

# T/SDIPSA

团 体 标 准

T/SDIPSA 012—2026

## 退役军人就业创业孵化基地创业服务指南

Veterans' Employment and Entrepreneurship Incubation Base Entrepreneurship  
Service Guide

2026 - 04 - 27 发布

2026 - 05 - 01 实施

山东省知识产权服务业协会 发布

# 目 录

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 服务内容 .....	3
6 服务流程 .....	5
7 服务评价与改进 .....	6
附录 A （资料性）入孵申请表 .....	8
附录 B （资料性）入孵协议 .....	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。

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相关专利的责任。

本文件由山东启迪军创科技服务有限公司提出。

本文件由山东省知识产权服务业协会归口。

本文件起草单位：山东启迪军创科技服务有限公司、云南启迪军创科技服务有限公司、山东外事职业学院、新城科技创新发展（山东）有限公司、融通地产（山东）有限责任公司、山东省军兴企业管理有限公司、威海军创孵化器有限公司、新征程（山东）教育科技集团有限公司、山东吉美乐有限公司、广东启迪科创孵化器有限公司、山东云通信息科技股份有限公司、启迪之星（宜昌）科技企业孵化器有限公司、山东兴涛智能科技发展有限公司、中应通用航空（山东）有限公司、江西遇见兵哥产业园区运营管理有限公司、启迪（北京）投资管理有限公司、山东奇兵营创业就业服务有限公司、广西启迪之星科技有限公司、济南高新区智惠数字退役军人服务中心、新泰启迪之星科技企业孵化器有限公司、济南市中小企业公共服务中心、日喀则市退役军人就业创业服务协会、中开院（喀什）孵化管理有限公司、济南市军创企业家联合会

本文件主要起草人：王鑫、赵帅、刘春国、苏宜刚、崔明、康兴、雷新报、扈忠臣、徐凤琴、马飞、王一钊、杨韵、薛涛、王巍、黄昌林、孙诗航、黄修法、方志明、刘楠楠、张圣军、曹萌、李维博、晁玉方、曹渝、吴传琦、张秋月、王元超、陈晓红、雷国栋、闫超、梁恬、梁乾旭、云旦平措、赵庆林、苏俊玲、殷旭

## 引 言

习近平总书记指出：“退役军人是党和国家的宝贵财富，是推进中国式现代化的重要力量，退役军人工作事关改革发展稳定和强军兴军事业。”习近平总书记的重要指示，深刻阐明了新时代退役军人工作在党和国家工作全局中的战略地位，为新时代做好退役军人工作指明了方向、提供了遵循。

近年来，党和国家高度重视退役军人就业创业工作，先后出台《关于促进新时代退役军人就业创业工作的意见》《退役军人事务部等 21 部门关于支持退役军人创业创新的指导意见》等一系列政策文件，明确提出支持退役军人创业孵化基地建设，鼓励为退役军人创业创新提供平台与服务。各地积极响应，涌现出一批退役军人就业创业孵化基地，为退役军人就业创业提供政策支持。然而，由于缺乏统一、规范的服务标准，各地孵化基地在服务内容、流程、质量等方面存在差异，服务碎片化、随意化问题突出，一定程度制约了退役军人创业成功率的提升和孵化基地的专业化发展。

为深入贯彻落实国家关于退役军人就业创业工作的各项部署要求，系统破解当前退役军人创业孵化服务中存在的服务不统一、操作不规范、支撑不精准等突出问题，补齐服务标准短板，亟须制定一套科学合理、务实管用、可操作性强的创业服务指南。本文件旨在明确退役军人就业创业孵化基地创业服务的基本要求、核心内容、流程规范与质量评价标准，为孵化基地提供全链条、专业化、标准化的工作指引，推动孵化基地服务从基础场地支持向高质量、体系化、品牌化升级，助力孵化基地规范有序可持续发展。

本文件的制定与实施，将有效提升退役军人创业孵化服务的整体效能，增强服务的规范性、精准性与可及性，切实为退役军人创业保驾护航，助力广大退役军人在各行各业勇立潮头、建功立业，持续为经济社会高质量发展注入新动能；同时，也将为退役军人就业创业工作的规范化、标准化发展提供有力支撑，推动退役军人就业创业服务体系不断完善，更好地践行“为经济社会发展服务、为国防和军队建设服务”的工作方针，彰显退役军人作为党和国家宝贵财富的重要价值。

# 退役军人就业创业孵化基地创业服务指南

## 1 范围

本文件规定了退役军人就业创业孵化基地创业服务的基本要求、服务内容、服务流程、评价内容与指标。

本文件适用于各级各类退役军人就业创业孵化基地（含创业园区、孵化器等）开展创业服务工作，为相关服务提供与管理提供指引。其他为退役军人提供创业服务的机构可参照使用。

本文件不涉及退役军人就业创业相关政策的具体解释与执行细则。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

《退役军人事务部等 21 部门关于支持退役军人创业创新的指导意见》（退役军人部发〔2022〕77 号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**退役军人就业创业孵化基地** Veterans' Employment and Entrepreneurship Incubation Base

为促进退役军人就业和培育退役军人创办企业，主要提供思想引领、政策解读、物理空间、共享设施和全流程专业化服务，致力于培育退役军人企业家的综合性服务平台。

### 3.2

**退役军人创办企业** Veteran-founded Enterprise

指有退役军人作为有限责任公司和股份有限公司控股股东、股份有限公司发起人、个人独资企业投资人、合伙企业合伙人的企业，或者由退役军人担任公司法定代表人、个人独资企业负责人、合伙企业执行事务合伙人满 1 年的企业。退役军人个体工商户是指在市场监管部门登记且经营者为退役军人的个体工商户。退役军人农民专业合作社是指由退役军人担任理事长的农民专业合作社（联合社）。

[来源:《退役军人事务部等 21 部门关于支持退役军人创业创新的指导意见》(退役军人部发〔2022〕77 号)]

### 3.3

**退役军人创业服务** Entrepreneurship Services for Veterans

退役军人就业创业孵化基地为满足退役军人创办企业的发展需求，所提供的一系列专业化支持活动的总称，通常包括但不限于空间服务、创业辅导、培训活动、资源对接、融资支持、政策咨询等。

### 3.4

**入孵** Incubation Admission

退役军人创办企业通过孵化基地的评估与审核程序，正式签订入驻协议，并获得相应创业服务资格的过程。

### 3.5

**在孵** Under Incubation

退役军人创办企业自入孵之日起，至满足出孵条件或孵化协议终止期间的状态。

### 3.6

**出孵** Incubation Graduation

在孵退役军人创办企业经过一定周期的培育，达到孵化协议约定的出孵标准（如营业收入、团队规模、融资情况等），或因其他原因按协议终止孵化关系，从而退出孵化基地服务的过程。

### 3.7

#### 创业导师 Entrepreneurship Mentor

由退役军人就业创业孵化基地聘任，具备丰富创业经验、行业专长或管理知识，能够为在孵退役军人创办企业提供针对性指导、咨询和辅导的专家或专业人士。

### 3.8

#### 思想政治指导员 Ideological and Political Instructor

由退役军人就业创业孵化基地聘任，具备坚定政治立场、深厚思想理论素养和丰富思想政治工作经验，能够为退役军人及在孵退役军人创办企业人员提供思想引领、价值引导、政策解读和心理疏导的专家或专业人士。

### 3.9

#### 服务对象 Service Recipient

接受退役军人就业创业孵化基地创业服务的退役军人创业者及其创业实体。

### 3.10

#### 云孵化服务 Cloud-Based Incubation Service

退役军人就业创业孵化基地依托互联网、数字平台及远程协作工具，为无法或无需物理入驻基地的退役军人创业者及其创业企业提供线上及线下创业服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务理念

退役军人就业创业孵化基地的创业服务工作应贯彻落实国家及地方创业的法规政策及退役军人相关专属政策，体现对退役军人的尊崇与优待，确保服务方向正确，提升创业成功率。

### 4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应爱国爱军、尊崇军人、遵纪守法，遵守职业道德和职业操守，客观公正，诚实守信。

4.2.2 服务人员应了解退役军人特点、熟悉创业服务流程、掌握相关政策法规，达到与岗位职责相应的就业创业服务要求。

4.2.3 从事退役军人创业指导、孵化服务的工作人员应具备相应的学识、技术和能力，宜持有退役军人事务员、社会工作者及孵化器从业人员资格证书等相应的职业资格证书。

4.2.4 创业导师应具备向退役军人创办企业提供专业化、实践性辅导服务的能力，退役军人就业创业孵化基地可聘任优秀企业家、投融资专家、企业管理咨询专家、行业技术专家等担任。

4.2.5 思想政治指导员应具备向退役军人及在孵退役军人创办企业人员提供思想教育、政策宣讲和心理疏导服务的能力，退役军人就业创业孵化基地可聘任思想政治工作者、优秀退役军人、社区工作者、心理辅导专家等担任。

### 4.3 服务场地与设施要求

4.3.1 应具有满足退役军人创业服务需要的办公场地、公共服务设施、成果展厅、党建活动场地等，可满足军创企业办公、会议、洽谈、展示、党建学习及思想教育等需求，兼顾实用性与退役军人特色。为伤残退役军人配备必要的无障碍设施，对立功受奖退役军人给予场地使用优先等优待，彰显对两类群体的尊崇与保障。

4.3.2 退役军人就业创业孵化基地场地及设施宜设置：

- a) 办公区：为退役军人创办企业提供独立或共享的办公空间，可根据企业规模设置不同面积的办公室，配备桌椅、照明、空调等基本办公设施。

- b) 会议室：为满足会议、党建学习、思想教育宣讲等需要，提供的封闭、半封闭空间，应配备扩音设备、投影仪等设施设备，以及必要的桌、椅、讲台等；可配套设置党建学习角，摆放红色书籍、党建资料，方便退役军人开展党建学习和思想教育活动。
  - c) 展示区：用于展示退役军人创业成果、创业经验、优秀项目案例等，增强创业者的荣誉感和归属感，吸引更多潜在的创业者和合作伙伴。
  - d) 党建活动区：专门用于开展党建引领、思想教育、红色文化传承相关活动，配备党建学习资料、宣传展板、多媒体播放设备等，可开展主题党日、红色教育、思想宣讲等活动，筑牢退役军人创业者的思想根基。
  - e) 有条件的退役军人就业创业孵化基地，还可配置停车场、餐厅、休闲健身等设施。增设 AI 服务站点及 OPC 创业社区专属区域，配套相关设备，助力军创企业智能化协作与交流。
- 4.3.3 退役军人就业创业孵化基地装修时应按照简洁、实用、舒适的原则进行装修，应建立规范的规章制度，包括但不限于基地日常管理制度、基地入孵管理制度、毕业企业出孵管理制度等，确保基地规范有序运营。
- 4.3.4 退役军人就业创业孵化基地建设应体现退役军人创业的特色和文化，融入军魂元素、红色标识，营造浓厚的思想教育和红色文化氛围。

## 5 服务内容

退役军人就业创业孵化基地应为退役军人创办企业提供以下一种或多种服务：

### 5.1 基础空间与设施服务

- 5.1.1 提供可灵活租用的办公场地及配套设施，租金应体现对退役军人创业的扶持，原则上低于市场同类价格。
- 5.1.2 保障水、电、空调、网络等基础设施的稳定供应与日常维护。
- 5.1.3 建立公共设施使用预约与管理制度，提高公共资源利用效率。

### 5.2 创业辅导与咨询服务

- 5.2.1 人力资本评估与咨询：针对退役军人创业者，评估其服役兵种、所学专业、掌握技能、军旅经历等，分析其人力资本与创业项目的适配度，提供专业化创业咨询。
- 5.2.2 一对一深度辅导：服务人员应提前了解退役军人的服役兵种、掌握技能、家庭情况、军旅经历等背景信息，建立个性化辅导档案，精准匹配创业需求。针对创始人或核心团队，围绕战略定位、商业模式、股权设计、产品打磨、市场突破、军旅素养与创业精神融合等关键问题，由具备相关经验的创业导师进行长期跟踪指导，明确辅导周期与阶段性目标，确保辅导实效。
- 5.2.3 专题小组咨询：组织法律、财税、人力资源、知识产权、投融资等领域的专家，以专题活动或者集中会议形式，为面临同类问题的多家在孵企业提供集中咨询与解决方案。
- 5.2.4 常态化政策与事务咨询：设立服务窗口或专员，随时解答企业在工商注册、社保开户、资质申请、政策兑现、金融服务等日常运营中遇到的普遍性问题。
- 5.2.5 心理健康与职场转型辅导：关注退役军人创业者的心理适应与角色转换，可借助思想政治指导员或其他专业力量提供相关辅导服务，助力其顺利度过创业初期挑战。

### 5.3 培训与活动服务

- 5.3.1 系统化创业培训：设计分阶段、模块化的培训课程体系，培训师须具备相关行业经验或专业资质，采用线上线下相结合、理论授课与案例实操相结合的形式开展，包括：
  - a) 基础级：退役军人思想政治引领、适应社会、角色转换与心态调整、军人素养与创业精神融合、退役军人创业专属政策宣讲。
  - b) 精进级：创业意识、机会识别、商业模式画布、商业计划书撰写。
  - c) 卓越级：公司治理、财务管理、市场营销、团队建设、融资策略。
  - d) 领航级：战略规划、品牌运营、知识产权、资本运作、行业前沿。
- 5.3.2 品牌化创业活动：

- a) 军创项目路演与融资对接会：组织“军创项目”专场路演，邀请投资机构、产业资本、军创导师参与，突出军人创业项目的特色与优势。
- b) 战友创客沙龙与军创 CEO 俱乐部：聚焦特定主题，促进退役军人创业者之间的经验交流与智慧碰撞，营造战友互助的创业氛围。
- c) 军创资源精准对接会：举办技术、市场、资本、供应链、人才、军地资源等专项对接活动，突出军地协同与军创特色。
- d) “军创”特色品牌活动：组织国防教育主题日、军事拓展训练、退役军人创业榜样分享会、军营开放日、军旅企业家对话等，强化军人身份认同与军创品牌凝聚。

5.3.3 竞赛与展示活动：积极组织在孵企业参加国家、省、市各级创新创业大赛（特别是“退役军人创新创业”专题赛事），赛前安排专业导师为参赛企业提供针对性赛前指导。利用各类展会、赛事平台，帮助在孵企业进行产品与品牌展示，打造“军创”品牌形象。

## 5.4 政策与信息咨询服务

5.4.1 政策精准推送与解读：建立政策信息库，根据企业所属行业、发展阶段进行标签化管理，实现政策的精准推送。重点收录国家和地方针对退役军人创新创业的专属政策，如退役军人创业担保贷款、税收减免、一次性创业补贴、场地租金优惠等，并定期更新维护。对复杂政策提供“白话版”解读或申报指引。

5.4.2 退役军人个人发展政策支持：围绕退役军人创业者本人，协助对接和申报职业技能培训、学历提升、创业能力培训等个人提升类政策，以及临时救助、困难帮扶、医疗补助等生活保障类政策，体现对退役军人创业者的全方位关怀。

5.4.3 政策申报专项辅导：根据企业的发展阶段、行业特点和实际需求，主动为企业匹配符合的政策项目。安排政策专员协助企业完成申报材料准备、申报流程跟进、评审答辩辅导等全流程服务，提高政策申报的成功率。

## 5.5 资源对接与整合服务

5.5.1 产业资源对接：基于在孵企业的业务需求，主动为其牵线搭桥，对接潜在客户、供应商、技术合作伙伴或战略投资者。

5.5.2 人力资源服务对接：深入了解在孵企业招聘退役军人及其他人才的具体需求，建立企业人才需求清单。积极对接退役军人事务部门、退役军人人才库、招聘平台及退役军人培训院校，及时推荐符合条件的退役军人人才，协助企业充分吸纳退役军人人力资源。

5.5.3 融资辅导与对接：

- a) 帮助企业梳理融资逻辑，完善融资材料（如BP、财务预测）。
- b) 定期举办闭门路演、投资人见面会等精准对接活动。
- c) 协助企业对接创业担保贷款、退役军人贴息贷款等政策性金融产品。

5.5.4 专业服务资源导入：以团购或战略合作方式，引入优质的第三方法律、审计、人才招聘等服务，降低企业采购成本。

5.5.5 知识产权服务对接：针对在孵军创企业不同特点或具体需求，为企业对接专业的知识产权服务机构或律师事务所，为军创企业提供专利挖掘及布局、专利申请、商标注册、著作权登记、知识产权维权、知识产权质押融资、专利技术、商标等知识产权转移转换等服务，推动军创企业无形资产发挥效益，为军创企业提供强有力的知识产权保护。

5.5.6 军创企业协会或联盟搭建：

- a) 整合区域内退役军人创办企业资源，牵头搭建军创企业协会或产业联盟，凝聚军创企业合力，搭建企业间沟通协作、资源共享的平台。
- b) 定期组织军创企业交流座谈会、经验分享会、产业沙龙等活动，促进企业间技术互补、业务联动，推动形成军创产业集群效应。
- c) 依托协会或联盟，统筹对接政府部门、行业协会、龙头企业等资源，为军创企业争取政策支持、项目合作机会，助力企业规模化、规范化发展。

## 5.6 跟踪与延续服务

5.6.1 出孵企业跟踪：对出孵企业建立档案，定期进行回访，了解其发展状况与后续需求。

5.6.2 创业效果评估：对出孵企业进行多维度创业效果评估，包括带动就业人数（特别是退役军人就业人数）、社保缴纳情况、纳税总额、营收增长、技术创新成果、知识产权等指标，客观反映孵化服务的实际成效，为后续服务优化提供数据支撑。

5.6.3 延续服务支持：出孵企业可继续享受孵化基地的部分服务，如参加公开培训活动、使用信息平台、获取政策资讯、申请后续资源对接等。

5.6.4 成功案例挖掘与宣传：持续跟踪和挖掘成长良好的出孵企业，总结其成功经验，通过多种渠道进行宣传，树立“军创”品牌标杆，形成示范效应。

## 5.7 云孵化服务

5.7.1 线上入孵与评估：通过在线平台完成项目申请、材料提交与在线协议签订，为符合条件的退役军人创办企业授予“云孵化企业”身份。

5.7.2 辅导与咨询：通过线上或线下的形式，组织创业导师及专家为云孵化企业提供一对一或小组辅导与咨询。

5.7.3 线上资源精准对接：利用平台的数据匹配能力，为云孵化企业线上对接投资机构、产业链资源、潜在客户及第三方专业服务机构。

5.7.4 云端管理与跟踪：为每家云孵化企业建立档案，通过线上沟通或线下走访等方式，持续跟踪企业发展，按需提供精准服务。

## 5.8 创业风险防控服务

5.8.1 风险预警与防范：与公安反诈部门、市场监管部门、金融监管机构等建立常态化沟通渠道，及时获取诈骗、非法集资、虚假投资等风险信息，通过公告、短信、微信群等方式向在孵企业发布预警提示，防范各类诈骗行为。

5.8.2 法务合规审查：定期邀请法律专家开展合同审查、知识产权保护、劳动用工合规等专题讲座，为在孵企业提供基础法律咨询服务，帮助规避常见法律风险。

5.8.3 财税风险指导：协助在孵企业规范财务管理制度，指导依法纳税、规范开票，防范财税风险。对初创企业常见的财税问题进行专项辅导，避免因财税不规范影响企业信用和发展。

5.8.4 网络安全与数据保护：指导在孵企业加强网络安全防护，规范客户信息、商业数据的管理，防范信息泄露和数据安全风险。

5.8.5 创业风险教育：定期组织创业风险识别与应对专题培训，邀请成功创业者分享失败教训与避险经验，增强退役军人创业者的风险意识和应对能力。

5.8.6 保密安全：结合退役军人保密意识强的特点，组织开展商业秘密、客户信息、技术资料、商务合作等方面的保密教育培训，强化在孵企业的保密意识和保密能力，防范泄密风险，可邀请保密部门或相关专家进行专题授课与指导。对涉及涉密项目的军创企业，建立专项涉密管理机制，明确管理要求。

## 5.9 军创媒体宣传矩阵建设服务

5.9.1 鼓励孵化基地建设好军创媒体宣传矩阵，搭建多渠道宣传平台。建立宣传内容审核机制，确保宣传内容真实、正面、合规，重点打造官方微信公众号、视频号、抖音等账号，开设军创专栏，形成立体宣传架构，同时积极对接中央和地方主流媒体，实现宣传全覆盖。

5.9.2 聚焦宣传退役军人创业故事、军创成果案例、创业政策、基地动态活动等，展现军人创业风采。同时，常态化宣传打造特色“军创”品牌 IP，提升知名度和影响力，增强创业者归属感，吸引更多退役军人创业。

## 6 服务流程

### 6.1 入孵服务流程

6.1.1 咨询与申请：提供标准化的《入孵申请表》及材料清单。申请材料应包括：退役军人身份证明、项目商业计划书、团队简历等。

6.1.2 评估与评审：

a) 初筛：对申请材料的完整性与合规性进行形式审查。

- b) 路演评审：组织由内部管理人员、外部创业导师、行业专家等组成的评审委员会，对项目进行答辩评审。评审标准应明确，重点考察团队素质、项目创新性、市场前景、社会效益与孵化基地定位的契合度等。
  - c) 结果公示与反馈：将评审结果书面通知申请人，对未通过项目给予建设性反馈。
- 6.1.3 协议签订：与通过评审的项目签订《入孵协议》，协议应清晰载明孵化期限、双方权利义务、服务内容、费用标准、毕业条件、解除孵化关系情形的约定等。

## 6.2 在孵服务流程

- 6.2.1 建档：为每家入孵企业建立独立档案，档案应包括入孵所需的各项材料以及双方签订的《入孵协议》。
- 6.2.2 服务实施：按照协议和服务计划，系统性地组织和提供服务，根据服务内容和情况建立企业服务台账。

## 6.3 出孵服务流程

- 6.3.1 出孵启动：在孵化协议到期前 3 个月或企业主动申请出孵时，启动出孵评估程序。
- 6.3.2 出孵评估：
  - a) 企业自评：企业提交《出孵申请书》。
  - b) 基地评估：服务团队依据协议约定的出孵标准，结合企业成长情况，进行综合评估。
  - c) 评估面谈：就评估结果与企业负责人进行面谈沟通。
- 6.3.3 出孵决定与手续：对评估合格者，出具《准予出孵通知书》，并协助办理退出手续（包括费用结算、资产交接、地址迁出等）。对评估不合格但协议到期者，按协议规定办理清退手续。

## 7 服务评价与改进

### 7.1 评价内容与指标

- 7.1.1 服务过程规范性评价：依据内部服务台账、制度执行记录等，评价各项服务活动是否按本文件第 6 章规定的流程与标准开展。
- 7.1.2 服务对象满意度评价：
  - a) 定期满意度调查：每年通过匿名问卷、深度访谈等方式，收集企业对各项服务内容、服务质量、服务人员态度、服务环境的满意度评分与定性意见。
  - b) 关键节点反馈：在重要服务（如重大辅导、融资对接）结束后即时收集反馈。
- 7.1.3 服务产出与成效评价：设置关键绩效指标（KPI）进行衡量，包括但不限于：
  - a) 数量指标：年度新增入孵企业数、举办活动场次/参与人次、对接资源次数、帮助企业获投融资金额、帮助企业申报政策成功项数/金额。
  - b) 质量指标：在孵企业存活率、出孵企业成功率（如持续经营 3 年以上且营收增长）、出孵企业年均营收/纳税/就业人数增长率、成功孵化“专精特新”或高新技术企业数量、退役军人创业者满意度平均值。

### 7.2 评价实施

- 7.2.1 内部评价：由孵化基地管理层每年度组织一次全面的自我评价，形成《年度服务报告》。
- 7.2.2 外部评价：鼓励每 2-3 年引入第三方专业机构或上级主管部门进行独立评估与审计。
- 7.2.3 对标评价：积极参与行业评级、评选活动，通过与同行业优秀孵化基地的对标，查找差距。

### 7.3 持续改进机制

- 7.3.1 建立改进闭环：设立专门会议（如季度服务分析会、年度总结会），对收集到的评价结果、反馈意见、绩效数据进行分析，识别存在的问题与改进机会。建立反馈意见处理机制，对服务对象提出的反馈意见，明确责任人、处理时限，处理完成后，及时向服务对象反馈，形成收集、分析、改进、反馈的完整闭环。
- 7.3.2 制定与实施改进计划：针对分析结果，制定具体的《服务改进行动计划》，明确改进措施、责

任人、完成时限，并跟踪落实。

**7.3.3 创新与优化：**鼓励服务团队根据退役军人创业者需求变化和行业发展趋势，进行服务产品与模式的微创新。定期修订和完善内部管理制度与服务流程文件，确保其持续适用性和先进性。

**7.3.4 知识管理与传承：**将服务过程中的典型案例、最佳实践、经验教训进行总结、归档，形成组织内部的知识库、数据库，用于培训新员工和持续提升整体服务水平。

附录 A  
(资料性)

入孵申请表

《入孵申请表》格式参见表 A.1。

表A.1 入孵申请表

孵化模式： 实体入驻  云孵化

编号：

日期：

企业/项目 基本信息	企业/项目 名称					
	注册情况		注册时间			
	所属行业	<input type="checkbox"/> 新一代信息技术 <input type="checkbox"/> 高端装备制造 <input type="checkbox"/> 新材料 <input type="checkbox"/> 生物医药 <input type="checkbox"/> 新能源 <input type="checkbox"/> 节能环保 <input type="checkbox"/> 现代农业 <input type="checkbox"/> 现代服务业 <input type="checkbox"/> 文化创意 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
申请人 (退役军人创业 者)基本 信息	姓名		性别		出生年月	
	学历		职称		联系电话	
	服役年限		退役时 间		服役军种	
个人介绍	(服役经历、主要创业/工作经历)					
企业/项目基本情况	(主要业务介绍、团队情况介绍、商业模式、获得荣誉资质情况、发展规划、财务状况、投融资情况)					

表A.1 (续)

企业/项目核心优势			
孵化服务需求	场地需求	需求建筑面积 (m <sup>2</sup> )	
		场地用途	
	创业服务要求	(例如培训、人力资源、法律、财税、融资等)	
孵化基地部门负责人意见	<p style="text-align: right;">签字: 日期:</p>		
孵化基地主要负责人意见	<p style="text-align: right;">签字: 日期:</p>		

## 附录 B (资料性)

### 入孵协议

《入孵协议》参见表 B.1。

表B.1 入孵协议

编号：

日期：

甲方（孵化基地）：

乙方（军创企业）：

为扶持退役军人创业创新，明确双方权利义务，依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，就乙方入孵甲方基地事宜达成如下协议：

#### 第一条 入孵模式与期限

1.1 入孵模式： 实体入驻  云孵化。

1.2 孵化期限：自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

1.3 孵化场地/工位（实体入驻填写）：\_\_\_\_，面积\_\_\_\_m<sup>2</sup>。

#### 第二条 甲方权利

2.1 对乙方的创业活动进行指导、监督与考核，有权了解乙方的项目进展与财务状况。

2.2 协调落实相关退役军人创业扶持政策，协助乙方对接各类资源。

2.3 对违反本协议或基地规章制度的乙方，有权要求限期整改或终止协议。

#### 第三条 甲方义务

3.1 按约定为乙方提供孵化服务，保障场地、设施的正常使用。

3.2 对乙方商业秘密予以保密（法律法规另有规定的除外）。

#### 第四条 乙方权利

4.1 按约定使用甲方的场地、设施，享受各项孵化服务。

4.2 按规定申请并享受各项创业扶持政策。

#### 第五条 乙方义务

5.1 遵守国家法律法规及甲方的各项管理制度，合法经营，安全生产。

5.2 配合甲方的服务、管理、统计工作，积极参与甲方组织的各项活动。

5.3 爱护甲方设施设备，因乙方原因造成损坏的，应照价赔偿。

5.4 未经甲方书面同意，不得擅自转租、分租孵化场地或改变其用途。

#### 第六条 考核与退出

6.1 甲方每\_\_\_\_个月对乙方进行一次阶段性考核。

6.2 考核合格者继续孵化；不合格者，甲方有权要求乙方限期（\_\_\_\_个月）整改，整改后仍不合格的，甲方有权提前终止本协议。

6.3 协议期满或提前终止的，乙方应在\_\_\_\_日内办理退出手续，结清相关费用，迁出场地（实体入驻适用）或完成线上退出流程（云孵化适用）。

表B.2 (续)

**第七条 违约责任**

7.1 任何一方违反本协议约定，给对方造成损失的，应承担赔偿责任。

7.2 乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除协议，要求乙方限期退出，并追究其违约责任：

- a) 从事违法经营活动的；
- b) 隐瞒真实情况、弄虚作假取得入孵资格的；
- c) 严重违反基地管理制度，经警告后仍不改正的；
- d) 无正当理由长期（连续\_\_\_\_个月）空置场地或不接受孵化服务的；
- e) 本协议另有约定或法律规定的其他情形。

**第八条 保密条款**

双方对合作过程中知悉的对方商业秘密（包括但不限于技术信息、经营信息、财务数据等）负有保密义务。未经对方书面同意，不得向第三方披露。本保密义务在本协议终止后持续有效。

**第九条 争议解决**

本协议履行过程中发生争议的，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第十条 其他**

10.1 本协议未尽事宜，由双方协商签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

10.2 本协议一式\_\_\_\_份，甲乙双方各执\_\_\_\_份，自双方签字盖章之日起生效。

10.3 双方确认本协议首部所列地址为有效送达地址。任何一方变更地址的，应提前三日书面通知对方。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人/授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

乙方（签字/盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人/授权代表（签字）：\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

参 考 文 献

- [1] 《山东省退役军人创业孵化基地建设及运营工作指南》（鲁退役军人发〔2025〕26号）
-