



BOMA CHINA 2016 租户满意度调查报告

目录

商务楼宇租户满意度调查之结果分析

未来办公需求展望

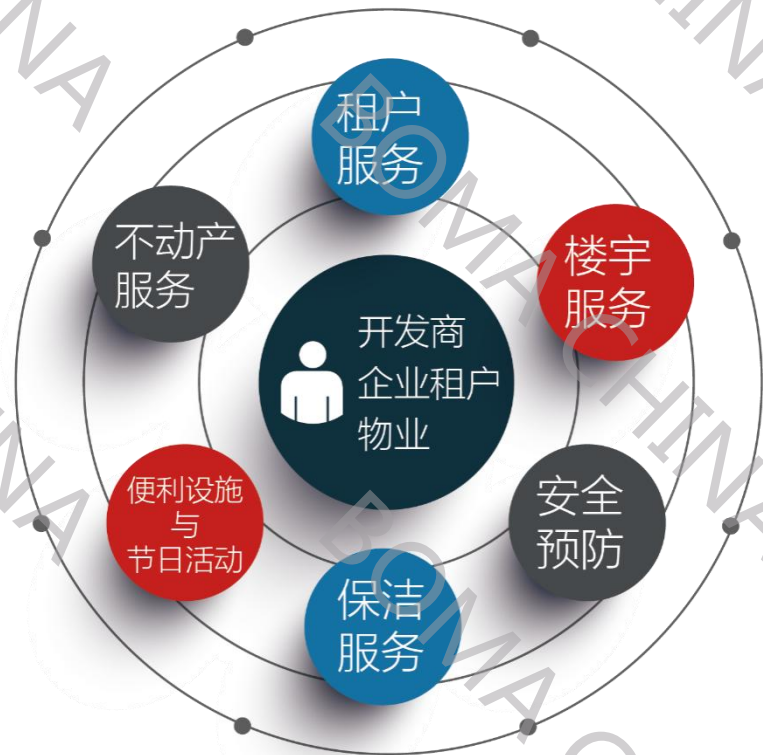
中美商务楼宇租户满意度对比分析



商务楼宇
租户满意度调查
之结果分析

商务楼宇客户满意度问卷调查

- 自2013年起，BOMA开始进行租户满意度调查问卷，该问卷调查就目前租户对所租驻商务楼宇的租户服务、楼宇服务、安全预防、保洁服务、不动产服务、便利设施与节日活动等重要指标进行了统计，共涉及89个问题。在收集了问卷反馈结果后，我们进行了梳理总结，并对商务楼宇满意度的现状进行了客观分析。



商务楼宇满意度调查问卷

本次调查问卷涉及问题

办公室空气



办公室温度



楼宇外观



电梯系统



停车场



安全服务



服务人员



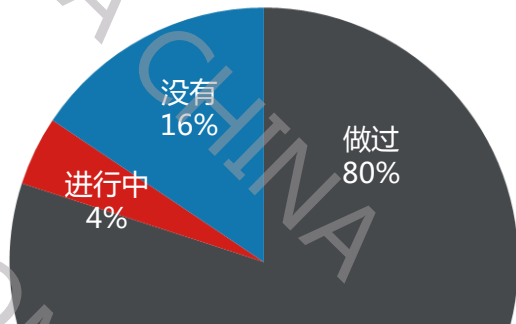
附加服务



第三方租户满意度调研（每年一次）

在《国际商业地产基础运营管理体系调研报告》中，BOMA对第三方租户满意度进行调研，为提升写字楼租户满意度，挽留吸引更多的优质住户，提高租金回报率，确保项目保值增值。

完成情况



但很少请专门的“第三方”来做
租户满意度调查

第三方避免既当“裁判员”

又当“运动员”



商务楼宇满意度调查问卷目的

国际化

- ◆ 依据BOMA国际标准设置满意度调查问卷

因地制宜

- ◆ 适用于中国法律和国情

楼宇改进

- ◆ 从租户视角出发，对商务楼宇进行“全面体检”，帮助业主对商务楼宇维护、改造及升级

客观全面

- ◆ 调产问卷内容涵盖范围广，从执行力、服务态度到专业水平对商务楼宇各个方面进行评价

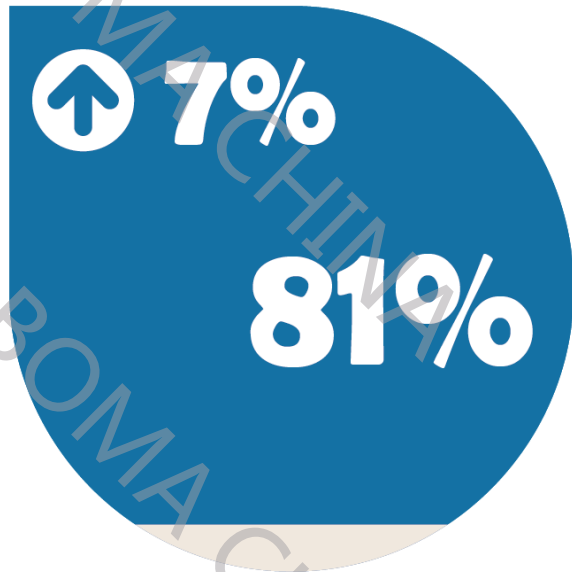


商务楼宇满意度调查问卷内容

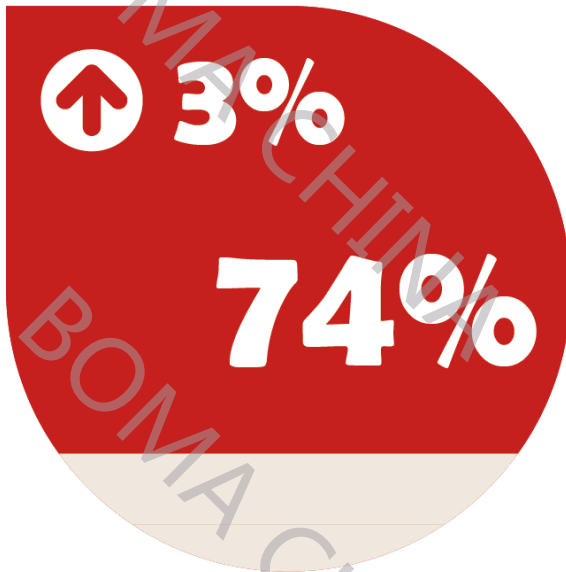
- ◆ 租户服务—物业管理人员
- ◆ 租户服务—维修与维护人员
- ◆ 楼宇系统—设备和运营
- ◆ 火灾和生命安全系统—应急服务
- ◆ 保洁服务与人员—在您的楼宇范围内
- ◆ 保洁服务—公共区域
- ◆ 安全服务与人员
- ◆ 停车服务与人员
- ◆ 楼宇形象与外观
- ◆ 便利设施与节日活动
- ◆ 不动产服务—会计/结账
- ◆ 不动产服务—租赁服务

商务楼宇租户满意度调查结果分析

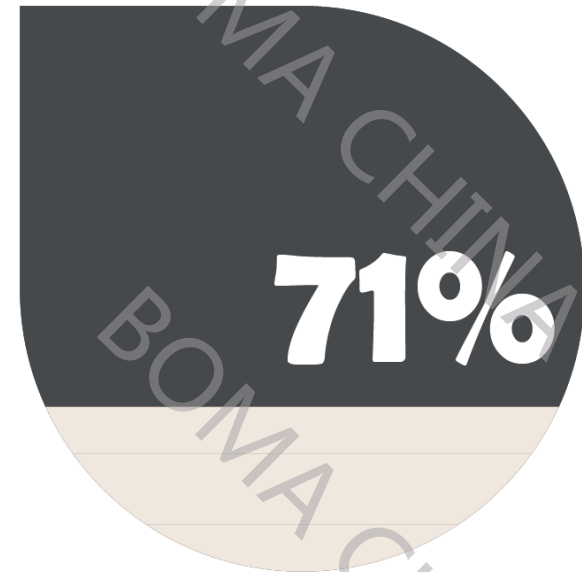
2016



2015



2014



商务楼宇租户满意度调查结果前三项分析

2016

租户满意度最高前三项

保洁服务 — 公共区域 **94%**

楼宇形象与外观 **90%**

租户服务 — 物业管理人员 **89%**

2015

租户满意度最高前三项

保洁服务 — 公共区域 **88%**

不动产服务 — 租赁服务 **84%**

租户服务 — 物业管理人员 **83%**

2014

租户满意度最高前三项

租户服务 — 物业管理人员 **81%**

保洁服务 — 公共区域 **80%**

租户服务 — 维修与维护人员 **77%**

商务楼宇租户满意度调查结果后三项分析

2016

租户满意度最低前三项

租户服务 — 维修与维护人员 **81%**楼宇系统 — 设备和运营 **68%**便利设施与节日活动 **47%****2015**

租户满意度最低前三项

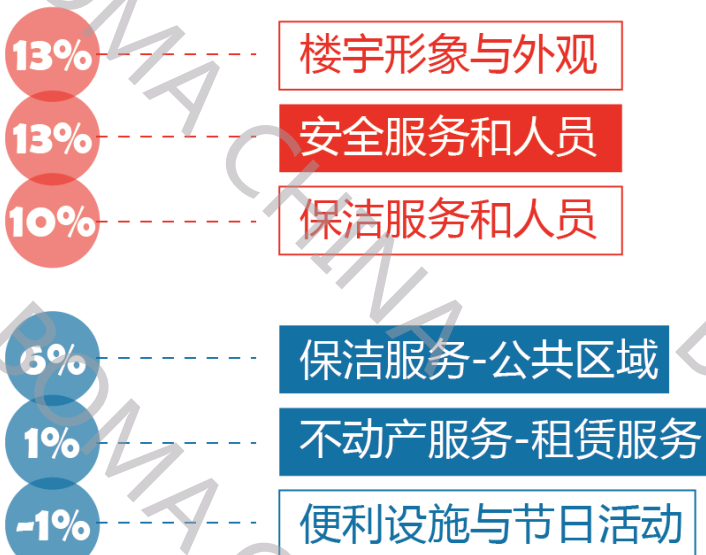
安全服务和人员 **70%**楼宇系统 — 设备和运营 **61%**便利设施与节日活动 **48%****2014**

租户满意度最低前三项

停车服务和人员 **69%**楼宇系统 — 设备和运营 **63%**便利设施与节日活动 **44%**

商务楼宇租户满意度调查结果分析

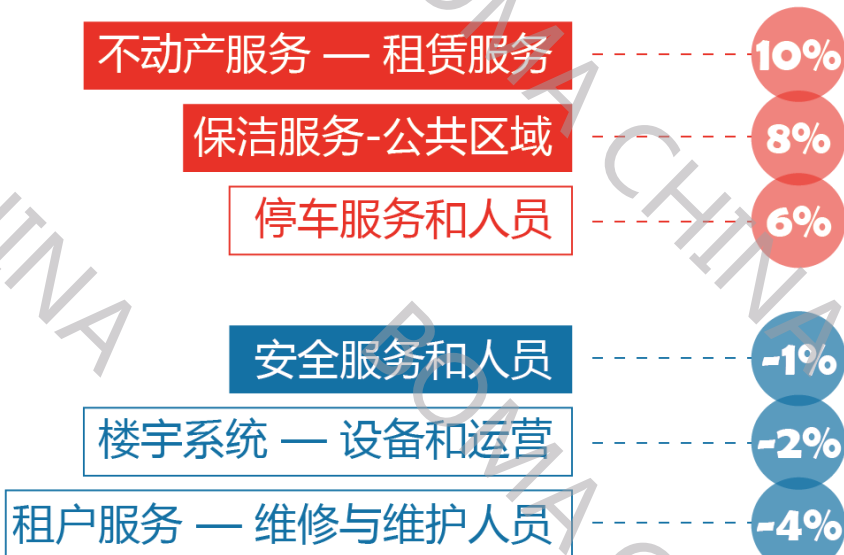
2016 v.s 2015



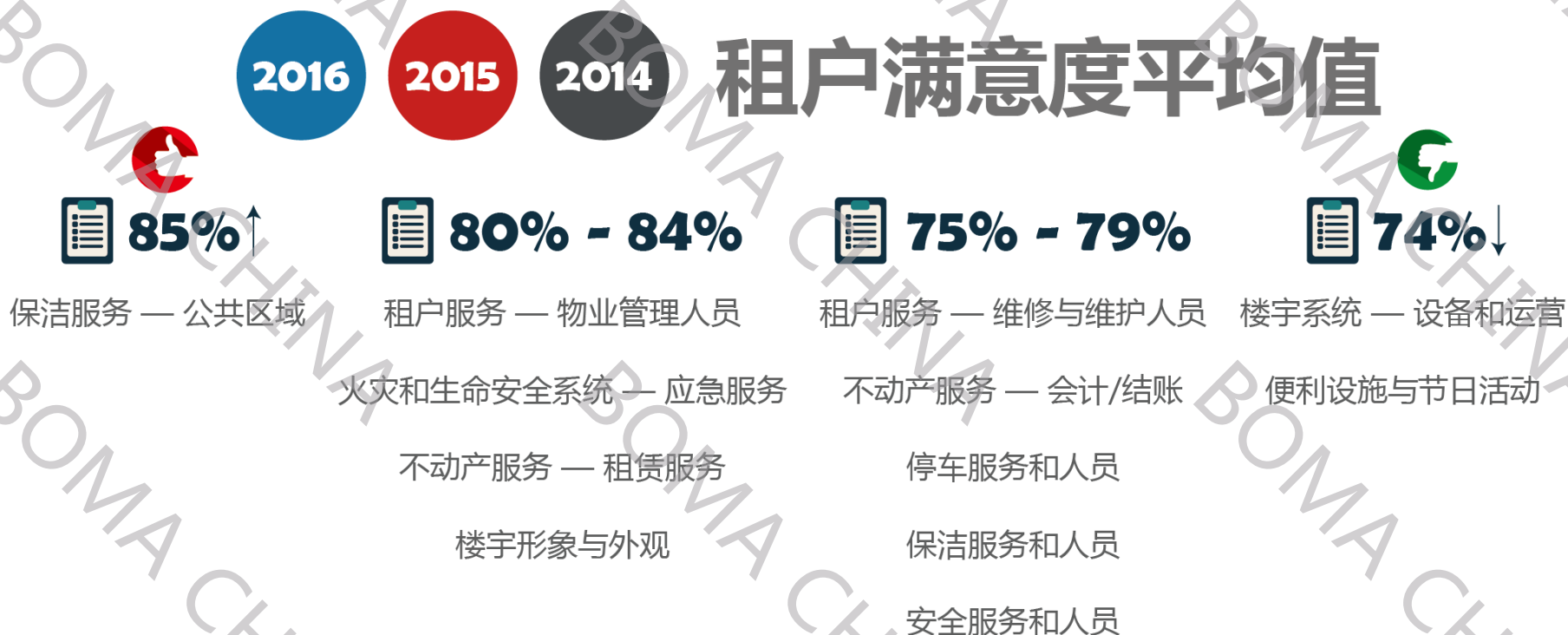
增幅最快
前三项

增幅最慢
前三项

2015 v.s 2014



商务楼宇租户满意度调查结果分析



商务楼宇租户满意度调查结果分析

商务楼宇提升运营能力的关键 — 员工**培训**及员工**发展**

管理
系统

培训
系统

管理
工具

专业
供应商

提升服务**质量**及服务**效率**的四大重要因素

中美商务楼宇
租户满意度
对比分析



商务楼宇租户满意度国际对比

2014

2015

2016 YTD

中国



71%



74%



81%

持续上扬

美国



88%



88%



88%

保持平稳

美国不同类型商业物业租户满意度调查分析

2015



写字楼

Office

89%



工业

Industrial

83%



医疗写字楼

Medical Office

83%



零售

Retail

67%

中国vs美国 主要城市租户满意度对比

2016
YTD

芝加哥



迈阿密



亚特兰大



波士顿



达拉斯



华盛顿



洛杉矶



丹佛



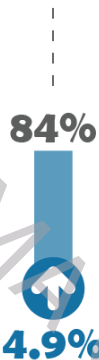
纽约



西雅图



旧金山



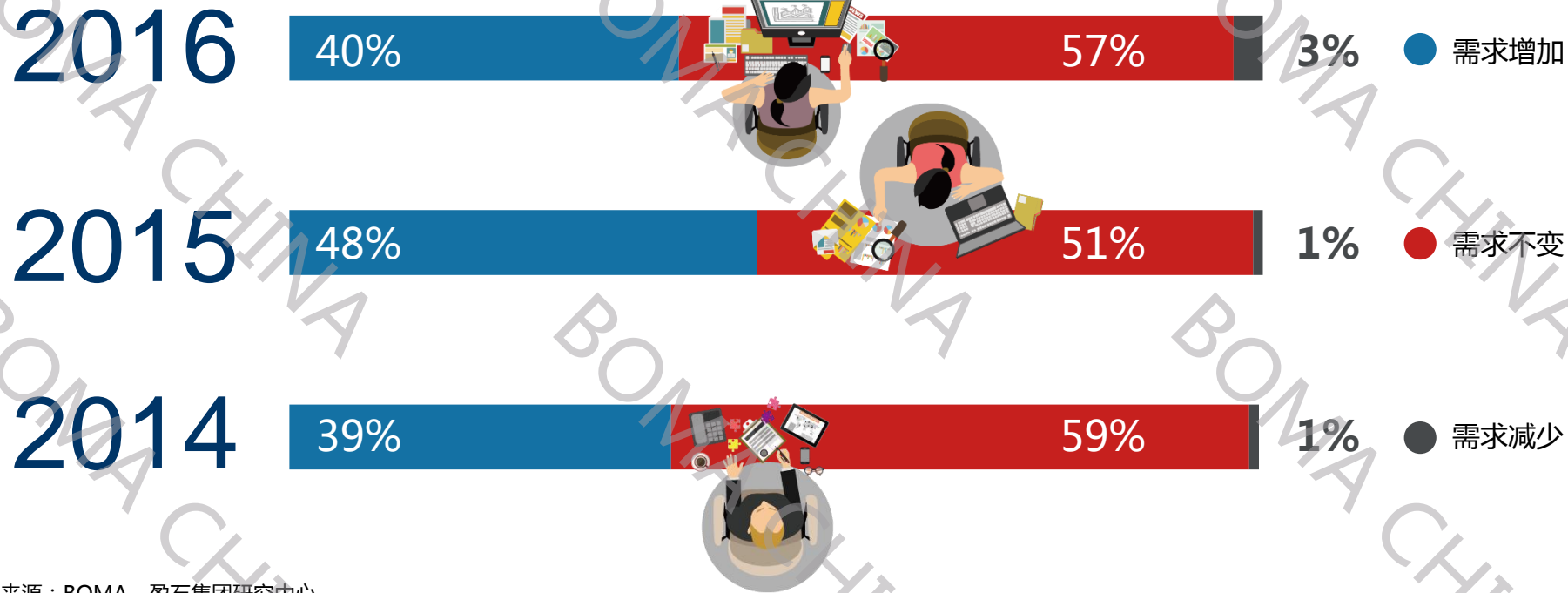
中国



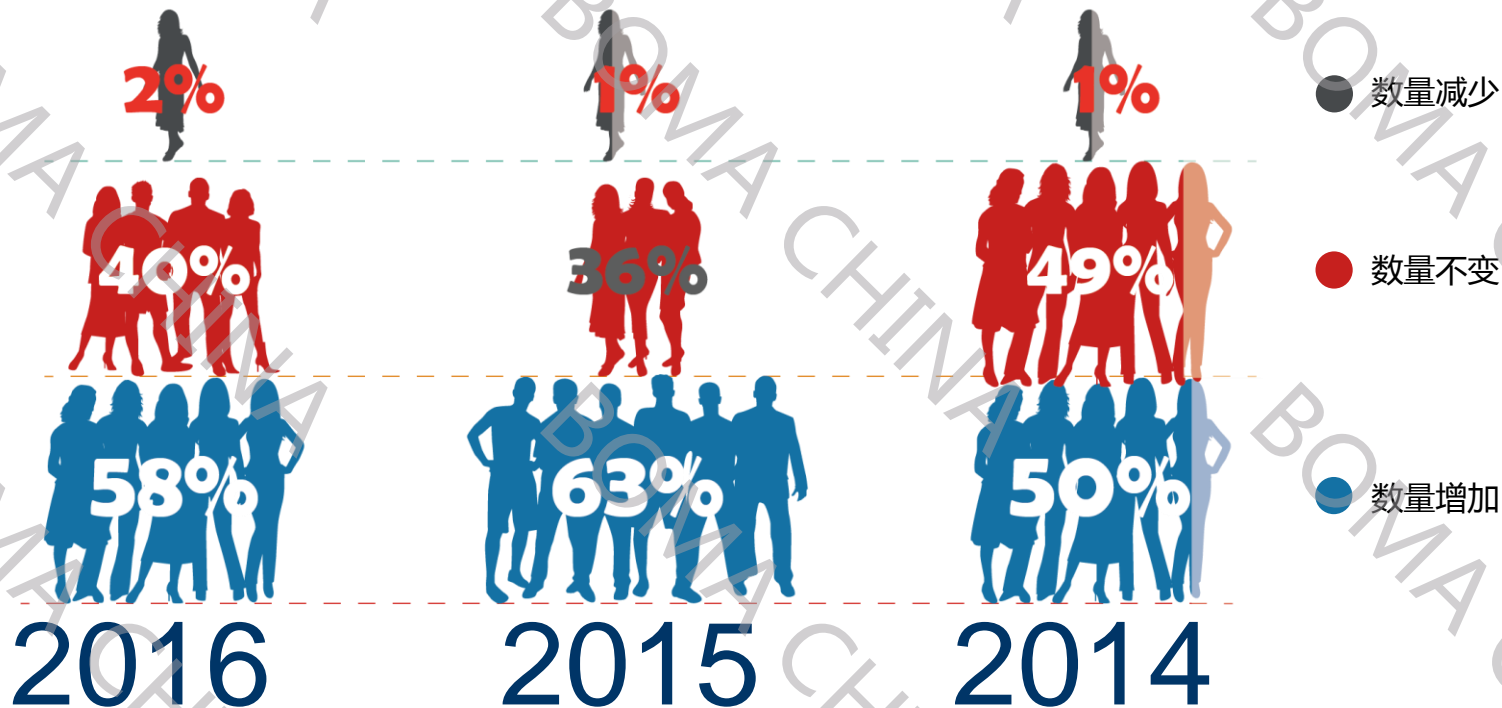
增幅最快

未来
办公需求
展望

中国租户对办公面积的未来需求



中国员工数量预计增长情况



中国租户扩租计划

2016

21%

79%

2015

23%

77%

2014

22%

78%

● 有扩租计划

● 无扩租计划

中国vs美国 租户续租计划

● 有续租计划

● 无续租计划



2016



91%



2015



91%



2014

联系人

颜妮

BOMA中国首席代表

电话：186 1206 9417

邮箱：yanni@bomachina.org

北京办公室

北京市朝阳区建国路79号

华贸中心2座9层

电话：86-010-65663220

传真：86-010-65664648

报告研究支持负责人

张平 Sunny Zhang, MRICS

泰禾集团战略投资部存量资产和海外地产投资总经理

BOMA中国常务理事、BOMA中国研究委员会负责人

中国商业地产研究专家

邮箱：sunnyboma@gmail.com

上海办公室

上海浦东新区陆家嘴花园石桥路33号

花旗集团大厦23层

电话：86-021-61010366

传真：86-021-61010220



BOMA-CHINA

北京·上海

www.bomachina.org