

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5108—2025

科技服务机构星级评定规范

Specification of star-rating for science and technology service institutions

2025-03-25 发布

2025-04-25 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 评定原则1

 4.1 自愿申请1

 4.2 分类评定1

 4.3 客观公正1

 4.4 动态管理1

5 星级划分与标志2

 5.1 星级划分2

 5.2 星级标志2

6 评定组织2

 6.1 评定委员会2

 6.2 评定专家2

7 评定对象2

8 评定指标3

9 评定流程及要求3

 9.1 申请3

 9.2 受理3

 9.3 评定3

 9.4 公示3

 9.5 授牌3

 9.6 复评3

10 星级管理.....4

 10.1 摘星4

 10.2 变更4

 10.3 取消4

附录 A(资料性) 科技服务机构星级评定指标5

参考文献14

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。

本文件由江苏省科技厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省生产力促进中心、江苏省科技创新服务联盟、江苏省产品质量监督检验研究院、江苏省高新技术产业创业服务中心。

本文件主要起草人：张颖、孙卫华、杨艳红、郑剑威、杨玲娟、张书、朱腾飞、武中平、康亚飞、高丹萍、徐瑞、朱敏、汪漩、张婉月、刘蕾蕾。

科技服务机构星级评定规范

1 范围

本文件给出了科技服务机构星级评定的原则,规定了星级划分与标志、评定组织、评定对象、评定指标、评定流程及星级管理的要求。

本文件适用于江苏省各类科技服务机构的星级评定。

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

3 术语和定义

GB/T 32152 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科技服务机构 science and technology service institution

凭借技术、资本、人才等要素市场的条件,运用技术、知识、人才、信息等资源,提供各类科技服务的组织。

注:主要包括研发设计、创业孵化、技术转移、科技金融、知识产权、科技咨询、检验检测、科学技术普及等专业技术服务和综合科技服务机构。

4 评定原则

4.1 自愿申请

科技服务机构自愿提出评定申请,按照要求提交相关材料并承诺对提交材料的真实性与合法性负责。

4.2 分类评定

分类制定不同领域科技服务机构评定指标体系,分别进行评定。

4.3 客观公正

立足科技服务机构实际,全面客观、独立公正、公开透明、实事求是开展评定工作。

4.4 动态管理

根据科技服务机构运行情况,结合社会监督,对评定结果进行动态调整。

5 星级划分与标志

5.1 星级划分

科技服务机构共分为五个等级,由低至高依次为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级。

5.2 星级标志

星级标志用五角星图案表示,一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

6 评定组织

6.1 评定委员会

在行业主管部门指导下,组建科技服务机构星级评定委员会,具体职责包括但不限于:

- 建立和管理评定专家库,对评定专家开展培训;
- 制定评定工作相关管理制度;
- 组织开展星级评定工作;
- 处理评定工作中的纠纷和争议;
- 对星级进行管理。

6.2 评定专家

在评定委员会组织下开展星级评定工作,应具备以下条件:

- 具有副高级及以上职称;
- 在相应领域有较高的专业水平或具有 5 年以上科技服务工作经验;
- 无失信或违法违规行为。

7 评定对象

7.1 依法登记注册并具有独立法人资格的科技服务机构。根据服务领域可分为:

- 研发设计服务机构;
- 创业孵化服务机构;
- 技术转移服务机构;
- 科技金融服务机构;
- 知识产权服务机构;
- 科技咨询服务机构;
- 检验检测服务机构;
- 科学技术普及服务机构;
- 综合科技服务机构。

7.2 成立满 3 个会计年度,近两年均有主营业务收入,且持续开展科技服务活动。

7.3 未被列入“全国信用信息公共服务平台”失信名单且无法律法规禁止行为。

8 评定指标

科技服务机构星级评定主要从基础能力、团队能力、服务绩效和服务质量等方面进行,具体评定指标见附录 A。

9 评定流程及要求

9.1 申请

科技服务机构自愿提出申请,每家科技服务机构申请认定星级的服务领域不超过 2 个。

9.2 受理

评定委员会集中受理申请,并对申请材料进行形式审查。

9.3 评定

9.3.1 评定委员会应按照回避原则从专家库中抽取不少于 5 位专家组建评定专家组,对通过形式审查的科技服务机构进行评定。

9.3.2 评定专家组应通过听取汇报、查看现场、查阅资料、现场质询等方式,参照附录 A 的评定指标,逐项评分,对扣分项做好记录。

9.3.3 评定专家组应结合评分情况、存在问题提出初步评定意见。科技服务机构各星级得分见表 1。

9.3.4 评定委员会召开评定会议,审核初步评定意见并给出评定星级。

表 1 科技服务机构各星级得分

评定得分	评定星级
90 分(含)以上	五星级
80 分(含)~90 分	四星级
70 分(含)~80 分	三星级
60 分(含)~70 分	二星级
50 分(含)~60 分	一星级

9.4 公示

评定委员会应将评定结果向社会公示不少于 7 个工作日。

9.5 授牌

公示期结束后,如无异议,评定委员会应向符合要求的参评科技服务机构授予相应的星级证书和铭牌。星级证书和铭牌自颁发之日起有效期为 3 年。

9.6 复评

9.6.1 科技服务机构应在星级证书有效期满前 3 个月提出复评申请。

9.6.2 评定委员会应按复评结果授予相应等级的新星级证书和铭牌。

10 星级管理

10.1 摘星

已取得星级的科技服务机构,如存在下列情形之一的,应由评定委员会取消其星级,并向社会公告:

- 隐瞒真实情况、弄虚作假、骗取星级;
- 伪造、涂改、出租、出借或转让星级证书和铭牌;
- 从事违法经营活动、有严重违规行为。

10.2 变更

获得星级的科技服务机构若要分立、合并、迁移或变更名称、经营范围等,应向评定委员会报备。

10.3 取消

获得星级的科技服务机构若撤销、解散、破产、注销或终止服务业务,应及时办理星级取消手续,并由评定委员会向社会公告。

附 录 A
(资料性)
科技服务机构星级评定指标

表 A.1~表 A.9 给出了不同领域科技服务机构星级评定指标。

表 A.1 研发设计领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (20分)	管理制度 (5分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	场所设备 (5分)	有固定的办公和研发场所,面积500 m ² 及以上,有满足经营要求的研发仪器和条件。符合条件即得5分
	平台建设 (10分)	建有市级及以上创新平台,包括国家、省、市实验室、工程技术研究中心、企业技术中心等,国家级每项得10分,省级每项5分,其他每项2分,累计不超过10分
团队能力 (20分)	研发人员 (7分)	上年度专职研发人员占比50%及以上得7分,未达到的按百分率折算得分
	核心团队 (8分)	核心团队的结构组成合理(包含技术、管理、行政等),核心团队具有综合运营能力(包含运营管理、平台建设、研发经营等)。按完备程度评分
	人才结构 (5分)	上年度硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (50分)	承担科研项目情况 (10分)	近3年承担的科研项目,国家级每项得3分,省级每项得1.5分,市级每项得0.5分,累计不超过10分
	研发设计收入 (10分)	近3年年均营收5 000万元及以上的得10分,每降低10%扣1分,扣完为止
	人均年度服务合同额(15分)	近3年人均服务合同额100万元及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	知识产权 (8分)	拥有有效知识产权数量50项及以上得8分,每少10项扣2分,扣完为止
	参与标准 (4分)	每参与1项标准制定(国家标准、行业标准、地方标准、团体标准)得2分,累计不超过4分
	所获荣誉 (3分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得3分,其他等级每项1分,累计不超过3分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.2 创业孵化领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (20分)	管理制度 (5分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	服务场地面积 (5分)	按照服务场地面积2万m ² 及以上(专业孵化器达1万m ² 及以上)的得5分、1万m ² (含)~2万m ² (专业孵化器达5000m ² 及以上)的得3分、1万m ² 以下的得1分
	签约中介服务机构数量 (5分)	签约中介服务机构10家及以上得5分,未达到的按百分率折算得分
	孵化基金总额 (5分)	自有种子资金或孵化资金1000万元得5分,未达到的按百分率折算得分
团队能力 (15分)	创办人水平 (5分)	核心成员具有大企业、投融资机构及项目管理、供应链管理等从业经验,能够为在孵企业链接国际及国内等各类资源,提供“保姆式”的多元化服务。按照完备程度评分
	专职人员 (5分)	上年度专职孵化服务人员占机构总人数80%及以上得5分,未达到的不得分
	创业导师服务 (5分)	拥有一批实战经验丰富、覆盖领域广泛、层次水平较高的创业导师。平均每位导师每年对接企业10家(次)及以上得5分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (55分)	孵化器总收入 (10分)	上年度营收2000万元及以上的得10分,每降低10%扣1分,扣完为止
	在孵企业数量 (7分)	上年度可自主支配场地内的在孵企业达80家及以上得7分,未达到的按百分率折算得分
	当年新增在孵企业数量 (10分)	上年度可自主支配场地内的新增在孵企业达15家及以上得10分,未达到的按百分率折算得分
	在孵企业成长性 (10分)	上年度在孵企业中科技型中小企业、高企占在孵企业总数的比例超过50%得10分,未达到的按百分率折算得分
	当年毕业企业数量 (8分)	上年度新增毕业企业数量占在孵企业总数的比例超过20%得8分,未达到的按百分率折算得分
	在孵企业获得各级人才计划资助量 (7分)	近3年孵化器中获得市级及以上人才计划的人才创办企业数量占在孵企业总数的比例超过10%得7分,未达到的按百分率折算得分
	所获荣誉 (3分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得3分,其他等级每项1分,累计不超过3分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.3 技术转移领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	管理制度 (5分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	站点建设 (5分)	与地方政府合作,建立为科技企业提供科技成果转化服务的站点。每建立一家得1分,累计不超过5分
	服务场所 (5分)	有固定的经营场所,有满足经营要求的办公设备和条件。符合条件即得5分
团队能力 (30分)	人员规模 (5分)	上年度全职工总数15人及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
	服务年限 (10分)	上年度从事技术转移服务5年及以上的人员占比50%及以上得10分,未达到的按百分率折算得分
	专业人员数量 (15分)	上年度专职技术经理人占比达50%及以上的得15分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (45分)	年均开展项目个数 (8分)	近3年开展技术转移转化年均项目200项及以上的得8分、100项(含)~200项的得6分、50项(含)~100项的得4分、50项以下的得2分
	技术转移中介服务年度收入 (10分)	近3年年均营收800万元及以上的得10分,每降低10%扣1分,扣完为止
	技术转移中介服务收入增长率 (10分)	近3年收入年均复合增长率20%及以上的得10分、10%(含)~20%的得7分、5%(含)~10%的得4分、1%(含)~5%的得2分、1%以下得1分
	人均年度服务合同额 (10分)	近3年人均服务合同额80万元及以上的得10分,每降低10%扣1分,扣完为止
	年均开展路演次数 (4分)	近3年年均组织开展科技成果路演活动10场及以上得4分,未达到的按百分率折算得分
	所获荣誉 (3分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得3分,其他等级每项1分,累计不超过3分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量管理体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.4 科技金融领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	管理制度 (8分)	是否有推进科技贷款相关的内部管理、考核、激励等制度。每个制度得2分,累计不超过8分
	服务场所 (3分)	有固定的科创服务场所,有满足服务要求的设备和条件。符合条件即得3分

表 A.4 科技金融领域科技服务机构星级评定指标（续）

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	渠道建设 (4分)	与外部科技服务机构合作,建立为科技企业提供服务的渠道。每合作一家得1分,累计不超过4分
团队能力 (25分)	服务团队 (3分)	设有专门服务科技企业的团队,团队分工明确。设有团队即得3分
	人员规模 (8分)	上年度全职从事科创服务职工总数10人及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
	服务年限 (8分)	上年度从事科创服务5年及以上的人员占比50%及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
	人员培训 (6分)	上年度为团队人员开展科技创新方面培训活动6场及以上得6分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (50分)	科技企业贷款 户数增长率 (7分)	上年度末科技企业贷款户数较年初增长10%及以上得7分,未达到的按百分率折算得分
	科技企业贷款 户数占比 (8分)	上年度末科技型中小企业贷款户数占科技企业贷款户数比重60%及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
	科技企业贷款额 (8分)	上年度科技企业贷款额20亿元及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
	科技企业贷款额占比 (7分)	上年度末科技企业贷款额较年初增长20%及以上得7分,未达到的按百分率折算得分
	不良情况 (3分)	上年度末科技贷款不良率不高于1%,得3分,不符合要求,得0分
	科技金融活动 (7分)	上年度组织或参与的科技企业对接服务活动10场及以上得7分,未达到的按百分率折算得分
	机构资质 (4分)	获得相关部门批复的“科技支行”等科技金融专营机构情况。每项得2分,累计不超过4分
	所获荣誉 (6分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得6分,其他等级每项2分,累计不超过6分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.5 知识产权领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	管理制度 (8分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分

表 A.5 知识产权领域科技服务机构星级评定指标（续）

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	服务场所 (7分)	开展知识产权类产品研发、服务、业务运营有固定场所,有满足专业要求和运营支持的办公设备、设施及条件。符合条件即得7分
团队能力 (20分)	专业人员数 (6分)	上年度机构中具备专利代理、商标代理、资产评估、法律维权、专利信息分析等专业能力,主要从事研发、代理、咨询等人员50人及以上的得6分,未达到的按百分率折算得分
	人才结构 (6分)	上年度机构中硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得6分,未达到的按百分率折算得分
	服务年限 (8分)	上年度机构中从事知识产权服务5年及以上的人员占比50%及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (55分)	知识产权业务年度收入 (15分)	近3年年均营收1000万元及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	知识产权服务项目立项数 (10分)	近3年获得的知识产权服务项目年均数量,不低于300项的得10分,200项(含)~300项的得7分,100项(含)~200项的得5分,50项(含)~100项的得3分,50项以下的得1分
	知识产权服务业务营收增长率 (10分)	近3年年均复合增长率不低于20%得10分,10%(含)~20%得7分,5%(含)~10%得4分,1%(含)~5%得2分,1%以下得1分
	人均年度服务合同额(15分)	近3年人均服务合同额100万元及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	所获荣誉 (5分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得5分,其他等级每项2分,累计不超过5分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量管理体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.6 科技咨询领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	管理制度 (8分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	服务场所 (7分)	开展科技咨询类产品研发、服务、业务运营有固定场所,场所面积100 m ² 及以上,有满足专业要求和运营支持的办公设备、设施及条件。符合条件即得7分
团队能力 (20分)	专业人员数 (6分)	上年度机构中专业从事科技咨询类业务的咨询师数量,50人及以上的得6分,未达到的按百分率折算得分
	人才结构 (6分)	上年度硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得6分,未达到的按百分率折算得分

表 A.6 科技咨询领域科技服务机构星级评定指标（续）

一级指标	二级指标	评分标准
团队能力 (20分)	服务年限 (8分)	上年度从事科技咨询服务5年及以上的人员占比50%及以上得8分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (55分)	科技咨询业务年度收入 (15分)	近3年年均营收1000万及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	咨询项目数(10分)	近3年承担的科技咨询服务项目年均数量,不低于300项的得10分,200项(含)~300项的得7分,100项(含)~200项的得5分,50项(含)~100项的得3分,50项以下的得1分
	咨询业务营收增长率 (10分)	近3年年均复合增长率不低于20%得10分,10%(含)~20%得7分,5%(含)~10%得4分,1%(含)~5%得2分,1%以下得1分
	人均年度服务合同额 (15分)	近3年人均服务合同额100万元及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	所获荣誉 (5分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得5分,其他等级每项2分,累计不超过5分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量管理体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.7 检验检测领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (20分)	基础设施 (5分)	有满足要求的试验场所,面积能保障试验正常开展,20000 m ² 及以上得5分,10000 m ² (含)~20000 m ² 得4分,5000 m ² (含)~10000 m ² 得2分,5000 m ² 以下的得1分
	仪器设备 (5分)	有性能、精度满足要求的仪器设备,台套数能与检验检测业务匹配,设备原值5000万元及以上得5分,3000万元(含)~5000万元得4分,1000万元(含)~3000万元得2分,1000万元以下的得1分
	制度建设 (5分)	机构建立有①公正性声明、诚信管理制度;②风险管理制度;③检验过程质量保证制度;④检验环境与仪器质量保证制度;⑤人员监督监控制度的得5分,缺少1项,扣1分,扣完为止
	质量管理活动 (3分)	机构按照年度计划开展质量监督活动,并形成记录,得1分;机构按照计划开展内审活动,并形成记录,得1分;机构按照计划开展管理评审活动,并形成记录,得1分;缺少1项,扣1分,扣完为止
	实验室比对和能力验证 (2分)	近3年内机构按照计划参加能力验证(或实验室比对)并取得满意结果的,得0.2分/项,累计不超过2分
团队能力 (15分)	人员规模 (5分)	上年度全职工总数80人及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分

表 A.7 检验检测领域科技服务机构星级评定指标（续）

一级指标	二级指标	评分标准
团队能力 (15分)	人才结构 (5分)	上年度硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
	专业人员数量 (5分)	上年度具有相应检验检测资质证书的专业人员占比达30%及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (55分)	标准认可情况 (8分)	通过资质认可的标准数占所在领域的标准数的95%及以上的得8分、80%(含)~95%的得6分、65%(含)~80%的得4分、50%(含)~65%的得2分、50%以下得1分
	资质证书 (7分)	检验检测机构获得的检验检测资质证书、能力验证提供者证书及产品认证证书等,在有效期内的证书每项得1分,累计不超过7分
	出具检验检测报告份数 (10分)	近3年年均出具检验检测报告份数50 000份及以上的得10分、30 000份(含)~50 000份的得7分、10 000份(含)~30 000份的得4分、10 000份以下的得1分
	检验检测收入 (8分)	近3年年均检验检测收入5 000万元及以上得8分,3 000万元(含)~5 000万元得4分,1 000万元(含)~3 000万元得2分,1 000万元以下的得1分
	业务收入增长率 (7分)	近3年年均增长率20%及以上的得7分、10%(含)~20%的得5分、5%(含)~10%的得3分、5%以下得1分
	承担的科研项目数量 (6分)	近3年机构承担的科研项目,国家级得2份/项,省部级得1.5分/项,市厅级得0.5分/项,累计不超过6分
	参与标准 (4分)	每参与1项标准制定(国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等)得2分,累计不超过4分,其中参与国际标准制定直接得4分
	所获荣誉 (5分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得5分,其他等级每项2分,累计不超过5分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量管理体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.8 科学技术普及领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (20分)	机构级别 (5分)	省级机构及以上的得5分,地市级机构得3分,县市级机构得1分
	智能化服务平台(7分)	设有智能化服务平台,建有公众微信、微博、APP等新媒体,每项1分,总计不超过7分
	管理制度 (3分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	服务场所 (5分)	有固定的经营场所,有满足经营要求的办公设备和条件。符合条件即得5分

表 A.8 科学技术普及领域科技服务机构星级评定指标（续）

一级指标	二级指标	评分标准
团队能力 (15分)	人员规模 (5分)	上年度全职工工总数40人及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
	人才结构 (5分)	上年度硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
	专业人员数量 (5分)	上年度机构中专业从事科学普及业务的人员数量,20人及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
服务绩效 (55分)	科普展品 (6分)	展品数量按机构级别规模设定,不得低于展品所占展厅面积的平均值25 m ² /件~35 m ² /件,符合即得6分,每低于标准10%得分减少2分
	展品年更新率 (6分)	近3年年均更新率30%及以上得6分,10%(含)~30%得3分,10%以下得1分
	展品研发与维修(5分)	具有研发团队,具备互动性小型展品、临时展览项目的研发能力和常设展品的维修能力,展品完好率97%及以上即得5分,每低于标准10%得分减少2分
	科普影院 (5分)	设有科普影院3个以上得5分,2个~3个(含)得3分,1个得1分
	承接科普项目 (7分)	近3年承接科普项目情况,其中国家级科普项目每项得4分、省级科普项目每项得3分、地市级科普项目每项得2分,累计不超过7分
	获奖情况 (3分)	近3年获市级及以上奖励,每项1分,累计不超过3分
	科普活动 (5分)	近3年年均组织开展科普报告、科学实验、科普进校、科普展演、科普竞赛等科普活动不少于24场/次的得5分,未达到的按百分率折算得分
	专题科普讲座 (5分)	近3年年均专题科普讲座不少于12场/次的得5分,未达到的按百分率折算得分
	主流媒体报道 (3分)	近3年获得过国家级媒体报道的得3分,省级媒体报道的得2分,地市级媒体及以下报道的得1分
	年观众量 (5分)	按机构级别和规模核定近3年年均观众量,未达到的按百分率折算得分
	品牌形象 (5分)	制作科技馆馆徽、馆标和标志性文创纪念品情况。按完备程度评分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量管理体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

表 A.9 综合科技领域科技服务机构星级评定指标

一级指标	二级指标	评分标准
基础能力 (15分)	经营范围 (5分)	覆盖科技服务业4个领域的得3分,每超出1个加1分,累计不超过5分
	管理制度 (5分)	是否有章程,内部运行管理制度、市场拓展、激励、人事、资金管理机制是否健全,运行台账、档案管理是否清晰。按完备程度评分
	服务场所 (5分)	有固定的经营场所,有满足经营要求的办公设备和条件。符合条件即得5分
团队能力 (20分)	人员规模 (5分)	上年度全职工工总数80人及以上的得5分,未达到的按百分率折算得分
	人才结构 (7分)	上年度硕士及以上学历人员数占本机构从业人员总数50%及以上的得7分,未达到的按百分率折算得分
	专家团队建设 (8分)	具备多专业领域的高级职称专家,有明确的专家管理机制,建立健全兼职专家数据库。按完备程度评分
服务绩效 (55分)	咨询业务年度收入 (15分)	近3年年均营收5000万元及以上的得15分,每降低10%扣1.5分,扣完为止
	人均年度服务合同额(20分)	近3年人均服务合同额100万元及以上的得20分,每降低10%扣2分,扣完为止
	咨询业务收入增长率 (10分)	近3年咨询业务收入年均复合增长率20%及以上的得10分、10%(含)~20%的得7分、5%(含)~10%的得4分、1%(含)~5%的得2分、1%以下得1分
	参与标准 (4分)	每参与1项标准制定(国家标准、行业标准、地方标准、团体标准)得2分,累计不超过4分
	拥有品牌 (3分)	每取得1个品牌或商标等得1分,累计不超过3分
	所获荣誉 (3分)	近3年获政府部门、行业或其他市级及以上权威性机构表彰,国家级得3分,其他等级每项1分,累计不超过3分
服务质量 (10分)	客户满意度 (5分)	需提供不少于30家的用户满意度调查表。其中综合满意度98%及以上的得5分,95%(含)~98%的得3分,90%(含)~95%的得1分,90%以下得0分
	质量体系建设 (5分)	建立了服务质量全流程管控制度。按完备程度评分

参 考 文 献

- [1] 国务院关于加强科技服务业发展的若干意见(国发〔2014〕49号)
 - [2] 江苏省政府办公厅关于印发加快科技服务业发展实施方案的通知(苏政办发〔2015〕126号)
-