

ICS 03.080.99
A 12

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 2680—2018

电子商务产业园区服务规范

2018-03-13 发布

2018-04-13 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由石家庄市质量技术监督局提出。
本标准由河北省物流标准化技术委员会归口。
本标准起草单位：河北普峻电子科技有限公司、河北政法职业学院、石家庄铁路职业技术学院。
本标准主要起草人：张银霞、王亮、王红、赵红梅、李丽军、王军克。

电子商务产业园区服务规范

1 范围

本标准规定了电子商务产业园区服务的术语和定义、基本要求、服务保障、服务提供、服务质量控制方面的内容。
本标准适用于电子商务产业园区的服务管理。

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 28222 服务标准编写通则
GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

3 术语和定义

GB/T 31524界定的术语和定义、以及下列术语和定义适用本文件，为了便于使用，以下重复列出了GB/T 31524中的一些术语和定义。

3.1

电子商务 electronic commerce

以电子形式进行的商务活动。

注：经济活动主体之间利用现代信息技术和网络技术（含互联网、移动网络和其他信息网络）开展商务活动，实现网上接洽、签约、支付等关键商务活动环节的部分或全部电子化，包括货物交易、服务交易和知识产权交易等。

3.2

电子商务企业 electronic commerce enterprise

经济领域中利用信息网络进行商务活动，具备独立核算并独立承担民事责任的经济组织，包括网络交易平台运营商、商品提供者以及代运营托管、渠道供应、广告营销、技术支持等专门为网络交易提供服务的服务企业。

3.3

产业园区 industrial park

简称园区，是经过相关部门批准，具有产业集群载体特征的特定区域。

3.4

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的。

4 基本要求

DB13/T 2680—2018

- 4.1 遵循公平公正、公开透明、诚信经营的服务理念。
- 4.2 倡导绿色理念，符合节能、环保等相关要求。
- 4.3 产业园区规划建设满足产业园区运营和管理需要。
- 4.4 产业园区具有完善的电子商务服务体系以及相关配套支撑服务场所。

5 服务保障

5.1 组织机构

具有统一的产业园区服务管理机构，负责产业园区配套基础设施的规划、建设、运营和维护服务以及为入驻机构提供运营配套服务，行使对产业园区所辖区域的综合管理权。

5.2 管理要求

- 5.2.1 宣传贯彻有关法律、法规和方针、产业政策，实施产业园区发展规划、管理章程、工作制度等。
 - 5.2.2 整合资源，完善产业园区服务功能及基础设施，组织和协调产业园区各项服务管理工作。
 - 5.2.3 建立一套治安、安全、消防服务管理机制，做好“防火、防盗、防爆、防破坏”四防服务管理工作。
 - 5.2.4 对入驻产业园区的机构及项目进行审核审批，建立入驻机构退出机制，对入驻机构实施指导与监督。
 - 5.2.5 统筹管理产业园区的资金运作，定期向相关部门报告资金使用情况。
 - 5.2.6 处理各种由服务活动引起的投诉、纠纷、事故。
 - 5.2.7 接受相关部门及产业园区内入驻机构的监督。
- 5.3 服务人员
- 5.3.1 运营管理结构服务人员满足入驻机构对产业园区服务提供能力的需求。
 - 5.3.2 服务人员上岗前进行业务培训并具备相应的岗位技能，特殊岗位按国家规定持证上岗。
 - 5.3.3 服务人员具备良好的职业素养，中高层管理人员具备大专以上学历。

6 服务提供

6.1 行政服务

为入驻机构提供政策宣贯、年审年检、项目申报、法律税务等便利服务。

6.2 安全服务

提供24小时安全巡逻服务及公共秩序维护，做好“防火、防盗、防爆、防破坏”四防工作，办理来访人员登记，物品进出园区的检查及登记，各种车辆管理等。

6.3 后勤保障服务

提供园区管理咨询、受理企业投诉、受理企业室内设施保修、办理企业迁入迁出手续、办理企业室内装修及验收的申报以及办理企业相关用电、用水、车辆出入等相关手续，维持园区的环境卫生整洁有序，在不受外界客观情况影响下，保证楼宇的网络通信、供暖、供水、供电正常运行。

6.4 公共区域设施维护服务

对公共区域设施有完善的维护保养制度，定期进行维护检修，确保公共设施设备正常使用和运行。

6.5 前台客服

熟悉服务范围园区企业的基本情况以便提供服务和咨询，接待来访人员并受理解决提出的问题，为园区企业提供周到服务；能及时准确收取、分发园区企业的信件报刊。

6.6 商务服务

为入驻机构提供：代办注册登记、宽带入户、商务活动策划、会场租赁等商务服务。

6.7 金融服务

自建或第三方平台合作，为入驻机构提供融资、贷款、理财等金融服务，搭建优势项目与金融投资机构对接桥梁。

6.8 人才服务

自建或第三方平台合作，提供电子商务高级人才猎头、人才引进服务；组织企业专场招聘会、建立大学生培训、实习基地；组织各层次专家公开课，提升产业园区员工的知识与技能。

6.9 法律服务

自建或第三方平台合作，为入驻机构提供电子商务法律咨询、知识产权代理、法律知识讲座、协调法律纠纷等法律服务

6.10 品牌宣传

开展企业文化交流活动，并有网站、移动端、刊物、媒体等多方位宣传。

7 服务质量控制

具备健全的管理制度和运行机制，宜通过管理软件进行信息化、现代化管理，制定实施下列管理制度并进行信息公开：

- a) 行政管理制度：明确管理机构和行政管理机制；
- b) 环境管理制度：明确景观设施、设置、绿化养护、卫生保洁、门牌、广告等管理规范；
- c) 安全、消防与应急预案制度：明确建立一套治安、安全、消防管理机制；
- d) 设施、设备管理制度：明确产业园区硬件设施、设备的管理机构、队伍及办法，建立管理平台帐；
- e) 质量管理与控制制度：明确质量管理与控制的标准、管理体系及认证办法；
- f) 服务内容公示制度：明确产业园区各项服务内容的公示途径、方式、时间及完善办法；

DB13/T 2680—2018

- e) 顾客投诉处理程序制度：明确投诉受理机构、投诉方法、投诉范围和内容、投诉处理程序、投诉时限等，建立投诉处理机制；
 - h) 质量评价及改进制度：明确服务质量评价办法，明确服务质量反馈与改进办法。
-