中小商贸流通企业服务体系建设指引

商务部流通发展司

2013 年 9 月

目　录

前　言.....1
一、中小商贸流通企业服务体系的概念与建设意义.....3
（一）概念含义.....3
（二）建设意义.....3
二、建设中小商贸流通企业服务体系的总体思路.....5
（一）工作目标.....6
（二）基本原则.....6
（三）重点任务.....6
三、中小商贸流通企业公共服务平台建设基本要求及服务规范.....9
（一）功能定位.....9
（二）主要架构.....9
（三）运行机制.....11
四、建设中小商贸流通企业服务体系的保障措施.....14
（一）完善组织保障.....14
（二）加强监督考核.....14
（三）用好政策杠杆.....14
（四）加大宣传交流.....15

附件 1．国家支持中小企业发展的政策措施.....16
中华人民共和国中小企业促进法.....17
国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见.....22
国务院关于进一步支持小型微型企业健康发展的意见.....29
国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见.....37
国务院关于深化流通体制改革加快流通产业发展的意见.....41
商务部关于加强中小商贸流通企业服务体系建设的指导意见....48
关于印发中小企业划型标准规定的通知.....52
附件 2．部分国家和地区中小企业服务体系建设案例.....56
德国中小企业服务体系.....57
美国中小企业服务体系.....59
意大利中小企业服务业体系.....61
香港地区中小企业服务体系.....63
附件 3．部分城市中小商贸流通企业公共服务平台建设案例.....65
长沙市：定位准确、系统性强，全面搭建服务平台.....66
新余市：夯实平台主动出击，整合资源分步推进.....68
临沂市：搭建五个服务平台，全面助力企业发展.....70
荆州市：平台建设“六抓六落实”，提升对企业服务功能.....72
吉林省：以融资服务为突破，探索省级平台服务模式.....76
附件 4．部分城市中小商贸流通企业公共服务平台制度范例.....78
长沙市中小商贸流通企业服务机构管理办法（暂行）.....79
金华市中小商贸流通企业服务中心服务联系点建设运行规范及考

核办法 84
荆州市中小商贸流通企业服务中心企业和服务机构备案管理规则（暂行） 89
新余市中小商贸流通企业服务中心服务机构管理办法（试行）92
长沙市中小商贸流通企业商户合作社和互助合作基金暂行规定（试行） 94

前　言

中小商贸流通企业是流通行业的主体，占企业总数的 99.8%，投资门槛低、经营方式灵活、拾遗补缺能力强，从业人员近 1 亿人，吸纳了流通行业 90%以上的就业，是吸纳社会就业、消化农村剩余劳动力和帮助毕业学生创业的重要渠道，是繁荣活跃市场、服务民生、保障居民生活便利的主要力量。促进中小特别是小型微型商贸流通企业加快发展，对于当前扩大内需和消费，保障和改善民生，推动新型城镇化建设等方面有着重要作用。然而，由于政策支持和公共服务相对落后，中小商贸流通企业发展负担重、融资难、困难多的状况一直没有得到根本改善，企业服务需求得不到解决，普遍存在“找不到服务”和“用不起服务”的问题，相关支持政策也难以落实到位。

完善的中小企业服务体系，是中小企业健康发展的重要基础设施，也是各国成功促进中小企业发展的主要政策着力点。搭建服务平台、政府扶持中介、中介服务企业，是发达国家、地区和其他部门扶持中小企业发展行之有效的做法。美国、日本、新加坡、香港、台湾等国家和地区都设立了专门负责中小企业事务的部门，并借助社会的力量,建立不同层次和形式的中小企业服务体系。我国自 1999 年首次提出“培育中小企业服务体系”以来，在工业、科技、外贸领域都进行了有益探索，取得了成效，但面向商贸流通领域的中小

企业服务体系建设工作相对滞后，专注于中小商贸流通企业的公益性服务机构几乎空白。

2011 年，商务部出台《关于加强中小商贸流通企业服务体系建设的指导意见》，提出加快建立面向中小商贸流通企业的服务体系，优化配置金融、技术、信息、人才等各类资源，从政策、资金、机制上为中小商贸流通企业发展创造良好环境，促进中小商贸流通企业又好又快发展。2012 年，商务部在全国 20 个地区启动了中小商贸流通企业服务体系建设试点工作，其中运用中央财政资金对 10 个城市的中小商贸流通企业公共服务平台建设给予支持，试点工作取得了积极成效。

为进一步贯彻落实党的十八大会议精神和国务院关于支持流通业、小型微型企业发展的意见，全面推进中小商贸流通企业服务体系建设，使各地充分了解中小商贸流通企业服务体系的概念、意义、总体思路、建设规范等，特编制《中小商贸流通企业服务体系建设指引》，以期形成推动中小商贸流通企业发展的服务体系和长效机制。

一、中小商贸流通企业服务体系的概念与建设意义

（一）概念含义

中小商贸流通企业服务体系是指，以中小商贸流通企业公共服务平台为载体，以中小商贸流通企业服务中心、公益性的中介服务机构、社会化专业服务机构等为服务提供者，以中小商贸流通企业[1]（含微型企业和个体工商户）为服务对象，以企业融资、信息咨询、市场开拓、技术应用、管理创优等各类企业需求为服务内容，采用政府引导、市场化运作机制，辅以各级政府部门的支持政策，互联互通、资源共享，向中小商贸流通企业提供全方位服务的有机系统。

（二）建设意义

1. 有利于促进中小企业发展，缓解就业压力

据中国商业统计学会测算，目前中小商贸流通企业从业人员已近1亿人（其中，中小法人企业吸纳就业2741万人，个体工商户吸纳就业6898万人），成为吸纳下岗职工、农村剩余劳动力就业，以及毕业学生创业的重要渠道。当前我国面临较为严峻的就业压力，建设中小商贸流通企业服务体系，通过为中小商贸流通企业提供融资、培训、科技、市场、咨询等方面的专业化服务，在降低中小商贸流通企业运营、创新与发展成本的同时，还可以为城镇化和承接产业结构升级创造出大量的就业岗位。

[1] 行业范围：批发、零售、仓储、运输、住宿、餐饮、租赁、商务服务、居民服务等，参见《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2011）第51、52、58、59、61、62、71、72、79、80、81大类。
企业规模：参见《中小企业划型标准》（工信部联企业〔2011〕300号）。

2．有利于活跃市场，便利居民消费

中小商贸流通企业投资少、经营灵活、服务多样，是繁荣活跃市场、推动城镇化进程的重要保障，也是促进民生消费便利化的重要力量。目前，中小商贸流通企业主要分布在批发零售、餐饮住宿、物流仓储、居民生活服务等行业，经营范围广泛，业态业种众多，贴近居民需求，便利百姓生活。建设中小商贸流通企业服务体系，不仅能够改善中小商贸流通企业的生存状况，而且有利于其向规范化、组织化、现代化、品牌化方向发展，为进一步活跃市场、便利消费创造条件。

3．有利于夯实流通产业基础，转变发展方式

流通业作为国民经济的基础性和先导性产业，决定着经济运行的速度、质量和效益。鼓励商贸流通大企业做大做强的同时，促进中小商贸流通企业做精做专，已成为流通业夯实产业基础、转变发展方式的重要课题。建立中小商贸流通企业服务体系，有利于改善大中小商贸流通主体失衡的发展结构，做到“大中型企业强，小微企业活”，形成良好的商业生态，适应新形势下转变流通和经济发展方式的需要。

4．有利于加快转变政府职能，加强公共服务

党的十八大会议提出，推动政府职能向创造良好环境，提供优质公共服务，维护社会公平正义转变。转变政府流通管理职能的重要任务之一，就是要加强对中小商贸流通企业的公共服务。通过建设中小商贸流通企业服务体系，可以整合社会服务资源，为中小商贸流通企业营造资源共享、服务支撑的发展环境，形成商业化与公益性并举的

服务格局，为中小商贸流通企业提供便利、规范、实惠的服务。

5．有利于培育专业服务市场，健全商务队伍

中小商贸流通企业服务体系的建设，能够通过政策引导组织各类服务机构为中小商贸流通企业进行集中服务，从而有利于在竞争中使一批特色突出、服务能力强的示范性专业服务机构和专业服务商脱颖而出，提升流通领域专业服务市场对中小商贸流通企业的服务水平。同时也有利于将事业编制的中小商贸流通企业服务中心、各行业协会、商圈管委会，以及各类服务机构的力量加以整合，形成健全的中小商贸流通企业服务和管理队伍，解决基层商务系统公共服务力量薄弱、与上级商务主管部门信息不对称等问题。

6．有利于建立缓解融资难问题的长效机制

长期以来，融资难、融资贵是制约中小企业发展的主要问题。许多中小商贸流通企业由于自身经营管理不够规范、可抵押资产少、账目不健全、缺乏信用记录等原因，面临更加严重的融资难问题。建立中小商贸流通企业服务体系，能够针对业内特点，发挥服务平台的资源整合与组织作用，汇聚政府、金融机构、社会资金、中介组织等集体合力，把相互了解并有融资需要的中小商贸流通企业组织起来，帮助其进入融资市场，提高授信几率，降低融资成本，有效与各类融资渠道实现对接，形成解决中小商贸流通企业融资难问题的长效机制。

二、建设中小商贸流通企业服务体系的总体思路

坚持以企业主业需求为导向，以服务小型微型企业为重点，从解决制约企业发展的突出问题入手，充分发挥公共服务平台的组织带动

和牵线搭桥作用，积极利用社会化商业服务力量，通过充实完善服务网络，健全服务评价与激励机制，培育示范和服务品牌，完善服务功能，提高服务质量，形成高效的服务体系和长效机制。

（一）工作目标

用 5 年时间，建设功能完备、运作规范、初步实现可持续发展的中小商贸流通企业公共服务平台，扶持一批特色突出、服务能力强的示范性专业服务机构，形成服务主体多元化、运营多样化、内容实用化、资源社会化、分布网络化、服务便捷化的服务体系，使中小商贸流通企业发展需求得到满足，规范化、组织化、品牌化、信息化水平得到提升，生存环境明显改善，竞争力不断增强。

（二）基本原则

一是坚持政府引导、社会参与、市场运作，调动社会各方面积极性，充分整合利用现有资源，用好扶持政策，形成公共服务与市场化服务相互结合、相互促进的服务体系。

二是坚持服务共享、特色突出、区别对待，优先解决中小商贸流通企业反映最强烈的困难，与现有中小企业服务系统有效衔接。

三是坚持以企业真实需求为牵引，不断完善服务功能，提升服务质量，降低服务成本，扩大服务范围，探索建立相对固定的服务机构和长效工作机制。

（三）重点任务

1．建设公共服务平台

在地方政府主导下，按照开放性和资源共享性原则，建设中小商

贸流通企业公共服务平台，整合服务资源，集成支持政策，建立服务对接、评价和激励机制，在挖掘企业共性需求，提供普遍性服务的同时，引导服务机构满足企业个性化需求。

2. 完善公共服务内容

（1）企业融资服务。利用公共服务平台开展多种形式的银行等金融机构与企业的对接活动，疏通中小商贸流通企业融资信息渠道。组织企业与担保、典当、融资租赁、商业保理、保险等机构对接并开展相关配套服务，帮助企业融资的同时降低融资成本。建立融资风险补偿机制，组织企业应用集合融资、商圈融资、供应链融资等符合商贸流通行业特点的新型融资方式；整合利用现有政策，对中小商贸流通企业融资的担保机构予以适当补偿。收集企业共性需求，与相关金融机构研究开发推广适合中小商贸流通企业的新型融资产品。建立企业信用档案，开展企业信用征集与评价服务。

（2）信息咨询服务。开展政策、法规、人才和服务供需信息的采集分析和公开发布，针对行业或区域内企业共性需求提供定向信息服务，开展中小商贸流通企业发展情况的采集分析和监测，开办法律、政策、经济、管理等讲座。

（3）市场开拓服务。举办或组织企业参加各类展览展销、贸易洽谈、节庆促销、跨产业对接等活动，帮助企业拓展经营领域。组织企业建立联合采购、共同配送等合作机制，降低经营成本。分行业和地域开展市场环境分析、发展趋势预测，建立市场信息预警机制，帮助企业了解未来市场走势，提高应对市场变化能力。

（4）技术应用服务。帮助企业开展信息化建设，利用信息技术优化业务流程和交易方式，提高管理、营销和服务水平。帮助企业应用电子商务，利用网络营销平台发展网络采购和销售业务，帮助企业开展节能减排、提升效率等方面的技术改造。

（5）管理创优服务。组织专业服务机构和专家志愿服务人员，为中小商贸流通企业提供管理咨询服务、法律咨询与维权服务、品牌设计与传播服务、财务管理与税务服务、创业辅导与代理服务等。开展对经营者和业务人员的专业化培训，提高企业经营管理水平。组织开展岗位练兵和专业技能竞赛，推动标准制订和宣贯，提高从业人员服务水平。

3. 健全服务支撑体系

加强对现有服务资源的整合。在服务平台之下，将各类商圈、市场、行业协会等组织到为企业服务的各项工作中。引入各类社会化的专业服务机构，通过购买服务、对服务机构予以奖励等多种方式，对专业服务能力强、服务效果好的机构进行重点培育，形成主体多元化、资源社会化、服务专业化、公益与商业相配套的服务市场。选择一批商业模式新、经营特色突出、发展潜力大、带动作用强的中小商贸流通企业进行重点培育，支持其做精做专。地方商务主管部门可委托服务平台承担部分行政服务职能，打造成商务领域提供公共服务的新型载体。

三、中小商贸流通企业公共服务平台建设基本要求及服务规范

（一）功能定位

中小商贸流通企业公共服务平台是在地方政府主导下，按照开放性和资源共享性原则，面向中小商贸流通企业提供服务的公益性平台。服务平台以中小商贸流通企业服务中心为建设和运作主体，设立专门的服务场地、服务网站，联结搭载各类专业服务机构，并在中小商贸流通企业集聚区设立若干个联系点，提供企业所需的各类服务。

（二）主要架构

服务平台以中小商贸流通企业服务中心为核心，公益性的服务机构（基层商务部门、行业协会、商圈市场管委会）为骨干，社会各类专业服务机构为主体，各方广泛参与、协同服务，实体服务与在线服务相结合。

1. 服务中心

财政拨款的事业单位，具有独立法人资格，有固定的服务场所，必要的服务设施和组织开展服务业务的资历与基础条件；从业人员不少于 10 人，其中从事中小企业服务专职人员、大学及中级以上职称人员比例均应占 60％以上；具有与平台功能相匹配的服务资源组织带动能力、资金筹措能力、项目建设及管理能力和健全的管理制度；具备面向企业提供政策、市场、法律等信息咨询，组织开展共性需求讲座和培训，各类集合融资、联合采购、市场开拓等基础服务功能，及宣传推广、运营管理、网站维护、政策落实等主要功能。

（1）服务大厅

服务中心下设的服务大厅，面积一般不少于200平方米，安排专门人员提供政策、市场、法律、税务等各类信息咨询服务，宣传介绍平台服务内容。条件允许的地区，可引入部分社会服务机构开展现场服务。

（2）服务网站

运用现代信息和通信技术，建立统一的网络在线服务系统、服务平台网络运营管理系统、共享数据资源中心等；建设并形成具有便捷的信息分类检索、网络在线交互、特色专业服务、服务导航、热线电话、服务测评等功能；做到设计科学、技术先进适用、网络安全可靠，能够满足后期服务平台之间互联互通、资源共享，统一管理、分级维护、快速响应及扩展专业化服务等要求。

2. 服务机构

服务中心选择开展合作的服务机构，包括各类咨询机构、培训机构、金融机构、高等院校、科研院所、专业服务商等。要求各类服务机构运作规范、具有相应资质；有开展专业服务所必须的场地和人员；有丰富的服务经验和良好的诚信及服务质量评价；公示服务项目和收费标准；提供同一服务内容的服务机构不应少于三家，每年通过公开招标等适当形式，并结合上一年度服务评价情况加以选择。

3. 联系点

服务中心在下级商务主管部门设立工作站，在各类中小商贸流通企业集聚区、行业协会设立联系点，安排人员专职或兼职提供服务，

负责宣传推广服务平台，广泛收集企业信息，解答企业日常咨询，推荐指导企业运用好各种服务项目。

（三）运行机制

1. 服务方式

服务平台实行政府扶持中介、中介服务企业的运作机制。

公共服务：服务中心面向企业提供政策、市场、法律等信息咨询服务，组织开展适合中小商贸流通企业共性需求的培训讲座，以及各类集合融资、联合采购、市场开拓等公共服务，均由服务中心免费提供。

个性化服务：由服务中心推荐专业服务机构提供，服务机构向企业收取费用，服务中心给予服务机构适当奖励或支持。内容包括：企业融资、市场开拓、技术应用、管理创优等。

2. 服务流程

服务中心为中小商贸流通企业提供公共服务的主要流程如下：

确认资质：企业通过网站或到服务大厅填报资质确认申请，并提交相应材料。服务中心按照《中小企业划型标准》确认企业资质，并发给企业唯一的认证编码。

企业申请：企业通过网站或服务大厅提出服务申请。

推荐机构：服务中心自身能够解决的信息类服务需求，由服务中心直接反馈；需要服务机构解决的个性化需求，由服务中心择优推荐不少于两家服务机构，供企业选择。

服务对接：服务机构与企业取得联系，企业选择一家服务机构达

成服务意向，明确服务具体内容和收费标准，并通过网站向服务中心备案。企业直接到服务机构咨询并初步达成服务意向的，也通过网站向服务中心备案。未达成服务意向的企业可再次提出申请。

提供服务：服务中心就服务内容和收费标准备案，服务机构为企业提供服务并收取费用。服务结束后，由服务机构通过网站进行登记，确认项目完成。

监督评价：服务项目完成后，服务中心对企业进行回访，对服务机构的服务质量进行评价，作为择优推荐、政策支持和年度调整的依据。

统计分析：服务中心根据有关部门和相关工作要求，开展服务项目的统计，对共性需求进行分析，并指导服务机构开发新的服务产品，拓展市场潜力大的服务项目。

政策支持：服务中心根据有关政策规定，对某些服务内容，按照服务机构服务项目的数量和质量予以支持，或按具体项目及相应标准予以补贴。

3. 统筹协调

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，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。

挖掘共性需求。利用各类专业服务机构区域总部，全面收集区域内公共服务平台服务信息，挖掘企业共性需求，总结特色服务产品成

功经验，组织开发服务产品，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。

促进长期合作。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，直接组织引导专业服务资源，满足中小商贸流通企业个性化服务需求。

发挥示范作用。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，为中小商贸流通企业提供质优价惠服务。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，发挥引示范带动作用。

4. 科学管理

基础建设。服务平台场地内外应有醒目的服务标识、公开的服务指南（包括重点服务产品、价格、流程介绍等），开发专门的服务和管理信息系统，建立服务机构选择、服务项目对接、共性服务组织等方面的专门制度。

监督评价。所有服务项目均通过信息系统记录，并对重点环节的关键材料备案留档，便于监督管理与绩效评估。建立客户回访制度，主动听取被服务企业意见并向服务机构反馈，促使其改进服务。设立监督电话和网络投诉通道，接受企业和社会公开监督。

扶优汰劣。根据客户对服务机构提供的服务数量及评价结果，择优给予资金奖励或政策扶持。对服务绩效好的服务机构，优先向企业推荐；服务绩效差或发生重大问题的服务机构，不再向企业推荐。每年结合上一年度服务评价情况，动态调整服务机构。

四、建设中小商贸流通企业服务体系的保障措施

（一）完善组织保障

高度重视中小商贸流通企业发展和服务体系建设工作，在当地政府的领导协调下，建立健全与财政、工业和信息化、科技、农业、工商、质检等部门以及供销社、工商联的工作联动机制，明确目标责任，共同抓好工作落实。依托平台承接并用好各级政府和部门的扶持政策；收集中小商贸流通企业发展情况，建立信息发布和预警机制，建立健全企业信用档案；配合当地商务主管部门研究解决制约中小商贸流通企业发展的政策障碍。

（二）加强监督考核

建立对服务中心的监督考核机制，加大对服务平台的指导和服务力度，及时了解建设运营情况，发现和解决出现的问题，引导服务平台完善服务功能，提高服务质量；加强服务中心对各类服务机构的绩效评价，通过典型引路、示范带动和扶优汰劣，推动服务平台持续健康发展。

（三）用好政策杠杆

充分运用各类财政资金，引导和带动社会投资，改善对中小商贸流通企业的服务。按照《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》（国发[2013]38号），将中小商贸流通企业纳入相应的扶持范围。进一步争取加大中小商贸流通企业专项资金扶持规模，倡导地方政府加大本级财政扶持资金用于服务中小商贸流通企业的比重，吸引地方和社会投资，加快服务体系及服务平台建设。通过设立风险补偿基金

和贷款贴息等方式，对企业应用商圈融资、供应链融资给予补贴。通过服务奖励和服务补贴等方式，激励专业服务机构为中小商贸流通企业提供优质服务。积极研究制订鼓励中小商贸流通企业发展以及对服务机构的专项税收优惠政策。

（四）加大宣传交流

组织开展多种形式的宣传活动，利用广播电视、报刊杂志、互联网等各类媒体，宣传当地服务体系建设的做法和经验，宣传服务平台的作用和意义，努力营造改善中小商贸流通企业发展环境的社会氛围。通过现场会、培训班等多种形式，及时总结推广各地服务体系建设的成功做法和经验，加强工作交流和典型示范。学习借鉴国外成功经验，开拓服务思路，创新工作方法，探索具有中国特色的中小商贸流通企业服务发展模式。

附件 1

国家支持中小企业发展的政策措施

中华人民共和国中小企业促进法

中华人民共和国主席令第 69 号

第一章　总则

第一条　为了改善中小企业经营环境，促进中小企业健康发展，扩大城乡就业，发挥中小企业在国民经济和社会发展中的重要作用，制定本法。

第二条　本法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立的有利于满足社会需要，增加就业，符合国家产业政策，生产经营规模属于中小型的各种所有制和各种形式的企业。

中小企业的划分标准由国务院负责企业工作的部门根据企业职工人数、销售额、资产总额等指标，结合行业特点制定，报国务院批准。

第三条　国家对中小企业实行积极扶持、加强引导、完善服务、依法规范、保障权益的方针，为中小企业创立和发展创造有利的环境。

第四条　国务院负责制定中小企业政策，对全国中小企业的发展进行统筹规划。

国务院负责企业工作的部门组织实施国家中小企业政策和规划，对全国中小企业工作进行综合协调、指导和服务。

国务院有关部门根据国家中小企业政策和统筹规划，在各自职责范围内对中小企业工作进行指导和服务。

县级以上地方各级人民政府及其所属的负责企业工作的部门和其他有关部门在各自职责范围内对本行政区域内的中小企业进行指导和服务。

第五条　国务院负责企业工作的部门根据国家产业政策，结合中小企业特点和发展状况，以制定中小企业发展产业指导目录等方式，确定扶持重点，引导鼓励中小企业发展。

第六条　国家保护中小企业及其出资人的合法投资，及因投资取得的合法收益。任何单位和个人不得侵犯中小企业财产及其合法收益。

任何单位不得违反法律、法规向中小企业收费和罚款，不得向中小企业摊派财物。中小企业对违反上述规定的行为有权拒绝和有权举报、控告。

第七条　行政管理部门应当维护中小企业的合法权益，保护其依法参与公平竞争与公平交易的权利，不得歧视，不得附加不平等的交易条件。

第八条　中小企业必须遵守国家劳动安全、职业卫生、社会保障、资源环保、质量、财政税收、金融等方面的法律、法规，依法经营管理，不得侵害职工合法权益，不得损害社会公共利益。

第二章　资金支持

第十条　中央财政预算应当设立中小企业科目，安排扶持中小企业发展专项资金。

地方人民政府应当根据实际情况为中小企业提供财政支持。

第十一条　国家扶持中小企业发展专项资金用于促进中小企业服务体系建设，开展支持中小企业的工作，补充中小企业发展基金和扶持中小企业发展的其他事项。

第十二条　国家设立中小企业发展基金。中小企业发展基金由下列资金组成：

(一)中央财政预算安排的扶持中小企业发展专项资金；

(二)基金收益；

(三)捐赠；

(四)其他资金。

国家通过税收政策，鼓励对中小企业发展基金的捐赠。

第十三条　国家中小企业发展基金用于下列扶持中小企业的事项：

(一)创业辅导和服务；

(二)支持建立中小企业信用担保体系；

(三)支持技术创新；

(四)鼓励专业化发展以及与大企业的协作配套；

(五)支持中小企业服务机构开展人员培训、信息咨询等项工作；

(六)支持中小企业开拓国际市场；

(七)支持中小企业实施清洁生产；

(八)其他事项。

中小企业发展基金的设立和使用管理办法由国务院另行规定。

第十四条　中国人民银行应当加强信贷政策指导，改善中小企业融资环境。

中国人民银行应当加强对中小金融机构的支持力度，鼓励商业银行调整信贷结构，加大对中小企业的信贷支持。

第十五条　各金融机构应当对中小企业提供金融支持，努力改进金融服务，转变服务作风，增强服务意识，提高服务质量。

各商业银行和信用社应当改善信贷管理，扩展服务领域，开发适应中小企业发展的金融产品，调整信贷结构，为中小企业提供信贷、结算、财务咨询、投资管理等方面的服务。

国家政策性金融机构应当在其业务经营范围内，采取多种形式，为中小企业提供金融服务。

第十六条　国家采取措施拓宽中小企业的直接融资渠道，积极引导中小企业创造条件，通过法律、行政法规允许的各种方式直接融资。

第十七条　国家通过税收政策鼓励各类依法设立的风险投资机构增加对中小企业的投资。

第十八条　国家推进中小企业信用制度建设，建立信用信息征集与评价体系，实现中小企业信用信息查询、交流和共享的社会化。

第十九条　县级以上人民政府和有关部门应当推进和组织建立中小企业信用担保体系，推动对中小企业的信用担保，为中小企业融资创造条件。

中小企业信用担保管理办法由国务院另行规定。

第二十条　国家鼓励各种担保机构为中小企业提供信用担保。

第三章　创业扶持

第二十二条　政府有关部门应当积极创造条件，提供必要的、相应的信息和咨询服务，在城乡建设规划中根据中小企业发展的需要，合理安排必要的场地和设施，支持创办中小企业。

失业人员、残疾人员创办中小企业的，所在地政府应当积极扶持，提供便利，加强指导。

政府有关部门应当采取措施，拓宽渠道，引导中小企业吸纳大中专学校毕业生就业。

第二十三条　国家在有关税收政策上支持和鼓励中小企业的创立和发展。

第二十四条　国家对失业人员创立的中小企业和当年吸纳失业人员达到国家规定比例的中小企业，符合国家支持和鼓励发展政策的高新技术中小企业，在少数民族 地区、贫困地区创办的中小企业，安置残疾人员达到国家规定比例的中小企业，在一定期限内减征、免征所得税，实行税收优惠。

第二十五条　地方人民政府应当根据实际情况，为创业人员提供工商、财税、融资、劳动用工、社会保障等方面的政策咨询和信息服务。

第二十六条　企业登记机关应当依法定条件和法定程序办理中小企业设立登记手续，提高工作效率，方便登记者。不得在法律、行政法规规定之外设置企业登记的前置条件；不得在法律、行政法规规定的收费项目和收费标准之外，收取其他费用。

第二十七条　国家鼓励中小企业根据国家利用外资政策，引进国外资金、先进技术和管理经验，创办中外合资经营、中外合作经营企业。

第四章　技术创新

第二十九条　国家制定政策，鼓励中小企业按照市场需要，开发新产品，采用先进的技术、生产工艺和设备，提高产品质量，实现技术进步。

中小企业技术创新项目以及为大企业产品配套的技术改造项目，可以享受贷款贴息政策。

第三十条　政府有关部门应当在规划、用地、财政等方面提供政策支持，推进建立各类技术服务机构，建立生产力促进中心和科技企业孵化基地，为中小企业提供 技术信息、技术咨询和技术转让服务，为中小企业产品研制、技术开发提供服务，促进科技成果转化，实现企业技术、产品升级。

第五章　市场开拓

第三十二条　国家鼓励和支持大企业与中小企业建立以市场配置资源为基础的、稳定的原材料供应、生产、销售、技术开发和技术改造等方面的协作关系，带动和促进中小企业发展。

第三十三条　国家引导、推动并规范中小企业通过合并、收购等方式，进行资产重组，优化资源配置。

第三十四条　政府采购应当优先安排向中小企业购买商品或者服务。

第三十五条　政府有关部门和机构应当为中小企业提供指导和帮助，促进中

小企业产品出口，推动对外经济技术合作与交流。

国家有关政策性金融机构应当通过开展进出口信贷、出口信用保险等业务，支持中小企业开拓国外市场。

第三十六条　国家制定政策，鼓励符合条件的中小企业到境外投资，参与国际贸易，开拓国际市场。

第六章　社会服务

第三十八条　国家鼓励社会各方面力量，建立健全中小企业服务体系，为中小企业提供服务。

第三十九条　政府根据实际需要扶持建立的中小企业服务机构，应当为中小企业提供优质服务。

中小企业服务机构应当充分利用计算机网络等先进技术手段，逐步建立健全向全社会开放的信息服务系统。

中小企业服务机构联系和引导各类社会中介机构为中小企业提供服务。

第四十条　国家鼓励各类社会中介机构为中小企业提供创业辅导、企业诊断、信息咨询、市场营销、投资融资、贷款担保、产权交易、技术支持、人才引进、人员培训、对外合作、展览展销和法律咨询等服务。

第四十一条　国家鼓励有关机构、大专院校培训中小企业经营管理及生产技术等方面的人员，提高中小企业营销、管理和技术水平。

第四十二条　行业的自律性组织应当积极为中小企业服务。

第七章　附则

第四十四条　省、自治区、直辖市可以根据本地区中小企业的情况，制定有关的实施办法。

第四十五条　本法自 2003 年 1 月 1 日起施行。

国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见

国发〔2009〕36号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构:

中小企业是我国国民经济和社会发展的重要力量，促进中小企业发展，是保持国民经济平稳较快发展的重要基础，是关系民生和社会稳定的重大战略任务。受国际金融危机冲击，去年下半年以来，我国中小企业生产经营困难。中央及时出台相关政策措施，加大财税、信贷等扶持力度，改善中小企业经营环境，中小企业生产经营出现了积极变化，但发展形势依然严峻。主要表现在：融资难、担保难问题依然突出，部分扶持政策尚未落实到位，企业负担重，市场需求不足，产能过剩，经济效益大幅下降，亏损加大等。必须采取更加积极有效的政策措施，帮助中小企业克服困难，转变发展方式，实现又好又快发展。现就进一步促进中小企业发展提出以下意见:

一、进一步营造有利于中小企业发展的良好环境

（一）完善中小企业政策法律体系。落实扶持中小企业发展的政策措施，清理不利于中小企业发展的法律法规和规章制度。深化垄断行业改革，扩大市场准入范围，降低准入门槛，进一步营造公开、公平的市场环境。加快制定融资性担保管理办法，修订《贷款通则》，修订中小企业划型标准，明确对小型企业的扶持政策。

（二）完善政府采购支持中小企业的有关制度。制定政府采购扶持中小企业发展的具体办法，提高采购中小企业货物、工程和服务的比例。进一步提高政府采购信息发布透明度，完善政府公共服务外包制度，为中小企业创造更多的参与机会。

（三）加强对中小企业的权益保护。组织开展对中小企业相关法律和政策特别是金融、财税政策贯彻落实情况的监督检查，发挥新闻舆论和社会监督的作用，加强政策效果评价。坚持依法行政，保护中小企业及其职工的合法权益。

（四）构建和谐劳动关系。采取切实有效措施，加大对劳动密集型中小企业的支持，鼓励中小企业不裁员、少裁员，稳定和增加就业岗位。对中小企业吸纳

困难人员就业、签订劳动合同并缴纳社会保险费的，在相应期限内给予基本养老保险补贴、基本医疗保险补贴、失业保险补贴。对受金融危机影响较大的困难中小企业，将阶段性缓缴社会保险费或降低费率政策执行期延长至2010年底，并按规定给予一定期限的社会保险补贴或岗位补贴、在岗培训补贴等。中小企业可与职工就工资、工时、劳动定额进行协商，符合条件的，可向当地人力资源社会保障部门申请实行综合计算工时和不定时工作制。

二、切实缓解中小企业融资困难

（五）全面落实支持小企业发展的金融政策。完善小企业信贷考核体系，提高小企业贷款呆账核销效率，建立完善信贷人员尽职免责机制。鼓励建立小企业贷款风险补偿基金，对金融机构发放小企业贷款按增量给予适度补助，对小企业不良贷款损失给予适度风险补偿。

（六）加强和改善对中小企业的金融服务。国有商业银行和股份制银行都要建立小企业金融服务专营机构，完善中小企业授信业务制度，逐步提高中小企业中长期贷款的规模和比重。提高贷款审批效率，创新金融产品和服务方式。完善财产抵押制度和贷款抵押物认定办法，采取动产、应收账款、仓单、股权和知识产权质押等方式，缓解中小企业贷款抵质押不足的矛盾。对商业银行开展中小企业信贷业务实行差异化的监管政策。建立和完善中小企业金融服务体系。加快研究鼓励民间资本参与发起设立村镇银行、贷款公司等股份制金融机构的办法；积极支持民间资本以投资入股的方式，参与农村信用社改制为农村商业（合作）银行、城市信用社改制为城市商业银行以及城市商业银行的增资扩股。支持、规范发展小额贷款公司，鼓励有条件的小额贷款公司转为村镇银行。

（七）进一步拓宽中小企业融资渠道。加快创业板市场建设，完善中小企业上市育成机制，扩大中小企业上市规模，增加直接融资。完善创业投资和融资租赁政策，大力发展创业投资和融资租赁企业。鼓励有关部门和地方政府设立创业投资引导基金，引导社会资金设立主要支持中小企业的创业投资企业，积极发展股权投资基金。发挥融资租赁、典当、信托等融资方式在中小企业融资中的作用。稳步扩大中小企业集合债券和短期融资券的发行规模，积极培育和规范发展产权交易市场，为中小企业产权和股权交易提供服务。

（八）完善中小企业信用担保体系。设立包括中央、地方财政出资和企业联

合组建的多层次中小企业融资担保基金和担保机构。各级财政要加大支持力度，综合运用资本注入、风险补偿和奖励补助等多种方式，提高担保机构对中小企业的融资担保能力。落实好对符合条件的中小企业信用担保机构免征营业税、准备金提取和代偿损失税前扣除的政策。国土资源、住房城乡建设、金融、工商等部门要为中小企业和担保机构开展抵押物和出质的登记、确权、转让等提供优质服务。加强对融资性担保机构的监管，引导其规范发展。鼓励保险机构积极开发为中小企业服务的保险产品。

（九）发挥信用信息服务在中小企业融资中的作用。推进中小企业信用制度建设，建立和完善中小企业信用信息征集机制和评价体系，提高中小企业的融资信用等级。完善个人和企业征信系统，为中小企业融资提供方便快速的查询服务。构建守信受益、失信惩戒的信用约束机制，增强中小企业信用意识。

三、加大对中小企业的财税扶持力度

（十）加大财政资金支持力度。逐步扩大中央财政预算扶持中小企业发展的专项资金规模，重点支持中小企业技术创新、结构调整、节能减排、开拓市场、扩大就业，以及改善对中小企业的公共服务。加快设立国家中小企业发展基金，发挥财政资金的引导作用，带动社会资金支持中小企业发展。地方财政也要加大对中小企业的支持力度。

（十一）落实和完善税收优惠政策。国家运用税收政策促进中小企业发展，具体政策由财政部、税务总局会同有关部门研究制定。为有效应对国际金融危机，扶持中小企业发展，自 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，对年应纳税所得额低于 3 万元（含 3 万元）的小型微利企业，其所得减按 50%计入应纳税所得额，按 20%的税率缴纳企业所得税。中小企业投资国家鼓励类项目，除《国内投资项目不予免税的进口商品目录》所列商品外，所需的进口自用设备以及按照合同随设备进口的技术及配套件、备件，免征进口关税。中小企业缴纳城镇土地使用税确有困难的，可按有关规定向省级财税部门或省级人民政府提出减免税申请。中小企业因有特殊困难不能按期纳税的，可依法申请在三个月内延期缴纳。

（十二）进一步减轻中小企业社会负担。凡未按规定权限和程序批准的行政事业性收费项目和政府性基金项目，均一律取消。全面清理整顿涉及中小企业的收费，重点是行政许可和强制准入的中介服务收费、具有垄断性的经营服务收费，

能免则免，能减则减，能缓则缓。严格执行收费项目公示制度，公开前置性审批项目、程序和收费标准，严禁地方和部门越权设立行政事业性收费项目，不得擅自将行政事业性收费转为经营服务性收费。进一步规范执收行为，全面实行中小企业缴费登记卡制度，设立各级政府中小企业负担举报电话。健全各级政府中小企业负担监督制度，严肃查处乱收费、乱罚款及各种摊派行为。任何部门和单位不得通过强制中小企业购买产品、接受指定服务等手段牟利。严格执行税收征收管理法律法规，不得违规向中小企业提前征税或者摊派税款。

四、加快中小企业技术进步和结构调整

（十三）支持中小企业提高技术创新能力和产品质量。支持中小企业加大研发投入，开发先进适用的技术、工艺和设备，研制适销对路的新产品，提高产品质量。加强产学研联合和资源整合，加强知识产权保护，重点在轻工、纺织、电子等行业推进品牌建设，引导和支持中小企业创建自主品牌。支持中华老字号等传统优势中小企业申请商标注册，保护商标专用权，鼓励挖掘、保护、改造民间特色传统工艺，提升特色产业。

（十四）支持中小企业加快技术改造。按照重点产业调整和振兴规划要求，支持中小企业采用新技术、新工艺、新设备、新材料进行技术改造。中央预算内技术改造专项投资中，要安排中小企业技术改造资金，地方政府也要安排中小企业技术改造专项资金。中小企业的固定资产由于技术进步原因需加速折旧的，可按规定缩短折旧年限或者采取加速折旧的方法。

（十五）推进中小企业节能减排和清洁生产。促进重点节能减排技术和高效节能环保产品、设备在中小企业的推广应用。按照发展循环经济的要求，鼓励中小企业间资源循环利用。鼓励专业服务机构为中小企业提供合同能源管理、节能设备租赁等服务。充分发挥市场机制作用，综合运用金融、环保、土地、产业政策等手段，依法淘汰中小企业中的落后技术、工艺、设备和产品，防止落后产能异地转移。严格控制过剩产能和“两高一资”行业盲目发展。对纳入环境保护、节能节水企业所得税优惠目录的投资项目，按规定给予企业所得税优惠。

（十六）提高企业协作配套水平。鼓励中小企业与大型企业开展多种形式的经济技术合作，建立稳定的供应、生产、销售等协作关系。鼓励大型企业通过专业分工、服务外包、订单生产等方式，加强与中小企业的协作配套，积极向中小

企业提供技术、人才、设备、资金支持，及时支付货款和服务费用。

（十七）引导中小企业集聚发展。按照布局合理、特色鲜明、用地集约、生态环保的原则，支持培育一批重点示范产业集群。加强产业集群环境建设，改善产业集聚条件，完善服务功能，壮大龙头骨干企业，延长产业链，提高专业化协作水平。鼓励东部地区先进的中小企业通过收购、兼并、重组、联营等多种形式，加强与中西部地区中小企业的合作，实现产业有序转移。

（十八）加快发展生产性服务业。鼓励支持中小企业在科技研发、工业设计、技术咨询、信息服务、现代物流等生产性服务业领域发展。积极促进中小企业在软件开发、服务外包、网络动漫、广告创意、电子商务等新兴领域拓展，扩大就业渠道，培育新的经济增长点。

五、支持中小企业开拓市场

（十九）支持引导中小企业积极开拓国内市场。支持符合条件的中小企业参与家电、农机、汽车摩托车下乡和家电、汽车“以旧换新”等业务。中小企业专项资金、技术改造资金等要重点支持销售渠道稳定、市场占有率高的中小企业。采取财政补助、降低展费标准等方式，支持中小企业参加各类展览展销活动。支持建立各类中小企业产品技术展示中心，办好中国国际中小企业博览会等展览展销活动。鼓励电信、网络运营企业以及新闻媒体积极发布市场信息，帮助中小企业宣传产品，开拓市场。

（二十）支持中小企业开拓国际市场。进一步落实出口退税等支持政策，研究完善稳定外需、促进外贸发展的相关政策措施，稳定和开拓国际市场。充分发挥中小企业国际市场开拓资金和出口信用保险的作用，加大优惠出口信贷对中小企业的支持力度。鼓励支持有条件的中小企业到境外开展并购等投资业务，收购技术和品牌，带动产品和服务出口。

（二十一）支持中小企业提高自身市场开拓能力。引导中小企业加强市场分析预测，把握市场机遇，增强质量、品牌和营销意识，改善售后服务，提高市场竞争力。提升和改造商贸流通业，推广连锁经营、特许经营等现代经营方式和新型业态，帮助和鼓励中小企业采用电子商务，降低市场开拓成本。支持餐饮、旅游、休闲、家政、物业、社区服务等行业拓展服务领域，创新服务方式，促进扩大消费。

六、努力改进对中小企业的服务

（二十二）加快推进中小企业服务体系建设。加强统筹规划，完善服务网络和服务设施，积极培育各级中小企业综合服务机构。通过资格认定、业务委托、奖励等方式，发挥工商联以及行业协会（商会）和综合服务机构的作用，引导和带动专业服务机构的发展。建立和完善财政补助机制，支持服务机构开展信息、培训、技术、创业、质量检验、企业管理等服务。

（二十三）加快中小企业公共服务基础设施建设。通过引导社会投资、财政资金支持等多种方式，重点支持在轻工、纺织、电子信息等领域建设一批产品研发、检验检测、技术推广等公共服务平台。支持小企业创业基地建设，改善创业和发展环境。鼓励高等院校、科研院所、企业技术中心开放科技资源，开展共性关键技术研究，提高服务中小企业的水平。完善中小企业信息服务网络，加快发展政策解读、技术推广、人才交流、业务培训和市场营销等重点信息服务。

（二十四）完善政府对中小企业的服务。深化行政审批制度改革，全面清理并进一步减少、合并行政审批事项，实现审批内容、标准和程序的公开化、规范化。投资、工商、税务、质检、环保等部门要简化程序、缩短时限、提高效率，为中小企业设立、生产经营等提供便捷服务。地方各级政府在制定和实施土地利用总体规划和年度计划时，要统筹考虑中小企业投资项目用地需求，合理安排用地指标。

七、提高中小企业经营管理水平

（二十五）引导和支持中小企业加强管理。支持培育中小企业管理咨询机构，开展管理咨询活动。引导中小企业加强基础管理，强化营销和风险管理，完善治理结构，推进管理创新，提高经营管理水平。督促中小企业苦练内功、降本增效，严格遵守安全、环保、质量、卫生、劳动保障等法律法规，诚实守信经营，履行社会责任。

（二十六）大力开展对中小企业各类人员的培训。实施中小企业银河培训工程，加大财政支持力度，充分发挥行业协会（商会）、中小企业培训机构的作用，广泛采用网络技术等手段，开展政策法规、企业管理、市场营销、专业技能、客户服务等各类培训。高度重视对企业经营管理者的培训，在 3 年内选择 100 万家成长型中小企业，对其经营管理者实施全面培训。

（二十七）加快推进中小企业信息化。继续实施中小企业信息化推进工程，加快推进重点区域中小企业信息化试点，引导中小企业利用信息技术提高研发、管理、制造和服务水平，提高市场营销和售后服务能力。鼓励信息技术企业开发和搭建行业应用平台，为中小企业信息化提供软硬件工具、项目外包、工业设计等社会化服务。

八、加强对中小企业工作的领导

（二十八）加强指导协调。成立国务院促进中小企业发展工作领导小组，加强对中小企业工作的统筹规划、组织领导和政策协调，领导小组办公室设在工业和信息化部。各地可根据工作需要，建立相应的组织机构和工作机制。

（二十九）建立中小企业统计监测制度。统计部门要建立和完善对中小企业的分类统计、监测、分析和发布制度，加强对规模以下企业的统计分析工作。有关部门要及时向社会公开发布发展规划、产业政策、行业动态等信息，逐步建立中小企业市场监测、风险防范和预警机制。

促进中小企业健康发展既是一项长期战略任务，也是当前保增长、扩内需、调结构、促发展、惠民生的紧迫任务。各地区、各有关部门要进一步提高认识，统一思想，结合实际，尽快制定贯彻本意见的具体办法，并切实抓好落实。

国　务　院

二〇〇九年九月十九日

国务院关于进一步支持小型微型企业健康发展的意见

国发〔2012〕14号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构:

小型微型企业在增加就业、促进经济增长、科技创新与社会和谐稳定等方面具有不可替代的作用，对国民经济和社会发展具有重要的战略意义。党中央、国务院高度重视小型微型企业的发展，出台了一系列财税金融扶持政策，取得了积极成效。但受国内外复杂多变的经济形势影响，当前，小型微型企业经营压力大、成本上升、融资困难和税费偏重等问题仍很突出，必须引起高度重视。为进一步支持小型微型企业健康发展，现提出以下意见。

一、充分认识进一步支持小型微型企业健康发展的重要意义

（一）增强做好小型微型企业工作的信心。各级政府和有关部门对当前小型微型企业发展面临的新情况、新问题要高度重视，增强信心，加大支持力度，把支持小型微型企业健康发展作为巩固和扩大应对国际金融危机冲击成果、保持经济平稳较快发展的重要举措，放在更加重要的位置上。要科学分析，正确把握，积极研究采取更有针对性的政策措施，帮助小型微型企业提振信心，稳健经营，提高盈利水平和发展后劲，增强企业的可持续发展能力。

二、进一步加大对小型微型企业的财税支持力度

（二）落实支持小型微型企业发展的各项税收优惠政策。提高增值税和营业税起征点；将小型微利企业减半征收企业所得税政策，延长到2015年底并扩大范围;将符合条件的国家中小企业公共服务示范平台中的技术类服务平台纳入现行科技开发用品进口税收优惠政策范围；自2011年11月1日至2014年10月31日，对金融机构与小型微型企业签订的借款合同免征印花税，将金融企业涉农贷款和中小企业贷款损失准备金税前扣除政策延长至2013年底，将符合条件的农村金融机构金融保险收入减按3%的税率征收营业税的政策延长至2015年底。加快推进营业税改征增值税试点，逐步解决服务业营业税重复征税问题。结合深化税收体制改革，完善结构性减税政策，研究进一步支持小型微型企业发展的税收制度。

（三）完善财政资金支持政策。充分发挥现有中小企业专项资金的支持引导作用，2012 年将资金总规模由 128.7 亿元扩大至 141.7 亿元，以后逐年增加。专项资金要体现政策导向，增强针对性、连续性和可操作性，突出资金使用重点，向小型微型企业和中西部地区倾斜。

（四）依法设立国家中小企业发展基金。基金的资金来源包括中央财政预算安排、基金收益、捐赠等。中央财政安排资金 150 亿元，分 5 年到位，2012 年安排 30 亿元。基金主要用于引导地方、创业投资机构及其他社会资金支持处于初创期的小型微型企业等。鼓励向基金捐赠资金。对企事业单位、社会团体和个人等向基金捐赠资金的，企业在年度利润总额 12%以内的部分，个人在申报个人所得税应纳税所得额 30%以内的部分，准予在计算缴纳所得税税前扣除。

（五）政府采购支持小型微型企业发展。负有编制部门预算职责的各部门，应当安排不低于年度政府采购项目预算总额 18%的份额专门面向小型微型企业采购。在政府采购评审中，对小型微型企业产品可视不同行业情况给予 6%-10%的价格扣除。鼓励大中型企业与小型微型企业组成联合体共同参加政府采购，小型微型企业占联合体份额达到 30%以上的，可给予联合体 2%-3%的价格扣除。推进政府采购信用担保试点，鼓励为小型微型企业参与政府采购提供投标担保、履约担保和融资担保等服务。

（六）继续减免部分涉企收费并清理取消各种不合规收费。落实中央和省级财政、价格主管部门已公布取消的行政事业性收费。自 2012 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日三年内对小型微型企业免征部分管理类、登记类和证照类行政事业性收费。清理取消一批各省（区、市）设立的涉企行政事业性收费。规范涉及行政许可和强制准入的经营服务性收费。继续做好收费公路专项清理工作，降低企业物流成本。加大对向企业乱收费、乱罚款和各种摊派行为监督检查的力度，严格执行收费公示制度，加强社会和舆论监督。完善涉企收费维权机制。

三、努力缓解小型微型企业融资困难

（七）落实支持小型微型企业发展的各项金融政策。银行业金融机构对小型微型企业贷款的增速不低于全部贷款平均增速，增量高于上年同期水平，对达到要求的小金融机构继续执行较低存款准备金率。商业银行应对符合国家产业政策和信贷政策的小型微型企业给予信贷支持。鼓励金融机构建立科学合理的小型微

型企业贷款定价机制，在合法、合规和风险可控前提下，由商业银行自主确定贷款利率，对创新型和创业型小型微型企业可优先予以支持。建立小企业信贷奖励考核制度，落实已出台的小型微型企业金融服务的差异化监管政策，适当提高对小型微型企业贷款不良率的容忍度。进一步研究完善小企业贷款呆账核销有关规定，简化呆账核销程序，提高小型微型企业贷款呆账核销效率。优先支持符合条件的商业银行发行专项用于小型微型企业贷款的金融债。支持商业银行开发适合小型微型企业特点的各类金融产品和服务，积极发展商圈融资、供应链融资等融资方式。加强对小型微型企业贷款的统计监测。

（八）加快发展小金融机构。在加强监管和防范风险的前提下，适当放宽民间资本、外资、国际组织资金参股设立小金融机构的条件。适当放宽小额贷款公司单一投资者持股比例限制。支持和鼓励符合条件的银行业金融机构重点到中西部设立村镇银行。强化小金融机构主要为小型微型企业服务的市场定位，创新金融产品和服务方式，优化业务流程，提高服务效率。引导小金融机构增加服务网点，向县域和乡镇延伸。符合条件的小额贷款公司可根据有关规定改制为村镇银行。

（九）拓宽融资渠道。搭建方便快捷的融资平台，支持符合条件的小企业上市融资、发行债券。推进多层次债券市场建设，发挥债券市场对微观主体的资金支持作用。加快统一监管的场外交易市场建设步伐，为尚不符合上市条件的小型微型企业提供资本市场配置资源的服务。逐步扩大小型微型企业集合票据、集合债券、集合信托和短期融资券等发行规模。积极稳妥发展私募股权投资和创业投资等融资工具，完善创业投资扶持机制，支持初创型和创新型小型微型企业发展。支持小型微型企业采取知识产权质押、仓单质押、商铺经营权质押、商业信用保险保单质押、商业保理、典当等多种方式融资。鼓励为小型微型企业提供设备融资租赁服务。积极发展小型微型企业贷款保证保险和信用保险。加快小型微型企业融资服务体系建设。深入开展科技和金融结合试点，为创新型小型微型企业创造良好的投融资环境。

（十）加强对小型微型企业的信用担保服务。大力推进中小企业信用担保体系建设，继续执行对符合条件的信用担保机构免征营业税政策，加大中央财政资金的引导支持力度，鼓励担保机构提高小型微型企业担保业务规模，降低对小

型微型企业的担保收费。引导外资设立面向小型微型企业的担保机构，加快推进利用外资设立担保公司试点工作。积极发展再担保机构，强化分散风险、增加信用功能。改善信用保险服务，定制符合小型微型企业需求的保险产品，扩大服务覆盖面。推动建立担保机构与银行业金融机构间的风险分担机制。加快推进企业信用体系建设，切实开展企业信用信息征集和信用等级评价工作。

（十一）规范对小型微型企业的融资服务。除银团贷款外，禁止金融机构对小型微型企业贷款收取承诺费、资金管理费。开展商业银行服务收费检查。严格限制金融机构向小型微型企业收取财务顾问费、咨询费等费用，清理纠正金融服务不合理收费。有效遏制民间借贷高利贷化倾向以及大型企业变相转贷现象，依法打击非法集资、金融传销等违法活动。严格禁止金融从业人员参与民间借贷。研究制定防止大企业长期拖欠小型微型企业资金的政策措施。

四、进一步推动小型微型企业创新发展和结构调整

（十二）支持小型微型企业技术改造。中央预算内投资扩大安排用于中小企业技术进步和技术改造资金规模，重点支持小型企业开发和应用新技术、新工艺、新材料、新装备，提高自主创新能力、促进节能减排、提高产品和服务质量、改善安全生产与经营条件等。各地也要加大对小型微型企业技术改造的支持力度。

（十三）提升小型微型企业创新能力。完善企业研究开发费用所得税前加计扣除政策，支持企业技术创新。实施中小企业创新能力建设计划，鼓励有条件的小型微型企业建立研发机构，参与产业共性关键技术研发、国家和地方科技计划项目以及标准制定。鼓励产业技术创新战略联盟向小型微型企业转移扩散技术创新成果。支持在小型微型企业集聚的区域建立健全技术服务平台，集中优势科技资源，为小型微型企业技术创新提供支撑服务。鼓励大专院校、科研机构和大企业向小型微型企业开放研发试验设施。实施中小企业信息化推进工程，重点提高小型微型企业生产制造、运营管理和市场开拓的信息化应用水平，鼓励信息技术企业、通信运营商为小型微型企业提供信息化应用平台。加快新技术和先进适用技术在小型微型企业的推广应用，鼓励各类技术服务机构、技术市场和研究院所为小型微型企业提供优质服务。

（十四）提高小型微型企业知识产权创造、运用、保护和管理水平。中小企业知识产权战略推进工程以培育具有自主知识产权优势小型微型企业为重点，

加强宣传和培训，普及知识产权知识，推进重点区域和重点企业试点，开展面向小型微型企业的专利辅导、专利代理、专利预警等服务。加大对侵犯知识产权和制售假冒伪劣产品的打击力度，维护市场秩序，保护创新积极性。

（十五）支持创新型、创业型和劳动密集型的小型微型企业发展。鼓励小型微型企业发展现代服务业、战略性新兴产业、现代农业和文化产业，走“专精特新”和与大企业协作配套发展的道路，加快从要素驱动向创新驱动的转变。充分利用国家科技资源支持小型微型企业技术创新，鼓励科技人员利用科技成果创办小型微型企业，促进科技成果转化。实施创办小企业计划，培育和支持3000家小企业创业基地，大力开展创业培训和辅导，鼓励创办小企业，努力扩大社会就业。积极发展各类科技孵化器，到2015年，在孵企业规模达到10万家以上。支持劳动密集型企业稳定就业岗位，推动产业升级，加快调整产品结构和服务方式。

（十六）切实拓宽民间投资领域。要尽快出台贯彻落实国家有关鼓励和引导民间投资健康发展政策的实施细则，促进民间投资便利化、规范化，鼓励和引导小型微型企业进入教育、社会福利、科技、文化、旅游、体育、商贸流通等领域。各类政府性资金要对包括民间投资在内的各类投资主体同等对待。

（十七）加快淘汰落后产能。严格控制高污染、高耗能和资源浪费严重的小型微型企业发展，防止落后产能异地转移。严格执行国家有关法律法规，综合运用财税、金融、环保、土地、产业政策等手段，支持小型微型企业加快淘汰落后技术、工艺和装备，通过收购、兼并、重组、联营和产业转移等获得新的发展机会。

五、加大支持小型微型企业开拓市场的力度

（十八）创新营销和商业模式。鼓励小型微型企业运用电子商务、信用销售和信用保险，大力拓展经营领域。研究创新中国国际中小企业博览会办展机制，促进在国际化、市场化、专业化等方面取得突破。支持小型微型企业参加国内外展览展销活动，加强工贸结合、农贸结合和内外贸结合。建设集中采购分销平台，支持小型微型企业通过联合采购、集中配送，降低采购成本。引导小型微型企业采取抱团方式“走出去”。培育商贸企业集聚区，发展专业市场和特色商业街，

推广连锁经营、特许经营、物流配送等现代流通方式。加强对小型微型企业出口产品标准的培训。

（十九）改善通关服务。推进分类通关改革，积极研究为符合条件的小型微型企业提供担保验放、集中申报、24小时预约通关和不实行加工贸易保证金台账制度等便利通关措施。扩大“属地申报，口岸验放”通关模式适用范围。扩大进出口企业享受预归类、预审价、原产地预确定等措施的范围，提高企业通关效率，降低物流通关成本。

（二十）简化加工贸易内销手续。进一步落实好促进小型微型加工贸易企业内销便利化相关措施，允许联网企业“多次内销、一次申报”，并可在内销当月内集中办理内销申报手续，缩短企业办理时间。

（二十一）开展集成电路产业链保税监管模式试点。允许符合条件的小型微型集成电路设计企业作为加工贸易经营单位开展加工贸易业务，将集成电路产业链中的设计、芯片制造、封装测试企业等全部纳入保税监管范围。

六、切实帮助小型微型企业提高经营管理水平

（二十二）支持管理创新。实施中小企业管理提升计划，重点帮助和引导小型微型企业加强财务、安全、节能、环保、用工等管理。开展企业管理创新成果推广和标杆示范活动。实施小企业会计准则，开展培训和会计代理服务。建立小型微型企业管理咨询服务制度，支持管理咨询机构和志愿者面向小型微型企业开展管理咨询服务。

（二十三）提高质量管理水平。落实小型微型企业产品质量主体责任，加强质量诚信体系建设，开展质量承诺活动。督促和指导小型微型企业建立健全质量管理体系，严格执行生产许可、经营许可、强制认证等准入管理，不断增强质量安全保障能力。大力推广先进的质量管理理念和方法，严格执行国家标准和进口国标准。加强品牌建设指导，引导小型微型企业创建自主品牌。鼓励制定先进企业联盟标准，带动小型微型企业提升质量保证能力和专业化协作配套水平。充分发挥国家质检机构和重点实验室的辐射支撑作用，加快质量检验检疫公共服务平台建设。

（二十四）加强人力资源开发。加强对小型微型企业劳动用工的指导与服务，拓宽企业用工渠道。实施国家中小企业银河培训工程和企业经营管理人才素

质提升工程，以小型微型企业为重点，每年培训 50 万名经营管理人员和创业者。指导小型微型企业积极参与高技能人才振兴计划，加强技能人才队伍建设工作，国家专业技术人才知识更新工程等重大人才工程要向小型微型企业倾斜。围绕《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020 年）》确定的重点领域，开展面向小型微型企业创新型专业技术人才的培训。完善小型微型企业职工社会保障政策。

（二十五）制定和完善鼓励高校毕业生到小型微型企业就业的政策。对小型微型企业新招用高校毕业生并组织开展岗前培训的，按规定给予培训费补贴，并适当提高培训费补贴标准，具体标准由省级财政、人力资源和社会保障部门确定。对小型微型企业新招用毕业年度高校毕业生，签订 1 年以上劳动合同并按时足额缴纳社会保险费的，给予 1 年的社会保险补贴，政策执行期限截至 2014 年底。改善企业人力资源结构，实施大学生创业引领计划，切实落实已出台的鼓励高校毕业生自主创业的税费减免、小额担保贷款等扶持政策，加大公共就业服务力度，提高高校毕业生创办小型微型企业成功率。

七、促进小型微型企业集聚发展

（二十六）统筹安排产业集群发展用地。规划建设小企业创业基地、科技孵化器、商贸企业集聚区等，地方各级政府要优先安排用地计划指标。经济技术开发区、高新技术开发区以及工业园区等各类园区要集中建设标准厂房，积极为小型微型企业提供生产经营场地。对创办三年内租用经营场地和店铺的小型微型企业，符合条件的，给予一定比例的租金补贴。

（二十七）改善小型微型企业集聚发展环境。建立完善产业集聚区技术、电子商务、物流、信息等服务平台。发挥龙头骨干企业的引领和带动作用，推动上下游企业分工协作、品牌建设和专业市场发展，促进产业集群转型升级。以培育农村二、三产业小型微型企业为重点，大力发展县域经济。开展创新型产业集群试点建设工作。支持能源供应、排污综合治理等基础设施建设，加强节能管理和“三废”集中治理。

八、加强对小型微型企业的公共服务

（二十八）大力推进服务体系建设。到 2015 年，支持建立和完善 4000 个为小型微型企业服务的公共服务平台，重点培育认定 500 个国家中小企业公共服务

示范平台，发挥示范带动作用。实施中小企业公共服务平台网络建设工程，支持各省（区、市）统筹建设资源共享、服务协同的公共服务平台网络，建立健全服务规范、服务评价和激励机制，调动和优化配置服务资源，增强政策咨询、创业创新、知识产权、投资融资、管理诊断、检验检测、人才培训、市场开拓、财务指导、信息化服务等各类服务功能，重点为小型微型企业提供质优价惠的服务。充分发挥行业协会（商会）的桥梁纽带作用，提高行业自律和组织水平。

（二十九）加强指导协调和统计监测。充分发挥国务院促进中小企业发展工作领导小组的统筹规划、组织领导和政策协调作用，明确部门分工和责任，加强监督检查和政策评估，将小型微型企业有关工作列入各地区、各有关部门年度考核范围。统计及有关部门要进一步加强对小型微型企业的调查统计工作，尽快建立和完善小型微型企业统计调查、监测分析和定期发布制度。

各地区、各部门要结合实际，研究制定本意见的具体贯彻落实办法，加大对小型微型企业的扶持力度，创造有利于小型微型企业发展的良好环境。

国务院

二〇一二年四月十九日

国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见

国办发〔2013〕87号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构:

小微企业是国民经济发展的生力军，在稳定增长、扩大就业、促进创新、繁荣市场和满足人民群众需求等方面，发挥着极为重要的作用。加强小微企业金融服务，是金融支持实体经济和稳定就业、鼓励创业的重要内容，事关经济社会发展全局，具有十分重要的战略意义。为进一步做好小微企业金融服务工作，全力支持小微企业良性发展，经国务院同意，现提出以下意见。

一、确保实现小微企业贷款增速和增量“两个不低于”的目标

继续坚持“两个不低于”的小微企业金融服务目标，在风险总体可控的前提下，确保小微企业贷款增速不低于各项贷款平均水平、增量不低于上年同期水平。在继续实施稳健的货币政策、合理保持全年货币信贷总量的前提下，优化信贷结构，腾挪信贷资源，在盘活存量中扩大小微企业融资增量，在新增信贷中增加小微企业贷款份额。充分发挥再贷款、再贴现和差别准备金动态调整机制的引导作用，对中小金融机构继续实施较低的存款准备金率。进一步细化“两个不低于”的考核措施，对银行业金融机构的小微企业贷款比例、贷款覆盖率、服务覆盖率和申贷获得率等指标，定期考核，按月通报。要求各银行业金融机构在商业可持续和有效控制风险的前提下，单列小微企业信贷计划，合理分解任务，优化绩效考核机制，并由主要负责人推动层层落实。(人民银行、银监会按职责分工负责)

二、加快丰富和创新小微企业金融服务方式

增强服务功能、转变服务方式、创新服务产品，是丰富和创新小微企业金融服务方式的重点内容。进一步引导金融机构增强支小助微的服务理念，动员更多营业网点参与小微企业金融服务，扩大业务范围，加大创新力度，增强服务功能;牢固树立以客户为中心的经营理念，针对不同类型、不同发展阶段小微企业的特点，不断开发特色产品，为小微企业提供量身定做的金融产品和服务。积极鼓励金融机构为小微企业全面提供开户、结算、理财、咨询等基础性、综合性金融服务;大力发展产业链融资、商业圈融资和企业群融资，积极开展知识产权质押、

应收账款质押、动产质押、股权质押、订单质押、仓单质押、保单质押等抵质押贷款业务;推动开办商业保理、金融租赁和定向信托等融资服务。鼓励保险机构创新资金运用安排，通过投资企业股权、基金、债权、资产支持计划等多种形式，为小微企业发展提供资金支持。充分利用互联网等新技术、新工具，不断创新网络金融服务模式。(人民银行、银监会、证监会、保监会按职责分工负责)

三、着力强化对小微企业的增信服务和信息服务

加快建立“小微企业-信息和增信服务机构-商业银行”利益共享、风险共担新机制，是破解小微企业缺信息、缺信用导致融资难的关键举措。积极搭建小微企业综合信息共享平台，整合注册登记、生产经营、人才及技术、纳税缴费、劳动用工、用水用电、节能环保等信息资源。加快建立小微企业信用征集体系、评级发布制度和信息通报制度，引导银行业金融机构注重用好人才、技术等“软信息”，建立针对小微企业的信用评审机制。建立健全主要为小微企业服务的融资担保体系，由地方人民政府参股和控股部分担保公司，以省(区、市)为单位建立政府主导的再担保公司，创设小微企业信贷风险补偿基金。指导相关行业协会推进联合增信，加强本行业小微企业的合作互助。充分挖掘保险工具的增信作用，大力发展贷款保证保险和信用保险业务，稳步扩大出口信用保险对小微企业的服务范围。(发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部、人民银行、工商总局、银监会、证监会、保监会等按职责分工负责)

四、积极发展小型金融机构

积极发展小型金融机构，打通民间资本进入金融业的通道，建立广覆盖、差异化、高效率的小微企业金融服务机构体系，是增加小微企业金融服务有效供给、促进竞争的有效途径。进一步丰富小微企业金融服务机构种类，支持在小微企业集中的地区设立村镇银行、贷款公司等小型金融机构，推动尝试由民间资本发起设立自担风险的民营银行、金融租赁公司和消费金融公司等金融机构。引导地方金融机构坚持立足当地、服务小微的市场定位，向县域和乡镇等小微企业集中的地区延伸网点和业务，进一步做深、做实小微企业金融服务。鼓励大中型银行加快小微企业专营机构建设和向下延伸服务网点，提高小微企业金融服务的批量化、规模化、标准化水平。(银监会牵头)

五、大力拓展小微企业直接融资渠道

加快发展多层次资本市场，是解决小微企业直接融资比例过低、渠道过窄的必由之路。进一步优化中小企业板、创业板市场的制度安排，完善发行、定价、并购重组等方面的政策和措施。适当放宽创业板市场对创新型、成长型企业的财务准入标准，尽快启动上市小微企业再融资。建立完善全国中小企业股份转让系统(以下称“新三板”)，加大产品创新力度，增加适合小微企业的融资品种。进一步扩大中小企业私募债券试点，逐步扩大中小企业集合债券和小微企业增信集合债券发行规模，在创业板、“新三板”、公司债、私募债等市场建立服务小微企业的小额、快速、灵活的融资机制。在清理整顿各类交易场所基础上，将区域性股权市场纳入多层次资本市场体系，促进小微企业改制、挂牌、定向转让股份和融资，支持证券公司通过区域性股权市场为小微企业提供挂牌公司推荐、股权代理买卖等服务。进一步建立健全非上市公众公司监管制度，适时出台定向发行、并购重组等具体规定，支持小微企业股本融资、股份转让、资产重组等活动。探索发展并购投资基金，积极引导私募股权投资基金、创业投资企业投资于小微企业，支持符合条件的创业投资企业、股权投资企业等发行企业债券，专项用于投资小微企业，促进创新型、创业型小微企业融资发展。(证监会、发展改革委、科技部等按职责分工负责)

六、切实降低小微企业融资成本

进一步清理规范各类不合理收费，是切实降低小微企业综合融资成本的必然要求。继续对小微企业免征管理类、登记类、证照类行政事业性收费。规范担保公司等中介机构的收费定价行为，通过财政补贴和风险补偿等方式合理降低费率。继续治理金融机构不合理收费和高收费行为，开展对金融机构落实收费政策情况的专项检查，对落实不到位的金融机构要严肃处理。(发展改革委、工业和信息化部、财政部、人民银行、银监会等按职责分工负责)

七、加大对小微企业金融服务的政策支持力度

对小微企业金融服务予以政策倾斜，是做好小微企业金融服务、防范金融风险的必要条件。进一步完善和细化小微企业划型标准，引导各类金融机构和支持政策更好地聚焦小微企业。充分发挥支持性财税政策的引导作用，强化对小微企业金融服务的正向激励;在简化程序、扩大金融机构自主核销权等方面，对小微企业不良贷款核销给予支持。建立科技金融服务体系，进一步细化科技型小微企

业标准，完善对各类科技成果的评价机制。在银行业金融机构的业务准入、风险资产权重、存贷比考核等方面实施差异化监管。继续支持符合条件的银行发行小微企业专项金融债，用所募集资金发放的小微企业贷款不纳入存贷比考核。逐步推进信贷资产证券化常规化发展，引导金融机构将盘活的资金主要用于小微企业贷款。鼓励银行业金融机构适度提高小微企业不良贷款容忍度，相应调整绩效考核机制。继续鼓励担保机构加大对小微企业的服务力度，推进完善有关扶持政策。积极争取将保险服务纳入小微企业产业引导政策，不断完善小微企业风险补偿机制。（发展改革委、科技部、工业和信息化部、财政部、人民银行、税务总局、统计局、银监会、证监会、保监会等按职责分工负责）

八、全面营造良好的小微金融发展环境

推进金融环境建设，营造良好的金融环境，是促进小微金融发展的重要基础。地方人民政府要在健全法治、改善公共服务、预警提示风险、完善抵质押登记、宣传普及金融知识等方面，抓紧研究制定支持小微企业金融服务的政策措施；切实落实融资性担保公司、小额贷款公司、典当行、投资（咨询）公司、股权投资企业等机构的监管和风险处置责任，加大对非法集资等非法金融活动的打击惩处力度；减少对金融机构正常经营活动的干预，帮助维护银行债权，打击逃废银行债务行为；化解金融风险，切实维护地方金融市场秩序。有关部门要研究采取有效措施，积极引导小微企业提高自身素质，改善经营管理，健全财务制度，增强信用意识。（发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、商务部、人民银行、税务总局、工商总局、银监会、证监会、保监会等按职责分工负责）

各地区、各有关部门和各金融机构要按照国务院的统一部署，进一步提高对小微企业金融服务重要性的认识，明确分工，落实责任，形成合力，真正帮助小微企业解决现实难题。银监会要牵头组织实施督促检查工作，确保各项政策措施落实到位。从2014年开始，各省级人民政府、人民银行、银监会、证监会和保监会要将本地区或本领域上一年度小微企业金融服务的情况、成效、问题、下一步打算及政策建议，于每年1月底前专题报告国务院。各银行业金融机构有关落实情况及下一步工作和建议，由银监会汇总后报国务院。

国务院办公厅

2013年8月8日

国务院关于深化流通体制改革加快流通产业发展的意见

国发〔2012〕39号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构:

改革开放以来，我国流通产业取得长足发展，交易规模持续扩大，基础设施显著改善，新型业态不断涌现，现代流通方式加快发展，流通产业已经成为国民经济的基础性和先导性产业。但总的看，我国流通产业仍处于粗放型发展阶段，网络布局不合理，城乡发展不均衡，集中度偏低，信息化、标准化、国际化程度不高，效率低、成本高问题日益突出。为适应新形势下经济社会发展需要，加快推进流通产业改革发展，现提出如下意见:

一、指导思想、基本原则和主要目标

（一）指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，围绕提高流通效率、方便群众生活、保障商品质量、引导生产发展和促进居民消费，加快推进流通产业发展方式转变，着力解决制约流通产业发展的关键问题，有效降低流通成本，全面提升流通现代化水平。

（二）基本原则。坚持发挥市场作用与完善政府职能相结合。在更大程度上发挥市场配置资源的基础性作用，遵循价值规律和市场规则，强化企业在市场中的主体地位；提升政府公共服务、市场监管和宏观调控能力。坚持深化改革与扩大开放相结合。深化流通领域各项改革，为流通产业发展提供制度保障；继续推进流通产业对内对外开放，以开放促改革促发展。坚持促进发展与加强规范相结合，加大对重点领域和薄弱环节的支持力度，推动流通产业加快发展；强化规范市场秩序，提升行业发展质量，切实保障和改善民生。坚持立足当前与着眼长远相结合。既要紧密结合当前需要，着力降低流通成本，又要注重长远发展，建立流通引导生产、促进消费的长效机制。

（三）主要目标。到2020年，我国流通产业发展的总体目标是：基本建立起统一开放、竞争有序、安全高效、城乡一体的现代流通体系，流通产业现代化水平大幅提升，对国民经济社会发展的贡献进一步增强。

——流通领域提高效率降低成本效果显著，批发零售企业流动资产周转速度

加快，全社会物流总费用与国内生产总值的比率明显降低。

——现代信息技术在流通领域得到广泛应用，电子商务、连锁经营和统一配送等成为主要流通方式，连锁化率达到22%左右，商品统一配送率达到75%左右，流通产业整合资源、优化配置的能力进一步增强。

——流通主体的竞争力明显提升，形成一批网络覆盖面广、主营业务突出、品牌知名度高、具有国际竞争力的大型流通企业。

——流通产业发展的政策、市场和法制环境更加优化，市场运行更加平稳规范，居民消费更加便捷安全，全国统一大市场基本形成。

二、主要任务

（四）加强现代流通体系建设。依托交通枢纽、生产基地、中心城市和大型商品集散地，构建全国骨干流通网络，建设一批辐射带动能力强的商贸中心、专业市场以及全国性和区域性配送中心。推动大宗商品交易市场向现货转型，增加期货市场交易品种。优化城市流通网络布局，有序推进贸易中心城市和商业街建设，支持特色商业适度集聚，鼓励便利店、中小综合超市等发展，构建便利消费、便民生活服务体系。鼓励大型流通企业向农村延伸经营网络，增加农村商业网点，拓展网点功能，积极培育和发展农村经纪人，提升农民专业合作社物流配送能力和营销服务水平。支持流通企业建立城乡一体化的营销网络，畅通农产品进城和工业品下乡的双向流通渠道。大力发展第三方物流，促进企业内部物流社会化。加强城际配送、城市配送、农村配送的有效衔接，推广公路不停车收费系统，规范货物装卸场站建设和作业标准。加快建设完整先进的废旧商品回收体系，健全旧货流通网络，促进循环消费。

（五）积极创新流通方式。大力推广并优化供应链管理，鼓励流通企业拓展设计、展示、配送、分销、回收等业务。加快发展电子商务，普及和深化电子商务应用，完善认证、支付等支撑体系，鼓励流通企业建立或依托第三方电子商务平台开展网上交易。创新网络销售模式，发展电话购物、网上购物、电视购物等网络商品与服务交易。统筹农产品集散地、销地、产地批发市场建设，构建农产品产销一体化流通链条，积极推广农超对接、农批对接、农校对接以及农产品展销中心、直销店等产销衔接方式，在大中城市探索采用流动售卖车。围绕节能环保、流通设施、流通信息化等关键领域，大力推进流通标准应用。鼓励商业企业

采购和销售绿色产品，促进节能环保产品消费，支持发展信用消费。推动商品条码在流通领域的广泛应用，健全全国统一的物品编码体系。

（六）提高保障市场供应能力。支持建设和改造一批具有公益性质的农产品批发市场、农贸市场、菜市场、社区菜店、农副产品平价商店以及重要商品储备设施、大型物流配送中心、农产品冷链物流设施等，发挥公益性流通设施在满足消费需求、保障市场稳定、提高应急能力中的重要作用。完善中央与地方重要商品储备制度，优化储备品种和区域结构，适当扩大肉类、食糖、边销茶和地方储备中的小包装粮油、蔬菜等生活必需品储备规模。强化市场运行分析和预测预警，增强市场调控的前瞻性和预见性。加强市场应急调控骨干企业队伍建设，提高迅速集散应急商品能力，综合运用信息引导、区域调剂、收储投放、进出口等手段保障市场供求基本平衡。

（七）全面提升流通信息化水平。将信息化建设作为发展现代流通产业的战略任务，加强规划和引导，推动营销网、物流网、信息网的有机融合。鼓励流通领域信息技术的研发和集成创新，加快推广物联网、互联网、云计算、全球定位系统、移动通信、地理信息系统、电子标签等技术在流通领域的应用。推进流通领域公共信息服务平台建设，提升各类信息资源的共享和利用效率。支持流通企业利用先进信息技术提高仓储、采购、运输、订单等环节的科学管理水平。鼓励流通企业与供应商、信息服务商加强合作，支持开发和推广适用于中小流通企业的信息化解决方案。加强信息安全保障。

（八）培育流通企业核心竞争力。积极培育大型流通企业，支持有实力的流通企业跨行业、跨地区兼并重组。支持中小流通企业特别是小微企业专业化、特色化发展，健全中小流通企业服务体系，扶持发展一批专业服务机构，为中小流通企业提供融资、市场开拓、科技应用和管理咨询等服务。鼓励发展直营连锁和特许连锁，支持流通企业跨区域拓展连锁经营网络。积极推进批发市场建设改造和运营模式创新，增强商品吞吐能力和价格发现功能。推动零售企业转变营销方式，提高自营比重。支持流通企业建设现代物流中心，积极发展统一配送。加强知识产权保护，鼓励流通品牌创新发展。

（九）大力规范市场秩序。加强对关系国计民生、生命安全等商品的流通准入管理，形成覆盖准入、监管、退出的全程管理机制。充分利用社会检测资源，

建立涉及人身健康与安全的商品检验制度。建立健全肉类、水产品、蔬菜、水果、酒类、中药材、农资等商品流通追溯体系。加大流通领域商品质量监督检查力度，改进监管手段和检验检测技术条件。依法严厉打击侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品、商业欺诈和商业贿赂等违法行为。加强网络商品交易的监督管理。规范零售商、供应商交易行为，建立平等和谐的零供关系。加快商业诚信体系建设，完善信用信息采集、利用、查询、披露等制度，推动行业管理部门、执法监管部门、行业组织和征信机构、金融监管部门、银行业金融机构信息共享。细化部门职责分工，堵塞监管漏洞。

（十）深化流通领域改革开放。建立分工明确、权责统一、协调高效的流通管理体制，健全部门协作机制，强化政策制定、执行与监督相互衔接，提高管理效能。加快流通管理部门职能转变，强化社会管理和公共服务职能。在有条件的地区开展现代流通综合试点，加强统筹协调，加快推进大流通、大市场建设。消除地区封锁和行业垄断，严禁阻碍、限制外地商品、服务和经营者进入本地市场，严厉查处经营者通过垄断协议等方式排除、限制竞争的行为。鼓励民间资本进入流通领域，保障民营企业合法权益，促进民营企业健康发展。进一步提高流通产业利用外资的质量和水平，引进现代物流和信息技术带动传统流通产业升级改造。支持有条件的流通企业“走出去”，通过新建、并购、参股、增资等方式建立海外分销中心、展示中心等营销网络和物流服务网络。积极培育国内商品市场的对外贸易功能，推进内外贸一体化。

三、支持政策

（十一）制定完善流通网络规划。制定全国流通节点城市布局规划，做好各层级、各区域之间规划衔接。科学编制商业网点规划，确定商业网点发展建设需求，将其纳入城市总体规划和土地利用总体规划。乡镇商业网点建设纳入小城镇建设规划。各地制定控制性详细规划和修建性详细规划时应充分考虑商业网点建设需求，做好与商业网点规划的相互衔接。完善社区商业网点配置，新建社区（含廉租房、公租房等保障性住房小区、棚户区改造和旧城改造安置住房小区）商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积的比例不得低于10%。地方政府应出资购买一部分商业用房，用于支持社区菜店、菜市场、农副产品平价商店、便利店、早餐店、家政服务点等居民生活必备的商业网点建设。严格社区商业网点用途监

管，不得随意改变必备商业网点的用途和性质，拆迁改建时应保证其基本服务功能不缺失。各地可根据实际发布商业网点建设指导目录，引导社会资金投向。

（十二）加大流通业用地支持力度。按照土地利用总体规划和流通业建设项目用地标准，在土地利用年度计划和土地供应计划中统筹安排流通业各类用地。鼓励利用旧厂房、闲置仓库等建设符合规划的流通设施，涉及原划拨土地使用权转让或租赁的，经批准可采取协议方式供应。政府对旧城区改建需搬迁的流通业用地，在收回原国有建设用地使用权后，经批准可以协议出让方式为原土地使用权人安排用地。鼓励各地以租赁方式供应流通业用地。支持依法使用农村集体建设用地发展流通业。制定政府鼓励的流通设施目录，对纳入目录的项目用地予以支持。依法加强流通业用地管理，禁止以物流中心、商品集散地等名义圈占土地，防止土地闲置浪费。

（十三）完善财政金融支持政策。积极发挥中央政府相关投资的促进作用，完善促进消费的财政政策，扩大流通促进资金规模，重点支持公益性流通设施、农产品和农村流通体系、流通信息化建设，以及家政和餐饮等生活服务业、中小流通企业发展、绿色流通、扩大消费等。鼓励银行业金融机构针对流通产业特点，创新金融产品和服务方式，开展动产、仓单、商铺经营权、租赁权等质押融资。改进信贷管理，发展融资租赁、商圈融资、供应链融资、商业保理等业务。充分发挥典当等行业对中小和微型企业融资的补充作用。拓宽流通企业融资渠道，支持符合条件的大型流通企业上市融资、设立财务公司及发行公司（企业）债券和中期票据等债务融资工具。引导金融机构创新消费信贷产品，改进消费信贷业务管理方式，培育和巩固消费信贷增长点。

（十四）减轻流通产业税收负担。在一定期限内免征农产品批发市场、农贸市场城镇土地使用税和房产税。将免征蔬菜流通环节增值税政策扩大到有条件的鲜活农产品。加快制定和完善促进废旧商品回收体系建设的税收政策。完善并落实家政服务企业免征营业税政策，促进生活服务业发展。落实总分支机构汇总纳税政策，促进连锁经营企业跨地区发展。积极推进营业税改增值税试点，完善流通业税制。

（十五）降低流通环节费用。抓紧出台降低流通费用综合性实施方案。优化银行卡刷卡费率结构，降低总体费用水平，扩大银行卡使用范围。加快推进工商

用电用水同价。落实好鲜活农产品运输“绿色通道”政策，确保所有整车合法装载运输鲜活农产品车辆全部免缴车辆通行费，结合实际完善适用品种范围。切实规范农产品市场收费、零售商供应商交易收费等流通领域收费行为。深入推进收费公路专项清理，坚决取缔各种违规及不合理收费，降低偏高的通行费收费标准。从严审批一级及以下公路和独立桥梁、隧道收费项目。按照逐步有序的原则，加快推进国家确定的西部地区省份取消政府还贷二级公路收费工作进度。

四、保障措施

（十六）完善流通领域法律法规和标准体系。推动制定、修改流通领域的法律法规，提升流通立法层级。抓紧修订报废汽车回收管理办法，积极推动修改商标法、反不正当竞争法、广告法和消费者权益保护法等法律，研究制定典当管理、商业网点管理、农产品批发市场管理等方面的行政法规。全面清理和取消妨碍公平竞争、设置行政壁垒、排斥外地产品和服务进入本地市场的规定。积极完善流通标准化体系，加大流通标准的制定、实施与宣传力度。

（十七）健全统计和监测制度。加快建立全国统一科学规范的流通统计调查体系和信息共享机制，不断提高流通统计数据质量和工作水平。加强零售、电子商务、居民服务、生产资料流通等重点流通领域的统计数据开发应用，提高服务宏观调控和企业发展的能力。扩大城乡市场监测体系覆盖面，优化样本企业结构，推进信息采集智能化发展，保证数据真实、准确、及时，加快监测信息成果转化。

（十八）发挥行业协会作用。完善流通行业协会的运行机制，引导行业组织制定行业规范和服务要求，加强行业自律和信用评价。支持行业协会为流通企业提供法律、政策、管理、技术、市场信息等咨询及人才培训等服务，及时反映行业诉求，维护企业合法权益。

（十九）强化理论体系、人才队伍和基层机构建设。深化流通领域理论和重大课题研究，完善我国现代流通产业发展的理论和政策研究体系。大力培养流通专业人才，加快形成高校、科研院所与部门、行业企业联合培养人才的机制，积极开展职业教育与培训，提高流通专业人才培养质量。加强干部队伍建设，提高基层干部的服务意识和监管执法能力。加强基层流通管理部门建设，充实一线力量，保证基层流通管理工作通畅有效。

（二十）加强组织领导。国务院有关部门、地方各级人民政府要高度重视加

快流通产业改革发展的重要性，切实加强组织领导，根据要求抓紧制定具体实施方案，完善和细化政策措施，确保各项任务落实到位。建立由商务部牵头的全国流通工作部际协调机制，加强对流通工作的协调指导和监督检查，及时研究解决流通产业发展中的重大问题。各地要将加快流通产业改革发展作为调结构、转方式、惠民生的重要抓手，完善配套政策和监管措施，保障流通产业改革发展所需资金，促进流通产业持续健康发展。

国务院

2012 年 8 月 3 日

商务部关于加强中小商贸流通企业服务体系建设的指导意见

商流通发[2011]399号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门:

为深入贯彻落实党的十七届五中全会、“十二五”规划纲要关于加快服务业发展的精神，通过搭建平台、集成政策，优化服务资源配置，为中小商贸流通企业发展创造良好外部环境，现就加强中小商贸流通企业服务体系建设提出以下意见:

一、充分认识建设中小商贸流通企业服务体系的重要意义

改革开放以来，商贸流通业的快速发展有力地促进了经济社会平稳较快发展，已成为国民经济的先导性和基础性产业。中小商贸流通企业是商贸流通业的主体，占全行业企业总数的 99％以上，主要集中在零售、餐饮、居民服务、商务服务等行业，是保持市场繁荣、吸纳创业就业、便利居民生活的主要力量。但是，近几年来中小商贸流通企业在资金、成本、人才、市场等方面面临诸多困难，中小商贸流通企业的作用和潜力受到抑制。加快建立面向中小商贸流通企业的服务体系，优化配置金融、技术、信息、人才等各类资源，从政策、资金、机制上为中小商贸流通企业发展创造良好环境，促进中小商贸流通企业又好又快发展，有利于推动流通业结构调整、发展方式转变，是“十二五”时期搞活流通、扩大消费、保障和改善民生的一项重要紧迫任务。

二、总体要求

（一）工作目标。用 5 年时间，分国家、省、市三级建设一批功能完备、运作规范的中小商贸流通企业公共服务平台，扶持一批特色突出、服务能力强的示范性专业服务机构和专业服务商，形成服务主体多元化、运营市场化、资源社会化、分布网络化、服务便捷化的服务体系，使中小商贸流通企业规模化、品牌化、网络化、信息化水平得到提升，竞争力有所增强，形成有利于中小商贸流通企业发展的环境。

（二）基本原则。一是坚持政府引导、社会参与、市场运作，发挥政府引导支持作用，调动社会各方面积极性，充分利用现有资源，形成公共服务与市场化

服务相互结合、相互促进的服务体系。二是坚持服务共享、特色突出、逐步完善服务功能，优先解决中小商贸流通企业特有的问题和瓶颈，与现有中小企业服务系统有效衔接。三是坚持示范先行、逐步推广、长期服务，选择发展基础好、带动效应强的地区先行试点，在取得经验的基础上逐步推广，并探索建立相对固定的服务机构和长效工作机制。

三、主要任务

（一）建设公共服务平台。各级商务主管部门在现有资源基础上改建或新设中小商贸流通企业服务中心，并以此为依托整合行业协会、专业服务机构、专业服务商、高等院校、科研院所等各类服务资源，形成面向广大中小商贸流通企业的公共服务平台。2012 年先期选择发展基础好、带动效应强的 20 个城市开展试点。加强对公共服务平台的支持，逐步形成以服务中心为核心，联结政府部门、中介组织、专业机构和服务商，为中小企业提供多元化、综合性服务的服务网络。对特色突出、服务完善、示范效应强的专业服务单位，要重点扶持，加强推广。

（二）完善服务内容，满足企业需求。引导中小商贸流通企业公共服务平台重点开展以下服务:

一是融资服务。建立企业信用档案，开展企业信用征集与评价服务，完善商圈融资、供应链融资配套服务，帮助企业获取银行直接融资；组织企业与担保、典当、融资租赁、商业保理、保险等机构对接并开展相关配套服务，帮助企业实现交易风险转移和无抵押融资。

二是市场开拓服务。加强市场信息网络建设，分行业、地域开展市场环境分析、发展趋势预测，为企业提供国内外市场供需信息服务，帮助企业掌握市场情况；举办或组织企业参加各类展览展销、贸易洽谈、节庆促销、跨产业对接等活动，帮助企业拓展经营领域；组织企业建立联合采购、共同配送等合作机制，降低经营成本。

三是科技应用服务。帮助企业开展信息化建设，利用信息技术优化业务流程和交易方式，提高管理、营销和服务水平；帮助企业应用电子商务，利用网络营销平台发展网络销售业务，拓展营销方式；帮助企业开展节能减排、提升效率等方面的技术改造，提升整体竞争力。

四是管理提升服务。推广应用特许经营、连锁经营等现代流通组织形式，

提升企业组织化水平；提供品牌设计、品牌传播、品牌保护等服务，提高企业品牌影响力；开展对经营者、高级工商管理人才和专业人员的培训，提高企业人力资源水平。

（三）制订支持政策，优化发展环境。加快推动现有政策措施的贯彻落实，解决政策不平等问题，创造公平竞争环境，切实减轻中小商贸流通企业负担；完善行业监测和统计评价体系，开展中小商贸流通企业分类统计分析工作，提供市场分析和风险预警；加快推进标准化建设，深入开展标准推广，充分发挥标准在促进企业发展中的重要作用；细化商贸流通领域中、小、微型企业标准，增强支持政策的针对性和有效性；发挥公共财政资金的引导作用，对公共服务平台建设和相关服务项目给予引导支持；全面考虑我国经济社会发展需要和各行业特点，发布优先发展的行业目录，并在此基础上选择一批商业模式新、经营特色突出、发展潜力大、带动作用强的中小商贸流通企业进行重点培育，支持其做大做强。

四、保障措施

（一）高度重视，加强组织领导。各地商务主管部门要高度重视中小商贸流通企业发展，建立健全与财政、工业和信息化、科技、农业、工商、质检等部门以及供销社、工商联的工作联动机制，明确目标责任，推动工作落实。要及时掌握企业发展的新情况、新特点，注重解决发展中出现的新问题，努力为中小商贸流通企业发展创造良好条件。

（二）全面调研，制订工作规划。各地商务主管部门要根据本地区中小商贸流通企业发展特点和实际需求，会同有关部门研究制订与本地经济社会发展规划相衔接的具体规划，提出中小商贸流通企业服务体系建设的总体思路、目标和具体措施，细化服务体系建设规范，因地制宜，分类指导，有步骤、有重点地推进各项工作。

（三）加大支持，加强宣传指导。各地商务主管部门要充分运用各类财政资金，引导和带动社会投资，加大对中小商贸流通企业发展的支持。有条件的地区要积极争取设立支持中小商贸流通企业发展的专项资金。要加大对公共服务平台的指导和服务力度，及时了解建设运营情况，发现和解决出现的问题，引导公共服务平台规范运营，不断增强服务功能，提高服务质量，实现可持续健康发展。要充分发挥网络、报刊等媒体的作用，加大对公共服务平台的宣传，帮助中小商

贸流通企业更好地利用服务平台实现又好又快发展。

商务部

二〇一一年十月二十七日

关于印发中小企业划型标准规定的通知

工信部联企业[2011]300号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位:

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发[2009]36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部　　国家统计局

国家发展和改革委员会　　财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发[2009]36号)，制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及

以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

附件 2

部分国家和地区中小企业服务体系建设案例

德国中小企业服务体系

德国扶持中小企业发展的政策主要是由联邦及各州经济发展部门，各级协会、行会、手工协会，投资银行、担保银行等机构来制定和实施，这些机构之间有着明确的分工，同事保持联动与协作，形成了以政府经济部门为核心、各种协会和政府支持的服务机构为主体、商业性服务机构参与的服务体系。其主要运作特点:

(一) 各级政府经济部门是中小企业服务体系的核心

在德国，联邦政府经济部负责制定中小企业的政策框架和实施各类支持中小企业发展的政策项目。1998-2000 年期间，联邦经济部在中小企业创新、经营、环保方面的项目多达 4.67 万个咨询项目，补助经费 1.15 亿马克，对新创业及经理人员的培训共 1.44 万个项目，补助费用为 2500 万马克，每年选择 200 个国际性展览，支持约 5000 个中小企业参展，补助费用 7000 万马克。州县政府经济部、局负责在联邦政府框架下制定实施政策，负责编制中小企业促进资金预算，负责审查促进资金使用实施计划。各级经济部门、局负责通过随机抽查的形式对扶持资金使用情况进行绩效考评，但各级政府都不直接确定促进资金投向。

(二) 政府自持的服务机构和各类协会成为服务的主体

在德国，负责中小企业服务的机构主要是以实体化模式存在和运作的非营利组织。一类是由政府出资成立的专业服务机构。如联邦贸易信息处、各种政策银行、担保机构等。其中，负责中小企业融资的投资银行一般由联邦、州、县三级政府共同出资组建，属于注册登记的法人实体，其在管理和决定促进资金投向时，以经济实体的方式承担法律责任。担保银行一般也由联邦、州、县三级共同出资组建，明确规定了三级政府的担保责任风险承担比例，联邦政府承担风险责任的 20%，州政府承担风险责任的 55%，县政府承担风险责任的 25%。由于有实体化的担保机构为中小企业提供融资担保，有效地解决了中小企业的融资问题。另一类是由政府给予资金支持的半官方资讯机构、各类协会等中介组织。如得过经济合理化委员会，是有 80 年历史、服务 6300 个中小企业的会

员制咨询机构，主要提供生产与质量管理、人力资源、管理与组织机构、信息资讯与国际交流等方面的服务，其服务经费的 85%来自政府补助。此外，大量的中小企业服务是由有着十分完善和具有权威性的协会、行会来组织来提供。这些协会或行会一般由当地的商界领袖担任协会、行会的董事长。协会、行会均以实体化模式存在，使其对所做的出具资信证明、资格认证、评审、培训等负有法律责任，有利于增强协会对其成员的服务意识和服务效果。

（三） 社会服务机构依法办事分工明确

社会服务机构承担的中小企业服务职责均以合同和法律的形式给予明确，使得政府促进资金的管理和使用受到了法律保护。在明确的职责框架下，各机构保持着有效的联动与协调，为促进资金安全、高效使用提供了保障。其中，投资银行是按照各级政府的政策框架、实施政策，负责促进资金的管理，决定资金具体投向；担保银行按照各级政府的政策框架、实施政策负责审查和为企业提供担保；各类协会负责对申请促进及资金的企业进行资信调查，审查申请促进资金的企业的创建和再投资方案，评审企业创新和产品创新，负责出具审查报告，为投资银行确定促进资金支持方案提供依据。协会与政府签订合同，接受政府委托和提供的培训资金，为企业提供培训服务。

（四） 中小企业服务体系具有较强的法律和政策支持保障

德国中小企业的促进政策、促进资金预算等，均需报各级议会审查通过，并以法令的形式公布，使政策具有很强的约束性，使促进政策执行部门在执行中有法可依。如：规定当企业发生利用促进政策套取促进资金时，企业要负法律责任，促进资金部门可通过法律追究企业责任；规定未实现促进目标的企业，促进部门有权依法收回促进资金等。这些规定条款有效地保障了促进政策的实施。

美国中小企业服务体系

美国是世界上最大的经济体，拥有2500万家小企业，占公司总数的99%，吸收了美国一般以上的就业人口；美国 96%的出口商是中小企业。美国政府为促进中小企业发展，不仅制定了一系列法律和政策，而且为中小企业发展提供一系列服务支持，形成了政府与市场共同参与、互动互补的中小企业体系。

（一） 政府设立相应的机构，为中小企业提供服务和扶持

包括隶属于国会和中小企业委员会，隶属白官的总体中小企业会议，隶属于联邦政府的小企业管理局3个机构。小企业管理局（SBA）是1953年美国国会授权美国联邦政府成立的，直接隶属于总体事务办公室，这种行政关系充分保证了小企业管理局的协调职能：作为企业的代言人，反应小企业的要求，维护小企业的利益；向小企业提供信息、资金、技术、培训、采购等一系列的援助和支持。

（二） 中小企业服务支持有健全的法律保障

美国支持中小企业发展的法律主要分为三个层次。一是为中小企业创造公平竞争和发展环境的相关法律，特别是以反垄断、促进公平竞争和交易为核心，相继出台了《谢尔曼法》、《克莱顿法》等法案。二是于1953年通过《小企业法案》，成为保护小企业的基本法，明确规定了政府促进中心企业发展的基本职责、机构、政策方式等内容。三是专门针对中小企业特殊需要的专门法案。如1980年出台的《小企业经济政策发》，1982年出台的《小企业技术创新开发法》等。其中，《小企业技术创新开发法》规定联邦政府机构要签订研究与发展项目合同时，小企业必须占有法律规定的最低百分点。

（三） 通过完善市场确保中小企业获得专业化社会服务

以中小企业融资服务为例，美国政府通过促进金融市场发展，特别是促进各类商业银行、风险投资、保险等市场的发展与完善，为中小企业提供多样化、专业化的融资服务。如全美共有1000多家商业银行，其运行机制完全为市场机制，利率依据市场的的情况而上下波动，风险自担。

（四） 在政府支持下建立多种中小企业专业服务机构

根据美国中小企业相关法规，美国小企业管理局按其制定技术援助计划，建立了小企业网站、小企业开发中心、退休经济热服务团、女子创业中心、一站式资金店、出口援助中心等服务机构，向任何有开办小企业意愿的人士提供面对面的免费咨询服务，并开设主体广泛、收费低廉的培训班。此外，通过设立创新创业中心，为中小企业提供创新服务和培育科技性小企业。目前，全美有1000多个创新创业中心。其模式为政府投资为主，也可个人或企业投资，大专院校、科研单位为依托，扶持中小技术企业。其职能主要包括技术服务、法律咨询服务、通过风险投资公司帮助融资等。其运行机制：政府提供一定的资金建立创业中心，包括工作人员经费、基础设施；创业中心和企业都要照常纳税；创业中心提取1/6的股份，以1%逐年递增到4%，并收取一定的服务费、房租、设备使用费；企业可获取技术、法律咨询、融资服务，使企业起步。

（五） 为中小企业权利提供保障和法律支持

美国于1976年根据国会通过的法案，设立了小企业宣传与维权办公室，下设有10个区域办公室，其职能是保护、加强并在政府制定规章决议的过程中有效地代表小企业的利益。

意大利中小企业服务业体系

意大利发展中小企业的模式，在国际上被誉为“新世纪工业发展模式之一”，形成了以协会等各类中介组织为主体，具有较强政策和法律支持的中小企业服务体系。

（一） 以行业协会为核心的中小企业服务体遍布全国

意大利为中小企业服务的中介机构遍布各行业、各地区。除了中小企业商会、手工业联合会以外，成立于 1946 年的意大利中小企业联合会（CONFAPI）尤其重要。目前，该组织下设不同行业、不同地区的分会、不同地区的分会，会员企业已超过 6 万家。该组织一方面与政府、国会、议会、政党等国家制度层面保持着紧密的联系，积极地参与意大利的政治、经济与社会活动，并与其他的雇主协会、贸易联合会在新的工业联合体系中共同工作；另一方面，在筹措资金、职业培训、财务管理、工会组织、法律、产品出口、外事接待等多个领域为会员企业提供服务。该组织重要的只能之一，是帮助会员企业申请银行贷款和财政拨款。根据与银行签订的优惠协议，该组织协调给予企业的贷款，银行必须降低开户费和利率，并每半年检查一次。同时，对于欧盟和大区政府用于企业扩展、研发与培训、国际化经营等特定的资金支持项目，该组织也帮助企业按照规定申报。而别是，该组织早在 1981 年会同商会和 7 户企业共同发起成立了担保公司，专业帮助中小企业获得贷款。据介绍，其担保能力可以按照注册资本放大 30 倍，对企业的担保额可以占到企业贷款总额的 50%，担保费按照 0.4%-0.5%的比例收取。此外，“中小企业技术创新推广中心”也是重要的中介服务机构。这些机构大多有自己的实验室，通过对已有软件与硬件的创新性组配，创造出新的生产设备系统和产品，设计出具有良好竞争优势的新工程工艺和技改方案，向不同行业、不同层次的中小企业提供不同形式的服务，并向中小企业传播技术信息和技术知识，为中小企业创新提供质检、认证、技术培训等服务，以满足这些中小企业进行技术创新的需要。

（二） 多种政策支持多样化的社会服务

意大利政府制定并实施了一系列支持中小企业发展的政策，支持各类社会

化、专业化服务机构为中小企业发展提供支持。例如：在支持职业培训方面，经费由欧盟通过意大利大区政府下达给培训机构，参与培训的个人和企业不需支付培训经费，欧盟还要检查经费使用情况喝培训项目执行情况。职业培训一般都由中介机构举办，个人自愿参加。意大利的雇员合同规定，企业对 30 岁以下护院应当进行培训，政府在雇员的税收待遇方面给予优惠。企业与雇员签订合同时，应当约定职业培训的内容，以后由雇员根据自身情况提出参加各种培训的要求，再由企业安排。

（三） 强化针对中小企业的公共服务

特比是在科研和技术服务，意大利政府支持各类国有、公立科研机构为中小企业的技术创新活动给予全面有效支持，其中最为突出的是意大利工商部下属的工业型应用研究机构，它属于全国第二大科研机构，在全国有 10 个科研基地，主要从事环境、能有方面的新技术研究，向中小企业积极推广已成熟的技术成果，帮助企业发展。普拉托地区是意大利重要的纺织产业集群区，国立的佛罗伦萨大学在该地区设有研究机构，研究成果通过技术公报，无偿推广给小企业，或者大学与企业联合开发技术。可以说，每个产业集群区内，专业化的科研机构（包括大学）已经成为中小企业稳定发展的技术依托，并和中小企业相互依存、相辅相成。

（四） 服务体系发展具有较强的法律和政策资源保障

在欧盟的统一制度安排下，意大利政府调整了传统的扶持中小企业发展的方式，一方面完善了各级政府支持中小企业发展的法律体系，以伦巴第大区为例，该区仅促进中小企业国际化经营方面的法律制度就有 5 个之多，内容涵盖企业到国外参股、收购国外死人企业或在国外投资设立新企业、到欧盟以外地区建立仓库以利商业活动、资助企业市场调研和开展可行性分析及境外展销等。另一方面，依靠欧盟的财政政策对中小企业进行扶持，如针对中小企业的研发费用补助。

总之，意大利政府、科研机构、金融组织与中介机构是保证中小企业健康发展的重要支柱，使中小企业的业主从企业创立到市场调研，从技术创新的融资渠道，从人员培训到生产营销等方面，都能统一定渠道得到有效的支持与帮助。

香港地区中小企业服务体系

提供丰富多样的社会化服务网络，是香港特区政府为改善中小企业投资环境的一个重要举措，其显著特点是“小政府、大作为、社会化”。

（一） 政府及主管机构提供政策和资源保障

特区政府及主管机构作为服务体系的协调者，为中小企业服务体系的运作提供政策和资源保障。其中中小企业委员会主要负责向政府提出中小企业发展的政策建议，工业贸易署的中小企业办公室负责相关政策的制定和实施，并负责协调整个香港中小企业服务体系，给予政策与资源的保障。此外，政府机构还向中小企业提供必要的信息咨询等公共服务。如工贸署中小企业办公室专门成立中小企业信息中心，其服务主要内容是联络并组织政府各部门、工商各团体、大专院校、工业支持组织等，专门为中小企业提供有针对性的服务，不仅以“一站式”的概念提供相关资料，而且还详细为中小企业介绍各行业在香港营商所需要的拍照及许可证等申领手续。

（二） 公营机构成为服务体系运作的核心和主体

特区政府的公营机构成为服务体系运作的核心和主体，特别是香港生产力促进中心和香港贸易发展局这两大公营机构，在中小企业服务中发挥了至关重要的作用。这些公营机构主要依靠香港政府的财政拨款开展活动，其主要职能是为香港中小企业提供人力资源服务，改善经营管理服务，开拓国内外市场，协助企业向相关机构借款等。政府针对中小企业的一些主要政策项目，如“中小企业营商友导实验计划”、旨在提高产品质量的检测认证服务等，主要是由公营机构、公营机构联合专业服务机构实施。

（三） 全面吸引协会和各种专业服务机构参服务

香港是全世界服务业最为发达的地区，香港政府在促进服务业发展以及为中小企业服务方面最重要的做法是，政府从金融、专业服务、港口等领域中退出，注重发挥各类专业服务机构、港埠内外企业的作用，鼓励和引导它们参与中小企业服务，为香港的服务业发展提供更大的空间。这不仅直接促进了香港金融、会计、法律、管理咨询、港口及物流服务等专业服务业的快速成长和竞

争力的大幅提升，也使得中小企业能够获得更为专业、高水平的服务，有利于中小企业更好地利用各种市场资源加快发展。

（四） 注重改善中小企业经营管理能力和科技水平

这是香港中小企业政策和服务体系发展的一个重要内容。为此，香港生产力促进局在管理咨询、信息技术、品质管理、研发服务等方面开展了一系列针对中小企业的服务项目。如在提高中小企业产品质量方面，专门成立了香港认可出，其目的是强化和推广产品测试和认证服务，主动提升香港的产品检测水平，促进本地和海外机构接受认可香港检测结果，以消除技术上的贸易壁垒。

（五） 注重帮助中小企业开拓国内外市场

香港贸易发展局一方面下设中小企业服务中心，并在其网站上专门设立“网上中小企业中心”，专门为中小企业提供各类最新贸易信息、贸易咨询和顾问服务。另一方面是通过打造“三大服务”平台，帮助中小企业开拓国内外市场；一是在香港每年举办 300 多次国际贸易展览会来吸引全球买家采购香港产品；而是在海外，带领香港中小企业开拓市场推广活动；三是在“贸发网”上，为香港中小企业拓展商机。此外，香港贸发局还为中小企业提供出口信用保险等方面的服务。

（六） 高度重视人力资源服务

香港特区政府高度重视提高中小企业人力资源素质，并为此采取了一系列政策措施。一方面，加大人力资源培训的力度，职业训练局、雇员再培训局等获得政府注资的机构，承担了为中小企业提供的各种培训服务；另一方面，特区政府正在推行“输入内地专业人才计划”，并放宽内地学生在港毕业后留港工作的政策，同时政府提出和鼓励在职人员的继续教育，提倡终身学习等措施。

附件 3

部分城市中小商贸流通企业公共服务平台建设案例

长沙市：定位准确、系统性强，全面搭建服务平台

长沙市提出实施中小商贸流通企业成长服务工程，即“191·N”工程：组建一个服务中心，构建创业指导、人才培养、信息服务、管理咨询、法律维权、市场开拓、技术创新、融资担保、服务创优九大服务板块，重点服务1000家中小商贸流通企业，推动全市N家中小商贸流通企业发展。他们还提出，要使公共服务平台真正成为广大中小商贸流通企业的“一友两手”，即真诚相助的知心朋友，全天候的工作帮手以及长期推动其健康发展的有力推手。在未来三到五年，将打造主体多元化、运营市场化、资源社会化、分布网络化、服务便捷化、覆盖全市中小商贸流通企业的公共服务平台。为此，制定了长沙市《中小商贸流通企业服务机构管理办法》、《公共服务平台建设专项资金管理办法》，形成了工作制度保障。还与媒体合作，在长沙晚报上进行了2个整版、11期专栏及若干动态宣传报道（附后），形成了良好的社会影响。

长沙市紧紧抓住中小企业融资难这个重点，取得了突破。服务中心联合民生银行，依托相关行业协会组建了电子商务、家庭服务、美容美发等7家城市商业合作社，由入社的企业出资建立互助合作基金，基金成员可获得出资额5-10倍的无抵押银行贷款。这种贷款模式无门槛、无抵押、风险低、贷款易，银行采用同期最低利率（8%），服务中心给予一定的风险补偿和利息补贴，相关企业以出资额为限承担有限责任，得到广大中小商贸流通企业的普遍认同和积极参与。目前已成立的5支互助合作基金共获得银行贷款3.59亿元。预计到明年上半年，将实现对1000家企业的无抵押贷款。

长沙市组织开展面向中小商贸流通企业的公共咨询和专业化服务，收到初步成效。服务中心相当于公共服务平台的“中枢神经”，一头连着千家万户的中小微企业，一头连着各类专业服务机构。除了为中小商贸流通企业提供市场、法律、政策等信息咨询服务外，服务中心还向中小商贸流通企业推荐资质信誉好的服务机构，为其提供所需要的专业服务；向优质服务机构推荐需要服务的中小商贸流通企业，提供服务项目。中心已组建了一支由高等院校、科研院所、专业咨询机构、政府专业人士及当地知名企业家组成的100多人的专家团队，

为中小商贸流通企业提供免费的咨询服务。目前已为10家老字号企业提供了上门巡诊，针对企业生存发展中的问题，对症下药，出谋划策。还组织举办烹饪、点菜师、药剂师等近10项劳动技能大赛，提高中小企业员工素质；举办购物消费节，帮助企业开拓市场。目前全市已有百货、超市、餐饮、酒业、物流、婚庆、健康休闲、家政服务、电子商务等20余类行业的近1万家企业和50多家专业服务机构在中心登记注册，为开展服务提供了广泛的基础。

新余市：夯实平台主动出击，整合资源分步推进

（一）服务管理由“松散自由”变为“紧密依靠”

为加强对中小商贸企业的服务管理，新余市专门成立了企业联合会，召开了第一届会员代表大会，已有114家企业申请入会，吸纳了6个行业协会为团体会员单位，涉及20多个行业。联合会成立后，将定期举办企业与政府以及部门间的对话会、座谈会,沟通思想,通报情况,探讨问题,研究对策,建立企业与政府间沟通交流的通畅渠道，成为中心紧密联系中小商贸流通企业的重要平台和桥梁。同时，进一步转变政府服务职能，通过创造条件,把一些事情移交给联合会来办，使联合会成为加强中小商贸流通企业服务的重要抓手和载体。目前，联合会已组织培训会、政策宣讲会等3场，深受会员企业的好评。

（二）平台在线服务由“封闭运行”转为“对外开放”

新余市中小商贸企业公共服务平台重点打造“两网一刊”，通过在线服务，提升服务水平。平台引入专业信息媒体服务商，通过资源整合，推出了新余中小商贸流通企业公共服务平台在线，免费为中小商贸流通企业提供政策、技术、市场、人才等信息，累计上传文章421篇，百度收录563条，谷歌收录812条，SOSO收录890条，总浏览量9217次。同时重点打造面向中小商贸流通企业产品推广和服务的专业B2B电子商务网站—百邦商城。通过建设网络超市，为各类中小商贸流通企业提供服务消费者的在线营业窗口、产品销售柜台，在线结算，解决中小商贸流通企业独立开展电子商务的各种人才、资金、配送、场地等实际问题，目前已有121家企业积极申请，为企业上传产品675个，设立企业专区8个，商品数量还在不断增加中，深受中小商贸流通企业欢迎。改版后的《新商界》深入挖掘本市中小商贸流通企业创业经历，深层次宣传业内优秀企业先进经验，不断扩大杂志影响力。目前，改版后的《新商界》杂志已发行6期月刊，每期发行量达3500册。

（三）业务培训由“寥寥无几”变为“丰富多彩”

服务平台启动以来，以培训工作为抓手，先后分业态举办了4次培训，吸引了大批企业参与。省商务厅李青华副厅长亲自与商贸流通企业家开展的企业

发展互动讲座，吸引了 87 家企业参加；商贸流通企业电子商务培训会吸引了 96 家商贸流通企业参加；为期 4 天的足疗行业技术培训吸引了全市所有保健按摩休闲企业 243 人参加；针对废旧商品回收行业的再生资源行业培训吸引了近 47 家企业参加。分业态、分层次的培训活动充分展现了“虹吸效应”，不仅深受获益的企业好评，没有能够参加培训的其他业态的企业和行业协会也纷纷建议尽快举办或合作举办与企业相适宜的培训。借助培训活动也使企业进一步了解了中小商贸流通企业服务中心，有 22 家企业在参加培训的同时享受到了融资服务、媒体广告等其他服务。

（四）整合服务资源由“各自为战”变为“集中出击”

突出“政府服务中介、中介服务企业、企业受益发展”的理念，以市级中小商贸流通企业服务中心为龙头，吸纳整合涉及到商务工作的各类咨询、培训、会计、评估、劳务、认证、法律等各类服务资源，构建起立体式、多功能服务体系。中心整合了 12312 商务举报投诉服务、家政服务、对外劳务服务等平台资源，实现呼叫平台、咨询服务、专家服务、师资培训等资源共享。中心还与市工商局联系协调，在服务大厅增设代办工商注册服务，安排专人免费为中小商贸流通企业提供代办工商注册服务，进一步拓展了服务的功能，使得中心真正成为了普惠于民的社会化平台。

临沂市：搭建五个服务平台，全面助力企业发展

山东省临沂市是商务部确定的首批中小商贸流通企业公共服务平台试点城市。临沂市政府坚持一手抓筹建，一手抓服务开展，积极推进平台建设。2012年10月，临沂市中小商贸流通企业服务中心启动运营，首批入场常驻服务机构达到6家，设立融资服务、管理咨询、科技提升、市场开拓、法律服务等8个服务窗口，着力为企业提供融资、市场开拓、科技应用、管理提升和物流配送五大平台服务。目前，中心共为2800家中小商贸流通企业提供了融资、管理咨询、市场开拓等各类服务。

一是搭建融资服务平台。整合政府、银行、企业和社会资源力量，搭建多元化融资担保服务平台，对具有良好发展前景的中小企业加大资金扶持力度；针对各专业批发市场（有形商圈）和行业协会（无形商圈）的商户，联合临商银行、民生银行临沂支行、临沂城市合作银行等推出“惠商贷”、“商贷通 ”等金融产品，组建中小企业信用联盟和市场商户信用联盟，开创了银企搭桥、产业发展的共同发展之路。2012年10月份以来，共为2228户商户提供贷款总额20.05亿元，有效解决了中小商贸企业的融资难题。

二是搭建市场开拓服务平台。瞄准国内、国外两个市场，做好内外贸结合文章。先后组织200余家商贸流通企业参加了第二届中国（贵州）国家酒类博览会、2012山东台湾名品博览会、第七届中国临沂国际人造板材博览会、第三届中国临沂市场贸易博览会、第八届中国食品博览会等展会，达成意向交易额3亿元，提高了企业的市场开拓力度，扩大了企业的知名度。以“临商网”为主要载体，整合专业行业网站，为中小商贸流通企业搭建“合作、交流、展示、交易”的市场拓展网络平台，积极发展电子商务；积极开拓国际市场，组织中小商贸流通企业参加广交会、东盟博览会、匈牙利中国商城出口商品展等各类展览展洽活动，加强与外埠企业来往，逐步提高市场占有率和产品知名度。组织43家企业赴匈牙利中国商城成功举办了第二届中国临沂匈牙利（中东欧）商品展，接待采购商3000余人，达成合同或协议4800万美元，并设立了常年展。

三是搭建科技应用服务平台。帮助企业开展信息化建设，提高管理、营销

和服务水平，重点推动桃源购物有限公司、九州商业集团、立晨物流等商贸流通企业实现与国际供应商、采购商的 B2B 电子商务无缝集成；大力推进电子商务，引导和支持企业借助第三方综合电子商务交易平台，发展网络商品交易。联合中国市场学会、临沂商城电子商务有限公司举办电子商务培训班三期，培训电子商务人员 200 余名。

四是搭建管理提升服务平台。推广特许经营、连锁经营等现代流通方式，重点鼓励老字号、特色店、知名品牌企业发展特许品牌；完善人才培训服务网络，实施“千户成长企业经营管理团队”、“市场采购贸易业务培训”“万名创业者、万名小老板”等培训工程，广泛开展政策法规、企业管理、市场营销、专业技能等培训。 共为 120 余家中小商贸企业提供管理咨询和培训服务，累计咨询培训 6000 人次。

五是搭建物流配送服务平台。组织企业建立联合采购、共同配送等合作机制，降低物流成本；在市区培育建设 5-6 个大型共同配送中心和 100 个物流末端配送网点，培育 10 家社会化、专业化、规模化的第三方物流企业；依托鲁南交通物流网，建立物流配送信息平台，形成高效的现代化配送系统。

荆州市：平台建设“六抓六落实”，提升对企业服务功能

荆州市作为商务部中小商贸流通企业公共服务平台建设试点，围绕“六抓六落实”的总要求，积极实施各项工作的推进。

六抓：一是抓调查摸底。组织摸清荆州市重点企业、机构、服务提供商和中介组织为了摸清行业家底，组织市、县两级商务部门开展重点中小商贸流通企业、服务机构和专业服务提供商的清理工作。全面摸清重点企业、机构、服务提供商和中介组织等准确情况，以及工作的热点、难点，以便科学研究工作的切入点。为服务项目的设计、再造与外采提供依据。全市现有重点中小商贸流通企业1927家。为服务项目的再造与外采提供了依据。此外，经过摸底，我市除工、农、中、建等四大国有银行和本土湖北银行设立有小额贷款部外，民营的还有38家小额贷款公司、融资租赁公司、担保公司和11家典当企业，为建立中小商贸流通企业融资平台打下了厚实的基础。目前，荆州市中小商贸流通企业投资融资平台、孵化平台和聚集平台已经步入正常运行轨道。

二是抓信息化建设。为了完善公共服务平台服务流程，荆州市中小商贸流通企业服务中心官府网站已经设计完成，并充实了内容，内部可以浏览。网站开通的前期手续已全部完成。网站设计内容包括:

（1）10个信息对接与交易平台（“投资融资”、“法律维权”、“农产品购销”、“水产品产销”、 “营销管理”、 “荆州特产”、“人力资源”、“创业辅导”、“家政服务”、“文化建设”);

（2）18 个资讯信息栏目（资讯中心、政策法规、市场开发、县级商务、最新消息、 时事新闻、通知公告、大厅活动、联系点动态、服务机构、市场开发、 市场调查、运行监测、理论研究、政务链接、体系链接、项目推广、风采展示);

（3）4个在线服务栏目（在线备案、在线培训、在线呼叫、在线维权）组成。

为了帮助全市中小商贸流通企业在线拓展市场，我们组织专业团队制定了《荆州市中小商贸流通企业电子商务服务平台解决方案》,等部里统一安排上线

实施。该方案根据商务部安排，已上报商务部遴选，力求向全国推广，普惠制使用。

三是抓专家团队。为了尽快面向全市中小商贸流通企业开展人力资源服务、科技运用服务、专家咨询服务和管理提升服务，提高全市中小商贸流通企业中、高层管理人员、员工整体素质和企业运行质量与效能，通过整合地方现有教育资源（包括师资、教学场地、教学设施设备等）、咨询机构和专家学者，建立了荆州市中小商贸流通企业人力资源培训基地和荆州市中小商贸流通企业专家咨询团。人力资源培训基地设在荆州市东方职业技术学校；专家咨询团，由全市22位经济学、管理学领域知名专家、学者、实际工作者组成。

四是抓组织领导。为切实加强对中小商贸流通企业公共服务平台建设试点工作的领导，荆州政府成立“荆州市中小商贸流通企业服务体系建设领导小组”。由市委常委、市人民政府副市长曹松任组长；市人民政府副秘书长张少华、市商务局局长卢明和任副组长；市财政局、经济和信息化委员会、市科技局、农业局、工商局、质监局、供销社、工商联主要领导为成员。每月召开一次工作联系会议，主要是通报情况、协调和解决公共服务平台建设试点进程中的问题和矛盾、布置下一阶段的工作，并分解工作目标。

五是抓三项服务。（一）开展市场开拓服务。为将荆州市工业品、农副土特产品推向台湾、香港、澳门等地及东南亚国家，服务中心邀请东莞大麦客商贸有限公司来荆州考察，取得丰硕成果。东莞大麦客商贸有限公司考察后达成合作意向：一是先将荆州市企业生产的工业品、农产品和水产品等200多个品种推介到东莞大麦客“台博会展中心”展出与销售，以此为平台将荆州地产品辐射到东南亚乃至世界各国；二是将台湾产品通过荆州市大型卖场辐射到荆州及周边市场，充分满足广大消费者对台湾产品的需求。三是拟在荆州建一个大麦客。

2012年11月，服务中心组织全市5家中小物流企业组团参加了在武汉举办的“全国物流与采购博览会”，帮助全市物流企业开拓市场，收到了实实在在的效果，在博览会上共签署合作意向金额达1.8亿元。2012年12月7日，服务中心组织全市8家中小商贸流通企业组团参加了在武汉国际会展中心举办的“活力澳门推广周·湖北武汉”活动，旨在帮助全市企业开拓澳门市场。活动

期间，荆州市企业与澳门企业达成合作意向，标的金额达到2.3亿元。

（二）开展投资融资服务。截至2012年11月底，荆州市融资平台开展向中小商贸流通企业担保业务35笔，担保金额1.2亿元；向全市中小商贸流通企业贷款157笔，贷款金额9000多万元。荆州市应天贸易有限公司是江淮汽车集团授权的荆州唯一经销商，总投入1500万元，由于前期固定资产投入占用了大量的资金，后续流动资金缺口较大。在汽车协会的帮助下，向“金嘉担保”申请融资担保，在浦发银行荆州分行获得贷款500万元，及时解决了整车和配件产品库存所需流动资金。荆州市天羽禽业有限公司是夫妻二人共同注册的专门从事种鸡孵化、成品鸡养殖大户，2010年9月，融资平台的“金汇小贷”了解到该公司因采购孵化机急需资金，主动与该公司取得联系，帮助他们用汽车和设备登记抵押，仅用3天时间，就为该企业解决燃眉之急，发放农业养殖业贷款50万元，解了燃眉之急。荆州市中小商贸流通企业公共服务平台通过担保、银企对接等方式，为190余家中小商贸流通企业贷款2.1亿元，培训从业人员875人,组织10余家中小商贸流通企业参加市场对接活动,签署合作金额达4.1亿元。

（三）开展人力资源服务。我市中小商贸流通企业人力资源培基地挂牌后，积极开展商业行业急需专业的从业人员培训，为企业解决了用工难问题。企业用工难主要来自两个方面，一是有专业基础的人少，二是中小微商业企业，不被人们看好，有到中小微企业就业愿意的人更少。为了解决中小微企业面临的用工难问题，今年以来，市中小商贸流通企业人力资源培基地（荆州东方职业技术学校），已为企业培训营业员、保洁员、保安等人员875人。开展市场开拓、投资融资和人力资源等三项服务。

六是抓制度建设。完成制定《资金使用管理办法》、《服务流程》、《营运规范》等规章制度。

六落实：一是落实了服务机构。荆州市于8月20日以荆编【2012】9号文批复成立了“荆州市中小商贸流通企业服务中心”。为市商务局管理的副县级事业单位。承担服务中小商贸流通企业职能。内设综合服务科和行业管理两个科室。定事业编制10个，其中：主任1名，副主任1名；中层正科职数2名，副科职数2名。

二是落实了机构服务人员。荆州市中小商贸流通企业服务中心主任、党支部书记已经到岗。其他中层干部和工作人员的招考工作已经以荆商党【2012】51号文件，向荆州市委编办请示实施。目前已经从下属单位和定点服务机构借调人员3人。

三是落实了服务大厅。服务中心办公地点和服务大厅设在荆州市商务局四楼，总面积330平方米。

四是落实了优惠政策。《荆州市人民政府关于支持中小商贸流通企业发展的若干政策意见》下发相关部门征求意见，根据各部门提出的意见进行了全面修改完善，修改稿已上报市政府。《荆州市人民政府关于支持中小商贸流通企业发展的若干政策意见》涉及财政引导、降低准入门槛、税收支持、土地优惠、融资服务、价格和规费政策、人力资源政策等24条。内容详实，符合荆州实际。

五是落实了联系点。截止目前，已经分别在所辖9个县市区（含荆州开发区）、3家平台承办企业和9个中介服务组织建立工作联系点21个。

六是落实了服务机构。荆州市通过荆州市商务局官方网站面向全社会发布了《关于征集公共服务机构和社会化服务提供商的公告》。截止目前，已在荆州市中小商贸流通企业服务中心备案（人工）的公共服务机构和社会化服务提供商达到49家。

吉林省：以融资服务为突破，探索省级平台服务模式

吉林省高度重视中小商贸流通企业公共服务平台试点工作，先后开展调研、制定方案、成立了省中小商贸流通企业服务中心，争取了省级财政的风险金支持。依托民生银行、省进出口担保公司、省中东担保公司等服务主体，以融资服务为先导，探索以信用和信用联保为主，以标准抵质押为辅服务小微企业的融资模式。

（一）从实际出发，以“老字号”为突破口，推进融资服务。2012 年，在试点启动的第三天即举办了“老字号”专场银企对接活动，邀请民生银行长春分行所属支行向企业推介符合中小商贸企业的金融产品，介绍有关质押贷款、无质押贷款、担保贷款等相关程序和要求；听取企业对贷款额度、贷款利率、贷款期限、贷款方式、还款要求、放款时限等方面的诉求，实现银行与企业的有效对接。在了解企业融资需求的基础上，结合我省中小商贸企业的实际，先后多次组织有银行、担保公司等金融机构参加的座谈会，介绍中小商贸企业的融资需求情况，鼓励银行、担保机构，在风险可控的前提下，积极创新金融产品，满足企业的融资需要。截止目前，以“老字号”为突破，贷款规模达到 1.4 亿元，有效缓解了中小企业融资难题。

（二）探索成立互助合作社，建立小微基金池。先后在通化地区所属的在梅河口市、柳河县试点组建小微商贸流通企业合作社，每个合作社 50 个会员单位，共计 100 户小微企业参与合作社，两个市县分别建立了 700 万元、500 万元的基金池。截止目前，梅河口市已有 1 户中小企业、三组 15 户小微联保企业获取贷款，授信放贷总额 3780 万元，其中吉林省梅河酒业有限公司（中华老字号）获贷 1200 万元、15 户小微企业获贷 2580 万元。柳河三组 13 户小微联保企业获取贷款 2530 万元中小企业服务平台对以上包括粮米加工销售、果仁生产营销、酒类流通、食品经营、商超运行、饮食服务、种子化肥等商务流通领域的企业发展发挥了极大的促进作用，缓解了小微企业融资难题。

（三）扩大联系点，优选服务商。与省中东担保公司合作后，正在推进在商贸聚集区和商圈以及相关协会积极建立中小商贸流通企业服务平台联系点工

作。在长春市中东大市场、吉林省商业联合会、吉林省老字号企业协会、吉林省烹饪协会等专业服务机构采取设立 LED 显示屏或触摸屏，设置专门联系人等形式，宣传服务平台的服务内容、服务项目、服务流程、资金支持等内容；介绍专业服务机构的服务项目、服务规程、收费标准等。在长春素有“金融街”之称的同志街设立“吉林省中小商贸流通企业公共服务平台咨询服务窗口”，为企业提供法律、政策、融资等方面的日常咨询服务。本着“公开招标、公平竞争、服务优质、考核评价、汰劣存优”的原则，引入银行、担保、保险、典当、小额贷款公司、公证、（法律、会计、审计）事务所等专业服务机构，我们正在积极的开展专业服务机构的招标引进工作。探索新型融资方式，研究零售关系链条融资，推动吉林名品进商场、超市；开展调研，研究平台介入特许经营商业模式的方式；针对行业特点开展联保贷款、货押贷款等，不断开发适合中小微商贸流通企业融资需求的金融产品。

（四）设立信用风险金。经过与省财政部门的积极协调，省财政设立中小商贸流通企业的信用风险金 500 万元。主要用于银行、担保公司等金融服务机构为中小商贸流通企业所提供的信用贷款的风险补偿金，信用贷款额度为信用风险金放大 10 倍。对“老字号”企业信用贷款 150 万元，拨付了 15 万元的风险金。

（五）设立融资担保补助费。2012 年投入 245 万元，对为中小微流通企业提供贷款担保机构给予不超过贷款总额 1%的补助用于弥补代偿损失。

（六）落实奖励政策。对进入平台的银行业专业服务机构，按其每年新增的中小商贸流通企业贷款落实额度，在不突破相关政策规定的奖励额度范围内，给予其不超过 2‰的奖励。

附件 4

部分城市中小商贸流通企业公共服务平台制度范例

长沙市中小商贸流通企业服务机构管理办法（暂行）

第一章 总则

第一条 为认真贯彻落实《商务部关于加强中小商贸流通企业服务体系建设的指导意见》(商流通发[2011]399号)精神,做好中小商贸流通企业公共服务平台建设试点工作,构建完善企业公共服务平台,制定本办法。

第二条 长沙市中小商贸流通企业服务机构(以下简称“服务机构”)是指经长沙市中小商贸流通企业服务中心（以下简称“服务中心”）认定的运作规范、服务能力突出、服务质量良好，在行业内有一定影响力的的服务机构，具体包括金融机构、咨询机构、培训机构、法律机构、技术机构、行业协会（商会）、高等院校、科研院所等。

第三条 服务机构所提供的服务主要包括创业指导、人才培养、信息服务、管理咨询、法律维权、市场开拓、技术创新、融资担保、服务创优等。

第四条 服务中心负责服务机构的认定、指导、管理、评价等工作。

第二章 准入机制

第五条 凡是符合准入条件的服务机构，可向服务中心提出认定申请，并提交相关申报资料（准入细则见附件一）。

第六条 服务中心按照申请、审核、认定、公示等程序进行服务机构的确定。

第七条 服务机构在申请认定过程中应保证所提供的信息资料真实、完善。

第三章 合作机制

第八条 服务中心通过任务安排、公示告知、合作服务、择优确定、议标、招标等形式选择服务机构，并实施动态管理。

第九条 服务中心与经认定的服务机构签订合作协议，约定合作内容、双方责任、经费及其他相关事项。

第十条 经认定的服务机构应切实、充分开展公共服务平台服务活动，保障服务质量和成效。

第十一条 服务中心将经认定的服务机构纳入公共服务平台整体运营,并进行公开宣传，扩大机构影响力和知名度。

第四章 管理机制

第十二条 日常管理

（一）经认定的服务机构需接受服务中心对其进行相应业务的指导、监督和检查，协调处理服务过程中出现的纠纷。

（二）经认定的服务机构需明确服务内容和服务形式，由服务中心统一进行公布，并按照规定的要求开展服务。

（三）服务期间，服务机构对企业开展的服务项目须报服务中心进行登记，服务中心将对项目进展情况进行跟进管理。

（四）服务期间，如服务机构登记申报信息发生变更，应及时向服务中心备案。

第十三条 考核评价

（一）服务中心对服务机构实行年度考核评价（具体评价细则见附件二）。

（二）年度评价结果将作为服务中心对服务机构进行择优推荐、政策支持、年度调整的依据。

第十四条 退出机制

（一）在服务期间，经认定的服务机构如有下述情况之一的，取消其服务资格:

1、服务机构在服务过程中无法正常履行合作协议的;

2、在服务过程中引发纠纷，出现较严重的质量、信誉等问题;

3、年度评价结果不合格的。

（二）被取消服务资格的服务机构，将在长沙市中小商贸流通企业网对社会公布，并不再受理该机构的认定申请。

（三）在服务期内，经认定的服务机构如自愿退出，需向服务中心提交书面申请、并进行备案，经审核批准后在长沙市中小商贸流通企业网进行公示。

（四）服务中心根据服务机构退出情况，适当增补服务机构数量，新增服务机构应符合本办法准入条件和程序。

第五章 附则

第十五条 本办法由长沙市中小商贸企业服务中心负责解释。

第十六条 本办法自公布之日起实施。

附件一:

中小商贸流通企业服务机构评价细则（暂行）

第一条 为加强对中小商贸流通企业服务机构的考核评价，完善服务功能，充分调动服务积极性，提高服务质量，切实为中小商贸流通企业提供优质服务，制定本细则。

第二条 中小商贸流通企业服务机构评价工作将依据科学、合理的原则进行评价，保障评价结果的客观性和真实
性。

第三条 评价内容

服务机构评价内容主要是以下两个方面:

（一）服务机构合作协议完成情况，指服务机构对合作协议中规定的内容、责任等事项的完成落实情况。

（二）服务机构的服务质量，指服务机构在服务期间的服务管理、服务效果及企业满意度等情况。

第四条 评价方法

（一）评价工作采取日常监管、实地检查、问卷调查、企业回访等方式进行。

（二）各项评价内容所占分值及具体评价指标，根据各类服务机构服务性质和内容的个性化另行设计。

第五条 评价组织

服务中心成立评价工作小组，负责落实评价人员及分工，明确评价安排和程序，确定服务机构评价结果。评价工作原则上以一个年度为一个评价周期。

第六条 评价结果

（一）评价结果分为优秀、合格、不合格三个档次，由服务中心在长沙市中小商贸流通企业网公布。

（二）服务中心对在评价中服务机构取得的成效和存在的问题进行反馈，提出改进意见和建议，督促服务机构不断完善服务水平和质量；并对优秀的服务机构给予一定的奖励；对不合格的服务机构取消服务资格。

第七条 本细则由长沙市中小商贸流通企业服务中心负责解释。

附件二:

中小商贸流通企业服务机构准入细则（暂行）

第一条 为加强对中小商贸流通企业服务机构的准入管理,切实保障中小商贸流通企业服务机构的质量，制定本细则

第二条 准入条件

服务机构应具备以下条件:

（一）有规范的运作程序，严格的管理制度，完善的服务体系;

（二）具有与其开展服务相适应的场所和相关设施;

（三）具有开展服务所需的人员，人员有专业技术资格要求的，需具备相应资质;

（四）具有丰富的行业服务经验，有良好的服务业绩;

（五）具有一定的行业影响力和较高的社会满意度;

（六）诚信运营，无违法违规行为。

第三条 认定程序

服务机构认定程序如下:

（一）申请

符合本办法所提出的认定条件,且自愿参加认定的服务机构可向服务中心提出申请并提交以下材料:

1、长沙市中小商贸企业服务中心服务机构申请登记注册表;

2、服务机构登记注册证明，包括营业执照、组织机构代码证、行业协会（商会）登记证明、高等院校和科研院所有效证明等复印件;

3、服务机构认定申请报告，包括机构基本运营情况、服务项目开展情况以及取得的成效和业绩等;

4、服务机构服务工作计划书，包括服务项目、内容、形式等;

5、其他能够证明服务机构服务水平和能力的相关资料和证书;

6、对提交认定材料的真实性负责的声明。

（二）审核

由服务中心组织对服务机构申请材料进行审核,不符合要求的服务机构取消

认定资格。

（三）认定

由服务中心主任办公会议按照公开、公平、公正的原则，严格根据准入条件对服务机构进行认定，确定服务机构名单。

（四）公示

经认定的服务机构名单在服务中心网站进行公示。

第四条 本细则适用于任务安排、公示告知、合作服务、择优确定、议标等服务机构选择形式，招标形式另行确定细则。

第五条 本细则由长沙市中小商贸流通企业服务中心负责解释。

金华市中小商贸流通企业服务中心服务联系点建设运行规范及考核办法

为进一步规范金华市中小商贸流通企业服务联系点的建设和运行，促进全市中小商贸流通企业公共服务平台的建设，特制订本规范及考核办法。

一、须具备的条件

（一）经金华市当地工商或民政部门注册登记、有组织机构代码证；按时参加并通过各项年检，及时报送各类报表。

（二）有工作人员，有固定办公场所和基本办公设施。

（三）有自己的服务对象、范围和内容并有专项的管理制度。

（四）信用好，服务优，无违法违规违纪和不良行为记录。

二、工作职责

（一）宣传推广市中小商贸流通企业服务中心的服务内容及网站，策划组织开展各种公益性及企业所需的各种服务活动。

（二）制定年度服务工作目标和服务活动计划并组织实施。

（三）向市服务中心推荐服务机构，并利用服务机构为企业开展特色服务。

（四）广泛收集企业信息，调查研究企业需求和困难，及时总结、宣传、推广服务企业工作的先进典型和经验。

（五）做好企业来访的接待、受理、办理，及时解答企业各种咨询；对企业反映的热点、难点问题和典型事例进行综合分析并提出意见和建议。

（六）与市中小商贸流通企业服务中心保持紧密联系，及时上报各种总结、计划及工作材料并将存在的问题和建议及时反馈给服务中心，完成服务中心交待的任务。

三、建设要求

（一）组织健全。有分管领导、部门和专职或兼职工作人员且相对固定。

（二）环境优化。在显著位置设有较为宽敞的独立办公场所，门口悬挂统一制作的联系点牌子。办公面积在15平方米以上，办公、通信等设备较为完备。内部墙上张贴服务内容、服务流程、工作职责、工作人员岗位职责等。

（三）管理科学。建有服务台账及服务回访、服务机构评价等有关服务的各

项规章制度，责任明确、措施落实、流程清晰、行为规范、服务创优、绩效明显。对服务对象来电、来信、发 QQ 前来咨询、投诉等情况和为服务对象开展服务和服务跟踪情况建有完整的原始记录台账本和有关资料，对服务对象的有关信息和服务开展情况能及时录入市中小商贸流通企业信息公共服务平台中。协助市中小商贸流通企业服务中心为企业发放认证编码和信息登录工作。

（四）沟通便捷。建有内部健全的服务信息管理系统，有自己的网络平台，建有服务对象经营情况分析和服务需求分析系统，有服务 QQ 群、监督电话，沟通便捷高效。

（五）报表及时。每年初及时向市中小商贸流通企业服务中心上报公共服务、公共宣传以及各种特色服务的计划，每季上报工作总结及下季工作安排，每月上报工作简报信息，平时及时反馈联系点的工作难点和存在的困难、问题。

（六）开发产品。经常开展服务需求的调研，广泛收集企业信息，针对服务对象的需求及时组织服务机构开发服务产品。

（七）服务创优。积极宣传推广市中小商贸流通企业中心服务内容及网站，并指导企业运用各种服务项目。积极向市服务中心推荐服务机构，并利用服务机构为企业开展服务。按照服务流程，及时解答企业日常咨询，每年服务活动有计划、有内容、有特色，活动开展有序并能及时有效解决问题，年服务内容丰富，服务数量群体覆盖面达所属区域服务对象的 80%以上。对服务项目的跟踪回访覆盖率达 90%以上，回访满意率达 95%以上，完成年度服务计划 80%以上。

三、服务内容（各联系点可根据自身情况适当增加服务内容，尤其是个性化的服务内容）:

（一）创业指导：为企业提供创业质询服务，工商办证、银行开户、税务管理等一条龙服务，开办创业讲座、培训等。

（二）融资担保：协助企业疏通资金渠道，联系风险投资和贷款担保，解决企业融资难和融资贵问题；定期联系融资担保等服务机构给企业提供咨询服务。

（三）市场开拓：通报市场信息并提供咨询，帮助企业分析市场行情，组织服务机构为企业提供形象策划、品牌塑造、广告设计、市场调研、展览展销、营销策略等服务。

（四）科技应用（含信息服务）：组织专家和科技服务机构开展电子商务、信息化建设、优化流程、节能、环保等科技应用的各类技术公共咨询、诊断、鉴定和有关培训活动。

（五）管理提升（含人才服务）：提供招聘、求职信息，做好信息对接服务；组织开展提高企业现代管理理念和水平的互动交流、咨询和专题或职业培训。

（六）政策法规咨询：联系政府相关部门，开展政策法规的宣传、咨询并对接；帮助企业争取政府扶持资金，兑现优惠政策；负责做好优秀律师事务所的推荐介绍，邀请法律专家开展法律咨询服务、法律常识教育。

四、服务流程

（一）信息处理：工作人员记录企业求助信息，能自身解决的信息类服务需求直接答复，不能直接答复的进行服务对接处理。处理过程健全台账。

（二）需求对接：工作人员对不能直接处理的企业需求信息告知市中小商贸流通企业服务中心；需要服务机构解决的个性化需求，负责帮助择优推荐不少于三家服务机构进行对接。

（三）服务对接：需求企业与市中小商贸流通企业服务中心或服务机构取得联系，由相应的服务单位提供服务。服务机构开展个性化的服务需由双方签订服务协议，明确服务内容和收费标准，并通过网站向市中小商贸流通企业服务中心备案。未达成服务意向的企业可再次提出申请。

（四）服务提供：工作人员就服务内容和收费标准进行备案，服务机构为企业提供服务并收取费用。服务结束后，由服务机构通过市中小商贸流通企业网站进行登记，确认项目完成。

（五）用户回访：服务项目完成后，工作人员对服务结果进行回访，对服务质量进行评价，并对整个回访过程进行记录。

（六）建立台账：对服务求助、对接、服务签约、回访等建立原始台账，对服务的有关数据进行汇总、统计和分析，将服务机构的服务数量和质量情况向市中小商贸流通企业服务中心进行汇报，指导服务机构开发服务新产品。

五、服务考核和奖励

按照本办法第三条“建设要求”的 7 项内容每年度采取量化计分方法进行考核（具体考核办法见附表）。对考核排名靠前的服务联系点由市商务局和市中小

商贸流通企业服务中心联合予以通报表彰，并颁发荣誉证书和奖金。

六、其他事项

本办法暂先试行二年，并及时总结经验，在实践中不断予以完善。有关条款的解释由市中小商贸流通企业服务中心负责。

附表

服务联系点考核表

联系点名称：

建设要求	考核内容	分值	评分
组织健全（10分）	有分管领导和部门	5	
	有专兼职工作人员	5	
环境优化（15分）	有独立的办公场所，面积在15平米以上	6	
	有悬挂联系点牌子	2	
	办公、通信设备完善	3	
	张贴有关服务内容、流程及岗位职责等	4	
管理科学（20分）	建有内部服务台账、服务创优等各项制度	5	
	建有完整的原始记录台账和资料	5	
	对服务对象的有关信息和服务开展情况能及时录入市中小商贸流通企业信息公共服务平台中	5	
	能协助市中小商贸流通企业服务中心为企业发放认证编码和信息登录工作	5	
沟通便捷（5分）	建有内部健全的服务信息管理系统和网络平台，建有服务对象经营情况分析和服务需求分析系统	2	
	有服务QQ群和服务需求、监督电话和短信咨询系统	3	
报表及时(10分)	每年初及时向市中小商贸流通企业服务中心上报公共服务、公共宣传以及各种特色服务的计划	2	
	每季上报工作总结及下季工作安排	2	
	每月上报信息不少于一条，全年不少于12条	3	
	及时反馈联系点的工作难点和存在困难、问题并提出专项调研报告	2	
产品开发（5分）	开展服务需求的调研，广泛收集企业信息，针对服务对象的需求及时组织服务机构开发服务产品	5	

建设要求	考核内容		分值	评分
服务创优（35 分）	宣传推广市中小商贸流通企业服务中心服务内容及网站，每年组织企业参与服务中心组织活动的企业	100 家次以上	5	
		70 家次以上	3	
		40 家次以上	1	
	向市中小商贸流通企业服务中心推荐服务机构不少于 3 家，并利用服务中心认定的服务机构为企业开展特色服务		2	
	对服务项目的跟踪回访覆盖率	90%以上	5	
		80%以上	3	
		70%以上	1	
	回访满意率	95%以上	5	
		85%以上	3	
	完成年度服务计划率	80%以上	5	
		60%以上	2	
		50%以上	1	
	每年完成服务中小企业覆盖面达所属区域服务对象的 80%以上		4	
	组织开展的基础知识讲座不少于 1 次，从业人员专业化培训不少于 50 人次		4	
	帮助中小企业融资不少于 1 亿元		5	
总分				
等级	（盖章）　　年　月　日			

金华市中小商贸流通企业服务中心制

荆州市中小商贸流通企业服务中心企业和服务机构备案管理规则（暂行）

为了落实提供服务的机构和享受服务的企业的权力义务关系，确保以荆州市中小商贸流通企业服务中心（以下简称市服务中心）为主体的中小商贸流通企业公共服务平台科学架构，现制定《荆州市中小商贸流通企业和服务机构备案管理规则（暂行）》如下:

一、遴选流程及条件

第一条: 企业遴选条件。

凡荆州市境内:

1、批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的企业（专业人员 20 人以上，且营业收入 5000 万元及以上为中型；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业）。

2、零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的企业（从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下为微型企业）。

3、仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的企业（从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下为微型企业）。

4、住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的企业（从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下为微型企业）。

5、餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的企业（从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下为微型企业）。

6、家政、美容美发、修理、洗浴等服务业。从业人员100人以下或营业收入5000万元以下的企业（从业人员500人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入50万元以下为微型企业）。

第二条：企业遴选流程：

1、由市级或县级统计部门提供企业年度经营情况，由市级、县级人社部门提供企业用工情况；

2、市服务中心对符合条件的企业予以归类，然后向企业发出提供服务的《征求意见函》；

3、由企业根据自身情况向市服务中心提出服务邀约的备案申请；

4、由市专家组根据企业提供的资料和实地考察情况确定市服务中心提供服务的企业。

第三条：服务机构遴选条件：

1、在各级工商行政部门，或民政部门，或质监部门登记注册；

2、有3年及以上的相关服务资质；

3、信用好，在所在领域有一定的声望。

第四条：服务机构遴选流程：

1、根据机构提交的工商行政、质监、民政部门等相关资质服务中心提出初选名单；

2、由市服务中心向所有符合硬件条件的服务机构发出《征求意见函》；

3、由服务机构根据自身情况向市服务中心提出邀约的备案申请；

4、由市服务中心根据服务机构申请，每个服务类别初选提名10家，总数300家；

5、由市专家组对市服务中心提名的300家服务机构通过查阅资料、现场考察、机构负责人现场答辩等环节评判确立，每个服务类别遴选确立3家，总数不超过100家，向社会公示一周。最后向社会公布为荆州市中小商贸流通企业公共服务平台定点服务机构。

二、企业和机构备案流程（人工）

第五条：企业和定点服务机构提供备案资质：

1、企业和机构填写《备案表》;

2、法人代表（经营业主）身份证复印件;

3、工商营业执照复印件;

4、企业机构代码证复印件;。

第六条：由市服务中心向企业和定点服务机构发放全国统一的备案编码。

三、服务流程

第七条：流程步骤

第一步，企业向市服务中心提出服务需求;

第二步，市服务中心向企业推荐 3 家服务机构供企业选择;

第三步，企业选定服务机构后书面通知市服务中心确定，并通知已选定服务机构开始服务;

第四步，服务机构服务结束后向市服务中心书面通知服务结果;

第五步，企业对服务机构的服务质量进行评价，并将评价结论书面向市服务中心报告。

四、考核机制

第一条:企业对服务机构每次服务的评价作为全年对服务机构考核的重要依据：服务一次按优、良、中、差打分，依次为 5 分、3 分、2 分、0 分，考核按总计分计算，总分限低不限高，凡全年得分不足 5 分的服务机构被淘汰。

第二条:服务机构考核得分作为全年以奖代补资金发放的依据:服务机构服务后的以奖代补资金按《荆州市中小商贸流通企业公共服务平台以奖代补资金发放标准》发放。对全年得分超过评价分值的服务机构，市服务中心将在基准奖励的基础上按超过平均数比率实施超额奖励。

第八条:在人工备案的基础上,待具备条件后实施网上备案和服务流程管理。

新余市中小商贸流通企业服务中心服务机构管理办法（试行）

根据《新余市中小商贸流通企业服务体系建设实施方案》要求，为更好地整合社会资源，择优选择服务机构，完善中小商贸流通企业公共服务平台的功能，加强对新余市中小商贸流通企业的服务，结合实际，特制定本管理办法。

一、服务机构基本条件

（一）经工商注册登记、依法经营、运行机制良好，拥有较好的客户资源和经济效益，发展前景较好;

（二）具有一定规模、人员和资金以及相应服务能力，服务设施完善；管理制度健全，服务流程规范，服务质量优良；拥有一支综合素质较高、相对稳定的服务队伍；诚信、守法，具有开拓创新精神、丰富的实践经验和较高的管理水平;

（三）愿意为中小商贸流通企业提供服务，自愿降低收费标准；能积极组织开展和提供各项公共性、公益性服务，在当地或行业以及广大中小商贸流通企业中有较好评价;

（四）主要负责人要无违法违纪或不良记录。

二、服务机构驻平台类型

符合条件的服务机构可自愿申请进驻公共服务平台的方式，服务机构分为三类：聘驻平台服务机构、进驻平台服务机构、加盟平台服务机构。

聘驻平台服务机构：指服务中心根据公共服务平台需要，有偿向社会聘请驻场服务机构。服务机构须委派人员进驻平台办公，免费提供各种服务。

进驻平台服务机构：指为满足企业需求，服务中心根据需要和情况，引进相关的服务机构进驻服务大厅。服务机构派人员到平台办公，服务中心提供适度资金补偿和无偿场地等相关条件，服务机构免费提供咨询等服务，或按企业需求提供有偿服务。

加盟平台服务机构：指为满足企业需求，服务中心根据需要，引进相关的服务机构加盟公共服务平台，服务机构按企业需求有偿提供服务。

三、申请程序

1.凡具有公共服务平台服务功能，符合基本条件并自愿成为新余市中小商贸流通企业服务成员单位的各类专业服务机构、各类中介服务单位、高等院校、科

研院所等，均可向新余市中小商贸流通企业服务中心申请登记。

2.服务机构填写申请登记表，并提交营业执照、组织机构代码、税务登记证、法人身份证等相关资料，经服务中心确认资质、公示、招标等相关程序进行择优选择后，符合条件的服务机构和单位将被确定为聘驻、进驻、加盟新余市中小商贸流通企业服务中心的服务机构，签订协议后方可为服务中心的服务对象提供各类专业优质服务。

3.服务机构申请表，通过两种方式获取：一是直接从服务中心领取，地址：仙来中大道62号市中小商贸流通企业服务中心综合服务科；二是登陆新余市中小商贸流通企业服务中心门户网站（www.xysmlt.gov.cn），点击中小商贸流通企业服务中心相关版块，下载服务成员单位申请登记表。

4.现场领取纸质表格的，申请表填好后连同相关资料一并直接报送至服务中心综合服务科，网上填报的直接登录服务中心网站，点击相关版块，提交表格和资料。

四、管理规范

（一）聘驻、进驻、加盟服务机构办公及展示区域布置、宣传等应服从平台管理部门的统一管理和指导；

（二）聘驻、进驻、加盟服务机构应在服务平台挂牌办公，落实专人负责并保持人员的相对固定。派驻的专业人员必须遵守服务平台的管理制度，遵守职业道德和服务规范，做到热情周到，高效负责，依法依规，公开、公正做事；

（三）聘驻、进驻、加盟服务机构应公示服务内容、服务标准、办事流程及服务收费标准，并报各相关平台备案，建立服务台账并及时上报各种信息；

（四）服务平台内公共区域固定资产由中小商贸流通企业服务中心提供并监督管理，其他任何单位和个人不得擅自侵占、抵押、出租、外借，或变更其用途；

（五）在服务平台发生突发公共安全事件等紧急情况时，由服务中心统一指挥，各入驻单位协同做好应急处理；

（六）建立服务机构服务工作质量评价体系，服务中心每年对服务机构的工作业绩进行考评，对考评结果进行公示，实施相应的奖惩，择优劣汰；

（七）聘驻、进驻、加盟服务机构均可享受有关政策支持，优先获得各类企业服务需求信息，参与有关部门举办的各类活动。

长沙市中小商贸流通企业商户合作社和互助合作基金暂行规定（试行）

为规范管理长沙市中小商贸流通企业商户合作社和互助合作基金，使其在健康发展过程中良性运行,经讨论研究，特制定如下暂行规定。

第一条 为有效解决我市中小商贸流通企业融资难的问题,有益探索我市中小商贸流通企业融资有效的组织形式，由长沙市中小商贸流通企业服务中心负责组织筹建长沙市中小商贸流通企业商户合作总社及互助合作总基金。所有由中心及服务站推动成立的全市商贸流通领域的商户合作社和互助合作基金都属于总社及总基金下面的分社、分基金。现阶段的独立或联合成立的基金均为过渡形式。

第二条 每个分社、分基金均设立合作社理事会和基金风险管理委员会，两会委员分别由 5-7 人或 9 人组成。(情况特殊的分社可以由协会中分管行业的副会长担任风险管理委员会成员，人数不限，负责新会员入会的推荐和初审以及放贷时的审批。)

第三条 合作社分社设社长 1 名、副社长 2-3 名。长沙市中小商贸流通企业服务中心主任兼任社长，民生银行及合作社或基金发起单位负责人担任常务副社长，由区县（市）商务局负责发起组建的则由区县（市）中小商贸流通企业服务站站长担任副社长。湖南省小微金融服务促进会成立后，组成合作总社管理委员会和总基金风险管理委员会，原则上现有分社（分基金）均有一名代表担任委员。

第四条 互助合作基金为全体基金会员所缴纳的资金集合,为全体基金会员在民生银行发生的借贷提供质押担保，原则上不可动用，但能产生相关收益。

第五条 在互助合作基金成立的第一年内,全体基金会员缴纳的基金保证金用于定期存款并按年度定期利率计息，所产生的收益由全体基金会员所有。按照民生银行总行《中国民生银行互助合作基金管理办法》的相关规定，全部利息收益将用于补充基金互助保证金及风险准备金。但当会员退出基金时，如退出时基金没有发生风险补偿或发生风险补偿金额小于利息收益，其中的利息差额收益部分按实退给会员。

第六条 从互助合作基金成立的第二年开始，根据民生银行建议，在基金运行良好没有出现重大风险的前提下，经全体基金会员认可之后，基金风险保证金可购买相关理财产品。民生银行将根据基金会员保证金的收益逐年降低互助保证金比例。新会员加入基金原则上均需收取20%的互助保证金，入会超过一年的会员，基金会员缴纳的保证金原则上可以下降至18%；入会超过两年的会员，缴纳的保证金比例可以进一步下降至15%；保证金比例最低可以下降至10%。基金会员保证金逐年下降的部分可以逐年退款。

第七条 互助合作基金秘书长由民生银行安排专职人员担任(一支基金安排一人)，为全体基金会员进行专职服务。秘书长个人所发生的工资及相关费用由民生银行负责承担。协会同时配备的专职人员（一支基金原则上最多一人)，其工资及相关费用可以在基金管理费中列支，列支标准由风险管理委员会讨论决定，但实行统一标准　。

第八条 互助合作基金的年度工作经费开支计划由各分基金秘书长提出，经风险管理委员会讨论同意之后在基金会员缴纳的基金管理费中列支。工作经费须建立专账，并编制费用报表，定期向全体基金会员进行报告。

第九条 民生银行的支持方式。民生银行长沙分行将进一步加大对长沙市中小商贸流通服务中心互助合作基金的支持力度。在人员方面，长沙分行还将继续投入人员，保证每个合作社至少有两名以上的金融专员进行对接。在财务支持方面，长沙分行将投入一定的资金用于各商户合作社日常活动的开展，并为长沙市中小商贸流通服务中心的合作总社的平台建设提供费用支持。

第十条 凡新申请加入合作社或基金的会员由秘书长受理，每月由社长（主任）主持召开一次风险管理委员会会议进行讨论和审定，经风险管理委员会三分之二以上委员签字后通过。如新申请入会人员较多，可及时由秘书长向社长（主任）报告并经同意后，及时召开临时会议。

第十一条　当互助合作基金组建完成后实行放贷时，由秘书长报主任，由主任召开风险管理委员会会议，通过审定和认可的放贷部分可进行放贷。

第十二条　引导规范和约束全体互助合作基金会员的行为，现特制定《互助合作基金公约》，并由互助合作基金全体会员共同签订并以资信守。

第十三条　民生银行将加强对基金会贷款的风险把控，严格执行贷款的评

审流程，加大内部管理的力度，提高员工业务素质，防范员工道德风险的发生并完成对不良贷款的催清收力度，同时追究其相关的法律责任。