

ICS 03.080.99
K 7020

团 体 标 准

T/CAS XXXX-2023

T/GBOMA XXXX-2023

“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务

Assessment requirements for forerunner standard —Property management services for
commercial office buildings

(征求意见稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

中国标准化协会
北京绿色建筑运营协会

发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

目 次

目 次	II
前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	3
4 评价指标体系及要求	3
4.1 基本要求	3
4.2 基本管理	3
4.3 规章管理	4
4.4 客户服务	5
4.5 维修与管理	8
4.6 秩序维护与安全管理	8
4.7 环境管理与服务	10
4.8 评价要求	11
4.9 节能与能源利用	12
4.10 节水与水资源利用	14
4.11 资源节约与回收利用	14
4.12 室内外环境控制	15
4.13 宣传	15
4.14 智能控制	15
5 评价方法	16

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》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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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。

本文件由中国标准化协会和北京绿色建筑运营协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

“领跑者”标准评价要求 商务写字楼物业管理服务

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5000m²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。

3.1

物业服务 Property Services

由业主和物业服务组织按照物业服务合同约定，对房屋及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

[GB/T 20647.9-2006，定义3.1]

4 评价指标体系及要求

4.1 基本要求

4.1.1 应为依法注册、正常合法经营的企业。

4.1.2 企业应提供商务写字楼物业管理服务质量与公开标准一致性承诺书。

4.1.3 近三年，企业无较大及以上环境、安全、质量事故。

4.1.4 企业应未列入国家信用信息严重失信主体相关名录，未发生过媒体曝光不良事件。

4.1.5 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。

4.1.6 商务写字楼物业管理服务应为企业的主营业务或主营业务之一，并为商务写字楼提供物业管理服务的企业。

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。

4.1.8 企业近一年物业管理服务业务收入在 5000 万元以上。

4.2 基本管理

4.2.1 人员配置与管理

4.2.1.1 物业服务人员应符合下列条件：

a) 具有良好的职业道德和职业操守，身体健康，能够胜任本职工作。

b) 管理人员应取得物业管理从业资格和岗位证书。国家职业技能证书物业管理类不少于 3 个，工程类不少于 2 个，能源管理师不少于 1 个。

c) 专业技术人员应按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书。

d) 从事特种作业的服务人员应经过培训，取得特种作业资格。

e) 服务人员应经企业内岗前培训，合格后上岗。

f) 服务人员在工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全防范等相应的培训。

g) 服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表端庄整洁，言行文明、规范。

- h) 服务应主动热情，窗口服务人员应使用普通话。
- i) 服务人员信用状况良好。
- j) 应按照政府要求为企业员工缴纳社会保险。

4.2.2 财务管理

4.2.2.1 企业应建立健全财务管理制度，并符合下列要求：

- a) 规范操作，账目清晰。
- b) 对于提供特约服务的费用、代收代缴的费用，应单独列账，按实际支出费用和约定方式向业主或物业使用人收取。
- c) 单独设置专项资金使用与管理制度。
- d) 应设置培训资金使用制度，培训资金每年投入应在 3 万元以上。
- e) 应每年对财务情况进行审计。

4.3 规章管理

4.3.1 规章制度

企业应建立完善的规章制度，并有具体的落实措施及考核办法，主要包括：物业服务的方案；各岗位职责、工作流程及服务要求；内部管理制度；质量管理体系；岗位职责制度；财务管理制度；绩效管理制度；员工培训制度；安全管理制度；档案管理制度；行政管理制度；专项资金使用制度；工程管理制度；公共秩序管理制度；公共环境清洁管理制度；园林绿化管理制度；节能环保管理制度；突发事件应急预案；安全生产管理制度；安全警示标志管理制度；服务全过程风险与应急管理机制；信息管理制度；智能化管理制度；绿色物业管理机制。

4.3.2 档案管理

企业应建立物业档案管理制度，档案齐全，分类成册，有目录并查阅方便，档案内容包括但不限于：

- a) 日常档案：（包括：物业权属资料；物业承接验收资料；客户服务档案；房屋维修、安全检查以及养护管理档案；设施设备安全检查、维修以及养护管理档案；装修管理资料；秩序维护档案；消防安全管理档案；清洗服务档案；绿化服务档案；专项作业分类服务档案（例如：高空作业服务档案等）；业主及物业使用人资料；物业服务机构日程管理文件、记录等；投诉处理资料；有限空间的管理记录；空置房管理记录；档案使用管理记录。）
- b) 技术档案：（包括：工程竣工验收档案；项目竣工综合验收档案；物业承接查验档案；设施设备技术资料；工程内业资料。）

4.3.3 标识管理

- 4.3.3.1 公共信息标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.5、GB/T 10001.9、GB/T 10001.10 的规定。
- 4.3.3.2 安全标识应符合 GB 2894 的规定。
- 4.3.3.3 消防安全标识应符合 GB 15630、GB 13495.1 的规定。
- 4.3.3.4 标识的设置方式、照明和固定要求应符合 GB/T 15566.1 的规定。

- 4.3.3.5 公共场所的安全设备、设施标识及消防安全疏散标识及使用说明应用中，英文书写，文字规范。
- 4.3.3.6 定期检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查。
- 4.3.3.7 应放置或安装指引类标志、警示类标志。并定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水闸门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。
- 4.3.3.8 根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标志。

4.4 客户服务

4.4.1 服务热线

- 4.4.1.1 应设立 24 小时服务热线，受理客户电话报修、咨询、求助及反馈，并应做好记录。
- 4.4.1.2 应制定服务热线接听用语规范、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。
- 4.4.1.3 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有时效性。
- 4.4.1.4 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。
- 4.4.1.5 来电时应在三声铃响内接听，电话占线时间宜不超过 3 分钟。
- 4.4.1.6 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。
- 4.4.1.7 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。
- 4.4.1.8 应在收到电话投诉和维修处理完成的反馈后，在 24 小时内向客户进行满意度回访。
- 4.4.1.9 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。

4.4.2 接待服务

- 4.4.2.1 服务场所应有现场接待人员，接待时间符合商业营运要求。
- 4.4.2.2 服务企业应设立接待服务窗口，公开办事制度、办事纪律、收费项目及收费标准，公示服务接待电话和服务承诺。
- 4.4.2.3 接待人员态度和蔼、耐心热情、用语规范，做好来访记录。
- 4.4.2.4 对业主或物业使用人的咨询、求助等事项，应及时答复，答复率 100%。
- 4.4.2.5 接待服务内容应进行记录并存档。
- 4.4.2.6 应提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、电话、维修及电子邮件等。
- 4.4.2.7 对于投诉、报修等事项应进行回访。
- 4.4.2.8 对于影响业主或物业使用人的作业计划（如停水、停电、外墙清洗、电梯维保等），至少应提前 24 小时通知。
- 4.4.2.9 接待人员应熟知周边道路交通和楼内各项服务功能，及时准确为客户提供指引。
- 4.4.2.10 宜采用乔迁贺喜、节日问候、定期拜访等方式开展人文关怀。

4.4.3 公示公告

- 4.4.3.1 依据物业管理服务合同，服务企业应在业主入驻时以书面形式告知提供的服务项目及管理要求。

4.4.3.2 服务企业应在办公场所公示营业执照或复印件、物业服务项目、服务流程、服务承诺、收费标准、投诉渠道等。提供特约服务的，应公示特约服务项目、服务流程及收费标准等。

4.4.3.3 公示告知应采取广泛性，多方形式进行公示告知。

4.4.3.4 应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。

4.4.3.5 在大堂显著位置进行物业服务信息公示。

4.4.3.6 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告知。

4.4.3.7 应建立业主微信或者电子信息公示平台。

4.4.4 电子服务平台

4.4.4.1 应采用微信公众号、微信群或手机 APP 等电子服务平台形式，广泛进行宣传，用户使用率高。

4.4.4.2 定期在电子服务平台发布信息，平台信息应具有准确性、权威性和完整性。

4.4.4.3 24 小时正常运转，信息应答、业务办理时效性高。

4.4.4.4 电子平台功能丰富，包括但不限于：报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、通知公告、投诉等功能。

4.4.4.5 应结合自身场景提供面向人、车、物流和空间场地等相关的信息服务管理。

4.4.4.6 电子服务平台应设立专人专管。

4.4.5 装修管理服务

4.4.5.1 建立业主装修申请管理制度。

4.4.5.2 配合业主方办理租户装修施工的申请，审核装修方案是否符合供电、供水、供气的容量限额、消防、噪声、排气、排污等相关要求。

4.4.5.3 受理装修申请时应告知业主或者物业使用人有关制度和规定，签订装修协议，明确相关方的权利和义务。

4.4.5.4 装修申请批准后，受理施工登记，核查特种作业人员的操作证，签订施工管理协议，发放施工许可证明。

4.4.5.5 应定期巡视监管装修现场，发现有违规行为应予以告知、制止、上报。对装修施工现场包括但不限于以下内容进行监管：

- a) 施工时间、施工区域、建筑材料进出、建筑垃圾堆放与清运；
- b) 施工人员的进出、现场管理，应主动控制营业期间施工人员的频繁出入；
- c) 施工现场的封闭隔离，噪音、异味、粉尘的控制；
- d) 供电、供水和升降等设备的使用；
- e) 灭火器材的配置，动用明火，易燃易爆物品和化学危险品的使用；
- f) 建筑物本体和设施设备的保护；
- g) 对承重墙、燃气、消防设施禁止拆改的监管。

4.4.5.6 保证装修期间的水电等供应，为业主或物业使用人提供装修便利。

4.4.5.7 配合业主方进行装修施工验收，监督租户限期整改发现的问题。

4.4.5.8 建立业主或物业使用人的装修档案，包括装修申请、审核、验收资料等。

4.4.6 报修服务

4.4.6.1 应全天 24 小时受理报修，并值班记录和报修记录。

4.4.6.2 应急抢险报修服务 10 分钟内到场，一般报修 30 分钟内到场，小修项目 24 小时内修复（预约修理除外），急修项目限时修复。能在规定的时间内修理，一次维修合格率不低于 95%，维修服务回访率 100%，满意率达到 95% 以上。（注：维修合格率=合格维修产品数÷产品维修总数*100%；维修服务回访率=维修回访客户数÷维修服务客户总数*100%；维修满意率=维修满意客户数÷维修客户总数*100%）

4.4.6.3 维修工作完成应及时向业主或物业使用人回复维修情况。

4.4.7 特约服务

4.4.7.1 服务企业可根据业主或物业使用人实际需求，提供特约服务。

4.4.7.2 所提供的服务收费标准应公示，业主或物业使用人可自愿选择，在接受物业服务企业的服务时对其服务质量及费用进行确认。

4.4.7.3 特约服务包括但不限于：

- a) 商务配套服务，如票务服务、会务服务、文印服务、入户保洁等；
- b) 生活配套服务，如餐饮、购物、班车、绿植租摆等；
- c) 租赁代理服务；
- d) 大型活动保障服务；
- e) 其它服务。

4.4.8 入驻撤场服务

4.4.8.1 业主或物业使用人入驻或撤场时，应协助办理相关手续，并及时建档、归档。

4.4.8.2 应告知业主或物业使用人停车地点、搬迁路线、搬运时间、电梯使用规定等细节。

4.4.8.3 应安排人员进行现场管理和协调。

4.4.8.4 向业主或物业使用人明确产权或租赁区域内的设施设备使用范围，办理设施设备交接手续，钥匙交接。

4.4.8.5 提供约定的供电、供水、空调、直线电话或其他电信业务的接入等服务。

4.4.8.6 受业主或物业使用人委托，按约定要求管理备用钥匙（包括封存保管、紧急启用）。

4.4.9 客户意见处理

4.4.9.1 物业现场服务企业应与业主方、租户保持沟通，定期开展意见征询。

4.4.9.2 物业服务企业应每半年测评业主方和租户对物业服务的满意度，改进服务质量。

4.4.9.3 物业应在对客户抱怨、反馈意见、投诉时，保持冷静和耐心，保持和悦的态度，以同理心聆听意见。

4.4.9.4 应清晰记录客户提出的意见或者建议，并表示感谢。

4.4.9.5 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。

4.4.9.6 应尽快提出解决方案，迅速解决问题。

4.4.9.7 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。

4.4.9.8 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。

4.4.9.9 投诉管理应符合 GB/T 17242 的要求。

4.5 维修与管理

4.5.1 房屋维修与管理

4.5.1.1 建立健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡查制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，并组织实施。

4.5.1.2 大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查及相应处置。

4.5.1.3 定期巡查房屋，发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系相关单位进行维修。超出保修期的，属于合同约定由物业服务企业负责维修的项目，应及时维修。

4.5.1.4 房屋维修保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录；及时完成维修任务，维修程序应及时告知业主。

4.5.1.5 告知业主或物业使用人按照楼层承受负荷要求设置设备和货物，对超载放置现场及时制止。

4.5.1.6 保持门窗玻璃、配件完好，开闭灵活，无异常声响。

4.5.1.7 墙面、顶板粉刷层无剥落，面砖、地砖、石材平整、无缺损。

4.5.1.8 每半年检查一次层屋顶防水层，发现问题及时修复。

4.5.2 公共设施设备维修与综合管理

4.5.2.1 对共用设备进行维护保养时，应尽量降低对营业环境的影响。

4.5.2.2 被委托的专业单位在进行中大修或维护保养工作时，应指定专人对其进行监管，重点关注隐蔽工程、材料防火性能、电线的承载/绝缘/接地性能及水管（含配件）的承压能力等。

4.5.2.3 定期做好设备设施的日常清洁、紧固、注油、检漏等维护保养工作，发生设备突发故障时应及时组织抢修、恢复。

4.5.2.4 公共设施设备应完好，整洁，功能输出正常。

4.5.2.5 公共设施设备维护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，保存完整；

d) 设备故障应急预案齐全，且定期开展演练，演练记录齐全、完好；

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。

4.6 秩序维护与安全管理

4.6.1 出入管理

4.6.1.1 确保出入口畅通，设秩序维护人员值守，对人员和货物进出进行监督，禁止危险物品等进入商务写字楼区域。

4.6.1.2 施工等需要设定的封闭区域，应有明显标识并设置围挡，阻止无关人员进入。

4.6.1.3 确保员工通道、运货通道等为专用通道，对出入专用通道的工作人员应进行核查，对联系工作的外来人员进行核查、登记。

4.6.2 巡查管理

4.6.2.1 制定巡查路线，加强重点区域、重点部位、重点机房及装修区域的巡逻，人防、技防相结合。

4.6.2.2 按巡查路线定时巡查，巡查期间应重点关注安全隐患，发现异常情况，应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。

4.6.2.3 巡查中发现偷窃、损坏物品、乱贴乱画等违法、违章行为应及时制止。

4.6.2.4 巡查中发现违章占用通道或有违规行为和危险举动、可疑人员、设施损坏或设备异常等异常情况时应立即上报，通知有关部门并在现场采取必要措施，必要时启动相应的应急预案。

4.6.2.5 巡查过程或监控室实行联动，收到指令后，巡查人员应及时到达，并采取相应措施。

4.6.3 监控管理

4.6.3.1 监控室环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。

4.6.3.2 监控室内实行 24 小时双人值班。

4.6.3.3 监控设施齐全，保证对出入口，内部重点区域的安全监控、录像。

4.6.3.4 监控室内电话畅通，接听及时。

4.6.3.5 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。

4.6.3.6 监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。

4.6.3.7 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自泄露记录内容和资料。

4.6.4 车辆管理

4.6.4.1 停车场（库）及车辆进出通道应明确行驶路线、规范设置交通标识，公示物价部门核定的收费标准和相关管理规定。

4.6.4.2 停车场（库）通往大厦入口处，应张贴出库平面图，标注入口处位置、停车区位编号及紧急疏散出口等信息。

4.6.4.3 对顾客车辆、运货车辆、班车等不同种类的车辆实行分类管理，指定不同的停放区域。

4.6.4.4 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

4.6.4.5 禁止超高、超长、运载易燃易爆危险品车辆驶入停车场（库）。

4.6.5 装卸管理

4.6.5.1 提醒、引导车辆在指定区域和规定时间装卸，防止阻塞通道。

4.6.5.2 应告知业主或物业使用人使用货梯运送货物。

4.6.5.3 对液体、超长、尖锐、粉状等特殊形状货物的运送加强监督，防止污染环境和损坏货梯。

4.6.5.4 监督货物装卸后的现场清理工作，保持环境整洁。

4.6.5 消防安全管理

4.6.5.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

4.6.5.2 消防安全防范管理应符合国家和市消防安全管理规定。

4.6.5.3 消防控制室应符合国家 GB 25506 的要求。

4.6.5.4 建筑灭火器配置验收及检查规范应符合国家 GB 50444 的要求。

4.6.6 避雷系统管理

避雷系统检测工作应符合国家 GB/T 21431 的要求每年开展 1 次。

4.6.7 突发事件处理

4.6.7.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速相应机制。

4.6.7.2 建立健全突发应急事件处理机制，明确突发事件处理责任人。

4.6.7.3 事件发生时应及时告知业主或物业使用人，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

4.6.7.4 定期对相关人员进行应急预案培训，并定期组织演练。

4.6.7.5 突发事件包括但不限于：

- a) 火灾；
- b) 自然灾害；
- c) 电梯故障；
- d) 紧急停电停水；
- e) 治安事件；
- f) 意外伤害；
- g) 群体事件。

4.7 环境管理与服务

4.7.1 公共区域环境卫生维护

4.7.1.1 按物业合同约定，商务写字楼的各个公共场地应保持清洁卫生，保持干净整洁，环境优美，记录完整。

4.7.1.2 对于石材类、木制类、地毯类、金属类等材质，应分类进行清洁。

4.7.1.3 及时关注雨、雪等特殊天气。雨雪天气应采取防滑、防冻措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

4.7.1.4 特殊天气来临前，应提前检查并疏通排水沟，确保压力排水泵正常运行，及时清扫人行道、车行路，做好防冻防滑处理工作。

4.7.1.5 适时开展卫生防疫工作，配合做好突发性传染病控制。

4.7.1.6 建筑物外立面清洗应委托有相应资质的企业进行作业。

4.7.1.7 如高空作业服务以及设备使用应符合国家 GB/T 3608、GB/T 9465 的要求

4.7.1.8 如使用机械化清扫作业的，应在使用前检查车辆性能。清扫时注意观察路面障碍和清扫质量情

况，车速不得超过 5km/h，对机械化作业不能清除的大件垃圾或硬物，应及时人工清除，确保清扫质量和设备不受损坏。

4.7.1.9 环境卫生服务人员应穿着整齐、礼仪得当，不妨碍客户工作。

4.7.1.10 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并做好防护措施；
- 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。

4.7.2 绿化服务

4.7.2.1 制定服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。

4.7.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。

4.7.2.3 绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、消杀、养护。

4.7.2.4 使用的药剂不应有害人体健康及造成环境污染。

4.7.3 垃圾分类处理

4.7.3.1 生活垃圾分类标志应符合国家 GB/T 19095 的要求。

4.7.3.2 按照生活垃圾分类要求，将生活垃圾投放到指定的垃圾容器或者收集场所。

4.7.3.3 施工建筑垃圾临时堆放点需要围合围挡好并覆盖，设置标识，督促及时清运。

4.7.3.4 垃圾应定期清运、清洗、消毒、消杀，保持清洁无异味，周边无散积垃圾。

4.7.3.5 定期清洁垃圾桶，确保垃圾桶内外无污垢，距离垃圾桶 3m 以外无异味。

4.7.3.6 垃圾清运时应避开人流高峰，清运中必须遮挡、防护，避免造成二次污染。

4.7.4 消杀管理

4.7.4.1 应制定年度消杀计划，定期组织消杀工作，对公共卫生间、垃圾堆放点等容易滋生细菌部位增加消杀频次。

4.7.4.2 做好用药及消杀器具的安全管理，应做好事先通知以及现场的警示标识，防止中毒或误食事件发生。

4.7.4.3 实施消杀工作应防止对环境造成二次污染。

4.8 评价要求

4.8.1 客户满意度监视与评价

服务企业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，应：

- a) 按本标准的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或/和标杆企业进行对比评价，并形成书面报告。

4.8.2 服务要求的检查与评价

4.8.2.1 现场检查（明查）与评价

物业管理服务企业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) 物业管理服务企业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，并跟改善成效。

4.8.2.2 暗访客户检查与评价

为了解客户对物业所提供服务的实际感受，持续提升服务质量，物业管理服务企业应定期实施暗访客户检查与评价，包括但不限于：

- a) 按本标准服务要求设计暗访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暗访客户检查，调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求，调查的对象包括各商务写字楼物业管理；
- c) 物业管理服务企业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，并与过往暗访客户检查情况以及物业客户调查结果进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟改善成效。

4.8.3 管理要求的审核与评价

物业管理服务企业应按照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) 物业管理服务企业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) 物业管理服务企业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。

4.9 节能与能源利用

4.9.1 单位建筑面积年综合能耗

在满足建筑使用功能和环境舒适的情况下，单位建筑面积年综合能耗应符合 GB/T 51161 中 5.2.1 条的要求达到约束值，有条件的商务写字楼，宜低于单位建筑面积年综合能耗限额值的引导值。

4.9.2 能耗监测系统

4.9.2.1 应建立分类能耗监测并实时录入数据。

4.9.2.2 有条件的商务写字楼，宜建立分类分项能耗监测并实时录入数据。

4.9.3 空调系统

4.9.3.1 应根据设备操作手册或相关管理制度，定期维护冷、热源机组等空调设备。

4.9.3.2 应定期清洗空调通风系统，保证系统满足卫生要求。

4.9.3.3 应通过优化运行方式和管理模式降低能耗，有条件的商务写字楼宜对空调进行智能化控制并纳入楼控系统。

4.9.3.4 空调系统能效值应满足以下要求：

- a) 测试工况下冷、热源机组实际能效应满足 GB 50189 的规定；
- b) 房间空气调节器的制冷设备性能符合 GB 21455 的节能要求。

4.9.3.5 有条件的商务写字楼，宜采用变频调节技术、蓄冷空调技术、余热回收利用等技术，实现节能。

4.9.4 照明系统

4.9.4.1 应充分利用自然采光。按建筑使用条件和天然采光状况采取分区、分组控制措施，采光与照明控制应符合 GB 50033 的要求。

4.9.4.2 除特殊照明场所外，均应采用节能型灯具、光源、配件，宜选用节能型 LED 灯，照明功率密度限值符合 GB 50034 规定的要求。

4.9.4.3 应制定对照明灯具、光源及配件进行更换、维护、清洁的管理措施，更换光源的色温应与原色温保持一致。

4.9.4.4 应优化灯光控制，公共区域照明根据季节变化和使用密度采用分时分区控制。

4.9.4.5 建筑物景观照明应制定平日、一般节假日及重大节日的灯控时段和控制模式。

4.9.5 电梯系统

4.9.5.1 应根据电梯使用人数、使用要求和功能布局等情况，合理布局电梯数量与位置，并采用高低层、高低峰等方式合理分配电梯的运行方式。

4.9.5.2 应采用变频、电梯回馈电能、驱动器休眠、智能管理等节能系统实现电梯节能。

4.9.5.3 电梯的维护与检测应符合国家 GB/T 18775、GB/T 7588.1 的规定，应每年定期进行维护与检测。

4.9.6 供配电系统

4.9.6.1 变压器不应长期过负荷或欠负荷状态下运行。

4.9.6.2 应合理选择或更换节能型变压器，变压器能效应符合 GB 20052 的要求，油浸式配电变压器的空载损耗和负载损耗值均应不高于油浸式配电变压器 2 级规定，干式配电变压器的空载损耗和负载损耗值均应不高于干式配电变压器 2 级规定。

4.9.6.3 电力安全工作规程应符合 GB 26860 规定，应每年至少进行一次高压预防性试验。

4.9.7 可再生能源

4.9.7.1 宜根据成都市自然情况，充分利用风能、太阳能、水能等可再生能源。

4.9.7.2 当设置可再生能源发电装置，应优先使用该发电装置产生的电能为建筑供电。

4.9.7.3 当设置地源热泵系统，应满足以下要求：

- a) 地埋管地源热泵系统应采取合理的运行控制策略以保证系统总释热量与吸热量相平衡；

b) 应定期对地下水源热泵系统的取水井和回灌井做清洗、回扬处理，并定期对系统中的过滤装置进行清洗。

4.9.8 通风

4.9.8.1 应合理利用外窗进行自然通风。

4.9.8.2 应妥善管理和维护机械通风装置(或空调新风系统)，保证其高效可靠运行。

4.9.8.3 采用机械通风装置(或空调新风系统)通风换气时，房间内 CO₂ 浓度宜不大于 0.1%。

4.9.8.4 应符合国家 GB 50365 的要求。

4.10 节水与水资源利用

4.10.1 节水器具

4.10.1.1 应采用节水型器具及设备，如节水坐便器、节水龙头、节水花洒、高压冲洗水枪等。

4.10.1.2 生活用水器具应符合 GB/T 31436 的要求，节水型产品通用技术应符合 GB/T 18870 的要求。

4.10.2 供水系统

4.10.2.1 集中热水供应系统应设置热水循环设施。

4.10.2.2 应按用途或管理单元设置水表计量，计量装置应设置数据传输接口。

4.10.2.3 应采取有效措施避免管网漏损。

4.10.2.4 给水系统应无超压出流现象，用水点供水压力不宜大于 0.25MPa,且不小于用水器具要求的最低工作压力。

4.10.3 非传统水源利用

4.10.3.1 应合理利用再生水、雨水等非传统水源。

4.10.3.2 非传统水源水质符合相关国家标准的要求。

4.10.3.3 城市污水再生利用用作城市杂用水、景观用水水质应分别符合 GB/T 18920、GB/T 18921 的要求。

4.10.3.4 采暖空调系统水再利用水质应符合 GB/T 29044 的要求。

4.10.3.5 中水再利用水质应符合 GB 50336-2018 中第 4 章的要求。

4.11 资源节约与回收利用

4.11.1 资源节约

4.11.1.1 室内装饰装修材料应经济适用，如采用轻质隔断，或采用新型节能环保建筑材料、通过认证的绿色建材产品。

4.11.1.2 应严格办公用品节约管理，如提倡纸张双面打印等。

4.11.2 废弃物回收利用

应从源头实施垃圾分类，制定并实施垃圾管理制度，设置专用垃圾收集设施，采取密闭、防臭、防尘等污染防控措施，防止二次污染。

4.12 室内外环境控制

4.12.1 空气

4.12.1.1 应满足以下要求：

- a) 无毒、无害、无异常臭味；
- b) 符合 GB/T 18883-2022 中 4.2 条表 1 的要求。

4.12.1.2 有条件的商务写字楼，宜采用过滤、新风稀释和治理等技术和监测手段，保证写字楼内细颗粒物 PM_{2.5} 的工作时段平均值不大于 35 μg/m³，并在大堂等公共区域处设置空气质量实时显示。

4.12.2 水

4.12.2.1 写字楼内生活饮用水应符合 GB 5749、GB 3838 的要求。

4.12.2.2 生活饮用水二次供水应设置消毒设施，应符合 GB 17051 二次供水设施卫生规范。

4.12.2.3 有条件的商务写字楼，生活饮用水宜采用碳过滤器、沉积物过滤器和 UV 消毒等方式实施和维护适当的水处理系统，保障持续提供高品质的水，如直饮水等。

4.12.2.4 污水排放应符合 GB 8978 的规定。

4.12.3 声

写字楼内办公室、会议室内的噪声级应符合 GB 50118-2010 中 8.1 条的要求。

4.12.4 光

4.12.4.1 应采用遮阳、调光控制，最大限度减少灯具眩光和日照眩光。

4.12.4.2 有条件的商务写字楼，宜采用调整采光系数等手段实现健康照明管理。

4.12.5 舒适度

4.12.5.1 应满足以下要求：

- a) 在公共区域采用无障碍设置，提供人体工学设计桌椅；
- b) 主要功能房间内的桌面高度和座椅可自由调节；
- c) 办公空间内合理布置绿色植物。

4.12.5.2 有条件的商务写字楼，宜采用合理的措施，如在空调系统中集中设置具有加湿和除湿功能的装置，或在室内或空调系统末端设置独立的具有加湿和除湿功能的空气调节设备，对主要功能房间的供暖空调系统可基于人体热感觉进行动态调节。

4.13 宣传

4.13.1 宣传内容涵盖节能、节水、资源节约与回收利用等内容；

4.13.2 建立绿色教育宣传机制，采用多种形式及渠道开展宣传，如：编制绿色设施使用手册、投放绿色宣传片、设置垃圾分类指导提示等。

4.14 智能控制

4.14.1 智能配电室

建议建立智能配电室运维服务，应符合国家 GB/T31989 的要求。

4.14.2 停车设备

应建立智能停车设备，停车设备的智能控制与管理系统应符合GB/T 41976 的要求。

4.14.3 门窗设备

建议建立智能门窗系统，应符合 GB/T 42407 的要求。

4.14.4 智能化管理

建议通过信息化系统的应用，将业务、人员、物料、设备、品质等物业管理过程中利用数字化进行全面呈现，通过大数据，提升物业管理效率和效果。

5 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%