



## 市国资委在特发集团召开市属国企租赁工作经验现场交流会

11月11日下午，市国资委在特发集团召开市属国有企业租赁工作经验现场交流会，市国资委党委副书记、纪委书记产耀东出席会议并作讲话，市国资委监督稽查处李余征处长、张国元副处长、产权管理与法律事务处辜国泉副处长，以及委直管企业及市投资控股公司部分二级企业总经理、租赁部门负责人、派驻企业的监事会主席和财务总监等近100人参加会议。会议由李余征处长主持。

首先，张国元副处长通报了2014年市属国有企业资源性资产租赁专项审计情况及2015年资产公开招租工作情况。2015年1—10月进入交易平台公开招租多次竞价成交项目84个，成交租金总额5.34亿元，增值1.94亿元，增长56.94%。

随后，地铁集团、机场集团、特发集团、深投发展、水务物业等企业，就各自在资源性资产公开招租工作的体会和经验进行了交流发言。

最后，产耀东书记作讲话。他充分肯定了市国资委《关于加强市属国有企业资源性资产租赁综合监管的指导意见》实施以来，市属国企所付出的努力和所取得的成效；强调推进资源性资产公开招租工作有利于规范市属国有企业租赁管理、提升租赁资产效益、加强风险防控、促进廉洁从业；要求市属国企要进一步提高认识，深入推进资源性资产公开招租工作：一是转变观念，进一步加大公开招租力度；二是抓准重点，提高公开招租的效率效果；三是强化保障，巩固公开招租成效。

特发集团党委书记、董事长张俊林、监事会主席杨培业、副总经理李明俊、财务总监栗森及企业二部负责人参加会议。李明俊副总经理代表特



发集团在会议上作特发集团资源性资产租赁工作的经验介绍。

会议取得圆满成功，特发集团的工作经验也受到市国资委领导及兄弟单位的高度评价。

(吴锐楷/集团企业二部副部长)



## 特发信息入选2015年国家技术创新示范企业等3则

11月25日，工业和信息化部、财政部联合公布2015年国家技术创新示范企业名单，特发信息成功入选，榜上有名！国家技术创新示范企业是指工业主要产业中技术创新能力较强、创新业绩显著、具有重要示范和导向作用的企业。国家技术创新示范企业的申报条件之一是必须拥有省级企业技术中心，具有核心竞争能力和领先地位，并在技术创新方面成效显著。国家技术创新示范企业的评定，对企业的行业地位、持续创新能力、研发投入、行业带动作用、自主品牌、盈利能力、经营管理水平、财务状况、科技成果转化能力、创新发展战略和创新文化等方面都有非常明确和具体的要求，因此能够获得该荣誉的企业都是行业中的佼佼者。特发

信息成功入选，彰显了政府部门对特发信息技术创新实力的高度肯定，对特发信息今后的发展也具有十分重要的意义。

**另：特发信息获“中国光通信最具综合竞争力企业10强”等三项大奖**

11月26日，由网络电信信息研究院、中国通信学会光通信委员会、亚太光通信委员会主办的“2015(第九届)中国光通信发展与竞争力论坛暨2015中国/全球光通信最具竞争力企业10强评选活动颁奖典礼(ODC)”在北京举行。特发信息作为业界重要企业，在本届论坛一





## 特发黎明长龙公司获国际铁路行业标准体系认定证书

举收获“2014-2015年度中国光通信最具综合竞争力企业10强”、“2014-2015年度中国光传输与网络接入设备最具竞争力企业10强”、“2014-2015年度中国光纤光缆最具竞争力企业10强”三项大奖。此次评选由国内通信领域和经济学、管理学、统计学等领域的权威组成专家组，各项大奖根据参评企业的生产规模、市场表现、产品性能、售后服务、增长速度、和企业管理及文化等方面共73项要素指标进行评选，对参选企业的竞争力进行客观、系统的分析，为光通信行业竞争力分析提供参考依据。特发信息在业界的贡献得到了同行的肯定和公正的评价。面对经济“新常态”，特发信息将以更加积极的精神面貌应对机遇与挑战，努力实现企业战略转型升级发展。

### 再：特发信息荣膺“通信光电缆最具影响力企业”大奖

11月5日—6日，由中国电子元件协会光电线缆及光器件分会、中国电器工业协会电线电缆分会、中国通信企业协会通信光电缆专委会联合主办的“第七届中国通信光电线缆企业家峰会”，对通信光电缆行业突出贡献的企业及个人进行了表彰，特发信息荣膺“通信光电缆最具影响力企业”奖，王宝董事长荣获“产业发展突出贡献奖”。2015年是联合国宣布的“光和光基技术国际年”。本届峰会是中国纪念国际光年的系列活动之一，峰会以“产业的现实与未来”为主题，邀请了行业负责人、产业领袖、相关学者作专题报告，并聚焦互联网+、生产智能化、服务网络化等热点展开讨论。国内光电缆行业上百家企业负责人以及三大协会领导等260余人出席峰会。这是中国光电缆两年一届规模最大、最具影响的行业盛会。

(《信息窗》编辑部)



近日，特发黎明长龙铁路电子工程有限公司成功获得TUV德国莱茵集团颁发的国际铁路行业标准（IRIS）体系认证证书。长龙公司从2014年开始，经过认证公司的选择、竞标、资料的提交、文件的编制、培训、宣贯、落地、内部审核、不符合项的整改等一系列工作的推进，最终，于今年8月和9月分别通过TUV德国莱茵集团组织的第一和第二阶段认定审核，圆满完成了IRIS体系认证工作。IRIS证书有效期为2015年10月15日至2018年9月29日。

国际铁路行业标准是以国际质量标准ISO9001为基

础，增加了国际铁路行业的要求。产品要想在国际市场销售，IRIS体系认证是基础。IRIS旨在通过改善整个供应链，控制经营管理及产品质量风险，提高产品的质量和可靠性。IRIS标准一方面融汇了当今许多先进的管理方法和理念，另一方面又对管理细节做出了许多强制性的要求。此次长龙公司成功获得国际通行证，标志着长龙公司铁路通信信号产品取得了走向世界的“通行证”，公司的高科技产品终于可以在国际市场上一展风采了。

(王强/特发黎明长龙公司)

## 特发和平里二期安居型商品房向市民开放

11月4日，特发和平里二期安居型商品房精装修样板房自当日起至23日向市民开放。在此期间，符合购房家庭可通过上网预约看房。

和平里花园二期安居型商品房共有1000套，户型为65平方米2房和85平方米3房。本次开放样板房涵盖所有户型。为突出“地铁送你回家”理念和有序疏导，特发地产公司特别设计好看房线路并采取分批放行的做法。看房家庭从地铁出口后，先到售楼中心了解户型信息，再沿着一期商铺走廊，经一二期链接天桥到达样板房。看房现场二楼样板房人头涌涌，看房者拍照、记录房号、细心量着尺寸，为选房做好充分准备。据看房者反映，和平里安居房较周边的几个房源有着设计、布局、采光、通风等优势，都希望首选和平里。

从网上信息显示，此次报名家庭较多，开放当天就接待250批共计397人次。为维护好看房现场秩序，避免人满为患，集团维稳办领导、办公室林焰主任及特发地产陈宝杰总经理亲自到现场检查并指导安保工作。

(黄胜鹏/特发地产公司)





## 特发物业获选 “中国金钥匙服务精选物业”

11月17日，以“金钥匙+互联网”为主题的第二十届中国金钥匙年会，暨第13届金钥匙国际联盟年会在成都举行，本届年会有来自国际金钥匙组织总部、法国国际与奢华酒店经理人协会、欧洲酒店、亚洲交流促进协会等高层出席，吸引了来自欧洲、美洲、迪拜、新加坡、日本、泰国、印度、卡塔尔、香港、台湾等全球12个国家及地区，国内31个省、直辖市、自治区，260个城市近1000名行业专家学者、企业高管、行业精英和媒体代表等参加，特发物业公司副总经理郭晓东应邀出席。

为满足客户的多元化需求，全面提升服务品质，特发物业和平里花园项目于2014年引入率先适合高档社区和高品质住宅小区的“金钥匙”管家服务模式，积极学习国内外先进、优秀的物业管理经验，在服务的形式上多样化、服务的理念上超强化、服务的品质上优越化、服务的标准上科学化，不断强化自

身的服务水平和能力，逐步形成具有特发物业特色的服务模式，为成功获选“中国金钥匙服务精选物业”奠定了坚实的基础。未来，特发物业将敢于突破，大胆创新，满足不同客户群体、差异多元化需求，为广大客户提供更加细致、贴近、人性化的服务。

作为全球唯一的品牌服务组织，金钥匙起源于1929年法国巴黎的金钥匙服务理念，是全球唯一拥有86年历史的网络化、个性化、专业化、国际化的品牌服务组织，拥有国际先进的服务理念和标准。自1995年被正式引入中国以来，金钥匙服务赢得全球服务业的青睐与尊重，拥有2800多名金钥匙会员，覆盖全国31个省、直辖市、自治区，260个城市共1850多家高星级酒店及顶级物业，成为企业拥有国际最高服务标准的象征。

(赖赐纳/特发物业管理公司)



### 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  
朱振声 丁晓东 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：深南大道1006号深圳国际创新中心A栋29、30层

电话：(0755) 82089011 82089085

传真：(0755) 82089099

邮编：518026

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



## ■ 公司要闻

- 04 规范履职，制度先行  
——集团召开规范企业负责人履职待遇和业务支出管理工作会议\林焰 徐莹
- 05 关注“新三板”，探讨构筑多层次资本市场  
——集团召开“新三板”资本市场研讨会\林焰 徐莹
- 07 关注安全，珍爱生命——集团总部组织开展消防安全主题活动\阴海燕



## ■ 本期专稿

- 08 做好职业规划，成就职业发展  
——在集团财务后备人才培养会上的动员讲话（摘要）\张俊林
- 10 集团组织开展财务后备人才培养\尹章儒
- 11 参加集团财务后备人才培养会议体会大家谈\张心亮 等



## ■ 十三五规划

- 13 适应公司发展需要，创新财务管理模式\王隽
- 15 人才管理助推物业管理向现代服务业转型升级\周初新
- 17 特发物业专业设施公司“十三五”战略设想\谢鹏程



## ■ 管理精萃

- 18 喀什特区代表团到特发黎明溢清公司参观考察，商谈合作发展\张志彬
- 19 小梅沙片区开发项目协调小组探索新型管理模式、开展项目工作营活动\徐珏
- 19 特发物业中标华为深圳坂田基地综合设施采购管理项目一标段，  
为国内唯一中标物业公司等2则\贺岳华 赖赐纳

## ■ 商海职场

- 21 2015年国内珠宝行业及水贝珠宝市场发展趋势浅析\冯宇 刘海澄
- 23 监理行业生存现状及对策浅谈\李洪涛
- 24 新型超大芯数骨架式光纤带光缆的研发与应用\张伟民

## ■ 企业文化

- 26 成为核心员工主要依靠企业培训还是自我培训  
——集团总部举办2015年度11月份“员工之星”辩论会\王亚超
- 27 特发信息建成先锋号职工服务中心\谢科立
- 27 集团和系统企业举办丰富多彩的员工  
业余文化活动（4则）\黄胜鹏 彭波 沈盛君 李米馨 姜海忠 朱坚胜
- 31 记君所见，写你所思——投稿《特发》月刊的体会\蒋献军

## ■ 基层一线

- 32 感知水贝，触摸珠宝——记加入珠宝产业事业部的这一年\陈凤伟
- 33 物业公司全面转型升级之我见\王婧媛
- 35 华日情怀\刘畅

## ■ 读学心得

- 36 最初的梦想，紧握在手上\廖绍芳
- 37 用一流的服务赢得业主的点赞——学习《质量，城市发展的新动力》有感\青成才

## ■ 员工情怀

- 38 快乐骑迹——金门\熊菲菲
- 40 我愿把青春献给你\雍峥
- 41 转变的感悟\罗丽芬

## ■ 杂言随笔

- 42 活着，便是财富\吴舒敏
- 43 随笔两则\何庆敏 闫小团
- 44 简单生活，不忘初心\姚静萍

## ■ 诗海拾贝

- 45 小镇记忆\席然

## ■ 聚焦经营

- 46 深交所联合深圳证监局举办第150期“走进上市公司”  
——特发信息投资者见面会活动等4则\《信息窗》编辑部 谢科立 王晏 黄烨
- 46 特发信息参加行业技术交流等4则\徐常志 刘彬
- 47 特力珠宝产业事业部与特发地产开展工作交流等2则\李米馨 庞春扬
- 47 特力集团举办消防安全知识培训等3则\王钰 张国瑜 张志勇
- 48 特发黎明溢清参加第十五届中国国际社会公共安全博览会等3则\彭曦 杨红 蔡志贤
- 48 特发小梅沙组队参加中国自然科学博物馆协会水族馆专业委员会2015年会交流学习\雍峥
- 48 龙华最高住宅——和平里花园二期第一阶段竣工验收顺利通过等3则\周爽 罗翔 郭仲敏 蒋献军
- 49 特发物业北京分公司华为L05项目合同续签等4则\曾海波 贾智博 周妹 李晓佳
- 50 特发物业坂田管理处获华为物业供应商绩效考核基地管理类唯一单位B+好成绩等3则\尹敏 曾海波 何朝武
- 50 集团对八卦岭光纤小区进行消防安全复查等3则\方钦杰 刘文彬 李泽辉 郑和良

## ■ 房地产行业动态

- 51 发改委：新建住宅停车位应配建充电桩或预留安装条件等8条\《特发地产信息》

## ■ 旅游行业动态

- 52 东南亚多国签证放宽引游客，淡季价持续到春节前等10条\特发小梅沙旅游中心

封二：市国资委在特发集团召开市属国企租赁工作经验现场交流会\吴锐楷  
特发信息入选2015年国家技术创新示范企业等3则\《信息窗》编辑部  
特发黎明长龙公司获国际铁路行业标准体系认定证书\王强  
特发和平里二期安居型商品房向市民开放\黄胜鹏  
特发物业获选“中国金钥匙服务精选物业”\赖赐纳





## 规范履职，制度先行

### ——集团召开规范企业负责人履职待遇和业务支出管理工作会议

林焰、徐莹/集团办公室

题记：国企领导干部担负着对国有资产保值增值的神圣职责。领导干部在履职过程中，离不开必要的工作条件。但履职待遇和业务支出不能理解为是一种福利。

领导干部在履职过程中，如何更好地把握标准、掌握分寸呢？除了廉洁自律，让制度先行，让履职行为有章可循，把权力装进制度的笼子里在阳光下运行。



根据市国资委有关部署和要求，11月26日下午，集团组织召开规范企业负责人履职待遇和业务支出管理工作会议。集团总经理张建民出席会议并作动员讲话。集团办公室、人力资源部、计财部及下属企业9家企业相关负责人、工作人员40余人参加会议。

张建民总经理在会前动员讲话中，结合十八届三、四中全会文件精神 and 中央“八项规定”、反对“四风”、《中国共产党纪律处分条例》等，特别是结合当前的“三严三实”第三专题“严于用权”的教育，强调了规范国有企业负责人履职待遇、业务支出管理的重要性和紧迫性，提出了企业领导人要“为公用权、大胆用权、善于用权”的要求。用好权，最首要的是要把权力放进制度的笼子里，在阳光下运行。他旗帜鲜明地指出，领导干部在履职过程中，离不开必要的工作条件，但履职待遇和业务支出不能理解为是一种福利。要清醒地认识到，提供领导干部的履职待遇和业务支出条件，是为了保障领导干部更好地服务于岗位职责，服务于生产经营管理，更好地

为企业作出业绩贡献。

张总指出：这项工作不仅是市国资委督察督办的一项重要工作，同时也是集团搞好企业经营管理和发展，加强廉洁从业建设的重要举措，各企业要统一思想，充分认识规范企业负责人履职待遇、业务支出的重要意义；会后各企业要坚决贯彻执行本次工作会议精神，根据会议要求立即制订适合本企业负责人的履职待遇和业务支出管理制度。同时，要切实整改落实，及时纠正存在的问题和不足，严格落实市国资委“四个严禁”要求；要强化措施，以“抓铁有痕”的劲头扎实做好各项工作的推进，保质保量地完成制度建设。特别是要注重制度的可操作性，执行过程中坚决不能超逾红线，要确保执行到位，不能走形式、走过场，或束之高阁。

张总讲话为下一步的工作指明了方向，明确了任务。随后，集团办公室对《深圳市特发集团有限公司负责人履职待遇和业务支出管理实施细则》逐条进行了解读，集团人力资源部、计划财务部进行了补充，就企业关心的问题或疑惑进行了交流。集团办公室作为业务统筹部门，对该专项工作做了具体化的部署和要求，各企业要参照集团总部的规定，分层分类地作好制度的建设和修订工作，在年底前结合企业具体情况做好自查和纠偏工作。

本次工作会议，是集团规范企业负责人履职待遇、业务支出工作的一个起点。制度先行，仅是一个开端，在未来的执行和监督过程中，确保制度真正落地并切实发挥效力，才是对企业领导干部的真正挑战。集团期待通过这项制度的落地实施，营造一个更为风清气正、健康向上的经营管理环境，推动企业在大跨越发展的道路上越行越远！

## 关注“新三板”，探讨构筑多层次资本市场

### ——集团召开“新三板”资本市场研讨会

林焰、徐莹/集团办公室

2015年，是特发集团尝试资本市场运作的发力年，借助集团控股的两个上市公司平台——特发信息和特力集团，两上市公司在主板市场成功地完成了定向增发融资及资产并购、成立产业基金等方面的资本运作，有效增强了集团及两上市公司的实力和形象，两上市公司市值也得到快速放大。还通过资本运作，实施了骨干员工持股，引进了战略伙伴和民营资本，组建了产业基金，在推动企业产业升级转型、公司运作机制市场化方面取得了可喜的成绩。当前，“新三板”市场风生水起，顺应资本市场蓬勃发展趋势，启动符合条件中小企业探讨“新三板”市场挂牌工作，是构建集团多层次资本市场的重要一环。

为探索和利用好“新三板”资本市场，探讨构筑集团多层次资本市场体系，11月30日下午，集团总经理张建民在国际创新中心A座30楼会议室主持召开题为“关注新三板，挖掘企业价值”的“新三板”资本市场交流研讨专题会议。集团副总经理俞磊、李明俊、张瑞理及总部相关职能部门负责人和业务骨干，特发信息、特力集团、黎明集团3家二级企业相关负责人及其所属5家企业负责人30余人参加会议。

首先，张建民总经理简要介绍了召开本次研讨会的背景，分享了他对于资本市场创新和“新三板”与企业发展结合的理解和思考。接着，会议分享了特发信息控股的华银、泰科、光网、光电4家公司和黎明集团控股的长龙公司关于企业和行业发展情况，以及对资本市场和“新三板”的探讨和认识。随后，会议进入自由研讨阶段，分管资本运作的集团副总经理张瑞理、3家二级企业负责人及相关职能部门负责人围绕会议主题表达了各自的观点。

张瑞理副总经理在发言中谈到，“战略、管理和投资”作为集团“十三五”战略中的三项重要职能，其中资本运作是实现集团战略职能的重要手段，投资战略要实现对新业务的收购、孵化功能，配合两家上市公



司进行资本运作和升级转型，对潜力企业要培育上市，实现包括“新三板”市场在内的多层次资本市场的上市融资，不同企业要结合自身股权结构、盈利能力、行业地位等实际情况选择不同上市融资渠道，“新三板”市场的出现，要求我们在资本运作方面提升对未来市场政策动向的预判，例如今后可更多借助产业投资基金开展股份制改造、企业并购和经营者激励等。他认为“新三板”市场定位明确，契合中小微企业所需，有助于要素企业和创新企业集聚，弥补多层资本市场断层和券商业务断层的先天不足；“新三板”市场快速发展的势头仍





将继续，相关政策落地预期高，分层、转板等机制将会相应推出，但挂牌企业仍需要聚焦经营，要有不断培育价值的理念，对于新兴的市场而言，“谁看得远、看得早、看得准，谁就能成为改革中的胜利者”。

听取会议发言后，张建民总经理指出，本次研讨会开得很好，既是一个研讨会，也是一个调研会、动员启动会。通过这次会议，初步了解到集团部分中小企业已基本具备挂牌“新三板”条件，看到了集团下一步进行资本运作的潜在标和努力方向；也通过这次会议，促进集团及所属企业关注“新三板”，明确认识到“新三板”对于特发集团的重要意义。张总还重点谈了以下几点意见：

一、推动中小企业上“新三板”，既符合市国资委政策导向要求，更符合集团“十三五”期间实现产业经营与资本运作“双轮驱动”及跨越式发展的战略意图。战略目标的达成，关键在于依靠资本的力量，要以开放、创新、突破的思维，构筑集团多层次资本市场体系。2015年，集团借助特发信息和特力集团两上市公司平台，在主板市场成功地进行了定向增发融资及资产并购、成立产业基金等方面的资本运作，有效增强了集团及两个上市公司的实力和形象，两上市公司的市值也得到快速放大。当前，顺应资本市场的蓬勃发展，启动集团中小企业挂牌“新三板”市场的工作，可成为构建集团多层次资本市场的重要一环。集团要有持续挖掘、培育和放大企业价值的理念，充分把握新兴的资本市场机遇，争取享受到率先改革的红利。要大力培育和帮助企业先在“新三板”挂牌，并争取进入“创新层”，再寻找“转板”的机会，要敢于利用资本运作的手段，培育和推动系统内中小微企业的规范经营和发展壮大。

二、推动企业挂牌“新三板”，要坚持鼓励和自愿的原则。只要企业有登陆“新三板”的要求或计划，集团都将予以大力鼓励和支持。但由于各企业情况各异，特别是不少企业有骨干员工持股的制度性安排，所以由企业结合自身实际情况考虑是否启动“新三板”挂牌的工作；不同企业也可结合自身股权结构、盈利能力、行业地位等实际情况选择不同层次的上市渠道。但运作中要遵循合法合规的基本原则，符合国资监管的有关要求，注意审批程序的到位，确保国有资产的保值增值，同时要充分把控风险，重视科学决策，周密制订运作方案，在技术层面上切实做好上市企业的“包装”和制度设计等。

三、坚持从实际出发，抓住机遇，突出重点，强调可行性。上市不是单为追捧“新三板”概念，而是在上市之后通过并购、定增、股权交易及转板等，达到促进企业发展，进一步放大企业价值的目的。因此，在可行性研究中一定要规划上市的终极目标。同时，工作推进中要突出重点，将有积极需求并符合条件的企业如光电公司尽快推上“新三板”；对暂不符合上市条件或内在需求暂时不足的企业，要加强辅导并抓住机会创造条件，一方面促进企业生成内在需求，一方面开拓出符合资本市场需求的项目、技术和产品，理顺治理机制、体制，为争取下一步的资本运作打好基础。

四、要聚焦“新三板”，将推动中小企业“新三板”挂牌上市工作摆上集团及各级企业当前的重要议事日程。希望集团上下共同努力，争取明年在“新三板”市场能看到特发所属企业亮丽的身影。



## 关注安全，珍爱生命 ——集团总部组织开展安全消防主题活动

阴海燕/集团办公室

为了让员工树立安全意识，更深入地了解安全消防常识，掌握必备的安全技能，培养自救互救的能力，提高集团总部安全管理水平，11月27日下午，集团总部组织全体员工在办公新址国际创新中心开展“关注安全，珍爱生命”主题活动。

安全工作重如泰山，事关企业财产利益和员工生命安全。结合今年11月份全国消防宣传月及集团搬迁新址等因素，集团办公室作为集团总部安全保卫责任单位，经过近半个月筹备，在集团安委会、武装部、企业二部和特发物业公司等单位帮助下，精心组织了一场内容丰富、别开生面的安全消防主题活动，既有实践性较强的安全应急知识讲座，又有消防逃生演习和灭火器实操演练，学练结合，生动活泼。

27日下午，集团30楼多功能报告厅座无虚席，福田消防大队和辖区华富派出所的警官们为总部员工进行了消防防火、

安全逃生和反恐防诈骗等方面的知识培训，通过PPT演示和现场互动，员工们熟悉了基本的消防安全及自救防护知识。接着，随着火警警报信号的响起，消防逃生演习开始了，全体员工在部门安全负责人和安全员的组织带领下，快速、有序地撤离办公场所，在较短时间内成功转移到指定安全避难区域，整个过程体现了总部员工较高的团队意识和较强的执行力。最后，为检验员工消防灭火知识运用能力，员工们亲身经历了一场“集体灭火行动”——灭火器实操演练，大家纷纷踊跃参加灭火“实践工程”，活动气氛达到高潮。

本次活动作为集团安全宣传月活动的一部分，集团领导高度重视，全程参与，身体力行，表明对安全工作和员工生命的重视。广大员工安全意识得到强化，企业凝聚力得以增强，活动取得了良好的效果。





# 做好职业规划，成就职业发展

## ——在集团财务后备人才培养会上的动员讲话（摘要）

■ 张俊林 / 集团党委书记、董事长



我学的是会计专业，毕业后的十四年里做的工作也与财务会计相关。这里，我想就财务人员职业规划的重要性和职业发展的要求谈几点思考，与大家交流，也作为今天培训会的一个动员。

### 一、做好职业规划的重要性

如今大家都在强调职业规划的重要性，我认为，有规划和没有规划是两回事。人一生的每个阶段，时时刻刻都要在思考自己中前进，我是谁？我从哪里来？我现在在哪里？我要到哪里去？时时刻刻在思考自己的定位、作用。我要怎么走？我能干什么？要经常问问自己，想想自己。做职业规划的过程，其实就是一个重要的自我认知过程，有抱负的人，都会有自己的人生职业规划和职业目标。

通常，每个人的工作和生活状态都会有起起伏伏、跌跌撞撞。如何保持住一个平衡、稳定的心态？这就需要我们有规划、有目标，否则容易懈怠，产生郁闷，甚至迷失自己，可能陷入一种情绪化、不健康的恶性循环。有了职业规划，就有了努力的方向，就有了奋斗的

目标，可以排除不利干扰，迅速恢复到正常状态，时刻保持正能量，这是规划和目标对于我们的最好作用。

### 二、财务人员的主要职责定位

我想结合自身经历，主要讲两个方面职责定位。大学毕业后我在审计部门工作，刚参加工作不久，当时的定位是领导的参谋和助手，后面随着工作经历的增加不断丰富，延伸到财务价值创造。

一是参谋和助手的定位。为什么财务人员可以当参谋和助手？财务人员和其他人员又有何不同？我认为，不管是什么企业，它的所有经济活动都要通过价值来反映，销售、采购、生产等岗位，大都掌握的只是局部信息，而财务掌握的是比较全面、系统的信息，具有了全局方面的优势。财务人员通过专业的数据、分析论证和报告，可辅助决策，提供决策依据，如：参加投标，商务标的确定，需要财务人员来测算；并购企业，需要做尽职调查，分析企业未来盈利能力，未来能贡献多大价值，只有这样，决策才有充分依据。

应该说，随着集团不断做实、做强、做大，以及集团战略和财务管控的加强，集团各级财务部门、广大财务人员发挥了重要作用，成为企业领导的重要参谋与助手。

二是财务价值创造。说到财务价值创造，是直接创造财富价值，而不是依赖其他业务方面来间接创造价值。现阶段来说，税务筹划对于我们企业来说是非常重要的事情，像小梅沙开发，业务形态很多，有住宅、商业、酒店，有游艇、旅游设施等等，总体如何把握，如何保证效益最大化，需要我们从项目一开始就做好统筹规划。又如，资金管理方面，在保障生产经营前提下，合理调配运用资金，做好投资理财，也可以创造效益。

随着集团战略的转型升级，集团的财务管理工作，要从传统的会计核算，逐步向财务战略管理、价值创造

转型。近几年，我们在企业资本运作、资金管理、税务筹划等方面做了大胆的尝试，取得了较好成效。

### 三、财务人员应具备的知识结构

第一，专业知识。这是必须的。财务工作专业性很强，现代财务管理的要求越来越高，专业知识是我们财务人员的基础，干一行就要懂一行、要成为行家里手。

第二，业务知识。要成为优秀的财务人员，除精通财务专业知识外，还需要有广阔的知识面，熟悉更全面的业务知识。例如：特发信息是做光纤光缆的，作为财务人员，我们要熟悉这个行业的特点，熟悉研发、采购、生产、销售、回款等环节，只有这样，我们才能对产品收入、成本进行合理核算；通过对客户和供应商进行分类评级，知道哪些是守信用的，可以作为战略合作伙伴。

第三，政策法规制度。财务工作时时、事事、处处涉及到执法守规方面的问题。财务人员应当熟悉财经法律、法规和国家会计制度，做到自己在处理各项经济业务时知法依法、知章循章，依法把关守口。当然，随着社会发展，政策、法规、制度经常发生变化，需要我们与时俱进。

第四，工作经验积累总结。我们很多人做了很多工作，但是积累不够。我有个习惯，每天下班之前，会花几分钟整理桌面和电脑，看一遍手机，把当天的工作做个梳理和总结，整理自己的思想，同时记录明天的工作安排，做个提醒，在脑子里留个印象。特别是到了周末、月末、年底这些时间节点，更需要我们做整理总结。有的人经历了一件事情胜于有的人经历了十件事情，区别在于他做到了总结提升。只有时刻总结，才能不断进步，把实践中的积累转化为经验教训。

### 四、财务人员应具备的工作能力

财务人员应具备的工作能力，主要有沟通协调能力和口头表达和书面表达能力，执行力和领导力，创新能力。我认为，沟通协调能力和口头书面表达能力特别重要。

因为职业性质的原因，财务人员大都比较内敛，特别需要加强沟通协调能力。作为管理者，沟通与授权是最核心的能力。我的体会是，作为管理者的审批授权都是程序性的，其余最多的是沟通，沟通在于给下属定目

标，进行指导、纠偏、考核、评价。

再者就是表达能力，作为财务人员，我们每天面对的都是财务报表，这些都是财务语言，我们要把财务语言转化成管理语言，转化为通俗易懂的白话文，让非财务专业的领导都能看懂听懂。

说到书面表达能力，我想提一点，有时候我们写了很多，就是少了点睛的精华部分。比如说，一份财务分析报告，包括各种报表数据，财务分析也应有尽有，但没有提炼、点睛，缺乏精髓内容，这就要求我们财务人员花上5%的时间，将精髓部分用最简单的语言提炼出来，让领导简明易懂地看出你想表达的观点。最体现价值的东西，用最简单易懂的方式表达出来，抓住和打动别人的心。所以，如何表达尤其重要。

### 五、财务人员的职业素养

说到职业素养，第一，要有宽广的胸怀。把自己的工作做好，让下游的同事做得轻松，想尽办法让下游开花最短的时间把事情搞清楚，而不是给下游出难题。

第二，要合作与共享。很多人都有个特点，好东西捂着，等领导来再汇报，这种做法是不可取的。之所以强调共享合作，是因为仅靠自己一个人冥思苦想出来的东西不一定是完美的，靠大家不断丰富，才会更加成熟，集体的智慧是无穷的，要善于分享，善于求人，乐于助人，这样才能当好助手，才能发展自己，才能带好团队。管理就是把大家的智慧集中起来。卓越企业一定不是独断专行的，是集体智慧的结晶。

第三，坚持原则，秉公办事。财务人员的职业道德，很大程度上体现在坚持原则、秉公办事上面。财务的事情，要严格执行财经法规、遵守会计准则、遵守集团的规章制度。按规矩办事永远是对的，也许短时间内会得罪人，墙头草不能做，为了企业的发展，需要长期坚持职业操守，坚持按规矩办事。

另外，还要强调对企业忠诚，忠于职守，保守秘密。事实上，这是一个职场人士都要有的职业素养。

最后，我想说，有好的职业发展规划，就成功了一半；有职业规划目标，就有了前进的力量。祝愿每一位财务人都能够拥有美好的未来，收获美好的职业发展，也收获美好的人生！



## 集团组织开展财务后备人才培养

■ 尹章儒/集团计划财务部

为加快财务队伍建设，提升后备人才能力素质，11月5日，集团组织开展了以“财务人员职业规划与财务价值创造”为主题的财务后备人才培养，集团张俊林董事长、张建民总经理、李明俊副总经理出席培训会议，集团系统各企业财务总监、财务经理、首批财务后备人才参加培训。

培训会上，张俊林董事长结合自身职业经历，做了题为《做好职业规划，成就职业发展》的动员讲话，从“财务人员做好职业规划的重要性、职责定位、应具备的知识结构、工作能力、职业素养”等五个方面，与大家分享工作体会和人生感悟，强调“合作与共享”的重要性，指出“沟通与授权”是管理者最核心的能力，勉励大家志存高远，开拓创新，为职业发展打下坚实的基础，为集团发展贡献聪明智慧，实现自我价值。

随后，西安交通大学管理学博士王智勇副教授做了《财务管理与价值创造》课程讲座。通过通俗易懂的语言和案例，阐述了财务管理与企业价值创造的关系，论述了战略财务管理的含义及其在企业价值创造中的重要作用。

心灵的撞击，生动的课程，参加培训的财务人员都有着同样的体会：鼓舞与启发、感动与振奋、压力与责任……大家纷纷表示，通过培训，对职业发展有了更深的理解，开阔了财务管理的视野，明确了努力的方向。

培训结束后，集团计财部刘燕部长表示，下一步将做好财务后备人才跟踪管理，建立导师制度，做好评估工作，使后备人才尽快脱颖而出。

## 参加集团财务后备人才 培训会议体会大家谈

### 参加集团财务后备人才培训会议感想

俗话说：凡事预则立，不预则废。有了职业规划，才能保证自己在多变的工作环境中保持良好心态，朝着职业目标迈进。

做好财务管理工作，跳出财务知识的框架，才能发挥更大的作用。目前，集团上下正在制定“十三五”战略规划，特发信息面临着产业转型发展，财务人员也要与时俱进，提升综合素质，实现财务工作转型，在筹融资管理、资本运作等方面体现财务价值创造。

2015年特发信息的重点工作是并购重组，在不能借款和担保的情况下，本人牵头解决了被并购企业东志公司上亿元的资金需求，化解了资金链断裂的风险，并有望实现年度效益翻番。在这过程中我看到了自己工作潜能的释放，但更多的是看到了自己的不足，筹融资渠道和资金管理还有更大的文章可做，如何进一步提升决断力和创新能力是今后努力的方向。

虽然集团首批财务后备人才特发信息占了三分之一，但特发信息内部高素质的财务人员还是缺乏。所以，我到任后着力带好企业财务团队，通过制定相关制度、鼓励大家学习、财务负责人月度例会上增设专题交流环节等方式，进一步提升特发信息财务团队的职业素养，努力打造一支优秀的财务队伍。

（张心亮/特发信息）

### 切磋琢磨，勤于修身

参加集团财务后备人才培养，深受启发，感触良多。

一是早做职业规划，勤于进取。早做职业规划，有一个清晰的人生目标，有利于我们时时反思自己：我能做什么、要做

什么？再者，要将大目标分解成小目标一步一步地达成。

二是注重价值创造，勤于学习。如今市场竞争激烈，我们要在市场中立于不败之地，除了产品质量过硬外，更关键的是价格要有竞争优势，这就要求公司运营的各个环节，降低成本，财务人员要了解本公司各个环节的运作，使财务工作的参谋与助手作用发挥出来。

三是用心工作，勤于积累。在工作中，要对财务数据进行分析与提炼，对自己的工作有一个总结与反思，多做一点点，温故知新，日积月累，提高自己的实践经验和职业素养。

四是将个人融入团队，乐于共享。在工作中要坚持原则、以人为本，强调合作与共享。只有共享才能把价值最大化，让整个团队的力量发挥到极致，最终才能获得成功。

（任傲严/特发信息）

### 践行财务职业之路

7年前，在兴趣与生存之间选择的时候，我遵循了“生存才是最好的老师”法则，半路出家走上了财务的职业道路。7年来，我一直从事会计核算和预算，埋头工作，但对如何做好职业规划、创造价值认识不够，对经营情况缺乏深入了解，无法提供建设性意见。此次特发信息给我提供了换岗的机会，新的岗位提出新的要求，要从发展的角度考量企业的价值，结合行业情况，对财务数据进行分析，做好领导决策的参谋与助手。

漫长的财务职业生涯，我又开始新起步。做好职业规划，找准自己的定位是迈出的第一步，最初因为“生存”而选择，现在，我要把财务当作我的事业来规划和发展，一路从容，一路微笑，做一名优雅的会计人。

（肖坚锋/特发信息普缆）



## 建设财务团队，成就职业发展

参加集团后备人才的培训感受良多，如何为企业创造更大的价值，同时实现个人价值，是我从事多年财务管理工作的宿愿和努力方向。现代企业的快速发展，想要实现自我价值，就更需要把个人融入到团队，将自我发展融入企业发展，以团队发展构筑自己的发展规划，构建高效的财务团队，集众智慧，弥己之拙，集众之力，添己之劲。

作为企业财务总监，高效的财务团队规划和建设是重要的工作职责，为此必须有清晰的目标、所必需的技能、相互的信任、一致的承诺、良好的沟通、获得内部和外部的支持。近年来，集团加强财务总监、财务关键岗位、财务后备人才的管理，已形成集团财务队伍的管理体系，为企业的财务团队建设提供了良好的环境，更为集团财务人员的职业发展和个人价值的实现提供了更广阔的空间，黎明公司将按照集团的整体要求，努力构建一支高效的财务团队。

（林骏/特发黎明）

## 脚踏实地，仰望星空

参加财务后备人才培养，我最大的感受就是财务工作同样也有别样的天空，只待自己好好努力与奋斗。

古人云：“凡事预则立，不预则废”。随着工作越来越熟练，生活趋于稳定，人易懈怠而稳步不前。工作与生活的挑战却是时刻在准备着，环境时刻变化着，如果我们没有一个很好规划，结果只会不进则退。

要在实践中锤炼自己，勇于面对工作中各种挑战，在工作中总结经验，提升自己的工作能力和职业素养。这半年以来，新的领域，新的挑战，让自己意识到实操与理论的差异，扎实专业知识的重要性。好记性不如烂笔头，总结经验虽是事后回忆与记录，但更多是梳理思路，总结工作方法。有总结才有提升，养成好的工作习惯，日积月累，终会有质的飞跃。

机会是留给有准备的人的，只要自己不断提高自己，不懈怠、不放弃，目标将会离自己越来越近，实现自己的理想，要努力成为一名对企业有用的参谋与助手，为公司创造更多价值。

（杨丽梅/特发黎明）

## 善于总结，勤于学习，敢于创新

参加集团财务后备人才培养，收获良多。深深领会到了财务人员做好职业规划、从而发展目标清晰的重要性，明确了应该从专业知识、业务技能等多方面全面提升自己。

只有善于总结，学会从工作中积累经验，才能更好地展望未来。作为一名财务人员，既要保证工作质量，又要提高效率，积累工作经验；必须与时俱进，加强学习，提升自身素质，真正让勤于学习成为一种习惯。

培训结束后，发觉了自己的种种不足，要努力提升自己：一是要有积极的工作态度和良好的思想意识，加强自身的职业规划；二是要养成良好的工作习惯，提高自己的工作效率；三是加强自身学习，提高自身的综合素质和业务能力；四是要提高在实际工作中的主动性。

（辜杨/特发小梅沙）

## 提升职业素质，成就职业理想

作为集团首批财务后备人才参加集团后备人才培养，我收获良多。

做好个人职业规划是事业成功的第一步，专业素质和专业能力则是成功路上的催化剂。毕业后，我进入会计师事务所从事审计工作，该经历帮助我提升专业能力、提高风险意识，但审计主要是对企业经济业务的鉴证，从事审计工作无法深入了解企业运营模式及财务运转全过程，于是我进入了特力。在特力的工作侧重于对财务专业知识的运用，要求对会计准则与上市公司的披露规则有足够的了解；在集团工作更倾向于管理，从学习会计到学习管理，从财务核算到参与企业经营决策，集团工作对个人综合素质提出了更高的要求。

今后我仍将坚持学习、加强沟通、勤于思考、不断总结，提升专业素质以适应集团转型升级战略发展的需要。

（黄田阳/集团计财部）

编者按：按照集团的部署，集团和系统各企业集众智慧，开放学习、调研，结合自身实际全力编制“十三五”战略发展规划，取得了较好的成效。为做好相应的宣传工作，《特发》月刊计划从6月份开始，在专题中每期刊载系统企业“十二五回顾，十三五展望”的主题稿件，与集团全体员工交流、分享。本期为特发物业专题（二）。

# 适应公司发展需要，创新财务管理模式

■ 王隽/特发物业公司财务总监

“十二五”战略规划期间，特发物业公司经过多年持续不断的努力，发展态势日趋向好，经营规模不断扩大，经济效益逐年增长，尤其2014年更有重大突破，营业收入过2亿元大关、利润总额上1000万元台阶，还成功入选“中国物业服务百强企业”和“中国物业服务百强企业成本性TOP10”。在成绩面前，我们也非常清醒地认识到，由于物管行业性质特点制约，公司发展前景在迎来较大机遇的同时也面临重大挑战。在财务管理模式上，如何实现创新，更好适应公司“十三五”发展需要，是摆在我们财务人员面前的一个重大课题，本文仅从资金管理和分支机构财务管理模式两个方面进行一些探讨。

## 一、关于资金管理方面的思考和实践

资金是企业的血液。企业要健康地生存，蓬勃地发展，必须要像生命体爱惜血液一样，重视资金管理，加强资金管理。对一个企业来讲，资金就是财产物资的货币体现，资金运动实质上就是财产物资不断变化表现形式的一个过程。在这个运动过程中，涉及到企业的所有层面——从高层的决策到中层、基层的执行和落实；涉及到所有环节——从采购到生产再到销售；涉及到所有领域——从人力资源到行政后勤管理，资金就像血液一样，在各个层面、各个环节、各个领域运动，流淌，影响着、决定着企业的方方面面，决定着企业的成败、发展和命运。与此同时，企业各个层面、各个环节、各个领域的所有举措、所有行为，也直接或间接地影响着资金运动的质量、效率和效果。过去许多的惨痛教训时刻提醒我们：有多少大企业、老企业由于资金链断裂而轰然倒地；有多少企业由于决策失误而从此一蹶不振；

有多少企业由于管理不善而出现巨大损失浪费。

物业管理行业与工业、商业等企业相比，有着显著不同的特点，既不生产实物产品，也不销售实物产品，其提供的是一种服务，是一种不分昼夜、不间断、多方面、多层次的过程性服务产品，其生产与消费同时开始、同时结束。服务产品的这一特性，决定了物管行业是一个劳动密集性行业，也是一个管理密集性行业，同时也决定了其资金运动过程及形式相对简单，从而决定了其资金管理的特点：在重视收费收入管理的同时不能忽视控制支出管理，两者要一起抓。特发物业公司自1993年5月成立至今，已走过了超22个年头的历程，已成为一个市场化项目管理为主的多业务类型的较大物管企业。目前，在北京、廊坊、上海、杭州、成都、武汉、东莞等地设立的外地分公司达8家，在深圳设立的管理处也有7家。近几年，为适应公司持续发展和规模的不断扩大，公司在加强资金管理方面，进行了多方面的实践和探索。

（一）存量资金实行集中管理，提高使用效率

经过多年经营，公司积累了数千万元的存量资金，虽参与经营周转但较长时间内保持在一定数值范围内。自2014年12月起，公司为管好用好这部分资金，经过调研，决定利用银行互联网资金管理平台，推行资金集中管理模式：首先是选定中国银行深圳福华支行作为合作对象，双方建立战略合作伙伴关系，向该行申请2000万元信用授信额度，为解决今后大规模扩张可能出现的资金瓶颈问题作备用；第二是公司内部统一思想，要求外地各分支机构克服本位主义，给予积极配合，在规定时间内到各分支机构所在地的中国银行开设新银行账户并开



通网上银行，同时将原账户逐步销户；第三是与银行工作人员就集中管理方式、操作流程及注意事项进行了多次探讨，并组织去长城物业公司学习，另外对集中管理决不能影响外地分支机构资金的日常需求和使用，并进行了特别的要求。经过6个多月的努力，自2015年6月份起，以公司本部为中心、充分利用银行互联网技术的资金集中管理平台搭建成功，当月就在成都、廊坊、上海等分公司进行了试点，7月份则已全面铺开，截止9月30日，累计归集资金1.11亿元，取得理财收益14万多元。实行资金集中管理，一是加强了公司本部对资金的统一管理和控制力度，二是提高了资金的使用效益。高天亮总经理预计：“今年公司集中理财收益，可能会超过一些管理处的利润，抵得上一个中小型物管项目”。

#### （二）增量资金加强日常管理，堵塞漏洞和浪费

增量资金是由日常收支活动而不断增加的资金，要使该部分资金不断累积增加，就要重视资金收支的日常管理，尽可能做到减少或杜绝跑冒滴漏等现象发生。物业公司的资金收支活动，尤其是资金的收取如住宅管理费收入、维修费收入、停车场收入等等，涉及的对象众多，金额较小，频率大，必然造成管理难度增大。为此，近些年，特发物业公司为加强资金收支的日常管理，有针对性地进行了一些改善或加强：一是进一步加强对银行账户的管理，从严控制账户数，规范银行账户的设立程序，定期向集团报送《银行账户及资金管理报表》，分析资金的结构及分布状况；二是对银行存款定期进行统计，由于机构分散，银行账户多，为使领导及时了解资金情况，要求出纳每半月对银行存款进行一次统计，做到及时掌握资金动态，保证资金有效调度；三是进一步完善应收账款月度报表制，将要求各分支机构每月报送《月合同（协议）执行情况表》，列明应收账款的具体情况，做到及时沟通、及时跟踪，尽量压缩应收账款，加快应收款的回笼，尤其是对各种合同外的小型整改项目更是要求做到逐单跟踪，严控项目资金的垫付，少压不压资金；四是进一步加强对停车场收费的管理，在物业管理中，停车场的收费管理最为复杂，是一道难题。今年9月中旬，计财部组织人员对公司经营的6个停车场进行了专项检查，发现了一些共性的问题，下一步将逐步改进，同时计划引进一套停车场管理的财务监控系统，以强化监管，尽可能堵塞一些漏洞；五是进一步完善相关制度规定，在节支、控支方面下功夫。目前，公司《采购招标管理规定》等制度修改或完善已完成，强化了集中采购及采购招标的管理，对节支、控支将有较好的促进作用。

## 二、关于分支机构财务管理模式的思考和实践

由于物管行业属劳动密集型、微利行业的特性，更由于其

资金运动过程及形式相对简单决定其会计核算也相对简单的原因，物管行业普遍采取公司本部集中核算的财务管理模式，本部会计每人负责多个管理处或分公司的会计核算，一为节省成本，二为利于管理。在今年7月份以前，特发物业公司分支机构会计核算模式也不例外，一直实行的都是公司本部集中核算：各分支机构均不设财务部门，只设置一个出纳岗位，所有会计单据每月邮寄到公司本部，由本部会计进行分别核算。这一核算模式，自公司2006年重组后一直沿用至今，早期发挥了较好的积极作用，但是，随着各分支机构物业管理规模的不断扩大，业务日趋复杂，该核算模式对部分外地分公司来说，已经逐渐不能适应其管理需要，为此，我们进行了全面的分析，周密的考虑。

（一）总部集中核算的现状和不足。公司原有17个核算单位，14套帐。其中：外地分支机构8个、深圳本地核算单位（含公司本部）9个，而总部会计核算人员仅6人。随着公司总体规模的不断壮大，如继续采用本部统一集中核算模式，其不足表现已非常明显：一是总部财务人员较少，每个会计核算人员均是一人负责多套账，工作负荷较大，每月均赶着做账，应付日常业务，难以做到及时地、准确地提供全面会计核算信息；二是距离远、沟通不便，尤其是对业务较复杂的分支机构，总部会计核算人员更是难以全面了解其经营业务，账务状况也无法实时掌握，仅依靠滞后寄来的单据以及电话网络询问等手段进行职业判断，事中控制和事前预测更是无从进行，事后分析也无法系统、全面及深入。

（二）分支机构业务发展迅速。表现最为突出的是成都和武汉两个分公司。武汉分公司现管理项目有华为武研所、软件园、未来城、代表处，华灿产业园，中信建筑研究院，中国移动科技园，信息园机关及营业厅，以及武汉东新管委会等10多个项目，管理面积达35万平方米，员工人数近270人，2014年收入为1317万元，2015年由于新增中国移动管理项目，预计收入将达到3700万元；成都分公司现管理项目有华为基地、代表处、黄区西区和中航电项目，管理面积达35万平方米，员工人数近300人，2014年收入达到3730万元。该两分公司现在所管项目均较多且分散，目前集中核算模式已经不能适应其业务发展管理需要。

（三）属地化核算，有利于加强核算单位财务管理。根据风险内控管理要求，会计与出纳岗位必须分设，两者既要分工协作又要相互监督，但目前核算模式使两者相距遥远，对业务复杂的分公司而言，极不利于实时管理和控制。在分公司增设会计人员后，分公司就能独立进行财务核算，会计人员可以较细致、较准确地核算各项目收支及利润；能较全面地了解经营情况，及时审核成本费用开支，按时编制报表，进行财务分析，申报纳税

等；编制年度经营预算，对预算执行情况实时跟踪。另外，总部财务部门可以腾出人手加强日常监督管理，开展全面或专题性财务及预算分析，以提高公司整体财务管理水平。

针对上述情况，管理应该有所改变，经研究决定在武汉分公司、成都分公司增设财务部门进行先行试点，属地化会计核算实施方案也就及时顺势地推出：一是在试点分公司分别增设财务室，由各分公司在当地招聘1名符合条件的会计人员，由公司计财部和分公司实行双重管理；二是分公司会计人员在公司统一的金蝶财务核算平台上，自行进行会计核算，按公司向公司本部报送会计报表、进行季度和年度财务分析，编制分公司年度经营预算和进行季度年度预算执行情况分析。自今年7月份起，两分公司就开始实行属地化会计核算，至今各方反映效果较好，达到了预期目的。

新的探索，新的实践，必然要推动对旧的制度规定进行调

整、修改、完善。在今年9月份，我们正式启动了对公司《外派财务人员管理办法》、《财务管理办法》的修改，目前在广泛征求意见和讨论中。在修订的办法里，一是明确了分支机构财务管理模式，实行本部集中核算和属地化核算相结合的管理模式；二是进一步明确了外派财务人员的岗位职责和要求，其中增加了外派出纳应及时填制货币资金收支凭证的要求，这样既利于收支业务及时反映处理，又可以逐步提升出纳的工作能力；三是新增了对外派财务人员考核的内容，从库存现金余额控制、报销凭证及单据、凭证及会计报告、《月收支情况统计表》和《月合同（协议）执行情况表》的填报、经营预算的编制和报送、年度述职报告、年度盘点固定资产存货及物料用品、年度检查发现需整改事项、其他违纪违规事项等10个方面进行全方位考核评分。

# 人才管理助推物业管理向现代服务业转型升级

■ 周初新/特发物业公司工会主席

顺应国家经济改革发展方向，以深化改革为契机，积极促进物业管理向现代服务业转型升级，特发物业参考全国经济普查数据，制定特发物业公司五年发展战略规划，旨在通过对传统物业管理的改造，实现向现代物业管理的转型和升级。所谓的物业管理现代服务业，是指以现代科学技术特别是信息技术为主要支撑，建立在新的商业模式、服务方式和管理方法基础上的物业管理服务产业。

通过对物业管理行业发展的现状与面临的形势进行分析，充分体现了物业管理向现代服务业转型升级的必要性和紧迫性：

一是经营理念总体滞后。行业中企业对成本上涨给行业生存发展带来的困难束手无策，看不见潜在市场环境变化带来的市场需求和新的商机，缺乏从客户价值、企业资源和能力、盈利方式等方面研究应对困难的途径，长期处于生存困境中，经营风险加剧。

二是管理方式粗放。对推行节能减排为发展方向和重点的绿色物业管理的意义认知不足，对通过网络技术和科技手段可以给行业带来的管理升级还看不太懂，对新能源、新产品和



新工艺能带来的降耗和节省开支效果缺乏把握。企业人员冗繁，服务品质和工作效率难以得到有效改善和提升，低劳动力成长和高能源消耗的发展模式难以为继。



三是从业队伍人才跟不上。随着科学技术和网络技术行业的运用，以及客户需求的拓展和要求的不断提高，使得行业对复合型人才需求激增，人才匮乏已经成为制约行业发展的突出问题。由于行业的平均工资待遇低于城镇职工平均收入，造成薪酬待遇留不住有经验的管理人员，一线员工流动性日趋加大，年龄结构偏大，直接影响企业管理服务水平的保持和提升。

以上分析表明，传统的物业管理运作模式，劳动密集型 and 简单服务提供者的现状，限制了行业发展，决定了物业服务企业的经济运营和盈利空间十分狭窄，服务质量与客户要求还有较大差距。

实现从粗放型传统服务业向集约型现代服务业的转变，是物业管理科学发展的必然选择。引入新技术，新业态和新方式，开创全新商业模式，致力于提高物业服务的技术含量、增值服务和产品附加值就是物业管理现代服务的典型特征。因此，推动转型升级是外部形势发展的倒逼，也是行业摆脱当前困境、寻求可持续发展的内在要求。

近年，特发物业通过创新求变、砥砺前行，结合集团五年发展规划的制定和宣传，统一发展观念，明确物业管理作为集团战略中的辅助板块，指明特发物业行业转型升级的发展方向，重点开展提升服务专业化水平，创新多元商业模式、加强新技术应用、鼓励各经营单位做大做强、发展绿色物业管理等方面工作。

现代化服务与人才管理互为表里，强化理论研究和人才培养等保障措施，最终目的是为了实现现代化服务转型，为实现这最终目的归根结底需要人才的支撑。一方面，新型企业管理、创新商业模式策划、网络化的集

中管控，信息平台的客户管理、产业链上延伸服务的拓展具体体现为，武汉东湖高新区的政务服务外包模式，设施设备SEMAX系统的运维，物业管理APP软件应用、互联网+等。对懂经济、会经营、善管理、知晓法律，可策划与整合多领域、多业务的、具有创新开拓精神的复合型人才需求激增。另一方面，对现在正在从业的大量基层服务人员通过培训和绩效管理等，提升至更高劳动生产率、具有更广泛的知识和专业技能的职业劳动者团队，承担多元、便捷、安全、专业的最后一公里服务，将成为行业转型升级的重要支撑。

为实现物业管理的转型升级需要在人才管理工作下苦功夫，以人才培养为重点，提高从业人员素质。根据经营单位的需求，进一步提高培训质量、理顺培训机制和创新培训方式的关系。一是持续开展物业管理师继续教育，根据培训需求建立培训系统并完善课程设置；二是依托地方物业管理行业协会和相关培训机构，继续采取“送教上门”的方式，做好项目管理、设施设备管理、人力资源等专业岗位培训工作。实施开发科技、经济、人文等范畴的课程，丰富从业人员的学习内容，提升人员整体素质水平。三是响应培训需求，继续与优秀物业服务企业合作开发课程，剖析企业成功发展模式，用行业先进的管理理念引进行业前进。同时关注新项目的发展需要，针对其发展阶段、人员状况、开发针对性强，受众面广的课程。

实现转型升级要以服务客户为宗旨，进一步解放思想，转变工作方式，不断扩展服务领域，增强服务功能、提升服务水平，适应行业发展的新形势。要转型升级离不开人才的信息管理，完善信息管理系统，建立健全信息记录，及时做好人才信息、职业资格证书等信息更新。建立适合经营单位分类定级管理办法和授权管理的工作机制，切实发挥各经营单位的作用，使经营单位人才管理工作统筹有序、充满活力。以人才管理作为推动力，以科学技术为支撑，促进物业管理与房地产业、建筑节能产业等上、下游产业的顾问合作服务，推动物业管理与绿色地产、建筑物节能改造、低碳智慧社区建设、智慧城市建设等领域的紧密结合，调动起更多的经营单位参与到节能减排工作中来，最终实现在转型升级中收获潜在的高附加值。

# 特发物业专业设施公司“十三五”战略设想

■ 谢鹏程/特发物业楼宇科技公司总经理

2015年7月22日，特发物业专业设施公司——深圳市特发楼宇科技有限公司正式挂牌成立。集团副总经理俞磊和物业公司总经理高天亮亲自为公司揭牌。特发楼宇科技有限公司的成立，开始了特发物业转型升级扬帆起航的新征程，同时也将成为物业公司“十三五”战略新的经济增长点。

## 一、成立专业化的设施公司的必要性

(一) 成立专业化的设施公司，是特发物业迎接外部竞争和挑战的有力武器

目前，全国物业公司达10.5万余家，竞争非常激烈。物管行业中附加值较高、利润较大的模块当属设施管理模块。因此，比较大的物业公司都纷纷成立了专业化的设施公司，如中航物业有中航楼宇管理、中航电梯等专业公司；长城物业成立了长城楼宇科技公司、长城电梯公司；卓越物业有盛恒达机电公司、盛恒达电梯公司；彩生活物业成立了开元同济楼宇科技公司；赛格物业也有赛格机电中心、电梯工程中心和信息中心等。与此同时，一些大业主如华为、腾讯、万达等公司也开始对物业公司的设施管理能力提出了更高的要求，如华为公司KPI考核指标对设施管理相关业务的权重达到了63%。

(二) 成立设施公司，也是特发物业公司转型升级及自身发展的必然

特发物业成立至今，在业内特别是产业园区物管领域赢得了一定的口碑和声誉，尤其在安保、及时性、执行力等方面为业内翘楚。但在设施管理方面与国内知名的物管公司相比尚存在一定差距。为了进一步提升公司竞争能力，有力促进公司的转型升级，物业公司领导经多方筹划决定成立专业化的设施公司。

## 二、专业化设施公司发展思路

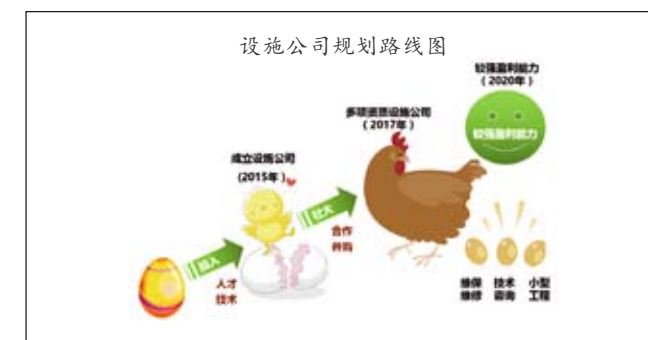
(一) 总体目标

集聚人才与技术，苦练内功，依托信息技术，获取多项专业资质，到2020年，将专业设施公司打造成具有较强盈利能力和较强竞争力的现代化企业。

(二) 规划路线图

前期主要进行人才和技术的积累，通过自身努力或与专业

公司合作或并购相关专业公司逐步取得消防、配电、空调、弱电等相关资质；积极开展维保维修、技术咨询、小型工程及节能环保等业务，到2020年实现公司年收入超2000万元，利润超150万元的具有较强竞争力现代化企业。



(三) 战略途径及措施

1、人才战略：建立合适的人才激励机制；对现有工程技术人员进行各种技能和素质培训，提升其专业能力和水平；通过招聘或猎头公司引荐等引进优秀技术人才和专家。

2、信息化建设：进一步完善现有SAMES资产设施管理系统。设施公司将以此系统作为依托和手段，对各个项目的设备资产、设备维修（CM）、设备保养（PM）、设备巡检、能源管理等进行信息化管理。此系统数据将作为各项目设备管理绩效指标的主要考核依据。

3、标准化建设：建立和完善设施公司各项流程和制度，建立质量管理体系及风险控制体系。同时在公司内部营造公正、拼搏、高效、廉洁的企业精神，确保公司处于健康、可持续发展的轨道上。

4、专业资质取得：加强自身实力，取得相关专业资质；或与专业公司合作取得相关资质；或者并购相关专业公司以取得相关资质。计划取得的资质包括消防、配电、空调、弱电等维保项目。

5、业务开展：整合物业公司深圳区域各项目工程技术人员和相关工程业务，开展设施运维、保养服务；各项目的工程改造或新增工程；华为项目小型整改工程；公司外维保工程及小型工程；公司外接工程技术咨询与节能改造工程等。







## 小梅沙片区开发项目协调小组 探索新型管理模式、开展项目工作营活动

■ 徐珏/小梅沙片区规划协调小组

11月5-6日，小梅沙项目协调小组组织总体策划单位AECOM公司、咨询顾问华创智成公司、商业物业策划DTZ公司、游艇俱乐部项目策划NDA公司，在深圳市南山区海岸大厦AECOM深圳公司会议室开展小梅沙片区开发总体策划咨询项目工作营活动；11月12日，项目协调小组再次组织AECOM、DTZ公司就小梅沙项目商业物业发展相关问题进行深度研讨。各专业策划团队就小梅沙片区开发项目整体定位、目标客群、如何构建产品体系等问题，畅所欲言，献计献策；工作营还就海洋主题公园、游艇俱乐部和商业物业三大专题开展了专题研讨。

这是小梅沙项目协调小组为积累和汲取专业咨询和策划机构的专业知识和经验为我所用、客观而又前瞻地将小梅沙整体开发项目研究透彻所做的有益尝试。以往，除了现场工作交底、阶段性工作成果汇报之外，项目组与各专业机构的沟通交流主要通过电子方式进行，各专业研究团队共同面对面直接沟通、交流的机会较少。通过此次工作营和研讨会的尝试，给各



专业团队搭建了一个思想和创意互动和碰撞的平台，对重点关注的问题当场进行探讨、辨析，达成了共鸣和共识。与此同时，各团队在各自的研究领域里保留相对独立的专业研判，这些都有利于进一步开展项目的研究工作。今后，小梅沙项目协调小组还将根据项目的进展，开展多种形式的工作营活动。

## 喀什特区代表团到特发黎明镒清公司 参观考察，商谈合作发展

■ 张志彬/特发黎明镒清公司

11月18日上午，由喀什特区党工委委员、管委会副主任李阳为团长，喀什市副市长张艳海、喀什特区发促局负责人、深喀科技创新服务中心主任、喀什特区招商中心负责人等组成的喀什特区代表团到特发黎明镒清公司参观考察。特发集团张瑞理副总经理、特发黎明刘学优董事长、袁洪章总经理、

特发集团企业一部部长李承等陪同考察。

李阳在交流会上就喀什特区的自然环境及投资环境作了详细说明。张瑞理介绍了特发集团的发展历史、现状及镒清公司产品的特点。李阳诚挚邀请特发集团领导到喀什特区进行深入考察调研，并希望双方有进一步的合作及发展。

### 附：喀什特区简介：

喀什地处中巴经济走廊起点，周边与印度、巴基斯坦、阿富汗、塔吉克斯坦、吉尔吉斯斯坦五国接壤，与乌兹别克斯坦、土库曼斯坦和哈萨克斯坦接近，在国家新时期对外开放新格局中具有十分重要的战略地位。2010年5月，中央决定在喀什设立特区，把喀什特区建设成为我国向西开放的重要窗口，推动形成我国“陆上开放”与“海上开放”并重的对外开放新格局；建设成为推动新疆跨越式发展新的经济增长点。喀什特区规划用地50平方公里，其中喀什市规划40平方公里，伊尔克斯坦口岸规划10平方公里。喀什特区产业发展以现代服务业和先进制造业为重点，着力建设区域性商贸物流中心、金融贸易区和优势资源转化加工。目前，深圳产业园项目、深圳城项目等一批项目相继建设落户，喀什特区已成为新世纪以来中国西部地区最有活力最具投资价值的区域之一。

## 特发物业中标华为深圳坂田基地综合设施采购 管理项目一标段，为国内唯一中标物业公司等2则

■ 贺岳华、赖赐纳/特发物业管理公司

11月18日上午，特发物业公司收到华为中标通知书，成功中标华为坂田基地综合设施项目一标段。获得一份为期5年（2016年1月1日至2020年12月31日）的一体化物业管理合同。至此，从9月10日正式收到邀标函至11月18日收到，历时2个多月的华为保卫战，在经历编制管理方案、商务报价、团

队应试、技术/商务多次澄清、商务谈判、拟中标商承诺会谈后，终于传来中标的喜讯！

华为此次招标，坂田基地9个中心总建筑面积为110万平方米，分3个标段进行招标。我司中标标段一包括华为行政总部、华电中心、数据中心、生产中心4个中心，总建筑面积为



32.1万平方米（不包含华电中心B1改建的10万平方米——2016年年底投入使用），服务内容包括设施设备、安防保卫、清洁绿化、综合客服一体化管理。而华为邀请参与投标的物业管理公司还有爱玛客、索迪斯、第一太平、高纬、万科、国贸、招商等国内国外知名品牌公司，而最终中标公司中只有特发物业是国内物业管理公司，另两标段中标公司均为外资知名品牌公司，原坂田基地管理份额占比最大的国内公司也在此次重新招标中洗牌中出局。

华为坂田基地招标打破原有模式，完全由专业的物业服务供应商提供物业服务解决方案，华为着重考核关键绩效KPI指标。华为此次招标要实现两个最基本的目标：一是前台、大门岗均按礼宾岗的标准配置（参照国际航空空姐标准）；二是卫生间均要做深度清洁，比原来要有大的改观（参照日本卫生间标准）。为此，各供应商要革故鼎新，不能用老传统思维，要大胆创新，大力提倡科技手段，实现华为与世界一流企业品牌形象相匹配。

近年来，华为公司行政供应商管理已转变原有的业务模式，将项目进行整体分包，扩大物业总包范围，聚焦关键业务，深度协同合作；转变运营方式，依托互联网平台，建设智能科技运营平台，通过统一的IT工具和智能终端，营造科技化、数据化、可视化的运营监控平台，提升运营效率。为此，特发物业公司以创新、科技为这次投标管理方案的重点，以岗位优化、精简为手段，采用了道闸、门禁、机器人、高端机械清扫车等科技手段或产品，甚至拟配置无人机空中巡视。

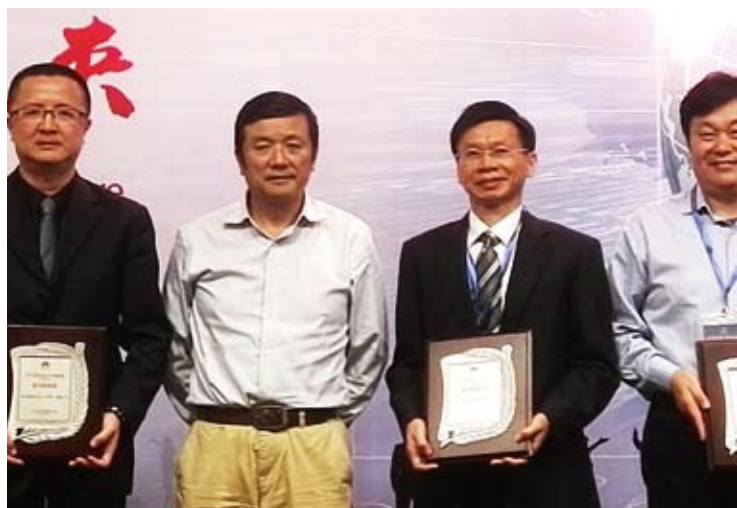
华为坂田项目作为特发物业公司华为项目的根据地，承载着特发物业的承前启后的期望，关系着特发物业的兴衰成败，甚至决定特发物业员工持股混改的命脉！如何与外资企业竞争，如何向业界同行学习，如何预测华为的新风向，如何让华为员工真正认同我们，如何在行业里做常胜将军，等等这些都是值得我们特发深入思考的问题。只有解决好这些，才能形成我们特发独有的，外界向我们学习的，不可复制的特发服务模式。只要我们练好内功，不断创新，不断提升自身价值，为客户服务，勇于开拓，顽强拼搏，唯有如此方能使我们抢占先机，立于不败，成为中国高端物业的领跑者。

### 另：特发物业荣获2015年度华为行政服务优秀供应商

11月20日，在华为公司召开的2015年度行政服务核心供应商大会上，特发物业公司凭借优质的物业管理服务，在华为全球行政服务供应商中突出重围，荣获“2015年度华为物管业务优秀供应商奖”，这是物管业务供应商中获得该奖项的仅有两家之一，代表了华为在2015年对特发物业的管理及服务的肯定与认可。

此次获奖是特发物业第三次获得华为颁发的优秀供应商大奖。此前公司曾以优异表现连续两年荣获华为公司2011、2012年度物管优秀供应商奖项。自1999年特发物业服务华为公司以来，特发物业始终围绕客户的需求持续创新，为华为公司提供专业优质、稳定高效的物业管理方案和服务，持续提升客户体验，为客户创造最大价值。经过多年携手合作，特发物业已成为华为技术有限公司主要的行政服务核心供应商，为华为深圳总部北京、廊坊、武汉、成都等基地提供综合设施服务。尤其是公司在华为全球行政总部VIP区域总裁办的清洁服务品质得到华为高层认可，创造了近10年零投诉事件、零流失率的佳绩，安全保障服务也多次受到总裁和行政部的认可嘉奖。

未来，变革与创新将是华为公司物业管理服务市场的常态，特发物业公司要面临的早已不仅仅是国内同行的竞争，国际顶级同行已纷纷进驻华为并不断吞并国内同行的市场份额。只有积极拥抱互联网，整合资源推动技术革新，变革物业服务模式，改革创新体制机制，不断提升公司的核心竞争力，在基于互联网转变商业竞争模式的背景下与华为接轨、与国际接轨，锐意进取、勇往直前，才能搭上华为这艘超级航母乘风破浪、共创辉煌！



## 2015年国内珠宝行业及水贝珠宝市场发展趋势浅析

冯宇、刘海澄/特力集团

中国珠宝在经历了高速发展的“黄金十年”后，2014年下半年走出辉煌，市场销售变缓，电商冲击、行业洗牌加剧，预示着珠宝行业正进入转型期。

从近几年的发展来看，中国珠宝已从收藏品、奢侈品转入轻奢品，进而快步走向大众化潮流用品，而珠宝售卖模式也从传统销售渠道转向线上线下并举。

### 一、2015年上半年珠宝黄金统计数据

国家统计局数据：2015年1-8月金银珠宝零售总额2014亿元，同比增长7.5%。

中国黄金协会发布：2015年上半年，中国黄金消费量561.35吨，同比下降1.42%，首饰用金412.3吨，同比下降3.26%。

海关总署最新公布的数据：1-7月我国共进口钻石1202千克，比去年同期减少21.7%；进口金额为253.96亿元，比去年同期减少20%。国内市场需求不振与居高不下的库存量成为钻石进口量下降的主要原因。

2015年上半年全球白银首饰与工业需求双双攀升，进口银饰总量较去年同期增长11%，中国增幅达到14%，预计2015年全年银饰需求有望增加5%。

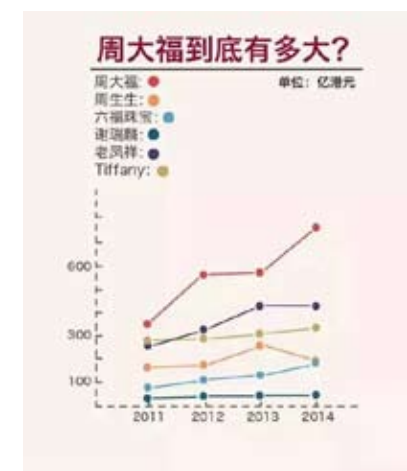
总的来看：1、2015年珠宝市场整体收入或有提升，利润将继续走低。2、每年1400多万对新婚夫妻以及节

庆、婚庆、生日、寿日等刚性需求依然强劲。3、与宗教有关的饰品及其衍生品市场份额将明显增加。绿松石、琥珀、珍珠、玛瑙、碎碟、水晶等佛家珍宝市场销量增加。

### 二、2015年中国珠宝全球排名

德勤咨询公司发布2015《全球奢侈品力量报告》：在全球十大奢侈品公司中，第一位是法国路威酩轩集团(LVMH)，瑞士历峰集团(Richemont)第二，美国雅诗兰黛公司(Estee Lauder)第三位。周大福珠宝集团第四位（2013年数据采集）。

此份报告中，前100名的国内品牌，老凤祥位列16位、周生生24位、六福珠宝25位、浙江明牌珠宝37位。



图中，中国品牌2014年按销量顺序排名：周大福、老凤祥、Tiffany、周

生生、六福、明牌、谢瑞麟。周大福销量774亿港元，一枝独秀。

### 三、中国珠宝零售市场的翘楚——周大福

在整个珠宝产业链中，零售市场的变革往往被认为是行业转型的风向标。零售市场翘楚周大福是中国珠宝零售企业的旗帜。周大福的近五年走势与整个中国珠宝市场发展趋势几乎如出一辙。

周大福近5年平均销量走势上升，2015年成为拐点。2014年销售额为774亿港元，2015年销售额为642亿港元，连续5年排名国内第一。但2015年珠宝市场全面下滑，销量同比预计减少16.9%。11月10日，周大福在其盈利预警中表示，截至9月30日的6个月，公司盈利预计比去年同期减少大约40%至50%。原因之一是香港及澳门消费疲弱，致使营业额同比下跌。二是毛利率下跌。而毛利率下跌的原因，是黄金产品占比升高，以及期间录得了黄金对冲盈亏。







周大福开店布局策略，以二三线城市为重心，渠道下沉：

(一) 2015年周大福在全国700多个城市中，484个城市开有店铺，即在65%以上的城市都可见其品牌，店铺数量为2124个，其中大多数集中在二线城市、三线城市其次，一线城市最少。周大福计划于2016财政年度在中国内地净增加150至160个零售点。

(二) 2015年中期财报中称：“现阶段不仅要稳固二三线城市的市场，还将继续实行渠道下沉策略，满足20万、30万以上人口的城、乡、镇开设新店。”

(三) 按照消费群体划分，婚庆市场占比较大，向年轻化趋势发展。目前，周大福主要的产品分为三类：主流珠宝、名贵珠宝和年轻珠宝产品。中国内地每年新增1400万对新婚夫妇，2015年，婚庆市场的零售额占周大福总量的39.2%。

(四) 珠宝线上营销发展迅猛，但目前暂未成为主流。2013年“双十一”，网购单日销售额突破2200万元。2014年“双十一”，网购单日销售额超过4611万元。2015年“双十一”，网购单日销售额销量1.03亿元。规模逐年翻倍增加。

(五) 周大福连续3年为天猫旗舰店珠宝类销售冠军，是珠宝类唯一销量破亿商户。据统计，其电商平台单件商品平均售价约为800元人民币。周大福发布的2015财政年度经营报告显示，2015财政年度周大福电子商务的零售额增长幅度为29.3%，占集团总营业额比例仅为1.5%。

#### 四、水贝珠宝市场现状及特力水贝珠宝产业园规划定位

从2015年国内珠宝发展趋势可以看出，目前珠宝行业已进入冬季，而对于正准备进入水贝珠宝商圈的特力集团来说，未来市场的规划运营更显重要。

##### (一) 水贝片区珠宝现状

水贝片区面积为5.76平方公里(包括水贝万山田贝以及周边延伸区域)，集聚了2500多家黄金珠宝生产经营单位和20个珠宝交易中心，每年产产值1000多亿元，占全国市场份额近一半。集聚地目前共拥有22个珠宝类“中国驰名商标”，占全国37.2%，21个珠宝类“广东省著名商标”，20家珠宝企业在全国拥有200家以上的珠宝品牌连锁店，覆盖全国大部分城市。

##### (二) 特力珠宝产业园概述

特力—吉盟黄金首饰产业园(简称特力珠宝产业园)规划建筑面积29万平方米，共7个在建项目，其中特力权益项目4个，总建筑面积15.85万平方米，占整个产业园区规划建筑面积的54%，特力权益约占41%，是园区最大的业主。未来园区内合作及进驻商家有百泰、翠绿、星光达、吉盟等全国著名企业，同时园区还有围绕其发展的大量配套企业。

##### (三) 特力珠宝产业园大厦定位分析

从2012年12月特力水贝珠宝园第一座大厦——水贝金座大厦开始动工至

今，有6座大厦陆续开始建设，到2016年-2018年各大厦逐步竣工开业。在目前珠宝市场走入低迷时期，产业园的开业运营更需运营企业的智慧和谋略，因此开业时间、园区地理位置、品类分布、增值服务等因素将成为大厦运营成败的关键。

1、到2020年园区将形成超过30万平方米的超大型产业园，各方经营者对品类的定位、规划布局等都将导致同业竞争、同类竞争，亟需各方经营者协同合作，尽可能错位经营，合作共赢。

2、特吉水贝金座的地理位置在整个园区为最佳，其主要出入口直面贝丽北路，其开业时间预计为2016年年中，早于其他各方，届时尽管周边有大量未完工程，但未形成包围形式，对其经营影响不大。

3、特力水贝大厦一期位于整个园区的中心部位，无外部环道直接进入，如2016年底开业，周边依旧为大量的建筑施工场地，尤其大厦南部为2016年底开始拆迁的特力水贝二期，北部为吉盟大厦地基建设阶段，在开业初期，地理位置和环境对运营影响较为突出。

4、兴龙研发大厦地理位置优于特力水贝大厦，其位置位于特吉水贝金座南部，毗邻北丽北路，但其建筑为东西狭长走向，正门朝南，侧门朝西，皆不利于人流导入。

5、目前园区各方初步规划品类定位为：特力为黄金为主、特吉以钻石为主、兴龙以翡翠玉石为主。但在整个市场大环境低迷期，尤其是翡翠市场急剧下滑、黄金市场大幅回落状况下，原有定位可能会有较大调整和改变。

6、水贝物理平台如将继续延续以租赁为导向的经营模式，未来将面临生存困境。而平台服务、增值服务和品牌形象将成为商户选择的关键要素。

## 监理行业生存现状及对策浅谈

李洪涛/特发地产监理公司

监理作为工程建设不可缺少的责任主体之一，为各项工程建设的质量控制、进度控制、投资控制发挥了重要作用。但是纵观当前我国监理行业现状，存在着诸多不尽人意的地方。以下从几个方面简述并提出一些对策。

### 一、监理行业现状和存在的问题

(一) 建设单位(业主)强势。表现为：1、国家法律法规对业主缺乏约束力；2、业主直接对项目进行实质性的管控现象普遍，直接指挥施工单位；3、要求监理成为业主的工作人员，甚至要求监理提供人员、车辆给业主专用，加大了监理成本；4、业主将工程造价审核及工程款支付权掌握在自己手中，而将工程质量和安全管理责任交给监理承担；5、工程延期情况下，不增加监理费，或者在增加监理费的条件中设置免费服务时间段(如3个月、6个月免费等)，压低监理费且不按期支付监理费成为自然，监理的利润空间严重缩水；6、把本应由业主办理的程序性事情强加给监理去跑腿，把监理当服务生使用；7、频繁开展履约评价、工地检查等活动耗费监理精力，且依据不平等判定性质的结果对监理随意罚款；8、对监理人员要求苛刻，甚至全部要求年轻人，不利于监理服务发挥其科学性作用。

(二) 监理单位弱势。表现为：1、劳务分包，转包情况多，导致监理执业难度加大。总监的责任大，被动性开展监理工作的情况普遍，监理处于弱势地位。疲于为自保而采取措施来消除非自身原因而导致监理被处罚的窘境。2、监理人员素质较低。新的监理规范是推荐性标准，也仍然是施工阶段监理服务的工作标准。对从业人员中的专业监理工程师只有职称方面的要求，对监理员的要求更低，所以，很多大学刚毕业的学生进入监理行业，监理深度严重不满足项目质量控制和安全生产管理的需要；3、业主对监理的要求越来越高，监理费却因市场上的不良竞争而得不到相应提高，使监理企业缺乏提高服务质量的动力。

(三) 监理行业内部的竞争加剧。原因有下述几种：1、行业僧多粥少，对市场份额的争夺激烈；2、竞争对手提供的产品或服务大致相同，服务体现不出明显差异；3、监理行业

潜在竞争对手的威胁加大，全国有多家监理企业进入深圳抢饭碗，导致市场竞争加剧，服务质量下降，行业利润减少。

(四) 监理行业存在的普遍缺陷。表现为：1、缺乏责任意识。不少监理人员对业务的范畴存在错误观念，认为生产安全的管理主要是施工单位的责任，与监理关系不大，因此在监理工作中把安全监理工作视为额外工作，安全监理工作处于被动状态。2、缺少相关法规知识。有不少监理人员以施工现场监理工作太忙为由，对公司发下去的文件不阅读，甚至长期放在文件柜中无人问津，个别总监长期不组织安排项目部人员学习，对安全生产监理应承担什么责任，如何进行安全监理一知半解，知之甚少。3、监理人员的安全知识和经验不足。监理人员绝大多数没有从事过施工安全管理工作，也没有参加过安全知识的专门学习培训，存在对安全生产法规、各种安全操作规程不熟悉，缺少安全生产管理实际经验，在这种情况下，监理人员在施工现场日常监理工作中，就很难做到及时、准确地发现和消除安全隐患，一旦酿成安全事故，才恍然大悟，为时已晚。

### 二、针对监理行业现状的几点对策

(一) 加强对现有监理人员的培训，提高监理人员业务素质、责任意识。

(二) 吸纳和培养与公司发展战略相适应的高层次人才，形成工程建设阶段监理人员与前期决策咨询人员兼备、在职项目骨干和专家兼备的人才结构，提高服务能力。

(三) 建立健全安全监理规章制度，切实落实责任，制定相应的管理办法和规章制度(如报告制度、检查制度、奖罚制度等)，把责任从上到下层层落实。

(四) 加强与施工单位的协调，密切配合，预防重大安全事故的发生，确保工程建设顺利完成。

(五) 注重监理服务营销，业务重点在如何从工程项目业主手中竞争到监理合同及如何实施具体项目施工中的微观监理。充分理解、表达与满足业主要求，并向业主展现自己所能提供的服务力度与水平。

(六) 监理行业应向项目全过程管理发展，进一步拓宽服务领域，从而扭转目前营业收入单一的困境。



# 新型超大芯数骨架式 光纤带光缆的研发与应用

张伟民 特发信息光缆分公司副总经理

## 一、近几年光纤光缆行业国内政策环境

2010年3月,《关于推进光纤宽带网络建设的意见》中指出:3年内光纤宽带网络建设投资将超过1500亿元,新增宽带用户超过5000万。国家的通信建设投资策略,带动通信行业发展,也带动光纤光缆市场的需求持续增长。

2012年5月,《通信业“十二五”发展规划》中提出:“宽带中国”战略为统领下一代国家信息基础设施发展的国家战略。该战略的提出,使得通信的宽带建设上升到国家战略的高度来执行和保障,无疑带来了通信行业的稳步大发展,也就带来了光纤光缆行业的黄金成长期。

2013年4月,《关于实施宽带中国2013专项行动的意见》中提出:网络覆盖能力持续增强,新增FTTH覆盖家庭超过3500万户,新增3G基站18万个,新增WLAN接入点130万个。惠民普及规模不断扩大,新增固定宽带接入互联网用户超过2500万户,新增3G用户1亿户,新增通宽带行政村18000个,实现5000所贫困农村地区中小学宽带接入或改造提速,启动实施“宽带网络校校通”工程。宽带接入水平有效提升,使用4M及以上宽带接入产品的用户超过70%。城市宽带发展初显成效,涌现一批宽带城市,形成良好的宽带发展策略环境,实现较高的信息基础设施和宽带应用水平。

2013年8月,国务院办公厅发布《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》鼓励民间资本参与宽带网络基础设施建设并以参股方式进入基础电信运营市场,年底前将再取消或下放电信资费、计算机系统集成企业资质认定、信息系统工程监理单位资质认证等一批行政审批事项和行政管理事项。

2014年8月,《促进智慧城市健康发展的指导意见的通知》中要求:科学制定智慧城市顶层建设顶层设计,到2020年建成一批特色鲜明的智慧城市。加快建设智能化基础设施也是顶层设计的一个重要内容。意见对此要求加快构建城乡一体的宽带网络,推进下一代互联网和广播电视网建设,全面推广三网融合。推动城市公用设施、建筑等智能化改造,加快智能电网建设等。

国内政策面的利好,支撑着光通信领域、光纤光缆产业继续向前发展;伴随着本地网光纤需求量增加,管道资源紧张,光缆制造厂家不得不面临着光缆价格一路下降,光缆平均芯数稳步提升的现实问题。

## 二、超大芯数骨架式光纤带光缆的应用

光缆中光纤有两种存在形式:束状光纤、带状光纤。带状光纤光缆有:纤芯密度更大、组织有序易于辨别、处理更容易、更安全、接续时间短、机械性能好、易于分支等优点,故大芯数光缆,会优先选择。

带状光缆包括:骨架式光缆、松套管式光缆、中心束管式光缆。骨架式光纤带光缆是一种在骨架槽内放置光纤带的全干式通信室外光缆,因其适用于城市管道空间日益紧张,光纤需求量越来越大、超越城市规划,提前建网,无需详细的网络规划、跨大桥、高速公路等场合,故骨架式光纤带光缆已成为局域网及FTTX最佳选择。

当前,许多国家和地区使用的本地网光缆都选择大芯数光缆,特别是日本,由于FTTx的大规模建设与发展,大芯数光缆得到广泛运用,1000芯及以上的光缆已得到商用。

随着国内的FTTx、大客户接入、移动基站等本地网业务蓬勃发展,大芯数光缆在最近几年也已得到迅速的推广,具体如下所示:

- (一)北京联通在奥运会期间采用了576芯骨架缆;
- (二)北京电信在管道紧张区域采用了720芯骨架缆;
- (三)深圳移动在住宅小区与学校接入采用了1000芯骨架缆;
- (四)贵州电信在商业中心和办公大楼接入段采用了1200芯接入光缆等;
- (五)在一些城市的大中型住宅小区和商业中心,288芯以上大芯数光缆已经成为首选应用方案。

## 三、超大芯数骨架式光纤带光缆结构

20世纪80年代末、90年代初国内曾少量使用过,由于当时技术不成熟,骨架式光缆一直未得到足够的认同和普及。

21世纪随着城域网和接入网建设中对光纤芯数的要求越来越大,骨架式光纤带光缆凸现出了独有优越性。日本自上世纪80年代得到了广泛的普及和应用,成为主力缆型。韩国、美国、意大利、瑞典及我国台湾、香港地区也已经得到了广泛应用。

### (一)骨架式光缆的特性及其结构演变

骨架式光缆结构经历了:一槽一(多)芯、光纤束式、单骨架、小芯数(光纤带)、多骨架、单骨架超大芯数的结构演

变过程。国内传统的骨架式光纤带光缆受其结构设计以及工艺难度的限制,一般最大只能做到432芯。特发信息通过改进并带工艺,对骨架的槽深、槽宽和节距的优化,为实现单骨架超大芯数光纤带光缆奠定了基础。2006年研发1000芯,2011年成功完成1200芯(12芯带)供货。

### (二)单骨架超大芯数定义

现国内通常所指的骨架式光纤带光缆和单骨架超大芯数结构相似。一般20~144芯称为小芯数,144~432芯称为大芯数,采用4芯带或6芯带;432芯以上称为超大芯数,采用8芯带或12芯带。

### (三)单骨架超大芯数光缆技术关键

- 1、骨架本身的尺寸设计:骨架的槽深、槽宽、节距;相邻骨架槽底部的距离等。
- 2、光纤带入槽工艺参数设置:模具设计方面要结合骨架的尺寸以及设备的性能进行综合考虑;工艺参数主要涉及骨架收放线张力、光纤带的张力设置、光纤带的入槽角度、阻水带绕包张力及绕包角度选择等。

### 3、光纤筛选:边带边纤、MAC值等。

### 4、骨架式光纤带光缆种类:

- (1)单向型(Z型)。6芯带:最大芯数720芯;8芯带:最大芯数1000芯;12芯带:最大芯数1200芯(目前国内芯数最大的商用光缆)。
- (2)双向型(SZ型)。4/6芯带:最大芯数300芯。

## 四、超大芯数骨架式光纤带光缆的工程应用

特发信息研制的超大芯数骨架式光纤带光缆应用举例:

2006年,深圳特发国内首家研发完成12芯带骨架式光缆的研制;

2006年,当时国内最大芯数1000芯骨架式光纤带光缆在深圳移动得以商用;

2007年,720芯骨架式光纤带光缆分别在昆明、北京得以成功应用;

2011年,1200芯骨架式光纤带光缆(采用12芯带,目前国内已知最大芯数的商用光缆)在贵州电信得以成功应用;

2013年,576芯骨架式光纤带光缆(采用12芯带)在北京联通得以成功应用。

小结:目前我国骨架缆技术已成熟,最大芯数达1200芯,同时骨架缆能够真正实现全干式、熔接效率高且中途下纤方便,纤芯密集度高,尤其适用于管道资源紧张地区。





# 成为核心员工主要依靠企业培训还是自我培训

——集团总部举办2015年度11月份“员工之星”辩论会

■ 王亚超/集团党委办公室

为激发员工立足岗位工作，争做核心员工，11月30日下午，集团总部机关工会以“成为核心员工主要依靠企业培训还是自我培训”为主题，组织召开“员工之星”辩论会，总部中层及以下员工参加活动。

在党委办公室员工王亚超主持下，参加辩论会的各部（室）员工分为2个小组，正方由董秘办、办公室、党办、人力资源部辩手组成，反方由计财部、企业一部、企业二部、审计部、片区规划小组辩手组成。双方辩手根据己方观点，各抒己见，激烈的辩论让大家受益匪浅，对如何成为核心员工有了更深刻的认识和更明确的职业规划目标。

正方辩手认为：依靠企业培训的优势，能增强员工对企业的归属感和主人翁责任感；能促进企业与员工、管理层与员工层的双向沟通，增强企业向心力和凝聚力，塑造优秀的企业文化；能提高员工综合素质，提高生产效率和服务水平，树立企业良好形象；能使员工适应市场变化、增强竞争优势，培养企业的后备力量，保持企业持续经营的生命力。企业竞争说穿了是人才的竞争，因此企业员工培训与企业战略之间的联系紧密相连，相互不可缺少。企业战略规划是企业不可缺少的宏景蓝图，是企业前进的方向与动力；员工是企业的活力资源，培训员工是企业提

高内部工作效率的一种手段与激励方式，只有两者相结合，企业才能更好地发展与前进。

反方辩手认为：依靠自我培训的优势，每位员工可以根据自己的职业需要，选择培训的项目，能很快地提高自己，完善自己的能力；自我培训员工的自主性比较强，选择面比较广，可根据不同的需要选择。无论是企业培训，还是自我培训，虽然侧重点不同，但都是十分必要的培训。不能说为了实现企业战略目标和而对员工进行的一系列知识、技能、素质等方面的培训才是必要的。站在企业的角度，这并没有错，也非常准确，而且也因此产生了项目培训、在线培训等多种培训方式来帮助企业达到更好、更有效的培训目的。但员工自我培训也是非常重要，二者相辅相成、相得益彰。

总而言之，要成为企业的核心员工，不仅仅单方面依靠企业培训，也不是只依靠自我培训，两者应该共存、互补，企业培训让员工更好地学会企业所需要的技能知识，自我培训能更好地提升自我的能力素质，这些技能和素质都是企业发展所需要的，因为我们的目的是企业和员工共同成长。

## 特发信息建成先锋号职工服务中心

■ 谢科立/特发信息光缆事业部

近期，特发信息公司与东莞市工会合作，在特发信息东莞寮步光通信产业陆续建成了先锋号职工活动服务中心、阅览室、文体活动室、舞蹈室、技能培训室等。先锋号职工活动中心的建设将进一步加强工会为员工服务的质量，丰富、活跃员工的文化生活，拓展员工视野，提升员工能力，推动特发信息企业文化建设，促进公司持续、稳定、健康发展。东莞市总工会通过考察，对特发信息光缆事业部工会工作、建设情况给予高度好评。



## 集团和系统企业举办丰富多彩的员工业余文化活动（4则）

■ 黄胜鹏、彭波、沈盛君/特发地产；李米馨/特力集团；姜海忠、朱坚胜/特发物业

### 园山叠翠人雀跃——集团总部、特发地产员工拓展活动侧记

11月6日，特发集团总部、特发地产员工相聚于园山脚下，共同体验一场登山拓展活动。

有着深圳后花园美誉的园山风景区，山峦起伏，沟谷蜿蜒幽深，森林苍茫连绵，独具生态特色。刚一下车，大家就被眼前的景色吸引住，纷纷举起手机拍照留影。

拓展活动之前，教练为大家营造彼此认识的氛围，称之为“破冰”，在短短几分钟时间里要完成队列、分组、推荐队长、命名队名、设计队徽等动作。“破冰”过程中队员之间需要沟通、互动、形成默契，为接下来的游戏打好基础。说时迟，那时快，随即各队队名和队徽集体亮相：“太阳队”、







“突击队”、“公牛队”、“犛牛队”，响亮队名颇有气势，卡通队徽创意不凡。有趣的是，总部员工陈芳手一哆嗦，给“公牛队”配上一个恰是猪脸的牛头卡通，引来一片笑声，被大家调侃为“肥牛队”。

紧接着，“挑战99秒”游戏比赛开始，各路队员要在99秒内完成“不倒森林”、“团队的呼声”和“欢跳大绳”比赛，以完成时间最短决出胜负。游戏的难度虽然不大，但要考验队员之间动作的协调性和默契性。比赛前，各队队员抓紧时间练习，大家跳着大绳、绕着口令……欢呼声、脚步跳跃声此起彼伏，场面热闹非凡。教练哨声一响，比赛开始了，只见各队在教练的监督下做着规定动作，有的动作流畅一气呵成，有的手忙脚乱失误不断。比赛中，原来训练有素的“公牛队”在“不倒森林”环节上吃了大亏，队员们克服不了紧张心里，频频失误，来回折腾，耽误不少时间，尽管他们在后面的游戏比赛中急起直追，却未能扭转败局。相反，“犛牛队”队员的配合完美程度到了极致，游戏过程一路流畅，仅花66秒就完成三个游戏成为冠军。地产公司姜红财务总监为每位冠军队员颁发苹果奖品以示鼓励。落败的队员只能看着他们津津有味地品尝着胜利果实，口馋不已。

拓展活动到了考验队员体力和意志力的登山阶段。队员们跟随教练的步伐，一路向山顶进发。从碧水潭开始，山路迂回曲折，石阶级级向上，坡度陡峭，且山里树木茂密不透风，队



员们个个汗流浹背，体力消耗不少。在登山队伍中，地产公司的陈平师傅尤为特别，脚穿皮鞋在没有任何装备的情况下，马不停蹄一路往上登。也许年轻时当过兵练就出硬朗的身体和不服输的斗志，56岁的他蹬起山路来让很多年轻小伙难以超越，令人赞不绝口。

夕阳渐渐西下，拓展活动也将完美收官，但队员们似乎兴趣未尽，三五成群相互嬉戏逗笑，大概因为想起刚才那个似牛非牛、似猪非猪的卡通仍在偷着乐吧，或是因为跳大绳游戏勾起那个跳着橡皮筋哼着童谣的孩提时代的美好回忆……但，偷乐也好，回味也罢，此次的拓展活动，队员们能有所感、有所悟，让思想的碰撞产生出智慧的火花，这正是开展拓展活动的初衷和成功之处。

### 奋勇拼搏，再创佳绩——特发地产参加市房地产业协会第7届羽毛球赛

11月7-8日，2015年深圳市房地产业协会第7届羽毛球赛在桃苑学校体育馆举行，来自房地产行业24家企业144名运动员参赛，特发地产公司派出6名队参赛。比赛分设单项赛和团体赛——男子单打、女子单打、男子双打和男女混双，并依据各队单项成绩的积分总和排出团体名次。

特发地产羽毛球队在近几年比赛中均取得很好成绩，是该



项赛事的种子球队，在本届比赛传统项目男子单打上依旧发挥出良好的竞技水平，队员沈盛君一路过关斩将，并在决赛中发挥出精湛球技，最终取得胜利，创下了该项赛事男子单打“五连冠”记录。此外，队员林碧婷获得女单第二名，邓秋平、黄惠宜获混双第四名。女单、男双和混双冠军均被地铁集团获得。根据积分排名，特发地产羽毛球队获得团体亚军的好成绩。

通过参加市房协历届羽毛球大赛，特发地产公司不仅加深了与同行业的学习和交流，加强了相互间的了解，同时也展示了特发集团“积极、健康、向上”的企业文化，扩大了特发地产在行业内的知名度。

### 挑战自我，熔炼团队——特发珠宝产业事业部开展团队拓展训练

11月8日，特力集团珠宝产业事业部在西点管理学院拓展训练基地进行为期一天以“挑战自我，熔炼团队”为主题的团队拓展活动。

活动以“提升执行、主动担当、高效沟通”为目的，设定任务项目，通过团队成员间的沟通与协作完成，给团队建立沟通交流的机会，增加团队融合，体会锁定目标，提升执行力。

训练开始，团队成员分为2组：平均年龄在30岁的“先锋队”、平均年龄在25岁的“哎哟不错队”。通过“信息传递”、“高空断桥”、“穿越火线”等项目，在体验奉献、协作、勇气带来的成功喜悦后，让每个人深刻感受到“责任、协作、自信”的精髓，以及作为团队中的一员所要承担的责任。

训练过程中也暴露了一些个人及团队协作中存在的问题，大家在积极总结自己在训练中的感受的同时，也对这些问题如何解决提出了积极意见。

活动不仅仅是一次团队拓展活动，而是一种文化，一种精神和一种理念的传递，更多的是一种思考，一种启迪……



### 熔炼精神，凝聚力——记特发物业高绩效团队熔炼户外培训

11月13日至14日，作为今年员工培训的重头戏，特发物业组织公司管理层、本部员工及分支机构副职以上人员，举行主题为“特发物业高绩效团队熔炼”的户外培训活动。

13日清晨7:30，多云间雨。特发物业团队集合完毕，大巴车满载欢声笑语驶向拓展基地。见过培训教练后，大家换上了统一迷彩服，在教练的带领下，开始了列队分组、服从命令、遵守规则等训练及热身游戏，为整个活动定下了基调：熔炼团队精神、提高执行力。

开始的分组、热身和调动热情的小游戏，通过团队活动共同进退、共担赏罚，让大家逐渐有了团结协作、服从命令的意识，从身体状态到思想意识上有了充分的融入，拓展培训活动也渐入佳境。

大家在教练的组织下迅速分成4个小组，共同推举组长，并在组长的带领下集思广益，各小组完成了队名、口号和队旗的确定与制作。不一会儿，在团队展示环节，四面队旗迎风飘扬，响亮的队名和口号争相喊起，个个振奋有力、精神抖擞，向着后面的培训项目组进军、勇往直前！

在考验团队协作的挑战150项目中，各小组要在150秒内接受一系列看似难以完成的挑战。3个项目的组合给团队提出了全面挑战，考验着组长的统筹能力和小组成员的精诚合作精神。最终，在项目挑战中，各小组配合紧密，顺利完成了挑战任务。通过相互配合快速增进人与人之间的关系，突破一些限制性观念，体会融入团队合作的成就感！

接下来是紧张刺激的高空挑战，各小组成员要两两组队，在其余组员的保险绳安全保护下，相互配合走过10米高台的钢丝绳，方为挑战任务成功。要完成高空挑战就必须克服畏高心理、信任队友和相互帮扶。穿戴好安全防护装置后，胆大心细的队员男女两两搭配，前后麻利地登上爬梯，走上钢丝绳，手拉着手，男队员在前头依次拉住上方三条垂落的绳子一步步前





行，到达下一条绳子时便将绳子交接给后面的女队员，凭借相互帮扶和紧密配合，前几组队员顺利通过钢丝绳赢得挑战，获得高台下方的教练及队员的欢呼和赞赏。虽然中途遇到小雨天气的考验，增加了挑战的难度，但是畏高的队员还是在大家的鼓舞和激励下，勇敢走上高台，一步步突破自我，赢得了属于自己也属于团队的挑战和荣誉。

最震撼感人的当属压轴项目——翻越毕业墙。全体队员要逐一翻越一方4.2米高的毕业墙，任谁都无法独自翻越。只有一个方法：搭人梯爬过去！大家快速推选了总指挥，因为翻越毕业墙时除了总指挥，其余人不得说话，否则就要重新开始。因此总指挥必须和大家做好内部沟通和作战安排，翻越过程才能有序和高效。接下来是要选出充当人梯的队员，几个壮实的队员自愿站了出来。在确定了人员和作战安排后，教练问总指挥需要多长时间才能全体翻越毕业墙。经过谨慎斟酌，总指挥给出的时间是30分钟。不过这时候还是有不少人都认为这个时间太短，要数十个人都翻越过去不太可能完成。然而一言既出，大家只能朝着这个目标冲去。

计时开始，按照计划第一个队员依次踩上第一级人梯、第二季人梯，顺利翻越毕业墙，之后他要负责将第二个队员拉上并翻过毕业墙，然后共同帮助下面的队员翻越毕业墙。随后，大家踩着人梯的大腿、踏着肩膀，依次翻越毕业墙，其余的人在人梯周围紧密地做好防护工作。或许是感到时间紧迫，这时候的气氛极为凝重而紧张，大小轻重不一的鞋子匆忙的踩着人梯往上攀爬。在翻越挑战进行到差不多一半的时候，教练突然喊了暂停，他要大家停下来想一想：自己是否走得太匆忙，忽视了底下充当人梯的队友？你匆匆的脚步是否踩对了位置，底下的队友是否需要我们关注和保护？没有人理所当然就该在底下充当人梯！联想到工作中，你是否也忽视了身边的同事，忽略他们的感受、他们的默默付出？这时候，大家才意识到，底下充当人梯的队友或许会因空间拥挤而缺少空气，会因大家的攀爬踩踏而可能受伤。这眼前的场景和突来的提问，有力地拷问着每个人的内心，震撼着每个人的心灵，短暂的沉默后，是



发自内心的感动和感悟。经过这个简短的插曲，整个团队的凝聚力、合作精神以及队员间的感情空前高涨。后半程的挑战在极其高效和默契的团队协作中完成，随着最后一个队员翻越毕业墙，项目挑战完成时间最终定格在8分钟！这是一个让人不敢相信的数字，比预定的30分钟大大缩短了22分钟。由此可见，团队的能量是无穷尽的，只要大家团结协作，心往一处想，力往一处使，就能最大限度地激发和汇聚团队正能量，赢得胜利！站在毕业墙下，大家一一拥抱致意、分享成功的喜悦，每个人的目光都充满了真诚和暖意，感恩队友的付出和帮助，感谢团队的信任和支持。此情此景，一股股暖流涌动着，许多人留下了感动的泪水、喜悦的泪水。

团队精神和执行力，在不断的尝试中，完成了一次次挑战，达成了一个个目标。成功的喜悦、挫折的苦涩，队友之间的关心和鼓励、幕后英雄的默默付出，种种滋味交织，百感交集。一天的活动下来，大家仿佛身心都经历了一场洗礼，身体是疲惫的，但内心却涌动着更强大的力量。

活动第二天，是全程8.7公里的徒步山地越野。从上午9：00到下午2：30，整整5个多小时的时间，这支大部分由办公文职人员组成，年龄段横跨50后到90后5个年龄段的团队，终于在坚持和相互扶持中完成了这段翻山越岭的跋涉。一路走来高低起伏，时而荆棘坎坷、时而正道坦途；时而感觉遮天蔽日，时而豁然开朗、风景独好。或许一开始许多人会被8.7公里这个数字吓到，但在一番摸爬滚打后到达终点的那一刻，相信大家会对以后的自己有更多的信心，对未来也应该报以更加美好的期盼。

两天下来，无论是在私下的交谈中，还是在交流会上，大家说的最多的就是感谢公司组织了这一次充满意义和正能量的团队培训活动，让大家对于平时一些老生常谈的道理有了更新的认识、更切身的体验，对每天工作在我们身边的同事有了更深的了解。通过这次培训活动，团队精神深植大家心中，鞭策着每一个人以更强的执行力，为特发物业的发展事业添砖加瓦，贡献自己的力量。

## 记君所见，写你所思 ——投稿《特发》月刊的体会

■ 蒋献军/特发地产监理公司

每期装帧精美、散发着油墨清香的《特发》月刊拿到手上，总是心怀欣喜，里面林林总总的各类篇章，能给你期待的满足；如果不小心看到自己的习作忝列其中，则会感觉到莫名的兴奋。

与《特发》月刊的相识，是1997年刚到特发工作那阵子，我立即被她所吸引。在去了一趟美国之后，携着游玩迪士尼乐园的余兴，我用稿纸写了篇洋洋洒洒10多页的文章，建议将香蜜湖片区打造成为中国版的迪斯尼，但花了几个星期心血写出的“大作”，投到编辑部后却如石沉大海，杳无音讯，从而结束了这次单相思似的初恋。

3年前我又回到特发集团温暖的怀抱，有了与《特发》月刊的第二次握手。激情来临时我便在电脑上敲敲打打，记录下自己平日的心路历程向月刊投稿。不曾奢望文字能变成铅字，只想得到回应与首肯就好了。但没料到，从《寻度》开始，到《俯瞰深圳夜色》、《遵义会议，永放光芒》、《泰姬陵前的沉思》，再到《时间都去哪儿啦？——新年寄语》、《又到清明》、《赞美之歌——观纪录片<第三极>有感》、《互联网+驾到》等，不仅陆续被登了出来，更得到了月刊编辑的厚爱，为我修改段落、遣词造句，甚至精心拟定标题、设计照片稿件版面等等，充分体现了一丝不苟的敬业精神，更展示了默默无闻的园丁风貌。凭着去年在月刊上的几篇文章，我年底还获得了地产公司颁发的奖励。于是乎，我感觉开始了与月刊一场真正的热恋。

很多人觉得投稿《特发》月刊，稿件被采用比较难，不知道写什么、怎么写，才能够得到她的青睐。以我的体会，她并不冷漠孤傲、高不可攀，反而平易近人、亲切可爱。内容与题材没有条条框框，只要是符合主旋律的文章，月刊都双手欢迎。像我的《归来》一文，写了公司一个监理工程师战胜疾病重返岗位的平凡事情，由于写作时融入了真实的情感，在一定程度上唤

起了编辑的共鸣。此文不但在收稿后很快刊出，还获得了编辑较高的评价，认为习作写出了基层员工的真实故事，充满了正能量。

事实上，尽管我们每天过着波澜不惊的重复日子，身边少有惊天动地的事情发生，但于细微处依然有许多珍贵的素材值得去提炼和挖掘，关键在于我们是否有善于观察的眼和勤于记录的手。我的那篇《俯瞰深圳夜色》是在飞去西藏林芝的航班上，看到了如痴如醉的深圳夜色，触动了我不识这座城市真面目的羞愧与写作灵感；我的另外一篇《让人终身受益的导师制度——向华为学管理》（笔名：蓝江），缘于今年春节在土耳其旅游时导游一句漫不经心的介绍，触动了我对向往已久的导师制度的重新认识，回国后我便开始搜集、浏览这方面的素材，梳理自己的心得体会，几天的空余时间就完成了。

所以，只要把你所见所思的东西予以提炼，突出鲜明的主题，赋予有血有肉的内涵，再编织以适当的文字和词句，或能成为一篇拿得出手文章，再通过《特发》月刊编辑的修枝剪叶、妙手回春，你就能体验到作品登出时内心深处欢呼雀跃般的喜悦！





# 感知水贝，触摸珠宝

## ——记加入珠宝产业事业部的这一年

■ /陈凤伟/特力珠宝事业部

从去年10月份加入公司珠宝产业事业部到现在，转眼一年有余，回忆经历的这一年，基本上是在不间断地培训学习、频繁的调研分析、了解市场和接触客户中度过。一年里，体验着紧张与忙碌，感受着提升与收获的幸福。加入珠宝产业事业部的这一年，可以说是累并快乐着的一年。

作为在特力系统内成长起来的一名转型员工，我与团队里的大部分人一样，对珠宝行业是陌生的。虽然自己有十多年的工作经历，多年在经营一线工作，参与了特力水贝珠宝大厦的开发，但对珠宝专业知识并不熟悉，认不出几个珠宝产品，不了解珠宝市场行情，算是珠宝行业里的“菜鸟”。面对这样的境况，公司在给我们创造转型机会的同时，也留出足够的时间让我们接受专业的培训和团队的磨合与打造。

随着第一节专业知识培训的开课，第一批队员的批准录用，一个全新的部门在一点点搭建，一项项工作在逐步展开。后来，陆续有大学毕业生、留学海归人才的不断加入，充满朝气、活力的团队不断壮大，在且学且实践中逐渐变强。每每念及大家一起走过的这段日子，常常会被感恩和感动萦绕。感恩领导们不辞劳苦为我们团队成员的全心付出，感动队员们不惧挑战、主动求变的勇气，感动于队员们努力付出后的蜕变和提升。

在中国珠宝圈内，历来有“中国珠宝看深圳，深圳珠宝看水贝”的说法。对于致力于打造珠宝产业第三方服务平台的特力集团而言，水贝片区更是我们涉足珠宝产业服务的“主战场”。为了真实了解水贝珠宝行业的状况，摸清珠宝企业对

珠宝产业配套服务的需求，我们进行了大量的调研工作，并在此基础上开展了水贝市场全面摸底、预招商登记、市场信息与品类落位规划验证、意向商家价格耐压测试和商家分类分级等一系列工作。

记得在进行水贝珠宝市场全面摸底时，事业部领导为了让市场摸底人员真正得到锻炼，让摸底工作取得实效，专门给市场摸底人员开设了《客户开发技巧》讲座，把控市场摸底结构化数据和非结构化数据指标设置，对大家进行市场摸底说词模拟演练。在领导们的悉心指导下，我们市场摸底组6人，克服了在珠宝卖场频繁出现可能被安保人员盯上驱赶的困难，战胜了与商家洽谈时底气不足的紧张心理，顺利地在水贝片区主要的珠宝交易中心、154家珠宝厂商及其店铺进行摸底。在了解市场信息、触摸各类珠宝产品、消化理解珠宝专业知识的同时，采集了商家名称、店铺地址、经营品类、店铺面积、租金和扩店需求等9项结构化数据。以备忘录的形式对商家反映的销售业绩、经营状况、对行业发展态势的研判、批发卖场的整体人气、配套服务需求等非结构化数据进行采集，形成《市场摸底工作总结分析报告》给公司参考。

而从3月份开始到现在的预招商登记工作，算起来是这一年里持续时间最长、投入精力最多的一项工作。招商人员先从以前与特力有合作关系的商家开始拜访洽谈，到客户资源没几天用完后，大家没有等、靠、要，而是集思广益想办法，发挥一线工作经验，挨栋挨户对水贝片区的办公写字楼、商铺进行“扫楼式”拜访。期间，被前台拒绝过，被保安赶出过，每天需顶着烈日，不达目标不罢休地对商家进行拜访。渐渐地，越来越多的珠宝商家对我们项目有了了解，逐步认可了特力吉盟首饰产业园未来的聚集优势，开始表达出浓厚的入驻意愿。截止10月底，共洽谈商家1千多家，意向登记200多户，不但品类齐全，而且还有很多珠宝圈内有实力、有影响力的珠宝商家进行意向登记。

为了更加贴近珠宝商家的需求，珠宝产业事业部把走访摸底、预招商登记收集到的市场信息，与当初规划定位的预判进行验证，使规划定位、品类布局更加合理，更具有实操性。比如根据珠宝商家对办公展厅需求较大，作办公展厅出

租的收益要远大于作酒店出租收益，把塔楼B的出租方式由酒店式公寓调整为办公展厅使用。考虑到塔楼A蓄客量充足，规划将部分意向商家向塔楼B分流，既满足商家对办公展厅的需求，又实现塔楼B的客户资源优化。在主力商家落位方面，每层拟选定三家，落位成犄角之势，实现各楼层热旺均衡。对意向商家进行分级，进行租金耐受力测试。通过在B1拟建中转仓、在L1设

银行营业网点和柜员机，完善配套服务，增加客户粘性……

以上自己经历和参与过的点点滴滴，只是珠宝产业事业部多项工作中的一部分，还有许多是同伴们分头跟进落实的部分。经过专业的培训和实践，团队一天天成长，工作一项项落地。关注行业，观察市场，感知水贝，触摸珠宝。珠宝产业事业部市场之路正在前行，特力转型之路正在行进！

## 物业公司全面转型升级之我见

■ 王婧媛/特发物业成都分公司

物业管理是一个劳动密集型的服务业，在现今的中国地位非常窘迫。未来的几十年，中国处于人口红利衰减的时期；政府又对企业员工社保做出了强制性的规定，而且对社保的要求在逐年提升；另外，政府也在大力推进产业结构调整，出台多项措施倒逼产业升级。如此种种将令人力成本在可以预见的未来节节攀升，形成对物业公司沉重的压力和负担。

事实上，物业公司在当下已经感受到人力成本上升所带来的强大压力：基层员工的流失率难以控制，与附近工厂或企业锱铢必较的薪酬之争，每一次公务员或国企企业员工涨薪时基层员工的抱怨等等。管理层正在花费越来越多的精力处理与此相关的事情，越往后走，类似的事情显然会越来越多，总有一天，通过管理的办法将无法安抚人心。另一方面，由于物业公司的薪酬在人力市场中并不占优，也令员工素养水平受到限制，这明显限制了物业公司迈向一流企业的脚步。

彻底摆脱人力成本桎梏的办法目前看起码有两个，第一个办法是收缩人力、“减肥瘦身”，用机器代替人力，



使这条路不至于越走越挤、越走越窄；第二个办法是再开辟新的道路分流人力，增加道路的宽度。简单来说，第一个办法是机器换人的互联网思维；第二个办法是多种经营。

### 一、机器换人的互联网思维

从工业时代以来，人类就在不断地发明各种机器代替人力，此举大大提高了生产效率并降低了生产成本。工业化发展到今天，人类已然非常清楚未来的发展方向，那就是：让机器承担机械重复劳动，让人负责创意和思考。

中国曾经以世界代工厂而闻名。不是因为机械化水平高，而是因为人力成

本低廉，甚至低过了机器成本。

但最近这种情况却在急剧地改变。从2014年8月开始，东莞市出台了《东莞市推进企业“机器换人”行动计划（2014-2016年）》，很快又拿出了具体的办法：《东莞市“机器换人”专项资金管理办法》。办法中提到，2014-2016年，“科技东莞”工程专项资金中每年安排2亿元人民币用于推动企业实施“机器换人”，单个项目最高资助金额为500万元。

不是每个企业都能够得到计划的资助，东莞市政府在有意地劝退一些过时落后的工艺以及污染严重、难以治理的中小企业，同时鼓励具有创新意义的企



业大力发展。因此造成的结果就是，东莞原有的一大批中小企业倒闭或外迁，同时一批更有发展潜力的企业工厂进驻东莞填补了空白，其中包括5月4日新鲜出炉的首个无人工厂。

继东莞“机器换人”的思路收到了良好的预期效果之后，3月，广东省政府印发《广东省工业转型升级攻坚战三年行动计划（2015 - 2017年）》，意在进一步推进“中国智造”的进程。

制造企业与服务业同是劳动力密集性的行业，物业公司不制造看得见摸得着的产品，但提供看不见感受得到服务。而这其中同样包含了大量机械重复的简单劳动，完全可以考虑用机器代替，以节省人力成本。

以成都基地U10的接待亭岗为例，该职位的工作内容完全符合简单、单调、机械的特性，通常是办理人员、车辆进出手续，登记员工手工打卡记录，审核接待来访人员证件、提供咨询答疑服务等。从技术上说，机器完全可以胜任，因为其内容不比地铁站机器购票的程序复杂多少。只要显示界面够亲和、够人性化，完全可以让进出人员、访客等自行在联网机器上进行操作，身份证可以直接读取智能芯片，其他证件可以拍照同时为持证人留影，秩序问题可以交给五步以外的大门岗安保人员，如果再配合一部直通电话到客服部，所有的问题基本都可以得到解决。

此外，用机器代替人的另一个好处是，即便员工下班，机器可以照样工作，并且除了电费以外不会提出更多的薪酬福利要求。

用同样的思路来思考其他的岗位，除完全可用机器代替的岗位之外，还有可以用机器提升效率以节省部分人力的岗位。譬如：如果给安全部的巡逻岗配上风火轮代步车，其巡逻的速度、频率和覆盖面都将得到极大的提升，未必一

定要许多人同时进行巡逻。

从更全面系统的角度考虑，物业公司应该与客户进行沟通，大力推动楼宇的智能化和互联网化。在英国，物业管理服务的发展水平极高，只要一个电话或按一下电脑键盘就能够随时响应客户需求，不仅客户享受了极大的便利，而且物业企业人力大减，往往只需要几个人运作就能把事情办得有条不紊。

所以，物业公司虽然不是制造企业，但完全不排除机器换人的思路，未必不可以争取政策资金的支持。通过政府资金支持，达到物业服务质量的转型升级，降低成本，提升利润空间，提高员工实际收入，与客户、员工实现三方共赢。

## 二、合同思路转变

现在来看，“机器换人”的互联网改革思路是大势所趋，但中国整个物业行业却在这一方面没有什么进展。究其原因还是签订合同的思路限制了物业公司的发展提升。

根据物业服务合同的传统思路，客户公司将根据物业公司实际提供的人力来结算费用。这多少有点讽刺意味，因为这意味着人力对于物业公司不仅不是负担，反而是增收的渠道，商量合同的时候，双方会反复就合同约定的人员数量进行拉锯式的谈判，为此甚至会将人员数量敲定到小数点以后。

这种方式极大地阻碍了改革进程。

解决的办法就是改变合同思路，编写并提供客户全新的、适应时代发展的合同范本，并努力说服客户接受。

要客户接受新的合同范本未必很难，关键是要提供出物业费用支出的预算表。“机器换人”在初期需要较大的支出，但越往后走，费用将呈递减趋势，直到维持在一个低位水平。特发物业服务的客户大多是实力雄厚的高新企

业，他们不缺必需的资金、长远眼光和尝试的魄力。

一旦客户接受了新的合同思路，物业公司完全可以要求更长的合同年限，以期用更大的专注力、更大的投入去打造全新的物业服务模式。同时，因为不拘于人力成本限制，物业公司可以大展拳脚地不断创新、不断提升服务质量、不断降低企业成本。如此，客户将以更低廉的成本赢取更高质、更便利的服务，而物业公司将摒弃石器时代的笨重，以现代化方式轻装上阵，所造就的结果就是共赢的良性循环。

## 三、多种经营的社区平台思路

在机器化、智能化基础之上，物业发展多种经营有天然的优势，优势在于十分贴近客户的工作生活，能够最及时地响应需求。但物业不是全能的上帝，有能力响应客户的一切需求。

想达到“客户有任何事第一个想到物业”的目标，最为可能的做法是发展互联网社区平台，让社区附近的优良资源填充物业的网上平台或者手机APP，以使用最快的速度、最方便的渠道和较高的性价比满足客户的需求。

物业所要做的不是建立一个全国性的平台，社区平台只需要吸收周边的客户资源和吸纳社区范围内优质的商品及服务资源，并在两者之间搭起一个沟通平台。而物业不需做物业服务之外的经营，只需要好好经营平台，最终成为社区内都知道的“社区淘宝网”就算成功。

如果说淘宝网、京东商城等全国性的平台就像大型超市一样容易聚集人气，那么社区平台就如遍地开花的喔喔、7-11等连锁小超市一样受到社区客户的普遍欢迎，拥有更高的客户光顾率。这是相当值得开拓的一片处女地。

# 华日情怀

■ 刘畅/特发华日汽车公司

“感谢华日、感谢各位同事多年对我在工作上的配合和包容。祝愿华日转型成功，业务蒸蒸日上，祝愿华日员工健康幸福，工作愉快……”这是公司分管销售业务的领导陈红卫的一番话。2015年11月开始，陈红卫将正式调离华日，结束他在华日长达24年的工作生涯。由青春到即将步入暮年，这位与华日风雨同舟几十年的老伙伴即将离开，在他简短的发言中我们深刻体会到他对华日的那份情谊。

作为现任销售部经理的我，在华日没有20多年的工作经历，但老一代华日人对公司的那份情愫，却随着时间的幻化而日久弥新。2005年10月我踏着华日大厦门前未铺平的水泥路跌跌撞撞地走进华日，当时的华日大厦正在装修维护中，这座正在修葺中的建筑给我的第一感觉就是伟岸高大，作为当时深圳首屈一指的丰田4S店，它拥有一流完善的设施，一丝不苟的管理模式，让我只能以仰视的姿势去欣赏它。过五关斩六将的冲杀让我有幸正式加入到这个团队，且恰逢当时正处于汽车销售发展并进的时期，我体验到了销售的成就感和快乐，接二连三的订单让我这个不谙世事的毛头小子兴奋不已，每天的工作都是像打了鸡血一样充满了干劲，工资卡上的数字也是接连攀升。华日随着深圳汽车行业的发展而如火如荼，我也跟随着华日一起经历了2008年的金融危机、2010年的汽车大召回、2014年的库存积压

以及2015年12月的限购令等，在这些极具影响的环境下，作为市场化的一汽丰田经销商，不断起伏。记得限购令刚出台的那段日子，销售量急剧下滑，销售目标一下子变成可望而不可及的数字，我们几十个销售员忐忑不安。一部分销售人员无奈选择了转行，留下来的十几个销售员则在客户之间不停地周旋，常常饭不按时，披星戴月地赶回家，用时间拓展着空间。而销售部也加大了外部和内部的活动力度，只要有车展就积极参加，销售员们一个车展接着一个车展的忙活，手勢成了我们内部交流的方式，因为我们的嗓子已经“罢工”了，谁的熊猫眼最黑成了我们空闲时的笑点，每一台车辆的成交都成了我们可以兴奋几天的事情。回想起那一幕幕一起奋斗，一起成长的画面，温暖在心。

再一次注目凝视华日汽车大厦，猛然间已经走过了10个年头。这栋历经风雨洗礼的建筑蓝白相间颜色依旧，二楼销售展厅的玻璃依然透亮干净，四、五楼窗边不时仍有维修师傅晃动的身影，七楼阳台上还架着重新喷漆的车外壳。华日作为深圳唯一的国企丰田汽车销售单体店，见证了汽车行业的兴起与蓬勃，也见证了无数4S店的起起落落，在与市场的博弈中每天都在发生或多或少的变化，而华日的服务和质量未曾改变，还有这一帮早已被打上华日标签的华日人。





## 最初的梦想，紧握在手上

■ 廖绍芳/特发地产监理公司

如同功夫片之于香港，武士片之于日本一样，青春片也是台湾电影所独树一帜的标志类型。《翻滚吧！阿信》就是这样充满热血的励志青春片。电影根据本片导演阮力真的真实经历而改编，因此电影不光有写实的“传奇”，更有体操运动精神的展示。电影中的阿信曾让正牌的阿信流下过男儿泪，也感动了我。

《翻滚吧！阿信》以体育为纽带，将各个类型元素串通起来，形成一个完整的叙事体系。影片以阿信的视角，让他经历了简单、枯燥的体操世界和外面疯狂、现实的世界，让他以最快的速度见证了成长的轨迹和代价，也许这样阿信才更加深知梦想对于一个人的力量，只有再次拾起曾经被放置在角落里的梦想，再次勇敢地挑战自己、克服障碍，你才会感到自己用许久的枯燥训练和艰苦经历换来的胜利是那么美丽，鼓舞人心，以至于留下满眶热泪。

最让我满意的是该片从点点滴滴落到实处去讲述体操给人的正面影响，就如片尾的台词一样：“真正难战胜的其实是自己”，通过这一运动来审视自己，比说战胜强大客观对手那种简明扼要，要显得精炼与内涵得多。

青春是一个人最大的本钱，也是你最舍得挥霍的东西。因此，“翻滚”在此已经不仅指体操上的动作，还指一种精神，能否靠它实现人生的华丽转身，继而稳稳落地，也是人生向阿



信抛出的最大难题。阿信被迫离开家乡，在陌生的城市打拼，替黑帮做打手，最后却失去好友菜脯；可以说，阿信就像是被狠狠扔进一滩泥水的人，而之后他奋勇地爬起来，清除身上的污垢，展现一个追梦人的姿态，以最简单也最难得的“体育精神”获得重生。

体操给彷徨中的阿信带来梦想，母亲的坚持让他被迫离开钟爱的体育馆。身陷泥泞时的阿信，唯有体操让他能够看到希望。于是重新开始自己的体操生涯，大彻大悟后心思变唯一，用尽自己所有的力气在体育馆奋力跃起，阿翔的歌声多么贴切阿信的生活。他已不是仅仅为了自己而活，有家人，有菜脯，有599，为了所有有梦想的人。

作为迷途羔羊的阿信把自己人生拉回了正轨，青春热血都聚集到了运动场上，重新又回到最初的自己。

阿信最初的梦想是什么？是体操，在运动场上，在鞍马上，在跳马上，在单杠上，在双杠上，在吊环上。哪个人没有最初的梦想？你还记得自己最初的梦想是什么？你有没有为最初的梦想努力过？当你遇到与阿信相似的困境时，你是屈服还是奋力跃起？

阿信难道仅仅只是一部根据真人故事改编的电影吗？它不断地拷问着我们每一个人，你曾经为梦想坚持过吗？如果没有，那就像阿信一样翻滚吧，翻滚出自己的一片天与地。

阿信让我看到的是一个人在坚持着自己的梦想。该片没有花哨的技巧，而是返璞归真，电影里的真诚深深地打动了我，即使它有着明显的缺憾，但那股真诚胜过其他技巧。

机会总是留给有准备的人，体操选手要时刻准备着，我们于生活中也同样要时刻准备着。俗话说有人的地方就有江湖，有梦想的时候生活就有希望。不管我们的经历有多大不同，不管我们的梦想千差万别，不管世事变幻无常，唯有思考过、坚持过、行动过我们的人生才可能完美落地，飞向另一个灿烂天空。迎着光明，奋力跃起在天际，管它失败还是成功。重新唤起埋葬在心底的血液吧，不放弃，朝着梦想前进，让我们一起翻滚。加油！☺

## 用一流的服务赢得业主的点赞

——学习《质量，城市发展的新动力》有感

■ 青成才/特发物业成都分公司

读《质量，城市发展的新动力》一书，我感触很深。

当中国风迅猛飘向世界的每一个角落时，当中国经济发展冲击世界经济格局时，当世界许多国家的人民都在使用中国产品时，此时的中国就必须思考一个问题，那就是我们的实力是否真正震慑全世界，我们的产品质量是否能满足世界人民的需求？习近平总书记提出我国经济要实现从“中国速度向中国质量的转变”；李克强总理提出要把“经济社会发展推向质量时代”；而武大质院程虹教授在城市发展的出路上同样提出经济增长质量的“双提高”理论。由此看来强国、强市，是要凭实力说话，通过提高质量不啻是一种最好的途径。同样，企业要生存和发展，就必须在提高产品质量上狠下工夫，选择走质量强企之路。

作为物业服务企业，在物业服务这一领域里，我们做得到底好不好，我们的服务质量到底高不高，怎么来评价呢？

随着服务业在人们生活中的地位日益突显，很多经济学家也在努力建立科学合理的服务质量评价体系及标准体系。有专家提出从服务供方、服务对象、第三方评价机构三方面来评价服务质量的三维评价体系，经过三方评价后产生的评价指数才能得出比较客观全面的评价结果。物业公司作为非生产性企业，主要是通过对物业的维修养护、清洁卫生以及直接提供特约性服务，为业主创造一个方便、安全、舒适的工作和居住环境作为自己的管理目标。所以说，物业公司的“产品”只有一个，那就是服务。而服务质量的好坏从自己的角度来评价是站不住脚的，那样会使我们一叶障目，或者处于自我感觉良好的状态。而实际中，也没有真正意义上的第三方服务质量评价机构，也没有统一的评价标准。所以，服务质量的评价权在业主手里。

借鉴程虹教授经济质量“双提高”的主客观评价体系理论，主观上，经济质量的提高体现在满足消费者需求的三个主观指标上，即：物质福利、社会福利、个人生活，也就是消费者对本区域经济增长质量的满意度。物业公司以提供优质、高效、热情周到的服务为宗旨，而服务质量的好坏，评价权在业主手里，业主说好那才真叫好。因而，满足业主的需求，是物



业公司的义务和职责所在，更高质量地满足业主的需求，是物业公司的发展出路。同样，物业行业有着这个行业的客观质量指标，包括：公司的资产收益、企业文化、管理模式、结构优化、品牌信誉、员工福利等等。这些客观质量指标的体现体现在主观质量指标上，也就是业主对我们服务的直接感知上。譬如，业主打客服电话要报修某个故障，业主对我们服务的感知不仅仅在于我们处理了这次维修，而是在于整个过程。从与客服的沟通中，业主感受到客服的主动热情以及传达信息的准确性和及时性；工程部安排维修人员赶到现场的时效性以及维修的专业性。整个过程给业主展现出我们的专业精神和服务意识，同时也能反映出我们的管理水平。

一切只为提高服务质量，让业主满意。而实现这个目标的途径和方法也是我们应该着重思考的。

服务的主体是人，所以人才是关键。而在质量型市场竞争环境中，使公司处于不败之地并持续发展的关键在于创新。公司应对人和人才保持一种简单和一致的理念：人是公司最具价值的资源和财富。所以，管理者的一项重要工作应该是人员的选拔和发展，并且通过不断的投入和不懈地努力来开发这些人的潜能，通过培训来增强他们的专业技能和服务意识，以更好地匹配工作岗位和职责。在质量型、差异化为主的竞争中，我们做服务怎样才能与众不同，怎样才能比别人好？创新无疑



是最好的答案。业主需求的多样性和多变性，致使服务业的创新区别于制造业的创新，服务创新是一个过程，应该在服务过程中不断分析顾客的需求。一句话，服务是无止境的，因此，服务创新也是无止境的。

如我们要求员工深刻领会服务理念，树立服务意识。这一点，我们特发物业员工都做得较好。客户服务是面向业主的一扇窗口，我们的客服每次都能热情地接听来电，了解来电需求，并认

真做好记录，及时反馈给相关部门，确保第一时间解决业主的需求；我们的安保员，每天都站好自己的那一班岗，引导人员、客户车辆有序地出入；我们的工程技术人员，用他们过硬的专业技能处理好每一项维修；我们的前台，友好热情地接待每一位来访人员，为公司塑造了良好的形象.....公司全员各司其职，通力协作，为业主提供了满意优质的服务。通过平凡的基础服务工作，让客户对我们提供服务的情感认同，通过

我们用心、细心的服务，带给客户满满的温暖。

没有最好，只有更好，在激烈的市场竞争中，我们必须有争做一流的精神。面对激烈的竞争，我们只有通过提升服务质量，让业主感知物业服务给他们带来的惬意及便利，让物业服务成为他们工作、生活不可缺少元素，用我们多元化、创新型、一流的服务水准赢得业主的点赞。☺



## 快乐骑迹—金门

■ 熊菲菲/特发地产监理公司



国共内战爆发古宁头战役，金门因此进入“军管时期”，1958年爆发八二三炮战，1992年解除戒严，2001年启动金门—厦门航海线，开始“小三通”，2015年元旦，大陆游客到金门进行观光旅游正式开放“落地签”。

我们骑行小队带着自己的爱车乘坐四个小时的高铁抵达厦门，在五通码头搭乘“泉州号”登陆到金门岛水头码头，航程40分钟。在这里3分钟即可办理好落地签手续。金门海关的工作人员相当热情与周到，台湾普通话讲得软软糯糯，让人酥到了心里。

安排好住宿后，我们迫不及待地就去探究这座小城，首先去见识有名金门的菜刀。在历经古宁头战役、八二三炮战等战役后，金门百姓的生活受到严重影响。当时每天到了固定时间就要到防空洞躲藏，民居和生活设施随时被破坏。炮战给金门的最大收获，就

是60多万发炮弹带来的钢铁。炮战遗落之炮弹壳可用来制作菜刀等民用刀具，据说非常耐用。随后，我们来到金门高粱酒厂，在厂门口就已闻到浓郁的酒香，这里设有的展示区让我们可以深入了解它的历史与成绩。金门高粱酒是台湾地区的三大名酒之一，在台湾市场占有率达80%以上，其中白金龙酒、陈年高粱酒每年供应量都以100万瓶的速度上升。金门高粱酒香醇甘冽，风味独特，深受当地人喜爱，在来的船上就有当地居民告诉我这酒冻着喝更好喝哟！

吃饱喝足后，我们来到慈湖。这里曾经是个深深的海湾，由驻军修建了一条长长的堤坝，留在里面的水面就变成了湖泊，外面的海滩上，遍布大概50年前埋设的反登陆桩，还停着好多辆坦克，告诉人们这里曾经是前线。站在这里，天气好的时候可以看见厦门。

离开慈湖，我们骑行到了古宁头战地纪念馆。这一战，根据解放军战史记录，解放军200大小船只，9086人登陆，除大约3900人被俘之外，其余全部阵亡。在纪念民国百年的时候，这里新建了大型的纪念区，以及和平钟。站

在此地，徘徊良久，仔细观看了当年的防空洞，亲手敲响了和平钟，逐字读出和平墙上的题字，期盼着两岸能够永久和平。

调整好心情，继续骑行，经林厝、琼林、高坑前往马山测站、狮山炮台参观。大名鼎鼎的马山播音站曾有48个巨型喇叭，两岸对峙的岁月中，双方互相以喊话播音方式进行攻心战。当年马山连连长失踪案，演绎了马山传奇，也演绎了林毅夫的传奇人生。狮山炮阵地是在花岗岩中开挖的坑道，坑道极其宽敞，洞内有炮仓，当时主要是美制的山炮，榴弹炮，著名的8吋榴弹炮最远射程达17公里，可覆盖整个厦门岛。当天80多公里的骑行结束了，虽然一路走走停停，但还是让我想起骑行者的梦想：一部好车，一台单反和一个坚硬的屁股。

第二天，我们慕名来到金门第一老店“寿记广东粥”，来者必先预定，再等上半个小时，但味道真是值啊！我看到有些人还特意来这儿打包搭飞机带回台北呢。慢慢享受完早餐，从水头码头乘船8分钟到达大金门周围小岛中最大

一个岛——烈屿岛，又被称为“小金门”。小金门的环岛骑行线路是战时修建的长18公里坦克道。我们从环岛的起点0公里处出发，两个车轮沿着坦克履带道逐一经过将军堡、猫公石、湖井头、东岗直升机场、诚实亭、永怀领袖碑等军事设施。岸边防登陆的轨条砦、坑道等各种战备工事如今依然还在，不过都已成为旅游的一个个小景点了。在海滩上我们收到了来自厦门的手机信号，突然有种回到家的感觉。晚上我们乘坐最后一班船赶回大金门，逛夜市吃小吃，补充能量。

离开金门，回到厦门，从码头开始沿环岛路绿道骑行至鼓浪屿，一路上人潮汹汹，摩肩接踵，与前两天的宁静世界形成了强烈的反差，恍如隔世。

这几天的金门骑行，战地观光，不同于既往所有的风景。这里道路非常干净，古厝也干净，天空也干净.....乡村里闻不到鸡屎牛粪的味道，连灰尘都难看到。这里民风朴实，热情好客，绝对是自行车骑行爱好者的好去处。一个人骑车可以骑得更快，一群人骑车可以骑得更远！☺



## 我愿把青春献给你

■ 雍峥/特发小梅沙海洋世界



我清晰地记得，那是2014年4月，刚走出校园、青涩懵懂的我，带着轻飘飘的行李，却怀着沉甸甸的梦想来到小梅沙海洋世界。我最初对这个地方充满憧憬与好奇，想要为它变得更好而做出努力。

我见过小梅沙海洋剧场因为大雨而只有零星的几个观众，但我们的驯练师却没有丝毫的懈怠，依然冒着暴雨上台表演；我还见过，火热的夏日里，我们的主持团队顶着烈日戴着墨镜工作，仿佛要和骄阳抗战到底的神情；我也见过，园区内的服务人员每一声甜美微笑下的话语：“您好，欢迎光临！您好，欢迎下次再来！”正是每一次大家为这个大集体无私的付出，坚定了我要和她们一起并肩作战的决心。

缘分是件很奇妙的东西，我来到了这里，最大的收获就是遇见我可爱的同事们，他们无时无刻都在陪着我。当我第一次拥抱海洋，近距离接触这么庞大的哺乳动物；第一次自己决定所有要做的事情，我兴奋，并且紧张，担心会搞砸的时候，我的小伙伴们总会给我最温暖的力量，他们肯定的眼神时时刻刻都在提醒着我，原来我不是一个人在这里奋斗着。这些平凡而又普通的小伙伴们，给我带来家人的温暖，让我更自信也更坚强。在这里，我的生活变得充实、快乐。我期待着在工作中遇见了更好的自己。

在海洋世界，我的工作是一名兽医。以前，我从没有想到自己有这么重要，在与动物朝夕相处的日子里，我渐渐发现，利用自己的专业知识来帮助它们解除疾苦是一件多么幸福的事情。当看到它们状态渐好，又能够和我们一起玩耍并且为大家

表演的这一刻，我陶醉了，陶醉在这个让我发现无限可能的舞台，让我重新找到自己。我要感谢海洋世界给予我这个平台，给予我机会。在这里，让我尝试了一千种的可能性，让我成长，让我学习，发现自己原来可以这么棒。

我和我的小伙伴们来自不同的地方，  
我们从事着不同的岗位，  
我们的工作性质不同。  
因为海洋世界，  
我们在这里认识，  
并且成为好朋友，  
像家人一样。  
都说海洋世界是一艘大船，  
一艘正在加速马力前行的船，  
只要你认真总能到达你想要去的地方。  
感谢这艘大船，培育了我，让我永远在梦想的路上，  
感谢这艘大船，温暖了我，给了我家的感觉，  
感谢这艘大船，没有放弃我，让我认识到最好的自己。  
海洋世界在我眼里是最美的。  
海洋世界在我心里是最暖的。  
在这样的青春岁月里，  
我愿意，把我的青春献给你  
海洋世界  
感谢有你！🍷

## 转变的感悟

■ 罗丽芬/特发信息光缆事业部

流光红了樱桃，绿了芭蕉。自孟秋至孟冬，在特发的日子已然有三个月之久。不吝直言，进入特发，没有所谓的职业生涯规划使然，纯粹是巧合。当初面试只是为了逃避不像其他校友那般进入我视之乏味的金融行业，而后选择机械式运转的工作生活。

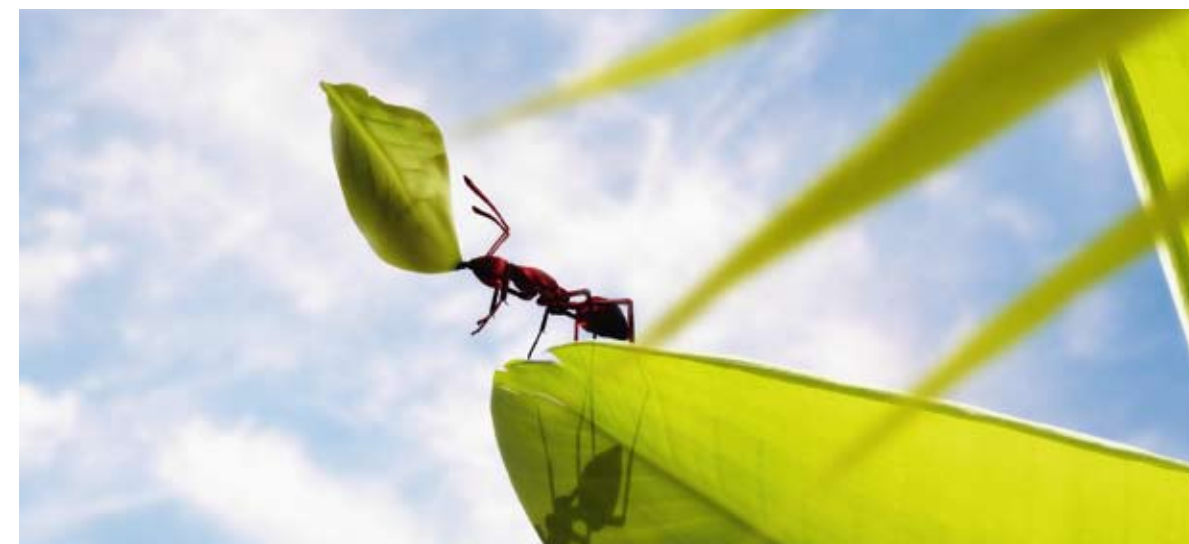
对特发的情感，可以说是由厌恶到喜欢。不可置否，来特发的第一天内心是充满懊悔与失望的。我埋怨公司偏远，踏进公司眼看四周行人寥寥，那一刻我想到的只有“死寂”这个词。我甚至后悔当初没有申请提前实习再决定是否坚持最初加入特发的决定。这一系列的负能量侵蚀着我，直到正式开始学习的第二天……

从那天开始张经理带着我们参观厂房，给我们讲解企业文化，我开始对特发有了进一步的了解，不同于第一天肤浅的断定。在这周的培训过程中，首先，我最大的感触是公司的培训体系比较完备。除了最基本的职场礼仪培训外，还从基本知识和专业知识对我们进行岗前培训。其次，光缆事业部在特发信息占有相当的比重，同时现在公司处于上升发展阶段，亟需注入新鲜血液来推动公司的成长，所以无论在机遇还是自我发展空间上都有比较可观的前景。

环境养人，文化怡情。久了，愈发觉得厂区的环境足以养性。一切都如鱼得水，周围的同事没有职场上所谓的勾心斗角。下班后可以约上三两个要好的同事打球，独处的时候览书写文，闲情雅致自得其中。所有的一切都似曾相识，仿若梦回早先学生时代，既有既定的日常事务，也不乏可以选择做自己喜欢做的事。如此这般的工作生活，确是我想要并一直憧憬的。如今真真切切拥有了这样的生活，我反而会害怕自己因太过安逸而失了初心。因而，每当“堕落”无所为的时候，我就会敦促自己想想当初的热血，回归学生时代追求梦想的那个自己。

实习期后，销售商务系统的同事也将天各一方，奔去各个片区继续各自的职业生涯。由于我比较伤感离别，对于成日见面的同事即将前往天涯海角这件事上自是满心的忧愁。虽与每个同事相交深浅不一，但心念及今后相逢机会不多又是难掩的不舍得。

实习时间虽不长，学却有所长，情谊有所得。曾经的飘摇不定转换成如今的坚定不移，从与特发信息毫不相关变成现在死心塌地的特发信息人。诚然，还收获了如学生时代那般淡如水的君子之交，正如夏代有工的玉，稀有却又价值连城。🍷







吴舒敏·特发信息光缆分公司

人最宝贵的是生命，活着便是对生命最好的诠释，便是人生最大的财富。

海子曾说过：“面朝大海，春暖花开”，他勾勒出的是多么美好而朝气蓬勃的世界啊！活着，你可以红尘作伴，活得潇潇洒洒；活着，你可以策马奔腾，主宰丰富多彩的人生；活着，你可以举杯邀明月，对影成三人……

活着，真好！尽管你是一颗微不足道的小水滴，只要你还活着，便有了追梦的勇气，便有了汇入大海的理想。人，就算苦闷，你也有谱写生命精彩乐章的机会，因为，你还活着！你的每一个细胞都在活跃着，你的每一滴血液都在流淌着。

英国物理学家霍金，虽然是一名物理天才，但命运却总是与他开玩笑，在他21岁那年，因为疾病使他全身动弹不得。但他身残志坚，依旧潜心研究物理，在黑洞、大爆炸等宇宙理论方面取得了举世瞩目的成就！这告诉我们，如果你带着一颗感恩的心面对生活，生活就会对你嫣然一笑，便会给予你最灿烂的阳光。只有生活对你的微笑，才会让你的人生充满斗志，你的人生就会充满激情。郁闷时和自己打个招呼，问声自己：你好。这比什么都重要。

当厄运牢牢地定格在一个人甚至于一个家庭时，迷茫、困顿和绝望、消沉无济于事，只能坚毅地面对。人都是这样：不经历伤病，不知道健康的幸福；不经历

饥饿寒冷的煎熬，不知道吃饱喝足的快乐；不经历痛苦忧伤的岁月，不知道不痛不苦就是幸福。要深知，人生就是一场不断循环的得到与失去，人，生下来就注定要朝着死亡的方向迈进，所有得到了的东西注定一定会失去。犹如花的绽放注定了必有凋谢之日，叶的翠绿注定了必有枯黄之势，雨的降落注定了必有停歇之刻，人的出生注定了必有死亡之时……我们还是坦然地面对，勇敢地承担生活给我们带来的一切吧！失去了左手，庆幸还有一只右手；失去了双臂，庆幸还有双脚；失去了双脚，庆幸还有身体……人生总会有得失，塞翁失马，焉知非福？旦夕祸福，不可预知，那就索性地活着吧！

生命疾如箭，还有什么比活着更精彩呢？活着，你可以自由自在，可以享受阳光，享受生活，享受美好的一切。白云悠然于蓝天，小草青黄于大地，小鸟飞翔在天空，鱼儿游弋于水中。清新的空气、美丽的原野、简单而幸福。海阔凭鱼跃，天高任鸟飞，不为名利所缚，不为琐事烦恼。简单地活着，淡淡的欲望，浅浅的幸福，如清茶净水般散发淡远的芬芳和似有似无的甘醇。总之，活着，你可以让每一秒都过得精彩，可以让生命的每一个节拍都串成跳动的音符。

其实，我们每个人都很有钱，只是我们都没有认识到而已。因为活着，便是人生最大的一笔财富。☺

## 默默前行

如果说，惊天动地轰轰烈烈是众人所求的阳刚之美。那么，润物无声默默前行则是另一种处事之道。它无需夸耀，无需张扬，追寻一种厚德载物举重若轻的情怀。

默默前行在黑暗的长夜中，在黎明前不经意间迎来朝霞；默默前行在失败的逆流中，在别人嘲讽中绽放出成功的笑容；默默前行在收获的喜悦中，在褒奖荣誉下保持一份风轻云淡的心境。

司马迁在狱中默默写成“史家之绝唱”；屈原放逐，九死未悔的决心下著有《离骚》；孙子膑脚励精图治而论兵法；孔子周游列国传业布道终有《论语》流传于世。

现实中绝大多数人都在平凡的岗位上默默前行着，实现着自己的人生价值，为理想、为企业、为社会奉献着。

默默前行的人，虽然表面上是平静的，但内心世界却有着惊涛拍岸的激情，有着完美充实的人生。

天空是默默的，但它会有暴风骤雨的疯狂，电闪雷鸣的威严；大地是默默的，但它也有喷射岩浆的气概，震撼环宇的斗志；河水是默默的，但它能有飞流直下的激情，千回百转的韧性；种子是默默的，但它有花团锦簇的艳丽，硕果累累的收获；根是默默的，但它却有百折不回的风华，贡献生命的勇气；我们的努力是默默的，但也能集腋成裘，厚积薄发不可阻挡。

在默默中品味生活，砥砺心志；在默默中展现风采，实现理想。这样，我们就不会因为前途的坦顺而骄傲自大，也不会因为前途的坎坷而惊恐退缩，从而练就一颗平常心对待工作、对待生活、对待万事万物，举重若轻，怡然自得。

无需喝彩，无需后悔，默默前行是我们一如既往的人生信念。

## 彼岸花开

一个巧合的机会路过仙湖植物园，索性择日不如撞日进去逛一逛。已经入秋的天气依旧燥热，满园的郁郁葱葱却传来丝丝清凉。一路随意地或跟着人流、或另辟小径，也算乐趣无穷。

转了一个弯，突然间几簇艳红映入眼帘，和这时格格不入的艳丽着实吸引了我。加快脚步走到跟前，只见每朵花一支孤茎，顶端几瓣针形花瓣倒披而立，五六朵一簇，红得艳而不妖、媚而不俗。问过同行的伙伴，得知此花名曰彼岸花，更有个很诗意的名字：曼珠沙华。花美，名字也美，让我不禁喜欢上它了。

彼岸花，花开彼岸，花开时看不到叶子，有叶子时看不到花，花叶两两不相见，生生相错。它在日本的花语是“悲伤的回忆”，在韩国的花语则是“相互思念”。关于它有很多传说，但都是悲伤的故事，故而它有着悲伤、不详的含义。凝视着它，我却仿佛看到它的内心，生生相错，却永不放弃，即使是在萧条的季节，依旧执着的艳丽，不甘的轮回，我想，这才是它的意义。

感怀的时刻总会想到更多，立于世间，无非是追求和满足。在追求满足的道路上我们一路狂奔，难免会遭遇困难、挫折和不幸，也许我们像叶子一样等不来花的绽放，也许我们期待到了花的光彩却无缘再见到叶子，错过渐渐成为一种旋律，夹杂在整篇生命乐章中。结果并不是结束，有了希望和勇气的坚持就会如彼岸会盛放的花朵依旧艳丽。爱情如此，事业如此，生活如此！☺



何庆敏·闫小团特发地产公司

随笔两则



## 简单生活，不忘初心

■ 姚静萍/特力珠宝产业事业部



一天，小胖出差一回到家就迫不及待地拿出一张照片，眉飞色舞地说：你看家乡的树一下子全都长起来了……不一会他又面露失落之色：可是好久没回去了，没能亲眼看着长什么样。

我定睛一看，照片里房子好似“陷入”一片绿色滩涂，树木枝繁叶茂而无拥挤之感，高矮交错却又错落有致，争先恐后地向四周展示着他们那蓬勃的生命……画面似乎动起来，人伫立其中，闻听三三两两的鸟语，沐浴四面八方送来的阵阵清新之风，令人心旷神怡，那么自然、和谐。这样的地方没有太多的聒噪打扰，不需太多的顾虑羁绊，相信可以让疲惫不堪的身心得到最满足的休憩，可以让喧嚣迷离的灵魂得到最纯粹的洗涤，这一切都是那么的简单。

我知道，我们是时候该回家看看了。

一个人坐下来，不知是触景生情，还是其他别的缘故，恍惚间一

艘穿梭时光河流的小船载着我前往记忆深处。

我来到家乡的夜晚，月儿好，黄黄的，感觉离得很近，暖暖的，

感觉很贴心；她照着求学归来心神无措的乡间脚步，照着葱葱郁郁默声无期的寂寥清心，照着为谁辛苦为谁甜的雨夜肩膀，她一直在，而我会在哪。

晚上住在这宁静恬然的“郁园”中，我推开门来到天台，冬寒料峭，高大的樟树把房子从下到上包围起来，只剩下天台秃露出来，如同一上了岁数的中年人的

秃顶，仿佛正在诉说一段被遗忘的往事。但这恰到好处，银白色的月光均匀地撒在一圈树顶之上，光与树有着和谐的身影。抬头看，黑夜里天空布满星星，夹杂着这冬夜里的风。

冬夜里，这样的景色平时不易见，那样空灵的星空下，贴身沁心的寒夜冬风，是谁仿佛在弹奏柴可夫斯基的古典音乐一样，冷酷而孤独、安静而温柔地涂抹着明亮月色。虽然天空星星是那么高远，但在这寒夜，尤其是从这天台望去，却是那么一种无言以表但又似乎矛盾的自然而高贵的美丽。

我回过神来，看看夜幕降临栖身所在的城市，还处在一片喧嚣中，远近高低亮着的万家灯火，长短共鸣的焦躁汽笛……不敢相信这是共存的两个世界。其实，这些都是生长在同一天地中的芸芸众生、百态万象，只是些东西让我们一时忘了另一个世界的存在。

很多时候，我们太执着于尽快达到目的地，而忽略了沿途的风景；即使旅途中学会了为自己找各种借口，但时间不接受任何看起来多么冠冕堂皇的解释，到头来只会留给自己一片唏嘘懊悔。一些东西，等真的拥有了，才知道这并不是拥有的意义，拥有的意义在于拥有的本身，但似乎人性的弱点总是难以让更多人认识到这一点。

赶路人神色匆匆赶路，或许曾经以为路的尽头会是心归之处，可悲的是往往等到生命即将告别那一刻，才恍然大悟：原来这辈子浑浑噩噩中，从开始到最后，一直在路上。路一直在脚下，永远没有尽头，只是需要我们换个角度思考赶路的意义是什么。

不知所谓的忙碌、自私自怜的懒惰、冷暖无感的麻木……使人错失很多很多，缺席了树木的成长见证，遗落了几时的天真梦想，辜负了寒冬腊月的寂寥心情。谁会拒绝拥有真实的自我、有意义的生活、不留遗憾的生命呢？回到梦开始的地方吧，寻找属于自己的简单生活，不忘初心。

我喜欢简单生活，因为那样多些珍惜、多些感受、多些回忆，用心去做，这并不奢侈。☺

## 小镇记忆

■ 席然/特发地产监理公司

关于一个小镇的记忆能有多少呢？

那是一个普通的南方小镇，  
镇上有的是简单、平实与温暖。  
虽然只是一个普通的注释，  
却是平淡和从容的象征。

是什么时候开始惦念这个小镇的呢？

也许从妈妈把我送到小镇的哪天开始，  
就注定了这辈子永远与它纠结的情感。  
直到今天已经成为我心中永远的怀念，封存着。  
那是我童年的最美好的记忆，人生中最初的起点。

在这个小镇上，我度过了人生最快乐无忧的童年，  
小镇上发生过的每一件事儿，  
我都可以准确说出时间和经过，  
像是美好甜蜜的汁液儿，

渗透在每一棵树沉默的年轮里。

那样美好的时光，  
到如今却只能在梦中怀念。

后来，若干年后，  
当我再一次走在这个小镇的时候，  
夕阳穿过树叶映花了双眼，  
却再也见不到当年对我微笑的慈祥面容。  
我终于明白，  
原来我怀念的从来都不是这个小镇，  
而是那些让我怀念的人。

抱着婴儿的我，牵着孩童的我，  
给我最多疼爱的人，  
都在这个小镇上消失不见。  
于是我只能怀念、怀念、怀念……







01

深交所联合深圳证监局举办第150期“走进上市公司”——特发信息投资者见面会活动等4则

10月29日，深交所联合深圳证监局在特发信息港园区举办第150期“走进上市公司”——特发信息投资者见面会活动。通过此次活动机会，特发信息公司认真听取投资者宝贵意见，进一步完善投资者关系管理能力，营造更加公平、理性的市场环境，与投资者共同促进公司的发展。王宝董事长为现场投资者介绍了公司发展脉络和拓展战略：公司通过并购重组，将继续在宽带通讯终端、军工通信等领域进行布局。活动现场，投资者纷纷踊跃提问，内容涉及国企改革、行业定位、研发开支、长期投资项目、产能竞争、并购标的发展情况等方面的问题。公司董事长王宝、总经理蒋勤俭、财务总监张心亮等高管认真地解答了投资者提问，获得了在场投资者的认可。

另：10月14-16日，由世界知名研究机构CRU与长飞光纤光缆有限公司联合举办的“2015亚太地区光纤光缆大会”在湖北武汉召开，会议主要对

中国光纤光缆的行业现状与未来展望、重大技术与应用的发展趋势、亚太地区和世界市场的发展前景等课题展开了探讨。特发信息作为行业知名企业受邀参加会议交流。会议期间，蒋勤俭总经理一行参观了武汉长飞和烽火通信公司，双方就管理理念、行业发展、战略方向等方面进行了沟通。

再：11月8日，国网吉林省电力有限公司通信分公司及东北电力设计院考察组一行四人到特发信息光通信产业园参观考察。特发信息介绍了特发信息发展历程和产品类型，并陪同考察组实地参观了生产车间、检测中心。考察组对特发信息的生产规模、研发水平、完善的质量管理机制表示赞赏，并给出了中肯的意见和建议。客户对特发信息的产品研发能力、产品质控体系及强大的技术支持表示出充分地肯定，对双方合作充满了信心。

又再：10月20日，特发信息以《互联网思维与商业模式变革创新》为主题举行为期一天的培训，旨在针对公司战略发展的需要，加深公司全体员工对互联网思维的认识。参训学员在培训过程中积极参与，结合公司情况展开深入讨论，体现了特发信息积极探索借助“互联网+”推动公司转型升级的战略思路。

（《信息窗》编辑部、谢科立、王晏、黄辉/特发信息公司）



02

特发信息参加行业技术交流等4则

11月18日下午，特发信息与武汉邮电研究院在东莞寮步光通信产业园就新型光纤多参数测试技术进行交流，该新型测量方法为渐变孔径光学积分法，或简称为光学积分法，是一种科学创新的测量方法，属国际首创。本次技术交流加深了双方的合作基础，为共同研发新型光纤多参数测量方法创造了条件。

另：10月13日至16日，特发信息参加中国电科八所在杭州市主持召开的国家标准沿电力线路架设的光缆等四项国家标准审查会送审稿会议。会议主要商讨沿电力线路架设的光缆等四项国家标准的内容，并对送审稿内容进行逐条、逐项地推敲、揣摩、修正，力求将标准做到精益求精，制定出符合我国电力行业发展、运行的国家标准，以促进这四项国家标准早日完成。

再：10月21日，特发信息技术人员应邀前往浙江丽水市青田县对浙江第一条光纤复合架空绝缘相线（OPOC）线路进行了实地考察和施工交流。

又再：11月17至18日，广东电网惠州供电局在广东省电网惠州实训基地举办为期2天的配网光缆的运维技术培训班，对惠州市各供电所的技术人员进行系统培训，特发信息受邀派出了技术人员进行现场授课培训。

（徐常志、刘彬/特发信息公司）

03

特力珠宝产业事业部与特发地产开展工作交流等2则

特发地产公司目前承接了特发小区综合楼转型升级为文化创意产业园项目，与特力集团致力打造的珠宝产业生态圈有着诸多共通之处，这促成了特力珠宝产业事业部与特发地产公司张伟经理一行4人10月29日到访的交流互动。会上双方就各自项目的基本情况、前期规划定位、功能规划及目前进展情况做了简要介绍与交流，并就双方共同关心的招商对象选择、招商策略、产业配套、金融服务等方面互相交换了意见和看法。同时双方也就两个园区今后可能存在的合作前景进行了展望。会上双方一致表示通过互相沟通与交流，在各自负责的转型项目上均有所收获，对今后的工作具有一定的借鉴与帮助作用，希望此类交流可以多次进行，互通有无。

另：11月17日下午，特发华日汽车公司举办爱车生活·一汽丰田《对话车生活》广播节目落地见面会。见面会由华日销售部、售后服务部、支援部三个部门共同策划组织，邀请深圳广电集团交通频率《缤纷车世界》栏



目的主持人张轶作为嘉宾，与我公司主持人汪学慧及到场客户友好互动，对日常车辆保养的小知识做形象生动的讲解，并参与到观众有奖问答的活动中，带给客户专业的养车知识，为客户解答疑问。整个见面会的现场气氛温暖而热烈，与以往的活动形式不同，这种面对面的互动方式更拉近了客户与华日的距离，客户与爱车的距离，也使客户对华日的服务理念及模式有了更进一步的了解。

（李米馨/特力集团；庞春扬/特发华日公司）

04

特力集团举办消防安全知识培训等3则

11月12日下午，特力安委会举行消防安全知识培训。公司领导及各部室员工，控股企业主管安全生产的负责人和安全部门负责人，物业管理公司各管理处主任、保安队长等60余人参训。广东省安全培训专家库成员王兵舰教授授课，通过对安全体系的建立和运作方法等方面的学习，大家认识到企业必须推进安全生产管理标准化建设，采取健全制度、岗位生产标准、安全教育培训、应急预案、检查消除日常安全生产隐患、加大安

全生产投入等方式，才能真正加强并规范安全生产管理工作。同时也了解到火灾发生的原因、火灾的预防、火场逃生基本知识、灭火器的正确使用等实用的消防安全知识，提高了处理突发事情的应变能力，进一步增强了安全防范意识，为实现公司“全年安全生产零事故”的目标奠定了基础。

又：特力物业公司从11月1日至30日，在全司范围内开展以“参与社区消防，建设平安家园”为主题的“11.9”消防日和消防宣传月活动。活动中，公司对各管理处进行消防应急检验，并对检验中达到优秀的管理处给予通报表扬和奖励；不及格的给予通报批评和处罚，责令进行整改，直到合格为止。11月23日、25日，检验工作小组在没有预先通知的基础上分别对公司所辖区6个小区进行了消防应急检验，所受检单位均达到了优秀水平。活动检验了各管理处主任应急指挥能力、员工快速反应能力，提高了各管理处防控火灾的意识和防控技能。

再：11月12日，仁孚特力公司以“消防宣传月”为契机，开展全员参与的消防演习活动，进行工作场所火灾扑救技能演习，目的是检验员工组织应对火灾的能力，考核日常消防训练的成效，提高员工灭火、疏散、救护能力，提高管理者火场协调指挥能力，进一步增强员工消防安全意识。演习后各部门派代表近30人进行灭火器灭火演练，总指挥对这次消防演习进行了总结，东晓派出所消防警官进行了点评，全体员工近200人受到了一次活生生的消防安全培训教育。

（王钰、张国瑜/特力集团；张志明/仁孚特力公司）





05

特发黎明镒清参加第十五届中国国际社会公共安全博览会等3则

10月29至11月1日，特发黎明镒清公司参加在深圳会展中心召开的第十五届中国国际社会公共安全博览会。安博会由深圳市福田区政府、市安全防范行业协会和市安博会发展有限公司主办；拥有超过1500个展商参展和超过150个国家地区的买家或专业观众参展，是BPA国际媒体认证机构在中国唯一认证的专业公共安全展会。展会期间，黎明镒清展示了公司最前沿的技术和最新的产品，尤其是镒清技术独有的先进安检系统——“免下车通道式车辆安检系统”，得到了广大参展观众和展商的热烈关注和询问。

另：特发黎明公司本部在不断改善绩效管理的基础上，在7月份启动了季度绩效考核上OA工作，通过近3个月的模板开发、完善，并进行了多轮测试和调试，最终形成第一版模板，于11月份正式试运行，实现了从第3季度起正式上线，目前运行良好符合预期效果。下一步，公司将根据运行结果进一步优化模板。同时，公司也

将探讨更多业务模块的“模板工具”化，将“互联网+”思维应用到实际，推动黎明制度建设不断迈向新台阶。

再：11月18日下午，特发黎明公司安委会组织消防安全演练培训。本部员工、下属企业相关人员及租户共113人参加演练。罗湖区东门派出所消防组警官给大家讲解了消防知识，并结合案例介绍了各种灭火器材的灭火原理和使用方法。东门派出所消防组民警潘警官带领大家现场演练，讲解使用灭火器的方法及注意事项，各片区租户踊跃参加现场灭火演练，较好的掌握了消防器材的使用方法与灭火技巧。

(彭曦、杨红、蔡志贤/特发黎明公司)

06

特发小梅沙组队参加中国自然科学博物馆协会水族馆专业委员会2015年会交流学习

11月9日—12日，由中国自然科学博物馆协会水族馆专业委员会主办、长沙海底世界承办的中国自然科学博物馆协会水族馆专业委员会2015年会召开。会议主要议题包括：1、动物的训练、饲养、繁育和疾病防治；2、改造、创新——主题展区。特发小梅沙旅游中心副总经理陈男和海洋世界总经理魏鹏程及各部骨干员工组队前往进行交流学习，加强了与业内其他单位的合作交流。

(雍峰/特发小梅沙海洋世界)



07

龙华最高住宅——和平里花园二期第一阶段竣工验收顺利通过等3则

11月23日，在市质监站的监督下，龙华项目部组织设计、监理、勘察、施工五大主体责任单位对和平里花园二期进行第一阶段（商品房和公共配套部分）验收并顺利通过，项目验收取得关键性成果。和平里花园二期有6栋150米超高层住宅，是目前龙华片区最高的住宅小区。鉴于项目具有商品房毛坯和安居房精装两种交楼标准，竣工验收分两个阶段进行，第一阶段验收4栋商品房（毛坯）及公共配套，第二阶段验收2栋安居房（精装）。为确保竣工验收顺利通过，从今年4月份开始，在特发地产公司统一部署下，龙华项目部群策群力，提前制订验收进度计划，开展各项验收准备工作，尤其消防专项验收，是建筑工程各专项验收中最重要也是最难通过的专项，项目部先后4次邀请龙华消防大队现场检查指导，最终在2015年11月10日一次性通过消防验收。紧接着电梯、人防、防雷、燃气等各专项也相继通过验收。11月23日，验收组经核查验收、综合评审，同意项目第一阶段（商品房和公共配套部分）竣

工验收合格。目前，安居房精装修已完工，计划于近期组织竣工验收。

另：10月30日，由特发地产监理公司负责监理的市政府重点项目“深圳动漫大厦”项目主体封顶，并获得市建协颁发的“2015年深圳市双优文明工地”奖项，可谓双喜盈门。该项目由深圳广播电影电视集团与深圳市政府投资兴建，地下室3层，地上为28层（裙楼为6层），结构总高度达128米，结构形式为钢筋混凝土框架核心筒结构，主体外墙为玻璃幕墙。封顶庆典仪式上，我公司作为监理单位在建设过程中为业主着想的专业风范、为施工服务的精神风貌受到建设单位表扬。参建单位（建设、监理、设计及施工）都派代表参加了庆典活动，大家对完成下阶段的任务充满信心；各方表示，在本项目已通过了“深圳市优质结构奖”初审的基础上，将汇集众力朝着“市优质工程”的目标努力。

再：由特发地产监理公司负责监理的香蜜公园已于今年9月开工建设，计划于2016年底建成。该工程2013年确定由福田区政府投资建设（约为3亿元人民币）。在设计阶段，建设单位福田区城管局曾先后组织了九次“开门问计”活动。为使公众参与和监督的管理模式常态化，福田城管局决定在建设期间，每月举办一次公众开放日，请各界人士到施工现场考察，与建设、监理和设计单位人员进行交流和沟通，对建设、管理、运营提出监督意见和建议。10月23日，是香蜜公园工程建设的第一个公众开放日。市公园之友、公园管理促进会及区人大、政协及行业专家来到香蜜

公园施工现场，特发地产监理公司项目总监郭仲敏参加沟通会并回答相关提问，还接受了深圳电视台“第一现场”的采访，表示公众参与香蜜公园建设过程的监督对监理工作有促进作用，我们将积极配合公众监督工程管理的新模式，为建设一个环境优美的香蜜公园做出贡献。

(周爽/特发地产公司；罗翔、郭仲敏、蒋献军/特发地产监理公司)



08

特发物业北京分公司华为L05项目合同续签等4则

10月31日，特发物业北京分公司服务的北京华为L05项目合同正式到期，鉴于我司在服务L05项目期间的优质服务和真诚的态度，赢得了客户的高度认可，最终经过多轮友好协商与谈判，于2015年11月3日最终达成合作意向。该项目占地面积为4.75公顷，地上建筑面积为29140平方米，地下建筑面积为8900平方米。地上4层地下1层，高度18米。为华为自有物业。

另：11月2日，特发物业北京分公司进驻华三通信技术有限公司瑞萨项目。该项目租赁面积为8000平方米，分公司将按照约定为其提供安全秩序保障、前台接待、综合维修等服

务。2014年末，在得到甲方公司扩租消息的同时，分公司领导迅速与甲方监管人员沟通接管事宜，经过多次协商，实地考察，认真分析，科学测算，在历时1个多月的时间里完成了华三招标方要求提交的服务方案和报价文件，最终成功中标。

再：经过多次的洽谈、协商，特发物业杭州分公司与杭州畅唐网络有限公司正式达成合作协议，从2015年11月4日开始，正式接管杭州畅唐网络有限公司物业服务项目。杭州畅唐公司是一家开发和运营地方化互联网应用服务平台及提供区域性互联网服务解决方案，专业从事地方互联网文化发掘和传播，为地方百姓与企业客户提供网络服务的高新技术企业。公司办公面积14000平方米，新的畅唐大厦占地1.9万平方米，总建筑面积近16万平方米，预计整个园区2018全部建成投入使用，畅唐将迎来公司新的发展阶段，朝着立足杭州市、面向中国、走向世界的高端化、国际化方向发展。借助阿里巴巴蚂蚁金服、国家电网、华为等高新科技园区管理的成功经验，特发物业杭州分公司与杭州畅唐公司结成战略合作伙伴关系，充分分析和挖掘客户需求，为客户和企业自身创造价值，打造舒适、便捷、安全办公环境。

又再：11月18日下午，福田区区委综治办检查组对特发小区“安全文明标兵小区”建设工作进行复查检验，检验小区作为“标兵小区”是否达到标准要求。安全文明小区创建之后可分为“达标小区”、“先进小区”、“标兵小区”，特发小区1999年就获得最高等级“安全文明标兵小区”的称号，



2006年又通过了复检；本次复检也是为了更进一步巩固小区“安全文明标兵小区”的称号。检查得到了检查组高度评价，并顺利通过。

（曾海波、贾智博、周妹、李晓佳/特发物业管理公司）

09

特发物业坂田管理处获华为物业供应商绩效考核基地管理类唯一单位B+好成绩等3则

10月28日下午，在坂田华为基地培训中心由后勤服务采购部召开的供应商2014年下半年—2015年上半年绩效考核结果沟通会上，特发物业再次获得B+的好成绩，且为基地物管类唯一一家获此殊荣的单位。2015年底坂田基地合同均到期，物业设施单位面临重新竞标压力，而获此成绩对公司既是一种激励，也是一种希望。为做好合同期最后一年的物业保障工作，我处将根据行政物业类供应商绩效考核整体原则和导向，做好KPI考核指标的各项要求，注重业务交付的质量，关注从过程到结果、主观到客观、定性到定量的管理，学习引进业界先进的科技智能管理手段，实现智能运营管理。

又：9月25日，华为北京行政分部组织召开2015年上半年物业工作总结大会，总结半年来华为北京行政分部取得的成绩与不足，阐述华为行政未来的变革方向和目标，以及各家物业供应商面临的机遇与挑战。会议对半年来各家物业优秀员工代表进行了表彰，并对半年来对行政分部有突出

贡献的团队进行颁发锦旗。特发物业有6名员工被评为半年度优秀员工，并在今年防汛工作中表现突出被授予防汛保障奖。特发物业自接管北京华为项目以来，连续几年因预防措施得力、响应及时，确保了所辖项目在各类自然灾害中未造成重大损失。

再：特发物业上海分公司现管理项目规模小分布广，项目配置工程技术员非常少，不少项目只配置了一名技术员，如技术员休假或突然离职将给项目设备设施管理带来极大的被动。分公司根据现状从11月1日至15日组织所有技术员进行为期半个月的轮岗培训，以每个项目的设施设备配置、分布、管理难点和重点为主要内容，通过培训达到各项目技术员之间技术交流、提升和熟悉分公司每个项目设备设施的效果和目的。

（尹敏、曾海波、何朝武/特发物业管理公司）

10

集团对八卦岭光纤小区进行消防安全复查等3则

10月28日，特发集团企业二部胡亦炜、特发信息安委办主任彭国强、香蜜湖度假村公司安委办主任林月华到八卦岭光纤小区，对集团物业光纤小区3栋8楼进行消防安全复查。针对前期检查存在的消防问题，检查组认真查验整改情况，如消防安全疏散通道、安全出口是否畅通，消防设施、灭火器材等的配备是否齐全有效，消防安全疏散指示牌是否完好等。在检查中，针对部分消防安全疏散指示牌不规范、应急照明未

接电等整改不到位的消防问题及时提出整改意见，并要求承租户加快整改进度，确保消防隐患及时整改到位，坚决消除消防安全隐患，共同营造八卦岭光纤小区安全稳定的消防环境，确保消防安全事故零发生。

另：为增强特发信息港员工消防基础知识，提高安全防范意识，增强自我保护能力，掌握对突发火灾应变、逃生技能，学会灭火以及有序地进行人员、财物的疏散处理，确保员工生命安全及公司财产安全；11月9日，特发信息港管理处组织了一次实战的消防演习。

再：为进一步开展“119”消防安全周活动，深入普及消防安全知识，增强物业管理人和大厦客户消防安全意识，提高广大客户和员工对火灾的应急扑救处置能力，本着“珍惜生命，远离伤害，以人为本”的思想，11月6日下午，特发物业发展中心管理处和深圳市广安防火宣传中心在本大厦联合开展消防安全知识专题讲座。为了将所学知识付诸实践，“趁热打铁”在员工和客户中普及灭火器的使用方法和逃生自救，随后，15：50在本大厦举行一场逃生自救及灭火演练，大厦重点客户员工代表和管理处员工200多人参加演练。

（方钦杰、刘文彬、李泽辉、郑和良/特发物业管理公司）



地产行业动态

发改委：新建住宅停车位应配建充电桩或预留安装条件

国家发改委11月17日发布《电动汽车充电基础设施发展指南（2015-2020年）》，提出为满足全国500万辆电动汽车充电需求，到2020年，全国将新增集中式充换电站1.2万座，分散式充电桩480万个；而新建住宅配建停车位应100%建设充电基础设施或预留建设安装条件。

龙岗提“大中心城”计划造“东进”龙头

龙城街道、龙岗街道、横岗五个社区，串联龙岗中心城、大运新城、阿波罗未来产业园、宝龙高新园区等片区，未来龙岗中心城将变成龙岗“大中心城”，龙岗中心区域发展全面扩容。“大中心城”的目标是打造成以创新为特质的“东部（城市）中心”和“深莞惠一体化及综合服务中心”，带动龙岗建成创新创业要素集聚中心、优质城市资源中心、对外辐射功能集聚中心以及产城融合示范中心。

深圳14个项目拟纳入城市更新，9个含居住功能

《2015年深圳市城市更新单元计划第四批计划》（草案）10月26日正式对外公示，据统计，此次共有14个城市更新单元列入计划内，龙华新区4个、坪山新区3个、南山区3个、福田区3个、宝安区1个，其中9个城市更新单元拟更新方向含居住功能，其余城市更新单元拟更新为商业、新型产业等功能。

深地铁8号线一期或明年开建

深圳地铁8号线一期工程起于2号线东延线莲塘站，终于盐田路站，线路长12.341公里，全地下敷设，盐田辖区内设沙头角、盐田区政府、盐港西、外国语学校、盐田路5座车站，2号线东延段将于今年年底动工建设，8号线一期工程施工单位已进场，力争于明年开建。按市政府要求，2020年12月底轨道8号线一、二期两条线将同时开通运行。

深圳将有5条地铁与东莞地铁连通

11月4日，深圳地铁集团与东莞实业集团签订《战略合作框架协议》，全面启动两市轨道交通线路对接方案。目前，已确定深圳将有5条地铁线衔接东莞，其中包括深圳6号线与东莞1号线、深圳11号线与东莞3号线、深圳20号线与东莞2号线、深圳10号线（连接福田、龙岗）穿越东莞凤岗镇线、深圳13号线经南山和光明新区至东莞松山湖的“科技中轴线”。

深圳选址空港新城建全球最大会展中心

深圳将在宝安空港新城开展展厅面积达50万平方米的国际会展中心，建成后将成为全球最大的会展中心。该会展中心距离深圳宝安国际机场T3航站楼7公里、T4航站楼3公里，紧邻沿江高速公路，规划地铁、公交线路可直接进入展馆，一期30万平方米将在2018年建成投入使用。

龙华斥资5亿元建两座大型主题公园

龙华新区将斥资5亿元规划建设一批重点文体设施项目。其中，民治白石龙音乐公园和观澜体育公园开建在即，有望于3年内投用。

深圳房价领涨全国，同比上涨40.5%

国家统计局11月18日公布的“2015年10月份70个大中城市住宅销售价格变动情况”显示，10月份一线城市新建商品住宅与二手住宅价格同比均上涨且涨幅相对较大，涨幅分别比上月扩大2.4和1.1个百分点。深圳领涨全国长达11个月，与去年同期相比上涨40.5%。环比方面，上海涨幅超深圳，新房价格比上月上涨2.1%。



### ■ 南亚多国签证放宽引游客，淡季价持续到春节前

近期东南亚签证利好频传，为吸引更多中国游客观光，马来西亚即将在2016年农历春节前落实的两人以上团队免签进一步放宽，政策只附加一个条件，即游客必须购买马中两国政府承认的旅游套票。11月23日起，中国游客赴越南旅游单次往返签证费将从目前的45美元降至25美元；3个月内多次往返签证费将从目前的95美元降至50美元。预计这将使越南自由行、跟团游团费下降150元左右，下降幅度约5%。泰国外交部宣布11月13日起向境外游客推出半年多次签证，每次停留上限为60天，费用为800人民币左右。

### ■ 中国风景名胜区手机导游服务系统上线

日前，“互联网+景区”战略暨中国风景名胜区手机导游服务系统新闻发布会，在湖北神农架举行。会上发布了“互联网+景区”战略，中国风景名胜区手机导游服务系统也正式上线。该系统包括景区信息管理平台手机客户端，将更有效地通过手机端展示景区的内容与活动。该系统不仅实现了传统手机导游系统的语音讲解、线路推荐、位置共享等基本功能，还能为游客提供景区特产服务，从选择、支付到送货上门实现一条龙服务，大大节省了游客的旅游时间。同时，游客可以通过该系统为景区留言，将旅游过程中的感受及建议反馈给景区，还可以和同在景区的游客交流。景区管理部门在后台管理系统中可查看游客留言，随时与游客互动。

### ■ 11月起买火车票可自主购买意外险，保费3元

11月1日起，境内乘坐火车的旅客在购票时，可自主购买铁路旅客人身意外伤害保险业务服务。该险是指被保险人在保险期间内持有效乘车凭证，乘坐境内旅客列车，遭受意外伤害致使本人身故、伤残或者受伤治疗的，铁路自保公司按照约定给付保险金的一种保险服务。该保险由旅客在购买火车票时自愿购买，保费3元，最高保障30万元意外身故、伤残和3万元意外医疗保险金。保险事故发生后，铁路车站现场工作人员可直接受理报案。

### ■ 携程、去哪儿合并成为中国互联网旅游巨头

在线旅行商携程26日宣布与去哪儿网合并。中国在线旅游市场将加快向互相持股、一头独大转变。根据携程与百度达成的股权置换交易，百度将拥有携程普通股可代表约25%的携程总投票权，携程将拥有约45%的去哪儿总投票权。此次收购在一定程度上颠覆中国在线旅游行业格局。在线机票业务方面，去哪儿为市场份额第一，携程次之。而酒店预订业务方面，携程为大。携程还持股了途牛等其他在线旅游企业。两者合并后，国内在线旅游格局从原本的两强并峙、多头发展格局转变至相互持股，一头独大。

### ■ 我国世界遗产已达48项，总数居世界第二

住房城乡建设部在云南澄江闭幕的“纪念中国世界遗产30周年、联合国教科文组织70周年暨建立国家公园体制专题研讨会”上发布的《中国世界自然遗产发展公报（1985—2015）》显示，截至目前，我国共有世界遗产48项，总数居全球第二，仅次于意大利，成为名副其实的世界遗产大国。此外，我国还有列入《世界遗产预备清单》以及《国家自然遗产、自然与文化双遗产预备名录》的自然遗产项目共计67处，潜在遗产项目充足。

### ■ 深圳机场迈入24小时通关，双跑道“两起一降”

11月12日，深圳机场口岸正式迈入24小时通关运作时代，这标志着机场国际航线拓展迎来历史性重大发展机遇。同时，深圳机场启动实施双跑道独立离场（向北）试验运行。这意味着深圳机场双跑道运行模式由“一起一降”优化至“两起一降”。此举意义重大。首先是提高首发航班正常率。特别在7—9时早高峰时期。其次，双跑道运行效率提升，航班分布日趋均衡。目前，深圳机场实际运营高峰小时容量为48架次，随着双跑道独立离场、相关混合运行模式的实现，按照国家民航局批复，深圳机场高峰小时容量将增加至55架次。

### ■ 首个红色旅游地方标准通过评审

近日，由周恩来纪念馆牵头起草的江苏省地方标准《红色旅游景区服务规范》，顺利通过江苏省质量技术监督局组织的评审，正式发布后将作为江苏省首个红色旅游地方标准。据了解，江苏省地方标准的《红色旅游景区服务规范》将引领江苏省红色旅游景区往规范化方向迈进，往标准化方向发展，往经典化方向靠拢，为江苏省红色旅游走在全国前列奠定了标准基础。

### ■ “旅购”成今年消费热词，市场规模达6841亿元

11月4日，自由行服务平台蚂蜂窝旅行网、今日头条与中国银行银行卡中心联合发布《全球旅游购物报告2015》。报告称，2015年，中国出境旅游购物市场规模已达6841亿元，远远超过“海淘”市场规模的2400亿（比达咨询预估数据）。报告显示，2015年中国游客出境自由行的原因中，有53.6%的人把购物列为主要目的；而平均每个中国旅行者会把一半以上的旅行费用花在购物上。在2015年1月至10月期间，中国游客旅游购物境外人均花费5830元，同比增长16.3%，人均消费额相当于每个出行者在境外买了一个LV手包。

### ■ 韩国商品受海淘族喜爱，中国人成最大消费群

韩媒称，随着韩流风靡世界，越来越多的海外消费者通过韩国购物网站海淘韩国商品，所谓“逆向海淘”规模仅仅一年间增长超过200%，呈现井喷之势。韩国关税厅（海关）10月29日发布的一份数据显示，2014年9月至2015年8月，“逆向海淘”规模达到1.0829亿美元，同比猛增232.3%，相当于2010年（210.5万美元）的51倍左右。最近4年（2010年至2014年），“逆向海淘”规模年均增幅达115.5%。数据显示，中国客户成为海淘韩国商品的主要消费群，在164个国家中，占比达到42.2%，位居榜首。新加坡客户（21.1%）和美国客户（17.2%）排在其后。从商品种类看，服装是最受海淘族欢迎的韩国商品，其占比达到51.9%，其后依次为美容用品（20.5%）和时尚用品（11.6%）等。

### ■ 巴西奥运会期间将对外国游客免签

巴西旅游部10月29日发表公告说，在2016年奥运会期间对外国游客免签的法律已经获得了国会参众两院的批准，只剩下由罗塞夫总统最后签署生效。该法律规定，在2016年6月1日至9月18日期间入境的外国游客，均可获得免除入境签证并逗留90天的待遇。它不只局限于观看8月份举行的奥运会，以及9月份举行的残奥会，而是向所有游客开放。