



杭州 UDC 钱塘会馆项目建筑之美



真抓实干争朝夕，跃马扬鞭自奋蹄

© 文 / 本刊编辑部

一元复始，万象更新。

在这个草长莺飞的三月，我们翻开华联三十而后的崭新一页，播种下了再创华联新辉煌的梦想。

枕戈待旦蓄势发，跃马扬鞭自奋蹄。

今天，我们的产业规模和综合实力日益壮大，产业布局逐步扩大，深圳、杭州、千岛湖三地多个重点项目建设同时铺开，工程建设、营销策划、日常管理各项工作千头万绪，任务繁重艰巨，前途光明。

此刻，我们立足新起点，自当背负荣光与梦想，再启征程，把年初集团经济工作会议确定的各项目标任务落到实处，将圆梦的目标转化为实实在在的行动，奋力前行。

此刻，我们满怀信心，真抓实干，只争朝夕，就是要以我们的奋斗，去描绘一幅幅美丽画卷，述说新时代华联人的故事。

此刻，我们要跃马扬鞭，在实现华联梦想的道路上，奋蹄疾进，就是为了不辜负这美好春光，不让我们的美好梦想，成为一枕黄粱，不让我们回首往事时，徒留遗憾。

THE WINDOW OF UDC

華聯視窗

编委会

主任 董炳根
委员 丁跃 黄小萍 徐笑东
黄欣 朱健 郭小红
邵慧

编辑部

主编 钟传边
副主编 李玲 杜令
编辑 孙东捍 孙燕 陆茵茵
唐红林(按姓氏笔画排序)

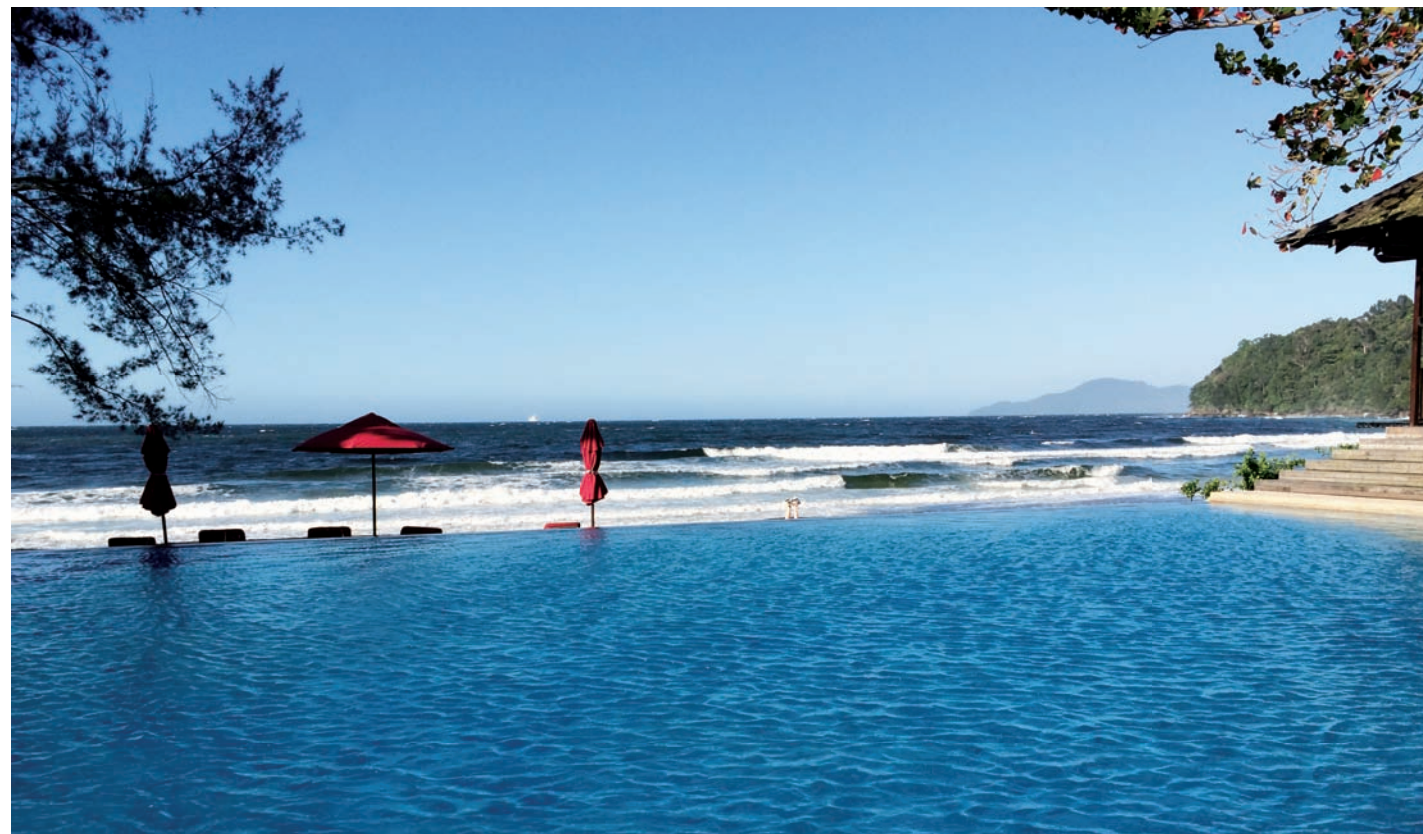
设计 深圳轩峰媒体广告有限公司
印刷 深圳市天进印刷有限公司

郑重声明:本刊属于内部交流刊物,不作商业用途

内部资料 免费交流



总第 11 期
2014年04月 第1期



卷首语

PREFACE

01

真抓实干争朝夕,跃马扬鞭自奋蹄 01

资讯前沿

NEWS HEADLINES

04

华联动态 04
深圳 / 杭州 / 千岛湖
2013年度华联十大新闻

专题策划

SPECIAL SCHEMES

16

深化改革 再启创业梦想新征程
强化管理 争创华联事业新格局
——董炳根董事长、总裁在集团2014年经济
工作会议上的讲话摘要 16

—— 创意构筑未来 ——

目录 CONTENTS

董炳根董事长在集团二〇一四年经济工作会议
上的总结讲话 21

坐而论道

VIEWS & STORIES

26

十年地产营销策划人,展望新征程 27
华联物业人之工作日记系列 29
建精品工程,筑华联梦 32

千岛轶事

ANECDOTE & STORIES

33

早安!千岛湖 34
江南的冬天 35
淳安米羹的由来 36
舌尖米羹 37

钟声悠悠

STAFF'S FIELD

38

春恋梦幻沙巴 38
幸福求解 42

他山之石

SUCCESSFUL CASE

44

全国物业服务面积已超200亿平米
地产商开始想办法“二次开发”社区 44

光荣榜

HONOUR ROLL

54

2013年度企业优秀员工名单 54
“庆祝华联发展集团成立30周年运动会”获奖
名单 56



华联动态

深圳

深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖

南山B区项目

2014年1月28日,《华联南山B区项目专项规划》正式召开市更新办局级专项会议,确定本项目的总体计容建筑面积为210400平方米,建筑限高150米。3月中下旬,规划草案进入为期一个月的公示期。

华联城市全景花园

前期情况: 2014年1月9日,华联城市全景花园签署深圳市土地使用权出让合同书; 2月13日,华联控股股份有限公司获得中华人民共和国房地产开发企业资质证书; 2月8日,深圳市规划和国土资源委员会宝安管理局批复了宝安27区开项目正式命名为《华联城市全景花园》; 2月,华联城市全景花园取得重大项目证书。

施工情况: 项目目前正处于基坑支护和土方开挖的施工阶段,已经完成全部支护桩、止水帷幕、冠梁结构施工,基坑壁及护坡上的锚索、腰梁、土钉、喷射砼护面等工程量完成90%,土方工程已完成出土30万方,大部分区域已经挖到设计标高。预计3月份可以完成基坑支护及土方工程进入桩基础施工阶段。工程进度、质量、安全文明施工情况满足设计图纸、合同及相关规范要求。

资讯前沿

News Headlines





深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖

华联动态

杭州

星光大道一期

星光大道运营已步入第五个年头，星光大道的美誉度和知名度已名扬杭城，商业氛围日趋成熟，经济效益日渐增长，名副其实成为了杭州市滨江区商贸旅游业的佼佼者。2013年，星光大道商业零售额8亿多元，年增长幅度达30%以上，已解决了近5000人的就业问题。去年，必胜客销售额达2300多万元，名列华东区第一名；中影国际影城销售额2370万元，单座产值居浙江省第一名；肯德基年销售超过2400万元，名列浙江省前五名；星巴克每日销售超过25000元，在杭州名列前茅；万宁销售额亦为杭州最高。

3月14日，7座极富童趣与艺术感的雕塑作品正式落座杭州星光大道。作品主要以电影元素为主题，融汇文化、艺术、时尚、波普等元素，并结合花坛、座椅等公共功能，塑造出了别有风味的街区景观小品形象。

星光大道二期

今年，星光大道二期项目施工进入最后冲刺阶段，6月底要实现主楼结构封顶，到年底完成外装饰和安装工程施工以及具备竣工验收条件，任务十分艰巨。截止到2014年2月底，星光大道二期项目A标段裙房基本结顶，主楼16层楼面混凝土浇筑完成，B标段裙房结顶，安装工程在同步推进之中，屋面钢结构及幕墙工程处于施工准备阶段，3月份正式进场。



资讯前沿

News Headlines

华联时代大厦

2014年2月成功与世界五百强宝马(中国)汽车贸易有限公司和华晨宝马汽车有限公司签约——租赁华联时代大厦B幢8层整层，租赁面积1458平方米，此办公场所将作为宝马华东区营销总部使用。截止目前，已经有6家世界五百强企业进驻大厦。

如今的华联UDC·时代大厦，正在成为钱江新城乃至杭州的写字楼标杆，并通过与政府联手打造“国际化企业总部大楼”，快速成为钱江新城总部经济发展过程中的代表项目。

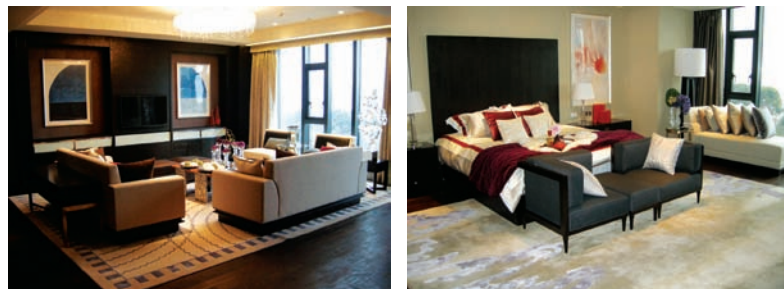
资讯前沿

News Headlines

钱塘会馆

总包土建及安装工程，幕墙、景观工程，大堂及样板房精装修工程均已完成，项目于2014年1月28日顺利通过了竣工验收。现阶段主要准备进行规划验收，和开展后续项目的改造工程（开展清水样板房施工的准备工作）。

同时，根据钱塘会馆项目的营销节点，今年初，为配合销售代理公司进场以及清水样板房的正式开放，主要对置业顾问、销售助理、安保人员进行了项目培训，组建第一阶段销售团队。



深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖



全景天地（万豪酒店）

全景天地项目目前已完成2号楼10层以上、1号楼5层以下砌体结构，钢结构防火涂料已完成至10层，后浇带全部封闭，主体结构验收工作已基本完成。

华联动态

千岛湖

半岛小镇

近期，半岛小镇完成项目建筑详勘报告；建筑设计等进入施工图设计阶段；交评、环评等各项工作扎实推进；完成了临时变电房土建工程，并报电力部门验收；3月土石方及边坡挡墙工程开工，做好了各项工程准备工作。3月13日，半岛小镇项目举行开工典礼，正式开工。



深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖



国际酒店会议中心

万豪酒店继续跟进设计进度，2# 区块边坡完成招标工作。

资讯前沿

News Headlines



体育公园

跟进设备用房及员工宿舍施工图设计，以及小卖亭外立面及室内装饰设计。

安龙森林公园

安龙森林公园后勤服务基地完成铝合金门窗安装、室内吊顶，以及外墙涂料，室外路基整理及部分管网开始施工。

南线步道延伸至毛岭的毛路清表完成 90%，南线步道栈道设计已出图。



2013年度 ★★★★★ 华联十大新闻

1 集团成立三十周年

2013年，集团喜迎成立三十周年，以“庆祝华诞30年，总结经验，联系现实，展望未来”为主题，集团及各下属企业坚持“务实、节俭”的原则，组织开展了深杭两地图片展、运动会、文艺汇演、华联大讲堂、征文比赛、扶贫帮困以及献礼工程等系列活动，并与集团当前重点工作和主要任务紧密联系，唱响了“华联三十再出发”的主旋律，起到了宣扬华联优良传统，弘扬华联精神的作用，促进企业经营管理迈上一个新台阶。



2 集团召开战略发展研讨会

11月28日，集团在杭州华联时代大厦召开“华联在杭州”战略发展研讨会。国家有关部委老领导与杭州市有关领导，以及相关金融机构和媒体代表共70余人出席了研讨会。会上，国家部委老领导与杭州市相关领导充分肯定了华联三十年发展和深耕杭州十年的成就，对华联“居安思危”的精神和不断创新与超越的决心表示赞赏，同时对华联的未来发展提出了许多建设性的建议。研讨会的顺利召开，进一步明确了集团的发展目标和战略定位，为集团未来的发展指明了方向，具有重要意义。



3 深圳市委书记王荣参观考察华联·城市山林花园

11月25日，广东省委常委、深圳市委书记王荣等市委领导参观考察了华联·城市山林花园，集团董事长、总裁、党委书记董炳根，副总裁丁跃等陪同参观。参观过程中，王书记对华联·城市山林小区的优美环境和良好的物业管理等给予了充分肯定，并希望华联继续为深圳的城市建设和社区工作做出更多的贡献。

4 华联宝安27区项目被列入深圳市重大项目，土石方开挖

10月，华联宝安27区城市更新项目被列为深圳市2013年度重大项目，前期工作取得了重要进展。这将为项目后续的开发建设带来诸多便利。据悉，“深圳市重大项目”在办理各种行政审批手续时，均可享受绿色通道待遇，为缩短审批周期提供了政策保障。10月22日，该项目基坑支护及土石方工程开工。



5 集团举行庆祝华联成立30周年运动会

11月16日，“庆祝华联发展集团成立30周年运动会”总决赛在深圳华侨城中学体育场举行。集团领导，深圳、杭州、千岛湖、上海四地企业运动员及深圳企业部分员工等共300余人出席了运动会。本次运动会自2013年5月开始，在深圳、上海、杭州和千岛湖四个赛区同时展开，历时半年，主要包括羽毛球、乒乓球、保龄球，以及拔河、游泳、径赛（长、短跑以及接力）、象棋等近10个项目，共计700多人次参加比赛，充分体现了华联人健康向上、团结进取的精神状态和30岁青春华联之良好风貌。





7 集团杭州 UDC·全景天地项目顺利结顶

11月28日，杭州华联UDC·时代综合体的重要组成部分——UDC·全景天地项目顺利结顶。该项目是集团开发建设的第一个带有五星级酒店的的项目，分别聘请了美国GP公司担纲建筑设计、HBA团队担纲室内设计、澳大利亚普利斯公司负责景观设计，并由国际知名的万豪国际集团全权负责酒店的经营与管理。历经三年多的艰苦努力，全景天地项目主体结构如期结顶，这标志着集团在杭州钱江新城的UDC·时代综合体建设又迎来崭新的发展篇章。



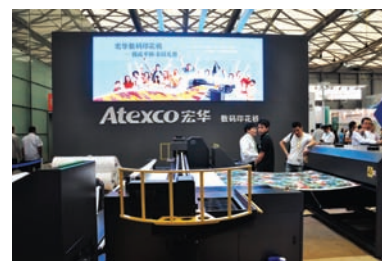
6 集团杭州星光大道二期项目顺利冲出“正负零”

8月15日，集团杭州星光大道二期项目顺利完成了基础及地下室主体工程施工任务，提前半个月实现目标，这也标志着项目工程建设将全面进入提速阶段。星光大道二期项目自2011年3月开始桩基施工，在两年多的时间里，通过积极协调，奋力拼搏，全力推进项目施工进度，圆满完成这一重大节点目标。



8 华联进贤湾国际旅游度假区项目部分节点工程完工

2013年，华联进贤湾国际旅游度假区项目各项工作稳步推进，部分节点工程完工。9月30日，安龙后勤基地综合楼主体建筑工程完工；10月30日，安龙森林公园台地上山步道完工；11月28日，游客接待中心码头岸线土建主体完工；12月20日，安龙森林公园道路及台地绿化工程完工。此外，游客接待中心全面完成验收，启动招商推广。



9 杭州宏华数码科技荣获纺织工业联合会2013年度科学技术一等奖

7月，杭州宏华公司研发的“精准数码印花系统”通过了中国纺织工业联合会组织的专家鉴定，鉴定意见认为该系统“主要技术为国际首创，总体技术达到国际领先水平”，获得中国纺织工业联合会2013年度科学技术一等奖。

12月，该公司被评选为“杭州市十大产业重点技术创新团队”。截止2013年，杭州宏华数码科技股份有限公司累计已拥有有效专利72项，其中发明9项；正在申请中的专利15项，其中发明4项，建立了较为完善的“专利池”。



10 深圳华联置业连续四年荣获广东省诚信示范企业称号

4月23日，在广东省企业家活动日开幕式暨表彰大会上，深圳华联置业集团连续四年（2009年-2012年）荣获“广东省诚信示范企业”称号，并受到了大会表彰。深圳华联置业多年来始终秉承“诚信、稳健、创新、超越”的经营理念，连续四年获此殊荣，是对其长期以来坚持诚信兴商、规范经营、依法管理，致力于企业诚信建设的一种肯定和表彰。



深化改革 再启创业梦想新征程 强化管理 争创华联事业新格局

——董炳根董事长、总裁在集团2014年经济工作会议上的讲话摘要

© 整理/钟传边



编者按：

在2014年1月18日至19日于福建厦门召开的集团2014年经济工作会议上，集团董事长、总裁董炳根先后作了主题工作报告和总结发言。其工作报告紧紧围绕地产主业，从五大方面回顾总结2013年主要工作，从四个专题进行了形势分析，并从九大重点对集团2014年工作进行了明确部署。会议要求，要满怀信心，以“实干、创新、发展”为工作方针统揽全局，审时度势，改革创新，真抓实干，强化管理，提升效益；聚精会神抓好集团几大重点地产项目的工程建设、销售与运营管理，推进物业管理集团化运行，推动海外拓展，积极探索创业投资新路子；进一步加强人才队伍建设，坚持安全生产和廉政建设两手抓，以及做好党的群众路线教育等主要工作任务。会议强调要团结协作，提高执行力，狠抓落实，形成推进工作的强大合力，全面完成2014年各项工作任务。董总的工作报告明确了集团2014年乃至今后一段时期的工作重点和工作方向，总结讲话则就做好会议精神的落实做了安排，对今年主要工作任务进行了重点阐述，具有重要指导意义。为此，本刊编辑部根据会议文件资料和录音整理了董总的讲话摘要并加以刊登，以飨读者。

工作报告内容摘要

董总在主题工作报告中就集团2013年工作回顾、工作中存在的主要问题和形势分析、以及2014年工作重点等三大方面的内容作了专题论述。

2013年工作回顾

董总在报告中指出，2013年是任务艰巨的一年，在集团全体员工的积极拼搏和共同努力下，克服困难，几大重点项目建设同步推进。杭州星光大道二期和UDC时代全景天地两大项目工程建设，UDC时代钱塘会馆竣工验收，星光大道一期和UDC时代大厦招商运营工作稳步展开；千岛湖华联进贤湾国际旅游度假区综合体项目重点围绕完善产品策划、调整规划设计、推进工程建设、启动运营筹备和做好前期报批等方面开展工作，几大子项目不同程度地推进工程建设；深圳宝安27区旧改项目成为深圳市2013年重大项目，前期准备和工程施工顺利推进；物业经营和数码印花产业稳健发展。同时，去年以纪念集团成立30周年为契机，组织开展了华联大讲堂、战略发展研讨会、运动会等系列活动，推动企业文化和品牌建设。

在总结2013年工作时，报告重点回顾了集团地产主业建设、物业经营管理、数码印花产业发展、企业基础管理以及企业文化建设等五大方面主要工作，并以近三分之二的篇幅来详尽总结了集团地产项目的建设和运营情况，主要实现了以下工作目标：一是星光大道一期去年共引进了40余户商家，签约面积1万余m²，实际签约率95.6%，实际开业率94.8%，租金和物业费的收缴率均达98%以上，收益成效显著。星光大道二期项目于去年2月初完成地下室底板混凝土浇筑，8月中完成地下室主体工程施工出正负零，12月底完成主楼15层楼面结构混凝土浇筑施工，春节前基本完成裙楼5层结构封顶。二是钱塘会

馆项目于2013年下半年全面进入竣工验收阶段，完成卫生、环保、消防、城管等十余项验收；基本确定了项目产品定位、推广方向、前期销售策略和价格方案，为今年的销售做好各项前期准备；全景天地项目去年6月完成裙房结构建设，8月完成2号楼主体结构封顶，11月完成1号楼（万豪酒店）主体结构封顶，9月完成1号楼9层以下钢结构子分部质检验收；时代大厦去年完成签约率41%，出租面积1.8万余平方米，租金收缴率100%，去年成功签约葛兰素史克、荣盛控股、龙湖地产等国际国内知名企业，目前已有15家区域性总部企业进驻，成为钱江新城乃至杭州的写字楼标杆、钱江新城总部经济发展过程中的代表项目。三是千岛湖华联进贤湾国际旅游度假区项目去年主要完成了亚山区块D干道边坡挡墙的勘探设计及土建施工，体育公园项目一期工程建设、会所的土建工程，酒店至独立客房区域的道路土石方开挖，以及C、D干道建设和沿线管网铺设；安龙区块后勤基地的土建工程、索道上下站房的建设及设备安装、台地花园的相关建设工作；游客接待中心的工程验收。半岛小镇、安龙森林公园等项目规划设计的调整优化和前期报批工作有序推进。四是深圳宝安27区项目通过了建设工程设计方案审批，获得了建设用地规划许可证，完成了规划建设设计和临建搭建，推进了基坑支护工程施工。重新修订完善的南山B区项目城市更新专项规划已提交深圳市政府，预计近期有望审议通过。此外，集团深、沪、杭三地物业租金收入连续多年屡创历史新高，去年客户满意率保持在95%以上，继续保持稳健向好的发展势头。

主要问题及形势分析

针对集团目前面临的一些问题和形势，报告认为，2014年，国际政治经济形势依然错综复杂、充满变数，全球经济在转型中呈现弱增长态势，总体趋稳。我国经济运行面临复杂局面，去年底中央经济工作会议也已明确提出，今年我国在实施“双稳健”财政、货币政策的同时，坚持稳中求进、以稳促进的思路，力促经济运行的稳定增长。由此可以预见，国家对一线热点城市的房地产宏观调控基调不变，市场形势谨慎乐观。一是干部队伍建设问题。我们在建拟建的都是高难度、高标准、站在时代前沿的大型综合体项目，各项工作千头万绪，难度大，要求高，百密不容一疏，这就要求我们的各级干部务必要加强事业心和责任感，强化全局观念，进一步提高主观能动性和工作效率，不断提高工作前瞻性和统筹协调能力，全身心投入到工作中来。同时，要继续加大人才引进力度，多

管齐下，切实纾解多年人才不足困境。二是执行力问题。我们的每个干部和员工都要转变作风狠抓落实，进一步提高执行力，要正确理解并严格执行集团的各项方针政策和战略部署，提高应对复杂局面的判断能力和处置能力，高效完成各项工作任务。三是团结协作问题。我们目前开发的综合体项目，都是多种业态混合，而且在项目建设过程中，前期准备、规划设计、工程建设、策划营销等各项工作交错进行，纷繁复杂，大量的工作和问题需要大家去协调处理、联动解决，这就决定了我们必须加强内部管理，依靠团队的力量，发挥团结协作精神，同心协力，取长补短，相互支持，心往一处想，劲往一处使，只有这样才能形成推进工作的强大合力，产生1+1>2的效果。四是改革创新问题。改革创新是发展的引擎，站在三十再出发新起点上的华联，无论是冲破思想观念障碍，还是深化企业改革，无论是破解发展难题，还是实现可持续跨越发展，都需要继续发扬与时俱进、开拓创新的精神，



才能不断冲破固有的思维定势束缚，不断适应新形势变化和自身快速发展，赢得更加光明的未来。

2014 年工作重点

对于 2014 年集团的工作重点和工作思路，报告以“实干、创新、发展”为工作方针统揽全局，从地产项目建设、物业经营与管理、数码印花产业发展、海外拓展、人才队伍建设、提高执行力、加强团结协作、安全廉政建设、企业精神文明建设等九大方面进行了部署。重点如下：一是要满怀信心，改革创新，真抓实干，全身心投入到华联的事业中来，共同迎接华联更加美好的明天；二是要进一步加大工作力度，聚精会神抓好集团几大地产项目的建设和销售，力争全面完成目标任务；三是要稳步推进华联物业集团化运作，增强物业企业的持续发展能力；四是要努力探索新时期创业投资之路，稳健推进海外拓展工作；五是要进一步加强人才队伍建设，为集团发展提供智力支持；

六是要进一步提高执行力，狠抓落实，切实提高管理效率；七是要进一步加强团结协作，形成推进工作的强大合力；八是要坚持安全生产和廉政建设两手抓，确保集团健康和谐发展；九是要探索新时期党建工作开展的新方式，开创精神文明建设新局面。

报告提出了深圳宝安 27 区和南山 AB 区、杭州星光大道、杭州 UDC 钱塘会馆和全境天地、千岛湖华联进贤湾综合体等项目未来三年的主要工作目标，并对集团 2014 年几大地产项目的开发建设和运营提出了非常明确和详细的节点要求，强调要增强工作的前瞻性和计划性，进一步提高执行力狠抓落实，团结协作，强化节点控制和目标考核，确保集团各项工作任务按计划完成。同时，报告指出，2014 年集团各项工作任务非常艰巨繁重，全体华联人要坚定信心，奋力拼搏，奋发图强，用自己的智慧和双手，汇聚起众志成城、实干兴业的正能量，在实现梦想的新征程中，再创华联新的辉煌！



董炳根董事长在集团二〇一四年经济工作会议上的总结讲话

(2014年1月18日 根据会议录音整理)



各位代表，今天的会议安排非常紧凑，上午三个多小时会议，下午三个半小时的分组讨论，大家都非常认真。我下午参加了第一组的讨论，有些准备充分的同志都没有时间发言，这说明了大家对这次会议的高度重视。

这次会议的一个重要任务就是布置 2014 年的工作。现在我讲六点意见，主要是围绕着如何做好 2014 年的工作提几项具体要求。

一、会后要认真落实好本次会议精神。同时要结合工作实际，制定各企业、各部门 2014 年的工作计

划和工作目标，把集团的任务目标和各企业、各部门的任务目标结合起来，切实抓好本单位工作任务的部署和落实。

二、要结合年终考核，认真做好年度干部聘任工作。我们各企业要在年终总结的基础上，结合 2013 年工作目标完成情况，对员工、部门进行考核，集团负责对各企业进行考核。目前，集团已经对各下属企业和各部门进行了干部聘任，接下来各企业也要结合 2013 年工作任务完成情况和考核情况，坚持实事求是



是的原则，而不是凭领导干部的个人喜好，对各部门各个岗位进行聘任。各企业要在考核的基础上，评选出年度优秀员工，优秀员工的评选要广泛听取群众意见，但更重要的是要考核他的工作任务完成情况。往年出现的情况是，把好好先生提出来，大家都没意见，然后就成为优秀员工。但这个人有可能工作业绩非常平庸，甚至不太好，这种现象是要充分引起注意，绝对不允许的。人缘再好，任务完成得不好，也绝对不能当先进，而是要列入被淘汰的对象。相反有些员工工作表现非常出色，工作业绩很好，但是可能脾气急躁点，人际关系不太好，对这类员工我们既要劝导他改进工作方法，注意工作态度，也要充分肯定他，业绩表现确实突出的，即使群众反映并不理想，我们调查了解清楚后，确系此类问题影响评优的，该评优秀的还是要评优秀。所以优秀员工的标准一定要联系工作实际情况，要重在工作业绩。然前提条件是基本素质要好，如果群众对他的品质有意见，那绝对不能评优秀。在评选优秀员工的同时，各企业要注重对本企业员工队伍进行分析，要提出骨干员工名单，并进行动态管理，但是不能像以前那样提出一大堆自己都分不清是否是骨干员工的名单。对于真正的骨干人员，

今后要在职务提升、薪酬调整等方面进行倾斜，优先考虑。此外，我们各企业这次也要列出淘汰名单，把混日子的、不称职的、勉强称职的后进员工列出来，有的要当即淘汰，有的要进行警示谈话以观后效。有奖有罚，对有贡献的人要奖励，对工作表现不好的人要惩罚，要从我们的队伍中淘汰出去，这也是我们人事干部队伍建设的重要内容。

这次干部聘任我希望大家根据实际情况，做好定编定岗，以免导致有些部门人员过剩或不足。现在普遍反映土建岗位人多，安装岗位人员、机电工程师缺少，这就是人员结构不合理，在年终聘任的时候，我们要认真分析本单位的实际情况，根据多减少补的原则，进行岗位人员的调整和聘任，决不能因为面子问题而续聘多余的岗位人员。与此同时，集团人力资源部与各企业要加大骨干人才的引进力度，今后我们要以人才价值论薪酬，而且减人不减薪，要提高效率，增加员工的收入待遇，拉开差距。

三、再强调一下2014年的具体工作任务，主要分为工程建设、招商运营和销售三大类，任务非常繁重。

1、工程建设方面。重点有八大项，分别是：深圳宝安27区项目、杭州星光大道二期项目、全景天地项目、千岛湖半岛小镇项目、千岛湖万豪酒店项目、东部小镇项目、一号别墅项目、安龙公园项目。这八大项工程建设任务非常之繁重，大家要积极努力，力争全面实现工作目标。

2、招商运营方面。重点有七大项，分别是：杭州星光二期招商、千岛湖安龙公园试开放、体育公园今年5月试营业、游客接待中心试营业、SOHO酒店正式开业、体育公园会所正式营业、后勤基地投入运行。运行方面的工作任务非常之重，相对工程建设而言，我更担心运行任务的完成，难度会更大。比如杭州星光二期、千岛湖游客接待中心的招商，工作难度都很大，我表示理解。星光二期现在好点，有一期做基础，而且星光招商部门工作非常之努力，二期已经接触过上百家商家了。我们星光二期建设的档次比较高，对品牌的要求也非常高，所以存在一定困难，但

我们也要看到有利条件，星光一期已经营造了良好的商业氛围，比如星光一期的影院只有6个厅，去年名列浙江省第16名，如果我们星光二期上去了，我们应该可以稳居第一名，这就是我们的亮点，当然我们还有很多其他的有利条件。相比较而言，千岛湖游客接待中心的招商运行会有点难度，但是也有相对有利的条件，2014年我们的项目都会有推进，比如体育公园开始运行，安龙公园试营业等，千岛湖的氛围也会越来越好，SOHO酒店的招商如果定下来，今年8月开业应该没问题。开业后，还能发挥它的展示功能。虽然说，招商有难度，但是也要看到我们有很多有利条件，要有信心，通过我们的努力去全面实现年度工作目标。

3、销售方面。主要有六项，分别是：杭州钱塘会馆项目、全景公寓项目、星光二期项目、千岛湖半岛小镇项目、一号别墅项目、星光LOFT项目。今年我们只有钱塘会馆和星光LOFT可以实现销售收入，



而全景公寓、星光二期、半岛小镇、一号别墅等项目都是预售，不能实现销售收入。因此，我们特别关注钱塘会馆的销售，因为只有它才能真正作为我们2014年的销售收入和经营业绩，其他的项目都是在建工程，入不了伙，只能是预售。所以今年的销售任务非常艰巨，我们要做好充分的心理准备，要有信心，有激情，实事求是地做好这项工作。

四、要严格推进目标考核工作。首先是集团要严格对下属企业的目标考核，要跟奖惩分配挂钩，这项工作由集团公司人力资源部、财务部研究推进。今年在我们杭州、千岛湖几家企业中，只有杭州湾创业公司可以全部实现考核奖励，其他几家企业都要扣。我觉得奖励的分配力度可以更大点，对完成任务好的可以在完成基本任务的基础上再进行奖励，甚至对工作业绩突出的个人进行重奖，同时对完不成任务，该惩罚的也绝不心慈手软，年终要对领导干部进行严肃处理，包括薪酬处置。确因工作责任心不强，工作不到位，而造成没完成工作任务的，无论是主要领导还是协助负责，该下岗下课的就下岗下课，我们要严格执行，不能让考核流于形式。

2014年我们的目标任务基本都是可控的，主动权都控制在大家手上，因为这些项目的前期准备工作都做好了，钱塘会馆的竣工验收快完成了，全景天地只要拿到预售证就可以销售了，千岛湖四大项目许可证都拿到了，深圳宝安项目的出生证也拿到了，工程建设进度都掌握在自己手上。所以，2014年的外部干扰因素很少，如果完不成任务，那只能是我们自己做得不好。

五、集团及各企业的财务和行政后勤等部门要做好保障服务。我们要开拓融资渠道，发展新产品，想方设法做好融资工作，充分保障资金的正常使用，确

保我们的各项工程建设不停顿。这么多年来，我们从来没有断粮缺钱过，所有的项目建设资金都得以充分保证。2014年的工程建设任务非常繁重，资金需求量很大，光深圳宝安项目土地款就要13亿元，所以我们一定要做好建设资金的保障支持，集团和各企业的财务部门，都要积极主动地做好资金计划和预算，提前筹划，合理使用资金；要关心融资工作，我们有很多项目可以很好地融资，融资手段很多，比如杭州华联时代大厦的写字楼可以做经营性物业贷款，杭州全景天地项目、星光二期、千岛湖项目可以做项目贷款，如果用好这些融资手段，我们项目的资金保障绝对不成问题。同时，我们要做好包括人力资源、行政后勤等方面的保障工作，确保前线打仗的员工不断粮不缺钱，无后顾之忧。

六、审计造价法务等部门要从法律法规等方面保障项目建设的顺利推进。长期以来，我们强调审计、造价等部门全过程地参与项目建设，我们的这点做法，曾经得到二任国务院国资委监事会主席的高度认可，并把我们的经验向其他企业推广，认为全过程介入是种非常好的形式。但是我们也要不断地进行总结、完善和提高，全面介入和加强管控是必要的，但不能因此牺牲、降低我们的效率，放慢我们的速度。首先我们的造价、审计部门要严格控制投资预算，尽量降低项目建设和运营成本，产生更好的经济效益，同时又要全面分析造价与效率、造价与品质之间的关系，把握好合理的度，不同的项目定位有不同的品质要求和质量要求，比如安龙公园是面向大众开放的旅游项目，万豪酒店是高端的商务项目，定位完全不同，项目造价也会有很大的差异，安龙项目在保障安全的前提下，重在他的外观形象、感官效果，而不是他的品质材料效果，我们绝对不会用花岗石铺路面，那样既花了钱又破坏了环境，但定位高端的万豪酒店就完全不一样。

所以造价部门既要关注项目定位和项目要求，与业务部门紧密配合，提出合理的意见和建议，同时也要注意把握造价控制和效率的辩证关系，有些项目速度慢点没关系，有些项目速度就是效率，效率就是金钱，他们之间关系密切，有时候为了节约几十万甚至几万元，而耽误了几个月工期，那就得不偿失了。当然不是说造价部门允许放水，那是绝对不行的，我们要严格坚持原则，客观分析资金投入与建设效率的关系，做好区别对待，强调速度和效率。

同时我们的法务、审计、财务工作等各条战线都要不断提高工作质量，切实提高我们的合同质量，因为各项经济活动最后都要落实到合同上去。我们的每一份合同都要经过几个人甚至十几个人会签审核，但是到我这里的时候，还经常发现差错，有时甚至还会有严重的数字差错和概念差错。所以我们的每一个部门、岗位都要严守自己的职责，以高度的责任心做好审批工作，切实把好关，不断提高我们的合同质量，

规避风险。同时我们要把工作重点转移到联系单审批和合同变更上来，这些年来的工作实际，让我发现我们很多漏洞都出在联系单、合同的随意变更上。现在的很多乙方单位都在这方面做文章，有时候为了中标，签合同同时显得比较马虎，埋了很多陷阱，中标后变更，出联系单。这一点我们要高度重视，今后绝不允许甲方有人签字就生效，从现在开始，我们要在领导审批上把好关，所有的联系单都必须加盖公司公章后才能生效，每份合同上都标注上这句话。今年我们一定要堵住这个漏洞，请大家务必引起高度重视。

另外，再次强调，大家要一如既往地高度重视安全和廉政建设工作，要贯彻落实好中央的八项规定，高度警惕各类贪腐事件，绝对杜绝这类事情出现在我们企业。

最后，希望大家开开心心、平平安安过个春节，我们的明天会更好，华联的明天会更好！

谢谢大家！



坐而论道

编者按：

如果需要划分生命的时间构成，那么至少有三分之一的时间我们沉浸于工作。在生活里，家庭中每一个人的身份各有不同，可是在工作的时间里，我们都叫华联人。岗位不同，于是我们在不同的专业里发挥着自己的能量，但同样为实现华联梦而努力；工作性质不同，于是我们接触着形形色色的合作伙伴或者客户，但同样传递的是华联人整体形象。

让我们在每一段故事中，去体悟那一个个熟悉或者不熟悉的面孔背后，我们共同的精神特质。



十年地产营销策划人，展望新征程

◎ 文/杨永康

提笔写下这个题目，心中涌起很多感慨。自开始踏入社会工作到现在已经十个年头，大学毕业就踏入房地产行业，从一个普通的销售员到策划人再到现在的营销人，转眼已经十年。自己从一个懵懂的小青年变成了已有啤酒肚即将奔四的“父亲”，时间真的都去哪儿了？

十年的房地产从业经历让我成长很多，得到很多，也失去了很多。不过总的来说，自己还是幸福和满足的，因为房地产这个行业充满了挑战与机会，充满了不断充实和成长的快乐，这是一个值得热爱的行业。而更庆幸的是在我而立之年加入了“华联”这个大家庭，使我能站在更大的平台去锻炼自己展现自己，同时通过自己的不断努力为公司房地产事业做出应有的贡献。

言归正传，下面我来说说房地产营销策划工作。有一句话说得好：不做总统就做销售。我是从销售的大门踏入了房地产行业，经历了三年第一线销售之后，我发现房地产营销的价值远不仅仅体现于销售，房地产策划领域更加充满了机遇与挑战，更能把握房地产行业的精髓。

对于房地产营销而言，销售仅仅是一场战役的一个组成部分。如果说销售人是一位将军指挥一场战斗奋勇杀敌，而房地产营销策划人则是一位统帅掌控全局战役，高度不同。人总是不断追求进步，如果你从销售人跳转到营销人，那么恭喜你，你进步了，你入行了。在房地产营销策划工作

中你会找到指挥千军万马冲锋的快感，也能体会到组织复杂工作的艰难。当你操作的项目一点点改变着人们的生活环境甚至城市的格局时，你更能体会到难以名状的自豪与欣慰。

房地产营销策划为什么难，因为这个职业对人的综合素质要求很高。首先你必须懂营销，懂广告，有一定的写作能力，甚至会设计，需要感性的思维；其次你必须懂建筑，懂各类相关法规，需要有很强的理性逻辑思维能力；然后你必须有较强的协调能力和良好的人际关系等等。总之，做房地产营销策划，你得是一个全面的人。这些对于所有的地产营销人来说概莫例外，从入行到现在，自己的感觉是对这个行业仍一知半解、充满了未知，仍有非常多的问题困扰着我。但面对这些未知的苦难时不要却步，当你征服一个又一个难题的时候，这个行业带给你的成就感也是无法比拟的。

那么，房地产营销策划是什么？我总结了一句话：房地产营销策划就是事件、资源、时间的统筹科学安排，再加一点点新的想法。拿一个楼盘的策划工作举例，事件就是这个楼盘从拿地调研、市场调研、营销策略制定、各类推广手段整合、销售控制策略整合、人员合理调配等等；资源就是利用你的人脉、各类合作单位完成上述事件；而时间就是合理安排工作节奏，以期达到预想的效果，完成销



华联物业人之工作日记系列

◎ 文/李云帆

售目标：一点点新的想法就是完成上述工作中的调味剂，让你在激烈的竞争中获得更多关注，这些想法属于上帝，在你遇到问题勤勉思考的时候他会赐给你。其实，说起来容易，然而真正做起来很难。

难在哪里？难在复杂！你必须要有高度也必须有细致和深度：你必须将营销工作全盘控制住，而且还对很多相关行业有细节的认识，只有这样你才能把握方向不出问题，执行不出差错。大处着眼，小处着手，比如说，在制定策略的时候你必须要有前瞻性，必须能够把握当下经济、行业发展形势，把握公司的意图，把握一切工作的方向正确；在具体执行的时候你必须对相关工作涉及到的行业有深入认识，例如印刷、广告工程、各类媒体的行业特点、销售细节的处理、各类报批程序的了解等等。房地产行业正在向精细化、专业化发展，如果不能继续学习和进步就必然会被淘汰。我曾经遇到一些从业人员，总是自己感觉良好，但是交来的稿子错别字满篇、文章结构混乱。试问，一屋不扫何以扫天下？踏实一点、细心一点、态度更诚恳一点，这样才能获取更多的进步！

在具体开始工作的时候，不要迷信权威，更不能妄自尊大！刚开始做这些工作必然会看很多案例，看很多相关知识，将很多人奉为神明。然而，这些知识和人仅仅是你进入行业起初的营养品，真正的大餐只能是自己摸索和沉淀。谨慎、好学、谦虚，培养判断力和自己的风格是立身之本！另外，在工作中多结交同行的朋友，让你建立起良好的信息来源渠道和朋友圈子。出外做事靠朋友，他们总会给你意想不到的惊喜。如果要分析透彻房地产营销工作，三天三夜也很难概述。还有很多很多，只能用心去体会。

作为一个华联人，2013年，我们与集团共同回顾了三十周年的点点滴滴；2014年我们与华联再出发，共同演绎新华章。其中，深圳地区的华联城市全景项目已动工在即，预计2015年10月开始预售，2016年底入伙；南山华联B区项目已得到深圳市城改办的批复，确定项目更新规划指标，即将全面开展项目规划方案设计；南山华联A区项目城市更新规划初步方案已得到南山区城改办的原则性同意，现正进一步研判该项目的具体开发策略。以上几大项目分别处于不同的开发阶段，对于我们营销策划人有着更高的要求和挑战，但我们深刻地认识到有挑战才有进步，我们必须好好把握，以策划华联精品，打造出华联标杆，创造华联价值为己任，团结一致，做到最好！

作为一名合格的华联人，我认为必须拥有一种敢于拼搏、勇于创新的精神，面对一切困难，我们绝不退缩，俗话说办法总比困难多，只要我们能积极努力、团结一致、不断创新，一定能突破自己，排除万难。

作为一名合格的华联人，我更认为需要一颗责任心。工作中每个人的岗位不同、职责有别，但要把工作做得精益求精、尽善尽美，却都离不开强烈的责任心。有了责任心才叫敬业，才能不抱怨，不找借口，把心思完全放在工作上。

坚定你找到的方向，忠诚你所在的岗位，更热爱你所从事的事业，让我们这些怀揣梦想的华联人一起披荆斩棘，奋斗在这条痛苦而快乐的路上，闯出我们的一片新天地，相信一定能早日实现我们的华联梦！

（作者单位：深圳市华联置业集团有限公司）

2013年12月27日 星期五

工资涨了!!!

今天市政府公布了，2014年2月1日起深圳月最低工资标准上调13%至1808元，这个标准傲视全国。小伙伴们高兴了，多拿钱谁不高兴呢。

可小伙伴们郁闷了，作为人员密集的制造业、餐饮业，还有我们物业管理行业压力山大啊。

按照国家相关法规的要求，物业管理企业的收费标准按照物业服务合同的约定执行，可这个合同也不是物管企业和业主商量好就行的，必须在“政府指导价”、“质价相符”的要求下进行，而最关键的一条是“企业酬金不得超出10%”。事关民生嘛，规定多了也没错，我们也容易执行。

最低工资说调就调，可管理费难调啊，要挨家挨户做工作啊。

“王生，我是管理处小刘，在家吗，方便吗，想找你聊聊，听听您对我们工作的意见。”

好，上门。先汇报管理处近期工作和未来计划，谈谈绿化保洁卫生停车难，聊聊天气身体保健减肥难……看看时间差不多了，关键是气氛差不多了。

“王生，现在各项成本都在上升，我们经营很困难，想调整管理费，您的意见是……”

这时候往往气氛就变了，客气点的就说我考虑考虑，有的会说你们裁人啊，个别的会谈历史：什么开发商当初承诺的都没兑现，遗留问题很多，你们还有很大提升空间……一部分人会拍着胸脯说，没问题，别人同意我就同意。得了，走吧，还有几百户呢。我估计拆迁也就这么回事吧。

这是近些年深圳最低工资调整的情况：

时间	最低工资标准(元/月)
2006年	810
2007年	850
2008年	1000
2010年	1100
2011年	1320
2012年	1500
2013年	1600
2014年	1808

在物业管理中，项目的人力资源成本约占总成本的40%。物业管理行业发展报告显示这个行业最优秀的前200强企业净利润率从2011年的6.57%下滑到2012年的5.6%，那2014年行业200强的净利润也将被吞噬殆尽，那7万多家非第一梯队物业企业的经营生存状况更是堪忧。

最低工资标准上调带来的另一个问题就是“脑体倒挂”，应届毕业生与普通保安员的收入差不多，甚至不及，越来

越多的大学生不愿进入这个行业，没有高素质人才的参与，企业如何发展呢。

物业服务企业要活下去只有两个出路，一是增加收入，二是减人。

增加收入只有提高管理费标准，增加非主营业务收入两条路径靠谱。减人只有通过智能化、移动信息化方可解决。未来的物业管理可能是云服务的时代。

2014年1月28日 星期二

每到年末，保安员就不够用了，缺编严重。

说来也正常，大过年的，你在家喝酒聊天骂春晚，他在小区巡逻执勤冷风寒，谁不想回家过个团圆年呢。所以节前请假的、休假的都来了，有的索性交来了辞职信。

在保安员的管理中，有两个大问题，一是招人难，二是留人难。这也是整个行业面临的困难。

“退伍军人，28岁以下，身高1.75米以上，形象良好。”——这是以前的招聘要求，而现在的是“40岁以下，身高1.70米以上，身体健康。”从中就能发现市场的变化。

随着房地产市场的发展，对保安员的需求量也愈来愈大，一线城市、酒店写字楼等高档项目因为待遇高、工作条件好，成为他们的第一选择，而住宅小区则很难招到优秀的人选，甚至招不到人。

保安员的年龄普遍在20-30岁之间，这些80后90后的年轻人，他们表现出明显的时代特征，聪明，个性鲜明，张扬自我。队长们常说“难管啊！要哄着来。”他们似乎不是来工作的，倒是像来玩的，一有情绪就辞职，不打招呼玩蒸发的也有。

深圳是个年轻的城市，大家也习惯年轻人的存在，似乎每个岗位都应该是青春亮丽的。看看上海、北京，有不少保安员是上了年纪的老人，他们沉稳执着，任劳任怨，操着一口上海话、京片子，反倒给人的是亲切。

大家都说“海底捞”把服务做到了极致，的确，每次去都能感受到服务员的热情，他们是在“快乐地工作”。不谈别的，单就它“用人不避亲”这点很让一些企管专家们“不可思议”，海底捞欢迎员工介绍自己的亲戚朋友一起来工作，还会把他们安排在同一家店里，结果是员工们不但没有拉帮结派，反而觉得公司就是家，工作激情更高。试想一下，如果老公来做保安员，老婆做保洁员，在同一个项目，这样会不会更稳定些呢。

以前组织保安员打篮球，一多半的人都参加，剩下的也会去啦啦队，而现在的年轻人不打球了，智能手机、笔记本电脑、PSP是他们的最爱，只要有网络，可以足不出户，队员之间少了交流和协作。从这点来看，以前如篮球比赛、歌咏比赛这类员工活动已经OUT了，搞个CF网络游戏比赛、手机打字拇指比赛可能效果会好很多。

2014年2月20日 星期四

今天公司组织参观项目——香蜜湖1号。

集团目前在建和即将投入运营的都是区域内的高端项目，我们之前没有服务过这类项目，如何管还真的是要研究一下。

“以客户为关注焦点”是物业服务的根本，服务的提供是相通的，客服、安管、环境、维修和特约服务等，离不开这些东西，关键是服务的策划和业主的需求，这是与项目的定位、业主的构成相关的，所以我们会发现同一家物管企业不同项目上提供了不同的服务。就像丰田汽车推出了“雷克萨斯”和“丰田”两个品牌，差异化的产品在物业管理中也有体现。

有些人认为物业管理就那些东西，要高端的话多花钱招些靓女帅哥就行了，有啥难的，没吃过猪肉，也见过猪跑啊。

嗯，先调研嘛，实践最重要。

香蜜湖1号，光听这个名就是高端大气上档次啊。

进门，不用刷卡，因为有人接待。但他们的出入登记系统有特点，是和派出所联网的，曾成功抓获一名嫌疑人。

小区环境不错，绿化密度、间距适中，绿植体型不大，但有形有色，错落有致。公共部位整洁干净，各种标识完备。入户大堂奢华大气，服务管家笑容亲切。

到了地库，发现不一样了，简直是豪华车展，宾利、保时捷比比皆是，还有“黄牛”和“小飞人”，奔驰宝马只是小凯斯了。听介绍，这边的房价已经到了每平米10万。

看到了吧，这里住的是土豪啊，我们该给他们提供啥样的服务呢，土豪的要求是啥呢。

年前曾与新昌物业的尹总就高端项目的业主特点进行了沟通，新昌物业所管理的项目是上海的豪宅，业主有跨国企业的高管、体育界和娱乐圈的明星。他是这样介绍的：车位比最低1比3，曾有个业主家里8台车，一周七天不重样；车位最好卖出去，他们不喜欢和别人共用车位；家里的佣人、司机不能简单对待，他们的态度会影响业主的看法；外来人员需要格外关注，客人说服务好，业主就更满意。这些业主不在乎钱，会热心的提出自己出钱更换装修设施，或增加服务人员的要求。

总的来说，土豪们注重“专属性”，看重“面子”，这是他们关注的东西。

“低端业主天天找你，中端业主经常找你，高端业主不找你，一旦找你，就是大问题。”所以高端服务是要想在前做在前，将问题在业主发觉之前解决就OK了。

学习和研究只是准备，要想知道猪肉的味道必须吃一口，还要有副好牙口。

土豪，让我们做朋友吧。

（作者单位：深圳市华联物业集团有限公司）





建精品工程，筑华联梦

◎ 文/贺晖

在美丽的杭州钱塘江畔，有一个新兴商业综合体项目——星光大道二期工程正在紧张忙碌的施工建设中，我有幸成为该项目的一名土建工程师，今天，就让我带您走进星光大道二期施工现场，了解一名土建工程师的工作状态。

首先，向大家介绍一下华联星光大道二期工程的项目组成，本工程为商业综合体项目，建筑占地面积15831m²，由一座31层办公楼及5层裙房组成，建筑面积216658m²，其中地下室3层，局部4层，地下室建筑面积96801m²，裙房建筑面积81660m²，办公楼建筑面积38197m²，本工程功能涵盖地下停车场、商场、餐饮、超市、办公、休闲娱乐场所、电影院等，致力于打造属于内地的电影主题街区。

在星光大道二期工程建设过程中，工程部一直将“今天的质量就是明天的市场”的信念牢记心头，加强施工过程管理，为项目招商打下良好的基础，为打造精品工程努力奋斗。

施工现场的管理是动态的，要想提高工程质量，必须做好事前、事中控制，在施工过程中及时发现问题，提出整改意见，尽量避免返工。作为一名土建工程师，必须时刻了解施工动态，因此，我们每天的大部分时间都在施工现场，重点从以下方面控制工程质量：

1、工程材料。检查用于本工程的材料是否符合我公司招标要求，例如：钢筋品牌、规格、各项试验性能是否达标，

混凝土厂家、等级、塌落度、添加剂是否适用于浇筑部位，钢结构进场合格证书、规格、壁厚等。

2、施工进度。预判实际进度能否满足施工进度计划要求，如果不能满足，原因何在？是材料不够、施工作业人数不足、还是施工作业面无法提供。找到原因，与施工单位项目经理进行沟通，寻求解决办法。

3、工程质量。熟悉工程图纸，了解设计要求，做好设计交底工作，根据工程图纸检查施工质量是否满足设计要求，例如：钢筋工程中的钢筋数量、规格、加密区、搭接长度、焊接质量，模板工程中的尺寸、垂直度、平整度，混凝土工程中的混凝土等级、梁柱节点处的处理方式、板厚、振捣及养护过程等。

4、安全及文明施工。检查施工单位支模架搭设是否符合专项施工方案要求，钢结构吊装过程是否存在安全隐患，临边洞口防护是否到位，施工现场是否存在私拉乱接电线的情况，电焊工、塔吊及人货梯操作人员是否人证合一等。

对于星光大道二期项目，我们工程部是整个项目现场的全程管理单位，为了工程按公司计划要求保质保量交付，我们工程部一定在公司的领导下，以设计图纸、规范及强制性标准作为施工过程管理的依据，从严要求监理单位及各施工单位，确保星光二期项目施工质量、进度及安全，力争项目早日交付，建造精品工程，为实现华联梦添砖加瓦！

（作者单位：浙江华联杭州湾创业有限公司）

编者按：

时常与人聊起千岛湖，却常有被问及千岛湖在哪？千岛湖有什么？千岛湖玩什么？

小编作为一位非资深人士来讲，来此地也有一年有余，在乎千岛湖的一山一水，也欣赏这方美食民风。

山越之地半遮半掩的水山相接，所呈现景致或铺张眼底、或叠嶂其间，这里民风也不乖张，敦厚淳朴、独特地道。远离尘嚣，石瓦屋，麻绣裙，睦剧歌，竹马舞，千岛湖的大头鱼，玉米饼，豆腐包，米羹糊，笋干煲，以及不逊蜀湘的辣椒……林林总总，不胜枚举。民间有歌谣：“脚踏白炭火，手捧苞芦果，除了皇帝就是我。”千岛山水间，“十里不同风，八里不同俗”，习文尚武，勤俭持家和互助互济，一脉相承。

进贤湾，除了工地，还有山水，鸟鸣兽跑，碧水涟漪。游走之处不仅仅有畅想之美，也有是实在的变化之美，现世之美。

还记得那些日子里拂风骑行、采摘享受、农家小灶、杀猪吃酒、恣意花海、湖边垂钓、登高望远、乘船划浪……幕幕为景，幕幕沁心，感受千岛湖，在生活，在点滴。

小编赘述如是，不能以偏概全。从本期驶航，《千岛轶事》将用千岛湖员工的独特视角发现千岛湖之美，点滴生活之美，华联的创造之美。

千岛
轶事

早安！千岛湖

© 文/洪四军

清晨，窗外阳光透过窗帘让整个房间显得格外的明亮。手机的闹铃在这个时间叮铃铃作响。起身拉开窗帘，透过远处的屋顶放眼望去，早晨的千岛湖如同朦胧睡醒的女子，点点撩开她那美丽的面容。

换好了行装，坐上开往阳光车站的5路车，车厢里的广播播着沿途的站名，车厢里的人们有的聊着家常，有的听着音乐，有的欣赏着窗外掠过的风景。到了阳光车站下了车，我准备慢跑单位上班。每天相同足迹，串起在华联的每一个日子。

跑至大桥中央，总会为眼前的风景驻足，倚在大桥的栏杆上观赏这如画般的美景！

湖水清亮，湖面烟波浩淼，碧波浮动。这般悠悠然涤荡着我急躁的性情，远离了城市的喧嚣，在这里心灵归于自然。

此刻太阳已掠过东边的山顶，在湖面的上空温柔地看着我们。金色的阳光透过云层洒落在湖面上，如同给湖水穿上了华丽的绸缎，晶莹闪烁。晨风拂面，波光粼粼，泛起层层涟漪。

不远处一座座的小岛，如同镶嵌在翡翠上的颗颗明珠。山水之间就是那象征千岛湖独特风景的“金腰带”。极目瞭望，远山如黛，像一幅淡淡的泼墨山水画，令人心旷神怡。此刻我放空心灵，放声湖面：“早安！千岛湖”，即刻朝着前方桥头堡奔去。

工作，生活，新的一天就此开启！

（作者单位：杭州华联进贤湾房地产开发有限公司）



江南的冬天

© 文/滕燕梅

江南的冬天总是湿冷入骨，如一个孤芳自赏的女子，不耐寒则不能感受她寒冷下的美。她总是有点纠结，有时像深秋，有时又像初春，暴戾而天真，只有偶尔下雪，看见雪地里的梅花，才想起来这是冬天。不像北方的冬天，把人死死地逼在房间里不敢出门。

曾在一个元旦，心血来潮一个人驱车到了乌镇，热闹的景区在岁末的夜晚格外清静，让我难得地真正领略了水乡小镇的韵味。

而且幸运的是，那天下了不小的雪。远近房屋、石桥、乌篷船、青灰色的塔，都被雪覆盖，很难分辨是现实还是梦境。人极少，我独自在西栅漫步流连了很久，漫步石桥上，只听到自己的脚步声。一只走在围墙上脚步悄无声息的猫，目光炯炯地凝视着我，我朝它伸出手，它喵地叫了一声，轻盈地跳下墙头，踩着雪跑走了。

南方冬天最令人感到难受的是没有供暖，房间里的温度和湿度都接近于室外，就算把空调开得很大，脑袋热得发昏，脚趾头也总是冷的。

最好的御寒方法，便是找一家挂着红灯笼的酒店，关上窗户，隔开那带着水雾的寒气，让店家好好地炖上一锅鸡汤，放几片香菇，再来一碗红焖羊肉，配着用白铁壶烧热的黄酒，冒着热腾腾的白气倒进青瓷碗。热食下肚，顿时从胃开始，一股暖流充斥着四肢百骸，想象着侠客们的运转内力打通任督二脉的感觉，也不过如此。

（作者单位：杭州华联千岛湖创业有限公司）



淳安米羹的由来

© 文/姜维瑞

很多外地游客在早餐店总会看到饭店里有一大锅黑乎乎的米糊，不知道是什么东西，看到当地人大碗大碗地吃觉得很奇怪，也许会发出淳安这地方生活比较艰苦，吃的都是和猪食一样的东西的感叹，却不知这一碗东西大有来头。

话说元朝末年，群雄蜂起，最后只剩下朱元璋和陈友谅对抗。在一次对抗中，朱元璋的部队被陈友谅的部队包围在了千亩田（在现淳安县临歧镇），很久都无法突围，数千人的部队不几天就将粮食吃得所剩无几，士兵饥寒交迫，生病的也越来越多，战斗力日益下降，朱元璋心急如焚。

千亩田，在淳安县北部的临歧镇，海拔 1436 米，距县城 47 公里。天目山分支，蜿蜒入淳。千亩田有一座寺庙，庙中有几位高僧，方圆百里极负盛名。一日，朱元璋散步到庙中，与庙中和尚谈起目前的困境，问住持：“大师有何良策助我突围，事成之后必当厚报。”住持和尚曰：“军中存粮不足三日食用，士兵饥寒交迫，病患日益增多，如不尽早突围，恐难免全军覆没。当前首要的是让士兵吃饱，让生病士兵早日康复。将军可集中军中所有粮食，组织士兵采集野菜，到村中收集桂皮、桔皮、茴香、生姜、大蒜、辣椒。桂皮具有补火助阳、引火归源、散寒止痛、活血通经功效；桔皮具有理气健脾，调中，燥湿，化痰功效，主治脾胃气滞所带来的脘腹胀满、疼痛、消化不良；茴香

味辛、性温，具有散寒止痛、和胃理气的功效；生姜具有祛风、解表、和胃、温经止痛功效；辣椒具有温中下气、散寒除湿的作用。将军可命人将这些辅料与米一起磨成浆，与野菜一起煮成米羹，让士兵饱食三天，以解燃眉之急。”

朱元璋依和尚之法，将仅剩的军粮磨成米浆，煮成米羹。士兵吃了这种药膳米羹后身体大有好转，五天后朱元璋带领士兵一鼓作气，经临歧、文昌，攻下了分水县（现桐庐县分水镇），军事形势从此好转。

大明王朝建立后，对有功之臣论功行赏。千亩田的寺庙改名为大明寺，并御笔亲提：“与国同休”匾额（现存淳安县文物管理处）。

为纪念皇恩浩荡，从此以后，淳安县百姓每年大年三十家家户户都要烧一大锅米羹，相互送给邻居吃。几百年来米羹的配料淳安县各地也有所变化，但桂皮、桔皮、茴香、生姜、大蒜、辣椒等基本佐料没有变，如果少这几味佐料就没有淳安米羹的味道了。

据史料记载，当时驻军千亩田的并不是朱元璋，而是常遇春。

（此故事为乡野杂谈，不可当真，如果有人质疑，只能一笑而过。）

（作者单位：杭州千岛湖农林园景发展有限公司）

2014 年迎来新年初雪，小伙伴们兴奋了，微博里、微信朋友圈里，都是大家分享的初雪场景，而最热门的一句招呼就要数“今年初雪，炸鸡和啤酒吃了没”？

《来自星星的你》让大众跟风“炸鸡和啤酒”的饮食习惯。在韩国，送炸鸡和生啤外卖的炸鸡店，几乎每个街区都会有 2-3 个。在举行国际竞技比赛的日子，吃着炸鸡，喝着啤酒，彻夜疯狂的韩国人更是屡见不鲜。

而在淳安，独一无二的舌尖美味要数米羹了。“偶尔，我会在吃下某一道食物时，自然而然，感动流泪。”也许，有这么一些淳安人，在吃下一碗热腾腾的米羹时，也会感动，也会流泪。

外来人初次接触米羹，从食物的色香味上来讲，米羹绝对算不上是佳肴，甚至有点难以下咽的感觉。可对于地道的淳安人，那可是有着历史、有着情感的美味。

相传，某年狮城（原遂安县的县城，1959 年与淳安县合并）干旱成灾，四处闹饥荒，百姓无米下锅。一位秀才想出一个办法，将每家每户米缸剩下的米统一收集起来，混着水，用石磨磨成米浆，有的百姓家中还有点干菜，舍不得扔掉，于是加上干菜，加水一锅煮熟，做了个“大杂烩”。等煮熟了，打开锅子，顿时阵阵香味扑鼻。秀才用勺子舀了一瓢，尝了一口，不禁啧啧称赞：“好味道！”大家于是都争着你一勺，我一瓢地吃起这个“大杂烩”。而这道“大杂烩”就此传承至今，只是佐料更为丰富些，制作方法却始终延续传统工艺。逢年过节，更是家家户户做上米羹，并以米羹待客。如今，米羹已经成了千岛湖各大饭店的主食，甚至星级酒店都会烹调米羹，作为一道淳安特色菜招待八方食客。尤其在酒过三巡，菜过五味，再喝上一碗香辣的米羹，顿时食欲大增，浑身颇感畅快。

现今淳安这座山水小城正在发生翻天覆地的变化，祖辈们体会过迁移中的贫穷与无奈，父辈们靠勤劳双手开天辟地、自给自足，新生代的年轻人则赶上了以湖兴县的发展机遇。可是无论哪一辈人，能让淳安人深深感动的，还是一碗再简单不过的辣味米羹。入口的那一刻，为着发现了记忆中的美食原点、生活中的变迁点滴而流泪，而且此生铭记……这是一种诚恳质朴的味道。

尽管淳安米羹不像韩国炸鸡和啤酒那么风靡，却以它独特的味道和诚挚的情感存在着，并且延续着。

（作者单位：杭州华联进贤湾房地产开发有限公司）

舌尖米羹

© 文/袁燕





© 文/陆琴

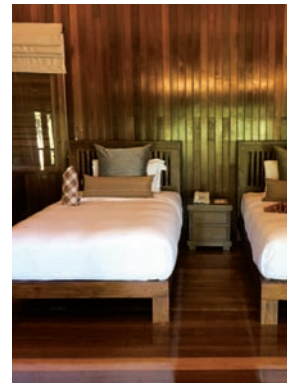
春恋梦幻沙巴

趁时间还早，趁岁月静好，与沙巴发生一场美丽的邂逅！

一直计划着年后来一次旅行，因为种种原因一拖再拖，再加上年假有限，不适合长途旅行。期间在某个网站上偶然看到沙巴那如梦如幻的天堂般的美景，和小伙伴们商量之后便一拍即合，最终于2014年的2月与沙巴来了一次亲密接触。

回杭之后，钟sir便一直催着让我抒发一下感想，用文笔重新书写沙巴，用他的话说是：“你看沙巴，我看你，看你的游记！”于是最终有了这篇并不华丽的游记，这里没有专业摄影师，没有像国家地理杂志上那震撼的画面，也没有白富美们华丽的服饰和住宿体验，甚至连规划路线也并不严谨，但身临其境之后，更多的是留在脑海里化成的最美的回忆。

沙巴，婆罗洲的乐园，这里有着简单淳朴的生活，也有着繁荣进步的经济，这里蕴含着的是截然对立却并不冲突的两面。对崇敬大自然的我们来说，这里是马来西亚之旅中最心动的一站。“沙巴”在马来语中意思为安全的港湾，虽然地处飓风地带，却一年四季无台风，据说台风都从它的上空吹过了，渔民自古以来将其作为避风港。沙巴拥有东南



亚最高的山峰“哥打京那巴鲁”，“哥打京那巴鲁”被翻译为“寡妇山”，故事跟中国的望夫石故事接近，这也说明了华人自古以来与当地人的和睦相处。

在沙巴首府亚庇，你随时会遇到会讲普通话、客家话、闽南话和粤语的华人。在那里，你看不到熙熙攘攘的人群，你体会不到摩肩擦踵，更别说人山人海了，更多的是成双成对的恋人和三三两两的家人。我猜，来沙巴的人有很大一部分抱着和我同样的期待，那就是这里比较安静，过自己想过的假期，感受自己久违的感动，这是都市中钢筋混凝土所远远不能给的。

第一天：我们坐游艇进入 Gayana Bunga Raya 沙巴海岛水上屋豪华酒店，酒店客房48间，都是独立的小屋，分散坐落在岛上，岛上自然环境保护的很好，处处青葱绿色蔓延着，悄无声息地占据着我们的眼帘。在这个岛上，你永远不知道你眼光所及之处的摆设、陈列是否会不经意地抢了镜头，这里的人，这里的景，更让人惊喜的是，甚至猴子、野猪、蛇等都会出来闲晃，我想这些早已经和沙巴融为一体了吧。





第二天：沙巴南部的私人小岛金之岛。从酒店的私家码头乘坐快艇过去只需 20 多分钟，一路乘风破浪，很是惬意。

风从湖上吹来，带着暗绿色的潮气，更远处可见青山，青蓝浅蓝，拥拥触触，叠了又叠，好看的像个重影，当下此刻，心旷神怡，如痴如醉！波光粼粼的水面，一个温柔的起伏推动着另一个温柔的起伏，无穷无尽。

由于我和女儿游泳水平太差，所以我们就选择了“海底漫步”，在这里海底漫步是不需要学习呼吸，也不需要穿潜水服的，只要戴一个貌似太空帽的帽子就行了。我们俩在海底沿着绳索以螃蟹的横行步法缓慢挪移，缤纷鱼儿在身边自由穿梭，教练轮番把海参、海胆、海星等放在我们手里体验，甚至抓了一尾淘气的小 nemo 放在我合十的手心里哟。

最后一站，探寻长鼻猴和萤火虫。午餐后驱车一小时去凯尔斯河，今天有两个重头戏都在这个河域。我们搭上快艇出发，开始了红森林寻找长鼻猴之旅。面对眼前宽敞的河水，两岸是浓密的热带原始森林。抬头仰望，只见两条浓绿之中的蔚蓝天空与朵朵白云。闭上眼睛，深深呼吸，远离喧嚣浮世，贴近自然与原始，心情满是紧张、惊喜、刺激。

全世界只有婆罗洲才有濒临绝种的长鼻猴。这里有三种猴子，长尾猴、叶猴、长鼻猴。长鼻猴是一种鼻子非常长的猴子，所以才叫长鼻猴。我们都在兴奋地搜索它们的踪影，据说长鼻猴只有婆罗洲才有，最名贵。他们的栖息地是一种长在水里的红树林，一种特有的热带雨林。看着猴子在林间跳跃，感受着大自然间自由灵动的生命。可惜的是我们大都使用手机拍摄，远距离拍长鼻猴总是拍不清楚。快艇继续行驶，我们不但见到更多群的长鼻猴，而且还看到其他种群的猴子。

寻找长鼻猴花费了我们整整一个下午的时光，夜幕降临，正是看萤火虫的好时机。河面上漆黑静谧，我们轻月倚舟，期待河道两边的红树上萤火虫的出现。黑暗中沿河的许多红树上都停满了萤火虫，微弱的星星点点的亮光在夜色中象天空中的繁星一闪一闪的更像一棵一棵的圣诞树。这句话是每个人都必定会说出来的：“哇！真的很美呀！”一个人一生中看到这个情景的机会真的不多。所以我很珍惜这一刻的情景，虽然是怎么也拍不到的，但我已经将这个影像完完整整地保存在我的脑海里。它们依树群居，无声无息的，只用点点星光便造就出人间的“爱丽丝仙境”。临船的一位老者感叹道小时候在家门口就可以看到萤火虫，现在却要跑那么远的路，到着接近赤道的边远之地，才能让孩子亲眼看到什么叫做萤火虫。是啊，小时候因为环境好，萤火虫经常见，但现在杭市几乎是完全找不到了。也许因为这样，萤火虫能勾回很多童年回忆，心底柔软暗涌，让人不禁想起儿时常常唱起的那首歌：

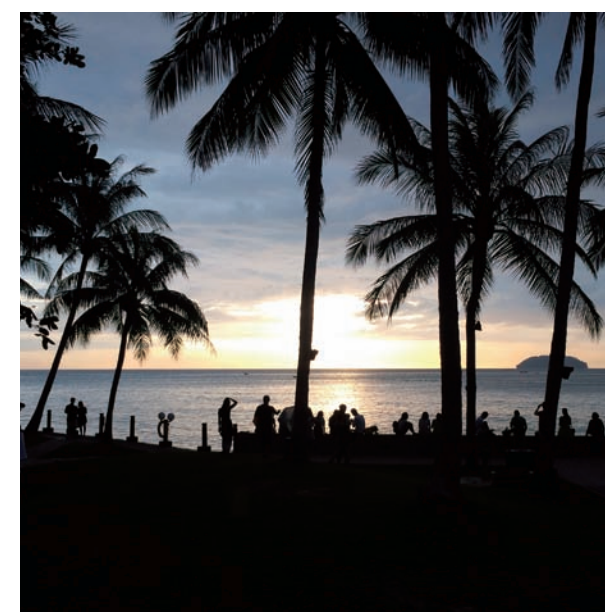
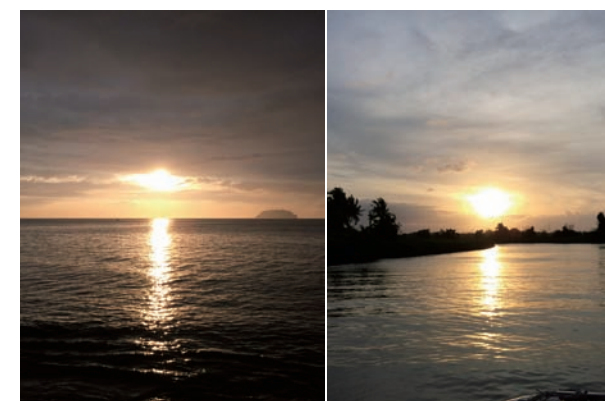
萤火虫 萤火虫 慢慢飞
夏夜里 夏夜里 风轻吹
怕黑的孩子 安心睡吧
让萤火虫给你 一点光
燃烧小小的身影
在夜晚
为夜路的旅人照亮方向
.....

最后忘记说了，亚庇的萤火虫，是世界上最小的萤火虫哦！

临归程那夜，我们入住了带有沙滩的亚庇香格里拉酒店。酒店离市区较远但看落日最好，一直被旅行者称为落日酒店，这里的日落被誉为世界最美五大日落之一，果然名不虚传！站在小镇上，每天都会看到美到疯的日落景色，足够震撼！

晚上，静静躺在漂浮着玫瑰花瓣的浴缸里，阳台上质朴的木质桌椅，窗外一望无际的碧海蓝天。两杯沙巴红茶，以最慵懒的姿势坐在阳台和女儿欣赏沙巴鼎鼎有名的落日。傻傻地想，这也是一种幸福吧！唉！可惜亲爱的不在身边！这算是此次旅行的一点小遗憾吧！

（作者单位：杭州华联置业有限公司）



幸福求解

◎ 文/孙海萍

记得早在 2012 年收获的时节里，央视就幸福命题曾向社会公开求解。

在某的士司机的眼中，能和家人一起过节就是一种幸福；

对一名环卫工人而言，家庭团圆就是她的幸福；

在小商贩的采访记录中，能承担起家庭责任就是所谓的幸福；

拾花女工如是说：“幸福就是多挣钱，多给小孩攒点钱。”

诚然，幸福没有公式，幸福的答案也因人而异。但细心的你是否会洞悉，这些解答的背后却不约而同地诠释着一种家庭的力量。

开始问自己，幸福是什么？

“澳大利亚总理阿博特称，澳大利亚终于在印度洋发现两个疑似与失联的 MH370 客机相关的物体，正在进行随后的验证。”耳边电台主播的声音瞬间把我从冥想拉回现实。MH370？此时，没有哪个代码可以比它带给我更强的听觉冲击。下意识摸出手机，手机屏幕上赫然显示着的“3月20日 星期四”的字样，让我想到此时距离马航失踪已有 12 日之久。3月8日，这个本该让人觉得喜庆的日子，在马航失踪之后却在无形中被灰霾覆盖。脑海中浮现出正在北京丽都酒店等待着的乘客家属们一张张焦急、憔悴、期待的脸庞，心不由得紧了一阵。

打开车窗，晨风肆意，静静地思考生命竟会如此脆弱，思绪开始渐渐飘向不知名的地方。对于幸福的求解竟突然变得清晰。如果现在你问我幸福是什么？我会坚定地告诉你“每天早晨醒来，你们和阳光都在，就是我要的幸福！”

从《爸爸去哪儿》的走红，到《时间都去哪儿了》的回归，再到如今“马航去哪儿了”的质疑，无不彰显着现代人对亲情的召唤。如果有一天，MH370 安全返航，在飞机上的你是否还会为职场的不如意而怨天尤人，为情场的失意而自怨自艾，甚至为了一件小事黯然神伤？

重拾生命，双脚踏上黄土地的那一刻，我相信：涅槃重生的你会感激上苍只是跟你开了一个玩笑——一个足以让自己铭记一辈子的玩笑——希望这只是一个玩笑。

重拾生命，张开双臂拥抱亲人的那一刻，我相信：此刻再也没有什么理由可以让你松开紧紧相拥的臂膀——有你真好——有你们足矣。

重拾生命，整理好心情再次出发的那一刻，我相信：全新的你会给自己塑造一种别样的生活——一定是有所改变的生活——甚至是截然不同的生活。

这刹那，对于你，有一种幸福叫“回家”。

CD 开始流转，思绪被王铮亮的嗓音拉回车厢。

“时间都去哪儿了，还没好好感受年轻就老了，生儿养女一辈子，满脑子都是孩子哭了笑了；时间都去哪儿了，还没好好看看你眼睛就花了，柴米油盐半辈子，转眼就只剩下满脸的皱纹了，”

画面闪现，嘴角微微上扬，一个微笑就这样定格了。

这一刻，我很幸福……

（作者单位：杭州华联置业有限公司）

一千个人的眼中有一千个蒙娜丽莎，对于幸福的解答是否也会大相径庭？

——题记

全国物业服务面积已超200亿平米 地产商开始想办法“二次 开发”社区

把业主当做可持续经营资源，抢做物管延伸服务，
做电商、开食堂、跑快递、设仓储.....

© 资料来源于网络



“万科的未来定位就是要从产品供应商角色转化到配套服务商的角色。”6月28日，万科总裁郁亮这么说的时，超过10家“第五食堂”、“万物仓”正在万科遍布全国的社区中铺开试点。“目前我们是中国最大的社区服务运营商，谁知道五年后我们会不会是中国最大的社区网络服务平台呢？”7月9日，花样年主席潘军这么说的时，该集团旗下物业公司正在积极准备分拆上市。

除了他们，招商、中海、长城等许多老牌物业公司纷纷推出以“社区商业”和“便民服务”为核心的增值服务。一时间，“社区”与“服务”成为房地产开发商和物业服务公司口中热门的概念，成为楼市竞争的重点。业内人士分析，物业公司争相尝试新概念，表面上看是为了丰富社区配套，提升客户满意度，背后则是市场竞争策略的调整。

物管着力挖掘小区资源

“说到底，物业管理的管理对象虽然是房地产产品，但它服务的对象是人。物的内涵很窄，对它的管理是物业公司的主业，盈利却不足以支持公司发展。于是，人，变成了社区运营者们开始挖掘的最重要的资源。”深圳市物业管理协会常务副会长兼秘书长曹阳认为，主业盈利不足是物业公司转型的最大动力。



经过 32 年的发展，我国物业管理从最初的植根于房地产业，只是一种对房地产的后期服务，到现今有独立的公司运营，全面介入房地产业的开发销售与售后服务。目前全国物业公司在管和可管面积已超过了 200 亿平方米，而且增量在不断放大。

尽管如此，“不赚钱”却是多数物业公司难以发展的桎梏，有很大比例的物业公司还依赖于背后的房地产开发商供血。“物业公司仅仅靠收物业管理费肯定是入不敷出的，而物业费上涨很难。如果服务内容不改变，不发掘新的盈利点，物业公司将难以为继。”万科物业创始人陈之平在接受南都记者采访时强调，只有完全市场化、不依赖地产商的物业公司，才能形成更长和更广泛的生产链，产生更好的社会效益、经济效益和环境效益。

物管正在走产业化路线

因此，如何有效整合物业管理的上下游资源进行优化配置，充分挖掘社区经济的潜力，成为摆在所有物业公司面前的大课题。幸好，庞大的物业管理产业规模为物业管理的产业化提供了基础。

以花样年为例，花样年物业管理业务在管项目超过 500 个，去年已经盈利 4000 多万，传统物管服务加上增值服务，营收 1.7 亿元，成为该集团重要的“现金奶牛”之一。他们的探索主要集中在物业托管、社区小额金融服务、社区电商平台的搭建和微商圈的打造。尝到甜头的他们，在 6 月完成了一笔 700 万美元的融资。潘军称，这笔钱将主要用于物管平台彩生活业务的运营，主要为“2.1”版的彩生活社区进行光纤到户的投资。

万科尝试的，则是另外一条路。依托于大社区的基础条件，开设第五食堂，在满足业主就餐需求的同时，增强家庭、邻里聚会交流，使社区文化更为丰富。万科副总裁毛大庆曾在采访中，将第五食堂的开设归于万科对居住理念的推进，“万科一贯认为要建设有人住的住宅才是真正可持续发展的社区，为了增加同客户更多的接触点，增加便民措施，食堂只是一个小小的举措，未来还会有菜市场、便民诊所等设施。”

而包括开元物业的“彩云计划”、长城的“社区养老服务”，以及政府推进的家易通网络终端服务模式在内，都是从人性化的角度出发，提高物业服务价值。而“绿色物业管理”这一概念的推行，则是将物业管理拉回对物管理的本质上，从节能环保方面提高管理效率，提高社区生活质量。

物管新服务，业主大多说好

在对业主的采访中南都记者了解到，他们对于物业公司的探索大多持肯定态度，哪怕是被动做资源进行开发。在景田的一个成熟社区里，一位业主称，物业公司的服务能让业主生活得更便利更实惠，这个理念很好，“既然不能提高我们的物业费，利用我们去赚一些钱也是应该的。”而旁边另一位业主则插话说，“当然他们不能光顾着赚钱，保洁保安没做好，说其他都是浮云。”

随着生活水平的日益提高，市民的居住行为和居住要求发生了巨大的变化，人们已不满足维修、清洁等最基本的达标服务项目，人们更希望居住的小区富有融洽、祥和的生活气息和人际交往关系，具有强烈的专业性、文化性和社会性，这也敦促着物业公司不断创新。

在采访中，记者曾遇到业主提问道，“如果我跟你说的都是负面，会不会让我这边的房子不好卖呀？”可见，业主们对物业公司的期望，除了满足基本的生活需求外，还希望自己购买的物业能够保值甚至增值，这也是对物管行业“寄予厚望”。



代理社区物业租售

这是目前许多物业公司都已经开展的一项业务。由于具有贴近性，与房屋中介相比，业主更加信任物业公司代理托管，因此能形成房源的集聚，加快放租速度，缩短了物业空置期，颇受业主好评。

开设社区食堂

万科物业所运营的第五食堂秉承“微利经营、服务社区”的理念，从食材选择、菜式甄选、菜品定价等方面了解业主需求，以标准化、可复制的经营模式，在万科社区进行推广。在满足居民就餐需求的同时，兼备家庭、邻里聚会交流功能，使社区文化更为丰富。



抢做电子商务

由政府推广的家易通网络终端服务模式，集合社区和社会的商业系统，把社区周边的商业圈纳入自身设计打造的服务板块。

物业公司事先采集小区周边的商业信息，将营养配餐、家居清洁、上门理发、保健医疗、生鲜蔬果配送、快送便利店等服务，分门别类添加到便民服务平台上。业主通过此平台可了解小区周边各种商业服务信息，并可通过智能终端下单预订商品或服务，待服务完成后才付款。既可给业主生活带来方便，又可通过这种虚拟商店，大大降低小区周边服务商的门店成本，降低各种服务价格。

这种三赢的模式将社会效益和社区资源进行有机结合，充分发掘。

控制社区的最后 100 米

花样年彩生活提出，为了减少社区内陌生人进出，增加安全系数，将不允许快递进入小区收派件。需要派件的快递员一律将快递集中放入小区门口的柜子里，收件人在视频监控下自行取件，规避风险。而物业公司则向快递公司收取柜子的租金。该项措施尚未落实，就引来颇多质疑。业主因此不能享受快递送货上门的便捷，快递公司由于增加了成本是否拒绝收派件或者涨价以转嫁成本，都是此举实施前必须妥善解决的难题。

提供小额信贷

在现代社会中，小额信贷的旺盛需求往往得不到满足，信用体系的不健全使得市民在急需钱的时候束手无策。而依托于社区邻里，物业公司的天然亲近性和构建信用体系的可能性，使得社区小额金融服务的雏形逐渐浮出水面。通过小区内消费所累积的信用记录，集合社区业主的闲散资金，能够在极短的时间内审批通过业主的借贷申请，大大降低了业主应急时的窘迫，又为提供资金的业主创造了价值。

物管新增赢利点预测

此前常有媒体报道称“物业管理行业 95% 的公司处于亏损状态”，这一数据并未得到业内专家的正面回应。但大多数物业公司难以通过主业产生足够盈利，有房地产开发商背景的物业公司依赖于房企补贴，是业内不争的事实。

不管是主动还是被动，为业主提供增值服务，挖掘社区资源，成为了各物业公司往前发展的必经之路。先行者们做了如上新型服务探索，可见未来物管服务至少有望增加如下赢利点

01、中介费。向业主收取的物业托管、出租、销售等服务的中介佣金，以及向给业主提供开锁、修理家电、快递等服务的服务提供者收取的中介佣金。

02、入场费。类似于沃尔玛，在小区早餐、微商圈商户、时令蔬果团购等增值服务中物业公司对商户服务、品牌商品进行筛选时，将对商户和生产者等实际供应商收取费用。

03、广告费。物业公司向业主推送分类的商业服务信息，向社区微商圈商户收取在便民服务平台上的广告推广费用。

04、服务费。在向社区业主提供小额金融服务时，物业公司从资金借贷方支付的利息当中抽取部分作为该项服务收费。

05、环保收益。在绿色物业管理中，通过减少碳排放积攒用电指标，可以与用电量大的企业、工厂进行碳交易，并有可能获得政府补贴支持。



特写

万科四季花城

第五食堂一菜一汤起步价 20 元

幸福驿站还租车、团购、送蔬果

第五食堂、幸福驿站和万物仓，是万科物业推出的三大特色服务，前两者都在万科四季花城这一万科早年代表作里有实践。南都记者日前实地探访，第一站先奔赴食堂。四季花城的第五食堂位于小区一期会所二楼，门口公告栏上还张贴了不少关于饮食健康的温馨提醒。进门后，因已近午后 2 点，食堂坐的人并不多，多是老人和小孩前来用餐。在拿餐区，目测约还有十余份菜，用碗碟盛好，肉菜的价格基本在 10 元以上，另还有水果、饮料供应。

正在用餐的业主罗小姐告诉记者，因为工作比较繁忙，她几乎每天下班后晚餐都在食堂吃，打菜基本不需要排队，一菜一汤的价格在 20 元以上，“主要是小区周边也没什么好吃的，比起外面的快餐，吃食堂感觉更干净。”但她也说道，第五食堂主营粤菜，经常吃却发现菜式变化不大，自己是湖南人，吃久了就容易腻，如果菜式能更丰富些则更好。

第五食堂目前只供应午餐和晚餐，用餐时间从 11:00-14:00 以及 17:00-20:00，用餐需办理业主用餐卡，或者是临时卡。临时卡未使用完的余额可当场退还。

而位于会所一楼的幸福驿站则主要包括快递代收代寄、车险、保险业务办理、米油配送、房产租赁、车位代理、团购业务、家庭药箱体验预订、生鲜水果配送以及各种日常生活缴费等业务。

万科在去年下半年新推出的“万物仓”目前在四季花城未有实践。但万科物业的相关负责人介绍，“万物仓”就是每个月花 80 元，就能让你的私家车多出个“后备箱”；每个月花两三百元，就能让你家多出一个“储藏间”。这种小区公共收储模式，旨在解决业主家中存储空间受限的问题。业主可以把一些暂时不用的日常用品，诸如户外用品、儿童玩具、闲置家具等凡是家里、车里堆不下的东西，都可以放进“万物仓”，但要支付一定的租金。据了解，这种服务其实早已在深圳悄然兴起，最低 98 元每月即可租用 1 立方米的仓储空间。



花样年花郡

水果团购、干洗上门得好评，业主托管物业租赁争议多

花样年花郡花园位于宝安中心区，是由花样年开发、彩生活提供物业服务的一个小区。南都记者在走访中发现，不少业主已经通过小区公告栏等宣传方式，了解到彩生活打造“智能社区”的计划。

记者泰然自若跟随其他业主进入时，并未遭到阻拦，在小区内仍然能看见必胜客送餐员和顺丰快递员的身影。可见彩生活的“控制社区最后一百米”计划尚未在此实施。该小区现在推广“阳光物业卡”，集成了门禁、缴费、电子银行的功能，将让社区生活更方便，但由于推出不久，目前办理这种智能卡的业主人数并不多，更多的业主仍在观望。

刚搬来该小区的陶小姐则对物业引进的时令水果团购和干洗上门收送服务印象深刻，“6月的荔枝和7月的火龙果团购价格都挺便宜的，而且物业说都是他们筛选过的，保证新鲜，那我买得就挺放心的。而干洗上门收送也很方便，平时工作忙起来根本没时间去干洗店，现在省心了。”陶小姐说，此前租住的小区物业没有提供此类服务，想干洗衣物时需要在附近的干洗店当中挑选服务质量较好的一家自己送过去。

花样年在该小区较早尝试了代业主托管租赁物业的服务，曾在业主中引起巨大反响。当时许多业主提出质疑，物业公司是否与房产中介“抢生意”是否会损害业主利益，强制驱逐中介进入是否侵犯了业主选择的权利，许多疑问随着时间的流逝得到了解答。当业主们发现通过物业公司租售时租金并未受到影响，放租间歇反而变短时，渐渐习惯将物业交由花样年旗下的花郡租售中心打理。南都记者注意到，在附近的世华、家家顺等房产中介挂出的租售信息中，花郡的占比仅为5%-8%，远少于附近其他楼盘。“其实我们要把房子出租的时候只关心什么时候能租出去，是不是能拿到满意的租金，至于到底交给谁来代理，这份佣金谁来赚，我们无所谓。关键是能把事情办好，这一点上小区物业没有中介心眼多，也就等于减少了我们的麻烦。”业主刘先生表示，他对物业公司的期望就是降低社区生活的复杂程度。

此外，与花郡合为一体的商业街也在彩生活的“智能社区”规划当中，将成为社区1公里微商圈的组成部分。在7月2日的采访中彩生活总裁唐学斌告诉南都记者，今年全力打造的自助服务终端和网络服务平台将于今年12月正式成型，为业主和商家搭建双赢桥梁。南都记者随机走访发现，多数商家还未得到彩生活关于打造微商圈的信息。

其他品牌物管新举措



中海物业

3月启动增值服务，为业主推荐商家

今年3月开始启动“中海物业增值服务”的活动，着眼“社区商业”和“便民服务”，主要由物业公司统筹优质商家、产品资源，在社区里进行推广，也是物业公司所提供业主的多一个选择和渠道，“现阶段主要让客户来免费体验，比如说前一段时间引入了来自云南的野生菜到中海多个小区中，送给业主免费品尝。”南都记者在其官网上看到，其增值服务包含三大类，一是“居住类”的二手房租售、空置房打理、LED节能改造，二是“生活服务类”普通旅游、高端定制旅游、保险代理、家政服务、交通罚款代理、汽车打理等，三是“商品及电商平台类”的食品、生活用品、购物卡、公园票、电影票等。

长城物业

找美国公司合作做“社区养老服务”

长城物业主推业主个性化服务，如室内维修、商品配送、不动产代理等，其中“社区养老服务”成为今年重头戏，比如针对老人不愿离家的心理，与美国 Hom eInstead 公司合作，引进先进管理操作模式。长城物业副总裁吕雨华称，“社区养老服务”尚未推广，已有不少业主前往咨询甚至预订。

开元物业

首推“物业管理彩云计划”

今年，开元物业首推“物业管理彩云计划”，即通过组建各类各种业主组织而搭建起来的向业主提供基础管理之外的物业服务的网络。其负责人介绍，业主可通过“云”（即业主活动组织网络）来随时获取适用于自身的个性化服务，从而达到按需服务。





2013 年度企业优秀员工名单

华联发展集团有限公司优秀员工名单 (2 名)

张雪绒、梁昌盛

深圳市华联置业集团有限公司优秀员工名单 (10 名)

宁青云、田桂凡、华 琰、张友美、张明长、陈伟光、陆 璐、陆茵茵、陶荣芳、曾婉琼

深圳市华联物业集团有限公司 (含杭州分公司) 优秀员工名单 (32 名)

万 静、王根芽、龙玉东、史锡平、刘 钢、刘 娟、刘 斌、刘竹琴、苏 毅、李仕芬、李红旗、李春光、张 红、张 举、张友平、张志武、张明鑫、邵 杰、吴建锋、杨永杰、杨进春、杨思露、杨靖宇、陈三勇、陈文远、陈武君、胡金平、徐 媛、莫再品、梁伟东、梁国春、程正平

浙江华联杭州湾创业有限公司优秀员工名单 (7 名)

尹志平、王慧雅、朱晓俊、张向阳、杨大航、季敏佑、晏燕菲

杭州华联置业有限公司优秀员工名单 (7 名)

刘新军、李 玲、张子红、徐敏芳、柴敏红、梁琼月、潘 虹

杭州华联千岛湖创业有限公司优秀员工名单 (6 名)

方光有、刘日华、邵慧芳、林清亮、姜维瑞、滕燕梅

杭州华联进贤湾房地产开发有限公司优秀员工名单 (5 名)

李 俊、李小平、邵丽君、耿溧辉、章宏力

上海申冠置业发展有限公司优秀员工名单 (4 名)

沈 佳、张国平、陈志高、夏爱萍

注：企业排名不分先后，员工按姓氏笔画排名。



“庆祝华联发展集团成立 30 周年运动会”获奖名单

项目		第一名	第二名	第三名
羽毛球	男子个人	崔 军	苏 毅	徐 伟
	女子个人	张雪玲	柴敏红	李 妍
	团体	置业集团	物业集团	华联控股
保龄球	男子个人	刑晓东	张文斌	杨晓光
	女子个人	刘 燕	徐志岩	华 琰
	团体	置业集团	南方公司	物业集团
乒乓球	男子个人	张斯平	李云帆	周艳军
	女子个人	王冬梅	陶荣芳	赵 英
径赛	男子 100M	徐启东	黄树飞	徐 伟
	女子 50M	徐 怡	季敏佳	刘 甜
	男子 1500M	陈存飞	李汝训	蒋高山
	女子 800M	吴紫薇	孙海萍	叶卓英
	接力 4*100M	沪杭联队	华联物业	华联置业
游泳（深圳）	男子 100M	徐 伟	王 垒	黄树飞
	男子 50M	徐 伟	黄树飞	田茂胜
	女子 50M	王 军	焦利君	张雪玲
游泳（杭州）	男子 100M	汪全洲	赵 勇	方 明
	男子 50M	赵 勇	方 明	朱 健
	女子 50M	叶 静	滕新兰	
象棋	个人	顾大公	郑 辉	唐红林
拔河	团体	华联置业	华联集团	华联控股
趣味游戏	团体	华联物业	华联控股 深圳联队	华联集团 沪杭联队



千岛湖华联进贤湾山地体育公园雪景



树屋酒店雪景