

团 体 标 准

T/TMAC 020.F—2020

科技成果评价机构运营服务规范

Service specification for science and technology achievements
evaluation institutions

2020-04-01 发布

2020-04-30 实施

中国技术市场协会 发 布

中国技术市场协会(TMAC)是科技领域内国家一级社团,以宣传和促进科技创新,推动科技成果转移转化,规范交易行为,维护技术市场运行秩序为使命。为满足市场需要,做大做强科技服务业,依据《中华人民共和国标准化法》《团体标准管理规定》,中国技术市场协会有序开展标准化工作。本团体成员和相关领域组织及个人,均可提出制修订 TMAC 标准的建议并参与有关工作。

TMAC 标准按《中国技术市场协会团体标准管理办法》《中国技术市场协会团体标准工作程序》制定和管理。

TMAC 标准草案经向社会公开征求意见,并得到参加审定会议的多数专家、成员的同意,方可予以发布。

在本标准实施过程中,如发现需要修改或补充之处,请将意见和有关资料反馈至中国技术市场协会,以便修订时参考。

本标准著作权归中国技术市场协会所有。除了用于国家法律或事先得到中国技术市场协会正式授权或许可外,不许以任何形式复制本标准。

中国技术市场协会地址:北京市丰台区万丰路 68 号银座和谐广场 1101B

邮政编码:100036 电话:010-68270447 传真:010-68270453

网址:www.ctm.org.cn 电子信箱:136162004@qq.com

目 次

前言	III
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
3.1 评价机构	1
3.2 评价人员及评价专家要求	1
3.3 经营场所环境及设备条件要求	2
3.4 服务管理要求	2
4 服务原则	3
5 服务类型	3
5.1 线上服务	3
5.2 线下服务	3
6 投诉处理、监督、考核评价和服务改进	3
6.1 投诉处理	3
6.2 监督	4
6.3 考核评价	4
6.4 服务改进	4
附录 A (资料性附录) 客户投诉登记表	5
附录 B (资料性附录) 投诉处理程序	6
参考文献.....	7

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由国科华创(北京)认证有限公司提出，中国技术市场协会归口。

本标准主要起草单位：北京助天科技发展有限公司、上海得民颂科技发展有限公司、国科华创(北京)认证有限公司、清研千讯(北京)科技有限公司、河南中裕广恒科技股份有限公司。

本标准参与起草单位：河北省科技成果转化服务中心、八戒科技服务有限公司、江西金轩企业咨询服务有限公司、中部知光技术转移有限公司、中国中钢集团有限公司、石家庄科技大市场、中关村巨加值科技评价研究院、天津珞雍空间信息研究院有限公司、浙江聚邦科技有限公司、国科华创高技术产业服务中心(北京)有限公司、南昌市科技成果转化协会、中科研(北京)科技评估中心、中科合创(北京)科技成果评价中心。

本标准主要起草人：周游、张兆西、张莹、戴嵩玮、张福奇、何小敏、李艳、袁达、陈水平、何雪萍、罗林波、叶敏、刘兵、巨龙、王雅亨、王彦、张瑜、杨晓云、闫宇彤、高松、龚易华、姚秋晖、付静静、严长春。

科技成果评价机构运营服务规范

1 范围

本标准规定了科技成果评价机构运营服务的基本要求,服务原则,服务类型,投诉处理、监督、考核评价和服务改进的要求。

本标准适用于科技成果评价机构的运营服务。

2 术语和定义

T/TMAC 019.F—2020 界定的术语和定义适用于本文件。

3 基本要求

3.1 评价机构

3.1.1 具有法人资格并取得合法的经营资质。

3.1.2 具有科学、严谨、清晰的内部管理制度与服务规范。

3.1.3 具有以数据模型、模糊匹配等信息化技术为支撑的互联网平台开展在线业务,包括申请、审核、评价、公示、报告等服务。

注:涉及国防、国家安全等涉密项目按照相关规定处理。

3.1.4 维护委托方的知识产权及获知的商业秘密。

3.1.5 专职从事科技成果评价的人员比例不少于全员的 40%。

3.1.6 具备开展科技成果评价工作所必需的技术、经济、管理等相关领域的专家资源。

3.2 评价人员及评价专家要求

3.2.1 评价人员要求

应符合以下要求:

- a) 遵纪守法,遵守职业道德和职业操守,客观公正,认真严谨,诚实守信;
- b) 熟悉国家和地方相关法律、法规和政策;
- c) 熟练掌握科技成果评价的专业方法和工具,具备较强的市场分析能力、职业判断能力以及项目管理能力;
- d) 掌握与本专业领域相关的适用技术信息,包括技术发展水平、国内外现状、转移转化条件等;
- e) 具备与所从事的技术转移服务相关的专业技能,包括:信息获取、鉴别与分析、调研与预测、组织与洽谈、计划与实施、宣传与传播、协调与应变、口头和书面沟通、学习与研究;
- f) 通过中国技术市场协会要求的服务培训和职业考试;
- g) 每年接受业务培训,业务培训包括面授、研讨和实训等;
- h) 不得在其他评价机构中兼职;
- i) 具有良好的服务意识,注重职业形象。