

# 宁夏回族自治区非公有制经济服务局 文件 宁夏回族自治区中小企业发展局

宁非公经发〔2018〕23号

## 自治区非公有制经济服务局关于印发 《宁夏回族自治区中小企业公共服务平台网络 运营管理暂行办法》的通知

各市、县（区）中小企业主管部门、自治区中小企业公共服务平台网络单位：

为贯彻落实工信部、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），推动我区中小企业公共服务平台网络有效运营，支持中小企业健康发展，结合我区实际制定《宁夏回族自治区中小企业公共服务平台网络运营管理暂行办法》。现印发给你们，请遵照执行。

自治区非公有制经济服务局

2018年3月6日

（此件公开发布）

# 宁夏回族自治区中小企业公共服务平台 网络运营管理暂行办法

## 第一章 总则

**第一条** 为充分发挥自治区中小企业公共服务平台网络（以下简称平台网络）作用，促进平台网络平稳和有效运营发展，根据工信部、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）要求，制订本办法。

**第二条** 平台网络是指经工信部、财政部联合支持和批复，由1个统筹全区服务资源的自治区枢纽服务平台（以下简称“枢纽平台”）与若干个贴近中小企业需求、提供直接服务的窗口服务平台（以下简称“窗口平台”），通过互联互通、资源共享、线上线下服务，共同构成的全区中小企业公共服务体系的骨干架构和基础环境。

**第三条** 平台网络以中小企业需求为导向，以向中小企业提供公益性服务为基础、增值性服务为补充，以线上线下相结合的平台为依托，广泛集聚和共享服务资源，对接服务需求，带动合作服务机构开展普惠服务，是促进中小企业发展工作的重要载体。

**第四条** 自治区非公经济局负责指导和监督平台网络的运

营，通过政策引导、资源统筹、制度建立、任务委托、运营监督等方式，推动平台网络互联互通、信息共享、服务协同、运作规范，为中小企业提供找得着、用得起、有保证的服务。

## **第二章 枢纽平台运营管理**

**第五条** 枢纽平台是指为平台网络正常运行提供支撑和保障的平台，协调和统筹窗口平台业务，组织带动优质服务资源和优质服务项目，汇集和宣传政府发布的服务信息和方针政策，服务政府、服务企业、服务窗口平台。枢纽平台运营管理由自治区中小企业服务中心承担，接受自治区非公经济局指导监督。

**第六条** 枢纽平台主要职责：

1. 负责委托运营机构运营枢纽平台线下实体“中小企业公共服务大厅”和线上载体“自治区中小企业公共服务平台”，制定枢纽平台年度工作目标、服务内容及实施计划，编制年度运维费用预算。

2. 负责平台网络日常管理。完善、优化信息化支撑系统，强化平台网络信息安全保障，确保平台网络正常运行；建立信息发布内容审核机制，确保发布信息合法、合规；制定并组织实施年度运营工作方案；做好服务数据报送和分析工作，对运营情况进行跟踪调查，为改善服务质量提供指导；配合政府部门开展中小企业生产、经营、服务、融资等方面的市场调研和问卷调查，反

映中小企业动态和诉求，为政策制定提供参考；承担自治区非公经济局交办的其他工作。

3. 负责建立完善统一的服务规范和服务监督评价体系。协调和管理枢纽平台运营机构、窗口平台、合作服务机构，进行业务指导，开展绩效考核，规范服务标准和流程，提升服务质量。

4. 负责集聚优质服务机构，扩大覆盖范围。通过协议联合、招标、提供服务项目机会等形式，吸引各领域资质好、能力强、信誉佳、规模大的优质服务机构在平台网络聚合。引导中小企业公共服务示范平台、小型微型企业创新创业示范基地与平台网络对接，提升窗口平台总量，延伸服务触角，增加服务节点，扩大平台网络覆盖范围。

5. 负责建立服务资源、服务信息共享机制。与区外枢纽平台、区内窗口平台签订服务合作协议，指导窗口平台之间互签服务合作协议，规范资源共享与合作方式，协同开展服务产品开发和推广，形成一体化运作。

6. 负责推进服务方式和服务模式创新。应用云计算、大数据等新一代信息技术开发新的服务产品和服务模式，推动线下服务线上化，快速提升线上服务活跃度。利用线上平台、微信、微博等渠道开展线上线下同步的服务活动，通过线上展示等服务形式扩展线下服务内容，引入互联网金融等新模式扩充服务供给方式。

7. 负责推动服务水平和服务能力提升。在全区范围内征集行业专家，建立服务中小企业专家库。组织开展平台网络服务人员系列培训，提高服务人员专业化服务水平与业务能力。协同窗口平台通过订单式服务、“一企一策”专家会诊、个性化定制服务、互动平台等方式组织服务机构开展特色化、精准化服务，提高服务对接效率，改善服务对接体验，逐步推动中小企业公共服务向网络化、品质化、精准化、智慧化的方向发展。

8. 负责开展宣传和推广工作。依托新闻媒体和新媒体，开展中小企业政策宣传解读、服务机构公益性咨询、“双创”大赛、创业训练营、创客项目路演、小微企业金融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。发挥以网络平台、合作服务机构为骨干的宁夏中小企业服务联盟作用，组织成员单位开展平台网络交流活动，总结与推广平台网络、中小企业公共服务示范平台与小型微型企业创业创新示范基地的先进服务理念与典型经验做法。

**第七条** 枢纽平台运维费用由自治区非公经济局从中小企业发展专项资金中列支，根据年度预算审核情况核拨资金。运维费用包括枢纽平台中小企业公共服务大厅和自治区中小企业公共服务平台运营维护和升级改造，以及为确保完成运营服务目标所必需的支出等。

### **第三章 窗口平台运营管理**

**第八条** 窗口平台是以满足企业需求、做好贴身服务为宗旨，具有优质服务产品，贴近企业、了解企业需求，可带动服务资源为企业提供服务，覆盖一定区域或行业范围并接入平台网络的平台。窗口平台运营管理由建设单位承担，接受枢纽平台指导监督。

**第九条** 窗口平台主要职责：

1. 负责自主开展并配合枢纽平台进行服务需求调研，及时向枢纽平台传递服务需求，并依据服务需求开发服务产品，组织服务机构开展精准服务。

2. 负责发布、转载和链接的信息和应用的安全管理，确保接入平台网络的信息和服务安全。

3. 负责做好线上线下服务的衔接，实现所有服务活动在平台网络系统中有记录、能追踪、可考核。

4. 在枢纽平台的业务指导下，按照统一的服务规范，完善服务管理制度，优化服务流程，提高服务质量和标准，为中小企业提供规范化服务。

5. 配合枢纽平台开展协同服务和平台网络宣传推广等工作。

6. 接受枢纽平台绩效考核，与枢纽平台签订服务合作协议，定期报送服务计划、服务数据、服务总结等；窗口平台之间互签合作协议，沟通服务开展和运营情况。

**第十条** 窗口平台接入平台网络应经过申报、审核、接入三

个环节。申请单位按要求申报材料，枢纽平台组织专家进行评估审查，评审通过报自治区非公经济局批准后公示，经公示无异议的，窗口平台按照要求进行软硬件改造并接入平台网络。

#### **第四章 监督考核**

**第十一条** 自治区非公经济局对枢纽平台进行监督考核，考核结果列入当年自治区中小企业服务中心效能目标考核。考核内容包括平台网络年度目标完成情况、枢纽平台运营管理情况、服务质量和效果、资金使用情况、信息安全等。

**第十二条** 枢纽平台制定考核评价办法，对运营机构、窗口平台和合作服务机构进行监督考核。运营机构重点考核平台网络整体运营管理、服务绩效、资金使用等；窗口平台重点考核基本服务条件、服务中小企业数量和服务质量、公共服务活动数量和效果、企业满意度、服务数据报送等；合作服务机构重点考核服务中小企业数量和服务质量、企业满意度等。

**第十三条** 考核结果作为动态管理、有序进退和享受扶持奖励政策的重要依据，对年度考核合格的运营机构，枢纽平台继续签订委托运营协议。对年度考核优秀的窗口平台和合作服务机构，枢纽平台提请自治区非公经济局按照相关政策优先给予支持；考核不合格的，限期整改，整改后仍达不到要求的，枢纽平台提请自治区非公经济局撤销其相应资格。

**第十四条** 各级中小企业主管部门要将平台网络作为中小企

业工作平台，协调行业主管部门、工商、税务、银行、金融机构等支持枢纽平台和窗口平台开展服务，开放共享相关数据资源，推动平台网络与电信运营商、互联网企业的交流、对接，以及深度合作。

**第十五条** 枢纽平台、窗口平台和合作服务机构应严格按照国家有关法律法规以及合同约定开展运营和服务。对违规运作造成不良后果的，按照相关法律法规追究责任。

**第十六条** 平台网络运营管理有关各方涉及使用财政资金的，应严格执行财政资金扶持项目的相关规定，接受财政资金使用跟踪绩效评价和审计。违规使用财政资金的，按照有关法律法规及政策处理。

## **第五章 附则**

**第十七条** 本办法自 2018 年 3 月 6 日施行，有效期至 2020 年 3 月 6 日。

**第十八条** 本办法由自治区非公经济局负责解释。

---

抄送：局领导，各处室。

---

宁夏回族自治区非公有制经济服务局

2018 年 3 月 7 日印发

---

