

团 体 标 准

T/ZXGJXH XXX—XXX

中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南

General Capability Maturity Assessment Guidelines for Small and Medium sized Enterprise Service Institutions

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

已授权的专利证明材料为专利证书复印件或扉页，已公开但尚未授权的专利申请证明材料为专利公开通知书复印件或扉页，未公开的专利申请的证明材料为专利申请号和申请日期。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国中小企业国际合作协会 发 布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可于发布机构获取。

目 次

| | |
|---------------------|-----|
| 前 言 | III |
| 引 言 | IV |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 评估原则 | 2 |
| 5 评估对象 | 2 |
| 6 评估组织 | 2 |
| 6.1 自评估团队 | 2 |
| 6.2 第三方评估团队 | 3 |
| 6.3 评估管理机构 | 3 |
| 7 评估内容 | 3 |
| 8 评估过程 | 4 |
| 8.1 评估流程 | 4 |
| 8.2 自评估阶段 | 4 |
| 8.3 正式评估阶段 | 5 |
| 8.4 发布结果阶段 | 8 |
| 9 成熟度等级判定 | 8 |
| 9.1 评分方法 | 8 |
| 9.2 计算方法 | 9 |
| 9.3 成熟度等级判定方法 | 9 |

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由×××提出。

本文件由×××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引　　言

中小企业服务机构是专门为中小企业提供各种服务的机构，其通用能力成熟度直接关系到服务质量企业和企业的稳健发展。因此，制定《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南》，对于规范服务机构通用能力成熟度评估，提高服务水平和质量具有重要意义。

本标准旨在为中小企业服务机构通用能力成熟度评估提供一套完整的方法和指导原则，帮助服务机构了解和提升自身能力水平，促进中小企业的稳健发展。本标准参考了国内外相关标准和先进实践经验，并结合我国实际情况制定而成。

中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估指南

1 范围

本文件依据《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》规定了通用能力成熟度评估的评估原则、评估过程以及成熟度等级判定方法。

本文件适用于通用服务能力成熟度评估活动。

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。

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 中小企业服务机构 SME service provider

为中小企业的运营、管理、市场拓展等方面提供支持，承担促进中小企业发展的辅助性、事务性工作的组织。

3.2 专项服务能力 specialized service capability

一个组织或个人在特定领域或为特定任务提供服务的能力。该能力涵盖专业技能、知识、经验、资源，使得该组织或个人能够提供高质量的、专门化的服务。

3.3 评估发现 assessment findings

将收集的评估证据对照评估准则进行评估的结果。

3.4 被评估方 organization subject to the appraisal

申请中小企业服务机构通用服务能力成熟度评估的组织个体。

3.5 第三方评估 third party assessment

由被评估方委托商业评估机构或其他评估机构，依据国家有关法规与标准，对中小企业服务机构通用服务能力成熟度进行的评估活动。

3.6 评估管理机构 assessment authority

统筹管理中小企业服务机构通用服务能力成熟度评估工作的组织个体。

3.7

自评估 self-assessment

由中小企业服务机构自身发起，组成组织内部的评估机构，依据国家有关法规与标准，对自身服务能力进行的评估活动。

3.8

评估报告 evaluation technical report

由评估者编写的以文档形式记录总体裁决及其理由的报告。

4 评估原则

中小企业服务机构通用服务能力成熟度评估工作应遵循以下原则：

- a) 客观公正原则：第三方评估机构应中立权威，自评估团队相对独立，防止受被评估对象的影响，并排除外界因素的干扰，确保评估结果是客观公正；
- b) 科学合理原则：按照科学的评估方法和过程，以严谨的科学态度，全面、准确、客观地开展评估工作，做出科学的评估结论；
- c) 全面覆盖原则：评估应全面覆盖通用能力的各个方面，不遗漏任何关键要素；
- d) 动态持续原则：评估应动态持续进行，及时了解和跟踪服务机构能力变化情况；
- e) 可追溯原则：评估管理机构可按相关评估管理规定，对评估文档进行监督检查；
- f) 针对性原则：针对性地选用评估方法和评估工具，收集有关资料对系统进行全面地分析，针对主要管理环节及主要部位进行重点评估；
- g) 保密守则原则：第三方评估机构应恪守职业规定规范，对涉及被评估方的敏感信息应严格保密。

5 评估对象

评估适用于主营业务涉及中小企业服务的服务机构，包括但不限于互联网及信息技术服务、数据服务、创业辅导服务、技术创新服务、人力资源服务、管理咨询服务、市场开拓服务、法律服务、融资促进服务、生产性服务、制造性服务、经营辅助服务等。评估对象要求如下：

- a) 具备独立法人资格或法律要求的经营资质，诚信守法、经营规范、信用良好；
- b) 具有固定办公场地，配置满足服务需求相关设施设备；
- c) 已开展中小企业服务活动；
- d) 配置满足服务需求的管理团队和专业服务人员；
- e) 宜配置兼职专家库、技术顾问等外部资源团队。

6 评估组织

6.1 自评估团队

中小企业服务机构应组建自评估团队组织对自身的服务能力进行自评估，自评估团队需要达到的要求如下：

- a) 指派负责中小企业服务业务的主管领导担任自评估团队负责人；
- b) 自评估团队负责人根据参与评估的范围确定评估组成员的数量，为自评估团队选择成员，并报请主管领导批准；
- c) 自评估团队应由管理层、相关相关的技术、业务、质量等人员组成；

- d) 在评估过程中，自评估团队与被评估方应是相对独立地进行评估工作，被评估方不应干涉或干扰评估结论；
- e) 必要时，可聘请相关专业的技术专家和技术骨干组成专家小组对自评估工作进行指导。

6.2 第三方评估团队

负责对中小企业服务机构服务能力开展专业化的评估与咨询，需要达到的要求如下：

- a) 第三方评估团队由受委托的第三方评估机构委派，团队人数应满足被评估项目的复杂性和规模的需要；
- b) 第三方评估团队由熟悉中小企业服务，熟悉委托方业务，具有相关资质的人员组成；
- c) 第三方评估实施团队应遵守评估管理机构相关评估管理办法要求。

6.3 评估管理机构

评估管理机构负责组织实施与管理中小企业服务机构服务能力评估工作，需要达到的要求如下：

- a) 制定中小企业服务机构能力评估相关管理文件，如评估管理办法、评估机构管理办法、评估人员管理办法等；
- b) 开展评估机构认证认可工作，确保评估机构具备并保持评估能力，保证评估质量；
- c) 对评估人员进行认证、管理与培训；
- d) 组建评估专家组，聘请相关专业的技术专家和技术骨干，对评估工作提供指导意见，负责高级别能力评估的专家评议工作；
- e) 对中小企业服务机构服务能力评估相关活动进行监督，负责并调查处理相关投诉、申诉与举报，确保评估结果的准确性和可信度。

7 评估内容

中小企业服务机构通用服务能力成熟度评估应基于T/ZXGJXH 007—2023，根据被评估方所申请的通用能力等级确定评估域。本标准给出了各能力成熟等级评估域，如图1所示。

| | | 中小企业服务机构通用能力成熟度评估域 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|------------------|---|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| 能 力 域 | 服务战略 | | | | 服务设计 | | | | | | 服务转化 | | | | 服务运营 | | | | 服务持续改进 | | | | | | | | |
| 评 估 域 | 战 略 决 策 | 需 求 管 理 | 服 务 投 资 | 风 险 管 理 | 设 计 与 创 新 | 服 务 目 录 | 服 务 级 别 | 供 应 商 管 理 | 安 全 和 连 续 性 | 服 务 承 载 | 服 务 质 量 | 项 目 管 理 | 发 布 和 部 署 | 规 划 与 支 持 | 服 务 评 估 | 服 务 资 产 | 变 更 管 理 | 服 务 组 织 | 计 划 与 请 求 | 事 件 和 问 题 | 服 务 合 规 | 服 务 沟 通 | 持 续 改 进 策 略 与 规 划 | 度 量 与 分 析 | 改 进 执 行 | 知 识 管 理 | 变 革 管 理 |
| 一星 | | • | • | | | • | | | • | | • | | | | | • | | • | • | • | | | | | | | |
| 二星 | | • | • | • | • | • | • | | • | | • | • | | | | • | | • | • | • | • | • | • | • | | | |
| 三星 | • | • | • | • | • | • | • | • | • | | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | | | | |
| 四星 | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | | | | |
| 五星 | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | • | | | | |

图 1 中小企业服务机构通用能力成熟度评估域

8 评估过程

8.1 评估流程

中小企业服务机构通用能力成熟度评估过程可划分为自评估、正式评估和结果发布三个阶段，如图2所示。

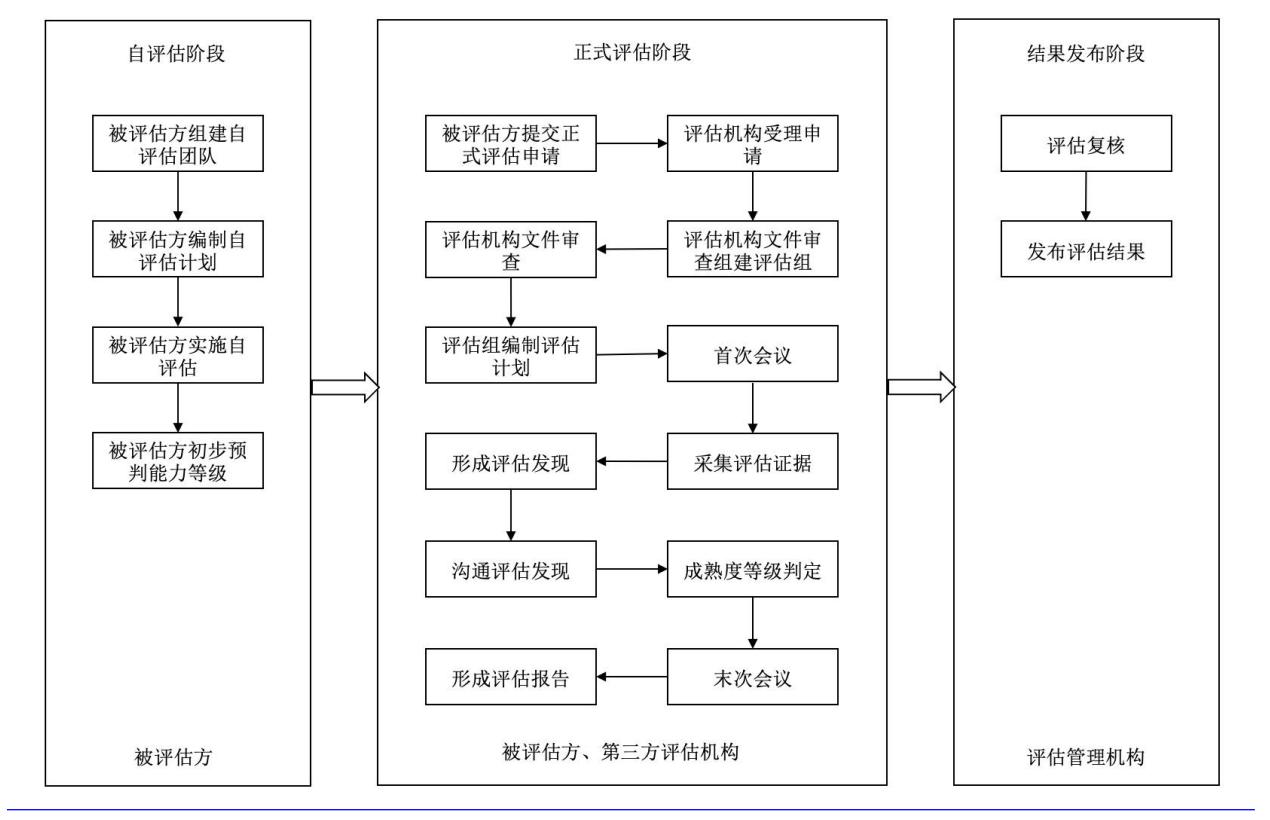


图 2 中小企业服务机构通用能力成熟度评估流程

8.2 自评估阶段

8.2.1 概述

自评估阶段是被评估方按照中小企业服务机构通用能力成熟度模型标准开展自查、自证的工作过程。被评估方应在申请开展中小企业服务机构通用能力成熟度模型符合性评估前，组织内外部资源，按照中小企业服务机构通用能力成熟度模型标准和等级要求，完成证据资料收集、自评估评分、发现不足及能力提升等工作。

8.2.2 被评估方组建自评团队

结合中小企业服务机构通用能力成熟度模型标准及内部业务，被评估方组建自评团队，负责编制自评估计划、实施自评工作以及提出改进措施。企业管理层应负责监督自评工作的实施情况，提供必要的资源、指导和支持，确保自评的有效性和可持续性。

8.2.3 被评估方编制评估计划

自评团队解读评估标准和要求，建立企业自评目标，分析和统筹内部可协调资源，进行评估设计，编制形成科学、可行的评估计划，内容包括目标任务、基本方法、进度安排、人员安排、经费预算、评估范围、评估流程与风险控制等。

8.2.4 被评估方实施自评估

被评估方应按照下列步骤开展自评估活动：

- a) 自评估工作宣贯：自评团队组织开展自评估工作宣贯启动会，发布自评估计划，提出实施时间要求；
- b) 实施自评：按照发布的自评估计划，各负责人组织对相关工作进行自评估，发现问题并记录；
- c) 制定改进措施：根据自评情况，制定相应的改进措施，并确定责任人和整改时间；
- d) 审核和验证：自评团队汇总各方自评情况，对自评结果进行审核和验证，确保自评的准确性和可靠性；
- e) 提出改进建议：根据审核和验证结果，自评团队提出改进建议，为相关工作的持续改进提供依据。

8.2.5 被评估方预判能力等级

自评团队实施完成自评估工作后，对自评情况进行总结和分析，并对照中小企业服务机构通用能力成熟度模型标准，预判对应能力等级，形成自评结果。

自评团队将自评结果向内部相关人员进行通报，涉及部门依据自评结果制定改进措施和执行计划，自评团队建立相应的跟踪机制，确保改进措施的落实情况。

8.3 正式评估阶段

8.3.1 概述

正式评估阶段第三方评估机构应按照评估依据，对被评估方实施全面、系统、客观的评估，通过收集、整理和分析评估证据，形成详尽的评估报告。评估组确认与被评估方代表的沟通渠道，与被评估方保持密切的沟通，确保评估过程的顺利进行。

8.3.2 被评估方提交正式评估申请

被评估方应根据自身所建立和实施的成熟度模型情况，确定申请评估等级。申请成熟度评估的单位应具备下列基本条件：

- a) 具有独立法人地位或经法人单位授权的直属单位；
- b) 服务活动符合通用能力成熟度模型要求，能够提供运行 6 个月以上相关证据；
- c) 有固定的办公场所和必要的设施；
- d) 具备相应规模的中小企业服务从业人员；
- e) 财务状况和运营情况良好，无失信违法行为；
- f) 自愿遵守并认同中国中小企业国际合作协会正式发布的中小企业服务标准及相关管理办法。

8.3.3 评估机构受理申请

受理评估申请是评估机构对被评估方提交的中小企业服务机构通用能力成熟度模型符合性评估申请材料进行审核，确认被评估方满足评估申请条件的活动。评估机构应根据被评估方所申请的评估范围、申请评估等级及其他影响评估活动的因素，综合确定是否接受评估申请。评估机构应在材料审核后，向被评估方发送受理结果通知。

被评估方提交的申请材料，包括但不限于：

- a) 中小企业服务机构通用能力成熟度模型符合性评估申请书；
- b) 中小企业服务机构通用能力成熟度模型自评估报告和评分表；
- c) 中小企业服务机构通用能力成熟度模型证据资料清单和其他佐证资料。

8.3.4 组建评估组

评估机构根据被评估方申请的评估等级，选派评估人员组建评估组，评估组应至少包含1名评估组组长和若干名评估组成员，评估组组长应具备实现评估工作所需的整体评估能力。

8.3.5 评估机构文件审查

评估机构应对接收到的文件进行审查，包括但不限于服务战略、服务设计、服务转化、服务运营以及服务持续改进等能力域的证明材料。审查过程中应做好记录，并保留相关证据。

文件审查的原则包括但不限于：

- a) 文件完整性：文件应清晰展现服务机构在模型各成熟度等级下的实际表现，并提供相应的证明材料。
- b) 内容准确性：文件中的数据、信息应真实、准确，不得存在虚假、夸大或误导性的内容。服务机构应确保所提交的文件与实际情况相符，能够准确反映其服务能力的实际情况。
- c) 合规性：文件应符合国家法律法规、政策标准、行业规范以及模型的相关规定。服务机构应确保其服务活动符合法律法规和政策要求，不存在违法违规行为。
- d) 逻辑性：文件内容应条理清晰、逻辑严密，各部分内容之间应相互支持、相互印证。
- e) 证明材料充分性：服务机构应提供充分的证明材料，以支持其在文件中所述的各项内容。证明材料应真实、有效，并能够直接或间接证明被评估方在模型各成熟度等级要求下的实际表现。

根据审查结果，评估机构应给出明确的审查结论，文件评审结论分为符合要求、基本符合要求和不符合要求。文件评审结论为不符合要求时，应及时向被评估方反馈，并进行必要的沟通。被评估方进行改进或补充材料后，评估机构重新进行审查，审查符合要求后，方可实施现场评估活动。

8.3.6 评估组编制评估计划

评估组应基于被评估方的规模，以及成熟度等级评估复杂程度、风险和机遇编制评估计划，评估计划应在现场评估前编制，并得到被评估方的确认。

评估计划的内容包括但不限于：

- a) 评估目的；
- b) 评估范围；
- c) 评估任务；
- d) 评估的日程安排；
- e) 评估组构成；
- f) 评估准则；
- g) 拟采用的评估方法；
- h) 评估需要的办公场地和设备。

8.3.7 首次会议

评估组应召开首次会议，确保所有参与人员对评估工作有清晰、统一的认识。

首次会议由评估组长主持，首次会议参与人员应包括评估组所有成员、被评估方高层领导、被评估方具体从事通用服务相关工作的人员。

首次会议应介绍：

- a) 评估目标、范围和准则；
- a) 评估计划；
- b) 评估组与被评估方之间的正式沟通渠道；
- c) 评估组所需的资源和设施的可用性；
- d) 有关保密及信息安全的事宜；
- e) 对评估组的关于访问、健康和安全、安保、紧急情况和其他的安排；
- f) 由被评估方就评估发现或结论做出反馈的任何渠道；
- g) 宣布现场评估工作纪律和注意事项；
- h) 被评估方企业介绍。

8.3.8 采集评估证据

评估实施过程中，应通过适当的方法收集并验证与评估目标、评估范围、评估准则有关的证明资料，包括与通用服务相关的职能、活动和过程有关的信息。采集的证明资料应予以记录，采集方式可包括访谈、观察、现场巡视、文件与记录评审、信息系统演示等，并形成证明资料清单。

资料收集应依据被评估方提交的自评估资料清单，并结合中小企业服务机构通用能力成熟度模型标准要求，对相关证据进行现场检查和查看，以确保证据的真实性、合规性和完备性。

评估中收集的证据显示存在紧急的和重大的风险，应报告给被评估方，并确定适当的措施，如变更评估计划、终止评估。

8.3.9 形成评估发现

应按照评估依据，将采集的证据与其满足程度进行对比形成评估发现。具体的评估发现应包括具有证据支持的事项和实践。评估组应对评估发现达成一致意见，必要时进行组内评审。

8.3.10 沟通评估发现

评估组应向被评估方沟通评估发现，沟通内容应包括：

- a) 简要介绍评估的背景、目的和重要性，以及参与评估的团队成员和评估方法；
- b) 详细展示评估报告中的关键发现，包括亮点、存在的问题以及具体的改进建议；
- c) 对评估结果进行解释，确保被评估方能够充分理解评估结果的含义和重要性；
- d) 鼓励被评估方提供对评估结果的反馈和建议，以便后续改进。

在沟通过程中，保持开放和尊重的态度，鼓励被评估方提问和发表意见，确保双方沟通顺畅。

8.3.11 成熟度等级判定

评估组应针对评估发现及各能力域打分情况进行内部讨论，以确定被评估方所达到的通用能力成熟度等级。

8.3.12 末次会议

应召开末次会议，向被评估方提出评估发现和评估结论。末次会议应由评估组长主持，并有被评估方的管理者出席，适当时包括：

- a) 被评估的职能或过程的负责人；
- b) 评估组其他成员；

c) 被评估方确定的其他有关相关方。

末次会议应向被评估方说明下列内容：

- a) 总结评估过程；
- b) 评估发现和评估结论；
- c) 确定向评估管理机构推荐的中小企业服务机构通用能力成熟度模型成熟度等级；
- d) 提出后续改进建议；
- e) 其他相关的评估后续活动。

8.3.13 形成评估报告

评估组根据评估检查表和评分表，最终判定被评估方通用服务能力成熟度等级并编制评估报告。报告应包括评估总体结论、各能力项详细评估结果及总体提升建议。各能力项详细评估结果应包括当前成就、现有不足及改进建议。评估报告应满足评估机构及评估管理机构的编制要求。

评估报告应包括但不限于：

- a) 评估目标；
- b) 评估范围，明确被评估方和职能或过程；
- c) 明确评估组和被评估方在评估中的参与者；
- d) 进行评估活动的日期和地点；
- e) 评估准则；
- f) 评估发现和相关证据；
- g) 评估总体结论；
- h) 各能力项详细评估结果，包括当前成就、现有不足及提升建议；
- i) 对评估准则遵循程度的陈述；
- j) 评估组与被评估方之间未解决的分歧意见。

8.4 发布结果阶段

8.4.1 评估复核

评估机构应向评估管理机构提交评估相关材料。评估管理机构应成立专家组对评估结果进行复核确认，形成复核确认结果。

8.4.2 发布评估结果

评估管理机构对符合要求的被评估方核发对应成熟度等级的评估证书，并对其进行公示。

9 成熟度等级判定

9.1 评分方法

评估组应将采集的证据与成熟度要求进行对照，按照符合程度对评估域的每一项要求进行打分。成熟度要求满足程度与得分对应表如表1所示。

表1 成熟度要求满足程度与得分对应

| 成熟度要求满足程度 | 得分 |
|-----------|-----|
| 全部满足 | 1 |
| 大部分满足 | 0.8 |

| 成熟度要求满足程度 | 得分 |
|-----------|-----|
| 部分满足 | 0.5 |
| 不满足 | 0 |

9.2 计算方法

9.2.1 能力子域成熟度等级得分计算方法

能力子域成熟度等级得分为该子域指定成熟度等级下每条要求得分的算术平均值,能力子域得分按公式(1)计算:

$$C = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i \quad \dots \quad (1)$$

式中：

C——能力子域指定成熟度等级得分；

X_i ——能力子域指定成熟度等级每条要求得分；

n——能力子域指定成熟度等级要求的个数。

9.2.2 能力域成熟度等级得分计算方法

能力域成熟度等级得分为该能力域下参与评估的能力子域得分的算术平均值,能力域得分按公式(2)计算:

$$B = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^m C_j$$

..... (2)

式中：

B——能力域指定成熟度等级得分；

C_j ——第 j 个能力子域指定成熟度等级得分；

m ——能力域下参与评估的能力子域个数。

9.2.3 成熟度等级得分计算方法

成熟度等级得分为指定成熟度等级下每条要求得分的算术平均值，成熟度等级得分按公式（3）计算：

$$A = \frac{1}{p} \sum_{i=1}^p Y_i$$

..... (3)

式中：

A——成熟度等级得分；

Y_i ——指定成熟度等级每条要求得分；

p ——指定成熟度等级要求的个数。

9.3 成熟度等级判定方法

评估组应将采集的证据与指定成熟度等级要求进行对照,按照指定成熟度等级满足程度对各能力子域的每一条要求进行打分,成熟度等级实际得分达到指定成熟度等级判定得分区间,可判定被评估方通用能力符合指定成熟度等级,指定成熟度等级按公式(4)得分区间判定:

$$0.8 \leq A \leq 1$$

..... (4)

式中:

A ——成熟度等级得分。

参 考 文 献

- [1] T/ZXGJXH 002-2023 中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型
 - [2] DB 3401/T 210-2020 中小企业服务机构服务评价指标
-