

# 温州市地方标准《企业服务综合平台建设与服务规范》

## 编制说明

### 1 项目背景

2018年8月，中央统战部、全国工商联批复温州创建全国唯一的新时代“两个健康”先行区之后，温州坚持先行先试，勇于探索创新。温州被誉为“中国创业第一城”，民营经济占比高达98%，服务民营企业的机构应运而生，从九十年代末期诞生第一批服务机构到现在已经经历了20余年的发展，温州服务业发达，服务机构众多，但企业服务标准一直处于空白，自温州市经济和信息化局牵头成立温州市企业综合服务平台后，整合了各类服务机构凌乱，服务能力参差不齐的问题，提出制订企业服务标准也走在了先例，做出温州地方特色，服务民营企业的平台标准。

温州市企业综合服务平台是浙江省中小企业公共服务平台网络的重要组成部分，是温州市唯一面向中小微企业的市级综合性公共服务平台。建设温州市企业综合服务平台是温州市经信局认真贯彻落实市委、市政府重点工作部署，进一步优化营商环境、提升服务水平、助推新时代“两个健康”先行区创建的一大举措。平台积极搭建政府与企业、学院与企业、企业与企业的产融平台、科研平台、人才平台和服务平台，不断激发企业创新创业活力，为更好服务温州经济社会发展营造良好营商环境贡献力量。

温州市企业综合服务平台高度重视县级分平台网络建设，现已建成鹿城、龙湾、瓯海、洞头、乐清、瑞安、永嘉、文成、平阳、

泰顺、苍南、龙港、浙南产业集聚区（经开区）、海经区中小企业公共服务平台 14 个分平台，在全省平台服务体系中是建设最全面，分平台最多的地市。而且市平台每年省级考核一直保持着优秀的成绩，分平台每年保持在 30%以上考核优秀，2022 年有 5 个分平台获得考核优秀成绩。全省各市优秀分平台是最多的。省里对温州市平台多年的运营成绩非常认可，对平台日常工作和整体运营成效标识充分肯定，希望温州市可以分享日常运营工作和各分平台建设的标准和工作经验。

目前各分平台存在的服务硬件软件不统一、服务标准不一致、服务项目不足、综合服务能力不强、服务运营报障经费不一致等问题。为配合温州市经信部门强化属地管理责任，努力把企业服务综合平台打造成为服务企业的重要窗口，同时深刻认识信息网络管理存在的风险，建立完善的工作体系和制度体系，以及完善统分结合、分级负责的平台网络体系。我们市平台注重政府公共服务职能发挥，强调以企业需求为导向，以解决实际问题为目的，助力营造良好营商环境，在市域范围内构建一张覆盖广泛、上通下达、实效明显的企业综合服务网络。因此温州市经信部门牵头制订企业服务综合平台建设与管理规范的地方标准，且努力争取成为全省第一个平台标准立项发布城市，起到一地创标，全省推广的表率作用。

本标准结合温州实际案例，规范了企业服务综合平台的建设要求、服务要求、管理要求、评价与改进等内容。在标准的驱动下，完成三个目标：一是全面提升服务标准化水平。为创新创业者提供更加

优质便捷高效的标准化基本公共服务，为企业生存发展提供更好的营商环境。二是高质量构建特色服务标准体系。按照面向市场、突出重点的要求，围绕温州市特色产业和支柱产业，加强标准服务体系规划建设。三是进一步完善服务标准监督机制。建立标准研制与科技创新、产业发展协同机制，完善标准化协调长效机制。做好企业服务总体平台标准，并在以后的工作中严格执行标准建设工作，不管分平台运营机构如何调整都能有一个统一的执行标准把控，使温州企业服务综合平台作为全市企业服务体系中一个重要的门户。

## **2 工作简况**

### **2.1 任务来源**

2023年1月，由温州市经济和信息化局申请地方标准的立项，立项申报标准名称为《企业服务综合平台建设与管理规范》。3月23日进行立项答辩，专家建议修改标准名称为《企业服务综合平台建设与服务规范》。根据温州市市场监督管理局《关于下达2023年第一批温州市地方标准制定计划的函》（温市监函〔2023〕7号），批准《企业服务综合平台建设与服务规范》地方标准的制定。

### **2.2 起草单位**

本文件起草单位：温州市经济和信息化局、温州职业技术学院、鹿城区经济和信息化局、瓯海区经济和信息化局、乐清市经济和信息化局、瑞安市经济和信息化局、平阳县经济和信息化局、永嘉县经济和信息化局、龙港市经济和信息化局、温州方圆检验认证有限公司。

### **2.3 主要工作过程**

#### **2.3.1 调研及立项**

2022年12月-2023年1月，温州市经济和信息化局梳理现有政策文件，并与温州职业技术学院、温州方圆检验认证有限公司多次召开会议进行项目调研，确定主要内容和适用范围，编写标准草案、温州市地方标准立项分析报告，向温州市市场监督管理局提交立项申请材料。并根据专家审查意见对标准草案及立项分析报告进行修改完善。2023年3月23日参加立项论证会通过立项论证。

### 2.3.2 成立标准制定工作组

立项文件通知下达后，温州市经济和信息化局与温州职业技术学院、鹿城区经济和信息化局、瓯海区经济和信息化局、乐清市经济和信息化局、瑞安市经济和信息化局、平阳县经济和信息化局、永嘉县经济和信息化局、龙港市经济和信息化局、温州方圆检验认证有限公司等单位 and 机构组成标准制订工作组，对各参与单位及人员职责、研制计划、时间进度安排等进行安排。

标准制订工作成员包括：王贤林、王锋、薛小莲、叶慧、黄一凌、陈晓东、郑敏敏、吴品榆。

### 2.3.3 标准研讨走访

2023年3月16日-5月28日，由温州市经济和信息化局和温州市企业综合服务平台发起标准研讨的实地走访工作，最终确定了标准主要内容及框架，明确标准研制的工作计划。提出了增加“帮企云”和“企业码”术语和定义、完善基础能力要求、结合近期的温州市乡镇（街道）企业服务中心建设工作把乡镇（街镇）延伸服务和帮企云、助企行作为特色服务内容增加在服务方式中等修改意见。

### 2.3.4 形成征求意见稿

2023年5月29-6月7日，根据实地走访研讨结果，修改标准，

并编写标准编制说明，材料提交至温州市市场监督管理局审核，并根据审核意见进行修改，形成征求意见稿。

### **3 标准编制原则和主要内容依据**

#### **3.1 标准编制原则**

工作组遵循标准“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的编制原则，按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》，参考了国家《“十四五”促进中小企业发展规划》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见（征求意见稿）》、《温州市乡镇（街道）企业服务中心建设工作指引（征求意见稿）》等政策文件，以及 DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》、DB32/T 4127-2021《质量基础设施一站式服务规范》、GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB/T 15566.1《公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则》、DB33/T 2350《数字化改革术语定义》、DB33/T 2351《数字化改革 公共数据分类分级指南》等标准，结合温州市企业综合服务平台的使用现状及未来发展趋势进行编制。

#### **3.2 主要内容及确定依据**

##### **3.2.1 主要内容**

本标准规定了企业服务综合平台的建设要求、服务要求、管理要求、评价与改进等内容。

### 3.2.2 确定依据

本标准编写过程中参考了《国家《“十四五”促进中小企业发展规划》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见（征求意见稿）》、《温州市乡镇（街道）企业服务中心建设工作指引（征求意见稿）》等政策文件，以及DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》、DB32/T 4127-2021《质量基础设施一站式服务规范》、GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB/T 15566.1《公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则》、DB33/T 2350《数字化改革术语定义》、DB33/T 2351《数字化改革 公共数据分类分级指南》等标准。同时依据温州已建成的鹿城、龙湾、瓯海、洞头、乐清、瑞安、永嘉、文成、平阳、泰顺、苍南、龙港、浙南产业集聚区、海经区中小企业公共服务平台14个分平台的运营情况及评价结果，结合温州市当前企业综合服务水平及未来发展趋势进行编制。

表2 主要内容确定依据

章	主要内容	确定依据
4	建设要求	参考了国家《“十四五”促进中小企业发展规划》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见（征求意见稿）》、《温州市乡镇（街道）企业服务

章	主要内容	确定依据
		<p>中心建设工作指引（征求意见稿）》等政策文件，以及GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB/T 15566.1《公共信息导向系统设置原则与要求 第1部分：总则》、DB33/T 2350《数字化改革术语定义》、DB33/T 2351《数字化改革 公共数据分类分级指南》等标准，根据温州市当前企业综合服务水平和发展趋势总结确定。</p>
5	服务要求	<p>参考了国家《“十四五”促进中小企业发展规划》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见（征求意见稿）》、《温州市乡镇（街道）企业服务中心建设工作指引（征求意见稿）》、DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》、DB32/T 4127-2021《质量基础设施一站式服务规范》等政策文件和标准，根据温州市当前企业综合服务水平和发展趋势总结确定。</p>
6	管理要求	<p>参考了《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》、DB32/T 4127-2021《质量基础设施一站式服务规范》等政策文件和标准，根据温州市当前企业综合服务水平和发展趋势总结确定。</p>

章	主要内容	确定依据
7	评价与改进	参考了《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》、《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见（征求意见稿）》、《温州市乡镇（街道）企业服务中心建设工作指引（征求意见稿）》等政策文件，根据温州各县区已建成的企业综合服务平台运行情况、评价结果以及温州市企业综合服务平台建设现状和发展趋势总结提炼确定。

#### 4 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

本标准以《中华人民共和国标准化法》、《浙江省标准化管理条例》中的相关规定要求为依据，按《浙江省地方标准管理办法》、《温州市地方标准管理办法》等制定。符合《浙江省企业服务综合平台（企业码）考评办法》、《“十四五”促进中小企业发展规划》（工信部联规〔2021〕200号）、《浙江省企业服务综合平台（企业码）2022年工作要点》（浙经信企服〔2022〕86号）、《关于加快“企业码”建设和应用构建全天候全方位全覆盖全流程服务企业长效机制的意见》（浙政办发〔2020〕83号）、《关于深入开展“营商环境提升年”行动的实施方案》（温委发〔2018〕9号）等规定。

本标准目前暂无国家和行业标准，参考了浙江省地方标准 DB33/T 2428-2022《质量基础设施“一站式”服务平台建设与管理规范》、江苏省地方标准 DB32/T 4127-2021《质量基础设施一站式服务规范》，结合温州市实际情况来制定。

#### 5 主要验证情况分析



企业综合服务评价的各项评价要素通过数据采集、资料审核、实地走访和满意度调查等方式，在标准调研及编制阶段，参与起草单位对平台的评价要素进行广泛的案例验证。

## 6 重大意见分歧的处理依据和结果

无

## 7 预期效益及贯彻实施标准的建议

### 7.1 预期效益

**一、确定服务对象需求。**通过本标准建设以全市中小企业为主要服务对象，结合帮企云 2.0 建设着力解决中小企业服务需求。**二、指导服务体系建设。**指导县（市、区）和乡镇开展公共服务平台县（市、区）和乡镇窗口建设，形成与全省网络平台有效对接、覆盖全市中小企业的服务体系。**三、规范运营保障质量。**使温州市平台和 14 个分平台规范内容管理，保证平台网络稳定运营、助企服务活动规范举办、保证服务质量高效、约束服务机构正规运营。**四、强化服务监督力度。**根据省经信厅要求进一步规范企业服务综合平台管理工作要求，温州在平台原有的基础上做出提升，完善了平台运营机制，以企业需求为导向，不断巩固提升企业服务综合平台基础能力。为此建立健全一个具有温州特色的地方标准体系，提升温州市平台在全省、市企业服务平台中的地位。

### 7.2 贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准颁布实施后，由温州市经济和信息化局组织在温州市和各县（市、区）、乡镇等分平台进行宣传和实施。并定期对标准的落实

情况进行监督。

## 8 其他应当说明的事项

无

标准制定工作组

2023年6月7日