|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.120.10 |
| CCS  | A16 |

团体标准

T/CPMI XXXX—2025

写字楼物业服务质量评价规范

Specification for the evaluation of the quality of office property services

2025 - XX - XX发布

2025 - XX - XX实施

中国物业管理协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc190853377)

[引言 III](#_Toc190853378)

[1 范围 1](#_Toc190853379)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc190853380)

[3 术语和定义 1](#_Toc190853381)

[4 总体要求 1](#_Toc190853382)

[4.1 评价条件 1](#_Toc190853383)

[4.2 评价原则 1](#_Toc190853384)

[4.3 评价依据 2](#_Toc190853385)

[5 评价指标体系及取值规则 2](#_Toc190853386)

[5.1 评价内容 2](#_Toc190853387)

[5.2 指标体系和取值规则 2](#_Toc190853388)

[6 评价方法 5](#_Toc190853389)

[7 评价程序 5](#_Toc190853390)

[7.1 评价流程 5](#_Toc190853391)

[7.2 评价准备 5](#_Toc190853392)

[7.3 评价实施 6](#_Toc190853393)

[7.4 评价报告 6](#_Toc190853394)

[8 评价结果及应用 7](#_Toc190853395)

[8.1 结果计算 7](#_Toc190853396)

[8.2 结果应用 7](#_Toc190853397)

[附录A（规范性） 写字楼物业服务质量评价指标体系及分值 8](#_Toc190853398)

[参考文献 24](#_Toc190853399)

1. 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。

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。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX。

本文件为首次发布。

1. 引言

随着我国经济的快速发展和城市化进程的不断推进，写字楼作为现代城市经济发展的重要载体，其数量和质量都在不断提升。写字楼物业服务质量直接影响入驻企业的办公体验和效率，进而影响城市经济的发展活力。因此，建立科学、规范、统一的写字楼物业服务质量评价体系，对于提升写字楼物业服务质量、促进行业健康、可持续发展具有重要意义。

目前，我国写字楼市场尚处于发展阶段，服务质量参差不齐、缺乏统一的评价标准和规范，为了规范写字楼服务行为、提升服务质量，促进写字楼行业健康有序发展，特制定本团体标准。

本标准制定遵循科学性、实用性、可操作性的原则，在广泛调研和征求意见的基础上，参考国内外相关标准和实践经验，并结合我国写字楼物业服务的实际情况，对写字楼物业服务质量评价的基本要求、评价原则、评价指标、评价方法、评价程序等内容进行了规定。

本标准的发布实施，将建立统一的写字楼物业服务质量评价标准，为写字楼物业服务质量评价提供科学、规范、可操作的评价依据。通过评价规范的实施，以引导：

（1）推动物业服务企业不断提升服务意识、优化服务流程，提升写字楼服务的专业化水平，提供高效便捷服务，最大程度满足客户的合理需求；

（2）以高质量服务延长写字楼的使用寿命，实现写字楼资产的保值增值，维护写字楼客户的长远利益，为业主和使用者提供客观、公正的物业服务质量评价参考；

（3）以高质量服务，提高写字楼资源利用率、有效产出，推动写字楼资产的可持续价值创造，推动写字楼服务行业的可持续性发展；为客户选择优质服务提供依据；

（4）以服务质量评价为切入，关注写字楼能源使用效率和节能降碳水平，贯彻写字楼绿色发展理念，推动写字楼服务行业发展绿色转型.

通过写字楼物业服务质量评价，促进写字楼物业服务行业的良性竞争，对推动我国写字楼物业服务的高效运营管理、价值可持续产出、高质量发展具有积极作用。

写字楼物业服务质量评价规范

* 1. 范围

本文件规定了写字楼物业服务质量评价的总体要求、评价指标体系、取值规则、结果形成的规则，给出了写字楼物业服务质量评价活动组织实施及结果应用。

本文件适用于写字楼物业服务质量的评价。

* 1. 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 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 39752 电动汽车供电设备安全要求

GB 44263 电动汽车传导充电系统安全要求

SB/T10737 高空外墙清洗服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

写字楼 Office building

以办理行政事务和从事业务活动为主要使用功能的建筑。

[来源：GB/T 50504-2009，3.3.1，有修改]

服务质量 Service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733-2018，3.5]

* 1. 总体要求
		1. 评价条件

申请写字楼物业服务质量评价，应符合：

1. 已完成竣工验收并投入运营满一年以上，且建筑质量应符合国家现行有关标准的规定；
2. 建设、设计图纸及文件技术资料档案，完整合规；
3. 楼宇建筑、服务设施、服务项目和运行管理符合办公建筑规划、安全、消防、卫生及环境保护等国家有关法规和标准；
4. 电梯、锅炉、起重机械等特种设备经检验合格运行；
5. 评价前一年内无重大安全责任事故；
6. 依法签订物业服务合同，实施专业、统一的物业管理满一年以上。
	* 1. 评价原则

写字楼物业服务质量评价，应符合以下原则：

1. **全面性原则：**评价指标应全面准确反映客户对物业服务的需求，反映物业服务区域内服务质量要素和特性状况；
2. **客观性原则：**评价应公开、公正、公平，以事实和客观证据为判定标尺，真实反映物业服务质量；
3. **可操作性原则：**评价内容应易理解，评价方法可行，评价指标结构合理，相关信息要素可采集、可量化和使用。
	* 1. 评价依据

写字楼物业服务质量评价的依据主要有：

1. T/CPMI 015—2024《写字楼物业服务规范》；
2. 物业服务合同或前期物业服务合同，包括服务约定协议等；
3. 与物业管理、服务质量评价相关的法律法规、规章政策的要求；
4. 法律法规的其他相关要求。
	1. 评价指标体系及取值规则
		1. 评价内容

写字楼物业服务质量评价内容包含但不限于：

1. 制度要求；
2. 服务人员要求；
3. 档案管理；
4. 保密管理；
5. 专业供应商管理；
6. 客户服务；
7. 房屋及设施设备管理；
8. 安全及秩序维护服务；
9. 环境卫生服务；
10. 特约服务；
11. 绿色运营管理；
12. 招商服务；
13. 产业服务；

——其他。

* + 1. 指标体系和取值规则

写字楼物业服务质量评价指标体系由服务资源、服务过程、服务结果三项一级指标。其中，服务资源由4个二级指标和14个三级指标构成，服务过程由9个二级指标和50个三级指标构成，服务结果由2个二级指标和7个三级指标构成。（见表1）

1. 写字楼物业服务质量评价指标体系

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标及分值 | 二级指标及分值 | 三级指标及分值 |
| 服务资源 | 组织管理 | 党建工作 |
| 组织机构 |
| 制度规范 |
| 资金保障 |
| 人员管理 | 人员资质 |
| 人员培训 |
| 服务技能 |
| 服务环境 | 服务场所 |
| 服务设施 |
| 智慧化系统 |
| 环境卫生 |
| 标识管理 |
| 合同管理 | 服务合同 |
| 供应商管理 |
| 服务过程 | 客户服务 | 迁入迁出 |
| 装修管理 |
| 来访接待 |
| 需求处理 |
| 投诉处理 |
| 客户沟通 |
| 信息服务 |
| 保密管理 |
| 文化活动 |
| 客户触点体验（16分） | 大堂服务 |
| 电梯引导 |
| 车场礼宾 |
| 房屋及设施设备管理 | 房屋管理 |
| 设施设备运行 |
| 设施设备维护 |
| 公共维修 |
| 人防工程管理 |
| 停机坪管理 |
| 超高层阻尼器管理 |
| 环境卫生管理 | 日常保洁 |
| 专项清洁 |
| 外墙清洗 |
| 垃圾管理 |
| 控烟管理 |
| 消杀管理 |
| 白蚁防治 |
| 绿化养护 |
| 安全与秩序维护服务 | 出入管理 |
| 停车管理 |
| 充电桩管理 |
| 巡视巡查 |
| 监控管理 |
| 消防管理 |
| 应急处置 |
| 避难层管理 |
| 特约服务 | 商务服务 |
| 会议服务 |
| 户内维修 |
| 便民服务 |
| 绿色运营管理 | 能源监测 |
| 节能减碳 |
| 环保宣传 |
| 健康服务 |
| 招商服务 | 招商调研 |
| 招商入驻 |
| 属地倾向 |
| 产业服务 | 产业赋能 |
| 产业链接 |
| 产业聚集 |
| 产业生态 |
| 服务结果 | 主观结果 | 满意测评 |
| 服务认可 |
| 客观结果 | 需求响应 |
| 服务收费 |
| 设施设备 |
| 节能低碳 |
| 档案管理 |

评价指标体系各项指标设置分值，满分450分。按照内容和重要程度不同设置不同指标分值，一级指标权重分值分别为65分、320分、65分。

附录B给出了写字楼物业服务质量评价指标体系中具体指标取值说明及评定规则。

* 1. 评价方法

写字楼物业服务质量评价宜采用包括但不限于以下的方法：

1. 资料查阅，现场查阅管理制度、服务档案、工作记录等资料；
2. 现场查看，实地观察服务环境、服务方法以及服务人员与客户互动等情况；
3. 问卷调查，按比例对客户进行调查并统计，分析客户满意度和服务成效等信息；
4. 客户访谈，制定计划对客户访谈，了解客户的服务感知体验等；
5. 其他如数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等。
6. 在常用方法基础上，可采用智慧化的手段和方式进行实现，以提高评价数据收集的效率和准确度。
	1. 评价程序
		1. 评价流程

写字楼物业服务质量评价程序包括：评价准备、评价实施、结果反馈。评价流程见图1。



1. 写字楼物业服务质量评价流程
	* 1. 评价准备
			1. 组织准备

根据评价目的和实际情况，确定评价对象的范围、评价周期和方式；成立评价工作组，并明确职责、分工及保密要求等。

评价工作组宜由行业主管部门、科研院所、高等院校的专家学者以及物业管理行业专家等作为评价专家组成；根据评价工作量和复杂程度确定工作组人员数量，人数不应少于5人。

* + - 1. 人员准备

评价工作组人员应满足下列要求：

1. 坚持实事求是，保持中立并避免个人偏见和倾向性，确保评价客观公正；
2. 熟悉物业管理相关法律法规和标准要求，熟知物业管理行业业务和特点，并具有中级及以上技术职称；
3. 经过相应的评价培训，熟知评价要求，了解评价的流程和方法；
4. 与被评价单位无利害关系，实行回避制度；
5. 评价中不得侵犯被评价项目及其所属单位的知识产权，并保守商业和技术机密。
	* + 1. 技术准备

根据评价目的及评价实际情况，确定评价工作的总体安排，形成评价方案。评价方案的内容包含但不限于：

1. 评价分工；
2. 过程安排；
3. 评价内容、评价指标；
4. 评价方法、评价方式；
5. 评价分值计算；
6. 结果反馈等。

针对评价工作组人员，开展以评价工作顺利开展为目标的评价培训，包括评价标准的理解、评价方法和应用、沟通和反馈技巧等，以及与开展评价相关的内容。

配备开展评价必要的测量设备、工具、试验用品以及评价记录表等。

* + 1. 评价实施

召开首次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加。首次会议内容应包括：

1. 被评价项目介绍物业服务情况，包括：物业服务企业或者其他管理人的基本情况、物业服务情况、措施及成效等；
2. 评价工作组宣布评价方案，确认评价实施安排；若需调整方案相关内容，应由双方再次沟通确认；
3. 评价双方确认评价所需的支持以及末次会议的时间、人员等信息；
4. 评价工作组作出评价承诺以及可能提前终止、异议处理、反馈结论等情况的说明。

按照专业维度进行分工，评价人员分别进行评价，做好评价记录，并由被评价项目确认。

评价工作组内部沟通，对评价情况及结果进行讨论，形成评价结论。

召开末次会议，评价工作组、被评价项目负责人及有关人员参加。末次会议内容应包括：

1. 宣布评价结论，并说明评价中发现的不符合项及改进建议；
2. 被评价单位对评价结论有异议的，统筹专家进行复查，并给予答复；
3. 评价报告应有评价人员、评价工作组长签字。
	* 1. 评价报告

评价结果应以书面报告形式呈现，评价报告应真实、准确、完整，主要包括以下内容：

1. 评价人员；
2. 评价时间；
3. 评价过程描述；
4. 各分项指标评价结果、总体结论；
5. 发现的问题和改进建议；
6. 其他需要说明的事项。

评价过程中的评价记录及收集的证据信息等资料应以附件形式附在结论报告后，包括但不限于：

1. 评价记录；
2. 现场测评记录；
3. 不符合项汇总表；
4. 首末次会议签到表、文件复印件和照片信息等。
	1. 评价结果及应用
		1. 结果计算

写字楼物业服务质量评价按照分项逐一进行评价。各分项下设评分项，评价时对各条逐一评分，各项累加计算得出分项得分。

将评价中涉及的分项得分累加，通过公式转换成百分制分数，得到评价总得分。评分转换公式如下：

$S=\frac{\sum\_{i=1}^{m}Q\_{i}}{\sum\_{i=1}^{m}F\_{i}}×100\%$…………………………………………()

式中：

S——评价总得分；

m——涉及项数；

Qi——涉及项实际得分；

Fi——涉及项总分值（指评分项的理论得分总和）。

* + 1. 结果应用

根据写字楼物业服务质量评价总得分，评定写字楼物业服务质量水平，划分为3个等级。等级越高，写字楼物业服务质量与水平越高。

写字楼物业服务等级从高到低依次为5A、4A、3A。各等级的评价总得分划分标准如下：

1. 写字楼物业服务质量等级划分标准

|  |  |
| --- | --- |
| 评定等级 | 写字楼物业服务质量评价总得分（S） |
| AAAAA(5A) | 95≤S≤100 |
| AAAA(4A) | 90≤S＜95 |
| AAA(3A) | 80≤S＜90 |
| 不合格 | S＜80 |

1.
2. （规范性）
写字楼物业服务质量评价指标体系及分值

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 取值规则 | 评定方式 | 评定分值 |
| 一级评价指标 | 二级评价指标 | 三级评价指标 |
| 服务资源（65分） | 组织管理（20分） | 党建工作（6分） | 项目所属物业服务企业独立成立党组织或与其他机构联合成立党组织。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 在项目公共区域及服务区域设置党建引领标志及元素。符合得2分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 定期开展党员、党建活动，有活动记录、总结。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 组织机构（4分） | 根据物业服务内容，设置统一的组织机构和相应职能部门，分工明确，职责清晰。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 根据合同约定服务内容、客户需求，设置人员和岗位编制，分工明确，岗位资格、职责清晰。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 制度规范（4分） | 根据客户需求、服务承诺等，制定并实施满足写字楼运营服务的相关管理制度，包括但不限于：企业内控制度、财务管理制度、人力资源管理制度、行政管理制度、安全生产制度、运营管理制度、智慧化管理制度等。符合得2分，每缺1项扣0.5分，扣完为止。 | 查验资料 | 　 |
| 进行物业服务标准化建设，建立写字楼物业服务个专业条线的服务标准，并落地现场。查阅项目服务标准以及现场落实情况，符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 资金保障（6分） | 物业服务企业财务管理制度健全，满足物业服务需求；资金状况良好，满足物业服务资金保障。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用共有部分经营产生的收入，在扣除合理成本之后，属于写字楼业主共有。建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项，有约定的，按照约定执行；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 写字楼专项维修资金，根据维修和更新、改造的项目，由物业服务企业提出专项维修资金使用方案；组织和实施专项维修资金各项环节应合法合规，包括使用方案、业主公示、业主表决、组织施工、竣工验收、支付结算等内容。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 人员管理（16分） | 人员资质（4分） | 管理人员 具备与岗位要求匹配的专业能力，应取得相应的从业资格证书。运营项目经理应持有项目经理上岗证，管理人员持有管理员上岗证，如物业管理师（三级/高级工）等。符合得2分，每1人不符合扣0.5分，扣完为止。 | 查验资料 | 　 |
| 水电等特种作业人员 应持有专业部门颁发的合规有效的专业证书，在岗人与证书持有人一致。符合得2分，每1人不符合扣0.5分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 人员培训（4分） | 根据服务内容，制定各专业人员培训计划并实施，内容包括但不限于服务标准、服务技能、安全、企业文化等。培训实施记录完整，且具有持续性。培训全面实施，完全符合得4分，基本符合得2分，缺失培训不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 服务技能（4分） | 服务人员经过专业技能培训，熟知岗位相关工作制度、服务标准、专业技能，履行岗位职责。查阅人员专业服务标准及现场服务情况，完全符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 着装统一，佩戴统一服务标识，仪容仪表与行为规范，具备良好的服务精神、服务态度和服务礼仪。完全符合得2分，每1人不符合扣0.5分，扣完为止。 | 查看现场 | 　 |
| 服务环境（22分） | 服务场所（2分） | 设有客户接待场所，有基本的桌椅、办公物品、饮用水、公示、标识等配置；按规定时间接待客户。符合得2分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 服务设施（4分） | 配置满足服务所需的设施设备，包括但不限于办公、安全、保洁、维修等。符合得2分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 服务现场工具、物料管理规范，摆放整齐有序。符合得2分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 智慧化系统（4分） | 建立以客户需求为中心、满足运营管理和服务需要的智慧化管理系统或机制，覆盖内容包括但不限于：客户关系管理、设施设备集成管理、设备全生命周期管理、能源管理、安防管理、智慧出行等。具备2项系统得1分，每增加一项得0.5分，最高4分。 | 查看现场 | 　 |
| 环境卫生（2分） | 管理区域内接待场所、前台、员工休息间、工具间、仓库等，环境整洁有序，无杂物堆放，无乱贴乱画，空气清新。符合得2分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 标识管理(10分) | 对写字楼管理区域内各项标识（包括但不限于楼层、区域、功能、平面引导、消防疏散、绿化、电梯、设备、交通引导、高空坠物等）进行管理，设有标识管理台账，标识管理制度等。 符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 管理区域内标识设置规范，位置醒目、高度适宜，保持标识清楚完好。符合得4分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查看现场 | 　 |
| 安全标识符合GB 2894《安全标志及其使用导则》的要求；消防安全标志符合GB 13495.1《消防安全标志 第1部分：标志》和GB 15630《消防安全标志设置要求》的要求。符合得4分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查看现场 | 　 |
| 合同管理（12分） | 服务合同（4分） | 物业服务企业签订（前期）物业服务合同，明确权利义务关系。合同确保在有效期内，无违法、违规条款。符合得4分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 供应商管理（8分） | 物业服务相关供方服务（包括但不限于保洁、秩序、电梯维保、消防维保、空调维保、设备检测等）签订专项服务分包（或外包）合同，明确服务内容及双方的权利义务。合同确保在有效期内，无违法、违规条款。符合得4分，每一项不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料 | 　 |
| 按照不同分类建立供方管理制度，选择具有相应资质及服务能力的供方服务提供商，建立合格供方名录。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 建立供方服务规范及评价指标体系，定期对供方服务的及时性、有效性、经济性等进行客观、可量化的评价。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 服务过程（320分） | 客户服务（54分） | 迁入迁出（6分） | 建立客户信息档案，一户一档，并根据客户实际情况及时进行更新。 符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 制定规范的迁入迁出流程，为客户办理迁入迁出手续，在约定时间内为客户提供迁入迁出的保障服务。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 对客户迁入迁出事宜提供关怀服务，如适时回访、沟通告知日常管理期间相关事宜。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 装修管理（12分） | 建立装饰装修管理制度，向客户明确装修申请、装修许可、完工验收等各环节的流程和要求。符合得3分，基本符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 定期对装修现场进行巡查，对违规行为进行劝阻和制止，并做好巡查、处理记录。装修垃圾专门管理，并督促及时清运。符合得3分，基本符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 装饰装修竣工后，及时组织人员查验；整体验收合格后，客户方能办理入驻手续。符合得3分，基本符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 建立客户装饰装修档案，包括但不限于装修申请、装修协议、装修手续、装修巡查、整改记录竣工验收等资料，并及时整理归档。符合得3分，基本符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 来访接待（6分） | 在公示时间内提供接待服务，并公示24小时服务电话。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 实行首问责任制，对客户的咨询和问题，给予回复、处理，并详实记录处理情况。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 随时关注客户需求并及时响应。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 需求处理（6分） | 建立客户需求（包括但不限于求助、问询、报事报修、建议意见等）响应、反馈制度。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 设置多种渠道进行需求受理，如客服中心、智慧APP\小程序、微信群等，并提供24小时服务电话。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立客户需求处理记录，记录包括但不限于：接报时间、事项、处理情况、回访等内容。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 投诉处理（6分） | 建立投诉处理制度，提供服务前台、服务电话、智慧APP\小程序、微信、邮件等多种途径并公示。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 接到投诉，在承诺时间内明确投诉情况及原因，形成解决方案并回复客户，反馈投诉处理进程或结果。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立客户投诉档案，记录包括客户投诉时间、事项、反馈时间、处理过程结果、回访等，清晰完整。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 客户沟通（4分） | 通过多种方式与客户沟通，如上门走访、前台接待、电话拜访、网络APP、联席会议、座谈会等方式；对客沟通内容包括了解客户需求、处理问题、告知物业服务的工作情况等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 制定客户沟通计划，按计划每月开展，全年覆盖所有客户，新客户入驻后一周、客户迁出前一周，必须进行客户拜访。建立客户沟通记录，内容详实、全面。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 信息服务（4分） | 楼宇内外显著位置，设置宣传栏或其他形式的宣传平台，按相关要求公开公示服务情况以及其他客户需求信息，并及时更新。 符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 构建楼宇信息台账，主动开展楼宇信息统计，为客户提供楼宇基础信息、租户信息、周围环境信息等。建立、开放线上、智慧化信息交流途径，保持与客户及时信息推送。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 保密管理（6分） | 建立保密管理制度，与员工及供应商等签署保密协议；保密管理包括文件保密、会议保障、通讯保密、电脑保密、涉外保密等；包括但不限于商务写字楼内部存放、保管、产生涉密载体从事国家秘密项目的生产、科研、实验的办公室、研究室、实验室、展览室、资料室及领导办公室等，保密涉及对象包含物业服务企业以及服务的业户。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 定期对员工开展保密教育和培训，禁止接触和记录在涉密场所中可能接触的文件、资料、图片、照片、模型、样品、展板、电脑显示器等；定期开展宣传活动，宣传敏感保密信息的识别、保护和销毁。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 写字楼相关的业主、客户、访客、供方等信息资料，妥善保管，做好收集、更新、保密、管理等的授权审批。对敏感信息泄露或其他保密违规事件，制定详尽的应急处置预案。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 文化活动（4分） | 定期开展楼宇文化活动，有记录、总结，相关资料齐全。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 按时布置节日装饰，有记录、总结。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 客户触点体验（16分） | 大堂服务（6分） | 上、下班高峰期，服务人员立岗进行早晚迎送客户。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 上班期间，服务人员值守在岗，提供接待咨询、访客登记、物品寄存、候梯指引等服务。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 根据写字楼管理要求，对外来人员、物品进行管理，提供咨询、核查等服务。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 电梯引导（4分） | 上下班高峰期间，引导客户，维持良好候梯秩序；关注、引导孕妇或行动有障碍等特殊候梯人群，优先乘梯。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 参观接待时，提供专门的电梯司乘服务，接待引导。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 车场礼宾（6分） | 引导客户及来访车辆按规定进出，并停放在规定区域，排列有序、无占用消防通道等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 上下班高峰期，快速疏导进出车辆，避免车辆拥堵。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 监管停车场智能系统运行，协助处理车辆进出突发、异常情况，并做好记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 房屋及设施设备管理（60分） | 房屋管理（6分） | 建立房屋建筑及附属设施台账，内容包含但不限于：名称、面积、层高、面积及材料、竣工时间、附属设施设置及检测报告、技术图纸文件、使用保修文件等，定期核对，更新台账。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 建筑主体结构、屋面、外立面、玻璃幕墙及附属设施，楼宇内部公共区域门窗、走廊通道、楼梯内墙、公共装饰等，功能正常，无破损、变形、开裂等现象；定期巡查，并做好巡查记录，记录填写规范、保存完好。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途的情况。出现破损或安全隐患时，及时联系相关单位处理，同时做好必要的防护措施。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 设施设备运行（20分） | 建立各个系统（包括但不限于供配电系统、电梯系统、消防系统、给排水系统、空调暖通系统、门禁监控系统、停车管理系统、防雷系统、二次供水系统、电子巡更系统、防盗报警系统等）的设施设备台账，资料齐全，并且定期更新。符合得10分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立健全设施设备各个系统的运行制度、标准，并严格按要求执行设施设备管理。设施设备各个系统的巡查、运行、交接等记录完整，归档及时。符合得10分，每一处不符合扣2分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 设施设备维护（16分） | 建立设施设备各个系统（主要包括但不限于供配电系统、电梯系统、消防系统、给排水系统、空调暖通系统、弱电系统、停车管理系统等）的日常维修制度和维保计划，并按照计划执行。符合得3分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 对各系统设施设备定期巡查，维护保养，发现问题及时反馈，并采取应急处置措施。符合得5分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 设备保养记录及大中修、更新、改造，记录完整，归档及时。符合得3分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料 | 　 |
| 特种设备（包含但不限于电梯、消防、防雷、二次供水、机械起重等）按相关规定进行专业维护保养和定期检验检测。符合得5分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 公共维修（4分） | 制定公共区域设施设备日常管理维修制度。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 按规定时间要求，对公共区域设施设备进行巡检、维修，确保正常使用，记录完整。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 人防工程管理（4分） | 确定人防空工程维护责任人，落实防火、防汛责任；建立人民防空工程维护保养档案。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 定期对人民防空工程、防护设备等进行维修保养；定期巡查人防工程防护设备，并做好巡查记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 停机坪管理（4分） | 建立维修保养、检测等管理机制，并做好记录。委托有资质的专业公司定期进行设备保养。如按规定和设备技术要求检查限位器及安全装置，每五年更换所有润滑油；按规范和技术要求检查进行各种负载操作测试；每月一次设备基本维修保养；每季度对停机坪平台进行一次维护保养；每半年对停机坪平台进行一次全面维护保养等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 停机坪作业范围内需做好区域防护措施，区域内不得出现架空线缆。 | 查看现场 | 　 |
| 超高层阻尼器管理（6分） | 建立阻尼器的管理档案，管理档案包括日常巡查和维护、定期检查、安全性鉴定以及维修更换等相关技术材料。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立维护保养制度，并按照建设单位提供的《阻尼器使用维护说明书》进行日常使用及维护修缮。制定阻尼器安全维护和管理应急处置预案，并定期组织演练。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 委托具有阻尼器设计、施工或检测资质的机构进行专项定期安全检查、性能检测。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 环境卫生管理（60分） | 日常保洁（10分） | 按物业服务合同约定，建立保洁卫生标准，对公共部位（包括但不限于大厅、电梯、电梯厅、走廊、卫生间、天台、车库等）进行清洁。符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 根据合同约定和客户需求，不同的等级标准，对应不同保洁范围、质量及频次等要求，落实执行日常清洁作业。符合得5分，每一处不符合扣1分，扣完为止。 | 查看现场 | 　 |
| 清洁服务记录完整，保存完好。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 专项清洁（12分） | 制定有专项清洁计划，对特定大理石地面、木地板、地毯、金属、高位玻璃等进行定期清洁。每一项得1分，最高5分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 根据合同约定和客户需求，不同的等级标准，对应不同专项保洁范围、质量及频次等要求，落实执行专项清洁。每落实一项得1分，最高5分。 | 查看现场 | 　 |
| 对外委托相应资质的服务机构的，做好监督工作；作业前提前向客户提醒公示，不影响客户正常工作。专项清洁服务记录完整，保存完好。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 外墙清洗（4分） | 高空清洗作业应按SB/T10737标准执行。须由有资质的专业公司进行外墙清洗。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 高层建筑物外墙宜定期清洗，每年至少1次，清洗后色泽整体一致，明亮，无污垢，无灰尘覆盖。清洗过程中不应对环境造成二次污染。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 垃圾管理（8分） | 配备专门的垃圾收集容器，设置垃圾投放点，按生活垃圾分类要求分类收集、日产日清。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 设置有垃圾集中收集点，并定期清洁消杀。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 垃圾清运定点定时，避免二次污染。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 垃圾收集清运、收集点清洁等有完整记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 控烟管理（6分） | 利用宣传栏、电子显示屏、广播等渠道，宣传吸烟的危害、控烟政策及戒烟知识，开展禁烟知识培训。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 楼宇入口、电梯、走廊、卫生间等显著位置张贴禁烟标识，标识应清晰、醒目，内容包括“禁止吸烟”字样及吸烟有害健康的警示语。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 可在室外吸烟区设置专门的烟灰缸、烟蒂收集装置等，符合相关标准要求，同时配备灭火器材，确保消防安全。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 消杀管理（8分） | 制定有消杀方案、消杀计划，按要求定期进行有害生物消杀灭害，并做好记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 日常公共区域如公共卫生间、电梯、垃圾桶、垃圾中转站等，根据实际需要进行定期消毒。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 消杀消毒执行，做好预先告知、现场警示提示。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 做好消杀药品、工具安全管理，出入库、使用记录完整，保存完好。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 白蚁防治（4分） | 应与具有专业白蚁防治资质公司签订规范的服务合同，有完善的消杀服务方案，并配合相关部门进行有害生物的预防和控制。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立白蚁防治专项档案，消化计划、公告、消杀记录、药品清单（应注明批号）以及每次消杀记录进行存档。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 绿化养护（8分） | 制定有绿化养护制度标准，有专业人员进行绿化管理。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立绿植台账，定期更新。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 根据写字楼区域的天气、土壤和植物生长情况，按制度标准要求落实执行绿化养护工作，合理灌溉、按时修剪、清除杂草、病虫害防治、移栽补种、施肥松土等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 室内绿植花卉装饰，生长良好，定期更换；布置合理，不影响客户正常工作及安全。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 安全与秩序维护服务（58分） | 出入管理（6分） | 主出入口设值班岗位，对外来人员、物品实行登记、核查管理。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 日常办公凭证进出；来访人员登记、授权进出；装修施工人员出入证管理，出入询问，做好记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 物品搬出，核实客户身份，凭证放行。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 停车管理（12分） | 停车场标示牌设置规范，标准设置交通标志和警示标语，划定交通标线和泊位标线，对停车位编号。标明专用的无障碍停车位。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 定期巡查，保持停车场内通风排气、照明、防洪沙袋、排水、消防设施、设备正常使用，保障车辆安全，保持消防通道畅通。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 停车场对外经营的，应在停车场入口显著位置设置公告牌，公告停车场名称、营业执照、收费标准、车位数量和监督电话等信息。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 购买相应停车场责任保险，停车场内发生车辆碰撞或损毁等事故时，及时进行疏导，为车主提供必要的协助。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 如有机械式停车设备，应具有《安全检验合格证》，作业人员按照国家法律法规的要求持证上岗。机械停车设备由专业单位维护保养，签订《维护保养合同》。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 对车辆进出道闸系统、监控设备等进行维护保养，确保正常运行。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 充电桩管理（8分） | 加装电动汽车充电基础设施，配套用电设备、线路应当符合国家标准的技术要求，如GB 44263《电动汽车传导充电系统安全要求》、GB 39752《电动汽车供电设备安全要求》。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 应在明显位置设置公示牌，明示充电设备运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准、求援电话、监督举报电话以及当前站内充电设备可供使用情况等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 定期对充电设施进行巡查，由设备厂家进行维护和保养，并做好记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 充电区域内应配置相应的消防器材，并定期对消防器材进行检查，并做好记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 巡视巡查（6分） | 制定巡视巡查实施规程，按巡查路线、标准要求，对写字楼内外全区域覆盖巡查，重点区域、重点部位增加频次，做好巡查记录。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 巡查过程保持与中控室联动，收到指令，及时到达现场；发现突发紧急情况，立即报告并采取必要的处理措施。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 巡查记录，纸质或电子档，均规范整理完整、真实有效、保存完好。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 监控管理（6分） | 监控室实行24小时值班，禁止无关人员进入，特殊情况进入或查询，应获得批准并严格登记。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 值班人员按要求进行值班巡查，发现异常及时报警联系现场处理，遇突发事件及时应急处置。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 监控设备设施运行正常，按要求定期进行维保。监控影像资料、报警记录等至少留存30日备查。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 消防管理（10分） | 实行消防安全责任制，建立消防安全管理制度，落实消防安全责任。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 定期由资质完备的消防维保单位对消防系统按合同约定、技术标准、频次等维护保养，确保正常使用。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 定期对公共消防设施、器材进行巡检，并做好记录，发现问题及时处理。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 制定、执行消防应急预案并定期组织演练。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 定期进行消防安全责任制宣传培训，提高客户及员工的消防安全意识。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 应急处置（7分） | 建立应急事件处理机制，明确责任到人。符合得1分不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 进行事故风险分析和应急资源调查，编制与上下级单位和行政主管部门相衔接、适应写字楼管理要求的应急预案。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 对应急预案的完整性、合理性、实用性、适应性等定期组织评审，并进行更新。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 制定应急预案的培训计划并组织实施演练，做好楼宇消防安全知识的宣传和培训。每年至少2次消防应急联动演练，全年覆盖所有客户。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 避难层管理（3分） | 在大堂、电梯等明显位置标明避难层所在，与其他楼层有明显区别。符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 避难层的“禁止占用”标识、疏散标识、引导标识等设置醒目。符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 对避难层进行日常巡查维护，确保避难层功能完好、有效可靠。符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 特约服务（24分） | 商务服务（10分） | 为客户提供种类多样的商务服务，定制渠道、形式、内容、费用等信息公开畅通，便捷高效。每提供一项得1分，最高4分。 | 查看现场 | 　 |
| 提前与客户确认服务内容及细节，签订服务合同或提供服务受理凭证。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 服务过程与客户确认的服务需求一致，服务流程专业规范。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 商务服务后及时提供服务及收费凭证，并回访。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 会议服务（6分） | 根据客户需求，制定不同等级的会议服务方案及相关应急预案，确保客户的会议体验，为客户提供细致专业的会议服务。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 保持专业水平和服务态度，服务及时、专业。对客户会议信息进行保密，并保证会议服务过程中参会人员的人身财产安全。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 会议服务费明码标价，向客户公开公示收费标准。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 上门维修（4分） | 户内维修受理反馈渠道、维修范围、收费标准、服务承诺等信息向客户，公示公开。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 按照约定上门，对收费项目提前告知并确认；按照标准流程作业，确保维修质量。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 便民服务（4分） | 结合客户日常及个性化需求，提供客户所需的信息查询、便捷办公、贴心生活以及其他等多种便民服务，并按约定价格、方案提供。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 如有偿服务，提前向客户公示收费标准。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 绿色运营管理（26分） | 能源监测（4分） | 定期检定能源计量器具（如水、电、燃气等）的配备率和准确度，确保符合国家标准。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 建立能源监测统计制度，统一能耗（水、电、燃气等）的统计报表或汇总表，有效使用能源计量数据，定期进行节能、分析。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 节能减碳（6分） | 制定科学节能管理方案，落实节能减排措施，包括太阳能发电、配置智慧用电设备、使用新技术节能设备、及时淘汰落后的用能设备等。每提供一项得1分，最高2分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 严格执行节能措施，对公共设施设备定期巡检，防止跑、冒、滴、漏；对空调、照明设置开关时间。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 对写字楼能耗进行计划、统计、分析和改进，见《绿色建筑评价标准》6.2.6-6.2.8的要求。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 环保宣传（8分） | 定期组织进行节能节水、减排降耗、垃圾分类和污染防治等为主题的宣传培训。每一项活动培训得1分，最高5分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 鼓励引导客户参与节能环保活动，如采购使用国家推荐的节能产品等。覆盖客户比例达70%以上，得3分；覆盖达70%-60%，得2分；覆盖达60%-60%，得1分；覆盖50%以下，得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 健康服务（8分） | 优化楼宇办公生态环境，包括合理布置绿色植物，提供健身房等休闲场所或设施。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 采用过滤、新风稀释和治理等技术和监测手段，检测楼宇公区空气质量，并在大堂等公共区域处设置空气质量实时显示。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 控制公区噪声，保持公共区域舒适安静，无有声广告干扰。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 公共办公区域光线充足，并采用遮阳措施减少日照眩光。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 招商服务（10分） | 招商调研（2分） | 及时更新掌握写字楼周边区域资源情况,如体量、客户业态分布、入驻、空置情况，对招商过程中遇到的困难和问题进行研究，形成调研信息报告。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料 | 　 |
| 招商入驻（4分） | 核算评价确定周期内写字楼的招商入驻率。入驻率达90%以上，得3分，入驻率达80%-60%以上，得2分，入驻率达60%-50%以上，得1分；入驻率50%以下，得0分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 属地倾向（4分） | 根据写字楼功能、产业布局等,协助客户招商。写字楼客户属地率=属地入住客户数量/总入驻客户数量\*100%。属地率≥90%，得4分；90%＞属地率≥80%，得3分；80%＞属地率≥70%，得2分；70%＞属地率≥60%，得1分；属地率＜60%，得0分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 产业服务（12分） | 产业赋能（3分） | 立足写字楼客户发展需求，精分业务板块，为客户提供足不出区、一站式服务。常规业务覆盖达80%以上，得3分，80%-50%以上，得2分，50%以下，得1分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 产业链接（3分） | 聚焦写字楼核心产业方向及核心区域城市，致力核心产业及其关联方与上下游的链接，对各类产业资源进行链接，如政策、资本、人才、科技、法律、文化等。链接资源类别5种以上得3分，3-5种得2分，3种以下得1分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 产业聚集（3分） | 符合招商定位要求的入驻企业数占总入驻企业数的百分比。达到或超过50%，得3分；50%-30%之间，得2分；30%以下，得1分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 产业生态（3分） | 主导产业的入驻企业及上下游企业数占总入驻企业数的百分比。达到或超过80%，得3分；80%-60%之间，得2分；60%以下，得1分。 | 查验资料数据统计 | 　 |
| 服务结果（65分） | 主观结果（32分） | 满意测评（12分） | 制定计划，定期按比例全覆盖客户进行针对服务质量、服务设施、服务态度、服务效率等方面进行客户满意调查。符合得2分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 客户满意以履行物业服务合同约定而形成客户对物业服务工作满意状况为准，以年度平均客户满意度为评估值。客户满意度≥90%，得10分；90%＞客户满意度≥80%，得8分；80%＞客户满意度≥70%，得6分；70%＞客户满意度≥60%，得4分；客户满意度＜60%，得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 服务认可（20分） | 服务过程中获得的客户认可表扬，包括但不限于相关地方政府、主管部门、行业组织（机构）、被服务单位等。 ——国家级，政府类8分/项，非政府类7分/项； ——省级：政府类6分/项，非政府类5分/项；——市级：政府类4分/项，非政府类3分/项； ——区级及以下：政府类2分/项，非政府类1分/项；查阅一年内获得的荣誉本项可累加计算，最高得20分，最低0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 客观结果（33分） | 需求响应（10分） | 统计客户需求响应情况，客户需求包括但不限于报事报修、保洁反馈、来电来访等，需求响应率=实际响应完成数量/收到客户需求总数\*100%需求响应率≥90%，得10分；90%＞需求响应率≥80%，得8分；80%＞需求响应率≥70%，得6分；70%＞需求响应率≥60%，得4分；需求响应率＜60%，得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 服务收费（10分） | 统计物业服务费、能源费等的收缴率。费用收缴率达90%以上，得5分，达80%以上，得4分，达70%以上，得3分，达60%以上，得2分，60%以下，得1分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 开展多种类别的客户增值服务情况，查看增值服务的类别、范围等。增值服务种类5种以上得5分，3-5种得3分，3种以下得2分，无得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 设施设备（5分） | 统计所管理的设施设备运行情况，即完好的设施设备在全部设施设备中的比重，设施设备完好率=完好设备总台数/服务设备总台数×100%。‌设施设备完好率≥95%，得5分；95%＞设施设备完好率≥80%，得4分；80%＞设施设备完好率≥70%，得3分；70%＞设施设备完好率≥60%，设施设备完好率＜60%，得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 节能低碳（3分） | 采取措施降低建筑能耗，统计写字楼节能低碳实现率。节能低碳实现率=实现值/目标值\*100%节能低碳实现率达90%以上，得3分；达80%以上，得2分；达70%以上，得1分；70%以下，0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |
| 档案管理（5分） | 建立档案管理制度，并按规定要求建立项目物业服务档案，档案项齐全，全面覆盖，包括楼宇信息、客户资料、设备设施资料、日常管理记录等。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 服务档案有专人管理，并设置专属文件柜，保存完好，归档规范，包括档案背脊、档案目录（总目录、卷内目录）、档案封皮、档案内项等。 符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查看现场 | 　 |
| 物业管理服务档案按照国家法律法规时限保存；服务企业更迭或其他需要移交时，按要求移交。符合得2分，基本符合得1分，不符合得0分。 | 查验资料查看现场 | 　 |

参考文献

[1] GB/T 20001.8 标准起草规则 第8部分：评价标准

[2] GB/T 36733 服务质量评价通则

[3] GB/T 39066 楼宇经济术语

[3] GB/T 39067 商务楼宇公共服务规范

[4] GB/T 39069 商务楼宇等级划分要求

[5] GB/T 50378 绿色建筑评价标准

[6] T/CECS 368 商务写字楼评价标准

[7] T/BJWX 001 物业企业等级评定规范

[8] T/CPMI 015 写字楼物业服务规范

[9] T/GBOMA 005 绿色建筑运营物业管理能力评价标准

