

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4456—2021

高层次人才服务规范

Specification for high-level talents service

2021-12-27 发布

2022-12-27 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 绿色通道服务 1

5 绿色通道服务凭证 2

6 高层次人才服务机构要求 3

7 服务方式及要求 4

8 服务评价与改进 5

附录 A（资料性） 高层次人才服务绿色通道服务事项 7

参考文献 10

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。

本文件由山东省人力资源和社会保障厅提出、归口并组织实施。

高层次人才服务规范

1 范围

本文件规定了高层次人才服务的绿色通道服务事项、绿色通道服务凭证、服务机构及人员、服务方式及要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于面向持有“山东惠才卡”等绿色通道服务凭证的高层次人才提供的绿色通道服务。

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

高层次人才

具有较高的专业知识或专门技能，能够开展创造性劳动并对社会作出重要贡献，且专业素养高、社会影响力大的劳动者。

3.2

绿色通道服务

为高层次人才在出入境和居留、户籍、住房、配偶随迁、子女入学、编制、职称、岗位、薪酬、旅游健身、物品通关进境、市场准入等事项提供的优惠政策和便利服务。

3.3

高层次人才服务机构

为高层次人才提供绿色通道服务的机构，包括在人力资源社会保障部门设立的为绿色通道服务畅通运行进行综合协调的高层次人才服务窗口、绿色通道服务事项的主管部门和承办机构以及高层次人才所在的用人单位。

3.4

高层次人才服务专员

为高层次人才配备的专属服务工作人员，主要职责是提供政策解读、待遇落实、事项代办、人文关怀等个性化、精准化服务。

4 绿色通道服务

4.1 服务对象

享受绿色通道服务的高层次人才包括但不限于：

- a) 高层次留学人才；
- b) 高层次外国人才；
- c) 高层次专业技术人才；
- d) 高层次经营管理人才；

- e) 高层次技能人才；
- f) 其他符合条件的高层次人才。

4.2 服务事项

高层次人才绿色通道服务事项主要包括表1中的内容，具体说明见附录A。

表1 高层次人才服务事项

序号	服务事项	序号	服务事项	序号	服务事项
1	出入境服务	11	医疗保健	21	税务服务
2	居留许可	12	社会保险	22	税收优惠
3	户籍办理	13	铁路服务	23	科研服务
4	住房保障	14	乘机服务	24	海关服务
5	编制管理	15	轮渡服务	25	金融服务
6	职称评审	16	车管服务	26	外汇服务
7	岗位聘用	17	旅游服务	27	政策宣传支持
8	薪酬管理	18	健身服务	28	产业环境考察
9	配偶就业	19	休假疗养	29	项目推介
10	子女入学	20	市场准入	30	其他服务

5 绿色通道服务凭证

5.1 省级凭证

省级高层次人才绿色通道服务对象以“山东惠才卡”作为凭证获得4.2所列省级绿色通道服务事项支持，并“叠加”享受市、县级绿色通道服务凭证的有关服务功能。“山东惠才卡”分为“直接颁发类、审核颁发类和评审颁发类”三种类型。

5.2 省级凭证颁发类别

5.2.1 直接颁发类

列入直接颁发类“山东惠才卡”发放范围的高层次人才，一般应凭创新创业成绩取得以下荣誉称号或入选相应人才工程：

- a) 经省内单位推荐，入选国家级综合性、全局性重点人才工程；
- b) 入选省委、省政府或省委人才工作领导小组及其办公室设立的综合性、全局性重点人才工程；
- c) 经省内单位推荐，入选国家部委实施的引领性、示范性行业人才工程；
- d) 其他经省委人才工作领导小组及其办公室同意纳入的人才。

5.2.2 审核颁发类

列入审核颁发类“山东惠才卡”发放范围的高层次人才，一般应凭创新创业成绩在省外取得以下荣誉称号或入选相应人才工程并通过柔性方式引进到我省创新创业：

- a) 省内单位引进，从省外入选国家、省（自治区、直辖市）和区域性中心城市实施的综合性、全局性人才工程；
- b) 省内单位引进，从省外入选国家部委实施的引领性、示范性行业人才工程；

- c) 在鲁或为鲁工作的海外发达国家科学院（工程院）院士、重要学术机构的会士以及国际重要奖项获得者；
- d) 其他经省委人才工作领导小组及其办公室同意纳入的人才。

5.2.3 评审颁发类

列入评审颁发类“山东惠才卡”发放范围的高层次人才，一般应为我省产业急需紧缺人才并凭创新创业成绩取得以下荣誉称号或入选相应人才工程：

- a) 入选国家部委部署实施的行业性或综合性人才工程；
- b) 入选省内省直部门、重点单位实施的一般行业性人才工程；
- c) “山东省优秀企业家”等优秀企业人才；
- d) 纳入市级绿色通道服务范围并由市级高层次人才服务窗口推荐申领“山东惠才卡”；
- e) 具有正高级职称或取得博士学位并在重点领域、关键技术岗位有3年以上工作经历；
- f) 其他经省委人才工作领导小组及其办公室同意纳入的人才。

5.3 市县级凭证

市、县级绿色通道服务凭证由市、县级高层次人才服务窗口规范确定，按有关程序向符合条件的市、县级高层次人才绿色通道服务对象发放。

6 高层次人才服务机构要求

6.1 高层次人才服务机构

6.1.1 高层次人才服务窗口

省、市、县（市、区）及重点功能区均应建立高层次人才服务窗口，配备服务窗口服务专员，统筹提供高层次人才绿色通道服务，主要职责如下：

- a) 行政区域内涉及高层次人才服务的事项统筹、协调调度、落实督导、汇总评价；
- b) 加强高层次人才服务专员队伍建设，组织服务专员的教育培训；
- c) 依托“山东省高层次人才服务信息系统”，提供高层次人才的线上服务；
- d) 建立高层次人才服务工作档案，定期汇总绿色通道服务事项和内容，了解和分析掌握高层次人才工作生活中状况和困难问题，提供决策参考；
- e) 组织开展高层次人才联谊联系，宣传人才创新创业成果；
- f) 将高层次人才服务工作档案每季度报上一级服务窗口备案。

6.1.2 服务事项主管部门

绿色通道服务事项主管部门负责4.2归口服务事项的办理和本系统内服务事项落实的协调、督促；根据承担服务事项的数量、服务内容至少配备1名服务专员，服务事项主管部门选派的部门专员由职能部门熟悉政策规定和业务办理流程、具有良好沟通协调能力的工作人员担任。

6.1.3 服务事项承办机构

绿色通道服务事项承办机构负责4.2归口服务事项的具体承办，接受服务事项主管部门的管理和指导。服务事项承办机构应根据服务事项类别和高层次人才数量至少配备1名服务专员，配备的承办专员由承担本机构（单位）服务事项值守和办理任务、具有良好沟通协调能力的工作人员担任。

6.1.4 用人单位

高层次人才所在单位应为每位高层次人才配备1名服务专员并为其工作提供便利。用人单位选派的单位专员由单位人事（人力资源）部门或高层次人才工作团队的辅助工作人员担任。

6.2 高层次人才服务专员

6.2.1 窗口专员

窗口专员主要职责如下：

- a) 受理用人单位服务专员提报的绿色通道服务事项需求，并向主管部门服务专员转办；
- b) 调度、督导绿色通道服务事项的办理情况，并将办理结果向用人单位服务专员反馈；
- c) 负责高层次人才服务政策落实的沟通协调；
- d) 收集汇总高层次人才工作生活中的问题和意见建议，向上一级高层次人才服务窗口报告。

6.2.2 部门专员

部门专员主要职责如下：

- a) 承接同级高层次人才服务窗口交办的绿色通道服务事项的办理；
- b) 督促协调服务事项承办机构落实绿色通道服务事项。

6.2.3 承办专员

承办专员主要职责如下：

- a) 负责具体承办的绿色通道服务事项的办理；
- b) 落实人才服务热线、“人才山东”网等渠道转办的高层次人才服务需求。

6.2.4 单位专员

单位专员主要职责如下：

- a) 掌握并协调应向高层次人才提供的各项优惠政策及相关待遇；
- b) 为高层次人才代办创新创业的各类服务事项；
- c) 协助高层次人才解决工作生活中的各类难题；
- d) 收集高层次人才工作生活中遇到的问题和意见建议，并及时向单位和高层次人才服务窗口反馈。

6.2.5 服务专员行为要求

高层次人才服务专员的服务行为规范参照LD/T 03—2020的规定执行。

7 服务方式及要求

7.1 省级绿色通道服务凭证办理

7.1.1 高层次人才申领“山东惠才卡”作为享受省级绿色通道服务的凭证，办理流程如下：

- a) 高层次人才登录“山东省高层次人才服务信息系统”，提交个人有关信息；
- b) 用人单位登录“山东省高层次人才服务信息系统”为其分配服务专员；
- c) 用人单位服务专员登录系统补充完善高层次人才信息；
- d) 将高层次人才信息提交至同级高层次人才服务窗口审核；
- e) 审核合格后，逐级提报至省高层次人才服务窗口；
- f) 省高层次人才服务窗口按程序和时限向高层次人才颁发“山东惠才卡”。

7.1.2 申请信息提交至省高层次人才服务窗口后，应在以下时间内完成：

- a) 直接颁发：7 个工作日；
- b) 审核颁发：确认引进人才工作合同后，14 个工作日；
- c) 评审颁发：组织专家评审后，按程序颁发。

7.2 市县级绿色通道服务凭证办理

市、县级高层次人才服务窗口根据实际建立工作体系，明确绿色通道服务凭证的办理要求、办理程序和办理时限，并向社会公示。高层次人才所在单位主动按程序为符合条件的高层次人才申领绿色通道服务凭证，服务窗口按规定向高层次人才发放凭证。

7.3 凭绿色通道服务凭证直接获得服务

可直接享受的绿色通道服务，由高层次人才联系、预约服务事项承办机构的服务专员，凭绿色通道服务凭证直接获得。

7.4 凭绿色通道服务凭证依申请获得服务

7.4.1 服务事项需要申请办理的，服务流程如下：

- a) 由用人单位服务专员协助准备相关申请资料；
- b) 服务事项属于同一主管部门管理的，由用人单位服务专员直接向主管部门服务专员提出申请，主管部门服务专员负责在规定或承诺时限内协调承办机构服务专员办理完成；
- c) 服务事项属于多个主管部门管理的，由用人单位服务专员向所在区域高层次人才服务窗口服务专员提出申请，服务窗口服务专员交办给主管部门服务专员，由主管部门服务专员负责在规定或承诺时限内协调承办机构服务专员办理完成；
- d) 服务事项办理完成后，主管部门服务专员向用人单位服务专员和高层次人才服务窗口服务专员反馈办理情况，由用人单位服务专员告知高层次人才办理结果。

7.4.2 遇有特殊情况不能按时办结的，主管部门和承办机构应及时进行解释说明，并明确办结时间。

8 服务评价与改进

8.1 高层次人才服务窗口

8.1.1 评价体系建立

评价体系建立的要求如下：

- a) 省高层次人才服务窗口建立全省服务窗口评估评价体系，不断完善评估评价形式内容，加强评估评价结果的使用，推动全省高层次人才服务工作质效持续全面提升；
- b) 各级服务窗口建立本行政区域内高层次人才绿色通道建设情况和高层次人才服务专员队伍建设情况的评估评价体系，确保高层次人才服务事项落地见效，人才发展环境逐步优化；
- c) 各级高层次人才服务窗口应当根据本区域高层次人才服务工作实际，建立对各有关单位服务专员队伍建设作用发挥情况的评价机制。

8.1.2 评价内容与改进

评价内容与改进要求说明如下：

- a) 各级高层次人才服务窗口全方位了解本行政区域内高层次人才服务体系建设情况，组织开展绿色通道服务事项评估工作，对发现的反映集中、涉及面广及关系人才切身利益的服务事项及时反馈服务事项主管部门和承办机构，并督导办理；
- b) 各级高层次人才服务窗口综合运用实地考察、明察暗访、人才服务热线、电话访问等方式了解服务专员的服务内容、服务质量和高层次人才评价情况，及时通报服务专员所在单位整改落实和参考使用。

8.2 服务专员所在单位

8.2.1 评价要求

服务专员所在单位是高层次人才服务专员日常、年度考核评价的责任主体，应结合本单位工作实际，制定本单位的考核评价方案，对考核年度内的高层次人才服务专员工作开展情况和工作成效进行考核评价。

8.2.2 评价内容与改进

评价内容与改进要求说明如下：

- a) 接受同级高层次人才服务窗口的指导，及时了解掌握服务专员工作履职情况，注重收集新闻媒体报道、网民评论和本单位高层次人才意见，作为评价的重要依据；
- b) 按照“优秀”“良好”“合格”“不合格”四个等次对本单位每位服务专员进行评定。

8.3 评价结果使用

评价结果使用说明如下：

- a) 各级高层次人才服务窗口根据评估评价结果对高层次人才绿色通道服务的方式、服务内容进行调整，对高层次人才服务专员提升履职能力开展培训，对优秀服务专员进行通报表扬等；
- b) 各级高层次人才服务窗口选取优秀典型案例进行宣传推介，发挥好模范带动和典型引领作用，在全社会深入弘扬“四个尊重”精神，不断营造服务高层次人才创新创业的良好社会氛围；
- c) 服务专员所在单位将评价结果作为激励先进、鞭策后进的重要参考。

附 录 A
（资料性）
高层次人才服务绿色通道服务事项

A.1 出入境服务

对外国高层次人才和团队成员及其随行家属给予签证、居留等便利。符合条件的，可申请办理5至10年、多次入境的R字签证。

A.2 居留许可

在山东工作的外国高层次人才，可申请办理2-5年有效期的外国人工作许可和居留许可。符合永居条件的，可申请“外国人永久居留身份证”。

A.3 户籍办理

引进高层次人才及其配偶、未到法定结婚年龄子女可在合法稳定住所和工作集体户落户。

A.4 住房保障

降低柔性引进人才在鲁购房门槛，符合条件的高层次人才可享有本地户籍人员同等待遇。

A.5 编制管理

全职引进到山东省事业单位工作的高层次人才，可在用人单位编制员额（人员控制总量）内直接办理纳入实名制管理手续。

A.6 职称评审

首次参加职称评审时，不受任职和年限限制，可按照业绩、能力、水平直接申报相应的职称，其海外工作经历、学术和专业技术贡献可作为参评依据。

A.7 岗位聘用

首次进行事业单位岗位聘用时，相应岗位没有空缺的，可根据资格条件突破单位岗位总量和最高等级结构比例限制，使用特设岗位聘用。

A.8 薪酬管理

经批准实行年薪制、协议工资制的，其薪酬在管理期内纳入事业单位绩效工资总量管理，但不作为绩效工资调控基数；转化科研成果获得的股权、期权及分红激励，不纳入绩效工资管理。

A.9 配偶就业

引进人才配偶一同来鲁并愿意在山东就业的，原则上由用人单位根据有关政策规定妥善安排其工作。暂无法安排的，用人单位可按规定以适当方式为其发放生活补贴，发放时间不超过3年。

A.10 子女入学

海外人才选择当地公立中小学就读的，由当地教育部门按规定优先为其协调办理入学手续。按照“一事一议”办法引进的高层次人才及国家级重点人才工程人选的子女，根据相关规定可在居住地所在设区市行政区划内安排入学。

A.11 医疗保健

高层次人才凭“山东惠才卡”可享受山东省内指定医院预约就诊、专员陪同、专家诊疗的就医绿色通道服务。符合“保健证”办理条件的，卫健部门按规定为其办理“保健证”，凭证可到保健定点医疗机构就诊。

A.12 社会保险

高层次人才申请办理各项社会保险关系转移接续的，各级社会保险经办机构为其提供预约服务。中央和省直驻济事业单位柔性引进的高层次人才与用人单位建立了劳动（人事）关系的，可随单位在省社会保险事业局参加省直各项社会保险。

A.13 铁路服务

高层次人才在火车济南站、济南西站、青岛站、青岛北站等出行时，可享受出行绿色通道服务。

A.14 乘机服务

高层次人才在省内各大机场出行时，可享受出行绿色通道服务。

A.15 轮渡服务

高层次人才在省内各大客船（轮渡）码头出行时，可享受出行绿色通道服务。

A.16 车管服务

高层次人才凭“山东惠才卡”在机动车登记、驾驶证申领审验时，可优先办理。

A.17 旅游服务

高层次人才凭“山东惠才卡”享受免费进入山东省内部分3A级以上旅游景区及国家森林公园服务。

A.18 健身服务

高层次人才凭“山东惠才卡”享受在山东省内公共体育场馆免费入场馆健身服务。

A.19 休假疗养

高层次人才优先受邀参加各级、各部门组织的专家休假活动。按照国家和省重点人才工程相关政策享受休假疗养待遇。

A.20 市场准入

高层次人才申请工商注册服务时凭“山东惠才卡”享受绿色通道服务，即时审核、限时办结。

A.21 税务服务

高层次人才办理有关涉税事项时，税务部门提供预约、“一对一”个性化咨询服务，可享受纳税绿色通道服务。

A.22 税收优惠

从海外引进的符合条件的高层次人才，取得的一次性补助，按照国家税收有关规定，免征个人所得税；5年内境内工资收入中的住房补贴、伙食补贴、搬迁费、探亲费、子女教育费和交通费等，按照国家税收法律法规的有关规定，予以税前扣除。

A.23 科研服务

在不涉密前提下，需借助省内科研平台进行资料查阅、实验和产品研发的，对其使用的科研场地、仪器设备等按有关规定给予支持。

A.24 海关服务

对在节假日或者非正常工作时间以分离运输、邮递或者快递方式进出境的物品，海关可预约加班为其办理物品通关手续。回国定居或来华工作连续1年以上(含1年)的引进人才可免税进境合理数量科研、教学和自用物品，海关依据有关规定予以免税验放。

A.25 金融服务

高层次人才在省内指定商业银行、商业保险机构凭“山东惠才卡”享受绿色通道窗口或预约专员服务。

A.26 外汇服务

各级外汇管理局、外汇指定银行为高层次人才设立的外商投资企业优先开立外汇资本金账户、经常项目外汇账户，提供外汇资本金结汇等服务，优先办理贸易项下进出口托收、信用证、汇款等业务。

A.27 政策宣传支持

优先受邀参加省内各级、各部门组织的人才支持政策宣传活动。申报新的国家或省重点人才工程时，享受服务专员“一对一”政策推介和咨询服务。

A.28 产业环境考察

高层次人才优先受邀参加省内各级政府或相关部门、机构组织的产业环境考察活动。

A.29 项目推介

高层次人才优先受邀参加各类人才交流、联谊活动，优先获得相关企业创新创业项目需求汇编，优先享受重点对接交流项目推介服务。

A.30 其他服务

经省委人才工作领导小组办公室同意列入绿色通道服务的其他事项以及按照“叠加”原则覆盖的市、县级高层次人才绿色通道服务事项。

参 考 文 献

- [1] LD/T 03—2020 公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范
 - [2] 《关于深化人才发展体制机制改革的意见》（中发〔2016〕9号）
 - [3] 《关于做好人才支撑新旧动能转换工作的意见》（鲁发〔2017〕26号）
 - [4] 《关于加快推进高层次人才服务体系建设的实施意见》（鲁人组发〔2018〕3号）
 - [5] 《山东省高层次人才服务绿色通道规定》（鲁人社规〔2018〕5号）
 - [6] 《山东省人才发展促进条例》
 - [7] 《山东省高层次人才服务专员管理办法》（鲁人社发〔2018〕11号）
 - [8] 《山东省高层次人才服务专员考核评价实施细则》（鲁委人组办发〔2020〕8号）
 - [9] 《山东省高层次人才服务窗口运行办法》（鲁委人组办发〔2020〕8号）
-