



T/XXX XXXX—XXXX

技术传播社会化服务通则

General rules for socialization services of technical communication

征求意见稿

(本草案完成时间：2022.11)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

中国技术经济学会 发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 服务分类 4

5 基本原则 4

6 总体要求 4

 6.1 服务提供方 5

 6.2 服务人员 5

 6.3 服务环境 5

 6.4 设施设备 5

7 服务内容及要求 5

 7.1 技术采集服务 5

 7.2 技术内容制作服务 5

 7.3 技术展示服务 5

 7.4 技术推发服务 6

 7.5 技术交流服务 6

 7.6 技术传播评价服务 6

 7.7 志愿服务 6

 7.8 其他服务 6

8 服务合同 6

9 服务质量 7

10 服务评价与改进 7

参 考 文 献 8

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。

本文件由中国科协科协技术传播中心提出。

本文件由中国技术经济学会归口。

本文件起草单位：中国科协科学技术传播中心

本文件主要起草人：

引 言

技术传播是社会各界和科技工作者实现科技交流互动、推动成果转化应用的主要途径，是科技创新事业的关键要素之一，已被视为国家软实力的重要组成部分，并提升到国家战略的高度，纳入我国科技事业的战略全局谋划之中。

随着全媒体时代的到来，技术传播的主体、内容、方式、渠道等都在发生显著的变化，同时产生了技术传播生态链条上针对不同环节的一系列服务，并且这类服务体现出服务主体多元化，吸引了除政府以外的个人、企业、社会组织等市场化社会化力量广泛参与，营造了社会化动员的传播态势，以期通过“四众两包”模式，不断推动技术信息的扩散和共享、技术成果的转化和应用。

为了规范技术传播服务行业行为，提升技术传播的成效，促进科技传播事业的高质量发展，特制定本标准。

技术传播社会化服务通则

1 范围

本文件规定了技术传播社会化服务的术语和定义、服务分类、基本原则、总体要求、服务内容及要求、服务合同、服务质量、服务评价与改进。

本文件适用于技术传播社会化服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

技术传播 technical communication

工程技术领域的成果和方法通过文字、图像、视频等载体，以全媒体方式在社会系统内跨越时间和空间的传递和扩散，汇聚政、产、学、研、金、介、贸、媒等各类主体资源要素实现信息传播与共享的过程。

3.2

社会化服务 socialization services

各级组织或个人为满足服务对象需求，所提供的一系列服务活动及其产生的结果。

3.3

技术传播社会化服务 socialization services of technical communication

以推动技术信息共享、成果转化、场景应用为目的，各类主体向技术需求方提供的公益性或经营性服务。

3.4

四众两包 four crowds and two outsourcings

一种“技术众传、场景众创、项目众筹、产业众扶，通过众包模式广泛发动志愿者，通过外包模式建立合作网络”的发展模式。

4 服务分类

技术传播社会化服务按照服务性质分为公益性服务和经营性服务；按照服务内容，分为技术采集服务、技术内容制作服务、技术展示服务、技术推发服务、技术交流服务、技术传播评价服务、志愿服务、其他服务等。

5 基本原则

技术传播社会化服务遵循以下基本原则：

- 促进原则。服务秉承“四众两包”理念，以期促进技术的扩散、交流、共享、应用和转化。
- 规范性原则。服务内容和流程应具有规范性，以保障服务质量和服务效果。
- 持续性原则。服务的提供应满足可持续发展的要求，既满足当前的需求，也不损害未来的发展。
- 质量保证原则。服务的质量应满足服务对象的需求。

6 总体要求

6.1 服务提供方

服务提供方应具备以下条件：

- 具有独立法人资质或自然人；
- 具有技术传播工作基础。

6.2 服务人员

服务人员应具备以下条件：

- 具备技术传播基本知识，了解相关服务要求；
- 熟练掌握岗位技能，具有资质要求的应持证上岗；
- 定期参加技术传播相关培训；
- 熟悉业务工作流程和内容。

6.3 服务环境

6.3.1 应为技术传播服务工作提供必要的物理空间环境。

6.3.2 应保持服务场所内外整洁有序，符合国家或地方的消防应急要求。

6.4 设施设备

6.4.1 开展技术传播服务工作应配备必要的设施设备。如摄像机、多媒体、音箱、投影仪、电子显示屏、网络平台等。

6.4.2 应建立设施设备管理的相关制度，包括采购、使用、存放等内容。

6.4.3 应定期检查和维护设施设备，出现故障及时排除。

7 服务内容及要求

7.1 技术采集服务

7.1.1 提供技术信息收集、整理、筛选的服务。

7.1.2 通过互联网、文献中心、技术拥有方等渠道，收集技术信息，按照相关度和重要程度进行整理，筛选出能真实、准确反映技术的内容。

7.1.3 技术采集的内容包括文字资料、图片资料、音视频资料、口述资料等。

7.1.4 技术采集的方式包括资料检索、实地访谈等。

7.2 技术内容制作服务

7.2.1 将采集的技术信息，制作成以文字、图片、音视频等形式呈现技术内容及应用场景的服务。

7.2.2 技术内容制作的方法包括编辑、图文设计、录制、剪辑、动画设计等。

7.2.3 技术内容制作应以真实表达技术原貌和应用场景为原则，应客观、准确，不应夸大、虚构技术内容，不应刻意隐瞒技术风险。

7.3 技术展示服务

7.3.1 提供某项或某类技术内容展示和介绍的服务。

7.3.2 服务方式包括但不限于：

- 提供技术说明书文件；
- 通过网络平台、新媒体等渠道，采用互动、问答形式，提供技术内容介绍；
- 采用视频、全息投影等方式，展示技术内容和应用场景。

7.3.3 技术展示服务应遵守国家法律法规，坚持正确导向、诚实信用、信息真实等原则。

7.3.4 技术内容展示应符合社会主义核心价值观，不应进行虚假宣传，不应含有与本技术无关的广告、营销等内容，展示的信息不应包含以下内容：

- 反对宪法所确定的基本原则及违反国家法律、法规禁止性规定的；
- 损害国家主权统一和领土完整的；
- 危害国家安全、泄露国家秘密以及损害国家荣誉和利益的；

- 含有民族、 种族、宗教、性别歧视的；
- 散布谣言等扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 淫秽、色情、赌博、迷信、恐怖、暴力或者教唆犯罪的；
- 侮辱、诽谤、恐吓、涉及他人隐私等侵害他人合法权益的；
- 危害未成年人身心健康的；
- 其他危害社会公德或者民族优秀传统文化的。

7.4 技术推发服务

- 7.4.1 将技术信息定期推送给用户，帮助用户发掘有价值信息的服务。
- 7.4.2 技术信息以文字、图片、音视频等形式，通过邮件、短信、手机 APP、微信公众号等方式推送至用户。
- 7.4.3 技术信息推发不应含有与本技术无关的广告、营销内容以及 7.3.4 中不应包含的内容。

7.5 技术交流服务

- 7.5.1 技术交流服务包括搭建技术交流平台，举办线上线下技术交流活动。
- 7.5.2 服务方式包括但不限于：
- 举办技术交流论坛活动；
 - 举办技术交流相关赛事活动；
 - 举办技术交流相关培训活动；
 - 举办技术交流相关评比活动。
- 7.5.3 技术交流活动的举办应符合国家及地方的相关要求。
- 7.5.4 开展技术交流活动前应制定技术交流活动方案，内容包括活动名称、活动主题和对象、活动时间和地点、活动具体内容、活动主办方和参与方，活动日程安排等。
- 7.5.5 技术交流活动中应配备与规模匹配的人员、设施设备以及环境提供，按照活动方案实施活动内容和日程管理。
- 7.5.6 技术交流活动结束后应及时整理活动相关材料，撰写总结报告，并做归档处理。

7.6 技术传播评价服务

- 7.6.1 提供对技术传播产生的社会效益、经济效益、生态效益等方面进行评价的服务。
- 7.6.2 服务方式为按照评价程序，开展技术传播评价工作，提供评价报告。
- 7.6.3 应采用科学的评价方法，给出客观的评价结果。

7.7 志愿服务

- 7.7.1 自愿为推动技术传播，无偿向社会或他人提供的与技术传播相关的公益服务。
- 7.7.2 志愿者应维护国家和民族尊严，自觉遵守相关法律、法规及相关管理制度，自觉维护组织和志愿者形象，具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的民事行为能力、身体素质和基本技能。
- 7.7.3 志愿服务项目及活动应符合 7.1、7.2、7.3、7.4、7.5 的要求。

7.8 其他服务

除以上服务以外的其他技术传播社会化服务。

8 服务合同

开展经营性技术传播服务应与委托方沟通、协商达成共识后，签订服务合同。合同应包括以下内容：

- a) 服务项目名称；
- b) 服务内容、服务结果、服务范围；
- c) 服务的交付方式、期限和地点；
- d) 委托方写作事项；
- e) 付款方式；
- f) 保密条款；

- g) 违约条款;
- h) 责任条款和保障条款;
- i) 投诉处理和外部争端解决方法;
- j) 赔偿条款;
- k) 其他约定的事项。

9 服务质量

- 9.1 服务质量应达到合同约定的质量标准或符合国家及地方相关规定。未达到规定的服务质量时，应与服务对象沟通，并及时采取补救措施。
- 9.2 应定期开展服务回访，收集服务对象的意见和建议。
- 9.3 应提供方便、可靠的服务质量投诉电话、投诉邮箱等渠道。及时对投诉进行处理。

10 服务评价与改进

- 10.1 应采取自我评价和外部评价相结合的方式，定期开展服务满意度调查和服务质量评价。
- 10.2 应根据评价结果，针对服务对象的需求，改进服务方法和服务流程，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
 - [2] T/CSSTJ 0001-2022 科技传播标准体系建设通则
 - [3] 《志愿服务条例》，中华人民共和国国务院令第685号
 - [4] MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语
-