

延期

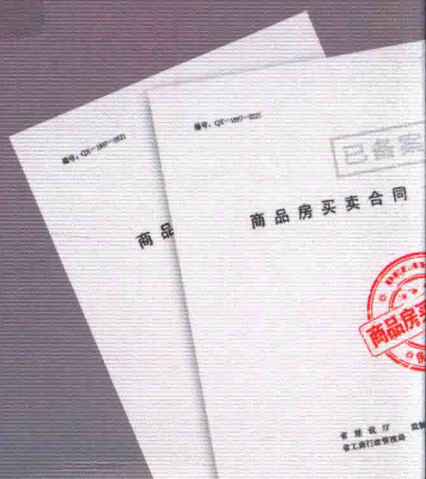
DELAY

于复财 著

看与不看，房地产内幕皆在这里！

一部购房者规避陷阱的购房警示！
房地产行业延期交房背后的故事！

北方联合出版传媒（集团）股份有限公司
春风文艺出版社



延期

于复财 著 DELAY

看与不看，房地产内幕皆在这里！

北方联合出版传媒（集团）股份有限公司

春风文艺出版社

· 沈 阳 ·

图书在版编目(CIP)数据

延期/于复财著. — 沈阳: 春风文艺出版社,
2017.2

ISBN 978-7-5313-5114-6

I. ①延… II. ①于… III. ①长篇小说—中国—当代 IV. ①I247.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第248683号

北方联合出版传媒(集团)股份有限公司

春风文艺出版社出版发行

<http://www.chunfengwenyi.com>

沈阳市和平区十一纬路25号 邮编: 110003

辽宁奥美雅印刷有限公司印刷

责任编辑: 余 丹

责任校对: 陈 杰

装帧设计: 冯少玲

幅面尺寸: 175mm × 245mm

字 数: 520千字

印 张: 30.75

版 次: 2017年2月第1版

印 次: 2017年2月第1次

书 号: ISBN 978-7-5313-5114-6

定 价: 48.00元

版权专有 侵权必究 举报电话: 024-23284391

如有质量问题, 请拨打电话: 024-44871130

目录

第一章 万籁俱寂	001
第二章 会议决定	005
第三章 加油好男人	011
第四章 话说项目	015
第五章 传达会议内容	019
第六章 熟悉的面孔	029
第七章 兴师问罪	038
第八章 集体婚礼的缘起	043
第九章 活动筹备	052
第十章 限购松绑	077
第十一章 集体婚礼的举办	092
第十二章 农民工占领售楼中心	104
第十三章 交房前夜	127
第十四章 交房之日	141
第十五章 大张挞伐	168
第十六章 交房之日夜晚	197
第十七章 渠道电商风波	218

第十八章 业主继续维权	228
第十九章 政府部门介入	257
第二十章 情不可滥	268
第二十一章 后院起火	288
第二十二章 香消玉殒	305
第二十三章 切勿迷信	321
第二十四章 火上浇油	341
第二十五章 初步确诊	356
第二十六章 革故鼎新	380
第二十七章 改弦易辙	405
第二十八章 秣马厉兵	422
第二十九章 真假奖项	451
第三十章 仆仆道途	475



第一章 万籁俱寂

2015年10月29日 东北某省会城市奉阳市 气温：0℃

“供暖”对于北方人来说，是长达五个月的冬季漫长时光里，最不可缺少的生活必需。每年的11月1日，是这座北方城市供暖开栓的日子，进入10月下旬，天气渐渐由凉变寒，户外的树枝上稀稀拉拉地挂着几片泛黄的树叶。北风轻轻吹过，树叶就会画出美丽的弧线，让满地缤纷。画面虽然唯美，但北风吹过，亦是寒气逼人，裸露在外的皮肤就经常会被冻得发紧，不得不依靠“供暖”来完成生活上最基本的需要。

今年，按照市政府统一要求，供暖期提前了五天。不是因为这座城市今年遭遇了寒冬，而是煤炭价格确实跌落了不少，下跌的煤炭采购价格让各大供暖公司赚得盆满钵盈。街头巷尾的呼声，也让政府为老百姓做了一次心理平衡的决定——供暖期提前五天，尽管今年是暖冬。

亿阳集团总部办公楼坐落在这座城市的一环内，整个办公楼呈横放着的“工”字形。这里每年的供暖都可以，室内温度会保持在25℃左右，尤其南侧向阳的办公室，温度会更高一些，甚至可以达到二十八九度的样子。

走廊里，茂盛的盆栽在滋润地生长着，有几盆月季更是含苞待放，户外植物的凋零与它们没有任何的关系。

上午8点10分，办公楼内人来人往，与往日没有明显的区别。偶尔可以听

见其他办公室内传来爽朗的笑声和电话的铃声。当然，站在走廊里，听见最大的声音莫过于：亮得几乎可以当成镜子使用的瓷砖地面上，高跟鞋发出的“噔噔”的声音。这个时间，这种急促的“噔噔”声，是因为有人迟到了。

这时候，行政会议室的灯亮了。总裁秘书胡迪将紫砂壶端了进去，放在了总裁平时习惯坐的位置上。这把紫砂壶，亿阳总裁万阳先生特别喜欢，据说是当代制壶名家曹老制作的一款同时能泡两种茶水的紫砂鸳鸯茶器，造型构思十分巧妙，线条也是舒展恰当而灵动生气。

行政会议室是亿阳集团平时中小规模会议的主要场所，会议室的墙上挂满了亿阳集团近几年取得的成绩。无论是国内地产行业的综合排名奖牌，还是践行企业公民责任所做的慈善事业，都会在这里找到影子。会议室的一角，书架上放满了亿阳集团所有项目的宣传资料以及亿阳集团每一期的企业内部月刊《凝聚》。墙角的发财树与书架、资料呼应在一起，倒也令人赏心悦目。

胡迪正侍弄着紫砂壶，亿阳集团主管工程工作的孙长立副总经理与主管物业工作的李铎音副总经理同时走了进来。三个人相互打了招呼，孙总与李总凝重的表情让秘书胡迪知趣地退了出来。胡迪作为总裁办公室的首席秘书，眼力可算非常独到，用同事的话来说是功力深厚，十分懂得工作的火候。模样不算特别俊俏，但也绝对属于职场丽人。

孙总与李总分别坐在总裁座位的两侧，确切地说是坐在紫砂壶的两侧，一言不发。尤其是李总，眼睛直勾勾地盯着紫砂壶冒出的热气，仿佛充满了心事。李总刚过完42岁生日，年轻的时候也是半个美人坯子，用她自己的话说，当年也是辣妹系列，身材高挑，凹凸有致。但近年来，家中多生变故，加之一对双胞胎女儿进入高三备战高考阶段，她也憔悴了许多。

孙总从公文包里掏出了老花镜戴上，紧锁着眉头，翻阅着带来的资料，并用红蓝铅笔勾勒着什么。这位还有一个月就要退休的老工程人，头发已经花白，从国企建筑公司进入亿阳集团已经十几年时间，先后参与亿阳集团在这座城市开发建设的所有项目。作为教授级高级工程师，只要是工程施工期，他都是每天风雨不误，没有节假日与休息日，奋战在一线，赢得了这个企业万阳总裁的高度认可。



胡秘书从行政会议室退出来后，直接回到了总裁办公室，刚才总裁的司机杜平远打电话通知她，万阳总裁已经上了他的专用电梯。

在亿阳集团办公楼的总裁专用电梯口，胡迪紧盯着电梯，在万阳总裁踏出电梯的一瞬间，胡迪俯身道了声“万总早上好”，并迅速接过万阳总裁的藏蓝色的 Bodega Veneto 公文包。

刚刚 50 岁的万阳总裁，曾经是国家公务人员，在万人下海经商的大潮中抓住了尾巴。下海之前，做过教师、律师、政府公务员；下海之后，苦心经营，做过食品、搞过装修、承包过学校食堂，后来陆续承包了这座北方城市几所大学校园操场的改造工程，从一点一滴做起，建造了几栋学生宿舍，慢慢地由建筑商步入了房地产行业，转型为房地产开发商。

万阳的外表与穿着打扮，简直活脱脱的一个吴秀波。只不过在万阳总裁的身上，多少有一种“儒商”的气质由内而发。

胡迪一边走着一边向万总汇报着工作：“您让我给香港张先生发的电子函，对方已经给回复了。您让我安排的今晚空中餐厅已经订妥，十人位。您 11 月 2 号去多伦多的机票已经落实，您在加拿大方面的安排，对方今天能递送行程单。您让我通知孙总、李总回总部开会，他们已经在会议室等您呢。还有……”

“其他的先放一放，你把文吉也叫到会议室。”万总在踏入自己办公室的一瞬间好像突然想到了什么，转身对跟在后面的胡迪吩咐道。

“好的。”胡迪将万总的公文包放在办公桌上，转身走了出去。走廊里传来了高跟鞋与地砖相互碰触的“噔噔”声，而且很急促。

万总说的文吉，全名潘文吉，自称山东省登州府海阳县司马庄人士，早年祖先闯关东而来，是负责亿阳集团营销的副总经理。此人是亿阳管理层中最年轻的一位，绝不是有什么后台，只是为人稍微忠厚一些，工作上万阳总裁心中执行力最强的一位。但潘文吉很是低调，从来也没有因自己是营销副总经理而摆架子，而是诚恳低调地在那个位置上做好自己手中的每一件事。

潘文吉之前是集团企划部经理，后来集团发展壮大，成立了集团自己旗下的营销策划公司，不再将开发项目的全案企划外委其他单位，他 30 岁的时候，就成了亿阳集团旗下这个营销策划公司的总经理。32 岁那年，他接过全面负责

营销工作的重任，着实风光过几年，但2014年与2015年这两年，是他的痛苦之年，用他自己的话说，这两年，国家整体房地产行业低迷不振，作为营销人，他是各种上火，上各种火。

胡迪几乎是跑到潘总的办公室门外，刚要举手敲门，听见潘总在办公室正打着电话。

胡迪迟疑了一下，还是轻轻敲了敲潘总办公室的门。

随着潘文吉的一声“请进”，胡迪推门而入。见潘总用手捂住电话的话筒，胡迪只迈进了半步，说道：“潘总，领导找您到行政办公室开会。”

潘文吉定睛一瞧，原来是总裁秘书。他点了点头，随口应了声：“我马上就到。”

当潘文吉急忙走进行政会议室的时候，万阳总裁已经坐在了那里。潘文吉向万总道了声：“领导早上好。”

万总示意潘文吉坐下。

潘文吉在孙总旁边找了位置坐了下来。

还没等潘文吉将记事本展开，万阳总裁便向大家问道：“关于明天金城蓝湾项目交房工作准备得怎么样啦？”

万阳总裁话音一落，行政会议室内顿时万籁俱寂。



第二章 会议决定

亿阳集团开发建设的“亿阳金城蓝湾”项目由于建设工期滞缓，主体工程已经完工，但是园区景观建设尚未开始，园区门禁以及闭路摄像监控系统未能启用，最主要的是供暖外网还未能与园区内供暖泵房接通。

此时此刻的“亿阳金城蓝湾”项目工地，已经乱成一团，嘈杂声不绝于耳。号子声、口哨声、机器马达声以及工地上特有的叮叮当当声汇合在一起。

为了抢工期，各工程专业作业互不相让，电网管线以及供暖管线还未彻底完工，大大的沟壑犹如一条条战壕，在园区里横七竖八地裸露着。沟壑中，大小管材仿佛睡着了一样，静静地躺在那里。沟壑之间，仅仅靠一块块木板架在上面，施工人员才能勉强通过。人们走在上面，犹如杂技演员走钢丝一般，摇摇晃晃。

这几天，天公还不作美，雾霾再度笼罩着这座城市。全市空气质量已经达到重度污染程度。据监测数据显示，城区的PM2.5浓度已经达到253微克/立方米，浓度最低的郊区也已经达到了161微克/立方米。

工地上，很多人的心情跟雾霾似的，愈急愈乱，似乎把每个人的心情堵得满满的，没有一丝光亮。

景观部为了抢工期，已经安排铲车、推土机进场作业。景观部的负责人姓王，单名一个“义”字，40多岁，也是亿阳集团十年的老员工了，嗓门特别

大，自诩亿阳拼命三郎。这次工程主体工期滞后，影响了他景观的施工计划，憋着一肚子气，交房时间只剩下两天了，他想在仅有的两天时间里，把园区入口至各幢楼的路面基本形成，至少10月30日晚上，能把混凝土路面铺好。

“停，都给我停！你们要干，就从我的身上轧过去！”一声巨吼，淹没了工地上嘈杂的声音。

年近60岁的水暖工程师许国庆，拖着半月板损伤的腿，一拐一拐地跑到铲车前，其实许工当时的动作只能称为“蹦”。

许工冲着铲车驾驶室，指着司机喊道：“你们这么干，我的管线会全部压坏，我怎么保证正常供暖，出现漏点，谁负责？”

北方的交房，一旦与供暖期产生了交集，很是让人头疼。很多购房者购房的用途之一，就是作为婚房。很多人在房屋交工之后，会立刻装修，要是没有达到供暖条件，不但工人在寒冷的室内没法施工，就连最基本的供水都无法实现，否则寒冷的天气会把水管冻裂。

铲车司机愣愣地看着许工，其实铲车司机心里明白，他眼前的这个倔老头儿不是冲着他来的。铲车司机点燃一支烟，环视着工地各个方向，他在寻找与等待着安排他工作的人。他知道自己没有任何必要与眼前这位戴着紫色安全帽的倔老头儿理论。

“哗啦、哗啦……”

在铲车停下的地方，水泥残渣应声而落，扬起一阵阵灰烟。应该是金城蓝湾6#楼楼内的开荒施工人员，在向楼下倾倒楼上残留的建筑垃圾。垃圾掉落在楼底的苯板与废旧塑料编织袋上，发出“哗啦哗啦”的声音。

“谁倒的？”

只听见楼下有人大声喊道，应该是土建工程师梁海龙的声音。

雾霾天，也看不出是哪个楼层往下倾倒的。按照工程要求，在交房之前，有保洁开荒的工作，确保业主在入住验房时窗明室净。工期延后，以往不可能出现的问题，如今因为抢工期也都出现了。

“6#楼的保洁队长，你一会儿到工程部找我，去取罚单，看你们还敢不敢乱倒垃圾啦！不知道危险吗？”土建工程师梁海龙扯破了喉咙喊道。



可能雾霾与楼上散落的尘土混杂在一起，梁工喊完，被呛得咳嗽了几声。

几块小的苯板又飘飘悠悠地落在梁工的周围。梁工冲着其中一块较为大一些的苯板狠狠踹了一脚。工期越来越紧，他心里也很是不爽。

“怎么停啦？干什么？”王义与景观施工单位的项目经理周鹏一起向铲车跑了过来。其实他早已料到会出现此种情况。

许工冲着赶过来的王义喊道：“你们这么干，我的管线会全部轧坏，出现漏点，谁负责，我怎么保证正常供暖？”

许工摘下安全帽，脸上的青筋仿佛要崩断一般。

他们都是亿阳集团的老员工了，平时关系都可以，他们也习惯了这种沟通方式。面临着交房的任务，每个人心里都压抑着，其实水暖管线施工滞后，也是因为撤除施工塔吊等一列问题造成的，许工的无奈，让自己也憋着一肚子气。他要不发泄出来，不阻止景观部的施工，不想着自己的工作腾出施工空间，他的工作就犹如战场上的孤军一样，腹背受敌。

“你说说，你让我怎么办？今天都几号啦？所有的时间都从我景观施工工期里挤，年年这么干，凭什么？”王义也没谦让眼前这位年长自己近20岁的老大哥。

王义说话太过用力，胳膊也顺势比画着，食指翘起，点着地面的方向，当他说完“凭什么”三个字时，可能自己比画得太用力，本身工地地面不平，他又站在一个小土堆上，身体重心失衡，一个趔趄，单手触地，摔在了那里。许工与周鹏赶忙上去，将他扶起。

铲车还停在那里，马达声还在继续……

当然，争吵也在继续……

“有没有那么一首歌，会让你轻轻跟着和，牵动我们共同过去……”

工程孙总的手机响起，打破了行政会议室内的万籁俱寂。王义给孙总打来的电话，刚才工地上发生的事情，只能由孙总出面协调。

“稍等一下，我在总部开会，马上回去。”孙总匆忙挂断电话，电话的那一端，王义情绪特别激动，一边大声说着问题，一边拍打着刚才跌倒时沾在身上的尘土，孙总已经挂断了电话，他竟全然不知。

“嘿哟嘿哟嘿哟嘿，管那山高水也深，嘿哟嘿哟嘿哟嘿，也不能阻挡我奔前程……”

潘文吉的电话响起。

潘文吉看了一眼电话，是金城蓝湾售楼处的办公电话，他在座位上侧过身接起电话，刚刚说了一句“喂”，电话的那一端，销售经理李德文已经迫不及待地说了起来：“潘总，售楼处来了十几个业主，质疑我们不能按期交房……”

“稍等一下，我在开会，开完会我马上过去。”

潘文吉也匆忙挂断电话，转过身来，眼睛扫过万总、孙总、李总，几双眼睛瞬间对视了一番。潘文吉低下头，象征性地翻开记事本，拨开笔帽，其实他没什么要写的，只是想缓解一下这种气氛里的自己。

虽然交房工程未能如期交工的事情与营销部门的关系不大，但此时此刻，潘文吉的心里也是十分压抑。因为他知道未来的日子，他将会经历什么，毕竟购房者是从营销部门买的房子，这种情况，首当其冲，营销部门肯定躲不过。

工程孙总见潘文吉接完电话，表情十分严肃地清了一下嗓子，说道：“目前，金城蓝湾项目，土建工作基本完成，正在进行室内开荒打扫卫生工作，因为承建总包单位安排的开荒人员过少，其中两栋楼由我们物业公司协调安排保洁队伍正在清理杂物。”

说到这里，万总看了一眼负责物业工作的李铎音，李总配合性地点了点头。

工程孙总摘下花镜继续说道：“水暖工程正在加班加点落实，争取在11月5日之前，确保业主家里能够供暖。园区内目前只有3#楼外墙涂料剩下东侧墙体未能完工，除去一楼至四楼干挂石材的部分，现在十二楼至顶楼部分已经涂刷完毕，五楼至十一楼预计明天能够结束。”

“景观呢？”万阳总裁迫不及待地问道。

“景观方面，王义已经组织施工单位进场，预计三周时间能将园区铺装完成，包括草坪与部分灌木。园区内的路灯以及电子巡更系统还需要一点儿时间，但12月初，一定能全部投入使用。”孙总胸有成竹地说道。

“正式用电呢？”万阳总裁继续问道。

“这个问题我再去协调一下，目前来看，临时电还需要使用一段时间。”孙



总说完，叹了一口气。

万总喝了一口茶，说道：“我们集团这么多年来，一直是按时交工，今年大的市场环境不好，不能因为这个影响到业主入住，事关集团声誉。昨天，我同格森地产关总聊天，他们的一个项目晚交工，业主已经把售楼处砸了，你们三位一定要做好工作，做出几套预案来。”

孙总、李总以及潘文吉三人都点头并表了态。

“文吉，从你们销售来讲，11月5日供暖以及园区景观未完成影响大不大？”万总带着某种期待看着潘文吉。

因为万阳知道，潘文吉的话永远都是实事求是，在他这里，得到的信息会更准确一些。

“领导，部分着急装修的人会着急供暖，从我们一线置业顾问了解的情况来看，很多业主已经找好装修公司了，甚至只等着入住时，往家里运送装修材料了。所以园区路面一定要满足业主运送物料使用，其他的绿化可以慢慢来，业主的关注度不是太大，只是园区彻底封园时，能和前期我们承诺给业主的一样就行。”

潘文吉一边说一边看着工程副总孙长立，因为潘文吉知道，金城蓝湾项目工程今日的“惨状”，绝对不是孙长立想看到的。大的市场环境不好，集团采取了30%抵房、70%现金的支付方式，承包商将各工作转包给所谓的“二包”时，出现了很多问题。所以 he 不想因为自己的某一句话，伤到孙总。

“物业针对办理入住筹备得怎么样啦？”万总对物业李总说道。

李铎音向上推了推自己的眼镜，同样看了看孙总与潘文吉：“我们根据销售部提供的业主名单，已经通知客户及时缴纳维修基金，并到物业取走入住通知单。工程部昨天已经将业主钥匙转交给我们了，我们物业已经做好了10月30日、31日两天集中办理入住的方案，我会从其他项目调派人手，尤其会安排一些有过办理入住经验的客服与维修人员过来配合，从目前了解到的情况来看，很多业主认为没达到交付条件，没有在入住通知单上签字。”

“你们销售部当时与业主签订的《商品房买卖合同》是怎么约定交房时间的？”万总似乎意识到业主当前的状态。

“我们在《商品房买卖合同》第八条以及补充协议中第十一条中都约定了所注明交屋日期是指第一批业主办理入住手续的起始时间。合同里明确写道，由于业主较多且每日可办理入住手续的业主人数有限，不可能于本合同所注明的交屋当日一天内全部办理完成。只要一个月内完成办理入住，都不算我们违约，当时法务部刘律师是研究过此条款的。”潘文吉解释说。

因为早在一个月前，潘文吉就知道会出现今天这种情况，所以关于交房约定的时间问题，他倒背如流。

“基于现在这种情况，集团的要求只有一个，你们工程、物业、销售三个部门一定要通力协作，做好入住解答工作说辞统一性，加快解决问题速度。不允许推诿责任，不允许集团任何工作人员出现‘不知道、不清楚、这个事情不归我管’等不负责任的推诿性言语出现。

“工程确保一个月内完成收尾，销售配合好物业办理入住。从现在开始，你们三人立刻回去传达集团意见，一定要树立‘论名则推以让人，任劳则引为己责’的大局观念，实行首问负责制，业主所提问题自己解决不了的，应马上进行集团内部沟通，给出业主满意答复。尤其是置业顾问与物业客服人员，无论是谁，出现推诿责任、说自己不知道，类似这种语言，自本次会议之后，要发现一起，处理一起，无论任何人，一律开除。”

万阳的态度很坚决，因为他心里知道，越是市场环境不好的时候，越要把功课做足，越是考验一个团队能否拼下硬仗的能力。因为紧邻金城蓝湾项目不足1公里，亿阳集团的金城观邸项目还在销售中，两个项目因为距离太近，在同一售楼中心同时发售，因此会牵一发而动全身。金城蓝湾项目稍微有一点儿不足，都会影响到金城观邸这个项目的口碑。

四人散会，走出会议室的时候，万总拍了拍潘文吉的肩膀，说道：“做好会议的传达，客户首先会带着问题找到你们销售部。”



第三章 加油好男人

潘文吉回到办公室，把挂在衣架上的外套穿上，换了一双薄棉鞋。这座东北的城市，四季分明，每个节气都似乎有属于自己的着装属性，容不得半点马虎，否则自己的身体就会受罪。

潘文吉急匆匆走到了办公室门口，又急匆匆回到衣架前，伸手拿起安全帽，刚要转身离开，这时，企划部王楠站在他的门口。

“潘老师，您要出去啊？”王楠依靠在门边，手中拿着文件夹问道。

老师这个称呼似乎在企业中很少见到，但在亿阳集团，称呼潘文吉为老师的，远远多于称呼他潘总的。潘文吉虽然在大学读的专业是市场营销学，但文字功底还算是深厚。两年前，在这座城市举办的国际冰雪节过程中，东北三省举办了一次元宵节灯会，为远近闻名的奉阳影视城鼓楼对联征集上联，当时组委会特聘了省楹联学会的老师出下联：“冰灯彩灯花灯灯斑斓映照盛世奉阳影视城”，结果潘文吉写的上联“楼景城景山景景景绚丽神驰椒丘阆苑元宵夜”在近千作品中脱颖而出，得到了专家们的一致肯定，领奖现场在省电视台正月十五元宵节晚会直播。

在领奖现场，媒体采访潘文吉问及“椒丘、阆苑”是何意时，潘文吉当即诵出了出处。分别是屈原《离骚》中的“步余马于兰皋兮，驰椒丘且焉止息”与唐朝诗人许碛《醉吟》中的“阆苑花前是醉乡，踏翻王母九霞觞”，足以见得

潘文吉的文字功底深厚。

自从潘文吉入职亿阳集团以来，所有的集团 CIS 系统、项目楼书、企业内刊都是出自他的策划。不知何时，大家都开始称呼他潘老师。

潘文吉看见王楠似乎想起了什么，但他迟疑了一下，把手中的安全帽放在了办公桌上，说道：“进来吧，有需要我签字的吗？”

“金城蓝湾项目办理入住流程的背板，已经按您的要求安放在物业服务中心门口了，这是现场安放后的图片，我打印出来了，对方需要我们签字确认一下。”王楠把文件夹递给了潘文吉。

王楠毕业于省美术学院，也入职近六年时间了，是潘文吉的得力干将。为人忠厚老实，工作努力上进，细致认真，潘文吉要求企划部同事不允许在工作期间浏览与工作无关的网页、不上网聊天，王楠是坚持得最好的。一个女孩子，工作上真是巾帼不让须眉，亿阳集团的万阳总裁也在多个场合夸奖王楠工作认真。

“效果还可以，室外的背板千万不能小，否则看起来很不协调。”潘文吉一边签字一边说道。由于潘文吉着急出发，也没坐下签字，就站在桌子旁，拿着记事本垫着文件，写下“确认”二字，签上自己的名字，署上了日期。

“你刚才进来的时候，我想起一件事。”潘文吉表情凝重，紧锁着眉头。

“啥事儿啊？”王楠一句浓重的东北式问句，她瞪大了眼睛，看着潘文吉。

“金城蓝湾项目交房工作遇到了问题，明后两天开始办理的交房工作，购房客户肯定有异议，刚才开会万总发话了，任何员工在遇到业主询问时，不允许推托，实行首问负责制，无论是谁，出现推诿责任、说自己不知道，类似这种语言，结果只有一个，立即开除！”潘文吉把万总的话学了一遍。

“这么严重！”王楠怯生生地回答道，带有一丝惊讶。

“这样，你坐下，我说你记一下，做一个易拉宝，我放在售楼处前台处。”潘文吉示意王楠坐在自己办公桌前的椅子上。

此时，潘文吉的思维太过跳跃，王楠似乎没有完全明白潘文吉的意思，一边看着潘文吉，一边坐了下来。

潘文吉慢慢踱向窗户旁边，看着窗外的车水马龙，虽然是雾霾天，视线不