附件2：

省直专家服务流程及服务保障

**一、服务流程**

**（一）服务点服务流程**

**第一步：确定专人（应为分管副职或以上职务）负责服务点工作**

**第二步：组织适合的企业加入服务点**

**第三步：组织企业熟悉服务点工作，如服务内容、形式及相关活动等**

**第四步：组织企业享受服务，如入厂诊断、专家集中会诊、企业体检及陪伴式专家服务**

**第五步：适时了解企业服务动态，向上级主管部门反馈服务点工作推进情况，持续提升服务品质**

**（二）专家服务流程**

**第一步：企业提报专家需求**

**第二步：根据企业提报的需求，服务点为企业匹配专家**

**第三步：专家与企业沟通交流，确认双方匹配**

**第四步：专家为企业提供陪伴式服务**

**第五步：专家反馈服务结果，服务点进行过程监督**

**二、服务保障**

**（一）组织保障。**成立山东省民营企业省直专家服务运营中心，设立专门的工作小组及服务团队，为企业提供“221”服务保障。2天内安排专家对接，2周内入厂诊断，后续跟踪服务每月提报1次跟进情况。

**（二）机制保障。**省中小企业发展促进中心将及时总结服务点、专家和企业好的经验做法，进行交流推广。每年分两个批次，对全省各服务点的负责人进行为期一周的省内（外）考察培训，学习典型、交流经验、共同提升。年底召开先进表彰大会，对表现优秀的服务点、专家、企业负责人进行全省表彰。

**（三）平台保障。**发布山东省民营企业省直专家服务云平台，为企业、专家、服务点提供高效率、高品质的云端服务。云平台可1键提报需求，对专家服务进行全流程跟踪，并对服务结果适时呈现等。企业加入服务点后，可领取专属账号。