

苏州工业园区

# 楼宇经济

2020年第2期  
总期第十一期  
双月刊





# SIPSEA

## 苏州工业园区 楼宇经济

2020年第2期 总期第十一期 双月刊



苏州工业园区楼宇经济促进会  
Suzhou Industrial Park Space Elevation Association

地址/Add

苏州工业园区苏州大道西2号国际大厦17楼

秘书处电话

0512-6988 0342

0512-6988 0343

特别鸣谢

封面摄影：赵雪屯

免责声明

本刊所载文字和图片仅供参考，未经允许不得转载或摘编。本刊为公开资料，可互相传阅。部分文字及图片为转载，版权归原作者，最终解释权归苏州工业园区楼宇经济促进会所有。

# CONTENT 目录

## Preface 【卷首语】

奋勇战疫 不负韶华

## Focus 【关注】

- P1 新冠肺炎疫情中国写字楼市场调研报告
- P4 疫情之下苏州写字楼企业客户选址需求变化调研报告

## Subject 【专题】

P9 以金融对话世界——苏州太平金融大厦

## Share 【分享】

- P14 疫情之下，物业管理行业价值的再发现
- P17 由新冠疫情引发的企业组织免疫力思考
- P20 金海华，共克时艰，迎春归来

## Character 【人物】

P22 专访恒泰第一太平吴玉明：疫情中物业管理能力迎大考

## Tea Time 【下午茶时间】

- P26 念念不忘，必有回响——江苏益友天元律师事务所律师郭勇
- P27 爱，微弱也将汇聚成光——太平人寿苏州分公司张家港精英代理人陶萍
- P28 中鑫配售电：总有一种力量让我们奋力前行
- P29 平安健康保险：致敬逆行者，守卫千万家

## Law&Lawyer 【律师会客厅】

P30 疫情影响下租赁合同履行之问答录

## Seasons 【湖风四季闲说蘇】

P34 红心随东风 化作育林雨

## Activity 【活动】

- P37 楼促会开展战“疫”公益课，助力企业复工复产
- P38 众志成城，共抗疫情——苏州写字楼在行动
- P42 负重前行30天，筑铜墙铁壁“防护墙”



本期人物：吴玉明

# Preface 【卷首语】

## 奋勇战疫 不负韶华

1月20日，国家卫健委发布1号公告，将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防、控制措施，将新型冠状病毒感染的肺炎纳入《中华人民共和国国境卫生检疫法》规定的检疫传染病管理。一场影响深远的防疫攻坚战正式拉开了帷幕。

### 落实防控举措

1月20日，江苏省卫健委通过官微发布了新型冠状病毒感染预防要点。

1月24日24时起，江苏省人民政府决定启动突发公共卫生事件一级响应，实行最严格的科学防控措施。

1月26日，苏州发布《关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通告（第3号）》并推出通告英文版、日文版及韩文版。

2月24日24时起，江苏省人民政府将疫情防控应急响应级别由突发公共卫生事件一级响应调整为二级响应。

3月20日，江苏省人民政府外事办公室发布通告，调整江苏涉外疫情防控重点国家名录。

4月6日，国务院发布《新冠病毒无症状感染者管理规范》，号召全国人民继续提高防范意识，加强对无症状感染者的检测和发现。

在漫长的九十多天里，全国人民万众一心，应对突如其来的疫情挑战，采取切实有效措施，坚决遏制疫情蔓延势头，在各城市抗击疫情一线筑起一道道红色“防火墙”。

### 倾听企业关注

2月2日晚，苏州出台了《苏州市人民政府关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情支持中小企业共渡难关的十条政策意见》（简称支持中小企业共渡难关苏“惠”十条），从加大金融支持、稳定职工队伍、减轻企业负担三大方面，来支持中小企业共渡难关，而且每条都明确到责任单位，被商务部点名表扬。

疫情面前，苏州率先出台扶持政策，可谓是给中小企业的一场“及时雨”，推动复工复产稳步有序开展，苏州速度和苏州温度再一次刷屏全国朋友圈。

### 汇聚发展智慧

统筹做好疫情防控和经济社会发展是对政府部门的一次重大考验。防疫松不得，发展等不起，全市上下要牢牢把握统筹“两手抓”，善于化危为机，努力保持经济社会发展良好势头。一方面要夯实社区防控基础，强化企业主体责任，严格落实企事业单位复工复产防控措施；另一方面必须全力以赴把失去的时间抢回来、把落后的任务补起来，加快将金融支持、援企稳岗、缓缴社保、减租减税等政策落实到位，有针对性对营商环境进行再优化、再提升，以政府服务的“非常之举”换取企业的“非常发展”，奋力夺取疫情防控和经济社会发展的“双胜利”。

正如省委常委、苏州市委书记蓝绍敏所说：

善于自救的企业一定能够走得更远；

善于求变的企业一定能够转得更好；

善抓机遇的企业一定能够做得更大。

以此共勉！

## Focus 【关注】

## 新冠肺炎疫情中国写字楼市场调研报告

文/戴德梁行

## 调研背景

自冠状病毒疫情爆发以来，所带来的影响波及了整个中国乃至全球，对中国各行各业经济活动带来了不利影响，短期内中国经济增长放缓。

为了更好地了解疫情目前和未来对中国的房地产，尤其是写字楼物业，可能产生的影响及趋势，戴德梁行对全国2000多个写字楼市场的业主和租户进行了调研，调研跨越23个省份自治区，覆盖36个城市。其中写字楼业主占比37%，写字楼租户占比63%。

## 业主调研

## 受访业主类型



涉及地产发展商、国有企业、联合办公、国内外基金公司等全国持有多栋写字楼或产业园区物业的业主。

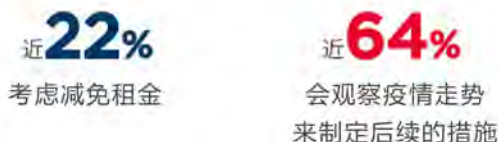
## 全国业主怎么看

## 1、在建项目进展如何？



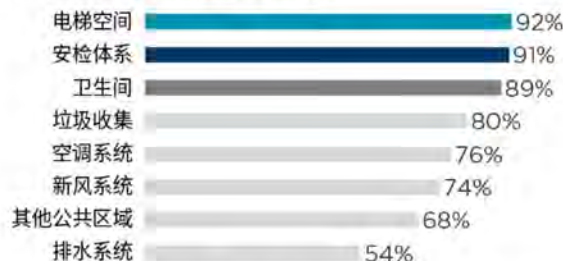
受冠状病毒疫情停工影响，部分原计划于今年上半年入市的项目将推迟至2020年底或者2021年入市。

## 2、减免租金情况如何？



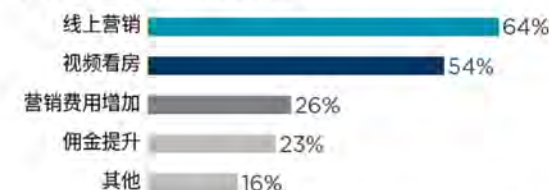
在所有愿意考虑减免租金的企业中，国有企业占42%，体现了国企担当，树立了良好的企业形象；地产发展商紧随其后34%。

## 3、物业防范哪些是关注重点？



电梯空间、写字楼安检、卫生间、垃圾收集、空调系统、新风系统、其他公共区域、排水系统等八类物业设施及区域是写字楼业主重点消毒防范的关注对象。

## 4、疫情催生了什么新营销？



超过50%的业主表示会采用“视频看房”的模式取代传统线下看房，让客户足不出户也可以

看房。

传统租赁营销方式例如继续增加营销费用和佣金的提升手段，也仍然有业主继续使用。

### 5、业主对所在城市2020租赁市场的预测

超过半数的业主认为所在城市的写字楼租金将下降。接近六成的业主认为写字楼空置率将上升。

#### 业主调研

##### 受访租户类型



租户企业涵盖类型全面，涉及金融、TMT、贸易零售、房地产等13个行业类别的企业。

#### 全国租户怎么看

##### 1、疫情对业务有多大影响？

**50%** 有一定负面影响  
在疫情被有效控制前，贸易零售、商业服务、文体娱乐、旅游酒店等高度依赖客流的行业受到影响最为明显；

**30%** 有明显的负面影响  
生产制造、房地产建筑、TMT、物流运输、律所等专业服务及金融行业等受推迟复工、部分城市封城、飞机航线暂停的影响，公司业务也有一定负面影响；

**7%** 有正面影响  
虽然疫情凶险，但是之间或间接地为医疗健康、商超生鲜、金融保险、线上娱乐、远程教育等行业带来一定程度的正面影响。

社会经济活动短暂停摆，促生了当前“云经济”的发展。

##### 2、疫情是否影响原有搬迁计划？



近一年全国写字楼市场都存在供需不平衡的状态，需要较长的周期去库存，消化大量供

而此次疫情可能会在此周期上延长半年以上的时间。预计2020下半年写字楼市场需求将恢复疫情之前的活跃度。

### 3、是否会改变办公模式或者增加云会议线上设备？

**71%**  
会考虑改变办公模式

**80%**  
将增设云会议等智能网络设备

约51%的企业认为，虽然灵活办公、远程办公为企业在疫情中开展业务带来了便利，但智能楼宇不断精益的人性化的服务管理仍为员工的理想办公场所。

近八成企业将增设云会议等智能网络设备，“数智化”办公体验令办公模式开始发生变化。

未来随着中国5G网络、云、AR/VR等新兴技术的应用普及，云会议等远程智能办公设备将受到热捧。

#### 全国市场信心指数



对于未来整体写字楼市场，来自全国各地700多名写字楼业主给市场信心打出的平均分总体可以说是**谨慎乐观**；

有近三分之一的业主给到4分以上，标志着尽管开年有疫情短暂的阴影笼罩，业主们还是**长期看好整体写字楼前景**，楼市还是可以迅速恢复甚至超越之前的表现；

从写字楼业主市场信心指数调研看出，业主对写字楼市场抱有谨慎乐观态度，长期仍看好中国写字楼市场。在短期内，由于经济活动的减少，写字楼市场租赁活动将放缓。然而，鉴于**政府近期通**

通过各种手段向经济注入流动性，扶持中小企业的政策频出，以及业主阶段性的减免租金措施，我们预计中国写字楼市场将在中长期内复苏。

## 调研总结

### 写字楼市场短期承压

在冠状病毒疫情被有效控制前，市场需求将延续疲弱。一方面，受疫情的影响，国内外企业对置换、扩张办公物业较为审慎。另一方面，中小型企业由于经济活动受限短期内财务流动性风险加剧，或对办公租赁市场造成影响，尤其影响联合办公空间的租赁活动。中国经济增长放缓、企业盈利下降和需求疲软或将推升写字楼市场的空置率，租金下行压力增大。

### 中长期供应潮将持续，业主不断增强自身竞争力

各地政府已经出台税收减免等相应政策支持企业渡过这场风暴。中长期看，如果工作场所很快重新开放，中国经济活动会相对较快地反弹，写字楼市场将在中长期内得以恢复。鉴于新项目受疫情影响推迟入市，未来恐出现集中入市潮，写字楼业主需提高楼宇绿色健康标准、出台租金减免等优惠措施、提高物业服务质量，以期在激烈的市场竞争中脱颖而出。

### 疫情之下逆行的行业带来租赁需求

此次疫情将为新兴产业的发展带来契机，相关行业的办公租赁需求或将增多。

1，智慧型城市管理和高新技术嵌入的行业需求将提升，围绕AI、5G、大数据、VR/AR等技术将产生新的商机，或会带来新的发展可能性；

2，在线生活方式加速崛起，线上娱乐、游戏、教育、医疗、知识付费等将广泛应用于人们日常生活的需求消费；

3，保险、健康、医疗消费等与人们美好生活息息相关的行业将得到重视，医疗设施领域投入、人们的保险意识的加强都将会让大健康领域蓄积更大的发展能量。

### 未来写字楼市场新趋势

受本次疫情影响，能够应对突发公共事件的写字楼将受到租户的信任，智能楼宇管理、健康和安全管理未来将是提升写字楼市场竞争力的主要因素。同时，线上营销、视频看房等新型营销手段将受到市场热捧，推动房地产行业营销数字化变革。此外，智能远程办公将逐步兴起，本次疫情中，许多互联网企业都选择了远程办公，而钉钉、企业微信等协同办公工具业务也呈爆发式增长，办公智能化发展将势不可挡。



## 疫情之下苏州写字楼企业客户选址需求变化 调研报告

文/施沃特

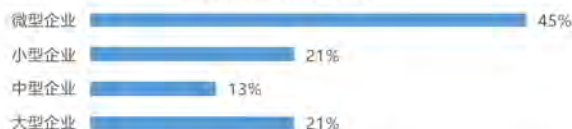
### 调研背景与样本描述

2020年春节期间，一场突如其来的新冠肺炎疫情，对国民经济、行业发展及居民生活等方面均造成了一定的负面影响。疫情防控阶段，全国各地企业纷纷停工停产、延迟复工复产，众多企业特别是中小企业在生存发展上遇到了严峻挑战，而写字楼市场在一定程度上也受到较大不利影响。为进一步探究疫情对企业的经营管理、选址意愿、选址敏感性的影响，以及企业对办公配套设施、运营服务的需求，施沃特展开了相关的市场调查和研究，旨在为企业选址和楼宇运营管理提供市场动态及策略调整的参考依据。

### 调研企业样本筛选

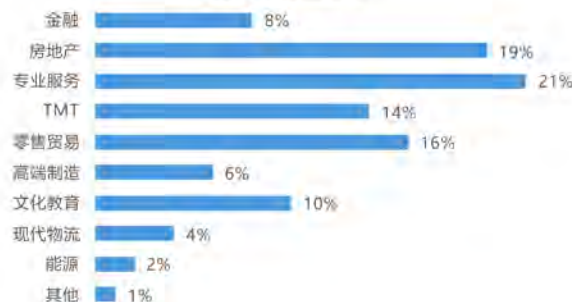
本次调研采用定向邀请和网络公开发放两种抽样调查方式，共对苏州写字楼市场的近240家企业进行了调研，样本情况统计如下：

调研企业规模分布\*



\*注：为便于统计分析，本期报告将企业员工人数在20人以下的视为微型企业，20-50人的视为小型企业，50-100人的视为中型企业，100人以上的视为大型企业。

调研企业行业分布



### 疫情对企业未来发展的影响预判

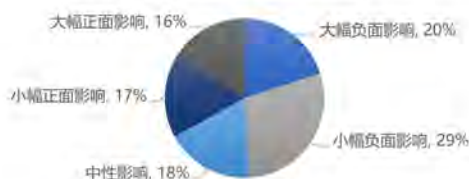
#### 对不同规模企业的影响

通过调研发现，对于2020年整体营收预期大部分企业都表示不太乐观，而疫情对企业的负面影响与企业规模大小负相关，企业规模越小受负面影响程度越大。

统计显示，49%的企业认为2020年全年营收会有不同程度的下降，18%的企业认为疫情对经营影响不大，33%的企业认为疫情对自身企业产生了积极影响。

按企业规模来看，此次疫情对微小型企业的冲击较大，相比微小型企业，中大型企业抗风险能力更强，因此受到的影响也相对较小。

疫情对企业2020年营收的影响\*



疫情对不同规模企业的影响

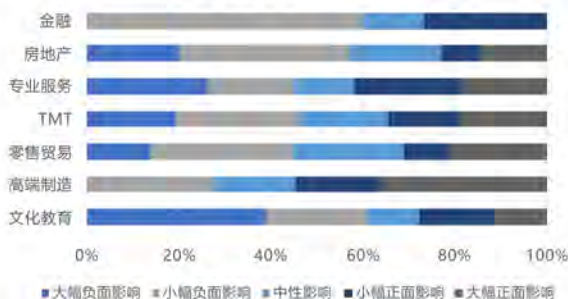


#### 对不同行业企业的影响

根据统计，预期受疫情负面影响较大的行业是房地产、文化教育类，部分专业服务、TMT及高端制造类企业对疫情影响展示乐观情绪。



疫情对不同行业企业的影响

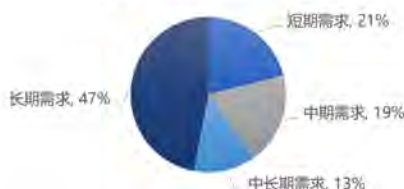


注：为便于统计分析，本期报告将企业全年预期营收涨幅超过20%的视为大幅正面影响，涨幅在5%~20%之间的视为小幅正面影响，涨跌在-5%~5%之间的视为中性影响，跌幅在-5%~-20%之间的视为小幅负面影响，跌幅超过-20%以上的视为大幅负面影响。

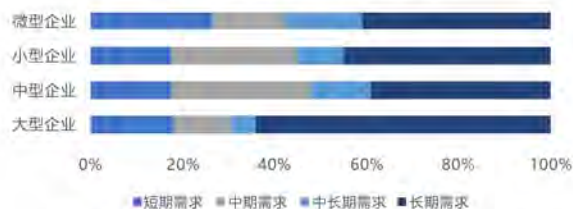
疫情对企业选址或者换址需求的影响预判

企业选址或换址需求

企业选址/换址需求时间\*

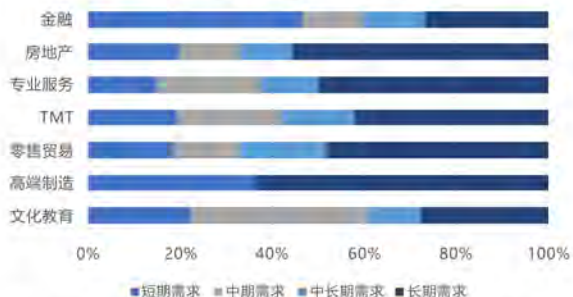


不同规模企业选址/换址需求时间



根据统计分规模来看，未来3个月内微型企业将成为市场上最为活跃的选址力量，未来3-6个月中小企业的选址需求将逐渐释放，大型企业的扩张或楼宇升级意愿则趋于谨慎。

不同行业企业选址/换址需求时间



注：为便于统计分析，本期报告将企业选址或换址时间预计在3个月内的视为短期需求，在3~6个月内的视为中期需求，在6~12个月之间的视为中长期需求，1年以上的视为长期需求。

行业上，短期内选址或换址需求较为迫切的行业主要为金融、高端制造类企业，中期需求将以

专业服务、TMT及文化教育类企业为主。

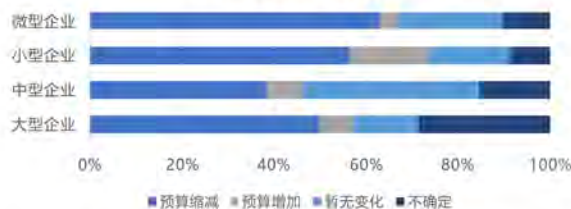
疫情对企业租赁成本投入的影响预判

企业租赁成本

企业2020年办公租赁预算

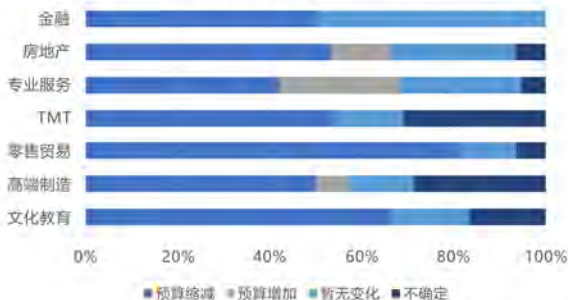


不同规模企业租赁预算



受疫情影响，大部分企业预期营收减少，现金流存在较大压力，因此大部分企业在未来选址过程中将会严格限制租赁预算，其中微型企业缩减租赁成本的意愿尤为突出。

不同行业企业租赁预算



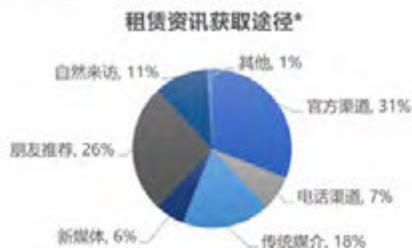
从行业看，各行业的大部分企业均展示出缩减租赁预算的意愿，说明疫情对各行业均产生了较大的实质性负面影响，明确表示租赁预算增加为房地产、专业服务及高端制造类企业。

企业租赁办公场所的敏感性研究

疫情期间，远程办公、在线教育、线上购物等服务形式得到了快速发展，我们的工作、学习与娱乐等场景都开始向云端转移，而关于企业租赁办公场所的行为是否可以线上化，以及企业是否对此类型的服务存在需求，我们对此展开了相关的市场调查和研究，旨在为企业制定选址策略以及业主方制定营销策略时提供相关的参考依据。



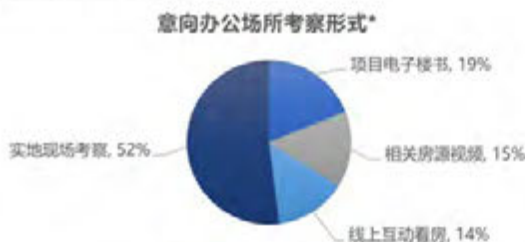
### 办公场所租赁资讯获取



\*注：官方渠道包括项目门户网站、项目微信公众号等平台，电话渠道包括业主方代表、中介等渠道，传统媒介包括户外广告、广播电台及第三方网站等方式，新媒体包括短视频、在线直播及微信朋友圈等方式。

可以看出，在众多租赁资讯传递的途径中企业更加认可官方渠道，因此对于业主方而言，需要通过多重组合的方式提高项目对外的曝光度，以便成为企业优先考察对象，此外不可忽视企业之间的口碑推荐。

### 意向办公场所考察



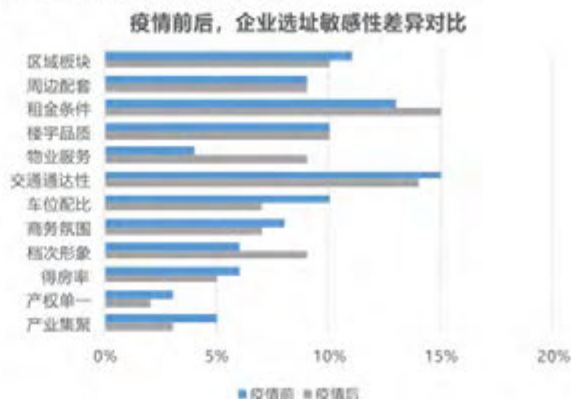
\*注：项目电子楼书包括电子楼书、宣传单页等相关楼宇介绍资料，线上互动看房包括直播看房、网络视频会议等在线沟通方式。

对企业而言，项目电子楼书、宣传视频、房源介绍视频以及线上互动看房等形式，可将选址决策前的考察动作转为线上完成，以提升甄选目标房

源的效率，而这些形式也是业主方快速储备意向客户的重要手段。

值得注意的是，企业在对意向办公场所的深度考察上，实地现场考察是难以逾越的环节，需要业主方给予谨慎对待。

### 企业选址的敏感性因素

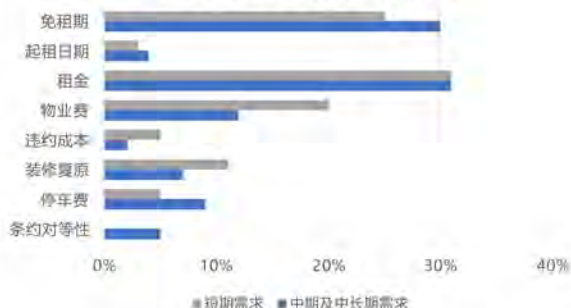


在疫情发生前，影响企业选址决策的重要考量因素依次为交通通达性、租金条件、区域板块；疫情发生之后，企业决策的考量因素依次为租金条件、交通通达性、区域板块，可见企业普遍认为疫情对企业的选址影响是短期的。

相比以往，当前企业对租金条件的敏感性有所提高，归因于疫情影响，企业对楼宇的档次形象及物业服务的关注度有较为显著的提升。

### 对商务条件的敏感性

企业对各项商务条件的敏感性表现

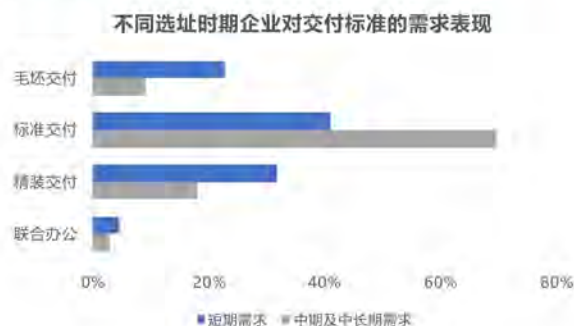


对于租赁合同中的各项商务条件，企业最为敏感的仍是与成本有直接影响的免租期、租金及物业费。

此外，短期需求的企业相比中期及中长期需求的企业更加关注违约成本及是否需要装修复原，而中期及中长期需求的企业则更加关注停车费及条约对等性。

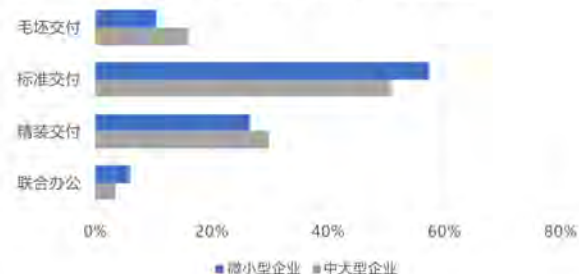
### 企业对办公场所交付标准的需求研究

#### 企业对交付标准偏好



调研发现，企业对办公场所不同交付标准的偏好分化较为明显，可见标准交付是企业的主流选择；得益于可快速入驻，短期需求的企业对带办公家具的精装产品关注度更高；对于联合办公产品，企业选址的意愿相对不高。

不同规模企业对交付标准的需求表现



\*注：为便于统计分析，本期报告将办公场所装修仅包含顶地墙视为标准交付产品，将带办公家具的办公场所视为精装交付产品。

分规模看，微小型企业与中大型企业对于办公场所交付标准类型的偏好无明显差异，普遍倾向于选择方便企业按自身文化形象进行二次装修，或是能够满足企业快速入驻的产品。

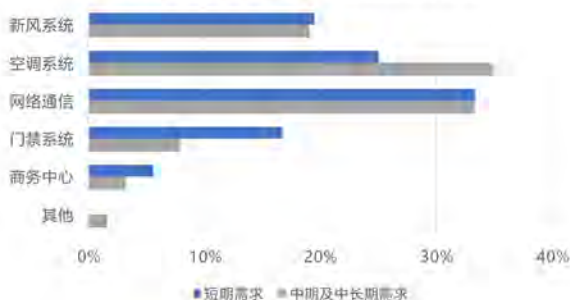
### 企业对楼宇硬件设施的需求研究

疫情期间，很多企业开始将线下的业务工作转向线上，因此，楼宇网络通信环境的重要性变得愈发凸显，企业在未来选址过程中将会格外关注楼宇通讯网络的安全性、畅通性以及5G技术在楼内的相关场景应用。

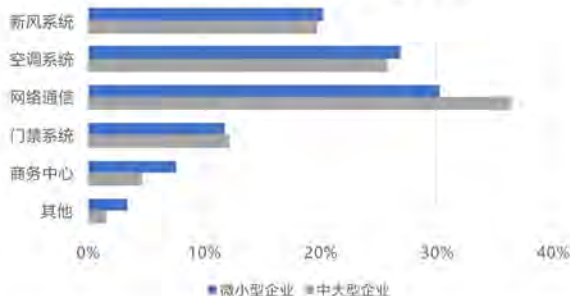
疫情防控期间，公共建筑的集中式空调通风系统存在交叉感染的隐患，因此企业也提高了对楼宇空调及新风系统的关注度。

同时，有部分企业反映希望楼宇能提供远程会议室及云数据中心等配套设施。

不同选址时期企业对硬件设施的需求表现



不同规模企业对硬件设施的需求表现



\*注：本期报告中网络通信的定义包含三信号全楼覆盖及5G技术，商务中心配备远程会议功能。

### 企业对楼宇运营管理的需求研究

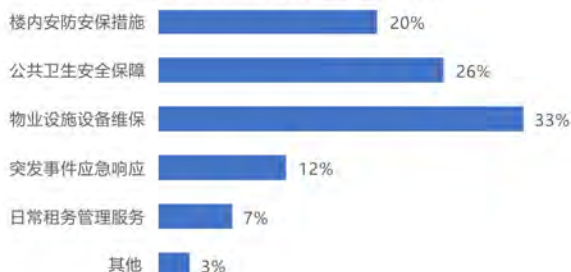
调研发现，此次疫情导致企业对楼宇的日常运营管理的关注度和敏感度有了大幅提升，企业在未来选址过程中或将提高楼宇之间运营管理水平对比评估，此次疫情楼宇的防控措施、管理水平将对在驻企业的年度满意度考评、续租或换租决策有

着重要影响。

统计显示，企业最为关注能直接影响其正常办公的物业设施设备的相关服务保障，而办公环境保洁、公共卫生安全保障服务则受此次疫情影响得到了较多关注。

就业主方而言，在未来的招商过程中有必要将现有的楼宇防控措施传递给客户，以增加企业客户的选址信心。

企业对楼宇运营管理的需求表现



## 市场总结与展望

### 疫情对企业发展影响

疫情造成的影响是全面性的，但各行业受影响程度略有不同。

总体来看，49%的企业表示此次疫情对企业经营有明显负面影响，其中专业服务、TMT及高端制造反映影响相对小于房地产、文化教育及零售贸易等行业。

### 企业选址意愿变化

受访企业中，53%的企业表示在年内具有选址或换址的需求，其中21%的企业表示将在未来3个月内进行选址或换址。

预算方面，57%的企业表示将缩减选址预算，或将对大部分楼宇既定的价格体系和策略产生一定影响。

### 企业选址敏感性表现

实地考察仍是企业看房不可逾越的环节，但疫情导致“来访、带看”的断层将倒逼楼宇招商形成线上化、网络化、自媒体化的营销趋势，商办物业也将愈发重视营销的重要性。

未来随着线下带看的逐步恢复，前期线上营销的积累沉淀将会是项目实现去化目标的重要筹码。

租金成本是商务条件中企业最为敏感的核心条款，其次受疫情影响，客户对免租期的关注度明显提升，而近期待签约的企业对起租日期有调整需求，未来业主方的商务条款组合或将更加灵活，以缓解客户对租金成本的抗性。

### 企业对交付标准偏好

调查显示，疫情对联合办公类产品影响最大，标准交付目前是企业需求的主流，同时企业对拎包入住精装产品展现出较高的关注度。

预计未来新项目的毛坯房源将会减少，装修房源的形式将更加多元化（如标准装修、拎包入住、主题式办公等），装修标准及形式或将成为体现楼宇差异化的一个重要因素。

### 企业对运营管理需求

可以说此次疫情改变了大部分企业对楼宇日常运营管理的认知度、关注度以及敏感度。

因此，未来楼宇运营管理服务将以不断提升入驻企业满意度为导向，而业主方的运营管理水平也将成为楼宇发展的核心竞争力。



# Subject [专题]

## 以金融对话世界——苏州太平金融大厦

文/中国太平

### 以金融对话世界

从伦敦到纽约，再到上海陆家嘴，每一座国际顶级都会中心，都有一座对话世界的金融地标。

千年姑苏，人文灿烂辉映商道传奇，成就长三角一体化的重要金融节点。

苏州太平金融大厦于此肇始，鼎立金鸡湖畔金融总部商务轴心，依托中国太平集团强大品牌影响力，激发区域发展能力，以金融对话世界。

### 世界500强央企打造

中国太平致力于建设一流金融保险集团，立足港澳，以亚太为主体，以欧美为两翼，业务范围涵盖保险、互联网保险、资产管理、证券经纪、金融租赁、不动产投资、养老产业投资等领域，并于北京、上海、深圳、广州、杭州、南宁、三亚等地成功布局与运营多个金融、健康养老地产项目。

2018年太平强势登榜《财富》世界500强，进一步奠定在全球金融中的竞争力与话语权，并全力打造有大担当、大情怀、大格局、大责任的“共享太平”，书写百年太平史的崭新篇章。



太平置业1998年成立于深圳。目前，筹建、在建和管理的不动产投资项目18个，分布在香港、北京、上海、广州、深圳、苏州、杭州、南宁、济南等经济活跃城市，总投资规模近300亿元。



除此之外，中国太平于2015年掷8亿美元投资纽约曼哈顿的地产项目——“翠贝卡111”，不仅为曼哈顿地区带来一座新的标志性建筑，同时优化了中国太平的资产配置结构，有效地分散了资产配置风险。

### 大业主全自持，严控客户品质

苏州太平金融大厦于2019年3月竣工入市，总建筑面积约11万平方米，其中主塔楼48层，裙楼4层，地下3层。项目定位为国际甲级写字楼，获得二星级绿色建筑认证。项目由大业主全自持，并严格控制企业准入标准，确保楼内租户品质。目前楼内租户有北京德恒律所、东恒律所、中信银行、诺仕科技等各种行业的领军企业。



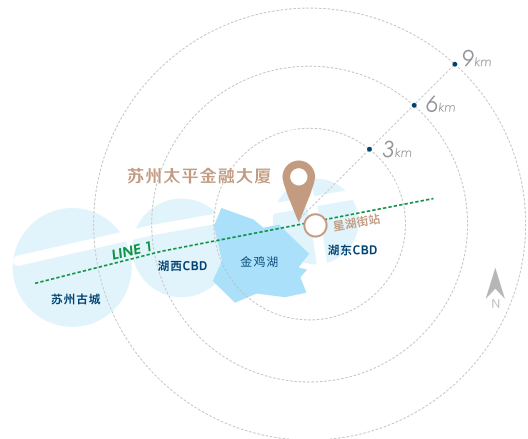
### 湖东商务轴心，金融总部高地

太平金融大厦位居湖东商务金融总部轴心，苏州自贸区核心区域。一脉相连金鸡湖、湖西商务区、苏州古城，享受政务、金融、会展、文化、商业多功能叠加，实现总部经济聚集与发展，高质量对接上海金融中心，成就极具影响力的金融总部高



地。

项目步行1000米可到达诚品生活、圆融时代广场、久光百货、丰隆城市中心等，还有园区香格里拉大酒店、凯悦酒店、洲际酒店、金鸡湖新罗酒店等五星级高端酒店。500米范围内，金融服务网点充足，中国工商银行、上海银行等国内知名银行与南洋商业、华侨永亨银行等外资银行遍布本项目周围。周边聚集苏州国际博览中心，苏州文化艺术中心，金鸡湖高尔夫俱乐部等国际一流的商务活动场所。

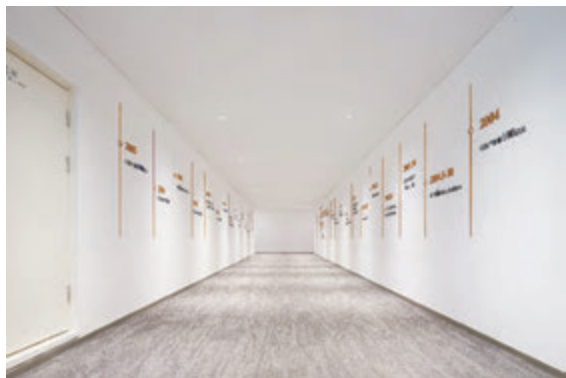




### 1号线轨交无缝对接，快速链接长三角经济圈

项目周边交通四通八达，与地铁1号线星湖街站4号口无缝对接；四周现代大道、苏州大道东、星湖街环伺，早晚高峰出行顺畅；项目周边步行500米范围内，10余个公交站，超过20条公交线路，基本实现全市通达。

项目距离高铁苏州园区站约4公里，开车预计11分钟，大大缩减出差员工的出行时间，提高了出行的效率。G321娄江大道，G2京沪高速公路，快速链接上海及长三角经济圈。



### 5A甲级金融总部，品质成就高端企业平台

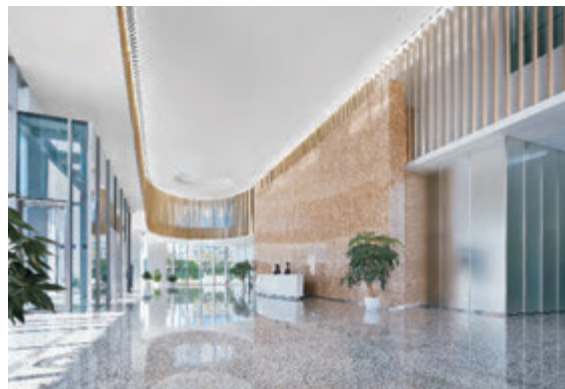
太平金融大厦以5A甲级品质打造，塔楼外墙与裙楼大屋顶相连，呈现丝绸般的柔软曲线，以苏绣



飘逸之韵，赋建筑灵动之美。

拥有绝佳的景观资源，特别是高区无遮挡视野，从这可以轻松欣赏到金鸡湖、独墅湖自然风光，营造了“园区即景区，商务即旅游”的独特环境魅力。

500平米全石材精装大堂，8.6米挑高，宽敞明亮，现代优雅，彰显企业沉稳风范。



为了确保楼内安全，项目配置了整套安全闸机系统，充分保证租户安全。三个分区独立配置多部高速电梯，其中14部瑞士迅达客梯，保证用户快速到达。





标准层约2200平米，2.8米净层高，13米超大进深，平面布局方正，可灵活组合办公空间，满足多元化办公需求。单元式玻璃幕墙落地窗，保证良好采光，单元内柱体全部沿边，保证使用率。



太平金融大厦独特的设计之一是幕墙侧风新风系统，只要打开这个风口，在幕墙无法开窗的情况下，客户可以享受到室外的新鲜空气，即便是大型会议、极端天气下亦可以体验舒适环保的办公环境，更为用户的健康增强保障。

太平金融大厦提供双回路电，有备用发电机，在地下设置了柴油发电机组作为备用电源，让客户不



用担心因断电而办公受扰，尤其是对此需求较高的金融客户。其次，还预留有24小时机房冷却水系统，满足企业计算机房24小时恒温所需冷却水。此外，项目三网全通，光纤到户，让办公更加畅快。



### 精品商业配套，精致白领餐厅

太平金融大厦在裙房的1-2F及塔楼1F设置了3300平米的精致商业配置，引入精品便利店、咖啡馆等，楼内用户工作之余，放松身心。目前瑞幸咖啡已经入驻，客户一进大堂，便能享受到香浓的咖啡。

更贴心设置了1800平米白领食堂，位于裙房3-4F，为用户提供日常餐饮及商务宴请，解决用餐需求。







### 十大国际菁英团队助力，成就苏州新地标

太平金融大厦在整个设计开发及招商运营的整个过程中，邀请了10个国际菁英团队，通力合作，保证项目各方面的品质和细节，为苏州，为园区献上一座高标准的现代化金融总部大厦。

- |   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| <b>国外设计</b><br><br>NIKKEN<br>株式会社日建设计               | <b>造价咨询</b><br><br>RLE<br>Rider Levett Bucknall<br>利比得事务所 | <b>室内设计</b><br><br>中衡设计<br>室内设计<br>中衡设计集团股份有限公司 | <b>施工单位</b><br><br>中建三局<br>中国建筑第三局<br>中建三局集团有限公司 | <b>机电顾问</b><br><br>埃欧<br>上海壹卓动力技术集团有限公司 |
| <b>幕墙顾问</b><br><br>habit<br>高特工程咨询有限公司<br>高特工程上海分公司 | <b>绿建顾问</b><br><br>GBRC<br>江苏绿色建筑工程技术研究中心有限公司             | <b>前期顾问</b><br><br>Colliers<br>高力国际             | <b>租赁代理</b><br><br>CUSHMAN & WAKEFIELD<br>戴德梁行   | <b>物业管理</b><br><br>JLL<br>仲量联行          |



地址：苏州工业园区苏州大道398号  
 VIPLINE: 0512-66607666

中国太平  
CHINA TAIPING

## WHEN FINANCE MEETS THE WORLD

# 苏州太平金融大厦

## 以金融对话世界

湖东金融轴心 垂直总部社区

SUZHOU  
苏州工业园区

SHANGHAI  
陆家嘴国际金融中心

NEW YORK  
纽约曼哈顿

LONDON  
伦敦金融城

0512 **6660 7666**

VIPLINE

苏州工业园区苏州大道东398号  
No. 398 Suzhou Avenue East, Industrial Park, Suzhou

从伦敦到纽约，再到上海陆家嘴  
每一座国际顶级都会中心  
都有一座对话世界的金融地标

**苏州太平金融大厦**  
于金融深耕  
资源城市黄金轴位  
依托太平保险集团强大品牌影响力  
激发区域发展新能量  
以金融对话世界

# Share 【分享】

## 疫情之下，物业管理行业价值的再发现

文/张烜

近期新冠疫情的突然爆发，给武汉、湖北乃至全国都带来了重大的影响，也给全国经济带来了巨大冲击，也影响了中国物业行业的发展轨迹。此次疫情过后，中国物业行业将如何应对疫情带来的影响和变革，预判未来的行业发展趋势，顺应改变，寻求自身的突破，这些都是每个行业从业者需要审慎思考的问题。



### 疫情危机中的问题和思考

疫情未来之前，行业内很多同行认为随着大数据、物联网以及其他AI新兴技术的应用，行业应对突发事件的能力已经得到了增强，可以积极地处理各类突发性紧急状态，然而一场突如其来的疫情把我们脑中的泡影完全打消，很多概念里的大数据平台没有预想的发挥作用，更多时候还需要投入大量人力去设卡、检查以及督促。

值得庆幸的是在突发疫情情况下，物业行业所



表现出的坚毅和义无反顾得到了全社会的认可和认同。于是深圳出台文件予以补贴，杭州市出台文件予以奖励，盐城市要求党员干部主动缴纳物业管理费，笔者所在的苏州市通过物业协会发声鼓励企事业单位居民向物业公司提供物资和人力上的支持，协助物业企业抗击疫情，这些正面的现象使得原先在市民心中的物业企业和员工形象大大得到了增强，可以说是物业行业的印象大翻身。

但我们也不能忽视一些负面存在的问题：**1.劳动力缺失**。物业行业作为传统密集型企业，虽然近些年采取了很多技术手段，但还是没有改变原先劳动力密集的状况，机械化、自动化程度普遍偏低，这个致命问题导致疫情发生后，很多异地员工无法及时复工复岗，本身因防疫工作导致的人力资源更加紧张，大量基层员工长时间加班，给劳动用工带来较大的风险；**2.员工培训的不足**。在出现疫情时很多企业发现原先



的预案仅停留在纸面上，大量基层和外包员工缺乏专业的培训和指导。消毒流程和药剂的使用，自身防护的措施、人员管控的手段都需要临时做指导和现场培训，这些给疫情出现之初的防控工作带来了很大压力，同时由于卫生常识的培训和指导不够，员工不能科学正确地理解疫情情况，恐慌、谣言在基层团队中形成了一定的影响科学，也导致了少部分员工遇到疫情退缩或者离职。

**3.专业分包能力的不足。**行业内缺乏专业的消杀团队，药剂的使用和频次缺乏统一规范的标准，停车场、设备房的缺乏专业处理，中央空调能否开启，在不同的维保厂商那得到的很多截然不同的回复。

**4.社区防疫中物业公司的定位。**疫情一开始政府部门就把社区防疫定责物业公司，物业公司在没有经费和人力支持的情况下独立承担起防疫工作，接受政府各部门的督导检查，据了解还有物业公司因防疫工作不到位受到了处罚。诚然大疫当前，物业行业要有责任意识 and 危机意识。但作为物业合同中并没有约定的服务内容，并且工作内容也超出了物业企业所能承担的责任和压力，那么如何定位物业企业在疫情等突发社会事件中的角色，需要全社会的思考，并且需



要在立法角度做进一步完善和明确，这样才能保证未来发生同样问题时可以得到及时规范的处理，物业企业也可以承担其应该承担的责任。

## 危机见机行业发展的新机遇

### 1.大数据服务迎来春天

疫情危机给我们带来了许多新的生活方式，对大数据的应用提出了新的要求和内涵。比如面对突发公共卫生事件时如果做到未雨绸缪，及时发现决策，并让预案准确无误地执行下去，大型商业载体面对高峰人群如何运用监测设备和数据平台进行管控和分流，很多监测设备厂商开始着手研发和生产红外测温设备，很多互联网企业开发出了基于云平台的物联网人员管控和监测系统，这些技术手段在原先场景中只是锦上添花的作用，但在应急状态下就会起到决定性作用。



无接触服务在各行业悄然兴起，餐饮、生鲜配送，也促进了人们对无人化服务的需求增长，原先最后五公里的快递和外卖服务在疫情来临时，因为管控的需求物业内部的服务就予以充分的体现，很多物业企业在原先服务的基础上增加了蔬菜配送、内部送货服务，这些积累的客户信息和数据未来都会给社区物业商业平台的进一步发展带来很好的基础。同时物业企业痛定思痛，在对物业人员需求不断加大要求不断增加的情况下，如何采取技术和管理手段降低人员压力，提高管理效率，特别是传统经营手段不再适应疫情情况下的服务场景，那就需要借助先进的科技手段来处理很多事务，用物联网、5G、BIM以及大数据等工具和手段，将物业管

理中需要人工监测和实施的工作用技术手段解决，并且可以与政府的大数据平台做连接和数据交换。

通过庞大的数据库为企业的物业业务赋能，降低成本提高共生资源的利用率。同时与政府平台对连后即可做出更有效及时的决策提升管理效率，而这些决策是以往单一企业信息系统中是无法实现和高效完成的。信息共享还能带来实时跟踪轨迹的作用，在疫情期间可以堵截病毒追溯行程，疫情过后在社会治理中可实现跨区域群防群治的功能，这将大大提高社区安全防范能力，降低保安用工成本。特别是人员密集的场所如综合体和大型交通枢纽，对人员的基本信息和状态做到精准监测后，即可以对外管控和疏导也可以用于监管内部人员的工作效率和轨迹，提高服务品质和工作效率。此外由于信息登记制度，使得住宅、写字楼、商场、产业园内的客户与物业企业的互动有所增加，物业企业的信息平台有效的记录了客户信息，这些给后期物业增值物业提供了肥沃的土壤，而且引文疫情期间的封闭管理，给物业企业解决最后的送达具有天然的优越性，这也会增加客户的粘性，特别是生活类的物资配送等服务内容，将会是物业企业业务的快速增长点。

## 2. 倡导无接触式管理

疫情改变了原先强调体验为主的商业服务，无接触服务开始被越来越多的人接受，生鲜配送柜、无人售货机、餐饮自取设施等未来将成为很多设施



厂家和供应商研究和生产的亮点，越来越多的服务和物品会进入无接触服务中去，物业企业从中可以享受收益分成外也可主动去拥抱无接触，将原先的物业客服从交互式改为无接触服务，如收费、投诉处理、电话回访、物品配送等，引入机器人或设备满足客户的服务需求，这一方面是满足需求另外也可以借此降低客服成本，用集中的客服中心加自助设备来降低服务人员的人力成本问题。

从疫情中的物业行业整体来说，物业行业从业者较好地做好自己的服务本职工作，同时每天与客户的交流和服务也加深了客户乃至社会对物业行业的理解，大家逐步开始关注和认可为我们日常服务的那些普通人，同时物业行业也通过疫情深刻理解自己的实际能力，劳动密集型企业还是需要深耕内功，提高人员管理和服务的基本功，逐步提升技术手段和服务水平适应社会发展和趋势，并且在过程中发掘新的业务增长点，如社会管理、应急服务、最后五公里的配送服务、无接触服务等，不断提升企业的核心竞争力，社会各界人士也应该从此次疫情中发现了物业企业给大家带来的作用，为物业企业的下一步发展提供资源和机会。政府更应看到物业行业为社会综合治理做出的贡献，也建议通过立法手段进一步规范 and 明确物业企业在社会服务中的角色和功能，并对非物业合约范围内的应急服务等费用购买予以明确主体。

## 由新冠疫情引发的企业组织免疫力思考

### 文/非特空间

在本次新型冠状病毒感染肺炎疫情中，我们发现有一种现象，同一节车厢里，有的人被感染，有的人却好好的。其中除间距引起直接或间接接触的原因外，个体免疫力差异的因素导致尤为突出。医学专家表示，即使被感染，如果自身有强大的抵抗力和免疫力，病毒感染后的自我修复能力也就有了重要保障，在这场“战疫”中，免疫力对我们来说尤为重要。免疫力常常是指由于具有抵抗力而不患某种传染病的能力，又比喻对社会生活中不健康因素自我抵制的能力。企业和社会组织犹如人体组织，由各种系统组成，同样也需要具备“免疫系统”来保驾护航。

今天我们从办公空间从业者角度来谈谈企业免疫力的话题。如何提升以及稳固企业的免疫力？下面先给大家分享一个案例：

### 案例 A

这是一家世界500强的研发制造企业，我们已持续服务了三年，在我们和企业总裁的对话中得知，企业希望新的办公环境满足员工的工作需求，同时能够激发员工的创新力，促进团队的互信。另外我们也被告知，虽然这家企业每年都被评为“中国最佳雇主”，但在过去三年中收到来自985和211院校毕业生投递的简历数量在逐年下降，人事部门初步判断是互联网和新经济体的崛起，让他们



这样的传统行业失去了对人才的吸引。如何找到员工需求并实现？如何激发团队的创新力？如何促进团队的互信？如何吸引并留住优秀的人才？带着这些目标我们走进了这家企业。

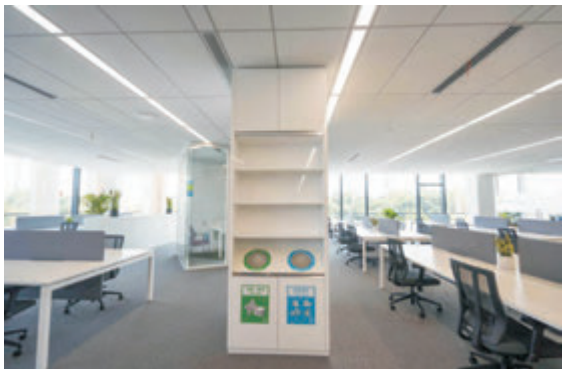
在接下来的五周内，我们团队访谈了62位企业管理层，与150位基层管理者和员工代表进行了互动，观察并分析了所有部门的工作动线、沟通情况和八小时的时间分配，并通过问卷收集了546名员工代表的需求，我们发现四个有趣的问题：



### 1、工位数量需求和功能需求发生冲突怎么办？

我们在访谈中听到两种声音：一种是“工位布置得多一点，之后再增加很麻烦”；另外一种“我们需要宽敞的茶水间、更多的会议室，还想要更衣间、电话亭、升降桌、母婴室、健身房等设置”。而办公室的面积是有限的，要同时满足两类需求，似乎变得难以调和。在这里，我们使用了一些教练技术，与每个部门分别沟通部门战略和业绩目标，反向推出未来三到五年内的团队规模。我们提出的第一项建议是取消大部分的单间办公室，让管理层和员工使用一样的开放式工位，可让空间效率提高3.5%。考虑到管理层对会议洽谈的高频次需求，我们为每一个管理层就近设置了会议室和专注室，满足管理者的工作需求，同时也会开放给团队。我们提出的第二项是缩减员工工位，扩大公

共交流区，增加电话亭、更衣柜、个人柜等实用舒适性区域，可使空间效率提高16%。我们还提出了一些细节的完善，空间的四大归纳：个人物品管理、部门文件柜管理、秋冬外套管理、垃圾桶管理（取消了个人垃圾桶，提出中央垃圾管理模式，率先实现了企业垃圾分类），这些举措解决了5S管理的困扰，更重要的是让整体空间效率提高了24%。



## 2、不是每一个需求都可以问到答案

员工对空间的需求，如同海平面漂浮的冰山，更多的潜在需求，需要被人挖掘。我们在调研中发现，大部分员工反应会议室不够用，但会议室占整体空间比重是12%，这已经是一个比较理想的数据。经过我们的调研和观察，发现并非会议室整体面积资源不够，而是最初设计与会议需求间的信息不对称，为此我们提出了如下建议：

1) 丰富会议室的规格，设置大量2-4人会议与洽谈空间、较多6-8人会议室和少量10-14人会议室，每三层设置一间20人左右的共享大会议室，运用同样的面积，会议室的数量增加了60%以上，可以满足不同规模的会议；

2) 设置不同类型的会议空间，除了传统的封闭会议室，利用柱子、墙体等设计了站立式开放会



议区域，利用空间角落、沿窗等设计了互动式半开放会议空间，并配置相应设备，让员工开会有了更多的选择；

3) 把会议空间融入到办公空间，我们提出“三步、五步、八步”设计理念，使员工在三步之内有开放式讨论空间（可书写、可承载笔记本），五步之内有独立的专注讨论空间，可以满足2-4人互动交流，八步之内有封闭会议空间的选择，让员工交流更加敏捷，且所有开放会议空间和半开放会议空间都无须预定，鼓励大家站立会议。

通过以上做法，有效缓解了会议室不够用的问题，同时也大大提升了团队会议的体验感和效率，让沟通和互动随时发生，让信息对称更加及时，决策更加高效，灵感的碰撞更自然发生。



## 3、创新来自哪里？

在拥挤嘈杂的环境里，每个人的思想都被日常的快节奏生活挤压，灵感难以迸发，即便有，也很容易被淹没在下一个工作行动里。

1) 打造企业社交空间，让员工在工作之余有轻松的氛围、舒适的环境进行交流沟通；

2) 在最佳景观区设置个人修复区，开阔的视野、充足的阳光、舒适的休闲沙发、简易的运动设施，有效帮助员工缓解疲惫、保持高效的工作状态；



3) 设置独立的专注室，让员工更聚焦自己的工作，或者及时形成一对一交流；

4) 整体空间选择明亮的色彩，设置合理的空调出风位置，适宜的温度、湿度、声音等，营造高能量工作场域；

5) 创造更多互动学习的场景，帮助员工成长，激发团队创新能力，也能让新员工更快速融入团队。



#### 4、90、95后最喜欢什么样的办公室？

我们在调研中发现，团队的平均年龄是29.3岁，这是一支非常年轻的团队。对于理想的办公环境，70后更喜欢独立的办公环境，免受打扰，可以安静思考。80后希望有宽敞的个人空间要，有一定私密性，也要便于沟通交流。90后喜欢有设计感的环境，半开放式工作环境，能随时交流分享，也要不“无聊”。

1) 营造“归属感”，当色彩丰富、极具设计感的家具和智能化的设备进入办公空间，不仅能传递企业的文化与态度，也能满足90后追随潮流、乐于探索的追求，从而激发员工的自主性、忠诚度和归属感；

2) 年轻人要掌控自己的生活和工作，工作场所的自由度越来越被重视，更侧重人际氛围，更喜欢开放平等的工作场景；

3) 赋予空间更多可能性与艺术美感，有利于开拓思维。当这些有意思的灵魂和思想碰撞，将带来无限创新与突破，这便是企业的内在免疫力渐渐形成的过程，也是科学设计的魅力所在。



围绕以上四个问题，我们最终交付给企业一份满意的答卷，实现最初的目标，空间不仅要满足基础的功能需求，还需要具备激发团队的创新力，提升员工的敬业度等，让空间赋能组织，让团队在这样场景下更加高效而持续的创造价值。

当人的行为被发现、被满足、被尊重后，企业内在的各项机能也被激活，如同免疫细胞总是不断监控、防御病毒细胞一样，人的主动性激发，企业的活力自然而然。当然，对人的关注，空间的演变只是众多工作项目之一。我们后期带领其他客户走进A企业参观学习，被反馈以美观舒适、功能完美、富有创意的时候，我会告诉参访者，这背后藏着很多专业和系统的工作，切不可照葫芦画瓢。我们通过需求调研、现场观察，我们找到并满足组织隐形需求，帮助企业提升员工敬业度和创新力。这也是我们F<sup>3</sup>-SPACE把员工身心健康纳入空间健康的三要素之一的原因所在。



F<sup>3</sup>-SPACE潜心打造的健康空间，旨在满足人们对健康的多维需求，帮助实现空间的企业财务健康、组织发展健康和员工身心健康，真正做到让每一个人享受健康的办公环境。

## 金海华，共克时艰，迎春归来

文/金海华



今年，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情让新春蒙上了一层阴影。中国的各行各业受到全方位的打击，而餐饮行业，首当其冲。但苏州政府和协会的苏州速度、苏州温度，给我们餐饮人雪中送炭，缓解我们的压力。在此金海华集团衷心地感谢苏州市人民政府出台了《关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情 支持中小企业共渡难关的十条政策意见》，以及苏州市商务局、商业联合会、餐饮行业协会组织平台内企业及品牌商户制定疫情防控期间的团餐配送方案。同时，也

感谢各商业体以及广大消费者给予我们的多方支持。

作为餐饮行业的一份子，金海华集团疫情初期时就立即成立应急预案小组，同时密切关注疫情最新发展。全集团上下高度重视，加强各门店卫生监管。对每个用餐环节严格把控，打造安全、放心的用餐场所。



随着疫情范围的进一步扩大，为了配合新型冠状病毒的防控工作，确保顾客及员工的健康和安全，我们决定让大部分门店休市，并且集中

食材货源到赫本时光金鸡湖店进行平价销售，如生猛海鲜、新鲜蔬果、品质肉类、美味熟食等，为保障苏城人民的菜篮子稳定作出一份贡献。

同时，金海华集团还给奋战在一线的工作人员送上餐食，尽一份餐饮人的绵薄之力。

门店停业后，基于全国人口流动条件和政府要求，有近千名金海华员工留守在苏





州。虽然此次疫情凶猛，但金海华集团仍努力承担企业的社会责任，力求保障不流失一个员工，了解每一个员工的动态，并积极在群里和员工保持互动和宣传相关信息，管吃管住管安全。

金海华集团深耕苏州二十年，我们深深地热爱这座城市，也从美食和文化的角度见证着苏州的发展。我们愿以感恩之心回馈社会，与苏城共生长。



冬已尽，春已至。为了配合经济复苏，以及保障员工生存，经过漫长的45天，金海华终于恢复堂食，与消费者见面了，感恩每一位消费者对金海华的支持！

桃花流水春笋出，最是江鲜味美时。美食艺术和健康生活，是金海华集团所一直追求的。各店已准备了全新的春季菜单，有品牌，有保障，金海华集团，恭迎您到店品鉴。

为了给好久不见的您提供安心一餐，金海华每个环节都严加把控，全面防护，干净安全。1)



每个区域通风并进行多次消毒，电梯按钮、门把手等密切接触位置重点消毒。接触用品每客消毒，空调风口定点消毒。2) 持苏城码绿码并居家隔离完毕的员工方可上岗，全员全天正确佩戴口罩，每天进行两次体温检测，并保留检测记录。餐厅所有员工按六步洗手法进行操作，严格执行，消毒到位。3) 公用餐具规范化，提供分餐制服务。保持1米以上餐位距离，所有餐具每餐高温消毒，严格按照政府要求进行保洁。4) 大厅常备消毒水和免洗洗手液，全力保护每一位消费者的健康安全。门店入口处配备额温枪，防止体温异常人员进入店体。5) 严禁采购加工烹饪野生动物及其肉蛋制品，门店采购食品原材料渠道来源可追溯，加工食品煮熟煮透。

从门店复工前的认真消毒，到日常的防疫清洁措施，金海华都用心满满，想吃一顿品质大餐的可以放心来店啦！



# Character 【人物】

## 专访恒泰第一太平吴玉明：疫情中物业管理能力迎大考

文 / 楼促会



**吴玉明**

恒泰第一太平物业总工程师  
苏州市物业协会培训讲师  
北京物业管理师

新年伊始，一场突如其来的疫情在全国蔓延。楼宇物业方积极响应政府疫情防控工作，始终坚守在防控第一线，区域全面监控，项目细致落实，为企业复工复产保驾护航。

本期双月刊，楼促会很荣幸邀请到苏州工业园区恒泰第一太平物业管理有限公司总工程师、苏州市物业协会培训讲师、北京物业管理师吴玉明，请他分享一下新冠肺炎疫情对物业行业的影响以及如疫情等突发事件情况下物业安全管理经验。

**吴工您好，很高兴您接受楼促会的采访。物业管理在我国属于新兴服务行业，请问您如何看待物业行业的发展？**

**吴玉明：**我国的物业行业在1981年起步于深圳，21世纪社会进步与时代发展，赋予了行业新的发展使命。

**产品标准化：**随着产业结构优化、房地产业调整对市场带来一定影响，使得物业行业竞争激烈，同时市场也良莠不齐、毁誉参半。如何在激烈竞争中立于不败之地，是企业必须面对的课题。细节决定成败，精细化标准化对于项目快速复制，打造服务品牌至关重要。精雕细节，深耕服务是打造企业核心竞争力的一个重要途径。

**模式智能化：**二十一世纪，人口红利渐行渐远，物业企业生存形势日趋严峻，开源节流降低





运营成本、实现劳动力密集型向知识密集型的转变，成为行业提质增效的主要方式。5G网络、人工智能、区块链技术的应用，为行业持续进步打开又一扇窗。借助动态数据的采集分析、智能决策，不断发掘客户服务需求，为客户提供超出预期的服务产品。随着人工智能日趋成熟，机器人服务展露头角。人工智能与物业行业的有机结合，不仅降低成本优化体验，而且为物业企业持续发展提供不竭动力。

**环境生态化：**随着城市建设的发展，现代建筑美化城市天际的同时，高居的能耗、环境的封闭危害，给物业企业提出了新挑战。经济快速发展导致建筑能耗占比增高，据专业数据分析，全玻璃幕墙写字楼能耗占运营成本的30%-35%，商业建筑可达40%-50%，其重要性不言而喻。因此，制定经济高效的管理策略，最大限度降低运营成本，倡导绿色运营是行之有效的管理手段。21世纪，高速的生活节奏成为常态；封闭环境内持续释放的有害物对使用者形成生理心理危害。物业企业在提供基础服务的同时，结合新技术新理念、营造绿色健康环保生态的人工环境，不仅优化环境服务体验，而且提高了客户健康品质。

**服务多元化：**为应对激烈的市场竞争，拓展经营渠道成为物业企业必然的生存之道。随着多媒体网络平台的出现，社会服务实体依托平台在为客户提供便捷服务的同时，也创造了盈利模式的再创新。物业企业的存量客户，为服务渠道拓展和盈利模式多元化提供了契机。敢为天下先的物业企业，早就在市场化浪潮中赢得先机，他们充分利用最后一公里的服务市场，与线上服务商强强联手，实现多渠道盈利模式的成功转型。

**在这次新冠疫情防控中，物业人扮演了重要的角色。在楼宇防控工作中，你们是否有遇到困难？又是如何解决的？**

**吴玉明：**2019年11月底至今，新冠疫情开始蔓延，严重危及人民群众的身体健康。为打赢新冠疫情攻坚战，物业服务企业响应党中央号召，基层物业服务人员坚守社区一线，不畏病毒感染的风险，内防扩散外防输入，严防死守封闭管理，局部杀菌区域消毒；众多渠道筹措防疫物资供应，加班加点连续奋战，为控制疫情发挥了积极的最基层战斗堡垒作用。

在楼宇防控工作中，我们遇到了防疫资金、口罩防护服等防疫物资储备不足，员工春节放假导致防疫人员人力资源缺乏，对于写字楼空调是否开启，大家意见不一致等问题。

面对这些困难，公司物业全体工作人员齐心协力，共克时艰。针对防疫物资储备不足问题，在公司总经理晏波、副总经理郁俊宏领导下，组建恒泰第一太平物业公司应对新冠疫情防控领导小组，1)联系公司内部所有供应商资源，快速筹措物资；2)由副总经理郁俊宏带头垫付资金，解决突发疫情资金不足问题；3)求助集团行政部，集团调配内部所有供应商资源，多方筹集防疫物资；4)发动全员向朋友圈征集防疫物资供应信



息，多方筹措。

针对防疫人员人力资源缺乏问题，1) 公司当即组织在苏休假员工停止休假，支援优租房等集宿项目；2) 物业公司向集团求助，集团当即组织下属子公司在苏休假员工停止休假，支援物业公司。

针对写字楼空调是否开启问题，1) 当即组织相关人员对接北京、上海公司咨询相关处理案例，并参照北京、上海处理疫情的成功经验，制定空调防控方案；2) 组织公司各项目负责人，物业工程负责人学习相关行政部门颁布的关于空调防控的技术措施和通知；3) 组织甲方代表、公司各项目负责人，物业工程负责人召开专题会议讨论，达成一致意见；4) 以征求意见函的形式，向客户征求空调开启意见，获得客户需求信息。



**有没有好的应急预案与会员单位分享，以便诸如疫情等突发情况来临时，楼宇可以做到未雨绸缪？**

**吴玉明：**对于百年不遇的突发疫情，恒泰第一太平物业公司主要根据北京、上海公司处理非典疫情的方案及经验：1、公司领导牵头立即召开由项目管理人员参与的突发疫情防控会议，组建新冠疫情防控领导小组。2、根据相关行业及行政部门下发的技术措施和通知，参照北京、上海处理疫情的成功经验，制定疫情防控方案。3、公司领导郁总带头为疫情垫资，并多方筹措防疫物资，千方百计解决防疫资金及物资短缺问题。4、公司领导组织公司在苏休假员工加班加点，并向集团求助，最大限度解决一线人员短缺问题。5、公司领导晏总、郁总不顾疫情风险，立即赶赴一线指导防疫工作，给项目送去防疫物质的同时，还为战斗在一线的员工送去了慰问金和慰问物



资，增强项目战胜疫情的勇气和信心。

**针对此次突发性疫情，也暴露了很多办公楼建筑问题，能否分享一些典型问题，并对今后的建筑维护及改善提出相应的建议？**

**吴玉明：**1、现有办公楼建筑的空调系统大都采用风机盘管加新风模式，空调通风循环系统中设置了热处理装置和空气过滤功能，未设置消杀装置，导致空调系统运行存在较大交叉感染风险，建议根据系统实际增加紫外线消杀装置。

2、现有办公楼建筑空调系统的通风回风阀一般都存在密封问题，导致空调系统运行存在回风混流交叉感染风险，建议根据在以后的维护保养中加强回风阀的密封性处理。

3、现有办公楼建筑设计未考虑疫情发生的异常状况隔离，建议在以后的建筑设计及维护改造中，设置专业的疫情隔离室。

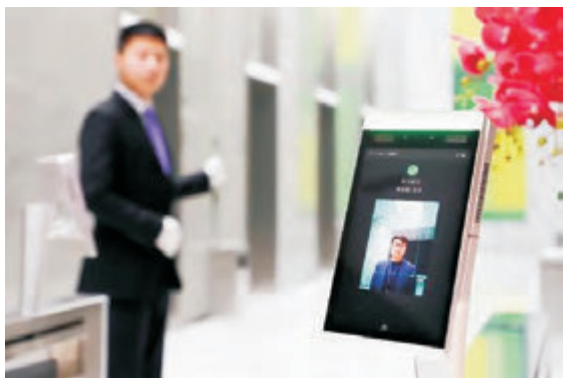
4、现有办公楼建筑设计未考虑疫情期间的额温检测问题，导致主要入口人员聚集；建议在以后的建筑设计及维护改造中，在主入口设置带有在线测温的监控摄像头，即提高防控人员工作效率，又可以减少人员排队拥堵。





**这次疫情下物业的勇于担当、敢于挑战，有效提升了客户的满意度与粘性。未来，楼宇物业将怎样进一步提高服务质量，凸显物业品牌影响力呢？**

**吴玉明：**1、持续深化“以顾客为关注焦点”的服务理念，精耕细作服务流程，精雕细琢服务产品细节，深度发掘客户潜在需求，持续创造客户感动。2、持续关注客户健康，努力创造低碳绿色健康生态的客户工作与生活环境。通过建筑节能控制措施，对耗能系统运行策略的优化，大幅降低建筑能耗；根据人体工程学、环境美学原理，结合现场实际，通过空间的简单生态化设置，为顾客创造健康、绿色人工环境；通过5G网络、人工智能、区块链技术的应用，在服务区域内建立物物互联与区块链技术的有机结合；通过人工智能的科学决策，不断发掘客户服务器需求，为客户提供超出预期的物业服务产品。



**随着我国“智慧物业”的不断完善和发展，您认为应如何完善物业设备设施管理体系，使之更加规范化、标准化、专业化？**

**吴玉明：**规范化专业化的物业设备设施管理，需从建筑全生命周期的各个环节进行体系化深度控制：

**1、设计阶段：**加强项目设计阶段介入，通过5G网络、人工智能、数字化、区块链新技术的应用，结合大量项目运营实践及经验积累，对项目可研、规划、设计各阶段，从系统功能设置，设备选型，供应商筛及材料遴选，为客户提供专业化的顾问建议。**2、施工验收与承接查验：**物业公司通过施工阶段的全程介入，深入了解建筑诞生全过程，建立详实的建筑施工缺陷档案，全面参与各个分部工程隐蔽工程验收，为后期建筑运营管理积累历史记录。



物业公司的承接查验是物业设备设施管理的重要阶段，是建筑管理界面的分水岭，物业公司按照相关法规规范及行业标准，结合项目管理经验及客户合理需求，对建筑进行全方位功能及质量缺陷体检，最大限度消除建筑设备设施设计及质量缺陷：

**1、质保期控制：**建筑质保期间，建筑设备设施尚处于运行调试磨合阶段，通过加强建筑质保期设备调试介入与施工缺陷销项管理，物业公司不仅充分了解设备使用功能、运行调试参数及操作方式，而且通过持续记录统计、跟踪上报，最大限度提高施工缺陷销项率，为后期良性运营打下坚实基础。**2、运营管理阶段：**项目运营阶段，物业公司通过完善的物业管理体系、规范的设备设施维护保养流程，科学细致的维护保养标准，对新接项目设备设施管理进行标准化快速复制。

为规范物业设备设施管理的标准化，物业公司往往结合过程的持续动态监视，根据标准实现偏差的动态把握，及时排除负面扰动，实施服务产品的及时纠偏，最大限度保证服务产品的标准化实现。

# Tea Time 【下午茶时间】

## 念念不忘，必有回响

### ——江苏益友天元律师事务所律师郭勇



**郭勇**

江苏益友天元律师事务所  
律师

江苏益友天元律师事务所成立于一九九五年，总部位于苏州市工业园区月亮湾路15号中新大厦7层，并设有北京、昆山、张家港三地办公室，现有专业律师及行政人员一百余名。作为一家能提供多领域法律服务的综合型商务律所，益友始终秉承“专业分工，团队合作”的建所理念，经过二十余载的发展，益友现设有12个专业化部门，也汇聚和培养了众多优秀的律师人才。今天，我们就来介绍一下被评为益友所2019年度“益友最佳新人”的郭勇律师。

郭勇律师，自2018年加入益友所，现任职于益友所建筑与房地产业务部，主要从事有关房地产开发、商业地产管理、公司治理等领域的民商事诉讼、非诉业务，现为多家公司提供常年法律顾问服务及专项法律服务。郭勇律师曾先后就职于江苏省内国企、民营企业并担任公司法务职务，具备丰富的公司法律服务经验，后出于对个

人职业发展的追求而转行从事律师职业。自加入益友所以来，郭勇律师始终以饱满的热情、任劳任怨的工作态度，在工作中充分运用以往工作经验，积极主动完成律所及其他合作律师交代的任务，能够合理争取并维护当事人的合法权益。

对于自己的工作和生活，郭勇律师认为：“律师是一个看起来很美、说起来很烦、听起来很阔、做起来很难的职业。做律师不但要具备专业知识和技能，面对各种挑战与挫折，还要拥有支撑自己不断前行的信念。律师是我的职业追求，有趣是我的生活追求。世界是个回音谷，念念不忘，必有回响。”



我们从郭勇律师身上感受到的那份对工作、生活的努力和热爱，以及良好的团队合作及服务意识，在益友所新进人员中能够发挥模范带头作用，值得我们其他同事借鉴和学习。

## 爱，微弱也将汇聚成光

### ——太平人寿苏州分公司张家港精英代理人陶萍



陶萍

太平人寿苏州分公司  
张家港精英代理人

新年伊始，面对新冠肺炎疫情，她志愿走上抗“疫”前线，在车间，在高速卡口，在这座城市的各个角落发光发热，展现着大爱力量和一名太平职业代理人的担当。她就是志愿者——太平人寿苏州分公司张家港精英代理人陶萍。

#### 战疫前线，诠释的是温暖和奉献

面对疫情，陶萍义无反顾前往防疫一线，为的是内心的力量和对社会的责任。

随着返乡车辆陆续增多，陶萍第一时间报名了高速卡口的志愿者，每天早上6点就要全副武装前往卡口；听说百家桥一家口罩厂急需人手，她立即报名前往口罩厂房帮忙，帮忙做N95口罩的阀门里面装滤芯、打码日期、到机器上接口罩等等。她说“也许我可以待在家里，就是为防疫做贡献，但我希望有做更有意义的事，能发挥自己力量帮助更多的人度过难关”。

#### 关键时刻，体现的是担当和作为

受姐姐影响，陶萍看重太平作为央企的平台，2014年加入太平苏分成为一名职业保险代理人。事念如一，疫情发生后，中国太平多渠道多形式支援湖北，捐赠资金、捐赠专属保险、捐赠防护服口罩物资等等，尽显央企担当。太平人寿苏州分公司也为苏州公安干警和辅警免费赠送专

属保险，彰显央企大爱。

陶萍说，做志愿和做业务很多时候有异曲同工之妙，都是用不同的方式尽自己最大的努力去帮助别人。在做志愿活动中，她结识了很多朋友，一些志愿者伙伴和帮助对象都成了她的客户。因为她热诚的精神和温爱的人格魅力，让陶萍成为了“古道热肠”和“言行若一”的代名词。5年来，陶萍以一名志愿者的身份帮助了无数的人，以一名苏分保险代理人的身份用一份份保单帮助了许多家庭。

在太平苏分，还有很多志愿者投身到专业保障、爱心捐赠等各类防疫抗疫志愿服务工作中。他们有的坚守岗位，奋战在抗击疫情一线，医院、小区随处可见他们的身影；有的创作诗歌、歌曲，挥毫书写书法作品，用精神力量鼓舞人心……让我们再次向广大志愿者致敬，你们是最可爱的人。

打赢疫情防控阻击战是一份坚守，也是一份信念。疫情面前，苏分全员将永不退缩，继续在分公司总经理室的带领下，用苏分人的力量、精神和信念，用细心换来安心，用爱心凝聚力量，用信心决战疫情，为早日迎来疫情防控全面胜利的曙光贡献力量。



## 总有一种力量让我们奋力前行

文 / 中鑫配售电



齐心协力同战疫，凝心聚力稳开局。自复工第一天起，我们便已做好长期奋战的准备，积极做好疫情防控工作，乐观看待疫情对公司经营的影响，各项工作保质保量的前提下，我们将压缩时间表，争分夺秒，有信心打赢防疫和业绩两个攻坚战。

### 不容易

#### 载体单位复工要求“三个必须”

中鑫能源有序保障载体单位分批复工，科学严谨制定工作方案，积极有效快速响应，联合15楼各单位防疫专员，成立“楼层防疫工作联络网”，联防联控，制订载体单位分批复工方案。各项工作，紧密衔接，责任到人，“三个必须”保安全复工。对于申请复工的单位，必须有疫情防控保障方案；复工人员必须通过隔离期符合复工条件；必须配备相应的物资储备，坚决要求符合疫情防控“三个必须”条件后才允许复工。

### 有方法

#### 工程项目复工“一项目一方案”

中鑫配售电成立“项目工程防疫专项小组”，对所有项目依据实际情况进行一对一研究，实行“一项目一方案”。紧急调度项目管理人员返场管控，制订项目工程疫情防控应急预案，全面抓好疫情监测、排查、预警。对项目人员进行精准摸排，理清各承包单位用人情况和基本信息。合理分期延期复工，各项目按要求科学制定复工计划，分批分期复工。实行专岗专责，专人对接项目所在城市疾控中心，施工现场封闭式管理，实施项目疫情防控日申报。全力确保疫情防控和工程项目建设，“两手抓、两手都要硬”。

### 有温度

#### 把员工健康放在“第一位”

新能大厦15楼复工首日办公现场井然有序，15楼各单位均建立起环境消杀、访客登记、健康报告、体温测量、异常情况处置等制度，前台体温检测、食堂隔离就餐有条不紊，各类防疫物资配备齐全，暖心提示随处可见。对远程通勤的员工，人性化居家办公，对公共交通通勤的员工，安排错峰出行。各项复工措施紧锣密鼓，科学严谨而有温度。疫情期间，成立“成长互助基金”，解决因疫情影响，生活困难的员工燃眉之急，帮助解决员工实际问题。



## 致敬逆行者，守卫千万家

文 / 平安健康保险



新型冠状病毒肺炎疫情发生后，平安健康保险股份有限公司苏州分公司第一时间启动重大突发事件应急机制，借助总部力量整合资源、协同各方力量，从保险保障、理赔服务等多方面出发，助力抗击疫情。

2月5日，平安健康保险股份有限公司苏州分公司联合苏州市民卡有限公司，通过“苏州市民卡”微信公众号上线公益保险——i康保·公益战疫，向广大苏州市民免费赠送20万新冠肺炎身故保障金及最高100万交通意外身故保障金，符合投保条件的18-65周岁市民均可免费领取。

2月7日，平安健康保险股份有限公司苏州分公司联合苏州市文明办定向免费赠险活动，通过“志愿苏州”微信公众号上线公益保险——i康保·公益战疫，为苏州市疫情防控志愿者保驾护航。对于苏州范围内参与疫情防控志愿者提供20万新冠肺炎身故保障金及最高100万交通意外身故保障金。

截至2月13日，平安健康保险股份有限公司苏州分公司已为近万名苏州市民及志愿者提供疫情期间公益保险——i康保·公益战疫专属保障。此外，在疫情发生的第一时间，平安健康险即宣布，针对肺炎疫情出险的各类客户，在产品保障

范围内提供五大人文关怀：1、取消药品限制；2、取消诊疗项目限制；3、取消医院限制；4、取消等待期限限制；5取消免赔额，为客户就医提供强有力的支持。

致敬逆行者，守卫千万家。平安健康保险股份有限公司苏州分公司希望通过贡献自身力量，积极投身这场全民战“疫”，肩负起自己的公益使命和社会责任，为爱护航！

中国平安 PINGAN  
康保·公益战疫

抗击“新冠”疫情  
公益保障免费领

致敬逆行者 守卫千万家

紧急扩展责任  
**20万**  
新型冠状病毒肺炎  
身故保障金

**160万**  
交通工具意外身故  
保障金累计金额

普通群众可领，抗疫前线医护人员  
公安民警、媒体记者、志愿者等优先

平安健康保险

# Law & Lawyer【律师会客厅】

## 疫情影响下租赁合同履行之问答录

文 / 石荣

### 【嘉宾介绍】

#### 特邀嘉宾：杜存朋 律师

杜存朋，锦天城律师事务所高级合伙人律师，苏州市“3212”项目工程骨干律师，2019年度相城区司法局党总支优秀共产党员，锦天城苏州办公室诉讼与仲裁专业委员会召集人。

杜律师常年为常熟市人民政府、苏州工业园区市政服务集团有限公司等政府部门、国有企业提供法律服务，富有办理疑难复杂重大的民商事案件经验，2019年下半年代理的多起案件分别得到中级人民法院、高级人民法院、最高人民法院改判支持，其中一执行异议之诉再审案件获得最高人民法院胜诉裁判支持，撤销一审、二审判决，被民事审判公众号报道为最高人民法院最柳暗花明的判决！



新型冠状病毒肺炎疫情自2020年初从湖北逐步向全国蔓延，各地陆续启动了重大突发公共卫生事件一级响应。政府出台了一系列措施以减少人员聚集：如延长假期，企业延期复工，学校延期开学，很多经营场所处于关停状态，即使有部分经营场所未关停，大多数也因新冠疫情防控导致生意惨淡。由此可见，此次疫情对租赁合同履行带来了巨大的冲击。就此，石荣律师与锦天城苏州办公室诉讼与仲裁专业委员会召集人杜存朋律师进行了访谈。

**石律师：**在疫情影响期间，许多租赁合同履行受到了冲击，政府对承租单位租金支付出台了什么样的优惠政策来应对此种冲击？

**杜律师：**地方政府为了减轻企业负担，对承租国有企业的经营性房产实施减免措施，并鼓励大型商务楼宇、商场、商场运营方对小微承租人适度减免新冠疫情期间的租金。

例如，苏州市政府在2月2日发布的《关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情支持中小企业共渡难关的十条政策意见》中提出“对承租国有资产类经营用房的中小企业，1个月房租免收、2个月房租减半。对租用其他经营用房的，鼓励业主（房东）为租户减免租金，具体由双方协商解决。”工业园区、高新区、姑苏区、相城区等区



随即出台了各区的意见、实施办法以落实、细化苏州市政府的政策。如，姑苏区还要求区发改局对主动减免租金的民营产业园、楼宇优先予以政策扶持；工业园区则提出“对于承租国有实际控制企业经营用房的，国有实际控制企业中的园区国有股东及国有控股股东要与其他股东沟通协调，积极推动减免中小企业房租相关政策；鼓励园区民营科技创业孵化载体参照国有企业做法为在孵企业减免租金。”

江苏省政府于2月12日出台的《省政府关于应对新型冠状病毒肺炎疫情影响推动经济循环畅通和稳定持续发展的若干政策措施》、《省政府办公厅印发关于支持中小企业缓解新型冠状病毒肺炎疫情影响保持平稳健康发展政策措施的通知》中，亦对中小企业、个体户的房租减免作出相应规定。省政府办公厅于3月2日发布《“苏政50条”助力企业发展政策服务指南》，对相应减免措施作出了详细的说明：针对承租省级行政事业单位、省级事业单位所办企业（国有独资、全资）、省级文化体育企业（国有独资、全资）国有资产类经营用房的中小企业和个体工商户经申请办理可以享受2020年2月份房租免收，3月份、4月份租金减半收取的待遇。承租人已支付2-4月房租的，减免的房租经双方协商一致优先从后续未缴纳租金中抵扣。后续未执行合同租金不足以抵扣或承租人要求返还的，由出租单位直接返还，其中：租金未缴纳财政的，由出租单位直接返还承租人；租金已缴纳财政的，由出租单位按财政管理相关规定办理资金退税后，返还承租单位。承租人未支付2-4月份房租的，由出租单位按



合同涵盖的租期范围，直接减免相应月份的租金。省政府还鼓励事业单位控股、参股企业和省级文化体育控股、参股企业参照执行。

**石律师：**上述政策中的中小企业应当如何定义？如果不是中小企业，能够享受上述政策吗？如果不能，又该如何面对疫情对租赁合同履行的冲击呢？

**杜律师：**江苏省、苏州市及各区的房租减免政策中对中小企业的认定依据的是工信部等四部门发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）。不属于该划型标准规定下的企业无法享受上述政策优惠。

面对疫情对租赁合同履行的冲击，租赁合同当事人对租赁合同后续履行事宜，可以遵循不可抗力或情势变更规则，根据疫情对租赁合同的具体影响，综合考量抉择相应权利主张。

**石律师：**您为我们大家解释一下不可抗力与情势变更分别是什么意思？法律上是如何规定的？

**杜律师：**不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。《合同法》第一百一十七条规定，“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。”《民法总则》第一百八十条规定，“因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。”

情势变更则是指合同成立以后，客观情况发生了当事人在订立合同时无法预见的、非不可抗力造成的不属于商业风险的重大变化，继续履行



合同对于一方当事人明显不公平或者不能实现合同目的，当事人可以请求变更或者解除合同。

《最高人民法院关于适用〈合同法〉若干问题的解释(二)》第二十六条指出情势变更规则，并规定“人民法院应当根据公平原则，并结合案件的实际情况确定是否变更或者解除。”

**石律师：**面对疫情对于租赁合同履行的冲击，合同双方又该如何判断适用不可抗力还是情势变更？

**杜律师：**疫情本身属于不可预见的客观事件。江苏省高级人民法院在2020年2月13日发布的《关于为依法防控疫情和促进经济社会发展提供司法服务保障的指导意见》中明确：“因政府及有关部门为防治疫情而采取行政措施直接导致合同不能履行，或者由于疫情影响致使合同当事人根本不能履行而引起的纠纷，适用合同法关于不可抗力的规定处理。合同成立后因疫情形势或防控措施导致继续履行对一方当事人明显不公平或者不能实现合同目的，当事人起诉请求变更或者解除合同的，可以适用合同法关于情势变更的规定，因合同变更或解除造成的损失根据公平原则裁量”。上述规定为合同当事人提供判断指引，清晰、明了地指出什么情况下适用不可抗力，什么情况下适用情势变更，以及对于因疫情防控导致的房屋租赁合同下当事人就相关责任、损失承担的基本原则。

值得注意的是，在不可抗力条款的应用上，合同中是否约定不可抗力条款，不影响直接援用法律规定，因不可抗力本是法定免责条款，即便合同中没有约定不可抗力条款的，当事人仍可援

用法律规定主张免责。

**石律师：**租赁合同的当事人可以采取哪些措施来减少此次新冠肺炎疫情造成的损失？

**杜律师：**租赁合同的当事人首先应积极关注当地政府部门针对疫情发布的各类政策性文件，若符合房租减免或存在其他政策扶持的利好时，应主动、及时申请。

其次，若是租赁合同的当事人认为此次疫情影响适用不可抗力规则或情势变更规则的，需要在第一时间将疫情造成的影响事实书面通知合同相对方，并且附上相关部门的通知、政策等证明材料。在及时通知对方后，双方应尽可能通过友好协商妥善处理。若是双方能够通过友好协商根据公平原则确定租金减免、租期延长等调整方案，应及时签订补充协议予以固定商议成果。

在沟通中，双方均需要注意固定和收集证据，避免不必要的诉讼风险，特别是因疫情影响不能全面履行合同义务的一方，应当注重收集疫情与履约不能之间关联性的证据、不可抗力的证明文件、以及双方疫情后往来沟通的书面证据。案，应及时签订补充协议予以固定商议成果。

在沟通中，双方均需要注意固定和收集证据，避免不必要的诉讼风险，特别是因疫情影响不能全面履行合同义务的一方，应当注重收集疫情与履约不能之间关联性的证据、不可抗力的证明文件、以及双方疫情后往来沟通的书面证据。

**石律师：**承租人能否因疫情要求提前解除租赁合同，或要求减免租金？

**杜律师：**针对提前解除租赁合同的要求，商业租赁合同多为长期合同，对于那些签订于疫情



爆发之前且租赁期间长于疫情影响时间的租赁合同，一般认为在疫情结束后，双方仍能够正常履行租赁合同。结合维护社会经济正常秩序的目的，如果承租人仅基于疫情的发生而提出解除租赁合同的，通常较难得到法院的支持。

针对减免租金的主张，结合“非典”期间的类似案例，不论疫情影响合同履行最终适用不可抗力规则还是情势变更规则，法院更多倾向支持减免租金的诉请。对于可减免租金的期限和比例，一般受当地疫情情况和行政措施对营业的影响情况，并结合公平原则确定。一般而言，法院在审理案件的过程中会考量以下几点：1) 合同订立和履行的时间发生在疫情前还是疫情后；2) 违约结果与疫情影响之间的因果关系；3) 免责的范围是否与疫情影响相适应；4) 当事人是否对疫情造成的冲击尽合理努力以减少损失的扩大。如承租人被疫情防控措施要求关闭停业的，期间的租金可以免除。但大多数情况下，法院出于公平原则的考虑，即使支持减免租金的诉请，针对具体的减免金额和期限，法院仍会根据个案中承租人举证证明实际受影响的程度等因素酌情认定。

**石律师：**承租人是否有权以“经营收入下降”为由要求免除租金，并要求单方解除租赁合同？

**杜律师：**从政府发布的政策来看，目前仅是要求作为出租人的国有企业适当减免中小企业的房屋租金。对于其他的出租人，政府仅是鼓励或予以政策引导。而从租赁合同的长期性来看，承租人所主张的“经营收入下降”不属于租赁合同目的不能实现的情形，出租人有权要求承租人缴纳租金并继续履行租赁合同。这种情况下，承租人要求解除租赁合同的，将构成违约，须承担违约责任。

**石律师：**面对本次疫情对租赁合同的冲击，似乎是更加建议双方通过沟通，变更合同条款来达到继续履行租赁合同的目的，那么，双方当事人有哪些可以选择的变更方式呢？

**杜律师：**租赁合同通常是长期租约，而疫情影响的只是短期内租赁合同履行，因此，缔约双方在法律框架下如能通过友好协商方式对合同履行达成一致意见的，更能灵活实现契约延续，兼顾公平和双方利益。以商业楼宇的租赁为例，在此次疫情的影响下，万达、龙湖等诸多房企已经对商业地产推出减免租金的举措。租赁合同的双方在沟通时除了对减免租金进行商讨，还可以选择：1) 根据疫情实际影响期限，同意顺延迟延缴纳部分月份租金或延长合同期限；2) 将租金收取方式暂变更为提成租金，与租户实际收入形成合理正比等方式减轻承租人的短时经济压力；3) 如果涉及装修期/免租期的延长、暂停，房屋的交付/返还延期以及物业费用的缴纳等问题，双方当事人也应结合实际情况，以公平原则为基础，及时沟通解决问题。

在新冠肺炎疫情的影响下，各行各业都将受到不同程度的损失。出租人和承租人，两者相互依存，因此也须相互体谅，秉持着谋求共同发展的态度共渡难关、解决法律纠纷。出租人应考虑承租主体的“可持续经营发展”，适当制定相应优惠政策，否则一味机械要求履约可能会抑制承租主体发展的活力，反受租赁合同的诉累；而承租人也应遵循“相互尊重、协商一致”的平等原则，不应不经沟通就擅自停业逃租，应与出租人积极沟通以寻求更为妥善的救济方式。



# Seasons 【湖风四季闲说蘇】

## 红心随东风 化作育林雨

文/嵇元



2020年的开局就不平凡，但随着抗疫防疫阻击战不断向胜利方向发展，我和大家的心情也一样开朗起来。趁着东风送暖、满目姹紫嫣红的春日，来到金鸡湖边放飞一下心情。不知不觉，走到了熟悉的苏州国际科技园。

我也许是报道她的最早记者之一，对国际科技园有着不一般的感情。苏州工业园区启动时，我最希望的是能引进许多先进的工业项目，改变



苏州以丝绸、纺织、轻工、小化工为主的工业“质地”。当园区2000年4月在金鸡湖南开工建设这个科技园，有点意外，一时不知如何理解。当时的苏州市委领导和介绍“研发”理念，我甚至都不懂这个新名词，可见科技园这个项目的“前卫”。

当时科技大楼面对当时的机场路起来，门口是金属帐篷似的装饰，显得飘逸而独特。走进进去，就象是“别有洞天”，一个园林一样的花园。事后和几个人谈起印象，还争论这是苏州园林、海派园林还是日本园林的风格，给人以别一样的美的享受。因此每次在采访之后，总是喜欢花园里走一走，觉得在这里工作实在是幸福的事，更希望这里以后能开放成为一个新的景点，或者作为孩子来体验的校外学习基地。人在这样优美的环境里，一定会静下心来，心无旁骛地捕捉心灵中火花般闪耀的灵感的吧。

后来我陪报社领导来这里小坐，一是让他看看这花园般的办公楼，二是让他指导报道。领导原是省委办公厅的，也当过地级市委常委宣传部长，他喝着香浓的咖啡说，科技人员的悠闲，也要看作是创造啊，不是以为机声隆隆才创造财富，创造的灵感很可能就是在喝咖啡中产生呢！



果然，我在科技园里遇到了一些和以前在工厂采访不一样的人，他们年轻，有朝气，有闯劲，更主要的是想法都很特别，苏州人的土话叫“脑子里想的和一般人‘个别’的”。好象有个才貌双全的女记者，因折服这里一位白马才俊而永结同好，不过这一佳话因是个人私事，这里不能作更多剧透了。

当时我采访的只是科技园的一期，就已让人惊艳。但园区领导、苏州市的领导还有国际科技园的领导都说，这个项目是苏州市科技创新、知识创新和企业孵化的重要载体，今后还会有二期、三期、四期……今天科技园实际上已经到了七期，第七期已在去年上半年开始启用。心里想，距当初第一次采访，已经差不多是20年了，这20年里，我见过起先风光，但后来败落、消失的



项目，可说好多，而这里却用20年时光创造了一个奇迹。据朋友告诉我，苏州国际科技园作为总体规划建筑面积达107.42万平方米，这规模实在是让人不能想象。

不过，第一期启动时，我其实心里挺矛盾的。因为，国际科技园的南面，原先是苏州城东著名的黄天荡，这个湖泊有许多故事，但上世纪70年代后开始开发，先是建鱼塘，后来变土地，湖泊日渐缩小，烟波消失。等到科技园项目启动，再次征用，黄天荡只剩一湾清水。后来我几次晚上在对面路上朝北眺望，只见科技园几幢高楼在夜色中灯火通明，觉得这里变化真大。但朋友又告诉我说，这里的科技园发展到四期后建了32万平方米建筑后，再没有空间了，就到独墅湖科教创新区去发展了，而那里的第五至七期，就是75万平方米，面积是这里的两倍都不止。



当初我采访时，科技园门厅里挂着很多牌子，十分吸引人。采访经验告诉我，一个单位里挂些什么样的牌子，大致可以知道这个单位追求的是什么方向，同时也是有什么样的身份和身价。20年后到国际园看到的，是中国科技企业孵化器、国家软件产业动画产业基地、国家海外高层次人才创新创业基地、中国软件欧美出口工程试点基地、中国留学人员苏州创业中心、中国服务外包示范基地和中国服务贸易创新示范基地，力争打造国内知名的以云计算和大数据为支撑的人工智能产业高地……科技园还入选中国人工智能示范园区并荣获创业邦“2019中国十佳创新园区”等称号。真是金光闪闪，满眼荣耀。

朋友还说，现在园办公企业619家，拥有自主知识产权企业占比达59.29%，年营业收入超过3000万元的企业达86家。集聚各类科技人才近3万人；集聚人工智能引领的新一代信息技术在园企业531家，占比达85.78%，孵化重点毕业企业60余家，已形成云计算和大数据为支撑的产值百亿的产业集群，全面覆盖工业、通信、信息技术、交通、教育、医疗、金融和生活消费等领域，为苏州市发展创新型经济提供了示范效应。想想20年前我采访的是些眼镜厂、工艺鞋厂、指甲钳厂、电扇厂、锁厂……，怎不让人有沧桑之感呢？

朋友说，这些企业啊，很多是“白马王子”，人家“姑娘”相中了，带着丰厚的妆奁来喜结良缘呢。初一听，没有理解，原来，他口中的“姑娘”，是指资本，这个园已经培育了苏大维格、南大光电、麦迪斯顿、旭创科技、同程艺龙5家上市企业，吸引了微软、华为、甲骨文等世界500强入驻，孵化了同程、蜗牛、凌志、思必驰、叠纸等一批高成长的科技企业。就以2019年来说吧，科技园内就有20余家企业获得资本市场关注，累计获得投融资超30亿元人民币。

听到这些闻所未闻的事，当然让人感奋和欣慰，如果说国际科技园当年是乍露尖尖角的“少年”，那么今天已是意气风发的“青年”啦！



当然，苏州国际科技园今天的业绩，不是天上掉下来的，是科技园人努力拼搏出来的成果。科技园有关人士给我的介绍，恕不能一一详记，大致是“培育创新动能，构筑产业集群；制定培育计划，完善梯队建设；创新科技金融，推动做大做强；提升孵化水平，打造服务平台……”战略明确，做法细致，事迹感人。20年来，他们坚持“引入大树”与“育苗造林”并重，抓好现有企业培育和智能化提升，进一步激发创新活力，针对不同发展阶段的科技型中小企业开展差异化培育，打造“热带雨林式”的创新创业生态系统，使中小微企业尽快长成参天大树，推动老企业内涵式发展，坚定走高质量发展之路。

其实呀，浇灌小苗成林的“雨”，是科技园团队的汗水和心血啊，世上哪有现成的馍馍呢！





# Activity【活动】

## 楼促会开展战“疫”公益课，助力企业复工复产

文/楼促会



庚子春节，注定毕生难忘。全国人民万众一心，共克时艰，只为全力打赢这场新冠肺炎疫情阻击战。随着各地复工有序展开，疫情对企业正常生产经营的影响也愈加明显。如何既遵从法律法规、维护员工关系又保障公司的运营效率是一个迫在眉睫的问题。

为助力企业顺利复工复产，苏州工业园区楼宇经济促进会联合苏州益友荟商务咨询服务有限责任公司，打造战“疫”系列线上公益课程，邀请益友荟资深顾问、益友天元律师事务所合伙人、劳

动法专职律师——马雷律师，为企业复工及用工合规管理支招。

课程自推出后已成功开展两场，内容分别是《疫情影响下，苏州企业复工及用工合规管理》和《疫情影响下，企业应重点预防的法律风险及应对措施》，让企业相关负责人足不出户就能获取满满“干货”，协助企业从容应对疫情的影响。

截至目前，战“疫”系列课程获积极反响，视频累计播放量近千次。

## 众志成城，共抗疫情 ——苏州写字楼在行动

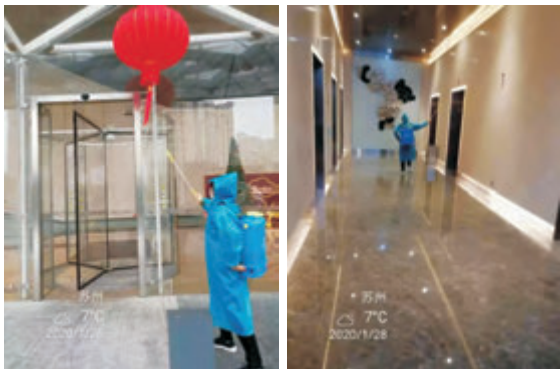
### 文/楼促会

为响应政府疫情防控工作，楼促会会员楼宇承担起楼宇范围内的场所及人员的疫情防控责任，切实、全面做好各楼宇内的消毒清洁、防疫协助服务以及防疫信息宣传等工作，为全面复工做好准备，确保疫情防控工作取得胜利。

### 苏州楼宇 共抗疫情

#### 苏州中心

在疫情发展之初，苏州中心办公楼第一时间成立新型冠状病毒防控领导小组，召开防疫措施推进会议，建立与卫建委、疾控中心、医院等相关单位联络渠道，对办公楼实行全面消杀作业，强化各项防控措施，竭尽全力势必打赢这场防疫战。



公共区域每日进行早晚两次消毒，包括楼道、公共设施、地下室、设备房等；办公室每天进行早晚两次消毒；卫生间每日至少进行三次消毒，并配置消毒洗手液；垃圾筒及污水处理站每日进行早晚两次消毒，及时清理生活垃圾确保垃



圾存放不超过1小时。

通过“心云中心”平台，结合大数据分析，实时监控车流、人流、电梯运营等状况。同时，在苏州中心办公楼大厅入口开展人员测温登记，增派保安力量，严格排查湖北等疫区返苏人员，设立临时隔离室，发现可疑人员将第一时间进行管控。

苏州中心办公楼用心做好每一个防控细节，从思想上的高度重视到行动上的有效落实，为入驻企业建立了一道道坚实的疫情防线。

#### 建屋大厦、紫金东方、国检大厦

近年来新型冠状病毒的蔓延，牵动着全国人民的心，苏州也宣布进入一级响应机制，新建元控股集团旗下建屋发展，高度重视，将疫情防控工作落到实处。

作为进出人流量大、交互密集的商业写字楼，建屋大厦、紫金东方、国检大厦均采取措施，全力做好疫情防控工作。

1、按照苏州工业园区防控指挥部下发的商务楼宇和载体安全有序复工与疫情防控工作的通知，有序开展复工工作。（2月10日后需要复工的单位均要向项目经理提供复工人员名单及其籍贯、假期出行记录。出入写字楼均要经过专门通道，必须佩戴口罩，接受体温测量。未戴口罩、体温异常、呼吸道感染者一律不得进入写字楼。）

2、关闭建屋大厦怡然得超市、星巴克、小食后、美容店、健身房、会议中心等商业服务设施；2月20日前，建屋大厦餐厅暂停营业。

3、关闭建屋大厦中央空调。各办公室、公共区域经常开窗通风，物业公司每天对大厦进行二次杀菌消毒。

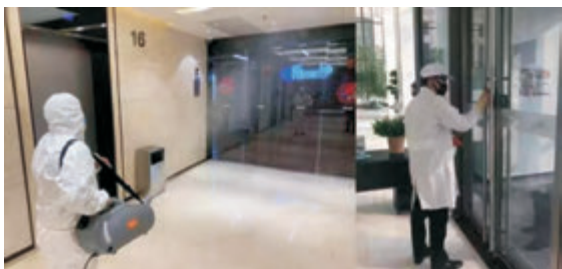


大楼内每日消毒2次，尤其重点区域包括卫生间、茶水间、电梯轿厢等。

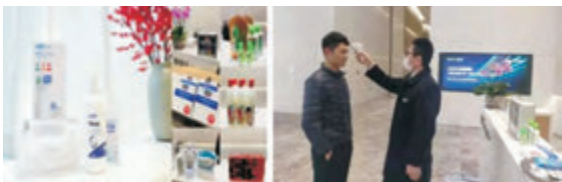


## 中海财富中心

苏州中海财富中心定时对电梯厅以及电梯轿厢、大堂、公共卫生间等人流频密活动地点进行喷洒与擦拭消毒，尤其对项目地沟、地下室、垃圾中转站等部位和卫生死角进行重点清洁和消毒。



在写字楼前台、服务中心、洗手间等位置为租户和访客提供免洗手消毒液、急救箱等卫生用品；部分关闭次要进出口，并对进入人员进行测温工作，禁止体温异常的人员进入，并规劝其尽快自我隔离。



停车场入口安保工作人员做好有序引导，现场做好测温登记。只有通过复工审批的公司职员经过核实后方可进入写字楼。

进门后需根据工作人员的引导进行测温登记。测温登记后由工作人员引导有序领取临时出入证。



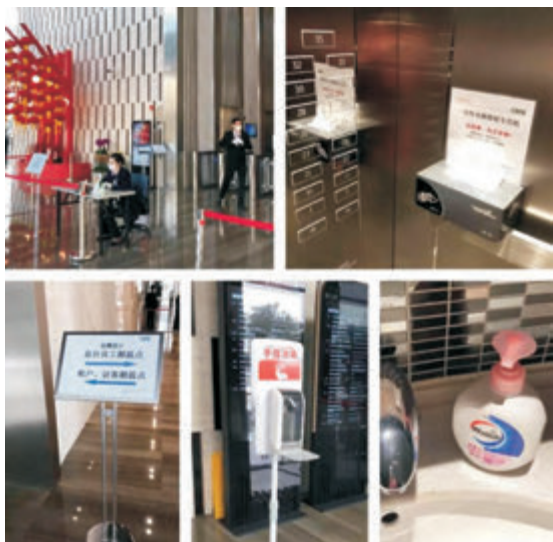
## 现代传媒广场

根据防疫要求，现代传媒广场24小时对广场公共区域进行不间断无死角消毒。其中，高频接触区域包括卫生间门把手、电梯按钮、洗手池等，施行每日间隔1小时频次消毒，对公共环境内的办公桌椅、空调管道等区域进行重点消毒。

疫情防控期间，对访客进行前台测温动作，对体温超过37.3℃的访客，建议其及时到医院就诊。对来自疫情爆发地的租户和访客，做好筛查及防范工作。

## 圆融星座

为了保障各企业单位复工工作安全有序的进行，圆融星座项目管理中心各部门人员提前做好制定各项防疫方案，多次实地演练与培训。



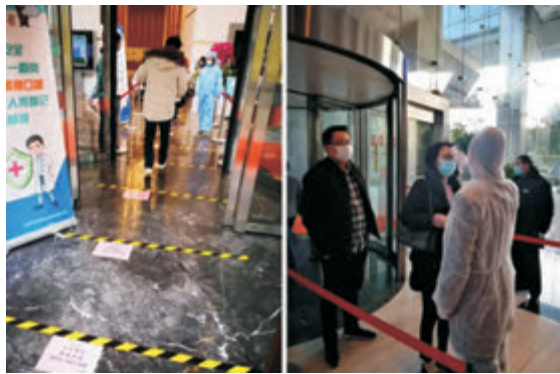
根据《苏州工业园区新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间公共建筑空调通风系统运行管理要求（试行）》，在疫情防控期间，人员密集场所应暂停使用集中式空调通风系统，因此，大楼已关闭循环送风的中央空调，并开启侧开窗系统，引入户外新风。



在设计之前，广场就考虑到SARS疫情预防，将几乎每个办公楼层都设计好了侧开窗，保障在疫情到来时，虽然中央空调也能进行日常通风，但聚集办公的风险降到最低。

## 慧湖大厦

慧湖大厦每天四次对大堂、大厅、卫生间、茶水间、垃圾房、客货梯等公共区域，尤其是门把手、电梯按钮、照明开关等位置进行消毒。每2小时电梯厅轿厢消毒，对按钮、门把等细节部位酒精擦拭，并专门设立临时观察室。



对楼内企业员工进行每日统计、跟踪，监测人员流动。配有一次性电梯按钮专用纸、卫生贴膜等用品，避免人员间交叉感染。



## 晋合广场

严格人员管控。所有门岗配备测温仪，对进出人员进行体温检测登记，并提醒业主佩戴口罩，对外来人员进行严格核查，外卖，快递等经



确认后需业户自行至前台领取。

全覆盖式消毒消杀。广场公共区域每日实施消毒措施至少一次，重点区域至少2次（客梯轿厢4次，货梯地面及按钮4次，出入口扶手8次）。



### 协鑫广场

各停车场出入口设有专职人员对每位进出人员进行体温测试及车辆排查。全体工作人员上岗前进行体温测量并且佩戴口罩，体温无异常才能上岗。

已经正式复工的写字楼入口处，工作人员佩戴口罩，身着防护服，对进出人员进行登记、测温。



针对写字楼租户及内部员工发放进出人员临时通行证，实行一人一证，外部人员禁止入内。外卖及快递禁止入内，专设暂存处。



配置废弃口罩专用垃圾桶，同时做好保洁人员的培训和教育，每日定时消毒、统一处理。协鑫广场还从停车场方面着手，提供高标准的卫生质量，每日全场定时消毒，维护公共人群安全与健康。



### 元联金融中心

物业方自1月23日起便安排针对大厦公区及银行办公区域进行消毒，每天对大厦公区消毒2次。

在楼内临时增设“弃置口罩回收点”方便进行统一销毁，防止二次污染。



除了线下的防疫工作落实到位，苏州写字楼也积极地运用新媒体平台开展线上宣传。加大宣传渠道，从而降低病毒在楼内的传播风险。

抗击疫情，共克时艰！苏州工业园区楼宇经济促进会与您一起，携手共进，我们终将战胜“疫”胜利！

## 负重前行30天，筑铜墙铁壁“防护墙”

文/园区机关事务管理中心



2020年2月17日，星期一，今天是园区机关事务管理中心开展新冠肺炎防控整整30天，机关中心早在1月19日就超前研判启动防疫准备工作，由于疫情的来势凶猛，1月24日江苏省人民政府启动了突发公共卫生事件一级响应，中心高效有序、坚决有力的全方位展开科学防控工作，在物业服务、餐饮服务、会议服务、车辆服务等方面均实行最严格的防控措施、防护办法。

在此次疫情防控工作中，机关中心的物业服务更是承担了危难、繁重的一线防疫工作，工作人员加班加点、义无反顾冲在前，防疫物资样样设法准备齐全、防疫宣传海报及时制作张贴、预防性消毒全覆盖开展、防控流程和消毒规定及时出台、防疫知识手册快速制订培训全员，对外执行严格的测温、登记、确认、告知等一系列措施，对内实施严密的定时、定次、定量、定人等一连串消毒，从外到内、从上到下、每个区域、每个角落予以了有效防控，为现代大厦和所管辖楼宇打造出了铜墙铁壁般的防疫墙，强有力做好了园区党政机关在疫期安全办公的后勤保障服务

工作。

### >>争分夺秒、快速准备抗疫物资

机关中心领导早部署、早谋划，从1月19日开始，就想尽办法、动足脑筋，在短短几天的时间内，快速落实到位、准备好防疫新型冠状病毒感染肺炎疫情的相关物资，防护服、防护口罩、84消毒液、肥皂、乳胶手套、喷壶、洗手液等物品，并第一时间发放给员工、发放到各项目现场，为有效开展防疫工作给予了强有力支撑。



### >>刻不容缓、全面部署抗击疫情

1月26日即开始严格落实管辖楼宇各出入口的测温工作，配备了立式人体测温仪、手持式额温枪双式联动予以测温，并针对性的制订了应急方案等。随之，1月30日中午，现代大厦大门入口发现一位体温异常者，中心即按前期制定的《出入口预防新型冠状病毒感染的肺炎疫情检测流程》劝其离开并对现场进行全面的隔离、消毒，因前期的防疫准备充分、制订的应急方案详尽，从而对体温异常者进行快速、有效地处置和应急。1月27日，中心即对楼宇开展全方位、全覆盖的消毒杀菌，以及对公共区域门厅、会议室、卫生间、电梯、扶梯、楼梯、垃圾房等区域每天多次开展消毒。同时，还跟进每位员工身体健康状况，实行报告制度、登记措施。

### >>第一时间、正面做好宣传引导

1月26日即针对大家对新病毒的害怕，第一时间制作、张贴、发放与新型冠状病毒感染的肺炎的相关材料，如：张贴关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通告等，制定新型冠状病毒肺炎防护手册、出入口预防新型冠状病毒感染的肺

炎疫情检测流程、测温仪使用说明、告用户书等，发放新型冠状病毒感染的肺炎防控知识手册以及如何防护的宣传手册等，有效做好了宣传、指导、导向工作。同时，深入关心到每位员工，由于正值新春放假的特殊时间，中心领导通过各类方式、各种途径要求做好员工生活的关怀工作，使每位员工都深深感受到的疫情面前我们是个温暖的大家庭。



### >>疫情面前、冲锋在前

机关中心不忘初心、牢记使命，中心领导深入一线指导和检查防控、防疫、防护工作。疫情面前、身先士卒，相关部门管理人员带头加班加点，冲在第一线、干在最前沿。疫情面前、临危不惧，我们团结一致、放弃休假，每天“白+黑”地开展防疫工作。疫情面前、无所畏惧，我们都在与时间赛跑，把防疫工作抢在前、做在先，我们科学防控、众志成城，我们坚决打赢疫情防控阻击战。





楼促会微信公众平台二维码