

湖北省外贸综合服务中心绩效考核办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为加强湖北省开发区（园区）外贸综合服务中心（以下简称外贸服务中心）的规范化建设，充分发挥外贸服务中心促进全省对外贸易发展实效，增强外贸服务中心工作人员的责任感和服务意识，根据相关文件精神，特制定本办法。

第二条 本办法适用于在全省省级（含）以上开发区（园区）设立、经市州商务主管部门认定并由省商务厅备案的外贸服务中心。

第二章 考核组织形式与考核方法

第三条 外贸服务中心绩效考核实行平台数据每周汇总、季度督查和年终综合考核。

第四条 每周一由各外贸服务中心将上周工作情况汇总并通过湖北省外贸综合服务平台（以下简称楚贸通平台）进行上报。市州商务主管部门和开发区（园区）管委会对外贸服务中心的日常工作情况进行督查考核，并形成季度督查情况，于下一季度初报省商务厅。

第五条 省商务厅聘请第三方机构于每年第一季度对上年度开发区（园区）外贸服务中心情况进行绩效评价，确定各外贸服务中心年度考核等次。

第六条 外贸服务中心绩效考核总分为 100 分，包括基础分（90 分）和奖励分（10 分）两项总和。基础分包括：外贸服务中心规范化建设分（16 分）、外贸服务中心围绕一站式外贸全流程提供的服务内容所产生的服务成效（74 分）；奖励分主要是对服务内容扎实、服务成效突出、服务评价高等奖励加分，奖励工作累计加分总值不得超过 10 分。

第七条 对外贸服务中心实行动态管理，每年根据考核情况确定各外贸服务中心年度考核等次。考核不合格等次的取消其外贸服务中心资格和下年度扶持资金，并且两年内该承办公司不得再次申报外贸服务中心。

第八条 各外贸服务中心的年度目标绩效考核结果，作为下年度外贸服务中心扶持资金安排的主要依据，并鼓励市州县和开发区（园区）给予配套资金支持。

第三章 目标绩效考核内容

第九条 绩效考核部分（100 分）：

（一）外贸服务中心规范化建设（16 分）

1. 外贸服务中心窗口在开发区（园区）或市场内具有相对固定的办公场地、工作人员（国家级开发区、园区不少于 5 名、省级不少于 3 名），需提供年度内开发区（园区）办公场地有效证明、租赁合同或协议、年度内各人员与承办企业签订的正式劳动合同复印件，并将相关证明文件、凭证上传至“楚贸通”平台（6 分，无固定办公场地扣 3 分，未达到应有的工作人员数扣 3 分）；

2. 服从省市（州）县（市、区）级商务主管部门及所在开发区（园区）管委会的工作安排，积极参加上述单位组织的会议、活动，全年不得低于2次，并将会议、活动组织单位出具的相关证明文件、凭证上传至“楚贸通”平台（5分）；

3. 及时为开发区（园区）或市场及周边开展对外贸易的企业提供服务，无“吃拿卡要”和损害服务对象权益等行为，无服务对象的有效投诉（5分，对经核实的有效投诉和有损行为每条扣1分）；

（二）外贸服务中心的服务成效（74分）

1. 外贸服务中心全年独立举办2次以上开发区（园区）或市场及周边外贸企业业务知识培训，每场参会企业数量不低于30家。数据采取以上传至“楚贸通”平台的培训签到册及现场实况图片为依据（8分，每少一次扣4分）；

2. 全年经外贸服务中心业务指导，进行外贸资质备案新增企业达到10家以上。数据采取以上传至“楚贸通”平台的企业名称全称、统一社会信用代码、对外贸易经营者备案登记表编号和服务协议为依据（10分，每少1家扣1分）；

3. 全年经外贸服务中心业务指导，进出口业绩破零企业达到10家以上。数据采取以上传至“楚贸通”平台的企业名称全称、海关注册编码和服务协议为依据（10分，每少1家扣1分）；

4. 全年经外贸服务中心业务指导，进出口额增幅达10%以上的企业达到10家以上（与破零、倍增企业不得有重复）。数据采取以上传至“楚贸通”平台的企业名称全称、海关注册编码和服务协议为依据（10分，每少1家扣1分）；

5. 全年经外贸服务中心业务指导，进出口业绩倍增企业达到 5 家以上。数据采取以上传至“楚贸通”平台的企业名称全称、海关注册编码和服务协议为依据（5 分，每少 1 家扣 1 分）；

6. 外贸服务中心围绕咨询、培训、备案、审证、制单、结汇、退税、外贸保险、报关、报检、物流、翻译、认证、外贸代理等外贸服务项目，积极为开发区（园区）内中小企业提供服务。数据采取以录入或上传至“楚贸通”平台的有效服务数据、凭证为依据。（31 分，其中，年度内上述 14 项服务项目均在楚贸通平台留存有效服务数据 7 分，每空缺 1 个服务项目数据扣 0.5 分；年度录入服务数据 24 分，年度录入的有效服务数据总条数不低于 480 条，每少 1 条扣 0.1 分，累计扣完 24 分为止）。

（三）奖励项目（10 分）

1. “楚贸通”平台服务数据录入总数全年超过 500 条，且对应 14 项外贸服务项目在楚贸通平台上有有效服务数据。数据采取以（500（含）-600 条加 1 分，600（含）-800 条加 2 分，800 条及以上加 3 分）；

2. 外贸服务中心受到省、市（州）、县（市、区）领导和有关部门表扬、肯定性批示，在省、市（州）、县（市、区）有关部门会议上做典型发言，或受新闻媒体正面宣传的给予加分。数据采取以上传至“楚贸通”平台的证明文件为依据（每次加 1 分，最多不超过 5 分）；

3. 外贸服务中心收到服务对象及时有效评价的给予加分，服务数据需在服务对象发起服务需求 30 日内完成评价。数据采取以录入“楚贸通”平台的服务项目数据对应的有效服务评价

为依据(服务评价率 100%且无不满意评价或有效投诉的加 4 分,服务评价率 80% (含) -100%且无不满意评价或有效投诉的加 3 分,服务评价率 60% (含) -80%且无不满意评价或有效投诉的加 2 分,服务评价率 60%以下的不加分)。

第四章 附则

第十条 市州商务主管部门根据服务协议和实际服务情况将辖区内“外贸资质备案、破零、倍增和增幅 10%”考核内容的服务成效对象划分归口至各外贸服务中心,以上考核内容的同一服务成效对象不得被各外贸服务中心重复申报为考核服务对象。

第十一条 外贸服务中心在楚贸通平台录入的服务数据不得有重复,经核实有重复数据的,取消该项目数据得分。重复服务数据是指同一服务对象的同一服务项目项下的某具体咨询服务事项被同一外贸服务中心二次录入。

附件 2

服务协议 (参考模板)

甲 方:

乙 方:

根据《湖北省对外贸易综合服务全覆盖工程实施方案

(2019-2022年)》的精神和要求,为了更好地为省内中小企业提供外贸全流程咨询与指导服务。本着促进外贸,扩大市场,节约成本的原则,甲乙双方经友好协商,就乙方为甲方提供全流程外贸综合服务达成如下协议:

第一条 服务范围

1.1 根据甲方要求,乙方为甲方提供一对一或一对多外贸全流程培训、咨询与指导服务。

1.2 免费咨询与指导服务项目包括但不限于资质代办、通关物流、市场开拓、外贸谈判、结汇退税、融资服务、信用保险等。

1.3 在甲方有要求时,乙方可以为甲方提供外贸代理服务。

1.4 甲方委托乙方办理的收费服务项目,另行签订专项协议。

第二条 双方的权利和义务

2.1 甲方的权利和义务

2.1.1 甲方有权咨询乙方上述服务范围中的外贸进出口业务相关内容。

2.1.2 甲方应配合乙方提供企业基本信息、完整的产品相关信息和外贸进展中存在的问题。

2.1.3 甲方根据需要不定期参加由乙方主办或协办的外贸专题培训讲座。

2.1.4 甲方应配合乙方通过“楚贸通”平台对乙方提供的服务进行记录与评价。

2.2 乙方的权利和义务

2.2.1 乙方有权要求甲方提供企业基本信息和外贸数据；
有义务免费为甲方提供外贸进出口全流程咨询与指导服务。

2.2.2 甲方委托乙方代理外贸进出口业务或相关业务，应
认真履行职责，维护甲方的合法权益。

2.2.3 乙方有责任和义务严守甲方商业机密，除非甲方同
意，不得将甲方信息透露给任何无关第三方。

2.2.4 乙方应引导甲方通过“楚贸通”平台对乙方提供的
服务进行记录与评价。

第三条 一般条款

3.1 本协议未尽事宜，经双方协商进一步补充完善。

3.2 本协议一式二份，双方各执一份，双方签字盖章后即生
效。

甲方：
(签章)
年 月 日

乙方：
(签章)
年 月 日