

T H E W I N D O W O F U D C

创意构筑未来

创意生活、创造价值、创新未来

華聯視窗

華聯視窗

UDC 華聯

2016年7月

总第19期

内部资料·免费交流

一路默默前行的华联物业
董炳根董事长率团赴海外开展商务考察
高端物业品牌探索

主办单位：华联发展集团有限公司

网址：www.udcgroup.com

编辑：《华联视窗》编辑部

QQ群号：117328053

投稿邮箱：huailian_nk@163.com

刊号：粤内登字B第13122号

地址：深圳市深南中路2008号华联大厦1611室

电话：0755-83667021

传真：0755-83668818

邮编：518031

2016年7月 总第19期

UDC 華聯





一路默默前行的华联物业

© 文/本刊编辑部



自 1998 年诞生，华联物业一直默默前行，一路汗水，一路浅笑。

历十年之功，载“国优”之誉，终踏上质量管理体系国际认证的规范化管理之路；28 年来，华联物业扎实发展，物业管理面积和服务质量直线上升，收获了累累硕果，2012 年更是成功取得国家一级资质，组建华联物业集团，大步迈进。

若问，是谁的默默无闻，温暖一路走来的繁华三千？那是我们华联物业人！平淡的使命总是在春去秋来中交错上演，默默付出，任劳任怨，不言苦累，却与身边的建筑心心相惜，用汗水书写服务，尽心尽力，至诚至善，撑起华联物业与华联地产的美好与成长，捡拾一路的点点滴滴感动……

站在即将来临的华联物业成立 30 周年坐标上，我们深知，前路遥遥，任重道远，但使命的召唤让我们携手不弃，毅行不止，用自己的印记记录足迹，让梦想照进现实，温暖人生，不负流年。

华联动态

千岛湖

体育公园

4月中旬星空帐篷酒店二期12间主题客房主体完工；4月22日员工团队建设培训；4月底完成马房饲料仓库改建，大大改善饲料霉烂、鼠害等隐患；5月山顶花海年初种植的玫瑰花盛开，为婚纱摄影提供拍摄场景；二季度公园接待驴营地露营活动、周末烧烤、马自达车友会、篝火晚会、杭州易程会务活动、太子湾汽锅餐及杭州文一街小学6年级毕业晚会等共计14场；射箭场地迁移、箭靶更新等。



1# 度假公寓（瑞岛）

1# 楼石材密封胶施工；2# 楼石材干挂施工；3# 楼窗框安装；4# 楼石材干挂施工；5# 楼幕墙骨防锈漆施工，柱子涂料施工；6# 楼幕墙骨架施工；7# 楼梁柱抹灰；8# 楼外架拆除；9# 楼内庭窗框安装抹灰；10# 楼内庭抹灰；11# 楼地面施工；12# 楼铝板密封胶施工，石材干挂；13# 楼挡墙施工；15# 楼铝板施工；16# 楼景观挡墙施工；17# 楼内庭玻璃安装，窗框边抹灰；18# 楼窗框边修补抹灰。

深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖

资讯前沿

News Headlines



温泉项目

亚山温泉2号井60KG空压机洗井中。

停工。原方案根据现场实际情况局部已调整完成，已报政府相关部门审批，待回复意见。



安龙漫森林

索道下站：5月索道下站室外绿化，灌木、乔木、草皮、竹子全部种植完成；树屋酒店一期工程：5月树屋酒店一期工程



酒店会议中心

中间公共区域：完成 -19.8M 梁板和墙柱模板施工，板钢筋施工中；西区客房：完成 -23.6M 底板浇筑，-19.8M 基础和 -23.6M 到 -19.8M 支模架施工中；东区客房：完成 -23.6M 底板浇筑，-19.8M 基础和 -23.6M 到 -19.8M 支模架施工中；东面坡上人工桩 28 颗已全部完成。



营销策划动态



5月6-8日，淳安县春季房展会：华联进贤湾选中 10 号展位，并进行了简单得体的包装，房展会期间项目进行了活动蓄客，蓄积客户约 150 组；13-16 日，杭州第十六届最佳人居环境展览会：华联进贤湾以千岛湖城市组团的形式参加房展会，参展期间项目以展位、视频、物料、宣讲的形式介绍楼盘，共接待客户 140 组，蓄积有效客户 5 组；25 日，淳安县域 F 杆投放：本次 F 杆投放一共 18 块画面，按照合同要求均已在 5 月 20 日提前上画面。F 杆点位经过两轮筛选，主要集中在 S303、梦姑路、新安东路、新安北路、环左线。

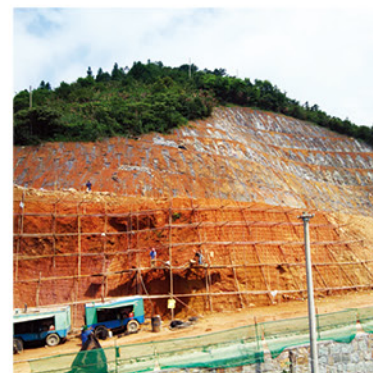
铝板幕墙开始安装。4、5 号楼石材幕墙、铝板幕墙、玻璃栏杆基本安装完成。6、7、8 号楼石材幕墙、铝板幕墙基本安装完成，玻璃栏杆开始安装。9 号楼石材幕墙、铝板幕墙安装完成 65%。

一期 A 区块泛光照明工程：5 月份开始进场施工，完成 1—9 号楼各楼层及外墙所有预埋管线施工作业。

半岛小镇二期土石方工程：完成 5 号边坡锚杆施工，边坡复绿施工开始。12、13 号楼后挡墙混凝土施工，6 号挡墙基础完成混凝土施工作业，9 号挡墙道路内侧肋板墙锚杆施工开始。

半岛小镇 B 区道路施工：市政道路桥梁至 6 月 20 日之前完成 0+000-0+600 道路土石方全部完成 (23356m³)。完成场平区域一全部土石方 (17500m³)。完成 0+020—0+280、0+340-0+400 段路堤重力式挡墙。完成 0+320—0+600 段截水沟。桥梁南北侧 1—11 号人工挖孔桩浇筑完成，北侧 1—7 号承台柱浇筑完成，北侧 1—11 号柱子浇筑完成，桥梁 1—7 号梁浇筑完成。0+000-0+075 段挖方边坡防护锚杆施工完成。

半岛小镇二期桥梁工程：于 5 月进场施工后，完成 3、4、5 号扩大基础再修整，于 2016 年 6 月 15 日进行了基槽验收工作，验收合格后完成垫层浇筑。



资讯前沿

News Headlines

半岛小镇

一期房建装饰装修阶段：1-3 号公寓楼室内粉刷完成，正在进行外墙面砖铺贴作业。4、5 号公寓楼外墙脚手架拆除完成，钢管扣件等已清出现场，屋顶防水及保温施工作业完成，正在进行室内楼地面装饰。6、7、8、9 号公寓楼外墙面砖铺贴完成，6、7 号公寓楼室内天棚油漆施工作业完成，正进行 6、7、8、9 号公寓楼外墙脚手架拆除，8、9 号公寓楼室内天棚油漆施工作业。

一期 A 区块幕墙工程：1-9 号楼门窗副框、幕墙龙骨全部完成。1 号楼石材幕墙安装完成、铝板幕墙安装完成 50%。2 号楼石材幕墙安装完成 65%，铝板幕墙开始安装。3 号楼石材幕墙、



游客接待中心招商工作

目前钟书阁商务合作事宜已推进至公司最后决策确定；水上飞机合作事宜与中航工业幸福航空经多次考察交流，计划于 7 月中旬在进贤湾进行试飞，并跟进具体合作框架；其他招商工作积极跟进洽谈中。

水上运动项目及云水格酒店运营

水上运动项目于 6 月开始边设计边施工水上乐园的提升改造，为在旅游旺季能推出提升产品，全体员工加班加点于月底完成改造建设工作，以全新的水上产品投放千岛湖旅游市场。经统计，二季度水上运动项目共接待游客 3860 人次；云水格酒店入住率达 25%，以基本集中在周末房源为多。

THE WINDOW OF UDC

華聯視窗

编委会

主 任 董炳根

委 员 丁 跃 黄小萍 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
(按姓氏笔画排序)

设 计 诸嘉一广告 www.zjyad.com

印 刷 深圳市彩视印刷发展有限公司

郑重声明：本刊属于内部交流刊物，不作商业用途



目录 CONTENTS

华联物业集团杭州分公司
优家园常服务物业管理系统应用侧记 34
高端物业品牌探索 35
不学礼，无以立 41
结缘“城市山林” 44

他山之石

LEARNING OTHERS

48

万科物业 48
长城物业 50
彩生活物业 51

千岛轶事

ANECDOTE & STORIES

54

枇杷晚翠 54
请珍惜你的改变 56
牵挂 57
想想 58
《人在囧途》观后感 60

钟声悠悠

STAFF'S FIELD

62

生活随想 62
白云生处 世外桃源——我是一个酒店控 64
有马温泉之旅 68

内部资料 免费交流



总第19期
2016年7月

卷首语

PREFACE

01

一路默默前行的华联物业 01

资讯前沿

NEWS HEADLINES

04

华联动态 04

深圳 / 杭州 / 千岛湖 04

专题策划

SPECIAL SCHEMES

22

“三标一体化”及华联物业规范化、标准化管理实践 22
华联物业集团杭州分公司三标一体化工作进展概况 28
华联物业信息化建设探索 30

华联动态

深圳

领导活动

● 董炳根董事长率团赴海外开展商务考察

6月11日至18日，集团考察团一行5人在集团董事长董炳根的带领下对法国蒙塔日祥佑城堡和意大利托斯卡纳 STICCIANO 庄园进行了商务考察。考察期间，考察团主要以实地勘察的形式对两大庄园的建筑主体、资产状况以及周边环境进行了详尽的调查了解。实地考察后，集团考察团与 Sticciano 庄园团队就庄园收购事宜召开了专题会议。会上，集团对收购流程、相关法律法规、税收状况等进行了了解，并重点讨论了在收购完成之后的经营及管理模式、管理架构与方式、人员结构与考核办法，以及经营策略与目标等。通过此次海外商务考察，集团不仅对 Sticciano 庄园有了更全面的了解，更进一步明确了收购意向，为启动收购程序做好准备，有效推进集团海外业务开拓的进程。



华联城市全景花园

● 工程建设

主体结构施工：外墙装饰已完成；屋面工程及突出屋面装饰工程（玻璃幕墙、电梯机房等）已完工；各栋塔楼内墙面、地面空鼓修补和大部分厨、卫、阳台防水施工完成；各栋塔楼地面砖及楼梯间踢步砖铺贴完成；水、电管井内墙面已施工两遍腻子；塔楼内水电管井门已安装完成；塔楼铝合金门窗、护窗栏杆、不锈钢扶手、入户门安装完成；五台塔吊、9台施工电梯已全部拆除，附墙处修补除 A、D 栋外均已完成；D、G、E、F 栋裙楼二层屋面及架空层回填土完成；各栋架空层（景观施工单位）已开始地面铺贴；地下室设备房地砖铺贴已完成；地下室防火门、窗及卷帘安装已施工 80%；高低压配电房设备安装已过半；塔楼 A、B、C、D、E、F、H 栋逐套验收完成。

公共部位精装修工程：1 栋 A~F、H 座公共空间精装修施工已施工 90%。

装饰装修工程：① 2 栋精装修工程：于 2 月 25 号正式开工，已完成合同工程内容的 95%（甲供户内门、厨柜滞后）；② A、B 座 43 层样板房由维业公司施工，已完成约 70%，能满足销售部门对外开放及展示要求；③ G 栋精装修工程：于 4 月 20 号开工，由维业装饰施工，已完成天棚及墙面基层夹板封板，正铺开地砖及腻子施工，预计 7 月底完工；④ 各栋地下大堂精装修工程：吊顶龙骨、墙面钢架施工已完成，墙砖及地砖铺贴已完成约 70%，预计 7 月底完工。



深圳 ● 杭州 ● 千岛湖

资讯前沿

News Headlines

景观园林工程: 室外景观工程展示区及儿童游泳池已完成, 其余内容已施工 75%, 预计 7 月底完工; 室外管网。

室外管网工程: 1~8 号化粪池已完成; 其余室外管网已施工 70%, 预计 7 月中旬完工设备安装工程: 太阳能工程已完工, 消防及水电、弱电安装已接近尾声。

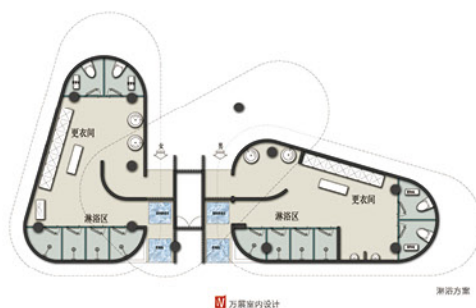
报建审批: 华联城市全景花园公共区域精装修建设工程设计审核意见已于 2016 年 6 月 6 日通过深圳市公安局消防监督管理局审批。

资讯前沿

News Headlines

● 规划设计

2016 年 6 月 13 日, 游泳池旁淋浴房方案及华联城市全景花园项目次入口大堂精装修方案已确定。方案经多次协调及调整, 最终确定了精装修方案的功能平面及风格, 为后期的精装修施工图设计以及方案的实施打下了良好的基础。



● 营销策略

项目展示 (营销推广)

推广渠道: 户外、电梯框架广告、网络、自媒体、楼体广告; 现场包装: 6 月 23 日前广场增设一组大型艺术装饰“城市之花”; 5 月 21 日加推, 同时 D 座 38 层 04 单位开放清水样板房; 6 月 25 日加推, 同时 H 座 10 层 02 单位开放清水样板房。

营销策略

4 月 20 日完成《华联城市全景项目楼王营销策略执行案》汇报, 确定楼王整体营销节点及楼王单位将以豪华精装修为交楼标准; 5 月 21 日加推 D 座 04 单位, 89 平米三房二厅二卫, 38 套, 销售均价达 7.2 万元 / 平米; 6 月 6 日起启动三级联动, 合作单位包括美联物业、中原地产及 Q 房网; 6 月 25 日起加推 H 座 01 单位, 162 平米四房二厅二卫, 46 套, 销售均价达 6.1 万元 / 平米。



品牌活动

6月5日第十二届UDC华联杯公益健步行活动顺利举办，近3000名来自社会各界的活动参与者参与了本次活动。“UDC华联杯”公益活动是华联发展集团一项长期坚持的社会公益活动，从2006年开始举办至今已经持续举办十二届，活动中除倡导热爱自然、健康生活的理念外，更贯穿以热心公益、为贫困地区乡村儿童献爱心的主题，以公益行的方式号召社会各界爱心人士参与“华联晨露行动——乡村小学图书室援建计划”，为偏远地区的孩子们献爱心。

现场营销活动

花开满城 幸福加“焙”——华联城市全景系列烘焙课堂（包括创意曲奇、翻糖蛋糕、花艺课堂（母亲节特辑、醇香蛋挞、裸蛋糕（母亲节特辑）；乐享童“画”世界——儿童节暖场活动包括彩绘T恤、热转印T恤、盆栽冰激凌、<酷炫六月>漫威超级英雄与你共度儿童节）；情有独“粽”温情回馈——华联城市全景业主回馈抽奖活动。



华联南山B区

报建审批：华联南山B区更新单元交通影响评价已于2016年6月16日通过市交通运输委审批。

考察学习：2016年5月12日组织广州超高层及综合体项目考察学习。本次考察项目为富力盈凯柏悦综合体、广州西塔综合体、新鸿基天环广场、天河太古汇综合体、东莞台商大厦及利通广场大厦。



资讯前沿

News Headlines

深圳 ●● 杭州 ●● 千岛湖



杭州

星光大道

● 工程建设

星光二期已正式进入运营阶段，2016 年二季度主要针对运营过程中发现的问题及运营需要进行整改及完善，同时对未施工完成的工程进行施工。

土建工程：滨盛路过街天桥二次施工（南北两侧钢结构、混凝土楼板，钢楼梯）已完成，二次装饰工程（顶面乳胶漆刷白，照明灯具安装）已完成。

幕墙工程：飘带七彩玻璃打胶完成，塔楼破损玻璃更换完成。

精装修工程：塔楼四层、四层夹层精装修工程已完成；地下室员工食堂已完成并投入使用；地下夹层办公室施工完成，地下一层更衣室施工完成；塔楼样板层已进场施工。

弱电、泛光照明工程：塔楼泛光照明根据 G20 要求调试完成；飘带泛光照明灯具安装完成，仍需调试完善；车库道闸安装完成，地下车库准备开始收费。

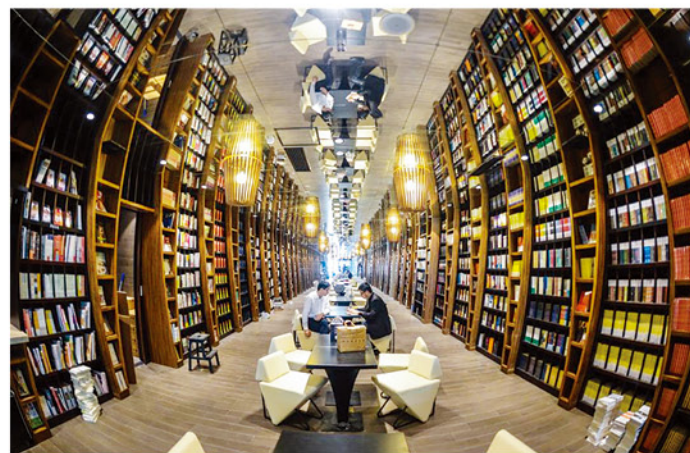
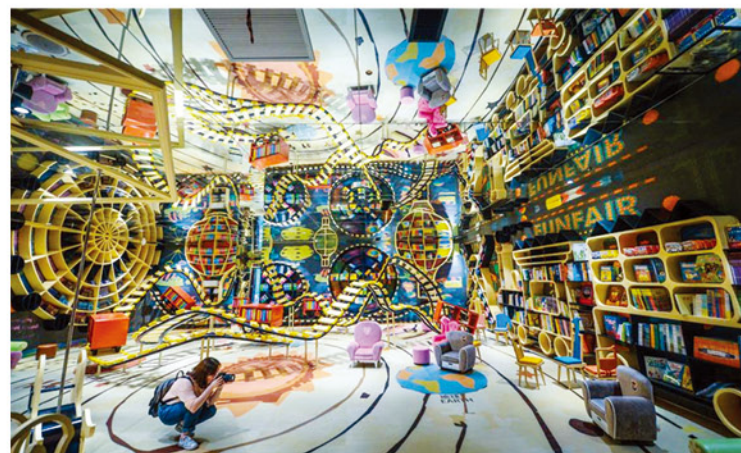
其他工程：地下一层锅炉房瓷砖铺贴完成；地下三层冷却机房瓷砖铺贴完成。



● 招商工作

星光二期：新签约商户：Lucidy、迪纳摩自酿啤酒（射潮广场）、LNO、gxg、One more、SUITPO；开业商户：Lucidy、辣妈派、联想 Thinkpad 展示店、红袖、拓谷；此外还开展了快时尚及其他空置商铺合适品牌的引进及洽谈工作。

星光一期：新签约商户：Tenmiro、yatlas、奈美甲。续约商户：浙江省中国旅行社、茅台酒酒、DQ、集装箱商户。开业商家：钟书阁，于 4 月 23 日世界读书日盛大开业。开业当天，新华社、人民日报、新加坡联合早报、网易、新浪、浙江日报、杭州日报、都市快报、钱江晚报、浙江在线、浙江卫视、杭州电视台、杭州网等一些主流媒体纷纷报道了钟书阁开业的盛况，人们对星光大道、对钟书阁的关注达到空前。开业后，每天到钟书阁看书、买书的顾客络绎不绝，成为星光大道一道绝美风景线。此外做好空置商铺的招商及芝麻街整租商户的洽谈工作。



● 营销策划

购物中心视觉设计方面承接上季“打春帷”推出“摇夏扇”主题气氛，提前引爆暑期热点。活动方面将“国家地理”这个有着百年品牌历史的影像盛宴落地星光大道并做重点媒体推广，并结合专题活动、美陈装置一同出街，引起政府、媒体和消费者的极大热情和高度评价，吸引超过 5 万人次购票入场观展。品牌推广方面把“最美书店”钟书阁、莫莉幻想童玩城、辣妈派进口超市盛大开业作为重点内容，线上线下立体式进行推广，把新店影响力进一步深化，并结合节点促销活动提升客流，统计显示客流超过 10 万人次 / 天。

为更好地提高星光大道知名度，6 月 16 日星光大道精彩亮相第 30 届香港国际旅游展暨一带一路再出发—2016 国际旅游新商机论坛并重磅发声，当日香港商报以“中国内地首条文化旅游艺术综合体”为题对星光大道进行整版报道。



● 管理运营

星光大道作为一个整体运营已有半年，知名度及美誉度不断得以提升，已然成为滨江最热闹的商业中心。公司全面落实“以市场为导向，以消费者和商家需求为根本”的商业运营思路，各项工作逐步跨入良性循环阶段，工作初获成效。目前，星光大道运营人员共计 140 余人，一支更高标准、更专业化的管理队伍在成长和壮大。二期各类设施设备经逐项调试，运行情况日渐稳定，商户满意度普遍提高。在此基础上，各项经济指标稳步推进：二期水电物业费经与商家沟通及各方协调，现已逐步进入正常收缴状态；截止 5 月底，广场收入累计达 157 万，已靠近全年目标值；二季度商户销售额达 1.8 亿元。此外，由滨江区政府主办的“2016 文明出行活动”在星光大道拉开序幕。为迎接 G20 峰会，省、市人大、区工商局、区城管局、区消防大队等部门对街区整体环境进行了巡查，公司积极配合，抓细节、落实处，全面做好准备工作。

● 文化建设

二季度以来，星光大道文化活动共计举办了27场，其中包括打春帷主题活动18场，摇夏扇主题系列活动9场。其中在6月初星光大道联合中国文联电影艺术中心、中国电影家协会启动了“与大师一起论电影”的系列影视大咖分享会活动，首期邀请到中国电影第五代导演，中国传媒大学摄影系主任、博导梁明老师作为星光分享家与杭州的影迷们分享了他的从影经历及他对电影摄影艺术的理解。同期星光大道还联合了杭州市电影电视家协会，邀请了蝉联两届台湾金马奖最佳纪录片获奖者周浩导演、在国际影展斩获40余次奖项的新锐纪录片导演金华青，做客星光片场，为杭州影迷首次带来未公开播映的获奖纪录片，同时与影迷们一起交流分享了他们对纪录片的执着与憧憬。此外，星光大道在二季度围绕春季“打春帷”主题、夏季“摇夏扇”主题，组织了系列文化艺术活动，包括赶春集创意手工市集3场，好声音杭州地区海选2场、郑佩明明星见面会、诗歌诵读会、花漾油纸伞展示、六一儿童舞台剧及潮小孩派派趴等亲子嘉年华活动7场，星光片场露天电影播映8场。



资讯前沿

News Headlines

● 其它方面

1. 4月15日，杭州湾公司举办合同法基础知识培训。

2. 5月6日，浙江省人民政府驻上海办事处主任朱绍平在杭州市滨江区副区长万爱民陪同下到华联星光大道参观调研，了解星光大道商业经营、文化产业发展等情况。

3. 5月13日，华联杭州湾创业公司、杭州华联置业公司、星光大道经营公司、华联物业杭州分公司等华联在杭六家公司在华联杭州湾公司C区5楼会议室举行营改增专题培训。各公司中层以上管理人员以及财务、造价、法务、工程、招商、行政、客服等条线共七十余人参加培训。



4. 5月17日，由杭州市人大副主任徐苏宾带队，率部分市人大常委会组成人员及滨江区政府、滨江区人大、滨江区环保分局等相关负责人一行二十余人到星光大道二期调研餐饮环节空气质量和环保工作开展情况。

5. 5月22日，原浙江省委常委、杭州市委书记、市人大常委会主任，浙江省政府咨询委副主任，杭州城市学理事理事长王国平到华联星光大道调研，了解星光大道运营情况。集团董事长、总裁、党委书记董炳根，华联杭州湾公司相关领导陪同调研。

钱塘会馆

● 工程建设

截至 2016 年 6 月 20 日, 钱塘会馆项目进度完成情况: 由世贸负责施工的 A 户型墙纸粘贴完成, 风口安装完成, 地板安装完成, 洁具安装完成, 五金门锁施工完成。由海工负责施工的 B 户型墙纸粘贴完成, 卫生间玻璃隔断安装完成, 起居室、主卧、卫生间贝壳马赛克安装完成。由绿城负责施工的 C 户型镜子、玻璃安装完成, 卫浴施工完成, 木地板施工完成。

消防工程目前已完成主、支管安装及相关电气工程。空调工程已完成风管安装、新风管安装及内机吊装等工作。弱电工程完成网络电话点位模块安装, 二次确认机安装, 电视点位安装。智能家居完成 AP 网线安装, 面板耦合器安装等工程。



时代大厦

6 月中旬, 华联 UDC 时代大厦再次迎来了一位新的伙伴——中银三星人寿保险有限公司。中银三星人寿保险有限公司(简称“中银三星人寿”)是中国银行股份有限公司旗下的全国性寿险公司, 股东包括中国银行的全资子公司中银保险有限公司、三星生命保险株式会社和中国航空集团公司, 是中国首家中韩合资寿险公司。公司总部位于北京, 注册资本人民币 166666.6667 万元, 主要经营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务, 以及上述业务的再保险业务。目前已经在天津、青岛、北京、四川、广东、江苏等省市设立 6 家省级分公司。这次入驻杭州华联时代大厦将作为浙江区总部, 将全力拓展浙江区块业务。



资讯前沿

News Headlines

全景天地

● 工程建设

截止至 2016 年 6 月 20 日, 华联全景天地-万豪酒店项目已实现基本完工。

总包土建工程: 除车库地坪漆完成 40% 以外, 地下室混凝土地坪施工、防火门、楼梯扶手、1 号、2 号楼楼梯踏步花岗岩已全部完成施工。

景观绿化及市政管网工程: 市政管网、景观大面积石材铺装、室外木地板、绿化乔木种植、灌木种植、水景石材铺贴、车库入口及自行车坡道入口廊架已完成施工, 灯具安装完成 40%。

幕墙工程: 铝板、全玻璃幕墙玻璃、2# 楼大堂雨棚、1# 楼大堂雨棚、玻璃栏杆、幕墙收边收口已完成施工, 幕墙清洗完成 30%。

精装修工程: 酒店群房顶面工程完成 95% (其余 5% 为施工修补); 墙面工程完成 90% (其余 10% 部分为木饰面、特殊材料、石材修补等); 地面工程完成 80% (其余 20% 部分为: 地毯未安装, 石材抛光中, 地板铺设进尾声, 不锈钢部分修补中); 工艺灯具安装 98% (其余 2% 为灯光调试)。4-14 层客房: 木地板铺贴、不锈钢安装、硬包、木饰面、石材铺贴均已完成, 零星修补镜面保护, 玻璃安装已完成 97%, 乳胶漆最后一遍涂刷已完成 6 层, 开关插座接线已完成 85%; 工程灯具安装已完成 55%, 卫浴龙头安装已完成 75%, 洁具配件安装已完成 75%。15-20 层客房: 木地板铺贴、玻璃安装、不锈钢安装、硬包、木饰面、石材、乳胶漆已完成施工, 开关插座接线已完成 95%; 工程灯具安装已完成 70%; 卫浴龙头安装已完成 60%; 洁具配件安装已完成 60%。

安装工程: 给水、空调风管、消防支管、消防报警线管敷设、报警穿线、锅炉房和冷冻机房配管已全部完成。空调调试完成 70%, 消防调试完成 80%。其中强电部分: 主楼通电、客房小配电箱通电、风机及水泵调试基本完成,



内置、动力柜箱完成约 90%, 电缆敷设与母线槽完成约 98%。电气图纸变更增加完成约 50%。其中弱电部分: 4-20 层监控完成, 无线对讲系统完成, 机房装修完成, 其它系统管线施工完成, 会议投影机调试完成, 音控室设备安装完成 40%。



【编者按】本期专题方向是华联物业管理，这是一个甘于幕后、默默奉献的行业，也是为华联地产品牌和企业美誉度提供持续支撑的幕后群体。基于此，我们在这里，从三标一体化、信息化建设、高品质物业服务 and 业主体验四个方面，将试图比较全面地展示华联物业集团近年来在物业管理方面的一些重点工作，虽繁琐而具体，但是也可以管中窥豹，让大家稍微近距离地了解我们华联物业管理人的工作重心和一些方向性探索。同时，也借此机会，向我们长期辛勤工作在一线的华联物业人致敬！

三标一体化

“三标一体化”及华联物业规范化、标准化管理实践

三标一体化体系简介

三标一体化指的是什么呢？

三标一体化是由国际化标准组织制定的 ISO9000 质量管理体系 / ISO14000 环境管理体系 / OHSAS18000 职业健康安全管理体系（以下简称“三标一体化”）组成的目前世界范围内应用最广泛的管理标准，在世界上具有很强的权威性、指导性和通用性，体现了企业可持续发展的思想。



ISO9000 质量管理体系以顾客为关注焦点，公司以各种手段去获取和理解顾客的要求，甚至超越顾客要求，并通过顾客满意的测量来获取顾客满意程度的感受，以不断提高公司在顾客心中的地位，增强顾客的信心；明确各职能和层次人员的职责权限以及相互关系，并从教育、培训、技能和经验等方面明确各类人员的能力要求，以确保他们是胜任的，通过全员参与到整个质量管理体系的建立、运行和维持活动中，以保证公司各环节的顺利运作；控制可能产生不合格产品的各个环节，对于产生的不合格产品进行隔离、处置，并通过制度化的数据分析，寻找产生不合格产品的根本原因，通过纠正或预防措施防止不合格发生或再次发生，从而不断降低公司发生的不良质量成本，并通过其他持续改进的活动来不断提高质量管理体系的有效性和效率，从而实现公司成本的不断降低和利润的不断增长；通过定期的监督审核来督促公司的人员按照公司确定的质量管理体系规范来开展工作。

ISO14000 环境管理体系为促进全球环境质量的改善而制定的一套环境管理的框架文件，目的是为了加强组织（公司）的环境意识、管理能力和保障措施，从而达到改善环境质量的目的。

OHSAS18000 职业健康安全管理体系是由英国标准协会 (BSI)、挪威船级社 (DNV) 等 13 个

学院组织学员深入深圳各品牌物业服务企业不同业态的先进标杆项目进行跟岗实训，亲临现场感受和学习品牌企业管理日常运作与经营的实践经验，对应自身技能弱点和项目管理存在的问题寻找解决对策。从而提升项目经理的现场管理能力和经营能力，传播品牌企业先进管理经验，提升本企业的管理服务水平。

项目经理跟岗实训的收益

企业价值体现：

- 1、走出去——让本单位人员开拓视野，提高眼界，发现自身差距，积极改进，提高能力水平与服务质量；
- 2、引进来——借助实训学院的“眼”，发现本单位所存在的问题，并提出改进建议，对本单位发展带来长远效益；

3、培育人——通过实训激励项目经理，培育核心人才忠诚度与创新精神。

学员个人价值体现：

- 1、听——实战经验：“听”行业专家与资深人士讲解项目经理岗位技能与素质提升关键点与重点，注重互动研讨与实战经验分享。
- 2、看——名企标杆：亲临国内一线品牌物业服务企业在管标杆项目，项目选址由“多、粗、浅”而变“专、精、深”，深度体验成功项目管理成果，开拓视野。
- 3、问——解惑答疑：除常规讲座现场问答与汇报点评外，增设学员在各业态物业项目跟岗期间的“现场提问”与实训基地工作人员的“现场答疑”环节，深度解析品牌企业标杆项目管理经验。
- 4、获——成长提升：向学员提供物业项目管理精髓，以及身临其境的现场深入考察与跟岗学习机会，获取行业前沿、新颖、实用的资讯与技能，帮助学员开启职业晋升通道。

公司不断完善规范一系列标准化工作和提高员工意识和工作技能的培训，都是在寻求符合高端物业的服务模式的一种探索，华联物业以“尽心尽力、至诚至善”的服务理念，通过不断努力、追求、打造专属华联物业的高端服务品牌。

（作者单位：深圳市华联物业集团有限公司）



不学礼，无以立

——对“国际白金管家”服务的认识

◎文/黄薇



俗话说：“不学礼，无以立”，华联物业从提升公司形象、规范服务要求、提高客户满意度考虑，特邀请了“英荷国际白金管家学院”执行院长，“国际白金管家联盟”品牌大使秘书长安强老师为我们传授英式管家服务。

2016年4月7日华联物业【国际白金管家】资格认证培训在杭州分公司正式开班授课，本次课程围绕“白金管家”的起源，管家的修养、管家服务的模式，管家服务技能及物业管家服务的八大内容以“理论+实训”的模式开展“国际白金管家”的服务培训。

安强老师给我们授课的内容十分丰富，无论是对服务形象的塑造，还是对服务的模式都有新的启发和认识，让我们重新审视了自己，个人感触颇深。

在课堂中，安老师以香港九龙香格里拉大酒店御用管家，前堂大使华运鸿先生为原型，叙述了华运鸿先生在31个年头的管家服务故事，让我们明白何为“用心”服务。通过实操演练在中餐宴会、西餐服务步骤里如何提供得文雅得当的服务，如何品鉴红酒、雪茄，在管家式贴心服务中如何无微不至地服务宾客。在服务中如何塑造“朝夕之间，迎来送往，亦绅亦淑显至尊。德成于中，礼形于外，服务一切源于心”的服务气质和专业修养。

三天的紧张学习很快就结束了，安老师为部分表现积极学习优异的人员授予“国际白金管家”联盟徽章。课堂培训虽然结束，但对于白金管家服务的学习是一个新的开始。作为通过本次经【国际白金管家】资格认证的成员之一，“钱塘会馆”的项目管理人员，如何将管家式服务模式和服务意识融入到项目日常物业管理中，同时又结合项目特点将“白金管家”的服务精髓学以致用？这又将是一堂自我学习锤炼的课程。

物业客户服务的目的和内容与“白金管家”服务有很多相似之处，虽然物业中的客户服务在硬件和软件配套上不及酒店，但是我们可以将部分酒店的贴心服务转化为物业的个性化服务，例如：“白金管家”十大白金服务标准提到的“生活百行、熟知精通，预见需求、个性服务、善于观察、随机应变，管家团队、协作跟进”都可以引入物业客服管理，让我们的管家、礼宾团队掌握可预见性的需求信息和资源共享。钱塘会馆的物业管理不仅是项目管理，更是对人的服务，因此，我们的服务必须符合自身的项目定位，更要满足项目客户的需要。

分析 1：客户群体

钱塘会馆的客户群体具有开阔的视野，是懂得生活，热爱生活，享受生活的商业成功人士。

分析 2：客户需要

他们对物业服务有更苛刻得要求，需要更高层次的精神享受，实现富豪阶层的生活品质。

钱塘会馆的客户大都具有敏锐的洞察能力和准确的判断力，文字的渲染不能打动他们，他们需要亲身体验。所以我们要引用“白金管家”王室的服务特性为客户打造“迎来送往，亦绅亦淑显至尊”的享受型服务品质。

白金管家式的案场服务设想：

一、客户停车场贴心服务

- 1、客户进入园区车辆停毕后，由车场服务人员确认服务；
- 2、确认服务需求，服务组提供洗车或除尘服务；
- 3、当洗车、除尘完毕后，做好车牌遮挡或雨水、阳光遮挡，并在车窗前排放置提示牌“欢迎您的下次光临”的温馨问候字样；
- 4、客户离开，准备上车时车场服务人员再次致谢，并引导车辆出行。

二、“白金管家式”绅士服务

- 1、展示厅设置男女双门童，客户在离二米处，开门迎接，致欢迎词；
- 2、展示厅内设“白金管家”迎面接待，并迎前说“您好，我是您的管家，请让我为您服务”；
- 3、为每次接待提供全程陪同，茶歇服务、看房整体路线的预先安排，包括随行人员的照顾；
- 4、在人员过多的情况下担任项目的介绍工作；
- 5、客户离开时送至上车，并致欢送词：“**先生\女士，您慢走”希望能成为您的管家”，目送远观；
- 6、熟记客户姓氏，喝茶喜好，建立客户服务档案。

三、样板房“白金管家式”尊贵服务”

- 1、样板房服务人员要知道参观人数，主客的姓氏做好接待准备；



- 2、客户乘梯到达，梯门开启时欢迎礼，致欢迎词：“**先生\女士，欢迎您的到来”

- 3、客户愿意的情况下穿鞋套服务（细心观察，主动提供服务）；

- 4、为客户展示智能家居功能展示，（解说为您的**，您可以**）；

- 5、客户离开时，楼层服务人员再次致欢送词：“**先生\女士，请慢走”，同时通知展示厅、停车场做好送客准备。

做到以上服务的前提是我们的服务人员必须要给客人留下良好的第一印象。做到“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。让我们的客户感受到我们对他的热情和尊重。

所谓“白金管家服务”，最重要的是要有一颗全心全意服务客户的心！

（作者单位：华联物业集团杭州分公司）



业主 体验

结缘“城市山林”

◎口述/陈秀珍(94岁) 整理/陈祥林(80岁)

“城市山林”是深圳市的一个居民社区，位于南山脚下，毗邻荔枝林公园，故称“城市山林”。深圳市和它的“南山荔枝”都驰名中外，故“城市山林”必然要按高标准建设成为深圳市最佳社区之一。我和老伴有幸在90高龄之后把姑娘购买的“城市山林”住房作为自己的居家养老之地，真可谓“天结良缘”。

一、“城市山林”是幅“画”——“人在林中”

从我家的阳台上往下看，“城市山林”就是一幅犹如仙境般的图画——“人在林中”。

“城市山林”的绿化有别于其他社区的最大特点是，它是一座集古今园林优势、包容了来自五湖四海数千名居者的社区园林。它既像“桃花源记”那样充分利用了“南山”和

“荔枝林”等天然山林，让你坐在家就能欣赏到秀美的南山，步行几分钟就能攀登南山；让你在社区内成天都能呼吸到荔枝林的清新空气，一出社区南门即进入荔枝林公园，在那里散步、跑步、打拳，尽情呼吸林中的新鲜氧气。而“城市山林”本身又是“苏州园林”那样的人造园林：其中以高崇的乔木为主：有排成三行挺拔的椰子树和顶天立地的樟树、橡胶树；有张开臂膀拥抱着乘凉者、聊天者的粗壮高大的合欢树；有芒果、海芒果、莲雾、杨桃、枇杷、菠萝蜜、石栗、龙眼等数不胜数的果树；有木棉、银合欢、大叶紫薇、洋紫荆、火烧花、白玉兰、凤凰树等形形色色的花树；还有人面子、秋枫等等北方人从未听说过的奇树、怪树；周边镶嵌着经过人工修整的深绿和浅绿色的树墙及蘑菇状的装饰树；还有竹林和亚热带特有的各种灌木树以及许多草本植物等。

说它像苏州园林，除了树木以外，还有水、石、亭、阁、字、诗、联、赋等园林要素融为一体的景观。在园林的中心位置嵌有两颗“心”，“心心相连”。一颗是“心”状的绿色草坪，有儿童在上面追逐、戏耍；另一颗是“心”状的大水池。池内有荷花，花间有五颜六色的金鱼，它们排成一字纵队来回巡游，一旦见到有人喂食，马上就蜂拥而上相互抢食，真是好玩极了！池边有供人赏花、观鱼的凉亭，我经常坐着轮椅到这个凉亭中享受这天赐和人造的美景！类似的多种形状的凉亭还有六、七座，其中最令人陶醉的是“赋诗亭”。它建在一座小石山上，上面有一个提供水源的小泉，下面有不断流淌的水流，底下有一个滴水穿石而成的小水潭。“泉水叮当，泉水叮当，泉水叮当响”……随时都能引起人们诗兴大发！其他亭内都有供人在里面休闲与下棋的石桌、石凳；座旁有各种动物形状的石雕……。另有涓涓细流在林中穿行。如“奔鹿曲溪”，上有石桥，旁边有三只形状各异的石鹿在林中“嬉耍”。通往荔枝林的南门有一排傲然挺立的山石，南门的门房就在由山石砌成的石窟之中。山石下面有一个小泉，名为“水林泉”；山石上面刻有篆字体的“春、夏、秋、冬”；有隶书“清风”二字；有楷书：“仰而望山，俯而听泉”

以及用行书所写的名人诗句“日啖荔枝三百颗，不辞长作岭南人”、“淡墨秋山画远天，春霞还照紫添烟”、“登高望天山，白云正崔嵬”等等。林间，有相思鸟不断发出求异呼唤，有各种各样小鸟吱吱喳喳，谈情说爱；另有一大群“知了”在伴唱；从水中传出的则是青蛙发出的轰鸣，它们共同奏响了一首优美动听的协奏曲；树上红花、黄花、白花竞相开放，争鲜夺艳，花坛中万紫千红，光彩夺目，诱人的景色构成了一幅千金难买的珍贵画卷，让人赏心悦目！

“人在林中”，它又不同于只有少数散仙幽居的“世外桃源”，也不同于独家居住的“苏州园林”，而是一个拥有22个单元33层高楼群中1700余住户，数千个来自全国各民族、各省市有现代需要的居民组成一个大家庭的现代化社区园林。

二、“城市山林”是首“诗”——“人在心中”

“城市山林”中的“心”“心”相连，所表达的是建设者、管理者和服务者与来自五湖四海的数千名居住者“心”连着“心”，它意味着“人在心中”。

从社区的开发来说，在这寸土寸金的深圳市，“城市山林”宁可少盖楼，也要多开辟绿地，说明在他们的心中所装的首先是“人”；多铺草坪要比多栽树木节约成本。而“城市山林”开发者考虑森林是地球的“肺叶”，它既能呼出人的“精、气、神”的第一生命源——氧气，又能吸纳人们呼出和大工业排放出的二氧化碳及其他有害气体。为此，他们把“城市山林”修建成供万人享用的“天然大氧吧”。再次说明：他们的心中所装的首先是“人”；在房价居于全国最高的深圳，在“城市山林”除了临街的门市房以外，他们把22个单元的全部一层都修建成只有立柱，没有墙壁，四面通气，不能进户，却又经过精美装修，里面安装了各种运动器材的活动场所。这既保证了不管风天雨天，所有居者都有进行有氧运动的场所，让树林呼出的氧气真能为居者充分享用；又防止了高大树木挡住一层住户的采光，为在小区大面积地以树林代替草坪成为可能！所有这些都意味着在开发者的心中装着居住者的根本利益！

许多社区都在搞小区绿化的同时，修建了地下车库，想进入小区的轿车统统停放到地下车库去。以防轿车所排放的有害气体造成小区的污染。由于“城市山林”的设计者和管理者把居住者放在自己的心中，他们把每个车库的出入口都安排在小区各个





大门的跟前，使车辆一进入小区的大门，立即就驶入地下车库，确保了小区内见不到一台既造成空气污染，又带来安全威胁的任何机动车。

许多小区为让更多住户都去购买车库的库位，只让购买地下车库库位的业主的车停放在地下车库内，而进入社区看望父母的子女都只能把车停放在地下车库外，形成一方面在花巨资修成的地下车库空空荡荡，另一方面在社区内外依然到处停车的困局。而“城市山林”的管理者却允许临时进入小区的车辆同样停放到地下车库内，停放时间在半小时以内不收取任何费用；超过半小时则按超过的时间付费，一天之内最多不超过 10 元钱。这既使地下车库得到了充分利用，又消除了前来探望父母的驾车者无处停车的苦恼，还消除了在小区内外到处停车的乱象！这就使万名居者可以在园林内的所有道路上自由自在地活动！

小区内除在每个单元的一层都有供居者活动的场所以外，还专门设有社区活动中心、设有儿童游乐场、设有社区图书馆和单独的“书吧”，设有室外游泳池，设有专为“城市山林”开办的“人人乐”大超市，居民所要购买的生活必需品应有尽有！社区的大门口可提供便民小推车，居者可用它把在超市购买的物品径直推到自己的家中，然后自觉地把推车送回原处。除在小区的每个十字路口都有指路牌以外，在正门里面的环路边还立有一块牌子，上面标明：“顺环路步行一圈为 1100 米，2200 步”并阐明步行给健康带来的好处。随后每隔一段距离，又有牌子标明从起点到现在的位置，已有多少米，相当多少步，消耗了多少卡路里的热量，及时给步行者或跑步者一个明确的提示。在环路上还有几样在许多小区从未见到的特别设施：一是供宠物排便的小房；二是分别放置宠物粪便、便纸的器物；三是分别放置可回收和不可回收废弃品的垃圾桶。别以为这些事小，它们都折射出

“城市山林”的建设者、管理者和服务者把来自全国各地的居住者装在自己的心中，用自己的行动谱写了一首扣人“心”弦的爱“心”“诗”！

设计者和管理者心里所装的是居住者的根本利益！

“城市山林”服务工作最突出的特点是处理好管理人员与自动化管理设备的关系。自动化管理设备固然先进，但它却做不到把服务对象放在自己的心里。而在“城市山林”不论是社区的保安人员，还是每栋楼房的清扫员，个个都把尽心为居住者服务放在自己的心中。大门口的人行道装有自动化刷卡开门的设备，同时又有保安人员在一旁监管。这既防止了可能到小区来做买卖、发传单的闲杂人员跟着刷卡人员混进大门，确保了小区的安全；又能为失能的老年人随时提供特殊服务。每次在我坐着轮椅进出大门时，没等刷卡，门卫就十分关切地给我打开了门，让我顺利通过；一次，楼管（物业服务人员）见到我想从轮椅上站起来，赶忙就前来帮忙，当我向他表示谢意时，他说：“我们的任务不是‘管’，而是‘服务’，你们在任何地方需要我们提供服务，只要一按铃，指挥部（小区监控中心）就会通知最近的楼管立即到场提供力所能及的帮助”；尽管有自动扫地的电动

车及时清扫园内的道路，依然有清扫员在早六点就开始清扫园内的其他公共场所，那怕见到一个树叶掉在地下，他们也要把它及时清除掉，而他们只要看到有人在他们扫除的地点活动，就把那个地方绕开，等他活动完了再补行清扫。每隔一段时间社区就把一张对每个相关工作人员服务态度的测评表发到每家，请居住者填写意见，给他们打分。所有这些不仅确保了社区的安全，维护了井井有条的秩序及清洁卫生的环境，使居住者感到心情特别舒畅，同时也增强了居住者的主人翁责任感，共同为建设和谐美好的家园献力！

“城市山林”的建设者、管理者和服务者把来自全国各地的居住者装在自己的心中，用自己的行动谱写了一首扣人“心”弦的爱“心”“诗”！

如果说“人在林中”是提振小区居住者“精、气、神”的物质保证，那么“人在心中”则是提振居住者“精、气、神”的精神保证！

三、“城市山林”是曲“歌”——“人在福中”

人的生命离不开精、气、神。其中“气”是第一生命源。所谓幸福，就是从物质上和精神上对精、气、神的提振和满足。“城市山林”从物质和精神两个方面为居住者提供了提振精、气、神的环境，这里无论是老年人、青壮年，还是少年儿童，都沐浴在“幸福之中”。

清晨，青壮年在小区的环路上或到荔枝林中跑步，犹如猛虎下山，充满着朝气和豪情，气势如虹，尽情地进行二氧化碳和氧气的吐故纳新，为一天的工作储备精、气、神；

随后，已经退休的老人或去攀登南山；或在小区内的室内外活动场所打太极拳、舞太极剑、太极扇，玩柔力球，跳广场舞；或到荔枝林内散步、快走，焕发老年人的精、气、神，恢复青春活力；

十点多钟，整个园林成了儿童的乐园，他们由大人带领着或在儿童游乐场荡秋千、玩滑梯，或在畅行无阻的环路上骑着儿童赛车、踏板车相互追逐、互相比赛，既在享受着前辈们从未享受过的童年幸福，又为他们一辈子的健康成长积蓄着精、气、神！

下午，睡完午觉以后，老年人分散到每个单元一层活动

场所打牌、下棋、打乒乓球，到游泳池畅游，用各种器械进行身体锻炼；或带着门卡到图书馆借书，到书吧看书，在各单元一层楼大堂的公共闭路电视中欣赏反映居住者美满生活的照片。在他们身上根本看不到老年人的暮气，所彰显的是老有所养、老有所学、老有所为、老有所乐的幸福晚年！

“城市山林”给小区的老年、青壮年和少年儿童奏响了一曲“幸福之歌”！

现在，我之所以活到 94 高龄，依然身心健康，反应灵敏，一个极其重要的原因就是有幸与“城市山林”结缘！

我在旧社会生活了 20 多年，那时所看到的是侵略者横行，军阀割据，国破民穷；我亲历了中国人民在中国共产党的领导下，推翻“三座大山”，获得翻身解放；亲历了改革开放使中国由穷变富，由弱变强，一天天崛起；亲历了深圳市从无到有，如今成为我国改革开放的火车头。今天有幸与“城市山林”结缘，与来自全国各民族、各省市的数千名住户和谐相处，亲如一家，过上了犹如天堂一般的生活，必然有与年轻人所不同的感慨！它激励我绝不要辜负“城市山林”所提供的极好环境，要继续健康地活下去，争创人类生命的新记录，亲眼看到消灭贫困，让全国人民都过上全面小康的幸福生活；亲眼看到海峡两岸的和平统一；亲眼看到“中华民族的伟大复兴”；亲眼目睹我们祖国为建设和谐美好的“世界民族之林”做出更大的贡献！

（本文作者系深圳华联城市山林花园业主）



组织提出的职业安全卫生系列标准，旨在帮助组织控制其职业安全卫生风险，改进其职业安全卫生绩效。推行、实施并通过认证职业安全卫生管理体系，可以确保企业能够提供给全体员工一个职业安全健康卫生要求得到控制的环境，保证员工、企业和相关方的各种利益得到满足。

其次，三体系标准分别关注质量、环境和健康安全要素，利用PDCA循环模式，对企业进行规范化、科学化、标准化、系统化的管理，提升企业核心竞争力，是对企业以往管理体系（人力资源和财务管理等体系）的补充和完善。然后，三体系标准解决的是企业市场准入问题，是为了保护竞争的公平性而存在，企业在市场中经营，符合这些标准是最起码的要求，获得三标一体化认证，就意味着获得了在世界范围内进行市场竞争的通行证。

三标一体化就是将质量（QMS）、环境（EMS）和健康安全（OHSAS）三个管理体系一体整合认证。但是三标一体化认证并非三个管理体系的简单的叠加，而是一个有机的融合，因为他们各自关注的目标不同，要求控制的要素也不尽相同。

三标一体化认证对企业的意义

1、使企业管理规范化、标准化

三标一体化中质量部分强调企业必须用制度规范行动，即做你所写，记你所做。用标准统一规范，保持服务质量不断改进，为企业的生存和发展奠定坚实基础。环境部分强调企业必须用制度规范环境保护，控制污染直接排放，以避免先生产后治污给企业带来的沉重负担，减少给社会带来负面影响。职业健康安全部分强调企业必须用制度规范员工职业健康与安全生产，以减少因健康或事故给企业带来的经济负担。三标一体化认证具有严密性、科学性、兼容性和可控性的特点，以科学管理促进效益的提高。

2、提高企业品牌形象

三标一体化认证不仅可以有效控制企业产品质量，改善全球环境质量，有效消除或降低员工和相关方遇到的职业安全风险；而且可以促进企业贸易，消除贸易壁垒，增强客户信心，扩大市场份额，提高企业的吸引力和员工的归属感。进而提高企业品牌形象。

3、增强企业社会责任

随着社会的发展和人们法律意识的提高，人们越来越关注环境质量与自身安全的需求，三标一体化认证将增强企业的社会关注力和责任感，企业将承担相应的社会责任，并坚持以人为本的理念，为企业长远持续发展提供保障。

4、适应社会发展的需要



随着国家环保法规的不断出台，国家对劳动者身心健康不断关注，以及企业职工维护自身权益意识的提高，迫使企业加强自身管理，在提高产品质量的同时，注重环保和职工的身体健康。质量、环境、职业健康安全一体化认证由此应运而生，符合政府提出的环保、健康的发展要求。

华联物业在建设三标一体化体系方面的实践

华联物业早在1998年3月就通过了ISO9001:1994质量管理体系的国际认证，规范了公司的内部管理，经过多年的运营，先后通过了ISO9001:2000和ISO9001:2008的换版认证工作，通过十几年质量管理体系运行的实践和经验积累，质量标准在公司规范化、系统化建设方面奠定了坚实的基础，因ISO9000标准是一系统性的标准，涉及的范围和内容广泛，且强调对各部门的职责权限进行明确划分、计划和协调，从而使企业能有效并有序地开展各项活动，保证工作顺利进行。

为了进一步提高公司管理水平与品牌形象，管理体系不能仅限于解决质量问题，还必须充分考虑环境问题和安全卫生问题，达到顾客满意、社会满意和员工满意的有效措施就是对ISO9000质



本次专题采访了深圳市华联物业集团有限公司体系管理者代表、运营管理部和华联大厦物业服务中心的相关负责人及员工代表，让我们通过采访，了解下华联物业是如何运行三标一体化工作的。

李总，您好，请您谈谈华联物业为什么推行三标一体化？如何策划和实施三标一体化工作？



华联物业副总经理 李云帆

量、ISO14000 环境和 OHSAS18000 职业健康安全三个管理体系的贯彻和实施。

公司于 2015 年 3 月启动了三标一体化建设工作，成立了领导小组，制定了工作计划，在公司运行的 ISO9000 质量管理体系的基础上，导入了 ISO14000 和 OHSAS18000 体系标准，体现了企业的社会责任感和对员工的关怀。在参与贯标员工的共同努力下，克服了种种困难，从对体系标准的学习、培训、理解、应用到审核工作，最终顺利完成三标一体化认证，获得证书和荣誉。应该说，三标一体化建设是华联物业发展史上具有里程碑意义的一次重大举措。

管理者代表（华联物业副总经理 李云帆）

随着社会的发展，企业也越来越承担社会责任以及以人为本的理念，关注环境保护和员工健康安全的需求越来越强烈，公司管理层顺应时代需求，减少环境污染，采取节能降耗措施，引入风险管理的思维，规范企业管理。

2015 年根据物业集团董事会的决策和开展管理活动年的精神，公司决定在原 ISO9000 质量管理的基础上，开展三标一体化贯标工作，制定质量管理方针、环境和职业健康安全管理方针和目标，以顾客为关注焦点，明确各部门的职责、权限，使体系运行有充足的资源获取，建立适当的沟通过程，确保体系的有效性，定期对体系进行管理评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，评价方针、目标，使体系持续改进。

根据最高管理者的要求，成立三标一体化领导小组，以部门为单位进行分工协作，按照体系标准的要求，建立了管理手册、程序文件及工作文件，并对全员进行了培训，采取控制措施保证体系正常运行，通过一年的运行，体系的整体框架完整，运行有效，通过了第三方认证公司的认证，但是在体系运行过程中也发现了薄弱环节，例如对环境因素和危险源的识别不全面、不准确，还需要在以后的工作中，加强培训，不断提高专业水平，确保体系标准与实际工作更加紧密的结合。

三标一体化的贯标工作是如何进行的？

运营管理部（副经理 何建平）

运营管理部作为公司策划三标一体化贯标的具体组织、协调部门，在充分理解最高管理者制定的方针、目标后，依据体系标准编制了管理手册、程序文件，通过各部门员工对各自岗位流程的梳理，制定完善了各类管理制度，聘请了体系专业老师对全员进行了标准的培训，尤其是对贯标小组成员进行了体系文件编写、环境因素识别、危险源识别、内部审核和法律法规应用等具体的指导，使全员增强了质量、环境保护和职业健康安全意识，通过内审、管理评审查找体系运行的缺陷，最后通过第三方认证公司的外部审核证实体系运行的有效性、适宜性、充分性。

在实施过程中，如何使体系标准落实到具体的工作中？

将体系标准落实到具体工作中是通过我们每个流程的作业指导书和各类规章制度进行保证，如值班制度、定期检查制度（周检、月检和季检）、夜间巡查制度、5S 管理标准化以及体系的内审、管理评审和外审等等。当然以上只是举例，物业服务中的工程设备管理、安全管理、环境管理、客户服务等各类业务的开展都需要有具体的制度来落实、来保障，所以三标一体化是一个系统工程，是流程、制度的集合体。

接下来，就部分制度进行举例说明：例如值班制度，物业服务中心的部门经理和主管每天都有轮流值班，每个周末都安排人员对小区 / 大厦进行值班，夜间有安保和维修值班，基本上我们的服务是全天候全方位的，保障客户正常的工作、生活环境。定期检查制度采取的是项目周检，公司 / 分公司进行月检，公司总部对分公司进行季检的全面覆盖，夜间巡查制度是项目周检、公司月检和总经理室的不定期抽查相结合，正常工作时间和非工作时间都有监管，保证公司整体服务水平一致性和平稳运行。

作为体系标准的执行部门，是如何落实相关工作的？

华联大厦物业服务中心（高级主管 陈强）

华联大厦是公司三标一体化的认证范围，严格遵守体系标准的要求，制定工作文件，规范各岗位的职责，落实到每天每个人具体工作中，如保洁员每天清扫几层楼道卫生，清洁几层卫生间，每天巡视保洁的频次，以及相关班组长进行监督检查，确保大厦的环境卫生让客户工作舒适。为了加强环境保护方面，我们通过宣传栏、微信平台等进行宣传告知，在大楼内设置了垃圾分类桶，对可回收垃圾和有害垃圾及其它垃圾进行分类投放，减少对环境的污染。在员工职业健康安全方面，每年公司都安排员工进行体检、定期组织员工活动以及节假日对员工进行慰问，保障员工身心健康。

为适应华联发展集团建设高档项目的物业服务需要，华联物业公司也在探索创建高端服务品牌，以支持公司持续的发展，并积极进行内部规范管理，寻求与当前互联网科技公司合作，将规范与科技相结合，使物业管理更加便捷、精准、全程可追溯性，这一切的基础都来自于规范性的管理工作，而三标体系的要求符合我们目前规范化的需求。

华联物业秉承“尽心尽力，至诚至善”的服务理念，真诚的为客户提供物业管理服务，不断探索、创新，以优化管理出效益，同时承担企业应有的社会责任，关心为企业发展壮大的每一位员工。

（深圳市华联物业集团有限公司供稿）



华联物业运营管理部
副经理 何建平



华联大厦物业服务中心
高级主管 陈强

华联物业集团杭州分公司三标一体化工作进展概况

◎ 文/贾臣年



为提高华联物业杭州分公司（含杭州第二分公司）在质量、环境和职业健康安全方面的管理水平，华联物业杭州分公司计划在 2016 年度按照 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系以及 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系的要求，完成三标体系的认证。通过本次认证工作，杭州分公司希望达到以下四个方面的目标：

首先，持续稳定地提供满足顾客和符合法律法规要求的产品—物业管理服务，并根据法律法规和相关方要求，有效控制环境因素和危险源，不断提高环境安全绩效，增强顾客和相关方满意度，也适用于第三方对分公司质量、环境和职业健康安全管理体系的认证。

其次，对可以控制或能够施加影响的重要环境因素、重大风险进行有效控制，努力消除或降低对环境、安全的负面影响，杜绝污染事故和安全事故，促进分公司项目节能降耗，不断改进环境安全绩效。

再次，通过监视和测量，评定并证实分公司在物业服务实现过程中的各项活动符合有关质量、环境和职业健康安全标准，并达到持续改进管理体系绩效的目的。

最后，使分公司的三标管理体系与深圳市华联物业集团有限公司的三标管理方针、管理目标和管理体系要求相接轨，展现华联物业集团的良好形象。

为了顺利实现杭州分公司三标认证的各项目标工作，由综合部牵头，制订了详细的认证计划和方案。整个认证的计划分为三个阶段，分别为认证的策划阶段，实施阶段以及证书的获得阶段。

在策划阶段，主要目标是完成认证方案，甄选认证公司和签订认证合同。为了选择最适合杭州分公司的认证公司，综合部先后联系了五家认证辅导公司，地域跨度从北京到深圳。为了了解三标认证的过程，综合部组织了杭州分公司的骨干人员，对已经完成三标认证的优秀物业公司进行了考察和交流。经过不懈努力，终于在 2016 年 3 月 3 日通过了认证方案和进度计划，完成了合同的签订工作。

在三标认证的实施阶段，主要目标是完成认证范围的体系文件编写，取得认证需要的内审员资格，并完成分公司的内审工作。经过与辅导老师的反复沟通和现场指导，于 3 月 10 日，召开了杭州分公司的三标认证启动会议，成立了杭州分公司的认证工作小组。5 月初，完成了认证范围的职位说明书的编辑，5 位员工取得了内审员资格证书。到了 6 月，已经完成了认证范围的文件制度汇编的初稿，开始了全面修订和审批工作阶段。

接下来，杭州分公司将按照年初的认证计划，有条不紊地开展内审、外审和获得证书等相关工

作。回顾过去的这 160 多天，总结起来有以下几方面的感受：

第一，这项工作的顺利开展，受到了来自集团公司的大力指导和支持。在认证过程的各阶段和重要节点，运营管理部均给予了细致的辅导，同时，2016 年在杭州召开的集团管理工作会议，对于杭州分公司的本次认证工作，也作了重要指导和全员动员。

第二，对于这次的认证工作，杭州分公司的全体员工高度重视，积极配合参与。除了将接受认证的综合部和时代大厦项目的全体员工认真参与外，未纳入本次认证范围的分部财务部、钱塘会馆和星光大道项目的同事，也给予了积极的配合。

第三，各项工作开展有序，落点扎实。整个认证工作要求高，时间跨度长，各项重要节点多达 27 个，涉及的范围相对较广。因此，各项工作需要扎实的落点，有序地推进。经过与辅导老师的沟通，按照认证的要求，需要杭州分公司提供 17 大类的准备资料。在这份准备资料清单中，有的需要向开发商调取楼宇原始资料，有的需要检测机构出具当期的检测报告，还有许多在日常物业服务过程中的管理资料。经过全体员工的努力，已于 2016 年 5 月 23 日完成了收集和整理，并向认证公司提交了外审的认证申请，获得了辅导老师的充分肯定。

目前，杭州分公司的认证工作还在按照计划开展着，对于质量、环境和职业健康管理工作的改进也没有止境。世界著名的质量管理专家，戴明（W·Edwards·Deming，1900-1993）博士在他的质量管理十四法中提到：“持之以恒地改进生产和服务系统（Improve constantly and forever the system of production and service），改进质量和生产能力，可持续减少成本开支”。对于物业企业来说，稳定而不断提高改进的服务系统，是实现提供优质物业服务的基本保障。通过这次认证工作，杭州分公司一方面可以规范现有的工作流程，找到与集团公司标准存在的差距；另一方面可以建立一个持续提高的方法，降低和控制重要风险和因素对杭州分公司的影响，更好地为华联的业户提供优质的物业服务。

（作者单位：华联物业集团杭州分公司）





华联物业信息化建设探索

◎ 文/姚洪泉

国务院总理李克强在 2015 年 4 月的政府工作报告中提出，“制定‘互联网+’行动计划，推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与现代制造业结合，促进电子商务、工业互联网和互联网金融健康发展，引导互联网企业拓展国际市场。”及后，国务院总理李克强出席 11 月 20 日举行的世界互联网大会，强调“促进互联网共享共治，推动大众创业万众创新”。

随着网络经济的发展和互联网思潮的蔓延，“传统行业的互联网化”趋势似乎势不可挡，物业管理行业的发展同样面临着巨大的冲击。

在互联网思维的影响下，房地产商都希冀通过物业服务把业主转化为真正的用户，进而扩张商业半径，发展社区服务平台。目前，万科物业的“睿服务”、彩生活的“彩之云”、长城物业的“一应云”等，都以物业服务为切入口，大力拓展社区商务。物业服务企业也不断寻求在电子商务、智慧物业、社区商务、跨界合作、养老服务、转型升级等领域的突破，希望实现可持续发展的目标。

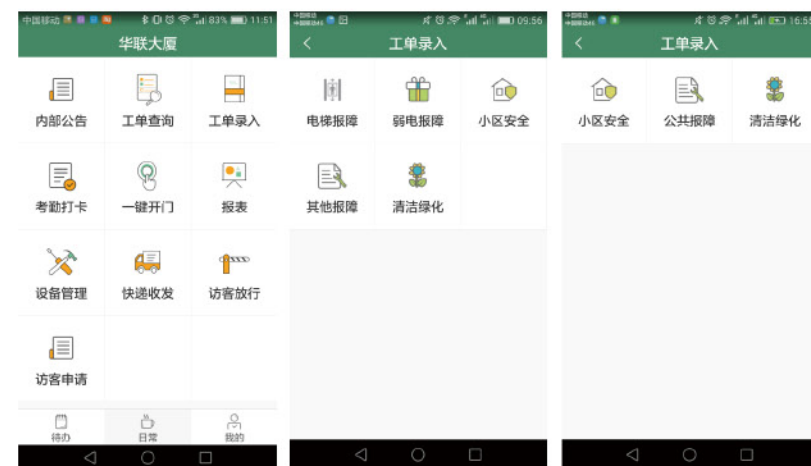
传统的物业服务，物业服务企业主要提供房屋及设施设备维保、保安、保洁、绿化管养和客户服务等基础服务，但是这些传统的服务内容显然满足不了现代服务业整合资源、优化创新的需求。为了实现从传统物业服务向现代服务业的转型，在移动互联网技术飞速发展的时代背景下，华联物业积极运用互联思维，借助互联信息技术，力求突破传统的物业服务模式，努力打造信息化、专业化、智能化的物业服务平台，从而实现物业服务的标准化、规范化、信息化，最终达到提高工作效率，提高客户满意度的目标。通过对万科物业“睿服务”、长城物业“一应云”，四格互联科技公司的“优家园”等多个服务于物业服务企业的 O2O 平台的深入考察、研究，最终，基于对四格互联公司开发的“优家园”平台先进、客户体验良好、团队优秀及投入成本低的认可，华联物业选择了与四格互联公司合作，在公司物业服务业务中全面引入“优家园”信息化管理平台，携手迈进物业管理 2.0 时代。

2015 年 10 月 20 日，华联物业与深圳市四格互联信息技术有限公司“物业管理互联网+”合作签约仪式暨项目启动会在深圳华联大厦召开，杭州分公司同事通过视频会议方式参加。本次启动会确定了选择公司在管项目“城市山林”作为前期试点项目。前期启用了优家园常服务（物管端）APP，让员工通过 APP 实现在线报接工单、一键开门、物业项目的内部公告等功能。在城市山林试运行期间，因公司员工是第一次接触智能物业服务平台这个新生事物，对平台的使用需要一定的适应期。公司分管领导亲自召集城市山林项目员工举行推行优家园 APP 动员会，并对优家园员工登陆情况（员工活跃度）、工单上线率等提出了具体的要求，为顺利推行优家园智慧物业服务平台奠定了基础。城市山林项目员工克服畏难情绪、转变传统观念，在短时间内掌握了优家园 APP 的使用方法，理顺了平台服务流程，通过工单的线上流转，切实感受到新的互联网信息技术给工作带来的高效和便捷，为公司全面推广优家园智慧物业服务平台提供了经验及方法。在常服务 APP 顺利运行两个月后，城市山林项目为了加强与客户的线上互动，2015 年 12 月开始着手客户端 APP 的推广，截至 2016 年 5 月底，城市山林累计房屋注册量 702 户，累计注册用户 1245 人。

2016 年新年伊始，公司运营管理部牵头在公司所有在管项目导入优家园物管端 APP。5 月开始着手在华联大厦、城市山林试运行设备线上巡检模块。

截止 2016 年 6 月 17 日，深圳项目总计在线完结工单 6472 单，杭州分公司总计在线完结工单 1863 单。

在试运行期间，因软件服务供应商对物业管理行业认识的局限性，在设备运行、工单流转等模式方面与公司设想的有一定差距。通过与四格互联技术团队的反复沟通，同时结合对已上线设备运行模块项目的考察，我们采取设备房拍照及扫描设备二维码填入相关设备参数的方式进行设备巡检，使平台的使用更符合我司的实际工作流程设置，方便基层员工的操作。在工单的处理上，针



对项目的不同，采用不同的派单方法。例如，针对华联大厦工程弱电、设备巡检、电梯、客户日常维修相对有固定人员负责，运营管理部积极与工程部门沟通排班方式，利用优家园系统平台对于不同的项目可以自主定制不同派单模式的优势，专门调整了华联大厦优家园常服务 APP 的工单录入模块，将工程报修分为电梯报障、弱电报障、其他报障三类，员工录入工单后将通过常服务系统直接派单。这样既减轻了客服人员的工作量，同时工程人员亦可以在第一时间接收到工单，提高了工作效率。

下阶段，公司将主要推动设备在线巡检功能模块以及进行各项目客户端的推广。设备在线巡检方面，目前在城市山林及华联大厦均已经开始试点。城市山林开通对电梯外包单位的维保线上巡检，便于对外包单位电梯的月度保养进行监督，华联大厦开通了高压配电房设备线上巡检。2016 年 8 月将在公司各项目全面推广重要设备线上巡检，以提高工程管理工作效率。客户端的推广方面，城市山林已经于 2015 年进行了客户端 APP 的推广试点工作，通过以社区活动为主线，与四格互联推广团队密切配合，取得很好的效果，APP 的各项功能也得到了广大业主的认可。

7 月，公司将在华联花园与惠中名苑两个深圳项目进行客户端 APP 的推广，8 月开始覆盖杭州分公司所有在管项目。推广只是一个开始，更重要的是通过客户使用 APP，增加与客户的零距离沟通，让物业服务 APP 为客户的生活或工作切实带去便利。从城市山林客户的使用情况看，工单报修与一键开门是客户使用最多



的功能模块，所以接下来我们将会与合作单位沟通，加强深度运营，使优家园 APP 的各项功能与客户的生活场景结合，例如通过客户端 APP 实现与停车场道闸、物业缴费、快递等业务联通，尽可能满足客户日常服务所需。我们也考虑加强客户端 APP 的内容运营，例如社区咨询、社区调查、物业通知等模块的深度运用。为充分满足客户之间的交流，客户端 APP 还有生活常识、邻里帮帮、闲置交换和拼车邻里通行等非常实用的功能，为加强客户的黏性，我们还将客户端 APP 的“点赞功能”与员工的日常考核相结合，客户可以直接对项目员工评价、点赞，这些评价将成为员工评优、晋级的基础考核数据，通过这种形式，既是对员工的一种监督，同时也加强了员工与客户的互动。

公司的信息化探索已经在路上，当中有曲折，有荆棘。但我们坚信，在信息化建设的路上我们会越走越宽，越走越远！

作为传统行业的物业服务，物业管理行业具备天然的“防火墙”：社区的客户资源和物业资源。“物业行业互联网化”不仅是靠资源的红利去推行免费、低价的商业模式转变和创新，还需要专注主业，实实在在的关注我们客户的生活品质、身心健康、人文关怀、文化共鸣、情感交流、甚至艺术追求，通过塑造品牌、服务和产品来回归“服务价值”的深度挖掘，为客户成就幸福的生活。这是物业服务企业应该思考的管理和服务的本质，这种对于服务行业特质的追求将会是永恒的。



在移动互联网的浪潮中，对华联物业来说，应该秉承以下几个原则：

1、从感知获得认可。为客户的生活营造一种安全、便捷、舒适、关爱的氛围，这是物业服务企业的职责根本。物业服务始终在围绕客户的节奏和感知，从最基本的物业服务中给客户最直接的体验。

2、从品质赢得尊重。物业服务企业的使命是为客户创造价值，让物业资产保值增值。唯有对服务品质的不倦追求，以专家式、管家式的服务为客户带来丰富的优质体验，想客户所未想，解决客户最关切的需求才有可能赢得客户真诚的尊重。

3、从信任变为依赖。坚持以专业化的理念、态度、技术和能力为客户提供优质的物业服务，为客户制定个性化的服务方案，建立多种问题解决方案，能有效的与客户融合在一起。

4、从增值实现转型。以客户需求为核心的价值主张，是以优质服务赢得客户的信任和尊重。当客户基本的生活需求得到满足之后，物业服务可以逐步引导客户居家、健康、文化、商旅、休闲、娱乐等延伸增值需求的实现。

5、从口碑推动发展。物业服务企业的发展应该坚持高品质的快速发展，在规模增长的同时，深入挖掘客户资源和物业资源，发挥服务集成的效应，积累客户口碑。

（作者单位：深圳市华联物业集团有限公司）



华联物业集团杭州分公司 优家园常服务物业管理系统应用侧记

◎文/贾臣年

随着 2015 年 10 月 20 日，华联物业深圳和杭州两地的优家园物业服务系统启动视频会议的召开，开启了优家园服务软件系统在杭州分公司的应用征程。本次优家园系统，在杭州分公司应用的范围，涵盖了华联物业杭州分公司和杭州第二分公司已经运作管理的三个物业服务中心，包括了写字楼、商业、公馆等多种综合物业形态。为了优家园系统能顺利上线运行，杭州分公司做了大量的前期准备工作。包括确定杭州各项目的优家园系统管理员，建立优家园工作讨论组，组织在线的基础操作培训；收集并导入了 700 万字的基础资料；在工单流程方面，结合杭州分公司的特点和思源系统服务调度模块的应用经验，率先将物管版的人工派单改为了“抢单”的模式，提高了系统应用的效率。

目前，在杭州分公司的各项目，已经启用的是常服务（优家园物管版）的工单模块。从 4 月份该模块开始试上线使用以来，对原有的物业工作状态产生了一定的冲击，整体上呈现了“一低两高”的特点，即降低了物业管理区域的问题隐患数量，提高了物业服务的效率，提高了物业服务水平，对物业服务工作提供了极大的便利和帮助。

首先，通过常服务 APP 这个工作平台，使得“走动式”物业服务成为了可能。截止 5 月底，在常服务工作平台中，已经注册物管人数为 124 人，占整个杭州分公司员工总数量的 81%。5 月份物管端活跃度为 83.06%，人均登陆使用 35 次。物业人员通过日常巡查，能够随时随地地将发现的问题进行报单上传，相关物业服务班组及时跟进完成复位，客观上降低了公共区域实际存在的问题数量，实现了“在业户看见问题之前先发现，当业户提出问题之时已在解决”。

其次，在使用常服务的工单功能过程中，通过充分利用图片化的信息，避免了以往因通过人工转述不清楚，而造成的沟通效率低下的问题，提高了物业服务的快速反应的效率。截止 5 月底，杭州分公



司的整体报单共 1426 单，工单响应及时率为 82.05%，完成及时率为 96.84%。

再次，通过物业管理软件，为实时跟踪项目的物业服务品质水平，提供了便利工具。2016 年 5 月份，杭州分公司的工单数量和完成及时率环比分别上升了 1.4% 和 2.01%，其中钱塘会馆项目在这两个数据方面实现了两位数的增长，分别达到了 31.3% 和 13.72%；时代大厦和星光大道项目单月的工单数量均超过了 240 单，完成及时率均达到了 98% 以上。通过实时的数据分析，能够清楚直观地了解到各项目的真实服务水平和变化趋势，一定程度上提高了物业管理水平。

优家园作为物业服务的一个信息平台，为提高物业服务效率、提升服务品质提供了良好的工具。随着设备管理、巡更管理、计费管理等物业基础服务模块的上线应用，以及业主端 APP 的推广，作业流程的再优化，能够更好地为业户提供多样化的物业服务，向业户更加生动和全面地展示华联物业“尽心尽力、至诚至善”的服务理念。

（作者单位：华联物业集团杭州分公司）

高端物业品牌探索

◎文/何建平

高品质
物业服务

一、什么是高端物业

高端物业是针对极少数消费者，地段优越、资源稀缺、量身设计、售价昂贵、用于纯居住或办公的设施先进、功能齐全，高质量的满足消费者的安全感、舒适感和私密性的住宅、公寓、酒店及高档写字楼。

高端物业毫无疑问是提供给成功人士居住和使用的，是富有者所追求的一种与众不同的生活方式。对于消费者而言，高端物业不仅仅是舒适奢华的生活空间，更是身份标示与保值增值的重要手段。而对于开发商而言，高端物业的高售价、低成本及快速的资金回笼也为其提供了巨大的利润空间，高端物业的价值最能够代表一个社会的殷实程度，也最能代表新生的私有资本的实力。而无论是新时代的高端物业还是老牌高端物业，能称之为高端物业的，都具备五大价值。

二、高端物业服务有哪些特征

物业管理行业的发展与社会经济发展、人们生活水平和生活方式密切相关，高端物业主体具备稀缺性、不可复制和价格主导等特征。随着房地产市场的不断升级，高端项目不断推出，随之高端物业管理公司的作用也不断凸显出来。从价值匹配的角度来看，越高端的楼盘，由于配套设施更为高端完善，功能更为齐全，其所需要维护管理的要求也必然更为严格和规范，所需要的服务也必然是全面和高品质的。因此，高端物业管理必须让业主和客户体验高端物业服务的品质。高端物业服务具备以下特征：



1、高舒适度的完美服务

精心设计管理服务产品，为客户量身定制服务模式，设计服务标识，提供端庄的礼仪服务、贴心的管家服务、周到的环境安全呵护、绿色的空气质量、显著的节能效果、配套设备设施的优良运行和维护、高舒适度的商务生活环境等。

2、高技术含量的完美匹配

鉴于高端物业自身建筑品质的高技术含量，具有信息化、智能化、虚拟化、数字化、生态化元素，其配置的设备设施硬件应当进行长期悉心维护、保持其安全可靠运行，则必须以高技术含量的物业后台服务作为其运行保障，将成为业主和客户的核心利益。

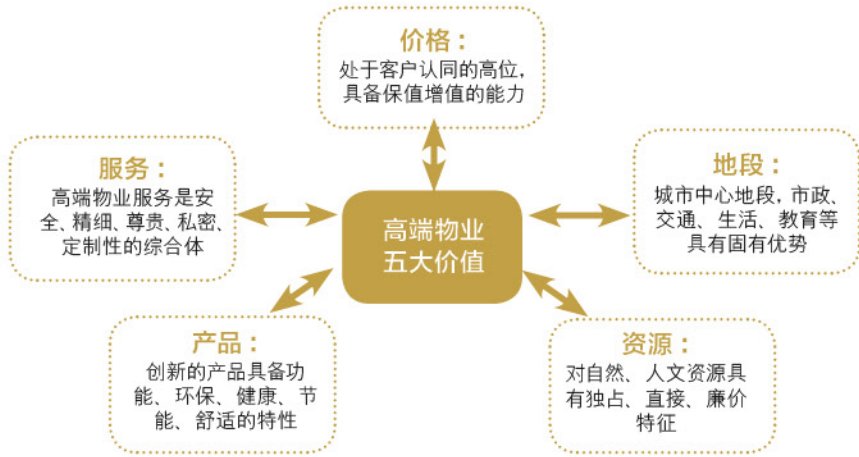
3、标准化与个性化的完美结合

由于业主对服务的诉求满足感各不相同，对服务的评价又受个性支配，因此，服务不能以固定的模式去克隆，而要充分尊重业主和客户的个性，以个性化服务来满足客户诉求。

由于业主和客户的社会地位、经济地位及文化层次不同，对物业服务需求也不同，从而对高端物业管理提出了更高、更新的要求，所以，利用标准化和个性化的服务，满足客户的不同需求。

深圳高端项目物业管理公司以第一太平戴维斯、世邦魏理仕、开发商物业公司等为主。
物管费范围：4-18 元 / 平米每月

项目名称	项目简介	物管公司	物管费（仅供参考）
天麓	中国首席山海大宅	深圳华侨城物业管理有限公司	9.90 元 / 平方米每月
大琴湾	业界推崇的顶级海滨度假公寓	第一太平戴维斯顾问	多层 6.8，别墅 18
幸福里	万象城南侧，深圳首个综合体项目	深圳华润物业管理有限公司	5.80 元 / 平方米每月
懿德轩	华侨城片区顶级低密度别墅区	世邦魏理仕	预计 15 元 / 平方米每月，尚未确定
兰乔圣菲	万科在深圳首个城市别墅 TOP 作品	深圳市万科房地产有限公司	8.80 元 / 平方米每月
波托菲诺	意大利风情美学大宅	深圳华侨城物业管理有限公司	纯别墅区：10 高层区：3.5
星河丹堤	奢华银湖山郊野公园，深圳顶级别墅	星河物业管理有限公司	独栋：6.2 TH：4.5
中信红树湾	顶级奢华、大师经典、极致珍藏盒精致风尚的标杆豪宅	中信百利行第一太平戴维斯顾问 铂金管家百利行升级版	叠加别墅：4.5 高层：3.8
兰溪谷·国际公寓	项目大南山、中心园林、锦园公园、海上世界有机相连，顶级豪宅	金管家	5 元 / 平方米每月
三湘海尚	上海三湘集团进军深圳地产的开元之作，后海首席豪宅	世邦魏理仕	4.50 元 / 平方米每月
军汇新天	国际豪宅理念打造而成的海滨纯大户豪宅	深圳市新天时代物业管理有限公司	4.30 元 / 平方米每月



三、高端物业的发展趋势

1、从一元化向多元化发展

随着业主需求的不断提升，物业服务已经逐步从单纯的保安、保洁、维修演变成系统及服务的集成商，即通过对社会资源的合理调配、运用和管理，使其最大限度的服务于客户，形成一个根据客户需求提供跨行业、跨领域服务及衍生性服务的组织。

2、从单业态向多业态发展

物业管理从单业态向物业资产管理转变，那么物业资产管理又指什么? 是指为了满足业主的目标，综合利用物业管理、设施管理、房地产资产管理、房地产组合投资管理的技术、手段和模式，以收益性物业为对象，为业主提供的贯穿于物业整个寿命周期的综合性管理服务。既包括正常物业管理，又包括资本投资、租赁管理、设施管理、房地产资产管理等经营活动。从单一业态向多方向业态发展。

3、物业管理到资产管理发展

物业管理专业化，最根本的目标在于降低管理成本并使物业保值增值，这也是对物业进行资产管理的价值所在。对不动产的物业管理，即住宅区、写字楼及其它楼盘的业主委托专业机构管理，是最典型的资产管理。业主对物业管理的期望正在从传统的设备设施维护、清洁、绿化与秩序维护四项基本服务，转为更多的关心物业的保值增值，对专业机构提供持有或租售咨询顾问、代为开展房屋买卖和出租等需求急剧上升，依托物业管理开展资产代理经营，活动的租售溢价分成、代理费用收入等正在成为部分物业服务企业新的赢利点。

四、华联物业在高端物业管理品牌建设方面的探索

随着地产开发定位的变化，为适应集团未来房地产高端项目（如深圳城市全景、杭州钱塘会馆、深圳南山 B 区商业综合体、千岛湖半岛小镇）发展的需要，华联物业进行了一系列标准化技术研究和服务模式的探索，以学习、寻求高端物业管理品牌与地产发展相匹配。

（一）标准化技术与运用

已经开展的标准化研究与应用包括公司通过了三标一体化的认证，建立了 BI、VI、承接查验等标准化手册，开展了办公场所标准化及标准化机房建设活动，还进行了 5S 管理、国际白金管家培训、物业项目经理跟岗实训等各类专项培训。

“三标一体化”管理体系，就是按照国际管理体系标准的要求和方式，有机结合三个标准的贯彻，对现有的各种工作管理模式进行合理地改进、充实和完善，以实现管理手段的创新和管理水平的提高。三标一体化的认证，不仅仅是为了拿到三个认证证书，不断完善规范公司管理制度，明确岗位职责和各个岗位的工作标准，提高公司安全、质量和环境管理水平才是最终目的。

（二）标准与现状结合，体系推陈出新

1、优化调整组织机构。2014 年 11 月至 12 月，公司总经理室组织综合管理部、运营管理部、工程技术部、财务部和物业服务中心项目经理等干部对公司每个岗位的职责进行了细致梳理，增加了环境管理和职业健康安全方面的内容，同时也对不合时宜的条款进行调整，新的岗位职责更加清晰、更具



指导性和操作性。使企业标准体系内的所有标准都在公司方针、目标和有关标准化法律、法规的指导下形成，包括企业贯彻、采用的上级标准和公司制定的标准。

2、建立标准化管理体系。在对原有规范、制度、规定和规程等有关内容进行全面清理、收集、评审的基础上，结合管理体系的过程方法，按标准体系要求，编写出符合公司开展质量、环境和职业健康安全管理体系的手册、程序文件、技术标准、管理标准和工作标准等一系列文件。并且充分满足其他管理体系的要求，建立企业标准体系，以促进企业形成一套完整、协调配合、自我完善的管理体系和运行机制。

3、有效运用过程方法。各职能部门在制定和实施质量、环境、职业健康安全管理体系以及改进其有效性时，积极采用过程方法，通过满足顾客和相关方的要求，获得顾客和相关方的满意。

4、在建立企业标准体系过程中，充分考虑将华联大厦已开展的安全性评价、安全大检查、职业病预防、防汛预案等与危险源辨识、风险评价、管理方案、应急预案等有机结合起来。

5、将体系测量控制、管理评审等与已有的月度综合考评、半年工作总结等有机结合起来。定期召开专项分析会，评审经济、安全、经营状况等，并在发生特殊情况时，可临时组织管理评审。将管理评审的结果，纳入综合考核体系，促进管理体系持续改进。

6、正确对待认证审核。审核的目的是检查评价本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系是否符合策划的安排，是否符合标准的要求，是否符合有关适用法规和相关方的要求，是否得到有效的实施与保持，并满足本公司的方针和目标。针对审核提出的不符合项及存在的问题，管理者代表组织有关部门负责人召开不符合项整改纠正评审会议，查找存在原因，制定纠正措施，收集纠正证据，提出整改纠正要求，明确责任人，及时关闭不符合项。

（三）“三标一体化”管理体系实施的效果

1、通过对质量、环境和职业健康安全管理体系文件的修改、更新和补充，并定期组织各部门管理人员对管理体系文件及法



律、法规进行学习，不断提高了人员素质。

2、完善了文件和记录管理。按规定的要求建立文件和记录清单，确保本部门所使用的文件得到有效的控制，并定期进行检查。同时建立健全设施、设备、安全工（用、机）具的管理档案，并按规定购置、使用、维护，设专人对备品备件和定值进行管理，使管理工作标准化、制度化、规范化。

3、及时贯彻执行新标准。根据物业管理行业发展的状况，如果相关法律法规进行更新或环境因素发生较大变化，公司将及时修订企业相关标准。

4、提高了工作质量。公司运营管理部每月统计检查结果，及时督促各项不合格项的纠正及预防，减少同类不符合项的出现。

5、实现有效的沟通。各物业服务中心每周进行内部检查并召开部门例会，汇报一周的工作情况

及本周的工作重点，每月召开公司月度例会，汇报每月各部门的工作情况及下个月的工作计划。

6、提高了工作效率。通过贯彻标准的有效运作，使公司领导层、管理层和执行层的职责更明确了，使各岗位人员明确了自己的岗位要求、工作职责、权限与责任，知道该做什么，要达到什么样的标准等。改变了凭经验干活的现象，使每个职工都能以科学为依据、以标准为指导。进一步促进了企业由经验管理向标准管理、宏观管理向微观管理的转变，管理流程更趋精细、高效，闭环管理得到进一步加强，真正从企业的源头控制了产品的实现过程。从而全面提升了企业管理水平，为企业的发展和取得良好效益打下了坚实的基础。

标准化手册（如 BI、VI）、承接查验手册等标准化工作在持续进行改进。

五、华联物业在国际白金管家等专业化培训方面的努力

为了提高员工的服务意识及专业技能，探索服务模式的更新，公司对部分员工进行了国际白金管家和物业管理项目经理岗位技能培训之跟岗实训的个性化培训。

国际白金管家是由【国际酒店领袖机构】、【荷兰国际管家公司】于 2009 年共同创立的至尊服务品牌联盟机构。

【国际白金管家联盟】在中国经过 5 年的发展，凭借高质量的资格认证培训、《国际白金管家》中英文杂志出版、网站品牌推广宣传、四届年会活动举办、国际白金管家品牌推广官及 QQ 群组组建、白金管家交流会举办、服务精髓拉页的出版印刷、视频光盘制作、国际白金管家颁证、授徽、授牌及品牌加盟大型活动的举办等一系列举措，【国际白金管家联盟】已在中国高星级酒店、高端地产物业、顶级会所等等服务业奠定了“国际白金管家”优质的品牌基础，成为中国高端服务品牌至尊服务的首选。

【国际白金管家联盟】以高星级酒店、高端物业别墅、顶级会所公寓的品牌加盟，专业化资格认证培训、至尊服务品牌打造、加盟单位授徽、授牌等运营项目为核心。通过建立【国际白金管家】服务标准及专业培训教程的推广，把管家服务理念与品牌服务相结合，树立加盟单位特有的白金管家至尊服务形象，建立白金管家式服务标准与程序，提升加盟单位服务水平。【英荷国际白金管家学院】全面负责联盟机构的资格认证培训、管家定制化培训、教程编制、国际白金管家标准化建立等工作。

华联物业已于 2016 年 4 月 7 日 -9 日在杭州组织了一次国际白金管家培训，针对管家的修养、服务模式、服务技能和物业管家服务内容进行了专业化培训，培训结束后，为优秀学员颁发了【国际白金管家联盟】徽章。为打造高端物业品牌进行了服务模式的探索。

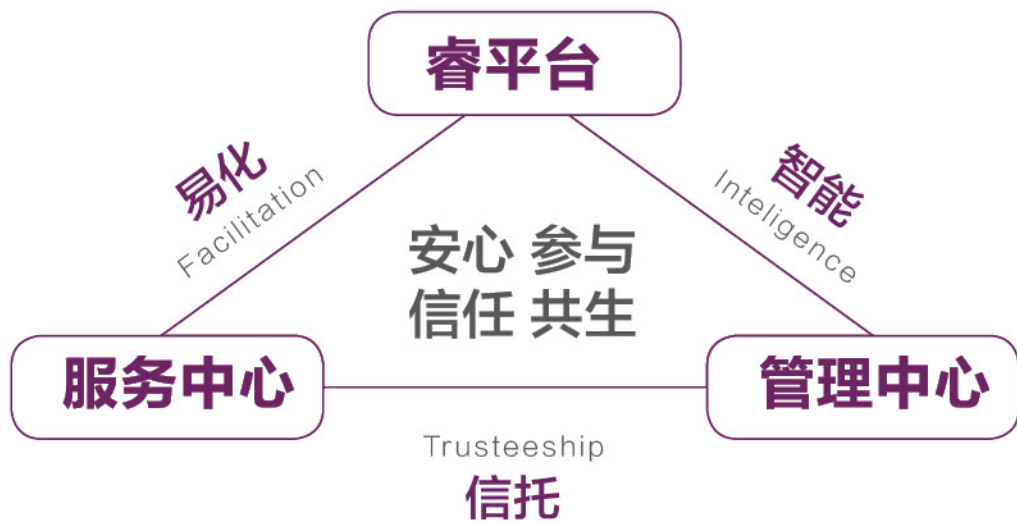
物业管理项目经理岗位技能培训之跟岗实训由深圳市房地产和物业管理进修学院举办的面向全国物业管理企业和学员，



【编者按】本期将给大家带来国内标杆物业企业的信息化应用现状，借此可以了解行业基本情况和一些未来发展趋势，不论是万科物业的睿平台、长城物业的一应云智慧，还是彩生活物业的彩之云，都可以让我们看到，未来，“互联网+”物业管理服务可能将实现平台化、智能化和定制华等“三化”，更好实现资源的高效管理和配置，满足使用者不断增长的需求，从而有效提高客户体验感和满意度。

一、万科物业

● 依托互联技术创“睿”服务体系



万科物业“睿服务”体系基于以“易化”（Facilitation）、“智能”（Intelligence）、“信托”（Trusteeship）为导向的“FIT模型”，借力信息科技，变革原有管理模式。

在睿服务模式，万科物业强化了对先进技术设备和互联网技术的运用，使物业服务更简单。例如，员工配置的终端设备带来公司夜查管理的变化，以前万科物业采用“人管人”的方式来检查员工的岗位状态：公司品质部或安全管理部每月组织 3-5 人对项目进行一次夜间查岗；项目经理每月至少进行一次夜间查岗；安全主管每周至少进行一次夜间查岗，但是现在，万科采用手机定时答题的方式防止员工在夜间打瞌睡，大大降低了企业的人工成本。

在管理物业方面，万科物业还在进行数据改造，制定了自己的战图系统，将房屋、设备和员工上线。对这项工作的要求是：所有的项目都有经纬度，所有的设备都有身份证，

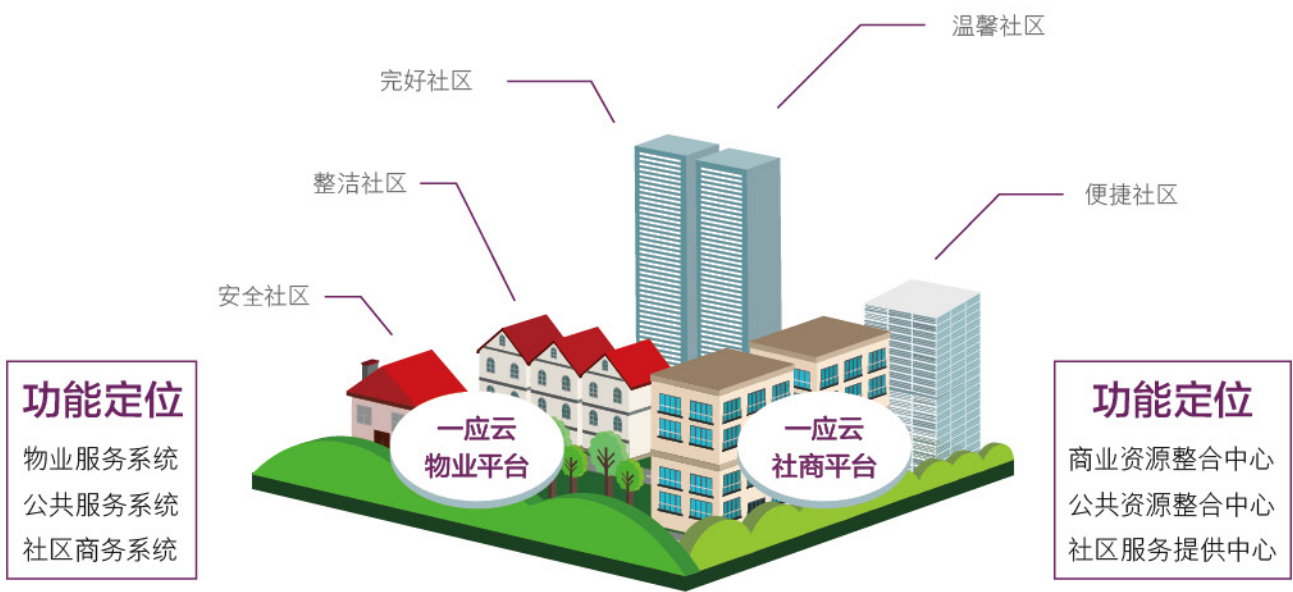
所有的岗位都有二维码，所有的员工都有经验值。通过这套系统，对万科物业所管项目内的每个小区、每个设备都进行了编码。目前，通过这套战图系统，可以看到万科物业共管理了多少个项目，每个项目有几栋建筑物，多少部电梯以及有哪些机电设备，另外还可以查看项目里所有员工的分布，看任何一个人叫什么名字以及他有什么样的经验值，目前在做什么事情，项目主管还可以通过这套系统给员工派出工单。

万科物业还运用先进科技对小区的硬件进行改造。譬如，我们对小区的出入口和门禁系统进行改造后，就给小区业主的出行带来了很大的方便，也大大减轻了物业服务企业员工的工作难度。以前用门禁卡开门，有忘记带卡的还容易产生不必要的矛盾和争端。但万科物业改造了小区的门禁系统后，业主进出拿手机摇一摇门就开了，访客用二维码扫一扫门也开了。

此外,基于“睿平台”,万科物业还开设了自己的 APP:“住这儿”和“助这儿”。“住这儿”主要面向业主,“助这儿”主要面向员工,“住这儿”最重要的功能就是随手拍,如果业主对小区里有任何不满,都可以随手一拍,然后上传到后台,使客户可以对物业服务企业的服务现场进行监督,使物业服务企业由过去的靠品质部去监督现场管理工作改变为业主也参与了物业服务工作的现场监督。

二、长城物业

● 一应云智慧社区效果场景



物业服务资源

对于物业服务

秩序服务 保洁服务
园艺服务 工程服务
顾客服务



城市公共服务资源

对于公共服务

公共服务整合
公共服务推送
公共互助互援



商家联盟资源

对于商务社区

客户需求管理
产品精准营销
销售传统运营

一应云智慧平台践行“资源整合、合作共赢”理念,是一应云智慧社区的关键芯片,其核心功能由物业云(PMS/O-CRM)和社商云两大系统组成。一应云智慧平台由PMS、O-CRM和社商三个相对独立的系统和呼叫中心构成。

平台核心功能通过社商云系统与物业云系统通过社区客户黏性进行有效耦合,让社区业主在家享受五星级的便捷消费体验,并帮助物业服务企业提高物业服务效率、提升顾客满意度、拓展物业服务延伸价值,这是一应云智慧平台功能设计的核心表现。PMS系统是基于对“物(共用设施设备、共用场所、共用部位)”管理功能实现的平台,主要功能包括对象管理、承接查验、工作管理、品质管理、供方管理、能耗管理和专业众包服务。根据物业管理标准,PMS系统自动生成年度工作计划,按照年度工作计划自动生成日常工作派工单并准时自动推送给相应工作人员;工作人员将现场计划实施情况反馈到PMS系统,系统对工作计划实施结果归档。

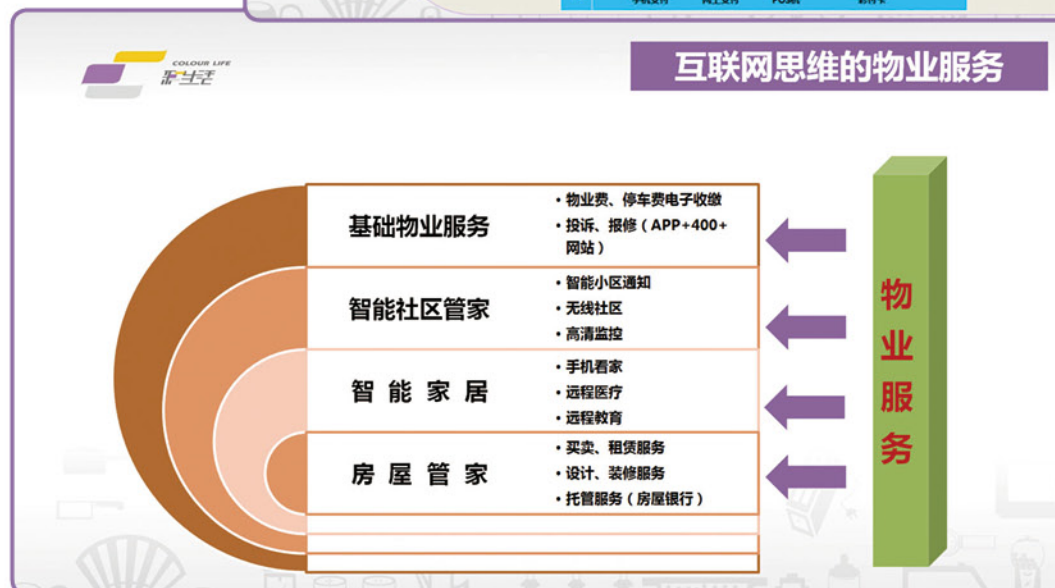
O-CRM系统是基于对“人(业主及相关事项,如车辆

停放)”服务功能实现的平台,主要功能包括信息管理、顾客服务、顾客关系和业务办理。可自建远程呼叫服务坐席,也可委托第三方提供呼叫服务,以统一受理业主的需求(如投诉、报修等等),规范了常见的业主服务接触面(及场景),业主不再因为接触不同的物业服务人员或接触不同时段同一物业服务人员而体验出不同的服务感受。

社商系统与线下“一应便利店连锁经营体系”相结合,是基于“社区人需求”服务功能实现的平台,主要功能包括商品/服务管理、商家管理、供应商管理、社区活动管理、店铺管理和人员管理。可通过仅安装统一标识的门头(轻易型店面),也可进行统一要求的内外装修(旗舰型店面),也可仅安装统一的“一应便利店”标识灯箱开展一应便利店业务。一应便利店可经营一切社区生活所需,更可通过一应云社商系统整合社区周边门店(如“士多店”),为其提供线上销售渠道(为他们提供转型升级服务)。因此,有了线上的“一应云社商系统”和线下的“一应便利店连锁经营体系”,可灵活轻松的开展社区商务活动。

三、彩生活物业

彩生活将业主的需求整合起来形成一定的服务,通过识别业主的一些及时性、特殊性的公共需求,来与外界专门的供应商合作。彩生活和这些商家签订战略合作协议后,商家成为社区服务的供应商,业主打电话或者登录彩之云(彩生活社区服务平台),就可以享受相应的服务。彩之云目前是中国最大社区生活服务平台,积累了100万家庭用户,管理面积达一亿多平方米,覆盖全国50多个城市,使客户足不出户拓展生活空间,体验最便捷的品质生活。彩生活利用互联网平台及彩之云APP系统,以社区为中心辐射一公里微商圈,集成包含衣、食、住、行、娱、购、游在内的各领域商户服务资源,时时推送更新活动资讯,凭借千种拓展服务,通过层层审核把关提供最放心的便捷选择。



“物业管理的本质是对建筑物的打理；以资产的价格衡量物业管理工作的价值；用数据与信息化技术整合社区资源；劳动密集行业的关键是盘活生产力。”

今天看一个产业有没有潜力，就看它离互联网有多远：能够真正用互联网思维重构的企业，才可能真正赢得未来。“互联网+”时代，物业管理服务面对更多挑战，传统的物业管理服务，依赖纸质文件、大量人力、过往经验、既有制度与流程。企业应致力打破上述约束，通过大数据等先进智能技术的应用，建立各种服务平台，加强与客户的沟通，充分发掘客户的潜在需求，进而开展各种以客户体验为核心的服务，对客户的物业需求快速响应，在客户需求的基础上，提供更具竞争力的、创新的服务方案，为客户带来全新的服务体验。

未来，“互联网+”物业管理服务可能将实现“三化”：平台化，以统一平台实现各种文本合同的统一管理；智能化，机器人的大规模普及或将大幅提高服务效率、提升客户体验；定制化，基础服务将通过管理平台实现资源重新配置，满足使用者的个性化定制需求。

(深圳市华联物业集团有限公司整理)





枇杷晚翠

◎ 文/储海燕

进贤湾安龙太子湾，
好似陶渊明笔下的桃花源。
唯 8 公里步行游步道或游船可至，
目光所及之处，
尽是山川草木，水波粼粼，
以及土地、屋舍、良田、
美池、樱树、果园、鸡鸣，
享“蝉噪林逾静，鸟鸣山更幽”。

今安龙散步，
见太子湾屋后枇杷果园，
枝头果实已经染黄，



黄似橘，亮如金，
圆润清香，惹人耳目。
想起唐代大家柳宗元有诗云：
“寒初荣橘柚，夏首荐枇杷”，
才恍然，夏已至，春已逝。

枇杷的花冠淡黄白色，
有褐色绒毛包裹，
香气略似山楂，淡而清。
枇杷结果慢，
从头年冬天开始著花，
到来年的端午前后，
果实才成熟。
古人谓之：
“秋萌、冬花、春实、夏果”，
独备四时之气，
唯枇杷，无他物类者。
进贤湾安龙枇杷成熟的旖旎风光，
等待有缘人前来赋诗作曲。

枇杷低调无华，晚翠常新，
白居易曾赞枇杷：
回看桃李都无色，
映得芙蓉不是花。
杜甫亦有：
杨柳枝枝弱，枇杷对对香。

今繁华岁月，安宁之处甚少，
车不能至方才可贵，
如此太子湾，梦中桃花源。
你有《牡丹亭》上的牡丹花，
我有《琵琶记》里的枇杷果。
枇杷还是儿时外婆门前的枇杷，
共聊的闲话，共赏的甘甜，
同样依旧。

（作者单位：杭州华联进贤湾房地产开发有限公司）





金汤水池比较深，基本能到大腿部分，趟着水，拐过木篱，突然发现……唉，这里原来是露天半混浴啊，殿汤和姬汤中间是只有一道高出水面十五厘米的石头矮墙，上面放了一根竹子，这是叫大家自觉啊。如果坐在池边石头上，或者站起来，是可以清晰的看到两边池子的全貌。不过金汤含铁量实在是高啊，水中能见度直接是零，想要动歪脑筋就放弃吧。池子背面是全开放的庭院，可以直接看到对面的小山，可惜我们到的季节不太合适，樱花没开，红枫未飘，只能瞅瞅绿树。和偲豊庵相比，这里少了一分精致和宁静，却别有一番风味。

以前一直有小伙伴问我，在日本泡温泉，会不会遇到很多人，会不会放不开下去泡。其实，如果选择不接旅行团的旅店，在公共温泉，都不太容易遇到其他游客。这次我也只遇了两个大叔，一个我进去的时候，刚出来；另一个比我晚一点进来，可

惜他夫人没进来，他喊了好几声也没人应，也就兴趣大减，没两分钟就走了。我只好和老婆大人聊聊为啥日本人比我们还害羞之类的。

泡完回房间，发现山崎又提着那两个大食盒在等我们了，被褥已经都收起来了，满满一桌子好吃的。如果天天跟着他们吃早饭，我这难长肉的体质估计都要胖了。

难怪当年谷崎润一郎来住了三个月啊，这边确实很放松，远离都市，宁静祥和。

饭后办了手续就准备回大阪，在门口遇到了昨天的小姑娘，原来是小男朋友一起来玩的，看到我们又红着脸低下头了，互相道了声早安。山崎一直送我们到车站，等我们的电车开远了，还一直在挥手……

（作者单位：浙江华联杭州湾创业有限公司）



时光的定格

■ 祝晓东

摄影作品

请珍惜你的 改变

◎ 文/陈科

有人说，改变就是顺从众议，不固执己见；有人说，改变就是面对当前的种种现状，让心灵环保；也有人说，改变就是为自己想的同时，也为他人考虑，感悟生活的真谛。

最近看过一个小故事，说有犯人刑满释放后有一次和他朋友坐在烧烤摊一起喝酒时讲到：“你不知道坐牢有多痛苦，我宁愿在外做最苦最累的活也不愿再进去了。”几年后，他没有改变，因为不愿做一些繁重又挣不到大钱的工作，一直在大街小巷开着面包车去赌博，拿刀寻衅滋事。不出所料，他又一次被公安机关抓获，离他的改变越来越远，离监狱越来越近，让父母和女友心痛不已。

《一生有你》中有这样一段歌词：“多少人曾爱慕你年轻时的容颜，可是谁能承受岁月无情的变迁”，皮肤松弛、头发花白、睡思昏沉，皱纹爬上额头。即使你长寿活到一百岁，也就三万多天，你不尝试着改变，岁月也会老，你不待时，时不待你。

十七八岁时，为脱离体力劳动者群体，变成一个靠智慧体现价值的人，把自己埋进题海，睡得比狗晚，起得比鸡早，为应付考试竭尽全力。那时的我们，穿一样的校服，一张素面朝天的脸，从没有电影里那般夸张和精彩，但这就是我们的青春，波澜不惊也好，恋恋不忘也罢。它真实的记录着我们一天天的改变，一去不返。

成年的我们，像是获得了自由，光明正大的谈恋爱，通宵达



旦的喝酒，我们迷茫又肆无忌惮的挥霍着青春，直到考试前两天才挤进爆满的自习室通宵达旦的秉烛苦读。快毕业的时候，才知道自己恍恍惚惚过着“磨洋工”的日子，有的同学准备考研，有的同学参加了公务员考试，有的同学工作有了着落，而自己好像后知后觉，晚了一步。

许巍曾经这样唱着：“生活不止眼前的苟且，还有诗和远方的田野，你静悄悄来到人世间，为找到那片海不顾一切。”人生还没有垂垂老矣，所以我们不应该安于享受，停止不前。多学一门技能，多看一本书，多坚持一次锻炼，多珍惜他人的劳动成果，哪怕小到不乱扔垃圾，不剩饭剩菜，也是一种改变，要知道1.01的365次方是0.99的365次方的37倍，每天改变一点点，你能想象到你的未来是什么样子吗？

前几日，看到初中同学发在QQ空间的书法作品，雄浑有力，颇有笔风，和另一同学还讨论了好一阵子。他是一名出租车司机，在工作之余还能在书法造诣上有所成就，这是对书法的热爱和每天坚持改变的结果。

我们需要远大的目标激励前行，更需要每天的改变中，明白自己对生活可以有所作为。当你每天将大量的剩菜和剩饭倒掉时，请珍惜厨师的劳动成果，这也是厉品秣行的一种体现。

在生活的激流中，你不是顺流而下，满怀无奈，而是一个掌控者，可以掌控自己的情绪，行为和时间，那些微小琐碎的生活细节，因为你的掌控，而变成你的财富。

请珍惜你的改变，唯有珍惜，方弥足珍贵！

（作者单位：杭州华联千岛湖创业有限公司）

牵挂

◎ 文/王美琴

牵挂是一种福气。
被人牵挂是幸福的，
因为有人喜欢才会被牵挂；
因为有人想你才会牵挂你。
牵挂别人是甜蜜的，
牵挂别人时，
你会想到她的好、她的爱、她的情，
你会想到和她在一起的点点滴滴，
你的心田被她的一切一切所占领，
同时也被你一点一滴慢慢地、甜甜地回味着。

牵挂别人是美丽的，
牵挂别人时，
你的笑容是由衷的，
你的内心是充实的，
你的美丽是自然的，
你是不会感到寂寞的。
我愿做那被人牵挂、同时也牵挂别人的
幸福的、甜蜜的、美丽的
女人……



（作者单位：杭州华联千岛湖创业有限公司）

想想

© 文/吴志君



第一次近距离接触马是在一次运动会的开幕式上，十多位帅气的骑士各骑一匹骏马奔驰在运动场的跑道上。现在回想起来，那场面依旧震撼。

记得第一次骑马时，好像是在 2011 年 11 月左右吧！当时在上骑术实践课，我跟着老师来到学校的马场。虽然学校的马匹数量不多，质量也不怎么好，但对于那时的我们来说已经是可遇不可求的了。一切准备工作就绪，就等着上马了。毕竟是第一次上骑术课，班里没有一名同学拥有骑马经验，都是新手，我也是觉得好玩，脑袋一热，啥也不管，直接上前，我第一个。好吧！实话实说，我一上去就后悔了，害怕的要死，动都不敢动，心里面嘀咕了千万遍：“就不应该上来，更不应该学骑马，好后悔！”

学习骑马是一个快乐而又痛苦的过程。现在想来又觉得十分好笑，也十分庆幸。好笑的是骑马所出的洋相，什么屁股磨破皮，搞得裤子屁股那一块老是湿乎乎的，裤子还老喜欢和那磨破的屁股搞亲密接触，老黏在一起，不愿分开；庆幸的是一路上有好的导师（我的骑马教练）悉心教导，虽然无数

次从马背上摔落，但也深知摔落背后的成长和意义。虽然无数次的骑马不如意，被教练教训得一塌糊涂，但也深知自身的不足和进步空间。这条路没有捷径，只有汗水才是秘诀。

现在已骑马五年，也在不同的马场工作过。什么国际赛马场（当时差点成功去澳门赛马会当策骑员，各项面试都通过。那边也开始安排工作，我的各项手续也在政府部门办理。但在这个节骨眼上……结果大家都知道，我人既然还在这，那就没去成呗）、马术俱乐部，以及现在的马术公园，各有各的特色，但有一样没变，那就是以马为中心。我们这些骑马人时刻都以马为中心，一切活动都围绕着他。不管是工作还是生活，他们已然是我们的一部分，分不开，偶尔离开一段时间还十分的挂念。

与马在一起享受的不仅仅是那种信马由缰的奔驰，他还是你身边最值得信任的伙伴，能够让你全身心的放松和发自内心的愉悦。陪伴他的时候，我俩形影不离；分开的时候也时刻觉得他就在那等着我，等着我回去。

（作者单位：杭州华联千岛湖创业有限公司）





《人在囧途》观后感

◎ 文/崔俊

电影《人在囧途》讲述了一段有钱老板和讨债挤奶工在旅途中相识相知的窘困故事。王宝强扮演的挤奶工朴实、善良、乐观，无条件相信着社会上展现的一切，他相信能千里讨债成功，相信路边乞讨的大姐是个真可怜人，相信这个世界没有欺骗没有罪恶。而徐峥饰演的老板，久经商场，严肃、焦躁，拥有一切也怀疑一切。就这样，本来没有交集的两个人被霉运不断的旅途给紧紧绑在了一起。

电影本身很滑稽，甚至那一连串立于现实的倒霉事儿接踵而来又显得那么超现实，虽有拼凑之嫌，但细细看下来，似乎也悄悄地被触动。说不清为什么，那些我们拥有的、追求的乃至失去的都在影片中一一浮现。或许真的，人生如片名，我们都走在路上，而这条路并不总是宽广、平坦，窘迫的时候我们也同样无可奈何。

端午佳节，和很多人一样，自己也坐上了回家的火车。车内的人流拥堵，嘈杂声，各种气味混合，仿佛都要从五感上狠狠地去蹂躏你。曾一度厌倦于踏上长时间的旅途，既困又累，却不知从何时起，静下心来，也看到了人生百态。有朝气蓬勃的学生，有相互依偎的情侣，还有满脸倦容的打工者……不同身份不同年龄，又或许不同起点不同终点，不同的人聚在了一起，天南地北的互相聊着、侃着，刹那间感觉旅途真是个神奇的羁绊，把原本没有关联的人命运的牵扯到一起，或许再也不见，但总归有缘碰面，妙不可言。

电影中的一个情节，老板和挤奶工在同一列火车上，却有着同样的座位号，两人争执不下，都认为自己票是真的，对方的是假票，争吵引起了围观和列车保安的注意，老板此时本着“不跟你计较”的态度又补买了一张票，同时坚称自己的是真票。纠纷完美解决后，老板意外发现自己的票竟然是假票。羞于承认，同样也不好意思的将座位让与挤奶工。这时我们才赫然发现，身价地位如此高

的老板此时是多么的怯弱。进一步思考，无论是之前争吵中他多补买一张票或者是后来发现假票后内心不安而给持有真票的挤奶工让座，在围观人的眼中，他都站在了制高点上。相比一身褴褛的挤奶工，华丽上档次的老板更容易让人相信他的是真票，争执中补买票又在外人眼中显示出他是大气的，之后的让座则完完全全地彰显了自己的气量。无论事实如何，老板心中想要的现实已经打造完美了。

而在现实的这列火车中，我们都着力要求自己去扮演老板这个角色，不断的充实自己、武装自己，以求我们在此次旅途中能有个更好位置，以至我们习惯于刻意地去塑造和维护那个完美的自己，不知道什么时候开始，我们变得无法接收自己的失意或者失败，直至某个时刻回首望去，却发现自己不再认识自己。总是把自己的辉煌时刻，哪怕只有一瞬间都竭力的绽放出来，让所有人看见，也连小小的困顿都包藏于心，羞于露齿，于是乎我们每个人在他人眼中都是坚强的、乐观的、积极向上的……本想让自己变得更加坚强，而事实上垒起的只是我们的外表，内心却越发的脆弱。

感谢这部电影，让我曾经一瞬间明白了，没有一颗坚强、真诚内心的人不足以成为强大。电影中，坎坷的旅途上，有钱老板一次次用花钱和训斥来显现自己高人一等，但随着祸事不断降临，驰骋商海的他渐渐地变得依靠挤奶工，甚至这个起初他瞧不上眼的人最后给他上了最宝贵的一课。纵然身份、地位、经验、技能……这些外在事物会铸就一个人坚硬的形象，但不敢面对那个有缺陷的自己，无法接收失败，那么他依旧柔弱不堪。怯弱也是人性的一种，没必要隐藏而故作坚强，“宠辱不惊，看庭前花开花落；去留无意，望天上云卷云舒。”百味人生，不忘初心，学会忘记，懂得铭记，方得始终。

（作者单位：杭州华联千岛湖创业有限公司）



生活随想

◎文/俞丹红



生活就像一份只有选择题组成的考卷，当我们被带到这个世界上的那一刻起，这场考试就开始了，考试过程中总会遇到困难，也会有迷失的时候，但考试还得继续，不能提前交卷。

上学的时候，曾和同学们谈论过毕业后要从事哪些工作，也谈论过工作时自己会是什么样子，也曾经想像过自己拿到的第一份工资该怎么花，类似关于工作的话题，我们不止一次的假设过……

毕业了，当我开始走入社会，来到单位，开始真正的走上工作岗位，我才真正发现，以前很多的想法太简单了，工作远不止我想像的那样。

工作中的我，甚至比在学校学习时还要操心，还要专心，我在学校里学到的书面知识在我所在的岗位上无法直接施展，这决定了我需要继续学习，学到目前岗位真正需要的知识和技能。因为我对一切不了解，我需要向周围的同事们学习，我需要了解更多的岗位要求和操作技能。

生活就是需要不断的学习，不断的跌倒再爬起来。但是不管遇到多大的挫折都要乐观地去面对，向着光照射过来的方向前进！

为什么会有一个发着光的地方？其实那是一个理想存在的地方。什么是理想？我总琢磨理想这件事情，我后来才发现，当我遇到困难的时候，理想是一个GPS，是生活当中的导航，也相当于在戈壁滩上突然找到了方向。理想就像是人生的灯塔，当你在生活的海洋里迷失方向的时候，它总能指引你往正确的方向前行。有了方向，其实所有的困难都不是困难。人有了方向感，就会快乐，生命会变得简单。理想就是一个方向，像在黑暗隧道前方的一点光明。如果失去光明，人会恐惧、会死亡；而有了这个光明，人会行动、会前行。这就是理想在生命当中的意义。

一谈理想难免要谈到现实。现在流行一句话——理想很丰满，现实很骨感。我们永远都在讲理想，却永远不能和理想拥抱在一起。我是这么看，理想永远是从现实中孕育出来的。因为不满，所以有梦想；因为没有，所以才需要；因为很弱小，所以想强大。

常有人感叹，活得真累。生命短暂，为何要让生命被痛苦占据呢，让幸福来取代岂不更好？幸福其实很简单，幸福就是一种傻傻的坚持，面对复杂，保持简单；面对挫折，保持坦然；面对逆境，保持乐观；面对刁难，保持喜欢。用一份欢喜与执着，唤起生命

的激情。复杂的事，看淡了，就简单了。有些事，笑笑就能过去。活得太累就会痛苦不堪，知足常乐。

世事不可能都尽如人意，生活中也不可能有纯粹的人或事。何必为痛苦的悔恨而丧失现在的心情，何必为莫名的忧虑而惶惶不可终日。过去的已经一去不复返了，再怎么悔恨也是无济于事。未来的还是可望而不可及，再怎么忧虑也是会空悲伤的。今天心、今日事和现在人，却是实实在在的，也是感觉美好的。当然，过去的经验要总结，未来的风险要预防，这才是智慧的。昨天已经过去，而明天还没有来到，今天是真的。

生活，生下来，活下去。生活虽艰苦，但我们不曾停下脚步，人生的渡口，我们每一个人都是匆匆的过客，所以，每一天，每一步，都必须认真而快乐地走去。昨天很长又很短，明天很近又很远，最重要的是把握眼前，切实可行地做好每一件事。我们要做到对未来抱最大希望，对目标尽最大努力，对结果做最坏打算，对成败持最好心态。不急不躁，不骄不馁，把握好每秒每秒，让幸福拥抱！

无论怎样，在起伏不定的人生旅途上，我不会彷徨，尽管有时也会有忧伤；我不会沉浮，尽管也曾有过迷茫。我会依着阳光，放眼未来，朝着既定的方向，一路飞翔，活成自己喜欢的模样。

（作者单位：杭州星光大道经营管理有限公司）





白云生处 世外桃源

——我是一个酒店控

©文/蔡昉

世界那么大，我想去看看，当这句 slogan 鼓动你一次又一次说走就走的旅行，你有没有想过在旅行途中，下榻的酒店又扮演着一种什么样的角色？

有时候花上千元甚至几千元去住一晚酒店，常常会遭到同行玩伴的疑惑：不过是住一晚嘛，至于花大把的银子吗？还不如买个名牌手袋、时装呢！

其实，酒店的意义远不止住一晚这么简单。草原、森林、大海、新锐的设计空间、复古的老宅旧居 ... 每在一处住下，其实是体验一种不同的岁月与生活。

有时，我与华年鱼虫相伴而眠；

有时，我和禅师一起诵读经文；

有时，和古老的民族一起，享用自然赋予我们的食物和营养。

到访过一些地方，体验过一些酒店，今天就来和大家分享让我流连忘返，乐不思蜀的酒店吧。



杭州西溪悦榕庄：寻觅远离城市的江南情调

作为土生土长的杭州本地人，旅行的故事就是从这里开始的。悦榕庄作为世界顶级度假酒店品牌，2005 年于云南香格里拉开启了精致浪漫的第一步。杭州西溪悦榕庄酒店延续了江南建筑的风格：依水而建，一座座独立而成的精致小院巧妙地分布在水系的周边。

居住在别墅内，无论推开哪扇窗，眼前都是一片幽静的湖水，透露着潺潺流动的诗情画意；这里的建筑都是杭州民居的传统样式，棱角笔直，灰瓦白墙。虽看是设计严肃，却处处彰显江南风韵，浓墨重彩于大自然之回归。

酒店大厅，随处可见中式传统建筑的风格，大堂悬挂着吊灯，现代设计和传统中式风格相结合，简洁而沉稳。户外两岸柳叶飘动，和白墙灰瓦相映成趣，一副小桥流水人家的景象。灰瓦屋顶白墙，外观看似朴素低调，但内部却是有着现代中国精髓的精致奢华。

夜晚的别墅门前都亮起了大红灯笼，仿佛穿越回了几百年。这景象在夜色的衬托下显得格外的妩媚，让人魂牵梦萦。

到了悦榕庄，有一件事情是绝对不能错过，那就是体验获得过无数大奖的悦榕 SPA。点上一盏香薰，感受一番心灵和身体的双重享受。



之后的时间里，我又慕名前往丽江悦榕庄和香格里拉悦榕庄，高原独有的蓝天白云和清新空气让它们成为了人间不可多得的美景，不禁试问一句，夫复何求！

在杭州，同样值得推荐还有杭州西湖四季酒店以及大名鼎鼎的杭州法云安缦酒店，如果你想来个周边游，富阳富春山居度假村、宁波东钱湖柏悦酒店也是极佳的选择，小伙伴记得去体验哦！

巴厘岛宝格丽酒店：一生必来一次巴厘岛，一生必住一次宝格丽

如果说巴厘岛酒店是一个传奇，巴厘岛宝格丽度假村就是传奇中的传奇！她是意大利著名珠宝品牌宝格丽于全球推出的第2家酒店，坐落在美丽的金巴兰湾，既吸收了巴厘岛独特的建筑风格，又延续了意大利品牌宝格丽的浪漫风情。

整个酒店中弥漫着不事张扬的宗教气质。在悬崖和海洋之间，长达1.5公里的海滩只能通过度假村独有的倾斜电梯到达，更显得这里有如天上人间般难得的幽静神秘。它共有59间独栋海景别墅，沿断崖延伸而建，个个房间视野绝佳，从屋里就可以俯瞰整个印度洋美景。虽然对于宝格丽酒店的很多评价都用奢华一词，但我觉得，宝格丽酒店的奢华不仅仅在消费上，它的奢华是自然的、原始的、低调的。

设计上巧妙地借助了当地的地理环境，酒店依悬崖而建，大小露天泳池散落在悬崖边，总之奢华和惬意，就是这里的关键词，露天酒吧拥有引人入胜的露台酒廊，俯瞰着巴厘岛最具吸引力的海滩，由100米高的悬崖向下看去，海水湛蓝白浪拍岸，时有调皮的猴子攀岩而上。忍不住漫步在细软的沙滩上，海风微微拂面，时间仿佛在此停滞。这便是巴厘岛上的宝格丽酒店度假村带来的绝美感受。



我觉得，令宝格丽巴厘岛度假村与众不同的三大元素是：独特的地理位置、巴厘岛风格与现代意大利设计的组合以及关注品质的各类服务，正是这些品质令宝格丽如此独一无二！值得期待的是，宝格丽已经计划在上海开启宝格丽酒店的奢华之旅，届时我们不必舟车劳顿就可以享受到如此精致美妙的酒店啦！

酒店，不仅仅只是落脚点，也可以是旅行目的地。为了一家酒店而旅行，不再惦记旅行手册上的景点，也不用奔波赶路，只要停下脚步让身心放松，不受打扰地度过一个悠然假期……

附：酒店入住 Tips

有时候我发现一些游客退房后把房间“洗劫”一空，出现了在酒店大堂被客房部要求退还不能带走物品的尴尬场面。所以想跟大家分享一下酒店默认可以带走的东西：洗浴用品（不少高级货）、一次性用品、拖鞋、茶包、笔、欢迎信、明信片，还有许多国际品牌酒店房卡默认也是可以送客人的。那么如何从细节分辨酒店品质呢？欢迎卡片、赠饮、拖鞋、吹风机、电话机的质量、品牌；衣架数量及质量、有无蓝牙音响、胶囊咖啡机、枕头菜单、泡澡配套产品、体重秤、有无鞋撑、环保计划、是否有夜床服务……都默默在告诉我们这一点。

（作者单位：浙江华联杭州湾创业有限公司）



有马温泉之旅

©文/虞世楷

提到温泉之旅，相信很多人都去过武义、宁海、绍兴、泰顺等地的所谓温泉酒店，不过这类锅炉加热、温泉粉泡泡、人多得和下饺子一样的人工温泉，我们暂且就无视吧。排除掉这些人工温泉之后，相信大家第一反应就会想到了一个多温泉国家——日本。今天我们就来聊一聊日本三大名泉之一的有马温泉。

那是一个细雨绵绵的午后，从京都出发乘坐 JR 东海道本线一路南下到三田，换乘神户电铁三田线，到有马口，再换乘仅仅只有一站的有马温泉专线，就可以到达有马温泉乡了。



徒步五分钟，抵达预定的酒店——陶源御所坊，一家建立于 12 世纪的温泉旅店。从以前的老照片看到，门口原来的一条泥泞小路，现在也变成了六角砖路面了。门前的小布景精致有序，左侧的灌木一直延伸到二楼，据说是为了遮挡视线的，那上边就是露天温泉。

一进门，目测已经有 80 多岁的“女将”一个箭步抢走了我们的旅行箱，这可是当初在没有电梯的京都地铁提到手软的箱子啊，“女将”坚持不能让客人拿东西，还喊了山崎妹子来给我们办理入住手续。御所坊总共有 20 个房间，分为天乐、中庸、地久三个类型。地久类似于标间大小，没有卫生间浴室，只有一个和室；中庸是小套间，有卫生间，但是一样没有浴室，毕竟是温泉旅店嘛；天乐是大套间，一共只有三套，自带客厅、和室、阳台、活动室、卫生间、



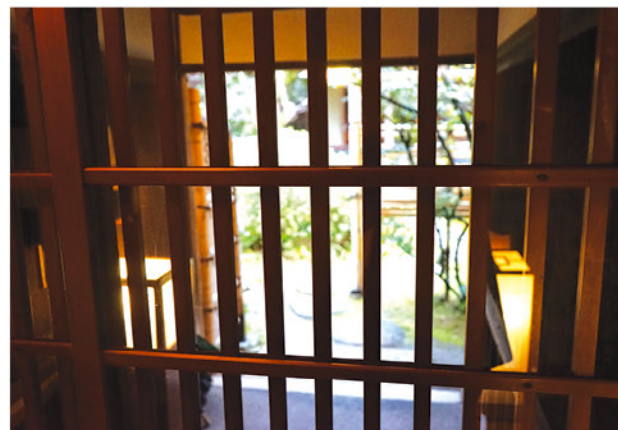
浴室。这次是出来腐败的，当然要选天乐套间，在山崎的带领下，穿梭在全木质结构的老旅店里，脚下偶尔冒出吱嘎声，一种岁月的味道扑面而来。

房间位于三楼最深处，穿过两道移门，才进套房。和我们约了晚饭时间，山崎就离开了。没有外人在，瞬间冲进和室去榻榻米上打了个滚，第一次摸到真的榻榻米啊，第一次住真正的和室啊。

不光房子历史悠久，连里面的家具装饰都很有年头，各种瓷器摆件字画，装点的很有人文气息，可惜只敢看，不敢摸啊，貌似都是古董啊。

时间还早，打算去旅店一楼的沙龙坐坐，结果被告知……4 点就结束了，本来还打算端一杯咖啡拿本书装下文艺青年。这下只能去逛逛温泉街了。

有马温泉以金汤银汤闻名，金汤含铁量极高，水质为红褐色；银汤含铁量低，清澈见底。水是从地下 300 多米地下吸上来的，泉眼处温度很高，基本是沸腾的。小街上遍布了各种传统特产小店和温泉旅店，金之汤门口有一个给游客泡脚的池子，一般都坐满了人，抢不到位置啊。在这里泡温泉，有“日归”和“宿泊”的区分。一般的旅店白天都是可以日归的，进去交费，就



可以泡，但是下午两点就会结束日归营业，转为服务宿泊的客人。由于有马只有 2、3 家旅店接待旅行团，所以街上人也不是特别的多，更不会和心斋桥那样，满街都是说中文的情况出现，这边以日本本国游客为主。温泉街走到底，有一条索道，通往六甲山山顶，那里可以俯瞰整个神户市。可惜时间不多，晃荡到五点半就回御所坊了。

我们进屋没一会，山崎就来敲门了，提着两个超大的食盒进来，这个就是天乐套间的福利了。御所坊有一个西式的餐厅，只有六张台子，饭点用来给客人用餐，晚上是对内小酒吧，可以去小酌一杯。地久的客人只能在餐厅用餐，中庸和天乐，是可以选择送餐到房间里的，而且天乐全程有独享侍女服务的，我们房间的就是前面提到的山崎妹子。

晚餐是怀石料理，七点前菜、碗盛、生鱼片、扬物、煮物、烧物及食事，这是必须齐全的，山崎严格地按照传统的上菜顺序，在一旁跪了近一个小时，好吧，是我们吃太慢了，每一道菜都做得非常精致，这是我这趟旅行第二次吃的不会动了，真的是非常不错。光顾着吃了，完全忘记留照片啊，只能补一张山崎烤神户牛肉的了。

吃完已经七点多了，离预定的泡汤时间还有一小时不到，可是肚子很撑啊，就被山崎轰出房间去散步消化消化。

旅店房间虽然不多，外部看建筑也不是很大，其实内部还是藏了不少东东的。里面居然有两个温泉，一个金汤——金郷泉，一个银汤——偲豊庵。

金郷泉，这个是公共温泉，不光是御所坊的客人会过来泡，同样也接待花小宿和御所别墅的客人，这三家是一个老板经营的，但是旅店的风格不同。我们散步到了二楼金郷泉门口，刚好一个十六七岁的小姑娘泡完出来透气，看到我们居然脸红了，搞得我们也不好意思进去参观了，只好移步。

由于整个旅店依山而建，偲豊庵的入口实际是在旅店的四楼。在里面不只是有银汤，还有一片露天的日式庭院和一个茶室。这里就是天乐套间的另一个福利了，偲豊庵是包场性质的，只有天乐套间可以预约。木栏门是常闭的，一般有人靠近门口，店员就会过来阻止，其实除了三楼天乐套间的客人，基本没人会上四楼的，而且往里面看，是看不到银汤和茶室的，私密性满点。庭院里小桥流水，布置的相当精美，体现了日式特有的



那种精致美。可惜光线关系没有留下比较不错的照片。

银汤不大，最多只能同时四人使用，内部采用了传统温泉装饰，一个小缸冷水、一箱温水、一个银汤池子。当然最重要的特点是，这些移门是能全部打开的，打开后，整个庭院就跳入眼帘。这是一个名副其实的露天温泉。能在这么密集的建筑中，藏着一个传统的露天温泉，也是令我相当吃惊的，巧妙的布景完美的保证了客人的隐私。

一般泡温泉以四十分钟最好，不要一直在水里泡着，根据自己的承受能力，反复进出，泡晕乎就不好了。回到房间，发现阳台茶几上放着冰水，和室里已经铺好了被褥，山崎妹子好贴心啊，可是我们还没享受够啊，怎么能这么早就去找周公玩那。端着冰水，去按摩椅上放松放松，结果一摸毯子，发现这货居然是 BURBERRY 的，万恶的资本主义好讨厌啊，刺激我等屌丝。

一轮按摩下来，看看时间也临近十点了，想起这个旅店还有第三个温泉——松风，这个温泉是一个纯室内的温泉，在旅店外面，有三分钟路程。跑到前台去找山崎妹子带路，虽然白天瞎晃的时候找到过，不过这边的地形实在复杂，记不住。结果前台只有一个大叔在，给了我们一人一个篮子，里面有毛巾、冰水和钥匙，然后和我说“由于太晚了，山崎已经下班回家了，需要你们自己过去”，然后给我看一张路线草图，瞬间十万只草泥马狂奔而过的感觉啊有木有。还好，对着图还是比较容易找到的，结果发现，这边一个人都没有啊，而且门锁是坏的……坏的……害我花了五分钟才打开。松风一共有三个包间，目测还有一间正在使用中。里面的装修比较简单，有点像自己家里的浴室，左边一个金汤池，右边一个银汤池。由于比较靠近泉眼的关系，水温可是相当的高啊，一开始我都怀疑这水能烫猪毛啊，整个房间里都弥漫着一层厚厚的水气，直接导致拍照计划泡汤。不过泡完感觉整个人毛孔都打开了，神清气爽。

泡完出来的时候，发现预约的时间快到了，而我穿的是一双超大的木屐，上山容易下山难，直接导致我基本靠挪，只好让老婆大人带着钥匙先回御所坊。由于泡的血脉太通畅，穿着单薄的浴衣，在这三月份的大山里，大半夜居然完全不冷，慢悠悠地散步去 7-11 买了瓶牛奶喝，果然泡完温泉应该喝冰牛奶。

这种全木质的老房子，其实还是有缺点的，一个是隔音，墙壁很薄，旅店原则上不欢迎小朋友入住。不过还好我们是套房，和室没有和别的套房相接；另一个就是电气改造麻烦，一个小夜灯用了两个拖线板接过来的。但是睡着还是挺舒服的。

早上五点，鸟鸣就醒了，由于昨天连泡两个温泉实在太晚了，金郷泉就被推迟到了早上。因为是公共温泉，所以就被分了殿汤和姬汤两部分。传统日式温泉是不允许穿泳装或者裹浴巾进入的，只能在更衣室拿到一块小毛巾，男同胞难为情的话还是够用的，女同胞要遮的话基本不可能。进去后可以先在淋浴处先清洗一下。然后去背后的清水池泡泡，适应适应水温，里面金汤的温度会更高一点。不过和松风比，这水温真是小意思啊。