

T/GDCMA

团 体 标 准

T/GDCMA XXX—2024

专精特新中小企业服务机构诚信服务规范

Specifications for Integrity service of specialized and innovative SMEs service agencies

征求意见稿

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。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

广东省信用管理师协会 发 布

目次

前言 III

引言 4

1 范围 5

2 规范性引用文件 5

3 术语和定义 5

4 基本要求 5

 4.1 服务机构基本要求 5

 4.2 服务人员基本要求 6

 4.3 管理制度基本要求 6

5 提供服务 6

 5.1 服务对象 6

 5.2 服务内容 6

 5.3 服务方式 7

6 服务流程 7

 6.1 基本流程 7

 6.2 业务洽谈 7

 6.3 协议签订 8

 6.4 现状诊断 8

 6.5 方案设计 8

 6.6 实施指导 9

 6.7 项目评估 9

 6.8 项目总结 9

 6.9 服务跟踪 9

 6.10 材料归档 9

7 评价与改进 10

 7.1 改进机制评 10

 7.2 过程监测 10

 7.3 满意度评价 10

 7.4 持续改进 11

 7.5 效果评估 11

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。

本文件由广东省信用管理师协会企业信用工作委员会提出。

本文件由广东省信用管理师协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

中小型企业作为推动创新、促进就业、改善民生的关键力量，那些专注于专业化、精细化、特色化发展的企业，凭借其强大的创新能力与优良的质量效益，构成了优质中小企业的核心。

自2011年工业和信息化部首次提出“专精特新”这一发展方向，以及2012年国务院倡导小型微型企业沿着“专精特新”路径发展，并与大型企业建立协作配套关系以来，政策供给方面不断推出扶持措施。面对国际与国内经济形势的严峻挑战，近年来，相关政策的出台更加频繁且密集。从2020年7月工业和信息化部等17个部门联合发布的《关于健全支持中小企业发展制度的若干意见》，到2021年1月财政部、工业和信息化部联合发布的《关于支持“专精特新”中小企业高质量发展的通知》，再到2021年3月公布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》，以及2021年4月银保监会发布的《2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》，直至2021年7月工业和信息化部等六部门联合发布的《关于加快培育发展制造业优质企业的指导意见》，直至7月30日中央政治局会议，均提出了支持专精特新中小企业发展的关键部署。

在中国市场中，中小企业服务机构的作用日益凸显，它们通过提供会计、法律、评估等专业服务，成为经济活动中的重要组成部分。然而，随着该行业的快速发展，一些问题也逐渐显现，特别是在诚信和法律责任方面的不足。为了促进该行业的健康发展，迫切需要完善中小企业服务机构的诚信服务规范。

完善中小企业服务机构的诚信服务规范，不仅是提升市场诚信的迫切需求，也是推动社会经济健康发展的关键措施。诚信服务规范能够引导中小企业服务机构在坚守诚信的基础上自主经营，促进服务机构诚实守信、依法履行职责，对于构建专精特新中小企业良好的发展环境具有重大意义。

专精特新中小企业诚信服务规范

1 范围

本文件规定了专精特新中小企业服务机构的基本要求、服务能力、服务内容、服务要求和评价与改进等内容。

本文件适用于专精特新中小企业服务机构为专精特新中小企业提供服务活动的管理与评价。

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 22117-2018 信用 基本术语

GB/T31950—2022 企业诚信管理体系要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

专精特新中小企业 Specialized and innovative SMEs

专精特新中小企业是指具有“专业化、精细化、特色化、新颖化”特征的中小企业，企业规模必须符合国家《中小企业划型标准》（工信部联企业〔2011〕300号）的规定。

3.2

诚信服务 Integrity service

诚信服务是指对客户忠诚，用自己的专业技能和真诚来提高客户的满意度。

3.3

服务机构 Facilitating agency

服务机构是指能给企业提供技术、人才、信息、管理、政策等服务的中小企业的统称。

4 基本要求

4.1 服务机构基本要求

- 4.1.1 具有独立法人资格和完善的服务管理体系，并接受相关部门和行业协会的监督指导。
- 4.1.2 具有专业的服务团队，服务人员的配置应能满足专精特新中小企业的服务需求。
- 4.1.3 具备政策服务、创新和技术服务、数字化赋能服务、工业设计服务、融资对接服务、管理咨询服务、市场开拓服务、培训服务、信用服务、法律维权服务、培育跟踪服务等3项以上的服务能力。
- 4.1.4 具备公开的办事指南、服务流程、服务标准和服务价格、投诉处理反馈等制度。

4.2 服务人员基本要求

- 4.2.1 服务人员应遵纪守法，遵守职业道德和职业操守，客观公正，诚实守信。
- 4.2.2 服务人员应熟悉国家、地方相关法律法规及专精特新支持政策，具备专精特新中小企业相关专业知识与服务能力。

4.3 管理制度基本要求

- 4.3.1 服务机构应建立相应的管理制度，包括但不限于：
 - a) 机构管理制度：包括服务管理、财务管理等内容；
 - b) 服务质量管理体系：包括服务质量的控制、评价以及监督考核等；
 - c) 服务人员行为规范：包括建立服务人员信用档案，失信惩戒制度等内容；
 - d) 企业信息保密制度：包括保密范围、密级划分、接触权限等内容。
- 4.3.2 服务机构应保存提供服务的全流程记录，并保持记录的可追溯性。
- 4.3.3 服务机构应建立标准化的“记录清单”，并对记录清单实施有效控制。
- 4.3.4 服务机构应公开履行行业规范或公约的信用承诺，接受社会监督。
- 4.3.5 服务机构应公开履行行业规范或公约的信用承诺，接受社会监督。

5 提供服务

5.1 服务对象

各级政府中小企业行政主管部门认定的专精特新企业，主要包括创新型中小企业、专精特新中小企业及专精特新“小巨人”企业等。

5.2 服务内容

5.2.1 政策服务

提供有关促进中小企业发展的政策宣贯、解读、推送服务，帮助企业申报享受惠企政策。

5.2.2 创新和技术服务

提供技术研发支持、小试中试、检验检测、知识产权、技术中介、成果转化、人才对接及共性技术服务等。

5.2.3 数字化赋能服务

提供上云用云服务、数字化智能化改造服务、信息化诊断、信息化需求与定位咨询、ERP 咨询、应用解决方案咨询。提供两化融合、两业融合相关政策咨询与解决方案咨询等服务。

5.2.4 工业设计服务

提供产品设计、功能设计、结构设计、品牌设计等服务，提升产品附加值。

5.2.5 融资对接服务

提供投融资对接、融资培训、项目推介等服务，拓宽企业融资渠道。

5.2.6 管理咨询服务

提供企业战略定位及发展规划咨询服务；提供管理制度、流程再造、生产运营、质量标准等管理咨询诊断服务；协助企业改制重组，建立现代企业制度。

5.2.7 市场开拓服务

开展线上线下相结合的展览展示、营销对接等服务，通过新零售等模式帮助企业拓展市场；协助企业改进并有效提升品牌形象，推进企业文化建设。

5.2.8 培训服务

提供面向中小企业经营管理人员，专业技术人员、技术工人等多层次的培训服务，提升企业人才队伍整体素质。

5.2.9 法律维权服务

提供合同合法性审核、企业投融资风险与对策指导、企业重大经营活动的法律咨询及顾问服务，以及企业设立、合并、分立、增减资、遣散或注销指导等法律服务。

5.2.10 信用服务

提供信用管理咨询、企业信用评价、信用修复、诚信示范企业贯标等信用增值服务。

5.2.11 其他服务

提供上市辅导、创业、财税、培育跟踪、志愿服务等其他方面服务。

5.3 服务方式

诊断咨询、线上线下专业培训、活动策划等。

6 服务流程

6.1 基本流程

专精特新中小企业基本服务流程包括：

业务洽谈→协议签订→现状诊断→方案设计→实施指导→项目评估→项目总结→服务跟踪及增值服务挖掘→材料归档等环节。

6.2 业务洽谈

服务机构通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定有专精特新服务需求的顾客，并展开洽谈。

6.2.1 前期接洽

前期接洽的工作内容包括：

- a) 应初步了解顾客的基本信息，包括所属行业、主导产品和服务，组织规模性质管理团队等；
- b) 应初步了解顾客主要需求；
- c) 应初步介绍本咨询机构的主要业务领域和服务流程；
- d) 应介绍本咨询机构的咨询服务收费标准及付款方式；
- e) 应对能否满足需求方主要需求进行可行性评估；
- f) 应建立前期接洽记录。

6.2.2 项目确立

6.2.2 项目确立的工作内容包括：

- a) 对顾客的基本情况做初步评价，包括访谈、问卷和现场调研；
- b) 向顾客提供专精特新服务项目建议报告和其他附加需求说明材料；
- c) 通过沟通研讨，确定专精特新服务需求的深度和范围，并据此提供服务协议；
- d) 根据洽谈的需要，配置适合的服务项目成员，并获得顾客的认可。

6.3 协议签订

通过业务洽谈、协商达成共识后，签订《服务协议》。协议应包括以下内容：

- a) 服务期限；
- b) 甲方义务和责任；
- c) 乙方义务和责任；
- d) 费用与付款方式；
- e) 明确保密责任；
- f) 解除协议的约定；
- g) 仲裁及其他约定事项。

6.4 现状诊断

- 6.4.1 拟定包括诊断实施过程和成果描述在内的诊断计划，并获得顾客认可；
- 6.4.2 策划诊断所需的各类工具，包括访谈大纲、问卷、数据收集清单，并获得顾客认可；
- 6.4.3 按策划的方式展开信息收集，并进行分析评估，撰写诊断报告；
- 6.4.4 提交诊断报告后，与顾客决策层或相关人员研讨、沟通，确定诊断结论符合程度；
- 6.4.5 诊断报告通过顾客评审后，提交诊断报告并确认专精特新服务实施的项目建议；
- 6.4.6 提交诊断报告时，应注意识别项目实施约束条件、潜在风险和项目变更的潜在倾向。

6.5 方案设计

服务机构应基于诊断结论和顾客期望，策划设计实施方案和附加服务。方案设计包括：

- a) 策划培训、评估、目标、信息技术实现具体方式，及项目成果的评估方法、验收标准；
- b) 与顾客决策层或相关人员研讨方案、制度流程等实施内容，明确分工；
- c) 整理方案的待实施任务，获得顾客认可后，确定实施计划；
- d) 将方案和实施计划提交给顾客决策层，经确认后结束方案设计活动；
- e) 方案设计过程应考虑数据、信息、技术资源和技术实现方法，服务质量监测与保障措施应包括：验收条件、验收标准和方法阶段目标和阶段成果等。

6.6 实施指导

- 6.6.1 按照实施方案指导实施，指导实施的工作内容包括但不限于：

- a) 宣传设计方案，使顾客了解设计思路、背景和实施要求；
- b) 根据实施需要和策划的安排，组织相关培训；
- c) 研讨实施过程的偏差和分歧，做好变更控制。

6.6.2 服务过程中应加强沟通，遇到问题及时协调解决。发现偏差应及时调整和修订，有修订时应更新计划。

6.6.3 达成预定目标时，进行综合评价和总结，提交总结报告。

6.7 项目评估

服务机构应基于策划的方案与顾客共同组织服务项目成效评估。项目评估包括：

- a) 应制定具体的计划，包括：参加人员、方法、进度、结果确认等内容；
- b) 策划评估方案时应明确方案实施的过程评估、成效评估的方法、工具、措施和对象；
- c) 评估的初步结果应与顾客进行沟通，并获得顾客认可。必要时，以量化数据反映项目实施所带来的经济效益。

- d) 评估结束后，整理服务过程中形成的相关文件和资料，连同评估报告一并移交给顾客，并被签收。

6.8 项目总结

专精特新服务项目结束后，服务机构应组织相关人员进行总结。项目总结包括：

- a) 基于专精特新服务项目的策划、实施、评估资料，进行综合总结；
- b) 对顾客反馈、诊断准确性、方案修订、实施偏差及修正、实施过程中服务人员的表现等信息进行综合整理，编撰总结报告；
- c) 总结报告通过内部评审后，专精特新服务项目的过程文件和评估报告归档管理；
- d) 专精特新服务项目验收时，如实施了技术实现措施，应同步验收技术实现的成果。

6.9 服务跟踪

服务机构应规定对顾客的服务回访活动，并实施，深度挖掘客户后续新需求，提供更优质的后续增值服务。

6.10 材料归档

6.10.1 项目记录

应利用信息化工具，分门别类建立并逐步完善客户电子信息服务档案。其内容包括项目日志并对提供服务的全过程保留电子信息记录，包括全部纸质材料的电子文档扫描件，并保存纸质资料 5 年以上等。

6.10.2 归档项目材料

项目完成后，要完整归档项目材料，重点包括：

- a) 需求问卷；
- b) 项目建议报告；
- c) 诊断报告；
- d) 合作协议；
- e) 项目实施方案；
- f) 项目日志；
- g) 顾客及行业背景资料；
- h) 培训资料；
- i) 图片及音像资料；
- k) 所有纸质材料电子文档扫描件及其他资料等。

7 评价与改进

7.1 改进机制评

服务机构应建立持续改进机制，包括：

- a) 服务制度和流程改进需求的评价方法；
- b) 服务过程和成效监测的方法、流程和制度；
- c) 服务过程中，顾客满意度收集方法、程序和配套工具；
- d) 实施持续改进的要求、程序和相应的责任人。

7.2 过程监测

服务机构应建立服务过程的监测与改进措施，并确保有效运行，包括：

- a) 做充分宣导，确保服务机构相关人员了解监测要求、目的和方法；
- b) 明确执行过程监测的责任人、方法和要求；
- c) 建立清晰的数据和信息收集的方法、工具和责任；
- d) 监测信息包括项目计划的实施、顾客的反馈、投诉和满意度评价；
- e) 定期对管理咨询服务过程监测进行评估确定管理咨询服务过程符合预定目标的程度。

7.3 满意度评价

满意度评价应包括以下内容：

- a) 服务人员的职业素养与专业能力；
- b) 服务机构的合同履行情况；
- c) 服务项目交付成果和实施效果；
- d) 依据项目环境变化的适应能力；

- e) 客户投诉的处理及反馈等。

7.4 持续改进

服务机构应按规定的方法对专精特新服务进行持续改进，包括：

- a) 制定改进措施，对项目偏差进行纠正；
- b) 围绕数据的分析和监测发现，组织研讨活动制定纠偏措施；
- c) 改进的要求以书面、培训、沟通等方式告知服务机构相关人员；
- d) 进行中服务项目的改进，应将改进措施和期望效果告知顾客；
- e) 应定期培训员工及专业人员，如管理咨询师、技术顾问、信息技术工程师等，持续提升其专业服务能力；
- f) 服务机构主要负责人应参加专精特新服务的持续改进活动。

7.5 效果评估

7.5.1 合格标准

服务机构应及时评估状态和成效，确保持续改进行动符合期望目标，包括：

- a) 对比改进目标评价是否达成了预定目标；
- b) 积累到多个改进项时，应考虑对服务过程、方法、质量保障等的规范、流程、规则、工具以及培训等的制度进行修订；
- c) 改进的评估方法包括研讨会、总结报告、数据分析和培训等；
- d) 改进评估结论、策划方案、相关措施等文件应整理后归档管理。

参 考 文 献

- [1]广东省人民政府办公厅关于印发《建设高标准信用服务市场 促进信用广东高质量发展的若干措施》的通知（粤办函〔2023〕26号）
- [2]《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》（2024年7月18日中国共产党第二十届中央委员会第三次全体会议通过）
- [3]广州市科技创新委员会印发《关于加快促进科技中介服务机构发展的若干意见》的通知（穗科创规字〔2017〕2号）
- [4]安徽省科学技术厅关于印发《安徽省科技中介服务机构工作绩效评价办法（试行）》的通知（皖科区〔2020〕29号）
- [5]财政部 工业和信息化部《关于进一步支持专精特新中小企业高质量发展的通知》（财建〔2024〕148号）