

众创空间孵化服务规范

Specification of maker space incubator service

地方标准信息服务平台

2023 - 07 - 31 发布

2023 - 08 - 31 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1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。

本文件由安徽省科学技术厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽省科技成果转化促进中心、安徽新鑫创企业管理有限公司、合肥国家大学科技园发展有限责任公司。

本文件主要起草人：韦一玉、刘靖宇、何冰、毛庆、刘俊、万铭、方蓉、陈瑞瑞、肖琴俐、王旭升、汪志方、黄乐乐、石宇辰、张倩、王晓亚、龙雨晴、汪健敏。

地方标准信息服务平台

众创空间孵化服务规范

1 范围

本文件确立了众创空间孵化服务的基本要求，并规定了众创空间孵化服务的流程、内容以及评价与改进。

本文件适用于众创空间孵化服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

众创空间 maker space

为满足大众创新创业需求，提供工作空间、网络空间、社交空间和资源共享空间，以社会化、专业化、市场化、网络化为服务特色，实现低成本、便利化、全要素、开放式运营的创新创业平台。

3.2

在孵团队或在孵企业 incubation team or enterprises

与众创空间签订孵化协议，接受众创空间提供的各类创业孵化服务的创业团队或企业。

3.3

毕业企业 incubator graduates

根据众创空间建立的毕业企业制度达到毕业标准，并已迁出众创空间场地的企业。

3.4

创业导师 entrepreneurship tutor

由众创空间聘任，为众创空间及在孵团队和在孵企业提供创业指导和相关服务的，具有一定社会影响的技术专家、投融资专家、管理咨询专家、企业家等相关专业人士。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 应是具有独立法人资格的组织。

4.1.2 应具有为在孵团队或在孵企业提供办公空间、基础办公设备、活动空间以及配套的孵化服务能力。

4.2 场地

4.2.1 场地面积应满足在孵团队或在孵企业使用要求。

4.2.2 场地宜设置独立办公区、集中办公区、路演活动区、生活配套区、展览展示区、行政接待区等

功能区。

4.2.3 场地应满足在孵团队或在孵企业办公、研发、生产活动过程中安全性要求。

4.3 服务人员

4.3.1 应由专职人员和创业导师组成。

4.3.2 专职人员应经过科技服务行业相关培训并取得相关专业资质。

4.3.3 应具备科技服务相关知识和较强的组织、协调、沟通能力。

4.4 管理制度

应制定团队和企业入孵、退出或毕业、企业孵化服务、创业导师、创新创业活动组织、孵化资金、物业、统计等管理制度。

5 流程

应包括团队或企业入驻、孵化、毕业或退出。

6 入驻

6.1 应提前与拟入驻团队或企业充分沟通，了解团队或企业产品、核心技术、公司架构、人员配置等信息。

6.2 应提前告知团队或企业场地租赁、物业管理、水电等费用的核算方式和工商注册或信息变更、装修布置等要求。

6.3 应组织会议审阅拟入驻团队或企业商业计划书，评判是否满足入驻要求并告知拟入驻团队或企业。

6.4 与团队或企业签订租房合同和孵化协议。

6.5 根据租房合同和孵化协议，为在孵团队或在孵企业安排办公工位或办公室等经营场地，并交付钥匙，核定水、电表初始读数。

6.6 应审查在孵团队或在孵企业装修方案。

6.7 应监督检查在孵团队或在孵企业装修过程，及时制止审核通过的装修方案中不涉及的装修内容。

6.8 针对在孵团队或在孵企业特征，分配适合的创业导师，与在孵团队或在孵企业协商并共同制定孵化计划。

6.9 应根据工商注册要求，协助在孵团队或在孵企业整理相关资料，办理营业执照、银行基本账户开设、税务登记、工商信息变更等服务。

7 孵化

7.1 依据服务次序以及重要性，应包括但不限于：

- 创业咨询；
- 日常联络；
- 创业导师服务；
- 政策宣传；
- 创业培训；
- 投资融资；
- 知识产权服务；

- 技术开发；
- 项目申报；
- 市场营销；
- 人力资源服务；
- 综合行政服务；
- 物业管理；
- 第三方机构服务。

7.2 创业咨询

- 7.2.1 应通过线上、线下等多种方式，接受在孵团队或在孵企业的相关咨询。
- 7.2.2 应及时、准确地答复相关咨询。不能给予准确答复的，应邀请创业导师给予指导。
- 7.2.3 应做好咨询服务登记台账或记录。

7.3 日常联络

- 7.3.1 应为在孵团队或在孵企业分配日常联络服务人员。
- 7.3.2 服务人员按照机构制定的孵化计划，对在孵团队或在孵企业进行日常走访、收集整理在孵团队或在孵企业信息和问题，并形成记录和信息、问题汇总表。
- 7.3.3 根据服务人员记录和信息、问题汇总表，整合对应资源，制定服务计划，提供解决方案，开展孵化服务。
- 7.3.4 服务人员记录并汇总服务结果，进行服务成效评价。

7.4 创业导师服务

- 7.4.1 根据在孵团队或在孵企业相关需求，配备或聘任创业导师。
- 7.4.2 创业导师按照机构制定的服务计划为企业提供服务。
- 7.4.3 创业导师宜采取一对一、多对一等形式，定期或不定期上门提供服务。
- 7.4.4 根据服务频次、在孵团队或在孵企业发展情况和评价对创业导师进行考核。

7.5 政策宣传

- 7.5.1 应及时收集、整理各级政府部门发布的与在孵团队或在孵企业相关的各类最新政策信息。
- 7.5.2 应通过网站、公众号、企业联系群或面谈等方式向在孵团队或在孵企业宣传政策信息。
- 7.5.3 可组织政策宣讲、解读等政策宣传活动。

7.6 创业培训

- 7.6.1 应开展企业需求调研，制定年度创业培训计划。
- 7.6.2 根据创业培训计划，制定创业培训方案，包括主题、目的、时间、地点、内容、形式、经费预算、责任部门及人员分工、安全保障要求等。
- 7.6.3 培训开展前，根据活动方案，确定参加机构和人员、场地、设备、物料、文件、经费、食宿行安排、赞助等信息。
- 7.6.4 培训过程中，做好签到、安全保障、屏幕或投影控制、音响设备控制、茶水等服务。
- 7.6.5 培训结束后，应及时发布新闻稿件、召开总结会议并进行参会人员满意度调查，对培训效果进行评估。

7.7 投资融资

- 7.7.1 应定期调研在孵团队或在孵企业融资需求，组织开展资本对接、融资路演等活动。
- 7.7.2 应根据在孵团队或在孵企业融资需求，提供自有孵化资金、外部合作机构的相关信息。
- 7.7.3 应根据在孵团队或在孵企业的选择，按照孵化资金相关规定提供服务或者协助与外部合作机构建立联系。
- 7.7.4 应及时跟进服务进度，收集整理相关佐证资料。

7.8 知识产权服务

- 7.8.1 应在日常联络服务过程中，收集在孵团队或在孵企业申请、授权知识产权信息，告知知识产权申请要点。
- 7.8.2 应按照创业培训服务要求，定期组织知识产权相关培训。
- 7.8.3 应统一组织在孵团队或在孵企业申报政策奖补。
- 7.8.4 可借助第三方机构提供知识产权信息检索和分析、申请等服务。

7.9 技术开发

- 7.9.1 应在日常联络服务过程中，收集在孵团队或在孵企业技术开发需求。
- 7.9.2 应及时为在孵团队或在孵企业找寻、提供专业技术服务机构或科研团队资源进行对接。
- 7.9.3 专注于特定技术领域、产业或行业的，应与有关专业技术机构或平台建立合作关系，为在孵团队或在孵企业提供研究开发、检验检测、分析测试等服务的资源、渠道或信息。

7.10 项目申报

- 7.10.1 应在日常联络服务过程中，收集在孵团队或在孵企业项目申报需求。
- 7.10.2 应及时为在孵团队或在孵企业提供项目申报信息，包括但不限于申报时间、申报条件、注意事项等。
- 7.10.3 应协助在孵团队或在孵企业准备项目申报材料，有条件的可以组织专家预审。
- 7.10.4 应跟进在孵团队或在孵企业项目申报过程，汇总整理立项的项目清单。

7.11 市场营销

- 7.11.1 通过日常联络服务，熟悉在孵团队或在孵企业产品、所属行业，分析市场现状，提供可对接市场资源。
- 7.11.2 应组织在孵团队或在孵企业参加展览展示会议或活动。
- 7.11.3 宜策划市场营销推广活动，帮助在孵团队或在孵企业对接市场渠道或资源。
- 7.11.4 协助在孵团队或在孵企业参与政府采购项目。

7.12 人力资源服务

- 7.12.1 征集在孵团队或在孵企业人力资源需求，制定人力资源服务计划。
- 7.12.2 根据人力资源服务计划，协助在孵团队或在孵企业完成简历初筛、笔试、面试、录用、劳动合同审核与签订等过程。
- 7.12.3 协助在孵团队或在孵企业制定人力资源管理制度、处理劳动纠纷等。

7.13 综合行政服务

- 7.13.1 接收并审批在孵团队或在孵企业服务申请。

7.13.2 根据审批后的服务申请，提供商务会务、来访接待等服务。

7.14 物业管理

7.14.1 应根据创业培训计划，定期组织消防、安全、环保等相关业务培训。

7.14.2 应及时提供在孵团队或在孵企业办公场地内、公共区域损坏物件维修服务。

7.14.3 按时统计水电费，形成费用单，分发至各在孵团队或在孵企业。

7.15 第三方机构服务

7.15.1 为在孵团队或在孵企业提供合作的第三方机构信息。

7.15.2 通过第三方机构为在孵团队或在孵企业提供法务、财务、项目申报、知识产权等服务。

8 毕业或退出

8.1 条件

应根据在孵企业发展情况和相关制度，确定年度毕业企业和离园企业，提供毕业服务或退出服务。

8.2 毕业

8.2.1 按照在孵企业发展数据统计分析和需求，根据相关制度确定毕业企业。

8.2.2 发布在孵企业毕业通知，告知并协助办理离园手续。

8.2.3 协助毕业企业找寻新场地，以科技企业孵化器、科技企业加速器、产业园区等场地为主。

8.2.4 定期走访毕业企业，了解毕业企业发展情况。

8.2.5 根据毕业企业发展情况，提供相关资源信息。

8.3 退出

8.3.1 根据在孵团队或企业发展指标统计分析，确定不满足孵化要求的团队或企业。

8.3.2 收集在孵团队或在孵企业退出申请或告知不满足孵化要求在孵团队或在孵企业不续签信息。

8.3.3 协助在孵团队或在孵企业办理离园手续。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 应建立孵化服务评价制度，通过自我评价、在孵团队或在孵企业满意度评价、第三方机构评价进行。

9.1.2 评价内容应包括服务效率、服务人员态度、服务人员能力、解决问题数量和质量、创业导师服务效果、第三方服务机构服务效果、物业管理等方面内容。

9.1.3 自评应每半年进行一次，在孵团队或在孵企业满意度评价应每年进行一次，第三方机构评价宜每2年进行一次。

9.2 改进

9.2.1 根据评价结果，梳理存在的问题。

9.2.2 根据存在的问题，研究制定改进措施，并贯彻实施。

参 考 文 献

- [1] 发展众创空间工作指引, 国科发火〔2015〕297号
 - [2] 国家众创空间备案暂行规定, 国科火字〔2017〕120号
-

地方标准信息服务平台