

团 体 标 准

T/GDHRA XXXX—XXXX
T/GZHRSA XXXX—XXXX

人力资源服务产业园高质量建设、运营及 服务规范

Specification of high-quality construction ,operation and service for human resources
service industrial park

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

发 布

目 次

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 高质量建设规范 2

 4.1 规划布局 2

 4.2 功能分区 2

 4.2.1 总述 2

 4.2.2 公共服务区 2

 4.2.3 产业集聚区 2

 4.2.4 业务对接区 2

 4.2.5 产业孵化区 2

 4.2.6 配套功能区 2

 4.3 机构入驻 2

 4.3.1 机构入驻条件 2

 4.3.2 入驻扶持政策 3

5 高质量运营规范 3

 5.1 运营模式 3

 5.2 运营团队 3

 5.3 制度建设 4

 5.4 日常运营 4

6 高质量服务规范 5

 6.1 基础服务 5

 6.2 公共服务 5

 6.2.1 政务服务 5

 6.2.2 企业服务 5

 6.3 产业赋能 5

 6.3.1 企业培育 5

 6.3.2 资源对接 5

 6.4 生态协同 6

 6.4.1 促进就业创业 6

 6.4.2 创新数智应用 6

 6.4.3 推进人力资源服务助力制造业高质量发展 6

7 总结与改进 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第一部分：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。

本文件由广州开发区人才工作集团有限公司提出。

本文件由广东省人才交流协会归口。

本文件起草单位：广州开发区人才工作集团有限公司、

本文件主要起草人：

人力资源服务产业园高质量建设、运营及服务规范

1 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、高质量服务规范及评价与改进。

本文件适用于产业园的规划建设、运营管理及服务体系、质量提升工作。

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。

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

GB/T 33529中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源服务产业园 human resources service industrial park

经人力资源社会保障行政部门同意，在一定区域空间内由人力资源服务机构及其相关支撑服务机构集聚而成的产业园区。以人力资源服务产业集聚为核心，提供专业化、信息化、国际化服务的综合性平台。包括国家级人力资源服务产业园，省级人力资源服务产业园和专业性、行业性人才（人力资源服务产业集聚）市场。

3.2

运营方 park operator

具体负责执行产业园规划建设、运营管理、服务对接及市场化运作的专业机构、政府单位、行业组织或企业。

3.3

高质量建设 high-quality construction

涵盖园区规划、功能布局、平台打造等要素的产业园建设。

3.4

高质量运营 high-quality operation

组建运营团队，实现园区科学运营管理、企业孵化、市场培育等要素的专业化、可持续化发展。

3.5

高质量服务 high-quality services

坚持有效市场与有为政府相结合，以深化人力资源服务业与产业协同发展为重点，打造产业园在公共服务、产业赋能、生态协同等方面的可持续发展动力，助力区域实体经济高质量发展。

4 高质量建设规范

4.1 规划布局

4.1.1 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。

4.1.2 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。

4.1.3 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。

4.1.4 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。

4.1.5 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

4.3.1 机构入驻条件

4.3.1.1 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。

4.3.1.2 入驻机构开展经营服务应按如下要求：

- a) 与运营方签订入园承诺书，承诺在园区内经营服务的时间年限；
- b) 自入驻协议签订 90 日之内完成人员进驻并实际开展业务；
- c) 守法诚信经营，管理规范，财务制度完善；
- d) 按人力资源服务行业标准和规范提供服务；
- e) 按规定缴纳场地租费、物业管理费、水电费等费用。

4.3.1.3 机构有优先入驻资格应满足以下条件：

- a) 经权威机构认定为全球、大中华区人力资源服务机构 100 强企业；
- b) 近三年被权威机构评选为国家、省、市人力资源服务行业“诚信示范机构”、“先进单位”等企业；
- c) 省级人社部门认定为 AA 或 AAA 级信用评级等次；
- d) 全省人力资源行业 50 强的企业；
- e) 全国或区域性人力资源服务机构总部企业；
- f) 经评估认定的高潜力、成长型、创新型人力资源服务机构；
- g) 注册、纳税、社保、统计关系均在产业园所在行政区。

4.3.2 入驻扶持政策

对于已正式入驻并持续正常运营的人力资源服务机构及相关企业，产业园运营主体应对符合认定条件者给予场地保障、孵化培育、项目落地等系统化扶持，重点支持初创型人力资源服务企业以及新业态、新模式服务机构的发展壮大。

5 高质量运营规范

5.1 运营模式

5.1.1 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。

5.1.2 运营方应配备涵盖物业管理、设备管理、招商落地、品牌宣传、企业服务等基本运营内容的运营团队。

5.1.3 应有清晰健全的运营模式和运营机制，涵盖组织架构、应急管理、机构准入退出等方面，并实现动态化更新。

5.1.4 应建立园区运营定期考核评估机制，按期开展考核验收。

5.2 运营团队

5.2.1 运营方须依据岗位设置要求，足额配备专职人员并确保队伍稳定，专职承担园区日常运营及管理服务职责。

5.2.2 园区专职工作人员须具备与岗位职责相匹配的专业知识、从业经历及胜任能力，并持续接受业务培训与考核。

5.2.3 应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

园区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。制度体系至少应包括以下方面：

- a) 人员岗位要求及工作职责；
- b) 招商流程制度规范；
- c) 机构入驻登记申请和退出流程及办法；
- d) 优惠、补贴及奖励标准；
- e) 入驻机构服务和管理；
- f) 园区物业服务；
- g) 园区安全及公共环境卫生管理；
- h) 举报投诉处理；
- i) 园区公共设施设备和场地使用及维护；
- j) 租金及其他收费标准及管理；
- k) 园区品牌宣传及管理；
- l) 服务质量满意度考核。

5.4 日常运营

5.4.1 招商引资

5.4.1.1 应编制年度招商计划，明确租赁面积、租金标准、招商策略及目标客户清单。

5.4.1.2 应构建“线上+线下”联动招商体系：线上创新平台宣传模式，线下依托宣讲沙龙、招聘推介等行业活动同步推广园区，精准吸引头部企业落户。

5.4.1.3 应依据园区定位与业态布局，对目标客户及来访企业开展入驻评估与遴选；获准入驻的机构须完成备案登记，并同步向属地人社部门报备。

5.4.1.4 应立足区域产业特征，聚焦人力资源服务细分赛道（灵活用工、数字 HR、高端人才寻访、背调等），精准招引垂直领域初创企业入驻。

5.4.2 品牌建设

5.4.2.1 围绕产业园建设定位、核心功能与发展战略，设计形成专属品牌标识，构建系统化、规范化的园区独特品牌标识体系，突出产业特色与服务亮点。

5.4.2.2 强化园区品牌标识推广运用，在宣传物料（如宣传手册、招商资料、活动展板等）、线上载体（如官方网站、微信公众号、短视频平台等）、环境创设（如园区公共区域、文化墙、导视系统等）上植入品牌标识，强化产业园品牌形象。

5.4.3 园区宣传

5.4.3.1 宜配备专职讲解员，负责政府领导、企业代表、行业组织等来访调研团队的讲解接待工作。

5.4.3.2 应结合园区概况、服务体系、产业生态、建设成效等产业园发展内容和来访需求，实施分层、分需求讲解方案，精准高效传递园区动态信息。

5.4.3.3 构建全媒体宣传矩阵，通过新媒体平台运营、人才展厅、宣传物料和智能电子展示屏等，定期发布行业动态、园企风采、园区信息等内容，强化产业园品牌推广。

6 高质量服务规范

6.1 基础服务

6.1.1 应统筹规划并建设集餐饮、交通、住宿等功能于一体的综合配套服务体系，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。

6.1.2 应确保园区公共区域、产业对接区域等公共场所的设施设备安全、稳定、正常运行，并建立日常巡检与维护机制。

6.1.3 运营方应在园区配套服务区同步规划建设入驻单位与各类人才线上线下一体化服务平台，宜应满足配套服务需求：

- a) 场地设施服务：园区统一配置公共会议室、培训室、洽谈室、路演厅等设施，为入驻企业提供培训、会议、孵化等共享功能服务。
- b) 生活配套服务：园区宜配置人性化生活配套服务体系，包括但不限于：员工餐厅、商务洽谈区、通勤接驳专线、咖啡吧等。

6.2 公共服务

6.2.1 政务服务

宜在产业园公共区域配备政务服务办理区域，实现包括但不限于以下政务服务：

- a) 园区自助服务，提供政务办理事项智能机、社保业务查询机、招聘岗位一体机等智能服务设备。
- b) 园区可结合自身条件建设一站式政务服务大厅，配置终端化服务设备，开设服务窗口，实现包括但不限于社保办理、注册登记、行政许可办理、就业创业指导、档案管理等行政审批事项一站式服务办理。

6.2.2 企业服务

宜建立园区综合服务中心，全天候为进驻企业提供全方位运营支持服务，包括但不限于以下服务：

- a) 提供场地咨询、装修指导、物业对接、后勤保障、工商变更等全流程进退园区服务。
- b) 邀请人社、税务等部门开展重点政策解读、宣介等活动，定期上门走访进驻企业，了解人力资源服务机构经营动态，解决发展难题。

6.3 产业赋能

6.3.1 企业培育

6.3.1.1 围绕人力资源服务行业特性与企业成长阶段，以“基础保障+培训提升+资源对接”为核心，建设企业梯度培育服务体系，助力初创及中小型人力资源服务机构发展壮大。

6.3.1.2 为园区企业提供品牌宣传服务，宣传入驻机构的业务范围、品牌活动及企业文化，全景呈现企业风采，持续放大产业集聚效应。

6.3.1.3 搭建企业与政府部门、金融机构、科研院所的对接合作桥梁，提供惠企政策申报、补贴申领、答疑指导等专项服务。

6.3.1.4 宜设立人力资源产业基金，鼓励社会资本参与重点产业人力资源服务领域投资，创新人力资源服务业与制造业等重点产业融合发展举措，为人力资源行业发展提供资本支持。

6.3.2 资源对接

6.3.2.1 储备、整合、联动行业协会、产业联盟、行业头部等优质资源，宜举办行业博览会、专题研讨会、高峰论坛讲座等品牌活动，构建行业信息互通与资源共享生态圈。

6.3.2.2 建立“人力资源服务业+重点产业”供需对接机制，发挥人力资源服务机构服务制造业、生物医药等产业企业用工作用，定期开展具有区域特色的专题招聘、供需对接、服务沟通等品牌活动，拓展人力资源服务供给渠道。

6.3.2.3 宜构建行业人才指数平台，实时动态呈现人才区域分布、年龄结构、行业流向及供需匹配等核心指标，为企业决策提供权威数据支撑。

6.4 生态协同

6.4.1 促进就业创业

6.4.1.1 宜建设集职业介绍、政策咨询、对接洽谈等多功能于一体的零工经济市场，为企业开展共享用工和劳动者兼职、灵活就业提供岗位匹配、政策咨询、技能提升等全链条服务。

6.4.1.2 创新就业服务模式，借助主流媒体平台影响力，因地制宜打造直播带岗平台，聚焦本地产业特色、企业需求等，开展职业介绍、岗位推广、政策宣介等线上招聘活动，提升供需两端对接效率。

6.4.1.3 与省内外高校建立合作关系，开展高校毕业生和青年就业服务行动，采用多种服务方式开展进校（社区）宣介、岗位对接、专场招聘等就业服务活动，提高职业指导、技能培训等配套服务，促进高质量充分就业。

6.4.1.4 围绕区域重点产业需求，联合职业院校、龙头企业共建高校毕业生、技能人才等重点人群实训基地，定期组织职业技能竞赛、岗位练兵、专项政策宣讲、技能培训提升等活动，推动技能人才能力提升与资格认证。

6.4.2 创新数智应用

6.4.3.1 结合产业人才发展需求，充分运用大数据人工智能等先进技术，打造数字化综合服务平台，集成包括但不限于：政策兑现、岗位发布、人才服务、数据监测等核心功能模块，实现政策实时更新、岗位精准推送、申报全程网办等多项服务场景应用。

6.4.3.2 宜整合园区入驻机构资源，加速推动人工智能、大数据分析等新技术在人力资源服务领域的创新应用。

6.4.3 推进人力资源服务助力制造业高质量发展

6.4.3.1 开展产业园战略合作，推进人力资源服务产业园与其他专业园区的战略合作，探索服务互通事项，建立稳定的战略协同发展模式。推动园区入驻企业、区域人力资源服务机构与本地重点产业融合交流、深度合作，实现人力资源服务与重点产业需求精准匹配。

6.4.3.2 建立产业园人力资源服务跨区域协作发展长效机制，秉持“资源共享、优势互补、合作共赢”原则，立足各方重大发展战略需求，充分发挥各自平台优势，推动人才链与产业链深度融合，包括但不限于：通过多形式、多渠道互相宣传经济发展规划、创新创业生态及招商引才政策；共建“引才联盟”，整合资源搭建跨区域人才招引平台；深化园区运营协作，共享园区管理经验，探索创新服务模式，提升人力资源服务能级。

7 总结与改进

应定期总结园区运营服务过程中的信息和材料，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，见表 1，包括但不限于产业集聚度、经济贡献度、品牌影响力、服务响应度等，帮助人力资源服务产业园优化运营服务，提升竞争力。

表 1 考核指标

一级指标	二级指标	三级指标
产业集聚度	人力资源服务机构集中度	园区人力资源服务机构入驻数量（家）
		年度新增机构数量（家）及增长率（%）
	产业生态完善度	园区内人力资源服务机构业务十大细分领域覆盖情况
		配套服务机构入驻数量（家）
经济贡献度	园区营收及税收贡献	园区人力资源服务机构年度营业收入、纳税总额
		园区经济贡献占比（园区经济/区域行业经济）
	园区人力资源服务贡献	园区人力资源服务机构年度服务人次、服务单位、提供就业岗位等
品牌影响力	媒体曝光度	国家级/省级/市级媒体、行业媒体宣传报道次数（篇）
		园区自媒体平台（公众号、官网等）内容发布量及阅读量
	行业活动影响力	年度举办行业峰会、论坛、培训等活动场次
		参会企业数量及参会人次
	政企接待	政府、企业、高校等参访团接待次数
服务响应度	园区运营服务质量	园区进驻单位满意度调查、年度需求响应率
	公共配套完善度	办公设施设备、生活基础配套完备情况
		惠企惠才政策受理及服务情况
		就业服务、人才服务落地情况