WHITEPAPER WP-03 · 写字楼

写字楼物业白皮书：租户体感、分级 SLA 与资产保值

同一层楼里，西晒面的工位在喊热，近风口的工位在喊冷，而后台的计划完成率、闭环率一切正常。本文讨论如何把租户每天都要经历的体感翻译成可采集、可分级、可追责的指标，再用分级 SLA 与能耗口径把「舒适」写进资产保值的账本。

版本 **v1.0**　发布 **2026-09**　作者 **思诺智管**　适用 **写字楼业主方 · 物业服务商 · 资产管理者**



跳到主要内容

EXECUTIVE SUMMARY

写字楼物业的评价权在租户手里。空调冷热、电梯等待、洗手间、门禁通行这四件事，是租户每天都会经历、并且会持续拿上周的体验做对比的体感。它们很少进入运营报表，却直接决定续租谈判的语气。

本白皮书提出以「**体感 → 分级 SLA → 履约 → 资产保值**」为核心的治理结构：先把可感知问题翻译成可采集、可比对的指标，再用分级 SLA 明确有限现场资源的投放顺序，用系统承载履约留痕，最后把长期数据回写到维保计划与更新改造的判断上。文中给出分级 SLA 模板、能耗与舒适度的平衡口径、一栋写字楼的 90 天落地路径与验收口径。

文中的指标均为建议口径与目标值，落地时须按楼宇等级、租户结构、设备条件与合同约定重新标定。

3 分钟	15 分钟	⩾95%	⩾90%
L1 即时响应目标	L1 到场目标	回执及时率	按时闭环率
电梯困人、跑水、停电	按项目基线标定	统一报事入口计时	含计划类作业

01 现场：租户只看四件事



图 1 · 塔楼垂直交通与空调系统是能耗主体，也是租户体感波动的直接来源。

跳到主要内容

[illegible]考核与租户的实际评价之间，通常存在一条明显的落差。台账上，计划作业完成率、工单闭[illegible]都在正常区间；可满意度调研一出来，抱怨仍然集中在同样几条上。原因并不复杂——**租户**

不使用你的报表，他们只使用这栋楼。

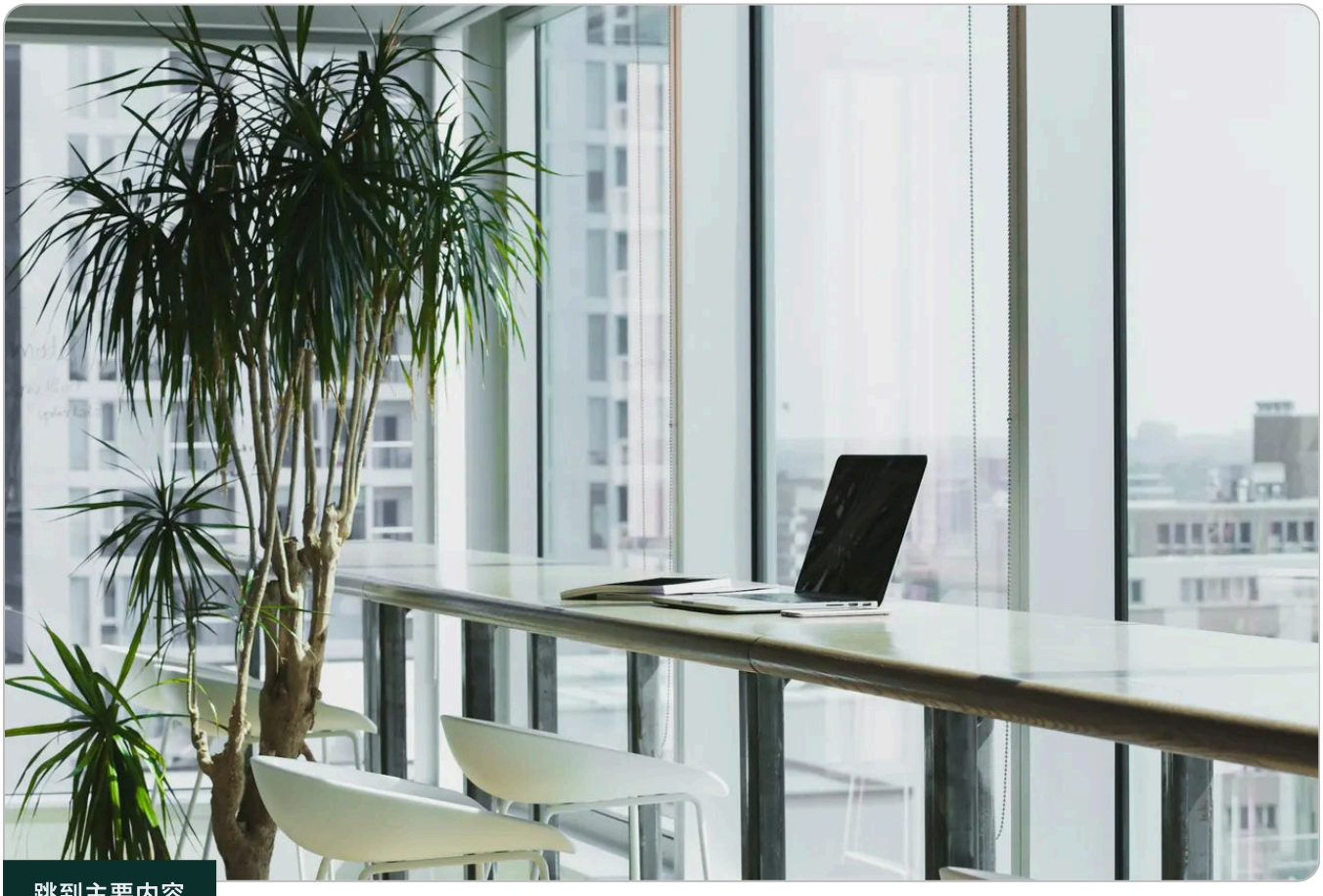
- **空调冷热**：夏季西晒面工位、冬季近风口工位，同一层可以同时出现「太冷」和「太热」，而且两边都有道理。
- **电梯等待**：早高峰与午间的候梯时长，是租户每天都要经历一次的体感，也是最容易被拿来与同商圈其他楼比较的一项。
- **洗手间**：整洁度、气味、耗材补充速度、高峰排队，是公区投诉最集中的地方。
- **门禁通行**：闸机识别率、访客登记耗时、上下班高峰的排队，直接决定租户对「这栋楼是否好用」的判断。

这四件事有一个共同点：租户能持续感知，并且会记住上一次的体验。任何一项出现下滑，都会先体现在楼层管家的耳边，再体现在续租条件里。而它们又恰好是传统物业报表最不擅长记录的内容——因为报表记录的是「作业完成情况」，租户在意的是「体感结果」。

> 后台报表再漂亮，体感差就是差。租户不会评价你的管理体系，只会记住上一次的经历。

因此写字楼物业的数字化，起点不该是「把现有流程搬到线上」，而是先把这些可感知的问题翻译成可采集、可分级、可追责的指标。

02 归因：体感无法被管理，因为它没被翻译成指标



跳到主要内容

图 2 ——办公空间温度、新风与照度，租户不会看报表，只会凭体感评价物业水平。

体感之所以难管，不是因为它不重要，而是因为它在现场以非结构化的形式存在。常见的四类失效，几乎每栋楼都能对上。

一、投诉靠电话：入口分散，无法统计

现场投诉的主要入口是前台电话、楼层管家微信、租户群消息，以及租户路过时随口提一句。这些入口都无法形成结构化记录，最后只有「闹得比较大的那几件」进入台账。于是管理者能看到的是少数事件，看不到的是它的分母。

二、巡检靠纸：有动作，没有数据

巡楼记录写在纸质表或离线表格里，签到、勾选、签字齐全，形式上无可挑剔。但要回答「三层洗手间本周有几条问题记录」「东塔几号梯本月出现几次困人」这类问题，纸面记录无法聚合。它证明了人去过，却没有留下可用于分析的字段。

三、「不舒服」无法量化

「空调太冷」是一个主观描述。没有温湿度实测、没有工位位置、没有时段分布，就无法判断这是设备能力不足、设定值偏移，还是个体体感差异。把主观描述直接当工单派下去，结果往往是反复上门却始终解决不掉，工程与租户双方都失去耐心。

四、责任无法定位到设备与时段

即使确认问题确实存在，如果记录里没有设备编号、没有运行参数、没有时段分布，责任就只能落在「班组」这个笼统层级。整改方案也就只能写成「加强巡检」，而**「加强」不是一个可以被验收的动作**。

> **本节的四个判断**
>
> - 投诉入口必须收敛，否则体感永远只是零散印象，无法成为管理依据。
> - 巡检记录必须结构化，否则它只能证明人来过，不能用于归因。
> - 主观体感必须与实测数据配对，才能变成可处理、可验证的问题。
> - 责任要能落到设备与时段，整改才会从「加强管理」变成具体动作。

03 治理框架：体感 → 分级 SLA → 履约 → 资产保值

我们建议用一条四步链路来组织写字楼物业的数字化治理，顺序不可颠倒，因为每一步都依赖上一步的输出。

1. **体感**：先承认评价权在租户。把空调冷热、电梯等待、洗手间、门禁通行定义为四个可持续观察的体验面，并明确每个体验面的观察口径。
2. **分级 SLA**：把每个体验面上的问题按影响范围与紧迫程度分级，为每一级写清响应口径与沟通动作。分级的目的不是区分重要性，而是**把有限的现场资源优先投给租户最能感知的地方**。

跳到主要内容

3. **履约**：把分级规则写进系统，让接单、到场、处置、闭环、超时升级自动留痕。履约数据既服务于对内部班组的复盘，也服务于对外包队伍的结算与整改。

4. **资产保值**：体验数据与设备运行数据长期沉淀后，可以反推维保计划与更新改造的先后顺序，让「舒适」不只是当期运行成本，而成为资产状态的一部分。

这个框架的关键是把「体感」放在第一位。不少项目的做法正好相反：先建设备台账，再建能耗看板，最后才想起租户。结果是系统越来越完整，租户的抱怨并没有减少——因为从头到尾没有人负责回答「租户感觉好点了吗」。

04 关键机制一：分级 SLA 与租户可感知的响应



图 4 · 分级 SLA 需要与续租率、资产价值对齐，才能从成本项变成保值项。

分级 SLA 只需要回答一个问题：哪一类问题必须先动。等级不必多，但每一级都要同时写清四件事——典型场景、响应口径、沟通动作，以及超时之后的升级路径。下面是一份可直接对照使用的模板。

跳到主要内容

表 1 · 写字楼分级 SLA 模板（时限为建议值，须按合同标定）

等级	典型场景	响应口径	沟通动作
L1 即时	电梯困人、门禁大面积失效、跑水、停电	建议目标：3 分钟内响应，15 分钟内到场（按项目基线标定）	值班经理电话回呼租户，10 分钟内告知处置进度
L2 体感急	单层空调失效、洗手间堵塞、单梯停梯、异味	建议目标：10 分钟内接单，30 分钟内到场	楼层管家在租户群回执，闭环后当日回访
L3 常规	照明、门锁、洁具、渗漏点位、标识破损	建议目标：30 分钟内接单，当日闭环	纳入日报，异常项在次日晨会同步给业主方
L4 计划	季度维保、能耗策略调整、外立面与公区翻新	按计划表执行，作业前 3 天公示	提前公示作业时段、影响范围与替代动线

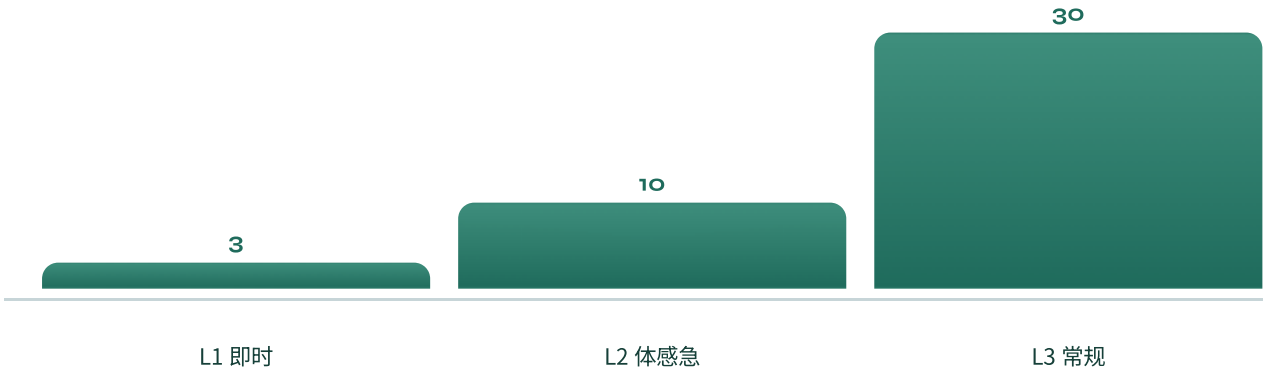
建议目标：L1、L2 事件 100% 有回执与闭环记录，超时事件 100% 有升级记录；具体时限按楼宇等级、租户结构与合同约定分档标定。

这张表真正的价值不在分档，而在于它把「沟通动作」写成了硬要求。写字楼投诉的放大器通常不是故障时长，而是这段时间里租户没有收到任何回音。因此建议把「规定时限内必须有回执」设为独立指标，与到场时限分开考核——到场受路况与设备条件影响，回执只受流程约束。

升级路径同样要写进系统，而不是写在纸上：超时未接单升级到专业主管，超时未到场升级到值班经理并同步租户，涉及安全或大面积影响直接升级到项目负责人。每一次升级都留下记录，而升级记录本身，就是最干净的履约证据——它同时说明了规则在运行、责任人被通知过、以及超时的真实原因。

分级 SLA 的接单时限对比（分钟）

示意 · 建议口径



等级越高，时限越短，沟通动作也必须越主动。L1 与 L2 的差别不在维修技能，而在「是否第一时间让租户知道有人在处理」。图示为机制结构示意，数值均为建议口径与目标值，用于说明指标之间的关系，不代表任何具体项目的实测结果；实际项目须按现场基线与合同约定重新标定。

跳到主要内容

05 关键机制二：能耗与舒适度的平衡口径



图 5 · 能耗与舒适度的平衡，本质是在合同约束下找到可被双方承认的口径。

写字楼物业有一个长期存在的对立：工程口的考核挂在能耗指标上，租户口用的是舒适度。两边都不算错，但如果两套指标各自独立运行，结果一定是工程把设定值压到边界，租户口不断投诉，双方都觉得自己有理。

跳到主要内容

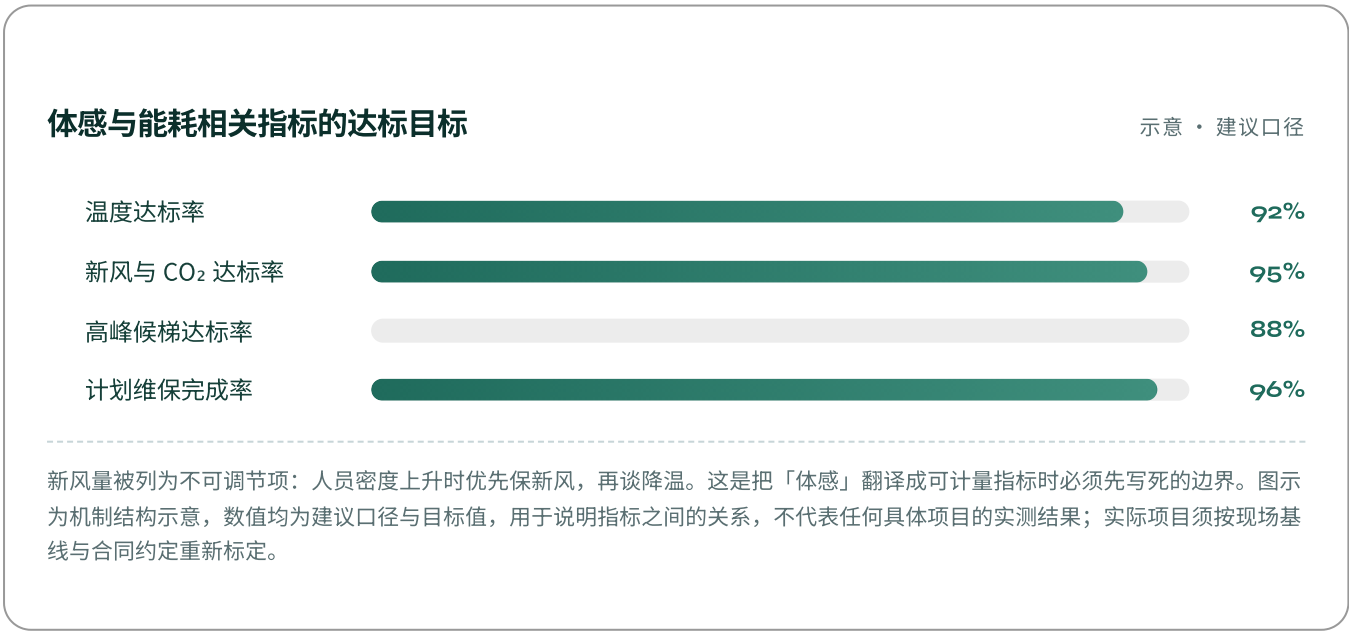
表 2 · 能耗与舒适度平衡口径（达标区间须按季节与租户结构标定）

指标	采集方式	平衡原则	复盘周期
温度与相对湿度	楼层温湿度传感器，或空调回风口参数	以多数工位的实测值为准，不以机房设定值为准	日看曲线，月度评审
新风量与 CO_2 浓度	新风机组运行参数 + 公区 CO_2 探头	作为不可调节项，人员密度上升时优先保新风，再谈降温	周
高峰候梯时长	电梯运行日志与候梯采集	先调运力分配策略，再谈减少运行台数	周
公区照明与设备台时	分项计量 + 设备运行日志	按使用率分时段调节，保留租户可感知区域的底线照度	月
单位面积电耗	分项计量表，按建筑面积归一	以同比为基线，不承诺固定降幅，先排除设备异常	月

建议目标：舒适度指标达标区间按季节与租户结构标定；能耗以同比趋势与异常定位为主要用途，不把降幅直接压给单一班组。

平衡的核心动作，是先把「不可牺牲项」与「可调节项」分开。新风、卫生热水、门禁与消防属于底线项，不参与节能调节；温度设定、公区照明、非高峰时段的电梯运行台数属于可调节项，可以按实际使用率做策略。边界一旦写清楚，工程在调节时就知道自己能走到哪一步，租户也不会在体感上被悄悄牺牲。

复盘建议分两级：日级只看曲线与告警，用途是发现设备异常；月级看趋势以及投诉时间点的对应关系，用途是调整策略。把投诉的时间分布与能耗曲线叠在一起看，通常很快就能判断出这是策略问题还是设备问题——前者表现为规律性重复，后者表现为连续性偏离。



新风量被列为不可调节项：人员密度上升时优先保新风，再谈降温。这是把「体感」翻译成可计量指标时必须先写死的边界。图示为机制结构示意，数值均为建议口径与目标值，用于说明指标之间的关系，不代表任何具体项目的实测结果；实际项目须按现场基线与合同约定重新标定。

跳到主要内容

06 落地路径：一栋写字楼的 90 天

建议先选**一栋楼、甚至先选一个投诉最集中的楼层**做试点。范围越小，标准越容易收敛，跑通后再复制到其他楼栋或整个项目。

1. **第 1—10 天 · 体感盘点**：调取近 6 个月的投诉记录与工单数据，与楼层管家逐层核对，确认四类体感问题的真实分布与高发时段。
2. **第 11—30 天 · 口径与分级**：确定温度、候梯、洗手间、门禁四类指标的采集口径与分级标准，与业主方逐条确认后写入系统，同时约定沟通动作与超时升级规则。
3. **第 31—60 天 · 采集与试运行**：部署温湿度与候梯采集，收敛租户报事入口（扫码或统一线上入口），按分级 SLA 试运行，此阶段保留电话与人工兜底。
4. **第 61—75 天 · 与能耗联动**：把舒适度数据与能耗数据并表分析，输出可调节项清单与时段策略建议，交业主方确认后执行。
5. **第 76—90 天 · 复盘与定标**：用真实数据回标目标值，形成月度运营报告模板，并给出下一步设备维护与更新改造的优先顺序建议。

> **试点期最容易踩的坑**
>
> - 只做采集不做响应：数据看板很漂亮，租户的问题仍然靠打电话催。
> - 分级过细：级别太多，现场记不住，最后所有工单都走同一档，分级形同虚设。
> - 把体感指标直接当作工程班组的处罚依据：数据会被规避，设定值会被悄悄调回去。

07 验收口径与常见误区

写字楼的验收指标建议同时覆盖「租户能感知」与「资产能受益」两端，并且每一项都能被系统自动统计，而不是靠人工汇总。

跳到主要内容

表 3 · 建议验收口径（均为目标值与口径建议，需按项目基线标定）

维度	指标	数据来源
响应	回执及时率、按时到场率	统一报事入口时间戳
闭环	按时闭环率、一次解决率	工单状态流转记录
体感	温度达标率、高峰候梯时长、洗手间问题重复率	传感器数据 + 结构化巡检记录
能耗	单位面积电耗同比、非高峰时段设备运行台时	分项计量 + 设备运行日志
资产	计划维保完成率、同类设备故障重复发生数	维保计划与工单归集

建议按月出数、按楼层下钻；体感指标必须同时看投诉量与实测值，只看其中一项都容易误判。

三个常见误区

- **用满意度调研代替过程数据**：季度调研反映的是一段时间的印象，无法定位到某一层、某一台设备。调研与过程数据要配对使用，前者定方向，后者定位置。
- **把 SLA 写进合同附件就结束**：没有系统承载的分级规则，在换班、外包更替与人员流动之后会迅速失效，最终只剩下条款文本。
- **把资产保值理解成延后更换**：压着设备不换，短期省了支出，长期会把体感问题累积成租户流失。保值的前提是设备状态可见、更换顺序有据。

版权与引用说明

- 本白皮书为**思诺智慧物业服务（重庆）有限责任公司原创作品**，著作权归本公司所有。
- 欢迎注明来源引用；请勿整篇转载或用于商业售卖。引用时建议连同口径说明一并引用。
- 文中指标为建议口径与目标值，不构成对特定项目结果的承诺；实际项目须按楼宇基线、租户结构与合同约定重新标定。
- 本文不转载、不引用第三方白皮书的图文与数据。如发现疑似侵权内容，请联系我们更正。