

# 团体标准《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度 评估指南》（征求意见稿）编制说明

## 一、工作简况

### 1、任务来源及编号

为贯彻落实《关于促进中小企业健康发展的指导意见（国发〔2015〕30号）》、《“十四五”促进中小企业发展规划》关于提升中小企业服务机构服务质量、完善中小企业服务机构服务标准及评价体系相关要求，中国中小企业国际合作协会计划研制中小企业服务机构服务能力系列标准，其中《中小企业服务 服务机构通用能力成熟度评估指南》为其中一项标准研制项目。《中小企业服务 服务机构通用能力成熟度评估指南》的标准制定任务，归口单位为中国中小企业国际合作协会。标准由工业和信息化部中小企业发展促进中心、天下证通（北京）信息技术有限公司、三叠纪元（北京）科技有限公司、威海神舟信息技术研究院有限公司联合发起。

### 2、主要起草单位及起草人

标准由工业和信息化部中小企业发展促进中心、恒安嘉新（北京）科技股份有限公司、金凯和科技发展（江苏）有限公司、无锡力合科技孵化器有限公司、科能智能制造技术（宿迁）有限公司、北京京东世纪贸易有限公司、北京领军信息技术研究院有限公司、威海神舟信息技术研究院有限公司、浙江功量创科科技有限公司、联通（辽宁）产业互联网有限公司、河南双创科技发展中心有限公司、厦门缘叁信息科技有限公司、陕西两化融合认证咨询有限公司、三叠纪元（北京）科技有限公司、天下证通（北京）信息技术有限公司等。

标准起草人包括：毛慧丽、金晓春、张晓辉、唐百惠、鲁远航、霍庆鹏、常磊、陈琛、李红梅、吴陈昊、郭瑞洋、马宁、蓝康慧、石玲、亚静媛、李岩、尚季廷、王欣、赵英秀、刘岩、朱海燕、谭运彪、秦静、刘丽娜、张潇阳、王鹏格、许文萍、项巧丽、赵刚、宋祎宁、李法章、赵国琴、杜鼎立、苏俊霞、王东东等。

标准起草组主要负责标准的国内外标准、技术资料的查阅及研究。参加标准制定各阶段召开的工作会议，负责制定标准各阶段相关文件起草编写工作（包括

标准草案、编制说明及上报材料等），承担标准制定过程中的调研、资料收集、研究和解决技术难题、讨论与修订、评审反馈、应用验证、监督和推广等工作。

### 3、简要编制过程

#### （一）任务启动阶段

2023 年 11 月至 12 月，本标准顺利通过团体标准立项评审。编制组根据立项专家建议，重点梳理了标准核心框架，聚焦中小企业服务机构通用能力成熟度评估的核心维度与指标方向。通过问卷调研、座谈访谈等方式，覆盖多地不同类型中小企业服务机构，广泛征集关于能力成熟度评估的核心需求、关键评估维度及行业痛点等意见。同步完成编制组成立工作，明确各成员职责分工，制定详细的标准编制计划，为后续工作开展奠定基础。

#### （二）初稿阶段

2024 年 1 月至 2024 年 10 月，编制组通过文献研读、行业数据收集分析、实地考察标杆服务机构等多种方式，系统梳理了中小企业服务机构能力建设现状、成熟度差异特征及行业发展需求，明确了能力成熟度评估的核心范围与重点方向，为标准编制提供扎实的数据支撑和实践依据。期间组织多次线上专题会议，围绕评估指标体系构建、评估等级划分、评估方法选取等核心内容开展深入讨论，广泛征集组内成员意见，经多轮修改完善，形成标准立项初稿。

#### （三）草案阶段

2024 年 11 月至 2025 年 8 月，在前期需求调研与初稿编制的基础上，编制组结合中小企业服务行业发展实际及监管要求，进一步细化标准内容，制定形成标准草案。草案重点涵盖服务机构通用能力成熟度评估框架、核心评估指标、成熟度等级划分及评估实施基本要求等核心内容。

#### （四）征求意见阶段

2025 年 10 月至 11 月，标准草案完成后，编制组组织多轮专家讨论会，邀请行业协会及优质中小企业服务机构的专家代表参与。专家们围绕草案中评估指标的科学性、等级划分的合理性、评估流程的可行性等内容进行充分研讨并提出修改建议。编制组全面梳理专家意见，对标准内容进行补充完善和修订优化，形成标准征求意见稿。

2025 年 12 月，将标准征求意见稿面向全行业开展为期一个月的公开征求意见，广泛吸纳中小企业、服务机构及社会各界的意见建议，进一步提升标准的科

学性、合理性和适用性。

## 二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

### 1、编制原则

在标准的编写结构和内容编排等方面依据“标准化工作导则、指南和编写规则”系列标准的要求。标准内容编制遵循：

在编制《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》标准时，我们遵循了以下原则：

1) 科学性原则。标准编制以中小企业服务行业发展规律、服务机构能力建设实际为基础，严格衔接《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的核心框架。通过系统调研、数据论证和专家研讨，科学界定评估原则的核心内涵，合理设计评估流程的关键环节，精准划分成熟度等级的判定维度，确保评估相关规范的科学性、严谨性与客观性。

2) 实用性原则。标准编制充分兼顾不同规模、不同类型中小企业服务机构的评估实践需求，聚焦评估原则的易懂性、评估过程的可操作性及等级判定方法的便捷性。通过简化冗余表述、明确流程节点、细化判定指标，助力服务机构快速理解评估要求、规范开展自我评估，同时方便政府部门、第三方机构高效实施外部评估，切实提升标准的推广应用效果。

3) 稳定性原则。标准编制充分考量中小企业服务行业发展现状与中长期趋势，核心内容严格对标《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的核心架构，在评估原则、核心评估流程、等级判定核心维度等关键内容上保持稳定，避免因短期行业波动导致标准频繁修订。同时预留动态调整接口，为后续结合行业发展与模型优化需求完善内容提供空间，保障标准的长效适用性。

4) 衔接一致性原则。标准编制严格遵循与《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的衔接统一，确保本指南中规定的评估原则、过程及等级判定方法与成熟度模型的核心要求完全匹配、无缝衔接，避免出现逻辑冲突或标准脱节，保障中小企业服务机构能力成熟度评估工作的系统性与连贯性。

### 2、确定内容的依据

在确定《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》标准内容时，主要参考了以下依据：

### （一）《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》

本指南作为成熟度模型的配套实施规范，核心内容严格依据该模型的框架要求制定。针对模型中提出的通用能力成熟度核心维度，进一步细化评估实施层面的原则要求、流程步骤及等级判定标准，确保模型的核心要求能够通过评估工作有效落地，实现“模型定框架、指南抓实施”的协同效应。

### （二）相关国家标准与标准化规范

严格遵循GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的编制要求，确保标准体例规范、表述严谨。同时参考GB/T 4754-2017《国民经济行业分类》中服务业的分类逻辑界定评估适用范围，借鉴服务领域相关评估标准的编制方法，提升评估流程与判定方法的科学性。

### （三）国家及地方相关政策文件

紧密围绕工业和信息化部等部委发布的《关于促进中小企业公共服务平台建设的指导意见》《关于加快推进中小企业服务体系建设的指导意见》《优质中小企业梯度培育管理暂行办法》等政策要求，将政策中关于服务机构能力评估、质量监管的相关要求，转化为具体的评估原则与判定指标，确保标准与政策导向保持一致，助力政策精准落地。

### （四）国际成熟评估标准与经验

参考国际上服务机构能力评估相关成熟标准，如ISO 9001质量管理体系中过程控制、持续改进的核心思想，以及国际中小企业服务联盟服务机构能力评估框架，结合我国中小企业服务行业本土化特点，吸收借鉴先进的评估理念与流程设计方法，提升标准的国际化适配性。

### （五）行业实际需求与调研数据支撑

编制组通过问卷调查、实地考察、座谈访谈等方式，覆盖全国20余个省市的不同类型中小企业服务机构及数百余家中小企业，系统收集行业内评估工作现状、评估痛点及实际需求。结合多轮专家研讨意见，对评估原则、过程环节、判定方法等核心内容优化完善，确保标准内容贴合行业实际、解决实际问题。

## 3、解决的主要问题

本指南核心内容围绕《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》，明确了通用能力成熟度评估的评估原则、评估过程及成熟度等级判定方法，旨在衔接成熟度模型框架、规范评估实施行为，主要解决以下行业核心问题：

1) 解决评估原则模糊、与成熟度模型衔接脱节的问题。当前行业内针对中小企业服务机构能力成熟度的评估,缺乏与成熟度模型精准衔接的评估原则,导致评估方向偏离模型核心要求,评估结果难以客观反映机构能力成熟度水平。本指南明确了与成熟度模型协同一致的评估原则,确保评估工作始终围绕模型核心维度开展,实现评估与模型的无缝衔接。

2) 解决评估过程不规范、实施流程混乱的问题。由于缺乏统一的评估过程规范,不同机构开展评估时的流程环节、操作标准差异较大,存在评估漏项、流程冗余或关键环节缺失等问题,影响评估效率与质量。本指南系统规范了评估的完整流程,明确各环节的操作要求与输出成果,为评估工作提供标准化的实施指引。

3) 解决成熟度等级判定标准不一、结果缺乏可比性的问题。行业内对成熟度等级的判定缺乏统一标准,不同评估主体的判定依据、指标权重差异较大,导致同一机构的评估结果在不同场景下无法横向对比,难以作为机构能力认定、政策扶持的有效依据。本指南明确了与成熟度模型匹配的等级判定方法,细化各成熟度等级的核心判定指标与阈值要求,实现等级判定的标准化、统一化,提升评估结果的可比性与公信力。

4) 解决成熟度模型落地难、实践应用支撑不足的问题。《中小企业服务机构通用能力成熟度模型》虽明确了核心框架,但缺乏配套的评估实施规范,导致模型难以有效落地应用。本指南作为模型的配套实施文件,为模型的落地提供了可操作的评估工具与方法,助力模型核心要求转化为行业实践,推动中小企业服务机构能力成熟度评估工作规范化、体系化开展,为行业高质量发展提供支撑。

### 三、主要试验[或验证]情况分析

《中小企业服务机构通用能力成熟度评估指南》试验工作的核心目的,是检验本指南依据《中小企业服务机构通用能力成熟度模型》规定的评估原则、评估过程及成熟度等级判定方法在实际应用中的可行性、适用性与可操作性,验证其与成熟度模型的衔接一致性,同时发现应用过程中的问题并明确改进方向,为标准的完善与推广奠定实践基础。

本次试验(验证)工作围绕本指南核心内容,系统开展了多环节测试与应用

验证，具体过程如下：

1) 样本选取：为全面验证本指南的普适性，选取了全国东、中、西不同区域，涵盖综合服务、专业技术服务、投融资服务等不同类型，以及微型、小型、中型不同规模的三十余家中小企业服务机构作为试验样本，确保覆盖指南的主要应用主体与场景。

2) 试验准备与方案制定：编制组结合本指南核心要求，制定详细试验方案，明确各参与方职责；向所有试验参与方开展指南内容培训，重点解读评估原则的内涵、评估流程的关键节点及成熟度等级判定方法的应用要点，确保参与方准确理解并掌握标准要求。

3) 实地应用验证：组织试验样本服务机构依据本指南开展自我评估，同步组织第三方评估机构及主管部门依据指南对样本机构开展外部评估。过程中通过实地走访、现场观摩、座谈访谈等方式，全程跟踪评估实施流程，记录评估原则的落地适配情况、评估过程的执行效率、等级判定方法的操作难度及与成熟度模型的衔接效果。

4) 数据采集与问题收集：系统采集自我评估与外部评估的全流程数据，包括评估各环节耗时、等级判定结果一致性、不同评估主体的操作反馈等；通过问卷、访谈等形式，收集各参与方对指南内容清晰度、流程合理性、判定标准科学性以及与成熟度模型衔接性的意见建议，梳理应用过程中出现的问题。

5) 数据分析与效果研判：对采集的试验数据进行汇总分析，重点研判本指南评估流程的顺畅性、等级判定结果的一致性与客观性、评估原则的指导性，以及与成熟度模型核心要求的匹配程度；结合收集的问题与建议，形成试验效果评估结论。

经过系统的试验工作，得出以下主要结果：

1) 本指南核心内容具备较高可行性与适用性。试验结果显示，本指南规定的评估原则、评估过程及成熟度等级判定方法与《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》衔接顺畅，无逻辑冲突；试验参与方认为评估流程清晰、操作便捷，等级判定标准明确，能够客观反映服务机构的能力成熟度水平，验证了指南在实际应用中的可行性与可靠性。

2) 指南应用价值显著。通过试验应用，样本服务机构能够依据指南精准定位自身能力短板，明确提升方向；主管部门与第三方机构认为指南可有效规范评

估行为，提升评估工作效率与公信力，为政策扶持、资质认定提供了科学依据，彰显了指南对中小企业服务行业规范化发展的支撑作用。

3) 发现的主要改进方向。试验过程中也发现部分优化空间：一是部分微型服务机构反映个别等级判定指标的细化程度不足，对小体量机构的适配性需进一步提升；二是评估过程中部分数据采集环节的操作指引可进一步简化；三是建议补充针对特殊类型服务机构的评估适配说明。

## 四、知识产权情况说明

本标准不涉及知识产权。

## 五、转化国际标准和国外先进标准情况

本标准未采用国际标准或国外文件。

## 六、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》严格遵循现行相关法律、法规、规章的要求，紧密衔接相关国家标准及行业规范，尤其与《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》保持高度协同一致，无任何冲突或矛盾，具备良好的协调性。具体体现在以下方面：

### （一）与法律法规的协调性

1. 《中华人民共和国中小企业促进法》：该法是本指南制定的核心法律依据。其明确规定“国家建立健全中小企业服务体系，规范中小企业服务市场，支持各类服务机构为中小企业提供专业化服务”，并对服务机构的服务质量、能力建设提出了基础性要求。本指南依据《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》规范评估原则、评估过程及等级判定方法，本质是为落实该法关于服务机构能力建设与规范管理的要求提供实操工具，二者核心目标高度契合。

2. 《中华人民共和国标准化法》：该法明确了团体标准的制定、实施与监督要求，为本指南作为团体标准的编制流程、技术要求、推广应用提供了法律保障。本指南的编制严格遵循该法关于标准制定“科学合理、符合实际需求”的核心原则，确保标准内容合法合规、体例规范。

### （二）与规章的协调性

1. 《中小企业促进法实施细则》：该细则对中小企业服务体系建设、服务机构培育与监管等作出了具体规定，明确了政府部门推动服务机构规范化发展的职

责。本指南所规范的评估原则、过程及等级判定方法，可为细则中“服务机构能力评估与监管”相关要求的落地提供具体支撑，二者形成“宏观要求+实操指引”的协同关系，为服务机构规范化发展提供双重保障。

2. 《团体标准管理规定》：该规定明确了团体标准的制定程序、技术要求、自我声明公开等管理要求。本指南的编制流程严格遵循该规定，确保标准制定过程合规、规范，保障了标准的科学性与严肃性。

### （三）与相关标准的协调性

1. 《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》：该模型是本指南最核心的衔接标准。本指南作为模型的配套实施规范，其内容完全基于模型框架制定，所规定的评估原则紧扣模型的核心导向，评估过程围绕模型的能力维度设计，等级判定方法精准匹配模型的成熟度分级要求，二者无缝衔接、协同配套，共同构成“模型定框架、指南抓实施”的完整标准体系。

2. GB/T 4754-2017《国民经济行业分类》：该标准为中小企业服务机构的行业归属与范围界定提供了基础依据。本指南在明确评估适用范围时，参考了该标准中关于服务业的分类逻辑，确保评估对象的界定科学合理，与国民经济行业分类体系保持一致，便于行业统计与政策衔接。

3. 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》：该标准为本指南的体例结构、表述规范、条款编排等提供了技术依据。本指南的编制严格遵循该标准要求，确保标准文本格式统一、逻辑清晰、表述严谨，提升了标准的可读性与适用性。

综上所述，本指南与现行相关法律、法规、规章及核心相关标准均保持良好的协调性，既符合国家宏观政策导向与法律要求，又与核心配套标准协同互补，能够为中小企业服务机构能力成熟度评估工作的规范化开展提供合规、科学的支撑，助力中小企业服务体系高质量发展。

## 七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中无重大分歧性意见。

## 八、贯彻标准的要求和措施建议

为确保《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》有效贯彻实施，充分发挥其与《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的协同配套作用，



规范中小企业服务机构能力成熟度评估行为，提升行业整体服务质量与能力水平，结合行业发展实际，提出以下贯彻要求和措施建议。

#### （一）贯彻标准的核心要求

1. 坚持协同衔接要求。各相关主体在贯彻实施本指南过程中，必须严格遵循与《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的协同统一，确保评估原则、评估过程、成熟度等级判定方法与模型核心要求无缝衔接，杜绝脱离模型框架开展评估工作，保障评估结果的科学性与一致性。

2. 明确主体责任要求。政府中小企业服务主管部门需履行引导推动与监督管理责任，中小企业服务机构需落实主体责任主动开展自我评估与能力提升，第三方评估机构需恪守客观公正原则规范实施评估，各主体协同形成“政府引导、机构主责、第三方支撑”的贯彻格局。

3. 立足实际适配要求。结合不同区域、不同类型、不同规模中小企业服务机构的发展差异，在严格遵循本指南核心要求的基础上，灵活适配评估实施场景，避免“一刀切”，确保标准贯彻的可行性与适用性，切实解决机构实际问题。

4. 强化持续改进要求。以本指南实施为契机，建立评估结果应用与机构能力提升的联动机制，将评估发现的问题转化为改进方向，同时跟踪行业发展新需求与模型迭代动态，推动标准贯彻与行业发展同频共振。

#### （二）贯彻标准的措施建议

1. 加强分层分类宣传培训。一是政府主管部门联合行业协会，组织开展全国性、区域性标准宣贯活动，重点解读本指南与成熟度模型的衔接逻辑、评估核心流程、等级判定要点，提升政府工作人员、机构从业者、第三方评估人员对标准的理解与应用能力。二是针对不同主体制定专项培训方案，对服务机构开展“自我评估实操培训”，对第三方机构开展“规范评估流程培训”，对主管部门开展“监督管理应用培训”，确保各主体精准掌握标准要求。

2. 推进试点示范引领。选取中小企业服务体系基础较好的地区、不同类型的标杆服务机构及专业第三方评估机构开展标准试点工作，按照本指南要求开展全流程评估实践。总结试点经验，形成可复制、可推广的实施模式与操作案例，通过现场观摩、经验交流、案例汇编等形式推广试点成果，引导全行业有序贯彻实施标准。

3. 健全配套支撑体系。一是编制《标准实施操作手册》，细化评估流程各环节

节的操作步骤、数据采集规范、判定指标解读、常见问题解答等内容，配套开发评估记录表、报告模板等工具，降低标准应用门槛。二是搭建标准实施信息服务平台，整合评估资源、发布实施动态、提供线上咨询与培训服务，为各主体贯彻标准提供便捷支撑。三是建立标准实施交流机制，定期组织行业研讨，收集解决标准实施过程中的新问题。

4. 强化评估结果应用。一是推动政府主管部门将评估结果作为服务机构资质认定、评优评先、扶持资金分配、公共服务项目采购的重要依据，引导服务机构主动应用标准开展自我提升。二是鼓励服务机构公开评估结果，接受市场监督，以评估结果增强市场信任度，提升行业竞争力。三是建立评估结果反馈改进机制，指导服务机构依据评估结果制定能力提升计划，形成“评估—改进—提升—再评估”的良性循环。

5. 完善监督与动态优化。一是政府主管部门加强对标准实施过程的监督检查，对违反标准开展评估、出具虚假评估结果的机构进行约谈、通报，保障标准贯彻的严肃性。二是建立标准实施效果跟踪评估机制，定期收集分析标准实施数据，研判标准对行业发展的支撑作用。三是结合行业发展新趋势、政策新要求及《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》的迭代优化，及时修订完善本指南，确保标准的时效性与先进性。

6. 鼓励行业协同参与。支持行业协会发挥桥梁纽带作用，牵头组织标准贯彻实施工作，开展行业自律管理；引导科研机构加强标准相关理论与技术创新，为标准实施提供理论支撑；推动优质服务机构分享标准应用经验，带动行业整体提升标准贯彻水平。。

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》

团体标准编制工作组

2025 年 12 月 30 日