

工业和信息化部 财政部 文件

工信部联企业〔2017〕187号

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

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团中小企业主管部门、财政厅（局）：

中小企业公共服务平台网络（以下简称平台网络）是经工业和信息化部、财政部联合支持和批复，由一个统筹全省服务资源的枢纽服务平台（以下简称省平台）与若干个贴近需求、提供直接服务的“窗口”服务平台（以下简称窗口平台），通过互联互通、资源共享，共同构成的中小企业公共服务体系的骨干架构和基础环境。为充分发挥平台网络的作用，促进平台网络平稳和有效运营发展，提出以下意见：

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，认真落实党中央、国务院促进中小企业健康发展的决策部署，深入推进供给侧结构性改革，以各地平台网络为依托，推动“互联网+”中小企业服务深度融合，广泛集聚各类社会服务资源，提升中小企业公共服务能力，优化创业创新服务环境，不断完善中小企业公共服务体系。

（二）基本原则

坚持政府引导与市场化运作相结合。以满足中小企业公共服务需求为目标，加强政府在政策制定、购买服务、监督评价等方面的引导，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，全面提升平台网络服务能力，构筑健康可持续的服务生态。

坚持需求对接与供给提升相结合。依托广泛分布的窗口平台和服务机构，充分对接和挖掘中小企业公共服务需求，加大特色化、个性化服务产品供给，不断创新服务模式，补齐服务短板，提升平台网络服务水平。

坚持线上服务与线下服务相结合。充分利用现代信息技术，汇聚与整合社会各类服务资源，推动平台网络线上线下服务衔接，提供及时、便利、精准的服务。

（三）主要目标

到2020年，基本实现中小企业公共服务平台网络信息畅通、快速响应、功能完善、资源共享、供需对接便捷、服务范围广泛

覆盖、品牌影响力大幅提升的目标。形成一批运作规范、服务业绩突出的窗口平台和服务机构，服务供给总量有效扩大，服务满意度 90% 以上，推动平台网络服务网络化、品质化、精准化、智慧化发展。

二、定位与职责

（四）平台网络。平台网络以中小企业需求为导向，以向中小企业提供公益性服务和增值性服务为主要内容，以线上线下相结合的平台为依托，广泛集聚和共享服务资源，提高服务能力，对接服务需求，是中小企业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。省级中小企业主管部门统筹协调平台网络的运营和持续完善，通过政策引导、资源统筹、制度建立、任务委托、运营监督等方式推动平台网络互联互通、信息共享、服务协同、运作规范，为中小企业提供找得着、用得起、有保证的服务。

（五）省平台。省平台作为平台网络的枢纽，要发挥枢纽作用、集聚作用、带动作用，建立和完善统一的服务规范，通过协议联合、招标、提供服务项目机会等形式组织带动优质服务资源和优质服务项目，并积极汇集和宣传政府发布的服务信息和方针政策，服务政府、服务企业、服务窗口平台。

（六）窗口平台。窗口平台以满足企业需求、做好贴身服务为宗旨，要充分发挥贴近企业、了解需求的优势，自主开展并配合省平台开展服务需求调研，及时向省平台传递服务需求，并依据服务需求开发服务产品，组织服务机构开展精准服务，接受省

平台运营服务机构的业务统筹。切实做好线上线下服务的衔接，实现所有服务活动在本省市的平台网络系统中有记录、能追踪、可考核。

三、重点任务

(七) 扩大覆盖范围，强化平台网络骨干架构作用。各地依据本地区产业特色和中小企业发展需求，进一步扩大平台网络覆盖范围，延伸服务触角，增加服务节点，拓展平台网络在区、县的纵向覆盖以及各类重点产业聚集区、工业园区、创新创业基地等的横向覆盖。以平台网络为核心集聚中小企业公共服务资源，鼓励中小企业公共服务平台、小微企业创新创业基地与平台网络对接，引导各领域资质好、能力强、信誉佳、规模大的优质服务机构在平台网络聚合。

(八) 推动开放共享，加强平台网络服务资源深度合作。省级中小企业主管部门要组织引导平台网络建立服务资源、服务信息等共享机制，鼓励省平台之间、省平台和窗口平台、窗口平台相互之间签订服务合作协议，规范不同主体间资源共享与合作方式。各级中小企业主管部门要将平台网络作为中小企业工作平台，协调行业主管部门、工商、税务、银行、金融机构等支持省平台和窗口平台开展服务，开放共享相关数据资源，推动平台网络与电信运营商、互联网企业的交流、对接，以及深度合作。

(九) 探索长效机制，引导公益性服务和增值性服务有序发展。省级中小企业主管部门应根据本地区实际建立公益性服务清单，明确公益性服务支持范围、服务要求与服务标准，对符合清

单要求的公益性服务，应以政府购买服务或补贴方式给予支持。各级平台可结合本地实际积极探索，利用市场化方式集聚服务资源、对接企业需求，鼓励平台积极拓展有深度、有特色的个性化增值服务，以开展公益性服务为基础，增值性服务为重要补充，提高平台网络持续发展能力。

（十）创新服务方式，推广线上线下相结合的服务模式。支持平台网络应用云计算、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，推动线下服务线上化，快速提升线上服务活跃度。鼓励利用线上服务拓展和带动线下服务，通过线上展示、线上服务超市等服务形式扩展线下服务内容，利用线上平台、微信、微博等渠道开展线上线下同步的服务活动，引入互联网金融、分享经济、众创、众包等新模式扩充服务供给方式。

（十一）提高服务水平，提升个性化精准对接能力。鼓励省平台和窗口平台通过订单式服务、“一企一策”专家会诊、个性化定制服务、互动平台等方式助力服务机构开展特色化、精准化服务，提高服务对接效率，改善服务对接体验，逐步推动中小企业公共服务向网络化、品质化、精准化、智慧化的方向发展。

四、保障措施

（十二）加强组织引导。充分发挥各省市现有平台网络部门联合推进机制的作用，加强组织协调，切实履行各相关部门、平台网络运营管理机构及其他单位的责任，定期组织召开工作协调会，商定工作目标与实施计划，聚焦运营管理关键问题，共同协商解决，务实推动平台网络持续运营。各级中小企业主管部门应

建立平台网络运营管理督导机制，定期督查和指导平台网络落实扶持中小企业政策以及服务工作开展情况，及时向相关部门反馈问题并跟进解决方案。

（十三）强化财政支持力度。各地应加强对平台网络运营完善和开展服务活动的支持，推动平台网络运营管理及公益性服务开展，并积极探索利用政府和社会资本合作（PPP）、政府购买服务等方式支持平台网络发展，鼓励通过创业创新电子服务券补贴、优秀服务机构奖励等方式引导社会服务机构为中小微企业提供优质服务。

（十四）完善运营服务评价体系。省级中小企业主管部门要结合当地实际情况，制定平台网络运营管理意见和监督管理办法，明确平台网络运营主体和服务主体职责。定期组织专家或第三方机构对平台网络服务情况进行评价，并依据评价结果对窗口平台和服务机构进行动态管理、有序进退、滚动发展，推动平台网络整体服务水平不断提高。

（十五）做好数据分析挖掘。继续做好服务数据的报送和分析工作，不断提升报送数据质量。利用大数据技术，对平台网络的服务运营情况进行跟踪、分析与挖掘，为进一步改善服务质量提供指导。积极配合政府部门开展中小企业生产、经营、服务、融资等方面的市场调研和问卷调查，反映中小企业动态和诉求，为政策制定提供参考依据。

（十六）加强人才队伍建设。省级中小企业主管部门要加强中小企业公共服务体系人才队伍建设，组织开展平台网络服务人

员系列培训，不断提高服务人员专业化服务水平与业务能力。要组织开展中小企业公共服务体系平台网络交流活动，总结与推广省内中小企业公共服务平台网络、中小企业公共服务示范平台与中小企业创新创业基地的先进服务理念与典型做法经验。

(十七) 加强平台网络宣传。加大平台网络品牌宣传力度，依托各地主要新闻媒体和新媒体，开展中小企业政策宣传解读、服务机构公益性咨询、“双创”大赛、创业训练营、创客项目路演、小微企业金融知识普及教育等活动，持续扩大平台网络的服务效能和社会影响力。



