

团 体 标 准

T/YNIPA 001—2023

产业园区公共服务平台
窗口服务规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

云南省工业园区协会 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
5 服务内容	2
5.1 政策服务	2
5.2 基础咨询服务	2
5.3 专业咨询服务	2
5.4 企业培育、科创服务	3
5.5 企业金融服务	4
5.6 人才资源服务	4
5.7 培训、交流与合作服务	4
6 窗口管理	4
6.1 窗口设置	4
6.2 人员配置	4
6.3 服务资源管理	5
6.4 窗口职责与权限	5
6.5 服务流程	5
6.6 管理制度	6
7 服务评价与改进	6
7.1 服务评价	6
7.2 服务改进	6
参考文献	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 24421.1《服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求》给出的规则起草。

本标准由云南省工业园区协会提出并归口。

考虑到本标准中的某些条款可能涉及专利，云南省工业园区协会不负责对其任何该类专利的鉴别。

本标准起草单位：XXX、XXX、XXX。

本标准主要起草人：XXX、XXX、XXX。

本标准首次制定。

产业园区公共服务平台窗口服务规范

1 范围

本标准规定了产业园区公共服务平台窗口基本要求、服务内容、窗口管理、服务评价和改进的要求。

本标准适用于产业园区公共服务平台窗口服务管理与评价。综合保税区、边（跨）境经济合作区、海关特殊监管区域等园区可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。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/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分 窗口服务提供要求

GB/T 32169.4 政务服务中心运行规范 第4部分 窗口服务评价要求

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南

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

产业园区是具有规划边界和明确的区域范围，具备统一的区域管理机构或服务机构，由省级以上人民政府批准成立，以适应产业升级和市场竞争需要的产业集聚区。

注：本文件的产业园区是指以发展工业为主的国家级经济技术开发区、高新技术产业开发区，以及省级人民政府批准成立各类产业（工业）园区。

3.2 公共服务平台窗口

针对产业园区一定发展时期的公共需求，通过组织整合、集成优化各类资源，为园区、入园企业、产业和入园人才提供可共享共用的基础设施、设备、信息资源和各种相应服务的载体。公共服务平台窗口具有基础性、开放性和共享性特征，旨在整合相关服务资源，提供统一的辅助解决方案，以达到减少重复投入、提高资源效率、加强信息共享的目的。

3.3 服务机构

在产业园区内向服务对象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，包括产业园区管委会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 服务对象

指产业园区管委会、入园企业和产业、入园人才或其他组织。

4 基本要求

4.1 产业园区公共服务平台窗口(以下简称“平台窗口”)建设和管理应满足服务对象的实际需求,具备组织服务资源的能力,兼具开放性、共享性的社会需求。

4.2 平台窗口应由具有独立法人资格及从事相关服务资质或能力的运营机构负责运营、维护及管理,并接受产业园区管委会和相关行政管理部門的指导和监督。

4.3 平台窗口应具有明确的服务方向、发展规划和中长期发展目标,并积极组织实施;平台窗口规划要与产业园区总体规划、重点产业发展规划、中小企业发展规划等相衔接,目标明确、重点突出。

4.4 平台窗口应配有必要管理团队和人才队伍、设施设备。

4.5 平台窗口应建立完善的服务保障机制,做好工作记录并保存,不断提高服务质量。

4.6 平台窗口应对服务对象提供的信息保密。

4.7 服务程序应符合GB/T 32169.3要求。

5 服务内容

5.1 政策服务

能够为园区和企业提供及时、可靠、适用的政策咨询服务,包括但不限于:

- 查询、宣传政府产业专项政策;
- 宣传、解读、培训和辅导政府专项资金申报;
- 宣传、解读、培训和辅导技术中心、工程中心建设,以及科技扶持等;
- 宣传、解读、培训和辅导企业专精特新、数字化转型建设等。

5.2 基础咨询服务

能够为园区和企业提供基础性咨询服务,包括但不限于:

- 园区战略发展方向指引、总体规划、产业规划、国土空间规划;
- 产业、企业绿色发展标准制定;
- 企业发展战略规划咨询,以及环境、社会和公司治理(ESG)咨询;
- 工商注册、商标、法律、审计、税务、会计、信用评级等;
- 固定资产投资项目备案、环评、节能审查、安全评价、水土保持方案等;
- GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001、GB/T 23331等认证咨询。

5.3 专业咨询服务

5.3.1 投资促进服务

能够为园区提供招商引资各类服务,包括但不限于:

- 招商中介、招商代理；
- 组织各类招商展会、推介会、交流会。

5.3.2 安全生产服务

能够为园区和企业提供安全生产服务，包括但不限于：

- 制定安全管理制度与目标，进行人防、物防、技防安全管理办法的更新升级；
- 定期开展安全与应急的培训、演练与检查；
- 分析总结安全与应急的相关问题并不断改进。

5.3.3 环境管理服务

能够为园区和企业提供环境管理服务，包括但不限于：

- 园区环境档案及入驻企业环境档案建设；
- 环境污染问题诊断、污染治理方案编制；
- 污染物排放监测、环境污染治理设施建设；
- 环保设施运营、危废托管及维护等环境综合服务。

5.3.4 绿色低碳服务

能够为园区提供绿色低碳发展一体化服务解决方案，包括但不限于：

- 绿色低碳园区规划及方案编制；
- 碳核查、评价咨询服务；
- 碳资产管理服务；
- 碳足迹咨询服务。

5.3.5 数字化园区建设服务

能够帮助园区建立数字化园区管理平台及电子政务系统，包括但不限于：

- 建立园区办公、公共服务等领域数字化管理平台；
- 建立园区安全生产、环境管理、应急管理、能源管理、物流管理等数字化管理平台；
- 建设园区智能化建筑物、智能化工厂等场所内设施设备；
- 中小企业数字化转型服务。

5.4 企业培育、科创服务

5.4.1 培育服务

能够帮助园区培育一批创新型中小企业、专精特新中小企业、专精特新“小巨人”、制造业“单项冠军”企业和高新技术企业，支持入园企业创建企业技术中心、工程技术中心、企业研究院等各类技术创新载体。

5.4.2 科创服务

能够为企业利用技术进步，推动技术转化提供各类专业化服务，包括但不限于：

- 科技成果转移、转化和项目交易；
- 产业技术创新与交易；
- 产业推进和转移；
- 知识产权保护；
- 技术合同登记。

5.5 企业金融服务

能够为企业对接金融扶持政策和银行、证券、保险、基金等金融机构以及与之密切相关的第三方服务机构，为企业解决融资、筹资、投资过程中遇到的各类问题，包括但不限于：供应链金融、科技金融、上市融资、公开发行债券、募集风险投资等。

5.6 人才资源服务

能够为园区和企业做好人才引进与对接、人才培养、产学研对接等人才服务工作，包括但不限于：——对接相关学校、科研院所，开展产学研合作工作，以建立人才输送通道，为园区内企业提供人才储备；

- 提供岗位发布、人才需求发布和求职信息发布，定期为园区企业招聘各类人才；
- 开展各类人才培养，包括企业管理、设计技能、知识产权保护、财务管理、资本管理等；
- 建立人才资源信息库，集聚相关领域的专家库、专业团队，为园区和企业提供专家咨询；
- 协助园区和企业人员申报相关研究课题或项目。

5.7 培训、交流与合作服务

5.7.1 培训服务

能够提供园区和企业管理运营等相关知识培训。

5.7.2 交流与合作服务

能够提供相关的政府部门、园区、企业沟通和交流的通道及资源，组织承办各类型会议、论坛和产品展示及发布等活动，组织省内外园区、集群参访和交流学习。

6 窗口管理

6.1 窗口设置

6.1.1 应依照便利高效与负载均衡的原则设置平台窗口。

6.1.2 平台窗口应有独立的工作场所和与所开展服务内容相匹配的设施和设备，同时按服务功能需要，设有相关功能区。

6.1.3 平台窗口应按照统一标识、统一形象、统一功能设置、统一服务流程、统一服务标准的要求进行管理。

6.1.4 平台窗口应具有网络基础设施、远程视频会议设施、平台数据中心。

6.2 人员配置

6.2.1 管理人员

平台窗口应配备数量适当的管理人员，负责对窗口服务工作进行管理、协调、监督，管理人员应具有较强的联系、沟通、协调和管理能力。

6.2.2 窗口人员

平台窗口应根据适岗原则配置窗口人员，负责日常服务业务对接，窗口人员应具有较高政策水平和较强业务素质，可有效开展服务相关事项办理，并接受监督考核管理。

6.3 服务资源管理

- 6.3.1 平台窗口应持续优化各类服务资源。
- 6.3.2 平台窗口应动态更新资源信息库，并开通实时查询、共享渠道。
- 6.3.3 平台窗口应根据园区和企业需求开拓新的市场资源、服务资源等。

6.4 窗口职责与权限

- 6.4.1 负责向服务对象解释服务内容及服务流程。
- 6.4.2 协助服务对象做好相关材料的准备工作。
- 6.4.3 做好服务事项资料的整理、保管和移交工作。
- 6.4.4 建立服务工作档案，跟踪记录工作进展。
- 6.4.5 协调沟通各专业服务商、解决服务过程中遇到的问题。
- 6.4.6 对全过程服务质量进行有效的控制，对服务质量进行定期的监督和检查，并对执行情况进行分析评价，适时改进。

6.5 服务流程

平台窗口服务流程包括但不限于咨询、委托签约、计划编制、组织实施、总结跟踪、服务改进等。

6.5.1 咨询

对服务对象咨询的服务事项，平台窗口应提供相应的法律法规、政策及服务资源的咨询服务。

6.5.2 委托签约

委托签约应包括但不限于以下内容：

- 委托方提出委托意向；
- 双方就服务协议条款展开磋商；
- 签订协议(合同)，应包括服务项目名称、服务内容、服务方式与期限、服务费用、支付方式与支付时间、双方权利义务、违约责任、争议的解决方式等。

6.5.3 计划编制

计划编制应包括但不限于以下内容：

- 进行服务工作摸底调研；
- 制定服务工作计划书；
- 双方确认。

6.5.4 组织实施

组织实施应包括但不限于以下内容：

- 根据服务工作计划书制定实施方案，确定相关责任部门及人员并严格按照方案执行；
- 服务过程中应加强沟通，通过反馈阶段性成果等形式，跟踪进展情况，遇到问题并及时解决；
- 服务活动结束后，按协议(合同)进行相关验收。

6.5.5 总结跟踪

总结跟踪应包括但不限于以下内容：

- 开展服务工作总结；
- 收集和整理与该服务项目相关的各种资料，并做好归档处理；

——与委托方沟通，确定后续跟踪服务事项，开展后续跟踪服务。

6.6 管理制度

6.6.1 应制定平台窗口相应的服务管理和工作制度、考核制度，明确管理人员、窗口人员的职能职责，定期对管理人员、窗口人员的服务水平及能力进行评定考核。

6.6.2 应制定平台窗口服务资源相应的服务管理制度、服务质量考评制度、争议解决制度，定期对专业服务商进行监督评价，优胜劣汰。

6.6.3 应建立平台窗口运行的意见收集和处理等考核评价制度，及时收集合理化建议，不断改善服务方式，提高服务质量。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 平台窗口应建立服务评价指标体系，通过资料采集、审核、实地走访和满意度调查等方式，定期对服务水平进行自我评价，或接受产业园区管委会和相关行政管理部门(包括受其委托的第三方评价机构)评价。

7.1.2 策划和实施服务评价时，服务评价程序应符合GB/T 32169.4要求，应包括但不限于以下内容：

——评价方案：应明确评价指标、方式方法及工作计划等事宜；

——评价材料获取：应明确获取渠道、材料内容、评价样本数量等；

——实施评价：对获得的窗口服务评价材料进行查阅、核对、分析、研究，确保数据准确，防止出现差错；对窗口服务评价材料进行汇总分析，形成窗口服务评价报告。

7.2 服务改进

7.2.1 在平台窗口服务机构、服务人员、服务流程、服务内容等方面发现存在的问题，应及时分析并查找原因，制定改进和预防措施，选择改进方法，确定改进内容，实现服务质量持续提升。

7.2.2 平台窗口应当对提供服务资源的服务机构进行监督评价，建立相应评价机制，对各类专业服务商的服务做出评价，定期更新专业服务机构名单，促进引入优质服务资源。

参考文献

- [1] 云南省人民政府办公厅关于印发云南省“十四五”产业园区发展规划的通知（云政办发〔2022〕76号）
 - [2] 云南省人民政府关于印发云南省推动重点产业园区高质量发展若干政策措施的通知（云政发〔2022〕6号）
-