附件1

2021年中小企业服务质量第三方测评工作指标体系

| **一级指标** | **二级指标** | **指标说明** | **评审依据及其来源** |
| --- | --- | --- | --- |
| **组织建设** | **机构资质** | **用以测评机构资质情况、行业影响力和服务声誉** | 单位法人执照（证书）（律师事务所提供执业许可证扫描件）、荣誉证明 |
| **服务经验** | **用以测评服务中小企业的经验及举办规模活动的能力** | 中小企业服务机构证明，如经信委下发的认定通知等、举办重点活动的记录或证明，如照片、签到、通知、新闻稿等 |
| **持续发展** | **用以测评机构的服务规划及保持持续运作的能力** | 专利、软件著作权情况证明或专项资金申请情况证明等 |
| **人员能力** | **用以测评服务提供中的人员保障** | 专职人员名单及合同、以及社保清单 |
| **服务管理** | **服务制度** | **用以测评服务制度的完善情况** | 如有，直接提供管理体系认证证书；如无，提供制度清单及首页，包括但不限于：服务管理制度、财务管理制度、人事管理制度、质量控制措施、收费标准、投诉机制等 |
| **服务资料管理** | **对服务资料的规范**  **管理** | 服务资料，包括文档、照片、视频等 |
| **服务成效** | **服务策划** | **对服务内容、活动策划能力的体现，以及对政府部门工作的支持力度** | **“服务云”店铺装修**：服务机构在企业服务云上开设店铺，将机构基础信息、服务、活动等内容上云公开发布留痕，为服务企业夯实基础。 |
| **服务产品** | **为中小企业提供的服务产品数量** | **“服务云”产品量**：针对中小企业服务设计发布的各项活动数量和服务数。 |
| **服务数量** | **服务中小企业的数量及真实性** | **“服务云”订单量**：机构通过服务云完成的订单情况，包括数量和所有服务对象名单及联系方式。 |
| **机构服务“专精特新”企业情况** |
| **服务过程** | **用以测评服务开展的过程管理情况** | **“服务云”登录活跃度：**服务机构对店铺进行日常运维的积极性。 |
| **服务影响** | **与其他机构合作的能力、市场反响** | **“服务云”客户反馈：**服务机构对服务对象的后期评价管理。 |
| **“服务云”卖家关注：**服务机构受市场及潜在客户对象的关注度。 |
| **服务核验** | **真实性**  **核验** | 第三方测评机构对服务机构提交的材料进行真实性和满意度核验 | |

上海市企业服务云店铺积分考核管理制度

一、卖家积分规则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **积分单位** | **分值** | **备注** |
| **公司信息** | 公司注册时间 | 每年 | 5 | —— |
| 公司介绍 | —— | 20 | —— |
| 公司官网 | —— | 20 | —— |
| 公司资质（证书） | 每个 | 10 | 200分封顶 |
| **服务产品** | 服务产品数量 | 每个 | 10 | —— |
| **卖家装修** | 个性化装修 | —— | 50 | —— |
| **店铺活跃度** | 卖家登录 | 每天 | 1 | —— |
| 每连续10天 | 5 | —— |
| **卖家关注** | 个人用户 | 每个 | 1 | —— |
| 企业用户 | 每个 | 3 | —— |
| **产品反馈** | 购买产品 | 每次 | 10 | —— |
| 个人用户好评 | 每次 | 1 | —— |
| 企业用户好评 | 每次 | 2 | —— |
| 个人用户评论 | 每条 | 1 | —— |
| 企业用户评论 | 每条 | 2 | —— |
| 评论回复 | 每条 | 2 | —— |
| 好评率达70% | 活动期间 | 50 | —— |

二、卖家评价等级

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分值** | **星级** | **分值** | **钻级** | **分值** | **冠级** |
| 100 | IMG_256 | 501-1000 | IMG_256 | 5001-10000 | IMG_256 |
| 101-200 | IMG_256IMG_256 | 1001-2000 | IMG_256IMG_256 | 10001-20000 | IMG_256IMG_256 |
| 201-300 | IMG_256IMG_256IMG_256 | 2001-3000 | IMG_256IMG_256IMG_256 | 20001-40000 | IMG_256IMG_256IMG_256 |
| 301-400 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 3001-4000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 40001-80000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 |
| 401-500 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 4001-5000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 80001以上 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 |

附件2

上海市中小企业服务质量第三方测评

服务机构自评报告

测评时间：2021年1月1日-2021年12月31日

机构名称：（盖章）

机构负责人：

填写日期：

# 一、服务机构概述

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务机构名称 |  | | | | | | | |
| 统一社会信用代码 |  | | | | | | | |
| 办公地址 |  | | | | | | | |
| 机构成立时间 |  | |  | | | |  | |
| 当前是否为独立法人 | □是 □否 | | 单位性质 | | | |  | |
| 当前注册资本 | 万元 | | 机构办公场地面积 | | | | 平方米 | |
| 法定代表姓名 |  | 手机 | | |  | 电子邮箱 | |  |
| 联系人姓名 |  | 手机 | | |  | 电子邮箱 | |  |
| 服务云店铺名称 |  | | | | | | | |
| 服务类别 | □创业服务类 □科技创新类 □市场拓展类  □投融资服务类 □商务服务类 □知识产权类  □管理咨询类 □法律服务类 □人力资源类  □行业协会类 | | | | | | | |
| 机构简介 | （小四仿宋字体，300字以内） | | | | | | | |
| 2021年度服务中小企业的总支出（万元） |  | | | 其中，公益性的支出（万元） | |  | | |
| 2021年度服务中小企业数量 |  | | | 其中，“专精特新”企业数量 | |  | | |
| 机构总人数（人） |  | | | 其中，中小企业服务专职人员数量（人） | |  | | |
| 仪器、设备数量台（套） |  | | | 大专及以上学历或中级及以上技术职称专职人数 | | （学历与职称不重复计数） | | |

注：（1）如非独立法人，需提供主要投资方名称、性质和投资比例；（2）公益性支出指为服务中小企业而减免的费用，公式为：按市场价或公司收费标准所需收取的费用-实际收取的费用，如有专项审计报告请提供

# 二、2021年度中小企业服务经验

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日常服务内容** | | **完成频次**  **（每月/每周/每日）** | | **实际服务对象/数量** |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
|  | |  | |  |
| **重点活动内容** | **活动模式** | **实际完成日期** | **活动地点** | **实际服务对象/数量** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

三、运营管理情况

**（一）2021年获得的荣誉、机构社会影响力和组织能力情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **荣誉、资质、能力** | **名称** | **取得时间** | **颁发、认定或合作机构** |
| 国家级荣誉称号 |  |  |  |
| 市级荣誉称号 |  |  |  |
| 区级荣誉称号 |  |  |  |
| 行业组织荣誉称号 |  |  |  |
| 专利或软件著作权等情况 |  |  |  |
| 获得专项资金情况 |  |  |  |
| 集聚其他服务机构 |  |  |  |
| 重大合作项目 |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |

注：（1）集聚其他服务机构：与大专院校、科研院所、行业协会、专业服务机构等相关社会服务资源合作，为中小企业提供服务；（2）重大合作项目需在2021年当年进行中且能产生较大社会效益和影响力的项目，如协助市经信委筹办人工智能大会、疫情防控等。

# （二）组织结构

要求：从事中小企业服务的专职部门、团队设置及职责分工等

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门名称** |  | | | |
| **团队人员** | **职务** | **学历** | **职称** | **职责分工** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# （三）服务制度情况

|  |  |
| --- | --- |
| **是否通过管理体系认证** | □是 □否 |
| **制度类别** | 具体名称（如有体系认证，可不填下表） |
| **服务管理方面** |  |
| **财务管理方面** |  |
| **人事管理方面** |  |
| **质量控制方面** |  |
| **收费标准方面** |  |
| **投诉机制方面** |  |
| **其他** |  |

四、服务成效及规划

要求：

（1）未来服务规划：可以分为近期计划和远期计划

（2）效益分析：

可以从经济效益和社会效益两个方面描述：经济效益方面，相关中小企业从服务中受益情况，包括，“专精特新”企业服务情况、数字化赋能服务情况等，请尽量使用量化数据表示；社会效益方面，请简述服务带来的社会影响，如宣传报道，辐射面扩大，行业影响等；上述如有案例请提供1-2个

（3）存在问题及对策

描述在服务中小企业的过程中存在的问题困惑、对策及建议五、服务清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **企业名称** | **联系人** | **手机** | **参与的服务（活动）** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：不少于50家不重复的服务对象

六、真实性承诺

**申报材料真实性承诺书**

1、我单位提供的所有文件、资料都是真实、完整、有效的，如有不实，愿承担相应的责任；

2、自评报告递交后，我单位不会以任何形式干预后续进行的材料审查、测评和成绩确定工作。

法定代表人签字：

公章：

年 月 日

注：真实性承诺函不得擅自修改内容，需由法人签字并加盖单位公章。 七、所需提供的资料清单

要求：以下内容需作为自评报告的附件一并提供

|  |  |
| --- | --- |
| **附件序号** | **资料清单内容** |
| 1 | 机构登记证书或营业执照（律师事务所提供执业许可证） |
| 2 | 相关荣誉、资质、专利、软件著作权、专项资金等证明材料 |
| 3 | 企业服务收费标准及对小微企业的优惠政策证明材料，如无收费标准，需提供说明 |
| 4 | 单位自有办公场地的产权证明或租赁场地的租赁合同 |
| 5 | 专职服务人员社保缴费单（需显示缴费人员姓名）及学历、职称、执业资格证书 |
| 6 | 重大合作项目证明材料，如委托书、合同等 |
| 7 | 3家以上有效期内服务机构合作协议复印件 |
| 8 | 2021年度的财务审计报告复印件 |
| 9 | 如有管理体系认证证书，请作为附件提供 |
| 10 | “信用中国”的信用报告 |

填写说明：

（1）本报告需以纸质版和电子版两种形式提交；

（2）纸质版要求A4纸双面打印后胶装成册，封面、真实性承诺书需加盖公章（真实性承诺同时需要法人签章），并整套材料加盖骑缝章；

（3）电子版正文部分，分别以PDF和word两种格式提交；

（4）其中PDF版本的报告封面、真实性承诺两部分需要加盖电子公章（真实性承诺同时需要法人签章）；若无电子公章，则将正文打印后，在报告封面、真实性承诺书两部分加盖公章，随后整个自评报告正文扫描后提交。

（5）本报告附件中出现的扫描件均以jpg格式提交，文件名注明附件内容。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件3  2021年上海市中小企业服务机构参评推荐汇总表 | | | | | | | |
| 推荐单位（公章）： 填报日期： 年 月 日 | | | | | | | |
| **序号** | **申报单位名称** | **申报类别** | **联系人** | **手机** | **办公电话** | **传真** | **电子邮箱** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |