|  |  |
| --- | --- |
| 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 2 部分：评价方法

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](#_Toc21276)

[1 范围 1](#_Toc6035)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc23722)

[3 术语和定义 1](#_Toc9188)

[4 评价原则 1](#_Toc24806)

[5 通用能力评价模型 2](#_Toc12095)

[6 通用能力评价指标体系 2](#_Toc15304)

[7 通用能力评价 3](#_Toc22621)

[附录A 中小企业服务机构通用能力评价打分表 6](#_Toc319)

[参考文献 11](#_Toc31525)

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 2 部分：评价方法

* 1. 范围

本文件提供了对于中小企业服务机构服务能力评价的术语和定义、机构分类、通用服务能力等级评价指标体系和通用能力等级评价方法等内容。规定了待改进级、合格级、优秀级、卓越级服务机构在机构基础能力、需求分析与沟通能力、服务执行能力、服务规范能力、持续发展能力、服务效果与影响力六个能力域中的要求。

本文件适用于中小企业服务机构通用能力评价。

* 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。

DB34/T 4364—2023 中小企业公共服务评价指标体系

DB 43/T 2736-2023 公共资源交易服务能力评价

* 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. 评价原则
     1. 科学性

评价指标体系构建遵循科学性原则，从科学、系统的角度准确地理解和把握中小企业服务机构的内涵，确保评估体系的客观、公正和全面。

* + 1. 实用性

评价指标体系构建遵循实用性原则，考虑指标对服务机构服务能力的全面的量化，以及数据的可获得性和可靠性，确保评估体系易于操作、实用性强。

* + 1. 动态性

评价指标体系构建遵循动态性原则，充分考虑中小企业需求变化及服务机构的自身发展，既需要满足当前现状，也需要为未来的适度动态调整预留空间，确保评估体系的持续性、可用性。

* 1. 通用能力评价模型

评价模型从服务机构为中小企业提供的全生命周期服务环节所体现的能力进行构建，包括机构基础能力、需求分析与沟通能力、服务执行能力、服务规范能力、持续发展能力、服务效果与影响力六个方面（见图1）。

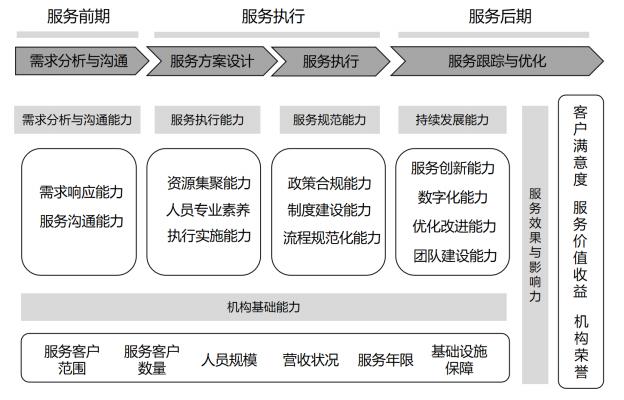


图1 中小企业服务机构通用能力评价模型

* 1. 通用能力评价指标体系

中小企业服务机构评价评价指标包括机构基础能力、需求分析与沟通能力、服务执行能力、服务规范能力、持续发展能力、服务效果与影响力6个一级指标，每个一级指标包含若干个二级指标，具体指标名称见表 1。

表1 中小企业服务机构评价评价指标体系

|  |  |
| --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** |
| 机构基础能力 | 服务客户范围 |
| 服务客户数量 |
| 人员规模 |
| 营收状况 |
| 服务年限 |
| 基础设施保障 |
| 需求分析与沟通能力 | 需求响应能力 |
| 服务沟通能力 |
| 服务执行能力 | 资源集聚能力 |
| 人员专业能力 |
| 执行实施能力 |
| 服务规范能力 | 政策合规能力 |
| 制度建设能力 |
| 流程规范化能力 |
| 持续发展能力 | 服务创新能力 |
| 数字化能力 |
| 优化改进能力 |
| 团队建设能力 |
| 服务效果与影响力 | 客户满意度 |
| 服务价值收益 |
| 机构荣誉 |

* 1. 通用能力评价
     1. 等级划分

中小企业服务机构能力等级评价采用百分制评分法，评价能力等级根据评分，由高到低分别为待改进级、合格级、优秀级、卓越级。

表 中小企业服务机构通用能力等级划分

|  |  |
| --- | --- |
| 分数 | 服务机构等级 |
| X＜60 | 待改进级 |
| 60≤X＜75 | 合格级 |
| 75≤X＜90 | 优秀级 |
| X≥90 | 卓越级 |

* + 1. 能力评价

针对机构基础能力、需求分析与沟通能力、服务执行能力、服务规范能力、持续发展能力、服务效果与影响力等通用能力评价指标。

表 中小企业服务机构评价指标权重及评价要点

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价要点 |
| 机构基础能力  （20%） | 服务客户范围  （5%） | 评价服务机构服务的中小企业区域分布情况，即服务机构是为全国、部分区域或特定地方的中小企业提供服务，考察其业务范围广度。 |
| 服务客户数量  （8%） | 评价服务机构在一定时间段内，接收并为中小企业提供了某种产品或服务的实际客户个数，考察其业务规模、市场份额等情况。 |
| 人员规模  （2%） | 评价服务机构开展服务的人才队伍规模和相应人员构成情况，以考察其是否具备提供相应服务的基本能力。 |
| 营收状况  （2%） | 评价服务机构的年度财务运营状况，考察其维持企业正常运营、偿付债务、投资发展以及实现战略目标的能力。 |
| 服务年限  （2%） | 评价服务机构的持续运营时间，考察其在市场上的经验和稳定性。 |
| 基本设施保障  （1%） | 评价服务机构开展服务所需的场所、设施、设备和数字化系统情况，考察其支持其日常运行、任务执行、业务拓展以及应对突发事件的能力。 |
| 需求分析与沟通能力  （8%） | 需求响应能力  （5%） | 评价服务机构针对中小企业提出的各种需求或问题，其响应速度、响应准确性、响应灵活性等情况。 |
| 服务沟通能力  （3%） | 评价服务机构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。 |
| 服务执行  能力  （36%） | 资源集聚能力  （6%） | 评价服务机构的资源建设和合作利用情况，考察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。 |
| 人员专业能力  （10%） | 评价服务机构专业资质人员能力，考察其是否有与服务需求相适应的高级专业技术职称的服务专家，确保能够提供专业解决方案。 |
| 执行实施能力  （20%） | 评价服务机构开展相应服务的执行能力，考察其是否能够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。 |
| 服务规范能力  （10%) | 政策合规能力  （5%） | 评价服务机构对相关法律法规等的理解及遵守情况，考察其是否能够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，以及其是否受到投诉及诉讼。 |
| 制度建设能力  （3%） | 评价服务机构内部规章制度的建设情况，考察其从战略层面到日常运营多个维度的规范化管理情况。 |
| 流程规范化能力  （2%） | 评价服务机构是否有明确的服务指南，以及其服务流程的规范化、服务质量的稳定性情况。 |
| 持续发展能力  （8%） | 服务创新能力  （2%） | 评价服务机构在创新方面的表现，考察其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。 |
| 数字化能力  （2%） | 评价服务机构信息化和数字化建设情况，考察其是否注重信息化基础设施建设、数据资产的管理与应用、数字化营销运营决 策等方面。 |
| 优化改进能力  （2%） | 评价服务机构在问题发现与改进、环境适应与应变方面的表现，考察其是否注重提质增效以增强行业竞争力。 |
| 团队建设能力  （2%） | 评价服务机构团队组建、内部沟通协调、团队专业能力提升情  况，考察其团队的成长性和活力。 |
| 服务效果  与影响力  （18%） | 客户满意度  （10%） | 服务机构获得中小企业对其所提供服务的总体主观评价，考察其客户黏性、口碑传播、客户推荐、客户投诉等。 |
| 服务价值收益  （5%） | 服务机构为中小企业带来的可持续发展收益，即在其提供服务的过程中，是否注重社会责任履行、环保贡献、文化价值体现等非物质性方面。 |
| 机构荣誉  （3%） | 评价机构获得的荣誉称号、表彰等情况。 |

1. 中小企业服务机构通用能力评价打分表
   1. 中小企业服务机构通用能力评价打分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 具体指标 | 评分说明 | 计分规则 |
| 一、机构基础能力  （20分） | 服务客户范围  （5分） | a）立足服务机构所在地，为本地的中小企业提供服务  b）立足服务机构所在地，向外辐射，为2-4个省（市）内中小企业提供服务  c）为全国范围内5个及以上省（市）的中小企业提供服务 | 本项指标为服务机构通用能力分级的基础性指标，要求服务机构在一定得区域内有稳定的服务群体，a）项满足得3分；b）项满足得4分；c）项满足得5分。 |
| 服务客户数量  （8分） | 一年内服务中小企业企业数量不低于10家  a） | 满足a）项条件，得5分，每增加5家，得0.5分，最多得8分，未达到的按百分率折算得分。 |
| 人员规模  （2分） | 正式人员规模不低于20人  a） | 满足a）项条件，得2分，未达到的按百分率折算得分。 |
| 营收状况  （2分） | 因各服务领域营收差异巨大，不评价具体营收规模：  a）连续3年，实现稳定盈利，不满3年的从成立年份算起  b）收入结构合理、现金流量充足、营收逐年增长等 | a）项满足得1分，否则不得分；  b）项中的评价点，每满足其中1项，得0.5分，最多得1分。 |
| 服务年限  （2分） | a）服务机构年限满5年 | 满足a）项条件，得2分，未达到的按百分率折算得 分。 |
| 基本设施保障  （1分） | a）配备专门服务办公场所、必要的服务办公设备和条件 | a）项满足得2分，否则不得分。 |
| 二、需求分析与沟通  能力（8分） | 需求响应能力  （5分） | a）能够通过线上线下多渠道接收中小企业各类服务需求，有明确的需求收集机制  b）对接收到的需求能够准确理解和详细记录，形成清晰的需求文档或记录表  c）接收到需求后能在规定时间内做出首次响应，越短时间得分越高  d）根据需求复杂程度，能够在预设时间内给出解决方案或安排相关服务 | a）b）d）项满足，各得1分，否则不得分；  c）项中，服务机构能够实时响应中小企业需求，得2分；响应时间小于1天，得1分；否则不得分。 |
| 服务沟通能力  （3分） | a）是否及时、准确、完整地向中小企业传达服务内容、政策信息和流程要求  b）主动与企业沟通需求细节，确保需求对接过程中双方信息同步  c）服务过程中主动跟进进度，定期向中小企业反馈工作进展，及时告知重要变更 | a）b）c）项满足，各得1分，否则不得分。 |
| 三、服务执行能力  （36分） | 资源集聚能力  （6分） | a）服务机构合作网络的广度，与政府、高校、研究  机构、行业协会等多方联动情况  b）是否积极参与或发起跨区域、跨领域、跨机构的合作项目，共同开发和共享资源，推动中小企业协同发展和创新能力提升 | a）项中，外部资源每满足1项，得0.5分，最多得3分，否则不得分；  b）项中，资源联动每满足1项，得1分，最多得3分，否则不得分。 |
| 人员专业能力  （10） | a）从事中小企业服务工作的实际年限和在此领域的实践经验不低于3年的员工，占比不低于人员规模的30%  b）员工持有行业内的权威性从业（职业）资格证、专业技术职称、高级技术职称等  c）员工持续参与继续教育、技能培训和专业研讨会等技能提升活动  d）员工在职业生涯中获得过奖项、表彰和行业内的认可  e）员工具有自主学习和创新能力，能够在工作中提出新的思路和解决方案 | a）项满足得3分，未达到的按百分比折算得分；  b）项中，每持有1类专业资质，得1分，最多得4分，否则不得分；  c）d）e）项满足，各得1分，否则不得分。 |
| 执行实施能力  （20） | 服务过程专业有序，有成功案例支撑3项以上  b）提供高品质的服务，提供的服务方案能够精准匹配中小企业需求，实施后取得明显成效  c）面对突发情况或客户需求变化时，快速调整策略和措施，保证服务连续性  d）面对中小企业个性化、地域性、复杂性问题时，提供创新的解决方案和定制化服务  e）服务任务的实际完成速度与预定时间表的一致性，按时完成任务交付 | a）项中，成功案例支撑满足3项以上，得3分，未达到的按百分比折算得分，没有成功案例则不得分；  b）c）d）项视实际情况，酌情打分，每项最高4分；  e）项按时交付服务内容，得5分，否则酌情减分。 |
| 四、服务规范能力  （10分） | 政策合规能力  （5分） | a）定期组织学习国家及地方关于中小企业发展的相关政策法规，包括但不限于扶持政策、税收优惠、安全生产、环保规定等  b）向中小企业准确、及时传达政策，包括举办政策解读活动、提供书面解析材料等  c）在提供服务的过程中，严格按照法律法规和政策要求进行操作，不存在任何违规行为  d）发生合规性问题时，服务机构能及时发现并妥善处理，包括主动上报、配合整改、接受监督等  e）是否存在相关投诉及法律诉讼问题 | a）b）项满足，各得1分，否则不得分；  c）d）项中，满足c）项，得3分，不满足c）项但满足d）项，得2分，否则不得分；  e）项为减分项，存在相关投诉及法律诉讼问题，酌情减分。 |
| 制度建设能力  （3分） | a）有规范的客户服务管理制度和程序，健全的内部管理制度，包括机构治理、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  b）具备健全的执行机制、监督机制和考核机制  c）能够定期审查和修订相关制度，适应新的管理需  求 | a）项中涉及的内部管理制度，每满足1项，得0.2分，最多得1分，否则不得分；  b）项满足，得1分，否则不得分；  c）项满足，得1分，否则不得分。 |
| 流程规范化能力  （2分） | a）流程设计遵循服务逻辑，能满足中小企业实际需求，各个步骤之间衔接紧密且无冗余环节  b）制定了详尽的服务流程手册、操作指南、服务协议等文档，用于指导服务提供与接受双方的操作 | a）b）项满足，各得1分，否则不得分。 |
| 持续发展能力  （8分） | 服务创新能力  （2分） | a）能够研发新的服务产品或改进现有服务项目，以适应中小企业的新需求和市场变化  b）改变传统的盈利模式和价值链构造，创造新的价值增长点  c）紧跟时代潮流，倡导绿色、可持续发展等理念，制定并执行创新服务策略  d）将产学研合作研究成果有效转化为服务于中小企业的创新举措 | a）b）c）d）项，每满足1项，得0.5分，最高得2分，否则不得分。 |
| 数字化能力  （2分） | a）采用先进的管理系统（如ERP、CRM、OA等），并实际应用于日常运营  b）提供移动端应用程序或平台，便于中小企业随时随地获取服务 | a）b）项，每满足1项，得1分，最高得2分，否则不得分。 |
| 优化改进能力  （2分） | a）建立了完善的客户及内部员工反馈收集机制，以及对反馈信息进行有效分析的能力  b）改进措施实施后的效果评估机制健全，形成PDCA（Plan-Do-Check-Act）循环管理模式，确保服务优化改进的持续性和有效性 | a）b）项，每满足1项，得1分，最高得2分，否则不得分。 |
| 团队建设能力  （2分） | a）有完善的员工招聘体系及年度招聘计划  b）有留住核心人才、激发团队活力方面的措施，包括薪酬福利、绩效考核、晋升空间、员工关怀等  c）存在有效的团队建设活动以增进团队凝聚力 | a）b）项，每满足1项，得1分，最高得2分，否则不得分。 |
| 六、服务效果与影响力  （18分） | 客户满意度  （10分） | a）通过中小企业用户的反馈和满意度调查，客户满意度90%（含）以上，客户满意都70%（含）-90%，客户满意度70%以下，分档次按比例评分  b）客户具有一定黏性，能够口碑传播、客户推荐  c）是否存在客户投诉等情况 | a）项中，最高得8分，按客户满意度分档次按比例评分；  b）项满足，得2分，否则不得分；  c）项为减分项，存在客户投诉等情况，酌情减分。 |
| 服务价值收益  （5分） | a）评价服务机构是否提供超越基本服务范围的增值性服务，如有效推动中小企业新旧动能转换、支持引导中小型企业向“专精特新”，助力中小企业可持续发展  b）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 | a）项中，每满足1项，得1分，最多得3分，否则不得分；  b）项中，每满足1项，得0.5分，最多得分，否则不得分。 |
| 机构荣誉  （3分） | a）获政府部门或其他省级以上行业行政管理权威性机构表彰  b）获行业主管部门等权威机构授予得荣誉称号  c）获新闻媒体报导优秀服务案例等 | a）b）c）项，每满足1项，得1分，最高得3分，否则不得分。 |



参考文献

[1] T/TMAC 009.F-2019 科技服务机构评价导则

[2] DB34/T 4364—2023 中小企业公共服务评价指标体系

[3] DB 43/T 2736-2023 公共资源交易服务能力评价

