

ICS 03.080.01
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

商务楼宇公共服务规范

Specification for Public Services for Commercial Building

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 服务人员	1
5 服务内容	2
6 服务方式	3
7 服务监督及改进	3

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由XXX提出。

本标准由XXX归口。

本标准起草单位：XXX。

本标准主要起草人：XXX。

商务楼宇公共服务规范

1 范围

本标准规定了商务楼宇公共服务的基本要求和服务人员、服务内容、服务方式、服务监督与改进的要求。

本标准适用于为商务楼宇提供公共服务的组织。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

商务楼宇 business building

为商务办公活动提供场地设施及配套服务的租赁建筑。

2.2

楼宇公共服务 building public services

政府公共服务部门及其他机构为满足公众公共需求，通过使用公共权力或公共资源，运用融资、监管或直接生产的方式，向楼宇相关方提供的具有共同消费性质的服务活动。

[改写GB/T 37237-2018，定义3.1]

3 基本要求

3.1 商务楼宇公共服务组织包括政府管理部门、行业组织和社会服务机构等，应明确各自职责，共同开展商务楼宇公共服务工作。

3.2 商务楼宇公共服务组织应统筹整合区域资源，与商务楼宇联动开展公共服务工作，落实公共服务政策。

3.3 应发挥政府管理部门在商务楼宇规划制定、政策引导、资金投入、监督管理等方面的主导作用。

3.4 应培育和发展各类服务性、公益性、互助性的社会组织，鼓励和支持社会组织、企事业单位和公民参与商务楼宇公共服务。

3.5 商务楼宇公共服务设施应与商务楼宇同步规划、同步建设和同步投入使用，包括基础性配套设施和生活性配套服务设施。

3.6 应积极采用信息化手段对商务楼宇公共服务进行资源整合和流程再造，构建商务楼宇公共服务综合平台。

4 服务人员

- 4.1 商务楼宇公共服务人员的配置应满足商务楼宇业主、运营企业、入驻企业等对商务楼宇公共服务提供能力的需求。
- 4.2 服务人员应接受培训，熟悉相关的国家政策法规及工作标准，具有较强的沟通协调能力和业务能力。
- 4.3 服务人员应注重行为礼仪，服务热情，耐心周到。

5 服务内容

5.1 招商服务

- 5.1.1 商务楼宇公共服务组织应根据区域产业功能定位和导向，引导商务楼宇进行招商。
- 5.1.2 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。
- 5.1.3 应了解掌握商务楼宇资源情况。
- 5.1.4 针对商务楼宇招商过程中遇到的困难和问题进行研究。

5.2 信息服务

- 5.2.1 商务楼宇公共服务组织应采用走访、电话、邮件等多种方式或利用大数据手段采集商务楼宇信息，信息采集内容包括以下几个方面：
 - a) 楼宇基础信息 建筑属性、地域属性、运营属性、效益属性；
 - b) 楼宇入驻企业信息 企业信息、使用属性；
 - c) 楼宇环境数据信息 周边配套、楼内配套。
- 5.2.2 定期对采集信息进行统计处理，并纳入商务楼宇公共服务系统进行管理。
- 5.2.3 定期对信息进行动态更新，构建数据完善、动态管理的商务楼宇数据库。
- 5.2.4 应主动为商务楼宇业主、运营企业、入驻企业等提供辖区楼宇经济概况、政策法规、租售情况等相关信息。

5.3 政务服务

- 5.3.1 商务楼宇公共服务组织应在企业注册、投资立项、优惠政策申报等方面指导帮助，并在税务、社保、警务、市场监管、城市管理、卫生环保等方面的提供服务。
- 5.3.2 应与商务楼宇运营企业建立信息联系机制，或在商务楼宇设立综合服务窗口，配备专兼职服务人员，接受入驻企业等反馈的问题，综合受理入驻企业等的行政审批手续。
- 5.3.3 宜整合政务服务资源，建立为企业提供一站式服务的机制。

5.4 金融服务

- 5.4.1 商务楼宇公共服务组织应制定政策，鼓励和支持金融机构为商务楼宇运营企业、入驻企业提供融资服务。
- 5.4.2 可设立创业投资引导基金和服务业债权基金等，为商务楼宇运营企业、入驻企业融资贷款搭建平台。

5.5 人才服务

- 5.5.1 商务楼宇公共服务组织应制定人才引进、人才培育等奖励政策。

5.5.2 宜整合大专院校、科研院所等资源，搭建人才服务平台，提供员工招聘、培训、劳资纠纷调解等人才服务。

5.6 安全服务

5.6.1 商务楼宇公共服务组织应建立与商务楼宇互联互通的应急救援指挥网络和联动机制，完善各类应急预案，提高应急保障能力。

5.6.2 做好商务楼宇中消防设备、特种设备及建筑安全等的监督管理工作。

5.6.3 维护商务楼宇周边秩序，保障周边环境安全。

5.6.4 做好商务楼宇自然灾害、公共卫生、消防安全、社会安全等方面宣传与指导工作。

5.7 文化体育服务

5.7.1 商务楼宇公共服务组织应为入驻企业等开展文化体育活动提供资源渠道。

5.7.2 应引导商务楼宇运营企业开设文化体育活动空间，如艺术展厅、健身场地、文化长廊、图书室等。

5.7.3 应组织或者指导商务楼宇企业开展多种形式的文体活动，如知识讲座、运动会等。

5.8 其他服务

宜整合社会资源，向商务楼宇内的企业和员工提供法律、党建、科技、和谐劳动关系等服务。

6 服务方式

6.1 商务楼宇公共服务方式包括但不限于代办服务、在地服务等。

6.2 代办服务在企业自愿授权下提供，应做好与企业、政府管理部门之间的沟通协调工作，在规定的承诺时间内办结，并及时将办理结果反馈给企业。

6.3 在地服务应通过走访、电话联络等形式主动了解商务楼宇业主、运营企业、入驻企业等需求，及时解决问题，或反馈给相关机构协调解决。

7 服务监督及改进

7.1 商务楼宇公共服务应建立健全监督机制，对外公布监督、投诉方式，主动接受商务楼宇业主、运营企业、入驻企业等有关单位及其员工的监督，及时根据意见和建议优化调整工作。

7.2 宜建立评价机制和测评体系，及时制定改进措施，不断提高商务楼宇公共服务质量。