

# 甘肃省工业和信息化厅文件

甘工信发〔2023〕17号

## 甘肃省工业和信息化厅关于印发《甘肃省中小企业公共服务示范平台认定管理办法》的通知

各市州工信局、兰州新区经发局：

为推动中小企业公共服务平台建设，支持中小企业高质量发展，现将《甘肃省中小企业公共服务示范平台认定管理办法》印发你们，请认真遵照执行。



甘肃省工业和信息化厅

2023年1月16日

# 甘肃省中小企业公共服务 示范平台认定管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为加快推动我省中小企业公共服务示范平台不断提高聚集服务资源能力、完善服务功能、提升服务质效，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国中小企业促进法》《甘肃省促进中小企业发展条例》《国家中小企业公共服务示范平台认定管理办法》相关规定，结合我省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称中小企业公共服务示范平台（以下简称示范平台）是指由法人单位建设和运营，围绕中小企业创业创新和高质量发展需求，为中小企业提供政策、咨询、培训、技术等公共服务，管理规范、业绩突出、公信度高、服务面广，具有示范带动作用的公共服务平台。

**第三条** 示范平台的认定遵循公开、公平、公正的原则，对示范平台实行动态管理。省工业和信息化厅（以下简称省工信厅）负责省级示范平台的认定管理；市州工信局、兰州新区经发局负责省级示范平台的培育、初审推荐和属地化管理，市州级示范平台的培育认定管理。

## 第二章 认定条件

**第四条** 申报条件（示范平台应同时具备以下条件）：

（一）对象范围。具有法人资格、运营3年以上，资产总额不低于200万元，服务中小企业数量占服务客户数量的70%以上，为中小企业提供政策、咨询、培训、技术等公共服务的非营利法人和企业法人，其中企业法人承担政府委托或政府购买的服务收入比例三年平均在20%以上。须获得市州级中小企业公共服务示范平台认定。

（二）服务资源。有固定的经营服务场所和必要的服务设施；财务收支状况良好，具有良好的发展前景和可持续发展能力。有组织带动社会资源的能力，与高校、科研院所、协会（商会）、市场专业服务机构等优质服务资源有稳定、广泛的合作关系，聚集服务机构5家以上或拥有10名以上外部专家的专家资源库。

（三）服务能力。有明确的服务发展规划和年度服务目标。具有与服务能力相关的专利、商标、品牌、标准、软件著作权等成果。有健全的管理团队和人才队伍，从事为中小企业服务的专职人员不少于10人，其中大专及以上学历和中级以上技术职称专业人员的比例不低于70%以上，学历和职称不重复计算。

（四）服务管理。有健全的管理制度、规范的服务流程、合理的收费标准和完善的服务质量保证措施，满足GB/T19001或ISO9001标准要求并获得质量管理体系认证证书。在线上 and 线下

公开服务项目目录、服务流程、服务收费标准、联系方式、服务承诺以及监督电话等，对小微企业的服务收费有相应的优惠规定。具备快速处理企业投诉或意见反馈的能力。建立并实施服务对象信息保密制度。

（五）服务业绩。近3年服务中小企业数量稳步增长，在专业服务领域或区域内有良好的声誉和品牌影响力，服务中小企业满意度不低于90%，积极参加中小企业主管部门组织的中小企业相关活动。

（六）经营规范。申报单位和法人代表近3年内没有违法违规、失信及被列入经营异常名录等情形。

**第五条** 示范平台具有开放性和资源共享的特征，或为具有多种服务功能的综合性平台，或为以下某一方面服务功能突出的专业性平台。申报示范平台应满足以下至少一项服务功能要求：

（一）政策服务。提供法律、法规、政策等查询、宣传、解读、培训和辅导服务，帮助中小企业享受助企惠企政策。充分利用信息网络技术手段，形成便于中小企业查询的、开放的政策服务系统，具有在线服务、线上线下联动功能。线上年服务中小企业数量800家次以上，线下年服务中小企业数量300家次以上。

（二）咨询服务。提供创业指导、管理咨询、法律咨询、市场开拓、融资促进等咨询服务，政务、商务代理服务，市场开拓、投融资、人员招聘等供需对接服务。线下年服务中小企业数量100家以上。供需对接服务年组织开展10家以上中小企业参

加的相关服务活动不低于5次。

(三) 培训服务。具有培训资质，提供创业、管理、市场、财务、融资、人力资源、知识产权、质量、安全、节能、环保、合规、维权等培训服务。具有线上和线下培训能力，有完善的培训服务评价机制。年培训创业者或中小企业经营管理、技术、技能人才1500人次以上。

(四) 技术服务。提供工业设计、实验试验、检验检测、认证标准和计量、质量控制和技术评价、科技成果转化、数字化应用、仪器设备共享、节能环保等服务。具有技术服务相关的仪器设备及组织技术服务资源的能力，具有专家库或新产品、新技术项目库等，具备条件的应开放大型、精密仪器设备与中小企业共享。年服务企业数量150家次以上。

**第六条** 申报示范平台应当在创新服务模式，集聚创新资源，推进线上线下服务结合，促进服务与需求精准对接，激发中小企业创新活力、发展潜力和转型动力，推动创新驱动发展等方面具有突出的特色服务优势和示范性。

### 第三章 认定程序

**第七条** 服务平台自愿向本县（区）工信部门提出申请，县（区）工信部门依据本办法核查后，负责向市州工信局推荐，市州工信局、兰州新区经发局依据本办法进行现场核查后，负责向省工信厅推荐。

**第八条** 各市州工信局、兰州新区经发局对推荐的示范平台运营情况、服务业绩、服务满意度等进行测评，并附被推荐示范平台的申请材料、市州级示范平台认定文件，报省工信厅。

**第九条** 推荐为示范平台的单位需提交以下申请材料：

（一）甘肃省中小企业公共服务示范平台申请推荐表（附件1）、甘肃省中小企业公共服务平台主要从业人员情况表（附件2）、甘肃省中小企业公共服务平台服务设施设备清单（附件3）。

（二）申请报告提纲（附件4）、服务中小企业名单及满意度评价表（附件5，测评企业数量不少于50家）；

（三）法人证书或营业执照副本（复印件）；

（四）上一年度审计报告及服务收支情况的专项审计报告，或上一年度包含服务收支情况的审计报告；

（五）开展相关服务的佐证材料（通知、照片、总结等）；

（六）国家和省市颁发的从业资格（资质）、许可证等佐证材料（复印件），与服务能力相关的专利、商标、品牌、标准、软件著作权等佐证材料（复印件）；

（七）市（州）及以上政府主管部门授予的荣誉证书（证明）复印件、获得各级政府的扶持情况；

（八）认定为市（州）级示范平台的文件（复印件）；

（九）示范平台申报单位须确保申报材料的真实性和完整性，填报申报材料真实性声明（加盖公章，附件6）；

（十）其他佐证材料；

## **第十条** 认定程序。

(一) 现场核查。市州工信局、兰州新区经发局对申报示范平台进行实地核查，提出核查推荐意见。

(二) 专家评审。省工信厅组织专家进行评审，对申报单位的基本条件、服务能力、服务业绩、社会荣誉、发展目标等材料进行评审，提出示范平台候选名单。

(三) 公示认定。根据现场核查和专家评审结果，确定省级示范平台名单，并在省工信厅网站公示不少于5个工作日。公示期间，对公示平台有异议的个人或单位，可以实名反馈至省工信厅，并提供佐证材料和联系方式；未实名反馈或未提供佐证材料、联系方式的，不予受理。

**第十一条** 省工信厅对公示无异议的平台授予“甘肃省中小企业公共服务示范平台”称号。

**第十二条** 示范平台推荐认定工作每年开展1次，具体时间按照当年推荐认定工作通知要求进行。

## **第四章 考核管理**

**第十三条** 平台考核。示范平台实行年度考核管理，考核工作由省工信厅组织。考核按照科学、公平、公开、公正的原则。

**第十四条** 考核程序。采取示范平台自评、市州工信局及兰州新区经发局核查、省工信厅考核相结合的方式。每年2月初由示范平台进行自评，将自评结果报所属地市州工信局、兰州

新区经发局；市州工信局、兰州新区经发局统一组织核查，并将核查情况于3月10日前报省工信厅。

**第十五条** 考核内容。示范平台考核包括示范平台建设情况、运营发展情况和服务中小微企业情况。

**第十六条** 考核实行百分制，满分为100分。

**(一) 服务需求响应 (40分)**

1. 搭建与中小微企业沟通交流渠道 (5分)。建立多种渠道与中小微企业进行广泛、深入的交流，主动了解中小微企业所急所需。具备服务热线电话、网站、APP、微信、邮箱、服务窗口等沟通渠道，每建立一种渠道得1分。本项满分为5分。

2. 精准把握中小微企业实际服务需求，开展服务活动 (10分)。梳理中小微企业服务诉求，为中小微企业提供个性化、特色化服务，且响应及时，积极配合各级中小企业主管部门开展服务对接活动。每开展一次服务对接活动得1分。本项满分为10分。

3. 注重社会效益，为中小微企业提供低收费、公益性服务 (20分)。服务收费标准制定科学合理，低收费服务企业数量占到服务企业总数的20%以上，得10分；低收费服务企业数量占到服务企业总数的10%以上、20%以下，得5分；低收费服务企业数量占到服务企业总数的10%以下，不得分。对小微企业尤其是成立两年内的初创期小微企业提供公益性服务，每服务一家企业得1分，最高得分不超过5分。本项满分为20分。



4. 服务内容、流程、标准、收费、时间实行“五公开”（5分）。符合一项得1分，本项满分为5分。

### （二）服务执行基础（10分）

5. 有合理的服务人员和专家团队（5分）。积极与其他省级、国家级平台等服务机构进行资源共享，开展协同服务，得2分；有服务专家库，能组织专家开展专项服务，得1分；服务人员数量达标、结构合理，大专（含）以上学历和中级（含）以上技术职称专业人员不低于本单位总从业人数的60%，每满足一项得1分，最高得分不超过2分。本项满分为5分。

6. 有固定的服务场地、设施、设备等（5分）。有基本的服务场地开展中小微企业服务对接活动得3分；有相应的服务设施、设备，每满足一项得1分，最高不超过2分。本项满分为5分。

### （三）服务质量管控（20分）

7. 财务管理依法依规、服务成本支出规范合理（5分）。财务管理依法依规、实行专户专账管理，得3分；服务支出与开展的服务活动等相匹配，费用核算规范，得2分。本项满分为5分。

8. 建立服务质量管控体系（包括：主要管理制度、服务流程、服务质量保证措施、投诉处理机制、人员激励、服务能力提升、品牌建设、可持续发展、发展规划、年度运营计划等）。鼓励建立规范有序的服务质量管控体系，明确质量管控的各项要

求，建立科学服务流程、推动服务监督和效果反馈。每满足一项得 0.5 分，最高得分不超过 5 分。本项满分为 5 分。

9. 服务档案规范（5 分）。严格按照服务质量管控体系、业务标准和服务流程做好中小微企业服务，并做好相应记录，档案规范。档案完整规范、服务台账真实、服务资料完整，得 5 分。本项满分为 5 分。

10. 对服务质量进行自我评估、做好服务经营总结（5 分）。能够根据服务内容制定服务满意度调查表，对服务中小微企业情况进行自我评价，得 2 分；经验总结报送及时，得 3 分。本项满分为 5 分。

#### （四）服务成效（30 分）

11. 服务中小微企业户数（指签订合同或服务协议的）。基础分为 5 分。比上一年服务企业户数降低 1 个百分点，扣 1 分；服务企业户数增长 1 个百分点，得 1 分。本项满分为 5 分。

12. 服务创新型中小企业、“专精特新”中小企业和专精特新“小巨人”企业的情况。创新型中小企业每服务 5 户加 1 分，“专精特新”中小企业每服务 1 户加 1 分，专精特新“小巨人”企业每服务 1 户加 3 分。本项可以累加，最高不超过 10 分。本项满分为 10 分。

13. 服务用户满意度。基数为 80%，基础分为 3 分。用户满意度比上一年度降低 2 个百分点，扣 1 分；每增加 1 个百分点，得 1 分。本项满分为 5 分。

14. 服务收入情况。基数为上一年度服务收入，基础分为3分。收入比上一年度降低2个百分点，扣1分；每增长2个百分点，得1分；本项满分为5分。

15. 受到市级以上单位表彰（5分）。受到一次市级表彰的，得2分；一次省级表彰得3分；一次国家级表彰得5分，本项可以累加，最高不超过5分。本项满分为5分。

### **第十七条** 考核须提交材料：

1. 市州工信局、兰州新区经发局填写《中小企业公共服务示范平台运营情况汇总表》（附件7）；

2. 示范平台填写《甘肃省中小企业公共服务示范平台考核表》（附件8）；

3. 上一年度审计报告；

4. 示范平台上一年度的服务开展工作总结。

**第十八条** 年度考核结果分为优秀、合格、基本合格（整改）、不合格。总分得90分以上的示范平台为优秀，年度考核优秀示范平台占比不超过25%；总分得70—89分的示范平台为合格；总分得60—69分的示范平台为基本合格（整改）；总分得60分以下的示范平台为不合格。

**第十九条** 示范平台对考核结果有异议的，在收到考核评定结果之日起15个工作日内，可向省工信厅提出复核申请。省工信厅应当在接到复核申请之日起15个工作日内对示范平台考核结果进行复核，并将复核意见书面通知被考核单位。复核意见为

最终考核结果。示范平台逾期未提出异议的，视为接受考核结果。

## 第五章 结果应用

**第二十条** 省级示范平台名单在省工信厅网站公布。

**第二十一条** 年度考核为优秀的，可按本办法规定给予支持；年度考核为基本合格（整改）的，限期整改；连续两年考核为基本合格（整改）或年度考核为不合格的，撤销其“甘肃省中小企业公共服务示范平台”称号。

**第二十二条** 根据当年省级中小企业发展专项资金情况，对年度考核优秀的省级示范平台给予最高不超过50万元的服务业绩奖励，且不得连续两年支持。各市州工信局、兰州新区经发局应当在本级资金中安排专项，通过业绩补助、奖励等方式，支持本地示范平台培育发展。

**第二十三条** 示范平台实行年度考核制。年度考核与年度申报同时进行。示范平台要不断加强自身能力建设，提高服务质量和水平，及时总结经验，不断提升示范平台工作社会影响力。

**第二十四条** 有下列情形之一的，撤销示范平台称号：

1. 服务业绩未达到考核要求的；
2. 违反相关政策、法律、法规，被行政主管部门处罚，或被司法机关追究法律责任的；
3. 一年内无正当理由不参加主管部门组织的中小微企业服

务活动，未按时向主管部门报送信息的；

4. 未参加中小企业公共服务示范平台年度考核的。

**第二十五条** 示范平台应当守法运营，配合开展评审、检查、测评等工作。如有弄虚作假或其他违法违规等行为，一经查实，撤销示范平台称号，撤销称号的平台，各市州工信局、兰州新区经发局负责收回授牌，3年内不得再次推荐申报。

**第二十六条** 本办法中，个人独资企业、合伙企业、不具备法人资格的专业服务机构等非法人组织可以参考执行。分支机构除外。

## 第六章 附 则

**第二十七条** 各市州、兰州新区要参照本办法，修订出台本地区中小企业公共服务示范平台认定管理办法，组织开展本地区示范平台培育、认定、管理等工作。

**第二十八条** 示范平台认定管理工作接受审计、监察部门和社会的监督。

**第二十九条** 本办法由甘肃省工业和信息化厅负责解释。

**第三十条** 本办法自印发之日起实施，有效期三年。《甘肃省中小企业公共服务示范平台认定管理办法》（甘工信发〔2019〕202号）同时废止。

附件：1. 甘肃省中小企业公共服务示范平台申请推荐表

2. 甘肃省中小企业公共服务平台主要从业人员情况表
3. 甘肃省中小企业公共服务平台服务设施设备清单
4. 申请报告提纲
5. 服务中小企业名单及满意度评价表
6. 申报材料真实性声明
7. 中小企业公共服务示范平台运营情况汇总表
8. 甘肃省中小企业公共服务示范平台考核表

附件 1

# 甘肃省中小企业公共服务示范平台 申请推荐表

单位名称：\_\_\_\_\_

所在市（州）：\_\_\_\_\_

填报日期：        年        月        日

甘肃省工业和信息化厅制

# 甘肃省中小企业公共服务示范平台申请推荐表

申请单位（盖章）：

一、平台（申请单位）基本情况						
注册日期：		单位性质：		法人代表：		
注册地址：				邮政编码：		
联系人：	联系电话：		手机：	传真：		
电子邮件：			网址（已建网站的填写）：			
注册资本	其中：主要投资方名称			性质	投资比例 %	
_____						
_____	万元					
总资产	其中：服务设施、软件占总资产的 %					
_____	仪器设备： 台（套），占总资产的 %					
_____	场地面积： 平米，性质： 租用 <input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> ，自有场地占总资产的 %					
从业人数：__人		其中：大专及以上学历和中级及以上技术职称的专业人员： 人				
二、近三年平台运营管理（单位：万元）						
年度	营业收入	其中：服务收入	利润总额	服务成本支出	服务中小企业户（次）	其中：签订服务协议户数
三、服务能力及业绩						
获得专业服务资质情况						



主要服务产品	服务规模（家、人/次）	服务收入占年营业收入%
合作资源	签订合作协议的单位	其他合作单位
运用信息技术开展服务情况		
获得市级及以上部门授予的荣誉证书或证明		
<b>四、政府支持情况</b>		
获得政府扶持的情况		
市级及以上部门认定为公共服务平台的文件名及文号		
<b>五、中小企业主管部门审核推荐意见</b>		
县（区）中小企业主管部门审核意见		市（州）中小企业主管部门审核意见
单位盖章（主要领导签字）		单位盖章（主要领导签字）
	日期： 年 月 日	日期： 年 月 日

附件 2

甘肃省中小企业公共服务平台主要从业人员情况表

序号	姓名	岗位	教育情况		专业资质情况		在服务平台 工作年限	联系电话
			学历	毕业院校及专业	资格证名称	发证机关		

附件 3

甘肃省中小企业公共服务平台设施设备清单

序号	设备设施	功能	数量	设备原值	备注
合计					

申报单位（盖章）：

单位：万元

填表人：

联系电话：

## 附件 4

# 申请报告提纲

1. 申请单位的基本情况（包括：创立发展沿革、服务发展规划、年度服务计划，以及目前的基本情况）；
2. 服务对象所在区域的行业状况，在区域经济发展中的地位、作用，中小微型企业发展情况和公共服务需求情况；
3. 平台管理运营情况（包括：服务质量保证措施、质量管理体系认证情况、投诉处理机制、服务对象信息保密制度、服务人员激励和能力提升、可持续发展等）；
4. 近三年的服务情况（包括：主要服务项目目录及服务内容、服务对象、服务规模、服务方式、服务流程、收费标准，对小微企业收费优惠情况等）；
5. 参加中小企业主管部门组织的服务中小企业相关活动及成效；
6. 平台服务特色（包括：在创新服务模式，集聚创新资源、推进线上线下服务相结合等方面的示范性）；
7. 主要服务业绩及对区域中小企业发展的贡献（包括：服务效果自测情况或服务中小企业效果突出的 1—3 个典型案例）；
8. 获得各级政府扶持的情况；
9. 服务场地和服务设施设备实景照片；
10. 下一步发展规划或年度运营计划。

附件 5

### 服务中小企业名单及满意度评价表

序号	服务企业名称	联系人	联系电话	服务内容简述	企业满意度	
					满意	不满意



中小企业公共服务示范平台运营情况汇总表

( 年度)

市(州) 工信局、兰州新区经发局(盖章)：

序号	平台名称	联系人	联系电话	服务场地面积	员工数			服务企业数			营业收入		其中：服务收入		利润		上缴税金		举办服务活动场次		其中：以政府名义举办场次			
					总人数	其中：大专(含)以上学历以上职称	中级(含)以上技术职称	累计数	新增数	同比增长(%)	签订服务协议户数	新增金额	同比增长(%)	新增金额	同比增长(%)	新增金额	同比增长(%)	新增金额	同比增长(%)	新增数	累计数	新增数	累计数	

本表由各示范平台填写，再由各地中小企业主管部门汇总填写，每年3月30日前报省工信厅。

## 附件 8

# 甘肃省中小企业公共服务示范平台考核表

( 年度)

填报单位：示范平台（盖章）

单位：万元、次、人、平方米

项目	考核内容（满分 100 分）			单位自评	市州考核
服务需求 响应 40 分	1	搭建中小微企业沟通交流的渠道；	5 分		
	2	精准把握中小微企业实际服务需求；	10 分		
	3	注重社会效益，提供低收费、公益性服务；	20 分		
	4	服务内容、流程、标准、收费、时间实行“五公开”；	5 分		
服务执行 基础 10 分	5	有合理的服务人员和专家团队；	5 分		
	6	有服务场地、设施、设备等；	5 分		
服务质量 管控 20 分	7	财务管理依法依规，服务成本指出规范合理；	5 分		
	8	建立服务质量管控体系；	5 分		
	9	服务档案规范；	5 分		
	10	自我评估、服务档案及经营总结；	5 分		
服务成效 30 分	11	服务中小企业户数；	5 分		
	12	服务创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”企业情况；	10 分		
	13	服务企业满意度；	5 分		
	14	服务收入增长情况；	5 分		
	15	受到市级以上单位表彰情况；	5 分		
考评得分					
市州工信部门 考核意见	(盖 章)				





