|  |
| --- |
|   |

团体标准

**T/** XXXX—XXXX

商务楼宇运营管理与服务绩效评价

征求意见稿

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

    发布

目次

[前 言 IV](#_Toc202349591)

[1 范围 5](#_Toc202349592)

[2 规范性引用文件 5](#_Toc202349593)

[3 术语和定义 6](#_Toc202349594)

[4 评价方法 7](#_Toc202349595)

[5 运营计划与策略 8](#_Toc202349596)

[6 楼宇空间与服务设施 9](#_Toc202349607)

[7 极致客户服务 10](#_Toc202349615)

[8 客户安全与健康福祉 11](#_Toc202349625)

[9 楼宇运行与维护 13](#_Toc202349635)

[10 低碳运行 15](#_Toc202349645)

[11 维护楼宇工作环境 17](#_Toc202349656)

[12 维持楼宇韧性 18](#_Toc202349665)

[13 促进员工体面劳动 19](#_Toc202349672)

[14 创新 20](#_Toc202349681)

1.
2. 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XXXX提出并组织实施。

本文件由XXXX归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

商务楼宇运营管理与服务绩效评价

* 1. 范围

本文件规定了商务楼宇运营管理与服务绩效评价的方法、评价规则。

本文件适用于服务12个月以上的商业楼宇的持有者、运营者。

* 1. 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 1576　工业锅炉水质

GB 2894　安全标志

GB 3096　声环境质量标准

GB 5749　生活饮用水卫生标准

GB 8978　污水综合排放标准

GB 13495　消防安全标志

GB 16297　大气污染物综合排放标准

GB 17167　用能单位能源计量器具配备和管理通则

GB 25201　建筑消防设施的维护管理

GB 37487　公共场所卫生管理规范

GB 51161　民用建筑能耗标准

GB 55020　建筑给水排水与节水通用规范

GB 55022　既有建筑维护与改造通用规范

GB/T 2589　综合能耗计算通则

GB/T 18883　室内空气质量标准

GB/T 20810　卫生纸

GB/T 23331　能源管理体系　要求及使用指南

GB/T 24455　擦手纸

GB/T 24804　提高在用电梯安全性的规范

GB/T 39069　商务楼宇等级划分要求

GB/T 39067　商务楼宇公共服务规范

GB/T 40151　安全与韧性　应急管理　能力评估指南

GB/T 42185　优质服务　原则与模型

GB/T 42509　质量管理　顾客体验管理指南

GB/T 51366　建筑碳排放计算标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

关键绩效指标　Key Performance Indicator

通过对楼宇运营管理的关键参数进行设置、取样、计算、分析，衡量绩效的—种目标式量化管理指标。

标准作业规程　Standard Operating Procedure

将某—事件的标准操作步骤和要求以统—的格式描述出来，用于指导和规范日常工作。

OKRs　Objectives and Key Results

—套明确和跟踪目标及其完成情况的管理工具和方法。

碳普惠　Carbon Inclusive Project

组织与楼内客户或其他不特定公众的减排行为进行量化、记录，并通过交易变现、政策支持、奖励等消纳渠道实现其价值。

净满意度　Net Satisfaction Index

客户满意度的量化指标。

净合作指数　Net Cooperation Index

客户合作意愿的量化指标。

净推荐值　Net Promoter Score

客户推荐意愿的指标。

客户努力值　Customer Efforts Score

客户解决问题所需付出的努力程度。

AIoT

AI（人工智能）+IoT（物联网） ，AIoT 融合 AI 技术和 IoT 技术。

军团菌　Legionella

能引起以发热和呼吸道症状为主的疾病。

中国核证自愿减排量　China Certified Emission Reduction

将温室气体减排项目所吸收的二氧化碳，进行量化、核证、出售。

绿色电力证书　Green Power Certificate‌

通过中国绿色电力证书认购交易平台等购买的绿色环境权益凭证，用于证明绿电消费或完成可再生能源消纳责任，不涉及实际电力交割。

绿色电力交易　Green Power Transaction

与绿色发电企业、售电公司达成交易，直接购买和使用绿色电能，并获得相应的绿色电力消费凭证。

员工援助计划　Employee Assistance Program

由企业为员工设置的—套系统的、长期的福利与支持项目。

预防性维护 　Preventive Maintenance

为消除设备失效和意外中断运行的原因而制定的措施，对设备的异状进行早期发现和早期维修。

能源审计　Energy Auditing

根据国家有关节能法律、法规、标准，对用能单位能源利用的物理过程和财务过程进行调查、测试和分析评价的活动。

能源评审　Energy Review

基于数据和其他信息，识别和评审能源因素、分析能源效率、分析能源使用和能源消耗，确定组织的能源绩效水平，识别能源绩效改进机会的工作。

能源使用强度　Energy Intensity

—种衡量衡量能源利用效率的指标，可以是单位面积/产值的能源消耗量。

全球变暖潜能值　Global Warming Potential

基于温室气体的辐射特性，在选定的时间范围内，现今大气中单位质量的特定温室气体的脉冲排放后，相对于二氧化碳的辐射强迫。

* 1. 评价方法

架构

十大概念

商业楼宇运营能力验证标准中有10个概念：运营计划与策略、楼宇空间与服务设施、极致客户服务、客户安全与健康福祉、楼宇运行维护、低碳运行、维护工作环境、维持楼宇韧性、促进员工体面劳动和创新。

适用

商业楼宇运营能力验证标准中的条款适用于所有细分业态和楼宇所在的发展阶段、地域，考虑这些因素后会有特殊的要求，我们鼓励特殊业态和特殊发展阶段的楼宇运营团队通过创新体现其努力。

计分规则

商业楼宇运营能力验证标准所有要求条款根据标准中给出的方法累计计分。存在某一条款各个方案/选项的分值相加大于该条款的最大分值的情况。

计分与级别

楼宇必须达到所有先决条件和一定数量的分值/得分率才能获得不同程度的认可：

|  |  |
| --- | --- |
| 卓越服务认证（FINE E认证） | 可持续发展认证（FINE S认证） |
| 级别 | 基本条件得分率5 | 级别 | 进阶条件得分 | 基本条件得分率 |
| 卓越级 | 95% | 铂金级 | 80-100分 | 95% |
| 优异级 | 90% | 金级 | 70-79分 | 90% |
| 优良级 | 85% | 银级 | 60-69分 | 85% |
| 合格级 | 80% | 铜级 | 40-59分 | 85% |

评价方法

评价方法和适用由评价委员会具体公布并实施。

* 1. 运营计划与策略
		1. 识别所处的环境

无论在组织内的地位如何，均需确定1个或多个内部对标项目，并建立可测量的KPI对照清单，并每年进行更新。

基于KPI对照清单，寻找与标杆的差距，并就主要差距项制定跟跑计划。

* + 1. 识别合规要求

建立本组织适用的合规要求清单并每年进行更新。

每年1次对识别出合规要求的符合性进行评价，根据评价结果制定行动计划。

* + 1. 编制SOP

在有关岗位、职能与层次建立服务相关的SOP，并充分考虑合同、合规和本标准的要求。

由承包商实施的作业，承包商没有SOP的，需制定SOP供承包商使用。

* + 1. 确定OKRs和行动计划

确定本楼宇的OKRs，这些OKRs理应包括财务的和非财务的、过程的和结果的。

将OKRs在运营层面进行展开，编制若干个项目行动计划，并组织实施。

* + 1. 确定和调整运营费用

按照组织的财务规则、合同和本标准的要求编制运营预算，并动态调整。

购置所需要的保险，并与所可能产生的风险相适应。

* + 1. 组织架构

建立合理的组织架构，以确保项目资源的有效利用

建立并保持完整的组织架构图，并包括所有与外包单位的关系

* + 1. 监视、测量、分析与改进

项目负责人通过检查、数据分析、绩效分析会、第三方评估等方式对目标指标、行动计划进行跟踪。

对监视测量发现的不符合或潜在不符合进行原因分析，提出并采取纠正、纠正措施或预防措施。

基于监视和测量，制定1个年度改进计划。

* + 1. 供应链管理

按照组织的采购规则确立服务供方、物资供方并签署合同。

指定1名甲方代表，在供方服务、产品交付与验收期间，代表组织履行以下义务。

选择至少有2个可靠的供应商作为战略合作伙伴，建立长期合作关系，增强互信和稳定性。并通过定期会议、沟通，确保双方目标一致。

* + 1. 可持续发展战略

组织应对楼宇在可持续发展方面的表现评估，以确定战略周期内在能源与资源使用、废弃物处置、污染预防、保持客户与员工安全健康、社会参与等方面的实施路径与举措。

可持续发展战略中需包括利益相关者参与的机制和设计。

* + 1. 社区参与

通过问卷调查、访谈或公开讨论，了解社区居民的需求，特别是在环境保护、公共服务、健康福利等方面的关注点。

制定社区参与的措施，以共建可持续发展社会。

* 1. 楼宇空间与服务设施
		1. 公共服务设施

出入口在工作时间配备礼宾人员，并配备具有防滑、除尘功能的地垫。

在楼宇的首层设置服务台，并提供服务。服务台按照SOP进行布置与维护。

* + 1. 卫生服务设施

除楼宇交付时配备的基础设施外，卫生间配备：

1. 便溺单元：卷筒纸、置物架、紧急呼叫器、一次性马桶坐垫、消毒液等；
2. 盥洗单元：皂液器、干手器、擦手纸、护手霜等；
3. 张贴禁止吸烟和紧急救助路径的标识。

卫生纸、擦手纸、洗手液为符合国家标准的优等品或一等品。

根据组织制定的SOP对卫生间进行设施维护与环境清洁。

卫生间拖把和抹布实行分色管理，对有特殊材质要求的区域另行单独配置。

* + 1. 内部交通设施

保持垂直电梯（含手扶梯、自动人行道）正常运行。

保持室内公共通道、连廊、连桥功能良好。

保持原楼宇设计的无障碍设施的功能完好。

* + 1. 外围设施

楼宇广场安装足够的照明设施、保持消防车通道、消防登高操作面畅通。

楼体设置清晰的楼宇标识和导视系统，帮助访客识别和导航。景观照明和功能照明具有楼宇特色，以增强夜间视觉效果。外墙材料保证楼宇的美观和耐用性，并根据防火性能设置警示标识。

* + 1. 办公配套设施

停车场出入口标识明显，公示收费标准。按照不低于总停车位10%的比例预留充电设施安装条件。整合周边资源，设置非机动车、电动自行车停放点。

为楼内客户提供工作餐、饮品、便利店、快印等服务。

* + 1. 增强服务设施

采取屋顶绿化、植被遮阳、使用高反射率屋面材料等方式减少楼宇的热岛效应。

通过加装遮光罩或反射器等方式，减少楼宇照明产生的光污染。

通过多功能兼容等方式，提高楼宇空间利用效率。

* + 1. 服务设施兼容性和多元化

在楼宇交付功能以外，利用既有空间或协调资源，兼容展示、运动、共享办公等功能在楼宇内部混合布局。

为非传统办公时间人群、残障人士、工作压力人群、宗教人士、少数民族人士、运动通勤人士、妇女和儿童等特殊群体提供友好设施。

* 1. 极致客户服务
		1. 客户调查

建立客户调查计划，对客户基本需求、满意度、用能情况等进行调查。

每年1次进行客户满意度调查，并对调查结果进行应用。

* + 1. 理解客户需求

根据规模、行业、未来合作预期等规则进行顾客细分，并了解每一类客户的需求和期望。

确定大客户划分标准，了解大客户的需求和期望。

* + 1. 租务配合服务

根据产权人的委托，提供带看、咨询、签约等服务。

每年向产权人提供1个楼宇资产管理报告，报告有关资产价格走势、租赁建议、资产维护的有关信息。

向客户提供包括楼宇基本信息、楼宇服务有关信息的服务手册或指南。

为新入驻客户办理手续、签署协议、发放公开文件、举办欢迎仪式。

对撤离客户进行流失客户访谈和分析。

* + 1. 客户接触面服务

为客户提供接待、维修、二次装修等服务和合同约定的其他服务。

建立1个电子服务平台为客户提供服务。

* + 1. 客户诉求管理

有畅通的渠道在任何时间接受客户的投诉，并按照投诉处理流程来处理来源于客户或相关方正式表达的任何不满。

通过可行的方式收集客户的抱怨和不满，寻找改进机会。

* + 1. 客户关系维护

建立与客户，特别是大客户，保持日常沟通的机制。

* + 1. 楼宇文化活动

充分考虑客户特性和需求，制定楼宇活动计划，至少每2个月举办1次活动。

在制定的楼宇活动计划内，设计并实施1项可持续2-3年或更长周期的主题活动，并已经实施了至少12个月。

* + 1. 追求客户愉悦

采取客户倾听、客户旅程研究、与客户共情、客户触点地图等方式进一步研究客户需求。

在服务设计、实施的过程，邀请客户参与并取得客户认可。

基于客户旅程图、服务蓝图的服务触点确定服务中的数据点并实施监测。

策划并实施对大客户给予“更高的重视、更快的响应和更优的礼遇”。

在6.7.2的基础上，形成具有品牌性和持续性的楼宇文化活动。

* + 1. 增强的客户满意度测量

对客户体验的净满意度、净合作指数、净推荐值、客户努力值等进行测量，并合理设置权重作为评价客户满意的指标。

* 1. 客户安全与健康福祉
		1. 客户基本安全和健康保障

公共区域保持基本照明并满足以下所有要求（0.75m水平面），并至少每月1次的进行实测。

在楼宇原设计不能满足防滑要求的情况下，在需要的场所设置永久性或临时性防滑措施，防滑等级不低于JGJ/T 331规定的Bd、Bw级。

具有安全防护的警示和引导标识系统，如在易导致碰撞、夹伤、湿滑、灼烫及危险的部位和场所。

访客知晓发生火灾、地震、传染病、暴力犯罪情况的疏散与避难策略。

在对楼宇的全部或部分进行翻新、维修、装饰时，不使用或减少使用含石棉、汞、铅和持续有机污染物的建筑材料。

* + 1. 维持室内环境质量

室内办公室噪声控制在40 dB(A)以下。

室内光环境显色指数大于80Ra，且能够辨识安全色，闪变指数小于1。

室内热环境符合下列要求：

1. 温度：夏季22℃-28℃，冬季16℃-24℃
2. 湿度：夏季40%-80%，冬季30%-60%；
3. 风速低于0.3m/s
4. 新风量不低于30 m3/h·人

在楼宇内实施严格的控烟政策。

对地面以上公共区域的空气质量的指标进行检测，并达到下列目标：

1. 可吸入颗粒物PM10低于0.10 mg/m3；
2. 可吸入细颗粒物PM2.5低于0.05 mg/m3；
3. 二氧化碳CO2低于0.1%（体积分数）；
4. 一氧化碳CO低于10 mg/m3；
5. 臭氧O3低于0.16 mg/m3；
6. 二氧化氮NO2低于0.20 mg/m3；
7. 挥发性有机物总量TVOC低于0.60 mg/m3；
8. 甲醛CH2O低于0.08 mg/m3

地下车库设置与排风设备联动的一氧化碳CO浓度监测装置，并能够正常启动。一氧化碳CO浓度低于10mg/m3。

* + 1. 水安全与健康

饮用水的浊度、色度、大肠菌群、pH值、菌落总数等指标符合GB 5749-2022规定的阈值。

直饮水的浊度、色度、大肠菌群、pH值、菌落总数、总硬度等指标符合CJ/T 94-2005规定的阈值。

泳池营业期间，保持当日快速检测报告，以证实泳池水符合GB 55020-2021规定的阈值。

锅炉、景观、中水等工艺用水的水质应符合国家现行相关标准的要求。

* + 1. 免受物业服务和经营活动干扰

在以下施工/活动前至少24 h，或节假日在最后一个工作日上午10时前，以书面方式（或通过手机推送消息、短信、电子邮件）告知受影响的客户。

在任何可能导致客户产生坠落、坍塌、陷入、滑倒、异常噪声和振动、强光刺激等风险的施工场所，设置安全标志并采取措施防止对客户产生健康安全影响。

在开展经营活动和能源资源节约管理时，采取谨慎措施以防止对客户产生健康安全影响。

* + 1. 异常情况下客户生命与安全保障

确保在任何情况下，各类报警装置、疏散设施、应急辅助设备、消防设施、避难设施、医疗卫生设施有效。

在可能出现呼吸道传染疾病大规模扩散的期间采取特别的措施足以保障客户健康安全。

在任何需要的地方，设置安全引导指示标志并保持可用。

* + 1. 增强室内环境舒适度

开展声源调查，建立声源清单，并实测噪声水平，标记室内声环境的分区，并分别制定相应的噪声控制标准，并采取隔声、消声等技术措施和管理措施，控制噪声水平低于7.2.1的20%。

公共区域的照明装置满足以下所有要求显色指数达到90Ra，频闪效益可视度SVM不大于1.3。

至少20%的楼层，选取1个主要功能房间/区域设置在线实时传感器，进行持续监测。

办公区域平均自然通风换气，使得主要功能房间达到GB/T 50785规定的2级及以上的面积比例至少达到50%。

在楼宇边界内不设置燃烧壁炉等直接使用化石燃料和/或木材的设备。除柴油发电机组外，项目所使用的供暖、供冷、水加热、工艺加热、绿化设备为电气设备。

通过具有AloT部署的楼宇自控系统与暖通空调的深度联动，实时监测室内温湿度变化，并进行精准调控，以维持相对稳定的室内温度和湿度。

* + 1. 增强水健康

运用反渗透系统、超滤系统（精度达0.01μm）、紫外线杀菌等方法中的1种，进一步去除水中的有害物质

在饮水点或供水管道安装水质监测设备，实时检测pH值、浊度、总溶解固体TDS、余氯和微生物含量等指标，异常时自动报警

将饮用水检测项目增加到GB 5749-2022中常规指标中全部微生物指标、3个以上的毒理指标、10个以上感官性状和一般化学指标。

确定可能产生军团菌、霉菌和其他水污染的风险点，采取技术措施控制军团菌和霉菌。

* + 1. 绿色装修

向所有拟装修客户发放1个绿色装修指南，内容包括绿色设计和规划、绿色照明、绿色材料、绿色办公、绿色施工等指南。

通过管理、经济措施鼓励客户开展绿色装修。

装修结束后，除常规指标外，对氡222Rn、苯C6H6、甲苯C7H8、二甲苯C8H10、氨NH3、三氯乙烯C2HCL3、四氯乙烯C2HCL4、苯并[a]芘BaP等指标中至少3个进行检测，并符合GB/T 18883规定。

* + 1. 客户安全与健康行为干预

通过主题讲座、社区合作、公开宣传等方式，向客户，可行时包括客户的家属，普及健康与安全知识，如良好的饮食习惯、运动的重要性、安全使用设备、逃生技能等。

组织楼宇内的健康竞赛，如步数挑战、运动打卡等活动，奖励表现优秀的客户，增强健康行为的趣味性和参与感。

提供帮助客户戒烟的支持服务，如免费戒烟咨询、戒烟资源等，帮助吸烟者摆脱烟草依赖，促进客户的健康。

提供专业的心理咨询服务，如员工援助计划（EAP），帮助客户应对工作或生活中的压力、焦虑、抑郁等情绪问题。

* 1. 楼宇运行与维护
		1. 预防性维护计划

考虑设备的生命周期和历史维修记录，编制设备设施预防性维护计划。

根据预防性维护计划，形成预防性维护工单。

* + 1. 场地与设备接收

无论是新建楼宇，还是存量楼宇，均需在正式提供服务前进行承接查验。

根据接受和查验的情况，建立并保持宇本体和设备设施清单、楼层平面图、技术文件等资料。

* + 1. 设备调适与再调适

在交付后对设备进行调适，以适应运营的需要，设备调适应对运行规程中的参数、运行条件进行完善，并进行综合效能调适。

在运营期适时开展再调适，以取得更高的运行绩效。

* + 1. 巡视、检查与维护保养

至少每日1次或更短周期，按照SOP的要求实施PM工单，对以下设备进行巡视并抄录运行参数数据

1. 供配电设备
2. 应急发电机
3. 生活水泵
4. 消防水泵及控制柜
5. 在用中央空调
6. 在用锅炉
7. 电梯、擦窗机和机械停车设备
8. 直饮水设备
9. 电加热水设备
10. 污/废水处理设备
11. 客户接触面的供水、供电末端设备和建筑装饰

临近雨季，供暖季，台风、暴雨、大雪和大风前后时，进行特定巡视检查。

按照SOP的要求实施PM工单，在以下周期或更短的周期内，对在用电气照明设备进行维护与保养

* + 1. 特种设备与类似风险设备

特种设备与类似风险设备以“台”为单位建立特种设备与类似风险设备安全技术档案，包括随机文件、历次定期检验报告、历次监督检验结果和历次周期维护报告。

按特种设备安全监察规程对设备进行周期维护和检测。特种设备安全监察规程没有规定检验周期的，或不属于特种设备类似风险设备，委托专业机构每年对设备进行1次全面检查。

在电梯内加装的电子及电器设备，如，用梯监测、呼梯登记、智能识别、广告视频、通信、空调等。

* + 1. 修缮与更新

至少每年1次，通过风险辨识、数据分析、现场检查和第三方的信息等措施识别修缮与更新机会。

在每年12月31日前，制定下年度修缮与更新计划，并配备相应的资源。

存在重大公共安全的问题时，可优先列入计划或实施抢修。

修缮与更新项目应编制设计方案，需要时编制专项方案并进行论证。

设立修缮与更新项目组，按照项目管理的要求，对修缮与更新项目的成本、质量、安全、进度进行全面管理和控制并保持过程管理记录。

在修缮与更新项目投入运营后6个月内进行1次项目后评价。

* + 1. 技术辅助运行维护

开发一个数字化平台，实现楼宇空间和设备设施数字化、维护自动化、监控自动化等功能。

通过云计算技术进行远程监控和管理，实现中央空调、弱电与智能化、电气与照明、消防报警与救援等一个完整的设备设施系统的运行监测。

* + 1. 增强的楼宇本体与设备设施评定与检查

至少5年1次，自主或委托第三方专业机构对楼宇本体和设备设施进行功能评定。

受到自然灾害、人为灾害较大影响的楼宇，重点评定设备设施运行的安全性和有效性。

按照法律规定的频次，聘请专业机构对玻璃幕墙、建筑变形与沉降、房屋结构进行定期检查和观测。

* + 1. 提高在用特种设备安全性

至少每2年一次，或，在特种设备新版产品规范、安全监察规程实施后的6个月内，对在用特种设备符合持续安全性要求的状况进行一次全面评估。

对于危险状态评价为P0、P1级时，制定尽可能与适用于新特种设备的最新技术方案保持一致的技术解决方案并组织实施。

* 1. 低碳运行
		1. 基础管理

建立并实施楼宇的能源和资源管理政策，并向楼宇的使用者传达能源、资源和气候政策。

按照下列要求进行计量基础配置：

1. 在变压器、制冷机组、二次供水设备、电梯、通风等主要设备回路和单独计量的外供电回路建立永久性安装的电力计量表
2. 在室内管道、冷却塔、绿化灌溉等功能及再生水、管道热水等需要单独计量的功能建立永久性安装的水计量表
	* 1. 能源表现

通过能源审计、能源评审、类似楼宇对比、行业标准对比等方式，建立楼宇的能源表现基准，并适时调整能源表现基准。

基于选定的能源表现基准，策划衡量能源表现的指标，并收集至少过去12个月的相关指标数据，这些指标可包括总能耗、能源使用强度。

至少每月1次进行能源表现回顾，对能源表现的关键数据进行监视和分析，分析楼宇、设备或系统的能源消耗情况，识别潜在的能源浪费点或低效环节，确定节能潜力。

* + 1. 用电设备经济运行

选择适合实际需求的高效节能设备，如能效等级高的设备。

使用能源管理系统进行能源使用的集中管理，实时监测和优化用电设备的运行状态。

通过科学的操作方式和优化的运行策略，实现主要用能系统经济运行。

至少每36个月进行一次能源审计或能源评估，分析用电结构和能源使用效率，识别能效低下的设备，并制定优化方案。

* + 1. 资源保护

对水资源进行评估、分析，制定相应的管理策略。

定期检查土地表面、地下水管的泄露，采取措施防止水土流失，保持土壤质量。

维护和/或增设绿化带，提供公共空间，促进生态环境的恢复与保护。

* + - 1. 污染预防与治理

识别所在楼宇对环境产生影响的环境因素，形成环境因素清单。

制定1个阶段性和/或长期的污染源控制目标和行动计划，以控制污染排放在法规允许的阈值内，或实现更高的环境绩效。

建立并实施环境污染监测计划，以监测：

1. 环境噪声符合GB 3096和地方污染物排放标准确定的阈值
2. 废气和/或餐饮油烟符合GB 16297和地方污染物排放标准确定的阈值
3. 废水与污水符合GB 8978和地方污染物排放标准确定的阈值
	* 1. 废弃物回收与处置

建立并实施废弃物管理政策。

根据当地政府要求实施垃圾分类收集与处置。

产生的危险废物应合法处置。

* + 1. 低碳运行政策

建立并实施1个楼宇碳管理计划，确定本楼宇达成碳中和的时间，确定减排策略计划，至少包括技术策略、管理策略和教育策略。

无论是否被列入碳排放重点核查单位或强制履约单位，每年进行一次碳排放核查/盘查。

通过购买“核证自愿减排量（CCER）”、购买绿色电力证书、参与绿电交易、自主开发项目抵消方式实现碳中和。

* + 1. 增强用电控制

开展低碳工程改造，在相同产出下，碳排放量至少较上年度减少10%，且净节电量不低于10,000 kW·h/年。

参与政府或公共事业部门提出的需求响应计划并做出实质性响应。

使用楼宇本身的光伏、风力发电等可再生能源和关联措施，且利用率至少达到年度总用电量的2%。

* + 1. 增强用水控制

采用节水灌溉、设置自然水循环系统等措施，减少室外用水量。

采用控制给水系统中配水点的出水压力等措施，减少室内用水量。

使用物联网技术，实时监控水资源的使用情况，对异常水耗进行预警。

使用雨水、中水、冷凝水、淡化海水等替代性水资源。

* + 1. 零污染

通过减少施工用水、污水处理、有机磷农药、含磷清洁剂等措施，持续减少水质污染。

通过减少焊接、装修含VOC材料、无组织排放和再电气化等措施，持续减少大气污染。

通过减少高GWP制冷剂采购和使用、限制或淘汰现场燃烧设备（如备用发电机），优先使用电网电力或可再生能源等措施，减少直接排放温室气体和制冷剂。

通过使用生物肥、生物灭虫、环保融雪剂等措施，减少土壤污染。

对厨余垃圾、装修废弃物进行回收再利用。

* + 1. 客户与承包商低碳行为干预

通过开展节能讲座、张贴海报、发送电子邮件或通过数字平台向客户普及低碳知识，以提升客户对低碳、环保、节能、健康等可持续发展行为的认识和责任感。

通过合同、协议和过程管理，提升承包商对低碳、环保、节能、健康等可持续发展行为的认识和责任感。

建立并执行有方法学支持的碳普惠机制，倡导低碳办公与生活习惯，对客户和员工的低碳行为进行干预。

* 1. 维护楼宇工作环境
		1. 人员控制

据合同，实施12/24h门卫制度，日间保持立岗。

区分不同类型的人员，设计并实施对应的人员控制措施，并给予不同的标识。

对外来人员的身份进行必要的识别，注意保护个人隐私。

* + 1. 车辆控制

无论停车是否收费，对进入车辆进行分类控制。

巡视或监控进入停车场（库）的车辆，发现车位占用、不规范停车等情况进行登记与告知。

对货运车辆进行引导和提示，防止破坏交通组织和破坏楼宇公共设施。

* + 1. 场所秩序维护

根据合同，设置治安/消防巡逻人员，满足场所秩序维护要求。巡逻路线覆盖重点区域、重点设备设施，包括装修施工区域。

巡逻过程中发现的故障、隐患、突发事件，及时处置，并同时向监控中心报告。

在收到监控中心指令后5 mins内到达现场进行初步处理，并通过通信设备与监控中心保持沟通。

* + 1. 电视监控

安排具有资格的人员24 h值班，值班人数符合法规和当地政府的规定。

监控室的设置、温度、湿度、监控图像清晰度符合要求，确保完整的监控记录息保存至少30天。

发生警情，立即调度就近人员确警并初步处置，对自收到警讯至处理完成的全过程进行记录。

* + 1. 场所环境清洁

根据合同和现场情况，编制环境清洁计划，包括循环保洁和计划保洁，分解到日，并落实责任人。

至少每日2次，对实施日常保洁的区域/设施进行普遍性检查。

至少每3个楼层配备1个保洁操作间。

在突发气象灾害期间，如，暴雪、霜冻、暴雨等，在客户工作时间前清除边界范围内主要动线上的积雪、积冰、积水，或，覆盖防滑设施，需要时，清除1条从最近公交设施或临近楼宇到本楼宇的道路。

公共区域环境清洁结果符合合同约定的质量标准。

外墙清洁、化粪池清掏等具有危险性的作业按照规范的要求实施，并保留全过程作业记录。

* + 1. 工作场所景观与绿化

根据合同和现场情况，编制室外绿化养护计划、室内绿化摆放计划，分解到月，并落实责任人。

至少每日1次，对实施绿化养护的室内外区域进行普遍性检查。

公共区域景观绿化的维护结果符合合同约定的质量标准。

* + - 1. 工作环境消毒与虫控

根据合同和地方政府的要求，建立并保持消毒计划、病媒生物防制计划。

使用低腐蚀性、低挥发性的消毒药物和安全、低毒、环保的灭害药物，或非化学方式进行消杀。

对每次消毒活动、虫控活动进行过程记录。

* + 1. 数字化安防

将安防系统与智能楼宇管理系统（BMS）进行整合，通过一个统一的管理平台，协调楼宇的安全、能源、照明等多项系统。

数字化安防系统能够与楼宇消防系统、电梯控制系统等联动，在发生火灾或紧急事件时，自动启动安全预案，如打开逃生通道、切断电力等，确保人员的安全。

关键场所的摄像头结合AI视频分析技术，实现对区域内的异常活动、入侵行为、可疑人物的自动识别和报警。

将安防系统的数据和监控记录存储在云端，保证数据的安全性与冗余备份。

* + 1. 可持续清洁和绿化

在清洁、绿化和消杀过程中减少对环境的负面影响，使用可持续、可回收或低排放的物质和材料来替代那些含有有害化学成分并且可能会污染环境的产品。

* 1. 维持楼宇韧性
		1. 风险识别评价与控制措施

每年组织1次危害因素辨识，并形成危害因素清单。对所有危害因素进行评价，形成重大风险清单，并逐项建立控制措施。

根据风险辨识的结果，建立并保持楼宇应急方案和现场处置方案。

* + 1. 响应机制与组织

建立包含组织的应急管理团队、产权人、使用人应急负责人在内的楼宇健康安全与应急委员会，每季度至少举行1次会议，以处理、协调楼宇应急管理重大事项。

确定1个指挥中心，以监控并处理任何类型的紧急情况。

建立1个应急处理组织并指定1名负责人，如专职/义务消防队、应急处理组等。

针对可能发生的事故和事件开展监测预警，可行时，运用人工智能物联网（AIoT）技术开展监测预警，通过多种途径，如手机短信、应急广播、应用程序等，确保灾害信息能够迅速传达到客户和员工。

* + 1. 物资保障

准备足够的物资与装备，以应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件。

按照救援人员的数量并保持至少10%的冗余，为应急处理组织配备必要且充足的装备。

至少每季度1次对应急物资与救援装备进行定期维护与性能测试，确保战备状态。

* + 1. 训练与测试

建立年度训练计划，以保持并提升那些负有指挥、救援的人员的能力，需要时，可参与第三方组织的专业训练。

建立年度演练计划，覆盖至少50%应急预案，且至少每2年对应急管理计划涵盖的所有风险进行1次测试。

至少每季度进行1次不通知的突发事件处置测试。

* + 1. 应对气候变化的扩大应急

为应对气候变化带来的挑战，在应急物资准备、应急预案和应急演练方面进行扩展和优化。通过增加物资种类和数量、优化预案、强化公众参与及协同演练，有效应对更加频发和严重的气候灾害，减少对生命财产的损失。

* + 1. 业务连续性计划

建立并实施容灾备份计划，解决在突发灾害的情况下的数据安全问题。

建立并实施客户返工计划，以应对突发事件过程中或结束后的客户返工需求。

建立并实施楼宇复原计划，以维持楼宇的最低运行能力，并逐步恢复楼宇全部功能。

* 1. 促进员工体面劳动
		1. 员工体面劳动政策

识别出员工安全、健康和福祉需求，确定员工体面劳动的目标和实施举措。

设立1个员工体面劳动促进小组参与制定员工体面劳动的政策、制度，监督各级组织实现促进员工体面劳动的举措。

* + 1. 基本福利与安全健康保障措施

每年至少组织1次对可能影响员工安全健康的危害的识别，对识别出具有法定职业病风险的岗位/工作/场所，制定职业病防治计划并组织实施。

为员工依法提供社会保险、休假、健康检查和通勤、工作餐、高低温补贴等基本福利。

为员工提供工作场所、休息场所、个体防护装备等基本安全保障。

对热工作业、高处作业、吊装作业、受限空间作业等危险作业进行许可管理。

建立事故报告、调查、分析机制。

* + 1. 员工培训与发展

为每个岗位制定详细的职位描述，以确保每位员工清楚自己的角色和期望，包括主要职责、任务、所需能力和意识、报告关系。

确保每名员工在正式上岗前接受不低于4 h的岗前健康安全教育。

建立并保持必须保持许可证的人员清单，保留必要的许可证副本。

为持续满足能力和意识要求，建立并保持年度培训计划并组织实施。

确保每名员工每年至少接受10 h以上的关于职业安全和/或职业健康的培训。

* + 1. 承包商作业安全健康干预

无论承包商是否签署合同、协议，与承包商签署安全健康协议，明确安全健康管理责任。

为每一个合同指派1名管理方安全健康代表，履行管理职责。

对承包商进行安全健康绩效评价。

* + 1. 员工生活安全健康干预

制定员工安全健康促进计划，重点关注员工生活的安全与健康。

采取措施，对员工生活安全、疾病预防、健康生活方式进行干预。

* + 1. 增强福利与工作保障

为员工提供法定假期和年休假外的休假、法定保险福利外的健康和保险计划、额外的退休或养老金计划等福利。

为孕期、哺乳期、新晋父母、患有重大疾病的员工、负有婴儿照看和家属重大疾病照看义务的员工、丧亲员工、异地工作和两地分居员工、遭受家庭暴力员工、离世员工等特殊群体提供额外的关怀和支持。

监控并计量员工的工作负荷，合理调配工作时间，避免长时间加班和过度疲劳。

提供灵活工作时间安排，帮助员工在工作的同时，更多兼顾家庭责任。

为员工提供与楼内办公客户等同的办公、生活条件。

运用技术明显减少和消除危险源。

对员工心理健康、工作压力进行有效管理和干预。

* + 1. 增强员工培训与发展

为建立学习型组织，提供充足的经费、设施保障。

推动在岗学习，构建合理的人才结构，为管理人员和一线服务人员制定职业技能发展计划。

为主动参与职业资格和职业技能学习、稀缺性人才培养计划、学历提升的员工提供学时和学费补贴。

确定并更新组织所需的知识，以满足组织经营的需要，采用适合的方式在内部共享。

通过员工座谈、个别交流、走访等方式，直接了解员工的意见和建议。向所有员工提供1个保密的、直接的，可以提交任何想法、问题、投诉和抱怨的渠道，并及时向员工反馈。

* + 1. 员工平等、包容与社会性

建立有代表性的员工资源小组（ERGs）并赋予职责和权限，为不同背景和群体的员工提供支持、促进员工之间的交流。

对符合条件的残障员、年长员工、新员工、实习生和其他人群提供支持。

建立并实施政策和机制，鲜明地反对在工作场所一切形式的骚扰与压迫

建立注册的公益组织，或，与所在社区等合法的社会组织达成协议，为所有员工提供参与社区志愿活动的机会。

实施负责任的外包雇佣，并至少每年对雇佣人数在20人以上，或雇佣人数占比在20%以上的供应商每年进行1次尽职审查。

* 1. 创新
		1. 创新卓越服务实践

有至少1名成员获得经认可的专业资格证书。

楼宇目前已获得有关卓越服务评价和/或认证。

运用先进的管理工具进行战略分析、质量管理、服务改进和风险管理。

以本标准未涉及的新方式支持卓越服务，对客户满意产生积极影响。

* + 1. 创新可持续发展实践

有至少1名成员获得经认可的专业资格证书。

楼宇目前已获得有关可持续发展的评价和/或认证。

以本标准未涉及的新方式支持楼宇可持续发展，对环境、社会、企业管治等产生积极影响。