

国际购物中心协会/编写

时启亮 王慧/译

Brief Notes Shopping Center Management

购物中心管理精要

购物中心经营管理

购物中心财务管理

购物中心保险与风险管理

购物中心租赁管理及租赁术语

购物中心租赁策略

购物中心维护与保养管理

购物中心营销管理

购物中心零售管理

购物中心安全管理



International Council of
Shopping Centers



上海人民出版社

购物中心管理精要

国际购物中心协会 / 编写

时启亮 王慧 / 译

 上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

购物中心管理精要/国际购物中心协会编写;时启亮,
王慧译. —上海: 上海人民出版社, 2007

书名原文: Brief Notes: Shopping Center Management

ISBN 978-7-208-06797-4

I. 购... II. ①国...②时...③王... III. 商业中心-商业
经营 IV. F731

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 017775 号

责任编辑 邱盈华

装帧设计 人马艺术设计工作室·储平

购物中心管理精要

国际购物中心协会 编写

时启亮 王慧 译

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 上海天马印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 11.25 插页 4 字数 274,000

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

印数 1-5,100

ISBN 978-7-208-06797-4/F·1547

定价 38.00 元

购物中心管理精要
Brief Notes
Shopping Center Management



International Council of Shopping Centers

1221 Avenue of the Americas

New York, NY 10020-1099

责任编辑：邱盈华

装帧设计：人马艺术设计工作室·储平

译者前言

在全球化、服务化、网络化日趋盛行的今天,人们对购物中心这种零售业态已经越来越熟悉,越来越接受。了解与购物中心相关的一些专用术语,懂得它们的实际含义和适用范围,不仅对业内人士是必须的,而且也有助于普通消费者更加理性地接受服务,享受购物中心带来的便利。

非常感谢上海人民出版社的范蔚文先生、潘丹榕女士、邱盈华女士为我们牵线搭桥,使我们有从国际购物中心协会(ICSC)的鲁道夫·米利安(Rudolph E. Milian)先生(ICSC专业开发服务中心高级副总裁)的手中接过《购物中心管理精要》和《购物中心专用术语词典》的翻译任务。能够为中国的商业服务现代化贡献自己的一份力量,是我们的荣幸。

为了本书的顺利出版,国际购物中心协会于2006年11月专门在上海召集了专家咨询会议,参加会议的有ICSC专业开发服务中心高级副总裁鲁道夫·米利安先生,西蒙地产集团国际发展部副总裁潘丽君女士,ICSC亚洲分局总监陈源兴先生,大中华购物中心联盟秘书长方志华先生,上海爱建股份有限公司监事会主席朱成钢先生,中国连锁经营协会秘书长裴亮先生,中国城市商业网点建设管理联合会副会长王永平先生,深圳格瑞企业管理咨询有限公司财务总监叶际屏先生,中国购物中心产业资讯中心主任郭增利先生,莱德国际有限公司总经理刘耀东先生,上海财经大学陈信康教授等。专家们对本书的完善提出了十分宝贵的意见和建议,为本书的出版提供了技术保障。

在《购物中心管理精要》和《购物中心专用术语词典》的翻译过

程中,上海理工大学管理学院的硕士研究生以及多位业内人士帮助我们查找资料,修正差错,完成了前期的一些翻译工作,他们是孙相云、郁培文、杨立钜、彭静、宋俊杰、王云强、占丽、罗丹洁、宁鹏、朱金昌、侯文平、时晨,对这几位团队成员所给予的合作,我们深表谢意。

《购物中心管理精要》篇幅很小,不过十几万字,但是却涉及会计、财务、建筑、房地产开发、运营、租赁、保险、风险管理、安保、法律、市场营销、市场调研等诸多领域。尽管我们汇集了团队成员的所有智慧和努力,疏漏之处依旧难免,恳请同行专家不吝指正。

译 者

2006 年 10 月于上海理工大学管理学院

电子信箱:brightshi@vip.163.com

中文版序言

《购物中心管理精要》中文版的出版发行,是为了贯彻国际购物中心协会(ICSC)的宗旨,即向活跃在全球市场上的商业地产业界同仁们提供培训和参考资料。本书的英文版是由在购物中心各种岗位上从事实际工作的专家、学者们编写的。为了中文版的编辑与发行,我们也专门组织了一批在中国大陆和台湾的业内人士进行认真的讨论与审定。中文版的《ICSC 购物中心管理精要》得以问世,是各位专家通力合作的硕果。我们希望这本书能够满足市场的需求,并能为中国商业地产的同行专家们尽一份绵薄之力。

我们特别要感谢注册购物中心经理潘丽君女士,以及为本书的出版贡献了自己的远见卓识和宝贵时间的诸位专家,他们是:朱成钢先生,上海爱建股份有限公司监事会主席;潘丹榕女士,上海人民出版社编辑;潘丽君女士,西蒙地产集团国际发展部副总裁;方志华先生,大中华购物中心联盟秘书长;叶际屏先生,深圳格瑞企业管理咨询有限公司财务总监;郭增利先生,中国购物中心产业资讯中心主任;裴亮先生,中国连锁经营协会秘书长;刘耀东先生,莱德国际有限公司总经理;时启亮先生,上海理工大学管理学院副教授;陈源兴先生,国际购物中心亚洲分局总监;范蔚文先生,上海人民出版社副总编;邱盈华女士,上海人民出版社编辑;王永平先生,中国城市商业网点建设管理联合会副会长;陈信康先生,上海财经大学教授,世博经济研究院院长。

为了满足中国广大消费者的需要,世界各地的零售商和购物中心的专业人员都希望能够在中国的市场开拓与发展。能够首次以中文形式将《购物中心管理精要》奉献给读者,以满足对购物中心管理培训资料日益增长的需求,我们深感荣幸。

国际购物中心协会
董事长兼首席执行官
迈克尔·克切维尔
(Michael P. Kercheval)
2007 年 1 月

关于国际购物中心协会

国际购物中心协会 (International Council of Shopping Centers, ICSC) 是购物中心行业的一个行业性组织。ICSC 成立于 1957 年, 是非营利性机构。其宗旨是为全世界的购物中心提供服务。目前, 该组织在 100 个国家中拥有 67 000 家会员单位。

加入 ICSC 的成员包括涉及购物中心的各种人员和机构。其中有:

- | | |
|-----------|----------|
| ■ 房地产业主 | ■ 房地产开发商 |
| ■ 经理人员 | ■ 营销专家 |
| ■ 租赁代理 | ■ 零售商 |
| ■ 市场调研人员 | ■ 律师 |
| ■ 建筑商 | ■ 承包商 |
| ■ 咨询专家 | ■ 投资者 |
| ■ 出租人和经纪人 | ■ 学者 |
| ■ 政府官员 | |

ICSC 每年要举行 200 多次会议, 为购物中心的从业人员提供各种服务和资料, 其中包括各种出版物和调研数据。

您若要了解更多关于 ICSC 的信息, 请与我们联系。联系方式:

国际购物中心协会

International Council of Shopping Centers

1221 Avenue of the Americas

New York, NY 10020—1099, USA

电话: 001—646—728—3800

传真: 001—732—694—1755

网址: www.icsc.org

关于本书

《购物中心管理精要》是专为参与购物中心管理的专业人士编写的,它涉及购物中心管理各个领域的话题,每一个领域中又罗列了许许多多的要点。为了把问题说明白,本书选编了发生在购物中心的实际案例并作简要的解释。在每一个专题前面,设计了一些“基本概念”,目的是引导读者对这一专题做进一步的探讨。此外,针对每一个领域还归纳了一份相应的词汇表,相信对读者会有所帮助。

《购物中心管理精要》只是对与购物中心管理相关的各个领域涉及的问题做了一个概览性的介绍。读者若要进行学习进一步的研究,可以参加国际购物中心协会(ICSC)组织的培训,阅读更多ICSC出版的专业书籍。

《购物中心管理精要》实际上是由9个部分构成的,分别是:

- 购物中心经营管理
- 购物中心财务管理
- 购物中心保险与风险管理
- 购物中心租赁管理及租赁术语
- 购物中心租赁策略
- 购物中心维护与保养管理
- 购物中心营销管理
- 购物中心零售管理
- 购物中心安全管理

Brief Notes: Shopping Center Management

Copyright © 2004 by International Council of Shopping Centers.

Chinese Trade Paperback

Copyright © 2006 by Shanghai People's Publishing House.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

First published in the United States of America by International Council of Shopping Centers, Inc.

Translated with permission.

All rights reserved.

本书(英文版)由国际购物中心协会在美国首次印刷出版。

本书(英文版)的中文翻译得到国际购物中心协会的授权。

版权所有,违者必究。

CONTENTS 目录

译者前言	1
中文版序言	3
关于国际购物中心协会	5
关于本书	6

第一章 购物中心经营管理 1

导言/ 经营管理的模式/ 经理人的职责/ 维护购物中心的经营环境/ 改善购物中心的财务状况/ 保险/ 危机管理/ 管理团队与领导艺术/ 市场营销与社区公共关系/ 零售/ 租赁/ 环境问题/ 管理的科学与艺术/ 词汇表

第二章 购物中心财务管理 33

导言/ 购物中心价值的含义/ 评估一个购物中心价值的方法/ 妥善的管理与价值的提升/ 用预算来控制收入和支出/ 公共区域维护及管理费用/ 房地产税收收回/ 按消费者物价指数进行调整/ 收入的其他来源/ 结束语/ 附录: 购物中心评估清单(样本)/ 词汇表

第三章 购物中心保险与风险管理 74

导言/ 风险管理/ 保单/ 财产保险/ 责任保险/ 工伤赔偿保险/ 锅炉及设备保险/ 员工忠诚保险/ 保证金保证书/ 租赁文件/ 建筑承包合同/ 公共区域中的特价活动/ 有效的索赔报告/ 灾难应对计划/ 选择一个专业人员/ 保险公司怎样运作/ 结束语/ 词汇表

CONTENTS

第四章 购物中心租赁管理及租赁术语 112

导言/ 租赁活动中的相关各方/ 租赁合同意向书/ 租赁合同格式/ 租赁合约中的相关规定/ 租赁合同中的相关各方/ 租户品牌/ 出租场所的描述/ 起租日/ 终止日期/ 租赁期/ 续租优先权/ 租金/ 搬移条款/ 解除条款/ 使用权限/ 范围限制条款/ 租赁附件/ 销售总额/ 审计权利/ 公共区域/ 公共区域维护费用及经营成本/ 营销、广告和促销条款/ 税费和保险费的支付/ 出租人进入出租场地/ 销售展示架的撤离/ 转让和转租/ 公用设施/ 平静的经营环境/ 转让、分级承担偿债责任与不干预条款/ 非反悔证明/ 维修/ 连续营业条款/ 具体执行条款/ 赔偿金条款/ 采取补救措施的权利/ 运营规则/ 遵守法律法规/ 承租人应该履行留置条款/ 补偿条款/ 互相放弃代位求偿权/ 了解租赁契约术语的目的/ 词汇表

第五章 购物中心租赁策略 165

导言/ 租赁的重要性/ 有效租赁的组织/ 理想的承租人/ 租赁协议/ 词汇表

第六章 购物中心维护与保养管理 194

导言/ 购物中心维护/ 维护保养的工作流程/ 维护与保养计划的目标/ 维护保养工作指南/ 与承租人沟通/ 设备检查和维护保养的时间安排/ 建立维护保养部门/ 关键部位的维护和保养工作/ 设备更换/ 预算/ 屋顶维护/ 供暖、通风和空调系统/ 停车场路面/ 除雪/ 照明设施维护/ 室内景观美化/ 机械设备和电力设备/ 美食广场/ 公用事业/ 管道设备/ 信息技术/ 废弃物管理/ 安保设施维护/ 特别的维护问题/ 保证购物中心的健康发展/ 词汇表

第七章 购物中心营销管理 133

导言/ 市场营销基础/ 分析当前形势/ 机遇与挑战/ 营销目标/ 战略规划/ 营销策略/ 营销预算/ 意见反馈与记录/ 与承租人的关系/ 结束语/ 词汇表

第八章 购物中心零售管理 141

导言/ 有效地开展零售业务/ 实体店铺/ 如何评价零售商的业绩/ 折扣/ 加价/ 存货周转率/ 财务报表/ 结束语/ 附录: 承租人审计(样本)/ 词汇表

第九章 购物中心安全管理 146

导言/ 保证购物中心的安全/ 安全保卫工作流程/ 《标准操作程序手册》/ 完善安保政策/ 自建保安机构或安保工作外包/ 法律问题/ 社区关系/ 档案记录和保存/ 标针地图/ 武器/ 炸弹威胁及恐怖主义活动/ 制造事端与非法闯入/ 结束语/ 词汇表

第一章

购物中心经营管理*

导言

购物中心的经理不论其具体的工作是管理中心的房地产,还是其他资产,都应该千方百计地提高中心房地产的价值,为中心的业主赢得利润。如今,竞争环境日趋激烈,所以,要想取得成功,作为管理者必须要敢于拼搏、勇于创新、开源节流,此外,还要具有企业家精神。

成功的经理人不仅要充分了解中心房地产的状况,以及周边的市场环境,还要具有管理和领导的才能。当然,熟知购物中心行业先进的设备和资源也是必不可少。万事俱备之后,经理人才能够帮助购物中心赚取利润,取得短期成功,并为长远的计划奠定基础。

下面的内容讲述了购物中心从业人员必备的基本知识和技能。为了方便读者参考,我们给出了相关概念的定义;

* 本章的部分内容取自于专业开发管理学会(Professional Development Management Institute)所属的 ICSC J. T. 赖尔登学院(Riordan School)讲习班。

国际购物中心协会对以下诸位学者的支持深表谢意,他们为本章的写作贡献了自己的远见卓识:约翰·R·普伦基特(John R. Plunkett),购物者广场高级注册购物中心经理;库尔特·沙利文(Kurt Sullivan),高级注册购物中心经理。

同时,为了便于读者的理解,章后还列出了相关的术语。

以下资料是国际购物中心协会(ICSC)组织编写和出版的,希望对您进一步了解购物中心的管理能有所帮助。见表 1.1。

表 1.1 ICSC 书刊目录

书 籍

- *1001 Retail Tips and Strategies*
- *Common Area Maintenance (CAM) Administration*
- *Crafting Lease Clauses*
- *CSM Handbook*
- *Developing a Shopping Center Business Plan*
- *Effective Newspaper Advertising for Shopping Centers*
- *Finance for Shopping Center Nonfinancial Professionals*
- *ICSC's Dictionary of Shopping Center Terms*
- *Law for Non-Lawyers*
- *Leasing Small Shopping Centers*
- *Library of Shopping Center Forms*
- *Library of Shopping Center Marketing Forms*
- *Library of Shopping Center Model Letters and Notices*
- *Library of Small Shopping Center Forms*
- *Market Research for Shopping Centers*
- *Marketing Small Shopping Centers*
- *Operating Small Shopping Centers*
- *The SCORE*
- *Shopping Center Lease Administration*
- *Shopping Center Leasing*
- *Shopping Center Management*