

经过30余年改革开放的洗礼，作为深圳经济特区的国企元老，特发集团经历了高速发展（1981年至1997年）、徘徊前行（1997年至2005年）、收缩做实三个主要阶段（2005年底至2011年）后，通过近5年来市场化、职业化理念的持续建立和强化，处于深化改革、稳步发展期，即将迈入转型升级的跨越发展期。

在特发集团即将迎来全面大发展的关键时期，在深圳国企深化改革如火如荼之际，特发集团于10月16日迎来了深圳市委书记王荣与市领导戴北方、李华楠、唐杰和市国资委主任张晓莉一行。王荣书记勉励企业注重发挥好“基础性、公共性和先导性”作用，不断适应新的发展形势，通过转型升级，不断做大做强。

作为与特区共成长的国企，特发集团将牢记市领导的嘱托，以此为历史使命，抓住机遇，大胆改革，乘势而上，努力创造价值，再创辉煌，实现跨越式发展，打造基业长青知名企业！

## 继续当好全国国资国企改革先锋

### ——王荣调研深圳国企改革及党建工作



深圳市委书记王荣10月15日调研市国企改革发展和党建工作情况。他强调，在全面深化改革的新时期，市属国资国企系统要坚定不移谋发展、深化改革求突破，加快完善现代企业制度，不断加强党建工作，继续当好全国国资国企改革的先锋，用良好的发展业绩，为深圳经济稳定增长、社会民生持续改善做出新贡献。

王荣和市领导戴北方、李华楠、唐杰一道，先后到特发集团、燃气集团调研，并走进特发信息光纤车间，了解新一代通信光纤研发成果及拉丝、测试流程。王荣随后主持召开座谈会，听取市国资委主任张晓莉有关市属国资国企改革等情况汇报。

近年来，深圳市属国资国企坚持改革不停步，前瞻谋划改革顶层设计，把好国有资本管控的五个重点，探索创新监管运营体制机制，不断提升市场化监管运营国有资本的水平，主要业绩指标位居全国前列，为以管资本为主深化国资监管改革进行了先行先试，在创新国资监管运营体制、优化产业布局与结构、发展混合所有制经济、完善现代企业制度、提高国有企业

综合竞争力等方面，重点实现了五大突破。目前，深圳市国资委直接监管企业20家，直接间接控股上市公司21家。

王荣对市国资国企系统改革发展取得的成绩给予充分肯定。他说，十八届三中全会以来，国资国企系统深入谋划，扎实推进全面深化改革，在当前发展环境复杂形势下，保持了市属国企良性发展态势，积极承担社会责任，为城市运行提供了重要的基础性保障，为全市经济稳定增长做出了贡献。

王荣就新时期国资国企系统改革发展和党建工作提出三点要求。一是坚定不移谋发展，继续保持良好的发展态势。立足发展至关重要，改革也是为了发展，没有发展就没有地位。深圳国企在过去30多年来一直承担改革开放先锋作用，在新的发展时期，不能满足于守摊子，要在新起点上不断谋划新发展，对企业提出新要求，树立发展新标杆；要通过对外投资、输出管理等方式方法创新，创造广阔的发展空间；要优化布局，全面提升产业发展质量，通过发展形成凝聚力，释放正能量。二是在全面深化改革上要有新突破。要通过全面深化改革，加快完善现代企业制度，结合人才建设，加强企业用人体制机制创新，培养中国特色的现代企业家，率先为国家的国企改革做出新探索、新示范，树立起新的标杆。同时，各种改革创新制度的制订要切实可行、具备可操作性，为企业家施展才干、奉献社会营造好的环境。三是切实加强国资国企系统党的建设。要通过党建工作的进一步加强和创新、制度的完善、反腐力度的加大等手段，确保深圳国资国企系统的清正廉洁，从而维护企业的良好形象，维护深圳的发展环境，为企业更好发展、更好服务深圳经济社会建设提供坚强的保障。

（摘自10月16日《深圳特区报》，记者 肖意）



编委会

主任：张俊林

副主任：张建民 林婵波

编委：王宝 吕航 刘学优 郑海天 郁小平  
邹立 唐大平 高天亮 周树达

编辑部

主编：林婵波

副主编：陈忠炼

责任编辑：张正治

本期编辑：张正治

地址：深圳市人民南路发展中心大厦26楼

电话：(0755) 82089011 82089085

传真：(0755) 82089099

邮编：518001

集团网站：www.sdg.com.cn

E-mail：tefa@sdg.com.cn

主管主办：深圳市特发集团有限公司

登记证号：粤内登字B第10250号

印刷单位：深圳市源昌盛彩色印刷有限公司

内部资料 免费交流



## ■本期专题

- 04 发挥政治核心作用 推动特发转型升级  
——中共深圳市特发集团有限公司第三届委员会工作报告\张俊林
- 08 强化监督促进规范 保障企业转型升级  
——中共深圳市特发集团有限公司第三届纪律检查委员会工作报告\林焯波
- 11 中共深圳市特发集团有限公司第四次代表大会隆重召开\岳红琼

## ■特发论坛

- 13 管理无定式，关键在探索——关于特发物业公司四次调研的随想\张建民

## ■管理精萃

- 16 企业如何实施技术和产品创新浅谈\邓伟峰
- 18 创新务实，不断推进企业发展——特发黎明长龙公司科技创新硕果累累\王强

## ■企业文化

- 20 共憧憬、齐努力，企业与员工共同成长——集团举行2014年度第一次新员工座谈\林焯 祝高玲
- 21 分享、感恩、快乐、成长——集团总部举办8月份“员工之星”竞选及9月员工生日活动\吴慷
- 22 集团系统企业开展“迎中秋、庆国庆”活动\余勇政 靳旭 赵婷 季帆 王淑萍

## ■优秀文摘

- 24 为了华为的平衡，忍受20年孤独私生活——探秘任正非\丛龙峰

## ■向华为学管理

- 26 向华为学管理大家谈\特发物业管理公司

## ■商海职场

- 29 参观学习行业标杆，携手共创美好明天  
——特发物业联合华为物业赴万达北京总部参观学习\宋正祥 雷迎
- 31 雅致清幽与浓郁青翠的和谐结合——和平里花园立体化园林景观赏析\汪涛
- 33 转变认知，主动应对——特力转型研讨会感悟\田铭
- 34 工作态度、方法及执行力\张志彬

## ■基层一线

- 36 用双手托举希望的太阳\马明
- 37 给燕子修剪毒刺\杨义敏
- 38 百尺竿头，更进一步\周初新 雷迎
- 39 由武汉鸭脖想到的——谈物业服务中“人”的因素\杨和美

## ■聚集经营

- 40 陈彪副市长带队到特发小梅沙海洋世界检查安全生产工作\特发小梅沙
- 40 阿里巴巴到集团特发物业公司进行商务考察交流\赖赐纳
- 40 集团领导到系统企业检查安全生产工作\周爽
- 41 重视公文质量 注重企业形象  
——集团系统内文秘人员参加市国资委举办的公文业务培训学习\周玲 林佳华 张乃夫

- 41 特发信息与北京布来得科技签订合作研发合同等3则\王传琦 姚金福 刘玮晓
- 42 特发信息参展中国光博会等3则\王平 姚金福 李昊
- 43 特发信息领导慰问川藏联网工程建设者等2则\易新军 余勇政
- 43 集体研讨，共议转型——特力召开转型研讨会\肖敏
- 43 特力启动水贝珠宝产业知识培训\胡敏
- 44 实力源于客户信赖，专业铸就星徽未来  
——仁孚特力荣获2013-2014年度奔驰“最佳表现经销商”大奖\李康楠
- 44 选聘战略管理顾问，提升战略管理水平\吴刚
- 44 借鉴先进经验，提升物业管理水平等3则\方则冯 吴刚 周志军
- 44 特发地产开展和平里二期内部推介活动\黄胜鹏
- 45 特发物业中标中信建筑设计研究总院物管项目等2则\雷迎 黄莎丽 朱明洲 郭树林
- 45 特发物业武汉分公司召开“月度优秀员工”表彰大会等2则\周远凤

## ■地产行业动态

- 46 江西成内地首个放松二套房首付比例省份等7条\《特发地产信息》

## ■旅游行业动态

- 47 中国游客成全球市场宠儿，外国商家学习“新待客之道”等6条\特发小梅沙

## ■员工情怀

- 49 团结 创新 务实 高效——参加集团第四次党代会所感\蒋献军
- 50 虚心劲节，翰墨人生——重温楼浩之《竹石图》遐思\黄胜鹏
- 51 归来\蒋献军
- 52 平凡的女人，伟大的母爱\贾东杰

## ■杂言随笔

- 53 杂言两则\林琪
- 54 儿时的中秋记忆\徐梅
- 55 远离城市喧嚣，寻找大自然激情\瑞志家
- 56 夏日絮语\许丽玲

封二：继续当好全国国资国企改革先锋——王荣调研深圳国企改革及党建工作\肖意

封三：向华为学管理征文\《特发》月刊编辑部、集团网站





## 发挥政治核心作用 推动特发转型升级

### ——中共深圳市特发集团有限公司第三届委员会工作报告

■ 张俊林

(2014年9月19日)

#### 过去5年的工作与总结

(摘要)

过去5年，集团党委认真贯彻落实市委、市国资委党委的各项决策部署，紧紧围绕企业经济工作的中心任务，充分发挥政治核心作用，把握方向，力促发展，以“全员职业化，成就美好生活”的核心价值观引导员工行为，以市场化的机制激发企业活力，圆满完成了集团“十二五”战略规划进度任务，各项事业取得了明显成效。

##### 一、发挥政治核心作用，引领集团健康发展

集团党委充分发挥各级党组织的政治核心作用，把党的工作有机地融入经营管理和企业发展，坚定市场化方向，改革完善内部运行机制，推动集团产业结构优化升级和战略转型，为集团改革发展提供坚强有力的政治保证。

##### 二、加强党组织建设，发挥先锋模范作用

坚持抓好各级党组织和党员的先进性建设，深化理论学习，提高思想认识，加强班子建设，深入开展各项党建活动，完善党组织管理制度，发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

##### 三、加强作风建设，保障企业健康运行

紧紧抓住作风纪律建设，开展专项治理，加强制度规范，构建廉洁从业长效机制，推进廉洁企业建设、监督体系建设，营造廉洁高效、风清气正的经营环境，保障企业健康运行。

##### 四、加强文化建设，提升集团的核心竞争力

大力推进优秀企业文化建设，坚持以正确价值观引导人、以先进文化培养人、以价值创造评价人，树立正确员工观，深

入推进职业化，提高员工思想认识，调动员工积极性，以先进文化促进企业核心竞争力提升。

经过全体员工5年多来的共同努力，集团培育了以市场化、职业化为核心的现代企业文化，形成简单和谐、重视员工价值创造的良好氛围；集团的战略规划稳步推进，重点项目开发取得阶段性突破，促进了产业转型升级；公司治理进一步优化，决策及协调运作机制更加健全有效；制度建设和内部管理进一步加强，管控体系更加规范化、程序化、标准化，创造了优异的经营业绩。从2009年到2013年的5年间，集团各项经营指标持续增长，营业收入从20.47亿元上升到39.55亿元，增长93%；利润总额从1.41亿元上升到7.01亿元，增长397%。集团的盈利能力和产业发展能力均实现了大幅度的改善和提升，竞争能力不断增强，2013年，营业收入和利润总额排名均进入市国资委直管企业前十位，集团各项事业取得了显著成就。

#### 回顾5年来的工作，我们从取得的成绩中获得以下基本经验：

一、企业党的建设、党组织作用的发挥，必须紧密结合企业的实际，走出有企业特色的路子。集团市场化、职业化的道路是正确的，符合我们的实际，推动了全面发展，党的建设、党组织作用有了新的提升。

二、正确价值观的形成、落地、见效，不仅是设计出来的，更是在实践中创造出来的，需要体制、机制的不断优化来驱动，需要制度规范的不完善来深入，需要各个岗位的积极参与来创造。

三、市场化发展和转型升级是全体员工的共同创造，是集众智慧，凝聚力量的成果，是员工与企业共同成长的产物，需要我们一起坚持不懈地努力，在实现企业目标的过程中达成。

在肯定成绩的同时，我们也要看到党建工作还存在的不足和问题：企业如何发挥党建作用还存在认识误区；党建在促进经营管理上的措施方法还不够有力；党建工作队伍的水平、工作能力、创新能力还有待加强等。这都需要我们在今后的工作中加以改进提高。

#### 今后5年的工作目标和任务

当前，我国改革进入了全面深化改革阶段，国有企业瞄准市场化的改革已经展开。我们特发在债转股后，确立了市场化方向、进行了市场化改革。近5年多来，集团进一步明确了市场化道路，优化了企业治理，完善考核分配机制，增强了企业活力；通过“十二五”规划的实施，瞄准转型升级，推动产业发展，资源优势开始发挥出来，盈利能力有了较大的提升，形成

了良好的发展势头。

同时，我们也要清醒地看到面临的严峻形势。宏观上，经济运行整体下行压力较大，行业市场环境趋紧；微观上，集团企业经营机制相对滞后，活力不足，资源开发难度较大，转型升级受到制约。内外因素叠加，造成了目前面临的现实问题：两个五年规划之间能否连续平稳地保持较高的利润规模？几大片区的二次开发能否如期推进？产业结构、商业模式、管理模式等转型升级能否顺利实现？面对有利条件和不利因素、问题，我们必须坚定信心、拿出决心，用好有利条件，发挥资源优势，解决现实问题，克服前进中的困难，切实推动转型升级。

目前，集团“十二五”规划的落地到了关键阶段，“十三五”规划的编制也已着手。增强企业活力，发挥资源优势，大力推进二次开发，实现集团的转型升级，是我们既定的战略目标，也是“十三五”规划的立足点和今后一个时期的基本任务。推动转型升级，要采取市场化的方式，面向客户，贴紧需求，跟随客户需求的衍生，在产品经营上附加服务，在管理服务上叠加新内容，在片区开发上增加保管、物流、代理、交易、金融服务等业务，推进原有业务模式、赢利模式、商业模式、产业链乃至产业结构发生相应变化，在实现增值的同时，逐步转向综合服务商、管理营运商、市场营运商。为此，集团党委明确今后5年工作的总体思路和目标：坚定贯彻中央十八大以来的决策部署，在市委、市国资委党委的有力领导和支持下，充分发挥党组织的政治核心作用，通过不断深化改革创新，持续优化企业治理，集众智慧、凝聚力量，加快推进市场化，实现战略性转型升级。

实现这一目标，我们有许多工作要做，需要依靠全体员工发挥智慧和力量，用职业化的精神和状态共同努力。为此，要不断提升党组织的政治核心作用，使各级党组织成为集众智慧、凝聚力量，推动转型升级的“火车头”，带动全体党员干部员工干事创业，促进企业各项工作全面提高。

##### 一、加强党的组织建设，进一步增强政治核心作用

增强党组织的能力作用，是当前着力加强党的建设的基本要求，也是国企改革发展的现实需要。企业党组织的政治核心作用体现在企业工作的各个重要方面，增强政治核心作用就要进一步加强党组织建设，着力提高各级组织的企业工作能力。

加强班子建设，增强班子集体领导力。进一步加强理论学习，坚定领导干部的理想信念，普遍提高党性修养；坚持“德为首、才为本”的原则，将市场化选才与民主化评德结合起来，用德才兼备的优秀人才加强班子；优化结构，把不同专业、专长的人才组合起来，增进团结协作，提高班子整体合力；加强激励约束，全面推行个人与班子整体相结合、年度与



任期相结合的评价奖惩管理；规范履职行为，用制度来明确，用监督来制衡，提高班子行使职权的规范性有效性。

加强基层组织建设，增强组织的带动力。通过加强教育学习、完善公推直选、民主评议、管理制度和标准化建设，提高各级党组织和全体党员的贯彻力、行动力，进一步增强并发挥基层党组织的政治动员能力和组织优势，带领广大党员、带动全体员工群众，立足岗位，积极投身到加快市场化、实现转型升级的事业中，与企业共同成长。

深化用人机制改革，提升组织建设的成效。进一步完善市场化选聘机制，引进更多高层次人才；完善后备人才选拔培养机制，打通人才的职业成长通道；建立市场化的评价机制，优化人才队伍。这项改革已经推行了一年多，取得了一些成果。今后，要着力做好后续配套及改进提升工作，处理好新聘人才市场化与原有岗位市场化不足的关系，适时从增量拓展到存量，经过5年的努力，让市场化的用人方式成为主导。

进一步加大考核分配机制改革力度，促进组织作用的充分发挥。在现有成果基础上，大力推动薪酬绩效改革向纵深发展，力争在两年内实现集团系统各级企业、各层级员工绩效考核全覆盖，形成科学完善的绩效考核体系。与此同时，加快现有长效激励方案的完善与推进，力争早日实施；积极开展多种长效激励方式的研究和探索，推动企业长效激励机制的建立。

## 二、深化思想文化建设，持续发挥引导鼓舞作用

先进的思想文化是党组织先进性、增强并发挥政治优势的体现，为我们干事创业提供强大的精神动力、有力指导和思想方法。集团深化改革创新、推动转型升级需要先进的思想文化持续不断地发挥引导作用，鼓舞广大员工发挥聪明才智，不断拼搏进取。这就要继续深化思想文化建设，深入到工作中、深入到履职行为中，持续传递正能量。

切实加强党的思想理论教育学习，坚定方向和信心。把学习贯彻党的路线、方针、政策作为首要政治任务，以十八大以来的新精神、新论述为重点，深刻领会，指导企业改革创新实践；通过推动落实党委中心组学习、民主生活会、“三会一课”等基本制度，组织全体党员干部形式多样地开展学习，不断提升思想政治觉悟、规范履行职责的自觉性和工作水平；紧密联系集团转型升级的实际，围绕经营管理及其改革创新的重要环节，研究解决面临的现实问题，在深化改革、优化治理、强化监督、推进战略实施等各项重大任务上发挥作用；深入党员群众的工作生活，密切关注员工思想动态，及时发现员工的思想问题与合理诉求，从改善工作条件、解除后顾之忧入手，贯彻落实好党组织的作用。

深入推进企业文化建设，提高职业化水平。进一步丰富职业化理念，通过调研、讨论、提炼，掌握员工适应改革新举措上出现的新情况、新困惑，总结企业转型升级中创造的新经验、新做法，形成具有特色的职业理念，拓展核心价值观的内涵与外延；有效推动核心价值观的落地，通过规章制度的梳理修订，将核心价值观贯穿到工作流程中，明确履职行为的正确取舍，有力发挥对从业行为的导向和鼓舞作用；做好企业文化职能战略，依据十三五规划的目标要求，开展企业文化调研诊断、规划、实施等工作，有序推进企业文化不断丰富、深化和落地；充分发挥《特发》月刊等媒介的平台作用，开展广泛深入的讨论交流，促进企业文化问题讨论、经验总结和实施推广，宣传、展示企业文化建设和改革的成果，鼓舞干劲，提升形象；充分发挥群众组织的桥梁纽带作用，积极开展困难员工慰问帮扶活动、社会公益活动、丰富多彩的文体活动，塑造积极、健康、向上的企业风气，增强企业向心力和凝聚力。

## 三、拓展才智发挥空间，营造干事创业浓厚氛围

企业是员工发挥智慧与力量、创造价值成就事业的平台。尊重员工、珍惜员工的智慧与力量，把它们集聚起来，就要给员工创造一个能够一展身手的用武之地：通过业务、项目的拓展创造更多的岗位，提供不断成长、持续发挥才能的机会；通过充分的授权，形成“行为自主、结果自担”的履职空间，放开手脚干事业；通过组织结构的体系化，将各岗位内外的智慧与力量有机地集聚到一起，转化为企业整体的价值。为此，我们进行了大量的职业化理念宣贯工作；着力推进新项目新业务，增加工作岗位；从薪酬绩效考核入手，推进选人用

人的市场化和岗位责任的体系化；从制度流程做起，建设规范的授权体系，推动职业化进程。接下来的任务，要继续深化、全面推进，不断优化治理，形成一个人人都能放开手脚干事业、心往一处想、劲往一处使的良好氛围。

升级治理方式，用规则来治理企业。需要克服一些顽固的传统、惯例，将规章制度从视需要而用的工具位置上，提升到所有履职活动的最顶层，作为基本遵循。所有事项都要从立规矩开始，各项履职活动都要遵从规则，各级领导行使权力、进行决策，更要依规而行，成为示范。

建设规范完善的规则体系。既包括明确责权利的授权制度，也包括对授权进行约束的监管制度；既包括初始授权与监管的法人治理制度，也包括细化到各层级、每岗位的制度规章及流程标准；既包括集团层面的治理规则，也包括深化到基层的各级治理规则。规则的制定要明确、细化，有可操作性。授权不只是给权力，还要把责任、义务及利益关系明确下来；将权力的行使边界、原则、目标以及相应的评价指标、办法、奖罚的措施、额度及公开透明要求等都明白具体地规定下来，使每个岗位都清楚该做什么、不该做什么，明了要承担的责任及行为的结果。

狠抓规则的施行落地，形成新常态。为此，一方面要简政放权，只定规矩、当裁判，不做运动员，把该管的管好，不该管的放够，让各岗位在授权范围内各展身手各显神通，发挥智慧与力量。另一方面，要加强监管，维护规则的权威，严格规范履职行为，让智慧与力量集中到共同目标上来，养成按规则办事的

习惯，力争用5年左右的努力，基本实现治理升级，形成职业化的履职新常态。

## 四、强化监督体系建设，推动工作作风全面提升

有效监督是党风廉政建设的重要手段和有力保证，也是规范从业行为、提升职业化风尚的有效途径。我们集聚智慧与力量，要进一步巩固和扩大群众路线教育实践活动的成果，着眼于适应新形势、立足新实践、解决新问题，持续抓好建章立制工作，融入企业的治理和经营管理，融入企业战略的实施推进和各项改革创新工作，完善企业的监督体系建设，用长效机制持续推进党风廉政建设、全面推动工作作风的不断改进提高，促进职业化风尚的形成、提升。

夯实基础，提高监督效力。健全集团现有的监事会、纪委、财务总监、审计等监督主体的组织机构，建立机制，完善制度，依法依规行使监督职能，提高监督效能，促进经营管理的提升。

协同联动，完善监督体系。通过强化各监督主体的相互衔接与配合，实现监督的全方位、全过程覆盖，防止重复监督或者出现监督空档，增强监督体系的整体功能，按照现代企业制度的要求和标准，以有效制衡为目标，实现监督与权力的对称分布，哪里有权力，哪里就有监督；权力有多大，监督就有多强。形成从集团到企业各层级、各职能协调配合，全方位、全过程覆盖，监督效力与权力运行相对等的基本格局。

突出重点，形成示范效应。将对决策的监督作为重点，各监督主体分工协同，形成决策及其执行和结果的全过程重点监督，落实到对掌握和行使决策权力的各级管理人员的有效监督上，使各级领导规范履职，有效行使权力，示范带动各级各岗位的从业行为，促进新常态的形成。

前不久，党委牵头做了这项工作的部署，出台了《进一步完善监督体系建设的意见》，各项监督制度已在按清单进度制订，年底前到位，明年开始实施，及时实现全覆盖。☺





## 强化监督促进规范 保障企业转型升级

### ——中共深圳市特发集团有限公司第三届纪律检查委员会工作报告

■ 林婵波

(2014年9月19日)

#### 过去5年的主要工作

(摘要)

过去5年,集团纪委认真贯彻落实市国资委纪委和集团党委的各项决策部署,紧紧依靠和团结全体党员干部员工,围绕集团转型升级的中心工作和市场化发展的要求,积极履行监督职能,着重“抓预防、正风气”,扎实推进惩防体系建设,不断深化党风廉政建设和反腐倡廉工作,在促进廉洁从业和规范企业运作等方面取得显著成效,营造了风清气正的工作氛围和发展环境,为顺利推进集团市场化、职业化进程和跨越式发展提供了有力支持和保证。主要做了五个方面的工作:

#### 一、持续抓好学习教育,不断提高廉洁从业的自觉性

集团纪委高度重视和抓好党员领导干部的政治理论学习,坚持抓好每年度纪律教育学习月活动,以职业化要求为引领,着力加强廉洁文化建设,营造了良好的廉洁文化氛围。

#### 二、严格落实各项规定,大力营造履职尽责的清风正气

认真贯彻落实中央八项规定、反对四风等党纪党规和廉洁从业各项规定,规范履职行为;贯彻落实“三重一大”决策制度,提高决策水平,防范决策风险;积极抓好专项治理工作,进一步规范经营和从业行为;配合党委积极推动领导

干部廉政廉洁考核评价,督促领导干部自省、自警、自律。

#### 三、深入开展专项监督检查,有效提高纪律规范的落实成效

深入开展自查自纠,及时纠正督促党员领导干部改进工作作风;结合内审强化评估检查,推动监督工作开展,促进企业规范运作,提高管理水平;牵头开展联合巡查,督促企业优化、落实各项规章制度。

#### 四、认真办理举报案件,有力维护规章制度的权威效力

修订、完善纪检监察相关制度规定,完善信访举报案件处理工作机制;认真做好信访举报受理工作,维护企业和谐稳定大局;坚持标本兼治原则,坚决查处各类违法违纪案件。

#### 五、全面优化体制机制,着力建设惩防并举的监督体系

修订完善纪检监察相关制度,健全执纪追责的制度依据;建立集团廉洁从业风险防控体系,优化反腐倡廉的长效机制;积极配合集团党委开展监督体系建设,进一步完善大监督格局建设。

#### 5年来的工作实践,我们主要获得了三点认识和体会:

一是开展党风廉政建设和反腐倡廉工作必须坚持教育为主、注重预防的原则。在持续抓好党员干部政治理论、廉洁从业等教育学习的同时,要始终坚持推行领导干部任前廉政谈话、述职述廉、民主评议等制度,二者并重,共同推进,才能做到关口前移,提高预防效果。

二是纪检监察工作要发挥更大作用、更有力地服务发展,必须融入到经营管理中,通过强化依纪依规的监督检查,促进规范履职秩序建设,提升监督效能,推动经营管理水平和经营效益的提高。

三是纪委要更好的发挥监督作用,服务企业发展,必须依靠监督体系,充分利用所有监督成果,联合其他监督主体,加强整体协同联动,发挥监督体系合力,才能最大限度融入到经营管理,发挥纪检监察的工作效能,促进企业持续健康发展。

#### 今后5年的工作思路和主要任务

当前,党风廉政建设和反腐倡廉工作不断深入,纪检工作进入深化改革、转变职能的重要时期;集团的发展也步入了转型升级、加快推进的关键阶段。集团党委确立了“集众智慧、凝聚力量,加快推进市场化,实现转型升级”的总体思路和工作部署。集团纪委如何明确职责,发挥作用,助力集团市场化发展和转型升级,是我们必须认真解决的重要问题。

未来5年,集团纪委的总体工作思路和目标是:在市国资委纪委和集团党委的领导下,围绕集团战略的推进实施,强化落实监督责任,协助党委进一步加强党风廉政建设,充分发挥在监督体系中的职能作用,提高监督效能,进一步提升廉洁从业的良好风尚,规范高效的运行秩序,支持、促进“集众智慧、凝聚力量”,为实现集团转型升级、加快发展提供坚强有力的保证。主要抓好5个方面工作:

#### 一、聚焦监督责任,建设廉洁高效的职业风尚

党的十八届三中全会明确了:党风廉政建设,党委负主体责任,纪委负监督责任。这为集团纪委进一步加强和改进工作指明了方向。未来五年,集团纪委围绕监督责任的强化和落实,紧密结合集团实际,重点做好以下工作:一是贯彻落实转职能、转方式、转作风的“三转”要求,聚焦监督主业,突出监督主责,不断提高纪委监督工作能力。二是协助党委加强党风建设和组织协调反腐倡廉工作,抓好任务分解;督促、检查各企业各部门落实惩治和预防腐败工作任务。三是用法治思维和法治方式推进纪委监督责任的履行,进一步明确纪委作为党内监督专门机关的职能定位,强化纪委监督的责任意识和使命意识,提高监督党风廉政建设的主动性和积极性。四是建立健全制度机制,加强纪委监督责任落实力度。完善纪委对党委及班子成员履行党风廉政建设责任的监督机制;加强对系统企业党委纪委落实党风廉政建设责任制的经常性监督机制;探索对纪委落实监督责任的再监督机制,不断提高纪委履职的规范性和公信力。

#### 二、突出监督协同,致力有效制衡的治理秩序

作为独立的经济主体,企业监督体系与政府机关的监督体系有着明显的区别。企业的监督主体更为多元化,协调协同的范围更广,任务更多。今年上半年,集团启动了由党委牵头,监事会、纪委、财务总监和审计监督部门等监督主体



共同履职的监督体系的建设完善。今后一段时间，集团的监督工作将紧紧围绕监督体系的建设、完善和作用发挥来开展。集团纪委将积极参与其中，协助党委做好协调工作，与其他监督主体密切协同，共同推进。一是在集团党委的领导下，会同其他监督主体，积极参与到规章制度修订、完善等工作中，推进集团监督体系建设和完善。二是突出与其他监督主体的协同联动，推进监督工作联席会议制度、信息共享机制、共同履职机制等制度机制建设和落实，促进监督体系作用的有效发挥，推动集团职业化履职秩序的形成。三是充分应用其他监督主体的工作成果。继续强化与内部审计工作的协作配合；建立与监事会、财务总监监督的沟通协作机制，形成成果应用的流程与规范，扩大执纪追责工作范围和案件查办工作力度，形成办案工作的整体合力。

### 三、着重案件查办，增强秩序规范的维护力度

集团纪委落实党风廉政建设监督责任和集团协同联合监督的重点是查办案件，通过查处各类违纪违法案件，规范企业运行秩序，确保集团生产经营平稳有序。一是加强对纪检监察信访举报案件查处工作的统一领导，纪委领导要亲自批阅信访件、部署和督办案件，加大查办力度。二是要畅通群众信访举报渠道，加强违规违纪情况及线索的收集，进一步规范信访举报处理程序，提高处理效率。三是严肃查处各类违规违纪案件，重点查办群众反应强烈的违规违纪案件，严惩违纪失职行为。特别是要严查企业领导人员在企业改革、产权变动过程中私分、侵吞、转移国有资产的行为，滥用职权、损害国有资产权益的行为，违规经商办企业的行为，查处规避招标、虚假招标和其他严重违反财经纪律、组织人

事纪律及廉洁自律规定的各种行为。四是严格把握政策，努力提高办案质量。严格执行党内的《控告申诉条例》、《案件检查条例》及《案件审理条例》等法规制度，坚持实事求是的原则，正确运用宽严相济、区别对待的政策和策略，增强办案的综合效率。

### 四、提升监督效能，促进经营管理的改善提高

企业纪检监察工作与生产经营活动密切相关，执纪执纪追责的目的并不是为了处理人，而是通过执纪追责，维护好从业秩序，提高履职的规范性和有效性，促进管理水平和经营效益的提高。提升纪委监督效能，一是要加强对执行、落实上级主管单位制度、决定、决议的监督检查，确保上级决策得到贯彻落实，提高企业治理和经营管理的成效。二是要贯彻落实“三重一大”决策制度，加强对集团系统企业“重大决策、重要干部任免、重大项目安排和大额度资金的使用”决策与执行的监督，推进决策的科学化、民主化。三是要把纪检工作渗透到企业的生产经营管理之中，围绕重组改制、资本运营、产权交易以及采购营销、工程招标等生产经营活动的重点部位和关键环节，开展效能监察，促进管理水平和经营效益的提高。

### 五、加强队伍建设，提高履行职责的能力水平

大力加强纪检监察队伍建设，持续提升纪检监察履职能力，是深入开展党风廉政建设和反腐倡廉工作的重要基础和保证。未来五年，集团纪委要围绕纪检监察工作的重点，着力打造一支思想素质过硬、业务技术精湛、作风正派、精干高效的专业化纪检监察队伍。一方面，加强纪检监察制度建设，强化制度执行，确保纪委正常履职。结合纪检监察工作需要，对纪检监察的工作机构、人员结构和队伍规模等进行适当的调整加强，进一步完善纪检体系建设。另一方面，按照“政治坚定、公正清廉、纪律严明、业务精通、作风优良”的总体要求，加强纪检监察队伍能力素质培养。通过组织开展业务培训、学习交流、送派培训等形式，加强纪检监察人员专业知识、专业能力、专业素养，进一步提高纪检监察队伍把握政策的水平和履行职责的能力。

## 中共深圳市特发集团有限公司第四次代表大会隆重召开

■ 岳红琼/集团党办副主任

9月19日上午，中共深圳市特发集团有限公司第四次代表大会在特发小梅沙隆重召开。大会总结、回顾了特发集团第三届党委的主要工作，分析了当前面临的形势和任务，部署了今后几年的重点工作，选举产生了中共深圳市特发集团第四届委员会委员、书记、副书记和中共深圳市特发集团有限公司第四届纪律检查委员会委员、书记、副书记。

大会在雄壮的《国歌》声中拉开帷幕。会议由集团党委副书记、总经理张建民主持，市国资委党委办公室主任张晓中、副主任徐学彬出席大会，来自特发集团系统的97名党员代表参加大会。

这次大会是在特发集团走过33年不平凡历程，推进转型升级、加快发展的重要时期召开的。集团党委书记、董事长张俊林代表特发集团第三届党委作了题为《发挥政治核心作用，推动特发转型升级》的工作报告；党委副书记、纪委书记林婵波代表特发集团第三

届纪委作了题为《强化监督促进规范 保障企业转型升级》的工作报告；党委委员、副总经理李明俊代表集团第三届党委作了《关于党费收缴、使用和管理情况的报告》。市国资委党委办公室主任张晓中宣读了市国资委党委《关于同意召开中共深圳市特发集团有限公司第四次代表大会的通知》。大会经审议，一致通过了关于党委工作报告、纪委工作报告和党费收缴、使用和管理情况的决议。

大会认为，集团第三届党委认真贯彻落实市委、市国资委党委各项决策部署，紧紧围绕企业经济工作中心任务，充分发挥政治核心作用，把握方向，力促发展，以“全员职业化，成就美好生活”核心价值观引导员工行为，以市场化机制激发企业活力，圆满完成了集团“十二五”战略规划进度任务，各项事业取得明显成效。大会认为，特发集团正处在转型升级的重要机遇期，必须抓住国企新一轮改革与发展的契机，发挥资源优势，增强





企业活力，大力推进二次开发，实现集团的转型升级。

大会确定新一届党委今后5年工作的总体思路和目标：坚定贯彻中央十八大以来的决策部署，在市委、市国资委党委的有力领导和支持下，充分发挥党组织的政治核心作用，通过不断深化改革创新，持续优化企业治理，集众智慧、凝聚力量，加快推进市场化，实现战略性转型升级。

大会以差额选举、无记名投票的方式直接选举产生了第四届党委委员、纪委委员。新当选的中共深圳市特发集团有限公司第四届委员会委员分别为张俊林、张建民、林婵波、俞磊、李明俊、桂自强、张瑞理。张俊林当选为党委书记；张建民、林婵波当选为党委副书记。

新当选的中共深圳市特发集团有限公司纪律检查委员会委员分别为：林婵波、陈忠炼、丁辉、刘燕、张心亮。林婵波当选为纪委书记，陈忠炼当选为纪委副书记。

大会号召各级党组织和全体党员，在集团推进转型升级的任务中，振奋精神，鼓足干劲，从加强党组织自身建设做起，持续增强并发挥党组织的政治核心作用，团结、依靠广大党员干部和全体员工，在上级党委的正确领导和股东单位的大力支持下，全面推进集团深化改革、优化治理、强化监督的各项工作，努力拼搏，创新进取，解决面临的现实问题，克服前进中的困难，把特发的优势发挥出来，成就战略性转型升级的新事业！



## 管理无定式，关键在探索

### ——关于特发物业公司四次调研的随想

■ 张建民/集团总经理

企业管理就像一首朦胧抒情诗，愈品读愈有味道。去年6月，当上集团总经理后，有了一个全方位、多视角的管理平台，让我得以发现和探讨企业管理的各种奇妙之处，从中体味“管理虽无定式，却有规律和方法”的深刻涵义。

特发物业公司（简称特发物业）是集团的全资企业，这几年在其历届班子的带领下，市场开拓能力和经营规模有了长足的进步。一年来，我先后四次到特发物业调研并实地考察其典型项目现场，每一次的调研，无论从管理理念、方法和规律，还是从经营定位、商业模式、转型升级路径等方面，都有新的思考和收获。现略加整理，与大家分享。

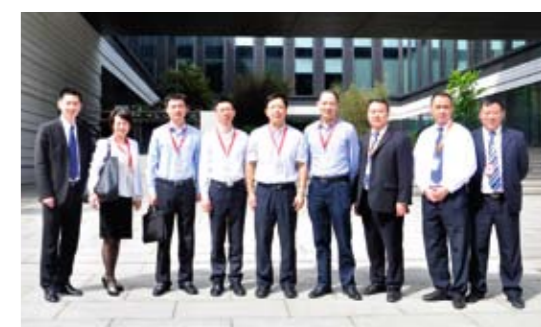
#### 一、职业经理人要从学习管理语言开始

2013年7月，第一次到特发物业调研时，从该司认真、详细、繁杂的汇报材料中，我发现该司在成本核算和营销管理方面确有精细的优秀表现，可圈可点，但感觉其整体管理在规范化方面还是较紊乱和相对滞后。对此，我着重在企业管理规范化和管理团队职业化方面与特发物业管理团队交流并强调了以下观点：

企业管理是一个系统工程，要以规范化为起点，全面系统地对企业的各项管理要素进行制度化、流程化、程序化和标准化的设计，形成有效的管理运营机制，夯实企业基础管理，才能保障企业高效率、高效益地发展。而要实现

企业管理的规范化，关键是管理人员的职业化。因为缺乏管理知识和能力的支撑，管理规范化就变成无源之水、无本之木。前几年，集团提出“全员职业化，成就美好生活”的价值观，成为推进管理团队职业精神和职业素养建设的响亮口号。纵观我们管理团队的专业结构，各方面的能人都不少，但对企业管理基本原理的系统了解却参差不齐。这势必影响企业的规范化运作和管理水平的提升。

为此，我提出了第一个命题，就是“做职业经理人要从学习管理语言开始”。管理语言，比如财务语言、投资语言、营销语言以及物管专业语言等，就像电脑编程一样，按特定的计算机语言统一编成了数码，才能实现信息的对接和处理。管理语言作为管理者与管理者、管理者与下属相互之间的有效沟通工具，是职业经理人学习能力的体现，是企业管理进步的重要起点和基础。平常我们运用政治语言、艺术语言、文学语言、生活语言等词汇，当然是丰富企业和经理人的文化内容和精神境界所不可缺少的，但是，如果我们不分应用范围或场合，还是用这些非管理语言去描述专业管理问题，那么有可能使我们在管理内涵和管理外延的表达上模糊不清，难于形成准确、高效的沟通效果和解决方案。相反，当职业经理人擅长用管理语言去表达管理问题时，就能够让管理问题被科学、简单、条理地界定。



对内而言，管理者的沟通就变得轻松明了；对外而言，别人的先进管理理念和商业模式也就听得懂、学得快；当我们整个企业都习惯运用管理语言时，企业的管理也会变得非常简约、有条理，企业的运作也会变得更规范、更高效、执行力更强。

第二个命题，在重视学习管理语言的基础上，倡导“职业经理人应学会构建和运用管理模块”。管理模式是管理理念、管理方法、管理工具集合而成的一个系统，管理模块则是管理模式的子系统。这是从特定的管理理念出发，在管理过程中固化下来、为管理者实现组织目标服务的一套操作系统。具体就是

让每个管理者学会用系统和逻辑的思维，从企业的采购、生产、包装、物流、销售等价值链环节中；从商业模式的客户价值、运营技巧、盈利方式、关键资源、逻辑特点等要素中；从企业管理的投资经营、全面预算、成本核算、绩效评价、风险控制、人力配置等业务中，找到影响企业竞争力的关键环节、要素和业务，以“提升效率，聚焦优势”为目的，重构有目标定位、有流程配置、有控制节点、有操作系统、有复制应用意义的管理模块。这些管理模块就是每个管理者和每个企业管理的差异化优势，就是职业经理人的“看家”本领。

## 二、准确的经营定位是企业成功的基础

2013年10月，针对2014年预算计划编制工作，我第二次到特发物业调研。特发物业所处行业属于劳动密集型，利润薄，市场竞争激烈，不属集团的主导产业，在市国资委的产业导向中，属于退出的范畴。是否择机退出也是集团的关注点。调研中，我发现该司在高科技产业园区的物管服务方面规模愈来愈大，且在全国设了七个分公司，高科技产业园区业态类型的营业额，远远超过其自有物业租赁和住宅物管的收入，显示出较强的市场开拓能力。但由于随着高科技产业园区物管服务所延伸后勤服务业务比例的扩大，配套资金需求压力骤增，资金瓶颈问题凸现。对此，我觉得有必要与物业公司共同研究企业的经营定位和发展方向问题。

企业经营定位非常重要，涉及到企业在总体战略目标下市场目标的选择、经营策略的制定、资源配置的聚焦、获取竞争优势的模式等。经营定位是根据企业拥有的资源、核心竞争力与市场外部环境匹配情况进行综合分析和确定的。战略是解决做正确的事，经营管理是正确地做事，而经营定位则是承前启后的关键环节，关系到战略是否落地、经营方向是否正确以及能否持续发展的问題。

首先，必须明确特发物业在集团战略中的定位。特发物业作为集团的战略业务单元，要从对集团战略贡献这个角度来思考：一是应该成为集团特色地产、高端旅游休闲产业的辅助性产业，包括产业链完整性、后端增值服务、品牌维护和提升；二是应该按市场化的标准，作为集团未来高端商业物业的运营商（需要创造条件争取）；三是提高企业收入和利润对集团经营指标的贡献。

其次，处理好既满足集团战略发展需要，又满足向高科技产业园区市场化发展的关系问题。特发物业必须按照集团战略发展要求和定位，养精蓄锐，厉兵秣马，为后续充分发挥好物管的辅助作用作好铺垫准备，这一点是不会变的。但当前，物业公司凭自身力量已开拓出了高科技产业园区物管的市场方向。这就涉及到如何处理这两个不同路径的问题。企业要生存和发展，离不

开相应的利润支撑，利润比较是决定企业经营定位的一个重要因素。况且，特发物业在集团打造主导产业阶段还未能真正体现配角作用，更需要另辟蹊径。从目前看，特发物业摸索出来的高科技产业园区物管商业模式，能够持续、增量地向市场要利润。对此，如果同时做到“两个前提”即不挤占集团战略资源和规避重资产风险，那么股东就应该给予大力支持。并且，要进一步从经营模式、质量标准、管理优势等方面充分展示其优势，支撑“特发物业”品牌的市场效应。总之，在持续扩大经营规模的过程中，特发物业要按市场化的思维，努力寻找一条轻资产、低风险、稳收益、强品牌的战略路径。

其三，抓好在集团主导产业未形成之前过渡时期的经营管理问题。一是要与时俱进，稳健扎实地为战略布局作好落地铺垫。包括加快开拓商业、旅游休闲业的物管市场的步伐，从中积累经验，培育团队，尽快向集团辅导产业角色靠拢。二是要推进公司混合所有制改革，引进战略合作伙伴，设计合理的企业动力机制，支持经营者和骨干员工持股，进一步优化股权结构和运营机制，从根本上探讨企业体制、机制的变革；三是要持续稳定现有经营，规范制度和流程，努力改善和提升管理水平，在传统物管业务及模式基础上，加大转型升级的力度，如在物业管理中拓宽应用信息技术、智慧社会、智能社区等方面的思路，择点试行；在环境管理、设备管理等业务方面，加大社会化的资源整合力度等。

## 三、向华为学习，推动华为物管模式的升级和延伸

2014年5月，我第三次调研是实地考察特发物业成都分公司华为成都科研基地以及深圳坂田华为总部基地。园区里，一幢又一幢简洁雅致的欧式建筑，错落有致地分布在灌木、花丛、草坪、湖泊、小溪之间，如此绿色生态、花园式的工作环境，让人心旷神怡，展现了华为作为全球领先的信息与通信解决方案供应商，在追求人本关怀精神和唯美极致品质方面的用心与执着。这种既有高科技企业严谨高效、庄重肃穆的专业气质，又有国际化一流企业高端、典雅、大气的人文风范，令我十分感叹。

我和特发物业团队成员交流，能伴随并见证着华为飞速崛起成为世界杰出的企业，特发物业作为华为最忠诚的物业管理家，这本身就是让我们引以为豪的一件幸事，也是我们特发物业市场竞争的核心资本所在呀！能为华为这个世界一流的业主提供服务，特发物业成为一流物管企业的梦并非遥不可及！我们一定得有这份自信和勇气。

回顾特发物业与华为的渊源，十多年前，特发物业从华为刚刚起步时就开始为其打理着物管的一应事项，逐渐成为华为物管解决方案的核心运营商之一，长期拥有其物管供应商中的

最大市场份额地位，理应成为一流的物管企业。但遗憾的是，我们进入华为物业管理市场虽说很早，也长期与华为有零距离的接触，虽说耳濡目染，多少受些正面影响和提升，但却没有真正系统地去深入学习、思考和借鉴，也没能借助这个“近水楼台”先得月，快速地去做大做强自己。于是，我提议特发物业要“近朱者赤”，要特别珍惜和利用这得天独厚的机会，有目的、有计划地组织向华为学习管理，把华为的理念、文化、经营管理精髓等变成自己企业管理进步的营养成分。同时，还要切实地分析研究华为高品位的园林设计、先进的安保系统、高科技的展馆运作、配置合理的生活区等板块，挖掘为其提供高端硬件形态背后的世界级建筑园艺设计公司、设备供应商，探讨可否整合成为物管延伸业态资源的可行性，与现有的“保绿、保安、保修、保洁”服务相结合，研究构筑新型的、可输出的物管模块，提升原有的华为物管模式，实现特发物管从传统产业向物管综合解决供应商的华丽转身和管理输出。

“华为是特发物业的优质客户，华为员工是特发物业的关系客户”。受关系营销理论的启发，我与特发物业探讨起“关系客户”这一概念来。就物管来说，客户是我们首先、直接提供服务的企业或个人，而关系客户则是由“客户”派生出来、有另外其它个性化需求的服务对象。在成都考察时，特发物业反映物管利润愈来愈薄，且竞争激烈，但当我得悉该园区有华为员工8000人时，突然兴奋起来：“这是一个尚待挖掘的巨大金矿！”我借题和特发物业展开分析，当今物管的人工、易耗品以及其它要素的价格都市场化了，透明度高，能有多少毛利都被客户算计好，几无可再争取利润的余地，而且客户每年都想设法下调招标底价，就是让你“饿不死、能活着”。但是，关系客户就不一样，既不受直接客户的约束，市场又暂不明朗，属于蓝海领域，可自由发挥空间大。因此，物管的出路在于延伸服务，或者说关键在关系客户的服务需求上做足文章。华为如此庞大的员工队伍，属于高学历、高收入、高脑力劳动的群体，服务消费需求旺盛。坐拥如此绝佳的客户及其关系客户，物业公司如果能够把这一块“宝藏”发掘出来，何愁没有下一步求精发展的新的利润增长点？

## 四、与时俱进，运用互联网思维，创新社区服务模式

大数据时代，谁握有用户资源，谁就持有了“金饭碗”的饭票，关键看你有没有意识到这一点。所以，这应该是物业公司未来发展应该思考的着力点之一。

2014年6月，我第四次调研是到华为坂田基地和特发物业公司。这次，就物业公司未来的发展方向，我向特发物业推荐了“彩生活”模式的概念和思路。“彩生活”服务集团是目前全国最大的社区运营商。该集团先将物业管理科技化，低端业务全部

外包，实现轻资产高效率的运营。然后，挖掘社区服务的商业潜力，与光大银行合作发行集门禁、停车卡、储值卡于一体的彩生活“e卡通”，用户可以用它在线上线下刷卡购物；同时，利用互联网平台及彩之云APP系统，形成以社区为中心辐射一公里的微商圈，集成包含衣、食、住、行、娱、购、游在内的各领域商户服务资源，社区平台商店负责配送服务。虽然“彩生活”的模式仍在试行中，褒贬不一，但其有些理念和做法，还是很有借鉴学习意义的。如果特发物业不与时俱进地引入新的跨界、整合和平台思维，借助互联网技术，在建构园区和社区服务平台上有所突破，那么就不可能实现跨越式的发展。

物业管理企业未来的竞争主要在于创新服务模式，以及对客户的资源和对客户拥有量的竞争，我们要围绕未来竞争形态和客户价值需求，制定发展战略和创新商业模式。特发物业公司要抓住市场机遇，紧跟集团大发展的步伐，不断优化物业管理业态，要通过整合客户资源，做大客户拥有量，充分挖掘客户需求“金矿”，提供因需而设、而变、而做的客户服务中心；要用互联网思维颠覆传统的物业管理思维，不断融入互联网的应用习惯，把客户对互联网的依赖结合到物业服务模式里，使互联网作为商业模式的构成元素；要以客户为中心，培育优质商家，引领和创造需求，将园区和社区平台消费成为客户价值追求，让业主从信服开始，到信任再转化为依赖级的“粉丝”，不断革新商业运营模式，实现企业的转型升级。

据了解，前阶段，特发物业从成都分公司开始，在与华为有关的业务板块中，全面开展了“向华为学习管理”的活动，要求员工通过学习华为先进的管理经验和流程，结合自身工作内容和范围，谈感想和收获，谈自身改进措施和业务规划，组织演讲和评选，激发员工创新管理的热情，促进企业管理水平的提升。今年以来，该司在以高天亮总经理为首的新班子的带领下，积极探索构建社区服务平台，按集团的要求启动公司的混合所有制改革，尤其是凭借华为高新园区物管服务模式的较高市场信誉，新中标包括阿里巴巴“小微金服”、深圳景田银座等高端物管项目8个，面积约53万平方米，金额过亿元，加快了公司转型升级的步伐，并成功入围2014年“中国物业服务百强企业”，荣获“中国物业服务百强企业成长性TOP10”称号。这都是一些令人欣慰的可喜变化和进步。

管理是一门艺术，关键在探索，乐趣在探索过程中；管理本无定式，但有其基本的规律和方法，适宜的就是最好的。笔者通过对特发物业公司这个点上的系列调研所形成的上述不成体系的一点肤浅心得，如果能发挥以点带面的启迪作用，就不枉八小时之余笔耕的一片用心了。



# 企业如何实施技术和产品创新浅谈

■ 邓伟峰/特发信息电力光缆事业部

熊彼特的技术创新理论认为，技术创新包括五个部分：产品创新、原材料创新、工艺创新、管理创新和市场创新，其核心是产品创新。企业如何开展技术创新，实施产品创新项目呢？近年来，特发信息技术创新成果显著，这里结合特发信息做法实际进行分析。

## 一、项目来源

技术创新项目的来源大概分为三个方面：国内外先进技术的消化和吸收、客户需求和自主研发。

国内外技术的消化和吸收，就是对国内外行业的先进技术和产品进行剖析和研究，通过设备改造和技术攻关，转化为我们自己的新产品。这些可通过行业论坛、国内外行业交流会、学术期刊、论文、杂志等途径取得先进的技术资料信息。

从客户需求出发研制新产品是以市场为导向的技术创新。深入用户交流，了解客户的需求，解决客户亟待应对的难题，是科技创新项目的直接来源。当然，客户的需求，我们并非来者不拒，市场需求量多大？技术可行性多大？个案需求还是市场方向？投入产出比如何？考虑了这些问题，可以避免不必要的创新投入浪

费，规避创新失败的风险。

自主研发则是一个较高的层次，它要求技术创新人员能够高瞻远瞩，具备敏锐的捕捉能力，有前瞻性的认识和前卫的创意，这些创意的落地可能引领行业的的前进方向和技术领域的革新，也可能填补国内外在该领域的研究空白，带来行业的巨大进步或变革，进而催生出一批新兴企业和人才队伍，产生显著的社会效益。

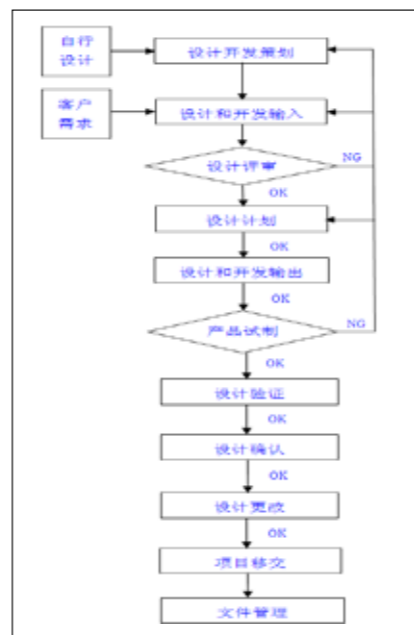
现在，很多项目的率先发起研究引起了行业的关注，对相关产品产业化起到一定带动作用，我们也认为是自主研发。

## 二、项目策划

项目策划主要是进行市场调研和技术可行性分析。市场调研从项目是否符合国家政策导向、项目市场预期前景如何、项目社会效益和经济效益、现有的技术力量和资源是否可以支撑项目的进展、项目可能产生的质量环境健康安全影响等方面进行分析。财务部门对项目的投入预算进行评估。

经过前期策划，确定项目的研发目标。一般来说，产品研发项目包括两个目标：功能目标和性能目标。项目开展过程中，可遵循ISO9001质量体系

“7.3设计开发控制程序”要求，将项目研发过程分为项目策划、输入、计划、评审、输出、试制、验证、确认、更改、移交等10个阶段，每个阶段都有相对应的输出物，用以监督项目的进度和进展质量。（如下图）



但质量体系更多注重的是产品输入和输出的质量是否满足法律法规、是否符合检测标准，对于研发攻关的过程控制有所忽略，费用控制更是不曾提及，所以我们可以融合公司内控流程、项目管理等理念进来，形成完善而可实施的一套管理方法。

## 三、项目组织研发

新产品研发需要多个部门资源的调配和人员的配合，实践证明，开展跨部门项目管理是行之有效的方法。在全



公司范围内，汇聚创新资源，统筹组建项目组，必要时联合外部科研院所和单位通过产学研形式开展项目研发。从分工角色来说，项目组成员一般分为：项目统筹、技术方案和路线审核、研发攻关、市场推广、项目管控等几个部分。

项目组应明确项目目标、投入预算、研发周期，项目组长明确项目组成员分工、时间节点和相应的输出物。项目的既定目标可以列入项目主导部门的年度KPI考核，个人PBC由职能经理和项目经理双重考核。

参与科技创新项目运作的过程，反复的论证和分享、观点的碰撞和探讨、大量的试验验证都是技术人员提升自身能力的绝佳机会。公司可设立科技创新项目奖励基金，采用项目参与积分制督促技术人员主动参与项目研发，鼓励和引导技术人员积极的提升自我，促进项目开展的同时培养技术人才队伍。注重人才培养和使用，企业的凝聚力、给予责任与权力、重视绩效和相应的奖励制度等都是吸引人才的重要因素。

## 四、项目验收

科技创新项目的验收一般有三种形式：会议验收、现场验收和工程验收。

会议验收就是通过会议的形式，与会专家组针对项目汇报和资料提出疑问，由项目组成员进行回答。与会专家组评审一致通过则当场签字验收，否则对项目进

行整改，整改合格后再次申请验收。

现场验收则是对项目研制出的新产品样品进行现场检验和演示，确定达到了预期目标，则现场一致通过验收。

工程验收是指研制出的产品通过必要的检测后应用到工程实践中，经过工程实际应用的考验，未出现重大事故和问题的，视为项目通过验收。

通过验收后进行小批量试制，或已批量生产的产品在长期的应用过程中出现设计缺陷，提出设计更改，必要时重新立项研发。这就需要我们同时具备一个能够迅速反应的机制，在售后的技术支持上能够做出快速而有效的反应。

## 五、市场推广和成果申报

目前，商业电影的营销模式和策略都日臻成熟，开机伊始，各大片方便尽浑身解数一轮接一轮地宣传狂轰滥炸，为的就是吸引目标观影者的眼球，将来保证高额票房。技术创新也是如此，市场宣传和推广贯穿项目开发始终，研发过程中项目组与目标客户的交流尤为重要，既能引起客户的兴趣，为将来产品推广做市场铺垫，又能深入了解客户的动态需求，及时对技术方案微调。

市场推广的方式有很多：新品发布、客户参观交流、小批量试用、展会、行业论坛、论文、专利、成果鉴定、权威检测报告.....

政府项目申报也是对项目推广的一

种方式，一方面提升公司在政府的企业形象、在行业的技术形象、在客户中的品牌影响力和资质，另一方面还可以获得经济上的资助和奖励。

## 六、技术创新工作保障

为保障创新发展规划和年度研发计划的顺利实现，需要企业领导的高度重视，在制度的建立、组织建设、研发经费保障、激励机制、创新环境、产学研合作等方面都能给予政策性的保障和倾斜。

创新投入是反应企业创新能力的基础性指标，高效的创新投入是企业发展的根本保障。特发信息将“每年科研经费至少占营业收入的3%”作为一项制度指标贯彻执行，仅在设备投资方面，2011-2013年，公司投入2100万元对检测中心各实验室进行装修、设备升级改造、功能完善。这成为公司科技创新项目开展的有力后盾。

创新文化建设是加快科技企业发展、提高整体创新能力的重要手段。创新工作的开展不只是研发部门和项目组的事，不能囿于一部分人的创新思维，不能依赖于制度来解决全部问题，而是要营造整个企业的创新氛围、团队合作共进的氛围和以创新发展为荣的氛围，提升研发技术人员的荣誉感，调动全员创新的积极性，使每个人都能成为企业运转中不断创新的动力。这当中，对于技术创新的激励必不可少。<<<





## 创新务实，不断推进企业发展

### ——特发黎明长龙公司科技创新硕果累累

■ 王强/特发黎明长龙公司

#### 一、长龙公司在转型升级、科技创新方面开展的工作

特发黎明长龙公司十分重视科技创新。公司结合铁路一线安全生产以及铁路新标准、新认定的要求，积极与铁道部（中国铁总）、铁路产品认证中心、北京局各个处室及站段配合，经过艰苦的努力，通过科技立项、独立及合作研发出多个项目满足铁路安全生产的铁路通信信号系统及设备，在通过北京局技术审查的同时，积极开展市场推广工作，达到科技创新、科技创效的双丰收；按照铁路行业新的标准（包括CRCC新的认定要求）不断升级改造既有铁路通信信号系统，积极做好技术服务及支持工作。

在各级领导的支持下，长龙公司在科技创新及科技创效能力、市场推广成绩、经济指标完成情况、企业资质提升、科技研发实验室建设及规划、与北京交通大学产学研合作（包括科技创新项目合作、科技交流、硕士研究生班开办、在校生实习基地）、与兄弟企业间交流及合作、企业外部形象、市场竞争力、业内影响力、铁路行业领导及深圳市各级政府领导的认可度等方面，均有非常大的提升

与突破，企业迈入快速提升及发展的轨道，达到了3年以来发展的新高度。

#### 二、长龙公司转型升级、科技创新所取得成果

从2010年开始，公司从企业管理提升、科技创新、人才引进、产学研合作、企业间的合作、科研院所的合作等多个方面入手，3年多以来公司的各种资质、整体科技创新水平、企业形象等均有非常大的提升：

- （一）公司成为国家级高新技术企业及软件认定企业，获得软件著作权证书及软件登记证书，开始享受国家软件退税优惠政策；
- （二）通过CMMI—L3软件成熟度认证，并获CMMI—L3认证证书；
- （三）获得铁道部颁发的WTZJ—II型机车综合无线通信设备（小型化）行政许可证书及安全认定证书；
- （四）成为北京交通大学产学研基地；
- （五）开始享受深圳市给予国家高新技术企业科技资助及人才引进优惠政策（人才房、公租房、租房补贴）；
- （六）先后有4名员工通过申报、评审，获得高级工

程师职称资格；

（七）成为深圳市高新协会及软件协会会员单位、电子行业协会理事单位、深圳市天津商会会员单位；

（八）从2011年开始，公司强化及大力推进科技创新工作，并与北京铁路局各个电务段、通信段及北京交通大学积极开展科技合作，发挥各自优势，针对铁路一线铁路通信信号安全生产所需要解决的技术难点进行科技攻关，到目前先后共有京津高铁S700K提速道岔远程监测的分散式道岔控制器检测系统、机车信号LAIS远程监测系统、国内第一家具有自主知识产权并已经在全路推广运用的CIR综合诊断测试设备、铁路信号集中监测智能诊断系统、无线便携智能机车信号测试仪、移动式信号设备故障记录分析装置等项目先后通过北京铁路局技术审查；分散式道岔控制器检测系统项目获得北京铁路局科技进步三等奖；铁路信号集中监测智能诊断系统项目获得河北省人民政府科技进步三等奖及深圳市国资委科技进步三等奖；北京铁路局2013年科技进步先进集体荣誉。

目前公司正在与北京交通大学及中铁通号工程集团进行合作开发光缆识别仪项目，预计2014年底前完成科研课题，生产出工程样机，2015年将在中国铁路现场推广运用。

2013年获得深圳市科技创新委、深圳国资委、福田区科技创新局科技资助及奖励205万元。2013-2014年上半年获得深圳市国税软件退税超过600万元。

长龙公司在企业在科技创新、转型升级的工作中，重视产品质量及生产制造工艺的提高。为改变过去小批量多品种，生产手段相对落后，检测手段不足、总体制约公司的生产制造能力问题、产品质量水平上不去等比较突出的问题，长龙公司从2011年开始对生产制造模式、质量管理模式、技术保证手段、关键设备引进、专项铁路通信信号实验室建设、EMC电磁兼容实验室建设、专项BGA检修设备引进等方面，下大力气开展工作，公司产品质量、生产制造能力、专业实验手段、整体技术水平均有非常大的提高。同时加大铁路现场的人员培训及技术支持工作。

目前，由中国铁路总公司牵头组织的CIR机车综合无线通信设备在中国各铁路局的运用全国统计评比中（全国7个设备生产制造企业），长龙公司向中国铁路提供的CIR设备的故障率最低，完好率已走在全国铁路的最前面。

长龙公司2013年通过北京局技术审查的CIR综合诊断测试设备项目，从2013年开始就进行全路的推广，在7月召开的7个铁路局参加的技术标准会上形成销售意向。目前该设备已销售到铁路北京局、济南局、郑州局，其他铁路局已经进入申请计划、招标准备阶段。长龙公司是全国目前拥有此项技术及产品自主知识产权的唯一企业。

特别值得一提的是，2013年9月长龙公司参加中国铁路总公司组织的全国集中采购招标中标1060套CIR设备，是自公司成立以来在全国铁路集中采购招标中的最大的1个标，实现了公司发展的重大飞跃，具有里程碑意义。特别是首长专运列车（1—4号），全部定向采购长龙公司的CIR设备，并已经全部安装运用，此殊荣是对长龙公司创新工作及产品的高度认可及肯定。

#### 三、长龙公司下一步的创新工作规划

目前，长龙公司已经规划与通号工程局集团北京研究设计实验中心有限公司合作，在长龙公司既有EMC电磁兼容实验室的基础上，完善测试项目，争取成为CRCC认证深圳EMC电磁兼容实验室的分支机构。第一为企业增效，第二创长龙的品牌和技术实力的展示。

长龙公司目前准备建立GSM—R网络实验环境，增强企业实验手段，为企业的科技创新、研发试验打下坚实的实验基础。GSM—R测试环境的建设将大大增强企业的形象及科技创新能力。

按照中国铁总、国家铁路局、中铁认定中心的要求，长龙公司将开始推进SIL4安全等级认定，以及推进IRIS国际铁路联盟质量保证体系的认证，在原来ISO9001:2008质量管理体系的基础上再上一个大的台阶。





## 共憧憬、齐努力，企业与员工同成长

### ——集团举行2014年度第一次新员工座谈会

■ 林焰/集团办公室；祝高玲/集团人力资源部

随着业务的发展，集团及各二级企业近两年通过市场化招聘了大批新员工，他们活跃在集团各个层级，为集团发展增添新的活力与朝气。员工成长、人才储备和培养事关集团战略，集团一方面制定出台后备人才管理办法，从制度机制等方面为员工成长提供保障，一方面从生活、工作、个人职业发展等方面努力营造一种关爱员工、员工与企业共成长的氛围。为此，9月25日下午，在发展中心大厦26楼会议室，集团人力资源部组织了本年度系统内第一次新员工座谈会，集团张俊林董事长出席，与总部新员工及二级企业新员工代表25人就企业发展战略、员工与企业共成长等话题进行了近3个小时的互动交流。

在新员工们简短的自我介绍后，张俊林董事长根据新员工普遍关心的集团战略、个人职业发展、生活等热点问题作了解答。他首先结合自身工作，谈了自己对担当集团董事长这一岗位的职

业理解，主要有把握集团战略方向，做好人员选拔、任用、评价和激励，加强制度建设和文化建设四个方面。随后谈及战略管理，并描绘了集团战略发展蓝图。通过董事长的介绍，大家了解到，集团正在致力于通过产业经营和资本运营“双轮”驱动，着力打造高端旅游休闲产业，积极拓展以商业地产和旅游地产为核心的特色地产，稳步发展以光通信产业为主导的高科技工业，集团正处于全面深化改革，促进转型升级的大发展阶段。

张董事长向大家很形象地勾勒了集团未来发展各条分支产业线的蓝图：小梅沙通过整体的二次开发，将打造成国际一流的、独具海洋文化特色的都市型旅游休闲度假区，成为一颗耀眼的“滨海明珠”；香蜜湖和深圳高尔夫也将进行整体的二次开发，将充分发挥其片区优越地理条件，创新城市发展的模式，突出“文化引领、科技驱动、金融创新、国际交流”

四大产业特色，打造具有创新活力、影响力强、全球化的“城市胜地”和国际会议中心，融合激发国际化城市中心区的多种城市功能，成为深圳市“湾区经济”的引擎之一，进一步形成面向未来、面向世界的“湾区之心、梦想之城”，建设成为深圳的“城市客厅”；特力将发挥其上市公司平台作用及在水贝珠宝产业片区的核心物业优势，大力发展转型为珠宝市场运营服务商，形成黄金珠宝市场经营、金融服务、信息发布与电子商务三大业务板块；特发信息将在做实做强光纤光缆产业、稳健发展的基础上，逐步向移动互联网行业的基础网络建设、信息技术集成、网络技术增值服务等方面拓展，成为通讯信息技术的全方案服务商，同时，借助在资本市场的有效运作，通过上市公司的直接收购或通过产业基金孵化培育等方式，迅速做大主导产业，增强企业的市场竞争力和盈利能力；黎明要继续在安防产业方面加大力度，寻求突破，同时积极盘活存量资

产；特发地产近年来通过数个住宅地产的项目开发积累了一定的经验，下一步一方面将立足于集团现有资源积极推进自有项目开发，另一方面持续完善法人治理，尝试市场化运作模式，同时，继续探讨向住宅地产发展的可行性；特发物业要做好成为集团特色地产辅助产业、市场化的高科技企业管家、发展高附加值设备维护业务等方面的探讨，同时，引入战略合作伙伴和员工持股机制，从根本上解决企业发展的动力机制，实现由传统物管向物管综合服务方案解决商的转型升级。

交流过程中，张董事长从职业人的角度，并结合一些生动易懂的管理小案例，与大家分享了他关于学习能力、合作精神、坚持态度、开放心态以及职业化等方面的心得，特别是在职业化方

面，强调了“让客户满意，按规则行事，以绩效说话，不唯上、不唯书、只唯实”的认识，鼓励大家建立职业的理想，做好自身的职业规划，将本职工作与企业蓝图结合，将平凡工作与长远目标联系起来，在“当事做、当职业做、当事业做”三个境界上做出自己清晰的定位，创造机会，努力达成自己的职业目标。

在交流中，参与讨论的员工踊跃发问，纷纷就自己所关注的问题向董事长提问：有关于女性职业发展的困惑，有关于财务、审计方面的专业请教，有关于对所在企业发展前景的深入发问，有关于企业管理制度及实操方面的询问，有关于人性方面的思考，有关于生活及员工福利、职业发展方面的疑

问……董事长都一一作了解答和探讨，谦和坦率地表白了其观点。他表示，打造自信阳光的职业化员工团队，营造企业与员工共成长的文化氛围是他作为一名董事长的神圣使命，并会引以为豪，感到欣慰。

通过这次董事长与大家面对面的思想碰撞，大家认识到，特发集团已进入了一个跨越式大发展的阶段，前景乐观，但道路曲折而艰难，需要上上下下的齐心协力，唯有奋斗者、为企业创造价值者才是企业所需要的人才。每一位员工只要有真才实学，都有机会在集团未来的发展中大显身手，成为集团未来建设的主力，与企业共成长，分享企业发展成果的同时，成就自己的职业理想，实现个人的自身价值。

## 分享、感恩、快乐、成长

### ——集团总部举办8月份“员工之星”竞选及9月员工生日活动

■ 吴慷/集团党委办公室

9月12日下午，集团总部月度“员工之星”竞选活动在发展中心26楼会议室上演，入职不到半年的清一色“小鲜肉”们共同奉献了一场“菜鸟的盛宴”。集团总部（室）副职以下28人参加活动，集团领导和各部（室）负责人到场观摩指导。

集团党委办公室吴慷奉献处女主持秀，在他的主持下，会前各小组推荐的4位“准星星”依次登台，完成特发舞台的处女演讲。办公室的湘妹子周玲，通过讲述入职以来的经历与感悟，深度揭秘陪伴在她学习、工作、生活中的各

个“TA”，与大家分享了她期待在特发舞台上遇见更好自己的美好愿望。计划财务部的童小兰，认真细致的她用案例和数字总结了8月份的主要工作，并结合与岗位密切相关的成本、成本费用、成本控制等专业财务知识与大家进行交流，使大家对她的岗位和工作有了更深入的了解。人力资源部的HR程梅娟，虽初到集团，却已从事HR工作多年，从专业的角度分享了她对合格HR应当具备的技能与素质的认识和理解，详细阐述了“我是HR”的演讲主题，其职业态度和专业能力令人称赞。企业二部



入职尚未满月的胡亦炜，用简洁朴素的PPT设计、风趣幽默的语言以及条理清晰的陈述，与大家分享了他8月份的工作、入职以来心得体会以及未来工作改进计划，向大家展示了严谨的工作态度



和独特的处事方法。

在同样精彩、激烈的点评环节过后，经过公开票选，办公室周玲与计划财务部童小兰以相同票数并列第一，共同夺得8月“员工之星”桂冠！

竞选活动结束后，随着彩灯闪烁，集团总部9月集体生日活动在众人期待中如期而至。经过机关工会事前的积极努力，通过采取优化庆生环节、流程等办法，活动一开始就紧紧吸引住了大家的眼球。在“看图识人——寿星大揭

密”揭幕环节，主持人将事先收集、准备好的寿星“老照片”，通过PPT逐一展示，让现场观众参与互动竞猜，并向猜中的观众派发小纪念品，瞬间引爆现场气氛。紧接着，工作人员为寿星们完成装扮变身，并由寿星所在部门的代表传递生日祝福和小礼物，让寿星们感受到别样的温馨。在惊喜大抽“奖”环节，寿星们各有所获，有的抽到现金红包“大礼”，有的则“幸运”地抽到给大家表演节目的机会。寿星们活泼可

爱的形象、幽默诙谐的语言、风趣夸张的表演，赢得现场观众阵阵掌声和欢笑声。伴随着蛋糕推出、烛光亮起以及“祝你生日快乐……”美妙旋律，活动进入高潮，寿星们在大家浓浓的祝福中许下的心愿，共同“唱”想幸福美好的未来。活动气氛热烈、祥和，幸福的味道弥漫整个会场……

乐分享，知感恩，懂快乐，共成长，“全员职业化，成就美好生活”。让我们共同期待更加精彩的下一站。

## 集团系统企业开展“迎中秋、庆国庆”活动



9月4日下午5:30，特发信息光缆

分公司举办“快乐中秋”游园活动。活动由超级保龄球、月兔归巢、抢凳子、3人夹球跑等9个趣味游戏组成，其中

每个部门负责一个小游戏，光缆分公司全体员工参与到游戏中，胜出者便可赢得奖券，集齐一定数量便可以兑换不同

等级的小礼品。考虑到生产线员工生产任务繁忙，又有倒班因素的制约，在不影响生产的情况下，游园活动分两批进行，到晚上9点多才结束。活动发动了各部门策划的积极性，营造了浓厚的节日氛围，让没有回家的同事感受到“家”的温暖。

(余勇政/特发信息光缆分公司)

### 二

为丰富产业园员工的业余生活，促进园区各单位及员工之间的沟通、交流，9月4日下午4:00，特发物业公司在特发信息光通信产业园篮球场上举办“庆中秋、迎国庆”拔河比赛活动。特发信息光通产业园组建4支队伍参赛，每队由8男1女组成，采用淘汰制角逐。经过紧张的角逐，最终光缆事业部获得第一名，电力缆事业部及光网科技分获第二、三名。

(靳旭/特发物业管理公司)

### 三

为了喜迎中秋国庆的到来，同时亲近自然、丰富员工的业余文化生活，增强体质，增强企业的向心力和凝聚力，9月5日，小梅沙旅游中心组织全体员工进行爬山、歌咏比赛。下午15:30全体

人员从小梅沙大酒店停车场出发，经过将近两个小时的时间重新回到起点，虽然大家都是气喘吁吁、汗流浹背，但都感觉心情愉悦。稍作休息后，全体人员前往小梅沙沙滩进行歌咏比赛。比赛分为中心、海洋世界、酒店三个代表队，以海洋世界的一曲《大海，我的故乡》拉开帷幕，唱出了海洋世界人的激情，展现了我们的精神风貌，一曲下来选手们情绪高昂，迫不及待进行接下来的比赛，《团结就是力量》、《让我们荡起双桨》，一首首歌曲将比赛推向高潮，最后以酒店的一首轻扬优美的《蜗牛与黄鹂鸟》圆满落幕。经过角逐，海洋世界队获比赛的冠军。赛后，全体人员一起前往小梅沙的烧烤场进行烧烤。本次活动既锻炼了员工的身体素质，提高了员工的激情，又加强了领导与员工之间的交流和联系，拉近了彼此的距离。

另：在中秋节，小梅沙海洋世界以“山海有月，相聚此时”为题举办DIY卡通灯笼活动。凡入园游客均可现场参与DIY卡通灯笼的制作，工作人员为参与活动的游客提供了一套工具，一对一的全程指导，让游客和孩子们感受到传统佳节的灯笼制作过程和乐趣，拥有一份自己和家人亲手制作的独特赏月灯笼，享受与家人一起动手互动的快乐。同时，游客可以近距离接触、了解珍稀萌



动的海洋动物，欣赏美轮美奂的海底世界。不仅如此，从9月15日至29日，小梅沙海洋世界微博、微信、网站还开展了中国地理知识问答、转发祖国祝福语的活动，祝福祖国，点燃爱国情怀！

(赵婷、季帆/特发小梅沙旅游中心)

### 四

为丰富小区居民的业余生活，增加与小区居民的互动，8月29日，特力物业水贝管理处与中国移动公司一起举办了中秋节猜灯谜联欢活动，为小区居民送上浓浓的节日祝福。活动当天，贝丽花园文化广场挂起了彩色谜语条、灯笼，充满了节日气氛，小区居民、老人、暑期的学生，纷纷前来参加活动。中国移动公司为参加活动的业主提供了小礼品。活动受到业主、住户的一致赞扬！

(王淑萍/特力物业公司)



# 为了华为的平衡，忍受20年孤独私生活

## ——探秘任正非

■ 丛龙峰



提起华为，许多人都会竖起耳朵，不仅是因为它是“唯一一家能够同时在国际主流市场与国际主流厂商进行正面竞争的中国企业”，还因为它的神秘，或许最吸引我们的，就是神秘的掌舵人——任正非，请一起来探秘最神秘的任正非到底在学习什么，思考什么……

任正非，华为的创始人与当家人，20多年来没有接受过任何一家媒体的采访，人们在财经媒体举办的论坛中，从来见不到任正非、孙亚芳的身影。即便在今天，华为已全面调整了自身的对外宣传战略，任正非还给自己申请了一项“特权”：“你们任何人都应该都可以接受采访，我就免了。我的性格不适合与媒体打交道。”

人的心态是吊诡的，越是神秘就越想知道。或许正是因为这样的原因，市面充斥着大量关于华为的书籍，至少有50本以上，但实际上，它们中的许多作者，根

本没见过任正非，甚至，也没有去过华为……在这些书中，揣测远多于事实。

在这些背景下，田涛、吴春波的这本《下一个倒下的会不会是华为》，就显得更加令人期待。田涛是任正非多年的好友，10年以上时间近距离观察华为，而吴春波，中国人民大学教授，自1997年前后参与起草《华为基本法》开始，就一直担任华为管理顾问，甚至有坊间传言，吴教授是任总身边的一支笔。这些都增加了这本书的分量。

书名起得比较吓人，连作者自己都说：“笔者用了个可供讨论的题目——‘下一个倒下的会不会是华为’”。据了解，这本书最早的书名叫《卓越与孤独》，但是当吴春波教授将此信息透给华为轮值CEO徐直军，他的第一反应就是，书的名字太虚了，而且华为哪里够得上卓越，能不垮掉就不错了。徐的这个反应给两位作者带来不小的震动，后来他们考虑，“一部华为发展史就是一部危机管理史”，华为之所以能够成功，没有垮下去，靠的就是围绕核心价值观的长期自我批判，因此之故，有了现在的书名。

这个书名，等到把全书通读之后再放下来看，也足够体贴。但是许多读者在初读此书时可能会有跟我类似的感觉，略有失望——这不是那本我期待已久的华为。因为，它并没有着墨于华为究竟是如何做管理的，而是务虚居多。也许，许多人看来的“避重就轻”，恰恰是两位作者想要表达的“避轻就重”。书的副标题写得很清楚——“任正非的企业管理哲学与华为的兴衰逻辑”。也许，抛开所有枝枝蔓蔓的管理工具、技巧，最重要的还是“企业哲学”这根主干——任正非在关键的时候是如何想的，华为又是怎么做的。从这个角度而言，此书切中了管理的命门。

这本书的九个章节，看似凌乱，但是“形散神

聚”。第一章“常识·真理：以客户为中心”与第二章“常识·真理：以奋斗者为本”，论述的是华为的核心价值观，又可谓“常识即真理”。第三章“开放：顺应者兴，逆则衰”、第四章“妥协：丛林中的生存之道”和第五章“灰度理论：凝聚十万知识分子”是此书的第二单元，因为任正非常常将“开放、妥协、灰度”三个词汇放在一起论述，这三个词汇所代表的文化含义，也奠定了华为的哲学基础与思想氛围，从而塑造了华为的卓越。第六章“自我批判：恐惧造就伟大”、第七章“变革：渐进与激进”是此书的第三单元，这两点被认为是华为的“工具哲学”，假使说“核心价值观”与“开放、妥协、灰度”是华为的思想引擎的话，那么“自我批判”与“变革”就是它的保护神、矫正器、清洁工，以及监察和平衡系统，这两者又互为补充，互为均衡。最后，第八章“战略：‘战’靠勇气，‘略’靠智慧”论述任正非的战略思维，第九章“均衡：力量，弹性，规则”，以终为始，回望华为，又为全书做了总结，浑然一体。

有几位知名读者对此书的评价可谓准确。柳传志说，“这是我读过的，最全面系统的了解华为的论著”。冯仑说，“华为天地，斜为是，正乃非，任由评说；田涛书香，纵说史，横讲理，点到不止”。牛文文说，“此书可谓最接近任正非的真经”。

而在我看来，这本书可以单拎出来一条线——任正非在读什么——因为你在本书中，能够很明显地感受到这位卓越而孤独的管理思想者——任正非自己在这次华为国际咨询会议上讲：“……我个人与任何政府官员没有任何私交关系，没有密切的工作伙伴；与中国任何企业家我没有往来，除了联想的柳传志、万科的王石，在20年中有过两次交往外；也没有与任何媒体任何记者有交往。我个人的私人生活很痛苦，非常寂寞，找不到人一起玩。和基层员工离得更远一些，为了公司能够平衡，我得忍受这种寂寞，忍受这种孤独。”

这么多年，这位几乎没有任何朋友，也从来不接受采访、不抛头露面的大企业家，几乎每年都要穿越世界各大洲若干次，每年的航空里程接近几十万公里。他几乎没有什么私人交际，闲暇时间和飞机上的时间大部分都用于阅读和思考。任正非对许多问题都不太懂，如技术、市场，乃至管理，但是，在企业哲学方面，他是华为当之无愧的领军人。

任正非说，“我20年主要是务虚，务虚占7成，务实占3成。”他将角色定位于：学习、思考、交流、传播。

（——摘自和君咨询；作者丛龙峰，《中国人力资源开发》杂志执行主编。）



## 向华为学管理大家谈

### 财务管理模式创新与转型

“战略目标”始终贯穿于企业发展全过程和各个环节，这就迫切需要财务发挥其相应功能。以华为公司为例，过去财务部门主要从事传统的财务核算管理，企业规模小的时候，还可以人为控制风险，但随着公司转型发展，规模越来越大，业务越来越复杂、供应链越来越长，客户差异越来越多，如果没有一个在全球范围内提供支持的财务管理，财务风险将很难控制。华为通过财务转型，主要发挥了以下两大功能：一是财务为公司决策提供支撑，创造价值；二是财务成为公司各模块合作伙伴，把财务体系与各大模块整体流程紧密地结合起来。

目前特发物业管理公司正如华为公司初期，财务还处于传统的管理模式，是一个分散的管理流程。在这种模式下，只有到会计期末，各个会计主体结账后才可得到有关分公司经营情况的报表，也才能汇总得出整个物业公司的经营情况和财务状况。市场情况瞬息万变，要求总部随时做出决策，而这种传统的财务模式所呈现的滞后的信息，很难对公司总部的决策起到有效的支持作用。

互联网技术的高速发展，为数据信息的集中提供了可能。我们可以设计一种可行性的操作模式：由集团或公司总部统一设立“一账式”会计账簿，统一制定会计科目、人员权限、业务流程等，基于互联网，在异地独立录入数据，电子数据集中存储于公司总部数据库，并由总部统一结账、编制会计报表。这种模式，可实现公司总部的会计集中核算，使公司总部能够实时查询与处理相关信息，实时生成合并报表和账务数据，并能实现跨账簿、跨模块、跨区域的数据统计和分析。可极大地提高工作效率和物业公司在行业领域中的整体竞争力。

（蒋艳伟/特发物业成都分公司）

### 推行干部轮换，挖掘真正的领头狼

众所周知，机会、人才、技术和产品成为华为奔向通信帝

国的四匹黑马，四种力量并驾齐驱，势不可挡。其中最重要的无外乎人才。华为对于员工的录用、培训、调剂、升降，遵循着“能上能下”的“自由”机制，这在职务轮换上体现得尤为突出。华为正是这样进行着干部或员工职务之间的轮换，以此挖掘公司内真正的领头狼。

华为干部轮换主要有两种形式：一种是业务轮换，就是让研发人员去从事测试、生产、服务工作等。另一种就是岗位轮换，如2013年10月开展的物业监管职务轮换：原安全监管转为班车监管，原环境监管转为安全监管等。

安全员较高的流失率一直是我们的特发物业一块挥之不去的心病。2013年4月，效仿华为干部轮换制度，我们正式发出《安全部领班轮岗竞聘通知》，首次轮岗竞聘共有7名员工参与应聘。2014年6月，我们开展第二次轮岗竞聘，共有10名基层员工报名参加。相比第一次，在人员数量、竞聘者筹备、竞聘材料、演讲经验等方面均有了长足进步。两次轮岗竞聘均成立了专门的考评小组，秉持着公正、公开、公平的原则，采取优胜劣汰的方法，旨在真正挑选出优秀的管理者。竞选成功的领班、主管将获得3个月的试用期，试用期结束后根据考核结果决定是否通过。轮岗竞聘工作开展以来，不同的管理者施展着风格各异的管理技巧，增强了相互间的思想碰撞和经验学习。通过“能上能下”的用人制度，既制约了“新官上任三把火”的弊病，也在部门内部形成了公平竞争的氛围，利于公司平稳均衡发展。

（鲜锐/特发物业成都分公司）

### 以良好企业文化构筑富有战斗力的团队氛围

华为经历20多年的洗礼，由一家默默无闻的小企业发展为一家规模巨大的通讯设备商。其企业发展的力量来源也从最初任正非带领的第一代创业者的艰苦奋斗向现在的15万员工集体艰苦奋斗转变。换言之，华为已将企业发展的推动力，由

“点”——创业者个人英雄，向“面”——一个领导团队作战转变。而团队领导则需淡化个人氛围，强化职业化管理，把个人推动力变成集体氛围，以推动企业发展。

在任正非看来：氛围也是一种宝贵的管理资源，只有氛围才能影响到大多数人，才能形成宏大的具有相同价值观与驾驭能力的管理者队伍，才能在大规模的范围内，共同推动企业进步，而不是正负能量互相抵消。

我们怎样才能构建这样的团队氛围呢？

一是加强企业文化管理。任正非曾经说过：“资源是会枯竭的，唯有文化生生不息，企业文化的实质就是管理。”一个好的企业文化能够凝聚人心，当企业面临各种各样的挑战时，企业中所有的人就能群策群力，团结一致，共度难关。

二是以客户为中心的管理理念。华为认为，企业不能只为股东利益最大化，也不能以员工为中心，为客户服务才是华为公司存在的唯一理由。管理的任务是争得为客户服务的机会。三是让听得见炮火的人呼唤炮火。华为公司在从以技术为中心向以客户为中心的转移过程中，探索出了“谁呼唤炮火，应该让听得见炮声的人来决策”的管理方式，建立以客户经理、解决方案专家、交付专家组成的面向客户的“铁三角”作战单元，有效地提升了客户的信任，较深地理解了客户需求，从而形成了以项目为中心的团队运作模式。

（许谜谜/特发物业成都分公司）

### 向身边的华为人学习

工作中，与华为行政的监管人员接触较多，从身边的华为人身上学习，切实感受和了解华为管理制度与文化在日常工作中的落地执行，使我受益匪浅。

一是关注细节，细节决定成败。天下大事必作于细，天下难事必作于易。只有做好了小事，才能有机会、能力和信心去做好大事。再宏伟、英明的战略都应具体到每个人的日常工作之中的，只有把管理中的所有小事做精、做细、做实、做好，我们才能抓住机遇，才有成就大事业的更多筹码和资本。

二是敢于独立负责。以流程型和时效型为主导一直以来都是华为强调的，对于已有的规定，或者成为惯例的东西，不需要事事请示，应快速让它通过。要把事情做好，在本职工作中，一定要敢于负责任，使流程速度加快，保证既好又快地完成工作。

三是强化一线团队的权利。创造永远来自一线。给予一线员工一定的担当，不断地激发着他们的创造力，这也是任正

非一直关注的重点议题。对于一线员工，企业应该给他们承担的机会，应该创造一种担当的文化，从而挖掘他们潜在的创造力。这是正能量，应该传递下去。

华为的管理理念决定了华为的企业文化，进而深刻影响着华为人日常的管理、工作等方方面面。华为一步步走到现在的规模，它有太多太多值得我们学习和思考的地方，我们还缺乏对任正非、对华为的深入理解，只能多向身边的华为人学习，“大话少说，行动为要”。

（崔雪/特发物业成都分公司）

### 敢于承担，在奋斗中实现人生价值

我有幸在华为各物业和设施公司工作多年，基于对管理学的喜好，对华为的管理产生了浓厚的兴趣，常常看一些与企业文化和管理有关的文章和刊物，受益匪浅！

一、建立职业化、专业化的工程实施与交付队伍。要实现高质量，快速准确低成本的工程实施与交付能力，必须有一支职业化、专业化的工程交付队伍。队伍的素质，决定了工程实施和交付的质量。职业化、规范化的团队建设，离不开流程和制度，制度化、流程化、规范化的业务运营，可以有效降低运营成本，提升效率、防治内部腐败等。

二、聚焦业务，主动管理，敢于当责。作为一名基层业务主管，要聚焦业务，主动管理、敢于当责。面对问题时，要主动管理，敢于当责，找出问题的根源，抓住问题的矛盾面，分析问题的关键点和关键环节，总结经验教训，通过培训、考核、奖惩等一系列管理手段，来提升我们的业务运作能力。

三、倾听客户，自我批判，点滴改进，不断进步。设施设备管理的客户体验和客户满意度直接决定了我们交付的质量，也是衡量我们是不是“以客户为中心”的重要指标，因此我们要时常倾听来自客户的声音，虚心接受客户的批评与建议，自我反思和自我批判，一点一滴地改进，不断进步，不断超越。

四、艰苦奋斗，在奋斗中实现人生价值。就个人而言，要获得美好的生活，离不开奋斗，企业亦是如此。绝大多数的个人奋斗平台需要社会企业来提供，因此个人奋斗和企业奋斗便有机地统一在一起。艰苦奋斗，这是华为企业文化一直都在传递的价值观，唯有奋斗，才能让年轻的生命生生不息，绽放出绚丽的火花；唯有奋斗，才能实现自己的人生目标和理想，才能实现短暂人生的宝贵价值。

（齐毅/特发物业成都分公司）

## 学习华为人的四种精神

**华为人的艰苦奋斗精神：**艰苦奋斗是华为文化的魂，是华为文化的主旋律。华为人的艰苦是出了名的，上至总裁下至普通员工莫不如此。我们工作中，满眼看到、处处感受到的是华为人的艰苦奋斗。据了解，华为创业初期的五六个研发人员没有假日和周末，更没有白天和黑夜，累了就在地板上睡一觉，醒来接着干，形成了华为特有的“垫子文化”，一直坚持到现在，被一代又一代的华为继承。在华为内部流传甚广的“华为员工肩扛设备准时送达客户”的事迹亦是其艰苦奋斗文化的缩影，任正非不止一次地讲过正是艰苦奋斗的文化传统成就了今天的华为，即使今天的华为已经跻身于世界行业前列，艰苦奋斗精神仍然是其极力倡导和鼓励的。

**华为人的自我批判精神：**《华为的冬天》是一篇在IT业界流传甚广的文章，许多公司的老总都向下属推荐阅读。在华为的销售和利润位居全国电子百强首位的时候，任正非却大谈危机和失败，给全体员工敲响警钟，试图让每位员工读懂两个字：危机。自我批判是进步的好方法，通过自我批判，各级骨干要努力塑造自己，逐步走向职业化，具有了这种批判精神，才使得华为具有很强的纠错能力，能够及时纠正工作中的不合理现象，避免出现较大的损失。在执行物业合同的过程中，华为行政部多次组织与我们物业公司一起学习合同，发现不合理的条款以及在执行过程中容易引起歧义的条款，华为行政分部会及时上报总部进行修正，以保证合同的执行能够提供更好的服务。

**华为人的开拓创新精神：**华为自始至终以实现客户的价值为经营管理的理念，围绕这个中心，为提升企业核心竞争力进行不懈的技术创新与管理创新。在电子产业发展迅速的今天，从业界通讯产业巨头的发展轨迹来看，只有不断地创新，才能持续提高企业的核心竞争力；只有提高核心竞争力，才能在技术日新月异、竞争日趋激烈的社会生存下去。电子通讯是一个日新月异的产业，一天不进步，就可能出局；三天不学习，就赶不上业界巨头，华为的开拓创新精神使得华为公司能够在IT泡沫破灭后幸存下来并逐步发展为业界巨头。

**华为人的团队协作精神：**华为公司的追求是在电子信息领域实现顾客的梦想，并依靠点点滴滴、锲而不舍的艰苦追求，使其成为世界级领先企业。这就是“华为梦”，这样一个梦想将全体华为团结在一起，并为之奋斗。任正非说过：华为公司容许个人主义的存在，但必须融于集体主义之中，形成了华为特有的团结协作精神，将每一名华为凝聚在一起。当一名

华为员工提出工作要求时，通过电子流提出相关申请，会很通畅地得到各相关部门的配合。每一名新员工都会被这种团队精神感染，当别人需要帮助的时候会自觉地全力以赴。正是这种全力以赴的团队协作精神，使得华为在前进的道路上攻下一个又一个山头。

（桂晓峰/特发物业北京分公司）

## 读华为《管理优化报》有感

翻开华为《管理优化报》，常常见便是“一线”和“客户”两个字眼，这正是中国企业家第一人——任正非在不同时期所强调的管理理念。

关于“一线”：2008年金融危机肆虐全球，美国数字管理体制一时走进了死胡同，这时华为总裁任正非坐不住了，他向全体员工发出呐喊：“让听得见炮声的人呼唤炮火，让一线直接决策！”强化一线团队权利，可以说是任正非一直关注的重点议题，早在2007年底，他做出了令世人侧目的“华为动荡”：华为以10亿元为代价，给创业元老一次性补偿，消除工号序列，让所有人都在一个起跑线上。

关于“客户”：2010年任正非曾给到华为取经的欧洲某大型电信企业的高管们上课，授课的题目是“以客户为中心，以奋斗者为本，长期坚持艰苦奋斗”。他说：“这就是华为超越竞争对手的全部秘密，这就是华为由胜利走向更大胜利的“三个根本保障”。几年前，摩根士丹利首席经济学家斯蒂芬·罗奇率领一个机构投资集团访问华为总部，任正非没出面会见，只派了负责研发的常务副总裁费敏接待。事后，罗奇有些失望地说：“他拒绝的可是个3万亿美元的团队。”任正非对此事的回应是：“他罗奇又不是客户，我为什么要见他？如果是客户的话，最小的我都会见。他带来机构投资者跟我有关系吗？我是卖设备的，就要找到买设备的人……”真理就是这么简单和直白。不是技术，亦不是资本，唯有客户才是华为走向持续成功的根本。

对于任正非的管理思想，在此不做任何赘述，一是我暂没有实际管理的经验，妄下结论，未免太不负责任；二是每个人眼里都有每个人的任正非。但我想，对这位“华为教父”没有谁比华为员工更有发言权。借用华为员工在其内网上的一句评论：老板是真男人！

（崔雪/特发物业管理公司）



## 参观学习行业标杆，携手共创美好明天 ——特发物业联合华为物业赴万达北京总部参观学习

■ 宋正祥、雷迎/特发物业管理公司

8月上旬，在特发集团领导支持和协调下，特发物业总经理高天亮、副总经理崔平，和华为物业管理部总监刘明军、设施管理部部长谢龙辉、物业管理部环境管理部部长陶立平、安全经理黄辉、高级安全工程师彭小琴、行政管理部北京分部部长章全福及行政管理部廊坊分部监管李泽峰一行9人赴万达集团北京总部参观交流学习，受到万达集团高级副总裁李耀汉、万达商业地产公司高级总裁助理兼商业管理公司常务副总经理王志彬等领导热情接待。

大连万达集团创立于1988年，目前已经形成商业地产、高级酒店、文化旅游和连锁百货四大核心产业。2013年，企业资产3800亿元，年收入1866亿元，净利

润125亿元。集团下设万达商业地产股份有限公司、万达集团酒店管理公司、万达文化产业集团及万达百货有限公司等企业。其中，万达商业地产公司旗下的万达商业管理公司是亚洲最大的商业管理企业，管理范围覆盖全国已开业的93家万达广场，持有物业面积2203万平方米，创造了连续多年租金收缴率超过99.5%的世界行业纪录。

上午9时，参观交流学习活动在万达集团北京总部15楼万达商管中央管控平台会议室拉开序幕。交流会伊始，万达商业管理公司管理中心副总经理兼工程部总经理孙多斌介绍了万达历时两年自主研发的“慧云”智能化集中管理平台，该平台主要分为三大系统：一是视频



监控系统；二是能源监控系统；三是消防监控系统。视频消防监控方面，此平台实时监控全国93个万达广场物理安全和消防安全，所有的消防、安防及其他报警信息可实时显示在拼接屏上，出现异常情况时，管理人员可在第一时间获取信息，并通过大屏幕上的总图确定报警设备信息及位置，以便及时处理；能源监控管理方面，“慧云”系统根据全国五大气候带的不同季节、不同日期、不同时段的运行参数，通过300多个点位，搜集统计系统内建筑物日度、月度、年度单位建筑面积能耗，自动调节温湿度、二氧化碳量。它具有定制的场景模式转换，如夜景照明管理，分为平时、周末、节日、重大节日，按照开店时间又分成若干时段，避免能源的浪费。同时，建立了多级报警、监督和考核、奖惩机制，所有量化考核指标与奖金直接挂钩，做到有章可循、有据可依，从而达到“安全、服务、品质”的总体目标。随后，万达商业管理公司王志彬常务副总经理介绍了万达物业项目前期介入、接管验收及遗留问题处理机制，考核机制的建立和近期的优化，在经验交流过程中双方就关键问题交换了意见。之后，万达集团安全监督部总经理梁严介绍了集团安全监督管理体系，并指出王健林董事长高度重视安全工作，万达集团相关标准60%高于行业国内标准，安全硬件改造方面不计成本，集团安全监督部对项目现场检查每年不少于2次，现场检查不走过程，验收、检查、考核唯一权威部门是安全监督部，一旦发现问题采取“一票否决”，确保了全国各万达广场不出现大的安全消防事故。

交流会上，大家纷纷表示此次参观交流学习，感触颇多，受益匪浅。高天亮总经理表示，非常感谢万达能提供这样一个近距离参观学习的机会，同时非常感谢万达集团李副总裁对本次组团参观活动的全力支持，回去后将认真总结万达物管模式，特别是在安全监控、节能降耗、综合管理等方面下大功夫进行改进提升特发物业相关管理，以便更好地服务于华为公司。万达集团李耀汉副总裁表示，自己是从特发出来的，对特发很有感情，特发集团张俊林董事长对本次活动也非常重视，多次与他电话沟通。华为是一个非常了不起的企业，是国人的骄傲，很多地方也值得万达学习。李总裁最后说道“万达好，华为更好，希望华为与特发的合作越来越好”，现场响起热烈的掌声。

下午，高天亮总经理一行到钓鱼台国宾馆参观学习，就环境绿化等方面的管理进行深入调研。在参观过程中，发现了不少值得我们学习的亮点，比如对绿化植被能够及时修剪、补种，园艺工人能够对植被逐一进行精细浇灌，草坪通过精心管理以保证其高品质等等。所到之处都能发现一些好的经验，这些都可以纳入到我们的创新服务中去，从而跟上华为发展的步伐，更好地服务华为，并与华为一起携手共创美好明天。

## 雅致清幽与浓郁青翠的和谐结合 ——和平里花园立体化园林景观赏析

■ 汪涛/特发地产公司

和平里一期的建设已完美收官，经过春雨的滋润和夏阳的普照，区内园林的一草一木显得格外青翠，行走其间，每段时光都会因这满眼的浓郁绿意和清幽的雅致景观而陡增情趣。来，趁着秋高气爽，在这个不温不火的好时节里，同我们漫步和平里，细细品味这个现代园林内藏的风景和愉悦吧。

### Art-Deco风格门楼，彰显端庄大气

和平里门楼沿用建筑主体的Art-Deco风格，大跨度、高落差，气势恢宏。这里是小区园林的入口，景观中心轴线运用精致的叠水搭配红花鸡蛋花桩，两侧对称分布种植了8棵色彩鲜艳的红花继木球。红花鸡蛋花遍布热带、亚热带地区，树姿优美，花期长，是园林绿化和庭园布置的佳品。拾级而上，那绿色的清新即扑面而来，以最柔和的口吻欢迎我们回家。

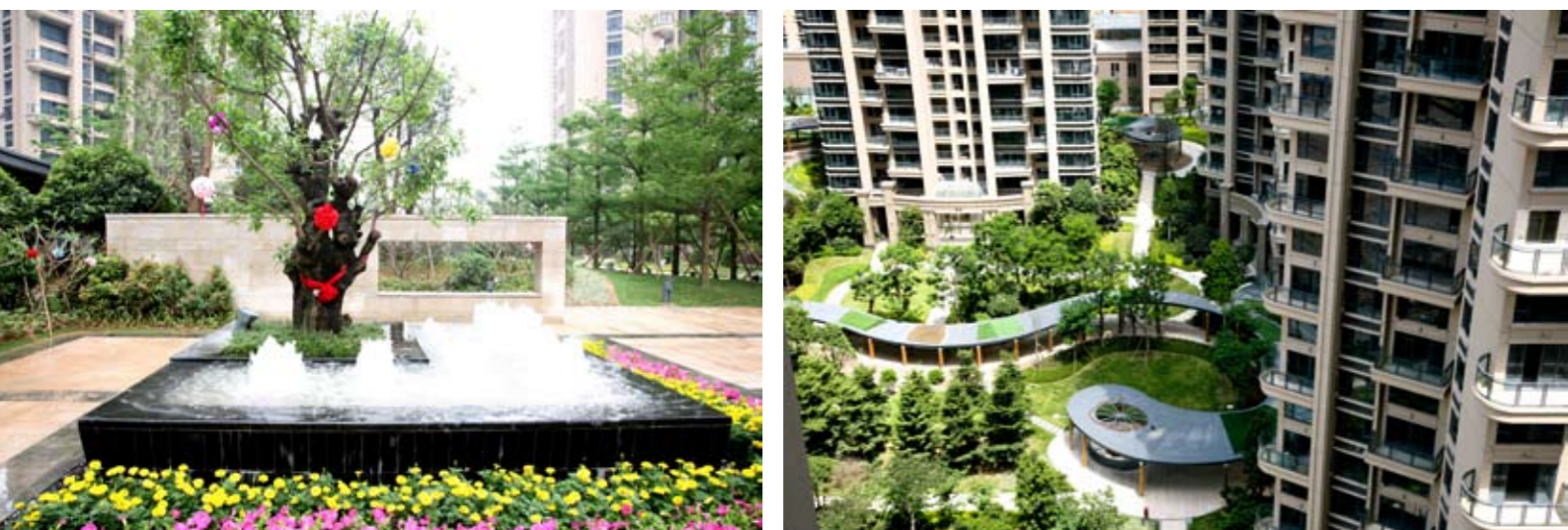
### 入口中心广场，简约而不简单的综合空间

跨入门楼，深浅不同的各种绿便跃动眼前，令人顿感一步喧嚣一步静谧的微妙。宽广的入口中心广场，高大挺拔的中东海枣

树阵整齐地环绕排列，一株百年玉蕊古桩头坐镇中心景观。玉蕊是落叶乔木，在我国台湾及海南岛都有分布，但数量很少，而已融入和平里的玉蕊古桩头更因它的百年树龄弥显珍贵。待到玉蕊花开时，那粉的、红的花儿排成一串串，飘散淡雅的清香，非常吸引人。还有流动的水景、特色的假山石、平整的草坪和穿插其中的小径构成了现代简约派的入口广场景观。







### 曲径通幽，打造移步换景的私密景观空间

从入口中心广场沿着园林小径随心踱步，便可一一窥探各楼栋的“私家庭院”。设计师通过不同高度的乔灌木群落对空间进行划分和围合，形成了独立、风格各异的静态私享空间，住户可以驻足休憩，也适宜晨练赏景。F栋的错层平台上种植了青皮竹，成片竹林在秋风的吹拂下发出沙沙脆响，有了“竹报平安”的寓意，用“宁可食无肉，不可居无竹”来形容更是恰当不过了。在这样雅致的小庭院里，三五友邻清坐闲聊，定格的正是和平里致力营造的“生活之和”。

### 风雨连廊景观，内在美与形式美的有机统一

除了恬静的小庭院，这里还有动态大空间。若出行以地铁代步，出站后可直接通过风雨连廊进入小区。风雨连廊除了满足“地铁送您回家风雨无阻”的出行便捷外，还作为景观主流线贯穿整个园区，沿线布置了不同景观序列空间，如亲地空间、亲水空间、亲绿空间和亲人空间。连廊于楼栋间流畅穿梭，设计与环境紧密结合，形式简约但层次

和空间丰富，提供和传播的是健康休闲的宜居氛围和活力向上的生活态度。

### 特色植物错落叠翠，四季景观尽收眼底

除了“驻园之宝”的百年玉蕊，设计师还因地制宜地选植富有特色的各类乔木，如红果冬青、大金桂、香樟、秋枫、小叶榄仁、宝华树和鸡蛋花，打造出“春意早临花争艳，夏季浓荫好乘凉，秋季多变看叶果，冬季苍翠不萧条”的四季景观群落。看那树影婆娑的金桂，金灿灿的花儿怒放枝头，香气清可绝尘，浓能远溢，令人神清气爽。仲秋时节，家人朋友齐聚小酌赏桂，文采好点还可以吟诗作赋。在和平里，生活就是如此惬意。

工作在闹市的每个人心中，都奢望有一处理想居所。这里邻里友善，环境清幽，花树繁茂，空气清甜。值得庆幸的业主们，所有这些，和平里都一一为你呈现。☺



## 转变认知，主动应对

### ——特力转型研讨会感悟

■ 田铭/特力汽车事业部

9月12日,特力公司组织系统内中层管理者和部分员工召开企业转型研讨会,由百思特管理咨询公司特力转型顾问团队和特力员工以互动的形式展开,分组围绕特力目前处境、为什么要转型、怎样转型和积极参与转型等主题热烈研讨,富有成效。这里谈谈个人的几点感悟。

#### 一、转变认知

转变观念是研讨会中特力员工7个小组和百思特顾问使用频率最高的一个词汇。如何转变观念呢?我认为最重要的是重新梳理自己的知识结构,了解哪些是有用的和有效的,是否适应环境的变化和满足现实的需求;然后,从转变认知入手。

也许大家认为转变认知有点抽象,举一个例子说明:我一个同学在2006年初谈起他的职业感叹,当时他是深圳电讯的一名中层管理者,经历过中国电讯和中国移动的分家过程。在分家时,他选择了中国电讯,其中一个理由是中国电讯有很多固定资产,特别是埋在地下、贵重、“值钱的”通讯线缆。在2006年,中国电讯ADSL面临天威视讯有线网络竞争和移动无线网络的竞争,明显感觉到埋在地下的线缆的维护费用变成了竞争中的劣势,看到移动运营商提供的短信业务,十分眼红。技术变化和新竞争者的加入,促使中国电讯开发新的满足社会需要的天翼平台。

#### 二、态度与主动

无论做任何事,主动、积极、乐观的态度是成功的关键,面对竞争和变化,如何主动,可能是智者见智、仁者见仁。我们如何面对呢?有一个小故事。一天,甲、乙两个年轻人来到一个森林,突然有一只老虎来了,甲马上弯腰去绑鞋带。乙对甲说:“你绑鞋带有什么用呢,跑得过老虎吗?”



无论怎么说,面对危机和变化,首先是不能等死,大自然教给我们,困兽犹斗,求生是本能,社会再进步,我们也不能失去本能。抱着积极的主动态度,我们就会有更多的收获。

#### 三、学习与创新

人类的很多成就都是来源于模仿和学习,尽管我们模仿的对象会想方设法阻止我们模仿他们获利,但目前社会已经建立了很多公共平台让我们只要不做简单的抄袭就能回避法律风险。因此,模仿、学习和创新联合起来,对自己和社会都有较大的好处。我们转入珠宝行业,是新进入者,面临巨大挑战,经验、学习是成本的支出;创新来自学习所得,也是利用学得的知识合理整合和利用本行业技术、市场资源的结果;回报则是社会和市场检验的结果。

转变观念要从改变认知开始,以积极的态度面对变革和挑战,通过学习逐步创新,从积极跟随者,通过模仿创新,走向市场领先者,有优秀的团队,转型跨越的时间完全可以缩短。☺



## 工作态度、方法及执行力

■ 张志彬/特发黎明磁清公司

### 工作态度篇

一个人的能力来自于三个方面，知识、技能和态度。无论做什么事情，态度非常重要。激情投入地工作，与麻木地工作，完全不同。工作态度决定工作成绩，一个人的态度直接决定了他的行为，决定了他对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取，决定了他能发挥出多大的专业水平，能创造多大的业绩，也决定了他在公司中的位置。不过分计较一时的利益得失，保持平和的心态，把自己岗位上的职责做到最好，这是敬业的一个基本要求。所以我们说对待工作的态度，实际上也是一个道德问题——职业道德。

在公司里，我们每个人都有着自己的工作态度。有的人勤勉进取，工作忙碌、热情，总是积极地寻求解决问题的办法，即使是在受到挫折的情况下也是如此；有的悠闲自在，得过且过，从来都是按时上下班，按部就班，职责之外的事情一概不理，分外的事情更不会主动去做，不求有功，但求无过；有的牢骚满腹，永远悲观失望，总是在抱怨他人与环境，认为自己所有的不如意，都是由环境造成的，常常自我设限，使自己的

无限潜能无法发挥，整天生活在负面情绪当中，完全享受不到工作的乐趣。

那么，我们应该树立什么样的工作态度，才能享受到工作的乐趣，取得事业的成功呢？敬业、勤奋、忠诚、进取是我们应有的工作态度！

敬业就是敬重自己从事的职业，专注致力于职业，千方百计将事情办好。敬业既包含了个人做事的执着，又有着对本职工作的忠诚；勤奋是成功的基础。勤奋就是对自己的工作负责，做好工作中平平凡凡的每一件事，全心全意地、想方设法去完成每一项工作任务。忠诚是人类最重要的美德。忠诚于公司，就是忠诚于自己的职业，从点点滴滴出发，把身心彻底融入工作，尽职尽责。进取就是超越昨日的自我，不懈追求向前发展。进取意味着技术水平的进步，专业能力的增强，综合能力的提高；意味着企业生产工艺的进步，生产能力的增加，竞争能力的提高。

只有你从心里认可了“工作是自己干的”这句话，把工作当成自己的事业来做，你才会从心里认可这份工作，享受工作带来的乐趣，享受成长带来的乐趣。

### 掌握工作方法，提高工作效率篇

一个人对待工作的态度固然重要，但工作能力也不能忽视。能力的提升来自于掌握正确的工作方法再加上不断的学习和实践。能力得到了提升，工作效率必然会得到提升。

以下是一些基本的工作方法：

一、事前准备。随时搜集“最新”的信息；同时进行资料的更新与增删，并将它做好整编、归类等工作，以供我们随时掌握最新的状况，并可迅速做出正确的思考判断。

二、面对具体的工作，把自己需要完成的事情都记录下来。做到凡事有记录，有计划，有执行，有结果，有改进，在这个过程中时刻体现目标驱动和用数据说话。

三、养成把握重点，循序渐进，集中力量的习惯。依工作的重要性决定完成工作的优先等级；决定投入工作的时间；将同性质、同种类、类似性高的工作一次解决。

四、把整件工作划分为几个独立完成的部分，每个部分又分成多个容易解决的步骤，使工作变得有条理。

五、分先后次序为自己制定具体工作目标，并且一切按照计划进行。注意把最重要的事情放在一天中状况最好的时间内去做。

六、为每一个独立步骤定下最后完成的期限。

七、工作中要经常反省一下，仔细想想做这项工作的重点是什么，希望藉此得到什么结果，这样做之后是不是真的能得到想要的结果。

八、不断学习，提升工作效率。工作的过程其实就是带着问题学习、分析和解决问题的过程。当目标和现状之间产生差距，我们认为发生了问题，所以解决问题的整个过程就包括了如何定义问题，分析问题和解决问题三个步骤。因此这个过程的学习更加有针对性和价值，能够在解决工作中实际问题的情况下，拓展了该问题相关的知识面。

九、做好情绪管理。每份工作都有压力，都会产生一些不良情绪，如果一股脑将不良情绪发泄在工作或同事身上，只会让工作受阻，代价更大。因此我们要学会体察自己的情绪，并学会以适当的方式缓解自己的情绪，加强情绪的自控能力。

十、适度休息消除压力。人在筋疲力尽的状态下，容易犯错，这个时候，选择休息一下，或许工作效率会更高。因此，在时间表上留白，很有必要性。

### 执行力篇

执行力，决定着企业的生存和发展，决定企业的兴衰成败。一个企业的执行力，包括三个方面：领导的执行力；员工的执行力；团队的执行力。

#### 一、领导的执行力

领导，是团队的领航者。首先，领导的身体力行，对员工会产生强大的震撼力。员工也乐意服从和跟随。其次，应加强过程控制。对执行过程的检查监督，既能促使员工从思想上给予重视，强调执行速度，又能促进团队内部的交流和沟通，明确掌握工作进度和工作标准。第三，适当授权。说明所要的结果，清楚界定责任。将有利于调动每个成员的积极性和责任感，增强团队的凝聚力。

#### 二、员工的执行力

工作是大家去完成的。只有领导的执行力，远远不够。还需要员工的执行力。

提高执行力，首先，需要在工作上有所悟性，知道自己需要做什么，以及工作的标准和追求的效果。知道做什么，如何做，才会在思想上引起重视，追求执行的速度，落实的力度，以及完成的效果。就可以借鉴他人的成功经验，少走弯路，少犯错误。其次，应该进行科学的计划，明确各项工作的主次和时间限制，明确工作的进度和标准，便于进行合理统筹，及时对自己的工作进行总结和调整，实现有效管理，提高工作效率。第三，要培养判断能力。要看到隐藏的问题和机会，才能够未雨绸缪，有充足的时间和精力去化解危机。第四，要敢于创新，努力创新。

#### 三、有执行力的团队

团队的执行力，不仅取决于团队领导和员工的执行力，还取决于团队所建立的执行氛围和环境。

作为一个团队，首先，要加强团队内部的沟通。通过沟通，可以促进彼此间的交流，实现技能和能力的互补；增进协作和配合；有效地发挥团队的作用，提升团队执行力。其次，应该对团队成员进行科学、合理的配置，做到“人尽其才”。这样才能充分利用每个人的能力和兴趣，发挥各自的特长，调动工作热情和积极性。第三，树立明确的、可实现的经过细化和量化的目标。第四，强调执行速度。反应的速度、执行的速度决定了能否抓住机会、把握机会。第五，建立激励体系。实现目标，需要团队建立完善的激励体系，对员工进行及时的奖励，促使员工为实现团队的目标而努力拼搏。

执行力的核心是人，因为要由人去执行，而让人执行的根本动力就是挖掘人的愿景。而在执行力中，人的态度，是核心中的核心！对于一个团队的执行力，则更多的是大家的互相配合，是团队精神的体现！只要所有人拧成一股绳，没有什么难关是不可以攻克的！

（注：本文为作者之特发黎明磁清公司员工培训稿）

## 用双手托举希望的太阳

■ 马明/特发信息光缆分公司

太阳是阳刚、热情、激情的标志。因为有了太阳，世间万物才会生生不息，人类才得以生存和繁衍，我们才能尽情地挥洒青春的美丽，在色彩斑斓的阳光下健康地成长，快乐地生活。这些都是太阳给予的无私的奉献，它对每一个人都是平等的，没有高低贵贱之分。

特发信息光缆分公司设备部所有员工在一起工作，有像太阳一般火热的兄弟之情，像太阳一般阳刚的坚强意志，像太阳一般温暖的相互关怀，像太阳一般的无私奉献。有人也许会说我在说大话，可是我却不以为然。2011年是我们光缆事业部不平凡的一年，是我们承受巨压，激进拼搏，奉献自我的一年。这一年我们光缆搬新家，这是一个巨大的工程，我们克服所有困难如期完成了任务。

如今，站在车间里，看着设备全部正常运转，我们设备部每一位成员都感到无比自豪，无比骄傲。35台着色机，6台并带机，8条小套生产线，5条填充线，5条大套生产线，2条骨架生产线，12条绞缆生产线，16条护套生产线，2条复绕线，还有辅助设备等等大小尽百条生产线，都是设备部的兄弟们当时用自己的双手拆卸，装车，卸车，安装的，一寸寸地移动，以毫米标准精确地摆放。设备大的重达四五吨，小的也有百十斤，一条生产线设备多达上千个零件，缺一不可，必须做到细致而又精准才不至于出错。粗略统计，仅膨胀螺丝龙华厂区就拆除了3200个左右，寮步基地安装了8400个左右（增添了新设备），而这一切都是我们33位员工兄弟用自己的双手一颗颗拆，一颗颗装的，按照1颗螺丝拆装过程中需

捶打5次计算，共捶打了58000多次，平均每人挥舞榔头1800次左右。数字是惊人的，成绩是实在的，而这只是其中的一小部分。

此次搬迁工程，我们设备部33位兄弟工作中体现出的“团结协作、友情关怀、开放自我、无私宽容”精神令人难忘。一根筷子轻易折断，一把筷子折断很难，这就是团结的力量。我们大家心往一处想，力往一处使，朝共同的目标前进。在抬搬设备时大家集中精神，共同用力，每个人心里都清楚假如自己不出力，伤害的就是我们自己的同事兄弟。所以大家齐心协力，稳住心神，步步慢行，根据图纸将设备摆放到位，然后按照生产技术要求用撬杠一毫米一毫米地准确移动、安装。一台牵引机就有2吨重，需要5个人共同协作，前后左右移动精确对准位置，校准水平，这就是团结协作。

在设备安装过程中，我们有悲喜苦乐。由于长时间、大体力工作，我们难免会出现抱怨低落情绪，导致安装可能出现错误的几率，这时我们就会聊天



放松心情，互相鼓励打气提升心情，互相关怀温暖心情，重新以平和的心情投入工作，使安装稳步推进。当一条生产线安装完成试机正常，大家就会喜不自胜，心里会自我放松。这时我们会坐在一起，尽情地释放喜悦情绪，然后谈论下一步工作，重新为心情上弦，全身心地投入工作，这就是友情关怀。

人与人之间互有长短，我们设备部同事兄弟也不例外。老师傅见多识广，新人敢拼敢讲；老师傅不以老资格压人，新人不以长处冒进；老师傅毫不保守、保留地将自己所会所知的技术传授给新人，放下身段向新人讨教新技术新技能；新人虚心聆听指导，将自己擅长的知识技能和大家一起分享，互相取长补短。工作时互相配合，休息时玩笑共乐，工作时是互相信任的同事，休息时是忘年的兄弟朋友，这就是开放自我。

在整个搬迁过程中，不仅仅有汗水的见证，还有苦痛甚至是鲜血的见证。老师傅顶住体力不足，和年轻人一起奋斗在一线，腰痛腿痛忍而不言，回到住所贴一贴膏药，第二天又坚强地战斗。



年轻人拼尽体力，争着抢着工作减轻他人的劳累，碰伤划伤悄悄抹点药，继续拼搏奋战。即使伤口大血流不止，也只是休息两天，忍住伤痛打好绷带，回到现场和大家一起奋战。由于高强度的劳作，难免犯错导致需要返工。犯错的人心里内疚，大家就安慰开几句玩笑，讲几个笑话，放松一下心情，然后默默

地投入返工，没有人会去埋怨抱怨。这就是我们设备部可爱、可敬、无私宽容的兄弟们！

“团结协作，友情关怀，开放自我，无私宽容”，已经深深地在我们设备部所有同事兄弟心里生根发芽，这是我们设备部最宝贵的精神财富，我们会永远传承下去。团结协作是我们的轴

心，友情关怀是我们纽带，开放自我是我们的动力源，无私宽容是我们的润滑剂。我们心向一处，力凝一点，朝着共同的目标前行，用我们平凡、质朴、勤劳的双手，为实现我们心中那个最美好的特发梦，去拼搏，去奋进，去战斗！用双手托举特发光缆美好的明天，托举我们希望的太阳！☺

## 给燕子鲛剪毒刺

■ 杨义敏/特发小梅沙海洋世界



当你轻盈漫步在特发小梅沙海洋世界水族馆时，一定会被那身披黑色斗篷，拖曳长长尾巴的“海中骑士”所吸引，不错，它们就是黑旋风“燕子鲛”。

自从去年国庆节前燕子鲛从海南购进以来，它们在小梅沙海洋世界水族馆生活也有一年。在这一年里，水族馆的潜水师们对它们百般呵护，唯恐照顾不周，出半点差错。庆幸的是，它们很快地适应了这里的生活，并一天天地开始长大，原来幼小、稚嫩的它们已经慢慢变成一只只雄赳赳的成鱼了，尾巴上的“毒刺”也开始初露锋芒。在自然环境中，尾刺可是它们必不可少的防卫工具，但在水族馆中，这却成了潜水师们水下作业时的一枚枚定时炸弹，稍有不慎，便可能产生严重的“刺伤事故”，后果不堪设想。于是，剪燕子鲛毒刺便

成了潜水师们的一项重要工作。

但面对游泳迅猛、旋风般的燕子鲛，想剪掉它的毒刺可不是一件容易的事。今年3月份首次剪时因缺乏经验，潜水师们带着工具下到池子你追我赶，筋疲力尽，到最后还是抓不到一只燕子鲛，辛苦自不必说。随着剪的次數多了，经验也丰富了。为了潜水员更加安全，今年9月份当再次剪毒刺时，潜水师们改变以往主动出击、满池子追赶的做法，改为在水面上定点蹲守，在它们经常出现的地点采取守株待兔的方式进行围捕。岸上抓捕虽然安全多了，但需要潜水师们有足够的耐心和毅力，有时为了等上它们，一蹲就是1个多小时，特别是炎热的夏天，在没有空调，通风条件并不好的夹层蹲上1个小时，潜水师们个个汗流浹背，满头大汗。为

了不耽误日常的水下工作，潜水师们只能利用其他时间来完成这些工作。将近20尾的燕子鲛每次剪完下来，都需要潜水师们一至二周甚至更长的时间……

对于潜水师来说，当他们每一次用剪刀剪下“燕子鲛”毒刺的时候，我相信他们的内心是复杂而矛盾的，面对和自己朝夕相处了这么久，形同朋友的“燕子鲛”，他们多么不想去伤害它，可如果不剪掉它的毒刺，可能下次伤害到的就是自己。对于燕子鲛来说，这可能只是一次短暂的疼痛，但对于潜水师来说，可能就是一次致命的威胁。所以即使内心再矛盾也只能忍痛割爱了。人与自然，人与动物的和谐，是建立在在一定的安全范围内的。人类与动物只有互不侵犯，才能永久地保持相安无事，和睦共处。☺

## 百尺竿头，更进一步

■ 周初新、雷迎/特发物业公司



在今年6月18日于北京召开的“2014中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第七届中国物业服务百强企业家峰会”上，特发物业凭借自身的综合实力和竞争力，从众多物业管理公司中脱颖而出，跻身“2014中国物业服务百强企业”第76位和“2014中国物业服务百强企业成长性TOP10”第9位，实现了历史性突破。

“中国物业服务百强企业研究”是由中国指数研究院、中国房地产TOP10研究组开展的，自2008年以来已连续进行7年，得到了社会各界的广泛关注，相关研究成果已成为评判物业服务企业经营实力及行业地位的重要标准。

特发物业作为具有国家一级物业管理资质的企业和“深圳知名品牌”企业成功入围“2014中国物业服务百强企业”及“2014中国物业服务百强企业成长性TOP10”意义重大：首先，提升了公司美誉度，有利于公司品牌的建设、推广及输出。企业品牌是企业的软实力和重要无形资产，这次历史性的突破充分展现了特发物业的品牌成果和行业地位，提升了品牌价值，有利于公司实施品牌战略。其次，有利于更好地进行市场拓展，使得公司不断做强做大。第三方机构权威认证，使公司在进行市场拓展时更能使潜在客户增强对公司的信任度，从而赢得更多的市场先机。再次，有利于增强员工荣誉感，凝聚员工向心力，激发员工的积极性、主动性和创造性，也有利于企业外部优秀人才的流入，促进人才队伍的建设使得公司人才队伍不断壮大。最后，有利于更好开展交流，学习行业标杆企业的先进管理经验和成熟的商业模式，在结合自身特点的基础上创新，增强企业的核心竞争力。

百尺竿头，更进一步。面对荣誉，我们应该戒骄戒躁，增强危机感和使命感，并以此为契机，在经营规模、经营绩效、服务质量、社会贡献等方面继续开拓创新，保持可持续发展的良好势头。

一、经营规模方面，继续以专业能力打造核心竞争力，以点带面促进物业管理面积的持续快速增长。特发物业在15年服务华公司的过程中，练就了服务高端商业物业及高级住宅物业管理的专业化能力。例如成功中标松山湖华为南方公寓项目，成立东莞分公司，通过专业化的服务，有望达到以该项目为原点向周边的广州、惠州及东莞等地区辐射的效果。

二、经营绩效方面，坚守主业的同时，积极开展多种经营。目前来看，物业服务收入仍然是公司的主要收入来源。在保持主业的前提下，开发利用我们的客户及派生客户资源，充分挖掘客户有效需求，借助互联网、物联网、云计算等高新技术，开展房屋中介及资产管理、电子商务、咨询服务等多种经营，突破利润瓶颈，逐步形成不输、奇兵制胜的“守正出奇”良好局面；

三、服务质量方面，严格按照ISO9001、ISO14001、OHSAS18001等体系文件的标准要求，以及公司风险内控管理体系制度的建立和实施，坚持标准化、精细化服务，提升服务品质，以专业、热诚、优质、高效的服务，为客户、业主营造一个优雅、宁静、舒适、安全的工作和生活环境。

四、社会贡献方面，在做强做大的同时，积极主动向税务机关申报、缴纳税费；在公司规模扩大的同时向社会发布相应的岗位招聘信息，为缓解社会就业压力做出自己应有贡献；社会公益方面，积极组织参加义工活动，同时发动员工为公益项目募集善款；保障性住房项目管理方面，特发和平里二期将规划建设2栋共计约1000套的保障性住房，项目建筑面积约7万多平方米。一旦建成并交付使用，特发物业将秉承“规范管理、持续改进、热诚服务、优质高效、保护环境”的管理方针，服务于保障性住房的广大业主，为社会做出自己的贡献。

通过以上努力，使特发物业公司在经营规模、经营绩效、服务质量、社会贡献等方面做出更大的成绩，以实现经济效益、社会效益和环境效益的协调发展。



## 由武汉鸭脖想到的 ——谈物业服务中“人”的因素

■ 杨和美/特发物业武汉分公司

武汉是全国有名的美食城市，尤其地方特色小吃种类繁多，热干面、特色烧烤、凉水冻等不一而足。其中最让人引以为傲的当属武汉鸭脖。著名作家池莉曾以武汉鸭脖为素材，撰写了一本描绘武汉生活的小说《来来往往》，并被改编成同名电视连续剧。周黑鸭、精武、小胡鸭等武汉鸭脖品牌深受当地居民喜爱。自从周黑鸭被曝出花巨资植入好莱坞大片《变形金刚4》，一时间周黑鸭风头无两，不管我们在大片《变形金刚4》中是否能看到周黑鸭的身影，广告效果的确达到了，全国人民都知道了武汉鸭脖品牌“周黑鸭”。做为快消品的周黑鸭都能斥巨资打广告、竖品牌、引效应，迅速提高知名度，我们物业服务行业是否也需要走出去，传开来，扩大品牌影响力，打响品牌知名度呢？

物业服务是无形的“产品”。把我们的工作做到实处，让我们的服务态度和服务质量得到业主的认可，我觉得比广告植入来得更加重要，更加真切。物业服务品牌是点滴积累而来，关键要抓住物业服务中人的因素。尤其是直接面向业主和客户的一线员工，他们的一言一行都影响着业主和客户的认知，决定着物业服务质量的优劣。要对员工进行激励、塑造、关怀，让员工有良好的精神品质，并由内而外地流露、体现在物业服务实践中：

一是准确分析掌握一线员工的群体特征和需要，有针对性地进行激励。一线服务员工主要来自于农村。这一群体的主要特征是经济上比较窘迫，人格上需要自尊，心灵上需要归属。这是物业服务企业进行激励性制

度安排的重要依据，但大多数物业服务企业却在这方面存在重大缺陷。部分物业服务企业内部仍然存在严重的用工歧视，特别是对农民工，一味使用约束性惩罚制度，动辄使用“大棒”，缺少正面牵引的激励性制度，管理绩效存在诸多局限。

二是塑造员工，让他们学会树立正确的职业理念。在员工进入公司之初和工作过程当中，不断强化员工的职业意识，积极对员工进行跨工种的知识和技能培训，引导他们消除“打工”的概念改而树立职业发展的长期理念；引导他们消除“打工赚钱、赚一笔就走”的简单认识，树立学习脱贫、增长技能、经营生活的理念；引导他们学习发达地区的先进思想，“即使要走，也要带走大城市的文明观念；即使回到家乡，也要因为这段经历成为不一样的农民；既然到了这个组织，就要学有所成，有所收获”。

三是设身处地关怀员工。在力所能及的范围内，不遗余力进行帮助；对保安员住宿条件比较困难的问题，通过增加室内电扇、解决洗澡等方法加以解决；在高温酷热天气，给一线员工送西瓜或清凉饮料。通过点点滴滴的具体行动，使员工体会到组织的关心，拉近员工与企业的距离，感到自己是“有组织”可以依托的人，进而有意识地维护组织的利益。

真正实现为客户创造价值、为公司创造效益、为员工创造未来！

# 聚集经营



## 01

### 陈彪副市长带队到特发小梅沙海洋世界检查安全生产工作

8月11日下午，深圳市副市长陈彪率队到小梅沙海洋世界进行安全生产工作检查，市安委办、经贸信息委、卫生计生委、市场和质监委、公安局消防监管局相关负责人同志随行。

陈彪副市长询问了大型娱乐设备的安检以及景区安全生产工作的执行情况，指出安全生产责任重大，景区在搞好经营的同时更要把安全生产当做重中之重来抓，并强调要根据实际情况，进一步规范安全生产各项管理制度，完善园区应急预案，规范执行各项操作，从根本上落实安全生产问题。

(特发小梅沙旅游中心办公室)

## 02

### 阿里巴巴到集团特发物业公司进行商务考察交流

9月25日，阿里巴巴集团客人来我集团特发物业公司进行物业管理合作伙伴商务考察与交流。集团副总经理俞磊、特发物业总经理高天亮、副总经理郭晓东、王海林、马志雄、崔平、财务总监林骏及中层干部参加交流会。

阿里巴巴集团在美国成功上市并缔造移动互联网商业奇迹，其在互联网商业时代的创新与发展，值得特发物业公司深入学习和研究。目前，特发物业与阿里巴巴已经有了合作的开端，杭州阿里巴巴-小微金服(支付宝)办公楼项目已经进入正式接管阶段。

集团俞磊副总介绍了特发集团与深圳经济特区同生共长的发展历史，以及特发物业公司十几年来在市场上拼搏，伴随华为公司成长而一步步发展壮大的历程。她表示很荣幸特发物业公司能够成为阿里巴巴集团物业管理的合作伙伴，期待双方能够有更广阔的合作与发展。特发物业公司介绍了公司概况、服务理念、目前在管的高端物业项目及管理优势，期待有更多的合作机会，为阿里巴巴集团提供优质的物业服务。



阿里巴巴集团全国采购行政负责人表示，本次考察，公司出动了由行政、采购、财务组成最强大的阵容，此行考察结果对阿里巴巴国内物业布局具有重大战略意义。阿里巴巴集团目前在全国的自有与租赁物业建筑面积约100多万平方米，2年后北京、上海、杭州、深圳等区域自有物业建成将达到300万平方米，需要有优秀的物业管理合作伙伴来提供服务。中国最早的物业管理来自深圳，最成熟、最好的物业服务也在深圳。特发物业公司是华为公司物业管理的优秀供应商，管理份额位列第一，很高兴能和特发物业这样优秀的物业管理企业合作与交流。阿里巴巴在今后会与物业合作伙伴一同，致力推进和引领物业管理行业向前发展。

近年来，特发物业在集团的战略部署下实施企业经营模式的转型升级，以华为模式为蓝本转型升级是其中的关键。近期公司成功进入阿里巴巴集团、中信集团等高端物业管理市场，不仅有利于破解由单一重大客户带来的风险，更是公司经营模式成功升级、发展突破的重要局点，对特发物业的持续发展壮大具有战略性的重要意义。

(赖赐纳/特发物业管理公司)

## 03

### 集团领导到系统企业检查安全生产工作

9月26日上午，集团副总经理俞



磊和企业二部负责人到龙华项目和平里工地进行安全生产检查与座谈。俞磊副总一行首先到工地现场检查塔楼主体建设进度、销售中心装修改造工程、幼儿园主体工程、精装修样板房、展示区域、看楼通道等工程的进展状况和现场安全管理、施工进度情况，还细致检查了安全生产档案管理工作。在现场座谈会听取地产公司陈宝杰总经理总结汇报了和平里安全管理情况后，俞磊副总对和平里项目工程的安全生产工作给予肯定，认为整个项目现场管理有序可控，对现场管理人员在安全管理方面付出精神表示赞赏，要求大家始终要紧绷安全生产的弦。

9月17日上午，集团副总经理张瑞理和安委办主任吴锐楷到特发信息东莞光通信产业园检查督导安全生产工作，首先深入园区生产车间、仓库、配电房、消防通道等安全防范重点部位进行仔细检查。随后召开现场工作会，听取安全管理汇报。张瑞理副总经理充分肯定特发信息东莞光通产业园安全生产工作，同时提出几点工作要求：一是充分认识安全生产工作的重要性，时刻绷紧安全生产这根弦，切实加强安全生产监督检查，及时消除安全隐患，确保安全生产万无一失。二是落实安全生产责任制，把责任传递、落实到安全生产第一责任

人、分管领导、各职能部门、安全人员和广大职工肩上。三是加强安全教育，加强安全生产管理工作，强化对职工的安全生产知识培训，营造安全有序的发展环境。

(周爽/特发地产公司; 姚金福/特发信息公司)

## 04

### 重视公文质量 注重企业形象——集团系统内文秘人员参加市国资委举办的公文业务培训学习

9月28日下午，市国资委举办大规模公文业务培训，委机关及直属企业文秘工作相关人员270余人参加(特发集团系统内17名文秘人员)。委领导陈华副主任培训开始前作简短动员讲话，指出公文是机关及企业“脸面”，既体现一个单位管理水平和形象，更是高效开展工作必要手段，必须高度重视，文秘人员更是义不容辞地应担当重任。

培训由委办公室唐上兴博士授课。围绕新公文条例要点解读、企业报送公文常见问题、公文规范化写作、精简文件及加强公文审核、政务(企务)信息撰写等方面内容，他结合自身实践经历及相关案例进行深入浅出的系统讲解。培训对企业规范公文处理流程、提升公文质量、提高公文效率有着积极的指导和推动作用。

为进一步推进集团系统各企业公文处理工作科学化、规范化和高效化，集团总办将以这次培训为契机，在系统内进一步加强公文工作的管



理，并拟在年底前组织一次文秘工作业务研讨会，以期规范公文工作，提升文秘人员素养，切实提升集团文秘工作的质量。

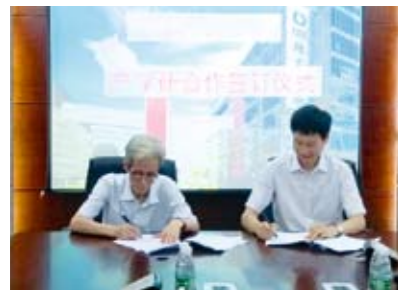
(周玲 林佳华 张乃夫/集团总办)

## 05

### 特发信息与北京布来得科技签订合作研发合同等3则

近日，特发信息与北京布来得科技有限公司合作研发的光纤光缆温度-衰减特性自动监控系统、光纤着色层牢固度测试系统签约仪式在特发信息港18楼会议室举行。特发信息光缆张伟民副总经理与北京布来得总经理林中教授代表双方签订了合作研发合同。北京布来得是北京邮电大学资产经营公司的高新技术企业，其下属机构北邮华飞研究所是信息光子学与光通信国家级重点实验室的光纤光缆研究平台，又是北邮电信测试实验室的光纤光缆等传输产品检测部门。此次签约，标志着双方技术合作协议的稳步推进，助力双方未来在技术提升、人才交流、企业影响力等方面不断突破，实现优势互补、合作双赢。

# 聚集经营



另：8月7日，云南电网公司领导、专家一行10人到特发信息参观考察光通讯产业园。在听取特发信息电力光缆基本情况介绍后，考察组对云南电网订单产品进行了抽样检测，技术人员对订单的产品进行了详细讲解。考察组还参观了公司的生产车间、检测中心及产品库房，与公司生产技术人员进行了沟通和交流，对电力光缆产品质量保证和员工严谨细心的工作态度赞赏有加，使客户对公司实力和产品有了更深入的了解，增强了与我司合作发展的信心，进一步扩大了特发信息的品牌效应，为我司扩大在云南市场的份额奠定了良好基础。

再：9月5日，长飞集团光纤技术交流会特发信息光纤公司召开。武汉长飞、长飞鑫茂、山东太平洋、江苏永鼎四家光纤光缆企业相关负责人参加会议。会上，各公司汇报并分析了第三季度预制棒的生产质量完成情况，并围绕大尺寸预制棒的生产工



艺及质量控制等方面展开了热烈讨论与深入交流。会议不仅解决了各公司光纤生产过程中所遇到的难题，同时促进了各公司之间关于大尺寸预制棒拉丝工艺改进与技术创新等经验的交流，为光纤行业的稳定发展提供了一个良好的技术交流平台。

(王传琦、姚金福、刘玮晓/特发信息公司)

## 06

### 特发信息参展中国光博会等3则

第16届中国国际光电博览会于9月2日在深圳会展中心拉开帷幕，特发信息光缆、光网科技、光纤公司、光电公司等共同参加光博会。作为目前全球规模最大、产业链最齐全的光电专业展览，中国光博会一直致力于推动行业健康发展，促进国内外光电产业深度交流，已成为业界公认的光电产业风向标。此次参会，不仅推广了特发信息品牌形象，更让更多的客户深入的了解特发信息光缆、光纤及大数据系列产品。

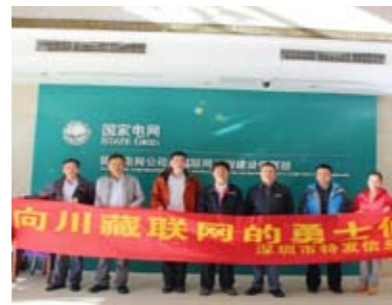
另：今年5月份以来，特发信息电力光缆事业部生产任务空前紧张，订单量迅速增加，尤其是1号车间，订单要求完成的时间较为集中，结构多元化，缆型有常规ADSS\GYFTY\GYGTZY，也有出口澳大利亚的NLGL（尼龙缆）、出口埃塞俄比亚的OPGW-CA的缆芯，对设备、工艺、排产都提出了更高的要求。生产部门提前谋划、提前部署，一线员工积极



为公司大局着想，主动加班加点，克服工期短、任务重的困难，对生产任务灵活掌握，科学排产，通过TPM项目对生产设备进行自主维护，提高设备开动率，降低故障率，通过“一点课”等方式让新员工在短时间内掌握了生产技能，确保了按时按质完成生产任务。5月至7月份不仅仅产量再创新高，更通过错峰用电实现了水电成本下降，实现了产能与节能双赢。

再：自2013年10月份开始，特发信息电力缆事业部对一线员工薪酬制度进行改革，由原有的计时制改革为计件制，将一线员工劳动报酬与劳动成果直接、紧密地联系起来，直接、准确反映员工实际付出的劳动量，使不同员工之间以及同一员工在不同时间上的劳动差别在劳动报酬上得到合理反映。经历了一年时间，改革后成果显著，生产效率都有或大或小的提升，既提高了产能又减少了人员。通过计件，把产品的物流和信息流有效结合起来，在岗位之间、工序之间形成环环相扣的链条，使员工利益和产品事业部利益有机相结合，形成双向链条，实现共同进步、共同发展、共同受益的良性发展。

(王平、姚金福、李昊/特发信息公司)



## 07

### 特发信息领导慰问川藏联网工程建设者等2则

8月31日，特发信息副总经理程鹏率领电力光缆事业部相关负责人前往国家电网公司川藏交直流联网工程建设总指挥部慰问工程建设者。特发信息先后参与了青藏线和川藏线这两项世界级工程，公司以优质产品为建设强大祖国贡献了绵薄之力！通过此次慰问，一方面与客户进行了产品技术、质量、供货方面的交流，巩固了客户关系；另一方面也对今后川藏电网建设的规划有所了解，为今后的工作安排早做打算。

另：8月，东莞市新生代产业工人“圆梦计划”公布，新生代产业工人在通过成人高考后，可以得到政府资助，3年只需缴纳1000元的学费便可圆大学梦。“圆梦计划”的实行让特发信息众多的新生代产业工人实现了上岗继续深造的梦想，也为公司储备人才奠定了基础。

(易新军、余勇政/特发信息公司)



## 08

### 集体研讨，共议转型——特力召开转型研讨会

9月12日上午，特力召开转型研讨会，公司全体员工、下属企业中层正职以上人员、参股企业代表等近90人参加会议。会议针对特力转型进行小组研讨，并听取咨询公司对特力管控模式设计相关内容的汇报。全体员工分为7组进行研讨，讨论后，每组推选一位代表将该组研讨结果及建议分享给全体与会人员。会议达成共识：转型势在必行。

咨询公司分析了项目组近两个月来调研的工作成果：首先分析了从组织管理、组织人才、组织激励、组织绩效等方面所看到的运作问题；其次是对业务现状的分析及业务未来的规划；再次是特力管控模式的选择。吕航董事长表示转型的关键是必须转变思想观念，每个人都要树立起危机意识，要坚定特力改革求发展的信念，紧跟公司战略目标并努力奋斗。

(肖敏/特力人力资源部)

## 09

### 特力启动水贝珠宝产业知识培训

为了配合公司战略转型及珠宝产业项目业务发展的需要，特力组建珠宝营运团队，并对团队首批骨干成员部分岗位进行系统内公开选聘和开展培训。培训课程主要涉及珠宝行业现状、发展规模、产业基地，珠宝品牌结构、产品类型、商业模式、营销模式、珠宝行业专业基础理论和相关实际工作中需用到的常见操作方法和必备操作技能等内容，共9节课18课时，授课讲师分别由公司领导姚雄宾副总、水贝营运项目负责人杨宇辉经理、外部聘请的有关行业专家进行讲解。9月9日下午，特力举行第一堂培训启动课，公司领导班子成员、本部全体员工、应聘人员共计70多人参加培训。特力董事长吕航做了动员讲话，姚雄宾副总以《特力珠宝产业前瞻》为题，从深圳珠宝行业状况、发展趋势、水贝珠宝发展的瓶颈、特力进入珠宝产业的优势、行业定位及所面临的困难等多个层面进行了讲解。

(胡敏/特力人力资源部)



# 聚集经营

10

## 实力源于客户信赖，专业铸就星徽未来——仁孚特力荣获2013-2014年度奔驰“最佳表现经销商”大奖

日前，梅赛德斯-奔驰（中国）公布了2013-2014年度全国售后服务客户满意度评比结果，深圳仁孚特力售后服务中心凭借卓越的售后技术实力、专业细致的售后服务和名列前茅的客户满意度从全国近三百家奔驰经销商中脱颖而出，荣获华南区“最佳表现经销商”大奖。梅赛德斯-奔驰（中国）售后服务客户满意度评比计划始于2008年，通过对经销商服务流程、服务设施、维修质量、服务时长等多个环节进行严格评分，以考核经销商在售后客户满意度方面的表现。在此全方位、高标准的考核下，深圳仁孚特力展现了卓越的售后服务质量和高品质的综合服务素养。

（李康楠/仁孚特力公司）

11

## 选聘战略管理顾问，提升战略管理水平

为制定科学、合理的企业发展战略和“十三五”战略规划，提高企业战略管理水平，为“十三五”战略发展打下坚实基础，黎明公司于近期积极洽谈国内知名的战略管理咨询公司，以寻求

外部专业辅导。通过前期与数家管理咨询公司的广泛了解和深入沟通，黎明公司9月18日上午召开战略管理项目咨询公司选聘评审会，邀请北大纵横、汉哲咨询及滕略3家战略管理咨询公司，设置了咨询公司项目人员资质、项目建议书及费用等评议指标。通过综合考评，北大纵横得分最高，当选黎明公司战略管理顾问。

（吴刚/特发黎明公司）

12

## 借鉴先进经验，提升物业管理水平等3则

为借鉴优秀企业经验，提升中兴路黎明大院物业管理水平，黎明公司邀请特发物业公司对中兴路大院物业管理工作进行指导和经验交流。特发物业崔平副总带领团队，通过多次实地考察和仔细调研，制订了改进建议，并于8月28日下午在黎明公司本部，对建议进行全面讲解。重点体现在以下三个方面：一、建议完善消防设施设备和加强设施管理，促进中兴大院消防系统的有效运转，提升消防安全水平。二、通过改造车位和规范车辆运行秩序，促进中兴路片区车流畅通，同时有效挖掘资源，提高经营收益。三、建议对9、10栋等旧有宿舍的通道、外窗及外墙进行改造，在消除安全隐患的同时，提升物业质量和增加了收益。

另：为进一步优化OA办公协同软件，推动公司信息化建设，使公司

各项流程更加合理规范，从而提高办公效率，9月12日，黎明公司综合部、物业部及项目开发组相关同事一行7人，到特发物业公司交流OA使用心得，对标信息化建设。此次与兄弟单位间开展的信息化建设对标活动使黎明公司一行开阔了视野，提高了认识，对黎明公司OA办公协同软件的升级改造起到了良好的参考作用。

再：为做好中秋节节假日期间的安全防火工作，维护广大租户利益，黎明公司召开节前安全工作会议，要求各物业片区管理组节假日期间要把安全工作放在第一位。中兴路片区物业管理公司成立节假日安全工作小组，选派专人负责，明确分工，责任到人，全天24小时不间断值班。特别是在中秋当晚，组织巡逻队，在现场认真巡视检查，并采取有力措施，坚决管制在大院内燃放烟花爆竹、烧纸钱香烛、点放孔明灯等行为。

（方则冯、吴刚、周志军/特发黎明公司）

13

## 特发地产开展和平里二期内部推介活动

特发和平里二期工程建设进行得紧锣密鼓，项目的营销工作也如火如荼地展开——本月15日，特发地产营销团队前往集团总部，启动了内部推介活动第一站。在集团会议室，地产营销人员首先播放了项目宣传片，介绍龙华片区未来的发展规划，重点讲



解和平里项目的地理位置以及地铁接驳独特优势所带来的投资价值，还详细介绍和平里二期的绿化环境、设施配套、户型优化等。有了和平里一期成功案例，员工们对于集团自身开发的楼盘产生了极大关注，现场气氛活跃，营销人员还就员工热切关心的问题进行现场解答，现场发放调查表和和平里“特发会”二维码，增进供求之间的关系和了解。集团内部推介活动是和平里二期营销铺排的一部分，地产营销团队还将在近期深入集团下属企业继续开展推介活动。

（黄胜鹏/特发地产公司）

14

## 特发物业中标中信建筑设计研究总院物管项目等2则

金秋时节，特发物业再传喜讯，公司凭借过硬的综合实力，击败中航物业、当地顺诚物业、贵阁物业及丽岛物业等强劲对手，成功中标武汉中信建筑设计研究总院物业管理项目！中信建筑设计研究总院有限公司（原武汉市建筑设计院）创建于1952年10月1日，是新中国建国之初诞生的大型国营设计机构之一，是享有对海外经

营权的商务部援外工程设计定点院。1992年进入由建设部和国家统计局评定的“中国勘察设计单位综合实力百强”，成为当代中国建筑设计百强名院。2002年加入世界500强企业中国中信集团公司。中信设计总院办公大楼总建筑面积36369平方米，是武汉市地标性建筑之一，集办公、高端客户接待、大型会议举办等功能于一身。该建筑系出名门，整体设计尊贵典雅，气势恢宏。此次中标将提高特发物业在武汉地区的知名度和行业影响力，有利于拓展荆楚大地的高端物业市场，提高市场占有率，对公司在武汉乃至湖北省城市经济圈的发展具有里程碑意义。

另：为提高安全员素质及服务水平，增强队伍的凝聚力和战斗力，发展中心管理处从6月1日起对安全员进行军事化管理。一是强化军事化管理与训练，提高安全服务质量。通过宣传教育，使军事化管理的思想深入人心；制定军事化管理计划与推行时间表，逐步落实军事化日常训练、执勤标准，提升安全队伍的精神面貌与服务形象。二是加大宿舍整改力度，统一管理。制定安全员宿舍管理制度，物品摆放规范化，一改往日“脏乱差”的局面，为安全员创造了一个良好、舒适的休息环境，使安全员的工



作态度、质量都有所提高。

同时，为打造发展中心大厦的良好形象，给客户良好的服务体验，发展中心管理处历时半个月时间对部分楼层的所有设备管道进行翻新。其中发展中心大厦-1/F设备管道由于多年没有除锈、刷漆，存在脱漆等老旧现象，设备老旧的现状严重影响大厦的形象和客户的感知。为节约成本，该翻新工作没有外包，由工程部员工在日常满足大厦客户正常需求的情况下，利用周六日休息时间施工，在节约的原则下保证工程质量，翻新后通道上方焕然一新。

（雷迎、黄莎丽、朱明洲、郭树林/特发物业管理公司）

15

## 特发物业武汉分公司召开“月度优秀员工”表彰大会等2则

8月30日，特发物业武汉分公司召开第三季度“月度优秀员工”表彰大会，对服务团队中表现突出的部门及个人，尤其是受到客户书面表扬的先进个人进行公开、公平、公正、客观的评选与奖励。

另：8月1日，特发物业武汉分公司和为武汉行政分部的15名复转军人欢聚一堂，庆祝“八一”建军节，向复转军人致以节日的祝贺和问候，对他们在公司各个岗位上所做的贡献给予充分的肯定。

（周远凤/特发物业武汉分公司）

## 政策动态

### 江西成内地首个放松二套房首付比例省份

江西省政府印发的《关于促进经济平稳增长若干措施》中指出，要落实首套房贷款优惠政策，适当降低二套房首付比例；支持商品房库存较大的城市收购符合条件的商品住房作为保障房和棚户区改造安置住房房源。

### 深圳将淘汰并限制毛坯房与半成品商品房销售

被称为深圳生态文明建设“基本法”的《深圳经济特区生态文明建设条例（草案）》日前提请市人大常委会会议审议。该条例（草案）提出一系列推进生态文明建设的创新之举，如在建筑领域，鼓励建筑行业推行环保设计、环保材料、环保施工，鼓励开发商提供个性化套餐式装修，逐步淘汰并限制毛坯房、半成品商品房销售。

### 深圳住建局：拟定经适房上市增值收益50%上缴

深圳市住房和建设局9月9日向社会公布《深圳市经济适用住房取得完全产权和上市交易管理暂行办法（征求意见稿）》，拟规定经适房权利人取得经适房完全产权或上市交易应当按照50%的比例缴纳增值收益，增值收益款纳入深圳市保障性住房专项资金。

### 万科出售上海商用物业，16.51亿元售90%股权

万科9月4日发布公告称，将以16.51亿元出售旗下全资子公司上海万狮置业有限公司90%股权，出售完成后，万狮置业将由万科及RECONANSHAN PRIVATE LIMITED分别拥有10%和90%的股权，万科还将继续负责该项目的后续开发及运营，通过此次交易万科可以进一步优化资产配置并加速回笼资金，符合万科“轻资产、重运营”的发展战略。

### 8月住宅同比上涨仅0.54%，房价接近跌回一年前

国家统计局9月18日发布70个大中城市的房价数据，8月，新建住宅平均同比上涨0.54%，70个大中城市新建商品住宅价格下调的城市数量为68个，仅温州持平，厦门微涨；二手房住宅平均同比上涨0.11%。在此背景下，房企也进入全面入冬、取暖模式，购地更为谨慎，截至9月15日，20大标杆房企合计年内拿地仅1873亿元，相比2013年同期的3698亿元，减少了1825亿元，同比减少幅度高达49%。

## 楼市焦点

## 旅游行业动态

### 深圳时隔9月再供宅地

根据深圳市土地房产交易中心9月16日公告，龙华新区民治办事处辖区内的居住用地A802-0305宗地拟定于10月22日拍卖出让，起始出让价25.25亿元，楼面价1.35万元/平方米。资料显示，地块位于深圳地铁4号线与6号线建设规划控制区内，与4号线白石龙地铁站接驳，紧邻深圳北站商务区，并靠近连通福田、龙华的梅林关口，土地面积4.66万平方米，建筑面积18.65万平方米。据了解，此次出让的宅地已引起了包括万科、中海、保利等众多企业注意。

### 深圳新房库存逼近4万套

市规划与国土委数据显示，深圳新房的可售套数自7月份以来一路攀升，截至9月17日达到39471套，已逼近4万套。从区域看，依旧是龙岗区可售房源最多，占比超过五成，有20346套。业内人士认为，下半年开发商面临价格下调的压力会更大。

### 中国游客成全球市场宠儿，外国商家学习“新待客之道”

“如果有一天，《时代周刊》将中国游客作为封面人物，我丝毫不会惊讶。”中国旅游研究院院长戴斌直言，“中国游客”已在全球范围内成为一个显著话题，热度持续升高。在CNN《中国进行时》（On China）节目中，“如何迎合中国激增的出境游客”成为讨论的主题。今年3月初，第48届柏林国际旅游交易会上，“中国出境游”成为重要话题，来自国际知名酒店的业内人士就“酒店餐饮业如何接待中国游客”进行专题研讨。这背后的原因很简单：中国已稳居世界第一大出境旅游市场。据中国旅游研究院发布的《中国出境旅游发展年度报告2014》发布：2013年，中国出境旅游规模达到9819万人次，今年，这一数字或将被改写为1.14亿。

### 国内5A级景区门票价格迈入百元时代，游客改选“冷门”景点

景区门票“3年必涨”的怪圈再次显现。近期，丽江玉龙雪山宣布门票将由105元涨到130元，广东丹霞山景区门票价格由原来平日160元、节假日180元统一调整为200元。统计显示，国内5A级景区平均票价已迈入“百元时代”。2007年，国家发改委曾下发通知规定“旅游景区门票价格调整频次不低于3年”，但景区门票似乎落入了“3年必涨”的怪圈，往往3年时间一到，景区调价的消息就不绝于耳。面对不断上涨的景区门票价格，不少游客十一期间已经改选其他相对冷门的景区。



### 劲旅网发布8月份主要网站在线酒店团购产品丰富度监测

劲旅网讯，国内领先的旅游行业研究机构劲旅咨询最新发布《2014年8月份主要网站在线酒店团购产品丰富度监测》报告显示：2014年8月份在线酒店团购产品数量在线网站前5位依次是：去哪儿网、美团网、携程旅行网、大众点评团、拉手网。

### 旅博会引领定制旅游新趋势

为给消费者出游量身打造专属的旅游行程，推动私人定制旅游产业的快速健康发展，首届深圳国际高端私人定制旅游博览会于9月19—21日在深圳会展中心2号馆盛装举行。专注出境游市场的深圳本土在线旅游提供商趣旅网，作为参展商之一，携马尔代夫、毛里求斯、帕劳、塞舌尔、斐济等优惠海岛产品参与此次旅博会。

### 十一黄金周4.8亿人次出游，北京、杭州、三亚等成9大热门目的地

今年国庆黄金周旅游市场接待约4.8亿人次，按可比口径，同比增长13%。旅游收入达到2700亿元人民币，较上年同期增长20%。北京、杭州、三亚、成都、西安、厦门、九寨沟、丽江、青岛等地为国内出游热点。

### 切勿贪图便宜，选择超低价旅游产品要谨慎！

进入9月以来，旅游低价潮袭来，国内市场上还出现了个别明显超低价的旅游产品。出游要做到心中有数，明显低于成本的旅游产品根本不能购买。虽然淡季旅游价格会明显比暑期旺季低许多，但一定要了解清楚低价的原因，是由于航空公司的特价机票还是旅行社最后尾单的让利，明显低于成本价的产品一定要远离。如果接近或低于成本价，又没有特殊原因，要谨慎选择，切勿贪图便宜，因小失大。



## 团结 创新 务实 高效

### ——参加集团第四次党代会所感

■ 蒋献军/特发地产监理公司

9月19日上午召开的特发集团第四次党代会，会场简朴大方，议程紧凑务实，代表精神抖擞，会议成果丰硕。会议形式令人耳目一新。

党代会历来是党的政治生活中的一个重要里程碑，特发集团党委、纪委换届选举，是集团系统广大党员、群众政治生活中的一件大事。在上届党委的领导下，5年来，集团进一步明确了市场化道路，优化了企业治理，完善了考核机制，增强了企业活力。通过“十二五”规划的实施，瞄准转型升级，推动产业发展，集团资源优势开始发挥出来，盈利能力有了大幅提升，形成了良好的发展势头。本届党代会的适时召开，其取得的成果对于集团未来的发展，承上启下、继往开来，意义重大。

尽管会议压缩了日程，但各项程序都一丝不苟地履行，规定动作一个不落。党委、纪委的工作报告，高度浓缩了上届委员会的各项工作，字里行间生动地再现了过去五年的风雨历程；九位新一届党委候选人、六位新一届纪委候选人的演讲，激情洋溢，不但展现了各自的风采，更体现了他们对集团未来发展的拳拳之心，闻者倍受感染。

大会以差额选举、无记名投票的方式直接选举产生第四届党委委员、纪委委员，本次集团党委、纪委换届，为集团首次采用“公推直选”这种新的民主选举方式，让党员群众一起参与，选出党员与群众一致公认的基层党组织领导班子。

张俊林同志代表上届党委所做的报告中指出，我们目前面临的严峻形势：外部宏观经济运行下行压力较大，行业市场环境趋紧；内部企业经营机制相对滞后，活力不足，资源开发难

度较大，转型升级受到约束。现实问题是：两个“五年规划”之间能否连续平稳地保持较高的利润规模？几大片区的二次开发能否如期推进？产业结构、商业模式及管理模式的转型升级能否顺利实现？

报告强调：增强企业活力，发挥资源优势，大力推进二次开发，实现集团的转型升级，是“十三五”规划的立足点和今后一个时期的基本任务。要采取市场化的方式，面向客户，贴紧需求，在产品经营上增加服务，在管理服务上叠加新内容，在片区开发上增加保管、物流、代理、交易、金融服务等业务，推进原有业务模式、盈利模式、商业模式、产业链乃至产业结构发生相应变化，在实现增值的同时，逐步转向综合服务商、管理运营商、市场运营商。

同时，在报告及演讲中，代表们也听到了这样的关键词：“建立机制、完善制度”、“有效制衡”（监督与权力的对称分布）、“不贪不懒”、“制度化运行”、“阳光操作”……显示了新一届党委强化监督体系建设、廉洁自律的决心和信心。

通过参加这次党代会，代表们对新一届的党委充满信心！发挥每个组织与个人的活力，集众智慧、凝聚力量，加快推进市场化，实现战略性转型升级——是本次党代会的工作部署，更是摆在每个党员尤其是党员干部面前的历史重任。作为参加本次党代会的代表，回到工作岗位后，应肩负起传达会议精神、落实行动的责任，认真践行习总书记所要求的那样：“一分部署、九分落实”。



## 虚心劲节，翰墨人生 ——重温楼浩之《竹石图》遐思

■ 黄胜鹏/特发地产公司

竹韵悠悠，竹之神髓浸透于世人的灵魂。竹是一首无字的诗，竹是一曲奇妙的歌，竹是一幅意寓未尽的画。古往今来，写竹、咏竹、画竹名家无数。我珍藏的《竹石图》，出自楼浩之大师笔下。《竹石图》以朱砂画竹，淡墨构石，用笔苍厚，浓淡分明，构枝撇叶，笔叙豪爽尽力，富有楷书笔法，一枝一叶，前后穿插，起笔收笔，不失规矩，一气呵成。竹与石相配，朱与墨衬托，更显竹之功力石之泰然。画中还盖有大师的多方印章。

楼浩之，吴派画家，浙江省文史馆馆员，早年任西泠画院、杭州画院特聘画师、上海美专教授，香港艺专客座教授等职。他师从刘海粟大师，并承蒙张大干等大家教授，精通书画。其诗文、书画功底深厚，山水画以秀逸清丽知名，作品融诗、书、画为一体，堪称“三绝”。

1999年春，楼浩之大师莅临深圳参加文化交流活动，事毕到小梅沙度假。接市文联领导指示，特发小梅沙旅游中心负责楼老的接待工作。时年在小梅沙工作的我，有幸与大师亲密接触，并博得大师厚爱，获大师现场作赠《竹石图》，以作留念。

弹指一挥十五年过去了，每每敬仰大师名作，眼前总泛起大师作画情景，大师音容笑貌皆在耳目，永难忘怀。

相处几天，我同大师及其爱徒王滢女士多次攀谈，无拘无束，他的一言一行给我留下深刻印象。

楼老是一位深圳浙江文化的使者。他出身名门，其父楼辛壶是爱国艺术大师。楼老从小受家庭熏陶，参加抗日活动和反

内战活动。新中国成立后，尤其在改革开放以来，他致力于弘扬祖国优秀传统文化。他热心公益事业，为中国举办亚运会、申办奥运会、抗洪赈灾活动捐赠佳作，贡献力量。1993年，楼浩之大师自筹资金到深圳举办“缙云书画展”，宣传家乡文化，推动深圳与浙江文化交流和合作。在深圳旅游景点评选期间，他受聘为评选委员会委员，多次到深圳进行考察。海上世界、青青世界、深圳湾，到处留下楼老足迹。他踏浪小梅沙，攀登马峦山……深圳的每一处景点出炉，都印着楼老付出的辛劳和赞美的诗篇。

他是一位勤于笔耕的艺术家。与一般画家“惜墨如金”不同，晚年更是笔耕不辍，春华秋实。他赴海外举办画展，弘扬中国文化。他以培育后人，传承中华文化艺术为已任。他的书、诗、画多反映现代主义思想。来小梅沙短暂几天里，他仍坚持写诗作画，从没停过笔。所以才有了“梅沙浪拍涛声近，远岫梧桐夜月明。可喜春来新举措，十佳评后更扬名”这样的美诗雅句。

楼老是一位乐于传授学业的良师。平易近人，丝毫没有大师的架子。在与其相处的日子里，只要你有什么疑惑他都会一一帮你解答。他知道我对于书画有所爱好，临别前晚，特地为我作《竹石图》，勉励我勤于学习和工作。不但如此，他还一边作画一边讲授用朱砂画竹的技法，声声教导至今仍记忆犹新。

他是一位风趣乐观的长者。已经七十五岁高龄的他看上去精神焕发，这与他一生乐观平和的心态无不关系。他说话举止都透着温和与儒雅，轻声细语却又思维精妙、风趣幽默，让人感觉非常随意和亲切。我们称呼他“大师”，他笑着说，“大师者，具备条件三：品质高、艺术精、人寿长，我年芳七十有五，不算长寿，故称不上大师也！”。引来满堂欢笑。说起大师，还有一件至今仍让我内心不安纠结的事，那就是楼老到酒店的第二天，我们陪他散步时，不慎被玻璃门撞掉一颗门牙，当时我及周围的人既紧张又尴尬自责。紧张的是，万一老人身体有任何不适，可担当不起；尴尬自责的是，我等没有细心地照顾和保护好老人，让老人遭受皮肉之苦。正当我们焦急为难时，楼老一句话：“看来我的小梅沙之恋已是炉火纯青了，今天我用身体的一部分作定情之物送给她吧”！老人家气度恢宏的幽默话语给刚才的紧张尴尬气氛解了围，我也牢牢记住此时之教训。

时不我待，楼浩之大师带着特有的睿智与幽默于2010年驾鹤西归了。4年来，虽然深圳的文博会缺少这位缙云老人的身影，罗湖桥头见不到从香港艺专讲学归来的教授，小梅沙海滨再也听不到踏浪吟诗的声音。但珍藏家中的《竹》却依然苍劲挺拔，独领风骚，历四时而常茂，赢得后人的喜爱和称颂，它也将时时鞭策着我努力前行。

谨以此文献给已故的楼浩之艺术大师！

## 归来 蒋献军/特发地产监理公司



这里我不是谈名导张艺谋电影《归来》的观后感，而是借用这个字眼，说说我公司监理工程师蒋培堉的故事。

蒋工是2004年应聘来我司的。当时，作为公司唯一的电气工程师，年届50的他负责所有在建项目的电气专业监理工作，奔波于各工地之间，不是参加例会，就是主持专业验收，尤其是事关工程命脉的安全施工现场督导与检查，都依仗他肩负重担。他工作认真，兢兢业业，任劳任怨，不仅赢得了同事的尊敬，更获得各个业主的好评，是公司难得的人才。2010年4月，在请假照顾他因车祸卧病在床的妻子时，自己不幸被查出患有霍奇金淋巴瘤（与中央电视台前著名主持人罗京的病情相似）。当时，医生对他说，要想治好此病，必须做好打持久战的准备，医学治疗只能起到50%的作用，战胜病魔的信心与积极配合才是关键的因素。我们可能无法想象他当时是怎么一种心情，但罗京的英年早逝肯定会给身处类似境况者一种不寒而栗的恐惧。我们的蒋工，没有向从天而降的厄运屈服，而是满怀着对生命的渴望，辗转于海南、湖南两地，坚持了一年半的时间做化疗，在积极治疗的

同时，盼望着奇迹的发生！

请假离开公司后，蒋工没有向公司提出半点要求，心里还惦记着公司的事儿。从海南往返湖南的间隙，他两次在深圳做短暂停留，与同事相聚，既告知大家他的现状，也关心公司的情况。在3年半的时间里，他没有什么经济来源，却在自己疗病的同时，还供养儿子读大学，生活的艰辛可想而知！

上天眷顾，蒋工用不屈不挠的顽强意志书写了一个传奇：医生告知他痊愈了！做了一系列的检查确信无误后，他才与公司联系，询问能否回公司上班？公司这几年随着业务的拓展，监理工程师人员增加了一些，电气专业的也有了几个。但听到他确定能回公司工作的消息，公司上下还是非常地高兴：经历了如此磨难、对公司还这样忠诚的员工，实属难求；这样的“英雄”归来，对于没有这种刻骨铭心经历的其他人来说，其蕴含的正能量不亚于一味心灵鸡汤！

从去年10月重新回公司上班，蒋工很快就融入到了项目中，担任了2个大型项目的专业工程师。对待工作，他一如既往地认真负责；关于待遇，他从不提额外要求；遇到新东西，他像个小学

生那样虚心学习。在他的身上，我们看到了一种真正的职业精神。

今年4月底，公司抽调精兵强将远赴外省项目，为满足业主及项目的要求，在人员安排捉襟见肘的情况下，领导不得已去征询这个老黄牛的意见时，他非常平和地说：项目若需要，他服从公司的调遣。考虑到项目时间紧、任务重、强度大，公司只委派他做专业工程师兼总监代表。但工程刚刚进行1个月，总监由于肾脏生病需住院治疗，一时半会儿不能履职。总监作为监理单位的灵魂，组织、协调的工作量大，尤其是这种工程进度须臾不可耽搁的项目，总监更是不可或缺的角色。这时候，我们只得把老蒋工推到了前台，让他挑起这副重任。他二话没说，默默地接过了这根份量不轻的接力棒，并获得了业主方的认可。

老蒋工，作为公司的一名普通员工，虽说没有惊天动地的业绩，但他并不平凡的人生经历，给我的心灵带来了一回深深的震撼。在我的眼中，他的平安回归，不啻于王者归来！

# 平凡的女人，伟大的母爱

■ 贾东杰/特发物业廊坊分公司

题记：有一个人，她永远占据在你内心最柔软的地方，你愿用自己的一生去爱她；有一种爱，它让你肆意地索取、享用，却不要你任何的回报……这个人叫“母亲，”这种爱叫“母爱。”我是华为廊坊基地特发物业的一名入职4个多月的环境专员，第一个和我接口的供应商就是本文的主角——保洁主管张光英，她为人开朗、善谈、乐观、好强，对下属也严格要求，在工作中爱开玩笑，清洁工都笑称她“傻大姐。”

2014年8月2日，星期六，因为要求跟进保洁清洁卸货平台处泥土的处理情况，所以我申请了加班。当我来到华为时，已经8点钟了，我想加班嘛，保洁人员也许刚来吧，而当我走到L3的卸货平台的时候，发现张姐早已到，一侧的卸货平台马上就要洗完了，我很困惑地走到张姐跟前问：“怎么洗得这么快呢，几点来的？”“6点。”“来这么早干嘛？”“来早了凉快，另外我还答应儿子今天回家陪他过周六呢”。

这句话让我想起几天前，张姐给我打电话说他儿子病了，要马上回家，我当时还很诧异，什么病这么着急呢。经了解才知道，她儿子高烧到体温表超过了量程，我从没听说过还能发这么高的烧，太可怕了。

因为工作，张姐只请了几天假，陪她儿子。回来后我碰见张姐，问她：“孩子好了吗？”张姐说：“别提了”。乐观、开朗的大姐，现在满脸的忧郁、愧疚。为了安抚张姐，跟她多聊了会，才知

道这次她儿子生病给她的撼动很大。当她赶回家的时候，儿子已经送到了医院，当时还处于昏迷状态，打着点滴，张姐哭了。儿子睁开双眼，看到妈妈的一瞬间，就哭着说：“妈妈，我不要理你，你都一个月没有回家陪我了，我不要理你”。听到这里，作为一个初为人父的我也有些许的震撼，可想而知，当时张姐听到这句话是多么的愧疚。远住天津的张姐，为了工作，经常没有时间回家陪伴孩子。也许对于一个天真无邪的孩子来说，他是不能理解妈妈，他没有过高的要求，只要妈妈能陪自己玩一会，笑一下；也许他这句话并不知道会伤到妈妈的心，会让妈妈铭记一生；也许这句话对于一个父亲来说算不了什么，但对于一个母亲却是深感内疚的，男人是没有办法理解一个女人对于孩子的那份爱。我永远忘不了张姐讲述时那种神情，那是一个妈妈对自己孩子满怀愧疚的神情，无法用语言来形容的。

张姐的那句话“工作上我干再多活、受再多累、受再严厉的批评都抵不过



儿子的那句话，我对儿子有太多的愧疚，亏欠儿子太多”，也深深地触动了我。她作为保洁主管，在华为公司严格要求的工作环境下，为了满足华为需求，要付出比别人更多的经历和时间，别人休息，但她却要加班工作，去占用一个母亲陪孩子的时间。（因张姐家在天津，只能每周末回家陪儿子。）今天又是这种情况，她要完成突发事情的处理，但也要兑现她的承诺（周末陪儿子），只能尽量早一些干完后，早一点回家。

“张姐，时间来得及吗，你回家得4个多小时的车程呢”。“来得及，只要能赶上10点钟的车就来得及”。“多一个人多一份力，我来帮你”。

就这样，我也加入劳动的队伍，拉管子、开阀门、清扫，不到10点，货平台已清洗干净。“赶紧去坐车吧，代我向孩子问好。”“好，我交代好马上走，明天一早回来，还要做石材结晶呢”。

我望着她匆匆离去的背影，微微一笑，祝张姐一路平安。

一个女人，无论她是美丽还是相貌平平，无论是受过高等教育的还是普普通通的乡村妇女，只要她是一位母亲，她就不愧拥有“伟大”这样的称号。这就是特发物业普通岗位的一名普通员工，这种“舍小家为大家”奉献精神在工作中时时存在，感谢你们！



# 杂言两则

■ 林琪/特力物业公司



## 深圳幸福日

近期，《深圳晚报》和深圳市爱心与共幸福促进中心提出将8月26日定为深圳幸福日的倡议，立即得到了广大市民的积极响应。

“幸福是什么？”相信面对这句看似简单的话，每个人有每个人的答案：她是一声温暖的问候，一次深情的祝福，一个健康的身体，一份平淡的生活，一份快乐的心情，一生知足长乐；“幸福”是沉淀在心灵里的喜悦，是在岁月中被深刻铭记的美好……有人说过：“真正的幸福是不能描写的，她只能体会，体会越深就越难以描写，因为真正的幸福不是一些事实的汇集，而是一种状态的持续。”幸福不是给别人看的，与别人怎样说无关，重要的是自己心中充满快乐的阳光，也就是说，幸福掌握在自己手中，而不是在别人眼中。幸福是一种感觉，这种感觉应该是愉快的，使人心情舒畅、甜蜜快乐的。拥有了这些，就是幸福！

设立幸福日的意义，更重要的是你和我以及深圳这座有着潮起潮落、永不落幕的夏日阳光的城市和睿智的城市，在日常生活的片段间歇中，能够时刻感受到幸福在向自己招手，并就此认定“幸福，我来了”的行动坐标。

## 低碳生活由我做起

第五届“节博会”于2014年8月26-28日在深圳会展中心举办。展会以“节能环保、持续发展”为主题，分为展览、论坛、研讨会、采购对接会、企业推介会、技术成果转化、绿色产业融资、评选等8大部分。

中国(深圳)国际节能减排和新能源产业博览会（ESER节博会）始办于2010年，每年一届，是国内最大、最专业、参展商满意度最高，展示节能和新能源领域最新、最全面产品、技术和服务的国际性博览会，被誉为“绿色节能第一展”。

在公司组织下我们参观了展会，获益良多。出于职业习惯，一进入9号展馆，我们直接来到了“深圳市绿色物业管理成果展”，展区内展出了万科、中海、中航等各大知名物业管理公司的相关低碳环保先进成果。其中，在节能减排方面取得成效尤为突出，如开展和推广LED节能照明工作，电梯内加装能量回馈器等。与此同时，一些绿色环保便民服务的推出，如设置旧衣服、废弃电池回收箱，提供旧物置换等等也成为了企业一道道亮点，很值得学习借鉴。据介绍，截止至2014年7月底，深圳市政府和住建局在全市已经选取了200多个项目作为试点项目，开展以节能、节水、垃圾分类、环境美化等主要内容的绿色物业管理试点。如果在全市全面推进绿色物业管理，深圳市每年至少可以节约用电13.7亿度。

我们将继续在绿色物业管理道路上一路探索前行，不断开拓创新，建设绿色低碳社区，营造舒适宜居环境，低碳生活由我做起！



## 儿时的中秋记忆

■ 徐梅/特力物业公司

中秋佳节将近，收到老家寄来妈妈做的绿豆糕，恍惚间，“做绿豆糕啊、做月饼啊”的欢雀声在我耳畔响起，情不自禁，思绪又回到从前。

儿时，家中经济状况一般，想要改善一下生活，只有等到逢年过节了。

最难忘的莫过于中秋节的绿豆糕了，它是我童年时代盼望的美食。母亲手巧，过节之前，邻里的阿婶阿妈们必定要到我家来，跟母亲一起“做糕”。她们先是将绿豆用清水浸泡，脱去豆衣，蒸熟晒干，研磨成粉，添加文火煮好的白糖浆，再加入油按比例充分搅拌，用专用的圆滚木不停地揉搓，母亲说这一定要有耐心，各种成分才能均匀混合，做出来的绿豆糕才细腻、入口即化。最后把搓好的绿豆糕粉填入糕印里，加豆沙、芝麻、椒盐花生仁等糕馅，用劲压紧刮平放进蒸屉，蒸熟即可。母亲做的绿豆糕卖相非常好看，口感也特别好，做出来的绿豆糕圆滑细腻、潮润软绵、翠黄悦人。在做糕过程，邻居们不断过来换糕印，这样彼此的月饼花式品种才多，有“福”、“禄”、“寿”字样的，有“菊花”、“石榴”图案的，此间洋溢着愉悦的气氛。

“做糕”时，我们姐妹几个总会在旁边帮忙，看着香喷喷的绿豆糕而馋涎欲滴，这情形永留我记忆深处。当那翠翠的、黄黄的、嫩嫩的绿豆糕一个个从锅里蒸熟拿出来，我们都“呀呀”地叫起来。往往这个时候，母亲看到我们的馋样，便挑出一两个给我们解馋。这倒不是我们可以先于“月娘”而享用，而是这些都是做得不雅观，有的馅漏出来，有的边缘破损了，是拿不出手、上不了台面的。

中秋之夜，“拜月娘”之后，一家人就在自家院子，赏月品茶尝绿豆糕了。月亮最圆时，凉风习习，天上云伴月，虽朦胧却另有一番美丽景致，人间炉红茶热，边尝糕点边拉家常，何等温馨。

赏过月后，是我们姐妹几个最期待的时刻——分月饼、月饼、糖板等糕点！我们事前准备好洗得干干净净的瓷缶，把母亲分给自己的一份小心翼翼地装好包好，心满意足地去睡了，母亲常说中秋节晚上我们睡梦中都在笑，当然啰，这一缶的月饼月糕，能甜好几个月哦！☺

## 远离城市喧嚣，寻找大自然激情

■ 揣志家/特发信息光网科技公司

如果说桂林山水甲天下，那么我要说清远山水甲广东。那潺潺的流水声，清脆的鸟鸣音到现在还萦绕在我的耳旁。回想两天的游玩时光真是意犹未尽，我的很多伙伴也同意明年还要去。要说清远最使我留恋的是什么，那就是“一漂二泡三叫鸡”！

一漂。这当然就是我们这次最主要的旅游项目漂流了。没有漂流之前，我觉得这无外乎就是划着小船顺流而下而已，最多就是看见其他伙伴互相泼一泼充满友爱和欢笑的水罢了。排队来到起始点，看着前面伙伴们伴着尖叫从落差起码5米的起点落下的时候，我胆颤了。我心里告诉自己一定不能叫，不然岂不是和那些女生一样，然而那天属我叫得最欢腾，以至于现在喉咙还有丝丝痛意。现在回忆起那下落的一刻，我的心还是会砰砰急跳，急落时的心脏就像一颗失重的铁球顶在我的嗓子眼，让我喘不上气来。那一刻，仿佛要从这个世界穿越到另一个世界一样，亦仿佛小时候第一次野浴的那种兴奋，那种刺激，那种冒险。是的，我喝了水了，我被呛到了。可是大自然的鬼斧神工是不允许你有多余的时间去思索的，它会不停地给你惊喜与刺激，又一个落差加急转弯来了。这一次我有经验了，遇到落差或者急转弯的时候要屏住呼吸否则很容易呛水，抓住皮船的扶手会保证你不会被甩出，那么接下来你就可以尽情享受这老天馈赠给人类的礼物了。漂流最爽的一项就是和小伙伴们的泼水对攻了，这时你要是认为你不招惹别人别人就不会欺负你，那你就大错特错了。俗话说商场无父子，我要说漂流场里无朋友，不管他是领导还是官员，是高帅富还是白富美，一个字——泼！泼得哭天喊地、湿身狼藉，泼得啼笑皆非、不分东西。你看那一个个泼水健将，他们仿佛泼的不是水，而是城市的喧嚣，是工作中无形的压力，是心中愤愤的不平、满怀的忧愁，每个人都想把霉运泼出去换来幸运与快乐！是啊，我们不是漂流，而是去寂寞！

二泡。泡温泉对来自东北农村的我只有在电视里才看过，仿佛只有富人才能享受的生活。有人吐槽说，温泉就是有钱人把属于我们每个人的大自然圈起来然后再高价卖给我们每个人。没去过其它地方的温泉，所以对清远的温泉有格外的好感。热热的温泉好似颗颗水分子涌进了我们的肌肤，我们的骨骼，我们的内脏，我们的心灵。所以坐在温泉的池子里，心是



荡漾的，心不再感到冰冷，感觉整个世界都是温暖的，每一个人脸上都充满了笑容。我比较喜欢水疗池，里面各式各样各种位置的喷水口，喷得我痒痒的，好像初恋的感觉。我坐在里面，享受着，忘却了工作生活的压力，忘记了一切的烦恼，抬头望着满天的星星，很满足，很欣慰！

三叫鸡。我小脸通红地听着导游的介绍，本以为清远既是一座旅游名城又是一座欲望之都，然而导游的讲解却让我自惭形秽。导游说，清远麻鸡因母鸡背羽面点缀着无数芝麻样斑点而得名。因地域、饲养方法(完全放养在竹林中喝露水吃小虫的)等原因显得肉嫩、细滑而自古有名；素以皮色金黄、肉质嫩滑、皮爽、骨软、肉鲜红味美、风味独特而驰名省港澳市场。听着导游的介绍，我已经像周星驰《食神》中的评委一样融入其中，垂涎欲滴，明知道这是导游在引导消费，但我还是决定花68元买了一只尝尝。清远烤鸡，吃在嘴里用三个字可以形容，香、嫩、滑。就像小时候吃妈妈包的饺子一样香。我也仿佛回到了童年，抱着一只烧鸡没有就着任何调料一顿暴吃，就像一只饥饿的狼。吃完之后我抱着被烧鸡鼓起的肚子在回程的汽车上进入了梦乡。那天我做了一个奇怪的梦，梦见我变成了一只威武的大公鸡，每天站在高高的山岗上指挥下面的小鸡给我刨食物。那一刻我是那么的满足，那么的惬意，那么的辉煌！☺

# 夏日絮语

■ 许丽玲/华丽装修公司

“嘀嗒，嘀嗒……”

“啪啪啪……”

“哗哗哗……”

这是一场急切的瓢泼大雨，让所有人都措手不及。这边响起了窗户与窗台的碰撞声，那边响起了此起彼伏的尖叫奔跑声，还有几缕被淹没在喧嚣中的开伞声。

调皮的雨精灵并不理会人们的心情，肆意地挥洒着晶莹的甘露，洒向田野，洒向丛林，洒向山丘，洒向乡间的小路。

我躲进小路旁的一处屋檐下，看着雨水在被串成一条条垂直的帘幕，听着雨打芭蕉，任裙摆溅上点点水珠。伸手接住一串飞泻下来的雨水，但并没有凉意。哦，原来夏日已开始了它绚烂的一季！

“哗哗哗……”

“啪啪啪……”

“嘀嗒，嘀嗒……”

渐渐地，屋檐下水帘终于变成了一串一串的小水珠，就好像是断了线的珍珠一般，从急速到缓缓地滴落。

雨过，天放晴。

走在熟悉的小路上，看行人三三两两，或悠闲地漫步，或是行色匆匆。忽然，我听见一阵脚步声由远而近，一个身影匆匆奔跑而过，地面溅起一小滩泥水，几片落红随着泥水快速地卷起、跌落。那个身影回过头朝着行人露出抱歉的一笑，然后又向着远处奔去。我低头看着裙摆上的落红，抬手便将它轻轻地拭去，再微微抖开裙摆，任清风轻轻地吹拂。

抬头看一览无遗的天空，湛蓝得近似透明。极目望去，我惊喜地发现原来雨后的天空似乎更加宽广，更加深邃了。几缕轻薄的云朵从头顶上静静地飘过，最后在不远方的山丘上聚拢成一片淡淡的云雾。远远望去，就像是一层透明的白纱轻轻地

笼罩在山顶上，像极了一幅轻描淡写的山水画，颇有几分“山丹青杂，烟云紫翠浮”的意境。

慢步缓行，随着蜿蜒的小路行至山中。未入林便已听得满山清脆的鸟鸣声，时而婉转，时而高亢，相互唱和。知了似乎也不甘寂寞，蝉韵一声高过一声。有人说，夏季是它们的生命，当夏季走到尽头，秋风轻吹的时候，它的生命也随着秋风消逝。我觉得它的一生与夏天这个季节是何其的相似，生命只有一季，但它们都想用最热烈的方式来表达对生命的热情。

一走入山中，我不得不赞叹，这夏日的山谷是那么地繁华，那么地生动。那一片郁郁葱葱的树林不时地发出“簌簌”之声，似乎在拍着手欢迎我的到来。它们轻轻地抖着身上的枝桠，把刚才的一身雨水甩落，极力地向我展示着被雨水冲洗后的青翠。

是谁说过，花红柳绿是春天的专属颜色。看那漫山遍野的绿肥红瘦，姹紫嫣红，还有那一对对色彩斑斓的蝴蝶，尽情地舞动在繁花甸甸的枝头上，在万紫千红的花丛中起舞。这不也是夏日一抹浓艳的颜色吗？

空山新雨后，连路边的一片片青苔都被赋予了淡淡的诗意。拾阶而上，静静伫立在木桥上，看不远处小河流水悠悠。阳光穿过浓密的树叶淡淡地泻了下来，照在悠悠的水面上，泛起点点银白色的粼光。河水缓缓地流过木桥底下，随着地势的落差形成了一道瀑布在木桥下方直泻而下。我摊开手掌盛接着那不经意溅起的水花，看着细碎的阳光混着晶莹的水花从我的指间偷偷地溜走。

我久久地静立在山谷中，闭上双眼倾听着夏日的声音，一股欣喜油然而生。

日头高挂，我不动声色地走出满是夏色的山谷，满山的花香夹杂着夏日的絮语一并缠绕而来。☘

## 征文

《特发》月刊今年9月号刊载的集团党委书记、董事长张俊林《以职业化为引擎，创简单高效的事业环境》一文，是俊林董事长读《下一个倒下的会不会是华为》一书，结合自身职业经理人成长历程，感悟任正非企业管理理念和实践，谈职业化的深刻体会和探讨。文章倡导集团向华为学习，创建一个职业化、风气清正、自信阳光的环境，简单做事，高效做事业，创造价值，达成特发人的梦想！

华为离我们很近，近得只有零距离——它是我们集团特发物业管理公司的主要服务商，直接接触到华为的各类管理方法和内部事务流程。5月中旬，集团张建民总经理到特发物业成都分公司华为成都研发基地考察调研，要求特发物业珍惜和利用服务于华为这样一个世界级优秀企业得天独厚的机会，有目的、有计划地向华为学习管理，把华为的管理理念、精髓变成我们自己的东西，输出物业公司自身特色的先进管理模式，并利用这个平台不断提升特发品牌的知名度和影响力。按照集团领导的指示，特发物业6月开展了“向华为学管理”活动，员工通过学习华为先进的管理经验和流程，结合自身工作内容和范围，谈感想、谈收获、谈自身业务规划，总结归纳撰写专题文章，并进行评选，邀请华为相关领导担任评委。《特发》月刊开辟“向华为学管理”专栏刊载了获评优秀文章，在集团系统内交流华为的先进管理经验，供广大员工学习。

不仅是特发物业公司，集团系统各企业都要向华为学习，通过向华为学管理，发挥全体员工的集体智慧，开拓眼界，自我批判，勇于创新，不断提高企业管理水平和经营绩效，推动集团战略目标的实现。

为贯彻集团领导的指示精神，《特发》月刊和集团网站拟在集团系统开展“向华为学管理”专题征文活动。征文要求：

一、踊跃投稿。各全资控股企业领导要高度重视，组织广大员工撰写稿件，并以此推动学习型企业文化的建设和企业经营管理水平的提升。

二、保证质量。稿件要精心选题（企业文化、经营管理、商业模式、激励机制等方面），有的放矢，思学结合，要结合岗位工作或企业实际来写，不能泛泛而谈（文章字数1500-2000字，专题观点500-800字）；企业分管领导对稿件要把好质量关。

三、稿件刊用。稿件电子版由各企业通讯员统一投送《特发》月刊编辑部和集团网站，月刊和集团网站拟从2014年11月开始陆续刊用。

《特发》月刊编辑部、集团网站  
二〇一四年十月