

工业和信息化部办公厅

工信厅企业函〔2013〕782号

工业和信息化部办公厅关于开展首批 中小企业公共服务平台网络项目评估工作的通知

有关省、直辖市中小企业主管部门，有关单位：

为了解首批中小企业公共服务平台网络（以下简称平台网络）项目建设情况，总结项目建设的经验与不足，更好地推进平台网络建设工程实施，我部委托中国国际工程咨询公司（以下简称评估机构）对首批平台网络建设项目开展评估工作。现就需配合开展的有关评估事项通知如下：

一、评估的主要内容

（一）批复的项目建设目标、建设内容、投资进度、资金到位、互联互通和项目预期效果完成情况。

（二）对照信息畅通、功能完善、服务协同、资源共享、供需对接便捷、具有较强社会影响力的平台网络建设要求，取得的阶段性成果。

（三）与项目建设前比，地区中小企业服务能力、服务环境改善情况；为地区中小企业提供找得到、用得起、有保证的服务情况。

（四）项目建设中的主要做法、体会，存在的主要困难和问

题，下一步的工作安排和建议。

二、评估方式

评估机构将采取查阅资料、问卷调查和实地走访调查相结合的评估方式。

三、查阅资料

评估机构将查阅项目建设单位向“平台网络建设情况报送系统”（以下简称项目信息报送系统）提交的相关材料，特别是2013年三季度建设情况和工作小结。

四、问卷调查

（一）调查对象

首批平台网络项目所在省、直辖市中小企业主管部门（以下简称地区项目责任主体）；地区枢纽平台、窗口平台、北京中小在线信息服务有限公司等（以下简称项目承建单位），项目组织带动的服务资源（以下简称服务资源单位）以及中小企业等。

（二）调查方式及抽样方法

采取由地区项目责任主体自评估，对项目承建单位、服务资源单位、中小企业开展问卷调查的方式。抽样方法：对全部项目承建单位开展问卷调查，每个地区随机抽取15家服务资源单位（其中从地区枢纽平台抽取5家，窗口平台抽取10家）和不少于100家的中小企业进行问卷调查。

（三）调查要求

1. 请地区项目责任主体根据自评估提纲（详见附件1）要求，组织开展自评估，形成项目自评估报告，于11月30日前报

工业和信息化部（中小企业司）。同时，使用原平台网络项目信息报送系统的用户名和密码，进入中国中小企业信息网（www.sme.gov.cn）“首批平台网络调查”（以下简称平台网络调查）系统，提交报告电子版。

2. 请项目承建单位使用原平台网络项目信息报送系统的用户名和密码，登录中国中小企业信息网平台网络调查系统，获取地区枢纽平台或窗口平台调查表（详见附件2、3），按要求认真填写，于11月25日前提交。

3. 请地区项目责任主体按照要求，抽样并组织服务资源单位和中小企业登录中国中小企业信息网平台网络调查系统填写并提交调查问卷，同时通过系统上传抽样名单。服务资源单位和中小企业通过在中国中小企业信息网平台网络调查系统注册，获取用户名和密码，进入系统后获取服务资源单位或中小企业调查表（详见附件4、5），按要求认真填写，于11月25日前提交。

五、实地走访调查

2013年11月至12月期间，评估机构将对首批平台网络项目地区进行实地走访调查（具体时间另行通知）。

（一）走访。对象包括地区项目责任主体、地区枢纽平台、部分窗口平台。具体调查内容为：查阅相关项目文档资料；了解项目建设和实际运营情况等。

（二）召开座谈会。在走访的地区枢纽平台和部分窗口平台召开部分服务资源单位和中小企业座谈会，听取对项目建设和区域中小企业服务环境的反映和意见建议。

平台网络项目是中央财政支持改善中小企业服务环境、推动中小企业服务体系建设的创新性探索，在首批项目建设即将完工前开展此次评估意义重大。请高度重视，根据本通知要求做好相关评估工作准备。同时，加强组织协调，配合评估机构按时保质完成项目评估工作。

评估机构联系人：邓军

联系电话：010-68460437/13126779439

中小企业司联系电话及传真：010-68205319

- 附件：1. 中小企业公共服务平台网络建设项目自评估报告
提纲
2. 中小企业公共服务平台网络地区枢纽平台调查表
 3. 中小企业公共服务平台网络窗口平台调查表
 4. 中小企业公共服务平台网络服务资源单位调查表
 5. 中小企业公共服务平台网络中小企业调查表



附件 1:

中小企业公共服务平台网络建设项目 自评估报告提纲

根据《工业和信息化部办公厅、财政部办公厅关于印发 2011 年中小企业服务体系发展专项资金项目申报指南的通知》(工信部联企业〔2011〕82 号), 以及《工业和信息化部、财政部关于中小企业公共服务平台网络建设方案的批复》(工信部联企业〔2011〕384 号)、《财政部、工业和信息化部关于下达 2011 年中小企业服务体系发展专项资金的通知》(财建〔2011〕407 号) 对你地区平台网络建设项目的批复, 开展自我评估。

一、项目建设进展情况

(一) 项目建设进度

对照项目批复, 简述本地区截至 2013 年 9 月底项目总体建设目标、建设内容、投资进度、资金到位、互联互通、预期效果等方面的进展情况, 与批复的建设方案存在什么差距。

(二) 项目建设管理模式

1. 地区枢纽平台建设运营方式

简述地区枢纽平台建设方式, 承建主体和运营主体的基本情况, 在建设主体和运营主体选择和运营管理方面进行了哪些尝试, 效果如何。

参与平台网络建设的窗口平台简要情况:

	数量	窗口性质(家)				所在地区或产业
		事业法人	社团法人	企业法人	其他	
综合窗口						
产业窗口						

2. 采取的保障措施

简述在项目建设过程中采取的保障措施,如成立领导机构、建立定期协调制度等。其中哪些保障措施对项目建设起到了关键作用。

3. 采用的技术规范

说明本省项目建设过程中,在技术规范方面的基本情况。省平台和各窗口平台是否采用了统一的技术规范,取得的效果。

4. 其他

(三) 项目建设过程中的主要经验和存在的主要问题

1. 主要经验

2. 存在的主要问题及已采取或拟采取的应对措施

二、平台网络的运营现状

(一) 互联互通情况

请按照《关于中小企业公共服务平台网络建设互联互通基本要求的通知》(工信企函〔2013〕16号),简要说明本地区平台网络项目目前互联互通的数量,联通的主要功能情况。

(二) 服务功能情况

简述目前平台网络具备哪些共享服务功能，其中具备线上线下协同的服务功能有哪些；每种服务功能目前已经提供的服务数量（累计数）。这些服务功能中，属于窗口特色功能共享使用的有哪些，采用何种共享使用方式。

(三) 技术支撑情况

包括在线服务系统何时开通，目前具备哪些在线服务功能；呼叫服务系统是否开通，何时开通，目前的坐席数量和日呼入数量；平台网络管理运营系统具备的主要功能；共享数据资源中心目前可共享哪些数据资源等。

(四) 带动服务资源情况（包括线上、线下）

1. 组织带动服务资源的方式

简述地区枢纽平台和窗口平台选择服务机构的标准，全地区是否统一标准；采取了哪些带动服务资源的方式，有哪些创新的做法。

2. 平台网络已签约服务机构数量

包括地区枢纽平台签约家数、窗口平台合计签约家数。

3. 发展服务机构的设想

今后根据地区中小企业发展需求，拟重点发展哪类服务机构。

(五) 平台网络运营管理制度

简述制定的运营管理制度，如服务流程、服务收费、办理

时限、服务记录、客户回访、服务评价、激励奖惩、备案措施等，哪些制度已经实施，效果如何？

（六）运行机制

简述平台网络目前的运营方式，公益性服务与个性化收费服务之间的比例；收费的具体规定；各平台目前收支平衡状况。

（七）服务品牌宣传与推广

地区平台网络品牌创建情况，是否有统一的服务标识、服务规范，是否开展过服务培训等；建设及运营过程中，地区、地区枢纽平台、窗口平台采取了哪些宣传推广措施，自认为比较突出或有特色的宣传措施及取得的效果。

（八）统筹与协同服务实现程度

简述地区枢纽与窗口、与专业服务资源之间，窗口与专业服务资源之间，窗口与窗口之间协同服务情况，统筹供需情况。

（九）服务效果

2013年（1-9月）平台网络组织开展的服务项（次）数、受理在线服务人（次）数、受理呼叫服务人（次）数，年服务中小企业家（次）数。其中平台网络联合开展的服务次数所占比例、平台网络主动服务和被动服务（根据企业需求提供服务）所占比例、线上线下服务所占比例等。预计到年底的效果情况。与2011年项目申报时和2012年全年比，有何变化。

（十）运营过程中的主要经验和存在的问题

1. 主要经验

2. 存在的问题及解决方法或建议（包括自身解决方案及希望国家给予的支持和帮助。）

三、平台网络区域服务能力的提升和服务环境的改善

（一）服务能力提升

与 2011 年项目申请时相比，本地区平台网络项目承建单位服务能力变化情况，包括服务场地面积（自有、租用）、年营业收入（其中服务收入）、资产总额、利税总额、从业人数、服务设施水平、主要服务功能（包括新增服务功能、原有服务功能增强）、带动服务资源能力等。

（二）服务环境改善

与 2011 年项目申请时比，目前本地区中小企业服务体系的影响力、带动作用、服务水平等的变化情况。

四、结论和建议

附件 2:

中小企业公共服务平台网络 地区枢纽平台调查表

单位名称:

一、机构基本情况 (数值)

单位: 平方米、万元、人

项目启动前后经营状况	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年 (估算)
资产总额				
其中: 服务性资产				
服务场地面积				
其中: 自有				
租用				
营业收入				
其中: 服务收入				
服务支出				
利润总额				
从业人数				
其中: 专业技术人员				
服务中小企业户数				

二、项目实施情况 (多选)

共享数据资源中心	网络在线服务系统	运营管理系统	专家库

三、资源统筹 (数值)

项目外参与平台网络服务的平台数量	综合平台数		产业平台数	
与平台网络签订服务协议的单位	政府行政办事或所属服务机构	行业协会	产学研服务机构	中介服务机构
聚集资源机构数量	2010 年			
	2013 年(1-9 月)			
	2013 年(预测)			
已合作资源机构数量	2013 年(1-9 月)			
	2013 年(预测)			

四、平台网络运营收支情况（数值）

运营收支情况 (万元)	主要服务收入	其中:			主要服务支出	其中:				
		政府补助 或会费收入	社会捐赠 收入	服务项目 收入		场地租赁 或维修费	设施、设 备租赁及 维护费	系统维 护费	服务项目 支出	运营推 广费
2013年 (1-9月)										
2013年 (预测)										

五、服务功能（多选）

信息咨询	人员培训	技术支持	创业辅导	市场开拓	管理咨询	投融资	法律维权	其它服务

六、服务方式（多选）

电话服务	呼叫服务	柜台式服务	合同订单服务	网络在线服务	刊物信函及短信服务	上门服务	供需对接服务	其它服务

七、质量保障（多选）

平台网络参与机构的服务记录	呼叫中心	平台网络服务质量标准	平台网络服务规范	客户自动评价	系统技术保障	服务监控	服务资源及被服务企业的信息管理

八、项目效果（数值、%）

项目效果		平台网络服务区域覆盖率(全省区县占比)	受理呼叫服务次数	本机构年服务中小企业数	平台网络年协同服务企业数	平台网络年开展活动次数
2013年 (1-9月)	线上服务					
	线下服务					
	协同服务					
2013年 (预测)	线上服务					
	线下服务					
	协同服务					

九、平台网络年服务业绩（数值、%）

年服务业绩		信息咨询	人员培训	技术支持	创业辅导	市场开拓	管理咨询	融资担保	法律维权	其他
2013年 (1-9月)	受服务企业数									
	满意度									
2013年 (预测)	受服务企业数									

十、简述

（一）枢纽平台运营中面临的主要困难和问题

（二）推动平台网络建设的建议

附件 3:

中小企业公共服务平台网络 窗口平台调查表

单位名称:

机构性质: (单选)

- (1) 事业法人 (2) 社团法人 (3) 国有及国有控股企业法人
(4) 其他企业法人 (5) 民办非企业法人 (6) 其他

一、机构基本情况 (数值)

单位: 平方米、万元、人

项目启动前后经营状况	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年 (估算)
资产总额				
其中: 服务性资产				
服务场地面积				
其中: 自有				
租用				
营业收入				
其中: 服务收入				
服务支出				
利润总额				
从业人数				
其中: 专业技术人员				
服务企业户数				

二、统筹资源机构 (数值)

服务协议单位		政府行政办事或所属服务机构	行业协会	产学研服务机构	中介服务机构
聚集资源机构数量	2010 年				
	2013 年 (1-9 月)				
	2013 年 (预测)				
已合作资源机构数量	2013 年 (1-9 月)				
	2013 年 (预测)				

三、年服务收支情况（数值）

年服务收支情况 (万元)	主要服务收入	其中:			主要服务支出	其中:			
		政府补助 或会费收入	社会捐赠 收入	服务项目 收入		场地租赁 或维修费	设施、设备 租赁及 维护费	服务项目 支出	运营推 广费
2013年 (1-9月)									
2013年 (预测)									

四、服务功能（多选）

服务功能	信息咨询	人员培训	技术支持	创业辅导	市场开拓	管理咨询	投融资	法律维权	其它服务
2010年									
2013年									

五、服务方式（多选）

电话服务	呼叫服务	柜台式服务	合同订单服务	网络在线服务	刊物信函及短信服务	上门服务	其它服务

六、质量保障（多选）

平台网络参与机构的服务记录	呼叫中心	平台网络服务质量标准	平台网络服务规范	客户自动评价	服务监控	服务资源及被服务企业的信息管理	接转服务办理时限

七、服务制度建设（多选）

服务规定	服务标准	服务评价	奖惩机制	其他

八、项目效果（数值、%）

项目效果		平台网络推荐服务资源为本地中小企业提供服务的占比	应平台网络要求提供跨区域中小企业服务占比	年开展服务项目（次）数	年服务中小企业数	其中：联合其他机构共同服务企业数
2013年 (1-9月)	线上服务					
	线下服务					
	协同服务					
2013年 (预测)	线上服务					
	线下服务					
	协同服务					

九、服务业绩（数值、%）

年服务业绩		信息咨询	人员培训	技术支持	创业辅导	市场开拓	管理咨询	融资担保	法律维权	其他
2013年 (1-9月)	受服务企业数									
	满意度									
2013年 (预测)	受服务企业数									

十、简述

- (一) 影响窗口平台发展的突出问题及解决方法。
- (二) 窗口平台运营中存在的困难及解决方法。
- (三) 推动平台网络建设的政策建议。

附件 4:

中小企业公共服务平台网络 服务资源单位调查表

为改善服务环境，推动中小企业公共服务平台网络建设，我们委托有关机构组织开展此次问卷调查活动。您所填写的内容将作为对您所在地区中小企业服务环境的一次客观调查，为完善相关服务提供参考。对贵机构所提供的所有信息我们将予以保密使用。衷心感谢您对我们工作的支持。

2013 年 11 月

1. 机构名称:

通信地址: _____ 邮编:

联系人:

电 话: _____ Email:

2. 机构性质:

(1) 事业法人 (2) 社团法人 (3) 国有及国有控股企业法人
(4) 其他企业法人 (5) 民办非企业法人 (6) 其他

3. 从业人数:

(1) 9 人及以下 (2) 10 - 99 人 (3) 100 - 299 人 (4) 300 人及以上

4. 执业资质人员所占比例

(1) 10%以下 (2) 11%-30% (3) 31%-50% (4) 51%以上

5. 您是否知道本地区建设的平台网络?

(1) 知道 (2) 不知道

6. 贵机构是否与平台网络合作过或正在合作

(1) 是 (2) 否

与平台网络合作开展了哪些服务? (可多选)

(1) 信息咨询 (2) 人员培训 (3) 技术支持 (4) 创业辅导
(5) 市场开拓 (6) 管理咨询 (7) 融资担保 (8) 法律维权
(9) 其他

7. 是否与平台网络签订了合作协议

(1) 是 (2) 否

8. 合作协议中是否有服务质量、服务价格和提交服务信息的约定

(1) 有 (2) 无 (3) 有一部分

9. 与平台网络合作为中小企业提供的免费或低收费服务占贵机构服务业务的比重

(1) 5%及以下 (2) 6% - 30% (3) 31% - 50% (4) 51% 以上

贵机构提供的免费或低收费服务是否获得过政府的奖励或补助

(1) 获得过 (2) 未获得

10. 与平台网络合作对贵机构服务业务的影响

(1) 业务量快速增加 (2) 变化不大 (3) 无变化

11. 通过平台网络渠道,年开展的服务业务数量占贵机构服务业务总量的比重:

(1) 5%及以下 (2) 6%-30% (3) 31%-50% (4) 51%-80% (5) 81%以上

12. 通过平台网络渠道,年开展的服务业务收入占机构总服务收入比重:

(1) 5%及以下 (2) 6%-30% (3) 31%-50% (4) 51%-80% (5) 81%以上

13. 年开展免费和低收费服务支出占总服务支出比重:

(1) 5%及以下 (2) 6% - 30% (3) 31% - 50% (4) 51%以上

14. 与平台网络合作, 对机构的品牌、形象、宣传是否有帮助

(1) 有很大帮助 (2) 有帮助 (3) 没有帮助

15. 是否向同业机构推介过平台网络

(1) 是 (2) 否

16. 通过平台网络推介获得的客户数量

(1) 没有 (2) 有一些 (3) 很多

这些客户的诚信度如何?

(1) 诚信度低 (2) 诚信度一般 (3) 诚信度高

17. 通过平台网络推介的客户, 再次与您合作的数量

(1) 没有 (2) 较少 (3) 较多

18. 贵机构与本省平台网络中哪些平台建立了协议合作关系, 与其合作是否满意? (机构名称多选)

平台机构名称	满意度评价(不满意、基本满意、满意)

19. 贵机构是否愿意继续与平台网络合作

(1) 是 (2) 否

如果是, 主要原因 (可多选):

(1) 可以获得客户信息或市场机会 (2) 有利于服务产品推广
(3) 可能获得政府奖励或补助 (4) 有政府背景或信用

如果否, 主要原因 (可多选):

(1) 受限制多 (2) 对本机构发展无吸引力
(3) 缺少政策扶持 (4) 其他 (请注明) _____

20. 您希望平台网络在哪些方面做出改进? (简述)

附件 5:

中小企业公共服务平台网络 中小企业调查表

为改善中小企业服务环境，我们正在全国推动建设中小企业公共服务平台网络，委托有关机构组织开展此次问卷调查，主要目的是了解平台网络项目建设对中小企业服务环境的改善情况，以便能够更好地为您服务。您所填写的内容将作为对您所在地区中小企业服务环境的一次客观调查，为我们完善相关服务提供参考。对贵企业所提供的所有信息我们将予以保密使用。衷心感谢您对我们工作的支持。

2013 年 11 月

1. 企业基本信息

企业名称: _____

通信地址: _____ 邮编: _____

联系人: _____

电 话: _____ Email: _____

成立时间: _____ 从业人数: _____

资产总额: _____ 年营业收入: _____

2. 贵企业是否知道本地区中小企业公共服务平台网络

(1) 知道 (2) 不知道

是否寻求过服务机构的服务

(1)是 (2)否

您以何种方式找到服务平台的(可多选)

- (1)政府及相关机构宣传 (2)广播电视 (3)报刊杂志
- (4)他人介绍 (5)服务机构上门推介 (6)互联网
- (7)培训 (8)电话咨询 (9)其他

3. 您认为目前在寻求服务方面与2011年相比有何变化

(1)比以前好找 (2)没有变化

4. 当贵企业有服务需求时,您优先考虑通过何种方式得到解决(请按优先次序填写序号: _____)

- (1)使用呼叫电话 (2)就近寻求服务平台的柜台服务
- (3)网络在线咨询 (4)其他

您曾经以何种方式获得平台网络服务(多选)

电话服务	呼叫服务	柜台式服务	合同订单服务	网络在线服务	刊物信函及短信服务	上门服务	其它服务

5. 平台网络为您提供过哪些服务(多选):

信息咨询	人员培训	技术支持	创业辅导	市场开拓	管理咨询	融资担保	法律维权	其它服务

6. 2013年贵企业通过平台网络获得过多少次服务(单选)

- (1)0 (2)1-5次 (3)6-10次 (4)11次以上

7. 您认为平台网络对贵企业帮助大吗?

- (1)大 (2)不大 (3)没有帮助

8. 平台网络对您的需求,答复是否迅速(单选)

- (1)1小时内 (2)4小时内 (3)24小时内 (4)24小时以上 (5)没有

响应

9. 您呼叫平台网络服务热线时, 经常遇到的状况是 (单选)
(1) 不能接通 (2) 经多次呼叫接通 (3) 立刻接通
10. 您对平台网络的服务质量满意吗? (单选)
(1) 不满意 (2) 一般 (3) 满意
11. 您是否接受过平台网络的免费服务 (单选)
(1) 是 (2) 否
12. 您认为通过平台网络得到的收费服务, 价格是否合理 (单选)
(1) 偏高 (2) 偏低 (3) 合理
13. 您知道平台网络的服务投诉方式吗? (单选)
(1) 知道 (2) 不知道
14. 您认为平台网络服务是否有保障 (单选)
(1) 是 (2) 否
15. 您对平台网络改善服务的希望与建议 (简述)