



中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

LD/T 01—2021

留学人员创业园建设和服务规范

Specification for the construction and service of pioneer park for overseas students

2021 - 03 - 18 发布

2021 - 05 - 01 实施

人力资源和社会保障部

发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 建设要求 2

5 通用服务流程 4

6 服务提供 5

7 质量控制 8

附录 A （资料性） 留创园建设和服务评估指标 10

参 考 文 献 12

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。

本文件由中华人民共和国人力资源和社会保障部专业技术人员管理司提出。

本文件由中华人民共和国人力资源和社会保障部规划财务司归口。

本文件起草单位：人力资源社会保障部专业技术人员管理司、中国人才交流协会。

本文件主要起草人：郑云、丁国杰、宋月东。

留学人员创业园建设和服务规范

1 范围

本文件规定了留学人员创业园的建设要求、通用服务流程、服务提供以及质量控制相关要求。本文件适用于留学人员创业园的建设和服务；其他形式支持留学人员创业的组织可参照使用。

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，仅所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。

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

留学人员 returned overseas student

在我国认可的国（境）外高等院校、科研机构学习满一年，并获得学士及以上学位的人员；或在国（境）外高等院校、科研机构从事博士后或访问学者研究工作满一年的回国人员。

3.2

留学人员创办企业 enterprise founded by returned overseas student

留创企业 enterprise founded by returned overseas student

以留学人员为主创办注册的企业。该企业的法人代表应是留学人员且所持股权不低于10%，或该企业自然人中的第一大股东是留学人员，或该企业股东中的留学人员股东所持股权合计不低于30%。

3.3

留学人员创业园 returned overseas student pioneer park

留创园 returned overseas student pioneer park

以留学人员创办企业为主要服务对象，通过提供研发、生产、经营的场地，共享设施，系统的培训与咨询，政策、融资、法律和市场推广等方面的服务，支持留学人员创新创业的服务机构。

3.4

专业留学人员创业园 professional returned overseas student pioneer park

发展方向聚焦在一个产业或专业方向上的留学人员创业园。

3.5

园区 park

留学人员创业园所依托的主体，一般是高新区、经开区、大学或企业科技园、产业园等科技企业聚集的创新创业载体。

3.6

孵化企业 incubatee

主要从事新产品、新技术的研发、生产和服务，以及文化创意、现代服务业的产品研发、生产和服务，满足科技型中小企业、文化创意企业、现代服务业企业相关要求，企业注册地和主要研发、办公场所在留学人员创业园孵化场地内，入驻时成立时间和入园时间不超过一定时限的留学人员创办企业。

3.7

孵化毕业企业 graduated company from incubator

在孵化阶段结束时经过国家备案通过为高新技术企业，或累计获得一定额度以上的天使投资、风险投资，或累计获得3项及以上知识产权，或年营业收入超过一定额度，或被兼并、收购、在国内外资本市场挂牌上市的留学人员创办企业。

注1：知识产权指专利、软著等。

3.8

创业导师 startup mentor

接受主管部门、省市级及以上行业协会、园区、孵化器聘任，能为创业企业、创业者提供专业性、实践性辅导服务的企业运作、投融资、创业咨询、管理咨询等方面的专家。

4 建设要求

4.1 基本要求

4.1.1 留学人员创业园对留学人员的创业服务应贯穿孵化、加速、产业化三个企业发展阶段。留创园对孵化空间、加速空间、产业化空间三个企业发展的不同阶段的物理空间的统计，应以留学人员创办企业所处的发展阶段作为统计依据。

注1：处于某一发展阶段的留创企业所租用的房屋面积之和=处于该发展阶段留创企业使用的总面积。

注2：孵化空间指用于初创留创企业孵化的物理空间。

注3：加速空间指用于已孵化毕业，或已过孵化阶段未毕业但符合所在留创园继续支持条件的留创企业使用的物理空间。

注4：产业化空间指用于留创企业在产业化阶段使用的物理空间。

4.1.2 留创园应具有可自主支配的提供给留创企业使用的孵化空间，且房屋建筑面积应不低于 2000 m²（含公共服务面积）。

4.1.3 留创园应具有能为至少 20 家孵化阶段的留创企业开展孵化服务的能力。

4.1.4 留创园认定孵化企业时应确认其入驻时成立时间不超过 24 个月，且入园时间不超过 48 个月。

4.1.5 留创园按照获得投资额度认定孵化毕业企业时应确认其累计获得天使投资、风险投资等超过 200 万元人民币。

4.1.6 留创园按照年营业收入认定孵化毕业企业时应确认其年营业收入超过 200 万元人民币。

4.2 运营管理机构

4.2.1 留创园应设立专门的运营管理机构，运营管理机构应设立承担企业筛选、创业服务等工作的部门。

4.2.2 留创园应公布组织架构、服务流程、办事指南、管理制度等。

4.3 服务人员

4.3.1 服务人员包括一般服务人员、专业服务人员、创业导师。

4.3.2 一般服务人员负责留创园内部事务或物业服务。

4.3.3 专业服务人员应熟悉国家、地方相关政策及法律法规，并经过创业服务相关培训；应具有创业、投融资、企业管理等业务经验，能够为留创企业提供咨询和服务。

4.3.4 专业服务人员应具备本科及以上学历或具有中级及以上专业技术职称。

4.3.5 创业导师应具备为留创企业提供专业性、实践性的创业辅导服务的能力，应由企业家、投资专家、创业咨询专家、管理咨询专家等担任，并经留创园运营管理机构聘任。

4.3.6 服务人员应遵纪守法，遵守职业道德和职业操守，客观公正，诚实守信。

4.3.7 服务人员的配置应能满足留创企业对服务的需求。

4.4 场地、设施、服务平台

4.4.1 留创园应设置产品展示区、接待室、会议室等公共服务场地，有条件的留创园宜配置路演大厅、餐厅及用于留创企业员工休息、健身、娱乐的场所和设备设施。

4.4.2 留创园宜建立为留创企业提供实验服务的公共技术服务平台。

4.4.3 专业留创园应有可自主支配的专业公共技术服务平台，为满足留创企业科学实验、检验检测、小试中试等需要，提供必要的实验室，并配置相关设备设施与器材。

4.5 合作服务机构

留创园应积极吸引和优化与留创园合作的社会中介服务机构，弥补留创园自身创业服务的局限，为留创企业提供多方位、全过程的专业服务。

4.6 管理制度

4.6.1 留创园应建立企业筛选和评估、运营服务、人力资源、财务、安全等方面的管理制度。

4.6.2 留创园应保存运行管理、服务的记录，包括人员培训、投诉处理、服务测评等记录，保持记录的可追溯性。

4.7 能力建设

4.7.1 留创园的运营团队应具有相应的运营能力，包括但不限于：

- a) 应具有面向国内外留学人员开展创业宣传的渠道；
- b) 应具有包括留创企业详细信息的网络化信息管理系统并在日常工作中应用；
- c) 应能够使留创企业实际租用的孵化面积与备案的孵化面积相比的年度入驻率达到 80%以上；
- d) 应具有获得社会各方面对留创园项目支持的能力；
- e) 应具有投融资服务的能力或渠道；
- f) 应具有为企业开展服务的资金。

4.7.2 留创园的运营团队应具有相应的孵化能力，包括但不限于：

- a) 团队人数应不少于 5 人，并具有相关行业工作经验；
- b) 团队人员应积极参加相关培训，取得工作需要的专业技术职称或职业资格；
- c) 团队人员应至少有 70%具有大专及以上学历，且至少有 2 人具有专业技术职称；
- d) 团队应配备有国家级或省市级认定的创业导师，以及具有项目分析能力、产业链分析能力的人员；
- e) 团队应配备能够开展企业申报项目、政策、投资、贷款、注册、税务等方面咨询工作的人员。

4.7.3 留创园的运营团队应具有一定的创新创业资源整合能力，每年开展的活动应包括但不限于：

- a) 与政府、投融资、产业链、技术、市场、人力资源等资源的对接活动；
- b) 培训、政府项目申报辅导等活动；
- c) 知识产权、法律服务等活动；
- d) 创业导师咨询活动。

4.8 信息化建设

4.8.1 留创园应具备网络化办公管理功能，包括对留创企业详细信息的管理。

4.8.2 留创园的信息化应主要包括：

- a) 留创园针对留创企业相关信息进行日常管理的信息化；
- b) 留创园与留创企业之间互动的信息化；
- c) 留创园向政府报送统计数据信息化。

4.9 留创园的备案、认定和评估

4.9.1 留创园宜根据所在地区相关政策要求主动向有关部门申请留创园的备案和认定。

4.9.2 留创园应进行阶段性的必要的自我评估，或接受有关部门、专业机构的评估。

4.9.3 留创园建设评估应包括对留创园近期工作开展情况的评估和对留创园长期工作的绩效评估。评估指标可参考附录 A。

5 通用服务流程

5.1 宣传与洽谈

宣传与洽谈环节应包括以下内容：

- a) 通过媒介、创业活动等渠道宣传推广自身条件、入园条件、资源整合优势、服务能力等；
- b) 通过线上、线下不同方式接受意向入园企业的咨询；
- c) 与意向入园企业洽谈，了解企业基本信息、产品或服务、资金、市场、技术等信息；
- d) 做好洽谈记录并归档。

5.2 受理申请

受理申请环节应包括以下内容：

- a) 接受意向入园申请；
- b) 向申请方说明可提供的服务内容、阶段服务期限、收费标准、双方权利和义务等；
- c) 受理入园申请，并进行相应记录；不能受理的，应向申请方说明理由，退还其全部材料。

5.3 评审

评审环节应包括以下内容：

- a) 审核申请方提交资料的完整性、真实性、有效性等；

- b) 组织评审，确定是否接受入园；
- c) 如接受入园，做好签订协议的准备工作；如不能接受入园，向申请方说明情况，退还相关材料；
- d) 备案、归档。

5.4 签订协议

与申请方沟通、协商达成共识后，签订协议。协议应包括以下内容：

- a) 阶段服务期限；
- b) 解除服务关系情形的约定；
- c) 甲乙双方权利和义务；
- d) 其他约定事项。

5.5 制定与确认服务计划

制定与确认服务计划环节应包括以下内容：

- a) 双方协商服务目标、服务需求、资源支持等；
- b) 制定服务计划书，并经双方确认；
- c) 变更服务计划，需经双方协商一致后，方可变更。

5.6 服务实施

服务实施环节应包括以下内容：

- a) 按协议和服务计划制定服务方案，并提供服务；
- b) 服务过程中应加强沟通，遇到问题及时协调解决；
- c) 服务活动完成后，按协议进行验收（必要时）。

5.7 阶段服务结束

阶段服务结束应包括以下内容：

- a) 依据入园企业实际情况组织内部评审；
- b) 办理阶段服务结束手续；
- c) 完善阶段服务结束的企业档案。

5.8 服务跟踪

服务跟踪应包括以下内容：

- a) 帮助企业安排或寻找合适的发展场地，如进入加速器、产业园或其他平台机构；有条件的留创园宜利用留创园资源，继续为进入下一阶段的企业提供服务；
- b) 定期走访进入下一阶段的企业，了解企业发展的情况，收集和分析企业发展的数据等。

5.9 服务改进

制定并实施服务改进措施，应包括以下内容：

- a) 梳理服务中存在的主要问题；
- b) 明确改进措施和预期目标；
- c) 明确改进服务需要的资源；
- d) 明确改进服务的时间期限。

6 服务提供

6.1 服务内容及要求

留创园应为在园企业提供孵化阶段服务、加速阶段服务、产业化阶段服务，应提供各阶段入驻服务、创业培训服务、创业导师服务、政策宣讲服务、项目申报服务、市场推广与对接服务、媒体宣传服务；宜提供各阶段产业对接服务，投融资服务，科学实验、试制与检测服务，公共技术平台服务，引进专业服务等，并按通用服务流程和服务提供要求开展相关工作。

6.2 入驻服务

6.2.1 服务内容主要包括企业入驻初期所需要的各种必要服务。

6.2.2 具体服务流程为：

- a) 双方签订场地使用合同；
- b) 协助办理物业服务手续；
- c) 协助办理企业注册或变更等手续。

6.3 创业培训服务

6.3.1 服务内容主要包括风险意识、财务与税务管理、人力资源管理、市场营销管理、中小企业创业管理、投融资、知识产权管理等培训。

6.3.2 具体服务流程为：

- a) 需求调查；
- b) 课程（分领域）设置；
- c) 方案制定；
- d) 信息发布；
- e) 培训实施；
- f) 效果评估。

6.4 创业导师服务

6.4.1 服务内容主要包括行业类导师、专业类导师等专家辅导服务。

6.4.2 具体服务流程为：

- a) 聘任创业导师并建立创业导师信息库；
- b) 根据在园企业实际需求，推荐创业导师；
- c) 创业导师根据企业需求提供咨询或辅导服务；
- d) 每次咨询或辅导服务完成后，填写导师咨询或辅导记录。

6.5 政策宣讲服务

6.5.1 服务内容主要包括科技、人才、税务、产业等政策信息服务，以及与政策信息相关的政策宣讲服务。

6.5.2 具体服务流程为：

- a) 识别、收集、筛选、分类、整理各级政府部门发布的与在园企业相关的各类政策信息，并及时更新以保持信息的有效性；
- b) 将政策信息分类汇编后发放，或以邮件、微信等方式及时通知企业；
- c) 对关注度较高的或最新的政策，通过面对面、网站、通讯群等多种途径及时向留创企业宣传与解读。

6.6 项目申报服务

6.6.1 服务内容主要包括科技项目申报、人才项目申报等服务。

6.6.2 具体服务流程为：

- a) 对在园企业开展调研，采集意向企业信息；
- b) 根据调研情况，对照申报要求，进行申报评估。对符合条件的在园企业进行申报辅导，对不符合条件的企业进行培育；
- c) 现场指导并协助在园企业准备申报材料；
- d) 对申报材料进行初审，并在规定时间内协助申报企业提交至项目主管部门；
- e) 跟踪申报进度和申报结果，并及时告知申报企业；
- f) 项目立项后对项目进展情况进行跟进；
- g) 协助申报企业完成项目验收。

6.7 市场推广与对接服务

6.7.1 市场推广与对接服务主要采取创业沙龙、创业论坛、创业大赛等形式。

6.7.2 具体服务流程为：

- a) 制定活动方案；
- b) 宣传活动内容；
- c) 活动准备；
- d) 活动实施；
- e) 活动总结。

6.8 媒体宣传服务

6.8.1 留创园与媒体宣传机构合作开展宣传服务工作，服务内容主要包括平面媒体宣传、电视广播宣传、户外媒体宣传、网络媒体宣传等。

6.8.2 具体服务流程为：

- a) 向企业推介宣传机构；
- b) 与企业策划宣传活动；
- c) 开展宣传活动；
- d) 留创园协调宣传活动过程中存在的问题。

6.9 产业对接服务

6.9.1 服务内容主要包括成果推介、技术交易、产学研合作等。

6.9.2 具体服务流程为：

- a) 制定对接方案；
- b) 发布活动通知，宣传对接活动，积极组织参与方报名，邀请相关专家，准备活动场所及所需设备设施等；
- c) 按照议程组织相关方参加对接活动；
- d) 对接项目洽谈；
- e) 对接活动总结；
- f) 项目进展跟踪。

6.10 投融资服务

6.10.1 留创园推介投资、金融服务机构开展投资、金融服务，服务内容包括创业投、融资和贷款等。

6.10.2 创业投、融资具体服务流程为：

- a) 调查在园企业融资需求；

- b) 核实企业或项目基本情况;
 - c) 制定线上或线下路演计划;
 - d) 接受在园企业提交商业计划书和路演申请并组织预审;
 - e) 邀请预审通过的在园企业、投资机构、投资人参与线上或线下路演;
 - f) 根据在园企业或投资机构、投资人的实际需要,提供必要的协助;
 - g) 持续跟进,协调过程中存在的问题。
- 6.10.3 贷款具体服务流程为:
- a) 统计在园企业提出的贷款申请;
 - b) 协助金融机构考察企业的经营、财务、资产抵押、纳税、信用等状况;
 - c) 贷款发放后,协助银行跟踪企业的贷款使用情况和企业的运营情况,并协调过程中存在的问题。
- 6.11 科学实验、试制与检测服务
- 6.11.1 留创园与科学实验、试制和检测服务机构签订服务协议,留创园推介签约科学实验、试制和检测服务机构开展相关服务。服务内容主要包括实验、产品试制与检验检测等。
- 6.11.2 具体服务流程为:
- a) 向企业推介服务机构;
 - b) 服务机构面向企业开展咨询活动;
 - c) 企业如有需求须与服务机构签订服务协议;
 - d) 按协议约定,服务机构开展相关服务;
 - e) 留创园安排专人与服务机构保持联系,对服务企业进行跟进,协调过程中存在的问题。
- 6.12 公共技术平台服务
- 6.12.1 留创园通过自有的公共技术平台(如生物医药公共技术平台、智能装备公共技术平台等)为企业提供相关的技术服务。
- 6.12.2 具体服务流程为:
- a) 平台服务申请受理;
 - b) 平台使用情况登记;
 - c) 平台使用计划安排;
 - d) 平台设备设施使用。
- 6.13 引进专业服务
- 6.13.1 留创园与市场监管、税务、财务、人事档案托管、社会保险办理、法律、人才招聘、人事管理、知识产权、企业管理等专业服务机构签订合作协议,引进专业服务机构面向留创园企业开展免费咨询服务和有偿代理服务。
- 6.13.2 具体服务流程:
- a) 向企业推介专业服务机构;
 - b) 专业服务机构采取线上或线下不同方式,免费受理在园企业的咨询;
 - c) 企业如有代理需求须与专业服务机构签订有偿代理服务协议;
 - d) 按协议约定,代理机构开展代理服务;
 - e) 留创园对签订代理协议的企业进行跟进,协调过程中发生的问题。
- 6.14 其他服务
- 有条件的留创园,应利用园区内的自有创新创业资源开展服务。

7 质量控制

7.1 投诉处理

7.1.1 留创园应配备专职人员，受理和及时处理在园企业投诉，建立投诉处理记录台账。

7.1.2 留创园应对外公布投诉电话、网上投诉地址、投诉受理程序和时限等信息。

7.1.3 留创园应建立服务质量监督回访制度，定期或不定期进行回访。

7.2 评价

7.2.1 留创园应通过自我评价、在园企业评价、社会评价和行业主管部门评价对服务绩效进行评价，形成服务评价结果。

7.2.2 服务评价可采用访谈、座谈、发放调查问卷、查阅服务资料等多种方式，可单独使用，也可多种方式结合使用。

7.2.3 策划和实施服务评价时，应考虑以下内容：

- a) 企业数量和质量；
- b) 服务总体完成情况；
- c) 投诉处理情况；
- d) 满意度测评结果；
- e) 其他相关方反馈情况等。

7.3 持续改进

7.3.1 留创园应根据服务评价结果发现留创园、签约合作机构等方面存在的问题，及时分析原因。

7.3.2 留创园应制定改进措施，选择改进方法，确定改进内容，不断提升服务质量及在园企业满意度。

附 录 A
(资料性)
留创园建设和服务评估指标

一级指标	二级指标
基础条件	孵化面积 (平方米)
	配套设施完善程度
	网络化办公管理水平
	从业人员总数 (人)
	从业人员大专及以上学历比例 (%)
	从业人员具有职称人数 (人)
	从业人员中专业服务人员的比例 (%)
	从业人员中创业导师人数 (人)
	留创园聘请的创业导师人数 (人)
运营能力	孵化面积使用率 (%)
	房租 (物业) 到账率 (%)
	公共技术平台实现服务的企业数量 (家)
	孵化空间企业流动率, 搬出比例 (%)
	孵化空间企业流动率, 新进比例 (%)
孵化能力	年度开展投融资对接活动数量 (次)
	年度开展产业链对接活动数量 (次)
	年度开展技术对接活动数量 (次)
	年度开展市场对接活动数量 (次)
	年度开展培训活动数量 (次)
	年度开展人力资源活动数量 (次)
	年度开展知识产权活动数量 (次)
	年度开展法律对接活动数量 (次)
	年度开展政府项目申报对接或咨询活动数量 (次)
	年度开展创业导师咨询活动数量 (次)

一级指标	二级指标
合作能力	与工商注册代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与税务代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与人事代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与社保代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与法律服务机构签订合作协议数量（个）
	与知识产权代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与人员招聘代理服务机构签订合作协议数量（个）
	与实验、检测机构签订合作协议数量（个）
企业发展	留创企业累计数量（家）
	留创企业现存数量（家）
	留创企业年度新增数量（家）
	留创企业累计毕业数量（家）
	留创企业年度新增毕业数量（家）
	留创企业知识产权累计授权数量（个）
	留创企业知识产权年度新增授权数量（个）
	留创企业累计上市数量（家）
	留创企业年度新增上市数量（家）
	获得融资的留创企业累计数量（家）
	获得融资的留创企业年度新增数量（家）
	获得贷款的留创企业累计数量（家）
	获得贷款的留创企业年度新增数量（家）
	留创企业现有留学回国创业人员数量（人）
	留创企业现有留学回国人员数量（人）
	留创企业现有就业人数（人）
	留创企业高端人才累计数量（人）
	留创企业高端人才年度新增数量（人）

参 考 文 献

- [1] 《人事部关于印发〈留学人员创业园管理办法〉的通知》（人发〔2001〕7号）
- [2] 《人事部关于人事部与地方人民政府共建留学人员创业园的意见》（人发〔2002〕84号）
- [3] 《国务院办公厅关于转发人事部教育部科技部财政部等部门留学人员回国服务工作部际联席会议制度的通知》（国办发〔2003〕11号）
- [4] 《关于在留学人才引进工作中界定海外高层次留学人才的指导意见》（国人部发〔2005〕25号）
- [5] 《关于建立海外高层次留学人才回国工作绿色通道的意见》（国人部发〔2007〕26号）
- [6] 《人力资源和社会保障部关于加强留学人员回国服务体系建设的意见》（人社部发〔2011〕46号）
- [7] 《关于推动创新创业高质量发展打造“双创”升级版的意见》（国发〔2018〕32号）
- [8] 《中国留学人员创业年鉴》