ICS 03.080.01
CCS A 02

DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T XXXX—XXXX

商务楼宇运营服务评价规范

Specification for evaluation of office building operation service

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

温州市市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　评价原则 1
4.1　公正性 1
4.2　有效性 1
4.3　可信性 2
4.4　规范性 2
5　申报参评基本条件 2
6　评价指标 2
7　评价流程 4
7.1　申报 4
7.2　初审 5
7.3　组建评价小组 5
7.3.1　组建要求 5
7.3.2　职责 5
7.4　组织评价 5
7.4.1　制定评价计划 5
7.4.2　实施评价 5
7.4.3　出具评价报告 5
7.5　结果公布 5
7.6　复评 5
8　评价结果应用 6
附录A（规范性）　楼宇运营与服务评价细则 7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由温州市发展和改革委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：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……

本文件主要起草人：。

商务楼宇运营服务评价规范

1 范围

本文件规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。

本文件适用于温州市商务楼宇（以下简称“楼宇”）运营服务的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务楼宇 office building

为商务办公活动提供空间、设施及配套服务的建筑。

[来源：GB/T 39066—2020，2.1]

3.2

入驻率 occupancy rate

楼宇中已出租且投入使用的面积占可出租面积的百分比。

[来源：GB/T 39066—2020，2.10]

3.3

纳税强度 tax intensity

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

评价人员应客观、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，应包括能反映楼宇运营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，评价资料具有可追溯性，避免错误、减少误差。

5 申报参评基本条件

5.1 各申报参评的楼宇，并应符合下列要求：

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 5000㎡；
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

6.1 评价指标体系由运营服务保障、运营服务内容、运营服务成效三个一级指标和加分项指标构成，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表 1。

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
		维护公众利益的相关制度	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

表 1（续）

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）	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
		实施楼宇治理制度	2分
	客户服务（11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

表 1（续）

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
		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附录 A。

7　评价流程

7.1　申报

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） 楼宇运营管理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

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

7.3.1 组建要求

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。受委托的第三方评价机构应具备以下条件：
a） 具备独立法人资格；
b） 具有与其服务范围相适应的固定工作场所和专业服务团队；
c） 能够熟练对楼宇运营服务工作开展评价，独立编制楼宇运营服务评价报告。

7.3.2 职责

评价小组职责包括但不限于以下内容：
a） 收集、整理楼宇的资料和数据信息；
b） 核查材料和信息的真实性；
c） 对楼宇进行评价；
d） 提出评价建议。

7.4 组织评价

7.4.1 制定评价计划

评价小组应制定评价计划，计划内容应包括评价依据、评价目的、评价范围、评价时间、评价指标、评价方案等。

7.4.2 实施评价

评价小组应按照评价计划，采用文件审查、听取汇报、查阅资料、现场调查等方式实施评价。

7.4.3 出具评价报告

7.4.3.1 评价小组应在评价工作结束后 10 个工作日内完成评价报告，评价报告应包括楼宇现阶段存在的问题及改进建议。
7.4.3.2 评价报告的内容应包括但不限于评价对象、评价时间、评价人员、评分表、评价综述和评价结果等。

7.5 结果公布

7.5.1 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。
7.5.2 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

7.6.1　评价结果有效期宜为3年。
7.6.2　超过评价结果有效期限的楼宇，可自愿申请复评。
7.6.3　提出复评申请的楼宇按照7.1～7.5规定的程序进行。

8　评价结果应用

8.1　评价结果可作为楼宇自我改进、绩效管理、评优评先、星级评定的重要依据。
8.2　受评价方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。

附 录 A
（规范性）
楼宇运营与服务评价细则

楼宇运营与服务评价细则见表A.1。

表 A.1 楼宇运营与服务评价细则

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务保障（84分）	组织保障（10分）	管理机构	设有统一的楼宇运营管理机构和相应职能部门，各职能部门分工明确，职责清晰，符合得2.5分 自行提供提供物业服务，符合得2.5分；委托第三方物业服务企业提供物业服务，符合得2分	5分	组织机构图、部门职责文件、委托协议等相关证明材料	
		党组织	建有党组织，运行规范，作用发挥良好，符合得5分；建有党组织，但运行不规范，没有充分发挥党组织的作用，得2.5分	5分	相关证明材料	
	制度保障（21分）	楼宇治理制度	建有党组织领导的共建共享共治的楼宇治理制度，包括但不限于联盟共建、驻楼联企、楼事楼议、楼社联动等，每制定1项得2分，最高4分	4分	制度	
		招商制度	有完善的招商准入和退出制度，符合得2分	2分	制度	
		工作程序	有完备的工作及操作程序，程序科学合理，工作节点步骤明确，均符合得2分，程序不合理或工作节点未明确扣1分	2分	程序文件	
		档案管理制度	有完善的档案管理制度，对业主资料、房屋档案、设备档案、收费管理、日常管理分类进行管理，均符合得2分，缺1项管理内容扣0.5分	2分	制度	
		维护公众利益的相关制度	有完善的楼宇使用手册、装饰装修手册、客户公约等各项维护公共利益的制度，手册公约内容齐全，公平合理，责任约定明确，每制定1项得0.5分，最高2分，制度/手册公约内容不符合要求扣0.2分	2分	手册、制度、公约等	
		物业管理制度	有室外引导服务、停车场服务、公共秩序与安全维护公共秩序、卫生保洁、楼宇外观维护、公用部位维护、电梯维护、消防系统维护、给水排水设备维护、供配电系统维护、弱电系统维护等方面的规章制度，均符合得2.5分，缺1项管理内容扣0.5分	2.5分	制度	
		安全管理制度	建立安全管理规章制度、特种设备和消防设施设备安全运行管理制度、治安安全管理制度、建筑安全管理制度、重大事项报告制度，均符合得1.5分，缺1项扣0.25分	3分	制度	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务保障（84分）	制度保障（21分）	安全管理制度	有完备的岗位安全责任制，符合得0.5分；制定安全管理事故综合预案和火灾、特种设备、突发公共事件、大型群众性活动等专项应急预案，均符合得1分，缺1项扣0.2分	3分	任命文件、应急预案等	
		公共卫生安全制度	有完善的公共卫生安全制度，包括但不限于公共场所卫生管理制度、疫情防控管理制度（包括具体的防控目标、防控重点区域、防控流程和应急措施等），均符合得2.5分，缺1项或制度不符合要求的扣1分	2.5分	制度	
		员工培训制度	有系统的员工培训制度，符合得1分	1分	制度	
	人员保障（11分）	岗位规划及考核机制	楼宇运营机构人员岗位有规划、设计合理，应能满足商务楼宇运营服务需要，符合得1.5分；应有明确的考核、激励机制，符合得1.5分	3分	人员及对应岗位清单、考核和激励机制或制度及相应记录	
		持证上岗	管理人员和专业技术人员均应持证上岗，如： a）运营项目经理应持有项目经理上岗证； b）管理人员应持有管理员上岗证； c）水、电等特种作业人员均应持有专业部门颁发的有效证书上岗。 符合得1.5分，有1名管理人员或专业技术人员未持证上岗的扣0.5分	3分	管理人员和专业技术人员清单及对应上岗证	
			上岗证书合规有效，在岗人与证书持有人一致，均符合得1.5分，有一项不符合不得分			
		人员培训	有相应的培训实施记录，包括但不限于安全、消防、服务流程、业务能力，实施记录不少于2项，符合得2分	2分	培训制度和培训实施记录	
		人员服务要求	楼宇运营机构人员服务要求包括但不限于： a)员工应训练有素、业务熟练；应变能力强，能及时满足客户合理需求； b)员工应精神面貌健康向上，作风严谨高效，团队合作意识强； c)管理人员应着装统一、佩戴标志、仪表整洁规范、文明服务； d)前台、迎宾及客服员工，应仪表端庄、姿态优雅、吐字清晰流畅、态度热情；能用普通话、英语和简单手语提供服务，必要时可用第二种外国语提供服务。 均符合得3分，1项不符合扣1分	3分	相关证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务保障（84分）	公共安全与健康保障（8分）	安全管理	按安全管理制度开展实施，如： a)定期开展安全教育培训，每年至少开展一次安全演练； b)采用安全管理智能化综合系统，对停车场、人员通道、写字间等公共区域的进出情况进行管理； c)发生安全事故或突发公共事件等的应对及报告。 能提供相应的完整的安全管理制度实施记录，符合得4分，有1项未按制度开展实施的或无完整实施记录，扣2分	4分	相关证明材料	
		公共卫生安全管理	按公共卫生安全制度开展实施，如： a)指导楼宇相关单位加强重大疾病尤其传染病的预防，对食品安全、公共环境卫生进行监督管理，做好楼宇卫生宣传和健康教育工作，每年开展不少于一次公共卫生安全讲座； b)配备有相应防控资源，如口罩、消杀用品及防控用品等； c)落实当地相关疫情防控要求，建有扫码通行系统，详细记录进出人员身份、体温、出入时间等信息，能够落实核录异常报警、信息推送一体化处置流程。 能提供相应的完整的公共卫生安全制度实施记录，符合得4分，有1项未按制度开展实施的或无完整实施记录，扣2分	4分	相关证明材料	
	公共服务设施保障（18分）	大堂设置	楼宇大堂区域设有总服务台、信息牌、综合信息显示屏等，位置明显，均符合得3分，缺1项或位置不明显扣1分	3分	大堂设置照片等相关证明材料	
		标识标牌	各类形象标识牌、分流标识牌、楼层索引牌、功能标牌、生活引导牌等用规范的中英文同时表示并准确清晰，各类公共信息图形符号及导向系统应准确、明显、清晰，均符合得3分，缺少1项标识标牌或标识标牌不符合要求扣0.5分	3分	标识标牌照片等相关证明材料	
		无障碍设施	在大堂出入口、电梯间、卫生间、停车场等位置设置符合GB 50763规定的无障碍设施，无障碍系统完整连贯，1处未设置扣1分	3分	无障碍设施设置照片等相关证明材料	
		场地交通组织设计	楼宇场地的交通组织以“人车分流”、“客货分流”、“后勤与客户分流”为原则，人行道与车行道有效隔离，货流交通隐蔽，场地内各项交通警示和引导标识规范，清楚醒目，易于识别，符合得0.5分	3分	相关证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务保障（84分）	公共服务设施保障（18分）	智能化系统	楼宇智能化系统的配置应满足办公业务信息化的应用需求，应满足物业规范化运营管理的需要，宜配置但不限于： a)通讯网络系统：通讯信号实现全覆盖，无盲区，能提供无线网络； b)信息化应用系统：采用专用办公系统或物业管理系统； c)安防系统：配备安防监控中心，有视频安防监控系统的，进行实时监控并保存30日，列入防控重点单位的应保存90日； d)门禁系统：配备人脸识别门禁系统或电梯IC卡系统； e)停车系统：配备停车场（库）智能管理系统，对车辆和停车位进行实时管控； f)快递系统:配备智能快递箱,提供快件的投递与提取。配置1项得1分，最高6分	6分	相关证明材料	
	绿色环保（16分）	垃圾分类	楼宇每层设置分类垃圾桶，开展垃圾分类封闭管理，符合得1分；设置集中的垃圾处理间或处置点，做好垃圾集置规范工作，符合得1分；周边无臭味，未对环境造成二次污染，符合得1分	3分	集中收置点、垃圾分类管理照片及相关证明材料	
		绿化	楼宇绿化采用无公害病虫害防治技术,有效避免对土壤和地下水环境损害，花草树木长势良好，修剪整齐、美观，均符合得4分，土壤和地下水环境有损害或花草树木外观长势不符合要求扣2分	4分	绿化照片等相关证明材料	
		环境管理	通过GB/T 24001环境管理体系认证的得1分；通过GB/T 50378绿色建筑评价认证或国际环保认证，如LEED、WELL、RESET认证的得3分	4分	认证证书等相关证明材料	
		节能减排	楼宇按相关部门要求实施节能减排工作,可采用雨水浇灌、节水器具、太阳能发电、节能灯等节能节水设施。每项1分，最高5分	5分	相关证明材料	
运营服务内容（144分）	党建引领服务（11分）	综合党组织	组建楼宇综合党组织，符合得3分	3分	相关证明材料	
		党群服务中心	联合楼宇所在街道,在楼宇内设置楼宇党群服务中心或服务点，符合得3分	3分	照片等相关证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	党建引领服务（11分）	党组织和党员发挥核心作用	楼宇内党组织和党员在商务、生活、人才等各项楼宇服务工作中发挥核心作用，包括但不限于： a)配备专兼职党务工作者，做好组织关系转接、党务政策咨询、流动党员管理等党员服务； b)组织或指导开展主题党题等党员固定活动。 有实施以上相应措施和服务且有完整记录得3分，无记录或记录不完整则不得分	3分	相关案例证明材料	
		实施楼宇治理制度	实施已制定的楼宇治理制度，包括但不限于联盟共建、驻楼联企、楼事楼议、楼社联动等，制定制度均有实施得2分，有1项制度未实施扣1分	2分	相关实施记录	
	客户服务（11分）	服务中心	设置有招商及楼宇服务中心，符合得2分；在服务中心向客户提供但不限于以下资料：客户服务手册、装修手册以及其他应向客户公开的信息，符合得2分，未提供1项扣1分	4分	实例照片等证明材料	
		客户走访	每月至少开展一次客户走访活动，年内覆盖所有客户，符合得2分；走访活动有走访记录，记录内容应详实、全面，符合得1分	3分	走访记录	
		服务热线	楼宇服务中心设有24h值班电话，受理客户咨询、保修、求助及意见反馈，符合得2分	2分	登记及处理记录等证明材料	
		投诉处理	对于客户的投诉意见应有及时解决方案，且投诉问题及处理结果记录齐全完整，符合得1分；投诉处理率100%，符合得1分	2分	记录台账等证明材料	
	招商服务（10分）	招商能力	能够根据区域和楼宇产业功能定位和导向，进行自主招商，符合得2分；委托第三方招商机构进行招商，得1分	3分	相关证明材料	
		宣传推介	采用多种方式开展商务楼宇招商服务宣传推介工作，如媒体宣传、举办节会等，有工作记录，符合得3分，工作记录不完整的扣1.5分	3分	宣传推介证明材料	
		统计研究	应及时了解掌握楼宇资源情况，包括但不限于公共服务综合平台建设、体量、分布、入驻率、空置率、楼宇租户信息（租户信息和租用信息）、楼宇周边配套和楼内配套等，符合得2分，缺1项扣0.5分；对招商过程中遇到的困难和问题进行研究并提出解决方案，符合得2分	4分	统计分析研究证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	信息服务（10分）	统计发布	开展商务楼宇统计分析工作，定期发布区域楼宇经济概况、政策法规、服务机构目录等信息并进行动态更新，效果明显，符合得3分，未定期发布或未进行动态更新扣1.5分	3分	统计分析信息及发布证明材料	
		交流载体	楼宇应建有线上线下交流载体，涵盖业主、楼宇入驻单位、访客，线上交流载体包括但不限于微信公众号、业主、客户参与的社群、智慧办公小程序、APP等电子服务平台，平台功能包括但不限于：报修、会议室预定、业务代办、信息咨询、投诉等功能；线下交流的载体包括但不限于文化交流空间、楼宇服务中心、商务洽谈等物理空间。 交流载体形式达到3项以上，且功能符合要求的得4分；交流载体形式为3项及以下，且功能符合要求的得3分；功能不符合要求的扣1.5分	4分	线上线下交流载体证明材料	
		信息公示	通过线上线下交流载体，向业主、楼宇入驻单位、访客公示工作时间、投诉电话、服务项目及收费标准、文化活动等信息，符合得3分，公示信息缺少1项扣0.5分	3分	线上线下信息公示的证明材料	
	政务服务（10分）	发布事项清单	汇总整理发布政府各部门及相关单位“企业全生命周期”服务相关事项清单以及对应单位联系人，并进行动态更新，符合得2.5分，有发布但未进行动态更新扣1.5分；发布方式包括但不限于电子服务平台、客户服务中心显著位置或电子屏，在以上平台均有发布得2.5分，缺少1种发布方式扣1分	5分	事项清单及发布证明材料	
		“企业全生命周期”指导服务	能够与相关政府部门合作，融合线上线下政务服务资源，建立联系服务机制以及为入驻单位及企业提供一站式服务的机制，做好“企业全生命周期”的指导服务，包括但不限于： a）指导企业办理工商和税务等证照； b）指导企业申请涉及产业发展、科技、人才等方面扶持资金； c）提供政策咨询； d）政策宣讲； 提供服务不少于4项，符合得5分，缺少1项扣1.5分	5分	服务案例等证明材料	
	商务服务（11分）	服务项目	提供商务出行、商务秘书、设备租赁、办公室用品代购、入驻企业互动等服务。提供服务不少于 5 项，符合得 5.5 分，缺少 1 项扣 1.5 分	5.5分	服务案例等证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	商务服务（11分）	空间设施	设独立公共的商务办理、洽谈区域和会议室，均有设置得 5.5 分，缺少 1 项扣 2 分	5.5分	照片等证明材料	
	生活服务（11分）	服务项目	提供“爱心早餐”、快件的投递与提取、医疗、洗衣、保洁等楼宇内生活服务，提供服务不少于 5 项，符合得 5.5 分，缺少 1 项扣 1.5 分	5.5分	服务案例等证明材料	
		服务设施	配备公共休憩区、餐厅、咖啡吧、便利店、健身场地、智能快递箱、自动贩卖机等生活服务设施或服务接口。设施设备配置不少于 5 项，符合得 5.5 分，缺少 1 项扣 1.5 分	5.5分	照片等证明材料	
	物业服务（20分）	室外引导服务	门岗及周边关键岗位24h有安保人员值勤及交通疏导，并有详细的交接班记录，符合得1分，未能做到24h值勤及交通疏导或未能完全符合要求的扣0.5分	1分	相关证明材料	
		停车场服务	停车位划分合理，符合得0.25分；车位编号标识明晰，符合得0.25分；交通导向标识连续且清晰、明了，符合得0.25分；停车收费标准明示，符合得0.25分	2分	照片等相关证明材料	
			停车场有专人值守，有自动监控设备辅助管理，监控无盲区，保证停放车辆的安全，符合得0.5分；楼宇入口处周边无机动车辆、共享单车乱停乱放现象，符合得0.5分		相关证明材料	
		公共秩序与安全维护	安全综合巡查路线、时间安排合理有效，发现违法、违规行为和不安全因素应及时依法依规果断处置，并根据情况级别及时报告有关人员和有关部门，符合得0.5分；安全巡查台账情况及处置记录完整清晰，符合得0.5分	2分	相关证明材料	
			在楼层通过客货梯、消防梯、楼梯直通地下车库及紧急疏散出口的适当位置，结合防火通道门，应有安全可靠、合规的单向门禁措施，保证人员进人客户楼层受到管控，符合得0.5分；电（楼）梯间有自动监控设备辅助管理，符合得0.5分		照片等相关证明材料	
		卫生保洁	公共区域每天至少清洗并消毒1次，并保存记录，符合得1.25分	4分	相关证明材料	
			每年至少一次由专业保洁单位对室外幕墙进行清洗，符合得1.25分		相关证明材料	
			无明显垃圾，乱堆杂物现象（1平方米以内出现的垃圾或杂物算作1处，发现3处以上记为不符合），符合得1.25分		相关证明材料	
			垃圾清运及时，无垃圾溢出，符合得1.25分		相关证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	物业服务（20分）	卫生保洁	无乱张贴乱涂写乱刻画现象（1 平方米以内出现的算作 1 处，发现 3 处以上记为不符合），符合得 1.25 分	4分	照片等证明材料	
		楼宇外观维护	无违反规划私搭乱建现象，无违规侵占公共道路、绿地和设施现象，符合得0.8分	2分	照片等证明材料	
			建筑物外立面整体干净、无大面积（高3米以上，宽2米以上）破损污损，外墙幕墙、饰面、涂料等装饰无脱落，符合得0.6分		照片等证明材料	
			各种空中缆线整齐规范捆绑且有一定高度，单线飞出3条及以上记为不符合，无乱拉乱设、飞线充电现象，发现一处记为不符合，均符合得0.6分		照片等证明材料	
		公用部位维护	制定有详细的设备年度维保计划，并严格按公用部位照计划执行，符合得1分	2分	维保计划及实施记录	
			楼内公共部位设施设备，有检查记录，得0.5分；有维修记录，得0.5分		检查及维修记录	
		电梯维护	电梯准用证、年检合格证合规有效，符合得0.5分	2分	电梯准用证、年检合格证	
			全部电梯24h运行/电梯养护需在非工作时间进行，电梯修理需在合同约定时间内完成，符合得0.5分		电梯养护、修理记录	
			电梯由具备专业维保资质的单位从事维修保养，维保合同有效在档，符合得0.5分		维保合同	
			电梯运行安全设施齐备有效；有排除电梯险情的处理措施及预案，符合得0.5分		处理措施及预案	
		消防系统维护	室内消火栓水压应符合要求；消火栓箱醒目、无缺失、损坏和遮挡；水带、水枪应完好；消火栓启泵应能正常启动，符合得0.5分，有1项不符合则不得分	2分	照片等证明材料	
			通道、安全出口的疏散指示标志醒目、无遮挡，符合得0.5分		照片等证明材料	
			火灾自动报警和灭火系统正常工作，灭火器放置合理并能正常使用（指针在绿色区域为符合），无缺失、无过期，消防水池等消防储水设施水量达到规定水位，符合得0.5分，有1项不符合则不得分		照片等证明材料	
			定期对消防设施进行巡查，及时消除火灾隐患，有消防巡查记录且记录规范，符合得0.5分		消防巡查记录	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	物业服务（20分）	给水排水设备维护	设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象给排水管道畅通，符合得0.5分	1分	照片等证明材料	
			应有故障应急处理预案和措施，符合得0.5分		故障应急处理预案和措施	
		供配电系统维护	巡查各项供电运行数据、检查变压器的温升，检查各项工具完备情况、应急设备/器具情况和其他设施设备情况，并做好记录，符合得0.5分	1分	巡查记录	
			应定期检查、维护电缆沟、强电井和配电箱等供电设施设备，确保运行正常，符合得0.5分		检查记录	
		弱电系统维护	定期对设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设备设施24h运转正常，各项检修、维护和保养完整，符合得0.5分	1分	检修、维护和保养记录	
			定期备份系统软件及数据，其中视频录像存储容量应能达到30天以上，有特殊要求的参照相关规定，符合得0.5分		备份案例等证明材料	
	金融服务（10分）	服务项目	联合银行、证券、保险等金融机构，为楼宇相关单位提供高效便捷的服务，包括但不限于： a)成立楼宇金融工作服务站，符合得2分；配备专属客户经理，为入驻企业提供开立结算账户、办理企业网银、受理金融业务咨询、提供融资方案等金融服务，且有完整服务记录，符合得3分，有提供服务但服务记录不完整得2分； b）开展银（保）企对接会、金融知识讲座、特色产品宣讲等金融活动，每年开展活动场次5场以上，且有完整活动记录，符合得5分，活动记录不完整得4分；开展活动场次5场及以下且不小于2场，活动记录完整得2.5分，活动记录不完整得1.5分；活动场次小于2场，活动记录完整得1.5分，活动记录不完整得1分	10分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	科技服务（10分）	服务项目	整合各类科技服务资源，根据楼宇相关单位科技服务需求，提供服务包括但不限于： a)设置创新创业专项服务； b)组织开展产学研联合推进工作； c)提供培训、咨询、科研设备共享和科技信息统计等服务； d）提供科技成果转化和交易、技术和产业推进、转移服务。 提供服务不少于4项，有完整服务记录，符合得10分，服务记录不完整得7分；提供服务小于4项且大于2项，有完整服务记录，符合得7分，服务记录不完整得5分；提供服务小于2项，有完整服务记录，符合得4分，服务记录不完整得2分	10分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	
	人才服务（10分）	服务项目	整合本地大专院校、科研院所等资源搭建人才服务平台，提供人才政策宣传、人才招聘、培训、劳资纠纷调解等人才服务，提供服务不少于4项，有完整服务记录，符合得10分，服务记录不完整得7分；提供服务小于4项且大于2项，有完整服务记录，符合得7分，服务记录不完整得5分；提供服务小于2项，有完整服务记录，符合得4分，服务记录不完整得2分	10分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	
	文化服务（10分）	提供指导	能够为入驻企业等开展文化活动提供必要的信息、资源、渠道和指导等，符合得3分	3分	服务案例等证明材料	
		开设空间	整合政府或社会资源，开设文化活动空间，如艺术展厅、健身运动场地、文化长廊、文化驿站、城市书房、图书角等，开设不少于3项，符合得3分，缺少1项扣1分	3分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	
		组织活动	组织或指导开展多种形式的文体活动，如读书分享会、知识讲座、各种群众性文化或体育竞赛等，每年组织活动不少于5次，且有完整活动记录，符合得4分，活动记录不完整得3分；组织活动少于5次且不少于2次，活动记录完整得3分，活动记录不完整得2分；组织活动少于2次，活动记录完整得1.5分，活动记录不完整得1分	4分	服务案例等证明材料	
	法律服务（10分）	宣传教育	开展法制宣传教育工作，符合得1分	3.5分	服务案例等证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务内容（144分）	法律服务（10分）	服务项目	与律师事务所合作，搭建法律服务平台，为楼宇相关单位及个人提供法律事务咨询、矛盾纠纷化解、法律服务指引等服务，提供服务不少于4项，有完整服务记录，符合得6.5分，服务记录不完整得5分；提供服务小于4项且大于2项，有完整服务记录，符合得5分，服务记录不完整得3.5分；提供服务小于2项，有完整服务记录，符合得3分，服务记录不完整得2分	6.5分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	
运营服务成效（72分）	运营服务效果（36分）	入驻率	楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比≥95%，符合得9分	9分	统计清单及相关证明材料	
			楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比≥90%，符合得8分			
			楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比≥80%，符合得7分			
			楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比≥50%，符合得5分			
			楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比≥40%，符合得3分			
			楼宇中已出租且已投入使用的面积占可出租面积的百分比＜40%，符合得1分			
		客户认可度	连续入驻年限或租赁合同期限3年及以上客户数量占总入驻客户数量的百分比≥70%，符合得9分	9分	统计清单及相关证明材料	
			连续入驻年限或租赁合同期限3年及以上客户数量占总入驻客户数量的百分比≥60%，符合得8分			
			连续入驻年限或租赁合同期限3年及以上客户数量占总入驻客户数量的百分比≥50%，符合得7分			
			连续入驻年限或租赁合同期限3年及以上客户数量占总入驻客户数量的百分比≥30%，符合得5分			
			连续入驻年限或租赁合同期限3年及以上客户数量占总入驻客户数量的百分比≥20%，符合得2分			
		属地率	属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥90%的，符合得 9 分	9分	统计清单及相关证明材料	
			属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥85%的，符合得 8 分			
			属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥80%的，符合得7分			
			属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥75%的，符合得6分			

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务成效（72分）	运营服务效果（36分）	属地率	属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥70%的，符合得5分	9分	统计清单及相关证明材料	
			属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比≥50%的，符合得3分			
			属地的入驻企业数量占总入驻企业数量的百分比小于50%的，符合得1分			
		入驻单位满意度	聘请第三方机构开展满意度调查，并有满意度调查统计记录，满意度≥95%，符合得9分；满意度≥90%，符合得7分；满意度≥80%，符合得5分；满意度≥70%，符合得4分；满意度＜70%，符合得2分	9分	聘请第三方机构协议及满意度调查记录	
			自行开展满意度调查，并有满意度调查统计记录，满意度≥95%，符合得8分；满意度≥90%，符合得6分；满意度≥80%，符合得4分；满意度≥70%，符合得3分；满意度＜70%，符合得1分		提供满意度调查记录	
	社会经济贡献（36分）	纳税总额	入驻企业纳税总额≥14000 万元，符合得 9 分。	9分	统计数据（市级口径）	
			入驻企业纳税总额≥12000 万元，符合得 8 分			
			入驻企业纳税总额≥10000 万元，符合得 7 分			
			入驻企业纳税总额≥8000 万元，符合得 6 分			
			入驻企业纳税总额≥6000 万元，符合得 5 分			
			入驻企业纳税总额≥4000 万元，符合得 4 分			
			入驻企业纳税总额≥2000 万元，符合得 3 分			
			入驻企业纳税总额≥1000 万元，符合得 2 分			
			入驻企业纳税总额＜1000万元，符合得1分			
		纳税总额同比增长率	纳税总额同比增长率≥75%的，符合得 9 分	9分	统计数据（市级口径）	
			纳税总额同比增长率≥65%，符合得 8 分			
			纳税总额同比增长率≥55%，符合得 7 分			
			纳税总额同比增长率≥45%，符合得 6 分			
			纳税总额同比增长率≥35%，符合得 5 分			
			纳税总额同比增长率≥25%，符合得 4 分			
			纳税总额同比增长率≥15%，符合得 3 分			
			纳税总额同比增长率≥5%，符合得 2 分			
			纳税总额同比增长率≥5%，符合得 2 分			

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
运营服务成效（72分）	社会经济贡献（36分）	纳税强度	入驻企业纳税总额与可出租面积的比值≥2000 元/㎡，符合得 9 分	9分	统计数据（市级口径）	
			入驻企业纳税总额与可出租面积的比值≥1500 元/㎡，符合得 7 分			
			入驻企业纳税总额与可出租面积的比值≥1000 元/㎡，符合得 5 分			
			入驻企业纳税总额与可出租面积的比值≥500元/㎡，符合得3分			
			入驻企业纳税总额与可出租面积的比值＜500元/㎡，符合得1分			
		贡献值	入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥10%的，符合得 9 分	9分	统计数据（市级口径）	
			入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥8%的，符合得 7 分			
			入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥5%的，符合得 5 分			
			入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥3%的，符合得 3 分。			
			入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥2%的，符合得 2 分			
			入驻企业纳税总额占县（市、区）楼宇纳税总额的百分比≥1%的，符合得 1 分			
加分项（100分）	服务创新（20分）	/	楼宇可根据招商定位要求或区域产业功能定位和导向，对服务内容进行创新，提供相应特色服务，每创新一项特色服务，效果明显，符合得5分，最高20分。如政务服务方面：依托政府部门，引入自助服务终端“瓯e办”，推进政务服务以自助办为辅，实现15分钟服务圈就近办	20分	与相关单位合作协议以及服务案例等证明材料	
	规（限）上企业（15分）	/	规（限）上企业数量占总入驻企业数量的百分比≥50%的，符合得15分；≥30%的，符合得12分；≥20%的，符合得8分；≥10%的，符合得6分；≥5%的，符合得3分	15分	统计数据	
	入驻企业人才引进（15分）	/	每引进1名C类（省级领军人才）及以上人才的，得3分；每引进1名D类（市级领军人才）人才的，得2分；每引进1名E类（高级人才）人才的，得1.5分；最高15分人才认定应符合《温州市人才分类目录》标准	15分	人才资质证明	
	引进高级服务资源（15分）	/	引入一类企业孵化体系（含企业孵化器）、著名风险投资机构（公司）、企业服务平台组织等多种资源，打造楼宇企业生态系统，每引进1种资源得5分，最高15分	15分	证明材料	

表 A.1（续）

评价指标			评价要求	满分分值	需提供评分材料	评定分值
一级指标	二级指标	三级指标				
加分项（100分）	引进高科技应用场景（20分）	/	每引入一套新型智慧服务平台或系统，或三项高科技应用场景，符合得5分，最高20分	20分	证明材料	
	楼宇荣誉（15分）	/	楼宇获得政府部门颁发的荣誉或奖励的，获得国家级、省级、市级荣誉的，每项分别得15分、10分、5分，最高15分	15分	荣誉证书或相关证明材料	