

《中小企业社会化公共服务机构服务评价》 编制说明

标准名称：中小企业社会化公共服务机构服务评价

项目编号：DB63JH-183-2022

制、修订类型：制定

主要起草单位：青海经信中小企业服务有限公司

协作单位：西宁市经委中小企业发展服务中心、
循化县育企企业服务有限公司、青海省中小企业技术创新
服务中心、格尔木经委中小企业服务有限公司

归口单位：青海省工业和信息化厅

起草时间：2022年7月-2023年1月

《中小企业社会化公共服务机构服务评价》 编制说明

一、工作概况

1. 任务来源

2022年7月20日,由青海经信中小企业服务有限公司申请地方标准的立项,根据青海省市场监督管理局下达的《关于印发青海省2022年地方标准制修订项目计划的通知》(青市监函[2022]119号),批准《中小企业社会化公共服务机构服务评价》(项目计划编号:DB63JH-183-2022)地方标准的制定。

2. 起草单位

起草单位:青海经信中小企业服务有限公司。

协作单位:西宁市经委中小企业发展服务中心、循化县育企企业服务有限公司、青海省中小企业技术创新服务中心、格尔木经委中小企业服务有限公司。

(三) 主要起草人

根据《关于印发2022年青海省地方标准制修订项目计划的通知》,青海经信中小企业服务有限公司申报的《中小企业社会化公共服务机构服务评价》地方标准计划正式批复,按照青海省地方标准管理规定的要求,为进一步落实任务,细化分工,明确责任,圆满完成该项地方标准的制定工作,青海经信中小企业服务有限公司成立标准制定工作小组,全面推进地方标准制定工作。标准起草人员及承担的工作见表1。

表 1 本地方标准起草人员及承担的工作

姓名	性别	职务/职称	工作单位	任务分工
沈海龙	男	副总经理	青海经信中小企业服务有限公司	项目总负责
高昆	男	高级工程师	青海昆晓企业管理咨询有限公司	咨询指导
马萧萧	男	部长	青海经信中小企业服务有限公司	主导编制
马明汉	男	高级工程师	西宁市经委中小企业发展服务中心	企业调研
王建明	男	主任	青海省中小企业技术创新服务中心	意见汇总
王宏伟	男	总经理	循化县育企企业服务有限公司	企业调研
王兰州	男	总经理	格尔木经委中小企业服务有限公司	企业调研
王军	男	会计	青海经信中小企业服务有限公司	资料收集
王璐	女	部长	青海经信中小企业服务有限公司	资料整理
李金莲	女	部长	青海经信中小企业服务有限公司	数据整理
向广宇	男	员工	青海经信中小企业服务有限公司	编制起草

二、制定标准的必要性和意义

《中华人民共和国中小企业促进法》第七章第四十四条中指出县级以上地方各级人民政府应当根据实际需要建立和完善中小企业公共服务机构，为中小企业提供公益性服务。为提升中小企业公共服务质量、规范中小企业公共服务、改善中小企业公共服务环境，国家工业和信息化部于2017年制定印发了《中小企业公共服务规范评价标准（试行）》，以此为基础，为进一步加强我省对中小企业社会化公共服务机构的监督管理，充分结合我省中小企业及中小企业社会化公共服务机构的实际发

展情况，制定出适合我省的中小企业社会化公共服务机构服务评价标准很有必要。

随着我省社会经济不断发展，中小企业在体量和规模上也有着很大的提升，在中小企业发展过程中对社会化公共服务的需求也在逐步增加，使得我省各类中小企业社会化公共服务机构数量得到了明显的增多，各类中小企业社会化公共服务机构为中小企业所提供的服务项目、服务产品、服务内容也不断丰富，同时对中小企业社会化公共服务机构的监督管理及评价的难度也进一步增强。通过中小企业社会化公共服务机构服务评价的制定，将对不同领域、不同类型、不同专业的中小企业社会化公共服务机构进行统一的评价，形成客观真实的量化指标，各级政府职能部门可将评价结果作为政府购买与委托实施公共服务项目的参考标准。各类中小企业社会化公共服务机构可根据评价结果总结服务经验，发现和分析服务中心存在的不足，改进和优化服务内容，促进服务创新，提升机构品牌和行业影响力。

推动中小企业社会化公共服务机构服务规范化，保证中小企业服务机构服务效果有效提升，已成为影响中小企业获得感和满意度的重要因素。因此，通过中小企业社会化公共服务机构服务评价的制定，将健全我省在中小企业社会化公共服务中的制度标准，规范中小企业服务评价体系，提升中小企业公共服务质量，督促社会化服务机构“对标对表”参照评价指标要

素，完善自身服务能力建设，优化自身服务流程。此标准对各级政府职能部门，开展中小企业社会化公共服务机构自评价和第三方评价给予了有力支撑，对我省中小企业服务体系建设和中小企业发展有着重要意义。

三、主要起草过程

1. 成立机构，明确任务

标准任务下达后，成立标准编制工作小组，召开项目研讨会，通报前期准备工作情况，确定标准起草成员，明确各自任务分工及主要职责，提出具体工作思路和阶段任务，制订《中小企业社会化公共服务机构服务评价》地方标准起草工作方案，开展标准编制规则培训，系统学习政策法规及相关标准，确定标准制定过程及时间节点。

2. 项目组人员培训工作

对参与标准编写的人员进行培训，要求编写人员熟练掌握标准编写的模版使用、编辑；标准编写所用术语统一，前后表述一致；确保整个标准的统一性。主要培训内容见表 2。

表 2 标准编写培训内容

名称	内容
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格
GB/T 20001.1-2001	标准编写规则第一部分：术语
GB/T20001.2-2001	标准编写规则第二部分：符号
DB63/T 1789-2020	地方标准制定工作规范

3. 广泛调研，标准起草

对国内中小企业社会化公共服务规范情况进行了充分的调研了解。目前，国内目前没有本标准规范性引用文件。由标准化工作组完成前期预研、论证及向涉及标准的有关行政主管部门

门、企业、社会团体等方面征求意见工作，主要对中小企业社会化公共服务规范进行调研和分析，为《中小企业社会化公共服务机构服务评价》标准草案打下坚实基础，并形成地方标准送审稿进行上报审查。。

4. 深入调研，完善标准

青海经信中小企业服务有限公司于2021年初开始进行全省中小企业现状调研，完成了对全省中小企业社会化公共服务规范标准的调研工作，积累了大量经验。同时召开标准起草研讨会，邀请中小企业社会化公共服务领域相关专家，结合政务服务工作新形势、新变化、新要求，针对标准适用范围、框架、术语定义和标准内容条款进行讨论，针对专家提出的意见建议，立足于标准的关联性和普适性、系统性和完整性、实操性和实用性，对标准草案进行修改，形成地方标准报批稿进行上报审查。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

1. 制定标准的主要原则

制定标准主要遵循“全面性、系统性、持续改进性”的原则，尽可能与国标、行标准接轨，注重标准的可操作性。

全面性原则：评价标准应包括能反映关键服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

系统性原则：评价标准各要素应相互之间既独立，又不重复，构成一个完整的体系，以准确反映服务质量的水平和状况。

可操作性原则：评价标准应具有实用性。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

持续改进原则：评价应是可持续的。得出评价结果后，应至少按一定周期对服务质量提升的能力和表现进行监督评价，以达到保持和改进的目的。

2. 制定标准的依据

标准编写按照相关国家标准的要求，如《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》（GB/T 1.1-2020），《地方标准制定工作规范》（DB63/T 1789-2020）等，起草标准方法征求意见稿，并广泛征求意见，根据意见修改完善后，形成标准方法送审稿。

3. 与现行法律、法规标准的关系

本标准符合现行法律、法规和强制性标准要求，并不与之冲突。

五、主要条款的说明

《中小企业社会化公共服务机构服务评价》遵循标准编写的体例格式和基本要素，由前言和正文构成。其中，正文除范围、规范性引用文件、术语和定义等通用条款外，重点对中小企业社会化公共服务机构服务评价指标、评价方法和结果应用等内容做了规定。现重点对主要条款做以下说明：

1. 评价指标

《中华人民共和国中小企业促进法》共十章 61 条，其中有 18 条涉及服务体系建设，并从法律层面明确了服务体系的地位作用，服务体系建设的方向、重点和措施。其中第四十六条提

出：国家鼓励各类服务机构为中小企业提供创业培训与辅导、知识产权保护、管理咨询、信息咨询、信用服务、市场营销、项目开发、投资融资、财会税务、产权交易、技术支持、人才引进、对外合作、展览展销、法律咨询等服务。中小企业社会化公共服务评价指标按 GB/T 36733《服务质量评价通则》规定，包括服务项目评价指标和服务机构评价指标。青海经信中小企业服务有限公司组织协作单位开展中小企业需求调查并撰写了《青海省中小企业服务体系建设和发展现状调查研究报告》，该条款中的服务项目评价指标和服务机构评价指标的制定是根据调研实际，并参照安徽省地方标准 DB 3401/T 210-2020《中小企业服务机构服务评价指标》。在标准“4 评价指标”表述为：

4 评价指标

4.1 评价指标组成

中小企业社会化公共服务评价指标按 GB/T 36733 规定，包括服务项目评价指标和服务机构评价指标。

4.2 服务项目评价指标

服务项目的评价指标包括需求响应、服务执行、质量管控、服务成效、服务保障 5 个一级指标，每个一级指标包含若干个二级指标，具体指标和权重见表 1。

表 1 服务项目评价指标表

一级指标	二级指标	权重
需求响应	沟通交流渠道	4
	对企业服务需求的响应和受理	4
	服务方案的针对性、可操作性	4
	服务收费的科学性、合理性	4
服务执行	人员的配置	5
	服务设施、设备、系统等软硬件条件配置	5
	服务成本的支出管理	5
	服务方案的执行	7
质量管控	质量管控	7

	制度执行	7
	顾客满意度	5
	服务投诉	6
	服务工作归档及经验总结	5
服务成效	服务企业数量	5
	服务单一企业频次	5
	中小企业获得的服务收益	7
	获得行业主管部门表扬、奖励	3
服务保障	人员能力提升和继续教育	5
	持续创新服务的内容、形式	4
	为企业拓展市场，技术、人才对接	3

4.3 服务机构评价指标

服务机构评价指标包括服务基础保障能力、服务管理运营能力、服务规范化能力、服务发展能力 4 个一级指标，每个一级指标包含若干个二级指标，具体指标和权重见表 2。

表 2 服务机构评价指标表

一级指标	二级指标	权重
服务基础保障能力	服务资质手段	7
	服务设施和设备	7
	服务队伍	10
服务管理运营能力	管理运营制度建设	5
	项目服务能力	8
	服务活动组织能力	8
	资源整合能力	5
服务规范化能力	全部服务项目的规范化指标得分	30
服务发展能力	可持续发展能力	10
	服务影响力和知名度	10

2. 评价方法

通过对中小企业服务项目和服务机构调研，结合编制单位多年来从事服务工作沉淀，评价方法的制定采用调查研讨、比较分析、多学科研究、模拟应用和分析论证确定评价方法。并对评价要点、评价策略与步骤进行了大量文献搜集和验证。在标准“5 评价方法”表述为：

5 评价方法

5.1 评价要点

服务项目评价要点按照附录 A 的规定执行。

服务机构评价要点按照附录 B 的规定执行。

5.2 评价基本策略与步骤

5.2.1 评价策略

评价应按以下策略进行。

对综合性服务机构自身可提供的服务,按照项目评价指标进行评价,对综合性服务机构与其他机构合作提供的服务项目,主要应考虑合作提供服务项目的供应方的服务规范性问题,如果该服务项目也按照服务项目评价指标进行了评价,则可直接认定该项目的规范化程度。

运用权重方法对机构的所有项目进行计算,得出该机构的服务项目规范化情况得分,再参与对该机构的总体服务规范性评价,最终得出该机构服务规范性的总体得分。

5.2.2 评价步骤

评价按以下步骤进行:

——采集服务项目评价数据;

——按照项目评价标准进行评价,得出该项目的规范性评价结果;

——完成服务机构所有服务项目的规范性评价;

——按照机构规范性评价指标,在机构服务项目规范性评价基础上,结合服务机构的服务基础保障能力、运营管理能力、服务发展能力结合机构服务条件、服务绩效等评价指标,对服务机构进行规范性评价。

5.2.3 结果计算

根据服务项目评价指标体系逐一对服务项目进行打分,小于 60 分评为不规范;60 分~80 分评为规范;80 分以上评为优秀。若服务对企业造成重大损失、带来违法违规效应的,直接视该服务不规范。

根据服务机构评价指标对服务机构进行打分,小于 60 分评为不规范;60 分~80 分评为规范;80 分以上评为优秀。若服务机构有违法违规等行为的,直接视该机构为不规范。

3. 结果应用

通过采用本文件给出的评价指标进行的中小企业服务项目和服务机构评价结果,客观的反应服务机构发展水平和服务能力,对于政府职能部门的决策给予支撑。就服务机构本身来说,通过自我评价认清机构自身差距,优化服务质量,提升公共服务的满意度。在标准“6 结果应用”表述为:

6 结果应用

6.1 通过采用本文件给出的评价指标进行的中小企业服务项目和服务机构评价结果,可作为政府采购、市场化选择服务的重要参考。

6.2 中小企业服务机构可根据评价结果总结服务经验，发现分析服务存在的问题，改进和优化服务，促进服务创新，提升机构品牌和行业影响力。

6.3 在促进服务供给的规范化方面的运用。通过服务清单匹配的服务项目，进一步梳理现有服务机构的服务供给结构；通过服务项目的服务标准制定和推行，进一步提高公共服务的质量和水平；通过服务项目规范性评价，为调整服务供给和制定更加有效的服务体系扶持机制提供决策依据。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本地方标准无重大分歧意见，在起草过程中由项目主持人策划地方标准结构框架，具体内容和文本表达方式由项目组成员共同讨论确定，涉及特殊规定或特殊要求的内容，由地方标准起草组成员查阅相关标准或资料，有明确来源的依据或充分的研究结论的问题，由项目组成员根据查阅资料共同讨论决定。本标准文本于2022年9月份征求了省内相关行业的意见和建议；在青海省中小企业公共服务平台（网址：www.smeqh.cn）网上征求意见；2022年9月13日在《青海日报》社会面广泛征求意见。收到青海千禾企业管理服务有限公司、青海生科中小企业创业有限公司反馈的2条意见，我们对反馈意见认真研究后，采纳了上述意见。（详见表3）

表3 征求意见反馈表

序号	标准条款	意见内容	提出单位 (人员)	处理意见和理由
1	2	规范性引用文件中删除 GB/T 19038《客户满意测评模型和方法指南》。	青海千禾企业管理服务有限公司	采纳
2	6.2.3	“60分以下评为不规范；60分(含)-80分评为规范；80分(含)以上评为优秀。”修改为“小于60分评为不规范；60分~80分评为规范；80分以上评为优秀”。	青海生科中小企业创业有限公司	采纳

2022年10月18日，我公司组织召开地方标准起草专家预审会，邀请省内五位专家参加，涵盖我省企业、事业和行政主

管部门。专家针对标准提出 5 条建议，我们对建议认真研究后，采纳了 4 条意见。（详见附件：《预审意见汇总处理表》）

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

未采用国际标准或国外先进标准

八、贯彻实施标准的要求、措施等建议

为了加强标准的指导作用，标准发布后，标准起草单位配合主管部门大力宣传推广，贯彻落实标准的实施。同时，为推广和实施本标准，建议采取如下一些具体措施：由技术归口单位统筹，指导标准起草单位组织标准宣贯；结合标准化建设，推动和全面实施标准的培训工作；标准起草单位应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。

九、其他应说明的事项

中小企业社会性公共服务机构由于自身开展业务不同，向上需要面对诸多的职能部门，由于职能部门对于中小企业社会性公共服务机构所在业务指导和管理监督中的侧重点不一致，使得对于中小企业社会性公共服务机构的管理难度大，没有形成较为统一评价标准，此标准将客观的反应服务机构发展水平和服务能力，对于政府职能部门的决策给予支撑。就服务机构本身来说，通过自我评价认清机构自身差距，优化服务质量，提升公共服务的满意度。

《中小企业社会化公共服务机构服务评价》编制工作组

二〇二三年一月

附件：

预审意见汇总处理表

主要起草单位：青海经信中小企业服务有限公司

协作单位：西宁市经委中小企业发展服务中心、循化县育企企业服务有限公司、青海省中小企业技术创新服务中心、格尔木经委中小企业服务有限公司

序号	标准条款	意见内容	提出意见专家	处理意见和理由
1	前言	GB/T 1.1 采用 2020 年版本。	山永凯	采纳
2	前言	本文件起草单位、本文件主要起草人两个段落后面加上句号。	山永凯	采纳
3	3.1、3.2、3.3	格式不对，应参照 GB/T 1.1-2020 的要求，比如 3.1 之后应该另起一行，再写“中小企业社会化公共服务”。	山永凯	采纳
4	5.3、5.4	删除 5.3、5.4 之间的空行。	王兰州	采纳
5	2	删除 GB/T 36733	王宏伟	不采纳 理由是标准文本中使用了该版本标准内容。