

## 二、采购需求

### 第一节 服务要求

#### （一）项目背景与总体定位

为深入贯彻落实《西湖区经营主体高质量发展工作推进方案》（西指发〔2025〕3号）文件精神，进一步完善辖区重点经营主体全生命周期服务，我单位通过政府采购的形式，为辖区经营主体构建服务平台，提供政策咨询、业务指导、要素支持、诉求办理等多元化服务，打通经营主体发展堵点，实现全区经营主体在数量和质量上的双重提升。我中心通过政府采购的形式开展辖区经营主体的全生命周期服务。本项目作为全区首个采用“政府购买服务+市场化运营”的创新模式，旨在构建“政策直达+精准滴灌”式企业服务体系。该服务项目将集成政策咨询（涵盖产业扶持、科技创新等政策）、要素支持（包括融资对接、人才引进、技术转化等资源）及诉求办理（设立绿色通道+限时办结+跟踪回访闭环机制）三大核心模块，通过建立“一企一档”数字化台账，实施“周对接、月诊断、季优化”服务机制，重点破解企业用工难、融资贵、市场拓展受阻等高频问题，力争实现全年企业增长、企业满意度提升的目标。

#### （二）服务内容

- 1、对辖区内经营主体进行数据收集、摸排、整理，建立经营主体服务名库建设，形成包含企业规模、行业属性、经营状况等维度的动态信息档案；
- 2、按照属地，结合行业类别划分街道、部门重点经营主体全生命周期服务责任，制定重点经营主体全生命周期服务机制，促进辖区经营主体高质量发展；
- 3、定期召开重点经营主体全生命周期服务工作推进会；
- 4、编印政务增值服务指南；
- 5、制定重点经营主体全生命周期服务工作制度，实施“一企一策”服务方案，建立服务效果追踪评估体系；
- 6、制定诉求转办机制，打造“企业吹哨-平台派单-部门报到-限期办结-企业评分”的全流程闭环管理系统，设置响应预警和超时办理通报机制；
- 7、为本项目开发系统平台，通过全程数字化的管理和数据治理，维护辖重点经营主体全生命周期保服务企业名录的动态更新机制，并基于系统数据分析，

形成各重点经营主体全生命周期服务责任部门工作成效可视化，督促各责任部门切实履行服务职责；

8、举办政企活动，搭建政企、企企交流平台，推动不同行业企业交流，抱团发展；

9、定期开展辖区经营主体市场满意度调查，通过问卷收集满意度数据，切实提升辖区经营主体市场满意度；

10、建立诉求“收集-分类-转办-反馈-回访”闭环管理机制，做到企业诉求“事事有回音，件件有着落”；

11、设立企业服务热线，扩展企业服务内容，建立线上+线下融合企业服务体系。

### **（三）服务要求**

#### **1、系统平台维护升级要求：**

在现有西湖区助企服务平台基础上，进一步完善角色权限管控、企业名录管理、跨部门协同流转、企业挽留线上化能力。所有新增功能、优化流程需均与现有转办业务数据100%打通，沿用平台统一技术底座、权限体系、数据标准与交互规范，全面强化平台精细化管理、高效协同、全程留痕能力，持续夯实统一企业服务数据中枢，推动助企服务、企业管控、跨部门协作工作提质增效，实现系统功能一体化、业务流程闭环化、数据管理规范升级。

#### **（1）无缝集成模块底座，实现与现有系统数据同源**

基于平台现有技术底座开发，依托原有统一身份认证，权限体系、数据结构、界面风格、操作逻辑与原系统保持完全一致，无需额外改造底层架构，实现新老功能无缝融合、数据实时同步、权限统一管控，杜绝信息孤岛。

#### **（2）角色账号权限与诉求流转流程优化**

##### **角色权限适配升级**

依托平台现有三级权限体系，权限规则与现有用户体系无缝对接，角色信息、权限配置随平台统一用户体系自动同步，无需重复设置。督办员账号具备诉求录入、工单跟踪、进度监管等专项权限，严格遵循平台数据安全规则，敏感数据自动脱敏，所有操作全程记入系统操作日志，支持行为追溯，严防越权操作。

##### **诉求流转流程优化**

针对督办员录入的企业诉求，系统自动标记“紧急通道”专属标签，标签同步展示在诉求列表、工单台账、预警看板等全业务页面。优化原有诉求流转链路，紧急通道诉求直接跳过街道初审环节，一键进入转办处置阶段。紧急诉求数据、处置记录、流转状态与常规诉求统一归集管理，纳入现有统计报表与成效评估体系。通过流程精简压缩流转时长，在保障流程规范的前提下，全面提升应急诉求响应与处置效率。

### **(3) 企业名录功能升级优化**

基于现有模块、数据字段、查看功能及权限规则开展迭代，进一步细化角色权限、丰富数据维度、完善历史数据管理能力。

#### **分级权限配置**

严格按照平台现有权限划分规则管控权限，实现不同岗位角色分级查看、权责划分清晰规范，强化企业数据分级安全管理。

#### **历史企业追溯功能升级**

满足历史数据查询、回溯分析、数据研判等业务需求。

### **(4) 跨部门协作流程重构优化**

深度对接平台原有诉求转办、多级审批、工单状态管理引擎，重构主办、协办跨部门协作流转机制，打破传统流程壁垒，提升协同效率。

#### **流程快照自动生成**

协办单位经办人完成事项处置后，系统自动生成当前流程快照并推送至协办单位负责人，无需等待主、协办双方经办人全部办结，负责人即可实时查阅办理详情、节点进度。

#### **全流程状态可视化**

在诉求详情页集中展示主办单位、协办单位全流程进度与实时状态，流转节点一目了然。优化后的审批流程、状态记录、办理附件均归入原有工单台账统一管理，流转数据与现有诉求管理、工单处置模块同源同步，大幅简化跨部门审批环节，让转办流程运转更加高效顺畅。

### **(5) 企业全生命周期服务工作线上流程可视化**

参照平台现有企业诉求标准流转路径与业务逻辑，全新上线“稳企护企”全流程线上可视化功能，将企业挽留业务全面纳入平台数字化管控体系。

### 线上流程落地

完整复刻平台成熟流转框架,实现企业全生命周期服务线上流转、状态实时展示,流程界面、操作方式与现有业务模块保持统一。

### 自主维护权限设置

针对需要长期跟进的企业,由对应责任单位在线手动编辑、维护跟进信息,取消营商中心前置审核环节,简化办事流程、压实属地管理责任。

### 数据留痕与权限管控

企业全生命周期归档保存,全程可查、可追溯;营商中心保留全量记录查阅权限,严格遵循平台数据安全、日志追溯规则,实现企业全生命周期服务工作常态化、线上化、长效化管理,同时该模块与稳企护企标签体系、异动监测、企业名录数据互联互通,数据联动更新。

## (6) 权限与安全管理适配升级

### 全角色权限统一管控

角色全部融入平台现有三级权限体系,实现角色统一管理、权限自动同步、功能按需开放,不同岗位权限边界清晰,从源头保障数据访问安全。

### 数据安全与操作追溯

延续平台现有数据脱敏机制,对企业敏感经营数据进行加密脱敏处理;所有新增功能的登录操作、数据编辑、工单流转、名录导出等行为,均完整记录至系统操作日志,支持全维度日志查询、行为追溯,满足审计、督查等管理要求。

## (7) 系统无缝对接保障措施

### 数据层对接

所有新增功能、优化模块均与企业名录、走访管理、诉求管理、稳企护企预警台账、工单系统实现数据实时双向同步,统一数据标准、统一字段规范、统一数据口径,确保全平台数据唯一、一致,彻底规避信息孤岛问题。

### 业务流程对接

新增督办紧急诉求、企业名录归档、跨部门协同审批、企业挽留线上流程,全部与平台现有业务流程深度打通,各类工单、诉求、台账可自由联动流转,工作人员可在同一平台完成全业务操作,无需切换多个系统,业务衔接流畅自然。

### 界面体验对接

所有新增功能页面、操作入口、按钮布局、展示样式，均与现有平台界面风格、交互逻辑保持一致，用户沿用原有操作习惯即可上手，降低学习成本，实现“零感知”升级。

#### 兼容性保障

本次功能升级采用灰度发布方式分阶段逐步上线，新增功能独立运行且不占用原有系统资源，不会影响平台现有全部业务正常运转，全面保障系统整体稳定性、兼容性与连续性，确保业务平稳过渡。

### 2. 运营服务要求：

(1) 本项目需安排合理人员数量负责日常的实地走访核查，诉求转办，服务回访，系统维护升级等工作；

(2) 团队成员须具备“政务服务+人力资源+法律法务+应急保障”四维复合能力结构。（其中拟派项目负责人1人，具备档案管理专业能力、劳动关系协调与争议处理能力及急救救护基本技能，具备团队管理经验，具有类似项目管理能力，制定项目管理规章制度，负责系统信息的统筹管理，搭建项目管理体系，带领团队，履行合同约定的责任与义务；拟派行政办事人员不少于1人，具备政务服务专业能力；拟派法务人员不少于1人，具备法律专业服务能力；拟派企业人力服务人员不少于1人，具备人力资源专业服务能力）；

(3) 实行网格化服务责任制，划分服务片区，每个片区配置“服务专员”，建立AB岗轮值制度和跨片区协同支援机制；

(4) 制定标准化服务流程手册，涵盖现场勘查、诉求采集（使用定制化电子表单/系统工具）、问题诊断、方案制定等八大作业规范；

(5) 建立服务能力持续提升机制，要求每月组织不少于8学时的专题培训（含政策解读、沟通技巧、危机处理等模块），每季度开展服务场景模拟演练，年度培训考核达标率需达100%；

(6) 建立服务质量评估机制，除中心季度考核外，协助进行市场感知测评满意度调查，每年不少于2次；

(7) 制定经营主体诉求闭环管理机制，服务专员24小时响应。重点针对经营主体因经营发展需要有迁出打算的，要求服务团队30分钟内必须响应，三个工作日内形成经营主体发展难题的纾困解难工作方案；

(8) 实施服务人员背景审查制度，所有团队成员须通过政审备案，签订保密协议，并完成《政务服务工作纪律规范》专题培训。

#### (四) 服务工作考评指标：

##### 1、运营情况要求如下

###### (1) 数量指标：

1) 重点经营主体全生命周期服务企业名录维护，要求对辖区有经营纳税经营主体全部纳入重点经营主体全生命周期服务企业名库，并按季度核查名录完整性；

2) 经营主体诉求办结率百分百；

3) 服务期间举办政企活动不低于10次；

4) 为南昌市西湖区挽留企业不得低于50户。

###### (2) 质量指标：

1) 重点经营主体全生命周期服务企业目录维护匹配度不低于95%，每季度开展登记信息交叉核验；

2) 企业诉求完结率 $\geq 90\%$ ；

3) 企业信息维护准确率 $\geq 95\%$ ，建立双人复核机制防止信息错漏。

(3) 时效指标：企业服务重点经营主体全生命周期服务工作完成及时率 $\geq 90\%$ ；

(4) 效益指标：通过季度经营主体满意度调研及采购人评估，辖区内企业服务好评率同比提升。

(5) 考核周期：实行月度数据监测、季度过程考评、年度综合评定的三级考核机制。