

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4459—2023

文化产业园区运营管理和服 务规范

Specification of operation management and service for cultural industry park

2023-03-23 发布

2023-04-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

5 运营管理机构要求 2

6 规划与建设 2

 6.1 规划设计 2

 6.2 园区建设 2

7 运营管理 3

 7.1 运营服务人员 3

 7.2 运营管理机制 3

 7.3 产业招商 3

 7.4 品牌管理 3

 7.5 客户接触点管理 3

 7.6 安全管理 3

8 服务要求 4

 8.1 基本服务 4

 8.2 增值服务 4

9 服务质量控制 5

 9.1 服务质量管理 5

 9.2 投诉处理 5

 9.3 服务质量评价 5

附录 A（资料性） 文化产业园区企业服务满意度调查问卷 6

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。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省文化和旅游厅、江苏省文化产业协会、南京晨光一八六五置业投资管理有限公司。

本文件主要起草人：赵莉萍、陈劲松、陈以亮、何勇、徐晓勤、顾从华、郭新茹、邵颖萍、陈莉、邹超、郭磊、刘一楠、周凯。

文化产业园区运营管理和服 务规范

1 范围

本文件规定了文化产业园区的总体要求、运营管理机构要求、规划与建设、运营管理、服务要求以及服务质量控制。

本文件适用于文化产业园区的运营管理及其服务提供。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 20501.3 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第3部分:平面示意图和信息板

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分:物业服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文化企业 **cultural enterprise**

列入国家统计局公布的《文化及相关产业分类(2018)》统计范围内,并从事文化产品研发、生产,提供文化服务的企业。

3.2

文化产业园区 **cultural industry park**

以文化资源开发和文化创意设计为主要内容,集聚文化企业,汇聚相关产业链,基础设施、公共服务和文化旅游休闲功能较为完备,对区域文化及相关产业发展起到带动作用的特定区域。

注:以下简称“园区”。

3.3

运营管理机构 **operation management organization**

以运营管理文化产业园为主要经营范围,为园区入驻企业、工作人员和外部访客等提供服务的组织,包括企业及其他类型组织。

3.4

运营管理 **operation management**

为使文化产业园区的经营活动能够在安全、舒适、有序的环境下运行,而进行的策划、组织、协调、控

制和服务提供等活动。

3.5

客户接触点管理 customer touch point management

园区运营管理机构在合适的时间、地点与入驻企业接触,并达成预期沟通目标,围绕入驻企业接触过程与接触结果处理所开展的管理工作。

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 应坚持正确导向和文化方向,坚持社会效益和经济效益相统一,弘扬社会主义核心价值观。

4.3 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。

4.4 应有明确的文化产业园入驻企业要求,文化企业占总入驻企业比例不低于 65%。

4.5 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 运营管理机构要求

5.1 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。

5.2 机构应合理设计股权结构、建设周期、投资回报、商业模式、公司名称、经营范围和组织架构等内容。

5.3 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。

5.4 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。

6 规划与建设

6.1 规划设计

6.1.1 应根据区位分布、资源特色、产业结构、文化特色等,对园区的目标定位、品牌建设、产业生态和城市发展的产城融合开展可行性的规划设计。

6.1.2 园区区位选择应符合城市主体功能区布局及城市产业发展规划。

6.1.3 园区应有明确的文化产业园发展定位,合理分区,应设置功能区包括但不限于:

——文化产业集聚区;

——文化展示功能区;

——适应园区发展的商业配套区。

6.1.4 以历史文化资源为载体的园区,应立足文化遗产的传承与保护。

6.2 园区建设

6.2.1 园区应配置与园区产业发展相适应的电力、通信、给排水、道路、停车场、公共卫生间等基础设施。

6.2.2 应注意文化氛围的营造,设计鲜明文化特色的建筑形态、景观小品。园区内公共场所标志及平面示意图应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 20501.3 的要求。

6.2.3 应根据园区定位和文化产业特色,推进智慧园区建设。综合运用互联网、物联网、云计算、大数

据等技术,建立统一的组织管理协调架构、业务管理平台和对内对外服务运营平台,提高服务响应速度和数字化管理水平。

7 运营管理

7.1 运营服务人员

7.1.1 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。

7.1.2 服务人员应熟悉园区运营、文化资源开发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。

7.2 运营管理机制

7.2.1 机构应根据工作内容建立相应的管理规范,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。

7.2.2 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。

7.2.3 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。

7.3 产业招商

7.3.1 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。

7.3.2 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。

7.3.3 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。

7.4 品牌管理

7.4.1 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。

7.4.2 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。

7.4.3 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。

7.5 客户接触点管理

7.5.1 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。

7.5.2 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。

7.5.3 根据入驻企业不同发展阶段,进行日常走访和专项走访。

7.5.4 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。

7.6 安全管理

7.6.1 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。

7.6.2 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。

7.6.3 园区安全标志的设立应符合 GB 2894、GB 13495.1 的规定。

7.6.4 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。

7.6.5 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。

8 服务要求

8.1 基本服务

8.1.1 接待服务

8.1.1.1 应设有“线上+线下”咨询接待服务点,设置专岗为园区企业或外部访客提供便捷咨询服务。

8.1.1.2 咨询接待服务中心或服务点应体现文化产业园区的特色。

8.1.1.3 咨询接待服务中心或服务点应定期开展服务培训,统一对外服务形象和要求。

8.1.2 推广服务

8.1.2.1 应积极参加城市文化、城市品牌、城市形象和产业招商等宣传活动,提高园区品牌知名度。

8.1.2.2 应建立“线上+线下”品牌推广服务平台,包括网站、自媒体官方平台、线下宣传材料等,及时发布园区和入驻企业动态。

8.1.2.3 应联合媒体对园区企业重大项目、获奖信息、最新动向等重要信息进行辅助宣传。

8.1.3 平台服务

8.1.3.1 搭建文化产业相关知识资讯平台,提供文化产业相关政策、申报咨询服务等与园区产业发展匹配的知识服务。

8.1.3.2 通过“线上+线下”知识分享方式,组织园区企业和工作人员参加政策解读、公开课、行业沙龙、创业沙龙等活动。

8.1.3.3 组织开展入驻企业间专题沙龙等活动,促进企业间合作与交流。

8.1.4 配套服务

应设有商务和休闲服务配套,且符合文化产业园区内非文化类商业及其他配套业态配比要求,其经营面积占比不高于总经营面积的30%。

8.1.5 物业服务

8.1.5.1 应为入驻企业提供物业保障服务。

8.1.5.2 应按 GB/T 20647.9 的要求做好园区安全、环境卫生、公共设施维护等相关服务。

8.2 增值服务

8.2.1 行政服务

8.2.1.1 应为入驻企业提供政企对接服务,包括但不限于:协助入驻企业办理注册登记相关手续、宣传政府文化产业园产业规划政策和协助入驻企业开展相关项目申报。

8.2.1.2 应为入驻企业提供商务资源对接、公共资源共享推介等服务。

8.2.1.3 应为入驻企业提供办公环境清洁、花卉租赁、车辆租赁、会务保障等服务。

8.2.2 经营服务

8.2.2.1 应定期面向企业开展普法宣传,为入驻企业提供知识产权、工商财税、企管咨询、法律咨询、金融支持等全方位服务。

8.2.2.2 针对不同企业发展阶段,应提供股权融资、债权融资、科技信贷、上市辅导资源推介等服务。

8.2.2.3 应向入驻企业宣传知识产权保护知识,促进创意成果转化应用。宜引进知识产权、法律评价与

保护中介机构,协助企业进行知识产权登记、申请授权及权益保护。

8.2.3 孵化服务

8.2.3.1 根据园区功能定位和产业特色,制定培育孵化方案,有条件的园区可设立项目孵化基金。

8.2.3.2 通过引入孵化器机构、合作共建或自建等方式,为入驻企业提供孵化服务。

8.2.3.3 根据入驻企业不同需求,提供孵化培训、项目申报、技术培训、投融资、法律咨询等服务。

8.2.4 人力资源服务

8.2.4.1 与高校或人力资源机构合作,不定期组织入驻企业参加校园招聘活动或园区专场招聘会。

8.2.4.2 根据入驻企业需求,组织开展分类分级人才技能培训,提升入驻企业人才专业素质和水平。

8.2.4.3 为入驻企业提供人才申报、人事代理、人才征信、人力资源外包、人事档案管理等资源推荐。

8.2.4.4 为有需要的入驻企业建立高端人才资料库,提供高端人才信息咨询与服务。

8.2.5 其他个性化服务

为入驻企业提供有针对性的个性化服务包括但不限于:

- a) 科技信息交流、应用和数字化转型服务;
- b) 企业品牌建设系统化服务;
- c) 网站、微信、微博、短视频等新媒体线上运营服务。

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(调查问卷详见附件 A),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。

附 录 A

(资料性)

文化产业园区企业服务满意度调查问卷

尊敬的园区客户：

您好！感谢您百忙之中抽出时间参与年度园区服务满意度调查。通过本次问卷调查，我们向您征询过去一年中对园区提供服务的评价，希望通过此种方式了解您对于园区环境及服务的满意度情况，找出未来园区优化完善方向。诚挚希望您根据亲身体验对园区服务水平做出客观评价，感谢您的理解与支持！

❖ 基本信息

1. 您所在的企业名称：
2. 您所在企业入驻园区的时间：
A. 1 年以内 B. 1~2 年 C. 2~3 年 D. 3 年以上

❖ 园区运营管理评价(下属选项为单选)

1. 您对园区定位的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
2. 您对园区创业环境的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
3. 您对园区文化氛围的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
4. 您对招商及政策落实管理的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
5. 您对园区活动举办的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
6. 您对园区宣传推广的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
7. 您对园区官方自媒体微信服务的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
8. 您对园区工作人员走访客户的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
9. 您对园区商业配套的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
10. 您对入驻管理流程的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
11. 您对装修活动管理的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
12. 您对重大活动管理的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意

❖ 园区服务质量评价(下属选项为单选)

1. 您对园区房屋载体维护保养的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
2. 您对园区供电供水的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
3. 您对园区停车设置与管理的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
4. 您对园区网络状况的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
5. 您对园区公共秩序维护的评价
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
6. 您对园区公共区域卫生的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
7. 您对园区楼宇环境的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
8. 您对园区绿化养护的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
9. 您对园区公共区域实施灭“四害”服务的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
10. 您对园区亮化维保的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
11. 您对园区公用消防设施设备、监控维护的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
12. 您对园区安全培训的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
13. 您对园区投诉处理结果的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意

❖ 工作人员服务态度评价(下属选项为单选)

1. 您对园区管理人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
2. 您对园区管理人员解决问题及时性和有效性的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
3. 您对园区保安人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
4. 您对园区保洁人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
5. 您对园区水电抄表人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
6. 您对园区工程人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意
7. 您对安全生产人员服务态度的评价()
A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意

8. 您对园区商业配套的工作人员的服务态度评价()

A. 很满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意

❖ 定制服务提供(下列选项为多选)

1. 您希望园区多为入驻企业提供哪些类活动?()

A. 职场类 B. 基础法律类 C. 知识产权类 D. 税务筹划类

E. 项目申报类 F. 资源对接类

2. 您希望园区提供哪些类型社群活动?()

A. 读书会 B. 茶道 C. 花道 D. 手机摄影 E. 电影放映 F. 国标舞

3. 您希望针对贵司日常经营管理,园区提供哪些服务?()

A. 投融资 B. 招聘人才 C. 提供 IT 服务支持 D. 提供产业链对接

4. 您希望园区未来新增哪些配套服务设施?

A. 户外休憩桌椅 B. 自助打印机 C. 汽车充电桩 D. 快递柜

❖ 开放问题

1. 您认为园区目前最需要提升的有哪些?

2. 您会向其他人推荐本园区吗? 是什么原因?
