

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

浙江省质量技术监督局

发布

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）所进行的各种商业活动，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