



中远酒店物业管理模式三色书

写字楼管理

远洋大厦管理实务

Office Building Management-Management
Practice of Ocean Plaza

主编 傅丽茹

中国旅游出版社

写字楼管理

远洋大厦管理实务

Office Building Management-Management
Practice of Ocean Plaza

Office Building Management

责任编辑◎高 瑞 封面设计◎缪 惟 潘宏伟

ISBN 7-5032-2736-2



9 787503 227363 >

ISBN 7-5032-2736-2
F·327 定价: 168.00元



中远酒店物业管理模式三色书

写字楼管理

远洋大厦管理实务

Office Building Management-Management
Practice of Ocean Plaza

主编 傅丽茹

中国旅游出版社

责任编辑：高 瑞
装帧设计：缪 惟 鲁 筱 潘宏伟
责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

写字楼管理——远洋大厦管理实务/傅丽茹主编. - 北京:
中国旅游出版社, 2006. 7
(中远酒店物业管理模式三色书)
ISBN 7 - 5032 - 2736 - 2

I. 写... II. 傅... III. 高层建筑 - 物业管理 - 北京
IV. F299. 271

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 152429 号

书 名：写字楼管理——远洋大厦管理实务

主 编：傅丽茹

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：45. 75

印 数：1 - 2000 册

字 数：950 千

定 价：168. 00 元

I S B N 7 - 5032 - 2736 - 2/F · 327

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



中远房地产开发有限公司总裁 李明
中远酒店物业管理有限公司董事长

序 一

李明，男，汉族，1963年9月20日出生，湖北荆门人，硕士研究生学历(EMBA)。现任北京市第十届政协委员、中国房地产协会理事，中远房地产开发有限公司总裁、中远酒店物业管理有限公司董事长、高级工程师。

李明主要从事房地产开发经营管理工作。他主持开发了北京远洋大厦、远洋天地、远洋都市网景、远洋风景、远洋德邑、远洋山水、凯晨广场、上海国航大厦、广州颐和山庄等知名项目，项目先后获“鲁班奖”、“白玉兰杯”、“全国住宅小区环境特别金奖”、“国家优质工程(银奖)”、“长城杯”、北京十大“畅销楼盘”、“明星楼盘”、全国三十大“名盘”等荣誉称号。

李明本人先后获得一系列业界荣誉：2002年被建设部《中国房地产报》评选为“中国房地产卓越贡献100人”之一；2003年被《北京青年报》评为“房地产10大创新人物”之一；2003年12月24日被《中国建设报》、中国房地产协会、建设部科技司评选为“中国房地产10佳品牌人物”之一；2004年1月9日，被《新地产》评选为“2003年中国房地产13位地产英雄”之一；2004年1月11日，被《北京晚报》、《安家》杂志和焦点房产网联合评选为“2003年北京地产13位影响力人物”之一。倡导组建了“北京商务中心区(CBD)开发建设有限公司”。参与主持北京朝阳区CBD区域土地开发、整体规划、核心区及基础设施建设等工作。

开拓创新 推动行业发展再创新辉煌

李明

由中远酒店物业管理有限公司主编的“中远酒店物业管理模式三色书”系列丛书与大家见面了。这是一套全面介绍酒店物业管理行业项目经营管理运作的工具书，书中全面总结了酒店物业管理行业发展的最新理论成果，是中远酒店物业多年来管理项目积累的成功经验。

中国物业管理行业是房地产业分化出来的一个服务行业，经过20多年的探索和实践，从无到有，从小到大，其巨大的社会效益、环境效益、经济效益、强大的生命力和广阔的发展前景，已充分显示出来。中远酒店物业管理有限公司是在我国房地产业、物业管理业发展大潮中诞生的。公司成立以来，管理物业总面积超过100万平方米，既有高档宾馆，也有高档写字楼和酒店式公寓。作为中远房地产开发有限公司旗下高端物业管理企业的代表，中远酒店物业管理有限公司对于行业的发展作出了积极的贡献。公司成立以来，致力于物业管理的探索和市场开发。在物业管理和服务实践中，积累了宝贵的经验。

随着行业发展和政策法规的不断完善，人们对物业管理的认识从最低的建筑运转维护的要求，发展到对环境、文化的更高品质的需要，这就要在完善传统的物业管理服务理念的基础上，引入创新的物业管理方式，从而更好地体现以人为本和实现与客户共同发展。

“中远酒店物业管理模式三色书”，系统介绍了物业管理、项目科学管理以及运作的制度、流程、标准等一系列实务和操作规程，展示了中远酒店物业完善的质量管理体系和已形成的完整的写字楼、酒店、酒店式公寓三种管理模式，以及如何运用科学的理论和方法，把酒店经营与写字楼物业管理服务进行有机融合的实践，从而形成了具有中远酒店物业特色的“酒店物业管理”基本思路 and 理论框架。

作为中远酒店物业管理有限公司的董事长，借此机会，我向参与此书编辑工作的各位专家顾问和员工表示感谢，感谢他们为中国酒店物业管理行业发展、中远酒店物业管理有限公司成长所作的卓越贡献。我们希望通过编辑出版“中远酒店物业管理模式三色书”，对我们的工作进行总结，同时，也与同行进行交流和研讨，我们将以更加创新和开放的姿态，为推动我国物业管理行业的发展，创造更辉煌的业绩。

二〇〇六年三月十六日



中远酒店物业管理有限公司董事、总经理
北京世纪远洋宾馆有限公司总经理 傅丽茹

序二

傅丽茹，女，汉族，本科学历，中共党员。

酒店及物业管理行业资深人士。毕业于西安外国语学院英语系。于1980年1月~1989年10月期间，先后在泰国亚洲帕他亚酒店、美国明尼苏达州大学中国中心学习饭店管理。曾任西安凯悦阿房宫宾馆中方总经理、东方喜来登饭店管理有限公司副总裁、北京燕山大酒店副总经理兼燕山大酒店饭店管理公司筹备处主任。1997年至今，任中远酒店物业管理有限公司董事、总经理。

积极进取，引领酒店物业管理行业潮流

中远酒店物业公司，是一家物业管理一级资质企业。成立以来，致力于物业管理的探索与市场开发。在物业管理和服务实践中积累了宝贵的经验。我们的目标是以一流的管理、一流的服务，打造一流的企业。以文化营造环境、以服务创造效益、实现全面客户满意，使酒店及物业投资项目获得最佳的经济效益，使我们的酒店物业管理公司成为同行业中的佼佼者。我们致力于推广国际化的酒店、物业管理理念，通过我们专业

化的管理和服 务，促进物业项目的活化与增值，提高受托物业的市场价值和使用价值，为产权人、使用人取得效益和回报。公司成立之始，就坚持高起点运作，并在实践中不断系统化、规范化、人文化。几年来，发展很快，取得了可喜的经济效益和社会效益。

在现代管理中，首先是规范化的管理。要让管理者知道管什么，怎么管；要将自己的产品规范化，要让员工知道干什么，怎么干。机械化产品有固定的生产标准。有固定的模具、规定的用料、固定的生产流程，所以，一个型号的产品，是一个规格，一样的质量。世界上所有的名牌（品牌），无一不是在统一的标准下生产出来的。现在，企业都在强调执行力，而强化执行力的前提是规范化。服务产品，不同于其他产品，它有很多不可预测性，所以，要保持恒久的优质服务，更需要有统一的服务标准。在执行规范化服务的基础上，提倡个性化服务，这样，才能让客人满意。在从事多年的酒店管理、国外酒店管理集团管理和酒店物业管理工作中，我深感规范化的重要。它是管理之本，在规范的基础上，可以变化无穷；我们一流管理、一流服务的基础，首先就是规范化。品牌产品应该包括产品的标准、质量、信誉、服务、美誉度（顾客忠诚度）。打造品牌，首先就要打造规范化的标准。

作为一家专业物业管理公司，市场化运作是我们发展的唯一道路。它要求我们在物业管理中，形成强有力的品牌优势。服务品牌的建设，与一般意义上的有形产品相比有其特殊性。服务是无形的，但是可以感知的，“以客户为中心，时刻关注客户的需求，努力开发和满足客户的合理需求，为其提供优质的服务”，是我们坚持不懈的企业理念。

企业文化是指企业的全体成员所共同拥有的理想和信念，它是塑造品牌的基础，是“品牌”的灵魂；企业文化是看不到的，而正是这些看不到的东西，对企业的发展、员工的工作热情、士气、工作方法，甚至企业的生存，有着深远的影响。一个成功的企业品牌的塑造，首先得益于它有一种成功的企业文化。一个根本的原因，就是企业拥有极具影响力的企业文化，能将不同地域、不同背景、不同文化的人们整合到一个团队中来，并产生凝聚力。当前，从某种程度上讲，市场竞争是企业文化的竞争，有“文化定输赢”之说。提高企业整体素质是一个迫切的问题，员工素质不高，既是提高服务水平的障碍，也是制约企业发展的重要因素。企业做不大、做不强，原因就在于缺乏一种企业气质和企业文化。企业氛围不好，沟通不畅，执行力不强，就影响了企业的发展。因此，企业文化也是执行规范标准的保证。

中远酒店物业管理公司致力于创造信息网络化、安全智能化、物业管理自动化的管理模式，把物业管理向纵深发展，实现全方位服务，规模发展。在以物业管理为基本内容的前提下，成立保洁中心、采购中心、经营管理部。通过市场与自身的成长，逐步形成自己的品牌。在管理及运作各类酒店、物业项目的同时，不断将经验进行总结、提炼。成功创造出三种独特的管理模式：写字楼物业管理模式、酒店经营管理模式、酒店服务式公寓管理模式。我们执行现代的、智慧的、关爱的、体贴的管理和服务理念。打造物业管理行业高品质强势品牌、成为引领物业管理行业规模经营的国际化大型企业是我们的目标。在物业管理上，通过科学、严格、现代化的管理，凭借丰富的管理经验和专业的服务水平，对写字楼、公寓物业进行日常规范的管理和有效的市场推广，为客户提供高效优质酒店式的服务，营造适合人们工作和居住的诗情画意般的

环境，使客户在这里工作方便，生活舒适；在酒店管理方面，我们以国际标准结合我国的特点进行管理和服 务，极力为客人营造一个进行商务活动、休闲度假的最佳场所；为客人创造和谐、安静、舒适、温馨的家外之家，为商务客人营造流动的办公室。为了搞好酒店管理，我们吸取了国内外酒店的管理经验，吸纳了高星级酒店和顶级写字楼的高级管理人才，同时聘请了国外资深酒店管理专家加入我们的队伍，并与世界著名酒店管理集团——最佳西方国际集团 (Best Western International) 联手合作。凭借多年来对酒店、公寓类物业管理的经验，我们将管理酒店、公寓的方法用于管理酒店式公寓，把酒店、公寓的管理模式和酒店的服务结合在一起，融会于各类服务之中，形成一种独特的管理和服 务模式。科学、合理、专业是三种模式的编排主旨和特色所在。它是中远酒店物业各级管理者和全体员工多年辛勤努力的结晶，凝聚着大家的心血和汗水。这三套模式的形成，是中远酒店物业成熟的标志与实力的印证。公司已通过 ISO9001 国际质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系及 OHSAS18001 职业健康安全管理体系专业认证。并被国家建设部批准为国家“物业管理一级资质企业”。我们在员工中树立“以人为本，全面客户满意”的服务理念。物业管理是服务性行业，服务者和被服务者都是人，这就决定了物业管理公司要摆正服务过程中“人”的位置，关注人的需求；同时，贯彻规范化的管理体制，要求物业管理的每一项工作，乃至每一个环节都有章可循，有法可依，避免因人为因素造成操作的随意性，以保证工作质量，提高工作效率，推动创造性思维的开发。

市场经济，意味着竞争，如何在激烈的竞争中生存并持续发展，是每一个企业所面临的问题。市场经济体制的逐步确立，知识经济时代的到来，使企业的经营管理面临前所未有的机遇和挑战。企业要发展，并在竞争中取得优势，造成强势，就必须运用创造性思维指导企业的经营管理，不断进取，不断创新。

为了把管理和服 务规范化，针对高档写字楼、高档酒店、酒店式公寓的不同特点，分别编写成《酒店管理》《公寓管理》《写字楼管理》三种模式的红、黄、蓝“三色书”。

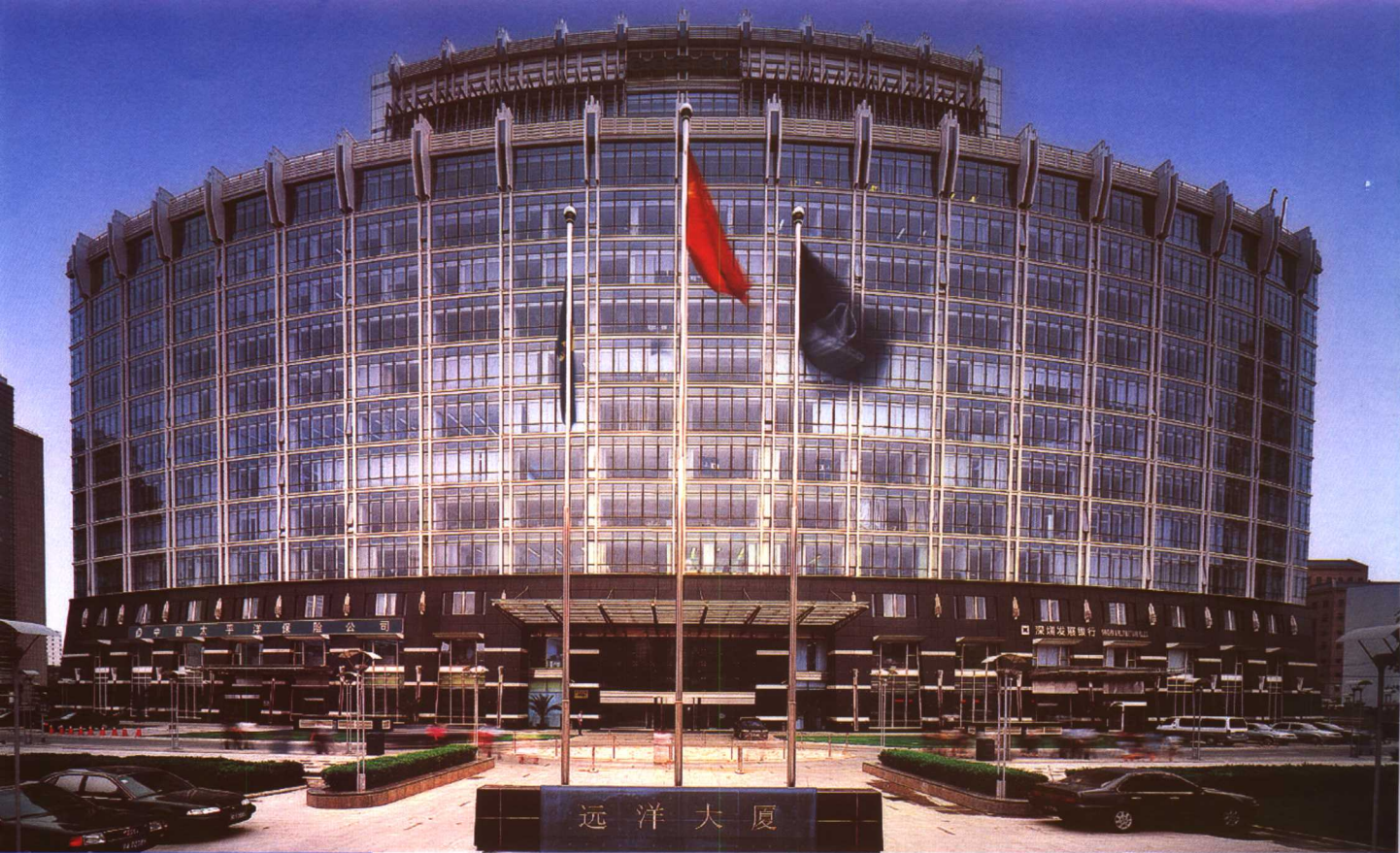
红皮书主要是公司（包括各管理项目）的综合管理规章制度、大政方针；黄皮书是管理实务、岗位职责、工作程序 and 标准；蓝皮书是培训教材，主要是培训的要求、方式、内容和操作方法。“三色书”以公司和部门的不同要求，进行组织和编写；是公司全体员工的规范和工作指南。

随着旅游业的发展，我国酒店业，汹涌澎湃，全国星级酒店超万家，酒店管理的水平日益提高。作为新型产业的物业管理企业，随着我国房地产业的发展，也如雨后春笋般地发展起来。酒店物业前景广阔。我们把酒店管理和物业管理结合在一起，形成我们特有的模式，凸显我们在两个方面的优势。

《韩非子·喻老》曰：“天下之难事，必作于易，天下之大事，必作于细。”老子曰：“治大国，若烹小鲜。”这种治国有道，治事守则的思想，对我们是很有启迪的。

出版三套管理模式的系列“三色书”，是我们打造中远酒店物业品牌、规范中远酒店物业管理模式和服 务模式的重要手段之一，也是建设企业文化的重要组成部分，更是我们实现创国际化大型企业的重要措施。由于我们的几种模式还在摸索中，经验不足，加之时间较紧，可能有不当处，敬请各界专家、朋友指正。

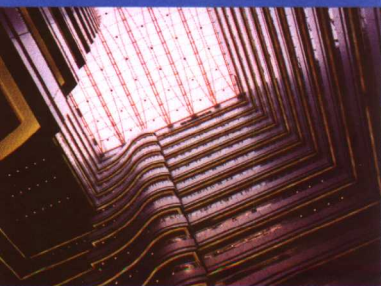
二〇〇六三月十六日



中远酒店物业企业背景

中远酒店物业管理有限公司成立于1997年，注册资金为950万元人民币。中远房地产开发有限公司作为中远酒店物业管理有限公司的上级公司，秉承“朝气、创新、可靠”的企业精神，其“远洋”系列地产项目，已成为著名的品牌。中远房地产开发有限公司，已发展成为中国最具成长性和市场竞争力的房地产开发商、服务商与资产运营商之一。中远酒店物业管理有限公司是中国物业管理一级资质企业，为中国物业管理协会理事单位，中国旅游饭店协会会员单位，通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OSHAS18001职业健康安全管理体系及CMSAS客户投诉管理体系认证。

公司致力于推广国际化的物业管理理念，通过专业化的管理服务，促进物业项目的活化与增值，提高受托物业的市场价值和使用价值，为产权人、使用人取得管理效益和投资回报。公司一开始就在高起点上运作，并且在实践中不断使管理与服务系统化、规范化、人文化。公司致力于创造信息网络化、安全智能化、物业自动化的管理模式。





公司已经成功创造了三套独特的管理模式：高档写字楼管理、高档酒店管理、服务式公寓管理。同时，在多年管理运作项目的经验基础上，在业内成功进行了多项管理改革创新，成立了保洁中心、采购中心，将项目管理支持集中到公司的经营管理部门，公司在给项目管理支持的同时，在资源支持方面实现了规模效益和降低管理成本的目的，为所管项目大大节约了成本的支出，有效地提高了各项目的服务质量，提高了客户满意率。公司服务的物业项目，在市场上建立了良好的物业形象，并取得了较好的社会效益，得到旅游系统管理部门、物业行业管理部门及业内同行的肯定，使公司在业内享誉良好口碑，充分体现了公司的整体水平和先进的管理理念。

中远酒店物业管理有限公司拥有来自知名星级酒店、顶级写字楼的各类专业人才和复合型管理人才，同时外聘具有国际及香港物业管理背景的专家加盟管理团队。公司拥有员工 600 余人，制度严谨完善，市场运作规范。在全力开拓物业管理和酒店管理服务的同时，同步展开其他单项服务业务，包括租售代理、发展顾问、工程顾问、咨询服务等。经过实践与磨炼，中远酒店物业管理有限公司在高档办公物业、高档住宅公寓物业、酒店的经营管理上，积累了丰富的管理运作经验，形成了完整实用的综合管理体系。

公司各级管理人员、专业人员具有崇高的敬业精神和团队精神，他们业务技术素质高，责任心强。多年的管理实践证明，公司具备了丰富的物业和酒店管理经验，尤其是对于如何针对物业特点和委托人要求进行物业品牌的塑造和社会形象的维护，对于物业管理的成本控制等，有着独到的经验。同时，在物业管理过程中，不断进行管理服务创新，最大限度地满足客户的需求。

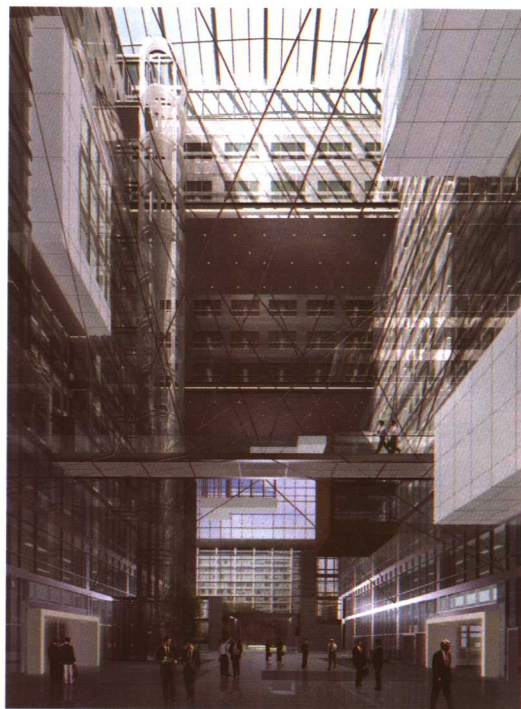
公司具备持续的市场核心竞争力、针对性的管理设计和服务设计的创新能力，并已成功地将应用在所管理的不同类型项目上，与发展商、产权人一起，为物业项目的保值增值辛勤工作。公司将一如既往地保持企业战略目标，用心打造物业管理品质，努力使公司成为物业管理行业的“旗舰”企业。

位于长安街和金融街的交会点上的远洋大厦，是公司 2001 年正式接管的高档写字楼项目。远洋大厦地理位置极为优越，总投资 21.5 亿元人民币，



占地面积 17535 平方米，总建筑面积 11 万平方米，总高度 72.5 米。面积 1600 平方米的中空采光顶大堂，挑高 68 米，直达楼顶，宏伟壮观，体量为亚洲第一。大堂中设置一尊由英国著名雕塑大师 Richard Deacon 设计创作的抽象雕塑——四海一家（Just Us），这是第一部由西方艺术家在中国的鸿篇巨制。大厦的卓越品质吸引了国内外众多大型企业集团的关注，中远集团、银河证券公司、国家开发银行、深圳发展银行、贸促会专利商标事务所、中国太平洋保险公司北京分公司等大型企业均选择了远洋大厦作为办公地点。自 2001 年 5 月与北京远洋大厦有限公司签订《物业委托管理合同》至今，中远酒店物业管理有限公司已对远洋大厦实施并提供了物业管理及服务，管理业绩、服务水平得到了业内人士及客户的一致认可与好评。

公司在管的四星商务酒店北京世纪远洋宾馆，位于北京市东三环南路的高档商业文化中心，是一家四星高档商务涉外旅游酒店。宾馆紧邻国贸商圈，地处北京古玩城南侧，与首都图书馆隔街相望。





宾馆拥有装饰风格别致的各类标准间、豪华套房 280 套，及风格幽雅的餐厅、酒吧，设备先进的豪华宴会厅、会议厅、商务中心、花店、商品部及康体娱乐设施，是您商务旅游的理想下榻之所。2002 年 6 月，世纪远洋宾馆由我公司进行经营管理。世纪远洋宾馆是享誉世界的 Best Western 在北京市的第一家战略合作伙伴，Best Western 为宾馆带来了先进的管理理念，从而全面提升了宾馆的服务管理水平。

远洋新干线是公司 2005 年正式接管的高档公寓项目。远洋新干线坐落在东三环燕莎商圈繁华的城市曲线上，项目被南银大厦、国航大厦、鹏润大厦、中旅大厦、希尔顿酒店、长城饭店、昆仑饭店、京城大厦、凯宾斯基饭店等众多高档写字楼与五星级酒店所包围，邻近第二、第三使馆区，紧邻机场高速路，距东三环 150 米、霄云路 100 米。

远洋新干线是集“LOFT 公寓”、“高级公寓”、“酒店式公寓”、“街区商业”、“高级会所”、“英式园林”于一体的综合社区，总建筑面积 24 万平方米，主力户型为 100~160 平方米，全部精装修，6 栋塔楼同期施工同期入住，开盘价格 1 万元 / 平方米左右。绝佳的地理位置、高级的产品组合形态、现代极少主义的建筑风格、国际品牌的设备配套打造了极少的地段、极少数人享有的极少主义建筑。

公司在 2006 年 6 月与远洋国际项目中心正式签订了《前期物业管理服务委托合同》。远洋国际中心位于远洋天地总区域内的西北部，用地规模约 3.67 万平方米；为“A 座”、“B 座”、“C 座”、“D 座”4 栋相对独立的建筑，其中“A 座”为甲级写字楼，“B 座”为酒店服务式公寓，“C 座”、“D 座”为 SOHO；总建筑面积 23 万平方米；建设用地总面积 3.67 万平方米；建筑高度：“A 座”129.9 米，“B 座”79.8 米，“C 座”、“D 座”94.8 米。



目前, 公司还与世界 500 强企业之一——中国中化集团公司全资下属公司香港立丰实业有限公司、中国著名房地产开发企业——中远房地产开发有限公司和中国房地产业百强之首——北京城市开发集团有限责任公司共同投资开发建设的顶级纯商务写字楼凯晨广场, 签订了《前期物业管理顾问服务合同》。凯晨广场占地面积 4.4 万平方米, 总建筑面积约 18 万平方米, 总投资 2.9 亿美元, 巍然屹立于国家大道、神州第一街——长安街上, 与中国“华尔街”——金融街隔街相望, 东距天安门广场和中南海仅 2 公里, 西距中央政务区——三里河 3.5 公里。

公司成立以来, 以委托管理、顾问咨询、投资参股管理等方式运作了十几个物业项目, 管理物业面积累计超过 100 万平方米, 正在运作和已完成的部分代表性项目包括:

- 远洋大厦(高档写字楼项目)
- 世纪远洋宾馆(酒店项目)
- 远洋新干线(高档公寓)
- 远洋国际中心(大型综合物业: 写字楼、酒店式公寓 SOHO)
- 远洋双龙宾馆(酒店项目)
- 凯晨广场(高档写字楼项目)
- 交通部党校(国家企事业单位)
- 远洋都市网景小区(高档住宅项目)
- 天津远洋宾馆(酒店项目)
- 北京远洋酒店(酒店项目)
- 青岛远洋宾馆(酒店项目)
- 上海国航大厦(写字楼项目)



中远酒店物业企业文化

●核心价值观

敬业、创新、诚信、责任。

●企业精神

与企业共成长，为宾客献爱心。

●服务观念

以人为本，真诚奉献，业主第一，满意服务。

●社区文化（公寓、小区）

构筑和谐社会，营造温馨小区。

●企业使命

服务创造价值，它的内涵是：

●为客房提升价值、帮助员工实现价值、为股东创造更大价值。

- （1）为客户提升价值：**致力于帮助客户提升物业价值，专注于高端物业的物业管理服务及物业管理相关领域的专业化经营，帮助客户持续提升物业价值，帮助客户实现物业的价值最大化；
- （2）帮助员工实现价值：**打造中远酒店物业的品牌，为员工创造良好的发展空间，公司以良好的社会声誉、和谐的内部关系和优异的市场表现，吸引和保留优秀员工，让员工作为公司一员而感到自豪，让员工在为客提升物业价值的同时实现自己的价值；
- （3）为股东创造更大价值：**努力实现股东价值的最大化，通过帮助客户提升物业价值来为股东创造价值，维护股东利益，获取更多的回报。

●企业愿景

领先全国的高端物业服务专家。

领先全国：公司将从北京走向全国，并且以先进的管理和优质的服务引领全国酒店物业管理同行，成为楷模企业；

高端物业：保持明确的客户定位，始终专注于高品质的物业管理和物业管理相关领域的物业专业化经营，并精心打造“中远酒店物业”品牌，使企业成为知名品牌企业，引领高端物业市场；

服务专家：遵循“以人为本”管理理念，管理理念，坚持高标准导向，高标准服务，培养一专多能的服务专家，以规范化的专业管理为高端物业提供优质服务，持续提升物业价值，实现全面客户满意。



写字楼管理

远洋大厦管理实务

编委名单

主 编	傅丽茹		
编 委	方新桥	冯 珞	刘肇津
	梁建华	张树建	李在昌
编 辑	朱捍东	蒋 芃	李亚菲
	刘志军	鲍晓青	常立生
	赵大文	李 雯	



中远酒店物业
COSCO HOTEL & PROPERTY

C 总目录 o n t e n t s

- 2 序一 开拓创新，推动行业发展再创新辉煌 李 明
- 3 序二 积极进取，引领酒店物业管理行业潮流 傅丽茹
- 6 中远酒店物业企业背景
- 11 中远酒店物业企业文化
- 1 红皮书：管理制度篇
- 147 黄皮书：操作实务篇
- 519 蓝皮书：培训教材篇
- 713 跋

写字楼管理
Office Building Management
