

复瑞 FOREAL

2015年第二期
总第35期

本期关注

跻身全国物业企业排名50强
复瑞物业扬帆再起航后的飞跃

镜像人物

400投诉处置平台全面上线
复瑞物业信息化建设再升级
——访复瑞物业副总经理吴旭峰先生

言之有物

复瑞物业全国战略布局捷报频传



最好的礼物



岁末。

各种评选评比活动，如火如荼。各行各业也因此发布了各种形式的“琅琊榜”。

能上榜的企业，要么是行业内的翘楚，各项业务，做得风生水起；要么是行业内的精英，特色业务，做得既专且精。泯然众人的，自然不会出现在榜单之上。

中国物业管理协会也有一份自己的“琅琊榜”。榜单之上，排名靠前的，是万科、保利、绿城、长城这些业内标杆企业，家大业大，确有所长。也有若干物业服务企业中的新锐，因为业务领域的创新，第一次上榜，意气奋发。

在今年的榜单中，复瑞物业名列“中国物业管理综合实力 TOP100 企业”第 50。对于这份榜单，复瑞物业并不陌生。此前几年，复瑞物业一直都是榜单上的“熟面孔”，今年又

再次上榜，情境却与往日不同。

今年是复瑞物业扬帆再起航的第一年，和以往相比，人员结构发生了一些变化，业务领域广泛拓展，很多项目谋篇布局，正寻求更大的突破。能够继续留在榜单之上，能够在中国几万家物业服务企业中跻身第一集团，殊为不易。

美国总统奥巴马说：“真正青史留名的人，只因他们有更大的向往。”回看即将过去的 2015 年，复瑞物业扬帆再起航，低调，务实，有着“更大的向往”。

除了跻身“中国物业管理综合实力 TOP100 企业”，复瑞物业的名字还同时出现在“物业服务特色企业”、上海市文明单位、诚信承诺 AAA 级企业等多个榜单之上。各项荣誉，叠加在一起，沉甸甸的，装满了业主的赞许，行业的肯定，市场的认可。

而支撑着“更大向往”的，是复瑞物业一直秉承的理念：一个诚实守信的员工，才能赢得公司的尊重；一个信守承诺的公司，才能赢得客户和市场的尊重。复瑞物业希望在企业发展的每一步中，都可以看到“诚信用心，长线是金”的痕迹。

对于很多企业，“诚信”只是一句响亮的口号，而对于复瑞，“诚信用心，长线是金”是一种落到实处、贯穿始终的企业文化，一种得到全体企业员工认同的道德标准。这种企业文化，受全行业严苛的监督，也因此更容易得到全行业的认可。

荣誉，是行业赠予复瑞的最好的礼物。

诚信，是复瑞回馈社会的最好的礼物。

本期编辑

Contents

本期关注 SPECIAL CONCERN

04 跻身全国物业企业排名 50 强 复瑞物业扬帆再起航后的飞跃

2015 年“中国物业管理综合实力 TOP100 企业”评选，扬帆再起航的复瑞物业，位居第 50 名，同时荣获“物业服务特色企业”的称号。殊荣难得，这既是对复瑞物业“2015 品质提升年”的肯定和认可，也是对复瑞物业扬帆再起航的期许和鼓励。

镜像人物 HONORED PEOPLE

08 400 投诉处置平台全面上线 复瑞物业信息化建设再升级 ——访复瑞物业副总经理吴旭峰先生

午后的温暖阳光透过玻璃窗洒进办公室，复瑞物业副总经理吴旭峰先生坐在沙发上，慢条斯理地把复瑞物业近一年来关于服务品质提升以及信息化建设的工作——道来。今年下半年，复瑞物业的 400 投诉处置平台全面上线，这是自复瑞制定“扬帆再起航”目标之后的一大重大举措，而借此措施，复瑞物业的服务品质得到了很好提升，其一直力推的信息化建设也得到了再次升级。



言之有“物” BINFORMATIVE

12 全新的领域，全新的起点

2016 年 1 月 1 日起，复瑞物业将进驻上海地铁 7 号线刘行站，“担负”起各项站台管理工作，与此同时，复瑞物业也将通过参股其他物业公司，涉足工业物业领域。这两个此前并不涉及到的业务板块，对于复瑞物业来说，既是全新的挑战，也是全新的起点。

**复瑞苏州启动全新智能物业管理
复瑞物业全国战略布局捷报频传**



加油站 SERVICE STATION

18 诚信承诺谋发展 经验交流绘蓝图

重诚信、守承诺是企业立足社会的根本，也是一个行业蓬勃发展的保障。为了谋求物业管理企业的良性发展，在行业内弘扬守信践诺的企业操守，近日，“2015 年度宝山区诚信承诺企业经验交流会”在复瑞物业会议室举行，与会的十余家物业管理企业就如何做好诚信承诺工作进行了交流和探讨。

**复瑞物业财务培训圆满结束
上海国际研发总部基地配备执法记录仪
一片诚心待业主 服务处处见真情
用心缔造“瑞”式婚礼服务
每一面锦旗 都是最好的肯定**



社会部落 THE COMMUNITY BLOG

30 有条不紊 秩序井然 ——苏州蓝天商务广场交房记

苏州蓝天商务广场交房啦！经过全体物业人员的不懈努力和细致周到的服务，这场筹备已久的“交房行动”进行得有条不紊、秩序井然，复瑞物业的服务得到了业主们的充分肯定。为业主提供最完善的服务，一直是复瑞人为自己制定的必须达到的目标和要求。在这场“交房行动”中，我们很骄傲地说，我们做到了。

坚守岗位 严防“灿鸿”

复瑞故事会 FOREAL STORIES

34 跨年欢庆 为全家做一桌好菜

冬天是大吃一顿的季节，也是一年四季中保养、积蓄的最佳时机。冬天人们食欲大增，这时养生不仅能调养身体，还能增强体质，提高机体的抗病能力。岁末时节，合家团圆，无论你是贤妻良母，还是围裙“煮夫”，现在就到了好好露一手的时候了。为家人做一桌冬日里的美食，热气腾腾中洋溢着美满与幸福。



放大镜 MAGNIFIER

36 健身器材惹投诉，谁之过？

复瑞简讯 FOREAL MESSAGES

38 复瑞简讯



2015 年第二期
总期 35 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：庄蒙晰
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

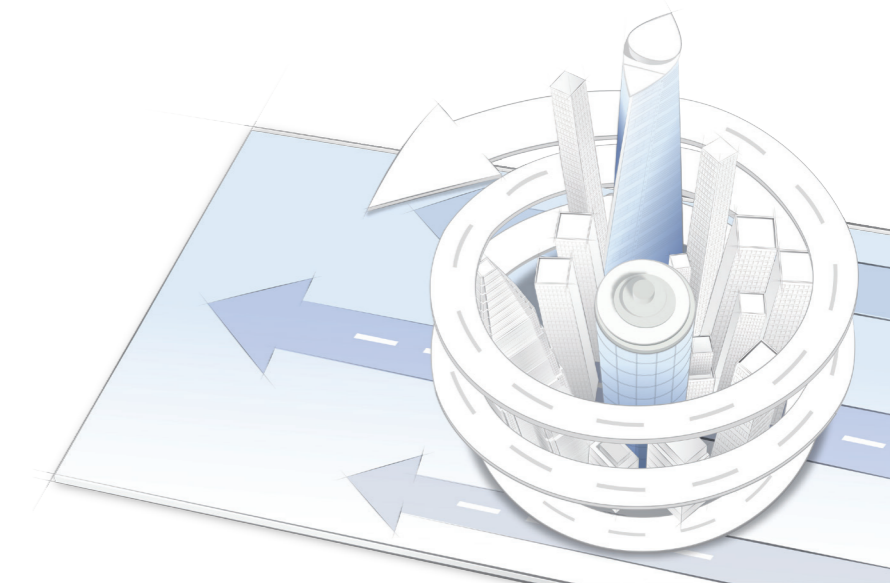
2015年“中国物业管理综合实力TOP100企业”评选，扬帆再起航的复瑞物业，位居第50名，同时荣获“物业服务特色企业”的称号。

殊荣难得。这既是对复瑞物业“2015品质提升年”的肯定和认可，也是对复瑞物业扬帆再起航的期许和鼓励。

荣誉有目共睹，得来颇费一番功夫。那么，复瑞物业又是怎么做到的？

跻身全国物业服务企业排名50强 复瑞物业扬帆再起航后的飞跃

Foreal Awarded the Top 50 Property Management Company of China



诚信用心，永远的信条

在复瑞物业的上海总部，每一间办公室里，都可以看到相同的书法条幅“诚信用心，长线是金”。总经理张绍霖说，在任何时候，这都是必须践行的企业文化，更是复瑞人必须坚守的企业信条，“诚信用心”将贯穿企业发展的始终。

“诚信”是企业和个人应有的素质，更是立身之本。复瑞物业鼓励员工不但对公司要诚实守信，忧喜同报，更要对客户、投资者、合作者和同事信守承诺。一个诚实守信的员工，才能赢得公司的尊重；一个信守承诺的公司，才能赢得客户和市场的尊重。

“用心”则表明对所从事的职业应具有高度的责任感。物业服务与管理涉及众多专业和领域，与客户的长期切身利益密切相关。复瑞推崇对专业知识的钻研和学习，对待工作勤勉严谨和务实细致，关注工作细节和过程，对被赋予的职能和工作成果负责，对合作者负责，对客户最终满意负责。

“长线是金”是价值的真正体现，时间通常是最好的证明。建筑的使用年限长达几十年，给客户带来始终如一的高品质服务是

企业的神圣使命，更是一个挑战。复瑞物业在追求企业自身平稳发展的同时，更看重与客户分享长期专业服务价值实现，促进客户资产的保值增值。

扬帆再起航，复瑞物业在企业内部创造了一种诚信至上的文化氛围，使全体员工时时处处关注诚信，并把不断加强企业诚信的可能性付诸实践。“诚信用心，长线是金”，也为扬帆再起航的复瑞物业，取得了有目共睹的成绩。

让人欣喜的是，复瑞物业同时也是上海市文明单位和诚信承诺AAA级企业。这是对于复瑞物业始终如一的“诚信用心”的最好回报。

人才储备，重中之重

上海物业管理协会近日对584家物业服务企业进行了调研，得出的结论是：“高级人才总量不足、高层次年轻人才短缺、复合型创新人才匮乏，已成为困扰上海物业管理行业持续健康发展的难题”（摘自《上海市物业管理行业发展模式研究》）。

企业发展，人才是核心竞争力。风靡西方管理界的“乔布斯法则”中有这样一条：“一个出色人才才能顶50个平庸员工”。

目前，物业管理企业人才流动的情况十分普遍，专业人才十分缺失，这是许多企业都遇到的难题，也是整个行业的常态。复瑞物业扬帆再起航，发展速度正在不断提升，规模越来越大，对于专业人才的需求量也越来越大。如何吸引人才、留住人才、让人才在企业中实现最大的个人价值，扬帆再起航的复瑞物业积极正视这些问题，并采取了有效的处理方法。

复瑞物业的薪酬在行业中处于中上水平，因此，也吸引到了一批行业中的专业人才。在人才储备方面，复瑞物业从各高校招聘到了一批优秀的毕业生，经过2-3年的培养，这些都将成为复瑞物业的骨干人员。

复瑞物业积极营造“人才蓄水池”效应，在公司内部采取管理人员选拔制度，对一些有能力、有潜质的员工进行激励，并为其创作各种培训机会，对其进行全面培养。复瑞还举办丰富多彩的员工活动，让员工体会到集体的温暖，不断加固培养团队凝聚力，不仅用薪资留人，更用感情和信念留人。这些并不是高高在上的口号，复瑞实实在在地做到了每一点。

扬帆再起航，复瑞物业希望员工能与企

业一同成长，而企业将成为大家共同的创业平台，那些能为公司创造价值的员工，能与公司一起分享收获的喜悦。值得一提的是，复瑞物业为了鼓励创新业务的积极发展，还专门设立了“创业基金”，鼓励员工对于物业管理相关的业务进行创新，积极贡献自己的智慧和力量。对于有杰出贡献的员工，复瑞物业将给予资金上的奖励，并给予充分的发展空间。

有耐心、有信心、有资金，调整最好的心态和状态，这些都能帮助复瑞人成长，更能帮助复瑞物业做大做强。

布局全国，多项目齐上

目前，物业服务企业之间的竞争非常激烈，机遇和挑战并存，而每家企业在市场拓展方面都有一定的难度。如何把握机遇，在一系列的挑战和竞争中，寻求脱颖而出之路，这显然是复瑞物业决策层一直思考的问题。

在扬帆再起航的 2015 年，这些问题已经有了答案，并逐渐付诸于实际。

传统业务上的坚守，面临的是挑战。市场上，物业服务企业众多繁杂，而所提供的服务，又具有很强的雷同性，那么，业主缘何垂青复瑞？这当然和复瑞物业“诚信用心”的企业文化、“以人为本”的人才制度分不开。要知道，企业文化的深入人心，专业人

才的聚拢效应，不是一朝一夕就可以得来的。

复瑞物业在传统业务上，体现了极强的专业性，而这种专业在行业内已然有口皆碑。2015 年，复瑞再一次入选“中国物业管理综合实力 TOP100 企业”，最终排名跻身前 50，专业能力，得到了业内的肯定。

总经理张绍霖在不同场合，不止一次地表示：复瑞物业对于基础业务的管理，必须常抓不懈，要打好扎实的基础，不能忘记物业管理本源，要继续发展传统主营业务，力争做得更好。在此基础上，复瑞物业又加强了一系列市场推进举措。2015 年以来，复瑞物业已在上海接管了多个新楼盘，并相继接管了海南三亚的“乐活城市”以及宁夏的“宁东·企业总部”等项目，这为复瑞物业全国拓展计划打下了扎实的基础。

此前，复瑞物业已经在全国各城市中心拥有了 18 家分支机构，且这一步伐还在不断前进中。而今年接管的宁夏和海南项目，正是看中了这两个省份在国家建设过程中所占的重要位置，借此东风，寻找到了进一步拓展版图的良好契机。

新业务上的拓展，需要把握的是机遇。目前，市场上很多物业公司都在创新业务上，投入了巨大的人力和物力，复瑞在这方面，是先行者，曾经摸着石头过河，而现在，对岸的风景已然跃入眼帘。

除了传统业务外，复瑞在新业务扩展方面的步伐还在不断加快。据悉，复瑞物业将进一步拓展商业运营和资产管理业务，目前已与一些创业园区、基金公司等进行了深入洽谈，不少已经有了合作意向，这也为复瑞物业今后的工作做了铺垫，为此，一批专业人才正在积极储备和配备中。

在外部拓展的同时，复瑞物业对内部管理也毫不松懈。据悉，复瑞物业内部信息系统将会逐步落地，OA 系统和财务软件系统都会进一步优化升级。同时，为了实现“成为一流的综合服务提供商”的目标，扬帆再起航，并适应新市场、新要求，复瑞物业对公司的组织架构也作出了调整，事业部公司化运行的模式已经初具雏形。

2015 年，在扬帆再起航之年，复瑞物业通过过硬的自身实力，通过敏锐的市场观察，通过卓有成效的项目创新，迈出了坚实的脚步。就像张绍霖总经理所说，所获得的荣誉，更像是一种鞭策，一种动力，鞭策复瑞人鼓足干劲，全面发挥优势，全力将自己打造成为一流的综合服务提供商。

为了实现这个目标，复瑞人仍将不断前行，更加努力。

本期编辑



400 投诉处置平台全面上线 复瑞物业信息化建设再升级

——访复瑞物业副总经理吴旭峰先生

对于一家成功的企业而言，任何时候都不会对已有成绩感到满足，也不会因此而驻足不前。不断向新目标努力与挑战，是企业持续发展的动力，下一个里程碑，始终在前方。

午后的温暖阳光透过玻璃窗洒进办公室，复瑞物业副总经理吴旭峰先生坐在沙发上，慢条斯理地把复瑞物业近一年来关于服务品质提升以及信息化建设的工作一道道来。今年下半年，复瑞物业的 400 投诉处置平台全面上线，这是自复瑞制定“扬帆再起航”目标之后的一大重大举措，而借此措施，复瑞物业的服务品质得到了很好提升，其一直力推的信息化建设也得到了再次升级。

对于这些，吴总丝毫没有沾沾自喜的骄傲，在他看来，这一切都只是复瑞人为之努力的目标，再接再厉是永远不会停止的。



提升服务，监督质量

一直以来，复瑞物业都在积极了解业主的各项需求，并以此对现有服务进行完善和改进。400 投诉处置平台开通之后，业主与物业之间的信息交流将更为畅通。

“为了获取客户对复瑞物业服务质量的真实有效评价及建议，我们开通了 400 投诉电话：400-820-7912，以便让业主能多渠道反映物业管辖区内因服务与管理引发的客户投诉，监督复瑞物业的服务工作，提升服务水平。”复瑞物业副总经理吴旭

峰先生说。

400 投诉处置平台开通之后，通过了解业主诉求，及时纠正处理物业服务不足，持续改进服务工作，提升品质，提高顾客满意度。400 投诉处置平台上线后，将对下属的住宅、商务楼、园区项目的日常服务质量进行监管。借助平台，优化与强化“前店后厂”中的“前店”功能（这里的“前店”指 400 投诉处置平台，“后厂”指处理投诉的具体专业部门），实现业主各类投诉的及时响应，驱动各业务端口不断提升服务质量，提高客户满意度和忠诚度。



本着“以人为本、诚信用心”的服务原则，复瑞物业为 400 投诉处置平台制定了一系列规范的操作流程。

400 处置平台接到业主投诉后，会作出详细记录，并进行任务指派，指派给相关物业服务中心跟进。物业服务中心接受指派后，分析投诉性质和所属责任条线，分派专业条线跟进处理事件，由专人在规定时限内与客户沟通具体情况，确认解决方案并做好记录。专业条线处理完成后，先由服务中心进行首次回访确认，再向 400 投诉处置平台反馈该投诉事件闭环情况。最后由 400 投诉处置平台对客户再次

进行回访和感谢，确认事件的完成情况。若客户满意处理结果，则将此任务关闭，否则将重新通知返工。

或许，这样的做法在有些人看来是“自找麻烦”，但在复瑞物业看来，只有不断“自找麻烦”，持续跟进客户的需求，想他们所想、做他们所做，一次不行就进行第二次，直到客户满意为止，这样才能将服务做到尽善尽美。

信息化建设，再上新台阶

开通投诉电话只是一个开始，未来要

走的路还有很长。

吴总表示，目前 400 投诉处置平台只受理业主的投诉，而将来，这一功能还会进一步拓展，会考虑借助 IT 平台和“互联网+”的形势，提升平台的综合功能，拓展 400 平台的内涵，使其成为集信息查询、维修报修、投诉处理等多功能的综合服务平台，为业主解决“急、难、愁”问题，让他们的生活更安心、更舒心。

随着 400 投诉处置平台的搭建与投入运行，复瑞物业的信息化建设工作更上了



一层台阶。在顺应“互联网+”时代的发展过程中，复瑞感受到了全新的机遇与挑战，作为一家成熟的传统物业管理企业，他们并没有将信息化拒之门外，相反，一系列积极的信息化尝试举措及新系统软件的开发和运用，已经让复瑞物业逐步成为了一家新型的智能化物业管理公司。

在400投诉处置平台之前，复瑞物业已经采取了许多信息化管理措施，其试点搭建的社区O2O项目，很大程度上方便了小区业主的生活，报修、投诉、快递查收等都可以在手机上一键式解决。

复瑞物业苏州分公司的信息化建设工作更是卓有成效，其通过虚拟与现实相结合的管理方式，最方便快捷地帮助业主解决了许多燃眉之急，同时，也大大节约了公司的管理成本。

复瑞物业的内部信息化工作也在全面

提升，对各物业管理项目采购平台采用信息化统一管理，大大减少了由于各项目间信息不畅通而造成的浪费。不久之后，复瑞物业内部OA系统和财务软件系统也将进一步升级，通过不断优化，让公司管理制度更合理、更人性化。而借助400投诉处置平台的加入，复瑞物业对外服务与对内协调管理机制，也将更有效地进行结合和梳理，让其发挥最大的能效性。

品质提升，永无止境

信息化建设只是复瑞提升品质所做的众多工作之一，事实上，随着复瑞物业“全力打造一流的综合服务提供商”目标的全面确定，2015年已被复瑞特别定义为了“品质提升年”。在此方面，复瑞已经制定了一系列行之有效的措施，比如，与供方作出积极沟通，督促他们不断提升服务品质，加强员工的综合素质和业务能力培训，帮

助其保持最佳服务状态等。

而400投诉处置平台的开通，正是让“品质提升年”有了全新的推动力。“诚信用心，长线是金”这条复瑞物业的企业文化理念，以各种形式出现在复瑞物业的办公室里，也完完全全地融入了每一位复瑞人的心里。所有复瑞人一直用这个理念监督、督促以及鞭策着自己，在日常工作中或是对客户的服务中，是否真正做到了用心，是否把客户的需求放在了第一位，是否守信践诺，说到做到，这些都是复瑞物业用来衡量服务品质的标准。

“复瑞物业一直秉承‘诚信用心，长线是金’的原则，通过科学的管理经验和方法、严谨的态度、规范的操作、实现一流的服务，最终实现‘成为一流的综合服务提供商’的目标。”吴总说。

本期编辑



全新的领域 全新的起点

有一句老话说：没有进步便是退步，复瑞物业深谙其中的道理，于是，在业务发展领域，复瑞物业的步伐从来都没有放缓过。

近日，复瑞物业再次传出喜讯，其将进驻上海地铁7号线刘行站，“担负”起各项站台管理工作，与此同时，复瑞物业也将通过参股其他物业公司，涉足工业物业领域，这两个此前并没有涉及到的业务板块，对于复瑞物业来说，既是全新的挑战，也是全新的起点。

踏足地铁站务管理领域

每天乘坐地铁上下班的人，对于地铁站务员绝不会陌生，他们的服务看似简单，却很讲究品质和技巧。

目前，上海地铁方面正在尝试逐步将地

铁站务服务外包，复瑞物业凭借足够的实力，成为了中标企业。从2016年1月1日起，地铁7号线刘行站的站务工作将全部由复瑞物业提供，届时，地铁服务中心人员、站台服务人员、保洁等岗位都将出现复瑞人的身影。目前，复瑞物业正积极对服务人员进行一系列规范培训，以期望其为乘客提供最优质的服务。

复瑞物业表示，虽然首次尝试地铁站务管理这一全新的业态，之前并没有经验，但这不会影响到今后的服务质量。事实上，无论是何种服务形态，复瑞物业都始终会以最严格的标准要求自己，同时，在实践中不断对服务进行完善与改进。

涉足工业物业板块

全力打造一流的综合服务提供商，这是

复瑞一直为之努力的目标。目前，复瑞物业的业务领域已包含了物业管理及设施、商业运营、企业行政支持及设备管理几大板块，而如今，其业务“版图”又将有所扩张。

近日，复瑞物业已与江苏某大型物业公司签订了框架协议，参股该物业公司，并主导经营，由于该公司专注于工业物业，因而，复瑞物业也将涉足这一全新的领域。

工业物业包括工业厂房、高新技术产业用房、工业写字楼、仓储用房等方面的物业管理，虽然与复瑞物业此前的业务有共通之处，但也有着其特殊的属性。对于这一新业务板块，复瑞物业方面充满了信心，在复瑞人看来，只有不断接受挑战，才能促使自己进一步提高，因而，复瑞物业打的是一场有准备的仗。

本期编辑



大运城盛大开业 复瑞苏州启动全新智能物业管理



整个运营控制中心共有 18 套系统，大运城 6 个变电所的信号以及整个项目用电、用水、消防、空调、车库等相关情况都可以在这里得以实时监控，大运城物业的报修和巡检情况也在此反映得一清二楚。

监控中心的几块电子屏幕中，清晰地显示了各个报修项目的相关信息及维修进度。据复瑞苏州总经理罗凌雄介绍，为了给业主提供便捷、安全的交互平台以及更快速和人性化的维修通道，目前，大运城的物业管理已经将 PC 端和手机客户端打通，业主不仅可以通过惯常的电话报修，还可以通过手机微信上的智能物业管理平台进行报修。接报后，客服人员会将信息第一时间传达给维修人员，监控中心和业主可以随时查询维修进展情况，同时，积极给予反馈。

将会在手机上收到一个二维码通行证，凭此前往所去的到访单位。

智能访客系统能让访客体会到更多便利性，同时增加了大楼的安全性，对于物业来说，也可减少迎宾人员成本。

罗凌雄总经理介绍，为了更好地推进智能物业与智能访客系统，复瑞物业目前所培养的都是机动性强的复合型人才，正因如此，复瑞苏州公司也推出了移动办公，将办公系统与公司 OA 系统打通，实现虚拟与现实结合的管理方式，通过虚拟操作进入现实场景之中，从而便于远程集中管理，跟踪相关服务的实时状态。

罗凌雄总经理表示，通过智能物业、智能访客、移动办公三大块的集成，复瑞苏州将实现多项目和远程化管理，全力打造更优质的智能化管理平台。

本期编辑

智能化的物业管理方式

大运城位于苏州吴中区木渎镇，总建筑面积约 40 万平方米，包括五星级酒店、甲级写字楼、大型购物中心、高级公寓等。

走进大运城的运营控制中心，正中有一个 360 度的环形监控台，通过控制中心四周墙上大大小小的屏幕，随时可以监控到大运城各个角落的实时动态。“安全第一，全局调度”、“常抓不懈，消除隐患”、“物业大数据，构建大未来”，这三句醒目的标语时刻提醒着中心的工作人员，也从根本上点出了智能化物业管理的关键所在。

智能访客 & 移动办公

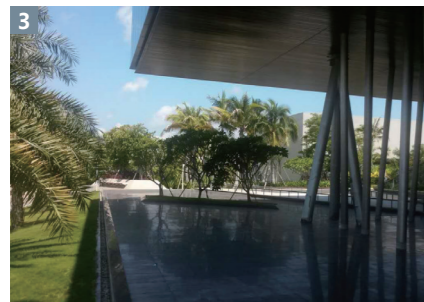
一直以来，复瑞苏州都在积极探索如何通过最有效的信息化手段，为业主提供最便捷的解决方案。智能访客系统也是复瑞苏州新近推出的一项智能化管理手段，目前已受到许多访客的好评。

智能访客系统提供的是一个在线访客和微信互动平台，访客进入大楼后，只需在手机在线平台中输入到访房间号、身份证号、访客姓名、联系电话、来访原因等信息，系统随即会将信息反馈至被访业主处。得到允许后，访客

2015 年平安夜，苏州大运城正式开业。作为大运城的物业管理方，复瑞物业苏州分公司（下称“复瑞苏州”）启动了全新的智能物业管理系统，在“互联网+”时代，复瑞物业的信息化平台建设又更进了一步。



接管宁夏、海南 大型物业项目 复瑞物业全国战略布局捷报频传



(图 1-3) 海南三亚乐活城市。

立足上海，辐射全国，今年以来，复瑞物业全国战略布局捷报频传，分别接管了位于宁夏的“宁东·企业总部”和位于海南三亚的“乐活生活”，收获这两个大型项目，也让复瑞物业的触角在全国范围内进一步延伸。

两大项目喜收获

宁东·企业总部位于宁夏宁东新城，项目总占地面积为 70930 平方米，总建筑面积 99268.2 平方米。宁东企业总部由 1 号楼、2 号楼、3 号楼、4 号停车库及其他配套设施组成。其中，1 号楼主体包括两个塔楼，建筑高度为 98.25 米，为一类高层建筑；2、3 号楼建筑高度为 15.45 米，为多层建筑。

海南三亚乐活城市是一个建筑面积达 42 万平方米的超大项目，包括了居住社区和办公园区。其中，居住社区集休闲会所、组团景观、商业街、别墅、公寓为一体，以开阔的田野、潺潺流水间的乱石、风中飘散的蒲公英为原型，仿生规划、自然融合，用浪漫手法诠释休闲度假生活的本质意义。

看中无限发展潜力

事实上，接管这两大项目，复瑞物业看中的不仅仅是两者本身的实力，更看重的是其为复瑞物业全国布局战略带来的无限潜力。

宁东基地位于宁夏中东部、银川市东南部，是国家 13 个亿吨级大型煤炭生产基地之一，具有供水可靠、土地充裕、交通便利等组合优势。宁东基地是依托宁东煤田建设的能源、化工及行管产业集群的大型工业基地，主要以煤炭、电力、煤化工和新材料为主导产业，以煤化工深加工、资源综合利用和配套产业为补充，形成相对集中、互为补充、协调发展的能源化工产业体系。

2003 年 6 月，宁夏回族自治区党委、政府做出开发建设宁东基地的重大战略决策。2010 年，国家将宁夏宁东、内蒙古鄂尔多斯、陕西榆林作为核心，打造我国能源化工“金三角”，宁东基地开发上升为国家战略。这些举措都为宁东·企业总部的



宁东·企业总部

未来发展带来了巨大空间。

复瑞物业表示，宁夏在我国力推的“一带一路”战略上占有相当重要的地位，跟随国家建设开发的步伐，复瑞物业希望在宁夏布一个点，并有所作为。

同样，海南省的开发潜力也不容小觑。海南经济特区是我国唯一的省级经济特区，因为改革开放，海南面临前所未有的机遇。

随着海南省建设力度的不断加大，全省人民的幸福指数也在攀升。全球唯一的环岛高铁——海南岛西环高铁今年年底将通车，到那时它将与东环高铁连成一体、环绕全岛，成为海南旅游的推进器和新亮点。

对于复瑞物业而言，国家对于海南省的大动作，都给予了其许多机遇。在海南这个全国最南端的省市进行布点，就是复瑞物业“海南大开发”战略上的重要一步。借助三亚乐活城市项目的接管，其还将逐步将触角辐射到全海南。

而目前，除了宁夏和海南外，复瑞物业已经在全国各城市中心拥有了 18 家分支机构，且这一步伐还在不断前进中。业内人士表示，物业企业的全国布局已经成为一个必然的趋势，谁能够在全国范围内占有最多的市场份额，谁就能笑到最后。

本期编辑



诚信承诺谋发展 经验交流绘蓝图

重诚信、守承诺是企业立足社会的根本，也是一个行业蓬勃发展的保障。为了谋求物业管理企业的良性发展，在行业内弘扬守信践诺的企业操守，近日，“2015年度宝山区诚信承诺企业经验交流会”在复瑞物业会议室举行，与会的十余家物业管理企业就如何做好诚信承诺工作进行了交流和探讨。

会议由宝山区物业行业协会负责人郑晓新女士主持。郑女士指出，诚信承诺企业评选活动是上海市物业行业协会非常非常重要的一项活动，自2006年开展以来，经过近10年时间，已经得到行业内企业的积极支持。通过诚信承诺活动，企业对内树形象，对外促管理，行业整体水平因此得到大幅度提高。今年，宝山区共有28家企业申报诚信承诺企业评选，其中，申报3A级企业的有8家。

宝山区工委黄雪兴主任也在会上做了重要讲话。他指出，此次出席交流会的都是宝山区较好的诚信单位，希望大家在取得现有成绩的基础上，进一步提高，未来行业内可能会评选5A级诚信承诺企业，届时，企业可不断提升自我，积极申报。同时，对于助理物业师和企业

员工的培训，各企业也要常抓不懈。

作为诚信承诺3A级企业，复瑞物业在会上就其在此方面的工作经验进行了汇报交流。复瑞物业表示，其秉持“诚信用心，长线是金”的核心价值观，坚持以业主满意度持续改善为导向，以标准、体贴和稳定的服务品质，令分布于上海、苏州、无锡、杭州、大连、哈尔滨等中心城市的40余个物业项目的业主和客户，感受并获得了极具专业水准的价值体验。

为提高部门运作效率，加强制度的可执行性，复瑞物业已经理顺了职能条线的各项工作。上半年，各部门深入梳理基本制度流程，明确各项工作时间节点，并逐步在网上予以公开。同时，复瑞物业以提升服务品质为准则，以企业标准为依据，结合以往供方的服务质量以及各服务中心的反馈信息，采取“优胜劣汰”的方法，对供方进行筛选。

通过落实培训体系，提升人力资源，复瑞物业已把诚信承诺意识深入员工的每一次服务。在加强职能督导，优化考核体系，接受业主监督方面，复瑞物业已经做了许多积极的工



作。同时，为了关注客户体验，提升客户满意度，今年，复瑞物业还设立了400投诉处置平台，及时处理客户有效投诉。根据物价局审批收费标准及物业服务合同，复瑞物业还编制了年度管理方案，落实预算管理，进一步优化了企业的诚信管理。这些有效的措施，使得复瑞物业成为了行业内守信践诺企业的典范。

作为诚信承诺2A级企业，海尚物业的有关人士也就其经验进行了分享，海尚物业多管齐下的方式，得到了行业协会的认可。

会议中，各企业就其所遇到的问题进行了沟通和探讨，大家表示，一定会遵守诚信承诺原则，共同携手，促进物业行业蓬勃发展。

本期编辑



复瑞物业财务培训圆满结束

职业技能是做好本职工作最重要的因素。由于收费员人员流动较大，且事业三部今年纳入了复瑞物业收费管控体系，因此，目前的财务人员和项目收费员对公司的收费管理制度没有系统掌握，在收费工作中容易产生偏差。为保证财务制度全面贯彻落实，近日，复瑞物业财务部对全体财务人员、各项目收费人员，进行了收费管理制度培训，以提高员工的职业技能，规范财务行为。

虽然已到年底收费高峰，前台收费工作比较繁忙，但各事业部、各项目对财务部举办的这次培训非常支持，积极安排客服等其他人员顶岗，以保证收费人员能来公司参加培训。在领导和各部门的支持下，本次培训的出席率超过90%。

下午1:30，培训正式开始，财务部张竹萍对复瑞收费工作管理制度、复瑞收费管理

(现金)检查制度及标准、复瑞收费管理(票据)检查制度及标准，以及税控开票、收费系统使用中需注意的问题等内容进行了详细讲解。培训中，还对不准将单位收入的现金以个人名义存储，不准保留账外公款，不准使用公司规定之外的票据收取费用，不得私设小金库等内容进行重点分析讲解，并强调，若项目管理人员授意私设小金库，收费员有义务反映至公司财务部，公司对私设小金库的行为“零容忍”。

虽然好久没有在课堂上上课了，但是参加培训的人员都认真听讲、记笔记，遇到问题积极提问探讨。培训结束之后，还对参加人员进行考核，大家认真答卷，就好像当年参加学校考试一样，每个人的状态都不错。

在批阅考卷的间歇，财务部还安排了“抓财进宝”的游戏环节。箱子里铺了一元硬币600个，大家依次在规定时间内单手抓取一次，

抓取到的硬币归自己所有。男生凭借手大的优势，旗开得胜，生命人寿的皇甫栋一把抓到了49个硬币，摩卡小城的徐骏名列第二，抓到了44个。当然，巾帼不让须眉，事业三部的夏琳虽然是女生，但也一手抓起43只硬币，遥遥领先于其他女生，引来一片赞叹。

在一片欢笑声中，培训人员的考核分数也公布了。绿庭尚城的陆清、夏翹燕，金山名邸的黄丹峰以满分的成绩，并列第一名；静安嘉园的郁正芳、生命人寿的朱立颖、绿庭尚城的李莉、象屿佳苑的施丽君获得了第二名；远景中心的徐丽娜、盛蓓莉，华鹏花园的胡玉萍，吕巷名苑的吴锡连，绿地泥城的施菊芳荣获第三名。公司领导和财务总监为得奖者颁发了奖品，集体合影留念后，此次培训圆满结束。

复瑞物业财务部

上海国际研发总部基地 配备执法记录仪



为了更有效地加强物业管理，确保园区和业主的安全性，近日，复瑞物业为接管的“上海国际研发总部基地”配备了4台执法记录仪，以保证管理过程更公正、更透明。

上海国际研发总部基地位于上海市宝山区大场镇，占地约780亩，基地由管理功能区和四块研发总部区组成。四块研发总部区功能定位分别是国内外企业研发中心、地区总部、重点服务外包企业和行业协会总部。

今年8月份起，复瑞物业分别为巡逻



配备，对于各类突发和紧急事件的后期处理将带来很积极的帮助。而随着上海国际研发总部基地入住企业的不断增多，今后，复瑞物业还会考虑在更多的岗位上配备执法记录仪，同时，制定更有效的突发事件应急预案。

本期编辑

保安和门岗保安各配备了2台执法记录仪。执法记录仪（又称现场执法记录仪），集数码摄像、数码照相、对讲送话器功能于一身，能够对执法过程中进行动态、静态的现场情况数字化记录，便于相关人员在各种环境中执法使用。

4台执法记录仪平时都处于24小时待机状态，而巡逻保安和门岗保安会将其挂在肩上。一旦遇到大门口的停车冲突或者园区内的紧急状况时，保安人员会在及时处理事件的同时，运用执法记录仪将事件全过程记录下来，以此减少争议，确保为业主提供最合理地解决方案。

复瑞物业相关人员表示，执法记录仪的



一片诚心待业主 服务处处见真情



物业管理的关键之处，在于用心服务，再小的细枝末节，都是不容忽视的。18年来，复瑞物业在为业主服务的过程中，留下了许多感人的瞬间，虽然，这都不是什么惊天动地的大事，然而，看似平常的背后，却处处流露着复瑞人的一片真情。

寻回的不是巨款而是信任

初春的一个下午，管理部物业人员正在开工作例会，刘经理突然接到一位女业主焦急万分的电话，询问是否有人看到一只绿色的环保袋。刘经理当即决定中止会议，并带

领所有工作人员以最快的速度分头到小区各处，特别是该女业主家附近仔细查找。

一只小小的环保袋为什么会牵动那么多人的心？原来，粗心的女业主将装有28万元巨款的环保袋遗忘在小区花坛边，而更令人吃惊的是，她竟然过了整整一个晚上才想起这件事。

一时间，空气中弥漫着紧张的气氛，一场争分夺秒的寻款记在小区各处悄然上演。

奇迹很快出现了。保洁领班王师傅的一通电话，让所有人悬着的心落了下来，巨款

找到了！面对失而复得的28万元现金，细心的女业主坚持要请刘经理等人吃饭，以表达感谢之情。



但是，作为一名负责的物业人，刘经理很清楚地认识到，为业主服务是自己的工作职责，更是物业的职能所在。自己非但不能受邀去吃这顿饭，更应该以这件事为戒，敲响警钟，更好地提高物业的应变能力，更多地提醒业主注意保管好自己的财产。

事实上，这次寻回的不是28万元巨款，而是业主对物业的信任与信心。

将心比心化解矛盾

小区里的一户业主让物业人员头疼。她倒也不是做了什么惊天动地的大事儿，只是悄悄将几株南瓜秧和番茄秧种在了小区的公共绿化带里。按照相关的管理条例，

公共绿化带是不能挪作私用的，种花种草都不行，更别提种蔬菜了。

遇到这种事，物业人员只需要轻轻将秧苗一拔了之就行了。可几个物业人员还真就是和这户业主耗上了，又是上门劝说，又是买礼物看望，希望能做通她的思想工作，让她自觉自愿地拔除。

功夫不负有心人，物业人员将心比心地耐心劝解，终于软化了业主的态度。几株惹了大麻烦的小秧苗终于顺利拔除了。

物业和业主，一方是提供服务的，另一方是接受服务的，从来就不应该正面为敌。有话好好说，有理好好讲。只要真诚以待，将心比心，没有什么事情是办不成的，也

没有什么事情是必须霸王硬上弓的。

无论如何都要找到失主

象屿怡庭售楼处的夜班保安人员小张是个工作兢兢业业的人，每次轮到他值班时，他总会去小区的各个地方巡逻，以确保夜晚的安全。

这一晚，小张在巡逻时，忽然发现地上有一个厚厚的手包，打开一看，里面有一部手机、若干现金还有证件。虽然证件上有失主的名字，但却没有住址，这让小张犯了愁。夜已深，业主们大都已经休息了，也不可能逐家逐户去询问。想来想去，小张决定将手包暂时存放，等到第二天再解决。



当天晚上，小张心里焦急万分，虽然遗失手包的人不是他，但是他却能感觉到失主的心情。第二天一早，小张把物品交到了售楼处李经理和陈主管手中，并拜托他们，一定要想办法找到失主。

值了一晚上夜班，人已经很疲倦了，但下班之后的小张还是非常惦记这件事情，而李经理和陈主管也千方百计地努力寻找失主。功夫不负有心人，手包的主人终于找到了，拿到手包的那一刻，失主感动万分。为了感谢售楼处的工作人员，失主所在的单位还专门向象屿怡庭赠送了一面锦旗：

拾金不昧，品德高尚。

“藏身”QQ群的物业小妹

业主们很喜欢物业组建的QQ群，有事没事总爱在群里面聊上几句。物业小妹每天的工作之一就是潜伏在群里面，了解业主的需求，及时发现业主的不满，以便第一时间予以解决。

一天，一则消息吸引了小妹的注意。一户业主家的年轻妈妈刚生完孩子，而家里人因为工作缘故，没有办法为她做午饭。

几个小妹一盘算，我们去送餐！于是，大家说干就干。当天中午，当小妹托着热腾腾的饭菜送到这户业主家时，年轻妈妈惊呆了。不仅如此，小妹们还将自己的手机号码留给了这位没人照顾的年轻妈妈，让她有需要时可以随时拨打。

就这样，一晃三个月过去了，年轻妈妈的身体恢复得非常良好。一天，她特意带着孩子，在家人的陪同下，来到物业，由衷感谢小妹们三个月来的关心与照顾。

一个简单的送餐上门服务，坚持一天，

两天，甚至十天都不算难，难的是几个月如一日，更难能可贵的是，这是物业小妹们全然的自发之举。细心是女孩子的天性，而她们的天性也为物业的管理服务带来了女性特有的细腻与温暖。

一场停车位惹出的风波

同住一个小区的邢先生和周先生同时看中了一个停车位。照理说，后到的应该让先来的，可事实上，先来的周先生并未办理该停车位的租用手续，后到的邢先生反而办理了。眼看着两户业主为了这个停

车位剑拔弩张，刚刚走马上任的物业管家小范急坏了。

为了圆满解决这个问题，小范不时上门做双方的沟通工作，并努力促成两家就此问题坐下来“谈一谈”。一谈才知道，周先生的太太驾车技术不好，这个车位停车最为方便，而他自己也是缴纳停车费的，只是并未特意来办理这个停车位的租用手续。为了缓和双方的关系，小范经常约两家人一起去打网球，加深彼此之间的了解。一来二去，邢先生很快理解了周先生，两人都为小范的不懈努力而感动。最终，邢

先生主动将车位让给了周先生，改租附近另一个停车位。而通过这个小插曲，两户人家反而成了非常要好的朋友。

俗话说，远亲不如近邻。在这件事情上，物业管家小范最先考虑的是如何消除两家人之间的矛盾，从而更好地解决问题，促进业主之间和睦相处。

有求必应的热心肠

金山吕巷名苑的工程维修人员蒋工是个出了名的热心肠，对他来说，业主的事情就像是自己的事一样，他总会千方百计地想办法去解决。

小区里刚搬进来几户新的住户，因为要装修房子，所以在工程上会遇到很多疑问。照理说，这并不属于工程维修人员的工作范围，但是，只要有人向蒋工咨询，他都会尽最大努力提供帮助。什么装修材料好，什么样的布置最合理等等，有时候，蒋工还会到业主家中的装修施工现场去亲自指导。

这些“额外”的事并没有影响蒋工的本职工作，小区里的居民凡是有保修需求，蒋工都会第一时间赶过去，尽快进行维修。虽然有时候会耽误蒋工吃饭甚至下班的时间，但是他从来都没有半句怨言。

因为这样的热心肠，蒋工与小区的居民关系非常融洽。复瑞物业新近开通了400投诉处置平台之后，好几个居民不约而同地打电话过来，对蒋工助人为乐的热心肠赞不绝口。

本期编辑





婚礼，对于新人来说，是一生中最浪漫、最幸福的时刻。婚礼的现场布置当然也是新人最在乎、最看重的场景。9月12日，大连星光耀广场星光域小区迎来了首对新人。当人们经过小区的时候，看到了一场别开生面的婚礼场景布置。这样的婚礼场景布置，便是由复瑞物业大连分公司用心缔造的浪漫和祝福。

物业小伙拉响礼炮

用心，是复瑞物业在这场婚礼上最简单，却也是最形象的形容。

复瑞物业提前一周与小区2号楼的新人进行沟通，希望在物业的协助下，让婚礼更加有意义。9月12日上午，为了让新人车队能够顺利进入小区，门岗小伙伴们一早就对小区车辆进行了有效疏导。

园区门口，秩序维护员一路指挥，让新人拥有专享式服务；小区内提前播放的婚礼背景音乐，让门外的路人都仿佛置身在婚礼的浪漫中；家门口五彩的气球、美丽的绢花、高贵的红毯，温馨的地标，无不是复瑞物业的用心体现。

上午8时，保洁部的同事将2号楼的路面及电梯全部清理得干干净净，并铺上红毯，为迎接新娘的业主家奉上一份温馨之情。

9时许，婚礼车队进入小区，缓缓驶向2号楼，物业小伙伴们站在地毯的两侧，为新人拉响礼炮，其他的同事将电梯设置成专梯后直接

送新人到家。

对于物业服务企业来说，无论什么时候，都要让业主感受到真心的服务，这样才能体现出真正的品质与价值，而复瑞物业就是这样处处严格要求员工的。

新郎母亲发喜糖

“谢谢你们！住在这里我们很放心，你们日后来家坐坐，今天给你们都准备了喜糖。”新郎母亲一直说着感谢的话。

“阿姨，您太客气了，这是我们应该做的。我代表物业祝两位新人白头偕老，阖家幸福！”

目送婚车缓缓驶离小区，秩序维护员、保洁员等工作人员喜气洋洋，但他们不忘本职工作，迅速将现场清理干净，保证了小区的卫生整洁。辛苦了，可爱的阿姨们！

缔造“瑞”式幸福

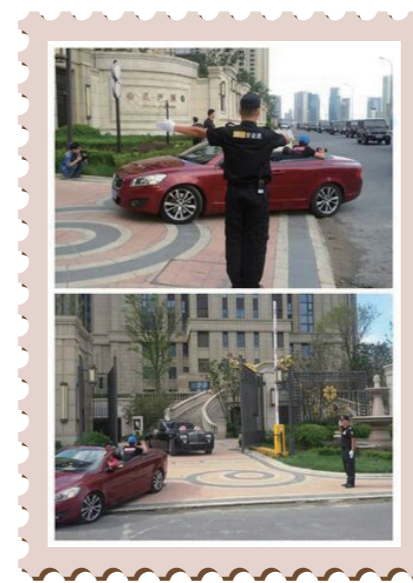
正如复瑞物业大连分公司总经理张豫宁所说：“业主与复瑞物业就如同‘家人’一样，

‘瑞’式生活就是要让业主享受到我们物业的真实服务，一定要坚持做到复瑞物业的传承理念：诚信用心，长线是金。”

作为业主最贴心的亲人，住在星光耀，你享受的不仅是一个高于其他社区的高品质生活，更是一种被人尊重和关心，从细节处体会到的用心服务。

随着复瑞物业在大连的逐渐成熟和完善，未来，这种钻石级物管必将以五星级的周到和家人级的贴心，让每一个入住的业主感受到非同一般的礼遇。

复瑞物业大连分公司



用心缔造 “瑞”式婚礼服务



每一面锦旗 都是最好的肯定

对于物业管理人员来说，为业主提供优质的服务，是必须时时刻刻牢记心头，并实实在在体现在日常工作中的。近段时间以来，复瑞物业的多个项目相继收到了不少锦旗，而每一面锦旗的背后，折射出的都是复瑞人的用心服务，也是业主们对于复瑞物业的最好肯定。

业主的事就是我们的事

绿地吕巷名苑的一位业主，在今年6

月份办理入住手续。因为是精装修房，所以，业主可以直接入住。然而，这位业主对装修的风格并不太满意，因此，他对房间进行了重新装修。考虑到环保的因素，业主对部分物品还想继续使用。

对此，复瑞物业的工作人员给予了积极主动的帮助，他们配合业主一起对原有物品进行拆除，并找来纸板箱做了保护，把它们存放在专门的地方。装修完工后，复瑞物业的工程人员还专程上门帮助调试。业主入住后相当满意，他深深感受到了复

瑞物业做事认真、负责，善始善终的态度，因此，特别赠送锦旗表达感激之情。把业主的事情当成自己的事情来做，想业主所想，急业主所急，这就是复瑞物业一直为之努力的。

而吕巷名苑的另两位业主是退休的老人，从市区搬来这里。由于对周边的环境不熟悉，自身出行又不方便，因此，他们对于入住新家有些惴惴不安。老人家中使用的是煤气罐，而他们又住在10楼，如何搬运，这是个难题。发愁的业主找到了复瑞物业，说出了心中的困惑。物业经理及时安排人员帮助二位老人，到煤气站办理手续并送煤

气罐到家中安装、调试，二位老人非常感动。因为此事，吕巷名苑又一次收到了感谢的锦旗！

临危不惧救险情

9月的一个下午，远景中心管理部隔壁的沙县小吃发生了险情。老板娘炼油时忘了关油锅，火一下蹿了起来，火势迅速蔓延开来。老板娘被吓呆了，一时不知所措，由于没有采取任何措施，火势越来越大。此时，物业中心主管郑业农正好路过门口，看到这情形后，他临危不惧，立即采取了行动。郑主管冷静地指挥前台拨打119，接着，自己带着秩序维护队长薛玉芳及保安迅速灭火，并在消防队员到来之前将火扑灭。而这样的冷静处事，全都归功于复瑞物业平时对于消防安全防范的积极培训和演练。由于郑主管的反应及时、处置得当，让危险和损失降为最低，为此，沙县小吃的老板送来了锦旗，对复瑞物业表示了由衷感谢。

尽心尽职为业主

9月3日下午，上海长九房地产开发有限公司李伟总等一行人将一面“守信用承诺是金、筑精品造福万家”的锦旗送到了上海陶乐生活广场物业交房现场，感谢复瑞物业在交房工作上的紧密配合和无私的帮助，以及每个员工的尽心尽责。

上海陶乐生活广场于8月31日正式交付，因项目工程方面改造的项目较多，导致

交付前的准备工作量相当巨大，交付临近，但公共区域和1200户业主室内的改造施工仍在继续。开荒保洁、1200户小业主进户门钥匙试用、公共区域设施设备验收等等，都无法正常开展，所有的工作都只能集中在不到1个月的时间内全部完成。

为了确保交付时间和质量，服务中心决定把开荒保洁工作进行两班倒，白天由保洁人员工作，夜间由保安人员参与保洁开荒工作，在整个开发商工程整改的过程中，又有无数次的二次三次四次……现场卫生状况较差，迫于交房标准的要求，物业保洁开荒工作一直持续到交房前夜；1200户小业主的进户门钥匙，由于开发商前期安装时管理不到位，导致施工和防盗门安装的编号不同，物业人员对此进行了逐户试用。然而，最终的公安编号安装后又与之前的不同，物业人员不得不再次进行试用并编号。直到8月30日晚上6点将信报箱安装到位，物业仍在逐栋逐户对钥匙进行试用、贴标并装业主资料袋。看似几项交付前最简单的工作，却耗费了全员大量的时间、体力和精力。

集中交房工作长达9天，服务中心人员全员在交房前已经体力透支，从8月31日开始又不得不继续拖着疲惫的身躯投入到更加激烈的“现场交付战斗”中来。部分人员由于身体不适，下班看病晚上挂水，白天继续投入工作。而这一切，深深感动了业主。



在交房期间，服务中心又收到3号楼一业主送来的感谢及慰问锦旗。“只要业主能理解，我们辛苦也开心”，这是现在服务中心全体人员经常讲的一句话。虽然没有华丽的词语，但大家都“在辛苦中寻味工作的乐趣，在乐趣中总结工作的经验”。

绿地吕巷名苑服务中心
远景佳苑服务中心
上海陶乐生活广场物业中心





安保队员专业娴熟地引导前来交房的业主泊车。



英俊潇洒的安保人员。



物业接待处，某软件公司的工程师正指导业主关注复瑞物业的官方微信，介绍如何操作访客系统。



一楼现场接待大厅，工作人员耐心地为业主提供服务。



整齐排列的钥匙箱，正迫不及待地等待它们的新主人。



工作人员耐心指导业主们填写相关资料。



蓝天广场宽敞精致的样板房。



物业工程人员陪同业主对精装修房进行验收。



业主们现场测量房间尺寸。

有条不紊 秩序井然 ——苏州蓝天商务广场 交房记

苏州蓝天商务广场交房啦！经过全体物业人员的不懈努力和细致周到的服务，这场筹备已久的“交房行动”进行得有条不紊、秩序井然，物业的服务也得到了业主们的充分肯定。

蓝天广场以 7.7 万方精致体量扼守繁华都市中心，齐集商业街区、SOHO 办公及 LOFT 公馆三大业态于一体。其位于苏州高新区滨河路北端与马运路交叉点，比邻古城商圈，紧靠狮山路 CBD，繁华近在咫尺，优越地段，与生俱来。出门即是太湖大道，驱车 1 分钟即达西环高架与北环高架，紧邻轨道站点，狮山路、塔园路等城市主干道更是汇集于此。

为业主提供最完善的服务，一直是复瑞人为自己制定的必须达到的目标和要求。在这场“交房行动”中，我们很骄傲地说，我们做到了。

刘斌





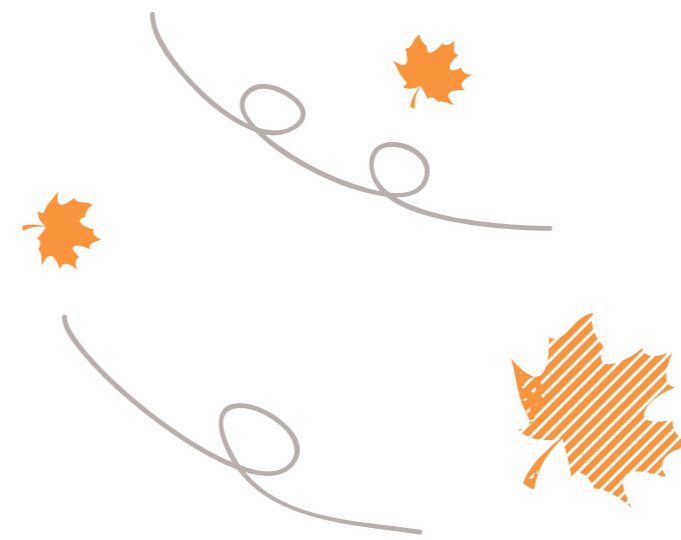
坚守岗位 严防“灿鸿”



今年7月11日，九号强台风“灿鸿”登陆浙江中北部，给上海带来狂风暴雨。根据当天的天气预报预测，其影响将相当于2012年的强台风“海葵”，如不及时做好防护措施，可能会带来严重的财产和人员伤亡。面对即将到来的超级台风，摩卡小城管理部全体员工做了充分准备，严阵以待，迎击“灿鸿”。

7月11日，在经理的带领下，员工们对小区的机房、地下室、屋顶、露台等处进行全面的检查，预测了台风到来时将发生的各种突发情况，并加以及时防范，在最大程度上减少损失和伤害。

早上10点开始，大风大雨如期而至，小区的地下车库成为第一个危险区域。随着雨势和风力不断增大，如不立即采取措施，车库就会水漫金山。小区保安发现情况后，立刻赶到车库，进行了全力疏通，确保车库没有进水，业主们的车辆因此得到了保护。



雨势越来越大了，停车场的窨井也被泥水冲得堵塞了，管理员老陈一马当先，疏通管道，确保车主出行安全。

随着时间的推移，风雨愈加强烈，小区南门的绿化灌木被刮倒。于经理顶着大风，迈着艰难的步伐，亲临现场指导，在第一时间排除了安全隐患。

在清理了被风刮到的植物之后，员工们还第一时间对危险树木进行了加固，以防止大风造成树木倒塌，砸伤业主和车辆。

值得欣慰的是，下午16:00起，据上海市气象局最新消息，“灿鸿”当天半夜到次日凌晨将与上海擦肩而过。虽然气象台的预报让人松了一口气，但是全体摩卡员工还是丝毫没有松懈，坚守岗位；确保小区所有业主的安全，直到台风“灿鸿”真正离开为止。

摩卡小城物业服务中心



跨年欢庆

为全家做一桌好菜

冬天是大吃一顿的季节，也是一年四季中保养、积蓄的最佳时机。

无论你是贤妻良母，还是围裙“煮夫”，现在就到了好好露一手的时候了。为家人做一桌冬日里的美食，热气腾腾中洋溢着美满与幸福。

麻辣肉丝

麻辣肉丝是一道色香味俱全的菜肴，属于川菜系。此菜脆、爽口、味鲜麻辣。

原料：熟猪肚 5 两、醋 2 钱、葱 2 钱、花椒粉 2 钱、姜 2 钱、味精 2 分、腌红辣椒 2 只、辣椒油 3 钱、酱油 3 钱、芝麻油 2 钱、白糖 1 钱

做法：瘦肉切成丝，大约一块钱硬币的厚度，放入生粉、酱油、料酒、盐，搅拌均匀腌制 20 分钟。锅内放油，插入一根筷子，起泡的时候就可以放肉丝。炸好的肉丝捞出装盘，锅内的余油烧热，加入辣椒煸炒。把辣椒炒得变黑后再放肉丝，再放少量盐炒半分钟出锅就可以了。

辣土豆骨头汤

土豆骨头汤一定要辣才过瘾，冬天吃最爽了。炖得烂烂的排骨、酥酥的土豆，汤又辣又热，吃得过瘾又辣得满头大汗。

也就是因为这样，身子才暖和嘛。

原料：土豆 1 个、韭菜少许、骨汤(水)适量、韩式辣酱 2 勺、大蒜碎 1 勺、辣椒碎 1 勺、胡椒粉少许、清水 2 勺、芝士片 1 片、油少许

做法：土豆切滚刀块，韭菜切小段。除芝士片和油外，所有调味材料混合均匀。大火将锅烧热，倒入少许油转中小火，加入土豆翻炒至边缘透明。加入排骨、骨头汤(水)，大火烧开。烧开后加入混合好的调味料，搅匀，转中小火，炖至土豆酥烂后关火。把土豆、排骨、汤一起倒入石锅，加热至沸腾后，加入芝士片、奶酪片溶化后关火，撒上韭菜段即可。

红烧羊肉

羊肉性温，适合冬季食用。

原料：羊肉 500 克、白萝卜 50 克、大葱 1 根、生姜 1 小块、花椒 2 小匙、大料适量、桂皮适量、酱油 1 大匙、羊肉汤 2500 克、料酒 4 小匙，精盐 1 小匙。

做法：将羊肉洗净，漂净血水，切块，放入沸水中氽一下，捞出洗净。萝卜洗净，切大块，葱、姜洗净分别切段、拍松。在锅里加入羊肉汤烧沸，然后加入羊肉、萝卜、酱油、盐、料酒、大料、桂皮、姜、葱、花椒，烧至肉烂后盛出即可。

土豆烧牛肉

土豆烧牛肉是中国东北地区的家常菜。

原料：牛肉 250 克、土豆 50 克、料酒 10 克、酱油 30 克、食用油 50 克、精盐 10 克、味精 2 克、胡椒粉 2 克、白糖 15 克、姜 10 克、葱 10 克、蒜末 10 克、青椒 30 克、香辣酱 20 克。

做法：将牛肉切成两厘米见方的块，土豆稍微切得小一点。锅内放油，油 4 成热时放入土豆、牛肉，然后小火炸，待土豆表面发金黄色时，改大火，用勺子戳一下土豆，土豆中间稍微有点硬心时，就可以把牛肉和土豆捞出了。锅内少放点油，放葱花、姜、蒜末炒出香味，加入汤或水，放酱油、料酒、盐、味精、白糖、胡椒粉，倒入炸好的土豆和牛肉，改成大火，等汤汁差不多干时，少淋一点水淀粉，就可以出锅了。



【事件回放】

某小区一楼业主向房屋所属地政府部门、房地产公司、物业公司反映，其房屋西侧的健身场所发出的噪音影响到业主本人及家人正常休息。该业主家中居住两位老人，业主本人工作性质为三班制。此后小区管理部多次会同居委会上门协调，并向业主表示：小区物业将力所能及地安排人力、物力，加强对健身场所现场管理，同时将问题反映到房地产公司，提出相应的合理化建议。

然而不久，业主又提出，该健身设施场地不应建造在他房屋附近，原因是销售过程中，有销售人员与其在合同内书面确认过，并要求按合同约定撤除或搬移此健身设施。

业主提出了一系列解决方案：第一，移动原健身设施的位置；第二，调换业主现有房屋；第三，对其房屋改装无框双层玻璃或房屋周围设施隔音板；第四，对业主进行经济补偿。

之后，经物业公司与房地产公司沟通后，针对业主提出的问题，有针对性地对小区健身场所设施做了局部调整，尽量减少因其他业主使用而造成的噪音影响。但这一举动并未使业主满意，业主进一步提出，对其进行一定数额的经济补偿中要考虑因其设立防噪音措施而额外多使用空调的电费。之后，在小区居委会牵头再次协商中，业主提出：要在改动健身设施位置的前提下给予最低二万元的经济补偿，同时提供两台国产1.5匹空调，并在一楼安装双层玻璃。

健身器材惹投诉，谁之过？

A Dispute Caused by Fitness Equipment



【事件点评】

小区内安置健身器材和儿童娱乐设施，这是完善小区必备设施的正确之举。而近年来，群众健身活动掀起热潮，鲜艳夺目的服装、多姿多态的舞姿成了小区一道靓丽的风景线。健身陶冶了小区业主的情操，也强壮了小区业主的体魄。

然而，健身活动中播放的歌曲以及孩子们嬉戏打球的声音导致的扰民现象时有发生。物业公司连续收到业主投诉，说晨练音乐声闹得他们夜班不能安睡，即使关上二道门还是深受其害，孩子们唧唧喳喳的说话声更是让人无法好好休息。

物业公司因此建议，开发单位在设立小区健身场地时应考虑寻找合适的场地。首先，目前小区健身场地处在被三面房屋包围之中，虽然这里环境宜人，但在此健身涉及的居民面多，房屋南窗正对着下面中庭，早晨晨练人来车往，无论是从安全角度看还是从活动场所看，此地都不宜考虑。

其次，作为开发商销售单位的员工，不应在销售过程中随意对客户作出承诺，从而引发业主对此事件的投诉，造成了开发单位和物业公司工作的被动，也给开发商带来了经济损失。

本期编辑

① 领导下基层：一线员工辛苦了



今年夏日气温节节攀升，酷暑考验着坚守在复瑞物业各岗位的一线员工，更牵动着复瑞公司领导们的心。8月8日，张绍霖总经理和总经理助理王鑫磊先生，顶着烈日，迎着热浪，带着慰问品及防暑降温物品来到了各个项目点，亲切慰问了烈日下的一线员工，并代表总公司对他们下在高温下坚守岗位、辛劳工作的精神表示感谢。张总和王总叮嘱职工，当前持续高温，在安全做好工作的同时应该注意休息，劳逸结合，采取有效的防暑降温措施，安全顺利地度过高温季节，保质保量地完成工作。领导的一声声问候和赞誉，给一线员工送去了盛夏的缕缕清凉，他们纷纷表示要加倍努力工作，保障业主安全，稳定生产运行，做出更大贡献。

8月7日，宝山区房地局徐副局长也亲临了复瑞物业总部进行了慰问。在徐局和公司领导的高度重视和真切关怀下，防暑降温工作将开展得更加切实可行，更好地维护好员工的安全健康权益，实现安全生产无违章、无事故，确保公司安全生产稳定运行。

② 内审会议：寻找差距与不足

8月18日、19日，复瑞物业对公司体系运行状况进行了内部审核。首次会议于生命人寿大厦物业服务中心召开，在外聘协助老师的协助下，为期一天的内审工作发现了公司很多不足和需要改进之处，也有值得继续保持的地方。第二天的末次会议上，先是对前一天的生命人寿工作进行了整合与梳理，同时对总公司的各个部门进行了内审工作。下午的会议上，内审小组人员对此前的生命人寿内审工作进行了汇报，对生命人寿和复瑞公司总部各部门的一些不足之处，进行了口头批评并给出了不合格报告，希望能够尽快改进完善。在内审工作中，外聘老师指出了不少不足和需改进之处，并



给予了宝贵的建议，他表示，希望能多注重各方沟通，环境安全要一直保持下去。最后，张绍霖总经理与各位经理进行了会议总结，希望不合格之处能在规定的时间节点前进行整改，同时提醒大家，以后要学会举一

反三，不要在同一个问题上犯错。

内审工作已告一段落，此后，复瑞物业还会对各个项目进行进一步检查、督导，完善体系，为业主提供更好的品质服务。

③ 15人获颁内审员证书

为保证复瑞物业三体系认证内审工作的顺利开展，提高各部门员工及内审人员全面掌握内审工作标准和技巧，提升项目服务品质，提高内审工作质量，7月28日、29日，复瑞物业对各项目经理、客服主管及公司相关部门管理人员进行了全面培训。最终，15名内审员通过了考试，颁发了内审员证书。此举为公司内审工作的开展做好了充分的准备。



④ 摩卡小城举行消防演习

天气渐渐变冷，空气也变得干燥起来，防火安全工作不容忽视。近日，摩卡小城的物业管理进行了一场消防安全消防演习，对如何使用灭火器，发生火灾时如何采取积极有效的措施，以及正确疏散居民等进行了培训和实战操作，并制定了紧急预案。通过消防演习，物业管理人员进一步提高了安全防范意识，消防安全时刻牢记在心。



⑤ 学做浮雕画 生活多姿彩

为了丰富业主们的业余生活，在工作之余感受到轻松和快乐，近日，象屿名邸举行了一次“悦动指尖的浮雕艺术”——象屿学堂之立体洒金浮雕画课堂。象屿名邸专程请来了专业老师，教大家如何制作精美的洒金浮雕画。这些艺术品看似简单，但自己动手做起来却一点都不容易。业主们兴致勃勃，耐心地学习着。当看到自己的作品最终问世时，虽然并不完美，但是，内心的喜悦却是不言而喻的。



⑥ 欢乐重阳节 共品长寿面

重阳佳节除了登高赏秋，更重要的是，这是老人们的节日。家里的老人平常为了孩子们任劳任怨，毫无怨言，而他们却从来不奢求回报。为了让老人们能够度过一个欢乐的重阳节，远景佳苑在当天举行了“共度重阳节，共品长寿面”活动。老人们欢聚一堂，物业人员为大家准备了丰盛的水果点和丰富多彩的活动。大家一起品尝长寿面，共祝健康长寿、平平安安。





象屿·上海年华
XIANGYU SHANGHAI STORY



SHANGHAI STORY

徐家汇南 奢装洋房 海派公馆

80-106m² 奢装花园洋房

地铁22号线
春申站直达

九年制
名校落户

纯低密度
花园洋房

Ends of Capital · Luxury villa · Shanghai Shantown
From the best artist: Shanghai Story



接待中心: 明华路1077弄 / 电话: 3373 9666

