

ICS 03.080.01
CCS A 02

DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T 058—2023

商务楼宇运营服务评价规范

2023 - 01 - 16 发布

2023 - 02 - 16 实施

温州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价对象	1
6 评价指标	1
7 评价流程	3
8 评价结果应用	3
附录 A（规范性） 商务楼宇运营服务评价指标体系各级指标的评分规则	4
参考文献	10

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这些专利的责任。

本文件由温州市发展和改革委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：温州市鹿城区发展和改革局、温州市发展和改革委员会、中共温州市鹿城区委组织部、温州市鹿城区科学技术局、温州市鹿城区人民政府金融工作办公室、温州市鹿城区投资促进服务中心、温州市鹿城区楼宇经济促进会、温州佳合标准化信息技术事务所。

本文件主要起草人：黄锦辉、江建光、陈丹、林彦、谢璇、王芙蓉、姜辉、陈小川、任海东、蔡群宇、金爱蝶、施海柔。

商务楼宇运营服务评价规范

1 范围

本文件规定了商务楼宇运营服务的评价原则、评价对象、评价指标、评价流程和评价结果应用。本文件适用于商务楼宇运营服务的评价。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 39066 楼宇经济术语
GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/T 39066界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

评价指标具有代表性、科学性，定量指标与定性指标相结合，以准确衡量商务楼宇基础保障能力、体现商务楼宇自身特色和运营成效为主，同时兼顾商务楼宇未来的发展方向。

5 评价对象

评价对象应为已完成竣工验收且投入运营满一年以上、可出租面积不低于 5000m²的商务楼宇。

6 评价指标

6.1 评价指标体系由基础保障、服务提供、运营成效和发展性指标 4 项一级指标构成，一级指标权重分值分别为 60 分、60 分、80 分、30 分，评价指标体系总分 230 分。

6.2 基础保障由 6 个二级指标和 18 个三级指标构成，服务提供由 9 个二级指标和 6 个三级指标构成，运营成效由 3 个二级指标和 5 个三级指标构成，发展性指标由 5 个二级指标构成，评价指标体系具体见表 1。

6.3 附录 A 给出了商务楼宇运营服务评价指标体系各级指标的评分规则。

表1 评价指标体系及权重分值

一级指标及权重分值	二级指标及权重分值	三级指标及权重分值
基础保障（60分）	制度管理（4分）	/
	人员管理（8分）	人员资质（2分）
		人员培训（3分）
		人员服务（3分）
	公共服务设施（16分）	公共服务中心（2分）
		标志标识（2分）
		无障碍设施（2分）
		场地交通组织设计（2分）
		停车位（2分）
		电梯（2分）
		智能化系统（4分）
	物业管理（20分）	安全管理（4分）
		秩序维护（4分）
		环境保洁（6分）
		设施设备维护（6分）
	客户维护（8分）	客户走访（4分）
投诉处理（4分）		
绿色环保（4分）	垃圾分类（2分）	
	节能减排（2分）	
服务提供（60分）	党建引领服务（8分）	党组织体系（4分）
		党组织和党员发挥核心作用（4分）
	信息服务（8分）	交流载体（4分）
		信息公示（4分）
	商务服务（9分）	/
	生活服务（9分）	/
	文体服务（6分）	空间建设（3分）
		组织活动（3分）
	政务服务（5分）	/
	金融服务（5分）	/
科技服务（5分）	/	
人才服务（5分）	/	
运营成效（80分）	招商成效（30分）	入驻率（10分）
		客户认可度（10分）
		属地率（10分）
	满意度（15分）	/
	社会经济贡献（35分）	纳税总额（25分）
纳税强度（10分）		
发展性指标（30分）	特色服务（12分）	/
	规（限）上企业（6分）	/

表 1（续）

一级指标及权重分值	二级指标及权重分值	三级指标及权重分值
发展性指标（30分）	业权状态（5分）	/
	升级改造（5分）	/
	绿色建筑认证（2分）	/

7 评价流程

7.1 制定计划

评价组应制定评价计划，计划内容应包括评价依据、评价目的、评价范围、评价时间等。

7.2 实施评价

评价组应采用查阅资料、现场调查、统计分析等方式，依据附录A进行评价。

7.3 出具报告

评价组应在评价工作结束后完成评价报告，评价报告的内容应包括评价时间、评价人员、评分表、评价综述和评价结果等。

8 评价结果应用

评价结果可作为商务楼宇自我改进、规范发展、评优评先的重要依据。

附 录 A
(规范性)

商务楼宇运营服务评价指标体系各级指标的评分规则

表A.1给出了商务楼宇运营服务评价指标体系各级指标的评分规则。

表A.1 商务楼宇运营服务评价指标体系各级指标的评分规则

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
基础保障 (60分)	制度管理 (4分)	/	建立满足商务楼宇运营管理需求的相关制度，包括但不限于： a) 招商准入和退出； b) 档案管理，管理范围包括商务楼宇信息、业主资料、设备档案、日常管理； c) 商务楼宇使用手册、装饰装修手册、客户公约等； d) 物业管理，管理内容包括安全管理（包括消防、治安、公共卫生安全等）、秩序维护、环境保洁、设施设备维护等。 符合得4分；每缺1项制度扣1分。
	人员管理 (8分)	人员资质 (2分)	水、电等特种作业人员均持有专业部门颁发的合规有效证书上岗，符合得2分，有1名专业技术人员未持证上岗的扣0.5分。
		人员培训 (3分)	有相应的培训实施记录，培训内容包括安全（包括消防、治安、公共卫生安全等）、服务流程、业务能力等方面，记录完整且有持续性，提供3项及以上培训记录得3分，提供2项得2分，提供1项或未提供不得分。
		人员服务 (3分)	商务楼宇运营机构人员服务要求包括但不限于： a) 管理人员着装统一、佩戴标志、仪表整洁规范、文明服务； b) 前台、迎宾及客服员工，仪表端庄、姿态优雅、吐字清晰流畅、态度热情；能用普通话、英语和简单手语提供服务。 符合得3分，有1项不符合扣1.5分。
	公共服务设施 (16分)	公共服务中心 (2分)	设有公共服务中心或服务台，符合得1分，未设置不得分。
			在明显位置设置信息牌、综合信息显示屏等，符合得1分，未在明显位置设置或未设置不得分。
		标志标识 (2分)	消防安全标志符合GB 13495.1和GB 2894的规定，均符合得2分，1项标志标识不符合扣0.5分。
		无障碍设施 (2分)	在大堂出入口、电梯间、卫生间、停车场等位置设置符合GB 50763规定的无障碍设施，无障碍系统完整连贯，符合得2分，1处未设置或设置不符合标准要求扣1分。
		场地交通组织设计 (2分)	场地的交通组织以“人车分流”、“客货分流”、“后勤与客户分流”为原则，人行道与车行道有效隔离，货流交通隐蔽，场地内各项交通警示和引导标识规范，清楚醒目，易于识别，符合得2分，未进行分流设置或标识设置不规范扣1分。
	停车位 (2分)	按地上建筑面积计算，每200m ² 内配置1个停车位的得1分，未达到不得分。	
		设有访客停车位且停车位数不低于总停车位数10%的得1分，未达到不得分。	

表 A.1 (续)

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
基础保障 (60分)	公共服务设施 (16分)	电梯 (2分)	至少有1台货梯且每8000m ² 地上建筑面积配置1台客梯,得1分,未达到不得分;有配备无障碍电梯的得1分,未达到不得分。
		智能化系统 (4分)	商务楼宇智能化系统的配置应满足运营管理与服务的需要,配置包括但不限于: a) 网络系统:实现全覆盖,无盲区,能提供无线网络,符合得0.5分,未达到不得分; b) 信息化应用系统:采用专用办公系统或物业管理系统,如OA系统等,符合得0.5分,未达到不得分; c) 公共安全系统:火灾自动报警系统、安全技术防范系统(包括入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统(门禁系统)、电子巡查系统、访客对讲系统、停车场(库)智能管理系统),具备2项系统(包括子系统)得1分,每增加1项得0.5分,最高分3分。
	物业管理 (20分)	安全管理 (4分)	按制度开展安全管理工作,包括但不限于: a) 对公共卫生安全进行监督管理,如食品安全监督、开展重大疾病尤其是传染病的预防工作等(处于疫情期间需落实当地相关疫情防控要求); b) 每半年至少开展一次安全演练; c) 开展日常安全综合巡查,发生突发事件有应急预案和相应处置措施; d) 开展对电梯等特种设备的年检,并有年检及维保相关记录。 符合得4分,有1项不符合扣1分。
		秩序维护 (4分)	按制度开展秩序维护工作,包括但不限于: a) 出入管理:包括设置主出入口管理岗位,主出入口实行24小时值班,对外来人员、车辆及物品实行进出管理等; b) 车辆管理:包括停车场有专人值守,合理划分停车位,车位编号标识、交通导向标识明晰,停车收费标准明示,引导出入车辆按照规定路线行驶和有序停放等。 符合得4分,有1项不符合扣2分。
		环境保洁 (6分)	按制度开展环境保洁工作,包括但不限于: a) 对地面、墙面、玻璃、天花板、卫生间等室内室外公共区域及配套设施定时进行清洁,保持干净、无灰尘、无污迹、无明显垃圾,乱堆杂物现象(1平方米以内出现的垃圾或杂物算作1处,发现3处以上记为不符合); b) 进行商务楼宇外观维护:建筑物外立面整体干净、无大面积(高3米以上,宽2米以上)破损污损,外墙幕墙、饰面、涂料等装饰无脱落;无违反规划私搭乱建现象,无违规侵占公共区域、公共道路、绿地和设施现象; c) 商务楼宇绿化采用无公害病虫害防治技术,有效避免对土壤和地下水环境损害,花草树木长势良好,修剪整齐、美观。 符合得6分,有1项不符合扣2分。

表 A.1 (续)

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
基础保障 (60分)	物业管理 (20分)	设施设备维护 (6分)	对电梯、消防系统、给排水系统、供配电系统、强弱电系统等设施设备开展定期检查、维护、保养工作，确保各项设施设备运行正常，各项记录完整，符合得6分，有1项未开展或无完整记录扣1分，都未开展不得分。
	客户维护 (8分)	客户走访 (4分)	每月至少开展一次客户走访活动，符合得1分。
			年内覆盖所有客户，符合得1分，覆盖客户达50%及以上但未全部覆盖得0.5分，覆盖客户未达50%不得分。
			走访活动有走访记录，记录内容应详实、全面，符合得2分，走访记录不详实、全面扣1分，无走访记录不得分。
	投诉处理 (4分)		商务楼宇服务中心设有24h值班电话，受理客户咨询、保修、求助及意见反馈，符合得2分，未达到不得分。
			对于客户的投诉意见应有及时解决方案，且投诉问题及处理结果记录齐全完整，符合得2分，未达到不得分。
	绿色环保 (4分)	垃圾分类 (2分)	商务楼宇每层设置分类垃圾桶且开展垃圾分类封闭管理，符合得0.5分，未达到不得分。
			设置集中的垃圾处理间或处置点并做好垃圾集置规范工作，符合得0.5分，未达到不得分。
			周边无臭味，未对环境造成二次污染，符合得1分，未达到不得分。
		节能减排 (2分)	
服务提供 (60分)	党建引领服务 (8分)	党组织体系 (4分)	建立上下贯通、执行有力的商务楼宇党组织体系，包括但不限于： a) 组建商务楼宇综合党组织； b) 配备专兼职党务工作者； c) 商务楼宇综合党组织的活动时间、经费、场地等保障有力； d) 采取单独组建、楼层统建、挂靠共建等方式，推动入驻客户党组织覆盖。 符合得4分，有1项不符合扣1分。
		党组织和党员发挥核心作用 (4分)	商务楼宇综合党组织在各项商务楼宇运营服务工作中发挥实质作用，包括但不限于： a) 发挥党组织的政治核心作用，开展党的创新理论宣传教育、贯彻落实党中央的决策部署等； b) 发挥党组织战斗堡垒作用，牵头运营方、物业、入驻客户等建立党政联席会议制度，实行每月例会常态协商、重大事项随提随议，整合资源联动解决商务楼宇各类问题；组织开展“跑楼”行动，动态建立商务楼宇企业需求、资源、项目“三张清单”等； c) 发挥党员先锋模范作用，推行党员先锋岗、党员楼层长、党员志愿服务队等做法，服务群众、服务企业、服务社区； d) 党建与商务楼宇经济发展融合，建立商务楼宇发展党建联盟，开展项目合作、人才共育、平台共享，实现楼内企业抱团发展；对接政府部门资源，推动政企联动服务商务楼宇经济发展等。 符合得4分，有1项不符合扣1分。

表 A.1 (续)

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
服务提供 (60分)	信息服务 (8分)	交流载体 (4分)	交流载体包括但不限于微信公众号、业主和客户参与的社群、智慧办公小程序、APP 等电子服务平台，平台功能包括但不限于：报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、投诉。 交流载体形式有 3 项以上，且功能符合要求的得 4 分；交流载体形式有 1~3 项，且功能符合要求的分别得 1 分、2 分、3 分；功能不符合要求的扣 1 分；无交流载体不得分。
		信息公示 (4分)	定期开展商务楼宇入驻信息、政策法规、服务机构目录等信息统计工作，符合得 1 分。 定期向业主、商务楼宇入驻单位、访客公示以上统计信息及服务机构工作时间、投诉电话、服务项目及收费标准、文化活动信息等，符合得 3 分，公示信息缺少 1 项或未定期公示扣 1 分。
	商务服务 (9分)	/	设置独立公共的商务办理、洽谈区域和会议室，符合得 1 分。 提供商务出行、商务秘书、会议室租赁、设备租赁、办公用品代购、入驻客户互动等服务。每提供 1 项服务得 2 分，最高分 8 分。
		/	提供公共休憩区、餐厅、咖啡吧、自动贩卖机、快递、保洁（非公共区域，面向入驻单位）等生活服务或设施。每提供 1 项服务得 1.5 分，最高分 9 分。
	文体服务 (6分)	空间建设 (3分)	整合政府或社会资源，开设文化活动空间，如艺术展厅、健身运动场地、文化长廊、文化驿站、城市书房、图书角等，每开设 1 个空间得 1 分，最高分 3 分。
		组织活动 (3分)	组织或指导开展多种形式的文体活动，如读书分享会、知识讲座、各种群众性文化或体育竞赛等，每年组织活动不少于 5 次，且有完整活动记录，符合得 3 分，活动记录不完整得 2 分；组织活动 3~4 次，活动记录完整得 2 分，活动记录不完整得 1 分；组织活动 1~2 次，活动记录完整得 1 分，活动记录不完整得 0.5 分，无活动记录不得分。
	政务服务 (5分)	/	为入驻客户提供一站式服务的机制，做好“企业全生命周期”的指导服务，包括但不限于： a) 指导企业办理工商和税务等证照； b) 指导企业申请涉及产业发展、科技、人才等方面扶持资金； c) 提供政策咨询； d) 政策宣讲。 符合得 5 分，缺少 1 项扣 1 分。

表 A.1 (续)

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
服务提供 (60分)	金融服务 (5分)	/	<p>联合银行、证券、保险等金融机构，为商务楼宇相关单位提供高效便捷的服务，包括但不限于：</p> <p>a) 成立商务楼宇金融工作服务站，符合得1分；</p> <p>b) 配备专属客户经理，为入驻客户提供开立结算账户、办理企业网银、受理金融业务咨询、提供融资方案等金融服务，且有完整服务记录，符合得1分，有提供服务但服务记录不完整得0.5分；</p> <p>c) 开展银（保）企对接会、金融知识讲座、特色产品宣讲等金融活动，每年开展活动场次5场以上，且有完整活动记录，符合得3分，活动记录不完整得2分；开展活动场次5场及以下且不小于2场，活动记录完整得1.5分，活动记录不完整得1分；活动场次小于2场，活动记录完整得1分，活动记录不完整得0.5分，无活动记录不得分。</p>
	科技服务 (5分)	/	<p>整合各类科技服务资源，根据商务楼宇相关单位科技服务需求，提供服务包括但不限于：</p> <p>a) 设置创新创业专项服务，如组织策划科技创新大赛及技术路演活动等；</p> <p>b) 组织开展产学研联合推进工作；</p> <p>c) 提供科技型企业申报、科技项目、研发归集等培训、咨询、科研设备共享和科技信息统计等服务；</p> <p>d) 提供科技成果转化和交易、技术和产业推进、转移服务。</p> <p>提供服务不少于4项且有完整服务记录，符合得5分，服务记录不完整得4分；提供服务2~3项，有完整服务记录，符合得3分，服务记录不完整得2.5分；提供服务1项，有完整服务记录，符合得1.5分，服务记录不完整得0.5分，无服务记录不得分。</p>
	人才服务 (5分)	/	<p>整合本地大专院校、科研院所等资源搭建人才服务平台，提供人才政策宣传、人才招聘、培训、劳资纠纷调解等人才服务，提供服务不少于4项且有完整服务记录，符合得5分，服务记录不完整得4分；提供服务2~3项，有完整服务记录，符合得3分，服务记录不完整得2.5分；提供服务1项，有完整服务记录，符合得1.5分，服务记录不完整得0.5分，无服务记录不得分。</p>
运营成效 (80分)	招商成效 (30分)	入驻率 (10分)	商务楼宇中已出租且投入使用面积占可出租面积的百分比 $\geq 90\%$ ，符合得10分。
			商务楼宇中已出租且投入使用面积占可出租面积的百分比 $\geq 80\%$ ，符合得7分。
			商务楼宇中已出租且投入使用面积占可出租面积的百分比 $\geq 70\%$ ，符合得4分。
			商务楼宇中已出租且投入使用面积占可出租面积的百分比 $< 70\%$ ，不得分。
	客户认可度 (10分)	连续入驻3年及以上的客户租用面积占可出租面积的百分比 $\geq 70\%$ ，或新建成楼宇自验收之日起1年内入驻率 $\geq 90\%$ ，符合得10分。	
连续入驻3年及以上的客户租用面积占可出租面积的百分比 $\geq 60\%$ ，或新建成楼宇自验收之日起1年内入驻率 $\geq 80\%$ ，符合得7分。			

表 A.1 (续)

评价指标			评分规则
一级指标	二级指标	三级指标	
运营成效 (80分)	招商成效 (30分)	客户认可度 (10分)	连续入驻3年及以上的客户租用面积占可出租面积的百分比 $\geq 50\%$, 或新建成楼宇自验收之日起1年内入驻率 $\geq 70\%$, 符合得4分。
			连续入驻3年及以上的客户租用面积占可出租面积的百分比 $< 50\%$, 或新建成楼宇自验收之日起1年内入驻率 $< 70\%$, 不得分。
		属地率 (10分)	属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $\geq 90\%$, 符合得10分。
			属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $\geq 80\%$, 符合得8分。
			属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $\geq 70\%$, 符合得6分。
			属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $\geq 60\%$, 符合得4分。
	满意度 (15分)	/	属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $\geq 50\%$, 符合得2分。
			属地的入驻客户数量占总入驻客户数量的百分比 $< 50\%$ 的, 不得分。
	社会经济贡献 (35分)	纳税总额 (25分)	达到3000万元得3分, 每增加1000万元加1分, 最高分25分。
		纳税强度 (10分)	入驻客户纳税总额与可出租面积的比值达到1000元/ m^2 得2分, 每增加1000元/ m^2 加2分, 最高分10分。
发展性指标 (30分)	特色服务 (12分)	/	商务楼宇可根据招商定位要求或区域产业功能定位和导向, 提供相应特色服务, 如引入自助服务终端“瓯e办”、提供法律服务等。 每提供1项特色服务, 符合得2分, 最高分12分。
	规(限)上企业 (6分)	/	规(限)上企业数量达到3家得1分, 每增加3家加1分, 最高分6分。
	业权状态 (5分)	/	单一业权, 只租不售的, 符合得5分。
			业权状态相对集中, 最大面积业主持有量达到50%及以上的, 符合得3分。
			最大面积业主持有量达到20%及以上得1分。 最大面积业主持有量未达到20%不得分。
	升级改造 (5分)	/	近2年内(新建的商务楼宇1年内), 平均每年设备设施升级维护改造投入资金总额在100万元及以上的, 得5分。
			平均每年设备设施升级维护改造投入资金总额在50万元及以上的, 得3分。
平均每年设备设施升级维护改造投入资金总额在10万元及以上的, 得1分。 平均每年设备设施升级维护改造投入资金总额在10万元以下, 不得分。			
绿色建筑认证 (2分)	/	通过绿色建筑认证, 每提供1项认证得1分, 最高分为2分。	

参 考 文 献

- [1] GB/T 39067 商务楼宇公共服务规范
 - [2] GB/T 39069 商务楼宇等级划分要求
-