

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—202X

物业服务要求 商务写字楼

Property management service requirement—Business office building

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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 服务承诺..... 2

5 服务要求..... 3

 5.1 物理接触点的客户体验要求..... 3

 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..... 8

 5.7 特约服务..... 9

 5.8 文化活动..... 11

6 管理要求..... 11

 6.1 通用要求..... 11

 6.2 特定要求..... 11

7 评价要求..... 13

 7.1 客户满意度调查与评价..... 13

 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..... 14

附录 A（规范性附录）商务写字楼物业服务要求评价准则和测评工具..... 15

 A.1 评价准则..... 15

 A.2 测评工具..... 15

附录 B（规范性附录）商务写字楼物业管理要求评价准则和审核工具..... 30

 B.1 评价准则..... 30

 B.2 审核工具..... 30

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。

本文件代替DB4403/T 12—2019《物业服务要求 商务写字楼》，与DB4403/T 12—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 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）；删
- b) 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）的内容规定；
- c) 增加了“需求受理”（见5.3.3）、“装饰装修管理”（见5.3.6）的内容规定；
- d) 更改了“安全及秩序维护服务”（见5.4，2019版的6.3.1），并细分为“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；
- e) 更改了“房屋及设施设备管理”（见5.5，2019版的6.3.2和6.3.3），并细分为“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；
- f) 更改了“环境卫生服务”（见5.6，2019版的6.3.4），并细分为“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；
- g) 增加了“管理目标”（见6.2.1）、“外包服务供应商管理”（见6.2.5）的内容规定；
- h) 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）的内容规定；
- i) 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；
- j) 根据正文内容变化相应更改了附录A、附录B。

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：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。

本文件主要起草人：张建佳、邹莉莉、陈妮妮、张增英、王莹、周汉明、刘三毛、欧阳晓东、肖永舒。

引 言

本文件旨在贯彻落实《深圳市人民政府打造深圳标准构建质量发展新优势行动计划（2015—2020年）》的要求，结合“深圳标准认证”制度，研发商务写字楼物业服务标准，作为优质商务写字楼服务认证评价依据。

本文件从客户感知和物业服务组织自身管理两个角度给出服务与管理要求，并提供了评价的方法和工具。本文件突破传统的以管理指标规定服务要求的思维模式，优化了评价方式，具有以下创新点：一是以客户为中心，根据物业服务接触特性，从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性识别客户感知服务要求；二是引入ISO 9004《质量管理体系业绩改进指南》的方法，给出物业服务组织的管理要求五级成熟度要求；三是建立客户、物业服务组织、第三方的多维度评价体系；四是结合绿色物业管理、智慧物业管理等物业管理先进发展理念。

本文件有利于提升深圳市商务写字楼物业服务质量，维护广大群众和消费者的利益，推广优质的商务写字楼物业服务。

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。

本文件适用于深圳市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 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

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，仅对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 19001 质量管理体系要求
GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB 25201 建筑消防设施的维护管理要求
GB 25506 消防控制室通用技术要求
GB 26860 电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
GB/T 39069 商务楼宇等级划分要求
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 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
XF 503 建筑消防设施检测技术规程
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

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

接触点 touch point

组织与客户接触时的位置。

3.3

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

便民服务 convenience service

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) 物理接触点服务；
- b) 礼宾服务；
- c) 客户服务；
- d) 安全及秩序维护服务；
- e) 房屋及设施设备管理；
- f) 环境卫生服务；
- g) 特约服务；
- h) 文化活动等。

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，并体现以下服务特性：

- a) 美观大方、干净整洁、优雅舒适的物理接触点服务，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。

注：安全及秩序维护服务、房屋及设施设备管理、环境卫生服务统称为基础服务。

4.3 物业服务组织应满足服务内容与服务质量特性相互关系表，参考但不限于表1的内容。

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
物理接触点服务	√		√	√	√	√
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	√	√	√	√	√	

表 1 服务内容与服务质量特性关系表（续）

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
环境卫生服务	√	√	√	√	√	√
特约服务	√	√	√	√	√	√
文化活动	√		√	√	√	√

5 服务要求

5.1 物理接触点的客户体验要求

物业服务组织应通过建立服务流程（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、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与商务写字楼风格协调一致；
- b) 标识标牌清晰完好，路线指引准确；
- c) 整体环境干净、整洁、明亮，无明显噪音，温湿度适宜；
- d) 公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修；
- e) 出入与乘梯秩序良好；
- f) 宜考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。

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) 礼宾人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等服务；
- c) 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；
- d) 针对上下班高峰期制定必要电梯疏导措施，提升高峰期乘梯效率；
- e) 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，宜引导孕妇或残疾人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) 需要人工进行指引、提醒和缴费等服务时，语言及手势应文明规范；
- b) 在上下班高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不宜超过 3 分钟；
- c) 礼貌劝阻影响安全或违规行为，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；发生交通事故、自然灾害等意外事故时应及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不宜超过 3 分钟；
- e) 宜主动为提重物、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进行物业服务信息公示，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，向客户提供但不限于以下资料：客户服务手册、装修手册以及其他应向客户公开的信息；
- c) 在大堂显著位置进行物业服务信息公示，包括但不限于：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，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应提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、墙面刷漆等；
- e) 重要事件应书面送达信息通知单；紧急情况宜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) 应在办公时间和非办公时间提供业务接待；
- b) 应设有专门接待点，提供舒适的服务环境，宜设置客户休息区，放置椅子或沙发，提供饮用水；
- c) 服务人员应按不同情境使用让客户感觉舒适的问候，如对于熟悉的客户宜使用姓氏或客户喜欢的方式称呼客户；
- d) 服务人员应随时关注客户需求并即时响应；
- e) 现场办理等待时间宜不超过 5 分钟，等待较长时间应及时与客户沟通；
- f) 设置 24 小时客户服务电话，铃响三声内接听，未能及时接听时应及时回拨并致歉。

5.3.3 需求受理

需求受理应满足以下要求：

- a) 应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) 应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、在住到迁出过程中遇到的所有物业问题；
- c) 服务人员应熟知业务相关知识，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；
- d) 应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；
- e) 如遇客户投诉或建议时，客服人员应保持冷静和耐心，清晰记录客户提出的意见或建议；
- f) 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；
- g) 可以现场解决的问题，应迅速解决；对于现场无法解决的需求或投诉，应以通俗易懂的语言和合理的方式及时沟通处理程序的相关信息。

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) 拜访团队至少应有一位有丰富客户拜访经验的成员，涉及到专项拜访时，拜访人员应具备该领域的专业知识；
- c) 拜访前应提前熟悉客户资料，拟定沟通提纲，并提前与客户进行预约时间；

- d) 拜访前应制定拜访方案，明确拜访客户的分工，内部应及时沟通拜访完成消息，尽量一同完成拜访，避免在短期内重复拜访同一客户；
- e) 拜访中客户提出的问题能现场解答或解决的即时完成，不能现场解决的需在 48 小时内给予答复；
- f) 每次拜访必须填写拜访记录，且记录内容必须详实、全面。

5.3.5 投诉处理

客户投诉应满足以下要求：

- a) 提供服务窗口投诉、热线电话、微信、电子邮件等多种客户投诉渠道；
- b) 应公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法；
- c) 现场投诉应尽可能在现场妥善处理；
- d) 应在约定时间内回应投诉人，回应时应说明投诉处理进程或结果；
- e) 及时处理客户投诉，告知客户投诉处理结果，若客户对处理结果不满意，应承诺作后续处理，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应有记录。

5.3.6 装饰装修管理

装饰装修管理应满足以下要求：

- a) 应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) 应告知装修单位/个人相关施工安全要求、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) 关注装修区域毗邻方的意见，及时进行解释和协调；
- d) 提倡客户使用环保材料，按规定时间装修，减少施工现场的噪声；
- e) 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应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/门禁应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/门禁的应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。物品搬出应有清单，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 24 小时安全巡查，覆盖全面区域，重要区域应每 2 小时巡查一次，对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和紧急情况及时采取必要的处理措施，并有巡查记录；
- b) 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；
- c) 监控室实行 24 小时值班，密切观察重点区域，监控完好、有效、图像清晰，并做好各种记录；
- d) 监控影像资料、报警记录等应至少留存 30 日备查。

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 小时值班，每 2 小时巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时应做好记录、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) 正确疏导进出各类车辆，遇高峰期及时疏理，维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序；
- d) 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理；
- e) 严禁车辆在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处、消防通道等公共区域停放和充电；
- f) 停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定，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) 实行双人双岗 24 小时值班制度，人员持证上岗，有消防演练计划和安全宣传方案并按时落实；
- b) 对消防系统、器材，严格按照规定进行检查，耗材消耗情况清楚，工作制度和记录健全，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，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用；
- f) 消防疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，消防应急照明设施、疏散指示标志完好；
- g) 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。

5.5 房屋及设施设备管理

5.5.1 房屋本体管理

5.5.1.1 房屋本体管理应满足以下要求：

- a) 符合规划，无违章搭建现象；
- b) 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象；
- c) 房屋外观完好整洁，安全牢固，无破损、无锈蚀、无脱落、无渗水、无污迹、无乱贴、无乱画、无乱划线；
- d) 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损；
- e) 维修前应提前告知客户，摆放安全提示，进行隔离防护，工完场清；
- f) 应每年进行 1 次防雷装置安全性能检测；
- g) 应对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行查验和维护，包括但不限于：
 - 1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志；
 - 2) 设备房门、配电箱、通电设施设备或特种设备上的禁止标志和警告标志；

- 3) 公共健身设施、儿童游乐设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志。

5.5.1.2 共用部位附加设施管理应满足以下基本要求：

- a) 应安装牢固，符合安全管理要求；
- b) 应布局整齐协调，无碍观瞻；
- c) 不应侵犯毗邻方权益。

5.5.1.3 道路管理应满足以下要求：

- a) 路面平整、无破损；
- b) 道路交通标志清晰准确；
- c) 路面井盖无破损、无丢失，井盖标识清晰。

5.5.2 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

- a) 设备机房门口应有机房类别及安全标志；
- b) 门窗、锁具完好、有效；
- c) 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求；
- d) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施；
- e) 安全防护用具配置齐全，检验合格；
- f) 应急设备设施用品应齐全、完备，可随时启用。

5.5.3 供配电系统管理

供配电系统管理应满足以下要求：

- a) 应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；
- b) 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；
- c) 公共区域的配电箱等涉及触电部位应上锁，禁止或警示标志配备齐全；
- d) 非计划性停电应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；
- e) 带电操作、安全防护用具应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；
- f) 按照 GB 26860 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。

5.5.4 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：

- a) 设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统等运行正常；
- b) 系统故障应迅速响应，影响客户工作生活的应及时告知。

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应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) 电梯紧急电话系统应保持畅通;
- g) 电梯发生困人故障时, 电梯使用管理人应当立即启动应急救援预案并做好被困人员的安抚工作, 在接到紧急呼救或者发现困人故障后3分钟内通知电梯维护保养单位赶赴现场实施应急救援, 并根据需要予以配合;
- h) 电梯维修、保养, 应提前通知客户, 维修时在现场设置提示标志和防护围栏;
- i) 应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 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、管道流向的标志应符合相关要求;
- 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, 应及时维修, 停水30分钟宜启用备用水源。

5.5.7 暖通系统管理

暖通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, 公共场所集中空调通风系统卫生达到WS 394的要求;
- c) 按GB 50365的要求进行空调通风系统的运行管理;
- d) 冷却塔运行正常, 噪声符合规范要求;
- e) 管道、阀件及仪表完好, 无跑冒滴漏现象;
- f) 系统故障应及时响应, 接到报修后宜在15 分钟到达现场。

5.5.8 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求:

- a) 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;
- b) 消防系统各设备设施使用说明清晰, 宜使用图文;
- c) 自动喷水灭火系统启动正常;
- d) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常;
- e) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常;
- f) 正压送风、防排烟系统运行正常;
- g) 按 GB 25201 的要求进行消防设施巡查;
- h) 按XF 503的要求进行消防设备检测。

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) 外立面为玻璃幕墙材质的，应保持洁净、明亮，给客户带来舒适的视觉感观；
- b) 出入口、道路、停车场（库）、大厅、楼梯等共用场地，水景、小品等公共设施应保持清洁；
- c) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出；
- d) 作业工具合理规划、摆放整齐；
- e) 作业现场摆放安全标志；
- f) 遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫；
- g) 避开高峰期作业，不干扰客户工作和休息；
- h) 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；
- i) 宜使用机械化设备作业；
- j) 根据合同约定进行外墙清洗以及石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的清洁工作。

5.6.2 垃圾管理

垃圾管理应满足以下要求：

- a) 应在合适位置设置垃圾集中收集站，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) 餐饮、超市等商业产生的特殊垃圾不应随意放置，应及时清运，不污染环境；
- d) 垃圾桶及垃圾站应日产日清，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。

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) 树木无悬挂物及晾晒物品；
- c) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观；
- d) 有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，严禁使用国家禁止使用的农药，废弃物处理符合相关规定；
- e) 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌。

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、虫害；
- b) 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称等信息；
- c) 药物使用、存储进行安全管理；
- d) 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。

5.7 特约服务

5.7.1 上门维修服务

5.7.1.1 上门维修服务应保证渠道畅通、维修及时、维修质量良好：

- 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，维修人员应在 15 分钟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 维修人员应态度良好，提供专业服务：

- 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符合要求：

- 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 会务服务应受理及时，提供细致、人性化服务：

- 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) 可提供多样化服务，如电子屏、坐席安排、花卉摆放、茶具茶水、果盘茶歇、资料打印、会议材料摆放等；
- e) 收费规范化。

5.7.2.2 会务服务人员应形象优雅、仪态大方：

- 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应规范严谨，服务细节应经会议主办方检查确认：

- a) 会务服务策划应考虑场地安排、会务用品及硬件设施配备、会议安全等；
- b) 会务服务中应进行会场巡视，关注客户需求和设备控制；
- c) 会议结束后应及时清点物资、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 商务服务应种类多样、渠道畅通，满足商务写字楼客户定制化的商务服务要求：

- a) 商务服务种类可包含但不限于：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) 商务服务人员应遵循商务礼仪，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符合商务服务要求：

- a) 商务服务提供前应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) 商务服务后应及时提供服务及收费凭证，不产生纠纷。

5.7.4 便民服务

5.7.4.1 便民服务应针对商务写字楼客户个性化需求，赢得客户满意：

- a) 便民服务种类多样，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) 便民服务收费应公开透明，不得违反承诺收费。

5.7.4.2 便民服务的關鍵过程应符合要求：

- a) 便民服务态度良好、文明礼貌；
- b) 便民服务过程规范化，不得丢失客户物品，不泄露户信息；
- 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 文化活动应内容丰富、形式多样，达到丰富商务写字楼客户的文化生活的目的：

- a) 文化活动遵守法律法规要求，内容积极向上、具有高品位；
- b) 文化活动应包含党建文化、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3次；
- d) 客户参与度高。

5.8.2 文化活动服务的關鍵过程应符合要求：

- a) 活动策划应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，应包括项目接管、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) 安全生产责任事故；
- b) 客户满意度；
- c) 有效投诉解决率；
- d) 物业管理费收缴率等。

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，应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) 应将客户投诉、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管理制度，包括但不限于：

- a) 明确服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；
- 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 信息管理

物业服务组织应建立和实施信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立管理制度和规范，完善业主、租户、来访客人、外部供方的资料并妥善保管；
- b) 建立客户信息档案，档案应标准化、规范化，由专人负责管理；
- c) 根据客户性质、与合作的历史、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) 客户信息应通过合法途径获得；
- 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供方管理制度，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，并配备应急物质；
- b) 建立突发事件应急管理联动机制，应制定自然灾害、公共卫生、公关事件、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、防爆炸/恐怖活动、防高空安全等方面突发事件的综合性应急预案，应急预案应定期培训、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，应积极采取措施，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，应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能化管理机制，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) 进行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) 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;
- d) 建立安防管理系统,包括访客定位跟踪、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;
- e) 建立智慧出行系统,包括智慧门禁、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;
- f) 建立客服管理系统,实现功能包括客户信息管理、客户委托服务、线上一键报修、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 绿色节能管理

物业服务组织应建立绿色节能管理机制,包括但不限于:

- a) 按 SZDB/Z 325 的要求实施绿色物业管理;
- b) 在物业服务合同中明确规定绿色、节能、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、服务用品应符合国家推荐节能、节水推荐产品目录,并鼓励并引导客户绿色采购;
- g) 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

物业服务组织应按本文件服务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) 按本文件要求策划并编制客户满意度调查表;
- b) 每年至少一次进行独立的满意度调查,调查的内容应包括但不限于本文件中的服务要求;
- c) 通过第三方满意度调查获取的信息应与竞争对手和/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本文件中的服务要求实施现场检查,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) 定期检查每季度至少应覆盖所有的服务要求一次,专项检查应针对关键区域、关键时段、关键人物、关键事件进行策划和实施;
- c) 物业服务组织应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) 按本文件服务要求设计神秘客户检查方案和检查表,调查的内容应参考本文件中的服务要求;
- b) 每年至少进行一次神秘客户检查,调查的内容应包括但不限于本文件中的服务要求,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) 物业服务组织应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 商务写字楼物业服务要求的评价应按照附录 A 的要求实施。

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,以确定本文件中的管理要求是否得到有效的实施和保持,包括但不限于:

- a) 应按本文件的管理要求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应确保及时采取措施,以消除审核所发现的不合格及其原因;
- c) 负责审核的人员应跟进不符合项,跟进活动应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) 应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应按照附录 B 的要求实施。

附 录 A
(规范性附录)

商务写字楼物业服务要求评价准则和测评工具

表A. 1给出了商务写字楼物业服务要求的测评工具。基于表A. 1实施商务写字楼物业服务要求的测评时，要求如下：

- a) 服务要求测评表的满分值设定为 100 分。本文件 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) 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；
- c) 测评内容除了 b) 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： $0.8 \leq x \leq 1.0$ 。
- d) 服务要求测评总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具

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 关键物理 接触点客 户体验 (5.0)	5.1 关键物理接 触点客户体 验 (5.0)	物业服务组织应通过建立服务流程（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、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与商务写字楼风格协调一致； b) 标识标牌清晰完好，路线指引准确； c) 整体环境干净、整洁、明亮，无明显噪音，温湿度适宜； d) 公共设备设施功能正常，遇故障应及时维修； e) 出入与乘梯秩序良好； f) 宜考虑残障人士、年长者等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。	5.0			
2	5.2 迎宾服务 (5.0)	5.2.1 大堂迎宾 (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) 礼宾人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等服务； c) 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； d) 针对上下班高峰期制定必要电梯疏导措施，提升高峰期乘梯效率； e) 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，宜引导孕妇或残疾人等特殊候梯人群优先乘梯。	2.5			
3		5.2.2 停车场迎宾 (2.5)	停车场礼宾应满足以下要求： a) 需要人工进行指引、提醒和缴费等服务时，语言及手势应文明规范； b) 在上下班高峰期快速疏导出入口车辆，避免拥堵，车主排队时间不宜超过 3 分钟； c) 礼貌劝阻影响安全或违规行为，确保车辆停放有序，车场畅通无阻，无安全事故发生；	2.5			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
3			<p>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;发生交通事故、自然灾害等意外事故时应及时赶赴现场疏导和协助处理,响应时间不宜超过 3 分钟;</p> <p>e) 宜主动为提重物、行动不便或有其它需要的客户及时提供帮助。</p>				
4	5.3 客户服务 (18.0)	5.3.1 信息公示 (3.0)	<p>信息公示应满足以下要求:</p> <p>a) 在客户服务中心或大堂显著位置进行物业服务信息公示,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信息;</p> <p>b) 在客户服务中心或大堂设立物业服务信息查询台,向客户提供但不限于以下资料:客户服务手册、装修手册以及其他应向客户公开的信息;</p> <p>c) 在大堂显著位置进行物业服务信息公示,包括但不限于: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,并采用电子导视系统公示楼层信息索引;</p> <p>d) 影响客户的作业计划应提前公告,如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、墙面刷漆等;</p> <p>e) 重要事件应书面送达信息通知单;紧急情况宜使用应急广播进行通知。</p>	3.0			
5		5.3.2 业务接待 (3.0)	<p>业务接待应满足以下要求:</p> <p>a) 应在办公时间和非办公时间提供业务接待。</p> <p>b) 应设有专门接待点,提供舒适的服务环境,宜设置客户休息区,放置椅子或沙发,提供饮用水;</p> <p>c) 服务人员应按不同情境使用让客户感觉舒适的问候,如对于熟悉的客户宜使用姓氏或客户喜欢的方式称呼客户;</p> <p>d) 服务人员应随时关注客户需求并即时响应;</p> <p>e) 现场办理等待时间宜不超过 5 分钟,等待较长时间应及时与客户沟通;</p>	3.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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	5.3 客户服务 (18.0)		f) 设置 24 小时客户服务电话，铃响三声内接听，未能及时接听时应及时回拨并致歉。				
6		5.3.3 需求受理 (3.0)	需求受理应满足以下要求： a) 应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) 应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、在住到迁出过程中遇到的所有物业问题； c) 服务人员应熟知业务相关知识，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； d) 应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； e) 如遇客户投诉或建议时，客服人员应保持冷静和耐心，清晰记录客户提出的意见或建议； f) 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； h) 可以现场解决的问题，应迅速解决；对于现场无法解决的需求或投诉，应以通俗易懂的语言和合理的方式及时沟通处理程序的相关信息。	3.0			
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) 拜访团队至少应有一位有丰富客户拜访经验的成员，涉及到专项拜访时，拜访人员应具备该领域的专业知识； c) 拜访前应提前熟悉客户资料，拟定沟通提纲，并提前与客户进行预约时间； d) 拜访前应制定拜访方案，明确拜访客户的分工，内部应及时沟通拜访完成消息，尽量一同完成拜访，避免在短期内重复拜访同一客户；	3.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
7	5.3 客户服务 (18.0)	5.3.4 客户拜访 (3.0)	e) 拜访中客户提出的问题能现场解答或解决的即时完成，不能现场解决的需在 48 小时内给予答复； f) 每次拜访必须填写拜访记录，且记录内容必须详实、全面。				
8		5.3.5 投诉处理 (3.0)	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、电子邮件等多种客户投诉渠道； b) 应公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法； c) 现场投诉应尽可能在现场妥善处理； d) 应在约定时间内回应投诉人，回应时应说明投诉处理进程或结果； e) 及时处理客户投诉，告知客户投诉处理结果，若客户对处理结果不满意，应承诺作后续处理，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应有记录。	3.0			
9		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) 应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) 应告知装修单位/个人相关施工安全要求、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) 关注装修区域毗邻方的意见，及时进行解释和协调； d) 提倡客户使用环保材料，按规定时间装修，减少施工现场的噪声； e) 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应报告有关部门依法处理； f) 宜按照 GB 50327 的要求对装饰装修进行安全管理。	3.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
10	5.4 安全及秩序维护服务 (16.0)	5.4.1 出入管理 (4.0)	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/门禁应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/门禁的应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。	2.0			
11			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。物品搬出应有清单，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。	2.0			
12		5.4.2 巡查与监控 管理 (4.0)	巡查与监控管理应满足以下要求： a) 实行 24 小时安全巡查，覆盖全面区域，重要区域应每 2 小时巡查一次，对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和紧急情况及时采取必要的处理措施，并有巡查记录； b) 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； c) 监控室实行 24 小时值班，密切观察重点区域，监控完好、有效、图像清晰，并做好各种记录； d) 监控影像资料、报警记录等应至少留存 30 日备查。	4.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
13	5.4 安全及秩序维护服务 (16.0)	5.4.3 停车管理 (4.0)	停车管理应满足以下要求： a) 停车场管理实行 24 小时值班，每 2 小时巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时应做好记录、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) 正确疏导进出各类车辆，遇高峰期及时疏理，维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序； d) 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理； e) 严禁车辆在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处、消防通道等公共区域停放和充电； f) 停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定，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。	4.0			
14		5.4.4 消防管理 (4.0)	消防管理应满足以下要求： a) 实行双人双岗 24 小时值班制度，人员持证上岗，有消防演练计划和安全宣传方案并按时落实； b) 对消防系统、器材，严格按照规定进行检查，耗材消耗情况清楚，工作制度和记录健全，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，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用； f) 消防疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，消防应急照明设施、疏散指示标志完好； g) 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。	4.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
15	5.5 房屋及设 施设备管 理 (22.0)	5.5.1 房屋本体管 理 (4.0)	房屋本体管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 符合规划，无违章搭建现象； b) 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象； c) 房屋外观完好整洁，安全牢固，无破损、无锈蚀、无脱落、无渗水、无污迹、无乱贴、无乱画、无乱划线； d) 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损； e) 维修前应提前告知客户，摆放安全提示，进行隔离防护，工完场清； f) 应每年进行1次防雷装置安全性能检测； g) 应对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行查验和维护，包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> 1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志； 2) 设备房门、配电箱、通电设施设备或特种设备上的禁止标志和警告标志； 3) 公共健身设施、儿童游乐设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志。 	2.0			
16			共用部位附加设施管理应满足以下基本要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 应安装牢固，符合安全管理要求； b) 应布局整齐协调，无碍观瞻； c) 不应侵犯毗邻方权益。 	1.0			
17			道路管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 路面平整、无破损； b) 道路交通标志清晰准确； c) 路面井盖无破损、无丢失，井盖标识清晰。 	1.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
18	5.5 房屋及设 施设备管 理 (22.0)	5.5.2 设备机房管 理 (3.0)	设备机房管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 设备机房门口应有机房类别及安全标志； b) 门窗、锁具完好、有效； c) 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求； d) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施； e) 安全防护用具配置齐全，检验合格； f) 应急设备设施用品应齐全、完备，可随时启用。 	3.0			
19		5.5.3 供配电系统 管理 (2.5)	供配电系统管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 供配电系统管理应满足以下要求： a) 应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定； b) 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； c) 公共区域的配电箱等涉及触电部位应上锁，禁止或警示标志配备齐全； d) 非计划性停电应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； e) 带电操作、安全防护用具应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； f) 按照 GB 26860 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。 	2.5			
20		5.5.4 弱电系统管 理 (2.5)	弱电系统管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> a) 设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统等运行正常； b) 系统故障应迅速响应，影响客户工作生活的应及时告知。 	2.5			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
21	5.5 房屋及设 施设备管 理 (22.0)	5.5.5 电梯系统管 理 (2.5)	电梯系统管理应满足以下要求： <ul style="list-style-type: none"> 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应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) 电梯紧急电话系统应保持畅通； g) 电梯发生困人故障时，电梯使用管理人应当立即启动应急救援预案并做好被困人员的安抚工作，在接到紧急呼救或者发现困人故障后 3 分钟内通知电梯维护保养单位赶赴现场实施应急救援，并根据需要予以配合； h) 电梯维修、保养，应提前通知客户，维修时在现场设置提示标志和防护围栏； i) 应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。 	2.5			
22		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： <ul style="list-style-type: none"> 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、管道流向的标志应符合相关要求； 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； 	2.5			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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)		i) 发生突然停水等故障，应及时维修，停水30分钟宜启用备用水源。				
23		5.5.7 暖通系统管 理 (2.5)	暖通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，公共场所集中空调通风系统卫生达到WS 394的要求； c) 按GB 50365的要求进行空调通风系统的运行管理； d) 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求； e) 管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象； f) 系统故障应及时响应，接到报修后宜在15分钟到达现场。	2.5			
24		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) 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； b) 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文； c) 自动喷水灭火系统启动正常； d) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常； e) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常； f) 正压送风、防排烟系统运行正常； g) 按 GB 25201 的要求进行消防设施巡查； h) 按XF 503的要求进行消防设备检测。	2.5			
25	5.6 环境卫生 服务 (16.0)	5.6.1 保洁管理 (5.0)	日常保洁应满足以下要求： a) 外立面为玻璃幕墙材质的，应保持洁净、明亮，给客户带来舒适的视觉感观； b) 出入口、道路、停车场（库）、大厅、楼梯等共用场地，水景、小品等公共设施应保持清洁； c) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出；	5.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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)	5.6.1 保洁管理 (5.0)	d) 作业工具合理规划、摆放整齐； a) 作业现场摆放安全标志； b) 遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫； c) 避开高峰期作业，不干扰客户工作和休息； d) 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。 e) 宜使用机械化设备作业； f) 根据合同约定进行外墙清洗以及石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的清洁工作。				
27		5.6.2 垃圾管理 (3.0)	垃圾管理应满足以下要求： a) 应在合适位置设置垃圾集中收集站，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) 餐饮、超市等商业产生的特殊垃圾不应随意放置，应及时清运，不污染环境； d) 垃圾桶及垃圾站应日产日清，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。	3.0			
28		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) 树木无悬挂物及晾晒物品； c) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观； d) 有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，严禁使用国家禁止使用的农药，废弃物处理符合相关规定； e) 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌。	4.0			
29		5.6.4 消杀管理 (4.0)	消杀管理应满足以下要求： a) 公共区域无鼠害、虫害； b) 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称等信息；	4.0			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
29			c) 药物使用、存储进行安全管理; d) 投放点警示标志清晰有效, 并进行回收管理。				
30	5.7 特约服务 (14.0)	5.7.1 上门维修服务 (4.5)	上门维修服务应保证渠道畅通、维修及时、维修质量良好: 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, 维修人员应在15分钟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			
31			维修人员应态度良好, 提供专业服务: 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			
32			上门维修服务的关键过程应符合要求: 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			
33		5.7.2 会务服务 (4.5)	会务服务应受理及时, 提供细致、人性化服务: 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) 可提供多样化服务, 如电子屏、坐席安排、花卉摆放、茶具茶水、果盘茶歇、资料 打印、会议材料摆放等;	1.5			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
33	5.7 特约服务 (14.0)	5.7.2 会务服务 (4.5)	e) 收费规范化。				
34			会务服务人员应形象优雅、仪态大方： 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			
35			会务服务的关键过程应规范严谨，服务细节应经会议主办方检查确认： a) 会务服务策划应考虑场地安排、会务用品及硬件设施配备、会议安全等； b) 会务服务中应进行会场巡视，关注客户需求和设备控制； c) 会议结束后应及时清点物资、清扫场地、关闭设备设施，为下次会议做准备。	1.5			
36		5.7.3 商务服务 (3.0)	商务服务应种类多样、渠道畅通，满足商务写字楼客户定制化的商务服务要求： a) 商务服务种类可包含但不限于：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) 商务服务人员应遵循商务礼仪，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			
37			商务服务的关键过程应符合商务服务要求： a) 商务服务提供前应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) 商务服务后应及时提供服务及收费凭证，不产生纠纷。	1.5			

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具（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
38	5.7 特约服务 (14.0)	5.7.4 便民服务 (2.0)	便民服务应针对商务写字楼客户个性化需求，赢得客户满意： a) 便民服务种类多样，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) 便民服务收费应公开透明，不得违反承诺收费。	1			
39			便民服务的key过程应符合要求： a) 便民服务态度良好、文明礼貌； b) 便民服务过程规范化，不得丢失客户物品，不泄露户信息； c) 便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。	1			
40	5.8 文化活动 (4.0)	5.8 文化活动 (4.0)	文化活动应内容丰富、形式多样，达到丰富商务写字楼客户的文化生活的目的： a) 文化活动遵守法律法规要求，内容积极向上、具有高品位； b) 文化活动应包含党建文化、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3次； e) 客户参与度高。	2			
41			文化活动服务的key过程应符合要求： a) 活动策划应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			
总分	100.0	100.0		100			

附 录 B
(规范性附录)
商务写字楼物业管理要求评价准则和审核工具

B.1 评价准则

- 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，以及本文件第 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）的审核工具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 B.1 管理要求成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	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	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

B.2 审核工具

表 B.2 给出了商务写字楼物业管理要求的审核工具。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) 对本文件 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，得出管理成熟度总分。

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.1 管理目标 (10.0)	物业服务组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，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适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目目标基本实现，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适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目目标如期实现，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适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目目标如期实现，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适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目目标如期实现，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等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.2 服务设计和开发 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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、内部评审等信息对服务	物业服务组织制定并实施了本文件 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、客户投诉、内部		

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.2 服务设计和开发 (10.0)				设计进行持续的改进。 (8.0)	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本文件 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，其相关规定应符合法律法规的要求。 (2.0)	物业服务组织制定并实施了本文件 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，其相关规定应符合法律法规的要求；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本文件 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，其相关规定应符合法律法规的要求；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	物业服务组织制定并实施了本文件 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，其相关规定应符合法律法规的要求；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	物业服务组织制定并实施了本文件 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，其相关规定应符合法律法规的要求；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和		

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.3 服务人员管理 (10.0)			期结果。 (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)	计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 信息管理 (10.0)	物业服务组织建立和实施了本文件 6.2.4 要求的信息管理制度，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本文件 6.2.4 要求的信息管理制度，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本文件 6.2.4 要求的信息管理制度，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本文件 6.2.4 要求的信息管理制度，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	物业服务组织建立和实施了本文件 6.2.4 要求的信息管理制度，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，并改进和提高服务能力。7) 基于客户		

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.4 信息管理 (10.0)				和（或）提高服务能力。 (8.0)	有关的信息，具有信息和数据提炼，以及相关分析能力，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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.6 应急管理 (10.0)	物业服务组织建立了本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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	物业服务组织建立了本文件 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本文件 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，根据状态制定维修更新计划，确保建筑物整体寿命的延长；2) 利用	物业服务组织建立了本文件 6.2.7 要求的商务写字楼物业智慧化管理机制，包括：1) 对强电、弱电、暖通、给排水、电梯、监控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；2) 利用专业管理软件，建立建筑物、各类设施设备的全		

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.7 智慧化管理 (10.0)	(2.0)	实施应用安防管理系统、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)	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；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。系统具有数据统计功能，但是对数据分析并进行服务改进的功能较简单。 (8.0)	生命周期档案，对其进行动态管理，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。系统结合用户需求，给客户带来简洁、高效的服务体验。系统按需进行数据抓取、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。 (10.0)		
6.2.8 绿色节能管理 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件 6.2.8 要求的绿色节能管理相关活动，包括：1) 员工有绿色、节能、环保意识，未形成制度；2)	物业服务组织制定并实施了本文件 6.2.8 要求的绿色节能管理相关活动，包括：1) 员工有绿色、节能、环保意识，未形成制度；2)	物业服务组织制定并实施了本文件 6.2.8 要求的绿色节能管理相关活动，包括：1) 员工有绿色、节能、环保意识，未形成制度；2)	物业服务组织制定并实施了本文件 6.2.8 要求的绿色节能管理相关活动，包括：1) 具有绿色、节能、环保责任相关的制度，员工具有	物业服务组织制定并实施了本文件 6.2.8 要求的绿色节能管理相关活动，包括：1) 具有绿色、节能、环保责任相关的制度，员工具有较强		

表 B.2 商务写字楼物业管理成熟度等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.8 绿色节能管理 (10.0)	根据政府要求开展节能节水、垃圾分类和环境保护宣传活动。 (2.0)	根据政府要求开展节能节水、垃圾分类和环境保护宣传活动；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)	根据政府要求开展节能节水、垃圾分类和环境保护宣传活动；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)	较强的绿色、节能、环保意识；2) 根据政府要求开展节能节水、垃圾分类和环境保护宣传活动；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。 (8.0)	的绿色、节能、环保意识；2) 根据政府要求开展节能节水、垃圾分类和环境保护宣传活动；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等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.9 服务补救 (10.0)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.9 要求的补救措施，包括：1) 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、实施和保持本文件 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、实施和保持本文件 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、实施和保持本文件 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、实施和保持本文件 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等级划分（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级		
6.2.10 服务改进 (10.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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本文件 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。							