

国家标准

《科技企业孵化器服务规范》

Specification of service for technology business incubator

**编
制
说
明**

（征求意见稿）

《科技企业孵化器服务规范》标准起草组

2019年5月13日

目 录

一、标准概况	3
二、标准名称变更	3
三、项目背景	3
四、目的意义	5
五、编制原则和依据	5
5.1 编制原则	5
5.2 编制依据	6
六、主要工作过程	6
七、标准的主要内容及说明	11
八、标准研制过程中重大争议及处理情况	12
九、预期的社会经济效果	12
十、与现行法律法规和强制性标准的关系	13
十一、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议 ..	13

国家标准

《科技企业孵化器服务规范》(征求意见稿)

编制说明

一、标准概况

2013年12月18日,国标委下发了《国家标准委关于下达2013年第二批国家标准制修订计划的通知》(国标委综合(2013)90号),正式批准江苏昆山留学人员创业园管理处等作为主要起草单位承担《科技企业孵化器服务规范》的标准研制任务,项目编号“20132675-T-469”,立项名称为《科技孵化器服务规范》。项目由科学技术部火炬高技术产业开发中心提出,“全国服务标准化技术委员会”归口。

二、标准名称变更

本标准批准立项名称原为“科技孵化器服务规范”。2017年11月14日,在服标委的主持下,标准起草组在北京召开了标准专家研讨会,会议邀请科技部火炬中心、全国服标委等机构的领导与专家参加。会议召开期间,与会领导及专家一致同意,建议将本标准更名为“科技企业孵化器服务规范”,标准起草组采纳了领导与专家的意见。

三、项目背景

“十二五”期间,我国孵化器事业经过全面深化发展,已成

为国家发展战略重要组成部分。随着我国经济进入高质量发展阶段，孵化器业已成为推动双创升级的重要载体。2017 年火炬统计手册显示，截至 2017 年底，我国统计科技企业孵化器共有 4063 家，场地面积 1.20 亿平方米，在孵企业 17.75 万家，创业带动就业 259.6 万人。预计到“十三五”末，全国各类创业孵化载体将达到 10000 家，国家级孵化器超过 1500 家，国家备案众创空间超过 3000 家。

随着孵化器数量的显著增加，我国孵化器行业普遍存在偏重孵化载体规模，服务供给水平不高，高成长企业培育能力不足，区域发展不平衡等问题，迫切需要出台国家标准规范和提高孵化器行业服务水平，促进孵化器高质量发展。如何认定或评价各类孵化器、规范孵化器服务质量、引导孵化器健康发展，成为科技主管部门思考的问题。2019 年 1 月 1 日实施的《科技企业孵化器管理办法》对《科技企业孵化器认定和管理办法》进行了修订。办法规定了国家级孵化器认定条件，明确了在孵企业和毕业企业应具备的条件。办法主要从孵化场地面积、孵化资金规模、获投融资在孵企业占比、专业孵化服务人员数量、申请或拥有知识产权在孵企业数量、在孵与累计毕业企业数量、运营时间等对孵化器的认定提出了硬性要求，对孵化器的孵化服务内容未提出具体要求。本标准将从孵化器组织机构、服务人员、场地及设施设备、管理制度等服务保障、通用服务流程、孵化服务内容与流程、服务质量的评价与改进等角度提出要求，可作为办法对孵化器管理的有效补充，引导科技企业孵化器规范建设、运营，保障孵化的服务质量。

四、目的意义

为了引导科技企业孵化器加强自身组织、人员与制度建设，提高孵化服务质量，依据《科技企业孵化器管理办法》的基本要求，特制定本标准。《科技企业孵化器服务规范》的制定，对规范科技企业孵化器的服务内容和行为，具有以下积极意义：

1、解决科技企业孵化服务无标可依的现状，指导科技企业孵化器规范孵化服务行为，提高孵化服务质量，做到“规范运营、全程服务、保障质量”。

2、有助于将先进的科技企业孵化服务经验向其他孵化器进行推广。

3、有效地支撑大众创业、万众创新，打造经济社会发展的新引擎。

五、编制原则和依据

5.1 编制原则

本标准的编制原则包括：

(1) 规范性

本标准的结构与编写符合 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规范性要求。

(2) 系统性

本标准编制过程中，从影响孵化质量的服务保障、服务提供、服务质量评价与改进三个维度提出了具体要求，系统地规范了孵化器建设及服务行为。

(3) 协调性

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。编制过程中，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则主要参考了《国家科技企业孵化器“十三五”发展规划》，使本标准与相关文件保持了协调统一，同时兼顾了孵化器行业发展的最新研究成果。

（4） 通用性

本标准编制过程中，对各类性质和运营模式的科技企业孵化器组织了调研，提取不同孵化器孵化服务中共性内容，形成了适用于不同规模、不同类型的科技企业孵化器，科学合理的条款要求。

5.2 编制依据

本标准在编写过程中，标准的要素和条款依据 GB/T 1.1-2009 的规定进行编写；术语和定义、服务保障与服务提供章节的内容依据或参照了《科技企业孵化器管理办法》、《国家科技企业孵化器“十三五”发展规划》的文件要求。

六、主要工作过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成征求意见稿及编制说明工作，主要编制过程如下：

6.1 成立工作组

2014年3月—5月，由江苏省质量与标准化研究院牵头，成立了江苏昆山留学人员创业园管理处、常州市标准化协会、启迪

创新研究院、济南迪亚实业有限公司等相关单位技术人员组成的标准起草小组，负责标准的调研、起草、编制和修改等相关工作。标准研制过程中，吸纳天津国科火炬企业孵化器研究中心作为标准起草单位参与了标准的修改与完善。

任务分工：

1、江苏昆山留学人员创业园管理处：负责标准总体结构和标准主要要素条款的确定；提供相关技术资料。

2、常州市标准化协会：负责项目工作计划拟定，落实项目进度；协调成员单位工作，组织标准研制各阶段讨论与征求意见；组织并参与调研；负责起草标准文本与编制说明等。

3、启迪创新研究院：组织并参与调研；参与标准“服务提供”等章节条款内容的起草；参与标准讨论修改。

4、济南迪亚实业有限公司：参与标准“服务保障”、“评价与改进”等章节条款内容的起草；参与调研；参与标准讨论修改。

5、天津国科火炬企业孵化器研究中心：提供“通用服务流程”和“资料性附录”等条款的主要内容；参与标准讨论修改。

起草单位兼顾了标准化研究机构、国内主要孵化器等单位，结构合理、来源广泛。

6.2 前期研究准备

标准起草组在标准编制过程中分两个阶段选择在孵化器建设与管理、孵化成果显著、孵化毕业企业数量多等在国内具备较大影响力的孵化器进行调研。具体为：2016年12月28日—29日，上海创客中心及苏河汇、杭州淘富成真及六合桥；2017年

10月18日-20日，上海漕河泾科技园及张江高新区、深圳天安数码城。通过访谈研究和现场观察等，识别并确定了孵化服务的影响因素和服务提供内容，并在此基础上形成了标准的基本框架，确定了标准的主要内容。

6.3 形成标准草案稿

2017年8月，标准起草组在完成各自分工的基础上，搭建了标准内容的基本框架和基本内容，征求孵化器代表意见，经过两次集中讨论及微信群讨论，形成了标准草案稿。

6.4 征询主管部门领导与服务标准化专家意见

标准起草组始终坚持在全国服务标准化技术委员会专家的技术指导下开展标准研制工作，形成的阶段成果也得到了相关专家的肯定。在标准研制的各主要阶段所形成的标准文本均征求相关专家的意见和建议，修改完善后进行下一阶段研制工作。2017年11月14日，在服标委的主持下，标准起草组在北京召开了标准专家研讨会，会议邀请科技部火炬中心、全国服标委等机构的领导与专家，共同对标准初稿的框架与内容进行了讨论。有关专家在肯定标准结构与主要内容符合要求的基础上，就标准有关条款的表述与内容提出了修改意见，并一致同意将标准名称修改为“科技企业孵化器服务规范”。

6.5 征询在孵企业与毕业企业代表意见

标准起草组分别于2018年10月18日山东济南、2018年10月24日江苏昆山、2018年11月14日北京，组织召开了三次面

向在孵企业与毕业企业代表的国家标准意见征求会议。根据企业代表意见，标准中增加了“第三方服务机构”等管理要求。

6.6 标准起草组闭门修改完善标准

2019年1月19日，在常州奥体明都国际饭店会议室，召开《科技企业孵化器服务规范》国家标准起草组闭门修改讨论会。参加标准修改讨论会议的单位包括常州市标准化协会（主办方），江苏昆山留学人员创业园管理处、济南迪亚有限责任公司等，会议还邀请服标委宋国建等专家出席并指导。本次会议，在专家的技术指导下，起草组逐章逐条逐段逐句逐字的研读标准，并根据专家意见进行修改。本次修改涉及的标准内容主要集中在服务保障（改为基础条件）与服务提供，统一“服务提供”下每项孵化服务的结构为“服务内容+服务流程”的模式。

6.7 征询国内孵化器行业专家意见

2019年2月26日，在科技部火炬中心109议室，召开《科技企业孵化器服务规范》国家标准专家研讨会。会议由科技部火炬中心主办。参加本次会议的人员除科技部火炬中心副主任及孵化器处相关领导、标准起草工作组有关人员外，还邀请了中国技术创业协会、首都科技发展战略研究院、北京市创业孵育协会、北京市长城战略企业研究所、天津国科火炬企业孵化器研究中心等单位专家，以及服标委项目负责人参加。与会领导、专家就标准的内容展开了讨论，并提出了许多建设性意见与修改建议。标准起草组对相关意见进行分类归纳整理，并讨论处理。意见共有12条，其中采纳12条、部分采纳0条、不采纳0条。意见处理见表1：

表 1

序号	原标准章条编号	修改意见	意见处理
1	封面	标准英文名称与国际接轨	采纳
2	总体	增加引言，简述标准研制的目的、意义及依据	采纳
3	第 1 章 “范围”	标准的适用范围表述不准确	采纳
4	第 2 章 “术语和定义”	增加“孵化服务”、“在孵企业”、“毕业企业”等名词术语及其定义	采纳
5	第 3 章 “基础条件”	章标题“基础条件”改为“服务保障”	采纳
6	3.1 “组织机构”	组织机构部门设置不宜限定部门名称	采纳
7	3.2 “服务人员”	参考 GB/T 34670—2017 《技术转移服务规范》，添加服务人员通用要求	采纳
8	3.4 “管理制度”	部分管理制度的名称不准确：如“招商引资管理制度”、“科技企业入孵、毕业、清退、迁出管理制度”、“孵化基金使用管理制度”等，建议改为“企业筛选管理制度”、“在孵企业管理制度”、“孵化资金使用管理制度”等	采纳
9	总体	增加“通用服务流程”及相应附录内容	采纳
10	第 4 章 “服务提供”	服务提供增删合并为 8 类孵化服务项目，并相应补充、修改服务内容和流程或环节。包括场地和设施设备服务（办公设施、物业服务）、商务代	采纳

序号	原标准章条编号	修改意见	意见处理
		办服务（工商财法税、人力资源）、创业辅导服务（培训、导师、咨询）、政策信息与宣讲服务（项目申报、政策宣讲）、市场推广与对接服务（创业活动、产业对接、媒体宣传）、投融资服务（创业投资、融资服务、贷款担保）、技术创新服务（知识产权、检验检测、公共技术服务平台）、其他服务（数据服务、国际化离岸孵化服务）	
11	第 5 章 “评价与改进”	服务质量评价应体现评价的多元化，相应修改具体内容	采纳
12	附录 A	根据孵化不同阶段及孵化流程梳理相关服务记录表单	采纳

讨论中，标准起草组成员针对领导、专家与在孵企业代表的意见与建议进行了适当解释说明，并向大家作出承诺，工作组将尽快组织起草人员召开工作组闭门工作会议，根据此次会议意见对标准内容进行讨论、修改与完善。

6.8 形成征求意见稿

2019 年 3 月，标准起草组针对研讨会专家提出的意见，逐条进行了汇总与处理，对标准草案进行了修改与完善，形成了标准征求意见稿。

6.9 征求意见

2019 年 5 月-7 月，拟在全国范围内广泛征求意见。

七、标准的主要内容及说明

《科技企业孵化器服务规范》标准包括 7 个章节，主要内容

为：

第 1 章 范围——给出了该标准的适用范围，对本标准总体内容进行了说明。

第 2 章 规范性引用文件——列出了本标准所引用的文件名称。

第 3 章 术语与定义——给出了本标准所用的四个名词术语的定义。

第 4 章 服务保障——从组织机构、服务人员、场地及设施设备，以及管理制度等方面提出了服务保障要求。

第 5 章 通用服务流程——给出了孵化器运营管理机构开展孵化服务的通用服务流程。

第 6 章 服务提供——服务分为场地和设施设备服务（办公设施、物业服务）、商务代办服务（工商财法税、人力资源）、创业辅导服务（培训、导师、咨询）、政策信息与宣讲服务（项目申报、政策宣讲）、市场推广与对接服务（创业活动、产业对接、媒体宣传）、投融资服务（创业投资、融资服务、贷款担保）、技术创新服务（知识产权、检验检测、公共技术服务平台）、其他服务（数据服务、国际化离岸孵化服务）等，详述了服务的具体内容和相关要求。

第 7 章 评价与改进——从投诉处理、评价主体、评价方式、评价内容、持续改进等方面提出了要求，监督服务的质量。

八、标准研制过程中重大争议及处理情况

无重大争议。

九、预期的社会经济效果

本标准的实施将有助于规范科技企业孵化器的服务与管理，提高科技企业孵化器行业的服务质量，规范科技企业孵化器管理

机构的服务行为。

十、与现行法律法规和强制性标准的关系

本标准与 2019 年 1 月 1 日实施的《科技企业孵化器管理办法》的相关规定能够相互协调；本领域暂无相关的强制性标准。

十一、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

建议作为推荐性国家标准发布。

标准起草组

二〇一九年 3 月