



# 中天 瞭望

CEG OUTLOOK  
2012年5月刊 总第十八期



東莞 · 松山湖  
銀豐悅居  
(暫定名)

恬靜 · 悠然  
QUIET · LEISURELY

精雕細琢，即將優雅綻放……



銀豐國際酒店管理公司管理

QUIET  
· LEISURELY

# 功崇惟志 业广惟勤

在全球金融形势不佳的大环境下，踏入2012后，整个业态所呈现的形势让人不能过于乐观。上半年，集团提出了多项措施：经营上实施“精兵简政”，成本管理上，奉行“节约=双倍的利润”的原则。资产经营上，进一步优化资产内容，取舍并行，积极减负，稳中求进。

第一季度末，中天·联科国际信息产业园与北京中关村东升科技园正式签署了园区共建战略合作协议，两园区将通过建立畅通的对接机制，共建共享。中天·联科国际信息产业园直接对接北京中关村东升科技园云计算技术平台，将以龙头效应孵化新型科技企业及区域性总部聚集。这个创新产业平台以金融服务及信息产业为基点，着重于引入并孵化、培育高科技企业，并以专业产业园区为依托，以精细化管理为手段，打造具备竞争优势的产业群。这将大大提升联科的自主创新能力与科研竞争实力。

近两个月来，中天·南国雅苑、中天·万科金域华府、中天·万科金域松湖等在售楼目的逆势热销，以及中天·城市之门“城市达人全城海选”活动受到全城火热追捧，都说明中天品牌市场的魅力。

然而我们深知，卓越品牌的缔造绝非一日之功，品牌塑造之路任重道远。因此，我们没因小成绩而松懈，而是针对近期行业状况、自身实际状况以及长远规划的实施，及时调整品牌战略目标及实施计划，以管理升级、产业创新、深化合作为主线，进一步整合各方人才、资源和力量，以此促进主要经济增长方式的优化升级，以实现广东中天不同发展阶段的自我超越。

正所谓“功崇惟志，业广惟勤”，广东中天在对卓越品质的不懈追求中，不断超越自我，以赢得行业与社会的认可，成为行业品牌的佼佼者！







集团内刊 欢迎交流

2012年5月刊总第18期

主 办：广东中天集团

地 址：东莞南城中威大厦

电 话：0769—28822888

传 真：0769—28822022

邮 编：523000

网 址：www.ceggd.com

E-mail：ceggd@ceggd.com

主 编：马锦玲

编 委：罗晓 曾向阳 刘华

房美玲 屈频 莫丽儿

通讯员：钟敏华 向欢 徐丽萍

陈俭娣

承 办：中创文化传播有限公司

非常感谢您在百忙之中阅读本期刊物，如果能得到您对本刊的意见，这对我们的工作将有极其重要的意义。您的意见将得到我们全体编撰人员的重视和由衷感谢。



## 集团要闻

01-12

共建共享 互惠双赢

中天·联科国际信息产业园将对接中关村优势资源

优化产业结构 布局交通能源产业

凝聚共识 促集团稳步发展

——集团召开2012年第一季度经营情况总结大会

中天创意谷

老厂房变身文创园 让创意产生大价值

北京尚丰会馆

打造集团华北地区商业领袖平台

城市之门

开盘热销 领跑4月东莞楼市

南国雅苑开盘劲销八成

中天·万科金域华府

荣登东莞一季度销冠宝座

中天·香园街市盛大开业

中国饭店年会在穗启幕

银丰国际盛揽多项大奖

丰城中国养生颐谷项目“再进阶”



## 专题报道

13-14

创新思维，成就创新型产业地产

本期作者：紫萱 罗晓 曾向阳 钟思伟 夏泽鑫 侯宗德 罗佳林  
向欢 刘健三 唐飞莉 陈润珊 陈丝杨 向涛 沈力  
朱志裕 张文文 黄雨鸿 吕洪萍 黄文魁 赖丽君



# 目录

## CONTENTS

### 资讯前沿 15-16

徐建华：东莞房地产开发要与科技相结合

### 文化剪影 17-22

文化盛宴：听纪大师讲“创意”

相约“春天里”

云南秘境之旅

银丰花园酒店团队户外拓展训练散记

中天地产登山活动小记

粤语培训班之愉悦语“粤”

### 中天论坛 23-30

服务设计的人性化因素

加强员工培训是提升物业服务水平的关键

参观万科物业运河东1号有感

### 财富商道 31-32

亚马逊的核心战略：节俭

### 职场视窗 33-38

高管指南：增进倾听技巧

### 文化茶座 39-44

感悟幸福

蓝色之旅

人生十字路口

诗两首

心情随想

永不言败

### 养生健康 45-46

睡眠养生法的运用

### 休闲驿站 47-48

越南风光之美者——头顿

### 欣赏悦读： 49-49

《生命的旅行》

《人脉是设计出来的》

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

投稿专用邮箱：ztlw2188@163.com

## 共建共享 互惠双赢

文/集团本部 夏泽鑫

# 中天·联科国际信息产业园将对接中关村优势资源



3月8日下午，中天·联科国际信息产业园与北京中关村东升科技园战略合作签约仪式在东升科技园举行，双方就园区共建合作方式达成一致并签订协议。东莞市副市长成洪波，东莞市南城街道党委书记钱超、北京海淀区东升镇党委书记兼镇长高念东、清华工业开发研究院院长戴献元等及相关部门领导、企业负责人共三十多人出席仪式并发表见证。

仪式上，广东中天集团董事长张俊凡与东升科技园董事长王小东分别代表两园区签订了战略合作协议。根据该合作协议，两园区将共同成立研发基金，扶植中关村科技成果在南城产业化落地；其次，引导中关村有转移需求和寻找发展新平台的项目落户联科国际；再者，共建研究院，研究双方产业政策及特点，寻找衔接点，为产业落地提供保障；此外，将东升科技园云计算技术平台落户联科国际，从东莞辐射全省，使东莞成为移动互联网时代的信

息产业中心。

此次签约方之一的北京中关村东升科技园，隶属于北京东升博展投资管理有限公司，坐落于北京海淀区府区，总规划建筑面积约120万平方米。园区定位以国际化战略为龙头、以支撑平台战略为基础，规划集教育科研基地、农业科研基地、创业孵化基地、中试、高新成果展示及相关配套服务于一体，是中关村区域引进先进科技园创办理念的综合示范园区。经过多年的培育发展，东升科技园具备了丰富的产业结构、优惠的政府政策及产业发展的集聚效应，吸引了来自全国乃至海外众多科技型、创新性企业，具有大量优秀的企业资源。

而签约的另一方，则是广东中天集团旗下的东莞联科国际信息产业园。该园区坐落在环境优美、交通便利的东莞南城水濂山片区，生态资源得天独厚，项目定位为重点培育和发展东莞支柱产业高端电子信息企业，以龙头效应



孵化新型科技企业及区域性总部聚集，带动本土科技产业及传统产业的升级发展。整个园区规划用地约500亩，总投资达25亿元，目前正抓紧办理规划、环保、土地等手续中，预计全面投产后年产值将超过100亿元。

作为东莞市市属省重点项目之一，东莞联科国际信息产业园以打造高端信息产业为龙头效应聚集高端电子信息企业群的定位，恰好与东莞市三重（重大产业集聚区、重大项目、重大科技专项）建设的工作思路不谋而合，该市将在未来规划中将大力建设重大产业集聚区、打造重大项目发展平台，并积极转化重大科技专项，加快培育壮大一批创新型骨干企业，切实推动产业向高端化迈进，实现产业经济高水崛起。而基于战略发展的需要，广东中天集团

早在几年前就已跨界创新产业，并在东莞率先进行创新产业园区开发运营的探索和实践。

目前，集团运营的三个大型产业园区——粤港金融服务外包基地、松山湖国际金融创新园、南城联科国际信息产业园均呈现良好的发展态势。其中，粤港金融服务外包基地位于松山湖高科技产业园北区，集聚银行、保险、证券等金融机构的数据中心、票据中心、档案管理中心、研发及培训中心等，可以为国内外金融机构提供24小时不间断、高效的后台支援服务；国际金融创新园位于松山湖高科技产业园内，占地137000m<sup>2</sup>，业务涵盖金融服务、金融创新、IT研发、金融孵化等，园区将形成完整的金融服务产业链条，打造成先进服务业的典型示范项目，也将为本次签约园区的战略合作提供充分的金融服务与平台支撑。

此次合作系双方经过长时间深入交流，就开发经验、资本运作、公共服务平台打造及优势资源互补方面达成了共同的合作意向。今后两园区将通过建立畅通的对接机制，共建共享，把东升科技园的优势资源、优质产品、科技人才与广东中天集团的优势产业地产项目对接与整合，进一步将北京智力资源和技术项目引入东莞联科国际信息产业园进行产业化落地，可提升联科国际的自主创新能力与科研竞争实力。目前，联科国际已与中关村3家科技企业商定进驻意向，东莞南城街道也与北京清华工业开发研究院商定了共建科技平台的意向。

在签约仪式上，东莞市副市长洪波对这种合作模式给予了高度评价，并希望中天·联科国际项目能够早日投资建成落户南城。东莞市南城区党委书记钱超则表示，两园区强强联手，必将加快联科国际建设和发展，希望两大园区今后在科技成果转化、科技企业发展、企业投融资、品牌建设、人才培养等多个领域开展深入交流与合作，创造互利双赢的局面。





## 优化产业结构 布局交通能源产业

本刊编辑部



为了优化集团产业结构，积极开拓增收渠道，广东中天集团通过一系列举措，积极联手相关产业企业，布局交通能源项目，至目前已开始实施的有沥青道路养护项目及加气站服务区项目，预期将给集团带来稳定的现金流。

### 沥青道路养护项目

据悉，近期广东中天集团将携手东莞泰和沥青产品有限公司（建泰投资有限公司）、广东筑波路桥工程有限公司共同成立合作企业，充分利用广东中天的优势资源、泰和沥青的高品质产品、筑波路桥公司的成熟经验和先进设备，联合开展道路养护业务。

东莞泰和沥青产品有限公司主营业务系与美国埃克森美孚石油公司合作，引进其世界领先技术、设备、原料和管理经验，生产适合各种用途的埃索品牌（Esso）优质改性沥青粘料，是生产高级重交道路沥青及改性沥青、具世界先进水平的专业厂家。公司占地12000平方米，投资总额3000万港币，沥青库容量10000立方米，改性沥青年生产量20万吨，乳化沥青及乳化改性沥青（筹建中）年产量3万吨。广东筑波路桥工程有限公司成立于1998年7月，前身是广深珠高速公路有限公司工程部，是广东省创立最早的公路施工专业队伍，拥有各类先进的大型公路施

工和维修养护的成套施工机械设备。

目前，广东中天集团通过泰和沥青公司已经收购了筑波路桥公司50%的股权，中天集团在三方的合作公司中拥有绝对控股权。

### 加气站服务区项目

3月16日，广东中天集团与中石油东莞分公司、东莞新世纪集团联手竞拍获得位于松山湖北部工业东路中段的松山湖车用天然气加气站项目，该加气站建成后容量可达60立方米，为松山湖园区大力发展的清洁能源公交提供充足的天然气。

车用天然气兼具资源丰富、价格低廉且排放量低等多方面的综合优点。相比普通燃油汽车，使用天然气汽车能节省40%~50%的燃料费用，在油价高涨的今天，实施车用压缩天然气项目，无论在原料价格、售气价格方面都具有极强的竞争力，市场前景广泛看好。此外，推行天然气汽车，还可以大大减轻汽车尾气对大气的污染，这对于净化城市环境也将起到重要的作用。

现阶段三方意向投资的加气站点共有7个点，分别分布在莞城、南城、松山湖、黄江、茶山等地。

## 凝聚共识 促集团稳步发展

文/集团本部 夏泽鑫

# ——集团召开2012年第一季度经营情况总结大会

为及时了解集团整体经营情况，落实工作推进计划，集团于4月27日上午召开2012第一季度的经营总结工作会议。会议通报指出，在过去的三个月里，广东中天凝聚经营共识，严控运营成本，以稳中求进的态度积极应对外部复杂经济环境，同时大力发展创新型经济，取得了一定的成绩，接下来将重点整合资源及加强内部管控，促集团的健康、稳步发展。

会议对集团第一季度经营情况包括集团及旗下各公司经营数据、精兵简政落实概况、新开拓项目介绍、五大重点项目的进展情况等五大方面进行了通报。集团董事长张宇凯在听取通报后，针对存在问题提出了指导意见及建议，并再次强调了加强内部管控，促集团健康、稳步发展的重要性，同时根据前期动员大会提出的工作目标和要求，对集团所属重点项目进行了明确的工作部署，要求采取有效措施，整合资源，创新思路，突破局限，确保完成年度计划。

会议还宣布总裁办设立“集团监察部”及“中天热线”的决定。该监察部将对集团各种经营活动进行巡察、访问、监督，同时对员工及各业主反映的问题进行收集、整理及反馈。“中天热线”则主要服务于集团及属下各单位的内部员工，通过互动交流、聆听员工心声等方式，进一步提升集团的凝聚力，促进各方面事业的健康、稳步发展。





## 中天创意谷 老厂房变身文创园 让创意产生大价值

本刊编辑部

编者按：文化创意产业是文化产业和社会经济发展到一定阶段的产物，它影响着一些新生的产业类别的崛起、发展和壮大，并推动着传统文化产业的升级、变革，它不再简单的囿于过去的传统文化产业观念和类别，而是适应新的产业形态而出现的创新概念。

当前，东莞正处于一个产业升级、全面调整产业结构的重要时期，基于新的发展需要，文化创意产业已经成为东莞市政府着重发展的产业之一，近年来该市积极探索发展文化创意产业的路子，连续出台多项扶持政策，试图走一条经济文化化、文化经济化、科技文化化与文化科技化的高端发展路线，以保证未来具有强大的竞争力和可持续发展的动力。

与地方政府倡导扶持相对应的是，一些企业也在文化创意板块进行着产业模式的探索。例如广东中天集团早在数年前就以敏锐的产业嗅觉涉足文化创意产业，并凭借一系列的前瞻举措，成功摸索出一条与产业政策和自身经营特色相契合、可供其它项目借鉴及快速复制的发展模式，初步完成了在本土的文化创意产业布局。

中天·创意谷是广东中天集团旗下全新打造的创意特色产业集合体，主要面向目标客户提供创意型的办公室及汇集创意产业发展平台，旨在集聚一批文化创意、高等教育培训、动漫产业、家装设计、设计师工作室等具有相关性的文化企业及相关支撑机构（包括研究机构），从而形成产业组合、互补与合作，以产生孵化效应和整体辐射力的文化企业群落。

当前，中天·创意谷在东莞市区有5个建设项目，分别是：天宝·创意谷、联丰·创意谷、城市风景·创意谷、罗沙·创意谷、引头文化创意一条街等。这些项目大都是由旧厂房和仓库改造而成，利用现有建筑创造出文化创意产业集聚发展的平台，从而实现文化产业与工业建筑价值和经济价值的完美结合。

以罗沙创意谷为例，原是80年代末90年代初的工业厂房，占地面积82000平方，建筑面积92000平方，改造后有望成为东莞最大及最有特色的文化创意产业园区，可以为众多文化创意相关企业产生孵化效应；比较有代表性的还有莞城引头文化创意一条街，该项目位于东莞运河边上，原有的小桥流水人家的休闲生活被工业商业现代化湮灭，中天创意谷通过与运河创意公社的强强联合，依靠可园及岭南画院的文化资源，打造运河边上书画创意一条街，堪称天时地利人和。

广东中天集团资产经营管理中心副总经理何柏林表示，文化创意产业的核心内容是创意，而创意灵感的获得又往往来自于与其他同行间的相互交流、碰撞、激发产生，拥有良好平台定位的中天·创意谷，在营造多样化文化的交流空间和氛围可谓颇有心得。

“我们认为，文化创意企业间，尤其是上下游相关的产业间良好的交流环境和互动氛围对于知识互补、启发新的创意和理念、促使新的产品和机会产生非常重要，这是创意谷系列项目在规划和设计重点考虑的因素之一。”何总说，创意无限，产生的价值也是无限的。

纵观中天·创意谷系列项目，无论是从建筑设计、内部装饰、还是从过道和空间的照明等方面，创意谷传递的都是一 种崇尚革新和创意的超时代理念。

据介绍，当前中天·创意谷已成功摸索出一条与产业政策和自身特色相契合、可供其它项目借鉴及快速复制的发展模式，初步完成了在本土的文化创意产业布局。而为了顺应经济形势和集团产业扩张需求，创意谷接下来还将投入开发更多的文化创意产业园区，使之成为广东中天集团的一个重要经济增长点和新的发展助推力。







## 北京尚丰会馆 打造集团华北地区商业领袖平台

文/尚丰会馆 向欢

为了顺应集团跨越式大发展的需要，打造集团在华北地区的“总部基地”及领袖级商务交流平台，为集团所属单位及友好企业、合作伙伴提供在京商务活动便利。经过两年来的建设与筹备，北京尚丰会馆于3月初以独特的古典园林风格、高品质的硬件设施及先进、专业的服务理念投入试运营。该会馆位于北京市海淀区亚奥商圈，地理位置优越，交通便利，距首都国际机场约25km，距国家奥林匹克体育中心仅7km；毗邻享誉京城的九十九顶毡房和中关村东升科技园。

北京尚丰会馆秉承中国古代建筑巧妙而科学的框架式结构、庭院式的群组布局和丰富多彩的艺术形象等建筑艺术特点，并融合了古典中式、欧式、后现代式的室内装修风格，尚丰会馆以独特的艺术形态带给宾客强烈的艺术视觉冲击。

尚丰会馆借鉴集团旗下酒店“金牌饭局”的独特商务宴请模式，并根据自身特点进行修改和细化，打造“金牌饭局”、“总裁会所”、“禅文化”主题功能区，合理配置宴会区、茶艺区、商务办公区、会晤区、多功能休闲区、生态庭院、超五星级客房等高品质硬件设施，并特别聘任钓鱼台国宾馆养生大师进行菜品专业指导，满足各类高端宴请、商务会晤、展示发布、时尚派对等服务需求。以“尊贵奢华、温馨私密、宾至如归”为服务理念，配备主宾助理服务，让宴会活动和商务办公完美结合，给宾客以“尊贵、温馨”的独特享受。

会馆配备逾400m<sup>2</sup>的多功能藏酒窖，可储藏千余种各类高端酒品，将通过严密的供货渠道保证会馆酒品的真实品质，以接近成本价格满足宾客的宴请需求，并为宾客提供名贵酒品的储藏服务。



## 城市之门 开盘热销 领跑4月东莞楼市

中天地产营销中心供稿

4月29日，备受客户关注的中天·城市之门在五一假期的火热气氛中盛大开启，销售现场排起了长长的选房队伍，开盘当日即售出169套，成功领跑东莞4月楼市。

据了解，城市之门尚未推出便已走红南城中心门户区，受到广大置业者的关注。此次开盘便迎来开门红，这跟楼盘本身的区位和高性价比是分不开的：

### 东莞大道第一排，南城核心占位

城市之门临近广深高速石鼓出入口，以东莞大道第一排的优势区位，占据南城CBD，毗邻南城总部基地，背倚

厚街酒店产业群，星级酒店云集。卓越占位，自住商务皆适宜，未来价值增长空间无限。

### 44-48㎡创意小复式，超高性价比

城市之门44-48㎡小复式，功能齐全，实际实用率可达全城罕有的90%。3.9米层高，一层可变两层用；另有至高达25%赠送率，延展面积冠领全城，一房即可变三房；此外，低首付、低总价也是很多购房者争先抢定的主要原因。客户钟先生笑着表示，“三房总价只要30万起，真是难以置信，无论自住还是投资都很划算。”







## 南国雅苑开盘劲销八成

中天地产营销中心供稿

4月30号，在万众瞩目的南国雅苑·御江，67-95㎡江景洋房盛大开盘。据悉，当天营销现场人潮涌动，认购者非常踊跃，开盘仅1小时就劲销逾八成，甚至让工作人员都应接不暇，创造了东莞4月楼市销售的奇迹。此次开盘热销，标志着中堂人民对城居生活的无限渴望，对改善中堂人民的生活水平也有重大的意义，同时，也证明了一个颠扑不破的真理：无论市场怎么动荡，人们对品质与价值的追求永远不会改变。

记者现场采访了几位已经选房成功的业主，了解到此次推出的主要是67-95㎡的江景高层洋房，由两房到三房，有多种户型。老家来自湖南的新莞人李先生抑制不住内心喜悦对我们说道，“我来中堂这么多年，南国雅苑也



算老盘了，我关注了很久，无论是户型、区位、社区环境等各个方面在中堂都是顶级的，所以一直就等着开盘”，另一位中堂本地的王先生也表示，对南国雅苑相当满意，他说特别喜欢南国雅苑9500㎡的岭南风情园林，而且这里位居中堂中心，各种配套齐全，升值潜力很大，无论是自住还是投资都十分合适。综合采访结果，经过深入剖析，其实南国雅苑开盘大卖实属情理之中。

### 75㎡就可做三房，超值性价比

记者随机采访了几位现场的准业主，了解到他们之所以选择南国雅苑正是看重了其67-95平米的户型。据悉，南国雅苑创新性地采用N+1户型设计，赠送率极高，75㎡就能做三房，这种户型放眼整个中堂都十分少见。不但如此，还特意采用了飘窗设计，并且让家家都有入户花园。再加上9500㎡的岭南风情园林，综合性价比非常高。

### 占据中堂最好资源，中心区的江景洋房

除了房子本身受到用户的追捧外，一线东江资源也是南国雅苑备受好评的原因。想象一下，每天打开窗户就能享受江风的轻抚，心情怎能不舒畅。更何况，南国雅苑还占据中堂中心，整个城市的繁华配套随心享受，日常生活可谓便捷至极。



## 中天·万科金域华府 荣登东莞一季度销冠宝座

中天万城供稿



2012年一季度，中天·万科金域华府以近400套的业绩，再一次荣登东莞的销冠宝座，持续缔造了东莞楼市传奇。据了解，4月的首个周末，该项目又应市加推东南向75-150平米2-4房精装通透新品，然而不到两小时即接近售罄，“抢购”二字成为这次加推最好的注解，再次见证了该项目的一贯持续的火爆。

据项目负责人介绍，金域华府之所以热销能荣登销冠宝座，除了跟其品牌优势和服务水平密切相关外，更多的是置业者非常认可项目的天然地段与配套优势、公园式的园林规划、契合市场需要的精装修产品以及项目拥有的名校学位。

堪比广州珠江新城和深圳福田中心，坐拥东莞最具价值成长力的中心地段。

地处东莞中心区的中天·万科金域华府，坐拥东莞市府周边千亿配套，2011年市政府将金域华府正对面3150亩的中心土地，规划为【南城国际商务区】，凸显了南城作为东莞城市中心的地位与功能；同时，规划有三大功能片区：金融商务区、国际消费区、科贸创新区，并将建设东莞最高楼400米的“世贸中心”地标大厦。2012年3月【南城国际商务区】首幅地块成功拍出，将建地铁总部大厦，标志着CBD已正式进入建设阶段。同时政府将投入千亿，将这里打造成东莞的“中环”、“珠江新城”和“福田中心”，这里，将是东莞资本最密集的城市区域，将成为东莞最升值潜力的地段。

“傍地铁、拥沃尔玛、带公立名校学位”，三大黄金配套成无敌制胜之道。



地铁、沃尔玛、公立学校学位，一个个在置业者看来烫金的字眼，只要其中一个配套，即足以打动置业者，更何况三大黄金配套组合，全部汇聚在一个楼盘，而这个楼盘即是坐拥中心区的金城华府。

金城华府近双地铁口。莞惠城际轨道和东莞轻轨R2线交汇于南城国际商务区，系东莞城区最大的两大换乘站之一，而金城华府距离其交汇站——新城中心站仅500米之遥。待2015年全部建成开通后，居住在中心区的市民都可非常便捷直通珠三角任一城市 and 东莞任一镇区。

2010年底开始营业的中天·中央广场及全球零售巨头沃尔玛，为万科金城华府一期业主和周边市民带来了生活上极大便利，实现了“下楼即可逛街”生活梦想。同时，一大批国内外一线商家品牌纷纷进驻，如大地数字影院、肯德基、真功夫、味干拉面、周六福珠宝等，各类生活商业配套应有尽有。

小孩教育是一个永恒的主题，而拥有一个优质学位，对于小孩未来成长至关重要。金城华府业主小孩可读东莞三大名校之一：阳光中心小学的学位。入住金城华府，即可为孩子创造一个可期的锦绣前程。

50万平米，东莞中心区最大规模公园社区，消费者置业中心的不二选择。

据介绍，中天·万科金城华府拥有50万平米建筑规模，10万平米度假园林，1300平米酒店式度假泳池，19栋纯板式住宅，住宅首层全部架空层，风雨连廊连通七大园林组团，系目前东莞中心区最大公园社区。

金城华府拥有双泳池、双会所、双大堂等中心顶级配套，并携手圣象地板、马可波罗瓷砖、多乐士涂料、欧普照明、松下电气、西蒙开关、乐家洁具、科勒洁具、摩恩

水龙头、海福乐铰链等国际顶尖家装品牌，精心打造国际精装的六星品质生活家。

当前正在热售的东南向通透新品，奢享100余米楼间距；纯板式住宅南北通透，穿堂风过境享受自然与环保；157㎡精装四房，中心超高性价比，6.6米开间的阳光大横厅，匹配6.6米宽的大阳台，约13平米的宽景大阳台，在家即能亲近自然，尊享舒适生活。





## 中天·香园街市盛大开业

文/中天地产 唐飞莉

3月17日上午，位于东莞南城新基社区的中天·香园街市盛大开业，现场处处人山人海，热闹非凡。该街市总占地6662平方米，建筑面积8461平方米，共分两层，首层205个摊位主要经营蔬菜、肉菜、干货、熟食、冷冻食品、水果等品类；二层为卡丁车娱乐场及休闲、餐饮区。现首层已完成95%的招商，二楼也已经全部租罄。

作为一家定位高端的综合市场，同时也是广东中天地

产在东莞市场鼎力打造的全新业态，香园街市秉承了广东中天以客户为中心的服务理念，引进专业的综合市场经营理念，从规划、动线设计、品类搭配等方面都经过严格的市场调研，并采用全新的装修风格，致力打造干净、整洁、舒适的购物环境，从而更好地为消费者提供一个专业而周到的品牌服务。





## 中国饭店年会在穗启幕 银丰国际盛揽多项大奖

本刊综合



其中，广东中天集团旗下银丰国际管理有限公司荣获2011-2012年中国饭店业“中国最佳精品商务酒店连锁集团”殊荣！银丰花园酒店更是荣获了2011-2012年中国饭店业“中国最佳商务酒店”、“中国最佳卓越服务酒店”、“亚洲十佳城市商务酒店”等多项大奖！

3月18日，被业界及媒体誉为“中国饭店产业第一盛会”的中国饭店2012年会暨第十二届中国饭店全球论坛在穗启幕，本届年会由国家行业核心期刊《中国饭店》杂志社发起，亚太酒店协会、中国社科院旅游研究中心等单位联合举办，共有1000多名来自国内外各品牌酒店及餐饮企业的杰出人士应邀出席。

本届饭店全球论坛围绕“寻找财富增长新动力”的主题，分别就“酒店+地产”发展模式经验分享、精品连锁酒店发展模式等话题展开。而作为年会重头戏之一，代表全国饭店业最高荣誉的第十二届中国饭店金马奖颁奖盛典无疑是当天的最大焦点，据悉，该奖源自中国优秀旅游城市标志“马踏飞燕”，象征行业先导及风向标，获奖企业通常被业界公认为行业的丰碑。



## 丰城中国养生硒谷项目“再进位”

文/中天地产 曾向阳

中国养生硒谷项目团队自去年9月进驻江西丰城正式展开工作以来，在丰城市政府的大力配合与支持，以及董事会的正确指导和团队成员的共同努力下，项目不断取得新的进展，并取得了可喜的“再进位”的突破。

在早前召开的中国养生硒谷富硒温泉项目调度工作会议上，丰城市政府市长金三元将我司项目定位为“推进南昌丰城同城化、一体化的龙头项目、培育丰城现代服务业的示范项目和拉动丰城产业转型的引领项目”，金市长表示，养生硒谷项目对于促进丰城市“担当领头羊、领先中西部、百强再进位”战略目标的早日实现，具有十分重要的意义。

在丰城市委、市政府的高度重视下，该市近期专门成立了中国养生硒谷富硒温泉开发领导小组，市人民政府市长金三元亲任组长，市委副书记邹小平任常务副组长，联合其他各主要部门为小组成员，建立常态性的工作调度机制，组长原则上每月调度一次，常务副组长原则上至少10天调度一次，以此加大项目推进力度，确保项目如期完工。



## 创新思维，成就创新型产业地产

文/中天万城 钟思伟

随着经济的发展，国内经济结构调整由简单的生产制造环节，朝高端的技术研发、市场品牌向上发展，城市结构也逐渐出现并不断发展以智力生产为主的城市功能区。这种城市功能区的特点是靠近城市中心区、交通便利、环境优美、配套服务完善，是为宜宜居的智力新城。

### 产业地产是产业升级和城市发展的趋势

与发展工业园区不同，这种智力新城最重要不是廉价的土地资源，而是像产业链聚合、产业载体规划建设、产业综合服务、商业居住配套服务等资源，而这些恰恰是政府不具优势、也不可能花人力打造资源。这就决定了将改变以前工业园区主要由政府开发或划地出让的模式，必然出现由政府主导，专业运营商进行开发运营，市场化运作的模式，这种模式就可称之为产业地产开发。

对于产业地产的开发，产业及企业的发展将带来的经济、税收、就业等效益远远大于土地出让带来的效益，因此政府会看淡土地价值，在土地出让方面不会采取完全的市场竞价模式，而会采取土地价值优惠的模式，相应地政府必然对产业地产项目设置考核要求，是对产业地产开发

商开发运营能力的考验，也决定了产业地产开发必须走专业化的道路。

### 打造具有中天特色的产业地产

作为一家以房地产开发为主营业务的多元化集团公司，广东中天集团基于对经济结构调整、城市发展规律的深刻洞悉，很早就认识到产业地产将成为房地产开发的一个非常重要的领域，并在几年前开始在产业地产领域布局，进行探索实践，并作出了成为产业地产专业运营商的战略部署。目前已成功运营包括松山湖国际金融创新园、联科国际高端信息产业园、中天创意谷等创新型产业项目，并积极在北京、广东等地布局新的项目。

松山湖国际金融创新园：傲居松山湖高科技产业园，由国际金融创新中心、国际金融IT研发中心、国际金融孵化中心组成，涵盖了后台区、研发区、商务区、产业孵化区和生活配套区，围绕金融后台产业，功能分区独立，自成体系。松山湖国际金融创新园将改变传统的产业园模式，成为东莞最具活力的金融产业孵化沃土之一。

联科国际高端信息产业园：定位省级首席高端信息产





业园已通过省市重点项目审批。该产业园将在东莞产业转型升级的背景下，以“科技南城”为契机，携手世界尖端科技企业，构筑省级首席科技产业园区，并将凭借“1个龙头企业+2个资本通道”的创新运营模式，以龙头企业的聚集效应引入高新科技企业共同提升东莞科技产业，多元化的资本通道为入驻企业提供孵化平台，同时为本项目乃至整个东莞的成长型、科技型企业提供资金支持以及定制式的综合融资服务，扶持优质企业上市，促进整个东莞的产业升级。

中天·创意谷：广东中天集团旗下全新打造的创意特色产业集合体，主要面向目标客户提供创意型的办公室及汇集创意产业发展平台，旨在集聚一批文化创意、高等教育培训、动漫产业、家装设计、设计师工作室等具有相关性的文化企业及相关支撑机构（包括研究机构），从而形成产业组合、互补与合作，以产生孵化效应和整体辐射力的文化企业群落。当前中天·创意谷在东莞市区有5个建设项目，大都是由旧厂房和仓库改造而成，利用现有建筑创造出文化创意产业集聚发展的平台，从而实现文化产业与工业建筑价值和经济价值的完美结合。

## 创新思维，成就创新型产业地产

经过多年的探索实践，广东中天深刻认识到产业地产开发不同于住宅地产开发，必须具备很强的产业规划、产业聚合、产业招商、产业服务、配套资源等综合服务的能力，因此通过一系列创新举措，重点打造自身在产业地产的专业性，完善产业地产综合服务能力：

- 1、成立专业的项目管理公司，通过对政府政策、产业发展规律、产业载体功能、产业招商、开发商业模式等进行深入研究，培养高效的运营管理团队，负责产业地产项目的运营。

- 2、大力发展产业资源合作伙伴，与北京中关村东升科技园、清华工研院、深圳高新投、上海联创基金、深圳联合金融集团、香港志鸿科技控股、研祥科技集团等多个产业的龙头企业、产业服务技术平台、创投基金等都建立了战略合作关系，共同发展产业地产项目。

- 3、大力组织配套服务资源，包括律师事务所、会计师事务所、企业服务商等商务服务资源，购物中心、娱乐中心、康体中心、餐饮服务商业服务资源，与各方面的品牌商家建立抱团合作关系，确保开发的产业地产项目能提供完善的配套服务。



## 徐建华：东莞房地产开发要与科技相结合

摘自南方网



日前，东莞市委书记、市人大常委会主任徐建华，市委副书记、市长袁宝成率市党政代表团启程赴广州考察重大项目、重大发展平台、重大科技专项、旅游文化、产业转移园建设等方面的先进经验和做法。

在参观天安节能科技园后，徐建华表示，希望东莞也能借鉴天安节能科技园的模式，引导房地产企业家开发投资。同时要注重科技与房地产开发相结合，通过企业办园、政府支持、市场运作的办园模式，积极吸引效益好、科技含量高的双密集型企业，运用创投、风投公司等手段，以引进、孵化、培育绿色低碳企业，促进园区可持续发展，这种模式值得厚街、虎门、长安等镇学习。

### 改变“填鸭式” 园区开发观念

位于广州萝岗区九龙镇的中新知识城是由中共中央政治局委员、广东省委书记汪洋与时任新加坡国务资政吴作栋共同倡导与亲自推动的中新合作项目。从开发到运营短短几年时

间，这座知识城已有69个高端项目签订投资（合作）意向书，总投资额达到370亿元，产值预计达1250亿元。

代表团一行来到知识城，了解其先进的发展理念和规划。中新知识城令人耳目一新的发展理念是以开发质量为核心，不追求速度，也不急功近利，而是要坚持科学规划、从容开发。

据知识城相关负责人介绍，做好知识城的开发建设要有历史责任感，做到对历史负责，经得起历史检验。知识城发展的目标是按照“吸引高端人才、汇聚高端产业、提供高端服务”的理念，打造成为引领广州、广东乃至中国产业高端发展尤其是知识型经济发展的新引擎、汇聚全球精英的人才高地、国际一流水平的生态宜居新城、中新战略合作的代表项目和杰出典范。

正是在这一目标引领下，知识城建设不走传统开发的老路，不片面追求速度和规模，改变以往不设置进入门槛、以填满开发面积为成绩的观念，确保开发质量。

随后，代表团先后考察了广州康

大职业技术学院、知识城中部分安置区、九龙工业园、知识城北广场等，深入了解知识城规划实施情况。

据了解，知识城目前尚处于起步阶段，预计2015-2020年知识城将进入“快速发展期”，开发约30平方公里的建设用地，地区生产总值达1,000亿元；2020年后为“深度繁荣期”，实现地区生产总值3,000亿元，逐步完成知识城的开发建设。

### 中新知识城建设经验

知识城建设不走传统开发的老路，不片面追求速度和规模，改变以往不设置进入门槛、以填满开发面积为成绩的观念，确保开发质量。

### “企业办园” 带给东莞两点启示

离开中新知识城后，代表团一行前往广州番禺天安节能科技园，了解科技园“企业办园”模式，学习园区经验。

番禺节能科技园如今是很多地方学习的一个样本。这是由民营企业投资创办的高科技企业园区，在国家、省、市的支持下，走出了一条“集聚创新平台、集聚总部经济、集聚高端产业”的新路子，从一个占地750亩的“小园区”迅速成长为国内领先的民营科技园。

750亩土地的园区，到底能有多大的产值和效益？这是代表团成员们关注的焦点。

据介绍，目前，650多家园区注册企业形成了中小科技企业、企业解

化基地、技术研发机构等集群，2010年实现工贸收入175亿元，预计全部建成后可入驻科技型中小企业1300家，年营业收入450亿元。当前每亩亩产出达5000多万元，这是传统产业每亩土地效益的20多倍。

另一个备受代表团关注的焦点是，科技园如何走上了一条土地占地少、科技含量高、环境污染低、综合效益好的现代产业发展之路？

代表团成员惊奇地发现，园区内都是“清一色”的绿色企业。据园区相关负责人介绍，这主要是源自于他们对于生态科技园区定位的坚持。

参观天安节能科技园后，徐建华表示，希望东莞也能借鉴此模式，引导房地产企业家投资。注重科技与房地产开发相结合，通过企业办园、政府支持、市场运作的办园模式，积极吸引效益好、科技含量高的双密集型产业，运用创投、风投公司等手段；以引进、孵化、培育绿色低碳企业，促进园区可持续发展，这种模式值得厚街、虎门、长安等镇学习。

徐建华还说，天安节能科技园坚持产业的高起点和高聚集度，推动产业价值链向“微笑曲线”两端提升。按照“两头在园区，中间在外面”的运营模式，抓住设计、创意、研发、营销、结算等产业“两端”，将生产、制造的“中间”环节转移到园区以外开展，这个启示值得东莞认真思考。

## 科技园的先进做法

园区相关负责人介绍，科技园的主要做法有两种：一是科技园实现地产业资本、工业资本、金融资本、科技

资本、人才资本“五资融合”，吸引中小企业进驻，使园区可持续发展。园区和引进来的企业通过风险投资捆绑在一起，成为组建命运共同体，做到风险共担、利益共享。

二是园区搭建了技术创新服务平台、科技金融服务平台、综合性政务服务平台，建立了一站式服务体系，探索出了一条企业家办园的新路子。一个典型的例子是，该园区公司优先为园区内没有资金抵押的科技企业提供融资担保，搭建中小企业融资平台，为园区企业发展增强后劲。

## 城中村改造经验值得借鉴

“难以想象，这里曾经是一座城中村！”走进猎德村，代表团成员连连发出赞叹。

猎德村位于广州老城区的东边，是一个拥有900多年历史的村子。上世纪90年代以前，猎德村民以农业耕种为主。和其他城中村一样，由于法规、法制等滞后因素的制约，诸多弊端相继显现出来：村内“握手楼”、“贴面楼”比比皆是，消防通道狭窄、安全隐患严重；村内基础设施比较薄弱，居民生活环境较差；治安形势比较严峻；土地和资源产出效益不高，集体经济发展的可持续性空间日趋狭窄。城中村问题成为牵挂城乡多个主体的“烫手山芋”。

城市、城区治理者和村改制公司的领头人敏锐地意识到，与其被动地接受城市发展的改变，不如主动迎接城市化的潮流，通过主动改造，解决存在问题；通过主动改造，赢取发展机遇。经过科学的规划、缜密的论

证，2008年1月15日，作为广州首个整体改造的城中村——猎德城中村改造工程正式动工。

根据地理环境条件，以猎德大桥和新光快速路为界，猎德村域被分为桥东、桥西和桥西南三部分：桥东为复建安置区，桥西南给村建设酒店并安置部分集体物业，桥西地块拍卖融资用以满足改造资金需求，并做好经济平衡测算。除了村民个人补偿安置部分，村集体还预留了经济发展用地，建设一座酒店，作为集体经济发展的支撑项目，保证村民获得长期稳定分红。桥西地块公开出让收入除用于原定的所有复建安置、搬迁及公共设施配套建设外，超出部分用于村红线范围内市政设施建设，仍有节余时全部留给村集体发展经济、福利事业。改造方案赢得了超过99%以上的村民的理解和支持，为改造工作的顺利进行奠定了坚实的群众基础。

## 猎德村的改造之路

基于猎德村所处的地理位置、经济条件、人文传统等因素的考量，猎德村改造最后选定了“市、区政府主导，以村为实施主体”的总体思路，按照村民自治方式，确立了以村集体经济组织为城中村改造的实施主体，全面组织实施“城中村”改造。市、区政府在政策允许的范围内给予极大支持，明确工程涉及的各项税费市政府有权减免的全部减免，超出权限不能减免但属于市级财政收入的税费，全部安排用于改造工程的基础设施建设。



## 文化盛宴：听纪大师讲“创意”

文/中天万城 朱志裕

前不久,台湾文化创意大师纪渊字先生之创意文化主题讲座在中威大厦3楼会议室举行。讲座就“文化创意的基本面及文化创意成为跨国品牌的几个思维要点”进行了详细阐述,吸引了集团众多员工参与。

讲座上,纪先生以其机智、幽默的演讲风格,将一个个案例阐述得格外形象与鲜活,成功引导现场听众带着创新意识的审美思维去发现和欣赏身边无所不在的创意,同时还举一反三,启发听众思考文化创意应用中对于产品营销及品牌发展的意义。

集团总裁张宇凯在听讲座后表示,此次讲座对我司相关人员战略眼光的提升,对我司未来战略的发展布局,都有良好的启示作用。张总指出,创意文化总是能很巧妙地唤起人们的共鸣,我们可以在经营项目中加入这些共鸣因素,使公司提供的不仅仅只是一个住所,而更多的是一种文化含义背后的良好的精神生活方式,以此来提升项目的品味及潜在文化价值,实现高水平盈利。





## 相约“春天里”

文/中天万城 沈力

“草长莺飞二月天，拂提杨柳醉春烟。儿童散学归来早，忙趁东风放纸鸢”，春暖花开，草长莺飞，正是踏青春游的好时节，为加强同事之间的交流和学习，增进理解与沟通，提升团队凝聚力，努力培育协作向上的团队精神，中天万城于3月31日组织员工到景色宜人的户外进行拓展活动。

我们骑行至东莞八景之首的“松湖烟雨”，沿着42公里长的滨湖路一路前行，四周峰峦环抱，湖水清澈，湖鸟轻鸣，道路曲径通幽，路旁绿意嫣然，树影婆娑；亲水湖岸线青草如茵，桃红柳绿，争奇斗艳，缤纷醉人；徐徐的微风吹过，呼吸到了湖面迎来的新鲜空气，让人心旷神怡，如痴如醉！

下一站“中心公园”，一路奔波，累了也饿了，大家纷纷拿出准备好的烧烤食品，有人打扫炉灶点火，有人拿出钢叉穿上鸡腿，分工合作，不亦乐乎！不一会儿，一串串美味出炉，香味扑鼻！手艺高超的阿霞格外受欢迎，大家都排队预订她烤的食物呢……





## 云南秘境之旅 银丰花园酒店团队户外拓展旅游散记

文/银丰花园酒店 罗佳林 图/罗佳林 刘先玉

又是一个春游的好时节，我们银丰花园酒店管理团队兴致勃勃地踏上了云南秘境春之旅。往返6天的休闲旅程，让辛劳了一年的我们在舒缓工作压力的同时，更增进各成员之间的相互了解、进而加强了银丰团队的协作力。

第一次走进丽江古城，漫步于横竖交错的纳西族古城街巷，心里不免轻轻感叹，丽江真美！看那蓝天、白云、雪山、古道、木屋、小桥、流水、柳荫相映成趣，看那入夜后那静谧的古镇灯火、沧桑磨砺的石板巷道、次日清晨树丫上挂着的弯弯的月儿、早晨对面雪山上的“日照金山”……这一切的一切，都给我们留下了难以忘怀的印记。

印象深刻的，还有在虎跳峡的盘山公路上，“三江并流”举世奇观的长江第一湾处，我们体验头顶绝壁、玉屑腾空、脚临激流、狂涛怒卷时的惊奇。而挑战“天梯”的“历险”体验，也让我们对于今后迎接挑战增添了一份勇气和信心！

乘着车在香格里拉、白马雪山、梅里雪山的路上穿行，处处是怡人的景色，无论是崇山峻岭、林海雪原、亦

或是高原阔野；无论是树的葱茏、山谷的清雅，还是开阔的牧场、山间的溪流涓涓、河面的波光鳞鳞，又或是高远处洁白神圣的雪山……

徜徉在这片与世隔绝的天地里，湛蓝的天空、轻飘的白云、洁白的雪山及民舍、农田、溪流、阳光、空气以及树木茂盛的群山，仿佛都透出一股闲情逸致。那份静谧让深处喧嚣都市的我们深深的陶醉其中，贪婪的欣赏着这诗画中才有的美景，自由地放飞着几近空灵舒爽心情。







神秘圣洁的梅里雪山



微波荡漾的拉市海



宁静悠然的束河古镇



■ 丽江纳西族古城街巷



## 中地产登山活动小记

文/和家物业 吕洪萍

“山不在高有仙则名，水不在深有龙则灵”。刘禹锡的诗句用来形容东莞的水濂山再合适不过了。水濂山，位于东莞市南城区水濂社区，是东莞市六大森林公园之一。最令新老莞人惦念的便是那位于山颠间的水濂飞瀑。形如水帘，四时不绝，山涧藤萝，横垂削壁，淙淙铮铮，音如琴声。虽没有桂林山水的奇、秀、险，却不失别样的静、清、绿……

在这样一个山花烂漫，溪水潺潺的召唤下，广东中地产公司组织了一次以“五亿目标，非你不可”为主题的登山活动。我们分别以部门为单位组成九个小队，每个小队有四名成员，以到达山顶的四名团队人员的最高平均分列为获胜队伍。“1，2，2.5……”主持人卖了点小关子，让现场的氛围更加沸腾，有些同事急不可待地嚷着赶快开始。随着一声明亮的哨响，我们扎堆向山顶攀登……春光明媚，荫绿的山谷，百鸟啾鸣，明媚的太阳照耀着每一段石阶，还不忘关照盛开的攀枝花树。抛开想赢得胜利的冲动，休憩的片刻望望身旁的每一片景色，竟是如此的迷人，让习惯蜗居在电脑前的我们融入到了大自然的气息中，去切身的感受了那份属于水濂山的美好与宁静。



## 粤语培训班之愉悦语“粤”

文/中天万城 沈力

所谓入乡随俗，在广东，粤语恰如“血液”之于人体般不可或缺。不懂粤语可能造成您和他人之间的沟通障碍，出行办事可能发生不使甚至误解，对您的工作生活造成或多或少的影响。

“如何在粤语文化地区更好的工作和学习？如何能更快的融入环境？如何更便于自己工作的开展？如何更好的与人交流？”，为解决这些问题，中天万城公司由行政人事中心牵头组织了每星期一期的粤语学习班。

学习班的课程形式多样，前期课程以最基本的日常用

语起航；联系工作与生活，根据不同专业和职务的讲师所接触的人和事的不同，采取情景模拟式授课法；利用多媒体，通过形式多样的报刊杂志、粤语短片、经典歌曲演绎多彩课程；全程粤语授课，营造仿真语境和氛围；定期进行测评，巩固学习成果。

粤语学习班的举办，得到了同事们的普遍认同，一些原来不懂粤语的同事都表示希望可以多点组织相关的活动，营造一个“敢说、敢讲、敢唱”的“愉悦语粤”氛围，让所有同事都能用粤语流畅沟通！



# 服务设计的人性化因素

摘自：运营业务

重视客户服务的人性化因素，就能够抓住消费者的心理，获得更大经济效益，并易于进行推广。

糟糕的客户服务质量不仅为消费者带来了困扰，也让公司高层经理烦恼不已。在服务成本和提供的客户体验之间找到合适平衡并非易事。要确保一线员工能够在庞大的组织内高效持久地执行服务项目，这更不容易。在这一过程中，很多企业忽视了如何让客户动心的因素。在提供服务时，对众所周知的行为科学原则视而不见，无意中造成了客户的不满。

与此同时，客户服务的格局也随着社交媒体和新兴移动电话技术的发展发生着变化。新技术让企业以前所未有的方式获得客户互动数据，也改变了互动最初的模式，例如，扩大了客户投诉的速度和影响。

## 三大问题

在这样的背景下，一些企业在服务设计和交付上取得了长足的进步。通过更加细致地考虑客户服务的人性化因素，它们在降低10%成本的同时，提高了30%的客户满意度。在本文中，我们观察三家公司。一家有线电视和互联网服务的提供商，一家服务于中小型企业的高科技公司 and 一家汽车租赁公司。从他们的经验中，我们提炼出了三大问题，首席执行官和其他高管层在推出新服务，或对现有服务质量进行彻底检查之前可以对照一下。总体而言，这些问题可能帮助高管层展开有意义的对话，提高企业推出服务的成功概率。



## 1. 我们的服务有多人性化？

一家企业的服务互动一定对创造积极正面的客户体验起到重大作用。但是，很少有公司重视研究客户如何形成对这些互动的看法。通过将众所周知的心理学和行为学应用到服务设计，并多花心思了解什么因素真正鼓励或恼怒客户，企业能够迅速以较低的成本提升客户体验。

下面介绍一家有线电视提供商的经验，通过行为科学帮助改善其糟糕的服务形象。开始时，该有线电视提供商研究了最重要客户互动的特点，即通过电话推销新业务，并很快找出几个主要的问题点。例如，这类电话通常包括销售人员过于粗暴的命令、通话中的让客户觉得浪费时间的“静音”。更糟糕的是，通话结束前经常会讨论付费的法例条款，令人非常尴尬。

该公司重新对通话流程进行彻底设计。首先，信用审查提前在后台进行；与此同时，销售人员帮助客户设置账户。这能够消除令人尴尬的“静音”时间。如果发现客户信用额度不够时和法律条款，客户在通话结束时也不会感到沮丧。

新设计的方法在通话中增加了简单的选择项，让客户感到获得更多的控制权。例如，“您希望如何设置计费”或“您希望如何安装设备”。通过重新设计，将以前的指令式对话改为选择性提问，该企业发现客户开始对互动的评级更加积极。

销售人员学会在结束通话时提供免费产品，为客户带来意外惊喜，这也是行为科学家找出的另一个人类偏好。通过将原来沉闷无聊、照本宣读

的结尾（一位销售人员承认“宣读很多极其详细的信息”）替换为意外的好处，让客户对通话的态度更加积极，对企业产品目录感兴趣，并最终提高销售额。

行为科学告诉我们，客户在服务互动过程中，讨厌意料外的变化，希望固守原有的习惯。一家B2B高科技公司的销售团队利用这一趋势，大刀阔斧重新设计了面向小型企业客户的销售流程。该B2B行公司改变了多个销售代表同时面对很多客户，这一业中常用的销售方法，为每位客户指派一位“服务代表”。此举提高了客户满意度，让销售代表空出更多时间做更多的销售。

最后，更加努力思索客户的需求，企业能够将服务短板转化为优势，甚至找到新的服务项目。例如，一家汽车租赁公司发现，其普通客户在拥挤的车库中寻找指派的租赁车辆时，会比高端客户更加焦虑。（主要原因是，和高端客户相比，普通客户用车较少，不太熟悉车辆租赁流程）。观察到这一现象后，该汽车租赁公司成功推出一项“任选一款车”服务，降低租客的紧张感。

## 2. 我们服务的经济收益如何？

车辆租赁公司推出的服务项目是出于清晰的经济收益而制定的。“任选一款车”不仅要比老系统操作起来更高效，还能创造有价值的收入机遇：经济型汽车和豪华型汽车停在一起，有家庭的普通客户更多会选择较大、较贵车型。很多企业高管忽视了客户服务的全面经济价值，从而错过了这样的机会。

当然，实际操作中，服务水平、收入和成本之间的平衡取舍非常复杂。要想完全克服这一挑战，需要在一系列客户接触点上建立全面的经济收益观念。开始时，建议使用分割点分析等工具，能帮助确定客户对服务变化的实际敏感度。

例如，车辆租赁公司进行分析后得出的结论是，其普通客户比以前假设更容易接受使用二手车。该行业普遍观点是，客户不愿意租赁里程数超过3万英里的车辆。但是定量定性分析显示，如果价格足够便宜，车身干净整洁、租赁公司提供完善的维修和可靠性保证，客户还是愿意接受里程数较高的车辆。确定了新的临界点后，该公司重新使用以前不曾考虑的、里程较高的车辆，盘活了大量的库存。

那家高科技公司的销售小组同样发现，如能回复客户的电话问询，客户愿意接受很多类型的服务水平。公司高管当然知道，询问订单准确度的来电需要立即回复，但是没有意识到，对于其他类型的问询，B2B客户愿意最多等一周时间。了解不同类型来电问询的处理方法后，服务代表能够更高效地工作，并对客户最关注的问题给予及时回复。

有线电视公司的经理们对室内安装设备低效的排班制度（对客户带来的困扰）进行了类似的分析。公司曾经考虑缩短客户预约窗口，即承诺来到客户家中的时间，从四小时缩短到一小时。但在研究了客户敏感点之后，公司发现客户预约窗口的时间长度不如准时到达重要。此外，效率和客户满意度的最佳时间点是两小时。

超过这一时间的服务优化不值得投入更多成本。

为了确保结论准确，有线电视公司的高管仔细研究了其他基本的成本动因，并根据服务结果进行平衡。例如，公司认识到，客户非常讨厌安装当天工作人员没有携带必要的设备，然后不得不另约时间。更糟糕的是，当安装人员返回配送中心时，就不能指导客户使用新设备，或销售临时想到的服务升级项目。对调制解调器和视频设备供应链和库存水平进行的分析，帮助公司显著提高了“工具装货”率。这些改变和其他流程改变帮助安装工人获得了一倍的时间，用来指导客户，并在安装设备当天实现了10%的额外销售收入。

### 3.我们的员工是否有能力扩大服务？

当推出有经济效益的服务项目，并充分理解刺激客户的因素后，企业不应该忽视自身员工的因素，这也是一项交易中涉及的其他人力因素。如果企业设计的服务流程能够便于大多数员工使用、理解、自动运转和执行，将是巨大的优势。

例如，无线电视公司呼叫中心的经理们和销售代理共同找到如何应对最常通的情况、最可能导致客户不满的情况、或两者同时发生的情况。这些情况包括维修请求、互联网问题、特别频道或频道捆绑，以及收费。对来电进行更加模块化的处理，有助于提高培训质量，又能帮助提高服务结果和电话运营效率。更好的是，这些举措让一线员工更加明确了工作需求，以及如何准备，从而大幅提高员工的满意度。一位呼叫中心员工说：“呼叫的新流程方便了客户、业务代表和技术人员。”

高科技公司B2B销售团队同样也找出了销售代表每天面临最主要的几种情况。然后，建立简单的流程表，帮助标准化销售代表处理问题的方法；在此之前，流程之间差异巨大，不同地区之间销售队伍沟通困难。新方法提高了服务的统一性，大大方便了公司将变革推广到20多个分布广泛的区域市场。

这些例子说明，服务是否可以升级推广，不仅取决于标准化流程，企业需要确保其员工拥有必要的组织能力，执行所需的任务。事实上，如果员工技能有可能存在差距，高管层应该引起足够的警惕，即使新推出的服务经济收益上可行，符合客户的心理需求。

这个道理得到了车辆租赁公司高管层的充分了解，他们担心其中一项新服务方案是否能够推广。这项服务让客户在从机场到公司租赁场地的班车上就能完成租车的登记手续。公司已经在小范围内试点运行了这一服务，并获得了成功。例如，让客户感到在班车上的时间得到了更好的利用，新服务让较长的路途不再那么难受。而且，这项服务为销售代表在路途上推销租赁车辆升级提供了很多潜力。但是，当公司在较大范围内实验这种方法时，高管层对其是否能够推广产生了怀疑。特别担忧的问题是，销售代表是否为新销售方式完全做好了准备。最终，公司高管决定推迟新方法的实施，并对情景再做进一步的研究，直至确定公司为变化做好准备的。

### 总结：为行动做好准备

虽然推迟推广决定对这家车辆租赁公司的老板来说绝非易事，他们至少还够作出决定。我们发现，在很多

时候，决策和实施计划各自为政。公司很难让客户服务重大变化所需的广泛人员参与进来。

不同的是，我们研究中最好的公司建立了由跨职能成员组成的团队，并对组员进行轮换，由他们定期对关键服务进行评估。最成功的团队包括众多角色，有一线销售人员、市场营销经理、精益生产和六西格玛专家，甚至包括行为心理学家。

随着越来越多的客户数据可供使用，一些企业正投入高级分析工具，从更细致的层面来理解客户互动和渠道偏好。重视客户心目中，服务从端到端的性质（例如，从订单到供货），这些企业能够更快地找出问题点，设计新服务，并获得成功。

#### 作者简介：

John DeVine是麦肯锡迈阿密分公司董事；Shyam Lal是旧金山分公司资深董事；Michael Zea是斯坦福分公司董事。



# 加强员工培训是提升物业服务水平的关键

文/和家物业 黄文彪

随着社会经济的快速发展，人们生活水平的日益提高，越来越需要一个稳定、安全、文明、舒适的居住环境，业主对物业服务的要求也越来越高，不断促使着物业服务行业逐步迈向专业化、规范化和细致化，像那些管理思维僵化、服务意识薄弱的企业已经很难生存。


当前物业公司之间的竞争日趋激烈，要想在物业服务行业赢得一席之地，塑造一个众口皆碑的服务品牌，就必须有一支高素质的物业团队，而打造高素质的物业团队，通常都是由加强员工的培训来实现，俗话说“员工是企业的主人，是企业的第一财富”，员工的成长进步直接关系到企业的健康和可持续发展。

作为一家服务行业的物业公司，其核心就是现场管理服务质量，就是人员素质的较量。通过加强物业知识的培训，能够使员工事事处处养成良好的职业情操；学习一些先进的服务礼仪规范，能够使员工形成良好的自我形象，并时刻以饱满的精神状态服务业主；同时，通过经常性的学习培训，可逐步培养起员工的综合素质，加强服务工作的思想意识，时时刻刻严格操作规程，严把服务质量关，这对于整个公司的服务质量来说，无疑是一个较大的促进。

当今的社会信息日新月异，员工对新观点，新理念充满着渴望。通过培训，可不断地吸收一些更先进的管理知识，不断地武装员工的头脑从而在思维方式、价值观念上更加符合社会发展的潮流，从而促进员工观念的变化，防止技能的退化与落伍，更好地应对不断变化的客观现实。通过不断输入新知识，新理念，将进一步增强企业的活力，努力营造积极向上、团结奋斗的工作和文化环境，从而使广大员工能够更加安心本职工作，始终做到立足本职岗位，进而推进企业向前发展。

培训是一项长期而艰巨复杂的系统工作，方法及形式多种多样，需要公司各部门上下一心通力合作，将其融入和贯穿于日常的工作中去，形成一个长效的培训机制，在不断加强员工培训工作的同时，有力地促进企业与员工共同发展。





## 参观万科物业 运河东1号有感

项目名称：万科物业运河东1号  
地理位置：东莞市莞城区运河东三路  
占地面积：约8.3万平方米  
建筑面积：约24万平方米  
产品结构：高层洋房、商业街、精装修公寓  
规划户数：约2000户

文/和家物业 张文文

前段时间有幸参观了万科地产开发和管理的东莞市运河东1号项目，感触和收获良多。解析整个运河东1号的物业管理，结合我公司的现状，我认为以下几个非常值得我们学习和借鉴。

### 一、“微笑”无处不在，随处可见万科物业管理人员的专业素养和亲和力，一言一行皆品质；保洁员、绿化工遇到访客都能及时问好。

走进运河东1号，首先看到的是保安人员、保洁人员友好的问候及亲切的

笑脸，开始以为这些保安、保洁人员应该是万科物业自己的员工，有着比同行较高的收入，因为在大家的惯性思维中，高薪以保证招揽到的员工素质在大企业中再正常不过了。后来了解到运河东1号的清洁和绿化跟我司一样均是外包的，工资也是基本持平。当时我就在思考，为何都是同样的外包单位及人员，在运河东看到的就有点不一样呢？

后来与他们的物业主管沟通后得知，万科物业对外包单位的监管有一套严格的流程，由公司的品质部对选聘的外包单位进行把关和核查，签订外包单位合同时就要附同合同一起签

订一份清洁检查标准和双方的监控管理辦法，在合同上就明确了外包单位的检查要求和作业标准，并有相应的扣分细则，前期就已经明确了工作责任和要求，避免了外包单位后期的扯皮事件。过程控制也是万科物业管理中很重要的一个环节，对外包单位定期、不定期的检查；服务中心、公司职能部门的月工作评估、季、半年评估等，随时保证了外包单位的服务质量在一个标准上。由于外包单位的工作人员服务态度的好坏关系到业主对物业公司的满意度，运河东1号不止是要求外包单位对员工进行培训，服务中心每月至少还有一次对外包单位







现在台面上；以上的这些再加上物业服务人员专业、优质的服务，试想哪个业主不会感觉到温馨和舒适？

万科的客服主管介绍说，万科物业的前台是一站式服务，无论是缴纳物业管理费还是求助或投诉，前台都可以帮助业主一站搞定，不会出现缴费要找财务人员、办理月卡或门禁卡要找工程部等等。因为万科物业的前台有收费和接待及信息传递的职能，她们不会因不是自己的工作范围以内的事情就让业主等待或白跑一趟。而万科物业的前台与客服一定是分开的，当有业主对前台工作非常不满或发火时，会有客服人员专门带到会客室或洽谈室进行沟通，绝不会因一个业主的不满而影响到前台的正常工作，同时也给公司的形象带来负面的影响。

### 三、不得不说的现场物业管理心脏“消防监控调度中心”。

在前期设计时，就把监控室和消防控制室合在了一起，而监控中心负责小区所有的现场调度，包括业主对讲的接听以及对外联系、24小时投诉电话的接听等；由此避免是很多小区公布出去的电话分为上班时间和非上班时间两个服务电话，而在万科只要记得一个电话就可以搞定一切，不论您是要求找人还是要居家服务或投诉等，全部信息由控制中心汇总后进行调度或分解，控制中心的人员可以调动现场的保安人员、维修人员、客服人员以及现场工作的每一个保洁员，当监控中心接到客服来电后，对信息进行

分类，如果是客服的就及时反馈给客服助理等依次进行分类安排，对于工程人员上门服务需要收费的，工程人员完成工作后向业主开具发票，由业主自行到服务中心进行缴费，这样避免了工程人员收费产生的很多问题。

由于现场的所有人员都归控制中心调度，这样就促使了工作效益最大化，避免因信息的周转不及时而造成工作耽误或工作对接脱节的情况，同时通过控制中心总调度可以把物业工作人员的各种资源整合，比如保安巡查时发现某一单元门禁损坏了，就及时通报控制中心进行登记，控制中心登记后会通知就近的工程人员进行修复；如发现卫生差需要及时处理时，控制中心可以联系保洁班长及时安排人员进行处理，最大化的提高了工作效益。对于现场出现的突发事件和安全事故，通过控制中心总调度可以有有效的控制事态发展，便于信息的流通。

正是因为控制中心的重要性，万科控制中心的值班人员都是经过培训考核合格才给予上岗的人员，我在控制中心看到了一张运河东1号服务中心经理授权的控制中心值班人员和顶班人员，因为控制中心要直接面对业主，业务技能的好坏直接关系到服务中心的服务品质，所以控制中心人员虽然基本是保安人员，但却由客服人员进行培训和岗位引导，确保了控制中心人员基本服务技巧，真正做到了万科的旗舰控制中心的客户服务的总台。



#### 四、标识完整有效、物品摆放整齐，设备保养及时到位。

在万科参观的过程中，体会最多的就是标识完整、清晰，无论是一个按钮还是一个电箱等均有明显的标识及警示，让人一目了然；而且很多的标识制作也非常简单，就是用A4纸过胶后就剪张贴。小区中有很多的指路牌、绿化苗木牌等无不体现万科精细化管理的一面。

在控制中心的时候，我特意走到控制柜的后面看了一下，印象中大多数物业控制柜后面都是零乱不堪的杂物，但在万科看到的都是一尘不染的运行设备；悬挂在控制中心的保养记录，每一次都清晰记录了保养的细节，真真正正做到把小区的设备当作自己的私人家电来保养；小区中那么多的单元门禁全部正常使用中，没有发现一个有故障或设施的损毁，由此可见设备保养工作非常的及时和到位。

有同事问，为何监控室不见一点堆放的杂物？工作人员笑着把靠墙的一排柜子打开，原来他们设置了专门的钥匙柜、消防工具柜、杂物柜，甚至于每个值班人员都有专门的柜子，由此可见万科物业人员做了很多的准备工作，并总是将最好的一面展现在工作中。

#### 五、人员分工明确，各部门工作开展有条不紊，交替监督，都是物业服务人员。

在历时几个小时的参观过程中在小区中看到的工作人员总是在忙碌自己的工作，而不是因为领导检查或参观而有意识的去装样子，各部门都能按照自己的分工去完成工作，针对这个问题我专门与万科的工作人员进行了探讨，他们的主管告诉我，在万科，无论是什么样的工作职位，在小区里都是物业服务人员，都是为了小区业主服务的，无论是保洁员还是管理人员，大家在工作上都是相互协作的工作关系，都有义务去维护小区物业服务人的形象，都有权利相互进行监督和提醒。

“面对业主时，我们都是物业的一家人，我们所做的每一件事，说的每一句话都代表着这个大家庭”，这就是万科培训员工的理念，这也充分调动了每一个员工的工作热情和责任感，让大家在工作中都有主人翁的服务意识。

#### 六、随处可见的万科人性化管理和人文关怀的万科文化。

小区入口处“列宁与卫兵的故事”给每一个进出小区的人员留下了很深的印象，多么鲜明的比喻啊，万科物业就是用这么温馨，让人叫容易接受的一种方式去引导客户，还比如小区的草地上有“千千生命、足下留情”等；小区的灭蚊灯箱、分类的垃圾桶、经过处理的排水沟等无处不体现出万科人性关怀的一面。

小区的信息栏中，除张贴了服务

人员的照片和电话外，还有很多的温馨提示，比如高空抛物、消杀计划、电梯保养计划等，这既是在告知业主注意，同时也是在告知业主我们在做工作；信息栏内的每一个通知都张贴得方正整洁，这恰体现出万科的精细化管理。而我们公司项目的信息栏内，要不就是空白的，要不张贴个通知还是斜的，而这就是差距，这反应出我们的培训引导只能从最基础做起，而我们一些好的文化根本就没有得到传承。

从万科的运河东1号，我学到了很多很多，参观虽然结束了，我们又回到了繁杂的现实事务中，但我更看到了我们的差距，更认识到在物业管理中硬件设施好也只是物业的一面，关键还是看软性的服务，万科的很多东西我们是可借鉴的，结合我们公司项目的现状，我们不求一下子全部照搬，但先从一些细节的标识、一些流程、一些引导与培训的方法上去做却是可以做到并改变的。

通过参观后这几天的思考，我也更明白了我们在下一步工作中的工作任务还很重，要引导和规范的东西还很多，不能一味的归根于我们的设备陈旧，设施不完善，我们要从人员的思想意识上去改变，只要思想改变了，虽然我们还离万科的标准很远，但我们有信心会越赶越近。

## 亚马逊的核心战略：节俭

摘自：财富中文网

如果确实存在企业基因这种东西，那么过去10年间全球最成功的科技公司之所以能够崛起，一定是拜企业基因所赐。谷歌(Google)执著地关注数据；而苹果(Apple)则对简约的风格有着一种参禅一般的着迷；Facebook的特点是汇聚遍布全球的社会关系；亚马逊(Amazon)的特点更为简单实际，那就是：节俭。

这家总部位于西雅图的在线书店成功转型为电子商务巨人靠的是节俭的理念，它体现在运营、品牌定位、以及Kindle Fire平板电脑等新产品等各个方面。“降低成本是亚马逊成功的基石，”晨星公司(Morningstar)股票研究总监R.J.贺托维表示。亚马逊无需承担维护实体店所需的巨额成本，所以它能以低价向客户提供同样的商品。

总部位于芝加哥的投资银行William Blair & Company公司的数据显示，与在线和实体竞争对手相比，亚马逊销售的产品价格最多可低上13%。目前，该公司拥有1.6亿名活跃用户，销售额占美国在线零售总额的20%。分析师们预计其销售还会进一步增长，年客户增长率将达到20%。在线零售业务目前总体而言占美国商品销售总额的10%，预计这一份额还会继续呈现增长之势，尽管有些分析师估计其年增长速度或许只有1%左右。市场研究机构弗林斯特研究公司(Forrester Research)预计，今年，美国在线零售总额将超过2,260亿美元。

上述数据形成了亚马逊在消费者心中的品牌形象。亚马逊正在对竞争对手构成越来越强劲的挑战。比如，零售商电路城(Circuit City)和博德思(Borders)的倒闭多少与亚马逊的崛起有些关系。

去年，该公司的市场策略更加咄咄逼人。去年12月的某个周六，亚马逊向买家提供了极为诱人的优惠价格。用户如果使用该网站提供的免费“价格查询”手机应用，将实体店物品价格与亚马逊价格进行比较，在购买该产品时即可获得5%的价格优惠。(每件商品的最大折扣为5美元)据报道，仅仅在亚马逊公布该优惠政策的那一周末，“价格查询”应用的使用量翻了3倍，但同时也引发了媒体连篇累牍的声讨。《纽约时报》(New York Times)

就刊发社论，指责这种促销战术无异于“焦土资本主义”(scorched-earth capitalism)。亚马逊反驳说：“推出‘价格查询’应用的目的在于让用户能像在互联网上一样方便地获取产品信息、定价信息、以及客户评论等信息。”

在亚马逊，节俭并不只是提高竞争力的一种手段，而是将“节俭”视为该公司14条领导力原则之一。(公司在网站上称：它“催生了灵活应变、自给自足、以及创新”。)1994年，公司首席执行官杰夫·贝佐斯创建了这家电子商务公司，并且用门板充当办公桌。2006年，前公司员工格雷格·林登介绍说，即使在亚马逊上市多年后，“木门桌”不仅在公司内部依然到处可见，而且成为体现该公司勤俭风格的“经典范例”。现在，公司还会颁发“木门桌奖”(Door Desk Award)，专门颁给公司内部开动脑筋厉行节约的员工，他们想出的妙招不但帮公司节省了大笔资金，还降低了终端客户的价格成本。

这种节俭的意识也渗透到公司文化的其他方面。2009年，贝佐斯在公司年度股东大会上透露，他拆下了公司食堂自动售货机里的所有灯泡。“每台自动售货机中都会放置几个电灯泡，好让广告显得更为诱人，”贝佐斯解







释说。

“所以，他们跑到所有的物流中心，将所有的电灯泡取了出来。”亚马逊估计，这项举措能为公司节省的电费仅为区区数万美元，但它充分体现了这家身价480亿美元的公司所秉持的理念。

现在的问题是，亚马逊在迅速发展壮大的过程中，是否还能确保低价政策？该公司去年斥资46亿美元，新建了17个物流中心，结果使公司该年度的运营费用增长了44%。今年，亚马逊计划继续扩大开支，增加配送中心，并且对Kindle Fire平板电脑等产品进行升级。许多分析师认为，亚马逊在这款平板电脑上一直在赔钱。也有些投资者对贝佐斯的开支计划表示质疑。

此外，公司管理层亦不断进行大型收购交易。比如，亚马逊斥资7.75亿美元收购了Kiva Systems公司，后者专门生产用于在仓库内挪动物品的机器人。这将是亚马逊的第二大收购项目，它甚至还将Kiva机器人用于旗下的

Zappos和Quidsi等业务部门。Quidsi是Diapers.com和Soap.com的母公司。花旗银行（Citigroup）分析师Mark Mahaney解释称：“通常，销售商通过降低基础设施成本或者分销成本，能够以更低的价格提供优质的产品和服务以及更多样的选择。”

也许从短期来看，收购Kiva不免代价高昂，但这样做有助于提高亚马逊仓库处理和配送物品的能力，进一步减化运营。相应地，这样可以增强公司的竞争优势，而且假以时日，还可降低成本。尽管《财富》杂志（Fortune）采访到的分析师都无法量化这笔收购从长远来看可能节省的资金，但他们明确指出，此举的确可以逐渐降低分派定单的巨额成本。（花旗银行提供的数据显示，亚马逊去年的分派成本为45亿美元，相当于该公司2011年营业收入的9.5%。）

此外，还存在州营业税的问题。迄今为止，亚马逊在许多州均尚未支付营业税，这也是其能大幅降低产品价格的一个重要因素。据《华尔街日报》（The Wall Street Journal）报道，迄今为止，亚马逊采取了一系列措施才达成这一结果。据报道，该公司采取了很多策略，其中一项要求在美国国内出差的公司员工人手一份地图，图上标明了哪些州要求出示公司许可方可进入。此举的出发点是，员工行为有可能成为这些州对亚马逊征税的理由。许多分析师认为亚马逊最终将不可避免地要支付州销售税，而这会削弱其竞争优势，至少腰斩其成本优势。William Blair & Company打了个比方，这就像是某位跳高选手之前一抬腿就能轻轻松松越过横杆，但现在横杆的高度却要抬高6英寸了。

但是，不管是通过尝试降低发货成本，还是改变Amazon Prime的定价结构，亚马逊仍然有办法控制价格。“我不认为缴纳销售税会对亚马逊构成什么沉重的打击，”贺托维表示。“鉴于亚马逊眼下的客户购置成本，我认为，即便该网站某些产品的定价与其他竞争对手持平，人们仍将保持对亚马逊的忠诚。”

## 高管指南：增进倾听技巧

摘自《麦肯锡季刊》



良好的倾听能力是高级主管获得卓越绩效的重要关键，但少有高管能够确实培养此一技能，本文提出了有效做法。

一家大型消费品公司的高级主管在某个重要的开发中市场发现了一个大胆的合作机会，想要尽快采取行动，以抢先竞争对手。领导团队在会议上谈到了这个议题，该公司的首席执行官注意到这名颇受信任的高级主管态度十分雀跃而坚定，对于此一合作案改变整体局势的潜力，提供了扎实的数据基础，深具说服力。

但首席执行官也观察到一件令人困扰的事，就是他这位同事似乎没有在听别人说话。例如谈到合作案的优缺点和背后的战略理由，该名高级主管似乎无法接受任何质疑观点或其他的

可能性，而且讨论的发展似乎让一些同仁不太舒服。该名高级主管倾听技巧不佳，导致原本应该是很健康的策略讨论擦枪走火。

最后，首席执行官交叉运用了外交手腕，有技巧地私下谈话，以及公司策略规划流程的制度力道，终于说服了该名高级主管有必要更仔细倾听同事看法，以更具成效的方式与同事在提案上互动。结果，后续讨论确定之前的提案很妥当，不过还有另一个更好的方案——那就是在同一个国家建立合作关系。新的合作方式带给公司的风险比原本提案来的低，但却具备超过原本提案十倍的潜力。

此名首席执行官面临的情况，对许多高级主管来说并不陌



生。倾听是决策的第一步，是取得判断所需信息最可靠、最有效率的途径，但我们大多数人在职业生涯过程中，都曾听到别人说我们的倾听技能还有加强的空间。事实上，许多高管把倾听技巧视为理所当然，转而把精力花在学习如何能够更有效陈述发表自己的看法上。

这样的做法其实产生了误导。良好的倾听——也就是积极、有纪律地探索、挑战他人提供的信息，以改善信息质量和数量的活动——是建立知识基础的关键，这样的知识基础才能激发新颖的洞见和想法。说得更强烈一点，就我的经验来说，创业投资的成败往往取决于是否妥善倾听（因此倾听也决定了职业生涯长度）。倾听是一项珍贵的能力，但少有高管花时间培养。

在我担任外科医师、企业主管、企业顾问的职业生涯过程中，我所遇到许多绝佳的倾听者，他们都展现出三种行为，我将在本文中——说明。藉由认同这些行为，并加上练习，您也可以着手改善自己的倾听技巧，甚至是贵公司同仁的倾听技巧。

## 1. 展现尊重

我观察过最好的一名倾听者是一家大型医疗机构的首席运营官（COO）。他有一次告诉我，要是没有听取各级人员的意见（从外科主任到护理人员），他根本无法经营像医院这么复杂的组织。身为主管，他做事可以如此有效率、为人如此受爱戴，部分要归功于他让周遭的人知道他相信每一个人都能做出独一无二的贡献。他尊重别人，也因此赢得别人的敬重，更营造出一种工作环境时不时有好的想法会从组织的四面八方冒出来。

这名首席运营官肯定了一件许多高管疏忽的事，就是我们的交谈对象通常具备发展良好解决方案的实际知识；身为一个好的倾听者，就是单单协助对方抽丝剥茧，用新的眼光来解读关键信息。高管必须克制住想要“帮助”资浅同仁的冲动，不要急于马上提供答案。此外，同仁在本身工作执掌以外的领域，也有提出深刻见解的潜力，领导人应予以尊重。

举例来说，我记得有一次，某家大型工业公司的首席营销官（CMO）和一群工程师开会，当时有一项新产品推出的业绩一败涂地，首席营销官十分关切，而这群工程师也百思不得其解；该公司长久以来是由产品开发能力强的工程师所主导，一起开会的这群工程师当中也不乏杰出之辈。首席营销官和我

在会议上谈到这项产品的技术面向，工程师对于这项新装置的热情和兴奋之意溢于言表，显然这项新产品十分独特。尽管我们必须打断他们多次，厘清各种技术名词，但他们很快表达出为何会如此雀跃的原因——这项产品似乎不只比市场上同级产品效率更高，而且更容易安装、使用、维修。

首席运营官一直很专心地听着，过了几分钟，她态度尊敬地问这群工程师一个引导性问题：“所以头三个月我们的销量不如你们当初预期是吗？”

“嗯，老实说，我们连一个都没卖出！”该工程团队领导人表示，“我们认为以这项产品会改变竞争全局，但根本没有卖出去，真不知道原因在哪。”

停顿了一下，确定工程师把话说完后，首席运营官说：“看来你们真的认为这是一项很棒的产品，也说服了我们两个人，客户应该要争先恐后抢着下单才是，所以如果不是产品质量的问题，那么对于这项产品，客户对你们表达了哪些其他看法呢？”

工程师说：“我们没有跟客户谈。”

一听此话，首席运营官脸色发白。随着对话进展，我们得知该产品是在封闭式环境下开发出来的，工程师假设产品优点应不言自明。“但或许实际并非如此”，团队领导人表示，“可能我们应该得多努力推销才是，可能对于了解不多的人来说，这项产品的优点不是这么显而易见。”

那名工程师的话真是一针见血。那项装置本身没有问题，但客户对于转用未经测试的新产品都很谨慎，而公司销售团队兜售的规格也未能打动客户。在意识到这点后，工程师开始打电话给客户的工程师团队（这也是这群工程师自己建议的做法），结果就陆陆续续收到订单。

要是当初首席运营官是自己研究这个问题，她可能会怀疑是产品本身不好。但在仔细倾听并问了几个针对性的后续问题后，这名首席运营官协助工程师想出更好的解决办法。她在过程当中没有打断工程师的意见，也没有滔滔不绝讲述什么是好的营销技巧，或藐视工程师的作法；反而，她以尊敬的态度倾听，并提出针对性问题。最后，这项产品确实为公司大大改变了竞争局势。

有一点特别要提出的是，态度尊敬并不代表这名首席营销官避免询问尖锐的问题。好的倾听者会经常问问题，以挖掘出所需信息，协助对方做出更好决策。对话要达成的目标，就是能够自由开放地交流信息和想法。

美国中央情报局前副局长约翰·麦克劳林（John

McLaughlin) 曾经告诉我一件事, 我觉得很有趣。他说每次他要做出一个很困难决定时, 他总会以这个问句结束他和同仁之间的对话: “有没有什么事情是你还没有告诉我的…因为我

不想你们离开这个房间, 走到你搭档的办公室说我根本搞不清楚状况。”问这个问题, 麦克劳林传达出他对于同仁有备而来的期望, 每件事情要摊在阳光下, 以及他对同仁必须表达之意见的真实尊重。

## 2. 保持安静

关于倾听, 我发展出自己的一套二八法则。我的指导原则

是在交谈过程中, 80%的时间由对方说话, 我说话的时间只占20%, 此外, 我尽量让我说话的时间有意义, 也就是尽量用我说话的时间问问题, 而非表达自己的看法。

当然, 说得比做得容易——毕竟大多数高级主管天生都有直言不讳的倾向。不过, 如果你忙着说, 就无法真的倾听。我们都有和不良倾听者相处的经验, 他们要不就是把对话当作是宣扬个人身份或想法的机会, 要不就是花比较多的时间思考下一个回复, 而非真正倾听对方说话。事实上, 诸如此类的不良倾听习惯到处都是(见下文“恶劣听众的实际辨别指南”)。

### 恶劣听众的实际辨别指南



#### 坚持己见型

坚持己见型的人听别人说话, 主要是在确定对方的意见不符合自己已有的看法。此类型的人可能外表看起来很专注在倾听, 但实际上他们并没有敞开心胸, 反而是藉由沉默“重新下载”自己的看法。这类人的立意可能是好的, 但这种倾听风格往往会让交谈对象感到不安或甚至备受威胁。坚持己见型的人经常会打压同仁的意见。



#### 心怀不屑型

心怀不屑型的人心里总觉得对方的看法是错的, 以致于无法好好倾听。我在一家工业公司曾与一名高层主管共事, 他就是典型的心怀不屑型——他完全不隐藏自己对别人看法的鄙视, 他认为交谈是必要之恶, 言行间透露出: “你根本在鬼扯, 你是个笨蛋, 你凭什么认为我会对这件事情有兴趣?” 尽管只要努力不懈, 还是可以和他对话, 但过程是非常痛苦的。不过, 他许多同事没力气每次向他表达想法, 都得先突破他的层层心防。



#### 引冗冗长型

引冗冗长型的人把演说隐藏在滔滔不绝的引言和问题中, 用意是在将对方逼到墙角。此类型的人运用问题来操纵讨论、发出警告, 或引导出自己想要的答案。我记得有一次和属于这一类型的医药集团董事长兼首席执行官开会(根据我的手表显示)他花了15分钟提出偏颇的问题、做出修饰性陈述, 都是为了支持他想要向董事会提出的建议。此种行为可以说是单向沟通的缩影。





### 言不及意型

言不及意型的人说了很多，但又什么都没说。如果你仔细观察这一类型的听众，你会发现他们的评论和问题对于对话的进展并没有什么帮助。这类型的人往往是边说边想，通过不断反复，很快地在脑子里打草稿、修正自己的思绪。言不及意型的人利用交谈对象的想法来支持本身的偏见、成见或想法。和这样的人交谈，会觉得两个人的对话仿佛没有交集。



### 无所不知型

每个人都希望能够解决问题，但无所不知型的人在大家都还没确定挑战是什么的时候，就已经开始喋喋不休地说起解决办法——不需要交谈对象提供信息的明显特征。无所不知型的人一开始可能会让人以为是坚持己见型的人，但是后者的动力来自于强烈认为自己是对的，而前者的动力则是拼命想要取悦别人、让人印象深刻。倘若你的交谈对象不断抛出解决办法，凡你指出的任何瑕疵，他（她）都有现成的解套做法，或凡你提出的任何论点他（她）都能很快回答，那么他（她）肯定是个无所不知型的不良听众。



### 假冒伪装型

假冒伪装型的人即便对你说的不感兴趣或早已做出决定，还是会假装很感兴趣，甚至表示同意。我遇过最糟的这类听众是一家医药公司的首席执行官，他的所言所行都是对的，例如他会抓住对方表达的每一个字，经常以一抹理解的微笑赢得人心，让交谈对象以为他很认真思考他们说的话，并且表达同意。然而，最终他的同事发现他根本没有就其所言采取任何行动，或更糟糕的是，到要做决定或采取行动的时候，他根本不会去运用那些信息。

我很清楚这一点，因为我自己就曾落入同样的陷阱。其中一次的经验尤其让我明白在对话过程中，专注自己想法的反效果有多大。那是在我职业生涯的早期阶段，那时我担任顾问，有一次和一名重要的客户开会，我急于让对方留下好的印象；而那名客户是美国中西部那种典型不说废话、处事坚毅的人，他从眼镜上方打量我，然后抛出了问题：“明年的预算根本行不通，我们正请员工做一些大幅调整。”

我只听到他对预算的关切，就一点也不浪费时间，马上向他和坐在他旁边的副手表示说：“要处理您的成本问题有几个方式”，接着就滔滔不绝地阐述我认为精简他们公司业务的绝佳建议。那名高级主管安静地听着——而且很专注，至少看起来是如此，不过他除了不时把头偏向一边，动也不动。然后，我一边卖力演说，一边有点恼怒地看到他拿起了笔，在笔记本上写了些字，撕下来传给他的同事看，他同事一读那纸条，嘴角掠过了一抹几乎是难以察觉的笑意。

那名高级主管对我的看法无动于衷，已经让我有点不高兴了，而那张像是两个男学生在课堂上上传的纸条，更让我忍无可忍，我就停止说话，问那张纸上写什么。

那名高级主管点头向他同事说：“给他看”。

他同事伸过桌面，把纸条递给我。上面写着说：“真搞不懂这老兄在说什么？”

还好我能看出当下的幽默，意识到自己之前的愚蠢，放任自己的个人意识阻碍了倾听。要是我当初能更用心听、更深入询问，我就会知道那名高级主管真正关切的是，在公司缩编之际如何维持员工士气。由于我没有保持安静，以致于无法倾听，导致错上加错。庆幸的是，那名高级主管下一次还愿意和我开会。

要抑制说话的冲动并不容易，但伴随着耐心和练习，你可以学会控制那股冲动，选择在适当的时机加入，改善对话的质量和效能。有些人天生就知道如何在“表达”和“打断”之间划下清楚界线，但我们大多数人必须靠后天努力才能做到。麦克劳林建议主管有意识地思考何时打断，何时保持中立、不带情绪地倾听，尽可能延后反驳、避免打断。尽管如此，他肯定不时问问题打断的必要性，以将对话导向正轨或加快进行。不过他建议主管不要太匆匆忙忙——毕竟如果事情已经汇报到你的层级，就说明可能值得你花点时间。

随着你保持静默的能力增强，就可以开始更有效地运用沉默。例如某家工业公司的首席执行官在与销售团队开会时，会体贴地安静片刻，邀请较资浅的同仁发表意见，说明销售团队主管所建议的奖励计划细节。资浅同仁运用那个时段提出新的信息后，接下来丰富的讨论帮助大家（也包括团队主管）意识到该方案需要大幅调整。该名首席执行官的沉默鼓励了更精英式的讨论，最终产生了更好的解决办法。

保持静默也让我们有更多机会观察到一些平时可能会遗漏的非语言线索。之前提到那家医疗机构的首席运营官是很尊重人的倾听者，他对此特别有一套。我记得有一次看他在和一名护士主管交谈，这名护士主管平时口才很好，但那次却不断回还重复说过的话。首席运营官从这些线索意识到事情有点不对劲，在一个停顿片刻，他温和地问了一个问题，让护士主管吃了一惊：“你在这件事上不太同意我的看法，对不对？”这让护士主管松了一口气，接着就坦诚真正困扰她的问题。

### 3. 挑战假设

良好的聆听者会试着了解并挑战每个对话背后的假设。在我升大学那一年的暑假，对这点有了深刻的领悟。当时我有机会跟我最好的朋友到棒球公园打发时间。我朋友刚在小联盟罗切斯特红翼队找到工作，之后又加入巴尔的摩金莺队的小联盟球队。换句话说我有机会近距离观察红翼队经理韦弗（Earl Weaver）工作，他后来升职到金莺队，为该队创造了传奇佳绩：包括15场连胜、四次大联盟总冠军和一次世界大赛冠军。韦弗被认为火爆易怒，但是公认的棒球天才。在18岁的我眼中，他实在是个令人害怕的人物——他是我见过最刻薄粗俗的人。

韦弗并不会倾听；他似乎永远处于愤怒状态，只会吼叫。如果年轻球员犯了错，韦弗会把他叫到一旁要求解释。“跑者已经往三垒跑了，你为何还把球传到二垒？”他会等着听球员的解释，但目的只是为了要残忍的拆穿，通常会用最鄙俗的字眼和最大的音量吼出来。

但有时韦弗会突然停止；他会从球员的解释中听到能让他停下来重新思考的蛛丝马迹。“我曾看过那家伙好几次转

弯，但最后回到垒包。我想如果球能够快速传到二垒，就有机会封杀他。”韦弗知道球员所描述的动作是错的。但尽管他刁钻难搞，他还是能够从中吸收到能暂时推翻他理论的信息。此时嚣张的韦弗变成了聆听者。

韦弗的自传名为《学无止境艺无止境》(It's What You Learn After You Know It All That Counts)。这个充满禅意的哲学可能与大家印象中的韦弗相冲突。但这书名却让我十分难忘，因为它完美描述了良好倾听的一个重要基石：要从一段对话中获取所需，我们必须准备好挑战长久以来为人所尊重的假设。

许多主管在当倾听者的路上跌跌撞撞，因为他们从没想过松懈自己的假设，开放心胸接受更多能从他人对话中找出的可能性。我们发现，只要带着尊敬对方的态度展开对话，提升对话成果的可能性就更高。但许多主管却必须经历更深一层的心态转换——改为接受对话中的模棱两可，并努力发掘“我们必须从这次对话中学到什么才能让自己变得更聪明。”许多优秀的主管，就算是向来尊敬自己同事的极少数，也会不自觉的扮演无所不知的角色，对于会破坏他们信仰的任何信息都一概不接受。



## 倾听的艺术！



当然这样的倾向是人的天性。因此主管们要费点心力才能放下自己原本的假设，重新检验；打破原本的思考，换一个视角来重新评估自己已知、未知、和最重要的，不能知的事物。

美国教育部长邓肯（Arne Duncan）就是这样的倾听者。他认为如果身边有个性很强、会挑战他想法、质疑他推理的人，他的倾听技巧就会进步。在会议上，他确保每个人都发言，不准任何人保持沉默或自满。邓肯向我解释，身为领导，他试着向同事阐明他们的目标不是建立共同的观点或共同的想法，而是共同的行动，他希望团队成员只要与他意见相左，都能挺身而出当面跟他说。

我发现邓肯用的技巧在特定情况下极为有用：他会故意改变一个事实或假设，以观察他的团队如何改变处理问题的方式。这个技巧可协助所有资深高管退一步重新整理自己的思绪。例如在讨论会中，你可能会问：“我们现在假设客户正以10%的速度流失，如果流失率提高到20%，情况会变得如何？我们的战略会有何改变？如果是50%呢？”一旦大家了解到讨论已经来到假设层面，大家可以毫无风险的挑战任何假设，

创意就会源源不绝的涌现。

在一家准备扩大合并活动的企业里，主管之间的讨论证明了上述技巧的效果。该公司手边有许多现金，也不乏投资机会，但其合并能力明显疏了不少（公司已经好一段时间没有并购了）。在与合并团队及业务开发主管开会时，我问他们“我知道这听起来可能很令人震惊，但假设你们这个团队完全不存在。我们需要为这家公司打造什么样的合并职能？我们需要哪些技能与战略？”

这个问题一开始引起了一阵骚动。你必须尊重这种操作可能对他人激起的情绪。不过这样的实验做法引起了一连串讨论，最后产生优良的结果，包括增聘新团队成员，新成员可以提供集团在完成下一年度若干数十亿元合并案所必需的新技能。

在我职业生涯中，我发现相较于一般人或不良听众，好的倾听者更能够根据完善的判断做出更好的决策，因而成为更优秀的领导。只要我们能尊重谈话的对象，保持安静让他们畅所欲言，并开放心胸接纳一些可能破坏我们信念的事实，我们每一个人都可以开发这个重要的技巧。



感悟幸福  
*Feeling Of Happiness*

文/新旭物业 赖丽君

幸福是什么？相信很多人看到这个题目都会感到茫然，生活在嘈杂的现代社会，我们早已丧失了幸福感。每天忙碌的生活，紧张的节奏让我们忘却了快乐，感受不到幸福。有人说：幸福是猫吃鱼，狗吃肉，奥特曼打小怪兽。此话虽有些玩笑，却也道出了幸福的真谛；简单的快乐是幸福的源泉。

生活在科技飞速进步，物质极大丰富的时代，人们的欲望在增加，幸福感在减少。记得经济时报记者做过一次调查，内容是关于现代居民的幸福指数。出乎记者意料的是，人们虽然普遍认为现在生活好了，但幸福感反而下降了。正如人们过去对过年的期盼，早已随着生活水平的提高而变得淡漠，节日气息渐衰，国学大师季羡林在接受记者关于长寿秘诀的采访时说：也没有什么秘诀，不生气，长知足，做自己喜欢的事情。看似简单的话语，细细品来还真是道理。以感恩的心态去面对生活，则常常可以感受到幸福。

近期看到腾讯的一个宣传片，讲的是一个男孩不满家庭过多的说教，报考了离家很远的大学。年迈的母亲日夜思念儿子，为了与他沟通，自己学会了网络聊天。除夕夜当男孩看到视频上父母端着饺子深情地召唤时，忽然感觉到了家的温馨，久违的温暖涌上心头，才知道父母的关怀从未远离。

是的，其实幸福永远就在我们身边，从未走远。我们所缺少的是感悟幸福的神经和味蕾，这需要细细体味。常怀感恩之心，常品生活之美，常念他人之善，则幸福常充盈心间，快乐常伴随左右。面对幸福，我们不仅仅是守望者，更应是收获者。不要因时光的流淌而让触觉变得迟钝，让我们用真诚的心等待幸福来敲门吧！





# 蓝色之旅

文/和家物业 吕洪萍

## Blue Journey



传说很久以前，一群百姓为逃避封建统治的暴政，从远方来到这个山海环绕的偏僻海湾。村民祈求这块世外桃源能带来吉祥，于是用八卦中的“巽身之命”之“巽”，和茅寮的“寮”字合而得名为“巽寮”。巽寮湾，位于惠东县城平山镇南部，地处北回归线以南，依山傍海，是粤东数百公里海水最洁净的海湾之一，周围布满了千姿百怪的奇礁异石，有着“蓝色翡翠”和“天赐白金堤”的美誉。

巽寮湾的天空是纯粹的蓝，散布着阳光的温度，白云的柔和；巽寮湾的海是深邃的蓝，弥漫着淡淡的清咸，与天空形成了一道相互辉映的风景线；偶尔有只调皮的鸟儿划过天蓝色的天空，象一颗绚丽的流星，惹得海浪惊叫连连。闭目，感受海风徐徐地轻抚着脸颊，光着脚丫与海沙亲密的接触，肆意追逐着海岸边的浪花，望向巽寮湾海岸的尽头，你会惊不住的讶异大自然的鬼斧神工！

如果仅仅只是这样地戏耍在渲染了天空蓝的海岸，你还不能感受那份属于巽寮湾的安逸与宁静。那么，不妨租一艘渔船，近距离的感受一下那千姿百怪的奇礁异石，美美的体验一番当渔民捕鱼的乐趣。当晚霞披露在海湾的尽头，一群人满载着捕获的鱼、虾、蟹，还有那笨笨的小章鱼，哼着熟悉的歌谣，你瞧，生命是多么的美妙！

巽寮湾的傍晚是宁静的，伫立在窗前，闭目倾听，巽寮湾海风像在叨唠着什么，似在诱引我们继续探究海的秘密……依然可以嗅到海风中参夹着咸咸的海水味。这个时候，你可以幻想自己就是那巽寮湾里的一条鱼儿，畅快的遨游在撩人的巽寮湾里，一点一点的探究巽寮湾的秘密。哟，此刻沉迷在巽寮湾里的人儿，怕是在窗台睡着了罢。

## Crossroads In Life 人生十字路口

文/中天地产 向涛

阡陌纵横，水流潺潺，人生也如阡陌，纵横交错……

在人生的路上，不断地选择，不断地去取舍，不断地追求自己的梦想。当梦想与现实相碰撞的时候，时光也如流水一样一去不复返。当梦想与现实冲突的时候，不得不放弃梦想，选择真实的人生，留下最真实的自我。似水流年的时光一去不复返，时光在无声无息中静静地流淌，时光如花随风飘向远方。

人生之路就是走走停停，停停走走，反反复复，日复一日，在做同样的一件事情，那就是在人生的十字路口不断地选择。走到人生的十字路口的时候，就是要逢“红灯停，绿灯行”。

人生有很多的十字路口，也许一个小小的路口，在我们人生的长廊上都起着至关重要的作用，我们常常在这个路口徘徊，不知所措，独自凝望着远方，看着这个路口的车来车往，独自在这个路口思考着、等待着……

人生的路上有回音，这回音是对人生选择的回答，人生的路上有曲折，是对自己的一种考验，人生的路上有感动，是人生对自己的馈赠；人生的路上迷茫过，不知前进的路在何处，人生的路上彷徨过。我们选择多种路，但多种路不可能一条路走到黑。

当自己面对十字路口的时候，不得不慎重选择每一条路，这条路的选择关系到自己的未来，决定自己前进的方向。

也许正因为有了曲折，有了感动，有了迷茫，有了彷徨，才能正确对待自己未来的路，未来的路上如何走，心里有了一盘棋，心里有了一个长久而实际的想法。

当心灵之弦被触动的时候，就象离弦的箭一发而不可收拾。

当心灵之音烙上时代的烙印的时候，是一种无言的诉说，也是一种坚持与执着。这心灵之音也许是靡靡之音，也许是风声鹤唳，也许是万紫千红总是春。春天带来希望的种子，带来希望的果实，分享着胜利，分享着雨露，分享着这时节带给人众多的思考与感动。

人生即是选择，珍惜自己的选择，珍惜自己的现在和



未来。因为选择的同时也意味着放弃。放弃自己心里的梦想，去追逐远方的美景，去追逐久违的阳光，人生也如梅花，需要一路修剪修剪，开开落落，才更加地完美。似水流年，不肯为谁有片刻的停留，只余下历历往事，让人空自怀想。

人生如摇曳的油灯，油尽灯灭，一丝的光芒也不会再有，明明灭灭的烟火，只给那些存有梦想的人。梦想与现实而飞，梦想与现实同行，化作一种永恒的力量。



## Two Poems

### 诗两首

文/中天地产 陈润珊

#### 微笑 / *Smile*

微笑是午后的一缕阳光，温暖舒适  
微笑是深夜的一杯咖啡，惬意恬静  
微笑是窗台的一抹青苔，生机朝气  
笑，能舒展你的眉头，  
笑，能敞开你的心扉，  
笑，能抹去心中那淡淡的伤痕，  
笑，能踏平道理的坎坷。

#### 下雨天 / *Rainy Day*

毛毛的细雨，阴阴的天，正如你幽幽的心思，猜不透。  
我们抬头仰望天空，雨珠滑过脸庞竟有一丝丝的感动，  
原来我们很久没有跟大自然亲近了，原来我们离这个单纯的世界越来越远了。  
如果这就是命运，在放弃时就该勇敢坚持走下去，  
如果这就是人生，在失意时就该昂首挺胸向前走。  
雨滴不是泪花，是上天给我们的亲吻，  
雨滴不是讥讽，是云朵带来远方的思念，  
在这下雨天，是洗涤心灵的好时机。





# Roam Of Mood 心情随想

文/中天地产 陈丝杨

几乎每天都很忙很忙，事情堆得满满的，还有一大堆的焦虑困扰。

刚开始面对一大堆新事物的时候有点小崩溃，会突然很DOWN，胸口堵得慌。

我们总是或多或少，受着身边的人的影响，即使我们心里并不是那么想。

有时顾虑太多别人的感受，反而内心的声音越来越淹没。

也许正因为我们的喜，怒，哀，乐……各种滋味，才构建了这多彩的人生。

也许缺少任何一种感情都是有缺陷的人生。

人总在生活和工作中想要达到balance，但这世上哪有这么多可以平衡的事情呢？

极端的思想，各种期望，埋怨，焦虑……

这颗心不知道要多强大，才可以平和地面对这一切？

情绪不好的时候，内心的另一个自己总是会跳出来，很关切地问自己

——你怎么了？你到底想干什么？

其实很多话已经深埋，难以启齿，有些想法可能说出来都觉得可耻。

但这就是真实的人生。

你看不到人性的种种，也许是不想看到而已。

更好的了解自己，也许才能多体谅别人。

郁闷的时候需要镇静，相信一切都会好的，一切都会过去。

凡是你所排斥的，都是你要学习的。

我知道我专业知识不足，经验还不够，所以我总是在不停地追问。

——我就喜欢着这样的自己。

Stay hungry, stay foolish.

人生这本大书，从翻开的那一页开始，注定要深究到底。

这一趟你的意义是什么，都是你自己去诠释的。

找到自己想要的部分，找到自己内心的节奏。

专注，一步一个脚印，不急躁，不骄傲。

然后，Make things happen ... No matter what others think or say...

I always wanna do things as possible as I can , and see what will happen...

Maybe someday... I will be a better girl... Still believe in myself...





# Never Say Die 永不言败

文/和家物业 黄雨鸿



蝴蝶之所以拥有一双美丽的翅膀，是因为它尝试过吐丝成茧的艰辛。彩虹之所以绚丽迷人，是因为它接受了暴风雨的洗礼。钻石之所以璀璨耀眼，是因为它经历了千年的沉淀。下面给大家讲述一个小故事：

他，是一个农民的儿子，上高中时，因为家里清寒，不得不辍学回家帮忙。为了能养家户口，他把农田挖成鱼塘，想靠养鱼来创造一点收入，可是乡里的干部告诉他，水田只能种水稻不能养鱼，他只好把鱼塘填平。这事成了一个笑话，别人都笑他想发财却如此愚蠢。

他听说养鸡赚钱，于是东奔西走向亲戚借钱，养起了鸡。可是好景不长，没过多久来了一场洪水，所有的鸡因生病而接二连三地死去。亏损的五百块钱对于当时只靠两亩三分地来养家糊口的他，无疑是一个天文数字。

在那以后，他酿过酒，捕过鱼，甚至帮别人在石矿上打过炮眼，可是都没赚到钱。35岁的时候，他还没有娶媳妇，对于只有一间破旧而不知什么时候遇上一场大雨就会倒塌土屋的他，即使是离异有孩子的妇女也看不上他。

任岁月在他脸上刻下多少道创痕，他依然没有放弃。他借钱买了一台手扶拖拉机，想帮人运货赚些收入。也许命运总是爱捉弄他，上路不到半个月，拖拉机载着他一同冲下了河里，他断了一条腿，拖拉机也变得面目全非，他只能当做废品卖了……

再此的后来他成为城里一家公司的老总，拥有两亿的资产。这里的人都知道他艰苦的过往，许多媒体报社争相采访，想了解他成功的秘诀，也许下面的一段对话能最好地做出诠释：

记者：“在你艰苦的日子里，你凭什么一次又一次毫不退缩？”

他喝完了杯子里的水，然后握住杯子，问记者：“如果我松开手，杯子会怎样？”

记者说：“摔在地上，碎掉。”

“那我们试试。”说完随即松开了手杯子掉到地上发出清脆的声音，但并没有破碎，而是完好无损。他说：“即使有10个人在场，他们都会认为这只杯子必碎无疑。”

为什么会这样？因为那个玻璃杯不是普通的玻璃杯，而是玻璃钢制作的，即使摔在地上，也会因为它的坚韧而不至于支离破碎。对于这样的人，即使即使只有一口气，他也会努力去拉住成功的手，除非上苍剥夺了他的生命。

没有被折断过翅膀的雄鹰，是不可能翱翔在万米高空之上。没有冲破一切阻碍的溪流，是不可能流入广阔的大海。没有扎根千尺的仙人掌，是不可能生长在干旱的沙漠。不会更不能因为几次的跌倒而停下，而是永不言败地走下去。

## APPLICATION OF SLUMBER REGIMEN 睡眠养生法的运用

文/东莞国医馆 侯宗德

睡眠是保证人体健康的不可缺少的重要的生理活动过程，充分有效的睡眠可以保存能量、降低消耗、促进机体细胞的修复、消除身体的疲劳，改善大脑和身体各个器官的功能活动；充分的、高质量的睡眠是益寿延年的必备条件，因此，科学的调理睡眠是养生过程中的重要环节。成年人每天大都要保证7小时的有效睡眠时间。

由于当代社会人们的工作压力增加、生活节奏加快，越来越多的人面临着各种睡眠障碍问题。近期一项调查显示，近七成受访者每天平均睡眠时间不足7小时，能够保证8小时睡眠的职场人仅为24.6%。调查还显示，近五成职场人的睡眠质量存在问题，表现为不同程度的失眠、多梦，第二天会感到精神不振，身体疲倦乏力。长期而严重的失眠可导致神经和内分泌的功能失调，脏腑功能的减退。合理的调理睡眠，有效的消除睡眠障碍是大部分人养生过程中的重要问题。本文就常用的、实用的中医睡眠养生法介绍如下，与各位朋友共享。

### 1

**调理情绪，保持心情舒畅** 约九成的失眠患者会存有不同程度的情绪因素，形成肝郁气滞，心情压抑，神志不宁。对此要自我释放，转移自己的注意力，有意识的进入一个轻松愉快的意境和环境，保持轻松的心态则易于睡眠。

### 2

**饮食调节，避免辛辣刺激** 辛辣刺激性食物，如辣椒、煎炸、茶叶、咖啡、烟酒等，可使人心肝火旺，心神亢奋而影响睡眠，尤其在晚上应当避免这些食物，应用一些清淡的食物，则有利于睡眠。

### 3

**坚持体育活动，增强体质** 经常性、适度的体育活动能够改善身体的、尤其是大脑的血液循环，促进基础代谢，缓解肌肉紧张，有利于睡眠。体育活动要掌握好活动方式、活动量和恒定性。活动方式要因因人因地因时而定，要根据个人的爱好和条件选择适应自身的活动方式。活动量要根据年龄和体质而定，每次活动要掌握微微汗出、心律每分钟不超过90次为宜。活动量的增加要循序渐进。恒定性就是指体育活动必须坚持持之以恒才能收到理想的效果。

### 4

**食疗**，由天然中药和相应的食物构成的药膳对睡眠的调理具有良好的作用。但作为食疗药膳的配方应当是根据人的体质和失眠的病机而定的，所谓辨证论治，量体裁衣，只有如此才能获得理想的疗效。现就调理睡眠常用的有效食疗方介绍如下，希望读者朋友针对个体的情况选择应用。

(1) 甘麦大枣汤：浮小麦（未成熟，漂浮水面的小麦）50g 红枣5枚 生甘草5g 煎药液300毫升，早晚两次分服。本方适用于阴虚内热、心烦失眠，心悸盗汗。尤其适用于更年期综合症的失眠。





(2) 百合莲子粥：百合10g 莲子10g 枸杞子10g 淮山药15g 糯米50g,煮粥饮用。每日一次。适用于肝肾阴虚、心神亢奋的失眠症，症见心烦、燥热、口干、便秘、失眠多梦、盗汗等症。

(3) 虫草茶：冬虫夏草2g 鹿茸片2g 生甘草1g,泡水代茶饮，每日一剂。适用于脾肾阳虚，证见畏寒怕冷、四肢不温、神疲乏力、神志不宁的失眠症。

(4) 益心汤：猪心一个 柏子仁15g 三七10g,将猪心与上述两药共煮。煲煮的时间要长，吃猪心喝汤，隔日一次，连服七次。适用于气血不足，脉络不暢，证见心慌气短、神志不宁、失眠多梦等。

## 5

睡眠的调节，睡眠时间的调节、入睡前心态的调节、对改善睡眠非常重要。入睡和起床的时间要有规律性，使其符合人体生物钟活动规律。入睡前心态要放松，顺其自然，不要强迫自己去刻意入睡，这样会适得其反。睡前可以用热水泡脚，以改善下肢血液循环，放松肌肉，利于入睡。长期失眠者要注意不能随便应用安眠药和镇静药，以免产生药物的依赖性、耐药性及其对大脑的生理干扰。



作者简介：侯宗德，全国知名中医学教授，主任中医师，现任东莞国医馆馆长，中医临床首席专家。出身于中医世家，曾任山东高等医学专科学校中医教研室主任、医学院附属医院内科主任。从事中医教学和中医临床医疗工作30余年，铸就了良好的医德医风和精湛的医疗技术，善于以中西医双重诊断辨证施治的诊疗模式，采取中药、祖传秘方、食疗、针灸、心理辅导等中医特色疗法诊治疾病。在诊治肝病，肠胃病，肺病，肾病，内分泌失调，失眠症，性功能减退，皮肤疑难杂病方面具有独特的疗效和较深的造诣。

## BEAUTY OF VIETNAMESE SCENERY—VUNG TAU 越南风光之美者——头顿

本刊综合

来越南之前，就有热心的越南朋友建议：别忘了到头顿走一走，言语中大有“不到头顿就不算真正到过越南”之意。事实证明朋友所言非虚，风光秀丽、拥有“越南芭提雅”美誉的头顿特区（Vung Tau），在整个越南都算得上是首屈一指，这里三面环海，依山傍水，风景怡人，海面风平浪静，沙滩洁白细软，街道大都临海而建，海边浴场密布，无愧于夏季避暑的上选之地。

在通往头顿的路上，看到很多现代的和古代的雕像，据说是为了纪念近代的抗法抗美英雄。导游介绍说，早在法属时期和越战时期，头顿就已经是越南著名的避暑旅游胜地，每逢周末，这里都聚集了许多赶来度假的周边居民和慕名而来的外国游客。

头顿市区街道整体比较干净整洁，给人以宁静、远离城市喧嚣的感觉，同胡志明市拥挤的交通形成了明显的对

比。如果说胡志明市到处可见的是法兰西遗风的话，那么到头顿海鲜大道上，隐约可以感觉到的是澳洲黄金海岸的风情，新修的海畔公路平坦宽阔，路旁山丘上一座座新建的黄墙红顶的别墅，印证着头顿经济的迅速发展。经过黎鸿锋路纪念碑时，华裔导游指着几座在建中的酒店建筑说，这个中天·银丰铂尔曼国际会展酒店是华人在越投资的五星级酒店，落成后将成为头顿市的标志性建筑以及全越南最大的复合型酒店，话语间有股自豪感油然而生。

头顿西部有座石山名唤“大山”，海拔245米，著名的白宫（保大行宫Bach Dinh）就建于此处。导游说，这座漂亮的罗马式建筑，见证了近100年来头顿历史的变迁：它始建于1898年，原是法国驻越总督的别墅，1926年成为越南末代皇帝“保大”的避暑行宫，1975年之前曾是南越政府吴廷艳总统的府邸。二楼的客厅仍保持着当年的面貌，一楼则是展示从16世纪，头顿近海发生船难的船只上打捞上来的陶瓷器。从二楼的窗户眺望出去，整个前滩尽收眼底，景致迷人，向下望可以看到“海牛石”，是以前白宫主人常来钓鱼的地方。山脚下是头顿的第一海滨浴场——桑树沙滩，不远处还有个“心阳滩”，沙滩呈优美的半月形，周围有众多的椰树遮荫，在这里可观看黄昏落日。

有“大山”当然就有“小山”，小山又称头顿山，高170米，山上的景致不错，有很多杜鹃花，身后是浩瀚的大海，海风轻吹，使我们并不感到很热。在山脚抬头望



耶稣巨像



白宫（保大行宫Bach Dinh）





中天·银丰铂尔曼国际会展酒店

去，就能看到头顿最重要的标识——耶稣巨像张开着双手，俯瞰着人群。该巨像身高32米、臂展18.4米，据说是世界最高的耶稣像，比巴西耶稣像还要高上许多。巨像的底座是意大利名画家Leonard de Vinci名作“最后的晚餐”的浮雕，走进巨像，里面别有洞天，人们可以从石像体内的旋转楼梯登上“伟人”的肩膀，眺望头顿城镇全景。我站在耶稣肩膀细看他的侧面，那脸孔仁慈、包容、双手伸开像在庇护众生，使人有种静谧庄严的感觉，所有疲惫、烦恼仿佛都一扫而空。

从头顿山往东为后滩，又名“随云海滩”，据说到了



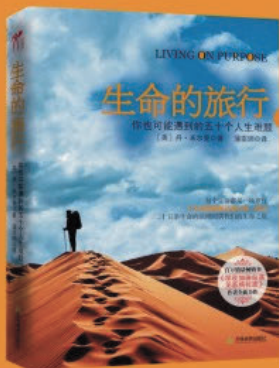
后滩

夏季的时候，每天都要接待上万名来此冲浪、游泳的游客。后滩长8公里，滩边有许多沙丘和成排的杨树，清晨在沙滩上看日出，景观极佳，走在沙滩上，随处可见背着贝壳的寄居蟹和螃蟹，使得我们这些过惯城市生活的人们雀跃不已。

鲸鱼庙是头顿的另一个景点，里面保存着100年前头顿渔民所捞到的鲸鱼骨。相传100多年前，有一只很大的鲸鱼搁浅在寻阳滩，鱼头太大，渔民无法移进陆地，唯有用布把周围围住，待到鱼肉完全腐烂，再将骨头一段段拆下送进庙内。至今当地还保留着“鲸鱼诞”这个节日，每年的农历8月16至18日，当地渔民举行风格独特的拜祭鲸鱼典礼，并将渔船装上灯饰，以示迎接鲸鱼的到来，这个时候的头顿，国内外游客云集，热闹非凡。

傍晚时分，我们来到一间海鲜餐厅用膳，餐厅客人不多，却有两位琴师在那里演奏助兴，一位弹吉他，另一位拉小提琴，在这听着涛声给悠扬的越南民族乐曲伴奏，吹着阵阵海风，望着雨后海面上落日的余晖，沿海山边层层梯田似的露天酒吧、咖啡厅和的士高舞厅陆续亮起灯火，感觉十分的惬意，问问琴师是否会演奏中国歌曲，没想到在这其后的一个小时中，我们听到的都是我们耳熟能详中文歌曲，将大家的情绪推到了极致。

## 《生命的旅行》



### 作者简介

丹·米尔曼 Dan Millman, 美国知名畅销书作家, 另外一个身份是前蹦床世界冠军, 曾担任斯坦福大学体操教练。他踏遍世界各地, 对诸多人才发展系统进行了深入研究, 并致力于提高人类潜能、开发生命才华, 让更多的人受益。著有《你生下来要过的生活》以及《心灵法则》等多部畅销书, 代表作《深夜加油站遇见苏格拉底》被翻译成30多种语言, 销售上百万册。

### 内容简介

对于很多人来说, 生命是一个太过沉重和深奥的话题, 但是, 本书作者告诉我们: 生命, 犹如一场旅行……他用直觉般的深邃洞察力化解了50个来自真实世界的难题, 与读者共同探讨了有关工作、生活、精神修炼、价值观、思维方式等重大生命议题。他认为, 每个人都是生命旅途的行者, 经历如同沿途的风景, 启迪人们抱持对理性和信念的热情, 信任自己的生命历程, 重视行动的力量和活在当下的态度, 并由此提出了25条生命法则, 指引我们迈向更快乐、更丰盛、更富意义的生活。生命的法则不是一套刻板的公式, 而是富有弹性的生活提示, 是激发内心潜能的力量源泉。书中有真实普遍的人生难题、充满智慧的人生觉醒、整齐划一的结构编排, 《生命的旅行》是一部令人鼓舞的杰作, 更是一本摆脱迷茫和痛苦、提升生命品质的人生自助书。

## 《人脉是设计出来的》



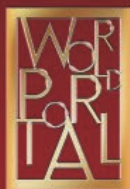
### 作者简介

张超, 知名职场专家, 著有《职场潜伏心理学》《职场中50个第一次》《管理你的老板》等作品。张超认为, 人们在事业上除了需要朝着正确的方向前进, 更需要实实在在的“辅助工具”, 因此试图通过文字启发人们在提高心法的基础上, 更应讲究技法。

### 内容简介

中国是人情大国, 人脉就像空气那样重要。经营人脉是我们每个人的必修课, 本书是为你量身打造的轻松易读、最实用的人脉教科书。教你从第一次接触递名片就能与众不同, 给人留下不可磨灭的印象和强大气场; 让你懂布局, 会设计, 省力用心做人脉! 例如: 你帮助别人完成了一件很复杂的事情。本来你想让他欠你人情债。可他想用钱摆平, 也不想再和你往来。他不想欠你, 你就想办法欠他。你可以告诉他, 在这个事情的处理过程中, 你收获了从未有过的成长, 正因为事情如此复杂, 你更深刻的理解了社会的规则, 他是影响到你对这个社会看法的人, 你感谢他, 所以愿意经常请他吃饭, 聊天。这样, 你们再次连接到一起, 为进一步接触打基础。





WORLD PORTAL

中天·城市之门

城市中心门户

# 中心门户 76m<sup>2</sup>超红4房

城市之门住宅，独有76-81m<sup>2</sup>N+3户型，空间可灵活创变。

最高户均赠送28.6m<sup>2</sup>面积全城罕见，大客厅、豪华主卧俱在，

南向通透，采光俱佳。放眼东莞，绝对稀缺佳品。



0769  
VIP专线

## 2299 2666

# WORLD PORTAL

### 优越地段

南城CBD核心  
毗邻总部基地

### 交通枢纽

东莞大道前站  
咫尺R2轻轨

### 丰富业态

康乐健身公寓  
高端住宅、SOHO

### 醇熟市政

星级酒店和企业环境  
周边繁华尽享

### 稀缺臻品

复式三房，高质住宅  
SOHO高质送租实用

### 社区配套

3G网络、商务会所、  
7000㎡商业、9500㎡园林等

地址：东莞大道旁



中天·城市之门住宅，独有76-81m<sup>2</sup>N+3户型，空间可灵活创变。



**广东中天集团**

CENTER ENTERPRISES GROUP

主办：广东中天集团

地址：东莞南城中威大厦

电话：0769—28822888

传真：0769—28822022

邮编：523000

网址：[www.ceggd.com](http://www.ceggd.com)

E-mail：[ceggd@ceggd.com](mailto:ceggd@ceggd.com)

