



中华人民共和国国家标准

GB/T 39067—2020

商务楼宇公共服务规范

Public service specification for office building

2020-09-29 发布

2021-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务组织	1
5 服务人员	2
6 服务内容及要求	2
7 服务评价与改进	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：成都市商务局、成都市标准化研究院、中国标准化研究院、成都市楼宇经济促进会、广州市标准化研究院、北京睿派智讯顾问咨询有限公司、浪潮软件集团有限公司。

本标准主要起草人：陈麟、张金泉、屈松、尹建、张熙萍、窦川、肖华、李巧、任雁、吴科宇、薛瑞、卢学辉、张萍、高昂、李小雯、文萌川、李泽宇、黄姝、杨晓峰、刘勇、王可贵、林杰。

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术语和定义以及服务组织、服务人员、服务内容、服务评价与改进的要求。

本标准适用于为商务楼宇提供公共服务的组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 39066 楼宇经济术语

3 术语和定义

GB/T 39066 界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 39066 中的某些术语和定义。

3.1

楼宇公共服务 building public service

政府部门、行业商协会、社会服务机构和企事业单位等为满足楼宇相关单位公共需求,通过对公共资源的优化配置,运用融资、监管或直接服务方式,提供具有共同消费性质的物品和服务的一系列活动。

注 1: 政府部门、行业商协会、社会服务机构和企事业单位等是楼宇公共服务组织。

注 2: 楼宇相关单位包括楼宇业主、运营单位、楼宇租户等。

4 服务组织

4.1 商务楼宇公共服务应整合政府、行业、社会、商务楼宇资源等,形成政府引导、市场配置、社会协作、企业参与的多元化服务格局。

4.2 政府部门应发挥在商务楼宇规划制定、政策引导、监督管理等方面的主导作用,其作用包括但不限于:

- a) 指导商务楼宇选址定点、产业布局,促进产业集聚;
- b) 引导商务楼宇产权集中持有,防止产权过度分散;
- c) 对商务楼宇进行跟踪分析、分类施策、服务引导;
- d) 对商务楼宇消防、治安、公共卫生等进行监督管理。

4.3 行业商协会应发挥政府与商务楼宇的桥梁纽带作用,其作用包括但不限于:

- a) 制定行业规范,促进行业自律;
- b) 开展商务楼宇行业间交流合作;
- c) 为商务楼宇招商提供服务;
- d) 开展商务楼宇行业分析研究;