山西省开展志愿服务

促进中小企业发展的实施方案

为贯彻落实工业和信息化部办公厅民政部办公厅《关于开展志愿服务促进中小企业发展的指导意见》（工信厅联企业〔2020〕12号），充分调动社会力量服务中小企业，支持复工复产和推动中小企业健康发展，现就开展志愿服务促进中小企业发展制定如下方案。

一、总体要求

统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作，立足当前，着眼长远，充分发挥社会力量作用，按照自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，构建一支熟政策、精法律、懂技术、会管理、肯奉献、乐助企的高水平专家志愿服务队伍，为中小企业无偿提供政策、法律、金融、管理、技术、创新创业等方面的咨询和个性化解决方案，推动中小企业加快复工复产和转型升级，实现高质量发展。

二、目标任务

到“十四五”末，基本建成以一个总队+11个分队+N个志愿服务工作站的志愿服务工作网络，逐步形成一套健全完善的志愿服务体系，一种规范成熟的志愿服务模式，一支相对稳定的专家志愿服务团，开展一批有服务影响力的志愿活动，为全省中小企业提供公益性、规范高效的志愿服务。

三、方法与步骤

**（一）依托专门机构开展工作。**全省“志愿服务促进中小企业发展”工作由省小企业局服务体系建设处统筹指导，指定省小企业发展服务中心（以下简称省专门机构）具体负责，承担志愿者的遴选、培训、管理与考评，组织开展促进中小企业发展的各类志愿服务活动，编制体系规范、内容全面的服务手册、服务清单、服务指南，推动中小企业对接各类公共服务资源，并接受中小企业主管部门的指导、监督和考核。各市也可指定专门服务机构负责组织管理志愿服务促进中小企业发展工作。

**（二）建立专家志愿服务团。**专门服务机构可在中小企业公共服务平台网络和全国志愿服务信息系统发布中小企业志愿服务项目，通过公开招募、定向邀请等方式招募志愿者，招募范围涵盖政策专家、行业发展专家、科技创新专家、法律专家、优秀企业家、企业高管、园区高级管理人员、高校及科研院所学者等，包括在职和退休人员。专门服务机构应向受聘志愿者发放聘书，并与受聘志愿者签订服务协议，明确服务形式、服务时间等内容，受聘志愿者按照服务协议参加专门服务机构组织的志愿服务活动，逐步形成规模稳定、人员相对固定的专家队伍。

**（三）认定一批“中小企业志愿服务工作站”。**依托省级建立省级“中小企业志愿服务工作站”，在中小企业园区、特色产业集群、中小企业服务机构、小微企业创业创新基地、小微企业服务站等遴选一批具有场地、人员、服务条件的载体认定一批“中小企业志愿服务工作站”，分别由省、市（中小企业、民政）部门共同授牌。省、市“中小企业志愿服务工作站”应安排专人对接志愿服务工作，推荐志愿者参加专家志愿服务团，定期搜集中小企业志愿服务需求，落实省、市专门机构安排的相关任务，利用自有资源或专家志愿服务团组织开展志愿服务活动，并为志愿服务提供服务场地、设备等软硬件支持。

四、探索创新服务模式

**（一）帮助企业应对疫情复工复产。**及时向中小企业宣传国家和省关于复工复产的方针政策，特别是习近平总书记关于统筹抓好疫情防控和经济社会发展的指示精神。对受新冠肺炎疫情、自然灾害等重大突发事件影响的中小企业，重点提供应急管理、复工复产、政策对接等方面的指导与帮助；鼓励省、市专门机构结合企业当前疫情防控和复工复产需求，探索形成重大突发事件应对机制，及时提供协调指导和专业化服务，稳定中小企业发展信心。

**（二）突出重点开展精准服务。**对不同群体、不同行业的中小企业提供差异化服务和个性化解决方案。深入了解大学毕业生、退役军人、女性、残疾人等重点创业群体的实际需求，建立重点群体专项服务模块，提供“一对一”个性化、可跟踪服务。跟踪重点行业发展态势，及时了解重点行业企业面临的难题，加强对“小升规”和“专精特新”中小企业的服务。

**（三）开展志愿者线上服务。**依托省、市专门机构建立“中小企业线上志愿服务中心”，由志愿专家通过开设微视频课程等方式，针对创办企业、融资、市场开拓等共性问题进行专题辅导，为企业提供一站式、综合性学习平台；开辟专家在线“义诊专栏”，提供专家清单、服务菜单等信息，由企业自主选择意向专家，“一对一”在线服务，为中小企业提供个性化、互动性的诊断服务；利用视频会议软件定期组织召开志愿者和企业家视频会议，及时研讨中小企业发展面临的共性问题，解疑释惑，服务企业发展。

**（四）开展志愿者线下服务。**结合全省规下工业企业“三送”服务和中小企业创业大讲堂等中小企业培训活动构建企业与志愿专家“面对面”交流咨询渠道。组织技术志愿专家为中小企业技术改造与创新、科技成果转化提供“一对一”的顾问、咨询与指导服务；在各“中小企业志愿服务工作站”定点举办沙龙讲座、商业研讨等线下活动，由志愿专家现场答疑解惑、提供协助方案，为企业集中解决关切的问题；定期组织范围较大的分主题、分行业志愿服务专场活动，组织相关领域志愿专家开展辅导和咨询服务，扩大志愿服务覆盖面，提升社会影响力。

五、保障措施

**（一）加强协调指导。**省小企业局会同民政部门按照《山西省志愿服务条例》及相关政策要求，加强对中小企业志愿服务的统筹指导和规范管理，建立健全中小企业志愿服务工作机制，推荐志愿者参加专家志愿服务团，研究制订服务标准，确保正确发展方向；加强对服务效果的跟踪监测，切实掌握志愿服务活动的开展情况，及时查处以中小企业志愿服务名义进行营利性活动的行为；指导市专门机构加强过程管理，为志愿者提供必要防护物品，做好志愿者人身安全保险工作，切实维护志愿者合法权益，依法做好志愿服务记录并出具志愿服务证明。

**（二）强化政策扶持。**鼓励支持具有专业资源的志愿服务组织主动协助省、市专门机构开展促进中小企业发展的志愿服务。统筹利用省、市（县）中小企业等相关政策对成效突出的“中小企业志愿服务工作站”给予支持。各市根据实际发展情况，制定促进中小企业志愿服务发展的政策和措施，合理安排志愿服务所需资金或通过购买服务等方式支持志愿服务运营管理。

**（三）推动交流宣传。**及时总结中小企业志愿服务的成功经验，加强工作交流，提升志愿服务能力与水平，培育志愿服务品牌，加强对中小企业志愿服务的宣传与报道，形成有利于中小企业志愿服务快速发展的舆论氛围。