

复瑞 FOREAL

2017年第一期
总第40期

本期关注

契约、精致、共赢

成为新海派物业服务的领跑者

——20年复瑞大有作为

镜像人物

复瑞联手天册中国

全力打造“智慧物业”管理新模式

——访复瑞天册物业总经理晏波

言之有物

远程管理，易商点赞

科技复瑞闪耀成都



志在服务 赢在未来

卷首语



网红青团，如过江之鲫，却来也匆匆，去也匆匆。每年真正让老上海牵肠挂肚、排队驻足的，也只有王家沙。

百年老店，赢在品牌。

王家沙的底蕴，并非网红可以企及。同理，杏花楼的月饼、光明邨的鲜肉月饼，也是网红可望不可即的品牌高度。

青团、月饼、鲜肉月饼，制作配方百度一下就可以得到，要成为网红，只要舍得在各种营销大号上投放软文广告，花钱赚吆喝，门槛似乎也不高。

为何独独只有王家沙、杏花楼、光明邨，深入人心。独门配方，固然不可缺少，而秒杀网红的，依然是那八个字：百年老店，赢在品牌。

用青团、月饼、鲜肉月饼，来类比物业服务，似乎风马牛不相及，但也不尽然。

两者的相通之处在于：从业门槛不高，成为网红不难，提供的服务也看似简单平常，但要成为百年老店，要树立自己的品牌，并不容易。

今年，复瑞物业成立 20 周年。从一开始的住宅物业服务，到如今产业园区、工业、办公、住宅、仓储、商业、公众七大板块的物业服务，复瑞与时俱进，每一步的发展，契合潮流，勇于拓进。“服务，让客户和员工获得尊重和价值”，这就是复瑞人的使命，复瑞人精气神的凝结。

从 2008 年赢得亚洲“中国物业管理行业创新冠军”，到 2012 年荣获上海市物业管理改革发展 20 周年“行业突出贡献企业”称号；从 2015 年扬帆再起航，到 2016 年“磨砺聚变”，成为中国物业百强企业第 31 名，复瑞走过的路，一步一个脚印，不求轰动的网红效应，踏踏实实，只因复瑞在乎的，是为客户提供实实在在的服务，更在乎的，是在客户中留下真真切切的口碑。

有人说，物业服务是普通的，是普通人做的家常事。其实，能够 20 年如一日，把家常事做好，那么，这样的人一定不普通，这样的复瑞也一定不普通。

作为一家服务至上的公司，复瑞人的愿景是：“成为新海派物业服务的领跑者。住宅：成为值得尊重的大众社区物业服务典范；商办：成为值得信赖的商办物业服务战略合作伙伴”。

20 年说长又不长，对于扬帆再起航的复瑞，过去的 20 年所积攒的品牌知名度，是丰厚的无形资产，同样也是一种鞭策，继续着眼于打造优质品牌，才是关键。

20 年，不是复瑞前进途中止步歇息的驿站，而是新征程的起点。全体复瑞人有信心：志在服务，赢在未来。

本期编辑

Contents

本期关注 SPECIAL CONCERN

04 契约、精致、共赢 成为新海派物业服务的领跑者 —— 20年复瑞大有作为

2017年对于复瑞物业而言，意义非凡，这是成立20周年的大喜之年，也是扬帆再起航，经历一系列磨砺后的聚变之年。

“契约、精致、共赢”，核心价值观的确立，是复瑞的又一次升华。诚如董事长徐骏强调的：“复瑞20年，是以客户需求为导向的20年，一定要抛弃原来住宅公司的旧思维，在差异化竞争中，形成核心竞争力，打造优质品牌”。



镜像人物 HONORED PEOPLE

08 复瑞联手天册中国 全力打造“智慧物业”管理新模式 —— 访复瑞天册物业总经理晏波

复瑞天册由复瑞物业与天册中国合资成立，专注于园区智慧物业服务，为园区产业新城、特色小镇提供全方位的物业管理和智慧化社区服务。复瑞天册用工匠精神服务园区的企业和人，用科技创新提升园区管理的智能化水准，为园区打造优质的招商“软环境”和高品质的社区。

言之有“物” BIFORMATIVE

12 远程管理，易商点赞 科技复瑞闪耀成都

作为复瑞物业七大主营板块之一，仓储物流支持为复瑞物业带来了丰厚利润。继去年成功进驻易商中国旗下的苏州宝进研物流园区后，今年2月，复瑞物业进一步“斩获”易商中国在华中地区的另两大物流项目——成都双流冷链物流园一期（下称“富园”）、成都天府新区物流园（下称“易龙园”）。

“纯林”有爱 互助感恩

温馨服务 象屿怡庭顺利交房



复瑞风采 FOREAL STYLE

18 名流体检中心隆重开业

4月8日，上海名流体检中心隆重开业。作为首个接管的体检中心项目，名流体检成为了复瑞物业“养老医疗”板块的新成员。作为名流体检中心的物业管理方，复瑞将提供全方位的物业服务，包括导医、就餐、保洁等。

加油站 SERVICE STATION

20 一路有我，一起前行

继“扬帆再起航”之后，复瑞物业提出了“磨砺·聚变”的全新目标。事业二部在美丽的朱家角召开了“2017年推进会工作”，围绕了“一路有我，一起前行”的目标进行了工作汇报。

本次工作推进会会议分为三个阶段，一是各事业部职能条线和项目经理进行工作汇报或专题发言，二是优质合格供方代表进

行工作交流，最后是公司财务部和总经理室作工作指导。



正义感爆棚
我是守卫业主的“编外警察”

在平凡岗位
绽放不平凡的精彩

非比寻常西塘游

青山绿水武夷行

蔚为壮观张家界

社区部落 THE COMMUNITY BLOG

30 雷锋连着你我他 热情服务暖万家

为了弘扬雷锋精神，倡导社会文明新风，学雷锋日当天，摩卡小城复瑞物业服务中心与小区居委会、业委会，一起组织了一场“便民连着你我他，热情服务暖万家”的活动。该活动号召人人争当活雷锋，让业主感受到居委会、业委会、物业公司的服务无处不在。

小区便民服务日 今后有望常态化

生命人寿成为“微型消防站”

尽职尽责的维修工

样板房里的“泥石流”

放大镜 MAGNIFIER

36 小区室外停车位该不该收费？

复瑞故事会 FOREAL STORIES

38 掌握时间管理的秘密 告别“忙忙忙”

复瑞简讯 FOREAL MESSAGES

40 复瑞简讯



2017年第一期
总期40期

免费索取

主办单位：上海复瑞物业管理有限公司

主编：张绍霖

副主编：王鑫磊

编辑：唐滢、徐晓菲

执行编辑：郭艾琳

美编：金琳

地址：上海市沪太路1717号

邮编：200436

电话：36526200

传真：36526201

网址：www.foreal.com.cn

投稿邮箱：editor@foreal.com.cn

契约、精致、共赢

成为新海派物业服务的领跑者

——20 年复瑞大有作为

契约：说到做到，守信践诺。

精致：用心、细致、有格调。

共赢：客户、员工、合作伙伴、股东。

品鉴：磨砺聚变的荣誉

1月20日，复瑞召开“2017年度经理工作会议”。通过副总经理吴旭峰所做的《总经理室报告》，我们大致可以管窥复瑞在2016年“磨砺·聚变”中取得的成绩。

在2016年度中国物业服务百强企业中，复瑞物业位列第31名，距2014年扬帆再起航第一年的第50名，前进了19位；复瑞物业荣获2015年度中国物业服务企业·住宅物业管理服务特色企业；生命人寿项目荣获2016年度上海市物业管理优秀示范项目；公司相关部门接受第三方认证审

核工作并通过审核认证，多个项目也同时完成了体系认证工作。

品鉴荣誉，复瑞人信心满满。这一切成绩来之不易，是扬帆后的磨砺，起航后的聚变，也是复瑞交付的一份满意答卷。

资料显示，全国物业服务企业有10.5万家，管理的物业面积170.50亿平方米，其中211家物业公司在2016年底获得一级资质物业公司的初评合格资格。在TPO100的物业企业中，人均管理面积为3213平方米，其中TOP20企业的人均管理面积为3927.3平方米，复瑞物业的人均

管理面积已超过了平均数。

只有更强的效率，才能奠基更扎实的基础；只有更优的服务，才能赢创更优的品牌。

品牌：扬帆再起航的动力源

说到复瑞，康泰新城的老百姓竖起大拇指，为物业人点赞。2016年1月，康泰新城原物业公司撤场，在没有预留接盘过渡期的情况下，复瑞物业临危受命，勇当“接盘侠”。那段时间，突发情况不断，寒潮也来添乱，复瑞人凭借丰富的经验，从环境保洁、设备保养等方面着手，缓解矛盾、

2017年对于复瑞物业而言，意义非凡，这是成立20周年的大喜之年，也是扬帆再起航，经历一系列磨砺后的聚变之年。

“契约、精致、共赢”，核心价值观的确立，是复瑞的又一次升华。

诚如董事长徐骏强调的：“复瑞20年，是以客户需求为导向的20年，一定要抛弃原来住宅公司的旧思维，在差异化竞争中，形成核心竞争力，打造优质品牌”。

惟其如此，才能带来更多惊喜，取得更多成绩，创造更多奇迹。





化解危机。据说，在接盘后一周，每天仅运出的绿化垃圾都有几卡车。

目前，康泰新城的管理已步入正规，老百姓的日常生活也恢复了正常和有序。这样的事，在复瑞 20 年里，发生过许多次。很多人都说，物业做的就是清扫垃圾、保安执勤这样的小事，实际上，扪心自问，能在 20 年里，始终如一地把所有小事都做得尽善尽美，不给老百姓添麻烦，又主动为老百姓解决麻烦，这样的小事，还算“小”吗？

小事不“小”，才配得上良好的口碑、优质的品牌。为了发掘更多的品牌故事，为了让更多客户了解到复瑞的品牌故事，复瑞组建了各项目品牌通讯员队伍，定期召开兼职品牌通讯员联席会议，沟通、传递品牌信息，同时建立、完善每月品牌故

事提报制度，有效做好品牌类素材的日常收集。今年，复瑞物业还将设立品牌专员，重点维护 20 年来的优质品牌。

客户想要了解更多有关复瑞品牌的资讯，可以搜索微信公众号“瑞智邻”，可以翻看《复瑞》杂志。每一期的《复瑞》杂志，都有固定栏目，讲述复瑞的这些年、这些人、这些事。

一系列普通但感人的品牌故事，勾勒出复瑞“服务让生活更美好”的理念，兑现了复瑞“诚信用心，长线是金”的承诺。是“服务让客户、员工获得尊重和价值”，是服务打造了复瑞 20 年的金字招牌。

诚如张绍霖总经理在 2017 年度经理工作会议上所谈的：21 世纪，所有企业都在关注品牌建设，而复瑞 20 年所打造的品牌

知名度，是一笔丰厚的无形资产，形成了凝聚力和扩散力，成为复瑞“扬帆再起航”的动力源。

品质：优质品牌的保护伞

品牌需要品质来保障。2010 年以来，网红餐饮店如过江之鲫，但给人们留下深刻印象的却不多，阿大葱油饼算其中之一家。这家上过 BBC 的葱油饼铺子，这块让顾客最多排 7 小时队的葱油饼，之所以焕发出强烈的品牌魅力，正是在于品质有保障。在葱油饼的市场价基本维持在 2 元的当下，阿大葱油饼每个卖 5 元不还价，靠的还是“品质”这两个字。

张绍霖总经理在 2017 年度经理工作会议上强调，运营管理是复瑞今年工作的重中之重，运营的品质直接影响到客户的选择。

一直以来，复瑞都有着成熟而富有激情的运营管理团队、系统而卓有成效的运营管理模式，然而在张绍霖总经理看来，今年依然有进一步提升的必要。“与时俱进”，这四个字只要落到实处，在任何时间、任何情境下提出，都可以保证企业永不落伍。

去年以来，复瑞已逐步形成了产业园区、工业、办公、住宅、仓储、商业、公众等七大板块的物业服务新布局，未来也可能在新的领域，做进一步的尝试和开拓。

持续规范投诉处理，落实 400 平台监督作用，也是复瑞今年在运营管理方面的重要目标。企业不必讳谈投诉，有投诉是因为在现实工作中确实存在问题，副总经理吴旭峰在《总经理室报告》中表示：2016 年 400 投诉服务处置平台所受理的投诉记录，为规范项目服务运作流程和提升业主满意度奠定了基础。

张绍霖总经理指出，今年要打通客户投诉渠道，加大 400 的宣传力度。这也是品牌维护、品质保障的重要一环。接到投诉不可怕，有则改之无则加勉，诚如张绍霖总经理所说，要在投诉中完美。

品位：体验复瑞高科技

复瑞的愿景，是“成为新海派物业服务

的领跑者”，在住宅领域，“成为值得尊重的大众社区物业服务典范”，在商办领域，“成为值得信赖的商办物业服务战略合作伙伴”。在工业 4.0 时代，这需要强大的科技力量做支撑。

在 2017 年度经理工作会议上，总经理助理、兼拓展事业部苏州分公司总经理罗凌雄的 VR 眼镜，引起了众多复瑞人的兴趣。这副 VR 眼镜，可以帮助人在上海的罗凌雄第一时间“看到”苏州大运城项目的点滴细节，简而言之，就是运用高科技，实现远程管理。

第三次工业革命开创了信息时代，云端应用、电子商务、物联网成为支撑大数据、智慧城市的重要技术应用。互联网与传统物业的跨界融合，催生了物业管理行业全新的服务模式，赋予物业服务新的内涵，促进了行业的高附加值化，为行业发展带来新的经济增长点。

有识之士认为，物业服务企业要积极借助“互联网+物业”的模式，引用移动互联网、云平台等新技术，整合社区周边餐饮、房屋经济、物流等商业资源，渗透到衣食住行等与生活息息相关的领域；另一方面，探索“物业+互联网”模式，通过手机 APP、微信公众号等打造一站式综合服务平台，提供便捷、周到的高品质物业服务。

无论是“互联网+物业”，还是“物业+互联网”，复瑞通过最近两年的尝试和投入，都取得了卓有成效的进展。复瑞苏州分公司运营控制中心 2.0 去年上线，通过 OCC，实现了各项目实时监控画面回传、实时巡检数据回传、实时能耗分析信息回传，可以更好地跟进各项目运营状况并给予实时地运营指导及策略支持。

应用于打车 APP、外卖 APP 的“抢单”模式，在物业公司也有用武之地。根据罗凌雄的描述，业主可以通过 400 电话，也可以通过物业微信客户端，进行报修，相关报修记录会录入物业平台，发布维修任务，工程人员进行抢单。在维修完成后，运营中心的客服会回访业主，确定维修完成状况，并评价服务质量，在得到业主认可后，进行消单处理。所以，很可能未来的物业维修人员在提供维修服务后，会说一句：“请给我五星好评哦”。

物业从业人员，已不仅仅是传统的保安、保洁，高科技也是物业的一部分。在很多人看来，这是外在品位的一种提升。只有体验过复瑞的高科技，才能真正体会到复瑞的高品位。

本期编辑



复瑞联手天册中国 全力打造“智慧物业” 管理新模式

——访复瑞天册物业总经理晏波



 **复瑞天册**
园区智慧物业创新者



一，拥有丰富的产业导入经验、多维度的服务运营经验和高效的资源整合能力，共建和托管的园区以及开展合作的园区超过 200 多家。

复瑞天册由复瑞物业与天册中国合资成立，专注于园区智慧物业服务，为园区产业新城、特色小镇提供全方位的物业管理和智慧化社区服务。复瑞天册用工匠精神服务园区的企业和人，用科技创新提升园区管理的智能化水准，为园区打造优质的招商“软环境”和高品质的社区。

新成立的复瑞天册由天册中国控股，天册中国占股 51%，复瑞物业占股 49%。目前，新公司已拿到营业执照，很快将正式投入运营。

在两者的合作过程中，天册中国主要负责前端工作，如产业园区的开发、招商等，后续物业服务的重任，则由复瑞物业承担。

“对于产业园区而言，如何吸引企业入驻，是一大关键要素，企业落户后，如何为其提供温馨、细致且全方位、人性化的服务，又是一大关键要素。”晏波说。

对于前端工作，天册中国拥有极其丰富的经验，而其一直希望寻找一家拥有雄厚实力，且在业内有着良好口碑的物业管理企业，来与其一起实现服务延伸。在经过精心挑选和相互深入了解之后，天册中国与复瑞物业一拍即合，两者决定利用各自优势，实现资源互补，双方的联手，也将产业园区的运营管理全线贯通。

强强联手，实现资源互补

背景资料显示，天册中国是由海德资本与中投国际服务中心合资成立，定位为中国领先的产业运营商，核心业务包括开发、招商、运营和物业，通过全产业链布局，破解园区开发、运营、产业、物业脱节的困境。

天册中国是国内最专业的产业运营商之

突破传统，拓展管理模式

在很多人眼里，物业管理所涉及的工作，无非是保洁、保安、工程维修等等，没有太高的技术含量，而这的确就是传统物业带给业主的服务。

而复瑞天册所提供的，不仅仅局限于这些基础服务，而是会不断朝外延发展，用晏波的话来说，就是实现产业转型升级，将原先只针对于“物”的管理，扩展到对“人和企业”的服务。

这样的需求，正是基于产业园区的特殊性。不同于复瑞物业此前涉足的住宅、工业后勤、仓储物流等领域，产业园区所面对的业主群体是多变的。高新产业园、文化产业园、纺织产业园……不同领域的产业园，所入驻的企业都是不同的，对物业管理的要求也各有不同。

例如高新产业园区，不仅体量巨大，且形

态复杂，企业、高新孵化器、产品发布、产品研发等，都是园区所包含的业务板块。尤其对于企业研发来说，由于高科技含量高，员工加班加点次数多，因此，如何在朝九晚五的正常工作之余为其提供便利，这就是复瑞天册需要考虑的。

“是否要在园区内增设咖啡馆、公寓等，让员工在工作结束后，有一个舒适的休息环境？由于产业园区一般都在比较偏远的地方，是否要提供晚间班车服务，让员工在加班结束后，依然能够回到市区？如何盘活产业园区现有资源，为业主创造更理想、更舒适的工作环境？这些工作原先并不属于传统物业的管理范畴，但如今，都被我们纳入其中。”晏波说。

据了解，复瑞天册将为产业园区的业主提供四大模块、260多项专业服务，其中包括保安、保洁、绿化、投诉、报修、设施维护、工程维修等基础物业服务；高清监控、园区物联网、远程遥控、WIFI社区、智慧路灯、智慧停车场等智能园区管家；招商、智能化改造、员工食堂运营、配餐、商业配套运营、众创空间运营等园区配套服务；工商注册代办、人力资源、金融、企业上市、企业办公、技术平台、入驻员工社群服务等园区企业服务。

随着互联网与传统物业的跨界融合，催生了物业管理行业全新的服务模式，赋予了物业服务新的内涵，促进了行业的高附加值化，为行业发展带来新的经济增长点。基于这一发展

趋势，复瑞天册将全面发挥“科技复瑞”的优势，打造“智慧物业”管理新模式。建设移动端，让业主通过手机实现实时报修、申请各项服务，了解园区最新消息等，园区的安保与巡逻，也将通过无人机与安保机器人来实现。

晏波表示，目前，物业公司正在积极探索“物业+互联网”模式，未来的物业管理将逐步朝“智慧社区+智慧物业+智慧办公”的新物业形势转变，而复瑞天册正在朝这些方面积极努力。

多元发展，为未来打基础

复瑞天册公司的成立，对于复瑞物业来说

意义十分重大。晏波表示，新公司成立之后，复瑞物业不仅介入了产业园区这一全新领域，同时也为未来复瑞物业多元化发展进一步奠定了基础。

数据显示，目前，全国物业服务企业共有10.5万家，前100强企业的管理面积为32.18亿平方米，占全国物业管理总面积的19.5%。由此可见，整个行业的竞争相当激烈。

如果坐井观天、固步自封，不探索全新的物业管理模式，那么，在这个大浪淘沙的时代，“淘汰”将成为物业企业的最终命运。

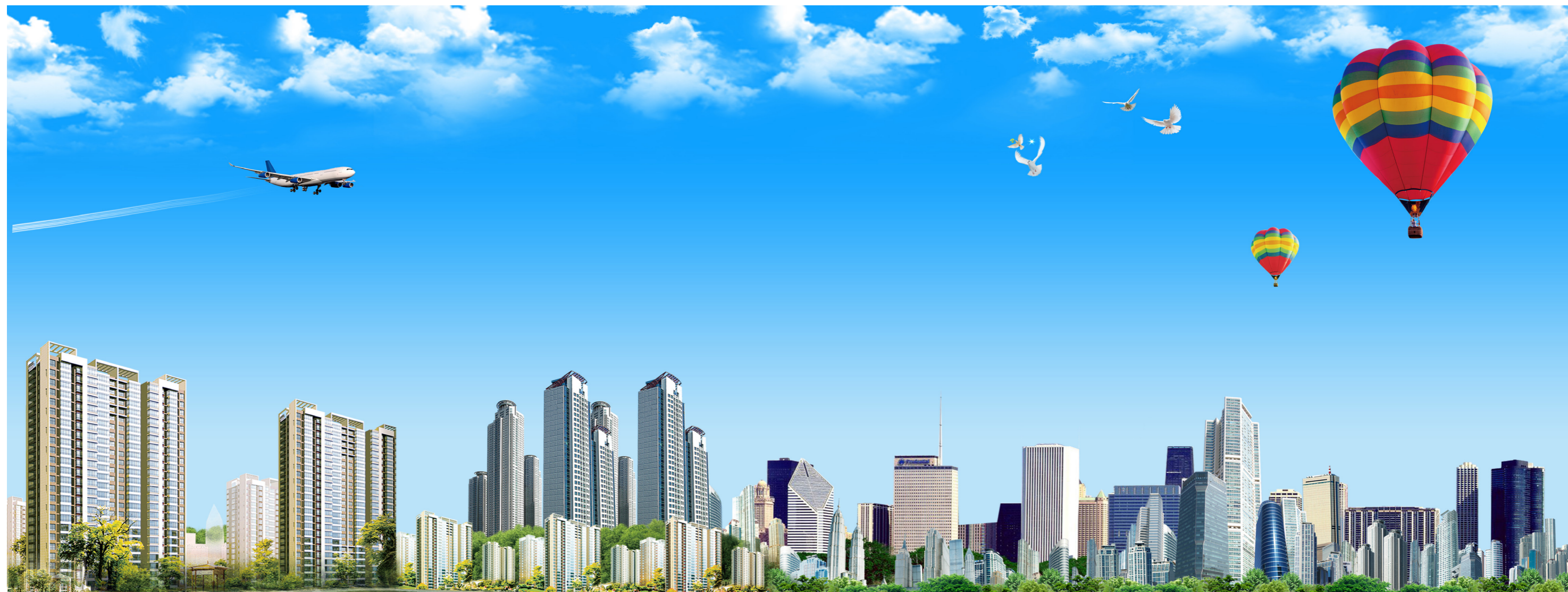
“在复瑞天册的管理模式中，我们尝试着

将企业资产管理模式融入传统物业之中，如此打造的全新团队，将大大增加复瑞物业的企业竞争力，这也将成为复瑞物业的一大优势。”晏波说。

事实上，近几年来，复瑞物业拓展新业务领域的脚步从来没有停止过。从最早的住宅管家，到商业办公资产经营服务、仓储物流支持、养老医疗服务、公众后勤服务，复瑞物业凭借过硬的服务质量，得到了业内的一致认可。

而此番，复瑞物业激流勇进，再一次突破自我，可以预见的，则是更光明的未来。

本期编辑





远程管理，易商点赞

科技复瑞闪耀成都

作为复瑞物业七主营板块之一，仓储物流支持为复瑞物业带来了丰厚利润。继去年成功进驻易商中国旗下的苏州宝进研物流园区后，今年2月，复瑞物业进一步“斩获”易商中国在华中地区的另两大物流项目——成都双流冷链物流园一期（下称“富园”）、成都天府新区物流园（下称“易龙园”）。

值得关注的是，两个新物流园区的物业管理平台都远在苏州，各种智能化创新举措，让复瑞物业可以实现“千里之外”却近在眼前的管理模式。

管理要求进一步提升

易商中国是一家为电子商务、零售业以

及冷链行业提供仓储设施开发及服务，为企业客户提供物流、生产及办公设施的开发、运营和管理服务的专业公司，业务遍布华东、华北、华南、华中地区。

富园靠近成都双流机场，建筑面积达9.5万平方米。物流园区主要为四层钢筋混凝土坡道仓库，一层为0-15℃的高温冷藏库，二三层为-20-15℃的低高温可调冷藏/速冻库，四层为普通干库。

易龙园距离成都市区12公里，建筑面积为14.5万平方米。一期项目为单层仓库，二期为双层坡道仓库。

目前，复瑞物业为两大物流园区提供保

洁、保安、设施设备管理、工程维修等系列物业管理服务。

与传统住宅物业相比，物流园区存在很大差别，且面对的人群较为复杂。富园是复瑞物业首次接管的冷链物流项目，作为一个大型冷链仓库，内部存放有很多冷冻食品，因此，对于温度的控制、设备正常运营等，有着非常严苛的标准。内部温差一旦超过2℃，就会导致食品大量变质。

正因如此，富园的管理考验的是复瑞人对于设备稳定的保障能力，以及对于突发事件的应急处理能力。尽管是物业管理新模式，复瑞凭借自身的规模实力，成熟且优越的管理能力，“对症下药”，根据园区特点，进行服务



创新和针对性管理。短短几个月中，复瑞物业出色的管理方式，获得了园区方十足的肯定。

智能化的管理模式

在对成都易商两大项目的管理过程中，复瑞物业充分利用了各种智能化手段：根据园区每日实际情况，在手机APP上生成针对性的巡检路线；应用OCC系统，实时跟踪设施设备的报修、维修情况；电子访客系统，大大节省登记时间的同时，也可提高安全性……

这一整套智能化物业管理模式，对于

熟悉复瑞物业的人来说，有些眼熟。事实上，早在几年前，复瑞物业苏州分公司就已经开发并成功运用了这套智能化管理系统，并取得了非常好的效果。

而如今，成都易商两大物流园区的管理，正是借助了这套系统，指令、调度、信息共享，这些都与苏州宝进研物流园区、苏州大运城等进行平台交互，管理人员虽然人在一千多公里以外的苏州，但能将成都物流园区的实时情况了解得一清二楚。

复瑞物业有关人士表示，目前，“科技

复瑞”已经成为复瑞发展的一大方向，用最先进的管理模式，解决传统物业管理过程中所遇到的问题，赋予物业管理一个全新的理念，这是复瑞物业一直以来努力的目标。

作为一家具有战略前瞻的物业管理企业，复瑞物业正在不断探索“物业+互联网”模式，各种智能化措施的有效推进，将助力复瑞向新型的智能化管理公司成功转型。

本期编辑



“纯林”有爱 互助感恩

在不断发展壮大自身规模的同时，复瑞物业也不忘感恩与回报社会。近日，由复瑞物业参股的新鑫物业与张纯林女士共同发起的“纯林互助”基金，正式宣布启动，“纯林互助”发起人张纯林女士和复瑞物业董事长徐骏先生、新鑫集团董事长司守良先生，一起为“纯林互助”揭牌。

企业社会责任是企业在创造利润、对股东和员工承担法律责任的同时，主动承担起对消费者、社区和环境的责任。企业的社会责任要求企业超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、消费者、社会的贡献。

对于“纯林互助”的启动，张纯林女士发表了热情、真诚、感恩的讲话，她表示，希望通过“纯林互助”帮助到有需要的人，

希望将来将这份爱洒向社会，感受温暖，收获快乐，纯臻载物，蔚然成林。

在当日的启动仪式上，复瑞物业董事长徐骏和新鑫集团董事长司守良向“纯林互助”注入了10万元启动资金。

由太仓安徽商会资助的4位彝族小朋友当晚也来到启动仪式现场。“纯林互助”向4位小朋友捐助了5000元学杂费，并真诚邀请他们每年都“回家”过年。

纯林之爱洒满了整个晚宴现场，深深感动着现场每一位嘉宾，更渗进张纯林女士的内心。她现场决定以个人名义向“纯林互助”捐款10万元，并亲自为所有来宾表演了傣族舞蹈《凤尾竹》。

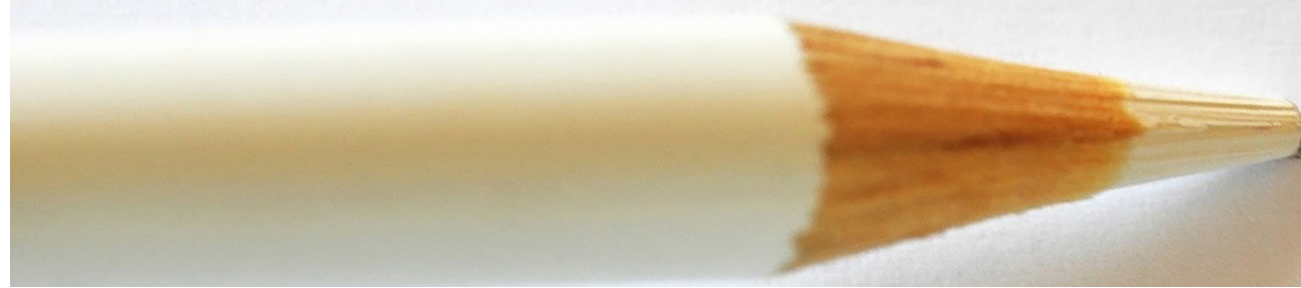
总部位于太仓的新鑫物业是一家知名物业公司，专业从事高档商务楼、商场、标准厂房、电厂设施设备维护、宾馆、电厂、超市、中高档电厂等各类场所的物业服务，包括秩序维护、食堂承包、保洁、绿化、摆花、工程维修、家政服务、街道秩序维护、市容管理、企业后勤托管、劳务服务等多种经营业务。

复瑞物业于去年正式参股新鑫物业，并委派出色的管理团队，主导新鑫物业的日常经营。复瑞物业表示，作为企业公民，公司的成功与社会的健康和福利密切相关，因此，复瑞物业会不断履行企业责任，以实际行动回报社会。

本期编辑



温馨服务 象屿怡庭顺利交房



初夏的气温还有些微凉，但象屿怡庭物业服务中心里，却已是热火朝天。5月16日至5月24日，象屿怡庭进行了集中交房，900余户业主顺利拿到钥匙，入住新家。9天时间里，复瑞人齐心协力，团结奋进，顺利完成任务，而他们热情周到的服务，也让业主连声称赞。

环环相扣，忙而不乱

象屿怡庭位于松江区，是一个小户型洋房小区，环境优美，居住体验十分好。象屿怡庭一期共有1046户住户，此次集中交房923户。

交房期间，象屿怡庭物业服务中心搭建了一个挡风遮雨的大棚，铺上红地毯，摆上桌椅，并写上了“复瑞物业恭迎业主回家”的字样，让人一下子有了温馨之感。

象屿怡庭的楼盘分为毛坯房和精装修房两种，整个交房过程中，复瑞人必须带领业主进行全方位验收。毛坯房较简单，只需开通水电煤，检查是否有漏水即可，精装修房就比较复杂，业主会从上到下做一次检查，开关、橱柜、地板……每一个角落都不遗漏。

房屋验收只是整个交房工作中的一个环节，在这9天的“战役”中，复瑞人各司其责，分工明确，环环相扣，做到了无缝衔接。

此次交房，复瑞物业共派驻了105位工作人员，其中，保洁负责公共区域的清洁打扫，交房现场的卫生维护；保安负责现场车辆指引，安全维护，避免闲杂人等入内；工程人员带领业主验房；客服人员则负责现场接待、信息核对、财务收费以及交钥

匙等工作。

一位业主的平均交房时间为20分钟至半小时，这9天时间里，复瑞人从上午9点开始，一直到晚上5点，每天都在连轴转，即便午餐时间也不休息。事实上，从正式交房前的两周起，复瑞人就没有好好休息过，整理钥匙、将业主信息录入系统，一连串的工作繁琐而庞大，但复瑞人忙而不乱，做到了井井有条。

信息化交房，凸显科技含量

象屿怡庭在交房过程中，贯彻了“科技复瑞”的原则，采用了信息化交房的方式。提前将业主相关信息录入系统中，现场交房全程采用电子系统，业主只要核对信息无误后，就可以进入到验房、缴费等后续阶段，无需重新填写信息表格，大大节省了时间。

但信息化交房并不意味着淡化服务意识，业主从进入物业服务中心起，就感受到了复瑞物业全方位的细致周到与热情。有一位业主是残疾人，行动不便，为此，复瑞人为其提供了“跨前一步”的贴身服务。工作人员主动来到业主身边，进行各项交接工作，让他呆在原地，就顺利完成了所有交房工作。

所有业主都对复瑞物业的服务竖起了大拇指。交房结束后，没有一位业主对复瑞物业表示不满，大家都按照规定，提前缴纳了3个月的物业费，有些业主甚至主动提出缴纳一年，这是大家对于复瑞物业的充分信任。

而对于这场交房“战役”，复瑞人最大的感受，便是痛并快乐着。虽然，他们已经有近一个月时间没有好好休息，虽然，

每天都在忙里忙外，甚至连吃饭的时间都没有，但是，能让业主满意、让业主开心，就是复瑞人最大的收获。

本期编辑



名流体检中心隆重开业

4月8日，上海名流体检中心隆重开业。作为首个接管的体检中心项目，名流体检成为了复瑞物业“养老医疗”板块的新成员。

名流健康体检中心位于普陀区兰田路363号，服务面积约28000平米，拥有国际尖端的医学检查设备，按照ISO15189国际认证标准申报的检验室，近百位高资质医生组成的体检专家团队，为每一位客人提供高品质的深度体检、中医看诊、中医调理及健康管理等全方位服务。

作为名流体检中心的物业管理方，复瑞将提供全方位的物业服务，包括导医、就餐、保洁等。

事实上，早在名流体检开业之前，复瑞物业就派驻了前期管理人员进入该项目之中，从专业的角度出发，为名流体检项目部提供意见与建议。

今年3月起，名流体检中心进入施工收

尾阶段，对物业服务中心的考验随即而来。工程部、环境管理部的员工们每日辛苦劳动，认真清洁每一个角落，做到一尘不染；身强力壮的男同事，将体检中心所需的各种家具、仪器搬运摆放到位，并协助专业人员一遍遍调试。大家齐心协力，将施工现场变成了舒适的体检中心，使得项目能够在计划的日期里顺利开业。

目前，名流体检物业服务中心已逐步组建起一支完善的物业服务团队，试运行期间，得到名流项目部的各方好评。今后，物业服务中心各部门将通力合作，致力于为客户打造安

静、舒适、私密的体检服务环境。

健康产业是复瑞物业近几年来重点关注的领域。此前，复瑞物业已经在养老板块有所突破，接管了特护院项目，为其提供整体运营管理，引进大量专业护理团队和管理人员，为老人提供24小时全天候的贴心照护服务。

复瑞物业希望凭借自身丰富的管理经验，以及充分的实力，大力拓展养老医疗领域的业务，为更多业主提供完善、优质的服务。

名流体检物业管理中心





一路有我，一起前行

春回大地，万物复苏的三月，继“扬帆再起航”之后，复瑞物业提出了“磨砺聚变”的全新目标。住宅事业部在美丽的朱家角召开了“2017年工作推进会”，围绕了“一路有我，一起前行”的目标进行了工作汇报。

本次工作推进会会议分为三个阶段，一是各事业部职能条线和项目经理进行工作汇报或专题发言，二是优质合格供方代表进行工作交流，最后是公司财务部和总经理室作工作指导。

肩上重任，绝不懈怠

物业管理企业是微利行业，要想赢利就必须走规模化经营之路，不断拓展市场，在当今市场竞争日趋激烈的严峻形势下，不进步就意味着退步，不发展就意味着灭亡。物业管理企业唯有迅速占领市场份额，扩张自身规模，才能在市场上立足。

近年来，复瑞物业秉着这个宗旨，不断拓展业务范围，从原有单一的纯住宅类项目，向商业类项目进军。这跨出的一大步任重而道远，复瑞物业总经理助理兼事业部总经理潘建平、事业部副总经理金培数次去实

地看现场了解详情，并和开发商进行了多次深入交流，让开发商认识到了前期物业的重要性和必要性。

严于律己，率先垂范

事业部各职能条线是复瑞物业总部和下属项目之间的一座桥梁，既要遵循公司规章制度，督促下属项目开展规范的日常工作，找到正确的工作方向，也要在项目遇到困难时给予及时帮助。

会议上，人事条线和财务条线的负责人做出表率，要成为一名好的“勤务兵”。各合格

供方代表也进行了工作交流，他们谈到了在当前用人成本急剧上升的环境中，会不惜一切配合各小区做好品质工作，最终取得双赢的成果。

提升品质，奠定基石

如何使顾客满意？是每一个物业管理从业人员不断思索总结的问题。物业管理公司必须持续改进自己的服务质量才能满足业主日益提高的需求。“勿以善小而不为”，服务每一处细节都要切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个瑕疵，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，这样才能带给业主更大的方便与满意，这就是物业管理服务的生命源泉。

为使物业服务品质在原有基础上进一步提升，各小区必须本着高度的责任心为业主服务，为业主提供一个安全、整洁、舒适、温馨的环境，赢得他们对物业管理公司的信赖，为日后工作打下良好的基石。

机遇挑战，并肩而行

“逆水行舟，不进则退”，物业管理蓬勃发展的今天，带给各物业公司更多的机遇与挑战。

面对机遇，我们需要有一支优秀的团队作为支撑，潘总在会上借用了“龟兔赛跑”的寓言故事，向所有复瑞人强调了只有坚持不懈才能获得成功，如果像兔子那样高傲自满，那么总有一天会失败的。骄傲使人落后，虚心使人进步，要把自己的对手看作朋友，发现别人身上的长处。事业部是一个大家庭，

大家要做到在工作中相互帮助，共同前行。

复瑞物业总部财务张竹萍老师为大家就财务基础知识进行了一番讲解，最后，张绍霖总经理向大家提出了几个需要考虑的问题：如何做好差异化服务，提升物业核心竞争力？如何做好服务内容模块化，培训模块化，操作模块化？如何做好客户沟通工作？有了想法怎样去落地，提高项目经理的积极性，增强执行力？张总告诉我们，要做到知己知彼，百战不殆，如何最终签订物业服务合同，如何将最好的一面展现给业主，这是我们值得深思的。

通过这次推进会，复瑞物业住宅事业部明确了2017年的奋斗目标，在公司领导们的正确指导下，大家相信，复瑞的明天会更好。

住宅事业部 柏佳珺





正义感爆棚 我们是守卫业主的 “编外警察”

保卫业主的安全，是物业企业的职责之一。在复瑞物业管辖的各个小区中，就有这么一批不畏艰险，挺身而出的秩序维护员，他们都是复瑞物业的一员，也是业主们的安全守护者。

制止盗窃是我的职责

今年年初，在华拓大厦发生了一起偷窃事件，不过万幸的是，在复瑞物业的秩序

维护人员于复星的制止下，两名窃贼未能偷窃成功。

那一天下午，于复星正在地下车库巡查。巡视过程中，他发现两名形迹可疑的人，直觉告诉他，这两人肯定有问题。可能是看到了秩序维护员，那两人并没有做出不轨举动，尽管如此，于复星还是留了个心眼，假装离开。

果然，看到秩序维护员走了，两人展开

了行动，对一辆电瓶车实施盗窃。而那时，于复星并没有走远，他将这一幕完全看在眼里。因为长期巡查，他知道这辆被盗的电瓶车并不属于这两人所有，而为了谨慎起见，生怕窃贼对电瓶车进行破坏，为业主带来不必要的麻烦，于复星没来得及呼叫其他同事，一个人冲上去进行制止。

可能是由于心虚，那两名窃贼看到秩序维护员过来了，转身就逃。于复星并没有

因此放过他们，而是赶快追了上去，想要抓住两名小偷，但可惜的是，由于狡猾的窃贼行动较快，最终还是被他们逃脱了。

事后，于复星向物业中心反映了这一件事，中心及时通知了电瓶车的车主，让他确认电瓶车有无损坏。在了解情况并确认之后，车主对复瑞物业及于复星表示了深深感谢。虽然只是一句简单的“谢谢”，但这正是对于物业工作最大的肯定。

事后，有人问于复星，当时小偷有两个人，而他只有一个人，难道就不怕他们反扑，对自己造成伤害吗？朴实的于复星说：“当时没想这么多，第一反应就是抓贼。做秩序维护员的如果发现这类问题而不行动，那肯定就是失职了。”

如此简单的一句回答，却足以显示他的敬业精神。正是有这样尽职尽责的秩序维护员，华拓大厦业主租户的人身安全、财产安全得到了极大保障。

爱管“闲事”的老周

在金山名邸小区居民眼中，复瑞物业秩序维护主管周银根并不像传统意义上的秩



序维护员，更像是一名正义感爆棚的“编外警察”。他长期生活在金卫镇，熟悉当地地理、人员环境，人际关系十分好，爱管“闲事”、乐于助人，多年来一直主动协助民警工作。人们总是亲切地以“老周”来称呼他。

某一日，金卫镇“正荣御首府”在建工地发生了盗窃。由于是在建小区，未配备监控设备，辖区民警在调查取证过程中线索十分有限，苦于找不到案情突破口。

在一次走访中，民警和复瑞物业的沈经理聊起这件事。说者无意，听者有意，沈经理想到，窃贼是否会经过金山名邸呢？他随即找来老周，告知事情的来龙去脉，希望借助小区监控，看看能否找到蛛丝马迹。由于金山名邸和正荣御首府都紧靠龙皓路，在细心听取案发时间、地点后，凭着对于地形及项目的了解，老周立推断出了窃贼的逃跑路线，并立即调取外围广场的数十个监控探头。

监控视频十分长，为了能找到有嫌疑人

的几秒钟画面，需要盯着屏幕看几个小时。功夫不负有心人，经过7个小时的查看，老周终于在西广场的监控中，发现了几个可疑人员。

由于视频太远、图像模糊，因此监控录像无法辨认嫌疑人的头面部特征，但可辨认出其衣着特征及被盗物品。随后，老周通过调取监控系统多个点位的视频信息，推测出嫌疑人的来去路线，确定了必经路段。

随后，老周立刻联系警方，派出所也据此确定侦查重点区域，布置蹲点守候，最终抓获了犯罪嫌疑人。

盗窃案顺利告破，金卫派出所特意向复瑞物业送上锦旗，对于在此案件中提供的帮助表示感谢。

华拓大厦物业服务中心
金山名邸物业服务中心



在平凡岗位 绽放不平凡的精彩

在城市摩肩接踵的高楼大厦中，有这样一群人，他们立足平凡的岗位，用每一天的努力，诠释着献身职业理想的孜孜以求，用信念，支撑着爱岗敬业的平凡与不凡，用那份始终如一的热忱，写下了奉献自我的精彩篇章，有了他们，这个城市便充满了温馨与爱意。

细心的女秩序员

一天下午，象屿怡庭物业管理处的秩序员王玉静正在自己负责的区域内值岗。忽然，她看到马路对面有一位头发花白的老人正在吃力地上台阶。

王玉静第一时间通过对讲机将这一情况汇报给值班队长。在得到队长的许可后，她立即跑步上前搀扶老人。

原来，老人同家人一起在象屿年华看房，其间，他一个人去对面小店买香烟。由于当天气温实在太高，老人被晒得头晕眼花，差点跌倒，幸好，在王玉静的细心看护下，老人顺利回到家人身边。

处理完这一“小插曲”后，王玉静即刻回到自己的岗位上，整理了一下衣服，再次以饱满的精神投入工作中去。



在复瑞物业中，有许多像王玉静这样的普通、善良的员工，他们遵守纪律，充满青春活力，饱含干劲，乐于助人，他们一直活跃在各自的岗位上。

饱含责任心的坚守

下午4点是金山名邸物业保安部门的换岗时间。忙碌了一天的保安队员们终于可以去休息室休息一会儿了。长期养成的习惯，使得保安队长在返回休息室的途中，总会留心观察一下四周是否有异常情况。

这一天，他忽然发现76#大厅前的非机动车停车区域内有一辆未上锁的电动车，钥匙还在车把上晃动。保安队长立即意识到，粗心大意的车主一定忘记拔钥匙了。他询问了身边所有的员工和保洁阿姨，是否认识车主。在得到否定的答案后，他选择了放弃休息，继续坚守在这辆电动车边，等候车主，因为他担心自己拿掉钥匙后，车主会更焦急。

又过了半个多小时，一位神色匆匆的人急忙忙地向这辆电动车跑来，原来，他就是那位粗心大意的车主。看到保安队长始终守护在他的车边，车主连声致谢，感激之情溢于言表。

当天下班前，保安主管在全体保安员面前表扬了这位放弃休息、急人所急的保安队长。对此，保安队长表示：“不管是业主还是租户，只要车辆停在我们的停车场，都是我们服务的对象；不论是在岗上，还是休息期间，只要在工作区域内，我们都要有高度的责任心，坚守自己的岗位是我们应尽的义务！”

一件小事情体现了崇高的品质，我们的保安队长正在用实际行动，为大家营造一个安全有序的小区环境。

身怀绝技的维修工

闵师傅是上海国际研发总部基地项目维修队的一名普通维修工。他自2012年加入

复瑞物业公司以来，利用公司提供的学习平台努力提升自己，从刚进公司时的水泥工，成长为掌握了水泵、空调、配电柜、电路等综合技术的维修工，爱学习的他还利用业余时间考取了电梯维修证书。如今，他已成为了一位身怀绝技的“多功能”维修工。

闵师傅和同事们的一天从8:30的早会开始。他们一起交流工作中遇到的各种问题，分享经验，并互相勉励。随后，闵师傅便开始了平凡的一天。闵师傅每天都需要对配电柜和水泵控制中心进行安全检测，并填写巡查日志，此外，他还要应对每日的突发保修任务。

有些时候，仅是一个上午，闵师傅就处理了马桶疏通、停车场护栏底座维修以及破损路灯灯罩更换任务，而中午，他时刻备勤，午饭时间只有几分钟。对此，闵师傅表示，维修工就应该随时保持“战备”状态。

正是有像闵师傅一样的安全卫士守护着我们，才使得我们可以安心地工作与生活。

本期编辑



非比寻常西塘游

春日，百花盛开，气候宜人。暂时放下繁重的工作、舒缓紧张的压力，复瑞人走出办公室，一起郊游、一起放飞心情。沿途的美景让人流连，伙伴们的支持鼓励让人难忘，复瑞春游记，记录一路上的美好，也记录团队的奋进与成长。



大地苏醒，春暖花开，正是一年之中最美的时光。

4月23日、26日，上海复瑞物业管理有限公司借景西塘，分批组织基层员工进行了一场“非比寻常”的户外团队拓展与春游相结合的活动，通过游戏、拓展项目的挑战，提升个人潜能、拼搏精神，达到团队合作、信任与凝聚力！

上午，复瑞人来到西塘古镇，首先进行拓展运动及小游戏项目，以此加强员工之间的交流，提升配合默契度，促进团队凝聚力。拓展训练过程中，每个人都兴致勃勃，活力四射。

游戏之后，复瑞人聚在一起，享用了一顿丰盛的午餐，大家放下紧张的工作压力，谈笑风生，欢声笑语，其乐融融。



下午的内容，则是休闲地游览西塘美景。西塘历史悠久，人文资源丰富，自然风光优美，是古代吴越文化的发祥地之一。西塘以“桥多、弄多、廊棚多”的三大特色而闻名，是一块适合休养生息的风水宝地。

行走在古镇的小路上，放飞身心，大家时不时停下脚步，驻景观景、留影，或是转进两旁的特色小店，挑选心仪的特色商品。

西塘古镇的美景让人流连忘返，但是我们

始终要踏上归程。景存于心，情系于心，大家在工作闲暇进行放松的同时，更多地是希望复瑞人的团队精神借助活动能够得以升华。

期待复瑞的发展越来越好，期待团队凝聚力不断提升，期待大家共同成长，期待我们下次的相聚！

人事行政中心

春游记

青山绿水武夷行



5月11日，复瑞人一行从上海出发，踏上了武夷山之旅。

到达了目的地后，伙伴们径直前往一线天。一线天全长140米，最窄的地方只有40厘米，最宽的地方也不足1米，传说，这是伏羲大神用玉斧所劈，只能容纳一个人通过。一线天内非常潮湿，岩壁上水滴四落，大伙排队依次前进。导游笑言，洞内奇怪的味道是“福气”（蝙蝠粪便的气味），如果运气好，可能还会有“福分”（蝙蝠的粪便）落在身上。

次日，我们游览的重点是武夷山的核心景点——天游峰和九曲溪。天游峰位于武夷山景区中心，清晨的一场大雨，让天游峰更显韵味。登峰巅，望云海是此行的目的，一步一步在湿滑、陡峭的台阶上攀爬，一旦开始，就没有回头路，坚持到底就是胜利。一路上同事们互相提醒、相互搀扶和鼓励，攀爬了800多个台阶后，大家如愿登顶天游峰。远眺四方，一览无遗，千峰竞秀，九曲环峰，

真是一幅巍峨的山水画。

武夷之水的精华在九曲溪。武夷山著名的山峰都在溪边，溪水碧青，曲曲弯弯，如玉带盘绕群峰，水回溪折，折复绕山，环接成“曲曲山回转，峰峰水抱流”的九曲胜境。中午小憩之后，我们坐上竹筏上，微风拂面，漂流在青山绿水中，做了一回逍遥神仙。

之后的几日，还出现了些小插曲。同行的一位女同事不慎扭伤了脚踝，大家纷纷伸出援助之手，有搀扶其前行的，有寻医问药的，暖意流荡在我们团队中，倍感温馨。

几天的武夷山之行，我们看山、游水、品茶文化，收获颇丰。行累了，走倦了，找一个茶舍，坐下来。偶尔放下脚步，静静思考，是为了更好地出发，这就是旅行的意义。愿大家蓄势出发，干劲更足，也希望复瑞物业的业务能更上一层楼。

品质中心 唐滢

虽然早春的天气还有些寒冷，但是康泰新城物业服务中心的复瑞人却热情高涨，因为，一年一度的春游活动开始了，这一次，大家要去往的是迷人的湖南张家界。一路上，大家有说有笑，怀着无比激动的心情，向往与憧憬着张家界的山水奇貌和人文风情。

天门山海拔1518.6米，是张家界最具代表性自然景观之一。长久以来，天门山不仅以其神奇独特的地质外貌、秀美无比的自然风景令人瞩目，更因其深远博大的文化内涵、异彩纷呈的人文胜迹闻名遐迩，被尊为张家界的“文化之魂、精神之魂”。

百龙电梯是张家界的重要景点，因世界上最高、运行速度最快、载重最大，而被载入“吉尼斯世界纪录”。百龙电梯将金鞭溪、袁家界、天子山等主要景区连成了一体。从金鞭溪大峡谷附近到袁家界步行需要耗时约2小时，在“水绕四门”乘天梯只需要2分钟即可到达。在乘坐时可以看到张家界一大绝景：神兵聚会。该景点由几十座相对独立的石峰组成，蔚为壮观。

之后，我们还游览了凤凰古城、苗家寨等，了解了当地的文化、风土人情。这块聚天地之灵气，揽日月之精华的人间仙境，千百年来，哺育出数以千计的精英人物；那里的山、那里的云和雾、那里的苗家姑娘、土家文化，都让我们充满惊奇而又流连忘返。

韶山冲毛主席故居是此行中非常难忘的地方。韶山冲是毛主席出生和早年成长的地方，1893年12月26日，毛泽东诞生在这里，并在此度过了童年和少年时代，直至1910年的秋天离开这里外出求学。

这次张家界之旅，将是我们生命中绚丽的一页，让我们更加珍惜现在的生活。

康泰新城物业服务中心



蔚为壮观张家界

雷锋连着你我他 热情服务暖万家



说到雷锋，人们的脑海中便出现了那个戴着棉帽、面露微笑的帅气小伙子。雷锋乐于助人，做好事从不留名，为了纪念这位人民心目中的好战士，每年的3月5日，被定为“学雷锋日”。

凡，上海赫尔森康复医院设立的健康咨询和免费检查摊位前排起了长队。量血压、测脉搏、望闻问切，内科、外科、理疗科、中医科等6科室的医生，耐心仔细地为小区居民们回答各种问题。

除了医疗服务之外，学雷锋活动还开设了免费维修、裁缝、理发、法律咨询等服务，为大家带来了许多方便。

摩卡小城的学雷锋活动，增强了“从我做起，从身边小事做起”的意识，用雷锋精神倡导全民服务意识和文明素质，让雷锋精神进一步发扬光大。通过参与活动，增进了小区居民之间的情感，也拉近了小区物业、居委会、业委会与广大业主之间的距离。在大家的共同努力下，活动取得圆满成功，得到广大业主们的一致好评。

为了弘扬雷锋精神，倡导社会文明新风，学雷锋日当天，摩卡小城复瑞物业服务中心与小区居委会、业委会，一起组织了一场“便民连着你我他，热情服务暖万家”的活动。该活动号召人人争当活雷锋，让业主感受到居委会、业委会、物业公司的服务无处不在。

平常如果有些小毛病，去医院看病需要花费一两个小时排队，与医生面对面交流的时间却只有几分钟。而在这次的免费咨询和检查活动中，一些困扰在居民心中的问题，都得到了医生们的逐一解答，医生们也对居民们的病症提出了治疗建议。一位上了年纪的阿姨赞许地说：“真希望这样的活动能够经常举行，让我们这些老年人在小区里就能把病看了。”

摩卡小城复瑞物业服务中心

3月5日一清早，摩卡小城内便热闹非



小区便民服务日 今后有望常态化

为方便小区业主和住户的居家生活，提升业主满意度，提倡助人为乐，创建和谐小区，象屿佳苑于近日举行了一次小区“便民服务日”活动，为业主和住户提供维修小型家电、磨刀具、量血压、理发、配老花眼镜等服务。

活动得到了小区业主的积极响应，当天，大家纷纷来到现场。为了确保现场秩序井然，物业服务中心的工作人员对提早到的业主实行拿号排队的措施。

工作人员主动带领一些上了年纪的老人，前往健康咨询处量血压，检查身体状况，并指导他们如何在日常生活中进行养生保健。为了积极响应“二胎”政策，本次活动特别对生理健康做了大力宣传，活动现场也进行了计生用品派发及相关知识咨询服务。

物业服务中心的摊位前人头攒动，业主纷纷把家中的小型家电，如台灯、遥控器、电饭锅等拿来检查。物业工程于主管带领两名维修工亲自坐镇现场，为大家排忧解难。

碰到现场无法修复的问题，于主管承诺业主，活动结束后回到维修部再进一步维修。

由于业主们的热情高涨，复瑞物业服务中心计划将便民日活动变成常态化。目前，服务中心正在积极商讨方案，未来将纳入延伸服务模块当中。



通过此次活动，象屿佳苑的业主对物业服务满意度大大提升。复瑞物业服务中心承诺在做好日常基础服务的前提下，多多开展类似的增值服务，以此提高业主对物业的信任。

象屿佳苑物业服务中心



生命人寿成立 “微型消防站”

为了提升大厦消防安全管理水平和火灾防御能力，3月1日，生命人寿大厦物业服务中心成立了自己的“微型消防站”。

保安部就这一工作举行了专题会议，会议介绍了微型消防站建设的意义，讲解了微型消防站建设的工作目标、工作原则、人员配备与职责、队伍管理与考核评价制度等，要求这一最基层的“迷你”消防站要按照“3分钟到场”规定，建立相应的快速指挥调度体系，必须保证“有人员、有器材、有战斗力”，确保今后一旦发生火情，可就近、快速抵达现场，有效处置。

生命人寿微型消防站建立在大厦地下1层，为了确保其真正发挥作用，保安经理刘庆安建立相关规章制度，包括微型消防站站点职责、岗位职责、工作标准、值守联动制度、日常管理制度等，并将这些内容作为上墙文件张贴于消防站内。

此外消防站内还配备了消防靴、面具、



急救包、大衣等物资，以应对随时可能发生的火灾，方便及时实施火灾扑救和应急救援。

成立“微型消防站”对生命人寿大厦物业服务中心及大楼而言，都具有里程碑式的意义。由于刚成立不久，保安部员工的培训需要进一步加强，相信不久后，“微型消防站”能为大厦安全贡献应有的力量。

生命人寿大厦物业服务中心 刘毅超

一天，金山名邸保安陶小东在楼道巡检时，发现16号一位业主的门口有水漏出，他赶紧敲门提醒，但家里没人。保安马上将这情况通知了客服部，客服马上通知了业主和工程部的黄师傅，黄师傅立刻拎上工具箱去现场查看。

走到业主家门口，只听到一阵哗哗的水声，这水声很明显是从里面传出来的，黄师傅急忙将总阀暂时关闭。这时业主回来了，急忙掏出钥匙打开房门，进屋查看，然而，厨房卫生间转了一圈，却没看到有水流出来，而水声也比门口的小。

经过进一步检查，黄师傅确定了水声来源，原来是公共水管出问题了。黄师傅随即开始修理，这才发现这个业主的外墙有一块

颜色有些不对，摸上去很潮湿。又是一番仔细检查，黄师傅发现，这里的公共水管破裂了，所以才会不停流水。

解决的方法当然是换掉这个破裂的水管接口，但公共水管在墙壁深处，难道要把这墙给拆了？业主把疑问告诉了黄师傅，黄师傅反倒笑了笑，考虑到业主已经装修完毕，黄师傅决定从公共区域破孔换接口。

黄师傅先把水阀门关了，然后半蹲着身子，把手伸进去修理水管，这个姿势看着就十分累人。一切进展很顺利，忽然，黄师傅“嘶”地抽一口气，原来，他深入墙壁中的那条手臂上被划了一道口子，流血了。业主连忙要找些药来处理伤口，但黄师傅却摆了摆手，说马上就修好了，不用那么麻烦，而且停水

久了也对业主不好。

不一会儿，黄师傅把坏的接口换下，把水管修好了。之后，黄师傅又打开水龙头检查了一下，见出水正常，便收拾了工具准备回去了。见他要去，业主执意要请他到家里坐坐，喝口水，但黄师傅却一个劲儿地说，不用麻烦，不用麻烦。他说，这是自己的本职工作，都是应该做的。

虽然这只是一件发生在我们身边的小事，但却深深温暖了业主的心。复瑞物业一直竭诚为业主提供全方位的高品质服务，让他们享受到家一般的温暖。

金山名邸物业服务中心

尽职尽责的维修工



新年后的第一个月，喜庆的气氛还未褪去，紧张的工作却已开始。信义嘉庭物业保洁吴阿姨早早地来到了案场，换好工作服，去了样板房。

保洁的工作总是要在案场的运营时间之前准备好，样板房的保洁更是如此。乘上电梯，一路向上，听着楼道里传来的施工声，等到电梯到了顶层，走进样板房区域的时候，吴阿姨已经调整到了最佳的工作状态，准备迎接一天的工作。

先把样板房的门窗打开通风透气，把走廊里的地面打扫一下、墙面擦洗一遍，再进样板房里打扫。一步步的工作计划在吴阿姨的脑海中排列好，一早的样板房保洁工作即将有条不紊地展开。

然而，当吴阿姨走过清晨阳光照不到的长廊，来到西侧样板房的门口时，却大吃了一惊。她使劲揉了揉眼，再次看了看，确定自己并不是眼花了。

在样板房门的对面，关闭着的消防通道门的下方，有棕色的液体正顺着门缝往里流，一眨眼的功夫，已经涌进来一大片，带着难闻的土腥气，说不出的恶心。

然而，此时距离售场开放已经不到一小时，吴阿姨此时并没有惊慌失措，她先是将毛巾堵住了下方的门缝，减缓了泥水流入的速度，随后立即通知了已经上班的刘主管。

刘主管接到汇报，第一时间赶到了现场，查看情况后很快便作出了部署，一方面紧急

联系施工单位，避免更多的泥水涌入，另一方面则安排已经上班的保安保洁提水、清扫，投入重兵，清扫迫在眉睫的样板房“泥石流”。值得庆幸的是，施工单位在接到电话后也立刻采取了措施，随着源头的堵死，清扫工作变得稍稍轻松了一些。

经过半个多小时的努力，被污染的样板房区域终于打扫干净了。松了一口气的同时，吴阿姨并没有就此放松下来，打扫泥水浪费了半个小时，原先的工作计划被迫打乱，后面的工作才刚刚开始。

没有丝毫犹豫，拿起工具，吴阿姨再次忙碌起来。

信义嘉庭物业服务中心

小区内室外车位停车费该不该收？
 一直以来，业主与物业管理公司为这个问题争执不已。日前，湖南省某法院对业主状告物业管理公司收取停车费一案，做出依法判决。



小区室外停车位该不该收费？



【案件回放】

张先生在某小区购买了一套房子，次年又和该小区的物业管理有限公司签订了前期物业管理合同。合同中约定，室外停车费为每月每台 90 元。

入住后，张先生先后交了 4 次室外停车费。次年 10 月，物权法颁布后，张先生从他人那里得知，室外车位属于全体业主共有，于是就要求退还停车费，并拒交之后的停车费，但物业管理公司不同意，而且阻拦他的车辆进出。

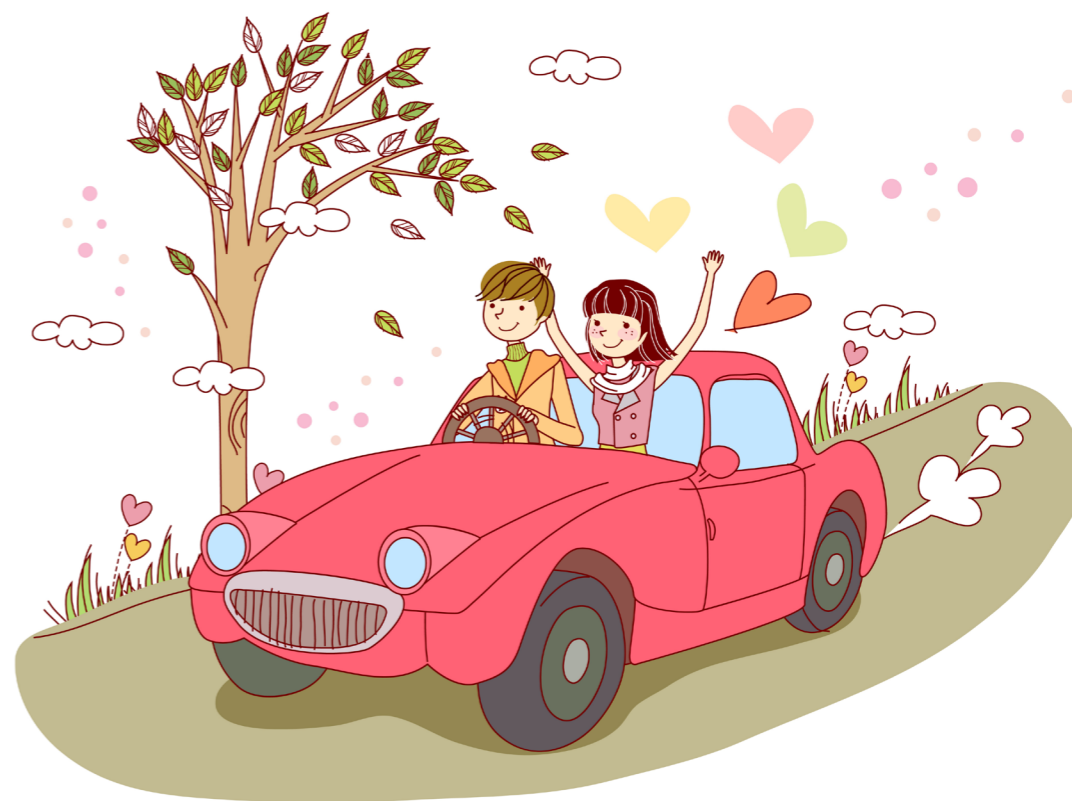
遭到拒绝后，张先生便一纸诉状将物业管理公司告上法庭。他在诉状中称，室外车位归全体业主共有，物业管理公司没有征得全体业主的同意，业主委员会也没有给它授权，所以无权收取室外停车费。

物业管理公司接到诉状后，提出反诉，要求张先生补交拖欠的所有物业费用。

【法院认定】

法院经审理后认为，虽然根据物权法的规定，占用业主共有的道路用于停放汽车的车位，属于业主共有，但物业公司为车位提供了相关的卫生、保安等服务和管理。张先生接受了被告的服务，就应当交纳相应的费用。另外该小区没有成立业主大会，在没有选举业主委员会的情况下，物业管理公司报请主管部门进行审批定价符合规定，有权收取室外停车费。

本期编辑



掌握时间管理的秘密 告别“忙忙忙”

OF COURSE
I CAN HELP...

OF COURSE
I CAN HELP...



转眼已是年中，时间都去哪了？我们经常抱怨“忙忙忙”，如陀螺般，将人生不停旋转。一刻不得闲，但有没有想过，既然时间珍贵，又该怎样利用好我们的时间？

美国一家顾问公司曾对 100 名白领做过一次调查，结果表明：仅有 1 人认为有足够的时间。对很多人来说，时间荒是一个很严重的问题，许多人宁愿有充裕的时间而非充足的金钱。

在时间管理专家罗里·瓦登看来，时间是一种比我们想象的要更加灵活的资产，虽然我们不能让每一天多出几个小时，但还是有办法让自己感到时间是充裕的。

学会创造标准流程

时间管理大师罗里，是美国西南咨询公

司的共同创办人。谈起公司，罗里仍对创业之初的那些日子记忆深刻：每天早晨 6:00 起床，从 7:00 开始一直工作到午夜，一周工作 6 天。联络客户、输入信息、抽调数据，罗里每天忙得团团转。

然而，长时间下来，令人沮丧的事情发生了。虽然罗里和他的团队非常努力地工作，但维持老客户与开发新客户的双重压力让他们窒息。每天光发邮件就会占用他好几个小时。而且，因为数量太多，有时候会把邮件发给错误的人。甚至，他们还会被新客户取消合作，因为他们看上去太不专业了。

无论你工作得多么勤快，无论你多么聪明，无论你的热情多么高涨，一个单位的业绩，往往取决于其工作系统的优劣。罗里团队开始改变，他们采用新的系统软件，可以把邮件营销、客户关系管理和电子商务整合到一起。他们开

始花费时间、精力和成本来优化自己的业务流程。在这一过程中，他们意识到以前的工作方式隐性成本太过高昂。在新的业务流程中，不同工作组之间的交流很是顺畅，它能保证邮件会被抄送给正确的人，并自动通知服务客户的最佳时机和最佳方式。

最终，转机发生了，新业务流程运行的第一年，西南咨询公司的营收增长了 1 倍，净收益增长了 4 倍。在罗里看来，最重要的收获是，团队和客户都得到了最佳结果，生活和时间终于都回来了。

如果你今天创造了一个标准流程，就会为明天节省不少时间。无论在工作中还是生活中，都是如此。

或许，生活中的标准流程需要你花大量时间思考，你想让生活变成什么样，你应该怎样

推动它变成那样，这听起来费时费力，但唯有先设定投入资源的最高额度，才能让时间成倍地增加。

找准时间做关键的事

如果你黄昏在湖边散步，遇到一位渔翁，他的脚下系着一条绳子，绳子另一端泡在水里，那会是什么？一整网鱼。

如果你是在上午 11:00 去湖边，渔翁的网里会有多少鱼？基本没有。事实上，那时候你很可能根本不会遇到任何渔翁。因为他们不会在上午 11:00 出来劳作，鱼儿们的饭点才不是那时候！鱼儿都在接近黄昏的时候才出来觅食。

如果你愿意，当然也可以选择上午 11:00 出门钓鱼，而且往湖里抛进尽可能多的鱼饵，就好比我们在职场上拼命加大工作

强度、提高工作速度一样。但付出同样的努力，你在上午的收获永远比不上黄昏。

这就是我们经常忽略的一点：即便事情正确，我们选的时机未必正确。

你了解自己应该在什么时机做什么事吗？大部分人的答案是否定的。现在不妨试着分析自己的集中时间、分散时间、倦怠时间，找准时间来做关键的事。

要学会委派工作

一家中型制造企业的总裁感觉自己被工作压得喘不过气来，这让他面对主要的竞争对手时越来越力不从心。于是他来到哈佛大学参加了一项为期一周的管理者培训项目。一天下午，他来到卡普兰教授的办公室，希望教授能帮他分析究竟哪里出了问题。

卡普兰教授让他描述一下自己的时间支配情况，这位总裁开始滔滔不绝。他说自己上任之初就肩负着二十几项人事评审工作，至今仍兼任着公司销售经理一职，虽然公司管理人员的数量已多达 300 余人，但他还是承担着几乎所有行政管理人员的职责。

卡普兰教授建议他做这样一项练习：将他每一个工作小时的内容填到如下三列中：第 1 列是只有他才能干的重要工作任务，这些工作对于顺利完成公司最关键的优先事项是必需的；第 2 列也是重要的工作任务，但至少部分可以由其他人来完成；第 3 列是一些无关紧要的工作任务，应当由其他人来完成。

图表制作出来了，这位总裁填写的“安排行政人员”放在第 3 列，每周占用了 7 个小时；“处理小客户的销售电话”每周占用 10 个小时，也被放在了第 3 列；“负责二十几项业绩评审”占用了整个秋季中的 45 个小时，其中一半被归入第 1 列或第 2 列，剩下的被归入了第 3 列。

在亲眼目睹了这一白纸黑字的分析过程之后，这位总裁立即决定将第 3 列中的工作任务委托给他人，并仔细核查第 2 列中的哪些工作任务必须由他本人身体力行。

半年后，他打电话给卡普兰教授，说自己在分配时间上已非常有效。

向别人委派任务说起来容易，但你必须学会和非常普通的人与事和谐相处。你必须接受这种观点，一开始别人或许做得不如你好，但随着时间的推移，他们会做得越来越好。

把工作委派给他人，卸下了负担，释放了压力。你不再需要把自己修炼成无所不能的海豹突击队员，而是不知不觉间为自己打造了一整支军队。

摘自《解放日报》



① 住建委领导 调研绿地智创

上海市住建委马韧副主任、房地局相关领导及浦东房管处处长王钧等，日前在绿地智创商务中心物业唐经理的陪同下，对 LOFT 进行了调研。

马韧副主任、房地局相关领导及浦东房管处处长王钧参观了 3 号楼 116 的一套毛坯房及 3 号楼 1108 的一套装修房。在调研过程中，物业唐经理全程陪同，并回答了马韧副主任等领导提出的相关问题。

对于复瑞物业目前所做的工作，几位领导给予了高度评价，对于其中仍需要改进的地方，也给予了中肯的建议。绿地智创商务中心工作人员表示，一定会积极发挥优势，并努力改善不足，让物业管理更上一个台阶。



② 世界绿地，感恩有你

绿地集团 2017 首场暖春宣传活动“世界绿地，感恩有你”主题活动，日前在绿地新江湾售楼处正式举行。

活动现场精心布置了喜庆的中国结、鸡年布偶、活动宣传板等，各种小活动让现场气氛相当活跃，其间还

穿插了激动人心的抽奖环节。活动现场还为现场嘉宾准备了餐点，并安排了精彩的表演节目。

活动的圆满举行，离不开默默支持的复瑞人。保洁人员提前来到现场进行清扫，水吧工作人员帮着布置会场、保安人员则在地下室接待指引，大家井然有序的分工协作，保证了活动安全有序地开展。

③ “项目经理储备班” 正式启动

复瑞物业 2017 年第一批“项目经理储备班”开班仪式于 4 月 27 日正式启动了！仪式由副总经理吴旭峰主持，公司经理级人员应邀参加了开班仪式。

吴总介绍了此次培训班的基本情况，公司对人才梯队建设、后备储备干部的培养和决心。目前，复瑞物业为储备经理提供了良好的平台和优质资源，更组织专家团队和学员一对一、一对二配对带教实践，指导和带领学员尽快掌握专业知识。

随后，9 位学员与配对带教老师进行了“师徒带教”签约仪式。复瑞物业徐骏董事长表示，希望大家好好珍惜培训机会，脚踏实地学习和工作，尽快成为一名合格的“项目经理”！



④ 走访送关爱 体贴促和谐

心系居民，情牵老人。复瑞物业象屿佳苑服务中心工作人员和居委会、片区民警近日对小区的残疾人、高龄老人等进行上门走访。

工作人员询问了他们在生活中存在的困难及身体状况，并查看了家中水电煤的使用情况，告之各类生活安全注意事项，并嘱咐他们，如有需求和帮助，可拨打物业服务电话求助。

一句句关怀的话语，温暖着大家的心。

“谢谢你们来看我”。一位九旬老人连连表达心中的感动和谢意。每逢重大节日前，复瑞物业都会开展各类的便民活动，走访特殊人群，这是公司长期以来一直坚



持的工作。为社区居民送温暖、送关爱，切实体现社区物业对他们的关心，促进文明社区的健康和谐发展。

⑤ 活动精彩，居民点赞

2125 张灯谜与高挂的彩带相映成趣，大家开动脑筋，猜中的居民兴高采烈地兑换中意的小奖品。居委会主持、复瑞物业全力配合的元宵节活动，在上海嘉园受到好评。

活动中，戏曲爱好者为居民朋友献上沪剧《江姐》选段“红梅赞”，她们不仅唱得好，扮相也好，亮眼的红围巾扎起来，宛如九位“江姐”。二号楼居民业主的男声独唱《牡丹之歌》，把现场的气氛推向高潮，他嘹亮的嗓音回荡在大堂之中。

活动结束后，每位居民还领到了一包美味的汤圆，对于如此热闹有趣的活动，大家纷纷点赞。





象屿·上海年华 2期
SHANGHAI STORY

花间洋房 盛放上海

总价约 **382万**起 规划 **精装3房**
(1楼201室, 有效期至2017年4月30日)

3月热销**180**套 冠销莘闵
(2017年3月销售套数, 数据来源: 权威系统) (2017年3月成交套数/销售额位列莘闵区域第一, 数据来源: 权威系统)



Shanghai
STORY



VIP LINE **3373 9666**
地址 | 明华路1077弄 (近陈春路)

项目注册名: 象屿欣苑 本资料涉及相关文字、图片及数据仅供参考, 不作为销售承诺, 最终以政府批复及合同约定为准, 依法解释权归开发商所有。松江房管(2017)预字0000027号 整合推广: 白羊广告



地理位置示意图