

CHUANGYEFUWUZHONGXINYUNXINGGUANLIGUIFAN

创业服务中心 运行管理规范

陆莹洁 戴力新 夏春阳 许峰 编著



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

创业服务中心 运行管理规范

编 著 陆莹洁 戴力新 夏春阳 许 峰

东南大学出版社
· 南京 ·

图书在版编目(CIP)数据

创业服务中心运行管理规范 / 陆莹洁, 戴力新, 夏春阳, 许峰编著. —南京: 东南大学出版社, 2016. 5

ISBN 978-7-5641-6469-0

I. ①创… II. ①陆… ②戴… ③夏… ④许…

III. ①高技术产业-企业经营管理-中国 IV. ①F279.244.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 086449 号

创业服务中心运行管理规范

编 著 陆莹洁 戴力新 夏春阳 许 峰

出版发行 东南大学出版社

出 版 人 江建中

社 址 南京市四牌楼 2 号

邮 编 210096

印 刷 虎彩印艺股份有限公司

开 本 889 mm×1194 mm 1/16

印 张 18.75

字 数 536 千字

版 次 2016 年 5 月第 1 版

印 次 2016 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5641-6469-0

定 价 88.00 元

(本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话:025-83791830)

编委会

主任委员 夏春阳 李 敏

副主任委员 陈 凯 章 立 戴力新 张 明

编 委 陆莹洁 许 峰 吕国晖 高亚平 张澄洪

肖 莺 刘龙生 周信福 韩 平 吴小伟

杨晓东 杨 宁 武 影 唐余康 周文勇

余广文 戴 林 袁 静 袁 玲 陈 立

王 琪 汪 欢 赵 昕 段殷冰 吴 磊

宋国梁 陶金鹏

编制说明

江苏省高新技术创业服务中心成立于1996年,直属于江苏省科学技术厅,是非营利性、公益性、社会化省级科技创业综合服务机构。1999年被国家科技部批准为国家级高新技术创业服务中心。近五年来,主要围绕服务科技创业这条主线,着力研究构建全方位专业化一站式科技创业服务链条,融科技创业孵化服务、技术成果交易服务、科技金融对接服务、火炬计划项目服务、创业发展咨询服务、科技创业大赛服务于一体,助推科技企业健康发展。

现以江苏省高新技术创业服务中心为视角,研制《科技创业服务中心运行管理规范》。

一、体系建设背景及任务来源

通过标准化管理体系的建设,梳理和编制创业服务中心标准文本,并汇编形成《科技创业服务中心运行管理规范》,以提升创业服务管理水平,规范创业服务业务流程,从而进一步推进全省科技创业服务工作。

该项工作由江苏省高新技术创业服务中心提出,中心办公室、财务部、人力资源部、技术信息部、安全保障部负责标准编制,于2015年2月9日立项。

二、体系建设依据和原则

1. 体系建设依据

创业服务中心标准化管理体系依据GB/T 24421.2—2009《服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系》的要求搭建体系框架,同时参照GB/T 15498—2003《企业标准体系管理标准和工作标准体系》的要求编制相关服务标准文本。

2. 体系建设原则

根据中心服务科技企业工作需求及运行管理实际情况,精心设计体系构架,征询意见,进行标准衔接,文字表述和体例力求准确、协调,避免内容重复、产生歧义,统筹安排制度修订、发布、汇编。努力规范、统一管理标准样式,履行制度发布程序,跟踪标准执行情况,并将执行情况列为部门考核的重要内容。

三、主要内容

现将创业服务中心标准化管理体系架构以及《科技创业服务中心运行管理规范》主要编制内容说明如下:

建立了创业服务中心标准化管理体系架构,由服务通用基础标准体系、服务保障标准体系和服务提供标准体系三部分组成。

1. 服务通用基础标准体系

服务通用基础标准体系包括标准化工作导则、标准编写规定等,并收集了相关国家标准。

2. 服务保障标准体系

服务保障标准体系包括:

- (1) 安全与应急标准;
- (2) 信息标准;
- (3) 财务管理标准;
- (4) 设施设备及用品管理标准;
- (5) 人力资源标准;
- (6) 合同管理标准;
- (7) 科研项目管理标准;
- (8) 行政及后勤管理标准;
- (9) 党群工作管理标准。

3. 服务提供标准体系

服务提供标准体系包括:

- (1) 服务规范;
- (2) 服务质量控制规范;
- (3) 服务评价与改进标准。

四、建设过程

1. 中心办公室、财务部、人力资源部、安全保障部、技术信息部组成体系建设小组及标准编制小组。聘请江苏省标准化协会负责标准格式、术语、定义等总体把关。在进行标准化培训的基础上,根据岗位工作流程由下而上形成工作标准。每个部门设立兼职标准化专员。

2. 职能部门在工作中收集到的材料,经过汇总、分析,形成标准的书面“征求意见稿”材料,经办公室进行内容审查和形式审查,会同人力资源部、财务部及相关部门研究修改后,报分管领导审阅。经分管领导审阅后形成制度草案(征求意见稿)。

3. 通过多种形式广泛征求职工意见,职能部门将“征求意见稿”“说明”及征求意见的具体要求(包括意见反馈途径、联系人、时间要求等)在 OA 上发给各位中心领导、各个部门负责人,同时利用 OA 上“职工园地”栏目广泛征询全体职工意见,涉及职工切身利益的制度还应由工会牵头召开各种座谈会进行讨论,工会对每个标准至少征求一定数量的职工代表意见。

4. 相关职能部门对部门、员工提出的意见进行汇总、整理、沟通、研究、修改;需要研讨的仍由办公室、党办(人力资源部)、财务与相关职能部门共同研讨、修改制度草案,形成相对统一的意见后,报主任办公会讨论、通过,形成《科技创业服务中心运行管理规范》定稿。

5. 《科技创业服务中心运行管理规范 标准规范(第一稿)》,于 2015 年 6 月上旬分别发给科技部火炬中心孵化器处及部分国家级省级创业中心、基层科技部门、科技中介服务机构进行第一次征求意见,并将意见汇总修改讨论后形成《标准规范(第二稿)》。2015 年 6 月下旬,再发给科技创业服务方面的专家进行第二次征求意见,意见汇总修改讨论后形成《标准规范(送审稿)》。

五、评审情况

1. 根据江苏省科技创业服务标准化技术委员会标准研制及发布的工作要求,2015年9月18日召开专家评审会(标准审查会)。标准审查委员会由行政机关、科研院所、应用单位、标准化研究机构等相关方面的专家组成。采用会议评审方式对《科技创业服务中心运行管理规范 标准规范(送审稿)》进行审查。专家组听取了项目组编制说明及工作汇报,审阅了标准体系文件材料,经质询、讨论,形成以下评审意见:科技创业中心体系建设组织健全,保障得力,架构合理,符合国家标准 GB/T 24421 系列标准的编制要求;对于加强自身管理及全省科技企业孵化器建设都具有较强的指导作用。建议:进一步加强对现有标准内容的合规性检查,确保与现行政策的一致性;进一步对标准体系进行梳理,加快服务提供类标准的制订;进一步加强标准的实施监督和持续改进。

2. 项目组根据专家评审建议,对标准进行逐个筛查、梳理、修改、完善,删除了操作性不强的标准,增加了《科技创业服务中心运行管理规范标准明细表》中“主管部门”一栏,达到专家组在《标准规范》审定中提出的要求。

3. 《科技创业服务中心运行管理规范》虽经审查批准,但由于编者水平、时间所限,仍有许多不足之处。为推进创业发展,实现成果共享,特由江苏省科技企业孵化器协会发布,期盼同仁提出宝贵意见,在实践中不断修改完善。

编者

2015年10月

目 录

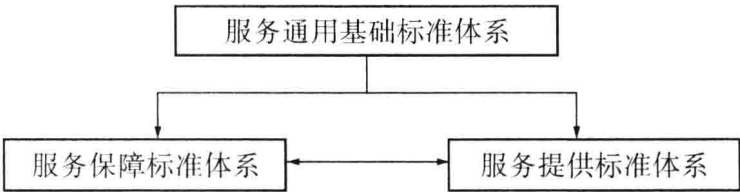
科技创业服务中心标准体系架构图	1
科技创业服务中心组织架构图	3
科技创业服务中心标准明细表	4
服务通用基础标准体系	7
标准化导则	7
中心标准化工作导则	7
企业标准编写规定	18
服务保障标准体系	27
安全与应急标准	27
安全消防保卫岗位责任制	27
消防安全培训教育制度	32
防雷防静电防易燃易爆及巡防制度	35
突发事件应急预案	40
值班及交接班制度	44
信息标准	48
门户网站管理办法	48
办公自动化系统(OA)使用管理办法	52
信息技术服务项目建设及管理办法	56
信息技术开发项目招投标管理办法	61
计算机网络、机房管理办法	65
网络信息安全管理办法	70
网络信息安全事件应急预案	77

财务管理标准	83
财务收支及费用报销管理制度	83
货币资金管理办法	91
差旅费管理办法	95
会务费报销管理办法	99
公务卡管理办法	103
政府采购管理办法	108
部门内部成本核算实施办法	113
科技创业孵化资金管理办法	117
车辆收费管理办法	121
设施设备及用品标准	124
工程项目改造管理办法	124
固定资产管理办法	128
办公用固定资产采购及管理办法	132
低值易耗品采购管理办法	136
设备维护保养工作规定	140
分体空调安装管理规定	144
人力资源标准	149
业务管理岗位设置及双向选择办法	149
引进高层次人才管理办法	154
劳务派遣人员管理办法	158
业务管理岗位薪酬体系	165
专业技术职务申报和聘任办法	168
职工考勤及假期管理办法	172
职工特殊情况处理办法	178
业务管理岗位退休手续办理制度	182
目标管理与绩效考核办法	185
目标管理与绩效考核办法实施细则	190
职工体检管理办法	196
合同管理标准	199
合同(协议)管理办法	199
科研项目管理标准	203
科研项目(课题)管理办法	203

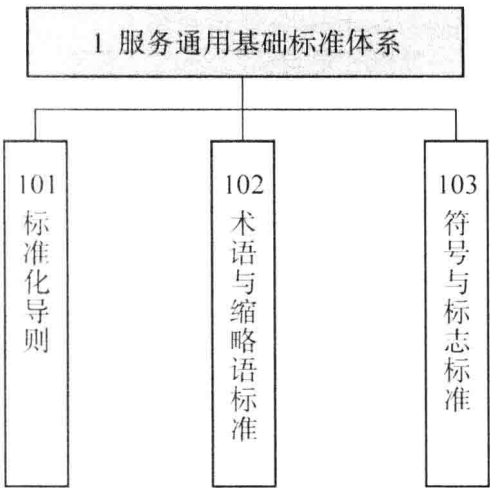
单位自立研发项目(课题)管理办法	209
行政及后勤管理标准	214
印章使用规定	214
档案管理办法	218
车辆运行管理制度及运行规范	225
办公室电话、集体宿舍、环境卫生管理办法	229
节约能源管理办法	233
进出大厦及停车场管理规定	237
电梯使用管理规定	241
党群工作管理标准	245
事务公开实施办法	245
服务提供标准体系	250
服务规范	250
火炬项目管理中心服务规范	250
物业服务指南	254
会议服务规范	262
服务质量控制规范	265
领导班子会议制度	265
制度制定、修订及发布办法	269
年度工作总结及评优评先表彰办法	273
鼓励获得荣誉与奖项的办法	278
服务评价与改进标准	282
顾客满意管理办法	282

科技创业服务中心标准体系架构图

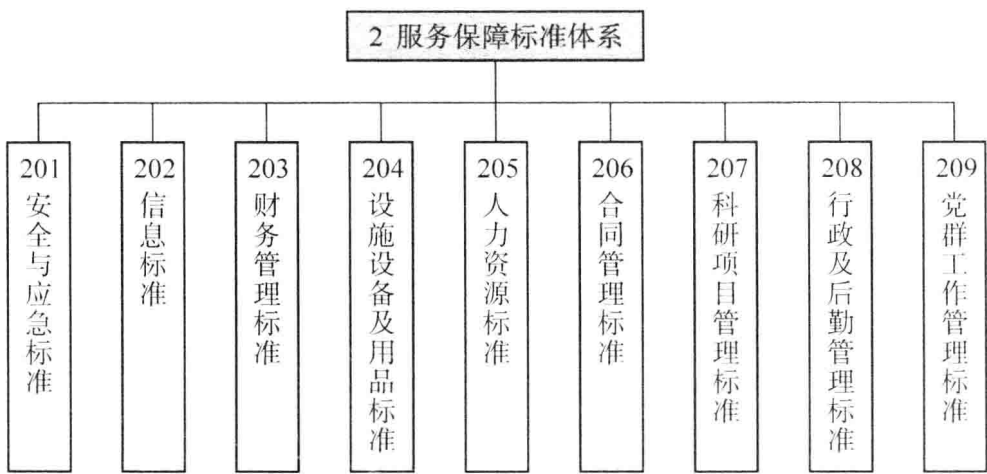
科技创业服务中心标准化管理体系关系图



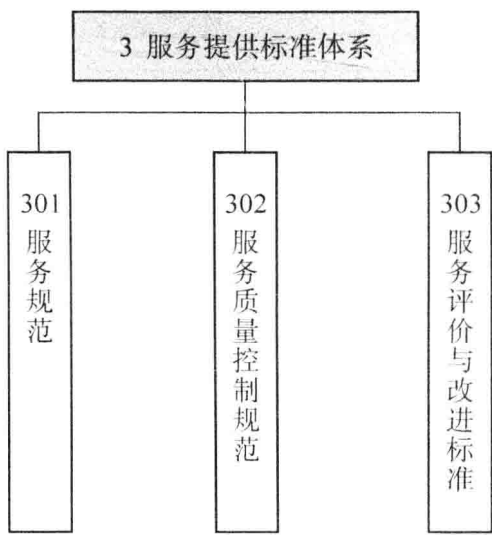
服务通用基础标准体系



服务保障标准体系

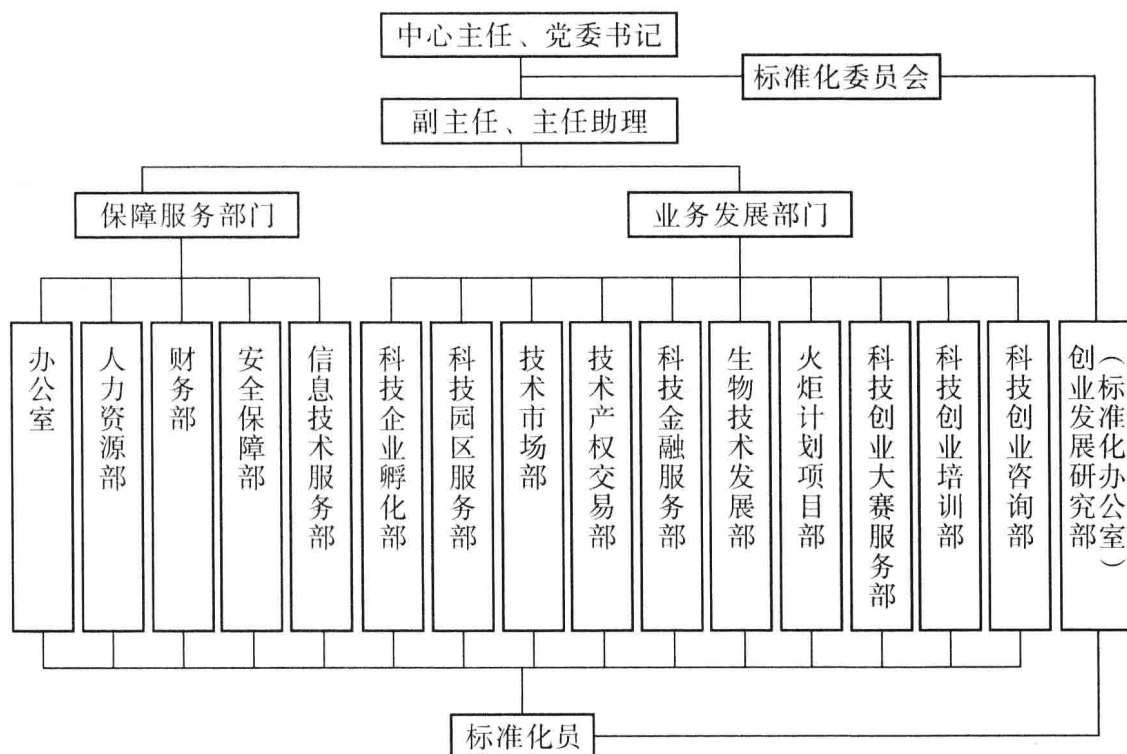


服务提供标准体系



创新创业服务中心组织架构图

——以江苏省高新技术创业服务中心为例



科技创业服务中心标准明细表

序号	子项	标准编号	标准名称	主管部门	备注
1. 服务通用基础标准体系					
1.	101 标准化导则	Q/JSIC 101.01—2015—A/0	中心标准化工作导则	发展研究部	
2.		Q/JSIC 101.02—2015—A/0	企业标准编写规定	发展研究部	
3.		Q/JSIC 101.03—2015—A/0	服务标准化工作指南 第1部分:总则	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 15624.1—2003
4.		Q/JSIC 101.04—2015—A/0	服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 24421.1—2009
5.		Q/JSIC 101.05—2015—A/0	服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 24421.2—2009
6.		Q/JSIC 101.06—2015—A/0	服务业组织标准化工作指南 第3部分:标准编写	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 24421.3—2009
7.		Q/JSIC 101.07—2015—A/0	服务业组织标准化工作指南 第4部分:标准实施及评价	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 24421.4—2009
8.		Q/JSIC 101.08—2015—A/0	标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写规则	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 1.1—2009
9.		Q/JSIC 101.09—2015—A/0	标准体系表编制原则和要求	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 13016—2009
10.		Q/JSIC 101.10—2015—A/0	服务标准制定导则 考虑消费者需求	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 24620—2009
11.		Q/JSIC 101.11—2015—A/0	企业标准体系 管理标准和工作标准体系	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 15498—2003
12.	102 术语与缩略语标准	Q/JSIC 102.01—2015—A/0	标准化工作指南 第1部分 标准化及相关活动的通用词汇	发展研究部(负责收集、更新)	GB/T 20000.1—2002
13.	103 符号与标志标准	Q/JSIC 103.01—2015—A/0	消防安全标志	发展研究部(负责收集、更新)	GB 13495—1992
14.		Q/JSIC 103.02—2015—A/0	消防安全标志设置要求	发展研究部(负责收集、更新)	GB 15630—1995
2. 服务保障标准体系					
15.	201 安全与应急标准	Q/JSIC 201.01—2015—A/0	安全消防保卫岗位责任制	安保部	
16.		Q/JSIC 201.02—2015—A/0	消防安全培训教育制度	安保部	
17.		Q/JSIC 201.03—2015—A/0	防雷防静电防易燃易爆及巡防制度	安保部	
18.		Q/JSIC 201.04—2015—A/0	突发事件应急预案	安保部	
19.		Q/JSIC 201.05—2015—A/0	值班及交接班制度	安保部	

序号	子项	标准编号	标准名称	主管部门	备注
20.	202 信息标准	Q/JSIC 202.01—2015—A/0	门户网站管理办法	办公室	
21.		Q/JSIC 202.02—2015—A/0	办公自动化系统(OA)使用管理办法	技术信息部	
22.		Q/JSIC 202.03—2015—A/0	信息技术服务项目建设及管理办法	技术信息部	
23.		Q/JSIC 202.04—2015—A/0	信息技术开发项目招投标管理办法	技术信息部	
24.		Q/JSIC 202.05—2015—A/0	计算机网络、机房管理办法	技术信息部	
25.		Q/JSIC 202.06—2015—A/0	网络信息安全管理办法	技术信息部	
26.		Q/JSIC 202.07—2015—A/0	网络信息安全事件应急预案	技术信息部	
27.	203 财务管理标准	Q/JSIC 203.01—2015—A/1	财务收支及费用报销管理制度	财务部	
28.		Q/JSIC 203.02—2015—A/0	货币资金管理办法	财务部	
29.		Q/JSIC 203.03—2015—A/0	差旅费管理办法	财务部	
30.		Q/JSIC 203.04—2015—A/1	会务费报销管理办法	财务部	
31.		Q/JSIC 203.05—2015—A/1	公务卡管理办法	财务部	
32.		Q/JSIC 203.06—2015—A/0	政府采购管理办法	财务部	
33.		Q/JSIC 203.07—2015—A/0	部门内部成本核算实施办法	财务部	
34.		Q/JSIC 203.08—2015—A/0	科技创业孵化资金管理办法	生物技术部	
35.		Q/JSIC 203.09—2015—A/0	车辆收费管理办法	办公室	
36.	204 设施设备及用品标准	Q/JSIC 204.01—2015—A/1	工程项目改造管理办法	安保部	
37.		Q/JSIC 204.02—2015—A/0	固定资产管理办法	办公室	
38.		Q/JSIC 204.03—2015—A/0	办公用固定资产采购及管理办法	办公室	
39.		Q/JSIC 204.04—2015—A/0	低值易耗品采购管理办法	安保部	
40.		Q/JSIC 204.05—2015—A/0	设备维护保养工作规定	安保部	
41.		Q/JSIC 204.06—2015—A/0	分体空调安装管理规定	安保部	
42.	205 人力资源标准	Q/JSIC 205.01—2015—A/2	业务管理岗位设置及双向选择办法	人力资源部	
43.		Q/JSIC 205.02—2015—A/0	引进高层次人才管理办法	人力资源部	
44.		Q/JSIC 205.03—2015—A/0	劳务派遣人员管理办法	办公室	
45.		Q/JSIC 205.04—2015—A/0	业务管理岗位薪酬体系	人力资源部	
46.		Q/JSIC 205.05—2015—A/1	专业技术职务申报和聘任办法	人力资源部	
47.		Q/JSIC 205.06—2015—A/1	职工考勤及假期管理办法	人力资源部	
48.		Q/JSIC 205.07—2015—A/0	职工特殊情况处理办法	人力资源部	
49.		Q/JSIC 205.08—2015—A/0	业务管理岗位退休手续办理制度	人力资源部	
50.		Q/JSIC 205.09—2015—A/0	目标管理与绩效考核办法	办公室	
51.		Q/JSIC 205.10—2015—A/1	目标管理与绩效考核办法实施细则	办公室	
52.		Q/JSIC 205.11—2015—A/0	职工体检管理办法	人力资源部	

序号	子项	标准编号	标准名称	主管部门	备注
53.	206 合同管理标准	Q/JSIC 206.01—2015—A/0	合同(协议)管理办法	办公室	
54.	207 科研项目管理标准	Q/JSIC 207.01—2015—A/0	科研项目(课题)管理办法	办公室	
54.		Q/JSIC 207.02—2015—A/0	单位自立研发项目(课题)管理办法	办公室	
56.	208 行政及后勤管理标准	Q/JSIC 208.01—2015—A/1	印章使用规定	办公室	
57.		Q/JSIC 208.02—2015—A/1	档案管理办法	办公室	
58.		Q/JSIC 208.03—2015—A/0	车辆运行管理制度及运行规范	办公室	
59.		Q/JSIC 208.04—2015—A/0	办公室电话、集体宿舍、环境卫生管理办法	安保部	
60.		Q/JSIC 208.05—2015—A/0	节约能源管理办法	安保部	
61.		Q/JSIC 208.06—2015—A/0	进出大厦及停车场管理规定	安保部	
62.		Q/JSIC 208.07—2015—A/0	电梯使用管理规定	安保部	
63.	209 党群工作管理标准	Q/JSIC 209.01—2015—A/0	事务公开实施办法	安保部	
3. 服务提供标准体系					
64.	301 服务规范	Q/JSIC 301.01—2015—A/0	火炬项目管理中心服务规范	火炬项目部	
65.		Q/JSIC 301.02—2015—A/0	物业服务指南	安保部	
66.		Q/JSIC 301.03—2015—A/0	会议服务规范	培训部	
67.	302 服务质量控制规范	Q/JSIC 302.01—2015—A/0	领导班子会议制度	人力资源部	
68.		Q/JSIC 302.02—2015—A/0	制度制定、修订及发布办法	办公室	
69.		Q/JSIC 302.03—2015—A/0	年度工作总结及评优评先表彰办法	办公室	
70.		Q/JSIC 302.04—2015—A/0	鼓励获得荣誉与奖项的办法	办公室	
71.	303 服务评价与改进标准	Q/JSIC 303.01—2015—A/0	顾客满意管理办法	办公室	

Q/JSIC

江苏省高新技术创业服务中心 企业标准

Q/JSIC 101.01—2015—A/0

中心标准化工作导则

2015-07-01 发布

2015-07-01 实施

江苏省科技企业孵化器协会 发布