**《写字楼物业服务规范（征求意见稿）》**

**编制说明**

**《写字楼物业服务规范》编制组**

**二零二四年七月**

**目 录**

[一、工作简况 2](#_Toc166634714)

[**（一）任务来源** 2](#_Toc166634715)

[**（二）研究背景和意义** 2](#_Toc166634716)

[**（三）工作过程** 2](#_Toc166634717)

[**（四）起草和协作单位及其所做的工作** 3](#_Toc166634718)

[**（五）主要起草人及其任务分工** 3](#_Toc166634719)

[二、标准编制依据和原则 3](#_Toc166634720)

[**（一）主要依据** 3](#_Toc166634721)

[**（二）编制原则** 4](#_Toc166634722)

[**（三）标准主要内容** 5](#_Toc166634723)

[三、预期行业贡献 7](#_Toc166634724)

[四、采标情况 7](#_Toc166634725)

[五、标准在编写过程中意见分歧情况 7](#_Toc166634726)

[六、其它应予说明的事项 7](#_Toc166634727)

[七、参考文献 7](#_Toc166634728)

# 一、工作简况

**（一）任务来源**

本项目来源于根据《陕西省市场监督管理局关于下达2023年地方标准制修订项目计划的通知》（陕市监[2023]410号）要求，项目编号SDBXM058-2023），项目主导单位为陕西信元智汇服务有限公司，参与单位为绿城物业服务集团有限公司陕西分公司。

**（二）研究背景和意义**

近年来，随着经济发展及产业升级，特别是陕西作为国家“一带一路”战略重点规划区域，陕西地区高新技术、金融、IT等产业高速发展，相关产业写字楼规模扩大，同时写字楼物业服务提出了更高的服务标准及要求，建立写字楼物业服务规范迫在眉睫。标准化管理与个性化服务是彼此兼容，以标准化的管理要求来解决个性化的服务需求。建立《陕西省写字楼物业服务规范》促进物业服务企业整体服务水平的提升具有重大意义。

**（三）工作过程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间进度 | 主要阶段 | 工作安排及内容 |
| 2023.2 | 前期准备 | 陕西信元智汇服务有限公司、绿城物业服务集团有限公司陕西分公司成立《写字楼物业服务规范》起草小组，组织此标准编制工作。 |
| 2023.02～2023.10 | 调研阶段 | 起草小组再次查阅国内其他省份写字楼物业服务地方标准、调研、收集陕西各地市写字楼物业服务现状及客户一般诉求，梳理出规范性要素，结合前期调研信息，形成标准框架。 |
| 2023.10～2024.05 | 起草初稿 | 继续开展写字楼物业服务行业调研，基于前期工作基础，按照标准框架，起草标准内容，确定指标要求。标准内容以写字楼物业服务基本规范为重点。形成《写字楼物业服务规范》标准文本征求意见稿。 |
| 2024.05～2024.10 | 征求意见 | 向省市场监管局提交标准征求意见稿及其编制说明，组织开展标准征求意见，对反馈意见汇总、分析，再修改完善标准，形成送审稿。 |
| 2024.11～2024.12 | 标准审查 | 向省市场监管局提交标准送审稿及其编制说明等资料，组织审查会议评审，按照专家意见与建议再修改完善标准，形成报批稿。 |
| 2024.12～2025.05 | 标准报批 | 完成《写字楼物业服务规范（草案）》标准报批材料提交，省市场监督管理局批准发布。 |

**（四）起草和协作单位及其所做的工作**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 单位名称 | 起草/协作单位 | 主要工作任务 |
| 陕西信元智汇服务有限公司 | 主导单位 | 《写字楼物业服务规范（草案）》标准编制 |
| 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 参与单位 | 负责陕西各区域写字楼物业服务内容调研、标准修改、反馈意见收集 |

**（五）主要起草人及其任务分工**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 单 位 | 任务分工 | 备注 |
| 王刚 | 陕西信元物业管理有限公司 | 项目负责人 |  |
| 刘娟 | 陕西信元物业管理有限公司 | 标准起草、内容审核 |  |
| 温向尚 | 陕西信元物业管理有限公司 | 标准起草、内容审核 |  |
| 段佳丽 | 陕西信元物业管理有限公司 | 标准起草 |  |
| 张娟绒 | 陕西信元物业管理有限公司 | 标准起草 |  |
| 张俊杰 | 陕西信元物业管理有限公司 | 标准起草 |  |
| 曾晓辉 | 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 标准起草 |  |
| 方杰 | 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 标准起草 |  |
| 邓凯伦 | 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 标准起草 |  |
| 李如意 | 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 修改反馈 |  |
| 毕波 | 绿城物业服务集团有限公司陕西分公司 | 修改反馈 |  |

# 二、标准编制依据和原则

**（一）主要依据**

《中华人民共和国标准化法》第十三条 为满足地方自然条件、风俗习惯等特殊技术要求，可以制定地方标准。地方标准由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门制定；设区的市级人民政府标准化行政主管部门根据本行政区域的特殊需要，经所在地省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门批准，可以制定本行政区域的地方标准。地方标准由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门报国务院标准化行政主管部门备案，由国务院标准化行政主管部门通报国务院有关行政主管部门。

随着标准化工作改革和标准化发展纲要的实施推进，标准化的广度和深度不断延展，我省各领域标准化工作活力不断释放。对我省地方标准的管理工作提出了更多、更高、更新的要求。2018年陕西省市场监督管理局牵头制定并发布了DB61/T 1214-2018《地方标准制定规范》。

2020年1月，国家市场监管总局发布了新版《地方标准管理办法》，GB/T 1.1-2020也正式实施。为了保持与上位规章和标准规范的一致性，进一步优化我省地方标准制定的管理，2020年组织修订。

标准于2020年12月29日发布，并于2021年01月29日实施。本次修订，除了部分条款的编辑性改动外，主要对地方标准制定范围、立项申请报送程序、立项审查重点、征求意见的方式、报批稿公示、地方标准信息和文本公示公开、地方标准复审等方面的内容进行了相关改动和增减。

**（二）编制原则**

《写字楼物业服务规范》的编制遵循以下原则：

1. 实用性原则

本规范按照GB/T 1.1～2020给出的规则编写，本着“科学、先进、实用”的原则，充分考虑生产加工企业的意见，力求做到适用范围明确、层次清楚、内容先进可靠，文字表述准确、通俗易懂，有利于生产管理，具有较好实用性。

1. 适用性原则

本标准的制定应充分调研陕西各地区写字楼物业服务现状，在兼顾当前陕西各地区写字楼物业服务规范需求情况的同时，还必须考虑到未来的发展趋势和需求，体现标准的前瞻性和引导性。

**（三）标准主要内容**

（1）标准名称

陕西省写字楼物业服务规范Service Specification of Office Building Property

（2）地方标准编制范围

本标准规定了写字楼物业服务项目的基本服务要求。适用于陕西省行政区域内选聘物业服务企业提供的写字楼物业服务。本标准规定了写字楼物业服务的术语和定义、基本要求、业户服务、建筑物共用部位的维护和管理、建筑物附属设施设备的维护和管理、环境卫生服务、绿化服务、公共秩序维护服务、客户服务。

2、主要工作内容

标准制定主要工作内容包括：确定标准编制范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、客户服务、建筑共用部位及附属部位维护和管理、环境卫生服务、绿化服务、公共秩序维护服务、客户服务等内容。

2.1标准名称：确定本文件中英文名称。

本文件名为“写字楼物业服务规范”。

英文名称：Service Specification of Office Building Property

2.2前言：明确标准的提出、归口单位及起草单位和主要起草人等。

2.3范围：明确本文件规定的具体内容条款及其适用范围等。

2.4规范性引用文件：明确本规范引用的相关标准及文件。

2.5术语和定义：对本文件涉及的写字楼、物业服务机构、业主、物业使用人、共用部位、公共设施设备、特约服务关键术语进行解释。

2.5基本要求：包括服务机构基本条件、人员管理要求。

2.6客户服务：包括接待服务、入住与迁出服务、保修服务、装修管理、档案管理。

2.7建筑公共部位及设施设备的维护和管理：包括建筑物主题及外置物、设备机房管理、供电系统管理、给排水设施设备维护、电梯管理、空调系统管理、停车系统管理、监控系统管理、楼宇自动化系统管理、多媒体管理、防雷接地系统、锅炉系统管理、应急处理、共用部位的标识、巡检管理。

2.8环境卫生服务：包括环境卫生基本要求、卫生清洁、垃圾收集与处理、灭虫出海消毒。

2.9绿化服务：包括基本服务要求、室内绿植养护、室外绿植养护。

2.10公共秩序维护服务：包括出入管理、巡视管理、监控管理、车辆管理、消防安全管理、应急事件处置。

2.11特约服务：根据业主或物业使用人实际需求提供特约服务

2.12服务评价与改进：包括服务评价及满意度测评、投诉处理及改进。

# 三、预期行业贡献

本次编写的《陕西省写字楼物业服务规范》标准适用于陕西省办公楼服务项目的基本服务要求，为陕西区域写字楼物业服务提供了基本的指导标准，可有效促进陕西地区写字楼管理水平，积极发挥物业管理行业对“一带一路”建设的推动作用，为实现国家战略发展目标贡献区域行业力量。

# 四、采标情况

本文件参考了国内其他省份写字楼、办公楼物业服务地方标准。详见参考文献。

# 五、标准在编写过程中意见分歧情况

本标准在编写过程中没有重大意见分歧，主要包括写字楼物业服务中是否包含或推广绿色节能、低碳环保服务内容。

# 六、其它应予说明的事项

无。

# 七、参考文献

DB 61/T 1009-2016 清洗保洁服务规范 第1部分：总则

DB 61/T 1281-2019 清洗保洁服务规范 第4部分 石材清洗护理服务

DB 61/T 463-2009 应急避难场所 标志

DB 61/T 1092-2017 实景演出安全与应急规范 第1部分：基础管理

DB 61/T 1454-2021 特种设备隐患排查治理规范

DB 61/T 1359-2020 电梯使用管理规范