

中国中小企业协会团体标准制定修订项目建议书

项目名称（中文）	中小企业服务机构通用能力建设第 1 部分：评价体系		项目名称（英文）	General Capacity Building for SME Service Institutions Part 1: Evaluation Systems	
制定或修订	☒ 制定	☐ 修订	被修订标准号		
起草单位	中国中小企业协会		计划起止时间	2024 年 6 月-2024 年 12	
参编单位	天津锦瑞枫林科技有限公司 北京联动致富科技有限公司				
负责人姓名	周浩然	电话	15810188180	邮箱	zhouhaoran@ca-sme.org
项目意义	一、项目任务的目的 服务机构作为促服务中小企业的重要组成部分，在企业的日常经营服务工作中起着纽带和润滑剂的作用。建立一个综合性的评估框架，用于对中小企业服务服务机构进行全面的评估。该体系主要围绕服务机构的职能、服务效果、运营效率、创新能力、客户满意度等方面进行评价。 二、项目任务的意义 通过建立、完善和优化中小企业服务服务机构评价体系，可以推动服务机构不断提升服务水平和质量，更好地满足中小企业的需求，促进民营经济的持续健康发展。同时，也可以为政府制定相关政策提供参考依据，推动民营经济服务体系的不完善和优化。 三、项目的必要性 制定评价体系可以帮助企业在选择服务机构的过程中，更加有效的选择优质服务机构。减少企业的服务成本和时间。同时也可以帮助服务机构及时发现问题、改进工作，进一步提高服务水平和质量，促进民营经济的健康发展。 四、项目可行性 1、技术可行性：中小企业服务机构基础数量巨大和实多数都有丰富的实践经验，可以支撑评估标准的制定和实施。同时，国内在前期也有相关的标准和经验可供借鉴和参考。				

	2.经济可行性：评估标准的制定和实施需要一定的投入，但相对于其带来的长远效益而言，这些投入是值得的。同时，通过标准的实施，可以引导企业优化资源配置，提高竞争力、增加经济效益。 3.社会可行性：评估标准的制定和实施符合社会发展的需要和公众的期望，有助于提升行业的整体形象和社会地位。 五、应用前景 随着国家对中小企业的重视程度的不断拓展，中小企业服务机构通用能力建设评价体系的应用前景十分广阔。一方面，该标准可以广泛应用于中小企业服务机构的内部管理、能力建设和服务质量提升等方面；另一方面，该标准也可以作为政府部门监管和评估服务机构发展的重要依据。同时，广大中小企业在市场的不断开放和合作交流的过程中，该标准还可以为我国中小企业的日常服务和能力建设上提供有力支持。
国内外情况 简要说明	无
主要技术内容、 技术要素、参数 说明 及适用范围	服务机构评价体系框架： 从两个类型多个赛道来制定评价指标：两个类型是全国性服务机构和地方性服务机构；多个赛道是根据服务机构的性质来划型：人力资源、金融服务、管理服务、法律服务等多赛道。 具体的指标又可以分为： 1. 服务机构职能评价：评估服务机构是否明确其职责范围，是否按照职责范围开展工作，以及是否能够有效协调解决民营经济发展中的有关问题。 2. 服务效果评价：评估服务机构在促进民营经济发展方面的实际效果，包括是否有效推动民营企业新旧动能转换、是否支持引导中小型民营企业向“专精特新”方向发展等。 3. 运营效率评价：评估服务机构的工作流程是否高效、合理，是否能够快速响应民营企业的需求，以及是否能够有效利用资源，提高服务效率。 4. 创新能力评价：评估服务机构在创新方面的表现，包括是否积极探索新的服务模式、是否能够有效运用新技术提高服务水平等。 5. 客户满意度评价：评估民营企业对服务机构的满意度，包括服务态度、服务质量、服务效果等方面，以了解服务机构在民营企业中的口碑和影响力。 6. 专业能力评价：评估服务机构的专业知识和技术能力，包括其对民营经济领域的了解程度、行业发展趋势的把握能力，以及针对民营企业的具体需求提供专业解决方案的能力。 7. 资源整合能力评价：评估服务机构在资源整合方面的能力，包括其是否能够有效整合政府、市场、社会等多方面的资源，为民营企业提供全方位的服务支持。 8. 团队协作与沟通能力评价：评估服务机构内部的团队协作能力和与民营企业的沟通能力，包括是否能够有效协作、快速响应民营企业的需求，以及是否能够与民营企业建立良

	好的沟通机制，确保服务的高效传递。 9. 可持续发展能力评价：评估服务机构在可持续发展方面的能力，包括其是否能够关注民营企业的长远发展，为民营企业提供可持续性的解决方案，以及是否能够在服务过程中注重环境保护和社会责任。 10. 社会影响力评价：评估服务机构在社会上的影响力和知名度，包括其在推动民营经济发展、支持民营企业创新创业等方面的贡献，以及其在社会上的声誉和形象。 在构建民营经济服务机构评价体系时，还可以根据具体的服务领域和服务对象，设置一些特定的评价指标，并根据实际情况进行具体指标的设定和权重的分配，需要建立科学的数据收集和分析机制，以确保评价结果的客观性和准确性，更准确地反映服务机构在特定领域和对象中的表现。同时，也可以考虑采用定性和定量相结合的评价方法，如问卷调查、专家评估、数据分析等，以确保评价结果的全面性和客观性。
项目进度计划	(1) 立项阶段 6-7 月 (2) 起草阶段 6-8 月 (3) 征求意见阶段 8-10 月 (4) 标准审定阶段 10-11 月 (5) 标准报批阶段 11-12 月
涉及专利的名称、专利号以及授权说明（如不涉及填“无”）	无
协会意见	 (签字、盖公章) 月 日

注：表格篇幅不够可另加页。