

广东省经济和信息化委员会文件

粤经信服务〔2016〕334号

广东省经济和信息化委印发推进 我省中小企业服务中心建设指导意见的通知

各地级以上市中小企业行政主管部门，佛山市顺德区经济和科技促进局，省中小企业服务中心：

为贯彻落实工业和信息化部印发的《促进中小企业发展规划（2016-2020）》和省政府办公厅《关于印发广东省促进民营经济大发展若干政策措施的通知》（粤府办〔2016〕58号）精神，建立一批中小企业服务核心队伍，搭建服务平台，整合服务资源，健全服务机制，提升服务能力，加快推进我省中小微企业综合服务体系建设，现将《关于推进我省中小企业服务中心建设的指导意见》（见附件1）印发给你们。请你们结合实际，认真贯彻落实。并于2016年12月15日前将本地中小企业服务中心建设

情况以表格形式（含电子文档）（见附件 2）报我委。工作中遇到的问题，请径与我委（服务体系建设处）联系。

- 附件：1. 关于推进我省中小企业服务中心建设的指导意见
2. ____市（区）中小企业服务中心建设情况汇总表



（联系人：阮富友，电话：020-83135825，传真：
020-83135859，E-mail:573621648@qq.com）

附件 1

关于推进我省中小企业服务中心建设的指导意见

为贯彻落实工业和信息化部印发的《促进中小企业发展规划（2016-2020年）》和《广东省人民政府办公厅关于印发广东省促进民营经济大发展若干政策措施的通知》（粤府办〔2016〕58号）精神，加快推进各地中小企业服务中心（简称“服务中心”）建设，健全我省中小微企业综合服务体系，改善中小微企业服务环境，现就推进我省服务中心建设提出如下指导意见。

一、指导思想

牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，在政府引导、市场主导、社会参与的总体原则基础上，坚持以中小微企业服务需求为出发点，以全省中小企业公共服务平台网络为着力点，以健全省、市、县（区、镇）三级服务中心体系为落脚点，统筹规划、协同推进，通过“政府扶持中介，中介服务企业”的方式，建设并发挥好各级服务中心的核心作用，整合引导一批信誉良好、专业水平高、服务能力强的各类社会服务资源，为中小微企业提供优质、高效、全面的服务，促进我省中小微企业实现持续健康发展。

二、总体目标

（一）建设目标：到 2017 年底，实现全省地级以上市市级

服务中心建设全覆盖。到 2018 年底，实现省、市、县（区）中小企业服务中心建设覆盖率超过 90%以上。

（二）服务目标：到 2018 年底，以省中小企业服务中心为枢纽，各级中小企业服务中心为核心，各级中小企业窗口服务平台、公共服务示范平台和小型微型企业创业创新示范基地为支撑的全省公共服务平台网络进一步健全，整合引导各类优质专业服务机构 5000 家以上，年服务中小微企业 10 万家次以上。到 2020 年，各级中小企业服务中心核心作用进一步提升，资源整合和服务能力进一步增强，覆盖全省、功能完善、资源共享、运作规范、线上线下协同服务的全省中小微企业综合服务体系基本形成，整合引导各类优质专业服务机构 1 万家以上，年服务中小微企业 30 万家次以上。

三、建设要求

（一）组建方式。

服务中心是当地政府或中小企业行政主管部门成立、认定或指定的，以推动和提升中小微企业服务为核心任务的独立法人单位。认定或指定是指为我省中小微企业发展提供服务的事业单位、民办非企业等社会组织或企业，向属地中小企业行政主管部门提出申请，并由其作出批复认可或签订服务外包协议的服务机构。组建方式可以是事业单位、民办非企业等社会组织或企业性质的服务机构，各地要积极依托现有优质服务资源组建服务中心。

（二）功能定位。

服务中心作为中小微企业服务的枢纽和核心，要打造成为中小微企业服务的形象窗口和政策信息资源汇集中心。主要功能定位：深入了解企业的真实需求，成为助力中小微企业发展的“有心人”；有效整合并发挥各类服务资源优势，成为专业服务机构的“好帮手”；深入组织开展各类服务对接活动，成为资源共享优势互补的“好平台”；有效发挥参谋助手作用，成为各级政府服务中小微企业的“好助手”。

（三）基本要求。

1.服务基础建设：服务中心应当具备一定的办公场所和服务能力，有一定的经费和人员保障。其中省级服务中心有1000平方米以上办公和服务场所，35人以上，中级以上职称或大专以上学历专业人员占80%以上；市级服务中心有200平方米以上办公和服务场所，6人以上，中级以上职称或大专以上学历专业人员占70%以上；县（市、区）服务中心应有相应的服务场所和专职人员，以满足当地中小微企业服务需求。

2.服务资源建设：各级服务中心要成为省中小企业公共服务平台网络的重要组成部分，实现互联互通、资源共享、协同服务。重点抓好本地区中小微企业数据库、服务机构和服务产品数据库、服务专家数据库建设，推动服务资源整合、服务外包市场化和服务机构做强做大，促进服务资源质量和品牌全面提升。

（四）服务机制。

全省服务中心应建立紧密联系与合作机制，联系引导各类服务机构为中小微企业提供服务。省中小企业服务中心应充分发挥

枢纽作用，充分利用现有中小企业公共服务平台网络，整合全省甚至全国优质资源，向各地服务中心及产业集聚区提供资源配送和服务对接；地市服务中心尤其是县、区服务中心或窗口服务平台应整合当地服务资源，收集企业需求，直接为当地中小微企业提供服务，配合省级服务中心开展服务对接。

（五）创新发展。

服务中心要坚持公益服务先行，积极探索公益服务与有偿服务的有机融合，通过政府购买服务和市场有偿服务，推动可持续发展。要规范服务流程，加强服务管理，健全服务制度，做到财务独立核算，实行服务功能、服务流程、服务标准、服务收费、服务时限“五公开”。要创新服务产品，推动互联网+中小微企业服务融合发展，通过线上线下协同服务等方式，积极探索广东特色中小微企业服务。

四、主要任务

（一）政策宣贯。

积极宣传并贯彻落实国家、省、市促进中小微企业发展的法律法规、行政规章和政策措施。创新政策宣贯方式，各地服务中心要建立重点企业联系制度，为中小微企业提供有针对性的政策咨询、政务代理等服务，推进各项优惠政策措施落实到位。

（二）需求调研。

充分利用全省企业情况综合数据，逐步推动建立中小微企业服务需求和服务资源数据库。深入搜集、研究和分析中小微企业需求和发展趋势，及时向当地行政主管部门反映企业诉求并研究

解决，每年定期发布本地区中小微企业发展报告。创造条件推动建立政企通信息服务平台，畅通政企沟通渠道。

（三）服务对接。

推动中小企业公共服务平台网络有效运转，集聚服务资源，完善服务功能，推动线上线下服务相结合，探索市场化运营模式，促进平台网络可持续发展。有计划、有组织定期或不定期开展各类服务对接活动，为中小微企业提供有针对性、多样化、多层次的服务。有效搭建各类专业服务平台，创新服务产品，推动中小微企业和服务机构共赢发展。积极承接并推动发放中小微企业服务券等各项业务，助力服务中心创新发展。

（四）服务跟踪。

充分发挥各级小微企业服务机构联合会，以及管理咨询、律师、会计等服务类行业协会作用，建立定期沟通和联系机制。建立服务项目跟踪管理制度，健全服务档案记录，加强对各类服务的跟踪测评。针对组织开展的服务活动，充分听取中小微企业对服务机构和服务产品的意见或建议。建立意见反馈机制，加强监督评价，规范服务行为，不断提升服务质量和水平。

（五）能力提升。

有效发挥各级服务中心作用，统筹推进本地区服务体系建设。加快服务中心和服务资源团队建设，加强专业人才培养、服务资源整合与配送、服务协同管理等，不断提升整体服务能力。加强国内外服务机构的交流合作，开展前瞻性的课题研究，学习借鉴先进地区或国家的成功经验，促进服务中心与专业服务机构

协同发展，实现共赢发展。加强行业自律，规范行业管理，不断创新服务内容与模式，树立广东服务形象。

（六）运行监测及其他。

开展中小微企业生产经营运行监测，全面掌握中小微企业生产经营态势，适时向行政主管部门报送监测数据和分析报告。积极配合政府及有关部门开展其他相关业务工作。

五、保障措施

（一）加强政策扶持。

鼓励推动全省各市、县、区（镇）级服务中心建设，统筹安排省工业与信息化专项资金，持续推动各级服务中心建设和发展。各地要创造条件推动服务中心建设和发展，重点在搭建服务平台、政府购买服务、资金扶持等方面，支持各级服务中心建设和服务业务开展，不断提升综合服务能力。

（二）强化服务支撑。

各地要为各级服务中心业务开展创造条件，鼓励引导优质服务机构和企业融入全省公共服务平台网络。要创新互联网+中小企业服务，促进线上线下互动和融合，不断实现数据共享、资源共享，创新公共服务实现方式。推动发放中小微企业服务券，利用中小微企业服务券助推公共服务平台网络发展，不断提升各级服务中心的区域影响力。

（三）加强人才培养。

实施全省服务机构素质能力提升工程，定期举办服务机构服务创新、互联网+、新产品开发等专题高端培训和研讨班。鼓励

服务机构创建学习型组织，逐步形成符合需求的外部培训和内训制度，不断提高从业人员素质和能力。要创造条件推动服务机构加强合作交流，鼓励支持中小企业服务机构“走出去”。

（四）加强督促检查。

各级中小企业行政主管部门要加强对服务中心的指导，每年要根据其服务资源整合、服务业务对接、服务企业数量和效果等进行综合评价考核，建立优胜劣汰机制。要推动各级服务中心建立健全服务绩效考评和激励机制，增强服务意识，提高服务效率，改善服务质量。

公开方式：主动公开