

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2024

数字服务基地园区成熟度标准

Maturity standards for digital service base parks

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业企业管理协会 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 缩略语 1

5 管理体系 1

6 基础设施与配套建设 1

7 政策支持 2

8 运营与管理 2

9 成熟度阶段 3

10 成熟度评估指标体系 4

11 持续改进 5

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。

本文件由日照国信数字经济产业研究院提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：日照国信数字经济产业研究院。

本文件主要起草人：XXX。

数字服务基地园区成熟度标准

1 范围

本文件规定了数字服务基地园区的管理体系、基础设施与配套建设、政策支持、运营与管理、成熟度阶段、成熟度评估指标体系和持续改进。

本文件适用于数字服务基地园区的建设、管理和成熟度评估。

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。

YD/T 5120 无线通信室内覆盖系统工程设计规范

YD 5191 电信基础设施共建共享工程技术暂行规定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字服务基地园区 digital service base park

以数字技术为支撑，聚集数字服务企业和相关机构，提供数字服务创新、创业和发展的产业园区。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

IT：互联网技术（Internet Technology）

UPS：不间断电源（Uninterruptible Power Supply）

5 管理体系

数字服务基地园区应有完善的管理体系指导工作，包括：

- a) 服务质量管理体系；
- b) 信息安全管理体系；
- c) IT 服务管理体系；
- d) 标准化管理体系；
- e) 风险管理体系；
- f) 环境管理体系等。

6 基础设施与配套建设

6.1 电信、电力与网络

- 6.1.1 数字服务基地园区应至少有两家电信运营商接入，其建设应符合 YD/T 5120、YD 5191 的规定。
- 6.1.2 数字服务基地园区应至少有一个电力备份系统或 UPS 系统。
- 6.1.3 数字服务基地园区的网络带宽延时速度应符合所有入驻企业的工作要求。
- 6.1.4 数字服务基地园区的带宽平均使用率应小于 75%，峰值使用率应小于 90%。
- 6.1.5 数字服务基地园区内应有专人维护电信、电力与网络设施。
- 6.1.6 数字服务基地园区对各设施的突发事件应有文档化的应急预案。
- 6.1.7 数字服务基地园区应对电信、电力与网络的工作性能进行数据收集。

6.2 配套建设

- 6.2.1 数字服务基地园区应提供生活配套建设，包括但不限于：

- a) 员工宿舍楼；
- b) 便利店；
- c) 银行；
- d) 体育锻炼场馆；
- e) 医务室；
- f) 交通设施。

- 6.2.2 数字服务基地园区应提供环境配套建设，包括但不限于：

- a) 绿化；
- b) 休闲景点等。

6.3 配套服务

数字服务基地园区应提供的服务包括但不限于：

- a) 一站式服务；
- b) 智慧化运营服务平台；
- c) 信息交流平台；
- d) 投融资服务；
- e) 物管服务。

7 政策支持

- 7.1 数字服务基地园区应制定优惠政策吸引企业入驻，将政策文档化并保证执行的一致性，通过规范化管理保证企业日常运作。优惠政策包括但不限于：

- a) 人才落地政策；
- b) 土地使用政策；
- c) 租用政策；
- d) 税收政策。

- 7.2 数字服务基地园区应制定鼓励创新政策激励企业创新。

8 运营与管理

8.1 人力资源

- 8.1.1 数字服务基地园区应采用合理的人力资源管理与发展方法,组建具备适应当前岗位的员工团队。
- 8.1.2 数字服务基地园区运营机构的每一个岗位应明确规定相关的职位所需的技能和要求。
- 8.1.3 数字服务基地园区周边应有支持入驻企业人才招聘的机构以及配套解决方案。
- 8.1.4 数字服务基地园区应拥有支持入驻企业人员培训的统一平台。
- 8.1.5 人才落地政策和配套措施应与人才和数字服务基地园区发展相一致。

8.2 流程控制

- 8.2.1 数字服务基地园区应采用规范化的方法管理和优化流程。
- 8.2.2 数字服务基地园区制定的关键流程应与数字服务基地园区的愿景和入驻企业的日常运营及发展相一致。
- 8.2.3 关键流程应至少包括数字服务基地园区对入驻企业的服务流程和数字服务基地园区自身的管理流程。
- 8.2.4 对于可能的对数字服务基地园区或入驻企业造成重大影响的流程,应有应急方案。

8.3 技术支撑

数字服务基地园区的技术支撑应至少包含以下部分:

- a) 智慧化的服务平台;
- b) 智慧化的招商平台;
- c) 智慧化的运营平台。

8.4 资产管理

- 8.4.1 数字服务基地园区的资产应进行分类。
- 8.4.2 数字服务基地园区的资产应明确责任人和使用流程。
- 8.4.3 数字服务基地园区内入驻企业的资产,数字服务基地园区应协同企业一起保管,在必要时采取对应的措施保护企业的利益。

9 成熟度阶段

数字服务基地园区成熟度不同阶段特点见表 1。

表1 成熟度不同阶段特点

项目	初级阶段	成长阶段	成熟阶段
基础设施	具备基本的办公场地、网络通信设施和电力供应等	办公场地、网络通信设施和电力供应等较为完善，具备一定的智能化水平	办公场地、网络通信设施和电力供应等高度智能化，具备完善的信息化管理系统
产业生态	有一定数量的数字服务企业入驻，但产业集聚效应不明显	数字服务企业数量不断增加，产业集聚效应初步显现，形成了一定的产业链	数字服务企业数量众多，产业集聚效应明显，形成了完整的产业链和创新生态系统
服务能力	提供基础的物业服务和企业注册、税务申报等政务服务	除基础物业服务 and 政务服务外，还提供人力资源、法律咨询、财务审计等专业服务	提供全方位的专业服务，包括技术研发、市场推广、投融资服务等，能够满足企业不同发展阶段的需求
创新能力	企业创新活动较少，创新成果转化能力较弱	企业创新活动逐渐增多，创新成果转化能力有所提高，部分企业开始开展产学研合作	企业创新活动频繁，创新成果转化能力强，产学研合作深入开展，园区成为数字服务创新的重要策源地
管理水平	管理机构初步建立，管理制度不完善	管理机构健全，管理制度逐步完善，开始注重园区品牌建设和宣传推广	管理机构高效运转，管理制度科学完善，园区品牌影响力大，在国内外具有较高的知名度和美誉度
客户体验	客户满意度较低，入驻企业的员工体验与期望值有偏差，客户流失率较高	客户满意度较高，入驻企业的员工体验与期望值基本匹配，客户流失率较低	客户满意度很高，入驻企业的员工体验与期望值高度匹配，客户流失率很低

10 成熟度评估指标体系

从以下方面对数字服务基地园区成熟度进行评估：

- a) 基础设施：
 - 1) 办公场地面积和设施条件；
 - 2) 网络通信设施的带宽和稳定性；
 - 3) 电力供应的可靠性和安全性；
 - 4) 智能化设施的应用水平。
- b) 产业生态：
 - 1) 数字服务企业数量和规模；
 - 2) 产业集聚度和产业链完整性；
 - 3) 企业间合作与协同创新情况；
 - 4) 产业发展政策和支持措施。
- c) 服务能力：
 - 1) 物业服务的质量和水平；
 - 2) 政务服务的便捷性和高效性；
 - 3) 专业服务的种类和质量；
 - 4) 服务平台的建设和运营情况。
- d) 创新能力：
 - 1) 企业研发投入和创新成果数量；

- 2) 产学研合作的深度和广度；
- 3) 创新人才的引进和培养情况；
- 4) 创新文化和氛围的营造。
- e) 管理水平：
 - 1) 管理机构的设置和人员配备；
 - 2) 管理制度的科学性和完善性；
 - 3) 园区运营的经济效益和社会效益；
 - 4) 品牌建设和宣传推广情况。
- f) 客户体验：
 - 1) 客户满意度；
 - 2) 入驻企业的员工体验与期望值匹配程度；
 - 3) 客户流失率。

11 持续改进

- 11.1 数字服务基地园区管理机构应根据评估结果，制定持续改进计划，明确改进目标和措施。
 - 11.2 应定期对园区的成熟度进行评估和监测，及时调整改进计划，确保园区持续发展和提升。
-