

ICS 03.080.99

CCS A10

团 体 标 准

T/XMIEA0001-2024

创业服务规范

Guidelines for entrepreneurship counseling services

2024-03-15 发布

2024-03-22 实施

厦门市创业创新协会 发布

目次

前言	III
创业服务规范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务形式	2
4.1 线上服务	2
4.2 线下服务	2
4.3 窗口服务	2
4.4 电话服务	2
4.5 自助服务	2
4.6 其他服务	2
5 服务原则	2
6 基本要求	2
6.1 场所和设备	2
6.2 服务人员	2
6.3 管理制度	3
6.4 信息化支持	3
7 服务内容与要求	3
7.1 开业指导	3
7.2 创业咨询	3
7.3 创业主题活动	4
7.4 创业项目服务	4
7.5 创业进修培训	4
7.6 创业担保贷款	5
7.7 创业补贴服务	6
7.8 创业训练营	6
7.9 创业大赛	7
7.10 政策宣传志愿服务	9
7.11 其他创业服务	9
8 监督、评价与改进	9

附录 A (资料性)	开业指导服务指南	11
附录 B (资料性)	创业咨询服务指南	13
附录 C (资料性)	创业主题服务活动服务指南	16
附录 D (资料性)	创业项目服务指南	18
附录 E (资料性)	创业进修培训服务指南	20
附录 F (资料性)	创业担保贷款服务指南	25
附录 G (资料性)	创业补贴服务指南	30
附录 H (资料性)	创业训练营服务指南	35
附录 I (资料性)	创业大赛服务指南	38
附录 J (资料性)	政策宣传志愿服务指南	41

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并归口。

本文件起草单位：厦门市创业创新协会、厦门市大众创业促进中心。

本文件主要起草人：柯明国、蔡明刚、王宇航、韩旻、周迪、林晓真、潘靖晖、粟莹、姚羽欣、陈明娟、沈鸿辉、孙海信。

创业服务规范

1 范围

本文件规定了厦门市各类创业服务机构开展的创业服务形式、服务原则、基本要求、服务内容与要求、监督评价与改进等方面的内容。

本文件适用于厦门市各类创业服务机构开展的创业服务活动。

2 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。

LD/T 2001-2023 公共创业服务规范

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

创业者 entrepreneurs

在法定劳动年龄范围内，有意创办或已经创办企业或个体工商户，并实现自主就业的劳动者。

3.2

创业组织 Entrepreneurial Organization

处于创业阶段的私营企业、个体工商户、民办非企业单位、农民专业合作社等经济组织和社会组织。

3.3

创业服务机构 public Innovation Service

承担创业服务职责的组织或机构，一系列通过促进创业来创造就业机会的公益性服务活动，由公共创业服务机构负责提供和执行。

3.4

创业服务 entrepreneurship guidance services

创业服务机构为意向创业者、创业者、创业组织为创业者提供全面、专业的指导支持和服务的过程。

4 服务形式

4.1 线上服务

通过“厦门i就业公共创业服务平台”以及各创业服务机构线上平台为服务对象提供创业指导相关服务。

4.2 线下服务

在“厦门i就业公共创业服务平台”以及各创业服务机构线上平台进行预约后，在各创业指导专家服务站或各创业服务机构开展服务。创业主题服务活动服务在“厦门i就业公共创业服务平台”进行预约后，根据申请单位的需求开展专项服务。

4.3 窗口服务

服务机构窗口，向服务对象提供创业服务。

4.4 电话服务

通过 12333 或者由服务机构设立的，自助语音或人工接听方式向服务对象提供创业服务。

4.5 自助服务

由服务机构设立的，通过自助设备向服务对象提供创业服务。

4.6 其他服务

4.5.1 服务机构通过短信平台、代办等其他形式向服务对象提供创业服务。

4.5.2 宜结合业务特点，拓展服务路径，提高服务网络化、信息化水平，将服务向基层延伸。

5 服务原则

5.1 以促进就业为目标，支持劳动者通过自主创业实现就业，增强高质量就业带动能力。

5.2 以服务对象为中心，保障创业服务需求，实现创业服务均等化。

5.3 以公益属性为前提，引导多元主体参与，形成推进全方位创业服务合力。

5.4 以创新发展为导向，遵循创业创新规律，提升创业服务质量、效率和满意度。

6 基本要求

6.1 场所和设备

6.1.1 根据服务对象的需要，设置创业指导专家服务站。

6.1.2 配备服务和办公必备的基础配套设施设备，根据需要配备专用设施设备。

6.2 服务人员

6.2.1 服务人员的配置数量应与服务对象、服务内容、服务范围的需求相适应。

6.2.2 服务人员应具备服务岗位要求的知识和服务技能，从事开业指导、创业咨询、创业主题活

动、创业进修培训和创业担保贷款等服务的专门服务人员应具备相应的知识、技术和能力。

6.2.3 服务人员应不断加强业务培训，保持与岗位相适应的工作水平。

6.3 管理制度

6.3.1 应建立与服务内容相对应的管理制度，并适时调整完善，确保其适用性。

6.3.2 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、投诉处理等记录，保证记录的可追溯性。

6.4 信息化支持

6.4.1 遵循合法、正当、必要的原则，保障创业服务过程中收集、产生的数据信息安全。

6.4.2 维护服务对象合法权益，不得泄露或违法使用所知悉的商业秘密和个人信息。

6.4.3 宜利用现代先进技术提高创业服务工作效率。

6.4.4 以国家和地方创业带动就业有关政策为导向，积极开展创业宣传。

7 服务内容与要求

7.1 开业指导

7.1.1 内容

7.1.1.1 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。

7.1.1.2 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。

7.1.1.3 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。

7.1.1.4 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。

7.1.1.5 必要时通过上门指导，跟踪指导等方式，持续提供指导意见或问题解决方案。

7.1.1.6 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。

7.1.1.7 服务对象可根据实际情况，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。

7.1.2 要求

7.1.2.1 根据创业人员的诉求，通过专家现场指导为其提供相关服务。

7.1.2.2 开业指导具体服务事项见附录 A。

7.2 创业咨询

7.2.1 内容

7.2.1.1 提供创办和经营市场主体所涉及相关问题的解答和指导。

7.2.1.2 提供创业方面的法律法规、扶持政策等问题的咨询解答服务，包括政策范围、申请条件、办理流程等内容；

7.2.1.3 为创业担保贷款、创业补贴等政策业务的申请给予指导服务；

7.2.1.3 为创业组织提供经营管理和发展规划咨询，包括人力资源、财税、营销、法律、企业文化、发展战略等，促进创业组织的健康持续发展。

7.2.2 要求

7.2.2.1 根据创业人员的诉求，通过专家现场指导其提供相关服务。

7.2.2.2 创业咨询具体服务事项见附录 B。

7.3 创业主题活动

7.3.1 内容

结合创业过程中难点、热点问题，组织创业指导专家创业扶持政策解读、创业典型案例剖析、经营发展理论讲授、创业大赛项目辅导、大学生创业讲座、乡村振兴创业指导等。

7.3.2 要求

7.3.2.1 须在市人社部门指导下开展工作，并接受监督和评价。

7.3.2.2 创业主题服务活动具体服务事项见附录 C。

7.4 创业项目服务

7.4.1 内容

7.4.1.1 开展创业项目征集、评估、推介与查询、管理、后续跟踪等相关服务。

7.4.2 要求

7.4.2.1 应建立创业项目库，并对项目进行分类管理。

7.4.2.2 创业项目服务具体服务事项见附录 D。

7.5 创业进修培训

7.5.1 服务内容

7.5.1.1 为具有发展潜力和带头示范作用的初创企业经营者提供高层次进修学习的机会，包括但不限于参加市内外知名院校、创业服务或培训机构的课程。

7.5.1.2 组织交流考察活动，使经营者能够亲身体验和学习先进企业的经营模式和管理经验。

7.5.1.3 提升市场生存能力通过培训课程和实践活动，增强初创企业对市场动态的敏感度和应对能力。

7.5.1.4 教授市场营销策略、品牌建设和客户关系管理等关键技能，帮助企业在竞争激烈的市场中立足。

7.5.1.5 开拓创新能力培养激发初创企业的创新意识，通过案例分析和实战演练等方式培养创新思维。

7.5.1.6 引导企业关注行业趋势和技术发展，鼓励采用新技术、新模式推动业务创新。

7.5.1.7 经营管理能力提升提供全面的企业培训，涵盖财务管理、人力资源管理、战略规划等领域。

7.5.1.8 帮助初创企业建立健全的内部控制体系，提高管理效率和决策水平。

7.5.1.9 发挥带头示范作用通过培训活动，让成功的初创企业经营者分享经验，为其他创业者树立榜样。

7.5.1.10 鼓励参训者将所学知识和技能应用于实际经营中，带动所在企业乃至整个行业的发展。

7.5.2 服务要求

7.5.2.1 在市人社部门指导下开展工作创业进修培训服务应在市人力资源和社会保障部门的指导下进行，确保培训内容和质量符合政策法规的要求。

7.5.2.2 定期向市人社部门报告工作进展和成效，接受监督和评价。

7.5.2.3 采用多种形式的教学与培训结合专家授课、案例分析、现场教学等多种形式，提供丰富多样的学习和交流机会。

7.5.2.4 邀请相关领域的知名学者和专家参与培训活动，分享他们的专业知识和实践经验。

7.5.2.5 明确培训对象培训对象应主要为登记注册 5 年内的小型微型企业、民办非企业单位、农民专业合作社的主要管理者，如法定代表人、主要人员（董事长、总经理、董事、监事）、股东、部门经理等。

7.5.2.6 确保培训资源的合理分配和有效利用，提高培训的针对性和实效性。

7.5.2.7 限制参加人数和时间每户初创企业申请参加培训的人员数量应有所限制，一般不超过 1 名，以确保培训机会的公平性和广泛性。

7.5.2.8 参训者需保证有足够的时间参加培训活动，确保培训效果的最大化。

7.5.2.9 创业进修培训具体服务事项见附录 E。

7.6 创业担保贷款

7.6.1 服务内容

7.6.1.1 应按现行创业担保贷款及创业扶持政策等有关规定，向符合条件条件的创业者个人或小微企业发放贷款并贴息。

7.6.1.2 广泛宣传创业担保贷款政策，确保创业者了解贷款条件、额度、期限、利率等关键信息。

7.6.1.3 提供贷款政策咨询服务，解答创业者在贷款申请过程中的疑问。

7.6.1.4 为创业者提供贷款申请的一对一指导服务，协助准备完整的贷款申请材料。

7.6.1.5 指导创业者正确填写贷款申请表格，确保信息的准确性和完整性。

7.6.1.6 对创业者的还款情况进行跟踪和管理，提供必要的还款提醒和逾期处理服务。

7.6.1.7 对创业者的信用状况进行评估，提供必要的担保服务，降低贷款风险。

7.6.1.8 与贷款机构紧密合作，共同管理贷款风险，确保贷款资金的安全性和流动性。

7.6.2 服务要求

7.6.2.1 服务团队应具备金融、信贷等相关领域的专业知识和经验，能够为创业者提供高质量的贷款服务。

- 7.6.2.2 对创业者的贷款申请进行及时响应和处理，确保申请流程的时效性。
- 7.6.2.3 跟踪贷款审批进度，及时更新状态，让创业者随时了解审批情况。
- 7.6.2.4 对创业者的个人信息和贷款申请材料进行严格保密，防止信息泄露。
- 7.6.2.5 定期收集创业者的反馈意见，对服务内容和流程进行持续改进和优化。
- 7.6.2.6 关注行业动态和政策变化，及时调整服务策略，提升服务质量和效率。
- 7.2.6.7 创业担保贷款服务具体服务事项见附录 F。

7.7 创业补贴服务

7.7.1 服务内容

7.7.1.1 应按现行创业担保贷款及创业扶持政策等有关规定，向符合规定条件的创业者个人或小微企业发放贷款并贴息。

- 7.7.1.2 对政府发布的创业补贴政策进行广泛宣传，确保目标受众充分了解。
- 7.7.1.3 提供详细的政策解读，帮助创业者理解补贴的申请条件、流程、标准等关键信息。
- 7.7.1.4 为创业者提供补贴申请的一对一指导服务，确保申请材料的准确性和完整性。
- 7.7.1.5 协助创业者完成补贴申请表格的填写，以及相关证明材料的准备。
- 7.7.1.6 对创业者的补贴申请进度进行持续跟踪，及时更新申请状态。
- 7.7.1.7 与相关部门保持沟通，确保申请流程的顺利进行。
- 7.7.1.8 设立专门的咨询通道，解答创业者在补贴申请过程中的疑问。
- 7.7.1.9 及时处理创业者的投诉和建议，提升服务质量。

7.7.2 服务要求

- 7.7.2.1 确保政策宣传的准确性，避免误导创业者。
- 7.7.2.2 在补贴申请指导中，确保所有信息的准确性和完整性，防止因信息错误导致申请失败。
- 7.7.2.3 对创业者的咨询和申请进行及时响应，确保申请流程的时效性。
- 7.7.2.4 跟踪补贴申请进度，及时更新状态，让创业者随时了解申请进度。
- 7.7.2.5 对创业者的个人信息和申请材料进行严格保密，防止信息泄露。
- 7.7.2.6 定期收集创业者的反馈意见，对服务内容和流程进行持续改进和优化。
- 7.7.2.7 关注行业动态和政策变化，及时调整服务策略，提升服务质量和效率。
- 7.7.2.8 创业担保贷款服务具体服务事项见附录 G。

7.8 创业训练营

7.8.1 服务内容

7.8.1.1 对创业者进行集中培训和实训，包括但不限于：理论培训、观摩实训、一对一咨询、对接服务等。

7.8.1.2 创业训练营通过组织专家授课、实战模拟、团队协作、项目路演等方式，帮助创业者掌握创业知识、提升创业技能、拓展创业视野。训练营主题可涵盖市场分析、商业模式设计、产品创新、

融资策略等关键领域。

7.8.1.3 根据创业者的需求和特点，设计具有针对性、实用性的课程体系。涵盖创业基础知识、技能提升、市场洞察、团队协作等多个方面。定期更新课程内容，确保与行业动态和最新实践保持同步。

7.8.1.4 邀请业内知名创业者、投资人、专家等担任讲师，分享他们的实战经验和行业洞察。

7.8.1.5 确保讲师具备相应的专业背景和授课能力，能够为创业者提供高质量的培训服务。

7.8.1.6 采用线上线下相结合的方式，提供灵活多样的培训形式，满足不同创业者的学习需求。

7.8.1.7 结合案例分析、模拟实战等教学方法，增强创业者的实践能力和问题解决能力。

7.8.1.8 提供一对一辅导和团队讨论机会，帮助创业者解决个性化问题和挑战。

7.8.1.9 搭建创业者与投资人、合作伙伴、行业专家等资源的对接平台，促进资源共享和合作机会。

7.8.1.10 提供创业项目展示和推广的机会，增加项目的曝光度和吸引力。

7.8.1.11 引入第三方服务机构，为创业者提供法律、财务、市场等方面的专业支持。

7.8.1.12 设定明确的培训目标和评估标准，对创业者的学习成果进行跟踪和评估。

7.8.1.13 定期收集创业者的反馈意见，对课程内容和教学方法进行持续改进和优化。

7.8.1.14 建立创业者社群，促进创业者之间的交流、分享和合作。

7.8.2 服务要求

7.8.2.1 确保提供的培训课程和服务具备专业性和前沿性，能够满足创业者的实际需求。

7.8.2.2 服务团队应具备相应的专业背景和丰富的实战经验，能够为创业者提供有价值的指导和建议。

7.8.2.3 根据不同行业、不同阶段的创业者需求，提供定制化的培训内容和辅导服务。

7.8.2.4 确保服务内容贴近创业者的实际需求，能够解决他们在创业过程中遇到的实际问题。

7.8.2.5 鼓励创业者积极参与课程讨论和团队活动，增强培训的互动性和实践性。

7.8.2.6 讲师和辅导老师应具备良好的沟通能力和互动技巧，能够激发创业者的学习热情和创造力。

7.8.2.7 确保提供的培训和辅导服务能够产生实际效果，帮助创业者提升创业能力和项目成功率。

7.8.2.8 定期对服务效果进行评估和总结，不断优化服务内容和流程，提升服务质量。

7.8.2.9 建立长期跟踪和辅导机制，对创业者进行持续的支持和帮助。

7.8.2.10 关注创业者的成长和发展，提供必要的后续服务和资源对接，促进项目的可持续发展。

7.8.2.11 应邀请具有丰富创业经验和成功案例的企业家、投资人、行业专家等担任导师，确保培训内容的实用性和前瞻性。

7.8.2.12 应建立完善的学员选拔、培训评估和后续跟踪服务机制，确保培训效果可持续可转化。

7.8.2.13 创业训练营具体服务事项见附录 H。

7.9 创业大赛

7.9.1 服务内容

7.9.1.1 对有创业能力准备创业或者已经创业的自然人或创业团队、已创业的企业等举办赛事活动。

7.9.1.2 通过组织项目征集、初选、复赛、决赛等环节，评选出具有创新性、市场潜力和社会价值的创业项目。大赛可设置不同行业、不同领域的专项赛事，以满足不同创业者的需求。

7.9.1.3 通过线上线下多种渠道，广泛宣传创业大赛的目的、意义、赛程安排、奖项设置等信息，吸引更多的创业团队参与。

7.9.1.4 提供大赛的报名入口和指引，确保报名流程简单、明了。

7.9.1.5 设立专门的咨询通道，为参赛者提供关于大赛规则、报名流程、评审标准等方面的咨询解答服务。

7.9.1.6 定期举办线上或线下的答疑会，集中解答参赛者的疑问。

7.9.1.7 邀请行业专家、成功创业者等为参赛者提供创业知识、技能和管理方面的培训。

7.9.1.8 针对参赛项目的特点和需求，提供个性化的辅导和建议，帮助完善商业计划和项目策略。

7.9.1.9 设立公正、透明的评审机制，确保所有参赛项目都能得到公平的评价。

7.9.1.10 邀请业内知名的投资人、企业家等担任评委，提供专业的评审意见。

7.9.1.11 确保大赛现场的秩序井然，提供必要的设施和服务支持。

7.9.1.12 协调各方资源，确保大赛的顺利进行。

7.9.1.13 对于获奖项目，提供后续的资源对接、融资协助、市场推广等支持。

7.9.1.14 建立创业者与投资人、合作伙伴的对接平台，促进项目落地和成果转化。

7.9.2 要求

7.9.2.1 创业大赛应建立公平、公正、透明的评选机制，确保评选结果的客观性和权威性。

7.9.2.2 应提供丰富的赛事奖励和支持政策，如创业资金、孵化服务、媒体报道等，以吸引更多优秀创业者参与。

7.9.2.3 应与投资机构、产业园区等建立紧密合作关系，为获奖项目提供后续对接和发展机会。

7.9.2.4 提供服务的人员应具备创业服务、项目管理、市场营销等相关领域的专业知识和经验。

7.9.2.5 服务内容和流程应符合行业标准和最佳实践。

7.9.2.6 对于参赛者的咨询和问题，应在合理的时间内给予答复和解决。

7.9.2.7 大赛的各个环节应按时完成，确保整体进度不受影响。

7.9.2.8 评审过程应公开、透明，避免任何形式的利益输送和不公平行为。

7.9.2.9 所有参赛者应享有平等的参赛机会和待遇。

7.9.2.10 提供的培训和辅导应具有针对性和实用性，能够帮助参赛者提升创业能力和项目质量。

7.9.2.11 后续支持应真实有效，能够促进项目的进一步发展和成功。

7.9.2.12 定期收集参赛者的反馈和建议，对服务内容和流程进行持续改进和优化。

7.9.2.13 关注行业动态和最佳实践，不断提升服务水平和质量。

7.9.2.14 创业大赛具体服务事项见附录 I。

7.10 政策宣传志愿服务

7.10.1 服务内容

7.10.1.1 向广大创业者宣传和推广创业相关政策的志愿服务活动。

7.10.1.2 通过志愿者的力量，广泛宣传创业相关政策、法规及优惠措施，提高创业者对政策的知晓率和利用率。服务内容包括政策信息收集与整理、政策宣传与推广、政策咨询与解答等。

7.10.1.3 志愿者可通过线上线下多种渠道进行政策宣传，如社交媒体、宣传册、讲座、咨询窗口等。

7.10.2 要求

7.10.2.1 应建立专业的志愿者团队，确保志愿者具备必要的政策知识和良好的沟通能力。

7.10.2.2 应定期对志愿者进行培训和考核，提高服务质量和效率。在服务过程中，应注重与创业者的互动和沟通，及时收集反馈意见并优化服务内容和方式。

7.10.2.3 政策宣传志愿服务具体服务事项见附录 J。

7.11 其他创业服务

7.11.1 服务内容

可向符合条件的创业者提供包括但不限于：创业孵化、准入准营审批、知识产权保护、税收优惠等其他创业服务。

7.11.2 要求

7.11.2.1 服务质量保障

所有创业服务应确保质量，服务提供者应具备相应的资质和经验。对于服务效果，应建立评估机制，定期收集创业者的反馈意见，不断优化服务内容和方式。

7.11.2.2 资源整合与共享

应充分利用政府、企业、社会等各方资源，为创业者提供多元化的服务支持。同时，鼓励创业者之间的资源共享和合作，形成良性互动的创业生态。

7.11.2.3 持续跟踪与支持

对于接受服务的创业者，应建立持续跟踪与支持机制。在服务结束后的一段时间内，定期了解创业者的发展状况，提供必要的后续支持和帮助。

7.11.2.4 创新服务模式

鼓励探索和创新创业服务模式，结合新技术、新理念，为创业者提供更加便捷、高效、个性化的服务体验。例如，利用大数据、人工智能等技术手段，对创业者的需求进行精准匹配和智能推荐。

8 监督、评价与改进

- 8.1 主动公示服务内容、服务依据、服务流程、投诉渠道等信息。
- 8.2 对公共创业服务实施内部监督和审核，并接受行政监督和社会监督。
- 8.3 根据监督和审核结果，实施纠正或预防措施，提高社会满意度。
- 8.4 采取内部评价和外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。
- 8.5 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。
- 8.6 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。

附录A (资料性) 开业指导服务指南

A.1 内容

为创业者提供开业前的指导和帮助，包括但不限于：项目开发、证照办理、咨询服务、融资服务、跟踪扶持、创业培训等。

A.2 服务对象

有创业意愿、创业计划，尚未注册成立商事主体的准创业群体。

A.3 实施主体

公共创业服务机构。

A.4 受理条件

创业者寻求开业指导服务等。

A.5 申请材料

“厦门 i 就业 公共创业服务平台”账号、商业计划书等。

A.6 办理渠道

通过“厦门 i 就业 公共创业服务平台”进行线上预约。

A.7 收费标准

免费。

A.8 咨询方式

在“厦门 i 就业公共创业服务平台”（以下简称平台）上，开设开业指导服务模块，市区人社部门

收集创业者开业指导服务需求及相关信息，经人社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。

A.9 流程

A.9.1 流程一览

创业者登录→服务浏览→预约申请→申请审核→预约确认→订单执行

A.9.2 流程说明

A.9.2.1 创业者登录

创业者通过注册账号或使用已有账号登录“厦门 i 就业 公共创业服务平台”。

A.9.2.2 服务浏览

创业者浏览平台上的创业指导服务信息，包括专家介绍、服务内容、活动时间等。

A.9.2.3 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，并根据专家信息选择合适的创业指导专家。

A.9.2.4 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。

A.9.2.5 预约确认

机构在机构管理端确认订单信息，机构方与用户及创业指导专家确认预约信息，包括服务时间、服务方式等。

A.9.2.6 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实施；导师按照指导计划进行线下指导，解答用户问题，提供建议和资源。指导结束后，导师填写服务表，用户对接受的开业指导服务进行评价。导师负责将签到表、服务照片、服务表上传平台，并在系统确认完成订单。

A.10 结果反馈

创业者对导师提供开业指导服务进行评价。

附录B (资料性) 创业咨询服务指南

B.1 内容

提供经营管理、法律法规、咨询规划等方面就业问题的解答和指导。

B.2 服务对象

有创业意愿、准备创业以及正在创业的各类群体。

B.3 实施主体

公共创业服务机构。

B.4 受理条件

创业者需寻求创业咨询服务等。

B.5 申请材料

“厦门i就业 公共创业服务平台”账号、商业计划书等。

B.6 办理渠道

通过“厦门i就业 公共创业服务平台”进行线上预约。

B.7 收费标准

免费。

B.8 服务方式

根据前期摸底了解服务对象情况，按照“相对集中、就近服务”原则，定点为服务对象提供创业咨询服务。

在平台上开设创业咨询服务模块，常年收集创业者创业过程中提出的各种问题，根据平台收集、电话调查及日常收集反应比较集中共性的重难点问题，有计划组织线下创业指导专家创业咨询服务活动。在平台上发布专家指导咨询服务活动公告信息，介绍当期服务主题和服务专家信息，服务对象根据自身需求，进行网上预约，预约人数达到 6 人（含）以上的，形成一场咨询会订单，交由公共创业服务机构进行线下集中咨询服务，同时开展在线咨询服务活动。接受订单后，从创业指导专家库中组织专业对口、特长明显、经验丰富的创业指导专家，采取分时段一对一个别指导服务模式，为预约对象提供创业咨询服务，并将服务过程及服务结果上传至系统存档保存。

B.9 流程

B.9.1 流程一览

创业者提交服务需求→收集同类型服务需求→需求确认→发布创业咨询公告→网上预约→检查预约人数→提交活动申请→活动确认→组织专家→提供线下咨询→上传服务记录。

B.9.2 流程说明

B.9.2.1 提交服务需求

创业者通过注册账号或使用已有账号登录“厦门 i 就业 公共创业服务平台”，根据需要提交相关问题。

B.9.2.2 收集服务需求

平台从系统后台收集创业咨询服务需求。

B.9.2.3 需求确认

平台对后台收集到的服务需求进行确认，当同一类型问题达到 6 个（含）以上时，进入下一步；若不足 6 人，则返回上一步继续等待。

B.9.2.4 发布指导活动公告

通过平台发布创业咨询服务活动公告，包括服务时间、服务地点、服务主题、专家信息等。

B.9.2.5 网上预约

服务对象根据自身需求，通过平台进行网上预约。

B.9.2.6 检查预约人数

当预约人数达到 6 人（含）以上时，进入下一步；若不足 6 人，则返回上一步继续等待。

B.9.2.7 提交活动申请

公共创业服务机构提交创业咨询服务申请。

B.9.2.8 活动确认

平台对提交的活动申请进行确认。

B.9.2.9 组织专家

平台从创业指导专家库中组织专业对口、经验丰富的创业指导专家进行服务。

B.9.2.10 提供线下咨询服务

专家为预约对象提供线下的创业咨询。按照指导计划进行线下指导，解答创业者问题，提供建议和资源。在指导结束后，由导师填写服务表，由创业者对接受的创业咨询服务进行评价并签字确认。

B.9.2.11 办结归档

指导结束后，导师负责填写服务表，并将签到表、服务照片、服务表上传平台，最后在系统确认完成订单，将服务过程及服务结果上传至系统进行存档。

B.10 结果反馈

创业者在咨询结束后，现场对接受的创业咨询进行评价。

附录C (资料性) 创业主题服务活动服务指南

C.1 内容

结合创业过程中难点、热点问题，组织创业指导专家创业扶持政策解读、创业典型案例剖析、经营发展理论讲授、创业大赛项目辅导、大学生创业讲座、乡村振兴创业指导等。

C.2 服务对象

各区、街（镇）、社区、创业园区、创业大本营、创业基地、学校等创业者相对集中有创业服务需求的单位。

C.3 实施主体

公共创业服务机构。

C.4 受理条件

有创业服务需求的单位或个人。

C.5 申请材料

“厦门 i 就业 公共创业服务平台”账号、加盖申请单位公章的活动方案等。

C.6 办理渠道

通过“厦门 i 就业 公共创业服务平台”进行线上预约。

C.7 收费标准

免费。

C.8 服务方式

在平台上，开设创业主题服务活动服务模块，有需求的服务对象可通过平台申请，上传提交活动信息及活动方案，经人社部门审核生成订单后，交由公共创业服务机构落实主题服务活动。服务机构接受订单后，组织专业对口、特长明显、经验丰富的创业指导专家，采取专题讲座、论坛、沙龙、咨询服务活动、创业服务进社区（乡镇）、创业服务进校园、进园区、进基地等形式开展丰富多彩创业主题服务活动。人社部门也可根据业务需要及平台收集的共性问题主动委托公共创业服务机构开展相关主题服务活动。

C.9 流程

C.9.1 流程一览

单位制定活动方案→平台后端审核活动方案→审核通过→机构组织活动实施→开展专题讲座、论坛、沙龙等形式的活动→记录活动过程和结果→将活动过程和结果上传至系统存档备查。

C.9.2 流程说明

C.9.2.1 提交服务需求

单位通过注册账号或使用已有账号登录“厦门i就业公共创业服务平台”，根据需要预约创业主题服务活动，填写预约信息，上传加盖公章的完整活动方案。

C.9.2.2 受理申请

平台从系统后台收集单位创业主题服务活动服务方案进行审核。

C.9.2.3 活动确认

审核通过后机构对提交的活动申请进行确认。

C.9.2.4 提供服务

服务机构后台确认服务订单后联系申请单位，平台从创业指导专家库中组织至少三位专业对口、经验丰富的创业指导专家开展专题讲座、论坛、沙龙等形式的创业主题服务活动服务并在活动过程中通过签到、拍照、录像等形式做好活动记录。

C.9.2.5 办结归档

活动结束后，服务机构将签到表、服务照片上传至平台，而后在系统确认完成订单，将服务过程及服务结果上传至系统进行存档并做好纸质材料的存档工作。

C.10 结果反馈

创业者在活动结束后，可现场对专家进行创业上的问题进行咨询评价。

附录D (资料性) 创业项目服务指南

D.1 内容

开展创业项目征集、评估、推介与查询、管理、后续跟踪等相关服务。

D.2 服务对象

有创业意愿和已实现创业的劳动者（自然人）。

D.3 实施主体

公共创业服务机构。

D.4 受理条件

创业者对创业项目有查询需求等。

D.5 申请材料

身份证。

D.6 办理渠道

D.6.1 线下办理

公共创业服务机构。

D.6.2 线上办理

可通过以下两种方式：

- 1、“厦门 i 就业 公共创业服务平台”。
- 2、厦门市人社局网上办事大厅。

D.7 办理时限

20 个法定工作日，宜承诺即时办理。

D.8 收费标准

免费。

D.9 流程

D.9.1 征集

可采取社会公开征集、创业成功者提供或其他途径征集创业项目。

D.9.2 评估

组织创业专家开展项目和市场调研、可行性分析、风险评估、投资效益预测等。

D.9.3 推介与查询

公共创业服务机构应建立创业项目库，为有创业意愿的劳动者提供创业项目信息查询服务；并可利用创业项目展示、创业网站、信息栏等形式，进行创业项目推介服务。

D.9.4 管理

公共创业服务机构应对项目进行分类管理，每月进行维护、更新。

D.9.5 后续跟踪

公共创业服务机构应对创业者选用的创业项目定期进行跟踪回访，了解项目的经营状况、存在问题等，针对性地提出帮扶措施。

D.9.6 办结归档

办结事项，将相关信息材料采用纸质或数字化归档。

D.10 结果反馈

为创业者提供创业项目。

附录E (资料性) 创业进修培训服务指南

E.1 内容

为具有发展潜力和带头示范作用的初创企业经营者提供高层次进修学习或交流考察活动,包括但不限于参加市内外知名院校、创业服务或培训机构的课程。

E.2 服务对象

符合条件的人员。

E.3 实施主体

创业服务机构。

E.4 受理条件

E.4.1 参训学员

创业进修培训开展当年登记注册 5 年内的小型微型企业、民办非企业单位、农民专业合作社(以下简称初创企业)担任法定代表人、主要人员(董事长、总经理、董事、监事)、股东、部门经理以上管理人员等主要领导职务的经营者。

E.4.2 施训单位

高等院校或创业服务机构。

E.3 申请材料

- 1、《初创企业经营能力提升班培训学员报名表》
- 2、营业执照或其他登记注册证明扫描件
- 3、身份证明扫描件
- 4、2 寸个人证件彩照电子版。

E.4 培训形式

进行线下授课，在固定的培训场所，组织学员进行集中授课、现场观摩和实操训练等。

E.4.1 培训方式

采用集中授课和现场教学相结合的培训方式，针对初创企业的具体情况，帮助学员深入了解和应用所学知识。

E.5 机构要求

E.5.1 基本要求

- E.5.1.1 高等院校或创业服务机构。
- E.5.1.2 具备相应职业（工种）培训的教学设备、训练场所。
- E.5.1.3 具有满足培训项目需求的师资和管理人员。
- E.5.1.4 具有依法缴纳社会保险的缴费记录。
- E.5.1.5 具有良好的商业信誉、规范的财务会计制度。
- E.5.1.6 具有培训相关的突发事件应急预案，具备应急处理紧急突发事件能力。
- E.5.1.7 在经营活动中没有违法违规记录。

E.5.2 培训场所

- E.5.2.1 具有与培训项目和规模相适应的培训场所，并取得相应的消防验收证明材料。
- E.5.2.2 具备办公用房、满足培训教学需要的理论课教学场所和实习操作场所。
- E.5.2.3 理论课教学场所使用面积应达到 200 m²以上，满足培训所需的照明、通风、通讯、用电和安全等条件。
- E.5.2.4 交流考察场所应符合环保、安全、消防、卫生、防疫等有关规定的的安全规程。
- E.5.2.5 招收住宿学员的，其食宿场所应符合环保、食品、卫生、防疫和安全等的要求。

E.5.3 设施设备

- E.5.3.1 具备满足教学和技能训练需要的能正常使用的教学、实习、实验设施和设备。
- E.5.3.2 具有与培训规模相匹配的考察学习场所。
- E.5.3.3 配备相应监控设备。
- E.5.3.4 配备安全、消防器材。

E.5.4 培训队伍

E.5.4.1 配备与办学规模相适应、结构合理的专讲师队伍。讲师应当具有国家规定或业务主管部门认定的任教资格。

E.5.4.2 配备与办学规模相适应的专职教学管理人员和辅助人员。

E.5.5 培训计划、教学大纲和教材

具有符合相对应的培训计划、教学大纲和课件。

E.5.6 管理制度

建立各项管理制度，包括办学章程、行政管理、教学管理、讲师管理、学员管理、财务及资产管理、卫生健康管理、消防管理、安全管理、防疫管理和设备管理等制度。

E.6 培训流程与要求

E.6.1 培训准备

E.6.1.1 根据培训项目的要求制定培训计划，包括但不限于时间、地点、人员、课程设置、讲师资质和数量、设施设备、考核要求等内容。

E.6.1.2 根据培训计划进行培训筹备工作

E.6.1.2.1 设置培训课程

课程目标明确，体现知识、技能技巧的传授和能力及职业道德的培养；课程内容实用，课程理论知识与技能操作比例科学。

E.6.1.2.2 选定培训师

合理配置师资，根据培训性质、教学形式和内容的特点确定合理的专兼职讲师数量。

E.6.1.2.3 确定培训教材

培训教材适合学员特点及认知能力；教材完整、准确，与培训内容相匹配，体现课程特点；按等级培训的，培训教材应根据培训等级进行区分，采用适合该等级的相应教材。

E.6.1.2.4 确定培训场所：场地条件、食宿条件、培训时间、培训预算等方面满足培训需求。

E.6.2 登记注册

E.6.2.1 配备满足现场报名和网络报名的设施设备。

E.6.2.2 审查报名对象的资质，报名信息应真实、准确、完整，对不符合要求的报名对象应及时告知对方，并做好沟通和处理。

E.6.2.3 双方明确培训补贴资金申领方式，培训机构代领培训补贴资金的，应与学员签订《代领补贴协议书》。

E.6.3 开班前准备

E.6.3.1 做好培训期间所用各种物料的准备。

E.6.3.2 向学员及时发送培训开班提醒。

E.6.3.3 线下授课提前进驻培训场所做好培训设施准备，线上授课提前向学员发放平台使用说明。

E.6.4 培训实施

E.6.4.1 按照招生简章和培训计划的安排，开展培训教学活动、保证教学质量。

E.6.4.2 向学员发放培训课程表和培训资料。

E.6.4.3 建立考勤制度，统计学员的出勤情况。

E.6.4.4 按备案或协议约定的要求组织培训教学。

E.6.4.5 跟进教学服务，解决培训过程中的技术支持问题，按照课时进度授课。

E.6.5 证书发放

E.6.5.1 培训考核结束后，培训机构应及时将相关材料上报培训业务主管部门。

E.6.5.2 参加培训学习考核合格的学员，可取得相应的职业资格证书、职业技能等级证书、专项职业能力证书、培训合格证书等。

E.7 培训服务管理

E.7.1 信息公开

培训机构应对社会公开以下信息

- 1 报名途径、报名流程、报名条件和应提供的报名材料等招生报名信息；
- 2 培训职业（工种）介绍、培训期限、培训形式等培训信息；
- 3 主要培训课程、师资配备信息、工作时间、监督方式等基本信息；
- 4 服务事项、收费标准、政府培训补贴标准、收费依据、退费办法等业务信息；
- 5 其他按照培训业务主管部门要求应公开的信息。

E.7.2 档案管理

E.7.2.1 对学员的基础信息、报名报到、考核发证和就业创业情况等全过程留痕记录存档。

E.7.2.2 培训过程中形成的各种记录进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案资料。

E.7.2.3 档案中的各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括培训计划、培训讲师登记表、培训对象登记表及相关证明资料（如报名报到签字等）、考核原始材料及登记表（若有）、培训满意度调查表、投诉处理表（若有）、回访登记表（若有）

E.7.2.4 培训机构宜对档案进行电子化管理，并做好备份管理，不应泄露涉及个人隐私的档案资料。

E.8 服务评价与改进

E.8.1 服务评价

E.8.1.1 培训机构应建立服务评价机制，采用服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对培训服务进行评价。

E.8.1.2 评价内容包括但不限于培训课程设置、培训师资、培训组织、培训效果、总体满意度、其他意见和建议等。

E.8.1.3 培训机构应收集相关的评价信息，宜以电子形式，包括但不限于以下内容发放调查问卷、客户投诉、定期或不定期回访培训对象，跟踪培训效果、调查培训需求、收集各类媒体的相关报道、行

业研究报告等。

E.8.2 投诉处理

E.8.2.1 培训机构应建立投诉处理机制，主动处理学员的投诉，明确责任，妥善处置。

E.8.2.2 培训机构应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道，对投诉情况应及时记录和处理。投诉处理结果应存档。

E.8.2.3 投诉处理程序可参照 GB/T 17242 规定的程序。

E.8.2.4 培训机构根据收集的相关信息，提取有效评价信息，运用定性与定量相结合的统计方法进行分析处理，形成服务评价结论。

E.8.3 服务改进

培训机构应根据服务评价结论，有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进的目的。

附录F (资料性) 创业担保贷款服务指南

F.1 内容

以符合规定条件的创业者个人或小微企业为借款人,由创业担保贷款担保基金或政府性融资担保机构提供担保,由经办银行业金融机构发放,由财政部门给予贴息,用于支持个人创业或小微企业吸纳就业的贷款业务。

F.2 服务对象

符合规定条件的创业者个人或小微企业。

F.3 实施主体

公共创业服务机构。

F.4 受理条件

F.4.1 对象范围

法定劳动年龄内且创办经营实体注册及实际经营地在厦门行政区域内的下列人员(财政供养人员除外):

- 1 城镇登记失业人员(非本市户籍城镇登记失业人员需提供材料:就业创业登记证及函询主管部门联系信息)
- 2 就业困难人员(非本市户籍就业困难人员需提供材料:就业创业登记证及函询主管部门联系信息)
- 3 未就业复员转业退役军人(需提供佐证材料:《义务兵退出现役证》、《城镇退役士兵自谋职业证》、《转业军人证明证书》、《退伍证》或退伍相关证明材料。)
- 4 刑满释放人员(需提供佐证材料:《刑满释放证明》、社区矫正期满人员、戒毒康复人员身份佐证材料。)
- 5 毕业5年内全日制高校毕业生(含大学生村官和留学回国学生)(需提供佐证材料:1.高校毕业证书;2.留学回国高校毕业生还需提供学历认证报告。)
- 6 化解过剩产能企业职工和失业人员(需提供佐证材料:市、区政府部门下发的企业改制相关文件为依据。)

7 农村自主创业人员（含返乡创业农民工）（非本市户籍农村自主创业人员需提供材料：申请人户口簿首页及户别信息页。）

8 网络商户【需提供佐证材料：纳税完税证明（纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）】

9 建档立卡人员（非本市户籍建档立卡人员需提供材料：有效建档立卡证件及函询主管部门联系信息）

10 来厦创业港澳台同胞（需要提供佐证材料：《台湾居民居住证》、《台湾居民来往大陆通行证》或《港澳居民来往内地通行证》。）

F.4.2 认定方法

申请创业担保贷款时，通过平台填写提交相关信息，不能通过系统共享信息判别的，需将相应佐证材料通过平台上传，以供人工审核。

F.4.3 个人申请

F.4.3.1 贷款条件

1 经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人或负责人属于创业担保贷款对象范围人员。

2 创办经营实体，注册及实际经营地在厦门行政区域内。

3 创业担保贷款对象在 2019 年 7 月 1 日之后在本市范围创办经营实体，申请人为营业执照上载明的法人（负责人），且在我市人社部门办理就业登记。

4 除助学贷款、扶贫贷款、住房贷款、购车贷款、5 万元以下小额消费贷款（含信用卡消费）以外，申请人提交创业担保贷款申请时，本人及其配偶没有其他贷款。（贷款银行负责审核）

5 可提供反担保。（贷款银行负责审核）

6 经营实体经营内容不超过营业执照经营范围。

7 申请个人创业担保贷款时，经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人、负责人没有变更记录。

8 企业信用信息公示系统平台查询结果正常，无不良信用记录。（需要提供佐证材料：企业信用信息公示系统平台查询结果截图。）

9 5 个工作日公示无异议，或有异议经调查不成立。

F.4.3.2 贷款标准

符合个人创业担保贷款条件的，可以享受最高额度为 30 万元（其中，符合条件的高校毕业生自主创业者最高 30 万元，其他贷款对象自主创业者最高 20 万元）个人创业担保贷款，贷款期限最长不超过 3 年。

F.4.3.3 申请流程

1 贷款人网上申请与受理

创业担保贷款申请人（以下简称“申请人”）通过厦门市 i 就业公共服务平台（以下简称“平台”）如

实填写“创业担保贷款申请表”,提交申请信息,无法通过平台共享获得信息的需提供相应佐证材料。申请人将佐证材料、诚信承诺书、申请表打印件签字并加盖公章后拍照上传平台。系统通过共享公安、工商、税务、社保、就业、银行等信息,自动完成初步审核。申请人也可到户籍所在地(非本市户籍商事主体注册地)街道(镇)综合服务中心现场申请,手工作业受理。

2 街道(镇)综合服务中心贷款对象认定审核

申请人户籍所在地(非本市户籍商事主体注册地)街道(镇)综合服务中心依据创业担保贷款对象认定及贷款条件标准(贷款和担保条件由贷款银行负责审核),在系统审核基础上,对无法通过系统审核的条件,通过佐证材料进行人工审查,结合现场核查进行确认。重点核查平台中申请信息材料是否与原件及现场实际信息一致、经营实体是否正常经营(税务申报或业务台账、资金往来、工资发放、员工考勤、进出货凭证等)、是否存在故意隐瞒虚报或者伪造行为等。户籍地与实际经营地不在同一个行政区的,由实际经营地街道(镇)综合服务中心协助核查,并将核查结果及相关图像资料通过平台推送给贷款对象认定业务受理街道(镇)综合服务中心审核存档。签署审核意见后提交区就业中心,贷款对象认定审核不通过的,信息归档并供申请人查询。

3 区就业中心贷款对象认定复核

区就业中心受理后,对街道(镇)综合服务中心审核的个人创业担保贷款业务进行备案,并按照年业务量5%的比例对个人创业担保贷款进行抽查复核和现场核查。复核通过的,在政府部门官网上进行5个工作日的公示。公示无异议或有异议经调查不成立的,打印申请表,签署复核意见加盖公章(有效期限3个月)后,交由申请人,并将复核意见存档供经办银行查询。申请人凭加盖公章申请表,向意向经办银行申请个人创业担保贷款。

4 银行贷款审核发放

意向经办银行根据客户信息进行贷款及担保条件初步审核,审核通过的,进行现场考察和对接洽谈,根据银行贷款及风控条件进行贷款审核。对确定可以放贷的客户,按规定办理贷款发放手续,并通过平台向申请人户籍所在地(非本市户籍商事主体注册地)街道(镇)推送贷款发放信息。意向经办银行与申请人对接失败的,由经办银行向申请人发送告知信息。申请人对接失败后,可以选择其他银行重新申请。

街道(镇)、区就业中心、贷款银行可以根据需要从系统中导出申请审核材料,加盖公章制作纸质档案材料。

F.4.4 小微企业申请

F.4.4.1 贷款条件

1 近3年内在本市注册、且在本市经营的小型微型企业,申请人为营业执照上载明法定代表人(经营者)且在我市人社部门办理就业登记;

2 当年新招用符合创业担保贷款对象条件人员(其中,本市户籍城镇登记失业人员需办理失业登记且无用人单位为其缴交社保6个月以上;网络商户除外)数量达到企业现有在职职工人数的15%(超

过 100 人的企业达到 8%)，并依法与所有符合条件人员签订 1 年以上劳动合同，办理就业登记，并缴纳社会保险费。（需要提供佐证材料：劳动合同。）

3 可提供反担保。（贷款银行负责审核）

4 同一人员只能 1 次作为小微企业创业担保贷款新招用人员条件享受贷款额度；

5 从事含有劳务派遣业务的经营实体，不能享受小微企业创业担保贷款；

6 经营实体经营内容不超过营业执照经营范围。

7 申请小微企业创业担保贷款时，经营实体营业执照上载明的定代表人或经营者、执行事务合伙人、负责人没有变更记录。

8 企业信用信息公示系统平台查询结果正常，无不良信用记录。（需要提供佐证材料：企业信用信息公示系统平台查询结果截图。）

9 5 个工作日公示无异议，或有异议经调查不成立。

F.4.4.2 贷款标准

符合小微企业创业担保贷款条件的企业，每新招用一名符合条件人员，可享受金额最高不超过 30 万元贴息贷款，贷款总额度最高不超过 300 万元，贷款期限最长不超过 2 年。

F.4.4.3 申请流程

（参照个人创业担保贷款申请流程执行，现场核查时，增加“小微企业申报的新招用人员是否在企业实际就业”内容，区就业中心在街道、镇审核基础上，对小微企业创业担保贷款进行全面复核和现场核查）

F.4.5 创业担保贷款贴息申请

F.4.5.1 贴息条件

1 申请创业担保贷款成功发放。

2 经营实体正常经营。创业担保贷款发放后，贷款经营实体没有注销、吊销。能提供经营实体贴息期间纳税完税证明（纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）。（需要提供佐证材料：纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）

3 创业担保贷款贴息期间，贷款经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人或负责人，没有变更。

4 小微企业创业担保贷款发放后，新招用的符合条件人员减少的，按实际人数计算当月贴息金额。贷款发放后，如有人员减少，新招用符合条件人员，签订 1 年以上劳动合同，办理就业登记，缴纳社会保险费并向人社部门报备的，可以顶替减少人员享受贷款贴息。（顶替人员需要提供佐证材料：劳动合同。）

5 事后监管中，没有发现贷款违反规定用途、经营实体违法违规经营被职能部门查处、没有正常经营、审计监管部门认定违规、采取故意隐瞒虚报伪造变造证明材料或采取不正当手段骗取贴息状况。

F.4.5.2 贴息标准

个人创业担保贷款，财政贴息期限最长不超过 3 年；小微企业创业担保贷款，财政贴息期限最长不超过 2 年。2021 年 1 月 1 日起，新发放的个人和小微企业创业担保贷款利息，LPR-150BP 以下部分，由贷款人和贷款企业承担，剩余部分财政给予贴息。

F.4.5.3 申请流程

贴息采取申请人先垫付、财政后返还的模式支付。每半年期满后（即每年 2、8 月份），市人社局通过银行告知其贷款客户，贷款客户通过平台进行当期贴息申报，各区街（镇）受理网上申报信息后，根据贴息条件，通过系统共享公安、工商、税务、社保、就业、银行等信息，结合人工比对、现场核查（个人创业担保贷款由街（镇）组织全面核查，区就业中心备案，并按当期业务量 5%的比例进行复核；小微企业创业担保贷款由区就业中心组织全面核查）等办法进行贴息审核，确认符合贴息条件对象由区就业中心汇总后，将信息推送至经办银行及市就业中心。经办银行按照国家财务会计制度和创业担保贷款政策有关规定，计算当期创业担保贷款应贴息金额，建账并将贴息资金申请和明细表通过系统推送至市就业中心，经确认无误后，将当期贴息汇总表、明细表、申请函（各一式两份）加盖公章后，报送市就业中心。市就业中心汇总后把当期贴息资金拨付给各经办银行，由经办银行执行贴息支付操作。

街道（镇）、区就业中心、贷款银行可以根据需要从系统中导出申请审核材料，加盖公章制作纸质档案材料。

F.5 收费标准

免费。

F.6 咨询方式

公共创业服务机构。

附录G (资料性) 创业补贴服务指南

G.1 内容

为符合条件的创业者提供政策规定的创业补贴，包括但不限于一次性创业补贴、一次性创业岗位开发补贴等补贴。

G.2 服务对象

具备规定条件的创业者个人或小微企业。

G.3 实施主体

公共创业服务机构。

G.4 受理范围

G.4.1 个人创业补贴（助）奖励业务

G.4.1.1 自主创业扶持对象范围

国家法定劳动年龄内以下人员（财政供养人员除外）之一：

G.4.1.1.1 毕业5年内全日制大中专院校毕业生（含大学生村官和留学回国学生）（需要提供佐证材料：（1）大中专院校毕业证书；（2）留学回国高校毕业生还需提供学历认证报告。）

G.4.1.1.2 来厦创业港澳台同胞（需要提供佐证材料：《台湾居民居住证》、《台湾居民来往大陆通行证》或《港澳居民来往内地通行证》。）

G.4.1.1.3 本市户籍就业困难人员

G.4.1.1.4 本市户籍未就业的复员转业退役军人（需要提供佐证材料：《义务兵退出现役证》、《城镇退役士兵自谋职业证》、《转业军人证明证书》、《退伍证》或退伍相关证明材料。）

G.4.1.1.5 本市户籍城镇登记失业人员

G.4.1.1.6 本市户籍返乡入乡创业人员

G.4.1.2 认定办法

申请创业补贴（助）奖励时，通过平台填写提交相关信息，不能通过系统共享信息判别的，需将相应佐证材料通过平台上传，以供人工审核。

G.4.2 创业项目启动补助申请

G.4.2.1 申请条件

G.4.2.1.1 营业执照上载明的法人（负责人）属于自主创业扶持对象范围内人员。

G.4.2.1.2 2019年1月1日之后在厦创办经营实体、完成商事主体登记。

G.4.2.1.3 营业执照上载明的法人（负责人）在本商事主体办理就业登记且缴纳社会保险3个月（含）以上。

G.4.2.1.4 正常经营3个月（含）以上且申请时仍在正常经营。

G.4.2.1.5 企业信用信息公示系统平台查询结果正常，无不良信用记录。（需要提供佐证材料：企业信用信息公示系统平台查询结果截图。）

G.4.2.1.6 经营实体经营内容不超过营业执照经营范围。

G.4.2.1.7 申请创业补贴奖励时，经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人、负责人没有变更记录。

G.4.2.1.8 能提供补贴奖励期间创业实体纳税完税证明（纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）。（需要提供佐证材料：纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书。）

G.4.2.1.9 5天公示无异议，或有异议经调查不成立。

G.4.2.1.10 每次最多只能申请最近12个月内的奖补资金，逾期不补。

G.4.2.2 奖励标准

给予5000元的一次性创业项目启动补助。同一人或同一商事主体不得重复享受。

G.4.2.3 申请流程

G.4.2.3.1 个人申请

每年2月、8月，符合条件的申请人通过平台如实填写“申请表”，提交申请信息，无法通过平台共享获得信息的需要提供相应佐证材料。申请人将佐证材料、申请表打印件及诚信承诺书签字或加盖公章后上传平台。系统通过共享公安、工商、税务、社保、就业等信息，自动完成初步审核。申请人也可到户籍所在地社区（村）现场申请。

G.4.2.3.2 社区（村）审核

申请人户籍所在地社区（村）根据创业补贴奖励条件标准，对平台提交的申请信息进一步人工审查。审查通过的，对申请对象逐一进行现场核查，重点对照“创业实体条件标准”，核查平台中申请信息是否与原件及现场实际信息一致、创业实体是否正常经营、是否存在故意隐瞒虚报或者伪造行为等。户籍地（非本市户籍商事主体注册地）与实际经营地不在同一个行政区的，由实际经营地社区（村）协助核查，并将核查结果及相关图像资料通过平台推送给业务受理社区（村）审核存档。核查通过的，签署审核意见提交给街道（镇）审核，审核不通过的，信息归档并供申请人查询。

G.4.2.3.3 街道（镇）复核

街道（镇）对社区（村）提交的申请对象进行复核，必要时可对申请对象进行现场核查复核，审核

通过的，签署审核意见提交区就业中心。

G.4.2.3.4 区就业中心核准发放

区就业中心对街道（镇）提交的申请对象采取随机抽查方式进一步核准汇总，核准通过的，在本区政府部门官网上公示5天，公示无异议或有异议经调查不成立的，经区人社局、财政局审批后，将奖励补贴资金转入申请创业实体对公银行账户。

社区（村）、街道（镇）、区就业中心可以根据需要从系统中导出申请审核材料，加盖公章制作纸质档案材料。

G.4.3 创业场地补贴申请

G.4.3.1 补贴条件

G.4.3.1.1 营业执照上载明的法人（负责人）属于自主创业扶持对象范围内人员。

G.4.3.1.2 2019年1月1日之后在厦租用场地（夫妻之间租用场地除外）创办经营实体，完成商事主体登记。（需要提供佐证材料：1. 创业场地租赁合同；2. 申请人结婚证夫妻关系页）。

G.4.3.1.3 营业执照上载明的法人（负责人）在本商事主体办理就业登记且缴纳社会保险3个月（含）以上。

G.4.3.1.4 正常经营3个月（含）以上且申请时仍在正常经营。

G.4.3.1.5 企业信用信息公示系统平台查询结果正常，无不良信用记录。（需要提供佐证材料：企业信用信息公示系统平台查询结果截图。）

G.4.3.1.6 经营实体经营内容不超过营业执照经营范围。

G.4.3.1.7 申请创业补贴奖励时，经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人、负责人没有变更记录。

G.4.3.1.8 能提供补贴奖励期间创业实体纳税完税证明（纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）。（需要提供佐证材料：纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书。）

G.4.3.1.9 5天公示无异议，或有异议经调查不成立。

G.4.3.1.10 每次最多只能申请最近12个月内的奖补资金，逾期不补。

G.4.3.2 补贴标准

自商事主体注册（成立）之日起，按其持续经营时间给予最长不超过36个月的创业场地补贴。第1—12个月、13—24个月、25—36个月的补贴标准分别为600元/户·月、400元/户·月、300元/户·月。场地实际租金高于上述标准的，按照上述标准执行；场地实际租金低于上述标准的，按照实际租金给予补贴。同一人或同一商事主体不得重复享受。

G.4.3.3 申请流程

（参照创业项目启动补助申请流程执行）

G.4.4 创业项目带动就业奖励申请

G.4.4.1 奖励条件

- G. 4. 4. 1. 1 营业执照上载明的法人（负责人）属于自主创业扶持对象范围内人员。
- G. 4. 4. 1. 2 2019年1月1日之后在厦创办经营实体、完成商事主体登记。
- G. 4. 4. 1. 3 正常经营6个月（含）以上且申请时仍在正常经营。
- G. 4. 4. 1. 4 为商事主体注册（成立）之日起3年内吸纳就业人员。
- G. 4. 4. 1. 5 吸纳就业人员办理就业登记并缴交社保6个月（含）以上，且吸纳就业时为未就业状态。
- G. 4. 4. 1. 6 被吸纳对象以前没享受过创业项目带动就业奖励。
- G. 4. 4. 1. 7 不是从事含有劳务派遣业务的经营实体。
- G. 4. 4. 1. 8 企业信用信息公示系统平台查询结果正常，无不良信用记录。（需要提供佐证材料：企业信用信息公示系统平台查询结果截图。）
- G. 4. 4. 1. 9 经营实体经营内容不超过营业执照经营范围。
- G. 4. 4. 1. 10 申请创业补贴奖励时，经营实体营业执照上载明的法定代表人或经营者、执行事务合伙人、负责人没有变更记录。
- G. 4. 4. 1. 11 能提供补贴奖励期间创业实体纳税完税证明（纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书）。（需提供佐证材料：纳税申报表、纳税零申报表或未超起征点通知书。）
- G. 4. 4. 1. 12 5天公示无异议，或有异议经调查不成立。
- G. 4. 4. 1. 13 每次最多只能申请最近12个月内的奖补资金，逾期不补。

G. 4. 4. 2 奖励标准

从商事主体注册（成立）之日起，3年内，每吸纳1名符合条件人员就业，给予2000元一次性带动就业奖励，年度奖励不超过1万元。同一被吸纳就业人员只能享受1次创业项目带动就业奖励。

G. 4. 4. 3 申请流程

（参照创业项目启动补助申请流程执行）

G. 4. 5 创业项目成果奖励申请

G. 4. 5. 1 奖励条件

在人社部门组织的创业项目成果展示推介活动中，经专家评审，入选市级创业项目资源库并参加成果展示推介活动的创业项目。

G. 4. 5. 2 奖励标准

每个项目给予2000元的入库项目奖励。

G. 4. 5. 3 申请流程

G. 4. 5. 3. 1 项目申报

申请人在规定的征集时间内通过平台申报创业项目。

G. 4. 5. 3. 2 项目评审

市人社局组织创业指导专家对征集创业项目进行评审，择优评选推荐入库展示推介项目。

G.4.5.3.3 项目展示

对专家评审推荐创业项目，经专题会议研究，网上公示无异议后，公告纳入“厦门市创业项目库”，并通过创业项目成果展示推介活动向社会宣传。

G.4.5.3.4 奖励发放

符合奖励申请条件的项目申报人通过网络上传（或“成果展示推介活动”现场提交）申请材料。市劳动就业中心在“成果展示推介活动”后统一汇总制表，条件审核，审核合格的按照财务规定手续将项目奖励资金转入项目申报人银行账户。

G.4.6 优质创业项目奖励申请

G.4.6.1 奖励条件

在市人社部门组织的创业创新大赛、优秀创业项目评选活动中，对获得市级一、二、三等奖的创业项目。

G.4.6.2 奖励标准

对获得市级一、二、三等奖的创业项目，分别给予10万元/个、5万元/个、3万元/个一次性奖励。

G.4.6.3 申请流程

G.4.6.3.1 项目申报

申请人在规定的征集时间内通过平台报名参加创业创新大赛、优秀创业项目评选活动。

G.4.6.3.2 项目评审

市人社局按照活动方案对征集创业项目进行评审竞赛，按照竞赛规则评选优质创业项目奖项等次。

G.4.6.3.3 奖励发放

符合奖励申请条件的项目申报人通过网络上传（或现场提交）个人及银行账户信息等材料。市劳动就业中心在活动结束后，统一汇总制表，条件审核，审核合格的按照财务规定手续将优质项目奖励资金转入项目申报人银行账户。

附录H (资料性) 创业训练营服务指南

H.1 服务内容

创业训练营服务旨在为创业者提供系统、全面的创业培训和实践机会，通过一系列精心设计的课程和Activity，帮助创业者提升创业能力、完善创业计划、搭建人脉网络，为成功创业打下坚实基础。

H.2 服务对象

本服务主要面向有创业意愿但缺乏经验、需要系统培训和指导的创业者或创业团队。

H.3 实施主体

创业训练营服务由专业的创业培训机构或孵化器负责实施，这些机构拥有丰富的创业资源和教育经验，能够为创业者提供高质量的培训和服务。

H.4 受理条件

- H.4.1 创业者或团队需具备一定的创业意愿和热情。
- H.4.2 对创业领域有一定的了解和兴趣。
- H.4.3 愿意接受系统的培训和实践安排。
- H.4.4 满足以上条件的创业者或团队均可申请参加创业训练营服务。

H.5 申请材料

- H.5.1 创业计划书或项目简介，阐述创业想法、市场定位、商业模式等。
- H.5.2 个人或团队成员的简历，包括教育背景、工作经历等。
- H.5.3 其他相关证明材料（如获奖证书、技能证书等，非必需）。

H.6 办理渠道

H.6.1 线上渠道

通过官方网站、社交媒体平台等在线提交申请材料。

H.6.2 线下渠道

前往创业培训机构或孵化器办公地点提交申请材料。

H.7 收费标准

创业训练营服务的收费标准因机构和课程内容而异，具体费用请在申请时咨询相关机构。部分机构可能提供免费或优惠名额，请留意相关公告。

H.8 服务方式

- H.8.1 集中授课：邀请专家、导师进行面对面授课，传授创业知识和技能。
- H.8.2 实践操作：组织实地考察、企业参访等活动，让创业者亲身体验和学习。
- H.8.3 个性化指导：针对创业者的具体需求和问题，提供一对一的咨询和指导服务。
- H.8.4 人脉搭建：举办交流会、座谈会等活动，帮助创业者拓展人脉网络。

H.9 服务流程

H.9.1 提交申请材料

创业者按照要求提交申请材料。

H.9.2 材料审核

培训机构或孵化器对申请材料进行审核，确定是否符合受理条件。

H.9.3 录取通知

审核通过的创业者将收到录取通知，并被告知具体的培训安排和注意事项。

H.9.4 参与培训

参加培训创业者按照通知要求参加培训活动，完成课程学习和实践操作任务。

H.9.5 结业评估

培训结束后，进行结业评估，对创业者的学习成果和创业计划进行评价和反馈。

后续支持：培训机构或孵化器为结业创业者提供一定期限的后续支持和咨询服务，助力创业项目落地成长。

H.10 服务流程

H.10.1 申请

创业人或团队向各公共创业服务机构提出申请。

H.10.2 审核

公共创业服务机构审核确认后，统筹安排培训事宜。

H. 10.3 培训

各承办单位提供培训方案等，由公共创业服务机构审核确认后组织培训。

H. 10.4 办结归档

办结事项，将相关信息材料采用纸质或数字化归档。

H. 11 服务组织

创业训练营服务由专业的创业培训机构或孵化器负责组织和实施。

H. 12 活动反馈

H. 12.1 创业者可以通过问卷调查、座谈会等方式提供反馈。服务团队将认真分析反馈意见，针对存在的问题和不足制定改进措施，并及时向创业者反馈处理结果。

H. 12.2 鼓励创业者提出宝贵建议和意见，共同推动创业训练营服务的持续改进和发展。

附录I

(资料性)

创业大赛服务指南

1.1 服务内容

创业大赛服务旨在为创业者提供一个展示创意、交流经验、对接资源的平台。通过举办创业大赛，激发创业热情，挖掘优秀创业项目，推动创新创业发展。服务内容包括但不限于：赛事策划、宣传推广、组织评审、项目路演、颁奖典礼等。

1.2 服务对象

面向有创业意愿和创业项目的个人或团队，包括但不限于初创企业、大学生创业者、科研机构等。

1.3 实施主体

创业大赛服务的实施主体通常为政府相关部门、创业服务机构或高校等，负责大赛的策划、组织、实施和后续支持工作。

1.4 受理条件

I.4.1 创业者或团队需具备独立的法人资格或合法经营资格（如在校大学生等特定群体可放宽此条件）。

I.4.2 创业项目需符合大赛的主题和要求，具有创新性和市场潜力。

I.4.3 创业者或团队需按要求提交完整的申请材料，并同意遵守大赛的相关规定。

I.4.4 满足以上条件的创业者或团队均可申请参加创业大赛。

1.5 申请材料

I.5.1 创业大赛报名表：详细填写个人或团队信息、创业项目介绍等。

I.5.2 商业计划书或项目方案：包括市场分析、商业模式、财务预算等内容。

I.5.3 相关证明材料：如营业执照、知识产权证书、获奖证书等。

I.5.4 具体申请材料可能因大赛要求而有所不同，申请前需咨询相关机构了解详细要求。

1.6 办理渠道

1.6.1 线上渠道

通过大赛官方网站或指定的在线服务平台提交申请材料。

1.6.2 线下渠道

前往大赛组委会办公地点或指定的受理点提交申请材料。

1.7 收费标准

创业大赛服务通常为免费服务，不收取参赛费用。但请留意相关公告，以确保了解最新的收费情况。部分大赛可能提供奖金、投资对接等额外支持，具体根据大赛规定而定。

1.8 服务方式

1.8.1 赛事策划与组织

制定大赛方案、赛程安排、评审规则等。

1.8.2 宣传推广

通过媒体渠道对大赛进行广泛宣传，吸引创业者参与。

1.8.3 项目评审

组织专家评审团对参赛项目进行评审，选拔优秀项目。

1.8.4 项目路演与展示

为参赛者提供展示平台，促进项目与投资人、合作伙伴的对接。

1.8.5 颁奖典礼与后续支持

对获奖项目进行表彰，提供后续孵化、投资对接等支持服务。

1.9 服务流程

1.9.1 提交申请材料

创业者按照要求提交完整的申请材料。

1.9.2 材料审核

大赛组委会对申请材料进行审核，确认参赛资格。

1.9.3 初赛评审

组织专家对通过审核的项目进行初步评审，选拔进入决赛的项目。

1.9.4 决赛路演

进入决赛的项目进行现场路演和展示，接受评委和观众的提问与评价。

1.9.5 颁奖典礼

对获奖项目进行表彰，颁发奖金和证书等荣誉。

1.9.6 后续支持

为获奖项目提供孵化、投资对接等后续支持服务，助力项目成长发展。

1.10 服务流程说明

I.10.1 以确保公平、公正、高效为原则。

I.10.2 注重申请材料的审核和项目评审的严谨性。

I.10.3 通过初赛和决赛的选拔机制，挖掘具有潜力和市场前景的创业项目。

I.10.4 设置多个环节以促进项目与资源的对接，为创业者提供更多机会和支持。

1.11 服务组织

创业大赛服务由政府相关部门、创业服务机构或高校等负责组织和实施。

1.12 活动反馈

I.12.1 定期收集参与者的反馈意见

I.12.2 通过问卷调查、座谈会等方式提供反馈

I.12.3 针对存在的问题和不足制定改进措施，并及时向参与者反馈处理结果

I.12.4 鼓励参与者提出宝贵建议和意见，共同推动创业大赛服务的持续改进和发展。

附录J (资料性) 政策宣传志愿服务指南

J.1 服务内容

政策宣传志愿服务旨在为创业者提供及时、准确、全面的创业政策宣传、咨询与解答服务，助力创业者更好地了解并利用相关政策，降低创业风险，提升创业成功率。

J.2 服务对象

面向有创业意愿或正在进行创业的个人、团队及企业。

J.3 实施主体

由具备丰富的政策知识和良好的沟通技巧的专业的志愿服务团队负责实施。

J.4 受理条件

无特定受理条件，任何对创业政策有了解需求的创业者均可享受本服务。

J.5 申请材料

无需提供申请材料，创业者可通过线上或线下渠道直接咨询相关政策信息。

J.6 办理渠道

J.6.1 线上渠道

通过官方网站、社交媒体平台等进行在线咨询。

J.6.2 线下渠道

前往创业服务中心、志愿者工作站等地点进行咨询。

J.7 收费标准

本服务为公益性质，不收取任何费用。

J.8 服务方式

J.8.1 政策宣传

通过线上线下多种渠道广泛宣传创业政策。

J.8.2 政策咨询

为创业者提供政策咨询服务，解答疑问。

J.8.3 政策培训

定期组织政策培训活动，邀请专家进行政策解读。

J.9 服务流程

J.9.1 创业者通过线上或线下渠道提出政策咨询需求。

J.9.2 志愿服务团队接收咨询需求，进行初步分类和处理。

J.9.3 根据咨询内容，为创业者提供相关政策信息和解答。

J.9.4 如需深入了解或培训，安排相关政策培训活动。

J.9.5 收集创业者的反馈意见，持续优化服务内容和流程。

J.10 服务流程说明

服务流程以确保创业者能够及时、便捷地获取政策信息为核心，注重与创业者的互动和沟通，力求为创业者提供最佳的政策宣传和支持。

J.11 服务组织

J.11.1 政策宣传志愿服务由专门的志愿服务团队负责组织和实施，团队成员经过严格选拔和培训，具备专业的政策知识和服务技能。

J.11.2 服务组织还建立了完善的管理制度和监督机制，确保服务的质量和效率。

J.12 活动反馈

J.12.1 通过线上问卷、电话回访、面对面交流等方式提供反馈。

J.12.1 服务团队将认真分析反馈意见，针对存在的问题和不足制定改进措施，并及时向创业者反馈处理结果

J.12.1 鼓励创业者提出宝贵建议和意见，共同推动政策宣传志愿服务的持续改进和发展。