ICS 03.080.30
CCS A 12

T/SPEMF

团　体　标　准

T/SPEMF 00XX—2025

物业服务要求　商务写字楼

Property management service requirement-Business office building

（征求意见稿）

2026.10.15

XXXX - XX - XX 发布　　XXXX - XX - XX 实施

深圳市卓越绩效管理促进会　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　服务承诺 2
5　服务要求 2
5.1　物理接触点的客户体验 2
5.2　礼宾服务 3
5.3　客户服务 3
5.4　安全及秩序维护服务 5
5.5　房屋及设施设备管理 6
5.6　环境卫生服务 9
5.7　特约服务 10
5.8　文化活动 11
6　管理要求 11
6.1　基本要求 11
6.2　特定要求 11
7　评价要求 14
7.1　客户满意监视与评价 14
7.2　服务要求的检查与评价 14
7.3　管理要求的审核与评价 15
附录 A（规范性）　商务写字楼物业服务要求评价工具 16
附录 B（规范性）　商务写字楼物业管理要求评价工具 32
参考文献 43

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：招商积余物业管理有限公司、通标标准技术服务有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会（深圳标准认证联盟秘书处）。

本文件主要起草人：

物业服务要求　商务写字楼

1　范围

本文件规定了商务写字楼物业的服务承诺、服务要求、管理要求和评价要求等内容。

本文件适用于物业服务组织规范其服务活动，以及物业服务组织的相关方对服务活动符合性的确认，也适用于第三方实施对建筑工程竣工一年以上并投入使用、地上办公建筑面积不小于30000㎡的甲级（含）以上商务写字楼物业服务评价活动。

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。

GB 5749　生活饮用水卫生标准

GB 17051　二次供水设施卫生规范

GB/T 18775　电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 18883　室内空气质量标准

GB/T 19001　质量管理体系要求

GB 25201　建筑消防设施的维护管理

GB/T 44481　建筑消防设施检测技术规范

GB 50365　空调通风系统运行管理标准

TSG 08　特种设备使用管理规则

TSG T5002　电梯维护保养规则

WS 10013　公共场所集中空调通风系统卫生规范

SJG 34　公共建筑能耗能效标准

SJG 50　绿色物业管理项目评价标准

SZDB/Z 325　绿色物业管理导则

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务写字楼　business office building

为商务办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场地。

3.2

物理接触点　physical touch point

服务环境、服务设施设备、服务用品等与客户接触的物理位置。

3.3

服务蓝图　service blueprint

站在顾客角度，详细描画服务系统与服务流程的图片或地图。

3.4

便民服务 service for the convenience of the customers

为便于业主或物业使用人进行学习、办公或生活而提供的服务项目。

4 服务承诺

4.1 物业服务组织应提供但不限于以下商务写字楼物业服务内容：

a) 物理接触点的客户体验；
b) 礼宾服务；
c) 客户服务；
d) 基础服务，包括安全及秩序维护服务、房屋及设施设备管理和环境卫生服务；
e) 特约服务；
f) 文化活动。

4.2 物业服务组织应识别并体现对商务写字楼客户的服务内容，包括但不限于：

a) 美观大方、干净整洁、优雅舒适的物理接触点，给客户留下身心愉悦的美好体验；
b) 安全便捷、文明规范、尊尚专属的礼宾服务，给客户留下宾至如归的独特体验；
c) 热情周到、细心体贴、专业高效的客户服务，给客户留下超出预期的难忘体验；
d) 专业规范、智能高效、严谨周全的基础服务，为客户提供安心舒心的办公体验；
e) 细致暖心、丰富多样、贴心定制的特约服务，为客户创造富有价值的商务体验；
f) 内容丰富、绚丽多彩、有益身心的文化活动，为客户创造和谐融洽的文化体验。

4.3 物业服务组织服务内容与服务质量特性的相互关系见表1。

表1 服务内容与服务质量特性关系表

服务内容	服务质量特性					
	功能性	经济性	安全性	舒适性	时间性	文明性
物理接触点的客户体验	√	—	√	√	√	√
礼宾服务	√	—	√	√	√	√
客户服务	√	√	√	√	√	√
安全及秩序维护服务	√	√	√	√	√	√
房屋及设施设备管理	√	√	√	√	√	—
环境卫生服务	√	√	√	√	√	√
特约服务	√	√	√	√	√	√
文化活动	√	—	√	√	√	√
注1：“√”表示该服务内容具备该项服务质量特性。 注2：“—”表示该服务内容不具备该项服务质量特性。						

5 服务要求

5.1 物理接触点的客户体验

物业服务组织通过建立服务流程或服务蓝图，识别并关注影响商务写字楼客户体验的物理接触点，如广场、大堂、电梯、公共通道、洗手间、停车场、客户服务中心等，为商务写字楼客户创造美好的客户体验，包括但不限于以下方面：

a) 景观、装饰、绿化等美观大气，与商务写字楼风格协调一致；

b) 标识标牌清晰完好、至少使用规范的中英文同时表示，路线指引准确、清晰醒目；
c) 整体环境干净整洁明亮，温湿度适宜。公共区域舒适安静，无有声广告干扰，昼间噪音限值为 55 dB（A）、夜间噪音限值为 45 dB（A）；
d) 大堂、办公区等空间空气洁净，公共区域设置空气质量实时显示，且空气质量指标符合 GB/T 18883 的要求（$PM_{2.5}$的 24 h 平均浓度限值为 0.05 mg/m³）；
e) 公共设备设施功能正常，遇故障及时维修；
f) 出入与乘梯秩序良好；
g) 考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，提供方便特殊人群使用的连贯的无障碍措施；
h) 人行道与车行道有效隔离，货物交通隐蔽，服务人员工作通道与客户动线分离；
i) 出入口、服务台等处配置适宜密度的 AED（自动体外除颤器），施救人直线步行 3min～10min 可获取。

5.2 礼宾服务

5.2.1 大堂礼宾

大堂礼宾应满足以下要求：
a) 大堂及前台的装饰、环境等有利于营造舒适优雅的氛围；
b) 礼宾员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，可提供中、英双语服务；
c) 礼宾员掌握租户分布、配套设施位置及周边商务资源信息，提供一站式咨询、指引等服务；
d) 礼宾员随时关注大堂人员动态，对有需要的人员进行主动微笑询问和提供帮助；
e) 礼宾员上下班高峰期提供电梯疏导服务，提升高峰期乘梯效率；
f) 礼宾员高峰期间站立迎送客户，并进行客户候梯指引，维持良好候梯秩序，引导孕妇或残障人士等特殊候梯人群优先乘梯。

5.2.2 停车场礼宾

停车场礼宾应满足以下要求：
a) 人工进行指引、提醒和缴费等服务时，语言及手势文明规范；
b) 上下班高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不超过 3 min；
c) 礼貌劝阻影响安全的行为，确保车辆停放有序，车场畅通无阻，无安全事故发生；
d) 安全巡查覆盖全面，发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；
e) 发生收费故障、交通事故等意外时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 min；
f) 主动为提重物、行动不便或有其它需要的客户及时提供帮助。

5.3 客户服务

5.3.1 信息公示

信息公示应满足以下要求：
a) 在客户服务中心或大堂显著位置公示客服中心工作时间、投诉电话、特约服务项目及收费标准等物业服务信息；
b) 在客户服务中心或大堂设立物业服务信息查询台，向客户提供客户服务手册、装修手册以及其它应向客户公开的信息；
c) 在大堂显著位置公示客服中心及专区服务人员联系电话、商务写字楼文化活动、物业服务报告等物业服务信息，并采用电子导视系统公示楼层信息索引；
d) 影响客户的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、墙面刷漆等；

e） 重要事件书面送达信息通知单，紧急情况使用应急广播进行通知。

5.3.2 业务接待

业务接待应满足以下要求：

a） 在公示的办公时间内提供业务接待，并提供 24 h 业务咨询服务；
b） 设有专门接待点，提供舒适的服务环境，设置客户休息区，放置椅子或沙发，提供饮用水；
c） 服务人员按不同情境使用让客户感觉舒适的问候，如对于熟悉的客户使用姓氏或客户喜欢的方式称呼客户；
d） 服务人员随时关注客户需求并即时响应。

5.3.3 需求受理

需求受理应满足以下要求：

a） 提供多种渠道进行需求受理，如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心、微信等；
b） 设置 24 h 客服热线，铃响三声内接听，未能及时接听时及时回拨并致歉；
c） 提供全流程一站式无忧服务，一次性帮助客户解决从入伙、入驻、装修、办公到迁出过程中遇到的所有物业问题；
d） 服务人员熟知业务相关知识，耐心向客户解释办理细节和注意事项，必要时提供相关指南或说明，并正确使用肢体语言和礼貌用语；
e） 根据客户需求规定并公示相关手续办理的时限，并在承诺的时间内完成；
f） 现场办理等待时间不超过 5 min，等待较长时间及时与客户沟通；
g） 如涉及收费，计算过程请客户见证，提供多种支付方式，收费提供票据。

5.3.4 客户拜访

客户拜访应满足以下要求：

a） 新客户入驻后一周内完成首次拜访，客户迁出一周前完成迁出客户拜访，每月至少开展一次客户拜访活动，一年覆盖所有客户；
b） 拜访团队至少有一位有丰富客户拜访经验的成员，涉及专项拜访时，拜访人员具备该领域的专业知识；
c） 拜访前提前熟悉客户资料，制定拜访方案，明确沟通提纲和分工等，提前与客户预约时间，内部及时互通消息，避免在短期内重复拜访同一客户；
d） 拜访中客户提出的问题能现场解答或解决的即时完成，不能现场解决的在 48 h 内给予答复；
e） 每次拜访填写拜访记录，且记录内容详实、全面。

5.3.5 投诉处理

投诉处理应满足以下要求：

a） 提供服务窗口投诉、热线电话、微信、电子邮件等多种投诉渠道并公示；
b） 服务人员在应对客户抱怨或投诉时，保持冷静和耐心，保持和悦的态度，以同理心聆听意见；
c） 适时安抚客户的情绪，针对特殊个案或情绪激动的客户，给予特别安抚，如提供合适场所、提供饮品等；
d） 在约定时间内回应投诉人，回应时说明投诉处理进程或结果；
e） 按承诺时间完成投诉处理和回访，告知客户投诉处理结果，若客户对处理结果不满意，承诺作后续处理，并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道；

f） 客户投诉及处理结果有清晰记录。

5.3.6 装饰装修管理

装饰装修管理应满足以下要求：

a） 明示客户装修申请办理、装修许可办理、完工验收等环节的流程和材料要求；
b） 告知装修单位/个人施工安全要求、施工人员出入和作业时间要求、垃圾定点堆放/清运等注意事项；
c） 施工方对成品有保护，装修现场设置围挡并配备灭火器；
d） 实行装修审核和验收管理，定期巡查装修现场并做好记录；
e） 关注装修区域毗邻方的意见，及时进行解释和协调；
f） 提倡客户使用环保材料及工艺，按规定时间装修，减少重复装修的资源损耗与施工现场的噪声；
g） 对违规行为及时劝阻和制止，已造成事实后果或者拒不整改的报告有关部门依法处理。

5.4 安全及秩序维护服务

5.4.1 出入管理

5.4.1.1 外来人员出入管理应满足以下要求：

a） 来访人员实施登记、授权进入，设有闸机/门禁的按人发放临时出入证件或电子证件；
b） 固定服务人员实行登记制度，设有闸机/门禁的按人发放专用出入证件或电子证件，凭证进出；
c） 装修施工人员实行登记管理制度，发放临时出入证件或电子证件，实行正副卡管理制度。

5.4.1.2 大宗物品出入管理应满足以下要求：

a） 严格核准客户身份与资格，明确约定出入时间与通道及相关注意事项。物品搬出有清单，办理放行凭证，加盖印鉴（个人客户加盖预留签章）；
b） 安排专人监管搬运现场，现场有防护措施及安全保障措施。按约定时间、路线搬运，避免堵占公共通道现象，并及时清理杂物；
c） 核准放行凭证及搬出物品清单；
d） 物品迁出有登记，放行凭证每天及时归档，无缺失。

5.4.2 巡查与监控管理

巡查与监控管理应满足以下要求：

a） 实行 24h 安全巡查，覆盖全部区域，重要区域每 2h 巡查一次。对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞通道等紧急情况及时采取必要的处理措施，并有巡查记录；
b） 巡查人员收到监控室发出的指令后，在 3 min 赶到现场处理；
c） 公共区域巡查时控制说话音量，注意将手机、对讲机等设备静音；
d） 监控室实行 24 h 值班，公共区域监控有效、图像清晰，并做好各种记录；
e） 监控影像资料、报警记录等至少留存 30 日备查；
f） 监控影像资料的查询和使用遵循接触控制的规定，客户经授权且在物管人员陪同下调阅监控录像。

5.4.3 停车管理

停车管理应满足以下要求：

a) 停车场管理实行 24 h 值班，每 2 h 巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时做好记录、及时报告；
b) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰；
c) 维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序；
d) 按要求配建新能源汽车充电设备，数量不低于总停车数量的 5%，且设施正常开启使用；
e) 对在走道、楼梯间、安全出口、消防通道等公共区域违规停放或充电的车辆，及时进行制止、清理和报告；
f) 地下车库照明适宜并实行感应或自动降低照度控制，环境通风良好，无危险品存放；
g) 停车场（库）公示管理规定、收费标准，按政府批准的收费标准收费，支持多种支付模式。

5.4.4 消防管理

消防管理应满足以下要求：
a) 消防控制室实行双人双岗 24 h 值班，人员持证上岗；
b) 定期巡查消防设施设备，及时消除火灾隐患，工作制度记录健全，确保系统状态良好；
c) 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用；
d) 防火门开启正常、无斑驳、无锈蚀，闭门器力度适中，关闭时无冲击；
e) 灭火器压力正常，消防水带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用；
f) 消防疏散指示灯无灰尘、工作正常；
g) 定期进行楼宇消防安全知识的宣传和培训，提高客户的安全防范和自我保护意识；
h) 每年至少两次消防应急联动演习，全年覆盖所有客户。

5.4.5 避难层管理

避难层管理应满足以下要求：
a) 在大堂、电梯等明显位置标明避难层所在楼层的位置，且与其他楼层有明显区别；
b) 使用宣传栏、公告栏或电子显示屏等对避难层的功能、作用等进行宣传；
c) 避难层地面、墙壁标明“严禁占用”的标识，墙壁、天花板设置醒目的引导标志，在通往安全出口方向的地面设置醒目的疏散标识，楼梯间和前室的墙面张贴明确的引导标识和路线；
d) 避难层符合防火设计要求，不得围闭和挪作他用；
e) 对避难层设施设备进行日常巡查维护，确保避难层功能完好、有效可靠。

5.5 房屋及设施设备管理

5.5.1 房屋本体管理

房屋本体管理应满足以下要求：
a) 商务写字楼、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻商务写字楼各单位名录标识在大堂内显著位置；
b) 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象；
c) 商务写字楼外观完好、整洁美观；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；
d) 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；
e) 楼内布局及装修装饰符合安全要求、协调统一；
f) 空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀；
g) 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象；

h) 开展维护修理作业时提前告知客户，摆放安全提示，进行隔离防护，避免或减少对客户的影响，使用环保材料，工完场清；
i) 定期巡检、维护并留有记录，记录填写规范，保存完好。

5.5.2 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：
a) 设备机房门口有机房类别及安全标志；
b) 管理制度、操作人员证书上墙；
c) 门窗、锁具完好、有效；
d) 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠害、无虫害，温湿度符合设备运行要求；
e) 设备机房内按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施；
f) 安全防护用具配置齐全，检验合格；
g) 应急设备设施用品齐全、完备，可随时启用。

5.5.3 供配电系统管理

供配电系统管理满足以下要求：
a) 参照 GB 26860 的要求建立并实施供配电系统管理制度和措施；
b) 按要求可靠接地，设备运行正常，电压稳定；
c) 电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观；
d) 公共区域的配电箱等涉及触电部位上锁，禁止或警示标志配备齐全；
e) 非计划性停电在事件发生后及时通知客户，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作；
f) 带电操作、安全防护用具委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年。

5.5.4 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：
a) 楼宇设备自动化系统、信息网络系统、安全防范系统、停车场管理系统等运行正常；
b) 系统故障迅速响应，影响客户工作生活的及时告知。

5.5.5 电梯系统管理

电梯系统管理应满足以下要求：
a) 电梯运行平稳，无异响，平层开关正常；
b) 轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适；
c) 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目或指定位置；
d) 按 TSG T5002 的要求对电梯进行维保；
e) 按 TSG 08 的要求对电梯进行使用管理；
f) 按 GB/T 18775 的要求对电梯进行维修管理；
g) 电梯紧急电话系统保持畅通；
h) 发生电梯困人故障时，电梯安全管理员立即启动应急救援预案并对被困人员进行安抚，接到紧急呼救或者发现困人故障后 3 min 内通知电梯维保单位。专业维保人员在 15 min 内抵达现场实施救援；
i) 电梯维修、保养，提前通知客户，维修时在现场设置提示标志和防护围栏；

j） 每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测一次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。

5.5.6 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

a） 水压稳定，满足正常使用；
b） 管道无明显锈蚀、无滴漏；
c） 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；
d） 设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求；
e） 生活饮用水卫生达到 GB 5749 的要求；
f） 二次供水设施卫生达到 GB 17051 要求；
g） 生活水箱定期清洗、消毒，有防护网罩等安全措施，周边无污染源；
h） 水质无异味及异色等现象，二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准，并及时公示；
i） 发生突然停水等故障及时维修，停水 30 min 启用备用水源。遇供水单位限水、停水，按规定时间通知客户。

5.5.7 暖通空调系统管理

暖通空调系统管理应满足以下要求：

a） 系统运行正常，温度体感适中；
b） 送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒，集中空调通风系统卫生达到 WS 10013 的要求；
c） 新风量供应不低于 40 m^3/h；
d） 按 GB 50365 的要求进行空调通风系统的运行管理；
e） 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；
f） 管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象；
g） 系统故障响应及时，接到报修后在 15 min 内到达现场。

5.5.8 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求：

a） 建筑消防设施每年至少全面检测一次，确保完好有效，检测记录完整、归档备查；
b） 火灾监控、自动和手动报警、喷淋、消火栓、正压送风、防排烟等消防设备系统能正常启用；
c） 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
d） 消防设施器材、消防安全、疏散指示标志醒目、完好；
e） 采取图文形式、直观清晰地展示消防设备设施的使用说明；
f） 消防储水设施水量达到规定水位，消防用水储备充足，确保火灾险情时的应急用水；
g） 防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常；
h） 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效；
i） 按 GB 25201 要求进行建筑消防设施的维护管理；
j） 按 GB/T 44481 的要求进行消防设备的检测。

5.5.9 玻璃幕墙管理

玻璃幕墙管理应满足以下要求：

a） 建立玻璃幕墙专项安全管理制度，明确管理责任人和检查周期；

b) 每月至少巡查一次，重点检查玻璃面板有无裂纹、破损、松动，密封胶有无老化、开裂，支承结构有无锈蚀、变形；
c) 每5年至少委托专业机构进行一次玻璃幕墙安全性检测与评估，评估报告应存档备查。检测发现存在安全隐患的，应立即采取防护措施并限期整改；
d) 幕墙清洗作业应制定专项安全方案，作业人员应持有高处作业操作证。作业期间应在下方设置警戒区域，并有专人监护；
e) 台风、大风等极端天气预警发布后，应在预警生效前完成幕墙专项检查，重点检查可开启窗扇的锁闭状态和幕墙附属构件的牢固程度。

5.6 环境卫生服务

5.6.1 保洁管理

保洁管理应满足以下要求：

a) 公共场地无杂物，保持清洁；
b) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出，配有充足的擦手纸、厕纸、洗手液等；
c) 特殊天气时公共场地及时清扫、不影响上下班；
d) 保洁人员避开上下班高峰期作业，不干扰客户工作和休息；
e) 客户用餐及加班时段加强保障，确保清洁服务及时、到位；
f) 保洁人员不清扫客户脚边的地面，上班期间不闲聊，与客户目光接触时点头问好；
g) 使用自动化设备作业，作业工具摆放隐蔽、整齐，作业用品符合环保要求；
h) 作业过程采取安全防护措施；
i) 外墙清洗、石材养护等影响客户工作的作业提前公示。

5.6.2 垃圾管理

垃圾管理应满足以下要求：

a) 在合适位置设置垃圾投放点、暂存点，并定期清洁消杀；
b) 生活垃圾、建筑垃圾、经营生产垃圾按政府要求进行分类和处置；
c) 垃圾分类设施设备功能完好、标志清晰醒目、摆放整齐有序，方便客户准确分类投放；
d) 垃圾投放点、暂存点日产日清，避免垃圾满溢影响客户分类投放，周围环境干净整洁、无异味、无散积垃圾和污水；
e) 垃圾转运路线设计隐蔽、合理，最大程度降低垃圾运输过程对环境的污染；
f) 按规定交运各类垃圾至具有处理资质的单位，建立垃圾分类管理台账，详细记录各类垃圾回收量、交运记录等情况并分类存档。

5.6.3 绿化管理

绿化管理应满足以下要求：

a) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象；
b) 植物景观优美、大气优雅、种类丰富，生长良好，设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌；
c) 室内合理布置绿色植物，观赏性强，与装饰风格协调，营造清新健康的环境氛围；
d) 室内绿植观赏周期长，发现病虫害、枯萎等及时更换，保持生长茂盛；
e) 绿植摆放考虑所在空间和位置，不得影响客户正常及安全通行；
f) 绿化药剂、肥料使用进行公示，不得使用国家禁止使用的农药，废弃物处理符合相关规定。

5.6.4 消杀管理

消杀管理应满足以下要求：

a) 公共区域无鼠害、无虫害；
b) 选用国家认可的低毒环保药品，对药品使用、存储进行安全管理；
c) 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称、安全注意事项等信息；
d) 作业避开客户工作时间，并做好现场安全防护；
e) 鼠药投放点警示标志清晰醒目，空瓶、失效药品回收及时并按规定集中处理；
f) 制定有效的药品中毒应急处理措施，发生人员中毒能及时妥善处理。

5.7 特约服务

5.7.1 上门维修服务

5.7.1.1 上门维修服务渠道畅通、维修及时、维修质量良好，应满足以下要求：

a) 上门维修受理渠道畅通、方式多样，且信息公示全面，包括受理时间、受理方式、维修范围、收费标准、服务承诺、投诉方式等；
b) 向客户承诺及时上门维修的，维修人员在 15 min 内或按约定时间到达约定地点；
c) 快速进行维修施工，维修质量良好。

5.7.1.2 维修人员态度良好，提供专业服务，应满足以下要求：

a) 统一着装，配备标准工具包和相应维修材料；
b) 具有良好的服务态度，使用礼貌用语；
c) 维修操作符合专业要求。

5.7.1.3 上门维修服务的关键过程应满足以下要求：

a) 维修时按标准流程进行作业，对收费项目提前告知并确认，维修现场做好安全防护和施工防护；
b) 维修结束后清洁现场，带走垃圾、更换下来的废弃材料等物品，并提醒客户注意事项；
c) 零修急修及时率 100％、返修率不高于 1％，并有回访记录。

5.7.2 会务服务

5.7.2.1 会务服务受理及时，提供细致、人性化服务，应满足以下要求：

a) 预定渠道畅通、方式多样，信息公示全面，响应快速有效；
b) 会议现场整洁有序，温湿度体感舒适，照明、音响、视频等系统运行良好；
c) 会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；
d) 提供多样化服务，如电子屏、座席安排、花卉摆放、茶具茶水、果盘茶歇、资料打印、会议材料摆放等；
e) 按约定的标准收费。

5.7.2.2 会务服务人员形象优雅、仪态大方，应满足以下要求：

a) 统一着装、化淡妆，统一服务手势和语言；
b) 服务过程人性化，关注细节；
c) 对会议内容保密。

5.7.2.3 会务服务的关键过程规范严谨，服务细节经会议主办方检查确认，应满足以下要求：

a) 会务服务策划考虑场地安排、会务用品及硬件设施配备、会议安全等；
b) 会务服务中进行会场巡视，关注客户需求和设备控制；
c) 会议结束后及时清点物资、清扫场地、关闭设备设施，为下次会议做准备。

5.7.3 商务服务

5.7.3.1 为商务写字楼客户量身定制商务服务，应满足以下要求：

a) 商务服务种类多样，包括但不限于商务庆典、商务接待、企业配套服务、固定资产服务等；
b) 预定渠道畅通、方式多样，服务内容及收费要求等信息公示全面，响应快速有效；
c) 商务服务人员遵循商务礼仪，保持良好的仪容仪表及行为举止，不翻阅客户文件，不泄露客户秘密。

5.7.3.2 商务服务的关键过程应满足以下要求：

a) 商务服务提供前与客户确认服务内容及细节，包括但不限于时间、地点、物品购买及摆放、人员安排、路线安排、宴会规格等，并与客户签订合同或提供受理凭证；
b) 商务服务过程与客户确认的服务需求一致，服务流程专业规范；
c) 商务服务后及时提供服务及收费凭证。

5.7.4 便民服务

5.7.4.1 便民服务针对商务写字楼客户个性化需求，赢得客户满意，应满足以下要求：

a) 便民服务种类多样，包括但不限于雨伞借用、快递代收发、物品寄存等，并能持续开发新服务项目；
b) 部分有偿服务项目的收费标准公开透明。

5.7.4.2 便民服务的关键过程应满足以下要求：

a) 便民服务态度良好、文明礼貌；
b) 便民服务过程规范化，妥善保管客户物品，不泄露客户信息；
c) 便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。

5.8 文化活动

5.8.1 文化活动内容丰富、形式多样，能丰富商务写字楼客户的文化生活，具体满足以下要求：

a) 文化活动内容积极向上、具有高品位；
b) 文化活动包含党建文化、楼宇文化、环保活动、工作生活等内容；
c) 文化活动每季度不少于 3 次；
d) 客户参与度高。

5.8.2 文化活动服务的关键过程满足以下要求：

a) 活动策划多渠道收集并采纳客户意见；
b) 活动中维持好安全秩序和环境卫生；
c) 活动后进行记录和宣传。

6 管理要求

6.1 基本要求

物业服务组织应建立质量管理体系，包括：

a) 识别物业服务的全流程，包括项目接管、日常服务和管理、项目退出等关键过程；
b) 确定为物业服务提供所需要的准则和方法，包括监督、自检、巡检、测量以及相关绩效指标；
c) 确保可以获得必要的资源和信息，包括服务组织、服务人员、服务场所、工具、客户信息等；
d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，并实施必要的措施进行持续改进。

6.2 特定要求

6.2.1 管理目标

物业服务组织应建立包含服务要求的管理目标，包括但不限于：

a) 设施设备完好率；
b) 客户满意度；
c) 有效投诉解决率；
d) 物业管理费收缴率。

6.2.2 服务设计和开发

物业服务组织应制定并实施物业服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

a) 策划服务设计和开发，充分考虑当地物业管理相关政策法规、物业服务合同以及相关方要求，并作为设计和开发的输入；
b) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，宜安排客户参与设计与开发的确认工作；
c) 建立服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及服务支持（如信息化工具）等，作为设计和开发的输出；
d) 将客户投诉、内部评审、第三方反馈等信息作为服务设计改进的输入，并对服务设计更改进行控制，并保留服务设计更改的成文信息。

6.2.3 服务人员管理

物业服务组织应制定并实施对服务人员的管理制度，包括但不限于：

a) 明确服务人员的工作目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的岗位，人员符合岗位要求；
b) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，以及职业化培养；
c) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，增强员工对其工作负责的动力；
d) 定期开展员工满意度测评。

6.2.4 信息安全管理

物业服务组织应建立和实施信息安全管理制度，包括但不限于：

a) 建立管理制度和规范，完善业主、租户、访客、外部供方的信息资料并妥善保管；
b) 建立客户信息档案，档案标准化、规范化，由专人负责管理；
c) 根据客户性质、与客户的合作历史、客户信用等进行分类分级管理；
d) 定期复核客户信息和资料，及时纠错、更新；
e) 实施客户信息查阅授权与审批制度；
f) 通过合法途径获得客户信息；
g) 对客户信息和资料保密，未经客户同意不擅作他用。

6.2.5 外包服务供应商管理

物业服务组织应制定并实施对外包服务供应商的管理制度，包括但不限于：

a) 选聘具有相应资质的外包服务供应商；
b) 根据客户要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；
c) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整；
d) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

6.2.6 应急管理

物业服务组织应建立贯穿于物业服务全过程的应急管理机制，包括但不限于：

a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案，并配备应急物资及具有资质的人员；
b) 建立突发事件应急管理相关方联动机制，制定自然灾害、公共卫生事件、突发身体疾病、公关事件、恐怖/爆炸活动、安全事故、消防事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、设施设备突发故障、高空安全事件等突发事件的综合性应急预案，应急预案定期培训、演练，并有相应记录。发生意外事件时，及时采取应急措施，维护商务写字楼物业服务正常进行，保护客户人身财产安全；
c) 商务写字楼物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，努力消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和单位；
d) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

6.2.7 智慧化管理

物业服务组织应建立高效的智慧化管理机制，包括但不限于：

a) 建立建筑物设施设备集成管理系统，各系统间实现联动工作，并能远程操控；
b) 建立设备全生命周期管理系统，建立线上化、动态化、系统化的设备管理台账，掌握及分析设备进出、使用、维保等数据记录，实现设备事前预防、预警；
c) 宜运用人工智能技术对设备运行数据进行分析，建立设备故障预测模型，实现从事后维修向预测性维护的转变；
d) 建立能源管理系统，配置智能能源计量器具，实现能耗数据自动采集、分析、对标及用能预警；
e) 建立安防管理系统，包括但不限于访客定位跟踪、客流统计、高空抛物监控、手机远程监控、人工智能视频监控等；
f) 建立智慧出行系统，包括但不限于智慧门禁、车牌智能识别通行、车位使用情况实时显示、车位智能导航、智慧寻车等；
g) 建立客服管理系统，实现功能包括但不限于客户信息管理、客户委托服务、报事报修、投诉建议、服务评价、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定、办公福利采买、信息发布等。

6.2.8 绿色低碳管理

物业服务组织应建立绿色低碳管理机制，包括但不限于：

a) 按照 SZDB/Z 325、SJG 50 等要求实施绿色物业管理，办公建筑能耗指标符合 SJG 34 的要求；
b) 在物业服务合同中明确规定绿色、低碳、环保责任的内容；
c) 设置绿色物业管理专职工作人员，熟悉项目绿色物业管理相关工作进展情况；
d) 制定公共部位空调系统、供配电系统、照明系统、电梯系统、供水系统经济运行方案、节能改造计划和奖罚制度，并予以落实；
e) 建立完善并符合要求的用电、用水计量管理制度，对项目能耗、水耗进行分类计量并统计分析，针对能耗、水耗较高的用电设备和用水器具制定节能和节水改造计划，并组织实施；
f) 采购的服务设施设备、服务用品符合国家推荐节能、节水推荐产品目录，鼓励并引导客户绿色采购；
g) 开展碳排放核算工作，建筑碳排放信息真实可靠，做到可解释、可预测、可干预；
h) 结合政府要求和倡导，开展节能、节水、垃圾分类、环境保护等宣传活动，同时建立客户参与机制，定期征集客户意见，鼓励引导客户积极参与宣传活动。

6.2.9 服务补救

物业服务组织应预先设计出服务补救方案，当确认出现服务失误而需要采取补救措施时及时采取补救措施，并定期对服务补救结果进行评价。补救方案包括但不限于：

a) 补救的方针政策；
b) 员工授权政策和程序；
c) 资源支持；
d) 风险评估；
e) 报告程序。

6.2.10 服务改进

物业服务组织应制定并实施服务改进措施，以满足客户要求和增强客户满意，包括但不限于：

a) 对不合格服务进行控制，识别和分析不合格原因，及时纠正和采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
b) 定期评审物业服务提供过程，结合客户反馈与评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

7 评价要求

7.1 客户满意监视与评价

物业服务组织应按第5章的要求，定期掌握客户对其需求和期望已得到满足的程度的感受，包括但不限于顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客拜访、顾客赞扬。当采取顾客调查监视顾客满意，物业服务组织应：

a) 按第 5 章要求策划并编制客户满意度调查表；
b) 每年至少进行一次独立的满意度调查，调查的内容包括但不限于第 5 章；
c) 通过第三方满意度调查获取的信息与竞争对手和/或标杆企业进行对比评价，并形成书面报告。

7.2 服务要求的检查与评价

7.2.1 现场检查（明查）与评价

物业服务组织应按策划的时间间隔对第5章实施现场检查，包括但不限于：

a) 策划并制定包含定期检查和专项检查的现场检查方案，并制定覆盖所有的服务要求的检查表；
b) 每季度至少进行一次定期检查并覆盖所有的服务要求，专项检查针对关键区域、关键时段、关键人物、关键事件进行策划和实施；
c) 物业服务组织对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务的改善点和提升点，并与过往所发现的不合格项进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

7.2.2 神秘客户检查（暗访）与评价

为了解客户对物业服务组织所提供服务的实际感受，持续提升服务质量，物业服务组织应定期实施神秘客户检查（暗访）与评价，包括但不限于：

a) 按第 5 章要求设计神秘客户检查方案和检查表，调查的内容参考第 5 章；
b) 每年至少进行一次神秘客户检查，调查的内容包括但不限于第 5 章，调查的对象包括本组织各商务写字楼物业和竞争对手和/或标杆企业；

c） 物业服务组织对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务的改善点和提升点，并与过往神秘客户检查情况以及竞争对手和/或标杆企业神秘客户调查结果进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

7.2.3 评价工具

商务写字楼物业服务要求的评价按附录A的规定实施。

7.3 管理要求的审核与评价

7.3.1 物业服务组织应按计划的时间间隔开展审核，以确定第 6 章得到有效的实施和保持，包括但不限于：

a） 按第 6 章制定审核方案和检查表，确保审核过程在受控的条件下进行；

b） 负责受审区域的管理者确保及时采取措施，以消除审核所发现的不合格及其原因；

c） 负责审核的人员跟进不符合项，跟进活动包括对不合格所采取的纠正和纠正措施的是否实施及实施是否有效；

d） 将审核结果形成书面报告，并对管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。

7.3.2 商务写字楼物业管理要求的评价按附录 B 的规定实施。

附 录 A
（规范性）
商务写字楼物业服务要求评价工具

表A.1给出了商务写字楼物业服务要求评价表。基于表A.1实施商务写字楼物业服务要求的评价时，要求如下：

a) 服务要求评价表的满分值设定为100分。表A.1中5.1至5.6为必选项，物业服务合同未规定的服务内容不计入总分，各模块按比例折算；

b) 评价内容为明显的“是”或“否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 评价内容除了附录A中b）情形外，给出体验系数x，如下：

1) 远低于预期：0≤x＜0.2；

2) 低于预期：0.2≤x＜0.4；

3) 符合预期：0.4≤x＜0.6；

4) 高于预期：0.6≤x＜0.8；

5) 远高于预期：0.8≤x≤1.0。

d) 服务要求评价总分计算以每人（次）评价分数的均值获得。

表A.1 商务写字楼物业服务要求评价表

物业服务组织名称： 日期： 年 月 日

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数x	评价得分	备注
1	5.1 物理接触点的客户体验（5.0）	5.1 物理接触点的客户体验（5.0）	物业服务组织通过建立服务流程或服务蓝图，识别并关注影响商务写字楼客户体验的物理接触点，如广场、大堂、电梯、公共通道、洗手间、停车场、客户服务中心等，为商务写字楼客户创造美好的客户体验，包括但不限于以下方面： a) 景观、装饰、绿化等美观大气，与商务写字楼风格协调一致； b) 标识标牌清晰完好、至少使用规范的中英文同时表示，路线指引准确、清晰醒目； c) 整体环境干净整洁明亮，温湿度适宜。公共区域舒适安静，无有声广告干扰，昼间噪音限值为55 dB（A）、夜间噪音限值为45 dB（A）；	5.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
			d)　大堂、办公区等空间空气洁净，公共区域处设置空气质量实时显示，且空气质量指标符合 GB/T 18883 的要求（$PM_{2.5}$的 24 h 平均浓度限值为 0.05 mg/m³）； e)　公共设备设施功能正常，遇故障及时维修； f)　出入与乘梯秩序良好； g)　考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，提供方便特殊人群使用的连贯的无障碍措施； h)　人行道与车行道有效隔离，货物交通隐蔽，服务人员工作通道与客户动线分离； i)　出入口、服务台等处配置适宜密度的 AED，施救人直线步行 3 min～10 min 可获取。				
2	5.2 礼宾服务（5.0）	5.2.1 大堂礼宾（2.5）	大堂礼宾应满足以下要求： a)　大堂及前台的装饰、环境等有利于营造舒适优雅的氛围； b)　礼宾员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，可提供中、英双语服务； c)　礼宾员掌握租户分布、配套设施位置及周边商务资源信息，提供一站式咨询、指引等服务； d)　礼宾员随时关注大堂人员动态，对有需要的人员进行主动微笑询问和提供帮助； e)　礼宾员上下班高峰期提供电梯疏导服务，提升高峰期乘梯效率； f)　礼宾员高峰期间站立迎送客户，并进行客户候梯指引，维持良好候梯秩序，引导孕妇或残障人士等特殊候梯人群优先乘梯。	2.5			
3		5.2.2 停车场礼宾（2.5）	停车场礼宾应满足以下要求： a)　人工进行指引、提醒和缴费等服务时，语言及手势文明规范； b)　上下班高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不超过 3 min； c)　礼貌劝阻影响安全的行为，确保车辆停放有序，车场畅通无阻，无安全事故发生； d)　安全巡查覆盖全面，发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记； e)　发生收费故障、交通事故等意外时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 min； f)　主动为提重物、行动不便或有其它需要的客户及时提供帮助。	2.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
4	5.3 客户服务（18.0）	5.3.1 信息公示（3.0）	信息公示应满足以下要求： a) 在客户服务中心或大堂显著位置公示客服中心工作时间、投诉电话、特约服务项目及收费标准等物业服务信息； b) 在客户服务中心或大堂设立物业服务信息查询台，向客户提供客户服务手册、装修手册以及其它应向客户公开的信息； c) 在大堂显著位置公示客服中心及专区服务人员联系电话、商务写字楼文化活动、物业服务报告等物业服务信息，并采用电子导视系统公示楼层信息索引； d) 影响客户的作业计划提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、墙面刷漆等； e) 重要事件书面送达信息通知单，紧急情况使用应急广播进行通知。	3.0			
5		5.3.2 业务接待（3.0）	业务接待应满足以下要求： a) 在公示的办公时间内提供业务接待，并提供 24 h 业务咨询服务； b) 设有专门接待点，提供舒适的服务环境，设置客户休息区，放置椅子或沙发，提供饮用水； c) 服务人员按不同情境使用让客户感觉舒适的问候，如对于熟悉的客户使用姓氏或客户喜欢的方式称呼客户； d) 服务人员随时关注客户需求并即时响应。	3.0			
6		5.3.3 需求受理（3.0）	需求受理应满足以下要求： a) 提供多种渠道进行需求受理，如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心、微信等； b) 设置 24 h 客服热线，铃响三声内接听，未能及时接听时及时回拨并致歉； c) 提供全流程一站式无忧服务，一次性帮助客户解决从入伙、入驻、装修、办公到迁出过程中遇到的所有物业问题；	3.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
	5.3 客户服务（18.0）		d)　服务人员熟知业务相关知识，耐心向客户解释办理细节和注意事项，必要时提供相关指南或说明，并正确使用肢体语言和礼貌用语； e)　根据客户需求规定并公示相关手续办理的时限，并在承诺的时间内完成； f)　现场办理等待时间不超过 5 min，等待较长时间及时与客户沟通； g)　如涉及收费，计算过程请客户见证，提供多种支付方式，收费提供票据。				
7		5.3.4 客户拜访（3.0）	客户拜访应满足以下要求： a)　新客户入驻后一周内完成首次拜访，客户迁出一周前完成迁出客户拜访，每月至少开展一次客户拜访活动，一年覆盖所有客户； b)　拜访团队至少有一位有丰富客户拜访经验的成员，涉及专项拜访时，拜访人员具备该领域的专业知识； c)　拜访前提前熟悉客户资料，制定拜访方案，明确沟通提纲和分工等，提前与客户预约时间，内部及时互通消息，避免在短期内重复拜访同一客户； d)　拜访中客户提出的问题能现场解答或解决的即时完成，不能现场解决的在 48 h 内给予答复； e)　每次拜访填写拜访记录，且记录内容详实、全面。	3.0			
8		5.3.5 投诉处理（3.0）	a)　投诉处理应满足以下要求： b)　提供服务窗口投诉、热线电话、微信、电子邮件等多种投诉渠道并公示； c)　服务人员在应对客户抱怨或投诉时，保持冷静和耐心，保持和悦的态度，以同理心聆听意见； d)　适时安抚客户的情绪，针对特殊个案或情绪激动的客户，给予特别安抚，如提供合适场所、提供饮品等； e)　在约定时间内回应投诉人，回应时说明投诉处理进程或结果；	3.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
			f）　按承诺时间完成投诉处理和回访，告知客户投诉处理结果，若客户对处理结果不满意，承诺作后续处理，并及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道； g）　客户投诉及处理结果有清晰记录。				
9	5.3 客户服务（18.0）	5.3.6 装饰装修管理（3.0）	装饰装修管理应满足以下要求： a）　明示客户装修申请办理、装修许可办理、完工验收等环节的流程和材料要求； b）　告知装修单位/个人施工安全要求、施工人员出入和作业时间要求、垃圾定点堆放/清运等注意事项； c）　施工方对成品有保护，装修现场设置围挡并配备灭火器； d）　实行装修审核和验收管理，定期巡查装修现场并做好记录； e）　关注装修区域毗邻方的意见，及时进行解释和协调； f）　提倡客户使用环保材料及工艺，按规定时间装修，减少重复装修的资源损耗与施工现场的噪声； g）　对违规行为及时劝阻和制止，已造成事实后果或者拒不整改的报告有关部门依法处理。	3.0			
10	5.4 安全及秩序维护服务（16.0）	5.4.1 出入管理（3.0）	外来人员出入管理应满足以下要求： a）　来访人员实施登记、授权进入，设有闸机/门禁的按人发放临时出入证件或电子证件； b）　固定服务人员实行登记制度，设有闸机/门禁的按人发放专用出入证件或电子证件，凭证进出； c）　装修施工人员实行登记管理制度，发放临时出入证件或电子证件，实行正副卡管理制度。	1.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
11	5.4 安全及秩序维护服务（16.0）	5.4.1 出入管理（3.0）	大宗物品出入管理应满足以下要求： a) 严格核准客户身份与资格，明确约定出入时间与通道及相关注意事项。物品搬出有清单，办理放行凭证，加盖印鉴（个人客户加盖预留签章）； b) 安排专人监管搬运现场，现场有防护措施及安全保障措施。按约定时间、路线搬运，避免堵占公共通道现象，并及时清理杂物； c) 核准放行凭证及搬出物品清单； d) 物品迁出有登记，放行凭证每天及时归档，无缺失。	1.5			
12		5.4.2 巡查与监控管理（3.0）	巡查与监控管理应满足以下要求： a) 实行 24h 安全巡查，覆盖全部区域，重要区域每 2h 巡查一次。对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞通道等紧急情况及时采取必要的处理措施，并有巡查记录； b) 巡查人员收到监控室发出的指令后，在 3 min 赶到现场处理； c) 公共区域巡查时控制说话音量，注意将手机、对讲机等设备静音； d) 监控室实行 24 h 值班，公共区域监控有效、图像清晰，并做好各种记录； e) 监控影像资料、报警记录等至少留存 30 日备查； f) 监控影像资料的查询和使用遵循接触控制的规定，客户经授权且在物管人员陪同下调阅监控录像。	3.0			
13		5.4.3 停车管理（3.0）	停车管理应满足以下要求： a) 停车场管理实行 24h 值班，每 2h 巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时做好记录、及时报告； b) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰； c) 维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序；	3.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
	5.4 安全及秩序维护服务（16.0）		d)　按要求配建新能源汽车充电设备，数量不低于总停车数量的 5%，且设施正常开启使用； e)　对在走道、楼梯间、安全出口、消防通道等公共区域违规停放或充电的车辆，及时进行制止、清理和报告； f)　地下车库照明适宜并实行感应或自动降低照度控制，环境通风良好，无危险品存放； g)　停车场（库）公示管理规定、收费标准，按政府批准的收费标准收费，支持多种支付模式。				
14		5.4.4 消防管理（4.0）	消防管理应满足以下要求： a)　消防控制室实行双人双岗 24 h 值班，人员持证上岗； b)　定期巡查消防设施设备，及时消除火灾隐患，工作制度记录健全，确保系统状态良好； c)　疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用； d)　防火门开启正常、无斑驳、无锈蚀，闭门器力度适中，关闭时无冲击； e)　灭火器压力正常，消防水带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用； f)　消防疏散指示灯无灰尘、工作正常； g)　定期进行楼宇消防安全知识的宣传和培训，提高客户的安全防范和自我保护意识； h)　每年至少两次消防应急联动演习，全年覆盖所有客户。	4.0			
15		5.4.5 避难层管理（3.0）	避难层管理应满足以下要求： a)　在大堂、电梯等明显位置标明避难层所在楼层的位置，且与其他楼层有明显区别； b)　使用宣传栏、公告栏或电子显示屏等对避难层的功能、作用等进行宣传； c)　避难层地面、墙壁标明“严禁占用”的标识，墙壁、天花板设置醒目的引导标志，在通往安全出口方向的地面设置醒目的疏散标识，楼梯间和前室的墙面张贴明确的引导标识和路线；	3.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
			d)　避难层符合防火设计要求，不得围闭和挪作他用； e)　对避难层设施设备进行日常巡查维护，确保避难层功能完好、有效可靠。				
16	5.5 房屋及设施设备管理 (22.0)	5.5.1 房屋本体管理 （2.0）	房屋本体管理应满足以下要求： a)　商务写字楼、栋号、楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，驻商务写字楼各单位名录标识在大堂内显著位置； b)　无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象； c)　商务写字楼外观完好、整洁美观；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象； d)　室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损； e)　楼内布局及装修装饰符合安全要求、协调统一； f)　空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀； g)　房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象； h)　开展维护修理作业时提前告知客户，摆放安全提示，进行隔离防护，避免或减少对客户的影响，使用环保材料，工完场清； i)　定期巡检、维护并留有记录，记录填写规范，保存完好。	4.0			
17		5.5.2 设备机房管理 （3.0）	设备机房管理应满足以下要求： a)　设备机房门口有机房类别及安全标志； b)　管理制度、操作人员证书上墙； c)　门窗、锁具完好、有效； d)　设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠害、无虫害，温湿度符合设备运行要求； e)　设备机房内按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施；	3.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
	5.5 房屋及设施设备管理 (22.0)		f）　安全防护用具配置齐全，检验合格； g）　应急设备设施用品齐全、完备，可随时启用。				
18		5.5.3 供配电系统管理（2.5）	供配电系统管理满足以下要求： a）　参照 GB 26860 的要求建立并实施供配电系统管理制度和措施； b）　按要求可靠接地，设备运行正常，电压稳定； c）　电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观； d）　公共区域的配电箱等涉及触电部位上锁，禁止或警示标志配备齐全； e）　非计划性停电在事件发生后及时通知客户，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作； f）　带电操作、安全防护用具委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年。	2.5			
19		5.5.4 弱电系统管理（2.5）	弱电系统管理应满足以下要求： a）　楼宇设备自动化系统、信息网络系统、安全防范系统、停车场管理系统等运行正常； b）　系统故障迅速响应，影响客户工作生活的及时告知。	2.5			
20		5.5.5 电梯系统管理（2.5）	电梯系统管理应满足以下要求： a）　电梯运行平稳，无异响，平层开关正常； b）　轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适； c）　使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目或指定位置； d）　按 TSG T5002 的要求对电梯进行维保； e）　按 TSG 08 的要求对电梯进行使用管理； f）　按 GB/T 18775 的要求对电梯进行维修管理；	2.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
	5.5 房屋及设施设备管理 (22.0)		g) 电梯紧急电话系统保持畅通； h) 发生电梯困人故障时，电梯安全管理员立即启动应急救援预案并对被困人员进行安抚，接到紧急呼救或者发现困人故障后 3 min 内通知电梯维保单位。专业维保人员在 15 min 内抵达现场实施救援； i) 电梯维修、保养，提前通知客户，维修时在现场设置提示标志和防护围栏； j) 每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测一次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。	2.5			
21		5.5.6 给排水系统管理（2.5）	给排水系统管理应满足以下要求： a) 水压稳定，满足正常使用； b) 管道无明显锈蚀、无滴漏； c) 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象； d) 设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求； e) 生活饮用水卫生达到 GB 5749 的要求； f) 二次供水设施卫生达到 GB 17051 要求； g) 生活水箱定期清洗、消毒，有防护网罩等安全措施，周边无污染源； h) 水质无异味及异色等现象，二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准，并及时公示； i) 发生突然停水等故障及时维修，停水 30min 启用备用水源。遇供水单位限水、停水，按规定时间通知客户。	2.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
22	5.5 房屋及设施设备管理 (22.0)	5.5.7 暖通空调系统管理（2.5）	暖通空调系统管理应满足以下要求： a)　系统运行正常，温度体感适中； b)　送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒，集中空调通风系统卫生达到 WS 10013 的要求； c)　新风量供应不低于 40 m^3/h； d)　按 GB 50365 的要求进行空调通风系统的运行管理； e)　冷却塔运行正常，噪声符合规范要求； f)　管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象； g)　系统故障响应及时，接到报修后在 15 min 内到达现场。	2.5			
23		5.5.8 消防系统管理（2.5）	消防系统管理应满足以下要求： a)　建筑消防设施每年至少全面检测一次，确保完好有效，检测记录完整、归档备查； b)　火灾监控、自动和手动报警、喷淋、消火栓、正压送风、防排烟等消防设备系统正常启用； c)　消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置； d)　消防设施器材、消防安全、疏散指示标志醒目、完好； e)　采取图文形式、直观清晰地展示消防设备设施的使用说明； f)　消防储水设施水量达到规定水位，消防用水储备充足，确保火灾险情时的应急用水； g)　防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常； h)　应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效； i)　按 GB 25201 要求进行建筑消防设施的维护管理； j)　按 GB/T 44481 的要求进行消防设备的检测。	2.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
24	5.5 房屋及设施设备管理 (22.0)	5.5.9 玻璃幕墙管理 （2.0）	玻璃幕墙管理应满足以下要求： a） 建立玻璃幕墙专项安全管理制度，明确管理责任人和检查周期； b） 每月至少巡查一次，重点检查玻璃面板有无裂纹、破损、松动，密封胶有无老化、开裂，支承结构有无锈蚀、变形； c） 每 5 年至少委托专业机构进行一次玻璃幕墙安全性检测与评估，评估报告应存档备查。检测发现存在安全隐患的，应立即采取防护措施并限期整改； d） 幕墙清洗作业应制定专项安全方案，作业人员应持有高处作业操作证。作业期间应在下方设置警戒区域，并有专人监护； e） 台风、大风等极端天气预警发布后，应在预警生效前完成幕墙专项检查，重点检查可开启窗扇的锁闭状态和幕墙附属构件的牢固程度。	2.0			
25	5.6 环境卫生服务 (16.0)	5.6.1 保洁管理 （5.0）	保洁管理应满足以下要求： a） 公共场地无杂物，保持清洁； b） 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出，配有充足的擦手纸、厕纸、洗手液等； c） 特殊天气时公共场地及时清扫、不影响上下班； d） 保洁人员避开上下班高峰期作业，不干扰客户工作和休息； e） 客户用餐及加班时段加强保障，确保清洁服务及时、到位； f） 保洁人员不清扫客户脚边的地面，上班期间不闲聊，与客户目光接触时点头问好； g） 使用自动化设备作业，作业工具摆放隐蔽、整齐，作业用品符合环保要求； h） 作业过程采取安全防护措施； i） 外墙清洗、石材养护等影响客户工作的作业提前公示。	5.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
26	5.6 环境卫生服务 (16.0)	5.6.2 垃圾管理（3.0）	垃圾管理应满足以下要求： a) 在合适位置设置垃圾投放点、暂存点，并定期清洁消杀； b) 生活垃圾、建筑垃圾、经营生产垃圾按政府要求进行分类和处置； c) 垃圾分类设施设备功能完好、标志清晰醒目、摆放整齐有序，方便客户准确分类投放； d) 垃圾投放点、暂存点日产日清，避免垃圾满溢影响客户分类投放，周围环境干净整洁、无异味、无散积垃圾和污水； e) 垃圾转运路线设计隐蔽、合理，最大程度降低垃圾运输过程对环境的污染； f) 按规定交运各类垃圾至具有处理资质的单位，建立垃圾分类管理台账，详细记录各类垃圾回收量、交运记录等情况并分类存档。	3.0			
27		5.6.3 绿化管理（4.0）	绿化管理应满足以下要求： a) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象； b) 植物景观优美、大气优雅、种类丰富，生长良好，设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌； c) 室内合理布置绿色植物，观赏性强，与装饰风格协调，营造清新健康的环境氛围； d) 室内绿植观赏周期长，发现病虫害、枯萎等及时更换，保持生长茂盛； e) 绿植摆放考虑所在空间和位置，不得影响客户正常及安全通行； f) 绿化药剂、肥料使用进行公示，不得使用国家禁止使用的农药，废弃物处理符合相关规定。	4.0			
28		5.6.4 消杀管理（4.0）	a) 消杀管理应满足以下要求： b) 公共区域无鼠害、无虫害； c) 选用国家认可的低毒环保药品，对药品使用、存储进行安全管理； d) 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称、安全注意事项等信息； e) 作业避开客户工作时间，并做好现场安全防护； f) 鼠药投放点警示标志清晰醒目，空瓶、失效药品回收及时并按规定集中处理；	4.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
			g)　制定有效的药品中毒应急处理措施，发生人员中毒能及时妥善处理。				
29	5.7 特约服务 (14.0)	5.7.1 上门维修服务 （4.5）	上门维修服务渠道畅通、维修及时、维修质量良好，应满足以下要求： a)　上门维修受理渠道畅通、方式多样，且信息公示全面，包括受理时间、受理方式、维修范围、收费标准、服务承诺、投诉方式等； b)　向客户承诺及时上门维修的，维修人员在 15 min 内或按约定时间到达约定地点； c)　快速进行维修施工，维修质量良好。	1.5			
30			维修人员态度良好，提供专业服务，应满足以下要求： a)　统一着装，配备标准工具包和相应维修材料； b)　具有良好的服务态度，使用礼貌用语； c)　维修操作符合专业要求。	1.5			
31			上门维修服务的关键过程应满足以下要求： a)　维修时按标准流程进行作业，对收费项目提前告知并确认，维修现场做好安全防护和施工防护； b)　维修结束后清洁现场，带走垃圾、更换下来的废弃材料等物品，并提醒客户注意事项； c)　零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。	1.5			
31		5.7.2 会务服务 （4.5）	会务服务受理及时，提供细致、人性化服务，应满足以下要求： a)　预定渠道畅通、方式多样，信息公示全面，响应快速有效； b)　会议现场整洁有序，温湿度体感舒适，照明、音响、视频等系统运行良好； c)　会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理； d)　提供多样化服务，如电子屏、座席安排、花卉摆放、茶具茶水、果盘茶歇、资料打印、会议材料摆放等； e)　按约定的标准收费。	1.5			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
32	5.7 特约服务 (14.0)		会务服务人员形象优雅、仪态大方，应满足以下要求： a)　统一着装、化淡妆，统一服务手势和语言； b)　服务过程人性化，关注细节； c)　对会议内容保密。	1.5			
33			会务服务的关键过程规范严谨，服务细节经会议主办方检查确认，应满足以下要求： a)　会务服务策划考虑场地安排、会务用品及硬件设施配备、会议安全等； b)　会务服务中进行会场巡视，关注客户需求和设备控制； c)　会议结束后及时清点物资、清扫场地、关闭设备设施，为下次会议做准备。	1.5			
34		5.7.3 商务服务（3.0）	为商务写字楼客户量身定制商务服务，应满足以下要求： a)　商务服务种类多样，包括但不限于商务庆典、商务接待、企业配套服务、固定资产服务等； b)　预定渠道畅通、方式多样，服务内容及收费要求等信息公示全面，响应快速有效； c)　商务服务人员遵循商务礼仪，保持良好的仪容仪表及行为举止，不翻阅客户文件，不泄露客户秘密。	1.5			
35			商务服务的关键过程应满足以下要求： a)　商务服务提供前与客户确认服务内容及细节，包括但不限于时间、地点、物品购买及摆放、人员安排、路线安排、宴会规格等，并与客户签订合同或提供受理凭证； b)　商务服务过程与客户确认的服务需求一致，服务流程专业规范； c)　商务服务后及时提供服务及收费凭证。	1.5			
36		5.7.4 便民服务（2.0）	便民服务针对商务写字楼客户个性化需求，赢得客户满意，应满足以下要求： a)　便民服务种类多样，包括但不限于雨伞借用、快递代收发、物品寄存等，并能持续开发新服务项目； b)　部分有偿服务项目的收费标准公开透明。	1.0			

表 A.1　商务写字楼物业服务要求评价表（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 x	评价得分	备注
37			便民服务的关键过程应满足以下要求： a)　便民服务态度良好、文明礼貌； b)　便民服务过程规范化，妥善保管客户物品，不泄露客户信息； c)　便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。	1.0			
38	5.8 文化活动 （4.0）	5.8 文化活动 （4.0）	文化活动内容丰富、形式多样，能丰富商务写字楼客户的文化生活，具体满足以下要求： a)　文化活动内容积极向上、具有高品位； b)　文化活动包含党建文化、社区文化、环保活动、工作生活等内容； c)　文化活动每季度不少于三次； d)　客户参与度高。	2.0			
39			文化活动服务的关键过程满足以下要求： a)　活动策划多渠道收集并采纳客户意见； b)　活动中维持好安全秩序和环境卫生； c)　活动后进行记录和宣传。	2.0			
总分	100.0	100.0		100.0			

附 录 B
（规范性）
商务写字楼物业管理要求评价工具

B.1 评价说明

B.1.1 商务写字楼物业管理要求的评价应采用管理体系审核的要求和方法。

B.1.2 商务写字楼物业管理要求的审核应符合GB/T 19001的要求，以及第6章的内容。

B.1.3 商务写字楼物业管理基本要求的审核（见6.1）应在进入6.2条审核前实施，做出符合性判断。

B.1.4 商务写字楼物业管理特定要求（见6.2）的审核采用五级定性成熟度水平的评价方法。表B.1给出了管理要求成熟度水平通用模型。

表 A.2 管理要求成熟度水平通用模型

关键要素	管理要求成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	管理要求评价准则 基线水平	—	—	—	管理要求评价准则 最佳实践

B.2 评价表

表B.2给出了商务写字楼物业管理成熟度的评价表。基于表B.2实施商务写字楼物业管理要求的成熟度评价时，要求如下：

a) 对 6.2.1～6.2.10 条的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理要求成熟度总分。

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.1管理目标（10.0）	物业服务组织建立并实施了满足顾客需求，以及涵盖6.2.1内容的目标，各项目标可测量。(2.0)	物业服务组织建立并实施了满足顾客需求，以及涵盖6.2.1内容的目标，各项目标基本实现，包括：提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。(4.0)	物业服务组织在相关职能和层次上建立并实施了满足顾客需求，以及涵盖6.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。(6.0)	物业服务组织在相关职能和层次上建立并实施了满足顾客需求，以及涵盖6.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向；3）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。(8.0)	物业服务组织在相关职能和层次上建立并实施了满足顾客需求，以及涵盖6.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向；3）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4）目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效。(10.0)		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.2服务设计和开发（10.0）	物业服务组织制定并实施了6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）以客户为导向，进行简单的服务设计和开发；2）建立基本的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）等。（2.0）	物业服务组织制定并实施了6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2）通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施；3）建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及服务支持（如信息化工具）等。（4.0）	物业服务组织制定并实施了6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2）通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3）建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求。（6.0）	物业服务组织制定并实施了6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2）通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3）建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求；4）根据最新政策法规标准要求、客户投诉、	物业服务组织制定并实施了6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划，包括：1）进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2）通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3）建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求，且客户需求贴合性、现场针对性较强；4）根据最新政策法规标准要求、客户投		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.2 服务设计和开发（10.0）				内部评审等信息对服务设计进行持续的改进。（8.0）	诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进；5）对服务设计更改进行控制，验证和评价更改部分对服务品质、客户体验的影响，以确定更改的适宜性，保留服务设计更改的成文信息。（10.0）		
6.2.3 服务人员管理（10.0）	物业服务组织制定并实施了 6.2.3 要求的服务人员管理制度，包括：明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，人员应符合岗位要求。（2.0）	物业服务组织制定并实施了 6.2.3 要求的服务人员管理制度，包括：1）明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，人员应符合岗位要求；2）有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，以及职业化培养。（4.0）	物业服务组织制定并实施了 6.2.3 要求的服务人员管理制度，包括：1）明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，人员应符合岗位要求；2）有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，以及职业化培养；3）建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期	物业服务组织制定并实施了 6.2.3 要求的服务人员管理制度，包括：1）明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，人员应符合岗位要求；2）有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；3）建立以提高工作责任心和热情为核计心的激励机制，并有奖励、处罚标准	物业服务组织制定并实施了 6.2.3 要求的服务人员管理制度，包括：1）明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，人员应符合岗位要求；2）有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；3）建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，并有奖励、处罚标准和依据规划和计		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.3 服务人员管理（10.0）			结果。（6.0）	和依据规划和计划的实施进展及预期结果；4）按计划对员工满意度进行测评。（8.0）	划的实施进展及预期结果；4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5）针对物业服务提供过程中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，对相关管理规定和服务内容进行改进。（10.0）		
6.2.4 信息安全管理（10.0）	物业服务组织建立和实施了 6.2.4 要求的信息安全管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议。(2.0)	物业服务组织建立和实施了6.2.4要求的信息安全管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制和措施；4）提供信息收集、查阅等控制措施。(4.0)	物业服务组织建立和实施了 6.2.4 要求的信息安全管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制和措施；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力。(6.0)	物业服务组织建立和实施了6.2.4要求的信息安全管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制和措施；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6）具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能	物业服务组织建立和实施了6.2.4 要求的信息安全管理制度，包括：1）规定了信息收集、保护、使用、评价等要求；2）与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3）建立信息监控机制和措施；4）提供信息收集、查阅等控制措施；5）具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6）具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能力；7）基于客户有		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.4 信息安全管理（10.0）				力。（8.0）	关的信息，具有信息和数据提炼，以及相关性分析能力，激发创新能力，具有一定成果；8）定期评价或针对隐患及时评价客户信息安全性，以及改进需求。（10.0）		
6.2.5 外包服务供应商管理（10.0）	物业服务组织建立和实施了 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度，包括：1）选聘具有资质的外包服务供应商；2）确定外包服务工作流程；3）物业服务组织对供方服务监管是基于不合格、客户投诉决定的。（2.0）	物业服务组织建立和实施了6.2.5要求的外包服务供应商管理制度，包括：1）选聘具有资质的外包服务供应商；2）外包服务工作流程反映了客户要求，但技术性一般；3）具有对供方的服务监管意识，对服务人员、服务提供过程进行检查和监督，形式过程系统性一般。（4.0）	物业服务组织建立和实施了 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度，包括：1）对供应商的服务和保障能力进行评价，选聘具有资质的外包服务供应商；2）根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3）建立并实施供方服务监管制度，对外包服务开展多种形式的检查和监督，并及时根据结果评估和调整工作流程。（6.0）	物业服务组织建立和实施了6.2.5要求的外包服务供应商管理制度，包括：1）具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程；2）根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3）建立并实施供方服务监管制度，对外包服务开展多种形式的检查和监督，并及时根据结果评估和调整工作流程。（8.0）	物业服务组织建立和实施了6.2.5要求的外包服务供应商管理制度，包括：1）具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程；2）根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3）建立并实施供方服务监管制度，对外包服务供应商的人员、服务提供、服务设施设备及用品等进行多样化、系统化的监管；4）建立以客户满意、服务品质为核心的供方管理，对供方进行激励、关怀和文化熏陶。（10.0）		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.6 应急管理（10.0）	物业服务组织建立了 6.2.6 要求的应急管理机制，包括：1）对基本风险情况进行了识别和分析，制定了应急预案；2）有风险管理意识，现场应急处理能力较弱。(2.0)	物业服务组织建立了 6.2.6 要求的应急管理机制，包括：1）对风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，但现场应急处理能力一般。(4.0)	物业服务组织建立了 6.2.6 要求的应急管理机制，包括：1）对物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对物业客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案。(6.0)	物业服务组织建立了 6.2.6 要求的应急管理机制，包括：1）对风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案；4）在物业内部与客户形成应急联动机制。(8.0)	物业服务组织建立了 6.2.6 要求的应急管理机制，包括：1）对物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2）有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3）对客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案；4）在物业内部与客户形成应急联动机制，在外部片区形成应急联动机制。(10.0)		
6.2.7 智慧化管理（10.0）	物业服务组织建立了 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1）建立设备管理台账；2）配置能源计量器具，进行能耗数据采集、分析、对标及用能预警；3）建立并全面实施应用安防管理系统、智慧出行系统。	物业服务组织建立了 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1）建立设备管理台账，掌握及分析设备进出、使用、维保等各项数据；2）配置能源计量器具，实现能耗数据采集、分析、对标及用能预警；3）建立并全面实施应用安	物业服务组织建立了 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1）利用专业管理软件，建立建筑物、各类设施设备的全生命周期档案，对其进行动态管理；2）利用能源管理系统及智能能源计量器具，实现能耗数据自动采	物业服务组织建立了 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1）建立建筑物设施设备集成管理系统，各系统间实现联动工作，并能远程操控；2）利用专业管理软件，建立建筑物、各类设施设备的全生命周期档案，对其进行动态	物业服务组织建立了 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1）建立建筑物设施设备集成管理系统，各系统间实现全方位联动、智能决策与远程操控；2）建立设备全生命周期管理系统，运用人工智能、大数据等技术，对设备运行数据进		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.7 智慧化管理（10.0）	（2.0）	防管理系统、智慧出行系统、客服管理系统。系统给客户带来智能化服务选择。（4.0）	集、分析、对标及用能预警；3）建立并全面实施应用安防管理系统、智慧出行系统、客服管理系统。系统结合用户需求，给客户带来简洁、高效的服务体验。（6.0）	管理，根据状态制定维修更新计划，确保建筑物整体寿命的延长；3）利用能源管理系统及智能能源计量器具，实现能耗数据自动采集、分析、对标及用能预警；4）建立并全面实施应用安防管理系统、智慧出行系统、客服管理系统。系统获取数据抓取、统计和分析，并根据分析结果进行系统、科学的服务改进，给客户带来精细化的服务体验，使得管理效率最大化。（8.0）	行实时采集、分析，建立设备故障预测模型，实现预测性维护；3）利用能源管理系统及智能能源计量器具，实现能耗数据自动采集、分析、对标及用能预警；4）建立并全面实施应用安防管理系统、智慧出行系统、客服管理系统。系统获取数据并进行深度挖掘与智能分析，持续优化服务流程与管理决策，给客户带来高度智能化、定制化的服务体验，整体管理效率和服务水平达到行业领先，引领智慧化运营。（10.0）		
6.2.8 绿色低碳管理（10.0）	物业服务组织制定并实施了6.2.8要求的绿色低碳管理相关活动，包括：1）员工有绿色、低碳、环保意识，未形成制度；2）根据	物业服务组织制定并实施了6.2.8要求的绿色低碳管理相关活动，包括：1）员工有绿色、低碳、环保意识，未形成制度；2）根据政府	物业服务组织制定并实施了6.2.8要求的绿色低碳管理相关活动，包括：1）员工有绿色、低碳、环保意识，未形成制度；2）根据	物业服务组织制定并实施了6.2.8要求的绿色低碳管理相关活动，包括：1）具有绿色、低碳、环保责任相关的制度，员工具有较强的	物业服务组织制定并实施了6.2.8要求的绿色低碳管理相关活动，包括：1）具有绿色、低碳、环保责任相关的制度，员工具有较强的绿色、		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.8 绿色节能管理（10.0）	政府要求开展节能节水、垃圾分类、环保宣传等活动。（2.0）	要求开展节能节水、垃圾分类、环保宣传等活动；3）针对项目用电、用水设施设备制定较为简单的经济运行方案并实施。（4.0）	政府要求开展节能节水、垃圾分类、环保宣传等活动；3）针对项目用电、用水设施设备制定较为完善的经济运行方案并实施；4）采购符合国家节能、节水相关名录的产品。（6.0）	绿色、低碳、环保意识；2）根据政府要求开展节能节水、垃圾分类、环保宣传等活动；3）建立完善并符合要求的用电、用水计量管理制度，对项目能耗、水耗进行分类计量并统计分析，针对能耗、水耗较高的用电设备和用水器具制定节能和节水改造计划，并组织实施；4）针对项目用电、用水设施设备制定较为完善的经济运行方案并实施；5）采购符合国家节能、节水相关名录的产品；6）建立科学的碳排放责任和核算方法，准确核算碳排放数据并进行合理分析。（8.0）	低碳、环保意识；2）根据政府要求开展节能节水、垃圾分类、环保宣传等活动；3）建立完善并符合要求的用电、用水计量管理制度，对项目能耗、水耗进行分类计量并统计分析，针对能耗、水耗较高的用电设备和用水器具制定节能和节水改造计划，并组织实施；4）针对项目用电、用水设施设备制定较为完善的经济运行方案并实施；5）采购符合国家节能、节水相关名录的产品；6）在物业服务合同中明确规定绿色、节能、环保责任的内容；7）建立科学的碳排放责任和核算方法，准确核算碳排放数据并进行合理分析；8）建立客户参与机制，定期征集客户意见，鼓励引导客户积极参与宣传活动。（10.0）		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.9 服务补救 （10.0）	物业服务组织应建立、实施和保持 6.2.9 要求的补救措施，包括：初步建立道歉和承诺方案，未形成文件化制度，项目对补救措施的选择较为随意。 （2.0）	物业服务组织应建立、实施和保持6.2.9要求的补救措施，包括：1）初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；2）结合分析结果，制定行动方案和响应，响应速度较慢；3）有初步的服务补救结果评价。 (4.0)	物业服务组织应建立、实施和保持 6.2.9 要求的补救措施，包括：1）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；2）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3）有较详细的服务补救结果评价。 (6.0)	物业服务组织应建立、实施和保持6.2.9要求的补救措施，包括：1）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；2）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3）对员工有一定授权，能灵活进行需求响应；4）有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施。 (8.0)	物业服务组织应建立、实施和保持 6.2.9 要求的补救措施，包括：1）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；2）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3）对员工有一定授权，能灵活进行需求响应；4）有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性；5）完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动。 (10.0)		

表 B.2　商务写字楼物业管理成熟度评价表（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度		
6.2.10 服务改进（10.0）	物业服务组织应建立和实施和 6.2.10 要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、客户投诉决定的。(2.0)	物业服务组织应建立和实施和 6.2.10 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了客户满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织地进行的。(4.0)	物业服务组织应建立和实施和 6.2.10 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供中的制度化管理提出的。用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分的证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的。(6.0)	物业服务组织应建立和实施和 6.2.10 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供中的体系化管理提出的。改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。(8.0)	物业服务组织应建立和实施 6.2.10 要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新。(10.0)		
总分（100 分）							
注：物业服务组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。							

参 考 文 献

[1] GB 3096 声环境质量标准
[2] GB 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
[3] GB/T 39069 商务楼宇等级划分要求
[4] ISO 9004 质量管理体系业绩改进指南
[5] DB4403/T 318 公共场所自动体外除颤器建设与管理规范
[6] 深圳市既有建筑幕墙安全维护和管理办法