

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 12—2019

物业服务要求 商务写字楼

Property management service requirement—Business office building

2019-03-26 发布

2019-05-01 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 服务承诺	2
5 物理接触点的客户体验要求	2
6 服务要求	2
6.1 迎宾服务	2
6.2 客户服务	3
6.3 基础服务	5
6.4 特约服务	6
6.5 文化活动	8
7 管理要求	8
7.1 通用要求	8
7.2 特定要求	8
8 评价要求	11
8.1 客户满意度调查与评价	11
8.2 服务要求的检查与评价	11
8.3 管理要求的审核与评价	12
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	13
A.1 评价准则	13
A.2 测评工具	13
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	23
B.1 评价准则	23
B.2 审核工具	23

前　　言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由深圳市住房和建设局提出并归口。

本标准起草单位：中航物业管理有限公司、通标标准技术服务有限公司。

本标准主要起草人：高文田、周汉明、李远征、欧阳晓东、梁庆华、张斌、邹莉莉。

引　　言

本标准旨在贯彻落实《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。

本标准从客户感知和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。本标准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，给出服务组织的管理要求五级成熟度要求；三是建立客户、组织、第三方的多维度评价体系；四是结合绿色物业、智慧物业等物业先进发展理念。

本标准有利于提升深圳市商务写字楼物业服务质量和，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

本标准规定了深圳市物业服务组织提供商务写字楼物业服务的规范性要求,包括服务要求、管理要求和评价要求等内容。

本标准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其符合性的确认,也适用于第三方实施商务写字楼物业服务评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

SZDB/Z 287—2018 物业管理基础术语

SZDB/Z 325—2018 绿色物业管理导则

3 术语和定义

SZDB/Z 287—2018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。

3.4

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 组织应提供但不限于以下商务写字楼物业服务内容：物理接触点服务、迎宾服务、客户服务、基础服务、特约服务、文化活动服务等。

4.2 组织应识别并体现对商务写字楼客户的服务内容，包括但不限于：

- 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、尊尚专属的迎宾服务，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。

4.3 组织应建立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	√	√	√	√	√	√
迎宾服务	√	√	√	√	√	√
客户服务	√	√	√	√	√	√
基础服务	√	√	√	√	√	√
特约服务	√	√	√	√	√	√
文化活动	√	√	√	√	√	√

5 物理接触点的客户体验要求

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，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。

6 服务要求

6.1 迎宾服务

6.1.1 大堂迎宾

6.1.1.1 大堂及前台的装饰、环境等有利于营造舒适优雅的氛围。

6.1.1.2 迎宾人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范，提供一站式咨询、指引等服务。

6.1.1.3 严格根据商务写字楼客户要求对外来人员和物品进行管理，服务态度良好。

- 6.1.1.4 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。
- 6.1.1.5 应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。
- 6.1.1.6 高峰期间,应进行客户候梯指引,维持良好候梯秩序,在客户上下班高峰期站立迎送客户,宜引导孕妇或残疾人等特殊候梯人群优先乘梯。

6.1.2 停车场迎宾

- 6.1.2.1 具备停车场智能系统,有自动识别车牌、智能动态监控、移动支付缴费等功能。
- 6.1.2.2 按要求配建新能源汽车充电设备,且设施正常开启使用。
- 6.1.2.3 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。
- 6.1.2.4 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。
- 6.1.2.5 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。
- 6.1.2.6 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。
- 6.1.2.7 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。

6.2 客户服务

6.2.1 客户服务热线

- 6.2.1.1 客户服务热线服务准备应包括但不限于以下要求:
- 应24小时受理客户电话报修、咨询、求助及反馈;
 - 应制订热线接听话术、用语规范、常见和疑难问题及解答等辅助资料,根据需要修订和及时更新;
 - 应建立完善的业务知识库,保证知识库中的业务知识完整统一并具时效性;
 - 电话在任何时段应可以正常接通,电话接通后选择功能正常,通话期间线路无杂音、声音清晰。
- 6.2.1.2 客户服务热线接听电话流程应包括但不限于以下要求:
- 来电时应在铃响三声铃响内接听,电话占线时间不超过30秒;
 - 服务人员应熟悉相关业务知识和信息,运用熟练的电话沟通技能和服务补救技巧,能快速准确地回答客户的咨询;
 - 服务人员应善于引导客户,挖掘客户潜在需求,快速提供最有效的解决方案。
- 6.2.1.3 客户服务热线后期处理应包括但不限于以下要求:
- 应在收到电话投诉和维修处理完成的反馈后的24小时内对客户进行满意度回访;
 - 宜定期评估电话接通情况、应答速度、服务能力、一次解决率等指标,采取有效措施提升客服热线的服务质量和效率。

6.2.2 电子服务平台

- 6.2.2.1 采用微信公众号或手机APP等电子服务平台形式,广泛进行宣传,用户使用率高。
- 6.2.2.2 定期在电子服务平台发布信息,平台信息应具备准确性、权威性和完整性。
- 6.2.2.3 24小时正常运转,信息应答、业务办理时效性高。
- 6.2.2.4 平台功能丰富,包括但不限于:报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、投诉等功能。
- 6.2.2.5 宜结合自身场景提供面向人、车、物流和空间场地相关的信息服务管理。
- 6.2.2.6 宜对商务写字楼第三方供应商开放平台接口。

6.2.3 信息公示

6.2.3.1 在客户服务中心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。

6.2.3.2 在客户服务中心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。

6.2.3.3 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。

6.2.3.4 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。

6.2.4 业务接待

6.2.4.1 应在办公时间和非办公时间提供业务接待。

6.2.4.2 应在前台和（或）客服中心等提供一站式接待服务，并从客户视觉、听觉、味觉、触觉给客户创造难忘的接待体验。

6.2.4.3 服务人员应按不同情境使用让客户感觉舒适的问题，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。

6.2.4.4 服务人员应随时关注客户需求并即时响应。

6.2.5 业务办理

6.2.5.1 应提供多种渠道进行业务办理，如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心等。

6.2.5.2 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。

6.2.5.3 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。

6.2.5.4 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。

6.2.6 客户拜访

6.2.6.1 客户拜访时机和频率应包括但不限于以下要求：

- a) 新客户入驻后一周内完成首次拜访；
- b) 客户迁出一周前完成迁出客户拜访；
- c) 每月至少开展一次客户拜访活动，一年覆盖所有客户。

6.2.6.2 拜访团队应包括但不限于以下要求：

- a) 拜访团队至少应有一位有丰富客户拜访经验的成员；
- b) 涉及到专项拜访时，拜访人员应具备该领域的专业知识。

6.2.6.3 拜访流程应包括但不限于以下要求：

- a) 致预约电话前应提前拟定沟通内容，选择合适时间拨打，尽量避开对方繁忙或休息时间；
- b) 新客户首次拜访应做好充分准备，如仔细阅读客户已登记的资料，确定需要补充的材料，拟订沟通提纲等；
- c) 应在拜访前进行内部互通消息，尽量一同完成拜访，避免在短期内重复拜访同一客户；
- d) 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；
- e) 每次拜访必须填写拜访记录，且记录内容必须详实、全面。

6.2.7 投诉处理

- 6.2.7.1 服务人员在应对客户抱怨或投诉时,应保持冷静和耐心,保持和悦的态度,以同理心聆听意见。
- 6.2.7.2 应清晰记录客户提出的意见或建议,并表示感谢。
- 6.2.7.3 应适时安抚客户的情绪,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。
- 6.2.7.4 应尽快提出解决方案,迅速解决问题。
- 6.2.7.5 应与投诉者以通俗易懂的语言和合理的方式及时沟通处理投诉程序的相关信息。
- 6.2.7.6 应根据客户需求规定并公示客户投诉处理和回访时限,并在承诺的时间内完成投诉处理和回访。

6.3 基础服务

6.3.1 安全及秩序维护服务

- 6.3.1.1 商务写字楼内应维持良好的安全秩序,维护客户人身、财产、信息安全,并进行有效的消防管理:
- 在出入口应对外来人员就携带大件物品进行询问和记录;
 - 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道可随时使用;
 - 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;
 - 如有特殊情况,可提供公共区域的有效安全监控。
- 6.3.1.2 秩序维护员应对安全问题具有一定的敏感性,执行力强:
- 形象良好、用语礼貌,能有效进行团队协作;
 - 监控室24小时值班、保证双岗双证、持证上岗。
- 6.3.1.3 安全及秩序维护的关键过程应符合要求:
- 每日对楼内外通道、防火门、办公室门、天面、停车场、外围、楼内外秩序进行巡查,建立巡视检查记录并保存;
 - 每月对消火栓、应急照明、应急物资进行检查,保证齐全、完好;
 - 每年至少两次消防演习,全年覆盖所有客户;
 - 定期提供楼宇安全知识的宣传和培训,提高客户的安全防范和自我保护意识;
 - 定期进行入室安全检查和义务消防员的安全培训,发放安全手册,播放安全宣传视频等。

6.3.2 房屋本体维护服务

- 6.3.2.1 商务写字楼房屋本体应功能良好、整洁美观,楼内布局及装修装饰应符合安全要求、协调统一:
- 商务写字楼、栋号、楼层、房号标志明显,大堂内布置合理并设立引路方向平面图,驻商务写字楼各单位名录标识在大堂内显著位置;
 - 无违反规划私搭乱建,无擅自改变房屋用途现象;
 - 商务写字楼外观完好、整洁;外墙是建材贴面的,无脱落;是玻璃幕墙的,清洁明亮、无破损;是涂料的,无脱落、无污渍;无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象;
 - 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持整洁统一美观,无安全隐患或破损;
 - 空调安装位置统一,冷凝水集中收集,支架无锈蚀;
 - 封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面;除建筑设计有要求外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等;
 - 房屋装饰装修符合规定,未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。

6.3.2.2 房屋本体维护服务的关键过程应符合要求:

- a) 技术人员应持证上岗, 严格执行操作规程;
- b) 有定期巡检、维护计划, 并按计划执行, 巡检、维护过程留有记录, 记录填写规范, 保存完好。
- c) 开展维护修理作业时, 应避免或减少对客户的影响, 应使用环保材料;
- d) 对二次装修有审核、验收, 对成品有保护, 装修现场有围挡、有配备灭火器和定期巡检, 对违规现象应及时劝告。

6.3.3 公共设施设备维护服务

6.3.3.1 公共设施设备应完好、整洁, 功能输出正常:

- a) 设备及机房环境整洁, 无杂物、积尘、无鼠、虫害发生, 机房环境符合设备要求;
- b) 供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、公共设施等设备良好, 运行正常, 无重大管理责任事故;
- c) 各系统的应急设备应齐全、完备, 可随时启用;
- d) 系统故障影响客户正常工作的, 应及时通报客户, 并做好应急措施。

6.3.3.2 公共设施设备维护服务的关键过程应符合要求:

- a) 技术人员应持证上岗, 严格执行操作规程;
- b) 设备台账齐全、完好, 实施动态管理, 大中修、重大故障和维修记录完好;
- c) 有定期巡检、抄表、维护保养计划, 并按计划执行, 巡检、抄表、维护保养过程留有记录, 记录填写规范, 保存完好;
- d) 设备故障应急预案齐全, 且定期开展演练, 演练记录齐全、完后;
- e) 紧急情况处理及时、合规, 处理记录齐全完好, 无停水、停电、停供暖/供冷等人为责任事件。

6.3.4 环境卫生服务

6.3.4.1 商务写字楼的各公共场地应保持清洁卫生、环境优美:

- a) 楼外道路、出入口、大堂、通道、电梯、天面等公共场地应无杂物, 保持清洁, 无虫害;
- b) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出, 配有充足的擦手纸、厕纸、洗手液等;
- c) 特殊天气时公共场地应及时清扫, 不影响上下班;
- d) 绿地无改变用途和破坏、践踏、占用现象;
- e) 植物景观优美、大气优雅、种类丰富, 生长良好。

6.3.4.2 环境卫生服务人员应穿着整齐、礼仪得当, 不妨碍客户工作:

- a) 避开高峰期作业, 不干扰客户工作和休息;
- b) 不清扫客户脚边的地面;
- c) 上班期间不闲聊, 与客户目光接触时点头问好。

6.3.4.3 环境卫生服务的关键过程应符合要求:

- a) 外墙清洗、消杀等影响客户工作的作业应提前进行公示;
- b) 使用自动化作业设备, 作业工具摆放隐蔽、整齐, 作业用品符合环保要求;
- c) 作业过程采取安全防护措施;
- d) 进行垃圾分类环保处理。

6.4 特约服务

6.4.1 上门维修服务

6.4.1.1 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 分钟内到达约定地点；
- c) 快速进行维修施工，维修质量良好。

6.4.1.2 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。

6.4.1.3 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。

6.4.2 会务服务

6.4.2.1 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，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。

6.4.2.2 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。

6.4.2.3 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。

6.4.3 商务服务

6.4.3.1 商务服务应种类多样、渠道畅通，满足商务写字楼客户的商业服务要求：

- 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。

6.4.3.2 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。

6.4.4 便民服务

6.4.4.1 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。

6.4.4.2 便民服务的关键过程应符合要求：

- 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，不泄露客户信息；
- c) 便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。

6.5 文化活动

6.5.1 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；文化活动应包含党建文化、社区文化、节日文化、工作生活等内容；
- b) 文化活动每季度不少于3次；
- c) 客户参与度高。

6.5.2 文化活动服务的关键过程应符合要求：

- 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。

7 管理要求

7.1 通用要求

7.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 明确商务写字楼物业服务相关服务过程，并针对各服务过程识别服务接触点，确定服务过程的顺序和相互作用；
- b) 确定和应用所需要的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保服务过程的有效运行和控制；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运行和控制；
- d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程；
- e) 实施必要的措施，以改进过程和质量管理体系。

7.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注：商务写字楼物业服务管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

7.2 特定要求

7.2.1 组织应建立贯穿于商务写字楼物业服务全过程的风险与应急管理机制，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,组织应积极采取措施,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,组织应及时形成事故应急总结报告,完善应急救援工作方案。

7.2.2 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、组织与客户的合作历史、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。

7.2.3 组织宜建立高效的智能化管理和服务系统,包括但不限于:

- a) 自动化办公系统,包括开放式共享自动化办公系统等;
- b) 客服管理系统,包括客户信息管理、客户委托服务、代办缴费、供方管理、会议室(及公共场所)预定、办公福利采买、商旅等及智能管理系统、恶劣天气灾害预警提示、交通路况温馨提示等;
- c) 智慧巡检系统,包括自动显示、自动抄表、自动测量、自动报警等;
- d) 安防系统,包括人脸识别、客流统计、访客定位跟踪系统等;
- e) 楼内服务系统:依据商务写字楼自身场地特点,结合信息化系统提供访客门禁、停车缴费、快递物流楼内配送等楼宇内的信息化便捷服务。

7.2.4 组织宜建立并实施绿色物业管理,包括但不限于:

- a) 在物业服务合同中明确规定绿色、节能、环保责任的内容;
- b) 公共部位空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划;
- c) 采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等节水节流措施;
- d) 采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录,并鼓励并引导业户绿色采购;
- e) 绿色节能环保激励奖励机制,开展绿色物业管理活动方案征集活动,鼓励并引导业户参与;
- f) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传、用户参与机制。

注:符合SZDB/Z 325-2018的要求。

7.2.5 组织应制定并实施对商务写字楼物业服务组织的人员管理制度,包括但不限于:

- a) 建立统一的着装、行为举止及语言规范;
- b) 建立全员安全生产宣传和培训管理制度,并保持从业人员的专业性,有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训,或采取其他措施使从业人员具备相应的服务知识和岗位技能;
- c) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制处罚机制,并有奖励、处罚标准和依据;
- d) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度;
- e) 建立客户信息保密制度,对从业人员有严格的保密要求和权限设置。

7.2.6 组织应建立并实施商务写字楼物业服务设施设备、服务用品采购控制制度,包括但不限于:

- a) 建立并实施采购计划和审批制度；
- b) 建立并实施绿色采购制度，确保采购的服务设施设备、服务用品应参照财政部、生态环境部等国家相关部门公开发布的节能产品推荐目录和环保标志产品清单，并鼓励并引导客户绿色采购；
- c) 建立并实施供应商的评审和审核和持续监督；
- d) 建立并实施验收和质量异常反馈制度。

7.2.7 组织应制定并实施商务写字楼物业服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

- a) 服务设计和开发策划时应考虑对后续服务提供的要求，如服务手册、广告宣传、招商相关活动等文件和方案；
- b) 将从不同渠道获取客户需求的信息、组织承诺实施的标准或行业规范及相关的法律法规作为设计和开发的输入；
- c) 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；
- d) 建立服务流程（或服务蓝图）等反映服务提供过程成文信息及服务标准书等反映服务特性成文信息，作为设计和开发的输出；
- e) 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。

注：本条适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。

7.2.8 组织应制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，包括但不限于：

- a) 建立并实施台账或档案管理制度，包括完整的安全防护设备和消防设施器材台账、完整的房屋本体及设施设备档案；
- b) 建立并实施商务写字楼安全防护、房屋本体、设施设备和管道管线等标识管理制度；
- c) 建立并实施房屋本体及设施设备维护、环境绿化与养护的计划和实施方案；
- d) 建立并实施商务写字楼物业管理、环境管理、房屋本体及共用设施设备维护巡检制度；
- e) 建立并实施对房屋装修、设施修缮的施工单位进场、施工、验收等过程监管制度，以及保洁、绿化、消杀外包单位年度评价制度；
- f) 建立并实施节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；
- g) 对商务写字楼物业服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

7.2.9 组织应建立和实施面向客户的投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 提供服务窗口投诉、热线电话、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。

7.2.10 组织应建立、实施和保持商务写字楼物业服务补救管理机制，包括但不限于：

- a) 服务补救应遵循主动性和实时性原则;
- b) 服务补救方案可包括物质补救和精神补救;
- c) 服务失误分析和分类标准;
- d) 服务补救期望甄别准则;
- e) 服务补救结果评价方法。

7.2.11 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, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正和纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生;
- b) 定期评审商务写字楼物业服务提供过程, 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。

8 评价要求

8.1 客户满意监视与评价

组织应按本标准服务要求定期监视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, 组织应:

- a) 按本标准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标准中的服务要求;
- 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。

8.2 服务要求的检查与评价

8.2.1 现场检查（明查）与评价

组织应按策划的时间间隔对本标准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) 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。

8.2.2 神秘客户检查（暗访）与评价

为了解客户对组织所提供的服务的实际感受, 持续提升服务质量, 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) 按本标准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标准中的服务要求;
- b) 每年至少一次进行独立的神秘客户检查, 调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求, 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) 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。

8.3 管理要求的审核与评价

组织应按计划的时间间隔开展审核，以确定本标准管理要求是否得到有效的实施和保持，包括但不限于：

- a) 组织应按本标准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) 组织应审核结果形成书面报告，并对组织的管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。

注：商务写字楼物业服务要求和管理要求评价准则和工具可参照附录A和附录B。

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

A.1 评价准则

本标准第6章给出的商务写字楼物业服务要求,可依据附录A表A.1给出的测评工具实施。基于表A.1实施服务要求(即服务特性)体验测评时:

- a) 表A.1是根据本标准第6章的6.1至6.5条要求,赋权量化构建的服务特性体验测评表,设定满分值为100分,基础服务为必选项,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: $0.8 \leq x \leq 1.0$ 。

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。

A.2 测评工具

表A.1给出了商务写字楼物业服务评价活动的服务要求测评内容。

表 A.1 商务写字楼物业服务要求测评工具

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 关键物理 接触点客 户体验 (10.0)	5 关键物理 接触点 (10.0)	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关键物理接触点,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,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) 出入与乘梯等秩序良好; 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。	10			
2	迎宾服务 (10.0)	6.1.1 大堂迎宾 (5.0)	6.1.1.1 大堂及前台的装饰、环境等有利于营造舒适优雅的氛围。	5			
3			6.1.1.2 迎宾人员形象气质佳、着装统一、语言和手势规范,提供一站式咨询、指引等服务。				
4			6.1.1.3 严格根据商务写字楼客户要求对外来人员和物品进行管理,服务态度良好。				
5			6.1.1.4 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。				
6			6.1.1.5 应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。				
7			6.1.1.6 高峰期间,应进行客户候梯指引,维持良好候梯秩序,在客户上下班高峰期站立迎送客户,宜引导老人、孕妇或残疾人等特殊候梯人群优先乘梯。				
9		6.1.2 停车场迎宾 (5.0)	6.1.2.1 具备停车场智能系统,有自动识别车牌、智能动态监控、移动支付缴费等功能。	5			
10			6.1.2.2 按要求配建新能源汽车充电设备,且设施正常开启使用。				
11			6.1.2.3 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。				
12			6.1.2.4 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。				
13			6.1.2.5 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。				

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
14			6.1.2.6 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。				
15			6.1.2.7 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。				
16	6.2 客户服务 (25.0)	6.2.1 客户服务热 线 (3.0)	6.2.1.1 客户服务热线服务准备应包括但不限于以下要求: a) 应24小时受理客户电话报修、咨询、求助及反馈; b) 应制订热线接听话术、用语规范、常见和疑难问题及解答等辅助资料,根据需要修订和及时更新; c) 应建立完善的业务知识库,保证知识库中的业务知识完整统一并具时效性; d) 电话在任何时段应可以正常接通,电话接通后选择功能正常,通话期间线路无杂音、声音清晰。	1			
17			6.2.1.2 客户服务热线接听电话流程应包括但不限于以下要求: a) 来电时应在铃响三声铃响内接听,电话占线时间不超过30秒; b) 服务人员应熟悉相关业务知识和信息,运用熟练的电话沟通技能和服务补救技巧,能快速准确地回答客户的咨询; c) 服务人员应善于引导客户,挖掘客户潜在需求,快速提供最有效的解决方案。				
18			6.2.1.3 客户服务热线后期处理应包括但不限于以下要求: a) 应在收到电话投诉和维修处理完成的反馈后的24小时内对客户进行满意度回访; b) 宜定期评估电话接通情况、应答速度、服务能力、一次解决率等指标,采取有效措施提升客服热线的服务质量和效率。				

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
19	电子服务平台 (3.0)	6.2.2	6.2.2.1 采用微信公众号或手机 APP 等电子服务平台形式，广泛进行宣传，用户使用率高。	0.5			
20			6.2.2.2 定期在电子服务平台发布信息，平台信息应具备准确性、权威性和完整性。	0.5			
21			6.2.2.3 24 小时正常运转，信息应答、业务办理时效性高。	0.5			
22			6.2.2.4 平台功能丰富，包括但不限于：报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、投诉等功能。	0.5			
23			6.2.2.5 宜结合自身场景提供面向人、车、物流和空间场地相关的信息服务管理。	0.5			
24			6.2.2.6 宜对商务写字楼第三方供应商开放平台接口。	0.5			
25	信息公示 (4.0)	6.2.3	6.2.3.1 在客户服务中心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。	1			
26			6.2.3.2 在客户服务中心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。	1			
27			6.2.3.3 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。	1			
28			6.2.3.4 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。	1			
29	业务接待 (4.0)	6.2.4	6.2.4.1 应在办公时间和非办公时间提供业务接待。	1			
30			6.2.4.2 应在前台和（或）客服中心等提供一站式接待服务，并从客户视觉、听觉、味觉、触觉给客户创造难忘的接待体验。	1			
31			6.2.4.3 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。	1			
32			6.2.4.4 服务人员应随时关注客户需求并即时响应。	1			

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	6.2.5 业务办理 (4.0)	6.2.5.1 应提供多种渠道进行业务办理,如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心等。 6.2.5.2 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。 6.2.5.3 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。 6.2.5.4 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。	6.2.5.1 应提供多种渠道进行业务办理,如客服热线、专区服务人员电话、电子服务平台、客服中心等。	1			
34			6.2.5.2 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。	1			
35			6.2.5.3 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。	1			
36			6.2.5.4 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。	1			
37	6.2.6 客户拜访 (3.0)	6.2.6.1 客户拜访时机和频率应包括但不限于以下要求: a) 新客户入驻后一周内完成首次拜访; b) 客户迁出一周前完成迁出客户拜访; c) 每月至少开展一次客户拜访活动,一年覆盖所有客户。 6.2.6.2 拜访团队应包括但不限于以下要求: a) 拜访团队至少应有一位有丰富客户拜访经验的成员; b) 涉及到专项拜访时,拜访人员应具备该领域的专业知识。 6.2.6.3 拜访流程应包括但不限于以下要求: a) 致预约电话前应提前拟定沟通内容,选择合适时间拨打,尽量避开对方繁忙或休息时间; b) 新客户首次拜访应做好充分准备,如仔细阅读客户已登记的资料,确定需要补充的材料,拟订沟通提纲等; c) 应在拜访前进行内部互通消息,尽量一同完成拜访,避免在短期内重复拜访同一客户; d) 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; e) 每次拜访必须填写拜访记录,且记录内容必须详实、全面。	6.2.6.1 客户拜访时机和频率应包括但不限于以下要求: a) 新客户入驻后一周内完成首次拜访; b) 客户迁出一周前完成迁出客户拜访; c) 每月至少开展一次客户拜访活动,一年覆盖所有客户。	1			
38			6.2.6.2 拜访团队应包括但不限于以下要求: a) 拜访团队至少应有一位有丰富客户拜访经验的成员; b) 涉及到专项拜访时,拜访人员应具备该领域的专业知识。	1			
39			6.2.6.3 拜访流程应包括但不限于以下要求: a) 致预约电话前应提前拟定沟通内容,选择合适时间拨打,尽量避开对方繁忙或休息时间; b) 新客户首次拜访应做好充分准备,如仔细阅读客户已登记的资料,确定需要补充的材料,拟订沟通提纲等; c) 应在拜访前进行内部互通消息,尽量一同完成拜访,避免在短期内重复拜访同一客户; d) 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; e) 每次拜访必须填写拜访记录,且记录内容必须详实、全面。	1			

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
40	6.2.7 投诉处理 (4.0)	6.2.7.1 服务人员在应对客户抱怨或投诉时,应保持冷静和耐心,保持和悦的态度,以同理心聆听意见。 6.2.7.2 应清晰记录客户提出的意见或建议,并表示感谢。 6.2.7.3 应适时安抚客户的情绪,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。 6.2.7.4 应尽快提出解决方案,迅速解决问题。 6.2.7.5 应与投诉者以通俗易懂的语言和合理的方式及时沟通处理投诉程序的相关信息。 6.2.7.6 应根据客户需求规定并公示客户投诉处理和回访时限,并在承诺的时间内完成投诉处理和回访。	0.8				
41			0.6				
42			0.6				
43			0.8				
44			0.6				
45			0.6				
46	6.3 基础服务 (35.0)	6.3.1 安全及秩序 维护服务 (10.0)	6.3.1.1 商务写字楼内应维持良好的安全秩序,保护客户人身、财产、信息安全,并进行有效的消防管理: a) 在出入口应对外来人员就携带大件物品进行询问和记录; b) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道可随时使用; c) 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; d) 如有特殊情况,可提供公共区域的有效安全监控。	4			
47			6.3.1.2 秩序维护员应对安全问题具有一定的敏感性,执行力强: a) 形象良好、用语礼貌,能有效进行团队协作; b) 监控室 24 小时值班、保证双岗双证、持证上岗。	3			

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
48			<p>6.3.1.3 安全及秩序维护的关键过程应符合要求:</p> <p>a) 每日对楼内外通道、防火门、办公室门、天面、停车场、外围、楼内外秩序进行巡查,建立巡视检查记录并保存;</p> <p>b) 每月对消火栓、应急照明、应急物资进行检查,保证齐全、完好;</p> <p>c) 每年至少两次消防演习,全年覆盖所有客户;</p> <p>d) 定期提供楼宇安全知识的宣传和培训,提高客户的安全防范和自我保护意识;</p> <p>e) 定期进行入室安全检查和义务消防员的安全培训,发放安全手册,播放安全宣传视频等。</p>	3			
49		6.3.2 房屋本体维 护服务 (7.0)	<p>6.3.2.1 商务写字楼房屋本体应功能良好、整洁美观,楼内布局及装修装饰应符合安全要求、协调统一:</p> <p>a) 商务写字楼、栋号、楼层、房号标志明显,大堂内布置合理并设立引路方向平面图,驻商务写字楼各单位名录标识在大堂内显著位置;</p> <p>b) 无违反规划私搭乱建,无擅自改变房屋用途现象;</p> <p>c) 商务写字楼外观完好、整洁;外墙是建材贴面的,无脱落;是玻璃幕墙的,清洁明亮、无破损;是涂料的,无脱落、无污渍;无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象;</p> <p>d) 室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,保持整洁统一美观,无安全隐患或破损;</p> <p>e) 空调安装位置统一,冷凝水集中收集,支架无锈蚀;</p> <p>f) 封闭阳台统一有序,色调一致,不超出外墙面;除建筑设计有要求外不得安装外廊及户外防盗网、晾晒架、遮阳蓬等;</p> <p>g) 房屋装饰装修符合规定,未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。</p>	4			

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
50			6.3.2.2 房屋本体维护服务的关键过程应符合要求: a) 技术人员应持证上岗,严格执行操作规程; b) 有定期巡检、维护计划,并按计划执行,巡检、维护过程留有记录,记录填写规范,保存完好; c) 开展维护修理作业时,应避免或减少对客户的影响,应使用环保材料; d) 对二次装修有审核、验收,对成品有保护,装修现场有围挡、有配备灭火器和定期巡检,对违规现象应及时劝告。	3			
51		6.3.3 公共设施设 备维护服务 (7.0)	6.3.3.1 公共设施设备应完好、整洁,功能输出正常: a) 设备及机房环境整洁,无杂物,积尘、无鼠、虫害发生,机房环境符合设备要求; b) 供电系统、弱电系统、消防系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、公共设施等设备良好,运行正常,无重大管理责任事故; c) 各系统的应急设备应齐全、完备,可随时启用; d) 系统故障影响客户正常工作的,应及时通报客户,并做好应急措施。	4			
52			6.3.3.2 公共设施设备维护服务的关键过程应符合要求: a) 技术人员应持证上岗,严格执行操作规程; b) 设备台账齐全、完好,实施动态管理,大中修、重大故障和维修记录完好; c) 有定期巡检、抄表、维护保养计划,并按计划执行,巡检、抄表、维护保养过程留有记录,记录填写规范,保存完好; d) 设备故障应急预案齐全,且定期开展演练,演练记录齐全、完后; e) 紧急情况处理及时、合规,处理记录齐全完好,无停水、停电、停供暖/供冷等人为责任事件。	3			

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
53	6.3.4 环境卫生服务 (11.0)		6.3.4.1 商务写字楼的各公共场地应保持清洁卫生、环境优美: <ul style="list-style-type: none"> a) 楼外道路、出入口、大堂、通道、电梯、天面等公共场地应无杂物，保持清洁，无虫害； b) 公共卫生间干净、无异味、垃圾无溢出，配有充足的擦手纸、厕纸、洗手液等； c) 特殊天气时公共场地应及时清扫，不影响上下班； d) 绿地无改变用途和和破坏、践踏、占用现象； e) 植物景观优美、大气优雅、种类丰富，生长良好。 	5			
54			6.3.4.2 环境卫生服务人员应穿着整齐、礼仪得当，不妨碍客户工作: <ul style="list-style-type: none"> a) 避开高峰期作业，不干扰客户工作和休息； b) 不清扫客户脚边的地面； c) 上班期间不闲聊，与客户目光接触时点头问好。 				
55			6.3.4.3 环境卫生服务的关键过程应符合要求: <ul style="list-style-type: none"> a) 外墙清洗、消杀等影响客户工作的作业应提前进行有效公示； b) 使用自动化作业设备，作业工具摆放隐蔽、整齐，作业用品符合环保要求； c) 作业过程采取安全防护措施； d) 进行垃圾分类环保处理。 				
56	6.4 特约服务 (15.0)	6.4.1 上门维修服务 (4.5)	6.4.1.1 上门维修服务应保证渠道畅通、维修及时、维修质量良好: <ul style="list-style-type: none"> 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 分钟内到达约定地点； c) 快速进行维修施工，维修质量良好。 	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
57			6.4.1.2 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。	1.5			
58			6.4.1.3 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。	1.5			
59	6.4.2 会务服务 (4.5)	6.4.2.1	会务服务应受理及时, 提供细致、人性化的服务: a) 预定渠道畅通、方式多样, 信息公示全面, 响应快速有效; b) 会议现场舒适整洁有序, 空调、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。	1.5			
60		6.4.2.2	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。	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
61			6.4.2.3 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。	1.5			
62	6.4.3 商务服务 (3.0)	6.4.3.1	商务服务应种类多样、渠道畅通，满足商务写字楼客户的商业服务要求： 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			
63		6.4.3.2	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。	1.5			
64	6.4.4 便民服务 (3.0)	6.4.4.1	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。	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
65			6.4.4.2 便民服务的关键过程应符合要求： 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，不泄露客户信息； c) 便民服务场所、设备及用品保持整洁有序。	1.5			
66	6.5 文化活动 (5.0)	--	6.5.1 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、节日文化、工作生活等内容； c) 文化活动每季度不少于3次，客户参与度高。	2.5			
67		--	6.5.2 文化活动的关键过程应符合要求： 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。	2.5			
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

本标准第 7 章给出的管理要求,应依据附录 B 表 B.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,以及本标准第 7 章规定的内容。

本标准的 7.1 条是实施服务管理审核的基本条件,应在进入 7.2 条审核前实施审核,做出符合性判断。

物业管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

物业管理特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004—2011 标准给出的成熟度模型,采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 B.1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

根据表 B.2 给出的管理要求审核工具实施本标准第 7 章管理要求的成熟度评价。

表 B.1 管理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,包括商务写字楼物业管理成熟度的等级划分准则,以及商务写字楼物业管理要求各条成熟度对应分值。在实施商务写字楼物业管理要求的成熟度评价时:

- 根据表 B.2 对本标准 7.2.1—7.2.11 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;
- 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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.1 组织应建立贯穿于商务写字楼物业服务全过程的风险与应急管理机制 (10.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对商务写字楼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)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对商务写字楼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)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对商务写字楼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) 对商务写字楼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)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对商务写字楼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) 对商务写字楼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) 在商务写字楼内部与客户形成应急联动机制。 (8.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制, 包括: 1) 对商务写字楼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) 对商务写字楼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) 在商务写字楼内部与客户形成应急联动机制, 在商务写字楼外部片区形成应急联动机制。 (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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.2 组织应建立和实施信息管理制度 (10.0)	组织建立和实施了本标准 7.2.2 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)	组织建立和实施了本标准 7.2.2 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)	组织建立和实施了本标准 7.2.2 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)	组织建立和实施了本标准 7.2.2 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(或)提高服务能力。 (8.0)	组织建立和实施了本标准 7.2.2 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(或)提高服务能力; 7) 基于客户有关的信息, 具有信息和数据提炼, 以及相关性分析能力, 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)

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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.3 组织宜建立高效的智能化管理和服务系统 (15.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.3 条要求的商务写字楼物业服务智能化管理系统，包括：1) 建立商务写字楼物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在 1 类服务中应用并全面实施。 (3.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.3 条要求的商务写字楼物业服务智能化管理系统，包括： 1) 建立商务写字楼物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在 2 类服务中应用并分布实施和推广；2) 系统给客户带来智能化服务选择。 (6.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.3 条要求的商务写字楼物业服务智能化管理系统，包括： 1) 建立商务写字楼物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在 3 类服务中应用并全面实施；2) 系统结合客户需求，提供信息公示、服务预约等服务方式，给客户带来简洁、高效的服务体验。 (9.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.3 条要求的商务写字楼物业服务智能化管理系统，包括： 1) 建立商务写字楼物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在 4 类及以上服务中应用并全面实施；2) 系统结合客户需求，提供信息公示、服务预约等服务方式，给客户带来简洁、高效的服务体验；3) 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能力较简单。 (12.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.3 条要求的商务写字楼物业服务智能化管理系统，包括： 1) 建立商务写字楼物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在 5 类及以上服务中应用并全面实施；2) 系统结合客户需求，提供信息公示、服务预约等服务方式，给客户带来简洁、高效的服务体验；3) 系统按需进行数据抓取、统计和分析，并根据分析结果，进行系统性、科学性的服务改进，给客户带来精细化的服务体验，并使得管理效率最大化。 (15.0)

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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.4 组织宜建立并实施绿色节能环保制度 (10.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.4 条要求的绿色节能环保制度, 包括: 1) 有绿色、节能、环保意识, 未形成制度; 2) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传。	组织制定并实施了本标准 7.2.4 条要求的绿色节能环保制度, 包括: 1) 有绿色、节能、环保意识, 未形成制度; 2) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传; 3) 开展简单的经济运行方案和节水节流措施。	组织制定并实施了本标准 7.2.4 条要求的绿色节能环保制度, 包括: 1) 制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传; 3) 2 类系统施行简单的经济运行方案; 4) 采取 2 类节水节流措施; 5) 对供方及客户进行绿色采购宣传。	组织制定并实施了本标准 7.2.4 条要求的绿色节能环保制度, 包括: 1) 制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传; 3) 3 类系统施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划; 4) 采取 3 类节水节流措施; 5) 对供方及客户进行绿色采购宣传。	组织制定并实施了本标准 7.2.4 条要求的绿色节能环保制度, 包括: 1) 制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传; 3) 公共部位空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统等 4 类以上施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划; 4) 采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等 4 类以上节水节流措施; 5) 直接采购或供方采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录, 并鼓励并引导客户绿色采购; 6) 绿色节能环保激励奖励机制, 开展绿色物业管理活动方案征集活动, 鼓励并引导业户参与。

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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.5 组织应制定并实施对商务写字楼物业服务组织的人员管理制度 (10.0)	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度,包括组织的年度规划与商务写字楼物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。 (2.0)	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度,包括: 1) 组织的年度规划与商务写字楼物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划; 2) 规划和计划的实施进展及预期结果。 (4.0)	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度,包括: 1) 组织的年规划与商务写字楼物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划; 2) 规划和计划的实施进展及预期结果; 3) 有计划地实施了员工满意度测评,且呈现上升趋势; 4) 具有自我改进意识和能力。 (6.0)	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度,包括: 1) 组织的年度规划与商务写字楼物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划; 2) 规划和计划的实施进展及预期结果; 3) 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; 4) 能提供 3 年(含)以上的员工满意度数据,包含纵向和横向数据; 5) 具有较强的自我分析、改进意识和能力,并提供相关示例。 (8.0)	组织制定并实施了服务组织的人员管理制度,包括: 1) 组织的年度规划与商务写字楼物业服务关键特性实现人员个人的职业培育计划; 2) 规划和计划的实施进展及预期结果; 3) 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; 4) 能提供 3 年(含)以上的员工满意度数据,包含纵向和横向数据; 5) 具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力,并提供相关数据和示例; 6) 建立了员工与客户满意度相关性分析,提供良好实践案例。 (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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.6 组织应建立并实施商务写字楼物业服务设施设备、服务用品采购控制制度 (10.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.5条要求的商务写字楼物业服务采购控制制度, 包括: 1) 有固定采购人员; 2) 初步建立了采购计划, 并实施了绿色采购制度; 3) 有供应商评审要求; 4) 初步建立了验收要求。 (2.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.5条要求的商务写字楼物业服务采购控制制度, 包括: 1) 有专职采购人员; 2) 初步建立了采购计划, 并实施了绿色采购制度; 3) 基本建立了供应商评审制度; 4) 基本建立了文件化的验收制度。 (4.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.5条要求的商务写字楼物业服务采购控制制度, 包括: 1) 有专职采购人员; 2) 有较详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划, 并实施了绿色采购制度; 3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商评审制度, 并定期实施评价, 有基本的评价信息; 5) 已建立文件化的验收制度, 并保留完整的验收信息。 (6.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.5条要求的商务写字楼物业服务采购控制制度, 包括: 1) 有专职采购人员; 2) 建立并实施完整详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划和审批制度, 并实施了绿色采购制度, 同时, 建立并实施初步方案鼓励并引导客户绿色采购; 3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商评审和审核制度, 并定期实施评价, 有完整的评价信息, 并向供应商反馈要求其改善; 5) 已建立文件化的验收和质量异常反馈制度, 保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析。 (8.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.5条要求的商务写字楼物业服务采购控制制度, 包括: 1) 有专职采购人员; 2) 建立并实施完整详细的文件化服务设施设备、服务用品采购计划和审批制度, 并实施了绿色采购制度, 同时, 建立并实施详细方案鼓励并引导客户绿色采购; 3) 采购记录完整, 单据齐全; 4) 已建立供应商管理制度并对供应商实施定期评价, 评价信息已用于供应商绩效持续改善; 5) 已建立文件化的验收和质量异常反馈制度并实施, 保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析, 验收信息已用于供应商绩效持续改善。 (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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.7 组织应制定并实施商务写字楼物业服务设计和开发控制规划 (10.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.6 条要求的商务写字楼物业服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以客户为导向; 2) 采用了 2 项(含)以上的技术和方法; 3) 具有正式的服务总蓝图及客户服务、基础服务和特约服务子蓝图。 (2.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.6 条要求的商务写字楼物业服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以客户为导向; 2) 具有规范的服务蓝图; 3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了商务写字楼物业服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。 (4.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.6 条要求的商务写字楼物业服务设计和开发控制规划, 包括 1) 服务设计和开发以客户为导向; 2) 具有规范的服务蓝图; 3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了商务写字楼物业服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作; 5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程, 具有较强分析和改进能力。 (6.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.6 条要求的商务写字楼物业服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以客户为导向; 2) 具有规范的服务蓝图; 3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了商务写字楼物业服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作; 5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程, 具有较强分析和改进能力; 6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现, 提供相关示例。 (8.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.6 条要求的商务写字楼物业服务设计和开发控制规划, 包括: 1) 服务设计和开发以客户为导向; 2) 具有规范的服务蓝图; 3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了商务写字楼物业服务关键特性; 4) 设计开发过程, 采用了 2 项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作; 5) 基于全生命周期理论管理设计开发过程, 具有较强分析和改进能力; 6) 运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现, 提供相关示例; 7) 设计了服务提供和交付过程的管理, 如运用排队论设计商务写字楼物业上下班峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案; 8) 适用时, 具有良好的设计外包控制规定和措施。 (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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.8 组织应制定并实施商务写字楼物业管理、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制度 (5.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.7 条要求的商务写字楼物业服务提供的管理制度，包括：1) 制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，保持记录；2) 建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作。 (1.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.7 条要求的商务写字楼物业服务提供的管理制度，包括：1) 制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，保持记录；2) 建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作；3) 节能环保意识宣传。 (2.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.7 条要求的商务写字楼物业服务提供的管理制度，包括：1) 制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，保持记录；2) 建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作；3) 建立并实施 1-2 种节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4) 提供便捷和主动服务，增强客户满意。 (3.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.7 条要求的商务写字楼物业服务提供的管理制度，包括：1) 制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，保持记录；2) 建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作；3) 建立并实施 3 种以上节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4) 提供便捷和主动服务，增强客户满意；5) 服务过程的总结与服务提供的更改相结合，以确保持续改进。 (4.0)	组织制定并实施了本标准 7.2.7 条要求的商务写字楼物业服务提供的管理制度，包括：1) 制定并实施商务写字楼物业管理、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制度，保持记录；2) 建立管控机制，实施技术和防范实施评审、验证和确认工作；3) 建立并实施 3 种以上节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗；4) 提供便捷和主动服务，增强客户满意；5) 服务过程的总结与服务提供的更改相结合，以确保持续改进；6) 提供对商务写字楼物业服务项目良好控制案例，有效利用现有案例，识别改进机会，或完善管理及其措施。 (5.0)

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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.9 组织应建立和实施面向客户的投诉处理机制 (5.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.8 要求的投诉处理机制, 包括: 1) 提供了初步的客户投诉渠道; 2) 公示了投诉渠道; 3) 针对客户投诉和争议有应急式反应, 有相应的处理信息。 (1.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.8 要求的投诉处理机制, 包括: 1) 提供了多种的客户投诉渠道; 2) 多种方式公示投诉渠道; 3) 针对客户投诉和争议具有初步的流程但未形成制度, 有相应的处理信息。 (2.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.8 要求的投诉处理机制, 包括: 1) 提供了多种的客户投诉渠道; 2) 多种方式公示投诉渠道; 3) 针对客户投诉和争议已建立规范要求且初步实施, 相应的处理信息完整可查询, 投诉结果有反馈给投诉者。 (3.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.8 要求的投诉处理机制, 包括: 1) 提供了多种的客户投诉渠道; 2) 多种方式公示投诉渠道; 3) 针对客户投诉和争议, 已建立规范要求并实施, 相应的处理信息完整可查询, 投诉结果及时反馈给投诉者。 (4.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.8 要求的投诉处理机制, 包括: 1) 提供了多种的客户投诉渠道; 2) 多种方式公示投诉渠道; 3) 针对客户投诉和争议, 已建立规范要求并实施, 相应的处理信息完整可查询, 投诉结果及时反馈给投诉者, 并记录投诉者意见。 (5.0)
7.2.10 组织应建立、实施和保持商务写字楼物业服务补救管理机制 (5.0)	组织应建立、实施和保持本标准 7.2.9 要求的补救措施, 包括: 1) 初步制定补救方针; 2) 初步建立文件化道歉和承诺方案, 组织对补救措施的选择较为随意。 (1.0)	组织应建立、实施和保持本标准 7.2.9 要求的补救措施, 包括: 1) 初步制定补救方针; 2) 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; 3) 结合分析结果, 制定行动方案和响应, 响应速度较慢; 4) 有初步的服务补救结果评价。 (2.0)	组织应建立、实施和保持本标准 7.2.9 要求的补救措施, 包括: 1) 制定补救方针; 2) 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; 3) 结合分析结果, 迅速制定行动方案并响应; 4) 有较详细的服务补救结果评价。 (3.0)	组织应建立、实施和保持本标准 7.2.9 要求的补救措施, 包括: 1) 制定补救方针; 2) 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; 3) 结合分析结果, 迅速制定行动方案并响应; 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。 (4.0)	组织应建立、实施和保持本标准 7.2.9 要求的补救措施, 包括: 1) 制定补救方针; 2) 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; 3) 结合分析结果, 迅速制定行动方案并响应; 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。 (5.0)

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				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.11 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 (10.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.10 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)	组织应建立和实施和本标准 7.2.10 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。改进是有组织的进行的。 (4.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.10 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)	组织应建立和实施和本标准 7.2.10 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)	组织应建立和实施本标准 7.2.10 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 (100.0)	--	--	--	--	--

注: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。