ICS 03.080
CCS A 16

DB63

青 海 省 地 方 标 准

DB63/T XXXX-2023

中小企业社会化公共服务规范

XXXX - XX - XX 发布　　XXXX - XX - XX 实施

青海省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 I
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 服务分类 1
4.1 按性质分类 1
4.2 按领域分类 1
5 服务要求 2
5.1 机构 2
5.2 人员 2
5.3 工作 2
5.4 运营 2
6 质量控制 2
7 服务评价 2

附 录 A.1 （规范性） 各类中小企业社会化公共服务能力要求 3

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。

请注意本文件某些内容可能涉及专利，本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由青海经信中小企业服务有限公司提出。

本文件由青海省工业和信息化厅归口。

本文件起草单位：青海经信中小企业服务有限公司、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。

本文件主要起草人：沈海龙、高昆、马萧萧、马明汉、王建明、王宏伟、王兰州、向广宇。

本文件由青海省工业和信息化厅监督实施。

中小企业社会化公共服务规范

1 范围

本文件规定了中小企业社会化公共服务的术语和定义、服务分类、服务要求、质量控制及服务评价等内容。

本文件适用于为中小企业提供的社会化公共服务。

注：中小企业符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）附件规定的中型、小型、微型三种类型。

2 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 19001 质量管理体系 要求

DB63/T XXXX-2023 中小企业社会化公共服务机构服务评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中小企业社会化公共服务

由社会化服务机构或政府设立的公益性服务机构提供以中小企业服务为导向，满足中小企业共性需求、供全体中小企业共同消费和平等享用的公共产品和服务。

4 服务分类

4.1 按性质分类

中小企业社会化公共服务分为普惠式公益服务和专业化公共服务两大类。

注：普惠式公益服务主要源于政府（法规）的要求，由相关职能部门履行其工作职能的需要，为中小企业提供相应的公益服务；专业化公共服务主要源于中小企业的需要，是普惠式公益服务满足不了的，由市场化资源提供，属于政府鼓励和引导的公共服务。

4.2 按领域分类

根据服务的领域不同，中小企业社会化公共服务包括但不限于：

a) 信息服务；
b) 技术服务；
c) 创业服务；

d) 培训服务；
e) 融资服务；
f) 管理咨询服务；
g) 其他服务。

5 服务要求

5.1 机构

中小企业社会化公共服务机构具备的条件：

a) 依法设立的独立法人单位；
b) 固定的经营服务场地，服务设施和仪器设备；
c) 服务、运营和后勤支持人员；
d) 完整的组织构架和管理制度，健全的服务流程和收费标准。

5.2 人员

中小企业社会化公共服务机构应拥有一定数量的专业人员，包括但不限于：

a) 熟悉相关法律法规及政策；
b) 具备从事服务项目的专业技术能力；
c) 工作语言和行为热情、文明、得体。

5.3 工作

中小企业社会化公共服务工作要求应符合附录 A。

5.4 运营

机构运营满足以下要求：

a) 活动前宜向行业主管部门报备；
b) 活动中接受行业主管部门指导、监督及检查；
c) 活动后向行业主管部门反馈结果；
d) 可按照有关规定收取服务费用。

6 质量控制

中小企业社会化公共服务机构应按 GB/T 19001 的规定有效运行，建立质量控制体系，包括但不限于：

a) 项目实施过程可追溯；
b) 确定内部纠错机制，定期组织开展服务评价；
c) 确定服务满意度测评和投诉处理机制。

7 服务评价

按照 DB63/T XXXX-2023《中小企业社会化公共服务机构服务评价》对服务项目和服务机构

评价。

附 录 A.1
（规范性）
中小企业社会化公共服务工作要求

中小企业社会化公共服务工作要求见表 A.1。

表 A.1 中小企业社会化公共服务工作要求

服务领域	服务名称	内容及要求
信息服务	政策信息	1.服务人员开展政策法规内部学习培训，建立学习档案 2.建立政策法规信息目录，开展公益服务 3.建立服务台账
	技术信息	1.建立技术服务目录 2.对企业技术需求响应、匹配、反馈 3.制定技术信息服务流程，面向企业开展服务 4.建立服务台账
	创业信息	1.建立创业信息目录 2.对企业创业需求响应、匹配、反馈 3.建立创业信息服务流程，面向企业开展服务 4.建立服务台账
	培训信息	1.建立培训信息目录 2.对企业培训需求响应、匹配、反馈 3.制定培训信息服务流程，面向企业开展服务 4.建立服务台账
	融资信息	1.建立融资信息目录 2.对企业融资需求响应、匹配、反馈 3.制定融资信息服务流程，面向企业开展服务 4.建立服务台账
	其他信息服务	
技术服务	科技成果推广	1.建立科技成果推广服务目录，向企业推送 2.制定科技成果推广服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	知识产权服务	1.建立知识产权服务清单 2.制定知识产权服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果

表 A.1 续

服务领域	服务名称	内容及要求
技术服务	技术开发服务	1.建立技术开发服务清单 2.制定技术开发服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	数字信息化服务	1.建立数字信息化服务清单 2.制定数字信息化服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	质检技术服务	1.建立质检技术服务清单 2.制定质检技术服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	节能降耗、绿色生产技术服务	1.建立节能降耗、绿色生产技术服务清单 2.制定节能降耗、绿色生产技术服务流程，面向企业开展服务 3.签订服务协议，建立服务台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	其他技术服务	
创业服务	创业辅导	1.配备从事创业辅导的专职人员 2.制定全过程创业辅导流程 3.签订服务协议，建立服务台账、跟踪服务记录 4.向行业主管部门反馈服务结果
	资源对接	1.建立创业资源对接信息目录 2.制定资源对接服务流程，匹配创业需求 3.签订服务协议，建立服务台账、跟踪服务记录 4.向行业主管部门反馈服务结果
	创业场地服务	1.经行业主管部门认定的创业场所 2.制定健全的创业服务流程和收费标准
	其他创业服务	
培训服务	经营管理培训	1.确定培训主题、对象、时间、内容、范围及收费情况 2.向行业主管部门报备 3.建立培训台账 4.向行业主管部门反馈服务结果

表 A.1 续

服务领域	服务名称	内容及要求
培训服务	技能培训	1.确定培训主题、对象、时间、内容、范围及收费情况 2.向行业主管部门报备 3.建立培训台账 4.向行业主管部门反馈服务结果
	其他培训服务	
融资服务	直接融资服务	1.配备直接融资专业服务人员 2.制定直接融资服务流程，面向企业开展服务 3.向行业主管部门反馈服务结果
	间接融资服务	1.建立融资产品目录 2.配备专职服务人员 3.制定间接融资服务流程，面向企业开展服务 4.向行业主管部门反馈服务结果
	其他融资服务	
管理咨询服务	企业诊断	1.配备专职服务人员，开展包括但不限于管理、技术、节能、数字化、财税、法律等诊断服务 2.拥有技术支撑单位 3.制定健全的企业诊断流程和收费标准，面向企业开展服务 4.提出具体对策建议或诊断报告 5.签订服务协议，建立服务台账 6.向行业主管部门反馈服务结果
	项目服务	1.配备专职服务人员 2.制定健全的项目服务流程和收费标准 3.面向企业开展财政扶持资金、项目指导及申报服务 4.签订服务协议，建立服务台账 5.向行业主管部门反馈服务结果
其他服务	其他服务	

参 考 文 献

[1]《中华人民共和国中小小企业促进法》
[2]《青海省促进中小小企业发展条例》
[3]《工信部等关于印发中小企业划型标准规定的通知中小企业划型标准规定》
[4]《青海省中小企业公共服务示范平台认定管理办法》
[5]《青海省小型微型企业创业创新示范基地认定管理办法》