

云南省中小企业服务中心

关于征求《中小企业公共服务标准体系 建设指南（征求意见稿）》意见的函

有关单位：

为规范和提升云南省中小企业公共服务能力和水平，助力中小企业高质量发展，在省工信厅的指导下，由省中小企业服务中心牵头联合昆明市工业和信息化局、昆明高新区企业综合服务部、昆明业弘管理咨询有限公司、云南前海高新技术产业研究院有限公司等单位起草了云南省地方标准《中小企业公共服务标准体系建设指南（征求意见稿）》，目前该项标准征求意见稿已编制完成。

依据《中华人民共和国标准化法》《地方标准管理办法》及云南省有关地方标准管理的规定，现将《中小企业公共服务标准体系建设指南（征求意见稿）》有关材料发送贵单位征求意见，请结合本单位工作实际，研提意见，以书面形式反馈至标准起草组（盖章扫描件发送至 2464647952@qq.com），征求意见时间为 2023 年 11 月 10 日至 2023 年 12 月 10 日，逾期将视为无意见。

标准起草组联系人及联系方式：李瑞丹 0871-63371448。

附件：

- 1.《中小企业公共服务标准体系建设指南》(征求意见稿)
2. 地方标准征求意见反馈表

云南省中小企业服务中心

2023 年 11 月 2 日



ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 53

云 南 省 地 方 标 准

DB 53/T XXXX—2023

中小企业公共服务标准体系建设指南

点击此处添加标准名称的英文译名

（工作组讨论稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

云南省市场监督管理局 发 布

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 中小企业 small and medium-sized enterprise 1

 3.2 中小企业公共服务 public services for small and medium-sized enterprise 1

 3.3 实施机构 Implementing agency 1

4 总体要求 1

5 建设程序 2

 5.1 成立标准化管理机构和明确职能职责 2

 5.2 制定标准化工作计划 2

 5.3 构建标准体系 2

 5.4 标准的制定、修订 2

 5.5 标准实施和评价 2

6 服务标准体系结构 2

 6.1 服务标准体系组成 2

 6.2 服务基础标准体系 3

 6.3 服务实施标准体系 3

 6.4 服务保障标准体系 4

 6.5 岗位工作标准体系 5

中小企业公共服务标准体系建设指南

1 范围

本文件提供了中小企业服务标准体系的术语和定义、总体要求、建设程序和服务标准体系结构等内容。

本文件适用于中小企业公共服务标准体系的建立。

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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写
- GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
- GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
- GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
- GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
- DB53/T 1117 中小企业公共服务分类
- 《云南省小型微型企业创业创新示范基地认定管理办法》（试行）云工信规【2022】1号

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 small and medium-sized enterprise

符合国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法》规定的中型、小型、微型划分要求,具有独立法人资格的社会经济组织。

3.2 中小企业公共服务 public services for small and medium-sized enterprise

政府引导、社会广泛参与，为中小企业提供创业服务、创新支持、市场策划、管理咨询、人力资源与培训、商务服务、专业技术服务、信息技术服务、投融资服务等服务的活动。

3.3 实施机构 Implementing agency

提供中小企业公共服务的机构或组织。

4 总体要求

4.1 实施机构的服务场所、服务人员、设施设备应符合《云南省小型微型企业创业创新示范基地认定管理办法》（试行）的有关规定。

4.2 标准体系应全面覆盖、层次分明、分类准确和科学先进。

- 4.3 标准体系的建立可参照 GB/T 14421.1、GB/T 14421.2 的要求并结合实际特点及其需要的原则。
- 4.4 标准体系内的标准宜优先采用国家标准、行业标准和地方标准。
- 4.5 标准体系应以服务质量为核心，以服务实施和岗位工作标准为配套，覆盖服务全过程。
- 4.6 服务实施的内容应符合 DB53/T 1117 中小企业公共服务分类的要求。
- 4.7 宜通过信息技术手段实现不同实施机构之间服务信息共享。

5 建设程序

5.1 成立标准化管理机构和明确职能职责

- 5.1.1 成立以实施机构主要负责人为组长的标准化工作组，并配备标准化工作人员。
- 5.1.2 明确标准化工作组的职能、职责，并落实到岗位。

5.2 制定标准化工作计划

结合实施机构经营管理情况，应制定标准化工作计划。

5.3 构建标准体系

标准体系应符合本文件的有关规定。

5.4 标准的制定、修订

标准制修订按GB/T 1.1和GB/T 24421.3的规定。

5.5 标准实施和评价

- 5.5.1 标准体系试运行时间应不少于 3 个月，标准化工作组应进行自我评价，找出体系中存在的不足和问题，不断完善服务标准体系。
- 5.5.2 其他内容应符合 GB/T 24421.4 的要求。

6 服务标准体系结构

6.1 服务标准体系组成

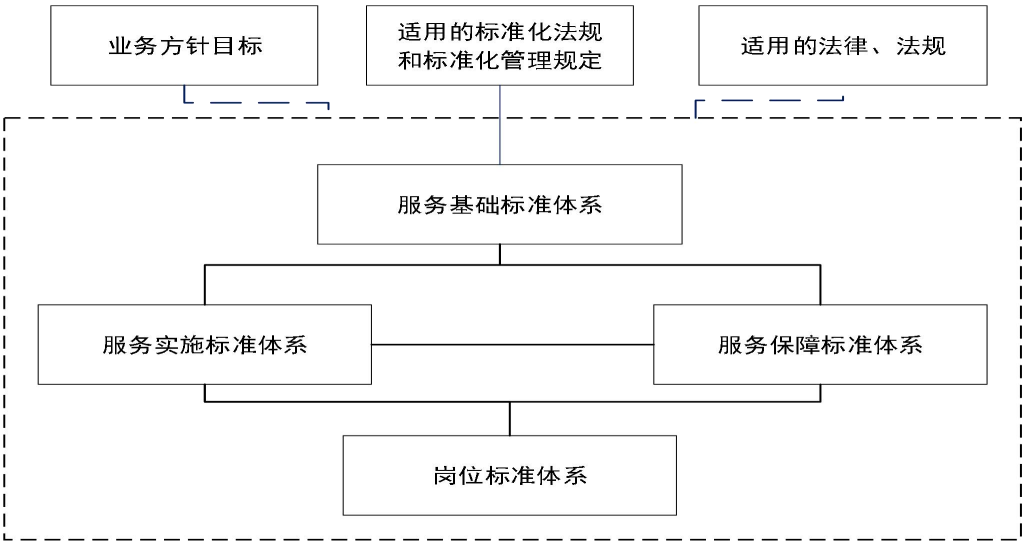


图 1 服务标准体系基本框架图

6.2 服务基础标准体系

6.2.1 在服务基础标准体系范围内处于第一层，在中小企业服务组织内作为其他服务标准的基础，普遍使用具有广泛知道意义。

6.2.2 服务基础标准包括：

- 标准化导则；
- 术语与缩略语标准；
- 符号与标志标准；
- 数值数据、量和单位标准；
- 编码规则；
- 数理统计；
- 其他标准。

6.2.3 服务基础标准体系结构图见图 3。

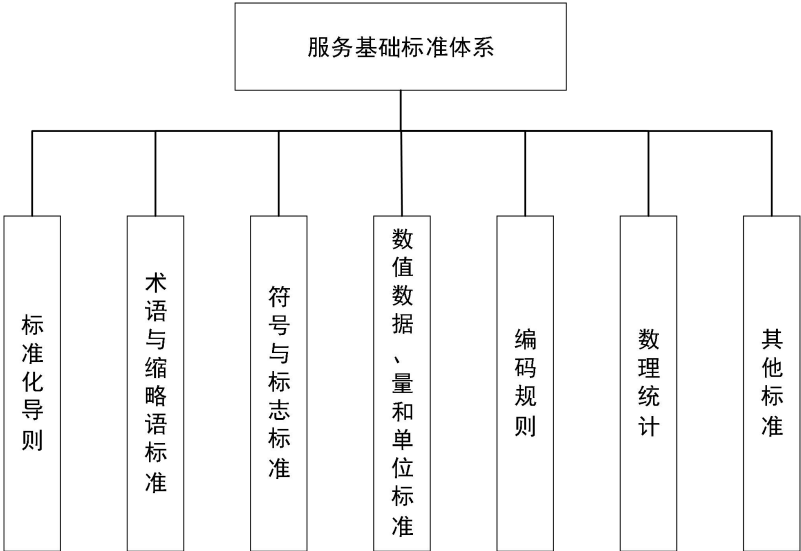


图 2 服务基础标准体系结构图

6.3 服务实施标准体系

6.3.1 服务实施标准体系和服务保障标准体系处于服务标准体系范围内的第二层，在此体系中，针对服务实施机构、服务重点需求、服务实施流程、服务信息共享、服务评价及改进等方面，结合服务提供过程描述制定标准。此体系为服务标准体系的核心。

6.3.2 服务实施标准体系包括：

- 服务功能要素配置标准。明确服务机构服务功能要素，制定服务功能要素方面的标准，包括但不限于设施建设、设施配备、信息平台、人员配备等方面的标准。
- 服务重点需求标准。服务机构应主动联合服务平台主管部门，对接和挖掘企业服务需求，制定企业公共服务清单并向中小企业公布。服务清单包括但不限于企业生产要素协调、企业支持政策、企业安全生产、企业人力资源、企业用工管理、企业转型升级、企业融资促进、企业生产生活保障等内容。

- 服务实施流程标准。梳理明确企业服务内容，制定服务实施流程方面的标准，包括但不限于企业公共服务联系规范、企业公共服务实施指南、企业公共服务培育工作指南、创新项目培育工作指南等方面的标准。
- 服务共享共建标准。有条件的实施机构，可探索区域性中小企业服务协同联动的基础上，制定完善服务共建共享标准，包括但不限于资源投入、数据共享等方面的标准。
- 服务评价与改进标准。应建立企业服务质量评级及监督管理机制，及时开展客户满意度调查与服务质量评价，不断改进企业服务，提升服务质量效率。包括但不限于服务监测、评估评价、持续改进等方面的标准。

6.3.3 服务实施标准体系结构图见图 4。

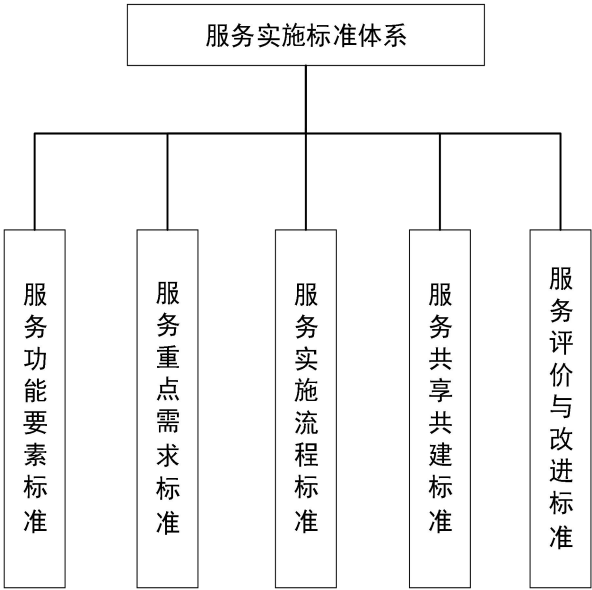


图 3 服务实施标准体系框架图

6.4 服务保障标准体系

6.4.1 此体系的建立是对服务过程中涉及的关键环节和因素进行管理和控制，保证服务提供标准体系的顺利运行。

6.4.2 服务保障标准体系包括：

- 人事管理标准；
- 财务管理标准；
- 采购管理标准；
- 资产管理标准；
- 信息管理标准；
- 安全与应急标准；
- 环境与能源标准；
- 职业健康标准；
- 质量管理标准；
- 监督考核标准。

6.4.3 服务保障标准体系结构图见图 4。

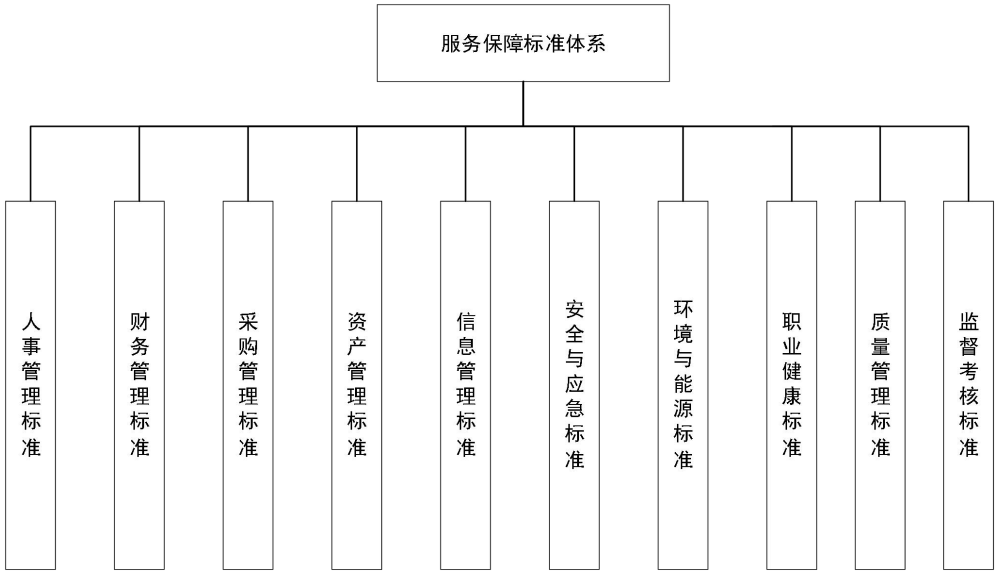


图 4 服务保障标准体系框架图

6.5 岗位工作标准体系

6.5.1 岗位工作标准体系在服务标准体系中处于第三层，是在服务实施标准体系和服务保障标准体系共同指导制约下的标准体系。该体系针对所有岗位职责制定岗位工作要求，是服务实施标准体系和服务提供标准体系在中小企业服务机构各岗位上的具体落实和体现。

6.5.2 岗位工作标准是对每个工作或操作岗位制定的共同使用和重复使用的规则。工作标准化的最终目的是实现整个工作过程的协调，促进工作质量和工作效率的提高。

6.5.3 工作质量应能保证服务实施标准和服务保障标准的实现和良好运行。

6.5.4 工作标准应按照具体岗位设置来制订，不应按照部门行政来编制。岗位工作标准体系包括：

- 决策层工作标准；
- 管理层工作标准；
- 一般人员工作标准。

6.5.5 岗位工作标准体系结构图见图 6。

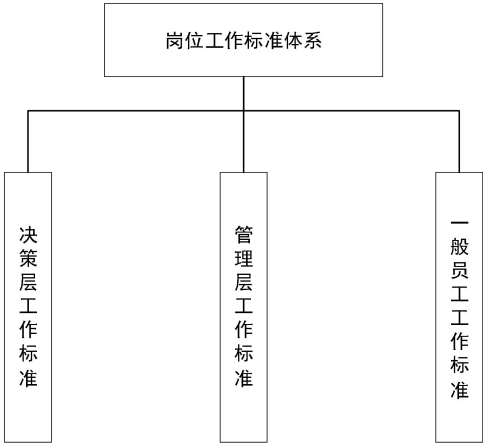


图 5 岗位工作标准体系框架图

云南省地方标准征求意见表

一、填表人基本情况					
姓 名		职务/职称		单 位	
电话/传真		邮 编		联系地址	
二、征求意见的标准名称					
三、重大意见或建议：					
四、具体的修改意见：（注明被修改内容及理由）					

注：若修改内容太多，可写在背面或另附页，也可在征求意见文本上修改，并用不同颜色以示区别。此件请传真或寄回标准起草单位。

标准起草单位通讯地址：昆明市官渡区东风东路 209 号
电子邮箱：2464647952@qq.com 电话：0871-63371448

邮编：
传真：