

ICS 03.080
CCS A 10

DB3202

无锡市地方标准

DB 3202/T 1055—2023

工业集中园区管理服务规范

Code for management and service of centralized industrial parks

2023 – 08 – 30 发布

2023 – 09 – 05 实施

无锡市市场监督管理局

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。

本文件由无锡市工业和信息化局、无锡市新吴区市场监督管理局提出。

本文件由无锡市工业和信息化局归口。

本文件起草单位：无锡市新区旺庄工业集中区管理委员会、无锡市标准计量协会、无锡市东舟船舶设备股份有限公司。

本文件主要起草人：周立宏、周洋、张敏娟、宋勇荣。

工业集中园区管理服务规范

1 范围

本文件规定了工业集中园区管理服务的基本原则、基本要求、管理规范、服务规范、监督、评价、投诉处理与改进的要求。

本文件适用于在江苏省无锡市境内设立的工业集中园区管理服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 23827 道路交通标志板及支撑件
- GB/T 24827 道路与街路照明灯具性能要求
- HJ 274 国家生态工业示范园区标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业集中园区 industrial concentration park

简称园区，具备统一规划的土地、厂区、楼宇，以发展工业产业为主要功能的企业集聚区域。

3.2

工业集中园区管理服务机构 centralized industrial park management service organization

简称管理服务机构，负责对工业集中园区土地、厂房、楼宇，从事开发、建设与相关产业经营管理活动，并向入驻单位提供服务管理的政府派出机构。

3.3

工业集中园区单位 industrial concentration park unit

简称园区单位，入驻园区从事工业的研究、开发、中试、生产、经营、培训、服务等经济活动的相关单位。

4 基本原则

4.1 依法依规

应依据法律法规或行政规章。

4.2 科学有效

应科学有效，督促园区单位有序、高效生产运行。

4.3 安全规范

应安全可靠，有效保障园区单位经营、生产、管理、日常维护等工作安全规范。

5 基本要求

5.1 环境

5.1.1 应保障园区内道路完整、完好。道路应有完善的道路交通标志和标线，交通标志设施应符合 GB/T 23827 的规定；道路应有完好的照明设施，照明灯具应符合 GB/T 24827 的规定。

5.1.2 公共管理区域、公共部位保洁应做到整洁美观、舒适干净。

5.1.3 园区的建设应节能、清洁、循环、低碳、减排，宜符合 HJ 274 的规定。

5.1.4 应避免有害（毒）气体、废水、废弃物、噪音等产生，其排放应符合环保要求。

5.1.5 应建立完备的废弃物收集、处理系统和污染防治设施，其排放应符合环保要求。

5.1.6 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 设施设备

5.2.1 应提供的水质和供水设施，质量应符合 GB 5749 和 GB 17051 的规定。

5.2.2 应提供满足园区单位生产、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。

5.2.3 应配置满足园区单位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。

5.2.4 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。

5.2.5 园区内公共场所和园区单位办公、生产、科研、经营等场所应配套消防设施，运行应符合国家相关规定。

5.2.6 应设有提供客户访问的园区指示牌、工作流程图、网站等设备方便各类工作开展。

5.3 人员配置

5.3.1 根据工作性质需要，管理服务机构的管理服务人员可分为专职人员、兼职人员，或委托第三方机构进行服务。

5.3.2 应配置向园区单位提供满足工业生产、经营、研发和生活所需的包括咨询代理、招商、物业管理、餐饮、业务服务等相关的管理服务人员。

5.3.3 应配置向园区单位提供安全、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。

5.3.4 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。国家法律、法规规定的一些需持证上岗的特殊行业（食品卫生、安全等行业），服务人员应有有效的上岗证书。

6 管理规范

6.1 资质管理

应设置和引进相关园区单位，并对其资质进行审核管理。

6.2 设施管理

应做好园区环境、设施设备、交通、机构和场所等硬件的配备和管理。

6.3 日常管理

6.3.1 应做好园区单位日常管理，及时和园区单位进行沟通协调。

6.3.2 应做好园区节能环保管理工作。

6.3.3 应做好收集、统计园区单位上报的信息和数据的管理工作。

6.4 合同管理

6.4.1 在管理服务过程中，管理服务机构应与园区单位签订书面合同。

6.4.2 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。

6.4.3 应制定各类管理合同的拟订、评审、报批、签订、修订规范和程序。

6.4.4 应依据合同及时了解 and 掌握园区单位对管理项目的反映及要求，做好后续服务。

6.4.5 应建立合同管理制度。

6.5 档案管理

应按国家、省档案管理要求，建立园区管理和服务档案记录并按照要求进行管理、整理、保存。

6.6 安全与应急管理

6.6.1 应对园区范围内的自然灾害、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。

6.6.2 应制定包括人防（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。

6.6.3 应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；
- b) 安全生产事故；
- c) 特种设备事故；
- d) 防汛防台应急；
- e) 社会治安事件；
- f) 公共卫生突发事件防范和应急；
- g) 员工餐饮与食品安全事故；
- h) 交通事故；

- i) 危险品泄漏事件;
- j) 集访事件;
- k) 其他事件、事故。

6.6.4 应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。

6.6.5 应与政府职能部门和园区单位建立联防联控机制,督促园区单位加强内部安全管理,维护园区共同安全。

7 服务规范

7.1 信息化服务

7.1.1 应将各园区单位的具体位置、联系方式等信息在醒目处公示。

7.1.2 应向园区单位提供服务项目名称、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。

7.1.3 应为园区单位提供网络及信息化平台服务。

7.1.4 通过园区信息化平台对外宣传园区的产业特点,介绍各园区单位的产业优势,为园区单位开拓市场提供网络信息化服务。

7.1.5 应为园区单位提供能源、环保排放网络监测的信息化服务。

7.1.6 应对易燃、易爆等有重大风险的工作场合实现网络监控。通过信息化及时排查安全隐患、因素。

7.2 咨询代理

应做好以下服务工作:

- a) 设置客户咨询服务窗口或平台;
- b) 制定并定期公示代理服务的内容、业务流程和收费标准;
- c) 制定提供咨询和代理服务方案;
- d) 协助园区单位进行报审、办证等业务。

7.3 物业服务

应做好以下服务工作:

- a) 配置物业管理和服务人员;
- b) 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) 保持对工作场所安全管理,定期进行巡视检查工作;
- e) 提供物业综合服务与管理项目;
- f) 规范物业财务管理;
- g) 建立物业档案管理制度。

7.4 政策提供

应做好以下服务工作:

- a) 根据实际情况设置为园区单位提供政策服务的部门或机构,建立沟通、协调的渠道,向园区单位提供及时、可靠、适用的政策服务;
- b) 设立向园区单位提供发布、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、协助园区单位向政府申报相关扶持政策。

7.5 人力(人才)资源

应做好以下服务工作：

- a) 网络、委托和现场等各种方式的人才招聘和择业服务；
- 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人才资源推荐服务；
- c) 人才引进、人才培养及人才户籍协助服务；
- d) 提供劳动争议及法律援助；
- e) 建立园区单位人力(人才)资源服务和人事管理的交流平台。

7.6 科技创新

宜做好以下服务工作：

- a) 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) 为园区单位提供与知识产权相关的包括培训、咨询、专利申请、质押融资、仪器共享和科技信息统计等服务；
- e) 提供科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、转移服务。

7.7 金融服务

宜做好以下服务工作：

- a) 引入金融机构进入园区举办座谈会等形式活动；
- b) 引入金融机构进入园区为园区单位提供包括信用服务、信贷服务、投资服务、理财服务等金融系列服务。

7.8 社会服务

宜做好以下服务工作：

- a) 倡导并帮助园区单位建立企业协会、商会等社会团体和其他各类服务客户的社会组织；
- b) 依法依规为园区单位协调厂房的租赁服务和安全环保政策指导服务；
- c) 组织园区单位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；
- d) 制定社会公益和文化体育工作目标与计划, 组织或参与各类社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动；
- e) 为园区单位提供诚信企业创建工作的相关服务。

7.9 人员培训服务

应建立人员培训服务制度，制定培训服务计划，根据园区单位不同人层次和岗位要求，针对企业生产、产品质量、技能、安全等方面开展培训服务，填写并保存培训记录。

8 监督、评价、投诉处理与改进

8.1 监督

8.1.1 应主动向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、服务时限、服务要求、投诉渠道，维护服务对象的知情权和监督权。

8.1.2 应实施内部服务质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。

8.1.3 应根据监督和审核结果，及时纠正或采取预防措施，提高社会满意度。

8.2 评价

8.2.1 应采取内部评价和外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

8.2.2 对服务对象的满意度测评应符合 GB/T 19038 和 GB/T 19039 要求。

8.3 投诉处理

8.3.1 应提供现场、信函、电话、网络等多种投诉渠道。

8.3.2 应做好工业集中园区信访、投诉管理和处理工作。

8.3.3 对于投诉应有专门部门负责调查核实，落实处理结果。应把处理结果告知投诉人。

8.4 改进

8.4.1 应根据监督、服务评价、投诉、满意度测评等渠道反馈的信息，对服务内容、服务形式、服务流程等进行优化和改进。

8.4.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。
