

迅速成为商务楼行业的弄潮者

商务楼经营管理实际工作方法

QUESTION

# 商务楼

## 经营管理300问答

把握好商务楼的发展趋势，在商务楼管理领域中获得成功！

ANSWER

齐卓◎编著

在城市化进程日益加快、商务活动日趋频繁、国际交往迅速活跃的  
总体经济形势下，商务楼行业以日新月异的面貌展现在我们面前。  
一栋栋如雨后春笋般拔地而起的现代化大厦，向我们昭示着不断涌现  
的发展机遇，也为我们带来了如何科学管理等一系列挑战。

 中国纺织出版社

迅速成为商务楼行业的弄潮者

商务楼经营管理实际工作方法

QUESTION

# 商务楼

## 经营管理300问答

把握好商务楼的发展趋势，在商务楼管理领域中获得成功！

ANSWER

齐卓◎编著

 中国纺织出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商务楼经营管理 300 问答/齐卓编著.

—北京:中国纺织出版社,2007.5

ISBN 978-7-5064-4350-0

I. 商… II. 齐… III. 商务-建筑物-经营管理-问答 IV. F719.9-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 040783 号

---

责任编辑:苏广贵 特约编辑:陈 芳

责任印制:刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

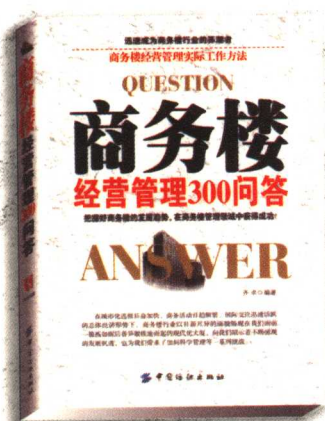
2007 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:24.25

字数:285 千字 定价:36.00 元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



## 商务楼经营管理 实际工作方法

责任编辑 苏广贵  
封面设计 DafuDesign  
大 斧 设 计  
13141483604

# 前言

在城市化进程日益加快、商务活动日趋频繁、国际交往迅速活跃的今天,商务楼经营管理行业正以日新月异的速度发展。一栋栋如雨后春笋般拔地而起的现代化大厦,向我们昭示着不断涌现的发展机遇,也为我们带来了如何科学管理等一系列挑战。

我国的商务楼经营管理还远未达到优质高效的专业化管理层次,存在管理理念不成熟、管理机制不健全、管理不够科学规范等问题,各地管理水平也参差不齐,相距甚远。

如何明确确定商务楼经营管理的各项内容?应采取何种管理模式?树立何种理念?如何建立凝聚力强的组织和高效的管理机构?各项具体工作如何开展?具体操作细节如何把握?如何重点抓好关键性事务?这一系列问题都需要商务楼的经营管理者不断深思,加强这方面管理知识的学习。

本书采取问答体例进行编写,目的就是为了更好地解答商务楼的经营管理者在工作中遇到的各种各样的难题,有针对性地围绕某一问题采取最有效的解决途径,以最大限度地提高工作效率,满足工作中的迫切需要。

本书在编写过程中,注意突出如下几个特点:

(1)实用。本书以实务操作为主,重点介绍商务楼经营管理的实际工作方法、技术、手段、策略等内容,以供管理者随时翻阅使用。

(2)系统。商务楼的经营管理是全方位的,在管理环节上,不能有所遗漏,否则将会带来一定的损失。而本书的内容注重系统性,涵盖商务楼经营管理中的诸多方面,可使管理者避免顾此失彼的不利局面。

商务楼经营管理涉及面广,问题错综复杂、涵盖众多领域。要想抓好这一工作,需要管理者拥有敏锐的市场眼光、理智思考、冷静判断和果断决策。处在同样的市场环境和条件下,仍然会有成功和失败两种情况存在。这其中的原因何在呢?对每一个成功的项目我们都可以数出一些偶然因素,但是所有的成功项目也都有必然的因素。这就是把握住了行业的发展趋势,顺潮流而动以及优质高效的专业化管理。希望投身于商务楼经营管理行业的弄潮者,能够从本书中得到商务楼管理的一些启示,把握好商务楼管理的发展趋势,在商务楼管理领域中获得成功!

编 者

2007 年 2 月

## 目 录 CONTENTS

**第一章 商务楼基础知识问答**

1

商务楼的性质是什么?

1

商务楼有哪些特征?

1

商务楼有哪些类型?

3

商务楼管理的内容有哪些?

4

商务楼管理的现状如何?

5

商务楼管理的发展趋势如何?

6

酒店式物业管理十大要点是什么?

8

商务楼的管理模式有哪些?

10

商务楼的硬件模式是如何演变的?

11

物业管理公司有何优势?

12

**第二章 商务楼组织管理问答**

17

商务楼组织设计的原则有哪些?

17

商务楼组织形态如何分类?

18

如何建立科学的商务楼管理机制?

19

商务楼组织制度如何分类?

21

如何使商务楼管理机构更合理?

22

- 23 商务楼总经理的职责是什么?
- 24 总经理应具备的基本素质是什么?
- 24 商务楼部门设置的香港模式是什么?
- 25 商务楼部门设置的内地模式是什么?
- 27 什么是四级管理体系?
- 29 **第三章 商务楼营销管理问答**
- 29 商务楼产品的核心内容是什么?
- 30 商务楼产品的有形内容包括什么?
- 31 商务楼产品的附加内容是什么?
- 32 商务楼定价策略有哪些?
- 32 商务环境对客户有何影响?
- 32 商务楼付款方式有哪些?
- 33 营销计划的作用与制定原则是什么?
- 33 如何进行营销计划的编制?
- 35 如何进行营销计划的控制?
- 37 如何进行商务楼广告媒体组合?
- 38 中介代理商有什么作用?
- 38 发展商在选择营销渠道时应考虑哪些要点?
- 39 什么是会员制度?
- 40 什么是贵宾卡制度?

41

### 第四章 商务楼租赁管理问答

41

商务楼租赁交易的经济实质是什么?

41

商务楼租赁有哪些特点?

42

商务楼租赁契约有什么功能?

43

商务楼租赁契约有哪些内容?

44

涉外商务楼租赁契约语言有什么要求?

44

商务楼租赁有哪些程序?

45

商务楼租户守则有哪些内容?

49

商务楼租金如何确定?

51

租金如何收缴?

53

### 第五章 商务楼服务问答

53

商务楼服务运行内容有哪些?

53

商务楼服务品质如何设计?

54

商务楼服务品质如何控制?

56

什么是租户意见卡?

58

如何与客户直接沟通?

59

如何进行自我审计?

60

服务导向型公司的特点是什么?

61

如何建立员工服务行为准则?

62

如何提升服务业绩?

63

个性化服务的基本原则是什么?

65

如何实现个性化服务?

66

客户投诉的类型有哪些?

67

如何处理客户投诉?

69

## 第六章 商务楼人力资源管理问答

69

商务楼人力资源管理的意义和内容是什么?

69

商务楼人力资源管理部门的基本任务有哪些?

70

商务楼岗位设置的原则和模式是什么?

70

商务楼人员招聘的要求及原则有哪些?

71

如何进行商务楼管理人员的聘任?

72

商务楼主管、领班怎样晋升?

73

如何进行商务楼临时工的录用?

74

如何进行商务楼培训工作中的分工与合作?

74

如何掌握商务楼培训工作的三要素?

75

商务楼培训工作的步骤与方法是什么?

77

商务楼员工的考核内容有哪些?

78

如何制定商务楼员工的考核制度?

79

如何进行各种假期的管理?

81

如何确定工资等级?

82

如何计算和发放加班工资及各种假期工资?

82

如何对商务楼员工进行奖励?

83

如何对商务楼员工进行处罚?

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| 84  | 如何进行退休基金的统筹管理?            |
| 85  | 如何处理工伤?                   |
| 87  | <b>第七章 商务楼智能化管理问答</b>     |
| 87  | 什么是楼宇自动化?                 |
| 88  | 智能大厦的先进性体现在哪里?            |
| 89  | 综合布线系统的优点有哪些?             |
| 90  | 综合布线系统由哪些部分组成?            |
| 90  | 如何实现给水系统智能化?              |
| 92  | 如何实现排水系统智能化?              |
| 92  | 如何实现通风系统智能化?              |
| 93  | 如何实现中央空调系统智能化?            |
| 96  | 如何实现供配电系统智能化?             |
| 97  | 如何实现照明系统智能化?              |
| 99  | 如何实现电梯智能化?                |
| 101 | 多媒体技术包括哪些基本内容?            |
| 102 | 宽带接入技术包括哪些内容?             |
| 104 | 商务楼办公自动化软件应包括哪些方面?        |
| 107 | <b>第八章 商务楼资产经营与连锁经营问答</b> |
| 107 | 物业环境增值包括哪些含义?             |
| 109 | 无形资产增值包括哪些含义?             |
| 113 | 如何进行商务楼物业辅助资产经营?          |

- 115 如何进行物业延伸资产经营?
- 117 加速折旧有何意义?
- 118 如何进行企业股份制改造与上市运作?
- 121 出让部分股权有何意义?
- 122 债权换股权有何意义?
- 123 商务楼的风险体现在哪些方面?
- 124 财产保险包括哪些方面?
- 125 人身保险包括哪些方面?
- 126 责任保险包括哪些方面?
- 127 与商务楼有关的两大保险责任与除外责任如何确定?
- 129 物业管理连锁的含义和特点是什么?
- 130 为什么说物业连锁经营是产业化的必然结果?
- 131 物业连锁经营有哪些模式?
- 132 为什么说连锁经营有规模效益?
- 135 **第九章 涉外商务楼管理问答**
- 135 涉外商务楼总服务台的工作有哪些?
- 135 涉外公寓房总服务台的工作有哪些?
- 135 营业部门的工作有哪些?
- 136 涉外商务楼的经营策略有哪些?
- 138 涉外商务楼的服务要求有哪些?
- 139 国际惯例有哪些表现形式?

|     |                        |
|-----|------------------------|
| 140 | 国际惯例有哪些层次组合?           |
| 140 | 我国采用国际惯例的现状如何?         |
| 143 | <b>第十章 商务楼环境管理问答</b>   |
| 143 | 什么是商务楼环境?              |
| 144 | 商务楼环境的影响因素有哪些?         |
| 146 | 商务楼环境管理的目标是什么?         |
| 148 | 商务楼环境管理的原则有哪些?         |
| 152 | 什么是商务楼环境质量?            |
| 153 | 商务楼环境质量评价的概念、内容和方法是什么? |
| 154 | 如何进行商务楼水环境质量监测和管理?     |
| 156 | 商务楼噪声污染的防治措施有哪些?       |
| 158 | 商务楼固体废弃物污染的防治措施有哪些?    |
| 160 | 商务楼热环境有何要求?            |
| 161 | 商务楼光环境有何要求?            |
| 163 | 商务楼绿化管理的内容有哪些?         |
| 166 | 物业绿化植物如何配置?            |
| 170 | 如何进行室内绿化?              |
| 176 | 如何进行墙面绿化?              |
| 179 | 如何进行屋顶绿化?              |
| 182 | 商务楼绿化管理的要求有哪些?         |

|     |                     |
|-----|---------------------|
| 183 | 第十一章 商务楼安全管理问答      |
| 183 | 商务楼保安工作的特点是什么?      |
| 183 | 商务楼保安工作的主要任务是什么?    |
| 184 | 如何设置商务楼保安部的组织机构?    |
| 185 | 商务楼保安部各级人员的岗位职责是什么? |
| 187 | 商务楼门卫的仪容有哪些要求?      |
| 188 | 门卫如何迎宾与引导?          |
| 188 | 门卫如何劝阻与警戒?          |
| 189 | 门卫如何进行车辆疏导?         |
| 189 | 保安巡逻方式有哪些?          |
| 190 | 如何处理巡逻中的保安问题?       |
| 191 | 什么是电子巡更系统?          |
| 191 | 监控系统由哪些部分组成?        |
| 192 | 监控室有什么作用?           |
| 192 | 什么是电脑门锁系统?          |
| 194 | 什么是保险箱电脑系统?         |
| 194 | 消防设施包括哪些?           |
| 196 | 什么是电脑化防火系统?         |
| 198 | 消防管理人员的职责是什么?       |
| 198 | 消防管理制度应包括哪些内容?      |
| 200 | 如何进行消防工作?           |

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| 202 | 如何搞好停车场(库)的建设?        |
| 203 | 如何进行停车场管理?            |
| 207 | 如何处理火情?               |
| 207 | 如何防范诈骗犯罪?             |
| 208 | 如何处理爆炸及可疑爆炸物品?        |
| 209 | 如何防范和打击打架斗殴、流氓滋扰?     |
| 210 | 如何防范和打击卖淫、嫖娼?         |
| 211 | 如何对待精神病、出丑闹事人员?       |
| 211 | 如何处理抢劫、暗杀、凶杀、枪杀等暴力事件? |
| 212 | 如何防范和处理食物中毒?          |
| 212 | 如何防范来大厦非法经商和倒汇、换汇人员?  |
| 214 | 如何处理驻大厦宾客丢失财物事件?      |
| 214 | 如何处理客户伤、病与死亡事件?       |
| 217 | <b>第十二章 商务楼保洁管理问答</b> |
| 217 | 物业清洁保养的含义是什么?         |
| 218 | 保洁工作在商务楼管理中有何作用及地位?   |
| 219 | 清洁部的主要任务是什么?          |
| 219 | 清洁部的组织结构是什么?          |
| 220 | 清洁部各岗位的主要职责是什么?       |
| 222 | 如何制定保洁工作计划?           |
| 224 | 如何进行大堂保洁?             |

- 226 如何进行洗手间保洁?
- 227 如何进行玻璃保洁?
- 228 如何进行地毯保洁?
- 229 如何进行梯间通道的保洁?
- 231 如何进行电梯的保洁?
- 232 如何进行室外公共区域的保洁?
- 240 如何进行地面的日常清洁?
- 245 如何进行不锈钢物品的日常清洁?
- 246 如何进行铜器的日常保洁?
- 247 如何进行特殊环境的日常清洁?
- 249 如何进行垃圾的收集处理?
- 252 如何办理室内委托保洁手续?
- 252 室内保洁的注意事项有哪些?
- 253 室内保洁程序有哪些?
- 254 外墙清洁的条件和要求是什么?
- 255 清洁“开荒”的含义、内容和方式是什么?
- 256 如何进行“开荒”清洁工作的组织与实施?
- 259 如何对常见害虫进行综合防治?
- 259 怎样把握杀虫灭鼠工作中的安全性?
- 261 保洁管理条例应包括哪些内容?
- 262 保洁服务有哪些规则?