



CECS 368 : 2014

中国工程建设协会标准

# 商务写字楼等级评价标准

Grade evaluation standard for business  
office building



中国计划出版社

中国工程建设协会标准

## 商务写字楼等级评价标准

Grade evaluation standard for business  
office building

**CECS 368 : 2014**

主编单位：中国房地产业协会商业地产专业委员会

批准单位：中国工程建设标准化协会

施行日期：2 0 1 4 年 8 月 1 日

中国计划出版社

**2014 北 京**

中国工程建设协会标准  
商务写字楼等级评价标准

CECS 368 : 2014

☆

中国计划出版社出版

网址: [www.jhpress.com](http://www.jhpress.com)

地址:北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 3 层

邮政编码:100038 电话:(010)63906433(发行部)

新华书店北京发行所发行

廊坊市海涛印刷有限公司印刷

---

850mm×1168mm 1/32 2.75 印张 69 千字

2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—3080 册

☆

统一书号:1580242·447

定价:33.00 元

版权所有 侵权必究

侵权举报电话:(010)63906404

如有印装质量问题,请寄本社出版部调换

# 中国工程建设标准化协会公告

第 166 号

## 关于发布《商务写字楼等级评价标准》的公告

根据中国工程建设标准化协会《关于印发〈2012 年第二批工程建设协会标准制订、修订计划〉的通知》(建标协字〔2012〕127 号)的要求,由中国房地产业协会商业地产专业委员会等单位编制的《商务写字楼等级评价标准》,经本协会组织审查,现批准发布,编号为 CECS 368 : 2014,自 2014 年 8 月 1 日起施行。

中国工程建设标准化协会  
二〇一四年四月十五日

## 前 言

根据中国工程建设标准化协会《关于印发〈2012 年第二批工程建设协会标准制订、修订计划〉的通知》(建标协字〔2012〕127 号)的要求,制订本标准。

本标准在编制过程中,编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考有关国外先进标准,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分 8 章,主要内容包括:总则、术语、基本规定、区位与城市设施评价、场地规划与室外环境评价、工作场所质量评价、室内环境与设备设施评价、运营与服务评价等。

本标准由中国工程建设标准化协会归口管理,由中国房地产业协会商业地产专业委员会负责具体技术内容的解释(地址:北京市海淀区三里河路 1 号西苑饭店 4 号楼 5426 室,邮编:100044, E-mail:cccree@sina.com)在使用过程中如发现需要修改和补充之处,请将意见和资料寄至解释单位。

**主 编 单 位:** 中国房地产业协会商业地产专业委员会

**参 编 单 位:** 远洋地产控股有限公司

上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

北京新保利大厦房地产开发有限公司

北京金隅地产经营管理有限公司

方兴地产(中国)有限公司

金融街控股股份有限公司

北京恒业世纪科技股份有限公司

北京五合国际建筑设计咨询有限公司

河南楷林置业有限公司

北京蓬德建筑设计事务所有限公司

主要起草人：(以下排名不分先后)

蔡云	董少宇	李卫国	刘燕生	卢求
王泳	苗乐如	李明	房超	窦以德
孙克放	肖晓俭	关雪梅	李晋昭	周伟民
王立昕	傅英杰	王子铭	何关培	蓝海青
路贤	高靓	张卫杰	涂铮	王海云
李晓歌	郑新桥	李建彬	李国选	高腾飞
王靖杰	李雪	吴凌燕	张宏刚	
主要审查人：谢远骥	金笠铭	董卫	孙兰	杨焰文
尹筱周	万晓峰			

# 目 次

1	总 则 .....	( 1 )
2	术 语 .....	( 2 )
3	基本规定 .....	( 3 )
3.1	评价条件 .....	( 3 )
3.2	评价体系和评价方法 .....	( 3 )
4	区位与城市设施评价 .....	( 5 )
5	场地规划与室外环境评价 .....	( 8 )
6	工作场所质量评价 .....	( 16 )
7	室内环境与设备设施评价 .....	( 29 )
8	运营与服务评价 .....	( 39 )
	本标准用词说明 .....	( 58 )
	附:条文说明 .....	( 59 )

## Contents

1	General provisions .....	( 1 )
2	Terms .....	( 2 )
3	Basic requirements .....	( 3 )
3.1	Evaluation conditions .....	( 3 )
3.2	Evaluation system and evaluation method .....	( 3 )
4	Location and city facilities evaluation .....	( 5 )
5	Site planning and outdoor environment evaluation .....	( 8 )
6	Workplace quality evaluation .....	( 16 )
7	Indoor environment and facilities evaluation .....	( 29 )
8	Operation and service management evaluation .....	( 39 )
	Explanation of wording in this standard .....	( 58 )
	Addition:Explanation of provisions .....	( 59 )



# 1 总 则

**1.0.1** 为推动我国商务写字楼市场的专业化和国际化水平,提升商务写字楼物业资产的保值、增值能力,引导商务写字楼的建设、运营服务的发展方向,满足使用者对不同等级商务写字楼的需求,制定本标准。

**1.0.2** 本标准适用于在统一的物业管理下,对以商务经营为主要目的的工作场所(或楼宇)等级划分的综合评价。

**1.0.3** 本标准倡导“以人为本、可持续发展”的商务写字楼建设、运营服务理念,统筹考虑商务写字楼全寿命周期内,设计、建造和使用之间的辩证关系,从商务写字楼最终用户的需求及体验出发,对商务写字楼实用性与均好性进行综合评价。

**1.0.4** 商务写字楼等级评价除应符合本标准的规定外,尚应符合国家现行有关标准的规定。

## 2 术 语

### 2.0.1 商务写字楼 business office building

在统一的物业管理下,以商务为主,由一种或数种单元办公平面组成的租赁办公建筑。

### 2.0.2 一类服务设施 type I service facilities

商务写字楼租户经营管理公司日常所需的主要城市商务服务设施。

### 2.0.3 二类服务设施 type II service facilities

供职于商务写字楼公司的员工日常所需的城市生活服务设施。

### 2.0.4 绿色工作场所 green workspace

绿色工作性建筑内所提供的工作场所。即在工作场所使用全寿命过程中,最大限度地采用节约资源(节能、节水、节材、提高空间利用率),减少工作场所的污染,为工作人员提供健康、适用和高效使用空间。

### 2.0.5 非传统水源 nontraditional water source

不同于传统地表水供水和地下水供水的水源,包括再生水、雨水、海水等。

## 3 基本规定

### 3.1 评价条件

**3.1.1** 商务写字楼在完成竣工验收并投入使用满一年后可申报等级评价。在完成建筑设计、竣工验收阶段可申请阶段性预评。

**3.1.2** 商务写字楼内主要功能区域应达到同一等级的建设质量标准和管理要求。

**3.1.3** 商务写字楼等级评价应着重突发事件的应急处置能力,突发事件处置的应急预案应作为等级评价必备的先决条件。评定等级前,商务写字楼应在两年内无重大安全责任事故,否则不具备参评和续评资格。

**3.1.4** 申请评价的商务写字楼应具备完整合规的建设、运营服务图纸及文件资料档案。

### 3.2 评价体系和评价方法

**3.2.1** 商务写字楼的评价指标应符合本标准第4章~第8章的规定。

**3.2.2** 商务写字楼等级评定应包括:区位与城市设施、场地规划与室外环境、工作场所质量、室内环境与设备设施、运营与服务五个分项的评价,满分为1000分。

**3.2.3** 分项权重设置应符合以下规定:区位与城市设施(80分)、场地规划与室外环境(120分)、工作场所质量(200分)、室内环境与设备设施(300分)、运营与服务(300分)。

**3.2.4** 各评价项目的分项及子项应采取两种打分方式:分档打分和不分档打分。

**3.2.5** 评价项目的分项得分,应取各评审专家评分的平均值。评

价项目总分应由各评价项目正常分项得分总和及“加分”构成。

**3.2.6** 评价项目应设置“加分项”。对于参评商务写字楼在建设、运营服务方面具有明显有益于使用者的创新及特色,给使用者以不同寻常的舒适体验,推动了商务写字楼的发展和进步,可由评审专家在正常分值的基础上给予额外加分,加分不应超过各分项正常分的10%。“加分项”及“加分”应经评审组确认。

**3.2.7** 参评项目评定等级应按评价项目总分确定。商务写字楼等级应划分为五星(含白金五星)、四星、三星三个主要等级。各等级所需最低分值应符合下列规定:

1 五星:总分不低于850分,其中总分高于950分(含)为白金五星;

2 四星:总分不低于700分;

3 三星:总分不低于600分。

## 4 区位与城市设施评价

4.0.1 商务写字楼所在城市功能区位(域)评价应包括下列内容:

- 1 位于城市中央商务区。
- 2 位于城市核心商业区。
- 3 位于城市科研信息产业聚集区。
- 4 位于城市交通完善便捷且成熟的商业区。

4.0.2 商务写字楼所在区域(内)(街区)的功能特点评价应包括下列内容:

- 1 以金融、高端服务业建筑聚集(街)区为特点。
- 2 以商务写字楼聚集(街)区为特点。
- 3 以大型综合零售商业建筑聚集(街)区为特点。
- 4 以一般性商业、服务业建筑聚集(街)区为特点。

4.0.3 商务写字楼周边城市道路设施条件评价应包括下列内容:

- 1 临近城市高速路、快速路及快速环路,非常方便到达。
- 2 临近城市环路、便捷的城市主干道,方便到达。
- 3 临近城市主干道、便捷的次干道,方便到达。
- 4 临近城市次干道,基本方便到达。

4.0.4 商务写字楼周边城市公共交通条件评价应包括下列内容:

- 1 公交线路。
- 2 轨道交通。

4.0.5 商务写字楼周边城际交通条件评价应包括下列内容:

- 1 铁路交通。
- 2 航空交通。

4.0.6 商务写字楼周边城市设施环境评价应包括下列内容:

在商务写字楼内或周边一类、二类服务设施应各不少于4项。

**4.0.7 商务写字楼周边环境质量改善评价应包括下列内容：**

- 1 采用鼓励以公交为主要出行方式等的绿色交通措施。
- 2 采用了绿色区域规划。
- 3 智慧城市水平。
- 4 采用集约化公共服务措施。

**4.0.8 商务写字楼区位与城市设施的评价规则应符合表 4.0.8 的规定。**

**表 4.0.8 区位与城市设施的评价规则**

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (100 分)
区 位 与 城 市 设 施 (8%)	所在城市 功能区域	城市中央商务区		10
		城市核心商业区		(8)
		城市科研信息产业聚集区		(7)
		城市交通完善便捷成熟商业区		(7)
	区域内 (街区) 功能特点	金融、高端服务业建筑聚集(街)区		10
		商务写字楼聚集(街)区		(8)
		大型综合零售商业建筑聚集(街)区		(7)
		一般性商业、服务业建筑聚集(街)区		(5)
	城市 道路 设施	临近城市高速路、快速路及快速环路,非常方便到达		10
		临近城市环路、便捷的城市主干道,方便到达		(8)
		临近城市主干道、便捷的次干道,方便到达		(7)
		临近城市次干道,基本方便到达		(6)
	城市 公共 交通	公交线路	500m 内不少于 5 条公交线路站点	8
			500m 内 5 条以下公交线路站点	(6)
		轨道交通	轨道交通换乘站 1 上盖	12
			距轨道站步行距离 500m 以内	(10)
			距轨道站步行距离 500m~800m	(8)
			距轨道站步行距离 800m 以上	(6)

续表 4.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标		分值 (100分)
区位 与城市 设施 (8%)	城际交通	铁路交通	距高铁站或动车站 10km~15km	5
			距高铁站或动车站 15km~20km	(3)
			距离高铁站或动车站 20km~25km	(2)
		航空交通	距离机场 20km~30km	7
			距离机场 30km~40km	(5)
			距离机场 40km 以上	(3)
	城市 设施 环境	一类、二类 服务设施	在本商务写字楼及附属建筑中一 类、二类服务设施各不少于 4 项	30
			距本商务写字楼 100m 内一类、二 类服务设施各不少于 4 项	(25)
			距本商务写字楼 100m~200m 内 一类、二类服务设施各不少于 4 项	(20)
			距本商务写字楼 200m~300m 内 一类、二类服务设施各不少于 4 项	(15)
	环境 质量 改善	采用鼓励以公交为主要出行设施的绿色交通 措施		2
		绿色区域规划		2
		智慧城市水平		2
		采用集约化公共服务措施		2

## 5 场地规划与室外环境评价

### 5.0.1 商务写字楼规模评价应包括下列内容：

- 1 规模大于或等于  $50000\text{m}^2$ 。
- 2 规模大于或等于  $30000\text{m}^2$  且小于  $50000\text{m}^2$ 。
- 3 规模大于或等于  $25000\text{m}^2$  且小于  $30000\text{m}^2$ 。

### 5.0.2 场地交通规划评价应包括下列内容：

- 1 场地交通组织。
- 2 人行(非机动车)交通。
- 3 车行交通。

### 5.0.3 停车与车库(场)评价应包括下列内容：

- 1 停车数量。
- 2 室内外交通衔接。
- 3 空间识别性。
- 4 车道与(专用)车位。
- 5 采光、通风、排水、防滑。

### 5.0.4 绿地与景观评价应包括下列内容：

- 1 绿地规划与绿化率。
- 2 水体与水景。
- 3 历史现状。
- 4 景观小品。

### 5.0.5 场地无障碍通行评价应包括下列内容：

- 1 入口与通道。
- 2 标识。

### 5.0.6 外观品质评价应包括下列内容：

- 1 建筑造型。



- 2 外墙材料与品质。
- 3 亮化设计。
- 4 外墙面清洁及维护设备设施。

5.0.7 减少建筑环境负荷措施应用评价应包括下列内容：

- 1 立体绿化。
- 2 土地利用。
- 3 采光与遮阳。
- 4 场地通风与避风。
- 5 控制光污染。
- 6 控制环境噪声。
- 7 控制冷、热岛效应。

5.0.8 商务写字楼场地规划与室外环境的评价规则应符合表 5.0.8 的规定。

表 5.0.8 场地规划与室外环境的评价规则

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (99 分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	商务 写字楼 规模	规模大于或等于 50000 m <sup>2</sup>		3
		规模大于或等于 30000 m <sup>2</sup> 且小于 50000 m <sup>2</sup>		(2)
		规模大于或等于 25000 m <sup>2</sup> 且小于 30000 m <sup>2</sup>		(1)
	场地交通 规划	场地交通 组织	采用“人、车分流”原则组织场地交通,且人行与车行有效隔离,无明显干扰	2
			采用“客、货分流”原则组织场地交通,且货流交通隐蔽,对客流无明显干扰	1
			场地内各项交通标识清楚醒目,易于识别,各类通行道路宽度适宜、行(驶)走顺畅	1
			设贵宾机动车出入接泊专用区	1
			设出租车接泊专用车位	2

续表 5.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (99分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	场地交通 规划	场地交通 组织	设货运机动车接驳专用车位区	1
			设货运专用装卸场地,物品可由场地直接进入室内货梯	1
			清运垃圾的车行道隐蔽,且不产生二次污染	1
		人行 (非机 动车) 交通	场地的三面及以上设有可供人行的出入口,并可以直接通向城市道路	4
			场地的两面设有可供人行的出入口,并可直接通向城市道路	(3)
			非机动车不与机动车混行	1
		车行交通	场地中设有两个及以上车行出入口,并可分别直接导入城市干道	5
			场地中设有两个及以上车行出入口,并可分别直接导入城市干道与次干道	(4)
			场地中设有两个及以上车行出入口,并可分别导入城市次干道	(3)
	停车与 车库(场)	停车数量	配有充足的停车位,停车位数量按1辆/100 m <sup>2</sup> 配置(不宜超出此标准),且地下或室内停车位数量不少于总停车位数量的2/3	4
			停车位数量按大于或等于0.6辆/100 m <sup>2</sup> 配置,且地下或室内停车位数量不少于总停车位数量的2/3	(3)
			停车位数量按小于0.6辆/100 m <sup>2</sup> 配置,且地下或室内停车位数量不少于总停车位数量的2/3	(2)
			非机动车(自行车及电动车)车位配置合理,且不少于1辆/100m <sup>2</sup>	1

续表 5.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (99分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	停车与 车库(场)	室内外 交通衔接	机动车停车库出入口明确,机动车出入坡道与场地内机动车道接入顺畅,通行中无视线盲区	1
			机动车停车库能利用场地的地形、地貌及与已有的自然环境元素有机结合	1
			机动车坡道宽度舒适,行驶顺畅,无窘迫感	1
			非机动车车道与城市道路慢车道和自行车库出入连接顺畅	1
		空间 识别性	停车场与停车库内功能空间识别性强,光线充足,方便行驶与存取车辆	1
			停车库设有到达商务写字楼室内竖向交通枢纽的门厅,位置明显、易于识别,易于到达	1
			访客专用停车区设通往首层大堂竖向交通枢纽的门厅时,位置明显、易于识别,易于到达	1
		车道与 (专用) 车位	停车库(场)设主、次车道,主车道与次车道(存、取车道)各自独立,互不干扰	2
			停车库(场)设可兼用的人行道	1
			停车位与车道布置与存、取车的人流出入方向一致,不造成绕行或跨越车位进出	1

续表 5.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (99 分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	停车与 车库(场)	车道与 (专用) 车位	停车库内通向商务写字楼室内竖向交通枢纽的过厅前设接站专用车位,并与主车行道有效隔离,互不干扰	1
			设访客专用车位区,在车库内设有车位空载指示信号	1
			设货车专用车位及与商务写字楼规模相匹配的卸货区,方便装卸	1
			设垃圾清运车专用车位,方便清运,隐蔽无污染	1
			设洗车专用车位,清洗车用水水源不得使用自来水	1
		采光、 通风、 排水、 防滑	采用自然通风措施,车库通风良好、无异味,有害气体可控	1
			采用自然采光措施,减少白天人工照明量	1
			车库坡道采用有效排水措施,大雨时不对车库正常使用造成影响	1
			车库内地面排水不使用明沟式排水方式	1
			寒冷及严寒地区车库的室外坡道设融雪坡道	1
	绿地与 景观	绿地规划 与绿化率	绿地规划有利于形成领域感,设有可提供工间休闲和小型活动场地	2
			绿地植物绿量饱满,植物生长环境良好,乔、灌、草配置适当	2
			场地内采用提高绿化覆盖率的措施	2

续表 5.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (99 分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	绿地与 景观	水体与 水景	利用天然水体丰富环境景观或设 有人工水景	1
			人造水景采用非传统水源	1
		历史现状	重视场地历史现状,利用场地内有 价值现状作为建成景观的组成部分	1
		景观小品	室外景观空间及小品设计风格与 建筑相协调,形成商务写字楼室外空 间文化特征	2
			景观小品形成有特色的景观标志, 成为城市景观环境的有机组成部分	1
	场地 无障碍 通行	人口与 通道	场地内设无障碍通道、残疾人停车 位	2
			大堂主要出入口设无障碍通道	2
			大堂主要出入口设有供残疾人出 入且自动开启装置的门	2
		标识	无障碍通道、残疾人停车位、无障 碍出入口等标识清楚、位置明显	2
			无障碍标识符合国家现行相关标 准规定	2
	外观品质	建筑造型	主体设计简洁、大方,特点明显,具 有地域文化内涵	4
			主体设计具有城市空间标识性作 用,与城市空间融为一体	3
			主要出入口位置明显,出入口处室 外设遮风避雨的廊、篷等	1

续表 5.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (99分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	外观品质	外墙材料与品质	外墙材料的选用和品质与楼内使用空间的特点协调	1
			外墙材料的选用有助于提高整体的品质	1
			外墙材料色彩的运用能体现整体的特点	1
		亮化设计	亮化设计体现特点,成为城市夜景标识性景观	2
			结合不同部位与使用功能,通过亮化设计,方便出入并与城市交通衔接顺畅	1
		外墙面 清洁及 维护设备 设施	配备清洁楼外表面的设备设施,可安全方便操作	1
			为清洁设备设施设有专用机房、轨道或保护措施,且不影响整体外观形象	1
	减少建筑 环境负荷 措施应用	立体绿化	充分利用各种平台、墙面、屋顶及停车场进行绿化,且有效控制扬尘	2
		土地利用	利用场地现状,采取有效节约土地措施	2
			采取技术措施、使地下室获得有效自然采光、通风,提高地下建筑使用价值	2
		采光与 遮阳	外形与朝向可充分利用自然采光,在获得充足阳光的同时对有害的阳光辐射采取遮阳措施	2

续表 5.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (99分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	减少建筑 环境负荷 措施应用	场地通风 与避风	布局与周边建筑形成良好自然通风及避风关系	1
		控制 光污染	避开周边建筑的光照污染,同时控制对周围环境造成光污染(眩光)	1
		控制环境 噪声	布局有利于避开城市交通噪声影响,同时避免场地周边其他噪声源影响	1
		控制冷、 热岛效应	外墙表面形式、材料可有效减少对周边环境冷、热岛效应的影响	1

## 6 工作场所质量评价

### 6.0.1 入口大堂与公共空间评价应包括下列内容：

- 1 空间与尺度。
- 2 服务功能配置。
- 3 垂直交通衔接。
- 4 公共性与艺术性。

### 6.0.2 楼梯与客梯厅评价应包括下列内容：

- 1 楼梯。
- 2 客梯厅及标识。

### 6.0.3 电梯配置评价应包括下列内容：

- 1 客梯配置。
- 2 客梯舒适度。
- 3 服务电(货)梯。
- 4 消防电梯。

### 6.0.4 走廊及开敞空间评价应包括下列内容：

- 1 公共走廊。
- 2 公共开敞空间。
- 3 照明与装饰。

### 6.0.5 公共辅助空间评价应包括下列内容：

- 1 洗手间与淋浴间。
- 2 公共餐茶间。
- 3 垃圾间。
- 4 储藏与休息中心。

### 6.0.6 工作场所评价应包括下列内容：

- 1 空间向度与工作单元。



- 2 空间灵活性和拓展性。
- 3 工作场所自然环境营造。
- 4 安全感与防护救护。

6.0.7 管理用房评价应包括下列内容：

- 1 保洁间。
- 2 物业管理中心用房。
- 3 标志标识系统。

6.0.8 绿色工作场所技术应用评价应包括下列内容：

1 工作场所采用标准化设计,灵活隔断墙体采用标准化模块拼装即可满足租户基本需要。

2 设置集中的垃圾处理中心,对垃圾进行分类与处理,对环境不造成二次污染。

3 结合地域特点,充分利用再生能源。

6.0.9 商务写字楼工作场所质量的评价规则应符合表 6.0.9 的规定。

表 6.0.9 工作场所质量的评价规则

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	入口大堂 与公共 空间	空间与 尺度	大堂空间敞亮、空间导向明确、尺度适宜,出入便捷	1
			大堂规模与建筑规模协调匹配,空间相对独立,大堂挑空高度 8m~15m	1
	服务功能 配置		设总服务台,其位置明显,方便询问	1
			设企业信息牌、综合信息显示屏等,方便访客查询	1
			设相对独立的休息、等候空间	1
			大堂或临近大堂处设咖啡吧或大堂吧	1

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	入口大堂 与公共 空间	服务功能 配置	设快递及客户物品的暂存空间	1
			设公共卫生间,位置相对隐蔽	1
		垂直交通 衔接	大堂内楼梯、电梯厅标识清晰、空间明确,各分区电梯厅人流出入大堂时互不干扰	1
			利用挑空大堂或局部下沉方式设有楼层时,其通往该楼层的主要交通设施独立设置,且不与大堂其他交通相互干扰	1
		公共性与 艺术性	大堂空间艺术性强,与商务写字楼整体风格相一致	1
			结合室内外空间过度,留有举行公共活动的空间	1
			室内装饰、装修结合大堂的功能,设计精美、材料高档、施工精致	1
			艺术品陈设结合大堂的空间需要,注重文化与品位	1
	楼梯与 客梯厅	楼梯	楼梯间(前室)的标识明确、空间导向性强且临近主要电梯厅,易于转换	1
			楼梯(前室)门前与走廊或其他须经过的相邻空间设有缓冲空间,通行顺畅	1
			楼梯踏宽、踏高行走舒适,且采取防滑措施	1
			楼梯间能获得自然采光	1

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260分)
工作场所 质量 (20%)	楼梯与 客梯厅	楼梯	楼梯间采用全时照明灯具(含声控照明)	1
			楼梯间的装修与商务写字楼整体风格一致,简洁大方	1
		客梯厅 及标识	客梯候梯厅设有两个及以上不同方向的通道,可多向进出,空间尺度与电梯数量匹配	1
			“通道式”双侧客梯候梯厅宽度不小于最大两部电梯轿厢深度之和且不大于3.5m	1
			“袋形”双侧客梯候梯厅每一单侧电梯数量不多于三部,宽度不小于两部最大客梯轿厢深度之和且不大于3.5m,其客梯候梯厅尽端横墙距尽端电梯门的距离不小于1m	1
			客梯门哑口深度小于或等于0.7m,易于识别电梯门的开闭、方便进出	1
			超高层设置空中客梯换乘大堂	1
			大堂高度超过两层(含)高时,通过设扶梯在二层(含)或以上设空中客梯候梯厅及第二客梯始发站	1
			客梯分区、分层候梯厅的标识清晰,交通顺畅,互不干扰	1
			候梯厅装饰、装修与空间功能相协调,材料优质,施工优良	1
			候梯厅依据空间需要、功能照明与艺术照明相结合	1

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	电梯配置	客梯配置	客梯(组)在同一楼中,集中在一个区域配置	1
			按使用功能、建筑高度等分类、分区(层)合理配置电梯	1
			按建筑面积、使用人数、电梯提升重量等合理配置电梯	1
			配置不少于一部(含)医用救护电梯(可与客梯兼用,分组、分层设置),救护电梯可通往商务写字楼屋顶停机坪(如果有)及可通行救护车的地下车库等	1
			按规模配置无障碍电梯	1
			无障碍电梯位置临近或方便到达其他功能区域,不与其他客梯人流交叉	1
			客梯数量配置可满足上班高峰期30min内运送总人数90%以上的要求	1
			客梯配置数量按服务人数、服务建筑面积等均高于国家现行相关标准规定	1
			客梯配置的候梯时间、电梯全程时间均高于国家现行相关标准规定	1
			相同服务区域内的客梯数量不少于两部,且应相邻并列布置	1
			采用新型客梯形式,提高运送效率(如双层轿厢电梯、子母电梯等)	1
			超高层配置穿梭电梯	1

续表 6.0.9

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (260分)
工作场所 质量 (20%)	电梯配置	客梯 舒适度	客梯轿厢宽度不小于轿厢深度(医用电梯除外)	1
			电梯的轿厢净高大于标准层净高	1
			轿厢内装饰材料考究、加工质量精致、风格与整体风格一致	1
			轿厢内呼叫指示牌位置明显,指示明确、清楚,到站提示(音)清晰	1
			无障碍电梯指示牌与标识采用国际统一标准	1
		服务 电(货)梯	按规模及性质特点配置不少于1(含)部服务电梯	1
			按规模及性质特点配置不少于1(含)部专用货梯,可兼做服务电梯	1
			货梯载货量及轿厢尺寸与商务写字楼规模和使用需要相匹配,载货量不小于1600kg	1
			货梯设专用前厅,方便进出,物流流线独立,不与其他电梯相互干扰	1
			货梯厅设防撞击、易清洗的墙裙	1
			货梯的位置与货车接驳方便	1
			设垃圾处理及物业服务电梯,不与货梯混用	1
		消防电梯	消防电梯配置方式与数量除满足相关要求外,部分客梯按消防电梯规范要求配置	1

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标		分值 (260分)
工作场所 质量 (20%)	电梯配置	消防电梯	消防电梯的位置临近主要出入口 及与商务写字楼相近的主要城市道 路一侧	1
			消防电梯除独立设置外,与主要客 梯的人流流线互不干扰	1
	走廊及 开敞空间	公共走廊	与电梯厅空间或其他交通枢纽空 间接接流畅,方便通行,各种指示牌 清晰、明确	1
			双边设写字间的走廊宽度不小于 1.8m,满足双向同时通行	1
			走廊净高大于2.4m	1
			走廊空间简洁、视觉通畅	1
			走廊拐角空间具有一定识别性,人 流交汇时易于识别,方便通行	1
			无开向走廊的门扇、窗扇等影响走 廊通行的障碍物	1
			走廊长度适宜,无明显造成心理压 力的死角空间	1
		公共开敞 空间	结合电梯厅、走廊或其他人流集中 转换空间,设开敞空间、提供休闲场所	1
			设可直接采光的独立式公共开敞 空间,开敞空间可提供多种用途	1
			设多层通高的共享空间将室外景 观引入室内	1
			设对社会开放的公共开敞空间,开 敞空间可作为展览、展示等多种用途	1
			公共开敞空间装饰、装修特点突 出,材料优质、施工优良	1

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260分)
工作场所 质量 (20%)	走廊及 开敞空间	照明与 装饰	走廊照明光线明亮,易于识别、无眩光	1
			艺术照明要结合功能性照明需要	1
			走廊的装饰、装修与空间功能相协调,材料优质、施工优良	2
	公共辅助 空间	洗手间与 淋浴间	洗手间空间识别形象强、出入口布置尺度舒适、无视线干扰、易于出入无交叉	2
			洗手间外门开启不产生二次污染	2
			如厕空间私密性强、各向尺寸宽大舒适,如厕时无明显相互干扰	2
			洗手间如厕、净手、化妆、临时放置物品等设施齐全、方便,功能关系顺畅、无交叉污染	2
			每层设独立的无障碍洗手间或残疾人专用厕位,尺寸不低于现行规范要求	2
			洗手间分别配设男女更衣间与淋浴间,或独立设置	4
			洗手间的洁具配置数量与商务写字楼标准相匹配,但高于国家现行标准配置,同时应按男女比例配置洁具	2
			配置优质洁具,可提供附加舒适功能	2
			洗手间照明光线柔和	2
			洗手间的照明需结合艺术照明配置	2
			洗手间的装饰、装修特点突出,材料优质、施工优良	2

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	公共辅助 空间	公共 餐茶间	设茶水间(含直饮水),茶水间大小与楼层写字间规模匹配,方便取水、无交叉,且不与洗手间合并使用	2
			设餐茶间,餐茶间配备食品处置设备及配餐台	2
			茶水间与餐茶间通风与排水良好、无异味	2
			提倡建立无烟工作环境,采取规范吸烟措施,做到通风良好、无异味	2
		垃圾间	设专用垃圾间,垃圾间设直通地下室或首层垃圾清运间的专用电梯,垃圾间墙面采用易清洗材料,垃圾间采用 24h 真空负压排气,垃圾间设给排水系统,垃圾间门窗密闭性能好,垃圾分类封闭临时存放,及时清运	6
			设专用垃圾间,垃圾间位置临近服务电梯,垃圾间设排风系统。垃圾间墙面不易污染、易清洗,垃圾分类封闭存放,分时清理	(4)
			设垃圾存放处,垃圾分类封闭存放,垃圾存放处排风良好、无异味	(2)
		储藏与 休息中心	设供客户使用的储藏中心,空间可灵活分隔与组合	2
			储藏中心的位置方便用户到达、方便运输,具有防盗、防潮、防水、防火措施且通风良好	2



续表 6.0.9

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (260分)
工作场所质量 (20%)	公共辅助空间	储藏与休息中心	设公共休息中心,为客户的司机等辅助性工作人员提供临时性休息场所	2
			公共休息中心位置临近电梯间,方便客户到达,且通风、照明良好	2
	工作场所	空间向度与工作单元	标准层的净高与商务写字楼的品质相匹配,满足工作人员的生理与心理的要求,净高不小于2.6m	10
			标准层单侧采光工作空间的进深与商务写字楼品质相匹配,工作区域的自然采光满足工作人员的生理需要,其净高与进深之比大于1:5	10
			平面尺度方便分隔成大小合理的工作使用单元	10
			工作单元无明显影响房间划分与布置使用的固定墙、柱或其他物体	9
			工作单元无明显不利于布置使用的窄小或凹凸空间	9
		空间灵活性和拓展性	工作场所各种电源、通信、网络等集中设接口接入工作场所中,在工作区域采用网络式布置,便于用户灵活布置工作空间和调整空间布局	5
			工作场所采用架空网络地板,可随机、有效地连接各类线路。各类线路敷设隐蔽、安全可靠	5
			通往有效工作区域的走廊采用架空网络地板	5

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	空间 灵活性和 拓展性		楼层适当位置预留网络机房、档案库的技术改造条件	5
			楼层各类给排水、空调管线与设备机位等布置均匀,不影响工作场所的调整与布置	5
			楼层适当位置预留增设专用洗手间、淋浴间的条件,其管线独立敷设,不穿越其他空间	5
			部分楼层预留可实现局部挑空条件	5
	工作场所 自然环境 营造		工作场所可利用自然采光满足正常气候条件下的一般性工作需要	3
			工作场所照明灯具布置注重环境照明效果与艺术性,照度均匀、无眩光、易更换	2
			工作场所固定的楼面、地面、墙面及固定装修均采用隔声、吸声性能好的材料	3
			工作场所外墙体及外窗均采用高效隔声材料组合	2
			楼层各设备机房、各类设备管线均采用低噪声材料且进行隔噪、减噪措施	2
			结合当地气候条件,过渡季工作场所可全部采用自然通风换气	3
			工作场所(超高层除外)的外窗可开启面积与外窗总面积之比大于20%且小于30%,并有序管理	2

续表 6.0.9

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (260 分)
工作场所 质量 (20%)	工作场所	工作场所 自然环境 营造	工作场所采用自然通风气流组织策略并有序管理	2
			工作场所的所有建筑材料、设备管线等均不对空气质量造成影响	3
			工作场所的装修、装饰具有通用性,材料耐久、加工精细、施工优良	2
		安全感 与防护 救护	安全通道与出入口设置的标识均明确、醒目,通行空间简捷、顺畅	2
			公共开敞空间用透明材料隔断(墙)时采用防撞警示标志	2
			面向挑空空间敞廊的护栏、护墙等安全可靠,具有安全感	2
			面向挑空空间或公共空间的工作场所不设可开启的窗户	2
			高层、超高层商务写字楼屋顶设停机坪,提供空中救援通道	2
	管理用房	保洁间	每层设保洁间,位置隐蔽、通风良好	2
			结合物业管理需要设保洁员休息区(室)	2
		物业管理 中心用房	物业管理中心用房独立于工作区域设置,设检修、保养、保洁等非管理人员专用员工出入口,且不与租户共用同一大堂	3
			物业管理中心设接待室及等候空间	2
			物业管理中心用房通风、采光良好,无噪声,工作环境良好	2

续表 6.0.9

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (260分)
工作场所 质量 (20%)	管理用房	物业管理 中心用房	物业管理中心用房设有独立的卫生间、淋浴间、保洁间等	2
			物业管理中心用房临近服务电梯设置,应方便到达商务写字楼的各机电设备机房等	2
		标志标识 系统	建立从整体到单一功能房间的完整标识系统,采用国际统一标识	2
			标识系统表达清晰、位置醒目、可视性强	1
			标识系统材料、颜色等耐久性强	1
	绿色工作 场所技术 应用	工作场所采用标准化设计,灵活隔断墙体采用标准化模块拼装即可满足租户基本需要		2
		设置集中的垃圾处理中心,对垃圾进行分类与处理,对环境不造成二次污染		2
		结合地域特点,充分利用再生能源		2

## 7 室内环境与设备设施评价

### 7.0.1 空调及新风系统评价应包括下列内容：

- 1 冷水机组、换热站及输送系统的设备质量、品牌。
- 2 空气改善。
- 3 空调末端形式。
- 4 分区控制。
- 5 预留用户机房空调条件。

### 7.0.2 电梯系统评价应包括下列内容：

- 1 控制系统。
- 2 设备舒适性。
- 3 显示系统。
- 4 运行速度。

### 7.0.3 送、排风系统评价应包括下列内容：

- 1 卫生间。
- 2 地下室。
- 3 工作区域。
- 4 餐厅。
- 5 设备间。
- 6 夜间通风系统。

### 7.0.4 给水排水系统评价应包括下列内容：

- 1 排水系统。
- 2 供水系统。
- 3 生活热水。
- 4 直饮水及设备设施。

### 7.0.5 电力及照明系统评价应包括下列内容：

- 1 供电容量。
- 2 供电电源。
- 3 供电计量。
- 4 照明。

**7.0.6 智能化系统评价应包括下列内容：**

- 1 布线系统。
- 2 网络及通信系统。
- 3 楼宇自控系统。
- 4 消防报警与联动控制系统。
- 5 安保系统。

**7.0.7 能源及能源利用评价应包括下列内容：**

- 1 能源回收。
- 2 再生能源利用。
- 3 能源分析。
- 4 新能源技术。
- 5 节水。

**7.0.8 商务写字楼室内环境与设备设施的评价规则应符合表 7.0.8 的规定。**

**表 7.0.8 室内环境与设备设施的评价规则**

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标			分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	空调及 新风系统	冷水机组、 换热站及 输送系统 的设备 质量、品牌	暖通空调系统中冷水机组、换热站、冷却泵、冷冻泵、冷塔、管路、新风机组、空调机组、末端设备等配置合理及运行效果评价		(0~5)
			大于 50m <sup>2</sup> /人/h		5
		空气改善	新风量	大于 40m <sup>2</sup> /人/h	(4)
				大于 30m <sup>2</sup> /人/h	(3)

续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标			分值 (169分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	空调及 新风系统	空气改善	新风量	大于 25m <sup>2</sup> /人/h	(2)
				大于 20m <sup>2</sup> /人/h	(1)
			室内热湿 环境	保证适宜稳定的室内 温度及湿度,工作区域温 度平衡	2
			空气改善 措施	加湿、除湿、除菌、空气 过滤、依据二氧化碳检测 调节新风量以及其他改 善空气品质的措施	(0~5)
				环流自然通风设计或 全封闭窗建筑设计	1
		空调末端 形式	采用辐射式、地板送风及其他下送 风等舒适型空调系统		3
			采用 VAV 系统、温湿度独立控制 等节能型空调系统		(2)
			采用风机盘管加新风系统		(1)
		分区控制	工作区域的空调系统可内外分区 控制		1
			工作区域内的空调系统按朝向合 理分区控制		1
			工作区域的空调系统按客户要求 可分区控制		1
		预留用户 机房空调 条件	为用户机房提供冷却水及电源		2
			为用户机房提供风冷机组室外机 位置及电源		(1)

续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	电梯系统	控制系统	智能选层控制系统	2
			电梯群控,并预先提示到达信息	(0~2)
			远程监控至中控室	2
		设备 舒适性	电梯平层的控制准确、稳定,电梯 升降启动、停靠时无晃动	2
			电梯平层的控制良好,电梯升降启 动、停靠时轻微晃动	(1)
			乘梯稳定性高,高速电梯提速、减 速时无晃动	2
			乘梯稳定性良好,电梯提速、减速 时轻微晃动	(1)
			电梯运行时噪声小于 25dB	1
			直升电梯具备手动控制功能、自动 平层功能、手动平层功能	1
			电梯轿厢内设置独立的空调	2
		显示系统	停到站提示显示清晰	1
			轿厢内控制盘显示清晰易于识别	1
		运行速度	运行速度高效合理	(0~2)
	送、排风 系统	卫生间	卫生间设置合理的集中排风系统, 风量满足卫生间通风换气次数要求	1
		地下室	地下车库提供机械送、排风系统	1
			地下空间送、排风均匀性强、平衡、 稳定,无排风死角,各风口排风量均 衡	1
		工作区域	楼层工作区设立独立排风系统	3



续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	送、排风 系统	餐厅	为员工食堂厨房设置足够风量的 独立排油烟系统	1
			为餐饮客户提供独立排油烟管道 及相关设备,要求有油烟净化器	1
		设备间	电梯机房、保安消防中心、电信交 换机房、变配电室及服务器机房应设 置独立的空调	2
			有人值守的设备用房应设置独立 的送、排风系统	1
		夜间通风	应有夜间通风系统	1
	给水排水	排水系统	生活污水与生活废水分流	1
			生活污水要设立独立的室内及室 外化粪池	1
			餐饮客户的废水应经隔油池处理 后再排放至室外	1
			具备中水机房,可对生活污水、空 调冷凝水、雨水等进行处理	1
		供水系统	采用无负压系统提供自来水	2
			采用水箱系统供水	(1)
		生活热水	洗手间提供 24h 集中生活热水	2
			各用水点单独设置小型加热设备	(1)
			用水点开启后 10s 出热水	1
			热水水温稳定	1
		直饮水及 设备设施	设置楼层直饮水系统,饮用水经多 层循环过滤符合国家现行卫生标准	1

续表 7.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (169分)
室内环境与设备设施 (30%)	给水排水	直饮水及设备设施	在楼层茶水间设置开水设备符合国家现行节能标准	1
	电力及照明系统	供电容量	建筑面积的供电容量大于或等于120W/m <sup>2</sup>	4
			建筑面积的供电容量大于或等于90W/m <sup>2</sup>	(2)
			建筑面积的供电容量大于或等于80W/m <sup>2</sup>	(1)
		供电电源	双路供电电源外另设柴油发电机组作为备用电源	2
			双路供电电源	(1)
			租户用电配电箱与公共配电箱应分开设置;弱电配电箱与强电配电箱应分开设置	2
		供电计量	公共配电应按供电使用类别分路计量	3
		照明	公共区域照明分区、分支路控制,采用定时开关、调光开关、光电自动控制器等节电开关和照明智能控制系统	3
			长时间需要照明的公共区域采用LED节能灯	1
			工作区域照明照度应符合国家现行标准且光线均匀、柔和	1
	智能化系统	布线系统	网络及通信布线系统应以光缆为主要传输媒介以满足客户更宽的信息通道要求	1

续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标			分值 (169分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	智能化 系统	布线系统	弱电系统桥架应将各系统配线统一分类考虑,避免交叉干扰		1
		网络及 通信系统	移动通信 覆盖	提供移动通信(GSM、CDMA、3G等)信号的全区域覆盖	(0~3)
			无线网络 通信覆盖	公共区域内有WIFI无线网络覆盖	1
		楼宇自控 系统	空调系统 监控	应对空调系统中冷冻站、换热站、空调机组及新风机组进行全时段运营实时监控	(0~3)
			变配电 系统监控	应对配电室高(低)压配电、一级负荷配电、二级负荷配电及重要的配电回路进行实时监控	(0~2)
			其他机电 设备监控	应对给(排)水、通(排)风、电梯、公共区域照明以及其他必要的机电设备进行实时监控	(0~3)
			能源监控	大厦中有完整的水、电、气等能源的数据采集、能源分析、能源诊断及统计系统	(0~3)
				水、电、气等能源分层、分路计量及采集	(0~3)

续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标			分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	智能化 系统	消防报警 与联动 控制系统	消防报警 系统	根据不同使用功能区域设置与其相符的电子感温、感烟、红外火灾探测器,应设置电气火灾报警系统及消防电源监控系统	2
			消防联动 控制	与安防的联动控制;与电梯的联动;与通(排)风的联动;与必要的灭火喷淋的联动	2
			消防通信、 广播系统	重要的机房、设备间安装固定消防电话;消防广播分层分区设置; 按疏散区层播放相应的逃生电子广播; 应有集中供电型应急疏散指示系统	2
		安保系统	摄像监控 布点合理性 及布控率	布点率每万平方米大于 40 台	2
				布点率每万平方米大于 30 台	(1)
			视频质量 及监控墙	监控视频的图像质量 优于主观 4 级标准	2
				监控中心的视频终端 数量及尺寸适宜	2

续表 7.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标			分值 (169分)
室内环境与设备设施 (30%)	智能化系统	安保系统	智能一卡通系统	停车场进出、人员通道进出;写字间进出、其他公用工作区域进出,以及其他一卡通的其他应用	(0~3)
				使用比 IC 卡更先进的识别技术手段	1
			高级别的出入口安全防范系统		1
			防爆安全检查系统		1
	能源及能源利用	能源回收	建筑自身能源循环利用(如冷、热能回收;热水回收;雨水、中水回收;其他可能的能源回收等)		(0~5)
		再生能源利用	太阳能发电,太阳能制冷供热;太阳能热水利用;雨水、中水利用,其他可再生能源利用		(0~5)
		能源分析	对建筑全年运行能耗具备动态分析系统		(0~3)
		新能源技术	合理适当使用新能源技术并取得良好的经济和使用效果		2
		节水	再生水利用		(2~0)
			节水器具	卫生间使用小于或等于 6L 便器系统	1
				卫生间便器水箱配备两档选择	1
				卫生间便器供水采用中水	1

续表 7.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标			分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	能源及 能源利用	节水	节水器具	盥洗水池使用节水型 水龙头	1
				洗面器、洗手盆、淋浴 器和小便器等采用延时 自闭、感应自闭式水嘴或 阀门等节水型器具	1
			采用中水回收、处理系统		1
			景观用水采用非传统水源		1

## 8 运营与服务评价

### 8.0.1 总体要求评价应包括下列内容：

- 1 物业产权与物业公司资信。
- 2 管理制度与规范。
- 3 员工素养要求。
- 4 运营服务方式与效果。

### 8.0.2 用地内室外环境管理评价应包括下列内容：

- 1 景观维护。
- 2 绿化养护。
- 3 交通组织与路面(广场)维护。

### 8.0.3 门厅与大堂管理评价应包括下列内容：

- 1 迎宾与安保服务。
- 2 礼宾与问讯服务。
- 3 大堂布置、维护与保洁。

### 8.0.4 写字间、配套商业及公共区域管理评价应包括下列内容：

- 1 楼梯、走廊、楼层电梯厅的布置、维护与保洁。
- 2 公共卫生间、淋浴更衣间及茶水间等维护与保洁。
- 3 写字间、配套商业客户使用与装修管理。

### 8.0.5 保安与地下停车场管理评价应包括下列内容：

- 1 制度与秩序。
- 2 地下停车场维护与保洁。

### 8.0.6 设备设施管理评价应包括下列内容：

- 1 一般要求。
- 2 供电系统。
- 3 弱电系统。
- 4 消防系统。

- 5 电梯系统。
- 6 给排水系统。
- 7 空调系统。
- 8 燃气供暖系统。
- 9 卫生设备设施。

8.0.7 绿色节能环保行动评价应包括下列内容：

- 1 绿色节能环保宣贯认证。
- 2 绿色节能环保行动。

8.0.8 商务写字楼运营与服务的评价规则应符合表 8.0.8 的规定。

表 8.0.8 运营与服务的评价规则

评定项目及分值	分项及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528 分)
运营与服务 (30%)	总体要求	物业产权 与物业 公司资信	由一家专业物业管理公司统一管理	6
			产权相对集中,其中一家或其关联方产权人拥有房屋建筑 50% 以上的所有权	(6~1)
			物业管理公司应具备三级以上企业资质,物业公司资质须与申报星级相匹配	(6~0)
			物业管理公司总经理应连续 3 年以上担任过星级商务写字楼的高级管理职位;物业公司通过 ISO9001 质量管理体系认证	(6~1)
			物业管理公司总经理接受过全国物业管理师培训指导机构开展的专业教育或培训;拥有依规注册的《物业管理师资格证书》	(6~0)



续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	总体要求	物业产权与物业公司资信	物业管理公司人力资源有规划,有明确的考核、激励机制;有系统的员工培训制度和实施记录;岗位设计合理,岗位人员年上岗率连续三年滑动平均在90%以上,其中管理人员上岗率在95%以上	(6~0)
			物业收费按照业主委托合同约定标准执行;财务收支按批准的年度计划执行;至少每半年向委托人或业主委员会公开一次物业服务费收支情况	(6~0)
		管理制度与规范	有科学完备的运营与服务组织架构及规章制度体系,岗位职责明确,制度无缺项	(6~1)
			有完备的工作及操作程序,程序科学合理,工作节点步骤明确	(6~1)
			有完备的服务及管理规范,目标或标准与商务写字楼品质匹配,且可执行及可评价性强	(6~1)
			有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案;有培训、演练计划和实施记录;安防通信设备畅通,安全装备完好且管理科学、取用方便	(6~0)
			具有完善的商务写字楼使用手册、装饰装修手册及客户公约等各项维护公共利益的制度;手册公约内容齐全,公平合理,责任约定明确	(6~0)

续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	总体要求	管理制度与规范	具有科学合规的建筑物沉降监测等楼宇健康体检指标体系、监测体检制度及安全保证措施;监测、体检及诊断记录档案完整,处理措施及效果记录档案完整	(6~0)
			具有严格完备的管理人员和专业技术人员持证上岗制度,岗位要求明确;上岗证书规范有效;在岗人与证书持有人一致	(6~0)
		员工素养要求	员工精神面貌健康向上,作风严谨高效,团队合作意识强	(6~1)
			员工训练有素、业务熟练;应变能力强,能及时满足客户合理需求	(6~1)
			仪容仪表得体,着装统一,体现岗位特色;工服整洁、熨烫平整,鞋袜整洁一致;佩戴姓名牌,着装效果好	(6~1)
			前台、迎宾及客服员工,仪表端庄、姿态优雅、吐字清晰流畅、态度热情;能用普通话、英语和简单手语提供服务;必要时可用第二种外国语提供服务	(6~0)
		运营服务方式与效果	建立客户服务中心或客户管家制度,统一受理并处理客户意见要求,为客户提供一站式的一对一管家服务;能够为客户提供物业管理委托合同统一约定外的延伸服务,服务内容及收费合理明晰	(6~0)

续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	总体要求	运营服务方式与效果	设立客服中心 24h 值班电话;随时接受业主和使用人对物业服务报修、问询、投诉等各类信息的收集、处理和反馈;有完整明晰的记录台账	(6~0)
			租赁中心联系方便;实行首问负责制;职员业务熟练;服务严谨高效;租赁中心与客服中心"无缝连接";合同及客户资料档案管理有序、保密	(6~0)
			租金、物业管理费与商务写字楼品质、服务水平相匹配,平均租金、服务费与同等区域可比商务写字楼水平相当;年平均出租率不低于行业平均水平,经营持续稳定	(6~0)
			定期组织客户联谊活动;客户邻里、客户与服务人员、业主与客户、业主与物业管理公司关系和谐友好、持续稳定,一年内无民事纠纷诉讼;租赁合同、物业管理委托合同年履约率连续三年滑动平均 95%以上	(6~0)
			一年内商务写字楼及警卫区内无刑事案件、治安案件、群体社会不稳定事件、火灾和爆炸治安灾害及生产责任事故发生	6
			有客户意见收集、反馈和持续改进机制制度,改进结果有报告;至少每年一次由委托人或业主委员会自行组织或委托第三方专业机构组织的客户满意度调查,满意度应高于物业管理委托合同约定标准	(6~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	用地内 室外环境 管理	景观维护	徽标(旗帜)位置醒目协调,无破损、无污渍,按规定悬挂	(3~0)
			无违反规划私搭乱建;无违规侵占公共道路、绿地和设施	(3~0)
			室外无架空管、线;通风排气管出口不直接吹射道路与广场活动人员;出口周边无异味	(3~0)
			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	(3~0)
			喷泉水景、景观小品与环境和谐增色;小品外观整洁;水体干净通透、无漂浮物、无污垢、无异味	(3~0)
			室外广告牌、霓虹灯等按规定设置,布局整洁统一美观;无安全隐患或破损;广告内容健康、高雅	(3~0)
			夜间景观及道路照明庄重、典雅、完好;灯管无损坏,无光污染投诉	(3~0)
		绿化养护	绿地无改变使用用途;无践踏、无占用	(3~0)
			花草树木长势良好;修剪整齐、美观;无病虫害、无斑秃	(3~0)
			绿地无纸屑、无烟头、无鼠洞、无塌陷等	(3~0)
			屋顶平台(露台)装饰布置、绿化水景和谐雅致;花草树木生长茂盛;平台台面、地面、墙面平整、无破损、无开裂、无脱落、无污渍,水体干净通透、无漂浮物、无污垢、无异味	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	用地内 室外环境 管理	交通组织 与路面 (广场) 维护	导向指路标识美观、明晰;停车场、回车道标线清晰;车道顺畅无障碍物	(3~0)
			道路广场铺装平整;干净、整洁;铺装无塌陷、无松动、无缺损	(3~0)
			室外停车场车位施划清晰;专用停车位标识明确;停车收费标准明晰;无乱停乱放现象	(3~0)
	门厅与 大堂管理	迎宾与 安保服务	门厅及周边关键部位 24h 有安保人员值勤及交通疏导,劝阻并禁止危害客户及楼宇安全的人员、车辆等进入大楼及警卫区域内,确保大堂及警卫区域秩序可控	(3~0)
			法定工作日白天,至少 10h 有安保或服务人员在门厅外热情友好地恭迎客户及来宾;应客户要求,能够提供贵宾迎送特别服务	(3~0)
			主动为客户及来宾开车门及大堂入户门,引导客户及来宾进入大堂;提醒来宾及客户下车带齐行李物品;引导车辆迅速驶离大堂门外区域;大堂门外不得长时间停放车辆及有闲杂人员滞留	(3~0)
			协助客户及来宾装卸大件及超重行李,轻拿轻放,勤快主动	(3~0)
			雨雪等天气协助客户及来宾存放或包装雨雪用具	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	门厅与 大堂管理	礼宾与 问讯服务	法定工作日白天,至少10h有大堂服务人员值守服务	(3~0)
			大堂服务人员热情友好;与门外保安及服务人员衔接密切;乐于助人,及时响应客户及来宾合理需求;维护大堂合理秩序,一年内没有发生因大堂秩序问题影响客户进出交通和工作的投诉	(3~0)
			熟悉入驻客户情况、内部配套餐饮等公共服务设施详细服务内容、服务时间、位置交通、联系方式等信息	(3~0)
			熟悉周边环境,包括周边文印服务、餐饮设施、购物中心、文化设施的位置、服务内容、联系方式等信息;能协助安排出租车	(3~0)
			能够提供委托代办业务,服务记录明晰,服务效率高且准确无差错	(3~0)
		大堂布置、 维护与 保洁	应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	(3~0)
			大堂内服务功能设施设备布置合理;设立合规的交通指路导向标识;入驻客户名录标识在大堂内明显位置;标识牌制作精美	(3~0)
			总台及各种设备(电话、宣传册及册架、垃圾桶、伞架、行李车、指示标志等)齐全有效,无破损、无污渍、无灰尘	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	门厅与 大堂管理	大堂布置、 维护与 保洁	大堂电梯厅:分区电梯区号、电梯 编号标识醒目、明晰,无障碍	(3~0)
			大堂应急出口标识明晰完好,紧急 疏散门应有效开启	(3~0)
			地面平整,无破损、无变色、无变 形、无污渍、无异味,清洁、光亮	(3~0)
			门窗无破损、无变形、无划痕、无灰 尘,清洁、光亮	(3~0)
			天花(包括空调风口)无破损、无裂 痕、无脱落,无灰尘、无水迹、无蛛网、 无污渍、无噪声	(3~0)
			墙面(柱)平整,无破损、无开裂、无 脱落、无污渍、无蛛网	(3~0)
			空间照明充足;温湿度适宜;通风 良好,无异味;无明显噪声	(3~0)
			家具及饰物稳固、完好,与整体装 饰风格相匹配,无变形、无破损、无烫 痕、无脱漆、无灰尘、无污渍	(3~0)
			灯具完好、有效,与整体装饰风格 相匹配,无灰尘、无污渍	(3~0)
			盆景、花木、艺术品无枯枝败叶、修 剪效果好,无灰尘、无异味、无昆虫, 与整体装饰风格相匹配	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	写字间、 配套商业 及公共 区域管理	楼梯、 走廊、 楼层 电梯厅 的布置、 维护与 保洁	进入写字间区域采用适宜的门禁措施,保证签约客户外人员进出受到合理的管控	(3~0)
			楼层应标示美观、统一的楼层号、房间编号;在楼层电梯厅或走廊明显位置设立楼层客户名录及指向标识;标识号牌制作精美,悬挂位置适宜	(3~0)
			应结合走廊及楼层电梯厅装修风格及尺度,铺设地毯等降噪地面装饰材料;适当布置或摆放艺术品及绿色植物;饰物与整体装饰风格相匹配;工作氛围静谧、雅致	(3~0)
			地面平整,无破损、无变色、无变形、无污渍	(3~0)
			墙面平整,无破损、无裂痕、无脱落、无污渍、无水迹、无蛛网	(3~0)
			空间温湿度适宜;通风良好,无异味;无噪声	(3~0)
			天花(包括空调风口)平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无噪声	(3~0)
			灯具、装饰物完好有效,无灰尘、无破损	(3~0)
			家具及饰物洁净,保养良好,无灰尘、无污渍	(3~0)
			盆景、花木、艺术品无枯枝败叶,修剪效果好;无灰尘、无异味、无昆虫;干净、整洁	(3~0)
			紧急出口与消防设施标识清晰完好,安全通道有效畅通	(3~0)



续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	写字间、 配套商业 及公共 区域管理	公共 卫生间、 淋浴 更衣间 及茶水间 等维护与 保洁	地面平整,无破损、无变色、无变形、无污渍,清洁、光亮	(3~0)
			墙面平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	(3~0)
			天花(包括空调风口)平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无噪声	(3~0)
			空间照明充足;温湿度适宜;通风良好、无异味;无噪声	(3~0)
			洗手台、恭桶、小便池洁净、保养良好,无堵塞、无滴漏、无污渍	(3~0)
			梳妆镜完好,无磨损,玻璃明亮、无灰尘、无污渍	(3~0)
			洗手液、擦手纸质量好且充足;干手器完好有效,方便使用;厕位门锁、挂钩完好有效	(3~0)
			茶水(咖啡)间、保洁间、淋浴间、吸烟室、垃圾间、交通通道设备设施完好、清洁,无异味、无堵塞、无滴漏、无锈迹、无污渍	(3~0)
		写字间、 配套商业 客户使用 与装修 管理	客户管理有序,入驻客户必须签订并遵守商务写字楼使用手册、装饰装修手册及客户公约	(3~0)
			用户门材质与风格、影壁、公司标识应庄重、典雅;装修风格标准应与走廊及电梯厅风格标准相协调;装修设计及施工有合规的许可手续	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	写字间、 配套商业 及公共 区域管理	写字间、 配套商业 客户使用 与装修 管理	客户遮阳窗帘颜色式样应与外立面风格相协调;客户不得利用幕墙及窗户对外广告和进行非用户使用手册公约及合同约定的活动	(3~0)
			法定工作时间不得产生有碍其他客户及公共利益的声响、气味、振动、光波、电磁波等	(3~0)
			楼内配套商业面积出租经营范围,以满足辅助商务活动需要为主;经营内容及货品服务品质档次、环境与商务写字楼品质匹配;从业人员素养要求不低于物业服务人员标准	(3~0)
			户内保洁、绿植、快递等需经常出入楼层的客户外包服务公司人员须与物业管理公司签订《安全及规范作业承诺书》,并登记备案;除特殊情况外,正常下班时间后开始保洁养护服务;户内保洁养护应按照与整体品质相匹配的标准进行	(3~0)
			未经许可和备案不得违反租赁合同房屋用途约定在楼内住宿、产生明显油烟气味的餐饮制作等活动;无违反规定饲养宠物和携带宠物进入商务写字楼内部	(3~0)
	保安与 地下 停车场 管理	制度 与秩序	应实行封闭式安全管理,24h定期巡更巡检;关键部位具备24h保安值守的设备设施及能力;应客户要求能提供特别值守警卫服务	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	保安与 地下 停车场 管理	制度 与秩序	安全综合巡查路线、时间安排合理有效;发现违法、违规行为和不安全因素应及时依法依规果断处置,并根据情况级别及时报告有关人员和有关部门;巡查台账情况及处置记录完整清晰	(3~0)
			在楼层通过客货梯、消防梯、楼梯直通地下车库及紧急疏散出口的适当位置,结合防火通道门,应有安全可靠、合规的单向门禁措施,保证人员进入客户楼层受到管控;电(楼)梯间有自动监控设备辅助管理	(3~0)
			进出车辆管理有序;地下停车场采用适宜的门禁设备设施,方便车辆快速进出;车辆出入有记录	(3~0)
			停车位施划科学合理;分区及车位编号标识明晰;交通路线流畅;交通导向标识连续且清晰、明了	(3~0)
			客户签约停车位与临时停车位分区存放;临时访客车位、卸货平台、区域位置标识明显;临时访客停车收费标准标示明晰	(3~0)
			停车场有专人24h定期巡视;有自动监控设备辅助管理,监控无盲区,保证停放车辆的安全;机动车及非机动车车辆停放整齐、有序	(3~0)
			地下室、通道、楼梯等,危及人身安全的部位应有明显标识和具体防范措施	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	保安与 地下 停车场 管理	地下 停车场 维护与 保洁	地面平整,无破损、无变色、无变形、无污渍	(3~0)
			墙面平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	(3~0)
			天花(包括空调风口)平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无噪声	(3~0)
			空间照明适度;温湿度适宜;通风良好、无异味;无明显噪声	(3~0)
			灯具、装饰物完好,无灰尘、无破损	(3~0)
	设备设施 管理	一般要求	设备运行、维护保养实行岗位责任制;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;依规操作、维护保养、修理及管理;设备运行、维护保养、修理档案记录完整,存取方便	(3~0)
			设施设备运行正常;一年内无重大操作及管理责任事故;设备设施运行管理效果与商务写字楼品质匹配	(3~0)
			落实客户维修服务承诺,维修及时率100%、返修率不高于1%;回访记录完整、清晰	(3~0)
			设备及机房环境整洁,无杂物、无鼠(虫)害发生;无违规装饰装修;无私拉电线及加装个人设备;机房符合设备运行环境和管理人员工作环境要求	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528 分)
运营与 服务 (30%)	设备设施 管理	一般要求	裸露空间中的设备设施管线、桥架等排布整洁有序;管道保温材料表面或管路表面着色分类科学、表面平滑且简洁美观;无跑、冒、滴、漏及其他违规现象;管线周边墙面、地面、天花无污渍	(3~0)
			设备设施间地面平整,无破损、无变色、无变形、无污渍	(3~0)
			设备设施间墙面平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网	(3~0)
			设备设施间天花(包括空调风口)平整,无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网、无噪声	(3~0)
			设备设施间灯具、装饰物保养良好,无灰尘、无破损	(3~0)
		供电系统	高、低压配电间管理规范;限电、停电按规定时间通知客户	(3~0)
			应有临时用电管理措施及预案	(3~0)
			应有应急备用发电机;应急备用发电机始终处于完好状态;市政供电故障时能自动启动应急备用发电机	(3~0)
		弱电系统	应有与商务写字楼品质匹配的自动监控系统等智能化设备设施,线路铺(预)装到位,客户接口容量预留充足,能满足客户及物业管理工作需要	(3~0)
			按工作规范规定时间排除故障,保证各弱电系统线路畅通、设备完好、运行正常;有故障处置预案	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528 分)
运营与 服务 (30%)	设备设施 管理	消防系统	消防控制中心 24h 值班;消防系统时刻处于正常监控工作状态	(3~0)
			消防管理人员能熟练使用消防设备,考试合格,持证上岗;能及时、有效地处理各种消防隐情及险情,处理有记录	(3~0)
			定期组织消防法规及消防知识的宣传教育,学习考试有记录;各区域防火责任人明确且在岗在位,签订的责任书有效在档	(3~0)
			所有人员集中区域的明显位置有消防疏散示意图;照明设施、指路标识完好;紧急疏散通道畅通	(3~0)
			无火灾安全隐患	(3~0)
		电梯系统	电梯准用证、年检合格证合规有效	3 或 0
			全部电梯 24h 运行;电梯养护需在非工作时间进行,电梯修理需在合同约定时间内完成;养护维修电梯时,工作区域电梯门口有围护栏、有专人现场值守	(3~0)
			电梯运行平稳,平层准确;轿厢无划痕、无脱落、无灰尘、无污渍、无异味;轿厢灯光通风空调设备完好;轿厢应急按钮及通信设备有效;电梯井道、机房清洁	(3~0)
			电梯由具备专业维保资质的单位从事维修保养,维保合同有效在档	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	设备设施管理	电梯系统	运行出现故障后,维修人员应在30min内到达现场	(3~0)
			电梯运行安全设施齐备有效;有排除电梯险情的处理措施及预案	(3~0)
		给水排水系统	设备运行正常,压力符合要求,仪表指示准确,无跑、冒、滴、漏现象;排水系统畅通	(3~0)
			按规定对二次供水设备清洁、消毒;二次供水具有有效的卫生许可证及水质化验报告	(3~0)
			生活水箱(池)入口封闭,加盖、加锁;溢水管、泄水管、通气口加装金属网;室外的通气口要有防护设施	(3~0)
			限水、停水按规定时间通知客户	(3~0)
			遇有故障,维修人员在规定时间内进行抢修,尽量减少对客户的影响,客户投诉纠纷控制在合同约定范围内;应有故障应急处理措施	(3~0)
		空调系统	室内温湿度调控方便;室内温湿度稳定;舒适度应与商务写字楼品质匹配	(3~0)
			中央空调系统运行正常;发生超过4h没有修复的故障需通报受影响客户;一年内无超过48h的故障停用记录	(3~0)
			空气质量符合卫生规范的要求;换季前,空调风机、管道、风口等应进行清洗、消毒(且清洗、消毒记录完整)	(3~0)

续表 8.0.8

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528分)
运营与 服务 (30%)	设备设施 管理	空调系统	遇有故障,维修人员在规定时间内进行抢修,尽量减少对客户的影响,客户投诉纠纷控制在合同约定范围内	(3~0)
			应有故障应急处理措施及预案	(3~0)
		燃气供暖系统	供暖设备、燃气设备运行正常;管道、阀门运行正常,无隐患	(3~0)
			供暖、燃气特种设备使用需具有有效的政府注册登记证件;操作管理人员持证上岗;按特种设备规定进行使用、保养、修理,且记录明晰	(3~0)
		卫生设备设施	垃圾(果皮)桶桶面清洁及时,无痰迹、无明显杂物;桶身无灰尘、无污渍;桶周边地面无遗洒物,地面、墙面无污渍	(3~0)
			垃圾间、餐厅泔水间应封闭管理,周边空间无异味,周边地面、墙面、天花无污渍	(3~0)
			垃圾应实施分类管理;垃圾及泔水处理设备设施运转正常	(3~0)
			垃圾收集运输应与客户工作时间错开,归集运输应走专用货梯及通道	(3~0)
			垃圾日产日清,环境定期消毒灭杀	(3~0)
			油烟处理及排爆设备设施使用运转正常,周边无异味;油烟排放符合环保标准	(3~0)



续表 8.0.8

评定项目及分值	分项及分值	定性定量指标		分值 (528分)
运营与服务 (30%)	绿色节能环保行动	绿色节能环保宣贯认证	通过相关绿色办公建筑评价等绿色建筑与服务标准宣贯认证,且证书有效	(3~0)
		绿色节能环保行动	能耗(含自来水消耗)分类、分项、分户统计体系科学,至少有三年完整、清晰的建筑耗能统计记录	(3~0)
			节能、节水、节材计划科学有据,有专业机构的能耗分析评价报告	(3~0)
			户内地板、天花等交楼标准高,与商务写字楼品质匹配;鼓励客户进入时轻装修重装饰,鼓励采用拼装方便、可重复利用的标准化成型隔墙,搬离时除个人动产外,其余户内隔墙、门窗、天花、地板、灯具等不动产尽量原位不动;租赁及物业管理合同中鼓励、奖惩、限制条款明细、具体	(3~0)
			业主参与制定的节能(含节水、节材)目标评价及奖惩体系科学、合理;年度节能目标及奖惩措施具体、可操作;评价及奖惩记录有据可查	(3~0)
			设计、建造、改造时采用节能环保设备、材料、工艺及技术措施,且记录清晰、完整	(3~0)
			使用保洁保养中采用绿色环保材料及用品,且使用记录清晰、完整	(3~0)

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”;

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”;

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”;

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的,采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。

中国工程建设协会标准

商务写字楼等级评价标准

**CECS 368 : 2014**

条文说明

## 目 次

1	总 则 .....	( 6 3 )
2	术 语 .....	( 6 5 )
3	基本规定 .....	( 6 6 )
3.1	评价条件 .....	( 6 6 )
3.2	评价体系和评价方法 .....	( 6 6 )
4	区位与城市设施评价 .....	( 6 9 )
5	场地规划与室外环境评价 .....	( 7 2 )
6	工作场所质量评价 .....	( 7 3 )
7	室内环境与设备设施评价 .....	( 7 5 )
8	运营与服务评价 .....	( 7 9 )

# 1 总 则

**1.0.1** 由于中国经济的快速发展,中国城市的国际化程度快速提升,写字楼经济已经成为许多中国城市经济形态的一个重要组成部分,对商务写字楼的功能要求与原有的办公建筑概念已经有了很大差异,加上节能低碳、绿色生态等新技术、新产品的应用,均要求尽快提高我国商务写字楼的开发与运营能力。

截止目前,国家和行业中并没有对商务写字楼作出固定标准或成文的规定,也没有对商务写字楼的等级标准进行明确的规定。对于商务写字楼的开发,主要依据国家现行标准《办公建筑设计规范》JGJ 67—2006、《智能建筑设计标准》GB/T 50314—2006、《绿色办公建筑评价标准》GB/T 50908—2013 等技术规范,在上述规范中并未考虑结合商务写字楼软硬件等各方面的综合评价。因此造成目前市场上对商务写字楼等级缺乏权威评定,也给客户选择商务写字楼产品造成一定困难。目前最为广泛使用的是将写字楼划分为“甲、乙、丙”或“5A、4A、3A 写字楼”。前者侧重于建筑结构及建筑本体,后者侧重于办公智能化角度。

作为行业组织,从推进行业健康有序发展的角度,对我国商务写字楼评定标准进行研究,同时参考国际上与商务写字楼相关的标准,在经过实践验证的基础上,制定本标准。

**1.0.2** 本标准不适用于同一商务写字楼内一个以上物业管理公司分区域管理的楼宇。对于由一个物业管理公司统一管理的其他非商务写字楼等级评价可按本标准规定执行。

**1.0.3** 本标准从商务写字楼使用者的角度出发,确定标准分成五类:规划与场地、建筑与服务、室内环境、设备设施、运营与服务。从便捷、适用、舒适、安全、美观、可持续性等方面,引导商务写字楼

的建设。营造舒适、健康、低碳、节能的工作场所,实现资产的保值增值。

**1.0.4** 国家现行的法律、法规是必须遵守的,也是本标准的适用前提条件,有关内容不在本标准中重复出现。

## 2 术 语

**2.0.2** 一类服务设施是指租用商务写字楼的公司、企业等机构经营中日常需要的城市商务服务设施,例如:银行分理处、打印中心、会议中心、票务中心、快捷酒店、商务餐饮店等。

**2.0.3** 二类服务设施是指供职于商务写字楼中的公司、企业等机构的员工日常需要的城市生活服务设施,例如:快餐店、休息绿地、咖啡厅、便利店、健身中心、洗衣店等。

## 3 基本规定

### 3.1 评价条件

**3.1.1** 投入使用满一年是指参评商务写字楼各个系统应正常运行一个连续完整的周期。如空调系统经过一个连续完整的采暖和制冷周期、运营服务团队经过一年四季的运转磨合等。

**3.1.2** 所有区域应达到同一等级的建设质量标准和管理要求是指项目整体品质应一致均好。

**3.1.4** 完整合规的建设、运营服务图纸及文件资料档案包括竣工图纸及说明、维修及更新改造图纸及说明、设备设施运行等运营服务记录、使用者反馈意见等。

### 3.2 评价体系和评价方法

**3.2.4** 由于本标准评定内容涉及范围比较广,在保证评价内容的完整性、客观性和实操性的前提下,每个部分评价项目的评分采取分档打分和不分档打分两种方式。

1 分档打分的子项有以下情况:

(1)为防止同一子项重复得分,较低档的分值用括弧( )表示,该子项只取其中一个分值,不重复得分。

例如:本标准表 4.0.8 商务写字楼“所在城市功能区域”评价中,如果项目位于“城市中央商务区”,则该项目“所在城市功能区域”的得分为 10 分,如果项目位于“城市科研信息产业聚集区”,则该项目“所在城市功能区域”的得分为 7 分;



评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标	分值 (100 分)
区位与 城市设施 (8%)	所在城市 功能区域	城市中央商务区	10
		城市核心商业区	(8)
		城市科研信息产业聚集区	(7)
		城市交通完善便捷成熟商业区	(7)

(2)有些分档打分项括号内不是一个数值,而是用数值区间来表示,具体打分的办法请参见每个对应项目的条文解释。

例如:本标准表 7.0.8 中“冷水机组、换热站及输送系统的设备质量、品牌”,得分(0~5),评分方法见相应的条文解释。

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (169 分)
室内环境 与设备 设施 (30%)	空调及 新风系统	冷水机组、 换热站及 输送系统的 设备质量、 品牌	暖通空调系统中冷水机组、 换热站、冷却泵、冷冻泵、冷 塔、管路、新风机组、空调机 组、末端设备等配置合理,运 行效果评价	(0~5)

例如:本标准表 8.0.8,运营与服务评价分档打分的方法是根据每一个评价项目现场测评的结果分优、良、中、差四档。满分为 6 分的按优、良、中、差分别打分为 6 分、4 分、2 分、1 分或 0 分;

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528 分)
运营 与服务 (30%)	总体 要求	物业产权 与物业 公司资信	物业管理公司应具备三级以上企业资质,物业公司资质须与申报星级相匹配	(6~0)
			物业管理公司总经理应连续 3 年以上担任过星级商务写字楼的高级管理职位;物业公司通过 ISO9001 质量管理体系认证	(6~1)

满分为 3 分的按优、良、中、差分别打分为 3 分、2 分、1 分、0 分。

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (528 分)
运营 与服务 (30%)	用地内室 外环境 管理	景观 维护	喷泉水景、景观小品与环境和谐增色；小 品外观整洁；水体干净通透、无漂浮物、无污 垢、无异味	(3~0)

2 不分档打分的子项，只有得分和不得分两种选择。

例如：本标准表 5.0.8“场地规划与室外环境”中，“场地交通组织采用”人、车分流“原则组织场地交通，且人行与车行有效隔离，无明显干扰”得 2 分，如果没有就不得分。

评定项目 及分值	分项 及分值	定 性 定 量 指 标		分值 (99 分)
场地规划 与室外 环境 (12%)	场地交通 规划	场地交通 组织	采用“人、车分流”原则组织场地交通，且人行与车行有效隔离，无明显干扰	2
			采用“客、货分流”原则组织场地交通，且货流交通隐蔽，无明显干扰	1
			场地内各项交通标识清楚醒目，易于识别，各类通行道路宽度适宜、行（驶）走顺畅	1
			设贵宾机动车出入接泊专用区	1
			设出租车接泊专用车位	2

## 4 区位与城市设施评价

**4.0.1** 本标准结合目前我国已建成城市大多是以“功能分区”规划和建设的现状以及城市土地价格因素等,应按其所在区域位置的“城市功能”特点加以评价。

1 一个城市可以有一个或多个中央商务区。

中央商务区是指在大、中城市中集金融、贸易、服务、信息等多种功能为一体的城市经济功能区,简称 CBD。

2 城市核心商业区是指大、中城市中以商业及服务业为主要业态的聚集区。

3 城市科研信息产业聚集区是指以信息技术产业为主的新型城市经济功能区。

4 城市交通便捷、商业业态相对完善且成规模的区域商业中心。

**4.0.2** 在大、中型城市中,主要“功能区域”中一般仍包括多种次一级的功能街区组成,对商务写字楼的区位价值有一定的影响。

所在区域(内)(街区)的功能特点是指在城市功能区内,所处位置周边主要相邻建筑群的性质或具体区位的功能特点。

随着城市形态多样化的发展,在旧城改造及远离城市中心的地方也有建设高品质商务写字楼的可能性,但由于目前实例较少,故本标准未列入。

**4.0.3** 周边城市道路设施条件评价应包括下列内容:

1 车速为 90km/h~120km/h 的高速路、车速为 80km/h 的快速路和快速环路。

2 车速为 50km/h~60km/h 的城市环路和城市主干道。

3 车速为 50km/h 的城市主干道或城市次干道。

4 车速为 40km/h 及以上的城市次干道。

**4.0.4 城市公共交通应包括公共汽车交通、地铁与城铁交通，本标准未对水路交通做评价。**

**1 公交线路：**

(1)500m 内不少于 5 条公交线路站点是指初次乘坐与二次换乘的公交线路可覆盖城市 50%及以上的城区范围。

500m 的距离约相当于公交线路一站的距离，一般步行时间 8min~10min。

(2)500m 内 5 条以下公交线路站点是指初次乘坐和二次换乘的公交线路可覆盖城市 30%及以下的城区范围。

**2 轨道交通：**

(1)轨道交通换乘站上盖是指其具有在地下建筑可与地铁站直接连通的交通条件，本条中包括了临近场地处设有地铁站出入口的商务写字楼。

(2)按正常步行速度，行走距离 500m 以内，约相当于公交站的 1 站的距离。正常人步行速度 4km/h~6km/h，行走 500m 约 8min~10min。

(3)按正常步行速度，行走距离 500m~800m，约相当于公交站的两站左右的距离。

(4)按正常步行速度，行走距离 800m 以上，约相当于行走超过公交站两站的距离时，可选换乘公交更为方便。

**4.0.5 周边城际交通条件评价应包括下列内容：**

**1 铁路交通：**

(1)距高铁站或动车站 10km~15km，一般车行需 15min 至 20min，乘坐公交及地铁约 20min。

(2)距高铁站或动车站 15km~20km，一般车行需 20min 至 25min，乘坐公交及地铁约 30min。

(3)距高铁站或动车站 20km~25km，一般车行需 40min 左

右。

## 2 航空交通：

(1)距离机场 20km~30km,一般车行约 20min~30min,乘坐城铁约 40min。

(2)距离机场 30km~40km,车行约 35min~45min,乘坐城铁约 45min。

(3)距离机场 40km 以上,车行超过 45min,乘坐城铁超过 45min。

**4.0.7 环境质量改善**是指建筑项目所在区域的一定范围内,采取措施,改善该建筑项目使用者的环境品质,包括室内环境、室外环境以及城市设施系统本身对使用者生活和工作在身心健康、舒适、工作效率、便利等方面的影响。

**1 绿色交通**是指在交通设施系统与其使用全寿命期内,最大限度地采用节约资源(节能、节水、节材、节地)、保护环境和减少污染,为使用者提供健康、适用、高效、并与自然和谐共生的交通体系。

**2 绿色区域规划**是指在区域规划中,坚持可持续发展战略,注重所规划项目使用全寿命过程中最大限度地采用节约资源(节能、节水、节材、提高土地利用率),保护环境和减少污染,为使用者提供健康、适用、高效、与自然和谐共生的城市环境。

**3 智慧城市水平**是指一个城市通过信息与互联网等技术,实现城市资源要素优化配置与共享,高效服务于政府、企业和个人,并改善甚至产生城市生产、生活的变革,拥有更美好的城市生活的能力。

**4 采用集约化公共服务措施**是指为提高城市设施的综合利用率,方便建筑(用户)使用,节约土地资源,降低维护成本,有利于城市环境保护,将城市给水、排水、电力、电信、热力、燃气等管线,实现集中有序规划和就近接入的服务。

## 5 场地规划与室外环境评价

**5.0.1** 规模是指工作场所及必要的交通等部分的建筑面积和与之配套的车库等。

**5.0.3** 停车与车库一般按照建筑面积,每  $100\text{m}^2$  配置  $0.6\sim 1$  个机动车位,或每  $10000\text{m}^2$  配置  $60\sim 100$  个机动车位。机动车停车位应包括地上与地下、室内与室外停车位的总和。针对城市的不同地区的交通流量,评价其停机动车停车位的配置标准取值有所不同。

**4** “车道与(专用)车位”项目评价的车道兼用人行道可有利于在有机动车通过或进、出车位时规范人与车的行走和行驶行为。

**5.0.7** 减少建筑项目对外部环境造成的影响或冲击,包括能源、材料、水、电、热等各种资源的消耗,采取防止污染排放、噪声、日照、风害、交通流量增加等措施。

**1** 立体绿化是指利用人工建造的建筑物、构筑物等外表面作为生命支撑载体进行的所有绿化。

## 6 工作场所质量评价

### 6.0.1 入口大堂与公共空间评价说明如下：

一般商务写字楼标准层单向进深约为 8m~15m,相对于商务写字楼大堂的单侧进深与之大体相当,大堂高度与进深之比大于或等于 1:1 时,可获得舒适的空间视觉效果。

### 6.0.2 楼梯与客梯厅评价说明如下：

#### 2 客梯厅及标识

通道处双侧候梯厅是指双侧相对布置电梯,且电梯厅另外两侧均能与写字楼走廊或其他公共空间相联通的电梯厅。

电梯厅宽度不仅要考虑两侧电梯同时进出人流所需要的交通空间,同时还应考虑候梯人选择某侧电梯及进入电梯的时间与电梯门开启、关闭时间的协调,过宽的电梯厅往往造成到达电梯门前的时间过长而不能及时进入电梯的现象,故建议双侧电梯厅宽度不小于 3m 且不宜超过 3.5m。

袋形双侧客梯候梯厅是指双侧相对布置电梯,但电梯厅仅有一侧能与写字楼走廊或其他公共空间相联通的电梯厅。

按 50% 的电梯同时到站并按 3m~3.5m 宽的电梯厅同时同向可通行人流宽度结合候梯人到达最远一部电梯的合理距离综合推算,建议单侧布置电梯数量不宜超过 3 部。

尽端的电梯门与尽端横墙之间应留出候梯空间,以提高进出电梯的效率,结合装饰与满足一股人流等候与转换空间的需要,建议尽端的电梯门与尽端横墙之间应留出 1m 宽的距离。

客梯门哑口是指电梯门与电梯厅之间的通行空间。电梯哑口过深时在电梯与电梯厅之间形成短廊空间,影响进出电梯的效率,同时造成候梯人无法正常判断同一侧梯门的到站开启。

### 6.0.3 电梯配置评价说明如下：

1 客梯配置项目中满足上下班高峰期的规定是指在设计阶段均已做过有关电梯配置的专项设计,满足上下班高峰期的正常使用需要。对建成后的商务写字楼进行评价注重实际使用效果。本标准参考上班人高峰期所能承受的提前和迟到时间加在一起按30min 计算,要求电梯的配置应能满足90%人的换乘需要即可。

#### 2 客梯舒适度。

(1)客梯轿厢宽度的规定是考虑到进深过大的电梯轿厢,增加进出电梯的时间,影响换乘电梯的效率,同时因增加进出电梯人流的交叉而降低乘客的心理满意度。故宜采用轿厢宽度大于其深度的电梯。

(2)客梯的轿厢高度,在高峰期,客梯轿厢内相对拥挤,必要的轿厢高度对缓解异味、满足一定视线与心理需要十分必要。

### 6.0.4 走廊及开敞空间评价说明如下：

1 公共走廊项目中写字间是指组成写字楼的单元式工作空间。

2 公共开敞空间是指建筑物内可供部分或全部通行、交流、休闲等的公共场所。

6.0.5 洗手间与淋浴间项目中洗手间洁具男女比例配置是考虑由于在商务写字楼工作的女性比例明显与其他传统产业中的女性比例高,特别应提高女性洁具的配置数量。



## 7 室内环境与设备设施评价

### 7.0.1 空调及新风系统评价说明如下：

1 暖通空调设备是重要机电设备之一，本款对暖通空调设备中的主要组成设备的配置的合理性、合理的冗余、运营效果以及主要设备的品质进行评价，由专家通过实地考察进行综合评价打分。

#### 2 空气改善。

(1)新风量项目中室内二氧化碳浓度是判断工作环境的空气品质评价标准之一，而新风是改善二氧化碳浓度的重要手段。本款采用评价每小时人均新风量来认证该项指标是否满足相关国家标准，有关公共建筑物新风量的标准在诸多相关规范中提及，本款的评价方法是审核暖通空调专业方面的建筑设计图纸及相关资料，核算出新风量，并通过现场考察的感受综合评价。

(2)室内热湿环境项目中室内温度、室内湿度及气流速度三个参数是评价室内热湿环境对人体热舒适性的重要指标。根据现行国家标准《公共建筑节能设计标准》GB 50189 中的设计要求，上述参数分别控制在相应区间内。大部分的楼宇都可将参数控制在相应的标准范围内，本款将参数波动作为重要评价依据。

本款的评价方法为查阅全年温湿度运营记录，核实主要工作区域的参数是否符合国家标准以及它们的参数是否波动( $\pm 20\%$ )在合理的范围内。

(3)空气改善措施项目中鼓励有效的措施改善工作环境的空气质量。空气过滤一项并不是简单的在新风机组中使用粗效或中效过滤，即达到要求，而是要求对室内全气流进行有效的过滤，以虑除空气颗粒度的浓度。

### 3 空调末端形式。

(1)地板送风系统特指利用架空地板体系下的静压箱,将处理后的空气通过地板散流器直接送到建筑物使用空间的空调系统。

(2)温度和湿度独立控制空调系统由相互独立的两套系统分别控制空调区的温度和湿度的空调系统,空调区的全部显热负荷由干工况室内末端设备承担,空调区的全部散湿量由经除湿处理的干空气承担。

### 4 分区控制。

(1)对于纵深较大的工作场所,因围护结构热工性能原因,使得内外区域热负荷不同,对此,内外区域应考虑不同密度的末端冷、热送风量及控制。

(2)因太阳辐射原因,商务写字楼南北区域的热负荷不同,对此,南北区域应考虑不同密度的冷、热送风量及控制。

如为东西走向的建筑,因太阳照射时间不同,应考虑东西分区冷、热送风量及控制。

(3)为了满足客户要求,工作区域的空调末端应可按客户要求,进行分区控制,此款给高端商务写字楼的设备配置及预留提出了更高的要求。

### 7.0.3 送、排风系统评价说明如下:

3 根据气流组织原理,工作区域只要有新风补充就应有相应的排风通道进行排风,本款通过建筑设计图纸确认该项是否达标。

6 根据本地工况,设置夜间通风系统,将前一天污浊的空气由低温新鲜空气置换是气候节能的一种重要手段,鼓励商务写字楼采取该措施实现节能。

### 7.0.5 电力及照明系统评价说明如下:

3 从建筑节能角度考虑建筑物公共配电部分是否按照供电使用类别分路计量,并不是简单的租户计量。

### 7.0.6 智能化系统评价说明如下:

2 网络及通信系统中“移动通信覆盖”项目是强调移动通信

信号的全区域覆盖,要求在建筑物的所有区域内特别是电梯轿厢、楼梯间及公共卫生间等无盲区,每有一项得 1 分,直至满分。

### 3 楼宇自控系统

(1)空调系统监控项目中根据现场实地考察,对于空调系统监控的运行状况及对空调系统设备监控的全面性进行评价。从冷冻站和换热站监控、空调及新风机组监控及它们的运行状况三个角度给予评价,每一项得 1 分。

(2)变配电系统监控项目中评价变、配电系统监控的全面性,变电监控和配电监控分别考核,每有一项得 1 分。其中配电监控要求对一、二级负荷配电覆盖 80% 供电回路。

(3)其他机电设备监控项目中要求楼宇自控系统将大部分机电设备纳入到监控系统,设备按给排水、通排风、电梯、公共区域照明及其他必要的机电设备进行核实,每一个子系统设备纳入到监控系统中得 1 分,直到满分为止。

(4)能源监控项目中评价监控及采集数据的实时性及全面性。要求分层、分路计量及采集。根据现场实际情况,有水、电量实时采集各得 1 分,有气采集或其他使用能源采集得 1 分,无水、电以外使用能源的按满分计算。对于分层分路考核等同上述计算方法。

5 安保系统中“智能一卡通系统”评价一卡通的使用效率,鼓励在更多应用场所使用一卡通。有两个应用场所使用得 1 分,以后每增加一个应用场所得 1 分,直至满分。

鼓励优于 IC 卡的更先进的识别技术使用。

#### 7.0.7 能源及能源利用评价说明如下:

1 能源回收项目中鼓励多种能源回收技术的应用,对每超过一定经济量的能源回收项目得 1 分,直至满分。评价的依据是设计机构图纸或设备改造方案资料以及第三方认证资料。

2 再生能源利用项目中由于能源的紧缺,越来越多的再生能源利用备受重视并得到广泛应用,本款鼓励多种再生能源的利用,

对每超过一定经济量的再生能源利用项目得 1 分,直至满分。评价的依据是设计机构图纸或设备改造方案资料以及第三方认证资料。

4 新能源技术项目中对于使用新能源技术(例:地源热泵、蓄冰制冷等)的应用,在取得良好经济效果的前题下给予 1 至 2 分的评价。

5 节水项目中再生水利用,每采用一项再生水利用得 1 分,直至满分。

## 8 运营与服务评价

### 8.0.1 总体要求评价说明如下：

#### 1 产权及物业管理公司的资信。

产权相对集中,其中一家或其关联方产权人拥有房屋建筑50%以上的所有权能有益于物业的保值增值,能有效地保证物业管理的运营质量。

物业管理公司资质需与商务写字楼申报星级相匹配,即五星、四星、三星级写字楼需分别具备一级、二级、三级以上资质。

#### 2 管理制度与规范。

商务写字楼使用手册是指为商务写字楼用户提供的大厦使用指南,包括大厦设施设备使用说明、物业服务内容及说明、周边环境及相关设施说明等。

商务写字楼装饰装修手册是指为商务写字楼用户入驻后装饰装修提供的装修指南,包括大厦装修报批内容、报批程序、防火防盗责任义务、施工单位文明施工规定、建筑垃圾清运、竣工验收组织等。

客户公约是指为了保持大厦内部公共环境秩序,创造文明、高雅、静谧、和谐的工作环境,写字楼用户需共同遵守约定,以规范用户的行为。

### 8.0.7 绿色节能环保行动的评价说明如下：

2 绿色节能环保行动项目中户内地板天花等交楼标准高,与商务写字楼品质匹配,向客户交楼标准统一。户内地板天花建造标准高,客户入住时除调整或加装接口外,目的是限制客户尽量不改造地板和天花,以最大限度地保护地板和天花内的线路、管线、设备不受损坏,同时充分利用建材剩余寿命,减少建材浪费;鼓励

客户进入时轻装修重装饰,鼓励采用拼装方便可重复利用的标准化成型隔墙,搬离时除公司个人动产外,其余户内隔墙、门窗、天花地板、灯具等不动产尽量原位不动,目的是鼓励或限制客户装修改造仅限于户内隔墙的安装或移动和饰面的装饰,以最大限度地降低装修装饰工作量,减少粉尘、噪声污染和浪费。租赁及物业管理合同中鼓励、奖惩、限制条款明细具体,目的是以合同形式督促双方落实上述绿色节能环保承诺。

需本标准可按如下地址索购：

地址：北京百万庄建设部 中国工程建设标准化协会

邮政编码：**100835** 电话：**(010)88375610**

不得私自翻印。

S/N:1580242·447



9 158024 244700 >

统一书号:1580242·447

定价:33.00 元