

DB350102

福州市鼓楼区地方技术规范

DB350102/T 001—2019

商务楼宇星级评定

2019 - 09 - 19 发布

2019 - 10 - 01 实施

福州市鼓楼区人民政府 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本条件.....	1
5 评定内容.....	2
6 评定方法.....	2
7 评定程序.....	2
8 评定结果管理.....	4
附录 A（规范性附录） 商务楼宇星级评定计分表.....	5
附录 B（规范性附录） 定量评价指标说明.....	17
附录 C（资料性附录） 商务楼宇入驻企业满意度调查问卷.....	19
附录 D（资料性附录） 鼓楼区商务楼宇星级评定申报表.....	21
参 考 文 献.....	23

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由福州市鼓楼区发展和改革局提出并归口。

本标准起草单位：福州市鼓楼区发展和改革局、福建省标准化研究院、福建省标院信息技术有限公司。

本标准主要起草人：陈旭、王彬彬、巫朝瀛、官耀荣、钱磊、叶明云、康雪娟。

商务楼宇星级评定

1 范围

本标准规定了商务楼宇星级评定的基本条件、评定内容、评定方法、评定程序和评定结果管理。
本标准适用于福州市鼓楼区区域范围内商务楼宇的星级评定。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB 50118-2010 民用建筑隔声设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商务楼宇

为商务、办公活动提供空间的建筑物及其附属设施、设备和场地。

[DB35/T 1341-2013, 定义2.1]

3.2

一类服务设施

租用商务楼宇的公司、企业等机构经营中日常需要的城市商务服务设施。

示例:银行分理处、打印中心、会议中心、快捷酒店、商务餐饮。

注:改写CECS 368:2014,术语2.0.2。

3.3

二类服务设施

供职于商务楼宇中的公司、企业等机构的员工日常需要的城市生活服务设施。

示例:快餐店、休息绿地、咖啡厅、便利店、健身中心、洗衣店。

注:改写CECS 368:2014,术语2.0.3。

4 基本条件

4.1 参评商务楼宇(以下简称楼宇)应满足以下条件:

- a) 位于鼓楼区范围内,且商务建筑面积不低于5000 m²的楼宇;
- b) 完成综合竣工验收满1年;

c) 有明确的楼宇运营管理机构及其管理团队，具备规范的运营机制，能对楼宇入驻企业开展日常运营服务和管理等各项工作。

4.2 有以下情形的楼宇不予评定：

- a) 以虚假资料申报认定资格的；
- b) 近2年内楼宇中发生重大违法违规情形。

5 评定内容

根据《商务楼宇星级评定计分表》（见附录A）确定的指标体系进行逐项评分，包括硬件配置(F)、运营与服务(O)、产出与贡献(C)和加分项(A)。

6 评定方法

6.1 计分方法

6.1.1 评定分数(T)由硬件配置(F)、运营与服务(O)、产出与贡献(C)和加分项(A)四个一级指标的得分累加而得。

6.1.2 硬件配置(F)、运营与服务(O)、产出与贡献(C)和加分项(A)细化为若干二级指标，部分二级指标再细化为若干三级指标（见附录A）。其中，定量评价指标的具体计算方法见附录B，入驻企业服务满意度调查的内容参见附录C。

6.1.3 具体指标分值按式(1)计算得分。

$$T = F + O + C + A \dots \dots \dots (1)$$

式中：

T——评定分数；

F——硬件配置得分；

O——运营与服务得分；

C——产出与贡献得分；

A——加分项得分。

6.2 星级划分

评定分数达到70分及以上的，根据分数由高到低划分为三个星级，即五星、四星、三星，星级越高表示楼宇的综合实力越强，对应关系见表1。

表1 楼宇星级划分

星 级	评定分数要求
五星	90分及以上
四星	80分（含）～90分
三星	70分（含）～80分

7 评定程序

7.1 确定评审方式

评审方式分为楼宇经济主管部门评审与第三方评审两种方式。

注：第三方指独立于参评楼宇和楼宇经济主管部门之外的组织。

7.2 发布通知

楼宇经济主管部门通过政务网站、新闻媒体等方式对外发布，鼓励辖区内符合条件的楼宇参评。

7.3 申报

7.3.1.1 楼宇星级评定每两年开展一次，凡是符合第4章要求的均可提出申请。

7.3.1.2 参评楼宇可以下列三种主体形式提出申请：

- a) 单一业主楼宇，可以由楼宇业主或其授权经营单位作为申报主体；
- b) 多业主楼宇，可以由权属面积占总面积50%以上的大业主或其授权经营单位作为申报主体；
- c) 业权分散及其他情形楼宇，可以由楼宇运营管理公司或业主委员会作为申报主体。

7.3.1.3 参评楼宇在收到通知后，自愿向所属街道申报，并提交以下材料：

- a) 鼓楼区商务楼宇星级评定申报表（参见附录D）；
- b) 商务楼宇星级评定计分表（自评）；
- c) 计分表内各指标所需的相关佐证材料。

7.4 初审

街道办事处对参评楼宇的报送材料进行书面审核和现场审核，并签署初审意见后，将相关材料上报楼宇经济主管部门。

7.5 评审

7.5.1 楼宇经济主管部门评审

7.5.1.1 由楼宇经济主管部门按相关要求从鼓楼区楼宇经济专家库中抽取评审专家，人数不少于7人，行业领域宜涵盖建筑、批发零售、住宿餐饮、信息技术服务、金融、房地产、商业服务、专业技术服务、技术推广服务、公共设施管理、公共管理、社会保障或社会组织等。

7.5.1.2 评审专家通过查阅资料与相关证明材料、实地调查等方式进行综合评定。

7.5.1.3 评审专家按照《商务楼宇星级评定计分表》（见附录A）的要求进行打分，形成评审结论，确定楼宇星级。

7.5.2 第三方评审

7.5.2.1 组建评审小组

由具有独立法人资格的第三方机构组织相关领域专家组成评审小组，人数不少于7人；楼宇经济主管部门应指定至少1名观察员参与评审工作。

7.5.2.2 制定实施方案

应制定实施方案，明确评定环节、时间要求、会议安排、回避制度等要素，并及时对外公开。

7.5.2.3 实施评审工作

评审工作宜按如下步骤实施：

- a) 召开评审工作安排会，由评审小组组长主持，参评楼宇相关人员参加评价工作安排会；
- b) 资料审查和打分。评审小组采用实地调查、查阅资料、审阅相关证明材料等评价方式对申报材料的真实性和有效性进行审查、打分，确认评审分数，提出评审意见及建议；
- c) 召开评审结果通报会议。向参评楼宇宣布评审结果，并就评审过程中发现的问题及建议向参评楼宇进行反馈；

d) 形成评审结果报告，上报楼宇经济主管部门。

7.6 公布

7.6.1 评定结果报鼓楼区人民政府审批，审批通过后进行公示，公示期不少于7个工作日。

7.6.2 对公示结果有异议的楼宇可向楼宇经济主管部门提出复核申请，楼宇经济主管部门应在15个工作日内给予答复。

7.6.3 公示期满无异议，由楼宇经济主管部门发文公布，并授予星级标牌。

7.7 存档

评定结束后，楼宇经济主管部门应将评审材料整理成册并存档备查。

8 评定结果管理

8.1 有效期

8.1.1 楼宇星级自认定之日起有效期为2年。

8.1.2 楼宇可在星级有效期届满前2个月提出复评申请；未在规定时间内提出复评申请的，有效期届满后星级资格自动失效。

8.1.3 楼宇在星级有效期内发生重大违法违规情形的，楼宇经济主管部门将取消其星级资格。

8.2 复评

8.2.1 楼宇星级复评依照首次申请星级评定的有关程序办理。

8.2.2 复评得分达到更高星级的总分要求，楼宇可晋升为更高星级；达到原星级的总分要求，可保留原星级至下一个有效期结束。

8.2.3 复评得分未达到原星级的总分要求，楼宇经济主管部门应下令整改，楼宇须在30个工作日内整改完毕并上报整改情况。整改仍不合格，则降低星级或取消星级。

8.3 星级标牌

8.3.1 楼宇星级标牌由楼宇经济主管部门统一制作、发放和管理。

8.3.2 楼宇星级标牌应置于楼宇大堂显著位置。

8.3.3 星级晋升、降低、取消或失效的楼宇，应在接到通知之日起30个工作日内将原星级标牌交回楼宇经济主管部门。

附 录 A
(规范性附录)
商务楼宇星级评定计分表

商务楼宇星级评定计分表见表A.1。

表 A.1 商务楼宇星级评定计分表

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准 分值	自评 计分栏	评审 专家 计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
1	硬件配置 (30分)	区位交通 (4分)	功能区位	a) 位于金融、高端服务业建筑聚集(街)区, 1分; b) 位于商务写字楼聚集(街)区, 0.8分; c) 位于大型综合零售商业建筑聚集(街)区, 0.6分; d) 位于一般性商业、服务业建筑聚集(街)区, 0.4分。	实地调查、 查阅资料	1		
2			道路条件	a) 临近城市环路、便捷的城市主干道, 方便达到, 1分; b) 临近城市主干道、便捷的次干道, 方便到达, 0.5分。	实地调查、 查阅资料	1		
3			交通条件	a) 500m内不少于5条公交线路站点或距轨道站步行距离500m以内, 1分; b) 500m内少于5条公交线路站点或距轨道站步行距离500m以上, 0.5分。	实地调查、 查阅资料	1		
4			周边配套	a) 在本商务楼宇及附属建筑中一类、二类服务设施各不少于4项, 1分; b) 距本商务楼宇100m内一类、二类服务设施各不少于4项, 0.8分; c) 距本商务楼宇100m~200m内一类、二类服务设施各不少于4项, 0.6分; d) 距本商务楼宇200m~300m内一类、二类服务设施各不少于4项, 0.4分。	实地调查、 查阅资料	1		

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
5	硬件配置 (30分)	场地规模 (4分)	商务(含商业)面积	a) 商务面积 50000 m ² 及以上, 2分; b) 商务面积 30000 m ² (含)~50000 m ² , 1.5分; c) 商务面积 10000 m ² (含)~30000 m ² , 1分; d) 商务面积 10000 m ² 以下, 0.5分。	由运营管理机构提供证明材料	2		
6			标准层面积	a) 每层建筑面积 1500 m ² 及以上, 2分; b) 每层建筑面积 1200 m ² (含)~1500 m ² , 1.6分; c) 每层建筑面积 1000 m ² (含)~1200 m ² , 1.2分; d) 每层建筑面积 1000 m ² 以下, 0.8分。	由运营管理机构提供证明材料	2		
7		建筑设计 (6分)	单层层高	a) 毛坯层高 3.5m 及以上, 1分; b) 毛坯层高 3.2m(含)~3.5m, 0.8分; c) 毛坯层高 3.0m(含)~3.2m, 0.6分; d) 毛坯层高 2.8m(含)~3.0m, 0.4分。	由运营管理机构提供证明材料	1		
8			门厅与大堂	大堂空间相对独立, 大堂挑空高度 8m 及以上。	由运营管理机构提供证明材料、 实地调查	1		
9				设服务总台, 位置明显。		1		
10				设企业信息牌、综合信息显示屏等。		1		
11			停车位	a) 每车位服务商务面积不超过 200 m ² , 2分; b) 每车位服务商务面积不超过 300 m ² , 1.5分; c) 每车位服务商务面积不超过 400 m ² , 1分; d) 每车位服务商务面积不超过 500 m ² , 0.5分。 e) 每车位服务商务面积超过 500 m ² , 不得分。	计算方法见 B.1	2		

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
12	硬件配置 (30分)	设备与 节能配置 (16分)	电梯	a) 每部客梯服务商务面积不超过 4000 m ² , 2分; b) 每部客梯服务商务面积不超过 5000 m ² , 1.6分; c) 每部客梯服务商务面积不超过 6000 m ² , 1.2分; d) 每部客梯服务商务面积超过 6000 m ² , 0.8分。	计算方法见 B.2	2		
13			公共服务场所	a) 配套公共会议中心, 相关设施设备充足, 能同时容纳 300 人以上, 2分; b) 配套公共会议中心, 相关设施设备充足, 能同时容纳 100 人(含)~300 人, 1.5分; c) 配套公共会议中心, 相关设施设备充足, 能同时容纳 50 人(含)~100 人, 1分。	实地调查、 查阅资料	2		
14			标识标牌	设置完整的常态性指示标识、警示标识, 符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566 等相关规定。	实地调查、 查阅资料	0.5		
15				标识标牌悬挂(摆放)安全、文字规范、图案醒目、提示文明。	实地调查、 查阅资料	0.5		
16			智能化系统	智能化系统包括但不限于以下各大类: a) 布线系统大类, 包括网络及通信布线、弱电系统等小项; b) 网络及通信系统大类, 包括移动通信覆盖、无线网络通信覆盖等; c) 楼宇自控系统大类, 包括空调系统监控、配电系统监控、其他机电设备监控等小项; d) 消防报警与联动系统大类, 包括消防报警系统、消防联动系统、消防通信广播系统等小项; e) 安保系统大类, 包括监控系统、智能一卡通系统、安全检查系统等小项。 上述要求每符合一小项加 1 分, 最高不超过 5 分。	由运营管理机构 提供证明材料	5		
17	公共绿化率	a) 30%及以上, 2分; b) 20%(含)~30%, 1.6分; c) 10%(含)~20%, 1.2分; d) 10%以下, 0.8分。	由运营管理机构 提供证明材料	2				

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
18	硬件配置 (30分)	设备与 节能配置 (16分)	节能环保	a) 采用可再利用、可再循环建筑材料,或采用新型节能环保建筑材料、通过认证的绿色建材产品,且装饰装修材料经济适用; b) 采用节水型器具及设备,如节水马桶、节水龙头、节水花洒等; c) 节电系统采用高效节能设备,对用电设备进行智能化控制并纳入楼宇控制系统,通过优化运行方式和管理模式降低能耗; d) 照明系统采用高效节能灯具及配件等; e) 空调系统采用变频调解技术、蓄冷空调技术、冷水机组节能清洗、余热回收利用等技术; f) 电梯系统采用节能装置或采用变频、电梯回馈电能、驱动器休眠、智能管理等节能技术实现电梯节能。 上述要求每符合一项加1分,最高不超过4分。	由运营管理机构 提供证明材料	4		
19	运营与服务 (40分)	管理集中度 (6分)	a) 由单一市场主体持有楼宇产权,6分; b) 前十大业主持有楼宇建筑面积占比达80%,4.5分; c) 前十大业主持有楼宇建筑面积占比达60%,3分; d) 前十大业主持有楼宇建筑面积占比达50%,1.5分。 未达到上述条件,但引入第三方机构统一运营且签订租赁合同达到上述同等样面积占比的,可按照90%比例予以计分。	由运营管理机构 提供证明材料	6			
20		物业管理 (11分)	管理制度	建立完善的物业管理服务制度体系,包括对业主组织服务的制度、物业公共管理制度、与物业管理服务相适应的企业管理制度及服务产品品质评价方法等。	由运营管理机构 提供证明材料	1		
21		物业管理 (11分)	物业人员数	a) 20人/万m ² 及以上,1分; b) 15人/万m ² (含)~20人/万m ² (含),0.8分; c) 5人/万m ² (含)~15人/万m ² (含),0.5分; d) 5人/万m ² 以下,不得分。	计算方法见B.3	1		

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
22	运营与服务 (40分)	物业管理 (11分)	物业人员综合素质	a) 统一着装、衣履整洁，发型规范； b) 佩戴工作牌； c) 熟练使用服务用语，熟练掌握服务行为规范； d) 熟练掌握电话礼仪、接待礼仪； e) 可提供双语服务； f) 随时能提供问询服务，及时为客户提供帮助； 上述要求每符合一项加 0.2 分，最高不超过 1 分。	实地调查	1		
23			平均月租金	a) 150 元/月/m ² 及以上，2 分； b) 110 元/月/m ² （含）~150 元/月/m ² （含），1.5 分； c) 80 元/月/m ² （含）~110 元/月/m ² （含），1 分； d) 50 元/月/m ² （含）~80 元/月/m ² （含），0.5 分。	由运营管理机构提供证明材料	2		
24			平均月物业管理费	a) 15 元/月/m ² 及以上，3 分； b) 10 元/月/m ² （含）~15 元/月/m ² （含），2 分； c) 5 元/月/m ² （含）~10 元/月/m ² （含），1 分； e) 5 元/月/m ² 以下，0.5 分。	由运营管理机构提供证明材料	3		
25			入驻企业服务满意度	a) 满意度在 98%及以上，3 分 b) 满意度在 95%（含）~98%，2 分； c) 满意度在 90%（含）~95%，1 分； d) 满意度在 90%以下不得分。	由楼宇经济主管部门统一发放满意度调查问卷（参见附录 C），问卷回收率≥60% 计算方法见 B.4	3		
注 1：平均月租金、平均月物业管理费数据应根据评定当年的市场情况进行调整。								

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
26	运营与服务 (40分)	室内外环境 管理 (10分)	绿化养护	a) 根据楼宇整体布局与功能分区规划合理的绿化区域，绿化区域不阻碍通行，不影响其他设施设备使用； b) 植物选择多样化、安全，搭配富有层次，整体效果美观、大方，与楼宇整体风格协调统一； c) 花草树木长势良好；修剪整齐、美观；无病虫害、无斑秃等； d) 绿地无改变用途和破坏、占用等现象，清洁无污染。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 1 分。	实地调查	1		
27			景观维护	a) 徽标（旗帜）位置醒目协调，无破损，无污渍，按规定悬挂； b) 楼体外观完好、整洁，外墙幕墙、饰面、涂料等装饰无脱落、无污渍； c) 室外广告牌、霓虹灯等按规定设置，无安全隐患或破损，广告内容健康、高雅。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 1 分。	实地调查	1		
28			大堂 布置、维护 与保洁	a) 根据大堂面积合理划分功能分区，设施摆放方便使用、不阻碍通行； b) 结合大堂装修风格及尺度，适当布置或摆放艺术品及绿色植物，且协调雅致； c) 地面、柱面、墙面、台面、栏杆等保持清洁，椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁，玻璃门窗、金属用具保持干净、光亮，无明显印迹； d) 电梯、应急出口标识明晰完好，入口无障碍物，疏散及时有效。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 1 分。	实地调查	1		
29			卫生间 维护与保洁	a) 卫生洁具、墙面及地面保持清洁，镜子保持明净，金属器具保持光亮； b) 空间照明充足，温度湿度适宜，通风良好、无异味，各种设备运作无噪声； c) 洁具、厕门拉锁、挂钩与置物架等完好有效。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 1 分。	实地调查	1		

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
30	运营与服务 (40分)	室内外环境 管理 (10分)	卫生间用品用具	卫生间的独立厕位或洗手台配套用品、用具： a) 消毒湿巾、一次性坐垫纸等卫生消毒用具； b) 烘干机或擦手纸； c) 护手霜或乳液； d) 香氛等各类清新剂； e) 卫生纸或卫生湿巾。 上述要求每符合一项加 0.5，最高不超过 2 分。	实地调查	2		
31			空气、温度等质量管理	a) 空气质量应符合 GB/T 18883 相关要求，设置吸烟室或者划定吸烟区，吸烟室或者吸烟区以外的区域禁止吸烟； b) 保证适宜稳定的室内温度； c) 室内通风良好； d) 室内照明照度应符合国家现行标准且光线均匀、柔和； e) 楼宇内办公室、会议室内的噪声级符合 GB 50118-2010 中 8.1 条的要求，低于允许噪声级的高要求标准值。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 2 分。	实地调查	2		
32			垃圾分类	a) 楼宇内外配置垃圾分类容器，并设有分类引导标识； b) 根据垃圾类型不同，设置分类清运渠道； c) 人流来往密集区域摆放垃圾分类宣传材料； d) 制定保洁人员垃圾分类作业规范，相关档案记录完整； e) 实行“高楼撤桶”，统一定点分类投放。 上述要求每符合一项加 0.5 分，最高不超过 2 分。	由运营管理机构提供证明材料、实地调查	2		

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
33	运营与服务 (40分)	设施设备管理 (3分)	制定设施设备运行、维护保养、专项维修、定期检查等管理制度及故障处置预案。		由运营管理机构 提供证明材料	0.5		
34			设备运行、维护保养、修理、管理实行岗位责任制，档案记录完整。			0.5		
35			设备操作、维护保养、修理、管理的人员及机构需具备合规的上岗证书及资质证书。			1		
36			设施设备运行正常，一年内无重大操作及管理责任事故。			1		
37		安全管理 (3分)	建立安全管理规章制度、特种设备和消防设施设备安全运行管理制度、重大事项报告制度等。		由运营管理机构 提供证明材料	0.5		
38			制定安全管理事故综合预案和火灾、特种设备、突发公共事件、大型群众性活动等专项应急预案。			0.5		
39			定期开展安全教育培训，每年至少开展一次安全演练，并能提供完整的相关记录。			1		
40			采用安全管理智能化综合系统，对停车场、人员通道、写字间等公共区域的进出情况进行管理。			1		
41		商务服务 (3分)	服务台设立和公示服务电话，提供宣传册、伞架、常用药品等便民设施设备。		实地调查	0.5		
42			能够提供委托代办业务，及时响应客户和来宾的合理需求，服务记录明晰，服务效率高且准确无差错。		由运营管理机构 提供证明材料	1		
43			受理客户投诉，能够核实情况，做好记录、及时处理、登记存档，建立回访制度。			1		
44		组织开展入驻企业商务活动，如会展、论坛、报告、培训等。			0.5			
45		人文服务 (4分)	提供职工书屋、公益文化休闲区。		由运营管理机构 提供证明材料	1		
46			提供楼宇内健身场所或设施。			1		
47	a) 建立楼宇党建、团建服务中心（驿站），1分； b) 按要求开展党建、团建活动，1分； c) 有一定的活动场所，0.5分； d) 在显要位置设立驿站标识，0.5分； 上述分项得分加总得到总分，最高不超过2分。		2					

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
48	产出与贡献 (30分)	招商引资 (12分)	楼宇入驻率	a) 100%，4分； b) 90%（含）~100%，3分； c) 80%（含）~90%，2分； d) 50%（含）~80%，1分； e) 50%以下，不得分。	计算方法见 B.5	4		
49			单位进驻 稳定率	a) 50%及以上，3分； b) 20%（含）~50%，2.5分； c) 10%（含）~20%，2分； d) 5%（含）~10%，1.5分； e) 5%以下，1分。	计算方法见 B.6	3		
50			规模以上 企业数	a) 5家及以上，2分； b) 3家（含）~5家，1.5分； c) 1家（含）~3家，1分。	查阅资料，规模以上企业由统计部门提供数据	2		
51			规模以上 企业营业 总收入	a) 50亿元及以上，3分； b) 20亿元（含）~50亿元，2.5分； c) 5亿元（含）~20亿元，2分； d) 1亿元（含）~5亿元，1.5分； e) 1亿元以下，1分。	查阅资料，规模以上企业由统计部门提供数据	3		
52			社会贡献 (13分)	在地纳税 总额	a) 1亿元及以上，3分； b) 5000万元（含）~1亿元，2分； c) 1000万元（含）~5000万元，1分； d) 1000万元以下，0.5分。	查阅资料	3	

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
53	产出与贡献 (30分)	社会贡献 (13分)	企均纳税额	a) 500万元及以上, 2分; b) 100万元(含)~500万元, 1.54分; c) 50万元(含)~100万元, 1分; d) 10万元(含)~50万元, 0.5分; e) 10万元以下, 不得分。	计算方法见 B.7	2		
54			每平方米在地纳税额	a) 5000元/m ² 及以上, 2分; b) 3000元/m ² (含)~5000/m ² , 1.5分; c) 1000元/m ² (含)~3000/m ² , 1分; d) 1000元/m ² 以下, 0.5分。	计算方法见 B.8	2		
55			纳税 年增长率	a) 10%及以上, 2分; b) 7%(含)~10%, 1.5分; c) 5%(含)~7%, 1分; d) 5%以下, 0.5分。	计算方法见 B.9	2		
56			区级贡献额	a) 5000万元及以上, 2分; b) 2500万元(含)~5000万元, 1.6分; c) 500万元(含)~2500万元, 1.2分; d) 500万元以下, 0.8分。	查阅资料	2		
57			企业培育数	楼宇内年纳税300万元以上企业数的年增量, 以税务数据为准: a) 5家及以上, 1分; b) 3(含)~5家, 0.6分; c) 1(含)~3家, 0.2分。	查阅资料	1		

注2: 统计数据均为上一年度。如2019年6月评定, 统计数据应为2018年度。

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
58	产出与贡献 (30分)	社会贡献 (13分)	年末从业人数	a) 1000人/万m ² 及以上，1分； b) 500人/万m ² （含）~1000人/万m ² ，0.8分； c) 150人/万m ² （含）~500人/万m ² ，0.6分； d) 50人/万m ² （含）~150人/万m ² 的0.4分； e) 50人/万m ² 以下，不得分。	计算方法见 B.10	1		
59		产业聚集 (5分)	a) 1家世界500强企业办事机构或中国500强企业总部，1分；1家中国500强企业办事机构，0.5分； b) 1家境内外上市企业，0.5分；1家境外上市企业，0.2分；1家科创板企业，0.1分； c) 1家总部企业，0.5分； d) 1家高新技术企业，0.2分； e) 1家诚信企业，0.2分。 上述分项得分加总得到总分，最高不超过5分。	由运营管理机构提供证明材料	5			
60	加分项 (10分)	人才引进 (2分)	楼宇内企业引进： a) 1名国家特聘专家、万人计划专家或福建省高层次A类人才，0.8分； b) 1名省“百人计划”专家或福建省高层次B类人才，0.5分； c) 1名省高层次C类人才或省工科青年专业人才，0.2分； d) 建立人才服务驿站或活动中心，在显要位置设立标识，0.5分； e) 按要求开展人才主题活动，0.5分。 符合前三项中任一项的人才在楼内创办在地企业的，可在单项分值原有水平上增加20%。 上述分项得分加总得到总分，最高不超过2分。	由运营管理机构提供证明材料	2			
61		楼宇荣誉 (2分)	获得区级及以上荣誉的情况进行评分，每获得一项加0.5分，最高不超过2分。	由运营管理机构提供证明材料	2			

序号	指标分类			评定标准	评定方式	标准分值	自评计分栏	评审专家计分栏
	一级指标	二级指标	三级指标					
62	加分项 (10分)	体系认证 (2分)		a) 获得 BOMA、LEED、WELL、绿色建筑标识等国内外楼宇评价体系认证； b) 获得物业服务质量管理认证。 上述要求每符合一项加 1 分，最高不超过 2 分。	由运营管理机构 提供证明材料	2		
63		升级改造 (2分)		a) 近两年内升级改造投入资金总额超过 50 万元，1 分； b) 对商务楼宇公共空间或工作场所进行升级改造，如对外墙、地板或墙面等进行翻新改造、对卫生间茶水间等场所进行改造、对工作场所间隔进行改造，1 分； c) 空调或电梯等设备有加装节能变频装置或加装新风系统改善室内空气质量，1 分； d) 对灯具进行升级换代，改用 led 灯及感应式开关及其他水、电、气设备进行节能改造，0.5 分。 上述分项得分加总得到总分，最高不超过 2 分。	由运营管理机构 提供证明材料	2		
64		特色服务 (2分)		可提供物业服务合同规定范围外有助于提升楼宇服务水平其他特色服务的数量，每一项加 0.5 分，最高不超过 2 分。	由运营管理机构 提供证明材料	2		

附 录 B
(规范性附录)
定量评价指标说明

B.1 每车位服务商务面积

商务（含商业）面积与停车位总数的比值（单位：m²）。按式（B.1）计算。

$$\text{每车位服务商务面积} = \frac{\text{商务面积}}{\text{停车位总数}} \dots\dots\dots (\text{B.1})$$

B.2 每部客梯服务面积

商务（含商业）面积与客梯总数的比值（单位：m²）。按式（B.2）计算。

$$\text{每部客梯服务面积} = \frac{\text{商务面积}}{\text{客梯总数}} \dots\dots\dots (\text{B.2})$$

B.3 物业人员数

每万平方米商务（含商业）面积配置的物业人员数量（单位：人/万m²）。按式（B.3）计算。

$$\text{物业人员数} = \frac{\text{物业人员数}}{\text{商务面积}} \dots\dots\dots (\text{B.3})$$

B.4 入驻企业服务满意度

入驻企业服务满意度调查问卷的实际得分占满分的百分比。按式（B.4）计算。

$$\text{入驻企业服务满意度} = \frac{\text{实际得分}}{\text{满分}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{B.4})$$

B.5 楼宇入驻率

已入驻单位的经营面积占商务（含商业）面积的百分比。按式（B.5）计算。

$$\text{楼宇入驻率} = \frac{\text{已入驻单位的经营面积}}{\text{商务面积}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{B.5})$$

B.6 单位进驻稳定率

连续进驻年限在5年以上的单位数量占所有入驻单位数量的百分比。按式（B.6）计算。

$$\text{单位进驻稳定率} = \frac{\text{连续入驻5年以上单位数}}{\text{所有入驻单位数}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{B.6})$$

B.7 企均纳税额

纳税总额与所有入驻单位数的比值（单位：万元/家）。按式（B.7）计算。

$$\text{企均纳税额} = \frac{\text{纳税总额}}{\text{所有入驻单位数}} \dots\dots\dots (\text{B.7})$$

B.8 每平方米在地纳税额

每平方米商务（含商业）面积平均纳税额（单位：元/m²）。按式（B.8）计算。

$$\text{每平方米在地纳税额} = \frac{\text{在地纳税总额}}{\text{商务面积}} \dots\dots\dots (\text{B.8})$$

B.9 纳税增长率

纳税总额同比增量占去年同期纳税总额的百分比。按式（B.9）计算。

$$\text{纳税增长率} = \frac{\text{规模以上纳税总额同比增量}}{\text{去年同期纳税总额}} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{B.9})$$

B.10 年末从业人数

每万平方米商务（含商业）面积平均吸纳从业人数（单位：人/万m²）。按式（B.10）计算。

$$\text{年末从业人数} = \frac{\text{从业人数}}{\text{商务面积}} \dots\dots\dots (\text{B.10})$$

附 录 C
(资料性附录)
商务楼宇入驻企业满意度调查问卷

商务楼宇入驻企业满意度调查问卷见表C.1。

表 C.1 商务楼宇入驻企业满意度调查问卷

一、调查企业基本信息						
商务楼宇名称:						
1. 企业类型: <input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 集体企业 <input type="checkbox"/> 三资企业 <input type="checkbox"/> 私营企业						
2. 企业入驻年限:						
二、调查问卷						
服务类型	服务内容	满意度评分				
		5	4	3	2	1
物业人员素养	着装与仪容					
	服务礼仪与态度					
	提供帮助、解决问题的能力					
	紧守岗位					
客户服务	沟通协调能力					
	回复客户查询、投诉、要求的效率					
	紧急事件应变能力					
	维护客户与第三方关系					
安保服务	主动为客户提供必要协助					
	处理紧急事故的效率					
	上下班高峰期秩序维护					
	楼宇整体安全管理水平					
清洁服务	公共区域清洁(大堂、平台、走廊、楼梯、道路等)					
	洗手间清洁					
	楼宇整体清洁					

清洁服务	垃圾收集、处理					
工程服务	故障处理的效率					
	供水与供电稳定性					
	电梯稳定性					
	空调舒适度					
环境绿化	绿化景观设置					
	园艺保养					
沟通交流	通告及活动消息发放					
	与物业管理沟通的渠道					
个性服务	提供个性服务的能力					
对物业管理工作的意见和建议						
注：请在符合您情况的选项上打“√”：很满意5分，满意4分，基本满意3分，不满意2分，很不满意1分。						

附 录 D
(资料性附录)
鼓楼区商务楼宇星级评定申报表

鼓楼区商务楼宇星级评定申报表见表D.1。

表 D.1 鼓楼区商务楼宇星级评定申报表

填表日期： 年 月 日

商务楼宇基本信息						
名称:						
地址:		街道	路/街		号	
完成综合竣工验收时间: 年 月			正式投入运营时间: 年 月			
总建筑面积 (m ²)	标准层面积 (m ²)	商务面积(m ²)	客梯数	停车位	平均租金 (元/月)	物业管理费 (元/月)
总高度 (m ²)	标准层层高 (m ²)	层数	业主单位数	入驻企业数	楼宇入驻率	公共绿化率
注：以上数据截至填报当日。						
物业管理机构基本信息						
名称:						
联系人:		联系方式:		是否统一运营管理 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
是否获得物业服务质量管理认证 <input type="checkbox"/> 是_____ (注明) <input type="checkbox"/> 否						
产权单位基本信息						
名称:						
是否为单一产权 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			是否成立业主委员会 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
业委会负责人:		联系方式:		成立时间: 年 月 日		

申报声明
<p>我公司（单位）：_____，为商务楼宇 _____的 <input type="checkbox"/> 产权所有单位 <input type="checkbox"/> 物业管理机构。现申请参与_____年鼓楼区商务楼宇星级评定，愿意配合提供有关资料。</p> <p>我公司（单位）承诺本次提供的所有申报商务楼宇星级评定的材料完全属实，近2年内未中发生重大违法违规情形，如有虚假或隐瞒，自愿承担一切后果及相关法律责任。</p> <p>承诺单位名称（加盖公章）：_____ 公司法人（主要负责人）签名：_____</p> <p style="text-align: right;">日期：_____</p> <p>联系人：_____ 联系电话：_____</p>
街道初审意见
<p>经_____（街道办事处）的现场审查核对，确认该公司（单位）所提供的所有申报材料内容均与实际情况相符，推荐其参与本次商务楼宇星级评定。</p> <p style="text-align: right;">初审单位：盖章</p> <p style="text-align: right;">日期：_____</p>

参 考 文 献

- [1]DB35/T 1341—2013 楼宇经济公共服务规范
[2]CECS 368: 2014商务写字楼等级评价标准
-