

SDEMCA

山东省企业管理咨询协会团体标准

T/SDEMCA 001—2024

中小企业专家志愿服务规范

Specification for expert volunteer service for small and medium-sized enterprises

2024 - 11 - 30 发布

2024 - 12 - 1 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务项目与内容	1
6 服务流程	2
7 志愿服务专家管理	4
附录 A（规范性）中小企业专家志愿服务内容	6
附录 B（规范性）志愿服务专家专业技能要求	10
附录 C（规范性）专家志愿服务评价指标	13
参考文献	16

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。

本文件由山东省企业管理咨询协会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：聊城市工业和信息化局、山东省中小企业发展促进中心、聊城市中小企业发展促进中心、聊城市中小企业服务机构联合会、山东省中小企业服务联合会、合易管理咨询（山东）集团有限公司、济南玖源机电科技有限公司、山东德鲁克企业管理咨询有限公司、山东易拓信息咨询有限公司、聊易（山东）网络信息科技有限公司、聊城市奥星商务服务有限公司、山东松岳税务师事务所有限公司、山东聊城新时代人力资源服务有限公司、山东企泽科技咨询服务有限公司、山东昌润创业投资股份有限公司、聊城市昊天汇美文化传媒有限公司、聊城易道企业管理咨询有限公司、山东新农商软件科技有限公司、聊城市翔宇企业管理咨询有限公司、聊城政启科技咨询有限公司、北京市京师（聊城）律师事务所、聊城市工业设计协会。

本文件主要起草人：吴明启、顾大虎、乔福全、赵东合、李大鹏、马超、蔡凌宇、许潇星、杨超群、隗玉凯、田昭昭、张士芹、楚文灿、李金明、周福生、张同岳、张润发、于令春、贾大伟、路贵成、任其凤、徐海燕、叶行德、李敏、马斌、何超、武继波、杨春斌、苏立泽、刘强林。

中小企业专家志愿服务规范

1 范围

本文件规定了中小企业专家志愿服务的基本要求、服务项目与内容、服务流程、志愿服务专家管理等内容。

本文件适用于中小企业专家志愿服务管理。

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。

DB37/T 4293 知识产权人才培训及能力素质要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中小企业专家志愿服务 expert volunteer service for small and medium-sized enterprises

由志愿服务专家、志愿服务组织和其他组织（主体）向中小企业提供专业指导和支持的公益服务。

3.2

中小企业专家志愿服务项目 expert volunteer service project for small and medium-sized enterprises

在一定的周期内，面向中小企业开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的专家志愿服务活动。

4 基本要求

4.1 中小企业主管部门应设立专门的中小企业专家志愿服务管理机构，并配备专、兼职工作人员开展中小企业专家志愿服务管理工作。

4.2 中小企业专家志愿服务管理机构应以需求为导向，充分调研中小企业在各个发展阶段的实际需求，强化供需对接，提供精细化的服务供给，使服务贴合中小企业实际需求。

4.3 中小企业专家志愿服务管理机构应对志愿服务专家建立服务质量评估体系和监督机制，对志愿服务专家进行动态管理。

4.4 中小企业专家志愿服务管理机构应建立志愿服务专家信息管理平台，加强志愿服务专家服务全流程管理。

5 服务项目与内容

中小企业专家志愿服务管理机构应对中小企业专家志愿服务项目开展指导、监督和管理。按照服务的领域不同，中小企业专家志愿服务项目包括但不限于以下类型：

- a) 政策资讯服务：帮助中小企业在经营和发展过程中有效地了解和利用各类信息资源，为中小企业提供全方位资讯服务，以提高中小企业竞争力和运营效率；
- b) 投融资服务：为中小企业提供投融资咨询、资金筹集、投资项目评估等服务，以帮助企业解决资金问题，优化资本结构；
- c) 财税服务：为中小企业提供财务诊断、税务筹划、成本控制、会计审计等服务，以帮助企业优化财务管理流程，提高财务决策的科学性和准确性，增收节支，降低税务风险；
- d) 创业服务：为意向创业者、创业者、创业组织提供支持和指导的综合性服务；
- e) 人力资源服务：为中小企业在管理和开发人力资源过程中，提供的一系列规范化、专业化服务，以帮助中小企业优化人力资源配置，增强中小企业组织效能；
- f) 技术创新与质量服务：为中小企业提供技术创新和质量提升等服务，以促进企业提高生产效率，实现产品质量的稳定与提升；
- g) 管理咨询服务：通过调研发现并确认制约中小企业管理、发展和经营活动的关键问题，提供相应的解决方案，并通过培训、指导实施或运用技术手段，帮助中小企业解决相关问题而进行的服务；
- h) 市场营销服务：为中小企业提供稳定市场渠道、品牌培育、营销网络建立与电子商务应用等服务，以帮助企业拓宽销售渠道，提升市场份额；
- i) 法律服务：为中小企业提供法律咨询、合同审查、争议解决、合规管理以及诉讼代理等支撑服务，帮助中小企业依法合规经营，减少法律风险；
- j) 知识产权服务：为中小企业提供专利、商标、著作权等知识产权的申请、维护、保护、交易等全方位、专业化的技术服务，以促进企业创新发展，增强市场竞争力；
- k) 公共关系服务：为中小企业提供制定公共关系策略、品牌传播策略、建立舆论危机管理及社会责任等服务，以帮助中小企业有效地管理和提升其公共形象；
- l) 数智化服务：为中小企业提供信息化建设规划、软件开发、云计算与大数据、信息安全、数字化转型等服务，利用现代信息技术改造生产流程，推动企业数字化、智能化升级。

中小企业专家志愿服务项目的具体服务内容见附录 A。

6 服务流程

6.1 需求采集及分析

6.1.1 中小企业专家志愿服务管理机构可通过问卷调查、访谈、研讨会等形式，广泛收集中小企业面临的问题和实际需求。

6.1.2 中小企业专家志愿服务管理机构应组织人员对收集的需求信息进行系统性的分类与整理工作。

6.1.3 中小企业专家志愿服务管理机构应根据需求的紧迫性、普遍性及可实施性，对各类需求进行优先级排序，为后续资源调配提供依据。

6.2 确定服务对象

中小企业专家志愿服务管理机构应对采集的服务需求进行分析，初步确定服务对象，登记志愿服务需求申请单位信息，对志愿服务需求申请单位信息进行核实登记，经审核确认为服务对象后，与服务对象确认服务时间、服务内容等基本要素。

6.3 专家资源匹配

6.3.1 中小企业专家志愿服务管理机构应提前建立涵盖中小企业服务各领域的专家库，包括但不限于高校及科研院所学者、行业领域专家、优秀企业家等。

6.3.2 应根据中小企业的的需求类型和优先级，从专家库中挑选适合的志愿服务专家进行精准匹配。匹配过程须充分考虑专家的专业领域、服务案例、时间安排等因素。

6.3.3 应组织志愿服务专家与服务对象进行初步沟通，明确服务内容、时间节点、预期成果等，促使双方达成一致。

6.4 开展项目调研

在正式提供服务前，志愿服务专家应深入中小企业内部进行实地调研，以更全面地了解其运营状况和问题根源。志愿服务专家调研工作包括但不限于以下内容：

- a) 根据服务对象委托的服务事项，对服务对象提供的材料进行梳理和分析，收集所需的资料和信息；
- b) 通过访谈、座谈、问卷等方式对服务对象进行详细调研，并做好调研记录；
- c) 基于调研收集的数据，进行整理分析，识别核心问题，为后续服务方案设计提供数据支持。

6.5 服务方案制定与确认

6.5.1 志愿服务专家应根据服务对象的目标需求和详细调研情况，制定服务方案，并以书面形式提交至服务对象，并经服务对象确认。

6.5.2 服务对象确认后，志愿服务专家应按照服务方案开始提供对应服务。

6.6 服务实施指导

志愿服务专家应按照服务方案设计的内容、方法和进程，编制实施计划并指导实施和培训，发现偏差应及时调整和修订。有修订时应更新计划。实施指导包括但不限于以下内容：

- a) 与企业沟通服务方案，使企业了解设计思路、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；
- d) 达成预定目标时，进行综合评价和总结，提交总结报告。

6.7 服务质量控制

6.7.1 志愿服务专家应定期主动向中小企业专家志愿服务管理机构上报企业服务进展情况。

6.7.2 志愿服务专家应及时整理和分析服务实施过程中形成的数据和资料。

6.7.3 志愿服务专家应按时将志愿服务阶段性成果提交至志愿服务专家信息管理平台。

6.7.4 中小企业专家志愿服务管理机构应制定相应的制度和预防措施，对志愿服务专家的服务过程和质量进行跟踪和管控，及时处置并反馈服务过程中存在的问题。

6.8 服务效果评价与反馈

6.8.1 中小企业专家志愿服务管理机构应通过问卷调查、访谈等方式，收集中小企业对专家志愿服务的满意度评价。由志愿服务专家和服务对象共同评估服务结果，记录服务效果和改进建议。

6.8.2 中小企业专家志愿服务管理机构应根据服务评估结果，不断优化服务流程，丰富完善专家库资源，提升服务质量。

7 志愿服务专家管理

7.1 招募

- 7.1.1 应根据中小企业公共服务工作需要，组织开展经常性和应急性招募。
- 7.1.2 应通过社交媒体、网络平台或现场等方式，发布志愿服务专家招募需求。
- 7.1.3 申请人可通过线上及线下等多种渠道进行报名，经审核通过后，参加面试选拔。
- 7.1.4 中小企业专家志愿服务管理机构应在核实申请人的基本情况以及考察申请人专业知识和技能实际情况后，确定面试人员的选拔结论。
- 7.1.5 志愿服务专家应满足包括但不限于以下要求：
- 具备良好的职业道德和操守，遵纪守法、秉公办事、客观公正、诚实守信；
 - 遵守保密原则，保守企业商业秘密；
 - 具备良好的身体和心理素质，能胜任面向中小企业公共服务的相关工作内容；
 - 具备较强的服务意识，热爱中小企业公共服务工作，并服从中小企业专家志愿服务管理机构安排；
 - 对服务项目所属专业具有丰富的理论知识和实践经验，具有完成服务的能力。
- 各服务项目志愿服务专家专业技能要求见附录 B。

7.2 注册

中小企业专家志愿服务管理机构应建立志愿服务专家注册登记制度，建立和维护专家数据库，包括但不限于专家姓名、联系方式、专业背景、工作经历、学术成就、技能证书、志愿服务意向和擅长领域等。

7.3 过程管理

中小企业专家志愿服务管理机构可根据志愿服务专家参与志愿服务的活动情况，通过志愿服务专家信息管理平台或其他方式，如实记录志愿服务专家的服务时间、服务内容、服务评价、表彰奖励等信息，建立志愿服务专家服务工作台账，并长期妥善保存。

7.4 评价

- 7.4.1 中小企业专家志愿服务管理机构应建立专家志愿服务评价指标（见附录 C），包括但不限于专家综合能力、服务执行、服务质量以及服务成果等评价内容。
- 7.4.2 中小企业专家志愿服务管理机构应根据评价结果制定激励措施，以促进专家持续提升服务水平。
- 7.4.3 中小企业专家志愿服务管理机构每年度对志愿服务专家进行服务综合评价，评选出年度优秀志愿服务专家，并通过以下形式对优秀志愿服务专家给予表彰奖励：
- 将志愿服务专家的表现和工作成绩，在相关网站进行宣传与推介；
 - 给予专家荣誉称号；
 - 设立专家奖励资金；
 - 对在志愿服务活动中作出突出贡献的专家优先推荐参加其他相关评选和表彰。

7.5 退出

- 7.5.1 志愿服务专家因个人原因或年龄满 70 周岁可提出退出申请，中小企业专家志愿服务管理机构确认信息后办理退出手续。

7.5.2 对违反中小企业专家志愿服务规章制度、两年内不参加志愿活动的志愿服务专家，中小企业专家志愿服务管理机构可对其进行劝退。

7.5.3 利用志愿服务专家身份在社会上做出与志愿服务专家身份不符、有损中小企业公共服务专家形象的，中小企业专家志愿服务管理机构应取消其志愿服务专家资格。

附 录 A
(规范性)
中小企业专家志愿服务内容

A.1 政策资讯服务

政策资讯服务的内容应包括但不限于：

- a) 为中小企业提供生产经营、政策扶持、产业发展等方面的法律法规和政策等方面的信息查询与咨询服务；
- b) 对国家、省、市、区县等各级政府发布的与中小企业发展相关的政策文件进行解读，包括但不限于财政支持、税收优惠、融资便利、技术创新、劳务用工等方面的政策；
- c) 为中小企业提供各类政务办理指南、流程指引等申报指导服务；
- d) 为中小企业提供创新支持服务资源信息的查询与咨询服务；
- e) 为中小企业提供企业基础信息、产品经营信息和服务信用信息查询与咨询服务；
- f) 为中小企业提供中小企业服务机构、服务专家、服务类别等信息的查询与咨询服务。

A.2 投融资服务

投融资服务的内容应包括但不限于：

- a) 根据企业的发展战略和资金需求，评估企业的融资需求，制定详细可行的融资规划；
- b) 帮助企业识别并接触多种融资渠道，并为企业提供融资渠道选择建议；
- c) 帮助企业合理规划融资所得的资金用途，提升资金的利用效率；
- d) 为企业提供投资机会分析，包括市场分析、回报率评估、风险管理等，助力企业进行科学的投资决策；
- e) 帮助企业建立和维护与潜在投资者的良好关系，以增强投资者信心。

A.3 财税服务

财税服务的内容应包括但不限于：

- a) 按照国家会计准则和相关法律法规，为企业提供日常账务处理、会计报表编制、年度审计等服务；
- b) 对企业的财务状况进行全面评估，识别企业潜在的财务风险和问题，为企业提供定制化的财务解决方案和改进建议；
- c) 协助企业建立全面的成本控制与预算管理，包括但不限于成本预算编制、成本分析、成本控制措施制定与执行等；
- d) 分析企业的税务结构，识别税务风险和优化空间，提出合理的税务筹划方案；
- e) 帮助企业建立健全税务合规管理体系，并提供税务审计支持，降低税务风险；
- f) 针对企业财务管理人员，提供财务知识、税务政策、软件应用等方面的培训。

A.4 创业服务

创业服务的内容应包括但不限于：

- a) 提供创业信息咨询、政策解读、项目分析、问题解答、开业指导等服务；
- b) 根据创业过程的阶段特点，为创业者提供指导等服务；
- c) 为创业者提供创业补贴政策推介、融资渠道分析、融资计划制定、投资者关系管理等服务；

- d) 协助创业者对创业项目进行全面诊断，识别潜在问题并提供改进建议，增强项目的可行性；
- e) 为创业者提供开展创业培训和创业模拟实训等服务。

A.5 人力资源服务

人力资源服务的内容应包括但不限于：

- a) 根据企业的发展战略和业务需求，制定中长期的人力资源规划，实施职务分析和职能评价，设计清晰的企业岗位和职位体系，帮助企业拓展多样化的招聘渠道；
- b) 梳理企业的业务需求和员工技能现状，进行全面的培训需求分析，确定需要提升的核心技能和知识领域；
- c) 帮助企业建立科学的绩效管理体系，包括目标设定、绩效评估、反馈机制等，实现绩效管理过程的公平性和透明度；
- d) 帮助企业建立有效的员工关系管理体系，制定员工沟通政策，处理员工投诉与纠纷等；
- e) 为企业设计合理的薪酬结构和员工福利计划，有效激励员工，促进企业目标的实现。

A.6 技术创新与质量服务

技术创新与质量服务的内容应包括但不限于：

- a) 根据企业生产过程中的实际问题，提供深入的技术诊断，给出可行的解决方案；
- b) 对企业现有的生产工艺、流程或产品，识别出改进点并提出技术改进方案；
- c) 协助企业制定新产品研发计划，提供从产品设计、样品制作到试生产的全程技术支持；
- d) 提供研发项目的规划与管理支持，保证研发项目按时、按质完成，包括进度控制、资源分配、风险管理等；
- e) 提供专业的产品质量检测与认证服务，协助企业完成各类质量认证，推动企业产品符合相关标准要求；
- f) 指导企业构建有效的质量管理体系，组织企业定期开展测量、分析和评价，识别问题并持续改进；
- g) 组织专业化的技术创新和质量培训课程，提升企业员工的技术操作能力和质量管理水平。

A.7 管理咨询服务

管理咨询服务的内容应包括但不限于：

- a) 帮助企业设计适合企业发展阶段的组织架构，明确各部门职能和职责，提升企业内部协作效率，以支持企业的长期发展；
- b) 对企业的管理流程进行全面审查，发现和消除冗余环节，优化工作流程，促进各部门之间的工作衔接顺畅，提高企业运营效率；
- c) 帮助企业建立和培育符合企业发展战略的企业文化，增强员工凝聚力和归属感，提升整体工作积极性和效率；
- d) 为企业管理层提供专业的管理技能培训，包括领导力提升、决策分析、团队管理等方面，帮助管理层适应企业快速发展的需求；
- e) 为企业制定中长期发展战略，包括企业的愿景、使命、核心竞争力的确立，以及业务拓展方向的确定；
- f) 帮助企业建立供应商评估和管理体系，引导企业加强供应商资质审核、信用管理和绩效评价，提升企业供应链管理能力和。

A.8 市场营销服务

市场营销服务的内容应包括但不限于：

- a) 帮助企业制定品牌战略，明确品牌定位、识别竞争优势和劣势，为企业品牌发展提供策略建议；
- b) 协助企业收集和分析目标市场的消费者行为、需求变化、竞争状况和市场趋势，为企业制定市场策略提供数据支持；
- c) 帮助企业进行市场定位和细分，确定目标市场和客户群体，制定针对性的营销策略，合理规划营销网络布局；
- d) 帮助企业制定产品策略，并根据市场和竞争对手情况，制定合理的产品定价策略；
- e) 根据产品特点和市场需求，为企业建立多样化的销售渠道，定期评估渠道效果，优化渠道结构；
- f) 为企业构建完善的客户服务体系，制定有效的客户关系管理策略，帮助企业建立有效的客户反馈系统；
- g) 协助企业组建高效的营销团队，提供营销技能与知识培训，提升企业营销团队的专业素养和业务能力。

A.9 法律服务

法律服务的内容应包括但不限于：

- a) 为企业提供日常经营活动中的法律咨询服务，包括合同审核、劳动纠纷、商业谈判等；
- b) 在企业面临法律纠纷时，提供调解、仲裁或诉讼支持，帮助企业尽快解决争端，减少可能的损失；
- c) 全面评估企业在日常运营中可能面临的合规风险，包括税务、环境、劳动、反垄断等领域，识别潜在的法律风险点；
- d) 为企业管理层和员工提供合规培训，宣贯相关法律法规和合规政策，提高企业人员的法律意识和合规性操作能力。

A.10 知识产权服务

知识产权服务的内容应包括但不限于：

- a) 为中小企业提供知识产权检索分析、数据库建设等信息服务；
- b) 为中小企业提供专利信息检索、预警、申请、转让、侵权诉讼，新产品和新技术研发专利导航，以及商标注册、版权登记、软件著作权申请等代理服务；
- c) 为中小企业提供知识产权与标准化融合创新服务，推动企业专利技术转化为标准，帮助企业实现专利成果转化应用；
- d) 提供知识产权优化、技术评价、法律风险评价、产业化经济价值评价、投资价值评估等知识产权评估服务；
- e) 提供企业知识产权管理体系建设咨询服务，以及第三方评价服务。

A.11 公共关系服务

公共关系服务的内容应包括但不限于：

- a) 帮助企业建立和维护与各类媒体的良好关系，策划并执行各类媒体活动，为企业提供展示自身实力和形象的平台；

- b) 帮助企业制定品牌传播策略，使目标客户能够准确识别并理解企业的价值主张，提升市场认同感；
- c) 帮助企业建立危机预警体系，实时监测可能对企业造成负面影响各类信息，制定科学合理的应对策略和预案；
- d) 根据企业特点和社会需求，策划并执行各类社会责任项目，展现企业的社会责任感；
- e) 为企业提供日常公共关系工作的指导和培训服务。

A.12 数智化服务

数智化服务的内容应包括但不限于：

- a) 对企业现有的信息技术基础设施进行评估，识别存在的问题和改进空间，制定符合企业需求的信息化基础设施建设规划；
- b) 针对中小企业生产制造环节，提供智能制造解决方案，帮助中小企业实现生产过程的自动化、智能化和精益化管理；
- c) 为企业提供业务应用系统开发与集成服务，整合企业内部的各类资源，帮助企业实现业务流程的自动化、信息资源的共享与优化；
- d) 根据企业的行业特点和发展目标，制定全面的数字化转型战略，包括转型目标、实施路径、技术选择等；
- e) 为企业提供数据决策支持服务，利用大数据、人工智能等新一代信息技术，为企业构建智能化的预测、预警和决策模型，支持科学决策。

附录 B

(规范性)

志愿服务专家专业技能要求

B.1 政策资讯服务专家专业技能要求

政策资讯服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 熟悉国家及地方政府发布的各类政策、法规、条例及指导文件，特别是与企业发展、补贴资助、税收优惠等相关的政策；
- b) 掌握政策变化的最新动态和趋势，能够及时更新解读内容，保证信息的准确性和时效性；
- c) 了解各类资助、补贴、奖励和认证的申报要求，包括所需材料、申报条件和审核程序；
- d) 能根据企业的实际情况制定申报策略，提供量身定制的申报方案；
- e) 精通专长领域内的信息搜集、整理以及分析等工作，能高效处理各类复杂信息，以快速响应企业信息需求；
- f) 具备熟练运用现代信息技术工具和平台来进行信息管理的能力。

B.2 投融资服务专家专业技能要求

投融资服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备深厚的金融理论基础，熟悉各种融资工具和投资策略；
- b) 具备投融资项目的评估能力；
- c) 能综合运用投资、金融工具，制定投融资技术方案；
- d) 了解各种投融资渠道，熟悉不同投融资工具。

B.3 财税服务专家专业技能要求

财税服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备扎实的会计、财务管理、税务等专业知识，熟悉国内外财税政策法规，能够准确理解和应用相关法规条款；
- b) 具备高级会计师、注册会计师、注册税务师等专业资质认证；
- c) 能熟练运用财务报表分析、成本控制、预算管理等工具，为企业提供精准的财务分析和决策支持；
- d) 具备税务筹划能力，能够为企业设计合理的税务方案，包括税收减免、税收优惠政策的利用，优化税务结构；
- e) 能够识别和分析财务风险，如流动性风险、信用风险、市场风险等，制定相应的风险控制措施。

B.4 创业服务专家专业技能要求

创业服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备创业经验和创业理论知识，能够提供实用的创业指导；
- b) 熟悉市场需求、竞争分析和商业模式设计；
- c) 能够对创业项目进行评估，提供可行性分析和改进建议；
- d) 擅长撰写商业计划书和制定市场策略，帮助企业获得投资和资源支持；
- e) 能够与创业者、投资人、合作伙伴等进行有效沟通，协调各方资源和利益；

- f) 能够为创业者提供心理支持和激励，提供有效的激励措施，帮助创业者提升团队士气和工作效率。

B.5 人力资源服务专家专业技能要求

人力资源服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 熟悉人力资源管理的基本理论，了解人力资源行业最佳实践，能够通过优化企业人力资源管理流程，增强企业人力资源管理体系竞争力；
- b) 擅长设计和管理企业薪酬结构和福利计划；
- c) 能够根据企业需求和岗位特点，制定有效的招聘策略和计划；
- d) 能够设计和实施科学的绩效评估体系，根据绩效评估结果制定具体的改进计划和支持措施；
- e) 具备开发培训课程的能力，能够通过调查和分析识别企业员工的培训需求，制定针对性的培训计划；
- f) 能够提出创新的人力资源管理和培训方案，推动企业的人才管理和员工发展；
- g) 能够帮助企业建立良好的员工劳动关系管理机制，预防和处理劳动纠纷，维护和谐的劳动关系。

B.6 技术创新与质量服务专家专业技能要求

技术创新与质量服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备质量咨询、标准研制、认证辅导、计量检测等专业化服务能力；
- b) 了解所服务领域的技术标准、规范和最佳实践，跟踪和理解行业内的技术发展趋势和前沿技术，熟悉各种技术工具、软件和方法；
- c) 具备设计技术解决方案的能力，能够根据企业的技术需求提出有效的技术建议；
- d) 理解企业的业务需求和市场环境、了解研发流程、熟悉将研发成果转化为实际产品或应用的过程；
- e) 具备技术分析与解决问题的能力，能够对现有技术进行评估，分析技术的优缺点、应用效果以及改进空间；
- f) 具备研发支持能力，擅长撰写技术文档、能够管理研发项目，包括制定项目计划、协调团队工作、控制项目进度和预算等；
- g) 熟悉并理解质量管理体系的要求和流程，能够帮助企业建立和维护有效的质量管理体系；
- h) 精通质量控制方法和工具，能够帮助企业实施有效的质量控制措施。

B.7 管理咨询服务专家专业技能要求

管理咨询服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 熟悉不同企业的业务流程、运营模式和管理体系；
- b) 了解不同的企业管理实践和方法，包括项目管理、变革管理、绩效管理；
- c) 了解企业战略管理理论，熟悉战略制定流程，包括目标设定、战略选择、战略实施和评估等；
- d) 具备深入的战略分析能力，能够识别企业的战略机会、挑战和优势；
- e) 能够制定符合企业目标的战略计划，提出切实可行的战略建议；
- f) 能够制定和实施企业变革策略，帮助企业顺利进行组织变革和业务调整，擅长企业内部管理结构优化、流程改进和绩效管理。

B.8 市场营销服务专家专业技能要求

市场营销服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备市场研究能力，能够辅导企业进行深入的市场细分、目标市场定位及竞争分析；
- b) 熟悉品牌战略制定，包括品牌定位、品牌价值主张、目标市场识别等；
- c) 能够制定品牌传播计划，选择合适的传播渠道，进行品牌宣传和推广；
- d) 能够制定营销策略和计划，包括产品推广、促销活动、广告宣传等；
- e) 熟悉数字营销工具和技术，了解线上营销活动的策划与执行；
- f) 能够设计和实施渠道策略，选择和管理销售渠道，优化渠道结构和效能。

B.9 法律服务专家专业技能要求

法律服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备法律职业资格证书，拥有丰富的法律实务经验和扎实的法律基础知识；
- b) 具备处理法律争议的能力，包括谈判、调解、仲裁和诉讼，保护企业的合法权益；
- c) 了解企业运营中的法律合规要求，能够进行合规审查和改进建议；
- d) 能够对企业进行合规风险评估，识别和分析潜在的法律风险，提出风险控制建议；
- e) 能够建立和维护合规监控机制，定期检查企业的合规情况。

B.10 知识产权服务专家专业技能要求

知识产权服务专家的专业技能要求，应满足 DB37/T 4293 的要求。

B.11 公共关系服务专家专业技能要求

公共关系服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 熟悉媒体关系管理的基本原则和技巧，了解各类媒体特点、运作机制和传播规律；
- b) 具备危机预警系统设计和维护的能力，熟悉危机公关的基本理论、流程和案例，掌握危机公关的沟通技巧和媒体应对策略；
- c) 熟悉社会责任项目的策划、执行和评估流程，了解国内外社会责任标准和评价体系；
- d) 熟悉公共关系学的基本理论和核心内容，具备公共关系指导和培训的能力。

B.12 数智化服务专家专业技能要求

数智化服务专家的专业技能要求，应包括但不限于：

- a) 具备丰富的信息化管理实践经验和案例积累，熟悉某一行业领域的业务特点和信息化系统需求，能够提出合理化解决建议；
- b) 了解信息技术基础设施建设，深刻理解技术发展趋势和应用场景，能够提供信息系统的规划、实施和维护服务；
- c) 熟悉数字化技术的应用，包括智能制造、数据分析和业务流程数字化等；
- d) 了解数字化转型的概念、意义、目标和路径，熟悉企业数字化转型的方法论和最佳实践；
- e) 能够为企业制定切实可行的数字化转型策略和方案。

附 录 C
(规范性)
专家志愿服务评价指标

C.1 评价原则

C.1.1 应保障评价过程中规范、程序及方法的系统化、制度化和常态化，及时评价与反馈，并适时动态调整。

C.1.2 应保障评价的稳定性和有效性，能够真实反映中小企业专家志愿服务实际情况。

C.1.3 应保障中小企业专家志愿服务评价工作的公平、公正、公开、透明。

C.2 评价对象

开展中小企业服务的志愿服务专家或其他志愿服务主体。

C.3 评价方式

C.3.1 文献法：收集人员档案、制度文本、日常工作记录、服务档案等信息。

C.3.2 观察法：现场观察服务环境、服务内容、服务方法，以及服务人员与服务对象的互动等。

C.3.3 问卷法：按照取样比例，收集服务对象满意度和服务成果等信息。

C.3.4 访谈法：按照访谈提纲，与服务对象以及被评价的志愿服务专家进行深度访谈。

C.4 评价指标

专家志愿服务评价指标由一级指标、二级指标和三级指标构成。一级指标包括专家综合能力、服务执行、服务质量以及服务成果四大类。每类一级指标分别由若干二级指标组成，每类二级指标分别由若干三级指标组成，具体指标和分值设定见表C.1。

表C.1 专家志愿服务评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	最高分值
专家综合能力 (28分)	专业知识与技能 (19分)	专业知识水平	专家在服务过程中展现的专业知识的深度和广度	6.0分
		技术技能熟练度	专家在实际操作中的技能水平和执行效果	6.0分
		问题解决能力	专家解决中小企业问题的能力 and 效果	4.0分
		沟通协作能力	评价专家与企业的沟通效果及团队协作表现	3.0分
	职业道德 (9分)	诚实守信	实事求是，诚信服务，不弄虚作假	3.0分
		公正奉献	专家具有奉献精神，对所有服务对象一视同仁、公平公正	3.0分
		遵守秘密	遵守保密原则，严格保守企业商业秘密和信息	3.0分

表C.1 专家志愿服务评价指标(续)

服务执行 (22分)	服务过程管理 (14分)	任务执行情况	专家是否按计划执行服务任务, 遵守服务流程	7.0分
		服务过程记录	专家是否按要求编制服务过程文档和报告, 内容是否全面、准确	7.0分
	时间管理 (8分)	时间安排合理性	专家对服务时间的安排是否合理, 有效利用时间	4.0分
		准时性与守时性	专家是否能够按时完成任务, 遵守时间安排	4.0分
服务质量 (21分)	服务态度 (10分)	工作态度	评价专家在服务中的积极性、责任心和主动性	6.0分
		服务礼仪	评价专家在服务过程是否礼貌友好、着装得体, 举止文明	4.0分
	服务建议与改进 (11分)	建议反馈	企业对专家服务的改进建议和意见	7.0分
		专家持续改进	专家对反馈意见的接受和改进的表现	4.0分
服务成果 (29分)	服务企业数量 (6分)	年度服务企业增长数量	评价专家年度服务企业数量增长情况	6.0分
	服务频次 (6分)	同一家企业服务频次	评价同一家企业年度接受同一服务项目的频次	6.0分
	企业满意度 (8分)	服务过程满意度	企业对专家服务过程的满意度, 包括沟通、态度等方面	4.0分
		服务结果满意度	企业对服务结果的满意度, 包括问题解决、效果实现等	4.0分
	企业服务收益 (9分)	服务成功采用	评价企业获得的服务成效、服务收益实现情况	5.0分
		服务的持续影响	专家服务对企业长期发展的影响	4.0分
总分				100分

C.5 评分计算

C.5.1 评价采用打分方法, 满分为100分。评价人员按照表C.1规定的评分标准, 对各项三级指标进行逐项打分, 将各项三级指标分数求和后, 得出评价总分值。

C.5.2 评价人员根据总分值, 确定专家志愿服务评价等级。

C.6 评价结果

根据专家志愿服务评价总分值, 将专家志愿服务水平划分为五个等级, 分别为优秀、良好、一般、合格、不合格, 具体划分见表C.2。

表C.2 评价分数等级划分表

总分值	等级
$90.0 \text{分} \leq F \leq 100 \text{分}$	优秀
$80.0 \text{分} \leq F < 90.0 \text{分}$	良好
$70.0 \text{分} \leq F < 80.0 \text{分}$	一般
$60.0 \text{分} \leq F < 70.0 \text{分}$	合格
$F < 60.0 \text{分}$	不合格

注：F表示分值。

参考文献

- [1] GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范
 - [2] MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语
 - [3] DB37/T 4579-2023 科技型中小企业科技创新服务规范
 - [4] 工业和信息化部中小企业发展促进中心中小企业志愿服务专家管理办法（试行）
-