

附件 1

国家中小企业公共服务示范平台（基地）创建及认定标准（平台类）

一级指标	二级指标	指标类型	指标说明
系统建设	数字化智能化建设情况	定性 定量	<p>主要从中小企业库、法律政策库、服务机构库、服务产品案例库等基础服务资源库建设和数字化智能化情况等方面评价。</p> <p>创建：已初步建设中小企业库、法律政策库、服务机构库、服务产品案例库，实现政策推送。</p> <p>认定：创建期内服务机构库、服务产品案例库扩容 10%以上，中小企业库为全量或扩容 10%以上，法律政策库更新及时，通过大数据、人工智能等技术优化流程，能够对企业“画像”，实现政策、服务精准匹配、推送，具有较好的协同服务、精准服务、智能服务能力。</p>
	运行便捷稳定情况	定性 定量	<p>主要从用户操作便捷性和界面友好性，系统可扩展性，网络安全、数据安全等规范情况，系统运行稳定情况，应急响应机制等方面评价。</p> <p>创建：有电脑端入口。</p> <p>认定：有电脑端、移动端入口（APP、小程序、手机端至少一种），用户无需注册或注册时间 5 分钟以内。</p>
	运营保障机制情况	定性	<p>主要从建立健全服务管理团队和服务人才队伍情况，系统建设、技术运维和服务运营等经费保障情况，建立健全服务管理制度、规范服务流程、服务质量保障措施推进服务标准化、规范化、便利化情况，制定和实施服务发展规划和年度服务计划情况，专业服务资质情况，专利、著作权和有关标准情况等方面评价。</p>
服务能力	服务功能情况	定量	<p>综合服务平台侧重综合服务，具体包括法律法规政策查询辅导、创业指导、管理咨询、人才培养、人才招聘、市场拓展、投融资、法律与合规、诉求受理、出海服务、可持续发展等服务内容。专业服务平台侧重技术服务，具体包括数字化转型、绿色化发展、计量校准、认证认可、试验检验、质量标准、知识产权、设备共享、科技成果转化等服务内容。</p> <p>创建：具体服务内容不少于 5 个。</p> <p>认定：具体服务内容不少于 8 个。</p>

一级指标	二级指标	指标类型	指标说明
	汇集服务资源情况	定量	主要从汇聚的专业服务机构或专家数量、服务产品或项目数量及分布情况评价。 创建：汇聚服务机构（专家）数量不少于 100 家（人）。 认定：汇聚服务机构（专家）数量不少于 200 家（人）。
	互联互通情况	定性	创建：初步实现本区域内或本领域内线上服务平台互联互通，或者制定明确的互联互通工作规划。 认定：综合服务平台实现与本区域内相关线上服务平台的业务协同和互联互通，实现本区域“一张网”联动运行，实现与全国“一张网”协同服务。专业服务平台汇聚相关专业技术服务领域技术、信息、服务产品等资源，为中小企业提供相关领域的专业化技术服务，实现与区域服务网络或全国“一张网”协同服务。
服务成效	服务企业情况	定量	创建：年服务中小企业 5000 家以上。 认定：年服务中小企业 10000 家以上。
	服务覆盖面情况	定量	创建：服务对下一级行政区覆盖面 50%以上。 认定：服务对下一级行政区覆盖面 80%以上。
	服务满意度情况	定量	创建：中小企业用户对服务满意的占比达 90%以上。 认定：中小企业用户对服务满意的占比达 95%以上。
	线下服务拓展情况	定量	创建：年开展线下专题服务活动 10 次以上（每场活动 20 家以上企业参加）。 认定：年开展线下专题服务活动 15 次以上（每场活动 20 家以上企业参加），并在特定领域形成特色化品牌化服务活动。

注：随着中小企业发展情况和中小企业服务发展情况，上述相关标准将适时适度调整，具体调整在年度工作通知中予以明确。