

# 团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

## 科技服务机构服务规范

Specification for service of science and technology service organizations

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2026.3.30）

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。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广东省粤港澳大湾区战略性新兴产业发展促进会 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 基本要求 .....	1
4.1 服务机构 .....	1
4.2 服务人员 .....	1
4.3 供方管理 .....	1
5 服务流程 .....	2
5.1 服务接待与需求对接 .....	2
5.2 服务方案制定 .....	2
5.3 合同签订 .....	2
5.4 服务实施 .....	2
5.5 服务交付与验收 .....	2
5.6 售后服务 .....	3
6 服务质量评价与持续改进 .....	3
6.1 评价指标 .....	3
6.2 内部评价 .....	3
6.3 外部评价 .....	3
6.4 投诉处理 .....	3
6.5 持续改进 .....	4
附录 A（规范性） 评价指标计算方法 .....	5
A.1 客户满意度 .....	5
A.2 服务响应及时率 .....	5
A.3 服务交付准时率 .....	5
A.4 服务验收一次性通过率 .....	5
A.5 问题一次性解决率 .....	5
A.6 投诉处理完结率 .....	5
A.7 合同履约率 .....	5
参考文献 .....	6

## 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。

本文件由无锡信宇致科技服务有限公司提出。

本文件由广东省粤港澳大湾区战略性新兴产业发展促进会归口。

本文件起草单位：无锡信宇致科技服务有限公司、

本文件主要起草人：

# 科技服务机构服务规范

## 1 范围

文件规定了科技服务机构的基本要求、服务流程、服务质量评价与持续改进。

本文件适用于为各类市场主体提供科技服务的各类机构，包括科技政策咨询、技术转移转化、知识产权服务、研发与设计服务、检验检测认证、创新创业孵化、数字化转型、融资促进等科技服务机构，同时适用于对科技服务机构的服务质量监督、评价与管理。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**科技服务** science and technology service

为满足客户需求，服务机构运用科学知识、技术和分析研究方法以及经验等要素提供的无形的、非实体的智力服务。

[来源：GB/T 31779—2015，3.2]

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 应建立全流程服务管理机制，制定服务实施、过程管控、质量核查、档案管理、信息保密、投诉处理、持续改进等内部管理制度，形成标准化管理文件并有效执行。

4.1.2 应配备与服务范围、服务规模相匹配的技术支撑资源，包括专用服务场地、信息化管理系统、数据处理工具、专业文献/数据库等，保障服务高效开展。

4.1.3 应建立服务过程可追溯管理体系，对需求对接、方案制定、服务执行、成果交付、评价反馈等环节全程记录、统一归档，确保服务节点可核查、可复盘。

4.1.4 应搭建客户信息与数据安全环境，采取技术与管理措施保护客户技术资料、业务数据、项目信息，防止数据丢失、泄露与不当使用。

4.1.5 应定期开展内部管理评审，识别管理短板，优化服务流程与管控节点，提升服务运行效率。

### 4.2 服务人员

4.2.1 应具备科技服务领域的专业技术能力，掌握政策咨询、技术创新、融资促进、知识产权、成果转化等相关专业知识与实操技能。

4.2.2 应熟悉科技服务全流程规范，具备需求分析、方案设计、过程执行、效果评估等服务实操能力，能够独立完成标准化服务作业。

4.2.3 应建立常态化培训机制，定期参加专业技能、服务流程、质量管控、客户沟通等培训，持续更新知识体系、提升服务水平。

4.2.4 应恪守服务职业操守，保持客观中立、诚信尽责的服务态度，沟通表述清晰、记录规范完整，不夸大服务效果、不误导客户。

4.2.5 应严格遵守信息保密要求，对服务过程中获取的客户技术、商业、项目信息予以保密，不得擅自使用或对外提供。

### 4.3 供方管理

- 4.3.1 应明确外包服务标准、质量责任、保密义务、交付时限。
- 4.3.2 应对外包服务过程进行管控、验收，承担最终服务质量责任。

## 5 服务流程

### 5.1 服务接待与需求对接

- 5.1.1 应建立多渠道服务接待方式，包括线下窗口、线上平台、电话、邮件等，公开服务咨询方式、接待时间与响应时限。
- 5.1.2 接待人员应专业规范，准确记录服务对象的基本信息、服务需求、预期目标、时间要求等核心内容，形成完整的需求对接记录。
- 5.1.3 应对服务对象的需求开展专业可行性评估，明确服务边界、技术可行性、实施周期、潜在风险，在承诺时限内给予服务对象明确的初步反馈。
- 5.1.4 需求对接阶段即应对服务对象提供的技术资料、经营信息履行保密义务，必要时与服务对象签订专项保密协议。

### 5.2 服务方案制定

- 5.2.1 应基于需求评估结果，为服务对象制定针对性、可落地的服务方案，方案内容应完整清晰，至少包括服务目标、服务内容、实施步骤、时间节点、服务团队、收费标准、验收标准、风险提示、双方权利义务等。
- 5.2.2 应向服务对象充分解读服务方案，对专业内容、收费明细、风险条款、权责划分等进行详细说明，确保服务对象充分理解。
- 5.2.3 应根据服务对象的反馈优化调整服务方案，经双方书面确认后，作为服务实施与合同签订的核心依据。

### 5.3 合同签订

- 5.3.1 服务实施前，应与服务对象签订书面服务合同，合同应符合《中华人民共和国民法典》等相关法律法规要求，条款完整、权责清晰。
- 5.3.2 合同核心内容应至少包括：服务双方主体信息、服务内容与要求、服务周期、服务费用及支付方式、成果交付方式与验收标准、双方权利与义务、保密条款、违约责任、争议解决方式、合同变更与解除条件等。
- 5.3.3 不得在合同中设置不公平、不合理的格式条款，不得强制服务对象接受捆绑服务或附加不合理条件。
- 5.3.4 合同签订前，应向服务对象充分释明核心条款，尤其是免责条款、违约责任、费用相关条款，确保服务对象知晓并认可。

### 5.4 服务实施

- 5.4.1 应严格按照服务合同与确认的服务方案开展服务，组建匹配的服务团队，明确项目负责人，落实各环节责任。
- 5.4.2 应建立服务实施动态管控机制，定期向服务对象同步服务进展；对服务过程中的重大事项、进度变更、方案调整等，应提前与服务对象沟通，经双方书面确认后方可执行。
- 5.4.3 服务实施过程中，应完整留存沟通记录、会议纪要、操作记录、阶段性成果、变更确认文件等资料，确保服务过程全流程可追溯。
- 5.4.4 遇不可抗力、政策调整等影响服务正常开展的情形，应第一时间告知服务对象，协商解决方案，最大程度降低服务对象的损失。

### 5.5 服务交付与验收

- 5.5.1 应按照合同约定的时间、方式、验收标准，向服务对象提交完整的服务成果，交付成果应满足合同约定的服务目标。
- 5.5.2 服务交付时，应向服务对象提供成果使用说明，对成果的应用方式、注意事项、后续配套服务

等进行详细解释。

5.5.3 应建立规范的验收机制，明确验收流程、验收标准、异议处理方式。服务对象对交付成果提出异议的，应在承诺时限内响应，核实情况后协商处理；对不符合合同约定的内容，应及时整改并重新交付。

5.5.4 验收完成后，应与服务对象签署验收确认文件，留存完整的交付与验收记录。

## 5.6 售后服务

5.6.1 服务交付验收后，应按照合同约定提供售后服务，包括但不限于成果使用指导、技术支持、答疑解惑、后续跟进等。

5.6.2 应建立服务回访机制，在服务交付后的约定期限内，对服务对象开展回访，了解成果使用情况、服务满意度，收集意见与建议。

5.6.3 对服务对象在售后服务期内提出的问题，应在承诺时限内响应和处理，形成完整的售后服务记录。

## 6 服务质量评价与持续改进

### 6.1 评价指标

服务质量应符合表1的规定，按附录A计算指标。

表1 服务质量评价要求

序号	指标项目	指标要求
1	客户满意度	≥90%
2	服务响应及时率	≥95%
3	服务交付准时率	≥95%
4	服务验收一次性通过率	≥90%
5	问题一次性解决率	≥90%
6	投诉处理完结率	100%
7	合同履约率	100%

### 6.2 内部评价

6.2.1 应建立常态化内部质量内审机制，至少每季度开展1次服务质量内部审核，覆盖服务全流程、全要素，核查制度执行、规范落实、指标达成等情况。

6.2.2 内部审核应形成完整的审核报告，明确问题清单、责任主体、整改要求与整改时限。

6.2.3 应将服务质量评价结果纳入从业人员与服务团队的绩效考核，建立对应的奖惩机制。

### 6.3 外部评价

6.3.1 应主动收集服务对象的评价反馈，通过满意度调查问卷、回访、座谈等方式，获取服务对象对服务质量的客观评价。

6.3.2 可委托第三方专业机构开展服务质量独立评价，对机构的服务能力、规范落实、服务成效进行客观评估，识别改进空间。

6.3.3 应主动接受行业协会、社会公众的监督，公开服务投诉渠道，及时处理相关反馈。

### 6.4 投诉处理

6.4.1 应建立健全投诉处理机制，公开投诉电话、邮箱、线上渠道等投诉方式，明确投诉受理、调查、处理、反馈的全流程规范与时限要求。

6.4.2 收到服务对象投诉后，应在24h内予以受理响应，7个工作日内完成调查处理并反馈结果，情况复杂的，可与投诉人协商延长处理时限，最长不得超过15个工作日。

6.4.3 投诉处理应坚持客观公正、实事求是，对核实确认的服务问题，应及时整改、承担相应责任，对不符合事实的投诉，应做好解释说明。

6.4.4 应完整留存投诉处理全流程记录，对投诉问题进行分类汇总、根源分析，形成针对性改进措施。

## 6.5 持续改进

6.5.1 应基于内部审核、客户反馈、投诉处理、外部评价的结果，定期开展服务质量分析，识别服务薄弱环节与改进机会。

6.5.2 应制定持续改进方案，明确改进目标、改进措施、责任部门、完成时限，跟踪改进效果，形成“策划-实施-检查-改进”（PDCA）的闭环管理。

6.5.3 应根据行业发展、政策更新、市场需求变化，持续优化服务流程、完善管理制度、提升服务能力，推动服务规范化、专业化升级。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**评价指标计算方法**

**A.1 客户满意度**

客户满意度= (满意客户数/参与评价的有效客户总数) ×100%

**A.2 服务响应及时率**

服务响应及时率= (规定时限内响应的服务请求数/有效服务请求总数) ×100%

**A.3 服务交付准时率**

服务交付准时率= (合同约定时间内完成交付的项目数/同期应交付项目总数) ×100%

**A.4 服务验收一次性通过率**

服务验收一次性通过率= (一次性通过验收的项目数/同期验收项目总数) ×100%

**A.5 问题一次性解决率**

问题一次性解决率= (首次响应即解决的问题数/有效问题请求总数) ×100%

**A.6 投诉处理完结率**

投诉处理完结率= (规定时限内办结的投诉数/有效投诉总数) ×100%

**A.7 合同履约率**

合同履约率= (完全履行合同约定项目数/同期到期项目总数) ×100%

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 31779—2015 科技服务产品数据描述规范
-