

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 30—2019

商务楼宇等级评定规范

Standard for Grade Assessment of Commercial Buildings

2019-10-14 发布

2019-12-01 实施

广州市市场监督管理局 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 总体要求..... 1

5 评定流程..... 2

6 评定要求..... 2

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009的规定编写。

本标准由广州市商务局提出并归口。

本标准主要起草单位：广州市商务局、广州市标准化研究院、广州市产业招商投资促进会、联测科技(广州)有限公司。

本标准主要起草人：杨晓峰、冯文希、龚元、张颖、朱剑、王昱昕、黄薇、邵伟标、何仲强、王山。

本标准首次发布。

商务楼宇等级评定规范

1 范围

本标准规定了商务楼宇（即商务写字楼，下同）等级评定的总体要求、评定体系、评定流程和评定要求。

本标准适用于广州市范围内的商务楼宇等级评定。

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，仅所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 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 30240（所有部分） 公共服务领域英文译写规范

GB/T 50378 绿色建筑评价标准

DBJ 440100/T 210 消防安全重点单位消防安全管理规范

DBJ 440100/T 238 生活垃圾分类 设施配置及作业规范

ISO 9001 质量管理体系 要求

ISO 14001 环境管理体系

OHSAS 18000 职业健康安全管理体系

《广州市控制吸烟条例》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商务楼宇 Commercial Building

即商务写字楼，是为各种商务活动提供办公空间的建筑物及其附属设施（不含工业园区）。

4 总体要求

4.1 参评基本条件

4.1.1 各参评的商务楼宇应坐落在广州市，有明确的产权归属，并符合表 1 的必备项目检查的要求。必备项达标后，再按本标准中的评价体系和评价方法，对照第 6 章的评分要求进入后续打分程序。

表1 必备检查项目

序号	项目	是否达标
1	商务楼宇完成竣工验收后并投入使用满一年以上。	
2	商务办公面积	超甲级不少于 50000 平方米。
		甲级不少于 10000 平方米。
3	最近两年内（新建商务楼宇一年内）无重大安全责任事故。	
4	特种设备应经检验合格运行。	
5	有消防应急预案。	

4.1.2 各参评商务楼宇的申请主体是登记注册地在本市并依法纳税的以下公司或机构：

- a) 单一业主的商务写字楼业主，或业主授权的商务写字楼运营、管理服务公司。
- b) 多业主商务写字楼的占4/5以上面积的业主，或获得占4/5以上面积的业主授权的楼宇的运营、管理服务公司，或经备案的业主委员会。

4.1.3 以上参评基本条件以相关部门正式公布的申报文件为准。

4.2 评价体系和评价方法

4.2.1 评定指标及分值

商务写字楼等级评定满分为100分，评定指标和权重设置为：楼宇设施（35分）、楼宇运营（25分）、楼宇招商（20分）、社会经济贡献（20分）四个分项。

4.2.2 等级划分

参评项目评定等级应按评分项目总分确定，本标准将商务楼宇划分为“超甲级”和“甲级”两个等级，各等级所需最低分值应符合下列规定：

- a) “超甲级”总分原则上不低于90分；
- b) “甲级”总分原则上不低于80分。

5 评定流程

评定流程按主管部门发出的申报指南的规定。

6 评定要求

评分要求应符合表2的规定。

表2 评分要求

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标		分值	计分栏
	一、楼宇设施（35 分）				
1.	交通条件 （3 分）	紧临城市快速路、便捷的城市主干道，方便到达。		1	
		商务楼宇红线范围 800m 内不少于 5 条公交线路站点（其中，南沙区、花都区、从化区、增城区的商务楼宇红线范围 800m 内不少于 3 条公交线路站点）。		1	
		商务楼宇红线范围距运营的地铁站步行距离 1000m 以内。		1	
2.	周边配套 （2 分）	周边综合配套设施与服务完善，商务楼宇红线范围周边 200m 内具有如公寓、商住、星级酒店、休闲娱乐及购物中心等配套设施。配套设施 2 项以上。		2	
		周边综合配套设施与服务完善，商务楼宇红线范围周边 500m 内具有如公寓、商住、星级酒店、休闲娱乐及购物中心等配套设施。		（1）	
3.	场地规模 （3 分）	办公面积	50000 m ² 以上。	2	
			20000 m ² （含）～50000m ² 。	（1）	
			10000 m ² （含）～20000m ² 。	（0.5）	
			10000 m ² 以下。	（0）	
		楼层数	60 层及以上。	1	
			20 层以上 60 层以下。	（0.5）	
			20 层以下。	（0）	
4.	办公空间 （3 分）	净高(标准层地板装饰面到本层吊顶下表面的距离。净高有差异的，取 3-5 个楼层平均值)	2.8m 及以上。	1	
			2.6m-2.8m(不含)。	（0.5）	
		空间布局	办公区域隔音效果好，光线充足，有完整的天花系统（天花、灯盘、烟感、喷淋、出回风口等）。	1	
			用户可灵活布置工作空间和调整空间布局。	1	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标	分值	计分栏	序号
5.	客梯 (3.5 分)	客梯数量	按写字楼建筑面积计算，每部电梯服务面积不超过 4500m ² ，或平均等候时间不超过 30s，客货梯分离。	3	
			按写字楼建筑面积计算，每部电梯服务面积不超过 5000m ² ，或平均等候时间不超过 35s，客货梯分离。	(2)	
			按写字楼建筑面积计算，每部电梯服务面积不超过 6000m ² 。	(1)	
		电梯厅装饰精致，照明充足；与货梯厅相分离。		0.5	
6.	停车位 (2 分)	每万平方米商业停车位	80 个及以上。	1	
			80 个以下。	(0)	
		停车场干净整洁，指引清晰，每 100 个停车位设置不少于 1 个无障碍停车位，新建停车场充电设施或预留建设安装条件的停车位不少于 30%。		0.5	
		停车场出入口有自动识别系统、停车位数量显示系统。		0.5	
7.	便利设施 (3.5 分)	标识标牌：指引清晰，应符合有关国家标准要求，用规范的中英文同时表示。翻译应按 GB/T 30240 的要求。		2	
		无障碍设施：在大堂主要出入口有无障碍通道、卫生间有无障碍设施、无障碍标示标牌清楚且位置明显。每项 0.5 分。		1.5	
8.	绿色节能 (2 分)	按 GB/T 50378《绿色建筑评价标准》取得认证、或获得国际性绿色建筑认证（如美国 LEED 体系）。		1	
		绿地率不小于建筑占地面积的 10%，或在公共区域配置足够的绿植。		1	
9.	建筑装饰、特色 (4 分)	建筑外立面大气、美观、时尚，风格能反映楼宇的功能。		1	
		大堂相对独立，高度不低于 9 米，装饰大方舒适，空间敞亮。		1	
		楼道地面采用高级石材或其他高档材料，吊顶采用高档吸音材料。		1	
		大堂、楼道等室内空间配置绿植、艺术品或其他装饰品，格调高雅美观。		1	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标	分值	计分栏	序号
10.	智能化设施 (7 分)	信息化应用系统	有物业管理系统、信息化设施运行管理系统、信息安全管理系统。每项 0.2 分	0.6	
		智能化集成系统	有智能化信息集成（平台）系统、集成信息应用系统。每项 0.5 分	1	
		信息设施系统	有信息接入系统、布线系统、移动通信室内信号覆盖系统、信息网络系统、有线电视系统、公共广播系统。每项 0.4 分	2.4	
		建筑设备管理系统	有建筑设备监控系统，监控的设备范围包括空气调节及通风、给水排水、供配电、照明、电梯等。每类监控设备 0.2 分	1	
		公共安全系统	有火灾自动报警系统、安全防范系统（包括入侵报警、视频安防监控、访客对讲等，按国家标准配置）、停车场管理系统、安防综合管理平台或系统。每项 0.2 分	0.8	
		机房工程	有信息接入机房、信息设施系统总配线机房、信息网络机房、消防控制房、安防监控中心、智能化设备间（弱电间）等。每项 0.2 分	1.2	
11.	电力系统 (2 分)	电力供应采用至少双回路供电，并提供后备电源。		2	
	二、楼宇运营（25 分）				
12.	物管要求 (3 分)	物业公司通过 ISO 9001 质量管理体系认证。		1	
		物业公司通过 ISO 14001 或 GB/T 24001 环境管理体系认证。		1	
		物业公司通过 OHSAS 18000 职业健康安全管理体系认证。		1	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标		分值	计分栏
13.	人员要求 (3 分)	物业服务人员着装整齐统一、仪容、仪表及礼仪大方、自然、得体，服务用语标准规范。		1	
		商务楼宇运营单位高管人员具有本科及以上学历或从业时间不少于 10 年。		1	
		前台服务人员可用普通话、粤语、外语进行沟通交流。		1	
14.	日常运营 (9 分)	特种设备	特种设备应由具备维保资质的单位从事维修保养，其中电梯由具备《特种设备安装改造维修许可证(电梯)》的单位从事维修保养，维保合同有效。	1	
		消防安全	消防安全管理应符合我国相关法律法规和广州市地方技术规范 DBJ 440100/T 210 的规定并提供相应的记录。	1	
		电子防护系统	在主要通道安装视频监控。	1	
		外判管理	设备运行、维护保养实行岗位责任制。设备运行、维护保养、维修档案记录完整、存取方便。	1	
			设备操作、维护保养、维修、管理的第三方机构须具备合规的资质证书。	1	
		公共卫生	公共区域应干净、整洁、明亮。卫生间应符合 GB/T 18973 的规定。	1	
			按照 DBJ 440100/T 238 的要求配置生活垃圾分类收集容器，做好垃圾分类与收集，对环境不造成二次污染	0.5	
			控烟措施符合《广州市控制吸烟条例》的规定，并设立专门室外吸烟区。	1	
			采取病媒生物预防控制措施，病媒生物密度控制水平达到国家标准 C 级及以上要求。	0.5	
		投诉处理	有客服中心 24 小时值班电话，及时应答。	0.5	
			有完整清晰的投诉处理记录台账，投诉处理率 100%。	0.5	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标		分值	计分栏
15.	楼宇服务 (5分)	客户交流服务	楼宇有自己的线上线下交流载体，交流服务应以客户需求为重点，涵盖业主和访客；线上可包括但不限于微信公众号、业主、客户参与的社群、也可以是提供智慧办公小程序、APP 等服务平台；线下交流载体可以是交流空间、楼宇图书室、英语角等物理空间，也可以是定期举办的优质交流活动。	1	
		国际会议会务	能提供国际会议/会展服务，有专属配套的具备远程视频文件同步传输、同声传译设施设备的开放共享会议室。	1	
		定制商务服务	为入驻企业提供定制的管家式商务服务，如商务秘书、安保、保洁、绿植、办公采购和设备租赁、信息化、商务出行等。	1	
		政务支持服务	为入驻企业提供商事登记、出入境、人力资源、消防、公共安全、财税、法务等网络或实体公共服务等。	1	
		楼内生活服务	为入驻企业的员工提供日常需要的服务设施或服务接口，例如：餐饮店、咖啡厅、茶楼、便利店、洗衣店、医疗服务等。在本商务写字楼及附属建筑中生活服务设施不小于3项。	1	
16.	客户满意度 (3分)	抽查收集客户意见，调查、收集和分析客户对楼宇服务效果评价。	满意度 90%及以上。	3	
			满意度 80%（含）~90%。	(2)	
			满意度 70%（含）~80%。	(1)	
			满意度 70%以下。	(0)	
17.	升级维护 (2分)	近两年内（新建的楼宇一年内），每年设备设施升级维护投入资金总额超过 100 万元的。		2	
		近两年内（新建的楼宇一年内），每年设备设施升级维护投入资金总额超过 50 万元，未达到 100 万元的。		(1)	
		近两年内（新建的楼宇一年内），每年设备设施升级维护投入资金总额未达到 50 万元的。		(0)	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标	分值	计分栏
	三、楼宇招商（20分）			
18.	年平均入驻率 （3分，全年入驻企业或 机构的面积占楼宇面积总 量的百分比）	95%及以上。	3	
		90%（含）～95%。	（2）	
		80%（含）～90%。	（1）	
		80%以下的。	（0）	
19.	月平均租金水平 （5分，不含物管费用）	150元/㎡及以上。	5	
		130元/㎡（含）～150元/㎡。	（3）	
		120元/㎡（含）～130元/㎡。	（2）	
		110元/㎡（含）～120元/㎡。	（1）	
		100元/㎡（含）～110元/㎡。	（0.5）	
		100元/㎡以下的。	（0）	
20.	客户认可度 （4分，连续进驻年限在5 年以上，或租赁合同期限 在5年以上，且租赁面积 达200㎡的优质企业，或 租赁面积达800㎡及以上 的企业）	5家及以上。	4	
		3家（含）～5家。	（3）	
		1家（含）～3家的。	（1）	
		1家以下的。	（0）	
21.	在地注册率 （3分，指在广州市当地注 册、登记的企业或机构占 楼宇所有进驻单位的百分 比）	90%及以上的。	3	
		80%（含）～90%。	（2）	
		70%（含）～80%。	（1）	
		70%以下。	（0）	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标	分值	计分栏
22.	客户状况 (5分)	世界 500 强企业、中国企业 500 强、中国制造业企业 500 强、中国服务业企业 500 强、上市公司（新三板除外）。	不少于 5 家或使用面积不少于 30%。	3
		(500 强企业指上年度《财富》世界企业 500 强、中国企业联合会及中国企业家协会公布的中国企业 500 强在本市注册成立的具有独立法人资格的企业)	3~4 家或使用面积不少于 20%。	(2)
			1~2 家或使用面积不少于 10%。	(1)
		领事机构、“中华老字号”企业、“独角兽”企业、“高精尖”企业以及注册资本在 1 亿元人民币（或外资企业注册资本 1000 万美元）以上的企业。	2 家及以上。	2
			1 家（含）~2 家。	(1)
			1 家以下的。	(0)
	四、社会经济贡献（20 分）			
23.	纳税总额 (4 分,指商务楼宇内企业 年度纳税总额)	2 亿元及以上。	4	
		1.5 亿元(含)~2 亿元。	(3)	
		1 亿元(含)~1.5 亿元。	(2)	
		8 千万元(含)~1 亿元。	(1)	
		8 千万元以下。	(0)	

表2 评分要求（续）

序号	评定项目及各项满分 分值	评定指标	分值	计分栏
24.	纳税大企业数量 (5分,指年纳税500万元 以上企业数量)	10家及以上的。	5	
		8(含)~10家。	(4)	
		5(含)~8家。	(3)	
		3(含)~5家。	(2)	
		1(含)~3家。	(1)	
		1家以下。	(0)	
25.	纳税强度 (3分,指商务办公单位面 积每平方米纳税额)	5000元及以上。	3	
		3000元(含)~5000元。	(2)	
		2000元(含)~3000元。	(1)	
		2000元以下。	(0)	
26.	就业人数 (3分,指在商务楼宇内就 业的人数)	2000人及以上。	3	
		500人(含)~2000人。	(2)	
		500人以下。	(0)	
27.	社区互动 (3分,指当年与政府部门 联合开展的消防、环保、 扶贫等公益性主题活动)	5次及以上。	3	
		3次(含)~5次。	(2)	
		1次(含)~3次。	(1)	
28.	行业互动 (2分)	楼宇举办或参与国际国内行业招商、参展、建设、管理、技术交流推广活动。	1.5	
		定期向广州市或所在区主管部门通报楼宇运行数据,每年不少于1次。	0.5	
注:分值中没括号的数值为对应项目的满分分值,括号内的数值为达不到该项目满分的分值。				