

深圳市地方标准
《物业服务要求 商务写字楼》
修订编制说明

标准编制组
2021 年 12 月

深圳市地方标准

《物业服务要求 商务写字楼》修订编制说明

一、项目背景

（一）国内外现行相关法律、法规和标准情况

1. 写字楼物业服务领域：尚未出台国际标准、国家标准，目前仅发布的相关地方标准与地方标准包括：

- 广东省地方标准 DB44/T 1517-2015 《物业服务 办公楼服务规范》
- 山东省地方标准 DB37/T 1997.5-2011《物业服务规范 第 5 部分：写字楼物业》
- 辽宁省地方标准标准 DB21/T 2681.2-2016《物业管理服务 第 2 部分：商用办公楼》
- 内蒙古地方标准 DB15/T 969-2016《办公楼物业管理服务标准》
- 成都市地方标准 DB51/T 26-2018《商务写字楼公共服务规范》
- 成都市地方标准 DB51/T 27-2018《商务写字楼绿色运营管理规范》

2. 写字楼等级划分领域：已发布商务写字楼等级划分及评价相关的国家标准与团体标准包括：

- 国家标准 GB/T 39069-2020 《商务楼宇等级划分要求》
- 中国工程建设标准化协会 CECS 368-2014《商务写字楼等级评价标准》，给出房地产评价等级
- 贵阳市楼宇经济促进会团体标准 T/GABEP 001-2020《南明区商务写字楼等级划分》。

（二）标准修订的必要性和意义

为全面推进深圳标准建设，市政府 2015 年 1 号文印发的《关于打造深圳标准构建质量发展新优势的指导意见》及其行动计划，2017 年市人大表决通过《深圳经济特区质量条例》，以上文件均提出开展深圳标准认证，对达到先进性要求的标准和符合该标准的产品或者服务赋予“深圳标准”标识权，引导社会以高标准促进高质量。市局还出台了包括认证管理办法、标识管理办法等系列指引制度

和配套资助政策。

“深圳标准”定位为“国内领先 国际一流，填补国际、国内空白”，在 2016 年 5 月 25 日质量大会上由国家质检总局副局长、党组书记梅克保时任深圳市市长许勤为“深圳标准”标识揭牌，物业服务企业可以在深圳标准信息平台上完成从自我公开声明执行标准、先进性评价和申请认证整个流程，通过认证的项目均可获得“深圳标准”标识使用权，第二年还可以凭认证证书申请市里和各区资助。

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建局牵头，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。历时三年，深圳市地方标准 DB 4403/T 12—2019《物业服务要求 商务写字楼》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，不仅填补了服务认证标准领域的空白，也在全国物业行业领域内开创了先河。

截止 2021 年 7 月，中航物业、中海物业、龙城物业、嘉里置业、天健物业、华侨城物业等 10 家企业获得 11 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、中建钢构大厦、嘉里建设大厦、天健商务大厦、康佳研发大厦、龙岗天安数码城等，都在深圳市乃至全国起到了模范带头作用。

但是，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。超高层写字楼具有以下共性特征：地处城市繁华地带；外观特色鲜明，具有独特的建筑文化；硬件设备齐全，功能完备，科技感强；客户人员素质高、要求高；空间配套形成独立的工作、交流与生活单元。

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，才能符合时代的需求。超高层写字楼的复杂化以及客户的高要求给物业服务带来了挑战，超高层写字楼物业管理和服务需要不断创新与提升，包括以下方面：

- 1) 高档次的形象管理。门岗客服等服务人员的形象、素质和服务态度。
- 2) 高效舒适的客户需求。一站式服务、一次式上门、一单式维修等。

- 3) 零干扰的办公环境。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) 绿色物业节能环保。对设备管理提出了全生命周期、节能环保的要求。
- 6) 消防反恐等安全管理。超高层对安全应急的管理的要求较高。

为了适应这些变化，2019 版《物业服务要求 商务写字楼》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，修订与优化本标准，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、工作简况

（一）任务来源

根据 9 月 27 日《深圳市市场监管局关于下达 2021 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》，市市场监管局同意对《物业服务要求 商务写字楼》地方标准修订项目予以立项。

（二）主要起草过程

1. 标准立项

中航物业基于 DB4403/T 12—2019《物业服务要求 商务写字楼》的编制经验和深圳标准认证等前期工作基础，着手开展商务写字楼物业服务深圳标准修订必要性及可行性研究，于 2021 年 7 月向深圳市市场监督管理局提交标准修立项申请。

2. 标准修订工作组成立

2021 年 7 月，在深圳市住房和建设局、深圳市市场监督管理局的支持下，由中航物业管理有限公司、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）、深圳市标准技术研究院等单位组成标准修订工作组。

3. 标准起草

2021 年 8 月初，编制组召开标准修订研讨会，进行资料研究和撰写，确立

了修订标准正文框架内容，形成标准修订文本初稿、标准征求意见稿。

4. 标准征求意见

2021年8月下旬，编制组通过深圳市住建局、深圳市卓越绩效管理促进会、深圳市物业管理协会等途径，进行了定向征集、挂官网等方式公开征求意见。

截至9月5日，累计收集16家单位反馈的71条意见，其中处理意见共采纳57条，部分采纳6条，不采纳8条。

5. 标准送审

编制组根据意见反馈，进一步完善标准，最终形成标准送审稿。经深圳市住建局同意，报送深圳市市场监管局。

三、确定标准主要内容的依据

1. 本标准按照国家认证行业标准《展会服务认证要求》的框架，根据服务质量评价模型理论，将客户感知服务要求和企业自身管理要求分开撰写。

2. 本标准采用先进管理理论和方法，包括服务质量评价理论、服务蓝图、服务质量差距模型和PDCA循环方法，从客户感知角度和服务接触过程角度，形成基于客户感知的写字楼物业服务要求。

3. 本标准参考国际通行的管理成熟度评价，以“卓越的过程创造卓越的结果”为核心理念，对物业服务企业的服务质量进行五级成熟度评价。同时建立了客户、组织、第三方的多维度评价，包括服务特性的公开体验评价、神秘顾客的体验评价，以及服务管理能力的审核等。

4. 本标准结合商务楼宇分级国家标准、超高层写字楼建筑及物业管理特点，顺应社会、经济、科技发展的时代趋势，旨在提升维护消费者权益及物业服务质量，展现深圳优质服务水平，打造优质服务品牌。

四、与国内领先、国际先进标准的对标情况

与本标准相比，国内已出台的办公楼或写字楼物业服务标准仅给出办公楼或写字楼物业服务的要求，未突出服务特性和客户体验要求，也未给出具体的测评工具。

五、与原标准主要差异情况

与原标准主要差异情况如下：

- 1) 更改了第三方实施商务写字楼物业服务评价活动的适用范围（见第 1 章，2019 版的第 1 章）；
- 2) 更改了“规范性引用文件”的引导语和文件清单（见第 2 章）；
- 3) 更改了商务写字楼物业服务内容的陈述形式（见 4.1），增加对“基础服务”的注释（见 4.2），更改了服务内容与服务质量特性关系表（见表 1）；
- 4) 将“物理接触点的客户体验要求”（见 5.1，2019 版的第 5 章）合并至“服务要求”（见第 5 章，2019 版的第 6 章）；
- 5) 更改“迎宾”为“礼宾”（见第 4 章、5.2、5.2.1、5.2.2，2019 版的第 4 章、6.1、6.1.1、6.1.2）；
- 6) 删除了“客户服务热线”（见 2019 版的 6.2.1）、“电子服务平台”（见 2019 版的 6.2.2）、“业务办理”（见 2019 版的 6.2.5），增加了“需求受理”（见 5.3.3）、“装饰装修管理”（见 5.3.6）；
- 7) 删除原标题“基础服务”（见 2019 版的 6.3）；
- 8) 更改了“安全及秩序维护服务”（见 5.4，2019 版的 6.3.1），细分为“出入管理”（见 5.4.1）、“巡查与监控管理”（见 5.4.2）、“停车管理”（见 5.4.3）、“消防管理”（见 5.4.4）的内容规定；
- 9) 将“房屋本体维护服务”（见 2019 版的 6.3.2）、“公共设施设备维护服务”（见 2019 版的 6.3.3）合并为“房屋及设施设备管理”（见 5.5），细分为“房屋本体管理”（见 5.5.1）、“设备机房管理”（见 5.5.2）、“供配电系统管理”（见 5.5.3）、“弱电系统管理”（见 5.5.4）、“电梯系统管理”（见 5.5.5）、“给排水系统管理”（见 5.5.6）、“暖通系统管理”（见 5.5.7）、“消防系统管理”（见 5.5.8）的内容规定；
- 10) 更改了“环境卫生服务”（见 5.6，2019 版的 6.3.4），细分为“保洁管理”（见 5.6.1）、“垃圾管理”（见 5.6.2）、“绿化管理”（见 5.6.3）、“消杀管理”（见 5.6.4）的内容规定；
- 11) 更改“通用要求”（见 2019 版的 7.1）为“基本要求”（见 6.1）；

- 12) 增加了“管理目标”（见 6.2.1）、“外包服务供应商管理”（见 6.2.5）；
- 13) 删除了“服务设施设备、服务用品采购控制”（见 2019 版的 7.2.6）、“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”（见 2019 版的 7.2.8）、“面向客户的投诉处理”（见 2019 版的 7.2.9）；
- 14) 更改了“服务设计和开发”（见 6.2.2，2019 版的 7.2.7）、“智能化管理”（见 6.2.7，2019 版的 7.2.3）、“绿色节能管理”（见 6.2.8，2019 版的 7.2.4）的内容规定；
- 15) 根据正文内容变化相应更改了附录 A、附录 B。

六、本标准主要内容条款的说明

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。

本文件适用于深圳市物业服务组织（以下简称“组织”）规范其服务活动，以及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 15 000 平方米的甲级（含）以上商务写字楼物业服务评价活动。

注：根据 GB/T 39069 中将按区位与交通、业权状态、硬件设施、运营服务等等级划分要求，从高到低依次将商务楼宇划分为超甲级商务写字楼、甲级写字楼和乙级商务写字楼。

2、规范性引用文件

本文件引用的相关标准。

3、术语与定义

对本文件中使用的有关术语做出界定和解释，包括：商务写字楼、接触点、物理接触点和便民服务等。

4、服务承诺

包括商务写字楼物业的服务内容、服务承诺，以及服务内容与服务质量特性的相互关系。

5、服务要求

本部分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、迎宾服务、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。

7、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）。

8、评价要求

本部分规定商务写字楼了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。

9、附录

附录 A 规定了商务写字楼物业服务评价准则和测评工具，附录 B 规定了商务写字楼物业管理要求评价准则和审核工具。

七、与其他标准的关系

本文件属于服务类标准，遵循现行的物业管理法律、法规、规章制度等的要求，也遵循涉及的强制性标准的要求，并与之相协调。

八、专利及涉及知识产权

本文件未涉及到专利和知识产权。

九、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件属于服务类标准，暂时未发生重大分歧意见。

八、实施标准的措施建议

1.本标准将作为实施商务写字楼物业服务深圳标准认证的依据。建议物业服务招投标过程中，用认证为亮点作为加分项。

2.深圳标准认证机构和人员应统一要求，认证标识和证书样式统一。通过认证的证书由市场监管局统一设计，模板一致。

3.深圳标准服务认证过程鼓励采信其他认证的有效结果，包括管理体系认证、绿色物业认证、安全认证等各方标准认证的有效结果；对顾客感知服务特性测评的要求，既可采信企业自行委托的有资质的第三方神秘客户（暗访）的服务特性报告，也可采信主管部门服务特性抽查的检验报告。

4.深圳标准所有流程均在信息平台线上操作，每张证书都是线上生成，扫描证书上的二维码能查询到整个流程、项目的认证情况和证书的状态。

九、其他需要说明的事项

无其他需要说明的事项。