

团体标准

T/QDAS xxx-2023

企业“走出去”合规管理与服务规范

Enterprise "Go-out" compliance management and
service standards

(征求意见稿)

2023-xx-xx 发布

2023-xx-xx 实施



青岛市标准化协会发布

青岛市标准化协会（QDAS）是由青岛市从事标准化研究与应用的单位和个人自愿组织的非营利性社会组织。制定青岛市标准化协会标准（以下简称：青标协标准），满足市场需要，增加标准的有效供给，是青岛市标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制、修订青标协标准的建议并参与有关工作。

青标协标准按《青岛市标准化协会团体标准管理办法》进行制定和管理。

青标协标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的 75%以上的专家、成员的投票赞同，方可作为青标协标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给青岛市标准化协会，以便修订时参考。

本标准版权为青岛市标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到青岛市标准化协会的许可外，不得以任何形式或任何手段复制、再版或使用本标准及其章节，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	1
5 服务事项	1
6 机构设置	2
7 收集与受理	2
8 服务要求	2
9 办结与归档	3
10 监督考核	3

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这些专利的责任。

本文件由xxx提出。

本文件由青岛市标准化协会归口。

本文件起草单位：xxx。

本文件主要起草人：xxx。

企业“走出去”合规管理与服务规范

1 范围

本文件规定了企业“走出去”合规管理与服务的原则、服务事项、机构设置、收集与受理、服务要求、办结与归档、监督考核等。

本文件适用于为企业“走出去”提供管理与服务的政府机构。

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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

走出去 go-out

通过到境外投资办厂、对外承包工程、劳务输出等各种形式，与其他国家进行经济技术合作。

3.2

合规 compliance

企业及其员工的经营管理行为符合有关法律法规、国际条约、监管规定、行业准则、商业惯例、道德规范和企业依法制定的章程及规章制度等要求。

4 原则

企业“走出去”合规管理与服务的原则包括：

- a) 便利企业经营；
- b) 促进企业发展；
- c) 支持合法诉求；
- d) 服务高效优质。

5 服务事项

服务事项主要包括企业在项目建设、生产经营过程中遇到与政府服务相关的，需要政府层面协调解决的事项，如咨询政务信息、申请政策扶持、办理行政审批事项、请求综合协调、解决困难问题等。

6 机构设置

应成立企业“走出去”合规管理与服务工作协调小组。工作协调小组下设办公室，负责统筹、协调、统计、公示服务企业事项办理工作；其他部门（单位）负责企业服务事项的牵头处理、回复、反馈工作。

7 收集与受理

7.1 企业服务事项收集渠道主要包括：

- a) 走访企业、座谈会、专项调研等活动；
- b) 电话、邮件、函件、企业微信服务平台等方式。

7.2 企业服务事项受理应遵循首问负责制，首位接待或受理的工作人员应认真解答、负责办理或引荐到相关部门。

7.3 对收集到的服务事项，应及时作出是否予以受理的决定，诉求事实不清或者不符合法律、法规、规章以及其他有关规定的不予受理，并做好解释工作。

7.4 以下情形的，应不予受理并做好相应告知和解释工作：

- a) 已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- b) 属于人民法院、人民检察院职权范围内的；
- c) 提供虚假资料的；
- d) 缺乏事实根据的；
- e) 所提诉求不符合法律、法规等相关规定的，或诉求明显不合理的。

8 服务要求

8.1 对予以受理的服务事项，应统一建立企业需求服务事项管理台账，管理台账应明确服务事项人姓名（单位名称）、联系方式、需求事项内容、牵头解决职能部门、会同解决职能部门、预计办结时间等内容。

- a) 对受理的企业服务事项，牵头解决职能部门职权范围内能处理的，应予以及时处理与回复；
- b) 对受理的企业服务事项，需要各部门参与处理的，应以转办函的形式分送其他部门（单位）进行处理。

8.2 企业服务事项承办单位，应在当日内指定专人与诉求人联系，并于2个工作日内提出办理意见或处理方案（处理方案应有明确的办理时限），同时将该方案反馈工作协调小组办公室。如有不同意见，不得擅自转交其他部门（单位），应在2个工作日内向工作协调小组办公室提出调整意见并说明理由。

8.3 企业服务事项需求合理且能够解决的应抓紧解决；需求合理但因条件限制暂时不能解决的应纳入工作计划，逐步解决；需求涉及上级部门职权的，应积极向上级反映情况、争取支持；需求不合理或因各种原因难以解决的，应向企业解释说明。

8.4 对于需要协作解决的企业服务事项，可通过现场办公或联合办公会议协商解决，以上会议由工作协调小组办公室负责召集，承办单位负责人参加，原则上会议形成的纪要视为企业需求的处理方案。对于协调会议仍无法达成处理意见的，由召集单位汇总相关情况并提出解决方案，报请工作协调小组审定。

8.5 企业服务事项答复应理据充分、内容精炼，办理应严格遵循处理方案承诺的时限要求。若因客观原因无法按时完成相关事项，应及时将具体情况告知诉求人和工作协调小组办公室，同时承诺新的办理时限。

8.6 承办单位按承诺时限完成企业服务事项处理工作后，及时将处理结果反馈诉求人和工作协调小组办公室。承办单位对答复中承诺的事项要认真落实，并将落实结果及时通报相关企业。

8.7 工作协调小组办公室对逾期未反馈处理方案或推进不力的承办单位及时发催办函，应在 2 个工作日内回复处理方案或作合理说明；对收到催办函仍不执行或执行不力的承办单位，应按照绩效考核办法扣分。

9 办结与归档

9.1 工作协调小组办公室在收到承办单位反馈的处理结果后，应在 2 个工作日内对企业服务事项处理结果进行满意度调查，调查结果按以下情形处理：

- a) 企业对处理结果表示满意的，该需求事项可进行办结、归档；
- b) 企业对服务事项处理结果表示不满意的，应要求承办单位对办理情况作出说明；经查实承办单位确有不尽责情况的，将该服务事项再转回承办单位进行重新处理，承办单位应在 2 个工作日内再次作出答复。

9.2 工作协调小组办公室每月对企业服务事项的办理情况进行汇总、分析、报告，并发布情况通报。

10 监督考核

10.1 应制定服务企业工作的绩效考评指标和标准，并将考评结果纳入各责任部门（单位）绩效评估指标体系。

10.2 应建立投诉举报机制，设立公开监督电话和意见邮箱，接受广大市民监督。

10.3 应根据监督考核结果，及时采取纠正措施，并对改进情况进行持续跟踪。