

ICS 号: 5
中国标准文献分类号: 5

ICS 号: 5

团体标准

发布

发布

发布

实施

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 服务要求2

 4.1 公共基础服务2

 4.2 公共资源共享服务9

 4.3 定制服务11

 4.4 知识输出服务11

 4.5 数字运维服务11

 4.6 公益推广服务11

5 管理要求11

 5.1 通用要求12

 5.2 特定要求12

6 服务认证评价16

 6.1 认证准则16

 6.2 认证模式17

 6.3 认证结果17

附录 A（规范性） 产业园区物业管理服务要求测评工具18

附录 B（规范性） 产业园区物业管理服务管理要求审核工具30

参考文献40

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。

本文件由上海市检验检测认证协会、上海市物业管理行业协会提出并归口。

本文件由上海市检验检测认证协会、上海市物业管理行业协会联合发布。

本文件起草单位：上海漕河泾开发区物业管理有限公司、上海质量体系审核中心、上海市物业管理行业协会、上海华鑫物业管理顾问有限公司、上海新市北企业管理服务有限公司、上海市检验检测认证协会、上海聚悦资产管理有限公司。

本文件主要起草人：凌晨、谭平、周宏伟、许宾、高清廉、李慧、吕锡纹、史萍、乐琼华、金凡、王若冰、戴美玲。

首批承诺执行单位：上海漕河泾开发区物业管理有限公司、上海质量体系审核中心、上海市物业管理行业协会、上海华鑫物业管理顾问有限公司、上海新市北企业管理服务有限公司、上海市检验检测认证协会、上海聚悦资产管理有限公司。

本文件为首次发布。

产业园区物业管理服务认证要求

1 范围

本文件规定了产业园区物业管理服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和评价要求。

本文件适用于产业园区物业管理服务认证活动，也适用于产业园区物业管理服务经营者规范其服务活动。

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的必不可少的条款。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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 13495 消防安全标志
GB/T 18775 电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范
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/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB 2894 安全标志及其使用导则
TSG 08 特种设备使用管理规则
TSG T5002 电梯维护保养规则
DB31/37 机械式停车设备安全技术规程及运行管理
DB31/T405 公共场所空调通风系统运行卫生要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产业园区 industrial park

为促进某一产业发展而聚集若干企业的区域，是区域经济发展、产业调整和升级的重要空间聚集形式。

注：产业园区具体形式主要包括高新区、开发区、科技园、工业园、产业基地、特色产业园、产业和科技新城等。

[来源：GB/T 36574-2018，3.1，改写]

3.2

园区物业管理服务企业 park property management and service enterprise

由依法取得独立法人资格，依据园区服务合同提供产业园区物业管理服务的机构。

注：提供服务的机构可以是独立的组织或其下属机构或其他合作形式的组织和机构及其他形式的组织和机构。

3.3

特约委托服务 special delegate service

根据客户需求，经园区物业管理服务企业与客户协商后实施的园区物业管理服务内容之外的单次服务。

3.4

定制服务 customized service

园区物业管理服务企业按客户对其自有办公单元内的需求，以合同形式约定的个性化服务。

3.5

顾客投诉处理及时率 handling customer complaint timeliness rate

按规定时间处理的顾客投诉数量占顾客投诉总数量的比率，计算公式见式（1）。

$$HCR = \frac{n}{s} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

式中:

HCR——顾客投诉处理及时率;

n ——处理的顾客投诉数量;

s ——顾客投诉总数量。

3.6

投诉处理回访率 complaint handling feedback ratio

处理的顾客投诉回访数量占顾客投诉总处理数量的比率, 计算公式见式(2)。

$$CHR = \frac{c}{s} \times 100\% \dots \dots \dots (2)$$

式中:

CHR——投诉处理回访率;

c ——处理的顾客投诉回访数量;

s ——顾客投诉总数量。

3.7

维修响应及时率 maintenance response timeliness rate

按规定时间响应的报修数占全部报修受理总数的比率, 计算公式见式(3)

$$MRTR = \frac{a}{q} \times 100\% \dots \dots \dots (3)$$

式中:

MRTR——维修响应及时率;

a ——响应的报修数;

q ——全部报修受理总数。

3.8

设施设备维修保养计划实施率 facility equipment maintenance plan implementation rate

设施设备维修保养计划实施数占设施设备维修保养计划总数的比率, 计算公式见式(4)。

$$FEMR = \frac{f}{g} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

式中:

FEMR——设施设备维修保养计划实施率;

f ——设施设备维修保养计划实施数;

g ——设施设备维修保养计划总数。

4 服务要求

4.1 公共基础服务

4.1.1 客户服务

4.1.1.1 接待服务

4.1.1.1.1 服务中心

园区应设立服务中心:

a) 服务人员办理各类日常手续, 按接待要求和流程回复客户, 确保100%答复率;

b) 公示物业管理服务内容和收费标准(合同另有约定除外), 各类收费分类结算、单独核算、账目清晰、运作规范;

- c) 公示24小时服务热线以及服务承诺；
- d) 应配备应急物资，如应急药箱、AED急救设备（自动体外除颤）、轮椅等，并由专人专管；
- e) 应设置公示栏，公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损，公示信息及时维护保证有效性，电子信息显示完整、清晰；
- f) 可配置大堂服务人员，维护大堂整洁、有序和安全，向客户提供物业区域内各服务功能的咨询、来访接待沟通、来电咨询沟通等；在上下班高峰时段，按需在大堂电梯处提供电梯引导服务。

4.1.1.1.2 客户沟通

应建立客户沟通制度，客户沟通应符合以下要求：

- a) 建立客户拜访制度，根据客户类别定期进行线下拜访，沟通服务质量情况、了解客户需求；
- b) 设立服务热线，集中处理客户报修、咨询、投诉、协同响应；
- c) 建立网络沟通渠道，对客户诉求做到及时响应、监督落实；
- d) 建立微信公众号，提供服务资讯和活动信息，展示服务形象；
- e) 定期进行顾客满意度测评，对意见和建议项及时采取相应措施，并对客户进行回访。

4.1.1.1.3 入驻、迁出服务

客户入驻和迁出时，服务人员应按规定的程序、要求及时受理，确保手续完备，并及时登记、归档客户档案。

4.1.1.1.4 报修接待服务

应建立报修接待制度，接报修应符合以下要求：

- a) 接报修后，根据接报修影响程度按规定的流程实施，在承诺的时限内提供维修服务；及时受理客户报修并做好记录和回访，按约收取有偿维修费用；
- b) 维修响应及时率100%，返修率不高于1%。

4.1.1.2 通讯网络安装服务

由客户自行或委托服务人员向专业服务单位申请通讯线路的接驳，确保信号覆盖使用正常；配合信息网络维护单位做好日常维护工作。

4.1.1.3 空置房管理

定期对空置房内设施进行巡检，确保空置房设备设施完好，门窗锁闭，清洁卫生。

4.1.1.4 装修管理

制定装修管理制度及要求，装修管理资料应分户存档。装修管理应符合以下要求：

- a) 客户办理入驻时提供装修须知等文件，并告知客户装修前的准备工作和装修过程管理的要求；
- b) 签订装修管理安全协议、施工须知等；受理装修申请审批，办理施工许可手续；客服人员做好相关记录并告知相邻客户；
- c) 施工前对施工方做好安全交底和安全培训，装修现场应张贴消防及安全防护要求、施工许可等；每日进行装修现场巡查，及时劝阻和制止违规行为；动用明火等特殊作业手续齐全、操作合规。

4.1.1.5 投诉处理

4.1.1.5.1 在接到客户上门、来电、来函抱怨或投诉时，应按规定的投诉处理流程处置；

4.1.1.5.2 在受理客户投诉时应做好投诉记录，投诉应在规定的时限内向客户回复处理结果；客户投诉（意见）处理及时率100%、回访率100%。

4.1.1.6 重要接待

4.1.1.6.1 根据客户接待需求、接待规模、重要程度制定接待方案；

4.1.1.6.2 提前做好接待准备，包括人员安排、专属车位、迎送点位、乘梯引导、会议安排、物资配备等工作；

4.1.1.6.3 参访园区的，应配备现场讲解员，根据接待方案内的动线引领参访人员进行参访活动。

4.1.1.7 大型活动

4.1.1.7.1 根据大型活动举办方需求，核查其提交的申请材料，内容包括但不限于资质、合规情况，以及活动现场技术条件、安全条件、突发事件应急处理预案、人数规模以及是否报备政府部门等事项，并配合做好相关保障服务；

4.1.1.7.2 活动现场应保持良好的环境卫生及公共秩序，确保现场安全有序；

4.1.1.7.3 活动结束后，现场应恢复原状。

4.1.1.8 餐饮商户管理

4.1.1.8.1 入驻前应核查商户提交的证照资料是否齐全、有效；

4.1.1.8.2 每月对商户内外环境整洁情况、隔油池清捞、餐厨垃圾清运、油烟管道清洗等进行检查；

4.1.1.8.3 每月对餐饮商户的消防安全及天然气使用进行检查。

4.1.1.9 特约委托服务

4.1.1.9.1 特约服务内容包括：空调加时服务、客户单元小件家具搬运服务、办公家具组装服务、代叫服务类公务车、会晤茶歇服务、预约团餐、代订餐厅服务等。

4.1.1.9.2 根据客户委托内容提供特约委托服务。

4.1.2 建筑物和设施设备运行与维护服务

4.1.2.1 建筑物管理与维护

4.1.2.1.1 标识系统管理

应建立标识系统和相应的管理制度，标识的图形符号应符合GB/T 10001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》的要求，消防与安全标识应符合GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB 13495《消防安全标志》的要求，并保持标识的格式规范、统一和完好。标识应用应符合下列要求，但不限于：

- a) 园区各出入口设有平面示意图；
- b) 涉及安全类（如人身安全、财产安全、交通安全等）的场所应设有警示标识；
- c) 涉及指引类（如道路指引、区域划分等）的场所应设有引导标识；
- d) 涉及具体地点（如建筑物、楼、幢、单元（门）、户门等）的场所应设有定位名称标识；
- e) 涉及加强提示、说明功能的场所应设有温馨提示标识；
- f) 专属作业区域应设有警示标识、温馨提示标识等；
- g) 应建立标识管理系统手册，对公司名称、标志、标准字、标准色彩及其组合运用等内容进行规范。

4.1.2.1.2 共用部位及附加设施、建筑物外立面管理

共用部位及附加设施、建筑物外立面应符合以下要求但不限于：

- a) 共用部位管理应合理规划，使用符合建筑设计要求，无违章搭建，无擅自改变用途现象；
- b) 旋转门、自动门、推拉窗：玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响；
- c) 楼内墙面：墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致；
- d) 屋面、管道、排水沟：屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通；
- e) 道路、广场、地下车库：保持路面平整、无开裂及松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损；
- f) 卫生间、茶水间：保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞；
- g) 电梯厅：保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整；
- h) 避难层、平台：保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞；
- i) 绿地、花坛：龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整；

- j) 共用部位附加设施：安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患，发现安全隐患，及时告知顾客及相关当事人，采取相应防范措施；
- k) 室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施：设施完好，无安全隐患；
- l) 喷水池、水泵及辅助设施：运行正常；
- m) 无障碍设施：应保持完好；
- n) 建筑物外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水；无乱贴、无乱画；
- o) 玻璃幕墙应：结构牢固、无脱落、无缺损、无安全隐患，洁净通透。

4.1.2.2 公共设备设施运行与维护管理

4.1.2.2.1 共用管线管道管理

共用管线管道应符合以下要求但不限于：

- a) 无临时管线；
- b) 排水、排污管道无堵塞；
- c) 雨水井、污水井、化粪池、隔油池无堵塞、无外溢、无污染周边环境。

4.1.2.3 弱电系统

4.1.2.3.1 楼宇智能集成管理（IBMS）系统

楼宇智能集成管理（IBMS）系统应符合以下要求但不限于：

- a) 系统运行正常、通讯正常，线路整齐、无破损，末端设备接线正确、安装牢固；
- b) 控制系统手动/自动控制状态完好，利用自动控制系统及时调整照明系统、空调系统以满足客户舒适度要求和节能环保要求；
- c) 各监测点位（温度、压力、液位等）数据反馈真实有效，各阀门启闭状态反馈和位置名称标识应与现场实际阀门位置保持一致。

4.1.2.3.2 网络与通讯设备系统

网络与通讯设备系统应符合以下要求但不限于：

- a) 线缆桥架架设规范、牢固可靠，两端应接地保护；
- b) 机柜应接地保持水平、表面无破损，便于散热和维护；
- c) 各类弱电缆线应分离布放，布线整齐，不得产生扭绞、打圈等现象，不应受到外力的挤压和损伤；
- d) 机柜、线缆及交接设备的标签应统一编排，标志位置正确、清晰。

4.1.2.3.3 安全防范系统

安防系统应符合以下要求但不限于：

- a) 中央监控系统：
 - 中控室实行24小时值班，消控室双人双岗保障，及时处理报警、设备故障和突发事件；
 - 设备运行正常，监控录像至少保留30天备查；
- b) 门禁系统：
 - 各门禁控制器供电正常，功能完好；
 - 门禁控制确保与同单元内消防系统联网联动，能够在消防联动状态下自动切除控制并释放；
 - 大堂速通门门禁系统可支持IC卡或人脸识别功能，其中IC卡识别功能必须保持稳定有效。速通门应定期维护调整，确保门扇开关灵敏，门扇复位正确。

4.1.2.3.4 车库管理系统

车库管理系统应符合以下要求但不限于：

- a) 车辆进出道闸设施、取票站安装牢固、运行正常；
- b) 出入口闸机起降功能完好，闸杆不变形；
- c) 地感、红外、雷达感应探测器功能正常，确保不产生此类问题导致的车辆通行故障；
- d) 车辆抓拍识别系统准确。

4.1.2.3.5 全景导视系统

全景导视系统应符合以下要求但不限于：

- a) 设备运行正常，图像清晰，通讯信号良好；
- b) 操作指引线路清晰，人、车系统定位精度高，可以实现每个小区域一个查询终端；
- c) 输入车牌可直接查询寻车线路、停车信息并进行缴费。

4.1.2.4 消防报警与灭火系统

消防报警与灭火系统应符合以下要求但不限于：

- a) 应符合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》和相关的要求，消防监控系统运行正常，自动和手动报警设施启动正常；
- b) 消火栓、消防自动喷淋灭火系统（包括水、水雾和气体等）正常并能够启动；
- c) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、正压送风、防排烟系统外观整洁完好；
- d) 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门应齐全完好；
- e) 消防、安全疏散通道无杂物堆放，无违章占用。

4.1.2.5 升降设备系统

升降设备系统应符合以下要求但不限于：

- a) 电梯、自动扶梯和人行道
 - 应按照GB/T18775《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》、TSG 08《特种设备使用管理规则》和TSG T5002《电梯维护保养规则》的规定实施电梯、自动扶梯和人行道运行与维护，垂直电梯和自动扶梯、人行道运行平稳，无异响，平层、开关、按钮灯具等配件完好。垂直电梯停层准确，电梯轿厢清洁，设施完好；
 - 准用（合格）证、年检证明、紧急救援电话、乘客注意事项、安全使用说明置于轿厢醒目位置；
 - 电梯发生紧急故障（电梯困人除外），30分钟内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人故障，15分钟内施救完毕被困人员；
 - 电梯日常维护及维修应设置警示标识。
- b) 机械停车装置

应按照DB31/37《机械式停车设备安全技术规程及运行管理》以及本条款a)的规定实施运行与维护，保持安全运行。机械停车装置运行正常，平稳无异响，有专人提供停取车服务。

4.1.2.6 给排水系统

给排水系统应符合以下要求但不限于：

- a) 给排水系统运行正常，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；管道无锈蚀；
- b) 用户末端的水压及流量满足使用要求；
- c) 如遇供水单位限水、停水，水箱（蓄水池）清洗应按规定时间通知园区内客户。

4.1.2.7 空调系统

空调制冷、制热系统完好，运行正常，无跑、冒、滴、漏，无异常噪音，夏季室内温度控制不低于26摄氏度，相对湿度在60%—65%；冬季室内温度控制不高于18摄氏度，相对湿度在55%—60%，或符合合同约定；空气质量及检测应符合DB31/T405《公共场所空调通风系统运行卫生要求》的要求。

4.1.2.8 公共照明系统

公共照明系统应符合以下要求但不限于：

- a) 路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持完好；
- b) 泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观清洁完好；
- c) 公共电器柜电器设备运行安全、正常。

4.1.2.9 新能源充电桩

新能源充电桩应符合以下要求但不限于：

- a) 充电车位场地整洁，无易燃杂物堆积；
- b) 充电控制器表面清洁，数显清晰，操作指引便捷；
- c) 充电接驳口外观完好，防护壳无损坏。

4.1.3 秩序维护与安全服务

4.1.3.1 公共秩序维护

公共秩序维护服务包括但不限于以下内容：

- a) 制定 2 套及以上巡逻路线，按照巡逻路线和巡逻时间对公共区域进行巡逻并保留巡逻记录；
- b) 管理区域主要出入口实行 24 小时全天候执勤，对出入人员、车辆、大件物品实行管理，对外来访客做好登记，严禁携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入园区；
- c) 监控系统、门禁系统正常运行，对园区出入口和重点区域实行 24 小时安全监控。

4.1.3.2 停车管理

停车管理服务包括但不限于以下内容：

- a) 合理设置停车区域，停车场（库）公示停车管理规定、收费标准，按规定收取停车费用；
- b) 停车场（库）标识、车辆行驶路线设置合理、规范，严禁携带易燃易爆物品进入停车场（库），现场配置消防灭火器材；
- c) 机动车辆按规定停放，确保园区道路畅通无堵，保持消防通道畅通；
- d) 货车停放及卸货设立专用区域；
- e) 非机动车设置专用停放场地，配置人防或技防措施。

4.1.3.3 消防管理

消防管理服务包括但不限于以下内容：

- a) 建立健全符合园区实际的消防安全管理制度、火灾应急处置预案；
- b) 建立义务消防队，园区超高层建筑应组织建立专职消防队，定期开展灭火和应急训练；
- c) 配置必要的消防器材，并定期巡检、维护。确保消防设施处于完好状态，并定期维护、保养、检测；
- d) 保持消防通道畅通，无侵占、遮挡消火栓等消防设施现象；
- e) 禁止电动自行车进入园区建筑内，禁止将拆卸后的电瓶带入建筑内充电；
- f) 定期进行消防安全宣传，并在合适位置张贴宣传资料。

4.1.3.4 安全管理

安全管理服务包括但不限于以下内容：

- a) 建立健全并贯彻落实园区安全生产责任制度；
- b) 落实特殊危险作业（动火、受限空间、临时用电、高处作业、吊装、动土等）许可手续，监督安全措施、现场操作规范等落实到位；
- c) 消防、安全标识格式规范、统一、完好；
- d) 涉及使用危险化学品客户，在其入驻时告知做好相关政府部门备案手续。

4.1.3.5 应急响应

应急响应服务包括但不限于以下内容：

- a) 制定火灾、电梯困人、防汛防台、水浸等突发事件应急预案，落实应急处置；
- b) 涉及影响客户正常工作、人身或财产安全的突发事件时，应及时、准确、完整地将突发事件信息通报客户单位；
- c) 疏散受威胁区域的客户后进行警戒，控制人员进出，疏导周边车辆；
- d) 发生人员伤害事故时，立即通知“120”急救中心，并在现场做好相关救治配合；
- e) 客户财物受损时，协助业主做好证据保留、协调损失追偿、保险理赔等善后处理；
- f) 做好应急事件发生的原因分析并采取相应措施。

4.1.4 环境保洁服务

4.1.4.1 公共环境服务基本要求

宜使用智能化保洁设备作业，提升清洁效果、效率，公共环境服务基本要求包括但不限于：

- a) 保洁人员配置合理，责任明确；
- b) 制定并严格执行保洁用品、频次、效果及评价等服务标准；
- c) 整体目视范围内无废弃物、无污垢，无无效或未受控张贴及悬挂物；
- d) 垃圾实行分类管理，在规定时间内及时清除；
- e) 园区路面无灰尘（不足以引起扬尘）、无油垢、无积水、无明显车轮痕迹、无杂草；
- f) 雨雪天气及时清理主干道积水、积雪；
- g) 按计划对公共区域内的环境进行清洁消毒。

4.1.4.2 公共部位清洁服务

公共部位清洁要求：

- a) 楼内公共部位清洁要求包括但不限于：
 - 1) 地面清洁无污迹、无水迹、无杂物；
 - 2) 墙面踢脚线、安全指示灯、警铃、各种标识表面干净，无灰尘、无水迹等；
 - 3) 门、窗、扶手、栏杆等干净，无灰尘、无污迹；
 - 4) 大堂、电梯厅、电梯轿厢地面光洁，目视无杂物、无污痕、无水迹；
 - 5) 各类设施外表清洁干净，无积尘、无污痕；
 - 6) 卫生间内清洁，无臭味、无异味，盥洗台台面、镜面无明显水迹，卫生洁具外表光亮，洗手液、厕纸、擦手纸等物资配备充足，垃圾桶内的废弃物不满溢；
 - 7) 茶水间清洁无异味，洗水池内无污垢，排水通畅，垃圾分类投放；
 - 8) 地下室目视区域内无垃圾、无蛛网，排水沟内无积物、无污垢；
 - 9) 空置房内无明显灰尘、无垃圾、无蛛网。
- b) 楼外公共部位清洁要求包括但不限于：
 - 1) 垃圾房有明显标识，无明显异味，外围整洁，无无关物品堆放，房门和外墙无污物。垃圾分类管理，分类垃圾桶外表保持整洁；
 - 2) 园区废物箱外表保持整洁光亮，无明显异味，箱内废弃物不满溢；
 - 3) 广场目视区域内无垃圾、无杂物、无油渍、无明显积水；
 - 4) 绿地目视区域内无垃圾、无堆放物、无明显枯枝败叶；
 - 5) 各类设施外表清洁干净，无积尘、无污痕；
 - 6) 亲水平台或水池周围保持干燥，水景水体清澈、无异味，水面无漂浮物，池底无明显沉淀物，有明显警示标识。

4.1.4.3 公共环境消杀灭害服务

公共环境消杀灭害服务要求包括但不限于：

- a) 制定消杀计划并实施；
- b) 在投药点设立明显警示标识；
- c) 药物喷洒时现场做好防护措施，避免与人员的直接接触；
- d) 作业结束，清理清洁现场，并将药剂和包装物带离园区，所使用药物应符合国家规定，作业人员应持有效证件。

4.1.5 公共绿地养护与绿化摆放服务

4.1.5.1 绿化服务基本要求

绿化服务基本要求包括但不限于：

- a) 制定并落实养护计划；
- b) 各类乔、灌、花、草等植物长势良好，现场无空秃、无折损、无病虫害现象，花木死株、病株及时清除、补植；
- c) 合理、安全使用绿化机具；
- d) 不使用中高毒农药，以符合国家环境保护要求。

4.1.5.2 绿化养护要求

绿化养护要求：

a) 绿化养护总体要求包括但不限于：

- 1) 做好日常浇水、施肥、除草、修剪、培土、排水、病虫害控制；
- 2) 植物生长态势茂盛，黄土不裸露，绿化存活率应达到 95%。

b) 绿化养护具体要求包括但不限于：

- 1) 防旱、灌溉、排水

夏季灌溉应在早晚进行，冬季在中午前后进行；高温季节加大浇水量，冬季减少浇水，每次应浇透浇足。

2) 整形与修剪

- 修剪应保持植物观赏形态，按照养护等级标准进行修剪，草屑即时清理，保持植物良好长势；
- 乔灌木树冠饱满，树型完美，无枯枝死杈；
- 绿篱修剪整齐、长势旺盛、层次分明；花灌木花后修剪及时合理、无残花；
- 草坪修剪平整、无杂草、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。

3) 防寒与防台

根据绿化养护计划在寒潮、台风来临前采取应对措施，通过培土、铺草、加固扎扶等加强树木抗寒防台能力。

4.1.5.3 绿化摆放要求

绿化摆放要求：

a) 绿化摆放总体要求包括但不限于：

- 1) 绿化应按计划养护，及时更换；
- 2) 绿化清洁、花盆整洁，及时清理枯叶、杂物；
- 3) 根据客户需要或合同约定在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度；绿化色彩、形态与空间、装饰氛围相协调，达到艺术和观赏效果；
- 4) 高位摆放或悬吊植物应稳固安全，防止跌落，安全防护措施得当。

b) 绿化摆放具体要求包括但不限于：

1) 绿化外观

- 叶片光泽、花朵鲜艳、无虫害；
- 土壤表层无杂物、无枯叶；
- 整体造型应所选品种的观赏效果一致；
- 叶子健硕，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。

2) 修剪与更换

及时修剪黄叶、残叶、树型不对称等，修剪时注意保留叶形；如有严重枯黄、生长不良、影响美观的应及时更换，遇季节变化、节日布置等需求时，及时调整。

3) 浇水与施肥

花木浇水量应根据花木摆放位置与花卉品种、习性、季节调整；室内花木不应使用有异味的肥料。

4.2 公共资源共享服务

4.2.1 会议中心共享

园区会议中心提供以下服务：

- a) 根据客户预定需求，服务人员与客户确认会议相关信息，包含但不限于举办日期、参会人数、会议形式；
- b) 陪同客户现场查看会议场地，确定现场布局、设备配置、人员配合、茶歇服务等信息；
- c) 会议举办当日，服务人员应做好现场迎送、会务指引；会议场地设备运行正常、会场清洁卫生、外围秩序可控、指示牌摆放合理。

4.2.2 车位停放共享

应制定车位停放共享方案，发挥产业园区区域共享优势：

- a) 对车位饱和的停车场（库）进行统筹安排；

- b) 根据客户月租车位停放需求，就近为客户安排停车位。

4.2.3 驿站服务共享

宜引进园区邮件收发服务驿站，为客户提供便利；协助引导快递公司将快件送至快递收发站进行统一交接收发管理。

4.2.4 资源应急调配

4.2.4.1 应急管理配合

根据政府部门要求合理安排应急管理事项：

- a) 根据政府部门要求制定应急管理配合方案；
- b) 服从政府部门指挥，统一应急管理信息发布口径；
- c) 发挥园区资源共享优势，进行综合协调，提供应急物资、秩序维护、客户沟通协同、道路交通疏导等服务；
- d) 其他配合事宜。

4.2.4.2 防疫消杀服务

防疫消杀服务包括但不限于：

- a) 工作人员应正确穿戴医用帽、医用防护口罩、防护服、防护面屏或护目镜、橡胶手套，防护服若不连鞋套应穿鞋套或靴套；
- b) 根据作业环境，配备相应的消杀设备，按比例现场配置消毒水；
- c) 对室内房间门把手、水电开关、马桶等密接部位，应关门关窗予以超低容量喷雾消杀消毒；对部分环境物表消杀时使用对病毒有效的消毒湿巾或含氯消毒液进行擦拭消毒；消毒水不得对人进行喷洒消毒；
- d) 消杀完成后应关闭门窗 4 小时，及时清点设备、器械和物品数量，归拢收集现场消杀物品垃圾，妥善处置残余消毒水。

4.2.4.3 岗位统筹

发挥产业园区区域共享优势，园区客户单元内发生突发事件，对园区秩序维护、客服服务、环境保洁、工程维护等岗位人员合理调配。

4.2.5 营商环境构建

园区营商环境的构建包括但不限于：

- a) 配合开发商、客户做好园区招商、税收、人力资源、科技创新、生态环境、交通能源、商务配套等服务信息的对接，发挥桥梁作用；
- b) 搭建园区内客户资源共享服务平台，建立共享资源目录清单；
- c) 打造园区道路的互通性和便利性，园区内办公楼及商场区域可用连廊连接，方便客户在极端天气上下班的通勤路线；
- d) 为园区客户提供便利，配合园区客户接待VIP参访，利用园区可调配资源制定接待方案，配备专人全程配合客户以高标准、高质量的要求完成接待任务；
- e) 定期举办文体活动，为客户提供业务合作、情感交流、休闲放松的渠道。

4.2.6 空间价值共享

4.2.6.1 利用园区有效空间（大堂、地下室、楼层等公共区域），引进自助售卖机、电梯广告、外卖智能餐柜等服务，有效提升客户满意度，包括：

- a) 定期进行客户拜访，了解、掌握园区场地配套服务需求；
- b) 引进有资质的、良好行业口碑和类似服务成功案例供应商；
- c) 指派专人对供应商所提供的现场设备进行监管。

4.2.6.2 利用园区道路，合理规划班车停放地点；

4.2.6.3 对园区内交通设施统一规划，现场指挥，缓解路段交通拥堵。

4.3 定制服务

园区应做好如下定制服务内容：

- a) 设置客户服务窗口和平台；
- b) 制定服务宣传手册、服务项目和收费标准，包括但不限于行政后勤、商务服务、工程服务、设备设施服务、环保服务、安全服务等；
- c) 建立合格服务供应商库，以备客户选择；
- d) 提供和满足客户自用单元内个性化服务需求；
- e) 指派专人对服务提供的过程和结果进行监督。

4.4 知识输出服务

4.4.1 咨询顾问

为企业提供咨询顾问服务：

- a) 建立专业服务团队，为客户提供各类咨询顾问服务，内容包括业务咨询、承接查验、早期介入等；
- b) 制定咨询顾问服务内容、业务流程；
- c) 根据客户需求提供咨询顾问服务计划和方案；
- d) 组织和实施咨询服务，向客户提供专业服务报告。

4.4.2 标准培训

为企业提供标准培训服务：

- a) 根据客户需求，建立服务团队为同行业单位提供标准培训；
- b) 提供规范的各类标准培训课件；
- c) 提供标杆项目作为现场培训和参观带教场地。

4.4.3 品牌输出

根据同行业客户需求，提供品牌输出服务，包括：

- a) 品牌输出，合作建立产业园区；
- b) 服务模式、服务理念、服务标准及管理方法的输出。

4.5 数字运维服务

建立园区数字运维平台，为客户提供服务，包括：

- a) 访客预约功能，以获取园区企业确认的临时授权码进入园区；
- b) 停车缴费功能，以对绑定信息的车辆完成场内提前支付和开票；
- c) 预充值功能，以扫描充电桩二维码对绑定车辆进行充电和开票；
- d) 咨询、报修、投诉功能，以实现客户上传图片，查询流转状态，并实施线上满意度评价；
- e) 信息推送功能，以获取园区最新商业活动、公益活动等信息；
- f) 会员权益交互功能，以实施客户积分返还，用于其他消费抵扣。

4.6 公益推广服务

园区应做好公益推广服务：

- a) 制定社会公益工作目标与计划，组织客户参与理论宣讲、普法教育、道德实践、知识讲座等活动；
- b) 响应《上海市公共场所控制吸烟条例》实施禁烟宣讲和管理，倡导企业客户参与禁烟活动；
- c) 组织客户开展消防演练、垃圾分类等活动，配合政府部门进行无偿献血宣贯；
- d) 开展主题公益日活动，如绿色低碳、扶贫助农、关爱健康等。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 园区物业管理服务企业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) 明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对园区公共基础服务、园区公共资源共享服务、园区数字运维服务，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保园区物业管理服务提供和交付所需的准则和方法；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供和交付的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对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，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。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 顾客投诉处理及时率=100%、投诉处理回访率=100%；
- b) 维修响应及时率=100%；
- c) 顾客满意度 ≥ 90 ；
- d) 中毒高毒农药使用发生数=0；
- e) 危险固体废弃物安全回收率=100%；
- f) 一般及以上安全责任事故发生数=0；
- g) 噪声监测达标率=100%；
- h) 污水排放检测达标率=100%；
- i) 设施设备维修保养计划实施率=100%；
- j) 机动车位共享占比 $\geq 15\%$ ；
- k) 定制服务面积覆盖率 $\geq 8\%$ 。

5.2.2 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于接触面的从业人员职业化培训规划，包括但不限于：

- a) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- b) 建立并实施工息交流和满意度定期测评制度；
- c) 有计划开展从业人员的素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足服务需求；
- d) 定期评价从业人员职业化培训规划的充分性、适宜性和有效性；
- e) 制定服务项目服务人员准入制度，服务人员应在上岗前通过准入培训，考核合格后方能上岗，包括：项目经理、专业人员和专业岗位持证上岗；
- f) 建立较为完整的授权机制，对服务现场操作员工职责、权限等均明确规定，使其主动承担服务现场管理的责任，快速、灵活地满足顾客个性化的需求；
- g) 构建灵活多样化的员工参与改进渠道，包括改进员工的职业健康安全、运行环境等活动，并出台各项具体举措制度，形成全员参与和改进机制。

5.2.3 园区物业管理服务的设计开发

组织应制定并实施园区物业管理服务的设计开发控制规划，包括但不限于：

- a) 制定并实施园区物业管理服务的规划和开发程序，并保留有关文件信息；
- b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立园区公共基础服务、园区公共资源共享服务、园区数字运维服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- d) 通过体验项目，以现场访谈、深度访谈和问卷调查等方式对顾客进行调查分析，识别顾客的服务需求和期望；
- e) 园区可视需要设置服务网格，构建服务渠道，整合服务资源，提升服务能力。服务网格实施协同管理，可实现范围内人员、物资、设备的共享。

5.2.4 风险和应急管理

组织应制定并实施贯穿于园区物业管理服务项目的风险和应急管理机制，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；
- b) 制定处理各种园区物业管理服务项目如：消防、电梯、给排水、供配电、空调系统等设备设施异常情况，以及自然灾害、公共卫生、社会安全、交通事故等方面公共突发事件的应急预案；
- c) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：
 - 1) 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
 - 2) 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
 - 3) 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
 - 4) 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
- d) 对水箱清洗消毒、外墙清洗、玻璃幕墙维护、2米以上（以基准地面算起）高处作业、动火作业、锅炉及压力容器等从事特种作业的人员，从事有毒有害等作业的人员应采取各类防护措施，防范风险，避免潜在的事故发生；
- e) 发生意外事件时，及时采取应急措施，以防止或减少相关的不良后果；
- f) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练；
- g) 保留预案演练和评审等相关信息以及事件发生后的各类补救措施的相关信息。

5.2.5 设施设备管理

组织应制定并实施建筑物和园区设施设备管理制度，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：

5.2.5.1 制定并实施建筑物和园区设施设备管理制度，包括但不限于房屋结构检查、园区共用设备设施运行与维护管理、机房管理、变配电系统运行与维护、锅炉系统运行与维护、避雷系统运行与维护。

- a) 根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况，对房屋进行定期结构检查与沉降测试，检查中发现问题应及时修缮；
- b) 制定针对性的园区共用设施设备维修养护计划、方案并组织实施；
- c) 设备机房管理应符合以下要求：
 - 1) 重点设备机房门口应设有安防监控摄像装置，并有机房类别及管理标识，保持门窗、锁具完好、有效；
 - 2) 设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等张贴于机房明显位置；
 - 3) 值班及非工作人员进出设备机房记录、交接班记录、设施设备运行、巡检、操作记录清晰完整；
 - 4) 设施设备编号、系统分类色标、运行状态标志、管线标志清晰，设备机房整洁、无杂物堆放，无渗漏、无积水，设备表面无积尘、无锈蚀；
 - 5) 重点设备机房内应按规定配置消防、安全、防护、应急电话及专用工具、通风、应急照明、并配备防止小动物、防火、防潮、防尘、防震、防腐蚀等设施；
 - 6) 重点设备机房的疏散、警示标识、设备噪声和三废排放符合规范要求；
 - 7) 重点设备机房具备温、湿度检测设备，且环境温度、湿度值在规定范围内。
- d) 变配电系统运行维护应符合以下要求：
 - 1) 按照 GB 26860《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》的要求，制定并实施管理制度和措施，包括临时用电管理措施、停、送电操作票（倒闸操作票）制度、应急处置措施。供、用电设备运行正常、维修养护合规、有效、运行、维修、保养、巡检记录完整；
 - 2) 安全警示牌配置齐全，供电设备定期检修检验，安全防护用具配置齐全，检验合格；
 - 3) 变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常，高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确；变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求，低压配电柜运行正常，各类表计显示正常；
 - 4) 变（配）电系统联络自切正常；功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；
 - 5) 发电机组设备及附属防护设施完好，发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常，自动转换开关状态显示完好，动作正常；

6) 应急电源 (EPS、UPS) 蓄电功能正常, 符合应急使用要求。

e) 消防系统:

- 1) 制定巡检管理制度, 定期巡检, 保持设备完好;
- 2) 制定维护管理标准与维护保养计划, 委托并监督专业公司完成定期维护, 并及时解决现场设备故障;
- 3) 制定并实施年度中大修计划, 确保系统技术参数、使用功能满足标准要求;
- 4) 按规范要求完成消防年度检测, 确保消防报警系统与联动设备均满足规范要求, 及时解决设备故障;

f) 空调系统:

- 1) 制定巡检管理制度, 定期巡检, 保持设备完好;
- 2) 制定维护管理标准与维护保养计划, 委托并监督专业公司完成定期维护, 并及时解决现场设备故障;
- 3) 制定并实施年度中大修计划, 确保空调系统制冷/制热满足标准要求、空气品质要求, 并安全运行;
- 4) 按规范要求完成锅炉本体、燃气报警器、空调压力容器、锅炉排放等检测, 确保特种设备或相关部件满足规范要求。

g) 给排水系统:

- 1) 制定巡检管理制度, 定期巡检, 保持设备完好;
- 2) 制定并实施维护管理标准与维护保养计划, 及时解决现场设备故障;
- 3) 制定并实施年度中大修计划, 满足运行标准要求;
- 4) 制定并实施控制作用压力表具检定计划, 确保水系统相关表具满足规定要求;
- 5) 制定并实施每年两次 (时间间隔不超 6 个月) 水箱清洗计划和每三个月一次的水质检测计划, 确保水质符合规定要求。

h) 弱电系统:

- 1) 制定巡检管理制度, 定期巡检, 保持设备完好;
- 2) 制定维护管理标准与维护保养计划, 委托并监督专业公司完成月度维护, 并及时解决现场设备故障;
- 3) 制定并实施年度中大修计划, 确保 IBMS 系统、视频监控等系统技术参数、使用功能满足标准要求;

i) 电梯升降系统:

- 1) 制定巡检管理制度, 定期巡检, 保持设备完好;
- 2) 制定维护管理标准与维护保养计划, 委托并监督专业公司完成月度/季度/半年度维保, 并及时解决现场设备故障;
- 3) 制定并实施年度中大修计划, 确保电梯升降系统安全、运行技术参数, 满足规范标准要求;
- 4) 按规范要求完成电梯/擦窗机/机械停车等设备检测及年检, 确保电梯升降系统安全运行, 满足规范要求。

j) 避雷系统运行与维护应符合:

避雷设施定期检查、维护记录完整, 检测符合国家标准。备有避雷设施位置平面图; 出现检测不合格应及时告知客户, 采取相应整改措施。

5.2.5.2 建立建筑物和园区设施设备管理档案, 实行相关服务设施设备项目负责人制, 明确每项设施管理的责任人, 由责任人对每项服务设施提出服务要求、建立检查标准、评估设施使用情况、提出优化建议;

5.2.5.3 建立建筑物和园区设施设备管理系统的信息化, 以及报修系统作为物业服务运行的基层指挥信息系统;

5.2.5.4 建立应急响应流程, 对突发性设备、信息系统平台等事故, 根据预先制定的应急处置预案和应急响应流程, 及时组织抢修, 保证顾客的正常和服务现场的正常、有序;

5.2.5.5 建立相应的评估制度, 从是否满足顾客数量、点位设置、款式、功能需求等方面来进行顾客需求评估, 从设施和信息平台等报修情况来评估其完好性, 从顾客典型意见和国内先进的园区物业对标分析是否要更新换代, 从外包方履约情况评估管理是否有待改进。

5.2.6 顾客关系管理

组织应建立并实施顾客关系管理制度，包括但不限于：

- a) 建立顾客关系管理系统，持续跟踪和监控顾客信息，为不同类型顾客制定差异化的顾客关系维护方案；
- b) 建立完善的顾客关系沟通的渠道，加强与顾客沟通，了解顾客需求，协调并解决其提出的问题。开展形式包括，但不限于：深入调研、专项测评、定期协调、主动拜访；
- c) 采用信息化系统实施顾客关系管理，定期统计分析顾客信息，进行可行性分析；
- d) 针对不同顾客的需求分别制定个性化的改进措施；
- e) 定期实施顾客关系维护结果评价，实施改进。

5.2.7 信息管理

5.2.7.1 组织应建立并实施信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立管理制度和规范，完善企业客户、个人客户的资料并妥善保管；
- 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，客户信息应通过合法途径获得；
- f) 对客户信息和资料保密，未经客户同意不擅作他用。

5.2.7.2 组织应运用信息化、智能化等技术手段，提高管理效率和服务质量水平，包含但不限于：

- a) 将项目的各类运行信息、数据用智能化信息系统进行采集，并融入到管理过程中；
- b) 在信息采集过程中，应配置信息化输入设备如电子终端、数字扫描仪等。

5.2.8 绿色园区管理

组织应建立并实施绿色园区管理制度，包含但不限于：

- a) 应根据国家节能减排和用能管理要求，实行节能管理和能耗管理；
- b) 公共区域设施设备系统运行过程中，宜优先考虑使用节能运行措施；
- c) 应根据实际运行情况，制定节能计划；
- d) 从节能减排、使用可再生能源、延长设施寿命等方面入手，为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务；
- e) 注重生态环保、远离污染，根据相关政策制定并实施园区垃圾分类管理制度，加强对废气、废水排放及危险废弃物处置的监管；
- f) 应利用能源计量数据进行统计分析，为节能管理、能源审计、节能措施的制定和效果评价等提供依据；
- g) 应加强节能降耗宣传教育，使相关人员了解节能的意义，知晓节能方法，并参与节能降耗管理；
- h) 通过移动互联网、物联网、人工智能等新技术、新材料、新设施的应用，将设备、客户与服务有机结合，让客户参与管理，满足绿色园区管理服务网智能化、综合化和灵活性的变化趋势。

5.2.9 顾客投诉处理

组织应建立并实施顾客投诉处理机制，包括但不限于：

- a) 顾客投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门；
- b) 投诉处理记录管理制度，以及投诉处理进度的查询；
- c) 投诉处理结果应及时反馈给投诉者；
- d) 投诉抱怨处理的快速响应机制，明确投诉抱怨处理的第一责任人，实行全员受理制和“首问责任制”；
- e) 在服务项目现场醒目位置、网上公布投诉电话或服务接待热线；
- f) 顾客投诉信息汇总、分析等处理制度；
- g) 对于顾客在服务项目范围内发生的人身伤害、财产损失事件，制定相应的处置措施。

5.2.10 服务改进

组织应制定并实施服务改进措施，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) 定期评审园区物业管理服务提供过程，结合顾客反馈和自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

5.2.11 服务补救

组织应建立、实施和保持园区物业管理服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- a) 服务补救方针；
- b) 道歉和承诺方案；
- c) 服务失误分析和分类；
- d) 服务补救期望甄别；
- e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；
- f) 服务补救结果评价。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的产业园区物业管理服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施产业园区物业管理服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1至4.6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；
- 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，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出产业园区物业管理服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当产业园区物业管理服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期；
 - 2) 评价期间，发生重大安全事故，舆论影响恶劣。

6.1.1.3 在服务认证中，针对产业园区物业管理服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5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5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的管理体系的评价。

6.1.2.4 产业园区物业管理服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 产业园区物业管理服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T 19004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1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应关系。

6.1.2.6 根据附录B表B.1给出的管理审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

表 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

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 GB/T 27207中的5.5给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对产业园区物业管理服务及其服务管理的特征,选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式:

- a) 公开的服务特性检验,即模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,即模式 B;
- c) 顾客调查(功能感知),即模式 E;
- d) 服务设计审核,即模式 H;
- e) 服务管理审核,即模式 I。

6.2.1.3 产业园区物业管理服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 根据产业园区物业管理服务的过程和能力,以及认证周期及其不同认证阶段,给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的产业园区物业管理服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I,模式 A+模式 E+模式 H+模式 I,或模式 B+模式 E+模式 H+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 B+模式 H+模式 I和模式 A+模式 E+模式 I,或模式 B+模式 E+模式 I和模式 A+模式 H+模式 I。

6.2.2.3 没有设计职责的产业园区物业管理服务的认证模式,应按照下列规则进行选用和组合:

- a) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I;
- b) 再认证:模式 A+模式 B+模式 E+模式 I,模式 A+模式 E+模式 I,或模式 B+模式 E+模式 I;
- c) 保持认证(监督评价):模式 B+模式 I和模式 A+模式 E+模式 I,或模式 B+模式 E+模式 I和模式 A+模式 I。

6.3 认证结果

产业园区物业管理服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指管理要求的审核达到 85 分(含)以上成熟度水平;服务特性测评达到 90 分(含)以上;
- b) 不通过是指管理要求的审核低于 85 分成熟度水平,或服务特性测评低于 90 分。

附 录 A

(规范性附录)

产业园区物业管理服务要求测评工具

表 A.1 给出了产业园区物业管理服务认证活动的服务要求测评内容，由服务审查员实施。

表 A.1 产业园区物业管理服务要求测评工具

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 ^a	评分 得分
1	4.1 公共基 础服务 (62.0)	4.1.1 客户 服务 (12.0)	4.1.1.1 接待 服务 (4.8)	4.1.1.1.1 服务中心 园区应设立服务中心： a) 服务人员办理各类日常手续，按接待要求和流程回复客户，确保100%答复率； b) 公示物业管理服务内容和收费标准(合同另有约定除外)，各类收费分类结算、单独核算、账目清晰、运作规范； c) 公示24小时服务热线以及服务承诺； d) 应配备应急物资，如应急药箱、AED急救设备(自动体外除颤)、轮椅等，并由专人专管； e) 应设置公示栏，公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损，公示信息及时维护保证有效性，电子信息显示完整、清晰； f) 可配置大堂服务人员，维护大堂整洁、有序和安全，向客户提供物业区域内各服务功能的咨询、来访接待沟通、来电咨询沟通等；在上下班高峰时段，按需在大堂电梯处提供电梯引导服务。	1.0	
2				4.1.1.1.2 客户沟通 应建立客户沟通制度，客户沟通应符合以下要求： a) 建立客户拜访制度，根据客户类别定期进行线下拜访，沟通服务质量情况、了解客户需求； b) 设立服务热线，集中处理客户报修、咨询、投诉、协同响应； c) 建立网络沟通渠道，对客户的诉求做到及时响应、监督落实； d) 建立微信公众号，提供服务资讯和活动信息，展示服务形象； e) 定期进行顾客满意度测评，对意见和建议项及时采取相应措施，并对客户进行回访。	1.0	
3				4.1.1.1.3 入驻、迁出服务 客户入驻和迁出时，服务人员应按规定的程序、要求及时受理，确保手续完备，并及时登记、归档客户档案。	0.8	

4			4.1.1.1.4 报修接待服务 应建立报修接待制度，接报修应符合以下要求： a) 接报修后，根据接报修影响程度按规定的流程实施，在承诺的时限内提供维修服务；及时受理客户报修并做好记录和回访，按约收取有偿维修费用； b) 维修响应及时率100%，返修率不高于1%。	2.0		
5		4.1.1.2 通讯网络安装服务 (0.5)	由客户自行或委托服务人员向专业服务单位申请通讯线路的接驳，确保信号覆盖使用正常；配合信息网络维护单位做好日常维护工作。	0.5		
6		4.1.1.3 空置房管理 (0.4)	定期对空置房内设施进行巡检，确保空置房设备设施完好，门窗锁闭，清洁卫生。	0.4		
7		4.1.1.4 装修管理 (2.0)	制定装修管理制度及要求，装修管理资料应分户存档。装修管理应符合以下要求： a) 客户办理入驻时提供装修须知等文件，并告知客户装修前的准备工作和装修过程管理的要求； b) 签订装修管理安全协议、施工须知等；受理装修申请审批，办理施工许可手续；客服人员做好相关记录并告知相邻客户； c) 施工前对施工方做好安全交底和安全培训，装修现场应张贴消防及安全防护要求、施工许可等；每日进行装修现场巡查，及时劝阻和制止违规行为；动用明火等特殊作业手续齐全、操作合规。	2.0		
8		4.1.1.5 投诉处理 (2.0)	4.1.1.5.1 在接到客户上门、来电、来函抱怨或投诉时，应按规定的投诉处理流程处置； 4.1.1.5.2 在受理客户投诉时应做好投诉记录，投诉应在规定的时限内向客户回复处理结果；客户投诉（意见）处理及时率 100%、回访率 100%。	2.0		
9		4.1.1.6 重要接待 (0.8)	4.1.1.6.1 根据客户接待需求、接待规模、重要程度制定接待方案； 4.1.1.6.2 提前做好接待准备，包括人员安排、专属车位、迎送点位、乘梯引导、会议安排、物资配备等工作； 4.1.1.6.3 参访园区的，应配备现场讲解员，根据接待方案内的动线引领参访人员进行参访活动。	0.8		
10		4.1.1.7 大型活动 (0.5)	4.1.1.7.1 根据大型活动举办方需求，核查其提交的申请材料，内容包括但不限于资质、合规情况，以及活动现场技术条件、安全条件、突发事件应急处理预案、人数规模以及是否报备政府部门等事项，并配合做好相关保障服务； 4.1.1.7.2 活动现场应保持良好的环境卫生及公共秩序，确保现场安全有序； 4.1.1.7.3 活动结束后，现场应恢复原状。	0.5		
11		4.1.1.8	4.1.1.8.1 入驻前应该核查商户提交的证照资料是否	0.5		

			餐饮商户管理 (0.5)	<p>齐全、有效；</p> <p>4.1.1.8.2 每月对商户内外环境整洁情况、隔油池清捞、餐厨垃圾清运、油烟管道清洗等进行检查；</p> <p>4.1.1.8.3 每月对餐饮商户的消防安全及天然气使用进行检查。</p>			
12			4.1.1.9 特约委托服务 (0.5)	<p>4.1.1.9.1 特约服务内容包括：空调加时服务、客户单元小件家具搬运服务、办公家具组装服务、代叫服务类公务车、会晤茶歇服务、预约团餐、代订餐厅服务等。</p> <p>4.1.1.9.2 根据客户委托内容提供特约委托服务。</p>	0.5		
13		4.1.2 建筑物和设备运行与维护服务 (30.0)	4.1.2.1 建筑物管理与维护 (3.0)	<p>4.1.2.1.1 标识系统管理</p> <p>应建立标识系统和相应的管理制度，标识的图形符号应符合GB/T 10001.1《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》的要求，消防与安全标识应符合GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB 13495《消防安全标志》的要求，并保持标识的格式规范、统一和完好。标识应用应符合下列要求，但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 园区各出入口设有平面示意图； b) 涉及安全类（如人身安全、财产安全、交通安全等）的场所应设有警示标识； c) 涉及指引类（如道路指引、区域划分等）的场所应设有引导标识； d) 涉及具体地点（如建筑物、楼、幢、单元（门）、户门等）的场所应设有定位名称标识； e) 涉及加强提示、说明功能的场所应设有温馨提示标识； f) 专属作业区域应设有警示标识、温馨提示标识等； g) 应建立标识管理系统手册，对公司名称、标志、标准字、标准色彩及其组合运用等内容进行规范。 	1.5		
14				<p>4.1.2.1.2 共用部位及附加设施、建筑物外立面管理</p> <p>共用部位及附加设施、建筑物外立面应符合以下要求但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 共用部位管理应合理规划，使用符合建筑设计要求，无违章搭建，无擅自改变用途现象； b) 旋转门、自动门、推拉窗：玻璃无破碎，五金配件完好；门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响； c) 楼内墙面：墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致； d) 屋面、管道、排水沟：屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通； e) 道路、广场、地下车库：保持路面平整、无开裂及松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损； 	1.5		

				<div>f) 卫生间、茶水间：保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞；</div> <div>g) 电梯厅：保持设备设施正常、电梯按钮无缺损、标示清晰完整；</div> <div>h) 避难层、平台：保证避难设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞；</div> <div>i) 绿地、花坛：龙头出水正常、无滴漏现象；水管无堵塞，无漏水现象，花坛完整；</div> <div>j) 共用部位附加设施：安装牢固，管线整齐，无碍观瞻，无安全隐患，发现安全隐患，及时告知顾客及相关当事人，采取相应防范措施；</div> <div>k) 室外招牌、广告牌、夜景灯等附加设施：设施完好，无安全隐患；</div> <div>l) 喷水池、水泵及辅助设施：运行正常；</div> <div>m) 无障碍设施：应保持完好；</div> <div>n) 建筑物外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水；无乱贴、无乱画；</div> <div>o) 玻璃幕墙应：结构牢固、无脱落、无缺损、无安全隐患，洁净通透。</div>			
15		4.1.2.2 公共设备设施运行与维护管理 (3.0)	4.1.2.2.1 共用管线管道管理 共用管线管道应符合以下要求但不限于： <div>a) 无临时管线；</div> <div>b) 排水、排污管道无堵塞；</div> <div>c) 雨水井、污水井、化粪池、隔油池无堵塞、无外溢、无污染周边环境。</div>	3.0			
16		4.1.2.3 弱电系统 (6.0)	4.1.2.3.1 楼宇智能集成管理（IBMS）系统 楼宇智能集成管理（IBMS）系统应符合以下要求但不限于： <div>a) 系统运行正常、通讯正常，线路整齐、无破损，末端设备接线正确、安装牢固；</div> <div>b) 控制系统手动/自动控制状态完好，利用自动控制系统及时调整照明系统、空调系统以满足客户舒适度要求和节能环保要求；</div> <div>c) 各监测点位（温度、压力、液位等）数据反馈真实有效，各阀门启闭状态反馈和位置名称标识应与现场实际阀门位置保持一致。</div>	1.2			
17			4.1.2.3.2 网络与通讯设备系统 网络与通讯设备系统应符合以下要求但不限于： <div>a) 线缆桥架架设规范、牢固可靠，两端应接地保护；</div> <div>b) 机柜应接地保持水平、表面无破损，便于散热和维护；</div> <div>c) 各类弱电缆线应分离布放，布线整齐，不得产生扭绞、打圈等现象，不应受到外力的挤压和损伤；</div> <div>d) 机柜、线缆及交接设备的标签应统一编排，标志位置正确、清晰。</div>	1.2			
18			4.1.2.3.3 安全防范系统	1.2			

				安防系统应符合以下要求但不限于： a) 中央监控系统： ● 中控室实行24小时值班，消控室双人双岗保障，及时处理报警、设备故障和突发事件； ● 设备运行正常，监控录像至少保留30天备查； b) 门禁系统： ● 各门禁控制器供电正常，功能完好； ● 门禁控制确保与同单元内消防系统联网联动，能够在消防联动状态下自动切除控制并释放； ● 大堂速通门门禁系统可支持IC卡或人脸识别功能，其中IC卡识别功能必须保持稳定有效。速通门应定期维护调整，确保门扇开关灵敏，门扇复位正确。			
19			4.1.2.3.4 车库管理系统 车库管理系统应符合以下要求但不限于： a) 车辆进出道闸设施、取票站安装牢固、运行正常； b) 出入口闸机起降功能完好，闸杆不变形； c) 地感、红外、雷达感应探测器功能正常，确保不产生此类问题导致的车辆通行故障； d) 车辆抓拍识别系统准确。	1.2			
20			4.1.2.3.5 全景导视系统 全景导视系统应符合以下要求但不限于： a) 设备运行正常，图像清晰，通讯信号良好； b) 操作指引线路清晰，人、车系统定位精度高，可以实现每个小区域一个查询终端； c) 输入车牌可直接查询寻车线路、停车信息并进行缴费。	1.2			
21		4.1.2.4 消防报警与灭火系统 (3.0)	消防报警与灭火系统应符合以下要求但不限于： a) 应符合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》和相关的要求，消防监控系统运行正常，自动和手动报警设施启动正常； b) 消火栓、消防自动喷淋灭火系统（包括水、水雾和气体等）正常并能够启动； c) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、正压送风、防排烟系统外观整洁完好； d) 疏散指示灯、应急灯、应急工具、防火门应齐全完好； e) 消防、安全疏散通道无杂物堆放，无违章占用。	3.0			
22		4.1.2.5 电梯升降系统 (3.0)	电梯升降系统应符合以下要求但不限于： a) 电梯、自动扶梯和人行道 ● 应按照GB/T18775《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》、TSG 08《特种设备使用管理规则》和TSG T5002《电梯维护保养规则》的规定实施电梯、自动扶梯和人行道运行与维护，垂直电梯和自动扶梯、人行道运行平稳，无异响，平层、开关、按钮灯具等配件完好。垂直电梯停	3.0			

				<p>层准确, 电梯轿厢清洁, 设施完好;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 准用(合格)证、年检证明、紧急救援电话、乘客注意事项、安全使用说明置于轿厢醒目位置; ● 电梯发生紧急故障(电梯困人除外), 30分钟内专业维修人员应到场修理。发生电梯困人故障, 15分钟内施救完毕被困人员; ● 电梯日常维护及维修应设置警示标识。 <p>b) 机械停车装置</p> <p>应按照 DB31/37《机械式停车设备安全技术规程及运行管理》以及本条款 a) 的规定实施运行与维护, 保持安全运行。机械停车装置运行正常, 平稳无异响, 有专人提供停取车服务。</p>			
23			4.1.2.6 给排水系统 (3.0)	<p>给排水系统应符合以下要求但不限于:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 给排水系统运行正常, 各种管道阀门完好, 仪表显示正确, 无跑、冒、滴、漏; 管道无锈蚀; b) 用户末端的水压及流量满足使用要求; c) 如遇供水单位限水、停水, 水箱(蓄水池)清洗应按规定时间通知园区内客户。 	3.0		
24			4.1.2.7 空调系统 (3.0)	<p>空调制冷、制热系统完好, 运行正常, 无跑、冒、滴、漏, 无异常噪音, 夏季室内温度控制不低于 26 摄氏度, 相对湿度在 60%—65%; 冬季室内温度控制不高于 18 摄氏度, 相对湿度在 55%—60%, 或符合合同约定; 空气质量及检测应符合 DB31/T405《公共场所空调通风系统运行卫生要求》的要求。</p>	3.0		
25			4.1.2.8 公共照明系统 (3.0)	<p>公共照明系统应符合以下要求但不限于:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持完好; b) 泛光照明灯具、霓虹灯、大堂吊灯外观清洁完好; c) 公共电器柜电器设备运行安全、正常。 	3.0		
26			4.1.2.9 新能源充电桩 (3.0)	<p>新能源充电桩应符合以下要求但不限于:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 充电车位场地整洁, 无易燃杂物堆积; b) 充电控制器表面清洁, 数显清晰, 操作指引便捷; c) 充电接驳口外观完好, 防护壳无损坏。 	3.0		
27		4.1.3 秩序维护与安全服务 (10.0)	4.1.3.1 公共秩序维护 (2.0)	<p>公共秩序维护服务包括但不限于以下内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 制定 2 套及以上巡逻路线, 按照巡逻路线和巡逻时间对公共区域进行巡逻并保留巡逻记录; b) 管理区域主要出入口实行 24 小时全天候执勤, 对出入人员、车辆、大件物品实行管理, 对外来访客做好登记, 严禁携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入园区; c) 监控系统、门禁系统正常运行, 对园区出入口和重点区域实行 24 小时安全监控。 	2.0		
28			4.1.3.2 停车管理 (2.0)	<p>停车管理服务包括但不限于以下内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 合理设置停车区域, 停车场(库)公示停车管理规定、收费标准, 按规定收取停车费用; b) 停车场(库)标识、车辆行驶路线设置合理、规范, 严禁携带易燃易爆物品进入停车场(库), 现场配置消防灭火器材; c) 机动车辆按规定停放, 确保园区道路畅通无堵, 保持消防通道畅通; d) 货车停放及卸货设立专用区域; 	2.0		

				e) 非机动车设置专用停放场地，配置人防或技防措施。			
29			4.1.3.3 消防管理 (2.0)	<p>消防管理服务包括但不限于以下内容：</p> <p>a) 建立健全符合园区实际的消防安全管理制度、火灾应急处置预案；</p> <p>b) 建立义务消防队，园区超高层建筑应组织建立专职消防队，定期开展灭火和应急演练；</p> <p>c) 配置必要的消防器材，并定期巡检、维护。确保消防设施处于完好状态，并定期维护、保养、检测；</p> <p>d) 保持消防通道畅通，无侵占、遮挡消火栓等消防设施现象；</p> <p>e) 禁止电动自行车进入园区建筑内，禁止将拆卸后的电瓶带入建筑内充电；</p> <p>f) 定期进行消防安全宣传，并在合适位置张贴宣传资料。</p>	2.0		
30			4.1.3.4 安全管理 (2.0)	<p>安全管理服务包括但不限于以下内容：</p> <p>a) 建立健全并贯彻落实园区安全生产责任制度；</p> <p>b) 落实特殊危险作业（动火、受限空间、临时用电、高处作业、吊装、动土等）许可手续，监督安全措施、现场操作规范等落实到位；</p> <p>c) 消防、安全标识格式规范、统一、完好；</p> <p>d) 涉及使用危险化学品客户，在其入驻时告知做好相关政府部门备案手续。</p>	2.0		
31			4.1.3.5 应急响应 (2.0)	<p>应急响应服务包括但不限于以下内容：</p> <p>a) 制定火灾、电梯困人、防汛防台、水浸等突发事件应急预案，落实应急处置；</p> <p>b) 涉及影响客户正常工作、人身或财产安全的突发事件时，应及时、准确、完整地将突发事件信息通报客户单位；</p> <p>c) 疏散受威胁区域的客户后进行警戒，控制人员进出，疏导周边车辆；</p> <p>d) 发生人员伤害事故时，立即通知“120”急救中心，并在现场做好相关救治配合；</p> <p>e) 客户财物受损时，协助业主做好证据保留、协调损失追偿、保险理赔等善后处理；</p> <p>f) 做好应急事件发生的原因分析并采取相应措施。</p>	2.0		
32		4.1.4 环境保 洁服务 (6.0)	4.1.4.1 公共环境 服务基本 要求 (2.0)	<p>宜使用智能化保洁设备作业，提升清洁效果、效率，公共环境服务基本要求包括但不限于：</p> <p>a) 保洁人员配置合理，责任明确；</p> <p>b) 制定并严格执行保洁用品、频次、效果及评价等服务标准；</p> <p>c) 整体目视范围内无废弃物、无污垢，无无效或未受控张贴及悬挂物；</p> <p>d) 垃圾实行分类管理，在规定时间内及时清除；</p> <p>e) 园区路面无灰尘（不足以引起扬尘）、无油垢、无积水、无明显车轮痕迹、无杂草；</p> <p>f) 雨雪天气及时清理主干道积水、积雪；</p> <p>g) 按计划对公共区域内的环境进行清洁消毒。</p>	2.0		
33			4.1.4.2 公共部位	<p>公共部位清洁要求：</p> <p>a) 楼内公共部位清洁要求包括但不限于：</p>	1.0		

			清洁服务 (2.0)	1) 地面清洁无污迹、无水迹、无杂物; 2) 墙面踢脚线、安全指示灯、警铃、各种标识表面干净,无灰尘、无水迹等; 3) 门、窗、扶手、栏杆等干净,无灰尘、无污迹; 4) 大堂、电梯厅、电梯轿厢地面光洁,目视无杂物、无污痕、无水迹; 5) 各类设施外表清洁干净,无积尘、无污痕; 6) 卫生间内清洁,无臭味、无异味,盥洗台面、镜面无明显水迹,卫生洁具外表光亮,洗手液、厕纸、擦手纸等物资配备充足,垃圾桶内的废弃物不满溢; 7) 茶水间清洁无异味,洗水池内无污垢,排水通畅,垃圾分类投放; 8) 地下室目视区域内无垃圾、无蛛网,排水沟内无积物、无污垢; 9) 空置房内无明显灰尘、无垃圾、无蛛网。			
34				b) 楼外公共部位清洁要求包括但不限于: 1) 垃圾房有明显标识,无明显异味,外围整洁,无无关物品堆放,房门和外墙无污物。垃圾分类管理,分类垃圾桶外表保持整洁; 2) 园区废物箱外表保持整洁光亮,无明显异味,箱内废弃物不满溢; 3) 广场目视区域内无垃圾、无杂物、无油渍、无明显积水; 4) 绿地目视区域内无垃圾、无堆放物、无明显枯枝败叶; 5) 各类设施外表清洁干净,无积尘、无污痕; 6) 亲水平台或水池周围保持干燥,水景水体清澈、无异味,水面无漂浮物,池底无明显沉淀物,有明显警示标识。	1.0		
35			4.1.4.3 公共环境 消杀灭害 服务 (2.0)	公共环境消杀灭害服务要求包括但不限于: a) 制定消杀灭害计划并实施; b) 在投药点设立明显警示标识; c) 药物喷洒时现场做好防护措施,避免与人员的直接接触; d) 作业结束,清理清洁现场,并将药剂和包装物带离园区,所使用药物应符合国家规定,作业人员应持有效证件。	2.0		
36		4.1.5 公共绿地 养护与绿化 摆放 服务 (4.0)	4.1.5.1 绿化服务 基本要求 (2.0)	绿化服务基本要求包括但不限于: a) 制定并落实养护计划; b) 各类乔、灌、花、草等植物长势良好,现场无空秃、无折损、无病虫害现象,花木死株、病株及时清除、补植; c) 合理、安全使用绿化机具; d) 不使用中高毒农药,以符合国家环境保护要求。	2.0		
37			4.1.5.2 绿化养护 要求 (1.0)	绿化养护要求: a) 绿化养护总体要求包括但不限于: 1) 做好日常浇水、施肥、除草、修剪、培土、排水、病虫害控制; 2) 植物生态长势茂盛,黄土不裸露,绿化存活率应达到95%。 b) 绿化养护具体要求包括但不限于: 1) 防旱、灌溉、排水 夏季灌溉应在早晚进行,冬季在中午前后进行;	1.0		

				<p>高温季节加大浇水量，冬季减少浇水，每次应浇透浇足。</p> <p>2) 整形与修剪</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 修剪应保持植物观赏形态，按照养护等级标准进行修剪，草屑即时清理，保持植物良好长势； ● 乔灌木树冠饱满，树型完美，无枯枝死杈； ● 绿篱修剪整齐、长势旺盛、层次分明；花灌木花后修剪及时合理、无残花； ● 草坪修剪平整、无杂草、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。 <p>3) 防寒与防台</p> <p>根据绿化养护计划在寒潮、台风来临前采取应对措施，通过培土、铺草、加固扎扶等加强树木抗寒防台能力。</p>			
38		4.1.5.3 绿化摆放要求 (1.0)		<p>绿化摆放要求：</p> <p>a) 绿化摆放总体要求包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 绿化应按计划养护，及时更换； 2) 绿化清洁、花盆整洁，及时清理枯叶、杂物； 3) 根据客户需要或合同约定在公共部位摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度；绿化色彩、形态与空间、装饰氛围相协调，达到艺术和观赏效果； 4) 高位摆放或悬吊植物应稳固安全，防止跌落，安全防护措施得当。 <p>b) 绿化摆放具体要求包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 绿化外观 <ul style="list-style-type: none"> ● 叶片光泽、花朵鲜艳、无虫害； ● 土壤表层无杂物、无枯叶； ● 整体造型应所选品种的观赏效果一致； ● 叶子健硕，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。 2) 修剪与更换 <p>及时修剪黄叶、残叶、树型不对称等，修剪时注意保留叶形；如有严重枯黄、生长不良、影响美观的应及时更换，遇季节变化、节日布置等需求时，及时调整。</p> 3) 浇水与施肥 <p>花木浇水量应根据花木摆放位置与花卉品种、习性、季节调整；室内花木不应使用有异味的肥料。</p> 	1.0		
39	4.2 公共资源 共享服务 (15.0)	4.2.1 会议中 心共享 (3.0)		<p>园区会议中心提供以下服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 根据客户预定需求，服务人员与客户确认会议相关信息，包含但不限于举办日期、参会人数、会议形式； b) 陪同客户现场查看会议场地，确定现场布局、设备配置、人员配合、茶歇服务等信息； c) 会议举办当日，服务人员应做好现场迎送、会务指引；会议场地设备运行正常、会场清洁卫生、外围秩序可控、指示牌摆放合理。 	3.0		
40		4.2.2 车位停 放共享		<p>应制定车位停放共享方案，发挥产业园区区域共享优势：</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 对车位饱和的停车场（库）进行统筹安排； 	3.0		

		(3.0)		b) 根据客户月租车位停放需求,就近为客户安排停车位。			
41		4.2.3 驿站服务共享 (2.0)		宜引进园区邮件收发服务驿站,为客户提供便利;协助引导快递公司将快件送至快递收发站进行统一交接收发管理。	2.0		
42			4.2.4.1 应急管理配合 (1.0)	根据政府部门要求合理安排应急管理事项: a) 根据政府部门要求制定应急管理配合方案; b) 服从政府部门指挥,统一应急管理信息发布口径; c) 发挥园区资源共享优势,进行综合协调,提供应急物资、秩序维护、客户沟通协同、道路交通疏导等服务; d) 其他配合事宜。	1.0		
43		4.2.4 资源应急调配 (3.0)	4.2.4.2 防疫消杀服务 (1.0)	防疫消杀服务包括但不限于: a) 工作人员应正确穿戴医用帽、医用防护口罩、防护服、防护面屏或护目镜、橡胶手套,防护服若不连鞋套应穿鞋套或靴套; b) 根据作业环境,配备相应的消杀设备,按比例现场配置消毒水; c) 对室内房间门把手、水电开关、马桶等密接部位,应关门关窗予以超低容量喷雾消杀消毒;对部分环境物表消杀时使用对病毒有效的消毒湿巾或含氯消毒液进行擦拭消毒;消毒水不得对人进行喷洒消毒; d) 消杀完成后应关闭门窗4小时,及时清点设备、器械和物品数量,归拢收集现场消杀物品垃圾,妥善处置残余消毒水。	1.0		
44			4.2.4.3 岗位统筹 (1.0)	发挥产业园区区域共享优势,园区客户单元内发生突发事件,对园区秩序维护、客服服务、环境保洁、工程维护等岗位人员合理调配。	1.0		
45		4.2.5 营商环境构建 (2.0)		园区营商环境的构建包括但不限于: a) 配合开发商、客户做好园区招商、税收、人力资源、科技创新、生态环境、交通能源、商务配套等服务信息的对接,发挥桥梁作用; b) 搭建园区内客户资源共享服务平台,建立共享资源目录清单; c) 打造园区道路的互通性和便利性,园区内办公楼及商场区域可用连廊连接,方便客户在极端天气上下班的通勤路线; d) 为园区客户提供便利,配合园区客户接待VIP参访,利用园区可调配资源制定接待方案,配备专人全程配合客户以高标准、高质量的要求完成接待任务; e) 定期举办文体活动,为客户提供业务合作、情感交流、休闲放松的渠道。	2.0		
46		4.2.6 空间价值共享 (2.0)	4.2.6.1	利用园区有效空间(大堂、地下室、楼层等公共区域),引进自助售卖机、电梯广告、外卖智能餐柜等服务,有效提升客户满意度,包括: a) 定期进行客户拜访,了解、掌握园区场地配套服务需求; b) 引进有资质的、良好行业口碑和类似服务成功案例供应商; c) 指派专人对供应商所提供的现场设备进行监管。	1.0		
47			4.2.6.2	利用园区道路,合理规划班车停放地点;	0.5		

48			4.2.6.3	对园区内交通设施统一规划，现场指挥，缓解路段交通拥堵。	0.5		
49	4.3 定制服务 (8.0)			园区应做好如下定制服务内容：	1.0		
50				a) 设置客户服务窗口和平台；	2.0		
51				b) 制定服务宣传手册、服务项目和收费标准，包括但不限于行政后勤、商务服务、工程服务、设备设施服务、环保服务、安全服务等；			
52				c) 建立合格服务供应商库，以备客户选择；	1.0		
53				d) 提供和满足客户自用单元内个性化服务需求；	2.0		
54				e) 指派专人对服务提供的过程和结果进行监督。	2.0		
54	4.4 知识输出 服务 (5.0)	4.4.1 咨询 顾问 (1.0)		为企业提供咨询顾问服务： a) 建立专业服务团队，为客户提供各类咨询顾问服务，内容包括业务咨询、承接查验、早期介入等； b) 制定咨询顾问服务内容、业务流程； c) 根据客户需求提供咨询顾问服务计划和方案； d) 组织和实施咨询服务，向客户提供专业服务报告。	1.0		
55		4.4.2 标准 培训 (2.0)		为企业提供标准培训服务： a) 根据客户需求，建立服务团队为同行业单位提供标准培训； b) 提供规范的标准培训课件； c) 提供标杆项目作为现场培训和参观带教场地。	2.0		
56		4.4.3 品牌 输出 (2.0)		根据同行业客户需求，提供品牌输出服务，包括： a) 品牌输出，合作建立产业园区； b) 服务模式、服务理念、服务标准及管理方法的输出。	2.0		
57	4.5 数字运维 服务 (6.0)			建立园区数字运维平台，为客户提供服务，包括：	1.0		
58				a) 访客预约功能，以获取园区企业确认的临时授权码进入园区；	1.0		
59				b) 停车缴费功能，以对绑定信息的车辆完成场内提前支付和开票；	1.0		
60				c) 预充值功能，以扫描充电桩二维码对绑定车辆进行充电和开票；	1.0		
61				d) 咨询、报修、投诉功能，以实现客户上传图片，查询流转状态，并实施线上满意度评价；	1.0		
62				e) 信息推送功能，以获取园区最新商业活动、公益活动等信息；	1.0		
63	4.6 公益推广 服务			园区应做好公益推广服务： a) 制定社会公益工作目标与计划，组织客户参与理论宣讲、普法教育、道德实践、知	2.0		

64	(4.0)			识讲座等活动； b) 响应《上海市公共场所控制吸烟条例》实施禁烟宣讲和管理，倡导企业客户参与禁烟活动； c) 组织客户开展消防演练、垃圾分类等活动，配合政府部门进行无偿献血宣贯； d) 开展主题公益日活动，如绿色低碳、扶贫助农、关爱健康等。	2.0		
总分		100			100		



附 录 B

(规范性)

产业园区物业管理服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了产业园区物业管理服务管理要求审核工具。

B.2 表B.2给出了产业园区物业管理服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 产业园区物业管理服务管理成熟度的等级描述

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
5.2.1 组织应建立包涵了服务要求的管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标可测量。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标基本实现,包括:提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标如期实现,包括:1) 提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2) 经营层及相关职能层定期分析目标实施情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标如期实现,包括:1) 提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2) 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI (关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3) 定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求,以及涵盖 5.2.1 内容的目标,各项目标如期实现,包括:1) 提供顾客需求识别、目标实现,以及自我发现未实现的目标及其调整的证据;2) 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI(关键绩效指标),主要指标体现以顾客为导向;3) 定期分析目标及 KPI 实施与实现情况,具有自我改进意识和能力;4) 目标及 KPI 的实现增强了顾客满意,提升或促进了经营绩效。

表B.1 （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
5.2.2 组织应制定并实施工作于接触面的从业人员职业化培训规划	组织制定并实施了 5.2.2 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与园区物业管理服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与园区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) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.2。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与园区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) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.2；4) 有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5) 具有自我改进意识和能力。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与园区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) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.2；4) 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；5) 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；6) 具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与园区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) 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.2；4) 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；5) 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；6) 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；7) 建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。

表B.1 (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
5.2.3 组织应制定并实施园区物业管理服务设计和开发控制规划	组织制定并实施了 5.2.3 要求的园区物业管理服务设计和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;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园区公共基础服务、公共资源共享服务、数字运维服务子蓝图。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的园区物业管理服务设计和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有正式的服务总蓝图及园区公共基础服务、公共资源共享服务、数字运维服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了园区物业管理服务关键特性;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。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的园区物业管理服务设计和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有正式的服务总蓝图及园区公共基础服务、公共资源共享服务、数字运维服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了园区物业管理服务关键特性;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。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的园区物业管理服务设计和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有正式的服务总蓝图及园区公共基础服务、公共资源共享服务、数字运维服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了园区物业管理服务关键特性;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。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的园区物业管理服务设计和开发控制规划,包括:1) 服务设计和开发以顾客为导向;2) 具有正式的服务总蓝图及园区公共基础服务、公共资源共享服务、数字运维服务子蓝图;3) 运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了园区物业管理服务关键特性;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,如运用补救技术开发服务补救方案等;8) 适用时,具有良好的设计外包控制规定和措施。

表B.1 （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
5.2.4 组织应制定并实施贯穿于园区物业管理服务项目的风险和应急管理机制	组织建立了5.2.4 的要求的安全风险和应急管理机制, 包括: 1) 至少1种潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 但没有应急处理能力。	组织建立了5.2.4 的要求的安全风险和应急管理机制, 包括: 1) 对 2-3 种潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有基本应急处理能力。	组织建立了5.2.4 的要求的安全风险和应急管理机制, 包括: 1) 对 4 种以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有较好的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人; 4) 运用风险管理和评价技术, 分析突发事件的可能性, 制定适宜的措施, 或完善已有的应急管理规范和预案。	组织建立了5.2.4 的要求的安全风险和应急管理机制, 包括: 1) 对 4 种以上潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有优秀的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人, 对风险管理和应急预案培训; 4) 运用风险管理和评价技术, 分析突发事件的可能性, 制定适宜的措施, 或完善已有的应急管理规范和预案; 5) 针对已有事件开展调查, 吸取经验和教训, 以不断完善风险控制和响应措施。	组织建立了5.2.4 的要求的安全风险和应急管理机制, 包括: 1) 对所有潜在风险情况进行了识别和分析, 制定了相应的解决方案; 2) 有风险管理意识, 有优秀的应急处理能力; 3) 有明确的风险责任人, 对风险管理和应急预案培训; 4) 运用风险管理和评价技术, 分析突发事件的可能性, 制定适宜的措施, 或完善已有的应急管理规范和预案; 5) 开展相应的风险控制和应急预案组织演练, 以不断完善应急处理和响应措施; 6) 对所有风险都应进行有效管控。

表B.1 (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
5.2.5 组织应制定并实施建筑物和园区设施设备管理制度，以满足顾客要求和增强顾客满意	组织建立并实施了 5.2.5 要求的建筑物和设施设备管理制度，具有运行准则。	组织建立并实施了 5.2.5 要求的建筑物和设施设备管理制度，具有运行准则；1) 管理制度基本覆盖：系统设备、附属设备；2) 重大设施设备实现了信息化管理，并有高效信息备份机制，信息备份可靠。	组织建立并实施了 5.2.5 要求的建筑物和设施设备管理制度，具有运行准则；1) 管理制度基本覆盖：系统设备、附属设备；2) 重大设施设备实现了信息化管理，并有高效信息备份机制，信息备份可靠；3) 在规定时间内完成重大设施设备的维修和保养。	组织建立并实施了 5.2.5 要求的建筑物和设施设备管理制度，具有运行准则；1) 管理制度基本覆盖：系统设备、附属设备；2) 重大设施设备实现了信息化管理，并有高效信息备份机制，信息备份可靠；3) 在规定时间内完成重大设施设备的维修和保养，各项记录可查；4) 相关职能和层次运用监视、测量等手段收集和分析设施设备运作的情况和结果。	组织建立并实施了 5.2.5 要求的建筑物和设施设备管理制度，具有运行准则；1) 管理制度基本覆盖：系统设备、附属设备；2) 重大设施设备实现了信息化管理，并有高效信息备份机制，信息备份可靠；3) 在规定时间内完成重大设施设备的维修和保养，各项记录可查；4) 相关职能和层次运用监视、测量等手段，收集和分析设施设备运作的情况和结果；5) 根据设施设备维护和保养过程实施情况，定期公布相关管理制度实施情况，以及改进需求。
5.2.6 组织应建立并实施顾客关系管理制度	组织建立并实施了 5.2.6 要求的顾客关系管理制度，包括 1) 规定了顾客信息的获取、维护和分析等要求；2) 按规定管理顾客关系信息，保持记录。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的顾客关系管理制度，包括 1) 规定了顾客信息的获取、维护和分析等要求；2) 按规定管理顾客关系信息，保持记录；3) 具有信息化顾客关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的顾客关系管理制度，包括 1) 规定了顾客信息的获取、维护和分析等要求；2) 按规定管理顾客关系信息，保持记录；3) 具有信息化顾客关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4) 评估顾客与组织的匹配性、互补性，确定顾客类型，定期制定工作计划。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的顾客关系管理制度，包括 1) 规定了顾客信息的获取、维护和分析等要求；2) 按规定管理顾客关系信息，保持记录；3) 具有信息化顾客关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4) 评估顾客与组织的匹配性、互补性，确定顾客类型，定期制定工作计划。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的顾客关系管理制度，包括 1) 规定了顾客信息的获取、维护和分析等要求；2) 按规定管理顾客关系信息，保持记录；3) 具有信息化顾客关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4) 评估顾客与组织的匹配性、互补性，确定顾客类型，定期制定工作计划；5) 组织应建立定期拜访顾客制度，了解顾客需求，为顾客提供定制化的解决方法，满足顾客要求，顾客满意度处于行业领先，并提供近三年（含）相关证据。

表B.1 （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
5.2.7 组织应建立并实施信息管理制度	组织建立并实施了5.2.7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。	组织建立并实施了5.2.7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。	组织建立并实施了5.2.7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。	组织建立并实施了5.2.7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) 在信息采集过程中，配置信息化输入设备如电子终端、数字扫描仪等。	组织建立并实施了5.2.7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) 在信息采集过程中，配置信息化输入设备如电子终端、数字扫描仪等；8) 基于客户有关的信息，具有信息和数据提炼，以及相关分析能力，激发创新能力，具有一定成果；9) 定期评价或针对隐患及时评价信息安全性，以及改进需求。

表B.1 (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
5.2.8 组织应建立并实施绿色园区管理制度	组织建立并实施了 5.2.8 要求的绿色园区管理制度, 包括: 1) 收集国家节能减排和用能管理要求; 2) 开始实行节能管理和能耗管理。	组织建立并实施了 5.2.8 要求的绿色园区管理制度, 包括: 1) 收集国家节能减排和用能管理要求; 2) 开始实行节能管理和能耗管理; 3) 从节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面入手, 制定节能计划, 为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务。	组织建立并实施了 5.2.8 要求的绿色园区管理制度, 包括: 1) 收集国家节能减排和用能管理要求; 2) 开始实行节能管理和能耗管理; 3) 从节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面入手, 制定节能计划, 为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务; 4) 充分利用能源计量数据进行统计分析, 为节能措施的制定和效果评价等提供依据。	组织建立并实施了 5.2.8 要求的绿色园区管理制度, 包括: 1) 收集国家节能减排和用能管理要求; 2) 开始实行节能管理和能耗管理; 3) 从节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面入手, 制定节能计划, 为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务; 4) 充分利用能源计量数据进行统计分析, 为节能措施的制定和效果评价等提供依据; 5) 加强节能降耗宣传教育, 提供相关示例。	组织建立并实施了 5.2.8 要求的绿色园区管理制度, 包括: 1) 收集国家节能减排和用能管理要求; 2) 开始实行节能管理和能耗管理; 3) 从节能减排、使用可再生能源、注重生态环保、远离污染、延长设施寿命等方面入手, 制定节能计划, 为客户提供更加安全、舒适、便捷、高效的智慧化服务; 4) 充分利用能源计量数据进行统计分析, 为节能措施的制定和效果评价等提供依据; 5) 加强节能降耗宣传教育, 提供相关示例; 6) 通过各种渠道让客户参与管理, 满足绿色园区管理服务网智能化、综合化和灵活性的变化趋势。

表B.1 （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
5.2.9 组织应建立并实施顾客投诉处理机制	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议有应急响应机制,并有相应的处理信息。	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制,针对顾客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。	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范的要求,初步实施,相应的处理信息较完整可查询。	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范的要求并有效实施,相应的处理信息完整可查询,投诉结果及时反馈给顾客,投诉处理及时率、投诉处理回访率符合要求,并提供相关证据。	组织建立并实施了 5.2.9 要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争议,已建立规范的要求并有效实施,相应的处理信息完整可查询,投诉结果及时反馈给顾客,投诉处理及时率、投诉处理回访率处于行业领先,提供近三年(含)相关证据。
5.2.10 组织应制定并实施服务改进措施,以满足顾客要求和增强顾客满意	组织建立并实施了 5.2.10 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和顾客投诉决定的。	组织建立并实施了 5.2.10 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顾客满意程度及自身的服务和水平,改进是由组织进行的。	组织建立并实施了 5.2.10 要求的服务改进措施,改进是根据服务提供中制度化管理要求提出的,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。改进是持续的、系统化的,是部分考虑利益相关方进行的。	组织建立并实施了 5.2.10 要求的服务改进措施,改进是根据服务提供中系统化管理要求提出的,改进会涉及经营模式和利益相关方,改进是持续的、系统化的,是经过系统性评审的,改进是基本考虑了利益相关方。	组织建立并实施了 5.2.10 要求的服务改进措施,改进是根据服务提供中系统化管理要求提出的,改进涉及经营模式、经营方向和利益相关方,改进是持续的、系统化的,是经过系统性评审的,改进是基于利益相关方和企业的发展战略进行的,提供相关证据。

表B.1 （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
5.2.11 组织应建立、实施和保持园区物业管理服务的补救措施管理程序	组织建立并实施5.2.11要求的园区物业管理服务的补救措施管理,包括规定了道歉和承诺、紧急行动方案(含补偿)和响应的方法和途径。	组织应建立并实施5.2.11要求的园区物业管理服务的补救措施管理,包括规定了道歉和承诺、紧急行动方案(含补偿)和响应的方法和途径;2)明确服务失误信息的收集方法和途径。	组织应建立并实施5.2.11要求的园区物业管理服务的补救措施管理,包括规定了道歉和承诺、紧急行动方案(含补偿)和响应的方法和途径;2)明确服务失误信息的收集方法和途径;3)按规定实施补救措施。	组织应建立并实施5.2.11要求的园区物业管理服务的补救措施管理,包括规定了道歉和承诺、紧急行动方案(含补偿)和响应的方法和途径;2)明确服务失误信息的收集方法和途径;3)按规定实施补救措施;4)对服务失误进行分析分类,保持记录;5)服务补救结果评价分析,作为改进整体质量的参考依据。	组织应建立并实施5.2.11要求的园区物业管理服务的补救措施管理,包括规定了道歉和承诺、紧急行动方案(含补偿)和响应的方法和途径;2)明确服务失误信息的收集方法和途径;3)按规定实施补救措施;4)对服务失误进行分析分类,保持记录;5)服务补救结果评价分析,作为改进整体质量的参考依据;6)识别改进机会,并实施改善和优化管理;7)提供良好案例,证实补救措施的有效性。
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。					

B.3 表B.2 给出了产业园区物业管理服务管理要求各成熟度对应分值。

表 B.2 产业园区物业管理服务管理要求各成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		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
5.2.1	15	3	6	9	12	15
5.2.2	10	2	4	6	8	10
5.2.3	5	1	2	3	4	5
5.2.4	10	2	4	6	8	10
5.2.5	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	10	2	4	6	8	10
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	10	2	4	6	8	10
5.2.10	5	1	2	3	4	5
5.2.11	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

B.4 在实施产业园区物业管理服务管理要求的成熟度评价时：

a) 根据表 B.1 对标准 5.2.1-5.2.11 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；

b) 将各成熟度得分累加后，得出成熟度总分；

c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当产业园区物业管理服务管理发生下列情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

1) 本标准 5.2.1-5.2.11 条中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

2) 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

1) 20 分（含）-40 分，一级，各单项条款应得分应不低于“1”分；

2) 40 分（含）-60 分，二级，各单项条款应得分应不低于“2”分；

3) 60 分（含）-80 分，三级，各单项条款应得分应不低于“3”分；

4) 80 分（含）-90 分，四级，各单项条款应得分应不低于“3”分；

5) 90 分（含）-100 分，五级，各单项条款应得分应不低于“3”分。

参考文献

- [1] DB 31/T 1210 非居住物业管理服务规范
- [2] DB 510100/T 188 成都产业园区物业服务等级划分
- [3] THE EFFECTIVE GUIDE FOR SELECTING ESSENTIAL PROPERTY MANAGEMENT KPIS

