

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 570—2023

大中小企业融通发展平台建设与服务指南

地方标准信息服务平台

2023-07-25 发布

2023-08-15 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、赵辉、郑子默、田梦宸、林尚清、冯美婷、宋建、王雅轩、许文军、杜晓雷、杨晓宇。

地方标准信息服务平台

大中小企业融通发展平台建设与服务指南

1 范围

本文件给出了大中小企业融通发展平台的平台建设、平台服务、平台保障以及服务绩效评价与改进等方面的建议。

本文件适用于大中小企业融通发展平台的建设、管理和服务；企业服务平台可参照使用。

注：简称平台。

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

大中小企业融通发展平台

可以为大中小企业提供沟通信息、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。

4 平台建设

4.1 基本要求

4.1.1 平台应具有明确的服务方向与领域，制定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。

4.1.2 平台应具有基础性、开放性和共享性特征。

4.1.3 平台应具备研发试验、技术咨询、专利辅导、人才培养、创业辅导等服务功能，有研究开发资源和与之相适应的研究开发投入。

4.1.4 平台应具有技术装备、服务人员、服务场所等资源，向企业提供资源共享、公共技术、创新创业等服务。

4.2 建设及运营主体

4.2.1 平台建设主体

平台建设主体包括但不限于：

- a) 企业；
- b) 高校及科研院所；
- c) 第三方机构；
- d) 政府；

- e) 合作共建。

4.2.2 平台运营主体

平台运营主体包括但不限于：

- a) 企业；
- b) 高校及科研院所；
- c) 第三方机构；
- d) 政府；
- e) 合作运营。

4.3 内设机构

4.3.1 平台宜设立设备运行维护部门、协调部门、安全运维部门和线下服务部门等。

4.3.2 平台宜公开组织架构、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。

4.3.3 平台宜建立完善的运营管理体系和企业服务体系，并持续改进。

4.4 服务人员

4.4.1 平台宜建立专业服务队伍，包括但不限于专业人员、管理人员和辅助性人员，服务人员的配置应能满足注册企业对服务的需求。

4.4.2 平台的专业人员宜具备平台运营、安全维护、专业技术等知识，熟练使用电脑，对软件平台系统有相关的使用经验。

4.4.3 平台的管理人员宜具备企业管理、创业辅导、平台运营等知识，具有良好的管理与沟通能力。

4.4.4 平台的辅助性人员宜掌握相关规章制度、业务知识和岗位技能，并能熟练运用。

4.4.5 服务人员遵纪守法，遵守职业道德和职业操守，客观公正，诚实守信。

4.4.6 服务人员宜积极参加相关领域的专业培训，持续提升服务能力。

4.5 设施设备

4.5.1 平台有独立的工作场所和与所开展服务相匹配的设备设施，同时按服务功能需要，设置相关功能区。

4.5.2 平台服务场所应聚集服务资源，外部装修和内部管理包括标识、形象、功能设置、服务流程、服务标准等方面。

4.5.3 平台具有网络基础设施和信息数据功能。

4.6 平台功能构成

4.6.1 鼓励大企业发挥引领作用，打造符合中小企业特点的数字化服务平台。平台的线上功能包括但不限于政策解读、资金扶持、资金监管、企业画像、政府资源数字化、企业诉求、企业合规、供应链金融、人才共享、线上咨询等，推动平台拓展深化融通服务大中小企业的作用。

4.6.2 发挥大企业融通带动作用，促进中小企业与平台建立线下合作关系。平台的线下功能包括但不限于生产研发、技术设计、解决方案、检验检测、技术评价、技术开发、技术转移、设备共享等服务，助力中小企业深度融入大企业产业链。

4.7 平台安全

4.7.1 系统安全

提供平台服务的系统软硬件可以持续正常运行，具有稳定性以及可靠的入侵防御和灾难备份机制。

4.7.2 数据安全

平台上发布和收集到的服务信息、记录和资料安全、准确的保存，重要信息做异地数据备份。

4.7.3 设备安全

平台宜建立安全生产制度，保证环境、人员和设备设施安全。

5 平台服务

5.1 服务对象

平台服务对象包括：

- 大型企业；
- 中型企业；
- 小微企业。

5.2 通用服务流程

融通发展业务是大中小企业融通发展平台的业务核心，平台需建立从企业注册到服务改进的全部流程并设立文件化的规范与管理制度，具体服务流程见图 1。

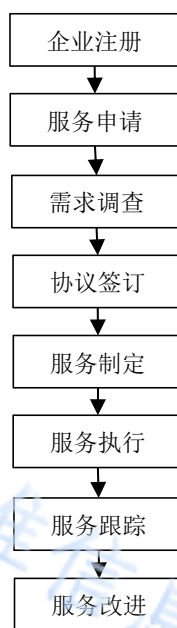


图 1 通用服务流程图

5.3 服务功能

5.3.1 平台宜提供法律法规、政策、人才、市场、管理等咨询服务。

5.3.2 平台宜提供加工、装配和中试等生产过程性服务，提供包括但不限于采购、物流、仓储等生产辅助性服务。

5.3.3 平台宜提供技术设计、解决方案、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。

5.3.4 平台宜提供融资信息，组织企业与金融服务机构开展投融资推介和对接等服务。

5.3.5 平台宜为企业经营者、专业技术人员和员工提供各类培训活动。

5.3.6 平台宜组织开展各类展览展销、贸易洽谈、产品推介、国内外经济技术合作等活动。

5.4 服务实施

5.4.1 信息服务

5.4.1.1 信息服务包括信息数据服务和信息咨询服务。

5.4.1.2 信息数据服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供产业扶持政策信息汇集、解读、精准推送，汇集政府采购招投标信息、服务活动在线发布及报名、人才招聘、市场需求等；
- b) 服务方法：通过识别、收集、筛选、分类、整理法律法规、政策、人才、市场、管理等信息，及时发布、更新以保持信息的有效性。

5.4.1.3 信息咨询服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供商务信息咨询，企业管理咨询等咨询服务；
- b) 服务方法：采取线上或线下方式，接受平台注册企业的咨询、记录咨询服务过程与结果；定期对企业咨询服务中的问题进行统计、整理、分析。

5.4.2 生产性服务

生产性服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供采购、物流、仓储等生产辅助性服务和加工、中试等生产过程性服务；
- b) 服务方法：注册企业在线上平台提交生产需求信息，平台通过收集信息，为注册企业提供对应的生产性服务。

5.4.3 技术服务

技术服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供技术设计、解决方案、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；
- b) 服务方法：受理注册企业技术申请，登记企业名称、技术需求等信息；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。

5.4.4 投融资服务

投融资服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供融资信息、组织企业与金融服务机构开展投融资推介和对接等服务；
- b) 服务方法：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。

5.4.5 培训服务

培训服务包括但不限于：

- a) 服务内容：提供视频直播、录播、面授打卡、线上考核、课后评估、线下培训等活动等服务；
- b) 服务方法：调查平台注册企业的培训需求，根据培训需求调查分析结果及企业意见，确定课程主题、课程内容、师资、教材及参考资料等；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。

5.4.6 其他服务

平台其他服务还包括但不限于：

- a) 服务内容：提供政策解读系列培训活动、企业品牌推广、市场开拓服务活动、开展技术交流、科技企业项目路演系列等活动；
- b) 服务方法：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；邀请相关专家，准备活动场所及所需设备设施等；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；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。

6 运营管理

- 6.1 平台宜建立基础性、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。
- 6.2 平台运营宜配有专职管理团队和人才队伍，具有组织服务资源和提供专业技术服务的能力。
- 6.3 平台宜有保障平台日常运营的流动资金。
- 6.4 平台运营宜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。
- 6.5 平台运营宜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。
- 6.6 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。

7 服务保障

- 7.1 定期对平台进行安全维护，确保平台系统的稳定运行。
- 7.2 持续优化物资采购、供应链物流、加工制造等生产性服务系统。
- 7.3 组织技术人员，进行技术路径方案的优化改进，提供全方位的技术服务。
- 7.4 加强银企合作，引导银行金融机构为平台注册企业提供投融资服务。
- 7.5 开展平台的业务培训，制定相应的培训目标、培训计划和培训内容，确保具备充足的培训时长和足够数量的专业技术人员。
- 7.6 围绕平台目标、资源、服务内容、方式，以及具体技术等方面进行改进和优化实现自我创新发展。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

- 8.1.1 提供相关评价通道，确保评价信息正常传达。
- 8.1.2 整合客户评价、自我评价、使用者评价，形成综合评价信息。
- 8.1.3 评价信息可通过问卷、邮件、微信、电话、会议、拜访等方式进行获取。

8.2 服务改进

- 8.2.1 改进产品和服务，以满足要求并应对未来的需求和期望。
- 8.2.2 纠正、预防或减少不利影响。
- 8.2.3 采取纠正、纠正措施、持续改进、突破性变革、创新和重组，对平台及运行进行持续改进。

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 15624-2011 服务标准化工作指南
 - [3] GB/T 20001.7-2017 标准编写规则 第7部分：指南标准
 - [4] GB/T 24421-2023 服务业组织标准化工作指南
 - [5] GB/T 39668-2020 科技企业孵化器服务规范
 - [6] DB3401/T 214-2020 科技企业孵化器孵化服务规范
 - [7] DB1301/T 355-2020 科技企业孵化器创业辅导指南
-

地方标准信息服务平台