

中小企业公共服务评价指标体系

Index system of public service evaluation for small and medium-sized enterprises

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 01 发布

2023 - 04 - 01 实施

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。

本文件由安徽省经济和信息化厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽信品道科技有限公司、安徽省中小企业发展促进中心、安徽三品技术服务有限公司、芜湖市企业服务中心、合肥市中小企业服务中心、滁州市中小企业服务中心、亳州市中小企业服务中心、安庆市中小企业创业辅导中心、阜阳市中小企业服务中心。

本文件主要起草人：龚新涛、张南林、任浩、朱婷、王晓玉、王卉、高博、祝海荣、代辉、郑德秀、张智礼、吴飞、顾珺欣、杜成、张晶。

地方标准信息服务平台

中小企业公共服务评价指标体系

1 范围

本文件规定了中小企业公共服务项目和中小企业公共服务机构评价的指标体系。
本文件适用于中小企业公共服务的服务项目和服务机构的评价。

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。

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
GB/T 36733 服务质量评价通则
DB34/T 3727 中小企业社会化公共服务规范

3 术语和定义

DB34/T 3727 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共服务项目 public services items

以中小企业的公共利益为导向，满足中小企业普遍性、基础性需求，供中小企业共同消费和平等享用的具体服务和产品。

3.2

公共服务机构 public service agency

以提供中小企业公共服务为主要内容的各类服务机构和组织。

4 服务项目评价指标体系

4.1 指标体系构成

服务项目评价包括需求响应、服务执行、质量管控、服务成效、服务保障5个一级指标，每个一级指标包含若干个二级指标和三级指标，具体指标见表1。

表1 服务项目评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标
需求响应	用户获取服务的手段渠道	服务手段
		外部渠道
	对企业服务需求的响应受理	响应承诺
		平均响应率
	服务内容针对性和可操作性	服务内容完整性
		服务目标明确性
服务效果评价性		
服务执行	服务人员和设施条件	专职服务人员
		高级服务专家
		服务设施条件
	服务过程管理	服务过程记录
		服务合同签订
	服务履约执行	明确履约时间
服务履约率		
质量管控	服务质量控制	服务标准
		服务质量记录
		服务反馈调整
	服务评估评价	服务评估方式
		服务满意度
	资料档案管理	资料管理制度
资料管理执行		
服务成效	服务项目年度服务企业数量	项目年服务增长率
	服务项目服务同一用户频次	项目服务频次
	用户服务收益	服务成功采用
服务保障	服务人员能力提升	服务人员培训
		新增服务人员
	服务持续创新情况	服务手段创新
		服务内容创新
加减分项	加分项	项目取得重要创新成果
	减分项	项目受到用户投诉

4.2 指标评价内容

服务项目评价指标评价内容见表2。

表2 服务项目评价指标评价内容

二级指标		三级指标	
名称	评价内容	名称	评价内容
用户获取服务的手段渠道	评价服务项目是否有与用户有效、畅通的沟通渠道，能激发企业的服务需求。	服务手段	评价获取服务项目信息的手段渠道，包括但不限于：联系电话（含呼叫中心）、互联网（含移动端和电脑端）、线下服务窗口（含服务大厅）。
		外部渠道	评价服务项目是否有外部第三方的宣传、发布和推广渠道。
对企业服务需求的响应受理	评价服务项目是否有明确的响应时间和较好的服务响应速度。	响应承诺	评价服务项目是否有明确的响应时间规定
		平均响应率	评价服务项目平均响应率情况。平均响应率指某一周期内及时响应的服务数量占全部服务需求申请的比重。
服务内容针对性和可操作性	评价发布的服务项目内容、流程、实施方案等是否明确、规范清晰。	服务内容完整性	评价服务项目内容和流程描述是否清晰、完整，无关键项缺项。发布内容：参照《中小企业社会化公共服务规范》（DB34/T3727-2020），包括：服务项目具体内容（服务方案）、服务流程、服务收费标准、联系方式、服务承诺以及监督电话等。
		服务目标明确性	评价服务项目服务预期目标、效果是否明确，是否可量化考核。
		服务效果评价性	评价服务项目是否有可评估可追溯的服务效果评价机制。
服务人员和服务设施条件	评价服务项目是否具有所需的服务人员或专家，是否具有开展服务所需的场地、设施、设备、系统等条件。	专职服务人员	评价服务项目是否有与之相适应的服务资质人员。相应服务资质指：从业（职业）资质；接受相应服务的培训证明，已经服务的案例证明等。
		高级服务专家	评价服务项目是否有与之相适应的高级专业技术职称的服务专家。
		服务设施条件	评价是否具备专门的服务项目所需的设施、设备和条件。
服务过程管理	评价服务项目的服务过程管理情况。	服务过程记录	评价服务项目执行中是否有过程记录。
		服务合同签订	评价服务项目执行中是否有服务协议或服务合同。
服务履约执行	评价服务项目履约执行情况。	明确履约时间	评价服务项目执行中是否明确履约时间。
		服务履约率	评价服务项目实际履约情况。
服务质量控制	评价服务项目是否有相应的服务标准、流程，以及具体相应的质量管控要求。	服务标准	评价服务项目是否制定服务标准或参用标准。
		服务质量记录	评价服务项目是否有服务质量记录。
		服务反馈调整	评价服务项目是否执行反馈机制。

表 2 (续)

二级指标		三级指标	
名称	评价内容	名称	评价内容
服务评估评价	评价服务项目是否有评估评价机制及其执行情况。	服务评估方式	评价对服务项目是否有合适的评估评价方式。
		服务满意度	评价服务项目年度平均服务满意度情况。第三方测评中服务质量评价参照 GB/T 36733 的规定执行，服务满意度测评参照 GB/T 19038 的规定执行。
资料归档管理	评价服务项目相应档案资料管理情况。	资料管理制度	评价服务项目资料管理制度建设情况。
		资料管理执行	评价服务项目资料管理执行情况。
服务项目年度服务企业数量	评价单个服务项目服务企业的年度增长情况。	项目年服务增长率	评价单个服务项目服务企业的年度增长情况。项目年服务增长率：上年度同一项目服务企业数与本年度同一项目服务企业数的比值。
服务项目服务同一用户频次	评价同一用户年度接受同一服务项目的频次。	项目服务频次	评价同一用户年度接受同一服务项目的频次。
用户服务收益	评价企业获得的该服务项目的服务成效、服务收益实现情况。	服务成功采用	评价企业获得的该服务项目的服务成效、服务收益实现情况。
服务人员能力提升	评价服务项目所需的服务人员增加情况和业务培训情况。	服务人员培训	评价服务项目所对应的服务人员培训情况。
		新增服务人员	评价服务项目年度新增服务人员情况。
服务持续创新情况	评价服务项目的服务手段和服务内容是否有持续创新情况。	服务手段创新	评价服务项目服务手段创新情况。
		服务内容创新	评价服务项目服务内容创新情况。
加分项	根据实际情况，确定该项目可加分情况。	项目取得重要创新成果	根据服务项目取得的重要创新成果进行加分。
减分项	根据实际情况，确定该项目需减分情况。	项目受到用户投诉	根据服务项目被投诉情况酌情减分。

5 服务机构评价指标体系

5.1 指标体系构成

服务机构评价评价指标包括服务保障能力、服务运营能力、服务规范能力、服务发展能力4个一级指标，每个一级指标包含若干个二级指标和三级指标，具体指标名称见表3。

表3 服务机构评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标
服务保障能力	人才保障能力	人员增长
		人员结构
	财务保障能力	盈利水平
		资产增长
	物力保障能力	基础设施
		数字化系统
	管理保障能力	管理制度
		岗位设置
服务运营能力	资源建设能力	数据库建设
		外部合作资源
	服务开展能力	公益活动开展
		服务满意程度
服务规范能力	服务规范能力	服务项目规范水平
服务发展能力	服务创新能力	年度新增服务
		服务数字化创新
	用户发展能力	年度新增客户
加减分项	加分项	年度获得的荣誉称号、表彰
	减分项	机构被投诉情况

5.2 指标评价内容

服务机构评价指标评价内容见表4。

表4 服务机构评价指标评价内容

二级指标		三级指标	
名称	评价内容	名称	评价内容
人才保障能力	被评价机构开展服务的人才队伍建设和相应人员构成情况。基本要求：机构从事为中小企业服务的专业人员不少于10人。	人员增长	与上年度相比专业服务人员净增加数。
		人员结构	现有大专及以上学历或中级及以上专业服务人员占全体服务人员比重。
财务保障能力	被评价机构的年度财务运营状况。基本要求：财务收支至少平衡，财务状况良好。	盈利水平	年度财务盈亏比重。
		资产增长	与上年度相比资产净增长比例。
物力保障能力	被评价机构开展服务所需的场所、设施、设备和数字化系统情况。基本要求，要有固定的服务场所、必备的服务设施设备。	基础设施	是否有固定的服务场所、必备的服务设施设备。
		数字化系统	是否建有数字化管理或服务系统。

表 4（续）

二级指标		三级指标	
名称	评价内容	名称	评价内容
管理保障能力	被评价机构的管理保障能力和措施。基本要求：要建立服务管理和运营的制度机制，并合理设置相应保障部门或岗位。	管理制度	是否建立服务管理和运营的制度机制。
		岗位设置	是否合理设置相应保障部门或岗位。
资源建设能力	被评价机构的服务资源建设和合作利用情况。基本要求：要有与提供的服务功能相适应的服务资源，能与其他服务机构开展合作。	数据库建设	是否有与提供的服务功能（政策服务、技术服务、咨询服务、培训服务等）相适应的服务资源（数据库、项目库、服务系统）。
		外部合作资源	与其他服务机构开展合作情况。
服务开展能力	被评价机构开展相应服务和活动情况。基本要求：年开展服务活动不少于 5 次，服务和活动满意度较高。	公益活动开展	是否常态化开展公益服务活动。
		服务满意程度	机构的总体服务满意度情况。
服务规范能力	被评价机构提供的服务项目规范化情况。基本要求：按照本标准第 4 章所列服务项目评价指标进行主要服务项目（不少于 2 项）的评价。	重点服务项目规范水平	被评价机构提供的服务项目规范化情况和水平。
服务创新能力	被评价机构服务创新情况。基本要求：要求年新增服务项目至少 1 项以上。要开展服务数字化系统建设。	年度新增服务	被评价机构年度新增服务项目和领域拓展情况。
		服务数字化创新	利用数字化手段进行创新服务情况。
用户发展能力	被评价机构近两年服务企业数量稳步增长情况。基本要求，年平均服务客户要比上年有增长。	年度新增客户	机构近两年服务企业数量稳步增长情况。
加分项	被评价机构获得的荣誉称号、表彰等情况。	年度获得的荣誉称号、表彰	根据评价机构获得的荣誉称号、表彰等情况酌情加分。
减分项	机构受到用户投诉情况。	机构被投诉情况	针对机构被投诉情况酌情减分。

参 考 文 献

- [1] 工业和信息化部办印发的《中小企业公共服务规范评价指标（试行）》（工信厅企业[2017]103号）
-

地方标准信息服务平台