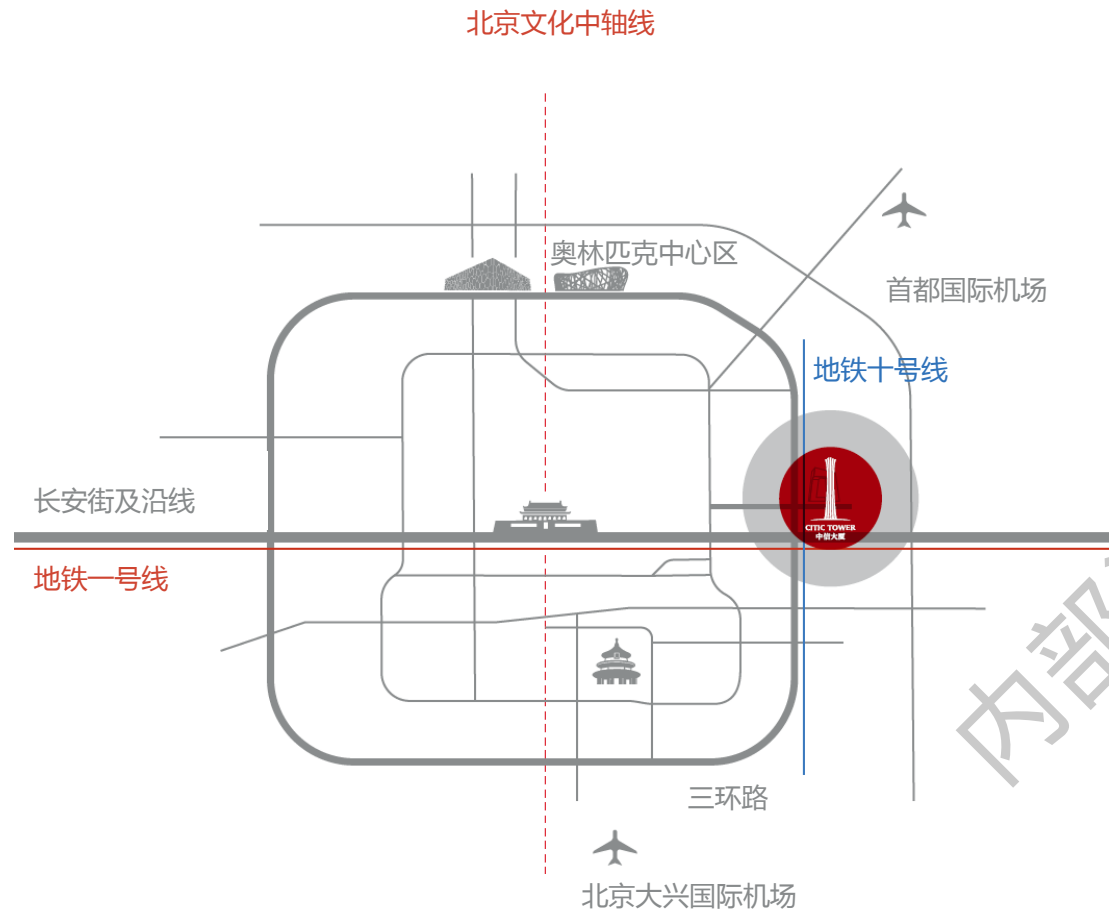


中信大厦运维管理介绍

内部资料 请勿外传

1.1 区域及位置



CBD核心区：伴随着城市建设的发展和北京国际化进程的加速，北京CBD用地范围逐步扩展，目前已形成沿东三环向东、南、北三方延伸，众多超级综合体建筑林立的CBD核心区域。北京CBD已成为全球经济背景下城市中央商务区的一致标准，亚太地区经济运行中心枢纽、全球经济资源和生产要素配置的重要细节，也是一个经济、文化、科技领域国际交流的核心窗口。截至2019年，北京CBD聚集超过4000家外资企业，汇集世界500强157家，其中跨国公司总部53家。

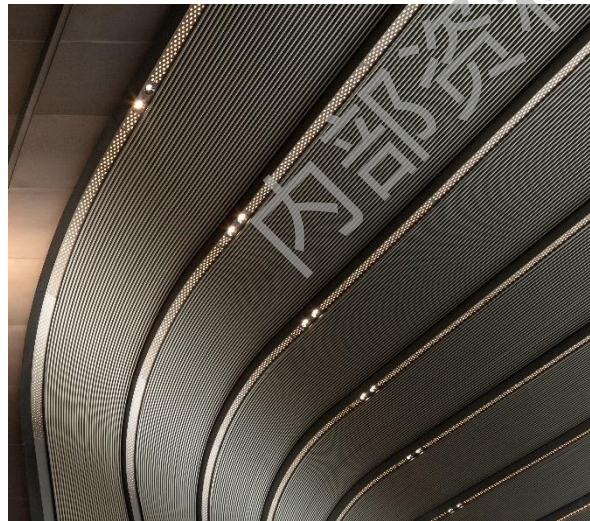
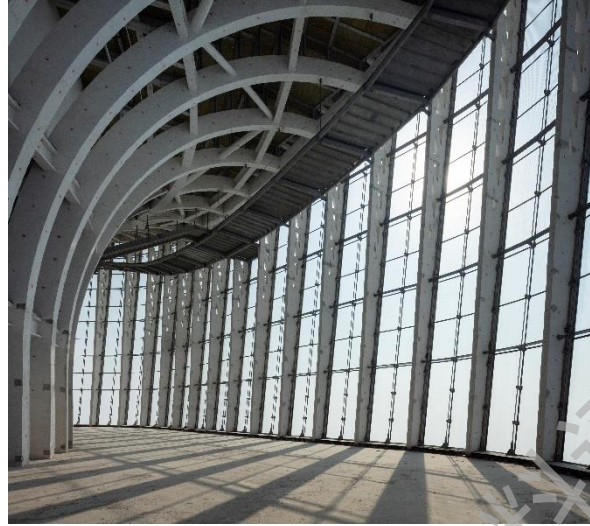
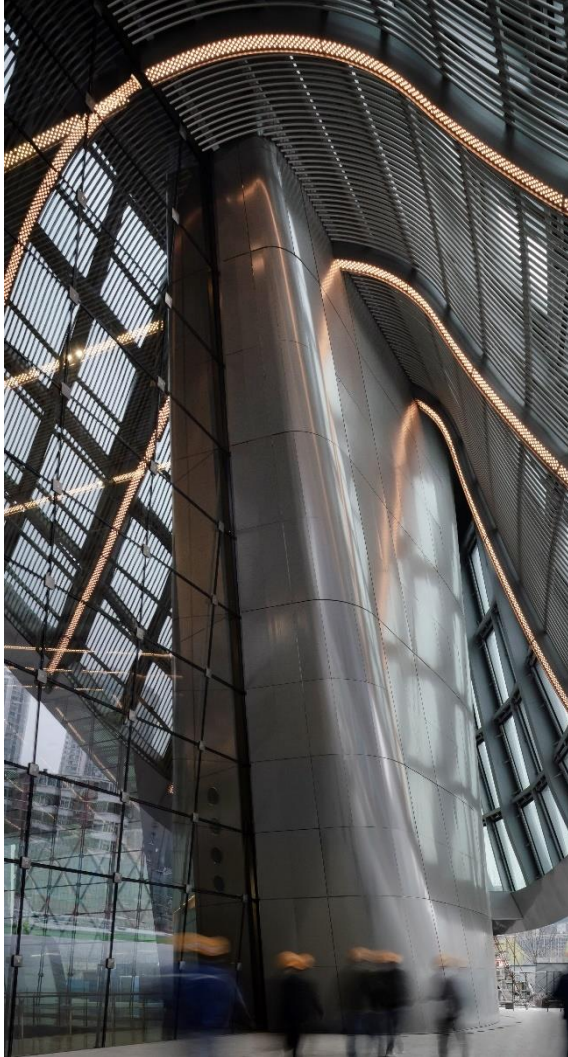
中信大厦傲然屹立于北京CBD核心区，汲取着深厚的文化力量与经济能量，引领着城市的创新脉搏。

轨道交汇：地铁1号线、6号线、10号线、14号线、17号线、28号线汇集CBD；

连动全城：长安街、东三环、建国路、光华路、朝阳区、京通快速路等城市干线路路交汇；

通达全球：距首都国际机场25公里、距大兴国际机场52公里，全球商务之旅，从容起航。

1.2 投资方、业主方



投资方

中国中信集团有限公司,是在邓小平同志的支持下,由荣毅仁于1979年创办。成立以来,公司充分发挥经济改革试点和对外开放窗口的重要作用,在诸多领域进行了卓有成效的探索与创新,成功开辟出一条通过吸收和运用外资、引进先进技术、设备和管理经验为中国改革开放和现代化建设服务的创新发展之路。

中信集团现已发展成为一家国有大型综合性跨国企业集团,业务涉及金融、资源能源、工程承包、房地产和其他领域。2019年中信集团连续第11年上榜美国《财富》杂志世界500强,位居第137位。

业主方

中信和业投资有限公司,注册成立于2011年5月4日,是中信集团全资一级子公司。公司主营业务包括房地产开发、ECP工程管理、项目投资、物业管理、专业承包、工程咨询等。目前主要负责中信大厦的开发建设及运营管理。

八年来,中信和业秉承“诚信、创新、凝聚、融合、奉献、卓越”的中信文化,形成了“责任心、执行力、创新力”的企业核心价值观,孜孜以求,大胆创新,以专业求品质,以创新铸精品,得到了社会各界的高度关注和认可。

公司以超高层开发建设为发端,采用“开发建设运维全生命周期”模式,打造超高层楼宇开发建设及运维管理核心能力,致力于成为一流的办公楼宇全生命周期服务提供商。

1.3 大厦概况

2020年底大厦入驻率达到75%

5000人左右办公。

占地11,478m²

总建筑面积44.7万m²

地上建筑面积36万m²

地下建筑面积8.7万m²

建筑层数115层（地上108层，地下7层）

建筑高度528米

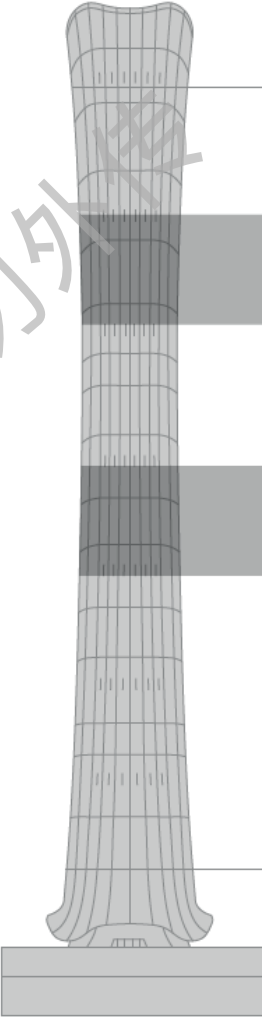
主要入住企业：

产权购买类： 中信银行（约16万平方米）

阿里巴巴（约4万平方米）

租赁类： 中信集团总部（约5.6万平方米）

盈科律所



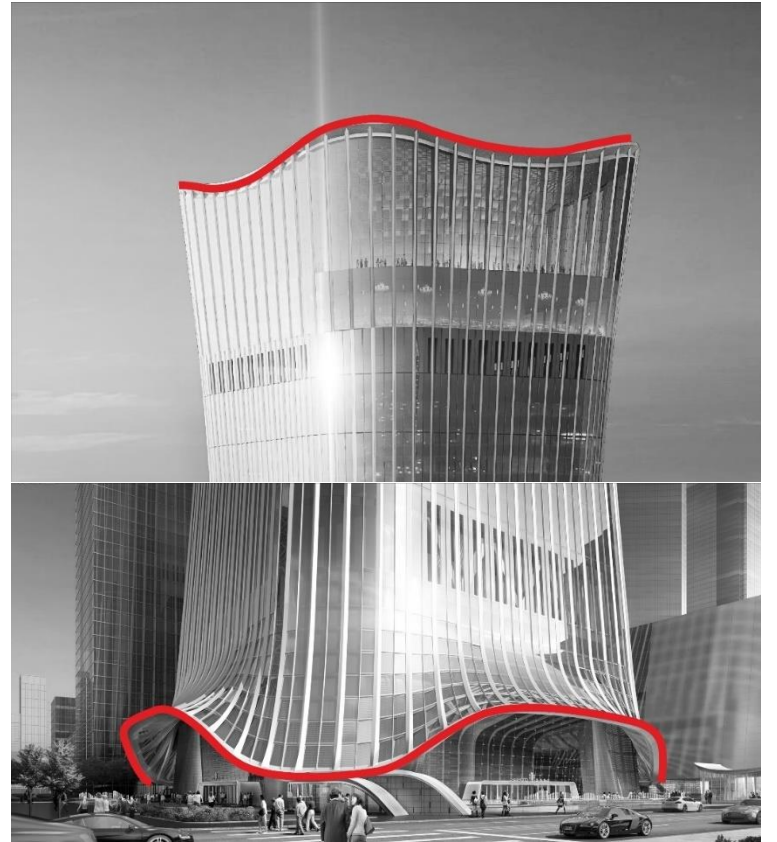
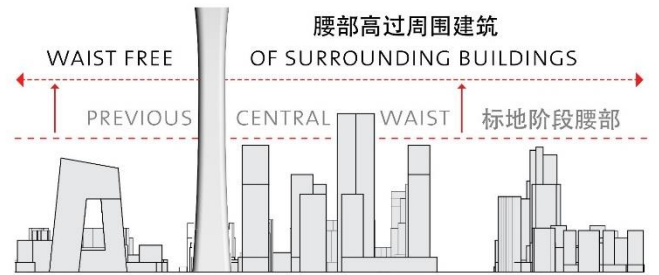
塔冠区 Tower Crown Area	F103—F108	Z8区
中信集团办公区 CITIC Group Office	F87—F102	Z7区
	F73—F86	Z6区
阿里巴巴办公区 Alibaba Office	F57—F72	Z5区
	F43—F56	Z4区
		Z3区
中信银行办公区 CITIC Bank Office	F5—F42	Z2区
		Z1区
大堂、会议、办公 Lobby, Meeting Room, Office	B1—F4	Z0区
机房、物业、停车 Computer Room, Property Management, Parking	B7—B2	ZB区

1.4 设计理念

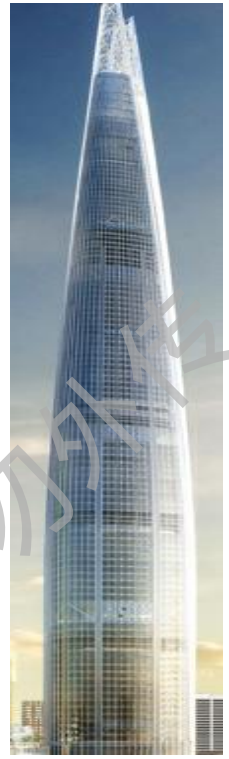
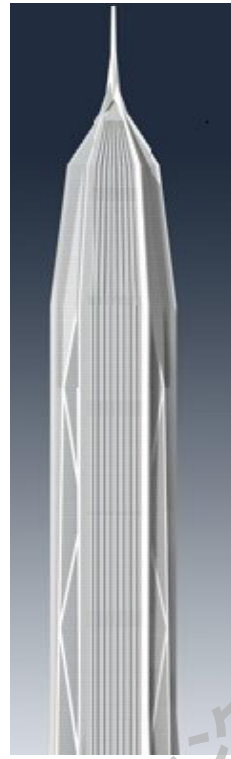
中信大厦项目历时5轮设计研究，从中国历史文化中汲取**尊形塔身**、**孔明灯顶冠**和**城门入口**等元素，经过抽象处理和比例优化，其形体自下至中上部逐渐缩小，同时顶部逐渐放大，形成中部略有收分的双曲线建筑造型，整体设计效果对称庄重又舒缓渐变。

塔底几何轮廓宽度为78m，腰部为54m，顶部为69m，经城市效果的推敲，腰线位于385m处，超过周边塔楼，整个建筑高耸直入云端，表现出顶天立地之势，展现出隽秀挺拔的恢弘气势。大厦底部为正方形，顶部内尊为圆形，塔冠用圆切构成花瓣状曲线，彰显了“外圆内方、天圆地方”的人文内涵。

首层大堂在底部沿用了尊的造型技巧，把外壳体延展拉起的同时，大堂内部的核心筒墙面和吊顶通过转角圆弧过度处理，形成向上展开的方尊造型。内尊体沿用外壳体的竖向分格和肋条处理，强调造型特征，并沿着吊顶向外延伸在雨篷边缘转折处交汇凝聚，形成内和外一体化、和谐统一的独特效果，与大堂和落客区空间在视觉上的内外贯通相呼应，塑造了开敞透明和大气通畅的塔底效果。



1.5 世界排名



英文	Burj Khalifa	Shanghai Tower	Makkah Royal Clock Tower Hotel	Ping An Finance Center	One world Trade Center	Lotte World Tower	The CTF Guangzhou	Tianjin CHOW TAI FOOK Financial Center	CITIC Tower	Taipei 101
中文	哈利法塔	上海中心大厦	麦加皇家钟塔酒店	平安金融中心	世界贸易中心一号大楼	乐天世界大厦	广州东塔	天津周大福金融中心	中信大厦	台北101
高度	828米	632米	601米	660米	541米	555米	530米	530米	528米	508米
地点	迪拜	上海	麦加	深圳	纽约	首尔	广州	天津	北京	台湾
总建筑面积	309,473 m ²	521,000 m ²	310,638 m ²	385,918 m ²	325,279 m ²	505,294 m ²	398,000 m ²	390,000 m ²	447,000 m ²	193,400 m ²
建筑 周期	2004-2010	2008-2015	2004-2012	2007-2016	2006-2014	2011-2015	2010-2017	2012-2019	2013-2019	1999-2004
建筑 业态	办公/酒店/住宅	酒店/办公	其他/酒店/综合	办公	办公	酒店/办公	酒店/住宅/办公	办公/观光	办公/观光	办公

1.6 参建单位

中信和业直接管理的国内外参建单位共有**124**家。

- 设计单位：5家；
- 专业设计顾问：23家；
- 专业工程顾问：85家；
- 施工总承包单位：2家；
- 监理单位：1家；
- 造价咨询单位：1家；
- 物业及运维顾问：5家；
- 设备供应商：2家。

1. 设计方

建筑及施工图设计： KPF (设计牵头方)
 北京市建筑设计研究院有限公司(设计总负责方)

结构设计： 奥雅纳工程咨询(上海)有限公司

机电设计： 栢诚亚洲有限公司

2 主要顾问公司

幕墙： 艾勒泰建筑工程咨询(上海)有限公司

照明设计： 上海碧甫照明工程有限公司

风环境： 安邸建筑环境工程咨询(上海)有限公司

交通设计： 弘达交通咨询(深圳)有限公司

可持续设计和LEED认证：清华大学、君凯环境管理咨询(上海)有限公司

消防安全： 奥雅纳工程咨询(上海)有限公司
 中国建筑研究院防火所

施工文件审核：森大厦(上海)有限公司

华东建筑设计研究院有限公司

标识设计： 株式会社黎设计综合计划研究所

BIM设计： 悉地国际设计顾问(深圳)有限公司

物业顾问： 北京仲量联行物业管理服务有限公司、

北京中际北视物业管理有限公司

3.监理单位：北京远达国际工程管理咨询有限公司

4. 总承包单位

施工总承包：中国建筑股份有限公司/中建三局集团有限公司 联合体

机电总承包：中建安装集团有限公司

1.7 创新及亮点

18项世界之最

- 北纬39°以北全球最高建筑（528m），**8度抗震烈度地区的最高建筑。**
- 全球容积率最高（35.0）的超高层建筑。
- 全球超高层建筑中观光层室内空间面积最大(2,300m²)、净高最高的室内观光平台（净高约18m的无柱观光空间，可360°俯瞰北京城）。
- 全球地下室层数最多的超高层建筑（地下8层）。
- **全球首座施工中采用跃层电梯技术（提升高度达514m；运行速度达4m/s）的超高层建筑**
- **全球首个建立消防设施临/永结合自救体系的超高层建筑。**
- 全球电梯运行总长度与大厦高度比（垂直运力30：1）最大的超高层建筑。
- 全球配备双轿厢高速电梯（10m/s），提升高度最高（508m）的超高层建筑。
- 全球首座采用“双中空”超白玻璃单元幕墙 500m以上的超高层建筑。
- 全球500m以上超高层建筑中玻璃幕墙“窗墙比0.44”最小（最节能）的大厦。
- 全球人均新风量最大（50 m³/h.p）的超高层建筑。
- 全球超高层施工中配备的承载力最高（4,800t）、面积最大（1,849m²）智能化程度最高的顶升作业钢平台。
- 全球配备厚度最薄、综合指标最优的“超静音一体化窗边空调机组”的超高层建筑。
- 全球大厦首层面积最大（6,084m²）的超高层建筑。
- 全球观光运力最高的电梯配置（大于1,400人/h）。
- 全球竖向行程最长（504m）的幕墙擦窗机及配套系统。
- 全球超高层建筑中最节能的夜景照明系统（220V交流电替代24V直流供电，线损最低）。

13项中国之最

- 中国第一个由业主主导EPCO管理模式建造的超高层建筑。
- 中国第一个采用“设计联合体”模式的特大型房间工程设计管理体系。
- **中国第一个采用“双总包”施工管理体系的超高层建筑。**
- 中国类似规模超高层建造中开发周期最短（93个月）的大厦。
- 中国第一个由业主主导的“全生命周期”系统运用BIM技术的超高层建筑。
- 中国室内空气净化系统性能及综合指标最优的超高层建筑。
- 中国风振舒适度最高的办公类超高层建筑。
- 中国第一个采用碳纤维电梯曳引绳（相比钢丝绳更耐火、无谐振、节能、长寿）的超高层建筑
- 中国设计平均能耗最低的超高层建筑（128VA/m²）。
- 中国第一个采用PLC控制系统，实现大厦空调舒适度高、最节能精密控制的超高层建筑。
- 中国第一个取消大厦核心筒与裙房“后浇带”的超高层建筑。
- 中国单元玻璃幕墙模数最少（702个）的超高层建筑。
- 中国室内办公区域空间净高最高（3m/3.5m）的超高层商业办公建筑。

8项北京之最

- 北京市最高建筑（528m）。
- 北京市最高的观景餐厅（513m）。
- 北京市最高的观光平台（503m）。
- 北京市第一个“分段（分4段）”获得《建筑工程施工许可证》的城市综合体开发项目。
- **北京市大厦基坑开挖深度最深（40m）的纪录创造者。**
- 北京市房建工程中最深的地质勘察孔（钻探深度地下180m）纪录的创造者。
- 北京市房建工程中工程桩单桩静载最大加载（40,000kN）纪录的创造者。
- **北京市最厚的建筑混凝土基础底板（6.5m）的纪录创造者。**

1.8 行业荣誉

项目概况



1、2013年9月，“创新杯”建筑信息模型（BIM）应用设计大赛最佳BIM建筑设计奖一等奖



2、2013年12月，获得LEED金级预认证



3、2014年12月，第四批全国建筑业绿色施工示范工程



4、2015年3月，第十一届“海洋王”杯全国QC小组优胜奖



5、2015年12月，首届中国建设工程BIM大赛单项一等奖



6、2015年10月，三星级绿色建筑标识证书



7、2016年，Bentley最具灵感得主评委会特别奖



8、2016年12月，“安装之星”全国BIM应用大赛一等奖



9、2016年感动北京城市人物——中信大厦建造者



10、2017年3月，住建部重点研究基地

1.8 行业荣誉



11、2018年8月，北京市结构工程长城杯金质奖



12、2018年11月，MIPIM Asia中国最佳未来大型项目金奖



13、2019年4月，CTBUH 世界高层建筑与都市人居学会“最佳高层建筑>400米”杰出奖



14、2019年4月，RICS Awards China 2019年度建造项目冠军



15、2019年5月，第十三届第二批中国钢结构金奖、第十三届中国钢结构金奖杰出工程大奖



16、2019年11月，2019年世界结构大奖The Structural Awards 高耸或细长类结构奖。



17、2019年11月，北京市消防安全管理工作十佳单位



18、2020年7月获得LEED金级认证



19、2020年9月获得英国结构工程学会2019年高耸或细长结构奖



20、2020年9月获得香港工程师学会2019年结构卓越奖

1.9 行业认证

正在进行.....



2015年10月
获得三星绿色建筑
设计标识证书



2020年7月
已获得LEED金级认证



2021年3月
获得WELL认证



2020年8月
启动BOMA建筑管理卓越认证
(COE认证)

数字中信大厦

本工程编审主要施工方案**751**项，专家论证会**386**次

管道总长度（包括空调水、消防水、给排水）**793,500m**，可绕北京五环**8**圈

电缆、电线、控制线总长度**9,594,800m**，是北京到上海直线距离的**9**倍，可绕北京五环**97**圈

办公区LED超薄集成灯盘**41,500**套

风管面积为**334,900m²**，相当于**47**个标准足球场

大楼总重量约**723,000t**（不含基础），幕墙面积约**125,000m²**，幕墙板块数为**28,376**块

夜景照明LED灯具**72,208**套，LED线性灯总长度超过**100,000m**，总像素点**380,000**个

单筒楼梯踏步**3,510**阶，**100**部直梯，电梯井道总长度约**16,000m**

混凝土总用量约**390,000m³**，约**975,000t**

底板采用直径为**40mm**的HRB**500**级钢筋，总用量约**17,000t**，总长度超过京广线长度，可绕北京五环**25**圈

应用三维激光扫描技术，辅助施工质量控制，地上所有楼层的结构三维扫描数据容量达**2.3TB**

来自**11个国家**的公司参与建造：中国、美国、法国、德国、西班牙、意大利、日本、瑞典、丹麦、比利时、芬兰

参建单位**274**家，高峰期现场施工人员超**4,000**人

智能化集成点数**650,505**个点，数字化安防摄像头个数**1,776**个

项目管理过程中安全交底**53,000**份

先后对施工人员进行**2,672,000**人次的安全教育培训

深化设计图纸**97,805**张，**41**家单位协同搭建BIM模型平台，综合模型**2,773**个，数据量**218.13GB**

基坑深**38m**，为北京第一深坑，土方开挖总量约**440,000m³**，工程桩总数量为**896**根，总长**37,463.6m**

93h连续浇筑**56,000m³**底板混凝土，创北京市单体民用建筑大体积底板混凝土施工新纪录

世界首次将**2**台M900D大型动臂塔机与施工平台相结合，同步顶升，节约工期**56D**

建设历程

- 2010年12月获得土地；
- 2013年7月开始施工；
- 2018年12月首批初步接收（计划分5批接收）；
- 2019年12月竣工验收完成；
- 2020年1月正式运营；

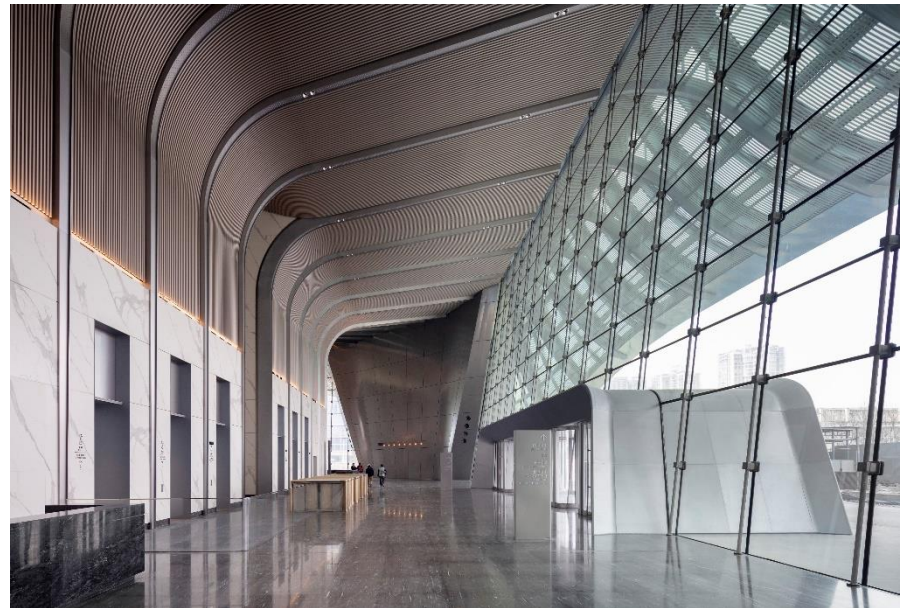


1.10 品质特征

——舒适

■ 空间

功能	层高对比	
	净高 (米)	
	同类超高层项目	中信大厦
行政办公层	3.0~3.3	3.5
标准办公层	2.7~3.0	3.0
观光大厅	-	18
首层大堂	-	16.7



1.10 品质特征

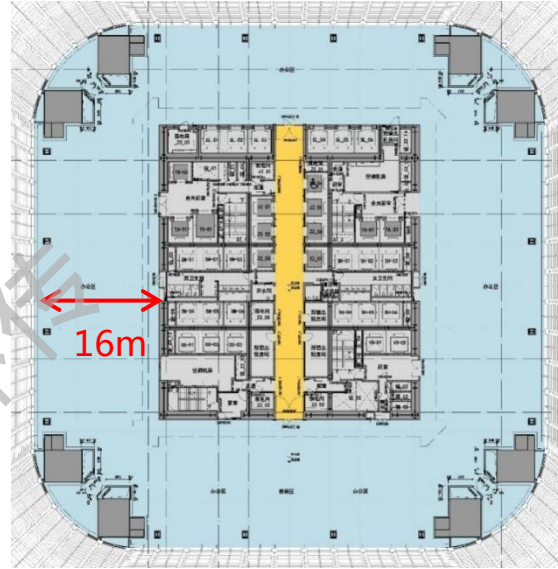
——舒适

■ 空间

通过九宫格式核心筒设计、巨柱管井优化、核心筒外走道优化等措施，使大楼平均楼层平面使用率提升至73%左右。

■ 进深

Z2区F019层进深最大，约为16米；
Z6区F081层进深最小，约为11米。



1.10 品质特征

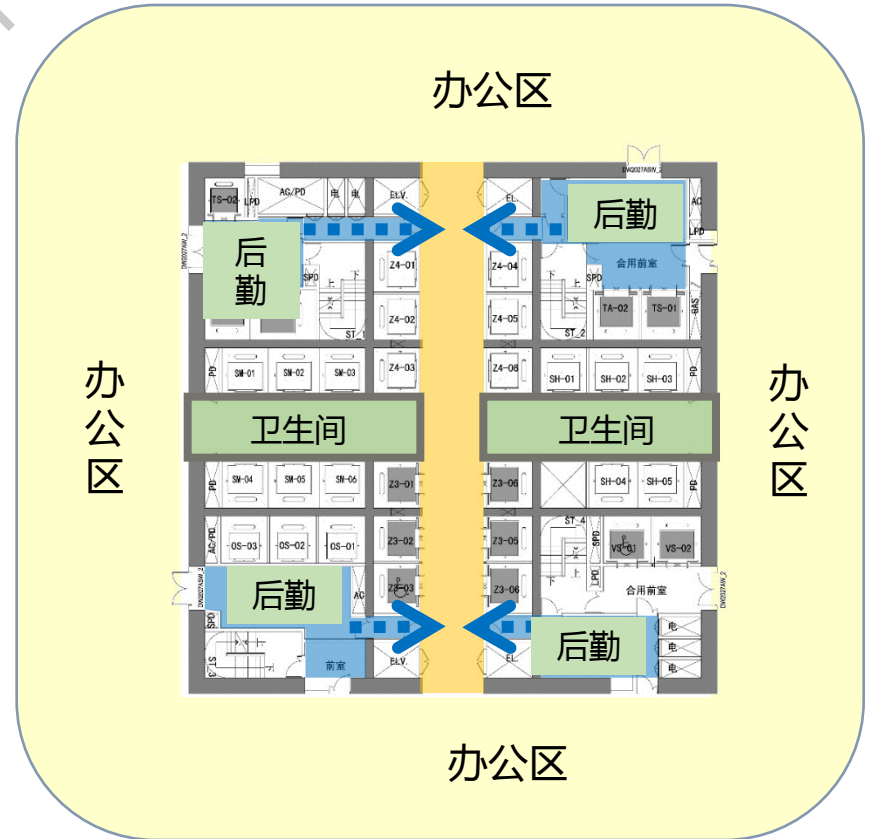
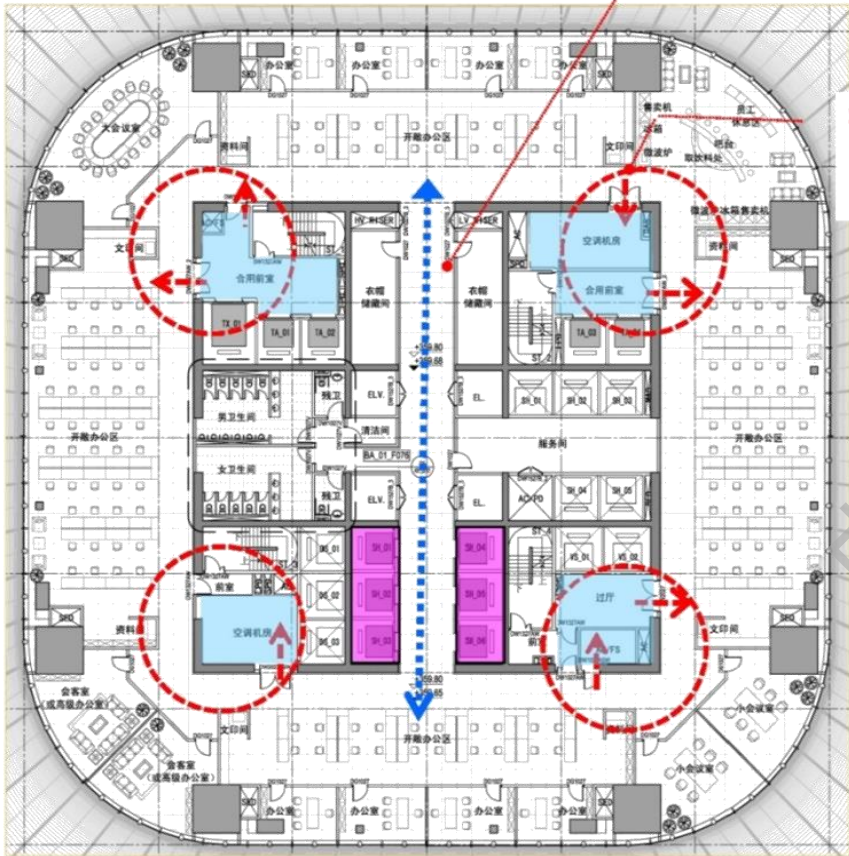
——舒适

应用1：核心筒平面及动线优化，“蓝领”与“白领”区域分离

1. 内筒走廊与办公区域无任何划分，影响办公区的安保规格和大楼正常运营管理效率。

2. 共通事项：
机房及后勤电梯的进出动线均需经由办公专用区域。动线交叉不利于管理及影响办公区工作环境。

优化理念：
合理规划核心筒内后勤和辅助用房的人员动线，避免影响办公品质。



优化后的典型核心筒平面

1.10 品质特征

——舒适

■ 温湿度控制

中信大厦项目空调室内温度稳定控制在夏季为24℃，冬季为22℃，室内相对湿度控制在夏季为50%，冬季为35%，新风量50 m³/h·p，噪音控制在NC40，舒适度为I级。



项目	控制指标		舒适度
	夏季	冬季	
空调室内温度	24 °C	22 °C	I 级
室内相对湿度	50%	35%	I 级
室内风速	≤0.25 m/s	≤0.20 m/s	I 级
新风量	50m ³ /h*人		
噪音	NC40		

1.10 品质特征

——舒适

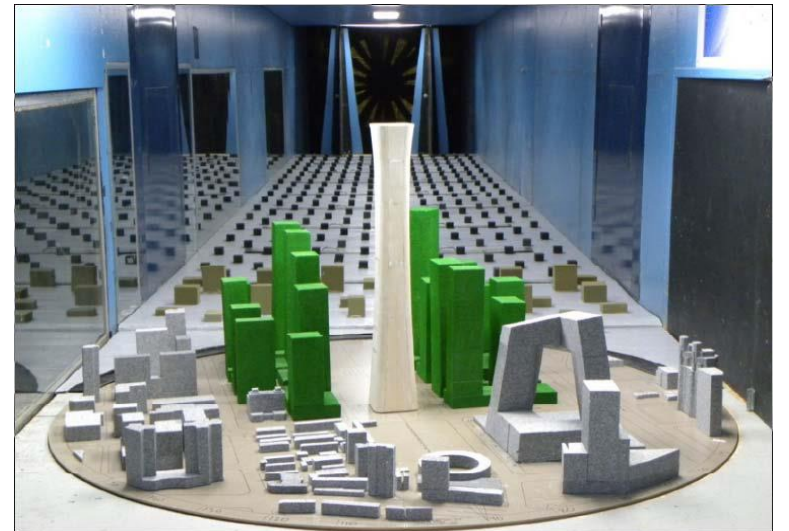
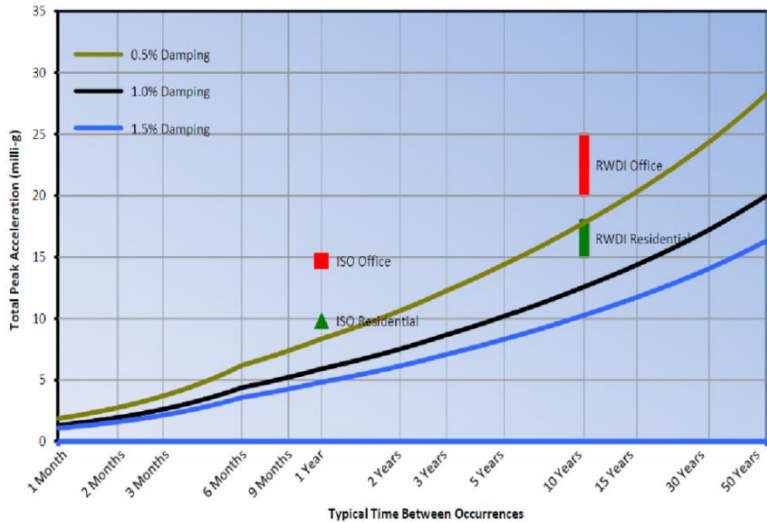
■ 风振

中信大厦结构风致舒适度性能优越，F105层处不同阻尼比和回归期的加速度曲线显示，舒适度超过办公0.25 m/s²的标准，甚至达到了住宅或公寓0.15 m/s²的标准。

《高层建筑混凝土结构技术规程》（JGJ3-2010）

结构顶点风振加速度限制 a_{lim}

使用功能	a_{lim} (m/s ²)
住宅、公寓	0.15
办公、旅馆	0.25



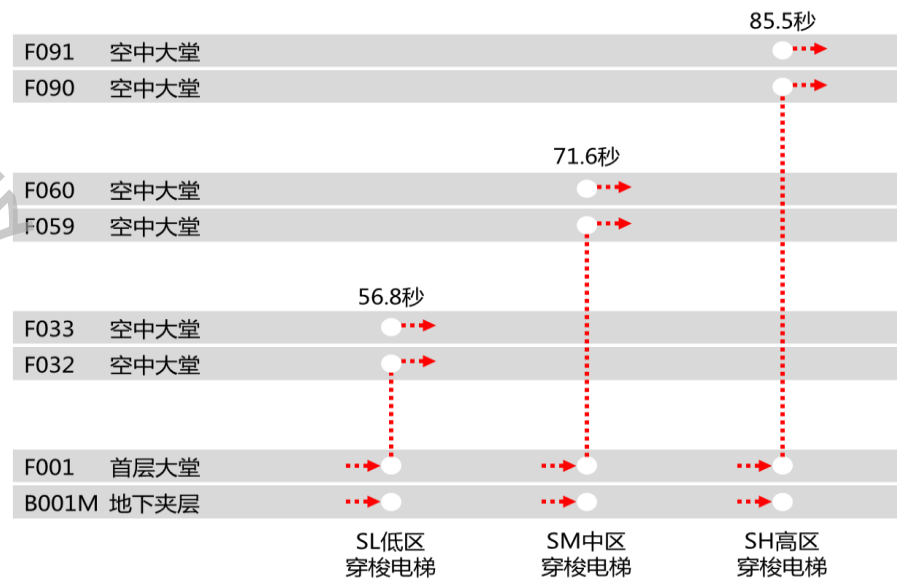
1.10 品质特征

——便捷

品质特征

■ 垂直交通

中信大厦配置电梯139部，垂直电梯100部（含双轿厢穿梭电梯21部），自动扶梯39部，电梯总长与大厦高度比为全球第一，垂直交通快速便捷。



- 穿梭梯采用双层轿厢，大量减少电梯井道数量，增加可用面积。
- 采用单层轿厢与双层轿厢综合最优组合方案，满足运力需求，又使人员运输简单、便捷，同时节省投资。
- VIP穿梭电梯从F1直达Z7区中信集团总部行政层不超过75秒。
- 中信大厦在北京地区创新性的使用VIP电梯在火灾或紧急情况下辅助人员疏散电梯。

1.10 品质特征

——节能

■ 节能目标

已获得国家绿色三星建筑设计标识证书和国际LEED-CS金级预认证。“中信大厦”设置了能源管理系统（BEMS）对整个大楼的能耗实施监控，通过运营策略优化提升大厦的能源节约率。



暖通空调系统 (占总能耗约57%)	节能25.7% (对比节能设计标准)
照明系统 (占总能耗约20%)	节能15.8% (对比照明设计标准)
电梯系统 (占总能耗约13%)	所有电梯采用能量回馈系统
幕墙系统	节能7.7% (对比节能设计标准)



中信大厦
CITIC TOWER

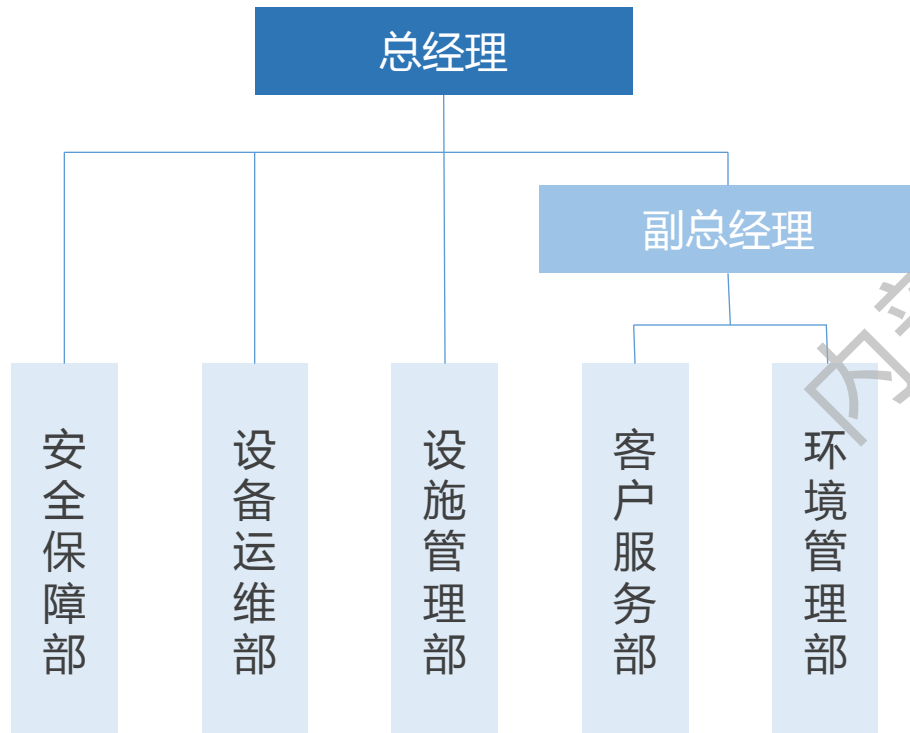
运维管理

内部资料 请勿外传

2.1 管理模式及架构

经过对国内已建成超高层项目运维管理三种模式（开发建设团队转型自管如上海环球金融中心、委托专业公司管理如深圳平安、开发建设团队和专业公司合作共管如上海中心）的对比，2018年10月成立了“中信大厦运维管理中心”，由开发建设核心技术和管理人员转岗，组建运维团队，向运维管理“无缝过渡”。

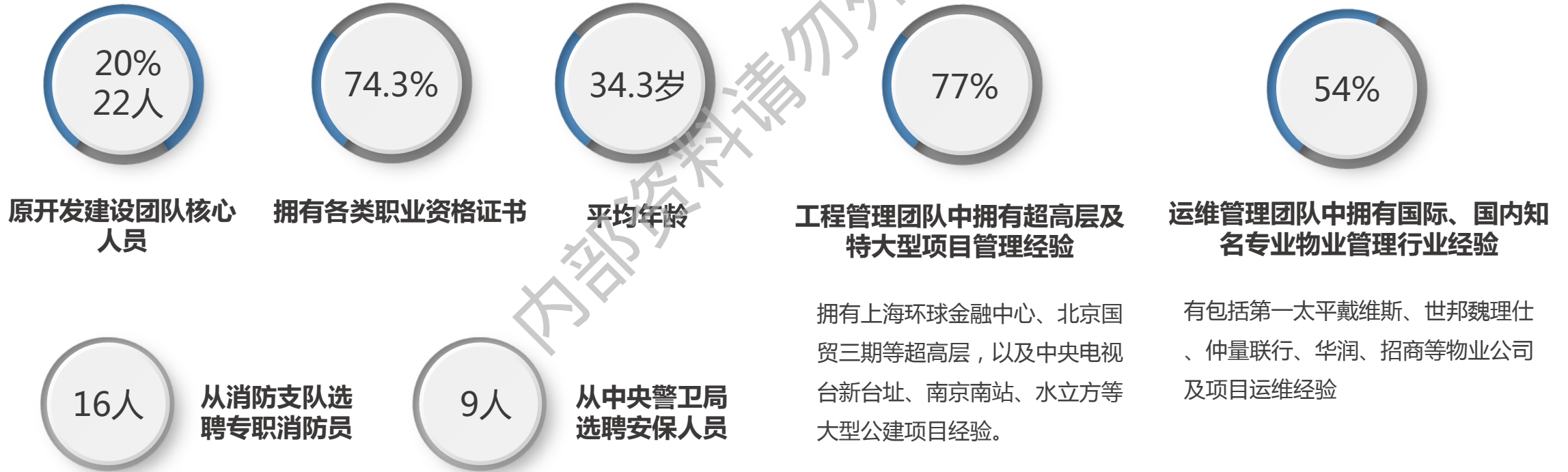
运维管理中心设5个部门，计划总人数440人，其中自聘人员计划136人，技术劳务派遣计划304人。截至2020年6月底，已到岗总人数368人，其中自聘110人，技术及劳务派遣258人。



部门	公司自聘			技术及劳务派遣		合计（人数）	
	岗位数	编制数	到岗	计划	到岗	计划	到岗
中心总经理	1	1	1	—	—	1	1
中心副总经理	1	1	1	—	—	1	1
安全保障	18	67	58	140	130	207	188
设备运维	15	37	28	55	52	92	80
设施管理	8	9	5	12	6	21	11
客户服务	10	10	10	29	18	39	28
环境管理	10	11	7	68	52	79	59
小计	63	136	110	304	258	440	368

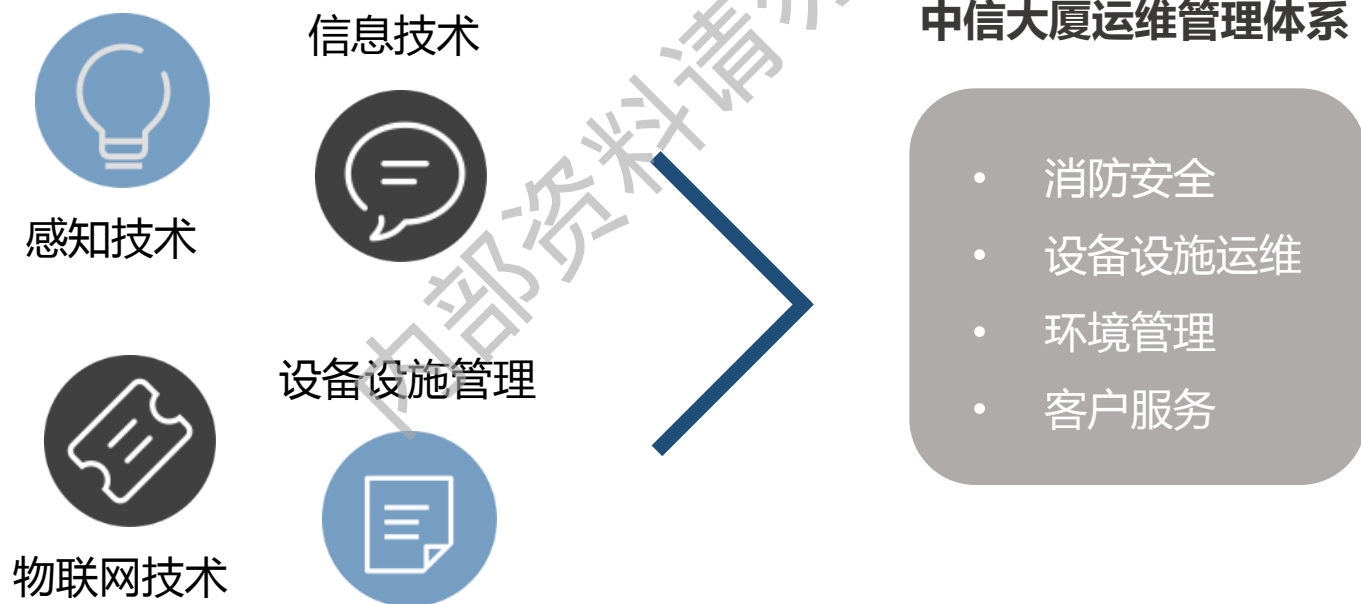
2.2 管理团队

共有员工180人。其中工程板块（开发建设后续工作）26人，运维板块管理中心110人（负责大厦运维）。



2.3 管理模式创新

针对超高层楼宇和中信大厦运维管理特征，致力于将感知技术、物联网技术、信息技术与设备设施管理相结合，建立消防安全、设备设施运维、环境管理与客户服务的联动系统和集成创新体系，提高预防预警能力和缩短应急处置时间，区别于住宅物业管理，打造“**管理技术密集型**”的运维管理模式，为中信大厦可持续的高品质（安全、便捷、舒适、节能）运行维护提供保障。



2.4 管理体系



目标

运维管理目标：“科技赋能、数据驱动、精益运维、持续增值”

- 安全管理目标：“预防为主，全员联动，处置及时”
- 客户服务目标：“客户至上，追求卓越”
- 设备设施运维目标：“数字运维、绿色智能”
- 环境管理目标：“精益求精，健康舒适”



职责

在各类实施方案和各项管理制度中，明确每一项工作的办理流程；



资源

人力资源、运维管理平台、备品备件、工具仪表及易耗品、服务商、供应商及维保单位等；



流程

定编定岗，岗位职责说明书；



标准

针对运维管理各项业务及每一项工作设定指标和评价标准，实现精细化管理，通过数据和量化评价，完成评估运维管理价值的KPI

注：数字运维

1. 将感知技术、物联网技术、信息技术与设备设施管理相结合，建立联动系统和集成创新管理体系；
2. 通过对设备运行数据以及管理实践数据的积累和分析，形成可数字量化的管理目标及KPI。

2.5 管理标准

对标最佳实践，参照国际标准，引领国际标准

- BOMA(Building Owners and Managers Association,国际业主及建筑管理者协会) 全球商业地产最佳运营实践标准SOP (Standard Operating Procedure) ；
- IFMA (国际设施管理协会) 设备设施运维标准 ；
- “6S” 管理标准 (整理-SEIRI、整顿-SEITON、清扫-SEISO、清洁-SEIKETSU、素养-SHITSUKE、安全-SAFETY)
- ISSA (International Sanitary Supply Association,国际清洁卫生协会) 国际认证标准CIMS (Cleaning Industry Management Standard)
- 《设施管理术语》(国家标准)、《物业承接查验办法》(建设部2012年颁发)



2.6 运维管理特点

核心关注点1—超高层管理难度



消防

- 救援难度高
- 火情预测难



安防

- 巡视场景复杂，人力投入大
- 人工巡检不能及时发现问题



能源

- 客户舒适度和节能的矛盾
- 数据不足以进行能耗分析



客户服务

- 访客管理流程繁琐
- 客户上报问题流程繁琐

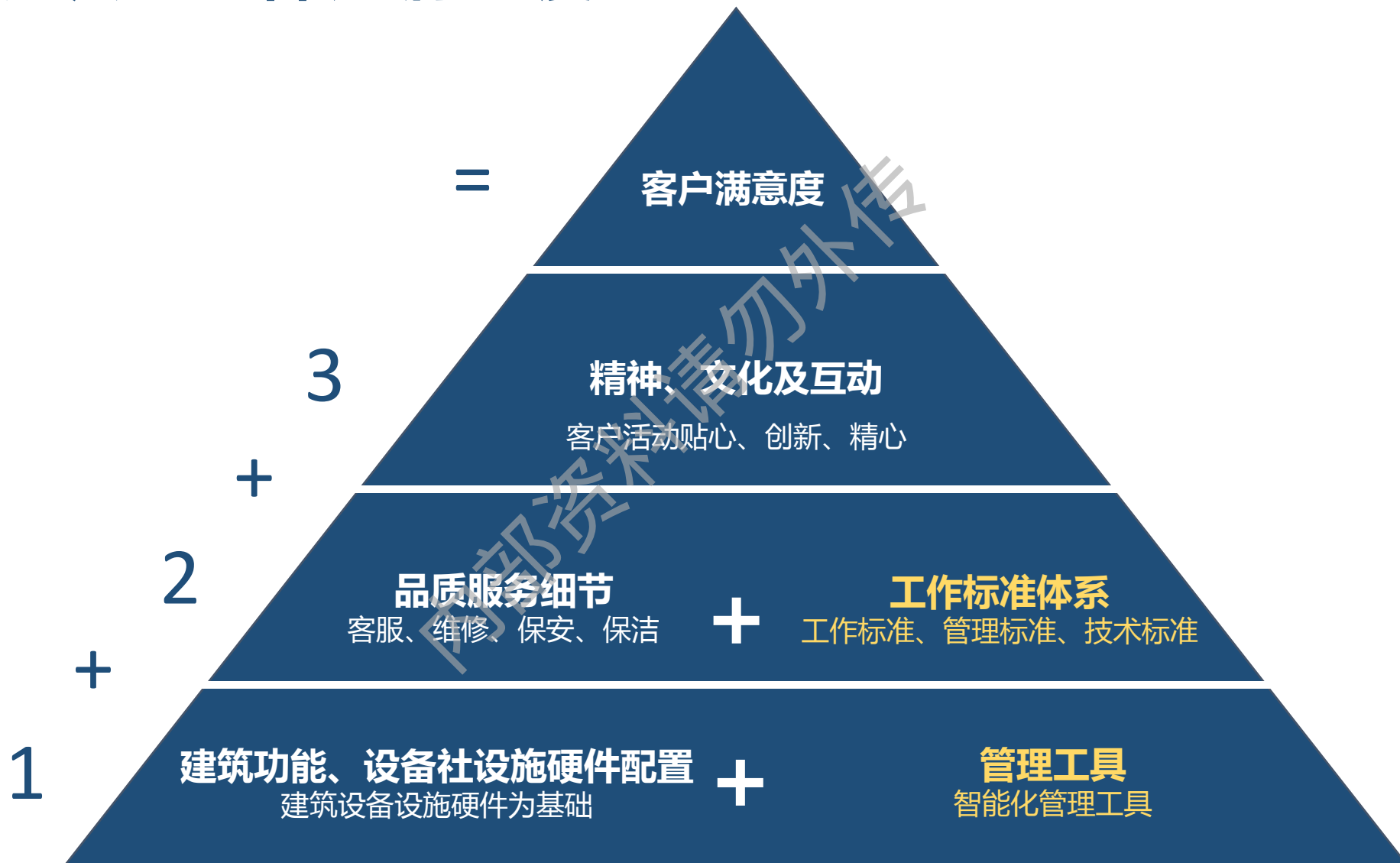


维修、巡检、维护

- 信息沟通有时差，效率低
- 库存不明，维修时效性查

- 气流组织与管理（烟囱效应、啸叫；厨房油烟排放；卫生间负压；特定功能空间的气流组织等）；
- 垂直交通管理（电梯扶梯；转换大堂；后勤保障人员与办公人员等）；
- 应急预案与疏散

核心关注点2—客户满意度

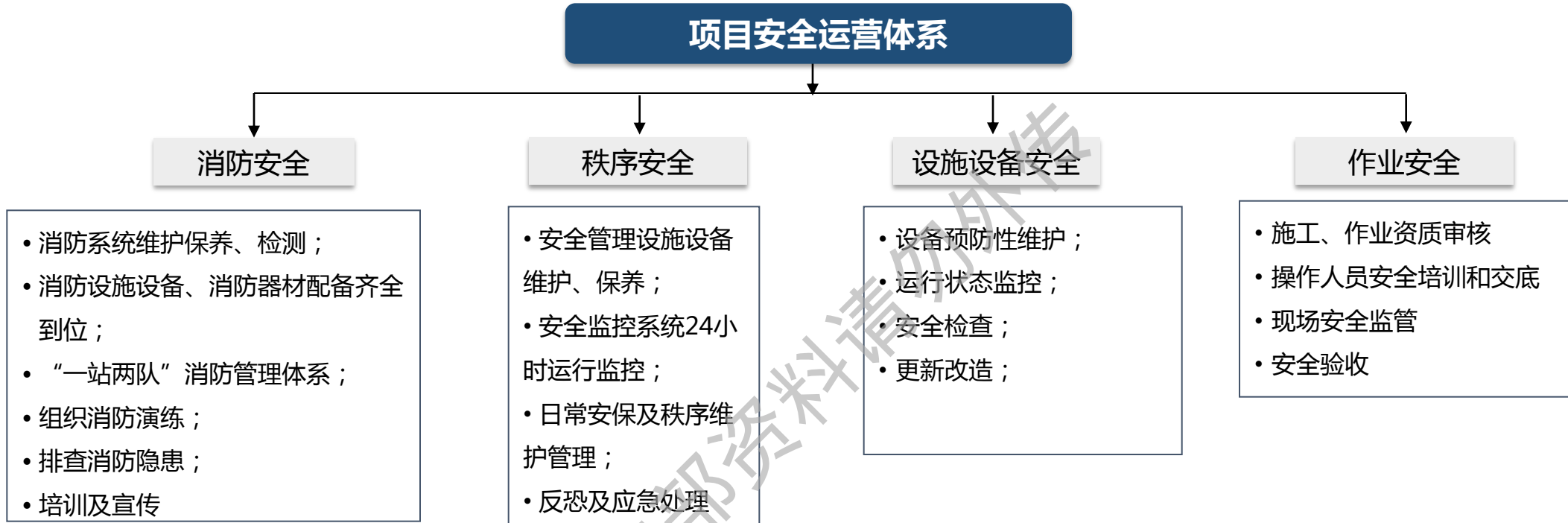


2.7 管理工具—智能化运维平台“尊E享”/“尊E管”

中信大厦运维管理平台是大厦精准管理和数字运维的有效工具。平台对内管理端“尊E管”通过移动APP将安全保障、设备运维、设施管理、客户服务、环境管理等各项业务实现场景化、线上化高效精准管理。对客服务端“尊E享”将访客管理、会议预约、内部交通导引、报修服务等通过微信小程序集成，为客户提供及时高满意度服务。



安全运营体系



安全责任制落实：制定安全方针和目标，分解至各部门和所有人员，建立‘横向道边，纵向到底’的责任体系。

隐患排查和治理：开展常态化的隐患排查，有针对性的制定控制方案，落实隐患治理的费用、人员和措施。

管理模式和制度：制定完善的各项安全管理制度、作业规程和应急预案。

安全教育和培训：开展各级各类安全教育，提高管理人员的安全意识和安全作业能力。

安全观察和检查：推动现场安全行为观察，开展常规性检查、季节性检查、节前检查、临时检查。

安全氛围和文化：开展安全宣传、推动班组安全建设、开展班组长安全管理技能培训。

2.8 “至尊、卓越”客户服务体系

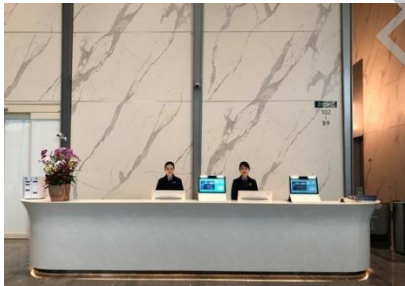
01 客户服务中心

F3层客服中心主要办理大厦工作证、客户投诉、回访、物业热线、部分物业费用的收缴等，提供了办理个人业务的“一站式”便捷服务和舒适场所。



02 大堂咨询台

首层大堂、地下大堂共计8个物业咨询台，负责办理访客登记、引导、解答客户问题，特殊天气等特殊情况为客人提供客用品服务。



03 快递服务中心 邮政所

统一管理全楼的报纸报刊、信件、快件及包裹等快递业务。指派专人驻场，统一派送上楼，安全可靠地将快递交至客户手中。



04 公共水站

提供给大厦企业客户的供水商作为桶装水中转服务场所，统一管理并提供大厦内的送水服务。



05 会议中心

大厦三层会议中心可以提供给客户超3000m²的专用会议区服务，包括可容纳300人的国际报告厅，120人的多功能厅，VIP接待室、大型会议室等。



2.8 “至尊、卓越”客户服务体系

08 客户服务手册

06 VIP服务

提供 VIP专属咨询台服务、VIP客户日常接待、引导、乘梯服务及VIP的访客接待等。

07 专属客户经理

为大厦内每一个客户公司设置专属客户经理，从客户签约、装修到入驻全程提供协助和服务，作为运维团队面对客户的“窗口”，确保客户的所有问题都能得到及时的解决和反馈。专职负责处理客户意见、投诉及客户满意度调查，以及协助客户办理的租金、物业费、管理费及能源费等工作。

为不同客户准备了定制版《中信大厦用户手册》，该手册不仅传达大厦概况、物业服务、消防安全设施、公共设施及周边服务等通用信息，还帮助客户了解办公楼层、停车位置、乘梯路线等特殊信息，提高客户使用体验，帮助客户尽快大厦环境。



《中信大厦用户手册》封面



《中信大厦用户手册》内页



2020年妇女节

“致有高度的妳”

向大厦女性工作人员赠送花束，向职场女性致敬。



2020年五一劳动节

“见字如面”主题活动

疫情期间，用一张明信片，向远方的亲朋好友寄去自己的思念和祝福，也可书写对人生的期望与激励，寄给一年后的自己。



2020年安全生产月

消防主题活动

专职消防员现场讲解，辅之线上有奖答题，增强客户体验，以生动活泼的方式将消防安全深入人心。



2020年国际音乐节

午间音乐会

配合客户需求，举办中信大厦午间音乐会，在午休时间为客户营造温馨优美的文化与艺术氛围。



2020年夏季

中信大厦空调舒适度专项调查

中信大厦迎来客户入驻的第一个炎夏，根据客户反馈编写专项问卷，向客户征询对大厦空调系统的意见与建议，并针对性地提升品质。

核心能力—全生命周期管理

阶段	项目策划、规划期	项目建设期	项目验收期	项目营销期	项目运营期
核心能力	前期咨询服务	前期咨询服务	承接查验服务	运维服务 运营咨询服务	
	<ul style="list-style-type: none"> 从客户使用及需求角度提供功能规划咨询建议； 强电、消防、弱电、给排水、电梯、空调等设施设备系统规划、设置建议； 开发与建设管理模式建议； 辅助进行开发周期策划及提供管控建议； 各参与方职责体系及合同体系设计建议； 成本与预算管控建议 	<ul style="list-style-type: none"> 总体施工方案审核； 重要施工方案论证； 施工组织及重点工艺建议； 设备选型建议； 各主要系统技术方案建议； 	<ul style="list-style-type: none"> 提出施工图纸数据要求； 参与施工承包商设备调试 各系统承接查验服务 	营销中心全面服务 <ul style="list-style-type: none"> 礼仪接待 环境卫生 绿化艺术 样板间管家服务 	运维服务及顾问服务 <ul style="list-style-type: none"> 消防安全 秩序维护 设备运维 客户服务 环境卫生

感谢观看

内部资料 网外传