ICS 03.080.99
CCS A 10

T/CASME

中 国 中 小 商 业 企 业 协 会 团 体 标 准

T/CASME XXXX—XXXX

科技（产业）园区运营管理规范

Specification for operation and management of science and technology (industrial) parks

（征求意见稿）

2023－XX－XX 发布　　2023－XX－XX 实施

中国中小商业企业协会　　发 布

目　　次

前言 II
1　范围 3
2　规范性引用文件 3
3　术语和定义 3
4　总体要求 3
5　园区管理机构要求 4
6　运营管理要求 4
7　服务条件与要求 5
8　服务内容与要求 7
9　服务质量控制 9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：××××

本文件主要起草人：××××

科技（产业）园区运营管理规范

1 范围

本文件规定了科技（产业）园区运营管理的术语和定义、总体要求、园区管理机构要求、运营管理要求、服务条件与要求、服务内容与要求以及服务质量控制。

本文件适用于科技（产业）园区运营管理活动的开展。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 5749 生活饮用水卫生标准
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 39688—2020 科技企业孵化器服务规范
DGJ08-118 城市道路工程施工质量验收规范
HJ274 综合类生态工业园区标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科技（产业）园区 science and technology (industrial) parks

具备统一规划的土地、厂区、楼宇，以发展高新技术产业及科技创新为主要功能的经济技术集聚区域。

3.2

园区管理机构 administrative organizations

负责对园区土地、厂房、楼宇，从事开发、建设与相关产业经营管理活动，并向入驻客户与园区服务单位提供服务管理的政府派出机构或具有法人资质的开发公司。

3.3

园区服务单位 service providers

在园区内向客户提供各类生产性服务和生活性服务的具有法人资质的企事业单位，包括园区管理机构设立的功能性服务机构和经营性公司，政府派出的相关管理机构和服务单位，以及社会各类服务性机构和服务类企业。

3.4

客户 clients

入驻园区从事高新技术产业及科技创新的研究、开发、中试、生产、经营、培训、服务等经济活动的相关单位。

4 总体要求

4.1　园区的设立，应依法履行立项、备案和审批程序。
4.2　应坚持党建引领，组织开展园区及其入驻企业的特色党建活动。
4.3　应有明确的科技产业园入驻企业要求，科技企业占总入驻企业比例不低于 70%。
4.4　应树立以人为本的理念，关注入驻企业需求、分析市场动态变化，形成园区完善的服务体系。

5　园区管理机构要求

5.1　一般要求

5.1.1　园区应有专门的运营管理机构(以下简称“机构”)负责园区的运营和维护，并为入驻企业提供运营配套服务。
5.1.2　机构应具有从事国家管理部门核准的经营、服务范围相符合的相关经济活动法人资质。
5.1.3　机构宜设立招商企划、客户服务、品牌管理、物业服务、财务管理和人力资源管理等部门并明确部门职责。
5.1.4　机构宜联合入驻企业、行业协会以及政府机构等设立园区商会、专家顾问团队共同规划服务园区发展。

5.2　园区管理机构职责要求

5.2.1　设置和引进相关园区服务单位，并对其服务资质进行审核。
5.2.2　做好园区环境、设施设备、交通、机构和场所等硬件的配备和管理。
5.2.3　做好园区服务单位管理，以及园区服务单位与客户之间的沟通协调工作。
5.2.4　做好园区内安全管理工作。
5.2.5　收集、统计园区内服务单位上报的信息和数据。
5.2.6　处理园区信访、投诉工作。

5.3　人员配置

5.3.1　园区内配置向客户提供满足生产、经营、研发和科技创新和生活所需的包括咨询代理、招商、物业管理、餐饮、金融和人力(人才)资源服务等相关的管理服务人员。
5.3.2　园区内配置向客户提供安全、绿色生态和社会公共服务等园区综合投资环境建设与管理所需相关的管理服务人员。
5.3.3　园区配置的管理服务人员应履行岗位管理职责，专业服务人员应参加相关培训，并持有岗位证书。

6　运营管理要求

6.1　运营服务人员

6.1.1　服务人员的配置应满足入驻企业对园区服务提供能力的需求。
6.1.2　服务人员应熟悉园区运营相关的法律法规及政策，并具备相关知识、经验和技能。技能岗位应按国家有关规定持证上岗。

6.2　运营管理机制

6.2.1　机构应根据工作内容建立相应的管理规范，内容包括但不限于：入驻企业管理、环境管理、安全生产与消防应急预案、设施设备管理、服务要求、客户投诉处理、服务评价。
6.2.2　机构应建立创新机制，不断创新园区管理模式和服务模式，推动商业模式创新。
6.2.3　机构应建立档案管理机制，保存园区的运行管理和入驻企业的相关材料，包括但不限于：企业信息档案、重大事项记录等，保持资料完整、准确和可追溯。

6.3　产业招商

6.3.1　应根据园区规划定位、主导产业，注重市场变化和政策导向，制定并实施动态发展的招商政策。招商方式包括但不限于：产业链招商、生态招商、会展招商和资源招商。
6.3.2　应做好入园企业的资质审查，甄选符合园区产业规划和定位的企业。

6.3.3 应建立入驻企业的需求评估机制，通过具体的管理措施促使相关合理的企业需求得到满足。

6.4 品牌管理

6.4.1 根据园区规划定位、招商政策，制定符合园区发展规划与定位的品牌战略。
6.4.2 根据园区品牌战略，制定品牌建设年度工作计划，并组织实施。
6.4.3 按照园区的产业定位，注重园区的品牌和入驻企业的品牌形象塑造和推广，沉淀园区品牌资产。

6.5 客户接触点管理

6.5.1 应建立入驻企业评价机制。根据入驻企业类别，落实专人提供服务。
6.5.2 应针对入驻企业的进场、诚信安全经营和撤场三个关键环节，组织实施全流程运营管理与服务提供的接触点管理。
6.5.3 根据入驻企业不同发展阶段，进行日常走访和专项走访。
6.5.4 定期对入驻企业管理与服务提供情况进行总结与分析，并提出改进意见。

6.6 安全管理

6.6.1 应设立安全管理部门，配备与经营活动相适应的安全管理人员。
6.6.2 应开展园区安全管理工作，包括但不限于消防安全、特种设备安全、食品安全、公共卫生安全、治安安全和网络安全。
6.6.3 园区安全标志的设立应符合 GB 2894、GB 13495.1 的规定。
6.6.4 入驻企业举办集聚型活动时，应按照规定申报并按要求执行。
6.6.5 应加强安全风险预防工作，建立针对大客流集聚和突发事件的管理机制和应急预案，并定期开展应急演练。

7 服务条件与要求

7.1 服务环境

7.1.1 园区内道路及附属设施建设应参照 DGJ 08-118 的规定。
7.1.2 园区内环境绿化、各公共管理区域、公共部位保洁应符合相应标准的要求。
7.1.3 园区应根据 HJ 274 的要求，建设节能、清洁、循环、低碳、减排等生态园区。
7.1.4 园区环境的综合排放、地表水和污水综合排放处理、大气污染物综合排放标准值和噪声排放控制等符合国家环境标准实施要求，并定期向客户公开检验结果。
7.1.5 园区生产和生活中能源消耗量和污染物排放量控制指标应符合《中华人民共和国清洁生产促进法》的规定。
7.1.6 园区应及时收集、监控管理和集中处理工业垃圾、建筑垃圾、餐厨垃圾、电子废弃物和其他废弃物。

7.2 服务设施设备

7.2.1 基础设施

7.2.1.1 园区应提供的水质和供水设施质量应符合 GB 5749 和 GB 17051 的规定。
7.2.1.2 园区应提供满足客户生产、办公和生活需要的供配电、供热、供气设施,并应按规定定期检查、检修与维护，确保正常运行。
7.2.1.3 园区应配置满足客户办公需要的固定通讯(电话、传真)和移动通讯等基础网络(包括园区光纤网、移动网络覆盖、WiFi 无线覆盖)服务设施。
7.2.1.4 园区应配置公共环保设施，提供定期维护、保养等服务，确保雨污水分流、截污纳管管道、河道及沟渠排水、排涝等公共设施设备正常运行。
7.2.1.5 园区内公共场所和客户办公、生产、科研、经营等场所消防配套设施及运行应符合国家相关规定的要求。
7.2.1.6 园区应设有提供客户访问的园区网站。

7.2.2 交通

园区宜提供与园区外公交站、地铁站站点、班次时间合理衔接,方便员工上下班出行的内部公交(班车)或短驳联接的服务。

7.2.3 服务机构与场所

7.2.3.1 园区管理机构应设有客户服务部门。

7.2.3.2 园区内或周边应设有、配置或引进以下生活服务场所：

a) 公共餐厅、便利店和餐饮场所；
b) 银行、邮局、快递等服务网点；
c) 文化体育活动与休闲娱乐场所；
d) 医疗卫生服务机构；
e) 人才公寓。

7.2.3.3 园区内或周边应设有、配置以下工作场所：

a) 满足客户生产和经营需求的各类会务、会展和其他商务活动场所；
b) 方便客户开展服务业务的现场工作场所；
c) 提供统计工作机构或部门开展相关业务的场所；
d) 提供开展群众工作管理和活动的场所。

7.3 服务经费

园区管理机构应:

a) 每年拨出一定资金用于客户服务管理工作；
b) 编制相应的客户服务项目计划与专项资金预算；
c) 对每年所投入的专项经费的管理和运用进行评估与审计。

7.4 合同管理

7.4.1 园区管理机构与园区服务单位签订的书面合同应包括但不限于建设工程合同、土地使用权出让或租赁合同、土地和房屋测绘合同、厂房(商务楼)出售或租赁合同、物业管理合同、委托代理合同、咨询服务合同及其他相关合同，各类书面合同格式文本应符合国家合同示范文本的规定。

7.4.2 园区服务单位在经营和服务中,应以书面方式与客户签订合同,所签订的合同应符合《中华人民共和国合同法》的规定。

7.4.3 园区服务单位应制定各类合同的拟订、评审、报批、签订、修订规范和程序。

7.4.4 园区服务单位应依据合同及时了解和掌握客户对服务项目的反映及要求,做好后续服务。

7.4.5 园区管理机构应建立合同档案管理制度。

7.5 安全与应急.

7.5.1 园区管理机构应对管辖范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会治安事件等处置承担主体责任，制定安全责任管理制度,确定并制定管理工作目标。

7.5.2 园区管理机构应在园区范围内制定包括人防(岗位职责、运作规范)、物防(设施设备配置、使用管理)与技防(电子监控系统)在内的安全管理办法与规定。

7.5.3 园区管理机构应根据《中华人民共和国突发事件应对法》的要求，识别并制定包括但不限于以下突发事件的应对处置办法或应急预案：

a) 火灾和爆炸事故处置预案；
b) 安全生产事故处置预案；
c) 特种设备事故处置预案；
d) 防汛防台应急处置预案；
e) 社会治安事件处置预案；
f) 公共卫生突发事件防范和应急处置预案；
g) 员工餐饮与食品安全事故处置预案；
h) 交通事故处置预案；
i) 危险品泄漏事件处置预案；
j) 集访事件应急处置预案；

k） 其他事件、事故防范措施或处置预案。

7.5.4 园区管理机构应根据国务院应急办公室印发的《突发事件应急演练指南》要求,依照所建立的突发事件应急处置预案，定期开展培训、演练、检查，并持续改进。

7.5.5 园区管理机构应为客户提供网络及信息安全服务。

7.5.6 园区管理机构应与政府职能部门和客户建立联防共管机制，督促客户加强内部安全管理，维护园区共同安全。

7.5.7 园区管理机构每年应编制用于安防设施建设与管理的资金预算计划，并保证相应经费投入。

8 服务内容与要求

8.1 信息公开

8.1.1 应将园区管理机构与园区内服务单位的具体位置、联系方式等信息在醒目处向客户公示。

8.1.2 应向客户公示园区内服务单位的服务项目名称、费用、时限、服务人员信息、联系方式、售后服务、投诉方式、赔偿方式等信息。

8.2 咨询代理服务

园区应做好以下咨询代理服务工作：

a） 设置客户咨询服务窗口或平台；
b） 制定并定期公示为客户代理服务的内容、业务流程和收费标准；
c） 制定向客户提供咨询和代理服务方案；
d） 向客户报审、办证提供简便、必要的文件资料；
e） 提供适用于客户生产、经营和研发需要的相关信息；
f） 提供或与第三方服务单位合作提供知识产权申报服务。

8.3 物业管理服务

园区应做好以下物业管理服务工作：

a） 配置物业管理和服务人员；
b） 做好物业工作场所建筑物和配套设施设备的运行与维护保养工作；
c） 提供对园区内物业区域公共部位及公共场所综合环境管理与保洁基本服务；
d） 保持对园区物业工作场所安全管理，定期进行巡视检查工作；
e） 向客户提供物业综合服务与管理项目；
f） 规范园区物业财务管理；
g） 建立园区物业档案管理制度。

8.4 政策服务

8.4.1 园区应做好以下政策服务工作：

a） 协调客户与相关部门间关系，根据园区实际情况设置能为客户提供政策服务的部门或机构，建立与客户和相关部门沟通、协调的渠道，向客户提供及时、可靠、适用的政策服务；
b） 设立向客户提供发布、传递、解读和宣传政府促进产业发展和扶持企业发展相关政策的服务平台；
c） 指导、协助客户向政府申报相关扶持政策。

8.4.2 园区应辅助企业申报科技型中小企业、高新技术企业、专精特新、小巨人等相关政策。

8.5 人力(人才)资源服务

园区应做好以下人力(人才)服务工作：

a） 网络、委托、猎头和现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务；
b） 人事代理、雇员(劳动)派遣、人事外包、人事事务咨询及员工福利管理等服务；
c） 人才引进、人才培训及人才户籍服务；
d） 为境外员工代办出入境签证、就业证、居留许可和口岸直通签证服务；
e） 提供劳动争议及法律援助；

f） 建立客户人力(人才)资源服务和人事管理的交流平台。

8.6 公共技术服务

园区宜做好以下公共技术服务工作：

a） 搭建园区内客户公共技术和仪器设备资源共享服务平台；

b） 建立园区内可用于客户共享的公共技术和仪器设备资源供需目录清单。

8.7 科技创新服务

园区宜做好以下科技创新服务工作：

a） 设置孵化器为企业提供包括场地、资金、技术、人才、管理和市场支持等服务；

b） 设置和提供扶持大学生和归国留学人员创新创业的专项服务；

c） 组织开展产学研联合推进工作；

d） 为客户提供与知识产权相关的包括培训、咨询、专利申请/保护、质押融资、仪器共享和科技信息统计等服务；

e） 为园区内科技类企业提供客户科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、转移服务；

f） 为客户提供包括信用服务、信贷服务、投资服务、理财服务、上市服务的科技金融系列服务。

8.8 创业服务

8.9 对意向创业者提供创业前准备、创业计划制定和企业开办等咨询指导，包括但不限于：

——商业模式的设计咨询；

——创业项目的评估论证；

——创业启动资金；

——团队和经营场地等创业要素的筹备指导；

——创业计划书的编制辅导。

8.10 对创业组织的经营状况、管理状况、财务状况等方面进行全方位的分析诊断，提供市场开发、营销推广、品牌建设、团队管理、领导力提升、制度建设、投融资、财务分析、成本核算、资金控制、法律风险等方面的诊断服务。

8.11 对快速成长的创业组织提供企业扩张相关的咨询指导和资源对接服务，包括但不限于：

——企业增长战略的制定和实施；

——组织结构调整等方面的咨询；

——风险投资、行业资源等方面的对接服务。

8.12 技术转移服务

园区应依托各专业专家、学者组建导师团，挖掘高成长性的创新创业项目，并将创业项目培育成契合当地新兴产业发展的创业公司，延伸创新服务能力辐射半径，面向当地提供定制化技术转移服务，配套解决企业技术难题。

8.13 成果转化服务

园区应积极引入可产业化的科技成果（项目），面向地区企业推介发布，将运营载体赋予高校科技成果转化基地功能，营造科技企业与科技成果项目双生形态。

8.14 高校资源导入服务

园区应积极拓展高校资源，并将科研资源带入地方，通过推荐外省专家教授、引入域外高科技成果的方式，拓宽校企、校地合作渠道，提升所在地区科技创新资源含金量。

8.15 概念验证服务

园区宜设置概念验证平台提供概念验证服务，应充分发挥政府引导作用，聚焦战略性产业、未来产业和区域主导产业等领域，加强产学研用深度融合，鼓励和支持高等院校、科研机构、领军企业自建或联合共建概念验证中心。

8.16 科技企业孵化培育服务

8.16.1 园区内孵化器的设置应满足 GB/T 39688—2020 中第 4 章的要求。

8.16.2 园区应指导孵化器做好如下工作：

a) 根据在孵企业发展特点和经营状况制定培育计划；
b) 帮助在孵企业对接发展所需的创新创业资源和提供专业服务；
c) 对在孵企业进行统计、评价服务成效；
d) 建设对入孵企业拥有的知识产权比例开展收集统计；
e) 按照 GB/T 39688—2020 中第 5 章和第 6 章的要求，对在孵企业提供服务。

8.17 金融服务

园区宜做好以下金融服务工作：

a) 向客户定期发布各类包括但不限于金融机构、金融产品、投资与融资、贷款与政府扶助资金等与金融相关的信息；
b) 引进为客户提供各类金融服务的机构或单位；
c) 建设具有为客户提供金融服务功能的服务平台；
d) 组织开展促进客户与金融单位间交流与合作的活动；
e) 在园区内建立开展投资与融资活动的服务机制。

8.18 上市培育服务

园区应积极按照上市条件及要求为企业提供从财务、企业资质、知识产权等方面的一对一服务。

8.19 社会服务

园区宜做好以下社会服务工作：

a) 倡导设立企业协会、商会等社会团体和其他各类服务客户的社会组织，依法依规为客户提供管理、技术、咨询、交流、培训、市场、法务和财务等各类服务活动；
b) 组织客户参与包括但不限于理论宣传、普法教育、道德实践、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动；
c) 制定社会公益和文化体育工作目标与计划，组织客户与员工开展或参与园区内外各种内容和方式的社会公益活动，慈善活动和群众性文化体育活动；
d) 为客户提供诚信企业创建工作的相关服务；
e) 组织、引导、促进客户参与企业管理体系建设；
f) 设立推进生态园区建设日常工作组织机构，制定生态工业园区建设规划、工作目标、实施计划
和行动指南，组织客户开展相关的建设、督促、检查、评价、评定、验收、宣传、改进和总结等日常工作。

9 服务质量控制

9.1 服务质量管理

9.1.1 应设置园区服务质量管理专职岗位，明确岗位职责，负责入驻企业触点管理监督。

9.1.2 应制订各项基本服务和增值服务制度，作为指导、管理和评价客户服务的行动指南。

9.1.3 应建立服务质量管理评价机制，对服务质量进行事前、事中和事后控制。

9.1.4 应建立监督检查制度，开展日常的监督检查活动，确保园区运营活动安全、有序开展。

9.1.5 应关注市场变化，注重相关政策、法规和技术资料的收集工作，及时调整运营管理策略。

9.2 投诉处理

9.2.1 投诉处理应符合 GB/T 19012 的规定，畅通投诉渠道，明确投诉处理要求，及时、合理解决客户投诉。

9.2.2 应及时记录、分类汇总、分析评估、跟进处理入驻企业提出的意见建议，并将处理结果及时反

馈给入驻企业。

9.3 服务质量评价

9.3.1 机构应建立完善的评价与改进工作机制,针对入驻企业,定期开展服务满意度调查(调查问卷详,对存在的问题进行跟踪改进和反馈。

9.3.2 机构应接受和配合行政主管部门的检查和考核，对发现的问题及时整改。