

ICS 03.080

A16

DB 3211

镇江市地方标准

DB 3211/T 1002—2019

企业网络服务平台建设和服务规范

Construction and service specification of enterprise network service platform

2019-8-23 发布

2019-9-1 实施

镇江市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 建设要求..... 1

 4.1 建设原则..... 1

 4.2 功能要求..... 1

 4.3 平台架构..... 1

 4.4 建设部门..... 2

 4.5 人员要求..... 2

 4.6 管理制度..... 2

 4.7 设施设备..... 2

 4.8 信息安全..... 2

5 服务要求..... 2

 5.1 政策信息服务..... 2

 5.2 帮办服务..... 3

 5.3 社会化服务..... 4

6 服务评价..... 4

 6.1 评价内容..... 4

 6.2 分析与评价..... 4

 6.3 结果运用..... 4

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则编写。

本标准由镇江市信息资源中心提出。

本标准由镇江市工业和信息化局归口。

本标准起草单位：镇江市信息资源中心、镇江市标准化研究中心。

本标准主要起草人：张立新、于克、马勇、马品泉、张洪飞、邹明、顾梦婷、鲁玉中。

本标准于2019年8月23日首次发布。

企业网络服务平台建设和服务规范

1 范围

本标准规定了企业网络服务平台(以下简称为“平台”)建设的术语和定义、建设要求、服务要求和服务评价。

本标准适用于企业网络服务平台各相关单位开展建设和服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 36626-2018 信息系统安全运维管理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

帮办服务 Assistant services

各相关部门及服务单位为承办企业提交的网络诉求而提供的服务。如政策咨询、项目申报、发布信息、人才培养等非行政审批类服务。

4 建设要求

4.1 建设原则

运用“互联网+”等信息技术手段,按照“企业需求、方便操作、精准高效、有据可查”原则并具备推广实施的可行性。

4.2 平台架构

平台组织架构图见图1。

4.3 建设部门

县级以上地方各级人民政府建立的中小企业公共服务机构。

4.4 人员要求

4.4.1 平台应设置转派、审核、回访、技术支持、信息维护等岗位,人员数量满足平台正常运维的需要。

4.4.2 人员需具有相应的企业管理、政府职能、政策信息、信息技术等平台岗位要求的知识和相关资历，具备履行各岗位职责的相关能力。

企业网络服务平台

组织架构图

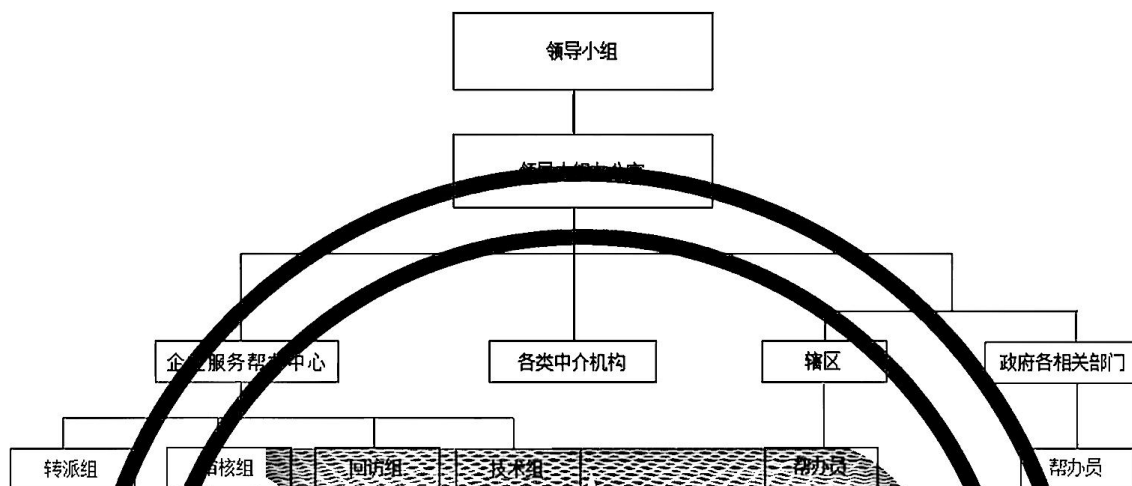


图1 平台组织架构图

4.5 管理制度

4.5.1 平台应建立健全的管理制度，规范的服务流程、完善的服务质量保证措施，

4.5.2 平台应有健全的管理团队。

4.6 设施设备

有固定的服务场所和必要的服务设备、网络终端和配套设施。

4.7 信息安全

依照GB/T 36626—2018的要求开展平台安全建设。平台对服务对象信息负有保密义务，不得用于其他用途。

5 服务要求

5.1 政策信息服务

平台应及时公开各级政府出台的涉企最新政策和项目服务信息，为服务对象做好政策信息解读咨询工作，并提供检索等功能。

5.2 帮办服务

5.2.1 服务内容

通过平台帮办体系，在规定的时限内给与回复并协调解答涉企服务对象的诉求。

5.2.2 服务流程及要求

5.2.2.1 服务流程

帮办服务流程见图2。

帮办服务流程

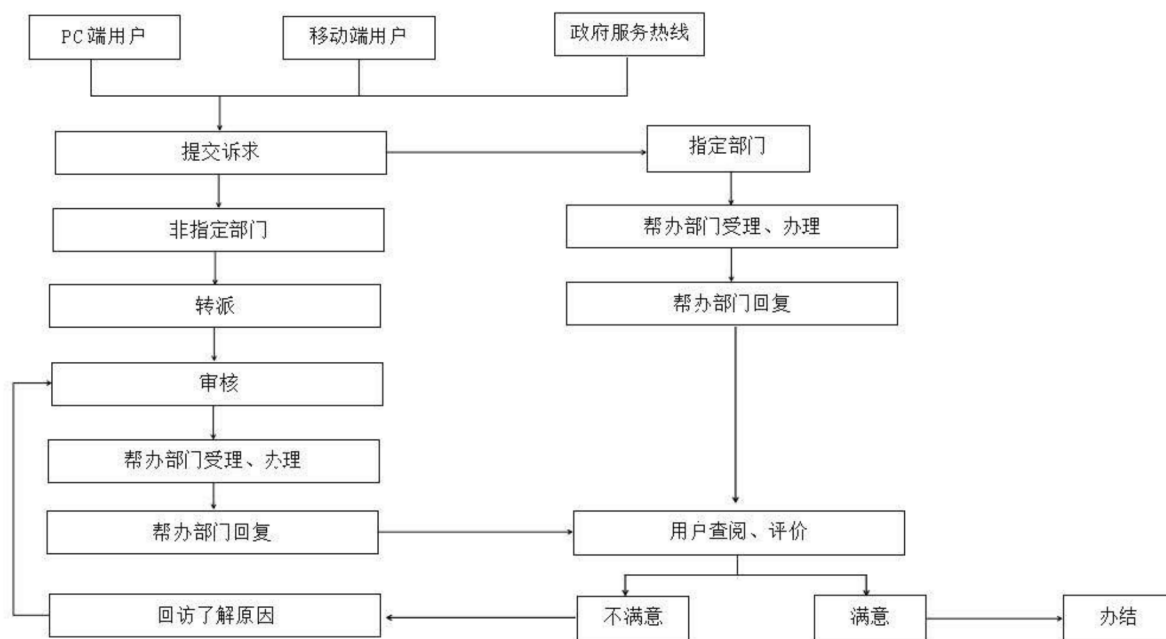


图2 帮办服务流程

5.2.2.2 受理

平台工作人员应对服务对象通过PC端、移动端、政府服务热线等提交的诉求进行研判。如诉求合理，应及时进行转派；如诉求不合理，应退回并说明理由。受理情况应通过网络、短信等告知服务对象。

5.2.2.3 帮办

帮办部门对工单应视不同情况进行处理：

- 一般情况，1个工作日内受理并回复，3个工作日内办结答复；
- 对于多个部门协同办理的，5个工作日内办结答复；
- 对不能按期办结的，应由办理部门提交书面材料报平台备案，可酌情延长办结时限；因与法律法规冲突或特殊情况规定无法办理的，可终止办理；
- 对不属于帮办部门职责范围的诉求，应提供情况说明退回至平台。

5.2.2.4 结果查询

平台应将诉求办理结果公布并提供结果查询。注册用户可以查阅所提诉求的办理进度及办理结果；非注册用户可通过“诉求编号”与“查询码”查询诉求办理结果。

5.2.2.5 满意度评价

诉求办结后，服务对象可以进行满意度评价，分为“满意”“基本满意”“不满意”，对于评价为“不满意”的工单需再次办理。

5.3 社会化服务

5.3.1 服务内容

社会化服务机构提供的信息咨询、创业辅导、科技创新、法律维权等服务信息。

5.3.2 服务流程

服务机构应提供真实有效可靠的服务，流程见图3。

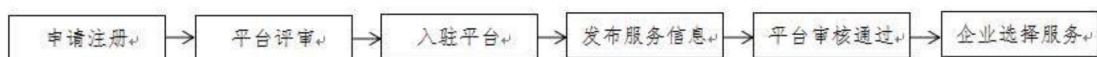


图3 社会化服务流程

6 服务评价

6.1 评价内容

可采用服务对象评价、第三方评价、专家评议等形式对平台服务的办结率、时效性、满意度等进行评价。

6.2 分析与评价

平台应建立效能评价、质量反馈和回访等机制，收集反馈的数据，积极展开评价，明确评价目的，制定评价方案，依据办事效率指标、服务满意度指标等进行评价。

6.3 结果运用

平台应将评价结果提供给政府效能考核部门对帮办部门实施考核。