

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2024

科技项目评估及申报服务技术规范

Technical specifications for technology project evaluation and application services

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 基本原则 1

5 总体要求 2

6 服务内容 3

7 服务流程 3

8 服务质量管理 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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏港城信息服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：江苏港城信息服务有限公司。

本文件主要起草人：XXX。

科技项目评估及申报服务技术规范

1 范围

本文件规定了科技项目评估及申报服务的基本原则、总体要求、服务内容、服务流程、服务质量管理。

本文件适用于第三方机构开展科技项目评估及申报服务工作。

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
GB/T 19039 顾客满意测评通则
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 基本原则

4.1 合规性

科技项目评估及申报服务应符合国家、行业、地方有关法律法规、标准规范要求。

4.2 真实性

科技项目评估及申报服务过程中，应向客户提供关于服务机构、服务内容、服务过程和服务费用等相关环节的真实信息，符合客观事实，不提供虚假服务，不随意收费。

4.3 保密性

服务机构应在客户授权的权限范围内开展服务，并对服务过程中涉及的技术信息、客户信息进行保密，不应故意打探或以不正当手段获取与约定服务无关的相关信息。

4.4 及时性

科技项目申报具有时效性，服务机构应及时对约定的内容开展服务，可采用现场服务、线上会议、即时通讯沟通等多种形式，具体方式由双方约定。

5 总体要求

5.1 服务机构

- 5.1.1 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。
- 5.1.2 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。
- 5.1.3 应有健全的组织机构和规范的管理制度。
- 5.1.4 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。
- 5.1.5 服务报酬应以合同约定为准，不应收受客户提供的其他任何形式的非法报酬。
- 5.1.6 应定期对服务人员进行培训，并对培训和考核情况进行记录和建档。

5.2 服务人员

- 5.2.1 服务人员包括专业技术服务人员、业务服务人员、外聘专家。
- 5.2.2 应遵纪守法，有良好的职业道德和素养，客观公正、诚实守信。
- 5.2.3 应熟悉科技项目评估及申报服务流程，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。
- 5.2.4 应定期接受业务培训，具有服务意识。
- 5.2.5 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。
- 5.2.6 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。
- 5.2.7 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。

5.3 管理制度

- 5.3.1 服务机构建立的管理制度应包括但不限于：
 - a) 岗位责任制度；
 - b) 合同管理制度；
 - c) 人力资源管理制度；
 - d) 考勤管理制度；
 - e) 奖惩激励制度；
 - f) 保密工作制度；

g) 档案管理制度等。

5.3.2 管理制度应明确管理职责、工作流程等。

5.3.3 管理制度应符合自身管理和发展需求, 适宜可行。

5.4 档案管理

5.4.1 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。

5.4.2 档案收集应真实、详尽, 能够全面反映科技项目评估及申报服务过程。

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

5.5 其他要求

5.5.1 在科技项目评估及申报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。

5.5.2 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。

5.5.3 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。

6 服务内容

科技项目评估及申报服务包括但不限于以下项目:

- a) 科技型中小企业;
- b) 高新技术企业;
- c) 专精特新企业;
- d) 瞪羚企业;
- e) “小巨人”企业;
- f) 单项冠军企业;
- g) 知识产权示范企业。

7 服务流程

7.1 沟通确认

在接到客户咨询服务的申请后, 应就有关咨询内容与客户进行沟通。必要时, 应进行现场访问, 以更清晰确认客户需求、服务内容及服务程序。

7.2 需求评估

明确客户需求后, 应就客户需求进行评估, 评估的主要内容包括:

- a) 服务范围及内容;
- b) 所涉及的专业知识和技术;
- c) 时间进度;
- d) 人员配备;
- e) 经费预算。

7.3 签订合同

经评估有能力满足客户需求后，与客户签订服务合同，合同应包括以下内容：

- a) 服务项目名称；
- b) 服务内容、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。

7.4 接单

7.4.1 专业技术服务人员收到业务收款单之后，应先核实业务收款单是否完善，是否含审计、项目申报时间，审批人、签单人是否签字，签单时间是否明确。如不完整，应让业务服务人员补充完整。

7.4.2 与业务服务人员核对好收款单内容之后，按照收款单内容进行服务。

7.5 录入系统（如有）

确认业务无误之后，应准确、清晰、详细地把客户基础信息录入工作系统。

7.6 对接

由业务服务人员交单分配专业技术服务人员后，建立即时通讯群组，开始项目对接。

7.7 提出方案

应针对服务内容对客户进行全面的了解和调查，收集相应项目申报材料，针对项目要求确认客户是否符合申报条件，提出完整的咨询方案。符合条件则正常开展申报，不符合条件应具体沟通存在的问题并给出合理的解决方案。

7.8 准备材料及推动项目

7.8.1 将申报项目的项目目标、项目各项指标、项目进度、规章制度告知客户，确保双方能够按项目进度有序地开展工作。

7.8.2 申报条件达标后，按要求准备申报材料，根据项目时间制定项目规划表，分阶段陆续推进项目。

7.8.3 根据客户所属区域具体准备材料及附件。必要时可电话咨询所属区域的主管部门，了解详细的材料要求。

7.9 整合申报材料

7.9.1 根据时间要求，撰写并准备材料。

7.9.2 将准备齐全的纸质材料按要求进行整合、排版、装订，呈现完整的符合区域规定的文件材料。若为电子材料则按要求整合、保存。

7.10 递交、整改

7.10.1 将装订好的纸质材料按要求报送至所属主管部门审核。若为电子材料则按要求上传至相应项目申报系统或邮箱等线上平台。

7.10.2 如有不符合项需进行整改，应根据项目审核部门的意见进行修改更正。全部更正之后重新递交进行审核。

7.11 进度跟踪

申报材料递交后应及时查看系统或电话询问进度，直到查询到最终项目申报结果。

7.12 项目完结

项目完结后，宜对项目情况做总结，宣告项目结束。

8 服务质量管理

8.1 过程监督

8.1.1 服务机构应对服务全过程进行管理和监督，以确保服务的质量。

8.1.2 服务机构应接受有关政府部门和客户的监督与检查。

8.1.3 服务机构应按 GB/T 19012 建立服务质量投诉处理机制，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，并及时向客户反馈。

8.2 评价与改进

8.2.1 客户满意度调查

服务机构应建立客户满意度调查制度，根据 GB/T 19038、GB/T 19039 的规定对服务人员、服务过程、服务质量等指标开展调查，定期收集、整理和分析客户反馈意见，并形成报告。

8.2.2 自我评价

服务机构应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，包括对资源、能力、水平的适应性和有效性评价，对评价结果进行统计分析。

8.2.3 服务改进

服务机构应完善服务质量管理，结合客户满意度调查和自我评价的结果，提出改进服务管理的措施，持续改进服务质量：

- a) 对服务中出现的不符合项，采取纠正措施；
- b) 定期召开评审会议，对服务管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。