



# 团 体 标 准

T/TMAC 042.F—2022

---

## 中原城市群综合科技服务平台 运营管理要求

The comprehensive science and technology service platform of zhongyuan urban  
agglomeration—Requirements for operation and management

2022-05-31 发布

2022-07-01 实施

---

中国技术市场协会      发 布  
中国标准出版社      出 版

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》管理和制定。TMAC 标准草案经向社会公开征求意见,并得到参加审定会议多数专家、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。第三方机构依据本标准开展认证、评价业务,须向中国技术市场协会提出申请并取得授权。

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
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	1
4.1 运营原则 .....	1
4.2 运营模式 .....	2
4.3 平台功能 .....	2
5 管理要求 .....	2
5.1 组织与人员要求 .....	2
5.2 制度要求 .....	2
6 平台运营管理 .....	2
6.1 运营规则 .....	2
6.2 用户管理 .....	3
6.3 内容管理 .....	3
6.4 定价规则 .....	4
6.5 交易管理 .....	4
6.6 服务管理 .....	4
6.7 营销管理 .....	5
6.8 客服管理 .....	5
6.9 危机管理 .....	5
7 信息安全保护 .....	6
7.1 信息安全 .....	6
7.2 隐私保护 .....	6
8 协作与共享 .....	6
9 科技服务质量评价 .....	6
10 运营管理达标评价 .....	6
附录 A (资料性) 平台服务对象审核要求 .....	7
附录 B (资料性) 平台线上线下交易流程 .....	8
参考文献 .....	9

## 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。

本文件由山东火炬生产力促进中心提出。

本文件由中国技术市场协会归口。

本文件起草单位：山东火炬生产力促进中心、菏泽高新技术产业开发区创业服务中心、山东省计算中心（国家超级计算济南中心）、山东亿云信息技术有限公司、安徽省生产力促进中心联合会、山西省科技成果转化促进与数据监测中心、洛阳市生产力促进中心有限公司、中国科学技术大学、山东军地信息技术集团有限公司、蚌埠高新技术创业服务中心有限公司、阜阳市科技型中小企业生产力促进中心、聊城高新区财金控股有限公司、长治市引进国外智力（专家）服务中心、邢台市科学技术情报研究所、许昌市科学技术情报研究所、政和科技股份有限公司。

本文件主要起草人：李晓军、樊祥光、陈清峰、孟雪、李钊、吕传建、丁青艳、周英华、孙绍涛、刘海宁、陈萋、朱启海、秦爽、王浩东、刘方、赵海丽、王莹莹、杨蕊、李海洋、张平、刘玲玲、范亚东、李阅、姜国莉、孙健、李权、张斌、赵永康、张晓凤、滕洋、徐影、杨振亚、冯少诚、段壮志、李田星、赵玉洁、王明丽、左旭龙、朱涛、赵西法、王成华、史彦修、史进。

## 引 言

中原城市群围绕“一带一路”建设、中部地区崛起和新型城镇化等国家重大战略,构建网络化、开放式、一体化的中原城市群发展新格局,把提升产业竞争力作为推动城市群发展的战略基点。中原各省制造业从组装、加工式的制造环节向上游的研发、设计环节及下游的销售、服务环节延伸,构建创新驱动型现代产业体系,推进创新链与产业链深度融合,培育融入全球价值链创新型企业,壮大先进制造业集群,进而从“中原制造”向“中原智造”转变。以建设国家自主创新示范区为引领,依托沿黄生态走廊建设沿黄科创带,培育生物医药、先进材料、电子信息、机器人、新能源等战略性新兴产业集群,对紧抓黄河流域生态保护和高质量发展战略、形成中部区域领先的科技服务产业基地具有重大意义。

为促进中原城市群的科技发展,规范中原城市群的科技服务,制定了本文件。

# 中原城市群综合科技服务平台 运营管理要求

## 1 范围

本文件规定了中原城市群综合科技服务平台(以下简称平台)运营管理的总体要求、管理要求、信息安全保护、协作与共享、科技服务质量评价和运营管理达标评价的要求。

本文件适用于中原城市群综合科技服务平台的运营管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文件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 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 35966 高技术服务业服务质量评价指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**中原城市群 zhongyuan urban agglomeration**

由河南省、山西省、河北省、山东省和安徽省 5 省 30 座地级市所构成的具有高度紧密社会经济联系的城市群。

### 3.2

**科技服务 scientific and technological service**

为研究与试验发展、成果转化、技术推广、创业孵化等科技创新活动提供服务活动的行为。

### 3.3

**科技服务平台 science and technology service platform**

通过整合技术创新链上各个环节的科技服务要素,形成科技服务机构之间的协作网络,为企业或产业集群提供研究开发、技术转移、科技咨询、知识产权和科技金融等方面的综合性服务平台。

## 4 总体要求

### 4.1 运营原则

平台应遵守公正、公平、公开的原则,为企业提供政策资源、技术资源、专家资源、科技咨询等服务支撑,制定用户注册、信息审核、用户评价、交易服务管理、客户投诉处理等规则,不断优化平台,确保良好的用户体验。