

《商务楼宇运营服务评价规范》

温州地方标准编制说明（征求意见稿）

一、项目背景

（一）全市现状

楼宇经济是近年来中国城市经济发展中涌现的一种新型经济形态，它是以商务楼、功能性板块和区域性设施为主要载体，以开发、出租楼宇引进各种企业，从而引进税源，带动区域经济发展为目的，以体现集约型、高密度为特点的一种经济形态。温州市作为浙江省下辖的地级市，是中国民营经济发展的先发地区与改革开放的前沿阵地，在改革开放初期，以“南有吴川，北有温州”享誉全国，是我国14个首批沿海开放城市之一。楼宇经济作为“垂直印钞机”，已成为城市提升经济承载力和区域影响力的重要支柱。

温州全市商务楼宇137幢，其中鹿城区为温州大都市核心区，是全市楼宇经济发展的主阵地，共有各类建成商务楼宇76幢，总建筑面积311.7万平方米，平均入驻率85%，其中纳入市级统计的商务楼宇55幢，占全市的64.7%；在建商务楼宇14幢，总建筑面积178.7万平方米；2020年，全区楼宇税收规模40亿元，培育“税收亿元楼”12幢。

（二）国内外、省内外现行相关法律、法规和标准情况及其与之关系

1、与现行相关法律、法规的关系

暂无与商务楼宇运营服务相关的法律、法规及政策文件。

2、国内外标准情况

国内相关国家、行业标准有 GB/T 39067-2020《商务楼宇公共服务规范》和 GB/T 39069-2020《商务楼宇等级划分要求》两项相关标准，其中 GB/T 39067-2020 规定了商务楼宇公共服务的组织、服务人员、服务内容、服务评价与改进的要求，但未对楼宇运营服务的质量进行量化评价，本标准的评价指标参考了其要求，并结合温州实际进行规定；GB/T 39069-2020 等级划分要求主要是依据商务楼宇区位与交通、业权状态、硬件设施、运营服务四大要素，本标准参考了四大要素内容，同时结合温州实际进行制定。

我省范围内的地方标准情况分析：省级暂无相关标准，温州市也未发布与商务楼宇相关的标准。

（三）拟解决的主要问题

（1）楼宇品质良莠不齐

目前，符合国家商务楼宇标准的高端楼宇偏少，市区部分老旧楼宇配套不足，存在“停车难、吃饭难”等现象，物业管理和服务水平专业化程度不高，缺乏专业化、高端化的服务意识，无法满足企业高层次发展需求。

（2）楼宇集聚程度不够

从产业集聚看，单幢楼宇入驻业态较为分散，以零售贸易、中介服务、金融房产为主，产业特色不够明显。

（3）运营模式亟待创新

目前我市国资楼宇占比近 40%，但现行监管体制导致国有企业招商时多采用以市场价为基础的公开竞价自主招租模式，在区域竞争日

趋白热化、各地政府加强招商引资的背景下，缺乏对优质企业的吸引力，造成招商效率不高、入驻企业参差不齐等问题，反而不利于资产的保值增值。同时，专业从事楼宇招商运营的企业偏少，开发商、投资商、物业、中介等楼宇经济延伸行业的商业思维仍停留在传统领域，未能在行业研究、服务增值、品牌赋能等方面形成强大合力。

故基于以上，转变经济发展方式、响应上级要求、解决温州市商务楼宇现存问题，发展商务楼宇并规范商务楼宇的运营服务迫在眉睫。

（四）对政府监管、行业规范、产业发展所起的支撑作用

该标准的制定实施可为政府监管部门提供明确监管依据、评价依据，也为商务楼宇建设方、运营方提供操作性强、规范化的指导依据，能够进一步推动温州市商务楼宇经济的发展。

二、工作简况

（一）任务来源

温州市发展改革委向温州市市场监督管理局提出立项申请，经温州市市场监督管理局组织相关人员就项目进行论证，通过并印发了《关于下达 2022 年第一批温州市地方标准制定计划的函》（温市监函〔2022〕14 号），立项名称为《商务楼宇运营服务评价规范》。

（二）协作单位

温州市发展和改革委员会、温州市鹿城区发展和改革局、温州佳合标准化信息技术事务所……

（三）主要工作过程

1、2021 年 12 月。梳理现有政策文件，确定标准研制思路与方

向,进行项目前期实地调研,初步形成标准内容框架及标准研制计划。

2、2022年1月-2022年5月。编写标准草案、地方标准项目申报书,向温州市市场监督管理局提交立项申请材料,并通过立项论证答辩。

3、2022年6月中上旬。确定起草组名单及参与研讨会人员名单,结合立项论证的结论及专家意见,完善标准草案并编写编制说明。

4、2022年6月23日。召开标准研讨会,参与单位及人员包括鹿城区发改局、商务局、文广旅体局、司法局、金融办、政务中心、区委组织部、住建局以及街道代表(南汇街道、滨江街道)、商务楼宇运营商代表(悦开工、中通大厦)、标准化专家温州市质量技术监督科学研究院应仁爱高工等,会上主要提出以下意见:

- a) 明确评价范围;
- b) 完善细化评价流程;
- c) 评价指标建议重服务内容,轻选址及硬件设施;
- d) 建议增加加分项,将特色性指标纳入至加分项;
- e) 增加温州地方特色指标,如突出楼宇党建、楼宇金融的相关亮点要求;

f) 政务服务内容建议增加15分的政务服务圈的相关要求,建议将服务案例作为评价依据,评价依据需充分体现实施的结果成效。

5、2022年7月中旬。根据研讨会专家意见和讨论结果,修改标准及标准编制说明,形成征求意见稿,材料提交至温州市市场监督管理局审核。

6、2022年7月下旬-2022年8月下旬。征求意见稿审核通过后，在官网上发布征求意见，同时通过微信、邮件、电话等方式向利益相关方定向征求意见，按要求征求意见的时间为1个月。

7、2022年9月上旬。汇总各相关方的意见回复，起草组内部进行讨论，确定意见是否采纳，并对不采纳的意见进行回复，再次修改完善标准及编制说明，形成标准送审稿。

8、2022年9月中旬。整理汇总标准送审资料，确定拟推荐的评审专家名单（一般为9位），材料提交报温州市市场监督管理局审核。

9、2022年9月下旬。送审材料审核通过后，温州市市场监督管理局协调、确定会议时间及地点，邀请专家参会，召开标准评审会。

10、2022年10月中上旬。起草组就评审结论对标准进行讨论和修改，形成报批稿，评审专家最终确认后，材料提交报温州市市场监督管理局申请报批。

11、2022年10月下旬-2022年11月。标准报批稿公示，等待标准发布。

（四）主要起草人及其所做的工作

XXX（主要起草人/协调标准研制过程的各项活动）……

二、详述地方标准编制的原则、主要技术内容确定的论据；地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况

（一）地方标准编制的原则

标准研制工作组遵循标准“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的编制原则，参考了GB/T 39067-2020《商务楼宇公共服务

规范》和 GB/T 39069-2020《商务楼宇等级划分要求》、GB/T 39066-2020《楼宇经济术语》。参考杭州上城区楼宇经济发展，楼宇规划、楼宇标准等方面的经验做法，结合鹿城等温州各县（市、区）实际，研究制定本标准。

（二）主要技术内容确定的论据

1、范围

本标准确定了商务楼宇运营服务的评价原则、申报参评基本条件、评价指标、评价流程和评价结果应用。

本标准适用于温州市商务楼宇的评价。

2、规范性引用文件

本标准引用以下规范性文件：

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 39066—2020 楼宇经济术语

GB 50763 无障碍设计规范

3、术语和定义

GB/T 39066—2020 界定的术语和定义适用于本标准，其中为了便于使用，本标准列出了商务楼宇、入驻率 2 个标准中用到较多的术语，同时明确了纳税强度的定义。

3.1 商务楼宇

商务楼宇的定义是根据标准 GB/T 39066—2020 中 2.1 的概念进行明确的，即商务楼宇指为商务办公活动提供空间、设施及配套服务的建筑。

3.2 入驻率

入驻率的定义是根据标准 GB/T 39066—2020 中 2.10 的概念进行明确的，即入驻率指楼宇中已出租且投入使用的面积占可出租面积的百分比。

3.3 纳税强度

纳税强度原指单位面积土地上创造的税收值，结合本标准的对纳税强度做了解释，即指已入驻企业每平方米所缴纳的税收额度。

4、评价原则

4.1 公正性

评价者应客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受评价活动实施难度、是否收费等因素影响。

4.2 有效性

评价指标可采集、可量化，应包括能反映楼宇建设、管理和服务水平状况的关键信息。

4.3 可信性

评价应构成一个完整的体系，评价结果应客观、准确地反应评价活动情况，无差错、可信赖，遵循政府监督、行业主导、社会参与、自愿申报、公开公正、动态管理的原则。

4.4 规范性

评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

5、申报参评基本条件（详见标准文本第 5 章）

5.1 并非所有的商务楼宇都在本标准评价范围内，本标准规定符合以

下要求的商务楼宇在本标准评价范围内：

- a) 有明确的产权归属；
- b) 已完成竣工验收并投入运营满一年以上；
- c) 商务办公建筑面积不低于 5000m²；
- d) 具有招商和运营服务能力，可由业主自主招商运营或委托专业的招商运营服务机构；
- e) 楼宇及申报主体近三年内无重大事故和处罚；
- f) 由单一业主自持的楼宇，楼宇出租率不低于 15%。

5.2 各申报参评楼宇的申报主体应符合下列要求：

- a) 登记注册地在本市并依法纳税；
- b) 单一业主自持的楼宇，由楼宇业主或业主授权的招商运营服务机构申报；
- c) 多业主的楼宇，由业主授权的招商运营服务机构申报。

6、评价指标（详见标准文本第 6 章）

6.1 本标准围绕商务楼宇运营服务评价工作展开进行编写，基础的一级指标体系为运营服务保障、运营服务内容、运营服务成效，同时为了体现高端商务楼宇或者特色商务楼宇的亮点，规定了加分项指标，基础一级指标权重分值分别为 84 分、144 分、72 分，加分项满分为 100 分，评价指标体系总分 400 分。

6.2 运营服务保障由 7 个二级指标和 26 个三级指标构成，运营服务内容 由 13 个二级指标和 39 个三级指标构成，运营服务成效由 2 个二级指标和 8 个三级指标构成，加分项由 6 个二级指标构成，评价指标

体系具体见标准中表 1。因为本标准是注重于运营服务，故相对来说更突出运营服务内容的比重，其中物业服务是商务楼宇需提供的基础服务，也是项目较多的一项服务，故在运营服务内容中将物业服务确定为占比最大的一项，分值为 20 分；其次为党建引领服务、客户服务、商务服务、生活服务，分值均为 11 分，其他服务内容均为 10 分。

表 1 评价指标体系

一级指标/加分项指标	二级指标	三级指标	权重分值
运营服务保障（84分）	组织保障（10分）	管理机构	5分
		党组织	5分
	制度保障（21分）	楼宇治理制度	4分
		招商制度	2分
		工作程序	2分
		档案管理制度	2分
		维护公共利益的相关制度	2分
		物业管理制度	2.5分
		安全管理制度	3分
		公共卫生安全制度	2.5分
员工培训制度	1分		
运营服务保障（84分）	人员保障（11分）	岗位规划及考核机制	3分
		持证上岗	3分
		人员培训	2分
		人员服务要求	3分
	公共安全与健康保障（8分）	安全管理	4分
		公共卫生安全管理	4分
	公共服务设施保障（18分）	大堂设置	3分
		标识标牌	3分
		无障碍设施	3分
		场地交通组织设计	3分
		智能化系统	6分
	绿色环保（16分）	垃圾分类	3分
		绿化	4分
环境管理		4分	
节能减排		5分	
运营服务内容（144分）	党建引领服务（11分）	综合党组织	3分
		党群服务中心	3分
		党组织和党员发挥核心作用	2分

一级指标/加分项指标	二级指标	三级指标	权重分值
	客户服务（11分）	实施楼宇治理制度	2分
		服务中心	4分
		客户走访	3分
		服务热线	2分
		投诉处理	2分
	招商服务（10分）	招商能力	3分
		宣传推介	3分
		统计研究	4分
	信息服务（10分）	统计发布	3分
		交流载体	4分
		信息公示	3分
	政务服务（10分）	发布事项清单	5分
		“企业全生命周期”指导服务	5分
	商务服务（11分）	服务项目	5.5分
		空间设施	5.5分
	生活服务（11分）	服务项目	5.5分
服务设施		5.5分	
物业服务（20分）	室外引导服务	1分	
	停车场服务	2分	
运营服务内容（144分）	物业服务（20分）	公共秩序与安全维护	2分
		卫生保洁	4分
		楼宇外观维护	2分
		公用部位维护	2分
		电梯维护	2分
		消防系统维护	2分
		给水排水设备维护	1分
		供配电系统维护	1分
		弱电系统维护	1分
	金融服务（10分）	服务项目	10分
	科技服务（10分）	服务项目	10分
	人才服务（10分）	服务项目	10分
	文化服务（10分）	提供指导	3分
		开设空间	3分
		组织活动	4分
	法律服务（10分）	宣传教育	3.5分
服务项目		6.5分	
运营服务成效（72分）	运营服务效果（36分）	入驻率	9分
		客户认可度	9分
		属地率	9分
		入驻单位满意度	9分
	社会经济贡献（36分）	纳税总额	9分

一级指标/加分项指标	二级指标	三级指标	权重分值
		纳税总额同比增长率	9分
		纳税强度	9分
		贡献值	9分
加分项（100分）	服务创新（20分）	/	20分
	规（限）上企业（15分）	/	15分
	入驻企业人才引进（15分）	/	15分
	引进高级服务资源（15分）	/	15分
	引进高科技应用场景（20分）	/	20分
	楼宇荣誉（15分）	/	15分

6.3 楼宇运营与服务评价细则见标准中附录 A，细则相比表 1 的评价指标体系，增加具体的评价要求以及需提供评分材料，在需提供评分材料中明确了部分评价指标具体要提供材料，相对细化，以便后续评分验证更充分。

7、评价流程（详见标准文本第 7 章）

7.1 申报（详见标准文本 7.1）

积极引导商务楼宇的提供方及服务组织建立新型服务模式，提高商务楼宇的营运能力和服务水平，促进我市商务楼宇的健康发展。本标准规定申报主体应向属地楼宇主管部门申报。申报时应提交以下材料：

- a) 申报表；
- b) 自评表（按附录 A 中 A.1 进行自评）；
- c) 楼宇运营单位基本情况和总结；
- d) 符合申报参评基本条件的相关证明材料。

7.2 初审（详见标准文本 7.2）

属地楼宇主管部门应对申报材料进行初审，申报主体及楼宇应符合

合第 5 章要求后进入后续程序，不符合则终止评价。

7.3 组建评价小组（详见标准文本 7.3）

为使评价作出的结果更加客观公正、可靠。本标准规定评价小组应由属地楼宇主管部门直接组建，成员应为专业评估团队或人员，或委托第三方评价机构进行评价，评价人员应不少于 5 人，并明确评价小组职责的职责。

7.4 组织评价（详见标准文本 7.4）

评价是对工作进行科学的定量测评，为评价结果更具规范性，组织评价程序包括：制定评价计划、实施评价、出具评价报告，其中评价报告应在评价工作结束后 10 个工作日内完成。

7.5 结果公布（详见标准文本 7.5）

属地楼宇主管部门宜将评价结果进行公示，公示期内接收到书面异议意见的应及时进行核实验证。公示期满后，属地楼宇主管部门宜以书面方式将评价结果及有效期告知申报主体。

7.6 复评（详见标准文本 7.6）

评价结果有效期宜为 3 年，超过评价结果有效期限的楼宇，可自愿申请复评，提出复评申请的楼宇按照初次申报评价程序进行。

8、评价结果应用（详见标准文本第 8 章）

该章节结合有效性、可信性、规范性的评价原则，规定了评价结果的应用：即评价结果可作为自我改进、绩效管理、评优评先、星级评定的重要依据，也是激励楼宇运营机构进行质量提升的有效手段，受评价者应根据评价结果和反馈的意见，制定改进措施，及时优化调

整工作，以此带动产业升级、经济发展，协同推进楼宇经济标准化工作格局。

（三）地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况

本标准为首次制订，无此项内容。

四、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准无重大意见分歧。

五、该地方标准与有关国家标准、行业标准、省地方标准的关系

现暂无相应的国家标准、行业标准、省地方标准。

六、预期的社会效益及贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议

（一）预期的社会效益

本标准的制定结合了温州市商务楼宇现阶段水平及未来发展，从商务楼宇建设的全生命周期出发，以城市发展不唯 GDP，楼宇经济也不能只讲税收的思路进行研制。在规范商务楼宇硬软件基本条件的同时，积极引导商务楼宇的提供方及服务组织建立新型服务模式，提高商务楼宇的营运能力和服务水平，促进我市商务楼宇的健康发展。该标准的制定具有十分重要的现实意义：一是为后期商务楼宇评定工作在全市铺开做技术支撑；二是引导商务楼宇规范运作，指导楼宇经济的运行，有利于整体提升商务楼宇服务质量，提高商务楼宇整体竞争力和影响力；三是通过评价，有效的引导楼宇品质提升，发挥楼宇对产业的集聚效应，推动我市楼宇经济的健康快速发展；四是通过制定标准，加快推进商务楼宇供给侧结构性改革，限制低端供给，增加高端供给，改善商务楼宇整体供给质量，促进我市楼宇经济发展迈上新

台阶。

（二）贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议

本标准计划于 2022 年 10 月申请报批。标准发布实施后，后续由温州市发展和改革委员会牵头单位，开展全市区域内商务楼宇运营服务评价规范的标准化建设和达标工作。

七、其他应当说明的事项

无

《商务楼宇运营服务评价规范》标准研制工作组

2022 年 7 月 22 日