

电子商务产业基地建设与经营规范

Specifications for the construction and operation of E-commerce Base

2015 - 07 - 16 发布

2015 - 08 - 16 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省电子商务促进会、浙江省标准化研究院、中国计量学院、杭州东方电子商务园、杭州电子商务产业园、浙江建华文化创业园、金华电子商务创业园、暨阳电子商务产业园。

本标准主要起草人：夏明汉、席璟彤、戴海洋、阮华君、周俊、陈福棣、李宁、陶金艳、颜鹰。

电子商务产业基地建设与经营规范

1 范围

本标准规定了电子商务产业基地的规划建设、配套建设、服务体系的相关标准。
本标准适用于电子商务产业基地的建设经营。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB33/T 932-2014 电子商务企业管理与服务规范

3 术语与定义

DB33/T 932-2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务

交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络或其他信息网络）所进行的各类商业活动，包括商品交易、服务交易和知识产权交易，也包括为上述交易所提供的技术、金融、物流及信用评价等公共服务。

3.2

电子商务企业

经济各领域中利用互联网络商务活动，具备独立核算并独立承担民事责任的经济组织，包括网络交易平台运营商、商品提供者以及代运营托管、渠道供应、广告营销、技术支持等专门为网络交易提供服务的服务企业。

3.3

电子商务服务

为企业开展电子商务业务提供支撑的配套服务，主要包括软件开发、网站建设、通信服务、仓储配送、物流快递、代运营托管、网络推广、数据分析、售后服务、在线支付、信用认证、咨询培训、视频美工等专业服务。

3.4

电子商务产业基地

由政府、企业或者其他社会力量建设的集聚电子商务发展各要素、为电子商务企业提供服务的具有产业集聚发展效应的经济体，包括电子商务产业园、电子商务楼宇等。

4 规划与建设

4.1 规划布局

电子商务产业基地的规划建设要符合交通便捷、网电基础配套冗余可靠、生活服务配套完善等要求。

4.2 功能设置

电子商务产业基地应设置有四大功能区域：办公区、设备设施配套区、公共配套区、生活配套区。

4.3 基地建设

4.3.1 综合型产业基地（含一园多点）建筑面积3万平方米或占地面积1万平方米及以上，服务设施建筑面积占比超过十分之一，并且服务配套齐全。

注：一园多点指拥有同一运营主体，同城多个园区、楼宇连锁形态。

4.3.2 楼宇型产业基地营业面积在5000平方米以上，并规划适当的面积供服务配套建设。

4.4 基地运营

4.4.1 基地运营应由独立的法人资格的运营商负责。

4.4.2 基地运营管理机构设置要完善，行政、招商、财务、信息化、物业等管理机制要健全。

4.4.3 物业管理可自营或委托管理。

5 服务要求

5.1 应遵循公平公正、公开透明、诚信经营的服务原则。

5.2 基地应有完善的电子商务服务体系，主要包括金融服务、人才服务、创业孵化、沟通交流、宣传提升、公共技术、后勤配套等公共服务模块，提供窗口型、综合型、开放型、一站型等公共服务。

6 基地管理

6.1 管理原则

根据电子商务产业基地的功能设置、建设规模和经营情况进行分级管理。

6.2 管理要素

根据电子商务产业基地的建设规模、经营状况、管理制度、配套建设、创新发展以及社会贡献和荣誉等，进行基地分级管理，参见附录A。

附 录 A
(规范性附录)
电子商务产业基地分级管理指标

表A.1给出了电子商务产业基地分级管理指标。

表 A.1 电子商务产业基地分级管理指标

| 序号 | 分类 | 名称 | 指标说明 |
|----|----------|---------------|--|
| 1 | 基本 指标 | 经营年限 | 运营时间不少于2年 |
| 2 | | 建筑面积 | 建筑面积符合基地建设指标要求 |
| 3 | | 配套服务区面积 | 服务设施建筑面积占比超过十分之一 |
| 4 | | 运营机构 | 独立的法人资格的运营商负责 |
| 5 | | 企业入驻率 | 入驻企业数与计划招商数的比例, 电子商务企业占比 |
| 6 | | 基地资产总额 | 基地运营方拥有并控制的全部资产, 包括流动资产、固定资产、长期投资、无形及递延资产等 |
| 7 | 管理 建设 | 管理机构健全 | 基地具备专职管理机构, 配备足够的专职管理人员 |
| 8 | | 管理制度建设 | 具备健全的基地管理制度 |
| 9 | | 社团组织建设 | 有较为健全的社团组织建设(党委、工会、科协) |
| 10 | | 维权及投诉处理 | 有较为完善的维权、投诉处理机制, 能够及时处理维权、客户投诉处理事件 |
| 11 | | 安全管理及突发事件处理制度 | 对企业质量及安全操作流程的把控, 对突发事件有预案处理制度 |
| 12 | | 企业统计工作状况 | 拥有完善统计制度, 按照统计要求按时向政府及行业组织上报统计报表 |
| 13 | | 基层联络点建设 | 在基层或辖区范围内建设完备的服务联络点, 体系健全 |
| 14 | 经济 指标 | 基地电子商务交易情况 | 基地内企业产生的电子商务年度交易总额 |
| 15 | | 基地电子商务交易增长情况 | 基地内企业产生的电子商务年度交易额年增长率 |
| 16 | | 基地企业年度税收情况 | 基地内企业年度纳税总额 |
| 17 | | 单位面积产出效益 | 单位面积产生的电商交易额 |
| 18 | 服务 体系 | 金融服务 | 自建或第三方平台合作, 提供电子商务相关金融服务 |
| 19 | | 人才服务 | 自建或第三方平台合作, 提供电子商务人才输送、培育服务 |
| 20 | | 法律服务 | 自建或第三方平台合作, 提供电子商务法律咨询、知识产权代理等服务 |
| 21 | | 创业孵化 | 提供产业培育、创业导师、种子基金等孵化服务 |
| 22 | | 品牌宣传 | 开展企业文化交流活动, 并有网站、移动端、刊物、媒体等多方位宣传 |
| 23 | | 电子商务相关服务 | 自建或引进代运营、摄像美工、客服呼叫、培训等电子商务相关服务, 服务体系完善能够为入驻企业提供相关服务 |
| 24 | | 商务服务 | 为入驻企业提供: 代办注册登记、代表电话与宽带入户、商务邮件收发、商务活动策划、会场租赁等中免费或有偿商务服务 |
| 25 | | 行政服务 | 为企业提供政策宣贯、年审年检、项目申报、法律税务等便利服务 |
| 26 | | 公共区域、设施维护 | 对公共区域、设施有完善的维护保养制度, 定期进行维护检修, 确保公共设施设备可正常使用和运行 |
| 27 | | 安全服务 | 提供24小时安全巡逻服务及园区范围内的公共秩序维护, 协助相关政府部门做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作, 办理来访人员的登记, 办理货物进出园区的检查及登记, 各种车辆管理等 |
| 28 | 服务 体系 | 前台客服 | 熟悉服务范围内园区企业的基本情况以便提供服务和查询, 接待来访人员并受理解决提出的问题 and 需求, 为园区企业提供周到服务; 能及时准确收取、分发园区企业的信件报刊 |

表 A.1 (续)

| 序号 | 分类 | 名称 | 指标说明 |
|----|-------|------------|--|
| 29 | | 后勤保障 | 提供园区管理咨询, 受理企业投诉, 受理企业室内设施保修, 办理企业迁入迁出手续, 办理企业室内装修及验收的申报以及办理企业相关用电、用水、车辆出入等相关手续, 维持园区的环境卫生整洁有序, 在不受外界客观情况影响下, 保证楼宇的网络通信、供暖、供水、供电正常运行 |
| 30 | 创新发展 | 基地建设规划 | 近期、中期、长期规划健全 |
| 31 | | 电子商务促进项目 | 实施国家、省重点电子商务科研项目 |
| 32 | | 服务创新 | 创新电子商务服务模式机制, 对园区企业发展作用明显 |
| 33 | | 云技术等高科技运用 | 应用云技术、移动智能等高科技为企业服务 |
| 34 | | 重点企业占比 | 基地内获得市级以上资质荣誉企业占比 |
| 35 | | 申报专利情况 | 基地内企业申报通过的专利情况及数量 |
| 36 | | 商标品牌创建 | 基地内企业积极争创驰(著)名商标、名牌产品(服务) |
| 37 | 贡献和荣誉 | 企业荣誉 | 被商务主管部门立为重点示范或政府其它部门表彰情况 |
| 38 | | 积极参与社会公益事业 | 积极组织、参与公益事业活动 |
| 39 | | 带动或新增就业机会 | 每年带动或新增就业人数达10%以上 |
| 40 | | 行业贡献 | 发布行业研究报告, 担任行业组织职务, 参与制定行业法规、标准, 出版行业技术著作等 |