

《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理  
服务》

（送审稿） 编制说明

《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务》标准起草组

2023年6月



# 目 次

一、立项背景 .....	- 1 -
二、适用范围和拟解决问题 .....	- 1 -
三、标准制定原则 .....	- 1 -
四、主要工作过程 .....	- 2 -
五、标准主要技术内容 .....	- 4 -
六、预期作用和效益 .....	- 7 -
七、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况 .....	- 7 -
八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系 .....	- 7 -
九、重大分歧意见的处理经过和依据 .....	- 7 -
附件 1、《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务》征求意见处理表	

## 一、立项背景

为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《建设高标准市场体系行动方案》《国家标准化发展纲要》《市场监管“十四五”科技发展规划》等文件提出的优化企业标准“领跑者”制度以及《市场监管总局等八部门关于实施企业标准“领跑者”制度的意见》的部署要求，2022年，把物业管理作为实施企业标准“领跑者”的重点领域，推动第三方评价机构发布一批企业标准排行榜，引导更多企业声明公开更高质量的标准”的要求，强化企业标准引领，树立行业标杆，促进企业高质量发展，“领跑者”制度的工作机构中国标准化研究院在行业领域开展实施企业标准“领跑者”。

为切实发挥企业标准对质量提升的引领作用，支撑企业标准自我声明公开和企业标准“领跑者”制度工作的有序推进，由北京绿色建筑运营协会和企业标准“领跑者”工作委员会提出，由中国标准化协会和北京绿色建筑运营协会共同归口及相关企业共同制定的《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务》标准。主要起草单位：北京星美环境集团有限公司……等等单位，计划完成时间为2023年。该标准一方面可用于指导企业编写企业标准和对企业标准的水平进行评价，引导企业对产品进行优化升级，促进商务写字楼物业管理服务向高质量发展方向；另一方面，标准的发布实施，可用于指导第三方评估机构编制“排行榜”和“领跑者”评估方案，并开展相关评估工作。

## 二、适用范围和拟解决问题

本文件规定了商务写字楼物业管理服务质量及企业标准水平评价的指标体系和评价方法及等级划分。

本文件适用于全国范围内的服务面积在5000 m<sup>2</sup>及以上的商务写字楼物业管理服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，企业在制定企业标准时也可参照本文件。

本文件适用于为商务、办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场所。

## 三、标准制定原则

本文件的制定依据以下原则：

### 1.适用性原则

本文件的编制充分考虑与我国现行法律法规和技术标准相符合，重点考虑可

操作性，便于标准的实施。

## 2.规范性原则

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》和 T/CAS 700—2023、 T/CSTE 0321—2023《质量分级及“领跑者”评价标准编制通则》的规定起草。

本文件编制所参考的依据为国家有关法律法规以及强制性标准要求、国家及行业服务标准、国内或国际创新标准等。

## 3.先进性原则

本文件编制的过程中，充分调研产业链上下游企业，确定了评价体系和关键指标参数，关键技术指标与国内标杆企业和国际高端客户要求对比，达到并部分超越标杆企业水平。

# 四、主要工作过程

## 1.开展调研

2022年8月开始，标准编制相关人员开始进行相关资料收集与背景调研，对商务写字楼物业管理服务的国家标准、行业标准、团体标准和企业标准进行了相关的检索和研究，与之相关的国家标准有：GB 2894 安全标志及其使用导则、GB 3838 地表水环境质量标准、GB 5749 生活饮用水卫生标准、GB 8978 污水综合排放标准、GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志、GB 15630 消防安全标志设置要求、GB 17051 二次供水设施卫生规范、GB 20052-2020 电力变压器能效限定值及能效等级、GB 21455-2019 房间空气调节器能效限定值及能效等级、GB 25201 建筑消防设施的维护管理、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 50033 建筑采光设计标准、GB 50034 建筑照明设计标准、GB 50118-2010 民用建筑隔声设计规范、GB 50189 公共建筑节能设计标准、GB 50336-2018 建筑中水设计标准、GB 50365 空调通风系统运行管理标准、GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范、GB/T 3608 高处作业分级、GB/T 7588.1-2020 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电梯、GB/T 9465 高空作业车、GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号、GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号、GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号、GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用

符号要素、GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则、GB/T 17242 投诉处理指南、GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范、GB/T 18870-2011 节水型产品通用技术条件、GB/T 18883 室内空气质量标准、GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质、GB/T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质、GB/T 19001 质量管理体系 要求、GB/T 19095 生活垃圾分类标志、GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务、GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范、GB/T 23331-2020 能源管理体系 要求及使用指南、GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南、GB/T 29044 采暖空调系统水质、GB/T 31436-2015 节水型卫生洁具、GB/T 31989-2015 高压电力用户用电安全、GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南、GB/T 51161-2016 民用建筑能耗标准、GB/T 41976-2022 停车设备 智能控制与管理系统、GB/T 42407-2023 门窗智能控制系统通用技术要求。在企业标准信息公共服务平台，公开的企业标准大于 10 家。

## **2.通过标准立项**

本文件由北京绿色建筑运营协会和企业标准“领跑者”工作委员会提出。按照北京绿色建筑运营协会团体标准立项要求，于 2023 年 3 月 31 日完成立项，计划编号 T GBOMA 009-2023。

## **3.成立标准起草组**

2023 年 4 月 7 日在北京召开线下的第一次起草组工作会议，成立标准起草组，北京星美环境集团有限公司……等单位专家代表组成标准起草组。会上，组长对标准制定的基本情况及必要性、国际标准指标情况、技术要求等进行了说明；并与参会代表对《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务》中评价的各项指标问题进行了充分讨论，其中术语和定义 3.1 由原来的“商务写字楼物业管理”建议改为“物业服务”；由原来的分等级标准改为不分等级；把评价指标体系及要求中的基本要求“企业可根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 建立并运行相应质量、环境和职业健康安全管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立高水平的相关管理体系。”建议改为“企业应根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 建立并运行相应质量、环境和职业健康安全管理体系。可根据 GB/T 23331 建立并运行能源管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立高水平的相关管理体系”；并在基本要求中添加了“4.1.7 企业在管项目数量不

少于 5 个，管理面积达到 50 万平方米以上。和 4.1.8 企业近一年物业管理服务业务收入在 5000 万元以上。”根据分析数据并汇总，整理后在第二次会议再行讨论确定。会上对起草组各成员进行了简单的分工，和下一步的工作计划安排。

会后，标准起草组对会上各企业反馈的意见进行了梳理，安排组员收集并整理基础指标、核心指标与创新性指标的企业内控指标及国家标准进行比对分析。将资料搜集、数据分析等标准编制工作做扎实，确保高质量完成标准编写工作。

#### 4.起草组工作会议

2023 年 06 月第二次起草组工作会议，起草组全员参加。会上，确认了.....

#### 5. 意见征集

### 五、标准主要技术内容

#### 1.基础部分

##### (1) 范围

本文件规定了商务写字楼物业管理服务质量及企业标准水平评价的指标体系和评价方法及等级划分。

本文件适用于全国范围内的服务面积在 5000 m<sup>2</sup> 及以上的商务写字楼物业管理服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展质量分级和企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，企业在制定企业标准时也可参照本文件。

本文件适用于为商务、办公活动提供空间的建筑及附属设施、设备和场所。

##### (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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 13495.1 消防安全标志 第 1 部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB 20052-2020 电力变压器能效限定值及能效等级

GB 21455-2019 房间空气调节器能效限定值及能效等级

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

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 50033 建筑采光设计标准

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50118-2010 民用建筑隔声设计规范

GB 50189 公共建筑节能设计标准

GB 50336-2018 建筑中水设计标准

GB 50365 空调通风系统运行管理标准

GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范

GB/T 3608 高处作业分级

GB/T 7588.1-2020 电梯制造与安装安全规范 第1部分：乘客电梯和载货电  
梯

GB/T 9465 高空作业车

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18775-2009 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范

GB/T 18870-2011 节水型产品通用技术条件

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB /T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质

GB /T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB/T 21431 建筑物防雷装置检测技术规范

GB/T 23331-2020 能源管理体系 要求及使用指南

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 29044 采暖空调系统水质

GB/T 31436-2015 节水型卫生洁具

GB/T 31989-2015 高压电力用户用电安全

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB/T 51161-2016 民用建筑能耗标准

GB/T 41976-2022 停车设备 智能控制与管理系统

GB/T 42407-2023 门窗智能控制系统通用技术要求

### (3) 术语和定义

GB/T 20647.9-2006 界定的下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了 GB/T 20647.9-2006 中的某些术语和定义。

## 2.评价指标体系及要求

“领跑者”标准的评价指标体系及要求包括基本要求、基本管理、规章管理、客户服务、维修与管理、秩序维护与安全管理、环境管理与服务、评价要求。客户服务包括服务热线、接待服务、公示公告、电子服务平台、装修管理服务、报修服务、特约服务、入驻撤店服务、客户意见处理、节能与能源利用、节水与资源利用、资源节约与回收利用、室内外环境控制、宣传、智能控制。

本标准在编写过程中结合我国国情，充分考虑行业现状及技术发展趋势，所包含的内容体现公平性、严谨性、通用性、先进性，可操作性强，并具有普遍的指导意义。本标准用于商务写字楼物业管理服务2023年企业标准排行榜和“领跑者”评估式工作，标准的编制本着树立行业标杆、逐步推动商务写字楼物业管理服务企业标准达到或超过国际先进标准水平的基本思路，强化企业标准引领，促进企业高质量发展。

## 3.评价方法

评价结果划分为一级、二级，各等级所对应的划分依据符合表1的规定。达到一级要求及以上的企业标准，且按照有关要求进行自我声明公开后，即进入商务写字楼物业管理服务企业标准“领跑者”候选名单。

表 1 评价结果

评价等级	满足条件	
一级应同时满足	基本要求	满足相应类型机构的所有应达到的评价要求
二级应同时满足	基本要求	满足相应类型机构的所有应达到的评价要求不少于80%

## 六、预期作用和效益

本文件主要针对商务写字楼物业管理服务“领跑者”标准的评价指标体系和评价方法进行规定，在制定过程中充分征求相关机构和企业意见，并开展调研验证予以证明，力求标准的科学性、适应性和可操作性，指导企业编写企业标准，助力企业高质量发展，因此，标准制定具有良好的社会效益和经济效益。

## 七、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

本文件属于团体标准，与现行法律、法规、规章和政策以及有关基础和相关标准不矛盾。国内、国外均没有本文件所评价内容的评测标准。

## 八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与现有的法律、法规和强制性国家标准无冲突。

## 九、重大分歧意见的处理经过和依据

目前无重大分歧意见。

附件 1

《“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务》

征求意见处理表

序号	章节编号	原文	修改意见	提出单位	处理意见	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

说明：