

《人力资源服务产业园高质量建设、运营及服务规范（讨论稿）》

编制说明

一、目的、意义

当前，我国人力资源服务产业园快速发展，但各地在园区建设、运营管理及服务标准上存在差异，导致服务质量参差不齐、资源整合效率不足。制定本团体标准旨在：

- a) 规范产业园的规划、建设、运营全流程，提升专业化水平；
- b) 明确服务内容和质量要求，推动产业园服务标准化、品牌化；
- c) 促进人力资源产业集聚效应，助力区域经济高质量发展。

国内现状：截至 2024 年，全国已建成国家级人力资源服务产业园超过 26 家，地方产业园超百家，但缺乏统一标准，部分园区存在同质化竞争、服务能力不足等问题。现有标准多为区域性指导文件（如上海、苏州等地的地方规范），尚未形成全国性团体或行业标准。

国际经验：发达国家如美国（硅谷人力资源集群）、德国（双元制培训产业园）、日本（东京人力资源枢纽）等，均通过标准化运营实现高效服务输出。国际标准化组织（ISO）在服务业质量管理（如 ISO 9001）、社会责任（ISO 26000）等方面有可借鉴的通用框架。

立项起草《人力资源服务产业园高质量建设、运营及服务规范》团体标准具有如下意义：

- a) 行业引领：填补人力资源服务产业园领域标准空白，为行业提供统一参考依据；
- b) 提质增效：通过标准化手段优化资源配置，降低运营成本，提高服务效能；
- c) 政策衔接：响应国家《关于推进人力资源服务业高质量发展的意见》等政策要求，支撑现代服务业体系建设；
- d) 国际接轨：借鉴国际先进经验，提升我国人力资源服务产业的国际竞争力。

本标准将结合中国人力资源服务特色，整合国内外先进实践，首次系统提出涵盖“建设-运营-服务”全链条的标准化体系。

二、标准制定依据

本标准按 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。

三、标准先进性说明

截至目前没有国家或行业标准。查阅安徽省地方标准 DB34/T 4754—2024《人力资源服务产业园运营规范》侧重运营管理，石家庄市地方标准 DB1301/T 397—2021《人力资源产业园服务规程》侧重服务管理，浙江省宁波市地方标准 DB33/T 11—2023《人力资源服务产业园区运营服务规范》侧重运营和服务管理，

广州黄埔开发区，拥有 5 大千亿级产业集群和 3 大五百亿级产业集群，构建“12136”现代化产业体系，即 1 个总体要求，2 个主攻方向，13 个战略性新兴产业集群和未来产业，6 个现代服务业。

本团体标准从建设、运营和服务三个方面规范人力资源产业园区。将是同行业国家先进水平。

四、标准主要内容

1、适用范围

本文件规定了人力资源服务产业园（以下简称“产业园”）的高质量建设要求、高质量运营规范、高质量服务规范及总结与改进。

2、规范性引用文件

GB/T 17242-1998 《投诉处理指南》、GB/T 33529-2017 《人力资源服务术语》、GB/T 50378-2019 《绿色建筑评价标准》。

3、术语和定义

制定了人力资源服务产业园、运营方、高质量建设、高质量运营几个术语的定义。

4、高质量建设要求

4.1 规划布局

应符合区域经济发展布局和产业发展需要，对园区的功能布局、服务体系、运营模式等进行充分论证，形成科学合理的规划论证报告。

应有完善的基础设施（宜提供办公、安防、消防、卫生、绿化、水电等必要基础设施），有一定的建筑面积和配套设施面积。

园区建设必须符合国家建筑安全、消防及环保规范，同步配备完备的硬件设施与信息化管理平台。

应立足区域人力资源服务市场的规模与需求，精准锚定园区发展方向，彰显本地特色。

宜紧扣“产业集聚、市场培育、企业孵化、综合服务”四大核心功能，打造专业化运营、市场化机制、规模化发展与集约化布局相统一的现代人力资源服务产业生态。

4.2 功能分区

4.2.1 总述

宜根据产业园发展定位、建筑面积、园区特色进行功能区域划分。

4.2.2 公共服务区(政务服务窗口、共享会议室、信息服务平台等)

包括但不限于政务服务区、产业交流区、共享会议室、信息化服务综合平台等。

4.2.3 产业集聚区(人力资源机构办公区、展示大厅等)

聚集人力资源服务机构，设置展览大厅用于产品展示和开展大型活动。

4.2.4 业务对接区(招聘场地、业务洽谈区等)

设置规范化招聘场地、带岗直播间，支持线上、线下招聘会，提供远程面试、行业路演等人才、行业对接活动。

4.2.5 产业孵化区(众创空间、培训提升区等)

提供职业指导、职业技能培训、创新创业孵化服务等专项培训空间。

4.2.6 配套功能区(法律金融、知识产权、教育医疗、餐饮住宿等)

应设置人才公寓、会议酒店、餐厅、中介设施（法律、金融、知识产权）、教育、休闲区域等。

4.3 机构入驻

入驻人力资源服务机构应满足以下基本条件：

a) 入驻的人力资源服务机构应依法登记，具有独立法人资格并取得从事人力资源服务相关的行政许可或备案；

b) 守法经营，无不良信用记录；

c) 具备人力资源服务专业人员。

5 高质量运营规范

5.1 运营模式、团队

建立健全产业园综合管理工作体系，实行“政府统筹+市场化运营+专业服务”的多元共治模式，明确运营主体，既保障政策落地，又充分发挥市场机制作用，实现园区高质量、可持续发展。

5.2 管理机构团队

建立并执行人员培训、定期考核、奖惩激励等系统化管理制度，确保规范、持续、有效运行。

5.3 制度建设

运营方应系统制定覆盖全业务流程的服务与运营管理制度，构建完备、可持续的园区运营服务体系，并建立动态评估与更新机制。

5.4 日常运营

5.4.1 招商引资

5.4.2 品牌建设

5.4.3 园区宣传

6 高质量服务规范

6.1 基础服务：为入驻企业提供就餐、商务接待及办公运行的等全方位保障。

6.2 公共服务：包括政务服务和企业服务。

6.3 产业赋能：包括企业培育和资源对接。

6.4 生态协同：促进就业创业、创新数智应用、推进人力资源服务助力制造业高质量发展。

7 总结与改进

建立园区建设质量目标与评估考核机制，实行“进驻单位评价+运营单位自评+主管部门评估”三级评估体系。

五、分析与比较

5.1 特点

本规范更注重区域特色，提出了“产业集聚、市场培育、企业孵化、综合服务”四大核心功能，强调与区域经济的协同发展；

本规范在运营模式上提出“政府统筹+市场化运营+专业服务”的多元共治模式，更具灵活性；

本规范新增了“生态协同”章节，强调人力资源服务与制造业等重点产业的深度融合。

5.2 与其他地方性标准的比较

相同点：均对产业园的规划布局、功能分区、机构入驻等提出了具体要求；均强调产业园的品牌建设和宣传推广。

不同点：本规范在服务规范中增加了“创新数智应用”和“推进人力资源服务助力制造业高质量发展”等内容，更具前瞻性和实践性；本规范建立了三级评估体系（进驻单位评价、运营单位自评、主管部门评估），考核指标更为全面和细化。

六、采用国际标准和国外先进标准的情况

1.采用国际标准的程度

现无查询到国外相关标准。

2.国际、国外同类标准水平的对比分析

达到国内领先水平。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性国家标准的协调配套情况

本文件所引用的标准全部是现行有效的标准，是本文件的一部分，引用这些标准后，使本文件的要求与现行的相关法律、法规、规章及相关标准的关系不矛盾、不冲突，其相互关系非常协调。本标准与其他强制性国家标准无矛盾与不协调之处。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

九、标准性质的建议说明

建议该标准作为推荐性团体标准。

《人力资源服务产业园高质量建设、运营及服务规范》团体标准编制工作组
2025 年 7 月