

山东省民营企业综合服务平台

**精准推送政策 疏解民企诉求**

**做好专业服务**

山东省促进中小企业发展领导小组办公室  
山东省工业和信息化厅

刘艾芹

2019年01月18日



# 目录

Contents

一

平台建设背景

二

平台建设规划

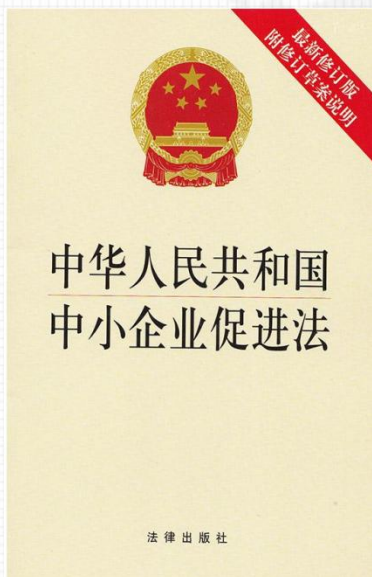
三

职责定位

四

平台服务

## 一、平台建设背景



（一）《中华人民共和国中小企业促进法》：“四十五条 县级以上人民政府负责中小企业促进工作综合管理的部门应当建立跨部门的政策信息互联网发布平台”；

（二）2018年11月1日习近平总书记在民营企业座谈会上发表重要讲话，提出着力破解制约民营经济发展的突出困难和问题，不断优化发展环境，促进民营经济高质量发展，更好发挥民营经济在推进供给侧结构性改革、推动新旧动能转换、建设现代化经济体系中的重要作用。

## 一、平台建设背景



（三）2018年11月14日，山东省人民政府出台的《关于支持民营经济高质量发展的若干意见》第二十六条指出：“以省中小企业公共服务平台为基础，建立集政策解读、企业诉求疏解等功能为一体的民营企业综合服务平台，畅通沟通渠道，构建部门联动的协调解决机制，及时回应和解决民营企业合理诉求，提升对民营企业的服务水平”。

（四）《关于支持民营经济高质量发展的若干意见》第三十四条指出：“组织民营企业对各部门服务民营经济发展情况进行评价，评价结果作为部门考核依据。”

## 二、平台建设规划



全省民营企业综合服务平台在现有公共服务平台功能的基础上，进行服务能力升级。基于大数据、云计算等先进技术，新增政策推送及解读、企业诉求疏解服务，优化原有专业服务手段

**通过WEB端、手机APP、微信小程序、微信公众号**四端合一服务入口，及时回应和解决民营企业合理诉求

实现民营企业诉求  
**一次受理  
一网通办  
一站督办**

构建起**线上线下相结合、全方位、全产业链、全生命周期**的企业服务体系 and 畅通的诉求疏解机制，促进民营企业高质量发展。

平台域名  
[www.smesd.com.cn](http://www.smesd.com.cn)

### 平台一期

平台一期已于2019年1月上旬上线。完成诉求上传、政策解读和推送。



### 平台二期

平台二期计划2019年3月上线，诉求转办、督办全流程贯通；搭建起政策服务体系，实现政策精准服务，做到国家、山东省、各地市政策全覆盖。



### 平台三期

平台三期计划2019年6月上线，升级现有公共服务平台和移动端服务功能，实现平台网站、APP、微信公众号、微信小程序的资源共享及用户同步。民营企业可多渠道获取政策服务、提交诉求，打造集政策、金融、法律、财税、微营销、上市培育、科技成果、互联网供应链共享等服务为一体的民营企业综合服务平台，实现民营专业服务与精准服务相结合，构建完善的民营企业服务体系。

### 服务目标

三期计划完成后，至2019年底，为20万家企业提供政策推送和解读服务，为5万家民企提供精准服务。



## 三、职责定位

山东省民营企业综合服务平台由**山东省促进中小企业发展领导小组**指导，**山东省工业和信息化厅**主办，**山东省中小企业发展促进中心和山东省中小企业信息中心**共同承办运行，各市、县公共服务平台参与。



### 山东省促进中小企业发展领导小组

建立领导小组组长总负责，各成员单位（承办单位）主要负责人为分管单位第一责任人的工作机制，明确各成员单位处室和人员，健全工作制度，完善工作机制。指导平台发挥桥梁纽带作用。

### 山东省工业和信息化厅

承担领导小组办公室的职责，按照统一受理、分类处置的原则，协调、督促、监督、考核承办单位办理、落实企业的相关诉求事项，负责协调平台运行所需资源，监督平台依法依规开展服务，加强对平台的建设与管理，指导省市县有关工作人员的业务培训，对企业反映的问题进行分析研究。

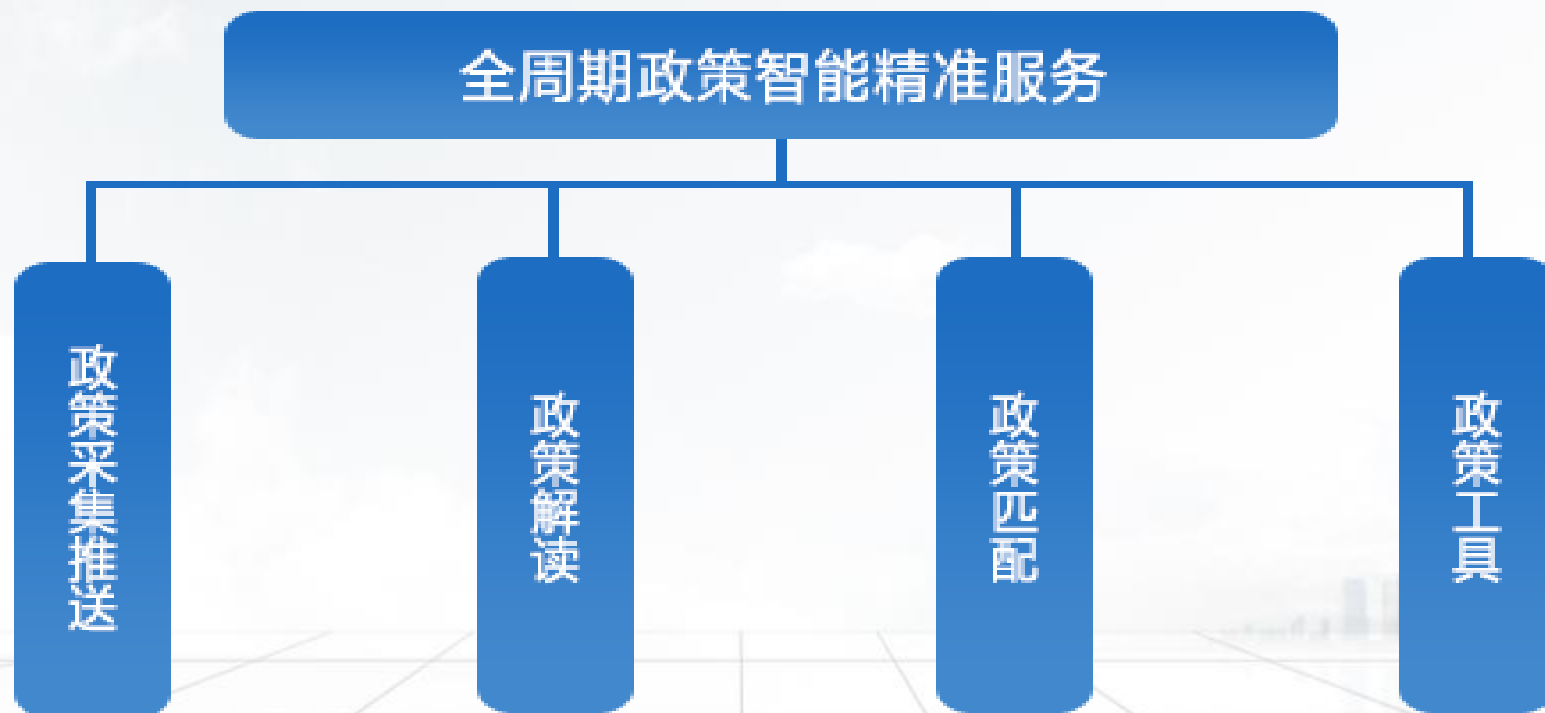
### 山东省民营企业综合服务平台

利用山东省中小企业公共服务平台的线上服务技术手段，承担平台日常运行管理工作，负责诉求的受理、信息核实、分类汇总、诉求传递、跟踪问效；建立政策收集、分类机制，对国家、省最新出台的民营经济扶持政策进行梳理，采取线上、线下多种形式进行发布和解读咨询；建立服务机构信息库，组织服务机构为民营企业开展各类咨询、技术、对接、培训等服务；定期形成诉求信息分析报表，为上级领导提供决策分析依据。

## 四、平台服务

### （一）政策智能精准服务。

采用大数据挖掘分析技术，建立支持民营经济发展的扶持政策发布、推送、解读、测评、匹配、跟踪、评价全流程政策服务体系，基于政策匹配模型和企业画像，实现政策智能精准化服务，通过多种展现形式使政策传递落实到位，充分发挥政策的导向引领作用。**主要功能包括：政策采集推送、政策解读、政策匹配、政策工具。**





## 1. 政策采集推送

平台采取文件自动获取软件、与政府各部门建立联系、浏览网站等抓取方式，及时获取国家、省各部门、各地市有关民营经济的扶持政策。



### 1. 政策采集推送

PC客户端：  
政策信息的定向、精准订阅和推送



通知不知道

@ 山东省人民政府发布支持民营经济高...  
政策订阅 18-11-15 12:00

## 1. 政策采集推送

手机客户端：  
政策信息的定向、精准订阅和推送



通知不知道



2018-12-20

山东省人社厅与省农行签署《高层次人才服务...

2018-11-15

山东省人民政府发布支持民营经济高质量发展...

## 2. 政策解读。

邀请有关部门和专家对发布的政策进行研读分析，采取文解、图说、音频、在线课堂、案例模板、线上咨询，线下举办政策培训等线上线下结合方式，构建最全民企政策解读体系，为民营企业提供全方位政策解读服务。



最新政策  
及时解读



图说+音频

### 3. 政策匹配。

研发政策自动诊断匹配系统，基于政策大数据，建立民企政策匹配模型，通过企业关键指标输入，为企业提供与自身条件相匹配的民企政策，并出具动态管理建议书，实现民企政策的精准服务。

**分类检索：**按项目所在地域进行分类  
按项目所属类型进行划分  
按项目目前状态进行选择

**截止时间：**显示项目剩余申报时间  
**查看模板：**查看当前项目所适用的项目模板  
**立即申请：**跳转到项目所属网站，查看原始内容并进行项目申报

**申报中：**进入可以查看申报指南、政策解读、项目概述、政策法规、申报审批流程、模板案例、相关动态等

**已结束：**显示已结束项目的相关信息

**政策放大镜**

## 4. 政策工具。

采用可研报告自动生成、财务分析等易用高效的政策助理软件，帮助企业提高工作效率，提升工作质量，保障政策落地实施。

管理建议书生成系统

| 类别        | 地域  | 政策依据                          | 资助措施                 | 申报网址               | 主管部门               |
|-----------|-----|-------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| 高新技术企业认定  | 全国  | 高新技术企业认定管理办法                  | <a href="#">资助措施</a> | www.innocom.gov.cn | 科技部: 0531-88654141 |
| 技术先进型服务企业 | 全国  | 技术先进型服务企业认定管理办法               | <a href="#">资助措施</a> | tas.innocom.gov.cn | 管理处: 0531-65845766 |
| 山东省瞪羚企业认证 | 山东省 | 山东省瞪羚企业认证培育和奖励行动计划            | <a href="#">资助措施</a> | ——                 | 科技部: 0531-88654141 |
| 高新技术企业认定  | 全国  | 高新技术企业认定认定管理办法                | <a href="#">资助措施</a> | www.innocom.gov.cn | 管理处: 0531-65845766 |
| 技术先进型服务企业 | 全国  | 技术先进型服务企业认定管理办法               | <a href="#">资助措施</a> | tas.innocom.gov.cn | 科技部: 0531-88654141 |
| 山东省瞪羚企业认证 | 山东省 | 山东省瞪羚企业认证培育和奖励行动计划            | <a href="#">资助措施</a> | ——                 | 管理处: 0531-65845766 |
| 高新技术企业认定  | 全国  | 高新技术企业认定认定管理办法                | <a href="#">资助措施</a> | www.innocom.gov.cn | 科技部: 0531-88654141 |
| 技术先进型服务企业 | 全国  | 技术先进型服务企业认定管理办法               | <a href="#">资助措施</a> | tas.innocom.gov.cn | 管理处: 0531-65845766 |
| 山东省瞪羚企业认证 | 山东省 | 山东省瞪羚企业认证培育和奖励行动计划            | <a href="#">资助措施</a> | ——                 | 科技部: 0531-88654141 |
| 高新技术企业认定  | 全国  | 高新技术企业认定认定管理办法                | <a href="#">资助措施</a> | www.innocom.gov.cn | 管理处: 0531-65845766 |
| 技术先进型服务企业 | 全国  | 技术先进型服务企业认定管理办法               | <a href="#">资助措施</a> | tas.innocom.gov.cn | 科技部: 0531-88654141 |
| 山东省瞪羚企业认证 | 山东省 | 山东省瞪羚企业认证培育和奖励行动计划(2017-2019) | <a href="#">资助措施</a> | ——                 | 管理处: 0531-65845766 |

点击生成管建议书

干货与详细内容可查

## (二) 诉求疏解

通过线上线下多种方式,收集民营企业诉求,形成诉求受理、核实、反馈、催办、回访、评价服务闭环。与省有关部门建立联动协调解决机制,根据各自职能及时解决和回应民营企业发展问题和痛点,不断改善营商环境。

### 1. 受理渠道



· 0531-82067613  
· 0531-86113728

热线电话



· 咨询 · 投诉  
· 建议 · 其他

在线诉求




myjjsq@shandong.cn

服务邮箱




官方微信



· 地址：山东省济南市  
玉函路25号  
· 邮编：250000

服务信箱

## 2. 诉求受理

## 民营企业诉求表

## 诉求信息

|           |                                    |           |   |
|-----------|------------------------------------|-----------|---|
| 诉求企业名称：   | <input type="text" value="请输入内容"/> |           |   |
| 社会统一代码：   | <input type="text" value="请输入内容"/> | 地址：       | <input type="text" value="山东省"/> <input type="text" value="请选择"/> <input type="text" value="请选择"/> <input type="text" value="请输入内容"/> |
| 被诉求单位：    | <input type="text" value="请输入内容"/> | 诉求种类：     | <input type="text" value="请选择"/>  |
| 诉求政策文件名称： | <input type="text" value="请输入内容"/> | 诉求政策文件文号： | <input type="text" value="请输入内容"/>  |
| 诉求内容：     | <input type="text"/>               |           |   |

## 诉求单位联系人信息

|         |  |          |                                    |
|---------|--|----------|------------------------------------|
| 联系人姓名：  | <input type="text" value="请输入内容"/>         | 联系人身份证号： | <input type="text" value="请输入内容"/> |
| 联系人手机号： | <input type="text" value="请输入内容"/>         | 联系人电子邮箱： | <input type="text" value="请输入内容"/> |
| 请输入校验码： | <input type="text" value="2593"/> 不清楚，再来一张 |          |                                    |

提交

重置



### 3. 全流程可追踪。

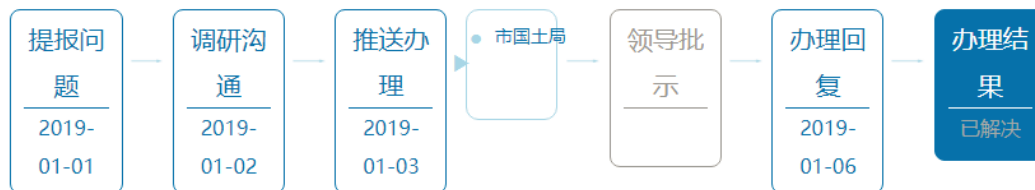
企业上报诉求全流程跟踪，上报诉求企业可实时查看诉求办理进度。同时对所有上报诉求实时前台展示，便于社会监督，提高平台公信力。各级相关政府部门根据部门职能设置相关权限。省市县各级可查看分管部门进展情况，省促进中小企业发展领导小组领导的账号可查看所有诉求进展情况。

#### 济宁友泓食用菌智慧产业基地

满意度 ■

企业名称：山东友泓生物科技有限公司 | 问题类型：土地问题

问题描述：项目用地207亩，其中80亩土地正在履行出让挂牌程序，公司已缴纳出让保证金，其余127亩尚未拿到土地指标。



2019-01-03

推送办理

交办部门：市国土局  
 交办内容：济宁友泓食用菌智慧产业基地项目共用地207亩，其中80亩土地正在履行出让挂牌程序，公司已缴纳出让保证金，其余127亩尚未拿到土地指标，企业恳请帮助解决。企业联系人：张瑞涛，13847725252。  
 附件：[41\\_市国土局关于解决新旧动能转换入园项目企业反映问题的函.pdf](#)

2019-01-01

提报问题

问题描述：项目用地207亩，其中80亩土地正在履行出让挂牌程序，公司已缴纳出让保证金，其余127亩尚未拿到土地指标。  
 附件：暂无内容

办理结果

办理内容：经邹城市国土部门积极跟进，协调解决，已为该项目安排挂钩指标100亩且用地已经省政府批准征收。  
 办结状态：已解决

2019-01-06

办理回复

回复内容：您好，针对贵公司提出的问题，市重大办已推送市国土局进行办理，回复如下：依据省政府批复的《邹城市土地利用总体规划（2006-2020年）》（鲁政办字【2017】803号），济宁友泓食用菌智慧产业基地项目选址位于村镇建设地区，根据省自然资源厅征地报批要求，村镇建设地区不能使用新增建设用地计划，只能使用增减挂钩指标或工矿复垦指标办理征地手续。2018年，邹城市已为该项目安排挂钩指标100亩且用地已经省政府批准征收，剩余用地应由邹城市通过增减挂钩指标或工矿复垦指标解决。  
 办结状态：已办结  
 满意度：满意

#### 4. 跟踪评价。

设置了企业评价、系统自动评价和回访评价，针对评价和回访结果对相关责任处室、单位不及时处理工单或不作为的情况，平台会定期汇总分析形成报告，视需要以日报、周报、月报、季报、年报等形式，反馈给领导小组。



## 5. 诉求的可视化管理

用图表的形式直观生动地反映数据的变化趋势和影响因素,挖掘分析数据背后的价值,实现诉求上报数据的统计以及趋势、构成、对比、排名等分析功能,有柱状图、折线图、饼状图等多种展示形式,政府部门、企业通过关键词搜索查询相关报表,该系统还提供报表在线下载功能。



### (三) 一站式专业服务

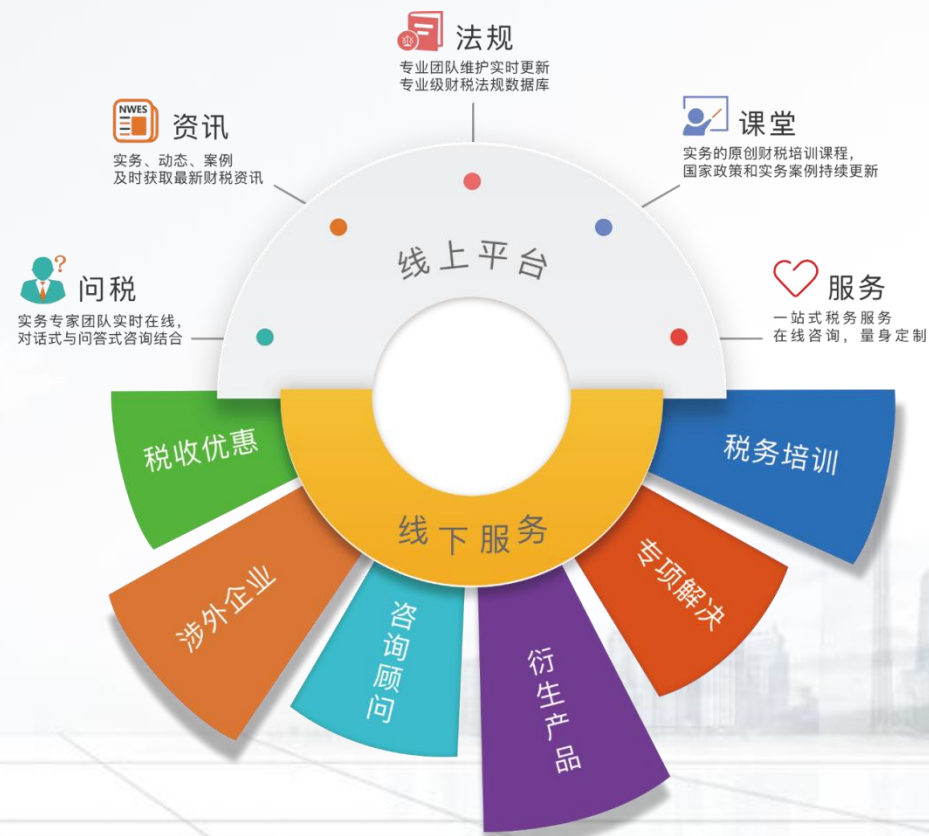
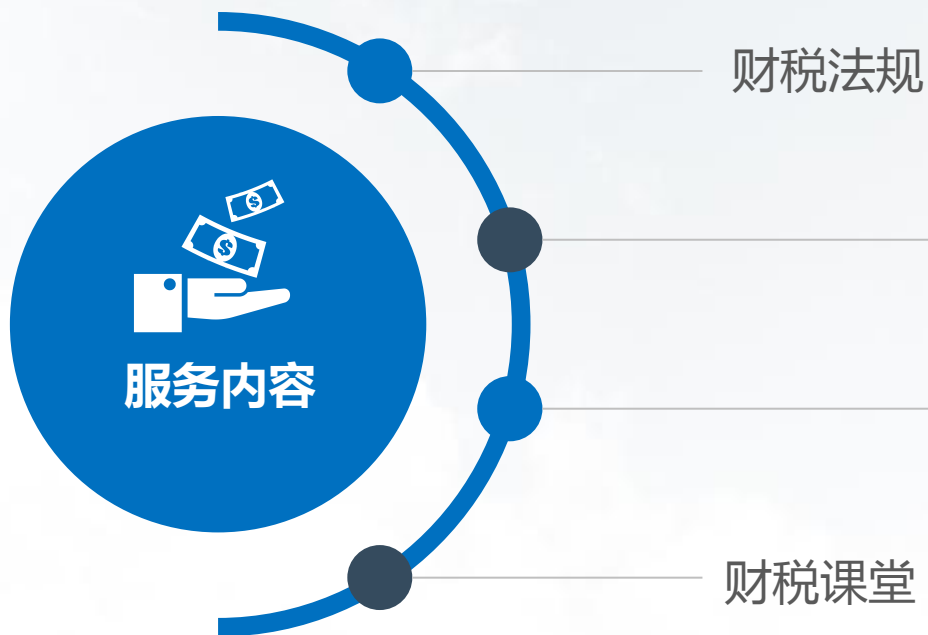
#### 1. 普惠金融服务

依托省中小企业普惠金融服务平台，立足于省市县三位一体的中小企业服务系统，与省内各家银行、券商、等金融机构签定合作协议，联合研发产品，针对融资难、融资贵问题着力为省内中小微企业量身定制一体化的信贷解决方案，从信贷辅导入手帮助企业获得银行资金支持，再用阳光转贷解决企业还款压力，使企业在平台上享受到由信贷到转贷的闭环服务。



## 2. 财税服务

聚合财税专业服务资源，以及时快捷的税收法规和专业权威的政策解析为前端服务，以发现税务问题、研究税务问题、解决税务问题为后台支持，深耕税务服务领域，为中小企业、民营企业提供全面到位的税务服务，协助更多的中小企业推进财税规范化，并能应享尽享国家税收改革政策红利。



### 3. 互联网供应链金融服务

依托云信平台，利用可流转、可融资、可拆分的标准化确权凭证“云信”（电子付款承诺函），为供应链上下游中小微企业提供高效便捷的融资渠道，牵手优质企业，与核心企业、合作银行等资金方签订三方合作协议，盘活大企业闲置银行授信，通过大企业信用流转，解决中小企业、民营企业融资难、融资贵、三角债等难题，帮助大企业提质增效“降两金、降杠杆、降三角债”，加速产业链条上企业债务清理效率，实现大中小企业融通发展。

## 票据转云信 -- 为中小微企业打造无门槛专属“票据池”

金额期限匹配 任意拆分 随意融 节约财务成本 展期收益 全线上操作 免费流转

#### ⑧ 票据质押或贴现



## 4. 上市培育服务

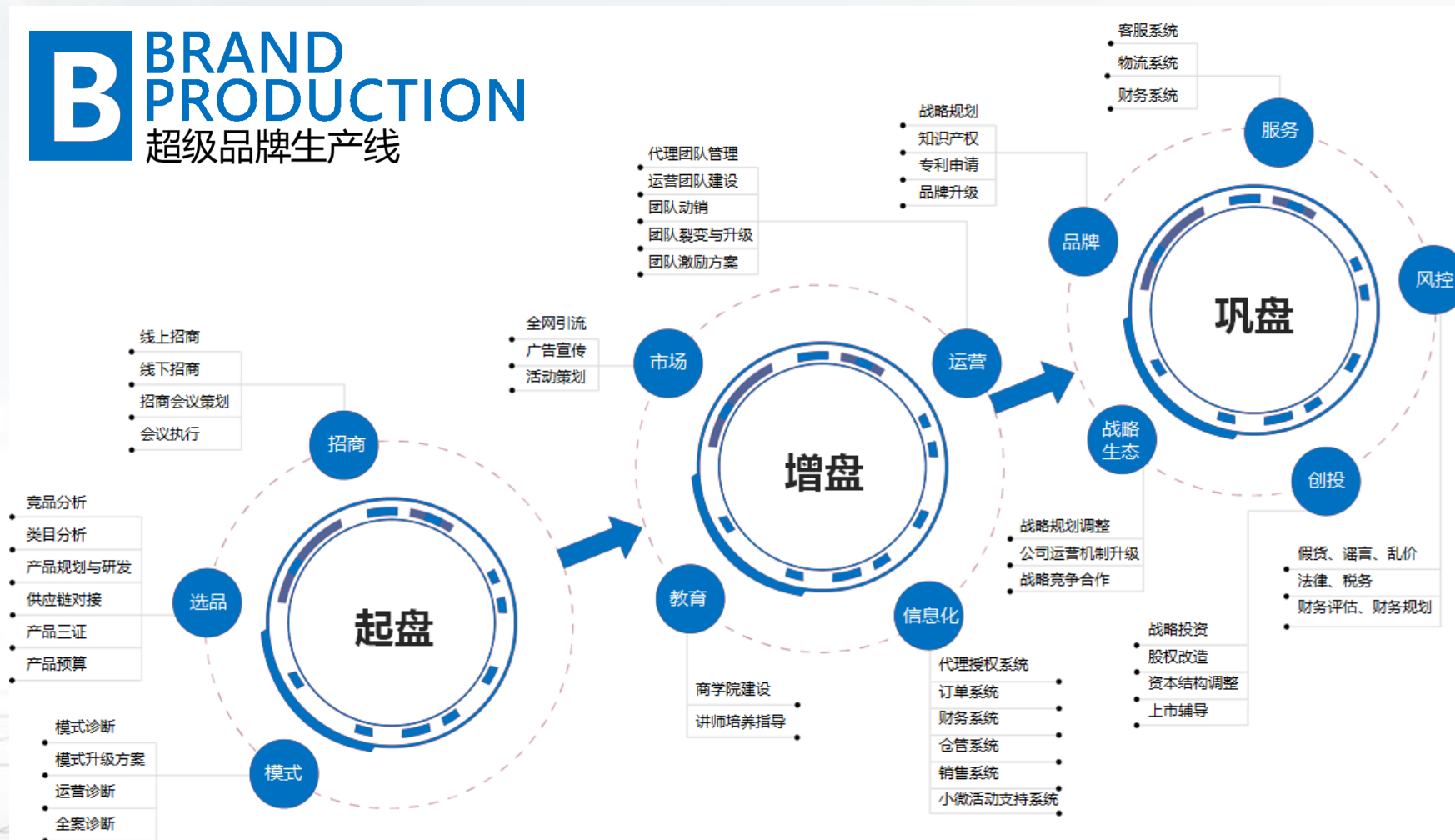
聚合优势服务资源，致力于解决传统企业的转型升级，通过产业、认知、模式、资本四大方面，为转型期的企业提供包括商业模式优化、股权改造、资本运营、执行落地等商业具体解决方案，通过一对一陪伴式成长的方式，陪伴企业逐步成为细分行业的领导者，从而实现企业更赚钱、更值钱的目标。

### 服务企业全生命周期



## 5. 微营销服务

致力于构建小微创业的生态系统，以教育为入口，数据化运营为支撑，以赋能全省创业者为使命，通过赋能个体和品牌，构建未来社交零售的生态，帮助中小微企业开展新零售工作，借助新平台、新模式、新方法促进企业转型升级、更快更好地发展。



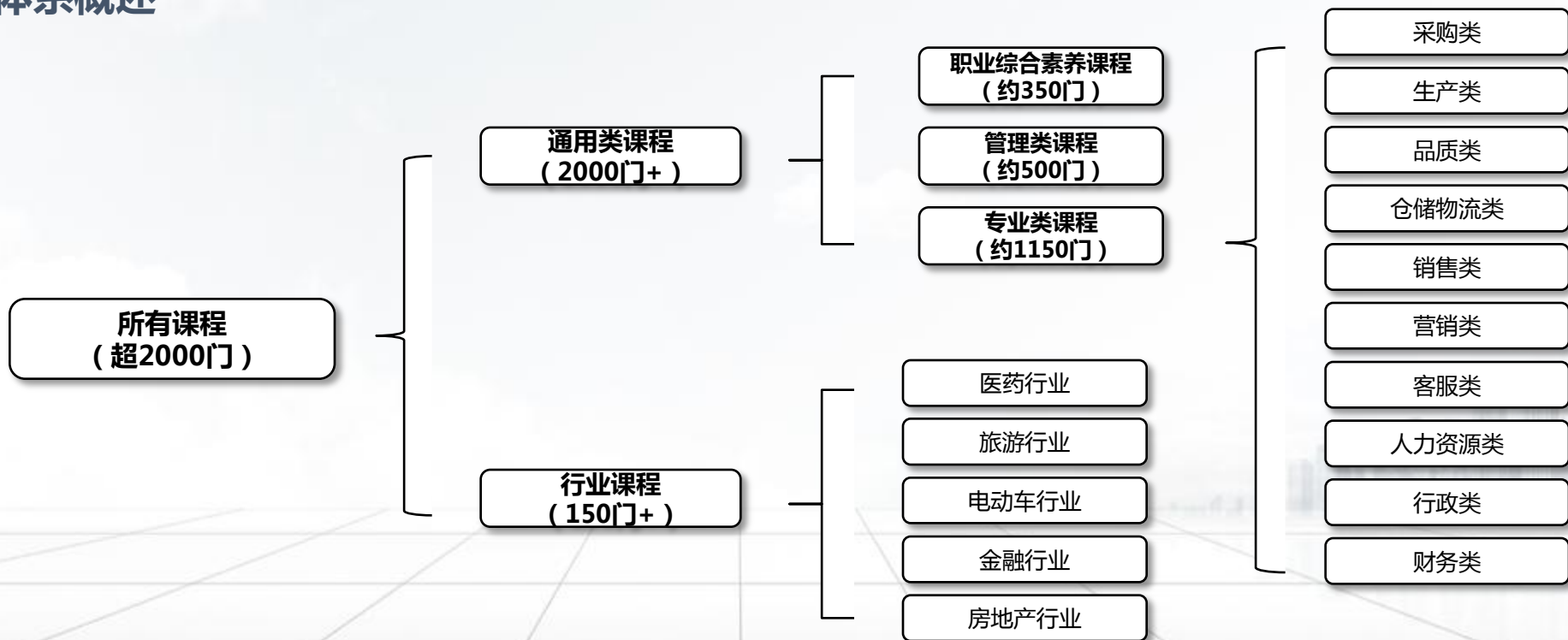


## 6. 云学习平台

依托企大云学习平台，通过移动互联网、云计算和大数据技术，整合企业管理咨询专家、学者、讲师、机构、企业用户和企业学员等各方资源，为企业提供最优质的在线培训服务。目前课程总数近4000门，包括个人发展，人力资源，领导力，战略与组织，市场营销等17大不同岗位，涵盖1930个知识要点，每月持续最少50门的课程更新。



### 课程体系概述



## 7. 协会服务



社会组织

### 山东省中小企业协会

发挥协会功能作用，积极促进中小企业转方式调结构，围绕提升中小企业自主创新能力、市场竞争能力、企业管理水平、企业家素质和维护企业合法权益，提供多形式、多层次、多方位服务，推动全省中小企业加快发展科学发展，为建设经济文化强省做出更大的贡献。

### 山东省担保行业协会

为政府业务主管部门、全省担保机构提供优质服务；建立和完善担保体系，逐步规范担保行业行为，实行行业自律；组织业务培训和信息交流，指导担保机构开展业务工作；发挥桥梁和纽带作用，反映担保机构呼声，维护担保机构的合法权益；适应担保机构发展需要，不断扩大业务服务范围，缓解中小企业融资困难，促进中小企业、民营企业健康发展。

### 山东省中小企业管理咨询协会

以“搭建服务平台、规范咨询行业、助力企业发展”为宗旨，汇聚省内最具专业实力的战略规划、企业文化、组织管控、人力资源、财务管理、营销管理、品牌战略、生产运营、资本运作、风险管理、企业信息化等多领域的管理咨询机构及相关专家，服务中小企业、助力山东经济。



平台域名

[www.smesd.com.cn](http://www.smesd.com.cn)

# 谢谢观看！

THANKS FOR WATCHING



山东省民营企业综合服务平台  
官方微信