

服务中小企业典型经验做法

2021年5月

目 录

运用数字技术创新开展服务.....	1
北京市通企服 APP 打造惠企服务“万能工具箱”	2
上海市企业服务云 做好服务企业“店小二”	6
浙江省企业码 实现“码”上服务“一点通”	10
四川省工信服务平台 构建“百花齐放”云服务生态.....	14
政策服务	16
福建省“政企直通车” 让政策“找得到 看得懂 用得上”	17
青岛市政策通平台 实现政策服务千企千面.....	21
苏州市“政策计算器” 变“企业找政策”为“政策找企业”	24
培训服务	27
广东省新粤商培训工程 育经营管理专业人才、促产学研深度合作	28
融资服务	32
北京市四个融资中心 点亮普惠金融服务“盲区”	33
重庆市中小企业商业价值信用贷款 开辟无抵押贷款新时代.....	37
技术服务	40
浙江工程师协同创新中心 广聚英才惠企业.....	41
湖南省“破零倍增”专项行动 助力中小企业驶入高速路.....	45
管理咨询	49
重庆市专家服务区县行 “把脉问诊”助发展.....	50
江苏省“千企升级”培育巡诊 专业精准解难题.....	53
投诉受理	57
深圳市企业投诉受理平台 实现企业诉求“一键提”、“快速回”	58

运用数字技术创新开展服务

北京市通企服 APP 打造惠企服务“万能工具箱”

北京市经济和信息化局建立了全市中小企业服务资源统筹协调工作机制，整合政府和社会服务资源，依托北京市中小企业公共服务平台打造北京通企服版 APP，以“服务企业，促进企业成长”为核心理念，解决企业服务资源“碎片化”和“难找、难查、难用”等问题，推动全市政府服务资源和社会服务资源向市中小企业服务平台汇聚。建立全市中小企业服务资源查询统一入口，打通资源通达“最后一公里”，实现中小企业“一站式”“一键式”服务。

一、主要做法

以企业需求为导向，以提供专业化、全链条、一站式集成服务为目标，多方整合资源，将“分散”的政策、资讯、专业化服务、活动等单点资源进行“融合”，将 APP 建设成为“政策信息的‘今日头条’、服务产品的‘京东淘宝’、服务机构的‘大众点评’”。

（一）创新政策服务，优化惠企政策“最后一公里”

APP 打造政策功能模块，为企业提供政策适配、申报、查用一站式服务，帮助企业享受惠企政策福利链接各方资源，助力经营发展，建成“直通政府主管服务部门、7×24 小时响应、专业规范不出错”的指尖上“0 成本政策研究室”。目前已上线政策知识库、今日申报、政策匹配等政策功能板块。

政策知识库。汇集国家、市、区三级中小企业相关的法律法规、创业、创新、金融、市场、权益保护等各类政策信息，包括政策 9493 条，政策解读 644 条。

今日申报。将政策按照申报周期和剩余时间倒序排列，查看当前

期间可申报项目详情，点击即可进行申报。研究制定标准化政策项目审核格式，统一申报、评审、结果登记、资金发放等全业务流程。

政策匹配。根据政策发文单位、适用区域、政策类型、专题分类，结合企业注册地、行业领域、所属园区、从业人数、营收、资产等情况，制定了 11 大维度 140 余细类标签，利用系统自然语义分析和人工纠正相结合的方式对知识库中政策进行精准标签标定。

（二）做深专业服务，构建全生命周期服务生态

建立中小企业服务资源库，推动服务资源向中小企业服务平台集聚。平台按照企业“全生命周期”发展需求，根据服务类别建立专业服务资源模块，严选高质量服务产品，以解决企业生产经营中的“痛点”“难点”“堵点”问题，提升企业市场竞争力。截至 5 月，共上线 299 款严选服务产品，服务领域涵盖知识产权、工商财税、人力资源、空间场地等十类企业常用需求，按照“成熟一个上线一个”的原则，持续上线企业需要的优质服务产品。

为降低企业购买社会化专业服务的成本，平台发挥资源聚集优势，针对企业急需、需求量大、引导作用突出的特色服务，与服务商集中竞价谈判，以产品折扣等形式降低企业购买成本。

（三）设立服务专区，强化高效快捷服务方式

紧扣国家和北京市工作重点设立服务专区，从企业服务角度及时落实执行工作，不断提升服务效率，促进中小企业高质量发展。

上市培育专区。提供版块准入标准、申请流程、上市政策等信息资讯，同时为企业提供上市自测、合规诊断等公益与社会化结合的全方位上市服务，为高质量的中小企业对接资本市场提供全流程服务支持。

走出去专区。针对北美洲、南美洲、大洋洲、欧洲、非洲、亚洲

等不同地区，提供国情信息、外商投资政策、商事开办政策、产业政策、交流展会等最新投资政策和商业信息。

小试中试专区。围绕生物制品、医疗器械、机器人和智能制造、新能源智能汽车、新一代信息技术等产业提供政策资讯、产品测试加工等垂直领域服务。

小企业大学专区。为中小企业提供各类培训课程，助力企业成长，涵盖政策、财务、人力资源、管理、法律、科学普及、财经、职业职场等内容。春节期间响应北京市人民政府关于疫情期间留京人员技能培训工作，联合 24 家服务机构推出 9 大门类 300 余节免费培训课程，视频总观看量达 87500 次。

“创客北京”大赛专区。开展“创客北京”大赛线上推广工作，专区展示大赛背景、大赛规则、评审团、往届风采，并提供大赛报名、专属服务申请通道，全方位支撑“创客北京”大赛工作。

二、工作成效

北京通企服版 APP 于 2021 年 2 月上线，截至 2021 年 5 月，APP 为企业提供信息 14997 条，其中政策信息 9493 条、政务类新闻资讯 5504 条，通过微信、微博等第三方平台分享 35141 次，上线十大类服务产品 299 款、十大类专业培训课程 538 个，总触达 800314 人次。

以北京通企服版为平台，推动政策实现“免申即享”和“即时支付”。通过 2021 年中小企业服务券试点，已上线代记账、工业设计、快制打样、小试中试、检验检测、产品认证等 56 款服务产品。重点改进优化证明材料、申报环节、决策支付进度等三方面。一是**减少证明材料**。企业通过北京市统一身份认证平台注册的法人账号登陆平台，无需重复填报可从法人一证通获取的数据。如无法确认是否属于小微企业（大部分服务产品的补贴条件），则采取企业自声明（承诺）形

式，最大程度减少证明材料的提交数量。二是**取消申报环节**。从“等一步”到“上前一步”，将过去的“企业上门申报→启动评审程序→确定补贴对象”流程，改为“发布补贴产品清单→企业获得服务→免申即享（发放补贴）”模式，进一步精简补贴流程，取消申报项目环节。三是**加快决策支付进度**。在财政预算规模确定与支持标准全部量化的基础上，采取预决算审议、过程按标准“即时审批即时兑付”方式，提升支付效率。

上海市企业服务云 做好服务企业“店小二”

“上海市企业服务云”（以下简称“企业服务云”）是市政府服务企业官方平台，于2018年初正式上线，平台由上海市服务企业联席会议35个成员单位共同打造。“企业服务云”与12345市民服务热线建立“分口并线、两位一体、兜底处理”机制，面向全规模、全所有制、全生命周期的企业，提供一站式政策服务、一门式诉求服务、一网式专业服务。截至2021年5月，平台累计访问量达4131万人次，发布政策7100余项，处理企业诉求7.9万个，10大类755家服务机构上云开店，完成服务订单83万余个。

一、主要做法

“企业服务云”依托上海市服务企业联席会议制度和“1+16+X+N”中小企业服务体系，不断强化政策服务、诉求服务和专业服务功能，为改善中小企业营商环境作出积极贡献。

（一）一站式政策服务

为企业提供线上政策推送、检索、匹配、订阅、申报引导及线下政策解读等服务。一是建成“企业政策知识库”，每日更新76个国家及市级政府部门网站最新政策动态，主动向70多万家企业推送惠企政策信息1100万余次。二是推出“今日政策申报”特色栏目，集成发布国家、本市涉企申报类政策信息，并以截止日倒计时排序，方便企业了解和申报各类扶持资金。三是开通“惠企政策一窗通”集成页，通过政策解析和企业标签体系，集成政策查询、精准匹配、申报引导等多个功能。四是每年汇集梳理市级部门惠企政策和公共服务事项，编印《上海市惠企政策清单》《上海市涉企公共服务清单》。

（二）一门式诉求服务

建立企业诉求收集、受理、分派、处理、研究机制。一是开展“云调研”，围绕企业发展热点、难点、痛点，及时开展线上问卷调查，组织座谈会和实地调研，排摸企业困难及意见建议。在2021年春节前夕，就企业员工响应“留沪过年”情况及需求开展专题调研，超过1700家企业通过“企业服务云”反馈情况。二是建立“1515”诉求办理机制（1天内和企业联系，涉及单个部门的诉求5个工作日内解决，涉及跨部门的诉求15个工作日内解决），提升诉求处理效率，兜底处理跨部门诉求、共性疑难问题以及市场对接类专业诉求。三是加强诉求分析研究，对趋势性、苗头性、重大共性诉求，形成《服务企业联席会议工作动态》，供决策参考。

（三）一网式专业服务

以“互联网+企业服务”平台建设模式，打造全国首创的电子政商综合平台。一是建设“公共服务资源库”。市经信委、市商务委、市金融监管局、市税务局等11个委办局和16个区上云开设官方“旗舰店”，推出“央企对接”、“投资上海”、“志愿服务”等900余项公共服务产品。二是建设“专业服务资源库”。实行邀约制，引导创业服务、科技创新等10大类优秀专业服务机构入驻开店，发布惠企服务产品。三是探索企业服务网店模式。实现服务产品化，引入点评及积分系统，对服务店铺进行动态管理，引导服务机构诚信经营、优质服务。四是推出“服务活动排片表”。将云上各店铺服务活动以日历形式编排，方便企业随时随地查阅并在线报名，累计发布各类服务活动4000余场。

二、工作成效

近年来，“企业服务云”在上海“一网通办”框架下，对标最高

标准、最高水平，不断提升企业服务精准性和有效性，支撑经济恢复增长，推动企业高质量发展，工作成效突出，被企业誉为“政策的北斗、服务的指南”。

（一）政策一窗通，让企业获取政策触手可及

为切实解决企业在享受政策红利过程中遇到的“政策难找、难解、难报”等问题，2020年12月，“企业服务云”正式上线“惠企政策一窗通”系统，包含四大功能模块。一是新开发“企业规模自测”小程序，帮助企业快速自测划型，并提供中小企业规模证明开具服务。二是升级政策匹配系统2.0版，结合大数据与企业自行输入的精确数据，帮助企业实现政策快速精准匹配，并出具匹配报告，提出改进建议。三是集成90项本市惠企政策申报入口，按照最新申报信息倒计时排序，及时发布立项信息。四是打造长三角政策数据中心，统计上海市及长三角出台政策基本信息及科技企业培育成果。“惠企政策一窗通”以信息化手段破解企业政策申报“痛点”问题，化繁为简，为企业提供一站式在线检索、订阅、匹配、申报服务，让惠企政策“触手可及”。

（二）天堑变通途，企业跨区迁移诉求不再难

2020年，在“企业服务云”收到的2300余件企业诉求中，有665件涉及“跨区迁移”。2019年底开通“上海市企业云跨区迁移服务专窗”，为上海的跨区迁移诉求处理工作按下快捷键，明确专窗办事路径，建立“三委三局”协调机制，专班协调企业诉求。6月中旬起，上海跨区迁移流程再造，全口径税收1亿元以下企业可直接到迁入区办理迁移手续，3.5万家企业通过迁移新政完成市内迁移。“跨区迁移”是营商环境的试金石，是上海从企业实际需求出发，为企业办实事、解难题的具体案例，是以产业发展导向为指引，更好地为全市经济发

展谋篇布局的一步关键棋。

（三）专员来帮办，服务体系建设进一步深化

上海加强“店小二”服务体系建设，线上匹配企业需求与服务专员，推出“线上帮办”服务，进一步提升企业线上事项办理体验。依托全市 6000 名中小企业服务专员队伍，为企业提供实时线上人工帮办服务。通过线上线下结合，全市中小企业服务体系已从园区、楼宇等载体进一步延伸至企业和办事人员的指尖。

浙江省企业码 实现“码”上服务“一点通”

浙江省聚焦提高企业服务数字化、精准化水平，创新建设企业码平台，形成涵盖移动端企业码、PC端企业服务综合平台的“一码一平台”服务体系。平台整合部门涉企数据，集成企业服务应用，强化三级协同联动，以二维码为标识，以统一社会信用代码为依托，以中小企业公共服务平台为应用支撑，建立工作协调机制，形成聚焦精准、服务多元、政企互动、上下联动的涉企服务一站式平台，实现企业服务“最多跑一次”。

一、主要做法

（一）顶层设计“一盘棋”统筹发展

一是加快制度建设。出台《浙江省人民政府办公厅关于加快“企业码”建设和应用构建全天候全方位全覆盖全流程服务企业长效机制的意见》（浙政办发〔2020〕83号），明确企业码平台建设的目标定位、重点任务和保障措施，推动各部门涉企业务协同办、社会中介服务和企业服务协同办。二是加快一体化发展。按照统一用户体系、统一数据接口、统一应用框架的原则，建设各地企业码平台和专区，推动全省涉企服务平台一体化发展，目前已实现全省11个市和90个县（市、区）全覆盖。

（二）扫码互动“一点通”无缝对接

一是积极打造政企互动场景。将企业码扫码功能嵌入省“三服务”小管家，实现机关干部现场走访企业、扫码了解企业、帮助企业解决问题等全流程在线留痕。二是大力探索银企互动场景。将企业码嵌入银行有关业务办理流程，通过银行扫描办事企业的企业码，实现无证

明、无纸化银行业务办理模式。三是鼓励企业互动用码。完善企业专属个性化数字名片，丰富企业画像，推动企业相互扫码了解信息，促进商事合作。同时，各地也加快创新亮码场景，金华、乐清等地推出企业金码，为优质企业提供“金名片”，为金码企业负责人出行、就医等提供绿色通道服务。

（三）惠企政策“一键办”线上直享

建立覆盖省市县三级的惠企政策系统，加强政策发布、推送、兑现全流程管理，初步实现政策闭环。一是提高政策发布质量。建立动态巡检机制，及时了解各地、各部门政策发布情况，确保政策公开的准确性、时效性。目前，已累计发布惠企政策 14483 条，其中可办理政策 8884 条。二是提高政策推送精准度。通过“人工智能+人工辅助”，优化政策推送算法，迭代标签匹配和推送规则，提炼政策标签 1465 个，形成推理规则 846 个，政策推送效果明显提升。三是开发政策在线兑付功能。加快开发基于企业码的政策兑付系统，指导嘉兴市、长兴县、新昌县开展政策全流程兑现试点，打通兑现系统与财政国库支付系统（银行支付系统），企业申报、部门审批、国库支付（银行支付）实现全流程在线。

（四）企业诉求“一张网”及时办理

依托与省信访局、省委督查室、杭州海关的横向工作协同机制和省市县三级纵向工作联动机制，建立以企业码为枢纽的诉求办理系统，在全省形成诉求快速提交、后台及时受理、部门限时答复、企业满意度评价的工作闭环。截至 2021 年 5 月 24 日，企业码日均受理企业诉求 278 件，平均每件处理时间 0.97 天，办结率达 99.85%。

（五）应用创新“一体化”同频发展

一是加快企业码专区建设。按照省里管规则、基层抓应用、省地

联动开发应用场景的原则，开通企业码市级专区和县（市、区、开发区）级专区 112 个，集成 877 个办事事项或服务事项。二是开通企业码直播间。建立覆盖全省的企业码直播系统，组建直播运营团队，整合全省各地直播活动，围绕企业关切问题，提供政策解读、热点分析、项目申报辅导、培训授课、企业家经验分享等内容，为企业提供公益直播服务活动。三是促进多码融合。建立多功能码库，加快推动企业码与与西湖平安码、产品标识解析码、人才码、贷款码等涉企服务码实现融合对接。上线企业静态码，探索企业码在快递物流、安全监管、产品溯源等领域应用试点。

（六）服务资源“一站达”逐步汇聚

一是开通码上活动中心。汇集全省企业公共服务活动，建立以企业码为统一入口、活动规范开展的服务机制，实现全省企业服务活动一张表排单、一个码签到、一套标准评价的企业服务工作闭环。二是加强金融服务支撑。与多家银行达成合作意向，探索企业全流程在线贷款。依托省金融综合服务平台和各地方专区，接入金融机构 163 家。三是强化社会服务机构管理。制定企业码入驻服务机构管理办法，建立省市联动审批管理机制，遴选一批专业过硬、服务优质、信誉良好的社会服务机构和服务产品上平台，推动服务活动在线化，累计认证上线服务机构 15274 家，发布服务产品 31202 个。

（七）数据驱动“一条链”有力支撑

一是夯实涉企数据集成。集成 54 个省级部门、542 项企业公共信息数据，建立企业数据仓、数据供应链、数据中枢系统和数据共享机制。二是夯实信息服务能力。上线行业分析报告专栏，集成展示国内外产业和企业发展大数据。三是促进供求信息双向对接。围绕十大标志性产业链，梳理产业链龙头企业或关键环节主导企业，贴置产业

链信息标签，做好产业链对接需求跟踪帮扶。开通产业链供求对接平台，线上线下结合，帮助企业实现供求对接，需求解决率达 98.2%。引进“以品圈商”服务模式，为企业提供查公司、查法人、查产品、查客户等服务。

二、工作成效

一年多来，通过边建设、边运营、边探索，企业码平台系统基本成形并取得了初步成效，已开发完成企业码平台门户（移动端、PC端），实现码上名片、码上政策、码上诉求、码上直播、码上活动等 20 大类服务功能，开通了覆盖省市县三级的地方专区、政务管理平台、大数据展示平台和企业码数据仓，建立了一企多账户的用户管理体系，开通了浙里办、钉钉、微信等多用户使用端口和“浙江企业码”公众号。截至目前，全省累计有 265.3 万家市场主体领码，访问量超过 6109.6 万次，11.9 万件诉求“码”上解决，各地互联互通立“码”兑现政策资金 241.7 亿元，已上线减负降本政策预计全年可为企业减负 262.25 亿元，全年上线减负降本政策预计可为企业减负 2500 亿元。

四川省工信服务平台 构建“百花齐放”云服务生态

为深入贯彻落实“互联网+”、工业互联网、智能制造等发展战略和规划，改变传统服务管理模式，提升企业核心竞争力，促进产业转型升级，四川省采用“企业建设、政府补贴、市场运营”模式，打造工业信息化服务平台，着力提升中小企业服务能力和水平。

一、主要做法

工业信息化服务平台基于互联网、云计算、大数据等技术，引入政府部门、社会资源等入驻平台，将 SAAS 化的企业信息化服务工具嫁接到平台，打造企业服务生态体系，为企业提供政务和市场化一站式服务。平台整体架构为“1+1+8+N”，即：一朵混合云，包含平台私有云及公有云；一个 PAAS 资源平台；8 朵服务云；百花齐放的 N 种中小型企业应用。

（一）建立五大基础数据库。即政策资源库、企业信息库、管理人才库、机构产品库和行业专家库等基础数据库。

（二）建设八朵企业服务云。即大数据服务云、投融资服务云、产品交易服务云、政策法规服务云、投资管理服务云、企业人才服务云、企业双创服务云、“互联网+”服务云。

（三）建立工业信息化服务平台网络系统。即云上政企和渠江云网。其中，“云上政企”旨在打造市县两级经信部门业务枢纽平台及政务服务平台，收集并解决企业困难问题，实现管理和服务信息化，有效提高工作效率；“渠江云网”旨在打造涉企服务生态体系，为企业提供产业对接、产品交易、智力服务、知识产权交易、金融服务、创新创业等一站式、全生命周期的综合服务。

二、工作成效

工业信息化服务平台于 2019 年 11 月 26 日投入运行。目前已入驻政府部门 20 家、企业 473 家、服务机构 45 家，累计开展服务活动 476 次，累计访问量达 135375 次。

（一）助力企业复工复产

率先在全省开发复工复产管理软件，利用平台加强企业复工复产管理、防疫工作调度和政策宣传。帮助企业协调解决口罩 10 万余个、酒精和消毒液 3000 余公斤、额温枪 500 把。发布用工招聘公告 9 次，推送政策信息 475 条，开展企业管理线上培训达 20 余次。

（二）服务党政部门工作

积极参与“人民阅卷·广安行动”，协助完成“市民营经济政策 25 条”专项评估，成功举办“成渝地区双城经济圈制造业协同发展区签约仪式”，顺利完成“四川省消费品精品展”广安馆搭建及展会服务。帮助广安经开区商经局争取省级商务发展促进资金重点开放载体和平台建设项目（外贸转型升级基地），协助完成近 60 个项目申报评审和项目验收。

（三）提升企业发展质量

组织开展银政企对接会、广职院双选会、装备制造业企业家沙龙、企业和企业经营者权益保护条例宣贯会、企业人力资源管理专题培训会等活动 28 次。推动晓鸿服饰、帕沃可、耀业机械等 13 家企业上云和建设数字工厂。开展“企业服务月”活动 6 次，提供企业管理诊断、财务咨询、品牌创建、项目申报等服务 211 次，累计发放企业补贴资金 195.31 万元。切实落实“中小微企业购买服务补贴券”政策，降低企业开展项目申报、信息化建设、财务管理、专利申请等工作成本，累计发放补贴资金近 72 万元。

政策服务

福建省“政企直通车” 让政策“找得到 看得懂 用得上”

为破解惠企政策不接地气、知晓率不高、兑现不及时、落实不到位等痛点难点，福建省应用“互联网+”开通“政企直通车”，围绕政策“制定-发布-解读-咨询-兑现”全流程，打造企业“找得到、看得懂、用得上”的政策服务体系，有效打通惠企政策落地“最后一公里”。

一、主要做法

（一）完善体系，推动服务“信息化”

坚持以“信息化”支撑服务“便利化”，集成涉企优势资源，架设政企互动桥梁，优化政策服务供给，做到联结“点对点”、服务“零距离”。一是服务体系“一张网”。搭建省、市、县三级互联互通的“1+10+N”“政企直通车”涉企综合服务平台网络，即1个省级枢纽平台、10个地市平台、N个重点县级（工业园区）平台。同时，省级“政企直通车”平台还与“福建网上办事大厅”、闽政通、省工信厅惠企项目申报系统、省中小企业公共服务平台深度融合，实现“一个账号、一网通办”，让企业体验更好、获得感更强。二是服务资源“广汇集”。依托省中小企业公共服务平台，畅通惠企服务链条，共汇集服务机构4522家，推出服务产品9757项、提供服务对接10.2万次。2021年，联合省委组织部在全国首创推出“党企新时空”非公服务平台，完善涉企部门与非公企业党组织对接机制，发挥组织优势打造常态化服务非公“红色通道”。三是服务对象“全覆盖”。“政企直通车”服务对象覆盖全省所有企业，不分类别、不限规模、不设门槛，企业可以通过968871服务热线和微信、小程序等“掌上”办理渠道，实现简易注册、快速登录、便捷“搭乘”直通车。目前，“政

企直通车”平台注册企业近5万家，汇聚全省4万多家非公企业基础信息。

（二）健全机制，推动服务“高效化”

2020年，省政府办公厅出台提升“政企直通车”服务效能六条措施，推行“直通省领导、联动省市县、协同各部门”政企互动模式，做到企业诉求“直通必达”、政府承诺“马上就办”。一是实现在线办理。平台依托“中国福建”“福企网”“闽政通APP”、微信公众号和968871服务热线等畅通线上服务渠道，实现企业问题全流程在线办理、一键直达、快速响应，做到可追溯、全留痕。二是严格办理时限。建立省级涉企厅局专办员受理制度，健全各级平台联动工作机制，对企业提交的政策问题，及时对接受理，严格办理时限，其中咨询类事项2个工作日内办结，建议类事项5个工作日内办结，诉求类事项10个工作日内办结。疫情期间，开辟“政企直通车绿色通道”，建立“一日一报告、一日一分解、一日一协调”工作机制，共协调解决企业政策难题7000多件，办结率100%。三是提高办理质量。把企业不满意作为服务标准，对难以解决、有异议的事项，以“一企一议”方式，联动相关部门与企业进行面对面沟通协调，最大限度帮扶解决企业诉求难题。对重大性、关键性企业问题，以“直转件”直报省领导，提升企业“满意度”，为政府决策提供参考。

（三）系统集成，推动服务“精准化”

开通惠企政策“一站式”发布平台，跨部门、跨行业、跨地区汇集发布国家和省、市、县四级涉企政策文件。运用大数据技术，探索政策“个性化”推送、“点菜式”订制服务。一是智能匹配。借助国内领先的企业画像与人工智能技术，上线“政策诊断”工具，为企业提供“快速诊断”和“精准诊断”两种服务。企业只需填写公司相关

基本信息，即可在平台精准匹配、快速获取各类政策。二是**集成指南**。突出呈现政策内容、申请条件、申报流程等要素，定期制作《惠企政策申报指引》并集成二维码，实现“一条政策、一次扫码、一目了然”。结合省级惠企政策历年申报时限，以月度时间轴为指引，发布“福建惠企政策日历”，让政策“干货”一目了然。三是**精准推送**。对不同行业、不同规模、不同区域企业实行标签化智能管理，为企业精准匹配时下政策热点，通过短信“点对点”精准推送。疫情期间，平台汇集制发《疫情防控和复工复产政策汇编》电子书，分类向企业精准推送，帮助中小企业熟悉政策、用好政策。

（四）创新模式，推动服务“常态化”

坚持线上线下相辅相成，让政策服务有“温度”更有“深度”。一是**线上开直播**。开设《惠企政策说》栏目，邀请省直涉企部门业务处室负责人解读最新政策，以“微视频”方式在融媒体推送传播，目前已策划推出 23 期、点击量累计突破 10 万人次。疫情期间，开通“惠企政策直播间”，组织发改、工信、税务、人社等涉企部门开展疫情防控和复工复产政策直播 11 场次，在线观看人次突破 30 万人次。二是**线下送政策**。坚持省级部门协同、市县政府联动，省工信厅领导干部带队深入开展“惠企政策进百园入万企”等活动，送政策下基层、进企业，先后举办“政策宣讲会” 360 多场次，覆盖企业 1.4 万多家次。

二、工作成效

“政企直通车”开通当年即获评第二届中国“互联网+政务”优秀实践案例。面对突如其来的新冠肺炎疫情，福建“政企直通车”平台不断健全服务体系，完善工作机制，提升服务效能，在助力企业复工复产、增产增效方面发挥了重要作用，在国务院促进中小企业发展

专项督查通报中被列为各地典型经验做法之一。五年来，平台注册企业近5万家，累计受理办结企业来件1.3万件，服务企业70.2万家次，有效打通政策落地“最后一公里”。

青岛市政策通平台 实现政策服务千企千面

为打通穿透政策落实落地的痛点、堵点和断点，充分释放政策红利，营造一流营商环境，青岛市以“政策更加精准、服务更有温度”为理念，创新运用“互联网+政务大数据”思维，探索建设青岛政策通平台（以下简称“平台”），致力于打造解读惠民惠企政策的重要阵地、政府联系企业和居民的重要渠道。

一、主要做法

在第一期建设项目基础上，青岛政策通平台二期项目于2020年12月15日正式上线运行，按照“一口发布、一口解读、一口兑现、一口服务、一口评价”的建设目标，努力实现政策发布全覆盖、政策解读最权威、政策推送更精准、政策落地更高效、政策督导更有力，全面提升政策服务水平。通过大数据和用户案例分析检视，企业在涉企政策方面反映的信息交互不畅问题，主要存在四个痛点、堵点、断点，分别是企业对政策“不知道、没听说；听说了、找不到；找到了、看不懂；报上去了、没兑现”，其中，第一、三、四项断点、堵点问题最突出。为此，明确了“平台”二期功能迭代开发的基本思路 and 方向，运用信息化手段和流程再造，打通穿透政策落实落地的痛点、堵点和断点。

（一）针对“政策不知道、没听说”的痛点，实现“政策找人”

一期宣传主要通过制作二维码海报，广泛张贴于办事大厅、市场、车站、商超、社区等公共场所，实现宣传初步覆盖。二期升级开发了短信定向群发功能，面向全市新注册企业和存量企业，通过行政审批、人社、税务等后台数据定期群发短信，实现宣传全覆盖。在此基础上，

为提高政策找企业的精准度，用户在“平台”注册后，“平台”根据行业、规模等 12 大类信息，为企业精准画像，企业可以直接获取匹配政策，清晰了解扶持资金总额，实现政策精准动态推送。

针对政策信息在企业内部传递不畅问题，“平台”二期专门开发了企业码功能，企业决策层和执行层都可随时随地一码分享有价值的政策信息，畅通企业内部政策信息传递渠道。

（二）针对政策“听说了、找不到”的痛点，打造千企千面个性化政策通

借鉴工业互联网的个性化定制、千企千面理念，“平台”在巩固政策“一口制定、一口发布、一口解读”的全流程管理机制基础上，建立了十大类百余项动态智能化政策标签体系。各部门在政策出台 2 个工作日内上传政策和解读，并按系统要求标记相关标签。企业在首页点击选择不同标签，即可形成个性化的订制政策内容。企业还可提报需求标签，“平台”将按照个性化标签的访问量和订制情况，进行动态智能调整，最终根据访问者的订制需求形成千企千面的交互界面。此外，“平台”会把相同主题或关联度高的政策聚合成政策专区，使企业更快捷、更精准、更全面地获取政策。

（三）针对政策“看不懂、不会报”的痛点，提供三个渠道

一是申报指南教你报，“平台”二期要求各个部门不但要在规定时限内发布政策，而且要以文字、音频、视频等多种方式进行解读，发布政策申报指南。二是在线服务帮你报，“平台”通过智能政策服务机器人和人工客服实现 24 小时在线服务，一对一帮企业解读政策。三是一键直达自主报，“平台”设立了“青岛阳光资金”产业扶持政策专区，把各类资金扶持政策分类，对有线上申报系统的，企业可以一键直达政策申报页面，实现政策高效兑现。同时，平台贴心推出申

报日历功能，不间断提醒企业申报。

（四）针对政策“报上去、不兑现”的痛点，完善政策制定前评估、后评价功能

政策千般好，关键在落实。为此，“平台”通过流程再造，对政策进行前评估、后评价，倒逼政策落实。一是政策预评估功能，包含政策征求意见和政策预匹配，在新政策文件发布前，政策出台部门既可通过“平台”广泛征求公众意见，也可进行政策支撑条件的预匹配。通过大数据智能分析，提前把可能享受本政策的企业一一挖掘出来，为政策兑现条件提供评估参考。二是政策督导评价功能，政策发布后，实时跟踪线上政策匹配量、浏览量、咨询量和吐槽量等大数据，并结合对企业意见的专项调查，形成“政策红黑榜”，政策督导部门可根据“政策红黑榜”对各发文部门进行评估考核，督促解决政策质量不高、政策不兑现等问题。

二、工作成效

针对企业提出的各类问题，平台将会在1个工作日内受理并转办到政策的发文部门进行办理。平台上所有的政策申报项目都留有责任部门的名称和联系电话，企业可以在手机端直接点击电话号码拨打咨询。多种形式的政策咨询服务扫清了企业和市民对于政策的疑惑，帮助企业 and 市民更加顺畅地享受各类政策。

截至5月底，“平台”汇集惠企惠民政策资讯15929条，政策文件1197条、政策项目11069条；平台用户2909个，其中企业用户285个，个人用户2624个；平台浏览量65万次；37个部门和区市受理并答复在线咨询561个。“平台”已经成为青岛市企业和居民政策获取、政策咨询和政策申报的首选平台。

苏州市“政策计算器”

变“企业找政策”为“政策找企业”

为支持企业发展，各级政府和部门出台了一系列惠企政策，但在政策落地过程中存在传播范围窄、企业查找难，政策类型多、企业辨别难，申报时效短、企业兑现难等问题。为打通惠企政策落地“最后一公里”，苏州市工信局精心开发“政策计算器”，面向全规模、全所有制、全生命周期企业提供精准化、全覆盖的政策服务。

一、主要做法

（一）政策系统集成、一目了然

“政策计算器”全面收集中央、省、市、县四级，发改、科技、工信、商务、金融等多部门公开发布的惠企政策，汇集成一个庞大的政策集成数据库，打破了以往“信息孤岛”和“政策壁垒”。同时，对归集的惠企政策按产业、层级、部门、支持方向等多维度进行分解、归类，形成条目式搜索关键词，建立能与企业信息相匹配的申报条件数据库。

（二）系统智能比对、一秒算清

“政策计算器”通过收集公开的企业数据，结合企业填报完善的信息形成企业画像，运用大数据算法和人工智能技术，将企业信息和政策信息进行匹配计算，1秒即可得出智能匹配报告。报告包含了企业可申报的政策、政策匹配度以及政策申报路径等相关信息，简洁易懂，助力企业精准申报。

（三）实时精准推送、一键直达

“政策计算器”里的政策除了企业可以“自己搜”，系统还可以

“定向推”。对于已经注册的企业，只要有新政策出现，便能立即将政策信息和匹配结果自动推送给企业，变“企业找政策”为“政策找企业”，让企业第一时间获取政策，避免错过政策申报时间。

二、工作成效

“政策计算器”于2020年7月28日上线，已经取得了阶段性成效。

（一）降低企业申报成本

以往企业想获取政策支持需要安排专人负责关注、搜索、申报惠企政策，如今通过“政策计算器”可以体验“一键搜索、一键申报、新政策提醒”三项服务，大大提高了企业申报效率，降低了申报成本。

（二）扩大政策惠及范围

截至2021年5月21日，平台已汇集各类政策超6745条，共有3.6万余家企业注册使用计算器功能，进行了4.8万次匹配，网站点击量53万次。2020年末抽样调查结果显示，通过“政策计算器”申报相关政策的企业，申报成功率达92%，其中57%的企业获得了10-50万政府补助资金。目前注册企业中规模以上工业企业占比14%，覆盖了软件和信息服务、研究和试验发展、专用设备制造业等多个行业。

（三）引导企业重点攻关

政策计算器不仅提高了企业政策申报效率，还通过发挥政策导向作用，给企业带来超出政策层面的帮助。企业在申报某项政策时，“政策计算器”会显示政策匹配度，清楚呈现不符合申报条件的“不足之处”，引导企业朝着政策鼓励的方向不断努力。

下一步，政策计算器将进一步完善服务功能，提升服务水平。一是**扩充政策数据库**。进一步丰富现有政策库内容，针对企业需求，扩大政策覆盖面，丰富人才、税收、农业、服务业等方面的惠企政策内

容，将政策科学分类、分解，向全市域企业提供更精准化、全覆盖的政策服务。二是**扩大企业覆盖面**。瞄准规上工业企业，加大平台宣传与推广，扩大“政策计算器”企业覆盖面，在已经完成今年注册量破万目标的基础上，力争两年内实现规模以上法人主体全覆盖，使服务和政策真正落实到企业。三是**推进平台市域一体化建设**。对尚未建立政策服务平台的板块，推动其基于“政策计算器”现有数据结构加快平台建设，实现市域平台一体化；对已建成政策服务平台的板块，打通数据库实现互联互通，资源共享。

培训服务

广东省新粤商培训工程

育经营管理专业人才、促产学研深度合作

广东省深入贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》有关规定，积极整合国内各类优质培训资源，重点实施新粤商培训工程，深入开展中小企业人才培养，助力中小企业高质量发展。

一、主要做法

为确保培训实施、管理等各项工作，有章可循、有据可依，建立“三个一”政策措施体系（即一套政策包、一册操作规程、一个管理系统），实现培训工作的规范化实施、流程化管理。**一是一套政策包。**省委省政府、省人才办分别出台《广东省促进中小企业发展条例》《关于促进民营经济高质量发展的若干政策措施》《企业经营管理人才培养实施方案》等法规文件，对培训作出明确规定和指导意见，推动培训工作逐步制度化、规范化、标准化，实现长远发展。**二是一册操作规程。**研究制定《广东省中小企业人才培养操作规程》，从培训前期准备、中期实施、后期验收3个环节，对培训的筹备计划、组织协调、监督管理、效果验收等方面，明确主办方、承办方、第三方机构的职责分工；健全培训事前事中事后全流程组织、监督、管理机制，确保培训实施顺畅、有序、规范。**三是一个管理系统。**研发培训管理系统，通过信息化、数字化手段，实现学员报名、签到和课程、师资、后勤保障评价，以及培训院校（机构）发布课程、问卷调查等一系列操作，对培训组织实施和学员学习情况进行全程实时监督管理，为培训验收提供真实、原始数据。同时，可通过管理系统筛选收集优质课程，建立优秀师资库，截至目前，共收集优质课程60个以上，优秀师资100

人以上。

通过对培训方案、组织实施、资金使用等进行层层把关，以及“线上线下”相结合的全程跟踪监管，确保培训紧贴企业需求，解决企业痛点难点问题。2017年和2018年，培训项目都得到了第三方绩效评价机构的优秀评价，并在全国工信系统中小企业人才培训工作会议上作经验交流。

（一）认真研究培训方案。坚持问题导向，广泛征集培训需求，深入开展问卷调查，结合中小企业转型升级、投融资、经营管理等方面存在的痛点难点，研究设置课程，邀请政府、企业、高校、科研院所等专家学者和知名企业家进行授课，确保培训更具针对性。围绕“互联网+”“转型升级”“创业创新”“投融资”等社会热点和企业需求，已累计设置42个培训专题、211个课程、818个班次。

（二）择优评选承办单位。通过公开招投标的政府采购方式，择优评选出在企业经营管理人才培养方面具有较强实践基础的高等院校、科研院所、大中型培训机构作为承办单位，引导承办单位充分发挥专业优势、特长，为企业提供优质培训服务，确保培训企业学员获得更专业化的知识。中山大学、华南理工大学等985高校连续多年承办该培训项目。同时，从2018年以来，先后组织1200名企业董事长、总经理到全国最高学府清华大学、北京大学和长三角经济带的复旦大学、上海交通大学，学习经济创新发展思路和先进经验，深受企业家欢迎。

（三）加强监督检查及验收。在管理系统线上监督管理的基础上，通过参加开班（结业）仪式、跟班学习、明察暗访等措施，对培训组织开展情况进行跟踪检查，及时发现培训过程中存在的问题并督促整改，确保培训实现预定目标。同时，遴选第三方机构，对照合同约定，

通过审阅验收材料、电话回访和主办单位评价等，对培训组织实施培训情况、培训效果和专项资金使用与管理等进行中期监督检查和终期验收，进行客观公正评价，并出具检查验收报告。2018年，培训项目被财政部门作为资金使用规范项目推荐给国家有关部门并获得肯定。

二、工作成效

每年不断优化培训课程、管理系统、操作规程，注重整合政府、院校（机构）和企业资源，有效发挥培训平台作用，培育了一批企业经营管理人员，推动了中小企业高质量发展，建立了亲清政商关系，社会影响力不断扩大。

（一）培育一批中小企业专业人才。培训项目以中小微企业中高层经营管理人员为主要培训对象，以现代企业制度建立、企业产权制度规范、创新驱动发展战略以及财务、质量、安全、风险等基础管理为主要培训内容，通过讲座、案例教学、实战演练、专题研讨、参观考察等培训形式，为企业培养了一批具有现代企业经营管理理念、懂得利用信息化手段提高管理水平的人才队伍。2016年以来，共免费培训中小企业经营管理人员超过6.2万人次，其中企业总经理、董事长达6200多人，为中小企业高质量发展提供了有力人才支撑。

（二）推动政产学研融合发展。依托培训院校（机构）的资源与平台，加大“粤企政策通”平台、“企业诉求响应平台”以及“创客广东”大赛等政策宣传，助力政府部门各项惠企政策落地落实，累计为参训学员发放“粤企政策通”宣传册2万以上；做好培训后期跟踪服务，通过课题研究、组织参训学员座谈交流等形式，为参训企业搭建信息沟通、资源共享、产学研交流合作平台。“北京大学经济学院广东教学实践基地”落地广东，并定期到学员企业回访调研、学术研

究。

（三）促进企业间交流合作。培训期间及培训结束后，学员通过学习交流、互相参访达成合作。近两年，参训企业间有合作意向或达成合作的项目超过 300 项。2020 年，学员企业广州澳企实验室技术股份有限公司在参训学员进言献策和资源赋能下，研发了核酸快速检测移动 PCR 方舱实验室，在北京、香港、新疆、内蒙古、西藏、大连等省市疫情防控中发挥重要作用。

融资服务

北京市四个融资中心 点亮普惠金融服务“盲区”

为进一步优化营商环境，缓解中小微企业融资难、融资贵、融资慢问题，切实改善中小企业融资环境，北京市经济和信息化局联合市政务服务局、市金融监管局、北京银保监局、人行营管部等多部门共同搭建了首贷融资服务中心、续贷融资服务中心、确权融资服务中心、知识产权质押融资服务中心，通过线上和线下的方式为本市中小微企业提供更多的融资渠道、更快的融资效率、更好的融资服务、更省的融资成本。

一、主要做法

（一）金融大数据助力，点亮传统金融服务“盲区”

北京市四个融资中心的政务数据共享由北京金融公共数据专区和金融大数据平台支撑，一批金融机构急需的高价值数据汇集到全市大数据平台金融公共数据专区，通过小微企业金融服务平台，为入驻首贷服务中心的商业银行和中介服务机构办理信贷业务提供企业信用信息、风险画像等数据增值服务，给银行吃下“定心丸”。利用高价值政务数据打通银企对接渠道，提升授信审批效率，降低信息搜集和企业融资成本，实现企业“精准画像”，真正向小微企业进行精准滴灌，为传统金融点亮普惠服务“盲区”。

（二）首贷融资服务，扩大中小微企业融资覆盖面

作为全国首家“首贷服务中心”，北京市首贷融资服务中心是在银行原有网点外，通过政务人员、银行客户经理、银行信贷产品、各种政策和信息资源的大集成、大协作，为民营、科创和中小微企业办理信贷业务提供快捷通道。中心主要采取“小前台大后台”的形式，“一

窗”统一对外提供客户咨询、业务登记和受理转办业务；银行和其它中介机构派驻人员在后台承担业务指导、对接办理职能，实现前后台受理审批无缝衔接。目前，首贷中心共设 9 个综合服务窗口，配备 20 名窗口人员，还有 31 名工作人员提供产品介绍、政策解读服务。22 家进驻银行提供了近 70 个金融产品，3 家小贷机构和 3 家担保机构为企业提供差异化、特色化的金融服务。企业在中心“货比三家”，直接接触银行，压减融资环节，提升交易透明度，同时激发入驻银行提高竞争意识，持续改进质优价廉服务，降低企业融资成本。

（三）续贷融资服务，降低中小微企业融资成本

续贷中心为小微企业现场提供续贷受理审批及其他投融资服务，旨在为企业融资“开正门”，实现金融服务“可视”“可比”，既有效解决“过桥”“倒贷”问题，也进一步降低了企业融资成本、规避基层信贷员道德风险、提高信贷审批效率。

一是聚焦“痛点”，整合资源形成合力。针对企业融资难、融资贵、融资慢的痛点问题，为解决“过桥”“倒贷”乱象，续贷中心整合资源，形成合力，通过组织银行、担保机构派驻人员在固定场所集中办公，为企业现场提供续贷受理及其他投融资服务。

二是搭建平台，实行“一址通办”。续贷中心入驻 15 家银行、1 家担保公司，为企业提供首贷、续贷、担保、抵解押等一条龙服务。续贷中心将实现企业续贷首贷受理、融资担保服务、征信服务、供应链金融确权、不动产登记办理、续贷基金服务等功能，为企业投融资提供政策支持咨询、融资对接等一站式服务。

三是两点压缩，推动金融机构业务流程再造。续贷中心采用标准化流程，担保公司将担保流程由串联改为并联，大幅缩减了申请材料 and 审批时间。申请材料总数压缩为至多 14 项，审批时限压缩至 10 个

工作日内完成授信审批并向企业反馈结果。比照原先贷款平均 40 个工作日以上的时间周期，压缩了 75%。

四是提升政务服务效率，推动优化营商环境建设。提升营商环境，开辟绿色通道，海淀区不动产登记中心派专人入驻续贷中心，实现对全市范围内房产信息的及时查询，使用海淀区房产办理解押、抵押手续的，可缩短办理时间。加强信用信息体系建设，推动数据共享，首期以税收数据为突破口，税务局依托网上办税大厅，指导企业出具授权、查询纳税情况并提供给银行。积极向国家知识产权局申请专利、商标质押登记等业务办理的绿色通道，大幅缩短了质押登记时间。

（四）确权融资服务，为中小微企业供应链增信

为深化金融供给侧结构性改革，提升中小微企业融资便利度，为中小微企业贷款融资提供优质信用凭证，北京市确权融资中心作为全市供应链金融建设的重要组成部分，开始接受中小微企业确权申请。确权融资中心采用“政府搭台、企业唱戏”，由市政务服务局、市经济和信息化局等部门联合制定确权融资平台运行规则，由中小微企业等市场主体开展确权融资活动，由市财政局、市国资委分别督促市级预算单位和市属国有大中型企业为中小企业进行确权，为中小微企业融资增加信用提供便利。北京市确权融资中心的确权范围包括合同确权和应收账款确权。市级预算单位对政府采购合同开展合同确权和应收账款确权工作，市属国有大中型企业对企业采购合同开展应收账款确权工作。

（五）知识产权质押融资服务，助力科技创新企业融资

科技型中小企业对推动科技成果转化、促进经济发展、解决就业问题意义重大，政府参与并出台政策支持科技型中小企业发展，不断强化政策导向作用；其次，出台相应的贴息政策可以有效降低科技型

中小企业的融资成本，并能引导更多金融机构为科技型中小企业提供融资服务。目前，正在加快推进知识产权质押融资业务落地，助力更多的科技创新企业获得融资。

二、工作成效

截至2021年5月20日，首贷融资服务中心登记业务申请共21094笔，意向贷款金额约818.74亿元，其中审批通过16848笔，涉及金额约631.48亿元。续贷融资服务中心受理续贷申请5510笔，金额259.5228亿元，其中其他区转办业务2笔，金额800万元；完成续贷审批5503笔，续贷金额249.8192亿元，其中其他区转办业务2笔，金额800万元；受理个人经营贷首贷申请1755笔，申请金额69.9948亿元；完成个人经营贷首贷审批1755笔，发放金额69.4512亿元。确权融资服务中心线下方面，截至2021年5月20日，确权窗口共申请17笔，涉及金额3211.37万元；确权7笔，涉及金额1119.12万元；确权融资1笔，涉及金额50万元。线上方面，线上确权申请103笔，共涉及39家企业，申请确权金额总计2.5亿元。成功确权47笔，共涉及24家企业，确权金额总计1.3亿元。融资方面，实现放款9笔，放款金额1949万。知识产权质押融资中心共申请5笔，融资1笔，涉及金额420万元。

重庆市中小企业商业价值信用贷款 开辟无抵押贷款新时代

长期以来，中小企业融资大多具备资产轻、抵押弱、融资需求短频快的特点，银行金融机构对中小企业信贷十分审慎，信用评价主要偏好企业固定资产价值，产生了中小企业缺钱贷不到、贷不足，银行金融机构有钱不敢贷、不愿贷的矛盾。为此，重庆市大胆探索，创新融资模式，在全国率先启动中小企业商业价值信用贷款改革试点，充分挖掘各类涉企数据信息，对中小企业商业价值进行评价，从而激活中小企业数据资产，帮助企业从银行金融机构获得无需抵押、质押和担保的纯信用贷款，切实缓解企业融资难融资贵问题，助力中小企业高质量发展。

一、主要做法

（一）创新构建评价体系，科学衡量企业商业价值

商业价值信用贷款的关键是对企业的商业价值如何评价。为科学衡量企业的商业价值，通过“模型+数据”的方式，力求全方位评判企业的商业价值。

一是建立评价模型。通过与银行金融机构反复磋商，构建起包括企业创新能力、健康经营能力、品牌影响力、企业社会责任等4个维度，研发投入占营业收入比例等19个核心指标以及1张负面清单的“4+19+1”评价体系，并结合银行金融机构信贷实际和样本测试结果分别赋予各评价指标不同权重，最后形成可量化的企业商业价值评价标准。

二是数据集成“画像”。以企业商业价值评价体系为核心，从市场监管、税务等15个部门及单位授权归集包括企业工商、税务、知

识产权、不动产、电力、社保、公积金、进出口、专项资金奖补等100余项生产经营及要素运行数据，为企业精准画像，进而提升中小企业融资征信认可度。

（二）创新建立补偿机制，激发银行信贷内生动力

为激发银行金融机构敢贷、愿贷、能贷意愿，在吸收传统政银合作风险分担模式（即：银行分担20%、政府分担80%）基础上创新建立了快速拨付风险补偿机制，同时制定银行金融机构绩效评价办法。

一是建立资金池。按照合作银行金融机构单笔实际发放贷款金额2%的额度建立风险补偿金指标池。合作银行金融机构当年未使用的风险补偿金指标可结转使用，但最高补偿指标累计不超贷款余额的4%。在确保财政资金承担有限风险的同时发挥更大导向作用。

二是快速拨付。如果合作银行金融机构出现不良贷款，可在10个工作日内在风险补偿金指标池限额内提取使用风险补偿金，既打消了银行金融机构对风险处置和补偿资金到位时间的顾虑，又增强了银行金融机构放贷积极性。

三是绩效激励。依据绩效评价结果，按梯次给予合作银行金融机构不超过年度贷款总额0.5%的绩效奖励。绩效奖励资金除了用于代偿损失外，还可以用于奖励银行金融机构基层团队，以此激发基层团队人员积极性。

（三）创新搭建网络平台，帮助企业快速便捷获贷

在改革试点过程中，重庆坚持在涉企数据信息系统集成基础上，依托“渝企金服”平台搭建全市中小企业商业价值信用贷款专用网络接口，积极引导银行金融机构改变传统贷款业务办理方式。

一是搭建专用平台。为帮助企业高效、快捷获得商业价值信用贷款，充分运用大数据、智能算法、人脸识别等先进技术打造了智能化

专用网络平台。

二是**全程线上办理**。企业仅需在平台上注册申请，符合条件的，7个工作日内即可获得300万元以内纯信用贷款，大幅提高了获贷效率。目前，已有近14000家企业享受到便捷、高效贷款申请服务。

二、工作成效

（一）助力银行金融机构防范信贷风险

一方面，商业价值信用贷款系统使用的涉企数据来源多个渠道，包括企业自主填报、平台采集部门相关信息和第三方信息等，各渠道可相互印证、杜绝造假，确保申贷资料真实可靠；另一方面，企业获得商业价值信用贷款后，平台还会跟踪监测贷款企业运行情况，并为银行金融机构及时提供风险预警等相关信息，从而助力合作银行金融机构贷前预判和贷中监测、贷后预警。

（二）倒逼企业诚信经营和创新发展

在企业商业价值评价体系中，失信行为已纳入负面清单，对失信企业不予支持商业价值信用贷款。同时，发明专利等知识产权在商业价值评价中占有重要比重，企业的发明专利等知识产权可为融资增加砝码，为企业商业价值加分，进而引导企业更加重视创新发展。

（三）大大增强中小企业获得感

2019年以来，重庆坚持试点先行、以点带面梯次推进中小企业商业价值信用贷款改革，目前试点已基本覆盖全市各区县，合作银行金融机构17家，累计帮助5300余家中小企业获得银行金融机构授信超61亿元，平均利率4.76%，利率最低至3.65%，且没有附加其他费用，融资成本大幅下降，实实在在缓解了企业由于轻资产贷款难的问题，深受中小企业好评。

技术服务

浙江工程师协同创新中心 广聚英才惠企业

党的十九届五中全会提出，加强共性技术平台建设，推动产业链上中下游、大中小企业融通创新。2020年以来，浙江省大力建设特色产业工程师协同创新中心，推广“一个特色产业+一个共性技术平台+一批共享工程师”模式，探索有利于整合创新资源的组织系统，打造汇聚创新资源、引领产业转型的重要枢纽。

一、主要做法

块状经济是浙江经济的基本盘，也是创新转型的主阵地。协同创新中心建设坚持“腾笼换鸟、凤凰涅槃”理念，在产业定位上不求“高大上”、不求“全链条”，立足各地传统特色产业，确定了14家试点单位，如温州乐清的低压电器产业、台州温岭的水泵与电机产业、绍兴柯桥的纺织印染产业、宁波北仑的高端装备产业等等。中心主要通过政府引导、市场运作的方式，“专职+兼职”结合，集聚一批海内外高水平工程师，以工程师为纽带，以项目为抓手，整合“政产学研用”等各方面资源，开展协同创新，加强共性技术供给，服务产业转型升级。

（一）加强人才队伍建设。主要通过以下几种渠道：**直接聘任工程师：**积极争取当地龙头企业支持，从企业中筛选一批工程师，直接聘任，引导企业工程师充分发挥作用，做好就地就近服务文章。**与国际国内工程师机构合作：**加强与相关产业领域国际国内工程师机构的对接，促成工程师资质互认和交流，不求所有，但求所用，柔性引进工程师。**与国内外高校、科研院所合作：**瞄准产业制高点和产业人才集聚平台，加强与产业关联度高的高校、科研院所合作，通过合作聘

任、联合培养、培训交流等途径，培养工程师。14个中心已引进全职工程师776个，兼职工程师1567人，其中海外工程师158人。

二是探索协同创新模式。注重公共属性建设：中心选址产业企业集群区域，采用整合已有公共场地或向企业租借的办法，避免重复建设，明确场地公共属性。**注重公共平台建设：**通过政府购买与向企业租用相结合的模式，建设公共研发和产品公共检测两大平台，推广共性设备云端使用，探索建立错时使用、发放消费券使用等共享途径。已建成公共研发平台30个、公共检测平台17个，在建公共研发平台7个、公共检测平台4个。**注重机制建设：**以智力协同为核心、企业协同为基础、平台协同为支撑、部门协同为保障，建立决策运行、成果转化、知识产权保护、项目孵化、联盟创新、市场化运营等机制，探索建立共性技术破解行业共享、个性技术成果优先转让领衔团队等共享办法。

三是建立运营保障机制。运营管理主体保障：中心成立工作专班，由地方人才办指导，整合科技、经信等部门力量，委托入驻中心的民非组织、国有公司或事业单位运营，独立或共同管理中心。确定相对固定的工作人员，采取财政与企业分担模式为中心提供运营经费，保障日常运行。**工程师入驻制度保障：**完善工程师引进、培养、评聘、培训、晋升等制度，开展工程师现场实训，实施导师帮带机制，助力技术能力提升。明确兼职工程师享受本地就医、入学等人才政策，努力突破兼职工程师社保限制，建立工程师奖励和周补、月补、年补等补贴政策，激发兼职工程师创新活力。**金融支持保障：**加强与银行、保险、担保机构合作，扩大“人才贷”、“人才保”“人才险”服务范围，中心引进的工程师项目享受高层次人才信用贷款和信用担保。指导成立产业发展基金、科技成果转化基金、工程师奖励基金等，支持

工程师协同创新。

二、工作成效

工程师协同创新中心在集聚共享高端人才资源、共性技术研发、关键技术协同攻关等方面取得明显成效，形成了广聚英才、共创共享的良好格局。截至目前，全省 14 个中心已集聚研发团队 163 个，工程师 2343 人；服务企业 1410 家，解决共性技术难题 146 个，个性技术难题 614 个，转化技术成果 290 项，组织技术培训 10662 人次，得到企业、人才、高校院所等各方面的欢迎。

（一）聚焦共性技术。围绕单个企业不愿做、做不了、做不好的技术问题，打通产业链痛点堵点，为传统产业强身赋能。比如台州温岭中心聚焦“电机、流体、电控”三大技术瓶颈，加强科研攻关，推动泵与电机产品提效、节能、降噪，从小型民用泵向工业泵延伸，2020 年行业研发投入同比增长 20.8%，产值增长 11.7%，规上企业出口增长 20.4%。

（二）开展共同攻关。通过赛马制、揭榜挂帅等机制，吸引高校院所的人才参与技术攻关，“产学研用才”协同创新，高校院所“接到了地气”，企业“接上了天线”，缩短了从实验室到市场的距离。入驻绍兴柯桥中心的江南大学人才团队反映，从企业中来、到企业中去，技术找到了应用场景、人才找到了用武之地，在解决问题的同时，还能碰撞出很多火花，发现新的增长点。

（三）实现人才共享。通过工程师协同创新中心这个枢纽，人才超越了原有的“单位所有”状态，成为面向整个行业的共享工程师，解决了企业“养不起”和人才“吃不饱”的矛盾。台州温岭中心吸引了来自清华大学、浙江大学、江苏大学等高校的 180 多名人才担任兼职工程师，不少工程师说，在中心就跟在大医院一样，接触的案例多，

能力提升快，收入也高。

（四）打造共享格局。各地工程师协同创新中心在体制机制上积极创新，在保证发展活力的同时，保障公益属性。绍兴柯桥中心由国有企业轻纺城集团牵头，会同浙江理工大学、龙盛、恒逸等 8 家印染行业龙头企业及高校组建。绍兴迎丰科技负责人反映，原来遇到技术难题，找人才耗时费力，通过中心这个桥梁纽带，很快就能匹配到相应的人才，对一些中心解决不了的问题，还可以调动行业力量来解决，相当于有了一站式的服务平台。

湖南省“破零倍增”专项行动 助力中小企业驶入高速路

为进一步强化中小企业技术创新主体地位，促进创新资源向中小企业聚集，不断提升中小企业技术创新能力和核心竞争力，加快培育一批“专精特新”中小企业。湖南省基本建立以企业为主体、市场为导向、产学研深度融合的中小企业技术创新体系，培育发展了一大批“专精特新”中小企业，中小企业技术创新能力、创新成果转化能力、创新服务体系取得新突破。

一、主要做法

（一）引导中小企业加大技术创新投入力度

引导和支持中小企业加大研发投入，推动中小企业主动融入工业新兴优势产业链开展协同创新、融合创新，建设企业研发平台、企业技术中心。支持中小企业制定技术创新战略，完善内部研发管理制度，推广应用创新方法。鼓励中小企业参与科研生产领域军民深度融合。

（二）支持中小企业实现发明专利“破零”

引导中小企业加强专利布局，支持中小企业实现发明专利“破零”。落实专利收费减缓、专利优先审查绿色通道、专利审查高速路等政策，支持发明专利“破零”的中小企业成长为高新技术企业，推荐符合条件的发明专利“破零”中小企业进入小巨人企业培育库。

（三）大力培育“专精特新”中小企业

发掘和培育一批具有核心发明专利、成长性好的“专精特新”中小企业，支持“专精特新”中小企业成长为小巨人企业和单项冠军。发挥“创客中国”中小微企业创新创业大赛、新型信息消费大赛、人工智能创新大赛等平台作用，孵化提升“专精特新”中小企业。支持

“专精特新”中小企业进入全省产融合作“白名单”、上市后备企业资源库。

（四）支持中小企业技术创新成果转化应用

鼓励面向中小企业的技术创新专利成果转移，推进新技术、新材料、新工艺、新模式的集成应用，大力培育“四新”经济。

（五）推进中小企业数字化赋能

深入开展中小企业“上云上平台”，促进企业研发设计、生产加工、经营管理、销售服务等业务数字化转型，打造数字化企业。鼓励数字化服务商向中小企业和创业团队开放平台接口、数据、计算能力等数字化资源，提升中小企业技术创新研发能力。

（六）建立中小企业技术创新服务平台

发挥全省中小企业公共服务平台网络功能，汇聚中小企业技术创新要素和资源，促进产学研政金资源集聚共享，发布推介中小企业技术创新成果。支持围绕特色优势产业建设一批专业化中小企业技术创新服务平台，加强共性技术研发和成果推广转化，提高专业化服务能力和网络化协同水平。通过购买服务等方式，支持技术创新服务平台持续有效运行。

（七）完善中小企业技术创新服务体系

培育和引进一批专业化、规模化、市场化的中小企业技术创新核心服务机构。建立中小企业技术创新服务常态化机制，定期组织开展技术创新专业服务活动。将技术创新服务作为中小企业公共服务窗口平台、产业集群平台以及中小微企业创新创业基地绩效评价重要内容。

（八）加强中小企业技术创新人才队伍建设

支持中小企业培养技术创新领军人才、优秀创新团队，鼓励通过“候鸟式”、借助外脑、兼职租用等多种方式柔性引进技术创新人才。

加大中小企业技术创新人才培养力度，加强中小企业技术创新对外合作交流，学习借鉴先进经验，培养创新视野和开拓精神。

二、工作成效

（一）圆满完成全年目标任务

2020年，全省共有1633家企业实现发明专利“破零倍增”，全省目标任务完成率达到163.3%。衡阳市、益阳市、永州市、常德市、长沙市“破零倍增”企业数量位居全省前五名，均以150%以上比例超额完成目标任务。其中，335家企业实现发明专利“破零”，全省目标任务完成率达到111.67%。衡阳市、张家界市、永州市、常德市、娄底市、长沙市、郴州市以112%以上比例超额完成目标任务。“破零”企业新增发明专利申请1148项，新增发明专利授权538项，实现发明专利产品销售额83.9亿元、产品利润6.9亿元、税收2.7亿元、出口2亿元，新增研发投入共计6.5亿元。

（二）各项工作高效推进

自“破零倍增”行动正式开展以来，省、市、县三级工信部门积极行动，共同发力，短时间内形成了强有力的引导。全省9个市州工信部门制定了专项实施方案，下发工作通知，加强工作领导，分解目标任务，压实责任。岳阳市、常德市成立工作领导小组，永州市建立专项工作督促小组，娄底市实行季度集中调度机制，怀化市建立工作情况月报、重点企业辅导、重点企业优先申报项目制度推进工作落地。长沙市制定“1+5+6+N”“破零倍增”专项服务活动方案，以政府购买服务方式举办12场次创新方法沙龙等系列活动，服务1000多家中小企业，培育创新工程师300多名。岳阳市大胆创新，组织企业举办技术创新“破零倍增”创新创效大赛，形成有效发明成果13项。衡阳市自主建立中小微企业服务中心、科技创新网络服务平台、火凤凰

科创网等 4 个科技创新服务平台。张家界市、湘西自治州市级中小企业发展专项资金分别拿出 120 万元、300 万元用于“破零倍增”企业和服务机构奖补。

（三）服务活动深入开展

全省 14 个市州、66 个县市区共组织开展“破零倍增”行动专项服务活动 119 场次，共有约 3000 家企业参加。其中，97 场活动由行业协会、专利代理运营服务机构、技术创新平台建设运营机构等提供智力支持。各中小企业公共服务窗口平台积极发挥服务支撑作用，累计举办培训、讲座、走访、线上直播、知识竞赛、省外交流等专题服务活动 641 场次，服务企业 19480 家。

（四）技术创新成效显著

一批“破零倍增”企业在加快发明专利“破零”与“倍增”中，同步推进技术创新成果转化，实现技术成果与经济效益双丰收。2020 年，湖南星邦智能装备股份有限公司新增发明专利 3 项，自主研发的作业高度达到 48 米的曲臂式高空作业平台处于国内领先水平；株洲时代电气绝缘有限责任公司新开展研发项目 8 项、新申请发明专利 1 件、新授权发明专利 7 件，拥有核心自主发明专利产品年度销售收入 8000 万元以上。湖南强泰环保科技有限公司研发费用从 2019 年的 67.50 万元增加至 2020 年的 228 万元，同比增长 282%，新获得 2 项发明专利授权，成功实现发明专利“破零”。

管理咨询

重庆市专家服务区县行 “把脉问诊” 助发展

重庆市发挥中小企业专家委员会的作用，依托“1+39+N+S”中小企业公共服务平台网络体系，开展了2020年专家区县行系列活动，旨在解决企业生产经营过程中遇到的技术、融资、人才等难题，有效实施精确对接、精准服务，助力中小企业高质量发展。

一、主要做法

（一）做好统筹安排

2020年的系列活动由重庆市中小企业发展服务中心统一筹划，印发《关于开展专家服务区县行活动的通知》，对平台承办活动的时间、申请程序、活动规模、需求收集等工作提出了要求，合理安排专家行程，覆盖到有需求的区县和企业。

（二）按需提供服务

根据区县窗口平台的申请，分别开展专家进园区、专家进平台、专家进企业三类活动。专家进行园区主要由区县组织50家企业、专家委员会组织15名专家分为5个专业组提供服务；专家进平台由区县平台组织15家企业，专家委员会组织5名专家参加；专家进企业由区县平台带领专家进去企业，点对点、面对面为企业提供服务。

（三）建立长效服务机制

为解决企业的重点和难点问题，提供更加深入的问诊服务，重庆市还建立了两种长效工作机制。一是开展“服务回头看”一对一进企业工作，针对进园区、进平台活动中没有现场解决的问题，根据平台、企业的需求，邀请对应专家再次深入企业，一对一为企业提供解决方案；二是在有需求的园区建立专家工作站，安排责任专家定点、长期

提供服务。

二、工作成效

2020年专家区县行系列活动开展进园区3场、进平台17场、进企业15户，共35场次活动，参与专家140余人次，面对面服务企业530余家，解决企业问题近千个，活动成效显著，主要体现在以下三个方面：

（一）专家深入参与，现场效果明显

2020年专家服务区县行系列活动既在众多工业企业聚集的主城都市区开展，也走访了万州、云阳、巫山、巫溪、彭水、黔江等偏远地区，对重庆市的“一区两群”地区基本做到了全覆盖，受到了企业、区县政府和平台的热烈欢迎。

在江北港城工业园、九龙坡西彭工业园、沙坪坝井口工业园开展的三场进园区活动，到访企业数均达到80家；专家到万州、云阳、黔江、巫溪等偏远地区开展活动，对企业提出的人才紧缺、技术跟新、市场推广、管理制度建设等问题提出了针对性建议，并与当地平台和企业建立了紧密联系，持续为偏远区县提供智库支持；在专家进企业环节，专家深入企业实地考察，查看生产车间、生产线、种植基地等了解企业实际生产情况，提出工艺设计改进、智能化改造、数字化升级等建议。

（二）媒体积极参与，营造良好氛围

2020年专家服务区县行系列活动得到了华龙网、新华网、人民网重庆频道、学习强国、重庆卫视、区县电视台等主流媒体的30多次报道。其中，专家进园区（九龙坡西彭工业园）在重庆卫视上专题报道两分钟，扩大了宣传覆盖面，营造了政府组织专家助力中小企业的健康发展的良好的舆论氛围。

（三）提供深度支持，树立典型案例

重庆市蓬江食品有限公司是重庆黔江的一家农副产品加工企业，注册资金 1000 万元，职工总人数 320 人，生产的产品远销国内外 30 多个大中城市，销量较高，但苦于车间工艺的限制，一直未能扩大生产规模和产能。2020 年在参加了专家服务区县行—专家进平台（黔江平台）活动后，积极与专家委员会专家联系，希望专家委员会给予支持。经重庆市中小企业发展服务中心组织，黔江区窗口平台持续跟踪和协调，专门成立了专家帮扶项目团队，从西南大学、重庆理工大学等 5 家高等院校和科研机构抽调了 14 名专家，组成 3 个项目小组，经过多轮现场实地调研，为企业设计了《信息系统总体规划方案》《产品工艺设计方案》《现场优化设计规划方案》。目前，该企业已启动了车间智能化升级改造项目，升级改造完成后，企业将实现产品全过程质量控制，极大提高生产效率。

江苏省“千企升级”培育巡诊 专业精准解难题

为贯彻落实《江苏省“千企升级”三年行动计划》（苏制造强省办〔2020〕2号），服务“六稳、六保”工作部署，推动企业创新升级、技术升级、管理升级，加速培育一批国家和省级专精特新“小巨人”企业，2020年，江苏省中小企业发展中心在全省范围内对50家企业开展了“千企升级”培育现场巡诊活动。通过巡诊，指导企业规范管理制度，改善生产运营，提升内部管理水平和产品质量，极大促进了企业降本增效，提升了企业实际效益。

一、主要做法

（一）巡诊内容

1.需求地区诊断全覆盖。全省11个设区市上报巡诊需求共计208个，南京、扬州、泰州、无锡需求分别超过20个。第一批巡诊企业为50家。其中，镇江企业巡诊比例高达46.67%，苏州为37.5%，连云港、扬州、南通巡诊比例也在20%以上。

2.巡诊企业行业完备。巡诊中，优先选择了节能环保、新型电力（新能源）装备、汽车及零部件、工程机械等行业开展巡诊。其中，节能环保行业诊断11家，占23%；汽车及零部件、新型电力（新能源）装备分别诊断9家，各占19%；工程机械诊断7家，占15%；新材料诊断4家占8%。

3.精益制造方向居多。根据精益制造、人力资源、财税三个方向，企业制造需求125个，巡诊25家，巡诊比例为20%；人力资源需求57个，巡诊17家，巡诊比例为29.8%；财税需求29个，巡诊9家，巡诊比例为31%。

（二）工作措施

1.建设专家和机构库，在全国范围内选择优秀合作机构。发布《关于征集服务机构和管理专家的通知》，在全国范围内征集包括内部管理、生产运营、金融财税等方面优秀机构与专家，建设了由 88 家机构和 265 名专家组成的服务机构库和企业管理专家库。经筛选，首批有 6 家机构入围，各机构推荐了 46 名分别来自于精益生产、智能制造、信息技术、质量管理、物流管理、战略管理、组织架构、劳动关系、财会、税收、法律等领域的巡诊专家，按专业领域相互配合组成精益生产、人力资源、财税三个方向的 6 个小组，保证培育诊断工作全面深入开展。

2.优选重点行业，提升诊断质量。围绕江苏省政府“十三五”战略性新兴产业布局和省工信厅十三个产业集群方向，根据企业报名情况，优先选择了节能环保、新型电力（新能源）装备、汽车及零部件、工程机械、生物医药和新型医疗器械、新材料、集成电路等行业开展巡诊工作，集中专家优势资源，助力战略性新兴产业集群发展。

3.做好企业沟通，收集企业需求及基础信息。经各地工信推荐及企业主动报名，共收集到全省 208 家企业的诊断需求。对收集到的企业需求，综合考虑地区集中度、行业集中度、需求集中度三个维度，通过访谈和调查问卷的方式，逐一与企业沟通，收集企业基础信息、发展状况和当前遇到的困难，全面了解企业需求，形成诊断计划。最终确认第一批巡诊企业为 50 家，共收集企业基本情况表与调查问卷 73 份。

4.强化组织保障，做好诊断流程与制度管理。召开“千企升级”培育诊断专家组专题会议，布置巡诊工作，规范巡诊流程。各专家组分头行动，填报《巡诊企业情况表》、《巡诊调查问卷》、《巡诊基本流程

表》等。为确保巡诊的安全性与规范性，制定《专家保密协议》、《企业保密协议》，与专家组成员、待诊断企业逐一签订保密协议，明确保密信息、使用范围及责权利情况。

5.注重过程引导，坚持企业高层访谈与现场调研。在诊断过程中，首先，与企业主要负责人座谈，从企业战略层面了解企业发展状况、发展痛点及需要解决的问题。其次，各专家组内部分组，分别与企业业务主管人员交流，深入了解企业面临问题。再次，访谈后，专家组成员走进厂区、车间、办公区域，人力组从企业组织架构、薪酬与绩效考核指标等方面；制造组从原材料投放、产品线操作及流水、仓储摆放及物流转运等方面；财税组从财务报表、往来合同、内控制度等方面开展全面调研。

6.收集诊断报告，指导企业逐步改善。诊断结束后，形成48份诊断报告，据初步统计，报告文字14万字。报告内容经确认后，逐一发送给各巡诊企业，指导企业进行改善。同时，收集巡诊其他基础资料，如巡诊照片、视频、调查问卷、新闻稿、企业基本情况等，形成企业巡诊案例，汇集成册，做好巡诊经验总结，为后续千企升级巡诊形成规范、可借鉴的经验模式。

二、工作成效

2020年“千企升级”巡诊活动，得到各级工信、企业、服务机构的广泛关注，树立了“千企升级”巡诊品牌，取得了初步成效。

（一）丰富中小企业公共服务体系内容，增强服务机构凝聚力

巡诊活动极大调动了服务机构与专家的积极性，增强了服务机构与工信部门的粘性和凝聚力。43名专家来自6家服务机构，诊断前一个月各专家组提前进入“备战”状态，了解企业需求，制作调查问卷，与企业具体沟通。诊断中，上午座谈、下午现场调研，并在当

天给出简单建议，全天无休。

（二）总结企业存在共性问题，提出企业发展建议

巡诊企业的营收规模多数在 1 亿至 10 亿之间，通过巡诊发现，企业管控能力薄弱、绩效考核失真、资源积压浪费、生产效能不均衡、生产线布局不合理、人才储备不足、内部沟通不畅等问题普遍存在，大部分企业生产的自动化、信息化和智能化水平处于工业 4.0 初级阶段。专家组结合访谈及现场调研情况，对企业最关注、最亟需、最制约发展的痛点，从宏观战略与微观可执行方面给出改善建议、解决方案与可操作方法。

（三）助推企业升级发展，深受企业欢迎

针对企业发展中的制造、人力及财税困惑与难题，企业直言不讳，不避重就轻，不回避矛盾，不遮遮掩掩，认真与专家沟通，甚至现场直接拿出财务报表、打开 MES 系统、调出绩效考核表与专家讨论，很多企业表示：希望专家多诊断几天，多去企业几次，巡诊活动受到企业的广泛欢迎。据巡诊回访问卷分析，100%的企业对巡诊报告质量表示满意，97%的企业认为巡诊活动很有价值，专家提出的 87%的问题企业已着手改进。通过整改，切实帮助企业规范管理制度，提升内部管理水平，降本增效，提升了实际效益。

投诉受理

深圳市企业投诉受理平台

实现企业诉求“一键提”、“快速回”

创新企业服务机制体制对于进一步优化城市营商环境，助推城市经济高质量发展具有重要意义。目前，深圳市企业服务体系已初步建立，政府服务企业能力明显提升，但在及时响应企业尤其是中小企业诉求方面，仍然存在渠道不畅通、协同联动不足、解决效率不高等问题，尤其是疫情期间，及时收集、响应和解决广大中小企业诉求变得极为迫切，凸显了政府在企业服务响应速度和问题解决效率方面的重要性，亟需进一步创新企业服务体制机制，探索运用信息化技术提升企业服务效率。

一、主要做法

2019年以来，为进一步优化营商环境，加强对民营经济及中小企业的服务，深圳市出台印发了《深圳市企业投诉受理平台工作方案》，统筹谋划企业诉求响应平台建设，明确提出要建设涵盖企业个性与共性问题、覆盖线上线下多个渠道的企业投诉受理平台的工作目标，通过多措并举，建立健全企业诉求反馈渠道和平台。

（一）开设 12345 “营商环境” 热线

为畅通企业政务投诉渠道，于 2019 年 4 月 29 日在市 12345 政务热线平台专门开设了“营商环境”专席，将 IVR 语音导航功能“1”号键设为专线，专门受理企业个性投诉，安排专人全天 24 小时受理中小企业的政策咨询、办事指引、投诉举报等配套服务各类诉求。执行省政务好差评五级评价体系，针对“不满意”评价启动 100%人工回访机制，强化服务闭环机制监控。对专席收集的企业诉求数据，按

照业务归属、政务效能、满意度等维度进行综合分析，重点突出热点、高频问题闭环解决情况，对回访不满意的原因分类梳理总结，形成“营商环境政务服务改善分析报告”。2020年累计提供服务量约28万件，确属营商环境服务诉求约8.1万件，企业和市民对专席满意率达98.62%。

（二）建立企业共性诉求快速反应机制

牵头全市各主要行业组织、产业园区、平台型企业和行业代表性企业，建立了“企服会”制度，深入了解企业特别是中小企业的生产经营情况和遇到的普遍问题，调动社会力量提出政策性意见，转交有关成员单位办理。目前已召开企服会8期，解决共性问题18个，并依托行业协会、高校平台、双创基地、企业园区建立了企业共性诉求联络点40个，进一步规范企业共性诉求的收集提交渠道和流程。疫情期间联合17家行业协会协同开展中小企业生产经营影响调查，梳理搜集企业共性诉求和建议26条，为深圳市出台“惠企16条”提供了有力参考。

（三）组建企业服务专员并落实首接负责制

在疫情期间，以市企业服务工作领导小组的名义下发《关于建立企业服务专员队伍落实首接负责制的通知》，成立53人的企业服务专员队伍，并推动各区、各涉企部门成立了企业服务专班，充实企业服务工作人员。通过公开媒体向社会统一公布企业服务专员对外服务电话，推动企业与职能部门之间面对面解决问题，并落实首接、首办负责制，有效强化了各部门企业服务责任。同时，依托首席服务专员建立中小企业政策宣讲员队伍，下沉各区开展中小企业政策大讲堂活动，实现政企面对面交流。

（四）开发建设“深i企”——精准服务企业平台

为及时解决疫情期间企业面临的各种问题，在疫情期间紧急研发上线“深 i 企-精准服务企业”平台（微信小程序），功能涵盖企业诉求响应、企业事项办理、惠企政策推送等主要功能，在企业诉求响应方面，平台预先设定诉求类型选项、问题内容供企业勾选，企业只需对自身问题进行描述即可快速完成诉求提交，并通过关键字的识别，直接派发至市级责任部门，有效实现了诉求的虚拟分办和快速分发。市级责任部门对诉求工单内容研究后进行处理或转派至区级部门办理，流转层级最多不超过 2 级。平台为企业提供金融、社保、用工等 25 大类诉求响应服务，共计 39 个市级单位、95 个区级单位进驻“深 i 企”平台。同时，丰富拓展“深 i 企”平台功能，增加“惠企 16 条”及企业事项办理等 2 个功能专区，将“惠企 16 条”的政策对应形成业务办理事项，已梳理分解形成 45 项具体惠企措施，方便企业直接在“深 i 企”平台进行“惠企 16 条”相关业务办理，实现疫情惠企政策一站汇聚、精准查询、在线办理。自 3 月 3 日上线以来，“深 i 企”平台经过 50 多次迭代升级，已成为收集企业诉求、实现企业诉求快速分发转办、开展涉企服务工作的重要平台。2020 年平台累计访问 403.4 万次，办理诉求近 5000 件，办结率为 99.96%。

二、工作成效

开通覆盖全市的企业投诉受理平台，实现有诉必应、统一受理、按责转办、限时办结、集中反馈，有利于快速掌握和回应当前经济形势下中小企业的诉求和困难，促进中小企业健康成长；有利于进一步优化城市营商环境，增强城市吸引力和竞争力；有利于加大违法违规行行为查处力度，切实维护企业合法权益，保障企业健康有序发展。截至目前，深圳市企业诉求响应渠道已全面覆盖至电话热线、电脑 PC 端、手机 APP、微信小程序及线下会议，为企业提供了多元化的诉求

反馈渠道。特别是疫情期间，“深i企”的推出受到了企业和社会的高度关注，在疫情严重时期帮助企业复工复产中解决了诸多困难问题，受到广泛好评，被人民日报评为“十大社会经济类数字化转型成功案例”。

同时，为进一步提升企业服务水平，深圳市中小企业服务局正牵头建设“深i企”统一企业服务平台，平台将广泛汲取浙江、上海、佛山等地做法，聚焦解决全市涉企服务资源分散、企业服务端口不统一等突出问题，实现涉企“政策一站通、诉求一键提、业务一窗办、服务一网汇”，通过创新政府监督指导与市场化建设运营相结合的模式，努力把“深i企”建设成全市常态化下集公益性、功能性、市场性服务于一体的整体式、一站式智慧企业综合服务平台，成为全市企业服务的统一入口和出口。