

特发

深圳市十佳企业期刊 深圳市特发集团有限公司主管主办



2013年第06期 总第162期

NO.6



特发物业坂田管理处开展新员工入职培训

全员职业化 成就美好生活



深圳市特发集团有限公司
Shenzhen Special Economic Zone Development Group Co., Ltd.



集团召开2013年第三次股东会会议暨第三届董事会第一次会议
 集团召开2013年第一次、第二次股东会会议暨第二届董事会第十次会议
 特发和平里开盘劲销304套，成为深圳今年最火爆开盘
 深圳高尔夫俱乐部获中国高尔夫球协会授予“中国高尔夫球运动先行者”荣誉称号
 特发黎明溢清副董事长Mr. Vladimir Linev入选市海外高层次人才“孔雀计划”A类人才
 开放胸襟，集众智慧，增强凝聚、整合和运筹智慧的能力
 工作着，快乐着——写在《商海拾贝》出版之前



集团召开2013年第三次股东会会议暨第三届董事会第一次会议

6月4日，深圳市特发集团有限公司召开2013年度第三次股东会会议暨第三届董事会第一次会议。

出席股东会会议的股东单位授权代表有：特发集团董事长张俊林、中国长城资产管理公司深圳办事处总经理曹月良、中国东方资产管理公司深圳办事处总经理黄冬林、市投资控股有限公司产权与法律事务高级主管周日晖，中国信达资产管理股份公司深圳分公司副总经理黄利梅，5位股东代表公司100%股权，符合《公司法》和《公司章程》的有关规定。

股东会会议由公司第二届董事会董事长刘爱群主持，会议审议了《关于公司董事会换届选举的议案》和《关于公司监事会换届选举的议案》。会前，各股东单位按照有关法律法规和《深圳市特发集团有限公司章程》的规定推荐了公司第三届董事会董事人选和第三届监事会监事人选，集团公司工会委员会于2013年5月21日进行民主选举，选举林婵波续任职工代表董事，选举张心亮续任职工代表监事。会上，各股东代表根据各股东单位的推荐，认真审核各推荐人的资格条件，经表决，选举产生了特发集团第三届董事会董事、第三届监事会监事，任期与本届董事会、监事会相同。

股东会会议后，召开了特发集团第三届董事会第一次会议，会议应到董事9人（陈英姝董事因公请假，授权曹月良代为行使其董事职权），实到董事8人，公司第三届监事会监事列席会议，会议的召集和召开符合有关法律、法规和公司章程的规定，会议合法有效。会议由董事张俊林主持。会议审议了《关于选举深圳市特发集团有限公司董事长、副董事长的议案》、《关于聘请张建民任深圳市特发集团有限公司总经理的议案》、《关于聘任深圳市特发集团有限公司副总经理、财务总监的议案》、《关于聘请李明俊任深圳市特发集团有限公司董事会秘书的议案》、《关于选举公司董事会各专业委员会委员的议案》；在会议期间召开的第三届监事会第一次会议上，审议了《关于聘请张心亮任深圳市特发集团有限公司监事会秘书的议案》；会议经表决，一致通过上述6项议案，并形成决议。

张俊林董事长首先向新当选的特发集团第三届董事会董事、监事会监事表示热烈祝贺，并代表新当选的董、监事向各股东单位表示衷心的感谢，对市国资委、各位董事对其本人的信任和支持表示衷心的感谢。他表示，特发集团在第二届董事会刘爱群董事长卓有成效的带领下，不但实现了从

困境中走出来的目标，而且为下一步的发展做强夯实了基础。本届董事会，他将与各位董事一道，在各股东单位的大力支持下，发扬上届董事会的优良传统，本着为各股东负责、为特发集团负责的精神，继往开来，将特发的宏伟事业传承下去，有信心全面完成各股东单位交给我们的各项任务，实现企业、员工、股东的共赢。张建民总经理对

公司董事会的信任和支持表示衷心的感谢，表示将在各股东单位的大力支持和公司董事会的领导下，带领公司经营班子和全体员工，努力奋斗，全面完成董事会交给的各项经营任务，实现特发集团的战略转型和跨越式发展。

（岳红琼/集团党委办公室副主任）

特发集团董事会和监事会换届选举结果

2013年6月4日深圳市特发集团有限公司召开2013年度第三次股东会会议，审议通过了公司董事会和监事会换届选举的议案，随后召开了集团第三届董事会第一次会议及第三届监事会第一次会议。选举结果及决议如下：

一、集团第三届董事会由张俊林、胡国斌、张建民、曹月良、陈英姝、余谦、黄利梅、林婵波、栗淼组成。张俊林任董事长，曹月良任副董事长。

二、集团第三届监事会由孙静亮、郑金平、张贱廷、陶江华、张心亮组成。孙静亮为监事会临时召集人。

三、集团第三届董事会聘张建民任集团总经理；聘俞磊、李明俊任集团副总经理；聘栗淼任集团财务总监。

四、集团第三届董事会聘李明俊任董事会秘书；集团第三届监事会聘张心亮任监事会秘书。

五、集团董事会下设4个专业委员会，名单如下：

（一）战略与预算委员会

主任委员：张俊林

委员：胡国斌、张建民、曹月良、余谦

（二）提名委员会

主任委员：张俊林

委员：张建民、曹月良、余谦、林婵波

（三）薪酬与业绩考核委员会

主任委员：余谦

委员：栗淼、黄利梅

（四）审计与风险管理委员会

主任委员：曹月良

委员：林婵波、栗淼





集团召开2013年第一次、第二次股东会会议暨第二届董事会第十次会议

5月14日，深圳市特发集团有限公司2013年第一次股东会会议在发展中心大厦26楼会议室召开。参加股东会会议的股东单位授权代表共4人，分别是：市国资委股东代表特发集团刘爱群董事长；中国长城资产管理公司股东代表曹月良总经理(临时请假，以通讯形式表决)；中国东方资产管理公司股东代表余谦副总经理；中国信达资产管理公司股东代表蓝晓寒副总经理。4位股东代表，代表公司股本总额100%，会议的召集和召开符合有关法律法规及公司章程的规定。会议由刘爱群董事长主持，会议审议了《关于特发集团股权转让的议案》，经表决，一致通过该议案，并形成以下决议：

同意中国东方资产管理公司将持有本集团公司的17.6902%股权转让给深圳市投资控股有限公司。股权转让后深圳市特发集团有限公司股东由原来的4个增加为5个，深圳市投资控股有限公司成为公司新增股东。股权变更后各股东的持股情况如下：

深圳市人民政府国有资产监督管理委员会，出资额：68,536 万元人民币，出资比例：43.2999%；中国长城资产管理公司，出资额：45,692万元人民币，出资比例：28.8674%；中国东方资产管理公司，出资额：13,202万元人民币，出资比例：8.3407%；深圳市投

资控股有限公司，出资额：28,000万元人民币，出资比例：17.6902%；中国信达资产管理股份有限公司，出资额：2,852万元人民币，出资比例：1.8018%。

第一次股东会会议后，随即召开了公司第二届董事会第十次会议，审议《关于修改公司章程的议案》，董事会审议后，同意将修改公司章程的议案提交公司股东会。接着，公司2013年第二次股东会会议召开。本次股东会，新增股东深圳市投资控股有限公司的股东代表李强强到会。会议由刘爱群董事长主持，审议了《关于修改公司章程的议案》。

本次修订所遵循的原则，一是按照《公司法》和市国资国企监管的有关规定，进一步完善公司法人治理结构，体现权利公平、职责清晰、监督到位，优化内控和风险防范机制；二是适应公司股东所持股权比例调整，在制度设计层面，提高股东会和董事会的决策效率；三是明确和细化股东会、董事会的决策事项和决策权限，提高《公司章程》的科学性和可操作性。

根据股东会表决情况，按照公司法和公司章程的规定，会议通过了《关于修改公司章程的议案》，同意本次公司股权调整后修订的《深圳市特发集团有限公司章程》。

(岳红琼/集团党委办公室副主任)

特发和平里开盘劲销804套，成为深圳今年最火爆开盘

6月2日，我集团地产公司开发的特发和平里花园——深圳龙华唯一地铁连体楼盘在大中华交易大厅盛大开盘，一次性推出82平方米2房到184平方米5房共1136套住宅房源，吸引3000刚需客户到场抢购，5个半小时即被认购804套，销售去化率达70.4%。这是龙华新区今年6月份后首个也是唯一的大盘交易，全市瞩目。

数千刚需争抢千套房，特发和平里成为深圳今年最火爆开盘

6月2日上午6点30分，数百名购房者就已经在大中华交易大厅签到区排队等候，现场工作人员紧张有序地办理签到手续、疏导进入主会场。上午8点，主会场大厅预留2500个座位已座无虚席，晚到的选房者只能在四周通道中站立等候。选房开始，抽中序号进行选房的客户刚离开，后续进来的新客户就立刻填满了之前空位，从主会场区到交易区，到处人头涌动，场面极为火爆。

特发和平里本次开盘为一期项目，除公寓和商铺，所有住宅单位均在当天面市。只要在开盘之前参与认筹的客户，均可享受开盘当天总价减1万元，98折再97折的折

扣优惠。据统计，开盘当天项目整盘均价为21000元/平方米，较同片区的潜龙曼海宁、中航天逸、星河盛世等项目，特发和平里价格适中，可谓“刚需的楼盘，刚需的价格”。

产品的价值体现和营销策略的正确运用，并在消费者中树立自身独特企业形象和产品形象，使特发和平里在同区域楼盘竞争中大获全胜

随着龙华新区快速发展，居住品质大幅提升，周边楼盘竞争激烈，物业类型错综复杂，特发和平里的建设能否为市场提供满足消费者需求的物业类型，树立起自己的产品特色是地产公司必须面对的问题。从本次开盘获得成功经验看，大致有以下几方面：

一、产品的价值取决于市场定位，准确的定位赢得商机。在和平里规划设计阶段，地产公司聘请国内知名专家探讨，并与戴德梁行顾问公司合作对龙华新区人居环境构建做了全面的论证，最终确定为中档型物业，更大程度迎合白领刚需群体，在房型设计上，也以89平方米为主力户型，更大程度地满足福田南山龙华工薪阶层购房群体的需求。



二、特发和平里位于龙华新区中心板块，占据以地铁龙华线为轴心、深圳北站为焦点的中央生活区内核，汇聚宜居主题的各项元素；同时拥有福龙路、新区大道、布龙路、梅龙路等8条快速路网，将城市繁华生活交织在和平里。作为龙华片区唯一的港铁连体物业，和平里与地铁4号线无缝接驳，可与港铁线接驳直通香港，加之与深圳北站的3站之隔，高铁与地铁的双轨经济价值，在和平里得到巨大凸显，不可限量。

三、充分利用地铁物业优势，倡导绿色出行理念。为了把握好地铁物业的巨大优势，和平里一方面把“地铁送你回家”理念融入到产品的设计中，另一方面，开发团队积极与港铁公司进行多方洽谈，争取港铁公司的支持和配合，最终实现地铁4号线的龙胜站与小区无缝接驳，真正体现出“地铁送你回家”的理念。

四、以“主动营销、提前营销”为原则，特发和平里根据项目节点，分阶段对项目进行大范围的宣传造势，提高产品知名度。项目早期就确定了主动营销、提前营销的推广策略，去年就参展深圳秋季房交会，并在大中华国际交易大厦设立客户接待中心和多媒体展示中心；推广中期，广泛利用地铁广告、户外广告牌、LED广告牌、网络媒体等进行楼盘广告宣传，并参展2013年春季的房博会、组织2013城市轨道交通价值论坛暨特发和平里产品发布会；推广冲刺阶段，开放营销中心和样板房，启动VIP认筹，利用短信、报纸、广播等媒体进行最后的集中视听宣传，最终蓄客8000批次，使特发和平里知名度达到顶峰，跻身深圳知名楼盘前列，奠定了牢固的市场基础。据统计，本次开盘的购房者100%来自VIP认筹客户。同时，地产公司紧紧抓住集团系统企业资源，派专人到各下属企业开展营销推广，准确把握了企业客户的需求，恰如其分地满足了企业客户的楼盘认购之需。



五、特发和平里以让深圳人民拥有健康的有品质的生活模式为出发点，推行绿色建筑标准，实施绿色发展，与实力强大的建筑商（江苏华建）和设计单位（中外建）强强联合，并与深圳市建筑科学设计院开展合作，为和平里的绿色节能设计和建设出谋划策，为置业者打造了一个“绿色人居”精品楼盘，赢得置业者良好口碑。

六、集团领导的强有力支持为项目的建设赢得宝贵时间。张俊林董事长等集团领导多次参加项目决策会议并现场办公协调工作，为项目定位立项、方案设计、施工进度、销售策略、销售定价、开盘方案等，充分讨论、高效决策。张建民总经理、林婵波副书记亲临开盘现场指导彩排，提出意见，布置工作。

缜密的开盘现场管控，使得本次开盘达到紧张与和谐的统一，给购房者留下较好的口碑。

特发地产公司作为本次开盘盛典活动的主要组织者，在开盘前一个月就对开盘活动进行周密的策划，大到场景的设计布置、小到每一道服务环节，都缜密安排，并得到集团领导的正确指导；特发物业、特力、香蜜湖等兄弟企业鼎力帮助，在开盘当日增派百余名安保人员现场维持秩序。开盘当天整体气氛控制张弛有度，内场购房区火热紧张的抢购氛围，有效促进客户成交；外围等待区精彩的节目表演，维系未选房客户的耐心；还为客户准备了成交礼品，务求让每一位和平里未来的业主都带着笑容满意地离开。

精心的策划、长期的准备、集体的付出让特发和平里无论是在客户还是在业界都得到良好的口碑。本次开盘当日推盘套数、成交套数都刷新了2013年龙华片区的市场记录，“开门红”为项目操盘团队鼓舞了人心，为项目后续销售打下了坚实的基础，为特发集团的地产品牌影响力烈火添薪，让蛰伏多年的特发集团不鸣则已，一鸣惊人。

（黄胜鹏/特发地产公司）



深圳高尔夫俱乐部获中国高尔夫球协会授予“中国高尔夫球运动先行者”荣誉称号

为表彰深圳高尔夫俱乐部长期以来为我国高尔夫球运动普及、提高及产业发展起到的重要而积极的推动作用，2013年4月，中国高尔夫球协会决定授予深高“中国高尔夫球运动先行者”荣誉称号，寄望深高在各级体育主管部门和高尔夫协会的领导下，珍惜荣誉，再接再厉，为中国高尔夫球事业做出新的更大的贡献。

深高的历史地位及贡献简要回顾

一、深高在中国高尔夫球运动发展中具有重要的历史地位和作用。深高项目是1978年底由我国人大常委会副委员长廖承志介绍引进深圳特区的；1979年中外合作企业签约并正式向政府申请立项；1982年正式完成工商登记注册等全部法律手续，成为新中国第一家成立的高尔夫俱乐部企业；1988年以深高为主体，深圳成立了国内

第一家地方高协。1995年初国家体育总局荣高棠老领导在深高新春活动上总结说：中国高尔夫看广东，广东高尔夫看深圳，深圳高尔夫看深高。2001年中高协授予深高“中国高尔夫球运动贡献奖”。

二、深高对中国高尔夫球运动的发展做出了重大贡献。其中主要包括：（一）中国首批10名赴日学习的球员回国后全部就职于深高，其中多数成为我国早期职业球手；（二）中国首位参加日巡赛、欧巡赛球手张连伟来自深高；（三）首届VOLVO中国巡回赛首战赛在深高举办；（四）首次按英美国家公开赛制标准举办的VOLVO中国公开赛起步于深高；（五）中国首个高尔夫教育机构深圳大学高尔夫学院由深高参与发起成立；（六）中国首个高尔夫会展、高尔夫杂志、高尔夫管理公司、高尔夫球场建造公司、球场运营软件技术公司等创始人均来自深

高；（七）迄今为止，深高为国内各球会和行业内企业输送、培养了近千名中高层管理运营人才（业内称其为“黄埔军校”）；（八）深高承担并完成了小球管理中心呈报总局的首个软科研项目“中国高尔夫球运动发展战略研究”；（九）深高研究提出的高尔夫经济理论和高尔夫产业发展研究报告为国内外首创。

三、深高为中国，特别是深圳市经济、社会建设发挥了很大作用。主要包括：（一）改革开放早期引进的港、澳、日、美、韩等大型外资企业中有约80%为深高会员；（二）近30年来，深高接待过中外国家级领导约

3000人次；（三）深高每年接待国内外政界、商界、军界和科、教、文、卫、体等各界重要和知名人士7000多人次；（四）深高的发展带动了包括观澜湖球会在内的深圳高球企业和高尔夫旅游业、高尔夫地产业的快速成长和发展，同时也使深圳成为全球知名城市中球洞数占城市面积比密度最大的“高尔夫之都”；（五）深高连年举办深、港地区全国人大代表、政协委员高尔夫联谊活动，为深港两地各界交流、交往、共促发展提供了重要平台。

（郑刚/深圳高尔夫俱乐部）

特发黎明镒清副董事长Mr. Vladimir Linev 入选市海外高层次人才“孔雀计划” A类人才

4月10日，在深圳市人力资源和社会保障局发布的《深圳市海外高层次人才“孔雀计划”第一批评审确认入选公示通告》中，特发黎明镒清图像技术有限公司副董事长暨首席技术专家Mr. Vladimir Linev被确定为深圳市海外高层次人才“孔雀计划” A类人才。

Mr. Vladimir Linev毕业于白俄罗斯国立大学核物理专业，博士研究生，核物理学教授，连续3年（2006、2007、2008）获得“白俄罗斯优秀企业家”荣誉称号，拥有多项发明专利，1996年开始数字X光医学及其它领域的无损检测研发生产。其研发的超低剂量X射线人体安检系统、动态货物/车辆/集装箱检查系统的技术水平目前均处于国际领先地位。其原创的X射线数字成像系统应用于X射线医疗设备，以减少射线辐射对病人和医护人员的伤害。1998年以后，又开发出安防市场急需的超微剂量X射线人体扫描检查系列产品，制造出了不仅可以检测金属物品，而且也可以检测随身携带的非金属材料的X射线人体安检系统，取得了多个国家专利和国际专利；所领导的研发团队参加了多个白俄罗斯国家五年计划；研发的高效率紧凑型电子顺磁共振光谱仪在经济上的开发和实施获得了苏维埃社会主义共和国联盟内阁会议奖项。

注：《深圳市海外高层次人才确认办法（试行）》中关于A类人才的界定基准，即研究方向和项目目标属于国际重大科技、



重大基础理论、重大应用研究问题前沿，学术水平、研究成果在国际同行中处于领先地位和一流水平，拥有国际领先水平的发明专利或自主知识产权的创新成果，对本专业领域的发展作出杰出贡献，具有明显的持续创新能力或创新成果转化能力。

（张志彬/特发黎明镒清公司）



编委会

主任：刘爱群

副主任：张建民 林婵波

编委：王宝 张瑞理 刘学优 郑海天 郁小平
邹立 唐大平 袁洪章 周树达

编辑部

主编：林婵波

副主编：陈忠炼

责任编辑：张正治

本期编辑：张正治

地址：深圳市人民南路发展中心大厦26楼

电话：(0755) 82089011 82089085

传真：(0755) 82089099

邮编：518001

集团网站：www.sdg.com.cn

E-mail：tefa@sdg.com.cn

主管主办：深圳市特发集团有限公司

登记证号：粤内登字B第10250号

印刷单位：深圳市源昌盛彩色印刷有限公司

内部资料 免费交流



■ 公司要闻

- 04 继往开来，传承“特发梦”
——集团总部召开全体员工会议/肖鹏
- 06 集团领导到特力考察调研“特力吉盟黄金珠宝产业园”项目/徐洁敏
- 07 集团领导率队参加“2013年中国旅游日暨第九届深圳文博会旅游惠民主题活动”启动仪式/李承

■ 特发论坛

- 08 开放胸襟，集众智慧，增强凝聚、整合和运筹智慧的能力/张俊林

■ 企业文化

- 11 工作着，快乐着
——写在《商海拾贝》出版之前/张建民
- 14 集团举办全资控股企业薪酬绩效管理制度培训/邓树斌
- 15 集团工委会获市工交工会授予“工会工作先进单位”称号/王娟
- 16 一切为了灾区同胞
——特发物业成都分公司积极参与雅安抗震救灾工作/王婧媛

■ 商海之道

- 18 文化创意地产：驶向诗意栖居的云帆
——五矿哈施塔特小镇观感/李正祥

■ 管理视角

- 22 浅谈“危机公关”/黄琳

■ 聚集经营

- 24 集团李明俊副总经理带队到企业进行财务管理转型工作调研/尹章儒
- 24 特发信息获社邦中国集团公司颁授“战略合作伙伴暨2012年度最佳合作伙伴”/吴龙辉
- 25 特发信息成功研制光电复合低压电缆接头盒等2则/张玥、邓伟锋
- 25 特发信息承办光纤复合架空相线标准审查会等2则/易新军、肖祖塔
- 26 特力水贝珠宝大厦奠基仪式举行/徐洁敏
- 27 特发华日丰田汽车公司荣获一汽丰田全国服务技术优秀奖等2则/王钰、田铭
- 28 特发黎明长龙公司获河北省科学技术三等奖等2则/王强
- 29 特发小梅沙海洋世界参加“约惠一起旅行”惠民活动/柳雯文
- 30 “海龟岛”成为特发小梅沙海洋世界新亮点等2则/魏鹏程、顾燕
- 31 特发和平里参展中国深圳（春季）房地产博览会等2则/黄胜鹏
- 32 特发物业为和平里参展房博会保驾护航/邱沙洁
- 32 锐意进取，喜获殊荣——特发物业坂田管理处获华为公司“2012年度优秀管理团队奖”/尹敏
- 33 加强安全防范工作，创建安全文明社区

——特发物业泊林花园管理处获两项荣誉，通过安全文明标兵小区复查等2则/邱沙洁、尹敏

■ 房地产行业动态

- 34 国务院：推进城镇化，推进公租房、廉租房并轨等9条/《特发地产信息》

■ 旅游行业动态

- 36 新出台的旅游法为整治旅游行业乱象提供法律依据等11条/特发小梅沙旅游中心

■ 员工情怀

- 38 其实，幸福的基点很低/陈娜
- 40 请慢点，让幸福赶上我们的步伐/张川巍
- 41 怀想我的美丽故乡/聂思明

■ 杂言随笔

- 42 高考前的女儿/刘焰
- 43 从大学生打暑期工聊开去/刘文珍
- 45 没有谁的青春可以真正重走/陈丽娟
- 46 冷汗/杨洁

■ 诗海拾贝

- 47 致地震后雅安亲人/杨洁
- 48 春之诗/刘文清

■ 读学心得

- 49 参加人众人公司“我们都是大兵小将”拓展培训有感/顾燕
- 51 幸福人生大讲堂之幸福家庭投资法则/杨红

■ 图片新闻

- 封二：集团召开2013年第三次股东会会议暨第三届董事会第一次会议/岳红琼
集团召开2013年第一次、第二次股东会会议暨第二届董事会第十次会议/岳红琼
特发和平里开盘劲销804套，成为深圳今年最火爆开盘/黄胜鹏
深圳高尔夫俱乐部获中国高尔夫球协会授予“中国高尔夫球运动先行者”荣誉称号/郑刚
特发黎明溢清副董事长Mr. Vladimir Linev入选市海外高层次人才“孔雀计划”A类人才/张志彬





继往开来 传承“特发梦” ——集团总部召开全体员工会议

■ 肖鹏/集团人力资源部

6月5日上午，集团在发展中心26楼会议室召开总部全体员工会议，集团新一届领导班子成员出席会议，总部全体员工参加会议。

集团党委副书记、纪委书记林婵波主持会议，首先通报了集团第三届董事会、第三届监事会换届选举结果、集团新一届经营班子及董事会各专业委员会组成人员。新任职的集团党委书记、董事长张俊林，集团党委副书记、总经理张建民分别作了讲话。

张建民总经理在讲话中首先感谢市国资委、集团董事会的信任和广大员工的支持，表示要在董事会和俊林董事长的领导下，带领经营班子和广大员工，同

心同德，精心谋划，奋力拼搏，力争出色完成集团“十二五”战略规划。他说聘任对经营班子团队是一种期望，个人就职是一种承诺。履新首先要对本岗位职责做出宣誓式的承诺，并在以后工作中用承诺来提醒和鞭策自己。承诺是靠个人诚信和团队考核来保障的，应做到“言必信，行必果”，通过自己积极努力的工作来兑现承诺；同时，团队通过严格和规范的考核来促使个人履行承诺。他提出三项要求：一是要传承和发扬特发的核心价值观，继续打造特发新形象。特发作为全国第一家大型集团式企业，在改革开放中创造了无数个第一，历史上曾经辉煌过，作为一名特

发人应当感到光荣和自豪。集团在上一届董事会、刘爱群董事长的带领下，已经打下了再创新辉煌的基础，培育了优秀的战略、管理团队和文化氛围，这是集团前进的力量和方向。未来，集团将继续以特色地产、高端旅游、光通信为主业，通过做大、做强、做优，打造一个有发展后劲、持续盈利能力的现代企业集团。要秉承“全员职业化，成就美好生活”核心价值观，着力建设“职业化”的管理团队和员工队伍，持续营造团结向上的文化氛围，这是实现集团跨越式发展的前提条件。在新的征程上，我们不但要为特发的再创辉煌做出贡献，同时每一名员工都应当了解特发、宣传特发、营销特发，使特发成为市国资系统内的优秀企业。二是要提升集团总部的运营质量和管理水平。总部是以紧密管理型作为定位，我们应当从管理的角度出发，发掘总部的顶层设计、全局统筹和资源配置三方面的优势，进一步探讨总部的功能设计。总部的主要职能应是决策、执行、控制和反馈等，并突出和贯穿服务的理念。总部在工作中应注重服务效率，二级企业应注重经营效益，通过集团总部的高效率运作和高质量服务来推动下属企业提升效益。三是营造“想干事、能干事、干实事、干成事”的氛围。集团目前面临的任务非常艰巨，全体员工应当有一种积极豪迈的干劲、有所作为的担当、高效务实的作风、勇往直前的精神。一个没有激情的企业是没有希望的，一个对自己职责、作为不能担当的管理人员是不称职的，高效务实的作风是工作的基本要求，具有勇往直前、坚韧不拔的精神就能无往而不胜。

张俊林董事长在讲话中指出，集团本次换届工作能够顺利完成，体现了各股东单位对集团上届领导班子工作成绩的肯定和对本届领导班子的充分信任和支持。在谈到下一步工作时，张董事长提出六点要求：

一是集团在上届领导班子的带领下不但取得了很好的物质基础，也收获了很好的精神成果，未来

要将这些精神成果继承下去，并在此基础上提炼出集团的企业愿景、使命、经营理念和行为规范，进一步发展和丰富特发的企业文化，继续办好《特发》月刊。

二是集团目前处于企业转型、产业升级、打造新的商业盈利模式的历史阶段，本届班子必须要有全新的动作，力争取得成效。要高起点、高标准地做好香蜜湖、小梅沙和深高的二次开发工作，使集团建立起在高端旅游和特色地产方面的竞争优势，为此要解决高端专业人才储备不足的问题，这些都是本届班子的历史使命和责任。

三是为顺利实现跨越式发展的战略目标，集团的管理模式必须要升级和转型。总部要成为集团管理模式转型过程中的领头羊和火车头，率先研究，做好顶层设计，率先实施，以此促进和带动集团各企业管理模式尽快实现升级和转型。

四是各级管理人员在工作中应紧密依靠广大员工，充分调动团队的积极性，凝聚众人的聪明才智。韩非子曾说过“下君尽己之能，中君尽人之力，上君尽人之智”，衡量企业领导人员管理能力和水平最重要的标准是其运筹智慧的能力。对内凝聚团队的智慧，对外整合各方面的智慧，集众智慧，企业才有希望实现可持续发展。

五是总部各部门要继续按照年初的部署，扎实开展各项工作，狠抓KPI指标的落实和各项基础管理工作的提升。要从企业长远发展的角度去考虑问题，立足全局，抓战略问题、中心工作，处理好整体与局部的关系。

六是集团新一届班子将主动接受股东、全体员工和社会各界的监督，一如既往地秉持公正、客观、透明的工作作风。公司会充分尊重每一名员工，员工也应当尊重公司的规章制度，在企业的发展过程中，成就企业，成长自己。

最后，张俊林董事长对近期的部分重点工作进行了部署。



集团领导到特力考察调研 “特力吉盟黄金珠宝产业园”项目

■ 徐洁敏/本刊通讯员（特力公司）

5月8日下午，集团总经理张俊林、副总经理俞磊、企管一部部长蒋红军一行3人，到特力水贝工业区对“特力吉盟黄金珠宝产业园”项目考察调研，特力董事长张瑞理、总经理罗伯均、副总经理任永建、房地产物业事业部总经理方志东、特吉项目总经理马宝宏、兴龙项目总经理张荣、水贝项目部经理蔡勇等参加了调研会。

张俊林总经理一行首先来到水贝重点项目“特力吉盟黄金珠宝产业园”工地现场考察。随后，走访了园区内百泰、意大隆、星光达等知名珠宝企业，并与珠宝商进行面对面的沟通，了解珠宝企业的需求和运营情况。在调研会上，听取了“特力吉盟黄金珠宝产业园”项目的进展情况汇报。张俊林总经理就项目的设计、如何对项目进行考核、项目专业人员的工资体系、目前存在的困难等问题进行了详细的询问了解，

并对重点项目的关键环节提出许多建设性意见，如设计要紧跟潮流，要按百年大计的标准去做好方案设计；通过图纸优化，在设计上融入绿色建筑的概念；在能源规划、能源供应系统等方面向低碳、节能、环保靠拢等，力争把水贝重点项目打造成特发系统的标杆工程。同时，要求充分利用好园区内3个开发项目的信息资源优势，在开展项目工作过程中建立信息库，落实信息化管理。

特力张瑞理董事长表示，为实现水贝重点项目进度计划，在特发集团的大力支持下，特力正全力以赴，通过强化管理、压缩内部审批环节，提高工作效率；通过借鉴系统内标杆企业行之有效的经验，共享产业园内特力三个开发项目信息等措施，有效推进项目开发工作。目前，开发项目的前期基础工作已经准备就绪，特力有信心按时保质完成工程计划。☺



集团领导率队参加 “2013年中国旅游日暨第九届 深圳文博会旅游惠民主题活动”启动仪式

■ 李承/集团企业二部部长

5月19日，由市文体旅游局发起的“2013年中国旅游日暨第九届深圳文博会旅游惠民主题活动”在华侨城创意文化园举办启动仪式。深圳市副市长吴以环、市文体旅游局局长岳川江、东莞和惠州市旅游主管部门有关负责人和华侨城集团领导出席仪式，集团张建民副总经理受邀代表集团，率特发小梅沙旅游中心和集团企业二部有关人员参加活动。

启动仪式上，出席的市领导和各单位领导为市民代表颁发了纪念品。仪式结束后，参加活动的市

民在文体旅游局组织下，赴小梅沙海洋世界参观游览，体验海洋文化和滨海风情。

在启动仪式前，张建民副总经理代表集团，向吴以环副市长简要汇报了集团近年产业发展和经营情况，介绍了集团小梅沙等项目的前期工作与进展，市领导对此表示肯定。在活动中，建民副总经理还和市文体旅游局主要领导及华侨城集团领导就旅游产业发展和滨海休闲度假区开发的问题交流了意见与看法。☺

开放胸襟，集众智慧 增强凝聚、整合和运筹智慧的能力

■ 张俊林/集团党委书记、董事长

企业家有三种境界：下者尽己之力、中者尽人之力、上者尽人之智。这里，智，即智慧。现代企业为了生存和发展必然离不开更为激烈的竞争，而在知识经济和信息经济时代，竞争的实质已不是通常意义上的商品竞争，而是智慧资本的竞争。

目前，集团已进入战略转型、产业升级、创新商业盈利模式的历史新阶段，同时承担着将小梅沙、香蜜湖再次打造成深圳靓丽名片的历史使命。如何高起点高标准完成土地资源的二次开发、如何创造高端旅游产业和特色地产业的独特竞争优势、如何解决领军型人才和高端专业人才不足的问题，已成为我们未来一段时间必须面对和解决的战略挑战。要克服这些挑战和问题，就需要我们各级管理者开放胸襟，集众智慧，从集团战略和全局的高度，对内凝聚智慧，对外整合智慧，重视智慧资本的重要作用，树立起智慧竞争的新理念，培育提升自身凝聚、整合智慧的能力，成为运筹智慧的高手。

对内凝聚智慧——尽人之智

现代企业竞争加剧，市场越来越细分，企业所面临的压力越来越大，也越来越强调个人和团队的分工与合作。也就是说，每个人所具备的能力、擅长的领域和所掌握的知识都是不一样的。在现代企业中小而全、大而全的全才越来越少，也不再是企业对员工的要求和员工的发展目标。在这种情况下，领导者就更需要展示自己组织智慧的能力，就必须要学会凝聚团队智慧，并充分发挥团队中每个人的智慧，做到“尽人之智”。因此我们曾经会讲：张瑞敏的海尔、柳传志的联想、任正非的华为、王石的万科等等，而在企业团队智慧的时代，我们讲的是海尔的团队、联想的团队、华为的



团队和万科的团队。

“上者尽人之智”，具体来说就是一要加强团队意识培养，畅通团队内部沟通交流，充分听取团队成员的意见，发挥团队集体智慧、整体优势，营造团队协作、有效执行的整体氛围；二要加强团队人力资源的开发、整合、运用，建立良好的人才激励机制，解决如何发现人、培养人、任用人、激励人的问题；三要建立健全集团内部的人才工作、成长制度，形成优秀人才发现机制和人才成长环境；四要根据集团所处的行业、规模、发展阶段，制定更为科学的薪酬激励与考核

体系；五要适度引进战略人才，把招聘人才和培养人才结合起来，形成良好的人才储备，逐步打造与集团战略目标相适应、结构合理、形成梯队的专业人才队伍；六要加强对员工的培训，完善培训体系，采取多渠道、多样化的培训方式，完善员工的知识结构和能力结构；七要进一步做好员工职业生涯规划，明确员工职业发展方向，促进公司和员工的共同发展。

对内凝聚智慧、发挥团队优势的管理理念在集团内已经获得了较普遍认同，并在管理实践中取得了较好成效。下面，重点就如何对外整合智慧、如何提升运筹外部智慧能力方面，谈谈自己的思考。

对外整合智慧——集众之智

正所谓“好风凭借力，送君跨青洋”，跨海航行，与其依靠水手的双桨努力去划，不如为船装上兜风的帆，乘风破浪，无论是速度还是行程都远远超过了舢板。企业发展亦是如此，需通过有效的规划和管理企业价值，让企业价值辐射到企业外部更多的利益相关者中去，使他们认同企业的价值，继而将广泛的社会力量和智慧转化为企业可以控制和管理的智慧资本，形成优势互补的双赢合作。

集团拥有非常优质和稀缺的土地资源，开发建设体量大，是实现城市梦想和世界价值的重要平台。我们拥有得天独厚的资源优势和美好的规划愿景，如何使社会各界在集团高端旅游业、特色地产业专业人才储备不足的情况下，认同集团的企业价值，对外整合智慧就显得尤为重要和迫切。这就要求我们各级管理团队通过加强交流合作，向外“借”智，包括向政府部门、专业机构、合作伙伴、股东、客户、供应商和各界朋友等“借”智。

对外整合智慧途径很多，包括：政府指导、政策支持、合资合作、商务洽谈、顾问咨询、委托代理、招标采购、公共关系、调研访谈、沟通交流、汇报请示、会议座谈、对标学习等方式“借”智。对外整合智慧，既有通过商业合作方式的“借”智，又有非商业合作途径的“借”智，两者都是必须的、相互补充的。就集团小

梅沙、香蜜湖的开发建设来说，“借”智涉及的领域十分广泛，不仅包括旅游度假、滨海休闲、土地政策、工程建设、道路交通、园林景观、市政配套、室内装饰、投融资、商业盈利模式，还包括文化、艺术、科技、绿色、低碳、环保、宗教、习俗等诸多方面。

去年底，我们在实地调研华侨城上海苏河湾项目和泰州华侨城项目了解到，华侨城为了做到两项目的正确定位和高水平的规划设计，其项目规划、城市设计、中央公园的建筑与景观设计、具体专业如建筑、园林、室内、市政设计等均由多家国际知名公司担纲，而每一专业在操作中均重视多方案比较，经常采取多家单位承担同一课题方式，通过多次对比优选方案。虽然这样做前期费用较高、方案酝酿时间长，但有助于项目设计的日臻完善。在推动项目设计过程中，华侨城自身项目团队全程参与，始终把握设计方向，在充分调动各规划设计单位想象力和积极性的同时，充分落实既定的商业规划和开发意图。真正做到多方案对比优选，同时保持决策主动权。华侨城自身的策划设计团队就有很强的实力，但其对大项目的定位策划、规划设计等仍然通过与国际知名的专业机构合作来将项目的价值挖掘到极致，具备极强的对外整合智慧的能力。

由此可见，弱者借“智”则强，强者借“智”恒强，强者不仅借“智”，更善于借“智”。

由于外部智慧来源广泛，整合运筹外部智慧不单纯是一个沟通组织的过程，更是一项系统工程和战略工程。这要求我们各级管理者要从集团战略和全局的高度，培育提升自身



凝聚、整合和运筹智慧等多方面的素质能力，不仅要会借更要善借，要成为运筹智慧的高手。

一、要有开放的胸襟。企业管理团队都要有开放的心态，虚怀若谷，求“智”（贤）若渴，防止对外部智慧多以不符合企业实际为由加以拒绝。要站在企业全局的高度，不夹杂私心、不以个人偏好做判断，不先入为主做决策，从企业长远利益出发，作出最优决策，选出最优方案。

二、要有开阔的、战略的、全局的眼界。企业管理团队要培养自己具有战略家的眼光，“眼观六路，耳听八方”，正确决策获取智慧的最优路径。就像老鹰捕捉兔子，必须飞得足够高，才能以广阔的视野发现猎物，同时又飞得足够低，以便看清细节，瞄准目标进攻。选聘外部专家或专业机构时具有相同的道理，事前必须进行有针对性的市场调查，了解专家和专业机构的资质、信誉、业绩，在业界的排名、地位、影响力等资讯，确保与最优秀、最匹配的专家和机构进行合作。

三、要有智慧落地的能力。智慧与企业实际相互匹配，智慧才能真正落地，而不是将智慧写在方案里束之高阁。智慧的落地是一个不断交流碰撞产生新智慧的过程，需要智慧与智慧、智慧与企业实际之间的无数次碰撞，通过不断的碰撞交流擦出新的火花，最后凝结成为企业真正所用的智慧。针对一个课题可能要选择多家外部专业机构做方案，只有通过多家方案的对比优化，才能最终选择出最优方案，最终选择的方案已经不是当初的某一个方案了，一定是集成了多家方案的优点的新方案。选秀娱乐节目《超级女声》晋级赛的赛制，如10进7、7进5、5进3的赛制，对重大项目方案的优化决策有启发作用。这样就需企业团队事前设计好让不同智慧同台交流碰撞的平台和机制，从而优化方案。

四、要在智慧整合中有效决策。智慧整合，目的是要最大程度地为企业创造价值，除要考虑成本和收益因素外，还要充分考虑市场竞争因素，把握机会，快速反应、决策，提高整合智慧的效率。在方案选择多方意见难以统一时，要有计划地引导大家朝着同一个目标集思广益，形成统一意见。最终决策时，决策权的分配也至关重要，或过度“民主”争执不下，或过度依赖外部人员，都将不能及时决策，可能丧失良好时机。决策时须以企业管理团队为主，最终决策权应掌握在企业管理团队手中。

五、要正确处理好与引进人才、培养人才的关系。其实前面讲到华侨城如何开展对上海苏河湾和泰州两项目的定位研究和规划设计工作时，就比较清晰的说明了。企业需要有强的管理团队和专业团队，才能更有效地整合外部智慧和智慧的真正落地，否则，外部智慧也只能是耳边风或写在方案里束之高阁。企业团队侧重在对智慧的管理和落地，因此，培养和引进人才与对外整合智慧是相辅相成的，不是矛盾和排斥的，培养和引进人才将始终是集团的最重要的战略选择。引进高端专业人才过程中，也要特别关注，人才留不留得住的问题，专才有专才成长的土壤，也要防止盲目引进人才。

六、要加强公共关系管理，要通过向政府部门、专业机构、合作伙伴、股东、客户、供应商和各界朋友的广泛交流，宣传企业愿景、目标、经营理念、方针、措施、发展中的困难等，获得社会各界对我们的理解和支持。与此同时，通过交流获得的更多信息指导和改善企业的发展。通过更加广泛的交流合作，进一步打开眼界和视野，提升我们的决策判断能力，增强干事创业的信心和营造良好的发展环境。

集团与深圳经济特区共同成长，曾经辉煌，为我国改革开放事业和深圳经济社会发展做出重要贡献。也曾经挫折，陷入困境，徘徊不前。2005年债转股后，在上届班子的带领下，经过收缩做实，扎实工作，从困境中走出来，为下一步的发展做强夯实了基础，做好了铺垫。现在，接力棒传到新一届班子手中，集团正面临小梅沙、香蜜湖等战略资源项目的规划开发，这是集团下一步发展做强做大的基石，市政府、国资委对集团寄予期望，支持集团的发展。我们要以此为契机，通过商业盈利模式创新、管理创新、技术创新、文化创新等多种手段和方式，推动集团的全面升级转型，打造集团长远的、可持续的、有质量的发展。让小梅沙、香蜜湖再度成为深圳的新名片、深圳人的新自豪。

在通往未来美好前景的征途上，必然还会遇到许多超出我们想象的困难和险阻，遇到许多必须学习掌握的本领和必须攻坚克难的问题，这些都需要集团全体员工凝聚智慧，发挥团队的力量，同时，对外借助一切积极因素，集众智慧，为我所用，最大程度地为企业创造价值，成就特发未来的辉煌。☺

编者按：本文为集团张建民总经理为其正在编著的《商海拾贝》文集所写的自序。文中作者给大家分享了十几年来在商海摸爬滚打的几点体会：做一个有本事的人，做一个受欢迎的人，做一个和谐的人，做一个快乐的人；同时，作者自己给《商海拾贝》书名释义——“拾财”为企业，“拾乐”为自己，这些都体现出“工作着，快乐着”这一简单生活箴言所蕴含的哲理，这也正是对特发“全员职业化，成就美好生活”核心价值观的生动诠释。作者在本文中记录了他这本文集的来龙去脉。在《商海拾贝》文集出版之前，经作者同意，特将该文刊出，与全体员工分享。

工作着，快乐着

——写在《商海拾贝》出版之前

■ 张建民/集团总经理

前年底，我的文集《两代法律人心灵的对接》出版了。墨香犹存，又突发奇想地准备拼凑第二本文集《商海拾贝》。

凡书大都有序言，我的处女习作，幸好承蒙老领导赐字点缀和几位知名校友作序开篇，才貌似鲤鱼登龙门，“身价倍增”，平添几分雅致和可读性。

如今，想推出第二本文集，若继续沿袭以往手法，也未尝不可，但不知为何，竟生出几分惶恐不安来：会有兴师动众，拉大旗作虎皮之嫌？再者，总是烦劳他人，似乎不是君子所为，虽不敢自称君子，但做一名真君子，毕竟系自己一生孜孜以求之目标，即使终生难以成愿，若能日臻君子境界，也算遂了平生心愿，自觉功德无量，谢天谢地了。

因此，第二本文集，拟斗胆以自序引言，书名则自命曰《商海拾贝》。贝，先古曾是通货，喻为金钱财富；贝，来自大海，可作美丽饰品。“商海拾贝”，意在“拾财”、“拾乐”。



取名《商海拾贝》，缘于我对大海隽永的眷恋和感念。我的青少年是在海滨度过的，长大离开家乡之后，无论走到那里，心中始终存放着那片湛蓝辽阔的大海，不时会忆起儿时的假期与小伙伴海边踏浪玩耍的情形：当海水退潮腾出一片湿漉漉的滩涂时，一群孩子光着脚丫，趟着齐踝的海水走得很远很远，似乎置身于大海中央，背后的堤岸变成一条弯弯绵延的曲线。我们时而躬身泼水嬉闹，时而围捕逃窜的虾蟹小鱼，玩累了，便坐在白雪般的沙滩上，仰望蓝天白云，数数空中飞翔的海鸥，猜想大海的尽头是什么。偶尔看到准备出海捕捞的渔民，他们浑厚的肩膀上扛着桅桨，油亮的古铜色皮肤闪闪发光，松软的沙砾上留下他们一串串坚定向前的脚印，海涛声和着他们爽朗的笑声，显得格外动听。

这一幕似乎在告诉我，有明确目标的人，即使明白需要付出艰辛的代价，心中也是快乐的、乐天的。

也许生活的本色就是如此，滨海的生活让我自小就有了对快乐无时不有、无处不在的理解，懂得一个快乐的人，可以与是否贫穷和艰难无关，但其精神肯定是富有的。

大海的博大、神秘和有趣，总是令人向往。我孩提时美丽的梦撒落在海滩上，它随着岁月的冲刷，又渐渐变成五颜六色的彩贝，永远盘旋在脑海中。

步入中年后，面对汹涌澎湃的市场经济大潮，又勾



起我对变化莫测的大海遐思，渴望成为一名时代的弄潮儿。于是，我离开机关投奔商海，任深圳特区一家国企的纪委书记。为了不让工作仅仅停留在党务的层面，便主动承担起一些经营团队高管们忙不过来的工作，利用自己法学的专业特长，担负起追讨债权、应付债务等事务。这些工作虽棘手又有风险，却不存在争权夺利的嫌疑，也不会被人议论有越位的问题，可自得其乐。殊不知，经过一段时间的艰苦努力，果真成绩斐然，为企业追回好几个亿。进入经营班子后，我受命牵头完成了错综复杂的四家退出企业的改制任务，涉及资产约2个亿；近期又接受了富有挑战性的公司旅游资源二次规划开发工作等等。

商海中扑腾，掐指十几年了，不敢说自己成就过什么特别可圈可点的大事要事，但是，每天坚持将手中的平凡工作做实、做好、做成，也就有了点滴的成就感，日积月累，价值感、幸福感也就油然而生，也体会了“工作着，快乐着”这一简单的生活箴言。

去年中，我受单位的委派，参加了长江商学院举办的服务行业高级管理进修班，为期八个月，每月需三天赴北京听课。俗语说：“年过三十不学艺，年过四十不读书”。开始，我有点犹豫，已经五十有几了还上学，岂不是被人笑掉牙。然而，著名政治家梭伦“活到老学到老”的感慨之言，激励着我，驱使我负笈京城。奇怪的是，听了第一堂课之后，便一发不可收拾，思维跟着导师的教鞭奔驰，好奇心在茫茫的商海和书海间寻寻觅觅，如何结合在自身企业的管理实践，构筑创新的战略模式、运营模式、盈利模式乃至成功的商业模式……有趣地吸引了我，仿佛有一种使命感在召唤，让我欲罢不能，上帝似乎又为我打开了另外一扇窗，引领我又步入一个新的迷宫或圣殿。于是，我阅读不停，思索不止，笔耕不已，并陆续刊登于本企业内刊《特发》月刊，与同仁分享。这是我编辑《商海拾贝》文集的主要动因。

《商海拾贝》文集分为理性篇和感性篇，全都是自己置身于商海以来的思想波涛和情感浪花，主要汇集了所写的企业管理文稿和杂思手札。也许没有专业人士们精辟的见解或理论功底，也许对企业的借鉴作用尚停留在理念的感知层面，但思考是真实的，文字是本真的。现结集成稿，权当是人生又一段光阴的注脚吧，也可视为让情感得到轻松释放的心灵驿站。

回想十几年来在商海的摸爬滚打，一路马不停蹄，感到最满意和最幸运之处，是在平凡的工作中收获了充实和快乐。个人的体会归纳起来有几点：

一是做一个有本事的人。秉持“想干事，干成事”的理念，立足本职，乐业、敬业、专业、兴业。想干事是“惟日孜孜，无敢逸豫”的精神，而干成事则是“天道酬勤，厚德载物”的收获，能够把工作热忱变成工作成果才是真本事。量力而行，从力所能及的事做起；审时度势，从恰如其分的事入手；巧借助力，从容易突破的事取胜，这些都是磨练和展现本事的途径。一个人置身于企业，所面对的事不分大小，前提是有事让你做，关键是你能把有意义的事做成，哪怕是完成一件小小的事，即便不被关注，客观上也已证明了你有价值、有本事，自然便会收获一份自信、踏实和快乐。而那些得过且过、干不了事，或好大喜功、敷衍了事的人，其内心深处应是恐慌、自卑和孤独的。

二是做一个受欢迎的人。始终保持一颗谦卑的心，克己奉公，以诚待人。若咄咄逼人，争权夺利，斤斤计较，必然积怨难返，渐渐陷入四面楚歌的境地。人最放不下、最怕受到伤害的是自尊和利益。凡事若能顾及他人的自尊和利益，就可能处处受人欢迎。然而，顾及并不等于牺牲，利公利人利己才是三全其美的做法。如当你初涉新团队或觉得自己工作不饱满时，最好是承担别人忙不过来的事着手协作，不能让人觉得你在抢风头或过于张扬地表现自己。当你具备谦让、真诚、豁达、感恩的心态，就会拥有春风得意、左右逢源的人格魅力。

三是做一个和谐的人。这决不是趋炎附势或一团

和气、套用热词之举。“和谐”在我心中，她是与主流节奏合拍、美妙动听的天籁之音。和谐的人所散发的气息是清新诱人、平和笃定，没有火药味。一个人只有实现与自己、与他人、与团队、与社会的和谐，才能展现“海纳百川、有容乃大”的胸怀。在和谐中进步，显得水到渠成，留下与他人分享团队关怀的正面印象，听到的是动听的共鸣音；在失衡中冒进，势必投机取巧，产生占有团队资源的负面影响，招来的是心烦的嘈杂声。和谐中发展是一种进取精神。在失衡中实现跨越，也有不少成功的案例，但不管如何，都可能会付出人格受损的代价，其中或许经过一定时间的修复就回归平衡，或许“机关算尽太聪明，反误了卿卿性命”。这里面的进退得失，惟系一念之间，宜谨慎抉择。和谐不是不希望走向辉煌，而是用时间来考验自己锲而不舍的韧性、整合资源的技巧、厚积薄发的力量，也许一时或永远不可能出现奇迹，但和谐的日子会让人过得舒坦、无忧和安详。

四是做一个快乐的人。职场之人大都有“争做红花，不做绿叶”的雄心。的确，人来到滚滚红尘走一趟不容易，出人头地本是凡夫俗子无可厚非的心愿。然而，红花毕竟寥若晨星，不能因当不了红花，就自我凋零。人生最重要的意义和快乐，是自己肩负责任步步向前走去的虔诚，并不断激发创造出来的价值。这种价值不是狭窄单一，应该丰富其内涵，拓展其外延，以便获取更多的人生乐趣。就说当好绿叶，实际上已从根本上体现了人生的价值，倘若你激情仍然持续澎湃，还可以精心经营自己的心灵，让精神空间充裕起来，逐渐变大、变强、变富有，浇灌的绿叶更茁壮、更茂密。如酝酿一点企业创新的灵感，谱写一曲职场和谐的旋律，书写一篇提升管理的心得……将这些当成一碗碗心灵的鸡汤，留给自己是一种慰藉，奉献他人是一种馈赠。天地无边，心灵无际，只要放宽胸怀，善于发现和挖掘，处处都是“快乐老家”。

商海是职场精英们智慧和实力的竞技场，高手过招，妙趣横生，无论是参与者还是旁观者，都会兴趣盎然，其乐无穷。有感于斯，“商海拾贝”——“拾财”为企业，“拾乐”为自己。（2013.01.01）



集团举办全资控股企业薪酬绩效管理制度培训

■ 邓树娥/集团人力资源部

5月16日下午，集团全资控股企业薪酬绩效管理制度培训在深高二楼会议室举行。集团党委副书记林婵波、副总经理张建民、俞磊、李明俊及各部（室）正、副负责人、全资控股企业班子成员、财务和人事部门负责人共56人参加培训。

本次培训旨在进一步诠释集团对企业班子人员及各企业薪酬绩效的管控理念，详细解读集团新颁布的《全资控股企业班子人员薪酬考核管理办法》等三项制度的涵义和内容，提高企业班子人员对集团本次薪酬绩效制度修订的理解和认识，并在实际工作中加以全面贯彻、落实。

集团党委副书记林婵波做了培训动员；太和顾问公司项目总监李洪涛以时下最新的管理理念为切入点，从战略和管理的高度对薪酬绩效的重要性进行了讲述，结合集团实际情况进一步阐述了集团本次薪酬绩效制度改革的意义，并对《全资控股企业班子人员薪酬考核管理办法》及《2013年度下属企业考核方案》进行了详细地讲解；参加培训的人员针对方案内容和细节进行了自由讨论和沟通。大家普遍认为，培训通过对理念的宣贯、制度的讲解，打破了原有管理理念、固有思维的局限，澄清了模糊的认识和概念，有效地促进了新制度的落地和实施，收到了良好的效果。

集团工委会获市工交工会授予“工会工作先进单位”称号

■ 王娟/集团党委办公室

2013年3月，集团工委会获深圳市工交工会授予2012年度“工会工作先进单位”称号。同时，系统企业特力集团纪昌建、特发物业公司姜海忠获市工交工会“优秀工会工作者”称号；特发信息李彬学、特发地产唐大平获得市工交工会“优秀职工之友”称号；集团总部岳红琼、特发黎明牛慧宁获市工交工会“优秀工会积极分子”称号。

2012年，集团工委会紧紧围绕集团“全员职业化，成就美好生活”核心价值观，以促进企业发展、维护职工权益、协调企业劳动关系、推动建设和谐企业为工作目标，在集团党委和上级工会的领导下，全体工会会员一致努力，完成了年度内工会的相关工作。集团工委会根据集团发展需要，协助各企业开展了多种形式的培训教育活动，不断提升员工素质；进一步关心员工生活，加大对困难职工的帮扶力度，同时维护女职工合法权益；加强系统企业间的沟通与交流，开展丰富多彩的文化体育活动，营造积极健康向上和谐的企业文化氛围。

集团工委会工作得到上级工会组织的充分肯定，涌现出不少优秀积极工作者，上述获奖先进个人就是其中的代表。他们踏踏实实开展工作，认真履行《工会法》赋予的各项职能，在各自不同的工会工作岗位上树立了典型，以身作则，进一步调动集团广大员工的工作积极性，促进了集团和系统企业生产经营管理各项工作的开展。





一切为了灾区同胞

——特发物业成都分公司积极参与雅安抗震救灾工作

■ 王婧媛/特发物业成都分公司

4月21日，电话铃声打破了清晨的睡梦。特发物业成都分公司员工余仕强、段吉、董建松接电后从床上翻身而起，以军人的速度和效率穿衣洗漱，冲出家门。他们被紧急征召，行进目标是郫县武装部，在这里集合前往雅安市芦山县救援地震灾区被困的同胞。

4月20日8:02发生的7.0级芦山大地震不过是十几个小时之前的事，灾区的道路、通讯受到了极大的破坏，外界对灾区的了解甚少。倒塌的房屋有多少，亟待救援的人员有多少，受伤或未及时逃生的人员有多少，需要的维生物资有多少，这些尚不完全明确。大家所知道的仅仅是芦山及周边地区受灾的情况很严重，有许多人正等待救援，期盼政府及社会各界的帮助。

余仕强、段吉、董建松退伍以后到特发物业成都分公司担任安保工作，余仕强、董建松今年

不过20岁，年纪最大的段吉刚刚21岁。接到征召电话后，他们第一时间向成都分公司汇报了情况，并得到了特发物业公司和成都分公司领导的大力支持。

3人到达集合地点后，与其他单位几名人员一起，组成一支救援小队，沿温江、邛崃、天台山一线往芦山县前进。由于各方救灾车辆都在驶往灾区，道路拥堵，整天的行进十分不易，下午5点左右才到达天台山高河镇。

当天晚上下了雨，道路湿滑，又因地震发生塌方等情况，第二天早上6点一过，救援小队决定徒步前往芦山县。在余震、塌方、雨水、飞石的威胁中，3人所在的救援小队一路跋涉，往日的交通要道此时已没了人烟，山上也只有当地的住户人家。整整一个上午，救援小队顶风冒雨，沿途没有补给，缺衣少食。虽然都是年轻的小伙子，但也觉

得又冷又饿，体力消耗很大，十分疲惫。幸而余仕强3人与当地一户人家认识，才得到几个玉米馍充饥。

略微休整以后，救援小队抱持着尽快抵达救援灾区目的地的信念，继续快速前行，大约走了100余里的路途，连军靴也被磨破了，下午3点左右终于抵达芦山县城。

震后的芦山县城情况比预计的要好，虽然大部分房屋建筑结构受到了损坏，墙壁甚至地基都出现了裂缝，但倒塌的情况并不多，而周边乡镇的民房倒塌、压埋情况则比较严重。由于房屋成为危房，加之余震不断，芦山县人纷纷集中在空旷地带暂歇。食品、药品、通讯、衣物、帐篷等各种物资为灾区人民最所需要。救援小队到达后接到的主要任务就是装卸物资、疏通道路、搭设帐篷，甚至做饭等一切能够帮助灾区同胞的事务。

没有休息，没有喊苦喊累，救援小队在经过长达9个小时的急行军后，立刻投入到任务之中。物资装卸中不乏重量级设备，令人精疲力尽；道路的疏通指挥也因大批没有救灾经验志愿者的涌入而令人声嘶力竭；为当地数百高中生搭设帐篷也不是一件轻松容易的活儿；连平时在家不怎么做饭的余仕强等人在震后

的芦山县成了掌勺师傅。在灾难中，人与人特别需要互相支持，救援小队爆发出最大的潜力，竭尽所能地帮助灾区同胞。

从22日下午3点一直到23日凌晨3点，救援小队的工作才暂告一段落。由于物资紧缺，救援小队只能将就啃些饼干充饥。为灾民搭设了帐篷，他们却没有帐篷可住，就在街边的盲道上和衣而卧。在19个小时高强度、透支性的行军和劳动之后，在尚有寒意的夜风和零星的夜雨里，他们头刚靠地就立刻睡着了。而只要有物资运来，他们就立刻从梦中醒来，继续投入到装卸物资的工作中。

因灾情没有汶川大地震严重，到23日灾区伤亡情况已基本明了。救援小队于24日接到命令返回了成都。芦山大地震救援工作开始逐渐转入灾后重建。

特发物业成都分公司安全部杨枝武、钟治平、朱志伟、李文合、马明高、邓平、陈忠等7名员工，也于第一时间主动报名加入华为成都基地组建的救灾小队，志愿参加华为公司抗震救灾工作。特发物业人团结一心，众志成城，只为了一个信念：一切为了灾区同胞！☺





文化创意地产：驶向诗意栖居的云帆

——五矿哈施塔特小镇观感

■ 李正祥/集团企业一部

一、哈施塔特小镇，一朵奇葩漂洋来

（一）小镇区位

哈施塔特小镇位于广东省惠州市博罗县体育大道东端，西侧规划有惠州大道连接小金口及惠州江北行政中心及博罗县城，南面有惠博沿江路，连接惠州江北行政中心。小镇到惠州江北行政中心10分钟车程，到博罗县城5分钟车程。

（二）项目土地取得方式

哈施塔特小镇由五矿建设有限公司开发建设。2010年9月，五矿建设以7.49亿元价格收购深圳泛华工程集团公司旗下博罗县碧华房地产公司80%股权，该司在惠州博罗县麦田岭拥有约100万平方米土地及17万平方米水面的开发使用权。2011年4月，哈施塔特小镇开工建设，2012年4月开盘销售。

（三）规划指标

项目规划用地面积约100万平方米，总建筑面积超过100万平方米。项目开发建设期约6年，分6期开发，总投资额约60亿元。其中一期以一湖、一心、两环、三轴、四区为总体布局。一湖：17万平方米纯天然活水湖；一心：小镇中心；两环：以环湖大道为内环，社区道路为外环的双环骨架体系；三轴：以华尔兹大道、金色广场大街、维也纳森林溪谷为主轴线；四区：高层区、湖景区、山景区、风情小镇。

（四）哈施塔特小镇创意来源和设计理念

据五矿建设有限公司董事副总经理杨律介绍，项目用地三面环山，中间抱水，自然条件优美；博罗是古镇，到今有2,200多年历史，考古学家在此发现了汉代的编钟，有非常深厚的文化底蕴。编钟和音乐有关系，由此创意团队联想到了奥地利，联想到了奥地利很有特点的小镇，包括

哈尔施塔特（奥地利原小镇译名）、伊舍尔小镇等等，因而决定对哈尔施塔特小镇进行移植创作，在博罗县麦田岭复制开发哈施塔特小镇。据传，五矿建设曾派出上百人次前往哈尔施塔特，几个月来一直在秘密研究这座只有800人的“世界文化遗产”小镇，仔细描摹和记录其建筑风貌，甚至是实地测量，原样复制。

奥地利人民流淌着艺术的血液，这种血液也注入其建筑之中，使得其色彩斑斓。五矿建设把奥地利人民的这种艺术气质移植到了哈施塔特小镇的设计建设之中。如在颜色设计方面，一期的104栋低层住宅使用了8种主色和32种配色，104栋别墅，有32种不同的颜色和系别，漫步其中会感到每一栋建筑看起来都不一样，好象每一栋建筑都是量身打造的。以不同颜色、样式的地砖划分小镇区域，使每个区域都具有强烈的个性；以西方园林风格为主调，营造了一个美丽宜居环境；以不同彩度色调的植物搭配，营造出层次丰富、多意境的空间景观效果。出彩的橱窗设计，每一个主题迥异，绝无重复，却又能和谐并存；建筑外立面通过冷暖搭配，营造出丰富的视觉效果；整个街道色彩强烈，装饰浓艳，给人强烈的视觉冲击。

（五）一期销售情况

2011年4月19日，哈施塔特小镇开工建设。2012年3月17日，五矿建设携手凤凰卫视知名主持人许戈辉在惠州江北凯宾斯基大中华厅举办了“许戈辉非凡赏——哈施塔特别墅区产品发布会”，4月15日开盘。据《惠州日报》报道，开盘当日便销售110套。据统计，小镇首批别墅业主主要为惠州本地客户，大多是抱着自住的目的购房，他们希望快一点搬进来，好早一天享受这绝美的小镇风情。

2012年6月2日，奥地利哈尔施塔特镇长携夫人等一行人来到惠州，出席了由惠州博罗县、奥地利哈尔施塔特小镇和五矿建设公司三方举行的“友好小镇”签约仪式。哈尔施塔特镇长在实地参观了五矿哈施塔特项目后，对项目给予高度的赞扬。在今后的日子里，三方将在建筑、人文、艺术等方面进行进一步的交流。成为奥地利哈尔施塔特的友好小镇，无疑增加了五矿哈施塔特小镇的文化亮色和卖点。

（六）哈施塔特小镇的成功之处及其质疑

哈施塔特小镇的开发建设在业界引起了较大的反响，有对其移植创新的褒奖，也有批评和质疑。本文认为，其

成功之处有如下方面：

1、项目创意新颖。项目十分细致地复制了奥地利哈尔施塔特小镇，建筑风格活泼灵动，具有较强的艺术性，随处浏览，无不赏心悦目；奥地利哈尔施塔特小镇为世界文化遗产，通过复制移植，无疑也将奥地利哈尔施塔特小镇文化部分移植到了博罗县哈施塔特小镇，使人感到一种古老的异国情调的熏染。在日趋激烈的市场竞争形势下，只有把产品风格做得独特、纯粹，才能从众多竞争对手中脱颖而出。“独特”是为了博得市场关注，打响差异化；“纯粹”则是为了和复制同类作品的竞争对手相比，做得更纯粹、更高端。

2、项目环境氛围设计细腻鲜明。以西方园林风格为主调，交通密集地块以大面积团铺装为主，摆上精致的小品、雕塑、指示牌及时令花卉，辅以采用孤植、对植和列植等方式种植的乔木，与大面积草皮及水面一起，营造了一个美丽宜居环境，营造出浓郁的异国情调，提升了项目的档次感，形成强烈的奥地利小镇的文化氛围。

3、项目营销策划较为巧妙。项目充分利用了事件营销。通过制造复制“侵权”、与奥地利哈尔施塔特小镇结成友谊小镇等事件，借助媒体的炒作，吸引人们的关注和兴趣，让人们认识博罗哈施塔特小镇这块即将闪亮登场的明珠，认识她的价值，激起人们拥有的欲望。

4、项目总体运作模式具有较高的水准。一是通过收购房地产公司股权获得博罗县麦田岭用地约100万平方米及17万平米水面的开发使用权，降低了用地成本和操作程序。初步测算，上述土地最高可建楼面面积约195.4万平方米，地价每亩60万元，折合楼面价约每平方米仅500元。该地块和水域品质上乘，区位优势，显示了五矿建设对市场耕耘十分精深，眼光独到。二是放眼全球寻找创意资源和灵感，选取世界顶端文化遗产小镇，细致临摹复制，战略视野较为广阔，立意较为高远。三是营销资源丰富，营销策划精巧、高端，营销运作较为娴熟。四是运作速度较快，2010年9月购地，2011年4月开工建设，2012年4月开盘，仅仅一年半的时间就完成了复杂及高质量的创意设计和规划建设，速度较快，过程显得十分流畅。

对博罗哈施塔特的质疑主要集中在两个方面：

一是否侵权、是否有价值问题

奥地利哈尔施塔特（惠州博罗县小镇叫做“哈施塔



特”) 小镇已被联合国教科文组织列为 “世界文化遗产”，五矿建设是否涉嫌复制侵权，投巨资搞模仿外国小镇风格是否有价值？

奥地利哈尔施塔特小镇居民在接受媒体采访时称，小镇的民居为私人所有，其建筑风格体现了居民的智慧，属于他们的知识产权，另一个国家的人“盗取”了他们的智力成果，而他们自己却毫不知情。有当地人土称，居民可以对这一行为进行控告。小镇一位宾馆主人对媒体称，其拥有400多年历史的宾馆是他的个人艺术作品，如果有人在不经过他允许的情况下对其进行复制，那不就像是一位画家在剽窃别人的画作么？

但广东圣方律师事务所律师颜宇丹此前对《每日经济新闻》记者表示，“哈尔施塔特不是一个商标，建筑外观设计也没有注册专利，开发商仿制建造属于模仿性质，不构成侵犯知识产权。”五矿建设相关负责人也向媒体表示，五矿哈施塔特项目没有模仿哈尔施塔特镇的所有细节，并不构成侵权。

二 是否能够受到市场追捧问题

有关报道一期项目开盘3个月就销售了90%。但某记者2012年6月18日通过博罗县房管局官网查询发现，五矿哈施塔特项目共登记预售房屋200多套，已经销售的房屋却只有20多套，远远未达销售人员声称的预售房屋的9成。

当前宏观经济形势总体欠佳，加之我国房地产调控不断加码，对项目的销售可能会造成一些不利影响。项目推出时机是否合适有待研究。

二、文化创意地产，迎春鲜花次第开

文化创意地产是指在地产设计开发中注入更多的文化创意元素，使建筑更富有艺术和精神内涵，使居室乃至社区在安全、方便、舒适的基础上，进一步附加审美、文化陶冶、心灵愉悦等功能，实现“诗意的栖居”。

文化创意综合体及文化创意小镇是文化创意地产的两种实现形式。文化创意综合体是以文化体验、文化休闲与文化商业等为特色，汇集行政办公、综合商业、总部基地、居住、教育等多种功能的城市综合体。文化创意综合体是城市更新改造和升级转型的产物，是生态城市、人文

城市的细胞。文化创意小镇则是城市周围的文化风情卫星城镇，更加贴近自然，融入自然。近年来，文化创意综合体及文化创意小镇建设已成为我国房地产开发的一大潮流，呈方兴未艾之势，一些龙头地产企业已捷足先登。

上海新天地是旧城改造的一个成功案例。改造前，这里是一片拥有近一个世纪历史的石库门里弄建筑。这些建筑是中西合璧的产物，更是代表了近代的上海历史文化。然而随着城市的不断发展，昔日风光显赫的石库门早已不能满足居住需求而渐渐淡出历史舞台。—1999年，香港瑞安集团牵头对该片区重新开发，改变了原先的居住功能，创新地赋予其商业经营功能，把这片反映了上海历史和文化的老房子改造成集国际水平的餐饮、购物、演艺等功能的时尚、休闲文化娱乐中心。新天地的石库门建筑群外表保留了当年的砖墙、屋瓦，而每座建筑的内部，则按照21世纪现代都市人的生活方式、生活节奏、情感世界度身订做，无一不体现出现代休闲生活的气氛。漫步新天地，仿佛时光倒流，有如置身于20世纪20、30年代的上海，但一跨进每个建筑内部，则非常现代和时尚；每个人都能体会新天地独特的魅力：继承与开发同步，传统与现代同步。2001年上海新天地落成，并迅速成为上海的潮流热点，并吸引了国际注视。

五矿建设公司是率先进行文化创意地产开发的房地产企业之一，在文化创意小镇建设方面取得了较大的成功。2009年，该司在长沙暮云镇成功开发了格兰小镇，将苏格兰特有的建筑风格（城堡、坡屋顶）和人文风情（格子裙、风笛、威士忌酒、高尔夫等）融入其中，形成了温馨、自然的异域生活氛围。该项目获得“2011长沙唯高品质大宅”荣誉称号。近期，五矿建设又计划投资20亿美元，在江宁打造方山旅游小镇。据了解，该项目依托方山旅游度假区，拟打造一个集休闲旅游和参禅礼佛、修身养身、风景宜人的超大型商业旅游综合体，以高档写字楼、商业综合体、旅游小镇为主，着力为江宁大学城营造一个崭新的生活社区。该项目将于今年下半年开工建设。

万科、保利等龙头公司也纷纷介入文化创意地产开发建设。万科以加拿大温哥华以北约120公里的滑雪胜地——惠斯勒为建筑蓝本，移植北美小镇式生活格调，相继在鞍山、长春、沈阳打造了三座惠斯勒小镇。保利开发

了保利法兰西小镇、保利西海岸清风小镇等。

三、走文化创意地产之路，诗意栖居不是梦

德国哲学家海德格尔提出人应该诗意的栖居在大地上，诗意的栖居就是天地人神和谐相处，使人的居住与生活富有诗意。美国社会心理学家马斯洛认为，人们在满足了基本的生理需要、安全需要之后，就会逐步追求更高级的精神满足，诗意栖居成为人们的梦想和追求。建筑最初的作用就是遮蔽风雨，保护安全，但随着生产力的发展和物质财富的增加，人们对建筑的文化审美、心灵愉悦功能的要求越来越高，文化创意地产应运而生并成为人们实现诗意栖居的重要手段和途径。

充分利用现代建筑技术，发扬光大我国古代优秀的建筑技艺，借鉴国外建筑思想及建筑艺术，提升我国城市与城镇建设的文化风情和艺术审美内涵，是当前地产开发的一项重要工作。集团小梅沙、香蜜湖土地重新规划开发，需要在建筑思想理念和艺术风格方面进行深入探讨和创新，打造特色，突显人文和艺术气质，需要对国内外优秀建筑思想和艺术风格进行大胆学习引进。另外，特发地产定位于特色地产，也必须加强对文化创意地产的开发设计进行学习研究，领会文化创意地产的思想理念，积累文化创意地产设计与开发素养，培育文化创意地产开发能力。本文认为，特发集团地产开发应该走文化创意地产之路，创造人们诗意家园。当前需要从如下几个方面开展研究学习、企业建设和项目规划布局：

一是研究市场形势，了解当前我国文化创意地产开发的进程、市场格局、发展趋势，发现市场机遇，谋划市场布局。

二是研究分析文化创意地产的创意来源、创意特色和教训，研究其创意机制，发掘与提前锁定创意资源。

三是研究分析文化创意地产的市场定位，通过典型文化创意地产案例剖析，了解文化创意地产不同产品序列的设计与市场定位，决定市场定位的关键要素，掌握产品设计与市场定位机理。

四是研究分析文化创意地产的商业模式及运作机制，借鉴经验，合理灵活地构建集团特色地产、文化创意地产的商业模式与运作机制。◀



浅谈“危机公关”

■ 黄琳/特发地产公司

网络媒体的日趋发达，导致微不足道的负面事件都可能被放大甚至扭曲，给企业的品牌信誉和经济利益造成损害。但是合理运用“危机公关”手段处理此类事件，不仅能挽回负面事件造成的损失，甚至能帮助企业从中获得无法预期的利益。

中国有句俗话说防患于未然，企业在日常经营管理和市场开拓中注意做好品牌营销和产品形象的打造，能很好地降低突发事件带来的不利影响；当事件发生后，正面对待事件的影响，而非逃避，占领舆论的制高点，对减小甚至消除事件的影响会产生重要作用。特别是在处理事件时，要明确企业应承担的责任，公布真实有效的信息，诚恳地向社会表明自己对事件处理的态度，以真诚的态度引导舆论。

2010年，360卫士与腾讯的交恶过程中，360卫士“声情并茂”、“有图有真相”的应对策略赢得了不少网友对其的支持，外交口碑上略胜腾讯一筹，以致一些腾讯的用户出现移情别恋的倾向，网络上更见好事者张榜罗列

两家企业的合作伙伴支持数，虽然从数量上看旗鼓相当，但就质量而言360的诚意之举还是占据了上风。

此事件结束后，不少有心人士将其视作经典案例不断分析研究，重新开始对“危机公关”尽兴深入地思考。就在这件颇为特别的案子刚刚平息的时候，娱乐圈也开始出现了此起彼伏的突发事件，艳照门、酒驾等案件的曝光，令娱乐圈热闹不少。不少同类案件的不同“危机攻关”结局，使得人们再次关注“危机公关”的重要性。

高晓松酒驾事件对企业“危机攻关”是很好的借鉴。同样因酒驾生事，高晓松案发时的舆论批判之声一浪高过一浪，相关部门也对他进行了拘押。此时，高晓松态度十分低调，非但没有找人平息是非，反而欣然接受法律制裁，入狱服刑，期间通过媒体向民众公开道歉，并以积极的态度面对服刑。当他高调复出之后，非但没有人将他的酒驾一事挂在嘴边加以斥责，反而褒扬之声接踵而至。随后各种活动出席、节目录制的邀请接连不断，反而为他聚集了比过去更多的人气。从此案例可以得知，诚恳地面

对，辅之以恰当的危机公关手段，不但能化险为夷，更能扭转事态。

当然，不同的案例会采用不同的危机应对手段。但是，不管采取何种策略，都应遵循以下五项“危机公关”应对基本原则。

一是争取舆论回应的时机恰当。事件一旦发生，被媒体公诸于众的当下，会产生多大的危害性是难以预估的。但是，此间舆论导向尚未形成，第一时间回应舆论质疑，根据情节的轻重程度，采用恰当的方式主动交代情况不失为明智的处理方式。

一些企业在遭遇危机时，首先想到的是遮掩事情的真相，或者拖延向公众交代事件真相的时间。这会给民众及媒体带来更大的遐想空间，媒体所制造的猜测空间会给事发企业带来更加难以预测的灾难，一旦错过最佳时机企业需要耗费更多的力气来为自己“辩白”，其发挥的效果微弱不说，甚至还可能不足以打消关注者的质疑，增加更多的不利状况。所以第一时间回应舆论，能争取有利时机。

二是真诚面对媒体和公众。高晓松的案例中，笔者没有委托各种关系为自己开脱罪名，反而坦然接受法律对自己的制裁，在公众面前诚恳地把自己当做生动的负面教材，提倡民众切勿酒驾的态度，是这场危机博弈中的制胜关键。

此例也以活教材的形式告诉每一位企业公关人员，在负面新闻出来后，对待各方都要尽可能表现出自己的诚意。面对媒体时，也要以谦逊、友善的态度，诚挚地表达自己的歉意或正面、积极的态度。在事件还未造成不利影响时，占据舆论的“有利地形”，冲淡人们对事件本身恶劣性的关注，转移公众的目光到自己的态度上。态度胜于一切。做到真诚面对媒体和公众，采取恰当的应对态度，显然能达到“不战而胜”的效果，缩减企业为此可能会付出的高额成本。

三是勇于承担责任。突发事件发生后往往会在社会造成负面影响。有的影响可能微不足道，但是有些很有可能“后患无穷”。逃避自己造成的恶果，推脱理应承担的责任，不仅不会让企业避免损失的产生，反而会让企业因这次的灾难付出更沉重的代价。

民众对具备社会影响力的个人或团体，很容易抱持质疑的态度，尤其是在突发事件被曝光后，各种流言四起，

民众更期待个人或团体用行动证实自己的态度。仅仅依靠语言的承诺不足以平息舆论对自己造成的不利影响，通过实际行动承担起责任，挽回企业品牌或个人在公众心中的形象，才不至于失去市场，失去民心。

四是自我辩护不如让别人替自己说话。人们不喜欢听别人自吹自擂，却喜欢通过“旁门左道”探听所谓真实的消息，这也是口碑营销在中国风行正劲的原因。“只有第三方体验过或了解过得出的评价才是最有参考价值的”这样的观念日趋盛行，也成为危机公关中所必须采用的手段。

让旁观者近身了解企业处理事件的状况，尤其是对这类事件具有一定发言权的“权威人士”，让他们看到企业为了挽回社会损失，弥补负面新闻带来的损害所做出的努力，通过他们的现身说法证实自己所言不虚，比投放大量资金，利用各种媒体渠道做解释说明、夸赞自己有利得多。

五是通过媒体树立自我正面形象。媒体在通常情况下是保持客观的态度对事件的发生及其后果进行分析和评断。但是，不是所有的媒体都能够做到客观公正地反应事实，这并非由于媒体没有尽心做到自己的责任，而是陷入“不识庐山真面目，只缘身在此山中”的境地而影响了其对事件真相的认识，造成报道的偏颇。积极主动配合媒体对事件进行调查、采访，通过媒体的影响力增强自己的正面形象，更有利于引到民众对事件有正面乐观的认识，消解突发负面事件对企业造成的不利影响。

以上五项基本原则只是应对“危机公关”的基础策略，应根据不同事件和不同企业的实际情况灵活运用，做出恰当的行动，成功化解危机，维护和加强企业品牌在公众中形象和地位。



01

集团李明俊副总经理带队到企业进行财务管理转型工作调研

5月份，集团李明俊副总经理带领计财部刘燕部长、姜红副部长和有关人员分别到下属各企业就财务管理转型工作进行调研。

调研过程中，下属企业负责人和财务负责人结合企业财务管理现状，从财务战略转型、制度建设、财务信息化管理、资金管理、会计基础工作、会计人员队伍建设等方面，介绍了企业开展的主要工作，分析了存在的问题和不足，提出了下一步财务管理工作转型的思路和措施。参与调研的人员就有关问题进行研讨。

李明俊副总经理在调研时强调，财务管理是企业管理的重要组成部分，必须满足集团发展战略要求，为集团规划目标的实现提供强有力的支撑。财务管理要从会计核算型向价值创造型转变，通过优化全面预算管理、信息化建设、资金集中管理、筹资融资管理、会计核算等方面工作，加强集团管控，实现财务转型和管理创新。同时对财务转型工作提出具体要求：财务转型工作不要流于形式，要落到实处，工作目标要具体化，要有步

骤、有重点地开展，并将纳入考核内容。（尹章儒/集团计划财务部）

02

特发信息获杜邦中国集团公司颁授“战略合作伙伴暨2012年度最佳合作伙伴”牌匾

5月14日上午，杜邦中国集团有限公司全球市场主任窦马克（Marc Doyle）一行莅临特发信息参观考察，并颁发该司授予特发信息的“战略合作伙伴暨2012年度最佳合作伙伴”牌匾。

杜邦中国集团公司作为特发信息芳纶纱的供应商，一直以来，双方本着发挥各自优势、资源共享、优势互补、互利共赢的意愿，不断加深合作、相互信任，取得了较好的合作成果。窦马克此行使双方的合作进一步加深，有利于双方建立长久互信的合作伙伴关系。

（吴龙辉/特发信息电力光缆事业部）



03

特发信息成功研制光电复合低压电缆接头盒

4月5日，特发信息电力光缆技术开发部宣告历时10个月的光电复合低压电缆（OPLC）接头盒研制成功。

近年来，国家电网和南方电网不断加大对智能电网的建设力度，在用户端力推电力光纤到户（PFTTH），建设智能化小区，即在低压通信接入网中敷设光纤复合低压电缆，将光纤和低压电缆同时敷设入户，从而实现智能电表到户，配合无源光网络技术，承载用电信息采集、智能用电双向交互、多网融合等业务。据国家电网颁布的“智能电网发展计划”，2016年至2020年，在我国将全面建成统一的“坚强智能电网”。对新建小区大面积推行使用OPLC，对于已建小区，通过自改或与第三方合作改造相关设施，使之达到使用OPLC的标准。

从2010年起，特发信息电力光缆事业部响应OPLC的市场需求，组织研发OPLC项目。2011年3月，事业部研制的OPLC样品顺利通过国家电网中国电力科学研究院试验，成为国内首批获得试验报告的光缆厂家之一。

OPLC的施工、安装、架设技术

与传统的电力线路架设安装方式基本一致，但在接续方面差异很大，涉及到光纤接续和光电分离技术，对接续技术、高压绝缘都有严格的要求，OPLC接头盒成为其实际应用亟待攻克的关键技术。

特发信息电力光缆事业部研制出的OPLC接头盒，相比国内已经使用在个别线路上的OPLC接头盒，在光纤接头密封、接头保护以及光电分离方面做了较为完善的处理，为线路长期的运行提供安全保障。

OPLC及接头盒的成功研制顺应了国家电网未来建立一个完整智能化电网，推进电网集约化、智能化的方向，提高了特发信息在该技术领域的知名度，特发信息品牌的OPLC产品的实际应用指日可待。

（张玥/特发信息电力光缆事业部）



议。会上，电力光缆事业部生产系统12位主管先后分享了自己在2012年工作中的典型案例，案例涵盖生产管理、工艺、设备、计划、物流、质控、技术开发、6S、体系等方面内容。12位部门主管运用4M1E、5H1W、PDCA、QC手法等方法，针对2012年日常工作中出现的具体案例，剖析工作中存在的不足、分享处理问题的经验。与会人员认真听取了案例分析报告，针对具体问题进行了讨论，在细节与思维的碰撞中，大家对经验及教训的认识更加深刻，思维得到了拓展。

最后，电力光缆事业部领导对参加案例分析会的各部门团队进行了评比表彰。

（邓伟锋/特发信息电力光缆事业部）

04

特发信息电力光缆事业部举行生产系统2013年案例分析会

4月9日上午，特发信息电力光缆事业部生产系统2013年案例分析会在东莞寮步工业园培训室举行，生产系统中层管理者、各部门主管及基层管理人员等40余人参加会

05

特发信息承办光纤复合架空相线标准审查会



5月9日，由中国电力企业联合会主办，特发信息承办的电力行业标准“光纤复合架空相线”审查会在深圳召开。会议旨在对“光纤复合架空相线”电力行业标准送审稿进行最终审查，以促进光纤复合架空相线行业标准早日完成。来自中国电力科学研究院、国网信息通信有限公司、上海电缆研究所、广东电网电力信息通信运维中心等单位的专家、学者以及电力行业中的制造企业代表参加会议。特发信息作为会议的承办单位，说明公司在电力行业中举足轻重的地位。

会议主要商讨了光纤复合架空相线标准送审稿的内容，并对送审稿内容进行了逐条、逐项的推敲、揣摩、修正，力求将标准做到精益求精。会上，特发信息总经理陈华发言。中国电力科学研究院刘永东主任表示，众人拾柴火焰高，相信集合大家的力量，一定能将此次送审稿审查完善，制定出一份既符合我国电力行情而又通俗易懂的行业标准。

(易新军/特发信息电力光缆事业部)



06

特发信息东莞寮步光通信产业园展开环境安全管理体系培训

为进一步强化公司环境及职业健康安全的管理水平，加强员工的环境、职业健康安全意识，4月11日至12日，特发信息邀请华夏认证机构资深专家蔡锦红老师至东莞寮步光通信产业园对“三缆”进行培训。“三缆”中层干部、主管及内审员共140多人参加培训。

培训主要针对环境和新版职业健康安全体系标准进行了详细讲解；同时还对历年特发信息的不符合项案例进行了分析；对内部审核和管理评审的流程方法进行了讲解。环境体系方面，从全球的环境污染案例分析着手，引申到公司的环境体系要求。职业健康安全方面，重点对新旧版（旧版：2001版；新版：2011版）职业健康安全体系标准进行了详细的解说，还专门对各事业部的体系负责人进行

了职业健康安全转版指导。通过培训，大家受益匪浅，对于环境、安全、法律法规、内部审核及管理评审都有了进一步的认识，对于公司管理体系更好的展开打下了坚实的基础。

(肖祖塔/特发信息电力光缆)

07

特力水贝珠宝大厦奠基仪式举行

5月28日下午1时30分，特力水贝珠宝大厦奠基仪式在“特力—吉盟黄金首饰产业园”02地块举行。特发集团领导张俊林、张建民、水贝珠宝知名品牌企业代表、产业园产权代表单位、施工单位及监理单位代表等应邀出席奠基仪式，特力集团董事、监事、高管及相关人员参加奠基仪式。奠基仪式由特力集团总经理罗伯均主持。

特力集团董事长张瑞理致辞。他说，特力水贝珠宝大厦的奠基，是特力集团在新的经济形势下，公司调整产业结构、促进转型发展，加快推进特力可持续发展盈利模式建设进程中的一件大事。承载着大股东特发集团的期望和特力人的梦想，聚集了珠宝行业众多兄弟企业



和各界朋友的关怀，标志着特力这个以机械起家、与深圳经济特区共同成长的老国企迎来了经营转型新的发展时期。希望在各级领导、合作伙伴的大力支持和特力人的共同努力下，互利共赢，齐心协力把特力水贝珠宝大厦打造成深圳乃至全国标志性的珠宝市场。

特发集团领导张俊林作了热情洋溢的讲话。他说，特力水贝珠宝大厦奠基是特力集团实现梦想的大事，希望将之建设成为质量好、成本低、效益高的标杆项目，创出深圳黄金珠宝产业集聚基地大型综合发展项目的一流品牌，为特力成功实现经营战略转型打下良好的基础。

随后，出席仪式的各位领导和嘉宾共同挥锹为特力水贝珠宝大厦奠基，拉开了其正式开工建设的帷幕。

(徐洁敏/特力房地产业务部、行政部)

08

特发华日丰田汽车公司荣获一汽丰田全国服务技术优秀奖



在一汽丰田2012年度总结表彰大会上，特发华日丰田汽车公司荣获“2012年服务技术优秀奖”。全国460多家一汽丰田经销店中仅有3家店获此殊荣，这对华日公司而言又是一个极大的肯定与鼓励。

华日公司1983年创办之始，一直非常重视汽车维修技术。除本公司不间断开设培训班利用业余时间对员工进行维修技术技能的培训外，还通过每年定期选派公司优秀技工赴日研修、制定激励机制鼓励员工参加技能等级培训、竞赛等措施，抓实员工专业技能培训，提高维修服务质量。同时也注重狠抓现场中的质量管理环节，制定车辆维修出场检测质量体系及制度，确保出厂车的维修质量。华日公司的汽车一次性修复率及难度修复率一直保持在全国的前列。

通过重抓技术质量服务等一系列的措施，华日公司在维修质量方面取得了显著成绩。先后获得“深圳市五星级汽车维修企业”、“深圳市机动车维修企业质量信誉考核评定AAA等级”、“全国用户信得过汽车维修业户”，以及自1999年

聚焦经营

至今连续获得的“深圳市汽车维修企业技术竞赛优秀单位”等称号。在业界成为维修质量最有保证的一块金字招牌。

(王钰/特发华日丰田汽车公司)

09

CHINAPLAS 2013国际橡塑展在广州举行，汽车零部件发展呈轻量化趋势

亚洲第一、全球第二的CHINAPLAS 2013国际橡塑展于5月20日至23日期间在广州市琶洲中国进出口交易会展馆举行。深圳市汽车行业协会（特力集团下属企业深圳市汽车工业贸易总公司为会长单位）组织深圳市知名汽车企业如比亚迪、中集等企业参观展会，与会人员一致认为塑料和橡胶未来在汽车上有超乎想象的应用及发展。伴随着塑料、橡胶在汽车零部件产品的应用水平的不断深入，汽车与橡胶、塑料的未来联系也会更紧密，汽车零部件未来发展轻量化趋势明显。

为期4天的展会吸引10万多名来自150个国家及地区的专业买家，深圳企业呼吁行业协会更多地组织参加这类高科技及与未来发展相关主

聚焦经营

题的展会。
(田铭/特力汽车贸易公司)

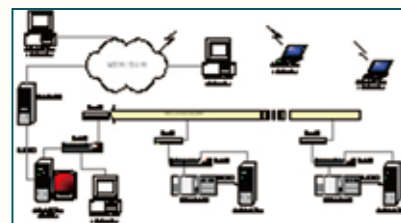
10

特发黎明长龙公司获河北省科学技术三等奖

2013年5月,特发黎明长龙公司自主研发的铁路信号设备智能监测与故障诊断系统项目,获河北省人民政府颁发河北省科学技术三等奖证书。

近年来,铁道部(现为中国铁路总公司)为提高车站信号设备的安全和质量控制能力,非常重视推广信号设备的集中监测系统,并已经在5000个以上车站安装了该系统。

但是,信号集中监测系统目前



只具备信号设备状态参数的采集能力,还不具备状态数据的自动智能分析能力,因此只能采用每天浏览一次记录数据情况的人工分析方法,初步检查信号设备状态是否正常;对关联性故障,设备性能劣化趋势,则不能发挥任何预警作用。由此可知,当前车站信号设备的安全控制能力和质量控制能力还十分薄弱,还严重依赖于值班人员的业务能力和工作态度;而通过提升值班人员综合能力解决上述问题的方法又一时难以实现。中国铁路在速、密、重指标不断提高的发展过程中,只有通过电务管理信息化建设,引入人工智能技术,才可能系统地解决好这类问题。

特发黎明长龙公司自主研发的铁路信号设备智能监测与故障诊断系统项目,就是为解决这一问题而开发的智能监测及故障诊断系统,目的就是替代人工数据分析。这对于点多线长的铁路维修、特别是小站无人值守的改革趋势,是一个最为经济、有效的解决途径。

铁路信号设备智能监测与故障诊断系统采用人工智能技术,使用语言方式归纳和表达信号专业人员的维修需求(知识经验和直觉),应用语言变量和模糊集合理论,形成关于正确处理数据的算法,不需要针对信号专业建立精确的数学模型,只要求把信号专家的经验和数据总结成比较完善的语言控制规

则,绕过数据的不确定性、不精确性、噪音以及非线性、时变性,时滞等影响。

铁路信号设备智能监测与故障诊断系统主要包括故障诊断定位、设备趋势预警、设备异常事件处理维护记录、故障事件统计分析等主要功能,该系统是依托铁路信号集中监测系统的软硬件平台和信息资源,将采集的各项开关量、模拟量及报警数据进行归纳、分类和智能分析,采用灵活的推理控制策略,应用智能分析的手段,从一个有经验的信号专家的角度来分析问题,为现场信号维护人员提供及时有效的诊断信息和解决问题的大致方向,能够简化维修流程或直接定位故障处所,帮助信号工迅速发现故障点,并及时进行处理。

(王强/特发黎明长龙公司)

11

特发黎明长龙公司通过CMMI-ML3资质认证

4月23至28日,由来自美国卡纳基——梅隆大学软件工程研究所SEI授权的主任评估师Mr. Shin带领评审小组对特发黎明长龙公司进行了CMMI-ML3评估审查。经过严格



评审后,主任评估师Mr. Shin于4月28日在评估结果发布会上宣布:长龙公司正式通过CMMI成熟度三级认证。

长龙公司于2012年9月启动CMMI认证的准备工作,成立了以刘涛总经理为负责人,公司高层、产品管理部、技术开发部、质检部、生产部、售后服务部、办公室等多部门骨干组成的CMMI项目小组,正式引入CMMI评审项目。在历时8个多月的组织评审准备工作中,各部门经历了艰难而繁琐的过程改进工作,经历了从CMMI基础学习到项目试点运行、评估师阶段性辅助检查,形成了一系列规范的系统文件,并在公司软件项目中实施运行,建立了适用于公司特点的过程管理体系。最终在主任评估师、ATM、公司高层、项目组和EPG的共同努力下,正式通过了

CMMI-ML3认证。

通过CMMI-ML3认证是公司领导和全体员工共同努力的结果,是对公司在软件设计、开发、项目管理及为用户提供高质量产品及体系保障实力的认可,是对公司软件过程改进工作的肯定,标志着公司软件研发及项目管理能力上升到一个新的高度。

CMMI-ML3认证的顺利通过,将有助于公司建立起行之有效的软件开发和管理过程体系,提高组织和开发管理人员的能力,提升软件产品的质量,形成持续的自我改进软件过程能力和机制,创建持续性发展的软件企业,从而最终提升企业形象和市场竞争能力。

通过CMMI-ML3认证不是终点,而是一个新的起点。公司不会因此停止过程改进的步伐,而会将过程改进工作一直推进下去,不断提升公司的制度化水平和专业化能力,为公司在市场中取得可持续的竞争优势奠定基础。

未来,公司将严格执行CMMI-ML3相关流程,相信随着CMMI的不断深入实施,将会使得各项工作更加规范、透明、科学,从而提高管理水平及工作效率,公司也将会以更加优质的软件产品,高效的生产能力和服务水平为更多的客户服务。

注:CMMI(Capability Maturity Model Integration,即能力成熟度模型集成)是SEI组织(美国

卡耐基——梅隆大学软件工程研究所)推出的衡量软件组织软件开发管理水平的一个重要参考因素,代表着国际上最先进的软件工程方法,是衡量软件企业能力成熟度和项目管理水平的权威标准,被公认为软件企业走向国际市场的通行证。CMMI包含了产品的开发、维护及服务方面最好的实践做法,覆盖了从项目立项到交付和维护整个产品生命周期。其评估范围从1级到5级,其中3级评估为已定义级(Defined),表明开发过程包括技术工作和管理工作,均已实现标准化和文档化。

(王强/特发黎明长龙公司)

12

特发小梅沙海洋世界参加“约惠一起旅行”惠民活动

5月19日是中国旅游日,今年中国旅游日主题为“海洋旅游年”,亲近海洋,了解海洋成为推



广主题，滨海旅游也逐渐成为市民度假的首选。特发小梅沙海洋世界作为深圳人身边的海洋乐园，也借此机会，在深圳市文体旅游局的指导下，联合深圳移动频道《乐游天下》栏目，主办了“约惠一起旅行——美丽深圳，海洋之约”活动，作为5月19日深圳“约惠一起旅行——519文旅相会”活动的分会场。本次活动共邀请200位市民免费参与，体会海洋主题旅游文化。同时，5月19日也是中国的助残日，海洋世界还邀请聋哑儿童及自闭症儿童家庭前来感受海洋，感受深圳的温情。

“约惠一起旅行”是2013年深圳文体旅游局重点打造的旅游惠民项目，它既给深圳市民提供了一个免费游览深圳的机会，也让参与活动的企业提高了品牌曝光率，深受深圳市民欢迎。特发集团张建民副总经理陪同深圳市副市长吴以环、市文体旅游局局长岳川江出席了活动当天的启动仪式，为幸运市民赠送了文博会首日封。

200名市民在参观完文博会之后便马不停蹄地赶往小梅沙，中午12点30分左右，大队伍浩浩荡荡来到海洋世界广场，身穿红、蓝、黄的200名幸运市民有序地在海豚喷泉池前留队合影，同行前来的《深圳晚报》记者、《乐游天下》栏目记者记录了活动的全程，小梅沙海洋世界魏鹏程总经理对海洋世界的游览

亮点进行了详细的介绍。随后，队伍在园区导服人员的引导下畅游海洋世界，欣赏海陆空精彩表演，与海豚、海象、大白鲸进行了亲密接触，体会人与自然的和谐。

(柳雯文/特发小梅沙旅游中心)

13

“海龟岛”成为特发小梅沙海洋世界新亮点

海洋乐园“海龟岛”是特发小梅沙海洋世界2013年向少年儿童进行海洋科普教育和海洋文化宣传娱乐的献礼项目，也是配合特发小梅沙旅游中心市场部开展“中国海洋年”主题活动的创新项目。3月份以来，除散客外，5万多名学生、幼儿、亲子家庭在中心市场部以及学校、旅行社、社会实践教育机构等服务单位的组织下，以学生团、幼儿团、亲子团的形式来海洋世界，并在海龟岛留下欢乐的记忆。



海龟岛于今年2月5日正式建成运行，15只巨型海龟在春节前入驻海洋世界给它们建的新家——海洋世界儿童乐园的海龟岛。该岛占地1200多平方米，由专业园林设计公司 and 海洋世界养殖专家按照海龟生活习性设计。除假山塑石、喷泉、造雾、园林景观外，有海龟生活寄居的生态池；有胆小或弱势海龟躲避的避险港；有长达百米模拟海龟长途迁徙习性的回游渠；有在深水和浅水区专设的方便雌雄海龟交尾的礁石；还有特意为雌海龟准备产卵及孵化小海龟的专用沙池。是国内首家大型仿生态开放式海龟展示池。

海龟岛展览展示绿海龟12只，玳瑁2只，蠍龟1只。其中绿海龟、玳瑁龟是国家二级保护动物。它是滨海居民了解近海动物、爱惜和保护动物，关心和保护海洋生态环境的宣传窗口，是亲子家庭和少年儿童近距离观察海龟特征、生活习性、生理变化的开放式科普园地，小朋友还可在专业人员的指导下，进行了海龟饲喂等亲近海龟的活动。

海龟岛还是深圳市民以及海洋世界专业技术人员的爱心岛。海洋世界开业10多年来先后有几十名市民要求向海洋世界赠送购买后放生的或自养的海龟。现有的15只海龟中有8只就是由市民送来的，其年龄最大的接近百岁，体长约一米，体重最大的达到200余斤。由于过去饲养池小、环境一般，海洋世界只能

接收十几只海龟。海龟岛建成后，容量提高近10倍，可以接受更多的海龟来这里生活、寄养和展示。

开放式展示虽方便游客近距离观赏，但也容易造成海龟因误食游客丢弃的瓶盖、包装袋等物品堵塞胃肠道而死亡。海洋世界将从安全和动物保护等方面对学生儿童进行科普宣传，使海龟岛成为生态和环保理念的传播基地。

(魏鹏程/特发小梅沙海洋世界总经理)

14

特发小梅沙旅游中心开展“服务礼仪季”活动

为促进干部职工树立服务意识、端正服务态度、提高服务质量，提升景区形象，从而提高游客满意度，特发小梅沙旅游中心人力资源部计划分4个阶段在全员范围内深入开展规范文明礼仪服务的“服务礼仪季”活动，根据公司“规范、创新、诚信、专业”的职业要求，切实树立一切为了客人的服务理念，强化服务态度、提高服务水平；针对服务人员在服务过程中存在的问题，进一步改善服务作风，提高工作效率和工作水平；围绕尊重客人、爱护客人、方便客人、服

务客人，推进服务的标准化、人性化，逐步打造社会认可的服务品牌，为保障景区可持续发展做出新的贡献。

(顾燕/特发小梅沙旅游中心)

15

特发和平里参展中国深圳(春季)房地产博览会

5月1日至5日，中国深圳(春季)房地产博览会在深圳会展中心举行，本次房博会以中国(深圳)城市土地展、国际房地产展、行业先锋概念展、名家讲坛为十大核心项目，吸引了数十万观众参与、交流和分享。特发和平里项目继在去年参加房地产秋交会之后再一次亮相房博会，是深圳本土14个参展项目之一。

从本次参展会上所获得的信息上分析，在经历了“国五条”细则适应期后，房地产市场开始步入相对平和以及有节奏的发展期，置业者对于价格依旧敏感之外，对房子地段、交通、配套、功能等因素的综合考量占比上升。特发和平里位于号称深圳后花园的龙华新区中心地带，与地铁龙华线龙胜站无缝接轨，突显“地铁送你回家”、“绿

聚焦经营



色出行、低碳生活”理念，能更好迎合置业者意愿；其次45万平方米大社区，尤其是拥有90平方米以下平面、复式以及精装修商务公寓等房源正好满足刚需白领阶层的购房需求。展会期间，特发和平里接待客户1337批次，其中意向登记客户有185批次。

(黄胜鹏/特发地产公司)

16

特发和平里营销中心开放迎客

装修高雅的特发和平里营销中心于5月11日正式开放迎客。位于和平里A座一层的营销中心，占地2000平方米，装修典雅，唯美大气，科学合理的功能布局，不仅为客户营造良好的看房、选房环境，更充分展示出和平里的品牌实力。在沙盘展示区，1:150的大型沙盘细腻精致，客户能直观地了解楼盘信息；两列精巧的地铁动车模型蜿蜒

聚焦经营



于沙盘之中，不仅给沙盘增添丝丝动感，更把特发和平里“地铁送你回家”建筑理念表现得极致。展示厅墙上，不停地放映以和平里为主题的微电影，让客户如临其境，亲身体验和平里业主的温馨舒适生活。在休闲区，销售中心还专为客户安排diy创意区，客户在了解楼盘信息之余，也能体验手栽盆景带来的乐趣，酷爱打扮的女士们还可以获得一次美甲的机会，乖巧好动的小朋友还可以和售楼处哥哥姐姐们动手做一做纸风车。休闲区还设置怡情水吧，客户可以静坐下来小憩片刻，慢慢品尝水吧间提供的各式水果、咖啡和茶点。

销售中心开放当天，共接受来访客户近200批次。在此之前的和平里项目大中华接待中心、项目现场接待中心累计接待客户达7200批次。

(黄胜鹏/特发地产)

17

特发物业为和平里参展房博会保驾护航

2013年“中国深圳国际房地产博览会”于5月1日至5月5日在深圳会展中心召开。本届展会以“创造生活”为核心主题，特发精心打造的和平里项目参展本界房博会，其大气的展厅，活力的表演，吸引了展场大批的人流。

特发物业泊林花园管理处根据特发地产公司的需求，5月1日起派出5名安全员、2名客服人员、1名保洁人员前往会展中心房博会协助特发地产公司的营销活动。这是继特发物业4月13日在为深圳福田五洲宾馆隆重举行的“2013城市轨道交通价值论坛暨特发·和平里产品发布会”提供秩序服务后的又一次大型活动现场展示，其热情的服务、积极向上的精神面貌赢得了客户的赞赏及特发地产公司的好评，也为特发物业品牌的宣传展现画上了浓浓一笔。(邱沙洁/特发物业管理公司)



18

锐意进取，喜获殊荣

——特发物业坂田管理处获华为公司“2012年度优秀管理团队奖”

4月27日下午，在坂田华为基地华为公司行政部深圳服务中心召开的供应商服务人员季度表彰暨全员自律宣誓大会上，特发物业成为华为服务供应商物业类唯一一个获“优秀管理团队”奖的单位。

特发物业坂田管理处团队共有28人获奖，其中一等奖8人、二、三等奖各10人，奖金总额8000元，是华为物业和设施供应商里获奖金额最高的单位。坂田管理处尹玉刚主任代表管理处团队发言，阐述了本团队在2012年如何挖掘潜能、迎难而上，将服务做向高端化、科技化，满足客户不断提升的服务需求，并向其他物业公司及各级领导致谢。特发物业公司副总经理崔平和坂田管理处尹玉刚、李健伟、王大军、胡秋实等管理团队人员参加此次会议。

从提升安全岗位形象到安全消防专项宣传入各类竞赛的夺冠，从清洁工具的现代化到办公环境提升的百日会战，在2012年度的工作中，坂田管理处不断提升管理团队的综合素质，提高风险识别能力，不断满足客户逐渐提升的服务需求，受到华为公司的高度认可，树立了特发物业良好的品牌形象。

(尹敏/特发物业坂田管理处)

19

加强安全防范工作，创建安全文明社区

——特发物业泊林花园管理处获两项荣誉，通过安全文明标兵小区复查

特发物业泊林花园管理处被罗湖区翠竹街道办事处评选为2012年度“物业管理先进单位”称号，被市公安局翠竹派出所评选为“治安防范工作先进集体”，并顺利通过市综治委安全文明标兵小区的复查。

近期，市综治委检查组在罗湖



区维稳综治办陪同下对泊林花园进行安全文明标兵小区复查，泊林花园管理处向市综治委检查组作了详细的工作汇报，市综治委检查组对泊林花园安全文明小区建设所做的工作给予高度评价，充分肯定了泊林花园社区安全文明成果。泊林花园顺利通过安全文明标兵小区的复查。

特发物业泊林花园管理处通过制度及人性化相结合的方式强抓安全队伍建设，使安全员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守，树立公司良好形象的窗口，2012年以来泊林花园未发生任何治安刑事案件。

(邱沙洁/特发物业泊林花园管理处)

20

特发物业坂田管理处严密部署，智擒窃贼

4月7日至8日，特发物业坂田管理处华为电中心安全部连续接到4位华为员工报案，称其停放在B1

露天停车场的自行车丢失。安全部接到报警信息后，即刻向上级汇报此情况，并成立了由王大军部长、吴伟生主管组成的案件侦破小组。案件调查人员决定采取设置“诱饵”、蹲点伏击与监控中心定点监控的办法来诱捕作案人员，终在4月10日14:20分将作案嫌疑人抓获。作案人员系出狱不满10天无身份证件广西人。

此次诱捕工作中，安全员陈国伟凭借高度的警惕性第一个发现作案人员，并将其现场抓获，对案件的侦破起到了积极作用。为激励员工彰显先进，管理处给予该员工500元现金奖励。

华电周界系统投入使用时间较长，防盗技防设施失效，晚间停车区域及后山灯光不足，加上华电无专用停车棚，自行车露天停放无物理隔离防护设施，这些都给安全管理工作增加了难度。安全部针对管理区域存在的安全隐患进行了及时的排查，并加强晚间防盗人员的巡逻检查力度，尽力减少此类事件的发生。

(尹敏/特发物业坂田管理处)



□ 国务院：推进城镇化，推进公租房、廉租房并轨

国务院总理李克强5月6日主持召开国务院常务会议，确定今年出台居住证管理办法，分类推进户籍制度改革，完善相关公共服务及社会保障制度。此外，会议还确定今年将在行政体制、财税、统筹城乡等九大重点领域和关键环节加大改革力度；同时要推进人的城镇化，研究新型城镇化中长期发展规划，提出要加快推进城乡居民大病保险，推进公租房、廉租房并轨。

□ 中央财政拨580亿元支持保障房，中西部占逾8成

财政部继5月15日发布中央财政拨80亿元廉租房补助的消息后，5月16日发布消息称，中央财政近日下拨2013年中央补助公共租赁住房保障专项资金580亿元，支持相关地区完成2013年公共租赁住房建设任务。其中，东部地区约75亿元，占12.9%；中部地区约263亿元，占45.4%；西部地区近242亿元，占41.7%。据部署，中国2013年城镇保障性安居工程建设任务是基本建成470万套，新开工630万套。

□ 深圳新增公积金贷款资金200亿元

深圳市住房和建设工作会议于5月10日召开，市住房和建设局局长李廷忠对今年的工作进行研究部署，今年将继续大力推进住房保障等民生事务，计划开工保障房1.5万套、竣工2万套、供应2.5万套。据透露，今年将继续扩大全市住房公积金的缴交面，新增个人开户数30万，新增归集资金260亿元，新增贷款资金200亿元。

□ 深圳严惩违规用地行为，将国家机关纳入监察范围

深圳市5届人大常委会第22次会议近日召开，大会对《深圳经济特区规划土地监察条例》修订稿等进行审议。针对近年来一些单位和个人违反规划土地法律法规现象比较严重的情况，大会首次明确地将国家机关等在特区用地和建设的所有单位和个人，纳入监察对象范围，有利于查处和遏制少数国家机关在规划土地方面的违法行为。

□ 深圳商品房预售价违规浮动，监管局每套罚10万元

从5月1日开始，深圳市所有商品房在预售前均需前往深圳市场监督管理局进行价格备案，实行一套一备案。若有房地产开发商违规，将面临每套10万元罚款，罚款额度上不封顶。据悉，“新国五条”落地后，深圳住宅成交量减六成。



□ 1至4月全国商品房销售额增近六成

国家统计局5月13日公布1-4月份全国房地产开发和销售情况。数据显示，1-4月全国商品房销售额达19847亿元，同比增长59.8%，其中，住宅销售额增长65.2%；商品房销售面积同比增38%，其中住宅销售面积增长41.1%。

□ 华侨城添66亿元土地储备，高价受让集团土地

华侨城A公告称，公司全资控股公司深圳华侨城房地产有限公司拟受让控股股东华侨城集团公司位于深圳市南山区华侨城城区内的部分土地开发权。此次交易价格为66.26亿元，溢价率达到1467%。受让的地块包括华侨城中心花园、华侨城大厦、西北片区和天鹅湖2号等4宗地，其中规划住宅建筑面积约为52.92万平方米、规划商业及商业配套建筑面积约为17.10万平方米。

□ 深圳房博会内地楼盘折扣少，近200个海外楼盘抢客

本届房博会5月1日-5月5日在深圳会展中心1号馆举行。今年参展深圳楼盘仅14个，其中6个为形象展示，剩下8个在售楼盘中只有金地旗下两个楼盘有折扣优惠，分别是：五一期间购房额外98折、交1万元诚意金购房减3万元。据南都记者统计，深圳仅4个楼盘确定在五一前后加推新货，其余20个将售楼盘一致将开盘时间延后。

□ 深圳前海首批土地出让，地价每平方米约1万元

据港媒5月13日报道，深圳前海已启动土地政策改革，未来数周即将出让首批土地。前海管理局表示，将指引整体地价不高于前海附近的宝安及后海中心区水平，每平方米地价约1万元，并将完善土地招拍挂制度，严防恶性竞争，同时积极引入港资地产商参与前海建设。据悉，已有上市公司及官方机构，包括长实、新鸿基地产及新世界发展，洽谈前海投资项目。

■ 新出台的旅游法为整治旅游行业乱象提供法律依据

今年“五一”小长假掀起了一股国人旅游的热浪。3天时间，仅北京市就接待旅游者497万人次，同比增长5.1%；旅游总收入19.87亿元，同比增长10.6%。然而，在旅途中，除了欣赏美景、放松心情，还有可能遭遇强迫购物、维权难等闹心事。新出台的《旅游法》为整治旅游行业乱象提供了法律依据。

■ 我多处世界遗产人满为患，亟需测定游客承载量

近期，在甘肃敦煌召开的中国世界遗产地游客承载量研究与游客管理国际研讨会上，来自国内数家世界遗产地的代表纷纷对各自景区目前承受的日益激增的客流导致“人满为患”的现状表示担忧。美国盖蒂保护研究所首席项目专家阿格纽表示，目前，中国国内旅游市场的规模和管理都走在世界前头，但其中一些世界遗产地由于游客分布不均，个别标志性遗址正面临着大众旅游带来的压力，“事实上，这也是世界范围内多数世界遗产地无法回避的‘尴尬’”。国家文物局副局长董明康表示，针对不同类型文化遗产特点，要制定具有可操作性的游客承载量测算标准。推动将游客承载量纳入国家、地方性立法和遗产地保护规划，将旅游发展置于不影响遗产地保护的合理范围之内。

■ 景区“背经典免门票”引赞赏

“三人行，必有我师焉，择其善者而从之，其不善者而改之。”5月1日上午，来自山东济南的游客李晶成为第一个获得“三孔”景区免费门票的游客。“五一”小长假期间，一些景区因推出“背诵经典免门票”活动而备受关注。大多数游客对此类活动表示赞赏。鼓励儿子背诵《爱莲说》的广东顺德林先生对记者说，背古文免门票，是“文化旅游”也好，是“营销手段”也罢，对他来说不重要，能够让儿子把学过的课本知识与旅游当中的景色联系起来，能加深对课本知识的理解，这比省几十块钱的门票更有意义。

■ 深度游——中国游客请慢点走

在澳大利亚悉尼的邦迪海滩，衣着休闲的人们，或在金色沙滩上晒太阳，或在湛蓝海水中弄潮。还有一群人，衣装齐整，胸前挂着沉甸甸的单反相机，在沙滩上匆匆拍照后，在导游催促下乘车赶往其他景点。这些人多为中国游客。长期以来，“上车睡觉，下车拍照”，是不少中国游客出境游的真实写照。中西方游客的两种玩法，前者重在行走，后者重在放松，孰优孰劣，见仁见智。但有一点可以确定：旅游的妙处在于放松身心、开阔眼界，而不在于走马观花、疲于奔命。对此，新华社驻全球多国记者建议，在时间允许的前提下，国人可以适当精简行程，放慢脚步，投入“深度游”，享受出境游的真情趣。

■ 北京园博会试运行，首迎万人“测试赛”

5月5日，北京园博会正式进入试运行。近万名青年志愿者及市民走进位于永定河畔的北京园博园参加长走大会。这是北京园博会在正式开幕前首次与市民见面，也是首场“测试赛”。

■ 国内景区票价怪象：各省高于北京，国内高于国外

原本免费的凤凰古城自今年4月10日起开始收费，148元的“进城费”引来诸多争议，这也激起游客对国内景区门票的关注。今年“五一”，尽管国家发改委宣布国内1200余家景区实行优惠，但记者发现，一些降价景区由于之前已经涨价，然后再降，票价几乎没有变化，甚至更高。此外，记者比较发现，

景区价格普遍存在外地省市高于北京、国内高于国外的怪象。业内专家表示，造成该现象的主要原因是管理方式的不同，一些地方把景区作为税收的来源，这种管理方式与北京、国际其他地区用税收养景区的管理方式恰恰相反。

■ 粤港自驾游试行1周年遇冷，日均仅3辆车

粤港自驾游第一阶段“港车北上”自去年4月底起已推行一年有余，据深圳边检统计，至今共有1251辆车经深圳湾口岸自驾前往广东，平均每天3.4辆，与计划预留每天50辆的配额相去甚远。在五一“小长假”，3天仅录得4辆香港私家车北上通关。港人北上自驾游惨淡，令一些洒金投放广告、开发港车自驾线路的广东旅游业者对收益感到失望，有旅行社已放弃今年的跟进计划。

■ 旅游市场：五一后机票酒店价格跳水

据青芒果网运营中心数据显示，今年五一期间，厦门、青岛、西安、桂林、北京、丽江、平遥等部分热门城市的酒店、客栈预订量激增，预订量平均同比上涨65%，尤其是山西平遥古城大受青睐，其客栈预订量同比上涨了180%。相比往年，今年五一出游价格较为平稳，没有出现明显涨幅。青芒果网方面透露，五一过后，旅游线路价格已经出现小幅回落，酒店、客栈价格和部分热门应景旅游线路比五一期间下降10%—20%。记者还从酷讯了解到，节后到旅游城市的机票价格约跳水10%，不过，“北京-上海”黄金航线价格小幅走高，酷讯分析，这是因为节后商务远期出行需求较多所致。

■ 杜绝中国式休假，落实带薪休假制度是关键

中国的假期基本由法定节假日和带薪休假两大块组成，但是目前带薪休假还未显效，每到大小黄金周，高速公路赛车、各大景区人潮涌涌，这也成了中国式休假特有的“内涵”。根据2011年一项针对2441人的调查显示，有54.5%从未享受过带薪年假。江门市政策研究室原主任李超奇就认为，要扭转这种局面，关键是将带薪休假制度落实，“带薪休假制度规定了员工工作满一定年限之后可以拥有相应的假期，人们就可以错峰出行，中国式休假现象就不会出现了。”

■ 门票涨价倍受诟病，景区经济发展模式待转型

对景区门票到底该不该涨价，又该如何涨价，这需要根据景区不同的资源属性来分类处理。依托于公益类资源的景区应该逐步向低门票甚至免费的方面去发展，对于市场型的景区（如主题公园、游乐园等），其管理和经营应由市场决定。未来，能否让旅游资源的公益性真正回归公益，民众已有理由期待。

■ 公费旅游减少，中国旅游步入“洗牌之年”

2012年，我国国内旅游人数突破29亿人次，出境旅游人数超过8000万人次，按照近14亿的总人口计算，平均每人每年要出游2次多，旅游已经成为百姓日常生活的重要部分。经历10多年快速发展，加上公费旅游减少，我国的旅游业已处于转型的关口，《中华人民共和国旅游法》也将于今年10月1日起施行。因此，2013年被认为是中国旅游的“洗牌之年”。时下，旅游对人们来说已由过去的“奢侈品”变为“必需品”。业内人士认为，中国旅游需要针对百姓需求组织市场、设计产品、与国际接轨，为老百姓提供更好的旅游服务。



其实，幸福的基点很低

■ 陈娜/特发黎明公司

黄昏时分，漫步在体育馆，双手随意插在裤兜里，耳朵里塞着耳机，悠闲地游荡着……我喜欢音乐带给我身心轻松、思绪飞扬的那种感觉。正像歌中唱道：“我不是一块石头，也不是一滴眼泪，我是一只小鸟，在寻找家的方向……”

散步到一块空旷之地，抬头仰视远处的天际，思绪飞回到月前的一次出游中，满脑子的记忆，大多都是出游途中新鲜的见闻。

那次出游是到凤凰小镇。在古城的茶馆石板凳上落座，看着来往的行人，其中不乏一些穿着奇型怪异的路人甲、路人乙……在茶庄我们不期而遇。如换成是以往在街上看到这类人，我是既好奇又有些“恐惧”，在远处偷偷拍照，却不敢与之接近。恰巧，这次同在一个屋檐下，还同在一张茶桌饮茶。他们落座，我礼貌性的朝他们微笑，他们也回应了友善的微笑。中国礼教文化还是传承得很到位的嘛。有了刚才的微笑，大家不免亲近了许多，开始有了聊天的话题供我们唠嗑。这帮奇型异装者中也有和我一样正常穿着的年轻人，其中一

个瘦瘦皮肤有些黝黑光亮的小伙子比较活跃，肢体语言也比较丰富，但普通话说说得并不很标准。靠着几个关键词和肢体语言的配合，我们同桌的人聊了很久，笑声一片……聊天方式可谓是天马行空，大致是聊生活，聊人生，聊理想，聊音乐，聊娱乐圈，聊八卦，聊自己的生活，这些人的自由飒爽、简单快乐，深深地感染了我，慢慢地我融入了他们之中。

这次聊天，让我零距离接触了一群“蔑视”追求现代物质享受而崇尚极致精神生活的人，戏剧性的是，他们却正是我平日口中经常拿来“蔑视”的90后在校大学生。与我表面想象的不同，原来他们生活简单而思想丰富，感情细腻，朴实率真。据他们口述，只要一有假期就会结伴到处旅游，到处体验。他们几乎不靠父母经济援助，不过“X二代”的生活，却又是那样的洒脱和快乐。同桌一人说：在马德里郊外，曾碰到过一群当代山顶洞人，他们逃离现代都市的繁华，选择复古简单的生活。在物质生活简单的情况下，丰富的精神生活也可以带来人生最大的幸福！另一个随团驴友也说：在澳大利

亚，他们曾经观察了当地的土著人，发现他们很不喜欢现代文明，却喜欢过自己习惯了的生活，政府分配的房子不去住，宁愿去荒郊野外露宿，过原始的狩猎生活。一个在当地生活了近20年的华商老板告诉他们，土著人就是这样，他们不仅物质生活简单，精神生活也处于极落后极简单的状态，可是他们依然留恋这样的生活。精神和物质的简单，也可以使他们幸福。

随团一个年长的驴友接上话题讲道：我们幼年、青少年时期，心智未健全，思路不广，却活得很快乐；我们这一代人，青年时上山下乡，插队，物质生活贫苦，文化生活单纯，却依然在很多人心中留下一段段美好的回忆。

看着年长驴友脸上的沧桑和那群90后在校大学生青春的意气，我陷入深思，有了如下新的感悟：第一，不要用自己的标准去解读别人是否幸福，子非鱼，焉知鱼之乐；第二，简单也可以幸福，包括物质的简单和精神的简单。但总有一些

人还是追求高度的物质享受和极度的精神生活，如果追求不到，就认为生活不幸福、不快乐。这是人性的弱点，也是人性的缺陷。其实，幸福的基点很低，只是我们自己的欲望太高在作怪！

随着人类越来越世俗化，对物质财富的无限追求，欲望的无限膨胀，造成了资源破坏，环境污染，人类的生存环境日益恶化。痛定思痛，于是开始反思，对幸福有了新解，不是物质追求和精神欲望越高，幸福度就越高；追求内心自由，心性合一，过自己想过的生活，过自己想过的日子，就是幸福。

这个多元的世界，包容了多元的选择，多元的幸福，每个人的梦想不同，但每个人都渴望幸福。幸福离不开物质和精神生活，二者平衡相交，这就是幸福，但对物质的追求和精神欲望的基点越低，幸福的程度也就越高，就越能体会到幸福。也许这就是幸福的真谛吧！☺



请慢点，让幸福赶上我们的步伐

■ 张川巍/特发黎明公司

有一个故事说，一群年轻的志愿者到一家敬老院探望老人。有人问到一位98岁的老太太：“您是否可以以过来人的身份给我们年轻人一些建议，要如何才能追求到幸福和长寿。”“我从来不追求什么幸福与长寿的，小伙子们！”老太太安详地说，“我只是找个地方坐下好好休息一下，让幸福来赶上我”。

现在，自己拥有着别人看来悠闲自得的工作，良好的工作条件，不错的工作待遇……但自己更加享受的是工作过程中那份愉快和满足，融洽的同事关系，富有挑战性的工作任务，幸福的感觉往往就在其中。人生，往往不需要太复杂的调味品，就如同炒菜，恰到好处地放盐，也能调出最好的味道。最基本、最朴素的方式贯穿生活的过程，无需太多的繁花似锦，让生活多一份逍遥自在，幸福就会如期而至。

太多人感觉到生活的煎熬，那是源于内心的不满足，欲望的无限膨胀，这些只会加剧我们对生活的不幸福感。人生不需要太多的装饰品，只要一些简简单单的东西，如温暖的亲情、真挚的友情、纯真的爱情、健康的体魄、充足的睡眠等。

人生短短几十载，如果在途中花费太多的时间去捡拾那些物质的东西，当背驼了、眼睛花了，想直起腰来再看看远方的风景那也是不可能了。不要让每一分钟都在忙碌中度过，不要因此错过一生的风景。让我们的脚步放慢些，在人生的旅途中，多停歇一些时间，好好观赏途中的风光，细细品味途中的滋味，幸福，就会赶上我们的步伐。☺



怀想我的美丽故乡

■ 聂思明/特发信息光缆分公司



我的故乡在广东省西北部，是一个山清水秀，充满诗情画意的好地方。父辈们说坐拥青山绿水的故乡在古时已曾吸引过不少文人雅士前来隐居避世，如今的故乡清丽依旧，养育着一代又一代善良纯朴的故乡人。

故乡的美在于刚柔相济，蜿蜒的碧水环绕山峰，连绵的山脉围抱碧潭。山，以最雄厚最英姿的情怀，书写着古雅、纯朴的故乡风情。水，以最清澈最柔美的性情，梳理着平和、田园的生活节奏。

离家十年，每当孤寂便想起故乡那山、那水、那美丽而伤感的少年记忆。十年漂泊，多少沧桑故事已成过去，多少美丽容颜已成白首，多少思忆身影犹在眼前……故乡啊！你可知在沉闷的夏日黄昏，游子已踏上归家的路。一如当年远离你时的感慨与激情！

重返故乡，到山涧掬一把清澈的泉水，吸一口清寒的山风，沐一身清香的山露，以释怀重踏故乡的欢欣。从家里到山区约有10多公里，带上相机，轻装上路。自水库大坝起就开始进入山区地带。绿色是天空下的全部颜色，婆娑的树丛覆盖着连绵的山峰，微风吹过像无边的碧波在天空下荡漾。我在丛林小径间漫不经心地穿行，轻盈的脚步声和清脆

的小鸟鸣叫声增添了几许幽静。虽然正值夏季，山中的温度却异常清凉，点点山露和着淡雅的花草香味凝聚成独特的山地气候，舒展双臂深深呼吸，大自然的气息扑面而来。我想天上人间再无比此更好的美景了！再前行，弯弯曲曲的小路环山延伸，由于久无人行已长满无数色彩缤纷的小花。穿过幽静的山径，时光好像还驻留在古老的驿站，有多少辈勤劳的故乡人曾在这数不清的小径踏出平实而甜蜜的生活啊。在久经名利物质充斥的都市，我到底什么时候才可以洗尽铅华正视自己，一如此刻眼前繁花似锦，却心如止水。闭上眼睛，总有一股深沉的气息触动心灵深处。

在山脚下，在绿水岸边，在一杯清茶的凝思里，我思绪从繁华闹市切换到如诗山水的故乡，回想十年前的故乡风情与十年来的都市漂泊时光，得失与舍弃，一切都变得不重要。轻取一份闲情，便沉醉于千回百转的故乡山水的温婉中。

故乡的每一个游子啊，无论经历如何漫长的岁月，无论走过天涯与海角，总忘不了故乡的山山水水，即使明晨离别，但我知道，我一定会再次归来！☺

醍醐灌顶，家里就有巴菲特个人传记《滚雪球》。巴菲特也是犹太人，他啥时打暑期工呢？翻开第8章：1000招。摘录几个片段：沃伦·巴菲特首次挣得的几美分来自销售口香糖。从他第一次卖糖的那刻开始——6岁之后——他表现出对顾客毫不让步的态度，这大大反映了他后期的风格……他在夏天的晚上挨家挨户地叫卖，他在家庭假期也一直卖……卖汽水比卖口香糖赚钱，卖报比卖汽水赚钱……到沃伦快10岁的时候，他和斯图·埃里克森开始在爱德伍德公园的高尔夫球场卖二手高尔夫球——直到警察接到举报把他们赶出球场。当警察把这事儿告诉沃伦父母的时候，他们对此并不担心。他们认为自己的儿子只是有点野心勃勃而已。

想想当下，中国家庭的孩子6岁的时候，也许在学舞蹈、钢琴、游泳、书法、美术、跆拳道。有谁会想到或者不惧让孩子当小贩，也许只有小贩的孩子才会这么做？而犹太人的孩子，一面大量阅读课外书，一面打小开始了从小贩做起的销售实践工龄，比如沃伦的销售工龄应该从6岁开始算起，小算盘从小一路算到大。

网上有报道说，中国人出国留学，已从精英留学时代发展到大众留学时代，每年中国学子在美国拿到2000个博士学位，但取得国际影响力的学术成就者，似乎比不上世界人口不及2000万的犹太



人。犹太人拿走了五分之一的诺贝尔奖。网上有文章分析，犹太人取得这么大的成就，这会不会跟犹太人从小学会经商具备非凡商业头脑有关？中国孩子似乎把时间都贡献给了题海战考试，中国高中的数理化考题难度，是世界上最难的。然而，具有讽刺意味的是，在数理化方面，成大器的华人科学家数量非常少，似乎跟高考考题的难度不相关。

从小学会经商的人，首先是一位观察者，能够站在营销人（Marketer）的角度思考问题，明白市场上什么商品能销售，客户需要什么样的服务，自己如何跟客户有效沟通，如何在满足客户的内心的同时，赚饱自己的口袋。同理，国外的高科技项目，是用资金砸出来的，学科带头人被下属尊称老板，你要当学科带头人，需要一定的商业运营智慧，带好一个团队攻关，首先要能争取到启动项目的资金，项目运转中途如果资金断了，还要有能力争取后续资金。光凭一介书生之力，没有经商的头脑，争取不到运作一个团队的大项目资金，结局只能是巧妇难为无米之炊，没可能成大器。

从表妹来深圳打暑期工，到跟网友的闲聊，结合犹太人的智慧读本《塔木德》，巴菲特的传记《滚雪球》，不觉得出的这么个结论：也许到大学时代再开始打暑期工，有点为时晚矣，大学生遇到挫折，完全没有经验，内心自然底气不足，脑筋一下子难以开窍，心中的坎儿一时半会儿无法逾越。打暑期工实践，也许可以提前从小学生做起，小学生生活适应能力强，遇到再大的挫折，都是小儿科，转瞬即逝。青少年时代打过暑期工，知道赚钱的艰辛，自然而然为自己提前打开一扇融入社会之门。

开卷有益，各位读者若对小学生打工话题感兴趣的话，不妨从一些成功人士的传记中收集更多的案例，让更多的经验证明，在商业经济时代，事业成功同样需要从小开发从娃娃抓起的商业智慧！小学生打暑期工实践是否值得一试，这番努力是否会成为青少年日后成就大器的不可或缺的源动力之一？



没有谁的青春可以真正重走

■ 陈丽娟/特发黎明公司

微薄的薪水，高昂的房价，沉重的生活压力，艰难的创业历程，无处安放的感情，当代青年成长道路上有着说不完的迷惘与挣扎、苦闷与烦恼。在现实生活中，不少80后的年轻人会不由自主地感到一种困惑：究竟人生的意义何在，幸福的意义何在，难道就是“车贷”、“房贷”、表面光鲜的生活？应该说，面对残酷的社会现实，当今社会80后这一代正要挑大梁的年轻人，他们中绝大多数人真的很尴尬，很无奈，很困惑！他们要突破却难以找到出口，想超脱却无法背弃身上的责任，立志改变却终究停不下匆忙的脚步，只能沉浸在“辞职出走”、“云南西藏”等所谓的“小清新”里去寻找精神的安慰。

尽管日复一日的平淡生活迟钝了曾经激情四射的雄心，千篇一律的乏味工作荒废了肆意发散的设想，归于平淡的爱情少了当初的惊心

动魄，但生活不是一部跌宕起伏注定会有高潮的电影，更像是厨房里的柴米油盐酱醋茶。当下许多人都在试图“重走青春”，但比“重走青春”更重要的是保持青春的激情，警惕对生活麻木的自己。有一句话说得好，每一个你不珍惜的现在都是你未来无限怀念的曾经，每一个今天都是正通往明天的起点，想要任何美好都要在今天努力，轻率地否定现在“重走青春”只能是臆想，是对现实的变相妥协。

看过《北京青年》之后，或许应该带着内心的骚动听一听白岩松在大学的演讲：《每一代人的青春都有挣扎》。毕竟每个人的生活史都是一部奋斗史，诚挚勇敢地演绎自己的人生剧本才最真实。没有谁的青春可以真正重走，没有什么样的现实可以逃避，生命就要勇往直前，积极面对。



冷汗

■ 杨洁/特发黎明公司

晚饭后，准备去超市溜达一下。

4月的深圳，已经有了些许夏的情意，都市的霓虹灯下人来人往。

掀开新一佳超市入口处的大帘子，我感觉后面有人跟了进来，但没有在意。逛超市嘛，进进出出的很正常。穿过窄窄的回廊，又是一道厚厚的门帘。撩起时，蓦地感觉有人贴了上来，扭头扫了一眼，一位中年男人，个头一米七左右，浅浅的胡须，衣着考究。像是购物的，于是，我放松了警惕，特意把帘子撩得更高一些，以便身后这位朋友进来。

步入购物大厅，气氛便热闹起来，商场的促销广告铺天盖地，让人应接不暇。踱了几步，下意识地把手插进牛仔裤袋，发现左边的空空如也，钱不翼而飞。我心里一惊，冷汗直流：不好，有小偷光顾我了！但我不信，这么短的时间，怎么可能就……而且，偷的是前面的裤袋，后面的裤袋的几块零钱还好好地躺在那里，小偷怎么就这么肯定前面的袋子钱多些？

懊恼，失落，沮丧！……唯一值得庆幸的是，右边的手机还在。我有过多次手机被盗的情形，印象深刻的是2007年。那时，我远离家乡只身一人在校求学，每次到食堂打饭，前面排队的都是人山

人海。有次我“奋不顾身”地挤进去，又“奋不顾身”地挤出来，饭是打到了，但手机却不见了。之后，经常在公交车上邂逅“三只手”，听到被扒女生发出凄厉无助的叫喊声，也几次三番被毛贼光顾住所，之后戒备心理就格外加强了。想不到，今天还是“中枪”了。唉，早知如此，今晚就不该出来逛超市的。我不死心，又把前前后后的袋子都翻了一遍，依然毫无所获。于是，我恨恨地转到回廊候着，准备守株待兔。或许小偷还会作案，我就可以把他擒住大骂一顿。幻想着，人群进进出出，哪里有小偷？一切正常，仿佛什么也没有发生过。我虎视眈眈地盯了很久，没有任何收获，只好怀着凉飕飕的心情踉跄往回走。

报案吧，我对自己说。尽管被盗的钱不多，报案也不会引起重视，更不会有什麼结果，但是我还是决定等下去报案。这也是作为一个市民的良知吧，我想。至少可以提醒警察，天下并不太平。或许他们会加强巡逻，那么，受害的人就会少几个。

鬼使神差地，我突然记起中午去银行取过钱，会不会把钱随手塞进里面衣服的袋子呢？果然，是虚惊一场！

抹去冷汗，我喜出望外。☺



致地震后雅安亲人

■ 杨洁/特发黎明公司

那么多悲伤的眼睛
从黑夜到黎明

这样的时刻
我们需要众志成城
需要温暖心灵的灯
一顶帐篷
驱散寒夜的冷
一支手电筒
足以划破苍穹

看着一个个
受伤的亲人
我们泪光莹莹
看着一个个
忙碌的子弟兵
我们热血沸腾

无法给你
手挽手的温暖
不眠的夜里
为你们祈福
希望能给你们带来
温暖和安定

一切都会过去
让我们擦去眼角的泪
用意志战胜寒冷
我亲爱的同胞们
振作起来吧
我们一起祈福
不需太久
雅安依然是
世界上最美的风景



一声春雷
敲碎了惺忪的困意
代之而充沛的
是勃发的朝气

一场春雨
刷去了尘封的痕迹
滤出清新的气息
滋润着青翠的生命

一阵春风
拂远了闷燥的困惑
带来的是恬静的安怡
弥漫着沁脾的馥香

一缕春光
驱散了疲倦的寒意
洒落的是七彩的融晖
轻抚着嫩稚的心灵

春
那是
羞涩、妩媚、怜爱的天使
托起隽妙、浓郁的生机

春
那是
优美、愉情、醉人的诗画
呈现温存、眷恋与希冀

春
那是
永恒的印记
播种希望和珍惜……

春之诗

刘文清 香蜜湖度假村

参加人众人公司拓展培训有感

我们都是大兵小将

顾燕 特发小梅沙旅游中心

在企业中，有这样一类人，他们精通业务，熟练技能，是大兵；他们管人带兵，却权限不大，乃小将。这类人是企业的中坚骨干，用好这批人，相当重要，因为他们直接影响着组织的质量和效率。那么，怎样用人得法，让他们发挥效能，行事高效呢？受“安博教育人众人”拓展训练基地的邀请，我和另外一位同事带着这些疑问一起参加了其主题为“我们都是大兵小将”的拓展训练活动。虽然只有短短一天的时间，可我却受益匪浅，特别是几个团队合作的培训项目，更让我印象深刻。

“大兵小将”，顾名思义是企业里的业务骨干和基层管理人员，对企业来说这些人员的重要性不言而喻：他们既是企业中高层决策的执行人，又是企业一线员工的带领者，起着保证各项任务在基层全面落实的重要作用。随着企业间竞争的日益激烈，企业对基层管理人员综合素质的要求也在不断地加深，基层管理者的水平高低将直接影响企业的发展现状，这就给他们带来了巨大的压力和挑战。企业大多数基层管理人员都是从一线员工中提拔上来的，他们实际经验丰富，但缺乏系统化专业化的管理基础知识；他们直接管理着影响公司形象、产品质量、服务品质的一线员工，因此他们的管理能力影响员工的工作绩效，更会影响企业的声誉。身为基层管理者，如果能让手下的员工认同你的工作能力、工作作风及工作态度，那么他们就能对你乃至整个公司产生良好的印象，并愿意为之付出努力。反之，如果你自身的形象不佳，工作组织不得力，就会遭到员工的质疑和不满，影响公司的形象。因此，如何做好基层管理工作，促进企业健康发展，也就显得尤为重要。这次“人众

人公司”组织的拓展培训就是针对企业基层管理人员而开展的。活动邀请各企业负责人力和培训工作的基层管理人员约70人参训。

那天一大早，我和同事就赶到了位于溪涌的训练基地。因为大家互相都不认识，培训师带领大家在互相介绍和暖场后，简单介绍了一天活动的大致流程。我们所有参与的人将被分为4组，模拟4个企业开始进行3个大项目的对抗，盈利最多的企业获胜。第一个项目叫“双解码”，要求各队在5分钟内，所有队员轮流将反扣在桌面上的26张扑克牌按红桃A、黑桃A、红桃2、黑桃2（也就是一张红桃一张黑桃）这样的顺序一直翻到K。牌的顺序完全打乱，如果翻开不是需要的牌，就合上，由下一位成员继续翻。游戏分3次进行，3次的成绩相加换取相应的业绩。第二个项目是急速60秒，要求所有学员站在起始线之后，在60秒的时间里将暗藏着数字信息的30张卡片按照数字顺序排列起来，并交到培训导师的手中（只要有一个顺序不对，成绩无效）。游戏共有6次机会，取最好的一次成绩换取相应业绩。第三个游戏是金字塔，要求将本队学员分成3个层级，在不允许说话只能单线联系的前提下（只能和自己的上线和下线纸条联络，不能平级沟通），共同完成一个任务。

这三组拓展游戏虽然项目不同，可都要求参与人员必须充分具备角色意识、沟通意识、结果意识和团队意识。因为我们的学员中有几位在平时工作中一直从事着管理工作，比较有领导经验，所以他们自告奋勇成为了我们团队的领导者。在他们的带领和学员的共同努力下，我们第一第二个游戏都完成得不错，业绩处于

领先位置。可就在以为胜利就在眼前的时候，我们在最后一个游戏发生了致命的错误。该游戏进行时不允许说话，只能用纸条单线传递任务信息。可直到游戏结束，我们金字塔的最后一级8名成员都还没有搞明白任务目标，原因是处于金字塔中间位置的学员（相当于我们企业中的基层管理人员），没能准确传递上线的指令（了解上级领导的指示），虽然不停地传递纸条（费心、费力地工作、做事），仍达不到应有的效果，最后我们没有完成该项游戏任务，业绩一下子就掉到了最后。

游戏结束后分享体会时，我们每个人都很有感触，争先恐后地发表感言。通过这一天的培训，我们真正感受到作为企业的基层管理者是多么重要。他们在企业决策时参与其中，在决策实施过程中要随时随地做出各种判断，拿出处理意见和方案，特别是要不断地向基层员工解释说明上级决策的意图和目的，还要在业务和技术工艺方面给予指导，他们是任务执行过程中不可缺少的关键人物。对上，他们要积

极主动、灵活地贯彻上级正确的决策，并将执行过程中的问题向上级反馈，上级主要通过他们了解基层员工，了解决策的执行情况；对下，他们又要向员工传达企业的愿景和目标，带领员工完成各项工作任务。因此，他们在传达沟通，行使管理权等环节中处于举足轻重的地位。如果基层管理人员工作失误，则会导致管理链条脱节，最终导致满盘皆输的结果。

我自己也是企业一名基层管理人员，在工作中同样存在着这样那样的问题：我们真的很好地理解了领导的意图，明确了上级交办的任务目标，并很好地向员工们传达，带领团队一鼓作气向前了吗？许多时候，总感觉现在的员工不那么好管了，工作不那么容易开展了，棘手的问题越来越多了，为了安排好工作，真是费尽心机，可即使这样，也不一定能够很好地执行上级的指令。这一切都是员工的责任吗？当然不是，俗话说，只有不好的管理者，没有不好的员工。作为基层管理者，我们一定要多检讨自己的工作方法，多开动脑筋，掌握运用工作技巧，清楚地了解下属每一位员工的工作能力，采取因材施教的方法，努力找出解决问题的突破口，从各个方面启发他们，激发他们的工作热情。对待他们工作中出现的问题和所犯的过错，应给予耐心诚恳的帮助，多给他们以鼓励，使他们从中得到锻炼和提高。方法运用得当，管理起来才能得心应手。另外，作为基层管理者，不仅要学会和上下级沟通，还要以身作则，须时刻清楚你的一言一行、一举一动不仅仅代表着你个人的行为，而且代表着整个公司的形象。你的作风和工作态度直接影响到属下员工的工作表现和潜能的发挥。在工作当中，管理人员要在其位谋其政，在困难面前勇挑重担，对任何事情都必须严于律己，公私分明，具有高度的责任心、使命感；要不断地提升自身素质，给员工做表率，树立优良的工作行为典范，这样才能把自身的管理潜能挖掘和发挥出来，使自己成为一名优秀的基层管理者，带动员工努力工作，共同前进，提高整个团队的执行力。☺



3月9日，我参加了由深圳关爱主办、深圳晶报承办的“2013年幸福人生大讲堂之名家讲坛”。

“人生就像马拉松长跑，不必在意起步的一秒两秒，幸福每一刻都可以起步。”著名经济学家、北京邦和财富研究所所长韩志国以“幸福家庭投资法则”为题给深圳的市民朋友们作了一场精彩的演讲。

单靠“勤劳致富”已经越来越难

对一个家庭来说，收入分为两部分，一部分是劳动收入，就是你的工资；一部分是投资收入。既然要投资，那自然要对当前的经济环境和未来的趋势有所了解。

中国经济这辆大车在高速轨道上已经行驶了30多年，在上世纪80年代，万元户是微乎其微的。“我们测算过，1980年的1万元相当于现在的300万元。而在那时候，一个人有1万元是非常了不得的。1991年中国首次公布M2（流通中的现金+支票存款+储蓄存款）时，还只有1.56万亿元，现在中国的M2已经超过100万亿元，涨了60多倍，但是老百姓的财富增加了60多倍吗？不断发行的货币稀释了老百姓的财富，表面上看你手中的钱多了，但是你手中的钱的购买力大大缩水了。中国也正在从一个资金的时代进入到资本的时代。在当前的这个时代，“勤劳致富”的规则已离人们越来越远。

资本时代就是投资的时代，学会投资，你才能在这个社会立足，学会立足你才能在这个社会发展。不过，在中国投资很难，因为中国的股市和房地产市场都是受政策影响的。

幸福家庭投资四大法则

韩老师认为，虽说在投资领域并没有



专家，所有的投资行为都是和自己的较量，失败都是个人的失败。但对普通的家庭来说，投资理财还是应该遵循一些法则：

第一法则是“100法则”。就是个人投资股市的资金要占存款的多少呢？这与个人投资的年龄有关，比如你有100万元，你今年30岁，那么你可以投资70万元到股市中；如果你是60岁，那么你就只能投资40万元；如果你是20岁，那么你可以投80万元。因为如果你输了，你还有赚回来的机会，但这个赚回来的机会，随着年龄的增高而减少。这个法则是一个稳健投资的原则，是全世界比较认可的。

第二个是“35法则”。就是说你一年中投资的额度，最好不要超过家庭收入的35%，不要影响生活品质。

第三个是“20法则”。要准备20倍相当于目前1年的花费额，作为将来的退休养老之用。仅靠社保的养老金远不够，所以养老要提前做好规划。比如你1年花费5000元，那么你就要为未来准备10万元的养老储备。

第四个法则是“10%法则”。一个家庭可以将每年收入的10%用来买保险，买保险在增加保障的同时，也是一个避税的手段，一旦中国未来开征遗产税，那么保险就是一个很好的避税手段。不过，保险选择的时间不要太长，因为中国的货币一直在贬值，保险的保障也会相应贬值。

此次“幸福人生大讲堂之名家讲坛”有家庭投资、理财、健康养生、情感生活、职场提升等多元主题，多位专家将从多个方面，给市民朋友们带来一个丰盛的、关心市民心理的关爱大餐。☺