

江苏省工业和信息化厅文件

苏工信服建〔2022〕179号

关于实行“专精特新”中小企业 服务专员制度的通知

各设区市工信局：

为贯彻落实国务院促进中小企业发展工作领导小组办公室《关于印发为“专精特新”中小企业办实事清单的通知》（工信部企业〔2021〕170号）要求，进一步健全完善精准高效“专精特新”中小企业公共服务体系，推动中小企业高质量发展，现就实行“专精特新”中小企业服务专员制度有关事项通知如下：

一、服务专员配备要求

按照“分级服务，属地管理”的原则，为全省每家国家级、省级“专精特新”中小企业配备1名服务专员，每名服务专员联系的“专精特新”企业不超过5家。各设区市工信局负责落实辖区内国家级“专精特新”中小企业服务专员配备，县（市、区）工信部门

负责落实辖区内省级“专精特新”中小企业服务专员配备。

服务专员作为惠企政策宣传员、企业诉求应答员、助企发展指导员，须熟悉掌握产业政策、了解企业生产经营、心系企业热心公益、志愿服务企业发展，原则上应从具有中小企业服务经验、组织沟通能力较强的行政事业单位工作人员中选派。

二、服务专员服务内容

（一）涉企诉求受理。通过电话、微信和深入企业实地走访，及时了解掌握企业生产经营情况，重点摸排企业发展中存在的困难问题（涉及政策刚性约束规定的问题除外）和各类服务需求，建立企业服务需求信息库和诉求工作台账。

（二）惠企政策速递。通过精准推送、政策解读、咨询辅导等方式，第一时间宣传推介各级党委政府和部门出台的涉企惠企政策信息，助力中小企业及时知晓政策、理解政策、用足用好政策，将政策红利切实转化为企业发展动力，打通政策落地“最后一公里”。

（三）助企资源对接。针对企业不同服务需求，主动提供项目申报、投融资推介、市场供求等信息，积极帮助企业对接各类优质公共服务资源，协助做好政企对接、企业上市、技术攻关、专家帮扶等工作，为企业提供资金、人才、技术、项目等方面的精准服务。引导组织企业参加中小企业高质量发展巡诊、重点产业链优质中小企业上市培育、“路演环省行”、“创客中国”中小企

业双创大赛、中国国际中小企业博览会、“英才名匠”等各类公共服务活动。

（四）促企能力提升。根据全省工信系统年度中心工作和重点任务，结合企业发展实际，围绕“补短强特促提升”，聚焦企业“智改数转”、关键核心技术攻关、自主品牌培育、绿色低碳发展等方面的短板弱项，助力企业技术创新、育才引才、管理提升、开拓市场，提升企业竞争力和管理水平，促进企业提档升级、提质增效，实现可持续、高质量发展。

（五）护企权益保障。优化企业营商环境，贯彻落实好《江苏省中小企业促进条例》和《保障中小企业款项支付条例》，加强知识产权保护，维护企业合法权益。对干扰企业正常生产经营、侵害企业合法权益的行为及时制止，并向有关方面反映。

三、服务专员工作制度

（一）联系走访制度。按照“有求必应、无事不扰”原则，服务专员平时通过电话、微信等与对接企业保持常态化联系，每月联系企业不少于一次，每年现场实地走访不少于三次，对企业提出的服务需求和不涉及政策刚性约束规定的困难问题，要及时协调解决并实时反馈进展情况。

（二）服务台账制度。服务专员要建立服务台账，实时记录开展服务情况，包括服务企业、服务时间、服务内容、取得的成效，及时收集记录企业提出的困难问题和服务诉求，每半年将服

务情况及成效上报。

(三) 问题办理制度。各设区市、县(市、区)工信部门应明确具体业务处(科)室作为本辖区服务专员联系部门(专员办),服务专员对摸排收集的企业问题和需求,能自身解决的及时帮助解决,无法解决的建立问题清单,提交本级专员办协调处理。各级专员办对提交问题进行分类,涉及工信职能的问题事项按程序商有关处(科)室办理或报请上级专员办协调解决;需同级其他单位解决的,经单位分管领导同意后,可会商转交相关单位办理。同时跟踪反馈办理结果,力争做到企业意见建议件件有落实、事事有回音。

(四) 总结例会制度。各级工信部门定期召开服务专员工作总结交流例会,总结工作、剖析问题、交流经验,研究解决具体问题,明确下一步工作方向。对企业发展中普遍存在的困难和服务需求,要及时向上一级工信部门反映。

四、强化服务保障

(一) 加强组织领导。全省各级工信部门要深化认识,提高站位,把推行“专精特新”中小企业服务专员制度作为推动中小企业高质量发展的有效抓手,统筹服务资源,强化人员配备、创新服务方式、丰富服务内容,确保工作有举措,落地见实效。

(二) 建立服务机制。省工信厅将建立服务专员“四个一”服务机制,即一个服务专员库,每位服务专员与全省国家和省级“专

“专精特新”中小企业精准对接、直接联络；一个服务专班，由省工信厅分管领导牵头抓总，相关业务处室人员参加，负责全省服务专员工作的统筹协调、联系对接等，专员办设在服务体系建设处；一个服务专家组，从国家和省级中小企业公共服务示范平台、各类优质服务机构中遴选出一批行业专家，为“专精特新”中小企业提供管理咨询、技术支持、投融资服务、法律维权、知识产权保护等方面诉求问题的解决；一个服务工作联系群，集聚相关的服务专员、工作人员和专家，实现工作交流、任务交办、政策宣传、服务对接等。

（三）注重服务协同。各级工信部门要大力支持服务专员工作，为服务“专精特新”中小企业发展创造良好宽松环境。服务专员要充分利用现有的中小企业公共服务网络、整合各类服务资源、精准聚焦企业需求，为企业提供、引进各类政府公共服务、市场化服务、社会化公益服务。

（四）提升服务能力。省工信厅每年举办服务专员能力提升培训班，开展惠企政策、财税金融、法律法规、创新和知识产权保护等方面精准培训。各地工信部门要结合实际组织专题学习，不断提高服务专员服务能力。服务专员在服务企业发展过程中，要紧扣企业发展需求，熟悉惠企政策、主动学习涉企发展的相关专业知 识，增强服务企业的综合素质、业务能力和责任意识，助推企业做强做优。

(五) 做好宣传推广。各级工信部门要及时总结服务专员工作实践中的先进典型、经验做法和惠企案例并加大宣传、推广力度，在全省营造支持服务“专精特新”中小企业发展的浓厚氛围。省工信厅将颁发服务专员证书，对工作开展成效显著的单位和专员给予表扬激励。

五、有关要求

1、请各设区市工信局根据当地省级以上“专精特新”中小企业数量，积极组织甄选、配备服务专员，明确设区市及所属县（市、区）服务专员办，建立相应服务机制，于5月16日前上报服务专员办信息表和服务专员库（附件1、附件2）。各地要根据工作实际，对服务专员库实行动态调整，同时将调整信息及时报送省工信厅。

2、服务专员须做好服务对接和记录，及时登记服务台账（附件3）。各设区市工信局每年6月底和12月底后的7个工作日收集汇总服务专员服务情况，向省工信厅上报“专精特新”中小企业服务台账汇总表（附件4）和“专精特新”中小企业服务专员服务情况汇总表（附件5）。

联系人：李淑珍 联系电话：025-69652792

E-mail:374580937@qq.com

附件：1.“专精特新”中小企业服务专员办信息表

- 2.“专精特新”中小企业服务专员库
- 3.“专精特新”中小企业服务台账
- 4.“专精特新”中小企业服务台账汇总表
- 5.“专精特新”中小企业服务专员服务情况汇总表

江苏省工业和信息化厅

2022年4月21日

