

# 卓越绩效模式在园区招商运营管理中的应用框架研究

刘旭

1. 中国科学技术大学; 2. 中国科学院合肥物质科学研究院

DOI: 10.12238/jpm.v6i10.8450

**[摘要]** 产业园区作为区域经济发展的核心载体, 当前普遍面临招商引资困难、运营效率低下、同质化竞争加剧等问题。卓越绩效模式作为国际公认的先进管理工具, 为破解园区发展困境提供了新的思路。本文通过分析卓越绩效模式与园区招商运营管理的理论耦合关系, 构建了包含战略层、运营层、支撑层的“三层九模块”应用框架, 明确了各模块的核心内容与运行逻辑。同时, 阐述了框架基于PDCA循环的运行机理, 以及组织、文化、资源、制度等方面的保障机制, 旨在为园区招商运营管理提供系统化、可操作的改进方案, 推动产业园区实现高质量可持续发展。

**[关键词]** 卓越绩效模式; 产业园区; 招商运营; 应用框架; PDCA 循环

## Research on the Application Framework of Excellent Performance Model in Investment Promotion and Operation Management of Industrial Parks

Liu Xu

1. University of Science and Technology of China;

2. Chinese Academy of Sciences Hefei Institute of Physical Sciences

**[Abstract]** As core carriers of regional economic development, industrial parks currently generally face issues such as difficulties in investment attraction, low operational efficiency, and intensified homogeneous competition. The Performance Excellence Model, an internationally recognized advanced management tool, provides new insights for resolving the development dilemmas of parks. By analyzing the theoretical coupling relationship between the Performance Excellence Model and park investment attraction & operation management, this paper constructs a "Three-Layer and Nine-Module" application framework covering the strategic layer, operational layer, and support layer, and clarifies the core content and operational logic of each module. Meanwhile, it elaborates on the framework's operational mechanism based on the PDCA cycle and the guarantee mechanisms in terms of organization, culture, resources, and systems. The aim is to provide a systematic and actionable improvement plan for park investment attraction & operation management, and promote the high-quality and sustainable development of industrial parks.

**[Key words]** Performance Excellence Model; industrial parks; investment attraction and operation; application framework; PDCA cycle

### 引言

产业园区作为区域经济发展的核心载体, 在推动产业集聚、促进技术创新和拉动就业等方面作用显著, 但当前普遍面临招商引资难、同质化竞争严重、经济效益增长乏力等困境, 国有企业运营的园区还受流程冗长、模式僵化等体制机制问题制约, 导致入驻率低、运营低效。卓越绩效模式作为国际公认的先进管理工具, 涵盖领导、战略、顾客等七大维度, 以系统思维构建闭环管理体系提升组织绩效, 将其引入园区招商运营管理领域, 有望破解当前结构性矛盾, 为流程优化和效能提升提供新方案。

一、卓越绩效模式核心内涵及产业园区运营管理理论  
卓越绩效管理 (PEM) 作为一种集系统性、前瞻性与

实践性于一体的管理范式, 通过整合战略规划、过程管理、结果评价及持续改进等要素, 推动组织实现卓越绩效<sup>[1]</sup>。其以“追求卓越”为核心理念, 通过领导、战略、顾客、测量分析、知识管理、运营、结果七大有机类目标构建体系, 其中领导强调高层愿景引领与决策担当, 战略要求基于内外部环境分析制定中长期规划并动态调整, 顾客以入驻企业需求为中心持续优化服务, 测量分析通过构建多维度指标体系以数据驱动决策, 知识管理建立经验沉淀与共享机制实现知识传承, 运营聚焦核心业务流程标准化与优化以消除冗余, 结果则以税收增速、企业留存率等可量化绩效衡量成效, 其评价体系包含用于诊断流程有效性的 ADLI 过程评价和评估管理体系进阶水平的 LeTCI 成熟度矩阵。产业园区集中了大量的资源和技术, 具有极强的创造

凝聚力，可以实现资源的优化配置和共享，带动关联产业发展，促进产业集群的形成<sup>[2]</sup>。产业园区运营管理理论中，流程管理理论强调以“流程”为核心重构体系，通过精益管理消除非增值环节、利用六西格玛降低流程波动，可应用于企业入驻全流程时效优化；绩效评估理论中平衡记分卡将园区绩效分为财务、客户、内部流程、学习成长四大维度，克服了传统单一财务指标的局限；标杆管理理论则通过选取苏州工业园区、深圳南山科技园等行业领先园区作为标杆，从战略定位、服务体系、产业培育等方面对标分析，提炼可复制的最佳实践。

## 二、卓越绩效模式与园区招商运营的理论耦合分析

卓越绩效模式与园区招商运营的耦合性体现在七大类目与招商运营全流程的深度关联，形成“理念-流程-结果”的闭环逻辑。

### (一) 领导类目与园区战略定位的耦合

卓越绩效模式的“领导”类目要求高层明确组织方向，这与园区招商的战略定位高度契合。园区领导需基于区域产业基础与政策导向，确定核心产业赛道，并将战略意图转化为部门协同目标。例如，领导决策层通过建立“战略-部门-岗位”的目标分解机制，可避免招商与运营部门因方向脱节导致的资源浪费。

### (二) 战略类目与招商策略的耦合

“战略”类目强调动态规划能力，对应园区招商的市场适配性。通过 PEST 分析<sup>[3]</sup>宏观环境，结合 SWOT 模型<sup>[4]</sup>评估自身优劣势，可制定差异化招商策略。如在人工智能产业政策收紧时，及时调整策略主攻细分领域，而非盲目追求全产业链布局。

### (三) 顾客类目与企业服务的耦合

“顾客”类目将入驻企业视为核心服务对象，贯穿招商全

周期：在前期对接阶段，通过需求画像工具精准匹配企业与园区资源；在入驻阶段，提供“一站式”注册、审批服务；在运营阶段，建立定期访谈机制解决生产经营难题。这种全生命周期服务理念，可显著提升企业留存率。

### (四) 测量分析与绩效监控的耦合

“测量分析”类目为园区运营装上“仪表盘”，需构建多维度指标体系：一是招商效能指标，项目对接转化率、平均签约周期、企业注册时效；二是运营质量指标，企业满意度、投诉处理及时率、配套服务覆盖率；三是经济贡献指标，单位土地税收、产值增速、产业链带动效应。通过数据可视化工具实时监测指标波动，可快速识别管理短板。

### (五) 知识管理与经验沉淀的耦合

“知识管理”类目解决园区招商经验碎片化问题。通过建立知识库，分类存储成功案例、失败教训、政策解读等内容，并通过内部培训、案例研讨等形式实现知识共享，提升团队专业能力。

### (六) 运营类目与流程优化的耦合

“运营”类目聚焦招商全流程的效率提升，需绘制流程图识别瓶颈环节。例如，某园区通过流程分析发现企业入驻需经过 12 个审批节点，耗时长达 45 天，通过合并同类环节、授权前置审批，将流程压缩至 5 个节点，耗时缩短至 15 天，显著提升招商竞争力。

### (七) 结果类目与发展成效的耦合

“结果”类目要求以可量化成果验证管理有效性，既包括短期指标，也涵盖长期指标。通过与历史数据、同类园区数据的对比分析，可客观评估管理改进的实际效果，见表 1。

表 1 卓越绩效模式与园区招商运营管理的耦合关系表

卓越绩效类目	对应招商运营环节	耦合逻辑	典型应用工具
领导	战略定位、目标分解	高层决策引领方向，目标逐级落地	战略地图、平衡记分卡
战略	招商策略制定	环境分析驱动策略动态调整	PEST、SWOT
顾客	企业服务全周期	需求导向优化服务供给	需求画像、满意度调研
测量分析	绩效监控与改进	数据驱动识别管理短板	指标看板、趋势分析图
知识管理	团队能力建设	经验沉淀提升专业水平	知识库、案例库
运营	招商全流程	流程再造消除效率瓶颈	流程图、六西格玛
结果	发展成效评估	量化成果验证管理有效性	对标分析、成熟度矩阵

## 三、卓越绩效模式应用框架构建

### (一) 框架设计原则

系统性原则，打破部门壁垒，将招商、运营、服务等环节视为有机整体，避免“局部优化而整体低效”；过程驱动原则，以核心业务流程为线索串联各管理模块，确保框架可落地、可执行；动态适配原则，预留调整接口，可根据园区类型（如高

新区、工业园区）、发展阶段灵活适配；以及价值导向原则，所有管理活动最终指向三大价值：提升企业满意度、增强经济贡献、促进产业升级。

### (二) 框架整体架构

框架采用“三层九模块”结构，通过战略层引领方向、运营层落地执行、支撑层保障运行，形成闭环管理体系，如图 1。

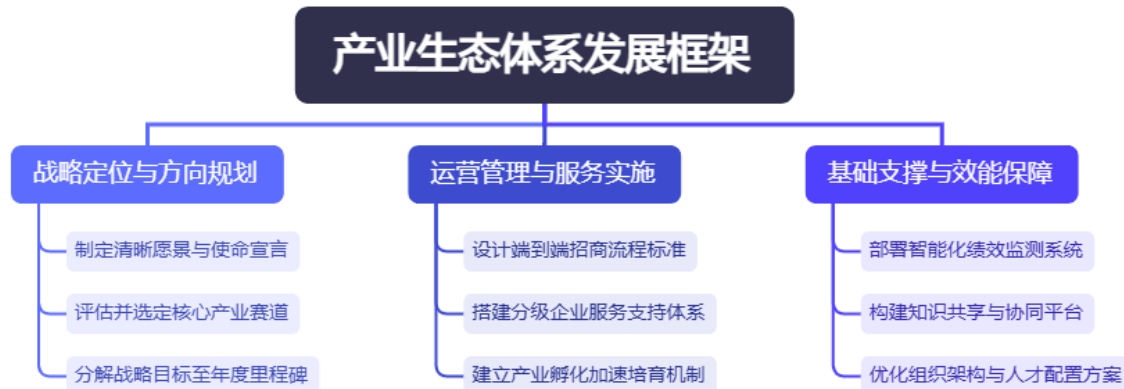


图 1 产业生态体系发展框架导图

### 1. 战略层

愿景使命锚定, 结合区域发展规划明确园区定位, 形成全员共识的发展愿景; 产业赛道选择, 通过产业链图谱分析, 筛选目标产业, 明确招商优先级; 战略目标分解, 将总目标拆解为年度指标、部门指标、岗位指标, 确保责任到人。

### 2. 运营层

招商全流程管理, 覆盖信息获取、项目研判、谈判签约、落地服务四大环节, 每个环节设置关键控制点; 企业服务体系, 构建“基础服务+增值服务”双层体系, 基础服务包括工商注册、政策申报等行政服务, 增值服务涵盖融资对接、人才招聘、技术合作等深度服务; 产业培育机制, 通过搭建公共技术平台、组织产业链对接会、设立产业基金等方式, 促进企业间协同创新, 形成产业生态闭环。

### 3. 支撑层

绩效测量系统, 建立“目标-指标-数据-改进”的测量链条, 指标选取兼顾短期与长期、定量与定性, 如将“企业续租期”作为反映服务质量的长效指标; 知识管理平台, 包含政策库、案例库、工具库, 支持在线学习与知识检索; 组织保障机制方面, 明确各部门在框架中的职责边界, 如招商部负责项目引进、运营部负责企业服务、战略部负责目标监控, 同时建立跨部门协作机制。

#### (三) 核心模块运行逻辑

以“招商全流程管理”模块为例, 其运行遵循 ADLI 过程方法。方法 (Approach) 制定标准化招商流程手册, 明确各环节操作规范; 展开 (Deployment) 通过全员培训确保流程落地, 利用 CRM 系统跟踪项目进展; 学习 (Learning) 每月分析流程执行数据 (如某环节平均耗时), 组织经验分享会; 整合 (Integration) 将招商流程与企业服务、绩效测量等模块衔接, 形成“引进-服务-留存”的完整链条。

## 四、应用框架的运行机理与保障机制

### (一) 运行机理, PDCA 循环驱动持续改进

框架通过“计划-执行-检查-处理”(PDCA)循环实现动态优化, 各环节与卓越绩效类深度融合。计划 (Plan) 基于“战略”类目制定年度招商目标与运营计划, 结合“顾客”类目分析企业需求, 明确改进方向; 执行 (Do) 在“运营”类目下推进招商、服务等具体工作, 利用“知识管理”模块提供专业支持; 检查 (Check) 通过“测量分析”类目对比实际结果与计划目标, 识别偏差; 处理 (Act) 对成功经验进行标准化, 对问题启动专项改进, 形成新的管理规范。这一循环并非简单重复, 而是通过“学习”机制实现螺旋上升。例如, 某园区在检查环节发现“高新技术企业占比不足”, 经分析源于招商标准不清晰, 随后在处理环节修订企业筛选模型, 纳入知识产权、研发投入等指标, 提升后续招商质量。

### (二) 保障机制

#### 1. 组织保障

成立卓越绩效推进小组, 由园区高层直接领导, 统筹框架实施; 按“战略-运营-支撑”三层架构调整部门设置, 避免职能交叉; 明确岗位说明书, 如招商专员需同时掌握产业知识与谈判技巧, 运营专员需具备问题协调能力。

#### 2. 文化保障

培育“以企业为中心”的服务文化, 通过“服务明星”评选等活动强化理念; 建立“容错纠错”机制, 鼓励员工在流程优化中大胆创新, 对失败案例聚焦原因分析而非责任追究; 定期开展卓越绩效理念培训, 使“持续改进”成为全员共识。

### 3. 资源保障

人力资源, 引进具备产业经济、项目管理等专业背景的复合型人才, 建立“内训+外聘”的能力提升体系; 信息技术, 投入建设智慧园区系统, 实现招商项目线上跟踪、企业需求一键上报、绩效数据自动生成; 资金支持, 设立专项改进基金, 用于流程优化工具引进、知识库建设等框架落地工作。

### 4. 制度保障

制定《卓越绩效模式应用管理办法》, 明确各模块的运行规则与考核标准; 建立与框架适配的绩效考核制度, 将“流程优化贡献度”“企业满意度”等纳入员工 KPI<sup>[5]</sup>; 实行定期评审机制, 每季度评估框架运行效果, 根据外部环境变化 (如产业政策调整) 动态修订。

## 五、框架的先进性与应用价值

### (一) 理论先进性

跨领域适配创新, 将制造业的“大质量”理念创造性转化为园区招商运营的管理逻辑, 突破了传统园区管理“重招商轻运营”的局限; 系统整合创新, 通过“三层九模块”结构实现战略、流程、绩效的一体化管理, 避免碎片化改进; 方法工具创新, 将 ADLI、LeTCI 等抽象评价工具转化为园区可操作的流程诊断表、绩效雷达图等实用工具。

### (二) 实践应用价值

提升招商效能, 通过流程优化缩短企业入驻周期, 预计可降低 20%-30% 的行政成本; 增强企业黏性, 全生命周期服务体系能显著提升企业满意度, 预计可将企业续存率提高 15% 以上; 优化资源配置, 基于数据的绩效测量可精准识别低效环节, 使土地、资金等资源向高价值产业倾斜; 形成示范效应, 框架的模块化设计使其可适配不同类型园区, 为行业提供标准化改进模板。

## 结语

本研究构建的卓越绩效模式在园区招商运营管理中的应用框架, 以系统性思维整合战略、运营与支撑层面, 明确了卓越绩效七大类目与招商运营全流程的耦合逻辑, 通过 PDCA 循环驱动持续改进, 辅以组织、文化、资源和制度保障, 为破解园区招商难、效率低、同质化等问题提供了可操作的解决方案。该框架突破了传统管理的碎片化局限, 实现了从理论到实践的有效转化, 其跨领域适配性与系统整合性为园区高质量发展提供了新思路。未来, 随着实践探索的深入和技术手段的融合, 这一框架将不断完善, 为推动产业园区从规模扩张向质量效益转型、提升区域经济发展动能持续贡献价值。

## [参考文献]

- [1]黎浩波.基于卓越绩效管理模式某公司标杆管理应用研究[J].市场瞭望.2025(14):202-204.
- [2]李寄.关于城市产业园区运营模式分析[J].质量与市场.2023(18):217-219.
- [3]黄大力.运用 PEST 分析宏观环境在企业的应用[J].交通企业管理.2021,36(03):28-31.
- [4]李凤宾.浅谈 SWOT 模型的有效应用[J].科技资讯.2010(09):157.
- [5]吴沈希.KPI 在企业绩效管理中的深度应用与价值剖析[J].上海企业.2025(05):84-86.