

《物业服务要求 商务写字楼》 解读

《物业服务要求 商务写字楼》已于2023年11月1日正式实施，现就编制背景、主要内容解读如下：

一、为什么要修订本文件

物业行业作为深圳市服务业的优质产业，深圳市市场监督管理局和深圳市住房和城乡建设局牵头，重点推动写字楼物业作为首个服务产品纳入深圳标准认证的范畴。深圳市地方标准 DB 4403/T 12—2019《物业服务要求 商务写字楼》（以下简称 2019 版）于 2019 年 5 月正式发布实施，这是深圳市发布的首个物业管理行业服务认证标准，填补了服务认证标准领域的空白，在全国物业行业领域内开创了先河。截至 2022 年底，招商积余、中海物业、龙城物业、嘉里置业、天健物业等 14 家企业获得 15 张商务写字楼物业服务认证证书，包括中航中心大厦、国际创新中心大厦、中国人寿大厦、嘉里建设大厦、天健商务大厦等，都在深圳市乃至全国起到了示范作用。

然而随着城市建设的飞速发展，超高层写字楼如雨后春笋拔地而起，深圳地标一次次被超越。超高层写字楼呈现出地处城市繁华地带、外观特色鲜明、设备系统功能完备复杂、科技感强、空间配套形成独立的工作交流与生活单元、入驻企业实力强及客户素质高等共性特征。高档的超高层写字楼不但需要建造者的超前意识、设计大师的独到眼光，也需要物业服务的精心呵护。超高层写字楼的复杂化以及客户的高

要求给物业企业带来了挑战，超高层写字楼物业管理和服务需要不断创新与提升，包括但不限于：1) 高档次的形象管理。如门岗客服等服务人员的形象、素质和服务态度；2) 高效舒适的服务需求响应。如一站式服务、一次式上门等；3) 零干扰的办公环境。如良好的秩序、安静的环境、充满人文气息的气氛；4) 科技化设备维护。超高层写字楼楼宇配置日渐智能化、网络发展，对物业服务提出更高的维保要求；5) 绿色节能环保管理。对设备管理提出了全生命周期、节能环保的要求；6) 高级别的反恐消防安全管理。超高层对安全应急管理的要求较高。

为了顺应时代发展和变化，2019 版文件已不能满足深圳标准“国际领先、国内一流”的定位，需要根据超高层建筑和物业管理的要求，修订与优化本文件，促进写字楼物业的发展，引领写字楼物业领域的管理与服务水平。

二、主要条款及修订的说明

本文件坚持科学性、引领性、协调性的原则进行编制，主要包括 7 个章节和 2 个附录。以下对本文件中的主要条款进行简要说明。

（一）范围

本章节界定了文件的内容和适用对象，指明文件的适用范围。

相比 2019 版文件，限定“第三方实施商务写字楼物业服务评价活动的范围”为“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 m²的甲级（含）以上商务写字楼”。理由：为确保深圳标准的先进性地位，提高参与深圳标准认证的商务写字楼门槛，参考 GB / T 39069—2020

《商务楼宇等级划分要求》对商务楼宇的划分标准进行修订。

（二）规范性引用文件

本章节列出了本文件编制过程中规范性引用的相关文件。

（三）术语和定义

本章节规定了“商务写字楼”“物理接触点”“服务蓝图”“便民服务”的术语和定义。

相比 2019 版文件，新增“服务蓝图”的术语和定义，主要参考上海辞书出版社《管理学大辞典》、中国认证认可协会编《服务认证审查员通用知识》等进行编制。

（四）服务承诺

本章节包括商务写字楼物业服务的服务内容、服务承诺以及服务内容与服务质量特性相互关系表等内容。

相比 2019 版，对表 1 中顾客在感知不同服务时的关键质量特性进行了调整。理由：由于顾客对商务写字楼物业不同服务的质量特性感知并不完全统一，如“经济性”代表顾客为服务所支付费用的合理程度，部分服务不具有该质量特性。

（五）服务要求

本章节针对商务写字楼物业服务内容，规定各项服务感知质量特性的要求。包括：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。主要修订内容包括：

5.1 物理接触点的客户体验

本部分给出了商务写字楼物业广场、大堂、电梯、公共通道、洗手间、停车场、客户服务中心等物理接触点的客户体验要求。

相比 2019 版文件，升级了物理接触点客户感知体验标准，包括增加环境空气质量、环境噪音、人车货交通分流、标志标牌使用语种、急救设施配置等方面客户体验要求。

本章节主要参考 GB 3096《声环境质量标准》、GB/T 18883《室内空气质量标准》等文件，并结合商务写字楼物理接触点的客户服务需求和实际、专家评审意见等修订。

5.2 礼宾服务

本部分给出了商务写字楼物业大堂礼宾、停车场礼宾等服务质量要求。相比 2019 版文件，统一将“迎宾”改为“礼宾”。

5.3 客户服务

本部分给出了商务写字楼物业信息公示、业务接待、需求受理、客户拜访、投诉处理、装饰装修管理等服务质量要求。

相比 2019 版文件，删除“客户服务热线”“电子服务平台”“业务办理”，增加“需求受理”“装饰装修管理”。

本章节主要结合商务写字楼物业特点及客户服务实际情况进行修订。

5.4 安全及秩序维护服务

本部分给出了商务写字楼物业出入管理、巡查与监控管

理、停车管理、消防管理、避难层管理等服务质量要求。

相比 2019 版文件，按秩序维护业务属性拆分为“出入管理”“巡查与监控管理”“停车管理”“消防管理”“避难层管理”等。

本章节主要参考《保安服务管理条例》、GB/T 39069《商务写字楼等级划分要求》，并结合商务写字楼物业特点、客户服务需求、专家评审意见等进行修订。

5.5 房屋及设施设备管理

本部分给出了商务写字楼物业房屋本体管理、设备机房管理、供配电系统管理、弱电系统管理、电梯系统管理、给排水系统管理、暖通空调系统管理、消防系统管理等服务质量要求。

相比 2019 版文件，按设备系统专业和类型拆分为“房屋本体管理”“供配电系统管理”“弱电系统管理”“电梯系统管理”“给排水系统管理”“暖通空调系统管理”“消防系统管理”。

本章节主要参考《深圳经济特区特种设备安全条例》、GB 26860《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》、TSG 08《特种设备使用管理规则》、TSG T5002《电梯维护保养规则》、GB/T 18775《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》、GB 5749《生活饮用水卫生标准》、GB 17051《二次供水设施卫生规范》、GB 50365《空调通风系统运行管理标准》、WS 394《公共场所集中空调通风系统卫生规范》、GB 25201《建筑消防设施的维护管理》、XF 503《建筑消防设施检测技术规程》等，并结合商务写字楼物业服务实际及专家评审意见等进行修订。

5.6 环境卫生服务

本部分给出了商务写字楼物业保洁管理、垃圾管理、绿化管理、消杀管理等服务质量要求。

相比 2019 版文件，按业务属性拆分为“保洁管理”“垃圾管理”“绿化管理”“消杀管理”。

本章节主要结合商务写字楼物业特点、服务实际及专家评审意见等进行修订。

（六）管理要求

本部分规定了商务写字楼物业管理在管理方面的要求。包括基本要求（质量管理体系方面）和特定要求（管理目标、服务设计和开发、服务人员管理、信息管理、外包服务供应商管理、应急管理、智慧化管理、绿色节能管理、服务补救、服务改进等 10 个方面）。

相比 2019 版文件，主要修订内容包括：增加“管理目标”“外包服务供应商管理”；删除原“服务设施设备、服务用品采购控制”“安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理”“面向客户的投诉处理”；更改“服务设计和开发”“服务人员管理”“智慧化管理”“绿色低碳管理”。本章节主要根据商务写字楼物业行业先进理念和发展趋势，结合物业企业内部管理特点和管理实际、征求意见及专家评审意见等进行修订。

（七）评价要求

本章节从客户感知和物业服务组织自身管理两个角度规定了商务写字楼物业管理在评价方面的要求。包括：顾客满意度调查与评价、服务要求的检查与评价、管理要求的内部审核与评价。

（八）附录

附录 A 给出了商务写字楼物业服务评价工具，附录 B 给出了商务写字楼物业管理要求评价工具。

相比 2019 版文件，本章节根据本文件内容相应调整了附录 A、B 的内容，并更改了评价表中评价项目的分值权重。主要结合商务写字楼物业管理服务特点、客户关注焦点、编制组深入研究等进行更改。