



艾凯咨询
ICAN Consulting

2011-2015年中国住宅行业经营 动态及投资战略研究报告

一、调研说明

《2011-2015年中国住宅行业经营动态及投资战略研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/176892.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

艾凯数据研究中心发布的《2011-2015年中国住宅行业市场行情动态及投资战略研究报告》共十五章。首先介绍了中国住宅行业发展环境，接着分析了中国住宅行业规模及消费需求，然后对中国住宅行业市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国住宅行业面临的机遇及发展前景。您若想对中国住宅行业有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将是您不可或缺的重要工具。

艾凯数据研究中心是专业和专注的产业研究机构，拥有多年的产业研究、市场研究、市场调研、行业研究及项目咨询的专业经验，是中国市场领先的研究报告和竞争情报提供商。网站每天更新大量行业分析报告、图表资料、投资情报、竞争情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利。我们与国内各大数据源，（包括国家统计局、国家信息中心、国家海关总署、地方政府机构、行业协会等权威机构）建立战略合作关系，保障准确、权威、可靠的数据信息服务。本报告为艾凯数据研究中心原创，近期我公司发现一些不良公司及个人将本公司的报告目录原样或改头换面后挂在其网站或一些博客网站进行宣传销售，对不明情况的客户进行欺诈。本产业研究中心郑重声明：本报告为我单位原创,为确保您所购买报告的准确、真实、权威，请直接从本中心购买，我单位没有开展其它代理销售渠道，敬请识别，谨防上当受骗！

第一章2010-2011年全球房地产市场运行走势分析

第一节2010-2011年世界房地产市场分析

一、世界房地产市场分析

二、金融危机下世界房地产业发展分析

三、世界房地产"主心骨"探讨

四、全球房地产市场分析与预测

五、全球房地产市场"触底"探讨

第二节2010-2011年世界房地产对世界经济复苏的重要意义

第三节2010-2011年中美房地产市场发展对世界的影响分析

一、中美房地产对各资源供应国的影响

二、中美房地产对世界经济发展的影响

三、中国房地产对各行业的影响

四、2010-2011年中国房地产市场对全球经济复苏的影响

五、美国房地产对全球经济的影响及预测

第二章2010-2011年中国房地产市场发展新形势分析

第一节2010-2011年中国房地产供需分析

- 一、住房潜在需求分析
- 二、中国购置未开发土地情况
- 三、中国房地产价格情况
- 四、中国房地产市场调整分析
- 五、中国房地产购买力的外部抽离解析

第二节2010-2011年上半年全国房地产市场运行情况

- 一、房地产开发完成情况
- 二、商品房销售情况
- 三、房地产开发企业资金来源情况
- 四、全国房地产开发景气指数

第三节2010年中国大中城市房屋市场销售价格指数

- 一、2010年1月全国70个大中城市房屋销售价格情况
- 二、2010年2月全国70个大中城市房屋销售价格情况
- 三、2010年3月全国70个大中城市房屋销售价格情况
- 四、2010年4月全国70个大中城市房屋销售价格情况
- 五、2010年5月全国70个大中城市房屋销售价格情况

第四节2010-2011年房地产市场形势分析与影响因素

- 一、中国房地产市场形势分析
- 二、影响房地产市场走势的因素分析
- 三、中国房地产政策建议

第三章2010-2011年全球住宅行业发展状况分析

第一节2010-2011年全球住宅行业总体概述

- 一、全球住宅市场分析
- 二、国外住宅消费保障体系分析
- 三、2010-2011年全球住宅行业供需格局分析

第二节2010-2011年主要国家地区住宅行业发展分析

- 一、2010-2011年美国住宅行业发展分析
- 二、2010-2011年日本住宅行业发展分析
- 三、2010-2011年韩国住宅行业发展分析

四、2010-2011年香港住宅行业发展分析

第四章2010-2011年中国住宅行业运行动态分析

第一节2010-2011年中国住宅行业市场特征分析

一、房地产开发资金来源情况

二、土地市场分析

三、住宅开发投资状况

四、住宅销售与空置分析

五、住宅价格分析

第二节2010-2011年中国住宅行业产品结构分析

第三节 2010-2011年中国住宅行业市场结构分析

一、全国住宅市场成交概述

二、重点城市住宅市场成交量分析

三、重点城市住宅市场成交价格分析

第四节2010-2011年中国各地区住宅市场成交情况分析

一、中国各地区住宅市场成交情况回顾

二、2010-2011年中国各地区住宅市场成交情况

三、2010-2011年中国八大城市住宅市场运行分析

四、2010-2011年苏州普通住宅租赁价格指数

第五章2010-2011年中国住宅行业市场供需分析

第一节 2010-2011年中国住宅供给分析

一、2010-2011年供给总量分析

二、2010-2011年供给结构分析

第二节 2010-2011年中国住宅需求分析

一、2010-2011年需求总量分析

二、需求结构分析

第六章 2010-2011年中国住宅区域市场格局分析

第一节2010-2011年北京住宅市场分析

一、北京房地产市场宏观数据分析

二、2010-2011年北京住宅供应量及特点

三、2010-2011年上半年北京存量住宅成交量情况

四、北京市地产开发商排名及其未来供应与举措

第二节2010-2011年成都住宅市场分析

一、成都楼市理性置业状况

二、成都楼市发展调查

三、2010-2011年成都房地产市场走势分析

四、2010-2011年成都住宅市场分析

五、成都住宅市场预测

第三节2010-2011年上海住宅市场分析

一、2009年上海房地产市场分析

二、2010年一季度上海高端住宅市场分析

第四节2010-2011年深圳住宅市场分析

一、深圳住宅市场分析

二、深圳商品住宅市场分析

三、深圳普通住宅租赁价格指数

四、深圳普通住宅市场运行分析

第五节2010-2011年广州住宅市场分析

一、广州商品住宅市场行情

二、广州住宅开发经营情况

三、2010-2011年广州市商品住宅市场成交区域分布

四、2010-2011年广州市商品住宅市场总体成交走势

五、2010-2011年广州住宅楼盘销售排行榜

六、2010-2011年广州商品住宅市场成交区域分布

第六节2010-2011年武汉住宅市场分析

一、2008年武汉商品房市场行情分析

二、武汉房地产开发经营情况

三、2010-2011年月武汉商品住宅市场分析

四、2010-2011年武汉房地产市场发展展望

第七节2010-2011年杭州住宅市场分析

一、杭州市目前商业格局分析

二、杭州房地产市场年终回顾总述

三、杭州房地产开发投资情况

四、杭州住宅市场行情分析

第七章2010-2011年中国二手房市场运行态势分析

第一节 2010-2011年部分地区二手房价格指数分析

一、2010-2011年北京二手房价格指数分析

二、2010-2011年深圳二手房价格指数分析

三、2010-2011年上海二手房价格指数分析

四、2010-2011年重庆二手房价格指数分析

第二节 2010-2011年中国二手房市场发展分析

一、2010-2011年二手房市场分析

二、2010-2011年二手房市场政策分析

三、2010-2011年二手房市场价格分析

四、2010-2011年二手房市场格局分析

第三节2010-2011年二手房消费者分析

一、买卖二手房群体分类

二、置业群体购房动机分析

三、二手房消费者对中介态度调查

第八章2010-2011年中国住宅行业市场竞争分析

第一节2010-2011年房地产市场竞争发展历程

一、成本竞争阶段

二、性价比竞争阶段

三、模式竞争阶段

四、品牌竞争阶段

第二节2010-2011年住宅企业竞争力分析

一、品牌形象力

二、制度有效力

三、战略执行力

四、研发创新力

五、资源整合力

六、提升竞争力的具体措施

第三节 2010-2011年中国住宅市场竞争分析

- 一、2010-2011年住宅市场竞争形势分析
- 二、2010-2011年住宅竞争性的供给市场分析
- 三、2010-2011年中国住宅市场增加竞争的必要性

第九章2010-2011年中国住宅企业提升竞争力策略分析

第一节 2010-2011年中国房地产市场竞争策略分析

第二节2010-2011年中国住宅企业竞争策略分析

- 一、坚守核心主业
- 二、构建优质渠道
- 三、整合优质资源
- 四、提升经营能力
- 五、明确品牌形象
- 六、调整市场策略

第三节2010-2011年领先者市场竞争策略

- 一、维护高质量形象
- 二、扩大市场需求总量
- 三、保护市场份额
- 四、扩大市场份额

第四节 挑战者市场竞争策略

- 一、正面进攻
- 二、侧翼攻击
- 三、包围进攻
- 四、迂回攻击
- 五、游击战

第五节2010-2011年追随者的市场竞争策略

- 一、紧密追随策略
- 二、距离追随策略
- 三、选择追随策略

第六节2010-2011年补缺者的市场竞争策略

- 一、市场补缺者的特征
- 二、市场补缺者的策略

第十章2010-2011年中国住宅重点企业竞争性财务数据分析

第一节 万科企业股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业主要经济指标分析
- 三、企业盈利能力分析
- 四、企业偿债能力分析
- 五、企业运营能力分析
- 六、企业成长能力分析

第二节 保利房地产（集团）股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业主要经济指标分析
- 三、企业盈利能力分析
- 四、企业偿债能力分析
- 五、企业运营能力分析
- 六、企业成长能力分析

第三节 金地(集团)股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业主要经济指标分析
- 三、企业盈利能力分析
- 四、企业偿债能力分析
- 五、企业运营能力分析
- 六、企业成长能力分析

第四节 招商局地产控股股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业主要经济指标分析
- 三、企业盈利能力分析
- 四、企业偿债能力分析
- 五、企业运营能力分析
- 六、企业成长能力分析

第五节 北京北辰实业股份有限公司

- 一、企业概况
- 二、企业主要经济指标分析

三、企业盈利能力分析

四、企业偿债能力分析

五、企业运营能力分析

六、企业成长能力分析

第六节 其它企业分析

一、大连万达集团股份有限公司

二、恒大地产集团有限公司

三、中国海外发展有限公司

四、碧桂园控股有限公司

五、绿城中国控股有限公司

第十一章 2011-2015年中国住宅行业发展趋势与预测分析

第一节 2011-2015年中国房地产市场走势分析

一、全国房地产市场总体形势

二、全国一二三线城市房地产市场形势

三、中国房地产主要区域市场形势

四、分类别楼盘市场形势

第二节 2011-2015年房地产及住宅行业发展趋势与预测

一、中国房地产市场未来趋势的判断

二、房地产市场营销新趋势

三、中国房地产市场预测

四、中国住宅市场价格预测

第三节 2011-2015年住宅产品市场发展趋势

一、住宅产品市场向两端分化

二、两大住宅产品特点及发展方向

三、房地产市场加速进入产品时代

四、住宅市场区域特色消融

五、未来住宅市场的细分和开发模式的转变

第十二章 2010-2011年中国住宅行业投资现状分析

第一节 2010-2011年全球房地产与住宅行业投资分析

一、2010-2011年全球住宅市场投资形势

二、2010-2011年全球房地产市场区域性机会分析

三、2010-2011年全球房地产投资趋势

四、2010-2011年全球商业房地产投资走势预测

第二节2010-2011年中国房地产与住宅投资分析

一、2008年中国房地产投资问题

二、2010-2011年中国房地产投资情况

三、2010-2011年中国商品房开发投资情况

四、2010-2011年中国房地产与住宅开发投资情况

五、未来十年中国二、三线城市房地产投资潜力

六、2010-2011年金融危机下中国房地产及住宅投资分析

第十三章2010-2011年住宅行业投资环境分析

第一节 国内宏观经济环境分析

一、GDP历史变动轨迹分析

二、固定资产投资历史变动轨迹分析

三、2011年中国宏观经济发展预测分析

第二节2010-2011年中国住宅政策环境分析

一、中国房地产主要政策事件

二、2010-2011年中国促进房地产市场政策措施

第三节2010-2011年住宅社会发展环境分析

一、人口环境分析

二、教育环境分析

三、文化环境分析

四、生态环境分析

第十四章 2011-2015年中国住宅行业投资机会与风险分析

第一节2011-2015年中国住宅行业投资前景分析

一、中国房地产发展前景

二、中国住宅地产市场投资潜力分析

第二节2011-2015年中国城市化给住宅产业发展带来的机遇分析

一、户籍制度改革与城市化进程对住宅市场的影响

二、崇尚自然带来消费观念的改变

三、城市建设带来住宅产业的机遇

第三节2011-2015年中国房地产及住宅行业投资风险分析

第十五章2011-2015年中国住宅行业投资战略研究

第一节2011-2015年房地产营销策略分析

一、房地产营销中的问题

二、房地产营销策略

第二节2011-2015年住宅行业投资战略研究

第三节 金融危机下住宅行业发展与投资策略分析

一、对症下药

二、程序科学

三、控制成本

四、以市场为中心

五、讲求效益

六、可持续发展

七、遵守法律

图表目录：（部分）

图表：2007年-2009年全国房地产开发投资走势

图表：2007年-2009年土地购置开发面积情况

图表：1998年-2009年土地购置开发面积情况

图表：2007年-2009年竣工面积、新开工面积、施工面积增长情况

图表：2007年-2009年销售面积及增长情况

图表：2001年-2009年销售面积及增长情况

图表：2006年-2009年主要城市住宅总销售套数和日均销售套数

图表：2007年11月-2009年11月销售额与投资额差值情况

图表：2008年全国房地产开发投资完成情况

图表：2008年东部地区房地产开发投资完成情况

图表：2008年中部地区房地产开发投资完成情况

图表：2008年西部地区房地产开发投资完成情况

图表：2008年全国商品房销售情况

图表：2008年东部地区商品房销售情况

图表：2008年中部地区商品房销售情况

图表：2008年西部地区商品房销售情况

图表：2007年2月-2008年11月全国房地产开发景气指数趋势图

图表：2007年2月-2008年12月全国房地产开发景气指数趋势图

图表：2008年四季度全国企业景气指数回落

图表：2010-2011年1-5月全国商品房销售情况

图表：2010-2011年1-5月东部地区商品房销售情况

图表：2010-2011年1-5月中部地区商品房销售情况

图表：2010-2011年1-5月西部地区商品房销售情况

图表：2008年2月-2010-2011年5月全国房地产开发景气指数趋势图

图表：2010-2011年1月总体住宅成交数据

图表：2008年1月-2010-2011年1月全国大中城市住宅成交面积比较

图表：2008年5月-2010-2011年5月中国八大城市住宅成交面积情况

图表：2008年5月-2010-2011年5月中国八大城市住宅成交价格情况

图表：2010-2011年5月中国八大城市住宅新开楼盘情况

图表：2010-2011年5月中国八大城市住宅新开楼盘面积分布情况

图表：2010-2011年5月中国重点城市住宅供应情况

图表：2010-2011年5月苏州住宅租赁价格指数变化表

图表：2008年月-2010-2011年5月苏州普通住宅租赁价格指数走势图

图表：2010-2011年5月苏州主要城区普通住宅租赁价格指数对比图

图表：2010-2011年5月苏州主要城区指数环比变化图

图表：1998-2007年中国商品住宅供给总量情况

图表：2008年北京固定资产投资额分析

图表：2008年北京房地产投资额分析

图表：2007-2008年北京房地产复工面积分析

图表：2007-2008年北京房地产资产销售面积分析

图表：2007-2008年北京房地产资产销售面积分析

图表：2008年1季度北京中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京总体中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京中心区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京朝阳区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京海淀区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京丰、石区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京通州区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2008年1季度北京郊区中高端商品住宅挂牌价格指数

图表：2007-2008年1-10月北京市房地产入产出比较分析

图表：2010-2011年北京住宅供应量计划情况

图表：2008年1-12月北京市主要地产开发商销售排名

图表：2007-2008年北京主要地产开发商土地储备情况

图表：2007-2008年北京主要地产开发商未售存量统计

图表：成都市消费者购房的原因

图表：成都市消费者对购房方式选择

图表：成都市消费者目前居住情况

图表：2008年成都市消费者购房计划

图表：成都市消费者购房选择的房款支付方式

图表：成都市消费者一直未购房的原因

图表：成都市消费者选房容易受影响的因素

图表：成都市购房消费者的收入情况

图表：成都市消费者购房的价位选择

图表：2008年成都市有购房计划的消费者所占比例

图表：2008年成都市准备二次购房的消费者所占比例

图表：成都市消费者购房用途

图表：2008年成都市消费者购房选择的区域

图表：成都市消费者购房选择的居住环线位置

图表：2008年成都市消费者准备购买何种类型的房屋

图表：2008年成都市购房消费者能够接受的价格范围

图表：2008年成都市购房消费者预测成都整体房价走势

图表：2008年成都市购房消费者家庭月收入状况

图表：2008年成都市消费者影响购房的原因

图表：2008年成都市购房消费者容易受哪些项目选择的影响

图表：2008年成都市消费者选择购房付款方式情况

图表：2005-2008年中国GDP走势图

图表：2007年12月-2008年11月中国GDI走势图 157

图表：1990-2008年全国外贸净值增速走势图

图表：2008年成都市土地供给规划及分布图

图表：2006年11月-2008年11月成都市商品房销售面积情况

图表：2008年成都楼盘销售排行榜

图表：2010-2011年成都市主城区新发预售证

图表：历年全国与上海GDP增长对比情况

图表：2004-2008年上海住宅交易面积情况

图表：2008年1-11月上海住宅交易情况

图表：2007-2008年上海住宅交供求比较

图表：2008年上海分月住宅价格情况

图表：上海历年土地出让情况

图表：1995-2007年中国主要省市房地产企业个数

图表：上海房地产（按集团）市场集中度

图表：2008年1-11月上海市四环五区公寓市场供求对比

图表：2008年1-11月上海市四环五区公寓市场成交价格走势

图表：2008年1季度-2010-2011年1季度上海高端公寓调价比重图

图表：2008年1季度-2010-2011年1季度上海高端公寓境外客户情况

图表：2008年1季度-2008年4季度上海长宁区高端公寓二手房市场境外客户买卖比重图

图表：2008年1-11月深圳商品住宅供销走势

图表：万科企业股份有限公司主要经济指标走势图

图表：万科企业股份有限公司经营收入走势图

图表：万科企业股份有限公司盈利指标走势图

图表：万科企业股份有限公司负债情况图

图表：万科企业股份有限公司负债指标走势图

图表：万科企业股份有限公司运营能力指标走势图

图表：万科企业股份有限公司成长能力指标走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司主要经济指标走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司经营收入走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司盈利指标走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司负债情况图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司负债指标走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司运营能力指标走势图

图表：保利房地产（集团）股份有限公司成长能力指标走势图

图表：金地(集团)股份有限公司主要经济指标走势图

图表：金地(集团)股份有限公司经营收入走势图

图表：金地(集团)股份有限公司盈利指标走势图

图表：金地(集团)股份有限公司负债情况图

图表：金地(集团)股份有限公司负债指标走势图

图表：金地(集团)股份有限公司运营能力指标走势图

图表：金地(集团)股份有限公司成长能力指标走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司主要经济指标走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司经营收入走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司盈利指标走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司负债情况图

图表：招商局地产控股股份有限公司负债指标走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司运营能力指标走势图

图表：招商局地产控股股份有限公司成长能力指标走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司主要经济指标走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司经营收入走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司盈利指标走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司负债情况图

图表：北京北辰实业股份有限公司负债指标走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司运营能力指标走势图

图表：北京北辰实业股份有限公司成长能力指标走势图

图表：2006-2010年国内生产总值

图表：2006-2010年居民消费价格涨跌幅度

图表：2010年居民消费价格比上年涨跌幅度（%）

图表：2006-2010年年末国家外汇储备

图表：2006-2010年财政收入

图表：2006-2010年全社会固定资产投资

图表：2010年分行业城镇固定资产投资及其增长速度（亿元）

图表：2010年固定资产投资新增主要生产能力

图表：2010年房地产开发和销售主要指标完成情况

图表：略…………

更多图表见报告正文

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/176892.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。