柳州市中小企业数字化转型服务商管理办法（试行）

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为贯彻落实《中小企业数字化转型城市试点实施指南》、《柳州市中小企业数字化转型试点城市建设工作方案》（柳政办〔2025〕3号）等文件要求，充分发挥柳州市中小企业数字化转型服务商 （以下简称“服务商”）作用，规范服务商行为，督导服务商优质高效服务企业，确保数字化改造项目实施的顺利进行，圆满完成试点工作目标，特制定本管理办法。

**第二条** 本办法所称服务商是指由市工业和信息化局组织遴选，纳入柳州市中小企业数字化转型试点城市服务商名单内的集成服务商和产品服务商，共同形成柳州市数字化转型服务商资源池。

**第三条** 本办法所称试点城市、试点行业、试点企业均与《柳州市中小企业数字化转型试点城市建设工作方案》（柳政办〔2025〕3号）一致。

第二章  管理机制

**第四条** 市工业和信息化局与服务商通过多种形式进行沟通交流，做好日常问题答疑等工作；服务商需安排相对稳定的联络员及时与市工业和信息化局加强联系，做好沟通。

**第五条** 服务商需积极配合市工业和信息化局对已服务企业和产品信息等内容进行报送。市工业和信息化局将通过公共服务平台公布服务商的产品与服务、项目案例、服务企业情况。遇重要情况随时上报。

**第六条** 市工业和信息化局会同各县（区）、新区工业和信息化主管部门成立问题协调小组，通过召开会议等形式，及时收集、处理服务商开展工作期间遇到的重大问题。

**第七条** 实行动态管理机制，按照服务商考核情况、经营发展情况，适时进行增补、淘汰等调整。

第三章 服务商工作职责

**第八条** 集成服务商职责。

（一）牵头服务。牵头开展试点行业企业数字化转型服务，统筹组织产品服务商以最新版《中小企业数字化水平评测指标》等相关文件为指引，为试点企业提供全流程服务，协助试点企业在中小企业数字化转型公共服务平台进行项目立项。

（二）绩效目标。按照与市工业和信息化局签订的任务书，制定年度推进计划、月度工作计划，定期填报项目进度，配合开展绩效考核，确保项目任务目标按期完成。

（三）开发产品。调研分析试点行业、试点企业数字化转型需求，编制需求清单、问题清单和场景清单，打造适配性强的应用场景，形成行业“小快轻准”产品及解决方案资源池，加快产品迭代升级，并在中小企业数字化转型公共服务平台进行发布。

（四）实施改造。为试点企业提供数字化咨询诊断服务，出具咨询诊断报告，制定切实可行的数字化转型方案，从企业应用成效、数据贯通程度、投入产出比、企业管理体制配套改革等方面提升改造成效，并确保试点企业改造完成后其数字化水平达到二级及以上。

（五）“链式”转型。发挥链主企业牵引作用，围绕技术赋能、供应链赋能、平台赋能、绿色赋能和生态赋能等，积极探索供应链试点企业的“链式”转型路径，提升试点行业产业链协同能力。

（六）建立本地生态。持续吸纳、培育本地优质专业服务商参与企业数字化改造，建立数字化转型服务生态。本地服务商积极开展以商招商，吸纳外地服务商落户柳州。

（七）推广成果。推荐基础条件好、转型效果突出、投入产出比高、可复制性强的试点企业作为转型样板，协助开展案例分享、经验交流、现场观摩活动，加强对样板企业的宣传推广，引导企业“看样学样”。

（八）积极培训。积极开展中小企业数字化转型相关培训，增强中小企业数字化转型意愿，积极构建数字化人才体系，为企业培育一批“数转明白人”、卓越数字工程师和数字技术工程师。

（九）运维保障。建立健全本地运维服务体系，及时响应改造企业服务要求，确保数字化转型项目长期稳定运行，为试点企业提供系统保障维护、操作培训、数据安全、持续创新等服务。

**第九条** 产品服务商职责。

（一）专业产品。聚焦中小企业数字化转型共性化、个性化需求和关键业务场景，结合自身业务领域，开发一批“小快轻准”产品及解决方案，以及提供网关、路由、传感器等必要的数据采集传输设备。

（二）配合服务。积极配合集成服务商完成数字化转型全流程工作，提供和推荐数字化转型优秀案例。

（三）履行职责。在无集成服务商参与的项目，履行集成服务商的职责。

第四章 工作要求

**第十条** 服务商在开展服务时应遵循以下工作要求：

（一）优化服务。服务商应积极宣传政策，动员企业参与试点，积极响应企业需求，为企业提供“小快轻准”数字化产品及解决方案，切实提升中小企业转型获得感。

（二）优惠价格。按照“企业出一点、服务商让一点、政府补一点”的原则，服务商承诺以优惠价格（不高于市面同类产品平均价格）向试点企业提供数字化产品或服务。

（三）专业团队。服务商应积极组建满足企业需求、专业能力强的本地工作团队，合理安排项目进度，帮助企业解决数字化改造的痛点、难点、堵点，提升改造企业生产经营水平，提高企业效益。

（四）统一标准。服务商应制定和实施统一的数据标准，确保不同企业、不同系统之间的数据交换和共享，并确保试点实施期结束后企业的业务系统可持续迭代更新。

（五）保密要求。服务商及其项目成员应严格遵守保密义务，保护试点企业的商业机密和敏感信息，不得泄露或滥用相关信息。

第五章 绩效考核与监督

**第十一条** 市工业和信息化局定期考核服务商的进度目标，根据项目推进情况、转型服务能力、企业满意度评价等对服务商进行绩效评价，按照“持续优化、动态调整”的原则，根据项目实施需求和考核情况对服务商进行增补和退出。

**第十二条** 服务商出现以下情况，市工业和信息化局对其进行约谈，责令其限期整改，整改期限一般不超过30日。

（一）人员能力不足或团队配置不合理、对接或进驻试点企业不及时、服务不能满足试点企业需求、未按合同要求服务试点企业，以及其他原因造成试点企业投诉的；

（二）服务商名称、住所、法定代表人、经营范围及注册资本等内容发生较大变更，未及时向市工信局报告说明的；

（三）提供的解决方案和软件采购清单中，项目清单不完整，具体功能、用途和费用罗列不准确，随意调整或者故意抬高标准化产品（服务）的同期市场价格的；

（四）改造成效与实施方案存在明显偏差，试点企业数字化转型改造后未能达到二级的；

（五）不符合市场公平竞争条件的事项或其他原因；

（六）超过5家试点企业对服务商满意度评价为“不满意”的。

**第十三条** 服务商若未能在整改期内完成整改，试点企业可申请更换。

**第十四条** 服务商出现以下其中一种或多种情形的，将对其进行清退，向社会公示，纳入市工业和信息化局灰名单进行管理。

（一）以获取服务合同为目的，为企业包装项目，企业建而不用的；

（二）将试点期之前已完成的数字化改造项目包装成新项目参加试点，骗取补贴的；

（三）签订虚假合同、夸大改造成本、约定回扣交易、伪造改造成果的；

（四）限期整改超过2次或限期拒不进行整改的，未按时完成整改的；

（五）超过10家试点企业对服务商满意度评价为“不满意”的；

（六）绩效任务目标进度滞后的；

（七）泄露试点企业商业机密、核心技术或敏感信息，包括但不限于客户数据、产品设计、生产流程等；

（八）与试点企业合作中获得不正当经济利益、采取不正当竞争手段、损害试点企业或其他相关参与方利益的；

（九）申请材料弄虚作假的。

（十）有违法违纪行为或其他原因的。

**第十五条**  鼓励社会各界对服务商服务行为进行监督。任何单位和个人如发现服务商及其工作人员有违法、违规行为的，可向市工业和信息化局举报、投诉。经核实后将公开通报并取消其服务资格。

第六章 附则

**第十六条** 本办法由柳州市工业和信息化局负责解释，并根据工作开展情况适时及上级部门工作要求进行修订。

**第十七条** 本办法自2025年X月X日起施行，有效期至试点工作结束之日。