

江苏省市、县广电媒体融合创新案例

常熟市中小企业政策服务云平台 ——“e政通”

常熟市广播电视总台

2019年8月

目录

CONTENTS

01、创新做法与实践

02、项目痛点

03、成效与反响

04、经验与启示

01

创新做法与实践

⊕ 核心功能

⊕ 运作模式

创新做法与实践

常熟市中小企业政策服务平台——“常熟e政通”
是为服务全市中小企业，汇集中央、江苏省、常熟扶持企业发展的政策举措并进行专题解读，通过新媒体手段，畅通政企互通渠道，让政策为企业所知，为企业所用，同时也让相关部门和单位及时听到企业的回应。



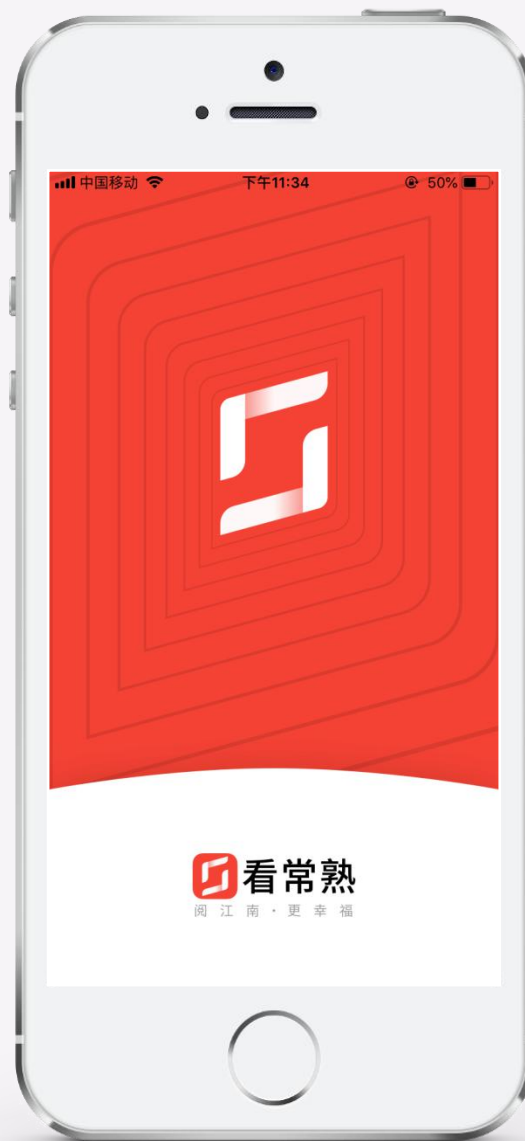
看常熟app下载界面



常熟工信微信公众号

创新做法与实践

“常熟e政通”运作由常熟市工业和信息化局和常熟市广播电视总台分工负责，通过常熟市工业和信息化局微信公众号“常熟工信”和常熟广电“看常熟”APP发布。平台板块包括政策动态、政策汇编、政策解读和政策咨询，核心功能为政策发布、政策解读和政策咨询。



创新做法与实践

平台整理汇集了中央、江苏省、常熟扶持企业发展的政策举措，按照政策类别和主管部门分类发布，可以一键方便搜索。同时选择转型升级、税费优惠、科技创新等内容文件进行汇编，以专题形式集中展示发布；选择最新的、对企业发展有重大影响的政策在“政策头条”重点发布；按照政策申报的最新内容在“申报动态”进行发布；选择和常熟产业关联度高的政策汇编，如《汽车产业发展扶持政策》等，以轮播图形式重点发布。



核心功能



政策汇编

(1) 整理汇集中央、江苏省、常熟扶持企业发展的政策举措，按照政策类别和主管部门分类发布，可以一键方便搜索；

(2) 选择转型升级、税费优惠、科技创新等内容文件进行汇编，以专题形式集中展示发布；

(3) 重点发布：选择最新的、对企业发展有重大影响的政策在“政策头条”重点发布；按照政策申报的最新内容在“申报动态”进行发布；

(4) 选择和常熟产业关联度高的政策汇编，如《汽车产业发展扶持政策》等，以轮播图形式重点发布。



政策解读

(1) 问答解读：整理用户咨询量大的热点问题，在“热门问答”中发布问题和答案；

(2) 专题解读：选择对企业发展有重大影响的政策进行专题解读，解读中可以查阅相关内容。

(3) 重点解读：对于重点政策，广电派出记者采访，视频解读，深度解读。



政策咨询

用户可以通过“意见反馈”方便地进行政策咨询，提出意见建议。



1 登陆“看常熟APP”，点开顶部菜单“e政通”



2 首次登陆您需要选择角色



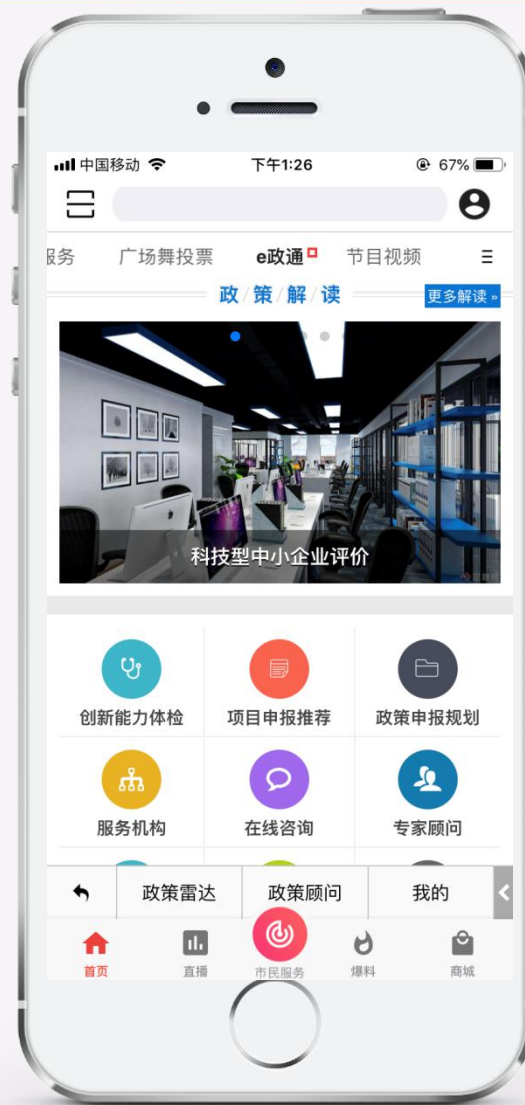
3 点击“分类查询”可查询相关资料



在“e政通”菜单中点击“个人中心”



注册/登录“e政通”账号



进入“e政通”个人页面



☛ “e政通” 下拉菜单



☛ “问卷调查” 页面



☛ “意见反馈” 页面

运作模式

政策发布

- (1) 计算机爬虫搜索：通过自动搜索相关权威网站获取最新内容；
- (2) 职能部门发布：由工信局职能科室与各部委办局密切联系，获知并发布最新政策。



增值服务

设置政策顾问VIP功能，为有需要的企业提供与政策相关的有针对性的贴心服务。



咨询解读

- (1) 一般政策咨询和解读由工信局职能科室将相关问题发给所涉及的部委办局，之后回复发布；
- (2) 政策运用方面的问题，由6家富有经验的社会咨询公司进行答复，工信局负责监督。
- (3) 重点解读：对于重点政策，广电派出记者采访，视频解读，深度解读。

现场服务

常熟市广播电视总台带领6家社会咨询公司深入企业，现场宣传政策，答疑解惑，进行案例分析，并根据企业需要提供服务。

02

项目痛点

模式创新

平台模式特色鲜明，可复制、可推广，可以加载在任何媒介上，体现融合思想，具有引领和示范作用。



业务创新

发展经济是各级政府的中心工作，为企业服务是各级政府的重要工作，e政通以移动端的方式解决企业发展中遇到的政策问题。

内容创新

- 1.围绕政策建立平台，除了具备发布功能，还具有各种分类查询、咨询互动功能，使用方便，体验良好。
- 2.在第一时间发布政策的同时，利用技术优势，利用广电优势，利用社会资源，及时准确跟进文字、专题、视频解读。

广电和工信局强强联手，双方发挥各自优势，通过服务提升了自身形象，方便了企业，赢得企业信赖。



体现服务理念，对症下药，通过线上、线下渠道解决企业发展中遇到的政策难题。

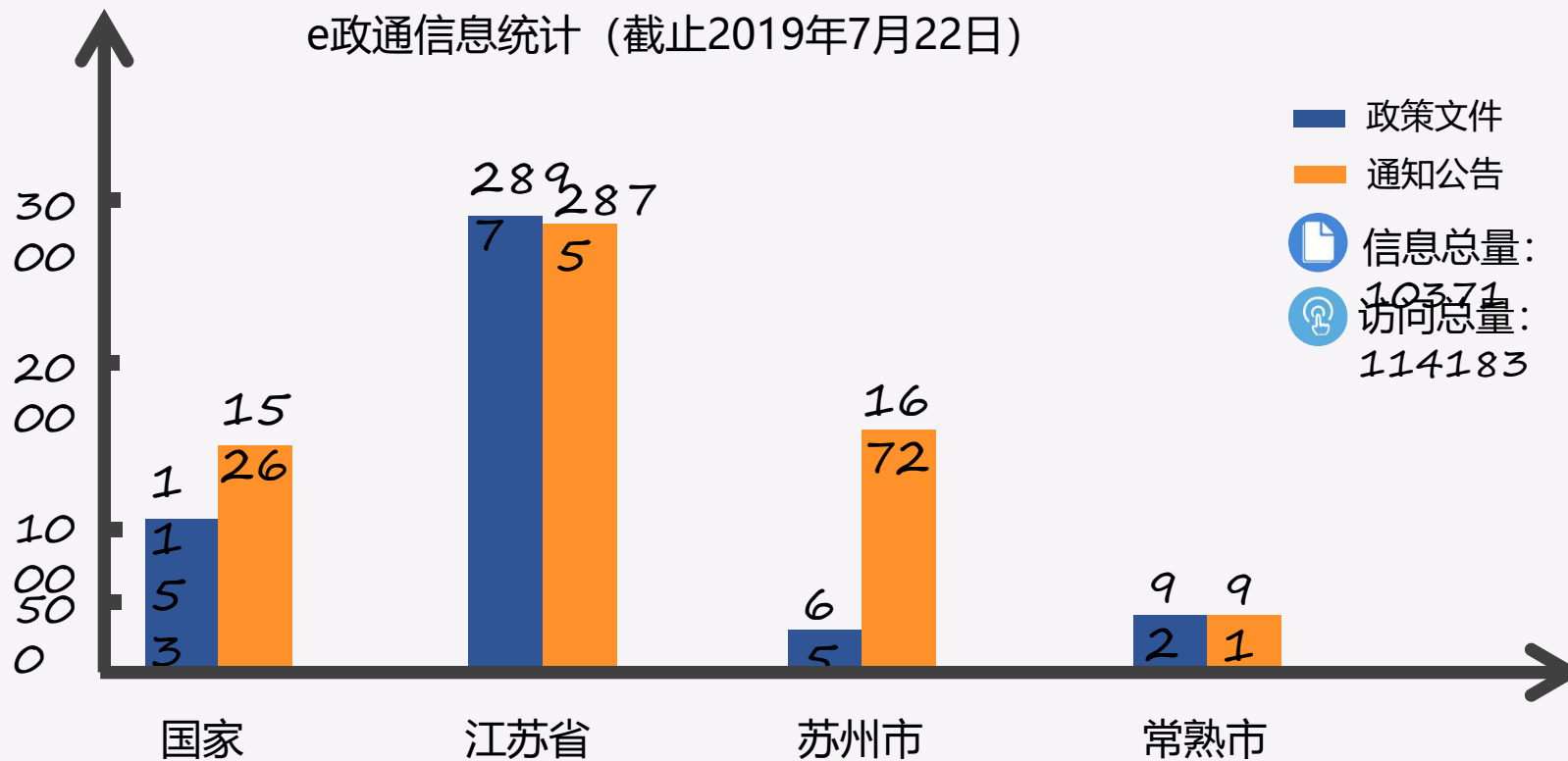


上线以来组织了两次企业集中服务活动，广电组织各部门、咨询公司为300多家企业提供现场政策咨询服务，受到企业好评。



依附于APP和微信公众平台的传播，宣传有力，效果明显。

e政通信息统计 (截止2019年7月22日)



目前苏州周边如高新区等地也已经上线了类似平台，下一步建立VIP客户制度，计划通过“线上不足线下补”的方式，提供有偿线下深层次服务和现场服务，持续发展，产生效益。

03

成效与反响

经过近3个月的筹备、开发、企业对接和试运行，常熟市中小企业政策服务平台——“常熟e政通”于2019年4月12日举行上线开通仪式并进行了服务对接活动。上线仪式上，向部分企业赠送了“常熟e政通”VIP。

在“常熟e政通”上，用户除了查询中央、江苏省、常熟级的各类政策，还可以通过“意见反馈”方便地进行政策咨询，与平台互动，提出意见建议。对于有需求的企业，广电总台和工信局组织开展“中小微企业日”等系列活动，带领各部门、社会咨询公司进行进行相关政策的深度解读和线下答疑解惑，现场提供服务，推动政策咨询网上运行。截止7月22日，政策文件、通知公告等信息共10371条，专题解读、政策汇编、热门问答近百条，访问总量达到114183。

在市委宣传部领导和协调下，常熟市工业和信息化局和常熟市广播电视总台将携手本市政策发布单位，建立政策发布和解读机制流程，让这一平台更好地为企业发挥作用。



04

经验与启示

专业性强

政策来自权威网站和专业部门，问题解答由政策发布或者传达部门以及富有经验的咨询公司完成，保证专业性；

闭环运作 可操作性强

从政策发布到政策解读、政策咨询、政策服务，形成运作闭环，保证运作的效果和效率；

线上线下结合 实用方便

既有微信公众号通道——“常熟工信”，也有客户端“看常熟APP”，手机端和PC端上可以方便操作使用；

强强联手 保证推广

专业部门和宣传部门联手，可以把媒体上重点关注的政策报道内容发布在平台上，也可以联手进行地面服务和推广，扩大宣传效果。

谢谢！