

数字化改革背景下企业公共服务平台建设提升的思考

——以海宁市企业服务综合平台为例

杜丽¹, 蒋冬燕², 于洪月³

¹海宁市企业发展服务中心, 浙江 嘉兴

²海宁市袁花镇政务服务中心, 浙江 嘉兴

³海宁市对口工作服务中心, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2022年2月7日; 录用日期: 2022年3月21日; 发布日期: 2022年3月29日

摘要

数字化改革已经成为政府服务的必修课, 企业服务平台已经成为政府开展企业服务的重要抓手。本文以数字化改革和“两化融合”的视角, 通过分析海宁市企业服务综合平台发展的现状、存在的问题, 提出了企业服务平台提升的对策。

关键词

数字化改革, 企业服务平台, 提升

Thoughts (or Ideas) on the Improvement of the Construction of Enterprise Public Service Platform under the Background of Digital Reform

—Haining Enterprise Service Integrated Platform as an Example

Li Du¹, Dongyan Jiang², Hongyue Yu³

¹Haining Enterprise Development Service Center, Jiaxing Zhejiang

²Haining Yuanhua Town Government Service Center, Jiaxing Zhejiang

³Haining Counterpart Work Service Center, Jiaxing Zhejiang

Received: Feb. 7th, 2022; accepted: Mar. 21st, 2022; published: Mar. 29th, 2022

Abstract

Digital reform has become a compulsory course of government service, and enterprise service platform has become an important starting point for the government to carry out enterprise service. From the perspective of digital reform and "integration of two modernizations", this paper analyzes the current situation and existing problems of the development of Haining enterprise service comprehensive platform, and puts forward the countermeasures to improve the enterprise service platform.

Keywords

Digital Reform, Enterprise Service Platform, Promotion

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

企业公共服务平台是基于拥有的信息化服务软件[1]、实体窗口和专业调研,将获取的企业发展需求、行业发展痛点转交到相关部门并开展需求结果追踪、服务和反馈服务企业,实现资源整合、促进“两化融合”的重要载体。建设好企业公共服务平台,能在一定程度上帮助中小企业降低经营成本,提高办事效率,解决实际难题,处置行业痛点,实现经济又快又好发展;可以有效支持中小企业改造技术,推动转型升级;提升中小企业创新创造能力和管理经营水平,为企业的长远发展创造良好的社会环境和市场环境[2]。浙江省提出数字化改革的发展思路,成为数字化时代的必选之课、必答之题,企业公共服务平台的数字化改革也成为平台发展的必由之路和必修之功。本文以海宁市企业服务综合平台为案例就数字化改革背景下企业公共服务平台的发展进行了分析和思考。

2. 数字化改革背景下的企业公共服务平台建设提升的必要性

(一) “数字政府”成为优化营商环境的重要抓手。“数字政府”建设是我国国家数字化发展战略的三大核心发展目标之一。“数字政府”建设掀起的全新数字化政务改革浪潮,有力推动着传统政务管理向着更加公开、高效、优质的信息化、数字化、智能化管理模式转型发展。一方面政务服务持续推进“放管服”改革、优化营商环境,更加精准的服务要求进一步加强;一方面政务管理面对海量管理对象,提供更加精细化服务的需求进一步提升。政务数字化转型成为数字化时代的必选之课、必答之题,是国家新时期政务改革的重要任务内容,具有必要性和紧迫性。

(二) 企业公共服务平台成为提升政务服务能力的重要渠道。市场、经信、税务、发改、住建、科技、人社等政府企业管理机构在各自职责范围为对企业主体开展管理工作,相对应的企业在开设、运行等各个环节需要认真研读上述各个部门的政策,对接不同部门解决相应诉求,时间成本、经济成本较高,既不利于企业高效解决需求也不利于政府部门及时掌握企业发展动态开展针对性政策干预。企业公共服务平台正是基于解决政府输出高效管理和企业获取优质服务供求两侧痛点设立。平台作为专业的企业支撑性服务机构,为本区域企业提供信息、咨询、培训、政府政策解读、法规标准、质量检测、管理提升、

市场开拓、技术创新以及通过综合协调政府不同部门，协助企业解决发展需求等综合“闭环”服务，提升政务服务能力。由于公共服务平台管理规范、公信度高、服务面广、服务资源丰富，能够促进中小企业高质量发展[3]，提升政务服务水平，逐步成为提升政务服务能力的重要渠道。

(三) 企业服务平台“数字化”整合的必要性。近些年来，国内很多城市和地区在智慧城市、数字政府等方面不断加大建设力度，组建了众多功能的中小企业服务平台。如融资平台、科技平台、检测平台等“数字化”平台、各地行业主管部门也纷纷建立自己的网站、公众号，用于行业发展规划、政策宣传等服务。一边是“数字”化平台的数量不断增加，一侧是企业办事需要在不同“数字化”平台间奔波，协同化、集约化的“数字化”企业服务平台成为新发展的需求。但是因为有些企业遇到的困难或者面涂突发事件需要多个部门协同解决，像疫情突发时企业用工，开工程序，日常防疫以及部分防疫物资生产企业的原材料需求、调度，产品的分配等等需要多个部门甚至多个省市的协调，这时综合服务平台的就更能发挥作用。

3. 海宁市企业服务综合平台的发展现状

(一) 海宁市企业服务综合平台起点高。2019年海宁市企业服务直通车启动仪式暨海宁市企业娘家人中小企业公共服务平台正式上线。平台主要依托热线电话、门户网站和移动终端三类载体实现四项主要服务开展政策咨询服务、企业难题流转、专业服务对接、托管政府平台，着力整合政府资源和社会资源，致力于精准解决中小企业发展需求，为中小企业赋能。通过构建“公益化服务平台 + 市场化专业服务”的新型综合服务模式，将原本分散在各部门的部分服务窗口集中到一个综合窗口。围绕服务企业需求，分领域遴选各类专业机构，组建专业“企业体检”服务团队，上门为企业“把脉问诊”，并制定评价指标体系，针对性开展服务绩效评价。目前已密切联系合作机构76家，入驻平台网站57家。平台网站已链接包括亲清潮乡云平台、工业建设项目投资强度验收申请、浙江省产业链供求平台等系统20个。同时，涉企政策一网发布，及时抓取各级各部门新出台的涉企政策信息，通过平台网站、微信公众号等进行归集展示。对重点涉企信息，依据平台企业入库标签，实施惠企政策分类精准推送。

(二) 海宁市企业服务综合平台效能高。加大各类涉企信息化系统，特别是部门条线系统的梳理，协助技术团队做好“一网登录、多系统接入”工作，发挥好“母平台”作用。依托企业服务综合平台，建设企业需求综合处置和全程服务指挥中心，构建系统化、全链条、整体性的问题处置机制。根据企业问题诉求涉及的职能部门进行分工派单、办理跟进、办结销号、反馈测评等。部门、镇街对交办的企业问题，以部门(单位)承办、多部门(单位)联办、疑难问题协调会等方式处理，由承办部门(单位)在规定时间内办理并上门答复企业。对问题落实解决情况和答复情况，实行销号管理，做到每一个问题有人对应、有人响应、有人回应，办结后上门回访听取企业意见建议，并将企业满意度情况通报给相关承办单位。承办单位根据反馈结果作进一步跟进服务直到问题办结，实现企业问题办理闭环。抓好企业问题办理结果梳理，形成“一个企业问题一套台帐资料”，作为对承办单位服务企业的年度评价依据。平台累计受理各类企业问题1799件，办结率为99.9%，其中咨询类一次性答复办结1580件，平台直接答复率为87.8%。流转交办职能部门办理219件，并按照满意度回访评价指标，对流转问题的办理情况进行实时跟踪及满意度评价，确保服务企业“不脱节”。在2个工作日内对企业进行的回访调查中，企业对平台服务的满意度达100%。同时加强企业问题研判，针对企业反映比较集中的劳动用工、政策申报、融资贷款等问题，深入分析问题背后的内在规律，预测行业发展形势，提出工作建议，供有关部门、镇街参考。比如针对浙江天祥质量技术服务有限公司反映的机械类、材料科学类专业人才紧缺的问题，立足当前解决现实问题，牵线海宁技师学院与企业会商，从技师学院现有电器自动化专业中选择一批学生赴公司实习，通过现场操作锻炼，强化检测技能训练，提升岗位适配性；同时从长远谋划，着眼我市大力引进检验检测类

机构的工作导向,向人社部门建议新增机械类、材料科学类专业,使专业设置与产业发展需求更加匹配。

(三) 海宁市企业服务综合平台融合性强。海宁市企业服务综合平台以数字化改革为牵引,迭代升级市企业服务综合平台涉企问题受理办理应用场景,畅通线上线下全天候接收渠道,实行涉企问题统一归口、一口通办,将市领导联挂企业、指导员走访企业、部门(单位)联系企业等发现的问题,统一汇总至企业服务综合平台。对需多部门联办的问题,由市经信局召集会商,明确牵头部门和办理流程;对需市领导协调的疑难杂症,由平台定期梳理提交市委市政府领导会商,形成会议纪要交部门办理解决。2021年,市领导牵头专题会商9次、解决问题58件,平台召开协调会和组织部门上门现场协调58次、处理问题107件。比如针对浙江永发机电有限公司提出的办公大楼不动产权证补办问题,市领导召集市自然资源和规划局、市住建局、市综合执法局、属地政府会商后,要求“市自然资源和规划局牵头,市住建局、市综合执法局靠前帮扶、给予支持,指导企业做好消防楼梯设置等工作,对违建处罚采取承诺制,及时帮助企业补办不动产权证”。目前,企业在相关部门指导下,已完成4000多平方米房屋的不动产权证办理,增加了抵押物,降低了融资成本。

4. 海宁市企业服务综合平台的发展中存在问题

(一) 海宁市企业服务综合平台专业性有待提升。目前海宁市企业服务综合平台主要的职能是政策的宣讲,问题的收集、流转和政策的宣讲等基础性的服务,这在平台成立之初是必要的,但是随着平台的发展和宏观经济形势的发展,企业需要平台提供更多、更专业性的服务。从企业初创需要的政策、政府服务职能咨询等服务,到企业发展过程中不同阶段面临的融资服务,技术革新服务,发展规划服务等,要使平台能够全程陪伴长期服务企业,平台就必须不断提升平台的专业性,使得企业在服务获取上效率得以提升,为企业带来更多的附加价值,同时吸引更多的三方服务与平台合作,为企业发展构筑良好的生态圈。像技术改进服务,尤其是产业面临的共性技术制约,中小企业技术服务平台整合高校、科研院所、科技中介服务机构以及骨干企业等优势单位资源,向企业提供技术创新关键性服务,包括条件资源服务、技术研发服务、技术成果转化与推广服务。

(二) 海宁市企业服务综合平台活跃度有待提高。从平台运行推广、宣传等情况来看,海宁本土企业都已经关注微信公众号,也了解过平台,但对平台具体服务内容没有直观和深切感受,企业仍然习惯有事直接找部门或属地,对平台“黏度”有待强化。同时海宁市企业服务综合平台在嘉兴市乃至浙江省的品牌效应尚未形成,需要进一步突出业务输出能力,提供高黏度服务,作响服务品牌。

(三) 海宁市企业服务综合平台个性化服务有待优化。海宁市企业服务综合平台目前是企业和政府服务的中间桥梁,但对企业发展的服务尤其是产业、企业个性化服务欠缺,表现在缺乏对接产业发展共性问题的专家指导性意见,缺少对企业发展战略性指导,尤其是在发生突发性宏观问题时,企业基本上处于被动应战,像我市工业产成品各主要出口市场(美国、欧洲)面临港口拥堵、海运不畅,企业产品库存持续处在高位。出口瓶颈效应沿链传导,制约关联产业上下游产能,像家具制造业2021年库存量激增。但是企业无力应对,也缺少发展前景指导。类似加剧企业用工矛盾,限电和断供的不确定性等问题成为企业更是行业面临的共性问题。

5. 海宁市企业服务综合平台的发展的几点建议

(一) 提高海宁市企业服务综合平台专业性。提高平台的专业性服务首要就是有专业的服务团队,即企业服务是专业化的发展服务。这个团队既要有平台运营职业经理人更要有能够解决企业发展困难、困境的行业专家,不能只能将企业或者产业发展的困难的破解过度的依靠政府。因此平台可以组建金融、检测、外贸、法律等专家团队,同时积极探索与浙大、东方财经学院等建立必要资源的整合。必要资源

包括政府资源、第三方专业服务机构资源、金融资源、重点行业企业的产业链上下游资源等。像我市传统的皮革、经编、家纺、太阳能传统产业，在近年来的发展出现了瓶颈，产业在积极寻求转型升级，海宁市企业服务综合平台通过与我市方圆检测、中天纺检测中心、国家中低温检测中心合作，借助检测中心了解产业发展痛点，与行业专家、高校实验室等接触密切的特点，建立期合作机制，开展技术创新和中试等工作，降低企业研发成本，探寻解决方案，并将方案予以实施推广。

(二) 创新海宁市企业服务综合平台经营模式。将海宁市企业服务综合平台打造成服务企业发展的专业性专家性平台而不是仅仅依靠政府的支持尤其是资金支持不足以维持平台运作，需要改变平台目前的运作模式。平台要保障技术、产品、运营、服务人员、专家团队的效率和质量，就需要大量资金的支持，平台可以在运营模式上创新突破，全面激发其自身造血功能，允许平台收取必要的技术支持费用，同时借助政府的支持经费和收取的服务费购买第三方服务为企业的技术升级、发展规划、企业转型提供服务。建立企业筛选机制、精准服务，通过搭建基础服务平台与企业建立沟通，引进大量的第三方优质服务商提供基础服务，增加平台用户黏黏性。

(三) 提升海宁市企业服务综合平台内在驱动力。目前在数字化改革和“最多跑一次”改革背景下，各地政府都本着“让数据多跑路、让企业少跑腿”，实现以“服务换数据”，打造“政策-服务-数据-发展”的模式，但是平台的实际运作基本上是委托第三方开展，第三方多为平台系统的运作，费用也全部来源于财政，但是这样的机制无法激活平台的活力和内驱力，对于企业发展深层次的问题平台无力协助解决，企业的获得感逐渐下降，很对平台面临濒死状态，因此建立内部考核机制，估计平台实现自我突破，改变运营机制，深层次挖掘共性服务内的高频、高毛利服务内容，建立自营模式，通过对部门指标、岗位、计划、流程、绩效、人员、制度、资产、知识的统一管理，实现良性循环服务生态体系。

参考文献

- [1] 刘文芝, 雷鹏飞, 陶秋燕. 中小企业公共服务体系的建设研究——基于北京市朝阳区的调查分析[J]. 北京联合大学学报(自然科学版), 2016(1): 86-91.
- [2] 李滨, 王新民, 张颖. 加强中小企业公共服务平台建设的重要性分析[J]. 社科论坛, 2015(10): 251-252.
- [3] 刘国成, 吴丹. 我国中小企业公共服务平台建设现状研究[J]. 吉林工程技术师范学院学报, 2021(8): 52-54.