**湖北省中小企业公共服务平台**

**优秀服务机构星级评定办法**

第一条 为客观、科学、公正评价中小企业公共服务平台优秀服务机构水平、服务能力和服务绩效，促进全省中小企业发展，制定本办法。

第二条 中小企业公共服务平台（以下简称“服务平台”）是指满足中小企业共性需求，具有服务开放性、资源共享性特征，而服务平台上的服务机构应为中小企业提供创业辅导、技术支持、融资担保、人才培训、市场开拓、管理咨询、信息支撑、法律援助等服务的法人实体，包括中小企业服务中心、产业集群和社会化服务机构。

第三条 省经济和信息化委员会、省中小企业中心组织湖北省中小企业公共服务平台优秀服务机构星级评定工作，制定星级评分标准，具体负责三、四、五星级的评定。

第四条 星级的高低表示服务机构在服务能力、服务绩效等方面所达到的不同标准。星级标准按一星级、二星级、三星级、四星级、五星级依次划分服务平台的等级，五星级为最高级。

第五条 申请星级评定的单位应符合下列基本条件：

（一）在湖北省内注册，具有独立法人资格。

（二）具备较高的基础设施建设水平，较强的中小企业服务能力，无不良信用记录。

（三）具有两年及以上为中小企业服务的良好业绩。

第六条 符合条件的单位向所在地的县（市）中小企业主管部门提出申请，经县（市）中小企业主管部门初审后报市中小企业主管部门，市中小企业主管部门负责申请材料的复审。市区的服务平台直接向市中小企业主管部门提出申请。

第七条 市中小企业主管部门按照《湖北省中小企业公共服务平台优秀服务机构星级评定暂行办法》，对申请单位提出星级审核意见，将复审等级为三星级以上的服务机构行文上报省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心。一、二星级服务机构的评定和公布由市中小企业主管部门负责，评定结果报省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心备案。

第八条 省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心组织专家对各市上报的服务机构进行评审，并根据专家评审意见提出三星级以上服务机构候选名单。经网上公示后，省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心公布三星级以上服务机构名单并颁发星级证书和星级标志。

第九条 星级服务机构每两年评定和复评一次。星级服务机构的评定与复评同期进行。

第十条 省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心对已经获得三星级以上的服务机构复评。省辖市中小企业主管部门对一、二星级服务机构复评。

第十一条 已认定的星级服务机构申请升级的，按照本办法规定重新申请评定。

第十二条 复评合格的星级服务机构，由复评单位在星级证书上加盖验审合格章。达不到原星级标准的服务机构应限期整改，并由复评单位重新复核。整改后仍达不到原星级标准的，由复评单位对服务机构降级或取消星级资格。

第十三条 星级服务机构受到有关部门通报批评，或服务中造成恶劣影响的，所在地中小企业主管理部门视情节轻重，分别给予书面通报、限期整改的处理。情节严重的，取消其星级资格。

第十四条 采取虚假申报等不正当手段获得星级服务机构认定的，由星级评定的中小企业主管部门取消已评定的服务机构星级，并在三年内不得重新申请参加星级服务机构评定。

第十五条 星级标志、星级证书和申请服务机构星级的各类表格，由省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心统一印刷、制作。

第十六条 星级标志应置于服务机构显著位置，并按规定悬挂。

第十七条 服务机构星级评定自愿申请。星级服务机构评定结果，作为政府采购、资金扶持、表彰奖励等政策支持和向中小企业推荐的依据。

第十八条 本办法由省经济和信息化委员会、省中小企业服务中心负责解释。

第十九条 本办法自颁布之日起施行。

**湖北中小企业公共服务平台优秀服务机构星级评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标 | 权重（%） | 细化指标 | 评定标准 |
| 基本情况 | 否决项 | 具有独立法人（包括社团和非企业法人）资格 | 不具备独立法人资格，不能够评定。 |
| 否决项 | 信用记录良好、无重大违法违规行为 | 有不良信用记录的，有重大违法违规行为的，不能够评定。 |
| 40 | 省辖市服务机构有20人以上专职人员；县（市）服务及结构有10人以上专职人员。80%以上的专职人员具有大专以上学历 | 符合标准的10分，最低0分。专职人员每增减1人，加减1分。大专以上学历专职人员，每高于或低于90%的5个百分点，加减3分。 |
| 机构建有与所开展服务项目相匹配的仪器、设备和专项经费。 | 符合标准10分，最低0分。与服务有关的仪器、设备不齐全，扣2分。无专项经费，扣3分。 |
| 有服务信息网站、电话服务热线。 | 符合标准10分，最低0分。无网站，本项0分。网站内容不齐全，扣1-3分。无电话服务热线，扣2分。 |
| 服务机构服务记录完整，服务统计、服务台账完善，服务反馈意见及时真实。 | 符合标准10分，最低0分。服务记录不完整，扣3分。统计不完整，扣3分。台帐不完整，扣4分。服务无反馈，扣4分。 |
| 服务效果 | 60 | 响应数  | 符合标准10分，最低0分。响应率95%，为满分；每降低5%，扣1分；75%以下，0分。 |
| 成功数 | 符合标准15分，最低0分。具体视试运行期间数据确定。 |
| 产品数 | 符合标准10分，最低0分。10个及以上，满分；每降低1个，扣一分。 |
| 被投诉次数 | 符合标准15分，最低0分。无投诉满分，核实3次及以下，10分；核实5次及以下，7分；核实投诉5次以上及欺诈性投诉，0分。 |
| 企业满意度95% | 符合标准10分，最低0分。客户满意度每增减1个百分点，加减1分。 |
| 加分项 | 服务机构的工作被列入本级及以上政府的重点工作，获得本级及以上政府的表彰。 | 加分项。每获得1项本级政府及其部门奖励，加2分。每获得1项上级政府及其部门奖励，加3分。 |

注：依据以上标准测算。达到95分以上，为五星级；85-94分，为四星级；75-84分，为三星级；65-74分，为二星级；60-65分，为一星级。