

湖南省经济和信息化委员会 湖南省财政厅 文件

湘经信中小服务〔2017〕711号

关于加快推进全省中小企业 公共服务平台网络建设运营的通知

各市州和县市区经信委（局）、财政局：

中小企业公共服务平台是中小企业公共服务资源的重要供给者，是促进中小企业发展工作的重要载体和抓手。全省中小企业公共服务平台网络（以下简称“平台网络”）是经省经信委、省财政厅支持并认定的省枢纽平台、市县区综合窗口平台、产业集群（产业链）平台、创业创新基地窗口服务平台等构成的中小企业公共服务体系。

为认真贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》，加快我省中小企业公共服务平台网络建设，提升运营能力和服务水平，根据《工业和信息化部、财政部关于推动中小企业公共服务平台

网络有效运营的指导意见》（工信部联企业〔2017〕187号），现就有关事项通知如下：

一、要将推进平台网络建设运营作为中小企业发展供给侧结构性改革的重要抓手。各市州、县市区经信委（局）要积极争取本级人民政府的支持，结合建设服务型政府、推进供给侧结构性改革，将中小企业公共服务综合窗口平台建设作为支持中小企业发展的一项重要工作抓实抓好；将实施窗口平台建设、提升平台运营能力、提高平台服务水平作为促进中小企业转型升级的重要基础和工作重点。全省平台网络要以省平台为枢纽，市州、产业集群（产业链）平台为节点，县市区、创新创业基地等窗口平台为基础，通过资源共享、制度保障、服务协同、运营监督等实现互联互通。市州、县市区平台要建设成当地政府及相关部门为中小企业提供政策信息、法律法规、金融服务、权益保护、企业诉求等跨部门公益服务的综合窗口。各地窗口平台要以需求为导向，在公益服务的基础上，加大特色化、个性化服务产品供给，补齐服务短板。

二、进一步明确平台网络发展目标。各地要坚持政府引导与市场化运作相结合，根据实际确定窗口平台建设主体和运营方式。全省2018年-2020年每年支持30个左右县市区新建中小企业公共服务综合窗口平台，突出以园区为载体建设窗口平台，每个县市区支持建设1个窗口平台。重点支持工业园区、创新创业基地、特色产业及围绕湖南工业新兴优势产业链等新建窗口平台。窗口

平台的报建、认定，按相关程序办理。到 2020 年，县级以上都要建立综合窗口平台，实现省、市、县三级中小企业公共服务综合窗口平台全覆盖，工业新兴优势产业链（产业集群）窗口服务平台全覆盖，省级中小微企业创新创业基地窗口服务平台全覆盖。平台网络聚合的优质服务机构达到 6000 家以上，服务供给量有效扩大，服务满意度 95%以上。

三、充分发挥省平台枢纽、集聚和带动作用。建立全省窗口平台统一的技术标准、共享机制、服务规范、考核办法，实现窗口平台标准化建设、规范化运营。进一步强化省平台服务资源统筹、服务信息公开、服务产品共享、服务需求对接、服务过程跟踪、服务效果评价的功效。省平台要加强与行业主管部门、工商、税务、银行、金融、知识产权等机构的沟通与协调，开放共享相关数据资源。要加大与通信运营商、互联网企业对接合作的力度，充分应用云计算、大数据等新一代信息技术开发新的服务产品、新的服务模式。通过微信、微博、众创、众包，“96871”服务超市、中小企业商学院课堂、“湘企汇”双创平台、中小企业网上博览会等，形成省、市、县、产业、园区、基地窗口平台功能整合和服务品牌。

四、充分发挥窗口平台贴近需求、贴近企业的优势。市州、县市区经信部门要指导窗口平台做好直接服务和贴身服务，打通服务企业“最后一公里”。要结合本地实际探索窗口平台的管理模式，支持平台开展公益服务及有特色的个性化服务。窗口平台

要坚持线上线下结合、公益服务与个性化服务结合、窗口接待与上门服务结合，提高线上服务活跃度和线下实际服务效果。要积极开展政务代理、活动组织、企业调研、诉求办理、专业代办等服务，开展进园区进企业、网上订单、个性化定制服务。到 2020 年，全省培育服务能力强、对接效果好、资源带动广的示范窗口平台 30 家以上。

五、坚持需求导向，充分对接和挖掘服务需求。市州、县市区经信部门要在窗口平台设立专栏，听取和收集中小微企业对政府相关部门、机构、行业组织的共性意见和建议，及时整理并向有关部门反映，跟踪反馈处理结果，实现情况反映有记录、处理过程可跟踪、处理结果可评价。窗口平台要常态化深入园区、企业开展服务需求调查调研，及时向省平台上报企业服务需求，组织或通过全省平台网络资源提供相应服务产品。在企业需求调研的基础上，省平台组织全省中小企业服务对接会，重点解决企业共性服务需求、紧缺服务产品和服务机构的对接。加快全省中小企业 96871 服务热线和视频调度系统的互联互通，提高窗口平台接待、协调、处理、监督反应能力和服务效果。

六、坚持线上线下相结合，深入开展线下精准服务。要推动各级窗口平台线下服务线上化，利用线上服务拓展和带动线下点对点、面对面的现场服务、精准服务和个性化服务。各窗口平台接受省平台的业务统筹，切实推动线下服务产品线上展示、对接，实现所有服务活动在平台后台系统中即时有记录、能跟踪、可考

核。各级中小企业主管部门要以窗口平台为重点，围绕转型升级、管理创新、智能制造、投资融资、风险防范等，采取“公益培训+服务对接”形式，组织“精准服务进园区”活动。

七、坚持开放共享，加强窗口平台与相关专业平台服务资源深度合作。各级经信部门要协调推进窗口平台与相关政府职能部门、社会机构、创业创新基地、工业园区、大型企业的涉企服务平台互联互通。支持建设中小企业信息化应用平台。鼓励为中小企业提供创业培训与辅导、知识产权保护、管理咨询、信用服务、技术支持、展览展销等各类服务机构及平台集聚平台网络。省平台要及时展示服务机构的服务产品、服务成果、服务效益。

八、做好数据分析挖掘，提供决策支撑和服务。省平台和各窗口平台要认真做好全国中小企业服务大数据的报送工作，并纳入绩效评价。在平台网络建设省中小企业服务大数据云平台，分析全省企业需求与服务供给，为政策制定提供参考。每季度通报窗口平台运营和服务开展情况。在平台网络开展线上专题调研，通过数据科学分析调研结果。各级经信部门要利用窗口平台开展中小微企业运行监测工作，掌握企业发展动态。

九、建立平台网络建设运营督导机制。省经信委会同省财政厅制定窗口平台及核心服务机构服务绩效评价办法，依托省平台开展服务过程痕迹化管理。评价结果作为窗口平台、核心服务机构动态调整和支持建设的重要依据。建立窗口平台和服务机构退出机制，对管理不规范、与省平台协同少、活跃度低、资源集聚

能力差的窗口平台更换运营单位；对无特色服务产品、服务实效差、公益活动参与少的机构退出省级核心服务机构。开展中小企业优秀服务平台、服务机构、服务产品和服务专家遴选，及时推介先进经验。

十、加大平台网络建设运营的支持力度。要将平台网络建设运营工作纳入各级促进非公有制经济和中小企业发展工作的考核内容。各级中小企业发展专项资金，可通过无偿补助、购买服务、奖励等方式，重点支持以窗口平台为主的中小企业公共服务体系建设与服务。各级财政部门应结合本地实际，积极支持窗口服务平台建设。要定期组织平台网络运营服务业务和能力提升培训，加强人才队伍建设。要利用中博会、APEC 技展会、省内主要媒体等加大对平台网络的宣传，并联合相关媒体开展公益服务活动。

