复瑞 FOREAL

2016年第一期
总第36期

本期关注

前进的道路是艰辛的，但发展总是有机遇的

——记复瑞物业“磨砺·聚变”年度经理工作会议

镜像人物

临危受命 忙而不乱

——访康泰新城项目物业接管小组

言之有物

奔驰的地铁 飞扬的事业

磨砺·聚变

卷首语

磨砺，意指把有尖、刃的金属磨锐利，引申义为经受磨练或锻炼。宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。鲁迅说过：“添薪加火，磨砺刀山，使全体改观，一洗先前颓废的气象。”

聚变，是一种能量释放，两个原子核突破外界束缚，互相吸引而聚合在一起，生成新的、质量更重的原子核。这种能量释放，不仅仅是一种“聚”的文化，更是一种“变”的创新。

2015 年下半年，经济凛冬在夏末就已经到来。几乎与此同时，复瑞物业在经历了控股股东变更、公司业务重新划分等一系列变化后，扬帆再起航。

于市场，复瑞是“老面孔”，但江湖地位，无助于熬过凛冬；于自身，复瑞扬帆再起航，更要“创新”。复瑞高层去宁夏、海南拿项目，洽谈合作伙伴；复瑞市场部深耕地铁运营，相继拿下了地铁 7 号线刘行站站务工作、地铁 4 号线全线保洁等项目；复瑞又成立了商业运营事业部，全面推进商业运营。这些都是复瑞正在拓展的新领域。

市场用钦佩的眼光，看着复瑞 2015 年拼劲十足的市场表现。也知道从考察、准备、谈判，到最后的项目落地，每一次磨砺的背后，是“刀口舔血”的艰辛。市场感慨，现在复瑞的标书越做越厚。这个变化是可喜的。厚，体现在细节，体现在针对性，更是一种责任感的体现。而厚的背后，是更多的时间投入，更多的人力付出。

2015 年的市场，决定了需要有经验的头脑来判断，更需要磨出茧子的双手去拿项目。

只有经历过，才知道前路的艰畏；只有 2015 年“磨砺”过，才有资格在 2016 年谈“聚变”。市场只会欺骗自以为是的人，机会只会垂青有所准备的人。

张绍霖总经理说：2016 年将继续坚持事业部机制，同时，会用更宽广的胸怀对待海南、北京等分公司，给他们更好的扶持。对于大连、哈尔滨等分公司则会增加考核力度，改善现有模式。

张绍霖总经理说：2016 年，复瑞计划成立西南分公司、安徽分公司以及西安分公司，完成复瑞在西南、长三角、北京、东北、西安等地的全面布局。

有预期称，2016 年凛冬依旧。个体的能量也许微不足道，但特定环境中的“聚变”，能让个体迸发最强的能量。从业务模式到市场运营到产业布局，期待 2016 年复瑞的“聚变”、复瑞人的“聚变”，而始终不变的，是“诚信用心，长线是金”。

我待人以诚，人报我以信。

虽然不是在最好的时光遇见了你，但有你在，才有了最好的时光。

本期编辑

Contents

本期关注 SPECIAL CONCERN

04 前进的道路是艰辛的　但发展总是有机遇的

——记复瑞物业 " 磨砺 · 聚变 " 年度经理工作会议

2016 年 1 月 28 日，“磨砺 · 聚变”复瑞物业年度经理工作会议在诺诚 1895 创意园召开。集团董事长徐骏参加会议，并做重要讲话，股东方领导也参加了本次会议。

会议由复瑞物业总经理助理王鑫磊主持，副总经理吴旭峰做了 2015 年度复瑞工作报告，各事业部、职能部门负责人，也分别做了述职发言。复瑞物业公司总经理张绍霖在发言中回顾了 2015 年所取得的成绩和存在的不足，展望了 2016 年即将开展的工作。

镜像人物 HONORED PEOPLE

08 临危受命　忙而不乱

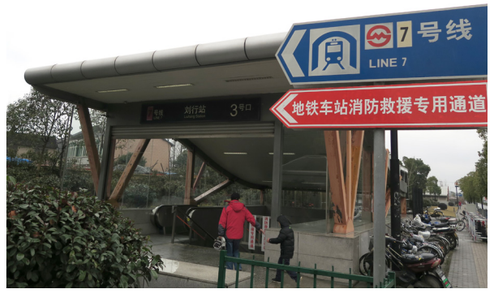
——访康泰新城项目物业接管小组

位于宝山区真金路上的康泰新城是一个有着 3300 多戶居民的大型小区。然而，就不久前，康泰新城却经历了一场看不见的暴风雨。1 月 15 日，康泰新城原物业管理公司撤场，由复瑞物业临危受命，当场接管。这一项让人措手不及的任务，让康泰新城项目物业接管小组肩上的担子变得无比沉重。

言之有 “ 物 ” BINFORMATIVE

12 奔驰的地铁　飞扬的事业

2016 年新年的第一天，刘行站迎来了 14 位新员工。作为上海地铁运营三公司首批站务员岗位外包试点车站，复瑞物业的到来，为车站注入了新鲜血液。



参股江苏新鑫物业

全面进军工业物业领域

复瑞物业成为绿地集团重点供应商

加油站 SERVICE STATION

18 物业、居委会、业委会　三驾马车齐头并进

一家成熟的物业企业，需要第一时间了解所管辖小区内业主的需求，并根据需求，及时给予回复，调整工作方向。而对于业主来说，通过何种渠道对物业的工作作出反馈，这也是相当重要的，各方的沟通相当关键。从几年前开始，他们就在物业公司、居委会和业委会之间搭建了一个平台，通过各种沟通会议，让彼此之间的信息更通畅，也让片区内的工作开展得更有成效。

小微信　大力量

度身定做的复瑞物业职级体系

社会部落 THE COMMUNITY BLOG

24 肯定与微笑是最好的回报

物业管理是一项看似简单实则很繁琐的工作。面对业主的要求，物业管理人员必须有求必应，如何让业主满意，是一门很深的学问。对于复瑞人来说，每一次辛劳的付出，只要能换回业主的肯定与微笑，这就是对大家最好的回报。

寒潮中，忙碌的复瑞人

1 月下旬，上海遭遇了 30 年未遇的霸王级寒潮。位于松江九亭的绿庭尚城成了寒潮中的重灾区。由于小区内都是高层，用的都是水箱水，寒潮来袭后，小区内 89 个水箱坏了 66 个，4000 多戶居民中有 80% 断水。面对这一突如其来的紧急状况，复瑞物业立即采取了相应措施，全力抢修，为居民排除用水故障。

用心扮靓最美的节日

复瑞故事会 FOREAL STORIES

32 “ 申城 ” 之名，是源于春申君吗？

不久前热播的电视剧《芈月传》给了我们许多复习历史知识的机会。剧中戏说了战国“四公子”之一——春申君黄歇与芈月的一段感情史。上海的黄浦江，又名“春申江“，听老人们说，就是为了纪念这位战国君子。而且，上海的简称“申”，也正是来源于“春申君”的封号。这位“芈月的初恋情人”，真的跟上海有如此深的渊源吗？

放大镜 MAGNIFIER

34 危急情况下物业公司有权破门吗？

复瑞简讯 FOREAL MESSAGES

36 复瑞简讯

2016 年第一期

总期 36 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

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

投稿邮件：editor@foreal.com.cn

前进的道路是艰辛的 但发展总是有机遇的

——记复瑞物业＂磨砺•聚变＂年度经理工作会议

2016 年 1 月 28 日，“磨砺•聚变”复瑞物业年度经理工作会议在诺诚 1895 创意园召开。集团董事长徐骏参加会议，并做重要讲话，股东方领导也参加了本次会议。

会议由复瑞总经理助理王鑫磊主持。副总经理吴旭峰做了 2015 年度复瑞工作报告，各事业部、职能部门负责人，也分别做了述职发言。复瑞物业公司总经理张绍霖在发言中回顾了 2015 年所取得的成绩和存在的不足，展望了 2016 年即将开展的工作。

董事长寄语暖人心

董事长徐骏在发言中为复瑞的 2016 年画了一个正三角形，三角形的三条边，分别是股东、合作伙伴、职业经理人团队。

徐骏强调，2015 年是复瑞物业扬帆再起航的第一年，取得了不错的成绩，给了投资人，也就是股东充分的信心。通过 2015 年的团队磨合、市场拓展，复瑞物业已经初步搭建了一个股东 + 合作伙伴 + 职业经理人的团队模式，2016 年是团队取得成绩、更上一层楼的年份。

徐骏表示，复瑞要以“信”立足，在对待我们的大小客户、合作伙伴、核心管理团队等时，须始终坚持“守信践诺”，前期做出的承诺一定会兑现。

“我们的目标，是把股东的复瑞变成大家的复瑞，只有发展成大家的复瑞，才会有进步”。当徐骏说完这番话，会议现场掌声阵阵。

发展总是有机遇的

“只要路还在，我们就能走下去”。这是复瑞物业事业一部中兴花园客服主管朱园园的话。事业一部总经理胥国成在述职 PPT 中，引用了这句话。在胥国成看来，这句话，其实是事业一部，也是复瑞物业当前的真实写照。

2015 年，实体经济遭遇寒流。2016 年，寒流更成为新常态。凛冬已至，路仍在。

在传统物业服务方面，复瑞物业服务的一些小区，存在收缴率偏低，客户认同度有待提高的问题。不抱怨，踏实干，复瑞人通过对现场保安、保洁、绿化外包工作进行针对性整改和提升，清理小区卫生死角，提升了客户感知，大幅提高了小区业主对复瑞物业的认可度。

在新业务拓展方面，复瑞承接地铁 7 号线刘行站的站务工作、地铁 4 号线的全线保洁工作。在 2015 年下半年相继启动的宁夏、海南项目中，引入了合作伙伴的方式，董事长徐骏先生认为，这是有益的尝试。“以合作模式重点突破，大力进行市场拓展，”总经理张绍霖在部署 2016 年重点工作时这样强调道。

就像董事长徐骏先生所说：“前进的道路是艰辛的，但是发展总是有机遇的。”

我们来自寒冷的哈尔滨

这是一场天南海北的聚会。

有来自哈尔滨的同事潘莉，有来自大连的同事张豫宁。听说这几天上海因为低温而爆水管，张豫宁连忙打听气温。“比比温度低，上海是南方城市，可比不过我们大连，零下十几度是新常态。”听张豫宁说冷，潘莉笑了，说：“入冬以来，我们哈尔滨的同事，经常是在零下 30 多度的条件下工作”。

在潘莉向公司领导、同仁汇报的 PPT 材料中，有这样一组照片：2015 年 12 月 17 日夜查，零下 31 度夜间园区巡逻，园区及周边一片漆黑，只能看到秩序人员身上的闪灯和手电筒的光。巡逻一圈下来，衣服冻透了，脚都冻僵了。虽是夜间值岗，也要保持三人成行，二人成伍，复瑞人在低温中，更见精神。

有来自宁夏的同事，也有来自海南的同事。拓展事业部海南分公司总经理章东华在完成述职后，热情洋溢地向全国各地的复瑞同事发出邀请：“这几天上海太冷，欢迎大家去温暖的海南做客，感受一下我们海南的热度和我们海南人的热情。”

项目多元化，造就了复瑞的地域多元和文化多元。复瑞是大家庭，兼容并收，取其长，才能把蛋糕做大，从而去赢得更广阔的市场。

本期编辑

精英誓言：

根据会议议程，主持人王鑫磊提议，全场起立，宣读复瑞的《精英誓言》。会议现场，全员高声诵读，饱满的精神，响亮的语声，喊出了复瑞人的心声：

“今天我选择挑战，道路充满艰辛，更有无限机遇，我要全力以赴，创造人生奇迹。让我们从现在开始，对人感恩，对己克制，对事尽力，对物珍惜。”

复瑞年度会议集萃

总经理：
张绍霖

2015 年复瑞经历了股权变更，实现了市场化运作，目前已完成任务，而且成绩也不错。2016 年将继续坚持采取事业部机制，并逐步向公司化运行。同时，会用更宽广的胸怀对待海南、北京等分公司，给他们更好的扶持。对于大连、哈尔滨等分公司则会增加考核力度，改善现有模式。

2016 年，复瑞计划成立西南分公司、安徽分公司以及西安分公司，完成复瑞在西南、长三角、北京、东北、西安等地的全面布局。在产业布局方面，复瑞原先是以低端住宅物业为主，现在会努力朝非居产业方向努力。今年介入地铁业务后，希望未来在这一块有较大突破。

服务品质是物业管理的生命线。复瑞将秉持“诚信用心，长线是金”，加强责任意识，做大自己、做强自己、做好自己。

副总经理：
吴旭峰

2015 年，复瑞物业扬帆再起航，在荣誉榜上增加了 5 项荣誉：荣获 2015 年度中国物业服务百强，排名第 50 名；荣获 2015 年度中国物业服务企业和住宅物业管理服务特色企业；荣获“上海市第十七届文明单位”荣誉称号；荣获 2015 年度行业协会优秀会员单位；复瑞杂志荣获上海市物业管理行业优秀刊物金奖。

2015 年度公司能够顺利完成战略任务离不开各事业部和职能部门的相互协作和支持。在此希望在未来的 2016 年，复瑞物业各部门能够发挥出更好的佳绩！

总经理助理：
王鑫磊

增量是关键。2016 年，重点要做好三个方面的工作。第一是大客户深耕。第二是新客户开发。第三要重点关注政府采购及公共平台采购。要继续深化员工激励机制，深化第三方、合作伙伴双赢机制。对于外地分公司，只提八个字“更多沟通，更大权限”。

复瑞年度会议集萃

商业运营事业部总经理：
张炼

一些项目已进入商务谈判阶段。外部市场的拓展力度仍要加大，通过各类平台找到合作伙伴，要提高项目接洽过程中的商务谈判技巧，要整合和提高核心竞争力。要取长补短，把优势表现到极致，在 2016 年做出一个代表性的项目。

事业一部总经理：
胥国成

事业一部于 2015 年 6 月新组建。财务指标、拓展指标完成较好，运营指标中的客户满意度达到 88.6 分。董事长徐骏强调，结果为导向，信任为机制，复瑞企业文化中的“诚信用心，长线是金”，这些都是事业一部平日始终坚持的。

事业二部总经理：
潘建平

2016 年的具体工作将围绕历年费用的清欠、品质提升、成本控制、拓展市场、交房和社区文化建设等多个方面展开。事业二部将秉承公司的服务、拓展的方向，持续保持好和象屿集团的合作，力争将合作区域从上海延伸至外省市。

事业三部总经理：
毕龙超

在 2015 年的运营指标中，事业三部的客户满意度达到 96.3 分。2016 年计划事业部向公司化运行，争创一个市优项目，拓展 2-3 个非居项目，全员推广及执行项目管理方案及操作守则，同时对事业部项目 APP 及 OCC 进行试运行。

临危受命 忙而不乱

——访康泰新城项目物业接管小组

位于宝山区真金路上的康泰新城是一个有着 3300 多户居民的大型小区。春节前夕，康泰小区内绿荫密布的小径被清扫得干干净净，居民的车辆停放得整整齐齐，透过亲水平台，可以看到小区内错落有致的高层和多层建筑。庞大的小区内秩序井然，业主的生活安宁祥和。

然而，就在不久前，康泰新城却经历了一场看不见的暴风雨。1 月 15 日，康泰新城原物业管理公司撤场，由复瑞物业临危受命，当场接管。这一项让人措手不及的任务，让康泰新城项目物业接管小组肩上的担子变得无比沉重。

然而，复瑞人没有乱了阵脚，十多天来不间断地忙碌，有条不紊地开展工作，物业团队平稳而顺利地接管了小区物业工作，只是，其间的艰辛，只有劳累的复瑞人自己知晓。

雷厉风行的接管

故事要从 1 月 15 日的下午说起。当天下午 4 点左右，复瑞物业受大场镇社区办委托，前往康泰新城物业管理处，协调原有物业公司撤场和下一步的接管工作。

按照常规，新老物业之间总要有一个交接期，这样有助于原有物业公司对于现场工作的移交，也能加强新物业公司对接管小区的了解。然而，谁都没有想到的是，原有物业公司竟表示，要复瑞物业当场接盘。这一突发状况，复瑞人迎难而上，全力做好接盘工作。

困难不等人，关键时刻必须要有人站出来。经过复瑞物业内部的商讨，决定迎难而上，进行相关接管工作。

半个小时之后，复瑞物业调集工程、保安和综合服务部的人员赶赴现场进行验收。接到“紧急通知”的复瑞人没有半点推托，立刻以最快速度赶到了康泰小区。

下午 5 点，人员到齐，验收工作随即开始。如此庞大的小区，工作量十分繁重，然而，在大家的共同努力之下，当天晚上 8 点左右，

基础验收工作已安排妥当。

雷厉风行的复瑞人，并没有被这样突如其来的事情搞得不知所措，相反，他们丰富的经验和高效的速度，成功地化解了危机。

有条不紊的工作

然而，接管验收只是第一步，接下来，还有大量的工作需要复瑞物业处理。下一步的物业工作怎么做，物业接管小组做了周密部署，并与大场镇政府做了许多沟通和协调工作。

这段时间注定无法平静。复瑞物业接管之后，小区内的工程维修工作也随即开展起来。两周时间内，物业接待处每天会接到近 30 单左右的报修，工程部人员一刻都没有闲着，挨家挨户地进行维修，以保障居民的正常生活。

1 月下旬，上海经历了罕见的寒潮，而那几天，每天的报修数量超过 80 单，工程人员更是忙得不可开交，连吃饭都顾不上。然而，没有一个人叫苦叫累，大家只是想着，尽快保质保量地完成任务。

与此同时，由于原有物业公司的撤场，让康泰新城保洁、设备设施维修保养等工作滞后，部分居民家中的用水也出现了困难。

小区内有好几栋楼水箱的水阀浮球生锈了，复瑞物业立即对此进行维修，更换了 6 套设备。特别是小区 54 号楼从今年 1 月 1 日起就出现了经常断水情况，给居民日常生活带来极度不便。复瑞物业接管后的第二天，工程人员就开展抢修工作，花了两天时间，终于让楼里的用水恢复正常，对此，居民们表示了深深感谢。

因为同样的原因，小区中一共有 25 个垃圾堆放点无人清理，又是复瑞物业安排专人负责，还小区居民一个干净整洁的生活环境。复瑞物业还安排了 22 位绿化工，每天在小区内的公共区域进行绿地清洁，清除杂草枯叶。整整一周时间，每天都清除出几卡车的绿化垃圾。

保洁工作同样非常重要。由于各栋楼的楼道内窗户、墙面、地面旧污较多，亦有杂物未及时清除，影响了楼道整体环境，小区居民的生活质量受到不小的影响。复瑞物业派出了 25 位保洁工，花费了 5 天时间，对 262 个楼道进行了突击保洁，把整洁的楼道还给了居民。

恢复正常的小区

整整 10 天时间里，复瑞物业的工程部员工、办公室、前台等工作人员放弃休息时间，齐心协力地工作，只想尽快将所有事情理顺，把生活便捷带给居民。

新的问题总在不断地出现。原有物业公司在撤场时，该小区所有的客户信息、管理费、停车费、物业费收缴记录等资料未移交，客户基础资料的缺失，为复瑞物业后期的工作开展带来了极大的麻烦。资金不到位也是一个极大的困扰，要知道此前开展的大量工作，都是在资金不到位的前提下完成的。

即便如此，复瑞人还是发挥出了较强的主观能动性，在资金缺乏的前提下，复瑞物业依然进行了必要的设施设备、日常消耗品采购，以确保所有工作能够正常开展。

全心全意，有条不紊，紧张有序，忙而不乱。复瑞物业的辛勤付出，得到了回报，康泰新城的物业管理工作在较短的时间内基本恢复了正常。

小区原有业委会已经解散，在政府相关部门的牵头下，康泰小区成立了托管小组，成员包括物业以及居委会书记、社区办人员和几位热心业主。大家就遇到的难题进行沟通与协调，尽最大努力让小区步入正轨。

如今，康泰新城已经变得井井有条，居民的生活也恢复正常。小区门口的大屏幕和公告栏中，已经向所有居民发布了复瑞物业接管小区物业工作的公告。目前复瑞物业已经向有关上级单位反映，希望尽快与原有物业公司进行协调，拿回应有的相关材料。有理由相信，康泰小区未来的物业管理工作一定能顺利地开展下去。

本期编辑

地铁进站，车门缓缓开启，上下车乘客擦肩而过。身穿荧光色马甲的站台站务员吹起警示哨，提醒乘客们先下后上，不要拥挤。车门关闭，站务员挥动绿色小旗，列车慢慢启动，轰隆隆地驶向下一个车站。

这是发生在地铁 7 号线刘行站的普通一幕。2016 年新年的第一天，刘行站迎来了 14 位新员工。作为上海地铁运营三公司首批站务员岗位外包试点车站，复瑞物业的到来，为车站注入了新鲜血液。

各项技能牢记在心

此次复瑞物业接管的是 7 号线刘行站的票务、进站引导和站台站务工作。看似简单的工作，但却需要反复练习。正式进驻前几天，车站老员工对复瑞物业派驻的车站工作人员进行了耐心细致的带教工作。

“五项服务承诺”带到每天的工作中，这是首先要做到的。“你好！”“收您 100 元，充 100 元。”“你好，请确认卡内金额。”开口说普通话、充值需二次确认、十字文明用语、各类故障卡的维修工作等，复瑞人都认真学习，牢记在心。站台站务员则要学习如何接发列车，屏蔽门关门时发生夹人夹物情况该如何进行紧急处理等操作办法，并适时进行各项演练工作，如火灾演练及大客流演练，提高了应急处置能力。

经过全面培训，进驻刘行站的复瑞人已经全面掌握了各项服务技能，站台工作也已稳步开展。目前刘行站的客流量并不大，但复瑞方面表示，刘行站附近有大批住宅和商圈正在建设中，未来，刘行站的客流量会大幅攀升，这也为将来的工作带来机遇和挑战。

地铁项目为重点发展方向

虽然是第一次接管地铁项目，但复瑞物业对于该项目的管理工作颇为看好。1 月 27 日，复瑞物业已成功拿到了地铁 4 号线全线保洁工作的中标书，而春节过后，7 号线延伸段的物业管理工作也将逐步外包，复瑞物业将积极参与投标，并对此充满信心。

2016 年，地铁项目物业管理工作将成为复瑞物业的一大重点，并计划全面铺开。这将为复瑞物业在新业务领域的拓展和未来工作的开展带来强大的推动力。

本期编辑

奔驰的地铁 飞扬的事业

参股江苏新鑫物业
全面进军工业物业领域

新年伊始，复瑞物业的业务版图又增添了全新领域。复瑞物业将通过参股江苏新鑫物业，全面进军工业物业，并将此作为日后一个较大的利润增长点。

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。

经过几年的努力发展，新鑫物业已先后在江阴、南通，成立多个子公司和分公司，拓展了太仓港协鑫发电有限公司、苏盛热电厂、苏震热电厂、苏州东吴热电、苏州协鑫光伏科技有限公司、常州协鑫光伏科技有限公司、沿江高速沙溪、江阴新桥、常州芙蓉服务区、中远国际集装箱码头、现代货箱码头、浮桥镇镇政府所管辖区的协管工作、吴江恒力集团、苏州热工院、太仓市恒荣泰广场、太仓市华侨花园、和平花苑、新城花苑、建红联体、鹿新花园等物业项目。为大型企业提供后勤专业化的物业管理（秩序维护、保洁、绿化）、劳务、客房服务、车队管理、会议会务、礼仪接待、餐饮等托管及工程设施设备维修维护服务等。新鑫物业的业务范围已经扩展到江苏、辽宁、河南、广西、湖南、福建等多个省市。

作为一家二级资质的物业企业，新鑫物业目前正在积极申请一级资质，同时，计划于未来 3-5 年内，在新三板上市。

此次参股，复瑞物业与新鑫物业之间可谓强强联合。复瑞物业是国家一级资质的物业公司，同时也是全国物业 50 强企业，其雄厚的实力和已有的卓越成绩，也为双方的合作奠定了扎实基础。

参股新鑫物业，复瑞物业将主导整个新鑫物业的运营管理工作。2 月份起，第一批复瑞管理团队已进驻新鑫物业，其将对前期工作进行指导。

而另一方面，新鑫物业也在不断拓展其业务领域。去年 8 月，新鑫物业在太仓市的第一家民营的老年人日间照料服务机构正式投入运营，未来，社区 O2O 也会成为新鑫物业的一大经营方向，这些都是复瑞物业相当看中的。

复瑞物业表示，此番是复瑞物业第一次通过参股的形式与其他物业企业进行合作，通过合作，希望能为复瑞的品牌效应带来延伸，同时，由于新鑫物业的利润率较高，因而，未来也会成为复瑞物业较大的利润增长点。

本期编辑

复瑞物业成为绿地集团重点供应商

近日，上海绿地集团公布了 2016 年度集团物业服务供应商名单，复瑞物业名列其中，成为了重点供应商。

绿地集团是中国第一家跻身《财富》世界 500 强的房地产企业集团，其房地产开发项目遍及全国主要省市，特别在大型城市综合体、高铁站商务区及产业园开发领域遥遥领先，目前世界十大高楼近一半来自绿地集团。

此次公布的 2016 年度服务供应商，是由绿地集团从能级匹配度、规模业绩、发展潜力以及创新能力方面，对各候选供应商进行综合评审后选取的，因此，获选的企业都具备了相当强大的实力。而获得重点供应商资格之后，复瑞物业将可参与绿地集团中高端商业写字楼、都会类写字楼、中高端住宅楼等领域的管理，复瑞物业的优势将得到充分体现。

一直以来，复瑞物业秉承“诚信用心，长线是金”的服务理念，此前，在其提供服务的各个项目中，已经获得了各大业主的认可。2015 年，复瑞物业已经荣获了全国物业 50 强称号，同时，其在全国各中心城市也拥有了 18 家分支机构，且前进的步伐还在不断继续。因而，能够收获这次成绩，复瑞实际上是打赢了一场有准备的仗。

本期编辑

一家成熟的物业企业，需要第一时间了解所管辖小区内业主的需求，并根据需求，及时给予回复，调整工作方向。而对于业主来说，通过何种渠道对物业的工作作出反馈，这也是相当重要的，各方的沟通相当关键。

复瑞物业所管辖的大华片区对于这方面的工作很有心得体会，因为，从几年前开始，他们就在物业公司、居委会和业委会之间搭建了一个平台，通过各种沟通会议，让彼此之间的信息更通畅，也让片区内的工作开展得更有成效。

三大会议显成效

复瑞物业管辖的大华片区共有五个小区，分别是远景一期、好旺花苑、华鹏花苑、行知家园和大华三村。这五个小区都是年数较长的老小区，居住的业主较多，因而需要协调的事务也很多。

大华片区每半年都会召开一次片区会议，邀请房地办、社区办、物业办、居委会主任、业委会主任以及复瑞物业相关负责人共同参与，就半年来片区内的情况做一次总结。小区的发展情况如何，现有的操作模式是否合理，还有哪些地方需要及时改进等等，这些事宜都会在会上进行讨论，各方发表各自的意见和看法，也就工作如何顺利开展提出建议。

大华片区的平安建设会议每两个月召开一次，该会议会邀请片区民警和派出所所长共同参与，就片区治安情况做一次沟通。在人们的普遍观念中，老小区的治安状况总是让人有些不放心，然而，大华片区每年的发案率却总是很低，这是多方共同努力的结果。

每个小区的三方联席会议则是每月一次例行举行，三方指的就是物业管理公司、居委会、业委会。对于业主来说，这三方工作配合默契与否，直接关系到小区管理的质量。在不少小区，时常会听到三方互相推诿、相互指责的情况，然而，在大华片区，物业、业委会、居委会之间就好像并驾齐驱的三驾马车，大家就小区的管理工作定期进行协调，在各方面达成一致，并不断向业主传递正能量。

老区改造换新貌

三方会议的积极召开，也使得小区业主们的生活环境有了实实在在的改善。

位于行知路 251 弄的大华三村是一个老小区，常住的居民中有 60% 是老人。由于当年建造时没有安装电梯，因而，老人的出行有着诸多不便。3 年前，业主们纷纷提出了希望能加装电梯的要求，而电梯施工方也自筹资金，开始酝酿安装电梯事宜。2013 年，复瑞物业进驻大华三村后，一直就此事与业委会、居委会进行了多次会议讨论，并与业主进行积极沟通，做好引导工作。

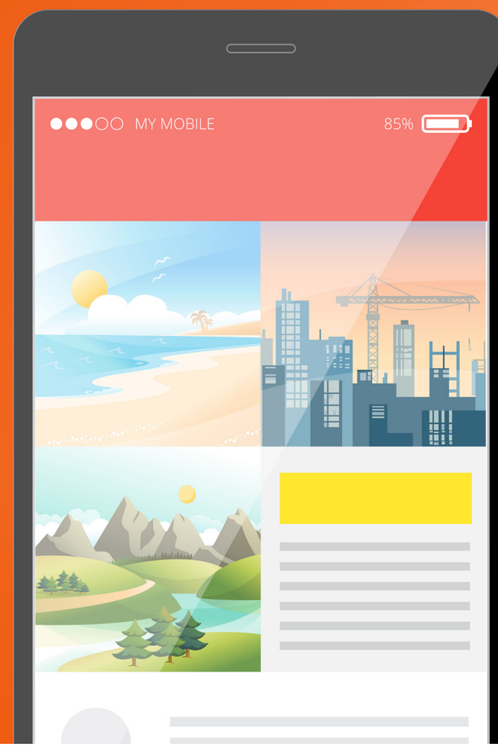
通过多次协调，以及对于安装电梯工作的不断推进，不久前，大华三村拿到了国家发改委、宝山区发改委以及宝山区规划和土地管理局的批文，并于今年春节之后正式启动加装电梯工作。

事实上，为了让小区业主能有更好的生活环境，复瑞物业与小区业委会、居委会为业主们做了很多实事。2015 年 10 月起，小区的空调滴水管进行了维护，房屋外墙进行了粉刷，旧貌换上了新颜，而今年，小区各个角落的监控摄像头也会逐步安装，以此为业主创造一个更安全的生活空间。

1 月寒潮来袭之时，小区的物业维修工连续多日没有休息，从早到晚对水管进行维护，做好防寒保暖工作，因而，虽然是老小区，但大华三村却没有出现水管爆裂和断水的状况。复瑞物业、居委会、业委会三驾马车的不懈努力，得到了业主的认可，对于他们，业主们纷纷表示感谢。

本期编辑

小微信 大力量



“入夜，我习惯地乘上代步车在小区缓行，只见各家各户华灯初上，白色的明亮、黄色的温馨，小区内高杆灯、草坪灯闪烁迷人。尤其让我关注的是 1-8 号门厅灯格外耀眼，只有参与过这一修复工作的才能体会其间的艰辛，在此向他们表示致敬。我为能和这样的团队共事感到荣幸，期待着 2016 年有更好的合作。”

这段朴实而发自肺腑的话语，来自于远景一期小区的微信工作群，发微信的是复瑞物业的一位工程管理人员。此前小区内 1-8 号的门厅灯因为老化而短路，出现照明故障，这一事件在小区微信群中一反映，复瑞物业、居委会、业委会等相关人员马上就此事进行了协调，并立即进行维修，及时排除故障。在三方的共同努力下，小区业主的楼道照明得以恢复，对各方的服务也表示了相当满意。

小小的微信，有着大大的力量。随着信息化技术的普及，物业公司与居委会、业委会以及业主之间的沟通已经不再局限于书面和口头，更快、更便捷的微信方式，已经被复瑞物业在各个项目广泛运用，且收到了良好效果。

及时的沟通平台

复瑞物业所管辖的大华片区拥有远景一期、好旺花苑、华鹏花苑、行知家园和行知路 251 弄等 5 个小区，2015 年 11 月份以来，这 5 个小区分别建立了各自的微信工作群，小区的物业经理、居委会主任、业委会主任、物业前台等人员都成为了工作群的成员。

有问题，在微信群中及时反映，好的方面继续保持，不好的则加以改进，微信工作群起到的是一个聚合的作用。通过及时沟通与交流，大家能第一时间发现小区内的各种隐患和状况，同时，通过协调，也能让各方的工作开展起来更顺畅。

运行近 3 个月以来，大华片区各小区的微信工作群每天都有几百条的对话，物业、居委会、业委会之间相互支持、相互帮助，最大程度地提升了小区业主的满意度。

温馨的信息发布

除了微信工作群外，复瑞物业的多个项目都已经开通了微信公众号。复瑞物业、复瑞苏州分公司、生命人寿大厦等，都已经通过微信公众号，及时推送最新的信息，并对业主做出温馨提示。

1 月下旬以来，上海遭遇了几十年不遇的严寒，生命人寿的微信公众号向大厦业主及时发布了寒潮来袭的提示，提醒大家防寒保暖，下班后关好门窗。大厦消防年检、玻璃幕墙清洗等重要事宜，也都通过微信号进行了及时发布。

复瑞苏州分公司的微信公众号除发布相关通知和提示外，还增加了智能访客系统以及物业报修等功能，业主只要通过填写微信上的报修单，就可以及时将故障情况反馈至物业，大大提升了速度和业主体验度。

如今，类似的微信公众号及微信工作群正逐渐在复瑞物业的各个项目中开展和普及，未来，如何更好地运用这一方便快捷的平台，将是复瑞物业进一步探讨的话题。

本期编辑

度身定做の 复瑞物业职级体系

物业作为典型的劳动密集型行业，在我国城市化推进的过程中起到不可或缺的作用。与之呈较大反差的是，物业企业的收入仅有物业费这一主要来源，且我国的物业费定价等政策通常受到地方政府或相关部门的制约和主导，用“付出多于回报”这句话来形容整个物业行业非常贴切。

人才策略普遍缺失

物业服务企业所面临的困难和问题较之工业、商业多出近几倍，不仅要处理客户投诉，让业主满意，还要保证安全生产，执行行业标准，维持环境卫生、公众秩序以及承担各类外联事务包括房办、治安、消防、街道、安监、城防、卫生等政府职能部门的对接工作。

在这样的行业大环境下，物业行业从业人员的特征、趋势和未来发展方向究竟是怎样的。

物业行业的从业人员大致可分为以下几类：管理类和一线类。其中管理类按职能又可细分为：物业人力资源管理类人群、物业财务管理类人群、物业行政管理类人群、物业信息管理类人群、物业市场管理类人群、物业品质（运营）管理类人群和相关高管团队。一线类根据各个物业业态的区分又大致可细分为：保洁、保安、工程、客服和其他相关工种。

而在上述的管理类人群中，各自职能的从业人员相比诸如金融、房地产开放、商贸等行业的平均薪酬低将近 10-30%。而一线类人群中，大部分人员还处于当地的最低工资保障范畴内，就上海地区而言，收入为税后 2020 元（2014 年上海市最低工资标准）的保洁、保安人员比比皆是，而这个数字结合上海的消费指数仅供一个人的日常必需开销。

物业行业的从业人员具有典型的特征：责任众多，收入甚少。从人力资源角度分析即为：行业性价比的低廉导致行业优秀人才的快速流失。这一点在近几年愈演愈烈的中国人才争夺战中表现得尤为明显，越来越多的行业人才纷纷转型至房地产开发，金融等薪酬领先的行业中。当其他行业主动出击在各大高校抢夺并培养和复制人才的招聘策略下，物业行业却还采用传统的人才招聘策略，仅有少部分企业开始并重视人才的“选、用、育、留”。

复瑞物业的职级体系

在观察到以上行业人力资源面临和呈现的各类现象后，如何制定解决方案正成为每一家物业企业人力资源管理战略的核心议题。相对来说，复瑞物业的人才管理措施在行业中处于较先进水平，职级体系在复瑞物业的管理过程中起到了很大意义。

职级体系简单的说就是将企业中类似的岗位梳理成若干个系列和若干个级别，使之成为经过归类、合并的一系列有规律的职位库。它可以服务于薪酬模块，为不同级别的人员制定不同的薪酬政策；服务于绩效模块，为不同级别的人员制定不同的绩效考核工具；服务于培训模块，为不同级别的人员分配不同的培训经费；服务于招聘模块，为不同级别的人员选择不同的招聘渠道。综上可见，职级体系可以作为人力资源各模块细分政策的依据，它的重要性也显而易见了。

复瑞物业在 2015 年、2016 年已将自身的职级体系结合实际情况进行“度身定制”。首先我们在各类离职面谈、绩效面谈中抓取到了越来越显现的一个问题：员工的职业生涯规划空白。这个问题包含两层意义：即员工不知道职业目标在哪里，自知职业目标也不知道如何去实施。当这个问题没有得到及时解决时，换来的就是大批员工的离职倾向亦或是开始职业睡眠，战斗力大幅下降，最终导致公司能级下降、成为竞争公司的黄埔军校。

在观察到上述问题后并结合现有复瑞物业人力资源力量，通过一系列的评估和诊断，决定先从核心议题即职级体系开始着手定制。横向来看，我们将整个复瑞包括总部、事业部、分公司和项目部的各组织单位进行岗位层级细分至 H1 至 A4 的岗级。纵向来看，在 M1 至 S2 的岗级中，我们设计了双通道岗列即管理通道列和专业通道列，以此来解决那些力求往自身领域的专业、技术路线发展的员工的上升诉求，解决了管理岗位因公司规模等因素限制而无法增设的难题。

在将整个职级体系大致轮廓设计后，我们下一步将首先结合整个社会薪酬水平、行业薪酬水平进一步优化横向和纵向两条线的薪酬结构。其次针对不同的层级，我们将逐步通过和各个业务线的交流、观察和探讨每向上一个层级相较原层级的距离在哪里，诸如工程主管上升至工程经理，在哪些工作纬度需要加强，加强到什么程度等。如何加强这些细分问题，都是我们下一步要进行探索和研究的。在此期间我们遵循的核心原则是“定量为主、定性为辅”，以此给予员工一个更直观、透明、公平的晋升环境。最后，我们将根据不同的岗级、岗列做出各类人力、行政、信息的分类政策以加强权和责的明晰，以避免高薪低责亦或低薪高责的现象发生。

以上是复瑞物业未来关于整个人力体系的综合盘点和实施策略。在愈来愈激烈的人才争夺战中，物业行业已无沉睡资本，如何去应对人才的流失、人才的培养、人才的选拔、人才的任用已箭在弦上。我们也希望此次的职级体系改革或重塑能够慢慢丰富起复瑞的人力资源战略以求最大的员工满意。

复瑞物业人力资源经理　黄逸鸣

肯定与微笑是最好的回报

物业管理是一项看似简单实则很繁琐的工作。面对业主的要求，物业管理人员必须有求必应，如何让业主满意，是一门很深的学问。对于复瑞人来说，每一次辛劳的付出，只要能换回业主的肯定与微笑，这就是对大家最好的回报。

一封手写的业主信

春节前的一天，一封手写的业主来信在物业办公室里引发围观。这年头，不是用短信、微信，就是用 QQ 和电子邮件，谁还用手写信啊。原来，这封情真意切的手写信有一个故事。

一周前，小区物业给所有的业主们寄去了一封信，信里面除了向业主致以春节节日问候外，还特意将小区最近的动态向业主们一一说明：住户人数、交通购物，还有教育培训等等，最重要的是，信中还对业主的个人需求提供了有针对性的服务。

寄信的刘先生平时并不住在这个小区，房屋一直空着，物业注意到这一情况后，特意向他提供了代出租服务，让业主房子不闲置还能赚钱。而物业方面也为刘先生制定了完善周到的出租管理规范，让刘先生不用亲自前来就很放心，为此，刘先生深受感动。

如今，复瑞物业已经向广大业主推出了管家式服务，让业主能真正享受到一对一的专业服务。而刘先生的这封手写信，正是向复瑞物业致以的最真诚的谢意。

想业主所想，急业主所急

业主张先生家刚刚装修完，特意留下一捆进口瓷砖准备铺设别墅花园里的小径，可是没想到，几天后这捆瓷砖却没了踪影。消息传到物业王经理耳中，他立即放下手头工作前去张先生家了解情况。

原来，张先生家的装修工程已经完工近两周时间了，装修队在撤离时没有和张先生做交接，所以，瓷砖是怎么丢失的，谁也说不清。

看着着急的张先生，王经理立即带人前去建筑垃圾房里面翻检，无果以后，还带着工作人员在整个小区里四处搜寻，可是最终，这些失踪的瓷砖依旧不见踪影。急人所急，王经理带着项目工程部特意跑去了家居市场，挑选了质地较好的瓷砖样板带给张先生。

虽然由于瓷砖风格不匹配，王经理带来的瓷砖最终没有派上用场，但张先生依然十分感动。重视业主感受，急业主所急，哪怕并没有帮上忙，业主依旧会铭记在心，这是复瑞物业一直在做的。

危难见真情，细节观大局

一户业主家 85 岁的老外婆在小区门口走丢了，焦急万分的业主分头寻找无果后，想到了向物业求助。

热心的物业工作人员不仅第一时间为业主拟定了寻人启事，更是免费提供了大量复印件，还陪同业主在小区里面以及附近街道张贴。最终，功夫不负有心人，老外婆在大家的努力下，安全回到家中。

人们常说危难见真情，细节观大局。业主通过这件事，对复瑞物业有了更全面的了解，也使得复瑞物业的管理更深入业主之心。

用智慧与汗水挽回业主缺憾

装修工程完工，业主原本打算高高兴兴地搬入新的办公场所，结果却意外发现，因为设计时的缺陷，导致总经理室网线过长容易绊脚，而财务室竟然没有铺设网线和电话线。业主咨询后得知，如果要重新铺设线路，就会损坏天花板吊顶和地毯。陷入无尽苦恼中的业主向复瑞物业打来了求助电话。

照理说，物业只负责维修，并不承担重新铺设线路的工作。但看到业主烦恼的样子，物业工程部弱电领班丁师傅和强电工陈师傅决定助他们一臂之力。他们首先一一托起一块又一块的双层天花板，利用天花板与固定框架仅有的缝隙，一头串线一头引线，一步一步地将电话线和网线接进业主的财务室，又利用原地板阁架槽沟串线，直接将线接在总经理室的办公桌下，解决了网线绊脚的问题。

他们的智慧与汗水，换来了业主的声声肯定，而他们的小心翼翼既没有损坏业主的天花板吊顶，更没有割开业主昂贵的地毯，修复结果让业主十分满意。

业主遇到困难时，不要推诿，要把业主的困难当做自己的困难，用自己最大的努力为业主解决燃眉之急，复瑞物业就是这样严格要求员工的。

保洁阿姨与时尚手机

赵阿姨是复瑞物业管理的一个集商业、办公、住宅为一体的大型项目中的一位普通保洁员。

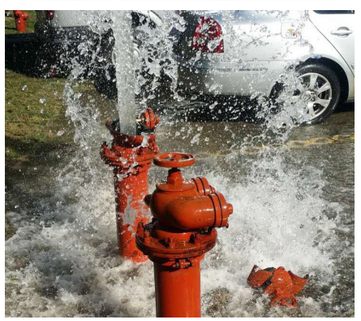
有一天早上，赵阿姨像往常一样开始了洗手间的保洁工作。突然，她看到一个隔间的手纸盒上有一部崭新的手机。手机的样式很新潮，赵阿姨经常在电视里看到它的广告，而这部手机的价格能抵得上自己两个月的工资，然而她丝毫没有动心。

赵阿姨四处寻找失主未果，于是，她立即前往该层楼面的所有公司，留下了自己的手机号码，让失主可以第一时间找到自己。很快，手机的主人找来了，而朴实的赵阿姨面对失主的再三感谢，腼腆地羞红了脸。

事实上，在复瑞物业中像赵阿姨这样拾金不昧、平凡朴实的普通员工非常多。捡到客户丢失的巨额物品，及时寻找失主并原物归还的事迹比比皆是。

一个楼盘的出色与否，硬件条件固然重要，但最关键的还是每一位物业员工的个人素质。他们的一言一行，凸显着楼盘的品味，更会让业主对自己所处的生活、工作环境充满信心与信任。

寒潮中，忙碌的复瑞人

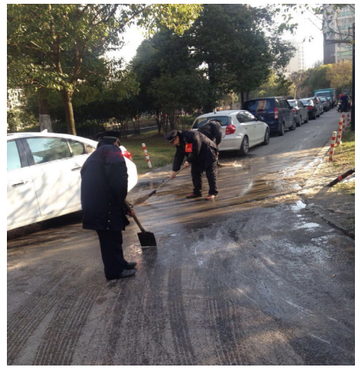


1 月下旬，上海遭遇了 30 年未遇的霸王级寒潮，最低温度降到 -7℃，郊区更是低至 -10℃。许多小区的居民水管被冻结，先后出现了断水情况。

位于松江九亭的绿庭尚城成了寒潮中的重灾区。由于小区内都是高层，用的都是水箱水，寒潮来袭后，小区内 89 个水箱坏了 66 个，4000 多户居民中有 80% 断水。

面对这一突如其来的紧急状况，复瑞物业立即采取了相应措施，全力抢修，为居民排除用水故障。

物业人员首先挨家挨户对断水居民进行解释和沟通，安抚大家焦急的心情。因为无法正常用水，复瑞物业就用水桶接完水，一家一家给居民们送过去。由于小区内老人较多，因而，送水上门的工作，为老人们解决了燃眉之急。断水的几天里，复瑞人每天都要运送 200 多桶水，让居民们暂时缓解用水困难。



从一清早开始，直到凌晨三点，20 多位抢修人员穿着厚厚的大衣，一刻不停地进行维修，给水管穿上“保暖衣”，及时修理水管和水箱。天寒地冻，室外温度极低，抢修人员被冻得脸颊和耳朵通红，然而，为了尽快恢复用水，他们一直坚守在工作岗位上。在大家的不懈努力下，几天后，绿庭尚城的断水故障已经全面排除。

由于寒潮肆虐，复瑞物业管辖的多个小区都遭遇了断水，复瑞物业的多位项目经理亲自带领基层员工，奋战在第一线，全力抢修。1 月 29 日的复瑞物业经理年会上，有几位项目经理因为抢修而无法出席会议，而他们的缺席却换来了所有人的尊敬。寒潮褪去，各项抢修工作都已顺利完成，这场争分夺秒的战役，体现的正是复瑞人超强的责任心，想业主所想，急业主所急，永远都将业主的利益放在第一位。

本期编辑

用心扮靓最美的节日

过节总是喜庆的，为了让复瑞物业的业主们感受到欢乐祥和的节日气氛，复瑞物业管辖的生命人寿大厦、上海国际研发总部基地、绿地泥城、杭州新中宇维萨、象屿佳苑、中兴花园、上海嘉园等诸多项目在 2015 年圣诞和 2016 年元旦之际，用彩灯、圣诞树和小装饰品等，将所属区域用心装点了一番。节日之夜，火树银花，犹如梦幻的海洋。

生命人寿大厦物业服务中心此番布置颇费心思，整个大楼既温馨又浪漫，装饰物品丰富多彩。最吸引人眼球的就是在大堂中心屹立着的六米多高的主圣诞树，这棵巨型圣诞树上悬挂着五颜六色、丰富多彩的小装饰品，还缠绕着各色彩带及彩灯装饰。圣诞树的底部布置了一个平台，上面堆放了大大小小的圣诞礼盒，还有可爱的雪人、亮晶晶的彩色圣诞球、松果等，色彩美丽大方。圣诞树的彩灯一直开启着，天色暗下之时，更显缤纷之美，许多客人在经过大堂时，都会驻足观赏并会拿出手机拍照，在圣诞树下留下萌萌哒的笑容。

大堂两侧的玻璃门和旋转门贴上了布置贴纸，图案变化多样，有圣诞树、雪花、驯鹿等。这些可爱的玻璃贴纸更烘托出圣诞节的圣洁气氛，大堂内也变得活泼起来，客户和外来的访客们在进门的瞬间，就感受到了浓浓的圣诞气息。此次布置还别出心裁地把大堂的五根立柱也利用了起来，立柱上点缀着大朵纯洁的雪花及翠绿的懈寄生，围绕并衬托着大堂内的主圣诞树，简洁、大气、漂亮。

比较集中的圣诞装饰位于大堂左侧区域，这一侧的空间比较大，因此在此处摆放了圣诞栅栏篱笆场景。围栏里的风景十分别致，让圣诞节变得更温暖，配上彩灯，越发活灵活现。客人们对于此次布置相当满意，都不约而同地拍了照。

在圣诞布置中，复瑞人很细心地考虑到了细节之处，并加以充分利用。比如天花板的彩带、大堂前台 Logo 处的雪花图样灯饰、大堂绿化盆栽上的彩灯等。点点星光，十分唯美。

大楼广场外围的彩色景观灯布置也相当出彩。绿化上、外围树干树枝上都被彩灯所覆盖，一到夜晚，整个地面停车场就点缀着璀璨梦幻的星光，与大楼内的圣诞树交相辉映，为冬日里的夜晚平添了一份温暖。浪漫唯美的夜景将生命人寿大厦点缀得份外美丽，也为下班归家的人带去一份好心情。

生命人寿大厦的圣诞装饰获得了大楼客户们的一致称赞。除了大大小小的装饰外，每天上下班高峰和午餐时间，大楼广场也会循环播放圣诞歌曲，让大家时时沉浸在温暖的节日气氛中。

上海国际研发总部基地也同样将园区内的圣诞节布置得有声有色。园区内的景观水池中央是圣诞气氛最浓的地方，那里有一棵 5 米高的圣诞树，悬挂着炫彩圆球、纷飞的雪花片、飘逸的蝴蝶结、瑰丽的花朵以及金银树枝装饰，整棵树金光闪闪，特别耀眼。树下有两组大小礼物盒烘托节日喜庆气氛，金银驯鹿迎风昂首，企盼圣诞老人背着礼物来临，高抬的鹿头则预祝着园区风调雨顺，万事亨通。

在 8 号门服务中心入口处，明净的玻璃上喷绘了各式节日图案，双开门上贴着圣诞老人的微笑，客人第一眼就能感受到扑面而来的欢乐。

生命人寿大厦和上海国际研发总部基地内大多以年轻白领为主，因而，新颖的圣诞节布置让他们觉得非常愉悦，节日期间，这些漂亮的装饰也成了大家讨论的共同话题。圣诞布置不仅烘托出了浓郁的节日氛围，更体现出复瑞物业服务对客户服务的一片真心。

生命人寿大厦物业服务中心

上海国际研发基地总部

“申城”之名，是源于春申君吗？

不久前热播的电视剧《芈月传》给了我们许多复习历史知识的机会。剧中戏说了战国“四公子”之一——春申君黄歇与芈月的一段感情史，尽管已经被很多学者否定，但黄歇作为真实的历史人物，还是给后人留下了不少故事和传说。

上海的黄浦江，又名“春申江“，听老人们说，就是为了纪念这位战国君子。而且，上海的简称“申”，也正是来源于“春申君”的封号。这位“芈月的初恋情人”，真的跟上海有如此深的渊源吗？

春申君黄歇的一生

后人研究黄歇，目前可以参考的材料并不多，主要包括《史记·春申君列传》等 20 篇左右的史稿，其中有互为印证的，也有相互抵触的，且其中相当一部分篇幅很小。学界较为统一的观点是，黄歇生于公元前 314 年，死于公元前 238 年，是战国时期的楚国人。

黄歇年轻时因颇具学识和人脉，得到了楚国最高统治者顷襄王的赏识。公元前 298 年，秦国出兵楚国，战争一直延续了 20 余年。至公元前 272 年，岌岌可危的楚国派出 42 岁的黄歇担任“和谈大使”，出使秦国。才华横溢的黄歇不辱使命，说服了具有战争优势的秦王与楚国缔结盟约。不过，作为代价，黄歇与楚国太子熊完随后成为人质，在秦国一住近十年。

公元前 262 年，52 岁的黄歇成功帮助熊完从秦国返回楚国，并继承了王位，成为楚考烈王。这位考烈王没有亏待黄歇，立即任命他为“令尹”（春秋战国时期的最高官衔），并封其为“春申君”，赐淮北 12 县为封地。

需要指出的是，“淮北 12 县”，大约是现今河南省南阳、信阳一带。此前，这里曾有一个小国名为“申”。封“春申君”的含义，表示执掌“欣欣向荣的申”。现在，河南当地仍有信阳是“小申城”，上海是“大申城”的说法。

公元前 247 年，67 岁的黄歇向考烈王进言，淮北 12 县离齐国太近，应该划归军政一体的地方行政管辖，不便作为封地。考烈王采纳了他的意见，并把江东封给了黄歇。这个“江东”，是指长江从现今江苏南京至安徽芜湖段以东的地区。史载，黄歇在江东重建了吴国故都，并以其为根据地，展开自己的活动。吴国故都，即现在的江苏苏州。

随后，黄歇及其族人在江东吴地一带开展经营，以此为基地疏通河道，兴修水利，改造粮田，使长江三角洲地区得到良好的开发治理，受到当地人民和后世的敬仰。

黄浦江是黄歇开凿的吗

据《上海地名志·自然地理实体地名》记载，黄浦江位于上海市中部，贯穿上海市，下游将上海市区分为浦西与浦东两大部分，是上海市最大的河流。黄浦江发源于上海西部淀山湖口淀峰，其上游分段为拦路港、泖河、斜塘、横潦泾、竖潦泾，至松江米市渡以下始称黄浦江。

“黄浦江”名称最早于南宋时期出现记载，曾名黄浦塘、黄浦港、黄浦、大黄浦。清代始称黄浦江，别名黄龙浦、黄歇浦、春申浦等。

值得注意的是，《上海地名志》关于黄浦江的叙述中，有这样一句话：“黄歇浦、春申浦等名称，皆因后人附会黄浦江是战国时春申君黄歇开凿的而得名。”

复旦大学历史地理研究中心教授傅林祥介绍，上海处于我国长江中下游的冲积平原，其现在的地貌与水系形态，形成于距今 1000 到 600 年前，这与 2200 多年前黄歇所生活的战国时代已有很大不同。黄歇时期的上海，大约以今松江和青浦为限，再向东便是大海。因此，如果说现在的黄浦江是春申君主持开凿的，肯定不符合历史。

傅林祥教授进一步指出，别说是当代的一些学术研究对上海简称“申”与春申君是否有关存在争议，历史上相当一部分书籍和文章，也有类似的情况。不过，综合研究这些史料可以发现，其普遍存在两个特点，一是几乎所有文字中都有“相传”或“传说”的前缀；二是这些记载从明代以后开始大量出现。傅教授认为，根据历史学的治学特点，既然使用了“相传”或“传说”等字眼，说明那“只是个传说”，真实性存疑。

夏元吉疏通了黄浦江

据记载，上海的两条大河——黄浦江与吴淞江（即苏州河），在历史上曾出现过先以吴淞江为主、黄浦江为辅，后以黄浦江为主、吴淞江为辅的重要转变。这一转变的历史节点，即发生于明代。史料记载，永乐年间，官至尚书的夏原吉奉命治理长期困扰苏州、松江（今上海）百姓的江河水系。经过两年的努力，夏原吉一举解决了太湖和长江下游流域的河道疏通等一系列问题，并完成了对黄浦江全流域的疏通和扩容，使之成为上海第一大河流。直到今天，史学界和水利部门，一致公认上海黄浦江现今的面貌，出自明代夏原吉之手。

而巧合的是，除了春申君开凿黄浦江的传说以外，上海本地还有另一个传说：永乐六年（公元 1408 年），有唐姓乡绅献出上海县城北门外的土地建造“申侯祠”，假借“春申理水”的传说颂扬夏原吉治水的政绩。从那时起，春申君开凿黄浦江的传说，逐渐在上海流传开来。

上述传说，一定程度上与傅林祥教授的发现互为印证。不过，由于其也是传说，因此不能简单地认定为史实。

摘自《解放日报》

危急情况下
物业公司有权破门吗？

【案例一】

某小区一住户家在炖砂锅，在煤气没关的情况下出门，因时间过长导致窗户、阳台都在冒黑烟。物业公司接到报警后，立即派人员赶到出事的住户门口，但无人回应。而此时烟味越来越浓，又有物品烧焦的味道，似有火情发生。在这紧急关头，保安征得隔壁业主的同意，果断从邻居阳台翻过去，迅速打开了阳台上的玻璃门，关闭煤气开关，切断火源，避免了一场危在旦夕的灾难。

【案例二】

住二楼的张小姐向物业公司反映家中天花板滴水，但物业公司称三楼的业主放假期间外出，他们无权破门入室检修。结果滴水情形越来越严重，而物业管理公司仍拒绝维修。雷小姐只好求助 110，在巡警的要求下，物业公司砸开三楼房门入内维修，发现原是水管漏水，屋内的东西也被泡得惨不忍睹。对此，张小姐斥责物业管理公司没有尽职，而三楼住户回来后，对于破门而入的行为又很恼火，三方发生很大矛盾。

【评析】

物业公司有时会接到报告说出现紧急情况需要处理，但偏偏主人又不在家，让物业公司颇为头疼。如果贸然进入，侵犯主人的合法权利；但如果不进去，又怕耽误情况引起灾祸。对比以上案例，物业公司究竟有没有权利破门呢？该问题涉及紧急避险的法律规定，要具体问题具体分析。

何为紧急避险

什么是紧急避险呢？就是为了使国家、公共利益、本人或者他人的人身、财产和其他权利免受正在发生的危险，不得已采取的损害他人人身或财产的行为。

假设在第一个案例中，着火住户的隔壁业主也不在家，保安为救火只能未经其许可，从他家阳台翻过去，这是一种紧急避险的行为。在第二个案例中，三楼严重漏水，损害三楼、二楼住户的财产，也危及电路设施的安全。在三楼家中无人的情况下，不得已破门而入，造成门窗损坏，也是紧急避险行为。

紧急避险的民事责任

《民法通则》第 129 条规定：因紧急避险造成损害的，由引起险情发生的人承担民事责任。如果危险是由自然原因引起的，紧急避险人不承担民事责任或者承担适当的民事责任。因紧急避险采取措施不当或者超过必要的限度，造成不应有的损害的，紧急避险人应当承担适当的民事责任。最高法院关于贯彻执行《民法通则》若干问题的意见第 178 条也规定：因紧急避险造成他人损失的，如果险情是由自然原因引起，行为人采取的措施又无不当，则行为人不承担民事责任。受害人要求补偿，可以责令受益人适当补偿。

可见，紧急避险因具有合理性、正义性是受法律保护的，关键在于要控制损害的程度。

物业公司的入户时机

那么是否意味着一出事物业公司就有权破门而入？当然不是。

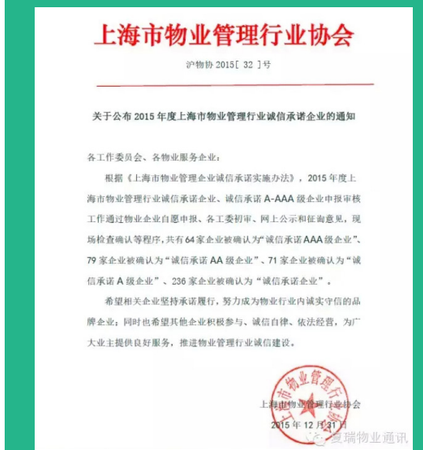
公民的住宅不受侵犯，禁止非法搜查或者非法侵入公民的住宅。如何处理住宅不受侵犯和入户抢救的矛盾？关键在于发生的是否属于正在发生、紧迫的、会危及他人人身和财产安全的危险。如果是，可进行紧急避险以排除危险。如果只是类似卫生间小面积渗水之类的现象，物业公司就必须在经主人许可后才能进入维修。如果主人坚决不让维修人员进入，受损害的住户可选择向法院起诉要求排除妨碍和赔偿损失。考虑到诉讼周期较长，在严重影响受害方日常居住生活的情况下，受害方可向法院申请先予执行，先排除妨碍后再通过诉讼方式请求损害赔偿。

但是物业公司也要做好自我保护，危险情况时不应由物业公司单独处理，毕竟在处理火灾、追捕犯罪嫌疑人上，物业公司仍不具备专业技能。所以，正确方式是遇紧急情况，应立即报 110 或 119 处理，同时要立即联系住户，在无法联系上或住户因故无法返回时，协助公安、消防人员入户处理。做好过程的记录和影像资料的拍摄，且入户时还要特别注意避免对财产造成损害。

本期编辑

FOREAL MESSAGES
复瑞简讯

MESSAGES



上海市物业管理行业协会

沪物协 2015[32]号

关于公布 2015 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业的通知

各工作委员会、各物业服务企业：

根据《上海市物业管理企业诚信承诺实施办法》，2015 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业、诚信承诺 A-AAA 级企业申报审核工作通过物业企业自愿申报、各工委初审、网上公示和征询意见，现场检查确认等程序，共有 64 家企业被确认为"诚信承诺 AAA 级企业"、79 家企业被确认为"诚信承诺 AA 级企业"、71 家企业被确认为"诚信承诺 A 级企业"、236 家企业被确认为"诚信承诺企业"。

希望相关企业坚持承诺履行，努力成为物业行业内诚实守信的品牌企业；同时也希望其他企业积极参与、诚信自律、依法经营，为广大业主提供良好服务，推进物业管理行业诚信建设。

上海市物业管理行业协会

2015 年 12 月 31 日

复瑞物业通讯

❶ 复瑞物业等 130 家企业入围诚信承诺 AAA 级

为了促进行业自律机制建设，倡导行业诚信经营、规范服务，上海市物业管理行业协会自 2007 年起在会员单位中开展了诚信承诺活动。9 年来，先后有 800 多家会员单位主动向社会和服务对象作出了 9 项服务承诺，并得到协会确认。经审核，截止到 2015 年 12 月，被确认为符合《上海市物业管理企业诚信承诺实施办法规定》，在有效期内的诚信承诺企业共有 624 家，其中诚信承诺 AAA 级企业 130 家，诚信承诺 AA 级企业 115 家，诚信承诺 A 级企业 102 家，诚信承诺级企业 277 家。上海复瑞物业管理有限公司为 AAA 级诚信承诺企业，复瑞将继续认真履行承诺，自觉接受社会监督，为提升行业形象作出积极贡献。

❷ 老人跌倒多人相助　物业品德温暖人心

自复瑞物业入驻象屿佳苑以来，服务中心全体员工认真完成本职工作，热心帮助小区有困难的业主，得到业主不少好评。

某日凌晨 2 时左右，象屿佳苑 4 单元一位业主骑电动车回家，在小区西大门附近因地面湿滑而摔倒。这位业主年纪较大，摔倒后已无法自行起身回家。当班的巡逻队员发现后，立即上前询问并及时通知当班班长。当班班长随即赶到，询问业主摔伤情况，是否需要送医院治疗。在确定业主无需送医后，立即通知其家属，并和其他队员一起搀扶该业主回家。业主回到家后，物业人员又帮业主把电动车推回车库停好。

几天后，身体转好的该业主在家人的搀扶下，特意来到复瑞物业的服务中心表示感谢，并赠予了"助人为乐 品德高尚"的锦旗。业主感激地说："正是有了这样一批尽心尽职的物业人，从点点滴滴的小事做起，才使我们有了一份温暖的感觉。"

❸ 风雨同舟，共创佳绩 欢聚一堂，祝福未来

1 月 28 日，在这辞旧岁，迎新春的美好时刻，复瑞物业迎来了 2016 年联欢晚会，复瑞全体同仁欢聚一堂，庆祝昨日的辉煌业绩，展望公司的美好未来。

复瑞物业张绍霖总经理首先发表了精彩致辞，回顾往昔，展望未来。2015 年是值得我们回味的一年，这一年复瑞有风和日丽，也有惊涛骇浪，团队携手，共同创造了佳绩。

2015 年，复瑞人收获了掌声和荣誉，公司的发展离不开团队和员工的辛勤付出。在随后的颁奖盛典上，复瑞的公司领导对 2015 年度的优秀员工、优秀经理、优秀团队进行了表彰，希望他们再接再厉，在新一年的工作中有更好的表现与成绩。

晚会现场充满欢声笑语，大家举杯祝福，在璀璨的灯光下，告别羊年，迎来充满希望的猴年。

❹ 惯偷落网大快人心　摩卡小区重得平安

小区的治安状况是业主最关心的，因为这直接关系到他们的生活环境是否安全，在此方面，复瑞物业总是竭尽全力。

近日，摩卡小区的物业管理人员抓住了一个"潜伏"在小区内的惯偷。小偷多次作案，小区居民一度提心吊胆，就怕家里的钱财遭到损失。在复瑞物业管理人员的齐心协力之下，小偷终于现出原形并落网，这让摩卡小区的居民们松了一口气。九亭镇社会管理综合治理委员会也为相关人员颁发了证书，对大家齐心协力共同保卫小区安全的行为给予表彰和鼓励。

信义嘉庭
SINYI IDEAL FAMILY

品质耀升·猴来居尚

约 90-150m² 能除霾的宽景户型 改善优选
（建筑面积）

鉴赏专线 5990 1888

亲临体验：上海市嘉定区叶城路新成路路口