

## 《中小企业服务 服务机构 通用能力成熟度模型》团体标准说明

### 一、《服务能力成熟度模型》研制背景

中小企业是国民经济和社会发展的生力军，是经济高质量发展的活力之源。习近平总书记指出，“中小企业联系千家万户，是推动创新、促进就业、改善民生的重要力量”。

《“十四五”促进中小企业发展规划》提出实施“中小企业服务机构能力提升工程”，要求“健全中小企业服务质量标准体系，完善中小企业服务机构服务标准，引导服务机构开展贯标活动，建立中小企业服务机构评价体系，搭建中小企业服务机构库，推动建设一批综合实力强、市场覆盖广、服务质量好、服务效率高、企业评价优的专业服务机构”。工业和信息化部《关于健全中小企业公共服务体系的指导意见》指出“支持公共服务机构积极参与中小企业服务有关团体标准、地方标准制修订，提高服务标准化、规范化水平”、“引导带动市场化服务机构有序为中小企业提供规范、优质服务”。

### 二、《服务能力成熟度模型》定位及适用范围

《服务能力成熟度模型》旨在为中小企业服务机构的服务能力评估提供了标准框架和参考依据，引导中小企业服务机构利用专业化、标准化的方法建设、改进、提升服务能力

及服务质量，进而规范中小企业服务市场，提高服务效率，促进服务机构公平竞争和行业健康发展，进一步提升中小企业服务满意度，更好地助力中小企业的成长。《服务能力成熟度模型》适用于中小企业服务机构能力的建设指引、等级评估和优化改进，并为广大中小企业提供选择和评价服务供应商能力水平的参考依据。

### 三、《服务能力成熟度模型》主要内容

《服务能力成熟度模型》在充分总结国内外企业服务标准和研究成果的基础上，从我国中小企业发展路径及服务机构能力提升的需求出发，制定了适合中小企业服务机构发展和评价的规定和要求。《服务能力成熟度模型》包括9章，分别是：1 范围；2 术语和定义；3 缩略语；4 成熟度模型；5 服务战略；6 服务设计；7 服务转化；8 服务运营；9 服务持续改进。

#### （一）服务成熟度模型

《服务能力成熟度模型》的服务机构成熟度模型由成熟度等级、能力域和成熟度等级特征构成。其中，成熟度等级从低到高划分为5个等级，并依次定义了不同等级的能力特征。同时，将服务能力划分为服务战略、服务设计、服务转化、服务运营和服务持续改进5个能力域，以及需求管理、风险管理、服务目录、服务质量、服务沟通等27个能力子域。

#### （二）服务等级特征

《标准》将中小企业服务机构从低到高分别划分为一星、二星、三星、四星和五星，并依次定义了不同等级的等级特征。其中：

一星能力等级需满足为中小企业提供基本的服务、产品等基础能力，具备相应的实施计划并对日常的服务活动进行管理；

二星能力等级需具有明确的中小企业服务目标，持续推进服务产品化，具备服务发展规划、服务交付流程和运行规范等能力；

三星能力等级需具有明确的战略方向和目标，主动挖掘中小企业客户需求，提供满足客户定制化服务，同时具备服务管理体系并有效执行，实现中小企业服务过程标准化，并拥有业务发展所需的核心技术和核心资源；

四星能力等级需满足服务能力与服务战略协调一致，服务管理具有明确的量化指标并建立了服务管理模型。搭建了中小企业的一体化服务平台，基于数据预测未来服务需求，决策并优化服务能力；

五星能力等级需具备可持续发展的规划，服务战略具有明确的创新发展目标。服务能力和服务模式能够引领产业发展，通过服务创新能够为行业、中小企业提供优质服务、并成为行业标杆，积极推广中小企业服务的成熟经验。同时，积极承担社会责任，服务理念和服务方式对中小企业的发展具有长效促进作用，对社会环境具有积极的影响。

### （三）成熟度等级与能力子域的关系

不同成熟度等级的服务机构应满足的能力子域的数量和具体要求不同，其对应关系如下图。

能力域	能力子域	成熟度等级				
		一星	二星	三星	四星	五星
服务战略	战略决策			√	√	√
	需求管理	√	√	√	√	√
	服务投资	√	√	√	√	√
	风险管理		√	√	√	√
服务设计	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	√	√	√	√	√
服务转化	项目管理		√	√	√	√
	发布和部署			√	√	√
	规划与支持			√	√	√
	服务评估			√	√	√
	服务资产	√	√	√	√	√
服务运营	变更管理			√	√	√
	服务组织	√	√	√	√	√
	事件和问题	√	√	√	√	√
	计划与请求		√	√	√	√
	服务合规	√	√	√	√	√
服务持续改进	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				√	√

#### 四、《服务能力成熟度模型》实施计划

标准化工作是规范中小企业服务的重要手段之一，此次由中国中小企业发展促进中心会同相关部属单位、地方机构和专业机构共同起草的《服务能力成熟度模型》的发布和实施，紧密结合中小企业服务需求，为解决当下规范中小企业服务机构过程中的难点痛点提供了解决方案，对推动中小企

业服务的规范化具有积极意义。后续，中国中小企业国际合作协会将选取部分中小企业服务机构共同开展服务能力成熟度试点验证、服务诊断、战略规划、评估评级等工作，同时加强中小企业服务系列团体标准的研究制定，为中小企业服务机构提升服务能力、优化服务质量提供标准支撑，助力中小企业高质量发展。