

工业和信息化部办公厅文件

工信厅企业〔2017〕103号

工业和信息化部办公厅关于印发《中小企业公共服务规范评价指标（试行）》的通知

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：

为提升中小企业公共服务质量、规范中小企业公共服务、改善中小企业公共服务环境，制定《中小企业公共服务规范评价指标（试行）》。现印发你们，请遵照执行。有关事项通知如下：

一、适用范围

本评价指标用于指导各类中小企业公共服务机构组织开展中小企业公共服务，完善中小企业公共服务管理和评价体系，提升

服务质量和水平。中小企业公共服务机构包括面向中小企业提供各类公共服务的事业单位、社会团体、民办非企业单位、企业及其他非法人资格的专业服务机构。

二、使用原则

（一）引导性原则

本评价指标为非强制引导性规范，引导各类中小企业公共服务机构依据本评价指标完善服务流程，改进服务方式，确保服务质量。

（二）适应性原则

各级中小企业主管部门、各类中小企业公共服务机构可结合本区域、本行业门类特点，对本评价指标的要求进行适应性调整，建立不低于本评价指标标准的本地化、本门类具体实施规范和细则。

（三）规范性原则

本评价指标通过服务目标对服务过程和质量进行评价，促进服务程序和过程的规范，推动服务质量的提升。

三、结果运用

各级中小企业主管部门可将评价结果作为政府购买与委托实施公共服务项目的参考指标。各类中小企业公共服务机构可根据评价结果总结服务经验，发现分析服务存在的问题，改进和优化

服务，促进服务创新，提升机构品牌和行业影响力。



中小企业公共服务规范评价指标（试行）

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价细则
需求响应	0.20	与中小企业沟通交流的渠道	0.05	建立多种渠道与企业进行广泛、深入的交流，主动了解企业的服务需求	具备热线电话、邮箱、微信、网站、QQ、服务窗口等不同沟通渠道，每建立一种渠道加20分，直到满分100为止。
		对中小企业实际服务需求的把握	0.05	梳理企业的服务诉求，了解企业的真正需要，把握其希望实现的服务目标	充分把握企业的基本情况、寻求的服务内容和希望达到的服务质量等，有效掌握企业服务需求并作出回应，每作出一个服务对接的加5分，直到满分100为止。
		服务方案的针对性、可操作性	0.05	根据企业服务需求制定出契合实际的服务方案，内容全面、完整	及时完成方案的制定加30分；按服务需求制定的方案内容完整（包含名称、服务内容、支持资源、费用预算、时间计划、相关举措、服务目标等），每涉及一个内容要素酌情加分，直到满分100为止。
		服务收费的科学性、合理性	0.05	服务收费标准科学、合理，对小型微型企业服务相对优惠，并提供一定比例的公益服务	服务收费标准制定科学、合理有据并对外公示的，加50分；该项服务的公益部分年度占比不低于10%的，加30分；针对小型微型企业收费有特殊优惠的酌情加分，直到满分100为止。
服务执行	0.22	服务执行人员的配置	0.05	合理安排相应的服务人员和专家团队	有服务专家库，能及时发掘并高效组织专家团队的，加50分；安排的执行人员有相应服务经验1年及以上的，加30分；安排的执行人员具有相应执业资格来保障服务需求的（若需要），加10分；其他根据实际情况合理做出人员安排的酌情加分，直到满分100为止。
		服务场地、设施、设备等物资的调配	0.05	根据服务需求及时安排好场地，准备好设施、设备、信息系统等物资	有一定服务场地资源，能及时落实服务所需场地的加50分；有充足服务设备、器材和必要的信息系统等物资，高效配套服务需求的加40分；能合理调配其他所需服务资源的酌情加分，直到满分100为止。
		服务成本的支出管理	0.05	费用支出与开展的服务活动相匹配，费用核算规范	费用支出规范合理，与服务活动相匹配的，加50分；费用核算规范的，加40分；其他根据服务需要进行合理支出的酌情加分，直到满分100为止。
		服务方案执行	0.07	严格执行服务方案的相关承诺，灵活响应服务过程中的企业需求	按时完成相关服务的加50分；充分利用相关资源推进服务活动，有效实现方案预定目标的加30分；执行过程中根据企业变化的需求，及时调整、优化服务举措并促进服务目标实现的加20分；直到满分100为止。

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价细则
质量管控	0.24	服务质量管控体系的建立	0.07	建立并完善服务的管理标准，明确质量管控的相关要求	建立与服务实施相匹配的管理制度，保障服务推进规范、有序的，加40分；制定不低于行业服务质量要求的服务标准，保证实际服务质量的，加20分；根据管理制度建立科学的服务流程，高效响应企业服务的，加20分；建立质量评价机制和投诉处理机制，推动服务监督与效果反馈的，加20分；直到满分100为止。
		制度执行和质量管理	0.07	严格按照质量管控体系的要求，确保服务目标的有效实现	严格执行服务质量的有关规范、业务标准和服务流程并做好相应记录的，每一条记录加2分；建立并规范企业对服务意见的提出和反馈路径，每听取一条服务意见加5分，直到满分100为止。
		服务的自评估与企业评价	0.05	采用自评与他评相结合、以他评为主的方式，评价服务质量	根据服务项目制定服务满意度调查表，严格进行服务自评估与企业评价的，加50分；相关服务满意度达到60%不足70%的，加20分；达到70%后每增加10个百分点加10分，直到满分100为止。若第三方抽样评估企业的满意度低于60%的，本指标项目视为0分。
		服务工作归档及经验总结	0.05	形成服务台账，整理和归档服务实施全过程形成的方案、文件资料、图文音像、客户评价表、后续需求表等资料	服务活动形成清晰服务台账的，加50分；服务活动归档完整（包括方案、文件资料、图文音像、客户评价表、活动总结等），每形成一份服务档案加5分，直到满分100为止。
服务成效	0.20	服务项目年度服务企业数量	0.06	服务企业的年度总数量及增长情况	年度服务企业达到100家的，加50分；服务企业100家后每增加100家加10分，最多80分；服务企业数年度同比增长10%以上的，加10分；每年举办一场以上超过50家中小企业参与的该项服务活动，加10分，直到满分100为止。
		服务项目服务单一企业频次	0.06	单一企业年度接受服务的频次	年均单一企业接受该项服务的次数达到1次但未到1.5次的，加50分；年均接受服务达到1.5次但未超过2次的，加30分；年均接受服务超过2次的，每增加一次加10分，直到满分100为止。
		中小企业获得的服务收益	0.08	企业获得的服务成效与服务需求的一致性	企业通过机构提供的服务，满足基本服务需求的，加60分；企业获得的服务效益超过预期，对其运营带来的是正向、积极的作用的，加30分；获得其他额外服务效益的酌情加分，直到满分100为止。

一级指标	权重	二级指标	权重	评价要点	评价细则
服务保障	0.14	服务人员能力提升和继续教育	0.06	对服务人员实施与服务相关的业务培训和继续教育,包括新入职人员的入职岗前培训、定期的内部业务研讨会议等	具有业务培训或继续教育计划且完整开展的,根据相应记录每一次加20分,直到满分100为止。
		持续创新服务的内容、形式等	0.08	根据企业服务需求的变化和服务技术的发展,创新服务机制,丰富服务内容,完善服务形式,持续提升服务企业多样化需求的能力	建立一定周期服务规划,有效衔接企业服务需求的,加40分;针对与服务相关的机制、制度、内容、形式等方面,发现一个创新点加40分;服务内容或项目每获得一项市级及以上认可的,加20分;直到满分100为止。

备注:	<p>1、根据本指标体系进行打分,60分以下评为不合格;60分(含)以上-80分评为合格;80分(含)以上评为优秀。</p> <p>2、若服务对企业造成重大损失、带来违法违规效应的,直接视该服务为不合格。</p>
术语解释:	<p>1、渠道:服务机构与中小企业相向沟通与交流的通道。</p> <p>2、反馈路径:企业对服务机构提供的服务做出评价或提出意见的路线、方法或通道。</p> <p>3、自评估:服务机构根据指标体系自行进行定期评价,发现问题或总结经验。</p> <p>4、服务台账:服务机构实施服务全过程所形成的详细记录。</p> <p>5、信息系统:由基础网络、信息资源、应用软件、系统硬件等组成的计算机系统。</p>

工业和信息化部办公厅

2017年10月18日印发

