

都市型工业园区 | 楼宇 | 管理规范

上海市经济委员会 编



東華大學出版社



▲ 上海市副市长唐登杰视察都市型工业园区





▲ 上海兴协都市型工业园区



▲ 上海欣普都市型工业园区



▲ 上海龙潭都市型工业园区



▲ 上海绿园都市型工业园区



▲ 上海鹏信都市型工业园区



《都市型工业园区(楼宇)管理规范》

编 审 委 员 会

顾 问：唐登杰

编委主任：徐建国

副 主 任：王 坚 陈海钢 乐景彭

编委委员：朱成刚 孙环葆 刘荣明

葛志才 陈晓宏

主 编：乐景彭

副 主 编：夏 雨 杨志武 施小琳 王企东

编 著：李国钧 李顺立 胡智民 李洁希

成 员：于 成 张洪发 周 强 康志强

亓书理 蒋 玮 李清娟 郭保强

叶浩军 张桂珠



前 言

都市型工业是适应大城市功能发展定位要求,具有大都市特色的都市产业。作为都市型工业的载体——都市型工业园区(楼宇)更是在改革开放中盘活中心城区的工业存量房产,在改革、发展、稳定中探索的成果。上海市经委自1998年进行了发展都市型工业和园区的探索。

上海市都市型工业园区在市经委的领导下,几年来取得了重大发展,全市已建成了一大批具有发展特色的都市型工业园区。从上海取得的经验来看,都市型工业园区发展过程大体经历了三个阶段:

第一阶段:创建阶段。这一阶段的特点是园区以盘活工业存量房产为特点,开展招商活动,在出租厂房的同时建立起初步的工业物业管理。

第二阶段:规范阶段。这一阶段的特点是厂房基本出租,入驻户相对稳定,进入规范工业物业服务阶段。由于都市型工业园区(楼宇)以盘活存量房产为起点,园区的管理、园区的物业从业人员都是从原工业企业转变而来。缺乏工业物业管理的知识和经验,缺乏相应的管理制度。因此在园区建设的这一阶段



应该重点抓:

1. 工作人员理念的转变、服务意识的建立和提高,在园区的建设中以“顾客为中心”,树立为园区入驻户服务的思想。

2. 建立工业物业服务的各项工作规范和标准,特别是按工业物业流程抓好招商、入驻、维修服务、保安、保洁、保绿、消防安全、退驻等服务的规范。

3. 对工作人员进行培训,提高其工作技能。

第三阶段:提高能级阶段。在规范化管理后,园区努力提高自己的能级,建立特色园区和商务园区,提高存量房产的增值空间。

在市经委和闸北区经委的帮助以及东华大学杨志武教授的参与下,编写了《都市型工业园区(楼宇)管理规范》一书,就都市型工业园区(楼宇)的建设进行探讨,为都市型工业园区规范化管理提供参考范本。参加编写的同志参与了园区 ISO9001:2000 质量管理体系认证过程,具有丰富的实践经验。希望本书能对从事都市型工业园区(楼宇)建设和管理的同志有所帮助。

编者

2004年4月



目 录

一、政策法规篇

政策

- 1、何谓都市型工业园区？ \1
- 2、为什么要建立都市型工业园区？ \2
- 3、建立都市型工业园区需要的基本条件是什么？ \3
- 4、建立都市型工业园区有哪几个工作阶段？ \3
- 5、为什么说都市型工业园区是工业发展的新亮点？ \5
- 6、政府应从哪些方面对都市型工业园区进行扶持？ \6
- 7、上海已建成了多少个都市型工业园区，有几种类型？
 \7
- 8、上海市各区都市型工业园区的协调单位和产业特长的情况如何？ \7
- 9、都市型工业园区发展前景如何？ \8
- 10、国外发展都市型工业园区的情况如何？ \9

法规

- 11、当前有关都市型工业园区的法律法规有哪些？ \12
- 12、建立都市型工业园区的依据是什么？ \15



- 13、都市型工业园区如何取得经营合法性? \ 15
- 14、对都市型工业园区的厂房租赁资质有何要求? \ 17
- 15、建立都市型工业园区和成立物业管理公司的关系?
 \ 18
- 16、都市型工业园区入驻户应遵守的法律法规和其它要求
 有哪些? \ 19
- 17、如何鼓励园区入驻户合法用工? \ 22

二、园区服务篇

- 1、都市型工业园区的经营活动包括哪些? \ 24
- 2、都市型工业园区如何坚持产业导向? \ 25
- 3、都市型工业园区有哪些组织形式及职能? \ 26
- 4、都市型工业园区的服务应包括哪些内容? \ 27

基本服务系统

- 5、都市型工业园区的招商工作如何进行? \ 28
- 6、都市型工业园区招商如何和区域规划相结合? \ 29
- 7、如何选择园区入驻户? \ 30
- 8、园区厂房租赁应有哪些手续? \ 31
- 9、如何签订租赁合同? 租赁合同应包括哪些主要内容?
 \ 32
- 10、除了租赁合同外,与入驻户还应签订哪些协议? \ 33
- 11、如何对与园区入驻户签订的合约进行评审? \ 34



- 12、都市型工业园区的厂房应如何管理? \ 34
- 13、都市型工业园区的工程建设应如何管理? \ 35
- 14、如何对入驻户的二次装修进行管理? \ 36

专项服务系统

- 15、都市型工业园区的安全服务系统应包括哪些内容?
 \ 37
- 16、安全服务系统的设施有哪些? \ 39
- 17、都市型工业园区的保安服务的形式和工作职责有哪些?
 \ 39
- 18、如何做好保安门卫岗工作? \ 40
- 19、如何做好保安巡逻岗工作? \ 41
- 20、如何做好保安服务的检查? \ 43
- 21、保安服务应作哪些工作记录? \ 43
- 22、都市型工业园区如何进行机动车管理? \ 44
- 23、都市型工业园区如何进行非机动车管理? \ 45
- 24、如何进行都市型工业园区的消防管理? \ 46
- 25、都市型工业园区的消防三级教育应包括哪些内容?
 \ 47
- 26、都市型工业园区的消防组织应如何建立? \ 48
- 27、都市型工业园区如何进行每年的消防演习? \ 49
- 28、都市型工业园区的消防应急预案包括哪些内容? \ 50
- 29、如何对园区的消防服务能力进行评价? \ 53



- 30、都市型工业园区的清洁服务系统应包括哪些内容？
\ 54
- 31、都市型工业园区保洁服务职责是什么？\ 56
- 32、园区保洁服务所用的工具有哪些？\ 56
- 33、如何做好公共部位的保洁工作？\ 57
- 34、如何做好特殊部位的保洁工作？\ 57
- 35、如何做好保洁服务的检查工作？\ 58
- 36、为什么都市型工业园区应该注意绿化工作？\ 59
- 37、都市型工业园区的保绿工作应包括哪些内容？\ 60
- 38、怎样进行园区保绿的日常工作和检查？\ 61
- 39、都市型工业园区怎样增加其绿化面积？\ 62
- 40、都市型工业园区设备运行服务系统包括哪些内容？
\ 62
- 41、如何做好都市型工业园区公共设备的管理？\ 64
- 42、都市型工业园区中的特殊设备有哪些？如何进行管理？
\ 65
- 43、电梯设备管理应注意些什么？\ 67
- 44、都市型工业园区维修服务的基本要求是什么？\ 68
- 45、园区维修服务的收费标准如何确定？\ 69
- 46、如何做好维修工具的管理？\ 70
- 47、都市型工业园区如何进行租务管理？\ 71
- 48、如何收取租金和物业服务费？\ 71



三、园区管理篇

- 1、对都市型工业园区从业人员的仪表仪容、举止文明有哪些要求？ \ 74
- 2、都市型工业园区应有哪些标识、标志？ \ 75
- 3、都市型工业园区如何设置标识和标志？ \ 76
- 4、园区如何对入驻户的邮件、报刊和物品进行管理？ \ 77
- 5、都市型工业园区如何做好二次供水管理？ \ 78
- 6、园区对工作人员的常规教育应包括哪些内容？ \ 79
- 7、都市型工业园区对其服务人员应进行哪些专业培训？
 \ 80
- 8、园区哪些服务岗位必须持证上岗？ \ 81
- 9、都市型工业园区外包服务有哪几种？ \ 82
- 10、如何选择合格的外包服务方？ \ 82
- 11、园区如何对外包服务方进行管理？ \ 84
- 12、如何与外包服务方签订服务协议？ \ 85
- 13、如何建立良好的都市型工业园区环境？ \ 86
- 14、都市型工业园区应建立哪些应急计划？ \ 88
- 15、都市型工业园区如何与入驻户进行沟通？ \ 89
- 16、园区和入驻户沟通的内容有哪些？ \ 91
- 17、都市型工业园区为什么要进行入驻户满意度调查？
 \ 92
- 18、都市型工业园区如何进行入驻户满意度调查？ \ 92



19、如何处理园区与相关行政部门的公共关系? \ 93

四、能级提升篇

1、为什么要创建质量达标园区? \ 96

2、什么是 ISO9001:2000 标准? \ 98

3、都市型工业园区贯彻 ISO9001:2000 标准的现状如何?
\ 99

4、都市型工业园区贯彻 ISO9001:2000 标准能带来什么益处?
\ 100

5、园区贯彻 ISO9001:2000 标准有什么基本要求? \ 101

6、园区贯彻 ISO9001:2000 标准应经过哪几个工作阶段?
\ 102

7、园区贯彻 ISO9001:2000 标准工作中的难点是什么?
\ 104

8、园区贯彻 ISO9001:2000 标准对入驻户有哪些要求?
\ 105

9、都市型工业园区如何建设“绿色园区”? \ 106

10、什么是 ISO14001:1996 标准? \ 108

11、园区贯彻 ISO14001:1996 标准的基本要求? \ 109

12、园区贯彻 ISO14001:1996 标准的主要工作步骤? \ 110

13、园区贯彻 ISO14001:1996 标准对入驻户有哪些要求?
\ 112

14、为什么要提高都市型工业园区的能级? \ 112



- 15、如何提高都市型工业园区的能级? \ 113
- 16、园区自身应从哪几方面提高自己的能级? \ 114
- 17、园区提高能级对入驻户应如何要求? \ 115
- 18、如何正确处理园区发展中的“长与短”、“多与少”、“大与小”的关系? \ 116
- 19、都市型工业园区如何提高产业聚集度? \ 117
- 20、如何进行都市型工业园区的连锁化经营和品牌化管理
 \ 118
- 21、都市型工业园区如何建设园区文化? \ 119

附录

- 1、入驻户二次装修管理制度 \ 121
- 2、园区绿化工作管理制度 \ 123
- 3、绿化工作记录表 \ 125
- 4、设施设备台帐 \ 126
- 5、配电间管理工作制度 \ 127
- 6、配电间巡查工作记录 \ 129
- 7、入驻客户报修项目及收费清单 \ 131
- 8、入驻户水电费月收费明细帐单 \ 133
- 9、安全应急处理规程 \ 135
- 10、顾客满意度调查表 \ 137

主要参考文献 \ 139



一、政策法规篇

1-1 何谓都市型工业园区？

都市型工业园区是近几年适应都市型工业发展而成长起来的一个新兴产业。都市型工业是在城市发展中具有比较优势的产业，它以大都市的信息流、人才流、物流等资源为依托，以产品设计、技术开发和加工制造为主体，拥有一定的技术含量和就业容量，并与城市功能和生态环境相协调。而在我国的大中城市的中心城区，有一批地理位置优越、厂房结构良好、配套设施齐全的工业企业，其中相当部分由于经营机制不灵活、产业结构不合理、市场竞争力不强和生产过程中对环境的污染等因素而闲置；还有一些位于原市郊结合的乡办、村办企业，由于不适应城市扩容和城市功能发生变化的要求也处于闲置状态。为了使这些存量资产发挥其应有作用，在市场经济的需求下，在当地政府的指导和扶持下，以一定体量为单位，组建一个工业园区。该园区以出租厂房、提供公共设施和工业物业服务为主要功能。它位于中心城区内，有良好的建筑和公共设施设备，按照城市区域经济布局引进企业并提供服务，能在城市中心城区生存和发展，是与城市功能和生态环境相协调的有就业、有税收、有环保、有形象的现代绿色工业的载体。



1-2 为什么要建立都市型工业园区?

在大中城市的中心城区建立都市型工业园区是为了适应都市型工业发展的需要,搞活闲置资产,优化资源配置和生产力布局,促进中心城区培育特色经济与优势产业,进一步改善生态环境,优化城市产业功能,以及提高城市综合竞争力。加快发展都市型工业园区的建设,有以下几点优势:

1. 发展地区经济,增强地区财力。都市型工业园区目前已成为一些地区特别是中心城区招商引资的最重要载体,一些必须依托大都市独特的信息、人才、资金、技术、物流等社会资源的企业在都市型工业园区内得到了发展和壮大,同时也为该地区带来了可观的财源。

2. 促进地区消费。由于几年来我国各大城市不断扩容和改造旧城区,使得城市中心区域人口密度大幅度下降,社会消费也随之下降。都市型工业园区的建立以及相对高消费群体的导入能够使地区消费保持相对平衡。

3. 盘活国有企业存量,促进企业改制和转制,增加就业岗位。

4. 加强市政建设。由于都市型工业园区有其建设标准和环保要求,对于改善环境、美化城市起了重要作用。

5. 促进小企业和高新技术产业化初期企业的发展。由于都市型工业园区具有良好和完备的服务体系以及优惠的财政政策扶持,使一些人驻园区的小企业和高新技术企业顺利度过了孵化期,都市型工业园区是这些企业名副其实的摇篮。