|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS |

|  |
| --- |
|  |

A 10 |

团体标准

T/ZS XXXX—XXXX

企业社区管理规范

Management specification for Enterprise community

202X-XX-XX发布

202X-XX-XX实施

浙江省产品与工程标准化协会  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 基本要求 1

5 社区建设 1

5.1 场所建设 1

5.2 组织人员 2

5.3 数字化建设 2

6 社区治理 2

6.1 公共安全 2

6.2 治安防控 2

6.3 城市治理 2

6.4 矛盾化解 2

6.5 应急管理 3

6.6 交通安全 3

6.7 环境保护 3

6.8 文化建设 3

6.9 宣传推广 3

7 企业服务 3

7.1 营商环境营造 3

7.2 社区招商引资 3

7.3 政策资源对接 3

7.4 人力资源发展 3

7.5 技术平台搭建 4

7.6 创业孵化支持 4

7.7 经营要素互通 4

7.8 技术改造服务 4

7.9 法律金融服务 4

7.10 区域协作交流 4

8 员工保障 4

8.1 法律服务 4

8.2 咨询服务 4

8.3 就业服务 4

8.4 生活服务 4

8.5 帮扶救助 5

9 评价改进 5

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

企业社区管理规范

* 1. 范围

本文件规定了企业社区管理的基本要求、社区建设、社区治理、企业服务、经济服务、员工保障、评价改进等内容。

本文件适用于企业社区管理。

* 1. 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 20647.2 社区服务指南 第2部分：环境管理

GB/T 20647.3 社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务

GB/T 20647.5 社区服务指南 第5部分：法律服务

GB/T 20647.7 社区服务指南 第7部分：社区扶助服务

GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则

GB/T 36733 服务质量评价通则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

企业社区 Enterprise community

聚焦党建统领、企业服务、经济发展、平安建设、信息畅通五大功能定位，通过健全组织架构、重塑服务体系，以做优做实企业服务、激发发展活力的经济区域。

法治体检 Legal physical examination

对接企业实际需求，帮助企业完善法人治理结构和各项规章制度，健全决策审查、利益分配、职工权益维护等工作机制，规范合同管理、财务管理、税务管理等工作流程，提高依法经营和合规管理水平。

* 1. 基本要求

应以党建为引领开展管理工作，进行组织建设、队伍建设、党的理论和政策宣传，构建园区大工委、社区大党委、网格党支部、微网格党小组四级联动组织体系。

应建立并完善分级分类服务、常态走访服务、服务评价考核、人员培训提升各项工作机制。

应建立并完善基层党建、社区治理、企业服务、员工保障各项管理制度。

应配置并整合各类场地、组织、人员、设施设备、技术等资源。

* 1. 社区建设
		1. 场所建设

应根据区域经济条件、企业规模、区位特点、服务半径等要素，在企业社区内部进行社区办公场所选址和建设。

应根据企业社区职责范围建设各类功能分区。

应根据企业社区职责范围对办公区域进行布置，并配备各类办公设施和办公用品。

* + 1. 组织人员
			1. 组织架构

应依托党组织，发挥党建引领作用。

组织体系由开发区党工委、企业社区、企业网格、部门关联小分队、社会服务组织构成。

应按照现有企业社区格局划分基础网格，按照有关工作要求在大型企业、小微园区等划分专属网格，按照“一企、一园、一楼”划分微网格。

* + - 1. 人员配置

企业社区应设立党委书记、党委委员。

企业网格应设置网格长、专职网格员、网格指导员、兼职网格员。

应与部门关联小分队和社会服务组织对接，为企业社区服务工作提供支持。

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，熟悉相关法律法规、扶持政策以及工作流程。

专兼职人员数量应与企业社区内行业领域分布、企业规模、员工数、管理幅度相适应。

* + - 1. 人员培训

应对企业社区工作人员开展政策法规、业务知识和专业技能培训。

* + 1. 数字化建设

宜建设企业社区智慧化服务平台。

宜建立企业社区信息数据库，对企业社区各类信息进行跟踪、采集与记录。

可利用移动客户端、公众号等网络平台定期发布涉企政策、企业社区管理和服务动态等有关信息。

* 1. 社区治理
		1. 公共安全

应定期开展消防知识宣传教育，消除消防隐患，协助消防救援部门开展工作。

应对企业工作环境和程序进行定期检查，开展安全技能培训，防范各类生产事故。

应制定传染病应急预案，开展传染病科普宣传，及时公布传染病信息，对于可疑传染病事件立即上报并协助相关部门处理。

应协助相关部门对精神行为异常人员进行管控，并登记相关信息。

应建立社区危化品采购、储存、处置程序并进行监督。

* + 1. 治安防控

宜组织和协助社区内群防群治工作。

应在社区内开展反诈、反邪教、禁毒宣传。

应协助相关部门开展房屋租赁管理。

可建立重点场所清单，对重点场所进行管理。

* + 1. 城市治理

应与相关部门开展合作，对社区内部水电燃气通讯管网、污水处理、公园绿地、道路桥梁、消防、医疗等基础设施进行建设、维护和改造。

应对社区内部建设施工进行监管，可为企业提供相关协助。

* + 1. 矛盾化解

应协助相关部门开展民事纠纷、刑事纠纷、行政纠纷、涉法涉诉纠纷等调解工作。

应按照预防、摸排、研判、化解的流程开展矛盾纠纷化解工作。

矛盾化解方法应以启发、疏导、劝说为主。

* + 1. 应急管理

应协助相关部门进行地质、气象、地貌、水文、生物等灾害的灾情防控、救灾避灾工作。

应建立突发事件处置应急预案，并定期开展演习。

* + 1. 交通安全

应协助相关部门维护社区交通的畅通与安全。

* + - 1. 应对道路、公共区域、企业单位门前的车辆停放进行管理。
			2. 应对社区内部企业用车、企业班车进行监管，包括车辆手续、车辆状况、载客人数等。
		1. 环境保护

应协助相关部门开展社区企业大气污染物、固体废弃物、污水、噪声排放等监督检查、督促整改。

宜定期开展企业环境卫生巡查。

宜定期向企业开展环境卫生宣传教育。

社区环境保护的开展应符合GB/T 20647.2的规定。

* + 1. 文化建设

宜组织开展社区文化活动，社区文化活动开展符合GB/T 20647.3的规定。

宜开展社会主义先进文化、中华优秀传统文化、文明礼仪宣传教育。

宜协助企业开展企业文化建设。

* + 1. 宣传推广

宜对企业社区相关政策、工作理念、工作方法、作用意义等进行宣传推广。

宜对优秀社区服务典型案例等进行宣传推广。

* 1. 企业服务
		1. 营商环境营造

应通过线上、线下等方式与企业开展常态化联系，收集企业信息、问题。

网格员应每月对所辖网格进行全覆盖走访，收集企业信息、问题。

应建立企业信息清单，对企业信息行汇总。

应建立企业问题清单，对企业问题进行分类处理：

1. 服务类问题，交办企业服务中心增值服务板块；
2. 诉求类问题，由企业社区进行解决；超过社区权限的，流转至上级部门解决。

可建立企业社区工作人员政商交往活动正面清单与负面清单。

可为企业提供上市培育服务，包括咨询服务、培训服务、融资服务、市场推广服务、政策支持服务、资源整合服务、监管合规服务、战略规划服务等。

* + 1. 社区招商引资

应搭建、扩展招商引资平台，举办招商引资活动，吸引企业与资金落地社区。

宜出台招商引资优惠措施，提供要素倾斜保障。

* + 1. 政策资源对接

应协助企业申请落实税收优惠、人才引进、项目引进、技术引进及改造、招商引资等政策。

应对税收优惠、人才引进、项目引进、技术引进及改造、招商引资等政策进行传达、解读。

* + 1. 人力资源发展

宜组织或引导企业对员工开展专项技术培训、管理能力培训等培训活动。

宜组织或引导企业举办业务技能比拼和展示活动。

宜组织开展职业规划教育。

* + 1. 技术平台搭建

宜搭建创新技术合作平台，协助企业成立技术互助组织。

宜协助企业建立与高校、科研机构、外部企业的技术合作关系。

可定期邀请相关领域专家对企业进行技术指导。

* + 1. 创业孵化支持

宜提供创业空间场地，建设众创空间、孵化器、加速器等创新创业服务平台。

宜为创业型企业提供资金、政策、人才、推广、经营战略咨询、管理运营、项目申请、产业发展等要素支持。

* + 1. 经营要素互通

宜搭建信息共享和交流平台，协助企业信息互通。

宜协助企业打通生产和销售渠道，对接产业链上下游企业。

宜统筹社区内各类资源，推动各类要素在区域、行业、企业间流通。

应建设和维护社区内部交通、物流基础设施。

* + 1. 技术改造服务

应推动先进制造业、现代服务业等技术改造项目落地。

宜鼓励社区内企业进行产业升级、设备更新、智能化改造、绿色化改造等。

宜对技术改造项目提供各项优惠措施。

* + 1. 法律金融服务

应定期为企业开展法治宣传。

宜为企业提供法治体检、法律咨询、法制讲座、矛盾调节等法律服务。

宜协助金融保险机构公司为企业提供金融保险服务。

社区法律服务活动的开展应符合GB/T 20647.5的规定。

* + 1. 区域协作交流

应开展区域协作，包括产业协作、项目共建、要素资源共享、招商活动互动等。

宜对区域协作项目提供各项优惠措施。

* 1. 员工保障
		1. 法律服务

应为企业员工提供劳动合同签订、工伤处理等法律咨询，并协助各类事项办理。

应定期开展劳动相关法律、法规宣传教育。

* + 1. 咨询服务

应为企业员工提供社会保险、生活补贴、人才补贴、住房补贴等政策咨询与解读、申请协助等服务。

宜为企业员工提供各类工作、学习、生活咨询服务。

* + 1. 就业服务

宜搭建人力资源服务交流平台，为待业人员提供就业创业服务。

宜为待业人员提供就业创业培训。

* + 1. 生活服务

可组织协调企业、社会力量为员工提供餐饮、购物、休闲娱乐等生活服务。

可组织或协助企业开展员工亲子、婚恋、社交、团建等集体性活动。

* + 1. 帮扶救助

宜为社区困难家庭、流动人口等特殊群体提供各种形式的帮扶和救助服务。

帮扶救助的开展应符合GB/T 20647.7的规定。

* 1. 评价改进

应通过线上线下反馈、民意调查等方式，接受企业群众的建议与反馈，并及时处理与改进。

应定期开展工作复盘，研究问题处理的方式方法，并作为未来工作的参考。

应建立岗位赋分、网格评分、挂联积分、绩效计分相结合的四维考评体系。

评价工作的开展应符合GB/T 20647.1、GB/T 36733的规定。

