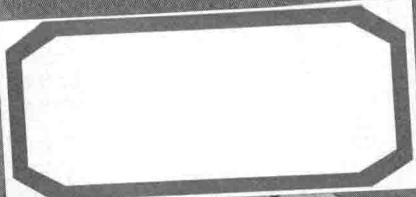


# 打造精品 写字楼

侯启泉 编著

中国农业科学技术出版社



# 打造精品 写字楼

侯启泉 编著



中国农业科学技术出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

打造精品写字楼/侯启泉编著. —北京: 中国农业科学技术出版社, 2014. 4  
ISBN 978-7-5116-1502-2

I. ①打… II. ①侯… III. ①行政建筑—建筑设计 IV. ①TU243.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 008063 号

责任编辑 白姗姗

责任校对 贾晓红

出版者 中国农业科学技术出版社

北京市中关村南大街 12 号 邮编: 100081

电 话 (010) 82106638 (编辑室) (010) 82106624 (发行部)

(010) 82109709 (读者服务部)

传 真 (010) 82106650

网 址 <http://www.castp.cn>

经 销 者 各地新华书店

印 刷 者 北京富泰印刷有限责任公司

开 本 850mm × 1 168mm 1/16

印 张 13.25 彩插 6 页

字 数 237 千字

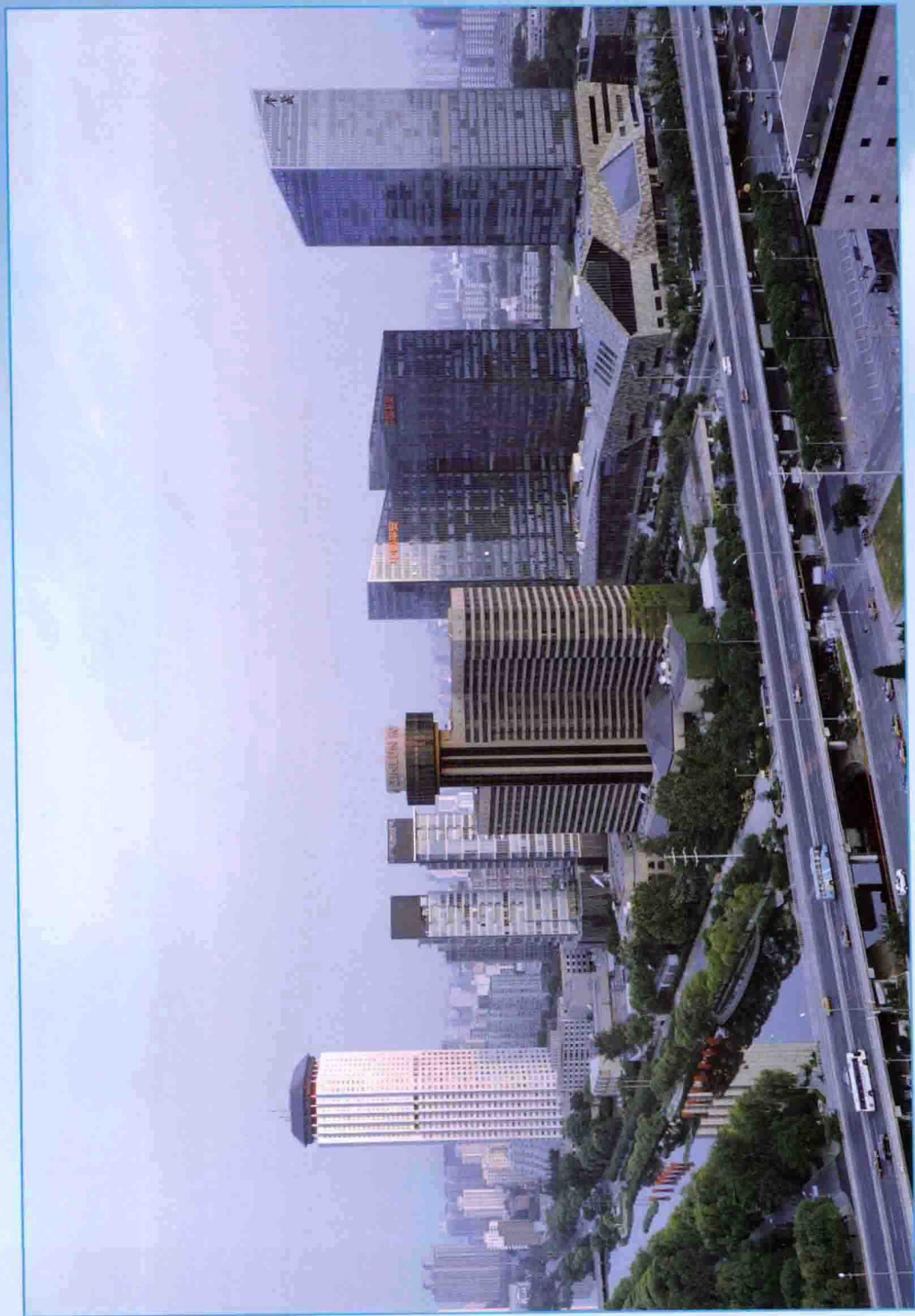
版 次 2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷

定 价 29.80 元

版权所有·翻印必究



亮马河畔的甲级写字楼



北京燕莎商圈的写字楼和饭店



北京燕莎商圈的写字楼集群



写字楼的大堂



写字楼办公区的走廊





写字楼的直燃机机房

## 前 言

在北京市东三环风光秀丽的亮马河南岸，矗立着一座纯德国建筑风格的甲级全智能化写字楼，设计别致、体量隽秀、外观高雅、人杰地灵。这就是北京首都农业集团旗下的北京盛福大厦（Beijing Sunflower Tower）。多年来，盛福大厦以其安全舒适的办公环境、技术先进的工程系统、良好和谐的商务氛围和高品质的物业管理，成为中外优质高端商务客户的理想办公场所。

自1999年投入运营以来，盛福大厦的资产经营和物业管理团队始终如一地在积极探索最优化的写字楼经营管理模式，不遗余力地将盛福大厦打造成为京城写字楼行业中的精品。盛福大厦经营管理团队的不渝之努力就构成了《打造精品写字楼》一书的基础内容。其中，盛福大厦总工程师张志先生撰写了本书第五章的主要内容，客服总监杨婕女士参与撰写了本书第一章和第三章，市场总监杨柳女士、安全管理部经理赵建武先生和原总物业经理桂胜利先生分别参与了本书第二章、第六章和第七章的撰写。

希望《打造精品写字楼》一书能够为从事写字楼经营管理的同行们提供一些工作上的参考。

编著者  
2013年12月

## 引言：论写字楼的灵性

在盛福大厦工作几年之后，我逐渐悟出了这样一个道理：都市写字楼其实是一种有灵性、有情感、有思考、有担当的生命体。虽然是钢筋水泥之身、虽然是默默矗立无言，但是这种构成现代都市中亮丽风景的庞大建筑体每天都在与来自世界各地的商界精英们进行着频繁的交流 and 互动。

写字楼的灵性不在于其每天吞吐着形形色色、国别迥异、来去匆匆、辛勤劳作的都市白领，不在于其用巨大的玻璃幕墙每天映画着滚滚车流和灯红酒绿的都市繁华，不在于其任凭风霜雪雨、上连天下接地、用多彩的造型装扮着都市的风貌，也不在于其用舒适的环境和现代化的设施承载和发展着生机勃勃的市场经济。写字楼的灵性就在于：作为写字楼的经营者和物业管理者，你可以听到它的呼吸、触到它的脉动，你可以和它息息相通、肝胆相照，你只要尽心呵护它、用心涵养它，它就能为你奉献丰盛的经营收益，向你回馈丰厚的投资回报。作为写字楼的租赁客户，你可以感到它的活力、看到它的激情，你可以与它同舟共济、荣辱与共，你只要努力维系它、全力保护它，它就能给你提供舒适和谐的商务氛围，助你的事业兴旺发达！

写字楼的灵性还在于她拥有宽广的胸怀，全身心地孕育和滋养着市场经济和社会文化。每一座写字楼都是一个庞大的生命体，业主是心脏、租户是肌体、那成千上万衣冠楚楚的都市白领就是细胞，大家一起在写字楼的怀抱中创造着源源不断的社会财富、生产着无穷无尽的价值和使用价值。

我赞美你，中国的都市写字楼！你与改革开放共生，你与社会主义市场经济同在，东方的传统文化在这里与世界全面接轨，国家的经济腾飞从这里傲然奋起，你蓬勃的生命和无尽的灵性都将造福于国家、社会和人民大众！

## 序：都市写字楼的前世今生

在全球经济一体化的今天，我们的世界正在以前所未有的速度和规模制造商品、扩张市场、开发资源、消耗能源、创造巨量的物质财富、建设庞大的现代都市、经济的洪流席卷了整个星球，投资、利润、生产、消费和跨国公司成为人类社会的主旋律。

在世界经济蓬勃发展的进程中，都市写字楼以及由写字楼为主体所构成的都市 CBD 即中央商务区则日益成为现代宏大经济的引擎和推进器。

在世界各地的大都市中，鳞次栉比、高耸入云、气势恢弘、灯火辉煌的各类型写字楼构成了都市繁华的亮丽风景。川流不息的商务车辆、踌躇满志的白领精英、光怪陆离的霓虹彩灯、顾客盈门的商超餐厅银行地产中介举目可见。现代化的都市和现代人的生活已经与现代化的写字楼融为一体了。

“写字楼”这个名词源于香港的舶来文化，中文的原意是“办公楼”即英文的“office building”。由于“办公楼”已经远远不能表达出其所包含的极其丰富的含义，所以“写字楼”这个古怪的舶来词汇就逐步被人们所接受和采用，用以定义专门用做商务办公的楼宇。目前还有一种称谓叫做“商务楼宇”，但业界普遍使用的词汇仍然是“写字楼”。

写字楼的业态最早萌生于 19 世纪的欧洲。伴随着工业革命的兴起，公司型的社会经济组织大量涌现。当时的公司主要包括金融（银行）、贸易（商行）、交通运输（车船行）、地产、矿产、制造等行业，需要在交通便利、信息畅通、设施条件较好的沿海城市设立办公机构和商务空间。需求创造供给，并辅以当时先进的楼宇建造技术，第一代都市写字楼在欧洲的伦敦、利物浦、阿姆斯特丹、法兰克福、巴塞罗那以及美国的纽约、波士顿等港口城市应运而生。第一代写字楼主要用花岗岩等石材建筑构建，高不过 10 层，配备早期的液压式电梯和先进的电报、电话等通讯系统。通过众多写字楼的聚集效应，在这些城市中也形成了最早的“中央商务区”如伦敦西区、纽约曼哈顿、波士顿金融区、阿姆斯特丹港口区等。早期的都市写字楼是工业革命和资本主义扩张的强大推进器。

进入 20 世纪，特别是在第二次世界大战结束后的 1950 年以来，随着全球经济一体化的逐步成型和市场经济的高速增长，都市写字楼及其所聚合而成的都市中央商务区在世界各地得到了迅猛的发展。都市写字楼代表雄厚的资本，而雄厚

的资本与先进的建筑技术相结合就产生了更先进的写字楼。都市写字楼越盖越高，越盖越好，设施日臻完善、体量日臻宏大、外形日臻雄伟，摩天大厦高耸入云，成为城市的地标和建筑的奇迹。都市写字楼的建造奇迹以美国最为典型。1931年，在美国纽约曼哈顿第五大道，作为纯写字楼的帝国大厦拔地而起，楼顶高度381米、102层、总建筑面积20万平方米，成为当时世界第一的摩天楼。1973年，还是纽约曼哈顿，世界贸易中心双子座落成，高411米、110层、总建筑面积84万平方米、可容纳5万人办公，俨然一座空中之城，超越帝国大厦成为世界第一。1974年，在美国著名的建筑之都芝加哥，由西尔斯集团投资的纯写字楼西尔斯大厦落成，高442米、108层、总建筑面积42万平方米，在高度上刷新了世界纪录。值世纪交替，地球上开始了建造摩天写字楼的大跃进。1996年，马来西亚首都吉隆坡的双子塔建成，高452米，再创世界之最。2003年，由台湾顶新集团魏氏兄弟投资的纯写字楼台北101大厦建成，高509米，世界第一，成为宝岛奇观。但这一摩天纪录旋即于2010年就被阿拉伯联合酋长国迪拜市建造的哈利发塔所取代。阿拉伯石油大亨将石油财富和现代建筑技术都用到了极致，使哈利发塔楼高达828米、168层，金碧辉煌，新晋全球之冠。由于阿拉伯人的建筑风格太过于生猛和极端，致使建筑科学家们预言：哈利发塔的世界第一高度将有望维持至少200年。

随着都市写字楼的建设与发展，专业从事写字楼管理的物业管理行业应运而生并逐步成长为规模宏大的服务型产业。英国的仲量联行、戴德梁行、第一太平戴维斯、美国的世邦魏理仕和高力国际等专业的物业管理公司成为全球高端商业地产物业管理行业的领衔品牌，号称物业管理五大行。

中国早期的都市写字楼诞生在最早开放的港口城市上海和天津。在19世纪末的黄浦江和海河两岸，外国租界落成、西方资本登陆、市场经济要素聚集、国际型商品交换浪潮涌动。从欧洲舶来的资本主义、清朝政府的洋务运动和民间崛起的实业经济这三股力量强劲地将上海和天津塑造成为中华古国最早的世界城市。一时间，哥特式高楼林立、银行商号货栈的牌匾举目皆是，黄浦江畔的外滩、南京路和海河金钢桥一带都形成了中国城市中的早期中央商务区。

北京最早的具有现代写字楼要素（高层楼宇、由公司类经济组织购置或租赁用于商务办公）的商务楼宇可能就是建于20世纪70年代末的向阳一所和向阳二所了。向阳一所原名为毛主席纪念堂第一招待所，坐落在北京崇文门十字路口的西南角，原为高15层、有300间普通客房的招待所，90年代改造成为北京崇文门饭店。向阳二所原名为毛主席纪念堂第二招待所，坐落在宣武门十字路口的东

南角，也是高15层、有300间客房的招待所，后改造成为北京宣武门商务饭店。改革开放初期的北京，由于没有正规写字楼的业态，很多新组建或新扩充的公司类经济组织只能租用宾馆、饭店、招待所的客房从事办公和开展业务。20世纪80年代初，新组建的中国国际信托投资公司和新扩充的中国国际旅行社北京分社等都整层式的租赁了向阳一所的客房开展业务。而北京市中国旅行社等单位则整层租赁了向阳二所进行办公。笔者80年代中期曾在联合国粮农组织北京代表处短期工作，该机构当时租用了建国门立交桥东北角的外交公寓中的两套公寓用于办公。

80年代末期，北京先后建设了第一批高端纯写字楼，包括国际大厦、国贸中心一座和二座、京城大厦等以及饭店公寓写字楼一体的建筑如亮马河大厦、保利大厦、京广中心等，将现代化的写字楼元素完全移植到了千年古都，并将其迅速装扮成为具有浓厚国际性色彩的现代化大都市。

1995年以来，随着中国经济的腾飞，北京地区的写字楼投资建设开始进入跨越式发展的快车道，逐步形成了以大北窑地区为核心的中央商务区、以西城金融街为核心的金融商务区以及东二环、燕莎、中关村、亚运村等“商圈”型的写字楼集群。产业资本加上先进的建筑技术加上强劲的市场需求，北京的写字楼也是越建越好、越建越高大、越建越高端、越建越豪华，从东方广场、佳程广场、新保利大厦到世界金融中心、银泰中心、华贸中心、环贸中心，甲级写字楼乃至超甲级写字楼层出不穷，打破了一个又一个的建筑纪录，直至国贸三期于2010年落成，高330米、78层、总建筑面积28万平方米，成为京城之最。

据不完全统计，截止到2012年年末，北京地区乙级以上写字楼的建筑面积总存量接近2000万平方米、年产值近万亿、年上缴税金上千亿、在写字楼工作的都市白领加上物业服务员工数量超过百万人。世界跨国公司500强和中国大型企业500强基本上都已在北京的写字楼中安营扎寨。高楼林立、气象万千，现代化气息浓厚的各色写字楼与千年古都的厚重文化底蕴交相呼应，推动着北京向着世界城市的辉煌彼岸奋力前行。

# 目 录

<b>第一章 都市写字楼：现代经济的推进器</b> .....	<b>1</b>
第一节 写字楼概述 .....	1
第二节 写字楼的历史沿革 .....	1
第三节 写字楼的基本类型 .....	3
第四节 写字楼的等级划分 .....	4
第五节 写字楼的经营与管理 .....	5
第六节 构建写字楼的品牌 .....	8
第七节 关于甲级写字楼 .....	11
第八节 打造精品甲级写字楼 .....	13
<b>第二章 写字楼营销管理：从目标客户到储备客户</b> .....	<b>15</b>
第一节 写字楼市场营销概述 .....	15
第二节 写字楼市场的产品定位 .....	17
第三节 写字楼租赁市场的价格定位 .....	18
第四节 写字楼租赁业务中的营销策划 .....	21
第五节 建立后备客户储备库 .....	25
第六节 写字楼的租赁周期 .....	26
第七节 关于写字楼租赁面积的考量 .....	26
<b>第三章 写字楼客户关系管理：从博弈到共赢</b> .....	<b>28</b>
第一节 写字楼客户关系管理概述 .....	28
第二节 写字楼客户关系管理中的经营谋略 .....	30
第三节 客户是最宝贵的商业资源和商务资源 .....	32
第四节 写字楼客户关系管理的工作要点 .....	34
第五节 正确处理好客户的投诉 .....	36
第六节 建立客户信息库 .....	39
<b>第四章 写字楼租务管理：从监督到协调</b> .....	<b>40</b>
第一节 写字楼租务管理概述 .....	40

第二节	租务管理中的租赁数据整理 .....	43
第三节	租务管理中的客户关系 .....	44
第四节	租务管理工作中的优质高效原则 .....	47
<b>第五章</b>	<b>写字楼工程管理：从良好到更好 .....</b>	<b>48</b>
第一节	写字楼工程系统管理概述 .....	48
第二节	工程系统管理从项目建造开始 .....	50
第三节	工程系统的运行规划 .....	58
第四节	工程系统的运行和维修保养 .....	68
第五节	写字楼工程系统日常维修保养的作业规范 .....	75
<b>第六章</b>	<b>写字楼安全管理：从责任到责任 .....</b>	<b>81</b>
第一节	写字楼安全管理概述 .....	81
第二节	写字楼安全管理的主要内容 .....	81
第三节	写字楼安全管理的指导思想和原则 .....	82
第四节	写字楼安全管理机构的设置与职责 .....	84
第五节	写字楼安全管理部岗位职责 .....	85
第六节	写字楼安全管理的有关制度和规定 .....	89
第七节	写字楼物业关于应对各类突发事件的应急预案 .....	93
<b>第七章</b>	<b>写字楼物业管理：从满意到感动 .....</b>	<b>106</b>
第一节	写字楼物业管理的模式 .....	106
第二节	写字楼物业管理的目标 .....	107
第三节	写字楼物业管理的阶段性工作 .....	108
第四节	写字楼物业管理的基本内容 .....	110
第五节	写字楼物业管理的标准 .....	114
<b>参考资料</b>	<b>北京盛福大厦物业管理服务合同 .....</b>	<b>125</b>
<b>参考文件</b>	<b>有关写字楼租赁的合同文本 .....</b>	<b>132</b>



## 第一章

# 都市写字楼：现代经济的推进器

## 第一节 写字楼概述

都市写字楼是企业、机构等单位从事商务办公和商业经营等活动提供空间的建筑物体，主要由办公空间、公用空间（包括大堂、走廊、电梯、楼梯、卫生间、饮水间）和底层商业空间所构成。写字楼包括单位自用型、租赁经营型和自用加租赁经营复合型3种类型。标准的写字楼是一种商业性建筑，带有明显的公共属性，可以完全区别于机关企事业单位用于行政和办公的自用型办公楼。

都市写字楼，尤其是优质高端的写字楼，一般都具有鲜明的区域标志性建筑的特征，是一种具有一定社会影响力的建筑物。这种影响力可来自写字楼自身的风格、品质、外观、形象和体量，亦可来自其所承载的知名企业或知名机构。高品质的写字楼应该为其业主和租赁客户提供安全、舒适、整洁、和谐的办公环境。同时，在倡导低碳、环保的今天，优质高端的写字楼还应该具备低碳、环保、节能、绿色等时代特色。

在现代经济社会中，由于大多数企事业单位都需要购置或租赁写字楼的办公空间从事商务办公或商业经营等活动，因此，形成了一个巨大的写字楼市场需求。另外，由于写字楼的建筑开发商或业主通常不是从事写字楼物业管理和服务的行家里手，为了迎合市场需求、提升写字楼的品质和市场价值，就需要将写字楼的物业管理和服务外包给专业化的物业管理公司。

## 第二节 写字楼的历史沿革

在我国，写字楼的发展有一个由简及繁、由粗至精、由低端到高端、由单一