《科研测试售后服务规范》

编制说明

团标制定工作组

二零二四年九月

**一、工作简况**

1. **任务来源**

根据 2020 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。为响应市场需求，需要制定完善的科研测试售后服务标准，满足市场需要。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国中小企业协会决定立项并联合杭州研趣信息技术有限公司等相关单位共同制定《科研测试售后服务规范》团体标准。

1. **编制背景及目的**

近年来，中国政府高度重视科技创新和科技进步，通过《科学技术进步法》等政策，鼓励国产科研服务企业的发展，为科研测试服务提供了政策基础。随着国家对科研实验室管理的规范化要求越来越高，如《科研实验室良好规范》（GB/T 27425-2020）的实施，科研测试售后服务规范成为实验室管理的重要组成部分。国产科研服务企业在政策鼓励、技术发展、销售模式创新、成本和效率优势下迎来了新的发展机遇，逐步实现进口替代。在科研服务市场中，拥有完善的售后服务体系的企业更容易获得客户的青睐，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出。通过建立客户满意度评估机制和收集客户反馈，售后服务可以不断进行调整和优化，以满足客户的不断变化的需求，还可以为仪器的研发和改进提供宝贵信息，促进技术进步和产品创新。

1. **编制过程**

**1、起草阶段**

2024年8月，杭州研趣信息技术有限公司按照“中国中小企业协会关于《科研测试售后服务规范》团体标准立项的公告”要求，成立了标准起草工作组。

工作组对国内科研测试售后服务的现状与发展情况进行了全面调研，同时广泛搜集和检索了科研测试售后服务资料，并进行了大量的研制、试验及验证。在此基础上编制了《科研测试售后服务规范》标准草案。

**2、征求意见阶段**

形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，明确和规范科研测试售后服务的要求。于2024年9月提交《科研测试售后服务规范》标准征求意见稿及征求意见稿编制说明，定于2024年9月中旬网上公示征求意见稿，广泛征求各方意见和建议。

**3、专家审核阶段**

定于2024年10月中旬召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并发布。

1. **主要起草单位及起草人所做的工作**

本文件由杭州研趣信息技术有限公司等负责起草。

所做的工作：标准工作的总体策划、组织；立项及协调工作组工作；标准文本及编制说明的起草和编写；协助标准文本及编制说明的编写；对国内外相关标准的调研和搜集。

**二、 标准编制原则和主要内容**

**（一）标准制定原则**

本文件的制定符合产业发展和市场需要原则，本着先进性、科学性、合理性、可操作性、适用性、一致性和规范性原则来进行本文件的制定。

本文件起草过程中，主要按照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》进行编写。本文件制定过程中，主要参考了以下标准或文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 34432 售后服务基本术语

1. **标准主要技术内容**

根据科研测试售后服务情况，确定本文件主要技术内容。

技术内容包含基本要求、售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后情况与方式、服务质量保证、客户投诉处理。

1. **主要试验（或验证）情况分析**

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行试验验证。

1. **标准中涉及专利的情况**

无

1. **预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况**

科研测试售后服务满足市场及环境需求。对相关企业标准化管理水平的提升、科技成果认定、及今后类似产品的研发具有重要意义。

1. **在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性**

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

1. **重大分歧意见的处理经过和依据**

无

1. **标准性质的建议说明**

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

1. **贯彻标准的要求和措施建议**

无

1. **废止现行相关标准的建议**

本标准为首次发布。

1. **其他应予说明的事项**

无

《科研测试售后服务规范》起草组

2024年9月10日