

# 创新引领发展标准打造高端

## 记石景山区国家级文化创意业服务标准化试点基地建设

### 建设背景

**(一)国家北京市高度重视服务标准化**  
2007年文化部颁布《文化标准化中长期发展规划》，明确了标准化是促进文化艺术与现代科技紧密结合，推动文化创新的重要技术保障。2009年国家出台《服务业组织标准化工作指南》，为服务标准化提供了明确的工作指引。2012年，国家标准化管理委员会印发《关于下达2012年度国家级服务业标准化试点项目的通知》，批准建设国家级服务业标准化试点项目。自此，服务业标准化成为引领现代服务业高端发展的重要举措。

**(二)石景山区深化转型需要标准高端引领**  
作为传统的重工业，我区于2006年启动了史无前例的战略转型，经过八年的克难奋进，已进入经济社会结构转型升级的关键时期。区委区政府高瞻远瞩，深

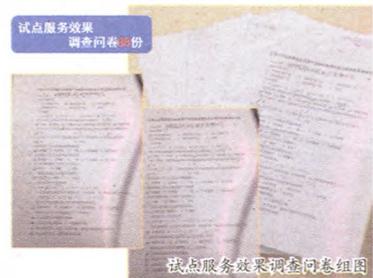
化全面转型战略，明确高端绿色发展，全面落实市政府关于加快推进国家级服务业综合改革试点区发展的意见。园区作为区域经济发展的主战场、主力军，在转型过程中责无旁贷的肩负起高端引领示范责任。制定和实施一流标准，是打造一流园区的保证，是实现“八个高端”、促进区域转型发展、绿色发展的需求。

**(三)“石景山服务”品牌需要更好更优**  
“石景山服务”品牌经过近几年的打造，已在北京市乃至全国创出了品牌，形成了一定影响力。当前，面临高端绿色发展的新常态、全面深化改革的新常态，“石景山服务”品牌需要更高层次的发展模式和发展水平。标准战略的实施，是“石景山服务”品牌建设的重要成果；创建一流服务环境，为“石景山服务”品牌进一步更好更优发展提供了有利条件。

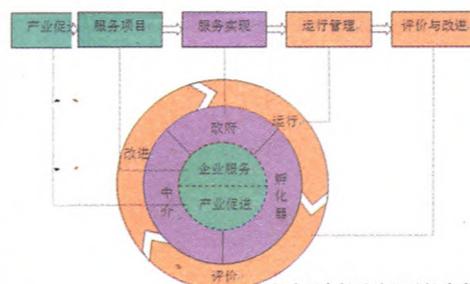
### 基地简介

2012年，中关村科技园区石景山园管理委员会被国家标准化管理委员会批准建设“石景山区国家级文化创意产业服务标准化试点基地”，建设期为2年。试点基地旨在通过“四个一”的建设，即“搭建一个体系，组建一个联盟，形成一批标准，打造一个示范”，来建立一套适合区情的服务体系，促进构建以高端服务业为主导的产业体系发展。2015年1月，国家标准化管理委员会委托的考核评估组对“石景山区国家级文化创意产业服务标准化试点”项目进行现场考核评估。经过听取汇报、查阅资料、查看现场、走访企业等一系列流程，

考核评估组对标准体系的适宜性、有效性，试点内部管理、职工面貌等方面给予了充分肯定，专家组一致认为：石景山区国家级文化创意产业服务标准化试点基地建设，领导重视、机构健全，体系完善、实施到位，特色鲜明、品牌汇聚，为服务业标准化试点建设提供了可借鉴、可复制的模式。园区以92分的优异成绩顺利通过考核评估。



标准体系子体系逻辑关系图



标准服务提供过程逻辑关系图

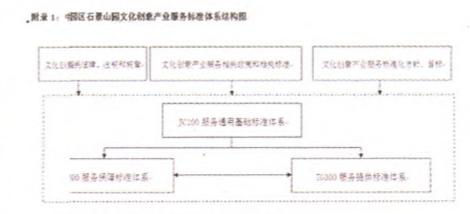


图1 中关村科技园区石景山园文化创意产业服务标准体系结构图

### 试点建设情况

**(一)领导重视、多方协同，形成基地建设推进机制**  
一是市区联动有机制。北京市质量技术监督局组织多次会议、培训班及现场指导，推动基地建设。科委园区与区质监局联合成立石景山区国家级文化创意产业服务标准化试点领导小组，负责组织协调、实施试点建设工作。科委园区、区质监局、华海孵化器、华录百纳、游戏谷、暴风科技、泽升投资部门及企业为试点领导小组成员单位，统筹多方资源，协调推进试点工作。

二是多方协同有机制。一方面建立专家问诊机制，借助国家、北京市标准化建设及产业发展专家资源，构建专家小组，负责对试点建设情况进行科学评价，把关标准体系建设，召开专家研讨会6次，指导完善试点工作。一方面建立企业问诊机制，设计调查问卷，向近千家目标企业发放并有效收回300余份，根据企业诊断完善标准体系。

三是务实结合有机制。实现“三结合”即：将标准化文件的编制与区情紧密结合，突出科技金融对文化创新的促进作用，规范金融服务标准；建立企业需求征集机制，将具体标准的制定与企业需求和园区实际工作紧密结合，覆盖企业需求较多较普遍的81项具体服务工作，规范流程，明确职责，提高效率；建立重点产业示范机制，将具体方案的制定与企业发展相结合，借助园区网络游戏、影视动漫、数字媒体3个重点发展产业文化创意资源优势，选取游戏谷、华录百纳、暴风科技为文化创意产业标准典型示范企业，开展标准化工作。

**(二)高端设计、创新模式，搭建服务标准化体系**  
经过精心编制，有效把控，2014年5月9日，《中关村科技园区石景山园文化创意产业服务标准体系》发布，并于2014年6月9日实施。该标准体系包括115项标准，其中国家标准28项、行业标准2项、地方标准4项、石景山园标准81项。

一是高端的顶层设计。组建石景山区科技中介服务联盟，突出以市场为主体的高端科技服务业主导地位。体系编制在严格遵照“2421”模式的基础上，将科技中介服务联盟建设与标准体系的制定有机结合，从政府园区服务、中介服务、孵化服务等多角度入手，提升服务文化创意产业的能力，培育文化创意产业发展。政府服务方面，以“服务转型，高效快捷”为宗旨，对科委园区负责办理和咨询事项的服务依据、条件、流程和内容等进行规范，为相关部门和工作人员规范化服务提供了执行标准。中介服务方面，以“市场主体，标准规范”为宗旨，发挥石景山区科技中介服务联盟在中介企业中的引领作用，统一了中介投融资服务、资质认定、行政审批

服务、科技创新服务等事项办理尺度，规范了中介服务合同签定和管理内容。孵化服务方面，将华海孵化器等国家级孵化器纳入标准化试点建设，总结孵化管理先进经验。

二是创新的实现模式。服务标准化体系构建是试点建设的核心内容。中关村科技园区石景山园文化创意产业服务标准体系以“服务提供”标准体系设计为核心，以“政府+中介+孵化器”创新服务模式为重点，按照“产业促进——服务项目——服务实现——运行管理——评价与改进”过程方法设计建设。服务标准化体系总体结构由两个层次构成，第一层为标准体系建设指导层，内容包括中关村科技园区石景山园文化创意产业服务相关法律法规和规章、相关政策和标准以及中关村科技园区石景山园文化创意产业服务标准化方针和目标，是标准体系建设的依据。第二层为服务标准体系，内容包括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3个子体系。服务提供标准体系主要是具体标准的阐述，分为园区文化创意产业促进、服务项目、服务实现、运行管理、服务评价与改进。

**(三)多措并举、有效推进，强化标准实施**  
一是重监督考核。成立监督考核工作组，由各相关部门及企业人员组成，定期对园区标准化服务工作进行考核。明确责任分工，对各项标准实施明确责任主体，各实施部门按照执行的标准开展工作。自我考核与企业监督相结合，促进企业服务更高效快捷。

二是重广泛参与。动员网络游戏、影视动漫和数字媒体三大领域重点企业参与到标准制定过程中，促进游戏谷、暴风科技、华录百纳制定企业标准。将国家级孵化器华海科技企业孵化器纳入标准成员单位，制定适用于新型孵化器的服务标准文件。

三是抓宣传培训。通过研讨会、培训班等方式，开展标准宣传培训工作，确保服务标准化深入人心，深入到工作中的各个环节。积极在国家高新技术导报、石景山报、科委园区网站群、“园区讲堂”系列活动等平台上进行标准化工作宣传推广。不断提高试点创建的知晓率、参与率和支持率。

四是抓持续改进。通过持续性标准实施、监督、检查等工作开展，对实施过程中发现的有关问题记录、有整改、有跟踪、有落实，保障标准实施有效性；对于标准内容或指标设定的有关问题，按照标准体系中规定的改进程序进行修改完善，保障园区服务标准体系持续动态完善提升。

### 试点工作成效

**(一)强化功能，服务体系不断优化**  
结合石景山区区情及园区发展现状，以“政府+中介+孵化”功能服务为抓手，以促进产业发展为导向，不断优化服务体系，共梳理出7大类81项服务事项，针对每一个服务事项制定流程，便捷企业办理。通过对300余家园区企业进行服务满意度调研，98%的企业认为园区企业服务有了良好改善，99%的企业对园区企业服务能力和工作态度“非常满意”。

**(二)整合资源，服务模式不断创新**  
依托试点建设，引进社会资源延伸服务，建设石景山区科技中介服务联盟，以“市场的手”为引领，集聚优质社会资源为龙头企业、领军人才进行“管家式”定制服务。为游久科技、乐动卓越、中保信、光大卡中心等重点企业量身打造服务计划，初步形成了“政府+中介+企业”相结合的市场化服务体系，推进服务品牌打造。

**(三)标准引领，促进企业创新发展**  
通过基地建设，引导暴风科技等园区多家企业开展标准化工作。暴风科技公司进入中关村国家商标战略实施示范区第一批商标试点名单。

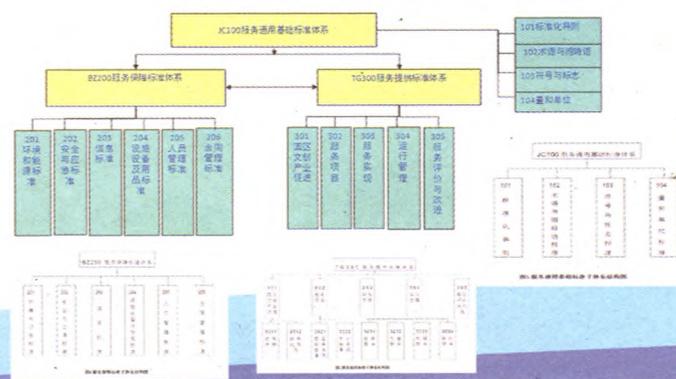
贝壳网际成为首批中关村领军企业，年专利申请从几十件一举增加到400多件，同时启动专利布局。2014年，新增各类标准40余项，50家企业获得中关村科技能力建设专项资金支持，43家企业获得国家和北京市创新基金企业创新产品应用于多个国家、北京市重点项目和重大活动中。

**(四)品牌集聚，推进产业发展**  
园区管委会在推进试点的同时，注重品牌效应集聚，将服务标准化与创建科技文化金融融合战略性新兴产业品牌紧密结合，将标准化服务延伸到各产业领域。搭建金融服务平台，开展“科技金融日”品牌活动，形成具有石景山特服务标准。参与试点基地建设的创业服务机构与斯坦福大学“点燃”、华盛顿“1776”创业孵化器等国际知名创业孵化品牌开展项目交流合作。

石景山区国家级文化创意业服务标准化试点基地建设，为园区发展增加了新动力，2013年，实现收入1100亿元，税收35亿元，同比分别增长30%以上，一跃成为村第6个千亿级产业园区。2014年园区实现收入1400亿元，税收40。



中关村科技园区石景山园文化创意产业服务标准体系子体系结构图



### 下一步工作

一是不断完善。不断丰富服务标准体系内容，坚持持续改进，增强标准的适用性。二是强化培训。强化对企业用户及科委园区窗口服务人员的服务标准培训，提高办事效率。三是试点辐射。通过试点基地建设不断完善，将企业服务标准化辐射到期城、瑞达、盛景国际等产业集聚区域。四是鼓励创新。鼓励园区内企业主导或参与各类标准制定，鼓励企业创新发展，增强企业核心竞争力。