

团体标准
《科技服务机构服务规范》
(征求意见稿)

编制说明

标准编制组

2026年3月

目 录

一、工作简况.....	1
(一) 任务来源.....	1
(二) 立项目的和意义.....	1
(三) 起草单位.....	2
(四) 主要工作过程.....	2
1.标准预研阶段.....	2
2.标准立项阶段.....	2
3.调研和初稿阶段.....	2
二、标准化对象简要情况及制修订标准的原则.....	3
(一) 标准化对象简要情况.....	3
(二) 制定原则.....	3
三、主要技术内容.....	4
(一) 标准名称和适用范围.....	4
(二) 技术要求.....	4
1.基本要求.....	4
2.服务流程.....	4
3.服务质量评价与持续改进.....	5
四、采用国际标准和国外先进标准的程度及理由，以及与国际、国外同类标准水平对比情况，或与测试的国外样品的有关数据对比情况.....	5
五、与现行法律、法规、强制性国家标准及相关标准协调配套情况.....	5
六、重大分歧意见的处理经过和依据.....	5
七、贯彻标准的要求及建议.....	5
八、废止或代替现行相关标准的建议.....	7
九、其他应予说明的事项.....	7

一、工作简况

（一）任务来源

根据 2025 年 9 月 15 日广东省粤港澳大湾区战略性新兴产业发展促进会发布的粤港澳战新会【2025】27 号《关于<科技服务机构服务规范>团体标准立项的通知》，由无锡信宇致科技服务有限公司牵头申报的团体标准《科技服务机构服务规范》获批立项。

（二）立项目的和意义

科技服务是科技创新体系的重要组成部分，是连接科技创新与产业发展的关键纽带，当前我国科技服务机构数量快速增长，服务领域覆盖政策咨询、技术转移转化、知识产权服务、数字化转型等多个维度，已成为助力中小企业创新发展、推动产业转型升级的重要支撑。

但现阶段科技服务行业仍存在服务标准不统一、流程不规范、质量评价无依据的行业痛点：现有标准多聚焦于服务能力分级或特定领域服务规范，缺乏覆盖全行业、全流程的通用服务规范；部分服务机构存在服务流程缺失、质量管控薄弱、售后保障不足等问题，导致服务质量参差不齐；中小企业对科技服务机构的选择缺乏客观参考依据，服务供需双方的信任壁垒难以打破，制约了科技服务行业的高质量发展。

因此，编制《科技服务机构服务规范》团体标准具有重要的现实意义和行业价值。通过统一科技服务机构的基本要求、服务流程、质量评价与持续改进机制，为科技服务机构提供可落地、可执行的标准化作业模板，推动服务机构向专业化、规范化转型；同时为服务质量监督、评价与管理提供客观依据，增强中小企业对科技服务机构的信任度，提升科技服务供需匹配效率，助力中小企业降本增效和创新发展，构建“规范服务-提升能力-促进发展”的行业良性生态。

（三）起草单位

本标准由无锡信宇致科技服务有限公司牵头编制。

（四）主要工作过程

1.标准预研阶段

2025年5月，无锡信宇致科技服务有限公司结合《“十四五”促进中小企业发展规划》要求，召开标准立项讨论会，梳理科技服务行业发展现状与标准需求，检索对比国内外科技服务、中小企业服务相关标准规范，总结行业内优秀服务实践经验，组建标准编制组，正式启动标准预研工作，初步确定标准的编制框架和核心内容方向。

2.标准立项阶段

编制组通过前期研讨、资料分析和行业调研，明确了标准的立项目的、意义、核心技术内容和适用范围，完成《团体标准制修订立项申请书》等立项资料准备。2025年5月20日，无锡信宇致科技服务有限公司正式提交立项申请，经广东省粤港澳大湾区战略性新兴产业发展促进会评审，于2025年9月15日发布立项通知，《科技服务机构服务规范》正式获批立项。

3.调研和初稿阶段

标准立项后，编制组开展新一轮的行业深度调研，广泛收集科技服务机构、中小企业、行业协会等多方意见，结合科技服务全流程作业特点，着手起草标准草案，于2026年3月20日完成标准草案编制。

草案完成后，编制组组织行业专家、资深从业者召开标准编制研讨会，对草案的框架结构、条款内容、评价指标、计算方法等进行深入讨论和完善，会后根据研讨意见对草案进行修改优化，于2026年3月30日形成《科技服务机构服务规范》（征求意见稿）和本编制说明。

二、标准化对象简要情况及制修订标准的原则

（一）标准化对象简要情况

本标准标准化对象为科技服务机构的服务行为与管理要求，覆盖科技服务机构从服务基础保障到全流程作业，再到服务质量评价与持续改进的全链条管理规范，涉及服务机构资质、人员能力、供方管理、服务接待、方案制定、合同签订、服务实施、交付验收、售后服务、质量评价、投诉处理、持续改进等核心环节，适用于为各类市场主体提供科技政策咨询、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的各类机构，同时适用于对科技服务机构的服务质量监督、评价与管理。

（二）制定原则

1.适用性原则。标准兼顾不同规模、不同服务领域的科技服务机构需求，既覆盖科技服务全流程通用规范，又不局限于特定细分领域，同时适用于服务机构自我管理和第三方监督评价，确保标准的通用性和可操作性。

2.一致性原则。标准符合《中华人民共和国民法典》等现行法律法规要求，参考现有科技服务、中小企业服务相关标准，确保与现行政策、标准体系协调一致。

3.规范性原则。标准在结构和编写规则上严格遵循 GB/T1.1—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》，框架清晰、条款明确、表述规范，便于各类主体理解和执行。

4.科学性原则。标准基于科技服务行业实际作业特点制定，构建了可量化、可考核的服务质量评价指标体系，明确各项指标的计算方法，同时建立“策划-实施-检查-改进”的闭环管理机制，确保标准的科学性和实用性。

5.客户导向原则。标准以提升服务对象满意度为核心，聚焦服务全流

程的客户体验，明确服务响应时限、交付要求、售后保障、投诉处理等关键环节的要求，切实保障服务对象的合法权益。

三、主要技术内容

（一）标准名称和适用范围

本标准名称为科技服务机构服务规范，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的具体要求，同时附具服务质量评价指标的规范性计算方法。本标准适用于为各类市场主体提供科技政策咨询、技术转移转化、知识产权服务等科技服务的各类机构，也适用于对科技服务机构的服务质量进行监督、评价与管理。

（二）技术要求

1.基本要求

从服务机构、服务人员、供方管理三个维度设定基础保障要求。服务机构方面明确管理制度、资源配置、过程追溯、信息安全、管理评审等要求；服务人员方面规定专业能力、实操技能、培训机制、职业操守、信息保密等要求；供方管理方面明确外包服务标准、过程管控和质量责任等要求，为科技服务质量奠定基础。

2.服务流程

将科技服务全流程划分为服务接待与需求对接、服务方案制定、合同签订、服务实施、服务交付与验收、售后服务六个关键环节，对每个环节制定标准化操作要求。明确各环节的核心工作内容、责任边界、时限要求、资料留存等规范，例如需求对接的可行性评估、服务方案的核心内容、合同的条款要求、服务实施的动态管控、验收的异议处理、售后服务的回访机制等，实现服务流程的全链条规范化。

3.服务质量评价与持续改进

构建科学的服务质量评价体系，同时建立完善的持续改进机制。一是设定 7 项核心可量化评价指标，明确客户满意度 $\geq 90\%$ 、服务响应及时率 $\geq 95\%$ 等具体指标要求；二是从内部评价、外部评价两方面规定评价实施要求，内部要求常态化内审并与绩效考核挂钩，外部要求主动收集客户反馈、可委托第三方评价；三是制定投诉处理专项规范，明确 24 小时内受理响应、7 个工作日内处理反馈的时限要求；四是建立 PDCA 闭环持续改进机制，要求基于各类评价结果识别问题、制定改进方案、跟踪改进效果，并根据行业发展优化服务流程。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度及理由，以及与国际、国外同类标准水平对比情况，或与测试的国外样品的有关数据对比情况

无。

五、与现行法律、法规、强制性国家标准及相关标准协调配套情况

本标准符合《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国中小企业促进法》等现行法律、法规的规定。

标准与现行国家标准 GB/T31779—2015《科技服务产品数据描述规范》等协调配套、无冲突，填补了服务过程标准化、质量评价指标化的行业空白，完善了科技服务、中小企业服务领域的标准体系。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

七、贯彻标准的要求及建议

本标准以我国科技服务行业发展现状和中小企业服务需求为基础，构建了覆盖科技服务全流程的标准化规范体系，为科技服务机构的规范化运营和服务质量提升提供了明确指引。为推动标准的有效贯彻和落地实施，提出以下建议：

1. 宣贯培训

由广东省粤港澳大湾区战略性新兴产业发展促进会牵头，联合起草单位开展标准宣贯和培训工作，通过行业研讨会、线上课程、线下宣讲等多种形式，向科技服务机构、中小企业、行业监管部门等解读标准条款，确保相关主体准确理解和掌握标准要求。

2. 落地执行

科技服务机构应将本标准作为服务运营的核心依据，对照标准完善内部管理制度、规范服务流程、建立质量评价与持续改进机制，将标准要求融入服务全流程，实现服务的标准化、规范化运作，切实提升服务质量和客户满意度。

3. 监督评价

行业协会、第三方机构应将本标准作为科技服务机构服务质量监督、评价、评优的重要依据，推动标准在行业评价体系中的应用，引导科技服务机构主动对标达标；同时建立标准实施反馈机制，及时收集标准实施过程中的问题和建议，为标准的后续修订完善提供依据。

4. 行业推广

充分发挥标准的行业引领作用，推动本标准在全国科技服务行业的普及和应用，以标准为抓手推动行业淘汰不规范服务行为，引导科技服务机构聚焦专业能力提升和服务质量优化，促进科技服务行业的高质量发展，更好地助力中小企业创新发展。

八、 废止或代替现行相关标准的建议

无。

九、 其他应予说明的事项

无。