

上海市经济和信息化委员会文件

沪经信企〔2020〕991号

上海市经济信息化委关于开展2020年中小企业 服务质量第三方测评工作的通知

各区科经委、经委（商务委），有关服务机构：

为进一步贯彻落实《工业和信息化部办公厅关于印发〈中小企业公共服务规范评价指标（试行）〉的通知》（工信厅企业〔2017〕103号）、《关于加快推进中小企业服务体系建设的指导意见》（工信部联企业〔2011〕575号），我委拟开展2020年中小企业服务质量第三方测评工作，充分发挥市级中小企业服务机构社会化专业服务的引领示范作用，助力中小企业抗击疫情、推动中小企业平稳发展。对测评结果分为“优秀”、“良好”、“不合格”，并以适当的方式向社会公开。现将测评工作有关事项通知如下：

一、测评对象

测评对象为上海市经济和信息化委员会认定的上年度市级中小企业服务机构（以下简称服务机构），以及当年度新申报并已通过合规性审核的服务机构。

二、参评条件

(一) 基本条件

1、具有独立的法人资格（律师事务所除外），以及从事相关服务的资质或能力；运营1年以上，注册资本10万元以上；财务收支状况良好，经营规范，具有良好的发展前景和可持续发展能力。

2、具有较强的服务能力，有一支综合素质较高、相对稳定的服务队伍，专职人员不少于10人（行业协会可适当放宽），其中具有大专以上（含）学历和中级以上（含）技术职称的专业人员比例不低于70%（专业人员学历和职称同时符合条件的，不得重复计算）。有固定的经营服务场所，面积不少于80平方米；有必要的服务设施、仪器设备等。

3、有一定的行业影响力和较好的服务声誉，服务业绩突出。主要服务于中小企业，年服务中小微企业不少于100家。对小微企业的服务收费有相应的优惠规定，提供的公益性服务或低收费服务占总服务量的10%以上且公益性服务支出不低于10万元。

4、有较完善的管理制度、规范的服务流程、合理的收费标准、健全的服务质量保证措施以及明确的服务规划和年度服务目标。

5、具有一定的组织、带动社会服务资源的能力，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具有稳定、广泛的合作关系，集聚或合作的服务机构3家以上。

6、具有“互联网+服务”思维，鼓励在“上海市企业服务云”上开设店铺，开拓服务渠道，致力于更好地服务中小企业。

7、近三年内接受过行政处罚或正在协助接受案件调查的企业暂不能申请参加本次测评。

(二) 服务类别

所有参评的服务机构按以下主营服务类别分别进行测评，每个服务机构限报一类：

1、创业服务类。熟悉创业扶持政策、企业注册、财税等法律法规；为创业者和创办三年内的小企业提供创业辅导、创业培训、财税培训、项目策划、政务代理、创业场地、投资融资、管理咨询、市场营销等服务。

2、人力资源类。熟悉人才人事政策；为中小企业提供人才供求信息发布、人才招聘、人才测评、人事代理、人才派遣以及经营管理、市场营销、技术等培训服务。

3、投融资服务类。了解各类金融产品；为中小企业提供融资信息，组织开展投融资推介和对接、信用担保、信用征集与评价等。

4、市场拓展类。熟悉国内国际贸易政策，掌握国内外市场动态信息；举办行业展会及相关行业论坛活动；推动企业更多、更有效地参与政府采购以及各类产品展示交流及技术交流展会等，更好地利用电子商务帮助企业拓展国内外市场。

5、管理咨询类。熟悉中小企业管理的工具、方法；为企业提供管理咨询和诊断服务，指导企业运用现代管理理念、知识和技能提升管理水平，推动管理创新。

6、法律服务类。熟悉中小企业经营管理方面的各类法律法规；为企业提供法律顾问、法律咨询、法律知识宣传、法律维权、法律援助等服务。

7、商务服务类。熟悉中小企业运营发展的信息采集、资源利用方法；为中小企业提供广告、公关、精准营销等方面服务。

8、知识产权类。熟悉知识产权、品牌等扶持政策；为中小企业提供专利、商标、版权、著作权、软件、集成电路布图

设计等的代理、转让、登记、鉴定、测评、认证、咨询、检索等服务。

9、科技创新类。熟悉相关扶持政策；为中小企业提供工业设计、解决方案、检验检测、技术评价、技术开发、技术转移等服务。

10、行业协会类。本市各类行业协会或其他民非组织。

三、测评内容

测评工作遵从全面性、系统性、科学性、可操作性、定性分析和定量分析相结合原则，主要从组织建设、服务管理、服务公益、服务成效、服务核验五个方面考量服务机构的能力（见“附件2”）。

1、组织建设、服务管理、服务公益的测评以线下基础资料审查为主。组织建设测评服务机构的资质情况、服务经验、持续发展以及人员能力等情况；服务管理测评服务机构的服务制度、服务资料管理等情况；服务公益测评服务机构的公益性支出及占比等情况。

2、服务成效的测评以服务云店铺的年度总积分作为重要指标。主要从店铺装修、店铺产品发布数、店铺完成订单量、店铺活跃度、客户反馈、卖家关注等角度，测评服务机构的服务策划、服务产品、服务数量、服务过程以及服务影响力。

3、服务核验的测评由第三方测评机构进行真实性和满意度核验。主要对服务机构提供的自评报告及附件、服务效果等进行核验。

四、测评材料

1、自评报告；

2、机构登记证书或营业执照（律师事务所提供执业许可证）复印件；

3、最近三年获得的荣誉、资质、专利、软件著作权、专项资金等复印件；

4、中小企业服务机构复印件，如经信委下发的认定通知、网上公示等；

5、企业服务收费标准及对小微企业的优惠政策证明材料复印件；

6、单位自有办公场地的产权证明或租赁场地的租赁合同复印件；

7、专职服务人员社保缴费单（需显示缴费人员姓名）及不少于70%专业人员的学历、职称、执业资格证书等复印件；

8、主要服务仪器设备及软件清单；

9、重大合作项目证明材料，如委托书、合同等复印件；

10、提交不少于3家有效期内服务机构战略合作协议复印件；

11、当年度审计报告或会计报表复印件，新申报机构需提供最近两年的审计报告或财务报表；

12、提交不少于50家的企业服务清单；

13、申报材料真实性承诺书（加盖申报单位公章和法人签章）。

五、测评程序

（一）申报参评的服务机构需填写《2020年上海市中小企业服务质量第三方测评工作服务机构自评报告》（见“附件3”），并于2020年12月11日17时前将纸质申报材料和电子版材料报送至注册地所属区科经委、经委（商务委）。

（二）各区科经委、经委（商务委）应按要求对服务机构提交的材料进行审核，确定推荐参评名单，于2020年12月18日17时前正式行文将《2020年上海市中小企业服务机构参评推荐汇总表》（见“附件1”），推荐参评服务机构的纸质申报材料和

电子版材料（各一份）以邮寄方式报送指定地点（地址：上海市复兴中路 593 号 21 楼）。

（三）我委将对各区推荐上报的服务机构进行合规性审核，通过审核的服务机构纳入 2020 年度中小企业服务质量第三方测评工作。根据测评结果确定 2020-2021 年度上海市中小企业服务机构名单，在“上海市经济和信息化委员会”官网上公布。

六、联系方式

联系人：陈利伟、周翔

联系电话：23119365、54669777-7834

- 附件：1. 《2020 年上海市中小企业服务机构参评推荐汇总表》
2. 2020 年中小企业服务质量第三方测评工作指标体系
3. 《2020 年上海市中小企业服务质量第三方测评服务机构自评报告》

带格式的：行距：固定值 24 磅

上海市经济和信息化委员会
2020 年 11 月 10 日

附件 1

2020 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 |
|----|--------|------|-----|----|------|----|------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

附件 2

2020 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）、近 3 年荣誉证明 |
| | 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 |
| 服务公益 | 公益性支出 | 公益服务财务支出 | 收费标准；如有公益性支出审计报告 |
| 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。 |
| | 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 | ★ | 501-1000 | 💎 | 5001-10000 | 👑 |
| 101-200 | ★★ | 1001-2000 | 💎💎 | 10001-20000 | 👑👑 |
| 201-300 | ★★★ | 2001-3000 | 💎💎💎 | 20001-40000 | 👑👑👑 |
| 301-400 | ★★★★ | 3001-4000 | 💎💎💎💎 | 40001-80000 | 👑👑👑👑 |
| 401-500 | ★★★★★ | 4001-5000 | 💎💎💎💎💎 | 80001 以上 | 👑👑👑👑👑 |

附件 3

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：2020 年 1 月 1 日-2020 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 | | 初次获得市级中小企业服务机构资质时间 | (初次申报机构填: 初次申报) | | |
| 当前是否为独立法人 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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 | | 身份证号 | | 手机 | |
| 联系人姓名 | | 手机 | | 电子邮箱 | |
| 服务云店铺名称 | | | | | |
| 服务类别 | <input type="checkbox"/> 创业服务类 <input type="checkbox"/> 科技创新类 <input type="checkbox"/> 市场拓展类 <input type="checkbox"/> 投融资服务类 <input type="checkbox"/> 商务服务类 <input type="checkbox"/> 知识产权类 <input type="checkbox"/> 管理咨询类 <input type="checkbox"/> 法律服务类 <input type="checkbox"/> 人力资源类 <input type="checkbox"/> 行业协会类 | | | | |
| 机构简介 | (小四仿宋字体, 300字以内) | | | | |
| 2020年度服务中小企业的总支出(万元) | | 其中,公益性的支出(万元) | | | |
| 2019年度服务中小企业机构数量 | | 2020年度服务中小企业机构数量 | | | |
| 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、2020 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) 当年获得的荣誉、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）荣誉、专利、软件著作权和专项资金为机构在 2018 至 2020 年获得；（2）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；（3）重大合作项目需在 2020 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 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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）财务状况描述

要求：对财务费用支出的项目及金额进行罗列，如有相关专项审计报告请在附件中提供

| 序号 | 服务类型 | 服务总支出 | 服务涉及的人员费用 | 服务涉及的软硬件投入费用 | 备注 |
|-----|--------|-------|-----------|--------------|----|
| (一) | 日常服务内容 | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 小计 | | | | | |
| (二) | 重点活动内容 | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 小计 | | | | | |
| 合计 | | | | | |

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，公益性服务提供情况，

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 | 中小企业服务机构证明材料，如经信委下发的认定通知、网上公示等 |
| 4 | 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 |
| 5 | 单位自有办公场地的产权证明或租赁场地的租赁合同 |
| 6 | 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 |
| 7 | 主要服务仪器设备及软件清单 |
| 8 | 重大合作项目证明材料，如委托书、合同等 |
| 9 | 3家以上有效期内服务机构合作协议复印件 |
| 10 | 当年度的财务报表或审计报告，新申报机构需提供最近两年的审计报告或财务报表 |
| 11 | 如有管理体系认证证书和公益性支出专项审计报告，请作为附件提供 |

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。