

DB4407

江 门 市 地 方 标 准

DB4407/T XXXX—2023

创新创业赛事服务规范

Service specification for innovation and entrepreneurship competitions

(报批稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

江门市市场监督管理局 发布

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。

本文件由江门市科学技术局提出并归口。

本文件起草单位：江门市科技服务中心、江门市科技企业孵化协会、江门市高新技术产业促进会。

本文件主要起草人：杨斌、方君宁、黎汉忠、梁烁峰、陈志华、廖文杰、熊彬、黄颖杰、叶欣。

创新创业赛事服务规范

1 范围

本文件规定了创新创业赛事服务规范的术语和定义、服务原则、服务资源、服务内容、服务质量管理及服务持续改进。

本文件适用于在江门市行政区域范围内举办的创新创业赛事服务。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

DB44/T 2330-2021 创新创业类赛事组织管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

创新创业赛事 *innovation and entrepreneurship competitions*

由政府行政管理部门、高等院校、社会组织或企业举办的以“大众创业、万众创新”为宗旨的赛事。

3.2

创新创业赛事服务 *service for innovation and entrepreneurship competitions*

为创新创业赛事提供赛事策划、宣传推广、培训指导、组织协调以及配套支持等全方位服务。

4 服务原则

服务过程中应遵循公开透明、独立研判、客观公正、诚信保密的原则。

5 服务资源

5.1 服务机构

5.1.1 应是依法设立或注册登记成立的组织，具有独立法人资格。

5.1.2 应具有健全的组织机构和内部管理制度。

5.1.3 应具有提供服务内容的相应资质。

5.1.4 应具有提供相应服务的能力和 experience，并能及时响应创新创业赛事的服务需求。

5.1.5 信誉良好，无违法违规等不良记录。

5.2 服务人员

5.2.1 服务人员的配置应与服务需求相适应。

5.2.2 服务人员应具备服务岗位要求的教育背景、专业知识和服务能力，必要时在提供服务前进行适用对口的培训。

5.3 服务专家与评审专家

5.3.1 服务专家

5.3.1.1 选聘要求。

- a) 服务专家的配置应与服务需求相适应。
- b) 服务专家应具备服务内容所要求的专业知识和服务能力。
- c) 服务专家提供服务前应取得相关的资格证书。
- d) 由各类创业导师、金融专家、管理专家、技术专家以及法律、财税、知识产权、营销策划、媒体等服务机构的人员组成。

5.3.1.2 服务专家不能承接同一赛事的评审工作任务。

5.3.2 评审专家

5.3.2.1 评审专家分为专业评委和大众评委。

5.3.2.2 专业评委应由包括但不限于金融专家、管理专家、技术专家、财务专家等组成，并应符合DB44/T 2330-2021 中第6章的规定。

5.3.2.3 大众评委应由包括但不限于行业主管部门人员、行业协会人员、知名企业家、行业龙头企业高级管理人员及民间投资人等人员组成。

5.3.2.4 同一赛事的服务专家不能兼任评审专家。

5.4 合作资源

服务机构宜根据赛事主题及规模情况征集赛事的合作资源，包括但不限于：

- a) 赛事协办或服务协作单位；
- b) 提供场地场所、设备设施、资金、技术支持等的机构或组织；
- c) 服务平台及其运营机构
- d) 媒体资源等。

6 服务内容

6.1 赛事策划服务

6.1.1 根据赛事主题策划设计赛事举办方案，方案包括赛事规模、规则、流程、参赛条件及奖项设置等内容。

6.1.2 赛事一般分为初赛、复赛和决赛三个阶段，服务机构应制定各赛段评审方案及评分表，评审专家统一据此评审、打分。

6.2 赛事宣传服务

6.2.1 对赛事进行宣传，宣传对象包括但不限于以下方面：

- a) 赛前和赛事举办全程的各项活动；
- b) 参赛企业（或团队）及其参赛项目或产品；
- c) 大赛合作单位的优势项目。

6.2.2 对赛事进行全方位、多角度、深层次的宣传报道，营造良好的创新创业赛事氛围，宣传方式和宣传渠道包括但不限于：

a) 宣传媒介和载体：参赛手册、宣传海报、宣传单张、户外广告、报纸、电视、互联网、新媒体及指定渠道等；

b) 宣传活动及形式：科普旅游、科普展览、企业创新成果展示、参赛项目投票、专题栏目制作以及各赛段关键环节的新闻跟踪报道等。

6.3 赛事培训服务

6.3.1 对参赛企业（或团队）提供在不同赛段的统一培训或个性化辅导服务。

6.3.2 培训辅导内容包括但不限于：赛事规则流程、参赛资料优化、商业计划书重点、项目路演技巧、答辩技巧。

6.4 赛事组织服务

6.4.1 注册报名

自评符合参赛条件的企业（或团队）通过赛事主办方公布的报名途径进行报名。按照要求提交完整报名材料，并对报名材料的准确性和真实性负责。

6.4.2 资格评审

根据参赛条件和要求，对参赛资料进行审查，对符合条件的参赛企业（或团队）进行资格确认。

6.4.3 初赛评审组织

6.4.3.1 按赛事策划安排组织通过资格审查的参赛企业（或团队）进行初赛，并及时公布初赛成绩和晋级复赛的名单。

6.4.3.2 选聘并组织 5 至 9 名单数的评审专家开展线上或线下评审。

——线上评审：评审专家通过服务机构指定的线上评审系统，在线查阅参赛电子版材料，进行独立评审，在规定时间内完成待评项目的打分及填写评审意见。

——线下评审：评审专家查阅参赛书面材料，进行独立评审，在规定时间内完成待评项目的打分及填写评审意见。

6.4.3.3 评审要点包括但不限于技术和产品、商业模式及实施方案、行业及市场、团队、财务分析等内容。

6.4.4 复赛路演评审组织

6.4.4.1 按赛事策划安排组织获得复赛资格的企业（或团队）进行复赛，并及时公布复赛成绩和晋级决赛的企业（或团队）名单。

6.4.4.2 比赛形式包括参赛项目现场展示及答辩两个环节。

6.4.4.3 评审专家对参赛企业（或团队）的项目路演进行独立评审，现场打分，现场亮分。

6.4.5 实地尽职调查

6.4.5.1 对入围项目进行实地调查，确认项目的真实性、守法经营情况、独立经营性、项目产品与行业情况、研发与管理情况、项目创新性等，出具尽职调查情况说明。

6.4.5.2 实地考察与参赛材料、路演有较大差异的项目，一票否决。

6.4.6 决赛组织

- 6.4.6.1 按赛事策划安排组织决赛。
- 6.4.6.2 比赛形式包括参赛项目现场展示及答辩两个环节。
- 6.4.6.3 评审专家对参赛企业（或团队）的项目路演进行独立评审，现场打分，现场亮分。
- 6.4.6.4 必要时可邀请大众评委参与评审。
- 6.4.6.5 比赛结束后，为获奖的企业（或团队）举行颁奖仪式。

6.5 赛事配套服务

在赛事举办全过程（赛前、赛中、赛后）根据参赛企业（或团队）的需求，提供相应配套服务，包括但不限于以下内容：

- 科技金融对接服务：银行贷款、股权投融资、融资租赁/担保/保险、各层级资本市场等方面的咨询、辅导、引荐、对接服务；
- 科技成果转移转化服务：科技成果供需对接、科技成果孵化、产业化等方面，提供需求挖掘、项目成果路演、成果评估评价、产业化辅导、撮合对接等服务；
- 创业指导服务：围绕企业（或团队）的发展需要，服务机构整合各类资源要素，向其提供专业培训、资源对接、创业咨询等服务；
- 学习交流服务：组织参赛企业（或团队）到同行业的标杆企业进行交流学习；
- 人才引育（引进）服务：根据企业（或团队）的需求，为企业（或团队）推荐急缺人才或进行人才技能培训。
- 市场需要对接服务：根据企业（或团队）的市场开拓需求，利用赛事平台资源优势，为参赛企业（或团队）对接本地头部企业，上下游产业链资源，推动参赛团队在江门注册落地，助力参赛企业做大做强。
- 政策宣讲服务：进行有关创新创业的政策宣贯解读，让参赛企业（或团队）了解并用好相关政策，推动创新创业活动不断上新台阶，实现“大众创业、万众创新”的宗旨。

7 服务质量管理

- 7.1 建立服务质量管理制度、设置质量管理关键点并配备质量控制人员，在服务过程中核查各关键点质量，及时解决质量问题，保障服务质量。
- 7.2 在赛事活动结束后，服务机构应主动收集参赛企业（或团队）的反馈意见，分析服务质量问题，形成质量改进方案并持续改进。

8 服务持续改进

8.1 投诉处理

建立服务质量投诉处理机制，按照GB/T 19012的要求，透明、公正、快速地处理相关的投诉和建议。

8.2 服务质量监督

- 8.2.1 建立有效的服务质量监督机制，服务项目应接受客户监督，包括对外公布服务质量监督电话或其他联系方式，接受客户的意见和建议。
- 8.2.2 接受和配合行政管理部门、行业管理部门的监督和检查，对在监督、检查过程中发现的问题，应及时整改。

8.3 考核评价

定期对本机构提供的服务质量进行评价，如自我考核、客户满意度调查等，必要时可委托第三方机构进行考核评价。

8.4 服务改进

分析服务评价结果、客户满意度调查、客户投诉意见等，识别改进机会，确定改进目标，制定改进措施，不断提高服务水平。
