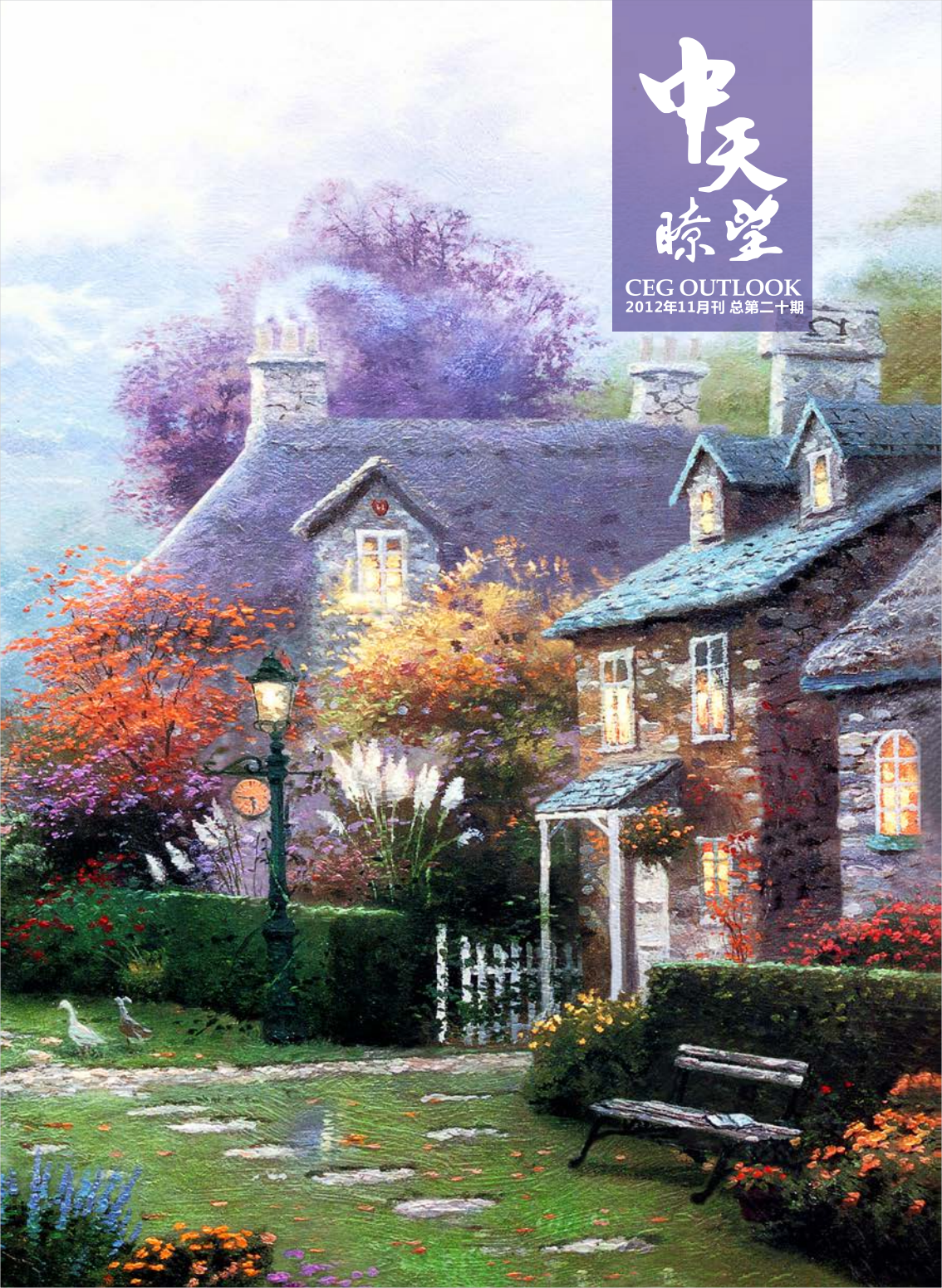


中天 瞭望

CEG OUTLOOK
2012年11月刊 总第二十期



南国雅苑 II

莞穗同城生活 成熟样板

投资首选“南国金街”

南国金街30-80m²黄金街铺，VIP诚意登记享95折钜惠
凡成功介绍成交商铺者可获奖励人民币10000元

买铺即是买未来！

南国金街临街旺铺，高达97%使用率，震撼入市！

小投资即享大收益，财富升值前景近在眼前！

VIP | 88 111 111
0769

CEG 中天地产
CEG Real Estate
筑 来 如 心 生 活



纯街铺

一线临街，展示面
升值潜力无与伦比

高实用

高达97%实用率
助力经营价值无可限量

双层高

层高达5.9米，买一层用两层
实用翻倍，财富加倍

多业态

29-284m²稀缺产权街铺，业态广泛
“中央生活区”首席商业综合体

总价低

低至50万一套
轻松投资，高额回报

创新搭建 服务领航

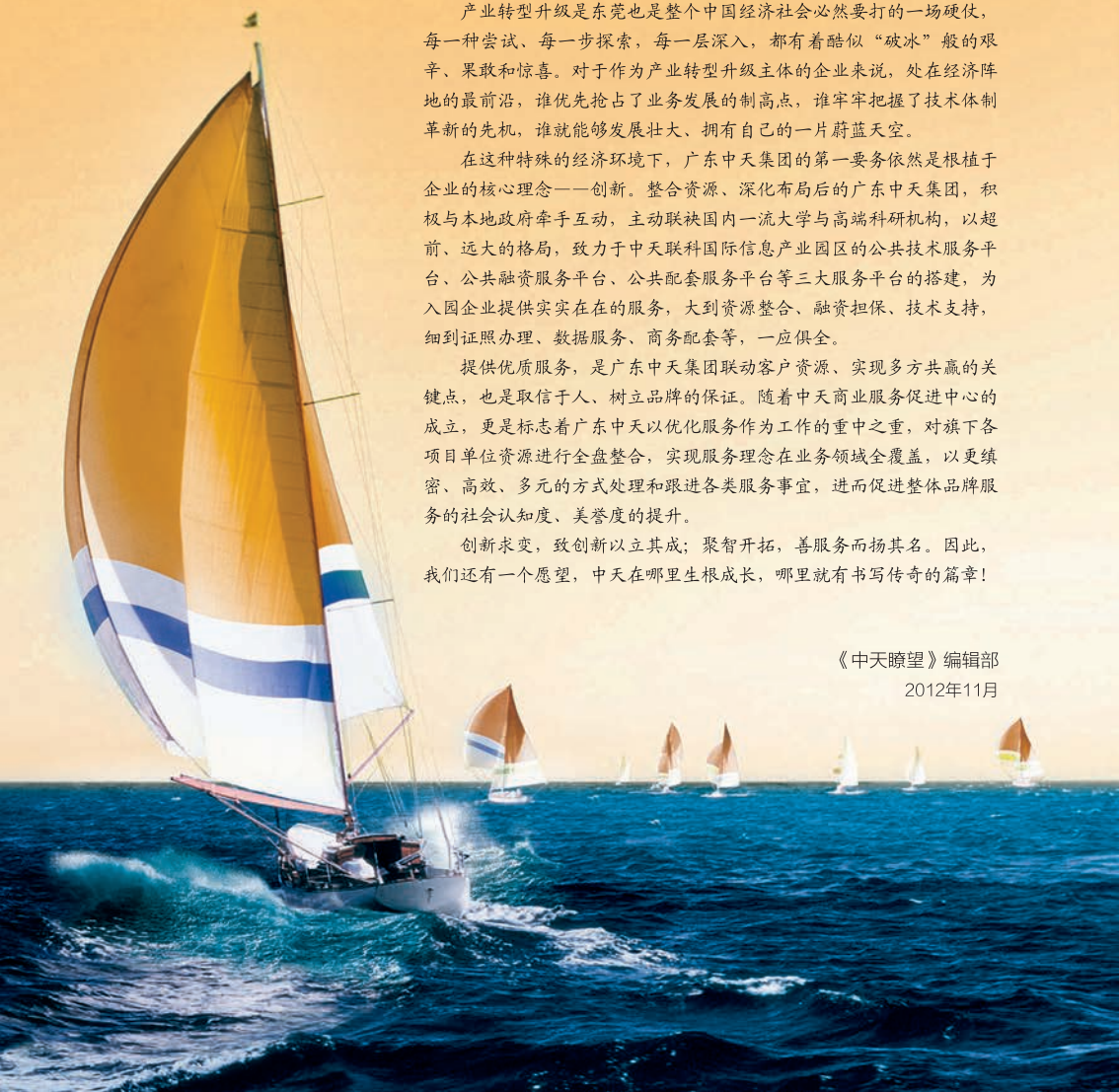
产业转型升级是东莞也是整个中国经济社会必然要打的一场硬仗，每一种尝试、每一步探索，每一层深入，都有着酷似“破冰”般的艰辛、果敢和惊喜。对于作为产业转型升级主体的企业来说，处在经济阵地的最前沿，谁优先抢占了业务发展的制高点，谁牢牢把握了技术体制革新的先机，谁就能够发展壮大，拥有自己的一片蔚蓝天空。

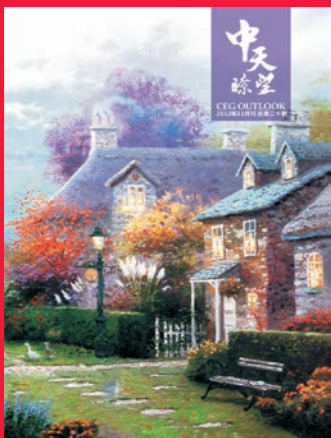
在这种特殊的经济环境下，广东中天集团的第一要务依然是根植于企业的核心理念——创新。整合资源、深化布局后的广东中天集团，积极与本地政府牵手互动，主动联结国内一流大学与高端科研机构，以超前、远大的格局，致力于中天联袂国际信息产业园区的公共技术服务平台、公共融资服务平台、公共配套服务平台等三大服务平台的搭建，为入园企业提供实实在在的服务，大到资源整合、融资担保、技术支持，小到证照办理、数据服务、商务配套等，一应俱全。

提供优质服务，是广东中天集团联动客户资源、实现多方共赢的关键点，也是取信于人、树立品牌的保证。随着中天商业服务促进中心的成立，更是标志着广东中天以优化服务作为工作的重中之重，对旗下各项目单位资源进行全盘整合，实现服务理念在业务领域全覆盖，以更缜密、高效、多元的方式处理和跟进各类服务事宜，进而促进整体品牌服务的社会认知度、美誉度的提升。

创新求变，致创新以立其成；聚智开拓，善服务而扬其名。因此，我们还有一个愿望，中天在哪里生根成长，哪里就有书写传奇的篇章！

《中天瞭望》编辑部
2012年11月





集团内刊 欢迎交流

2012年11月刊总第20期

主 办：广东中天集团

地 址：东莞南城中威大厦

电 话：0769—28822888

传 真：0769—28822022

邮 编：523000

网 址：www.ceggd.com

E-mail：ceggd@ceggd.com

主 编：马锦玲

编 委：罗 晓 余家栋 曾向阳 刘 华
房美玲 屈 频 莫丽儿

通 讯 员：钟敏华 向 欢 徐丽萍 陈俭娣

本期作者：紫 萱 罗 晓 余家栋 曾向阳
何柏林 莫丽儿 刘健三 沈 力
夏泽鑫 李 阳 党长喜 招丽霞
黄文魁 吕洪萍 汪朝阳 陈丝杨
罗美玲 刘建芬 曹智付 雷光明

承 办：中创文化传播有限公司

约稿范围：集团要闻、专题报道、资讯前沿、
人物专访、企业风貌、文化剪影、
中天论坛、职场视窗、财富商道、
文化茶座、休闲驿站、养生健康
等内容及图片均可投稿。

投稿专用邮箱：ztlw2188@163.com

非常感谢您百忙之中阅读本期刊物，如果能得到您对本刊的意见，这对我们的工作将有极其重要的意义。您的意见将得到我们全体编撰人员的重视和由衷感谢。

Contents 目录

集团要闻

01-08

市“三重”建设亮点巡礼在联科拉开序幕

中天·创意坊盛大开业

把握时代机遇 创新发展模式

中天商业服务促进中心：联动客户资源 促进发展共赢

中国养生硒谷：欲打造中国最大养生旅游地产

万众瞩目，中天·万科松湖中心体验区感世开放

中天创意谷：支持本土文化创作 打造东莞文化新地标



P1

集团简讯

09-12

南国雅苑·御江开盘劲销九成

中天·城市之门：以最小的成本 享受广阔空间

中天·万科朗润园单周热卖157套 稳占东莞楼市节后成交首位

中天·万科金域松湖新品【锦程】面市

中天·万科金域华府“双节黄金周 惠价赢大礼”

中天·城市风景整修垃圾场，街区旧貌换新容

中天·和家会联谊业主办迎庆中秋活动



P3

P13



专题报道

13-14

联科国际27亿元建设科技产业集聚区

资讯前沿

15-18

“十二五”金改立项

文化剪影

21-26

天使之手——记西点拓展训练
 集团举办“迎中秋·贺国庆”员工联欢聚会
 “风生水起·财富人生”话你知
 赢在中国“超强凝聚力”培训有感

中天论坛

27-30

换位思考：业主要的是什？
 物业服务管理“五心”
 物业管理中的客户服务

P15



财富商道

31-34

麦肯锡：中国企业“做大做强”业绩与组织健康要两手抓
 中国低端住房市场蓄势待发

职场视窗

35-36

能力的内涵
 如何了解并征服你自己

文化茶座

37-41

没理由不做得更好
 漾着诗意的幸福
 山与水——感受智慧与坚韧的笔触
 遐想
 成就责任人生
 细节决定你的与众不同

P21



养生健康

42

银丰花园酒店保健医师谈秋季养生

休闲驿站

43-44

按揭的前世今生

阅赏悦读

45

《用耳朵阅读》
 《超越绩效：组织健康是最大的竞争优势》

P29



市“三重”建设亮点巡礼 在联科拉开序幕

中天编辑部

9月11日，东莞市委市政府举行了“三重”建设巡视活动，作为2012年省、市重点建设项目的广东中天联科国际信息产业园，成为了本次“三重”建设巡视活动的首站。

上午九时许，东莞市委书记徐建华、市长袁宝成、政协主席李毓全率领市党政四套班子及市直有关部门负责人、各镇（街）主要党政领导、三重项目代表等组成的“三重”建设巡视小组，抵达位于南城水濂山大道西侧的广东中天联科国际信息产业园展馆，详细观看展馆内的项目模型、展板说明及视频资料，并认真听取了南城街道办书记钱超的汇报并详细了解有关联科项目的进展情况。广东中天集团董事长张俊凡、董事总裁张宇凯以及北京中关村东升科技园的总经理赵珏、高速磁悬浮永磁电机产业化项目负责人王汝钢等陪同巡视。

据介绍，联科国际信息产业园是南城实施产业转型升级和“三重”建设的重点项目，是由广东中天集团和北京东升博展集团投资建设，总投资27亿元，用地面积约300亩，总建筑面积约30万平方米。园区分两期开发建设，其中首期投资9亿元，用地面积约100亩，建筑面积7.3万平方米，计划2013年底建成，并正式投入运营。园区重点引进电子信息产业龙头企业、高新企业总部和创新型科技企业，预计将吸引14500多名科技人才入驻，包括50名以上留学回国创业的高层次人才，实现年产值超100亿元，利税约8亿元。

项目建设过程中，联科国际信息产业园联合北京中关村东升科技园、清华工业开发研究院等企业及科研机构，

建立了以马建淮、贾士哲、贾志杰等留美归国博士、教授为核心成员的科研创新团队，通过引进先进的科技园区运营模式，利用东莞的产业优势承接北京、深圳等地产业转移，致力建设全市最具规模的高端电子信息产业集聚区以及科技、产业、金融“三融合”的示范性科技园区。

目前，园区招商引资、招才引智势头强劲，已成功引进ARM嵌入式芯片产业化项目、高速磁悬浮永磁电机产业化项目等龙头项目以及北京华力创通股份有限公司、北京民航中天科技有限公司等9家高科技企业，同时组建了科技服务和金融服务两大公共平台，并在美国、北京、深圳、台湾等地设立了产业对接办事处。

值得一提的是，联科国际信息产业园项目建设得到了来自南城街道的大力支持。为认真贯彻落实市委、市政府关于推进“三重”建设以及促进科技、金融与产业融合等重大政策，南城街道办在联科国际信息产业园构筑了科技服务和金融服务两大公共平台，同时与北京中关村东升科技园组建战略联盟，致力于把联科国际信息产业园打造为东莞特色的科技、金融、产业“三融合”示范性科技信息产业集聚区。

在深入现场巡视检阅及听取汇报后，徐书记和袁市长对联科国际信息产业园的项目进度及南城街道办扶持园区建设的做法表示满意。徐书记指出，联科国际信息产业园项目进展成果明显，亮点突出，希望接下来要把握好节点，采取有力措施，创新工作思路，争取项目如期顺利投产，为推进东莞产业转型升级、实现高水平崛起多作贡献。





东莞市委书记徐建华、市长袁宝成、政协主席李毓全率领市党政四套班子及市直有关部门负责人、各镇（街）主要党政领导、三重项目代表等组成的“三重”建设巡视小组，抵达位于南城水濠山大道西侧的广东中天联科国际信息产业园展馆巡视。



联科展板

中天·创意坊盛大开业

文/中天地产 雷光明

9月28日上午，位于城市风景商圈和南城步行街核心交汇地带的中天·创意坊隆重开业，创意坊商品城、太空人餐厅、柴火酒家以及众声KTV等众多商家在鞭炮声声、鼓喧天中一同迎来“开门红”。

开业现场热闹非凡，数百名消费者一同见证了创意坊开业的庆典仪式。据介绍，中天·创意坊不但坐拥两个成熟商圈，而且还紧邻莞太路公交车站，交通便利，人流量巨大，尽显区位优势；项目共分五层，总建筑面积约为6000平米，目前已有创意坊商品城、太空人餐厅、柴火酒

家以及众声KTV等众多商家加盟，业态搭配完善，这对日趋成熟的城市风景商圈来说也是相得益彰。

在介绍中天·创意坊的名称由来时，中天·创意坊经营管理负责人徐均政表示，由于该项目实际上是突破了传统的房地产概念，利用原有的建筑，创造出新的产业发展平台，促成不同行业、不同领域的重组与合作，从而实现文化创意、工业建筑价值与经济价值的完美结合，其经营和服务理念与广东中天集团旗下创意谷系列产业一脉相承，故此命名为“中天·创意坊”。



把握时代机遇 创新发展模式

中天编辑部



CEG

9月14日下午，集团召开2012第二季度经营总结工作会议，通报集团和旗下13个项目经营团队第二季度经营情况，并部署第三季度工作目标及措施，落实下一步工作推进计划。集团总裁张宇凯、集团管理层、各经营团队负责人等共30多人参加了会议。

会议通报表明，在集团今年年初的工作部署和要求下，在全体经营团队的共同努力下，今年二季度，广东中天集团开创了新的工作局面，经营业绩和员工工作效率均有明显提升，下来将进一步创新发展模式。会议同时指出了一些工作中需要改进的突出问题，例如在经营过程中，有不少空余资源没有得到及时整合优化，会议要求各部门、单位要加强工作环节和收支预算管理，简化流程以提高工作效率，并在确保服务品质的前提下推进节约；集团近期新增项目较多，但现金流项目所占比例和财务现金流管理存在不足，财务及投资部门要用好金融工具和手段，创新盈利模式，加快现金流回笼速度；各项目间横向联

动、信息交流不足，项目管理层需要思考如塑造团队，推动员工学习和自我增值等。

张总指出，受当前金融环境影响，各行业发展都处在一个相对低潮的时期，而对于敢于开拓创新的人而言却恰恰是一次难得的投资机遇，各业务团队要迎难而上，创新发展模式，广开业务渠道，推动经营手段的不断创新。他强调，各经营团队必须明确工作重心和任务，制定切实有效的方法措施，确保全年工作目标进度能够顺利完成。



中天商业服务促进中心： 联动客户资源 促进发展共赢

中天编辑部

9月14日下午，中天商业服务促进中心成立揭牌仪式在中威大厦1楼举行，集团总裁张宇凯、集团各部门及旗下各公司主管人员出席并见证了仪式。

中天商业服务促进中心（以下简称“中心”）的成立，旨在整合广东中天集团旗下中天地产、和家物业、新旭公司、友和资产、信和物业、中天创意谷等项目单位资源，及时高效处理中天商户提出的各类问题，为商户排忧解难；全面提升服务品质，提高中天商户的满意度和忠诚度；联动商户资源，促进发展共赢。

据悉，该中心的运作模式，是通过服务热线、短信平台、上门来访等形式接受客户提出的各类问题，并及时向各归属单位发出限时处理指令，问题督办完毕后还将对客户进行回访和满意度调查；同时，中心还接受集团监察办、各责任单位以及所有中天商户的共同监督，以确保中心工作落到实处，实现中心职能的最大化。

联动客户、发展共赢

中天商业服务促进中心经理黄琳介绍，中心成立后的第一件事，就是给每位商户送上一封感谢信，感谢各商户对广东中天集团一直以来的支持与厚爱，并传递出联动商户，逐步形成一个属于中天商会的整体，促成并达到双赢的良好意愿。

中心还借中秋佳节之际，拜访部分重要商户，送上月饼和衷心的祝福，同时了解商户在经营中对各商业项目的意见和建议，以及需要改善和提升的地方等等。至目前，已成功协调并解决了多位商户提出的问题，让商户安心经营，进一步提升了中天商户的满意度。

以上举措，得到了广大商户们的认可，一位来自城市风景街的商户致电时表示，希望中天商业服务促进中心能够发挥好中天与商户之间的桥梁纽带作用，强化服务和促进的职能，并制定出切实有效的措施，使双方实现真正双赢格局。

得力运作、立竿见影

中天商业服务促进中心挂牌成立不久，就接到一个主



山商户的投诉，反映主山假日商铺门前没有保安巡逻，停放的单车被盗事件时有发生；还有就是商铺门前的绿化带卫生状况较差，影响商铺营业。

接到反映情况后，中心十分重视，立即联系商铺所在小区的物业主管核实情况，得知由于商铺前停车场和绿化带清洁工作属市政管辖范围，不属于主山假日物业管理的范围，而物业管理处人手有限，因此才出现上述客户投诉的情况。

针对管理范围外的治安管理问题，主山假日物业管理处一方面与当地警务区进行协商，要求警务区安排专门人员加强该片区的巡逻，一方面及时增加物业保安巡逻签到点，双管齐下以策治安良好；此外，针对卫生问题，小区管理处积极联系市政部门要求加强绿化带的卫生清洁管理，同时在物业范围内的加大清洁力度。

问题处理完毕后，中心及时将问题详情和处理结果反馈回投诉商户。对于中心高效接收、处理、反馈问题的运作方式，该商户表示非常满意，并对中心和小区物业的工作表示了理解和支持。

中天商业服务促进中心联系方式：

热线：400-0769-322

短信：139-2577-9223

邮箱：ceggd001@gmail.com

地址：东莞市南城区莞太路113号中威大厦一楼接待大厅



中国养生硒谷： 欲打造中国最大养生旅游地产

文/中天地产 曾向阳



9月14日，广东新中美实业投资发展有限公司董事长黄建平先生携深圳市综合开发研究院旅游与地产研究中心主任宋丁教授莅临江西丰城中国养生硒谷项目建设参观指导，其后还与丰城市市长金三元、副市长焦静动等领导就项目的开发建设工作进行交谈并达成广泛共识，为项目建设的顺利进行奠定了良好基础。

广东新中美公司是由广东中天集团与实力雄厚的广东唯美集团、新世纪地产、大中集团共同投资成立，通过四家集团企业的优势资源整合，经业务重组和产品创新，规范化运营管理，专注旅游地产、城市综合体、精品住宅领域的开拓创新，致力于打造一流地产品牌，目前旗下已经

开始运作的项目有江西丰城仙姑岭风景区的中国养生硒谷项目、江西南昌红谷滩新区华瓷天地项目，清远新区洲心城市综合体项目，清远东城区城市精品住宅项目。

中国养生硒谷项目位于丰城市隍城镇西侧，规划面积23000亩，投资总额达20亿元，项目充分利用丰城的区位、富硒、生态的资源优势，主打温泉养生、富硒观光、森林养生“三大板块”及农业、温泉、药材、森林、宗教“五大主题”，建成后将成为丰城市及周边区域、甚至是国内首屈一指的高端养生旅游地产项目。

项目动工以来，在广东中天集团领导的大力支持与合作单位的密切配合下，在项目全体同仁的共同努力下，各项开发工作进展顺利。自开工至今，短短的百来日的努力奋斗，后勤保障楼——员工生活馆已经顺利封顶，项目展示中心工程也已经进入到装修阶段，预计在11月底可以正常交付。

此外，经过与设计单位的多轮日夜沟通及讨论，丰水田园景观带的方案规划设计工作最终敲定，同时协调设计单位迅速完成了施工图的设计工作。目前，首期建设工程即将进场开工。



万众瞩目， 中天·万科松湖中心体验区憾世开放

中天万城供稿



9月15日，备受深莞名流、财富峰层人士瞩目的中天·万科松湖中心体验区正式开放，现场举行了隆重的开放仪式，来自东莞、广州、深圳的众多松湖中心高端客户到场，共同目睹这一铸就世界级地产辉煌的南国顶级作品，尽情体验万科一对一预约的全新体验式营销。

中天·万科松湖中心，是全球最大房企万科，联袂东莞本土房地产巨头光大及中天，共同推出的惊世之作，它集万科29年产品开发经验，优选南国风景如画的松山湖中心区，重资打造“2012年万科创新品类”，专为企业家、富豪量身定度满足正常居住以外，延展更多功能空间：私人商务会客、圈层聚会、个人藏品展示等，真正是集众宝于一身的全新作品。

松湖中心临于原生态湿地沟谷公园内，规划总用地面积95507 m²，建筑面积97673 m²，容积率0.77。项目环沟谷园而建，拥有得天独厚的自然景观与人文景观，紧临松山湖八景之一松湖烟雨、状元笔公园以及高新行政办公区，集自然资源、行政、商务配套于一身。不论是从区域、交通到配套，从自然资源、园林、自然蓄水到智能化商务服务，从产品创新到体验式样板馆，松湖中心都将给予以前所未有的震撼力。

在整体规划方面，为了最大限度的尊重原生态，松湖中心设计时充分考虑了与自然，与人的和谐统一，置身其中浑然天成。其建筑设计，采用国际最超前的密斯风格，同时汲取密斯风格的精髓，结合本地特色，力求简洁实用，精致做工。外立面采用天然石材，强调建筑质感；大面积幕墙通透采光，使户内与户外的空间完美融合。建筑

的线条极度简约，同时又注意细节，适当加入功能及装饰运用具国际风范的简约手法，结合合院布局，在建筑设计上继续着万科的创新精神。

在园林方面，采用现代中式风格，运用中国山水的抽象雕刻艺术，并融入市政的打造手法，风格在业内更是独树一帜，同时还不惜成本首次采用了锈钢工艺，锈钢之前出现在上海世博会澳大利亚馆和卢森堡馆的主体结构。

在服务平台方面，松湖中心的商务管家智慧平台就是以“未来之屋”为蓝本，由万科携手华为共同研发首创的！运用全球最高端智能化商务系统，万科在东莞率先实现私家光纤到户，在此基础上嫁接了万科与华为研发的商务智慧平台，该平台可通过升级和扩展来保持领先优势，基于与华为的协议，3-5年内这套系统只能用在万科的物业。该平台由商务、安防、生活三个部分组成。可以通过智能手机、IP可视电话、IPAD、电视机四种终端连接该系统。

松湖中心集重资打造3套以不同文化为主题的体验样板，分别为：壶中、局外、行间；这一举止打破传统观念，不做主流的居住样板，而是在居住之上延展不同的个性特点。3套体验样板，客户将全程以体验方式感受项目特性。

松湖中心首创一对一的全新体验式营销方式，站在消费者角度，让客户去感受、去体验，在松湖中心纯粹体验区内，销售人员一对一的服务，全程讲解，在客户的参与下，销售人员再进行项目卖点的渗透和诉求，如生态景观、功能、户型的尊贵稀缺等。【预约体验尊贵热线：0769-2201666】



中天创意谷：

支持本土文化创作 打造东莞文化新地标

中天创意谷供稿

9月22日，由中天创意谷赞助、86电影工作室及Here Design设计公司制作，并在中天·天宝创意谷取景的东莞本土文化作品——微电影《夜行日记》在东城文化中心影剧院盛大首映，受到东莞年轻潮人的热烈追捧，并引起了南方都市报、东莞日报、新浪网、新浪微博等各大媒体的广泛关注，媒体同时对《夜行日记》主创团队86电影工作室、Here Design设计公司所在的天宝创意谷也产生了浓厚的兴趣，东莞日报楼市周刊还对中天创意产业作了专门的专题报导。

《夜行日记》的取景地天宝创意谷，位于东城中路与温南路交界处，靠近轻轨R2线出口，除了86电影工作室、Here Design外，还有台湾知名设计公司好合苑、东莞知名文化机构至人堂文化沙龙等入驻。

广东中天集团资产经营中心副总经理何柏林表示，园区的文化产业聚集、良好的交流环境和互动氛围，都

有助于激发文化创意工作者的创作灵感，天宝创意谷将继续完善管理服务，为园区里的文化创意企业提供良好的创作环境，支持园内文创团队多出好的作品，使中天创意谷成为一个全新的创意产业品牌聚集地，及成为东莞的文化新地标！

据其介绍，中天·创意谷未来三年还将在莞城、南城陆续开发三个创意产业园区，经营面积预计可达20万平方米，在规模上有望成为东莞乃至珠三角的创意产业开发龙头企业。

其中，位于东莞市南城香园工业区的南城数字文化创意产业园，是规划以“科技+创意”为特色，打造集影视数字化处理基地、广告创意群、电子商务中心、文化创意展示区为一体的特色数字文化创意产业园。该项目总占地面积约35000㎡，建筑面积约64000㎡，处于东莞CBD核心区域，临近地铁R2线和莞惠轻轨交汇站-新城中心站，交通便利，周边聚集了中天城市广场、城市风景街、中天创意坊、南城步行街等人气商圈，区位优势非常明显。

至目前，南城数字文化创意产业园已有西影集团、文化中国传媒集团等数家业内龙头企业意向进驻，届时将带动相关上下游企业进驻形成以“科技+创意”为特色的数字文化创意产业园，预期园区投入使用后将吸引约6000名高端人才进入园区，为地方政府贡献约1.5~2亿元税收收入。有望获得“省级文化创意产业园区”称号并打造成为东莞最具影响力的文化创意产业园。



南国雅苑·御江 开盘劲销九成

中天地产营销中心供稿



9月8日，中堂品质豪宅标杆——中天·南国雅苑67-95㎡江景楼王新品正式公开发售，开盘不到2小时累计销售逾九成。本次御江新品第三次开盘，延续了前两次的热销，整个销售现场非常的火爆，再次让南国雅苑在9月的东莞楼市创造销售奇迹。

南国雅苑此次发售的产品为67-89平米楼王单位，包括两房到三房洋房产品，集中心地段、轻轨物业、江景豪宅、完美品质等优势于一身，可以满足各种不同的置业需求。在项目未正式销售之前，就备受关注，其不可超越的性价比、优越的楼盘品质感动了市场，同时也充分表明了大家对南国雅苑的信赖和喜爱。

中天·城市之门： 以最小的成本 享受广阔空间

中天地产营销中心供稿

从48㎡的复式小三房到76㎡的舒适三、四房，中天·城市之门的创新产品无一例外地受到市场的热烈追捧，仅4个月的时间400余套绝版单位几近消化一空。9月30日，城市之门最后一期产品63㎡“2+N”专属户型推出，再次赢得了广大客户的青睐。

中天·城市之门63㎡“2+N”专属户型，3.9米层高可做复式使用，户均赠送16㎡，逾25%的超高赠送率，以时尚、独特的风格，结合复式、楼体、花台、阁楼等等精致的元素设计，暗合80后年青一代的品位追求，另类的别墅空间享受，无论是打造自己的个人王国还是呼朋唤友同学聚会都非常适合。中天·城市之门最小的生活成本，打造最广阔的空间享受。



中天·万科朗润园 单周热卖157套 稳占东莞楼市节后成交首位

中天万城供稿

根据相关数据显示，中秋国庆节后第一周（10月8日-10月14日）东莞商品住宅成交1829套，环比黄金周期间279套增加1550套，上升555.56%，成交较黄金周（10月1日-10月7日）有质的飞跃；成交均价为8427.58元/㎡，环比前周8687.24元/㎡减少259.66元/㎡，下降2.99%。从以上数据可以明显看出，东莞楼市商品房成交受黄金周假期影响而延迟的签约，开始全面爆发，上周楼市成交1829套是黄金周279套的6倍多。

其中，万科地产和广东中天集团联手开发的项目在销售榜前十名中占到2席，中天·万科朗润园以157套的成交占据首位、中天·万科金域松湖成交45套跻身前十，两大集团联手实力不言而喻。另外，排行第二位的是北大资源御湾，上周成交量为70套；排行第三位的是写字楼物业类型的大朗毛织贸易中心，上周成交64套。进入前十名的还有：恒大雅苑、海逸豪庭、中信森林湖、万科·金域国际、上东国际和花样年·江山。



中天·万科 金域松湖新品【锦程】入市

中天万城供稿

10月20日，中天·万科金域松湖【锦程】开盘，推出144套约79-98㎡精装洋房，当天即售出30多套。作为松山湖科技园北部区内唯一的高端大盘，金域松湖采用的新古典主义建筑风格，首创3D居住空间，及社区独有的豪华配套，一直深受松山湖及周边客户广泛关注，买次开盘都有不少客户专程从广深驱车前来。

为有效吸纳人气，在此前的双节黄金周期间，项目销售中心举办了主题为“松湖中秋国庆嘉年华”活动，每天都提供不同种类DIY活动，吸引了众多的新老客户上门，齐齐动手享受DIY带来的乐趣。此外，为让更多深圳客户了解中天·万科金域松湖四标新品进而前来投资置业，10月13日-10月14日，金域松湖项目在深圳万科城和万科四季花城设定户外展场，宣传项目新品信息，有效扩大了金域松湖在深圳万科社区的影响力。



中天·万科 金域华府“双节黄金周 惠价赢大礼”

中天万城供稿

9月30日-10月7日中秋国庆双节黄金周期间，中天·万科金域华府销售中心举办了“双节黄金周，惠价赢大礼”活动，丰富多彩的活动吸引了大量客户关注，期间到访客户约154组。

10月1日，项目二期实景园林首度对外开放，引来众多参观客户。不少客户表示对“金色水岸”的超宽楼间距、超大泳池、园林绿化印象深刻。为烘托节日气氛，项目以“特惠+抽奖”为主线贯穿黄金周，现场除了冰皮月饼diy、欢乐大富翁等各种互动活动，还有成交鸣放礼炮、砸金蛋抽家电，不但营造浓厚的节日氛围，更制造一个个人气高潮，刺激销售案场客户成交信心，有效促进成交。据统计，黄金周活动期间现场成交24套四房，成交面积达3772.57平。



中天·城市风景 整修垃圾场，街区旧貌换新容

文/和家物业 党长喜

为进一步优化中天·城市风景街区的卫生条件，为街区的业主、住户、商铺创造一个干净、整洁、优美的商住环境，10月18日下午，城市风景街区服务中心出动多名员工，对街区垃圾场进行了整修，并对一些卫生死角进行了清洗。

参与本次整修的人员主要由服务中心管理员骨干、工程部及清洁部员工组成，他们在秋天火辣的太阳底下，兢兢业业地对城市风景街区9栋垃圾场以及附近垃圾桶等地方进行了近4个小时的清洗，虽然衣衫一次次被汗水浸透，但他们辛勤的劳动也换来了回报——街区卫生环境有了明显改善，街区整体面貌焕然一新。

活动还得了到业主、住户们的一致赞扬。一位铺主表示，街区的卫生环境好了，对整条街区的形象都有促进作用，服务中心的努力大家是有目共睹的。



中天·和家会 联谊业主举办迎庆中秋活动

文/中天地产 陈丝杨

为了让业主们度过一个温暖愉快的中秋，我司于9月26日晚在城市风景街区开展了“中天·和家会联谊业主迎庆中秋活动”，让业主们在活动中感受来自中天的温馨和祝福。

说到庆中秋，“猜灯谜”是少不了的富有民族风格的传统游戏，既能启迪智慧又迎合节日气氛。这天晚上，小区里的男女老少纷纷来到活动现场，不论是上了年纪弯着腰的公公婆婆，还是踮起脚都触不到灯谜的小孩，都在灯谜下想得入神，不时能看到有人猜中答案，或欢呼、或微笑，脸上洋溢的都是自信和得意。

除了传统的“猜灯谜”以外，中天·和家会还提供了一个创意游戏“灯笼DIY”，鼓励小朋友们打破传统灯笼的概念，充分展开想象，做出与众不同的灯笼，这样小朋友们也会懂得靠自己双手劳动得来的东西是最值得珍惜的。你看他们每完成一个精美的小灯笼，脸上露出那可爱的笑容，别提有多高兴啦！



联科国际27亿元建设科技产业集聚区

中天编辑部



9月5日，联科国际信息产业园在南城水濂山大道西侧工地现场隆重举行奠基动工典礼，这标志着东莞南城在打造科技、产业、金融“三融合”的示范性科技园区领域迈出了实质性步伐。南城区街道办党委书记钱超、区委副书记、区办事处主任陈志坚等领导出席了奠基典礼。北京清华工研院院长戴猷元、东升博展集团管委会主任李宝林等多家合作单位及入园企业代表参加了本次活动，共同见证这一高端电子信息产业集聚区破土动工。

园区一期预计明年底建成运营

据了解，联科国际信息产业园是南城实施产业转型升级和“三重”建设的重点项目，将打造成为科技、产业、金融“三融合”的示范性科技园区，现已纳入2012年省、市重点建设项目。该项目由广东中天集团和北京东升博展集团投资建设，位于南城水濂山大道西侧，总投资27亿元，用地面积约300亩，总建筑面积约30万平方米。

据建设单位负责人介绍，园区分两期开发建设，其中首期投资9亿元，用地面积约100亩，建筑面积7.3万平方米，计划2013年底建成，并正式投入运营。园区重点引进电子信息产业龙头企业、高新企业总部和创新型科技企业，预计将吸引14500多名科技人才入驻，包括50名留学归国创业的高层次人才，实现年产值超100亿元，利税约8亿元。

京沪龙头产业项目相继落户园区

据了解，联科国际信息产业园联合北京中关村东升科技园、清华工业开发研究院等企业和科研机构，建立了以马建淮、贾士哲等留美归国教授为核心成员的科研创新团



队，通过引进先进的科技园区运营模式，利用东莞的产业优势承接北京、深圳等地产业转移，致力建设全市最具规模的高端电子信息产业集聚区。

目前，园区招商引资、招才引智势头强劲，已成功引进 ARM 嵌入式芯片、高速磁悬浮永磁电机产业化等龙头项目以及北京华力创通股份有限公司、北京民航中天科技有限公司等9家高科技企业，同时组建了科技服务和金融服务两大公共平台，并在美国、北京、深圳、台湾等地设立了产业对接办事处。

致力推动科技金融产业“三融合”

据悉，为认真贯彻落实市委、市政府关于推进“三重”建设以及促进科技、金融与产业融合等重大政策，南城街道在联科国际信息产业园构筑了科技服务和金融服务两大公共平台，同时与北京中关村东升科技园组建战略联盟，致力于把联科国际信息产业园打造为东莞特色的科技、金融、产业“三融合”示范性科技信息产业集聚区。

当天上午，南城街道联合园区建设单位广东中天集团，与上海联创、东莞农商行及松山湖创投三家金融机构，在银城酒店成功举行“南城公共金融服务平台”合作共建签约仪式。该平台设于联科国际信息产业园内，由南城街道、广东中天集团、松山湖创投及其他创投机构共同出资组建，并设立1.5亿元的“南城科技创新基金”，其中南城街道出资2000万元作为政府引导资金，其他创投机构及企业出资1.3亿元。该平台落户园区后，将重点服务园区



内高成长性和良好发展前景的科技型中小企业，通过股权投资、金融孵化等方式，帮助企业走资本运作道路，促进企业快速成长壮大。据介绍，“南城公共科技服务平台”于今年6月亦正式挂牌成立。两大平台将根据入园企业的发展需求，提供个性化、定制式科技服务与金融扶持的双重保障。

LINE 相关链接

① 嵌入式芯片设计产业集聚区：

ARM公司是世界领先的嵌入式RISC处理器知识产权提供商，全球95%的通讯设备及1/4电子设备都在运行ARM技术。ARM公司计划在园区设立“嵌入式芯片研发中心”、“嵌入式芯片实验室及华南区产品展示中心”，将带动ARM多家下游芯片制造及使用企业集聚，形成ARM嵌入式芯片产业集聚区，推动东莞电子信息产业及高端服务业转型升级。该项目占地约20亩，年产值将达8亿元，年均税收1.5亿元。

② 高速磁悬浮永磁电机产业化项目：

高速磁悬浮永磁电机技术是由北京航空航天大学光电工程学院研发，并获胡锦涛主席亲自颁发国家科技一等奖的国防尖端科技成果，将被广泛应用于高端科学仪器制造、环保水处理设备、中央空调制冷设备等领域。该项目计划成立企业运营总部进驻园区，占地约15亩，致力于将环保水处理领域的315kw磁悬浮增压泵及中央空

调制冷的100kw磁悬浮高速压缩机技术，在东莞通过OEM模式进行产业化。项目年产值将达15亿元，年均税收约3亿元。

③ 科技服务平台：

南城区办事处与北京清华工业开发研究院合作共建的科技公共服务平台，充分利用清华工研院的人才及科技资源优势，将有力推动产学研结合，促进科研成果产业化，提升园区科技活力。该平台推行“政府扶持、科研院所主导、市场化运作”的模式，以企业需求为导向，为园区企业“听诊把脉”，提供关键技术研发、科技成果转化、企业孵化加速、专利申请等个性化、定制式服务。

④ 金融服务平台：

金融服务平台由南城区办事处、广东中天集团、松山湖创投及其他创投机构共同出资组建，并设立1.5亿元的“南城科技创新基金”，其中南城

区出资2000万元作为政府引导资金，其他创投机构及企业出资1.3亿元。该平台落户园区后，将重点服务园区内高成长性和良好发展前景的科技型中小企业，通过股权投资、金融孵化等方式，帮助企业走资本运作道路，促进企业快速成长壮大。

⑤ 战略合作园区：

联科国际信息产业园与北京中关村东升科技园强强联手，建立战略合作园区关系，有助于把东莞的制造优势与北京的科技人才、技术、信息优势相结合，促进中关村科技成果在东莞、在南城产业化落地。两大园区未来将坚持“优势互补、资源共享”的原则，充分发挥各自优势，健全工作对接机制，在科技成果转化、企业投融资、项目引进、人才培养等多个领域开展深入交流与合作，并借鉴运用中关村东升科技园的运营模式推动联科国际信息产业园发展。

“十二五”金改五项

一方面要调整直接融资和间接融资的比例，提升直接融资占比；另一方面要调整金融机构组织体系，打造多层次金融结构，增加微小型金融及农村金融机构。

来源：《财经》

酝酿两年之后，9月17日，央行、银监会、证监会、保监会、外汇局共同发布了《金融业发展和改革“十二五”规划》（下称《规划》），其中许多趋势性指引，令各方关注。

《规划》分九章，从完善金融调控、优化组织体系、建设金融市场、深化金融改革、扩大对外开放、维护金融稳定、加强基础设施建设等七个方面，明确了“十二五”时期金融业发展和改革的重点任务。这是“十二五”期间关于金融领域发展的总体性描述。除金融领域外，总计将有70多个专项规划出台，描绘不同领域“十二五”发展的目标。

《规划》重点涉及利率市场化、汇率市场化、人民币国际化、资本项目开放等改革内容；亦包含间接融资及直接融资等金融结构调整；在宏观审慎和微观金融监管方面，还论及构建宏观审慎管理政策框架等问题。

一位参与规划起草的央行权威人士表示，《规划》在理念上更加突出市场化的方向，强调加强金融对实体经济的支持力度。比如，《规划》提出了金融结构的调整，一方面是要调整直接融资和间接融资的比例，提升直接融资

占比；另一方面是要调整金融机构组织体系，即打造多层次的金融结构，增加微小型金融及农村金融机构。此外，调控方式也要向市场化手段倾斜。

长期以来，由于市场化程度不高，金融领域管制过多，利率限制、信贷配额、金融资产单调等现象一直存在。9月16日，央行副行长潘功胜曾在公开场合表示，中国金融改革的基本原则，就是必须坚持市场化和商业化改革道路。

1.并非“时间表”

据悉，此次《规划》起草早在两年前即已开始。

2010年11月，央行会同相关部委启动《规划》编制工作，期间开展了一系列前期调研，组织了多次专家研讨会。2011年5月形成初稿，8月通过专家论证，在征求相关部门意见的基础上，结合第四次全国金融工作会议又进行了多次修改。该《规划》最终于2012年8月获国务院批准。

与“十一五”金融业《规划》在五年计划的第三年初发布相比，“十二五”金融业《规划》发布时间提早半



年。一般情况下，各部门的规划纲要在国家五年规划期的第二年甚至第三年才发布。

一位央行调查统计司人士透露，决策部门选择此时推出，一是要落实国家“十二五”总体规划，二是配合宏观“稳增长”政策。《规划》从提出到落实还有相当长的路要走，不能将其看成金融改革必须遵循的“时间表”。

上述参与起草《规划》的央行人士透露，目前的《规划》对各部门要做的和已经做的东西进行了方向性的总结，描绘出未来中国金融五年发展的大致轮廓，但《规划》中未写的事也未必就不做。

在业界人士看来，《规划》定性表述多，未来存在灵活操作空间。亦有外管局官员指出，考虑到最近外部环境的多变，且在换届之年，不可能做得太细。

一位熟悉政策制定的人士表示，《规划》的出台重在提供战略布局的指引，但由于是事前做出，实施的结果难免受到国际国内政治经济等多方面影响而存在偏差。但他表示，从历史上看，除了“极左”的大跃进时期，中国各项经济计划指标和实际执行效果差距并不是太大。

金融领域的发展规划早已有之，央行一直承担着制定金融业发展规划的任务。早在1991年，央行就曾发布《金融体制改革“八五”及十年设想》。

而后，金融业“九五”“十五”“十一五”规划相继出台，中国金融改革亦经历了巨大发展，商业银行改革、汇率改革等均已深入展开。但近年来，同中国整体的改革形势一样，金融改革也进入了“深水区”。

在“十一五”规划中，诸如“完善金融宏观调控体系”“推进金融改革开放”“完善多层次金融市场体系”“加强金融基础设施建设”等方面已被提及，五年之后，这些内容依然是改革重点。而像“存款保险制度”这样的市场基础性制度，在业界呼吁十年之后仍未出台。

这期间，金融机构经营的背景和监管环境均已发生变化。金融危机的发生使得宏观审慎监管理念更被重视，金融混业特征逐渐显现。与此同时，中国整体经济增速的下行，又给金融机构的经营环境带来了更大的不确定性。

了解《规划》出台背景的上述央行人士表示，本次五年《规划》点明了大金融的发展方向，更重视宏观审慎的风险监管框架的搭建。“十一五”期间强调监管协调，现在则强调微观监管与宏观调控结合，不再是简单的监管理念。

2.两个量化目标

与此前的五年规划相比，“十二五”金融业《规划》首次对金融总量和金融结构调整提出了数量目标要求。

《规划》提出，“十二五”时期，金融服务业增加值占国内生产总值比重保持在5%左右，社会融资规模保持适度增长。与此同时，《规划》要求到“十二五”期末，非金融企业直接融资（股票和债券融资）占社会融资规模比重提高到15%以上。

据了解，在《规划》制定时，曾有人建议不要制定具体的量化指标，但又有人认为，作为一个行业的五年规划，没有量化指标就不能称其为规划。权衡后，决策部门最终给出了两个偏保守的量化目标。

事实上，5%的目标制定充分考虑了现状。上述央行权威人士透露，这两个数字历经反复讨论，不想过于冒进，给未来的操作留有余地。同时，在计算指标时，也要注意统计口径。在统计直接融资占比时，如果将国债算作直接融资，现在的数字就可以达到30%。

央行的数据显示，中国金融服务业增加值占国内生产

总值比重在上世纪90年代和本世纪前10年分别平均为4.46%、4.42%，呈现出稳中略微下降的趋势，金融服务业增加值的规模化发展并不充分。而直接融资占比在“十五”时期的2002年-2005年平均为5.03%，“十一五”时期年平均为11.08%。

中行战略发展部副总经理宗良称，5%是金融发展深度和广度的标志，实现起来比较现实。

根据一些地方的统计，5%的目标早已达到，今年初广东省公布的数据显示，2011年该省金融业增加值占GDP的比重达到6.3%，对广东GDP贡献率达8.5%。而在部分金融业比较发达的城市和地区，这一比例甚至已超10%。

上述熟悉政策制定的人士表示，目标要根据历史数据和现实发展需要确定。“要把历史上数据查清楚，看未来的需求和前五年相比是怎样一个情况，如果这个时期要发展的快一点，整体目标就需要快一些。”

3. 提高直接融资占比

相对于金融业总体规模的提升，业界更看重的是融资结构的优化。

光大银行副行长刘认为，中国金融改革的关键，既非利率市场化也非汇率自由化，而是社会融资结构的合理化。利率与汇率都只是价格，单纯地放松管制，让市场突然自由定价，最直接的后果就是价格战导致金融风险高度叠加。广义的市场是一切资金集散的场所，决定其效率和功能的往往是结构要素。

在提升直接融资比例上，债券市场被寄予厚望。《规划》提出要“积极发展债券市场”，并提出完善债券发行管理体制，加强部门协调配合等一系列措施。

一位交易商协会人士透露，协会每周都会统计直接融资占社会融资的比重，在发展企业债券方面，证监会、发改委动作都很大，而交易商协会动作会更大。目前，银行间市场在基础产品上已经齐备，增量的重点将在衍生品市场。

交易商协会数据显示，截至2012年7月末，我国非金融企业债务融资工具余额达到3.59万亿元，占企业直接债务融资规模的60%，公司信用类债券余额达6.2万亿元，占债券市场整体余额的25.8%。市场规模已排名世界第三位，亚洲第二位，但直接融资占整个社会融资规模比例仍然较低。

目前，银行信贷等间接融资，仍占据中国社会融资规模的绝大部分。以2011年为例，全年社会融资规模

12.83万亿元，其中企业债券净融资1.37万亿元，占比仅为10%多一点，非金融企业境内股票融资4377亿元，占比3.4%，两项直接融资相加占同期社会融资规模的比重为14.09%。从目前发展趋势看，非金融企业直接融资占社会融资规模距15%的目标仅一步之遥。

上述交易商协会人士表示，政策应从放松银行间市场准入空间上着手，目前银行间市场仍然以国有银行为主，今后应逐渐允许更多外资行和其他机构投资者介入，这样既可以扩大规模，也可以促进债券回购，以使二级市场作用得到充分发挥。

债券市场快速发展的同时，股市的长期低迷使其融资功能下降。对于股票市场的发展，《规划》论及多层次资本市场建设，也在股票发行制度、退市制度和鼓励上市公司分红方面作出规定。

银万国董事长汪建熙称，提高直接融资占比应包括股市和债市两个方面，企业未来将从融资成本出发来考虑，决定融债还是融股。

上述熟悉政策制定的人士说，在调整融资结构的背景下，银行业资产总额的增长目标要有所回调，则势必要求保险业、证券业资金增幅加速。

4. 着墨宏观审慎

宏观审慎监管，是“十二五”金融业《规划》相较以前的亮点。

《规划》提出，构建和完善逆周期的宏观审慎政策框架，防范系统性金融风险，保持经济金融平稳较快发展。

2008年金融危机之后，巴塞尔委员会提出了第三代巴塞尔协议（“巴塞尔III”）。巴塞尔III最重要的内容是引入宏观审慎的概念，以解决金融机构的顺周期性和关联传染性。

危机后国际金融组织和有关国家对一些公认的政策工具加以归纳完善，初步形成了宏观审慎政策框架。主要涉及对银行资本、流动性、杠杆率、拨备等审慎性要求，对系统重要性金融机构流动性和资本的额外要求，会计标准、信用评级、衍生品交易和清算体系等方面的改革以及“影子银行”监管等内容。

然而，宏观审慎措施落实到中国，却面临着监管重叠与监管交叉等现实问题。目前，银行资本等审慎性要求由银监会主管；而信用评级、衍生品交易和清算体系则由央行主管；会计标准的制定在上述两个机构外，还会涉及财

政部；而“影子银行”尚未有明确的定义和监管部门。对此，《规划》要求建立和完善宏观审慎政策与微观审慎监管协调配合、相互补充的体制机制。

事实上，当下国内已有的宏观审慎政策工具主要体现在银监会的银行资本新政和央行的动态差别存款准备金。

银监会要求银行在经济高速增长时计提逆周期超额资本，同时，为防止关联传染性，需要对系统重要性银行进行识别和分类监管。银行业监管部门侧重微观，宏观经济分析并非其所长，而在宏观审慎方面，周期的判断能力非常重要。此外，在系统重要性银行划分上，银监会也不掌握支付等数据信息。

国务院参事夏斌曾表示，银监会的逆周期监管和央行的动态差别存款准备金制度存在叠加效应，这往往使金融机构无所适从，货币部门和监管部门应加强沟通协调。

这种协调体现在多个方面。2011年，曾出现央行希望银行放贷支持实体经济，而银行受制于贷存比指标而没有可贷资金的情形。

《规划》要求，把货币信贷和流动性管理等总量调节与强化宏观审慎管理相结合，引导并激励金融机构稳健经营，主动调整信贷投放，提升金融机构的风险防范能力。

有业内人士认为，当前金融监管部门的协调问题，已成为阻碍金融市场发展的重要因素之一。政策制定往往从部门利益出发，造成政策考量的局部性以及市场的割裂。

以债券市场为例，目前各个债券产品的监管五龙治水，且银行间市场和交易所债市割裂并行，导致两个市场的投资主体各自趋同，流动性不足，严重影响债券市场的长远发展。虽然央行、证监会、发改委已成立部际协调机制，但效果有限。

5. 市场化改革攻坚

经历30年改革开放后，中国金融业将在“十二五”期间迎来改革攻坚。

在诸多市场化改革项目中，资本项目开放最为引人注目，中国银行首席经济学家曹远征认为，如果能在“十二五”实现人民币可兑换的话，将意味着中国市场经济基本框架完成。

《规划》提出要“逐步实现人民币资本项目可兑换”，人民币资本项目可兑换将依照“突出重点、整体推进、顺应市场、减少扭曲、积极探索、留有余地”的原则

进行。其中涉及放宽跨境资本流动限制、促进直接投资便利化、开放国内资本市场和扩大对外证券投资、便利跨境融资、扩大个人用汇自主权等多个方面。

上述不愿具名的央行权威人士称，不应将“逐步实现人民币资本账户可兑换”解读为资本账户将在“十二五”末期完全开放。他认为，有管理的开放也是开放。“比如证券子项目中，我们推出了QFII项目，这就算开放了。对于资本项目的开放，在经历了国际金融危机后，国际货币基金组织（IMF）已经意识到，各国保留一些管制是必要的。”

事实上，在IMF所列的资本项目40个子项里，中国已开放大半，下一步推进的将是各个子项的进一步放开。

德意志银行大中华区首席经济学家马骏表示，资本项目开放应逐步尝试，不应在尚无法定量测算的情况下，夸大开放所带来的风险。

在定调资本项目改革的同时，《规划》也为利率、汇率改革指明了方向。多位业界人士指出，资本项目开放、汇率改革和利率改革之间存在一定的逻辑关系，改革需要考虑各个方面的平衡，不可能单点推进。

央行行长周小川此前说过，中国的改革是系统性体制转轨，改革对整体配套关系的要求比较高，因此在推进利率、汇率改革时，需要进行通盘考虑。

前述参与《规划》起草的央行人士表示，接下来，人民币国际化将从前五年的试水阶段进入到下五年的快速发展阶段，利率市场化将进一步推进，调控方式上则会更加强调市场化方式，直接调控将减少，更多依靠市场。

《规划》提出，在推动人民币跨境使用上，要坚持“实需为主、先易后难、强化监测、风险可控”原则，并提及跨境人民币结算、人民币贷款、人民币债券等多个方面。

在利率改革方面，《规划》要求按照“放得开，形得成，调得了”的原则稳步推进，涉及金融市场基准利率体系建设、健全中长期市场收益率曲线、完善中央银行利率调控体系、引导金融机构不断增强风险定价能力等内容。

在汇率改革方面，《规划》重申将按照“主动性、可控性、渐进性”原则，稳步推进人民币汇率形成机制改革。完善以市场供求为基础、参考一篮子货币进行调节、有管理的浮动汇率制度，增强人民币汇率双向浮动弹性，保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定。

然而，金融市场化改革不可能毕其功于一役，业界的共识是，改革的启动到最后完成尚有数年的路要走，决策层要考虑各种因素才能相机推进。



创意
热线 **4000 0769 03**

2011天宝创意谷

2012联丰创意谷

2012创意坊

2013数字文化创意园

2013北京创意园

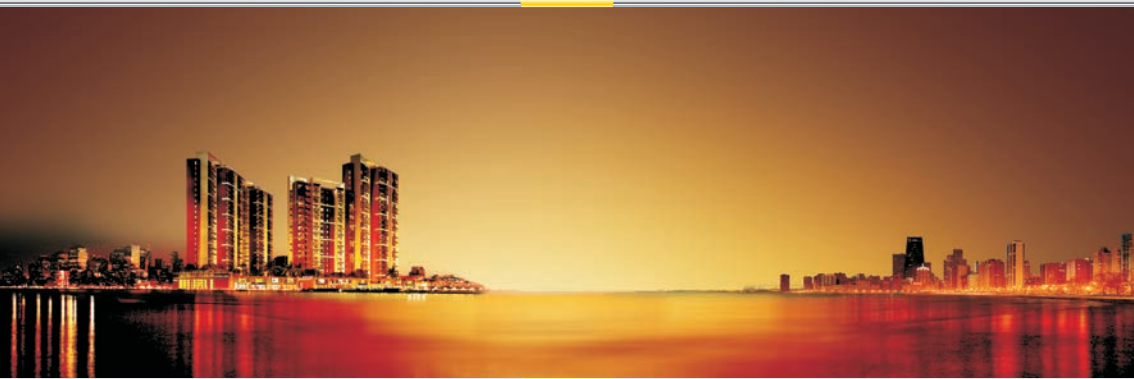
创意人的
好伙伴

创意基金
商业促进中心



南國雅苑 II

莞穗同城生活 成熟样板



年度收官钜作， 最后67套压轴洋房全城发售

南国雅苑，以23万m²城市中央大盘之姿，耀领东江之岸，

更耗时7年筑造中堂入住率最高社区，

万众期待中，最后67套压轴楼王终于登场，恭迎鉴赏！

67-130m²收官洋房新品即将发售

参与VIP诚意登记即享开盘95折钜惠

此外，“南国金街”30-80m²黄金街铺即将发售

豪门江景

东江岸
比肩世界江景豪宅

豪门价值

广州东进
莞穗同城，区域价值升值

豪门交通

莞穗双轻轨沿线
13、16号线双助力

豪门奢享

南国馆
中天城市广场，鸿富酒店配套云云

豪门占位

中翠湖苑
中心商务区和中会生活区

豪门风范

237m²巨邸社区
中堂入住率最高

豪门规格

现代轻奢风格园林
高山园、景观水池等

豪门视界

67-130m²精工洋房
双阳台，室内景观从景观楼

天使★之手 记西点拓展训练

中天万城供稿

前言：一部成功的交响乐由许多的音符组合而成，而我们每个人就像是其中的一个音符，如果一个走调，就不能演奏出美妙动听的乐章。基于团队整合后的中天万城公司存在的一些问题，我们决定组织一次体验式拓展训练，提升团队的主动性，思考性和配合性。增进信任，强化执行，团队高效、组织凝聚是我们团队一直追求并致力达成的目标。

出发的前一天，特意看了天气预报，说中到大雨，我们跟合作方沟通了预备方案，第二天（9月1日周六），我们还是出发了！汽车叭叭的响，我们很期待前进的方向……

因司机不熟悉线路，我们的时间晚点了，个别同事在这种炽热的天气下开始浮躁。到达目的地时，已晚了不少，在通过破冰游戏和团队展示后，我们分成了两个队，一个“西冲飞虎队”，口号是“西冲飞虎，我们威武”；一个游击队，口号是“游刃有余，鹰击长空”。就这样我们开始了一天的拓展训练。

上午，树荫底下，破冰之旅。喊喊口号、玩玩小游戏，还蛮惬意。每次小游戏后，教官的训话声入耳，我们的回应句句铿锵。我们开始有触动，我们的激情被点燃，开始去理解职业成长发展，开始去理解公司文化主旨。转眼，中午饭了，整理队列，在一首铿锵有力的《团结就是力量》的歌声后我们开始了午餐。也许，到此时，有伙伴们会认为这一上午就这样混过去了，太容易了吧？！真正的挑战在下午开始了……

下午的开场，七巧板，一个合并团队分成了七个工作组，模拟企业中不同部门，通过团队完成一系列复杂的任务，我们全线溃败。我们认真的总结反思了自我。在团队中，我们要学会沟通、合作、信息共享、资源分配。因分享而价值最大化是最大的感触！

下一个挑战，天使之手，当我们站在5、6米高下的钢索桥



下时，我们知道，这才是游戏的开始！天使之手，很美的名字，却有着不一样的含义。只有两个人手牵手时，才可以相扶着走过。有抱着柱子不撒手的，有哭着说不玩的，有站定不敢前行的，但自始至终总会有一双温暖而有力的手拉着你，有人轻声而坚定地在旁边说“不怕，有我”时，有一种无畏便心底蔓延开来，迈出的每一步，便不再无助。原来，我们也可以！

毕业墙，翻完这个，意味着我们今天拓展也就顺利完成了。看看高高的墙，加上教官严格的要求让我们看不到希望，不能借助工具，不能说话，连眼镜都不能放过，违反规则重新来过，时间不另计，而且时间还需要我们自己去把控，在我们



自己给自己订的40分钟内，我们全体人员必须一个不落的全部翻过，否则我们全体人员得爬着出去全员不借助任何工具。仅学员的身躯、智慧、合作、勇气翻过那一面4.5米高的墙，我们开始泄气了……在四分钟内，定好基本梯型，选好前锋、后卫，还来不及商量好具体策略，一声哨响，开始行动，力气大扎实的男生搭成了人梯，其他的人，向上高举双手，托成一片保护的天空。由于策略上的失败，大家不免着急，规则自然就忘，于是，连续几次终止游戏，重来，重来，再重来，我们的内心逐渐变得严肃和沉重。大家的体力明显在迅速地下降，有人实在扛不下去了，于是有其他男生迅速地补充。贴在人梯面前，我们感觉到每一个人都在微微地颤抖，还有忍不住的吃痛的轻呼，绞痛心底。当教官让我们停下来，直面男生组成的人梯时，竟自心底生出一种莫名的疼。那背对着我们趴在墙上的背影，湿透的衣襟，沾满沙的肩，就那么生生刺痛每一个人的眼。而教官无情的却实在的一字一句，更似针一样细密密扎得我们无法呼吸。没有人言语，一次又一次暂停后，终于，有女生忍不住失声哭出来，不少女生的泪也汹涌而下，而旁边男生的泪是沉入了心底，还是没入了尘土，已不重要，但皆是如此的珍贵！有时候泪水不是懦弱，那代表着一种心灵深处最真实的震撼与感动……

结尾：游戏不再是游戏，而成了一种信念。即使是流血，

昂起头，展开手臂，我们也要一起手拉手完成攀越。不放弃，是我们共同的誓言和对彼此的承诺。当最后一个人也安全翻越时，欢呼声、掌声、哭泣声，那一刻的感动，值得一辈子珍惜！

团队合作的意义，不仅在于人多好办事，它的巨大作用在于团体行动可以达到个人无法独立完成的成就；共同的目标，不见得随时随地都能够激发每一名成员努力的动机，在危难中重新定义来凝聚团队的精神和力量；荣誉与共、生死并肩是团队精神训练的有效诉求；共同的价值观和共同的目标，尤其是荣誉守则，是团队合作的基础。这就是我们一天的收获！

我们一定会记得，那个初秋，我们一起流过的汗，一起流过的泪。你紧握过我的手，我深情地拥抱过你。那个燥热的季节，在某一时刻，我们的内心曾如天际那一抹蓝，纯净、温暖而绵长。

汽车引擎轰隆隆的响，我的同事真的很可爱……

后记：在这次活动中，不少同事向公司反馈，虽然后面一个星期内全身都会酸痛，特别是男生，一个个红肿的肩，挂“彩”的伤。但是我们感觉到了集体团结的力量，团队力量的强大。我们只有把自己渺小的力量融入到集体中，才能得到最大的发挥。

集团举办“迎中秋·贺国庆” 员工联欢聚会

中天编辑部



9月22日下午，广东中天集团“2012迎中秋·贺国庆员工联欢聚会”在中威大厦三楼咖啡厅举行，来自集团本部、中天信和、资产经营中心、银丰国际的40多位同事欢聚一堂，以丰富多样的活动迎接双节到来。

活动开始，我们首先进行了简单的热身活动，大家两两一组，从各自的姓名职务、优缺点到理想目标展开交流，要求在五分钟内记住对方信息并向其他人作详细介绍和点评，轻松有趣的氛围有助于同事间的深入交流和认识，以一个更加融洽和投入的心态投入游戏。

随后，同事们按人数分成A、B两队，并以队为单位进行PK。第一环节名为“英雄、美女、野兽大PK”，两队事先设计好“英雄、美女、野兽”等三个不同的动作，在裁判示意开始时，两队同时“出招”，并按照英雄克制野兽、美女克制英雄、野兽克制美女的规则分出胜负，要求

同队队员动作必须统一，否则就算落败。

第二环节“同心协力”，所谓同心协力，就是两人背对而坐，手臂相扣，互相支撑着对方的身体站起来。规则是每队分成若干小组依次完成挑战，凡有小组抢站或者动作不规范，就会“连累”整队人员重新来过，所以大家的自觉性都很高，非常能够体现团队合作精神。

第三环节“真功夫”，两队队员站成两排，要求队员们双手背在身后，按“起点-终点-起点”的顺序依次用嘴里咬着的吸管传递橡皮筋，需要说明的是，橡皮筋总共有六根，如果有一根掉在地上就算犯规，全队队员也必须重新再来，直到完成为止，因此对团队的默契程度也是比较高的。

PK结束，胜负既分。我们又移步至中威大厦三楼的露天活动区进行自由烧烤，还有专业的烧烤师傅为我们炮制美食呢……

“风生水起·财富人生” 话你知

中天编辑部



10月26日，由中天商业服务促进中心发起、香港著名风水大师邝子杰主讲的“风生水起·财富人生”风水知识讲座，在中威大厦三楼多功能会议厅举行，吸引了众多中天商户、业主及定向圈层客户的参加。

邝子杰大师从地理位置、交通环境、装修布局、坐标朝向等因素出发，向大家详细介绍了风水选择与商铺兴盛的潜在关系。“在天成象，在地成形，变化见矣。”大师表示，商铺风水学奥妙在于，它是几千年来人们在长期的商业活动中，通过对星象布局、地形地势、季节变化、生态环境、地质水文等众多要素的观察和考究，寻找出最利

于天、地、人和谐统一的贸易环境布局。无论是室内还是室外，有了合理自然、生机勃勃的合理设置，生意也就水到渠成、兴旺发达、财源广进。

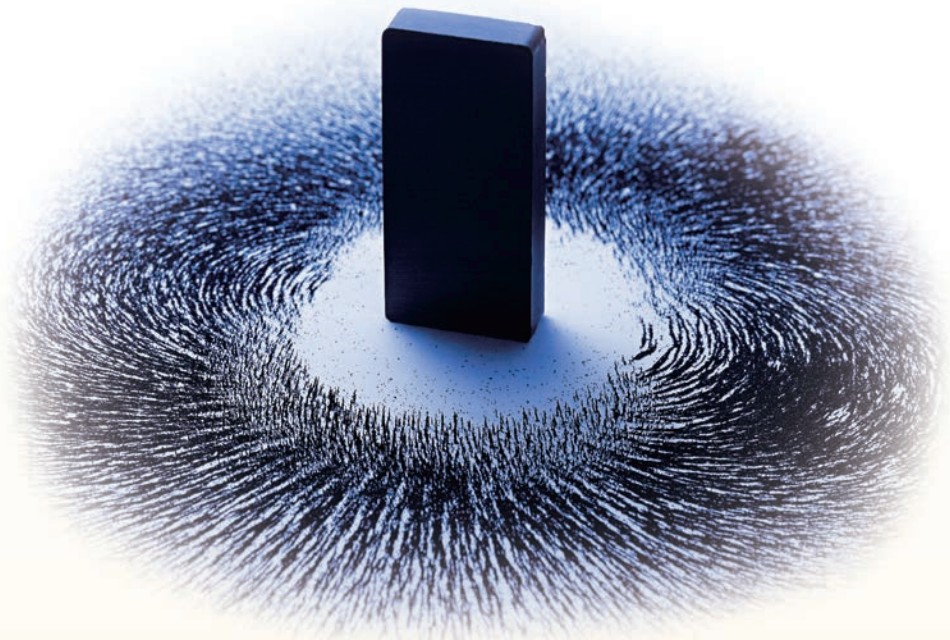
同时，大师还就大家关心的不同行业类型风水选择、购买或租赁商铺时的关键点考量等问题，做了细致深入的分析和讲解。

中天商业服务促进中心负责人表示，借助讲座平台，既可向商户传递专业的居家、置业知识，帮助商户解决在风水方面的疑虑，又有效促进了中天与商户的联动、巩固拓展了客户资源，可谓是一举多得。



赢在中国 “超强凝聚力” 培训有感

文/银丰花园酒店 李阳



近期参加了银丰花园酒店组织的“赢在中国超强凝聚力”培训，并于赢在中国东莞培训基地——粤晖园度过了难忘的两天一夜。我们现场模拟了企业从组建、竞争、破产、员工找工作的全过程，真的是感悟颇深，大家都懂得了工作中要学会感恩、学会换位思考、学会与周边的人和事共赢。正如培训老师说的，一个人的努力并不能造就一个团队的成功，一个优秀的团队一定会有众多优秀的成员，大家相互合作共同进退。而一个优秀的团队除了有优秀的成员外还必须要以下几点：

1/ 有效沟通

要想团队共同发展，团队成员就必须具备有效沟通和

良好的交流环境，如果不能很好的交流，则可能导致工作效率不高，各方面不协调，进程缓慢，甚至会发生员工抵触，不配合等现象。而如果成员间交流心得，将经验进行分享总结和积累，便能够获得更多的收获，团队效益也会明显增多，最终达到团队成员共同成长。

2/ 统筹规划

所谓磨刀不误砍柴工，任何团队都不能忽视统筹规划的作用，尤其是成功的团队，更要有过硬的统筹规划，一个好的规划策略，必须具备良好的判断能力、决策能力、分析能力、团队意识。统筹规划代表了团队的方向与大局，就像我们前几天的组团开始就要我们产生一个家长一

样，我们每个成员都有不同的方案，这就需要规划出来，对大家的方案做决策确认最好的方案。如若不然，大家在各自为政中浪费精力，在争吵中浪费时间，到最后，可能团队目标没有完成，还是乱成一团，我们当时的破产就是最好的证明。

3/团队力量

一个团队要想战无不胜，就需要团队的力量，当上下团结一心，各司其职，各负其责，朝着同一个目标前进时，团队将会有无限的潜能。如果要打造团队凝聚力，不是纸上谈兵，需要个体的奉献，所谓独木难成林，只有每一个团队成员拥有强大的责任心，站在团队的整体利益角度思考问题和处理问题，并且积累每一个细微的力量，最终将会汇集小流变成汪洋江海。我们酒店就像一幢高楼大厦，我们每个人就好像其中的一粒沙或一面墙，如果我们是一盘散沙，没有什么凝聚力的话，那座高楼大厦不早就倒下了吗？又如果是一面墙，我希望自己能够是那面承重墙，而不是其他。一个人，要成就事业需要团结；一个集体要在竞争中获胜也需要团结，只有懂得团结协作的人，才会把酒店发展当成自己的责任，才能明白团结协作对自己、对别人、对整个团队的重大意义。

4/责任

过电网游戏时老师没有宣布结果之前，每一位队员都不能发出任何声音，否则会直接导致全军覆没。共进行三个多小时，两位队长总共做了几百个俯卧撑，当他们做到手抖、做到流泪的那一刻，作为队员我们为自己的成绩感到无比的惋惜，也感受到了领队敢于承担的勇气。在我们实际生活工作中，如果团队因为某个人失误而导致失败，那加在领导身上的惩罚又有谁看到了呢？可能受伤的不仅仅是他的身体，还有他的心。我们要是等到领导接受惩罚的时候再想去改过就已经晚了。所以，同志们，珍惜现在的时光吧！珍惜现在还有机会改过的你吧！



5/共赢

老师讲到，人生有很多的不公平，也会有很多公平的。例如，上帝会让你付出或失去很多，也会让你得到很多。红黑游戏在某种程度上表达了现实生活中同事和同事的态度，团队和团队的态度。老师如果让我们经济上有点得失的话就更能体现这一点。团队与团队竞争的那一刻，第一轮，我们选得是红，先给了对方一刀。唉！当时我们有谁想过对方，又有谁是想过共赢，全都是在用恶意的想法去揣测对方，但却耽误了共同的发展。从另一个层面上想，公司和员工也有这样的关系，公司盈利，员工获利，员工努力，公司得利，一种相辅相成的作用，公司壮大了，员工才能不断加薪，员工不去努力，公司没有效益，就会面临破产，员工面临失业。只想收获而不愿付出是不会得到任何回报的。

现在我们银丰花园酒店这个大家庭的所有成员正朝着“做最优秀的团队”而努力前进，我们的团队是最棒的！

编者按：

前不久，广东中天集团成立了商业服务促进中心，意在对接下各项目资源进行全盘整合，实现服务理念在业务领域全覆盖，以更缜密、高效、多元的方式处理和跟进各类服务问题，确保客户能够获得良好的客户体验，“让客户感觉更满意一点”。

知名作家威廉·卡西克曾在其文章指出，要赢得高满意度，提供的客户体验必须超出客户的预期。而要做到这一点，首先要明确客户的预期是什么。对于这些广大员工特别是在一线同客户、业主面对面打交道的物业员工，有着更为深层次的体会和思考，让我们一起听听他们的心得吧！



换位思考：业主要的是什么呢？

文/银丰花园酒店 李阳



来了和家物业公司已经一年多的时间，每天的工作紧张而充实。这一年间，学到很多课堂上学不到的经验，对工作也慢慢有了一些自己的认识。

我虽然不是一线的服务岗位，但是在平时也能够听到同事在抱怨，说在日常工作过程中经常要面对来自各种投诉和质疑，甚至会因为一点小疏忽得到抱怨，说什么态度不行、业务不精、工作不到位等言语，心里难免会感到委屈万分。每当这个时候，我也只能劝慰同事保持平常心去对待，客户越是挑剔，对我们的服务水平的提高越是有帮助。

首先，我们做的是服务行业，就要树立服务意识与换位思考意识。服务意识即要明白文明常识与职业道德，明白物业员工的职责是服务业主。换位思考即站在业主的角度，将心比心，想想如果自己是业主，业主是物业员工，想他人之所想，急他人之所急。没有这种良好的心态，就不可能有良好的服务态度。

其次，我们要掌握熟练精湛的业务知识，没有熟练的业务知识与工作技巧便无法进行正常工作。工作中我们常常会遇到有争议、难以处理的特殊情况，如果业务知识不够熟练而导致失误，以致引起业主的不满意，又谈何优质的窗口服务呢？

物业行业所谓的优质服务就是让人感到温馨、舒畅、满意的服务，有宾至如归的感觉。要时刻记得，微笑，是我们与业主沟通的最好桥梁，它能促进交流、缓解矛盾，俗话说得好“伸手不打笑脸人”，纵使业主有再大的意见，只要你态度足够友善、真诚，我们总会看到业主的满意的微笑。

服务从心开始



物业服务管理“五心”

文/和家物业 招丽霞

在实现整个服务产品的过程中，如何掌握与客户沟通的技巧，是达到客户满意的关键。作为一名物业管理人员，首先要做到尊重业主不傲慢、热情服务不冷漠、讲求诚信不敷衍、处理问题不呆板、负起责任不推诿。还应做到“五心”。所谓五心，就是要在客户沟通中一定要做到“关心、耐心、细心、虚心、精心”。

1 关心客户的需求。

通过建立并实施客户关系管理系统和客户需求快速反映系统，让任何与客户接触的员工都能全面关心、了解、发现、寻找客户明示或潜在的需求，并对客户需求进行快速反映。尤其在提供服务之后，要积极获取每个客户对产品的看法和要求，并及时记录自己获得的客户信息。其它如开设便民服务项目，多一些温馨的问候与提示，根据不同的客户群的特点与要求度身订制专享服务，真正做到客户想到的，我们能做到，客户想不到的，我们也有能力满足需求。

2 耐心向客户解答问题、处理客户投诉和抱怨。

处理客户抱怨和投诉时，一定要用真诚、理解的态度对待客户，认真倾听，耐心解答，诚恳道歉，并快速处理客户的合理要求，及时处理损害客户利益的相关责任部门和个人，使客户的问题或抱怨能更快地更有效地解决。在向客户作解释时还应避免使用枯燥、格式化的语言，尤其避免对客户进行教条式的理论解说，要用诚意和信用打动客户，取得客户的理解和认可。

3 细心收集、处理客户需求信息。

建立核心客户需求信息体系，利用各种渠道，将收集的每个客户的数据进行整合，及时分析处理反馈客户需求信息，不断改进信息提交方式，加快信息提交、反映速度，简化客户服务流程，提高客户服务的工作效率和工作质量。

4 虚心听取客户的意见、接受客户的建议。

谦虚、诚恳接受客户的建议，并借此与客户构建更密切的关系，增强客户的信任度和满意度，对于客户提出的合理化建议、要求，涉及整个物业管理服务体系调整的应及时向公司管理层进行反馈。

5 精心组织、提供服务。

我们作为物业服务中的一员，在平时的客户接待过程中，我们要细致，做到耐心服务，为业主做好工作中的事情，全力以赴。



物业管理中的客户服务

文/和家物业 黄文魁

在实现整个服务产品的过程中，如何掌握与客户沟通的技巧，是达到客户满意的关键。作为一名物业管理人员，首先要做到尊重业主不傲慢、热情服务不冷漠、讲求诚信不敷衍、处理问题不呆板、负起责任不推诿。还应做到“五心”。所谓五心，就是要在客户沟通中一定要做到“关心、耐心、细心、虚心、精心”。

1 关心客户的需求

通过建立并实施客户关系管理系统和客户需求快速反映系统，让任何与客户接触的工员都能全面关心、了解、发现、寻找客户明示或潜在的需求，并对客户需求进行快速反映。尤其在提供服务之后，要积极获取每个客户21世纪的物业管理在很大程度上已经是做好贴心服务的一个角色了，在做好物业客户服务工作方面各个物业公司可以说是千方百计，绞尽脑汁开拓了各种各样特色服务，如：贴心管家服务、金钥匙服务、四星服务、五星服务、物业秘书服务等。尽管推出的服务各不相同，但最终的目的是一致的——“客户满意”这一永恒的主题，作为物业人经过努力所逐步探索出的一些看法，下面与各位同事一起探讨和分享。

首先，要摆正位置，调整心态。所谓“摆正位置”是指要正确分清“管理”和“服务”的含义。本人认为，物业管理中的“管理”主要是正对“物”和“事”的管理。而对“人”即业主（以下称为客户），更多的应该是“服务”。尤其对我们这些物业客户服务人员来说，物业管理工作名为“管理”，实为“服务”。客户服务人员与业主



的关系不是管理者和被管理者的关系。而是服务者与被服务者关系。物业客户服务人员能否正确理解这两者之间的区别，将直接影响到客户服务的好坏。如果客户服务人员时刻以“管理者”自居，以“管理者”的姿态和语气来处理与客户之间的问题的话，不仅无助于问题的解决，而且还会对公司的整体形象和声誉不利。而所谓“调整心态”，主要是指客户服务人员在与业主面对面交流、沟通、现场解决和协调处理各类问题的过程中，遇到一些不可预料的情况下（诸如业主的指责、刁难甚至责骂时）应当以何种心态去面对及解决的问题。本人的经验当是，遇到这种情况时，“一颗平静的心”、“一个换位思考的立场”、“一张微笑的脸”以及“一个多角度思考问题的原则”，这样往往会起到调和、化解矛盾的作用。如果客户服务人员不能适时而有效地调整自己的心态，那将会直接影响其在处理问题过程中所采用的方式和立场，很有可能把事情复杂化甚至将矛盾激化，这可是谁也不愿看到的。

其次，要博学多才。尽可能的多了解、多收集信息，丰富学识，使服务人员成为事事通晓的杂家。物业管理客户服务工作涉及日常生活中的各个层面，需要客户服务人员掌握多方面的知识和技能。除了掌握和了解物业管理行业所必须的知识外，还应当多积累一些社会经验，多了解一些社会信息。在日常的工作中，针对业主提出的不同方面的需求如果能给予适当的帮助，这对物业工作的开展将是极有成效的。此外，物业管理是一门语言的艺术，很多问题的处理和解决很大程度上是决定于当事人的语言表达能力和随机应变能力。

事实上，有些业主的火烧眉毛的急事，不管是找到一线员工，还是小区管理员，或是物管公司任何一个员工，都希望是能提供及时、便利、高效、经济、便民的服务。而要做到这一点，就要及时受理业主各种投诉或需求，提高服务工作效率，主动把事情想在先、做在前，把矛盾和问题化解在萌芽状态。物业服务整天与人打交道，不仅要学会做，而且要学会说。无论任何人都喜欢听好话，一些表扬与赞美的话，会使客户产生心理上的一种共鸣和满足感。我们要学会一边开展工作，一边向客户宣传和推进物



业管理的一些理念与知识，以换取广大业主的理解和支持。学会沟通和表达，尊重和反映客观事实，用我们的真诚和发自内心的肺腑之言说服业主，打动对方，使其产生共鸣。我们每一个员工的笑脸、每一个保安的手势、每一个维护工的礼貌问候。都将成为化解矛盾的润滑剂，解决问题的手段。

客户服务工作是平凡的，也是丰富多彩的。如何在这样平凡的工作中去寻找快乐，创造价值呢？物业管理成绩的好与坏，取决于客户和物业公司关系的好坏。而物业公司与客户关系的好坏，很大程度上取决于客户服务人员在客户心中的印象。这当中就包括服务人员的服务质量、服务态度、服务意识、服务技能、服务效率及个人诚信度、开拓精神、创造精神等方面。如果我们的客户服务人员能够在这些方面出类拔萃的话，那么我们的服务工作就应该能够得到业主的认可，同时也让物管公司的工作得到认可。

温馨提示一般不是物业服务合同的具体服务内容。一般来说讲温馨提示，在时机上要重点把握季节转换、重大事项出台、节假日问候等等，在内容上要重点把握防火、防盗、防寒、防暑等提醒，在形式上要重点把握以书面提示为主，在对象上要重点把握一般针对广大客户群而不是某个客户。事件证明，温馨提示是拉近企业与客户距离的一种好形式，也是实现企业与客户之间多一些融洽、多一些沟通、多一些理解、最终达到人区和谐的目的的一种好途径。

在客户和物业管理条例规定的服务内容以外，还有很多服务内容是属于增值服务的范畴。对于如何处理这些超出物业服务范围以外的增值服务问题，可以视业主服务需求的具体形式，采用适当的方式、调配适当的人员给予必要的帮助。作为客户服务人员，应该根据自身的能力和实际情况尽可能的为业主提供能够提供的增值服务。作为服务行业，如何提高服务水平，如何将服务工作落到实处，如何给企业创造价值，都是摆在我们面前的实际问题。一个真正的、优秀的服务人员应该怎么做。

思路决定出路，结果改变命运。相信通过集体式的征询，讨论。必定能总结出适合客户服务人员与公司发展的客户服务道路，以上是个人之愚见，不当之处，欢迎通过

交流改进。

对产品的看法和要求，并及时记录自己获得的客户信息。其它如开设便民服务项目，多一些温馨的问候与提示，根据不同的客户群的特点与要求度身订制专向服务，真正做到客户想到的，我们能做到，客户想不到的，我们也有能力满足需求。

② 耐心向客户解答问题、处理客户投诉和抱怨

处理客户抱怨和投诉时，一定要用真诚、理解的态度对待客户，认真倾听，耐心解答，诚恳道歉，并快速处理客户的合理要求，及时处理损害客户利益的相关责任部门和个人，使客户的问题或抱怨能更快地更有效地解决。在向客户作解释时还应避免使用枯燥、格式化的语言，尤其避免对客户进行教条式的理论解说，要用诚意和信用打动客户，取得客户的理解和认可。

③ 细心收集、处理客户需求信息

建立核心客户需求信息体系，利用各种渠道，将收集的每个客户的数据进行整合，及时分析处理反馈客户需求信息，不断改进信息提交方式，加快信息提交、反映速度，简化客户服务流程，提高客户服务的工作效率和工作质量。

④ 虚心听取客户的意见、接受客户的建议

谦虚、诚恳接受客户的建议，并借此与客户构建更密切的关系，增强客户的信任度和满意度，对于客户提出的合理化建议、要求，涉及整个物业管理服务体系调整的应及时向公司管理层进行反馈。

⑤ 精心组织、提供服务。

我们作为物业服务中的一员，在平时的客户接待过程中，我们要细致，做到耐心服务，为业主做好工作中的事情，全力以赴。

麦肯锡：中国企业“做大做强” 业绩与组织健康要两手抓

来源：《麦肯锡季刊》



根据全球管理咨询公司麦肯锡最新发布的白皮书《完善系统对标，推动管理转型，打世界一流企业》，中国企业要想真正实现“做大做强”、“基业长青”，不仅需要长期展现出卓尔不群的业绩，更重要的是要始终保持组织的高度健康。

近期，2012年《财富》世界500强排行榜公布，中国上榜公司数量达到79家，首次超过日本，成为除美国以外上榜公司数量最多的国家。其中不少是中央企业，央企“做大”已经是事实，但是自去年下半年以来，受市场需求增速放缓，能源和原材料价格波动等因素影响，多数行业的央企不同程度地出现了成本上升、资金紧张、风险增大、效益下滑的现象。国务院国有资产委员会也在今年适时发起了“中央企业管理提升活动”，旨在向管理要效益、要质量，保持中央企业生产经营平稳运行。

白皮书指出，中国企业如果想真正做成世界一流企业，成就基业常青才是根本。这就要求企业不光要有足够的规模体量，还要不断创造不俗的业绩，以及实现发展的

长期持续性。而面对外界经济环境的压力，提升运营效率，改善管理架构，优化企业资源和劳动力的配置，对企业来讲都是至关重要的。

“做到长盛不倒当然不是易事，”麦肯锡全球资深董事徐浩洵说，“中国企业要实现‘做强做优，世界一流’，就要从全面、系统对标入手，从而推动企业管理的提升。”

徐浩洵指出，中国企业在与世界先进企业对标找差距和出路的过程中，往往存在三个误区：“管中窥豹”、“浅尝辄止”和“逐末忘本”。

所谓“管中窥豹”，指企业的对标在“广度”上不够全面，仅仅关注某一方面或某几方面的指标，没有全面地把综合衡量企业业绩的重要方面都纳入考虑。所谓“浅尝辄止”，指的是企业的对标“精细度”不够，往往停留在较高层面的指标上，看到差距便急于照搬“最佳实践”以消除不满意的結果，没能进一步分解对标并深入寻找造成差距的深层次原因。所谓“逐末忘本”，指的是企业的对标“深度”

ND COMPANY

不足，只关注结果性的、硬性的业绩指标，而忽略了过程性的、软性的（如企业的组织和文化方面）改善。

白皮书因此提出了业绩与健康同时与世界一流企业对标衡量的体系，帮助企业真正找到差距和出路。

“我们对世界各地500多个企业和组织的超过70万员工进行调查的结果显示，组织健康程度排名前1/4的企业与排名后1/4的企业相比，实现超出业界平均水平业绩的概率约为后者的两倍。因此我们强调‘业绩’与‘健康’并重。”麦肯锡全球董事王平说，“同时，我们强调层层深入，看到指标间的联系，找出问题的根本原因。”

衡量企业业绩，主要涉及六个主要维度——价值创造力、市场领导力、全球影响力、资源运筹力、产品创新力和环境持续力。而组织健康组织指标则由九大元素构成，分别是领导力、方向、文化和氛围、职责、协调与控制、能力、激励、外部导向以及创新与学习。

麦肯锡全球董事孙俊信指出，企业可以运用针对这几项关键指标设计的在线调查以及对标数据库，找准薄弱环节和差距，有针对性地借鉴某些具体管理领域和环节的先进经验，不断完善保持企业健康的长效机制。

对标仅仅是迈出了第一步，接下来是解决如何使对标落地的问题，即确保对标真正起到提升企业管理、推动企业发展和转型的作用。白皮书指出，从对标到管理提升的路径由五个环环相扣的步骤组成。

1 设定愿景和目标：

通过对标世界一流企业，为自身设定具有挑战性又特别振奋人心的涵盖业绩和健康的愿景和目标。

2 制定变革主题：

通过对标世界一流企业的战略设定，结合自身实际，将目标细化为具体的战略主题并提出相应的举措。

3 搭建管控模式：

通过对标世界一流企业的管控模式，结合自身实际，设计和建立实现远景和目标、执行企业战略所需要的管控模式、组织架构及管理流程。

4 设计转型机制：

通过对标世界一流企业的转型经验，结合自身实际，设

计科学的转型机制。五，拟定工作计划。通过对标世界一流企业在执行和操作方面的具体实践，为转型设定周密、具体的行动计划。

“面向未来，中国企业要获得成长空间，必须在巩固原有的成本优势的基础上拓展新的竞争优势，如质量、客户响应、创新和品牌等，”徐浩洵说，“对标找差距，借经验，并以此为基点提升运营系统，改善管理架构，转化基本理念，可以帮助企业在激烈的国际竞争中站稳脚跟，屹立不倒。”

关于本报告

基于麦肯锡公司85年来帮助全球最顶尖企业提升管理以创造更大价值的经验，并融入麦肯锡公司在耕耘中国市场20多年过程中与多家央企紧密合作所形成的洞见。这份报告旨在借助调研数据，访谈记录和案例分析，和众多的中国企业一起想问题，找方法，以助力中国企业不断进步，成为世界一流企业。

关于麦肯锡公司大中华区

麦肯锡公司是一家全球性管理咨询公司，为企业和公共机构提供有关战略、组织、运营和技术方面的咨询，其8000多名咨询顾问分布在55个国家超过100个分公司中。麦肯锡大中华区分公司由北京、香港、上海和台北分公司组成。25年来，麦肯锡在大中华地区完成了1500多个项目，帮助很多中国企业解决长期战略问题，组织机构的全面调整以及全面经营转型等各种问题，以实现帮助它们提升业绩，增强国际竞争力。同时麦肯锡也为寻求在本地区扩大业务的跨国企业提供咨询。

中国低端住房市场蓄势待发

来源：华尔街日报

就在中国与高端住房市场的泡沫作斗争导致经济增长放缓之际，低端住房市场却正蓄势待发，它具备了推动中国经济恢复以往增速的潜力。

据研究机构估计，中国2.3亿城市家庭中，约有5,000万个家庭的住房低于正常标准，这些住房往往缺乏供一家独用的卫生间和厨房，在2030年之前中国每年还需要建设1,000万套住房。

在中国东南部的工业城镇东莞，一个单元房样板间向人们展示了这些待建住房中有些将会是什么样子。

这个位于中国最大房地产开发商万科企业股份有限公司 (China Vanke) 研究中心的样板间有160平方英尺 (约15平方米)，大约相当于一个停车位的面积。房间中的床铺被折叠起来以留出起居空间。淋浴喷头是一根垂直的管子，安在大门边上。

这套单元房的价格折合21,500美元，折算下来每平方米英尺的售价为人民币835元 (合133美元)，相对来说不算昂贵，房价约为中国城市居民年人均可支配收入的六倍。相比之下，中国房地产开发商们主要兴建的那些较大户型单元房，其售价最高能达到中国城市居民年人均可支配收入的40倍。

这种小户型单元房为欧一宝 (音) 这样的人提供了拥有自己住房的希望。27岁的他是一名软件工程师，居住在深圳一间脏兮兮的出租房内，目前买不起房。欧一宝说，虽然中国2005至2010年期间的高档住房建设热潮让开发商、投资者和城市地方政府赚了个钵满盆溢，但政府是以牺牲一代人的购房梦来推动这轮房地产繁荣的。他说，像我这样的人除了为买一套住房而多年沦为房奴外别无选择。

上周公布的数据显示，中国政府两年来为过热的房地产市场降温的努力取得了一些成效。对100座城市的一项调查显示，9月份的城市住房价格较上年同期下降了1.4%。

这种局面与中国政府2010年4月开始着手遏制住房市场投机活动之前房价节节攀升的情况已有很大不同，政府

当时担心房价不断上涨的局面无法长期维持，还担心住房市场会因购房者无力负担高房价而爆发危机。政府对房地产市场的调控产生了广泛影响：中国经济增速放缓至金融危机爆发以来的最低水平；水泥等行业的利润受到挤压；澳大利亚的铁矿石开采商等面向中国市场的供应商都遭受了连带打击。

万科推出微型住房的举动显示，热衷建造豪华住房的中国房地产业开始着手满足中国年轻专业人士和其他一些城市居民的住房需求了。这些年轻专业人士因无力购买高端住房而灰心失望，而那些居住在简陋小屋和阴暗地下室里的城市居民只要能住进比目前住房好一些的房子就心满意足了。

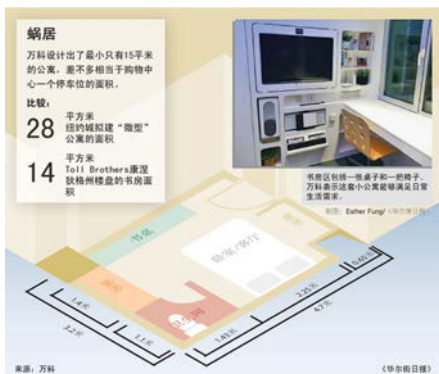
据房屋中介机构搜房控股有限公司统计，中国城市的人均住房面积约为315平方英尺 (约29平方米)，而一些地方政府的目标是，到2015年时本地的人均住房面积最高要达到430平方英尺 (约40平方米)，这显示在未来许多年中国对价格可以承受的小户型住房有广泛需求。

分析人士说，如果建设价格更能够承受的住房成为一种趋势，这可能有助于中国经济实现软着陆，并为下一阶段的增长提供推动力。

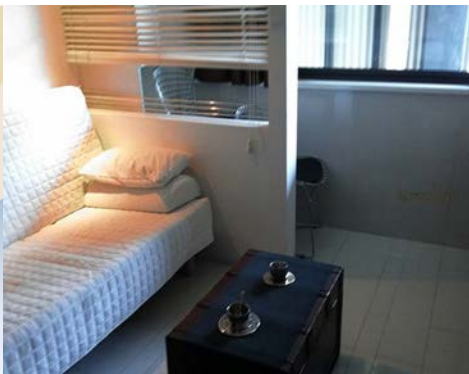
即将成为中国下一任总理的李克强也持这种观点。他暗示说，通过兴建由政府提供资金的“保障房”以及价格较为低廉的商品房，将在中国引发一轮消费热，因为那些新获得自家住房的人需要添置家具和家用电器。

政府在2010年开始通过信贷控制、限制购买多套房和增加首付比例等措施抑制豪华住房建设，同时又推出到2015年建成3,600万套保障房的计划。通过挤压豪华市场的泡沫，北京也是希望推动开发商为购买首套房和改善型住房的家庭盖楼。

一些怀疑者质疑这种行动会带来多大经济效益，并提醒说，市场要花多年时间才能消化高档楼房和别墅的过量供应 (很多都被投资性买房人空置)，以及被称为“鬼城”的无人居住的社区。怀疑派还质疑开发商和地方政府有没有



平面示意图



位于万科研究中心的约15平方米的样板间。

足够的动力大批量修建保障房。

但万科似乎是听进心里去了。万科董事长王石最近与人合写的一本书引用到他的一句话，“内地城市的人现在已经没有资格住大房子了”，理由包括收入低、土地稀缺等。

同样加入进来的还有销售额排名中国第七的世茂房地产控股有限公司(Shimao Property Holdings)。2011年年底，世茂决定将10个项目的住房面积减半。

世茂销售公司总经理蔡雪梅说，我们过去被称为高端房地产开发商，但我们去年认识到市场环境在变，于是调整了策略。

搜房网(Soufun)的数据显示，随着开发商出售不那么豪华的房产，并瞄准首次购房者而不是投资者，2012年头七个月世茂所售房产均价较去年同期下降13.5%，万科则下降10.1%。

虽然降价意味着利润率更低，但由于成交量增加，利润所受影响有限。据蔡雪梅说，今年头七个月，在全国销量下滑之际，世茂销售额实现了51%的同比增长。

数据提供商中国房地产指数系统(China Real Estate Index System)与搜房网对开发商和中介公司的联合调查结果显示，9月份全国100个城市的房价较8月份小幅上

涨，同时全都呈现连续第四个月同比下降之势。从这个结果来看，随着中国家庭收入以两位数增长，房价将更易负担。

万科设计师通过增加用iPad操控灯光等功能，想办法提高其微型公寓的吸引力。该公司在西安也推出了一个拥有类似微型公寓的楼盘，不过后来中央政府发布新规，要求最低面积22平方米，高于万科的微型公寓面积。

在万科总部所在地、南方城市深圳，该公司的一个楼盘即将完工并移交给当地政府作为保障房管理。其中房屋面积在35平方米至50平方米之间。万科说，这个项目的利润接近于零。项目的工程经理设计先说，管理层将这个项目视为他们社会责任的一部分。

与此同时，得克萨斯州房地产投资基金美国世纪桥投资公司(Century Bridge Capital)已筹集1.7亿美元资金准备投资中国房地产，并打算把重点放在自住型小公寓市场。

世纪桥首席执行官戴隆廷(Tom Delatour)说，如果你为炒卖建房并赚70%的利润，那是一种了不起的成绩，但毕竟不可持续；我们建房是为了满足真实需求，利润率低一些，但可以长时间稳打稳扎。

戴隆廷说，华尔街觉得中国政府挤压豪华楼市泡沫扼杀了经济，而实际上这样做是挽救了经济。

能力的内涵

专业知识、执行能力、学习能力是能力的三大部分，一个人必须这三者兼具才可以称得上是“有能力”。

作者：杜书伍 来源：商业评论网



当我们谈论到一个人的“能力”时，一般人通常认为这是指个人在某一领域的专业知识而言，因此，在追求能力的成长时，也只专注于专业知识的不断吸收与提升。但是，我们常会发现，两个专业知识水平相当的人去处理、执行相同的事物，产生的结果与成效却往往并不一样；甚至有些专业知识相对较低的人，其处理起事物来反而得到比较好的结果，为什么会如此呢？

仔细分析“能力”的内涵，其实包含了三大部分，“专业知识”固然是其中之一，但除此之外，还包括执行、处理事物的方法与经验（即“执行能力”）；以及学习、反省检讨的能力（即“学习能力”）。这三个部分共同构成了一个人是否有能力成事，并且不断提升精进的基本条件。

“执行能力”牵涉的层面相当广泛且细腻。首先，要能掌握不同事物间的轻重缓急，要懂得阶段性、循序渐进推展的道理；执行事物时，必然会产生与其它人沟通协调的需要，因此沟通技巧与方法不可或缺；事物的推展不可能靠一个人就能完成，必须懂得倡导的技巧与方法，并且知道如何把一群人组织起来，分工合作将一件事物“做出来”；由于执行事物必然牵涉到“人”，所以对于人的行为模式与心理特质的认知也很重要……等等。诸如上述种种，都属于“执行能力”的范畴。

至于“学习能力”，则是专业知识、执行能力两方面

能否精进的关键所在，可谓个人能力的基础源头。学习能力除了包含态度上是否有心要学，以及是否懂得正确学习方法之外，一般人很容易忽略的一点是，持续地自我反省检讨也是个人学习能力不可或缺的一环，如果不能时时自我反省检讨，学习的成效便大打折扣。

个人能力的成长，必须上述三方面均衡发展，不可偏废。有些人专业知识非常丰富专精，谈起事来头头是道，但到了实际执行时，得到的结果却是奇差无比。事实上，只有专业知识而缺乏执行能力，并不足以成事，所有谈论的事物即使再理想，也都只是空中楼阁。没办法执行落实以得到最后结果的话，丝毫毫无价值可言。

反过来讲，如果执行能力很强，但是缺乏专业知识的话，则因为无法正确地分辨、判断事物，而很容易导致把事物执行到错误的方向去。虽然最后还是把事情做出来了，但是却没有把事情做“对”，这种情况同样无法产生好的结果。

专业知识、执行能力、学习能力是能力的三大部分，一个人必须这三者兼具才可以称得上是“有能力”。学习能力是个人能力的基础；具有专业知识才能做出正确的选择与判断，避免走错方向；而执行能力强，才能让事物产生结果与价值来。一个人也唯有三者同时注重、均衡发展，其能力才可真正地提升。

如何了解并征服你自己

作者：Steve Toba k 来源：商业英才网

你知道你是谁吗？这听起来似乎是一个很奇怪的问题，但这个问题并不奇怪，大多数人并不真正地了解自己。

他们的自我形象并不能准确地反映出其他人如何看待他们。他们不确定该如何表现，不确定如何做出对自己最有利的决定。而这种趋势往往使成功和幸福变得难以琢磨。他们在职业生涯中遭受痛苦，他们的个人生活也同样遭受痛苦。

为什么会这样呢？这主要要归结于他们的内心冲突。信不信由你，当涉及到行为和决定时，我们中的大多数人会停在不同的方向。这是因为有大量不同的实体在争夺你的身份。一些是我们生活中真实的人如亲戚、朋友、老板、同事，而其他的是我们已经采用的积极或消极的角色模型。

然后在我们的大脑中出现了所有那些声音。没错，我们都有它们。它们总是在告诉我们应该如何表现及我们不应该做什么。它们甚至提供你的能力和潜力无法实现的建议，不管你喜欢与否。是的，普通人的大脑是一个很繁忙的地方。

倒不是说我把这整件事归结为一门科学。我还是一个半成品，一个努力像其他人一样努力了解一切理不清的烂摊子的人。唯一的区别就是我处在这样的阶段已经有一段时间了，而且我并不是随随便便这样做的。我真的是在努力寻找真我。

如果你有兴趣，可以看看下边导致我挣扎过的内心冲突：

——是否应该做好事还是坏事。不，这里并不是说做“邪恶”的坏事，我的道德指南针非常稳固。只是做一些我不应该做的事情，比如在我应该工作的时候玩，更加富有攻势地驾驶车辆，喝太多酒，为了发泄牵着狗出去散步等诸如此类的事情。

——当我年轻的时候，把标准定得太高，而且我不能原谅自己犯错或者失败。我发现我很难对自己和他人有同情心。

——我经常对我是什么类型的领导者感到矛盾：是鼓舞人心激发积极性型的还是超级被动不惜一切代价要赢得胜利型的。所以我总是在两者之间摇摆不定，这并不是一个非常一致的领导方式。

我一直在思考的三个冲突对我的职业生涯和我的个人生

活都产生了相当大的影响。我对这些极度不满意，于是我开始着手改变。在我透过现象看本质的个人旅程并成为我所在领域的大师的过程中，我发现了三个需要克服的障碍。

长大。不，我不是在开玩笑。如果你对自己的情况感到很舒服，能够控制你的情绪，过着一种相对幸福并稳定的生活，那么这很好。如果不是这样，如果你有时候会感到生气、嫉妒、过度焦虑、情绪低落、对你自己或者事情最终的结果不满意，你猜怎么着？你有很多社交活动。这

也意味着你可能有很多工作要做，有一些需要弄清楚的事情。在你搞定这些事情之前，你的情况不会有多大变化。

小心对待榜样和导师。任何时候你崇拜某人并且说：“我想像他一样”或者“她是我的偶像”，这真是不好的开始。没有人是完美的，当它们从那样崇高的高度掉下来时会使你受到很大打击。坚持使用特定的属性或你渴望的技能。也要远离太过高远的目标，如“我要像沃伦·巴菲特（Warren Buffett）一样富有”或“我要向美国地产大亨唐纳德·特朗普（Donald Trump）那样命令周围的人”。这只会让你离目标更远。

确定你大脑内的声音。自己呆一段时间。不要害怕或否认你大脑中的声音。拥抱它们。它们与你内心深处的矛盾相符合。去了解它们并理解它们。最终，你能够克服它们。当你克服它们后，你会对你的行为感到更舒服。你的决定将会更好地反映出什么真正地对你起作用。这就是你应该开始照镜子看着真实的自己的时候了。其他人也会看到——在工作中、在家和所有其它地方。这是一件好事。

没有人能够掌控一切。但是如果你踏上了了解自己并征服自己的旅程，你就有更好的机会拥有一个成功的职业，过快乐和充实的生活。这远比听起来更难做到，你最好现在就开始努力。

Steve Toba k是工作在硅谷市场的一个策略咨询师。他有20多年高科技行业的工作经验；曾在多个公司任高级管理职位。他曾为CNET写流行博客Train Wreck。闲暇之余，他喜欢小器械和动物，这些使他妻子感到疯狂。



没理由不做得更好

文/中天商业服务促进中心 莫丽儿

人生路漫漫，每个人都必须经历大大小小的考验，不管如何都是为了锻炼自己的各项能力。面对困难与挫折，我们没理由不让自己做得更好。我们应该勇于接受考验，乐观看待生活。2012年9月1日，因部分同事忙于工作没法参加，参加的33名兄弟姐妹赶往深圳体验了为期1天的素质拓展活动。

通过这次的拓展训练，使我们战胜了心魔，由内心极大恐惧到无所畏惧，经历了心理与生理的考验，真正实现了认识自我、挑战自我、超越自我的目标，在增加了许多知识的同时，也及时发现我们自己的优劣势，更深刻体会到了团队精神和领导组织能力的重要性，熔炼了一支坚强和团结的优秀团队。这次拓展训练给我们创造了一个检查和审视自己能力、知识和经验的一个环境，帮助我们提高认识自己，培养创新、应变、沟通、进取等素质，深层次挖掘个人潜能，提高处理人际关系和沟通协调能力，帮助我们培育机遇辨识能力、判断能力、管理能力和组织战略推进能力。我相信每一个受训的同事都受益匪浅，但我们是否能真正把拓展中的精神运用到今后的工作中去，能否把得到的启示运用到生活中去，还需要一个更长的磨练与沉淀的过程。我们高呼“中天万城，我们最棒”！此次活动我们取得了显著的效果，得益于每一位兄弟姐妹都有着强烈的集体荣誉感和责任感。经过完成集体项目，我们手牵手、心连心在发挥个人潜能的同时，充分发挥集体的智慧。此次拓展训练实际上虽然只有大半天的时间，可所给予我们的启发和经验却是一笔永久的精神财富，无论我们身处何地，只要用心体会就能得到十分有益的人生感悟。我想谈谈我感触最深的几个方面：

① 团结——分队活动

首先，我们进行了一些有教育意义的、又不失娱乐性的活动，如团队活动，先把人分成两个队伍，各队伍自己取名，想口号，找个有团结意识的姿势来展示自己本组。在这个过程中我看到了队员们的协作精神，我看到的不是分散的群体而是我们十指连心。我们灿烂的笑容和我们疯狂的笑声都宣告着我们的快乐、我们的成就感。

② 沟通——信息传递

信息传递游戏是一个演示日常生活中信息在传递过程中出现失真的现象，从而锻炼表达能力、聆听和记忆能力、沟通技巧。在日常工作中，领导的决策，领导的选择是非常重要的，同样的一件事情，如果领导没有定下一个可行的解决方案，三心二意，没有一个明确的方向提供给下属，同时下属也不懂得服从，事情就永远得不到解决。所以，我们必须协助领导在正确的方向上解决问题的同时，需要保持同事之间的有效沟通，讲究正确解决问题的方法。

③ 协作——七巧板、高空项目、毕业墙

高空项目是以两人小组来克服困难完成的，它技巧性强，协作性强，两人必须配合默契。就好像在日常工作中，领导把不同的任务分给各个部门的同事，当然并不是就一定要求某一位同事来完成，我们所需要的还有其它部门同事的支持和配合，我们还需要询问有相关工作经验的同事，在这个社会中我们都不是独立的个体。七巧板体现了工作中必须各自发挥利用自己的优势特长，互信、互助、团结一致、分工不分家、天天沟通的工作精髓。在日常工作中，也许还会发生许多的不愉快和接踵而来的困难，曾经我想过退却，感到恐惧，没有面对恐惧而不畏恐惧的信心，但是通过大家的鼓励，成功的完成了最后一个项目——毕业墙。我看到我们许多男生都受伤、手上被拍得破皮了，肩膀被踩得酸痛，甚至露出血丝，但是他们没有抱怨、他们没有退缩，他们坚持到了最后一刻，为我们的团队争取了更多的时间，所以我们才能取得21秒多的完美成功。因此，我们在实际的工作中，当面临艰巨任务或遇到困难时，只要敢于面对困难，不逃避困难，坚定信心，积极努力，就可以战胜一切困难，就可以完成自己和别人认为难以完成的任务。我们是职场中人，我们是成年人，我们要学会对自己的未来负责，对关心自己和自己爱的人负责。也许工作中，我们所学到的东西并不一定对以后有用，但至少我们锻炼了自己的毅力。在某种程度上来说，我们面对风雨不定的以后就更加具备较强的能力，拥有更加强大的心理承受能力。所以，我们一起熬过了拓展，我们都是幸运的。

总之，一个高效管理团队应该具备信息共享、建立共识、统一思想、明确目标和远景，所有队员都要尊重团队、尊重领导、尊重队友、尊重自己，在日常工作和生活中相信自己、信任同事、取长补短、接受错误、改正错误、互相学习、互相帮助、团结一致、各负其责，依靠集体力量，发挥自身优势，共同进步，共同发展。我们要把在素质拓展中的勇敢和坚持发扬光大，让我们的工作也充满精彩，也许今天你没有得到别人的认可，你要知道那是因为你不够努力，做得还不够好。

所以，我们没理由不让自己做得更好！



漾着诗意的幸福

文/和家物业 罗美玲

时间教会人成长，就像是幕嘉蓉笔下恋梦的小荷一样，纵使知道年华易逝，也在扰人清静的水蚤和聒噪的蛙声里，让粉红的容颜里舒开浅浅的吟笑，展开最后一季的梦，把这诗意的美好旋舞成一生的温暖。而我们，每天在为生活的继续中而像陀螺一样忙碌着走进一份份的喧闹，我们把单纯的美好，遗失在时间的步伐里，何曾又曾忆起过我们当初的清梦？

其实，在人生中路走过来，我们不仅慢慢地知道，我们要的是什么样的生活，而更多的是我们能得到什么样的生活。我想，那一份随性的自由，是我们骨子里改变不了的节奏。

依然少不了白日梦，偶尔想着那些面向大海，春暖花开的日子。蓝蓝的天、白白的云、干净的落地玻璃，温暖地照进来的和煦阳光，温婉流淌着的纯音乐，舒适的睡裙，冒着冉冉轻烟的花茶或咖啡，然后坐在地板上安静地看书，或者慵懒地写些文字。最好还是有只可爱的小狗，自得其乐毛茸茸地滚来滚去，但是并不打扰安静，只是偶尔抬头看着它调皮浅笑一笑……

这样的臆想，在心里构造了无数遍，就像一幅油画一样，用单薄的色彩渲染出恬淡的画面，少了浓墨重彩的那一份绚丽，却多了清丽脱俗的一种意境。

也许，我们每天都很忙，忙得顾不上抚心自问自己内心真正想要的是什么。那种感觉，有点厌烦，就像是蜘蛛网纠缠的感觉，千丝万缕，却逃脱不掉。但因为这是本职的工作，所以只好无奈地压制着自己的情绪。安静的时候，泪，会不自觉地轻轻滑落，滴在手心里告诉我们它的温度。可是一觉醒来，还是听见小鸟清脆的歌唱，看见阳光轻轻地洒落，心情还是慢慢地苏醒了明媚，依旧延续着淡淡微笑着的生活。

我们平静的表情下总在心底深藏着一股暗涌，暗涌里，有我们不灭的激情和迎异的世界。

也许，我们都想过，在忙碌奔波后，放自己一个大假，随心所欲地做自己想做的事情。事实上，我们很想背上背包就去陌生的城市流浪，每次一点一点地把世界的风景游览后，再继续工作和生活，劳逸结合，过着我们我崇尚的自由生活。我们不怕迷路，因为流浪本来就是件只有起点没有终点的事。倘若在旅途中疲惫的时候，恰巧遇上属于自己的幸福，驻脚停留，那就像是在人生的舞台上上演一场小小的话剧。但那似乎多是小说里的情节，因为会苏醒的，多数是梦。也许，这也与我们无关，因为流浪，只是我们生活节拍的其中一小段，而不是我们的人生。所以，那种流浪的不羁，也许只是我们心底里对自由的一种情结。那种向往山水，向往渺无人烟的自然，那种抛开尘世的喧嚣，只剩花香鸟语和返璞归真的一份宁静。

属心灵自由，一份慵懒的随意，无意中奏响属于生命的温暖。在喧闹的世界中停下匆忙的步伐，看看走过的路和路旁的风景，在清丽的乐音中，望尽的是世间的喧嚣，望不尽的是生命里那些温暖的漾着诗意的小幸福。



山与水

感受智慧与坚毅的笔触

文/集团本部 余家栋

山是大地亘古不变的脊梁，沉稳而坚毅，山有色。

水是生民一盈风情的血脉，灵动而光泽，水无声。

山中，曾有隐者独居。

水畔，引来高人垂钓。

山包罗万象而水容千种风情。

山说：我看见美人迟暮。

水言：我听过泽畔悲歌。

曾某个时候，采菊人不经意间对山的一次凝眸，恬然留下“采菊东篱下，悠然见南山”的哲句。

在一个浪漫的季节，片片桃花缤纷入水，诗人即兴写道“轻薄桃花逐水流”。

明月、山峦、隐者、浊酒——恬静淡然。

断桥、流水、美人、玉笛——情思愁绪。

讲迷着逝者如斯夫的历史……

水，沐浴江南吴越之清风。

山，尽吸燕赵秦陇之劲气。

水泽，渔歌袅袅。

山围，飞鸟翩翩。

山中有禅语，水里透深情。

鸟飞不出山的视线，山是鸟最恬静的归宿。

鱼游不开水的躯体，水是鱼最灿烂的笑容。

谁说山没有眼泪？山的眼泪是潺潺流动的甘泉。

谁说水没有豪情？水的豪情是大江东去的放歌。

山沉稳，所以风带走的只有落叶。

水灵动，纵和云心心相印却只能擦肩而过。

山是千年矗立的永恒。

水是熠熠闪耀的瞬间。

我不解山里的故事，水中的情韵。

山有胸怀，目极千里却把哲思留给登高远眺之人，故而山的思想最深刻。

水有情怀，纵横九州心中恋及的依然是干涸的土地，故而水的情感最动人。

人在宿命中总与山水有着不解的情缘，凡志士仁人皆爱择高处立足，向宽处行舟。

曾有一个英雄说他“力拔山兮气盖世”，它没有夸口，破釜沉舟、坐拥天下的决心如山般坚毅，却天生缺乏

似水的心机，结局是一滔滔江水，英雄末路。

乾隆盛世，他叱咤官场风云、权倾天下，在权利和财富之间游走，似水的心机沉载了千古骂名，结局何尝不

令人人痛心——“机关算尽太聪明，反误了卿卿性命”。

青山不老。

逝水无痕。

山，矗立在哪里，哪里就有坚毅的品格。

水，流淌到何处，何处便有人间的情韵。

人生是否有这样的命题：真正的坚毅如山峦，任岁月流逝，风雨无谓；真正的智慧似水流，把爱融入到每一颗

干涸的心灵。

于是，生命中有了两个永恒的主题：一份执着，一份博爱。

遐想

文/新旭物业 刘建芬

寻寻觅觅，总是回望远去的那片麦田，春日的阳光里慎重的开满了花，在我们经过的田野上落了一地，如果不是时间催促的太快，没有人会愿意赶走落叶带来尘嚣。

其实人生就象一次海洋的潜水，潜在水底的时间太长，就会觉得海底也不过是鱼类丛生，花草交织，新陈而代谢；总会想去海面，总会怀念那淡淡的阳光浅浅的照在沙滩上，蔚蓝的天空在远远的遥望，当一次次体力得以透支，才会忽然间觉得，水平面以下的世界才是适合生存的地方，谁都渴望精彩，谁不曾奢望美丽，驾一艘自由的船肆无忌惮的航行在远远的寂静里。很多人都极力在追寻着一张通行证，带着蓝图上的梦想，追逐着天空中的翱翔，一路前行，却不想在惊涛骇浪的荆棘里满是泥泞，陈旧下的埋藏里，隔江千万里，炊烟袅袅升起，江山独自美丽，笑着风雨披沥，无奈了结局。

总是幻想着去改变什么，挥洒的笔墨环环绕绕，迷惘在以往无际的蹉跎里。为何花开春季，为何竹穿夏季，为何秋裹金衣，梅傲冬寒，大自然永远怀揣着神秘和鬼斧神工，可以探索却无可复制；地段性的差异交织着千年的馈赠，在一片貌不可似的浓密里，色彩斑斓着美丽，而人呢，只是置身事外的观察者，在惊叹与不解中度过过光阴的岁月，却无法与自然相存自然，总是在被动的改变，无论意识或是意志，在时光的洗礼下，一站站的开过，最终依靠在平静的岸边，或许这就是生活，简单却又无奈的生存着。也会有忽而闪过的感动，也会感叹人定胜天，却在满鬓班白的苍老下，挥手曾经的过往。

成就责任人生

文/曹智付

人人都要有责任心，任何工作都可能做出成绩。有责任心的人，对所做的工作和事业投注满腔的热情和孤注一掷的执着。

我们需要把自己当成一个对待自己和别人都富有责任感的人，想着自己在为自己建造房子的心态，去对待自己的工作，每天贴好一块砖或者砌起一面墙，用我们的智慧和责任感来好好的建造我们的房子，我们的人生就不会留有遗憾。我们的生活是我们一生唯一的创造，不能像一面墙一样错了可以推倒重来的。这个世界给我们提供的机会大多只有一次，而且，我们没有重新来过的勇气和智慧，也没有重新来过的时间。

责任是人生和社会赋予我们的职责。能力越大，责任也越大；反之，责任承担的越多，能力才可能一步步得到提升和凝聚。这个社会是个需要相互协作，任何一个心里只有自我的人，在这个社会上终将难以立足。试想，谁愿意和一个没有责任心，没有责任感的人一起工作和生活呢？

这个社会分工协作越来越紧密，大多数工作都需要一个团体来协作完成。一个团体的协作就需要大家齐心协力，各自承担自己应该有的责任，完成自己应有的工作，才能完成整体的目标。只有通过完成整体的目标，才能达到实现自我的目的。

人生就是要勇于承担自己的那份责任！

细节决定你的与众不同

文/和家物业 汪朝阳



有人说人生就是一场竞赛，生命是一场赛跑，成功一定属于那些永不疲倦的奋斗者。但是成功是一点一滴做起的，由一个又一个小事汇聚而成的。即使你有各种的优势和必胜的条件，都必须从眼前最微小的细节开始你的成功之旅。

很多人对于小事，往往不屑一顾，不愿去做。但是成功者与失败者的最大不同，就是成功者会去做小事，从琐碎的细节中认真努力，发现别人不能发现的机遇，获得别人无法获得的成功。

有些事情虽然小，微不足道，但从一定角度去反映出事物的本质。有时候一个小小的言语动作就可以展现一个人的素质，进而折射出企业的整体形象。

现在的职场竞争相当激烈，每个人都面临着“优胜劣汰”这一局面稍有疏忽就淘汰出局。而细节在这个时候就会显示出奇特的作用了，在不分上下的局面，它会提升一个人的人格，增加一个人的竞争力。其实，小事不小，做小事虽然是举手之劳，可在你一举手一投足间，才能体现你的细心，你的敬业，你的与众不同。组织社会学家卡尔·魏克指出，所谓的小事情小成是“具体完整地执行一些适度重要的项目”。

人与人之间进步与成就的差距，往往是有一些不起眼的小事情，日积月累所造成的。平时读书，随便交谈，路上见闻等等，看着似乎没有什么作用，但是长久下去，会有极大的价值。虽然平时没有每次触发你的灵感，但是却拥有丰富的知识和经验。平时一个人处处留心，随时学习，对任何事物都有探讨的精神，这种习惯和态度会给自己各方面带来好处的。

想要成功，就不要想一夜成名，一步登天，从小事做起。记住：把每一件简单的事做好就是不简单了，把每一件平凡的事做好就是不平凡了。

银丰花园酒店保健医师 谈秋季养生

中天编辑部

11月2日，中天·信和物业携手银丰花园酒店于中威大厦三楼举办“秋季养生交流会”，邀请银丰花园酒店的资深养生保健医师与中威大厦的租户及员工进行日常的保健养生知识交流，受到广泛欢迎。

俗话说“春困秋乏”，由于夏季高温，人体各组织器官的系统超常运作、消耗巨大，易出现口干舌燥、倦怠、乏力、精神不振等不适症状，秋季养生尤其重要。而秋天气候干燥，燥伤易侵袭人体，引热、秋季燥热诸证。燥盛则干，燥易伤肺，燥邪侵袭使人干咳无痰，咽干口燥，或伴有失眠、心烦、大便秘结，皮肤干燥，故秋季时令，预防燥邪尤为重要，尤其是阴虚内热之人，更易感受燥邪，症状也更为突出。

据银丰花园酒店的资深养生保健医师彭涛介绍，预防燥邪，做好秋季养生，可以从以下几方面进行：

一、精神调养。

精神调养尤为重要，做到“天人合一”，人与大自然相适应。从人的心理、生理诸方面，做好与秋季相应的调养。在心理上要保持内心宁静、神志安宁、心情舒畅，切忌忧伤。建议大家在精神调养方面要做到“三不三少”，即不急不躁，少生闷气；不喊不叫，少发脾气；不过多计较，少管闲事，保持一个乐观向上的心态。

二、起居调养。

秋季养阳，适于内藏，气候多变，寒热无常，秋燥伤肺，应注意调养。应早睡早起，以顺应季节的变化，合理调节人体阳气，早起则可使人体的肺脏之气得以舒展，以防收敛之大过。另外，睡好午觉，可以有效降低心脑血管病的发病率。

秋季燥热出现失眠、多梦、心烦不宁时，可用百合10g、莲子10g、沙参10g、酸枣仁10g、煎水400ml，每服200毫升（成人量），每日二次。

三、运动调养。

“生命在于运动”，尤其是在气候宜人的秋季，更是适宜户外运动锻炼的最佳时机，坚持锻炼可提高身体的免疫功能，增强机体的抵抗能力，尽量多吸些新鲜空气，以调节精神，保持有个好心情，平安祥和颐养天年。

有一点需要注意的是，秋季的体育运动，活动量不易过大，防止出汗过多，以免感觉燥邪。

四、饮食调养。

秋季是人体适宜进行“平补”的好时机，要做好营养滋补，可以增强身体战胜疾病的能力，在《素问·脏气法论》中说到，肺——秋季适宜以酸补之。酸味可以收敛肺气而辛味发泄肺气，而秋季应收敛不宜发泄。故在秋季的饮食要增酸省辛，适当地多吃酸，少吃辣，像葱、姜、韭、椒等辛辣食物。适当多吃些有益养肺或者润肠通便的新鲜蔬菜和果品，如梨、柿、柑橘、荸荠、香蕉。蔬菜有萝卜、藕、冬瓜、银耳等。这样可有益于身体的健康。

当感觉到咽干口燥，干咳无痰的症状时，应用川贝母10g、雪梨500g、炖汤服用。将雪梨切成块，加入川贝母，煮50分钟，取汁600毫升，再调入30g蜂蜜，每服200ml（成人量，小儿酌减）每日二次服用。

五、推拿按摩。

“除加强运动锻炼、适当食疗滋补外，推拿按摩是最有效的方式之一。”彭涛医师介绍说，推拿按摩可以打通人体的奇经八脉、十二经脉和十五脉络，对于过度劳累、饮食过多、睡眠质量差等因素引起的各种不适症状疗效显著。

据悉，银丰花园酒店的理疗保健团队组建已有8年历史，由从业20多年的资深保健按摩医师领头，团队成员都有5年以上的从业经验。技法娴熟、手法到位，在东莞业内享有盛名。

按揭的前世今生……

中天编辑部



在上海图书馆翻阅旧报纸，读到一则通讯，大意是深圳某楼盘借鉴香港模式，率先推出“按揭购房”业务，这在大陆属于首例，有可能对内地房地产市场产生深远影响云云。

我看了一下这则通讯的发表时间，是1992年4月17日，距离现在不过二十年工夫。

二十年前，对绝大多数大陆人来说，“按揭”还是个新词，按揭购房还是个新事物。但是很快，这个词火了，流行了，它从深圳飞到广州，从广州飞到上海，从上海飞到内陆城市，它遍地开花，它落地生根，到了二十年后的今天，它已经成了中国大陆语言系统当中使用频率最高的词语之一，天天能听到，人人都懂得，套句文词，堪称耳熟能详，妇孺皆知。

妇孺皆知，知的只是按揭的意思，未必知道按揭的来历。向开发商交一笔首付，把正购买的房子抵押给银行，由银行替我们交清剩下的房款，然后我们再按月向银行还本付息，这个流程叫做按揭，我们都知道。可为什么叫作按揭呢？指的是被银行按在地上，然后每月揭一层皮？当然不是。

我查了最新修订的汉语大辞典，也登陆过维基百科和百度百科，它们对按揭的释义都一致，都认为按揭是舶来

品，是外来词，是得风气之先的广东人对英语单词 mortgage 的音译。mortgage 是抵押贷款的意思，读音跟“按揭”这两个字的粤语发音（毛剂）很相近，所以广东人用“按揭”来音译 mortgage，就像我们用“沙发”音译 sofa，用“咖啡”音译 coffee，用“披萨”音译 pizza 一样，这种解释跟事实有出入。

事实上，按揭是中国土生土长的交易术语。早在南宋，江浙一带就有“按产揭债”的说法。按产，指的是用产业作抵押；揭债，指的是获取贷款。明朝人编写的《士商类纂》把抵押品称为“按”，把借贷的行为叫做“揭”，把用来抵押的产权文书叫做“按契”，把签订的抵押贷款合同叫做“揭券”。很明显，“按揭”不像“沙发”、“咖啡”和“披萨”，它不是一个音译的连绵词，而是一个可以分拆开的词组：按，表示抵押；揭，表示贷款；按揭，抵押贷款。

清代民间签订抵押贷款合同，也常常用到“按揭”的字样，合同格式一般是这样的：

立揭券人某某，今因手乏，揭到某某银号（或者某某当铺）钱财若干，双方言明每月利息若干。愿将某某房屋（或者土地）为按，为期若干年，到期银契两清，毋得异言。倘到期本息不清，则本息作为价银，揭券作为卖契，

永远断卖。空口无凭，立此揭券为证。

这种合同要比现代购房者跟银行签订的按揭合同简单得多，不过要点齐全：按揭的期限、抵押的产业、每月的利息、贷款不能按期归还的惩罚措施，都已经在合同里明确标明了。

如果我们留心清代的契约文书的话，可以看到大量的抵押贷款合同当中都采用了“按揭”的术语。这些合同不仅出现于广东，也出现于北京、闽南和中原地区。鉴于当时中国人会说英语的并不多见，老百姓私下里签订的抵押贷款合同上似乎不可能也没有必要使用音译外来词。至于时代更为久远的宋朝人和明朝人，更加不可能洋化到把mortgage变成自己的俗语。

我还见过民国二十年的一份判决书，说广东新会县江门镇（现在是江门市新会区）某钟姓商人向银号办理抵押贷款，跟银号签了一份“按揭帖”，也就是抵押贷款合同。官方的判决书里把抵押贷款合同描述成“按揭帖”，说明“按揭”一词至少在民国已经被主流社会使用了。只是由于我们新中国成立后长期施行计划经济，曾经相当发达的按揭贷款在民间一时销声匿迹，这个词也就不再使用了，以至于最近二十年重新使用的时候，大多数国民反而会有一种很陌生的感觉，把它错当成了改革开放以后才引进的欧美词汇。

当然，“按揭”的粤语读音跟mortgage的英语发音确实很像，我觉得这里面有两种可能：一、这纯粹是一个很好玩的巧合。二、兴许中西之间的交流远比我们想象的要早，或许中国的“按揭”一词早在某个朝代就由广东商人传到了西方，最后被西方人音译成mortgage，又或许“按揭”确实源自西方，早在南宋之前就由西商传到了中国。

其实mortgage对英国人来说倒是毫无疑问的舶来品，因为这个单词大约在17世纪以后才出现（有《莎士比亚全集》为证，莎士比亚是语言大师，他所有的戏剧作品提到抵押贷款时却要绕很多弯，要用borrow、impawn、pledge等一大堆词来描述，而想不到使用mortgage这么简洁的单词），它源自法语里的mort gagé。mort在法语里是死亡的意思，gagé则指抵押品，mort gagé，

意思是除非还清贷款，否则抵押品将一直处于死亡（冻结）状态，很形象地概括了按揭贷款的特征。

需要说明的是，古代中国虽然老早就有了按揭贷款，那时候的按揭却跟我们现代人通常讲的按揭不一样。我们所说的按揭，一般指买房的时候付不起或者不愿意一下子付清房款，不得不用还没有取得完全产权的在购房做抵押，请银行代付余款。而古人的按揭是指经济紧张或者资金周转不开的时候，用已经拥有完全产权的产业做抵押，向银号、钱庄、当铺或者自然人借钱，他们并不像我们现代人，为了买房而按揭。或者换句话说，古代中国有按揭，却没有按揭购房。

按揭购房是从什么时候才开始出现的呢？民国，而且是民国上海。

有实例为证。1927年，上海名医陈存仁在上海南市买房，瞧中一幢两层小楼，卖方要价两万五千大洋，陈存仁钱不够，只有一万五千大洋，于是他先签房契，然后拿着房契到钱庄办理按揭手续，由钱庄付给卖方一万大洋。此后的日子里，他只需向钱庄还本付息，就像我们现代人向银行还房贷一样。

也有“新闻”为证。1936年3月4号，《申报》记者报道说：“上海房地产主与内地完全不同，内地业主必先有余财，方能置产，遗之子孙，世守其业，且契税较重，移转较少。上海则完全营业性质，以三四成之垫本，即可向中外行商押抵六七成之借款，购置产业。”意思是在其他城市买房，必须一次性付清全款，门槛很高，而在上海则可以按揭，购房者首付30%到40%就行了。

在民国时代，上海房价位居各大城市首位，远远超过故都北平以及北伐胜利后升格为首都的南京，只有广州房价偶尔能跟上海并驾齐驱（民国二十年代，东南亚侨商纷纷归国，聚集在广州炒房炒地，使当地房价暴涨）。同时上海的房地产市场也是全国最发达和最成熟的，在抗战爆发以前，中国大陆有且只有上海这一座城市存在按揭购房，在上海营业的某些银行和山西票号甚至还开办了二次按揭业务：按揭购房者还房贷还到一定期限，感觉力不从心的时候，还可以凭按揭合同和还款清单再申请一笔贷款，拆东墙补西墙，以免因为不能按期还款而被银行收走房子。

《用耳朵阅读》



作者简介：

莫言，山东高密人，中国当代著名作家，首位获得诺贝尔文学奖的中国籍作家，第八届茅盾文学奖得主。20世纪80年代中期，莫言以充满着“怀乡”以及“怨乡”等复杂情感的乡土作品崛起，在小说中构造独特的主观感觉世界，天马行空的叙述，陌生化的处理，塑造神秘超验的对象世界，将魔幻现实主义与民间故事、历史与当代社会融合在一起，带有明显的“先锋”色彩。代表作品有《红高粱》《檀香刑》《丰乳肥臀》《酒国》《生死疲劳》、《蛙》等。

作品简介：

本书是莫言所有演讲的合集，包括在加州大学、斯坦福大学、哥伦比亚大学等各大大学以及在日本、韩国各国的演讲稿，全面反映了莫言对于文学的看法，深刻阐述了莫言写作灵感和情感由来。“用耳朵阅读”就是除了用心聆听从人的嘴巴里发出的声音，还聆听大自然的声音，譬如洪水泛滥的声音，植物生长的声音，动物鸣叫的声音……莫言通过用耳朵阅读世界，培养起了他与大自然的亲密联系，培养起了他的历史观念、道德观念，培养起了他想像能力和保持不懈的童心。

《超越绩效:组织健康是最大的竞争优势》



作者简介：

斯科特·凯勒(Scott Keller)是麦肯锡在南加利福尼亚办事处的主任，擅长在领导力、并购以及组织健康领域的研究。他除了负责麦肯锡在世界范围内的组织实践及美洲转型改革实践项目外，同时也为许多顶级的大企业、一些国家政府和领导人以及一些慈善机构提供咨询，发表过很多有关改革管理和组织行为方面的文章。

内容简介：

《超越绩效:组织健康是最大的竞争优势》告诉你：在瞬息万变的世界里，只有1/3的组织能够长期保持卓越，很少有组织能够成功实现变革。领导者需要新思路和新工具。本书作者告诉你如何建立一个健康的组织，使其既能在短期内运转良好，又能长期保持卓越。作者基于全球500多家组织60多万份答卷、对6800多位公司高管的调查、对30位公司首席执行官和高管一对一的采访，以及对100多位麦肯锡客户的研究，提出了组织思路的新宣言：组织健康比业绩更重要，健康的组织有比对手更快地调整、执行和自我更新的能力。

DONGGUAN SILVERWORLD GARDEN HOTEL

涤洗商旅风尘
舒缓生活压力



銀豐花園酒店
Silverworld Garden
Hotel

2F

男士SPA | 樂殖雅養生 | 中醫理療 | 香薰芳疗

預約電話: 0769-2280 3888 轉 8822

地址: 東莞市南城區銀豐路 網址: www.sw-hotel.com



广东中天集团
CENTER ENTERPRISES GROUP

主办：广东中天集团
地址：东莞南城中威大厦
电话：0769—28822888
传真：0769—28822022
邮编：523000
网址：www.ceggd.com
E-mail：ceggd@ceggd.com