

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 5063—2019

电子商务产业基地建设与运营规范

2019 - 09 - 23 发布

2019 - 10 - 23 实施

河北省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省标准化研究院、河北省电子商务协会、河北省商务厅电子商务和信息化处、河北掌云网络科技有限公司、邢台市电子商务协会。

本标准主要起草人：冯利君、张学曼、何建军、罗辉、白肃跃、张玉、刘倩倩、李建英、袁国平、赵倩、孙家田、刘志强、朱振岭、高洋、黄允芬。

电子商务产业基地建设与运营规范

1 范围

本标准规定了电子商务产业基地布局、机构与人员、设施要求、服务要求、安全与卫生、质量控制与改进、分级运营管理。

本标准适用于河北省电子商务产业基地的建设与运营。

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。

GB/T 2887 计算机场地通用规范
GB/T 9361 计算机场地安全要求
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 21334 物流园区分类与规划基本要求
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 33660 城市公用交通设施无障碍设计指南
GB/T 35047 公共安全 大规模疏散 规划指南
GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
GB 37300 公共安全重点区域视频图像信息采集规范
GB 37487 公共场所卫生管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 E-commerce

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

3.2

电子商务企业 E-commerce enterprise

从事或参与电子商务的经济组织。

3.3

电子商务产业基地 E-commerce base

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约发展效应的经济体。

4 基地布局

- 4.1 应符合国家、地区电子商务产业规划及当地土地利用总体规划和区域布局规划要求。
- 4.2 应配置三大功能区域：业务办公区、设备设施配套区、公共配套服务区。
- 4.3 制定适合产业基地自身发展的专项规划，宜开展电子商务与生产制造、商贸流通、民生服务、文化娱乐等传统产业的深度融合。
- 4.4 入驻电子商务企业所需的计算机场地应符合 GB/T 2887 和 GB/T 9361 的建设要求。
- 4.5 产业基地配置物流仓储功能的，物流建设应符合 GB/T 21334 的规划建设要求。
- 4.6 建筑面积和配套服务区面积应满足入驻企业使用和发展需求，注重资源集约化利用。
- 4.7 宜设立电子商务研究机构、专家工作站、基地联盟工作中心。

5 机构与人员

- 5.1 设置统一的运营管理机构，设立党建、管理等工作岗位。岗位职责明确。
- 5.2 配置符合工作岗位要求的的工作人员，保障各项工作有序开展。
- 5.3 物业管理可自营管理或委托管理。

6 设施要求

6.1 基础设施

- 6.1.1 基础设施应符合交通便捷、网电基础配套冗余可靠、配套服务设施完善等要求，与城市基础设施相衔接。
- 6.1.2 各类设施的图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求，信息表达清晰准确。
- 6.1.3 安装视频监控设备，信息采集和管理应符合 GB 37300 的要求。

6.2 服务设施

- 6.2.1 办公设施齐全，办公区声环境质量应符合 GB 3096 中 2 类要求。
- 6.2.2 行政服务、金融服务、人才服务、孵化服务、技术服务、生活服务设施应与服务内容相匹配，与基地规模相适应，位置布局合理。
- 6.2.3 宜考虑残疾人等特殊群体的需求，按照 GB/T 21334 规定的要求设置方便残疾人活动的无障碍设施，室外有方便残疾人进出的通道。

7 服务要求

7.1 行政服务

- 7.1.1 为入驻企业提供市场主体登记注册、项目申报、税务登记、政策咨询、年报等行政便利化服务。
- 7.1.2 应配合主管部门推行电子商务产业相关政策。

7.2 金融服务

7.2.1 通过自建或与第三方机构或平台合作，建立多元化投融资机制，提供结算支付、供应链金融、商业保理等综合金融服务。

7.2.2 在风险可控的前提下，依法合规创新融资方式，提高融资授信额度。

7.2.3 宜设立面向入驻电子商务企业的投资引导基金，带动社会资金投入。

7.3 人才服务

7.3.1 通过自建或与第三方机构或平台合作，提供电子商务人才输送、培训等服务。

7.3.2 宜设立或实施区域性电子商务人才引进和培养政策，创建有利于吸引人才的工作生活环境。

7.3.3 宜通过招聘、引荐等方式吸引域外高端人才，建立电子商务专家智库和后备人才资源库。

7.4 孵化服务

7.4.1 通过自建或与第三方机构或平台合作，为电子商务创业者提供创业方案、创业基金、品牌培育等服务。

7.4.2 宜推动创业孵化与科研院所技术成果转化相结合，创新应用大数据、物联网、云计算、人工智能、区块链等技术。

7.5 技术服务

为入驻电子商务企业提供运营管理等方面的专业技术服务，如营销推广、技术运维、安全认证、交易追溯、数据存储、仓储物流、客服托管、法律财税事务支持等。

7.6 生活服务

为入驻企业提供住宿、餐饮、医疗、购物、娱乐等便利服务。

7.7 其他服务

7.7.1 根据入驻企业结构和需求，应用先进技术和管理经验开展服务创新。

7.7.2 产业基地服务可向电子商务产业链延伸，开展基地内企业互动的服务模式。

8 安全与卫生

8.1 安全要求

8.1.1 对产业基地风险进行综合评估，按照 GB/T 37228 要求开展应急管理，按照 GB/T 35047 要求制定人员疏散规划。

8.1.2 应按照 GB 25201 的要求对基地内安全消防设施进行日常维护，并对日常安全消防工作进行监督检查。

8.1.3 应要求入驻企业对工作人员进行安全培训，落实安全责任。

8.2 卫生要求

8.2.1 应根据基地设施条件和入驻企业需求，对保洁和垃圾清运工作的范围、程序、时限和质量进行监督检查。

8.2.2 垃圾分类、收集和清运方式符合国家环境保护的要求。

8.2.3 基地内提供餐饮服务的应符合 GB/T 27306 的要求。

8.2.4 公共场所基本卫生要求、卫生管理应符合 GB 37487 的要求。

9 质量控制与改进

9.1 机制建立

- 9.1.1 整合政府和社会资源建立公共服务平台机制。
- 9.1.2 应与地方主管部门建立报告协调机制，接受相关部门的监督和管理。
- 9.1.3 建立入驻企业进退出机制，对入驻企业和项目进行审核审批。
- 9.1.4 宜建立电子商务信用信息共享机制，开展电子商务信用评价工作。
- 9.1.5 宜建立政产学研合作机制，开展电子商务课题研究及关键技术研发。

9.2 制度建设

应建立健全各项管理制度，严格执行并不断完善。包括但不限于：

- 建立日常管理制度，包括工作人员管理制度、财务会计管理制度、设施设备维护管理制度、环境卫生管理制度等；
- 建立电子商务统计监测制度，确保数据、信息准确真实，并上报及时；
- 按照 GB/T 17242 和 GB/T 19012 的要求，建立专门处理投诉的管理程序和制度，对投诉处理认真及时，记录完整；
- 建立安全管理制度，包括安全保卫、突发性安全事故应急预案、信息安全等相关规章制度；
- 建立服务管理制度，包括行政服务、金融服务、人才服务、孵化服务、技术服务等服务制度。

9.3 宣传与改进

- 9.3.1 总结先进经验、典型案例，进行基地间交流合作，并在各种媒体宣传推广。
- 9.3.2 应抽查投诉或反馈意见较多的服务项目，督促服务提供者、服务人员改进服务。
- 9.3.3 宜按第 10 章的要求开展自我评价、定位，不断提升基地运营管理水平。

10 分级运营管理

- 10.1 产业基地的运营管理设承载能力、服务能力、保障能力、示范能力、创新发展能力五个方面指标，见附录 A。
- 10.2 产业基地运营管理划分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个级别，AAAAA 级为最高级，依次降低。

附 录 A
(规范性附录)
电子商务产业基地运营管理指标

A.1 表A.1 给出了电子商务产业基地运营管理指标。

表A.1 电子商务产业基地运营管理指标

一级指标	二级指标	指标说明
承载能力	电子商务企业建筑面积	1. 基地已投入使用的、用于电子商务企业办公的总体建筑面积，不包括用于仓储、配套等用途的建筑面积。 2. 在建和已建成未使用的面积不计入在内。
	电子商务配套服务区面积	基地已投入使用的、用于为电子商务企业提供商业及生活配套的建筑面积，包括仓储面积，也包括为基地电子商务企业提供食宿、休闲娱乐等服务用途的建筑面积。
	平均网络带宽	1. 基地所有电子商务企业网络带宽之和与电子商务企业数量之间的比值。 2. 是平均带宽，而不是总带宽。 3. 建有数据中心的基地，其企业接入的网络带宽不包含数据中心的带宽。
	平均网络资费下降幅度	1. 计算公式为 $(1 - \text{基地平均每兆网络带宽资费} / \text{上一年基地平均每兆网络带宽资费}) \times 100\%$ 。 2. 网络供入驻企业免费使用的，可以填报 100 %。
	电子商务企业数量	1. 入驻基地全部电子商务企业（含在孵电子商务企业）数量。 2. 基地外电子商务企业不计入在内。
	电子商务企业入驻率	基地电子商务企业数量与全部入驻企业数量之间的比值。
	电子商务企业增长率	计算公式为 $(\text{基地电子商务企业数量} / \text{上一年基地电子商务企业数量} - 1) \times 100\%$ 。
	国家及省级电子商务示范企业数量	1. 基地拥有由商务部认定的电子商务示范企业数量及由省级商务主管部门认定的电子商务示范企业数量之和。 2. 纳入统计的企业应是注册在基地的独立法人单位，分支机构等不计入在内。
	列入商务部“商贸流通业典型统计调查企业”的电子商务企业数量	1. 基地列入商务部“商贸流通业典型统计调查企业”的电子商务企业数量。 2. 纳入统计的企业注册地应在基地，或在基地开展实质性经营活动。
	上市的电子商务企业数量	1. 入驻基地的电子商务企业当中，在国内外资本市场公开发行股票的企业数量。 2. 纳入统计的企业注册地应在基地，或在基地开展实质性经营活动。
服务能力	行政服务	为基地入驻企业提供市场主体登记注册、项目申报、税务登记、政策咨询、年报等行政便利化服务。
	金融服务	1. 建立多元化投融资机制，提供结算支付、供应链金融、商业保理等综合金融服务。 2. 面向入驻电子商务企业的投资金额度、获得基地金融服务的电子商务企业数量、电子商务企业获得投融资总额。
	人才服务	1. 提供电子商务人才输送、培训服务。 2. 电子商务人才引进与培养政策、年度电子商务培训人次、输送电子商务人才数量。

表A.1 电子商务产业基地运营管理指标（续）

一级指标	二级指标	指标说明
服务能力	孵化服务	1. 为电子商务创业者提供创业方案、创业基金、品牌培育等服务。 2. 在孵电子商务企业数量和电子商务企业孵化成功率。
	技术服务	为入驻电子商务企业提供运营管理等方面的专业技术服务，如营销推广、技术运维、安全认证、交易追溯、数据存储、仓储物流、客服托管、法律财税事务支持等。
	生活服务	为入驻企业提供住宿、餐饮、医疗、购物、娱乐等便利服务。
	其他服务	为入驻企业提供生活服务等其他服务，并开展服务创新。
保障能力	组织领导	1. 党组织健全，作用发挥明显。 2. 围绕国家电子商务示范基地建设，与地方商务主管部门建立报告协调机制，基地内部设立相关管理运营机构。
	统计监测	开展电子商务统计监测工作；及时上报信息数据并保证数据的准确真实。
	电商专项政策支持	1. 基地所在地方制定并实施支持基地电子商务发展和示范建设的专项政策。 2. 不应以所在地区的普惠性质的扶持政策代替基地的电商专项政策。 3. 不应以非电商政策代替。
	电商基地开园运营年限	1. 基地开园运营年限。 2. 按照基地自第一家电子商务企业入驻之日计算，此时间点若早于正式开园时间，按开园时间计算。 3. 可以细化到月份，如2年8个月。 4. 不应是工业区、高新区，开发区等其他类型园区设立或建区年限。
	宣传交流	1. 基地及时总结好经验、好做法，梳理典型案例，在各种媒体进行宣传推广。 2. 通过会议、论坛、交流活动等开展政产学研多方合作，开展园区间及与周边传统产业间交流合作。
示范能力	电子商务交易额	基地全体电子商务企业产生的电子商务交易总额，包括企业间 B2B 电子商务交易额、网络零售额、跨境电子商务交易额等。电子商务交易额统计口径如下：基地企业通过网络实现的交易，无论采用何种支付手段，无论买卖双方为企业或消费者，均将其视为电子商务，其成交额即为电子商务交易额；此外，对于 B2B 及外贸企业，通过网络电子商务平台接洽而达成的交易，其成交额亦为电子商务交易额。
	电子商务交易额增长率	计算公式为（基地电子商务交易额/上一年基地电子商务交易额-1）×100 %。
	电子商务企业营收总额	1. 基地全体电子商务企业营业总收入。 2. 该营收应来源于基地电子商务企业进行的电子商务交易或提供的服务，而不应源于传统交易方式或其他非电商业务收入。 3. 不等于电子商务交易额。如果出现此种情况，视为基地电子商务企业类型全部为自营网店或平台，且没有其他类型的电子商务企业。 4. 营收额如果远高于交易额，视为电商服务企业占比大，需提供相应的证明。
	电子商务企业营收总额增长率	计算公式为（基地电子商务企业营收总额/上一年基地电子商务企业营收总额-1）×100 %。

表A.1 电子商务产业基地运营管理指标（续）

一级指标	二级指标	指标说明
示范能力	电子商务企业缴税总额	1. 基地全体电子商务企业缴税总额。电子商务企业缴税额指企业全年的应缴纳税总额，主要包括企业营业税、增值税、个人所得税、企业所得税、附加税等。
	电子商务企业缴税总额增长率	1. 计算公式为（基地电子商务企业缴税总额/上一年基地电子商务企业缴税总额-1）×100 %。
	跨境电子商务交易额	1. 基地内企业通过电子商务平台实现的、面向境外的产品（或服务）交易总金额。 2. 包括进口电商交易额和出口电商交易额。
	电子商务企业研发成果数量	1. 基地电子商务企业获得的专利授权数量和软件著作权登记数量之和。 2. 电子商务企业研发成果应与电子商务业务直接相关，与电子商务业务无关的研发成果不应计入在内。
	电子商务企业创建商标品牌数	1. 基地内电子商务企业注册的商标、产品品牌或服务品牌的数量。 2. 该商标品牌的创建应直接来源于企业电子商务交易或服务经营活动，不应源于传统线下业务。
	电子商务应用企业数量	1. 驻基地开展电子商务应用的传统企业数量和未入驻基地但委托基地代运营企业开展电子商务业务的企业数量之和。 2. 该指标与电子商务企业数量不是包含关系，可以有基地之外的应用企业。
	全体电子商务企业从业人数	1. 基地全体电子商务企业从业人员数量之和。 2. 企业从业人数统计口径：在本单位工作并取得劳动报酬或经营收入的实有人员数。从业人员包括在各单位工作的外方人员和港澳台方人员、兼职人员、再就业的离退休人员、借用的外单位人员和第二职业者，但不包括离开本单位仍保留劳动关系的职工。
	电子商务从业人员增长率	基地电子商务从业人数的增长速度。计算公式为（基地电子商务从业人员数/上一年度末基地电子商务从业人员数-1）×100 %。
	吸纳农民工就业人数	基地全体电子商务企业吸纳农民工就业人数之和。
创新发展能力	运营服务	1. 运营单位在全省其他地区运营电商园区数量。 2. 基地运营单位在运营、园企互动、生态建设等领域开展模式创新并取得显著效果。
	发展潜力	1. 基地设立专项电子商务扶持基金。 2. 基地根据自身情况编制合理的发展规划科学指导基地建设与发展。 3. 设立电子商务专家服务机构情况。 4. 在大数据、云计算、人工智能、物联网、区块链等新技术领域开展电子商务创新应用并取得较为显著效果。
	产业联动	1. 基地通过电子商务助力当地产业发展，帮助当地人口就业、创业、增收。 2. 基地通过电子商务助力外贸企业扩大海外营销渠道，提升国际贸易便利化水平，促进外贸转型升级。
	行业规范	1. 基地参与或主导制定和实施的电子商务行业标准与规范数量。 2. 基地积极开展或合作开展电子商务信用评价工作情况。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国电子商务法, 2019年1月1日
-