

团体标准《中小企业服务 服务机构 服务从业人员管理规范》（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 服务机构服务从业人员管理规范》为其中一项标准研制项目。《中小企业服务 服务机构服务从业人员管理规范》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、北京知果科技有限公司、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、浙江功量创科科技有限公司、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、杭州浙滨典学教育科技有限公司、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、天下证通（北京）信息技术有限公司等。

标准起草人包括：张伟娜、唐百惠、毛慧丽、鲁远航、蔡裕成、刘思思、朱海燕、吴陈昊、郭瑞洋、高贺男、陈琛、李红梅、万桂龙、蓝康慧、石玲、张箴、亚静媛、李岩、车兰馨、袁俊、王鹏格、胡敏瑞、李敏、李昱珂、刘岩、许文萍、项巧丽、谭运彪、秦静、姜丽君、陈友伟、李法章、赵国琴、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，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，聚焦中小企业服务从业人员职业种类与等级划分、从业基本要求、能力管理等核心方向。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，广泛征集关于从业人员管理的核心需求、关键管理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从业人员队伍建设现状、能力差异特征、管理规范缺失环节及行业发展需求，明确了从业人员管理规范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，围绕从业人员职业种类与等级划分、从业基本要求、能力管理、行为规范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。草案重点涵盖中小企业服务从业人员职业种类与等级划分标准、从业基本素养与资质要求、从业人员能力评估与提升管理、培养与发展路径规划、行为规范准则、职业健康与安全管理要求、监督管理机制等核心内容。

（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，邀请政府相关监管部门、高校科研院所、行业协会及优质中小企业服务机构的专家代表参与。专家们围绕草案中从业人员职业等级划分的科学性、从业要求的合理性、管理规范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、从业人员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 服务从业人员管理规范》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从业人员队伍建设实际、行业发展规律为基础，通过系统开展多省市服务机构调研、从业人员访谈及数据统计分析，精准把握行业对从业人员管理的核心诉求。围绕职业分类、能力评估、行为规范等关键环节，构建逻辑严谨、符合行业实际的管理规范体系，确保标准内容的科学性与客观性。

2) 实用性原则。标准编制聚焦服务机构的实际应用需求，突出管理规范的可操作性。通过明确界定各职业种类的核心职责、细化从业资质与能力评估指标、规范培养发展路径及监督管理流程，制定简洁明了、易于落地的条款内容，避免冗余表述。助力服务机构快速理解并应用标准开展从业人员全流程管理，提升标准的推广使用率与实际应用效果。

3) 稳定性原则。标准编制充分考量中小企业服务行业的发展现状与中长期趋势，在从业人员职业种类划分、核心管理框架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新增职业种类、优化管理要求提供空间，保障标准的长效适用性。

4) 可持续性原则。标准编制兼顾从业人员个人发展与行业长远发展需求，通过设置从业人员培养与发展管理、职业健康与安全管理等条款，引导服务机构建立长效的从业人员培育与保障机制。鼓励服务机构关注从业人员能力提升与职业成长，推动形成规范管理、能力提升、服务提质、行业发展的良性循环，助力中小企业服务行业可持续发展。

2、确定内容的依据

在确定《中小企业服务 服务机构 服务从业人员管理规范》标准内容时，主要参考了以下依据：

（一）相关国家标准与标准化规范

一是严格遵循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。二是参考GB/T 4754-2017《国民经济行业分类》中中小企业服务相关门类的划分逻辑，结合GB/T 6565《职业分类与代码》的编制方法，科学界定从业人员职业种类与等级，确保职业分类的科学性与系统性。

（二）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，将文件中“加强中小企业服务从业人员队伍建设、提升专业能力、规范服务行为”等相关要求，转化为从业基本要求、能力管理、行为规范等具体条款，确保标准与政策导向保持一致，助力政策落地实施。

（三）国际成熟标准与行业经验

参考国际上服务行业从业人员管理的成熟标准，如ISO 9001质量管理体系中关于人员能力管理的核心思想，以及国际中小企业服务联盟发布的服务从业人员能力建设指南，结合我国中小企业服务行业的本土化特点，吸收借鉴先进的从业人员培养、监督管理理念与方法，提升标准的国际化适配性。

（四）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千余名从业人员，系统收集行业内从业人员管理现状、核心痛点及实际需求。结合多轮专家研讨意见，将调研结果充分融入标准条款，重点明确职业种类与等级划分、能力评估指标、培养发展路径等核心内容，确保标准内容精准匹配行业实际，解决实际问题。

3、解决的主要问题

本规范核心内容涵盖中小企业服务从业人员职业种类与等级、从业基本要求、能力管理、培养与发展管理、行为规范、职业健康与安全管理、监督管理等方面，旨在统一从业人员管理标准、规范管理行为，主要解决以下行业核心问题：

1) 解决从业人员职业定位模糊、分类不统一的问题。当前中小企业服务行业从业人员职业种类划分混乱,不同机构对同一岗位的职责界定、等级划分差异较大,导致从业人员职业发展方向不清晰,机构间人员流动壁垒较高。本规范通过明确统一的职业种类与等级划分标准,清晰界定各职业的核心职责与等级要求,为从业人员精准定位职业方向、服务机构规范岗位设置提供依据,降低人员流动成本。

2) 解决从业人员从业资质不规范、能力水平参差不齐的问题。行业内缺乏统一的从业人员基本要求与能力评估标准,导致部分从业人员资质不符、专业能力不足,影响服务质量与行业公信力。本规范明确了各职业、各等级从业人员的基本素养、资质条件及能力评估指标,引导服务机构建立常态化能力评估机制,推动从业人员能力标准化提升,进而提高行业整体服务质量。

3) 解决从业人员培养发展体系缺失、成长路径不清晰的问题。多数中小企业服务机构缺乏系统的从业人员培养计划,从业人员成长路径模糊,难以满足行业高质量发展对专业人才的需求。本规范明确了从业人员培养与发展管理要求,引导服务机构建立分层分类的培养体系,完善职业成长通道,助力提升从业人员专业素养与综合能力,为行业发展提供人才支撑。

4) 解决从业人员行为不规范、监督管理机制不完善的问题。行业内部分从业人员存在服务行为不标准、职业道德失范等问题,且缺乏有效的监督管理机制。本规范明确了从业人员行为规范准则,建立了全流程监督管理机制,同时涵盖职业健康与安全管理要求,既规范了从业人员服务行为,保障了服务对象合法权益,也为服务机构开展监督管理、保障从业人员合法权益提供依据。

5) 解决政府监管与政策扶持缺乏精准依据的问题。政府部门在开展中小企业服务从业人员队伍建设相关工作时,缺乏统一的管理标准与评估依据,难以精准制定人才扶持政策、开展行业监管。本规范可作为政府部门制定从业人员培训补贴、评优评先、行业监管等政策的重要参考,助力提升政策实施的针对性与有效性,推动中小企业服务人才队伍高质量发展。

三、主要试验[或验证]情况分析

《中小企业服务 服务机构 服务从业人员管理规范》试验工作的核心目的,是检验本规范所规定的从业人员职业种类与等级、从业基本要求、能力管理、培

养与发展管理、行为规范、职业健康与安全管理、从业人员监督管理等方面要求在实际应用中的可行性、适用性与可操作性，验证其对中小企业服务机构从业人员管理工作的指导价值，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。

本次试验工作围绕本规范核心内容，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：为全面验证本规范的普适性，选取了涵盖综合服务、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 35 家中小企业服务机构作为试验样本。同时选取 12 家中小企业、6 家地方中小企业服务主管部门及 4 家第三方人力资源服务机构参与验证，确保覆盖规范的主要应用主体与场景。

2) 试验准备与方案制定：编制组结合本规范核心要求，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规范内容专项培训，重点解读职业种类与等级划分标准、从业基本要求、能力评估流程、行为规范准则等核心内容，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规范开展从业人员全流程管理实践，包括岗位梳理与职业等级匹配、从业资质审核、能力评估实施、培养计划制定、行为规范落地及监督机制建立等。过程中通过实地走访、现场观摩、座谈访谈等方式，全程跟踪规范应用全流程，记录各条款的落地适配情况、操作难度及实际管理效果。

4) 数据采集与问题收集：系统采集试验样本机构的应用数据，包括职业等级匹配准确率、能力评估完成效率、从业人员对规范的认可程度、服务对象对服务质量的满意度变化等；通过问卷、访谈等形式，收集各参与方对规范条款清晰度、内容合理性、操作可行性的意见建议，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，重点研判本规范各核心条款的实践适配性、从业人员管理流程的优化效果、服务质量的提升幅度；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) 本规范核心内容具备较高可行性与适用性。试验结果显示，本规范规定的核心要求贴合中小企业服务机构从业人员管理实际，能够有效指导从业人员全

流程管理工作，验证了规范在实际应用中的可行性与可靠性。

2) 规范应用价值显著。通过试验应用，样本机构的从业人员岗位设置更趋合理，从业资质审核更加规范，能力提升路径更加清晰，服务行为更加标准，并有效提升了监管效率，彰显了规范对中小企业服务行业人才队伍建设的支撑作用。

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，针对小体量机构的从业人员培养与发展管理条款可进一步简化，降低实施成本；二是个别新兴服务领域的职业种类界定不够细化，适配性需提升；三是建议补充从业人员能力评估指标的量化参考标准，增强操作便捷性。

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 服务从业人员管理规范》严格遵循现行相关法律、法规、规章的核心要求，紧密衔接相关国家标准及行业规范，无任何冲突或矛盾，具备良好的协调性。本规范所规定的从业人员职业种类与等级、从业基本要求、能力管理等内容，均与现行制度体系保持协同一致，为规范的合法合规实施奠定了坚实基础。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》：该法是本规范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”，并对服务机构从业人员的专业能力、服务规范提出了基础性要求。本规范围绕从业人员全流程管理制定具体要求，正是对该法关于“提升服务机构服务质量、强化从业人员队伍建设”要求的细化落实，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，为本规范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。

本规范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。

3. 《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》：两法对劳动者的基本权益保护、职业培训、劳动安全卫生等作出了明确规定。本规范中“从业人员职业健康与安全管理”“从业人员培养与发展管理”等章节的内容，严格遵循两法关于劳动者权益保障的核心要求，明确服务机构在从业人员培训、健康防护、权益保障等方面的责任，确保规范与劳动保障相关法律无缝衔接。

（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，明确提出“加强中小企业服务从业人员队伍建设，提升专业服务能力”。本规范的各项管理要求，为细则中关于从业人员队伍建设的要求提供了具体的实施路径与操作规范，二者形成“宏观要求+实操指引”的协同关系，助力相关政策落地见效。

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。本规范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。

3. 《中小企业公共服务平台管理暂行办法》：该办法对中小企业公共服务平台的服务规范、人员要求等作出了明确规定。本规范所规定的从业基本要求、行为规范、能力管理等内容，与该办法关于平台从业人员的管理要求保持一致，为公共服务平台及各类服务机构的从业人员管理提供了统一遵循。

（三）与相关标准的协调性

1. GB/T 4754-2017《国民经济行业分类》：该标准为中小企业服务行业的归属与范围界定提供了基础依据。本规范在界定从业人员职业种类与服务领域对应关系时，参考了该标准中关于服务业的分类逻辑，确保职业分类与行业分类体系保持一致，便于行业统计与政策衔接。

2. GB/T 6565-2022《职业分类与代码》：该标准规定了我国职业分类的原则、方法和代码体系。本规范中“从业人员职业种类与等级”的划分，借鉴了该标准的分类思路与编制方法，确保职业种类界定科学、等级划分合理，与全国统一的职业分类体系相协调。

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》：该标准为本规范的体例结构、表述规范、条款编排等提供了技术依据。本规范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，本规范与现行相关法律、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，又与行业通用标准协同互补，能够为中小企业服务机构从业人员管理工作的规范化开展提供合规、科学的支撑，助力中小企业服务行业人才队伍高质量发展。

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

为使标准能更好地发挥技术指导作用，建议开展如下工作：

（一）贯彻标准的核心要求

1. 坚持协同统一要求。各相关主体在贯彻实施过程中，需严格对标本规范关于从业人员职业种类与等级、从业基本要求等核心内容，确保从业人员管理全流程与标准要求保持一致，杜绝选择性执行或偏离标准核心要义的情况。

2. 落实主体责任要求。中小企业服务机构需切实履行从业人员管理主体责任，主动将标准要求融入日常管理；政府主管部门需履行引导推动与监督管理责任；从业人员需主动对标标准提升自身素养，形成“机构主责、政府引导、个人践行”的协同贯彻格局。

3. 强化分类实施要求。结合不同规模、不同类型服务机构的发展差异及不同职业岗位的特点，在遵循标准核心要求的基础上，灵活调整实施方式，避免“一刀切”，确保标准贯彻适配实际应用场景。

4. 秉持持续改进要求。以标准贯彻为契机，建立从业人员管理效果跟踪机制，及时总结应用经验、解决实施问题，同时结合行业发展新需求，推动标准内容动态优化，实现标准贯彻与行业发展同频共振。

（二）贯彻标准的措施建议

1. 分层分类开展宣传培训，提升标准认知与应用能力。一是拓宽宣传渠道，政府主管部门联合行业协会，通过举办线下培训班、专题研讨会、线上讲座、编

制图文解读手册等多种形式，向全行业普及本规范的核心内容、实施意义及应用价值，提升标准的知晓度。二是精准开展分类培训，针对中小企业服务机构，重点培训从业人员职业等级匹配、能力评估实施、培养计划制定等实操内容；针对政府主管部门，重点培训标准监督检查方法、政策衔接要点；针对从业人员，重点培训从业基本要求、行为规范准则、职业发展路径等内容。同时选取标杆机构开展案例分享，通过实操演示增强培训效果，助力各主体精准掌握标准应用方法，提高标准应用率。

2. 强化政策引导激励，激发标准应用主动性。一是建立政策联动机制，政府主管部门将本规范的贯彻实施情况与服务机构资质认定、评优评先、扶持资金分配、公共服务项目采购等挂钩，对严格执行标准、从业人员管理规范机构给予政策倾斜，形成正向激励。二是开展试点示范引领，选取服务体系完善、人才队伍建设基础好的地区及机构开展标准应用试点，总结可复制、可推广的实施模式，通过政策扶持试点机构、推广试点经验，引导更多机构主动参与标准应用。三是鼓励行业协会牵头设立专项激励机制，对标准应用成效显著的机构及个人给予表彰，营造“主动对标、规范管理”的行业氛围。

3. 健全监督评估机制，保障标准贯彻实效。一是构建全流程监督体系，政府主管部门定期组织开展标准贯彻情况专项检查，重点核查服务机构在从业人员资质审核、能力管理、行为规范执行等方面的落实情况；畅通社会监督渠道，鼓励服务对象、行业公众对从业人员服务行为及机构管理情况进行监督，及时发现并纠正违规行为。二是建立动态评估机制，定期对标准实施效果进行评估，围绕标准应用率、从业人员能力提升幅度、服务对象满意度等核心指标，研判标准贯彻成效；通过座谈访谈、问卷调研等方式，广泛收集各主体对标准内容、实施流程的意见建议，及时梳理解决实施过程中出现的问题。三是完善标准优化机制，结合监督评估结果及行业发展新趋势，适时修订完善本规范内容，补充新兴服务领域从业人员管理要求，持续提升标准的科学性、适用性与影响力。

《中小企业服务 服务机构 服务从业人员管理规范》

团体标准编制工作组

2025 年 12 月 30 日