

## 黑龙江省地方标准化指导性技术文件

DB23/Z XXXX—XXXX

### 惠企政策平台服务指南

(征求意见稿)

联系人:王生瑶

电话:0451-51895556

邮箱:jsbzc2023@163.com

在提交反馈意见时,请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2026 - XX - XX 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。

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。

本文件由黑龙江省政务大数据中心提出。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、黑龙江省标准化研究院、中移信息系统集成有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

# 惠企政策平台服务指南

## 1 范围

本文件给出了惠企政策平台（以下简称“平台”）服务的总体要求，以及政策实施单位使用指引、企业用户使用指引、满意度评价与意见建议的指导。

本文件适用于指导黑龙江省各级政策实施单位开展平台相关业务操作，并为企业用户高效、便捷地获取政策服务提供操作指引。

## 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

### 3.1

#### 惠企政策平台

平台面向省内企业用户和相关政策实施单位，提供企业统一档案管理、政策精准推送、政策免申即享、政策咨询等线上线下一体化服务的平台。

## 4 总体要求

为保障黑龙江省惠企政策平台规范运行、高效服务、安全可控，实现政策精准直达、快速兑现、利企便民，平台运行、政策实施单位操作及企业用户使用均应满足下列要求：

- a) 平台以企业统一档案为支撑，提供政策发布、事项拆解、精准推送、免申即享、在线申报、审核办理、咨询答疑、结果公示、评价反馈一体化线上服务。
- b) 平台遵循利企便民、精准高效、公开透明、规范安全的原则，执行统一服务标准与操作流程。
- c) 政策实施单位应在规定时限内完成业务办理，确保信息真实完整、数据安全可靠、服务高效规范。
- d) 企业用户应依规注册使用平台，完善信息，依法享受政策服务。
- e) 建立评价闭环管理机制，企业评价结果作为平台优化与服务改进依据。
- f) 平台使用须遵守法律法规及平台管理规定，严禁各类违规操作。

## 5 政策实施单位使用指引

### 5.1 账户注册与登录

政策实施单位用户按以下步骤完成账号注册和登录：

- a) 在政务外网环境访问政务服务工作台（<http://tyzfwgzjt.hlj.cegn.cn:45181/login>），可通过首页的“用户注册”入口，进入注册页面。
- b) 在注册页面填写用户信息，其中系统选择惠企平台，角色选择系统用户，并完成注册。

- c) 注册完成之后，需要联系本单位管理员审批通过。在登录页面，可以通过“管理员查询”功能查找本单位管理员的信息。
- d) 在登录之后，在“更多应用”中，选择“黑龙江省惠企政策平台”进入平台。

## 5.2 政策发布管理

5.2.1 政策实施单位应通过“政策管理”栏目中的“政策发布”模块进行政策上线操作。在政策文件正式印发后3个工作日内完成发布。

5.2.2 发布政策时，应准确、完整填写以下信息：

- a) 政策标题；
- b) 文号；
- c) 成文日期；
- d) 发文单位；
- e) 适用对象；
- f) 支持方式；
- g) 政策摘要；
- h) 政策原文。

5.2.3 政策信息完善后，点击“直接发布”进行政策发布，如需本部门上级确认关键信息，可选择“提交审核”，将政策信息提交本部门人员审核。

## 5.3 事项拆解与管理

5.3.1 已发布的政策应在实施之日起3个工作日内完成事项拆解，可通过“政策管理”栏目中“事项发布”模块，将政策转化为结构化申报事项。

5.3.2 拆解形成的事项内容应涵盖以下信息：

- a) 事项名称；
- b) 主管部门；
- c) 审批类型；
- d) 适用对象；
- e) 享受条件；
- f) 申报材料；
- g) 申报周期；
- h) 咨询电话。

## 5.4 精准推送服务

5.4.1 政策实施单位通过“精准推送”栏目中“推送列表-企业推送列表”模块，开展推送服务。

5.4.2 推送方式支持两类模式：

- a) 自动匹配推送；
- b) 名单导入推送。

5.4.3 推送完成后，可在平台中“推送列表”查看推送企业数、推送时间、推送人、状态等信息。

## 5.5 在线申报审核

5.5.1 政策实施单位可在平台首页“待办事项”模块中对企业申报事项进行审核，审核过程中主要包含以下环节：

- a) 材料接收与审核：核查材料完整性、格式合规性，若满足要求则审核通过；若审核不通过，应注明具体原因；
- b) 修改补正通知：如需申报企业补充材料时，应通过平台一次性告知补正内容及要求，避免企业多次补正；
- c) 办结反馈：完成审批办结后，平台将在企业端更新办理状态，以方便企业在平台办理进度模块中查看。

## 5.6 咨询与答疑服务

政策实施单位应安排专席人员，通过“在线咨询”模块在2个工作日内对企业咨询进行答复处理。

## 5.7 结果公示与成效评估

5.7.1 政策实施单位通过“兑现管理”栏目中的“公示管理”模块，对已完成政策兑现的事项进行公示，公示内容包括事项名称、适用地区、主管部门、公示类型等信息。

5.7.2 在定期进行的政策评估过程中，政策实施单位应在“政策管理”栏目中的“政策评估”模块在线填报单位自评材料，用于后续绩效评估与服务优化。

## 5.8 禁止行为

为保障平台运行安全与服务规范性，政策实施单位在平台使用过程中应避免以下情形：

- a) 无正当理由延迟政策发布或事项推送，未在规定时间内实现惠企政策发布；
- b) 上传信息不完整、不准确、不规范或存在失效内容；
- c) 故意发布虚假数据或篡改系统信息；
- d) 擅自删除、损坏数据或系统配置，影响平台正常运行；
- e) 未在规定时间内处理平台中的企业反馈问题或整改不到位；
- f) 其他违反平台使用协议、操作规程或纪律要求的行为。

## 6 企业用户使用指引

### 6.1 账号注册与登录

企业用户应按以下步骤完成账号注册于登录：

- a) 访问黑龙江政务服务网 (<https://www.zwfw.hlj.gov.cn>)；
- b) 通过首页的“注册”入口，进入注册页面，点击“法人用户注册”；
- c) 输入相关信息后提交等待审核；
- d) 审核通过后在特色服务服务栏目中选择黑龙江惠企政策平台登录。

### 6.2 政策订阅

企业用户可通过平台首页“政策订阅”入口，根据自身情况和发展方向订阅政策，平台支持的订阅政策主题，包括但不限于：

- a) 数字经济；
- b) 生物经济；
- c) 冰雪经济；
- d) 现代金融。

### 6.3 智能匹配

6.3.1 企业用户可通过“政策匹配”入口，依据企业的相关信息进行政策匹配，信息填写越完善，可匹配政策越精准。

6.3.2 点击“开始匹配”，用户即可获得到三种情形的匹配结果：

- a) 强烈推荐（匹配度在 75%以上）；
- b) 重点关注（匹配度在 50%~75%）；
- c) 基本匹配（匹配度在 30%~50%）。

#### 6.4 在线申报

可在平台推荐的政策列表中，浏览并筛选符合自身条件的意向政策，进入政策详情页面后，查看该政策所关联的可申报事项：

- a) 点击进入事项页面后，可进一步查阅申报指南等要素信息
- b) 确认自身符合条件后，点击“立即申报”进入在线填报环节。
- c) 可按照平台引导填写申请表，大部分信息由平台自动预填，用户只需上传或补充个别材料，完成必要信息填写后即可提交申请，进入后续审核流程。

#### 6.5 状态跟踪与结果查看

可通过“企业空间”栏目中“办理进度”模块，实时查看所有已申报事项的办理状态，包括但不限于：

- a) 已受理；
- b) 审核中；
- c) 已办结。

#### 6.6 在线咨询与问题反馈

企业用户在平台使用过程中，如遇政策理解或操作流程相关问题，可通过“互动咨询”向对应的政策实施单位进行咨询。政策实施单位一般在 2 个工作日内完成咨询回复。

#### 6.7 满意度评价与意见建议

事项办结后，企业可对政策实施单位的服务进行在线评价，并提出意见建议。企业反馈内容将作为平台持续优化的重要依据。

平台提供三种评价路径：

- a) 企业通过首页右侧“意见反馈”模块，进行综合类意见反馈，既可以阐述对政策的意见，也可以反馈操作体验，包括平台流程等。此评价为不记名评价；
- b) 政策事项的详情页面的“评价”按钮，仅对当前政策事项进行评价。此评价为不记名评价；
- c) 在“企业空间”-“我的办件”模块，对政策实施单位的服务态度、政策的满意度等情况进行评价。此评价为记名评价。

### 参 考 文 献

- [1] 《黑龙江省惠企政策平台管理暂行办法》（黑环办发〔2023〕6号）
  - [2] 《黑龙江省优化营商环境条例》
-