

湖南省中小企业服务体系建设“十三五”规划

(征求意见稿)

2016年元月

目 录

前 言.....	3
第一部分 中小企业服务体系发展现状.....	5
一、服务体系建设的取得的成绩.....	5
（一）公共服务体系基本形成.....	5
（二）社会化服务机构作用增强.....	6
（三）创业基地建设方兴未艾.....	6
（四）中小企业信用担保体系初步建立.....	6
（五）政府支持力度不断加大.....	7
二、服务体系存在的不足.....	8
（一）服务体系有待进一步完善.....	8
（二）服务能力有待进一步提升.....	8
（三）服务内容有待进一步扩展.....	9
（四）服务方式有待进一步创新.....	9
（五）服务规范有待进一步加强.....	9
三、“十三五”我省中小企业服务需求分析.....	10
第二部分 “十三五”规划总体思路、发展目标与指导原则.....	14
一、总体思路.....	14
二、发展目标.....	14
三、指导原则.....	14
（一）政府引导与市场运作相结合.....	15
（二）政府资源与社会资源相结合.....	15
（三）全面推进与分类指导相结合.....	15
（四）公共服务与特色服务相结合.....	16
（五）创新发展与规范发展相结合.....	16
第三部分 主要建设任务.....	17
一、健全省、市、县三级公共服务平台网络.....	17
（一）完善省枢纽平台.....	17
（二）强化市州和产业窗口平台.....	19
（三）构建县市区及工业园区基础平台.....	22
二、推进四大服务体系建设.....	24
（一）加强公共服务体系建设.....	24
（二）完善中小企业信用担保体系建设.....	25
（三）加大创业创新服务体系建设.....	26
（四）创新社会化服务体系建设.....	28
三、增强九大服务功能.....	28
（一）政务代理服务.....	28
（二）创业辅导服务.....	29
（三）综合信息服务.....	30
（四）投融资服务.....	30
（五）人力资源服务.....	30
（六）技术创新服务.....	31
（七）市场开拓服务.....	31

(八) 管理咨询服务.....	32
(九) 新一代信息技术服务.....	32
四、实施八项专项服务行动.....	33
(一) 中小企业“专精特新”专项行动.....	33
(二) 互联网+中小企业专项行动.....	34
(三) 管理升级专项行动.....	34
(四) 精准服务进园区专项行动.....	35
(五) 服务人员能力提升专项行动.....	35
(六) 开展“携手行动—企业家志愿者导师帮扶小微企业”专项行动.....	36
(七) 开展“双十佳”服务评选专项行动.....	37
(八) 助力中小企业“走出去”专项行动.....	37
五、健全三项服务机制.....	38
(一) 健全服务协同机制.....	38
(二) 建立服务跟踪和评价机制.....	38
(三) 完善运行监测机制.....	38
第四部分 保障措施.....	40
一、切实加强领导.....	40
二、加大投入力度.....	40
三、完善配套政策.....	41
四、加强人才保障.....	41
五、营造良好环境.....	42

前 言

中小企业是国民经济的重要组成部分，经过多年发展，我省中小企业在促进经济发展、优化经济结构、转变经济发展方式、扩大就业、增加税收、拉动内需、丰富市场主体、改善民众生活等方面发挥着十分重要的作用。培育和发展中小企业服务机构，建立健全中小企业服务体系，对改善中小企业成长环境、推进中小企业发展意义重大。

“十二五”期间，在省委、省政府的正确领导下，我省中小企业发展实力明显增强，创新能力持续增强，产业结构明显优化，国际化水平进一步提升，中小企业聚集度进一步提高。2014年末，全省中小企业达42.3万户，比2010年增加25.7万户，占我省企业总数的99.8%，吸纳从业人员3751.8万人，占全部企业从业人员的84.5%。同时，我省中小微企业也还存在总体数量偏少、经济效益较差、成本上升快、市场需求不足、融资难融资贵、创新能力不足、管理方式落后、同质化竞争严重、抗风险能力弱、存续期短、转型升级难度大、管理产业金融三者离散等诸多问题。

“十三五”时期，我国发展仍处于可以大有作为的重要战略机遇时期，也面临诸多矛盾叠加、风险隐患增多的严重挑战。同时面临着“中国制造2025”、“互联网+”、实施“一带一路”战略、“长江经济带”等一系列的历史机遇，

面对我省全面建成小康社会和建设制造强省的新要求，面对我省促进“三量齐升”，推进“五化”同步发展新思路，进一步完善中小企业服务体系，促进中小企业转型升级、提质增效，推动大众创业、万众创新显得更加重要。

为全面强化中小企业服务体系建设，全力营造中小企业良好服务氛围，促进湖南中小企业又好又快发展，实现经济新的增长点、增长极和增长带，特制定本规划。本规划是“十三五”时期我省中小企业服务体系建设的行动纲领。

第一部分 中小企业服务体系发展现状

一、服务体系建设取得的成绩

“十二五”以来，在全省各级党委、政府的高度重视和大力支持下，中小企业主管部门齐心协力、扎实推动、社会力量广泛参与，中小企业服务体系建设得到了较快发展。

（一）公共服务体系基本形成

以省中小企业服务中心为核心，全省 14 个市州和 93 个县（市、区）先后成立了中小企业服务中心，分别占比 100% 和 76.2%。长沙高新区、株洲高新区等 19 个工业园区也成立了中小企业服务中心，形成了公益性和社会化相结合的服务体系。自 2012 年全省中小企业公共平台网络开始建设以来，到 2015 年 12 月底，已完成省枢纽平台、8 个市州综合窗口平台和 17 个产业窗口平台的建设。县市区、工业园区公共服务窗口平台建设的积极性也十分高涨，已有攸县、双峰、桂阳、资兴、临武、雨花、开福、邵阳、浏阳、新化等县市区及慈利县零阳镇建立了中小企业公共服务窗口平台。同时，省中小企业公共服务平台与市州、县市区、工业园区、产业窗口平台、国家中小企业公共服务示范平台实现了网上互联互通，已聚集服务机构 3800 余家，提供服务产品和服务项目 5700 余种，注册企业 67000 多家。

（二）社会化服务机构作用增强

适应中小微企业发展的需要，我省社会化服务机构蓬勃发展，机构数量逐年增加，服务功能不断拓展，服务能力持续提升。服务机构覆盖创业辅导、融资服务、教育培训、管理咨询、人力资源、技术创新、法律服务、财务会计等多个领域。全省已有 216 家服务机构被省经信委认定为省级中小企业核心服务机构，其中 21 家被认定为国家中小企业公共服务示范平台。

（三）创业基地建设方兴未艾

“十二五”期间，全省创业基地数量实现翻番增长，目前已超过 150 家，建筑总面积逾 2000 万平方米，入驻企业 8000 多家，从业人员超 25 万人，为小企业孵化、创业创新和聚集发展发挥了重要作用；全省已有 73 家创业基地被认定为省级中小企业创业创新基地，其中，株洲高新区留学人员创业园、岳阳经济技术开发区创业孵化基地、湘潭火炬创新创业园、麓谷科技孵化器 4 家创业基地被认定为第一批国家小型微型企业创业创新示范基地，长沙市成为首批全国小微企业创新创业基地建设示范城市。

（四）中小企业信用担保体系初步建立

2004 年成立了湖南省中小企业信用担保有限责任公司，2009 年成立了以再担保为主的湖南担保有限责任公司，14 个市州、122 个县市区都建立了政策性担保机构或办事处，覆盖

全省、规模适中、运营较规范、信用度较高的中小企业信用担保体系初步建立。截止 2015 年底，全省共有融资性担保机构 206 家，注册资本 255 亿元，当年新增担保额 430 亿元，年末在保额 400 亿元，有效缓解了中小企业的融资难、融资贵问题。

（五）政府支持力度不断加大

省委、省政府高度重视服务体系发展，不断加大对中小企业服务体系建设的支持力度，在《关于进一步支持中小企业发展的实施意见》（湘政发〔2012〕18号）、《关于促进非公有制经济发展的若干意见》（湘发〔2015〕3号）、《关于进一步扶持小型微型企业健康发展的实施意见》（湘政发〔2015〕13号）等文件中都明确了加快中小企业服务体系建设的政策措施；省经信委也制定了《湖南省中小企业核心服务机构管理办法》（湘经信企业服务[2010]100号）、《关于大力推进全省中小企业服务中心建设的意见》（湘经信中小企业[2011]408号）、《关于切实做好全省中小企业公共服务平台网络建设有关工作的通知》（湘经信中小企业服务[2014]260号）等支持服务体系建设的文件。省、市、县各级政府对服务体系的财政投入持续增长，省中小企业发展专项资金、新型工业化引导资金等通过项目建设、业务补助、风险补偿、购买服务等方式，支持服务体系建设和服务活动开展，同时积极争取国家中小企业发展专项资金支持。

二、服务体系存在的不足

总体来看，我省中小企业服务体系建设取得了长足进步，主体架构基本形成，中小企业发展的整体环境得到进一步改善，但仍存在不少问题，比如公共服务体系能力建设滞后，服务机构协同难，优质服务资源缺乏，服务项目及产品标准化、规范化程度不高等。

（一）服务体系有待进一步完善

目前，全省 1/4 的县市区尚未建立中小企业服务中心，公共服务体系覆盖还不全面，部分服务中心有名无实，存在无人员、无经费、无场地现象。部分市州、县市区服务中心与中小企业管理部门两块牌子、一套人马，难以有效开展工作。省中小企业公共服务平台功能有待进一步提升，市州窗口平台尚未全面建设完成，县市区实体窗口平台建成率不足 10%，产业窗口平台引导发展能力不足，平台网络的在线服务与线下活动还不够活跃。

（二）服务能力有待进一步提升

服务机构、服务体系从业人员大多缺乏从事中小企业的相关经历或工作经验，对企业了解不深，难以准确把握企业需求，服务人员素质差距较大。服务机构大多偏小，复合型、创新性机构少，服务人员资质不足，难以满足企业服务需求。公共服务体系服务功能不全，物流、大数据、市场拓展等服务功能模块尚未构建。创业基地服务层次低，大多只

能提供物业管理、政务代理等基础性服务，创业创新、投融资、检验检测和技术研发等服务明显不足。服务机构自身盈利能力不强，难以实现可持续发展。

（三）服务内容有待进一步扩展

对企业当前需求和未来发展需求研究不足，服务产品单一、咨询型居多，复合型、创新型较少，覆盖中小企业全生命周期、全价值链的创新服务产品缺乏。服务机构大多只能进行简单的人员培训、信息提供、咨询服务，对企业所急需的创新研发、战略发展、综合管理、国际市场开拓、竞争情报、资产高效利用、跨界发展、高级人才引进培育、企业投融资、上市辅导等服务无法满足。引导企业利用互联网+、物联网、两化融合等新一代信息技术转型升级的服务产品还刚刚起步。

（四）服务方式有待进一步创新

服务中心、服务平台主要提供物业管理、代理代办服务，服务方式单一，不系统。缺乏互联网思维、众筹、众包、众创等创新服务方式。县市区平台建设落后，信息传递方式不完善，企业需求部分无法上传到省、市州平台。众创、沙龙、大讲堂、路演、虚拟社区等新的服务方式还停留在长沙等中心城市很少辐射到全省各个县市区。

（五）服务规范有待进一步加强

服务机构、服务平台开展对中小企业的服务活动、服务

收费、服务效果、服务过程等监督评价机制刚开始建立。由于服务类别的多样性，服务评价标准很难统一，缺乏价格指导体系和服务质量效果评价体系，一些服务机构服务不规范，对服务机构利用财政资金的使用效果难以评估。

三、“十三五”我省中小企业服务需求分析

立足当前、着眼未来，准确分析中小企业发展需要，有效界定政府与市场的边界，充分发挥政府与市场的“双轮驱动”作用，是完善中小企业服务体系建设的關鍵。

（一）技术创新支持需求。在越来越激烈的市场竞争中，技术创新已成为更为根本和关键的问题。但是由于中小企业自身的生产规模与特点，无法全面自我实现技术创新，调研中无论是企业规模大小、地区分布、还是“专精特新”企业，技术创新需求均排在前三位。资金是企业技术创新的基础，也常常成为中小企业技术创新的障碍，中小企业由于自身规模较小，实力相对较弱，很容易出现资金短缺，靠自身积累获得技术创新资金比较困难，很多中小企业受制于资金短缺，难以制定、实施长期的技术创新规划。科技型人才是创新的源动力，但是中小企业在技术人才引进、留用、发展等方面缺乏方法和吸引力，无法完成人才的积累。科技知识、科技信息获取途径有限，难以最快获得先进的知识与信息。创新成果有限，专利申请量少，导致企业发展动力不

足。与高校及科研机构合作基础弱或者无途径，外部创新无法实现。大众创业首先是要有核心产品和技术，但是创业者往往难以单独实现产品与技术的市场化。中小微企业投入到技术创新活动的人力财力有限，致使产品附加值低，成长速度缓慢，甚至严重落后，急需技术创新支持。

（二）外部融资需求。现金流决定了一个企业生与死，当前中小微企业“资金贫血症”横行，严重制约了中小微企业的发展。目前有融资需求的企业比例较高，资金用途也不尽相同，调研结果显示不同规模企业融资需求均排在前两位，90%的中小微企业均急需外部融资来解决企业当前及发展困局，融资难、融资贵是当前最为突出的问题。融资难、融资贵主要体现在银行贷款难，中小微企业贷款可获得性不高；融资担保弱，中小微企业信用不足难化解；直接融资少，中小微企业融资渠道单一；融资成本高，中小微企业经营压力大；民间融资乱，中小微企业不堪其苦；中小微企业自身素质有待提高，盈利能力弱，持续发展后劲不足等等。这造成中小微企业在技术创新、管理升级等创新发展方面投入严重不足，致使中小微企业发展更加困难。

（三）市场开拓需求。市场占有率是分析企业竞争状况的重要指标，也是衡量企业营销状况的综合经济指标，市场开拓，简单的说就是研究开发市场、扩大市场，提高企业产品的市场占有率，为扩大产品的销售开辟新路子。从中小企业发展

现状和调研看，企业盈利水平低，产品质量不高，市场竞争能力弱，市场占有率低，企业物耗不断上升，产能过剩严重，同质化恶性竞争频发，低端产品过多，这些劣势导致中小企业在竞争中处于极为不利的地位。要扭转这种局面，一条可行的办法就是开拓市场，充分发挥自身的优势，才能在夹缝中求得生存，并在激烈的竞争中取得发展。大众创业要成功必然是市场占有率的成功，但是创业者自身难以打开市场，需要创业指导。中小企业需要营销人才培育、市场开拓创新，走出湖南，走向国际，需要基础信息化平台建设及其它基础设施，建立电子商务平台，利用互联网+的优势，为企业扩大产品的销售开辟新路子。需要通过国有企业改革，为中小企业提供市场空间。但是中小企业无法通过自身满足需求，需要外力帮扶，提升企业生命力。

（四）管理效率提升需求。转型升级、提质增效是中小企业发展必达的目标，而当前劳动生产率最大化、组织效率最大化、个人效率最大化是当前急需解决的问题。通过调研分析，企业人才培育、管理咨询需求排在前四位，政务代理、综合信息、人力资源、检测检验、物流、新一代信息技术等需求也十分旺盛和渴求。我省中小企业以家族式企业居多，家族式传统企业管理与现代化企业管理差距巨大，急需治理组织结构，提升组织效率。中小企业平均生命周期短，急需提质增效，提升个人和组织效率，提升生命力。要素资源缺

乏、生产要素价格上升幅度大，经营成本快速上升，急需通过精益经营、精细化生产、精细化服务，等提升劳动生产率、组织效率和个人效率。企业急需在研发、营销、生产、采购、服务、管理等全价值链上应用新一代信息技术，提升管理、组织、个人效率。企业全价值链发展中精益财务、精益经营管理、精益服务、绩效分享、领导力促进生产力等还处于低端水平和空白区域，管理效率需快速提升。针对管理效率的提升需求分析，需求是全价值链、全生命周期的，而每一个企业需求重点不同，因此需要“一站式”点对点精准全过程全价值链服务、需要抱团取暖降低服务成本。

总之，不管是新消费、新发展、供给侧改革提质增效，还是从中小微企业自身发展上分析，中小企业需求都十分旺盛和渴求，迫切需求全面帮扶，服务体系建设必须创新服务体系、创新模式、创新产品、精准服务，需要更进一步、更快一步，才能更好更快更经济的服务于企业。

第二部分 “十三五”规划总体思路、发展目标与指导原则

一、总体思路

全面贯彻国务院和省委省政府促进中小微企业健康发展的政策措施，以促进中小企业转型升级、推动大众创业、万众创新为目标，以满足中小微企业服务需求为导向，以全省中小企业公共服务平台网络为载体，大力培育和引进优质服务机构，创新服务方式、畅通服务渠道、提升服务水平，形成政府、社会服务资源共享、优势互补、协同合作的服务格局，为全省中小微企业持续健康发展提供强大支撑和保障。

二、发展目标

到“十三五”末，实现省市县三级的中小企业公共服务平台窗口平台全覆盖、全省“135”创新创业园区中小企业公共服务平台全覆盖。培育和树立县市区窗口示范平台30家、产业窗口示范平台30家、智慧型创业创新示范基地30家；培育和建设省级创业创新基地120家、国家小微企业创业创新示范基地20家；培育和认定省级中小企业核心服务机构300家，带动社会服务机构5000家；基本建立符合省情、覆盖面广、管理规范、适应需求、高效便捷、可持续发展的中小企业服务体系。

三、指导原则

（一）政府引导与市场运作相结合

服务体系的建设既要发挥政府的引导作用，通过项目支持、服务补贴、政府购买服务等方式扶持、规范和引导服务机构服务中小企业，营造良好的发展环境。更要发挥市场配置资源的基础性作用，鼓励并支持服务机构市场化运作，增强服务机构可持续发展能力，构建政府与市场双向互动的建设模式，发挥市场多元主体在服务体系建设中的积极作用。

（二）政府资源与社会资源相结合

整合政府、社会各类资源，充分调动各方面的力量，形成资源共享、优势互补、协同合作的服务网络，提高服务效率，调动各方面的优势和积极性，鼓励和引导更多的社会服务机构为中小微企业提供服务。坚持公益性服务与市场化服务相互促进、共同发展，以公益性服务带动市场化、专业化服务，以市场化服务促进专业化服务。

（三）全面推进与分类指导相结合

既要从小企业转型升级，加快新型工业化进程的实际需求出发，全面推进服务平台、服务机构、服务产品、服务体系的建设，加快形成全省范围内协调、均衡的中小企业服务体系的基本框架和整体格局，保证服务体系的建设全面向前推进；又要充分考虑区域、产业、资源和服务需求等方面的差异，对公益性服务机构和社会化服务机构、市州服务机构和县市区、园区服务机构、综合性服务机构和专业性服务机构

进行分类指导和规范发展，引导其准确定位、发挥优势、增强服务能力。

（四）公共服务与特色服务相结合

以中小微企业服务需求为导向，依据中小微企业的共性需求，开展公益服务；以创新服务方式为重点，充分发挥社会资源多样化的优势，依据中小微企业个性需求，打造具有湖南特色的服务方式、服务项目，满足中小微企业的个性化服务需求。

（五）创新发展与规范发展相结合

从整合服务资源、提升服务水平、自律服务行为、合理服务收费等方面，规范服务体系发展；把创新作为提升服务水平的中心，鼓励服务主体针对中小微企业的“专精特新”发展需求，在服务内容、服务方式、服务产品等方面大胆创新，争创品牌，适应不同区域、不同产业、不同发展阶段中小微企业差异化发展要求。

第三部分主要建设任务

紧紧围绕建设制造强省战略目标，结合湖南中小企业及服务体系建设发展实际，突出重点，凝聚合力，全面推进，形成特色。

一、健全省、市、县三级公共服务平台网络

建立以省服务平台为枢纽，省、市、县三级窗口服务平台联动，为中小企业提供政策信息、创新创业、人才培养、管理咨询、融资担保、法律咨询、市场拓展、两化融合等服务。

（一）完善省枢纽平台

完善管理制度。加快建立和完善省平台内部管理制度及省平台对综合窗口平台、产业窗口平台、示范平台、核心服务机构运行管理、服务规范、监督评价的各项制度，制定服务平台和服务机构服务指导手册，引导平台、机构提高服务水平和服务质量。

强化资源整合。省平台要加强与政府部门、社会机构、企业协会、产业联盟等服务机构的合作，加强与电信、移动、联通、腾讯、阿里、百度等运营商的合作，加强与大专院校、科研院所、大型企业的合作，加强与国家服务平台及兄弟省市服务平台的联系，充分利用各种服务资源，建立联动机制，为中小微企业提供多环节、全领域、深层次的服

务。

拓展平台功能。巩固和创新政策信息、创新创业、融资担保、教育培训等服务专栏，重点发展互联网+、众创众筹、网络在线教育、中国制造 2025、产品研发、技术创新、电子商务、品牌创建、竞争情报、资产高效利用、国际市场开拓、跨界融合发展、上市辅导等服务，满足企业多样化服务需求。加快“96871”呼叫热线的推广与运用，提高接待、协调、处理、监督能力，形成企业求助品牌。探索利用信息化手段，逐步开通远程视频、远程培训、远程诊断系统，及时为企业解决困难和问题。积极聚集和引进企业信用评价、工业物流、创业创新基地、企业运行监测、产品溯源等应用系统，提高平台利用率和认知度。加快推进大数据、云计算、物联网技术的应用，预测和判断企业需求，为政策制定、精准对接提供及时准确的综合信息。

创新服务手段。充分利用平台优势，优化服务资源结构，细分服务资源门类，实现线上服务与线下服务相结合，共性服务与个性化定制服务相结合，传统服务与网络化协同服务相结合，整体服务与精准服务相结合，不断创新服务手段。加快众筹、众包、众创、众扶等互联网服务方式的应用；建立公益服务、技术创新、咨询服务专家库和创业创新导师库等人才库；引导高等院校、科研院所、大型企业退休技术专家、技术人才，到中小微企业开展公益服务；设立服务产

品、服务方式的线下体验、展示基地；积极探索利用互联网+，打通企业、科研院所、高校、投融资机构创新的高速通道，打造贯穿产业链、创新链、资金链的创新生态系统，形成产业创新联盟，更好更快推进企业创新；发展网络化中小企业设计中心、创业创新路演平台及虚拟社区、互联网金融等；引导和支持中小企业从主要提供产品向提供产品和服务转变；探索促进中小企业“一带一路”配套发展、抱团发展开拓国际市场走出去的服务方式和服务模式。

广泛开展活动，以“精准服务进园区”为总揽，广泛开展服务企业的各项活动，提高平台的影响力和号召力。重点组织“互联网+中小企业”，“腾飞杯”管理升级，“中小企业创新产品”、“优秀服务机构、服务产品和服务专家”评选等活动。

到“十三五”末，省平台注册企业达10万家以上，聚集服务机构5000家以上，平台网络年服务企业总数10万家次以上。

（二）强化市州和产业窗口平台

市州综合窗口平台既联系省平台，又指导县市区、园区窗口平台，产业窗口平台是提供产业发展信息、引导产业发展方向的专业服务平台，它们是构成平台网络的骨干，要加快建设步伐，找准在平台网络体系中的定位，在服务方式、服务实绩上有重大突破。

市州综合窗口平台。加强政策、信息、管理、运行的承上启下作用，落实省经信委、省平台下达的工作任务；加强服务资源的协调与管理，指导所辖县市区、工业园区、创业基地、服务机构及产业窗口平台的建设、规范管理、运行监督、活动组织；加强创立、引进创客空间、苗圃园地、创新工场等创新创业服务平台，推动大众创业、万众创新；加强区域特色服务产品的培育，根据本地产业发展的总要求、中小企业的服务需求，引进、培育适合当地中小企业发展的特色服务产品；加强服务需求的调研与对接，创新调研方式，利用互联网手段，广泛开展政策落实、降本增效、转型发展、技术创新、服务需求等的调研；加强组织服务机构与企业的线上、线下对接，及时解决企业困难、问题和需求；加强平台窗口功能的拓展服务，利用平台场地现场展示本地优秀中小企业、地方特色产品、服务机构产品，宣传省内、省外优秀服务机构和服务产品；组织开展知识产权、专利产品、原材料、空余设备、富余产能等事项的交流与交易；加强创业创新的辅导，建立指导队伍，组织开展活动，落实具体政策，协调解决信息、场地、资金、人才等问题；加强可持续发展机制的创新，扩大服务范围，创新服务手段，提高平台盈利能力。

长沙、株洲、岳阳、怀化、益阳、湘西、张家界已完成窗口平台建设的市州，要加强管理，完善功能，聚集服务机构，创新服务方式，重点在互联网+、智能制造、两化融合、

工业 4.0、创新研发、战略发展、综合管理、国际市场开拓、竞争情报、资产高效利用、跨界发展、高级人才培育引进、企业投融资、上市辅导等方面为企业开展服务；湘潭、郴州、永州等市州的窗口平台要根据实际需要，加强改造、搬迁的论证、设计，突出资源整合、功能完善能力；衡阳、常德、娄底、邵阳等市州要加快窗口平台建设进度，2016 年完成项目建设，正式开展对外服务。

产业窗口平台。加强产业发展的引导，设立专栏提供国际、国内产业发展动态、趋势、新技术、新产品等信息，协调行业内企业管理咨询、综合管理服务 etc 全方位服务，建立行业发展的专家库，针对性指导行业发展；加强创新研发的协调，收集行业共性技术难题，利用互联网等手段协助解决；加强行业情报交流，依据行业特点，收集国内外行业原材料、设备设施、产品价格等信息，组织企业交流活动，收集、了解企业需求，协调组织精准服务活动；加强行业聚集功能，聚集本行业原材料提供商、生产企业、产品采购商、科研院所、研发机构、专业服务机构等组成产业联盟，形成发展共同体，组织行业内企业参加国内、国际各种展会，带动相关中小企业抱团、与大企业配套、上下产业链关联走向国门、走向国际市场；加强产业新技术、新产品的应用，引导企业通过新一代信息技术转型升级，制造业由生产型向生产服务型转变，加快实施装备智能化改造，加快生产方式向

数字化、精细化、柔性化转变，加快企业设计、研发、制造、仓储、物流、营销、管理、服务等环节信息化融合，提升企业智慧化、智能化水平；组织科研院所、行业专家、技术人员组成“复合型”专业服务团队，选取成长性好、转型升级意愿强烈的企业，由服务团队精准指导，帮助企业在研发设计、智能制造、管理创新等方面有较大突破，成为本产业、本行业的标杆企业、示范企业，以新要素、新技术、新模式创造出新产品、新业态、新产业，带动整个产业和行业的发展。

在完善目前 17 个产业窗口平台的同时，根据湖南“十三五”产业发展的需要和湖南制造 2025 专项行动发展的重点，选择相关产业，建立产业窗口平台，使全省产业窗口平台扩大到 30 家以上。

（三）构建县市区及工业园区基础平台

市县区、园区窗口平台是全省平台网络的基础，直接接触企业，是了解企业需求，解决企业困难，实现服务对接的桥梁，是平台网络最直接、最灵敏的感应器，充分发挥县市区、工业园区窗口平台的功能和作用，更能精准服务企业，更快解决企业需求。

发挥“企业娘家”作用，组织企业家、企业经营管理人
员、服务机构聚集平台，定期开展联谊、交流、沙龙、大讲堂等活动，帮助企业解决政务代理、人员招聘与引进、要素

协调等工作；发挥桥梁纽带作用，利用 96871 热线建立企业“110”，及时收集企业诉求，反映给本级政府部门，建立部门联动与快速处理机制；发挥政策宣传作用，宣传国家、省市及当地政府发展经济和中小企业的政策、措施，及时更新平台各类信息；发挥服务需求收集作用，收集了解企业需求，及时在线上反映，及时向市州平台、省平台反映，寻求解决问题；发挥协调监督作用，平台通过对涉企政府部门、服务机构服务情况、服务评价的定期调研，促进改善企业发展环境，通过组织人大代表、政协委员等的视察和评议，促进政府部门、服务机构切实服务企业，解决实际问题；发挥电子商务推动作用，结合智慧城市建设，建立电子商务平台，帮助当地农业、工业、服务业等中小企业通过电商销售产品、宣传企业，在窗口大厅同时建立企业、产品、服务机构的线下展示；发挥精准服务组织作用，定期组织企业、银行、政府对接与协调活动，组织对企业员工技能、素质的培训，组织服务机构进企业帮困解难，组织企业参加有关展览展销等活动。

县市区、园区窗口服务平台，可由中小企业主管部门、服务中心直接建设外，鼓励、支持民间资本投入建设，鼓励县市区服务窗口平台向企业延伸建在工业园区内。

全省县市区、园区窗口平台的建设，采用先示范后推广的办法实施。为发挥县市区窗口平台直接服务企业的的作用，探

探索县市区窗口平台服务管理模式、运行机制，激发全省平台网络服务体系的无限活力，组织开展县市区公共服务窗口示范平台的遴选、培育专项行动。示范平台要在基础设施、服务模式、服务规范、服务产品、服务内容、服务活动、服务效果、服务监督、可持续发展等方面有突出表现，其经验值得推广。对县市区窗口示范平台的建设在项目、资金上予以优先支持，在管理、服务上予以重点指导。2018年前，培育和树立县市区示范窗口平台30家以上，总结建设、管理、运营经验逐步推广，到2020年，实现全省县市区、工业园区、创业基地窗口平台全覆盖。

二、推进四大服务体系建设

（一）加强公共服务体系建设

以省中小企业服务中心为核心，县市区、园区中小企业服务中心为骨干，政府有关为企业直接服务的部门、服务机构为主体的公共服务体系建设。各级中小企业主管部门要协调处理好政府部门、服务机构、中小企业服务中心、服务平台的关系，使其各负其责，各司其职，协同合作。以省服务中心为核心，组建省中小企业服务联盟，加强终端建设，延伸服务“最后一公里”。发挥省中小企业服务中心示范带动作用，引导各级服务中心协同服务、精准服务。继续发挥省中小企业服务中心“携手行动”、融资超市、银河培训、清

华北大研修班等品牌效应，开展政策宣传、教育培训、企业融资、企业管理等帮扶活动。充分利用政府 12345 平台、工商 12315 平台资源，及时了解中小企业问题诉求、服务需求，组织、协调政府部门、服务机构协同解决，为中小企业发展创造良好氛围。各级中小企业主管部门要重点解决服务中心存在的有名无实、无专业人员、无工作经费、无服务场地、无服务手段、无服务活动的现象。鼓励、支持中小企业主管部门、工业园区、开发区管委会建设服务中心；鼓励、支持各地创新建设方式，引进民间资本、社会机构投资建立中小企业服务中心；鼓励、支持生产型制造企业向生产制造服务型转变，延伸服务产业链，提供公共服务，设立专业化服务中心。

（二）完善中小企业信用担保体系建设

加强中小企业信用担保体系建设，提高融资担保机构服务能力，加快再担保机构发展、完善再担保机制，完善银担合作政策，优化银担合作环境。发挥中小企业融资超市网上平台的作用，在功能和服务区域实现全覆盖，不断改善中小企业的融资环境。鼓励银行机构创新中小企业产品和服务，引导银行机构扩大对中小企业的信贷投放。积极推动区域股权交易市场的建设，不断拓宽中小企业直接融资渠道。要密切银保合作关系，加快实施小微企业信用体系建设工程，完善中小企业信用担保体系，切实解决小微企业反映强烈的过

桥贷款的问题，降低小微企业融资成本，鼓励和支持小微企业到湖南股权交易所挂牌融资，充分发挥省新兴产业引导基金作用，拓宽中小企业发债融资渠道。利用财政专项资金的杠杆效应，激励担保机构扩大担保总量，建立担保资金投入和再投入机制，大力引进和鼓励民间资本融入信用担保体系，增加担保贷款资金，加强对融资担保机构的业务指导，规范机构服务，提升担保能力。

（三）加大创业创新服务体系建设

贯彻落实鼓励大众创业万众创新的各项政策，支持各级政府、经开区、高新区、大型企业、民间资本投资建设中小微企业创业创新基地，支持发展创业创新工场、众创空间、创业创新路演基地和创业创新虚拟社区等新型创业创新平台，积极打造孵化与创业投资结合、线上与线下结合的开放式服务载体，为新企业、新产品、新业态、新模式成长提供支撑。鼓励支持专业化、专营化的运营管理机构管理创业创新基地，规范基地管理，提升服务水平，降低创业成本，提高创业成功率。各级、各类创业创新基地，要进一步加大投入，完善基础设施建设，加强通讯、物流、检验检测、环保、信息等的配套。加强创业创新基地服务窗口、服务平台的建设，为创业创新者、创业企业提供创业辅导、政务代理、融资担保、人才培养、知识产权、财务管理、政策法律、检验检测、市场开拓、管理咨询等基础和专业服务，充

充分利用互联网、大数据、云计算等新一代信息技术为基地内企业服务。重点支持智慧型创业创新示范基地的建设和培育，促进运营管理者、创业创新者、创业创新企业实现工业化和信息化的深度融合，实现研发、生产、管理、销售、服务的信息化和智能化，实现基地和企业共同向智慧型方向发展。

在省级中小微企业创业创新基地中开展创建智慧型创业创新基地示范工作。每年选取 5 家左右积极性高、条件基本成熟的省级创业创新基地，通过与电信、移动等运营商合作，配套完善光纤、4G、WiFi 信息通讯设施，实现基地信号全覆盖，提升基地配套服务能力及企业生产经营信息化应用能力。示范基地要实行高效一体化的智能公共管理服务，为企业提供云资源、互联网管理、互联网营销、大数据等产品和在线办事大厅、多媒体宣传推广服务。中小企业主管部门，联合信息化管理部门制定智慧型创业创新示范基地评价标准，通过评价达到标准的，发文认定、授牌表彰，并给予项目资金支持。

到十三五末，全省智慧型中小微企业创业创新示范基地达 30 家以上，国家级小型微型企业创业创新基地 20 家以上，省级中小微企业创业创新基地 120 家以上。总结和推广长沙市国家小型微型企业创业创新城市示范的创建经验，带动全省创业创新工作不断上新的水平。

（四）创新社会化服务体系建设

根据中小企业生长发展规律，要建立健全覆盖企业全生命周期、响应快、线上线下结合、全程护航、多领域、深层次、全方位的社会化服务体系。充分发挥现有服务资源的作用，通过平台聚集、整合资源优势，完善服务管理机制，逐步满足中小微企业发展的需要。引进国内外优秀服务机构进入湖南，鼓励民间资本创办社会化服务机构，引导服务机构创先争优树立品牌。鼓励、支持服务机构利用新一代信息技术、“互联网+”的优势，由“单一型”向“复合型”发展，设立服务平台，从创业、研发、生产、经营、管理、销售各个环节全程贴近服务、网上远程服务。完善湖南省核心服务机构管理办法，建立评选、监督、评价、退出管理机制，确保核心服务机构引领服务水平、服务质量、服务效果的发展方向。鼓励支持重点发展商业模式创新、创新研发、工业设计、检验检测、知识产权、品牌创建、精益经营管理、精益生产、综合管理、信息化智能化应用等方面的服务机构和服务平台。到“十三五”末全省核心服务机构达300家以上，带动社会化服务机构5000家为中小企业服务。

三、增强九大服务功能

（一）政务代理服务

县市区、工业园区、创业基地窗口服务平台、服务中

心，要加强与政府职能部门的沟通协调，为创业创新者和中小微企业提供政务代理、代办服务。为中小微企业提供代办开业、变更、年检、注销、审计、认证、评估、财务咨询；法律、代理记账、财税管理、专利、知识产权、股权交易、上市培育、环境保护、污染控制等精准服务。鼓励支持建立专业代办服务机构，确定代理范围、简化代办程序，公开收费标准，健全监督、评价代办制度，提高代理水平。窗口平台应充分运用新一代网络信息技术，创新服务方式，推进手机客服、线上代办等快捷服务方式，更快、更好为企业服务。

（二）创业辅导服务

以创业基地窗口平台为主，为创业者提供创业政策、创业信息、创业咨询、创业指导目录、开业指导、创业辅导和培训等辅导服务。为初创企业提供管理咨询、项目诊断、市场营销、财务管理、筹融资、财税申报、法律援助等专业服务。大力培育和发展创业辅导师、创业导师队伍，鼓励服务机构从业人员参加创业辅导师资质的培训，从大企业、科研院所创业成功富有创业经验的人士中建立创业导师队伍指导创业。各窗口服务平台，要开设创业创新专栏，宣传政策、提供信息、开展活动；充分利用创客空间、创业实训、创业路演、虚拟社区等新形式组织创业大赛，活跃创业创新氛围。

（三）综合信息服务

省、市、县、工业园区、创业基地综合窗口平台，产业窗口平台，要加强信息收集、传导、交流、更新服务。平台要实现互联互通，便于企业公开查询，实现开放的、具有线上线下联动的信息运用。利用互联网大数据、云计算技术，96871 呼叫中心，收集、反馈、预判企业需求与企业困难信息，进行精准化服务。根据大数据信息建立预警机制，帮助企业防范风险。

（四）投融资服务

加强与金融、银行、担保、风投、小贷、股权等机构的合作，建立战略合作关系，开拓创新投融资产品，加快融资超市服务站建设，为中小微企业提供投融资服务。进一步加强中小企业信用担保体系建设，在功能和区域上实现全覆盖；鼓励支持互联网金融，为中小微企业解决融资难问题进行新的探索。充分发挥中小企业融资担保风险补偿资金作用，建立各级助保贷资金池。充分发挥产业投资引导基金的引导作用，鼓励民间资本投资专精特新和科技型中小企业。

（五）人力资源服务

各窗口平台、服务中心要为中小企业提供人员招聘、人才引进、人员培训、素质教育、专业辅导等服务。鼓励、支持专业培训服务机构，创新培训方式与模式，利用实训基地、模拟道场、网上培训商学院为中小企业提供“订单式”

中高级人才培训、岗前培训、在岗培训、生产培训、专业人才培训。窗口平台要积极拓展人力资源服务功能，加强中小企业人力资源交流、智力成果交流、人力资源需求信息分析发布、人力资源测评等服务。深入开展中小企业人力资源管理咨询诊断服务，依托省内外优秀的企业管理咨询机构，指导中小企业转变用人观念，完善用人机制，促进人力资源有效配置，提升企业软实力，助推中小企业转型升级。

（六）技术创新服务

鼓励高等院校、科研院所、技术中心、设计中心、大型企业为中小企业提供技术研发、工业设计、改造升级、检验检测、技术创新、产品创新等公共服务。综合窗口平台、产业窗口平台要引进或与技术服务机构签订战略合作协议，建立健全协同服务机制，组织开展技术交流与合作。鼓励企业自主建立研发中心、技术联盟，实现技术的创新和无缝对接。支持创新服务机构通过技术成果转让、委托开发、联合开发和人才委托培养等方式开展合作，提高中小企业自主创新能力。组织开展中小企业产学研合作项目洽谈暨共性技术难题招标活动，推进中小企业创新的社会化服务。推动传统优势产业、新兴产业“抱团创新”、跨界创新、融合创新，提高企业核心竞争力。

（七）市场开拓服务

各级中小企业主管部门，应积极组织企业参加国际、国

内各类展览展销、贸易洽谈、产品推介等活动，运用电子商务、网络平台、产业对接等形式帮助企业开拓市场。鼓励服务机构建立中小企业产品展示、产能对接交流平台，创新营销模式，培训营销队伍，组织营销策划、品牌形象设计、产品展览展销、发布商贸信息等促进中小企业市场开拓活动。重点支持企业运用电商平台，沿一带一路，依托大企业，抱团走出去，开拓国际市场和促进产能释放。

（八）管理咨询服务

根据企业全生命周期、全价值链均衡发展的需求，培育、引进国内外综合性管理咨询服务机构，组织对企业全方位、全过程的诊断、咨询和辅导服务，促进企业从规模速度型粗放增长转向质量效益型集约增长，完成转型升级和提质增效目标。鼓励服务机构通过扎实的服务，打造符合湖南企业发展的特色服务品牌。省平台网络建立由资深专家、学者、企业导师组成的管理咨询专家服务团，通过线上远程诊断、现场咨询诊断、辅导培训诊断等方式，为中小企业发展把关定向。加强对管理咨询服务机构的监管与评价，确保服务机构能为企业的商业模式、发展战略、精益经营管理、财务管理、运营管理、精益生产、人力资源、精益市场营销、精益服务等提供有效的咨询服务。

（九）新一代信息技术服务

鼓励支持信息技术运营商、供应商、服务商，充分利用

新一代信息技术创新服务能力，提供大数据服务，促进中小企业工业化、信息化的深度融合，引导企业通过互联网大数据、云计算、物联网技术，实现协同发展，制造与服务融合发展，智能化发展，跨界融合发展。

四、实施八项专项服务行动

（一）中小企业“专精特新”专项行动

引导中小企业专注核心业务，提高专业化生产、服务和协作配套的能力，增强与大企业、大项目和产业链的配套、支撑能力；引导中小企业实行商业模式创新、精益经营管理、精细化生产、精细化服务、打造核心竞争力，形成品质品牌优势；引导中小企业注重知识产权、专利，创立知名品牌；引导企业全价值链信息化融合，提升管理效率；引导中小企业利用特色资源，采用独特技术、工艺或配方，生产特色产品；引导中小企业加大创新投入，持续开发新产品、新技术、新工艺，创造竞争新优势。

到 2020 年，评选认定一批能够展示“湖南制造”和“湖南服务”优质形象的品牌与示范企业，推动湖南产品向湖南品牌转变，培育 1000 家左右省级“专精特新”示范企业，形成一批地方特色和竞争优势明显的产业集群，打造一批细分领域的行业冠军，中小企业整体制造水平和产业支撑能力显著提升。

（二）互联网+中小企业专项行动

以中小微企业为基础、互联网+为支撑、以服务延伸和创新为重点，聚焦湖南重点优势产业，引导传统企业通过新一代信息技术转型升级，制造业由生产型向生产服务型转变，加快企业商业模式、设计、研发、制造、仓储、物流、营销、管理、服务等环节信息化融合，改变和提升企业生产方式、消费方式、商业模式和管理模式，提升企业智慧化、智能化水平。大力推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等产业的深度融合，积极培育新产品、新业态、新模式，促进湖南省制造业向服务型制造和制造服务化的转变。

到 2020 年，企业两化融合管理体系进一步普及推广，工业云、工业大数据、工业电子商务平台的支撑服务能力显著增强，互联网与传统行业融合的新产业、新业态、新模式成为经济增长的新动力，形成 100 家具有示范性、引领性、带动性的“互联网+中小企业”示范企业。

（三）管理升级专项行动

以“腾飞杯”等中小企业管理升级活动为载体，组织专业服务机构，通过专题训练、自由对接、深度帮扶、绩效评价等，引导和帮助更多的中小微企业加强和改善管理，提高其经营水平和竞争力；引导传统企业转型升级，鼓励和引导传统产业设施装备智能化改造，推动生产方式向数字化、精细化、柔性化转变；推进粗放式管理向精益经营管理转变，

提升管理效率；引导中小企业技术创新；推进传统制造业绿色化改造，推行生态设计，加强产品全生命周期绿色管理；提高中小企业协同创新、精益经营管理、精益生产能力，突破市场制约，突破管理瓶颈，提升信息化与电子商务应用水；引导与支持制造业由生产型向生产服务型转变，引导制造企业延伸产业链条、增加服务环节。

到 2020 年，培育 200 家示范转型升级示范企业，促进 1000 家企业转型升级，带动 10000 家企业自主转身升级。

（四）精准服务进园区专项行动

以省公共服务平台为主体，综合窗口平台、产业窗口平台、工业园区、创业基地协调联动，组织相关服务机构、高等院校、科研院所、行业专家，走进园区、走进企业，通过经验分享、技术交流、专业知识传授，送服务、送科技到企业，实现精准服务，解决企业管理、创新、技术难题，帮助企业转型升级、提质增效。

省公共服务平台通过调研、大数据分析，寻找企业急需解决的共性问题，提出每年精准服务进园区的活动主题、活动方案，通过与服务机构合作、市州及产业平台联动、政府购买服务等方式，每年组织 10 次以上精准服务进园区活动，服务企业 1000 家以上。

（五）服务人员能力提升专项行动

以省公共服务平台为主体，建立公共服务体系人员进出

和培育制度，规范人员管理；加大人才引进，加强全员培训，提升人员服务素质；加强服务机构管理，引导服务机构人员培训，提升服务机构服务能力；创新培训方式，建立专家库，建立网络商学院，提升服务人员培训效果。通过公益性引导，创新服务产品，提升服务能力，引导市场化运作，提升服务体系和服务机构的自盈利能力和可持续发展能力。

到 2020 年，公共服务体系服务人员 80%以上通过综合素质培训，持证上岗；核心专业服务机构主要服务人员从业资格证持有率 30%以上；各创业基地（园区）有 2 名以上持证创业辅导员。

（六）开展“携手行动—企业家志愿者导师帮扶小微企业”专项行动

省中小企业服务中心为主，组织各市州、县市区及园区基地服务中心协同，系统化开展“企业家志愿者导师帮扶小微企业”专项行动。聚集企业家导师、专家资源 200 人以上，通过大讲堂、沙龙、深入企业调研诊断等活动，每年对接 100 家以上小微企业，确诊小微企业发展中的困难和问题，给出针对性强的解决方案，并协调联系配套企业携手发展。

到 2020 年，服务小微企业 500 家以上，其中 50%以上成为大中型企业的配套企业、上下游产业链关联企业，朝专精特新方向发展。

（七）开展“双十佳”服务评选专项行动

为引导服务机构，提高服务水平，讲究服务效果，创新服务产品，精准服务企业，由省中小企业公共服务平台组织联合会、服务联盟、新闻媒体等单位 and 部门开展评选湖南省“十佳中小企业优秀服务机构”和“十佳中小企业优秀服务产品”，每年度评选一次。

“双十佳”的评选，通过省平台对服务机构、服务产品实际服务企业的记录、跟踪、监督、评价及反馈情况，根据服务机构服务次数、服务质量评价确定候选机构和候选产品，由网络投票、企业调查、专家评审等环节评选出年度“双十佳”。对评选出的“十佳中小企业优秀服务机构”和“十佳中小企业优秀服务产品”进行表彰、奖励，推广。

（八）助力中小企业“走出去”专项行动

为推动我省非公经济和中小企业“走出去”，开拓国际市场，进一步优化产业结构和出口结构，促进全省非公经济中小企业持续健康发展，推动产品、产业、产能、资本的输出，以省公共服务平台为主体，鼓励支持专业服务机构开展助力中小企业“走出去”的服务专项行动。

专业服务机构通过引导中小企业依托大企业抱团走出国门、创新营销方式建立国际贸易电子商务平台、积极组织参加区域“走出去”推介洽谈活动和外向型经贸洽谈活动、参加国际产品产业展览展销会、创立海外湖南中小企业工业

园、培育企业国际市场拓展人员等，提高企业国际市场开拓及“走出去”能力。

五、健全三项服务机制

（一）健全服务协同机制

发挥政府整合资源市场配置资源的作用，加强政府部门、服务机构、服务平台的联动与合作，增强服务的协同性，获取最佳服务效果。以服务平台网络为中心，聚集政府、社会、专业机构、社团、协会、联盟等资源，建立省、市州、县市区、园区四级公共服务体系协同联动机制，窗口服务平台、专业机构联动机制，服务体系与协会、产业联盟等社会机构联动机制，促进对中小企业的协调、协同服务，形成有利中小企业发展、创业创新的良好氛围。

（二）建立服务跟踪和评价机制

建立健全对服务平台、服务机构的跟踪、评价机制，规范服务行为，完善服务市场，着力引导服务平台、服务机构打造服务品牌，提升服务能力，提高服务水平，增强可持续发展能力。省平台利用互联网、大数据技术对服务机构服务交易、线上对接、服务业绩、效果评价等全程记录，加强监督管理。

（三）完善运行监测机制

完善省、市、县三级中小企业运行监测工作机制。依托

“全国中小企业生产经营运行监测平台”，加强全省中小企业生产经营情况的采集，扩大监测企业覆盖面，增加监测企业样本，到 2020 年，力争调度监测企业数 2000 家以上。结合经济形势变化和国家扶持政策调整，适时开展中小企业网络问卷调查，加强中小企业相关生产经营困难和需求摸底和调查。加强数据整理分析，及时准确全面的掌握中小企业运行态势，为政府科学决策提供依据和支撑。

将湖南省中小微企业信心指数等数据分析调查工作纳入政府购买服务项目，形成权威的中小微企业发展数据和中小微企业需求分析数据，为中小企业政策决策提供重要参考。运行监测工作与中小微数据分析向结合，以园区终端为载体建立运行监测站和园区数据统计联络体系，全省样本分析量达到 5000 家企业以上，提升样本的稳定性、有效性，优化计算模型，逐步形成系列化、行业化的分析能力。

第四部分保障措施

一、切实加强领导

进一步提高对中小企业服务体系建设的**重要性、紧迫性**的认识，把**体系建设**作为促进中小企业创新转型的核心手段，结合中小企业发展实际，**统筹规划，合理布局**。充分发挥省促进非公有制经济和中小企业工作领导小组及其办公室的作用，**加强部门沟通协作，加大工作协调和督导力度**，形成工作合力，保障规划顺利实施。市州、县市区政府及中小企业主管部门要在规划指导下，结合本地实际，**统筹安排**中小企业服务体系建设的各项工作，明确工作分工，**加强分类指导**，推进本规划各项任务的落实。

二、加大投入力度

完善支持中小企业服务体系建设的**财政投入机制**，加大**财政资金投入**。通过省中小企业发展专项资金，加大中小企业服务体系建设的**支持力度**，转变财政资金的投入方式，综合运用**项目支持、业务补助、风险补偿、购买服务**等方式，重点支持**服务中心、公共服务平台、创新创业基地、核心服务机构和信用担保体系建设**；积极采取**政府购买服务**的方式，委托服务机构承担相关服务项目。各市州、县市区财政也要增加对中小企业服务体系建设的投入。充分发挥财政资

金的放大效应，吸引社会资金参与中小企业服务体系建设，改善服务设施条件，提高服务水平。鼓励市州、县市区、重点园区加强与民间资本的合作，以民办非企业法人、民营企业等形式，设立中小企业服务中心等综合性服务机构。

三、完善配套政策

全面贯彻落实促进中小企业服务体系建设的各项政策措施。围绕加快促进中小企业转型升级这一主线，进一步完善中小企业服务体系建设相关的法规体系和政策体系，进一步完善服务体系建设激励政策。在制定出台新的中小企业扶持政策的过程中，强化支持中小企业服务体系建设的有关条款和内容。结合“十三五”期间出现的新情况新问题，研究修订中小企业核心服务机构管理办法、智慧型中小微企业创新创业基地认定办法、服务机构服务监督评价等管理制度，以及加强中小企业信用担保体系建设、推动中小企业“走出去”等扶持政策。严格执行涉企收费清单目录，清理规范涉及中小企业的行政事业性收费和经营服务性收费行为，切实减轻中小企业负担。加强各项政策的分层分类指导，提高政策的针对性和有效性。

四、加强人才保障

加强各级中小企业服务中心和平台网络人才队伍建设，

积极引进管理、金融、财会、营销、信息技术、创业培训等方面人才，建立健全人才评价和激励机制，激发人才的创造力和活力，确保人才引得进、留得住、有发展。与有关高等院校和培训机构合作，鼓励员工在职学习，加强员工业务培训，提高从业人员的业务技能和服务水平。组织开展考察活动，学习借鉴先进省市成功做法和经验。在创业辅导、管理咨询、投融资服务等领域推行资格考试认证制度，鼓励持证上岗。支持社会化服务机构加强人才引进和培养，分批组织省级创新创业基地、公共服务窗口平台、核心服务机构负责人和员工开展培训。建立分层次、分领域、分地区的中小企业服务专家库，充分发挥专业人才的参谋咨询作用，用优质的智力资源支撑中小企业服务体系建设和服务活动开展。

五、营造良好环境

充分发挥舆论导向作用，加大对中小企业服务体系的宣传力度，形成有利于服务体系发展的舆论氛围和社会环境。有关部门要进一步加强市场监管，规范服务市场，使市场在资源配置中起决定性作用，建立公平开放透明的市场规则和统一开放、竞争有序的市场体系。加强服务机构和中小企业诚信建设，建立守信激励机制，通过示范认定、奖励补助等措施和新闻媒体宣传、平台网络推介等途径，帮助诚实守信者发展壮大；建立失信违法“黑名单”和联合惩戒制度，及

时查处欺诈和乱收费行为，让失信违法者付出应有代价。鼓励服务机构创新服务产品，提高服务质量，创建服务品牌，举办优质服务竞赛、创新服务产品竞赛等活动，激发中小企业服务市场活力。注重发挥行业协会等中介组织的作用，加强服务机构的行业自律，优化企业服务。