

DB61

陕西省地方标准

DB 61/T 1731—2023

科技融合园区服务规范

Specification for service of technology integration park

2023 - 08 - 28 发布

2023 - 09 - 28 实施

陕西省市场监督管理局

发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 服务保障..... 2

5 服务内容..... 2

6 服务评价与改进..... 5

参考文献..... 6

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。

本文件由中共陕西省委军民融合发展委员会办公室提出并归口。

本文件起草单位：北方发展投资有限公司、西安融军通用标准化研究院有限责任公司、陕西泰德汽车空调有限公司、阎博（西安）科技有限公司、西安西谷微电子有限责任公司。

本文件主要起草人：陈广成、宋黎明、白玉杰、高晓玉、党林、钱剑武、叶长春、任静、汪维平、周珂、校甲国、王建刚、刘新文、刘炯、卿发英。

本文件由北方发展投资有限公司负责解释。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：北方发展投资有限公司

电话：029-86096300

地址：陕西省西安市西安经济技术开发区泾渭新城泾环北路9号

邮编：710201

科技融合园区服务规范

1 范围

本文件规定了科技融合园区（以下简称“园区”）的服务保障、服务内容和评价与改进的要求。本文件适用于园区的服务。

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/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

科技融合园区 technology integration park

以提供军民科技协同创新服务为主，由从事与国防建设、军民一体化相关领域的机构集聚在一定区域形成的产业园区。

3.2

涉军企业 military related enterprises

从事国防建设相关科研生产及服务配套的企业。

3.3

军地需求 military and economy requirements

国防建设与经济建设的需求。

3.4

民参军 civil-involved military

民营企业利用民用先进技术参与国防建设。

3.5

军转民 military-into-civilian

军用品生产能力转为民用品生产能力，或军用技术转为民用技术。

3.6

军用标准化 military standardization

在国防和军队建设领域，专门针对军事需求，围绕军事技术装备的科研、生产、使用和其他军事活动开展的标准化工作。

4 服务保障

4.1 机构

4.1.1 园区设立运营管理机构，应具有以下条件：

- a) 对园区进行投资或由出资人委派，具有独立的法人资格；
- b) 具备保密资质；
- c) 具备涉军企业的管理经验。

4.1.2 运营管理机构负责园区的发展规划、建设运营，能为入驻机构直接或通过提供服务渠道、联合第三方专业服务机构的方式提供专业服务。

4.1.3 运营管理机构应制定并公开办事指南、服务流程、投诉处理等制度。

4.2 人员

4.2.1 运营管理机构应根据服务内容配备相应的管理人员和服务人员。

4.2.2 管理人员应掌握企业管理知识，了解涉军企业管理特殊要求，宜具备涉军企业的管理经验。

4.2.3 服务人员应具备与岗位相适应的业务水平、工作技能和沟通协调能力，了解入驻机构服务要求。

4.2.4 管理人员和服务人员应定期接受岗位知识和专业技能培训。

4.2.5 园区宜组建咨询专家团队，提供咨询服务。

4.3 场地及设备设施

4.3.1 应具备与服务项目和规模相适应的固定场地，包括但不限于：

- a) 研发生产服务场所；
- b) 商务活动服务场所。

4.3.2 宜建设公共信息服务平台，宜具备公共信息服务、物资集中采购服务、成果转移转化服务、宣传推广服务等功能。运营管理机构应保障公共平台安全运行，保障信息服务安全。

4.4 管理制度

4.4.1 运营管理机构应建立相应的管理制度体系，至少包括：

- a) 园区招商管理制度：包括招商流程、企业信息收集与整理、洽谈、评估、考核等内容；
- b) 保密管理制度：包括保密范围、密级划分、接触权限等内容；
- c) 安全管理制度：包括安全巡查、隐患排查、安全教育与培训、安全应急处置预案等内容；
- d) 第三方专业服务机构管理制度：包括服务机构选择、服务质量监督与控制、投诉处理、信用评价、资金结算方式等内容。

4.4.2 运营管理机构应保存运行管理、服务提供的全过程记录，并保持记录的可追溯性。

5 服务内容

5.1 信息咨询服务

为入驻机构提供信息咨询或信息咨询渠道服务,并保证服务内容的权威性,服务内容包括但不限于:

- a) 军地需求对接信息;
- b) 民参军企业和产品目录;
- c) 军转民技术和产品目录;
- d) 原材料、元器件、通用零部件等合格配套产品目录;
- e) 产品设计、试验、检测、集中采购、仓储配送、生产加工等生产性服务机构目录;
- f) 管理咨询、标准化、知识产权、资质认证等咨询服务机构目录;
- g) 科技融合产业、创新创业扶持等政策法规答疑;
- h) 企业问题诊断;
- i) 入驻相关综合业务咨询;
- j) 与入驻机构相关的项目申报信息。

5.2 培训服务

根据入驻机构培训需求,为入驻机构提供培训服务,培训内容包括但不限于:

- a) 国防与军队建设、武器装备建设相关政策法规;
- b) 军用标准化;
- c) 保密管理;
- d) 武器装备质量管理;
- e) 军品研制项目管理;
- f) 财务与税务管理;
- g) 人力资源管理;
- h) 市场营销管理;
- i) 知识产权管理。

5.3 项目申报服务

为入驻机构提供项目申报服务,服务内容包括但不限于:

- a) 国防建设科研项目;
- b) 省市区科技融合产业政策资金项目;
- c) 省市区重大科技创新专项;
- d) 省市区工业发展专项;
- e) 高新技术企业认定;
- f) 科技型中小企业认定;
- g) “专精特新”中小企业认定;
- h) 示范企业和示范产品认定。

5.4 资质认证服务

为入驻机构提供资质认证或资质认证渠道服务,服务内容包括但不限于:

- a) 根据入驻机构的技术水平、规模和阶段,建议入驻机构认证相应的资质;
- b) 协助入驻机构准备资质认证材料;
- c) 跟踪入驻机构资质认证的进展情况,保持与资质认证管理机构联系,协助入驻机构解决认证过程中出现的问题。

5.5 成果转移转化服务

为入驻机构提供成果转移转化服务，服务内容包括但不限于：

- a) 定期开展军民两用技术成果对接会、发布会、推介会等，为入驻机构提供军民两用技术的共享、转移和应用等服务；
- b) 联合高等院校、科研机构，搭建科研成果转化平台。

5.6 创新创业服务

为入驻机构提供创新创业服务，服务内容包括但不限于：

- a) 组织科技成果创新、创业大赛，推荐、辅导园区企业项目参加各类创新创业赛事；
- b) 定期组织专题培训、创业沙龙。

5.7 标准化技术服务

为入驻机构提供标准化技术服务，服务内容包括但不限于：

- a) 标准体系建设咨询服务；
- b) 标准制定咨询服务；
- c) 全文标准信息服务；
- d) 企业标准化水平评估；
- e) 体系贯标咨询，包括两化融合管理体系、质量管理体系等；
- f) 标准实施培训。

5.8 知识产权服务

为入驻机构提供知识产权服务，服务内容包括但不限于：

- a) 专利预警辅导；
- b) 专利检索；
- c) 专利分析；
- d) 知识产权申请；
- e) 知识产权维权；
- f) 知识产权管理体系贯标。

5.9 投融资服务

组织金融专业机构，为入驻机构提供投融资服务。服务内容包括但不限于：

- a) 资产评估；
- b) 投资；
- c) 融资；
- d) 上市辅导。

5.10 人力资源服务

为入驻机构提供人力资源服务，服务内容包括但不限于：

- a) 建立入驻机构人力资源服务和人事管理的交流平台；
- b) 为有需要的入驻机构建立人才数据库，提供高端人才信息；
- c) 技能人才培养、职业技能等级培训和认定、人才测评。

5.11 宣传推广服务

为入驻机构提供宣传推广的相关策划和服务，服务内容包括但不限于：

- a) 举办论坛、会议、展览;
- b) 建设具有对外宣传、信息服务、园区信息管理等功能的门户网站、公众号或小程序,发布园区动态信息,展示入驻机构特色产品、研究进展和专利成果;
- c) 定期组织入驻机构参加各种人才洽谈会、产品展示会、展览会等,以项目推荐会等形式推荐园区企业对接社会资源。

5.12 会议服务

为入驻机构提供会议服务,服务内容包括但不限于:

- a) 提供会议场地、专业设备等;
- b) 会场布置、礼仪服务等会务服务。

5.13 物业服务

为入驻机构提供物业服务,服务内容包括但不限于:

- a) 物业综合服务,涵盖办公场地、通讯网络、车位管理、保安保洁、公共绿化、日常报修、投诉处理等;
- b) 安防监控、出入登记等服务;
- c) 物业配套设施设备的运行与维护保养服务;
- d) 公共场所环境管理与保洁服务;
- e) 消防安全检查、巡视检查服务,加强对涉密入驻机构外部环境的安全巡查。

5.14 生活文体服务

为入驻机构提供生活文体服务,服务内容包括但不限于:

- a) 餐饮、购物、休闲娱乐等日常基本生活服务;
- b) 组织开展各类业余文化活动,丰富入驻机构员工休闲娱乐生活,包括爱国主义教育、红色文化、传统文化、公益慈善文化、体育活动等文体活动。

6 服务评价与改进

6.1 建立服务质量分析制度,定期开展满意度测评,测评方法应符合 GB/T 19038 的规定。

6.2 建立服务投诉制度,在醒目处公示投诉电话、电子邮件等投诉渠道,投诉处理应符合 GB/T 19012 的规定。

6.3 根据监督检查、服务投诉等情况,制定并实施纠正和预防措施,及时改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 39668-2020 科技企业孵化器服务规范
-