

# 湖南省中小企业服务体系建设 “十三五”规划

湖南省经济和信息化委员会

二零一六年三月



# 目 录

前 言.....	1
第一部分 中小企业服务体系发展现状.....	3
一、服务体系建设的取得的成绩.....	3
1.公共服务体系基本形成.....	3
2.社会化服务机构作用增强.....	4
3.创业基地建设方兴未艾.....	4
4.中小企业信用担保体系初步建立.....	4
5.政府支持力度不断加大.....	5
二、服务体系存在的不足.....	5
1.服务体系有待进一步完善.....	6
2.服务能力有待进一步提升.....	6
3.服务内容有待进一步扩展.....	6
4.服务方式有待进一步创新.....	7
5.服务规范有待进一步加强.....	7
第二部分 “十三五”规划总体思路、发展目标与指导原则.....	8
一、总体思路.....	8

二、发展目标.....	8
三、指导原则.....	9
1.政府引导与市场运作相结合.....	9
2.政府资源与社会资源相结合.....	9
3.全面推进与分类指导相结合.....	10
4.公共服务与特色服务相结合.....	10
5.创新发展与规范发展相结合.....	10
第三部分 主要建设任务.....	12
一、健全省、市、县三级公共服务平台网络.....	12
1.完善省枢纽平台.....	12
2.强化市州和产业窗口平台.....	14
3.构建县市区及工业园区基础平台.....	16
二、推进四大服务体系建设.....	17
1.加大创业创新服务体系建设.....	17
2.完善中小企业融资服务体系建设.....	19
3.加强公共服务体系建设.....	20
4.创新社会化服务体系建设.....	21
三、增强十大服务内容.....	22
1.政务代理服务.....	22
2.创业辅导服务.....	23

3.综合信息服务.....	23
4.投融资服务.....	23
5.人力资源服务.....	24
6.技术创新服务.....	24
7.市场开拓服务.....	25
8.管理咨询服务.....	25
9.信息技术服务.....	26
10.专业指导服务.....	26
四、实施七项专项服务行动.....	26
1.扶助小微企业专项行动.....	26
2.中小企业“专精特新”行动.....	27
3.中小企业“+互联网”行动.....	28
4.中小企业管理升级活动.....	29
5.平台服务能力提升计划.....	29
6.中小企业领军人才培育计划.....	30
7.中小企业“民参军”专项行动.....	31
第四部分 保障措施.....	33
一、切实加强领导.....	33
二、加大投入力度.....	33
三、完善配套政策.....	34

四、加强人才保障.....35

五、营造良好环境.....36

# 前 言

中小企业是国民经济的重要组成部分，在促进经济发展、优化经济结构、转变经济发展方式、扩大就业、改善民生等方面发挥着十分重要的作用。大力培育和发展中小企业服务机构，建立健全中小企业服务体系，对改善中小企业成长环境、促进中小企业持续健康发展意义重大。

“十二五”期间，在省委、省政府的正确领导下，我省中小企业发展实力明显增强，创新能力不断提升，产业结构明显优化，国际化水平进一步提高，中小企业聚集度进一步紧密。2015 年末，中小企业增加值占全省 GDP 总量的 57%，全省中小企业达 48 万户，比 2010 年增加 31.4 万户，占企业总数的 99.8%，吸纳从业人员 3751.8 万人，占全部企业从业人员的 84.5%。同时，我省中小企业还存在数量少、规模小、效益较差、创新能力不足、管理方式落后、同质化竞争严重、抗风险能力弱、存续期短等问题。

“十三五”时期，我国发展仍处于可以大有作为的重要战略机遇期，中国制造 2025、互联网+以及大众创业、

万众创新喷发的新动能，不仅给中小企业发展拓展了新空间，也为中小企业转型升级指明了发展方向。同时中小企业也面临诸多矛盾叠加、风险隐患增多的严重挑战。当前，我国经济发展进入新常态，经济增速明显放缓，经济结构深度调整，经济下行压力较大，中小微企业生产经营困难，利润大幅度下降，成本居高不下，中小微企业对社会化服务的需求十分迫切。在中小微企业服务需求更加个性化、多样化的背景下，完善中小微企业服务体系，对于优化企业发展环境，引导和促进中小微企业提高发展质量和效益，加快转型升级步伐，实现持续健康发展显得尤为重要。

为贯彻落实建设制造强省五年行动计划，适应新形势下中小企业发展要求，进一步明确中小微企业服务体系建设思路、目标、任务，重点和措施，特制定本规划。本规划是“十三五”时期我省中小微企业服务体系建设的行动纲领。



# 第一部分 中小企业服务体系 发展现状

## 一、服务体系建设取得的成绩

“十二五”以来，在有关部门的大力支持下，中小企业主管部门齐心协力、扎实推动、社会力量广泛参与，中小企业服务体系建设得到了较快发展。

**1. 公共服务体系基本形成。**以省中小企业服务中心为核心，全省 14 个市州、93 个县（市区）及长沙高新区、株洲高新区等 19 个工业园区成立了中小企业服务中心，形成了公益性和社会化相结合的服务体系。自 2012 年全省中小企业公共服务平台网络开始建设以来，到 2015 年 12 月底，已完成省枢纽平台、8 个市州综合窗口平台和 17 个产业窗口平台的建设。攸县、双峰、桂阳、资兴、临武、雨花、开福、邵阳、浏阳、宁乡、新化等县（市区）及慈利县零阳镇建立了中小企业公共服务窗口平台。省中小企业公共服务平台已聚集服务机构 3800 余家，提供服务产品和服务项目 5700 余种，注册企业 67000 多家。

**2. 社会化服务机构作用增强。**我省社会化服务机构逐年增加，服务功能不断拓展，服务能力持续提升，已覆盖创业辅导、融资服务、教育培训、管理咨询、法律服务等多个领域。全省 216 家服务机构被省经信委认定为省级中小企业核心服务机构，其中 21 家被认定为国家中小企业公共服务示范平台。

**3. 创业基地建设方兴未艾。**目前，全省创业基地总量已超过 150 家，建筑总面积逾 2000 万平方米，入驻企业 8000 多家，从业人员超 25 万人。全省已有 73 家创业基地被认定为“湖南省中小微企业创新创业基地”，其中，株洲高新区留学人员创业园、岳阳经济技术开发区创业孵化基地、湘潭火炬创新创业园、麓谷科技孵化器 4 家创业基地被认定为第一批“国家小型微型企业创新创业示范基地”，长沙市成为首批全国小微企业创新创业基地建设示范城市。

**4. 中小企业信用担保体系初步建立。**2004 年成立了湖南省中小企业信用担保有限责任公司，2009 年成立了以再担保为主的湖南担保有限责任公司，14 个市州、122 个县市区都建立了政策性担保机构或办事处。截止 2015 年底，全省共有融资性担保机构 215 家，注册资本 264 亿元，当年新增担保额 430 亿元，年末在保额 445

亿元。

**5. 政府支持力度不断加大。**省委、省政府高度重视中小企业服务体系发展，在《关于进一步支持中小企业发展的实施意见》（湘政发〔2012〕18号）、《关于促进非公有制经济发展的若干意见》（湘发〔2015〕3号）、《关于进一步扶持小型微型企业健康发展的实施意见》（湘政发〔2015〕13号）等文件中都明确了加快中小企业服务体系建设的政策措施；省经信委也制定了《湖南省中小企业核心服务机构管理办法》、《关于大力推进全省中小企业服务中心建设的意见》、《关于切实做好全省中小企业公共服务平台网络建设有关工作的通知》等支持服务体系建设的文件。省、市、县各级政府对服务体系的财政投入持续增长，省中小企业发展专项资金、新型工业化引导资金等通过项目建设、业务补助、风险补偿、购买服务等方式，支持服务体系建设和服务活动开展。

## 二、服务体系存在的不足

总体来看，我省中小企业服务体系建设取得了长足进步，但仍存在不少问题，比如公共服务体系能力建设滞后，服务机构协同难，优质服务资源缺乏，服务项目

及产品标准化、规范化程度不高等。

**1. 服务体系有待进一步完善。**目前，全省 1/4 的县市区尚未建立中小企业服务中心，公共服务体系覆盖还不全面，部分服务中心有名无实，存在无人员、无经费、无场地现象。部分市州、县市区服务中心与中小企业管理部门两块牌子、一套人马，难以有效开展工作。省中小企业公共服务平台功能有待进一步提升，市州窗口平台尚未全面建设完成，县市区实体窗口平台建成率不足 10%，产业窗口平台引导发展能力不足，平台网络的在线服务与线下活动还不够活跃。

**2. 服务能力有待进一步提升。**服务机构对企业了解不深，难以准确把握企业需求，服务机构自身盈利能力不强，难以实现可持续发展。服务人员素质差距较大，资质不足，难以满足企业服务需求。公共服务体系服务功能不全，物流、大数据、市场拓展等服务功能模块尚未构建。创业基地服务层次低，大多只能提供物业管理、政务代理等基础性服务，创业创新、投融资、检验检测和技术研发等服务明显不足。

**3. 服务内容有待进一步扩展。**对企业需求研究不足，服务产品单一、咨询型居多，复合型、创新型较少，覆盖中小企业全生命周期、全价值链的创新服务产品缺乏。

服务机构大多只能进行简单的人员培训、信息提供、咨询服务，对企业所急需的创新研发、战略发展、综合管理、国际市场开拓、竞争情报、资产高效利用、跨界发展、高级人才引进培育、企业投融资、上市辅导等服务无法满足。引导企业利用互联网+、物联网、两化融合等新一代信息技术转型升级的服务产品还刚刚起步。

**4. 服务方式有待进一步创新。**服务中心、服务平台主要提供物业管理、代理代办服务，服务方式单一，不系统。缺乏互联网思维和众筹、众包、众创等新型服务方式。县市区平台建设落后，信息传递方式不完善，企业需求无法及时上传到省、市州平台。众创、沙龙、大讲堂、路演、虚拟社区等新的服务方式还停留在长沙等中心城市很少辐射到全省各个县市区。

**5. 服务规范有待进一步加强。**服务机构、服务平台开展对中小企业的服务活动、服务收费、服务效果、服务过程等监督评价机制刚开始建立。由于服务类别的多样性，服务评价标准很难统一，缺乏价格指导体系和服务质量效果评价体系，一些服务机构服务不规范，对服务机构的服务绩效和利用财政资金的使用效果难以评估。

## 第二部分 “十三五”规划总体思路、 发展目标与指导原则

### 一、总体思路

全面贯彻国务院和省委省政府促进中小微企业健康发展的政策措施，以促进中小企业降本增效、转型升级、创新发展为目标，以满足中小企业服务需求为导向，以互联网+、大数据、云计算等新一代信息技术为依托，以全省中小企业公共服务平台网络为载体，充分利用大众创业、万众创新、供给侧结构性改革激发的新动能，大力培育和引进优质服务机构，创新服务方式、畅通服务渠道、提升服务水平，形成政府、社会服务资源共享、优势互补、协同合作的服务格局，为全省中小企业持续发展、实现制造强省目标提供强大支撑和保障。

### 二、发展目标

到“十三五”末，实现省市县三级中小企业公共服务窗口平台全覆盖、全省“135”创新创业园区中小企业公共服务平台全覆盖。培育和树立县市区窗口示范平台 30

家、产业窗口示范平台 30 家、智慧型中小微企业创业创新示范基地 30 家 ; 培育和建设省级中小微企业创业创新基地 120 家、国家小型微型企业创业创新示范基地 20 家 ; 培育和认定省级中小企业核心服务机构 300 家 , 带动社会服务机构 5000 家 ; 基本建立覆盖面广、管理规范、高效便捷、可持续发展的中小企业服务体系。

### 三、指导原则

**1. 政府引导与市场运作相结合。** 服务体系建设既要发挥政府的引导作用 , 通过项目支持、服务补贴、政府购买服务等方式扶持、规范和引导服务机构服务中小企业 , 营造良好的发展环境 ; 又要发挥市场配置资源的基础性作用 , 鼓励并支持服务机构市场化运作 , 增强服务机构可持续发展能力 , 构建政府与市场双向互动的建设模式 , 发挥市场多元主体在服务体系建设中的积极作用。

**2. 政府资源与社会资源相结合。** 整合政府、社会各类资源 , 充分调动各方面的力量 , 形成资源共享、优势互补、协同合作的服务网络 , 提高服务效率 , 鼓励和引导更多的社会服务机构为中小微企业提供服务。坚持公益性服务与市场化服务相互促进、共同发展 , 以公益性服务带动市场化、专业化服务 , 以市场化服务促进专业

化服务。

**3. 全面推进与分类指导相结合。**既要从小企业转型升级实际需求出发，全面推进服务平台、服务机构、服务产品、服务体系建设，加快形成全省范围内协调、均衡的中小企业服务体系的基本框架和整体格局，保证服务体系建设全面向前推进；又要充分考虑区域、产业、资源和服务需求等方面的差异，对公益性服务机构和社会化服务机构、市州服务机构和县市区、园区服务机构、综合性服务机构和专业性服务机构进行分类指导和规范发展，引导其准确定位、发挥优势、增强服务能力。

**4. 公共服务与特色服务相结合。**以中小微企业服务需求为导向，依据中小微企业的共性需求，开展公益服务；以创新服务方式为重点，充分发挥社会资源多样化的优势，依据中小微企业个性需求，打造具有湖南特色的服务方式、服务项目，在服务手段上，力求公共服务平台与专业平台相结合；线上服务与线下活动相结合；普遍培训与精准服务相结合，满足中小微企业的个性化服务需求。

**5. 创新发展与规范发展相结合。**从整合服务资源、提升服务水平、自律服务行为、合理服务收费等方面，规范服务体系发展；把创新作为提升服务水平的中心，



鼓励服务主体针对中小微企业的“专精特新”发展需求，在服务内容、服务方式、服务产品等方面大胆创新，争创品牌，适应不同区域、不同产业、不同发展阶段中小微企业差异化发展要求。

## 第三部分 主要建设任务

紧紧围绕建设制造强省战略目标，结合湖南中小企业及服务体系建设发展实际，突出重点，凝聚合力，全面推进，形成特色。

### 一、健全省、市、县三级公共服务平台网络

建立以省服务平台为枢纽，省、市、县三级窗口服务平台互联互通，为中小企业提供政策信息、创新创业、人才培养、管理咨询、融资担保、法律咨询、市场拓展、两化融合等服务。

#### 1. 完善省枢纽平台

省平台作为平台的平台，是省枢纽平台，主要承担全省服务网络平台的构造、互联互通、规范管理及监督评估，主要服务产品、服务活动的总体指导与协调。

一要完善管理制度。加快建立和完善省平台对综合窗口平台、产业窗口平台、示范平台、核心服务机构运行管理、服务规范、监督评价的各项制度，制定服务平台和服务机构服务指导手册，引导平台、机构提高服务水平和服务质量。二要强化资源整合。省平台要加强与政府部门、

社会机构、企业协会、商会、产业联盟等服务机构、电信、移动、联通、腾讯、阿里、百度等运营商、大专院校、科研院所、大型企业的合作，加强与国家服务平台及兄弟省市服务平台的联系，充分利用各种服务资源，建立联动机制，为中小微企业提供多环节、全领域、深层次的服务。

三要拓展平台功能。在现有基础上，重点发展互联网+、产品研发、技术创新、电子商务、品牌创建、国际市场开拓、跨界融合发展、上市辅导等服务，满足企业多样化服务需求。加快“96871”呼叫热线的推广与运用，提高接待、协调、处理、监督能力，形成企业求助品牌。探索利用信息化手段，开通远程视频、远程培训、远程诊断系统，及时为企业解决困难和问题。积极聚集和引进企业信用评级、工业物流、创业创新基地管理、企业运行监测、产品溯源等应用系统，提高平台利用率和认知度。加快推进大数据、云计算、物联网技术的应用，预测和判断企业需求，为政策制定、精准对接提供及时准确的综合信息。

四要创新服务手段。充分利用平台优势，优化服务资源结构，细分服务资源门类，实现线上服务与线下服务相结合，共性服务与个性化定制服务相结合，传统服务与网络化协同服务相结合，整体服务与精准服务相结合，不断创新服务手段。加快众筹、众包、众创、众扶等互联网服务方式的应

用。以“精准服务进园区”为总揽，广泛开展服务企业的各项活动，提高平台的影响力和号召力。重点组织中小企业“+互联网”，“腾飞杯”管理升级，“中小企业创新产品”、“优秀服务机构、服务产品和服务专家”评选等活动。到“十三五”末，省平台注册企业达 10 万家以上，聚集服务机构 5000 家以上，平台网络年服务企业总数 10 万家次以上。

## 2. 强化市州和产业窗口平台

市州综合窗口平台既联系省平台，又指导县市区、园区窗口平台，主要承担本区域服务资源的聚集、产品的研发、服务活动的组织。产业窗口平台是提供产业发展信息、引导产业发展方向的专业服务平台，它们是构成平台网络的骨干。

市州综合窗口平台。加强政策、信息、管理、运行的承上启下作用，落实省经信委、省平台下达的工作任务；加强服务资源的协调与管理，指导所辖县市区、工业园区、创新创业基地、服务机构及产业窗口平台的建设、规范管理、运行监督、活动组织；加强区域特色服务产品的培育，根据本地产业发展的总要求、中小企业的服务需求，引进、培育适合当地中小企业发展的特色服务产品；加强服务需求的调研与对接，广泛开展政策落实、降本增效、转型发展、技术创新、服务需求等的调研；组织服务机构与企业

的线上、线下对接，及时解决企业困难、问题和需求；加强平台窗口功能的拓展服务，利用平台场地现场展示本地优秀中小企业、地方特色产品、服务机构产品，宣传省内、省外优秀服务机构和服务产品；加强创业创新的辅导，建立指导队伍，组织开展活动，落实具体政策，协调解决信息、场地、资金、人才等问题；加强可持续发展机制的创新，扩大服务范围，创新服务手段，提高平台盈利能力。长沙、株洲、岳阳、怀化、益阳、湘西、张家界已完成窗口平台建设的市州，要加强管理，完善功能，聚集服务机构，创新服务方式。湘潭、郴州、永州等市州的窗口平台要根据实际需要，加强改造、搬迁的论证、设计，突出资源整合、功能完善能力；衡阳、常德、娄底、邵阳等市州要加快窗口平台建设进度，2016年完成项目建设，正式开展对外服务。

产业窗口平台。加强产业政策的引导，提供国际、国内产业发展动态、趋势、新技术、新产品等信息，协调行业内企业管理咨询、综合管理服务 etc 全方位服务，加强行业情报交流，依据行业特点，收集国内外行业原材料、设备设施、产品价格等信息，组织企业交流，收集、了解企业需求，协调组织精准服务；加强产业发展生态圈建设，提升行业聚集功能，聚集本行业原材料提

供应商、生产企业、产品采购商、科研院所、研发机构、专业服务机构等组成产业发展生态圈，组织行业内企业参加国内、国际各种展会，带动相关中小企业抱团、与大企业配套、上下产业链关联走向国际市场；加强产业新技术、新产品的应用，引导企业通过新一代信息技术转型升级，加快企业设计、研发、制造、仓储、物流、营销、管理、服务等环节信息化融合，提升企业智慧化、智能化水平；组织科研院所、行业专家、技术人员组成“复合型”专业服务团队，帮助企业在研发设计、智能制造、管理创新等方面有较大突破，以新要素、新技术、新模式创造出新产品、新业态、新产业。

### **3. 构建县市区及工业园区基础平台**

市县区、园区窗口平台是全省平台网络的基础，直接接触企业，是了解企业需求，解决企业困难，实现服务对接的桥梁，是平台网络最直接、最灵敏的感应器。

发挥“企业娘家”作用，组织企业经营管理、服务机构聚集平台，定期开展联谊、交流、沙龙、大讲堂等活动，帮助企业解决政务代理、人员招聘与引进、要素协调等工作；发挥桥梁纽带作用，利用 96871 热线建立企业“110”，及时收集企业诉求，反映给本级政府部门，建立部门联动与快速处理机制；发挥政策宣传作用，宣

传国家、省市及当地政府发展经济和中小企业的政策、措施，及时更新平台各类信息；发挥服务需求收集作用，收集了解企业需求，及时在线上反映，及时向市州平台、省平台反映，寻求解决问题的途径与办法；发挥协调监督作用，平台通过对涉企政府部门、服务机构服务情况、服务评价的定期调研，促进改善企业发展环境，通过组织人大代表、政协委员等的视察和评议，促进政府部门、服务机构切实服务企业，解决实际问题；发挥电子商务推动作用，结合智慧城市建设，建立电子商务平台，帮助当地农业、工业、服务业等中小企业通过电商销售产品、宣传企业，在窗口大厅同时建立企业、产品、服务机构的线下展示；发挥精准服务组织作用，定期组织企业、银行、政府对接与协调活动，组织对企业员工技能、素质的培训，组织服务机构进企业帮困解难，组织企业参加有关展览展销等活动。

## 二、推进四大服务体系建设

### 1. 加大创业创新服务体系建设

贯彻落实鼓励大众创业万众创新的各项政策，支持各级政府、经开区、高新区、大型企业、民间资本投资建设中小微企业创业创新基地，支持发展创业创新工场、众创

空间、创业创新路演基地和创业创新虚拟社区等新型创业创新平台，积极打造孵化与创业投资结合、线上与线下结合的开放式服务载体，为新企业、新产品、新业态、新模式成长提供支撑。鼓励支持专业化、专营化的运营管理机构管理创业创新基地，规范基地管理，提升服务水平，降低创业成本，提高创业成功率。各级、各类创业创新基地，要进一步加大投入，完善基础设施建设，加强通讯、物流、检验检测、环保、信息等的配套。加强创业创新基地服务窗口、服务平台的建设，充分利用互联网、大数据、云计算等新一代信息技术，为创业创新者、创业企业提供基础服务和专业服务。重点支持智慧型创业创新示范基地的建设和培育，促进运营管理者、创业创新者、创业创新企业加快工业化和信息化的深度融合，实现研发、生产、管理、销售、服务的信息化和智能化，促进基地和企业共同向智慧型方向发展。

在省级中小微企业创业创新基地中开展创建智慧型创业创新基地示范工作。每年选取 5 家左右积极性高、条件基本成熟的省级创业创新基地，通过与电信、移动等运营商合作，配套完善光纤、4G、WiFi 信息通讯设施，实现基地信号全覆盖，提升基地配套服务能力及企业生产经营信息化应用能力。示范基地要实行高效一体化的



智能公共管理服务，为企业提供云资源、互联网管理、互联网营销、大数据等产品和在线办事大厅、多媒体宣传推广服务。各级中小企业主管部门，对智慧型创新创业示范基地的建设给予项目资金支持。

## **2. 完善中小企业融资服务体系建设**

充分发挥中小企业融资超市网上平台的作用，引进更多的各类金融服务机构，在功能和服务区域实现全覆盖，不断改善中小企业融资环境。鼓励银行金融机构创新中小企业特色金融产品和服务，引导银行金融机构扩大对中小企业的信贷投放规模；积极推动区域股权交易市场建设，鼓励中小企业上新三板，拓展直接融资渠道；拓展中小企业发债融资渠道，支持符合条件的中小企业发行企业债券；充分发挥省新兴产业引导基金作用，有效撬动民间资金，引导民间资金流向实体经济领域，指导民间融资线下和线上平台的规范运作；引进面向小微企业、“三农”的租赁公司，建立租赁物与二手设备流通市场，发展售后回租业务，引导融资租赁更好服务中小企业。积极探索中小企业、金融机构、电商平台和互联网企业、网络运营商、监管机构打造互联网金融生态体系建设，鼓励大型电子商务平台发展互联网金融，壮大互联网生态主体，促进互联网金融整体性功能的有效发

挥，降低中小企业融资成本，缩短融资周期。

加强中小企业信用担保体系建设，提高融资担保机构服务小微企业和“三农”的能力，缓解小微企业和“三农”融资难、融资贵。建立政府主导的担保体系，以政府出资为主，大力发展政府支持的融资担保机构；完善再担保机制，充分发挥再担保增信分险的作用和“稳定器”作用，提升辖内融资担保机构的管理水平和抗风险能力，实现再担保全覆盖。积极推进银担合作，建立健全融资担保资本补充和代偿补偿机制，提高融资担保的抗风险能力和担保能力。加强对融资担保机构的业务指导，引导融资担保机构规范经营，促进融资担保行业可持续发展。

### **3. 加强公共服务体系建设**

以省中小企业服务中心为核心，县市区、园区中小企业服务中心为骨干，政府有关为企业直接服务的部门、服务机构为主体的公共服务体系建设。各级中小企业主管部门要协调处理好政府部门、服务机构、中小企业服务中心、服务平台的关系，使其各负其责，各司其职，协同合作。以省服务中心为核心，建立省中小企业服务联盟，加强终端建设，延伸服务“最后一公里”。发挥省中小企业服务中心示范带动作用，引导各级服务中心协

同服务、精准服务。继续发挥省中小企业服务中心“携手行动”、融资超市、银河培训、清华北大研修班等品牌效应，开展政策宣传、教育培训、企业融资、企业管理等帮扶活动。充分利用政府 12345 平台、工商 12315 平台资源，及时了解中小企业问题诉求、服务需求，组织、协调政府部门、服务机构协同解决，为中小企业发展创造良好氛围。各级中小企业主管部门要重点解决服务中心存在的有名无实、无专业人员、无工作经费、无服务场地、无服务手段、无服务活动的现象。鼓励、支持中小企业主管部门、工业园区、开发区管委会建设服务中心；鼓励、支持各地创新建设方式，引进民间资本、社会机构投资建立中小企业服务中心；鼓励、支持生产型制造企业向生产制造服务型转变，延伸服务产业链，提供公共服务，设立专业化服务中心。

#### **4. 创新社会化服务体系建设**

根据中小企业生长发展规律，要建立健全覆盖企业全生命周期、响应快、网络化、多领域、深层次、全方位的社会化服务体系。充分发挥商会、协会、联盟等社会组织的服务作用，通过平台聚集、整合资源优势，完善服务管理机制，满足中小微企业发展的需要。引进国内外优秀服务机构进入湖南，鼓励民间资本创办社会化

服务机构，引导服务机构创先争优树立品牌。鼓励、支持服务机构利用新一代信息技术、“互联网+”的优势，由“单一型”向“复合型”发展，设立服务平台，从创业、研发、生产、经营、管理、销售各个环节全程贴近服务、网上远程服务。完善湖南省核心服务机构管理办法，建立评选、监督、评价、退出管理机制，确保核心服务机构引领服务水平、服务质量、服务效果的发展方向。鼓励支持重点发展商业模式创新、创新研发、工业设计、检验检测、知识产权、品牌创建、精益经营管理、精益生产、综合管理、信息化智能化应用等方面的服务机构和服务平台。

### 三、增强十大服务内容

**1. 政务代理服务。**为中小微企业提供代办注册、变更、年检、注销、代理记账、财税管理、专利、知识产权等服务。鼓励支持建立专业代办服务机构，确定代理范围、简化代办程序，公开收费标准，健全监督、评价代办制度，提高代理水平。窗口平台应创新服务方式，推进手机客服、线上代办等快捷服务方式，更快、更好为企业服务。

**2. 创业辅导服务。**以创业基地窗口平台为主，为创

业者提供创业政策、信息、咨询、指导目录、辅导和培训等服务。为初创企业提供管理咨询、项目诊断、市场营销、财务管理、筹融资、财税申报、法律援助等专业服务。大力培育和发展创业辅导师、创业导师队伍，鼓励服务机构从业人员参加创业辅导师资质的培训。各窗口服务平台，要开设创业创新专栏，宣传政策、提供信息、开展活动；充分利用创客空间、创业实训、创业路演、虚拟社区等新形式组织创业大赛，活跃创业创新氛围。

**3. 综合信息服务。**省、市、县、工业园区、创业基地综合窗口平台、产业窗口平台，要加强信息收集、传导、交流、更新服务。平台要实现互联互通，便于企业公开查询，实现开放的、具有线上线下联动的信息运用。利用互联网大数据、云计算技术，96871 呼叫热线，收集、反馈、预判企业需求与企业困难信息，组织精准服务。根据大数据信息建立预警机制，帮助企业防范风险。

**4. 投融资服务。**中小企业管理部门、窗口服务平台、创业创新基地要加强与金融、银行、担保、风投、小贷、股权等机构的合作，建立战略合作关系，开发创新投融资产品，加快融资超市服务站建设，为中小微企业提供投资融资服务。进一步加强中小企业信用担保体系建设，在功能和区域上实现全覆盖；充分发挥中小企业融资担

保风险补偿资金作用，建立各级助保贷资金池；充分发挥产业投资引导基金的引导作用，鼓励民间资本投资“专精特新”中小企业。

**5. 人力资源服务。**各窗口平台、服务中心要为中小微企业提供人员招聘、人才引进、人员培训等服务。鼓励、支持专业培训服务机构，创新培训方式与模式，利用实训基地、模拟道场、网上培训商学院为中小企业提供“订单式”中高级人才培训、岗前培训、在岗培训、生产培训、专业辅导等。窗口平台要积极拓展人力资源服务功能，加强中小企业人力资源交流、需求信息分析发布、人力资源测评、人力资源管理咨询诊断等服务，依托省内外优秀的人力资源管理咨询机构，指导中小微企业转变用人观念，完善用人机制，促进人力资源有效配置。

**6. 技术创新服务。**鼓励高等院校、科研院所、技术中心、设计中心、大型企业为中小微企业提供技术研发、工业设计、改造升级、检验检测、技术创新、产品创新等公共服务。综合窗口平台、产业窗口平台要引进或与技术服务机构签订战略协议，建立健全协同服务机制，组织开展技术交流与合作。鼓励企业自主建立研发中心、技术联盟，实现技术创新与生产无缝对接。支持创新服务机构通过技术成果转让、委托开发、联合开发和人才

委托培养等方式开展合作，提高中小微企业自主创新能力。组织开展中小微企业产学研合作项目洽谈暨共性技术难题招标活动，推进中小微企业创新的社会化服务。推动传统优势产业、新兴产业“抱团创新”、跨界创新、融合创新，提高企业核心竞争力。

**7. 市场开拓服务。**各级中小企业主管部门，应积极组织企业参加国际、国内各类展览展销、贸易洽谈、产品推介等活动，运用电子商务、网络平台、产业对接等形式帮助企业开拓市场。鼓励服务机构建立中小微企业产品展示、产能对接交易平台，创新营销模式，培训营销队伍，组织营销策划、品牌形象设计、产品展览展销、商贸信息发布等促进中小微企业市场开拓活动。重点支持企业运用电商平台，沿一带一路，依托大企业，抱团走出去，开拓国际市场和促进产能释放。

**8. 管理咨询服务。**根据企业全生命周期、全价值链均衡发展的需求，培育、引进国内外综合性管理咨询服务机构，组织对企业全方位、全过程的诊断、咨询和辅导。鼓励服务机构打造符合湖南企业发展的特色服务品牌。省平台网络建立由资深专家、学者、企业导师组成的管理咨询专家服务团，通过远程视频、现场咨询、辅导培训等诊断方式，为中小微企业发展把关定向。加强

对管理咨询服务机构的监管与评价，确保服务机构能为企业的商业模式、发展战略、经营管理、精益生产、人力资源、市场营销等提供有效的咨询服务。

**9. 信息技术服务。**鼓励支持信息技术运营商、供应商、服务商，充分利用信息技术创新服务能力，提供大数据服务，促进中小微企业工业化、信息化深度融合，引导企业通过互联网大数据、云计算、物联网技术，实现协同发展，制造与服务融合发展，智能化发展，跨界融合发展。

**10. 专业指导服务。**各级服务中心、综合窗口平台、产业窗口平台要集聚和整合社会资源，为中小微企业提供法律、财务、税务、专利、知识产权、审计、评估、认证、信用、环境保护等专业性服务，提高中小微企业法律风险、资金风险、知识产权风险、信用风险、环境风险的防范意识，增强自我保护与自我发展能力。

#### 四、实施七项专项服务行动

##### 1. 扶助小微企业专项行动

为帮助中小微企业摆脱困境、降本增效、转型发展，“十三五”期间持续开展扶助小微企业专项行动。

专项行动重点围绕惠企政策落实、缓解融资难题、



推进创新发展、提升管理水平、减轻企业负担、开拓国际国内市场等方面开展服务活动。各市州、县市区中小企业主管部门、服务机构、服务平台统一协调，形成合力，根据本地实际和自身特点，向企业送政策、送智慧、送温暖、送服务，帮扶企业渡难关、解难题、助转型、助发展。

活动以全省中小企业公共服务平台网络为纽带，专项活动为节点，服务机构推送服务为常态，点面结合、集中活动与线上服务相结合的方式，充分发挥各类服务资源优势和省中小企业公共服务平台网络信息交流、服务展示、服务对接、服务交易的作用。深入开展精准服务进园区、“携手行动—企业家志愿者导师帮扶小微企业”、“96871”商城、湘品湘企网上行等活动。

## **2. 中小企业“专精特新”行动**

按照湖南制造强省战略部署，以增强中小企业自主创新能力、加快转型升级发展为目标，以市场为主导、企业为主体、政策为引导，重点实施企业孵化、股份制改造、知识产权战略推进、信息化推进、管理提升等五大重点工作，促进中小企业专业化、精细化、特色化、创新化发展，全面提升中小企业整体制造水平和产业支撑能力。

到 2020 年 ,培育 2000 家左右产权明晰、精细管理、装备领先、创新贡献大、信息化程度高的省级“专精特新”示范企业 ;培育 30 个左右区域特色和国内竞争优势明显的产业集群 ;在 12 大制造领域形成一批国内具有核心技术、核心产品优势的中小企业 , 培育 200 家左右行业细分领域的国内外领先企业。

### **3 . 中小企业“+互联网”行动**

广泛开展中小企业“+互联网”行动 ,大力推动企业在研发、设计、生产制造、仓储物流、市场营销、管理服务等环节广泛运用互联网、云计算、大数据、物联网等技术 , 改变和提升企业生产方式、消费方式、商业模式和管理模式 , 提升企业智慧化、智能化水平 , 形成发展新优势和新动能。鼓励中小企业广泛应用智能软件、工具 , 采用数字化、智能化装备 , 提高研发设计、生产制造、经营管理效率。大力发展企业个性化定制、众创众包众筹、网络制造、电子商务等新型制造模式 , 推进在线诊断维护、远程监测等智能服务和制造服务化 , 以“企业+互联网”、“产品+互联网”催生新模式、新业态、新产业 , 加强行业、区域数据化设计中心、电子商务等信息化平台建设 , 支持信息化服务商开发、推广适合中小企业的信息技术产品和解决方案 , 以信息化提升中小企业

制造水平，引领中小企业和产业转型升级。

到 2020 年，全省规模以上中小企业数字化装备占比达 60%以上，数字化设计工具普及率达 80%以上，电子商务应用达 80%以上，形成 500 家具有示范性、引领性、带动性的中小企业“+互联网”示范企业。

#### **4. 中小企业管理升级活动**

通过省平台，引导省内外优秀服务机构，以“腾飞杯”等中小企业管理升级活动为载体，针对企业生产管理、市场营销、战略发展、精益经营、技术创新等方面存在的问题，组织开展专题训练、自由对接、深度帮扶、跟踪服务等，帮助中小微企业提高经营水平和竞争力，走精细化管理之路，提升管理效率；引导中小企业管理创新、产品创新、协同创新、技术创新，提高中小企业精益经营管理、精益生产能力，突破市场制约，突破管理瓶颈。

到 2020 年，培育 500 家通过管理升级转型发展的示范企业，促进 1000 家企业转型升级，带动 10000 家企业自主转型发展。

#### **5. 平台服务能力提升计划**

加快各级窗口服务平台、产业服务平台自身能力建设，提升服务水平和服务效率、服务标准和服务质量；提高平台资源聚集、服务创新、组织协调、快速响应、

自我发展能力；完善平台服务设施、创新服务产品、拓展服务功能、增强服务手段。

加强服务平台从业人员素质培训，完善窗口平台服务人员聘用、选拔和激励制度，分渠道培养各类服务人才，形成专业素质高、服务意识强的服务队伍，重点对现有从业人员的综合素质、服务意识进行专业培训，提高具有专业职业资格人员的比例。

组织开展湖南省“十佳中小企业优秀服务机构”、“十佳中小企业优秀服务产品”、“十佳窗口平台优秀服务员”等十佳评选，及县市区综合窗口、产业窗口示范平台创建活动，提高平台网络的综合服务能力和影响力。

到 2020 年，公共服务体系服务人员 80%以上通过综合素质培训，持证上岗；核心专业服务机构主要服务人员从业资格证持有率 30%以上；各创业基地（园区）有 2 名以上持证创业辅导员。

## **6. 中小企业领军人才培养计划**

实施中小企业银河培训工程，依托北大、清华等名校继续开展中小企业领军人才培训，不断提升企业家整体素质。支持有特色、服务优、效果好的培训机构为中小微企业提供岗前、素质、专业、技能、管理、信息化、智能化技术培训，鼓励培训机构充分利用“互联网+”开展远程网

络培训，扩大培训覆盖面，提高资源利用率。支持引导大专院校、职业学校参与中小微企业培训工 作，推动中小微企业与高等院校建立长期稳定的人才交流机制，通过设立研究和实训基地、专业招聘会等方式吸纳师生到中小微企业工作、就业。探索订单培养等新型校企合作人才培养模式，鼓励科研院所进企业，为中小微企业提供长期智力支持。帮助中小企业建立现代人力资源管理和激励制度，增强中小企业对高素质人才的吸引力。

省中小企业公共服务平台、各级综合窗口平台、产业平台、服务中心，要深入园区、深入企业了解企业人力资源、专业人才需求，设立人才需求信息专栏，定期发布需求报告、人才引进目录。针对中小企业人力资源遇到的突出问题和迫切需求，通过线上对接线下活动、服务外包方式，加强与人才中介机构、院校的交流联系，建立信息互通共享机制、人才合作机制，着力解决企业招工难、用工难、留人难、培育难等问题。

## **7. 中小企业“民参军”专项行动**

大力引导民用领域的中小企业进入军用需求的高新技术领域，注重大数据、物联网、云计算等在武器装备上的应用。鼓励和支持已进入军工领域的中小企业由一般配套向关键部件和分系统提升。在长株潭等产业基础

较为雄厚的地区，以材料、零部件、通用分系统领域为重点，培育一批“民参军”新兴力量，引导“民参军”走专精特新的发展路子。

在确保国家秘密安全的前提下，积极搭建军民信息交流和共享平台，指导中小企业加强与军方和军工科研生产单位的信息沟通。指导中小企业增强责任意识、质量进度意识、安全保密意识和国防知识产权保护意识，为民营中小企业参军夯实管理基础。开展简化后的新版武器装备科研生产许可目录的宣贯培训，进一步为“民参军”提供便利化高效服务，积极引导具备条件的民营企业取得军工保密资格证书和武器装备科研生产许可证。

到 2020 年，新引导 50 家中小企业进入军工科研生产维修领域，培育和壮大 5 家“民参军”的专业化“小巨人”企业。

## 第四部分 保障措施

### 一、切实加强领导

进一步提高对中小企业服务体系建设重要性、紧迫性的认识，把服务体系建设作为促进中小企业创新转型的核心手段，结合中小企业发展实际，统筹规划，合理布局。充分发挥省促进非公有制经济和中小企业工作领导小组及其办公室的作用，加强部门沟通协作，加大工作协调和检查力度，形成工作合力，保障规划顺利实施。市州、县市区政府及中小企业主管部门要在规划指导下，结合本地实际，统筹安排中小企业服务体系建设各项工作，明确工作分工，加强分类指导，推进本规划各项任务的落实。

### 二、加大投入力度

完善支持中小企业服务体系建设的财政投入机制，加大财政资金投入。通过省中小企业发展专项资金，加大中小企业服务体系建设的支持力度，转变财政资金的投入方式，综合运用项目支持、业务补助、风险补偿、

购买服务等方式，重点支持服务中心、公共服务平台、创新创业基地、核心服务机构和信用担保体系建设；积极采取政府购买服务的方式，委托服务机构承担相关服务项目。各市州、县市区财政也要增加对中小企业服务体系建设的投入。充分发挥财政资金的放大效应，吸引社会资金参与中小企业服务体系建设的投入。充分发挥财政资金的放大效应，吸引社会资金参与中小企业服务体系建设的投入。充分提高服务水平。鼓励市州、县市区、重点园区加强与民间资本的合作，以民办非企业法人、民营企业等形式，设立中小企业服务中心等综合性服务机构。

### 三、完善配套政策

全面贯彻落实促进中小企业服务体系建设的各项政策措施。围绕加快促进中小企业转型升级这一主线，完善服务体系建设的政策措施，完善中小企业服务体系建设的法规体系和政策体系，完善服务体系建设的激励机制。在制定出台新的中小企业扶持政策的过程中，强化支持中小企业服务体系建设的有关条款和内容。结合中小企业服务体系发展的新情况新问题新需求，研究出台中小企业服务平台服务规范指导意见，研究修订《中小企业核心服务机构管理办法》、加强中小企业信用担保体系、中小微企业创新创业基地以及公共服务平台建设



等扶持政策。落实国家支持中小企业公共服务示范平台、中小企业信用担保机构的税收优惠政策，降低中小企业行政事业性收费和经营服务性收费。

健全服务协同机制，加强政府部门、服务机构、服务平台的联动与合作，增强服务的协同性，获取最佳服务效果。建立窗口平台服务跟踪、监督、评价和事后回访制度，加强对服务平台、服务机构服务过程的跟踪、评价，规范服务行为、完善服务市场、打造服务品牌、提高服务水平。完善中小微企业创新创业基地运营调度与管理工作机制，加强基地运营数据情况的采集及整理分析，及时准确掌握运行态势，为科学决策提供依据和支撑。

#### 四、加强人才保障

加强各级中小企业服务中心和平台网络人才队伍建设，积极引进管理、金融、财会、营销、信息技术、创业培训等方面人才，建立健全人才评价和激励机制，激发人才的创造力和活力，确保人才引得进、留得住、有发展。与有关高等院校和培训机构合作，鼓励员工在职学习，加强员工业务培训，提高从业人员的业务技能和服务水平。组织开展考察活动，学习借鉴先进省市成功

做法和经验。在创业辅导、管理咨询、投融资服务等领域推行业务资格培训学习制度，鼓励持证上岗。支持社会化服务机构加强人才引进和培养，分批组织省级创业创新基地、公共服务窗口平台、核心服务机构负责人和员工开展培训。建立分层次、分领域、分地区的中小企业服务专家库，充分发挥专业人才的参谋咨询作用，用优质的智力资源支撑中小企业服务体系建设和服务活动开展。

## 五、营造良好环境

充分发挥舆论导向作用，加大对中小企业服务体系宣传力度，形成有利于服务体系发展的舆论氛围和社会环境。有关部门要进一步加强市场监管，规范服务市场，使市场在资源配置中起决定性作用，建立公平开放透明的市场规则和统一开放、竞争有序的市场体系。加强服务机构和中小企业诚信建设，建立守信激励机制，通过示范认定、奖励补助等措施和新闻媒体宣传、平台网络推介等途径，帮助诚实守信者发展壮大；建立失信违法“黑名单”和联合惩戒制度，及时查处欺诈和乱收费行为，让失信违法者付出应有代价。鼓励服务机构创新服务产品，提高服务质量，创建服务品牌，举办优质服

务、创新服务产品竞赛等活动，激发中小企业服务市场活力。注重发挥行业协会等中介组织的作用，加强服务机构的行业自律，优化企业服务。

## 编后语

省经信委 2015 年确定的重大课题——《湖南省中小企业服务体系建设的“十三五”规划》，经过六个月的努力，于 2016 年 2 月通过了专家评审。规划编制过程中，得到了中国科学院韩永生教授、省政协经科委吴金明主任、中南大学颜爱民教授、中共湖南省委党校戴军教授、中南大学周文辉教授以及省中小企业服务中心、省网络平台、各市州经信委、市州服务中心、市州平台网络、有关区县中小企业管理机构、服务机构的领导、专家的鼎力支持。

这次的课题研究具有较强的创新性。我省在此之前尚未做过服务体系建设的五年规划。国家和其他兄弟省市也没有开展相应的研究，缺乏相应的借鉴。课题组集思广益，在研究的基础上，形成了具有湖南特色的中小企业服务体系建设规划。

规划成果具有较强的针对性和可操作性。为做好这次课题研究，课题组开展了内容和地域都较广泛的调查研究，涉及我省 14 个市州、76 个县市区、91 个创业基地、46 家担保机构、51 家物流企业（平台）、130 家服

务机构平台，1277 家企业。吸收了涉及广东、湖北、浙江、重庆等省市的一些好的经验和做法，全面摸清了湖南省中小企业服务体系建设的的基本情况，存在的不足，中小企业需求以及未来的发展方向。特别是规划中明确了一些具体的发展模式和目标，具有较强的可操作性，对中小企业管理部门和中小企业服务机构都具有较强的指导意义。

规划编制的委托方式具有较强的探索性。本次课题研究是通过政府采购的方式，委托湖南福松企业管理咨询有限公司为核心的课题组来实施的。实践证明，这种模式是积极有效的。未来我省中小企业服务体系建设的可以大量的采取政府购买服务的方式，引导各类中小企业服务机构开展为中小企业的公益服务。