

《物业服务要求 产业园区》解读

《物业服务要求 产业园区》已于 2022 年 12 月 28 日发布，于 2023 年 1 月 1 日实施，现就编制背景、主要内容解读如下：

一、为什么编制《物业服务要求 产业园区》

（一）项目来源与编制背景

2019 年 9 月，深圳市人民政府印发《关于规范产业用房租赁市场稳定租赁价格的若干措施（试行）》（以下简称“措施”），督促尽快制定实施产业园区物业服务标准指引。

2020 年 4 月，由深圳市市场监督管理局发布 2020 年第一批深圳市地方标准编制计划，《物业服务要求 产业园区》作为新制定项目包含其中。

近年来，根据管理业态不同，深圳市住房和建设局分别提出并发布了 DB4403/T 12-2019《物业服务要求 商务写字楼》、DB4403/T 194-2021《物业服务要求 医院》。作为深圳物业管理特色及重要一环，产业园区同样需要相关标准，为规范我市产业园区物业服务等提供专业依据。

（二）行业现状

当前，在产业园区物业服务领域，国内外及行业内产业园区物业服务标准化均处于起步阶段。缺少统一、完整且行之有效的产业园区物业服务标准，来规范和全面提升产业园区物业服务与管理的水平。

（三）项目意义

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。

物业服务是物业管理的延伸，主要目的是按照设定服务的标准、服务的内容、服务的层次、服务的资格、服务的对象，对物业服务实行统一的服务要求和管理

规范。近年来随着产业园区发展壮大，产业园区物业服务与管理取得了长足的进步，与其他业态物业服务相比，产业园区由于空间特色性、相关方的特殊性，物业服务有其差异化的要求，例如在服务过程中融入绿色发展、智慧园区管理等产业园区特色性的理念，服务内容应更聚焦助力产业园区内主要相关方——企业成长。

为此，制定《物业服务要求 产业园区》标准，对促进我市产业园区物业服务有序发展，提高我市产业园区物业服务质量和客户满意度有着重大意义，有利于实现深圳市产业园区物业服务标准化、区域营商环境优质化、社会环境和谐化，助力我市粤港澳大湾区、先行示范区“两区”建设。

二、本文件的总体结构和部分内容说明

《物业服务要求 产业园区》标准结构包括 6 个章节，2 个附录。以下对标准中的主要条款进行简要说明。

（一）第一章：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。

（二）第二章：规范性引用文件

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》。

（三）第三章：术语与定义

SZDB/Z 287 界定的术语和定义适用于本文件。

对本文件中使用的有关术语做出界定和解释，涉及的术语包括：产业园区、运行环境、客户、运营协同服务等。

（四）第四章：服务要求

本章节基于物业服务企业提供的产业园区物业服务内容，规定各项服务要从客户感知出发，以客户为中心，并根据物业服务接触特性及客户体验对各项产业园区物业服务做出了具体要求，包括7个部分：

第1部分基本要求，从服务人员的着装，到房屋及设备设施的正常运行，最后到各项软性服务用户体验均做了基础性要求。

第2部分客户服务，根据产业园区客户的特殊性，及产业园区接待、会议需求，设置礼宾服务，同时对常规的客户服务，如客户投诉处理、客户关系维护、客户维修服务等也做出明确的客户体验要求。

第3部分房屋及设施设备维护，包括房屋本体维护服务、装修及施工现场维护服务、公共设施设备维护服务。

第4部分秩序及安全维护，对物品及人员的出入、车辆及行人的通行、客户及建筑本体的消防等内容做出服务要求。

第5部分环境卫生维护，要求公共区域环境干净整洁，绿化景观完备良好，定期消杀，并配合相关部门做好公共卫生事件防护措施。

第6部分文化活动，根据产业园区客户需要，自发、联合或协同政府、有关管理部门和社会组织，定期开展精神文明建设、党建文化、社会公益、职业发展与个人兴趣爱好等各类文化活动。

第7部分运营协同服务，根据产业园区空间特色性、相关方的特殊性，除常规物业服务外，产业园区物业服务的差异化主要表现在服务内容应更聚焦助力产业园区内主要相关方——企业及人才成长。企业层面设置了涉及企业成长所需的核心资源，如政策、人力资源、金融、创新与技术等服务，以及企业成长所需的配套资源，如拎包入住、集采仓储、会务、媒体等服务。人才层面结合人才发展所需的衣食住行，就医就学等事宜，提供文教、出行、空间配套等服务。

（五） 第五章：管理要求

本章节基于服务需要提供的支持系统和支持行为，规定园区物业服务人在支持管理方面的要求，包括 2 个部分：

第 1 部分基本要求，为保障服务正常开展，园区物业服务人需要提供的支持以及基本的管理措施。

第 2 部分特定要求，基于服务要求，需要特别要求的支持系统和支持行为。包括组织架构管理、财务管理、采购管理、安全管理、设施设备管理、智慧化管理、绿色物业管理等。

（六） 第六章：评价与改进

本章节规定园区物业服务在评价方面的要求。包括：客户满意度调查与评价、服务规范的检查与评价、管理规范的内部审核与评价。

（七） 附录 A、附录 B

本文件提供 2 个附录，其中附录 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，分为三级成熟度，其中一级成熟度为基本水平，三级成熟度为优秀水平，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。

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，采用体验测评的基本方法，赋权量化构建的服务特性体验测评表，给出了产业园区物业服务人评价与改进的工具，使用人从自我体验出发，给予体验系数，最终验证服务效果。

三、附则

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口，起草单位有深圳市天安云谷物业服务服务有限公司、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。