



刘爱群董事长受聘深圳大学特约教授

● 陈忠炼/集团党委办公室主任

6月10日，深圳大学在科技楼3号报告厅举行仪式，聘任特发集团刘爱群董事长为深大特约教授。深圳大学管理学院刘军院长主持了聘任仪式，介绍了刘董事长在部队、企业的丰富经历和成就；深圳大学张必功校长发表了热情洋溢的致辞，并向刘董事长颁发了聘书；刘爱群董事长也发表了受聘感言。聘任仪式后，刘董事长为深圳大学MBA学员讲授了第一课：做个受人欢迎的CEO。在两个小时的授课中，课堂上不时响起阵阵会心的笑声和热烈的掌声。讲完课后，刘董事长还与学员进行了互动，解答了学员的问题和疑惑。



封面：特发小梅沙海洋世界



编委会
主任：刘爱群
副主任：张俊林 林婵波
编委：王宝 张瑞理 刘学优 郑海天 郁小平
甘名东 唐大平 袁洪章 周树达

编辑部
主编：林婵波
副主编：陈忠炼
责任编辑：张正治
本期编辑：张正治

地址：深圳市人民南路发展中心大厦26楼
电话：(0755) 82089011 82089085
传真：(0755) 82089099
邮编：518001
集团网站：www.sdg.com.cn
E-mail：tefa@sdg.com.cn

主管主办：深圳市特发集团有限公司
登记证号：粤内登字B第10250号
印刷单位：深圳市源昌盛彩色印刷有限公司
内部资料 免费交流



目录

目录



公司要闻

- 04 集团召开2012年财务工作会议 \ 尹章儒
- 05 集团张俊林总经理到特力公司调研 \ 李玉东
- 06 集团俞磊副总经理到特发物业成都华为基地项目考察 \ 余平



特发论坛

- 07 做个受人欢迎的CEO \ 刘爱群
- 12 寻觅香蜜湖之魂
——策划中的生态型中央活力区 \ 张建民

管理视角

- 15 加强内控体系执行,完善流程审计机制
——特发信息内控体系建设小谈 \ 特发信息审计部

企业文化

- 16 特力物业的几位“活雷锋” \ 高珉



安全生产

- 19 责任心是风险防范的保障
——由北京“热水坑吞命”事件谈责任心的重要性 \ 黄德标
- 21 关注消防,参与消防,支持消防
——发展中心举行消防安全知识讲座及消防疏散灭火演练 \ 郑和良

职场工作

- 22 《移情别恋》
——特发小梅沙旅游中心员工制作企业微电影 \ 李赛男 张世平
- 25 站好最后一班岗
——记原特力房地产物业事业部员工于丽 \ 伍小青

聚焦经营

- 26 集团俞磊副总经理到特力调研 \ 李玉东
- 26 特发信息参与行业权威书刊编辑 \ 王真
- 27 特发信息光网科技荣获“深圳市自主创新百强中小企业”称号 \ 苏竹青
- 27 东莞寮步镇领导参观特发信息寮步光通信产业园 \ 杨拓
- 28 特发信息光缆分公司加强绩效管理 \ 杨拓



- 28 特力公司召开内部控制管理手册发布会 \ 王光叶
- 29 特力房地产开发部到建科院参观 \ 陈凤伟
- 29 拓展商机,强化珠宝产业园项目优势
——特力大厦经营向珠宝产业靠拢 \ 张萍
- 30 Smart 龙年特别版耀然登陆深圳 \ 李雪非
- 30 特发物业项目拓展获重大突破,取得一系列成果 \ 朱坚胜
- 31 特发物业坂田管理处连获数项荣誉 \ 特发物业
- 32 特发小区迈出“提升服务质量”行动新步伐 \ 马晓珣
- 33 倡导绿色生活,构筑低碳未来
——特发物业泊林花园管理处开展“地球一小时”熄灯活动 \ 邱沙洁

系统企业介绍

- 34 深圳华丽装修家私企业公司

地产行业动态

- 35 政策动态
住建部筹划刚需购房优惠制度化等6条 \ 《特发地产信息》
- 35 楼市焦点
金地集团今年将斥巨资购地等6条 \ 《特发地产信息》



员工情怀

- 37 这一刻,我们感动了
——张国林荣获第九届深圳关爱行动“十佳爱心人士”称号 \ 徐洁敏
- 38 陪妈妈游香港 \ 黄胜鹏
- 40 何时能给你春天的温暖 \ 康道贵

杂言随笔

- 41 趣谈头发 \ 张建民
- 43 观放风筝 \ 林巧宁
- 44 家有小宝 \ 杨红

图片新闻

- 刘爱群董事长受聘深圳大学特约教授 \ 陈忠炼





集团召开2012年财务工作会议

● 尹章儒/集团计划财务部

5月29日，集团在深圳高尔夫俱乐部召开2012年财务工作会议。集团张俊林总经理、李明俊副总经理、栗淼财务总监出席会议并讲话，各全资、控股企业财务负责人、财务骨干以及集团计财部有关人员参加会议。会议由集团计财部刘燕部长主持。

会上，集团各全资、控股企业财务负责人分别就会计基础工作、财务管理、全面预算、资金管控、财务信息化、内控建设等方面进行了经验交流，大家畅所欲言，集思广益，为集团财务管理工作献计献策。

栗淼财务总监对会计基础工作、全面预算管理、财务分析质量等方面工作提出要求，希望财务部门要为领导决策提供更多准确可靠的信息，从而提高财务工作的价值创造能力。同时，要求集团委派的财务负责人把握好双重身份，既要替所在企业负责，也要替集团负责，做好财务管理和监督工作。

李明俊副总经理总结了集团2011年度财务工作，分析了存在的问题和不足，全面部署了集团2012年度财务工作。要求财务部门在做好会计核算和财务监督的基础上，优化全面预算管理、加强资金管控、规范会计基础工作、加快信息化步伐和财务

人员队伍建设，努力提升财务系统对集团战略的支撑能力，希望全体财务人员以强烈的责任感和紧迫感，振奋精神，围绕集团“十二五”规划和集团今年工作重点，努力工作，为集团经营目标的实现做出更大的贡献。

会议最后，张俊林总经理讲话。他充分肯定了集团财务工作，表达了集团领导对财务工作的重视和对财务人员的关怀，同时对做好集团财务工作提出几点要求：一是加强财务人员队伍建设，勉励大家加强学习，提高自身修养和业务能力；二是加快财务信息化建设，条件成熟的可以先行先试，不断完善和发展；三是集团财务工作要有整体规划，每年有重点地选择几项工作做好做实，年年有进步、有突破；四是努力提高财务决策能力和管理水平，做好参谋助手作用；五是财务部门要积极参与集团薪酬绩效考核体系建设工作，科学合理地进行测算，逐步建立和完善集团业绩考核指标体系。



集团张俊林总经理到特力公司调研

● 李玉东/本刊通讯员（特力公司）

6月4日下午，集团总经理张俊林、副总经理俞磊、李明俊、财务总监栗淼、企业一部部长郭建、计财部部长刘燕等一行7人，到特力公司调研重点项目进展情况。特力集团领导班子成员及相关部门负责人参加调研会议。

调研会上，特力相关工作负责人分别汇报了公司重点项目“特力吉盟黄金珠宝首饰产业园”的“特力国际珠宝广场项目”、“特吉项目”、“兴龙项目”的进展情况、开发计划、建设周期、规划指标、投资总额、推进措施、融资方案，以及特力目前的经营、资产、资金等情况，特力董事长张瑞理作了补充说明。听完汇报后，与会集团领导分别就相关项目中的关键环节提出了许多建设性意见。

最后，集团张俊林总经理讲话，提出几点要求：

一、特力国际珠宝广场项目融资在明确现实方案、争取方案、研究方案的基础上，一方面，要做好调研，认真分析、借鉴标杆企业商业模式形成过程和经历，根据实际，制定符合企业自身发展的商业模式规划，拿出融资工作具体计划，把握好时机，加快工作节奏，三种融资方案共同推进；另一方面，要全力以赴争取尽快完成历史遗留问题处理，首先必须确保在项目建设期内特力要保持持续盈利，同时争取实现特力“十二五”规划目标。

二、要全力推进以上三大项目，不能等，确保2016年“特力吉盟黄金珠宝首饰产业园特力国际珠宝广场项目”一期开始全面运营。为此，一是要下大力气做好项目定位和设计；二是要完善制度、流程，建立考核奖惩机制，与相关人员签订项目责任书，规范并加强项目管理；三是“特力吉盟黄金珠宝首饰产业园特力国际珠宝广场项目”（特力控股企业）、“特吉项目”（合营企业）、“兴龙项目”（参股企业）三个项目将先后开工建设，其企业体制、开发主体各不相同，各项工程和有关工作要有过程监督和结果评价，要在竞争中相互促进，共同发展；四是项目除按规定需上报特发集团审批的程序外，特力领导班子要根据企业实际和工程进度计划要求，认真把握好工作节奏，提高决策效率，确保工程按计划完成。特发集团将一如既往地给予特力支持，并指定俞磊副总经理和李明俊副总经理负责跟踪、了解项目相关工作的进展情况。

特力张瑞理董事长表示，有了特发集团的大力支持，对项目的信心更足了，特力将按特发集团张俊林总经理提出的各项要求，全力以赴加快推进项目，确保各项工作目标的具体落实。

集团俞磊副总经理 到特发物业成都华为基地项目考察

● 余平/本刊通讯员（特发物业公司）



5月22日上午，集团俞磊副总经理在特发物业公司总经理吕航、副总经理崔平及相关人员的陪同下，对成都华为基地项目进行实地考察。

特发物业崔平副总经理介绍了项目的具体情况：成都华为成研新基地位于成都高新技术开发区，占地面积30.86万平米，建筑面积29.13万平米，集办公、研发、产品展示与客户接待为一体，是一座大型的研发基地，同时可容纳办公人员1万名左右。项目合同金额过亿，合同期为5年，是特发物业历年来通过市场竞争中标的最大型综合类一体化管理项目。目前，基地9栋建筑物U1—U9主体工程已建成，正在做内部装修、植被栽种等工程。7月1日，特发物业将正式接管项目，实行清洁绿化、保安保洁、机电运行维护等一体化管理。公司非常重视，组建了精干的项目接管团队，拟定了详细的前期接管方案并开始实施。

在现场办公见面会上，集团俞磊副总经理对项目团队成员表示亲切慰问，与大家进行了充分的沟通与交流。特发物业吕航总经理汇报了成都项目的短期战略和工作方针：一是力争年内实现盈利，并消化该项目的前期拓展费用；得到华为公司的高度认可，树立“特发物业”的品牌形象。二是从2013年开始，通过各种科技和管理手段，严格控制费用，实现利润最大化；将成都基地打造为培养和储备人才的基地。三是在顾全大局的前提下，尽快实现90%人员的本土化。四是在队伍建设上强调团队意识，理顺指挥系统，发挥年轻团队优势，带出作战能力强的队伍。

集团俞磊副总经理表示：华为成都项目对特发物业公司具有战略意义，赞同并支持物业公司在成都的战略安排和运营思路。她指出：高端产业园区的运营管理服务是物业公司的主营业务方向，有很好的发展前景。物业公司的核心资源是人才，企业的快速发展需要大量的专业人才支撑，只有不断完善人力资源管理，健全激励机制才能吸引和留住人才，建立起核心团队并与企业共同成长。企业可持续发展的核心问题是为股东创造利润，在实现盈利的基础上，为员工提供更好的生活和学习条件，让员工过得更有尊严，为社会做出贡献。特发物业要以成为商业地产运营管理的专业服务商为大目标，将提供酒店式和精细化管理作为努力的方向。对特发物业的商业发展模式很有信心，物业公司今后一定会拓展到更好的优质项目。

集团和物业公司领导现场考察并解决工作实际困难，使成都项目接管团队倍受鼓舞，大家纷纷表示将认真落实集团和公司领导的工作部署，以敬业的态度、专业的精神努力完成各项工作任务。

做个受人欢迎的CEO

（根据讲课录音整理）

● 刘爱群/集团党委书记、董事长

参加MBA在职学习的同学们，都是在企业里、市场上有了一定的经营管理经验，希望通过学习研修提高经营管理能力，成为合格的职业经理人，也会有不少的人规划成为称职的企业CEO。

我从1998年至2000年底担任深圳市南方通发实业公司总经理、党委书记（属运输企业，主要经营市内的士车、深港两地货运车，还有物业出租管理、房地产）；2001年初至2005年10月，从南方通发派任深圳市航运总公司总经理、党委书记（属水上运输企业，有远洋货轮、客货混装船、深港高速客船、码头、港口及房地产，现在是深圳市航运集团）；2005年10月后任深圳市特发集团董事长、总经理、党委书记（特发是深圳的一家老国企，属综合性企业，有工业、旅游、地产、控股两家上市公司，后来，配了总经理，我只任董事长、书记）。一直算是企业CEO。我经常与国企、民企的CEO交流经营管理企业的感受体会，对MBA班的同学们准备结合个人的经历体会与大家陆续谈谈《CEO之道》这个题目。这只是我的一家之言，有用的、对路的，就接受；没用的，听了就忘掉它；有什么疑问、问题，课后会留出提问回答的互动环节，我更喜欢交流。

一、CEO的角色定位

当年，李鸿忠任深圳代市长时，有一次参加企业领导小组的讨论，他说：“企业家是第一要素，企业家是1，贷款、厂房、技术、管理是0，1好了，添一个0就多一个数量级。如果企业家不行，后面添多少都等于0”。接下来，他在大会上也是这么讲的。这句话，给我留下深刻的印象。毫无疑问，企业CEO是本企业的总指挥，他的角色效应直接影响着该企业的兴衰成败。有人曾经把CEO比作乐队的总指挥，当每一种乐器各自为政的演奏时杂乱无章，但通过乐队指挥的领导协调，就能将其配合成为充满活力的乐章。我认为不仅如此，乐队指挥手中还有作曲家的乐谱，对乐谱充当解释人的角色，而CEO既是作曲家，又是指挥者。这一特殊角色身份要求CEO在企业的经营管理活动中应当是一个优秀的策划设计及决策人，一个组织、沟通、协调、管治能手，一个循循善诱的教练。

企业策划设计及决策人。主要指对企业资源（包括人力



资源）的分配、设计、决策。资源的有限性与企业对资源需求的无限性，是企业的基本矛盾。如何规划、配置及有效利用资源，如何平衡企业的整体利益与局部利益及长远利益与短期利益，是CEO作为企业领导者的基本职责。如，对公司的战略选择作出决策——为公司制定各时段的目标及达成各项指标的统筹顺序；对“谁应该得到什么以及得到多少”进行决策——当CEO对其下属进行评价、升降职务，给予奖惩时，就是在行使领导者的角色，等等。领导者角色的使命是使企业资源人尽其才、物尽其用，把员工的个人需要与企业利益统一起来，最大限度的调动各方面的积极性，发掘各项资源的潜力，在企业的发展中为下属创造更多施展才能的机会。领导者的角色效应决定CEO工作所能达到的高度，从而直接影响着企业发展的深度。

企业组织、沟通、协调、管治人。这是CEO作为企业管理者的基本职责。企业管理者的职责很广，在坚持一般管理学原理的同时，在经营管理实践中，我觉得作为一家大、中型企业的CEO尤其要注重以下几个方面和环节：（1）在本企业制度建设上要特别重视可操作性（有些企业规章制度一大本，却形同虚设）；（2）对下达的指令不能忽视检查督办——适时核对指令向下传递到什么阶层时被变形了（有的CEO时常抱怨被下属“蒙混”、“忽悠”了，缘由大概在此）；（3）要与部门、下属企业关键人物保持信任关系，

使渠道畅通，随时得到真实信息（无论如何，下属在其分管的领域，都会比上级占有更多的信息，信息渠道不畅或信息错误，会导致CEO误判形势，决策失误）。（4）巧为立言，使最底层员工也都明了自己的想法和作风。我在每家企业都要办一份有质量的刊物，既是信息公布的平台，又是思想交流的平台，让员工都知道公司的大事和CEO的想法，对建设优秀企业文化会发挥事半功倍的效果。另外每年总结大会、半年的经济工作会，都是CEO向企业员工传递计划、理念、对问题看法的时机（防止“肠梗阻”及中间层利用职权贩卖私货，混淆视听）。（5）时时自我提醒：不要因组织体系庞大、管理链条长而官僚化——这是大型企业（包括国企和家族企业）常犯的通病。企业管理者的角色效应，决定着CEO工作是否具有广泛扎实的基础，进而直接影响着本企业经营发展的有序性。

各级经营管理团队的“教练”。这是对CEO更高层面的角色定位。大家都听说过“授人以鱼与授人以渔”的故事，讲的是给人送鱼不如教人学会打渔的方法。一家企业的可持续竞争力如何，关键在于是否有一个优秀的团队，有一支素质强、办事效率高的队伍。有眼光的CEO都会花大气力注重“教练”管理团队及员工队伍。我的体会是，从“指挥家”上升到“教练”的角色定位，首先要求具备对下属的理解能力，理解万岁。要悉心掌握各种类型人员的性格、特点和能力，善于从对方角度去考虑问题，因人而异地用灵活的方法激发下属的潜力，使他们积极主动地做事，而不是被动地单纯服从指挥。这里，把准对方的利益寻求点是关键。我在大学期间（1972—1975年）读的《拿破仑传》，后来只记住了他讲的两句话，一句是“推动人们前进的拉杆有两个：一个是私利，一个是恐惧”，另一句是“狮子率领的绵羊军队，一定能战胜绵羊率领的狮子军队”。拿破仑讲的两个拉杆，是需要什么，害怕什么，也可归为一个，即利益——正利益、负利益。当然，利益又可分为近期利益与长远利益、物质利益与精神利益，而后者往往比前者具有更大的激励效用。其次，还要会劝说。CEO要对其他高管人员，对下级善于沟通说服，使上下同欲，协力做事，其中个别沟通，谈心是个好方法。林彪在位的时候说过：“开展谈心活动，这个方法很好”。他还说“榜样的力量是无穷的”。我们不能因人废言。因为人都需要面子，这是人性使然。背后一对一的交流、批评，是心灵的沟通，更容易接受理解。在我们特发，对各级CEO的要求是做到三种人：即班子成员和部属的知心人，遇到工作及生活问题时的倾诉对象，各种矛盾是非的公正处理者。三是坚持企业重大问题与团队及相关人员“集体治疗”，在实践中不断提高团队成员的运作水平

及自信心。四是尽量把那些可自己也可由下属处理的具体工作交给下属去做，你多去当检查、指导、评价的“教练”。五是随时把企业成败的案例作为“教练”的教材和课题，寓“教”于“练”。及时发现问题、解决问题是对CEO的基本要求，有心的CEO不会处理解决完问题了事，而是随时随地把企业经营管理中有典型意义的项目分析论证、决策过程及时总结、梳理，与团队及下属分享成功的经验，共同吸收提高，避免同样的失误在公司重复发生。“教练”的角色效应，决定着CEO工作的连续性和企业的可持续健康发展。

有种形象的说法：CEO的座椅是明确的，CEO的面孔是模糊的。意思是讲CEO的职责明确，但CEO的角色是多重且变化的，不总是处在某一个固定角色上。我这里将CEO角色区分为领导人、管理者及“教练”，只是相对的，且非完全。比如，CEO还要充当企业首脑，需要出席一些接待、典礼、酒会等活动；CEO还应是企业活动家，一部分时间要用于社会活动，建立广泛的企业之间及与社会各界的联系，提高企业形象，捕捉最新信息。CEO还需关注企业对社会的回报，积极参与扶贫助困的慈善公益事业，等等。

二、CEO的综合素质要求

一名CEO对其角色定位如何把准，效应发挥的程度，主要取决于其本人的综合素质。我将CEO的素质要求归结为四种能力：自我管理能力和对人的识别判断能力、对市场的研判能力、对生产经营的运筹组织能力。这些能力的提高，是个长期的无止境的学习实践过程。这四种能力，包含着丰富的内涵及多方面具体要求，待以后围绕CEO的大题目分成若干专题谈论。下面结合自我管理能力中的心态管理，谈谈CEO的心态修炼，即个人品质修养问题。这是本课要具体交流的主要内容。

三、CEO的个人品质修养

个人品质修养是个宽泛的题目，属伦理学范畴。对企业CEO的个人品质要求，我暂且将其归纳为公正、负责、胸怀、真诚四个方面。

公正指公道正派。这是CEO处理公司经营管理工作的基本要求。做企业不能先私后公，CEO必须率先弃私，坚持企业利益至上。秉持这个原则，才能达成经营团队成员“存异求同”，有效地开展工作，令下属信服并赢得上司（老板、老板们）的信任与支持。我一直认为，只有职权而没有威信CEO，并不等于事实上的权威，一名不掺杂着狭隘私利、小团伙利益的CEO才能在企业中树立威望。真正做到公道正派，也不容易。我结识的有些CEO，津津乐道于只对几个喜欢的、合得来的下属委以重任，赋予权力，形成事实上的小圈子，觉得这样工作起来才得心应手。这样一来，必然会上行下效，

在企业形成团团伙伙，使那些入不了围的骨干及员工丧失积极性，致命之处在于企业风气就会变坏。风气（或曰文化）可是价值连城的东西，是金不换的。其实，这是个误区。在我看来，作为企业的一把手，法定代表人，所有的团队成员、骨干及员工都是你的资源、你的人，你却“主动”地、人为地把很多人排除在外，岂不是自毁长城？如果是家族企业，给他发了高薪，却不让他干事，你不是亏大了？CEO在本企业的行为、做人做事，一定要立足于调动各级团队成员的积极性，发挥各方面的潜力，这是事半功倍的功夫，这样，大家都能为企业的经营发展努力做事，你的企业就有了美好的未来。而唯有坚持公道正派，对事不对人的处理工作中的人和事，才能获得这种良性氛围或叫风气、文化。

负责是指对下敢于负责任，对上勇于承担责任。首先，对属于自己职权范围内的投资、人力资源配置等经营管理重大事项，要敢于拍板决策，既不能因有风险而推给下属——这样下属也会有样学样的把该他承担的风险再向下推，造成经营管理无效；也不能把属于本级岗位应承担的风险、矛盾上交——这样，上司必然认为你不称职，无能力担当此任。其次，一旦发生失误，不能把责任推给别人或下属——这样会使与你共事的人因缺乏安全感而不敢负责乃至离心离德。另外，面对失误，切忌文过饰非。文过饰非的结果往往是“欲盖弥彰”，终露马脚，失去上司的信任——明智的上司不会不允许部属出错，所不能容忍的是掩盖错误及犯同样的错误。企业CEO要成为部属的靠山，不论遇到什么困难及风险，只要部属需要，CEO要随时伸出援助之手，帮助解决问题，使部属在做事时消除后顾之忧。士为知己者死，妇为慕己者容，这种靠得住的企业CEO周围，自然会聚集一批勇于冲锋陷阵的强将，并受到部属的爱戴。

胸怀是指心胸气度要大。这是企业CEO能否成功的决定性心理因素。俗语说，你的心胸气度有多大，事业就有多大。心胸是内因，环境、机遇是外因，内外因适合就会把住机会获得成功，而外部条件来了，你的内因不具备，同样无法把住机遇。一个人的心胸气度与遗传基因有直接关系，但更在于后天的修炼。企业CEO的心胸气度如何，在我看来，一是要有人情味、同情心。遇到问题，也要考虑别人的需要，能经常换位到对方的角度去考量，争取共鸣，这样就能在与各类人打交道时营造出令人轻松、满意的气氛，使别人愿意与你交往，你就能象磁铁一样，产生向心力，具有凝聚力。二是要有克己的功夫。要努力克服掉身上存在的弱点，其中包括不嫉妒同事的成绩与能力，而是见贤思齐；不为同事的过失幸灾乐祸，而是给予安慰与支持；不对伤害过自己的部属记恨，打击报复，给人留下自省改过的时间、空间。

在座的可能有些人会说，让我不嫉妒别人，不为同事的过失幸灾乐祸可以做到，但对那种坑自己、害自己的部下不还击严惩，那员工还不认为我们无能？何谈威信？有些CEO朋友也这么说。其实，这也是个误区。大家知道，国企中员工向产权单位、上级纪委告状的事比较普遍。我在南方通发、航运总及特发都被人家告过，有的不仅到处发匿名信，还公开散布谣言，败坏你的名声。这要区分为两类情况，一种是你本身有贪赃枉法的问题，另一种是你动了他的奶酪（降职降薪，受到处罚，得罪了他）。前一种情况是你利用职权，贪污犯罪，那就没的讲了，“经群众举报，又查获了一个腐败分子”。如果是这样，我就不能站在这里了——只配身穿监狱服去现身说法，争取减刑期了。后一类情况，以牙还牙，我是领导，权力在手，回击报复。你的气出了，结果怎样？当事人是被整了，当事人及所有团队成员和员工怎么看？当事人可能害怕收手了，也可能反击更烈；而你所有的部下可能由此惧怕你，这样的结果好吗？真的有利于树立权威，有利于企业的经营发展吗？我不这么看。古希腊哲学家苏格拉底讲过“畏惧而产生的献媚，决不是善意”。按照因果必然联系，这是种下了恶因，只会产生恶果。而关键是，你在所有的部下心中留下了阴影——大家只是口服，而不会是心服，这不是志存高远的CEO想要的结果。

人与人之间是必然会发生矛盾或抱怨的。我把人与人之间的矛盾分为三种情况或三个档次，一是意见不和，甚至发生争执。即便是你与最爱的人之间，也难免发生。这类矛盾或得罪人好比发生在皮肤上的病，是浅层、易解的，说开了了事，一时未说开也无大所谓；第二种矛盾是人家对你已产生了成见，这类矛盾或得罪人好比是病已深入到了肌肉，已上升一个层级，这就需要重视了，但还是可以解开的，只要你出于善意，积极地去沟通，消除了误会能够解开；最可怕的是继续误解下去，双方带着成见互相整，会使矛盾上升为第三类，双方变成仇人，这样就是病入骨髓了。“冤家宜结不宜解”是指这种情况，“多个敌人多道墙”也是指的这种境况，敌人多了，你事业的路就窄了，这是必然的。

人与人之间的成见会掺杂许多情绪性的成份，往往具有偏执性。我对别人，尤其是部属对我产生了成见，一直持这样的心态：是他不够了解我，时间长了，会知道我是怎样的人。绝大部分成见通过善意的沟通说明及通过事实是可以消除的。CEO会时常遇到一些部属，只要你批评了他，处罚了他，动了他的利益，就会反对你。对这样的人，也要分两种处理方法，一是讲明处理他的理由，尽量消除误解。多数的人因为你与团队其他成员口径一样的说清了处罚的理由，气也就消了一部分，以后发现有其他人出错（包括你欣

赏的人)受到同样的处罚,心理得到进一步平衡,成见也就逐渐淡化消失了。也有个别人,只要谁动了他的奶酪,就会不顾一切的反对你,甚至不择手段的诋毁你,讲多少道理也没用。对这样的人,我们把他视为小人或恶人,也不必去打击报复。这种人只要谁得罪了他,都会不计后果的找你斗,做终身大事斗到底,你应战吗?聪明的CEO是不会接战。报复是有代价的,“损敌一千,自折五百”,如果我们认定他是不可救药的小人、恶人,就如前行的路上遇到一只拦路虎,即便是耗费精力去打死它,而他吃掉你一块肉,对于自己也是不值得的。因为在你心里已认定,他是死咬住个人眼前利益不放的小人,你是怀有远大目标的君子。他不就是希望你倒霉吗?不与他纠缠,把时间和精力用在事业上,事业做得越来越好,日子越过越红火,让他心里流血去吧。这就是我所理解的“不报复是最好的报复”。你遇到了整你的人,持宽容的态度不去相斗,但其他很多心胸气度修养不够的人可不是这样,会以牙还牙的,这种小人会在与许多人无止境的争斗中遍体鳞伤、痛苦终生。放在十几年前,听到谁告诉我某某人在外边造我的谣言,还会骂出“可恶”、“可恨”的气话,到后来,只是让我觉得这类人很可怜,连点“气”“恼”都没有了。所以,我一直认为,宽容是自信、有定力、心理强大的表现,心胸宽阔的CEO字典上是没有“报复”二字的。三是自信但不自负。CEO要时常提醒自己不要把自信心演变成“自我中心”。这如同特效药产生的负作用,如果听不进不同声音,不重视他人的建设性意见,刚愎自用,惯于牵引车式的拖着别人走,就会破坏自己与他人的合作,失去别人的真心支持与帮助。所有的大事或说事业,决非一个人的力量所为,离不开下级、同事、上级及关联合作方的理解和支持。好比有一个人在帮你,你就多出了一只手,有多人在帮你,你就成了多面手,假若时时处处都有人在帮你,你就成了无所不能的“千手观音”。四是还需有几分侠气。对于那些一时失意、遭冷落的人——这时最需要别人的理解与帮助,应以侠义心肠主动接触他,鼓励他,适时扶他一把,从而结下患难之交的深情厚意(我们时常评价某人是“锦上添花”之类,某人是“雪中送炭”之人,而后者才是值得结交和信赖的朋友)。当然,作为企业CEO也决不能侠气过重,那就成了“感情用事”、“用感情代替政策”的无原则了。我们大家都会有这样的体会感受:与心胸宽阔的人打交道,如沐春风。

真诚是指以真实、诚恳、善良的心态与人交往。我碰到过一些学有专长、怀有干出一番事业强烈愿望的企业CEO,却常常陷于难于处理好人际关系的苦恼。我的体会是,要用真诚的心态去处理工作中的人和事。一方面,对部属要赏

罚严明,做好的及时表扬奖励,做差的及时纠正、惩处。有人会说,批评人、处罚人是要得罪人的;表扬一部分人的同时,意味着对其他人的批评,也会间接得罪人的。能否运用好奖惩权力,做到赏罚严明,是需要一定魄力的。军队里流行一句行话:“战士怕整不怕批”,说的是对士兵犯错误,进行严格批评处罚没什么问题,但领导当面不说,背后去讲,当面说好话,背后另一套,一旦被士兵知晓,就会感到受骗,认为是在“整”自己,遇到涉及到个人切身利益的大事时,有的年轻士兵会不计后果的“出气”,甚至出现过激行为。讲一个我们部队发生过的事。我在沈阳军区某师工兵营二连当过副指导员。大约是1977年冬季,工兵营发生了一起被军内戏称为“单兵防御营进攻”的事故。一连的一个副班长,开枪打死了连队指导员,后被全营围堵在营房旁一座小山头上,在对射中被乱枪击毙。后来查明,这个副班长一直要求入党,临近复员了,心情更是急切。他多次找同乡的连队指导员表达愿望,后来指导员答应了在复员前为他解决组织问题。他很高兴,写信告诉了远在家乡的未婚妻。未婚妻也欢喜地等他入党后复员回家结婚。结果,连队支委会在研究发展党员时,有的认为他不合格,没有通过。他知道后,对指导员产生了怨气,几次去找指导员,指导员都找各种理由回避他,以为再拖些天,复员名单公布后,上车走人了事。这个副班长就利用深夜站岗机会,冲进指导员房间,开枪打死了睡梦中的指导员。这起事故被全军通报。事后分析,如果指导员事先坚持原则,指出他的缺点,让其改正,顶多他会对指导员有些意见而已;如果支委会上没过,指导员勇于面对现实,会后坦诚地对他说明,至多他发发怨言或怨气,也不至于恨之入骨、同归于尽的。管理企业也是同理。怕得罪人的结果是从深层上更得罪人,得罪大多数人,最后是“得罪”了工作。在商言商,我对赏罚严明的成本与效益是这样核算的:先看赏罚严明的成本,被批评处罚的对象有可能被你“得罪”了,但这是一时的、浅层的。再看赏罚严明的效益,当事人受到惩处,不敢再犯这种错误,对企业发展有益。更重要的是告诉其他人不能越雷池半步,好的就香,坏的就臭,会极大的激励广大员工提高企业效益。我的体会是,对下属的奖惩是CEO的“特权”,是管理企业最为有效的杠杆之一。在座的会有不少人读过美国人卡耐基的《人性的弱点》,这是一本成功学的经典之作,我曾多次向员工及亲属推荐这本书。他从分析观察人性特点入手,教我们很多人际关系处理方法。但有一条,我不能赞同。卡耐基从头至尾的反对批评别人,认定会打击对方的积极性,唯有表扬、赞美才能激发对方的潜力。他只看到了负面影响,没有悟到正效应。这与他没当过行政长官(州长、总统)及企

业CEO的推销员、教师经历有关。我这里与大家再算一笔帐。当一位CEO,面对有的下级企业经理或部门负责人明显不称职,或缺德或少才,该怎么办?撤换吧,得罪人太深,不动吧,这一块儿支撑不起来,直接影响企业的效益。有的CEO一筹莫展,难下决心。我的实践和体会是,不怕得罪他,视时机坚决撤换。为什么讲“视时机”呢?是不能不教而诛,多帮助他,指出问题,给出目标,还是改不了,达不到,大家都看清楚了,他自己心里也有数了,到那时,就只好换人了。撤换他,不是你与他之间的个人事,是企业经营发展的需要,是在企业树立优胜劣汰的文化,激励部属敬业爱岗、高效工作的需要。这是一个收益。还有一个收益,将占着茅坑不拉屎的,换上德才兼备的人,即便撤下的人怨恨你,甚至于对你恨之入骨也不要紧,他已经没有行使权力的平台了,顶多是背后骂皇帝,对企业经营发展影响不大了。而我们提拔上来的新人,会对公司怀有感恩,记住你这个伯乐,加倍努力做好工作,对企业发展更好。CEO知人善任,各关键岗位都调换成德才兼备能干成事的人,你的企业就能越搞越好,上司(老板)会肯定你,部属会拥戴你。

有的国企或国有控股企业CEO担心得罪人,丢选票,那也大可不必。当产权领导到企业进行年度或任届考核时,被撤换下的人已经没有发言权了,而有打分评价权的是新提拔上来的人,会公正的给出评价。这种以事业为第一、公道正派、赏罚严明的CEO必然受到大多数人的拥护,不会丢选票的。

批评惩处和表扬奖励部属都要及时,还要适度,这在管理学上叫适时激励。对那些泾渭分明的简单事情易分辨,好处理;对一些复杂一点的事情,时常难于确定,尤其是在认识程度上,往往见仁见智。我在工作实践中始终把握一个分寸:批评处理人时,他的错有八分,按七分以内惩处不会有问题,最好是对方认同程度以内,让当事人口服心服,大家也会心服;表扬奖励人时,成绩有八分,表扬肯定到九分也不会有问题,因为他本人还要进步,让大家学习这种精神嘛。

另外,CEO对于企业里那种偏执型的捣蛋人、“刺头”,一定要敢于碰硬,树立规章制度的权威,树立企业的正气。我分析这种“刺头”也有两怕:一是怕道理,二是怕群众。“道理”就是处理他的理由要充分,是大多数人公认的。这个“群众”是指众人,是有处置权的团队或叫班子。班子成员在这一问题取得共识,就会一致对外,口径也一样,内部撬不出缝隙,他就只好服软了。

总之,CEO行使奖罚权力时,着眼点是企业广大员工的感受,是形成积极健康向上的企业文化的需求,实质上是对事不对人的。以上谈的是CEO要对部属赏罚严明。另一方面,对同事要真诚地支持与配合。那些排斥别人,踩着别

人肩膀去谋取私利的人,是遭人鄙视的。这其中,如何与上司相处,是下级CEO最为重视却又往往难以把握的关系。我仍然要用“真诚”来回答。企业经理如何获得上司的信任,进而得到最大的支持呢?一是适时提出整体性想法。我曾细心观察过,企业经理或部门主管,大都往往更看重自己企业、部门所做的工作和贡献,看轻其他企业、部门的作用。这种心态下遇到别人有改革方案提出而对自己企业、部门有所不利时,便会极力反对。象这样只考虑自己而不顾及公司全局利益的经理、部长,会使上司觉得其想法偏执而不被重视。如果你能站在公司整体的立场考虑问题,发表意见,上司就会认同你,遇到问题时愿意听取你的意见。二是反对的意见要具有建设性,切忌背后批评。对于不同意的事情要及时表态,提出反对意见时要中肯,同时要提出具有建设性的方案,最好要有A、B、C几套方案供比较、选择。我始终认为,对上司不能唯唯诺诺,凡事阿谀奉承的人,是干不了实事的;但那些什么都反对,又提不出建设性意见的人也会令人反感;而表面上不表示意见,背地里却恶意批评的人,迟早会背上“卑鄙”的恶名,遭人唾弃。三是少说多做。新上司一到任,身边往往聚来一堆爱说大话的人,有的还会以否定前任的方式,阿谀奉承你多么正确,不吝词汇的赞美你讲的每句话,所做的每件事,明智的上司对这些人的话绝不会轻信。我的经历体会告诉我,一旦你不上他的圈套,并按原则否定或处理他时,写匿名告状信的,往往是这种人。反之,那些平时默默工作,自己解决难题不张扬,遇事能顾全大局的人,才会赢得上司的信任。四是要有气量。戏词唱到“谁人背后不讲人,谁人背后不被讲”,在职权位置上被别人议论,误解是难免的。面对别人的误解,尤其是上司的一时一事的误解,是对一个人气量的考验。有深刻涵养和定力的人,不必急于表白、辩解,照常做事,让事实和时间去验证。“日久见人心”,上司会把这样的人视为心理成熟且自成风格的人才而倍加信任。总之,在处理上下左右级关系时,应坚持对上不阿谀奉承,不搞表面文章;对下不压服,不打击报复;对同事不排斥,不嫉妒。我的体会是,真诚是处理复杂人际关系的一副良药,一副长效剂。

以上所说的办事公道正派、敢于负责任、心胸气度宽阔及为人真诚、善意,并不是什么高深的理论,而是实践问题,是CEO做人做事方式和风格的选择。从根本上说,取决于我们每个人的价值取向。对于胸无大志,只盯着眼前名利的人而言,这样做是“傻”,会不屑一顾的;对于志存高远的CEO,则会“心有灵犀一点通”,以这种人格魅力去经营管理企业,定会得到团队及广大员工的拥护爱戴,率领企业走向成功的彼岸。



寻觅香蜜湖之魂

——策划中的生态型中央活力区

● 张建民/集团副总经理

香蜜湖，这个寓意美丽和甜蜜的名字，多么令人陶醉和向往。晨曦照在绿树环绕的湖面上，波光粼粼，清风徐起，荡起层层涟漪。坐落在繁华市中心的她，将水的灵动与静谧之美天然柔合，与喧嚣的商业区形成鲜明的对比。这也许就是香蜜湖片区经久不衰的魅力所在吧。

昔日辉煌的游览胜地

1981年深圳经济特区刚成立不久，特发集团就看中这块尚未开垦的“处女地”，与外商合作创立了香蜜湖度假村，并建设成为当时全国规模最大、设施最齐全，集吃、住、行、游、购、娱于一体的休闲娱乐场所，风靡深港两地，成为深圳人和来深圳旅游者的必到之地。

度假村内的亭院式宾馆和5座公寓掩映在棕榈树丛中，碧池里的荷花争奇斗艳，曲桥婉转，亭榭点缀，一条长廊把各公寓连在一起，犹如现代的大观

园；海龙宫殿酒楼夜总会，金碧辉煌，豪华气派，拥有当时深圳最大的表演舞台和最宽阔的宴会厅，刘德华、张国荣、谭咏麟等大牌香港明星频频莅临演出，场面火爆；中国娱乐城占地面积187万平方米，有30多项从日本和意大利引进的大型水陆机动游乐项目。当时世界最长430穿梭机的水上过山车，亚洲最高46米直径的摩天轮，独傲其中。娱乐城内举办过展销会、灯会、庙会、万人饺子宴。深南路上那排了几公里长的车龙，等着进入度假村参加盛会的场面，蔚为壮观；亚洲一流水平的大型水上乐园，也是市民嬉水的好去处。

更值得骄傲的是，香蜜湖度假村一度成为深圳市的文化中心。1990年11月26日，市政府举行庆祝深圳经济特区建立十周年招待会，特地安排在香蜜湖海龙宫殿酒楼夜总会宴会大厅。江泽民总书记在省市领导的陪同下出席这次盛会，并为香蜜湖度假村签名留念。1997年，深圳市旅游局为迎接香港回归祖

国和庆祝深圳旅游年，将97'中国（深圳）旅游青年欢乐节交给香蜜湖度假村承办。那年的5月3日，一场声势浩大的“深港青年万人篝火联欢晚会”在香蜜湖娱乐城内拉开序幕。后来连续几天，在香蜜湖大剧院广州战士歌舞团表演了大型歌舞，在香蜜湖面上举办了“第一届深港龙舟大赛”，上万人观看赛龙舟的盛况，整个大湖周围沸腾成一片欢乐海洋……

所有这些表明，香蜜湖度假村曾是我国华南地区现代旅游业的标杆，历史上为特发、为深圳市争了光，添了彩。

寄托梦想的探索之路

时代在向前，城市在进步。进入21世纪前后，香蜜湖的位置从原市郊区变为现时市中心。在深圳城市化迅猛发展的趋势下，原来政府赋予香蜜湖地块的规划功能已经显得滞后。特别是红荔西路开通后，中国娱乐城被一拆为二，加上旅游设施投入更新不足，与新兴的华侨城世界之窗、欢乐谷等相比，香蜜湖度假村落后了。然而，随着时间的推移，其土地资源和价值却愈发珍贵。近几年，特发人负起历史的使命，与合作方更热切、更谨慎地挖掘香蜜湖后发优势，一边采取“临时租赁，保守经营”的方式，维持公司正常运作；一边创造机会争取政府支持，积极探索香蜜湖片区重新崛起之路。

万达综合体商业模式的启示。结合“十二五”规划的编制和落实，集团刘爱群董事长多次带领中层管理人员，考察了万科、华侨城、万达等知名企业，进行对标学习。其中，万达集团的快速发展，不靠人脉关系，靠的是商业模式和竞争优势的经验，深深地打动和吸引我们。万达集团建设的城市综合体，就是将城市中的商业、办公、居住、旅店、展览、餐饮、会议、文娱和交通等城市生活空间进行有机组合，形成一个多功能、高效率的综合体。同时，该集团与众多国内外知名主力商家签订了“先租后建，跟随开发，联合发展”的协议，保障了投入产出的良性循环。万达这种订单式的开发模式，把各种著名的品牌一次性引进，对于提高所在城市的高端的消费层次、打造城市形象意义显而易见，理所当然受到各地政府的欢迎和优待。通过考察学习和研究探索，我们认为，城市

综合体应成为香蜜湖二次开发的整体建设定位。

从中央商务区（CBD）到中央活力区（CAZ）。 CBD是指城市中商业和商务活动集中的主要地区。它高度集中了城市的经济、科技和文化力量，具备金融、贸易、服务、展览、咨询等多种功能，并配以完善的市政交通与通讯条件。CAZ是对“CBD”理念的一种品质和内涵的延伸，更加注重功能多样性、活力持久性和空间人性化，使区内充满生机和吸引力。我们认为，万达集团投资的万达广场，主要是选择在二三线城市或一线城市的二三线地段，创建新的商业中心，从中享受地价折让所带来的厚利。但是，香蜜湖片区地处城市的核心，不能简单地规划为商业型的城市综合体，而是应该纳入福田中央商务区，作为以市政府大楼为中心的CBD的补充和外溢。今年2月3日，当我司按照这一思路，将关于香蜜湖片区的概念规划，向福田区委区政府汇报时，刘庆生书记表态说：“很兴奋、不解渴”，提出该区的规划应定位于“梦想之城、世界价值”的中央活力区，打造出一个世界级的城市作品，弥补深圳过往30年发展中的欠缺。会上决定区政府和特发集团组成联合工作组，着手与深规院研究如何按照中央活力区的战略定位，对香蜜湖片区规划进行深化和提升。

古根海姆博物馆让一座城市焕发生机。这是由古根海姆基金会创立，至今已建成了在全球拥有5处分馆的“连锁博物馆”。其中，毕尔巴鄂古根海姆博物馆是成功的典范。毕尔巴鄂是西班牙北部城市，曾是欧洲重要的船舶和钢铁制造基地，后因铁矿开采殆尽，经济一蹶不振，老牌工业城市面临严峻的转型问题。1991年，把城市复兴战略锁定在旅游与服务业的当地政府，正式与古根海姆基金会签署了建造一座馆的协议。古根海姆博物馆的建成使毕尔巴鄂从没落的工业城市重新成为世界瞩目的焦点，自开放以来，已有将近90个展览，1100万参观人次，平均每年100万人次；创造GDP逾15.7亿欧元，为地方财政增收2.6亿欧元，平均每年创造就业岗位4500个，带动了城市旅游、餐饮、交通、商业金融等一系列服务性产业，一座博物馆改变了一座城市的命运。毕尔巴鄂的成功经验值得借鉴。当然，它需要缴纳一笔不菲的加盟费、承担巨额建设费，以及庞大的开支来支撑

其持续运作，是否适合引入，还尚待论证。但是，香蜜湖的开发，需要类似的、能够体现世界级特质的地标建筑，以铸成响亮的城市品牌和符号，提升深圳国际大都市的形象。

令人振奋的规划愿景

规划是香蜜湖片区二次开发的纲领。我们从开发愿景出发，沿着城市综合体、中央商务区、中央活力区、世界级作品的思路，不断探索，逐步提升，终于确定了香蜜湖片区的规划方向。按照福田区和特发集团领导的要求，经过联合工作组与深规院反复研究，制定了新一轮的规划设想方案，以便对正式启动香蜜湖片区发展单元规划，起到“点燃火种，触及灵魂”的作用。

目前的规划设想方案，将“打造梦想之城、实现世界价值”作为香蜜湖片区的开发愿景。期望在这一地区汇聚最高端先进的城市功能，体现最鲜明的城市形象，塑造最舒适的城市环境，成为深圳市打造国际先锋城市、实现高端竞争力的核心载体，使香蜜湖片区真正成为深圳这一中国最年轻、最具改革探索精神、最具备开放心态和活力的大都市皇冠上的一颗明珠，成为深圳城市建设历史画卷中承前启后、面向未来的点睛之笔。

在空间结构方面，引入了“都市公园、智慧岛、活力链”的空间规划路径。首先，以香蜜湖的“水”和“绿”，南北贯通，打造“都市公园”，作为空间设计的基底和大框架，有机融合工作、娱乐、休闲三大功能，使其在香蜜湖优质的都市绿地景观、发达的道路交通系统、充满活力的城市公共空间中，实现和谐统一，营造疏密有致的结构形态，创造性地打造新型城市与公园共生的绿色生态都市开发模式；其次，在“都市公园”之上，漂浮着一座承载都市先进功能的“智慧岛”。“智慧岛”是国际文化、都市旅游、总部办公、高端会议和体验式商业的具体载体，满足市民对香蜜湖片区的多元化需求，每个智慧岛都是一座高端的城市综合体，秉承绿色建筑的概念，建设多栋超高层地标建筑，实现土地利用价值的最大化。其三，打造“活力链”，将“智慧岛”有机链接。“活力链”以充满活力的公共空间、体现城市形象的标志建

筑、唤醒城市记忆的集体回忆点为“珠”，多层次、多方式的路径串联为“链”，“珠链”穿接了宝石般的“智慧岛”，在香蜜湖这一深圳市中心的生态绿海上熠熠闪光，焕发无尽的生机与活力。

在功能布局方面，将香蜜湖红荔路以北区域打造为国际文化中心，充分利用滨水亲湖的优质自然景观，引入以类似的古根海姆博物馆为龙头的博物馆群落、经典音乐文化的钢琴演奏厅、活力四射的模特小姐总部以及国际金融创新讲台，从而奠定香蜜湖片区的文化基调与底蕴，承载起深圳迈向国际文化产业先锋城市前沿的使命。在红荔路以南，旨在营造国际金融中心，除建设国际金融总部基地外，配套建设国际会议中心，引进以艺术设计为特色的W酒店品牌，建设活力体验式商业设施，使香蜜湖南区成为满足当今高端服务业各方面需求、配套完善的新型总部经济区域。

总之，香蜜湖片区拥有柔美的湖泊、开阔的地域、优越的位置，本身透露出一股灵气、大气和傲气，在深圳是一块不可多得、无法再生的“空前绝后”的土地资源。只有高起点、高档次去精心规划，才能让其应有的价值充分体现。在这里，一个将香蜜湖装扮得更加俊俏亮丽的愿景已经破茧而出。愿香蜜湖这颗灿烂的明珠和艳丽的奇葩，能够尽早地显现其夺目的光彩。



加强内控体系执行，完善流程审计机制

——特发信息内控体系建设小谈

● 特发信息审计部

特发信息作为深交所83家内控试点上市公司之一，经过大半年的努力，在第三方顾问的指导下，完成了6个“双结合”优化的任务目标，基本建立起既符合相关部门监管要求，又符合公司不断改进优化管理思路的内控体系。内控体系建设是项系统工程，覆盖了从公司战略、公司治理、财务管理、流程规范化管理到人力资源建设等全方位的管理，同时也融合了全面风险管理体系的核心思想，内控体系为企业在风险防范、经营方略及内部管理等提供了一套科学的管理工具。

一、内控体系与全面风险管理的融合，流程制度的执行是关键

战略与组织、流程和资源等方面构成了内控体系，全面风险管理也基本覆盖了组织、战略与流程制度等等，综观全面风险管理和内控体系，其流程制度成为内控体系建设的核心内容之一，因此流程制度的执行是内控执行的重中之重，是企业内控体系落地实施的重要标志，是内控体系实施的关键之所在。执行力是一个企业的竞争力所在，好的流程制度没有执行就等于空中楼阁。完善的内控体系必须通过流程制度的执行才能发挥作用，因为特发信息大部分核心业务运作都通过流程制度体系承接实施。

二、流程审计是推动流程制度执行的方法工具

特发信息通过对比业界最佳实践，将流程审计作为推进流程制度执行的重要方法工具，通过不断完善流程审计机制，推动流程制度的执行与优化，进而提升执行力和公司的经营管理水平。流程审计就是通过成立流程审计小组，流程审计小组成员尽量由跨部门的专业人员组成，必要时可以聘请外部第三方机构人员组成，流程审计小组对流程制度执行情况进行独立公正的审计，流程审计的结果将纳入各业务单位管理水平的考核指标。

三、流程审计方式：符合性审计、实质性审计

符合性审计是对审计流程执行的有效性。通常采用的测试方法有：检查流程相关文件和记录；抽样；实地观察并做好记录，观察次序一般是根据流程的顺序，对重点问题重点审查；实施穿行测试。在流程制度刚刚建立阶段，流程审计的重点应该多是符合性审计，重点关注流程执行情况同流程制度上规定的一致性。实质性审计是流程审计的更高级形式，它是在符合性审计的基础上，运用抽样、观察、计算、分析性复核等方法，对流程运行的绩效进行的证实性审计。对比业界标杆企业做法，根据流程审计的需要，可以从8个流程绩效指标选取部分或全部指标对流程运行的绩效进行评价。8个流程绩效指标是：顾客满意、周期、返工/缺陷、决策制定、人力资源利用、成本、信息有效性及流程管理。审计人员应根据流程的目标，决定选取具体的流程绩效指标、指标相应的权重，以及如何对指标作进一步分解。

四、流程审计输出：流程审计报告

通过流程符合性和实质性审计，出具审计报告包括流程符合度及根因分析，客观、公正地评价流程审计发现的问题，并建立跟踪解决机制，要求相关业务部门提出详细的改进计划、完成时限及责任部门、责任人，对在审计过程中发现的问题可以作为专项工作，并成立项目组推动跟踪解决。

当然，内控体系建设每个企业与行业在具体实施时都有不同，但总的来说，内控体系建立和完善是一项持久的与常态化的管理工作，同时它也是基于公司战略目标、业务经营环境的变化进行的动态化管理，其核心在于流程制度的执行，唯有执行才能突显效果。企业通过加强内控体系执行，逐步完善流程审计机制，推动内控体系的落地与不断优化，必将带来管理水平的不断提升。

特力物业的几位“活雷锋”

● 高珉/特力物业公司

在特力物业公司的团队里，总活跃着这样一支特殊的队伍，他们起初被人们称为“保安”，2008年，中国物业协会根据他们在物业管理小区内发挥的作用，在全国首次将其更名为“秩序维护员”。正是这样一群看似平凡的人物，时时刻刻守护着我们温馨的家园，让我们能安心工作，舒心生活；也正是他们，一个个甘愿在平凡岗位上做一颗永不生锈的螺丝钉，在工作中谱写着一个个感人肺腑的故事。特力物业公司的秩序维护队员就是这样的一个团体，他们用心工作，用爱助人，用情感人，他们是特力物业的“活雷锋”。

背送帮助脑瘫儿，爱心接力无止境

“学习雷锋好榜样”。每年3月，社会各界掀起“学雷锋”活动的热潮，涌现出无数感人的事迹和先进人物。今年3月，特力物业所辖小区汽车大厦管理处队员们18年来坚持学雷锋，长期背送和帮助脑瘫儿的事迹先后被深圳电视台都市频道第一现场栏目、南方都市报、南京电视台等多家媒体报道。事情的起因要追溯到1994年的秋天。

1994年深秋的一个晚上，汽车大厦秩序维护队长吴世良正在大门岗亭值夜班，忽然有一位阿姨抱着一个小孩子跑到岗亭说她儿子病发，请他们帮忙送医院医治，小吴二话没说，立即从阿姨手中接过小孩，和另一位队友护送阿姨母子及时赶到医院。后来他们了解得知，阿姨姓邱，当时正遭遇人生的最低谷，好端端的眼睛，竟然在上夜班回来的路上被人无故泼不明液体，导致右眼失明，左眼视力严重受损。就在这时，丈夫又向她提出离婚。沉重的双重打击让她一度失去了生活信心，甚至抑郁得想过自杀。那时，邱阿姨心情不好，经常到外面散步，一次路过罗湖一片草地时，看到了才出生几天就被遗弃的婴儿青青，就把他带回家了。她坚信，这是上苍给她这个机会和青青相遇，让她的心从此有了牵挂，重燃了对生活的信心。

把青青带回家后，邱阿姨报了警，也登了报纸，就是没有人来认领孩子。后来，她带青青去医院检查，才知道青青患了先天性脑瘫所以被人遗弃。医生说这孩子没法治了，只能活3个月，但她从没想过放弃。过了3个月，邱阿姨发现，青青不但活下来了，



而且越来越好养育了，就打算领养他，还给他取了青青这个名字。

得知青青的身世，小吴非常同情邱阿姨，虽然她们居住的小区不在公司物业服务范围之内，但小吴还是感到义不容辞，毫不犹豫地把管理处值班电话、自己家电话号码写在纸上交给邱阿姨，并对她说，以后家里有什么事需要我们帮忙，就给我电话，我和队友会立即赶到，全力帮忙。

从1994年那一个晚上开始到今天，18个春秋里，小吴和他的队友始终坚持爱心接力、助人为乐，将此事做为他们日常的一项任务。不管工作再忙再累，也不管自己家里是否有其他事，只要邱阿姨有电话，他就和队友第一时间赶到。青青半夜发病抽搐，平均每周病发2次，天气不好时每周3次以上。青青小时候，小吴和队友们还可一个人背着他；但随着孩子日渐长大，现在青青体重已达70多公斤，他一病发，小吴就带着3、4个队友从邱阿姨家的6楼（没有电梯）把他抬到楼下“120”急救车，陪同邱阿姨护送青青到医院治病。18年来，大厦的队员走了一批又一批，但新来的队员又一批一批进行着这样的爱心接力。在汽车大厦工作过的每一位队员几乎都背送过青青去医院治病。

吴世良及其队友的感人事迹被各大媒体相继报道，但就象小吴说的那样，他们觉得这是他们应该做的一件件普通的小事之一，在特力物业，象这样的感人事迹不胜枚举……



照顾瘫痪夫妇，十几年如一日

早在2005年9月9日，《深圳晶报》记者就报道过特力物业贝丽花园秩序维护队队长曹武光及其队友们的感人事迹：1996年，贝丽花园20栋6楼搬来这样一对夫妇，妻子王阿婆早就半身瘫痪，丈夫李阿伯全身瘫痪也一年多，贝丽花园的曹队长及其队友们十年如一日每天义务照顾这一对夫妇。他们的儿女都不在身边，虽然专门请了护工照顾老人的起居，但他们住的小区没有电梯，王阿婆每天下楼晒太阳，还得靠我们的队员帮忙才行。无论什么时候王阿姨需要帮助，只要拨通小曹的电话，他和他的队友们都随叫随到；每次王阿婆或李阿伯病发，曹武光和他的队友都忙着从楼上抬下抬上，一起护送他们到医院救治，等到其家人赶到医院才离开。起初医生、护士不知情，还都夸王阿婆、李阿伯有曹武光这样一个孝顺的儿





子。王阿婆把贝丽花园的队员们全当成自己的孩子，她能准确报出电话号码的人就是这些队员们，而第一个就是曹武光。王阿婆曾写下这样的诗句：“什么是幸福，幸福就是疾病侵袭时的乐观与豁达，幸福是困难降临时的自信与坚强……幸福更是得到了这样一群象儿子似的队员的帮助与关爱。我很幸福。”

以人为本企业文化，塑造职业化素养团队

毛主席曾说，一个人做一件好事不难，难的是一辈子做好事。更何况是一个团队、一个集体。特力物业人一天天、一月月、一年年，从不间断，20年来长期坚持着做一件件看似平凡却又感人至深的好事。他们中没有人为此向公司争要待遇，没有人争名向外界宣传自己，他们之所以默默无闻地坚持这样做，就是凭着他们对工作的热爱，对业主的关爱，凭着他们高度的职业化素养。吴世良、曹武光这些特力物业

人，在平凡的工作岗位做出的这些不平凡的事迹，正是特力物业多年来以人为本企业文化精神的体现。

多年来，特力物业始终坚持倡导以人为本的企业文化，培育职业化素养的员工团队。特力物业在工作中提出“服务五戒律”：戒缺乏热情、怠慢顾客、盛气凌人、墨守成规、回避责任；将“微笑服务、文明礼貌、助人为乐”作为提高业主满意度的三大途径；对一线服务人员提出6项要求：“把微笑写在脸上，把礼貌挂在嘴上，把力气用到手上，把心思用在工作上，用心做好每项工作，秀出你的亮点。”特力物业长期对员工进行培训，将这些理念根植到每一位员工心中，成为员工工作的准绳，自觉贯彻落实到实际工作中。公司对秩序维护员，每月都进行绩效考核，并在每个管理处进行“服务之星”评比，邀请业主对队员的表现进行打分，对当选的“服务之星”，公司张榜表扬并进行物质奖励。

正是这样的日积月累，特力物业以人为本的企业文化塑造出了高职业化素养的员工团队；也正是因为这样的厚积薄发，特发物业涌现出一批批雷锋式的“一滴水”，汇集成了这样一大片爱的海洋。

“全员职业化、成就美好生活”是特发人的核心价值观，特力物业的“活雷锋”正是这种核心价值观的精神体现和写照。物业管理，管理的是小区，服务的是人，在为千千万万的业主提供服务之时，特力物业以人为本的企业文化塑造了一支具有高度职业化素养的员工团队，他们在自己平凡的岗位上谱写出一首首和谐社会的赞歌，用他们职业化的言行成就了社会无数家庭的美好生活，他们是特力物业的“活雷锋”！



责任心是风险防范的保障

——由北京“热水坑吞命”事件谈责任心的重要性

● 黄德标/特力物业公司

4月1日，北京市西城区车公庄大街甲4号物华大厦东侧栅栏外便道路面突然塌陷，行经此地的某服装店店长杨二敬意外落入坑中，被其中的管道渗漏的热水烫伤，虽经医院全力抢救，28岁的杨二敬最终还是于4月9日晚不幸去世。

北京市西城区“4·1”事故调查组经调查认定，这是一起生产安全责任事故。事故的发生是由于北京东方大洋物业管理有限公司对造成事故的热力管线日常维护不到位，使热力管道小室进入物华大厦的热力管道腐蚀破裂，裂缝漏水导致路面塌陷。北京市热力集团输配分公司管网管理三所工作人员到达现场后，采取了关闭阀门的措施，但对于冒气漏水点周边的人行便道，未采取有效的安全防护措施，没有阻止行人通行，最终导致人员坠落，烫伤身亡。北京万华置业有限公司作为造成事故的热力管线产权方，未能督促北京东方大洋物业管理有限公司及时消除安全隐患，安全管理不到位而负有法律责任。

目前，北京市公安机关已根据调查取证情况，对北京东方大洋物业管理公司、北京市热力集团输配分公司的3名相关责任人进行了刑事拘留。安监部门将依法对事故责任单位及其法定代表人进行行政处罚。

事故不仅对受害者家属带来了巨大的伤害和深深的悲痛，而且对相关企业的声誉带来了严重的负面影响和经济损失。事故的发生，从表面上看是概率非常小的偶然现象，实际上是相关企业的工作人员缺失责任心所导致的必然结果。如果东方大洋物业公司日常维护到位，热力管道就不至于被腐蚀破裂漏水而导致路面塌陷；如果热力集团员工能及时维修，即使没能及时维修，但能在漏水点的周边设立警示标志禁止行人通行，哪怕只是放置一把椅子、几块砖头，杨二敬也不至于坠入热水坑中烫伤致死；如果热力管线的产权方万华置业公司能监管到位，及时督促大洋物业公司消除安全隐患，事故也不会发生……纵观近年所发生的安全责任事故，

无一例外是由于安全意识、责任心缺乏而造成的。如：2009年5月7日，由于消防设施失灵，深圳布吉龙珠花园B区1栋2楼发生火灾，一名3岁的小男孩被活活熏死；2011年7月5日，北京地铁4号线动物园站自动扶梯突发故障，一名13岁男孩遇难；今年4月7日，海南省海口市一名妇女被漏电电线杆夺去生命……无数的事实早已证明，每一起风险案件或安全事故的发生，都是由各方工作责任心的缺乏和对风险防范的疏忽积累所造成的。

“热水坑吞命”这起看似偶然的事件警醒我们，物业管理不仅要做好日常管理的风险防范工作，还要行使安全管理的监督职责。不仅要定期对日常管理的设施、设备做好日常保养和维护工作，对出现缺陷的公共设施、设备要及时维修并设立警告标志，防止因自身管理不到位而发生安全责任事故，还要对外包维保的设施、设备以及辖区的厂房、商铺加强安全监督检查。如发现电梯出现安全隐患，要及时通知维修单位前来维修，发现辖区商铺、工厂出现消防隐患，要及时下发整改通知书，倘若对方不及时进行整改还要及时将情况上报主管部门，而且所有通知都要保留书面记录，保证万一出现安全事故也可证明自身已尽到了监管责任。

物业管理风险大，赚钱少，对于薄利的物业管理企业来说，如果发生一起安全责任事故必将对企业的声誉和经营带来非常大的影响。物业管理风险无处不在，而且风险具有不确定性、涉及因素多、存在时间及存在环节和链条长等特点，在管理过程



中稍有不慎就有可能出现问题。所以，要保证物业管理过程中各环节不出现问题、发生风险，就必须加强对每位员工责任心的培养和提高，因为企业中每个部门、每个岗位都是相互关联、相辅相成的。如果把企业比作一台机器，那么企业中的每个部门、每个岗位就如同企业这台机器中的零部件，一台机器中的每个零部件都是紧密相联的，只有每个零部件不出问题，机器才能正常运转，只有企业中的每个部门、每个岗位、每一位员工都有极强的责任心，才能确保企业的正常运转。

那么，到底什么是“责任心”呢？“责任”一词在《汉语大词典》中的解释是多种含义的：（一）使人担当某种职务和职责；（二）所谓分内应做的事；（三）做不好分内应做的事，因而应该承担的过失。可见，职责、分内事、因过失而受查处是“责任”一词的三层基本含义，而对于“责任心”，就一个企业而言，就是一个人面对分内职责的心态，通俗讲就是对企业“忠心”或“忠诚”。

丢三落四、应付了事、漏洞百出、敷衍塞责等等抱着得过且过的工作态度，都是没有责任心的表现。我们不能指望一个没有责任心的人能够对企业忠诚，当一个人缺乏对企业最基本的忠诚时，风险事故发生的概率便随之增大。

有了责任心方能敬业，有了责任心方能尽职，有了责任心方能一心扑在工作上，自觉把岗位职责、分内之事铭记于心，该做什么、如何去做，及早谋划、未雨绸缪。不因事大而难为，不因事小而不为，不因事多而忘为，不因事杂而错为。不会的可以学会，不懂的可以弄懂，使不容易发现的错误能被发现，可能出现的事故可以避免。可以说，责任心是企业的一面“防火墙”，是企业风险防范的保障。



关注消防，参与消防，支持消防 ——发展中心举行消防安全知识讲座及消防疏散灭火演练

● 郑和良/特发物业发展中心管理处

为进一步“清剿火患”，深入推进消防安全知识普及，提升发展中心员工和客户的消防责任意识、消防安全技能及面对突发事件的应变能力，形成“关注消防、参与消防、支持消防”的浓厚氛围，4月26日，特发物业发展中心管理处与深圳市年捷消防防火信息部联合开展“消防防火”基本常识专题讲座，同时组织员工和客户代表进行消防疏散和灭火演练。

14:30，消防防火信息部洪教官来到发展中心，为重点客户代表和员工100多人作消防安全防火基本常识普及性、公益性宣传讲座，从火灾案例、事故危害、火灾分类、事故预防、逃生自救等多方面进行培训，利用真实火灾发生现场的视频、图片生动地向在座的每一个人强调消防安全的重要性；根据国家消防法，分别介绍了常见火灾原因、火灾的危险性和防火措施，重点阐述了切实落实好上班前后安全检查具体事项，报火警、扑救初期火灾、应急疏散和自救逃生的知识技能；详细讲解了员工须熟悉的单位消防设施及使用方法，消防应急措施，防毒面具和消防器材的使用常识和操作方法，消防器材日常保养等。讲

座上，教官与参训人员积极互动，有提问，有讲解，深入浅出，图文并茂，用“血的教训”警示大家高度重视消防安全，不断增强消防安全意识，加强消防安全管理，起到了良好的教育目的。

15:45，在大厦举行实地消防疏散演练。首先，管理处指派安全员指导各位客户代表和管理处员工了解安全疏散路线，学会疏散的程序和方法。根据演练方案，随着安全员的指令，参加演练人员戴上口罩（替代湿毛巾捂在口和鼻子上），在28层避难层往2号、3号疏散楼梯向楼下疏散，按要求向下撤离，安全疏散到达大厦首层东北角通道空地。其次，演练正确使用消防器材的方法，在大厦东北角通道空地上安置“油桶火盆”模拟火灾现场，先由保安代表进行灭火器灭火表演，之后管理处人员、清洁人员、客户代表等分组实操练习。演练过程持续半个小时，参演员工和客户代表深入了解了灭火、火灾逃生、灭火器使用方法等知识，增强了消防安全意识，丰富了扑救初起火灾的实战经验，达到了预期的效果。



《移情别恋》

——特发小梅沙旅游中心员工制作企业微电影

● 李赛男、张世平/特发小梅沙旅游中心

前记

《移情别恋》，又名《那一年，那一场邂逅》，特发小梅沙旅游中心员工“海微”摄制团队自编自导自拍自演的企业微电影系列第一部，于2012年4月26日正式上线。电影上线和传播渠道包括土豆网、优酷网、新浪视频、搜狐视频和豆瓣网等视频网站。此后将陆续推出第二部、第三部。

剧情

本片是特发小梅沙“海微”摄制团队系列电影的首发之作，讲述一个失恋女孩漫游到深圳东部海滨旅游胜地——特发小梅沙，继而在这里留下的一段缘起缘落的美丽故事。

影片开篇以失恋的女孩，携着伤感，漫游城中，无意中竟至小梅沙。面临无垠的大海，浪花漫随潮起潮落，女孩心情平复几许，静坐浪前，目光散游在遥远的天际。

走进特发小梅沙海洋世界，女孩终于暂时忘却了首次失恋所带来的刻骨铭心，沉浸在这多彩而梦幻的海洋之旅中。也许此刻的她自己也不会想到，这次海洋世界的无心邂逅将彻底改变她的人生轨迹。

在海洋世界，女孩被极地馆的大白鲸深深吸引，或许是因为白鲸与生俱来的亲和力，又或许是因为白鲸展露的过人灵性，或许仅仅是那一份简单不能再简单的缘分。但那一刻，有一点她是十分确定的，她生来属于这里。

于是，女孩多次向海洋世界人力资源部申请在极地馆工作，屡次遭受拒绝后仍不放弃。最后，海洋世界工作人员深感其诚，她也因此获得了宝贵的试用机会。终于可以与白鲸朝夕相伴，她非常珍惜这一来之不易的机会。她不怕苦累，每次有脏活累活，总是毫不犹豫地主动承担。最终她不仅完全胜任工作岗位，而且在相处过程中与白鲸培养了深厚的感情。终于，她发现她已经离不开这里——这样一个单纯而纯粹的世界……

这一天，女孩驾车在上班路上，一个念想闪过脑际，她嘴角也掠过一抹幸福的微笑，画片噤然止住，意味无穷。

准备

一、影视制作小组的成立

2012年2月17日，在特发小梅沙旅游中心分管企业文化建设的领导甘名东书记的带领下，由海洋世界市场部牵头，以专业技能人员自愿为前提，组成了一支包括导演、主持、摄像、剧本编写等为一体的全功能型团队——“海微”团队。“海微”团队的组建，旨在充分发挥个人所长，培养骨干队伍，弘扬企业文化，同时对小梅沙旅游中心和小梅沙海洋世界进行品牌推广。本影片虽然时长仅8分多钟，却是整个摄制组9名工作人员花费近2个月时间才最终成稿的成品。

二、公司大力支持购买设备

影视制作小组成立后，即开始了对景区短小新闻的拍摄。由于当时器材不够完备，音响设备、灯光设施跟不上，室内场景往往一团漆黑，人的面部模糊一片，录音无法同步，拍摄后的画面质量也达不到理想效果，于是摄制小组又向公司申请进行必要的硬件添加，得到公司的大力支持。至2月底，摄制小组先后配齐了话筒、机头灯、档光板等设备。另外，为了使后期视频的编辑制作能够顺利完成，摄制小组还得到公司特批的一台高配置电脑。

三、拍摄剧本的募集

有了公司的支持和设备的支撑，影视制作小组开始尝试开拍微电影，并在全公司范围内募集剧本。最终，海生部毕振华提供的《海洋馆的约会》这一剧本得到小组成员全部通过（后更名为现名《移情别恋》），一支机动灵活的拍摄团队也随之成立。微电影摄制组成员共9名，导演毕振华，演员邵然、顾燕、何俊庭、余诗雯，摄像张世平，制作张琰，场务于丹，统筹李赛男。

制作

一、理想和现实的差距

经过多次前期会议的准备后，剧组开始了为期

一周的取景和拍摄。虽然影片看起来是一部没有台词的默剧，却并不是架个机器、找个演员出个镜就能够完成的。毕竟是一支非专业团队，加上没有经验，拍摄初期镜头总是难免晃动，取景角度选取一再调整，光线也是摄制过程中的一大难点，还有动物的生活习性和不配合这些都令前期拍摄步履维艰。不过，摄制组的9个人并没有因为困难而选择放弃。演员每一个动作都反复排演，毫不怠慢，摄像也是不辞辛苦每一个镜头反复拍摄。因为费用预算有限，演员和工作人员没有用公费喝过一瓶水、在一起吃过一次饭。所有人都是利用上下班的空余时间进行拍摄。经过一周的辛勤劳动，终于将故事需要的画面基本拍摄完毕。

二、困难重重的制作过程

拍摄工作完成后，所有的人都舒了口气，原以为简单的剪辑之后，成品就会出来。没想到的是，整个团队唯一会制作的张琰因为家里有事辞职了，这让大家意识到，拍摄影视作品仅凭借单个人的一己之力是完全不可能的，需要团队的齐心协力。为了保证微电影的成功上映，摄制组决定让张琰在走之前教会组里的部分成员后期制作技术的基本知识。此后，一连8天时间，每天下班后都能够看到市场部灯火通明。张琰一边对画面素材进行剪辑，一边教李赛男、张世平学习制作。在制作进行到三分之二的时候，张琰回老家了，剩下的后期制作工作就落到李赛男和张世平身上。因为是现学现做，剩下的剪辑工作进行得并不顺畅，经常遇到问题，张琰也毫不推辞地进行“远程





遥控”制作。终于，成品于4月25日制作完成，26日成功上线。

三、女主角演出“专业范”

在《移情别恋》中，女主角邵然在情感塑造和表演技巧方面都独具慧质，让摄制组成员都无法相信她是一个业余演员。邵然说，自己并没有接受过专业的表演训练，如果说能表演得自然，更多的原因可能是这部剧就是她自己的本色演出，影片中很多情景和感情她都有生活的沉淀和积累。邵然虽谦逊律己，不过优酷网众多观众的评论却更加客观地表述了大家对她的肯定。在影片的结尾，邵然说，海洋动物就是她最真挚的朋友，没有欺骗、没有伤害，它们是那么的单纯，那么的可爱。其实，邵然本人不也是那么的单纯、那么的可爱吗？

后 续

一、影片的连接问题

《移情别恋》毕竟是特发小梅沙“海微”摄制团队的处女作，不免还有诸多值得改进的地方，但它是

整个团队集体劳动的结晶，它的成品过程也伴随了团队不断成长的经历。“海微”摄制团队已经着手计划系列微电影第二部的剧本募集和摄制。同时，也希望在集团范围内征集第三部微电影的剧本或建议。

二、本片与企业使命的弘扬

在市场化环境中，企业以追求利润最大化为使命，而电影却在很大程度上承担了表达创作者的感情或意识的艺术功能。作为企业微电影，在承担此功能之外，同时必然会承担弘扬企业使命、展示企业文化和推广企业品牌的功能。

随着“微时代”的到来，不少人们所熟知的名词也都被冠上“微”字头衔，继“微博”、“微小说”之后，“微电影”成为电影艺术与品牌传播在网络平台上的又一次创新联姻。

这部在特发小梅沙海洋世界取景，由海洋世界海洋动物表演驯养部、市场部自行拍摄制作完成的微电影，融合了海洋动物、青春、理想、信念等元素，将海洋世界独特的产品特性、品牌诉求和“自然和谐”的企业文化展现在游客面前。它的上线标志着海洋世界的软性宣传已经开始从文字、图片向视频影像纵深发展，悄悄进入“微营销时代”。



站好最后一班岗

——记原特力房地产物业事业部员工于丽

● 伍小青/特力房地产物业事业部

她，已于2012年1月份退休，但在今年2月份房地产物业事业部5选3无记名差额票选特力公司“优秀员工”时，还是获得了这一光荣称号。她叫于丽，我们大家都亲切地称呼她“于姐”。

于姐，公司房地产物业事业部的一名普通财务人员，在平凡的岗位上，37年如一日，恪尽职守、兢兢业业、踏踏实实地工作，尽自己最大的努力为集体发光发热，即便是临近退休，工作依然充满激情、活力，她用自己的爱心和责任感站好了最后的一班岗。

于姐1975年下乡当过知青；1990年从韶关调入深圳经济特区，来到深圳市机械工业有限公司（特力的前身）财务部工作；2004年底从集团财务部调到汽车工贸有限公司当收款员；2006年公司内部调整，到房地产物业事业部财务部做出纳。在特力工作的22年里，不管被调到什么岗位，任什么职务，于姐都毫无怨言。她严格要求自己，不断提高个人思想水平和素质，扎根基层，刻苦钻研业务知识，掌握过硬技术本领，以积极的态度满腔热忱地工作。她全局观念强，服从领导和组织的安排，业务技能优秀，从容面对一次次困难和挑战，出色完成各项工作任务，实现了自我价值。于姐工作责任心很强。年近55岁的她，即将退休，本可以“安全着陆”的心态“自我放松”，但她并没有因“快到站了”而当甩手掌柜，仍踏踏实实地站好最后一班岗，认真负责地做好每一项工作。去年底，单位领导安排我接手于姐的工作，而当时我离开财务部已有些年份，担心做不好，但她总是不断微笑着给我打气、鼓励，安慰我说“不用怕，你一定行的”。我时常都能听到于姐那句热心的话：“有什么需要帮忙的吗？”轻轻的话语温暖着我的心。于姐在工作中当起了我的“老师”，从每一个微小的细节，每一个具体的流程到整体操作，她都在移交手册上详细记录下来，不厌其烦地教我，做好传帮带工作。在她的耐心指导和帮助下，我很快就掌握了有关银行业务办理、税务处理等工作流程与方法，最终顺



利完成了工作的接交。那段时间，她因帮助我工作量加大，责任加重，身体消耗也加大，但她还是一如既往地付出，不计得失，体现了一个老会计工作人员高度的责任感和爱岗敬业、履职尽责、任劳任怨的工作态度。在工作移交完成之后，回头看那本移交手册，是那么地详细、规范、整齐、统一、完整，不禁让我感慨万千……都是财务出身，但与于姐比起来我真是自愧不如。通过那段时间和于姐的“亲密接触”，我从她身上学到了许多东西。在今后的工作中，我要以于姐为榜样，不断努力，扎实做好自己的工作。于姐非常乐观。财务工作比较枯燥繁琐，但她总是把自己最灿烂的笑容留给大家，无论何时她都是乐呵呵的，时刻保持着一颗年轻的心。有快乐她与大家一起分享，谁有困难她都热心尽力地去帮助解决，什么事情她都处理得非常细心和周到。她完全地融入在这个集体里面，和同事们打成一片，有她的存在，部门气氛总是那么轻松和谐，原本枯燥的财务工作变得轻松起来。于姐现在已经退休在家了，但我们仍然想念着她，她办公的地方至今还保持着原来的模样。大家聚会，还忘不了通知她参加。乐观的于姐也会经常回来看望大家。每次看到她，都能瞧见她脸上洋溢着那不变的灿烂的笑容。

负责、乐观、细心的于姐在平凡的岗位上书写了不平凡的人生，我深深地祝福着她，希望她退休后的生活依然精彩，每时每刻都幸福快乐！

集团俞磊副总经理到特力调研

● 李玉东/特力公司行政办公室

5月11日，集团俞磊副总经理和企业二部李承部长到特力公司调研，特力合资企业特吉公司、参股企业兴龙公司和特力房地产物业事业部房地产开发部相关负责人分别汇报了特力重点项目——特吉项目、兴龙项目、特力水贝珠宝产业园项目的进展情况、目前面临的问题和下一步的工作计划，特力张瑞理董事长作了补充，并就珠宝产业园项目融资方案等问题进行了沟通。俞磊副总经理要求特力上下积极行动起来，加快推进重点项目，认真探讨特力盈利模式，尽快拿出方案，争取早日实现特力的经营转型。

特力公司领导班子和有关部门负责人参加了会议。



特发信息参与行业权威书刊编辑

● 王真/特发信息光缆分公司

2012年度，特发信息再次受邀参与《中国联通集团设备招标采购与网络建设维护企业要目》的编辑。此前2011年，《中国联通集团设备招标采购与网络建设维护企业要目》创刊，特发信息第一次受邀与同行业标杆龙头企业长飞、通鼎、永鼎等单位参与编辑。

《要目》编委会由原信息产业部副部长兼联通集团董事长总裁杨贤足和原电信总局正局级巡视员、国务院信息化办公室副主任、现联通集团老科协常务理事于仁林等联通老一辈企业家、技术研究专家组成，是业内较权威专业的品牌厂商企业要目。特发信息连续受邀参与《要目》的编辑制作，体现了中国联通对特发信息的认可、公司在行业内的地位和影响，

特发信息将利用好此次《要目》编辑的机会，扩大知名度，为公司市场战略的发展增砖添瓦。



特发信息光网科技荣获“深圳市自主创新百强中小企业”称号

● 苏竹青/特发信息光网科技公司

近日，特发信息光网科技公司在“深圳市自主创新百强中小企业”评选活动中，经过市政府相关部门和评审委员会专家们的初审、筛选和复审三个阶段的评审，从几千家高科技企业中脱颖而出，被评为“2011年度深圳市自主创新百强中小企业”，这是深圳市政府和各行业专家对特发信息光网科技自主创新工作的高度认可。

特发信息光网科技公司自2007年成立以来，一直以提升自主创新能力作为企业发展的基石，近年来在产品研发，技术创新，专利申请上投入了大量的人力、物力。目前，光网科技公司已拿到10余项涉及室内光缆、FTTX器件等知识产权方面的专利证书。

光网科技公司坚持自主研发与引进消化吸收再创新的有机统一，不断增强自主创新能力，十分重视将创新成果转化为产业竞争力。公司成立5年来，把握住光通信行业建设的大好环境，主攻FTTX光纤入户领域，将自主研发的FTTX新产品、新技术高效率地应用到市场中，实实在在提升了公司的竞争力，为

企业快速发展提供了创新动力。2011年，光网科技公司销售收入1.6亿元，净利润1328万元，5年内实现了数倍增长。

深圳市“十二五”规划确立了建设国家创新型城市的目标，作为创新活动的主力军之一的深圳市中小企业一员，光网科技公司将以特发信息和特发集团战略规划为目标，坚持自主创新，以企业发展和自主创新成果为深圳建设创新型城市贡献自己的力量。



东莞寮步镇领导参观特发信息寮步光通信产业园

● 杨拓/特发信息光缆分公司

5月8日，东莞市寮步镇镇长刘裕昌和镇经济信息局领导在特发信息副总经理刘阳、光缆事业部总经理陆秉义、电力光缆事业部总经理伍历文等陪同下，参观特发信息寮步光通信产业园展览厅，并听取特发信息目前经营状况及未来发展战略的汇报。寮步镇领导对特发信息企业经营管理及发展成绩高度肯定，希望特发信息认真总结深圳企业的成功经验，发挥国有企业在产业升级中的先导性作用，带动寮步镇社会经济的进一步发展。



特发信息光缆分公司加强绩效管理

● 杨拓/特发信息光缆分公司



特发信息光缆分公司将签订绩效承诺书作为加强绩效管理、体现执行力的有效途径，通过签订绩效承诺书进一步明确各单位年度工作目标，使部门工作目标与公司战略发展目标保持一致，充分调动

经营单位和员工的工作主动性、积极性。

2012年是特发信息“管理变革和机制创新年”，也是特发信息实现“十二五”超常规发展的关键一年。为落实管理变革和机制创新，实现公司战略规划，今年的绩效承诺进行了多个方面的优化和改革，如在指标设定上更强调与公司战略的挂钩，在量化结果时以公司战略为参照，同时，配合绩效承诺书，公司还出台了一系列旨在推动企业战略实现的管理措施，如专项激励措施、项目化管理等。

特力公司召开内部控制管理手册发布会

● 王光叶/特力公司审计部

为贯彻和落实财政部、证监会、审计署、银监会和保监会等国家五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》及其配套指引工作的要求，特力公司作为深圳主板的上市公司，按照中国证监会、深圳市证监局，以及特发集团对该项工作的要求和整体部署，积极开展内控体系建设工作。自2011年3月份启动以来一年多的时间里，完成了以下工作：确定内控建设实施范围及梳理重要业务流程；梳理组织架构，形成权限指引表；梳理风险点及重要控制措施，建立了公司风险数据库；完成了制度的梳理及岗位职责的完善和修订、内控手册的编制等一系列工作。

4月18日，特力公司召开专题会议，发布特力《内部控制管理手册（试行版）》。特力总经理、内控建设领导小组成员罗伯均宣读《关于发布〈内部控

制管理手册〉（试行版）》的通知。特力董事长、内控建设领导小组组长张瑞理就内部控制与内部人控制及外部环境控制三方面的关系作了深刻的分析和阐述，强调特力实施《内部控制管理手册》不应成为摆设，而要成为公司上下贯彻企业内部控制管理的行动指南。



特力房地产开发部到建科院参观

● 陈凤伟/特力房地产物业事业部

4月19日，特力房地产开发部员工一行6人到深圳市建科院参观学习。建科大楼是深圳市建筑节能和绿色建筑的科研办公示范基地，由市建筑科学研究院针对目前节能建筑高成本高门槛而自行策划、自主设计。这一实例应用实现了低成本建设形成可复制、可推广的“示范”效应，为我国南方地区探索出切实可行的绿色建筑实现方案提供了参考，推动了绿色、节能建筑的普及，至今已获得国内外各类奖项共27项。

在服务人员热情细致的讲解中，大家了解了适用于夏热冬暖地区的各项绿色、节能、可持续建筑技术，并将这些技术整合运用到一座实际运行的办公楼中的综合尝试。印象最深刻的是，大厦采用了“吕”字形的平面布局，东西方位错位，实现了整栋大厦的空气回流；节水方面采用雨水回收、中水回用、人工



湿地、节水灌溉等措施；节能方面加大了太阳能光电的利用，在窗户内侧加装导光板，靠窗办公白天可以不开灯，通过光导照明系统实现聚集自然光，可满足地下室照明需要。这些设计理念和技术在生态工业园中的实例运用，可为特力珠宝产业园的建筑设计起到良好的借鉴作用。

拓展商机，强化珠宝产业园项目优势

——特力大厦经营向珠宝产业靠拢

● 张萍/特力房地产物业事业部

特力房地产物业事业部积极配合特力吉盟黄金珠宝产业园区的开发，紧跟周边珠宝市场形势，使特力大厦经营向珠宝产业靠拢，最大限度地使其保值增值。为此，5月8日，房地产物业事业部组织物业经营部、特力大厦管理处、房地产交易所相关人员，以及进驻特力大厦经营的相关知名珠宝企业——意大隆珠宝、百泰珠宝、宝昌珠宝等企业代表召开座谈会进行研讨，珠宝企业代表对特力大厦整体的功能定位、外观包装、物业管理、安全防范等方面提出了宝贵的意见和建议。物业经营部、房地产交易所、大厦管理处的相关人员就特力大厦向珠宝产业靠拢，进一步提

升大厦的知名度和影响力，为下一步整个园区更大的发展创造良好条件等问题发表了各自的看法。





smart龙年特别版耀然登陆深圳

● 李雪非/深圳仁孚特力公司

继2010年虎年特别版和2011年兔年特别版之后，梅赛德斯—奔驰品牌的smart中国与豪华品牌brabus合作，为中国龙年专门打造“龙年特别版”！4月23日，smart龙年特别版正式在北京国际车展限量发售，而在这一天，smart龙年特别版“以深圳速度”同步亮相深圳仁孚特力中心城smart展厅。

smart龙年特别版融合了中国传统龙年元素，大气华贵的中国红车身，配备brabus高品质金色车漆打造安全车体结构、隔栅边框、后视镜罩、15寸brabus

金色轮毂。除了引人注目的车身颜色，醒目的“龍”字标志更可以从安全车体上一眼认出，龙年元素也被融合到内饰之中，金色的装饰件及特别版脚垫，让驾乘者无时无刻都能体会到浓郁的中国气息。限量发售的smart龙年特别版，smart、brabus卓越标志与每台车的唯一标号铭牌镶嵌在换挡控制台上，让每一位拥有它的车主都能独享限量中的唯一，彰显尊贵。

自2009年4月深圳仁孚特力成为全国首家smart经销商以来，smart受到越来越多中国消费者的青睐。

特发物业项目拓展获重大突破，取得一系列成果

● 朱坚胜/特发物业公司

近期，特发物业公司对外项目拓展获重大突破，取得一系列初步成果，中标项目分别为：成都鼎桥项目、北京软通项目、杭州华三基地项目、武汉华为为研所项目以及成都华为成研新基地项目，项目管理面积从4000平方米到30万平方米不等，为公司新增管理面积近45万平方米，项目合同总金额接近1.6亿元。这期间，为配合项目拓展进程，公司还分别成立了成都及武汉分公司，目前公司的外地分公司总数已达6家。

其中，成功中标成都华为成研新基地项目是特发物业公司项目拓展的重大突破性成果。5月16日，华为发来中标通知书，通知特发物业中标该项目。该项目管理面积近31万平方米，技术含量较高，合同金额过亿元，合同期为5年，是特发物业目前接管最大规模的一体化管理项目。

早在年初特发物业公司就启动了一系列项目拓展工作，3月初在吕航总经理的直接领导下正式成立了华为成研新基地项目投标工作小组，崔平副总经



理全面负责项目投标小组具体工作。项目投标小组抽调了公司管理部、坂田管理处以及拓展部的精兵强将，经过近两个月60多个日日夜夜的艰苦奋斗，从公司领导到普通项目组成员加班加点，几乎每个人的加班时间都超过了100个小时，经过前后两轮激烈

竞标，特发物业公司最终从5家实力强劲的国内知名物业公司中杀出重围，成功中标。

华为成研新基地等项目的成功中标是对公司上下的一次极大激励，对公司的未来发展意义重大，进一步坚定了公司走高端物业管理路线的决心。

特发物业坂田管理处连获数项荣誉

● 特发物业坂田管理处

近期，特发物业坂田管理处各项工作获得华为公司相关领导和员工的高度认可，在华为组织的各项评比活动中连获数项荣誉。

一、获2011年度消防先进集体荣誉

在2012年3月华为公司举行的2011年度消防工作先进集体暨先进个人表彰大会上，坂田管理处被评选为2011年度消防工作先进集体，消防专员赵志丹被评选为物业单位消防工作先进个人。

二、获2012年度110宣传周活动评比冠军

坂田管理处根据华为2012年度宣传工作计划安排，积极参与华为安全管理部“查隐患、强意识、我参与、我平安”专项行动，在A、B、C、G、K、企业网、下雪仓库区域成功举办第八届“110安全宣传周”活动，获得综合评比第一名的好成绩。

三、获华为公司第八届110安全比武冠军

4月12日，华为公司行政部组织基地5家物业单位进行2012年安保队伍综合技能竞赛——华为公司第八届110比武活动。经过紧张、激烈的角逐，坂田管理处代表队以总分第一的成绩获得了比武冠军。



特发小区迈出“提升服务质量”行动新步伐

● 马晓珣/特发物业特发小区管理处

为给住户营造更舒适的生活环境，进一步提升服务质量，特发小区管理处制定了一系列“提升服务质量”行动计划，从倍受关注的环境卫生开始，迈出行动的第一步。

特发小区从入伙至今已整整15年，小区的各种配套设施逐渐老化，环境卫生状况也有所下降。为了提升小区卫生清洁服务水平，我们进行了深入的研究，并组织骨干参观学习其它模范小区，汲取对方的优秀管理经验。经过两个月的行动，成效明显：清洁员服务意识提高，工作态度改进，小区环境卫生面貌焕然一新。主要做法：（一）加强对分包商清洁员工的监管与培训，给他们培训住宅公共区域卫生管理常识、相关清洁服务标准、服务知识；同时，对分包商员工的监督做到“认真、严肃、交流”，明确清洁员工的责任区域，落实责任到人。（二）加大对小区环境卫生的检查力度，仔细检查且详细登记，对发现的清洁问题与住户投诉给予及时处理，在短短的两个

月中，卫生清洁服务的投诉已减少一半。（三）对有乱丢垃圾杂物习惯的住户及时回访，发现一宗，客服人员电话回访一宗，明确告知住户请自觉遵守环境卫生，并在明显有乱丢垃圾处贴上温馨提示，提醒住户爱护小区的环境卫生。（四）开展对小区内多家商店门前杂乱现象大整治，经过与商户协调，在管理处的严格监管下，大多数商家已清理各自门前的杂物、垃圾，恢复了井然有序的面貌。（五）组织力量对小区多年积聚下来的卫生死角，遗留的装修垃圾进行集中清洁与处理，一改小区原有“杂、乱、脏”现象。

住户就像一面镜子，时刻反映着我们所做的成绩及出现的问题。虽然小区的环境卫生有了明显的改善，得到了不少住户的认可，但这只是开始，我们将持续抓好清洁卫生工作，不断提升服务质量。同时呼吁广大住户和我们一起行动，一起维护与监督好小区的环境卫生，抵制不文明行为，珍惜我们这整洁、和谐的家园。



倡导绿色生活，构筑低碳未来

——特发物业泊林花园管理处开展“地球一小时”熄灯活动

● 邱沙洁/特发物业泊林花园管理处

“地球一小时”活动是由世界自然基金会发起、全球最大的环保活动。该活动号召大家在每年3月的最后一个星期六关灯，并做出一个环保改变，同时动员身边的其他人也加入环保行列。

2012年“地球一小时”活动的主题是“每个人心中都有位环保家”，在2012年3月31日（星期六）“地球一小时”来临之前，特发物业泊林花园管理处向全体住户发出倡议，在当天晚上8:30—9:30熄灭景观、办公照明灯光，关闭电脑、空调、手机充电器等电源，以实际行动响应“地球一小时”活动；同时也向住户倡议，在衣食住行、生产生活各方面，从平时做起，积极参与保护环境的公益活

动，从节约一滴水、一度电、一张纸做起，形成良好的节能减排氛围。特别要求管理处员工，不仅要广泛开展环保活动，将低碳环保、节能减排理念长期践行下去，而且要当好节能环保的传播大使，参与到社区垃圾分类、绿色出行等环保志愿行动中。

“倡导绿色生活，构筑低碳未来”是改善生活环境、造福子孙后代的一项长久而艰巨的任务。过去，管理处举行了不少绿色环保宣传活动，也取得一些成效。今后，管理处将更加努力倡导绿色低碳生活，引导泊林花园住户为提升生活环境，提高生活品质贡献自己的力量。



清理后

清理后

清理前

清理前

深圳华丽装修家私企业公司

深圳华丽装修家私企业公司，创立于1981年11月5日。30年来，华丽公司紧随特发集团诞生、成长、发展、壮大。公司注册资本1080万元，主营室内外建筑装饰设计和施工，是深圳最早从事装饰设计与施工的企业之一，具有国家住房和城乡建设部核准的建筑装饰装修设计、施工一体化一级资质，同时还具备建筑幕墙工程、金属门窗工程、机电设备安装、智能化工程等专业施工资质。

公司本部坐落于深圳市福田区振华路118号，从成立之初的几间铁皮房到现在拥有厂房、写字楼、商场等商业楼宇28000多平方米。2010年，公司总资产4655万元，净资产1933万元，实现营业收入1.2亿元。公司技术力量雄厚，拥有一批经验丰富的专业设计师、一级建造师、二级建造师、工程监理人员等专业人员。同时还拥有大批先进的设计和施工设备。公司是深圳市装饰行业协会的创始会员及理事会成员，连续多年被评选为“深圳装饰行业先进单位”，同时也是工商局认定的“重合同守信用”企业，银行资信“AAA”级企业，2010年全国建筑装饰行业综合实力百强企业。

公司成立以来，先后参与了山西太原国贸大厦、深圳圣庭苑酒店、麒麟山庄等五星级酒店的装饰施工。公司还承建了深圳南山人民医院住院楼、深圳市第二人民医院门诊大楼等大型医院装饰工程，承担了华为科研大楼、深圳电信枢纽大厦、汕头海关大楼、广州南沙世贸中心大楼、恒生银行国内各分行、中国银行、建设银行多个分行等高档写字楼的装饰工程。公司承建的华为科研大楼精装修工程、广州新白云机场航站楼、盛唐商务大厦装饰工程分别获2002、2006年度全国建筑工程装饰金奖，以及2010年广东省优质样板工程称号。

华丽公司将一如既往地支持特发集团的发展规划，力争在装饰业务的规模和市场占有率方面更上一台阶，同时专注于绿色环保装饰，提供质量一流的装饰产品，创立建筑装饰行业的名优品牌。



政策动态

住建部筹划刚需购房优惠制度化

目前住建部要求地方政府加快对中低价位、中小套型普通商品房的审批，以增加普通商品房供给。同时，支持中低价位、中小套型普通商品房建设、供应的相关政策，也在抓紧研究当中。住建部正在考虑协调、配合相关部门，将针对居民首套购房的优惠政策常态化、制度化，并以此为契机，研究建立一套保证合理、非投机投资住房消费的长效政策机制。

国务院批准2012年保障性住房用地7643公顷

国土资源部发布消息，为了确保保障性安居工程用地需要，2012年报国务院批准用地城市中心城区保障性安居工程用地提前单独组卷报批。截至4月19日，国务院批准93个城市保障性安居工程用地7643.56公顷，做到应保尽保。

国务院明确年内扩大房产税试点

5月9日，住建部政策研究中心主任秦虹在深圳透露，国务院已经明确今年要扩大房产税试点，将集中在有限的若干个城市，但试点城市还没有最终确定，需要地方政府的配合。财政部将研究制定房产保有、交易环节税收改革方案，相关部门正对沪渝试点展开评估，第二批试点城市或参考“上海模式”。

深圳推首批双限房，虚假申报将罚没8万元

深圳首个“双限房”性质的保障性住房项目长城里程家园4月21日正式推出，销售价格依据楼层在每平方米9740-9840元之间。深圳的“双限房”准许单亲家庭和年满35周岁的单身人士购买。中签申请人及候补申请人需缴纳8万元的申购保证金，弄虚作假者的申购保证金将被罚没并将依法严惩。

“双限房”是一种政府有条件供应的中低价房，

限户型、限房价。深圳此次推出的双限房申购条件为：具本市户籍、在深圳市无任何形式的自有住房和住房建设用地、未曾购买过政策性住房及未享受过购房优惠政策，以及申请人和共同申请人之间须有法定的扶养或抚养关系等。

深圳土地利用将“以存量二次开发为主”

深圳市长许勤4月23日主持召开市政府第五届五十五次常务会议，审议并原则通过了《深圳市近期建设与土地利用规划2012年度实施计划》。据计划，深圳市存量土地供应规模将有望超过新增土地供应规模，由此进入以“存量二次开发为主”的土地利用阶段。重点以城市更新改造、土地整备、城市发展单元三大平台，结合体制机制创新以及投融资制度改革，促进城市空间和产业空间协同，引导规划由被动控制向主动适应引导市场的服务机制转变。

深圳将探索“以房养老”模式

4月25日，深圳市召开第二次民政全市会议，发布《深圳市老龄事业发展“十二五”规划》。《规划》提出，2015年，深圳市60周岁以上户籍老人将达20万，随迁老人逐步增多，达100万左右。深圳将探索“以房养老”模式，鼓励商业保险企业、商业银行开展“以房养老”业务，60周岁以上的老人可抵押自有房产至金融机构，在继续居住原有房屋的同时，每月从按揭金融机构领取一定数额资金作为生活费或购买养老社会服务。

楼市焦点

金地集团今年将斥巨资购地

金地集团总裁黄俊灿在日前的业绩说明会上表示，金地集团今年将关注土地市场可能出现新的机会，将拿出约106亿元的资金购买土地。金地集团认为，2012年政策面从紧的态势短期内难以改变，但

随着调控长效机制的逐步形成，行业发展环境将更加健康；另一方面房价的合理回归也将改善普通老百姓住房购买能力，强劲的刚需和改善性需求将有力引导市场走出恐慌并得到适度发展。

深圳多家银行首套房贷利率重返85折

深圳地区银行房贷利率新一轮调整已拉开帷幕，中行、招行、建行、交行和光大银行等银行在深圳的分支机构，已将首套房贷利率下调至85折。其他银行亦表示有可能会跟进。

深圳一豪宅叫卖20万元/平方米

近日，招商地产在业内产品推荐会上，透露其在蛇口海上世界片区新建的伍兹公寓带装修均价将达8万元/平方米，顶层单位高达20万元/平方米。伍兹公寓由3栋高层住宅组成，共159套，两梯两户180平方米大户，另有6套380平方米的底层town house和3套516平方米的顶楼大平层，顶层单位可享一线无遮挡海景的天际泳池。招商地产相关负责人表示，“受制于预售证限价政策，这个价格能不能定下来还有待跟政府部门沟通。”

前海中心区再推总部用地

南山前海中心区再次推出一块总部经济用地，土地面积约5566.6平方米，建筑面积约4.7万平方米，挂牌起始价5.41亿元，计划引进食品行业企业总部，不接受联合竞买，申请企业净资产在50亿元人民币

以上；上年度销售收入45亿元人民币以上；拥有“中国驰名商标”或“中国名牌产品”；竞买企业在外地的须承诺竞得后将总部迁入深圳市。据出让公告，申请截止时间为5月22日，如果超过1人竞投，将于23日在土地房产交易中心进行现场拍卖。

碧桂园宣布进入深圳市场

近日碧桂园集团正式宣布进入深圳市场，首个项目盐田国际公寓位于盐田区后方陆域片区，该项目由盐田港置业有限公司于2009年动工开发，由6栋13-15层高的住宅和1栋写字楼围合而成，今年碧桂园正式介入，定位五星级服务公寓。碧桂园透露，深圳碧桂园总部计划今年6-7月份迁入。

“以价换量”仍为二季度主基调

世联监测的数据显示，2012年4月份深圳楼市成交面积25.53万平方米，同比增长58.2%，环比下跌14.9%。总体上看，世联监测的36个大中城市的数据显示，4月份大部分城市的成交面积同比增长。虽然部分城市4月环比小幅下跌，但不影响市场整体成交量的回暖。

世联认为，目前房企降价临近盈亏节点，通过加大推盘提高去化率（在一定时间段内的销售率），首套房贷利率降低等政策将刺激刚需入市形成支撑，5月楼市或现价平量涨。同时，4月央行表示下一步将灵活调节银行体系流动性，流动性持续改善将会提高购房者风险偏好，预计5、6月成交量将会进一步上涨。



这一刻，我们感动了

——张国林荣获第九届深圳关爱行动“十佳爱心人物”称号

● 徐洁敏/特力房地产物业事业部

4月26日，在由深圳市精神文明建设委员会主办，中共深圳市委宣传部、市文明办、市关爱办、广电集团承办的第九届深圳关爱行动表彰晚会上，十佳爱心人物、十佳爱心家庭、十佳爱心企业、十佳爱心社区闪亮登场。获奖者们用自己的事迹和感悟，赢得了大家热烈的掌声和感动的泪水。在荣获“十佳爱心人物”称号者中，就有让我们引以为傲的同事——特发集团特力公司永通大厦服务中心员工张国林。

自1998年第一次参加献血以来，张国林一直坚持无偿献血，14年来从未间断过，他不求任何回报，心中只有一个信念，就是用自己的鲜血去帮助他人，挽救生命。这14年里，张国林一共献血94次，多次获得国家卫生部、中国红十字会等有关部门、组织的嘉奖，他所捐献的血液让数十个生命垂危的病人重新获得了生命。

当别人问起张国林献血感受时，他说得最多的是：“适当献血不会影响身体的健康，还能预防心

脑血管疾病的发生，对身体有益”。他最常说的一句话是：“献血不但可以挽救别人的生命，对自己身体无害，还能减少患心血管疾病的几率，是利人利己，行善积德的事，何乐而不为？”对于自己获得第九届深圳关爱行动“十佳爱心人物”称号，张国林心态平和，他希望通过自己的行动感召更多人加入到爱心队伍中来，这样才能帮助到更多的人。

助人者最乐，行善者最美，关爱不需要理由，它将内心的善与爱最大限度地迸发出来，让我们感受到浓浓的暖意、深深的情谊，并为之自豪。正是有越来越多像张国林这样乐于助人、乐于爱人、乐于奉献的爱心人物，才让助人为乐的精神在深圳的每个角落里闪闪发光。让我们向张国林学习，加入到关爱行动中，从点点滴滴的小事做起，让深圳成为一座更和谐、更文明、更幸福的爱心之城。

陪妈妈游香港

● 黄胜鹏/特发地产公司

妈妈今年84岁，除了与三尺讲台结下35年不解之缘外，便是整天围着书报、收音机、电视、灶台转，极少出远门。妈妈是左撇子，但右手做家务也十分灵敏。边看电视边织毛衣是妈妈最拿手的绝活，几十年如一日，乐此不疲。

爸爸在世时，我和姐姐曾试图带爸妈外出旅游和购物，表表孝心，但一无例外地每次总是在妈妈委婉的劝导和坚持下泡了汤，理由一箩筐：“我们当下还消费不起，你们工资收入也不高，小孩还要读书，我们老了还得靠你们，需花钱的事多着呢，得留有余地，孝心我与你爸心领了就是，在家里听收音机，跟着电视节目《远方的家》游山玩水也一样开心……”说白了，就是怕我们花钱，怕增加我们的负担，怕麻烦我们！就这样，时光在不经意间溜走了。子欲养而亲不待，爸爸于前年去世，虽说他离开我们时已83岁高龄，心态安详，也算走得从容，但作为子女，不能在他有生之年带他出趟远门好好玩玩总感觉心存愧疚。

有此教训，加上现在交通如此发达，这种遗憾决不能在妈妈身上重演，那样我们再也无法原谅自己了。于是我们主动出击，做出规划：先带妈妈回

故乡，看看这几十年的新变化，顺便在家乡办好港澳通行证，然后再带妈妈去香港旅游。这回我们有了说服妈妈更充分的理由：外孙港大毕业后留港工作，今年又在香港置了房，不去看看亲手带大的外孙怎说得过去？也许孙辈言更重些，妈妈欣然同意了。于是，我们便着手调理好妈妈的身体，在做作了充分的准备后，开始了快乐的故乡之旅。回深后妈妈感觉特别好，我们便推进下一计划——陪妈妈游香港。恰逢释迦牟尼佛顶骨舍利从南京大报恩寺莅临港澳接受瞻礼，妈妈一生温良俭朴，笃信佛学，这真是千载难逢的机遇啊！我们立即行动，拉开84岁老太游历东方之珠的序幕。

从家里坐的士10多分钟便到达深圳湾口岸，一地两检毕，乘上香港大巴，几个站后再转乘香港西铁至红磡站，便到外甥的家。

大姑娘坐轿头一桩。第一次的经历总是令人激动让人好奇：一幢楼两过关，一座长长巨龙般跨海大桥加上一段疾驰的西铁，这么一眨眼的功夫就到香港啦？去香港真如儿时赶集那么简单？这是妈妈回来后经常挂在嘴边的口头禅。阿弥陀佛！承载着对佛祖的顶礼与虔诚，在香港的这几天，妈妈越走

越起劲，越发精神焕发，春光满面，陶醉在东方之珠的怀抱中。

香港早就是爸爸想去看看的地方，妈妈第一次踏上这块土地，又适逢有幸参加了佛顶骨舍利瞻礼祈福大会，亲历红磡体育馆那壮观信众诵经的一幕，不用多说，妈妈心理是多么的慰藉啊！妈妈心里一定说：“老黄，我替你来到香港啦，替你完成心愿啦，香港真的很漂亮呀！山青，水清，天蓝，树绿，花美，楼高，人和；处处霓虹处处靓，街街路标街街明，家家忙碌家家乐，事事关怀事事通；政府廉洁治安好，物盈质实保康宁，人间蓬莱眼前现，百里仙境入梦来，此行不枉儿孙孝，一片丹心越香江”。

妈妈在同行眼中是公认的才女！不但字写得好，教书育人自成风格，每逢公开课都非她莫属！自从退休离开讲台后，妈妈仍保持着每天读书学习写字的习惯，一天都离不开书报，听讲座，看电视，抄录做笔记。她曾开玩笑，她工资不高，又是家里长女负担重，一生没多少积蓄，这些笔记就当是以后留给子孙的遗产吧，她觉得里面有她人生的感悟及一些养生知识摘录，会给我们有益的参考价值。妈妈之所以一直不大爱出去旅游，是因为她认为在家照样可以知道天下事，览天下奇观。况且她一直还在为儿孙省钱，帮做许多家务。爸爸有一名言：“八十要自立，衣服自己洗”。妈妈也是如此，把缝补浆洗一直当作份内事，一天也没让自己闲着，天天生活得丰富多彩。学习之余，妈妈还喜欢听潮曲、歌剧，喜欢织毛衣、写毛笔字、打太极拳，还经

常动笔与老同学老同事写信，邮票则由我姐姐买。

在香港旅游的日子里，妈妈真切感受到了走出家门、走进社会、走近大自然的不同凡响。从太平山顶俯瞰香江；从缆车上观看绿川；从天星小轮上体会海浪；从星光大道中品味明星；从海滨健步长廊欣赏对岸的万家灯火，满天繁星；再看看学有所成，为家园建设辛勤劳动着的人们；想着交通工具上那无处不体恤老人、总能给予方便的座椅和舒适的坦途；随处总能见到微笑的脸庞，听到温存的问候，不难体会，这座繁忙都市脚步声背后，隐藏着的是洗净铅华的质朴与和谐、鸟语花香、遍地锦绣的富足，以及海纳百川、大度恢宏的气质！她不禁思潮涌，感慨万千：香港回归以来的繁荣，中华民族的强盛，真是赶上太平盛世啦！

在香港，妈妈还参观了蜡像馆，兴趣盎然地与敬仰的“人”合了影，仿佛年轻了！

妈妈还到香港亲戚家做客，细致地询问香港饮食起居情况，大有当年关爱学生的“风范”！

妈妈也念念不忘帮老家的继外婆购风湿良药，对儿孙的教诲，真是无声胜有声啊！

平凡而善良的妈妈，我们爱您！聪慧优秀的妈妈，我们为作为您的儿女而骄傲！看到您此次香港游之奕奕神彩，儿女知道了，今后一定多争取机会，带您老人家多出去走走！

香港，我们也爱你，感谢你让妈妈年轻！我们还会再次带妈妈来游玩的……



何时能给你春天的温暖

● 康道贵/特发华日汽车公司

今年像往年一样回家过年。家乡空气依然很好，风景依旧很美。

一进家门，终于见到我心中最深的牵挂——父亲、母亲。母亲看上去精神很好，父亲气色就差了许多，背也有点驼。见我回来了，他那布满皱纹的脸上露出了甜滋滋的笑容，我能从他的笑容里读到他的欢欣和满足。还没来得及跟父亲过多地寒暄，母亲便急忙拉着我来到二楼看看为我布置的房间。家里房子一直在装修，因为弟弟要结婚了，一年的辛劳，房子似乎变得精致起来。父亲不一会儿也上来了，看着他那孱弱的身躯，我心中莫名辛酸起来，我明白这房子是他们的骄傲，所以也适时地对装修后的房子夸了夸。我简单地收拾了一下行李，便开始了跟父母的长聊。在他们面前我不用拘束，更不用伪装，尽情地倾诉，尽情地聆听。

在家的这几天，我比较少去串门，只想在这有限的几天里多陪陪父母，跟父亲喝酒、聊天，跟母亲拉拉家常。我想，这就足够了。

大年初一晚上，电视没信号，一家子就在家K起了歌。虽然音响效果不怎么好，可选的歌曲很有限，歌唱的水平也不高，但是这种氛围是温馨的，因为，这是家才有的感觉。K歌时，我瞄了一下坐在沙发上的父亲，平时不苟言笑的他脸上多了几许少有的放松和惬意，我很开心，因为我明白这段时间对他来说便是在享受天伦之乐……不久，大家都带着睡意钻进了被窝。刚躺下没多久，我想去厕所，而当我推开房门，发现偌大的客厅没有了刚才的热闹，只看到父亲还一个人在那看着电视。父亲突然咳嗽起来，我上前问他要不要紧。“没什么事，喝两口水就好了”，他若无其事地答道。我明白他是怕我多心，也就没再说什么。其实，这类“一问一答”不知重复了多少次，这是个倔老头子，即使自己内心有多大的痛，他也是轻描淡写地一笔带过。回到自己房间，外面又断断续续传来父亲的咳嗽声。我躺在床上，静静地望着外面漆黑的夜空，心里突然冒出一丝恐慌：如果父

亲哪天得了病，自己是否能够赚到或者筹到足够的钱来履行自己最基本的义务？当某一天这个倔老头真的离开我的时候，我该去哪里寻找自己心灵的慰藉，又该去哪里寻找让我如此踏实的港湾？这天晚上，我被这些近似很“荒唐”但却很现实的问题折磨得几乎失眠……

在家的时间过得飞快，很快到了大年初六——弟弟大婚的日子，这是父母最劳累但也是最开心的一天，因为他们等这一天等得实在太久了……很快，这一天终于过完，大家都匆匆休息了。我收拾完行李，来到楼下陪父母聊天，不知不觉中，我们聊了好多，从小时候的回忆到街坊邻居的故事，再到对未来的打算。聊的东西虽然平淡，但让人感觉十分踏实，似乎总有很多仍没有聊完。父亲让我早点睡，因为明天我还得赶那趟回深圳的早班车。

第二天一大早就起来了，母亲已经早早地为我做好了早餐，吃完早餐后，想过去跟父亲道个别，但进去房间一看，父亲睡得很香，也就没忍心去叫醒他。车站离家不远，母亲和我一同出了门，还有家里的那只小黄狗也跟着过来了。母亲一路上叮嘱我很多事，我很耐心地应答着。到了车站，时间还早，买完票便坐了下来，跟母亲聊些趣事打发时间……父亲没来送行，没见到他，我心里总感觉缺了点什么，不停地抚摸着我家那只小黄狗的头，感觉小黄狗能帮我带点什么东西给我父亲，究竟是什么自己也说不清楚，但小黄狗仿佛明白什么似的拼命地摇着它的尾巴……汽车过来了，我挥了挥手跟母亲道别上了车。不一会儿，汽车出发了，我靠着窗，只见母亲的轮廓越来越小，直至消失在我的视野中。我闭上眼睛想休息一下，而父亲那布满皱纹的脸又浮现在我的脑海中，他那令人担忧的咳嗽声似乎又在我的耳边响起。我内心不由得有点难受……

汽车还在前行，冬天还在继续。我心想，父母已经为我走过了冬天的寒冷，而我何时能带给他们春天的温暖呢？我的父亲，我的母亲。

趣谈头发

● 张建民/集团副总经理

近日，一位同学写了《闲话头发》的文章，我看后感到很有趣，兴之所至，禁不住提起笔，跟着聊一聊头发。

剃头匠变成发型师

孩童时，视头发如身上的皮肉，既怕原始的修剪刀带来的疼痛，也不明好端端又不碍事的头上之物，干嘛要剪掉。进理发店有如赴刑场，剃头师傅自然成为“刽子手”，每剪一次头发，都会演变成一场激烈的战斗，孩子那大哭大闹的抗争，就像生离死别。年纪稍大后，渐渐感受到理发时，师傅附带给你轻轻地掏耳朵、用剃刀背有节奏地弹击颈椎所带来的舒适感；读中学后，便开始懂得选择手艺好的师傅理发，才能使你变得更酷、更有型，在同学面前更有自信；长大后，又发现了人们逐渐淘汰用肥皂和香皂洗头的习惯，理发师往往先让你从名目繁多的洗发露中挑选一瓶，然后将它倒在你的头发里，慢慢地搓揉，跟着按摩头部、颈部，让头部和身心得到充分放松，从而每月一次的理发变成了向往。

时至今日，传统的剃头工具已成为古董，剃头匠摇身一变雅称发型师，理发店改头换面叫美发廊，还细分为等候娱乐区、洗发按摩区、发型设计区和烫发染发区。原本完整理发程序仅需10分钟、10块钱，现在不折腾你2个钟、花费200元不罢休。如此发展演变，究竟是头发变珍贵了，还是人变奢侈了，我真的搞不懂。

政治家手中的玩物

人类头部为什么会生长毛发，估计在达尔文的进化论中都很难找到答案。既然头发是人独有的特征，围绕是否剃发还曾经成为朝代兴迭的政治标志。

“身体发肤，受之父母，不得毁伤。”按照孔孟的伦理原则，古人崇尚蓄发盘头，一直延续至明朝末年。而那时的满族男子却不同，将头顶毛发留长，结成长辮子，后脑勺之发皆剃光。清兵入关后，即以满人剃发梳辮的习惯，颁布

了“留头不留发，留发不留头”的诏令，强迫汉人剃发“满化”，引发了视“发型比命重”的江南人民的流血抗争。后来辛亥革命推翻了大清王朝，孙中山先生提出了“驱除鞑虏，恢复中华”的口号，其明显的标志就是剪发辮，“留辮不留头，留头不留辮”的铁血呐喊，随之响遍了神州大地。上世纪的文革期间，人们选择发型的权利再次受到限制，头发又被染上浓厚的政治色彩，男人留头发稍长一点，便扣上“封资修”的帽子，受到责备和批判；而剪平头，竟成为无产阶级的象征，最革命的表现。

无辜的头发，不仅政治家拿来说事，宗教主也用来做文章。俗语说，“削发为僧，结髻为道”。佛教称头发为三千烦恼丝，削发是斩去尘世的挂碍和诱惑，意味从此皈依佛门；道家则认为道士头上所盘的发髻，代表着道家三宝“道、经、师”，结髻是接上了出家入道的缘。就这么一个简单发式的变化，决定了那些善男信女的人生价值取向。

男人夸张个性的装饰

时过境迁，如今的头发已经获得自由，选择发型变成一种心情，一种时尚。头发原本对头部的作用，是夏天可遮挡烈日，冬天可抵御寒冷。但现在，纤纤发丝却寄托着每个人





无限的期待，已被作为增加美感，表达个性，充实想象中的自我形象，让自己某种特质得以伸展或夸张的装饰。发的魅力既存在于其颜色、光泽、浓密的天然特质，又需要发式、发型、发饰的辅助。为追求前卫和时髦，现代人喜欢摆弄头发，如刻意给头发染上颜色、拉直或弯曲、留长或剪短甚至光头，类似花样繁多，各取所爱。

就说我的同学吴兄的头发。前些日子在南京同学聚会的一个晚上，班里同学们汇集在状元大酒店宴会厅，观看吴兄挥毫泼墨，表演书法技艺。当每个人拿到他现场创作并派赠的书法作品时，着实被他古朴苍劲的字体和焕发的名家风采所折服。这时，估计在场的人心里都想着，倘若吴兄能成为中国著名的书法家，我们现在手里这些墨宝，就能变成沉甸甸的元宝，那该多好！毋庸置疑，吴兄气质聪慧、独具书法家的风骨，但如能配上脱俗、仿古、追风的形体包装，那将会更加完美。于是，大家七嘴八舌地议论，当中除了主张穿唐装回归传统模样，更多的是谈如何蓄留长发美髯，让呆板

的头发飘逸洒脱起来，显现“风度宏逸，器宇高雅”的男人气质和艺术家魅力。由此足见，穿着和头发造型在人们心目中，有着十分重要的位置。

女人风情万种的衬托

美发尚受男士注重，女人更加倾心。因为女人具有一头浓密柔软细发，肯定令人羡慕，假如加上精心护理，让细发秀丽生辉，那么她就会变得文雅和有自信。“淡扫蛾眉朝画师，同心华髻结青丝。”女性描着清秀的蛾眉，梳着雅致的发型，个中流溢精细巧妙的心思，展现飘逸秀婉的气质。尤其是披肩绕脖的长发，更能舒展女性柔媚温顺神秘之特性，即使是刚烈的女子，一旦披上长发，也会像烈马套上缰绳，转眼风情万种起来。记得当年我们班里，就有三四位女生秀发飘然，每天上教室、上饭堂、上开水房，在那因学校基建而高低不平的泥巴路上，都可以看见她们风姿绰约的背影，那披肩长发或编结长辫如垂柳轻摆，散发出似水柔情的美感，楚楚动人，搅动了多少男生的心。

留长发不一定是美女，是美女多数留长头发。美发往往与美女交相辉映，令五官秀丽的眉目美得或是清丽脱俗，或是妖娆妩媚。如国际著名影星章子怡，她姣好但略削瘦的脸庞，在长发衬托下，当微风轻拂其披散的秀发时，亮丽浪漫的风韵十足，才有了惊鸿一瞥的迷人。舒淇嘴唇性感，身材火爆，也是恰到好处地装点了一头海藻般自然卷的长发，才能抒发野性豪放的品味，摄人魂魄。“谁敢说铁石心肠，万缕青丝为卿绾”。女人扮靓秀发，说到底是为了满足男人天生的长发情结，因为几乎每个男人最初萌生的那位梦里白雪公主都是长发美女。

写到这里，我脑海里突然荡漾起“让青春吹动了你的长发让它牵引你的梦”的歌声，也许飘飘的长发，那是男人的遐想在飞扬；也许“人世间有百媚千抹，我独爱你那一种”，那是男人的痴情绝唱。



观放风筝

● 林巧宁/特力公司党群人事部

春日里的周末，陪着家人到公园游玩。连续多天阴雨，太阳终于露出了笑脸。湖岸柳丝纤纤，几个垂钓者在悠闲地下钩，翠绿的湖水映着满脸春光。我们走过拱形小桥，穿过六角亭台，漫步于湖心曲桥，风儿拂过，金波荡漾。

儿子突然兴奋地叫喊起来：“妈妈你看，曲桥上有有人在放风筝”。顺着他小手指的方向望去，只见一位年轻的爸爸正将一彩箏抛向空中，双手带线，加速奔跑，风筝翻了几个跟斗，迎风而上。他慢慢地把线放长，风筝也越飘越高，我忽然有了“好风凭借力，送我上青云”的感慨，人似风筝呀！不畏浮云遮望眼，看它飞得很高了，城市只在它的身下。它飞得越高，风越大，越鼓风而上。它离我们远了，但离蓝天更近了。

我们走过曲桥，来到一处平地。呵，那边草坪上也有人在放风筝，但不知是线短了，还是怕触上空中电网，风筝总没飞高，好像刚刚懂事的孩子，痴痴恋着母亲温暖的怀抱，总离不开母亲的视线。

一位年轻妈妈带着个男孩也来放风筝，放了几次总也飞不起来，好不容易飘起来，可那风筝像个无头苍蝇，东蹄西转，不一会儿就掉了下来。有几

次几乎要飞起来了，倏忽间又一头扎到柳丛中去了，孩子的妈妈费了好大力气才将风筝弄出来。为什么放不起来呢？我仔细观察，发现这架风筝与别的不太一样，它的尾巴掉了，原来是一架残缺的风箏，所以一到空中就失去了平衡。

过了一会，又一对年轻的夫妇拿着一只风筝来了。他们可能是第一次放风筝，也不怕花钱，买了一只又大又漂亮的风箏，又不知风筝怎么放，动作完全弄反了：女的站在原地不动，手上握着线卷，放着线，男的将风筝举过头顶，顺风跑起来。他们满腔热情，一次次失败，仍一次次跑动。我想，再凭他们身强体壮，但能跑过那毫不疲倦永远前行的风筝吗？他们终于累了，在栏杆上坐了下来，拿着风筝看看，又望望飘在天上的其他风筝，脑子里似乎在思索着什么。相信凭着他们的执着，要不了多长时间，他们最终会知道怎么正确放飞风筝的。

人生在世，亦如放风筝，环境不同，过程不一，方法有别，结果大相径庭。有的高升，有的低就；有的一帆风顺，青云直上；有的波折连连，逡巡不前。但不管怎么样，生当有志向，只要努力了，虽不能达到目标，但也无愧于世上走一遭。

家有小宝

● 杨红/特发黎明公司

我家有个小宝，从他呱呱落地到现在，小家伙给家里带来了许多欢乐。他时而乖巧时而霸道，时而欢笑时而哭闹，总之有他在，家里就好热闹。

我总会随笔记下宝宝成长过程中一些欢乐、温馨的事情，因为他带给了我非常多的快乐和幸福感，也正因如此，我才觉得人生的完整。

宝宝出生于2011年5月20日，现在刚满一岁，每次跟同事、同学、朋友们聊起他的出生日期，我心里总是非常自豪和开心。5月20日，自然分娩，寓意着我这个妈妈是多么地爱他。

宝宝3个月时第一次翻身带给我们的惊喜，7个月时第一次叫爸爸妈妈涌出的幸福，9个月时第一次摔跤带来的惊吓，10个多月时长第一颗牙发热时的揪心，11个月时爱咬人和撞屁股的顽皮、抓人头发

的坏习惯、抢枕头睡觉的无奈……宝宝从刚开始的哭闹到慢慢懂事，期间各种丰富的表情，每一个第一次，每一步成长，宝宝都带给了爸爸妈妈好多惊喜和欢笑。

宝宝现在虽然还不会走不会说，但我总觉得他跟一个小大人一样聪明。要是你拿着一杯开水告诉他不停地说“烫，烫……”他就会很怕怕地往一边躲，不敢靠近，然后嘴上一直说着“噢、噢……”如果他看见外面有小狗、小猫等小动物，那就高兴得不得了，会激动得嘴里“啊、啊……”地喊着，并用两只手招唤，好像是想让那些小动物到自己面前。宝宝很喜欢坐学步车，你去抱他时他就死拽着车子不放，坐在上面经常一撑滑好远，然后把两只脚一抬跟溜冰一样，也许他真觉得这样很好玩。

宝宝很喜欢踢球，给他买了一个红色的小皮球，每次去外面玩的时候都要带上，要你牵着他到处走，去踢球。有时候，大人都累得腰酸背痛，他却乐此不疲，兴致很高。

小家伙要是想要什么东西了就会用手指着，或者是拉着你的手去给他拿，如果有什么事没依着他，他就会用力发脾气，或嘟着小嘴生气，每次都惹得我们哭笑不得。

如果看到大人嘴里在吃东西，宝宝就伸出小手指着你大叫：“啊，啊……”示意我们要关注他，他也要吃。给他吃后，他就开心地大笑，眯着眼睛做鬼脸。如果他手上拿着吃的，你张开嘴巴和他说：“来，给妈妈吃。”他就会往你嘴里塞，如果你闭上嘴巴不吃了，他还是硬要你吃下。有一次，他



宝宝的睫毛很长，每次带他出去，都会吸引一片羡慕的目光。有很多妈妈问我：是不是假的啊？

手上拿着糖往地下扔，我叫住他，说妈妈要吃，他听后就蹲到地上拿起糖往我嘴里塞，要我吃进去，然后开心地呵呵大笑。

宝宝现在每天最大的兴趣就是看电视广告，时间一到，他就站在电视前津津有味地看着广告，这时无论你怎么叫他，他都不理会。你站在电视机前面挡着，他就到另一边看。你拿吃的诱惑他，他也会把你的东西推掉，以免挡了他的视线。他平时最亲他爸爸，这时候爸爸叫他也不管用了，他没空搭理你。如果你把电视关了，他会走到电视前去按开关，可力气不够开不了，他就会趴倒在地大哭，眼泪直流，样子很是伤心，好像受了多大委屈一样。但如果你让他顺利看完广告，他看完后就会搭理爸爸，并且吃他要吃的东西。

宝宝心情好的时候，会大声唱歌，左右摇摆，唱得有模有样，很有节奏感。心情不好的时候，会大叫，拍他的椅子。要是你给他放音乐听，他的小身体会跟着蹦啊蹦的，两只手还会举起来摇。

唱歌呢，就只会唱“啊”字歌，就是拖音很长地喊啊……偶尔还来几个转弯。他还特别搞怪，有时候明明是他主动伸着两只小手要你抱，但当你去抱时，他又赶紧把手缩回去身子往一边藏，躲过你，然后偷偷地笑。可爱极了！

宝宝日渐长大，也会“社交”了。他很喜欢和邻居家的小朋友一起玩，会经常串门去邻居家找小朋友。如果隔一两天没看到邻居家的小朋友，再次见到的时候，他会很认真地盯着人家看，然后很高兴地伸出小手，拉着小朋友的手摇晃，两个人会你一言我一语地在那里“啊啊……嗯嗯……”聊着只有他们俩才能听得懂的语言。那个样子，相当好笑。

宝宝一天天地长大，一天天地在学习新的事物。而我们，期待着宝贝的新惊喜！宝贝，爸爸妈妈希望你能快快乐乐长大、健健康康成长，在此祝你一周生日快乐！爸爸妈妈永远爱你！



宝宝半岁照