

陕西省西咸新区空港新城管理委员会文件

陕空港发〔2023〕32号

陕西省西咸新区空港新城管理委员会 关于印发《空港新城产业园区运营管理服务 规范（试行）》的通知

党委管委会各部门（园办）、直属机构、各服务支撑机构，各国有企业：

《空港新城产业园区运营管理服务规范（试行）》已经2023年11月10日新城第7次主任办公会议研究通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

陕西省西咸新区空港新城管理委员会

2023年12月11日

（联络人：赵蕾）

电话：33636480



空港新城产业园区运营管理服务规范（试行）

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实《中共中央 国务院关于促进民营经济发展壮大的意见》、国务院《优化营商环境条例》和《陕西省优化营商环境条例》文件精神，进一步规范提升新城园区运营管理水平，促进园区树立以企业为本的服务理念，加快构建“服务型”园区，依据《西安市产业园物业管理服务规范》《西安市产业园物业管理设施设备维护规范》《西咸新区规划建设品质标准（2022）》《空港新城产业园区配套设施标准》以及《空港新城工业园区高质量发展评价激励办法（试行）》等文件要求，参照《上海市产业园区创业服务体系建设导则》，切实提升产业园区核心竞争力，构建特色鲜明的服务品牌，特制定本规范。

第二条 本规范所称园区是指空港新城范围内具备统一规划的土地、厂房、楼宇，以发展工业、服务业、高新科技产业、科技创新以及临空特色产业为主要功能的经济技术集聚区域。

第三条 本规范所称园区运营管理服务机构是从事土地、厂房、楼宇的开发、建设、管理与经营，以及提供相关产业服务的法人，包括但不限于国有企业投资、社会化资本投资的园区运营方。负责做好园区环境、设施设备、交通、机构和场所等硬件的配备和管理；做好园区内安全应急、物业、资产、能源能耗的管

理；处理日常投诉，不断提升园区服务品质。

第二章 服务原则

第四条 本规范要求园区运营管理服务机构遵循以下服务原则：

标准化：建立完善的生活、生产配套等硬件配置标准，包含园区内基础设施、服务机构以及服务场所的配置，满足企业生产经营所需的“食、娱、体、行、服、住”。

规范化：组建专业运营管理服务团队，建立“标准明确、质量保障、服务评价”的闭环企业服务体系，推动园区“软环境”建设，提高园区企业的获得感和体验感。

便利化：提供综合服务平台，根据区内企业或项目的发展阶段需求，提供政务服务、创业服务、人才服务、信息咨询、企业申报、企业认定支持、政策宣传、投融资培训等有助于企业发展壮大的综合服务，推动“园区事、园区办”。

第三章 服务内容

第五条 产业园区的服务采取园区运营为自体，按照服务要素的来源将服务内容分为园区公共类服务、政务类服务、发展促进类服务。

第六条 园区公共类服务指园区运营管理服务机构自身为园区内企业提供的服务，主要包括园区基础配套设施、物业管理、安全应急保障及诉求解决等服务。

1.基础配套设施。按照生活、生产、生态和谐发展的要求，

满足产业人群基本日常需求，包括便民餐饮、商店、职工食堂、职工宿舍、共享会议室、休闲活动等生活、生产服务场所，园区运营管理服务机构应按照《空港新城产业园区配套设施标准》建设和运营。

2.物业管理服务。签订物业服务合同并依据西咸新区相关规定完成备案；建立完善的物业服务管理制度及服务流程，配备物业管理和服务人员，物业服务工作人员服务态度与技能符合规范要求；提供对园区内物业区域公共部位及公共场所综合环境管理与保洁基本服务，做好物业工作场所建筑物及配套设施设备的运行与维护保养工作，制定年度设施设备运行及保养计划，并保持记录、存档；保持对园区物业工作场所的安全管理，定期巡视检查；向入园企业公示物业服务项目、要求及收费标准，并规范合理收取物业服务费用。

3.安全应急保障。建立健全安全应急管理制度和体系，结合园区实际，制定突发事件、公共卫生安全等各类与企业密切相关领域的安全应急预案，配备必要的应急物资，并定期进行演练。规范园区网络信息安全管理，确保信息网络安全、高效、正常运行。

4.诉求解决服务。公开服务主体信息，并定期开展入园企业问卷调查，积极收集入园企业对园区配套、周边环境、日常生活、手续办理、产业发展、交通出行等方面的诉求，园区运营管理服务机构严格落实“首问负责制”，结合职责积极解决相关问题，

对确需新城有关行业部门协调解决的，应及时反馈，持续跟进，直至问题解决。

第七条 政务类服务指园区运营管理服务机构作为政府与企业的“连接桥”，要积极配合新城管委会在园区内为企业提供的政务服务和政策服务。

1.政务服务。配合新城管委会建设园区政务服务驿站，提供包含不限于企业注册、税务登记、工程报建、项目审批、社会事务等事项的帮办代办，园区应安排专人与新城“政务管家”对接，协调企业办事过程中的难点堵点，推动“园区事、园区办”。

2.政策服务。积极组织解读、宣传中、省、市、新区及新城各级各类相关产业惠企政策，协助企业落实申报各类政府政策；积极收集入园企业发展需求及变化，定期向各有关行业部门反馈意见建议；积极推广新城政策服务平台，引导企业用好、用实平台。

第八条 发展促进类服务指以园区企业需求为驱动，园区运营管理服务机构应对专业第三方服务机构资源进行储备、招引或者自设相关部门，用于满足企业生产经营需求的特色增值服务。包括但不限于财务审计、评估、规划设计、担保、专利认证、法律服务、人才服务、会务会展、市场营销等特色增值服务以及社会公共服务。

1.人才服务。定期走访企业，了解企业用工需求，加强与新城管委会及第三方人力服务专业机构合作，为企业提供人才招聘、

人力派遣、人才培养、校企对接和人力事务咨询等专业服务；鼓励第三方人力资源专业机构入驻园区并参与人才服务工作。

2.金融服务。主动与银行和第三方金融机构合作，为入园企业提供各类金融服务，包括债券融资、股权融资、上市辅导等专业化的金融服务；为企业合理运用金融工具，优化融资结构，防范金融风险提供咨询服务；配合新城相关部门开展银企对接、金融辅导等工作，助力园区企业纾困发展；有条件的园区可明确专人或部门为入园企业提供信用贷款、投资募股、基金融资、扶持资金等各类金融服务。

3.产业服务。定期组织入园企业开展技术交流与合作，鼓励企业宣传展示发展成果；借助产业链聚集效应，为集群内企业提供供应链相关服务，如加工代理、采购服务、市场拓展、售后升级等；有条件的园区可搭建向企业提供公共技术和设备资源共享服务的机制和平台，助力企业加大研发投入和实现科技成果转化。

4.科创服务。利用孵化器平台，向入园企业提供包括空间载体、资金支持、创业指导、科技孵化加速等创新创业服务；面向创新企业提供集展示、交流、交易、推介和评估一体的科技成果转化和项目交易服务。

5.法律服务。鼓励建立专业的法律服务团队，为入园企业提供法律咨询和法律援助，帮助企业增强法律意识，指导企业合法解决劳动纠纷、企业诉讼、危机公关等问题，为企业提供日常的法律服务；积极配合新城相关部门在园区内开展普法教育、落实

“两行动、两措施”“法治体检”等工作。

6.社会公共服务。园区内应建立企业交流平台，定期组织企业之间、从业者之间的沟通交流活动，社会公益活动和群众文体活动等，提升园区活力、促进企业间合作发展。有条件的园区可考虑成立党支部、工会建设以及企业协会、商会等各类服务企业的社会团体组织，引入社会资本和人员推动服务水平提升。

第四章 监督与评估

第九条 园区内部监督。园区运营管理服务机构应建立针对企业服务和运营管理的内部检查、监督机制，定期开展入园企业服务满意度调查、意见征集等活动，收集需求并落实解决。应设立专门的企业联系及投诉处理部门，安排专人对企业通过各种方式反馈的投诉及时有效的处理，结合实际制定改进措施和处理流程，投诉处理全流程留档保存。

第十条 园区外部监督。新城行业主管部门及各园区所处园办是产业园区的外部监督部门。**各园办**应安排专人按照本规范对产业园区企业运营管理服务工作的落实情况进行监督；不断拓宽意见反馈渠道，听取入园企业的诉求，促进园区服务质量进一步提升。

第十一条 园区运营管理服务体系评估。**各园办**应结合管辖区域的产业发展定位，每季度多维度对园区运营管理服务机构进行评估（附件），通过满意度调查、走访座谈等形式，充分了解入园企业对园区运营管理服务机构的评价。评估结果作为《空港

新城工业园区高质量发展评价激励办法（试行）》及新城相关表彰认定的重要依据之一。

第五章 附 则

第十二条 本规范由空港新城营商办负责解释，自 2024 年 1 月 1 日起执行，有效期一年，有效期满若未发布新规范或明确本规范失效则长期有效。

附件：空港新城产业园区运营管理服务评估细则

附件：

空港新城产业园区运营管理服务评估细则

序号	评估类别		分值	评估内容
1	园区类服务 (50分)	基础配套设施 (17分)	4	配备便民餐饮、商店。
2			4	配备职工食堂、职工宿舍。
3			3	配备共享会议室等办公所需场地。
4			3	配备快递站点。
5			3	配备小型活动场所，休闲小广场。
6		物业管理服务 (18分)	3	签订物业服务合同并依据西咸新区相关规定完成备案。
7			4	建立完善的物业服务管理制度及服务流程。
8			3	配备物业管理和服务人员，物业服务工作人员服务态度与技能符合规范要求。
9			5	提供对园区内物业区域公共部位及公共场所综合环境管理与保洁基本服务，做好物业工作场所建筑物及配套设施设备的运行与维护保养工作，制定年度设施设备运行及保养计划，并保持记录、存档；保持对园区物业工作场所安全管理，定期巡视检查。
10			3	向入园企业公示物业服务项目、要求及收费标准，并规范合理收取物业服务费用。
11		安全应急保障 (8分)	5	建立健全安全应急管理制度和体系，结合园区实际，制定突发事件、公共卫生安全等各类与企业密切相关的安全应急预案，配备必要的应急物资，并定期进行演练。
12			3	规范园区网络信息安全管理，确保信息网络安全、高效、正常运行。

序号	评估类别		分值	评估内容
13	园区类服务 (50分)	诉求解决服务 (7分)	4	公示服务主体信息，并定期开展入园企业问卷调查，积极收集入园企业对园区配套、周边环境、日常生活、手续办理、产业发展、交通出行等方面的诉求。
14			3	严格落实“首问负责制”，结合职责积极解决相关问题，及时反馈新城有关行业部门，并持续跟进，直至问题解决。
15	政务类服务 (20分)	政务服务 (8分)	3	配合新城管委会建设园区政务服务驿站。
16			5	提供帮办代办服务，安排专人与新城“政务管家”对接，解决企业办事过程中的疑难，让“园区事、园区办”。
17		政策服务 (12分)	3	配合新城管委会解读、宣传各级各类相关产业惠企政策，协助企业落实申报各类政府政策。
18			3	积极收集入园企业发展需求及变化，定期向新城有关部门反馈意见建议。
19			3	积极推广新城政策服务平台，引导企业用好、用实平台。
20	3	积极配合新城管委会邀请入园企业参加政策宣讲、政银企对接、协助入企走访了解企业经营困难等活动。		

序号	评估类别		分值	评估内容
21	发展促进类 (30分)	人才服务 (5分)	3	定期走访企业，了解企业用工需求，加强与新城管委会及第三方人力服务专业机构合作，为企业提供人才招聘、人力派遣、人才培养、校企对接和人力事务咨询等专业服务。
22			2	鼓励第三方人力资源专业机构入驻园区并参与人才服务工作。
23		金融服务 (5分)	2	主动与银行和第三方金融机构合作，为入园企业提供各类金融服务，包括债券融资、股权融资、上市辅导等专业化的金融服务。
24			1	为企业合理运用金融工具，优化融资结构，防范金融风险提供咨询服务。
25			1	配合新城相关部门开展银企对接、金融辅导等工作，助力园区企业纾困发展。
26			1	有条件的园区可明确专人或部门为入园企业提供信用贷款、投资募股、基金融资、扶持资金等各类金融服务。
27			2	定期组织入园企业开展技术交流与合作，鼓励企业宣传展示发展成果。
28		产业服务 (5分)	2	借助产业链聚集的效应，为集群内企业提供供应链相关服务，如加工代理、采购服务、市场拓展、售后升级等。
29			1	有条件的园区可搭建向企业提供公共技术和设备资源共享服务的机制和平台，助力企业加大研发投入和实现科技成果转化。

序号	评估类别		分值	评估内容
30	发展促进类 (30分)	科创服务 (5分)	2	利用孵化器平台，向入园企业提供包括空间载体、资金支持、创业指导、科技孵化加速等创新创业服务。
31			3	面向创新企业提供集展示、交流、交易、推介和评估一体的科技成果转化和项目交易服务。
32		法律服务 (5分)	3	鼓励建立专业的法律服务团队，为入园企业提供法律咨询和法律援助，帮助企业增强法律意识，指导企业合法解决劳动纠纷、企业诉讼、危机公关等问题，为企业提供日常的法律服务。
33			2	积极配合新城相关部门在园区内开展普法教育、落实“两行动、两措施”“法治体检”等工作。
34		社会公共服务 (5分)	3	园区内应建立企业交流平台，定期组织企业之间、从业者之间的沟通交流活动，社会公益活动和群众文体活动等，提升园区活力、促进企业间合作发展。
35	2		有条件的园区可考虑成立党支部、工会建设以及企业协会、商会等各类服务企业的社会团体组织，引入社会资本和人员推动服务水平提升。	
<p>说明：</p> <p>1. 总分 100 分，评估分数在 100-90 为优秀、89-80 为良好、79-70 为合格、70 分以下为不合格；</p> <p>2. 评估为“不合格”的园区运营管理服务机构，取消下一年度新城各相关表彰认定资格。</p>				