

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2024

科技项目服务流程规范

Science and technology project service process specification

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业企业管理协会 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

5 服务项目 2

6 服务流程 3

7 服务评价与质量改进 4

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。

本文件由常州市名智科创服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：常州市名智科创服务有限公司。

本文件主要起草人：xxx。

科技项目服务流程规范

1 范围

本文件规定了科技项目服务的一般要求、服务项目、服务流程、服务评价与质量改进。
本文件适用于科技项目服务。

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 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

GB/T 34670—2017 技术转移服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科技项目 science and technology project

根据政府科技发展规划和战略安排的，以财政支持或以宏观政策调控、引导，由政府行政部门组织和实施的科学研究与试验发展活动及相关的其他科学技术活动。

4 一般要求

4.1 服务机构

4.1.1 应具有固定场所，具备满足运营要求的办公设备和工作环境。

4.1.2 应具有与服务范围相适应的管理人员和服务人员，建立符合业务需要的专职或兼职专家队伍。

4.1.3 应向委托方提供客观、真实、有效的信息，全面履行服务承诺。

4.1.4 对于委托方的技术秘密和经营秘密承担保密义务，维护委托方的知识产权及相应权益。

4.1.5 宜建立与服务范围和能力相适应的技术成果信息库、技术需求信息库、政策资讯信息库、标准资源数据库、知识产权信息库、专家信息库、人才资源库、合作服务机构信息库、交易或服务平台等，并合理组织和利用。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括专业技术服务人员、业务服务人员、外聘专家。

4.2.2 应遵纪守法，有良好的职业道德和素养，客观公正、诚实守信。

4.2.3 应熟悉科技项目服务流程，熟悉国家和地方有关科技项目的法律、法规和政策规定，具备市场分析能力、职业判断能力以及项目管理能力。

4.2.4 应定期接受业务培训，具有服务意识。

4.2.5 专业技术服务人员应满足以下条件：

- a) 具备相应的学历水平，并熟悉与所从事科技服务相关的流程；
- b) 具备与所从事科技服务项目相关的专业知识、工作经验：
 - 1) 科技咨询服务：咨询相关知识，技术产品、工艺、技术方案分析相关知识，技术项目可行性论证相关知识，企业资质申报流程、渠道、材料内容等相关知识等；
 - 2) 技术研发服务：研发成本核算知识、技术工程化与产品化知识、技术评估理论与方法等；
 - 3) 技术转移服务：技术评估、交易理论与方法，知识产权变更相关知识，技术投融资知识，公司运营知识等；
 - 4) 知识产权服务：各种类型知识产权基本内容。

4.2.6 业务服务人员应满足以下条件：

- a) 具备相应的专业技术；
- b) 具有市场开发、客户沟通、组织协调、熟悉掌握相关科技政策的业务能力。

4.2.7 外聘专家应满足以下条件：

- a) 具有较高的专业水平和较强的分析判断能力；
- b) 从事相关领域工作 5 年以上；
- c) 熟悉相关领域或行业研究发展动态，熟悉相关法律法规和政策规范。

4.3 档案管理

4.3.1 服务机构应收集服务过程中的各种资料、文件等，包括书面记录、录音、视频网络资料等，整理形成服务档案并进行保存。

4.3.2 档案收集应真实、详尽，能够全面反映科技项目服务过程。

4.3.3 档案保存期限按 GB/T 34670—2017 中 4.8.4 中的规定执行。

4.4 其他要求

4.4.1 在科技项目服务过程中应维护国家权益、社会公共利益和他人合法权益。

4.4.2 经委托方书面同意，两个或者两个以上的服务机构可以合作完成委托方所托业务，合作机构应当合理分工、明确职责、密切协作，意见不一致时应及时与委托方沟通协商解决。

4.4.3 服务机构与委托方或其他各方出现争议时，应按照 GB/T 19013 相关规定执行。

5 服务项目

5.1 科技咨询服务

科技咨询服务的内容包括但不限于：

- a) 中小微企业梯度培育服务：包括但不限于科技型中小企业、高新技术企业、专精特新企业、瞪羚企业、单项冠军企业、知识产权示范企业、众创空间及企业孵化器、企业研发平台企业技术中心、重点实验室等申报咨询；
- b) 企业动态监测分析服务；
- c) 企业体系认证项目咨询服务；
- d) 其他与科技咨询服务相关的内容。

5.2 技术研发服务

技术研发服务的内容包括但不限于：

- a) 跟踪专项技术国内外发展动向；
- b) 技术产品、服务、工艺分析和技术方案的比较与选择；
- c) 新技术、新产品、新工艺、新材料、新品种的研究开发、技术改造、技术转型升级、技术孵化等服务；
- d) 消化、吸收、引进技术和设备服务；
- e) 技术路线选择、研究、分析，技术路线图绘制，技术标准制定服务；
- f) 科研项目立项、科技成果评价、资助申报；
- g) 新产品和新技术检验检测验证；
- h) 开展产学研合作研究。

5.3 技术转移服务

技术转移服务的内容包括但不限于：

- a) 技术转移项目前期立项、中期实施、后期效果的评价全过程服务；
- b) 技术成果的技术价值、经济价值、实施风险评价；
- c) 技术转让、技术入股、技术并购时的价值评价；
- d) 为促成专利权、专利申请权转让和专利实施许可提供的服务；
- e) 技术成果信息、需求信息、挂牌交易与公示信息的发布推广与项目对接交易服务；
- f) 为促成技术进出口提供的服务；
- g) 利用大数据技术对海量数据资源进行深度分析，提供有效供给与企业需求精准对接服务；
- h) 转移服务机构备案和技术合同登记备案服务。

5.4 知识产权服务

知识产权服务的内容包括但不限于：

- a) 知识产权检索分析、数据库建设等信息服务；
- b) 专利信息检索、预警、申请、转让、侵权诉讼代理服务；
- c) 商标注册、版权登记、软件著作权申请等代理服务；
- d) 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) 企业知识产权管理体系建设咨询服务。

6 服务流程

6.1 委托与受理

6.1.1 了解委托方委托意向，并审核委托方提交的材料，必要时可进行实地考察。

6.1.2 了解委托事项内容、具体要求，提示委托方出具与委托事项相关的合法、真实、有效的技术资料和证明材料。

6.1.3 就委托事项内容进行评价，判断是否接受委托。如果接受委托，做好签订合同/协议的准备工作；如果不能接受委托，向委托方说明情况，退回相关材料，并备案、归档。

6.1.4 指导委托方如实填写科技项目情况表。

6.1.5 向委托方说明可提供的服务内容、服务时限、收费方式、后续服务、相关方权利和义务等内容。

6.2 签订合同/协议

与委托方沟通、协商达成共识后，签订合同/协议。合同/协议应包括以下内容服务项目名称：

- a) 服务项目名称；
- b) 服务内容、服务结果、服务范围；
- c) 服务的交付方式、期限和地点；
- d) 委托方的协作事项；
- e) 付款方式；
- f) 保密条款；
- g) 违约条款；
- h) 责任条款和保障条款；
- i) 投诉处理和外部争端解决方法；
- j) 赔偿条款；
- k) 其他约定事项。

6.3 组织实施

6.3.1 按照服务合同/协议制定服务方案，并提供服务。

6.3.2 服务过程中应加强沟通，通过反馈阶段成果等形式，向委托方报告服务项目进展情况，遇到问题及时协同解决。

6.3.3 服务活动完成，按照合同/协议进行验收。如果验收通过，进行服务收尾工作；如果验收未通过，与委托方沟通，确定进一步工作方案，继续实施。

6.4 服务交付

6.4.1 按照服务合同/协议，及时、安全交付科技项目。

6.4.2 委托方合同外的合理需求应给予积极响应。

6.4.3 收集和整理与该服务项目相关的各种资料，撰写服务总结，并做归档处理。

6.5 跟踪服务

6.5.1 与委托方沟通，确定后续服务事项，开展后续跟踪服务。

6.5.2 对于在履行合同过程中出现的纠纷或矛盾，服务应以解决问题为目标、以规则程序为手段，以协议和文件约定为准则，公正合理地解除纠纷。

6.5.3 对未完成的委托需求，应继续保持跟踪服务，积极完成委托方需求。

7 服务评价与质量改进

7.1 服务评价

7.1.1 服务评价内容应包括服务完成情况、服务规范情况、满意度测评情况、其他相关方反馈情况等。

7.1.2 服务评价可采用自我评价、服务对象评价和第三方评价等方式。

7.1.3 自我评价宜每半年开展一次，服务对象评价宜每年开展一次，第三方评价宜每两年开展一次。

7.2 服务质量监督检查

7.2.1 服务机构应建立服务质量监督管理制度，自觉接受有关政府部门和客户的监督与检查，对外公布投诉方式。

7.2.2 服务机构定期或不定期对从业人员进行服务质量检查。发现服务质量问题的，督促改正，并对改正过程和结果进行跟踪监控。

7.3 服务质量投诉

7.3.1 服务机构应建立与客户沟通的渠道，受理客户的意见和建议。

7.3.2 服务机构对客户的投诉应及时有效地予以处理。对有效的投诉进行记录，调查和分析原因，采取措施加以处理，并向客户反馈处理结果。

7.4 服务质量改进

7.4.1 服务机构应对服务中不合格项进行整改，明确整改责任人，制定整改计划方案。

7.4.2 服务机构的整改应在规定的时间内完成。

7.4.3 服务机构应建立整改跟踪和复查机制，对整改后提交的阶段性成果再次进行审查和评价。

7.4.4 服务机构应建立长效机制，防止已经改进的不合格事项再次出现。
