

ICS 03.080.99  
A12

# DB3306

浙江省绍兴市地方标准

DB 3306/T 003—2018

## 文化创意产业园服务规范

浙江省文旅标技委

2018 - 05 - 11 发布

2018 - 05 - 14 实施

绍兴市质量技术监督局

发布

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。本标准的附录 A 为规范性附录。本标准由绍兴市文化广电新闻出版局提出并归口。

本标准起草单位：浙江绍兴形尔尚居家空间有限公司、绍兴市标准化研究院、绍兴市越城区质量技术监督局。

本标准主要起草人：谢胜林 李晓勤、王芳、华立、李玲玲、黄翔、朱海英。

浙江省文旅标技委

# 文化创意产业园服务规范

## 1 范围

本标准规定了文化创意产业园服务的术语和定义、管理要求、服务内容、服务质量控制、评价与改进等。

本标准适用于文化创意产业园(以下简称文创园)的服务与管理过程。

## 2 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件。

### 2.1

#### 文化创意产业园

以文化创意产业为主导,集聚了一定数量的文化创意企业,具备一定的产业规模和自主创意研发能力,并具有独立的运营机构,能够提供相应基础设施保障和公共服务的区域。

## 3 管理要求

### 3.1 机构要求

3.1.1 运行状况良好。投资建设和运营管理单位具有企业法人资格,入园企业达到 50%以上,其中文化企业不低于 30%,并已规范运营。

3.1.2 组织架构健全。有专门的招商、运营、企划、信息、企管、物管、行政、财务等部门,负责对文创园的日常管理与服务工作。

### 3.2 基本职能

3.2.1 应具有正常运行所需的行政管理、设备维护、安保、保洁、园林养护等基本职能。

3.2.2 应建立入园企业诚信考核体系,对入园企业按附录 A 进行分块考评。

### 3.3 人员要求

有适合岗位要求的学历、资质;有较高的政治素质、身体素质、业务素质。

### 3.4 场地及硬件设施

3.4.1 发展空间较大。有较完备的投资、建设与发展规划,产业布局和功能定位符合文化产业发展方向。

3.4.2 初具产业基础。园区建筑面积一般不低于 2 万平方米,用于文化产业的建筑面积不低于 50%,已经集聚了一定数量的文化企业,有行业龙头企业或典型示范意义企业占园区总量一定比例。

3.4.3 基础设施完备。符合整体和产业规划要求,土地、消防、安全、节能、环保、卫生等方面符合国家相关规定和标准。

3.4.4 配套功能齐全。水、电、气、通讯、餐饮、物业管理等基础配套齐全，为入园企业提供经营所需的办公、会客、会议、展示、公共休憩区、公共体育运动场等基本场所。

3.4.5 基本功能健全。有相配套的公共服务体系，能够为入园企业提供信息发布、产品展示、政策等有效服务。

### 3.5 制度建设

3.5.1 管理手段先进，有健全的管理制度和运行机制，有规范的财务、统计等管理制度。通过自行研发或引进管理软件进行信息化、现代化的管理。

3.5.2 各项管理应遵守国家法律法规和规章的规定，并根据文创园实际情况，制定实施下列管理制度：

- a) 行政管理制度：明确管理机构和规范的行政管理机制；
- 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：明确建立一套完整的治安、安全、消防管理机制及一支高效的管理队伍；
- d) 设施、设备管理制度：明确园区硬件设施、设备的管理机构、队伍及办法，以及建立管理台帐的规范要求；
- 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：明确文创园各项服务内容的公示途径、方式、时间及完善办法；
- g) 顾客投诉处理程序：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，如开展满意度调查、服务回访、意见征询等，明确服务质量反馈与改进办法。

## 4 服务内容

### 4.1 商务服务

- 4.1.1 工商税务服务：为入园企业办理工商登记、税务登记提供协助或代理服务。
- 4.1.2 会展活动服务：在会展场所定期举办各式交易会、展会、创意会等。
- 4.1.3 招投标项目承接服务：为入园企业承接行业或政府部门所发出的招投标项目提供服务。
- 4.1.4 政企对接服务：协助入园企业开展项目申报，争取文创产业相关扶持政策。
- 4.1.5 法律咨询服务：为文创园企业提供法律咨询服务。
- 4.1.6 财务咨询服务：为入园企业开展财务、税收等知识的咨询。
- 4.1.7 增值服务：为入园企业提供就餐、休息、培训、设施维护、维修等配套设备与服务。

### 4.2 人才服务

- 4.2.1 利用文创园平台或与媒体合作，发布招聘信息并组织入园企业参加人才招聘会。
- 4.2.2 与专业院校建立合作关系，建立培养复合型、实用型文化创意人才实习基地。
- 4.2.3 为入园企业提供人力资源相关政策、人事关系转移及人事档案管理等方面的咨询服务。为入园企业协助办理人才落户、接转人事关系、申请人才政策扶持等。
- 4.2.4 为大学生创业、初次创业者提供专业的创业孵化服务，为符合条件的企业争取政府人才创业政策支持。

### 4.3 信息服务

4.3.1 建立园区网站、内部局域网、微信、微薄、QQ 群等互联网平台，为入园企业建立适宜的信息服务平台，提供资讯和互动交流服务。

4.3.2 宣传产业规划、产业政策、产业信息。

4.3.3 保持咨询电话 24 小时畅通。

#### 4.4 品牌服务

4.4.1 提供各类体系认证、名牌产品和著名商标申报的业务培训，帮助入园企业提升品牌。

4.4.2 提供进行品牌推广服务，并与活动举办方和相关部门做好协调和联络。

4.4.3 提供品牌推广和产品展示场所。

#### 4.5 金融支持服务

文创园可搭建产业投融资平台，为入园企业提供金融服务。包括： a)

与银行签订银企战略合作协议，为入园企业提供投资融资服务；

b) 引入风险投资，推动和鼓励企业上市；

c) 有条件的文创园可引入或建立小额贷款公司，为入园企业提供有效的信贷支持。

#### 4.6 党群建设服务

4.6.1 建立党、团组织，组织入园企业的党员、团员开展党员、团员活动。办理党员、团员组织关系接转工作。

4.6.2 建立工会组织。为入园企业职工提供劳动保障，监督企业合理用工，保障文创园内入园企业职工合法利益，为困难职工提供帮助。

### 5 服务质量控制

5.1 应建立服务质量的考核评价机制，开展服务质量评价活动，对评价结果进行分析和改进。

5.2 应建立顾客满意度测量体系，适时开展服务满意度调查和分析，针对存在的问题采取有效措施，改进服务质量。

5.3 应设立投诉处理机构，制定投诉处理程序，公布投诉电话，及时处理投诉，对投诉处理结果应及时回复和记录。

### 6 评价与改进

#### 6.1 服务质量评价

##### 6.1.1 评价主体

服务质量评价主体包括：主管部门或领导机构对园区服务机构的评价、服务机构自我进行定期评价、园区入住企业对园区服务机构的服务质量进行评价；通过社会第三方专业评价机构对园区服务机构的服务质量开展评价。

##### 6.1.2 评价指标

服务质量评价指标应按照评价主体、范围和目的不同，制定相应的评价实施细则，应包括服务对象满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、有效投诉结案率等基本内容。

### 6.1.3 评价方法

服务质量评价方法宜采用上门询问、电话、信件、网络等多种方式进行意见征询；也可采用专业第三方机构实施。

## 6.2 服务质量改进

6.2.1 服务机构应当提供服务质量信息反馈的渠道，主要包括网络、电话、信函等形式。应做好如下记录：反馈人的姓名、地址和联系方式；反馈的主要内容、情况，改进意见和建议。

6.2.2 文化创意产业园应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

浙江省文旅标技委

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**入园企业基本要求**

**A.1 经营诚信要求**

- A.1.1 证照齐全、亮照（证）经营，有照率、亮照率为100%。
- A.1.2 做到诚信经营、合法经营、积极处理消费者投诉。
- A.1.3 依法纳税，积极配合相关部门的检查。

**A.2 硬件环境要求**

- A.2.1 装修规范、门头、招牌、阵列等设计符合文创园整体布局要求。
- A.2.2 室内布置符合消防条件，配备室内消防设备按规定摆放，消防设施完好。水管、电线暗线铺设（电线应穿管），无私拉乱接现象，商铺灯光符合文创园经营管理要求。

**A.3 企业行为规范要求**

- A.3.1 遵守文创园的管理制度，服从文创园的规范管理。
- A.3.2 积极配合文创园做好相关数据统计及报表上报工作。
- A.3.3 能积极参加文创园组织的各项培训和会议。
- A.3.4 未经文创园同意在商铺外随悬挂或安放广告宣传牌。
- A.3.5 车辆按规定停放及进出有序，自觉维护正常交通秩序。

**A.4 活动配合要求**

- A.4.1 入园企业积极参与文创园各类正常业务活动，谋求与文创园共同发展。
- A.4.2 入园企业积极参加文创园组织的会议和各项培训，热心参加各种社会公益活动。