

# 认 证 技 术 规 范

CTS GJC 392

---

## 科技咨询服务质量要求和评价指南

Requirements & evaluation guidance of service quality for  
science and technology consultation

2019-05-10 发布

2019-05-11 实施

---

北京国建联信认证中心有限公司 发布

## 前 言

本规范按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。  
本规范由北京国建联信认证中心有限公司提出。  
本规范起草单位：北京国建联信认证中心有限公司  
本规范为首次发布。

## 引 言

科技咨询服务是现代科技、现代管理和市场经济相结合的产物，具有专业性强、智力高度密集的特点。当前，科技咨询活动已经渗透到社会生活的各个领域，成为我国区域经济新的增长点和重点发展的对象。《关于加快科技服务业发展的若干意见》（国发〔2014〕49号）强调，要大力发展科技咨询服务，鼓励科技咨询机构创新服务模式，提升服务质量和能力，促进科技咨询服务向专业化、规模化、国际化的方向发展。为此，通过制定技术规范，对加快我国科技咨询服务发展、规范科技咨询服务的流程及管理、提高科技咨询服务质量与水平均具有重要意义。

# 科技咨询服务质量要求和评价指南

## 1 范围

本规范规定了科技咨询的术语和定义、科技咨询服务类型、机构和人员、过程控制、支持系统、服务质量评价及结果等。

本规范适用于科技咨询服务的提供及管理。

## 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 19001 质量管理体系 要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**科技咨询 science and technology consultation**

受客户委托，系统运用先进的科学知识、科学方法和技术手段，针对经济、社会发展中的战略性、全局性、专业性问题进行分析、研究、预测，客观公正地提供咨询成果的科技服务活动。

### 3.2

**科技咨询机构 science and technology consultation body**

符合相关从业条件，依法从事科技咨询业务的组织。

## 4 科技咨询服务类型

### 4.1 战略咨询

战略咨询主要包括：

- a) 经济、科技、社会发展规划研究；
- b) 地域国土开发、产业结构调整研究；