

# 唐山市地方标准《写字楼物业服务规范》 编制说明

## 一、工作概况

唐山市地方标准《写字楼物业服务规范》根据《唐山市市场监督管理局关于下达 2021 年唐山市地方标准制定项目计划(第二批)的通知》(唐市监函〔2021〕304 号,以下简称《通知》)制定,项目编号 FW202124,由唐山市融融物业服务有限公司负责起草。

随着改革开放不断深入,物业管理被越来越多人们所重视,它不仅是房地产项目开发后服务的重要环节,也逐渐成为房地产营销的主要卖点之一。由于进驻写字楼的公司或机构并非满足于简单的办公需求,写字楼必须能提供多功能服务,从舒适的办公环境,到作为一个特定的休闲场所和高级商务空间,从而使写字楼物业管理的复杂程度远远超过一般住宅、商业、机关物业管理。写字楼有它自己的特点:体现在建筑规模大、使用时间集中、人员流动性大、外观装饰标准高、内部空间分割要求灵活、设备系统先进等,在写字楼特点的基础上,我们可以看出,写字楼的物业管理不同于政府机关的物业管理,一般写字楼物业管理有多个业主或使用者,他们可能从事不同性质的工作所以对物业管理的要求不尽相同现政府机关的物业管理是单一的,是一个“大业主”,所有在机关工作的人员只是这个“大业主”中的一份子,他们的工作基本都是围绕同一主题,从而对物业管理服务的要求基本上大同小异;其次与一般住宅物业管理也有很大的区别,住宅物业管理业主多,管理服务围绕业主的日常生活,主要是便民服务之类的事情,而写字楼物业管理服务除了提供写字楼的办公的一些服务外,还有很多物业特约的服务;再次与商业物业管理服务也不同,商业物业管理主要是针对商场、超市的日常管理和服务,业主相对较少,服务内容大同小异。但是,我市目前写字楼物业服务质量参差不齐,

不利于行业的整体发展主要问题有:1、写字楼办事人员结构不稳定,人员管理有漏洞;2、写字楼物业管理特约服务项目少;3、写字楼物业管理服务水平参差不齐,规范性差;4、写字楼物业投诉处理不及时。

因此,立足唐山市写字楼发展特点和物业服务需求,归纳总结并不断完善写字楼物业服务的技术要求,最终形成适合唐山市写字楼物业服务标准。既填补了唐山市写字楼物业服务领域标准的空白,确保写字楼物业服务有规可依、有据可循,也为业主或物业使用人带来更加高端优质的体验,推动物业服务行业高质量发展。同时,新规范的发布可提升写字楼的“含金量”,增强写字楼的集聚效应,打造唐山品牌形象的地标与名片。将对提高写字楼物业服务水平和质量具有十分重要的意义。

## 二、标准编制主要工作过程

1.成立了机构,明确了任务。编制计划下达后,立即成立标准编制工作小组,召开项目研讨会,通报前期准备工作的情况,确定起草成员,明确各自任务分工和主要职责,提出具体的工作思路和阶段任务,研究制定了《写字楼物业服务规范》市级地方标准起草工作方案,开展标准编制的培训,系统学习了相关政策法规和有关标准,确定了标准制定过程和时间节点。

2.广泛调研,掌握资料。任务确定后,编制组根据标准编写要求,先后在全市泛围内写字楼物业展开了全面调研,通过现场观察和与实地走访,充分掌握许多写字楼物业服务的好经验、好做法,归纳其特点和共性,广泛征求他们这项标准制定工作的意见和建议。同时收集市内外相关技术资料,最大限度掌握第一手资料。

3.起草标准,精心修订。在广泛调研掌握第一手资料的基础上,对掌握的材料进行整理、分析、归纳,遵守相关法律法规及国家标准的求,参考了省内外地方标准起草了本标准。期间,编写组多次研究讨论,广泛协商并积极听取各方意见,立足于标准的关联性和普适性、

系统性和完整性、实操性和实用性，不断补充完善，形成了标准征求意见稿。

### **三、标准的编写原则和标准主要内容的确定依据**

#### **(一) 编制原则**

(1) 通用性原则。本标准是写字楼物业服务标准，应确保其在不同县（市、区）广泛适用。

(2) 全面性原则。本标准应科学合理、要素齐全，覆盖写字楼物业服务的各个环节和全过程。

(3) 规范性原则。本标准符合 GB/T1.1 等的规定。

(4) 前瞻性原则。在兼顾当前写字楼物业服务现实情况的同时，还考虑写字楼物业发展趋势和发展需求。

#### **(二) 主要内容的确定依据**

(1) 基本要求：参考 DB13/T 2671-2018 《机关办公楼物业管理服务规范》、DB37/T 1997.6-2019 《物业服务规范 第6部分：写字楼物业》，结合唐山写字楼物业服务实际确定。

(2) 服务内容：参考 DB13/T 2671-2018 《机关办公楼物业管理服务规范》、DB37/T 1997.6-2019 《物业服务规范 第6部分：写字楼物业》，结合唐山写字楼物业服务实际确定。

(3) 服务评价与改进：参考 DB13/T 2671-2018 《机关办公楼物业管理服务规范》、DB37/T 1997.6-2019 《物业服务规范 第6部分：写字楼物业》，结合唐山写字楼物业服务实际确定。

### **四、与现行法律法规和强制性国家标准的关系**

本标准在编制过程中完全遵循《物业管理条例》有关要求，该标准遵守了现行法律、法规的要求。

### **五、贯彻标准的要求和措施建议**

标准宣贯的目的在于使相关人员能更好地学习、理解本标准，推进标准的贯彻和实施。根据本标准的适用范围，将主要面向实施本标准的各类组织举办公益性培训，对专职人员及全体人员进行具有针对性的培训与宣贯。

### **六、参考文献**

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 17051 二次供水设施卫生规范

DB13/T 2671 机关办公楼物业管理服务规范

DB37/T 1997.6 《物业服务规范 第6部分：写字楼物业》