

香港英商会副主席雷桑田建议家族企业采取过渡性管理完成传承

□ 周少杰

6月17日，香港城市大学商学院联合光大银行举办“香港城市大学 CEO 论坛”。据中国证券报报道，香港英商会副主席、香港李锦记前全球首席执行官雷桑田家族企业在传承过程中常遇到诸多问题，建议采取过渡性管理。

资料显示，截至去年底，A 股上市公司由家族企业约占 37%，家族企业企业主平均年龄超过 50 岁的占比约 40%。雷桑田在调研中发现，约有 1/3 的家族企业面临着企业传承的问题，包括代沟、接班人经验不足、缺乏战略方向等。雷桑田调研还发现，56% 的家族企业不愿意聘请职业经理人。雷桑田建议，家族企业完成企业传承可采取过渡性管理的概念，即在完成企业传承过渡期，企业聘用有经验的职业经理人，尤其是有过总裁、营运总监或财务总监职业经验的经理人管理公司。“这样做有几个好处，一是马上解决短缺人才的问题；二是解决临时行政总裁的问题直至传承人选定；三是协助培训传承人直至传承人有能力接任；四是职业经理管理和系统知识能移转至传承人。”

香港 Mastermind Strategy Advisors 首席执行官何华真表示，家族企业的传承需要发展和壮大，最重要的是保持企业竞争力。“如果传承人不能做到发展壮大企业，还不如把企业卖掉。”他建议家族企业进行企业资产化，拆分成不同业务子公司，每个子公司各聘用 CEO。



聂梅生：楼市已现筑底趋势 二三季度量升价跌

□ 胡廷鸿

5月全国各地楼市成交量初现暖意，业界对后市的信心也逐渐恢复。

近日，一向以大胆感言著称，对市场和楼市政策颇有研究的全国工商联房地产商会会长聂梅生，在参加深圳天安数码城举办的“园区经济与城市发展”论坛时称，目前房地产形势已经显现筑底的趋势。

但她同时也指出，由于开发商库存较高，供大于求，二三季度房价会小幅回调，而开发商以价换量使得二三季度楼市成交量会慢慢恢复。

今年1—2月份，开发商对市场预期转弱，开工量和房地产投资急速下降，楼市成交量也呈现急剧下跌。4月份的房地产景气指数降至 94.9%，与 2009 年最低点 94.7%接近。

随着一系列货币和利率政策出现放松迹象，针对刚需和改善型的刺激政策开始奏效。对此，聂梅生表示：“交易量虽然还在负增长，但是开始负得越来越少，开始缓慢地上升，连续 4 个月交易量缓慢上升。也就是说现在整个房地产情况渐现一个触底的态势。”

聂梅生认为，年初以来全国各地出现的微调政策，房贷按揭利率、银行贷款利率下调，以及扩大公积金贷款额度都是释放刚需，提高楼市成交量的调控新政。

成交量回暖之后，房价是否会出现新一轮上涨趋势。对此，聂梅生表示，二三季度房价看不出有上升的可能，反而会有小幅回调。

“目前情况因为存量太高，大概有 1.4 万多亿，开发商去库存会是一个主要方向，二三季度房价小幅回调，交易量上来”，聂梅生称。

《质量发展纲要》宣贯暨协会商会职能建设与标准化创新系列研讨会将举行

「借」协会商会「平台」唱「质量强国」好戏「

□ 辛文

从中国标准化研究院获悉，自今年 7 月下旬起，《质量发展纲要（2011-2020）》宣贯暨协会商会职能建设与标准化创新系列研讨会将在北京、内蒙古、云南等地陆续举办。研讨会的宗旨是：结合我国行业协会商会职能建设与标准化创新理念，“借”协会商会“平台”，“唱”质量强国“好戏”。

据了解，为贯彻落实今年年初国务院颁布的《质量发展纲要（2011—2020）》（以下简称《纲要》）精神，加快建设质量强国，根据国家质检总局的工作安排，结合我国

行业协会、商会职能建设的需要，中国标准化研究院和中万（北京）行业协会、商会发展促进中心决定联合举办一系列研讨会，由起草组专家讲解《纲要》及《贯彻实施质量发展纲要 2012 年行动计划》；解读《标准化事业发展“十二五”规划》及国内外标准化发展趋势；探讨协会、商会职能建设与质量发展、标准创新等内容。

《质量发展纲要（2011-2020）》（以下简称《纲要》）的发布，不仅是政府关注民生确保质量和推动转型促进质量发展的需要，更是千万家企业的共同追求的目标。那么如何最快地让企业掌握国家的新政策，使各项制度落到实处？借助行业协会、商会“一手连接政府、一手连接企业”的优势，无疑是一条切实可行的途径。据研讨会组织方负责人介绍，“通过行业协会、商会的带动和推动《纲要》的贯彻实施，实施质量强国战略，应该说是最直接，也是最有效的。”首先，行业协会商会是服务企业的民间组织，他们代表本行业全体企业的共同利益，肩负着政府与企业之间的桥梁作用。他们不仅向政府传达企业的共同要求，同时也协助政府制定和实施产业政策。其次，几年来，我国行业协会、商会发展迅速，到 2011 年的近 8 万家，遍布全国、覆盖各个行业，拥有企事业单位会员数百万。完善的行业网络使行业协会、商会在本行业企业中影响巨大。可以说，行业协会、商会已经成为传达国家政策的“扬声器”，成为本行业企业各项发展的“助推器”。

这位负责人说，“我们就是要以各协会、商会为宣传《纲要》的切入点，深入开展各行业、各地方质量发展计划的研究与制定，最终形成《纲要》理念普及——企业广泛执行——质量全面提升”的最终目标。另据了解，本次研讨会的具体内容安排，可登录中国标准化研究院网站或中国行业协会商会网站查看详情。

中国电子商会常务副会长王宁：打造呼叫中心行业的“奥斯卡”

□ 曹建菊

6月的北京，热的不仅是天气，还有新浪微博，以及一群活跃在新浪微博上多年来关注呼叫中心产业的人们。

今年的 6 月，注定了这种火热会与以往不同，各个利益体在新浪微博上找到了宣泄的平台，几大阵营开始围绕着各种呼叫中心标准、各种行业评奖展开，大有阵前硝烟四起之势。

各种评奖如何甄别权威？面对各种权威发出的声音，如何客观记录并能公开公正地传递给同样迷惑的厂商、服务商以及行业的运营管理者？

几经周折，日前记者采访到了中国电子商会常务副会长王宁，作为呼叫中心及客户关系管理领域的独立行业协会，中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会有着哪些职能？如何看待上述困惑？
记者：尊敬的王宁会长，很高兴您今天在百忙之中抽出时间接受 CTI 论坛的专访，首先的问题是：呼叫中心与客户关系管理专业委员会作为中国电子商会下属的 12 个专委会之一，其主要履行的职能是什么？
王宁：中国电子商会成立于 1988 年，并在国家民政部登记注册。它是全国生产经营电子信息产品的单位及团体自愿组成的行业性社团组织，具有独立法人资格，业务上受工业和信息化部领导。中国电子商会是目前工业和信息化部下属的电子信息产业流通领域中最大的行业社团组织。

呼叫中心与客户关系管理专业委员会是下属的 12 个专委会之一，是对于呼叫中心行业领域工作开展得比较好的一个专委会。专委会职责主要有以下几点：
一是通过专委会，便于各行各业的呼叫中心进行交流，包括管理经验、服务经验、技术交流等等，我认为专委会首先是一个良好的交流平台。

二是通过专委会，在整个呼叫中心行业制定出一个标准，制定这个行业特有的规则。我认为专委会应该是这个规则的制定者，标准包括了服务标准、技术标准等。

三是通过专委会，可以评选出一批呼叫中心行业先进的企业、优秀的管理人员及客服人员，比如专委会每年一度举行的“中国最佳呼叫中心”评选活动就是由中国电子商会主导的。

四是通过呼叫中心与客户关系管理专业委员会，也促进了与国际同行业协会的交流，比如日本、美国、加拿大等也都有类似的协会，这种国际间的交流、了解，相互学习，也提高了中国呼叫中心的水平。



五是透过呼叫中心与客户关系管理专业委员会，可以及时的将呼叫中心行业中企业遇到的问题、困惑，向政府反映，这时候，专委会就起到了连接沟通政府与企业纽带及桥梁的作用。

记者：您刚才提到了在行业内制定出一个标准，目前这个工作的进展情况如何？
王宁：国家制定出一个标准有着严格的规定，从提交立案到起草到最终发布是一个漫长的过程。并且呼叫中心有着一定的特殊性，涉及到了通信业、制造业以及软件服务业三个领域，所以相关的审批正在过程进行中。目前的阶段是已经向工信部进行了上报。

我们倾向于先制定出行业标准，这个工作协会已经启动，2012 年年底呼叫中心的行业标准将出台。
记者：众所周知，呼叫中心行业如今发展很快，中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专委会每年有哪些具有代表性的大型活动呢？这些活动是如何组织的？
王宁：中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专委会每年会开展一些大型活动来促进行业交流：
一是每年的“中国呼叫中心及企业通信大会”，目前一年是两次。

二是每年由中国电子商会主导的“中国最佳呼叫中心”的评选活动，不仅是评选，也是交流。
另外，中国电子商会通过与南通市政府、海门市政府合作，建立国际呼叫中心产业园区，共同推动呼叫中心在中国的发展。这些大型活动由中国电子商会主导，呼

叫中心与客户关系管理专委会有些直接参与，有些活动与第三方机构进行合作。

记者：最后一个问题，现在社会上呼叫中心行业的评奖很多，那么中国电子商会的权威性体现在哪些方面？或者说商会下属的呼叫中心专委会和其他呼叫中心社团、机构的本质区别在哪里？

王宁：目前社会上评奖活动很多，不仅是在呼叫中心，其实各行各业也都是如此。政府对这种现象有关关注，也作过相应的一些调整。

同时，社会上的很多评选都是一些公司、报社等以自己的名义在举办，这是一种市场行为，也是商业行为，这种评选本身就是“商业评选”。参选企业可能通过一定的赞助、交费等行为，获得这些商业机构颁发的某一个奖项用于宣传，这种行为本身政府及行业协会是无法强制监管的。

我认为企业需要重要考虑的是：自己参与的评选活动的主办单位是否具有权威性。比如大家比较熟悉的电影的评选，各种奖项设置也很多，但为什么大家都去申请“奥斯卡”奖，就因为“奥斯卡”奖就是最权威、最专业的，拿这个奖是最具有说服力的。

另外企业参与评选要看是否是没有收取任何费用的，而商业评选肯定是以获取商业利润为目的。

最后还要看参与评选企业的数量及质量。

中国电子商会主导的“中国最佳呼叫中心”评选就不需要交纳费用，并且是在工信部及民政部同时备案的行业协会，同时，我们也在不断改善我们的评选流程、提高评委专家的水平，希望借此真正提升获奖企业层次。



美地产商会：中国人一年花 560亿买美国房

□ 吴铭

美国房价连跌 6 年，引来各路房地产抄底客。近日，美国全国地产商协会发布报告称，有钱的外国人纷纷去美国买房，过去 12 个月，外国人在全美投入 825 亿美元购买房地产。其中，中国买主排第二位，消费 90 亿美元，仅次于加拿大买主（198 亿美元）。

【报告解读】外国人在美买房增 24% 中国买家消费占一成

报告称，到 3 月结束的过去 12 个月，外国人在美国投入 825 亿美元购买房产，同期增长 24%，占美国房屋销售金额 9280 亿美元的 8.9%。

调查显示，在所有外国买主当中，55%来自五个国家：加拿大、中国、墨西哥、印度和英国。其中，加拿大买家几乎占外国人在美买房金额的 1/4)，排在首位。

中国买家则以占 11%的比例位居第二，墨西哥为 8%。约一半外国买主是新移民或者持有临时签证者，其余为美国之外的永久居民。

佛罗里达、加州、得克萨斯、亚利桑那和纽约是外国人在美国买房最多的地方，共占销量的 55%。

买家近半下手\$25 万以下住宅 豪宅渐受青睐

报告称，在美国房地产市场，这些外国买家有 62%的交易都是现金交易。

对于买什么价位的房子，报告称，45%的外国买家购买的房子都是在中位数价格 25 万美元以下的，这一价位已比 2010 年外国买家购买的房屋价格上涨了 5 万美元。相比之下，美国去年的房屋销售价格中位数是 165 万美元。

不过，报告称，如今越来越有这样的趋势，购买房子的价位在 25 万 -50 万之间。而价值 100 万甚至更贵的房子销售量也是大幅增加。

【背景解析】美国房地产为何受青睐？

加拿大《环球邮报》称，这主要是受跌到谷底的房价、大量取消抵押品的赎回权的房子以及超低的利率吸引。

对此，经济学家解释说，全球资本进入美国房地产市场反映出几种不同的力量：有些外国买主因为担心本国房地产泡沫或政治不稳定，认为美国房地产是个安全的避风港；有些买主把它作为对冲通胀的手段；还有些人是因为多数证券收益率太低，相信购买美国房地产并出租，几年之后卖出，可以得到比较好的回报。

中法企业交流暨欧洲商贸会展中心交流会在武汉举行

□ 李博 莫克丹

6月18日，由法国摩泽尔省商会、中国法国商会、中国国际贸易促进委员会湖北省武汉分会主办，中国国际商会武汉商会、法国科麦思国际控股有限公司承办的“中法企业交流暨欧洲商贸会展中心项目交流会”在湖北省武汉市举行。

据中国日报报道，交流会上，中法双方的政府和企业代表就中欧、中法贸易间的友好往来以及欧洲商贸会展中心对于积极倡导促进中欧双边贸易、吸引境外企业投资上的积极作用进行了良好和有效的深入沟通与交流。

欧洲商贸中心位于法国摩泽尔省位于西欧与北欧的中心地带，覆盖整个欧洲的核心区域。其能够为进驻中欧商贸中心的中国企业提供全方位的展示平台，与欧洲买家直接接触；同时为欧洲企业有效的寻求中国合作伙伴提供直接有效的平台。欧洲商贸中心将成为中国等新兴市场在欧洲的总部基地。武汉是该省在武汉推介欧洲商贸会展中心和吸引双向投资活动的第一站。