

TB/T

中国技术市场协会 团体标准

T/TMAC-002-2017

科技大市场运营服务规范

Service specification for large market of science and technology

2017-12-8 发布

2018-03-01 实施

中国技术市场协会
浙江伍一技术股份有限公司

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构编写》给出的规则起草。

本标准由中国技术市场协会提出并归口。

本标准起草单位：浙江伍一技术股份有限公司，北京中云博瑞科技发展有限公司、中国航空工业集团公司、浙江省技术市场促进会、中国电子科技集团公司信息科学研究院.....

本标准主要起草人：谢英俊、张晓凌、王兵、王学锋、陈聪聪、朱娜、张诚铭、罗成、侯方达、宋弘、李孟.....

目录

前 言.....	1
1 范围.....	5
2 规范性引用文件.....	5
3 术语和定义.....	5
3.1 与科技大市场有关的术语.....	5
3.1.1.....	5
3.1.2.....	5
3.1.3.....	6
3.1.5.....	6
3.1.6.....	6
3.1.7.....	6
3.1.8.....	6
3.2 与技术交易有关的术语.....	6
3.2.1.....	6
3.2.2.....	7
3.2.3.....	7
4 基本要求.....	7
4.1 科技大市场运营机构.....	7
4.1.1 科技大市场的运营机构应是根据国家相关规定成立的法人主体。.....	7
4.1.2 科技大市场的运营机构应是具有与其服务范围相适应的运营管理人员和服务人员。.....	7
4.1.3 科技大市场的运营机构应建立线上线下服务平台和服务渠道。.....	7
4.1.4 科技大市场的运营机构应组建专家队伍。.....	7
4.2 入驻机构.....	7
4.2.1 机构入住条件.....	8
4.2.2 中介机构服务要求.....	8
4.3 服务大厅.....	8
4.3.1 科技大市场应具有固定的服务大厅、服务设备。.....	8
4.3.2 服务大厅应设置服务标识、配备服务人员及必要的服务设施。.....	8
4.4 网络平台.....	8
4.5 技术交易服务系统.....	8
4.5.1 前台系统.....	9
4.5.2 后台系统.....	9
4.5.3 信息资源库系统.....	9
4.6 科技大市场运营服务体系.....	9
4.6.1 运营工作网络.....	9
4.6.2 运营服务要求.....	9
4.7 科技大市场运营管理制度.....	9
4.7.1 科技大市场运营服务应包括以下管理制度：.....	9

4.7.2 网络平台运维管理应包括以下规制：	10
5. 技术交易展示平台	10
5.1 展示服务	10
5.1.1 展示服务内容	10
5.1.2 展示服务要求	10
5.1.3 展会服务流程	11
5.2 路演服务	11
5.2.1 路演服务内容	11
5.2.2 路演服务要求	11
5.2.3 路演服务流程	12
6. 技术交易服务平台	12
6.1 技术交易拍卖服务	12
6.1.1 成果拍卖服务内容	12
6.1.2 成果拍卖服务要求	13
6.1.3 成果拍卖服务流程	13
6.2 技术需求竞价服务	13
6.2.1 技术需求竞价服务内容	13
6.2.2 技术需求竞价服务要求	14
6.2.3 需求竞价交易服务流程	14
6.3 挂牌交易服务	15
6.3.1 挂牌交易服务内容	15
6.3.2 挂牌交易服务要求	15
6.3.3 交易公示服务	16
6.3.4 挂牌交易服务流程	17
6.4 在线交易服务	18
6.4.1 在线交易服务内容	18
6.4.2 在线交易服务流程	18
6.5 在线交易结算	18
6.5.1 在线交易结算服务内容	18
6.5.2 交易结算服务要求	19
6.5.3 在线交易结算服务流程	19
7. 资源共享服务平台	19
7.1 仪器设备共享服务	19
7.2 众创空间服务	20
8. 科技服务平台	21
8.1 技术评价服务	21
8.2 企业诊断服务	22
8.3 知识产权运营服务	23
9. 合作交流平台	25
9.1 人才培养服务	25

9.2 军转民服务.....	27
9.3 民参军服务.....	29
9.3 新媒体服务.....	30
10. 网络服务平台.....	31
10.1 运营服务内容.....	31
10.2 运营服务要求.....	32
10.3 运营服务流程.....	33
11. 投诉处理、监督与评价.....	34
11.1 投诉处理.....	34
11.2 监督.....	34
11.3 评价.....	34
11.4 服务改进.....	34
参 考 文 献.....	36
附录 A 拍卖流程（略）.....	37
附录 B: 竞价流程（略）.....	37
附录 C: 挂牌交易流程（略）.....	38
附录 D: 交易公示申请表（略）.....	38
附录 E: 挂牌交易基本信息表（略）.....	38
附录 F: 科技服务机构评价指标权重（略）.....	38
附录 H 技术转移经理人培养体系（略）.....	38
附录 I: 科技大市场签约技术转移经理人培训课程（略）.....	38
附录 J: 国际注册技术转移经理人（RTTP）培训课程（略）.....	38

1 范围

本标准规定了科技大市场的术语和定义，运营服务原则，基本要求（运营服务机构、运营管理制度、运营服务体系）、线上线下服务（展示、交易、共享、服务、交流）、网络平台服务、数据交换规则、服务评价与改进、附录和参考文献。

本标准适用于科技大市场的运营管理和技术交易服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19013-2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

中发〔2015〕8号 中共中央国务院关于深化体制机制改革加快实施创新驱动发展战略的若干意见

国发〔2016〕16号 实施〈中华人民共和国促进科技成果转化法〉若干规定

浙政办发〔2015〕96号 浙江省人民政府办公厅关于进一步加强技术市场体系建设促进科技成果转化产业化的意见

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1 与科技大市场有关的术语

3.1.1

科技大市场 Technology Resources Market

科技大市场依托先进网络平台的电子商务手段，集“展示、交易、服务、共享、交流”五位一体、线上线下融合、集聚成果、资金、人才、服务、政策等创新要素，为技术转移供方、需方和服务方提供洽谈对接、洽谈管理、交易公证、技术交付、款项支付等全流程服务的技术交易市场。

3.1.2

展示服务 display service

科技大市场通过网络平台线上线下有机结合，对科技成果展示和项目路演组织实施及技术交易大数据发布等服务的行为。

3.1.3

交易服务 transaction service

为技术、成果、产品、能力等的买卖、竞价及结算提供线上线下服务行为。

3.1.5

共享服务 sharing platform service

科技大市场集聚众创空间、仪器设备、数据信息、专家人才等科技资源，提供线上线下服务的行为。

3.1.6

交流服务 communication service

科技大市场举办国内、国际合作、组织专业论坛、人才培养、科普活动、新闻发布等线上线下的行为。

3.1.7

科技服务 intermediary service

科技大市场提供技术咨询、代理申报、技术评价、企业诊断、知识产权运营、技术投融资等线上线下服务的行为。

3.1.8

工作体系 Working system

科技大市场连接各类创新主体、技术转移服务机构的省域、市域、县域网络，集聚成果、资金、人才、服务、政策等创新要素，提供线上线下融合服务的技术交易工作系统。

3.2 与技术交易有关的术语

3.2.1

技术交易线上平台 Technology Exchange service platform

为技术开发、技术转让、技术咨询、技术服务提供的包括在线交易、在线交易、在线评价、在线咨询、在线培训、在线检测和大数据分析等功能计算机软件服务系统

3.2.2

竞价交易 Competitive price transaction

在科技大市场组织下，通过在线竞价交易系统发布技术成果、技术难题、技术产品的主要属性和价格等要约信息，由符合资格的注册会员自主加价或减价，按照“价格优先”的原则，在规定时间内以最高买价或最低卖价成交，并签订技术交易合同，按合同约定进行实物交收的行为。

3.2.3

电子数据交换 Electronic Data Interchange

将技术交易数据进行结构化处理，按规定的报文数据传输格式，进行数据交换的软件系统。

4 基本要求

科技大市场运营服务应按照专业化、信息化、国际化标准，提供全过程、全要素、全方位技术服务。以专业化的要求，提高服务竞争力；以互联网信息化平台的标准与效率，拓展服务内容、规范服务流程、创新服务模式；以国际化的要求，提供全过程、全链条、全方位服务，为技术供方、需方、交易服务方提供共性服务。

4.1 科技大市场运营机构

4.1.1 科技大市场的运营机构应是根据国家相关规定成立的法人主体。

4.1.2 科技大市场的运营机构应是具有与其服务范围相适应的运营管理人员和服务人员。

4.1.3 科技大市场的运营机构应建立线上线下服务平台和服务渠道。

4.1.4 科技大市场的运营机构应组建专家队伍。

4.2 入驻机构

4.2.1 机构入住条件

科技大市场应根据技术交易的全过程、全链条、全方位服务需求，集聚优秀科技服务机构入驻，包括：

- a) 技术转移中心、知识产权服务机构、技术交易所、产权交易所等技术交易服务机构；
- b) 专利事务所、会计师事务所、法律事务所等专业咨询机构；
- c) 银行、券商、风投、担保及小额贷款机构等科技金融机构；
- d) 研发设计、技术服务、检验检测等生产性服务机构；
- e) 具有区域产业特色的众创空间、孵化基地等。

4.2.2 中介机构服务要求

- a) 科技服务机构具有独立法人资格、相关专业资质、专业服务能力和资金实力；
- b) 科技服务机构应具备提供专业优质的科技服务能力，在各自的专业领域内经营状况良好，服务业绩明显；
- c) 科技服务机构应具有良好的商业信誉，无不良纪录；
- d) 科技服务机构应具备健全的执业规则以及其他相应的管理制度；
- e) 科技服务机构用于营销宣传的各类资料、信息应合法、真实、可信，应依照法律法规、标准以及行业规范开展服务活动；
- f) 科技服务机构在科技大市场设立窗口，开展各项服务工作应根据业务需要收集和整理相关信息，严格审核信息的合法性、真实性和有效性。对不能接受的委托，应向申请人说明理由，退还其提供的材料。

4.3 服务大厅

4.3.1 科技大市场应具有固定的服务大厅、服务设备。

4.3.2 服务大厅应设置服务标识、配备服务人员及必要的服务设施。

4.4 网络平台

科技大市场应为技术交易的在线展示、交易、共享、服务和交流提供服务器资源，网络资源，存储资源、数据资源和计算资源。

4.5 技术交易服务系统

基于互联网的技术交易服务系统包括前台服务系统、后台管理系统和信息资源库管理系统。

4.5.1 前台系统

服务功能可包括首页网站、会员注册与登录、技术成果、技术需求、技术评价、交易统计、分市场信息等。

4.5.2 后台系统

功能可包括基础平台、会员管理、信息录入、服务管理、专家管理、内容管理、技术管理、专家管理、等。

4.5.3 信息资源库系统

可对技术成果库、技术需求库、高技术交易库等进行增、删、改、查等维护管理。

4.6 科技大市场运营服务体系

4.6.1 运营工作网络

科技大市场运营工作网络应为层级扁平、服务定制、资源共享的全域网状整体系统。包括：

- a) 省域运营中心；
- b) 市域运营中心；
- c) 县域运营中心；

4.6.2 运营服务要求

科技大市场提供技术交易服务的流程应有序、服务节点可跟踪、服务成效可追溯。应遵循以下原则：

- a) 诚实信用原则；
- b) 公平性原则；
- c) 透明度原则；
- d) 保密原则；
- e) 标准化服务原则。

4.7 科技大市场运营管理制度

4.7.1 科技大市场运营服务应包括以下管理制度：

- a) 交易公示制度；
- b) 设备管理制度；

- c) 技术交易统计制度；
- d) 入驻科技服务机构管理制度；
- e) 科技服务评价制度；
- f) 保密保密制度；
- g) 会员登记注册制度。

4.7.2 网络平台运维管理应包括以下规制：

- a) 信息采集规范；
- b) 数据交换标准；
- c) 系统接口协议；
- d) 标准变更管理制度；
- e) 系统运维管理制度。

5. 技术交易展示平台

5.1 展示服务

5.1.1 展示服务内容

- a) 展示大厅服务包括以下几个方面：
 - 科技招商服务；
 - 技术供需对接服务；
 - 科技金融服务；
 - 知识产权服务。
- b) 在线展会服务包括以下内容：
 - 在线对接、咨询、洽谈、交易；
 - 运用先进对技术成果虚拟展示服务。

5.1.2 展示服务要求

科技大市场组织和举办线上线下展会应遵从政府主管部门的指导、监督和检查包括以下：

- a) 应审查参展方的资质和参会项目的真实性和可靠性；
- b) 应负责在线展会的信息安全和数据交换服务；
- c) 参展方提供参会信息，包括与技术产品相关的文字、图片、声音、视频等；参会项目应是国家允许交易的，并具有与有推广应用价值的技术成果及技术产品。

5.1.3 展会服务流程

- a) 展会策划服务应包括以下环节：
 - 确定展会主题
 - 制定展会方案与预算；
 - 成立展会工作小组；
 - 确定展会LOGO，推介项目、展示内容、展板和实物展示布局规划等；
 - （略）
- b) 招展和招商服务应包括以下步骤：
 - 定向征集有潜在合作意向的参会单位；
 - 项目征集；
 - 会刊资料征集与翻译；
 - 展会赞助与广告位营销。
- c) 展会宣传推广可采用以下方式：
 - 联系有关报纸、杂志等刊登广告；
 - 在科技大市场网站和有关网站上发布信息；
 - 设计制作各参展单位的展示区、标牌、广告、展品栏目。
- d) 展示大厅技术成果展示服务应包括以下流程：
 - 参展项目信息整理及数据入库；
 - 签订展示大厅保安、消防协议；
 - 大型活动治安审批申报；
 - 编制参会指南，参展商手册；
 - （略）

5.2 路演服务

5.2.1 路演服务内容

科技大市场定期举办路演服务，包括新闻发布会、产品发布会、项目推介、投融资咨询、创业大赛、项目融资等，通过路演服务，促进科技成果转移转化，推动企业的升级转型。

5.2.2 路演服务要求

- a) 项目方向科技大市场提起路演申请，签订项目路演协议，包括路演时间、项目名称、期望路演对象和条件等内容；
- b) 科技大市场对项目方及其路演成果或技术进行审核，包括知识产权权属等；
- c) 在项目路演之前，科技大市场对路演活动进行宣传推广，吸引客户参加；
- d) 对有特殊要求的项目，科技大市场应按相关条件进行资格审核；

- e) 正式路演前一天，科技大市场提醒报名参与各方路演时间。
- f) 正式路演前一小时，参与应各方检查自己使用的相关设备是否正常；在预定时间进行路演；
- g) 科技大市场保存路演过程中形成的相关资料和系统数据供参与各方回览；
- h) (略)

5.2.3 路演服务流程

- a) 项目方提出路演申请，与科技大市场签订路演申请协议，并提交相关材料；
- b) 科技大市场对路演相关信息进行审核；
- c) 对于审核通过的项目，科技大市场发布路演公告；
- d) 在路演前，对路演活动进行“预热”，宣传推广等活动；
- e) 路演正式举行。

6. 技术交易服务平台

科技大市场技术交易平台应提供在线交易、交易拍卖、竞价交易、挂牌交易和交易公示等服务。

6.1 技术交易拍卖服务

6.1.1 成果拍卖服务内容

技术产权拍卖活动应包括以下内容：

- a) 转让方与拍卖机构、经纪会员或科技大市场签订委托拍卖协议；
- b) 技术产权转让信息发布；
- c) 科技大市场审查核实转让方技术产权转让信息；
- d) 发布技术产权拍卖转让公告；
- e) 对拍卖机构提交的技术产权转让公告、拍卖公告进行审核；
- f) (略)
- g) (略)
- h) 审核技术产权交易合同；
- i) 交易价款结算；
- j) 出具技术产权交易凭证。

6.1.2 成果拍卖服务要求

- a) 科技大市场应为技术产权拍卖提供协调、监督和指导服务，可委托拍卖机构组织技术产权拍卖活动；
- b) 拍卖机构应对拍卖标的是否符合拍卖要求及可能存在的法律风险进行审查，并在拍卖公告中予以披露；
- c) 拍卖机构应在拍卖前向意向受让方说明拍卖实施的规则和要求；
- d) 应公告约定采用的拍卖方式（略）；
- e) 应规定交易保证金缴纳管理办法；
- f) 应提供交易保证金、技术产权交易价款结算账户；

6.1.3 成果拍卖服务流程

科技大市场成果拍卖包括以下内容：

- a) 科技大市场与转让方、拍卖机构签订委托拍卖协议；
- b) 审查核实技术产权转让标的、技术产权转让相关信息等；
- c) 发布拍卖公告，在实施拍卖前，展示拍卖标的物或意向受让方勘察；
- d) 买受人与主持拍卖的拍卖机构签署拍卖成交确认书，签订技术转让合同，办理技术转让有关手续。
- e) （略）
- f) 审核技术转让合同；
- g) 存档拍卖笔录和其他有关材料；
- k) 科技大市场出具技术产权交易凭证。

6.2 技术需求竞价服务

6.2.1 技术需求竞价服务内容

科技大市场需求竞价服务主要包括以下内容：

- a) 科技大市场与需求方签订需求委托服务竞价协议；
- b) 公告技术需求竞价规则；

6.2.2 技术需求竞价服务要求

6.2.2.1 科技大市场应为委托方提供有关需求竞价的业务咨询、文件制作、程序代理、操作培训等服务，处理需求竞价过程中出现的相关问题。

6.2.2.2 科技大市场应对竞价人提交的报名材料进行审核。

6.2.2.3 科技大市场应为指导和督促联合体各方签订联合竞价协议。

6.2.2.4 科技大市场应为竞价人提供报名服务，包括审核报名材料、组织竞价人参加需求竞价活动；

6.2.2.5 （略）

6.2.2.6 技术需求竞价结束后，应出具竞价结果通知书。

6.2.2.7 （略）

6.2.2.9 竞价延时、暂停竞价、重新竞价和临时休市时，应在科技大市场网站首页予以公告。

6.2.3 需求竞价交易服务流程

科技大市场需求竞价交易服务包括网络多次报价、场内报价、一次报价和权重报价方式。

6.2.3.1 网络多次报价服务流程

- a) 科技大市场与需求方签订技术需求委托竞价服务协议；
- b) 科技大市场应对需求竞价文件进行审核；
- c) 科技大市场可组织技术经纪人协助竞卖人制作报名材料、应价文件；
- d) （略）

6.2.3.2 场内书面报价服务流程

场内书面报价流程包括以下环节：

a) 科技大市场为竞卖人办理手续并进行身份验证，竞卖人应在规定的时间和地点自行报价或授权经纪人进行报价；

b) 科技大市场应根据竞价标的具体情况确定应价时间；

c) 应价轮次截止，报出最低有效报价的竞卖人为需求服务方；

d) 应价时间截止，所有竞卖人均未报价的，本次竞价终结，所有竞卖人应按照技术需求竞价文件的规定承担违约责任。

6.2.3.3 一次报价服务流程

一次报价服务包括以下内容：

- a) 竞价人可以自行或者授权经纪人通过技术需求竞价系统进行一次加密报价；
- b) 在规定时间内经家人也难怪向科技大市场提交经密封盖章的报价单；
- c) 报价时段结束，应根据规定确定是否在竞价系统中公示各竞价人的报价；
- d) 需求竞价，报价最低的竞价人为技术需求服务方；价格相同的，报价时间或提交报价单时间在先的竞价人为技术需求服务方。

6.2.3.4 权重报价服务流程（略）

6.3 挂牌交易服务

6.3.1 挂牌交易服务内容

科技大市场挂牌交易主要应包括以下内容：

- a) 转让方向科技大市场提交挂牌申请书；
- b) 应对转让方提交的相关材料进行齐全性和合规性审查；
- c) 应与转让方签订《挂牌委托协议》；
- d) 应登记受让申请信息；
- e) 应确定意向受让方资格和交易形式；
- f) 意向受让方交纳交易保证金；
- g) 组织交易签约；
- h) 交易双方应通过科技大市场会员结算账户进交易服费用结算；
- i) 应出具交易凭证。

6.3.2 挂牌交易服务要求

6.3.2.1 项目方申请挂牌交易，应与科技大市场签订挂牌委托协议；

6.3.2.2 科技大市场应对转让方提交的转让申请登记表及其它材料的真实性、有效性、完整性进行审核。对材料不齐全或不规范的，可要求其补正或补充。对材料不真实或国有技术成果所有权已无效的，不予受理；

6.3.2.3 转让方在科技大市场申请挂牌转让的行为应视为发布技术信息的许可，科技大市场应承担保密义务；

6.2.3.4 意向受让方在信息公告期限内，应向科技大市场提出国有科技成果受让申请，并提交相关材料。（略）

6.3.2.4 拟挂牌项目方应向科技大市场提交以下文件：

- a) 挂牌转让申请书；
- b) 挂牌委托协议；
- c) 知识产权权属证明；
- d) 相关证件

6.3.2.5 受让方及交易方式的确定，可通过以下方式：

- a) 在挂牌期满后，如仅有 1 个符合条件的意向受让方，可通过协议转让方式进行交易；
- b) 挂牌期满后，如征集到两个及以上符合条件的意向受让方，可采取单向竞价、拍卖、招投标等方式确定受让方；

方式确定受让方；

6.3.2.5 挂牌项目出现如下情况影响交易结果事宜的，科技大市场审核后可暂停挂牌或停牌：

- a) 产权纠纷；
- b) 挂牌信息更新修改；
- c) 其他应予以停牌的事宜。
- d) 影响交易事宜消除后 15 个工作日内复牌。

6.3.2.6 挂牌项目不再具备挂牌条件的，科技大市场应终止挂牌交易予以摘牌（略）。

6.3.2.7 科技大市场应在交易结算 5 个工作日内，向交易双方出具知识产权交易凭证。

6.3.3 交易公示服务

科技大市场为国有科研机构、高等院校的技术成果协议转让交易提供公示服务，包括以下内容：

6.3.3.1 委托方与科技大市场运营机构签订公示申请书；

6.3.3.2 委托方通过科技大市场公示平台录入公示信息。包括以下内容：

- a) 公示成果名称、转让方名称、交易方式、拟成交价格、公示日期、公示内容等相关信息；
- b) 科技大市场对公示信息进行审核、发布；

c) 公示期应不少于15日；

d) 公示期间如有个人或法人单位对公示信息有异议，应向科技大市场提供公示异议函以及相关证明材料。科技大市场应及时反馈给委托方，应由委托方进行调查处理；

e) 公示期间如无异议，公示到期结束。

6.3.4 挂牌交易服务流程

科技大市场挂牌交易服务包括以下环节：

a) 转让挂牌申请；

b) 转让形式审查；

a) 签订挂牌转让委托协议；

b) 转让信息挂牌公示；

c) 受让申请登记；

d) 受让资格审核；

e) 交易保证金缴纳；

f) 交易签约组织；

g) 交易签约鉴证；

h) 交易资金结算；

i) 出具交易凭证。

6.4 在线交易服务

6.4.1 在线交易服务内容

由在线交易系统按交易主体分类进行会员注册，包括以下流程：

a) 个人、企业、专家、院校、中介机构、政府部门可通过注册系统录入注册信息，上传身份证件或企业资质证书等文件资料。

b) 企业、专家、院校、中介机构、政府部门在登陆会员后，可点击“科技商城”的“开店申请”，填写并上传相关真实信息并完成提交。

c) 科技大市场管理人员应对用户申请提交的资料进行资质审核确，以确保资质内容的真实性和有效性，审核一般应在资质提交的当天完成：

d) 店铺管理：应包括以下功能：

——会员在开店申请通过后，应根据商品类别上传商品概要、图片、行业、定价等产品基本信息以及相关联系方式；

——应提供留言管理、店铺消息管理以及信息设置；

——应提供需求、成果、人才服务；

——应提供订单管理服务；

——应显示交易记录的收支情况；

6.4.2 在线交易服务流程

a) 买方在线选购技术产品和服务产品，可通过“需求广场”功能模块在线议价、订单确认和在线支付；

b) 在线交易支付的产品交易价款暂存于科技大市场结算账户，买方过户交割完后进行支付确认，科技大市场应根据买方确认信息将交易价款转入卖方账户。

c) 买方可选择在线交易价款支付方式；

d) 在线交易结算服务参见6.5。

6.5 在线交易结算

6.5.1 在线交易结算服务内容

6.5.1.1 科技大市场在银行设立专用结算账户，用于存放注册会员缴纳的交易资金。

6.5.1.2 银行应在专用结算账户下，为交易会员开设二级结算账户，应与交易系统资金账户对应。

6.5.1.3 交易结算系统主要功能（略）：

6.5.2 交易结算服务要求

科技大市场交易结算系统应为交易会员提供在线交易结算服务。应包括以下功能：

6.5.1.1 应提供账户余额查询和出入金明细查询服务。

6.5.1.2 应提供当日出入金流水记录、交易资金转账等服务；

6.5.1.3 应提供对账、调账服务；

6.5.3 在线交易结算服务流程

- a) 交易系统在接收到交易会员入金申请时，应向银行发送请求；
- b) 交易会员入金时，银行进行入金转账操作；
- c) 交易会员发起出金申请时，交易系统审核后应通知银行进行出金操作；
- d) 交易系统应根据银行传回的流水进行系统对账；
- e) 每日闭市并签退后，应对会员账户余额对账；

7.资源共享服务平台

科技大市场应集聚各类资源，提供线上线下共享服务。

7.1 仪器设备共享服务

7.1.1 运营服务内容

- a) 会员注册；
- b) 仪器设备入网信息采集与发布；
- c) 仪器设备使用需求征集与求发布；
- d) 检测服务机构信息采集与发布；
- e) 仪器设备专业服务人才信息采集与发布；
- f) 仪器设备使用在线预约；
- g) 监测服务机构在线预约；
- h) 专家在线咨询服务；

i) 奖励补贴申请与审核。

7.1.2 运营服务要求

a) 科技大市场共享平台应为会员提供共享设备入网在线登记、设备使用在线预约和专业人员在线咨询等服务；

b) 在线仪器设备共享服务系统应包括以下环节：

——设备入网登记；

——在线检测预约；

——在线设备租凭预约；

——（略）

c) 科技大市场应建立入网共享设备运行状况登记制度；

d) 检查落实入网服务内容；

e) 跟踪服务效果；

f) 建立运营服务队伍。

7.1.3 运营服务流程

a) 会员入网申请应包括以下步骤：

——会员注册；

——提交审核；

——审核通过后履行会员职责。

b) 仪器设备信息入网应包括以下环节：

——注册会员在线填写入网设备信息；

——提交审核；

——科技大市场审核通过后，发布入网共享仪器设备信息。

7.2 众创空间服务

7.2.1 运营服务内容

众创空间依托科技大市场网络信息服务平台，为创新创业提供专业化服务。包括以下内容：

7.2.1.1 工作空间、社交空间、网络空间和资源共享服务；

7.2.1.2 工商、法律、财务、人力资源服务；

7.2.1.3 产品研发服务；

7.2.1.4 投融资服务；

7.2.2 运营服务要求

7.2.2.1 众创空间应具有集中、开放的公共研发实验场地；

7.2.2.2 科技大市场应利用线上线下平台和聚集区域分市场众创空间资源和服务资源，为创新创业者提供专业化服务。

7.2.2.3 科技大市场可为创新创业团队提供研发设计服务。

7.2.2.4 科技大市场可为优质创业项目提供投融资服务。

7.2.3 研发服务流程

研发服务主要包括以下环节：

a) 需求收集调研；

b) 项目立项；

c) MRD 编写；

d) 产品讨论确定；

e) 技术设计；

f) 技术开发

g) 测试

h) 上线

i) 上线跟踪；

j) 实施；

k) 收尾。

8.科技服务平台

科技服务平台集聚服务资源，为用户提供科技政策咨询、技术评价、企业诊断、知识产权运营等科技服务。

8.1 技术评价服务

科技大市场的技术评价服务应依据GB/T22900-2009《科学技术研究项目评价通则》构建标准化、专业化技术评价体系，可参考WBS、TRL、EVM等评价工具，对技术成果的创新性、成熟度、产业化风险、专利价值、市场全价值等要素进行综合性评价。

8.1.1 运营服务内容

技术评价以能否进行技术交易、技术转移、技术产业化为目标；包括技术评价体系构建、投资前的技术评估与作价；交易前的双方转让、许可、授权增信；委托开发、服务、咨询前的情况调查；其他评价需求和项目管理。

8.1.2 运营服务要求

技术评价可适用于以下需求方：

- a) 技术成果的研发者、持有者的自主评价；
- b) 出于购买、投资或支持意向的技术买方、投资人、政府部门；
- c) 为技术交易提供第三方评价服务的中介机构、技术交易所、技术市场。

8.1.3 运营服务流程应包括：

- a) 填写表单；
- b) 获取自评价结果
- c) 获取第三方评价报告；
- d) 根据需要选择是否进行专家评价；
- e) 组织专家评价；
- f) 获取综合评价报告。

8.2 企业诊断服务

8.2.1 运营服务内容

科技大市场为企业提供评诊断服务主要包括以下内容：

- a) 企业管理成熟度测评诊断服务；
- b) 精益生产实训与现场管理服务；
- c) 自动化改造与人才培养服务；
- d) （略）

8.2.2 运营服务要求

- a) 识别诊断企业实际需求和面临的主要问题，为企业精准匹配领域专家，提供测评诊断服务；
- b) 对专家进行领域分类和技术分类；检索匹配推荐专家及团队；
- c) 线上线下平台管理、测评诊断、软件服务联动协同应包括以下几个方面：
 - 为企业转型升级提供在线资源配置、工作过程监控统计、协同服务结果评估；

——应为企业识别不同领域服务专家、包括能力、知识和经验的甄选。

——应为目标企业提供的软件服务包括提能增效系列培训、专家精准匹配服务、行业专家解决方案、能力测评结构化业务实训与管理落地辅导。

d) 应帮助企业建立质量、成本和效率精益生产管理体系。

8.2.3 服务流程

科技大市场开展线上线下企业诊断服务应包括以下流程：

- a) 运用测评系统对企业的经营绩效、营运控制和业务过程进行在线测评；
- b) 测评系统根据测评指标体系进行诊断评价，出具测评报告；
- c) 根据企业诊断测评报告选择推荐领域专家；
- d) 线下组织专家驻厂，进行实地深层次诊断测评服务；
- e) 专家根据驻厂测评诊断，提供服务解决方案；
- f) (略)

8.3 知识产权运营服务

8.3.1 服务内容

知识产权运营主要包括以下内容：

- a) 专利服务；
- b) 商标服务；
- c) 专利检索服务；
- d) 专利价值在线评估；
- e) 专利大数据分析；

8.3.2 服务要求

- a) 科技大市场应引入专业化知识产权服务机构；
- b) 入驻机构应具专业化知识产权服务人员；
- c) 服务人员应具备专利专题检索和可专利性判断分析能力；
- d) 服务机构可利用专利分析系统，确定专利价值评估客体及范围，出具专利价值评估报告；
- e) 服务机构应提供的专利大数据分析结论应系统全面，具有针对性和可操作性。

8.3.3 服务流程

知识产权运营服务流程见附录H，信息提供、委托服务关系建立、服务业务办理、委托服务关系变更、委托服务关系终止的要求如下：

a) 信息提供服务主要包括以下环节：

- 服务流程；
- 各服务环节的时限；
- 代理人信息；
- 收费标准；
- 投诉渠道；

b) 委托服务关系建立应包括以下步骤：

- 委托前的问询与协商；
- 签订委托服务合同。

c) 专利和商标服务

- 提供多种渠道的委托前的问询服务，应指定工作人员接待、答复问询；
- 应分析客户提供的技术资料，指导客户补充、完善必要资料；
- 检索和分析专利文献；
- 按合同约定完成规定格式的专利申请文件的撰写，进行必要的内部审查；
- 经客户确认后及时提交专利申请文件；
- 成功提交并收到受理通知书后应及时向客户转达，并实时监控并告知客户受理进程；
-（略）

d) 专利检索服务应包括以下方面：

- 明确客户的委托目的、专利信息数据的范围、内容和指标要求，制定实施方案；
- 依据实施方案开展信息检索、分析或翻译等工作，并保存记录；
-（略）

d) 专利价值在线评估应包括以下步骤：

- 在线填写专利信息表单；
- 获得专利评估结果；
- 获得评估报告；
-（略）

e) 专利大数据分析包括以下方面：

- 明确客户的委托目的，了解委托事项的必要信息；
- 根据客户的要求，对分析事项开展调查，形成调查记录；
- 与客户商讨咨询方式、内容、程序等问题，为咨询事项设计实施方案，应经客户确认后进行备

案；

f) 委托服务事项变更应包括以下步骤：

- 服务机构认为需要变更委托服务事项的，应提前告知客户；
- 与客户协商确认变更委托服务事项，并签署变更协议；
- 办理法律法规规定的手续。

g) 委托服务关系终止应包括以下几个方面：

- 委托服务事项完成后自然终止委托服务关系的，应及时通知客户；
- 协议终止委托服务关系的，应经协商后签署书面终止协议，并协助客户办理必要手续；
- 因其他不可抗拒原因终止委托服务关系的，应及时通知客户，并告知其原因及后续手续。

9. 合作交流平台

9.1 人才培养服务

9.1.1 服务内容

科技大市场应联合社会各方为技术转移经理人培养提供开放式、网络化、标准化、专业化的人才培养、培训服务，主要包括以下内容：

9.1.1.1 人才培养体系建设

科技大市场人才培养体系建设应包括以下内容：

- a) 建设人才培养基地和若干区域培训、实训机构；
- b) 建设基地课程中心；
- c) 建设技术转移经理人培养网络平台；
- d) 制定技术转移经理人培养大纲；
- e) 建设核心教材、实训教材和案例集；
- f) 建设师资队伍、实训导师队伍；
- g) 建设技术转移经理人队伍；
- h) 建设课程质量管理体系和人才能力评价标准。

9.1.1.2 人才培养服务内容

- a) 科技大市场签约技术转移经理人培训课程分为初级、中级和高级三个层级 6 大模块，见附录 H。

主要包括以下内容：

- 公共知识模块；
- 实务技能模块；
- “互联网+”技术交易模块；
- 技术转移专业领域知识模块；
- 综合能力提升模块

b) 科技大市场国际注册技术转移经理人（RTTP）培训课程分为四大模块，见附录 I。主要包括以下内容：

- 模块一：创新的来源、评估和网络建设。

——模块二：不同视角下的知识产权策略及应用

——模块三：商业评估与市场分析；

——模块四：合同与谈判。

c) 科技大市场技术转移经理人在线培训平台系统应主要包括以下功能：

——前台系统可包括基地管理、人才培养、人力资源管理、咨询服务、电子商务、综合管理、其它信息等功能；

——后台管理系统应包括教学计划管理、招生管理、课程管理、成绩管理、能力认证管理、测评与统计、内容管理、基地管理、学费结算管理等功能；

——平台 app 可采用教学视频和案例分析结合的方式。为学员提供微课程实时培训和在线案例点评。

9.1.2 服务要求

科技大市场开展线上与线下、集中与分布的技术转移经理人实训。包括以下服务环节：

9.1.2.1 应制定系统完整的的培养计划。

9.1.2.3 应有稳定的教师队伍；

9.1.2.4 应有专职教务管理人员和大型培训的管理和组织经验；

9.1.2.5 应有固定教室和网络教学设施；

9.1.2.6 应提供线上线下开放、共享的学习空间和教学资源；

9.1.2.6 应有技术转移人才培养网站系统和网络支撑平台。

9.1.2.7 实训课程可采用互动型培训通过实际项目案例沙盘推演，提升技术转移经理人实战技能，引导学员进行经验分享及团队协作。

9.1.2.3 围绕学员的商业发展机遇，应布置实训任务并给予在线支持，以保证培训实效。

9.1.2.4 可为所有企业成员制定商业计划，在其企业中传播最佳实践，并作为一个群体为国家技术转移体系建设创造广泛的可持续性影响。

9.1.2.5 培训方法应包括案例分析、讲师授课、实地训练、问题导向型学习、学员讲座和学员竞赛等。

9.1.3 服务流程

9.1.3.1 建立技术转移经理人培养网络，构建线上和线下、实体和网络相结合的培训体系。

9.1.3.2 研究国外技术转移成功案例与经验，结合我国的实际情况编写培训教材。

9.1.3.3 编制培训大纲，编写培训教材。

9.1.3.4 技术转移经理人培训应包括以下几个层面：

- a) 科技大市场 and 入驻机构服务人员职业技能培训应每 2 年轮训一次；
- b) 企业技术转移经理人每 3 年轮训一次；
- c) 高校、科研院所技术转移经理人每 2 年轮训一次。

9.1.3.5 科技大市场应精选国内外一流专家担任教学和实训教师，打造培训品牌。

9.1.3.6 技术转移经理人线上线下教学服务包括以下环节：

a) 前台系统提供在人才培养、线课堂、实时教学、在线支付、我的空间等服务，为学习者提供开放、共享空间和学习资源。系统提供线下线上内容和案例、实训和案例分析的互动教学，见附录。

b) 后台系统提供基地管理、内容管理、教学计划、课程发布、课程管理、认证管理、社区管理、人力资源管理、测评与统计、定制服务、学习日历、站内检索、提醒服务、在线支付、成绩管理；积分认证；会员注册等服务；

- c) 其他事项（略）

9.2 军转民服务

9.2.1 军转民服务内容

服务内容主要包括：

a) 为军用技术推广提供的服务主要包括：

- 军用技术推广可行性分析；
- 军用技术脱密处理服务；
- 军用技术信息发布服务；
- 民用需求分析服务；
- 民用需求发布和军转民政策咨询服务等；

d) 为军转民技术价值评估提供的咨询服务内容主要包括：

- 军转民技术的战略价值分析；
- 技术价值分析；
- 经济价值分析；
- 社会价值分析；
- 法律价值分析等；

e) 为军转民提供的技术交易服务主要包括以下内容：

- 军转民技术对接服务；
- 军转民技术匹配服务；
- 军转民技术委托与受理；
- 军转民技术拍卖；
- 军转民技术挂牌交易；
- 军转民技术交易公示服务等；

f) 为军转民技术转移提供的投融资服务包括以下内容：

- 军转民技术投融资主体设立服务；
- 军转民项目投融资服务；
- 军转民股权投融资服务；
- 军转民债券融资服务。

9.2.2 军转民服务要求

- a) 科技大市场入驻机构开展军转民服务应获得授权；
- b) 入驻机构推广的军转民技术应不包含国家秘密和核心技术秘密；
- c) 入驻机构开展军转民技术评估咨询服务应进行市场需求调研和分析；

d) 军转民技术评估过程中，参与技术评估的人员应当签订保密承诺书，履行对被评估技术的保密义务；

e) 军转民技术交易应遵循科技大市场交易规则执行，签订的军转民技术交易合同，应在科技大市场进行登记备案；

f) 军转民技术投融资主体可通过军民融合基金、金融机构、创业投资、股权投资机构等多渠道融资。

9.2.3 军转民服务流程

军转民服务流程如下：

9.2.3.1 受理与委托

委托人提出委托意向，应提供委托单位、军用技术、技术需求、联系方式等基本信息，并进行登记。

9.2.3.2 签订军转民服务合同/协议

科技大市场入驻机构应与军用技术供需双方签订军转民服务合同或协议，或单独与委托人签订军转民服务合同或协议。应与军用技术供方签订保密协议，在委托代理服务中履行保密义务。

9.2.3.3 组织实施

组织实施应包括以下内容：

- a) 组成服务项目组，制订工作计划；
- b) 军用技术供方信息分析；

- c) 民用技术需方需求分析;
- d) 军民技术对接;
- e) 促成军转民合同签订;
- f) 信息公示;
- g) 跟踪、总结军转民服务项目, 归档服务相关文件。

9.3 民参军服务

9.3.1 民参军服务内容

服务内容主要包括:

- a) 为民参军资质提供咨询服务包括以下内容:
 - 军用物资供应商资质咨询服务;
 - 武器装备科研生产质量管理体系认证咨询服务;
 - 武器装备科研生产单位保密资格咨询服务;
 - 装备承制单位资格咨询服务;
 - 武器装备科研生产许可证咨询服务;
- b) 为军工产品研制提供的咨询服务包括以下内容:
 - 军工产品设计、生产主要环节及其要求咨询服务;
 - 军工产品功能、性能试验项目及其要求咨询服务;
 - 军工产品设计定型、生产定型咨询服务;
- c) 为军工产品提供采购渠道的咨询服务包括以下内容:
 - 民参军技术与产品推荐目录需求分析;
 - 民参军技术与产品咨询服务;
- d) 为军工产品研制提供专业人才服务包括以下内容:
 - 推荐军工行业专业技术专家咨询服务;
 - 军工行业专业技术人员猎聘服务。

9.3.2 民参军服务要求

- a) 科技大市场入驻机构开展民参军服务应获得授权;
- b) 民参军项目应符合民参军技术与产品推荐目录;
- c) 民参军技术评估过程中, 参与技术评估的人员应当签订保密承诺书, 履行对被评估技术的保密义务;
- d) 入驻机构应当提供完整的民参军资格材料;

e) 民参军技术交易应遵循科技大市场交易规则执行；

f) 签订的民参军技术交易合同，应在科技大市场进行登记备案；

g) 民参军技术投融资主体可通过军民融合基金、金融机构、创业投资、股权投资机构等多渠道融资。

9.3.3 民参军服务流程

民参军服务流程包括以下环节：

9.3.3.1 受理与委托

委托人提出委托意向，应提供委托单位、民用技术、技术需求、联系方式等基本信息，并进行登记。

9.3.3.2 签订民参军服务合同/协议

科技大市场入驻机构应与民用技术供需双方签订民参军服务合同或协议，或单独与委托人签订民参军服务合同或协议。应与军用技术需方签订保密协议，在委托代理服务中履行保密义务。

9.3.3.3 组织实施

组织实施应包括以下内容：

a) 组成服务项目组，制订工作计划；

b) 民用技术供方信息分析；

c) 军用技术需方需求分析；

d) 军民技术对接；

e) 促成民参军合同签订；

f) 信息公示；

g) 跟踪、总结民参军服务项目，归档服务相关文件。

9.3 新媒体服务

9.3.1 服务内容

科技大市场利用互联网技术提供的新媒体服务应包括以下内容：

a) 应细分客户群体；

b) 为用户提供个性化定制服务；

c) 为用户提供推送服务；

d) 为政府科技管理决策提供服务；

- e) 对技术和产品进行可视化宣传、协同化推广和差异化营销；
- f) 向客户推送技术市场信息，策划组织线上线下活动；
- g) 吸引客户的访问量和参与度。

9.3.2 服务要求

- a) 科技大市场应提供以会员为中心的服务内容；
- b) 科技大市场应为各枢纽网络平台的接入提供接口；
- c) 科技大市场可为用户提供在线个性化、专业性内容的订阅服务；
- d) (略)

9.3.3 服务流程

科技的市场利用新媒体促进技术交易的服务包括以下环节：

- a) 设定技术交易新媒体技术交易社区 APP 营销服务目标；
- b) 对新媒体技术社区 APP 营销评估；
- c) (略)

10. 网络服务平台

10.1 运营服务内容

10.1.1 网络服务平台系统主要包括以下内容：

- a) 内容管理系统将非结构化数字资源的采集、管理、利用、传递和增值集成到结构化数据库中。
- b) 数据库系统为网络服务平台提供统一的数据存储与数据访问服务的数据库管理。技术成果信息采集表见附录H；
 - 技术需求库数据来源于科技大市场系统录入、系统数据接口接入。技术需求信息采集表见附录I；
 - 知识产权数据库以国家知识产权信息为基准，通过技术成果发布系统录入，和知识产权局的知识产权数据库倒入；
 - 科技服务机构数据库通过系统录入，或通过系统数据接口导入；
 - 技术交易数据库记录由交易系统生成的交易数据；
 - 专家库记录各领域专家信息，通过系统录入或系统服务接口接入。

10.1.2 接口管理系统为技术交易提供业务系统与业务应用支持间的适配服务，使得各个业务流程通过接口能够完成业务之间的交互访问。

10.1.3 会员管理系统提供会员注册、审核、授权管理服务，通过注册成为科技大市场的会员可发布成果、需求、服务信息，参与在线竞价交易和在线技术产品交易。

10.1.4 其他技术交易服务系统，经科技大市场审核通过后可接入网络平台交易服务框架内。

10.1.5 内容管理服务系统提供各种非结构化或半结构化的数字资源（文件、表格、图片、数据库中的数据、视频）的采集、管理、利用、传递和增值。主要包括以下几个方面：

a) 后台服务系统应具有清晰的业务逻辑功能，可满足各种子系统的权限控制。应提供网站、频道和系统模块组合管理与控制；

b) 前台信息发布服务应面向用户的缓存发布和搜索引擎网络爬虫的:统一资源定位服务。

10.2 运营服务要求

10.2.1 科技大市场在制度、组织、机制、能力与活力等方面应加强顶层设计和服务示范。应建立健全技术交易身份认证、技术产品、服务产品的在线信息采集标准。

10.2.2 省域运营中心应保障技术交易服务系统正常运行，包括会员审核、委托服务、信息发布审核、交易管理、数据采集、数据分析、服务权限管理、公众信息维护、咨询投诉、平台推广、系统维护等。

10.2.3 市域运营中心应负责区域内系统的管理和推广，辖区内技术交易与信息审核，频道的监管、账户管理、辖区内会员发展和技术交易数据统计。

10.2.4 应制定技术交易服务系统的接入、交易数据接入、数据访问和交换规则。

10.2.5 科技大市场应构建线上线下运营服务体系，引导入驻机构和技术转移经理人利用网络平台提供的服务工具包挖掘技术供应商，吸引技术需求方在线上筛选技术产品和服务产品，促成技术的在线交易、和竞价交易，为国有资产技术转让协议交易提供公示鉴证。

10.2.6 科技大市场应制定网络平台安全管理规则，包括以下内容：

a) 制定安全操作规程、安全事故的奖罚制度以及安全管理人员的考查等；

b) 网络安全管理平台及子网应安装统一病毒软件管理系统、网络设备管理系统和网络安全设备统管理软件等；

c) 应建立网络安全应急响应机制，应常态化对安全漏洞或隐患信息发布通告和事件分析报告；

d) 应经对网络平台运维人员进行网络安全培训，提高全员网络安全防范意识；

e) 应制定网络平台安全控制策略（略）

10.2.7 网络平台应实行应用分区部署策略（略）

10.2.8 网络平台应采用多路部署、F5 负载均衡。流量控制和管理监控应采用双机热备。

10.3 运营服务流程

科技大市场系统数据交换应采用统一数据接口，通过统一电子数据交换标准，实现科技大市场城域间跨区域数据的交换与共享。主要包括以下内容：

10.3.1 电子数据交换

科技大市场的会员信息、技术成果、技术需求、合同信息、专家信息应采取统一的电子数据交换标准。包对传输的数据进行同步认证包括以下方面：

- a) 接口通信采用超文本传输协议；
- b) 电子数据交换（EDI）系统接口同步报文验证数据来源的真实性和可靠性；

10.3.2 EDI 接口数据传输要求

a) 同步数据应包括以下信息

- 异构系统的企业会员数据；
- 技术成果数据；
- 技术难题数据；
- 专家数据；
- 技术合同数据。

b) 数据同步周期为每月一次；

c) 数据同步规则包括以下内容：

——首次数据同步应包括同构和异构的会员数据、技术成果数据、技术难题数据（对应技术需求数据），专家数据（专家会员数据），技术交易合同登记数据；

——每月新增的数据同步。包括会员注册时间同步、技术交易合同审核时间同步和技术成果、技术需求、专家信息发布时间同步；

d) 经同步的异构数据应能与科技大市场系统数据结构匹配；

e) 数据有效性应满足以下要求：

- 同步会员信息到网上技术市场系统后，应保证会员可以登陆；
- 技术成果、技术交易合同、技术需求同步后，应与发布信息的会员相关联。

f) 数据差异定义

- 技术难题数据即为科技大市场技术需求数据；
- 技术市场专家数据同步后应为注册后的专家会员。

11. 投诉处理、监督与评价

11.1 投诉处理

- 11.1.1 科技大市场应设立并公布投诉电话、网址、联系人，接受客户的投诉。
- 11.1.2 科技大市场接到投诉后应在承诺的时间内予以答复。投诉处理经过及结果应有完整的档案记录。
- 11.1.3 应按投诉制度规定的操作流程，明确直接责任部门，及时回复投诉人处理进展情况。

11.2 监督

- 11.2.1 科技大市场应建立有效的服务质量监督机制，服务项目应接受客户监督。
- 11.2.2 科技大市场运营主体应对外公布服务质量监督电话，并采用走访、问卷、设立意见簿等多种方式收集分析客户对服务机构服务质量的意见，并做详细记录。
- 11.2.3 大市场应接受和配合行政管理部门、行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。

11.3 评价

- 11.3.1 应建立科技大市场内部考核机制，服务机构服务质量的考核评定工作应有详细的考核评定管理办法。
- 11.3.2 应结合各服务机构服务质量的内部考核评定结果和客户的评议意见及投诉情况，对科技大市场的服务机构服务质量进行综合考核评定。
- 11.3.3 科技大市场运营机构应根据考核评定结果，建立服务机构清退淘汰机制。

11.4 服务改进

- 11.4.1 科技大市场运营服务改进（略）
- 11.4.2 服务机构服务改进（略）

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国促进科技成果转化法
- [2] 中华人民共和国科学技术进步法
- [3] 中华人民共和国反不正当竞争法
- [4] 中华人民共和国合同法
- [5] 中华人民共和国档案法
- [5] 中华人民共和国民法通则
- [6] 促进科技成果转移转化行动方案 国办发〔2016〕28号
- [7] 国家技术转移示范机构管理办法 国科发火字[2007]565号
- [8] 国家技术转移促进行动实施方案 国科发火字[2007]609号
- [9] 国家标准化体系建设发展规划（2016—2020年）
- [10] 科技评估管理暂行办法 国科发计字[2000]588号
- 中华人民共和国拍卖法（2015年修正）【2015年4月24日发布】**全国人民代表大会常务委员会关于修改部分法律的决定
- [11] 国家工商行政管理总局关于对企业实行信用分类监管的意见 工商企字[2003]第131号
- [12] 北京市技术市场条例 北京市人民代表大会常务委员会第61号（2002年7月18日）
- [13] 最高人民法院关于审理技术合同纠纷案件适用法律若干问题的解释 法释[2004]20号
- [14] 国家中长期科学和技术发展规划纲要（2006—2020）
- [15] 国家科技服务业统计分类（2015）国家统计局令第15号
- [16] GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
- [17]c[18] GB/T4754-2011 国民经济行业分类
- [19] GB/T 13745-2009 学科分类与代码
- [20] GB/T 32152-2015 科技服务业分类
- [21] GB/T 33450-2016科技成果转化为标准指南
- [22]GB/T 17242-1998 投诉处理指南
- [23] GB/T 19012-2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- [24] GB/T 19013-2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
- [25] GB/T XXXX—2017 技术转移服务规范
- [26]浙江省人民政府办公厅关于印发培育技术市场和促进技术成果交易专项行动五年计划（2013—2017年）的通知
- [27]浙江科技大市场技术产权交易竞价（拍卖）实施办法（试行）
- [28]浙江科技大市场技术需求竞价管理办法（试行）
- [29]中国浙江网上技术市场竞价交易管理办法（试行）
- [30]中国浙江网上技术市场技术难题在线竞价实施办法（试行）
- [31]中国浙江网上技术市场挂牌交易规则（试行）
- [32]中国浙江网上技术市场科技成果交易公示制度（试行）

附录 A 拍卖流程（略）

附录 B 竞价流程

附录 B：竞价流程（略）

附录 C: 挂牌交易流程 (略)

附录 D: 交易公示申请表 (略)

附录 E: 挂牌交易基本信息表 (略)

附录 F: 科技服务机构评价指标权重 (略)

附录 H 技术转移经理人培养体系 (略)

附录 I: 科技大市场签约技术转移经理人培训课程 (略)

附录 J: 国际注册技术转移经理人 (RTTP) 培训课程 (略)