



中华人民共和国国家标准

GB/T 39668—2020

科技企业孵化器服务规范

Specification of service for technology business incubator

2020-12-14 发布

2020-12-14 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务保障	1
4.1 机构	1
4.2 服务人员	2
4.3 场地及设施设备	2
4.4 管理制度	2
5 孵化服务通用流程	3
5.1 流程概述	3
5.2 企业招募	3
5.3 申请受理	3
5.4 评估筛选	3
5.5 协议签订	3
5.6 孵化策划	3
5.7 孵化实施	4
5.8 毕业或劝退	4
5.9 毕业跟踪	4
6 服务提供	4
6.1 创业辅导服务	4
6.2 技术创新服务	5
6.3 投融资服务	6
6.4 推广与对接服务	6
6.5 商务服务	7
6.6 物业服务	7
6.7 其他服务	8
7 评价与改进	8
7.1 投诉处理	8
7.2 服务评价	8
7.3 持续改进	8
附录 A (资料性附录) 记录清单	9
附录 B (规范性附录) 孵化服务通用流程	10
附录 C (资料性附录) 入孵申请表	11
附录 D (资料性附录) 入孵协议	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准主要起草单位：科学技术部火炬高技术产业开发中心、江苏昆山留学人员创业园管理处、昆山莘莘科技发展有限公司、常州检验检测标准认证研究院、启迪控股股份有限公司、中国标准化研究院、济南迪亚实业有限责任公司、江苏省质量和标准化研究院、天津国科火炬企业孵化器研究中心、常州创业投资集团有限公司、常州三晶世界科技产业发展有限公司、常州市标准化协会。

本标准主要起草人：段俊虎、喻晓筠、蒋跃、陈晴、孙启新、靳宗振、程永红、刘珏、陈鸿波、颜国平、彭海红、周丹烽、胡静、王伟毅、刘祯、徐示波、蔡露溱、周萍、杨红梅、耿驰、苏登成、沈小静、冯玉国、樊月梅。

引 言

随着我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段,科技企业孵化器已成为推动双创升级的重要载体。为了提升科技企业孵化器的服务水平和服务效率,促进科技企业孵化器高质量发展,有必要制定《科技企业孵化器服务规范》国家标准。

本标准是以《国家科技企业孵化器“十三五”发展规划》(国科办高[2017]55号)、《科技企业孵化器管理办法》(国科发区[2018]300号)等文件为基础起草的。本标准所用术语“科技企业孵化器”的定义依据《科技企业孵化器管理办法》给出,孵化服务项目的确定主要参考了《国家科技企业孵化器“十三五”发展规划》。

科技企业孵化器服务规范

1 范围

本标准规定了科技企业孵化器的服务保障、孵化服务通用流程、服务提供以及评价与改进。
本标准适用于科技企业孵化器的管理和服务；其他形式的创业孵化机构可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 34670 技术转移服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科技企业孵化器 **technology business incubator**

为促进科技成果转化和培育科技企业，提供物理空间、共享设施和专业化服务的科技创业服务机构。

注：简称孵化器。

3.2

在孵企业 **incubatees**

经孵化器评估筛选后，满足入孵条件、签订入孵协议，在规定的孵化期限内获得场地、共享设施和孵化服务的科技型中小微企业。

3.3

孵化服务 **incubation service**

孵化器根据在孵企业的需求，向在孵企业提供的金融、技术、市场等方面的服务活动。

3.4

毕业企业 **graduated enterprises**

经孵化器孵化培育后，满足毕业条件，办结毕业手续，获得阶段性创业成功的科技型中小微企业。

4 服务保障

4.1 机构

4.1.1 孵化器应建立专业服务队伍，服务人员的配置应能满足在孵企业的服务需求。

4.1.2 孵化器应基于实现孵化服务功能的需要，设立承担创业辅导服务、技术创新服务、投融资服务、推广与对接服务、商务服务等职能的部门。

4.1.3 孵化器应公开组织架构、部门或岗位职责，以及办事指南、服务流程、投诉处理等制度或规范。