|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |  |
| CCS  |

|  |
| --- |
| D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png  |

 |

团体标准

T/CASMES XXXX—2025

中小企业服务机构通用能力建设

第 1 部分：评价体系

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

中国中小企业协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc23698)

[1 范围 1](#_Toc7979)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc22215)

[3 术语和定义 1](#_Toc19566)

[4 服务机构分类 1](#_Toc1527)

[5 评价准则 4](#_Toc31249)

[参考文献 1](#_Toc11028)0

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国中小企业协会、德勤企业咨询（上海）有限公司联合提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：中国中小企业协会、

本文件主要起草人：

中小企业服务机构通用能力建设

第 1 部分：评价体系

* 1. 范围

本文件提供了对于中小企业服务机构的术语和定义、服务机构分类、通用能力评价准则等内容。

本文件中的中小企业服务机构指为中小企业提供满足其生产经营需求、提升发展能力的各类专业服务活动的组织。这些服务可能包括但不限于：信息和政策咨询服务、融资和促进服务、管理咨询服务、人力资源服务、法律服务、技术创新支持服务、软件和信息技术服务、创业孵化与教育培训服务、营销与品牌建设服务等。

本文件适用于中小企业服务机构的通用能力评价。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 4754-2017 国民经济行业分类

DB53/T 1117-2022 中小企业公共服务分类

DB34/T 3727-2020 中小企业社会化公共服务规范

DB34/T 4364—2023 中小企业公共服务评价指标体系

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

中小企业Small and Medium-sized Enterprises

符合工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》工信部联企业〔2011〕300号规定的中型、小型、微型划分要求，具有独立法人资格的社会经济组织。

中小企业服务机构Service Agencies for Small and Medium-sized Enterprises

为中小企业提供满足其生产经营需求、提升发展能力的各类专业服务活动的组织。这些服务可能包括但不限于：信息和政策咨询服务、融资和促进服务、管理咨询服务、人力资源服务、法律服务、技术创新支持服务、软件和信息技术服务、创业孵化与教育培训服务、营销与品牌建设服务等。

服务能力Service Capability

服务能力是指一个服务系统提供服务的能力程度，通常被定义为系统的最大产出率。

通用能力Universal Capability

通用能力是指那些不特定于某一职业或领域，广泛应用于各种情况和环境中的技能和能力。

* 1. 服务机构分类

中小企业服务机构按照提供的专业服务活动，可以分为四大类：

——综合性服务机构；

——专业类服务机构；

——平台服务机构；

——其他服务机构。

其中，

a）综合性服务机构：为中小企业提供两类及两类以上专业服务活动的机构。

b）专业类服务机构：为中小企业提供专业性服务的机构，包括信息与政策服务，投融资服务，管理咨询服务，数字化、信息化、技术创新服务，创业孵化与教育培训服务、员工福利保障服务等。

c）平台类服务机构：指通过互联网技术，为中小企业之间提供交易、交流、分享等服务的公司。

d）其他服务机构：指不包含在上述分类中的其他服务机构。

表1 中小企业服务机构分类及服务内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 一级分类 | 二级分类 | 三级分类 | 服务内容说明 |
| 1 | 综合性服务机构 | 综合性服务机构 | 综合性服务机构 | 为中小企业提供信息与政策服务、投融资服务、管理咨询服务等两类及两类以上的专业服务活动。 |
| 2 | 专业类服务机构 | 信息与政策服务机构 | 政策研究与咨询机构 | 从事政策分析、政策建议和决策咨询的研究型服务机构，为企业提供政策解读、前瞻性研究及实施建议。 |
| 市场信息与商务情报机构 | 提供市场、科技、行业、经济等领域信息的收集、整理、检索和分析服务，帮助企业了解竞争对手情报和应对市场环境变化。 |
| 数据统计与分析机构 | 收集、统计、分析宏观经济运行数据和行业数据，为企业决策制定提供数据支撑和数据服务。 |
| 投融资服务机构 | 银行 | 包括国有银行、股份制银行、地方商业银行等，通过贷款、票据贴现、保函等多种金融工具为中小企业提供信贷支持。 |
| 非银行金融服务机构 | 融资租赁公司：通过设备租赁、售后回租等方式为中小企业提供融资服务，尤其对于生产设备购置需求较大的企业提供资金支持。商业保理公司：以企业应收账款为基础，提供贸易融资、应收账款管理及催收等服务，改善企业的现金流状况。互联网金融平台：运用金融科技手段，如P2P网贷平台、众筹平台等，为中小企业提供新型融资渠道。 |
| 投资机构 | 包括天使投资机构、风险投资公司（VC）、私募股权投资公司（PE）等，直接对企业进行股权投资，帮助企业筹集发展资金。 |
| 融资担保机构 | 小额贷款公司：专注为小微企业提供短期小额信贷服务，解决其短期周转资金需求。融资担保公司：为中小企业贷款提供信用担保，降低银行放贷风险，提高中小企业融资可能性。 |
| 投融资咨询服务机构 | 投资咨询机构：提供融资策略咨询、融资方案设计、尽职调查、项目包装、路演推介等服务，帮助企业准备和落实融资计划。资产管理公司：通过资产整合、重组、证券化等方式，帮助中小企业盘活存量资产，实现资产变现和再融资。投融资顾问服务：为企业提供从融资前的诊断、规划，到融资过程中的谈判、对接，再到融资后的管理、退出等一系列全流程服务。 |
| 资本市场服务机构 | 包括券商、保荐机构等，为符合条件的中小企业提供上市辅导、股票发行承销等服务，帮助企业在主板、创业板、科创板、新三板等不同层次资本市场进行直接融资。 |
| 管理咨询服务机构 | 战略规划咨询服务机构 | 协助企业明确长远发展目标、发展方向，制定阶段性战略计划，优化业务布局。 |
| 人力资源服务机构 | 帮助中小企业构建合理的组织结构，制定人力资源发展规划，包括招聘与选拔、绩效考核、薪酬福利制度设计、员工培训与发展、激励机制创建、劳动关系咨询等。 |
| 法律服务机构 | 针对行业特性和法律法规要求，帮助企业建立完善的合规管理体系，为企业提供法律顾问、合同审核、合规性审查、商标专利申请等服务。 |
| 生产运营管理机构 | 对企业内部生产采购、物流等流程进行全面审查，提出流程改进方案，帮助企业提高工作效率和盈利水平。 |
| 质量管理与认证咨询 | 为企业提供ISO系列标准认证辅导、行业或产品特定的质量标准咨询服务等，帮助中小企业取得ISO9001、ISO14001等管理体系认证，提升管理水平和产品质量。 |
| 营销与品牌建设服务机构 | 包括市场营销策划服务、广告宣传、公关活动策划、会议会展活动机构等，帮助企业提升品牌价值和影响力。 |
| 数字化、信息化、技术创新服务机构 | 技术研发支持服务机构 | 为企业提供技术咨询与评估、技术研发外包、科技成果转化等服务，协助企业进行技术研发、产品升级、专利申请、知识产权保护等。 |
| 信息化基础设施服务机构 | 为企业提供网络布设、服务器托管、云服务等信息化基础设施建设服务，并根据中小企业需求开发定制化软件系统，进行信息化系统的集成与维护。 |
| 信息化应用服务机构 | 为企业提供企业资源计划（ERP）系统、客户关系管理（CRM）系统、生产制造执行系统（MES）等系统部署，包括软件开发、系统集成、云计算、大数据分析等相关技术服务，指导企业利用信息化技术实现业务流程数字化。 |
| 创业孵化与教育培训服务机构 | 创业指导与孵化服务机构 | 为初创企业提供办公场地、创业指导、创业培训、项目申报、项目运营等服务。 |
| 企业管理培训机构 | 组织举办各类管理课程、研讨会、专题讲座等活动，提升企业管理者和员工能力。 |
| 员工福利保障服务机构 | 商业保险服务机构 | 为企业员工提供商业医疗保险、定制保险计划等服务。 |
| 员工健康管理服务机构 | 为企业员工提供在线诊疗、健康管理、健康科普与培训、数字化健康管理工具等服务。 |
| 3 | 平台类服务机构 | 在线交易类服务机构 | 政府采购与招投标平台 | 专注于政府与企业间合作，为中小企业提供参与政府项目投标的信息与渠道。 |
| B2B交易平台 | 专注于企业间的在线交易，帮助中小企业展示产品、寻找供应商或采购商，进行询价、报价、订单管理和物流跟踪等交易活动。 |
| 行业垂直平台 | 特定行业内的交易平台，提供更专业的市场信息、供求匹配和行业特定服务。 |
| 跨境电商平台 | 为中小企业提供跨境商品销售与采购服务，促进国际贸易交流。 |
| 社交商务类服务机构 | 社交商务平台 | 结合社交媒体特性的商务平台，为中小企业提供商业联系、经验分享、设立讨论组或论坛等。 |
| 会展会议平台 | 以线上会展、虚拟展示平台等形式，为中小企业提供产品展示、参加行业会议、网络研讨会等服务，促进同行交流与合作。 |
| 4 | 其他咨询机构 | 其他咨询机构 | 其他咨询机构 | 提供不包含在上述专业服务活动的其他服务内容。 |

* 1. 评价准则
		1. 机构基础能力
			1. 概述

机构基础能力指服务机构提供服务所必备的最基础能力，包括客户、人员、资金、设施等基本要素。

* + - 1. 服务客户范围

服务客户范围指的是企业或服务提供者所能服务和覆盖的客户群体。涵盖以下几个方面：

a）地理区域：服务客户范围可以按照地理位置界定，如服务于全国市场、本地市场，或针对特定的城市、省份、国家和地区提供服务。

b）行业领域：服务客户范围也可以按照行业或领域划分，比如金融行业的咨询服务可能专为银行业、保险业或证券业提供服务，而IT服务公司可能专注于为医疗、教育、制造等行业提供技术支持。

* + - 1. 服务客户数量

服务客户数量是指在一定时间段内，服务机构服务过的中小企业总量，即接收并为其提供了某种产品或服务的实际客户个数。这个数值通常作为评估企业业务规模、市场份额、客户忠诚度以及服务效率等多方面表现的关键指标之一。

* + - 1. 人员规模

人员规模指服务机构的人员总数，包括正式人员和非正式人员。

* + - 1. 营收状况

营收状况指服务机构在面临市场环境变化、业务发展需求以及抵御财务风险时，能够有效调动和使用财务资源，以维持企业正常运营、偿付债务、投资发展以及实现战略目标的情况。涵盖以下几个方面：

a）资产流动性保障：拥有足够的流动资产以保证日常运营的资金需求，以应付短期债务和突发性支出。

b）现金流管理：具有有效管理经营活动、投资活动和筹资活动产生的现金流的能力，保证资金链的持续稳定，防止现金流断裂风险。

c）长期发展资金储备：除了满足短期资金需求外，还要考虑长远发展，储备用于研发、扩张、并购等战略性投资的资金。

* + - 1. 服务年限

服务年限指是中小企业服务机构从成立开始到现在的持续运营时间，反映了该机构在市场上的经验和稳定性。

* + - 1. 基础设施保障

基础设施保障能力指服务机构所属设施（包括但不限于建筑、设备、系统、场地等）处于完好可用状态，以支持其日常运行、任务执行、业务拓展以及应对突发事件的能力。涵盖以下几个方面：

a）技术支撑与平台建设：采用先进的信息技术手段，如CRM系统、智能客服、在线服务平台等，提高服务效率，缩短响应时间。

b）设施维护管理：对设施进行定期检查、保养和维修，确保设施始终处于良好的运行状态，降低因设施故障造成的停机损失。

需求分析与沟通能力

* + - 1. 概述

需求分析与沟通能力是指与服务对象及相关方进行有效沟通，获取信息或诉求的能力，提炼出服务对象及相关方的价值或利益需求，为后续提供专业服务活动提供依据

* + - 1. 需求响应能力

需求响应能力指服务机构针对客户提出的各种需求或问题，能够迅速、准确、有效地进行反馈、处理和满足的能力。这种能力贯穿从接到客户需求信号开始，到提供相应服务解决方案，再到实际执行和服务跟踪的全过程。涵盖以下几个方面：

a)响应速度：服务机构在接到客户需求后做出反应的时间，如解答疑问、安排服务人员、解决问题等。

b)响应准确性：所提供的服务是否能够精确匹配客户的需求，解决面临的实际问题，确保提供的解决方案有效可靠。

c)适应性与灵活性：面对不同的客户、复杂多变的需求场景以及紧急情况时，服务机构能否迅速调整策略和服务模式以满足个性化需求。

* + - 1. 服务沟通能力

服务沟通能力指服务机构内部的团队与中小企业的沟通能力，包括是否能够高效协作、快速响应中小企业的需求，以及是否能够与中小企业建立良好的沟通机制，确保服务的高效传递。涵盖以下几个方面：

a）问题理解能力：当客户遇到问题时，服务机构能迅速理解问题实质，提出解决方案，并指导或协助客户解决问题。

b）冲突管理：在沟通过程中，若出现意见不合或矛盾冲突，服务机构具备平息纠纷、化解矛盾的能力，妥善处理不满，保持服务的专业性和公正性。

c）信息反馈与确认：在沟通过程中，主动反馈服务进展，对关键信息进行确认，确保双方对服务内容的理解一致，减少后续可能出现的问题。

d）建立信任关系：通过专业、诚恳、贴心的沟通方式，逐步建立起客户对服务机构的信任，为长期的合作和良好口碑打下基础。

* + 1. 服务执行能力
			1. 概述

服务执行能力指服务机构实施服务流程、达到预设服务标准，并最终满足中小企业的多样化需求的能力。

* + - 1. 资源集聚能力

资源聚集能力指服务机构在合理利用内部资源和外部合作伙伴方面的能力，包括其是否能够有效地整合政府、市场、社会等多方面的资源，为中小企业提供全方位的服务支持。涵盖以下几个方面：

a）资源识别与获取：识别并找到对自身目标有帮助的各种资源，包括物质资源、人力资源、信息资源、社会资本等。

b）资源整合与配置：将获取的资源按照最优的方式进行组合和配置，使其发挥最大的效用,包括将内部资源进行有效的组织和管理，也包括通过合作、联盟、并购等方式将外部资源融入自身系统。

c）协同效应：通过资源的有效聚集，实现各部分资源之间的互补和协同，产生更大的经济效益和社会效益。

* + - 1. 人员专业能力

人员专业能力指服务机构的专业团队具备的专业知识和技术能力，包括其对中小企业发展的了解程度、行业发展趋势的把握能力，以及针对中小企业的具体需求提供专业解决方案的能力。涵盖以下几个方面：

a）专业知识与技能：指专业团队人员对该行业或岗位所必需的基础理论知识、专业技术知识以及行业最新发展的了解和掌握程度。

b）专业判断与决策能力：能够根据专业知识和实践经验，对工作中遇到的问题进行科学合理的分析判断，并作出科学的决策，包括风险预测、问题解决、方案设计等。

c）职业道德与职业操守：专业团队人员在职场活动中遵循的行为准则和道德规范，包括诚实守信、公平公正、尊重知识产权、保守秘密等，具备良好的职业道德和社会责任感。

d）团队协作与人际交往能力：具备良好的团队协作精神和人际关系处理能力，能够有效地沟通、协调，与同事、上级、下属及客户建立良好的合作关系。

e）学习与创新能力：在不断变化的工作环境中，保持敏锐的学习意识，不断提升自我，追求技术创新和管理创新，以适应行业发展和变革需求。

* + - 1. 执行实施能力

执行实施能力是指服务机构按照约定的服务条款、标准和要求，在一定期限内准确、完整、及时地履行合同义务，满足客户期望的服务品质的能力。涵盖以下几个方面：

a）合同或协议履行：服务机构应严格按照与客户签订的服务合同或协议内容执行，包括但不限于服务范围、服务质量、服务周期、服务费用等内容。

b）准时交付：服务机构需确保在约定时间内完成服务项目，按时交付服务成果，满足客户在时间上的要求。

c）质量保证：提供高品质的服务，满足或超过客户的预期，通过内部质量管理流程确保服务输出的质量稳定和一致。

d）应急处理与风险管理：在服务执行过程中，遇到问题或不可预见的风险时，具备快速响应和妥善处理的能力，以最小化影响并继续履行服务承诺。

* + 1. 服务规范能力
			1. 概述

服务规范能力指服务机构所提供的服务规范化、标准化、专业化的综合能力，包括工作流程是否高效、合理，确保考察机构是否具备相关领域的专业资质和认证等。

* + - 1. 政策合规能力

政策合规能力是指服务机构在提供服务的过程中，严格遵守并践行相关法律法规、行业规定、监管要求以及内部政策的能力。涵盖以下几个方面：

a）法规知识与理解力：熟悉和理解适用的相关法律法规，包括但不限于消费者权益保护法、数据保护法、行业监管条例等，确保服务内容、方式、流程完全符合法律规定。

b）适应政策变动：随着政策环境的改变，服务机构具有快速响应和适应政策调整的能力，确保服务模式和业务操作始终保持在合法合规的状态。

* + - 1. 制度建设能力

制度建设能力指服务机构在管理过程中构建、完善和执行内部规章制度体系的能力，涉及到机构从战略层面到日常运营多个维度的规范化管理。涵盖以下几个方面：

a）制度设计能力：根据国家法律法规、行业规范以及自身的发展战略和目标，制定符合实际情况且具有前瞻性的内部管理制度,覆盖机构治理、组织架构、业务流程、人力资源、财务管理、生产运营、技术研发、市场营销、企业文化、社会责任等方面。

b）制度执行能力：制定的规章制度能被有效执行，具备健全的执行机制、监督机制和考核机制。

c）制度修订与完善能力：随着外部环境、内部条件以及战略目标的变化，定期审查和适时修订现有制度的能力，确保制度与时俱进，适应新的管理要求。

d）制度与战略协同能力：制度建设与长期战略目标相结合，通过制度创新推动战略实施，实现可持续发展。

* + - 1. 流程规范化能力

流程规范化能力是指将服务提供过程中的步骤、环节、任务以及责任等按照一定的逻辑顺序和标准要求进行系统化设计和标准化操作的过程。涵盖以下几个方面：

a）流程设计标准化：根据服务性质和客户需求，设计出明确、合理的流程，包括服务的起始阶段、服务阶段和结束阶段。

b）操作程序规范化：每一环节都有明确的操作指南、标准和要求，确保服务团队人员都按照同一套标准进行服务。

c）服务质量可控性：通过流程规范化，更好地控制服务过程，减少错误和遗漏，提高服务质量的稳定性和可靠性，同时便于对服务过程进行监控和评估。

* + 1. 持续发展能力
			1. 概述

持续发展能力指服务机构在面临不断变化的内外部环境时，能够保持其服务的长期稳定提供，并实现持续改进、扩展服务范围、提高服务质量、提升品牌影响力和市场竞争力，以及适应未来挑战的能力。

* + - 1. 服务创新能力

服务创新能力指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。涵盖以下几个方面：

a）服务流程创新：通过改进和重塑服务流程，提高服务效率，减少不必要的环节，提升客户体验，如自助服务、线上线下融合服务等。

b）商业模式创新：改变传统的盈利模式和价值链构造，创造新的价值增长点。

* + - 1. 数字化能力

数字化能力指服务机构在利用信息技术提升运营效率和通过数字化手段进行业务转型及创新的能力。涵盖以下几个方面：

a）数据资产的管理与应用：收集、存储、分析和利用海量数据，挖掘数据价值，辅助决策和优化运营。

b）数字化营销与客户体验：通过网络营销、社交媒体、个性化推荐等手段提升客户体验，精准推送信息和服务。

c）数字化运营：通过搭建数字化平台，实现远程办公、线上交易、跨界合作等全新运营模式。

d）智能化运营与决策：利用AI等技术实现智能预测、智能诊断、智能调度等功能，提升运营效率和决策精度。

* + - 1. 优化改进能力

优化改进能力指服务机构通过科学的方法和手段对存在的不足、问题或瓶颈，进行分析、研究和改进，以提高效率、降低成本、提升质量、增强竞争力的能力。涵盖以下几个方面：

a）问题识别与分析：观察、识别和深入了解服务中存在的问题、短板或改进空间，通过数据分析、问题梳理等方式，准确把握改进的重点。

b）持续改进与学习：建立改进效果的评估体系，实时监测改进进程，持续改进的闭环机制。

c）适应变化与应变：面对市场、技术、客户需求等外部环境的变化，快速调整和优化改进策略，确保改进措施始终与内外部环境的变化保持一致。

* + - 1. 团队建设能力

团队建设能力指服务机构提升团队整体绩效和协作效率的能力。涵盖以下几个方面：

a）团队组建：根据服务目标和任务需求，选拔合适的人才加入团队，并合理配置团队成员的角色和职责。

b）沟通与协调：建立开放、透明的沟通渠道，鼓励团队成员之间的信息共享和有效沟通，解决团队内部冲突，提高团队协作的默契度。

c）能力培养与发展：提供充足的培训和发展机会，帮助团队成员提升专业技能和个人素质，促进团队整体能力的持续提升。

* + 1. 服务效果与影响力
			1. 概述

服务效果与影响力指服务机构在促进中小企业发展方面的实际效果，包括是否有效推动中小企业新旧动能转换、是否支持引导中小型企业向“专精特新”方向发展等。

* + - 1. 客户满意度

客户满意度是衡量中小企业对其购买的产品、接受的服务或体验的整体感受与期望之间相符程度的主观指标，包括服务咨询、服务执行、技术支持、问题解决效率等方面。

* + - 1. 服务价值收益

服务价值收益指服务机构为企业提供服务带来的企业可持续发展收益方面的能力，包括其是否能够关注中小企业的长远发展，为中小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社会责任履行、环保贡献、文化价值体现等非物质性方面。

* + - 1. 机构荣誉

机构荣誉指服务机构在社会上获得的荣誉和奖励，包括其在推动中小企业发展、支持中小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。

1.

参考文献

[1]GB/T 4754-2017 国民经济行业分类

[2]DB53/T 1117-2022 中小企业公共服务分类

[3]DB34/T 3727-2020 中小企业社会化公共服务规范

[4]T/TMAC 009.F-2019 科技服务机构评价导则

[5]T/BCA 01-2019 信用服务机构分类

[6] T/TMAC 009.F-2019 科技服务机构评价导则

[7] DB34/T 4364—2023 中小企业公共服务评价指标体系

[8] DB 43/T 2736-2023 公共资源交易服务能力评价

