附件2

省级中小商贸流通企业公共服务平台建设规范

省级中小商贸流通企业公共服务平台是指，在地方人民政府主导下建设，统筹本地区主要城市各服务平台间互联互通、资源共享，集聚服务资源、集成服务手段，促进功能互补、减少重复建设，降低服务成本、形成服务品牌。主要采用现代信息技术，建设在线服务和呼叫服务系统、共享数据资源中心等，具有简捷、快速的信息分类检索与交互功能，实现在线和呼叫接转、协同响应，以及服务供需对接与配置。有条件的地区，可以建设实体性的公共服务平台。

## 一、对城市平台的服务协同

**（一）实现互联互通。**运用现代信息通讯等技术手段，保证省级公共服务平台与城市公共服务平台之间的互联互通，为资源共享、服务协同提供基础条件支撑。

**（二）加强服务协同。**依托在线服务和呼叫服务系统、平台网络运营管理系统、共享数据中心等，实现分级收集维护服务信息、组织共享服务资源，实现多点呼叫、灵活接转，快速响应、就近服务。

**（三）完善日常管理。**督促城市公共服务平台加强制度建设，监控城市公共服务平台运营情况，加强数据统计、业务管理、问题收集、信息汇总、工作部署工作，保证资源共享和协同运转的良好机制。建立服务评价和奖励机制，确保公共服务平台网络的运转效率。

## 二、对服务资源的统筹协调

**（一）提高统筹能力。**充分发挥通讯、信息技术优势，加强服务网络建设，推动其与服务机构区域总部互联互通，统筹政策、服务资源、行业、产品、市场等各类信息，优化服务资源配置，促进服务供需有效对接，提高服务平台网络的整体服务能力。

**（二）挖掘共性需求。**充分调动各类专业服务机构区域总部的主动性，全面收集区域内城市服务平台服务信息，主动挖掘企业共性需求，总结特色服务产品经验，组织开发专门服务产品，在全省范围内组织推广和集中服务，降低服务成本，提高服务质量。

## 三、对社会服务的引导带动

**（一）建立长期合作机制。**遵循市场经济规律，通过协议联合或建立服务联盟等方式，与专业化服务机构建立合作机制，组织或引导服务资源，满足中小企业个性化服务需求。

**（二）发挥示范带动作用。**通过认定一批业绩突出、信誉良好、公信度高的示范服务机构，发挥引导带动作用。鼓励服务机构加强服务能力建设，健全服务规范，不断开发特色服务产品，为中小企业提供质优价惠服务。