

ICS 03.080.30

CCS A 12

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 12—2023

代替 DB4403/T 12—2019

物业服务要求 商务写字楼

Property management service requirement-Business office building

地方标准信息服务平台

2023-10-12 发布

2023-11-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务承诺	2
5 服务要求	2
5.1 物理接触点的客户体验	2
5.2 礼宾服务	3
5.3 客户服务	3
5.4 安全及秩序维护服务	5
5.5 房屋及设施设备管理	6
5.6 环境卫生服务	8
5.7 特约服务	9
5.8 文化活动	11
6 管理要求	11
6.1 基本要求	11
6.2 特定要求	11
7 评价要求	14
7.1 客户满意监视与评价	14
7.2 服务要求的检查与评价	14
7.3 管理要求的审核与评价	14
附录 A (规范性) 商务写字楼物业服务要求评价工具	16
附录 B (规范性) 商务写字楼物业管理要求评价工具	32
参考文献	43

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。

本文件代替DB4403/T 12—2019《物业服务要求 商务写字楼》，与DB4403/T 12—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了第三方实施商务写字楼物业服务评价活动的适用范围(见第1章,2019年版的第1章)；
- b) 删除了“接触点”(见2019年版的3.2)的术语和定义，增加了“服务蓝图”(见3.3)的术语和定义，更改了“便民服务”(见3.4,2019年版的3.3)的英文对应词；
- c) 更改了“物理接触点的客户体验”(见5.1,2019年版的第5章)的内容规定；
- d) 更改了“信息公示”(见5.3.1,2019年版的6.2.3)、“业务接待”(见5.3.2,2019年版的6.2.4)、“客户拜访”(见5.3.4,2019年版的6.2.6)、“投诉处理”(见5.3.5,2019年版的6.2.7)的内容规定；
- e) 删除了“客户服务热线”(见2019年版的6.2.1)、“电子服务平台”(见2019年版的6.2.2)、“业务办理”(见2019年版的6.2.5)的内容规定；
- f) 增加了“需求受理”(见5.3.3)、“装饰装修管理”(见5.3.6)的内容规定；
- g) 更改了“安全及秩序维护服务”(见5.4,2019年版的6.3.1)，并细分为“出入管理”(见5.4.1)、“巡查与监控管理”(见5.4.2)、“停车管理”(见5.4.3)、“消防管理”(见5.4.4)、“避难层管理”(见5.4.5)的内容规定；
- h) 更改了“房屋及设施设备管理”(见5.5,2019年版的6.3.2和6.3.3)，并细分为“房屋本体管理”(见5.5.1)、“设备机房管理”(见5.5.2)、“供配电系统管理”(见5.5.3)、“弱电系统管理”(见5.5.4)、“电梯系统管理”(见5.5.5)、“给排水系统管理”(见5.5.6)、“暖通系统管理”(见5.5.7)、“消防系统管理”(见5.5.8)的内容规定；
- i) 更改了“环境卫生服务”(见5.6,2019年版的6.3.4)，并细分为“保洁管理”(见5.6.1)、“垃圾管理”(见5.6.2)、“绿化管理”(见5.6.3)、“消杀管理”(见5.6.4)的内容规定；
- j) 增加了“管理目标”(见6.2.1)、“外包服务供应商管理”(见6.2.5)的内容规定；
- k) 删除了“服务设施设备、服务用品采购控制”(见2019年版的7.2.6)、“安全管理、房屋本体维护管理、共用设施设备维护管理、环境管理等服务提供的管理”(见2019年版的7.2.8)、“面向客户的投诉处理”(见2019年版的7.2.9)的内容规定；
- l) 更改了“服务设计和开发”(见6.2.2,2019年版的7.2.7)、“服务人员管理”(见6.2.3,2019年版的7.2.5)、“信息安全管理”(见6.2.4,2019年版的7.2.2)、“应急管理”(见6.2.6,2019年版的7.2.1)、“智慧化管理”(见6.2.7,2019年版的7.2.3)、“绿色低碳管理”(见6.2.8,2019年版的7.2.4)的内容规定；
- m) 更改了附录A(见表A.1,2019年版的表A.1)、附录B(见表B.2,DB4403/T 12—2019的表B.2)的内容规定。

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：招商局积余产业运营服务股份有限公司、通标标准技术服务有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会(深圳标准认证联盟秘书处)、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：赵肖、张增英、张建佳、邹莉莉、周汉明、王莹、欧阳晓东、陈妮妮、吴敏、谭宇、何茜、王超群。