

DB33

浙江省地方标准

DB33/T 2320—2021

工业集聚区社区化管理和服务规范

Management and service specification for community-based search in
industrial concentration

2021 - 03 - 08 发布

2021 - 04 - 08 实施

浙江省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照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。

本标准由浙江省经济和信息化厅提出并归口。

本标准起草单位：中共宁波市北仑区委组织部、宁波市北仑区经济和信息化局、浙江省标准化研究院、宁波市北仑区大碶街道办事处、北仑大碶高端汽配模具园区管理服务中心、北仑灵峰工业社区党群服务中心、北仑灵峰模具智能制造服务中心。

本标准主要起草人：朱安伟、江智灵、王君斐、葛琳、俞宏侃、柯儿波、史孟艳、沃毅惠、林文都、吴璐璐。

工业集聚区社区化管理和服务规范

1 范围

本标准规定了工业集聚区社区化管理和服务的基本要求、社区服务中心、服务机制、园区治理、企业服务等内容。

本标准适用于工业集聚区社区化管理和服务工作。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 20647.3 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

DB33/T 2036.2 政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务

DB33/T 2036.4 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

工业集聚区 industrial concentration

以工业为主体、空间相对连片、有一定规模、产业特色较为明显的各类工业集中发展区块。

注：工业集聚区包括工业园区、小微园区、开发区等地区工业重要发展平台，简称为“园区”。

3.2

工业集聚区社区化 community-based search in industrial concentration

运用社区治理和服务居民的理念，在工业集聚区内建立社区服务中心，发挥其整合社会资源、联结政府部门的平台作用，实现党建引领，企业、职能部门、群团组织、社会力量等共同参与园区建设与管理，服务企业生产生活的一种基层社会治理模式。

4 基本要求

4.1 建立党建引领、政府主导、企业参与、社会协同的工业集聚区社区化服务模式。

4.2 建立并完善基层党建、企业服务、园区治理等各项管理制度和服务机制。

4.3 建立并完善基层党建、企业服务、园区治理等服务体系和服务清单。

4.4 配置并整合各类组织、人员、设施设备、技术等服务资源。

4.5 做好园区社区化管理职责权限、管理人员、服务事项等信息公开，接受园区企业和社会的监督。

5 社区服务中心

5.1 场所建设

5.1.1 根据区域经济条件、人口规模、区位特点、服务半径等要素，开展社区服务中心布局和建设。

5.1.2 社区服务中心应设在园区内，具备固定的办公场地和服务场所，配备查询终端、服务手册等服务设施设备及用品。

5.1.3 设置开放式服务大厅以及相应的服务窗口，配置政务服务、信息咨询、业务指导、协商议事、人才推介、员工维权、教育培训等生产性服务功能区。

5.1.4 宜整合园区学校、场馆等场所及设施资源，配置图书阅览、爱心超市、交友联谊、文体活动等生活性服务功能区。

5.1.5 应在社区服务中心醒目位置明示社区服务中心名称、标志、引导标识等信息，服务大厅现场管理应符合 DB33/T 2036.4 的要求。

5.2 组织建设

5.2.1 依托园区区域性党组织，培育园区及企业群团组织，发挥引领思想、服务发展的作用。

5.2.2 培育和引进各类专业型、公益型、文体型社会组织，组织社会力量参与园区管理和服务。

5.3 人员配置

5.3.1 配置与园区规模、企业和员工数量相适应的专兼职人员，每 20 家~40 家企业宜配备 1 名以上专职人员。

5.3.2 专兼职人员一般通过聘用社区工作者，同时可通过引入第三方服务机构、社会组织、生产性服务组织等专业人才，社区工作者纳入城市社区专职工作者队伍统一管理。

5.3.3 专兼职人员应具备与从事工作相适应的业务水平、工作技能和沟通协调能力，熟悉园区相关法律法规、扶持政策以及业务办理程序。

5.3.4 定期组织开展管理和服务知识、专业技能培训，提升工作人员服务能力。

5.4 制度建设

5.4.1 建立现场管理、人员管理、设施设备管理、第三方机构准入、社会组织管理等内部管理制度。

5.4.2 建立服务事项管理制度，明确服务准入、服务内容、服务流程等管理要求。

5.4.3 建立首问负责、即时办理、承诺办理、上报办理、补办告知、退回答复、全程代理等服务制度和服务流程，符合 DB33/T 2036.2 的要求。

5.5 信息化建设

5.5.1 利用门户网站、移动客户端、公众平台等信息平台，定期发布涉企政策、园区管理和服务动态等信息。

5.5.2 建立园区企业信息动态数据库，定期采集园区企业、社会组织、行业协会等基本信息和情况。

5.5.3 借助各部门数据平台，开展企业信息数据分析和应用。

5.5.4 宜建立园区智慧化服务平台，实现园区企业信息共享、资源互联。

6 服务机制

6.1 网格联企机制

6.1.1 根据园区地理位置、空间布局、企业规模和数量、发展需求、工作难度等情况，划定工业集聚区网格，合理配置社区工作者人数，明确社区工作者联系服务范围、工作要求，实现园区企业网格化服务全覆盖。

6.1.2 安排社区工作者定期走访企业，收集园区内企业、员工诉求，及时掌握、记录、预处理、上报、分析和反馈。

6.2 协商议事机制

6.2.1 建立并完善园区党组织、群团组织、社会组织、企业等主体的区域协商议事组织。

6.2.2 搭建区域协商沟通平台，动员各方共同参与园区治理、企业服务等活动。

6.3 社会参与机制

6.3.1 发挥园区区域性党组织牵头作用，推动跨园区、跨街道、跨行业间的各类社会主体互联互动。

6.3.2 推动驻地单位、高等院校、检测机构、金融机构等与园区建立共建联盟，建立联盟成员联席会议制度和服务企业常态化机制，定期协调解决企业服务过程中的问题。

6.3.3 面向政府部门、企业、党组织、群团组织、社会组织等开展志愿者招募和发展，组建园区志愿者组织，提供法务、检验检测、商务、金融、保险等专业性公益服务。

6.4 服务支撑机制

6.4.1 邀请企业服务相关部门干部，下沉社区服务中心开展助企服务。

6.4.2 组建企业服务联盟，跨部门联动解决社区服务中心反映的问题。

6.5 绩效评价机制

建立绩效评价机制，将服务企业成效、企业满意度测评结果作为涉企部门民主评议、下沉干部业绩考核以及包片社区工作者评优评先的重要依据。

7 园区治理

7.1 安全治理

7.1.1 组建园区安全生产互助组织，协助企业做好安全巡查、隐患排查等工作。

7.1.2 建立园区安全宣传教育机制，及时发布园区治安情况和预警信息。

7.1.3 建立园区日常安全管理机制，制定各类安全应急处置预案，定期开展各类安全应急技能培训和现场演练。

7.2 环境治理

7.2.1 协助做好园区公共区域环境卫生建设与管理，定期开展环境卫生日常巡查。

7.2.2 配合开展园区企业大气污染物、固体废弃物、污水、噪声排放等监督检查、督促整改。

7.2.3 协助开展面向企业的环境卫生宣传教育培训活动。

7.2.4 策划开展各类环境创优活动，优化园区整体环境。

7.3 秩序治理

7.3.1 协助开展园区公共区域秩序维护，加强重点区域巡查引导。

7.3.2 协助优化园区交通秩序，规范园区停车通行。

7.3.3 可根据区位条件和园区规模向相关部门建议设置便民服务点，优化便民服务设施。

8 企业服务

8.1 生产性服务

8.1.1 政策资源对接

8.1.1.1 收集并向政府部门传达企业需求，协助企业对接政府部门资源，及时回应企业需求。

8.1.1.2 邀请政府相关部门对园区企业开展政策宣讲、政策解读以及疑难解答。

8.1.1.3 协助企业及员工申请落实税收优惠、人才引进、项目引进、技术引进及改造、招商引资等专项政策。

8.1.2 人力资源发展

组织引导企业开展专项技术培训、劳动技能督导、业务技能比拼和展示，组织或协助企业举办管理能力类培训。

8.1.3 技术平台搭建

搭建创新技术合作平台，协助企业成立技术互助组织、技术专家团等，建立与高校、科研机构、外部企业的技术合作关系。

8.1.4 专业服务链接

建立与法律、金融、评估认证、知识产权、财税、人力资源等第三方服务机构联系机制，建立服务机构信息备忘录，链接专业化、市场化服务资源，为企业提供专业的支持性服务。

8.1.5 创业孵化支持

利用众创空间、孵化器、加速器等创新创业服务平台，为新兴创业型企业提供注册咨询、共享服务空间和经营场地供给、政策指导、资金支持、战略规划咨询、创新研发、产业发展、运营管理、项目申报、人才培养、企业推广等多种创业服务。

8.1.6 经营要素互通

8.1.6.1 宜通过信息共享和交流平台，链接园区企业生产资源、货物销售渠道，对接产业链上下游企业，协助企业调配生产物资、货物销售、物流信息共享、产业对接。

8.1.6.2 宜统筹园区部门、第三方服务机构、原材料、物流、人力资源、场地等各类资源，制定资源要素共享计划，推动各类生产经营要素在区域、行业、企业间跨界流动。

8.2 生活性服务

8.2.1 社会保障服务

8.2.1.1 提供社会保险、劳动合同签订、工伤处理等政策咨询，协助各类事项办理。

8.2.1.2 为园区困难家庭、流动人口、员工子女等特殊群体提供救助和支持服务。

8.2.2 职业服务

- 8.2.2.1 开展劳动相关法律、法规 and 政策的宣传、解读、咨询服务。
- 8.2.2.2 搭建人力资源服务交流平台，为园区待业人员提供就业创业服务。
- 8.2.2.3 加强职业规划教育，促进企业员工职业发展。

8.2.3 文化服务

- 8.2.3.1 组织开展园区文化活动，丰富企业员工休闲娱乐生活，园区文化活动的开展按照 GB/T 20647.3 的要求执行。
- 8.2.3.2 开展红色文化、传统文化、劳动者文化、公益慈善文化等宣传教育。

8.2.4 生活服务

- 8.2.4.1 可开展园区企业员工亲子、婚恋、社交、团建等集体性活动，满足员工日常社交需求。
 - 8.2.4.2 设置节假日留守儿童学习场所，为留守儿童提供学习辅导、安全看管、生活照料等服务。
 - 8.2.4.3 协调社会服务商户驻点为企业员工提供餐饮、购物、休闲娱乐等日常基本生活服务。
 - 8.2.4.4 引进物业服务企业，为企业员工宿舍、公寓提供维修、水电费收缴、秩序维护、卫生管理、绿化养护、安保等服务，物业服务按照 GB/T 20647.9 的要求执行。
-