

# 两部门:开展志愿服务促进中小企业发展

■ 本报记者 王勇

近日,工业和信息化部办公厅、民政部办公厅联合发布《关于开展志愿服务促进中小企业发展的指导意见》。

《指导意见》提出,要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。

## 设立志愿服务工作站

《指导意见》明确了开展志愿服务促进中小企业发展的工作方法步骤。

第一步,依托专门机构开展工作。结合本地区实际,指定中小企业公共服务机构负责组织和管理工作。

专门服务机构主要承担志愿者的遴选、培训、管理与考评,组织、指导开展促进中小企业发展的各类志愿服务活动,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、监督与考核。

第二步,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。

第三步,认定志愿服务工作站。在中小企业园区、特色产业

集群、小微企业创业创新基地等遴选一批具有场地、人员、服务条件的载体,认定为“志愿服务工作站”。

“志愿服务工作站”应安排专人对接志愿服务工作,定期搜集中小企业志愿服务需求,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。

第四步,探索创新服务模式。支持专门服务机构充分利用互联网、大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术,结合志愿服务团专家特点及当地中小企业发展实际,大胆探索服务方式和方法,积极对接各类社会服务资源,逐步形成特色鲜明、规范高效的服务模式。

鼓励专门服务机构对服务范围、服务方式、服务特点等进行系统梳理,编制体系规范、内容全面的服务手册、服务清单、服务指南等,提升志愿服务的效率与水平。鼓励支持具有专业资源的志愿服务组织主动协助专门服务机构开展促进中小企业发展的志愿服务。

## 开展线上线下服务

《指导意见》明确了志愿服务的主要内容。

第一,帮助企业应对疫情复工复产。及时向中小企业宣传党中央、国务院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



3月30日,国务院联防联控机制举行新闻发布会介绍制造业复工复产有关情况。工业和信息化部副部长辛国斌提出,要发挥社会各方力量助力中小企业复工复产

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;鼓励专门服务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。

第二,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“专精特新”中小企业的服务。

在具体的服务方式上,《指导意见》从线上和线下两个方面进行了说明。

线上服务方面,要结合各地实际建立“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。

线下服务方面,要结合各地实际组织线下特色活动,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“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。

## 合理安排志愿服务所需资金

中小企业志愿服务是一项全新的工作,也是当前帮助中小企业应对疫情复工复产的一项有力举措。为了保障志愿服务的

开展,《指导意见》提出了三项保障措施。

一是加强协调指导。各地中小企业主管部门会同民政部门按照《志愿服务条例》及相关政策要求,加强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,引导专门服务机构完善志愿者招募、注册、培训、管理、考核、激励等制度,研究制定服务标准,加强专家志愿服务团的组织管理,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;指导专门服务机构加强过程管理,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。

二是强化政策扶持。各地根据实际发展情况,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;按照政府采购相关要求,通过购买服务等方式,支持志愿服务运营管理,并对专门服务机构开展中小企业志愿服务的方式、频次等方面提出要求,定期实施考核;鼓励专门服务机构通过承接公共服务项目、接受社会捐赠等多种途径,补充志愿服务运营资金。

三是推动交流宣传。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,加强对本地区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。

《指导意见》强调,要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、一支相对稳定的志愿服务队伍,为广大中小企业提供公益性、规范高效的志愿服务。

