

中国中小企业协会团体标准制定修订项目建议书

项目名称（中文）	科研测试售后服务规范	项目名称（英文）		Research and testing after-sales service standards	
制定或修订	☒ 制定	☐ 修订	被修订标准号	无	
牵头起草单位	杭州研趣信息技术有限公司	计划起止时间			
参加起草单位					
联系人	郑素素	电话	13011811161	邮箱	zhengsusu@shiyanjia.com
项目意义	1.目的、意义 近年来，中国政府高度重视科技创新和科技进步，通过《科学技术进步法》等政策，鼓励国产科研服务企业的发展，为科研测试服务提供了政策基础。随着国家对科研实验室管理的规范化要求越来越高，如《科研实验室良好规范》（GB/T 27425-2020）的实施，科研测试售后服务规范成为实验室管理的重要组成部分。国产科研服务企业在政策鼓励、技术发展、销售模式创新、成本和效率优势下迎来了新的发展机遇，逐步实现进口替代。在科研服务市场中，拥有完善的售后服务体系的企业更容易获得客户的青睐，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出。通过建立客户满意度评估机制和收集客户反馈，售后服务可以不断进行调整和优化，以满足客户的不断变化的需求，还可以为仪器的研发和改进提供宝贵信息，促进技术进步和产品创新。 2.必要性、可行性 必要性：科研测试领域不断涌现新技术和新方法，需要售后服务规范来适应变化，及时更新服务内容，满足新的市场需求。 可行性：国家对科研服务产业给予了政策上的支持和鼓励，包括对国产科研服务设备采购的扶持，以及对第三方检测机构的政策规范，这为科研测试售后服务规范的建立提供了良好的政策环境。 3.应用前景 科研服务需求多样化且零散化，各个细分赛道均迎来高速发展，为科研测试售后服务提供了广阔的应用空间。				

国内外情况 简要说明	1.技术情况 该标准在制定过程中，充分考虑了科研测试服务的发展趋势，并结合科研测试售后服务情况，对科研测试售后服务进行了详细的规定。标准涵盖了科研测试售后服务的各个方面，包括售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后方式等，具有全面性。 先进性：随着科研测试服务的发展，对科研测试售后服务的要求也越来越高，信息化逐渐融合到科研测试售后服务中，本标准结合实际情况，将科研测试售后服务规范化。 实用性：标准注重结合科研测试售后服务的实际情况，通过大量调研，确保规范的合理性和可行性。 全面性：从售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后方式等多方面规范科研测试售后服务。 总之，《科研测试售后服务规范》标准是一个先进、实用、全面的技术规范，可以为科研测试售后服务提供指导和依据。 2.项目与国内外先进标准的采用程度 目前，国内外未检索到与科研测试售后服务规范类似度高的标准文本，因此，采用程度较低。 3.与国内相关标准间的关系 目前，国内在科研测试售后服务规范标准相关方面，暂无相关标准发布，本标准将充分具备适用性与全面性，对现阶段成果进行整合。 4.是否涉及知识产权问题 否
主要技术内容、 技术要素、参数说明及适用范围	本标准主要技术内容及适用范围如下： 1.主要技术内容 范围：本文件规定了科研测试售后服务的术语和定义、售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后方式。 规范性引用文件：列出了本标准引用的其他标准和文件。 术语和定义：定义了科研测试售后服务的术语。 售后服务内容：包括测试结果问题、服务沟通问题、财务费用问题、样品管理、回收问题。 售后服务流程：包括提交、处理、记录、回访确认。 售后时间：包括对响应时间、及时率、准时交付率的要求。 售后方式：对不同原因造成需要售后服务进行说明。 2.范围 本文件规定了科研测试售后服务的术语和定义、售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后方式。 本文件适用于各类科研机构、检测机构和企业实验室的科研测试售后服务。

	务。		
项目进度计划	(1) 立项阶段 2024 年 8 月 填报《中国中小企业协会团体标准制定修订项目建议书》，准备标准草案初稿，申请标准立项，等待审批。 (2) 起草阶段 2024 年 9 月 由杭州研趣信息技术有限公司牵头组织，调研国内技术情况，初步确定标准框架。按确定的标准框架起草标准内容，内部研讨完善后，形成征求意见稿。 (3) 征求意见阶段 2024 年 10 月 提交征求意见材料，公开向社会征求意见，修改征求意见稿，形成标准草案送审稿、修改后的编制说明及征求意见汇总处理表； (4) 标准审定阶段 2024 年 11 月 提交标准草案送审材料，召集专家进行审定，召开审查会议，根据各位专家提出的意见对标准草案送审稿进一步修改和完善，最终形成标准草案报批稿及相关报批材料； (5) 标准报批阶段 2024 年 12 月 提交标准报批材料，等待标准审批和发布。		
涉及专利的名称、专利号以及授权说明（如不涉及填“无”）	无		
申请单位意见		协会意见	