ICS 03.080
CCS A 12

DB63

青 海 省 地 方 标 准

DB63/T XXXX-2023

中小企业社会化公共服务机构服务评价

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 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 评价指标 1
5 方法及步骤 1
5.1 方法 1
5.2 步骤 1
6 结果判定 1
附录 A（规范性）服务项目评价指标 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。

请注意本文件的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机构服务评价

1 范围

本文件规定了中小企业社会化公共服务机构服务的评价指标、方法及步骤、结果判定等内容。
本文件适用于中小企业社会化公共服务项目和服务机构的评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价指标

包括基础能力、运营管理、规范化能力、发展能力，具体指标和分值设定见附录 A。

5 方法及步骤

5.1 方法

运用分值法对机构进行评价，得出该机构服务规范性的得分。

5.2 步骤

评价按以下步骤进行：
——采集服务评价数据；
——按照机构的基础能力、运营管理、规范化能力、发展能力等评价指标，对机构进行规范性评价。

6 结果判定

6.1 根据评价指标进行评分。评分合计小于 60 分为不规范；60~80 分为规范；80 分以上为优秀。评价期内，机构有违法违规行为的，直接判定为不规范。
6.2 根据评价结果总结经验，发现存在的问题，改进和优化服务。

附录 A
（规范性）
评价指标

评价指标见表 A.1。

表 A.1 评价指标

一级指标	二级指标	指标说明	分值设定
基础能力（22 分）	服务资质（10 分）	具备开展服务的从业资格和资质，或是政府认定的中小企业服务机构（示范平台、小微基地、技术平台等）	1.获得国家级认定或资格，得 10 分 2.获得省级认定或资格，得 8 分 3.获得其他认定或资格，得 6 分
	服务场所面积（4 分）	具有固定的服务场所、必备的服务设施设备	1.具备独立固定服务场所，得 2 分 2.具有满足服务需要的相关设备，得 2 分
	服务队伍（6 分）	具备开展服务的人才队伍，具有丰富的实践经验和较强的服务能力	1.服务人员占全部人员比重 80%及以上，得 3 分；比重 50%（含）～80%，得 2 分；比重 50%以下，得 0 分； 2.大专以上学历和中级以上职称专业人员的占比 60%及以上，得 3 分；占比高于 40%（含）低于 60%，得 2 分；占比低于 40%，得 0 分
	服务手段（2 分）	具备自建网站提供在线服务功能，采用了在线跟踪进行服务管理	1.具有自建在线服务功能并正常运行，得 2 分 2.未建立在线服务功能，得 0 分
运营管理（18 分）	管理运营制度建设（6 分）	是否通过管理体系认证	1. 获得质量管理体系认证，得 6 分 2. 未获得质量管理体系认证，得 0 分
	项目服务能力（6 分）	年度服务中小微企业数量；公益性服务项目的占整个服务机构项目的比重	1.年度服务中小微企业数量 50 家及以上，得 3 分；年度服务中小微企业数量 50 家以下，得 2 分 2.开展公益性服务项目的占比 20%及以上，得 3 分；开展公益性服务项目的占比 20%以下，得 2 分 3.未开展公益性服务项目，得 0 分
	资源整合能力（6 分）	年度合作开展服务的机构及项目数量	1.与 2 家及以上服务机构开展服务活动，并取得成效，得 2 分 2.上年度签约的合作服务机构数量 5 家及以上,得 2 分；1 家-5 家，得 1 分； 3.与其他服务机构新增合作服务项目数量每增加 1 项加 0.5 分，最高得 2 分

表 A.1 续

一级指标	二级指标	指标说明	分值设定
规范化能力（32 分）	获取服务的渠道（3 分）	建立有效、畅通的沟通渠道，企业可随时获取服务需求	1.项目信息通过第三方网络平台发布的，得 1 分 2.项目有备注所注明服务渠道，包括但不限于：联系电话（含呼叫中心）、互联网（含移动端和 PC 端）、线下服务窗口（含纸质材料）等，每一项得 0.5 分，2 分为止
	响应受理（4 分）	梳理企业的服务诉求，了解企业的真正需要，把握其希望实现的服务目标	充分把握企业的基本情况、寻求的服务内容和希望达到的服务质量等，有效掌握企业服务需求并作出回应，每对接一个企业的有效服务加 0.5 分，4 分为止
	流程规范化（4 分）	根据企业服务需求制定出契合实际，具有针对性和可操作性且全面、完整的服务流程	1.在合同规定时间内完成服务流程，得 2 分 2.按服务流程制定的方案完整（包含名称、服务内容、支持资源、费用预算、时间计划、相关举措、服务目标等），每涉及一个内容加 0.5 分，2 分为止
	收费的合理性（3 分）	服务收费合理，对小型微型企业服务相对优惠	1.服务收费标准制定合理，并对外公示，得 2 分 2.针对小型微型企业收费有特殊优惠，得 1 分
	成本管理（3 分）	费用支出与开展的服务活动相匹配，费用核算规范，有关费用按照省内有关标准执行	1.有明确的成本控制方法和制度，合理利用资源，有效控制成本，得 3 分 2.采取了一定措施控制成本，基本能够合理地利用资源，得 2 分
	方案的执行（5 分）	严格执行服务方案，对在服务过程中有变化的需求，能及时调整、优化服务举措并促进服务目标实现	1.合同中有明确的履约时间规定，且用户满意，得 3 分 2.能够根据客户变化的需求，及时调整服务并按期履约，得 2 分
	满意度（5 分）	服务项目有自评与他评机制，每个服务项目均开展了服务满意度评测	1.开展被服务方满意度调查，满意度在 90%及以上，得 3 分；满意度 90%以下，得 1 分 2.自行开展满意度调查，满意度在 90%及以上，得 2 分；满意度在 90%以下，得 1 分
	投诉（3 分）	服务开展过程中，客户向主管部门进行投诉	1.在服务过程中，未接收到被服务方向主管部门反馈的投诉时，得 3 分 2.每增加一个有效投诉，扣 1 分，直到 0 分为止
	工作归档（2 分）	整理和归档服务实施全过程台账	项目要求的文档无缺失，整理规范，得 2 分；无缺失，不规范，得 1 分

表 A.1 续

一级指标	二级指标	指标说明	分值设定
规范化能力（18 分）	年度服务企业数量（5 分）	服务企业的年度增长率	1.服务企业的年度增长率 30%及以上，得 5 分；增长率 30%以下，得 2 分 2.项目年服务企业数量较上年没有增长的，得 0 分
	单项服务企业频次（5 分）	年度接受单项服务企业频次	年度接受单项服务企业每次得 1 分，5 分为止
	获得行业主管部门表彰（8 分）	服务机构获得行业主管部门及其他部门颁发的荣誉等	1.获得省级以上行业或其他主管部门颁发的荣誉证书，得 3 分；市级行业或其他主管部门颁发的荣誉证书，得 2 分 2.获得其他荣誉证书的，每获得 1 项，得 1 分，3 分为止
发展能力（10 分）	持续发展能力（10 分）	提供获得的与服务能力相关的专利、商标、品牌、标准等其他成果证明	上年度获得专利、商标、品牌、标准等成果，每有一项加 1 分，最高得 10 分

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》