

ICS 27.140  
CCS P 55

# DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXXX—2022

## 大中小企业融通发展平台建设与服务规范

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 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。

本文件由唐山市市场监督管理局高新技术开发区分局提出。

本文件起草单位：唐山百川创新科技服务有限公司。

本文件主要起草人：王孟昭、郑子默、杨李君、林尚清。

# 大中小企业融通发展平台建设与服务规范

## 1 范围

本文件规定了大中小企业融通发展平台的平台建设、平台服务以及服务绩效评价与改进。  
本文件适用于大中小企业融通发展平台的管理和服务；其他形式的企业融通发展平台可参照使用。

## 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

### 3.1

#### 大中小企业融通发展平台

指可以提供中小微企业与龙头企业沟通信息、互通有无的明确方式,同时能够提供共享资源和能力,推动大中小企业在创新创业、设计研发、生产制造、物资采购、市场营销、资金融通等方面相互合作的平台。

注:简称平台

## 4 平台建设

### 4.1 基本要求

4.1.1 平台应具有基础性、开放性和共享性特征,具有相关技术装备、服务资源、服务场所,向企业提供资源共享、公共技术、创新创业等公共服务。

4.1.2 平台应具备多种公共服务功能,具有较完善的研发试验、检验检测、技术咨询、专利辅导、人才培养、创业辅导等服务条件,有较强的研究开发资源和与之相适应的研究开发投入。

4.1.3 平台应具有明确的服务方向、发展规划和中长期发展目标,并积极组织实施;平台规划要与区域重点产业发展布局、中小企业发展规划相衔接,目标明确、重点突出。

4.1.4 平台应按照公益服务与有偿服务相结合的原则,为企业提供服务。

### 4.2 建设主体

平台需由具备产业领域内优势的龙头企业、园区、机构单独创建或与第三方合作创建。创建过程需以龙头企业、园区、机构为主导,资源共创方根据主体不同可以分为:掌握特殊领域关键优势资源的企业、知名高校及科研院所、产业规划方向契合互补的政府机构等。资源共创方根据提供的资源享受相应收益。

### 4.3 场地设施

4.3.1 平台应有独立的工作场所和与所开展服务相匹配的设施和设备,同时按服务功能需要,设有相关功能区。

4.3.2 平台服务场所应聚集服务资源,按照统一标识、统一形象、统一功能设置、统一服务流程、统

—服务标准的要求进行外部装修和内部管理。

4.3.3 平台应具有网络基础设施、远程视频会议设施、平台数据中心。

#### 4.4 平台板块构成

##### 4.4.1 外部资源对接板块

负责寻求外部各类资源的导入、能力的共享，以数据和资源赋能平台入驻企业，构建信息、资源、能力、品牌对接渠道的融通对接能力。

##### 4.4.2 内部资源整合板块

负责整合、调度平台内部服务资源与平台入驻企业的各类要素，合理进行内部供需匹配、业创新协同、产能共享、供应链互通的融通整合能力。

##### 4.4.3 投资融资板块

负责调查平台入驻企业的投资融资需求，汇聚投融信息，实现投融双方的精准对接，帮助上下游中小供应商提高融资效率、降低融资成本。

##### 4.4.4 综合管理板块

负责平台的统筹规划和建设管理，受理和审核平台入驻企业的资源、服务需求。

### 5 服务保障

#### 5.1 机构

5.1.1 平台应建立专业服务队伍，服务人员的配置应能满足平台入驻企业的服务需求。

5.1.2 平台应基于现实服务功能的需要，设立承担创新创意、设计研发、生产制造、物资采购、市场营销、资金融通等融通发展职能的部门。

5.1.3 平台应公开组织架构、部门或岗位职责，以及办事指南、服务流程、投诉处理等制度或规范。

5.1.4 平台应建立完善的运营管理体系和企业服务体系，并持续改进。

#### 5.2 服务人员

平台应建立专业服务队伍，服务人员的配置应能满足入驻企业对服务的需求。服务人员应遵纪守法，遵守职业道德和职业操守，客观公正，诚实守信。同时服务人员应熟悉国家、地方相关孵化政策及法律法规，具有行业研究、企业管理、财务分析或法律等从业背景。最后服务人员应积极参加相关领域的专业培训，持续提升服务能力。

#### 5.3 运营管理

5.3.1 平台应由具有独立法人资格及从事相关服务资质或能力的运营机构运营。

5.3.2 平台运营机构应建立基础性、开放性、共享性服务的运营管理机制，应建立网络信息安全制度，落实安全保护技术措施，互联网运营宜采用主备模式，各类系统数据宜设置异地备份。

5.3.3 平台运营机构应配有专职管理团队和人才队伍，具有组织服务资源的能力，配备专职技术服务人员。

5.3.4 平台运营机构应有保障平台日常运营的资金。

5.3.5 平台运营机构应保障平台各类软硬件设施的正常运行，维护消防、卫生和安保等设施处于正常状态。

5.3.6 平台运营机构应建立突发性事件应急处理预案，明确突发性情况的应对措施。

5.3.7 平台宜建立开放共享的线上线下综合服务和业务流程机制，实现平台和所聚集的社会服务机构开展业务协同。

## 5.4 服务监督

5.4.1 平台应有规范服务内容、合理收费标准和完善服务质量保证措施，应满足服务的要求，建立健全内部管理制度，承诺办理时限，限时办结，建立“一站式”服务模式，提高工作效率。

5.4.2 平台应完善服务监督机制，建立服务质量监督的反馈和投诉制度，公布投诉方式（电话、信箱等），畅通监督渠道。

## 6 平台服务

### 6.1 服务对象

- 创业者
- 中小微企业
- 产业链中的其他主体

### 6.2 服务功能

6.2.1 平台应提供法律法规、政策、技术、人才、市场、物流、管理等信息服务。

6.2.2 平台应提供技术设计、解决方案、检验检测、技术评价、技术开发、技术转移、信息化应用、设备共享等技术服务。

6.2.3 平台应为企业经营者、专业技术人员和员工提供各类培训，提高企业人员的整体素质。

6.2.4 平台应提供融资信息、组织开展投融资推介和对接等服务。

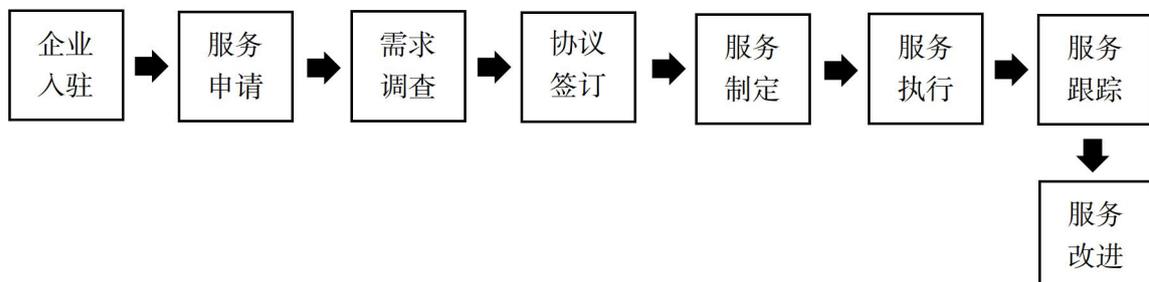
6.2.5 平台应开展各类展览展销、贸易洽谈、产品推介、国内外经济技术合作等活动，帮助企业建立营销网络，扩大市场销量。

6.2.6 平台应提供发展战略、财务管理、人力资源、市场营销、品牌建设等管理提升服务。

### 6.3 服务流程

融通发展业务是大中小企业融通发展平台的业务核心，平台需建立从企业入驻平台开始，针对每项企业发展需求，提供高质量服务的完整与规范的业务流程，并设立相应的规范与管理制度，具体业务流程见下图。

融通发展业务流程图



### 6.4 服务实施

#### 6.4.1 信息服务

##### 6.4.1.1 信息发布服务

具体服务环节包括：

- a) 识别、收集、筛选、分类、整理法律法规、政策、技术、人才、市场、物流、管理等与平台入驻企业相关的各类信息，并及时更新以保持信息的有效性；
- b) 对关注度较高的或最新信息，及时通过多种途径向平台入驻企业宣传与解读。

#### 6.4.1.2 信息咨询服

具体服务环节包括：

- a) 采取线上或线下方式，接受平台入驻企业的咨询；
- b) 对咨询的问题及时、准确、完整地给予答复；不能立即答复的，在约定期限内给予答复；
- c) 记录咨询服务过程；
- d) 定期对企业咨询服务中的问题进行统计、整理、分析。

#### 6.4.2 技术服务

具体服务环节包括：

- a) 申请受理：受理入驻企业技术申请，登记企业名称、技术需求等信息；
- b) 计划安排：根据平台技术服务能力、签约专业服务机构等情况，合理匹配、满足企业的各类技术需求；
- c) 服务实施：按计划及登记信息，为企业提供技术设计、解决方案、检验检测、技术评价、技术开发、技术转移、信息化应用、设备共享等相关服务；
- d) 服务评估：服务结束后，评估服务效果。

#### 6.4.3 培训服务

具体服务环节包括：

- a) 需求调查：针对平台入驻的培训需求进行调查分析，形成调查分析报告；
- b) 课程设置：根据培训需求调查分析及企业意见，确定课程主题、课程内容、师资、教材及参考资料等；
- c) 方案制定：包括培训对象、培训目的、培训内容、培训形式与方法、实施工具、辅助手段、考核或培训效果评估方式、经费预算、阶段目标任务、时间进度安排、人员职责分工、培训讲师介绍等；
- d) 信息发布：提前发布培训信息；
- e) 培训实施：按培训方案提供培训资料、教学设备、培训场地等，培训过程中，培训讲师应按培训方案，选择合适培训手段，合理组织教学；
- f) 效果评估：培训结束后，评估培训效果。

#### 6.4.4 投融资服务

##### 6.4.4.1 投资服务

具体服务环节包括：

- a) 调查平台入驻企业投资需求，筛选目标企业；
- b) 核实目标企业基本情况；
- c) 开展尽职调查，评估企业发展前景、投资风险与收益等；
- d) 进行投资决策，与获得认可的企业签订投资协议；
- e) 持续跟踪和服务。

##### 6.4.4.2 融资服务

具体服务环节包括：

- a) 调查平台入驻企业融资需求或目标企业基本情况；
- b) 针对目标企业融资需求和发展情况，提供定制化融资方案；
- c) 协助企业撰写商业计划书，并根据融资方案制定路演计划或进行贷款准备；
- d) 组织专家对企业进行评价、分类辅导和服务，向投资机构、投资人等推荐具有股权融资需求的企业，或向银行等金融机构对接具有债权融资需求的企业；
- e) 根据实际情况，组织企业、投资机构、投资人参加的路演会，或安排企业与银行等金融机构的银企对接会等，促成资金供需双方合作；
- f) 持续跟踪企业资金获得与使用情况。

#### 6.4.5 推广服务

具体服务环节包括：

- a) 调查平台入驻企业推广需求，筛选优质企业建立企业资料库；
- b) 根据企业研发、生产和销售的实际情况，制定平台年度各类活动开展计划与方案；
- c) 制定并发布活动通知，通过媒介宣传对接活动，积极组织参与方报名；
- d) 邀请相关专家，准备活动场所及所需设备设施等；
- e) 按照议程组织相关方参加对接活动，组织媒体、企业等相关方深入沟通，制作宣传资料，通过多渠道进行宣传；
- f) 协助企业进行项目对接洽谈，对项目进行跟进，协调对接过程中存在的问题；
- g) 对所开展的活动进行分析总结，评价活动效果，制定改进措施。

#### 6.4.6 管理提升服务

具体服务环节包括：

- a) 需求调查：针对平台入驻的企业需求进行调查分析，形成调查分析报告；
- b) 方案制定：包括方案对象、方案目的、方案内容、形式与方法、实施工具、辅助手段、考核或效果评估方式、经费预算、阶段目标任务、时间进度安排、人员职责分工、专家安排等；
- c) 方案实施：按方案提供实施工具、辅助手段，执行过程中，平台严格把控方案的进行，选择合适手段，合理组织服务活动；
- d) 效果评估：服务结束后，评估服务效果。

### 7 服务评价与改进

#### 7.1 服务评价

平台服务评价主体需由以下三种方式之一组成。

- 由平台内部人员组成的评价委员会；
- 平台委托第三方专家进行独立评价；
- 平台内部人员与第三方专家共同组成评价委员会。

服务评价方式宜采用访谈、座谈、调查问卷、查阅资料等，可单独使用也可组合使用。

#### 7.2 服务改进

平台应根据服务评价结果所体现服务质量、服务效益等方面的问题，分析原因，制定改进措施，选择改进方法，确定改进内容，不断提升服务质量及客户满意度。

## 参考文献

- [1] 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
  - [2] GB/T 20001.1-2017 标准编写规则 第5部分：规范标准
  - [3] GB/T 39668-2020 科技企业孵化器服务规范
  - [4] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
  - [5] GB/T 24421-2009 服务业组织标准化工作指南
  - [6] GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分 基本要求
  - [7] GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分 标准体系
  - [8] GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分 标准编写
  - [9] GB/T 24421.4-2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分 标准实施及评价
  - [10] DB 3401/T 214-2020 科技企业孵化器孵化服务规范
  - [11] DB 1301/T 355-2020 科技企业孵化器创业辅导指南
  - [12] ISO9001 质量管理体系
-