



团 体 标 准

T/SHDPA 001—2022

产业园区专业服务体系建设 规范

Industrial park professional service system construction—Specifications

2022-12-16 发布

2022-12-16 实施

上海市开发区协会 发 布
中国标准出版社 出 版

目 次

前言	III
引言	IV
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
4.2 人员配置	2
4.3 服务制度	2
4.4 应急与安全	2
5 专业服务体系和要求	2
5.1 通则	2
5.2 园区综合运营服务	2
5.3 园区专业服务	3
6 服务提供	7
6.1 通则	7
6.2 策划	7
6.3 运行控制	7
6.4 监视、测量和分析	7
6.5 评价和持续改进	7
7 实施要求	8
附录 A（资料性） 产业园区专业服务体系图谱	9
参考文献	10

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。

本文件由上海市开发区协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市开发区协会、上海临港经济发展(集团)有限公司、上海礼森企业管理咨询有限公司、上海张江(集团)有限公司、上海漕河泾新兴技术开发区发展总公司、上海外高桥集团股份有限公司、上海金桥(集团)有限公司、上海张江高科技园区开发股份有限公司、上海陆家嘴(集团)有限公司、上海化学工业区发展有限公司、上海地产虹桥建设投资(集团)有限公司、上海闵行联合发展有限公司、上海紫竹高新区(集团)有限公司、上海长兴岛开发建设有限公司、中国(上海)自由贸易试验区临港新片区管理委员会、上海松江经济技术开发区、上海青浦工业园区发展(集团)有限公司、上海嘉定工业区开发(集团)有限公司、上海金桥出口加工区开发股份有限公司、上海市北高新(集团)有限公司、上海新金山工业投资发展有限公司、上海国际汽车城(集团)有限公司、上海市宝山区顾村工业公司、上海市工业综合开发区有限公司、上海市莘庄工业区经济技术发展有限公司、上海杭州湾经济技术开发区有限公司、上海长兴海洋装备产业基地开发有限公司、上海宝山高新技术产业园区管理委员会、上海崇明工业园区开发有限公司、上海富盛经济开发区开发有限公司、东方美谷企业集团股份有限公司、上海国际汽车城零部件配套工业园区有限公司、上海枫泾工业区管理委员会、上海未来岛高新技术产业园、上海市浦东新区合庆工业园区、上海新练塘经济发展有限公司、上海临港联合发展有限公司、上海临港浦江国际科技城发展有限公司、上海航天科技产业投资管理有限公司、上海朱泾工业园区管理委员会、上海浦东川沙经济园区有限公司、上海北虹桥商务区经济发展有限公司、上海临港海洋高新技术产业发展有限公司、上海碳谷绿湾产业发展有限公司、上海市工业区开发总公司(有限)、上海联东金旭投资有限公司、上海华鑫资产管理有限公司、上海浦东新区曹路投资管理有限公司、万科(上海)商用置业有限公司、上海银行股份有限公司、上海产业转型发展研究院、上海盛罗生物医药开发有限公司、上海崇明现代农业园区开发有限公司、上海国盛集团置业控股有限公司、上海市工业开发区招商服务中心、上海质量管理科学研究院。

本文件主要起草人：袁国华、赵海、袁涛、张黎明、孙昂、俞勇、沈能、何大军、姚佩玉、周强、张瑶、蒋建忠、夏光、王龙华、陆瑜、曹雷军、李军、陆叶青、王颖、陈军、黄涛、潘晓红、刘宏、杨海波、童玲玲、蒋祎青、张忠、葛保华、任海清、刘惠斌、郁建超、朱亮、俞林、秦绪南、钱世嵘、张璟、陈燕飞、刘德宏、张春华、张娜、杨雷、杜春燕、徐春伟、朱钢、程林、叶敞、梁环宇、林雪松、钱玮、刘涛、严为、胡佶、严含、赵杰、范剑峰、杜玉虎、汪洋、周思颢、范媛媛、范源。

引 言

0.1 总则

国家《“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要》提出,加快发展现代产业体系,巩固壮大实体经济根基。《优化营商环境条例》指出了我国不断提升营商环境做强企业服务的发展方向。《上海市产业园区转型升级“十四五”规划》提到要进一步构建更加规范、专业的园区服务体系,建设一批代表上海参与全球产业竞争的特色产业园区。产业园区作为打响“上海制造”品牌和提升实体经济能级的重要承载,是上海培育产业新动能、体现城市竞争力的核心战略载体和创新平台,同时也是不断实践营商环境改革成果,推进服务不断创新的重要阵地。在科技创新加速与产业迭代加快大背景下,园区企业对产业发展环境和服务的需求与日俱增,构建完善的园区专业服务体系成为新时期产业园区高质量发展的重要命题。

经过了近 40 年的发展,中国产业园区大多已经历了多轮的开发,在基础设施、整体形象、硬件配套上已经具备了全球领先的水平。随着我国发展进入新历史阶段,园区的发展面临着内外部环境的急剧变化,只有通过更高质量专业服务的打造,才能巩固当前园区的发展成果,开辟未来的发展道路。因此,产业园区服务能级的提升对打造专业服务体系建设和上海特色园区品牌显得尤为重要。2021 年 4 月,上海市开发区协会会员大会通过了《上海市开发区构建专业服务赋能体系,推动园区高质量绿色发展倡议》,这一倡议将服务作为上海市开发区协会下一步发展的核心工作和内容,指出了服务在上海市开发区发展中的重要引领作用。

在上海的长期实践中,已经形成了诸如临港、外高桥、张江、金桥、市北等一系列知名的园区集成服务商。它们提供的优质综合运营服务,为上海五个中心建设打下了扎实的基础,同时也成了“上海服务”这一知名品牌的重要组成部分。

本文件旨在基于产业园区提供专业服务体系,促进和推动上海乃至兄弟省市产业园区的经济可持续发展。

0.2 本文件的意义

当前国内产业园区的发展在外部监管和宏观环境上面临着整体收紧的趋势。随着我国改革开放成果日益凸显,城乡面貌焕然一新,土地资源的稀缺问题日渐突出,成为了园区进一步做大的刚性约束。另外,随着我国产业升级脚步的加快,入园企业和人才对园区的服务要求逐渐升高,单纯的成本优势将难以吸引到优质企业和人才。故此园区未来只有在专业服务上下功夫。纵观长三角乃至全球优秀园区中,服务才是核心竞争力,只有通过不断增强专业服务体系才能立于不败之地。在产业链协同交流中,服务将是驱动产业合作的重要手段。在未来对外合作中,服务和品牌输出将是重要合作内容,也是更好地服务产业链跨区域布局、推进长三角产业科创一体化发展的重要工具。

本文件的实施可以进一步提升园区服务能力,促进开发主体多元化经营,助力入园企业做大做强。同时为探索园区发展新模式,拓展服务效能新路径,打造长三角乃至全国园区高质量发展示范区提供借鉴参考。

本文件可作为产业园区专业服务体系的总体纲领性文件指导使用,后续将会根据实际需求,择期制定园区各类专业服务的系列标准,以促进园区对选用专业服务、评价专业服务的标准化工作,为检验第三方专业服务的质量提供依据。

0.3 本文件的基础

上海市开发区已经走过了以基础设施建设为主的阶段,园区招商引资也已从政策招引走向了服务招引,为了进一步更高质量发展,就需要牢牢依托服务这一主轴。服务是上海市开发区的“护城河”,上

海市开发区未来在与长三角乃至全球优秀园区竞争中,最重要的竞争力就是服务。服务也是上海市开发区的“生产力”,做强园区服务不仅仅促成了开发主体的多元化经营,更提升了园区企业生产力,促进了产业的发展。

0.4 专业服务体系内涵

建设产业园区专业服务体系,需要通过“1+3”的整体构架来实现以服务提升上海园区发展总体质量的战略。即通过园区综合运营服务这一“1”体系与园区专业服务这一“3”体系紧密结合,健全覆盖园区运营管理主体、入园企业、产业和入园人才的全方位园区服务体系。园区综合运营服务是整个园区服务体系的枢纽,将主要由园区集成服务商提供。通过提炼出各个园区运营主体的服务特色和品牌特征,促进园区从特色化运营经验出发,为产业、企业和人才提供差异化服务,形成自身的比较优势。“3”体系指的是园区专业服务,主要由园区管理赋能服务、园区产业科创服务和园区生活配套服务这三大类专业服务构成。重点聚焦为园区开发管理主体、入园企业和入园人才解决在发展过程中遇到的各类问题,提供成熟的、专业化的解决方案,最终促成园区优质的产业生态建设。

0.5 本文件的预期成果

通过专业服务体系的导入,提升园区整体服务水平,一是将帮助入园企业和人才成长,通过优质的服务为企业提供更更大的发展空间,为人才提供更为优质的生活环境;二是将推动园区多元化经营,通过不断做大服务板块,强化园区运营主体的增值业务,丰富园区业务内容,提升园区运营主体发展能级;三是将促进园区形成品牌,结合园区不同的产业生态建设各具特色的服务体系,有效推动园区特色品牌的创建,推进建立一批“园区集成服务商”品牌,助力产业要素在不同地域的同一品牌体系下各园区之间的流动。

产业园区专业服务体系建设的规范

1 范围

本文件规定了产业园区专业服务体系建设的有关要求、主要内容、服务提供保障与持续改进要求。

本文件适用于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、自由贸易区等各类经济功能区和开发区),产业基地,各区、镇或街道设立的工业地块和其他相关产业园区,长三角和全国其他地区有相关意愿的园区参照执行。

本文件也适用于产业园区自我评价、其主管部门或更为广泛的利益相关方的评价,以及第三方机构对其的评价。

本文件的使用结合特定园区年度经营目标、合规要求、基础设施和预期绩效。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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

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。

注:在本文件中亦用园区指代产业园区。

3.2

园区集成服务商 integrated service provider

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

园区专业服务商 specialized service provider

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,包括园区服务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。