请专业法律机构协助起草。

7.5.1.2 签约合同应包括但不限于以下内容：

- a) 项目投资总额、建设地点、建设内容、建设周期；
- b) 政策支持方式和兑现条件；
- c) 约定双方的权利、义务和违约责任。

7.5.2 签约合同意见征求

服务专员应将合同发至合同内容涉及的部门单位，征求意见建议，进行修改完善。

7.5.3 签约合同审查

服务专员应将合同发至法制部门，进行合法性审查。

7.5.4 签约合同决策

签约合同征求意见并审查完成后，服务团队应组织召开合同签订决策会议，或提报相关会议，研究合同条款及项目收益测算等事项，决定是否签订合同。

7.5.5 签约合同备案

合同签订后，服务专员应在5个工作日内向项目承接地招商引资主管部门备案。

7.6 项目手续帮办代办

7.6.1 服务专员应根据投资方需求，制定项目手续帮办代办清单，主要包括从注册到项目开工、投产全过程中所涉及的行政审批事项，以及供电、供水、供气、供暖（汽）、排水、通信等公共服务事项。

7.6.2 服务团队应根据清单无偿帮办代办项目手续。

7.7 项目认定及优惠政策兑现

7.7.1 服务专员应向项目承接地招商引资主管部门提报招商引资项目认定材料。

7.7.2 服务专员应在法律政策允许下,根据项目实际投资情况,协助投资方申请优惠政策及合同承诺事项兑现。

7.8 项目运营发展服务

7.8.1 人力资源服务

服务团队应协调人力资源部门做好人力资源支持工作,包括但不限于以下内容:

- a) 搭建招聘平台,保障企业用工和人才引进;
- b) 落实基本养老保险降费、失业保险降费、缩短工伤认定时限等扶企惠民政策;
- c) 为各类人才及家属落户东营提供便利服务和政策保障;
- d) 落实劳动保障法律法规,构建企业健康发展环境。

7.8.2 金融服务

服务团队应协调金融部门做好金融支持工作,包括但不限于以下内容:

- a) 拓宽融资渠道,及时协调解决企业项目融资过程中的困难和问题;
- b) 简化流程,缩短时限,不断提升金融服务效率;
- c) 搭建企业融资平台,开展多种形式的政银企对接活动;
- d) 加大创新力度,多方引入资本,最大限度满足企业项目融资需求;
- e) 降低企业融资成本,扩大生产经营规模。

7.8.3 财税服务

服务团队应协调财税部门做好财税支持工作,包括但不限于以下内容:

- a) 梳理惠企财税政策,构建服务企业常态化长效机制;
- b) 履行“一次性告知”义务,便捷办税服务。

7.8.4 法律服务

服务团队应协调司法部门做好法律支持工作,包括但不限于以下内容:

- a) 加大执法力度,严厉打击涉企犯罪,切实保障招商引资企业合法权益;
- b) 构建多元化涉企矛盾纠纷解决体系,依法指导协助企业做好矛盾纠纷化解工作;
- c) 加大涉企生效判决执行力度,确保企业胜诉权得以兑现;
- d) 加强招商引资合同法律服务,完善知识产权矛盾纠纷解决机制,提高公共法律服务质量;
- e) 依法加强对涉企犯罪案件的法律监督,促进企业合法合规建设。

8 服务跟踪

8.1 服务专员应根据项目情况,按照服务流程制定服务跟踪计划,有序开展工作。

8.2 服务专员应建立跟踪台账,梳理项目进展、存在的困难和问题,定期推送至服务团队。

8.3 服务团队应研究项目推进中存在的困难和问题,提出解决方案并在规定时间内协调解决。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价对象

服务评价对象应为服务团队、服务专员。

9.2 服务评价方式

各级招商引资主管部门应于每季度抽取部分招商引资企业，以电话回访、问卷调查、实地走访等方式开展服务评价。

9.3 服务评价内容

- 9.3.1 服务态度。主要评价服务团队、服务专员的服务礼仪、服务意识、服务质量。
- 9.3.2 工作实效。主要评价服务团队、服务专员的服务过程中的工作效率、工作效果。
- 9.3.3 廉洁自律。主要评价服务团队、服务专员在服务过程中的公平公正、廉洁守法等情况。

9.4 服务评价结果

- 9.4.1 各级招商引资主管部门应将服务评价结果纳入年度招商引资考核体系。
- 9.4.2 各招引单位应将服务评价结果作为服务专员个人绩效考核、评先树优的重要依据。

9.5 持续改进

- 9.5.1 各级招商引资主管部门应综合分析服务评价结果，对服务内容、服务形式、服务流程等进行改进和优化，注重服务对象的满意度和全生命周期服务效能提升，持续提高服务质量。
- 9.5.2 各级招商引资主管部门应定期召开会议，研究全生命周期服务工作存在的问题和解决方案，并组织实施。

附 录 A
(规范性)

招商引资项目全生命周期服务流程图

