

附件 2

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》（T/ZXGJXH 002-2023）

ICS 01.040.03
CCS A 12

团 体 标 准

T/ZXGJXH 002—2023

中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度 模型

Service of SME - Service Provider - Common Capability Maturity Model

2023 - 12 - 12 发布

2023 - 12 - 12 实施

中国中小企业国际合作协会 发布

目 次

前 言.....	III
引 言.....	IV
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 缩略语.....	1
4 成熟度模型.....	1
5 服务战略.....	6
6 服务设计.....	9
7 服务转化.....	16
8 服务运营.....	20
9 服务持续改进.....	25
参 考 文 献.....	29

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这些专利的责任。

本文件由中国中小企业国际合作协会提出并归口。

本文件起草单位：中国中小企业发展促进中心、湖南省中小企业服务中心、天下证通（北京）科技有限公司、北京金山办公软件股份有限公司、华炫鼎盛（北京）科技有限公司、湖南省中小企业公共服务平台有限公司、北京数智空间信息咨询有限公司、山东蓝海工业互联网有限公司、吉林省电子信息产品检验研究院、长沙湘企双创综合管理服务有限公司、广州生产力促进中心有限公司、杭州绿纽信息科技有限公司、国创融合科技（北京）有限公司、常州市壹脉基科技咨询有限公司、浙江有数数智科技有限公司、上海计算机软件技术开发中心、北京力控元通科技有限公司、北京金智达管理顾问有限公司、方圆标志认证集团有限公司、北京航通达科技发展有限公司、中国信息通信研究院、中国电子信息产业发展研究院、国家工业信息安全发展研究中心、中国电子技术标准化研究院、工业和信息化部人才交流中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、工业和信息化部网络安全产业发展中心（工业和信息化部信息中心）、中国工业互联网研究院、北京赛迪数通信息科技有限公司、天津市中小企业服务中心、吉林省促进中小企业发展服务中心、黑龙江省中小企业发展服务中心、上海市中小企业发展服务中心、浙江省中小企业服务中心、安徽省中小企业发展促进中心、湖北省中小企业服务中心、贵州省中小企业发展促进中心、云南省中小企业服务中心、重庆市中小企业发展服务中心、成都市中小企业服务中心。

本文件主要起草人：张伟、郭创、张树玲、单立坡、张晓辉、张雪、张伟娜、唐百惠、李文华、高贺男、宋跃武、刘玲、张军、肖筱华、葛建新、李少杰、张静辉、周静萍、洪伟、毛慧丽、鲁远航、张洪、李淑芳、嵇峰、陈琛、吴陈昊、王松、华颜涛、赵本金、刘岳军、郭雷、蔡生祥、张德、李伟、张立江、马国华、李明、陈杰、陈正举、陈亮、熊华俊、王程安、白晓、李云婷、王莉、王秀芹、李文阳、邓金花、李瑜波、李丽、丛妍、黄梅、侯晓峰、卫丙戊、仇豪男、秦春林、陶立新、龚新涛、张亚屏、广春、李瑞丹、何永红、甄静静、王超、王东东。

引 言

中小企业是经济发展的重要组成部分，对促进就业、推动创新和带动地方经济增长具有重要作用。然而，由于缺乏资源和专业知识，中小企业在管理和运营过程中面临着各种挑战。为了提升中小企业的竞争力和可持续发展能力，中小企业服务机构的支持和帮助显得尤为关键。

中小企业服务机构承担着为中小企业提供专业服务和支持的重要角色，如培训咨询、运营管理、技术支持、市场开拓等。然而，不同的中小企业服务机构在服务能力上存在差异，部分机构能够提供高质量的专业服务，而有些机构则可能缺乏相关服务经验和服务体系等，无法满足中小企业的需要。提供中小企业服务的各类服务机构的能力水平参差不齐，中小企业缺乏评价或选择供方的方法、手段及规范。

为了指导中小企业服务机构服务能力和改进，并为中小企业提供选择和评价供方的依据，考虑了中小企业的需要和中小企业服务机构的实际情况，设计了中小企业服务标准体系框架。该框架各部分之间的关系如图 1 所示。

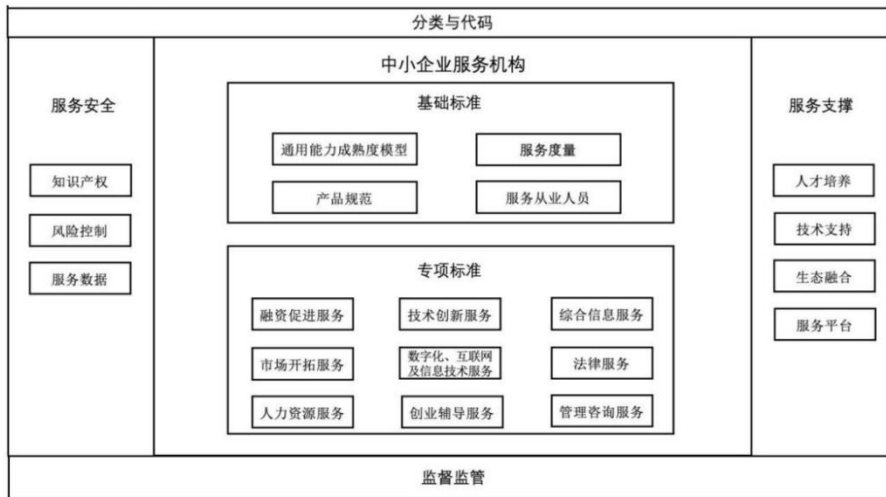


图 1 中小企业服务机构标准体系框架各部分之间的关系

其中，《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》将中小企业服务机构的通用能力进行了详细分类和评估，提出服务能力框架，划分服务能力成熟度等级，中小企业服务机构可利用该模型全面了解自身在不同能力维度上的现状，并根据评估结果有针对性地进行能力提升和改进。

《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》将为中小企业服务机构提供一种科学、系统的评价方法，促进中小企业服务机构与中小企业之间更好的合作和共赢。同时，通过提升服务机构的能力水平，进一步增强中小企业的竞争力，并推动整个经济的可持续发展，为中小企业的蓬勃发展贡献力量。