|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **考核指标要求** |
| 1 | 市级服务平台分为窗口服务平台和专业服务平台两部分。其中窗口服务平台主要是集中展示服务信誉好且业务、技术能力已经覆盖全市的所有优质企业的服务相关信息；而专业服务平台则包括政务信息发布平台、信息化与电商平台、融资担保服务平台、管理咨询服务平台、法律维权服务平台、新技术推广平台、创业辅导服务平台、市场开拓平台等，这些专业服务平台可以为中小企业的发展提供优质且专业的服务。 |
| 2 | 县区窗口服务平台: 充分利用市内已有的中小企业服务体系，重点建设改造八个县区的窗口服务平台，并同时建设市级的中心窗口服务平台。八个县区服务窗口平台包括：梅江区服务窗口、梅县服务窗口、平远县服务窗口、蕉岭县服务窗口、兴宁服务窗口、五华服务窗口、丰顺服务窗口、大埔服务窗口。 |
| 3 | **窗口服务平台：中小企业也可以直接来到窗口服务大厅，提出相应的服务请求，由资源服务机构负责解决，解决不了的问题也可通过运营及内容管理系统转移至其他有能力的资源服务机构。****在窗口服务大厅内入口处建设设置一个面向中小企业的综合服务办理柜台窗口。中小企业来访者和外来人员进入总会大楼后可以直接到综合服务柜台窗口人工咨询，也可以通过触摸大屏了解总会大楼内部所有职能部门设置和楼层分步，可智能显示具体申办流程和办事指南，并配置LED大屏滚动显示指南信息。****各类服务窗口主要有：****（1）信息化建设服务窗口，提供电子商务、信息化培训、信息化体验、SaaS应用资讯、企业体检等各类服务以及相关信息的采集、分析、加工、传播和企业IT技术支持等服务；****（2）管理咨询窗口。整合社会资源为企业提供创业指导、创业支持、企业诊断、形象策划、管理咨询、发展建议等服务。****（3）法律咨询窗口。为企业提供法律援助、法律维权、政策咨询、投诉处理等服务。****（4）人才培训窗口。为企业提供技能培训、职位培训、智力引进、培训协调、人才储备以及招聘服务。****（5）担保业务咨询。提供相关担保业务咨询、担保政策咨询等服****除了各类服务窗口外，还有信息化体验中心、实训基地、企业经营模拟沙盘等服务项目。** |
| 4 | 中小企业服务平台: 平台主要包括平台门户、县区窗口频道、专项服务频道、各类资讯与社区等功能模块。平台门户：综合信息与服务的展示，展示各地县、各专项服务、各类资讯的最新信息。县区窗口频道：分地区显示资讯与服务内容，方便当地企业阅读相关资讯及查找相关服务。专项服务频道：每一个建设完成的专项服务均设立一个频道，在线提供相关服务信息，接受中小企业提交服务请求，反馈服务结果。各类资讯与社区：设置多个栏目，为中小企业提供行情报价、政策法规等内容服务。 |
| 5 | 运营及内容管理系统：运营及内容管理系统分为两部分：运营系统是后台工作协同系统，方便运营方、服务机构的工作流转；内容管理系统主要是方便网站运营方发布、管理网站资讯，以及进行各类网站管理。后台工作协同系统的主要内容：1、企业内部管理：系统提供组织机构管理、工作流管理、功能应用管理、基础应用管理、系统维护管理、移动管理等功能，确保入驻的企业完全可以通过后台工作协调系统管理中小企业平台的相关业务的同时管理公司内部事务，帮助中小企业简化公司管理流程。3、统计分析：系统提供统计分析功能，从时间、类别等多个维度对公司的服务情况、使用服务和服务处理情况等业务进行统计分析；统计结果以图表的形式展现。后台内容运营管理系统：会员管理：包括对注册企业信息的查看、审核，为企业用户提供密码重置、找回等服务，对于无效的企业信息可以删除。运维用户管理：包括创建运维用户（如各级平台管理员、平台业务负责用户、编辑、栏目维护用户、统计分析用户）、维护用户信息、设置用户密码、删除无效用户。服务管理：支持服务登记和管理，包括添加服务、修改服务描述信息、删除服务。窗口管理：新增窗口登记、窗口信息维护、开通窗口展示栏目、删除窗口。权限管理：通过权限管理可以对网站操作的各项权限进行分配和管理，包括：1、网站管理的权限：可以访问网站管理子系统；2、网站设计的权限：可以访问设计和文件管理子系统；3、用户管理的权限：可以访问用户管理系统；4、执行工作流的权限：根据定义的工作流，每一个活动的执行权限；具有这个执行权限的用户可以查看处于这个活动的内容，并可以执行从这个活动出发的所有转移；5、浏览页面权限：对于每一个页面，都可以定义这个页面的浏览权限；6、系统管理：对整个门户网站的管理提供支持，包括参数配置、运行监控、系统备份和恢复、日志监控等。 |
| 6 | 电子商务服务平台：旨在提升梅州中小企业电子商务和信息化能力，为中小企业做好服务平台，体现梅州及客家特色产业，促进地区经济发展。通过跨行业领域资源的整合，组成的完整的电子商务平台推广、搭建、应用、扩展、和外延的全方位方案。整合了互联网、电子商务、第三方担保支付、金融、管理软件、通信运营商多行业领域的资源。其中互联网行业的整合是指：在电子商务平台推广过程中流量的引入及商业BI的应用。电子商务的整合是指：聚类市场的快速平台搭建和对平台内单体企业的个性化建站，以及便捷通畅的购物方式及优化设置。第三方担保支付的整合是指：交易过程中通过自有的支付解决方案，满足客户及买卖双方对支付的不同需求。金融的整合是指：通过交易数据为平台内成员企业提供小额贷款，银企直连等金融服务。管理软件的整合是指：实现电商购物前台与后台T系列的对接，实现数据的互通，减少二次操作。通信运营商的整合是指：T系列软件与手机端的打通，实现进销存数据与手机端数据的及时同步。 |
| 7 | **呼叫中心系统：企业用户可以通过电话、网站等形式向呼叫系统发起呼叫、提出咨询，呼叫系统根据来电号码或IP判断咨询者的地理位置，首先安排由当地的服务坐席人员接听电话，坐席人员根据自身业务知识或查询数据库回答客户的咨询问题，坐席人员不能直接答复时候，可以通过三方通话的形式请求省级或其他“窗口”服务平台坐席协助处理，专业技术问题则转呼专家库专家解答，有些问题无法直接答复通过电子工单的形式转发到各相关部门，处理部门在规定的时限内处理问题并答复，系统自动对工单处理过程中的记录进行归档。** |
| 8 | 最大注册用户数，**个人用户：100000** 企业用户：3000 |
| 9 | 最大同时在线数3000 |
| 10 | 最大并发访问：10000级别 |
| 11 | 平均响应时间：< 5 秒 |
| 12 | **年受理在线和呼叫服务1万人** |
| 13 | **年组织开展服务活动100项（次）** |
| 14 | **服务中小企业1万家（次）** |