附件1

市级综合服务平台综合评价指标体系表

| 类别 | 指标 | 分值 | 指标内容 | 评价方法 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务效果（35分） | 服务企业满意度 | 7 | 企业在线上服务活动或服务需求对接后对服务机构的评价情况。 | 考评年度内，企业对服务机构线上评价结果的满意率。 |
| 服务需求对接 | 6 | 企业在平台网络发布的服务需求被服务机构接单，并完成服务。 | 考评年度内，服务机构完成服务需求对接的次数。 |
| 服务企业数 | 8 | 按年度任务要求，服务机构服务的企业数量，其中要有一定的公益性服务。 | 以服务机构上报的服务数据为依据。 |
| 服务活动 | 8 | 按年度任务要求，服务机构开展的线上线下服务活动，其中省综合服务平台制定的服务活动计划为重点服务活动。 | 考评年度内，开展的服务活动场次，其中线上服务活动以完整的发布、报名、签到和评价为一次活动的依据，线下服务活动以上报的服务数据为依据。 |
| 注册用户 | 6 | 按年度任务要求，服务机构积极引导本地企业入驻平台网络或关注平台网络微信公众号。 | 考评年度内，服务机构引导入驻平台网络或关注平台网络微信公众号的企业数量。 |
| 资源聚集（20分） | 服务资源带动 | 10 | 按年度任务要求，服务机构广泛聚集服务资源，引导其他服务机构入驻平台网络。 | 考评年度内，服务机构引导入驻的其他服务机构数量和质量。 |
| 优质服务资源培育 | 10 | 开展所在区域优质服务资源培育有关工作。 | 考评年度内，服务机构引导入驻的其他服务机构被评为年度优秀服务机构数量或被认定为省、市中小企业公共服务示范平台数量。 |
| 服务协同（20分） | 服务联动 | 5 | 积极配合省综合服务平台开展服务专家征集、公益性服务活动、服务需求调研、对接和特色服务项目推广；组织所在市入驻服务机构开展特色服务活动。 | 考评年度内，服务机构配合省综合服务平台开展的活动次数和组织所在市入驻服务机构开展活动的次数。 |
| 服务需求征集 | 7 | 按年度任务要求，在省综合服务平台指导下开展的服务需求征集活动。 | 考评年度内，服务机构完成的服务需求征集次数。 |
| 服务数据上传 | 8 | 一是及时上报。服务机构及时将线下活动发布到线上，并在活动后5个工作日内做好参会企业名单、图片、总结上传；二是定期上报。服务机构每月10日前报送上月运营情况，每年1月10日前上报年度运营情况，实现年度所有服务及活动在平台网络系统中有记录、能追踪、可考核。 | 考评年度内，服务机构及时上报和定期上报完成情况。 |
| 自身建设（25分） | 基础设施 | 5 | 服务机构服务场所和服务设施、仪器设备等基础设施建设情况；服务机构团队建设情况等。 | 以服务机构年度总结提供的相关资料为考评依据。 |
| 服务规范 | 5 | 服务机构名称、标志、服务流程统一情况，“五公开”（公开服务标准、公开服务流程、公开服务功能、公开服务收费标准、公开服务办理时限）执行情况及快速响应机制建设情况。 | 以服务机构年度总结提供的相关资料为考评依据。 |
| 自身建设（25分） | 互联网平台 | 10 | 互联网平台建设和运营情况。 | 以市平台开发和引进服务产品、聚集资源、开展精准服务等方面的服务数据报送情况和实际建设情况为依据。 |
| 服务产品供给 | 5 | 按年度任务要求，在平台网络发布符合要求的服务产品，其中要包含一定的公益性服务或低收费服务。 | 考评年度内，服务机构发布的且正在服务中的服务产品数量。 |
| 加减分项 | 宣传报道（加分项） | 1分/次（累计最高5分） | 在市级以上主流媒体正面宣传报道服务机构或其开展的服务活动。 | 考评年度内，服务机构获得工信部、省经信厅、中国中小企业信息网、各市级以上报刊、电视报道次数。（以服务机构年度总结提供的相关资料为依据） |
| 称号和资质认定（加分项） | 国家2分/次、省1分/次（累计最高5分） | 获得省级及以上称号或资质认定（如国家高新技术企业、国家、省中小企业公共服务示范平台等）。 | 考评年度内，服务机构获省级以上称号或资质认定数量。（以服务机构年度总结提供的相关资料为依据） |
| 被投诉次数（减分项） | 1分/次 | 企业因服务不满意对服务机构的投诉情况。 | 考评年度内，省综合服务平台接到对服务机构的投诉，经核实为服务机构责任的次数。 |

附件2

入驻服务机构综合评价指标体系表

| 类别 | 指标 | 分值 | 指标内容 | 评价方法 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务效果（40分） | 服务企业满意度 | 7 | 企业在线上服务活动或服务需求对接后对服务机构的评价情况。 | 考评年度内，企业对服务机构线上评价结果的满意率。 |
| 服务需求对接 | 8 | 企业在平台网络发布的服务需求被服务机构接单，并完成服务。 | 考评年度内，服务机构完成服务需求对接的次数。 |
| 服务企业数 | 10 | 按年度任务要求，服务机构服务的企业数量，其中要有一定的公益性服务。 | 以服务机构上报的服务数据为依据。 |
| 服务活动 | 10 | 按年度任务要求，服务机构开展的线上线下服务活动，其中省综合服务平台制定的服务活动计划为重点服务活动。 | 考评年度内，开展的服务活动场次，其中线上服务活动以完整的发布、报名、签到和评价为一次活动的依据，线下服务活动以上报的服务数据为依据。 |
| 注册用户 | 5 | 按年度任务要求，服务机构积极引导本地企业入驻平台网络或关注平台网络微信公众号。 | 考评年度内，引导入驻平台网络或关注平台网络微信公众号的企业数量。 |
| 服务协同（30分） | 服务联动 | 10 | 积极配合省、市综合服务平台开展服务专家征集、公益性服务活动、服务需求调研、对接和特色服务项目推广等。 | 考评年度内配合省、市综合服务平台开展的活动次数。 |
| 服务协同（30分） | 服务需求征集 | 10 | 按年度任务要求，在省综合服务平台指导下开展的服务需求征集活动。 | 考评年度内服务机构完成的服务需求征集次数。 |
| 服务数据上传 | 10 | 一是及时上报。服务机构及时将线下活动发布到线上，并在活动后5个工作日内做好参会企业名单、图片、总结上传；二是定期上报。服务机构每月10日前报送上月运营情况，每年1月10日前上报年度运营情况，实现年度所有服务及活动在平台网络系统中有记录、能追踪、可考核。 | 考评年度内，服务机构及时上报和定期上报完成情况。 |
| 自身建设（30分） | 基础设施 | 5 | 服务机构服务场所和服务设施、仪器设备等基础设施建设情况；服务机构团队建设情况等。 | 以服务机构年度总结提供的相关资料为考评依据。 |
| 服务规范 | 10 | 服务机构名称、标志、服务流程统一情况，“五公开”（公开服务标准、公开服务流程、公开服务功能、公开服务收费标准、公开服务办理时限）执行情况及快速响应机制建设情况。 | 以服务机构年度总结提供的相关资料为考评依据。 |
| 服务产品供给 | 15 | 按年度任务要求，在平台网络发布符合要求的服务产品，其中要包含一定的公益性服务项目或低收费服务项目。 | 考评年度内，服务机构发布的且正在服务中的服务产品数量。 |
| 加减分项 | 宣传力度（加分项） | 1分/次（累计最高5分） | 在市级以上主流媒体正面宣传报道服务机构或其开展的服务活动。 | 考评年度内，获得工信部、省经信厅、中国中小企业信息网、各市级以上报刊、电视报道次数。（以服务机构年度总结提供的相关资料为依据） |
| 称号和资质认定数量（加分项） | 国家2分/次、省1分/次（累计最高5分） | 获得省级及以上的称号或资质认定（如国家高新技术企业、国家、省中小企业公共服务示范平台等）。 | 考评年度内，获得国家和省认定的各类称号或资格数量。（以服务机构年度总结提供的相关资料为依据） |
| 被投诉次数（减分项） | 1分/次 | 企业因服务不满意对服务机构的投诉情况。 | 考评年度内，省综合服务平台接到对服务机构的投诉，经核实为服务机构责任的次数。 |

附件3

服务机构年度工作总结要求

一、服务机构年度工作总结（1、服务机构基本情况；2、服务机构团队建设情况；3、财务收支状况；4、服务规范化建设情况；5、服务功能、服务情况和成效；6、带动社会服务资源及开展活动情况；7、存在问题、意见建议及下一步发展设想）。

二、证明服务开展情况的资料（服务场所图片、服务活动开展通知及图片、服务机构与签约机构的合作协议等）。

三、证明服务机构加大宣传或获得称号、资质认定的资料。