

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXXX—XXXX

科技创新企业服务规范

Specification of service for technology innovation enterprises

（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

中国中小商业企业协会 发布

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 一般要求 1

 4.1 服务机构 1

 4.2 服务人员 1

 4.3 服务场所 2

 4.4 管理制度 2

5 服务内容与要求 2

 5.1 信息咨询服务 2

 5.2 培训服务 2

 5.3 项目申报服务 2

 5.4 科技成果转化服务 3

 5.5 知识产权服务 3

 5.6 科技金融服务 3

 5.7 宣传推广服务 3

6 通用服务流程 3

 6.1 委托与受理 3

 6.2 签订合同 4

 6.3 服务实施 4

 6.4 服务交付 4

 6.5 档案管理 4

7 评价与改进 5

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。本文件的发布单位不承担识别专利的责任。

本文件由重庆百秀企业孵化器有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：重庆百秀企业孵化器有限公司、乐学仕（重庆）科技有限公司、新六艺（重庆）互联网科技、山东能源数智云科技有限公司、湖南兴荣企业管理咨询有限公司、博元（湖北）科技咨询有限公司、山西山地物探技术有限公司、深圳市博渝科技有限公司、上海鲸科知识产权代理有限公司、江苏中兴蓝光科技咨询有限公司、赣州精昌达科技有限公司、威海海泰利赢咨询有限公司、肇庆传信科技有限公司、重庆惠企易科技有限公司、深圳市千诺企业服务有限公司。

本文件主要起草人：杨正辉、黄丽君、杨景焱、朱运恒、游嘉、王怡舒、冯小龙、王海芳、苏从海、陈强、彭冲、刘慧、方松彬、林高强、黄小娟。

科技创新企业服务规范

1 范围

本文件规定了面向科技创新企业提供服务的一般要求、服务内容与要求、通用服务流程和评价与改进。

本文件适用于服务机构面向科技创新企业的科技创新工作提供的支撑服务。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 一般要求

4.1 服务机构

4.1.1 应能提供本文件规定的全部或部分科技创新服务，建立完善的技术合同管理制度，并具有与服务范围和能力相适应的服务人员。

4.1.2 应配备符合 4.2 要求的服务人员和专家。

4.1.3 应具备与业务范围相适应的分析、试验验证等工作条件。

4.1.4 应向服务对象提供客观、真实、有效的信息，并全面履行承诺。

4.1.5 应对服务对象的技术秘密和经营秘密承担保密义务，维护服务对象的合法权益。

4.1.6 宜建立与科技创新服务相关的信息化管理系统，包括但不限于：

- a) 科技成果与人才管理；
- b) 培训管理；
- c) 金融管理；
- d) 项目管理；
- e) 研发管理；
- f) 知识产权管理；
- g) 政策政务管理。

4.2 服务人员

4.2.1 应根据服务内容配备相应的管理人员和服务人员。

4.2.2 管理人员应掌握企业管理知识，了解科技创新企业管理的特殊要求，宜具备科技创新企业的管

理经验。

4.2.3 服务人员应具备与岗位相适应的业务水平、工作技能和沟通协调能力。

4.2.4 管理人员和服务人员应定期接受岗位知识和专业技能培训。

4.2.5 宜组建专家团队，专家应对服务项目所属专业具有较丰富的理论知识和实践经验，熟悉国内外该领域技术发展状况，具备为科技创新企业提供专业咨询的能力。

4.3 服务场所

服务机构应具有固定工作场所，具备满足运营要求的办公设备和必要的工作环境。

4.4 管理制度

4.4.1 服务机构应建立相应的管理制度体系，至少包括：

- a) 企业管理制度：包括岗位责任制度、合同管理制度、人力资源管理制度、奖惩激励制度和档案管理制度等具体制度；
- b) 保密管理制度：包括保密范围、密级划分、接触权限等内容；
- c) 服务质量管理制度：包括服务质量监督与控制、投诉处理等内容；

4.4.2 服务机构应保存运行管理、服务提供的全过程记录，并保持记录的可追溯性。

5 服务内容与要求

5.1 信息咨询服务

为科技创新企业提供信息咨询或信息咨询渠道服务，服务内容包括但不限于：

- a) 相关产业需求对接信息；
- b) 原材料、元器件、通用零部件等合格配套产品信息；
- c) 产品设计、试验、检测、集中采购、仓储配送、生产加工等生产性服务机构信息；
- d) 管理咨询、标准化、知识产权、资质认证等咨询服务机构信息；
- e) 创新创业扶持等政策法规解读；
- f) 区域产业分析、行业跟踪、市场研究。

5.2 培训服务

为科技创新企业和员工提供各类培训服务，服务内容包括但不限于：

- a) 产业相关政策法规；
- b) 产品质量管理；
- c) 研发项目管理；
- d) 财务与税务管理；
- e) 人力资源管理；
- f) 市场营销管理；
- g) 知识产权管理。

5.3 项目申报服务

为科技创新企业提供项目申报服务，服务内容包括但不限于：

- a) 省市区重大科技创新专项；
- b) 省市区工业发展专项；

- c) 高新技术企业认定；
- d) 科技型中小企业认定；
- e) “专精特新”中小企业认定；
- f) 示范企业和示范产品认定。

5.4 科技成果转化服务

为科技创新企业提供科技成果转化服务，服务内容包括但不限于：

- a) 定期开展相关产业技术成果对接会、发布会、推介会，为科技创新企业导入市场资源、对接资本；
- b) 组织专家对技术成果进行鉴定或评价；
- c) 联合高等院校、科研机构，组织专家提供科技成果转化落地方案。

5.5 知识产权服务

为科技创新企业提供知识产权服务，服务内容包括但不限于：

- a) 专利预警辅导；
- b) 专利检索；
- c) 专利分析；
- d) 知识产权申请；
- e) 知识产权维权。

5.6 科技金融服务

为科技创新企业提供科技金融服务，服务内容包括但不限于：

- a) 整合金融资源、企业融资需求，提供融资服务；
- b) 为企业提供风险投资、融资策划、金融担保、资产评估、会计、审计、金融信息等服务；
- c) 联合各类金融机构开展普惠金融产品宣讲、对接企业融资需求，开设惠企政策、税收、法律、宏观经济形势解读等特色课程；
- d) 联合银行、风险投资等金融机构举办银政企精准对接沙龙等系列活动。

5.7 宣传推广服务

为科技创新企业提供宣传推广服务，服务内容包括但不限于：

- a) 根据企业需求，定制宣传方案，提供平面媒体、电视广播媒体、户外媒体、网络媒体等不同宣传渠道；
- b) 定期组织人才洽谈会、产品展示会、展览会等，展示企业形象和特色产品；
- c) 定期组织行业交流会，开展经验交流和技术推广。

6 通用服务流程

6.1 委托与受理

6.1.1 沟通服务对象的委托事项、具体要求，提示服务对象出具与委托事项相关的合法、真实、有效的技术资料 and 证明材料。

6.1.2 审核服务对象提供的材料，必要时进行实地考察。

6.1.3 评估服务事项的可行性，判断能否提供服务；如果能提供服务，应向服务对象说明可提供服务

的内容、服务时限、各相关方权利和义务。

6.2 签订合同

应与服务对象签订服务合同，合同内容包括但不限于：

- a) 服务内容；
- b) 服务方式、期限和地点；
- c) 双方权利和义务；
- d) 服务费用；
- e) 对服务对象提供的技术资料、样品的保管；
- f) 风险责任的承担；
- g) 服务产生技术成果的归属；
- h) 服务质量要求和验收方法；
- i) 合同提前终止、变更和解除的条件；
- j) 保密内容、保密期限和泄密责任。

6.3 服务实施

6.3.1 组建工作组

应根据服务内容、目标要求等组建工作组，配备具有相应能力和经验的服务人员。宜与服务对象共同成立工作组，明确双方参与人员的职责与任务。

6.3.2 调研

应根据服务对象委托的服务事项，对提供的材料进行梳理和分析，并通过访谈、问卷等方式进行调研。

6.3.3 编制服务方案

应根据服务对象的目标需求和调研情况，制定服务方案，以书面形式提交至服务对象，由服务对象进行确认。

6.3.4 方案实施

应根据确认的服务方案，向服务对象提供相应的服务，包括但不限于：

- a) 随时为服务对象提供指导；
- b) 及时整理和分析服务实施过程中形成的数据和资料；
- c) 及时沟通服务实施进展情况；
- d) 按时按质提交服务阶段性成果；
- e) 涉及其他专业服务机构的，组织或协调其他专业服务机构；
- f) 服务实施过程中，依据政策、基础数据分析等，对服务方案进行有利于项目实施的调整，形成调整方案，供服务对象选择。

6.4 服务交付

6.4.1 应按服务合同的要求，按时按质交付成果。

6.4.2 应在成果交付后开展服务满意度调查，及时处理投诉和建议。

6.5 档案管理

应建立服务对象档案制度，详细记录科技创新企业接受服务的时间、内容、服务过程、服务成效、服务评价等信息。

7 评价与改进

7.1 应建立服务质量分析制度，定期开展满意度测评，测评方法按 GB/T 19038 的规定执行。

7.2 应建立服务投诉制度，提供投诉电话、电子邮件等投诉渠道，投诉处理应符合 GB/T 19012 的规定，并建立投诉处理记录台账。

7.3 应根据投诉意见、满意度测评、服务完成情况等，发现运营管理、服务提供方面存在的问题并分析原因，制定改进措施，选择改进方法，并持续改进。
