

安徽省经济和信息化厅

皖经信企发函〔2020〕197号

关于印发《2020年全省中小企业服务体系 建设工作要点》的通知

各市经信局，广德市经信局、宿松县科经局：

现将《2020年全省中小企业服务体系建设工作要点》印发给你们，请结合本地实际，认真贯彻落实。



安徽省经济和信息化厅

2020年4月3日

2020 年全省中小企业服务体系建设工作要点

以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指引，围绕推进制造强省、民营经济、数字经济三大任务，以全省“1+16+X”中小企业公共服务平台网络（以下简称省平台网络）为载体，以省中小企业公共服务示范平台（以下简称省级示范平台）以及各类服务机构为主导，按照“政府搭建平台、平台聚集资源、资源服务企业”的总体思路，坚持问题导向、目标导向和结果导向，采取线上线下结合等方式，持续为全省中小企业提供优质高效的专业服务。

一、全力帮扶企业

1. 助力企业抗击疫情。鼓励全省省级示范平台疫情面前有担当，企业服务“不打烊”，通过开通抗疫专栏、提供视频、直播服务、推出线上服务、协调产业链企业复工复产、捐款捐物等方式积极做好企业帮扶工作。

2. 组织开展线上培训。充分利用省平台网络，宣传推广工信部“企业微课”线上培训平台，引导中小企业积极参加线上学习，力争全省规上工业企业全覆盖。

3. 推动政策有效落实。推广马鞍山市“政策+中介”服务模式，组织全省省级示范平台特别是国家级示范平台对企业实行划片包保服务，上门开展政策宣贯、疫情防控、复工复产等为企服务工作，帮助企业及时了解支持实体经济和促进中小企业发展的

相关政策,精准稳妥推进复工复产,打通政策落地“最后一公里”。

二、提升服务能力

4. **强化省综合服务平台建设。**充分发挥省综合服务平台的“枢纽、集聚、带动”作用,聚焦政策匹配、产业技术、投资融资、人才培养等企业需求,选优配强服务资源,持续建设涉企“政策池”和服务资源“汇聚池”,进一步完善“皖企微云”微信公众号,不断扩大省平台网络影响力。

5. **促进省市平台合作共建。**加强省市综合服务平台的合作共建,推动省市平台在数据信息、企业注册、服务资源上的深层次互联互通和资源共享。

6. **加强学习培训。**以建设服务型企业 and 高新技术企业为目标,举办中小企业服务体系建设和创新发展培训班,加强对线上线下对接、数据上报、移动端运用、企业服务新项目、新产品使用以及中小企业服务标准化等方面的学习培训,提高平台服务企业能力。

7. **提高精准化服务能力。**推广“征集需求-匹配资源-公开培训-现场对接-服务回访-跟踪服务”的服务模式,精准对接服务企业。组织编写《省级惠企政策申报指南》,细化实化各类省级政策申报条件、申报材料、申报流程、受理单位和联系方式,方便企业“按图索骥”,充分享受政策。

8. **提高在线服务能力。**鼓励运用新一代信息技术,开发新的服务产品、新的服务模式,不断推动线下服务线上化;鼓励通过扩展线下服务内容、开展线上线下同步的服务活动、引入新模

式等手段，促进平台网络扩充服务供给方式。

9. **推广典型服务案例。**打造一批特色服务项目，形成一批典型服务案例，引导企业和服务机构学习借鉴，更好为广大中小企业提供优质服务。

三、扎实开展活动

10. **深化“新时代·新制造·新徽商”大讲堂市县行活动。**以推动提升我省中小企业经营管理人员综合素质为目标，以行业领军企业“传经送宝”为主要形式，依托省示范平台继续举办“新时代·新制造·新徽商”大讲堂市县行活动，让中小企业学有标杆、学有体验、学有触动，进一步激发创新创业活力。

11. **开展企业管理咨询与诊断活动。**鼓励全省示范平台积极参加2020年安徽省管理咨询与诊断活动，帮助企业诊断在管理、研发、工艺、产品、品牌以及绩效等方面存在的主要问题，提出解决思路和改进方案，补齐企业战略管理、精益管理和品牌管理的短板。

12. **开展“皖企服务市县行”系列活动。**围绕政策宣贯、创新创业、大中小企业融通发展、中小企业数字化赋能、专精特新“小巨人”培育、管理提升、融资、对外合作等重点服务，组织省示范平台赴各地广泛宣传全省中小企业公共服务平台网络，进一步扩大省平台网络关注度，吸引中小企业注册运用省平台网络。

13. **开展志愿服务促进中小企业发展活动。**按照自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，依托省平台网络建立专家志愿服务团、志愿服务工作站，构建一支熟政策、精法律、懂技术、会管理、

肯奉献、乐助企的高水平专家志愿服务队伍，开展线上线下相结合的精准服务活动，为中小企业无偿提供政策、法律、金融、管理、技术、创新创业等方面的咨询和个性化解决方案，帮助中小企业应对疫情复工复产和转型升级。

四、强化平台管理

14. **推进服务标准化建设。**完善中小企业公共服务清单，引导服务机构完善服务流程、服务收费、服务记录、服务评价、绩效考核等制度。按照服务规范化、标准化要求，开展全省中小企业公共服务标准化试点工作，加快全省中小企业公共服务标准化制定和推广。

15. **加强省示范平台认定管理。**修订出台《安徽省中小企业公共服务示范平台认定管理办法》，完善省示范平台认定条件、认定程序，明确省示范平台业绩要求，提高省示范平台服务企业能力。组织认定一批省中小企业公共服务示范平台。

16. **开展评价考核。**以省平台网络建设贡献率、企业满意度为核心，对各市级综合服务平台和入驻服务机构年度工作任务（见附件）完成情况进行季通报、年评价，并根据评价结果对各平台进行动态调整。

附件：2020 年全省“1+16+X”中小企业公共服务平台网络建设任务

附件

2020 年全省“1+16+X”中小企业公共服务平台网络建设任务

序号	任务	市级综合服务平台	入驻中小企业服务机构
1	服务产品供给	在省平台发布符合要求的服务产品累计不少于 10 项。已发布的服务产品信息按照相关服务标准规范进行完善。	在省平台发布符合要求的服务产品，其中公益性服务项目或低收费服务项目不少于 1 项。
2	服务规范化建设	按照统一的服务规范，开展服务项目和机构服务规范化建设，年开展服务满意度评价活动不少于 1 次。配合开展中小企业服务标准化试点建设工作，积极参与相关服务标准的制修订和推广应用。在平台网络上公布相关服务流程和规范。	
3	服务情况报送	一是及时上报。服务机构及时将线下活动发布到线上，并在活动后 5 个工作日内做好参会企业名单、图片、总结上传；二是定期上报。服务机构每月 10 日前报送上月运营情况，每年 1 月 10 日前上报年度运营情况，实现年度所有服务及活动在平台网络系统中有记录、能追踪、可考核。	
4	工信部“企业微课”线上培训	疫情期间每家服务机构组织在线学习企业不少于 500 家。	
5	服务企业数量	年服务企业不少于 500 家，其中，帮助企业复工复产或公益性服务企业数量不少于总服务企业数量的 30%。	年服务企业不少于 300 家，其中，帮助企业复工复产或公益性服务企业数量不少于总服务企业数量的 20%。

序号	任务	市级综合服务平台	入驻中小企业服务机构
6	志愿服务促进中小企业发展活动	依托市级综合服务平台建立志愿服务站、专家志愿服务团,负责提供场地、服务设施,定期开展志愿服务活动;全年最少提供2名符合条件的专家进入省专家志愿服务团。	鼓励依托自身服务资源建立志愿服务站、专家志愿服务团;全年最少提供1名符合条件的专家进入省专家志愿服务团。
7	服务活动场次	年组织开展的符合要求的服务活动不少于20场次,活动签到企业不少于200家次,其中公益性服务活动占比不少于30%。在省平台指导下至少完成1场重点服务活动。	年组织开展的符合要求的服务活动不少于10场次,活动签到企业不少于100家次,其中公益性服务活动占比不少于20%。
8	服务需求征集	全年完成省平台安排的需求征集率不低于90%,自行组织安排需求征集不少于2次。	全年自行组织与本专业相关的需求征集不少于4次。协助省、市平台开展需求征集。
9	服务资源带动	全年带动入驻省平台的服务机构新增数量不少于10家;按时向省平台政策库提供本地区相关政策信息。	全年带动入驻省平台的服务机构新增数量不少于5家;向省平台提供至少1项可共享的培训视频、服务操作指南、课件等服务资源。
10	优质服务资源培育	引导拟培育优质服务机构在省平台入驻。全年重点帮扶企业不少于30家,提供典型服务案例不少于5项。	全年重点帮扶企业不少于10家,提供典型服务案例不少于2项。

序号	任务	市级综合服务平台	入驻中小企业服务机构
11	资源共享和服务协作活动	配合省平台开展公益性重点服务活动,利用自身移动端及时转发省平台相关信息。在省平台指导下组织开展精准对接服务。带领本地区其他入驻机构至少开展2次专业服务需求调研、对接和服务活动。	利用自身移动端及时转发省平台相关信息。最少提供1名服务专家参加全省性公益服务活动;累计参加省/市组织的服务活动次数不少于3次。
12	省平台网络推广	合肥市、芜湖市、安庆市市级综合服务平台年新增邀请入驻省平台的企业数量不少于500家、新增邀请关注“皖企微云”公众号的企业数量不少于300家,并引导企业通过平台网络对接和评价服务,实现80%以上的重点服务活动在线发布、报名、签到和评价;蚌埠市、阜阳市、滁州市、六安市、马鞍山市、宣城市分别不少于400家、200家;其他市分别不少于300家、100家。	合肥市、芜湖市、安庆市入驻服务机构年新增邀请入驻省平台的企业数量不少于300家、新增邀请关注“皖企微云”公众号的企业数量不少于100家,并引导企业通过平台网络对接和评价服务,实现80%以上的重点服务活动在线发布、报名、签到和评价;蚌埠市、阜阳市、滁州市、六安市、马鞍山市、宣城市分别不少于200家、80家;其他市分别不少于100家、50家。
13	互联网建设任务	链接省平台政策库和服务活动发布系统。建立在线互动式服务系统和移动端服务平台。建立平台访问量统计系统,并导入到省平台。	链接省平台政策库和服务活动发布系统。向省平台提供可链接的在线服务系统。