

团 体 标 准

T/STM XX—XXXX

创新券服务机构能力评价规范

Standards for the ability assessment of innovation voucher service agencies

（征求意见稿）

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

上海市技术市场协会 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
3.1 创新券	1
3.2 创新券服务机构	1
3.3 创新券服务机构能力	2
4 评价原则	2
4.1 独立性	2
4.2 操作性	2
4.3 动态性	2
5 评价指标体系	2
5.1 概述	2
5.2 创新券服务机构能力评价指标体系	2
6 评价方法	3
6.1 评价模型	3
6.2 确定评价指标权重方法	3
6.3 分级	3
7 评价流程	4
7.1 概述	4
7.2 初步筹备	5
7.3 过程规划	5
7.4 结果报告	5
附录 A	7
附录 B	25
参 考 文 献	27

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。

请注意本文件某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由上海市技术市场协会提出。

本文件由上海市技术市场协会归口。

本文件起草单位：上海东部科技成果转化有限公司、上海技术交易所有限公司、上海市技术市场协会、上海专利商标事务所、上海理工大学、上海市质量监督检验技术研究院、启迪国际技术转移有限公司、上海微谱化工技术服务有限公司。

本文件主要起草人：待定。

创新券服务机构能力评价规范

1 范围

本文件规定了创新券服务机构的评价原则、服务内容分类、评价指标体系和评价流程等内容。

本文件适用于管理部门、第三方运营管理机构、第三方评价机构对各类创新券服务机构的能力和服务质量作出判断和评价；亦适用于有意向成为创新券服务机构的单位进行自评。主要适用于以下五种情况：

- 暂未成为创新券服务机构的单位自评，判断是否具备创新券服务能力；
- 创新券服务机构的单位自评，对标分析自身的优势和弱势，提升服务能力；
- 管理部门的委托评价，按照本标准的评价要求，对政策和资金的扶持提供证据；
- 第三方运营管理机构按照本标准的评价要求，作为创新券服务机构入库审核的评价依据；
- 第三方评价机构的组织能力评价和培养，为遴选和培育优秀的创新券服务机构提供技术依据。

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 32152 科技服务业分类

GB/T 31779 科技服务产品数据描述规范

GB/T 35966 高技术服务业服务质量评价指南

T/TMAC 009 科技服务机构评价导则

3 术语和定义

GB/T 32152、GB/T 31779、GB/T 35966和T/TMAC 009.F界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 32152、GB/T 31779、GB/T 35966和T/TMAC 009.F中的一些术语和定义。

3.1

创新券 innovation vouchers

利用各级财政资金，支持企业和团队向服务机构购买专业服务的一种政策工具。

3.2

创新券服务机构 innovation voucher services

经创新券政策管理部门认定，列入名录，可在服务交易中收取创新券抵扣服务费用的单位。

3.3

创新券服务机构能力 Innovation voucher services capacity

在政府、企业、团队与相关方之间的知识流动和技术转移中发挥着关键性作用，为企业和团队提供社会化、专业化服务以支撑和促进创新活动，以有效降低创新成本、化解创新风险、加快科技成果转化、提高整体创新功效所应具备的与科技创新直接相关的信息服务、决策咨询、资源配置、技术服务以及科技鉴证等专业能力。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 操作性

评价指标体系应尽可能全面反映创新券服务机构的各个方面，同时应考虑指标量化的要求以及数据的可获得性和可靠性，要能有效地利用统计资料和有关规范标准。指标的计算方法应当明确，在指标设置上也要体现针对性的原则。

4.3 动态性

评价指标的选择既要立足现在，又要兼顾未来的导向性，充分考虑创新券服务机构发展变化，既需要适度的动态调整，也需要为未来的延展和扩充预留空间。

5 评价指标体系

5.1 概述

创新券服务机构能力评价体系由三级指标体系组成，一级指标分为服务基础、服务过程与服务结果。各一级指标下的二级指标见表1。创新券服务机构的业务分属创新券政策规定的多个领域，使用本规范时，应根据不同业务类别构建不同的一级指标权重值和各子项的评价方法。

不同类别的创新券服务机构能力评价三级指标和评价方法参考示例参见附录A。

5.2 创新券服务机构能力评价指标体系

表 1 创新券服务机构能力评价指标体系

一级指标	二级指标
服务基础	机构资质
	团队能力
	专业水平
	管理能力
	品牌影响
服务过程	专业性
	响应性

	规范性
服务结果	客户满意度
	辐射效果

6 评价方法

6.1 评价模型

创新券服务机构能力的评价指标主要有服务基础、服务过程和服务结果三类指标构成，指标权重分别为 40%、30%、30%。

创新券服务机构服务能力评价总分计算公式为：

$$T = T_1 \cdot 40\% + T_2 \cdot 30\% + T_3 \cdot 30\%$$

（T为创新券服务机构服务能力评价总分； T_1 为创新券服务机构服务基础得分； T_2 为创新券服务机构服务过程得分； T_3 为创新券服务机构服务结果得分。）

6.2 确定评价指标权重方法

指标权重的确定方法分为主观赋权法、客观赋权法以及主客观综合集成赋权法。不同赋权方法的原理思想不同，导致所依赖的理论模型、原始数据、对数据的处理方式等都会存在差异，从而使最终的权重分配也产生很大的差异。因此，不同的指标体系要根据自身特点选择其所适合的权重确定方法，这样才能使其指标的权重分配比较合理。创新券服务机构服务能力评价指标的权重确定方法为主观赋权法。

主观赋权法在确定权重时主要依据决策者和专家的知识经验或偏好，将各指标按重要程度进行比较、分配权值或计算得出其权重。

6.3 分级

创新券服务机构服务能力评价指数按总分分值具体分为A、B、C、D 四个等级：

- （1）A级：创新券服务机构服务能力全面优秀，总分T： $T \geq 80$ ；
- （2）B级：新券服务机构服务能力较为优秀，少数指标有短板，总分T： $70 \leq T < 80$ ；
- （3）C级：创新券服务机构服务能力一般，有部分指标存在明显短板，总分T： $60 \leq T < 70$ ；
- （4）D级：创新券服务机构短板较多，部分指标差距较大，不具备相应的服务能力，总分T： $T < 60$ 。

7 评价流程

7.1 概述

创新券服务机构能力评价步骤主要包括初步筹备、过程规划、评价实施和结果报告四个过程（见图 1）。

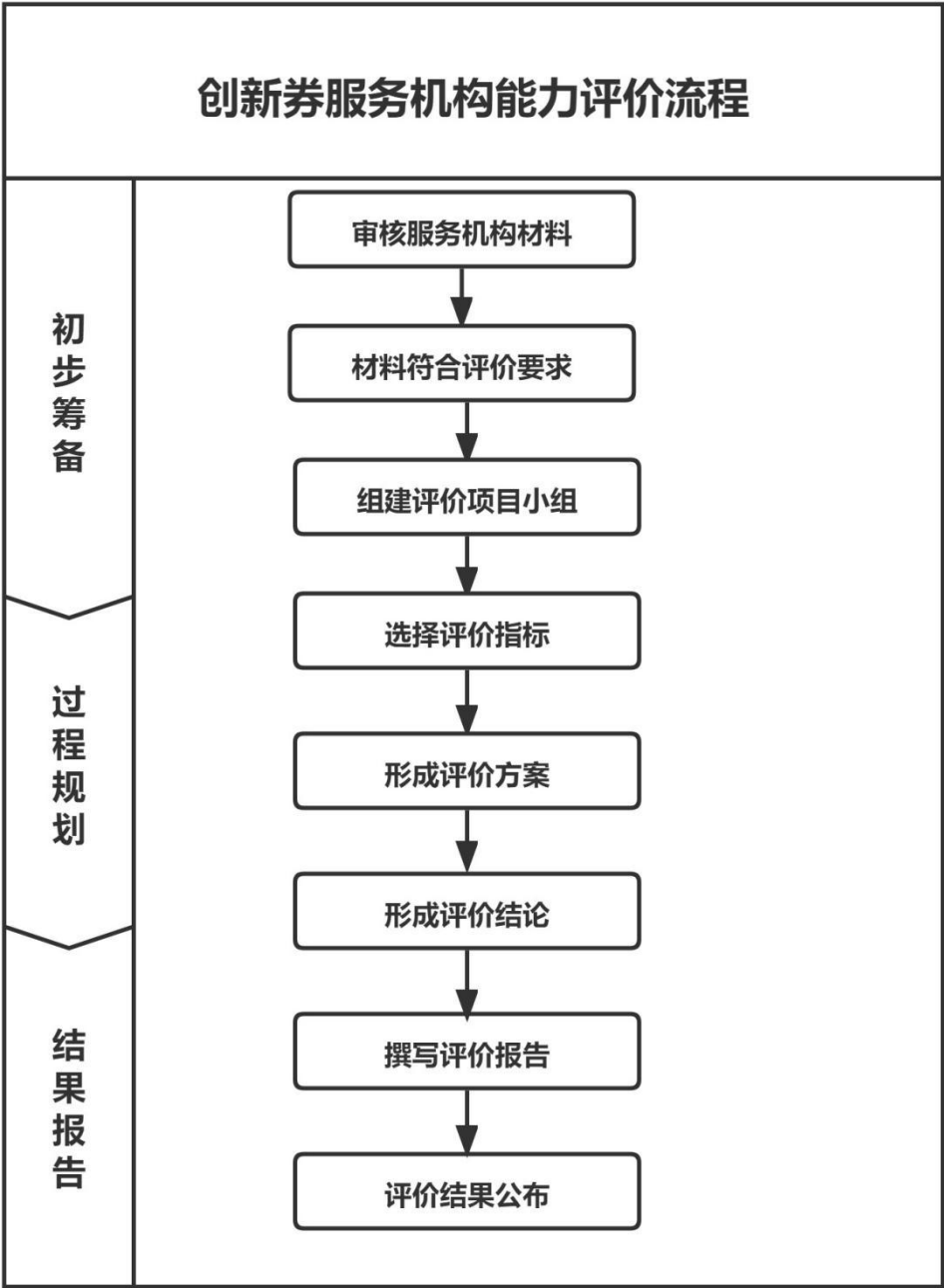


图 1 创新券服务机构能力评价流程

7.2 初步筹备

7.2.1 审核服务机构材料

服务机构提出评价需求，第三方应对被评价服务机构提交的相关材料进行审核。

7.2.2 材料审核情况

根据创新券服务机构材料审核结果，受理过程应符合如下要求：

- a) 材料真实完整，符合评价要求，予以受理
- b) 材料不完善，由申请机构补齐材料后，予以受理。

7.2.3 组建评价项目小组

应依据创新券服务机构特性和评价目标，确定合适的评价主体，组建评价项目小组。

7.3 过程规划

7.3.1 选择评价指标

评价主体应针对不同特性的评价对象选择评价指标，各特性评价指标宜根据实际评价需求确定。

7.3.2 形成评价方案

应结合“服务能力-服务过程-服务结果”框架设计适合特定的创新券服务机构的能力评价指标体系，并依据评价指标体系在创新券平台上收集数据，结合服务特性和数据情况确定各创新券服务机构能力的评价指标的等级确定方法。

7.3.3 形成评价结论

根据确定的能力评价指标体系和调研结果，利用收集到的数据信息，分析计算各项指标的分值，得出能力评价的结果。评价考核结果分 A 级、B 级、C 级及 D 级四种级别，考核得分在 80 分以上（含 80 分）为 A 级，70 - 79 分（含 70 分）为 B 级，60-69 分（含 60 分）为 C 级，60 分以下为 D 级。

7.4 结果报告

7.4.1 撰写评价报告

撰写评价报告是对数据分析结果和已评价等级的概括呈现。其结果是对创新券服务机构能力满足需求程度的一个综述。

评价主体应按照评价计划的时间点向服务能力评价委托方提交评价结果。

评价机构应明确评价报告的格式，具体格式与内容参见附录B。

评价报告应明确陈述下列内容：

- 评价方和服务机构方的基本情况：评价方参与人员的资质和身份，评价专家的单位、资质和身份，服务机构方参与人员的资质和身份；
- 评价活动纪要：评价标准简要介绍、评价目的、评价时间、评价会议地点；
- 服务机构服务基础、服务机构服务过程、服务机构服务结果三大维度的实际得分分数，每一维度各指标的实际得分分数；
- 该服务机构服务能力评价指数及等级；

——评价专家及评价方的评价意见；

——评价专家签名、评价方盖章。

7.4.2 评价结果公布

经审核通过后，评价机构应及时公布评价结果，接受受评服务机构的反馈意见。

附 录 A

(资料性附录)

表 2 技术转移服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ 国家性质证书 ☐ 行业性质证书 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ ＞15 人
		专职服务人员资质	☐ 技术经纪从业资格证书 ☐ 其他
		专职服务人员学历	具有大专及以上学历科技人员数量： ☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ ＞15 人
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	☐ 2 年以下 ☐ 2-3 年 ☐ 3-4 年 ☐ 4 年及以上

	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 规章制度 ☐ 工作流程 ☐ 服务模式 ☐ 财务管理制度
	品牌影响	所获荣誉	国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
服务过程	专业性	服务方案计划书的制作	☐ 有 ☐ 无
		服务工具及设备设施	☐ 有 ☐ 无
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
		投诉和留言的响应及时性	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履行状况	履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

表 3 知识产权服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	由国家知识产权局备案： ☐ 是 ☐ 否 持有关代理资质证书：（ ）
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ ＞15 人
		专职服务人员资质	专利代理人资格人数： ☐ 无 ☐ 3 人以下 ☐ 4-10 人 ☐ 11-20 人 ☐ 21 人及以上 技术经纪人资格人数： ☐ 无 ☐ 3 人以下 ☐ 4 人及以上 专利工程师资格人数： ☐ 无 ☐ 3 人以下得 ☐ 4 人及以上 知识产权师资格人数： ☐ 无 ☐ 3 人以下得 ☐ 4 人及以上 其他（ ）（详列）：

			☐ 无 ☐ 3 人以下 ☐ 4 人及以上 具备专利代理人资格比例： ☐ 无 ☐ 50%以下 ☐ 51-70% ☐ 71%及以上
		专职服务人员学历	具有本科及以上学历科技人员数量： ☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ ＞15 人
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	从事知识产权服务： ☐ 5 年（含）以上 ☐ 3-5 年 ☐ 3 年以下
		接受知识产权相关培训情况	若有接受知识产权相关培训情况，请列示： ☐ 检索技能 ☐ 专利分析 ☐ 专利管理 ☐ 其他
	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 规章制度 ☐ 业务流程 ☐ 财务管理制度 ☐ 知识产权管理制度 ☐ 客户利益冲突及保密制度
	品牌影响	所获荣誉	国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
	服务过程	专业性	服务方案计划书的制作 ☐ 有 ☐ 无

		服务工具及设备设施	☐ 专业专利数据库 若有，列示如下：（ ） ☐ 数据分析软件或平台 若有，列示如下：（ ）
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
		投诉的有效应答	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履行状况	履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度反馈率	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

表 4 科技咨询服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ 国家性质证书 ☐ 行业性质证书 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长

			☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员资质	专业资格证书：（ ）
		专职服务人员学历	具有大专及以上学历科技人员数量： ☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	从事科技咨询服务： ☐ 5 年（含）以上 ☐ 3-5 年 ☐ 3 年以下
	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 规章制度 ☐ 工作流程 ☐ 服务模式 ☐ 财务管理制度
	品牌影响	所获荣誉	国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号

服务过程	专业性	独立完成科技咨询项目数量	☐ 20 个项（含）以上 ☐ 10-20 个项目 ☐ 10 个项目以下
		辅导高新技术企业认定成功率	☐ 90%及以上 ☐ 80%-90% ☐ 80%以下
		年发明专利申请通过率（代理申请发明专利授权数/代理申请发明专利数）	☐ 90%及以上 ☐ 80%（含）-90% ☐ 70%（含）-80% ☐ 70%以下
		服务方案计划书的制作	☐ 有 ☐ 无
		服务工具及设备设施	可提供科技服务数据库数量： （ ）
		机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
	响应性	投诉的有效应答	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履行状况	履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

表 5 创业孵化服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合

			☐ 不符合
		机构资质	☐ 国家性质证书 ☐ 行业性质证书 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤ 5 人 ☐ $5 < \text{人数} \leq 10$ ☐ $10 < \text{人数} \leq 15$ ☐ > 15 人
		专职服务人员资质	专职服务人员具备相关培训经历占比 (X): ☐ $X \leq 70\%$ ☐ $70\% < X \leq 80$ ☐ $80\% < X \leq 90\%$ ☐ $X > 90\%$
		专职服务人员学历	本科及以上学历专职服务人员占比 (Y): ☐ $Y \leq 70\%$ ☐ $70\% < Y \leq 80$ ☐ $80\% < Y \leq 90\%$ ☐ $Y > 90\%$
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	从事科技咨询服务： ☐ 5 年（含）以上 ☐ 3-5 年 ☐ 3 年以下
	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 管理制度 ☐ 工作流程 ☐ 信息公开
	品牌影响	所获荣誉	国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）

		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
服务过程	专业性	服务方案计划书的制作	☐ 有 ☐ 无
		服务工具及设备设施	☐ 有 ☐ 无
		自有或可支配资金	自有或可支配投资基金规模(X): ☐ X≤5000 万元人民币 ☐ 5000 万元人民币<X≤1 亿元人民币 ☐ 1 亿元人民币<X≤1.5 亿元人民币 ☐ 1.5 亿元人民币<X≤2 亿元人民币 ☐ X>2 亿元人民币
		签约合作企业、创业导师数量	导师数量(Y): ☐ Y≤10 ☐ 10<Y≤15 ☐ 15<Y≤20
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
		投诉和留言的响应及时性	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履约状况	履约率: ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面: ☐ 单一城市单点 ☐ 单一城市多点 ☐ 国内多个地区

			☐ 跨国
--	--	--	-----------------------------

表 6 人才培养服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ 国家性质证书 ☐ 行业性质证书 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员资质	☐ 高级职称 1 人以上或中级职称 3 人以上 ☐ 中级职称 1 人以上 ☐ 无
		专职服务人员学历	具有大专及以上学历科技人员数量： ☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	☐ 无 ☐ 1 年 ☐ 1-2 年 ☐ 2 年及以上

	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 规章制度 ☐ 工作流程 ☐ 服务模式 ☐ 财务管理制度
		教学管理水平	培训内容、教材使用、教学计划执行、教学效果总体评价： ☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 差
	品牌影响	所获荣誉	国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
服务过程	专业性	教学质量	建立有教学质量监控体系，规范教学流程管理，有效开展教研活动： ☐ 有 ☐ 无
			科学的教师教学评价机制： ☐ 有 ☐ 无
			完善的学员综合素质评价办法： ☐ 有 ☐ 无
		教研水平	学员培训合格率： ☐ ≤50% ☐ 50%＜合格率≤60% ☐ 60%＜合格率≤70% ☐ 70%＜合格率≤80% ☐ 80%＜合格率
			教学创新行为及效果： ☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 差
			教师教研活动情况及成果： ☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 差

		服务方案计划书的制作	☐ 有 ☐ 无
		服务工具及设备设施	☐ 有 ☐ 无
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
		投诉的有效应答	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
		保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
	规范性	服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履约状况	履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

表 7 科技金融服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ 国家性质证书 ☐ 行业性质证书 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否

	团队能力	专职服务人员数量		☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员资质		☐ 专业资格证书：（ ） ☐ 无
		专职服务人员学历		具有本科及以上学历科技人员数量： ☐ 无 ☐ ≤5 人 ☐ 5<人数≤10 ☐ 10<人数≤15 ☐ >15 人
		专职服务人员具备相关业务经历		☐ 有 ☐ 无
	专业水平	行业从业年数		☐ 无 ☐ 3 年以下 ☐ 3-5 年 ☐ 5 年以上
		科技金融从业人员占企业当年职工总数比例		科技金融从业人员占企业当年职工总数比例： ☐ 40%以下 ☐ 40%<人数≤50% ☐ 50%<人数≤60 ☐ >60%人
	管理能力	规范化管理程度		具备以下健全的制度（多选）： ☐ 规章制度 ☐ 工作流程 ☐ 服务模式 ☐ 财务管理制度
	品牌影响	所获荣誉		国家级：（ ） 省部级：（ ） 市级：（ ） 区县级：（ ）
		是否入选权威金融科技创新奖项（中国金融创新奖、亚洲银行家奖项等）		☐ 是 ☐ 否
		品牌宣传		是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
服务过程	专业性	根据机构类型评价	银行（分支行）	年度科技型中小企业贷款数量（以企业为单位：笔）
				年度科技型中小企业贷款总金额

			创投机构	管理资金总规模	
				年度投资企业数量	
				年度投资总金额	
			科技担保	担保池资金规模	
				年度为科技型中小企业贷款担保数量（以企业为单位：笔）	
				年度担保总金额	
			科技保险	年度担保总金额	
				年度发放贷款数量（以企业为单位：笔）	
				保费规模： ☐ 500 万以下 ☐ 500 万-1000 万 ☐ 1000 万-2000 万 ☐ 2000 万以上	
				年度辅导企业数量	
			科技企业上市中介机构	年度辅导新三板挂牌企业数量	
				年度辅导主板申报数量	
				年度辅导主板上市数量	
			是否能完成服务方案计划书的制作		☐ 是 ☐ 否
			是否有完成服务的工具及设备设施		☐ 是 ☐ 否
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道		☐ 是 ☐ 否	
		投诉的有效应答		☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应	
		保密制度的建设执行		☐ 执行 ☐ 未执行	
	规范性	服务过程加密处理		☐ 执行 ☐ 未执行	
		合同履行状况		履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下	
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度		☐ 满意（ ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意	
	辐射效果	辐射效果		业务范围涵盖面： ☐ 单一地区	

			☐ 国内多个地区 ☐ 跨国
--	--	--	--

表 8 技术研发服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 1 年及以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ 拥有国家级、省级重点实验室、工程技术研究中心、技术创新中心、专业技术服务平台、科学数据中心、资源共享平台等研发基地称号 ☐ 具有市（地）级以上有关部门认定科研试剂、实验动物、科技文献、科研数据等服务资质
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ 无 ☐ ≤ 5 人 ☐ $5 < \text{人数} \leq 10$ ☐ $10 < \text{人数} \leq 15$ ☐ > 15 人
		专职服务人员学历	具有本科及以上学历科技人员数量 ☐ 无 ☐ 有
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 无 ☐ 有
	专业水平	行业从业年数	☐ 无 ☐ ≤ 3 年 ☐ $3 < \text{年数} \leq 5$ ☐ $5 < \text{年数}$
		高层次研发人才（杰出人才）总量	中国科学院和工程院院士数量，

			教育部长江学者数量，国家杰出青年科学基金获得者数量，新世纪优秀人才支持计划入选人数量： ☐ 1 人 ☐ 2 人及以上
	管理能力	规范化管理程度	具备以下健全的制度（多选）： ☐ 经费管理制度 ☐ 项目管理制度 ☐ 财务管理制度 ☐ 保密制度 ☐ 对研发人员创新绩效的评价和考核制度
	品牌影响	所获荣誉	☐ 有 ☐ 无
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众
服务过程	专业性	对主要产品（服务）的核心技术拥有的专利	近三年内通过自主研发、受让、受赠、并购等方式，或通过五年以上的独占许可方式，对其主要产品（服务）的核心技术所拥有的专利权
		服务方案计划书的制作	☐ 有 ☐ 无
		服务工具及设备设施	☐ 有 ☐ 无
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	☐ 有 ☐ 无
		投诉的有效应答	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		服务过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履行状况	履约率： ☐ 100% ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下

服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

表 9 检验检测服务机构评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及分值
服务基础	机构资质	注册时间	注册 2 年以上的独立法人或非法人组织： ☐ 符合 ☐ 不符合
		机构资质	☐ CMA 服务资质 ☐ CNAS 服务资质 ☐ 国家或省部级重点实验室、工程中心、检验中心资质 ☐ 国家或地方服务中小企业示范平台 ☐ 其他资质证书 ☐ 无
		财务状况	参考机构财报 ☐ 盈利且营收增长 ☐ 盈利但营收负增长 ☐ 亏损且营收增长 ☐ 亏损且营收负增长
		诚信记录	在公共信息信息服务平台、信用中国等平台无不良记录： ☐ 是 ☐ 否
	团队能力	专职服务人员数量	☐ ≤10 人 ☐ 10<人数≤50 ☐ 50<人数≤200 ☐ >200 人
		专职服务人员资质	☐ 高级职称 1 人以上或中级职称 3 人以上 ☐ 中级职称 1 人以上 ☐ 无
		专职服务人员学历	具有本科及以上学历科技人员数量占比

			☐ ≤10% ☐ 10% < 占比 ≤20% ☐ 20% < 占比 ≤50% ☐ >50%
		专职服务人员具备相关业务经历	☐ 有 ☐ 无
	专业水平	行业从业年数	☐ 不足2年 ☐ 2-5年 ☐ 5 年及以上
		技术水平	知识产权数量：() 参与制修订标准数：() 能力验证次数：()
	管理能力	规范化管理程度	规章制度： ☐ 规章制度 ☐ 工作流程 ☐ 服务模式 ☐ 财务管理制度
	品牌影响	所获荣誉	国家级：() 省部级：() 市级：() 区县级：()
		品牌宣传	是否有官网、微信公众号： ☐ 官网 ☐ 微信公众号
服务过程	专业性	服务工具及设备设施	仪器设备价值： 500 万以上 100 万以 低于 50 万
	响应性	机构是否提供多样的信息反馈评价渠道	渠道种类： ☐ 3 种以上 ☐ 2 种 ☐ 1 种及以下
		投诉的有效应答	☐ 当天响应 ☐ 3 天内响应 ☐ 一周内响应 ☐ 一周及以上内响应
	规范性	保密制度的建设执行	☐ 执行 ☐ 未执行
		检测过程加密处理	☐ 执行 ☐ 未执行

		报告防伪或加密	☐ 执行 ☐ 未执行
		合同履行状况	履约率： ☐ 90%以上 ☐ 80%以上 ☐ 80%以下
服务结果	客户满意度	客户对服务成果、服务过程满意程度	☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不满意
	辐射效果	辐射效果	业务范围涵盖面： ☐ 单一地区 ☐ 国内多个地区 ☐ 跨国

附 录 B

(规范性附录)

创新券服务机构能力评价报告

创新券服务机构能力评价报告格式见表 B.1：

表 B.1 创新券服务机构能力评价报告

评价时间					
评价方					
受评服务机构		联系人及联系方式			
受评服务机构类别	☐ 技术转移类 ☐ 知识产权类 ☐ 科技咨询类 ☐ 创业孵化类 ☐ 人才培养类 ☐ 科技金融类 ☐ 技术研发类 ☐ 检验检测类				
专家组成员名单					
职务	姓名	单位	职称	电话	签字
组长					
组员					
评价依据					
评价内容	服务基础	服务过程		服务结果	
评价得分					
评价综述及确认结论	(一) 评价综述 (二) 评价结论 (三) 改进建议				

评价方保证本次评价的公平性、真实性和准确性，对本次评价结果负责。

本报告有效期 月

评价方: (盖章)

年 月 日

参 考 文 献

- [1] GB/T 32152 科技服务业分类
 - [2] GB/T 31779 科技服务产品数据描述规范
 - [3] GB/T 35966 高技术服务业服务质量评价指南
 - [4] T/TMAC 009.F 科技服务机构评价导则
-