

ICS 03.080.99

CCS A 12

DB 4106

鹤壁市地方标准

DB 4106/T 102—2023

“五位一体”企业服务规范

2023 - 07 - 31 发布

2023 - 08 - 20 实施

鹤壁市市场监督管理局 发布

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。

本文件由鹤壁市营商环境和社会信用建设中心提出并归口。

本文件起草单位：鹤壁市营商环境和社会信用建设中心、鹤壁市城乡一体化示范区发展改革局、鹤壁市委营商办、鹤壁市市场监督管理局、鹤壁市城乡一体化示范区市场监管分局、中国检验认证集团河南有限公司。

本文件主要起草人：李辉显、程宏杰、郭齐、魏锴、肖清彬、秦亚男、化俊霞、闫洋、杨立苗、王永生、宋爱芳。

"五位一体"企业服务规范

1 范围

本文件规定了鹤壁市（以下简称“市”）“五位一体”企业服务的原则、资源、内容、流程及要求、监督评价和改进。

本文件适用于市、县（区）、功能区范围内开展的“五位一体”企业服务,面向企业之外市场主体的“五位一体”服务参照使用。

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

“五位一体” 服务机制 the "five in one" service mechanism

根据市场主体的特点和需求,由相关行政部门选派“五位一体”服务专员,通过统筹实施和联合协作,为市场主体提供全生命周期服务的模式。旨在全方位提升服务质效,提高市场主体的获得感和满意度,持续优化营商环境。

3.2

“五位一体” 服务专员 the "five in one" service specialist

经选派和授权,为市场主体提供相关服务的工作人员,包括:

- a) 服务管家;
- b) 法律服务专员;
- c) 警务服务专员;
- d) 首席金融服务专员;
- e) 营商环境监督员。

3.3

服务管家 service steward

为企业提供要素保障、政策宣讲等服务,帮助协调改善企业外部经营环境的工作人员。

3.4

法律服务专员 legal service specialist

为企业提供法律支持,协助企业增强法治意识,降低法律风险的工作人员。

3.5

警务服务专员 security service specialist

协助企业强化治安管理工作,维护企业经营良好治安环境的工作人员。

3.6

首席金融服务专员 chief financial service specialist

促进银企对接，提供专业和个性化相关金融服务，推动金融赋能企业经营的工作人员。

3.7

营商环境监督员 business environment supervisor

对营商环境进行监督和反馈的工作人员。

4 服务原则

4.1 全面高效

根据企业多样化需求，为企业所提供的服务应全方位、高标准、高效率和高质量。

4.2 常在必应

服务应体现无事不扰、有事必到，到位不越位、帮忙不添乱，及时充分响应企业的诉求并实现事项闭环。

4.3 专业专精

服务应体现专业化、精准化和特色化。

4.4 和谐亲清

服务应体现和谐亲近、风清气正，交往有道、界限分明，亲不逾矩、清而有为的特点。

4.5 统筹协作

服务应能实现不同专业领域服务间的统筹与协作，旨在确保服务的整体效应。

5 服务资源

5.1 “五位一体”服务专员

5.1.1 人员选派

选派部门应遵循“以需择人、依岗选人、人岗相适”的原则，并考虑以下因素：

- a) 相关行政要求；
- b) 企业服务需求；
- c) 人员能力；
- d) 适用时，行政级别；
- e) 从业经验与资质。

5.1.2 人员管理

选派部门应结合工作实际，对服务专员实行动态和分组管理，提供支持和保障，确保岗位充分性和服务的持续性。应定期召开专项会议，收集汇总、分析研判、总结经验、查漏补缺。

5.1.3 能力建设

选派部门应建立培训机制，根据工作需要制定专项培训计划，采用集训、轮训、以会代训、异地交流等形式，持续提升所选派服务专员的服务能力。

5.2 场所与设施

“五位一体”服务的资源提供方应确保“五位一体”服务的受理与提供等活动所需的必要场所及相关设施。

5.3 信息与沟通

“五位一体”服务的资源提供方应通过以下方式，确保“五位一体”服务信息沟通的有效性：

- a) 数字化平台建设运维；
- b) 标识、标牌的设置；
- c) 事项清单公示。

6 服务内容

6.1 总则

在“五位一体”服务机制内开展多样化服务，以满足企业需求。

6.2 现场服务

6.2.1 管家服务

管家服务的主要内容应包含但不限于以下方面：

- a) 常态化沟通对接，定期走访调研；
- b) 提供深度政策服务，帮助解决生产和项目建设中遇到的具体问题，协调改善企业外部经营环境；
- c) 在产业转型升级、绿色生产、科技创新、升规纳统、培育上市等方面提供指导。

6.2.2 法律服务

法律服务的主要内容应包含但不限于以下方面：

- a) 提供法律法规咨询、“法治体检”、法律知识培训等服务；
- b) 帮助解决生产经营中法律方面的问题；
- c) 推动企业增强法治意识，树立法律思维，有效规避法律风险。

6.2.3 警务服务

警务服务的主要内容应包含但不限于以下方面：

- a) 开展相关治安培训，协助完善人防技防措施；
- b) 排查化解矛盾纠纷，打击骗取担保、合同诈骗、职务侵占等破坏扰乱服务对象安全生产秩序等违法犯罪行为；
- c) 维护企业合法生产经营的良好治安环境。

6.2.4 金融服务

金融服务的主要内容应包含但不限于以下方面：

- a) 提供金融政策咨询和个性化金融服务，推动惠企金融政策落实；
- b) 帮助企业获得金融贷款；
- c) 帮助拓宽融资渠道，降低综合融资成本；

- d) 搭建政银企对接平台，促进银企之间良性互动和深度合作。

6.2.5 监督服务

监督服务的主要内容应包含但不限于以下方面：

- a) 监督惠企政策落实情况；
- b) 收集、反馈损害营商环境的问题线索；
- c) 开展营商环境调查研究，向有关部门提供优化营商环境的意见和建议。

6.3 定点服务

“五位一体”服务专员应根据所受理的企业具体诉求和自身授权提供相关的服务，服务内容包含但不限于：

- a) 调查核实；
- b) 交办、协调；
- c) 侦办、处置；
- d) 咨询、反馈。

7 服务流程及要求

7.1 服务流程

“五位一体”服务专员应依照本文件（附录A）所规定的服务流程，根据企业需求、服务类型开展相应的服务。

7.2 服务要求

7.2.1 信息公开

7.2.1.1 选派部门应将服务事项、办事指南等内容在统一的线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到标准统一、服务一致。

7.2.1.2 选派部门应通过公示牌、服务清单、服务手册等形式公示服务相关信息。

7.2.2 精准服务

根据企业需求，“五位一体”服务专员应提供精准服务：

- a) 走访时，服务专员应了解掌握服务对象状况，围绕走访主题，细分服务层次与类别，精准传递政策扶持信息，提供针对性指导服务；
- b) 宣讲时，应结合服务对象特点和实际需求，精准传递相关信息；
- c) 协调帮扶时，应了解掌握企业状况，提供针对性指导服务；对于简单问题应当场解决，个性问题应专项解决；
- d) 处理诉求时，应全面梳理企业的诉求，逐项办理。复杂问题及时转办至相应的承接部门，并保持相关记录。

7.2.3 记录管理

“五位一体”服务专员在提供服务时及服务完结后，应建立服务工作记录，以确保信息可追溯，服务工作记录应：

- a) 真实、准确、详尽；

- b) 便于查看；
- c) 有效归档，并由专人妥善管理。

注：服务工作记录分为纸质版、电子版两种形式。

7.2.4 其他要求

- “五位一体”服务专员在企业服务过程中，应：
- a) 维护党和政府形象、合规守纪、廉洁奉公；
 - b) 履职尽责，积极作为，提高服务效率；
 - c) 及时响应、限时办结，如不能按规定时效办结时，应作出相应说明；
 - d) 语言文明、举止端庄、仪容整洁。

8 监督与评价

8.1 总则

负有监督职能的部门在进行“五位一体”服务监督时，应持续完善服务质量的监督和考核评价机制，以确保监督、检查、评价的全面性和有效性，监督与评价应包含但不限于以下内容：

- a) 履职情况；
- b) 工作作风；
- c) 工作成效。

8.2 监督

负有监督职能的部门应采用多种方式进行监督，应包含但不限于以下内容：

- a) 专项检查；
- b) 工作评议；
- c) 问卷调查；
- d) 明察暗访；
- e) 必要时，多部门联动监督。

8.3 评价

负有评价职能的部门应定期开展“五位一体”服务质量的量化评价，评价结果的来源应包含但不限于以下内容：

- a) 日常考核；
- b) 组内互评；
- c) 自我评价；
- d) 企业评价。

9 服务改进

选派部门应根据监督、评价、投诉等情况，制定相应的改进计划并组织实施，不断优化企业服务内容，持续提升“五位一体”企业服务质量。

附 录 A
(规范性)
服务流程

表A.1规定了不同服务类型下，各专员的服务流程和主要服务活动。

表 A.1 “五位一体”企业服务流程

服务类型	服务专员	服务流程		
		启动	实施	办结
	服务管家	编制《走访计划》，确定走访主题	常态化沟通对接，定期走访调研；提供深度政策服务，帮助解决生产和项目建设中遇到的具体问题，协调改善企业外部经营环境；在产业转型升级、绿色生产、科技创新、升规纳统、培育上市等方面提供指导等。	服务信息进行归档，必要时回访。
	法律服务专员	编制《走访计划》，确定走访主题	提供法律法规咨询、“法治体检”、法律知识培训等服务；帮助解决生产经营中法律方面的问题；推动企业增强法治意识，树立法律思维，有效规避法律风险等。	服务信息进行归档，必要时回访。
	警务服务专员	编制《走访计划》，确定走访主题	开展相关治安培训，协助完善人防技防措施；排查化解矛盾纠纷，打击骗取担保、合同诈骗、职务侵占等破坏扰乱服务对象安全生产秩序等违法犯罪行为；维护企业合法生产经营的良好治安环境等。	服务信息进行归档，必要时回访。
	首席金融服务专员	编制《走访计划》，确定走访主题	提供金融政策咨询和个性化金融服务，推动惠企金融政策落实；帮助企业获得金融贷款；帮助拓宽融资渠道，降低综合融资成本；搭建政银企对接平台，促进银企之间良性互动和深度合作等。	服务信息进行归档，必要时回访。
	营商环境监督员	编制《调查计划》	监督惠企政策落实情况；收集、反馈损害营商环境的问题线索；开展营商环境调查研究，向有关部门提供优化营商环境的意见和建议等。	服务信息进行归档，必要时对结果进行确认。

表A.1 “五位一体”企业服务流程（续）

服务类型	服务专员	服务流程		
		启动	实施	办结
定点服务	服务管家	受理企业反映需要解决的问题	调研核实、交办、转办、协调处理等	服务信息进行归档，必要时回访。
	法律服务专员	编制《走访计划》，确定走访主题	提供法律法规咨询、“法治体检”、法律知识培训等服务；帮助解决生产经营中法律方面的问题；推动企业增强法治意识，树立法律思维，有效规避法律风险等。	服务信息进行归档，必要时回访。
	警务服务专员	受理与企业治安相关问题	调查、侦办、处置等	服务信息进行归档，必要时回访。
	首席金融服务专员	受理与企业融资相关问题	咨询、调研、宣讲、协调处理等	服务信息进行归档，必要时回访。
	营商环境监督员	接收反映营商环境相关问题，接收除法律、金融、治安等相关问题	调查核实、反馈等	服务信息进行归档，必要时对结果进行确认。