

# 团体标准《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估人员管理规范》(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 通用能力成熟度评估人员管理规范》为其中一项标准研制项目。《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估人员管理规范》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、威海神舟信息技术研究院有限公司、三叠纪元（北京）科技有限公司联合发起。

### 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、金凯和科技发展（江苏）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、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、威海神舟信息技术研究院有限公司、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、唐百惠、鲁远航、陈琛、张伟娜、吕琼艺、李红梅、夏婧超、崔纯、马宁、蓝康慧、曹彬、孔祥燕、宋可欣、张箴、石玲、尚季廷、张潇阳、胡敏瑞、刘丽娜、王庆、洪伟、袁俊、李敏、刘世元、马宁远、刘丽丽、谭运彪、秦静、李法章、车兰馨、许瑞、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，聚焦中小企业服务机构通用能力成熟度评估人员的角色与职责、申请注册程序、能力要求等核心方向。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、第三方评估机构及政府相关主管部门，广泛征集关于评估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6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及专业评估机构等多种方式，系统梳理了中小企业服务机构通用能力成熟度评估人员队伍建设现状、能力差异特征、管理规范缺失环节及行业发展需求，明确了评估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，围绕评估人员角色与职责界定、申请程序设计、能力要求细化、监督管理机制构建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6月至2025年9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评估工作监管要求，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机构通用能力成熟度评估人员的角色与职责划分、申请条件与审批程序、核心能力要求、工作内容规范、监督管理与考核评价机制等核心内容。

## （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，邀请行业协会、优质中小企业服务机构及专业第三方评估机构的专家代表参与。专家们围绕草案中评估人员角色职责划分的科学性、申请程序的合理性、能力要求的适配性、监督管理机制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、评估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 通用能力成熟度评估人员管理规范》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机构通用能力成熟度评估工作实际、评估人员队伍建设规律为基础，通过系统开展多省市服务机构、第三方评估机构调研及评估人员访谈、数据统计分析，精准把握行业对评估人员管理的核心诉求。围绕评估人员角色界定、能力指标设定、监督机制构建等关键环节，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、第三方评估机构及政府监管部门的实际应用需求，突出管理规范的可操作性。通过明确界定评估人员各角色的核心职责、细化申请条件与审批流程、量化能力要求指标、规范工作内容与监督管理程序，制定简洁明了、易于落地的条款内容，避免冗余表述。助力各相关主体快速理解并应用标准开展评估人员全流程管理，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，在评估人员核心角色定位、基本能力框架、核心管理流程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评估人员能力要求、优化管理流程提供空间，保障标准的长效适用性。

4) 可持续性原则。标准编制兼顾评估人员个人职业发展与行业长远发展需求，通过设置评估人员能力提升、工作规范、监督激励等条款，引导相关机构建立长效的评估人员培育与管理机制。鼓励机构关注评估人员专业能力成长，助力中小企业服务机构通用能力成熟度评估工作可持续开展。

### 2、确定内容的依据

本文件核心内容的确定，以政策导向、国标规范、国际经验及行业实际需求为核心依据，具体如下：

#### （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，明确评估人员的服务领域适配范围，确保管理规范与行业分类体系保持一致。三是借鉴GB/T 27024-2014《合格评定 人员认证机构通用要求》中关于从业人员资质审核、能力评估、监督管理的相关要求，提升标准内容的通用性与适配性。

#### （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“加强评估人员队伍建设、规范评估行为、提升评估质量”等相关要求，转化为评估人员角色与职责、能力要求、监督管理等具体条款，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。参考国际上合格评定领域及服务行业评估人员管理的成熟标准，如ISO/IEC 17024《人员认证机构通用要求》中关于人员能力评价、资质审核的核心思想，以及国际中小企业服务联盟发布的评估人员能力建设指南，结合我国中小企业服务行业的本土化特点，吸收借鉴先进的评估人员培养、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。编制组通过问卷调研、实地考察、座谈访谈等方式，系统收集行业内评估人员管理现状、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，重点明确评估人员角色与职责划分、申请条件与程序、能力评估指标、监督管理机制等核心内容，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

本文件核心内容涵盖中小企业服务机构通用能力成熟度评估人员的角色与职责、申请程序、能力要求、工作内容及监督管理等方面，旨在统一评估人员管理标准、规范管理行为，主要解决以下行业核心问题：

1) 解决评估人员角色职责模糊、权责划分不清晰的问题。当前中小企业服务机构通用能力成熟度评估工作中，评估人员的角色定位不明确，不同机构对评估人员的职责界定差异较大，导致评估工作中出现权责交叉等问题，影响评估效率与质量。本文件通过明确统一的评估人员角色与职责划分标准，清晰界定各角色的核心工作内容与权责边界，为相关机构规范评估人员岗位设置、理顺工作流程提供依据，提升评估工作的协同效率。

2) 解决评估人员准入门槛不统一、能力水平参差不齐的问题。行业内缺乏统一的评估人员申请条件与能力要求标准，导致部分评估人员资质不符、专业能力不足，难以精准开展成熟度评估工作，影响评估结果的科学性与公信力。本文件明确了评估人员的申请条件、审批程序及核心能力要求，建立了评估人员准入筛选机制，引导相关机构加强评估人员能力审核与提升，推动评估人员队伍标准化建设，进而提高评估工作质量。

3) 解决评估人员工作流程不规范、评估行为缺乏指引的问题。多数中小企业服务机构及第三方评估机构缺乏对评估人员工作内容的统一规范，评估人员在开展成熟度评估时的流程、方法差异较大，导致评估结果缺乏一致性。本文件明确了评估人员的核心工作内容与操作规范，为评估人员开展现场评估、数据核查、报告编制等工作提供清晰指引，规范评估人员执业行为，保障不同机构、不同评估人员的评估工作流程统一、标准一致。

4) 解决评估人员监督管理机制缺失、违规行为难以追责的问题。行业内对评估人员的监督管理缺乏有效机制，对评估人员的违规评估、虚假报告等行为难以有效约束与追责，影响评估行业的健康发展。本文件建立了全流程的评估人员监督管理与考核评价机制，明确了监督主体、监督内容及违规处理方式，既规范了评估人员的执业行为，又为相关机构开展监督管理、保障评估工作合规性提供依据，维护评估行业秩序。

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机构通用能力成熟度评估行业监管、评估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。本文件可作为政府部门制定评估人员培训补贴、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，推动中小企业服务机构通用能力成熟度评估行业高质量发展。。

### 三、主要试验[或验证]情况分析

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度评估人员管理规范》试验工作的核心目的，是检验本规范所规定的评估人员角色与职责、申请程序、能力要求、工作内容及监督管理等核心条款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通用能力成熟度评估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、中型不同规模的三十家中小企业服务机构，同时选取第三方评估机构、地方中小企业服务主管部门参与验证，确保覆盖规范的主要应用主体与场景，保障试验结果的全面性与代表性。

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，明确各参与方职责分工；组织所有试验参与方开展专项培训，重点解读评估人员角色界定标准、申请条件与审批流程、能力要求指标、工作内容规范及监督管理要点等核心内容，确保各参与方准确理解并掌握标准要求。

3) 实地应用验证：组织试验样本机构依据本规范开展评估人员全流程管理实践，包括评估人员角色匹配与职责划分、申请程序执行、能力评估实施、工作内容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，包括评估人员角色匹配准确率、申请程序执行效率、能力评估指标达标率、从业人员对规范的认可程度、评估工作质量提升幅度等；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、评估人员管理流程的优化效果、评估工作质量的提升幅度；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，本规范规定的核心条款贴合中小企业服务机构评估人员管理实际，试验参与方认为规范条款清晰、逻辑严谨，能够有效指导评估人员全流程管理工作；评估人员角色匹配、申请程序、能力评估等核心条款的落地率较高，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，样本机构的评估人员岗位设置更趋合理，权责划分更清晰，评估人员准入审核规范性显著提升；第三方评估机构反馈评估工作流程更统一，评估结果的一致性与公信力明显增强；主管部门认为规范为评估人员队伍监管提供了明确依据，有效提升了监管效率，彰显了规范对中小企业服务机构通用能力成熟度评估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，针对小体量机构的评估人员管理流程可进一步简化，降低实施成本；二是个别新兴服务领域的评估人员能力要求界定不够细化，适配性需提升；三是建议补充评估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 通用能力成熟度评估人员管理规范》标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准具有较好的协调性。具体表现在以下几个方面：

##### (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”，并对服务机构评估工作的规范性、评估人员的专业能力提出了基础性要求。本规范围绕评估人员全流程管理制定具

体要求，正是对该法关于“强化评估工作规范、提升评估人员专业素养”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、劳动监督等作出了明确规定。本规范中关于评估人员能力培养、工作规范、监督管理等章节的内容，严格遵循两法关于劳动者权益保障与职业管理的核心要求，明确服务机构、评估机构在评估人员培训、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“加强评估人员队伍建设，规范评估行为，保障评估结果客观公正”。本规范的各项管理要求，为细则中关于评估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。

## （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。本规范在界定评估人员的服务领域适配范围、明确评估工作适用场景时，参考了该标准中关于服务业的分类逻辑，确保评估人员管理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 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。

3. ISO/IEC 17024《合格评定 人员认证机构通用要求》：该国际标准为人员资质认证、能力评估提供了通用框架。本规范在制定评估人员申请程序、能力要求、评估考核机制等内容时，吸收借鉴了该标准的先进理念，结合我国行业实际优化相关条款，提升了标准的国际化适配性与科学性。

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通用能力成熟度评估人员管理工作的规范化开展提供合规、科学的支撑，助力评估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：

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、发布案例视频等多种形式，向全行业普及本规范的核心内容、实施意义及应用价值，提升标准的知晓度与认可度。二是精准开展分类培训，针对中小企业服务机构及第三方评估机构，重点培训评估人员角色匹配、申请程序执行、能力评估实施等实操内容；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；针对评估从业人员，重点培训能力要求、作品内容规范、职业素养等核心内容。同时选取标杆机构开展实操案例分享，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、评估机构的资质认定、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、评估人员管理规范、评估质量优异的机构给予政策倾斜，形成正向激励。二是开展试点示范引领，选取服务体系完善、评估工作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、召开经验交流会等形式推广试点成果，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优秀评估从业人员给予表彰，营造“主动对标、规范执业”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、评估机构在评估人员准入、能力管理、工作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、行业公众对评估人员执业行为进行监督，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、评估人员能力提升幅度、评估结果公信力、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，补充新兴评估领域的人员能力要求，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 通用能力成熟度评估人员管理规范》

团体标准编制工作组

2025年12月30日