附件1

2024年度自治区中小企业公共服务

体系能力提升项目考核评价指标

自治区中小企业公共服务体系能力提升项目考核评价内容包括：服务能力、运营效果以及协同服务情况。根据运营的实际情况，按照示范基地类、示范平台类和窗口平台类进行评价。评价实行百分制，满分为100分。

一、示范基地类

（一）服务能力（40分）。

1.信息服务（10分）。服务入驻企业达到30家次（国家级100家次）且开展的相关服务活动达到2次（国家级6次）的得6分；服务企业数量增加10家次或开展活动增加1场加1分，最高加4分。

2.创业辅导（10分）。为入驻企业提供创业咨询、创业辅导和培训等服务，年服务入驻企业10家次（国家级50家次）以上得6分；服务企业数量增加10家次加1分，最高加4分。

3.创新支持（10分）。具备提供知识产权转化或组织技术服务资源的能力，能够进行研发项目、科研成果和资本等多方对接。年组织技术洽谈会或技术对接会2次（国家级6次以上）得6分；组织技术洽谈会或技术对接会活动增加1场加2分，最高加4分。

4.人员培训（10分）。为创业人员、企业经营者、专业技术人员和员工提供各类培训，年培训100人次（国家级300人次）以上得6分，培训人数每增加50人加1分，最高加4分。

5.市场营销（10分）。组织入驻企业参加各类展览展销、贸易洽谈、产品推介与合作等活动，每次3分，最高6分；组织入驻企业与行业龙头企业的产品对接、合作交流等活动，每次2分，最高4分。

6.投融资服务（10分）。为入驻企业提供融资信息、组织开展投融资推介和对接等服务。年服务企业10家次（国家级30家次以上）或组织融资对接会2场（国家级4次以上）得6分；服务企业增加10家次或组织融资对接会增加1场得1分，最高不超过4分。

7.管理咨询（10分）。为入驻企业提供发展战略、财务管理、人力资源、市场营销等咨询服务，年服务企业5家次以上（国家级20家次以上）得6分。服务企业数每增加5家加2分，最高加4分。

8.专业服务（10分）。为入驻企业提供法律咨询及援助、代理会计、专利申请、审计、评估等服务，年服务企业5家次以上（国家级20家次以上）得6分。服务企业数每增加5家加2分，最高加4分。

以上服务能力和次数的要求含基地引入的第三方专业机构的服务。各基地取得分最高的前四个功能进行分数加总，所提供的服务功能超过4类的，每超一类且实质性服务超过10家次的，每类加2分，最高加6分。

（二）运营效果（25分）。

1.入驻企业数量（10分）。年底入驻企业数较上年度净增加1家得1分，最高得10分。年度时间以考核时间倒推一年计算，基地提供入驻企业协议及名单由第三方机构核查确认。

2.企业满意度（10分）。基数为80%，基础分为6分，满意度低于80%不得分。由第三方随机访问20家（自治区级）或30家（国家级），用户满意度比上一年度降低5个百分点，扣1分，最低得0分；每增加5个百分点得1分，最高得分不超过4分。

3.营业收入（5分）。营业收入比上年增长10%及以上得5分，小于10%大于或等于5%得4分，大于0小于5%得2分，增长为负数的不得分。

（三）协同服务（35分）。

1.线上服务数据填报（15分）。国家级每月5日前通过全国中小企业服务跟踪平台完成上月服务数据填报且每季度第一个月10日前完成众创空间共享平台数据填报得10分，未及时完成的，一个月按照相应比例扣分。通过168平台开展服务活动，在线发布活动或者培训预告、报名和总结报送（非补录），每场加1分，最高不超过5分。

2.一起益企、服务月活动（10分）。实际参与并举办一起益企、服务月活动：50人（含）以下场次每场3分；50人以上每场5分，最高10分。

3.服务补贴券协同开展服务情况（2分）。根据上年度服务补贴券工作参与情况评分，通过宣传推广带动入驻企业成功申请补贴券且企业满意的得1分，超过2家企业且满意的得2分。

4.在线入驻对接情况（2分）。通过众创空间共享平台成功完成企业在线入驻申请，每有1家得1分，最高不超过2分。

5.志愿服务活动开展情况（6分）。组织人员参加志愿服务专家团，参加1人得1分，最高3分；组织或参与工信厅开展或向工信厅报备开展志愿服务活动，每场次得1分，最高3分。

南部山区、乡村振兴重点地区基地可适当倾斜。

二、示范平台类

（一）服务能力（35分）。

1.主营业务外的功能（10分）。除主营业务外，以下平台服务功能中：信息服务、技术服务、创业服务、培训服务、融资服务、咨询服务、市场服务，每多具备一项加2分，最高获得10分。具体服务指标自治区和国家级示范平台分别按照管理办法考核。

2.服务对接活动开展情况（20分）。举办10家以上服务对接活动，每举办1场得4分，最高得20分。（注：所有活动必须为免费服务场次，收费活动不计入分数体系）

3.自我评估、服务档案及经营总结（5分）。能够根据服务项目制定服务满意度调查表，对服务中小微企业情况进行自我评价得2分；服务台账清晰、资料保存完整、经验总结报送及时，每满足一项得1分，最高不超过3分。

（二）运营效果（25分）。

1.服务中小微企业数量（10分）。基数年度50家（国家级150家以上），基础分为5分，服务企业户数每增加10户（培训类每增加100人次）加2分，最高加10分。

2.服务企业满意度（10分）。基数80%（国家级85%），基础分6分。每增加5个百分点加1分，最高加分不超过4分；低于基数不得分；比上一年度降低5个百分点，扣1分，最低得0分。示范平台提供服务企业名单及上年度服务企业满意度，第三方机构随机抽查不少于20户进行核算。

3.营业收入（5分）。营业收入比上年增长10%及以上得5分，小于10%大于或等于5%得4分，大于0小于5%得2分，增长为负数的不得分。

（三）协同服务（40分）。

1.线上服务数据填报（15分）。国家级每月5日前通过全国中小企业服务跟踪平台完成上月服务数据填报且每季度第一个月10日前完成众创空间共享平台数据填报得10分；未及时完成的，一个月按照相应比例扣分。通过168平台开展服务活动，在线发布活动或者培训预告、报名和总结报送（非补录），每场加1分，最高不超过5分。

2.一起益企、服务月活动（10分）。实际参与并举办一起益企、服务月活动：50人（含）以下场次每场3分；50人以上每场5分，最高10分。

3.服务补贴券协同开展服务情况（5分）。根据上年度服务补贴券工作参与情况评分，通过补贴券为企业提供过服务的（非营利平台通过宣传推广带动企业申请补贴劵的）且企业满意的，1家企业得1分，最高5分，签约但未提供服务和未签约的不得分。

4.志愿服务活动开展情况（10分）。组织人员参加志愿服务专家团，参加1人得1分，最高5分；组织或参与工信厅开展或向工信厅报备开展志愿服务活动，每场次得1分，最高5分。

由事业单位、社团法人主办的平台按照管理办法规定相应指标可适当放宽。山区市县的平台可适当倾斜。

三、窗口平台类

（一）需求响应（20分）。

1.与中小企业沟通交流的渠道（5分）。具备热线电话、邮箱、微信、网站、QQ、服务窗口等不同沟通渠道，每建立一种渠道加1分，直到满分5分为止。

2.对中小企业实际服务需求的把握（5分）。充分把握企业的基本情况、寻求的服务内容和希望达到的服务质量等，有效掌握企业服务需求并作出回应，每作出一个服务对接的加0.25分，直到满分5为止。通过查看服务台账考核。

3.服务方案的针对性、可操作性（5分）。及时完成方案的制定加1.5分；按服务需求制定的方案内容完整（包含名称、服务内容、支持资源、费用预算、时间计划、相关举措、服务目标等），每涉及一个内容要素酌情加分，直到满分5为止。

4.服务收费的科学性、合理性（5分）。服务收费标准制定科学、合理有据并对外公示的，加2.5分；该项服务的公益部分年度占比不低于10%的，加1.5分；针对小型微型企业收费有特殊优惠的酌情加分，直到满分5为止。

（二）服务执行（17分）。

1.服务执行人员的配置（5分）。有服务专家库，能及时发掘并高效组织专家团队的，加2.5分；安排的执行人员有相应服务经验1年及以上的，加1.5分；安排的执行人员具有相应执业资格来保障服务需求的（若需要），加0.5分；其他根据实际情况合理做出人员安排的酌情加分，直到满分5为止。

2.服务场地、设施、设备等物资的调配（5分）。有一定服务场地资源，能及时落实服务所需场地的加2.5分；有充足服务设备、器材和必要的信息系统等物资，高效配套服务需求的加2分；能合理调配其他所需服务资源的酌情加分，直到满分5分为止。

3.服务成本的支出管理（2分）。费用支出规范合理，根据服务需要进行合理支出的，加2分。

4.服务方案执行（5分）。按时完成相关服务的加2分；充分利用相关资源推进服务活动，有效实现方案预定目标的加2分；执行过程中根据企业变化的需求，及时调整、优化服务举措并促进服务目标实现的加1分。

（三）质量管控（15分）。

1.平台运行情况（5分）。平台全年运行稳定，未发生信息安全事件和全年正常运行的得5分，如发生信息安全事件和无法访问情况不得分。

2.服务的自评估与企业评价（5分）。根据服务项目制定服务满意度调查表，严格进行服务自评估与企业评价的，加2.5分；相关服务满意度达到60%不足70%的，加1分；达到70%后每增加10个百分点加1分，直到满分5分为止。若第三方抽样评估企业的满意度低于60%的，本指标项目视为0分。

3.服务工作归档及经验总结（5分）。服务活动形成清晰服务台账的，加2.5分；服务活动归档完整（包括方案、文件资料、图文音像、客户评价表、活动总结等），每形成一份服务档案加0.25分，直到满分5分为止。

（四）服务成效（15分）。

1.服务项目年度服务企业数量（6分）。年度服务企业达到100家次的，加3分；服务企业100家后每增加50家加0.6分，最多4.8分；服务企业数年度同比增长10%以上的，加0.6分；每年举办一场以上超过50家中小企业参与的该项服务活动，加0.6分，直到满分6分为止。

2.服务项目服务单一企业频次（6分）。年均单一企业接受该项服务的次数达到1次但未到1.5次的，加3分；年均接受服务达到1.5次但未超过2次的，加1.8分；年均接受服务超过2次的，每增加一次加0.6分，直到满分6分为止。

3.中小企业获得的服务收益（3分）。企业通过机构提供的服务，满足基本服务需求的，加3分。

（五）协同服务（33分）。

1.线上服务数据填报（10分）。每月5日前通过全国中小企业服务跟踪平台完成上月服务数据填报且每季度第一个月10日前完成众创空间共享平台数据填报得6分，未及时完成的，一个月按照相应比例扣分。积极通过168平台开展服务对接，在线发布活动或者培训预告、报名和总结报送（非补录），每场加1分，最高不超过4分。

2.与168平台互联互通情况（10分）。各窗口平台能够通过数据接口向168平台长期稳定上报数据，并有新增数据的得10分。接口已失效或者无新增数据不得分。

3.其他协同工作开展情况（13分）。服务补贴券协同开展服务情况（3分）：参与服务补贴券工作的加3分，未参加不加分（未参加包括有签约但无业务量）。一起益企、服务月活动协同开展情况（5分）：实际参与并举办一起益企、服务月活动的，50人（含）以下场次每场3分；50人以上每场5分，最高5分。志愿服务活动开展情况（5分）：组织人员参加志愿服务专家团，参加1人得1分，最高2分，组织或参与工信厅开展或向工信厅报备开展志愿服务活动，每场次得1分，最高3分。

由事业单位、社团法人主办的平台参照示范平台相应指标可适当放宽。山区市县的平台可适当倾斜。