

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

产业园区运营规范

Specification for industrial park operation

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

目次 I

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 基础条件 2

6 运营服务 3

7 数智化 6

8 绿色低碳 6

9 评价与改进 6

10 评估分级 7

附录 A（规范性） 产业园区运营水平评分指标 8

参考文献 11

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。

本文件由深圳市工业和信息化局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市质量强市促进会、深圳市福田产业投资服务有限公司、深圳天安骏业投资发展（集团）有限公司、深圳智慧园区运营服务有限公司、深圳福田新一代智慧运营服务有限公司、深圳智慧园区信息技术有限公司、深圳市城市产业发展集团有限公司、深圳市产业园区发展促进会、中国（南方）知识产权运营中心、中国质量认证中心、深圳市特区建工集团有限公司、深圳市天健城市服务有限公司、深圳市福田投资控股有限公司、深圳市南山智慧园区运营服务有限公司、深圳市星河产业投资发展集团有限公司。

本文件主要起草人：张俊、黎敏、李奇林、杨毅、刘万涛、刘学武、孙伟、丁峰、杨宇球、谢利民、高志琪、陈剑波、陈繁麟、张文、李文俊、林雪兰、刘军、潘玉梅、刘光华、吴孝林、韩会军、郭舸韬、王英杰、王晓明、游平、张万荣、古旻、樊高锋、聂继承、张怡、易钰亮。

引 言

在高质量发展总体要求下，深圳充分发挥全国性经济中心、全国先进制造业基地、对外开放门户、国际科技创新中心重要承载地等功能，全力打造中国特色社会主义先行示范区。作为深圳市经济和产业发展的重要抓手和载体，产业园区的运营服务水平面临进一步提升的机遇和挑战。为规范深圳市产业园区运营，引导产业园区升级改造，提升产业园区管理与服务水平，特制定此规范。

本文件旨在推动深圳市产业园区对标国家、国际标杆园区，提高产业整体创新能力和资源利用率，促进企业、产业、区域经济可持续发展，加快构建现代化产业体系，助力国家创新型城市建设。

产业园区运营规范

1 范围

本文件规定了产业园区运营中的相关规范，包括基本原则、基础条件、运营服务、数智化、绿色低碳、评价与改进、评分认定等方面要求。
本文件适用于深圳市的产业园区运营服务及第三方评价。

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 8978 污水排放综合标准
- GB 17167 用能单位能源计量器具配备和管理通则
- GB 50140 消防设施通用规范
- GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范

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 park

按照一定规模和布局，集中安排一定数量的企业及相关机构，形成符合深圳市产业发展方向的行业或领域的产业聚集区域。

注：该区域符合政府规划要求，入驻多家产业上下游及服务配套等企业及机构，并由具有服务经验和能力的机构统一负责管理和提供专业服务。

3.2

客户 customers

与产业园区（3.1）有经济交易的直接参与者，以及与园区有利益关系的个人和组织。

3.3

运营机构 operation administration

负责产业园区（3.1）日常运营管理、规划、服务提供、监管和协调的组织或实体。

3.4

运营服务 operation service

为使产业园区（3.1）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、控制和服务提供等内容。

3.5

企业服务 enterprise service

为企业提供的一系列支持性、增值性服务，旨在帮助企业提高运营效率、降低成本、增强竞争力，并促进其持续成长和发展。

3.6

智慧管理平台 intelligent management platform

一个集成了现代信息技术，包括物联网(IoT)、大数据、云计算、人工智能(AI)等，用于提高管理效率、优化资源配置、增强决策支持的、面向园区运营机构（3.3）、企业和个人需求提供的各类应用集合。

4 基本原则

4.1 适用性

产业园区的发展应聚焦深圳市支持和鼓励发展的产业，推动深圳加快建设成为全球重要影响力的产业科技创新中心和全球领先的重要的先进制造业中心。

4.2 实用性

产业园区应在强调运营服务可落地性和可操作性的前提下，结合园区企业发展需求和运营服务实际情况，持续完善提升运营服务种类。

4.3 公益性

产业园区运营服务应彰显社会责任，宜为园区企业和人才提供公益性服务、空间，体现园区运营公共服务属性。

4.4 集聚性

产业园区应以运营服务赋能招商，通过专业和垂直的运营服务集聚产业链上下游企业和资源，打造垂直化、专业化园区。

4.5 示范性

产业园区运营服务理念及场景应具备前瞻性、可复制性和可持续性，宜持续结合最新政策、技术和行业发展理念，提供高附加值的园区服务，打造具有国际领先示范性的园区运营服务体系。

5 基础条件

5.1 整体要求

- 5.1.1 应明确园区的产业定位，根据区域发展规划和市场需求，确定园区主导产业和特色产业。
- 5.1.2 应根据园区定位，对园区管理、运营服务、品牌建设、促进区域发展的融合服务等开展可行性规划。
- 5.1.3 应设定明确的入园条件，包括但不限于行业领域、企业资质、环保标准等，确保入园企业符合园区产业定位和发展目标。

5.2 运营机构要求

- 5.2.1 运营机构应具备相关运营管理经验和能力，包括但不限于产业规划、产业研究、园区招商、企业服务、物业管理等。
- 5.2.2 运营机构应配备专业的管理和团队，确保运营机构具备相应的专业能力和服务水平。
- 5.2.3 运营机构应具有明确的组织架构，以及明确责任部门和责任机构职能职责，包括但不限于园区招商、企业服务、物业管理、品牌管理、智慧化场景应用等关键任务。

5.3 空间要求

- 5.3.1 园区应提供企业生产办公、生活服务、商务服务等多样化的服务空间，整体空间符合规划建设用地要求，功能性空间不改变规划用途。

5.3.2 园区内各空间应配备完善的设备设施系统。

5.3.3 园区应建立严格的空间管理制度，包括但不限于预订系统、使用规范、保障机制等。

5.4 经营要求

5.4.1 园区宜充分发挥园区空间、客户、外部生态合作伙伴资源优势，撮合市场主体之间的合作往来，发展多业态商业化运营，增加园区运营收入。

5.4.2 园区宜在保障自身及入驻企业相关权益的基础上，按照园区不同发展阶段合理调整其商业模式，以确保园区的经营稳定和可持续发展。

6 运营服务

6.1 总体要求

6.1.1 园区运营机构应制定运营服务的总体发展目标，以提升园区竞争力为宗旨，以企业培养，人才培养，安全生产，客户满意度及经营创收、品牌打造等作为综合考核指标。

6.1.2 园区运营机构应明确规划产业运营服务体系内容，包括但不限于按需构建搭建服务供应商库，设定服务内容，建立服务考核和评价机制等。

6.1.3 园区运营机构应定期对产业运营服务的实施效果进行评估。

6.1.4 园区运营机构应根据政策要求、企业需求以及新的产业和技术发展要求，持续完善改进运营服务体系。

6.1.5 园区运营机构应在服务模式、技术应用等进行创新发展，探索新的服务领域和增长点，为服务注入新活力。

6.2 招商服务

6.2.1 园区运营机构宜建立招商团队，明确招商团队职责及明确任务指标。

6.2.2 园区运营机构宜开展招商路演、品牌推广、运营活动等多种项目推介活动，多渠道，多方式触达招引拟入园企业。

6.2.3 园区运营机构应进行客户关系管理，如目标客户，意向客户，已入驻客户和退租客户，增加客户黏性招商稳商。

6.2.4 园区运营机构宜建立宣传推广及招商服务智慧化平台及必要的配套设施、资源和扶持政策等，吸引深圳市鼓励和支持的相关产业领域的企业入驻。

6.3 物业服务

6.3.1 安全管理

6.3.1.1 园区运营机构应构建系统全面且详尽的安全管理制度和应急预案，涵盖安全生产、防台、防汛、治安、网络信息安全、反恐等多个关键方面，明确责任主体和应急处置流程，并定期开展演练。

6.3.1.2 园区运营机构应对市场内的燃气、电气、大型广告等可能存在安全隐患的设备设施定期开展检查、维护，并做好相关记录。

6.3.1.3 园区运营机构应对园区内的电梯、起重设备等特种设备办理相关使用登记证书，定期开展维护确保检验合格后使用；应对设置的电动自行车集中停放场所及充电设施加强安全管理。

6.3.1.4 园区运营机构应要求园区内配套的食品经营商户应取得食品经营许可证或经备案后经营；经营人员应按规定定期体检并持有有效的食品从业人员健康证明上岗。

6.3.1.5 园区运营机构应按照 GB 50140、GB 50974 等国家消防技术标准的要求配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期检验维修，确保完好有效。

6.3.1.6 园区运营机构应配备充足且专业的安全管理人员，实行 24 小时轮班巡逻制度，对园区的公共区域、企业内部、仓库等重点部位进行规定频次的安全检查，及时发现并处理各类安全隐患。

6.3.1.7 园区运营机构应定期组织形式多样、内容丰富的安全教育培训活动，增强园区企业和员工的安全意识、风险识别能力和应急处理能力。

6.3.1.8 园区运营机构应搭建全方位、高精度的安全监控系统，实现对园区出入口、主干道、停车场、重要设施设备等重点区域的实时高清监控，确保安全信息能够及时获取、迅速传递和有效处理。

6.3.2 工程管理

6.3.2.1 园区运营机构应确保建筑物本体构件完好，天花、墙面、地面干净整洁，无明显结构缺陷、无破损。

6.3.2.2 园区运营机构应按政府相关部门相关规定，协助入园单位进行装修、施工报批及备案。梳理并明确业务办理流程，及时按类归档资料。与客户签订安全管理协议，结合园区实际运营需要，定期联动消防、秩序组交叉对装修、施工区域进行巡检。

6.3.2.3 园区运营机构应保障供配电、给排水、暖通空调、消防、电梯等公共设施设备运行平稳、安全可靠，各系统应建立健全符合园区实际情况的标准化运行机制，并定期检验检测。

6.3.3 客户服务

6.3.3.1 园区运营机构应具备专业的礼宾接待和服务团队，包括但不限于客服前台、楼栋管家、会务接待人员等，满足园区内外各类服务需求，提升园区整体服务水平和质量。

6.3.3.2 园区运营机构应建立客户档案，包括客户基本信息、入驻信息、需求分析、反馈记录、业务合作情况等。

6.3.3.3 园区运营机构应建立有效的客户沟通渠道和客诉管理制度，及时回应客户咨询和投诉。

6.3.3.4 园区运营机构应定期开展客户满意度调查，收集客户反馈和建议，及时改进服务质量和运营管理。

6.3.3.5 园区运营机构宜建立可落地网格化管理制度，由对客部门为主导，各业务部门辅助，细化管理区域，规范管理行为提高服务效率。

6.3.3.6 园区运营机构应建立客户关系管理制度，及时收集客户诉求并跟踪处理，提高服务满意度和信赖度。

6.3.3.7 园区运营机构应具备会务接待能力，以确保能够高效地保障商务、政务及会议接待活动，满足园区企业各项商务及会议需求。

6.3.3.8 园区运营机构应提供基础服务外的增值服务，建立增值服务体系及流程，降低企业非核心业务成本，助力企业核心业务开展。

6.3.4 环境管养

6.3.4.1 应制定园区环境管养标准和 workflows，涵盖卫生清洁、绿化养护、污染治理等各个方面，确保园区环境始终保持整洁、美观、舒适。

6.3.4.2 园区运营机构应做好园区绿化养护工作，定期修剪树木、草坪，科学施肥、浇水、病虫害防治，养护花卉和景观植物，保持良好的绿化景观效果，提升园区生态品质。

6.3.4.3 园区运营机构应加强对园区垃圾的分类、收集和处理，合理设置垃圾分类投放点，配备充足的垃圾桶和清运车辆，定期对垃圾处理设施进行清洁和消毒，保持环境清洁卫生。

6.3.4.4 园区运营机构应采取有效措施治理园区环境污染，安装废水、废气、噪声等监测设备，定期进行监测和数据分析，对超标排放的企业进行督促整改，确保园区环境质量符合相关标准。

6.4 企业服务

6.4.1 园区运营机构宜定期收集园区企业需求，建立企业需求台账，根据具体需求，组织资源，开展供需对接。

- 6.4.2 园区运营机构宜围绕企业市场营销需求，组织企业开展市场资源对接活动，帮助企业积极拓展海内外市场资源。
- 6.4.3 园区运营机构宜围绕企业金融需求，开展金融资源对接服务，积极引入金融驿站项目，联合各金融机构和当地政府部门开展多层次、多样化银企对接活动。
- 6.4.4 园区运营机构宜设立人才服务中心，围绕人才生活和工作，提供系列便利性、发展性服务，如人才培养、人才招聘、子女教育等。
- 6.4.5 园区运营机构宜建立政策咨询中心，链接政府相关职能部门，宣贯相关法律法规政策，提供项目申报、企业资质认定等指导服务，健全优质中小企业梯度培育体系，培育创新型中小企业和专精特新中小企业。
- 6.4.6 园区运营机构宜促进产学研合作，搭建产教融合平台，促进技术转移和转化；围绕企业需求，协助企业提升标准化、知识产权保护与运营等工作能力，支持和引导中小企业专业化集约化发展。
- 6.4.7 园区运营机构宜协助企业开展品牌建设，提升品牌知名度与影响力，加强企业行业内外、海内外品牌影响力，助力企业品牌和产品品牌传播及推广，包括但不限于参加展览展会、借助园区平台，开展品牌宣传，品牌赋能等服务。
- 6.4.8 园区运营机构宜围绕企业需求，提供定制化、个性化的其他服务，以满足企业多样化的需求。
- 6.4.9 园区运营机构宜依托产业定位，充分链接市内、粤港澳大湾区、国内及境外产业生态资源，围绕企业需求打造产业链、创新链、资金链、人才链，联合行业头部企业、研发机构、大学、商协会、金融机构等构建生态圈，促进企业、产业良性有序发展。

6.5 创业培育服务

- 6.5.1 园区运营机构宜设立创业孵化中心，提供办公场地、工商财税、市场营销、法律咨询等和企业发展相关的系列支持服务。
- 6.5.2 园区运营机构宜提供商业模式设计、资金筹集、企业管理、法律法规与政策、市场营销等创业辅导。
- 6.5.3 园区运营机构宜设立或引入创业及产业基金，向有潜力的初创企业提供种子资金或初期投资，向快速发展阶段的企业提供产业基金支持。

6.6 公共服务

- 6.6.1 园区运营机构宜以园区及周边企业发展和产业升级共性需求为导向，建立或引入各类产业公共服务平台，为当地产业集群、企业发展提供有效支撑。
- 6.6.2 园区运营机构宜建立或引入政府公共服务平台，畅通政府与企业沟通渠道，确保企业能够及时便捷地获取所需服务，同时为产业部门产业政策制定提供建议。
- 6.6.3 园区运营机构应以党建为引领，宜联合群团组织，以多种形式开展主题活动，丰富园区及周边人员教育、文化、娱乐等精神生活。

6.7 品牌管理

- 6.7.1 园区运营机构应明确园区品牌特色定位，根据产业园目标规划、特色布局及集聚效应，挖掘产业园品牌特色，树立行业品牌地位，并围绕品牌目标塑造高辨识度产业园品牌形象。
- 6.7.2 园区运营机构宜根据产业园运营规划、服务内容及长短期目标，分事项分情况输出专项标准及品牌规范，建立一套行之有效的标准化规则和程序，提高产业园市场竞争力。
- 6.7.3 园区运营机构宜加强品牌策划能力，丰富品牌宣传渠道，根据产业园营销规划、形象要求及品牌宣传策略，制定多渠道营销宣传方案，组织各类品牌推广活动，夯实产业园品牌形象，增强产业园行业影响力。
- 6.7.4 园区运营机构宜建立舆情监测与管控机制，及时合法处置不利于园区品牌形象的舆情，降低对园区品牌的影响。

7 数智化

7.1 信息化

7.1.1 园区运营机构宜根据园区的发展规划、运营管理、企业服务等方面需求，建立智慧管理平台，提升信息化管理水平。

7.1.2 园区运营机构宜利用智慧管理平台收集各类运营数据，监控设备、设施运行情况及园区运营状态，提高运营效能。

7.2 数字化

7.2.1 园区运营机构宜利用大数据和人工智能技术，对收集的数据进行深入分析，实现数据价值最大化。

7.2.2 园区运营机构宜构建客户数据分析平台，通过数据挖掘和统计分析技术，挖掘客户行为模式和偏好，持续优化服务。

7.2.3 园区运营机构宜为个人或企业按规定提供统一开放、标准的数据访问接口，实现园区企业数字化资源的共享。

7.2.4 园区运营机构应建立数据分类分级保护制度，确保数据处于有效保护和合法利用的状态，保护个人和组织的合法权益。

7.3 数智应用

7.3.1 园区运营机构宜搭建具有代表性和示范性的创新应用场景，如公共数据开发利用、人工智能、低空经济、光储超充车网互动、鸿蒙国产操作系统应用等，将园区打造为试验场、测试场，为企业、行业提供产品展示和测试，为新技术、新产品、新业态先行先试创造条件，推动创新应用场景示范项目落地。

7.3.2 园区运营机构宜建设或引入智算中心和存储中心，为园区及周边企业提供算力资源和存储资源。

8 绿色低碳

8.1 园区运营机构应配置符合GB 17167的要求的能源计量器具，对高能耗设备实施重点监管，制定各类设备设施的经济运营方案并低碳运维。重点用能单位计量数据应实现在线采集，并与“深圳市建筑能耗管理系统”进行联网。

8.2 园区运营机构宜设置能源管理平台，合理开发及利用可再生能源，综合测算及展示人均碳排放指标，为园区企业和管理方提供节能减排的建议。

8.3 园区运营机构宜支持配套建设光伏、储能等分布式能源新基建项目。

8.4 园区运营机构宜配备绿色设施，合理利用雨水、中水；污水排放应符合GB 8978要求。

8.5 园区运营机构及客户应加强对废弃物的分类收集和分类处理，在园区内建立可再生资源回收机制，提高可再生资源利用率。

8.6 园区运营机构应将节约能源、保护环境列入园区管理的日常工作，并设专人管理；应对客户进行不定期的节约、环保等相关业务培训。

9 评价与改进

9.1 评价形式与依据

9.1.1 园区运营机构应定期对运营服务能力开展内部评价。评价形式包括但不限于：

- 自我评价，包括现场检查、自我测评、审核、管理评审等；
- 客户评价，包括客户满意度调查、客户投诉、建议、表扬等；
- 第三方评价，包括第三方测评、第三方审核、神秘客户调查等；

- 社会评价，包括政府主管部门开展的监督检查评价等；
- 智慧评价，包括智能设备设施自发的监督检查评价，利用智慧评价系统开展的调查评价等。

9.1.2 评价依据包括但不限于：

- 有关国家法律法规、方针、政策、规章和强制性标准；
- 合同；
- 行业标准；
- 已实施认证的体系标准；
- 园区运营服务的相关工作制度及工作规范；
- 园区现状与发展评估；
- 客户及相关方要求。

9.2 改进模式

9.2.1 宜采用策划-实施-检查-处置(PDCA)方法，从策划、实施、检查、处置、再策划、周而复始的顺序运作，实现对管理规范和服务规范的持续改进，不断提高产品和服务过程的管理效率和客户满意度。

9.2.2 宜采取相关措施，以提升持续改进的文化，包括但不限于：

- 通过授权，为员工提供参与改进活动的机会；
- 提供必要的改进资源；
- 建立对改进的确认和激励机制；
- 持续提高改进过程的效率。

9.3 评价与改进机制

应建立规范的园区运营内部评价与改进机制，具体要求包括但不限于：

- 每年至少开展 1 次覆盖所有服务内容的检查，对发现的问题进行原因分析，制定整改措施并验证整改结果；
- 每年至少开展 1 次客户满意度调查，可自行开展或委托第三方机构实施，调查前需针对园区特性制定相应的方案、计划、问卷等，调查后需对结果进行分析和总结，并制定改进方案；
- 主动接受园区客户的监督，妥善处理客户的意见和建议；
- 主动配合政府主管部门等机构部门，持续改进服务质量，树立良好的企业形象。

10 评估分级

10.1 评估方法

对产业园区运营水平开展第三方评估，宜采用材料审查、实地考察的方法，通过评估专家组打分的方式，以分级求和法获得各园区的综合评估得分。

10.2 评分指标

评分指标及评分细则见附录A。评分指标分为6个一级指标、20个二级指标、63个三级指标。总评分100分，其中违法行为（A1）、责任事故（A2）2个指标为否决项，未赋分值。

10.3 评估等级

评估等级采用星级制，分为“三星级”、“四星级”、“五星级”。判定规则为：

- a) 70 分≤综合评估得分<80 分，为“三星级”；
- b) 80 分≤综合评估得分<90 分，为“四星级”；
- c) 综合评估得分≥90，为“五星级”。

附 录 A
(规范性)
产业园区运营水平评分指标

表A.1给出了对产业园区运营水平评估所需的评分指标、评分细则及分值。

表A.1 产业园区运营水平评分表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	评分细则	分值
1	否决项	违法行为	/	否决项	园区空间出现改变规划用途情形；近两年内园区发生过重大治安事故和刑事犯罪案件，集体越级上访等群体性事件，黄赌毒等社会不良现象。	/
2		责任事故	/	否决项	近两年内园区发生过特大产品质量、治安、消防、环保、食品药品安全等重大安全责任事故，因不良事件被新闻媒体曝光。	/
3	基础条件	整体要求	产业定位	约束性	园区产业定位明确，有主导产业及特色产业。	2
4			规划设计	约束性	根据园区定位，对各项服务开展了可行性规划，并输出相关文件。	2
5			入园条件	约束性	有明确的入园条件指引文件，现入驻企业符合园区定位要求。	2
6		运营机构要求	运营能力和经验	约束性	团队负责人具有孵化空间/产业园区规划、招商、运营经验；机构有不低于2个的类似项目经验案例。	2
7			管理和服务团队	约束性	团队规模不少于10人，专业岗位人员需经培训并通过考核。	3
8			职能职责	约束性	有明确的组织架构及岗位职责分工文件。	2
9		空间要求	服务空间	约束性	提供各功能性空间清单及分布图。	1
10			设备设施	约束性	各空间有完善的设备设施系统配备清单。	3
11			空间管理	约束性	有明确的空间管理制度文件及相关配套介绍。	2
12		经营要求	商业化运营	引导性	提供多业态商业化运营项目清单，有稳定收入。	2
13	运营服务	总体要求	总体目标	约束性	具备明确的总体发展目标及综合考核指标。	2
14			服务体系	约束性	具备明确的产业运营服务体系并持续完善改进。	2
15			运营评估	约束性	提供对运营服务实施效果开展评估的文件（每年度不少于1次）。	2
16			服务创新	约束性	在服务模式、技术应用等进行创新发展，探索至少1处新的服务领域和增长点。	2
17		招商服务	招商团队	引导性	参与招商服务的团队人数不少于3人，且招商职责和任务指标明确。	1
18			招商推介	引导性	开展各类招商推介活动，年度不少于2次。	1
19			客户管理	约束性	有客户分类分级管理制度并实施。	2
20			招商平台	引导性	提供招商服务智慧化平台、资源及相关政策等清单、入驻企业清单。	1
21						

表A.1 产业园区运营水平评分表（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	评分细则	分值
22	运营服务	物业服务	安全管理	约束性	提供安全管理制度和应急预案、定期巡检和维护记录，以及商户相关许可证书。	2
23					配备充足且专业的安全管理人员不少于3人；定期组织安全教育培训活动，年度不少于2次。	2
24					对园区内使用的特种设备、消防设施、电动自行车集中充电设施管理及食品安全管理符合法律法规及强制性标准要求、规定。	3
25					有全方位、高精度的安全监控系统，提供系统介绍和展示运行页面。	2
26			工程管理	约束性	确保建筑物本体构件完好，天花、墙面、地面干净整洁，提供相关维护台账和图片。协助入园单位进行装修报建，与客户签订安全管理协议，提供工作台账或记录。	2
27					保障公共设施设备运行平稳、安全可靠，标准化管理制度健全，定期检验检测，提供工作台账、记录。	3
28			客户服务	约束性	具备专业的礼宾服务团队，提供团队介绍。	2
29					建立完善的客户档案；建立客户关系管理制度。	2
30					定期开展客户满意度调查，年度不少于1次。	2
31					具备基础会务接待能力，提供会议服务、接待案例。	2
32			环境管养	约束性	提供园区环境管养标准、园区垃圾分类治理规范和 workflows 文件。	2
33					园区绿化养护符合管养标准要求，园区垃圾分类收集和处理符合治理规范，提供治理园区环境污染的措施方案并提供工作台账记录。	2
34		企业服务	需求收集	引导性	提供企业需求清单及对应服务台账。	1
35			市场营销	引导性	提供市场对接服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
36			金融服务	引导性	提供金融服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
37			人才服务	引导性	提供人才服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
38			政策服务	引导性	提供政策服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
39			产学研服务	引导性	提供产学研服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
40			品牌服务	引导性	提供品牌服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
41			定制化服务	引导性	提供定制化服务清单及不少于2个成功服务案例。	1
42			产业生态构建	引导性	提供与生态伙伴单位签订的合作协议或建立关系的相关证明文件。	1
43		创业培育服务	创业孵化中心	引导性	有相关办公场地，提供相关服务清单。	2
44			创业辅导	引导性	提供创业辅导活动清单及不少于2个已开展活动案例。	1
45			创业基金	引导性	有自有或合作基金，为创业项目提供初期投资或发展基金，提供至少1个成功案例证明文件。	1

表A.1 产业园区运营水平评分表（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	评分细则	分值
46	运营服务	公共服务	产业公共服务平台	引导性	提供产业公共服务平台清单及可服务内容，并提供不少于 2 个已完服务案例。	2
47			政府公共服务平台	引导性	提供政府公共服务平台清单及可服务内容。	1
48			党建群团活动	引导性	提供相关主题活动清单及活动完成案例不少于 2 项。	1
49		品牌建设	定位规划	引导性	有明确的品牌定位及建设规划，提供相关证明文件。	1
50			策划宣传	引导性	提供园区品牌推广策划方案、活动清单及媒体报道案例。	2
51			舆情管控	引导性	提供舆情管控机制文件。	1
52	数智化	信息化	智慧管理平台	引导性	已建成满足园区运营需要的智慧管理平台。具有可视化的数据监控面板，各项监测功能运行正常。	3
53		数字化	数据分析	引导性	已搭建数据分析平台且具备数据挖掘和统计分析功能。提供系统建设文件，演示系统功能。	1
54			开放与保护	引导性	提供数据访问接口文档、数据分类分级保护制度文件；提供接入案例。	2
55		数智应用	创新应用场景	引导性	提供具有代表性和示范性的创新应用场景不少于 1 个。	1
56			数智基础设施	引导性	智算中心、存储中心不少于 1 个。	1
57	绿色低碳	低碳运营	能源设备	引导性	能源计量器具符合 GB17167 的要求，提供能源管理平台及已建设分布式能源设施展示。	1
58			能源管理	引导性	提供用能设备设施经济运营方案、可再生能源利用方案及成果。	1
59		绿色运营	绿色设施	引导性	提供配备的绿色设施清单；污水排放符合 GB 8978 要求。	1
60			再生资源利用	引导性	提供可再生资源回收机制文件及成果展示。	1
61			宣传教育	约束性	提供开展绿色环保主题培训、活动及日常管理证明材料。	2
62	评价与改进	内部评价	/	约束性	每年定期开展现场检查、内部测评、审核、管理评审等。	3
63		内部改进	/	约束性	每年有针对内部评价结果进行对管理规范和服务规范的持续改进，提供相关改进文件与记录。	2
总分						100
注：约束性指标指依照相关法律法规或行业规定，应遵守的相关要求；引导性指标指鼓励或支持产业园区开展或执行的相关运营要求。						

参 考 文 献

- [1] DB31/T 920—2015 产业园区服务规范
 - [2] DB43/T 2548—2023 数字经济产业园区智慧管理平台建设规范
 - [3] DB4403/T 303—2022 物业服务要求 产业园区
 - [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国食品安全法. 2021年
 - [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国安全生产法. 2021年
 - [6] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国节约能源法. 2018年
 - [7] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区促进中小企业发展条例: 深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第一六七号. 2019年
 - [8] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳市生活垃圾分类管理条例: 深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第一九九号. 2020年
 - [9] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区数字经济产业促进条例: 深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告第六十五号. 2022年
 - [10] 深圳市工业和信息化局, 深圳市发展改革委员会, 深圳市科技创新委员会, 深圳市财政局, 深圳市商务局, 深圳市人民政府国有资产监督管理委员会, 深圳市地方金融监督管理局, 国家税务总局深圳市税务局. 关于进一步支持中小微企业纾困及高质量发展的若干措施: 深工信〔2023〕26号. 2023年
 - [11] 深圳市发展改革委员会. 深圳市进一步促进民间投资若干措施: 深发改〔2024〕246号. 2024年
-