

DB 3401

安徽省合肥市地方标准

DB 3401/T 210—2020

中小企业服务机构服务评价指标

2020 - 12 - 22 发布

2020 - 12 - 22 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。

本文件由合肥市经济和信息化局提出。

本文件由合肥市经济和信息化局归口。

本文件起草单位：合肥市中小企业服务中心、安徽信品道科技有限公司、安徽三品技术服务有限公司、卧涛科技有限公司、安徽远创人力资源管理集团有限公司、安徽博天亚智能科技有限公司、安徽聚亿美教育咨询有限公司。

本文件主要起草人：高博、吴飞、姚其林、王琪、杨先云、吴芷绮、胡松涛。

本文件为首次发布。

中小企业服务机构服务评价指标

1 范围

本文件给出了确定中小企业服务机构服务评价指标的基本原则，规定了评价指标体系，并提供了评价结果应用的建议。

本文件适用于中小企业服务机构综合服务能力、服务效果的评价与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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 service organization of small and medium-sized enterprises
为中小企业提供服务的组织

4 基本原则

4.1 科学性

评价指标应能科学反映中小企业服务机构对中小企业的服务成效。

4.2 客观性

评价指标应公正、有效，能真实反映服务质量。

4.3 实用性

评价指标应便于理解、采集和使用，结构合理，避免重复和矛盾。

5 评价指标体系

5.1 基本指标

基本指标包括需求响应、服务执行、质量管控、服务成效、服务保障 5 个一级指标，17 个二级指标，具体指标见表 1。

表1 评价基本指标

一级指标	二级指标	指标说明
需求响应	沟通交流渠道	建立多种渠道（如热线电话、邮箱、微信、网站、QQ、服务窗口）与企业进行广泛、深入的交流，主动了解企业的服务需求
	服务需求把握	梳理企业的服务诉求，了解企业的真正需要，把握其希望实现的服务目标
	服务方案的制定	根据企业服务需求制定出契合实际的服务方案，内容全面、完整，针对性、可操作性
	服务收费	服务收费标准科学、合理，对小型微型企业服务相对优惠，并提供一定比例的公益服务
服务执行	人员的配置	合理安排相应的服务人员和专家团队
	服务设施设备	根据服务需求及时安排好场地，准备好设施、设备、信息系统等物资
	服务成本的支出管理	费用支出与开展的服务活动相匹配，费用核算规范
	服务方案的执行	严格执行服务方案的相关承诺，灵活响应服务过程中的企业需求
质量管控	质量管控体系建立	建立并完善服务的管理标准，明确质量管控的相关要求
	制度执行	严格按照质量管控体系的要求，确保服务目标的有效实现
	顾客满意度	采用自评与第三方测评相结合、以第三方测评为主的方式，评价顾客满意度
	服务工作归档及经验总结	形成服务台账，整理和归档服务实施全过程形成的方案、文件资料、图文音像、客户评价表、后续需求表等资料
服务成效	服务企业数量	服务企业的年度总数量及增长情况
	服务单一企业频次	单一企业年度接受服务的频次
	中小企业获得的服务收益	企业获得的服务成效与服务需求的一致性
服务保障	人员能力提升和继续教育	对服务人员实施与服务相关的业务培训和继续教育，包括新入职人员的入职岗前培训、定期的内部业务研讨会议等
	持续创新服务的内容、形式	根据企业服务需求的变化和服务技术的发展，创新服务机制，丰富服务内容，完善服务形式，持续提升服务企业多样化需求的能力

5.2 特性指标

根据不同类型中小企业服务机构行业特点，可增加适宜的特性指标，纳入到特定行业中小企业服务机构的服务评价指标中。

6 结果应用

6.1 相关方可将评价结果作为市场化选择服务机构的参考。

6.2 中小企业服务机构可根据评价结果总结服务经验，发现、分析服务存在的问题，改进和优化服务，促进服务创新，提升服务机构品牌和行业影响力。
