|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.040 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 3502 |

福建省厦门市地方标准

DB3502/T XXXX—2024

开业指导服务规范

Standard for opening guidance services

（本草案完成时间：2025年2月14日）

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc182471779)

[1 范围 1](#_Toc182471780)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc182471781)

[3 术语和定义 1](#_Toc182471782)

[4 服务原则 1](#_Toc182471783)

[5 基本要求 2](#_Toc182471784)

[6 服务方式 3](#_Toc182471785)

[7 服务内容 4](#_Toc182471786)

[8 服务监督与评价 5](#_Toc182471787)

[9 保密要求 6](#_Toc182471788)

[参考文献 7](#_Toc182471789)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市创业创新协会提出。

本文件由厦门市人力资源和社会保障局归口。

本文件起草单位：厦门市创业创新协会、厦门市劳动就业中心、厦门市大众创业促进中心、厦门市标准化研究院、台湾亚太青年创能经贸发展协会、中华绿色产业创业协会、厦门康太捷宇健康科技有限公司（台企）、厦门市七妙人力资源服务有限公司、厦门成者就业服务有限公司、鑫创业家台湾青年就业创业基地、厦门联心良食众创空间台青基地。

本文件主要起草人：柯明国、吕丽娟、夏希东、张雅娟、王宇航、潘靖晖、粟莹、陈明娟、沈鸿辉、陈淑群、蔡明刚、孙海信、吴毅超、唐玲、林志强。

海峡两岸共通  
开业指导服务规范

* 1. 范围

本文件规定了为有创业意愿、创业计划但尚未注册成立商事主体的准创业群体所提供的开业指导服务，包含服务原则、基本要求、服务方式、服务内容、服务监督与评价等方面的内容。

本文件适用于提供开业指导服务的公共创业服务机构、第三方机构及其相关专家团队。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

LD/T 03—2020 公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范

LD/T 2001-2023 公共创业服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

开业 commencement of business

指商家或企业在取得工商行政管理部门或其他相关监管机构的许可后，经过筹备并具备经营活动场所等必备条件，开始正式对外提供商品或服务，从事生产、经营活动的行为。

开业指导 business opening guidance

指由公共就业服务机构或指定服务机构提供的，旨在帮助创业者成功启动并运营企业的公益性支持和服务。

* 1. 服务原则
     1. 开业指导核心

通过开业指导服务，帮助创业者成功开设并运营创业组织，从而创造更多的就业机会，推动经济社会的持续发展。

以就业促进为目标，支持的广大劳动者通过自主创业实现就业，增强高质量就业带动能力。

以服务对象为中心，深入了解开业过程的需求和特点，提供个性化、差异化的开业指导服务，确保服务的针对性和有效性。

* + 1. 公益性与市场化运作

应根据服务对象的需求，设置创业指导专家服务站。

应配备服务和办公必备的基础配套设施设备，宜根据需求配备专用设施设备。

* + 1. 平等和包容原则

应遵循平等、公正、包容的原则，确保所有创业者都能享受到同等质量的服务。

服务过程中，应尊重创业者的文化背景和个性需求，提供具有针对性的指导和服务。

* + 1. 创新服务模式

不断探索和创新开业指导服务的新模式、新方法，如线上服务、远程咨询、创业导师制度等，以适应创业者日益多样化的服务需求。

以创新发展为导向，不断提升开业指导服务的质量和效率。通过定期评估服务效果，及时调整服务内容和方式，确保服务的持续改进和优化。

鼓励创新服务模式和服务手段，推动开业指导服务的数字化、智能化发展，为创业者提供更加便捷、高效的服务。

加强对服务人员的培训和管理，提高其专业素养和服务能力。建立健全服务质量监督和评价体系，定期对服务效果进行评估和反馈，持续改进服务质量。

* + 1. 注重服务实效，促进创业成功

以促进创业成功为目标，注重服务的实际效果和创业者的满意度。通过提供科学高效的开业指导和服务支持，帮助创业者解决开业过程中的实际问题，提高其创业成功率和可持续发展能力。

建立创业成功案例库和创业失败案例剖析机制，为创业者提供可借鉴的经验和教训，降低创业风险。

* 1. 基本要求
     1. 场所和设备

应具备开展开业指导服务的固定场所，设有专门的指导服务室，每个开业指导服务室的面积不少于25m2。

应具备电脑、投影仪、白板等必要的设施设备。

* + 1. 服务人员

应具备专业人员（服务团队成员不少于2人），服务团队必须包含一名创业导师。

创业导师应经过地方人社相关部门的认证和培训，在经营、管理方面有丰富经验，或在法律、投融资、财务、人力资源管理、知识产权、税务、市场营销等领域有专业特长。

服务人员应具备服务岗位要求的知识和技能。

* + 1. 管理制度

应建立与服务内容相关的管理制度，并适时调整完善，确保其适用性和有效性。

应保存运行管理、服务的记录，包括人员信息、考核结果、资金使用、投诉处理等，保证记录的可追溯性。

* + 1. 信息化支持

根据开业指导服务需要，应配置先进的信息服务设备和系统，提供远程和线上服务。

应遵循合法、正当、必要的原则，保障开业指导服务过程中收集、产生的数据信息安全。

* 1. 服务方式
     1. 通用服务方式

应在地方就业创业相关平台（如“厦门i就业公共创业服务平台”）上开设开业指导服务模块，收集创业者开业指导服务需求及相关信息，经主管部门审核生成订单后，交由公共创业服务机构落实开业指导相关服务。

应遵循标准化、专业化、个性化的原则，为创业者提供全面、精准、高效的指导服务。服务过程中，应注重信息的准确性和时效性，确保创业者能够及时获取最新的政策动态和市场信息。

为创业者提供“一站式”开业指导服务，应涵盖从工商注册、税务登记、银行开户到经营许可等全流程开业指导服务，减少其创业初期的繁琐程序，提高开业效率。

* + 1. 线上线下融合服务方式
       1. 线上平台服务

应利用互联网和大数据技术，建立线上开业指导服务平台，为创业者提供在线咨询、政策查询、项目申报、资源对接等一站式服务。

应通过线上平台实时更新政策信息、市场动态和创业资源，为创业者提供更加便捷、高效的服务。

平台服务方式应包含下列步骤：

1. 创业者登录。创业者通过注册账号或使用已有账号登录开业指导服务平台；
2. 服务浏览。创业者浏览平台上的创业指导服务信息，了解服务内容、专家介绍、活动时间等；
3. 预约申请。创业者选择需要的开业指导服务并提交预约申请，填写相关信息并选择合适的创业指导专家；
4. 申请审核。平台管理员对预约申请进行审核，确认申请信息的真实性和有效性；
5. 预约确认。服务机构确认订单信息，并与创业者及创业指导专家确认预约信息，包括服务时间、服务方式等；
6. 订单执行。创业者按照预约确认信息进行线下服务，与创业指导专家进行沟通交流，获取专业的指导和建议。指导结束后，创业者对服务进行评价，服务机构将相关材料上传至平台并确认完成订单。
   * + 1. 窗口服务

应设立线下开业指导服务窗口，为创业者提供面对面的开业指导服务。通过线下窗口，可以更加直观地了解创业者的需求和问题，提供更加精准和个性化的解决方案。

* + 1. 服务跟踪与优化

应建立持续跟踪与优化机制，对创业者的经营情况进行定期回访和评估。根据创业者的实际情况和需求，及时调整和优化服务内容和方式，确保服务的针对性和有效性。

应通过收集创业者的反馈意见和建议，不断完善和改进开业指导服务体系，提升服务质量和水平。

* + 1. 服务资历存档

在服务完成后，应收集服务对象的签到表、专家服务订单等必要的纸质材料。

在规定时间内，应通过地方就业创业相关平台（如“厦门i就业公共创业服务平台”）的开业指导服务模块上传服务照片与专家反馈的全程记录材料。

* + 1. 服务人员

人员应具备开业指导能力，在经营和管理企业方面有丰富经验、在相关领域有专业特长或了解两岸创业信息和政策，能为自主创业者提供咨询、指导和服务的下列人员：

1. 成功创业的企业经营管理人员；
2. 大中专院校副教授及以上职称或相当级别的专家学者；
3. 社会咨询机构、科研开发机构及技术推广机构的有关人员；
4. 劳动人事、社会保障、财政、工商、税务、经贸、银行、法律等部门有关人员；
5. 工商联、个私协会等社会团体有关人员；
6. 从事创业培训工作的师资人员；
7. 两岸创业专家。
   * 1. 服务对象

开业指导服务对象应为有创业意愿、创业计划但尚未注册成立商事主体的包含一般创业者和两岸往来创业群体：

1. 城镇登记失业人员；
2. 农村富余劳动力；
3. 应届全日制普通高校或职业院校毕业生；
4. 复退军人或驻厦部队随军家属；
5. 两岸往来创业者。
   1. 服务内容
      1. 概述

应提供全面的开业指导服务，包括但不限于政策信息发布、开业咨询、开业培训、证照办理两岸往来创业开业指导服务等，以支持和促进创业者的开业活动。

* + 1. 政策信息发布

应发布地方关于开业指导的政策法规、支持措施、服务信息等，提供市场分析、行业动态、创业机会等信息，帮助创业者了解市场环境。

* + 1. 业务咨询

应提供开业相关的法律法规、政策解读、市场分析等咨询服务。

应根据创业者需求，提供人力资源、财税、营销等经营管理咨询。

* + 1. 开业培训

应围绕创业者的创业计划进行初步分析，提示可能遇到的风险和困难，提出创业项目改进的建议，并介绍相关的创业资源。

应为创业者提供创业组织类型选择、创业场所选择、创业孵化基地匹配等方面的建议指引。

应通过对接公共服务或专业代理服务，帮助创业者商事主体注册登记。

应为创业者提供市场营销、财务税收、人力资源、法律等方面的个性化指导服务。

必要时应通过上门指导，跟踪指导等方式，持续提供指导意见或问题解决方案。

应帮助创业者在市场拓展、技术交易、团队建设、获取投资、降低成本和风险控制等方面得到更专业更有效的支持。

服务对象应根据实际情况，在自愿基础上，寻求创业指导专家提供工商、会计、税务等方面事务代理服务。

* + 1. 证照办理

应协助创业者完成工商、税务等注册登记手续，确保创业者合法合规地开展经营活动。

应提供证照办理流程咨询和代办服务，简化创业者的行政手续，缩短开业准备时间。

* + 1. 两岸开业指导服务

应设立专门的两岸服务窗口或热线，为台籍在厦或大陆赴台创业者提供政策咨询、项目评估、市场分析等开业指导服务，帮助其了解创业所在地创业环境和政策优势。

应积极相互引进两岸先进的创业理念和服务模式，推动两岸创业服务的融合创新。

应加强两岸融合相关创业园区的合作，为两岸创业者提供项目孵化、资金支持、人才招聘、税收优惠等方面的支持，助力其成功创业。

应满足两岸往来创业者提供开业指导服务的特殊要求，如简化审批流程、提供一站式服务等，支持台湾青年以独资、合资或合伙等形式创办企业。

应详细解读两岸往来创业者在创业所在地的优惠政策，如税收减免、资金补助、创业孵化等，并提供政策咨询服务，帮助两岸往来创业者充分利用政策红利。

应建立两岸创业者服务档案，记录其服务需求、服务过程和服务结果，为后续服务提供参考和依据。

* 1. 服务监督与评价
     1. 服务监督

应公示服务依据、服务内容、服务要求、服务流程、服务时限、投诉渠道等信息。

应实施内部服务质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。

应根据监督和评估结果，及时纠正或采取预防措施，提高满意度。

* + 1. 服务评价
       1. 评价机制

应采取内部评价和外部评价相结合的方式，开展满意度测评，确保评价结果的全面性和客观性。

* + - 1. 评价标准

应按GB/T 19038和GB/T 19039的相关要求，对服务对象实施满意度测评。

* + 1. 投诉处理
       1. 投诉渠道

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉。

* + - 1. 投诉处理流程

应建立投诉处理流程，确保每一项投诉都能得到及时、公正的处理，并在规定时限内将处理结果反馈给投诉人。

* + - 1. 投诉分析与改进

应对投诉内容进行分析，找出服务中存在的问题，并根据分析结果进行服务改进。

* + 1. 服务质量改进

应根据服务评价结果对服务内容、服务要求、服务流程进行优化和改进，提升服务效率和质量。注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量，建立长效的服务质量改进机制。

* 1. 保密要求
     1. 保密原则

所有开业指导服务应严格遵守国家及地方关于数据保护、隐私保护等法律法规，确保服务过程中的信息处理和传输合法合规。

仅收集提供开业指导服务所必需的个人信息和企业信息，不应过度收集或无关信息的收集。

应采用加密技术等安全措施，确保收集到的信息在存储过程中的安全性，防止未经授权的访问、使用或泄露。

对能够访问敏感信息的人员应进行严格的权限管理，确保只有经过授权的人员才能访问相关信息。

应与服务提供者、合作伙伴等签订保密协议，明确各方在信息处理过程中的保密责任和义务。

* + 1. 保密措施

对收集到的信息进行分类管理，属于敏感信息应采取更严格的保密措施。

应在信息的传输过程中采用加密技术，确保信息在传输过程中的安全性。

应定期对信息处理和存储系统进行安全审计，发现并修复潜在的安全漏洞。

应制定信息泄露等安全事件的应急响应计划，一旦发生安全事件能够迅速响并采取措施减少损失。

应定期对服务提供者、员工等进行保密意识和技能培训，提高他们对信息保密重要性的认识和处理敏感信息的能力。

* + 1. 保密责任

应在服务规范中明确各方在保密方面的责任和义务，包括服务提供者、客户、合作伙伴等。

应对违反保密要求的行为制定明确的处罚措施。

应对于因违反保密要求导致严重后果的行为，依法追究相关责任人的法律责任。

参考文献

[1] GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语

[2] LD/T 2001—2023 公共创业服务规范

[3] 厦门市人力资源和社会保障局 厦门市财政局关于进一步促进就业创业若干措施的通知（厦人社规〔2024〕2号）

[4] 《关于印发<湖里区鼓励和支持台湾青年创业就业实施办法>的通知》（厦湖府办〔2023〕23号）

[5] 厦门经济特区鼓励台湾青年来厦就业创业若干规定（厦门市第十六届人民代表大会常务委员会公告第26号）

[6] 关于印发进一步鼓励和支持台湾青年来厦实习就业创业的若干措施的通知（厦府办规〔2021〕1号）

[7] 关于聘请厦门市创业指导专家的通知（厦人社〔2019〕212号）《厦门市创业指导专家团服务管理暂行办法》

[8] 福建省人力资源和社会保障厅办公室关于征集创业导师的通知（闽人社办〔2023〕68号）

