《商务楼宇运营管理与服务绩效评价》

团体标准编制说明

中国国际投资促进会

2025年7月1日

目 录

一、任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人 1

二、制定标准的必要性和意义 2

三、主要工作过程 4

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系 5

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述 6

六、重大意见分歧的处理依据和结果 8

七、采用国际标准和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况 8

八、作为推荐性标准或者强制性标准的建议及其理由 8

九、贯彻标准的措施建议 8

十、其他应说明的事项 8

# 一、任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人

在城市化进程加速与商务楼宇经济蓬勃发展的背景下，商务楼宇作为城市经济活动的核心载体，其运营管理与服务水平直接影响区域经济活力与企业发展质量。当前，我国商务楼宇在运营管理标准化、服务规范化等方面存在不足，不同楼宇间服务质量参差不齐，缺乏统一的绩效评价体系，难以满足企业对高品质办公环境的需求，也制约了行业的可持续发展。​

国际上，商务楼宇运营管理已形成成熟的评价体系，注重客户体验、安全健康、低碳运营等维度的综合考量，但这些标准与我国楼宇的功能布局、管理模式及市场需求存在差异，无法直接套用。为规范行业发展、提升整体服务水平，亟需构建符合我国国情的商务楼宇运营管理与服务绩效评价标准。

本文件起草单位：中国国际投资促进会、中国建筑运营管理研究院有限公司、中信商业管理有限公司、华润万象生活有限公司、中信和业资产管理有限公司、华贸集团、智园空间管理有限公司、嘉里建设有限公司、兆泰集团、北京发展大厦等企业（待补充）。

本文件主要起草人：周晓燕、廖亮、刘勇、齐燕妮、金永、张丽文、张丽君（待补充）

# 二、制定标准的必要性和意义

（一）规范行业发展秩序​

当前商务楼宇运营管理领域存在服务流程不统一、评价指标模糊等问题，导致市场竞争无序。该标准通过明确运营管理与服务的核心要素及评价体系，为行业提供统一的行为准则，推动楼宇管理从 “经验型” 向 “标准化” 转变，促进公平竞争与行业规范化发展。​

（二）提升服务质量与客户满意度​

标准聚焦客户需求，从空间设施、安全健康、客户服务等维度设定具体要求，引导楼宇运营方优化服务流程、完善配套设施、提升服务响应效率，进而增强客户体验与满意度，助力楼宇吸引优质企业入驻，提升商业价值。​

（三）推动可持续与韧性发展​

标准融入低碳运营、资源保护、风险防控等理念，要求楼宇在能源管理、废弃物处理、应急响应等方面采取科学措施，推动楼宇实现绿色低碳转型，增强应对自然灾害、公共卫生事件等突发事件的韧性，符合国家可持续发展战略。​

（四）赋能产业链协同升级​

商务楼宇运营涉及物业、安保、能源、餐饮等多个产业链环节。标准的实施将带动上下游企业围绕服务质量提升开展技术创新与服务优化，形成协同发展的产业生态，提升产业链整体效能。

# 三、主要工作过程

（一）前期研究阶段

由中国国际投资促进会牵头，组建涵盖楼宇运营专家、物业管理资深从业者、标准化研究人员等 50 余人的跨领域团队。通过实地调研全国 30 余个重点城市的典型商务楼宇，收集运营管理案例、服务数据及客户反馈，梳理行业痛点与需求，为标准框架设计奠定基础。

（二）标准立项

2025年3月18日，中国国际投资促进会组织专家评审会，审议通过《商务楼宇运营管理与服务绩效评价》团体标准立项，明确标准的核心定位与适用范围。

（三）标准草案的形成

标准立项后，中国国际投资促进会组建了工作组，开展标准草案的撰写工作，由于之前课题研究基础较好，2025年6月中旬，经过内部讨论后的标准草案形成。

# 四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）标准制定的原则

适用性：立足我国商务楼宇实际运营场景，确保条款通俗易懂、可操作，兼顾不同规模、类型楼宇的需求。​

先进性：融合国际先进理念，纳入智慧化管理、低碳运营、客户体验优化等前沿内容，引导行业向高品质方向发展。​

统一性：对同类服务要求与评价指标进行整合，避免重复与冲突，确保标准体系的系统性与协调性。

（二）标准制定的依据

1.标准制定过程中主要依据的法律法规标准如下：

《标准化工作导则 第1部分 标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）；

《团体标准 第1部分 良好行为指南》（GB/T 200004.1-2016）；

1. 与现行法律、法规、标准的关系本标准与现行国家标准、行业标准（如《办公建筑设计标准》JGJ/T67-2019、《建筑节能与可再生能源利用通用规范》GB 55015-2021 等）协调一致，无冲突，进一步细化了运营管理与服务绩效的评价要求，形成补充与完善。五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述。
2. 标准分为范围、规范性引用文件、术语和定义、运营计划与策略、楼宇空间与服务设施、客户服务、安全健康、运行维护、低碳运行、环境维护、韧性管理、员工发展、创新等章节，核心内容如下：​
3. 运营计划与策略​

明确楼宇需建立对标机制、合规管理体系及标准化作业流程（SOP），要求每年制定 OKRs（目标与关键成果）及改进计划，确保运营目标与客户需求、行业标杆同步。

1. 空间与服务设施​

规定公共服务设施（如出入口礼宾、服务台）、卫生设施、交通设施等的配置标准，强调设施的兼容性与多元化，如为特殊群体提供友好设施、设置屋顶绿化减少热岛效应等。

# （三）客户服务​

# 要求建立客户调查与细分机制，每年开展满意度测评，提供租务配合、诉求响应等全周期服务，每 2 个月至少举办 1 次楼宇文化活动，提升客户体验。​

# （四）安全与健康​

# 设定室内环境质量指标（如噪声≤40dB (A)、PM2.5≤0.05mg/m³）、饮用水安全标准，要求建立应急响应机制，定期开展消防、传染病防控等演练，保障客户与员工安全。​

# （五）低碳运行​

# 要求建立能源与资源管理体系，实施垃圾分类与废弃物回收，每年进行碳排放核查，鼓励使用可再生能源（如光伏、地源热泵），参与绿电交易，推动低碳转型。​

# （六）评价与改进​

# 构建绩效评价指标体系，涵盖客户满意度、能源利用效率、安全事故率等维度，要求通过持续监测、分析与改进，提升运营管理水平。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无

# 七、采用国际标准和国外先进标准的，说明采标程度，以及与国内外同类标准水平的对比情况

在制定过程中参考了国际相关机构的评价理念，结合我国实际进行本土化调整。

# 八、作为推荐性标准或者强制性标准的建议及其理由

建议本标准作为推荐性标准。理由是我国商务楼宇发展不均衡，不同地区、类型的楼宇在运营基础与资源条件上存在差异，推荐性标准可允许各单位根据实际情况逐步实施，兼顾标准的引导性与适用性。

# 九、贯彻标准的措施建议

# 建议由中国国际投资促进会牵头，组织标准宣贯培训，指导楼宇运营方理解与应用标准；建立评价认证机制，对达标楼宇授予相应称号，发挥示范引领作用；定期收集标准实施反馈，适时修订完善，确保标准的科学性与时效性。

# 十、其他应说明的事项

无