

宁夏股权托管交易中心（有限公司）文件

宁股交字〔2024〕29号

关于印发《宁夏股权托管交易中心培育企业全链条服务管理规范（试行）》的通知

中心各部门、宁正资本：

现将《宁夏股权托管交易中心培育企业全链条服务管理规范（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

2024年6月26日

宁夏股权托管交易中心

2024年6月26日印发

共印1份（存档1份）

宁夏股权托管交易中心 培育企业全链条服务管理规范（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步发挥宁夏股权托管交易中心（以下简称“中心”）以中小微企业综合服务平台建设为核心，以私募股权投资生态平台、拟上市企业规范辅导平台建设为两翼的功能作用，根据《宁夏股权托管交易中心交易板及其子板块挂牌业务指引》的相关要求，结合《关于打造优质企业聚合平台的实施方案》的工作需要，强化对市场企业的服务黏性，不断提升服务质量及企业获得感，特制定本规范。

第二条 培育企业全链条服务管理是覆盖从市场开发引入、产品服务设计、需求响应对接、服务进度追踪、服务反馈改进、服务成效考评的全部过程，需确保过程中各个环节均能做到及时有效、跟踪留痕、考评有据。

第二章 企业开发引入

第三条 依据《区域性股权市场后续发展思路》《关于高质量建设区域性股权市场“专精特新”专板的指导意见》《自治区建立企业梯次培育体系实施方案》及《关于打造优质企业聚合平台的实施方案》，将市场主要服务目标企业聚焦科技型企业、

高成长创新型企业、新型工业化示范型企业和农业产业化龙头企业及符合自治区“六新六特六优”重点支持产业企业，严格实施挂牌企业分类分层管理，不断夯实地方重要金融基础设施功能作用。

第四条 中心市场发展部、企业服务部（宁正资本）、存管交易部、投行业务部是负责开发目标企业、收集及响应企业服务需求的一线责任部门，需坚持中心“专业服务创造价值”的核心服务理念，坚定落实中心打造我区优质企业聚合平台的市场建设战略规划，持续优化市场企业结构，加强中心各项业务服务与区内优质企业的有效衔接。

第五条 由市场发展部建立资质认定企业名单库并及时动态化更新，中心各部门要依据名单库企业清单开展企业追踪、挖掘、服务等相关工作，杜绝无标准低效拓展和资源浪费。以各业务部门客户经理为基础服务单元，动员企业参加挂牌仪式和《挂牌企业第一课》培训，对所负责的挂牌企业建立微信服务群，及时向各挂牌企业推送中心微信公众号推出的日常咨询、培训信息、业务介绍、产品介绍等各类资讯，通过常态化的信息服务，加强与各挂牌企业沟通交流。

第三章 服务需求响应

第六条 坚持以挖掘企业需求为导向，遵循“专业、高效、务实”的原则，将中心各类服务产品与企业业务需求进行有效

衔接，各客户经理对挂牌企业应开展定期走访工作，企业走访工作应以年度为单位，每年每季度不少于1次以上电话回访或实地走访。

第七条 对通过走访收集的企业服务需求，由各客户经理向相关业务部门进行及时报送。建立企业服务需求台账并保持动态更新，内容须包括但不限于：企业全称、经营情况、所属行业、服务需求简述、可对接服务分析、跟进情况记录、是否签订服务合同、服务完结情况、对接时间、对接负责人、企业联系人及联系电话等。

第八条 各业务部门在充分收集企业服务需求后，应在3个工作日内组织内部讨论、明确服务方案、指定专人负责跟进，确保服务需求得到及时响应和满足，并及时动态更新台账或上传操作系统。

第九条 微信群的建立与使用：

（一）企业服务需求响应的经办人员，须在响应企业服务需求的同时，根据所了解与掌握的实际情况综合判断支持项目所需的部门、人员、专业技术支持、第三方合作机构等相关因素，与上级主管领导沟通后快速建立项目专属微信工作群（可视情况选择微信或企业微信）；

（二）微信群名称应设置为“某某企业服务项目专属服务群”，须由项目承揽人员首先将具体承做人员、部门负责人、合规负责人邀请入群，后须根据项目进展需要逐步邀请相关业务

协同部门、专业人员、合作团队等进群，提供各环节或节点的服务与沟通配合（各参与人员的阶段性服务完结后由群主及时移出该服务群，不可擅自退群），可包括但不限于：信息技术、财务、法务、综合办、第三方服务机构等；

（三）群内工作人员须在进群当日将“我在群里的昵称”设置为“姓名+项目工种或相关职务”，项目工种及相关职务设置形式可包括但不限于：项目负责人、项目顾问、合规质效督办、财务专员、项目专员 1、项目专员 2 等，改名称的设置目的在突出具体人员在项目中负责的角色，不与职岗级直接关联；

（四）合规风控部须参与到项目专属服务群，以合规质效督办的角色监督项目对接及进度各环节的合规执业情况，对确实存在风险点的要及时向相关项目负责人揭示，并由项目负责人将风险揭示内容记载到台账或上传至操作系统；

（五）项目进度各环节的相关内容及其进展须及时详尽地在“项目专属服务群”中公告，通过现场座谈、电话沟通形成的与项目相关的邀约情况、阶段性共识、结论性成果等未在群内形成讨论过程的内容，应由具体负责人员及时整理后以简报的形式在群内公布，形成过程化留痕。

第十条 针对培育企业多样化的服务需求，中心业务总监可组织跨部门或跨条线协作，设计并提供综合性服务需求解决方案。也可根据服务项目实际情况邀请外部合作机构或团队共同参与，以确保服务质量充分满足项目需要，形成“一企一策”

的综合定制化服务需求解决方案。

第十一条 服务需求对接响应过程中，各业务部门须注意保护企业商业秘密和信息安全，不得擅自将未经过中心及企业同意、未形成结论的讨论内容等需要保密的事项对外泄露，不得借项目服务为由滥用企业信息。同时，须遵守相关法律法规和中心业务管理规定，确保服务过程合法、合规。

第十二条 各业务部门应定期对未完结的服务需求对接情况进行细致的总结与评估，针对通过提出改进措施与合理建议后解决的未完结服务加快实施，针对不具备完成可行性的服务要精准识别，避免增加沉没成本和导致人力资源浪费。为确保持续改进的有效性，各部门应将总结评估的结果详细记录，并将其作为服务成效考核的重要组成部分，为考核提供有力的数据支撑和决策依据。

第四章 服务进度追踪与反馈改进

第十三条 服务进度追踪是确保服务质量的重要手段，各业务部门应在“宁夏股权托管中心综合服务平台-柜台系统”中，充分发挥“企业走访”相关系统功能的过程化管理作用，建立定期追踪机制、了解服务进展情况、确保服务计划推进，同时及时动态更新服务情况。对于服务过程中出现的问题或困难，各业务部门应积极与企业沟通协商，寻求解决方案。同时，应及时向中心领导汇报，争取更多更专业的支持和帮助。

第十四条 服务项目完结后，各业务部门应注重内部复盘，客观分析服务的效果和质量，并从中总结经验。针对服务效果不理想的项目，各业务部门需深入分析其背后的原因，提出有效改进措施，中心将服务进度和改进情况纳入部门和个人服务成效考核及业绩考核，作为评价工作成效的重要依据。

第五章 服务成效考评与激励

第十五条 服务成效考评是衡量全链条服务管理效果的重要手段，各业务条线总监应通过定期检查、不定期抽查、组织专项检查等形式建立科学、合理的考评机制，确保考评结果客观、公正。

第十六条 服务成效考评包括服务质量、服务效率、服务满意度等多个方面，并结合企业反馈意见和内部评估结果进行综合评价。

第十七条 考核将根据企业服务响应及走访情况采取积分考核制，重点围绕企业走访的真实性、走访质量及走访效果等。

| | |
|--------------------|---|
| 真实性考核及积分方式： | |
| 得分规则： | <ol style="list-style-type: none">1.完整记录：每次走访企业（机构或会员单位）后，需完整填写走访记录表或在系统中录入企业走访信息，包括但不限于客户基本信息、走访时间、走访内容等，须做到应填尽填；（2分）2.准确记录：走访记录需准确反映客户反馈，不得有虚构或夸大内容；（2分）3.有效证据：上传或打印短信、微信聊天记录截屏图片，上传或打印电话邀约通话记录截屏图片；（1分） |

| | |
|-------|---|
| 积分规则： | 1.单次走访记录完整无误，根据得分规则计算得分； 2.每发现一次记录不准确或遗漏，扣除1分，未及时补充遗漏内容则该次走访不计分； 3.同一家企业年内走访只计算前3次有效得分； 4.走访记录单次得满分5分的，积分数外加2分，合计7分； |
| 考核规则： | 1.由业务总监或上级领导定期、不定期抽查走访记录，确保记录的真实性和准确性； 2.由条线业务总监交叉检查得分有效性，对存疑或存在明显瑕疵或虚构得不予积分，并报合规风控部计入当月绩效考核扣分项； 3.综合办公室、合规风控部可不定期抽查或组织专项检查，对积分及考核情况进行督办考核。 |

| | |
|----------------------|--|
| 质量、效果考核及积分方式： | |
| 得分规则： | 1.完成企业（机构或会员单位）挂牌或服务项目落地（以签订服务协议为准）； （3分） 2.按照项目约定完成服务且实现创收； （10分） 3.成功向其他业务部门推荐项目且成功落地； （5分） |
| 积分规则： | 1.首次走访的新企业（机构或会员单位）未实现挂牌或服务项目落地的，质量、效果方面不计分； 2.实现业务创收得分的，以考核时点的协议完成比例得分； 3.同部门协同走访实现得分的，按照应得积分各 50% 计分； |
| 考核规则： | 1.由各业务部门按周向本条线业务总监上报企业走访真实性及质量效果积分自评结果，由本条线业务总监进行复核后进行公示（每周一下午公示上周汇总情况）； 2.综合办公室、合规风控部可不定期抽查或组织专项检查，对积分及考核情况进行督办考核。 |

第十八条 对于年度积分最高的部门及条线总监授予“年度服务明星称号”，服务成效显著的项目和团队，中心还将通过总经理奖励基金等方式予以表彰和奖励，树立榜样和激励全体员工。奖励形式可以包括绩效奖励、荣誉证书等多种形式。对于服务成效不佳或项目质量存在问题的项目或团队，将采取绩

效考核扣分、通报批评、年度取消评优评先资格等相应惩罚措施，以警示全体员工并推动服务质量的提升。

第六章 附则

第十九条 如有未尽事宜或与其他规定相冲突时，以本规范为准。

第二十条 本规范自发布之日起执行。

附件：

（**条线）全链条积分考核公示表

| 序号 | 被走访企业（机构） | 责任部门 | 客户经理 | 真实性考核得分 | 质效考核得分 | 积分小计 |
|------|-----------|------|------|---------|--------|------|
| 1 | 示例企业一 | ** | ** | 4 | 3 | 7 |
| 2 | 示例企业二 | ** | ** | 5 | 10 | 15 |
| 合计积分 | | | | 9 | 13 | 22 |