

ICS 03.080
A 10
备案号：48794—2016

DB31

上海市地方标准

DB31/T 920—2015

产业园区服务规范

Specifications for service enterprises in the industrial parks

2015-07-29 发布

2015-11-01 实施

上海市质量技术监督局 发布



目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 资质	2
4.1.1 园区管理机构	2
4.1.2 园区服务单位	2
4.2 园区管理机构职责	2
4.3 人员配置	2
5 服务条件与要求	2
5.1 服务环境	2
5.2 服务设施设备	3
5.2.1 基础设施	3
5.2.2 交通	3
5.2.3 服务机构与场所	3
5.3 服务经费	3
5.4 合同管理	3
5.5 安全与应急	4
6 服务内容与要求	4
6.1 信息公开	4
6.2 咨询代理服务	4
6.3 物业管理服务	5
6.4 政策服务	5
6.5 人力(人才)资源服务	5
6.6 金融服务	5
6.7 公共技术服务	5
6.8 科技创新服务	6
6.9 社会服务	6
7 投诉处理和改进	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市经济和信息化委员会提出。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市开发区协会、上海市漕河泾新兴技术开发区发展总公司、上海陆家嘴(集团)有限公司、上海金桥(集团)有限公司、上海张江(集团)有限公司、上海地产闵虹(集团)有限公司、上海市北高新(集团)有限公司、上海紫竹高新区(集团)有限公司、上海漕河泾松江高科技园有限公司、上海浦东星火开发区联合发展有限公司。

本标准主要起草人：刘家平、赵海、姚向东、范林根、李晋昭、邓桂莲、彭立、方菁菁、王诚、丁明年、骆山鹰、杜玉梅、李永杰、文雪、俞辰、魏晗。

产业园区服务规范

1 范围

本标准规定了在产业园区服务的基本要求、服务条件、服务内容要求和投诉处理与改进要求。

本标准适用于在上海市注册的国家级和市级产业园区(含经济技术开发区、高新技术产业开发区、保税区、出口加工区、综合保税区、自由贸易区)和产业基地等,区县、乡镇设立的城镇工业地块和其他相关产业园区可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
- HJ 274 综合类生态工业园区标准
- DB31/T 361 办公楼物业管理服务规范
- DB31/T 429 商业物业管理服务规范
- DB31/T 562 工业园区物业管理服务规范
- DGJ 08-118 城市道路工程施工质量验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产业园区 industrial parks

具备统一规划的土地、厂区、楼宇,以发展工业、农业、服务业、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

入驻园区从事工业、农业、服务业、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 基本要求

4.1 资质

4.1.1 园区管理机构

应具有从事土地、厂房、楼宇的开发、建设、管理与经营,以及相关产业服务的法人资质。

4.1.2 园区服务单位

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。

4.2 园区管理机构职责

4.2.1 设置和引进相关园区服务单位,并对其服务资质进行审核。

4.2.2 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。

4.2.3 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。

4.2.4 做好园区内安全管理工作。

4.2.5 收集、统计园区内服务单位上报的信息和数据。

4.2.6 处理园区信访、投诉工作。

4.3 人员配置

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 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。

5 服务条件与要求

5.1 服务环境

5.1.1 园区内道路及附属设施建设应参照 DGJ 08-118 的规定。

5.1.2 园区内环境绿化应符合 DB31/T 361 的规定。

5.1.3 园区内各公共管理区域、公共部位保洁应符合 DB31/T 429 的要求。

5.1.4 园区应根据《上海市生态工业(产业)园区管理办法(试行)》和 HJ 274 的要求,建设节能、清洁、循环、低碳、减排等生态园区。

5.1.5 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上海市环境标准实施要求,并定期向客户公开检验结果。

5.1.6 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。

5.1.7 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。

5.2 服务设施设备

5.2.1 基础设施

5.2.1.1 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。

5.2.1.2 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。

5.2.1.3 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。

5.2.1.4 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。

5.2.1.5 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《上海市建筑消防设施管理规定》的要求。

5.2.1.6 园区应设有提供客户访问的园区网站。

5.2.2 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。

5.2.3 服务机构与场所

5.2.3.1 园区管理机构应设有客户服务部门。

5.2.3.2 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。

5.2.3.3 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。

5.3 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。

5.4 合同管理

5.4.1 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、上海市合同示范文本的规定。

5.4.2 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。

5.4.3 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。

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

5.4.5 园区管理机构应建立合同档案管理制度。

5.5 安全与应急

5.5.1 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。

5.5.2 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。

5.5.3 园区管理机构应根据《中华人民共和国突发事件应对法》和《上海市突发公共事件总体应急预案》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。

5.5.4 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。

5.5.5 园区管理机构应为客户提供网络及信息安全服务。

5.5.6 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。

5.5.7 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。

6 服务内容与要求

6.1 信息公开

6.1.1 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。

6.1.2 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。

6.2 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。

6.3 物业管理服务

园区应根据 DB31/T 361 和 DB31/T 562 的要求,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。

6.4 政策服务

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。

6.5 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、人才培养及人才户籍服务；
- 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。

6.6 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。

6.7 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；

- c) 定期发布公共技术和仪器设备资源共享服务供需信息；
- d) 制定在园区内适用于开展公共技术和仪器设备资源共享服务的操作实施办法；
- e) 组织园区内客户开展与公共技术和仪器设备资源相关的信息交流、技术培训、展示与交易合作等服务活动。

6.8 科技创新服务

园区宜做好以下科技创新服务工作：

- a) 设置创业苗圃、孵化器、加速器等，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。

6.9 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。

7 投诉处理和改进

7.1 园区管理机构应制定对客户服务质量实行自我检验、评审的制度，并做好以下工作：

- a) 识别与发现不合格服务，对引发原因进行评价，采取必要纠正措施及时有效处理，满足客户要求，对处理过程与结果反馈并作完整书面记录；
- b) 识别与预防潜在的不合格服务，对产生原因进行分析，采取预防措施，并对分析情况与预防措施作书面记录；
- c) 园区管理机构应采取多种方式，按一定客户比例数，组织对客户服务质量满意程度的调查和意见征询活动。

7.2 园区服务单位应设立负责与客户联系和投诉处理的部门，并做好以下工作：

- a) 制定与客户沟通和交流制度，定期走访客户，听取客户意见和反映，了解和掌握客户服务需求信息；
- b) 设立包含网站、联系信箱、服务热线、书面通讯等多方式、多层次与客户沟通渠道；
- c) 应设有专人负责对客户通过各种方式反映和投诉的问题予以及时有效处理，制定相应改进措施和处理流程，反馈处理结果并保持完整记录。

参 考 文 献

- [1] 上海市生态工业(产业)园区管理办法(试行)
 - [2] 中华人民共和国清洁生产促进法
 - [3] 上海市建筑消防设施管理规定[上海市人民政府令第70号(2007)]
 - [4] 中华人民共和国合同法
 - [5] 中华人民共和国突发事件应对法
 - [6] 上海市突发公共事件总体应急预案
 - [7] 突发事件应急演练指南(国务院应急办函(2009)62号)
-

上海市地方标准
产业园区服务规范

DB31/T 920—2015

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 18 千字
2017年5月第一版 2017年5月第一次印刷

*

书号: 155066·5-0542 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



DB31/T 920-2015