

四、中小企业服务

（一）工业和信息化部关于健全中小企业公共服务体系的指导意见

工信部企业〔2023〕213号

中小企业公共服务是以促进中小企业健康发展为目标，由政府引导和支持，公益性服务组织和市场化服务机构共同参与，向中小企业提供的普遍性、基础性、专业化服务。建立健全中小企业公共服务体系，是贯彻党中央、国务院促进中小企业发展决策部署，落实《中华人民共和国中小企业促进法》的重要举措，对于帮助中小企业纾困解难、实现高质量发展具有重要意义。为进一步健全中小企业公共服务体系，提出以下意见。

一、发展现状和总体要求

（一）发展现状

近年来，各级人民政府落实《中华人民共和国中小企业促进法》有关规定，根据实际需要陆续建立了本级中小企业公共服务机构，覆盖全国的中小企业公共服务体系基本形成，创新服务模式不断涌现，服务活动丰富多样，在推动中小企业健康发展方面发挥了重要作用。但同时，中小企业公共服务体系仍存在基层基础比较薄弱、体制机制不够健全、服务资源整合不足、服务能力有待提升等突出问题，公共服务水平与中小企业需求和期盼还存在较大差距。

当前，新一轮科技革命和产业变革带来的机遇和挑战并存，中小企业专精特新发展愿望更加迫切，对中小企业公共服务体系建设提出了新的更高要求。要主动顺应中小企业发展需求和产业技术变革趋势，坚持有为政府与有效市场更好结合、整体推进与重点突破更好结合、能力提升与机制创新更好结合，进一步加大工作力度，推动中小企业公共服务体系建设迈上新台阶，在服务中小企业高质量发展中发挥更大作用。

（二）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，落实以人民为中心的发展思想，以中小企业普遍性、基础性公共服务需求为导向，健全中小企业公共服务体系，夯实基层基础，完善服务机制，汇聚服务资源，创新服务方式，增强服务能力，加强服务协同，推动中小企业公共服务增量扩面、提质增效，提升中小企业公共服务普惠化、便利化、精准化水平，以高质量服务助力中小企业高质量发展。

（三）主要目标

到2025年，各级中小企业公共服务力量得到加强，国家、省级中小企业公共服务机构服务能力与质效明显提升、示范效应明显增强，市、县级中小企业公共服务体系覆盖面稳步扩大、服务能力稳步提升。服务资源有效整合，横向连通、纵向贯通、便利共享、泛在可及的“一站式”服务平台基本建成，政策直享、服务直达、诉求直办的服务企业模式逐步形成。

到 2035 年，与中小企业高质量发展相适应的中小企业公共服务体系更加完备，布局进一步优化，服务平台智能化水平显著提升，服务功能不断完善，服务资源高效利用，服务能力大幅提高，服务质量有力保障，服务供给满足需求，中小企业获得感和满意度不断提升，形成“机构优、平台强、资源多、服务好、满意度高”的中小企业公共服务体系。

二、主要任务

（一）夯实基层基础。落实《中华人民共和国中小企业促进法》要求，推动各地根据实际需要建立和完善中小企业公共服务机构，为中小企业提供公共服务。推动服务力量与服务资源下沉，鼓励在中小企业集聚的园区、产业集群等设置公共服务站点，延伸服务半径，提升服务便利性。加强对基层公共服务机构专业力量配备、经费投入、服务场所、信息化建设等基础条件保障，使其具备能满足本地中小企业公共服务需求的基本能力。

（二）突出服务重点。在法律政策宣贯落实方面，做好惠企政策汇集解析、宣传解读、精准匹配，打通政策落地“最后一公里”，实现应知尽知、应享尽享；体系化、定期化开展送法进园区、进商会、进企业工作，持续提升企业知法懂法守法用法能力。在优质企业梯度培育方面，加强创业创新支持和咨询培训服务，培育和服务科技型和创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”企业。在链式融通创新方面，开展大中小企业融通对接活动，帮助中小企业融入大企业供应链，推动上下游资源共享、协同攻关，提升产业链韧性和安全水平。在融资融智促进方面，组织产融对接，帮助中小企业拓宽融资渠道，降低融资成本。组织产学研对接，加强人才引进和培养，推动专利转化，鼓励联合创新。在质量标准品牌提升方面，引导企业建立先进质量管理体系和标准体系，增强品牌管理能力，实现质量标准品牌价值提升。在国际交流合作方面，组织开展展览展销、商务交流、商事法律等服务，助力中小企业“走出去”“引进来”。在合法权益保护方面，配合开展防范和化解拖欠中小企业账款工作，组织开展法律法规、劳动争议协商调解、合规管理等咨询培训服务，帮助中小企业防范风险、依法维权。组织中小企业参与中小企业主管部门举办的各类服务活动，并因地制宜打造中小企业公共服务区域特色品牌。

（三）创新服务方式。充分运用大数据、云计算、人工智能等技术，建立贯通国家、省、市、县各级中小企业公共服务机构的全国中小企业服务“一张网”，与政务服务平台加强互联互通，为中小企业提供“一站式”服务。统一各级中小企业服务平台域名，统一平台、数据、网络等标准，加强数据归集、清洗、共享、应用、安全全程管理，推动各级服务平台规范化、集约化建设和安全高效运行。广泛汇聚中小企业政策和服务等信息，创新云上服务、掌上服务、自助服务、智能服务等新模式，努力实现企业与服务的精准适配，推动服务模式从单向供给转向双向互动、从线下转向线上线下融合，提升协同服务、精准服务、智能服务能力。

（四）汇聚服务资源。以应用场景为牵引，加大对政务服务资源、市场服务资源整合力度，强化各类服务资源协同联动，在统筹利用既有数据库资源的基础上，构建中小企业服务“四个库”，提升服务效能。建立基础信息数据库，收录与中小企业服务相关的法律政策、服务机构、服务专家、常见问题解答等基本服务信息，做到底数清、内容

全、更新及时。建立中小企业数据库，收录中小企业特别是科技型和创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”企业相关信息，通过精准画像促进服务资源精准配置。建立优质服务机构库，分领域遴选专业化服务机构，完善入库、出库标准，依据服务能力、服务管理、服务质量、服务满意度等对入库服务机构开展监测评价，实行“有进有出”的动态管理。建立服务产品和案例库，按照不同行业、服务内容、企业类型等维度，进行标准化服务产品和专业化服务案例分类管理与应用，引导带动市场化服务机构有序为中小企业提供规范、优质服务。

（五）增强服务能力。推动中小企业公共服务机构加强全员、全程、全面质量管理，推行服务承诺和服务公约制度，建立服务项目跟踪管理制度、客户回访制度、服务满意度评价制度和服务工作归档制度。推动建立信息公开制度，在“一张网”服务平台上发布服务指南，实现服务项目、服务内容、服务流程、服务标准、服务监督、联系方式“六公开”。鼓励公共服务机构采用国内外服务质量管理先进标准和方法，实施行业服务规范，支持提供专业服务的公共服务机构取得相应服务的专业资质证书或认证，通过相关认证提升服务能力和水平。支持公共服务机构积极参与中小企业服务有关团体标准、地方标准制修订，提高服务标准化、规范化水平。

（六）提升公共服务影响力。通过新闻报道、公益广告、信息推送、公众号和短视频等方式，向中小企业广泛推介公共服务机构和服务“一张网”相关信息，扩大知晓率。引导公共服务机构增强服务品牌意识，打造易识别、易记忆、易传播的特色服务品牌，增强服务信用，提升服务形象，形成较强的知名度和影响力。支持有条件地方的中小企业公共服务机构牵头组建区域性的中小企业服务联盟，与高校、科研院所、协会商会、市场化服务机构等加强联系合作，进一步提升服务水平和社会影响力。

（七）加强服务队伍建设。推动中小企业公共服务机构完善学习培训制度，加强法律政策、企业管理以及服务标准规范与技能的培训，提高服务人员政策理论水平和解决企业问题的实际能力，打造学习型组织。推动服务人员交流，鼓励选派优秀服务骨干到园区、集群、企业锻炼，在实践中不断提升服务意识和服务水平。推动建立服务人员绩效考核和激励机制，提高服务效率，改善服务质量。鼓励公共服务机构联合高校、职业院校和各类职业技能培训机构合作共建人才培养基地、实习实践基地，创新人才培养模式，加强中小企业公共服务人才保障。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级中小企业主管部门要把加强中小企业公共服务体系建设作为促进中小企业高质量发展的重要基础性措施，加强统筹协调、业务指导和监督检查，纳入中小企业发展规划和年度工作要点，系统谋划，整体推进，明确阶段性目标和年度任务，完善中小企业公共服务体系可持续发展模式。

（二）加强政策支持。落实《中华人民共和国中小企业促进法》关于中小企业发展专项资金通过资助、购买服务、奖励等方式支持中小企业公共服务体系建设的有关要求，加大对中小企业公共服务机构支持力度，提升服务能力，扩大服务范围，降低服务成本。

（三）加强评估问效。工业和信息化部对各地中小企业公共服务体系建设和服务情况进行评估指导，并将其作为中小企业发展环境评估的重要内容。省级中小企业主管部

门统筹推进全省中小企业公共服务体系建设，对公共服务情况进行考核评价，并纳入本地区中小企业发展环境评估。

（四）加强宣传交流。通过现场会、培训班、研讨会、信息简报、案例集锦等多种形式，及时总结推广各地中小企业公共服务体系建设的有效做法和典型经验，选树优秀服务工作者和服务机构，不断提升中小企业公共服务体系服务能力和社会影响力，在全社会营造关心、支持、服务中小企业的良好氛围。

工业和信息化部
2023 年 11 月 10 日