

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 303—2022

物业服务要求 产业园区

Property management service requirement—Industrial park

2022-12-28 发布

2023-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

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 服务要求	2
4.1 基本要求	2
4.2 客户服务	2
4.3 房屋及设施设备维护	3
4.4 秩序及安全维护	4
4.5 环境卫生维护	5
4.6 文化活动	5
4.7 运营协同服务	6
5 管理要求	8
5.1 基本要求	8
5.2 特定要求	8
6 评价与改进	10
6.1 评价形式与依据	10
6.2 改进模式	10
6.3 评价与改进机制	10
附录 A（规范性） 产业园区物业服务与管理成熟度评价准则和审核工具	12
A.1 评价准则	12
A.2 审核工具	12
附录 B（规范性） 产业园区物业服务要求评价准则和测评工具	38
B.1 评价准则	38
B.2 测评工具	38
参考文献	49

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。

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市天安云谷物业服务有限公司、深圳市特发建设服务有限公司、深圳市标准技术研究院、深圳市智慧园区运营服务有限公司。

本文件主要起草人：梁燕明、仇晨卉、罗菁、高汀、王丽娟、卢宥冰、赖星、王超群、雷杰、谢娜、陈依讷、高志琪、门聪、王正钰、史小春、黄亚穗。

引 言

新经济形势下，产业园区已成为深圳市经济发展、产业转型的重要载体，其物业服务质量不仅影响产业园区发展水平，更直接影响城市营商环境及城市综合管理水平。为促进深圳市产业园区物业服务标准化，特制定本文件。

本文件参考了GB/T 19004、GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001、GB/T 23331等国家标准和国内及深圳市已发布实施的物业服务相关法规、标准等，并结合产业园区空间特色性、相关方的特殊性 & 产业园区物业服务实际工作经验而制定，对提升深圳市产业园区物业服务质量、促进深圳市产业园区物业服务行业的健康有序发展具有指导性作用。

物业服务要求 产业园区

1 范围

本文件规定了深圳市物业服务人提供产业园区物业服务的服务要求、管理要求、评价与改进等内容。

本文件适用于深圳市的产业园区物业服务活动。

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/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- DB4403/T 73 生活垃圾分类设施设备配置规范
- SZDB/Z 287 物业管理基础术语
- SZDB/Z 325 绿色物业管理导则

3 术语和定义

SZDB/Z 287界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产业园区 industrial park

具备统一规划的土地、厂区、楼宇，以发展工业、农业、服务业、高新技术产业及科技创新为主要功能的经济技术集聚区域。

注：产业园区具体形式主要包括高新区、开发区、科技园、工业园、产业基地、特色产业园、产业和科技新城等。

3.2

运行环境 operating environment

影响物业服务人在运行过程中获得合格产品和服务的各种因素组合。

3.3

客户 client

产业园区内从事工业、农业、服务业、高新技术产业及科技创新的研究、开发、中试、生产、经营、培训、服务、消费等经济活动的相关单位及个人。

3.4

运营协同服务 operational collaboration service

在对物业共有部分的物业管理服务的基础上，物业服务人接受业主组织或单个业主、物业使用人以及辖区政府组织的邀约而提供对客户发展及经营过程中起到促进、支持作用的专项有偿服务。

注1：产业园区运营协同服务具体形式主要包括协同服务、特色专项、人文关爱等。

注2：产业园区运营协同服务是特约服务、针对性服务在产业园区实际需求服务的具体表现，是物业管理服务的延伸内容。

4 服务要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 客户服务人员统一着装仪表端庄、行为得体，做到主动服务、态度良好、文明用语、耐心细致。
- 4.1.2 物业服务人控制或使用的客户财产、客户信息应妥善保管，未经客户同意不擅作他用。
- 4.1.3 设施设备定期维护保养，维护服务专业规范，公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修。
- 4.1.4 维持良好的秩序和安全，通过智慧化手段提升秩序维护水平和安全服务能力。
- 4.1.5 环境卫生服务细致严谨，保持园区整体环境干净、整洁、无异味。
- 4.1.6 文化活动积极向上，参与度高、互动性强，覆盖各类客户群体。
- 4.1.7 运营协同服务丰富多样，满足客户需求，倡导绿色低碳，为客户创造良好的经营和生活环境。
- 4.1.8 物业服务人积极履行企业社会责任，配合相关政府部门工作，保障客户合法权益。

4.2 客户服务

4.2.1 礼宾服务

- 4.2.1.1 应根据园区物业服务需要，设置礼宾服务岗，提供多种客户关怀服务，包括但不限于：
 - a) 受理客户来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；
 - b) 根据季节、节庆变化，更换大堂与前台的装饰、环境等，并从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给客户创造宾至如归的体验；
 - c) 设置休息区，放置椅子或沙发，提供免费茶饮；
 - d) 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用；
 - e) 早晚高峰期时，提供迎送及乘梯服务，维持良好秩序及乘梯效率。
- 4.2.1.2 按会议主题、参会人员及规模建立会议等级标准，制定会议服务保障机制，会议服务应包括但不限于以下要求：
 - a) 会议服务预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；
 - b) 服务方案灵活多样，能根据客户需求提供定制化方案，配备相应会议物资、服务人员；
 - c) 会前检查会议室，确保空间整洁舒适，会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用；
 - d) 会议期间密切关注会场服务需求，及时响应，并设立专人维护会场内外秩序安全，做好会议信息保密；
 - e) 会后检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备。
- 4.2.1.3 提供种类多样的商务接待服务，满足园区客户商务往来需求，商务接待服务应包括但不限于以下要求：
 - a) 预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；
 - b) 服务方案灵活多样，能根据客户需求提供定制化方案，配备相应接待物资、服务人员；
 - c) 在接待来访前 1 天，与客户再次确认服务方案细节，包括接待前中后期的路线、物资、人员、流程、设施设备与现场布置等；
 - d) 接待期间密切关注客户临时需求，并做好各项应急措施准备；
 - e) 接待中涉及机要事物、秘密文电、重要会议，需注意保密，不翻阅客户文件，不泄露客户机密；
 - f) 接待结束后，检查来访人员有无遗留物品及文件，跟进交还。

4.2.2 客户投诉处理

- 4.2.2.1 为客户提供线上（电话、服务平台、即时通讯工具等）线下投诉渠道，及时受理客户的投诉。
- 4.2.2.2 24 小时受理客户线上诉求、投诉并跟进反馈。
- 4.2.2.3 接到客户投诉时，应冷静处理，适时安抚客户情绪，清晰记录客户提出的意见或建议，并表示感谢。
- 4.2.2.4 及时明确事件责任部门，现场问题应立即响应处理，未能现场解决的，应向投诉客户说明原因，并在 24 小时内向客户反馈事件处理情况。
- 4.2.2.5 应根据客户需求向客户反馈客户投诉处理过程、依据及结果，做到 100 %追踪回访，直至客户满意。
- 4.2.2.6 客户投诉处理可按照 GB/T 19012 的要求。

4.2.3 客户关系维护

- 4.2.3.1 定期进行客户拜访、客户沟通交流会等关系维护活动，收集客户意见、建议，及时跟进、反馈处理结果。
- 4.2.3.2 拜访方式包括但不限于上门拜访、电话拜访、线上沟通。
- 4.2.3.3 上门拜访应事先与受访客户预约，并按约定的时间上门访问，避开客户繁忙或休息时间拜访，避免短期内重复拜访同一客户。
- 4.2.3.4 拜访客户时，态度要诚恳大方，有关客户个人隐私的见闻应尽到保密义务。
- 4.2.3.5 客户沟通交流会宜每年进行一次以上，由主要负责人汇报物业服务重点工作，并了解不同客户群体对物业服务人的期望和需求。

4.2.4 客户维修服务

- 4.2.4.1 报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好。
- 4.2.4.2 明确有偿维修服务收费标准及流程，并在维修前向客户明示收费标准、工时、材料等信息。
- 4.2.4.3 维修人员应安全着装，配备标准工具包及相应维修材料，礼貌用语，规范施工。
- 4.2.4.4 维修前再次与客户确认收费项目，并做好现场安全与施工防护。
- 4.2.4.5 维修结束，将现场环境恢复原状，并提醒客户注意事项。
- 4.2.4.6 定期对维修服务质量进行回访，返修率不高于 1 %。

4.3 房屋及设施设备维护

4.3.1 房屋本体维护服务

- 4.3.1.1 房屋栋号、楼号、房号、逃生通道、卫生间等标识明显，风格统一。
- 4.3.1.2 房屋主体外观完好、整洁、无破损，无乱贴、乱画、乱涂和乱悬挂现象。
- 4.3.1.3 建筑幕墙、开启窗、室外构件完好，启闭性能良好，限位正常。
- 4.3.1.4 裙楼商铺干净整洁，按照门前三包进行管理，桌椅不乱摆、乱放，占用人行通道现象。
- 4.3.1.5 房屋内部无天花脱落、霉变、破损现象。
- 4.3.1.6 管道井、排风机等设备无裸露；空调安装位置统一，冷凝水集中处理。
- 4.3.1.7 园区内合理设立引路方向平面图，宜建立园区导航系统，引导客户出行。

4.3.2 装修及施工现场维护服务

- 4.3.2.1 向客户公示业务所需材料、受理条件；业务受理流程清晰、顺畅，并形成记录，存档备查。
- 4.3.2.2 应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。

- 4.3.2.3 明确装修施工要求，并向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。
- 4.3.2.4 明确装修保障要求，提供安全施工管控标准，并要求施工单位购买相关保险，减少工程施工期间的人、财、物的风险损失。
- 4.3.2.5 对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修，应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。
- 4.3.2.6 对涉及临时用电、高空、动火等高风险作业的装修承包单位施工人员的特种作业证件进行登记备案。
- 4.3.2.7 做好现场围挡、降尘工作，装修施工垃圾集中处理，避免影响周边环境。
- 4.3.2.8 明确施工现场管理要求，定期巡检并形成记录，确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。

4.3.3 公共设施设备维护服务

- 4.3.3.1 供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等公共设施设备良好，可正常使用。
- 4.3.3.2 采取节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗。
- 4.3.3.3 利用非高峰期开展设施设备维保，进行维保前应及时通报客户，减少对客户正常工作或生活的影响。
- 4.3.3.4 各系统应急设备齐全完好，可随时启用，设备维保或设备突发故障，应及时通报客户并采取必要的应急措施。

4.4 秩序及安全维护

4.4.1 出入管控服务

- 4.4.1.1 主要出入口安排 24 小时值岗，对外来人员（访问、施工、送货、送外卖等）进行问询、指引及登记，维持良好的安全秩序。
- 4.4.1.2 对贵重物品、大件物品及易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品的出入应进行重点监管，应指导客户办理相应的放行许可。
- 4.4.1.3 宜采用科技手段实现智慧化无感通行。

4.4.2 交通管控服务

- 4.4.2.1 向客户公示停车收费标准及相关管理要求。
- 4.4.2.2 早晚高峰期安排专人对停车场及主要交通出入口进行管控，保证人车通行有序、安全。
- 4.4.2.3 如遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。
- 4.4.2.4 做好停车场安全设施和信息采集设施的定期检查，保证设施完整有效。
- 4.4.2.5 宜通过智慧化系统实现无感通行、自动寻车、车位预警、车辆违停预警。

4.4.3 消防管控服务

- 4.4.3.1 明确消防安全责任主体，开展 24 小时值班、巡查，应建立志愿消防队、微型消防站。
- 4.4.3.2 设置消防安全标志、建设消防设施、配备器材以及消防物资，定期组织检验、维修，确保完好有效。
- 4.4.3.3 对建筑消防设施设备每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。

4.4.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。

4.4.3.5 定期进行客户自用部分安全检查，提升客户消防设备及物资使用技能。

4.4.3.6 定期开展宣传、教育和培训，在电梯厅、大堂等区域摆放安全手册，播放安全宣传视频等。

4.4.3.7 每年至少进行两次消防演习，帮助客户掌握扑救初期火灾及逃生疏散能力。

4.5 环境卫生维护

4.5.1 清洁与卫生维护服务

4.5.1.1 公共场地保持清洁，无杂物堆积，无虫害、无异味。

4.5.1.2 公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好，无土壤裸露、无鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象。

4.5.1.3 清洁服务人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐，文明用语，不能聚众闲聊或影响客户工作和休息。

4.5.1.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业应尽量避免客户出行或活动高峰时段，提前通知客户做好防范，并做好现场安全警示。

4.5.1.5 环境卫生作业所使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激性气味的环保型产品。

4.5.1.6 进行地面清洁、外墙清洗时，应放置警示标示，提醒客户注意脚下或绕行。

4.5.1.7 关注台风、暴雨等特殊天气变化，提前做好应对的准备，及时做好极端天气后公共场地清洁及植物救护和养护工作，减少对客户的影响。

4.5.2 公共卫生事件防护服务

4.5.2.1 制定公共卫生事件应急预案，配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。

4.5.2.2 根据公共卫生事件防护要求，储备防护物资，并在大堂为客户提供口罩、消毒液等基础物资。

4.5.2.3 落实人员的个人防护和健康监测。

4.5.2.4 开展防疫宣传工作，在公共区域张贴宣传文件、海报，播放宣传视频。

4.5.3 垃圾分类和清运

4.5.3.1 建立生活垃圾分类投放管理责任人制度，按照 DB4403/T 73 的要求，设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。

4.5.3.2 垃圾桶外观干净整洁、无破损，定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒，保持良好的环境卫生。

4.5.3.3 垃圾清运作业应尽量避免客户出行或活动的高峰时段，做好有效遮挡及防护，防止二次污染。

4.5.3.4 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应交由对应专业公司进行转运与处理。

4.5.3.5 定期进行生活垃圾分类宣传，引导客户将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。

4.6 文化活动

4.6.1 定期组织符合园区定位的文化活动，活动合法合规、内容丰富、形式多样。

4.6.2 组织客户参与传统节庆、理论宣传、普法教育、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动。

4.6.3 协同政府与相关管理部门，组织客户开展或参与园区内外的党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动。

4.6.4 宜倡导建立园区企业联盟和其他各类服务客户的社会组织，定期为客户提供交流、管理、技术、咨询、培训、市场、法务、财务、员工联谊等各类活动。

4.6.5 宜组织、引导、促进客户根据职业、兴趣爱好形成人才交流圈层。

4.6.6 定期开展活动意向调查及活动总结，了解客户满意情况及相关需求。

4.7 运营协同服务

4.7.1 协同服务

4.7.1.1 拎包入住服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 根据客户需求，制定拎包入住方案；
- b) 拎包入住服务的内容包括消防服务，室内装修服务，家具、家电、办公用品、空调等物资采购服务；
- c) 提供服务的相关供应商具备相应的资质，定期对供应商进行筛选、考评；
- d) 定期收集客户意见，向客户反馈服务进度。

4.7.1.2 集采仓储服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 根据园区性质及客户需求建立冷藏库、危险废弃物仓库、恒温恒湿仓库等仓储空间并进行管理；
- b) 建立办公文具、电脑、饮用水、日用品、礼品等日常所需物品的园区集采平台；
- c) 设置园区集采平台配送人员，在约定时间内，将物品完好无损送达至客户。

4.7.1.3 会务服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 提供会务场所、策划、茶歇等服务，明确会务业务流程和收费标准；
- b) 配置专员负责对客沟通、会务场所日常管理与设备维护等工作；
- c) 会务场所服务要求按 4.2.1.2 执行。

4.7.1.4 媒体服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 合理规划园区媒体宣传区域，明确对客服务流程、收费标准；
- b) 室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED 宣传大屏等保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；
- c) 广告内容满足客户宣传需求，并符合公序良俗，且不影响园区视觉环境质量；
- d) 配备安全防护设备设施，广告安装、替换时施工人员做好安全防护，施工区域做好安全围挡，并在现场放置安全警示标示。

4.7.2 特色专项

4.7.2.1 政务服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 与园区所在地的政府部门建立友好联系，根据园区实际情况引导能为客户提供政务服务的政府部门分支机构入驻园区，实现客户足不出园即可办理政务业务；
- b) 协调客户与相关部门间关系，建立与客户和相关部门沟通、协调的渠道；

- c) 定期向客户提供政府促进产业发展和扶持企业发展相关政策的宣讲、解读、培训活动；
- d) 指导、协助客户向政府申报高新技术企业认定、知识产权管理体系认证等相关扶持政策。

4.7.2.2 人力（人才）资源服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 协助客户开展网络、委托、猎头、现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务；
- b) 建立客户人力（人才）资源服务和人事管理的交流平台；
- c) 设立人力（人才）资源综合服务平台，提供丰富多样的服务，服务内容包括但不限于：
 - 1) 学历认证、人才认证服务；
 - 2) 人才引进、人才户籍服务；
 - 3) 出入境签证、境外人员就业证、居留许可和口岸直通签证服务；
 - 4) 劳动争议及法律援助服务。
- d) 向客户公示人力（人才）资源综合服务平台地址、联系电话、办公时间、服务内容等信息。

4.7.2.3 综合金融服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 与银行、金融公司等单位建立友好联系，引进为客户提供各类金融服务的机构和单位；
- b) 建立园区金融服务交流与合作平台，制定园区内投资与融资活动的对接机制；
- c) 定期向客户进行金融机构、金融产品、投融资、贷款与政府扶持资金等与金融相关的宣传。

4.7.2.4 科技创新服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 为小、初、微企业提供场地、资金、技术、人才和市场支持等创业孵化服务；
- b) 为客户提供科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、转移服务；
- c) 为客户提供培训、咨询、专利申请/保护、仪器共享等知识产权相关的服务；
- d) 组织开展产学研联合推进工作，设置和提供扶持大学生、归国留学人员创新创业的专项服务；
- e) 定期组织创业讲堂、创新大赛等创新创业活动。

4.7.2.5 公共技术服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 与园区产业定位、客户发展相关的公共服务机构建立友好联系；
- b) 引入公共技术和仪器设备资源共享服务平台；
- c) 协助园区公共技术服务平台进行技术、仪器设备等资源宣传。

4.7.3 人文关爱

4.7.3.1 文教服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 引入专业培训机构，满足客户提升个人专业素质的需求；
- b) 引入图书馆、博物馆、展馆、电影院、健身中心等机构，满足客户文体生活需求。

4.7.3.2 出行服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 根据客户出行需要，提供城市候机楼、城市公交、租车接驳等出行服务；

- b) 出行车辆保持车内环境整洁、无异味，一人一座，无超载；
- c) 制定客运服务单位服务标准，明确客运经营者、客运车辆及从业人员各方管理责任，并定期考核服务质量；
- d) 新能源汽车充电设施配建不低于有效车位 10%的比例，且设施正常开启使用，并有指引标识；
- e) 设置自行车、电动自行车固定停车区域，规范管理。

4.7.3.3 贴心服务

宜协同园区运营方提供以下服务：

- a) 引入便民超市、购物商店等，满足客户采购需求；
- b) 规划园区配套宿舍或酒店，满足园区就业人员或来访人员的居住需求；
- c) 引进不同档次餐饮机构，满足客户宴请、聚会、日常就餐等不同需求；
- d) 引入医院、诊所、药店等医疗机构，满足客户就医需求。

5 管理要求

5.1 基本要求

- 5.1.1 制定、落实和保持有效的战略和管理方针。
- 5.1.2 建立、实施、保持和持续改进物业服务人的管理体系，包括服务过程、准则和方法。
- 5.1.3 配备、维护满足园区物业服务所需的设备、设施、材料、能源、知识、财务和人力等资源并定期评估资源的利用效率。
- 5.1.4 提供并维护园区物业服务所需的运行环境，运行环境发生非预期的变更时应进行风险评估，必要时采取措施以减轻不利影响。
- 5.1.5 与园区物业服务的相关方建立良好的沟通机制，定期评审相关方的要求和期望，满足相关方的合理需求。
- 5.1.6 定期识别短期和长期风险，落实总体战略和管理目标。
- 5.1.7 根据面积、产业分类、员工情况等客户特点，定期进行客户画像，并制定对应服务方案。

5.2 特定要求

- 5.2.1 应建立、实施、保持和持续改进组织架构及人员管理体系，包括但不限于：
 - a) 设置满足园区物业服务所需的组织架构，明确部门及岗位的职责和权限；
 - b) 设置服务质量监管部门，制定量化的服务质量考核标准，定期考核；
 - c) 建立、识别和更新物业服务人的知识库，确保完整性、保密性和可用性；
 - d) 建立员工管理制度及考核机制，促进物业服务人的绩效提升；
 - e) 定期组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等方面的培训，要求持证上岗的应取得相关资质并保持有效。
- 5.2.2 应建立财务管理体系，包括但不限于：
 - a) 建立财务管理制度，依法对各类费用的收支进行财务管理，确保运作规范、收支平衡、账目清晰；
 - b) 按年度编制财务预算，根据实际发生情况逐月编制滚动预算，并将财务预算执行情况纳入绩效考评；
 - c) 运用财务收费系统进行各类费用的核算、收款，明确收费流程及各类费用的缴付标准、缴付时间、收取方式，按规范向客户开立收据或发票；
 - d) 对成本预算和实际支出进行监控，定期统计、分析成本变化，及时发现、纠正异常情况。

5.2.3 应建立采购管理体系，包括但不限于：

- a) 建立并实施采购计划和审批制度，通过考察、评审，建立合格供应商名录库；
- b) 对外部供方提供的过程、产品和服务实施控制，提供必要的信息、知识、培训等方面的资源支持，定期进行合规性、符合性和有效性评价；
- c) 落实绿色采购，优先采购绿色产品、绿色原材料、绿色服务或国家鼓励、推广的节能技术、产品；
- d) 采购的产品对服务质量影响较大，且没有独立的保修单（卡），应以合同形式约定保修或质量保证条款。

5.2.4 应建立安全管理体系，包括但不限于：

- a) 建立并完善各项安全管理制度，配备满足园区物业服务所需的安全应急物资及工具，定期进行检查、盘点、维护，保持各项物资齐全、可用；
- b) 定期组织现场安全隐患排查，制定相应的安全风险控制措施并定期评估其有效性；
- c) 妥善处理园区发生的各类纠纷事件、群体事件，不应拒绝或妨碍公检法部门依法执行公务；
- d) 制定并完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的应急预案，并定期组织培训、演习，并保留相应记录；
- e) 发生突发事件时，及时启动应急预案，并采取应对措施消除事件带来的不良影响，保障园区秩序及人员财产、健康安全，并对突发事件及处置进行总结、评估；
- f) 发现幕墙面板、开启窗、室外构件破裂、松动，存在坠落风险的，立即采取必要的临时防护或隔离措施，并及时组织专业人员维修处理；
- g) 对特种设备、临时用电、高处、燃气、动火、有限空间等高风险作业进行安全管理。

5.2.5 应建立设施设备管理体系，包括但不限于：

- a) 建立设施设备运行维护管理制度、操作规程、保养与检测计划，并形成记录，存档备查；
- b) 配备满足园区物业服务所需的配套设施及工具，定期进行盘点、维护，保持完好、有效；
- c) 定期委托合资质的机构对防雷装置、建筑消防设施及电气、绝缘工具、计量器具等进行检测；
- d) 每半年对各类储水设施清洗消毒，委托符合资质的机构对二次供水进行常规检测，并取得检测报告；
- e) 对供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等设施设备系统每年至少进行一次全面检修，每半年开展一次消防系统应急演练和电梯困人救援演练。

5.2.6 宜实施智慧化管理，包括但不限于：

- a) 对供配电系统、空调系统、给排水系统、电梯系统等建筑系统进行集成管理，各系统间实现联动工作，并能远程操控；
- b) 进行设备全生命周期管理，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) 配置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；
- d) 建立综合安防管理系统，包括访客定位跟踪、高空抛物监控、手机远程监控、人工智能视频监控等；
- e) 建立便捷园区出行系统，包括车牌智能识别通行、园区导航、智慧门禁、智慧寻车等；
- f) 建立便捷的智慧服务体系，实现功能包括客户信息管理、线上一键报修、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定、园区福利采买、信息发布等。

5.2.7 宜实施绿色物业管理，包括但不限于：

- a) 通过科学管理、技术改造和行为引导致力于构建环保、低碳节能和可持续发展的产业园区；
- b) 在满足园区物业服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保等方面的教育宣传；

- c) 积极开展节约能源资源、保护生态环境、提升管理水平的创新实践；
- d) 不使用国家公布的《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中的设备（产品）；
- e) 按 SZDB/Z 325 的要求实施绿色物业管理。

6 评价与改进

6.1 评价形式与依据

6.1.1 评价形式包括但不限于：

- 自我评价，包括现场检查、自我测评、审核、管理评审等；
- 客户评价，包括客户满意度调查、客户投诉、建议、表扬等；
- 第三方评价，包括第三方测评、第三方审核、神秘客户调查等；
- 社会评价，包括政府主管部门开展的监督检查评价，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织开展的监督评价，行业协会组织开展的监督评价等；
- 智慧评价，包括智能设备设施自发的监督检查评价，利用智慧评价系统开展的调查评价等。

6.1.2 评价依据包括但不限于：

- 有关国家法律、法规、方针、政策、规章和强制性标准；
- 合同；
- 行业标准；
- 已实施认证的体系标准；
- 物业服务人的相关工作制度及工作规范；
- 园区现状与发展评估；
- 客户及相关方要求。

6.2 改进模式

6.2.1 宜采用策划-实施-检查-处置（PDCA）方法，从策划、实施、检查、处置、再策划、周而复始地顺序运作，实现对管理规范和服务规范的持续改进，不断提高产品和服务过程的管理效率和客户满意度。

6.2.2 宜采取相关活动，以提升持续改进的文化，包括但不限于：

- a) 通过授权，为员工提供参与改进活动的机会；
- b) 提供必要的改进资源；
- c) 建立对改进的确认和激励机制；
- d) 持续提高改进过程的效率。

6.3 评价与改进机制

应建立园区物业服务与管理规范的评价与改进机制，具体要求包括但不限于：

- a) 已实施认证的物业服务人，应按认证体系的要求实施内、外部审核，跟进审核提出的改进议案或审核发现的不符合项，根据审核报告持续改进物业服务人的管理方法、管理流程，确保管理体系的充分性、适宜性和有效性；
- b) 每年至少开展 2 次覆盖所有服务项目的现场检查，对发现的问题进行原因分析，制定整改措施并验证整改结果；
- c) 每年至少开展 1 次客户满意度调查，可自行开展或委托第三方机构实施，调查前需针对园区特性制定相应的方案、计划、问卷等，调查后需对结果进行分析和总结，并制定改进方案；
- d) 主动接受园区客户的监督，妥善处理客户的意见和建议；

- e) 主动配合政府主管部门、行业协会开展的监督检查，妥善处理新闻媒体、社会组织的调查、监督、评价，持续改进服务质量，树立良好的企业形象；
- f) 产业园区物业服务与管理成熟度评价准则和审核工具应符合附录 A 的规定；
- g) 产业园区物业服务要求评价准则和测评工具应符合附录 B 的规定。

附录 A

(规范性)

产业园区物业服务与管理成熟度评价准则和审核工具

A.1 评价准则

A.1.1 本文件第4章、第5章给出的服务要求、管理要求，应依据表A.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本文件第4章、第5章规定的内容。

表 A.1 物业服务与管理成熟度水平通用模型

关键要素	成熟度等级划分		
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
服务内容及要求	准则1 基本水平	准则1 良好水平	准则1 优秀水平

A.1.2 本文件的5.1条是实施产业园区物业服务与管理成熟度评价的基本条件，应在实施审核前，做出符合性判断。

A.1.3 产业园区物业服务与管理成熟度评价应采用管理体系审核的要求和方法。

A.1.4 产业园区物业服务与管理成熟度审核工具可参照GB/T 19004标准给出的成熟度模型，采用三级定性成熟度水平的评价方法。

A.2 审核工具

表 A.2 给出了产业园区物业服务人与运营方的管理成熟度自我评价的审核工具，明确产业园区物业服务与管理成熟度的等级划分准则。在实施产业园区物业服务与管理成熟度评价时：

- a) 根据表 A.2 对本文件 4.1~4.7、5.2 条的成熟度水平进行逐一评价；
- b) 只有当产业园区全部符合其中的成熟度要求时才能评定对应的等级。

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.1 基本要求	—	<p>4.1.1 客户服务人员统一着装仪表端庄、行为得体，做到主动服务、态度良好、文明用语、耐心细致。</p> <p>4.1.2 物业服务人控制或使用的客户财产、客户信息应妥善保管，未经客户同意不擅作他用。</p> <p>4.1.3 设施设备定期维护保养，维护服务专业规范，公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修。</p> <p>4.1.4 维持良好的秩序和安全。</p> <p>4.1.5 园区整体环境干净、整洁、无异味。</p>	<p>4.1.1 客户服务人员统一着装仪表端庄、行为得体，做到主动服务、态度良好、文明用语、耐心细致。</p> <p>4.1.2 物业服务人控制或使用的客户财产、客户信息应妥善保管，未经客户同意不擅作他用。</p> <p>4.1.3 设施设备定期维护保养，维护服务专业规范，公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修。</p> <p>4.1.4 维持良好的秩序和安全，通过智慧化手段提升秩序维护水平和安全服务能力。</p> <p>4.1.5 环境卫生服务细致严谨，保持园区整体环境干净、整洁、无异味。</p>	<p>4.1.1 客户服务人员统一着装仪表端庄、行为得体，做到主动服务、态度良好、文明用语、耐心细致。</p> <p>4.1.2 物业服务人控制或使用的客户财产、客户信息应妥善保管，未经客户同意不擅作他用。</p> <p>4.1.3 设施设备定期维护保养，维护服务专业规范，公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修。</p> <p>4.1.4 维持良好的秩序和安全，通过智慧化手段提升秩序维护水平和安全服务能力。</p> <p>4.1.5 环境卫生服务细致严谨，保持园区整体环境干净、整洁、无异味。</p> <p>4.1.6 文化活动积极向上，参与度高、互动性强，覆盖各类客户群体。</p> <p>4.1.7 运营协同服务丰富多样，满足客户需求，倡导绿色低碳，为客户创造良好的经营和生活环境。</p> <p>4.1.8 物业服务人积极履行企业社会责任，配合相关政府部门工作，保障客户合法权益。</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.2 客户服务	4.2.1 礼宾服务	<p>4.2.1.1 提供客户关怀服务，包括但不限于：</p> <p>a) 受理客户来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；</p> <p>b) 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用。</p> <p>4.2.1.2 提供会议服务，包括但不限于以下要求：</p> <p>a) 配备相应会议物资、服务人员；</p> <p>b) 会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用。</p>	<p>4.2.1.1 应根据园区物业服务需要，提供多种客户关怀服务，包括但不限于：</p> <p>a) 受理客户来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；</p> <p>b) 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用；</p> <p>c) 早晚高峰期时，提供迎送及乘梯服务，维持良好秩序及乘梯效率。</p> <p>4.2.1.2 按会议主题、参会人员及规模，制定会议服务保障机制，会议服务应包括但不限于以下要求：</p> <p>a) 会议服务预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；</p> <p>b) 配备相应会议物资、服务人员；</p> <p>c) 会前检查会议室，确保空间整洁舒适，会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用；</p> <p>d) 会后检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备。</p>	<p>4.2.1.1 应根据园区物业服务需要，设置礼宾服务岗，提供多种客户关怀服务，包括但不限于：</p> <p>a) 受理客户来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；</p> <p>b) 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用；</p> <p>c) 早晚高峰期时，提供迎送及乘梯服务，维持良好秩序及乘梯效率；</p> <p>d) 根据季节、节庆变化，更换大堂与前台的装饰、环境等，并从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给客户创造宾至如归的体验；</p> <p>e) 设置休息区，放置椅子或沙发，提供免费茶饮。</p> <p>4.2.1.2 按会议主题、参会人员及规模建立会议等级标准，制定会议服务保障机制，会议服务应包括但不限于以下要求：</p> <p>a) 会议服务预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；</p> <p>b) 服务方案灵活多样，能根据客户</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.2 客户服务	4.2.1 礼宾服务	—	<p>4.2.1.3 提供种类多样的商务接待服务，满足园区客户商务往来需求，商务接待服务应包括但不限于以下要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效； b) 配备相应接待物资、服务人员； c) 接待期间密切关注客户临时需求，并做好各项应急措施准备； d) 接待中涉及机要事物、秘密文电、重要会议，需注意保密，不翻阅客户文件，不泄露客户机密； e) 接待结束后，检查来访人员有无遗留物品及文件，跟进交还。 	<p>需求提供定制化方案，配备相应会议物资、服务人员；</p> <ul style="list-style-type: none"> c) 会前检查会议室，确保空间整洁舒适，会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用； d) 会议期间密切关注会场服务需求，及时响应，并设立专人维护会场内外秩序安全，做好会议信息保密； e) 会后检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备。 <p>4.2.1.3 提供种类多样的商务接待服务，满足园区客户商务往来需求，商务接待服务应包括但不限于以下要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效； b) 服务方案灵活多样，能根据客户需求提供定制化方案，配备相应接待物资、服务人员； c) 在接待来访前 1 天，与客户再次确认服务方案细节，包括接待前

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.2 客户服务	4.2.1 礼宾服务	—	—	<p>中后期的路线、物资、人员、流程、设施设备与现场布置等；</p> <p>d) 接待期间密切关注客户临时需求，并做好各项应急措施准备；</p> <p>e) 接待中涉及机要事物、秘密文电、重要会议，需注意保密，不翻阅客户文件，不泄露客户机密；</p> <p>f) 接待结束后，检查来访人员有无遗留物品及文件，跟进交还。</p>
	4.2.2 客户投诉处理	<p>4.2.2.1 及时受理客户的投诉。</p> <p>4.2.2.2 接到客户投诉时，应清晰记录客户提出的意见或建议。</p> <p>4.2.2.3 及时明确事件责任部门，责任部门立即响应处理。</p> <p>4.2.2.4 应根据客户需求向客户反馈客诉处理过程、依据及结果。</p> <p>4.2.2.5 客户投诉处理可按照GB/T 17242的要求。</p>	<p>4.2.2.1 为客户提供线上（电话、服务平台、即时通讯工具等）线下投诉渠道，及时受理客户的投诉。</p> <p>4.2.2.2 接到客户投诉时，应清晰记录客户提出的意见或建议。</p> <p>4.2.2.3 及时明确事件责任部门，责任部门立即响应处理。</p> <p>4.2.2.4 应根据客户需求向客户反馈客诉处理过程、依据及结果，做到100 %追踪回访。</p> <p>4.2.2.5 客户投诉处理可按照GB/T 17242的要求。</p>	<p>4.2.2.1 为客户提供线上（电话、服务平台、即时通讯工具等）线下投诉渠道，及时受理客户的投诉。</p> <p>4.2.2.2 接到客户投诉时，应冷静处理，适时安抚客户情绪，清晰记录客户提出的意见或建议，并表示感谢。</p> <p>4.2.2.3 及时明确事件责任部门，对于未能当场处理的问题，应向投诉客户说明原因，并在24小时内向客户反馈事件处理情况。</p> <p>4.2.2.4 应根据客户需求向客户反馈客诉处理过程、依据及结果，做到100 %追踪回访，直至客户满意。</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.2 客户服务	4.2.2 客户投诉处理	—	4.2.2.6 24小时受理客户线上诉求、投诉并跟进反馈。	4.2.2.5 客户投诉处理可按照GB/T 17242的要求。 4.2.2.6 24小时受理客户线上诉求、投诉并跟进反馈。
	4.2.3 客户关系维护	4.2.3.1 定期进行客户拜访等关系维护活动，收集客户意见、建议，及时跟进、反馈处理结果。 4.2.3.2 拜访方式包括但不限于上门拜访、电话拜访、线上沟通。 4.2.3.3 拜访客户时，态度要诚恳大方，有关客户个人隐私的见闻应尽到保密义务。	4.2.3.1 定期进行客户拜访、客户沟通交流会等关系维护活动，收集客户意见、建议，及时跟进、反馈处理结果。 4.2.3.2 拜访方式包括但不限于上门拜访、电话拜访、线上沟通。 4.2.3.3 上门拜访应事先与受访客户预约，并按约定的时间上门访问。 4.2.3.4 拜访客户时，态度要诚恳大方，有关客户个人隐私的见闻应尽到保密义务。 4.2.3.5 客户沟通交流会宜每年进行一次以上。	4.2.3.1 定期进行客户拜访、客户沟通交流会等关系维护活动，收集客户意见、建议，及时跟进、反馈处理结果。 4.2.3.2 拜访方式包括但不限于上门拜访、电话拜访、线上沟通。 4.2.3.3 上门拜访应事先与受访客户预约，并按约定的时间上门访问，避开客户繁忙或休息时间拜访，避免短期内重复拜访同一客户。 4.2.3.4 拜访客户时，态度要诚恳大方，有关客户个人隐私的见闻应尽到保密义务。 4.2.3.5 客户沟通交流会宜每年进行一次以上，由主要负责人汇报物业服务重点工作，并了解不同客户群体对物业服务人的期望和需求。
	4.2.4 客户维修服务	4.2.4.1 报修响应快速有效。 4.2.4.2 明确有偿维修服务收费标准。 4.2.4.3 维修人员应安全着装，礼貌用语，规范施工。	4.2.4.1 报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好。 4.2.4.2 明确有偿维修服务收费标准及流程。	4.2.4.1 报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好。 4.2.4.2 明确有偿维修服务收费标准及流程，并在维修前向客户明示收费标准、工时、

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.2 客户服务	4.2.4 客户维修服务	<p>4.2.4.4 维修前做好现场安全与施工防护。</p> <p>4.2.4.5 维修结束,将现场环境恢复原状。</p> <p>4.2.4.6 定期对维修服务质量进行回访,返修率不高于3%。</p>	<p>4.2.4.3 维修人员应安全着装,配备标准工具包及相应维修材料,礼貌用语,规范施工。</p> <p>4.2.4.4 维修前做好现场安全与施工防护。</p> <p>4.2.4.5 维修结束,将现场环境恢复原状。</p> <p>4.2.4.6 定期对维修服务质量进行回访,返修率不高于2%。</p>	<p>材料等信息。</p> <p>4.2.4.3 维修人员应安全着装,配备标准工具包及相应维修材料,礼貌用语,规范施工。</p> <p>4.2.4.4 维修前再次与客户确认收费项目,并做好现场安全与施工防护。</p> <p>4.2.4.5 维修结束,将现场环境恢复原状,并提醒客户注意事项。</p> <p>4.2.4.6 定期对维修服务质量进行回访,返修率不高于1%。</p>
4.3 房屋及设施设备维护	4.3.1 房屋本体维护服务	<p>4.3.1.1 房屋栋号、楼号、房号、逃生通道、卫生间等标识明显。</p> <p>4.3.1.2 房屋主体外观完好、整洁、无破损。</p> <p>4.3.1.3 建筑幕墙、开启窗、室外构件完好,启闭性能良好,限位正常。</p> <p>4.3.1.4 裙楼商铺干净整洁,按照门前三包进行管理。</p> <p>4.3.1.5 管道井、排风机等设备无裸露;空调安装位置统一。</p>	<p>4.3.1.1 房屋栋号、楼号、房号、逃生通道、卫生间等标识明显。</p> <p>4.3.1.2 房屋主体外观完好、整洁、无破损,无乱贴、乱画、乱涂和乱悬挂现象。</p> <p>4.3.1.3 建筑幕墙、开启窗、室外构件完好,启闭性能良好,限位正常。</p> <p>4.1.4.4 裙楼商铺干净整洁,按照门前三包进行管理,桌椅不乱摆、乱放,占用人行通道现象。</p> <p>4.3.1.5 管道井、排风机等设备无裸露;空调安装位置统一。</p> <p>4.3.1.6 房屋内部无明显天花脱落、霉变、破损现象。</p>	<p>4.3.1.1 房屋栋号、楼号、房号、逃生通道、卫生间等标识明显,风格统一。</p> <p>4.3.1.2 房屋主体外观完好、整洁、无破损,无乱贴、乱画、乱涂和乱悬挂现象。</p> <p>4.3.1.3 建筑幕墙、开启窗、室外构件完好,启闭性能良好,限位正常。</p> <p>4.3.1.4 裙楼商铺干净整洁,按照门前三包进行管理,桌椅不乱摆、乱放,占用人行通道现象。</p> <p>4.3.1.5 管道井、排风机等设备无裸露;空调安装位置统一,冷凝水集中处理。</p> <p>4.3.1.6 房屋内部无天花脱落、霉变、破损现象。</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.3 房屋及设施设备维护	4.3.1 房屋本体维护服务	—	—	4.3.1.7 园区内合理设立引路方向平面图，宜建立园区导航系统，引导客户出行。
	4.3.2 装修及施工现场维护服务	<p>4.3.2.1 向客户公示业务所需材料、受理条件，形成记录，存档备查。</p> <p>4.3.2.2 应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。</p> <p>4.3.2.3 向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。</p> <p>4.3.2.4 对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修，应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。</p> <p>4.3.2.5 做好现场围挡工作。</p> <p>4.3.2.6 定期巡检并形成记录。</p>	<p>4.3.2.1 向客户公示业务所需材料、受理条件，形成记录，存档备查。</p> <p>4.3.2.2 应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。</p> <p>4.3.2.3 明确装修施工要求，并向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。</p> <p>4.3.2.4 对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修，应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。</p> <p>4.3.2.5 做好现场围挡工作。</p> <p>4.3.2.6 明确施工现场管理要求，定期巡检并形成记录，确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。</p>	<p>4.3.2.1 向客户公示业务所需材料、受理条件；业务受理流程清晰、顺畅，并形成记录，存档备查。</p> <p>4.3.2.2 应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。</p> <p>4.3.2.3 明确装修施工要求，并向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。</p> <p>4.3.2.4 对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修，应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。</p> <p>4.3.2.5 做好现场围挡、降尘工作，装修施工垃圾集中处理，避免影响周边环境。</p> <p>4.3.2.6 明确施工现场管理要求，定期巡检并形成记录，确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。</p> <p>4.3.2.7 明确装修保障要求，提供安全施工管控标准，并要求施工单位购买相关保险，</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.3 房屋及设施设备维护	4.3.2 装修及施工现场维护服务	—	—	减少工程施工期间的人、财、物的风险损失。 4.3.2.8 对涉及临时用电、高空、动火等高风险作业的装修承包单位施工人员的特种作业证件进行登记备案。
	4.3.3 公共设施设备维护服务	4.3.3.1 供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等公共设施设备良好，可正常使用。 4.3.3.2 设备维保或设备突发故障，应及时通报客户并采取必要的应急措施。	4.3.3.1 供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等公共设施设备良好，可正常使用。 4.3.3.2 设备维保或设备突发故障，应及时通报客户并采取必要的应急措施。 4.3.3.3 利用非高峰期开展设施设备维保，减少对客户正常工作或生活的影响。	4.3.3.1 供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等公共设施设备良好，可正常使用。 4.3.3.2 各系统应急设备齐全完好，可随时启用，设备维保或设备突发故障，应及时通报客户并采取必要的应急措施。 4.3.3.3 利用非高峰期开展设施设备维保，进行维保前应及时通报客户，减少对客户正常工作或生活的影响。 4.3.3.4 采取节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗。
4.4 秩序及安全维护	4.4.1 出入管控服务	4.4.1.1 主要出入口安排 24 小时值岗，对外来人员（访问、施工、送货、送外卖等）进行问询、指引及登记，维持良好的安全秩序。 4.4.1.2 对贵重物品、大件物品及易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品的出入应进行重点监管。	4.4.1.1 主要出入口安排 24 小时值岗，对外来人员（访问、施工、送货、送外卖等）进行问询、指引及登记，维持良好的安全秩序。 4.4.1.2 对贵重物品、大件物品及易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品的出入应进行重点监管，应指导客户办理相应的放行许可。	4.4.1.1 主要出入口安排 24 小时值岗，对外来人员（访问、施工、送货、送外卖等）进行问询、指引及登记，维持良好的安全秩序。 4.4.1.2 对贵重物品、大件物品及易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品的出入应进行重点监管，应指导客户办理相应的放行许可。

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.4 秩序及安全维护	4.4.1 出入管控服务	—	—	4.4.1.3 宜采用科技手段实现智慧化无感通行。
	4.4.2 交通管控服务	4.4.2.1 向客户公示停车收费标准及相关管理要求。 4.4.2.2 如遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。	4.4.2.1 向客户公示停车收费标准及相关管理要求。 4.4.2.2 如遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。 4.4.2.3 早晚高峰期安排专人对停车场及主要交通出入口进行管控，保证人车通行有序、安全。	4.4.2.1 向客户公示停车收费标准及相关管理要求。 4.4.2.2 如遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。 4.4.2.3 早晚高峰期安排专人对停车场及主要交通出入口进行管控，保证人车通行有序、安全。 4.4.2.4 做好停车场安全设施和信息采集设施的定期检查，保证设施完整有效。 4.4.2.5 宜通过智慧化系统实现无感通行、自动寻车、车位预警、车辆违停预警。
	4.4.3 消防管控服务	4.4.3.1 明确消防安全责任主体，开展 24 小时值班、巡查。 4.4.3.2 设置消防安全标志、建设消防设施、配备器材，定期组织检验、维修。 4.4.3.3 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，检测记录应完整准确，存档备查。 4.4.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。 4.4.3.5 定期开展宣传、教育和培训。	4.4.3.1 明确消防安全责任主体，开展 24 小时值班、巡查，应建立志愿消防队、微型消防站。 4.4.3.2 设置消防安全标志、建设消防设施、配备器材以及消防物资，定期组织检验、维修，确保完好有效。 4.4.3.3 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。 4.4.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防	4.4.3.1 明确消防安全责任主体，开展 24 小时值班、巡查，应建立志愿消防队、微型消防站。 4.4.3.2 设置消防安全标志、建设消防设施、配备器材以及消防物资，定期组织检验、维修，确保完好有效。 4.4.3.3 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。 4.4.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.4 秩序及安全维护	4.4.3 消防管控服务	4.4.3.6 每年至少进行两次消防演习。	车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。 4.4.3.5 定期开展宣传、教育和培训。 4.4.3.6 每年至少进行两次消防演习。	车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。 4.4.3.5 定期开展宣传、教育和培训，在电梯厅、大堂等区域摆放安全手册，播放安全宣传视频等。 4.4.3.6 每年至少进行两次消防演习，帮助客户掌握扑救初期火灾及逃生疏散能力。 4.4.3.7 定期进行客户自用部分安全检查，提升客户消防设备及物资使用技能。
4.5 环境卫生维护	4.5.1 清洁与卫生维护服务	4.5.1.1 公共场地保持清洁，无杂物堆积。 4.5.1.2 公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好。 4.5.1.3 清洁服务人员着装整齐。 4.5.1.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业做好现场安全警示。 4.5.1.5 环境卫生作业所使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激性气味的环保型产品。 4.5.1.6 关注台风、暴雨等特殊天气变化，提前做好应对的准备，及时做好极端天气后公共场地清洁及植物救护和养护工作。	4.5.1.1 公共场地保持清洁，无杂物堆积，无虫害、无异味。 4.5.1.2 公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好，无土壤裸露、无鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象。 4.5.1.3 清洁服务人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐，文明用语，不能聚众闲聊或影响客户工作和休息。 4.5.1.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业应提前通知客户做好防范，并做好现场安全警示。 4.5.1.5 环境卫生作业所使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激性气味的环保型产品。 4.5.1.6 关注台风、暴雨等特殊天气变化，	4.5.1.1 公共场地保持清洁，无杂物堆积，无虫害、无异味。 4.5.1.2 公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好，无土壤裸露、无鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象。 4.5.1.3 清洁服务人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐，文明用语，不能聚众闲聊或影响客户工作和休息。 4.5.1.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业应尽量避开客户出行或活动高峰时段，提前通知客户做好防范，并做好现场安全警示。 4.5.1.5 环境卫生作业所使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激性气味的环保型产品。

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.5 环境卫生维护	4.5.1 清洁与卫生维护服务	—	提前做好应对的准备,及时做好极端天气后公共场地清洁及植物救护和养护工作,减少对客户的影响。	4.5.1.6 关注台风、暴雨等特殊天气变化,提前做好应对的准备,及时做好极端天气后公共场地清洁及植物救护和养护工作,减少对客户的影响。 4.5.1.7 进行地面清洁、外墙清洗时,应放置警示标示,提醒客户注意脚下或绕行。
	4.5.2 公共卫生事件防护服务	4.5.2.1 制定公共卫生事件应急预案,配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。 4.5.2.2 根据公共卫生事件防护要求,储备防护物资。 4.5.2.3 落实人员的个人防护和健康监测。	4.5.2.1 制定公共卫生事件应急预案,配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。 4.5.2.2 根据公共卫生事件防护要求,储备防护物资,并在大堂为客户提供口罩、消毒液等基础物资。 4.5.2.3 落实人员的个人防护和健康监测。	4.5.2.1 制定公共卫生事件应急预案,配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。 4.5.2.2 根据公共卫生事件防护要求,储备防护物资,并在大堂为客户提供口罩、消毒液等基础物资。 4.5.2.3 落实人员的个人防护和健康监测。 4.5.2.4 开展防疫宣传工作,在公共区域张贴宣传文件、海报,播放宣传视频。
	4.5.3 垃圾分类和清运	4.5.3.1 设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。 4.5.3.2 垃圾桶外观干净整洁、无破损,定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒。 4.5.3.3 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应交	4.5.3.1 建立生活垃圾分类投放管理责任人制度,按照 DB4403/T 73 的要求,设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。 4.5.3.2 垃圾桶外观干净整洁、无破损,定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒,保持良好的环境卫生。	4.5.3.1 建立生活垃圾分类投放管理责任人制度,按照 DB4403/T 73 的要求,设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。 4.5.3.2 垃圾桶外观干净整洁、无破损,定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒,保持良好的环境卫生。

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.5 环境卫生维护	4.5.3 垃圾分类和清运	<p>由对应专业公司进行转运与处理。</p> <p>4.5.3.4 定期进行生活垃圾分类宣传。</p>	<p>4.5.3.3 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应由对应专业公司进行转运与处理。</p> <p>4.5.3.4 定期进行生活垃圾分类宣传，引导客户将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。</p>	<p>4.5.3.3 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应由对应专业公司进行转运与处理。</p> <p>4.5.3.4 定期进行生活垃圾分类宣传，引导客户将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。</p> <p>4.5.3.5 垃圾清运作业应尽量避免客户出行或活动的高峰时段，做好有效遮挡及防护，防止二次污染。</p>
4.6 文化活动	—	<p>4.6.1 定期组织符合园区定位的文化活动，活动合法合规、内容丰富、形式多样。</p> <p>4.6.2 组织客户参与传统节庆、理论宣传、普法教育、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动。</p>	<p>4.6.1 定期组织符合园区定位的文化活动，活动合法合规、内容丰富、形式多样。</p> <p>4.6.2 组织客户参与传统节庆、理论宣传、普法教育、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动。</p> <p>4.6.3 协同政府与相关管理部门，组织客户开展或参与园区内外的党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动。</p> <p>4.6.4 定期开展活动意向调查及活动总结，了解客户满意情况及相关需求。</p>	<p>4.6.1 定期组织符合园区定位的文化活动，活动合法合规、内容丰富、形式多样。</p> <p>4.6.2 组织客户参与传统节庆、理论宣传、普法教育、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动。</p> <p>4.6.3 协同政府与相关管理部门，组织客户开展或参与园区内外的党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动。</p> <p>4.6.4 定期开展活动意向调查及活动总结，了解客户满意情况及相关需求。</p> <p>4.6.5 宜倡导建立园区企业联盟和其他各类服务客户的社会组织，定期为客户提供交流、管理、技术、咨询、培训、市场、法务、</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.6 文化活动	—	—	—	4 财务、员工联谊等各类活动。 4.6.6 宜组织、引导、促进客户根据职业、兴趣爱好形成人才交流圈层。
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.1 协同服务	4.7.1.1 媒体服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 合理规划园区媒体宣传区域； b) 室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED 宣传大屏等保持整洁统一美观，无安全隐患或破损； c) 广告内容满足客户宣传需求，并符合公序良俗，且不影响园区视觉环境质量。	4.7.1.2 媒体服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 合理规划园区媒体宣传区域，明确对客户服务流程、收费标准； b) 室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED 宣传大屏等保持整洁统一美观，无安全隐患或破损； c) 广告内容满足客户宣传需求，并符合公序良俗，且不影响园区视觉环境质量。 4.7.1.2 会务服务 a) 宜提供会务场所、策划、茶歇等服务，明确会务业务流程和收费标准。	4.7.1.1 媒体服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 合理规划园区媒体宣传区域，明确对客户服务流程、收费标准； b) 室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED 宣传大屏等保持整洁统一美观，无安全隐患或破损； 广告内容满足客户宣传需求，并符合公序良俗，且不影响园区视觉环境质量； c) 配备安全防护设备设施，广告安装、替换时施工人员做好安全防护，施工区域做好安全围挡，并在现场放置安全警示标示。 4.7.1.2 会务服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 提供会务场所、策划、茶歇等服务，明确会务业务流程和收费标准； b) 配置专员负责对客沟通、会会场

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.1 协同服务	—	—	<p>所日常管理与设备维护等工作；</p> <p>c) 会务服务要求按 4.2.1.2 执行。</p> <p>4.7.1.3 拎包入住服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 根据客户需求，制定拎包入住方案；</p> <p>b) 拎包入住服务的内容包括消防服务，室内装修服务，家具、家电、办公用品、空调等物资采购服务；</p> <p>c) 提供服务的相关供应商应具备相应的资质，定期对供应商进行筛选、考评；</p> <p>d) 定期收集客户意见，向客户反馈服务进度。</p> <p>4.7.1.4 集采仓储服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 根据园区性质及客户需求建立冷藏库、危险废弃物仓库、恒温恒湿仓库等仓储空间并进行管理；</p> <p>b) 建立办公文具、电脑、饮用水、日用品、礼品等日常所需物品的</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.1 协同服务	—	—	园区集采平台； c) 设置园区集采平台配送人员，在约定时间内，将物品完好无损送达至客户。
	4.7.2 特色专项	<p>4.7.2.1 政务服务 与园区所在地的政府部门建立友好联系，根据园区实际情况协同园区运营方，引导能为客户提供政务服务的政府部门分支机构入驻园区。</p> <p>4.7.2.2 综合金融服务 与银行、金融公司等单位建立友好联系，根据园区实际情况协同园区运营方，引进为客户提供各类金融服务的机构和单位。</p>	<p>4.7.2.1 政务服务 与园区所在地的政府部门建立友好联系，根据园区实际情况协同园区运营方，引导能为客户提供政务服务的政府部门分支机构入驻园区。</p> <p>4.7.2.2 综合金融服务 与银行、金融公司等单位建立友好联系，根据园区实际情况协同园区运营方，引进为客户提供各类金融服务的机构和单位。</p> <p>4.7.2.3 人力（人才）资源服务 协助客户开展网络、委托、猎头、现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务。</p> <p>4.7.2.4 公共技术服务 根据园区实际情况协同园区运营方，与园区产业定位、客户发展相关的公共服务机构建立友好联系。</p>	<p>4.7.2.1 政务服务 宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 与园区所在地的政府部门建立友好联系，根据园区实际情况引导能为客户提供政务服务的政府部门分支机构入驻园区，实现客户足不出园即可办理政务业务；</p> <p>b) 协调客户与相关部门间关系，建立与客户和相关部门沟通、协调的渠道；</p> <p>c) 定期向客户提供政府促进产业发展和扶持企业发展相关政策的宣讲、解读、培训活动；</p> <p>d) 指导、协助客户向政府申报高新技术企业认定、知识产权管理体</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.2 特色专项	—	—	<p>系认证等相关扶持政策。</p> <p>4.7.2.2 综合金融服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 与银行、金融公司等单位建立友好联系，引进为客户提供各类金融服务的机构和单位；</p> <p>b) 建立园区金融服务交流与合作平台，制定园区内投资与融资活动的对接机制；</p> <p>c) 定期向客户进行金融机构、金融产品、投融资、贷款与政府扶持资金等与金融相关的宣传。</p> <p>4.7.2.3 人力（人才）资源服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 协助客户开展网络、委托、猎头、现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务；</p> <p>b) 建立客户人力（人才）资源服务和人事管理的交流平台；</p> <p>c) 设立人力（人才）资源综合服务平台，提供丰富多样的服务；</p> <p>d) 向客户公示人力（人才）资源综合服务平台地址、联系电话、办</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.2 特色专项	—	—	<p>公时间、服务内容等信息。</p> <p>4.7.2.4 公共技术服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 与园区产业定位、客户发展相关的公共服务机构建立友好联系；</p> <p>b) 引入公共技术和仪器设备资源共享服务平台；</p> <p>c) 协助园区公共技术服务平台进行技术、仪器设备等资源宣传。</p> <p>4.7.2.5 科技创新服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 为小、初、微企业提供场地、资金、技术、人才和市场支持等创业孵化服务；</p> <p>b) 为客户提供科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、转移服务；</p> <p>c) 为客户提供培训、咨询、专利申请/保护、仪器共享等知识产权相关的服务；</p> <p>d) 组织开展产学研联合推进工作，设置和提供扶持大学生、归国留学人员创新创业的专项服务；</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务	4.7.2 特色专项	—	—	e) 定期组织创业讲堂、创新大赛等创新创业活动。
(物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.3 人文关爱	<p>4.7.3.1 出行服务</p> <p>设置自行车、电动自行车固定停车区域，规范管理。</p> <p>4.7.3.2 贴心服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 引入便民超市、购物商店等，满足客户采购需求；</p> <p>b) 引进不同档次餐饮机构，满足客户宴请、聚会、日常就餐等不同需求。</p>	<p>4.7.3.1 出行服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 新能源汽车充电设施配建不低于有效车位 10% 的比例，且设施正常开启使用，并有指引标识；</p> <p>b) 设置自行车、电动自行车固定停车区域，规范管理。</p> <p>4.7.3.2 贴心服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 引入便民超市、购物商店等，满足客户采购需求；</p> <p>b) 引进不同档次餐饮机构，满足客户宴请、聚会、日常就餐等不同需求；</p> <p>c) 引入医院、诊所、药店等医疗机构，满足客户就医需求。</p> <p>4.7.3.3 文教服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 引入专业培训机构，满足客户提升个人专业素质的需求；</p> <p>b) 引入电影院、健身中心等机构，</p>	<p>4.7.3.1 出行服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 新能源汽车充电设施配建不低于有效车位 10% 的比例，且设施正常开启使用，并有指引标识；</p> <p>b) 设置自行车、电动自行车固定停车区域，规范管理；</p> <p>c) 根据客户出行需要，提供城市候机楼、城市公交、租车接驳等出行服务；</p> <p>d) 出行车辆保持车内环境整洁、无异味，一人一座，无超载；</p> <p>e) 制定客运服务单位服务标准，明确客运经营者、客运车辆及从业人员各方管理责任，并定期考核服务质量。</p> <p>4.7.3.2 贴心服务</p> <p>宜协同园区运营方提供以下服务：</p> <p>a) 引入便民超市、购物商店等，满足客户采购需求；</p> <p>b) 引进不同档次餐饮机构，满足客</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
4.7 运营协同服务 (物业服务人可依据合同及客户实际需求协同园区运营方提供以下服务)	4.7.3 人文关爱	—	满足客户文体生活需求。	户宴请、聚会、日常就餐等不同需求； c) 引入医院、诊所、药店等医疗机构，满足客户就医需求； d) 规划园区配套宿舍或酒店，满足园区就业人员或来访人员的居住需求。 4.7.3.3 文教服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 引入专业培训机构，满足客户提升个人专业素质的需求； b) 引入图书馆、博物馆、展馆、电影院、健身中心等机构，满足客户文体生活需求。
5.2 特定要求	—	5.2.1 建立组织架构及人员管理体系，包括但不限于： a) 设置园区物业服务组织架构，明确部门及岗位的职责和权限； b) 建立员工管理制度及考核机制，促进物业服务人的绩效提升； c) 定期组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等方面的培训，要求持证上岗的应	5.2.1 建立组织架构及人员管理体系，包括但不限于： a) 设置满足园区物业服务所需的组织架构，明确部门及岗位的职责和权限； b) 建立员工管理制度及考核机制，促进物业服务人的绩效提升； c) 定期组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等	5.2.1 建立组织架构及人员管理体系，包括但不限于： a) 设置满足园区物业服务所需的组织架构，明确部门及岗位的职责和权限； b) 建立员工管理制度及考核机制，促进物业服务人的绩效提升； c) 定期组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	<p>取得相关资质并保持有效。</p> <p>5.2.2 建立财务管理体系,包括但不限于:</p> <p>a) 建立财务管理制度,依法对各类费用的收支进行财务管理,确保运作规范、收支平衡、账目清晰;</p> <p>b) 明确收费流程及各类费用的缴付标准、缴付时间、收取方式,按规范向客户开立收据或发票。</p>	<p>方面的培训,要求持证上岗的应取得相关资质并保持有效;</p> <p>d) 设置服务质量监管部门。</p> <p>5.2.2 建立财务管理体系,包括但不限于:</p> <p>a) 建立财务管理制度,依法对各类费用的收支进行财务管理,确保运作规范、收支平衡、账目清晰;</p> <p>b) 运用财务收费系统进行各类费用的核算、收款,明确收费流程及各类费用的缴付标准、缴付时间、收取方式,按规范向客户开立收据或发票;</p> <p>c) 按年度编制财务预算。</p>	<p>方面的培训,要求持证上岗的应取得相关资质并保持有效;</p> <p>d) 设置服务质量监管部门,制定量化的服务质量考核标准,定期考核;</p> <p>e) 建立、识别和更新服务组织的知识库,确保完整性、保密性和可用性。</p> <p>5.2.2 建立财务管理体系,包括但不限于:</p> <p>a) 建立财务管理制度,依法对各类费用的收支进行财务管理,确保运作规范、收支平衡、账目清晰;</p> <p>b) 运用财务收费系统进行各类费用的核算、收款,明确收费流程及各类费用的缴付标准、缴付时间、收取方式,按规范向客户开立收据或发票;</p> <p>c) 按年度编制财务预算,根据实际发生情况逐月编制滚动预算,并将财务预算执行情况纳入绩效考评;</p> <p>d) 对成本预算和实际支出进行监控,定期统计、分析成本变化,</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	—	—	及时发现、纠正异常情况。
	—	5.2.3 建立采购管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并实施采购计划和审批制度; b) 对外部供方提供的过程、产品和服务实施控制。 	5.2.3 建立采购管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并实施采购计划和审批制度,通过考察、评审,建立合格供应商名录库; b) 对外部供方提供的过程、产品和服务实施控制; c) 采购的产品对服务质量影响较大,且没有独立的保修单(卡),应以合同形式约定保修或质量保证条款。 	5.2.3 建立采购管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并实施采购计划和审批制度,通过考察、评审,建立合格供应商名录库; b) 对外部供方提供的过程、产品和服务实施控制,提供必要的信息、知识、培训等方面的资源支持,定期进行合规性、符合性和有效性评价; c) 采购的产品对服务质量影响较大,且没有独立的保修单(卡),应以合同形式约定保修或质量保证条款; d) 落实绿色采购,优先采购绿色产品、绿色原材料、绿色服务或国家鼓励、推广的节能技术、产品。
	—	5.2.4 建立安全管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并完善各项安全管理制度,配备满足园区物业服务所需的安全应急物资及工具; b) 妥善处理园区发生的各类纠纷 	5.2.4 建立安全管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并完善各项安全管理制度,配备满足园区物业服务所需的安全应急物资及工具; b) 妥善处理园区发生的各类纠纷事件、群体事件,不应拒绝或妨 	5.2.4 建立安全管理体系,包括但不限于: <ul style="list-style-type: none"> a) 建立并完善各项安全管理制度,配备满足园区物业服务所需的安全应急物资及工具,定期进行检查、盘点、维护,保持各项物资齐全、可用;

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	<p>事件、群体事件，不应拒绝或妨碍公检法部门依法执行公务；</p> <p>c) 发生突发事件时，及时启动应急预案，保障园区秩序及人员财产、健康安全；</p> <p>d) 发现幕墙面板、开启窗、室外构件破裂、松动，存在坠落风险的，及时维修处理。</p>	<p>碍公检法部门依法执行公务；</p> <p>c) 发生突发事件时，及时启动应急预案，并采取应对措施消除事件带来的不良影响，保障园区秩序及人员财产、健康安全，并对突发事件及处置进行总结、评估；</p> <p>d) 发现幕墙面板、开启窗、室外构件破裂、松动，存在坠落风险的，及时维修处理；</p> <p>e) 制定并完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的应急预案，并定期组织培训、演习，并保留相应记录；</p> <p>f) 对特种设备、临时用电、高处、燃气、动火、有限空间等高风险作业进行安全管理。</p>	<p>b) 妥善处理园区发生的各类纠纷事件、群体事件，不应拒绝或妨碍公检法部门依法执行公务；</p> <p>c) 发生突发事件时，及时启动应急预案，并采取应对措施消除事件带来的不良影响，保障园区秩序及人员财产、健康安全，并对突发事件及处置进行总结、评估；发现幕墙面板、开启窗、室外构件破裂、松动，存在坠落风险的，立即采取必要的临时防护或隔离措施，并及时组织专业人员维修处理；</p> <p>d) 制定并完善自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件的应急预案，并定期组织培训、演习，并保留相应记录；</p> <p>e) 对特种设备、临时用电、高处、燃气、动火、有限空间等高风险作业进行安全管理；</p> <p>f) 定期组织现场安全隐患排查，制定相应的安全风险控制措施并</p>

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	—	—	定期评估其有效性。
	—	5.2.5 建立设施设备管理体系，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 建立设施设备运行维护管理制度、操作规程、保养与检测计划，并形成记录，存档备查； b) 对供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、监控系统等设施设备系统每年至少进行一次全面检修。 	5.2.5 建立设施设备管理体系，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 建立设施设备运行维护管理制度、操作规程、保养与检测计划，并形成记录，存档备查； b) 对供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、监控系统等设施设备系统每年至少进行一次全面检修； c) 配备满足园区物业服务所需的配套设施及工具。 	5.2.5 建立设施设备管理体系，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 建立设施设备运行维护管理制度、操作规程、保养与检测计划，并形成记录，存档备查； b) 对供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等设施设备系统每年至少进行一次全面检修，每半年开展一次消防系统应急演练和电梯困人救援演练； c) 配备满足园区物业服务所需的配套设施及工具，定期进行盘点、维护，保持完好、有效； d) 定期委托合资质的机构对防雷装置、建筑消防设施及电气、绝缘工具、计量器具等进行检测； e) 每半年对各类储水设施清洗消毒，委托符合资质的机构对二次供水进行常规检测，并取得检测报告。

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	5.2.6 宜实施智慧化管理,包括但不限于: a) 建立设备管理台账; b) 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; c) 建立综合安防管理系统,包括高空抛物监控、智能视频监控等; d) 建立便捷园区出行系统,包括车牌智能识别通行、智慧门禁等。	5.2.6 宜实施智慧化管理,包括但不限于: a) 进行设备全生命周期管理,建立设备管理台账,掌握及分析设备进出、使用、维保等数据记录; b) 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; c) 建立综合安防管理系统,包括高空抛物监控、智能视频监控等; d) 建立便捷园区出行系统,包括车牌智能识别通行、智慧门禁等; e) 建立便捷的智慧服务体系,实现功能包括客户信息管理、线上一键报修、线上缴费等。	5.2.6 宜实施智慧化管理,包括但不限于: a) 进行设备全生命周期管理,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; b) 配置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; 建立综合安防管理系统,包括访客定位跟踪、高空抛物监控、手机远程监控、人工智能视频监控等; c) 建立便捷园区出行系统,包括车牌智能识别通行、园区导航、智慧门禁、智慧寻车等; d) 建立便捷的智慧服务体系,实现功能包括客户信息管理、线上一键报修、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定、园区福利采买、信息发布等; e) 对供配电系统、空调系统、给排水系统、电梯系统、监控系统等

表 A.2 产业园区物业服务与管理成熟度等级划分（续）

关键要素		成熟度等级划分与描述		
一级分类	二级分类	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
5.2 特定要求	—	—	—	建筑系统进行集成管理，各系统间实现联动工作，并能远程操控。
	—	5.2.7 宜实施绿色物业管理，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 在满足园区物业服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保方面的教育宣传； b) 不使用国家公布的《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中的设备（产品）。 	5.2.7 宜实施绿色物业管理，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 在满足园区物业服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保等方面的教育宣传； b) 不使用国家公布的《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中的设备（产品）； c) 通过科学管理、技术改造和行为引导致力于构建环保、低碳节能和可持续发展的产业园区。 	5.2.7 宜实施绿色物业管理，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> a) 在满足园区物业服务要求的前提下科学实施节能、节水管理，积极开展节能减排、垃圾分类、低碳出行、绿色环保方面的教育宣传； b) 不使用国家公布的《高能耗落后机电设备（产品）淘汰目录》中的设备（产品）； c) 通过科学管理、技术改造和行为引导致力于构建环保、低碳节能和可持续发展的产业园区； d) 积极开展节约能源资源、保护生态环境、提升管理水平的创新实践； e) 按 SZDB/Z 325 的要求实施绿色物业管理。

附 录 B

(规范性)

产业园区物业服务要求评价准则和测评工具

B.1 评价准则

B.1.1 本文件第4章给出的产业园区物业服务要求，应依据表B.1给出的测评工具实施。

B.1.2 表B.1是根据本文件第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，其中4.1条是实施服务要求体验测评的基本条件，应在进入4.2条测评前做出符合性判断。

B.1.3 本文件4.2至4.7等章节为必选项，设定满分为100分，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.1.4 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分。

B.1.5 测评内容除了B.1.4情形外，给出体验系数 x ，如下：

- 1) 远低于预期： $0 \leq x < 0.2$ ；
- 2) 低于预期： $0.2 \leq x < 0.4$ ；
- 3) 符合预期： $0.4 \leq x < 0.6$ ；
- 4) 高于预期： $0.6 \leq x < 0.8$ ；
- 5) 远高于预期： $0.8 \leq x \leq 1.0$ 。

B.1.6 针对服务特性测评活动，其总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

B.2 测评工具

表B.1给出了产业园区物业服务评价活动的服务要求测评内容。

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具

项目名称：

日期： 年 月 日

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
4.2 客户服务 (23.0)	4.2.1 礼宾服务 (6.0)	4.2.1.1 应根据园区物业服务需要，设置礼宾服务岗，提供多种客户关怀服务，包括但不限于： a) 受理客户来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务； b) 根据季节、节庆变化，更换大堂与前台的装饰、环境等，并从视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉给客户创造宾至如归的体验； c) 设置休息区，放置椅子或沙发，提供免费茶饮； d) 配置应急药箱、常用生活用品等物资供客户使用，并定期更换，确保物品有效、可用； e) 早晚高峰期时，提供迎送及乘梯服务，维持良好秩序及乘梯效率。	2.0	—	—	—
		4.2.1.2 按会议主题、参会人员及规模建立会议等级标准，制定会议服务保障机制，会议服务应包括但不限于以下要求： a) 会议服务预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效； b) 服务方案灵活多样，能根据客户需求提供定制化方案，配备相应会议物资、服务人员； c) 会前检查会议室，确保空间整洁舒适，会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用； d) 会议期间密切关注会场服务需求，及时响应，并设立专人维护会场内外秩序安全，做好会议信息保密； e) 会后检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备。	2.0	—	—	—
		4.2.1.3 提供种类多样的商务接待服务，满足园区客户商务往来需求，商务接待服务应包括但不限于以下要求： a) 预定渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；	2.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.2 客户服务 (23.0)	4.2.1 礼宾服务 (6.0)	b) 服务方案灵活多样,能根据客户需求提供定制化方案,配备相应接待物资、服务人员; c) 在接待来访前1天,与客户再次确认服务方案细节,包括接待前中后期的路线、物资、人员、流程、设施设备与现场布置等; d) 接待期间密切关注客户临时需求,并做好各项应急措施准备; e) 接待中涉及机要事物、秘密文电、重要会议,需注意保密,不翻阅客户文件,不泄露客户机密; f) 接待结束后,检查来访人员有无遗留物品及文件,跟进交还。	—	—	—	—
	4.2.2 客户投诉处理 (6.0)	4.2.2.1 为客户提供线上(电话、服务平台、即时通讯工具等)线下投诉渠道,及时受理客户的投诉。	1.0	—	—	—
		4.2.2.2 24小时受理客户线上诉求、投诉并跟进反馈。	1.0	—	—	—
		4.2.2.3 接到客户投诉时,应冷静处理,适时安抚客户情绪,清晰记录客户提出的意见或建议,并表示感谢。	1.0	—	—	—
		4.2.2.4 及时明确事件责任部门,对于未能当场处理的问题,应向投诉客户说明原因,并在24小时内向客户反馈事件处理情况。	1.0	—	—	—
		4.2.2.5 应根据客户需求向客户反馈客诉处理过程、依据及结果,做到100%追踪回访,直至客户满意。	1.0	—	—	—
		4.2.2.6 客户投诉处理可按照GB/T 17242的要求。	1.0	—	—	—
	4.2.3 客户关系维护 (5.0)	4.2.3.1 定期进行客户拜访、客户沟通交流会等关系维护活动,收集客户意见、建议,及时跟进、反馈处理结果。	1.0	—	—	—
		4.2.3.2 拜访方式包括但不限于上门拜访、电话拜访、线上沟通。	1.0	—	—	—
		4.2.3.3 上门拜访应事先与受访客户预约,并按约定的时间上门访问,避开客户繁忙或休息时间拜访,避免短期内重复拜访同一客户。	1.0	—	—	—
		4.2.3.4 拜访客户时,态度要诚恳大方,有关客户个人隐私的见闻应尽到保密义务。	1.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.2 客户服务 (23.0)	4.2.3 客户关系维护 (5.0)	4.2.3.5 客户沟通交流会宜每年进行一次以上，由主要负责人汇报物业服务重点工作，并了解不同客户群体对物业服务人的期望和需求。	1.0	—	—	—
	4.2.4 客户维修服务 (6.0)	4.2.4.1 报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好。	1.0	—	—	—
		4.2.4.2 明确有偿维修服务收费标准及流程，并在维修前向客户明示收费标准、工时、材料等信息。	1.0	—	—	—
		4.2.4.3 维修人员应安全着装，配备标准工具包及相应维修材料，礼貌用语，规范施工。	1.0	—	—	—
		4.2.4.4 维修前再次与客户确认收费项目，并做好现场安全与施工防护。	1.0	—	—	—
		4.2.4.5 维修结束，将现场环境恢复原状，并提醒客户注意事项。	1.0	—	—	—
	4.2.4.6 定期对维修服务质量进行回访，返修率不高于 1 %。	1.0	—	—	—	
4.3 房屋及设施 设备维护 (19.0)	4.3.1 房屋本体 维护服务 (7.0)	4.3.1.1 房屋栋号、楼号、房号、逃生通道、卫生间等标识明显，风格统一。	1.0	—	—	—
		4.3.1.2 房屋主体外观完好、整洁、无破损，无乱贴、乱画、乱涂和乱悬挂现象。	1.0	—	—	—
		4.3.1.3 建筑幕墙、开启窗、室外构件完好，启闭性能良好，限位正常。	1.0	—	—	—
		4.3.1.4 裙楼商铺干净整洁，按照门前三包进行管理，桌椅无乱摆、乱放，占用人行通道现象。	1.0	—	—	—
		4.3.1.5 房屋内部无天花脱落、霉变、破损现象。	1.0	—	—	—
		4.3.1.6 管道井、排风机等设备无裸露；空调安装位置统一，冷凝水集中处理。	1.0	—	—	—
		4.3.1.7 园区内合理设立引路方向平面图，宜建立园区导航系统，引导客户出行。	1.0	—	—	—
	4.3.2 装修及施工 现场维护服务 (8.0)	4.3.2.1 向客户公示业务所需材料、受理条件；业务受理流程清晰、顺畅，并形成记录，存档备查。	1.0	—	—	—
		4.3.2.2 应与工程相关方签订安全管理协议，明确各方的安全管理职责；根据客户情况，告知其按政府相关部门规定进行报审报建，并取得相关证件。	1.0	—	—	—
		4.3.2.3 明确装修施工要求，并向客户公示水电收费标准及房屋荷载、电负荷等建筑主要技术指标，不应违法私搭乱建，擅自改变房屋用途。	1.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.3 房屋及设施 设备维护 (19.0)	4.3.2 装修及施工 现场维护服务 (8.0)	4.3.2.4 明确装修保障要求,提供安全施工管控标准,并要求施工单位购买相关保险,减少工程施工期间的人、财、物的风险损失。	1.0	—	—	—
		4.3.2.5 对有精密仪器、科研实验室等特殊用电情况的装修,应及时告知客户配备相应等级场所的设备设施。	1.0	—	—	—
		4.3.2.6 对涉及临时用电、高空、动火等高风险作业的装修承包单位施工人员的特种作业证件进行登记备案。	1.0	—	—	—
		4.3.2.7 做好现场围挡、降尘工作,装修施工垃圾集中处理,避免影响周边环境。	1.0	—	—	—
		4.3.2.8 明确施工现场管理要求,定期巡检并形成记录,确保规范施工及装修工程不影响房屋本体设施设备的使用。	1.0	—	—	—
	4.3.3 公共设施设备维 护服务 (4.0)	4.3.3.1 供配电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统等公共设施设备良好,可正常使用。	1.0	—	—	—
		4.3.3.2 采取节能环保的技术、措施和手段,实现节能降耗。	1.0	—	—	—
		4.3.3.3 利用非高峰期开展设施设备维保,进行维保前应及时通报客户,减少对客户正常工作或生活的影响。	1.0	—	—	—
		4.3.3.4 各系统应急设备齐全完好,可随时启用,设备维保或设备突发故障,应及时通报客户并采取必要的应急措施。	1.0	—	—	—
4.4 秩序及安全 维护 (18.0)	4.4.1 出入管控服务 (6.0)	4.4.1.1 主要出入口安排24小时值岗,对外来人员(访问、施工、送货、送外卖等)进行问询、指引及登记,维持良好的安全秩序。	2.0	—	—	—
		4.4.1.2 对贵重物品、大件物品及易燃、易爆、有刺激气味、强腐蚀性等危险品的出入应进行重点监管,应指导客户办理相应的放行许可。	2.0	—	—	—
		4.4.1.3 宜采用科技手段实现智慧化无感通行。	2.0	—	—	—
	4.4.2 交通管控服务 (5.0)	4.4.2.1 向客户公示停车收费标准及相关管理要求。	1.0	—	—	—
		4.4.2.2 早晚高峰期安排专人对停车场及主要交通出入口进行管控,保证人车通行有序、安全。	1.0	—	—	—
		4.4.2.3 如遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况,能迅速有效解决。	1.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.4 秩序及安全 维护 (18.0)	4.4.2 交通管控服务 (5.0)	4.4.2.4 做好停车场安全设施和信息采集设施的定期检查，保证设施完整有效。	1.0	—	—	—
		4.4.2.5 宜通过智慧化系统实现无感通行、自动寻车、车位预警、车辆违停预警。	1.0	—	—	—
	4.4.3 消防管控服务 (7.0)	4.4.3.1 明确消防安全责任主体，开展 24 小时值班、巡查，应建立志愿消防队、微型消防站。	1.0	—	—	—
		4.4.3.2 设置消防安全标志、建设消防设施、配备器材以及消防物资，定期组织检验、维修，确保完好有效。	1.0	—	—	—
		4.4.3.3 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应完整准确，存档备查。	1.0	—	—	—
		4.4.3.4 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准。	1.0	—	—	—
		4.4.3.5 定期进行客户自用部分安全检查，提升客户消防设备及物资使用技能。	1.0	—	—	—
		4.4.3.6 定期开展宣传、教育和培训，在电梯厅、大堂等区域摆放安全手册，播放安全宣传视频等。	1.0	—	—	—
4.4.3.7 每年至少进行两次消防演习，帮助客户掌握扑救初期火灾及逃生疏散能力。	1.0	—	—	—		
4.5 环境卫生 维护 (16.0)	4.5.1 清洁与卫生 维护服务 (7.0)	4.5.1.1 公共场地保持清洁，无杂物堆积，无虫害、无异味。	1.0	—	—	—
		4.5.1.2 公共绿地、植物景观的植被完善，生长良好，无土壤裸露、无鼠洞和蚊蝇滋生地，无改变用途、践踏、占用等现象。	1.0	—	—	—
		4.5.1.3 清洁服务人员应经过专门的技术和安全教育培训，着装整齐，文明用语，不能聚众闲聊或影响客户工作和休息。	1.0	—	—	—
		4.5.1.4 外墙清洗、绿化施肥、虫害消杀等环境卫生作业应尽量避免客户出行或活动高峰时段，提前通知客户做好防范，并做好现场安全警示。	1.0	—	—	—
		4.5.1.5 环境卫生作业所使用的清洁剂、药剂宜采用无刺激性气味的环保型产品。	1.0	—	—	—
		4.5.1.6 进行地面清洁、外墙清洗时，应放置警示标示，提醒客户注意脚下或绕行。	1.0	—	—	—
		4.5.1.7 关注台风、暴雨等特殊天气变化，提前做好应对的准备，及时做好极端天气后公共	1.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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 环境卫生 维护 (16.0)	4.5.1 清洁与卫生 维护服务 (7.0)	场地清洁及植物救护和养护工作，减少对客户的影响。	—	—	—	—	
	4.5.2 公共卫生事件 防护服务 (4.0)	4.5.2.1 制定公共卫生事件应急预案，配合政府相关部门实施突发公共卫生事件防护措施。	1.0	—	—	—	
		4.5.2.2 根据公共卫生事件防护要求，储备防护物资，并在大堂为客户提供口罩、消毒液等基础物资。	1.0	—	—	—	
		4.5.2.3 落实人员的个人防护和健康监测。	1.0	—	—	—	
		4.5.2.4 开展防疫宣传工作，在公共区域张贴宣传文件、海报，播放宣传视频。	1.0	—	—	—	
	4.5.3 垃圾分类 和清运 (5.0)	4.5.3.1 建立生活垃圾分类投放管理责任人制度，按照 DB4403/T 73 的要求，设置生活垃圾分类集中投放点、生活垃圾分类收集容器。	1.0	—	—	—	
		4.5.3.2 垃圾桶外观干净整洁、无破损，定期对垃圾分类收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒，保持良好的环境卫生。	1.0	—	—	—	
		4.5.3.3 垃圾清运作业应尽量避免客户出行或活动的高峰时段，做好有效遮挡及防护，防止二次污染。	1.0	—	—	—	
		4.5.3.4 餐厨垃圾、建筑垃圾、工业废料、医疗废料、电池、实验设备等特殊垃圾应交由对应专业公司进行转运与处理。	1.0	—	—	—	
		4.5.3.5 定期进行生活垃圾分类宣传，引导客户将生活垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。	1.0	—	—	—	
	4.6 文化活动 (6.0)	—	4.6.1 定期组织符合园区定位的文化活动，活动合法合规、内容丰富、形式多样。	1.0	—	—	—
		—	4.6.2 组织客户参与传统节庆、理论宣传、普法教育、知识讲座、相关展览等精神文明建设活动。	1.0	—	—	—
		—	4.6.3 协同政府与相关管理部门，组织客户开展或参与园区内外的党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动。	1.0	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.6 文化活动 (6.0)	—	4.6.4 宜倡导建立园区企业联盟和其他各类服务客户的社会组织，定期为客户提供交流、管理、技术、咨询、培训、市场、法务、财务、员工联谊等各类活动。	1.0	—	—	—
		4.6.5 宜组织、引导、促进客户根据职业、兴趣爱好形成人才交流圈层。	1.0	—	—	—
		4.6.6 定期开展活动意向调查及活动总结，了解客户满意情况及相关需求。	1.0	—	—	—
4.7 运营协同服 务 (18.0)	4.7.1 协同服务 (6.0)	4.7.1.1 拎包入住服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 根据客户需求，制定拎包入住方案； b) 拎包入住服务的内容包括消防服务，室内装修服务，家具、家电、办公用品、空调等物资采购服务； c) 提供服务的相关供应商具备相应的资质，定期对供应商进行筛选、考评； d) 定期收集客户意见，向客户反馈服务进度。	2.0	—	—	—
		4.7.1.2 集采仓储服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 根据园区性质及客户需求建立冷藏库、危险废弃物仓库、恒温恒湿仓库等仓储空间并进行管理； b) 建立办公文具、电脑、饮用水、日用品、礼品等日常所需物品的园区集采平台； c) 设置园区集采平台配送人员，在约定时间内，将物品完好无损送达至客户。	1.0	—	—	—
		4.7.1.3 会务服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 提供会务场所、策划、茶歇等服务，明确会务业务流程和收费标准； b) 配置专员负责对客沟通、会务场所日常管理与设备维护等工作； c) 会务服务要求按 4.2.1.2 执行。	2.0	—	—	—
		4.7.1.4 媒体服务	—	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.7 运营协同服 务 (18.0)	4.7.1 协同服务 (6.0)	宜协同园区运营方提供以下服务： a) 合理规划园区媒体宣传区域，明确对客服务流程、收费标准； b) 室外招牌、广告牌、霓虹灯、LED 宣传大屏等保持整洁统一美观，无安全隐患或破损； c) 广告内容满足客户宣传需求，并符合公序良俗，且不影响园区视觉环境质量； d) 配备安全防护设备设施，广告安装、替换时施工人员做好安全防护，施工区域做好安全围挡，并在现场放置安全警示标示。	1.0	—	—	—
	4.7.2 特色专项 (8.0)	4.7.2.1 政务服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 与园区所在地的政府部门建立友好联系，根据园区实际情况引导能为客户提供政务服务的政府部门分支机构入驻园区，实现客户足不出园即可办理政务业务； b) 协调客户与相关部门间关系，建立与客户和相关部门沟通、协调的渠道； c) 定期向客户提供政府促进产业发展和扶持企业发展相关政策的宣讲、解读、培训活动； d) 指导、协助客户向政府申报高新技术企业认定、知识产权管理体系认证等相关扶持政策。	2.0	—	—	—
		4.7.2.2 人力（人才）资源服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 协助客户开展网络、委托、猎头、现场等各种方式的人才招聘及个人择业服务； b) 建立客户人力（人才）资源服务和人事管理的交流平台； c) 设立人力（人才）资源综合服务平台，提供丰富多样的服务； d) 向客户公示人力（人才）资源综合服务平台地址、联系电话、办公时间、服务内容等信息。	2.0	—	—	—
		4.7.2.3 综合金融服务 宜协同园区运营方提供以下服务：	—	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.7 运营协同服 务 (18.0)	4.7.2 特色专项 (8.0)	a) 与银行、金融公司等单位建立友好联系，引进为客户提供各类金融服务的机构和单位； b) 建立园区金融服务交流与合作平台，制定园区内投资与融资活动的对接机制； c) 定期向客户进行金融机构、金融产品、投融资、贷款与政府扶持资金等与金融相关的宣传。	2.0	—	—	—
		4.7.2.4 科技创新服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 为小、初、微企业提供场地、资金、技术、人才和市场支持等创业孵化服务； b) 为客户提供科技成果转化和项目交易、技术和产业推进、转移服务； c) 为客户提供培训、咨询、专利申请/保护、仪器共享等知识产权相关的服务； d) 组织开展产学研联合推进工作，设置和提供扶持大学生、归国留学人员创新创业的专项服务； e) 定期组织创业讲堂、创新大赛等创新创业活动。	1.0	—	—	—
		4.7.2.5 公共技术服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 与园区产业定位、客户发展相关的公共服务机构建立友好联系； b) 引入公共技术和仪器设备资源共享服务平台； c) 协助园区公共技术服务平台进行技术、仪器设备等资源宣传。	1.0	—	—	—
	4.7.3 人文关爱 (4.0)	4.7.3.1 文教服务 宜协同园区运营方提供以下服务： a) 引入专业培训机构，满足客户提升个人专业素质的需求； b) 引入图书馆、博物馆、展馆、电影院、健身中心等机构，满足客户文体生活需求。	2.0	—	—	—
		4.7.3.2 出行服务 宜协同园区运营方提供以下服务：	—	—	—	—

表 B.1 产业园区物业服务要求测评工具（续）

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
4.7 运营协同服 务 (18.0)	4.7.3 人文关爱 (4.0)	a) 根据客户出行需要,提供城市候机楼、城市公交、租车接驳等出行服务; b) 出行车辆保持车内环境整洁、无异味,一人一座,无超载; c) 制定客运服务单位服务标准,明确客运经营者、客运车辆及从业人员各方管理责任,并定期考核服务质量; d) 新能源汽车充电设施配建不低于有效车位 10 %的比例,且设施正常开启使用,并有指引标识; e) 设置自行车、电动自行车固定停车区域,规范管理。	1.0	—	—	—
		4.7.3.3 贴心服务 宜协同园区运营方提供以下服务: a) 引入便民超市、购物商店等,满足客户采购需求; b) 规划园区配套宿舍或酒店,满足园区就业人员或来访人员的居住需求; c) 引进不同档次餐饮机构,满足客户宴请、聚会、日常就餐等不同需求; d) 引入医院、诊所、药店等医疗机构,满足客户就医需求。	1.0	—	—	—
总分 (100.0)		—	100.0	—	—	—

参 考 文 献

- [1] GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- [2] GB/T 18883 室内空气质量标准
- [3] GB/T 20647.9—2006 社区服务指南 第9部分：物业服务
- [4] GB/T 23331 能源管理体系 要求及使用指南
- [5] GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- [6] GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- [7] GB/T 33567—2017 工业园区循环经济评价规范
- [8] GB/T 38538—2020 产业园区基础设施绿色化指标体系及评价方法
- [9] GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [10] GB 50365 空调通风系统运行管理标准
- [11] DB31/T 562—2011 工业园区物业管理服务规范
- [12] DB31/T 920—2015 产业园区服务规范
- [13] DB37/T 1997.8—2019 物业服务规范 第8部分：工业园区物业
- [14] DB44/T 1048—2012 物业服务 应急管理规范
- [15] DB44/T 2203—2019 跨境电子商务园区服务规范
- [16] DB4403/T 12—2019 物业服务要求 商务写字楼
- [17] DB510100/T 188—2015 成都市产业园区物业服务等级划分
- [18] SJG 50 绿色物业管理项目评价标准
- [19] SZDB/Z 171—2016 物业服务人员管理规范
- [20] SZDB/Z 173 物业绿化养护管理规范
- [21] SZDB/Z 306—2018 物业服务安全与应急管理导则
- [22] WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生要求规范标准
- [23] 国家质量监督检验检疫总局. 特种设备作业人员监督管理办法：国家质量监督检验检疫总局令[2011]第140号. 2011年
- [24] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 建筑工程施工许可管理办法：中华人民共和国住房和城乡建设部令[2014]第18号. 2014年
- [25] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典：中华人民共和国主席令[2020]第45号. 2020年
- [26] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国安全生产法：中华人民共和国主席令[2021]第88号. 2021年
- [27] 中华人民共和国全国人民代表大会. 中华人民共和国消防法：中华人民共和国主席令[2021]第81号. 2021年
- [28] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区特种设备安全条例：深圳市人民代表大会常务委员会公告[2014]第137号. 2014年
- [29] 深圳市人民政府办公厅. 关于印发深圳市小散工程和零星作业安全生产纳管暂行办法的通知：深府办规[2018]10号. 2018年
- [30] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区物业管理条例：深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告[2019]第158号. 2019年
- [31] 深圳市住房和建设局. 深圳市既有建筑幕墙安全维护和管理办法：深建规[2020]7号. 2020年
- [32] 中华人民共和国工业和信息化部. 高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录（第一批）公告：工节[2009]第67号. 2009年

[33] 中华人民共和国工业和信息化部. 高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录（第二批）：中华人民共和国工业和信息化部公告2012年第14号. 2012年

[34] 中华人民共和国工业和信息化部. 高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录（第三批）：中华人民共和国工业和信息化部公告2014年第16号. 2014年

[35] 中华人民共和国工业和信息化部. 高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录（第四批）：中华人民共和国工业和信息化部公告2016年第13号. 2016年
