附件1

关于加强市中小企业公共服务平台网络

运行管理的若干意见

（征求意见稿）

宁波市中小企业公共服务平台网络（以下简称“市服务平台网络”）是由市总枢纽平台、县级枢纽平台、窗口和专业性服务子平台，通过互联互通、资源共享，共同构成的我市中小企业公共服务体系骨干架构和基础环境。为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》、《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》（工信部联企业〔2017〕187号）和《宁波市中小微企业服务体系建设“十三五”规划》（甬经信中小〔2016〕202号）文件精神，完善市服务平台网络运行管理机制，强化服务能力，建立健全服务规范、服务评价和激励机制，促进服务资源优化配置和服务协同，实现可持续稳定运行，推动中小微企业创业创新发展，提出如下意见：

一、原则目标

市服务平台网络运营管理要坚持政府引导和市场化运作相结合、坚持需求对接和供给提升相结合、坚持资源共享和协同服务相结合的原则；要以广泛聚集各类社会服务资源、提升中小企业公共服务能力、营造中小微企业创业创新发展良好环境、实现“一点提问、全网联动，件件着落、全程可溯”、不断完善中小企业公共服务体系为目标。

逐步建成惠及企业广泛、服务资源丰富、对接交易便利“一十百千万”服务网络体系，聚集一个市中小企业公共服务总枢纽平台、十余个实体化县级枢纽平台、几百个窗口子平台和专业性服务子平台、上千家服务机构，服务全市数十万家中小微企业，有力支撑我市中小企业创业创新服务环境走在全国大城市前列。

二、功能定位

1.市服务平台网络。要掌握中小微企业服务需求，汇聚各类政府性服务资源和社会化专业服务资源，按照政府服务和社会服务相结合、公益性服务和市场化服务相结合、线上服务和线下服务相结合的方式，为中小微企业提供信息咨询、技术创新、人力培训、市场拓展、管理咨询、质量管理、创业辅导、信息化应用等方面的服务。平台网络是我市广大中小微企业服务资源的重要供给者，是促进中小微企业发展工作的重要载体和抓手。

2.市总枢纽平台。以市8718中小企业公共服务平台为基础，推进市服务平台网络建设运营工作，保障市服务平台网络统一运行、资源共享、服务数据挖掘管理使用，实现服务资源互联互通和服务协同。承担市服务平台网络基础设施构建、信息化运维技术支撑、服务标准制定、服务资源协同、服务数据监测分析、服务产品设计和推广等工作，承担市服务平台网络信息化系统建设和升级维护工作；负责受理、流转中小微企业的诉求，并按要求及时跟踪有关处理过程；对接县级枢纽平台，加强平台建设运营指导。

3.县级枢纽平台。是平台网络的区域关键节点，是开展公共服务的区域中心。面向区域内中小微企业，联通、拓展、协同本级政府性服务资源和社会化专业服务资源；组织、引导区域内工业园区、两创基地、产业集聚区通过市服务平台网络信息化系统实现互联互通；负责受理、流转区域内中小微企业的诉求，并按要求及时跟踪有关处理过程；推进与市总枢纽平台的深度融合。

4.窗口子平台。是平台网络建设运营的重要节点。以工业园区、两创基地、产业集聚区等创业创新载体为依托，汇集载体内企业服务需求，集聚相关服务资源，面向载体内中小微企业提供具有载体特色的综合性服务，组织开展载体内服务供需对接、精准服务以及产品开发等工作。

5.专业性服务子平台。是平台网络建设运营的基础节点，是面向中小微企业提供专业性服务的平台，具备一定的专业性服务资源整合和集聚能力，是平台网络重要的市场服务资源提供者，在行业内或专业领域内向中小微企业提供服务需求对接、服务数据收集、服务产品开发等工作。

6.服务机构。是指能为中小微企业信息咨询、技术创新、人力培训、市场拓展、管理咨询、质量管理、创业辅导、信息化应用等方面服务的服务主体的统称。

三、运营管理

1.市经信委负责市服务平台网络建设和运营发展的总体规划、考核评价、监督管理，整合各类政府服务企业资源，制定和落实市服务平台网络运营扶持政策，制定公益性服务清单，优化市服务平台网络发展环境。市服务平台网络的服务品牌、服务数据等资源，由市总枢纽平台、县级枢纽平台、窗口子平台和专业性服务子平台共同维护和使用。

2.市经信委授权宁波市中小企业发展服务中心（以下简称市中小中心）负责市服务平台网络的业务指导，对口联系市总枢纽平台和县级枢纽平台的运营机构。市中小中心将市服务平台网络作为全市中小企业公共服务体系建设的骨干架构和基础网络，推进各类平台之间的联动协同以及市服务平台网络的服务节点延伸，指导市服务平台网络整合服务资源开展公益性、精准化服务，加强市服务平台网络的宣传推广、队伍建设和工作交流，协助市经信委做好对市服务平台网络运营的考核评价和监督管理等工作。

3.市服务平台网络采取市场化方式进行运营维护。市经信委根据相关法律法规和有关规定，按照“谁建设、谁运营”、有利于市服务平台网络持续平稳运行的原则，确定市总枢纽平台运营机构。运营机构负责市总枢纽平台的日常运营和维护，在完成市经信委委托的公益性服务的基础上，针对企业个性化需求拓展各类深度服务、特色服务和增值服务，形成以公益性服务为主、市场化服务为辅的运营模式，实现市服务平台网络的可持续发展。在运营期间，市服务平台网络的使用权和运营收益权归属运营机构。

4.区县（市）经信部门分别负责本地区的枢纽平台、窗口子平台和专业性服务子平台的管理和指导，制定和落实本地区平台运营的扶持政策，配合市经信委做好相关工作，确保本地区平台网络持续平稳运行。鼓励各地在平台网络运营、管理、服务等方面进行探索创新。

四、培育认定

为切实发挥我市中小企业公共服务平台在促进中小微企业创新创业、转型升级发展中的重要作用，在把握中小企业公共服务平台成长规律，总结中小企业公共服务平台工作经验的基础上，搞好中小企业公共服务平台管理与精准指导支持相结合，开展培育发展中小企业公共服务平台成长梯队工作。

鼓励各类服务机构为中小微企业提供服务，引导服务机构创新公益性服务产品、培养服务企业团队、提升服务能力，推动服务机构在政策信息、技术创新、管理咨询、人力资源、市场拓展等方面提升服务水平，促进中小企业公共服务平台网络规范、有序发展，对符合条件的服务平台进行认定管理。

五、资源共享

在平台网络中，以一定形式记录、保存的各类数据信息资源，是平台网络重要的服务基础数据，包括中小微企业需求信息资源、服务供给信息资源、数字化政策信息资源以及各类服务活动过程中产生的服务记录资源等。

平台网络数据信息资源共享应遵循“统一标准、统筹建设；需求导向、按需使用；建立机制、保障安全”的原则。要按照平台网络运营的需求建立统一的数据信息资源采集、存储、交换和共享标准，坚持按照“一数一源、多元校核、互补完善”的方式统筹建设平台网络数据信息资源共享体系；以企业服务实践活动中的需求作为资源共享驱动力，提出共享需求和资源使用用途，共享资源产生和提供者应及时响应并按需提供资源共享服务；平台网络各节点间应加强对数据信息资源采集、共享和使用全过程的身份鉴定、授权管理和安全保障，确保共享资源安全。实现“一点提问、全网联动”的资源共享目标。

鼓励平台网络中各类平台充分利用共享资源，在授权范围内积极挖掘共享资源价值，创新相关数据产品以公益性或者市场化的方式回馈给平台网络。

六、保障措施

**1.加强组织保障，建立工作推进机制。**市经信委将平台网络作为精准服务企业工作的主要载体和抓手，建立市服务平台网络运营管理工作推进机制，制定年度工作目标和实施计划。各区县（市）应参照市级平台网络运营管理做法，建立相应的协调机制，加强本地区平台网络运营的管理、协调和推进工作。

**2.加强运营保障，强化政策扶持力度。**建立面向中小微企业的部门协同服务机制，定期通报市服务平台网络运营情况，分析中小微企业服务需求，研究和协调解决市服务平台网络运营中存在的问题，推进平台发展、信息共享、服务协同。探索利用政府购买服务、创业创新服务券和服务机构评优示范等方式引导社会服务机构为中小微企业提供优质服务。

**3.加强绩效管理，完善服务评价体系。**制定市总枢纽平台、县级枢纽平台、窗口子平台和专业性服务子平台的绩效考核办法，绩效考核以各类平台服务统计数据为主要标准。考核结果作为年度各级财政对平台运营机构购买服务或奖励补助的重要依据。

**4.加强数据分析，准确反映企业动态。**各类平台做好服务数据的报送和分析工作，不断提高报送数据质量。利用大数据技术，对平台网络的服务运营情况进行跟踪、分析和挖掘，以数据产品的形式回馈各类公共服务平台，为进一步改善服务质量、开发创新服务产品提供指导。各平台要积极配合政府部门开展中小微企业生产、经营、服务、融资等方面的市场调研和问卷调查，反映中小微企业动态和诉求，为政策制定提供参考依据。

**5.加强宣传报道，扩大平台网络效能。**依托传统新闻媒体和新媒体，开展中小微企业政策宣传解读、服务机构公益性咨询、小微企业金融与法律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。不断扩充中小微企业库，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。组织开展市服务平台网络交流活动，总结与推广各平台先进服务理念与典型做法经验。