# 马登创意园区
# 火热招租

## 马登威际
PIER MARDEN

**＋黄金地段**

地处正在飞速发展的北外滩地区、与陆家嘴金融贸易区隔江相望。

**＋交通便利**

轨道交通4号线杨树浦路站步行3分钟即可到达，另外有多条公交线路可直达人民广场、外滩等闹市地区。

**＋环境优雅**

临近黄浦江，在繁华至极的城市中心，于和谐盛世体验舒适、繁华。

**＋配套完善**

电梯、立体车库、电子围栏设备、监控、消防、夜间电子巡更系统等；超市、咖吧、银行、餐厅等俱全。

招商热线：35328909-806 周先生

手 机 号：13818099212 章小姐

传 真 号：021-65370329

地　　址：杨树浦路147号B102室

# 浦瑞
# FOREAL

2014年第一期
总第32期

## 本期关注

《物业管理行业发展报告》隆重发布

## 镜像人物

引领新一代城市综合体发展

## 言之有物

投资新的生活方式

IREM国际资产管理协会秋季年会成功召开

# 恋恋冬季

## *The Pursuit of Love in Winter*

新年的礼花轮番绽放，我们迎来了2014年的新春。一年的流逝总是非常迅速，不知不觉中，冬天裹着轻俏的银狐滚边，戴着象牙白色的珍珠和花朵刺绣飘然而至，我们的《复瑞》也迎来了另一年的雪花飞扬。

满目银白的世界有一种强大的力量，就像惠蒂尔在诗中恰当地描写的那样：美妙的穹庐闪闪发光，蓝色的墙壁在四周环绕，上不见白云，下不见黑土，这宇宙用天空与白雪打造……在有雪的日子里，万物呈现出同一种色泽，笼罩洁白、浪漫的童话色彩。或优雅，或魅惑，或清新，或灵动的千种风华被冰晶晶的雪包裹，冬天所展现的是一场精彩而又神秘的视觉盛宴，承接秋去春来，将延伸和扩展完美结合。

走过了32年，物业管理行业现在处在承上启下的关键时期。从物业管理业态的扩展看：由以住宅为主向写字楼、商业物业及各类城市综合体等管理的介入，展现出物业管理覆盖的潜能。从物业管理内容的开放看：物业管理纵向延伸至房地产开发前期的规划、设计、设施设备选用，中期的招商策划、营销代理，后期的尾盘销售、商业物业经营、房地产经纪业务等整整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租售、电子商务等各类需求，挖掘了物业管理的商业价值。

物业行业的快速发展为寒冷秋冬也增添了一抹亮色。让我们共同迎接冬天的礼赞，同时也祝所有读者们新春快乐，阖家幸福！ F

本期编辑

# Contents


**本期关注 SPECIAL CONCERN**

**04** 《物业管理行业发展报告》隆重发布

10月28日，中国物业管理协会在京发布《物业管理行业发展报告》，同时，中物协还公布了物业管理行业综合实力TOP200企业名单及有关分析数据。此次发布的《行业报告》是国内首次以行业发展报告形式全面反映当前全国物业管理行业的发展状况。《行业报告》显示，当前我国物业管理的内外部环境和自身运作模式正在发生深刻变化，在社会经济生活中发挥着越来越重要的作用。

**镜像人物 HONORED PEOPLE**

**08** 引领新一代城市综合体发展

——专访星浩资本大连公司副总经理韩雁明

星浩资本是中国规模最大的房地产私募基金之一，2011年6月，星浩资本在大连出手第一单，经过一年多的践行发展，“星光耀广场”的品牌已慢慢深入人心，引领了新一代高成长性高聚合度城市综合体的发展新趋势。我们有幸采访到了星浩资本大连公司副总经理韩雁明，看看星光耀广场是怎样助力大连这个充满活力的城市的发展。

**言之有“物” BINFORMATIVE**

**12** 投资新的生活方式

——郭广昌董事长接受媒体采访畅谈复星投资逻辑

IREM国际资产管理协会秋季年会成功召开

**加油站 SERVICE STATION**

**16** 关注消防安全，共建和谐复瑞

聚焦案场管理大版图

**社区部落 THE COMMUNITY BLOG**

**20** “我爱我家”第二届复地社区家庭节闭幕式

“厨神”争霸 谁与争锋

**复瑞故事会 FOREAL STORIES**

**28** 客服条线交流活动欢乐开展

新年珠宝

新春菜谱

**放大镜 MAGNIFIER**

**34** 空调外机惹纠纷

曹先生和冯先生同为某小区高层住户，双方互为邻居。由于开发商预留的是两家共用的空调机位，只能摆放下一台空调，冯先生在装修时考虑到邻居空调外机不好摆放，便将自家空调外机直接架在了卫生间窗台上，空调外机的出风口却正好对着曹先生的房间。

**复瑞简讯 FOREAL MESSAGES**

**36** 复瑞简讯

**2014年第一期**
**总第32期**

**免费索取**

**主办单位**：上海复瑞物业管理有限公司

**主编**：潘国强
**副主编**：何戎
**编辑**：王鑫磊 施文敏 王磊
**美编**：唐雅薇
**执行编辑**：王敏辰
**地址**：上海市沪太路1717号
**邮编**：200436
**电话**：36526200
**传真**：36526201
**投稿邮件**：editor@foreal.com.cn

# 《物业管理行业发展报告》隆重发布

# Property Management Industry Development Report

**——10月28日，中国物业管理协会在京发布《物业管理行业发展报告》（以下简称《行业报告》），同时，中物协还公布了物业管理行业综合实力TOP200企业名单及有关分析数据。**

从1981年第一家物业管理公司在深圳诞生以来，经历32年的发展，物业管理的全面推进和广泛覆盖，对提高城市管理水平，改善人居和工作环境，增加就业、扩大消费、促进经济增长发挥了重要作用，为全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会作出了积极贡献。

此次发布的《行业报告》是国内首次以行业发展报告形式全面反映当前全国物业管理行业的发展状况。《行业报告》显示，截止2012年底，我国物业管理行业已拥有71000余家企业，612.3万从业人员，管理各类房屋面积145.3亿平方米，年营业收入超过3000亿元，全国共有43919人获得物业管理师资格。

《行业报告》显示，当前我国物业管理的内外部环境和自身运作模式正在发生深刻变化，在社会经济生活中发挥着越来越重要的作用，主要体现在六个方面：一是物业管理业态由以住宅为主向写字楼、商业物业、工业厂房、医院、学校、寺庙、步行街、街道，以及各类城市综合体等管理扩展；二是物业管理内容在清洁、绿化、秩序维护、设施设备维修等四项基本服务基础上，纵向延伸至房地产开发前期的规划、设计、设施设备选用顾问，中期的招商策划、营销代理，后期的尾盘销售、商业物业经营、房地产经纪业务等整个链条，横向涵盖消费者居家养老、家政服务、房屋租售、电子商务等各类个性化需求，体现出物业管理丰富的商业价值；三是物业服务产业链的拓展，带动了装饰维修、电子商务、物流配送、文化健康、居家养老等众多相关产业的发展，发挥出对扩大内需、拉动经济增长的积极作用；四是物业管理在奥运、世博、汶川地震、新疆抗暴、冰雪灾害、台风侵袭等重大活动和事件中发挥的作用，充分证明了物业服务队伍已经成为社会建设的生力军，是社会管理中的可以动用的有生力量；五是物业管理经营模式正在发生深刻的变化。依托现代科学技术、现代信息技术和现代企业经营管理方式，正在成就一批走规模化、集约化、专业化经营的技术密集型、服务创新型的现代物业服务商；六是物业管理在城市管理的地位日益重要。物业管理对公共秩序的维护，社区管理的参与，社会责任的担当，以及协助政府开展安全防范职能的发挥，使其成为城市管理不可或缺的组成部分。

《行业报告》同时显示，物业管理行业在快速发展的同时，也面临着成本急剧上涨、价格调整机制缺失、行业责任边界不清、业主大会制度实施难、部分企业生存状况堪忧等深层次问题。同时地域发展不平衡，一线员工流动率高，企业规模小、管理水平低、人员素质差、群众投诉多等问题还比较突出，困扰着物业行业的健康发展，促进行业规范发展的任务还很艰巨。

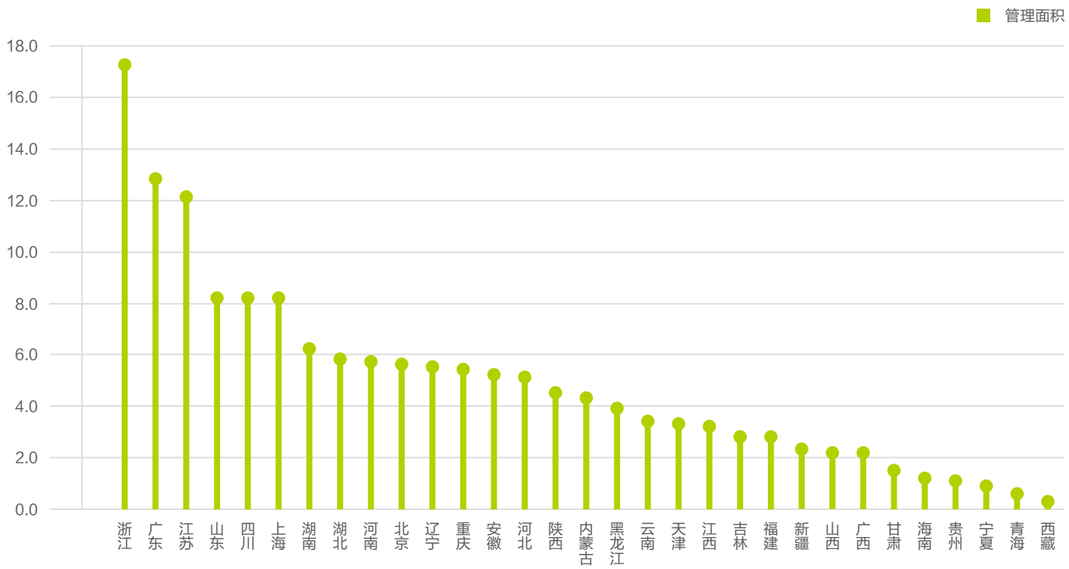
作为《行业报告》的重要内容，中国物业管理协会还同时发布了物业管理行业综合实力TOP200企业名单及有关分析数据。通过对全国27个省、自治区、直辖市，56个城市推荐的327家企业资料进行数据统计分析和综合实力排名，产生了物业管理行业综合实力TOP200企业名单。其中万科物业发展有限公司、保利物业管理有限公司、长城物业集团股份有限公司、绿城物业服务集团有限公司、北京首开鸿城实业有限公司、中海物业管理有限公司、招商局物业管理有限公司、中航物业管理有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、广东中奥物业管理有限公司等企业位于前列。

从此次公布的物业管理综合实力TOP200企业相关数据显示，T0P200的企业虽然仅占行业企业总量的0.28%，却承担了全国13.6%的管理面积，拥有全国11%的从业人员和12.92%的物业管理师。可以看出，TOP200企业在行业占据非常重要的地位，他们的发展在一定程度上引领和带动着行业的进步。

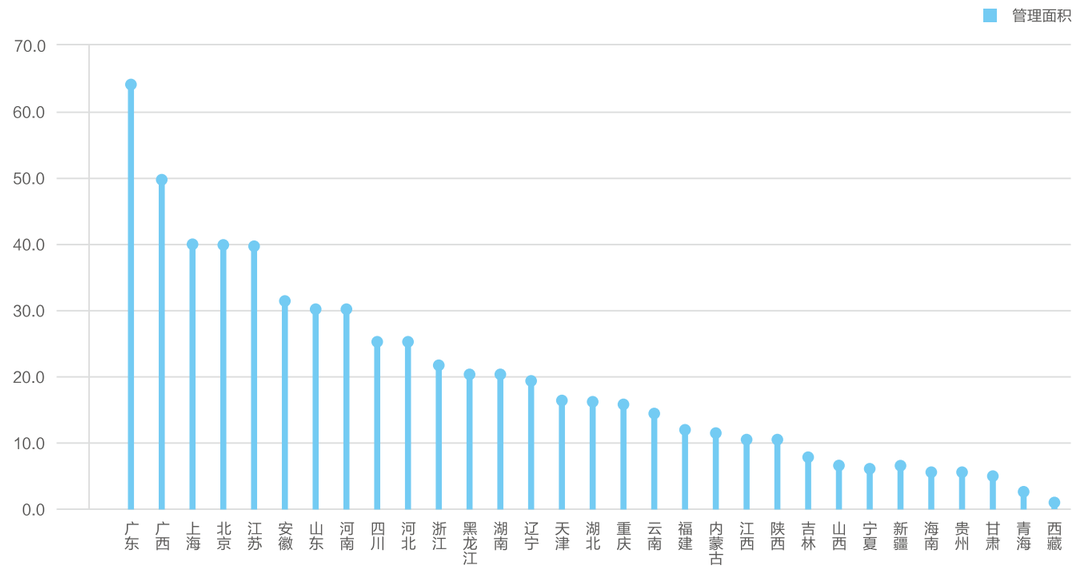
TOP200企业均表现出了较强的综合实力和较快的成长速度。2013年TOP100数据与2011年TOP100数据对比显示，管理总面积、年经营总收入、总资产、从业人员增长速度分别达到了39.21%、58.72%、40.55%、26.25%。折算后管理面积、总资产年增长都在20%左右，经营收入年增幅达到25%以上。管理面积超过1000万㎡的企业达到60个，增加了23个；年经营收入超过3亿元的企业达到55个，增加了19个。各项数据同时表明，物业服务企业正在向规模化、集约化、品牌化方向发展，行业的集中度逐步提高，处于企业整合、品牌塑造、业务创新、发展方式转型的关键时期。

在本次TOP200企业中，东部沿海省区企业150家，占75%，其中广东省54家（深圳39家），占TOP200企业的四分之一强。西部、中部、东北三省共50家，占TOP200企业的25%，与2011

## 各省、自治区、直辖市物业管理面积（亿平方米）




## 各省、自治区、直辖市物业管理从业人员数量（万人）




13.6%的管理面积，拥有全国11%的从业人员和12.92%的物业管理师。可以看出，TOP200企业在行业占据非常重要的地位，他们的发展在一定程度上引领和带动着行业的进步。

TOP200企业均表现出了较强的综合实力和较快的成长速度。2013年TOP100数据与2011年TOP100数据对比显示，管理总面积、年经营总收入、总资产、从业人员增长速度分别达到了39.21%、58.72%、40.55%、26.25%。折算后管理面积、总资产年增长都在20%左右，经营收入年增幅达到25%以上。管理面积超过1000万㎡的企业达到60个，增加了23个；年经营收入超过3亿元的企业达到55个，增加了19个。各项数据同时表明，物业服务企业正在向规模化、集约化、品牌化方向发展，行业的集中度逐步提高，处于企业整合、品牌塑造、业务创新、发展方式转型的关键时期。

在本次TOP200企业中，东部沿海省区企业150家，占75%，其中广东省54家（深圳39家），占TOP200企业的四分之一强。西部、中部、东北三省共50家，占TOP200企业的25%，与2011年T0P100分布基本相同。还有7个省没有企业进入TOP200，基本分布在经济欠发达省区。表明东部沿海发达地区物业服务企业的实力明显强于中、西部和东北地区的格局没有发生大的改变。

TOP200分布在4个直辖市与20个省区的37个城市，其中仅有25个企业地处于14个地级市，TOP200绝大对数位于大城市，二、三线城市的物业管理总体还在拓展阶段，还有相当数量的县级市物业管理处于起步或尚未启动阶段。行业发展地域差异十分明显，经济欠发达地区和中小城市物业管理推进总体缓慢。

当前，成本上涨和招工难已经成为困扰企业发展的最大难题。随着每年最低工资标准的刚性上涨，以及物业服务费标准随成本上涨调整机制的缺失，包括T0P200企业在内，赢利被成本上涨吞噬的现象制约着大多数物业服务企业的发展。在327家企业管理的18852个项目中，2011年以后成功调价的项目仅有1638个，占项目总数8.69%，90%多的项目仍维持原有的物业费标准。尽管企业通过开展多种经营，尽量平衡项目开支，弥补物业服务费较低造成的亏损，但净利润率下滑趋势仍然对企业生存和发展带来巨大压力。企业的盈利能力持续在较低水平徘徊，净利润率由2011年T0P100企业的6.75%下降到2013年的5.6%。

从申报企业提供的企业发展报告反映，近两年，为适应物业管理依托的社会、经济、法制、市场环境发生的巨大变化，获取持续竞争力，很多品牌企业在建立新的商业模式、服务方式和管理方法上进行了深入探索。在提高对“物”的管理水平的同时，树立以“人”为本的服务理念，服务内容从清洁、绿化、秩序维护、设施设备维修四项基础业务向房屋管家、资产管家、生活管家升级，服务范围从单纯的物业管理向涵盖社区商务、公寓短租、商业运营、长者服务等领域的“1+N”多角化产业链延伸，服务周期向为建筑产品和业主提供全生命周期服务转型。与此同时，全面质量管理、服务标准化工作的开展和通过专业化、机械化、智能化、信息化投入来优化物业管理工作，提升了企业的服务品质和经营绩效，收获了可喜的社会效益和经济效益。

TOP200企业在服务质量提升，商业模式创新，社会责任承担，经营绩效改善等方面都走在行业的前列，形成了行业攻坚克难，创新发展的中坚力量，代表了目前物业管理企业发展的最高水平。

但在物业管理行业的7万余家企业中，管理水平低、人员素质差、群众投诉多、生存状况堪忧等问题还比较突出。

中国物业管理协会认为：解决制约行业发展的瓶颈，大力推广优秀企业的经验和做法，带动更多的企业共同进步，提高行业的社会认知度，促进行业规范发展的任务还很艰巨。

摘自《中国物业管理协会网站》网站

# Lead New Generation of Urban Complex

# 引领新一代城市综合体发展

## ——专访星浩资本大连公司副总经理韩雁明

**——星浩资本是中国规模最大的房地产私募基金之一，2011年6月，星浩资本在大连出手第一单，经过一年多的践行发展，“星光耀广场”的品牌已慢慢深入人心，引领了新一代高成长性高聚合度城市综合体的发展新趋势。我们有幸采访到了星浩资本大连公司副总经理韩雁明，看看星光耀广场是怎样助力大连这个充满活力的城市的发展。**

**1. 能否给我们简单介绍下大连星光耀广场的区域优势、业态组合、商业规划、发展展望等？**

**韩雁明：**星浩资本打造的新一代城市综合体“星光耀广场”项目，虽然是首次落地大连，但经过一年多的践行发展，我们强大企业品牌的展现、创新的产品理念、高效的开发速度以及“星光域”和“星天悦”两大产品系的高端品质，无不充分说明“星光耀广场”的品牌已慢慢深入人心，我们所倡导的引领高端生活新理念的产品也已被大连市场接受及认可。

在产品规划方面，星光耀广场所打造的创新一代综合体，不仅包括能够满足商务需求的甲级写字间、商业配套以及对位国际化标准的高端居住社区，其独有的以聚合民企DNA和骨骼，以民间资本与民企发展信息资源为血脉的民企总部平台，更是引领了新一代高成长性高聚合度城市综合体的发展新趋势。

大连星光耀广场共有5块地，两类大业态，即高端居住和精装酒店式公寓，户型面积较为丰富，C组团65-160平精装公馆、G组团190-337平奢居豪宅、E组团130-180平精装纯居套房。星光耀广场本着科学规划、人性化及居住舒适性的原则打造各组团产品。适宜投资的精装公寓产品及SOHO办公型产品，外立面采用了玻璃幕墙与铝材相结合形式。除了保证产品硬件品质外，我们更注重人文关怀，因此C组团把每栋楼的一层整层将近1100的空间都无偿的拿出来作为业主的泛会所使用，这在大连是绝无仅有的。我们用心执着于“如何在有限的土地上打造最为舒适的空间”，因此产品在规划上更为考究。E组团和G组团在建筑规划中创新的引入九宫格布局，梅花式排布，户型规划选用经典的十字设计，南北通透，中轴对称，追求豪门大宅的尊贵体验。距离海边1.5公里，近海而不亲海，打造奢享宜居的生活环境。

我们星光耀广场致力于打造东港区域精装样板，三个组团产品延续了国际豪宅装修标准，荟萃众多世界奢华品牌，并以个性化的装饰要素以及浓厚的生活底蕴深度融合，力求使精致的成品空间呈现出当代时代精英的优雅趣味与名门家族的高贵气度。充分体现了星浩的企业实力及打造人性化高舒适度居住豪宅的品质感。

**2. 能否介绍下大连星光耀广场近期新推出的项目及营销活动等等？**

**韩雁明：**大连星光耀广场于今年11月2日推出星光域二期——E组团纯居套房产品。共422户，由6栋31到38层的高层组成精装修标准为3500—4000元/平。车位配比率达1：1.5。产品由面积为135平-180平的平层豪宅组成。2梯2户，私属侯梯厅豪宅尊崇感。135平到180平的三房至四房，满足不同客户的需求。户型规划选用经典的十字设计，南北通透，中轴对称，追求豪门大宅的尊贵体验，同时我们剔除了现今豪宅产品中大而空泛的奢华，汲取西方豪宅的成熟内敛，表达出崭新的东方居住内涵，一方面强调了功能的纯粹性，分化了公共空间的动与静，另一方面考虑到使用者的需求。特有的每个户型至少三面以上朝南设计在完整的空间布局上获得更高的舒适性。以及客厅的大开间尺度，吸纳更美的景观，真正使业主体验一窗一景的居住体验。

星光耀广场近期为答谢新老业主，每周均在项目举办大型业主互动类活动，例如高端幼教万圣节、路虎捷豹试乘试驾、话剧节、拉斯维加斯及演艺、皮草跨年音乐会等。

**3. 能否谈谈对于大连星光耀广场这样的城市综合体，对物业管理有着怎样的要求呢？**

**韩雁明：**城市综合体由于其业态的复杂性，对物业管理也提出了相当高的要求。对于大连星光耀广场而言，需要面临对不同性质的产品提供个性化的服务——酒店公寓、高端住宅、独立公建都需要物业管理过程中即有统一标准又要个性化服务。甚至有些业态需要特殊领域内服务，如平安银行的大物业管理。同时，城市综合体特性又决定了项目自身价值会和周边区域进行价值互换，因此作为物业管理公司需要更多的整合外部资源以达到高品质服务的目的；这也对物业管理提出了较高的要求——例如星光域会所的经营管理问题，地下停车场资源与外部资源对接利用的问题等等。

**4. 复星集团董事长郭广昌在近期提出“城市化升级2.0版”，您怎么看待这一构想，大连星光耀广场能为大连乃至东北的城市化升级做些什么？**

**韩雁明：**中国城市化进程已经进入另一个新阶段，对城市功能规划提出了更高的要求，房地产建设需要符合未来发展的需要，需要承载更多社会功能。大连星光耀广场座落在大连东港商务区，此区域本身做为大连乃至东三省的桥头堡，集会展经济、总部经济、进出口贸易、国际航运、休闲旅游、高商居住于一体，可以说承载了整个大连的城市功能。未来5年内发展潜力无可限量，东港商务区与开发区、高新区等园区而言，本身就是城市升级过程中的产物，对于大连东港区域的项目都担负着城市升级的缔造者使命，从这一点上来说，大连星光耀广场更加具有使命感。

**5. 您认为星浩资本将带给您怎样的一个平台？**

**韩雁明：**星浩资本是一部民营资本的发动机，启动之初便显露出无穷的超强动力，其即是资本运营又是地产开发的双重身份，使星浩资本搭建的平台更加丰富多彩。其社会责任感和使命感更加重要，城市运营、资本运营当二者相遇时，即要求有相应匹配的高素质人才，又要有超前的战略眼光。星浩资本给了我无限提升的动力和空间。F

本期编辑

# Invest New Life Style
# 投资新的生活方式
## ——郭广昌董事长接受媒体采访畅谈复星投资逻辑

**——10 月10 日，复星集团与柯兹纳国际控股有限集团在上海签署合作协议，复星携手柯兹纳在三亚海棠湾打造一座顶级七星级亚特兰蒂斯酒店及海洋公园。签约仪式结束后，郭广昌董事长接受了媒体的专访。专访中，郭广昌董事长畅谈复星的投资逻辑和实现途径，纵论宏观经济热点问题。经本刊编辑整理供分享。**

### 服务于产业和城市功能升级

**问：复星这些年的投资重点在不断改变，每个时期选择投资的行业重点主要依据和考虑是什么？**

**郭广昌：**我们的整个发展，一定是随着整个中国经济发展的节奏来调整。正因为中国经济发展非常快，我们过去30多年走过了人家工业化100年走过的道路。从西方经验来看，他们的节奏非常明显，比如先有钢铁，再有汽车，之后有了因特网，后来才有了IT。实际上，我们在过去30年里面，完成了以上所有的过程。在钢铁大发展的同时，汽车在大发展，网络也在大发展，当然，受益于全球经济前100年的发展，我们的确借鉴了很多发达国家的很多东西，但我们发展的节奏实际比别人更快。

作为一个在中国的投资型企业，特别是通过投资推动产业发展的企业，我们就是要跟上这个节奏。其实我们用了30年时间，基本上完成了工业的架构基础建设，也基本完成了城市的架构基础规划。未来其实都是升级，是产业和城市功能的进一步的提升。

前20年复星的投资和后面20年复星的投资， 一定是不一样的。不一样的逻辑就在于，中国经济的发展阶段不一样了。中国不再需要更多的钢铁的规模，在中国老百姓需要的是更好的教育、更好的旅游、更好的医疗设施、更好的品牌、更好的生活。

**问：最近一段时间，复星公布的投资项目，很多都集中在做旅游商业或者和旅游相关的产业，这一领域是否是未来公司投资的重点？另外，复星投资的Folli Follie、地中海俱乐部、St .John 以及亚特兰蒂斯等项目，基本都跟高端、奢侈有关，是不是说高端奢侈领域是复星重点关注的？**

**郭广昌：**复星的投资，我们叫"中国动力嫁接全球资源”，就是深化中国投资，同时全布局，然后把这两种优势很好的组合起来。深化中国投资的时候一定是跟中国的整体发展相关联，现在整个国家的发展存在两个升级，一个是产业升级，传统的制造业要不断升级，第二个就是城市功能升级。我们在产业升级上，大的产业架构已经有了，但仍需要一个质上的升级；同样，我们也已拉开了大的城市框架，但是城市功能还要进一步完善。

完善哪些功能呢？比如说，教育、养老、旅游、文化设施等等。服务于城市功能升级时，我们重点投资方向之一就是健康领域，特别是医药板块。我们在未来五到十年，将会继续投资几十家医院，同时也将加大对养老设施的投资。

同样的，复星并不是说做奢侈品、投资奢侈品，我们的逻辑是投资不同阶层的人们能负担得起的新的生活方式。比如说养老，我们上海第一个养老项目已经投入使用，这个项目给老年人提供的是一种到了60 、70 岁以后的全新的生活方式。旅游也是一样，你在亚特兰蒂斯感受到的，不只是在酒店住一下，而是不同的体验方式。当然，我们也看到不同阶层能负担得起的费用是不一样的，未来我们也将为不同阶层的的消费者提供不同的产品。

可能最近我们地中海俱乐部桂林度假村开业、亚特兰蒂斯项目签约等等，显得复星在旅游相关方面力度大了一点。但其实我们在医疗、健康、养老、教育等领域都会加大投资，核心思路就是服务于产业升级和城市功能的升级。

**问：在地产这一块，复星整体的侧重点会不会也由原来的传统住宅、商业地产朝类似旅游、文化这个方向发展？**

**郭广昌：**复星的地产发展，同样会围绕刚才讲的城市功能升级来打造我们的新产品线，目前已经比较成熟的、力推的，还是两条：一个就是与旅游相关的，第二个就是与健康、养老相关的。从复星集团角度来说，地产现在已经跟旅游商业相结合了，接下来还会跟健康产业相结合，未来我们可以打造包括医院、城市养老、美容院、康复医疗等在内的健康城市综合体。

## 如何推动多元化投资布局的实现？

**问：未来这个旅游商业板块，在您多元化投资里面占多大比例，或者说处于怎样的地位？**

**郭广昌：**复星一直很难跟别人解释的一点，就是决定多长时间内做多少投资。这个问题为什么对我来说很难回答？我们是有计划的，比如旅游这一块，我们希望做千亿投资。但是复星包括我自己个人，从来不会给自己一个压力，说我多长时间一定要去完成。我们会希望尽量去找好的项目，往这个方向走。虽然我有千亿投资计划，但是如果我的团队最后还是没有发现那么多好投资，我们也并不是说一定要投出去。

我们看好这些方向，找最好的团队去找这些项目，直到能够说服我们自己，我们觉得的确是可以去投了，然后的确需要这么多资金去投了，我们才会去做。我们选择做对的事情，发现好的项目，大致有这样一个规划，但是一个一个来。对亚特兰蒂斯这个项目，至少到今天为止，我们是按时按量完成投资，已经没问题了。但是别的项目，我们还是一个一个来。

**问：您曾讲过复星在新型城镇化过程中将搭建大金融、大文化、大健康这几个大的平台，那么这些平台之间是怎么打通的？尤其是像亚特兰蒂斯这种非常综合的项目，所有产业链的打通，或者说不同团队的嫁接，复星是怎么做到的？**

**郭广昌：**你讲的问题，其实是我们重点思考的。对我们来说，是三个方面。一个，我们主张学习和拿来主义，我们说“中国动力嫁接全球资源”，就是要嫁接全球最好的一些经验。复星为什么敢于做新的东西，其原因就是我们不是从头做起，而是跟全世界最好的团队去合作，去嫁接他们的东西。包括我刚才讲的养老，我们是跟美国最好的养老投资公司一起合作；同样旅游这一块，我们与Club Med合作也是将最好的品牌和最好的团队嫁接在一起，这就是第一个概念。

同时，在这种嫁接过程中，我们的团队还是要具有学习能力。我们本身在这些旅游方面的经验，还是不够的，所以就要求我们团队要去找这个产业里面最好的团队进来，同时，我们团队本身也要具有非常强的学习能力。

第三点，复星集团的一个理念，就是大平台建设和团队英雄主义相结合。所谓大平台建设，就是我们非常强调“复星一家”。我们所有的团队的能力，都要能够支持到我们不同项目的需求里面去。比如说，旅游这一块，要做亚特兰蒂斯这样的项目，其实很大一块要得到地产团队包括从经验、人员等各方面的支持。

所以，我们非常强调“复星一家”的文化价值观建设，如果跟复星的文化价值观不符合，这样的人是不堪重用的。但是同时，我们也强调团队英雄主义。也就是说，我们的团队还要具有单兵作战能力，在各自的产业线上要能打出一片天地来。实际上，复星的大平台建设，比如未来如何将我们的旅游产品跟保险、资金打通，还有很多工作要做。所以我们在以文化价值观为核心的大平台的建设上，还有很长的路要走。对我们来说，仍然是一个课题，还在往前走。

## 经济发展的根本动力是提升效率

**问：您怎么看未来中国的改革红利所推动的中国经济的发展？您觉得未来中国的增长动力和增长点在哪？**

**郭广昌：**改革红利的话，我用一个最简单的例子来说，像金融资源以前的分配，是垄断的。垄断带来的一定是高额利润，高额利润带来的一定是把成本转嫁给别的企业。以前我们的金融是垄断的、高毛利的。这些钱，最后都嫁接到民营企业、制造企业，中小企业所承受的负担里去了。现在改革很重要一快，就是金融改革、贸易改革，其实就是开放。开放就带来竞争，竞争带来效率的提升，效率提升带来的就是让企业负担降低，提升企业的竞争力。之后老百姓的收入就提高，就能推动经济发展。经济发展的根本动力，是提升效率。提升效率的根本来源，是通过改革引入市场机制，加大竞争。

逻辑关系就是这样，改革提高效率，效率提高老百姓的支付能力，支付能力带来更高的消费需求，而消费需求推动经济发展。所以我觉得我们还可以进一步的释放改革红利，我们还有巨大的空间。

**问:关于新一轮城镇化改革，您觉得新旧城镇化的区别在哪里？**

**郭广昌:**新一轮城镇化，我认为首先要以老百姓改善生活的需求为基础，第二要以建设更有效率的城市组织为基础。

随着我们居民收入的提高，对消费就会提出更高的需求；随着城市功能的优化，就需要城市组织的更有效率。消费者的需求，以前是说有一套房子，能住进去就行，现在是希望有更好的教育资源、商业设施、旅游设施、养老和医院等等，这些都是非常强的需求，我们有大量的事情可以做，这也是新一轮城镇化要做的。

第二个，城市规划，以前其实有很多不合理的地方。比如说北京为什么堵车那么厉害，我们的环境为什么会那么差，等等。所以从让城市组织更有效率，城市环境更好这方面看，还有大量的改善空间。包括我们要跟互联网时代相适应的物流体系，我们的交通组织体系，我们的环保体系等等，从大的结构方面来说，城市对老百姓生活品质提升还有巨大的空间。我所理解的区别就是，下一轮城镇化改革，不在于你做得多快，而是在于你提升得多好。

**问：请您大概给我们讲讲关于上海自贸区的看法。您觉得对于复星来说，如何挖掘其中的机会？**

**郭广昌：**我个人认为，上海自贸区的意义，绝对不只在于上海。自贸区的意义，是中国改革的另一个标志性事件，就像我们加入WTO的意义，是中国下一轮改革的象征性事件。这是我的第一个理解。

对复星来说说我们非常看好这个机会。上海自贸区，一个是贸易，一个是服务，一个是金融，这三者分不开，而复星本身的投资重点，是往服务业、金融拓展，包括复星也在加大海外投资，我们也会在海外投资项目，未来可能会通过上海自贸区，更好的跟中国经济相链接，也包括把海外我们投资之后的产品，他的亚洲总部甚至全球总部放到自贸区来。我们非常关注自贸区的发展。

摘自郭广昌媒体专访

# IREM International Asset Management Association annual Meeting

# IREM国际资产管理协会秋季年会成功召开

**——2013年5月19日， IREM国际资产管理协会上海分会2013年会员大会在上海外滩久事大厦成功召开。这是IREM国际资产管理协会上海分会首次大会。2013届主席潘国强正式就职，作为国际资产管理协会上海分会的主席，潘国强总经理应邀参加了IREM协会在美国总部召开的秋季领导力大会。**



IREM® FOUNDATION
INSTITUTE OF REAL ESTATE MANAGEMENT

2013年10月16日， IREM国际资产管理协会2013年秋季领导力大会在美国成功召开。作为国际资产管理协会上海分会的主席，潘国强总经理应邀参加了IREM协会在美国总部召开的秋季领导力大会，并发表了关于“另类能源物业管理”的主题演讲，简要探讨了传统能源类型、未来中国能源的主要替代产品、另类能源在中国的应用。并举例说明物业如何长效的利用能源，如何在物业管理预算中予以体现。演讲后，潘国强总经理与IREM总部高层进行了会面，就分会及其在中国的发展和推广，有哪些操作平台和认证手段帮助其推广，分会学员及培训情况，是否能更多的授权培训点展开了深入探讨。

**背景资料：**

总部位于美国芝加哥的国际资产管理协会IREM一直为资产管理从业者教育及获得资格的权威机构，自1933年建立至今已达78个年头。

国际注册资产管理师CPM（Certified Property Manager）是IREM专为管理各类大型不动产资产投资组合的从业人员设置的资格认证，被业界一直公认为资产管理业的顶级资格。

2008年CPM正式被上海威斯顿不动产管理学院引入中国市场，填补了国内近几年商业地产强速发展而造成的专业化资产管理人才紧缺的空白。IREM国际资产管理协会上海分会于2011年5月17日正式成立，上海分会是IREM全球第118个国际分会。潘国强总经理是IREM国际资产管理协会上海分会2013届主席。Ⓕ

复瑞物业总经理室
王玲

# Pay Attention to Fire Safety
# 关注消防安全，共建和谐复瑞

**——十月和十一月进入秋冬，是火灾高发季节，为普及消防知识，增加公司员工的消防安全意识，全面提高员工消防安全能力，公司举办了一系列消防安全活动，旨在通过活动开展，关注消防安全，共建和谐复瑞。**

## 复星商务大厦消防知识普及课

2013年10月23日14时，复星商务大厦物业服务中心特邀防火宣传中心的马老师在复星商务大厦407培训室开展了以“珍爱生命，安全第一”为主题，“全员关注消防、生命安全至上”为宗旨的消防知识普及专题讲座。复星集团、复星医药、复地集团、复星集团安全质量监督部、复星商务大厦物业服务中心、克隆科技园、马登国际航运中心、四季广场、复瑞物业公司总部纷纷派代表前来参加，复星商务大厦407会议里座无虚席，听课人数达55人。

复星商务大厦消防讲座

讲师借助多媒体幻灯片、视频播放的形式为大家展示了近年来全国各地发生的火灾悲剧场面和触目惊心的伤亡数字，给我们强烈的视觉和感知冲击。讲师还介绍了火灾发生的各种原因、火灾发展趋势及特性和火灾现场如何逃生等，尤其详细讲述了一个因电器引起的从客厅弥漫到卧室的火灾案例。一个个生动的案例，无一不震惊全场，触动了听者的神经。另一个令人感触的案例是曾经一位女士听完防火培训后购买了三个防烟面罩，老公让她退掉，她只退了两个留下了一个，而就是这个防烟面罩救了他们唯一的孩子，而夫妻俩却被烟熏死，对这个小孩实在不知是幸与不幸。听完这些真实的案例后，大家都发出了唏嘘声。培训结束后当场就有人提出要购买家用烟感器、防烟面罩等。

克隆科技园消防演习

这次培训与以往的消防培训不同，培训以家庭观念为纽带，以家为出发点，提高大家的消防意识，老师讲课生动，案例丰富，内容饱满。培训结束后，大家都得益匪浅，好评如潮。通过这次培训普及了消防知识，提高了员工的防火意识，此次培训效果大大地超出了预期。

## 物业部举办消防安全大比武

2013年11月5日，物业部在公司一楼培训室开展了一场以“消防安全”为主题的消防知识培训讲座，特聘请了上海消防智能学校专业讲师为大家进行了消防安全讲座，各事业部及服务中心保安、工程条线人员20余人参加了此次培训。培训过程中，老师就冬天易发的事故，火灾发生的不同原因，正确使用灭火器材等为大家进行了深入浅出的讲解，令大家收获不浅。

玉华苑消防比武

同时，为了巩固此次消防安全知识培训的结果，让大家理论结合实际操作学习掌握各种消防设施的使用方法，物业部联合公司工会于11月7日开展了一场以“认识火灾，学会逃生”为主题的消防安全技能比武大赛。比赛在玉华苑举行，比武大赛邀请了吴旭峰副总经理及大华四五片村居委会杨主任作为嘉宾，各事业部及物业服务中心保安、工程条线人员，及玉华苑业主共30余人参加了此次演习。演练内容分为消防疏散演习和消防比武。消防疏散演习中，居民们在管理部经理的指挥下，快速有序地疏散到了空旷的底楼。随后的消防比武精彩连连，先开始的是灭火器障碍油桶灭火比赛，参加比赛的义务消防员们要完成起跑、拿灭火器、冲刺、灭火等步骤。在双人两卷水袋团队比赛环节，参赛选手们两两配合，完成接驳两卷25米消防水袋的任务。围观比赛的居民们也对选手们的训练有素和熟练的消防技能赞叹不已。

经过激烈的角逐，决出了一等奖丁自星、二等奖汪文祥、三等奖李克兵和团队奖童沪军、孙道森，分别由事业一部总经理徐忠梁，公司副总经理吴旭峰，大华四五村片居委会杨主任为获奖者们颁奖。通过此次实战演练比武，进一步普及了员工们及业主们的消防安全常识，提升了物业服务中心应对火灾和紧急突发事件的能力，也增强了居民们的自我防护意识和自我防护能力。

## 克隆科技园消防演习圆满完成

为进一步落实消防安全日常管理制度，提高突发事件应急能力和消防安全意识，增强自救互救能力，2013年11月8日下午，克隆科技园组织了2013年消防逃生演习。本次活动围绕着“认识火灾、学会逃生”的主题展开，邀请了上海克隆生物高技术有限公司领导、复星医药集团领导、徐汇消防中队专家、虹梅警署警官前来现场观摩和讲评。

下午14时，伴随着警铃的响起，克隆科技园消防逃生演习正式拉开序幕。演习开始，B楼8楼发现“火情”、巡逻队员迅速查看火情、义务消防队员现场增援、拨打119、120急救电话、各小组按预案进行整幢疏散、设置警戒线、引导人员撤离危险区域、救护伤员……一系列的指令和操作在物业人员的指挥中紧锣密鼓、有条不紊中进行着，最后在疏散集合点工作人员向总指挥汇报人员清点完

克隆科技园消防演习

克隆科技园消防演习

完毕，参加人员全部撤离后，逃生演习告一段落。接下来物业人员还给参加演习的人员演示了一带一枪出水操作和灭火器实地操作的规范。

演习圆满结束后，复星医药集团高波总经理为本次演习做了点评，表示演习过程很顺畅、专业，他指出消防安全是大事，希望物业工作人员在今后的工作中也要保持这种专业性。徐汇消防中队的专家也对此次演习的专业操作，包括水枪使用、灭火器的应用、消防水带的链接表示了高度肯定。通过这次演习增强了大家自防自救和应急逃生的意识，同时也让大家更加了解消防器材的使用方法及掌握正确的逃生方法，用实际操作再次突出了本次演习的主题——认识火灾、学会逃生，同时也为商务楼的客户们筑牢了平安的第一道防线。 Ⓕ

本期编辑

# Focus on Territory of Case Management
# 聚焦案场管理大版图

**——案场管理一直是复瑞的一大特色，复瑞物业在过去的16年中，承接了几十个高端销售案场的物业管理，积累了丰富的案场管理经验。目前，复瑞在管案场遍布全国版图，既有大连星光耀广场的雅致案场和海派案场的理念，也有杭州维萨、海南乐活城市高度标准化、精细化的案场服务特色。让我们看看横跨天南地北的复瑞案场的管理特色吧。**

海南清水湾乐活城市

## 众志成城 · 备战交房

乐活城市项目是我司在海南承接的第一个物业项目，乐活城市是由多家知名地产集团合资打造的主体性产业地产项目，以高科技产业发展为开发背景附带类住宅产品。

为了圆满的实现交付工作，打响公司在海南的第一炮，陵水分公司的全体员工除了例行的筹备交付资料、现场布置等工作之外，还加班加点培训每一位员工，使员工们能够熟练掌握业务知识及提升工作能级。距离交房的日子越来越近了，陵水分公司的同仁们都卯足了劲，为圆满地完成交房任务做好了充分的准备！

背景资料：乐活城市，由半山半岛和上海复地联手打造，以国际化视野和对顶级地段资源的占有力，落子清水湾区，打造品牌地产。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。围合式规划的现代土楼创意建筑，贯以六座挑高约9米的空中花园，造就一幢幢能与风对话的建筑。

复瑞物业陵水分公司

合悦 · 江南

## 合悦江南售楼处 · 健康乐享

合悦 · 江南是复瑞物业桐乡分公司新承接的项目。项目总占地面积1852亩，总建筑面积135万平方米，是由全球500强企业——中国平安旗下公司，平安不动产开发的全龄段养生养老亲情社区。

合悦江南位于桐乡市东南部高桥镇，素有桐乡“南大门”之称。高桥地理位置十分优越，东至上海140公里，西距杭州50公里，南靠中国最大的皮革生产基地-海宁。合悦江南正处桐乡高桥高铁站正对面，具有得天独厚的位置、交通优势、区域位置绝佳。

独特设计的接待中心，建筑外观尤为抢眼。以自然的乡村色调为背景，与水立方相似的外形设计，将合悦江南独有的“自然”、“恬静”、“田园”等气质表现得淋漓尽致。内部更有世博会特色的参观通道设计，让你耳目一新，流连忘返。建筑立面造型丰富而极具现代感，园林景观设计突出观赏性与和谐性，众多的园林设计，缓坡、喷泉、草地、高低错落的灌木与乔木勾勒出一幅别样的生活场景，营造一种“居者乐居”的生活氛围。

接待中心楼顶，优雅从容的生活情境更是生动有致。空中盎然的绿植，淙淙的流水，以及空气中氤氲弥散的香味，让人一见倾心，怡然忘俗。在合悦 · 江南看来，水系的运用，不止于双眼观看，亦是腿脚得以徜徉、耳朵得以聆赏、呼吸得以芬芳、心灵得以滋养。

项目以“安悦生活”为核心理念，融合养老公寓、亲情社区、度假休闲三大产品线，是集生活、疗养、田园、休闲为一体的全龄化全配套养生养老社区。

所有社区服务由具有国家一级资质的上海复瑞物业管理有限公司承接。面对日渐成熟的物业服务与管理市场，复瑞将更多聆听客户的声音，详尽评估每一项需求，度身订制各项服务与管理方案，

提供更为专业、全面和周到的服务，确保客户获得更高满意度的价值体验。

每个人都有追逐梦想权力。平安地产讲将现城市养生养老责任与一身，将品质地产与优雅环境完美融合，再将复瑞的品质服务贯穿其中，在这个城市最具发展活力的版图上，开启休闲健康生活之旅。

复瑞物业桐乡分公司

尹园

## 优质贴心服务大连东港

2013年10月复瑞物业大连分公司先后协助了星浩资本营销举办黑龙江商会活动；东港指挥部活动；政府高层参观活动；新浪看房团；捷豹、路虎试乘试驾活动；切诺基试驾；南通星光耀广场客户参观团；中原晚会独立经纪人活动；啤酒花园烧烤活动；银行烧烤；正和岛投资说明会；991电台活动；早教中心星座宝宝生日会；游艇俱乐部活动；东亚银行集团交流会；规划局及工程师研讨会；复旦EMBA研讨会；建行VIP交流会；人力资源研讨会；美国商会会；万圣节活动；星天悦奔驰S级新车发布会；海滨房屋置换大集会；星光耀E组团产品说明会；星光耀E组团产品认筹，以及项目开盘活动等大大小小数十场活动，我们的服务得到了星浩资本的一致好评，我们的机动性与灵活性应对更是获得了服务上的肯定。

大连东港临近海域、海风及雾气较大。我们参与协助的啤酒花园烧烤这种户外互动类活动中，物业工程部与秩序维护部的员工们在活动前，克服海风与浓雾困难搭制帐篷，布置烧烤所需物品，利用休岗时间一起切肉、串菜忙的不亦乐乎，厨师做出精美的水果拼

大连星光耀广场

大连星光耀广场

大连星光耀广场

盘和茶歇备用。为了使活动井然有序，秩序维护员引领前来参加活动的车辆、保洁部阿姨保持着活动的整洁、客服部小姑娘优雅的端茶送水……我们忙碌并快乐着，辛苦并享受着，为的就是用我们专业一流的服务打动在场的每一位客户，为的就是用我们诚挚美丽的心感动所有被服务的人们。

未来小哈佛国际幼儿园万圣节派对是我们参与协助的室内大型活动，前来参加活动的家长和孩子们或是打扮成妖魔鬼魅、或是各国公主王子纷纷登场、或是干脆成了一场蜜蜂蝴蝶蝙蝠蟑螂动物聚会……活动中惊叫声、欢笑声声入耳、捣蛋、灯光、骷髅乱作一团，物业部的全体员工要保障案场的秩序同时还要保障孩子们的安全，我们要打起一百二十分的精神时刻准备着为活动的顺利举办默默服务着。秩序维护部的小伙担当起了现场DJ不时切换着场中音乐，工程部的大叔调配好音响话筒，客服部的小姑娘将活动现场分成五个区域茶点饮品配送，做到及时替换补充清洗，保洁部的阿姨及时收拾着垃圾，到处可见我们忙碌的身影和细心周到的服务。

复瑞物业大连分公司全体员工时刻准备着用最竭诚的服务继续坚守在各自岗位上。



背景资料：复瑞物业大连分公司成立于2012年。现有员工100余人，设有工程部、客服部、秩序维护部、保洁部等部门。为大连星光耀广场提供优异的物业管理服务，包括：工程维护、售楼处及样板间服务、保洁服务、维护、消防、环境美化、绿地养护、综合事务等系列管理服务。

复瑞物业大连分公司

张豫宁

## 万众一心战暴雪　守望相助融寒冰

2013年11月16日起,哈尔滨连续下了三天有气象记录以来五十年一遇的暴雪,大雪覆盖了整个冰城,积雪厚度高达15厘米以上,高速封堵,道路瘫痪.在全城展开与大暴雪对战的同时，我们复瑞人已经开始了我们的清冰雪计划。

为了使前来售楼中心的客户和自家员工出行创造良好条件,从早上7:50开始由保洁部全体员工开始清扫门口车场等积雪，8:30保安部、工程部、客服部及管理人员也纷纷加入了清雪行动，大雪并伴随着大风天气，清雪面积又相当之大。恶劣环境和地域困难给全员清雪人员带来相当大的困难，但为了人们能够方便出行，所有复瑞人不知辛苦，不知疲倦。为了给伙伴们加油打气保安员们有的喊口号、有的唱军歌，大家卯足了劲，你一锹，我一扫，清雪场面热火朝天。

合悦 · 江南

海南清水湾乐活城市

哈尔滨星光耀广场

哈尔滨星光耀广场

哈尔滨星光耀广场

未曾有过多接触的几个部门在“暴雪老人”的撮合下拧成了一股势不可挡的力量。全体人员用了一下午的时间将整个区域全部清理出来，堆积的雪山也已做成了方方正正的雪墙，保安们还俏皮的将正门口雪包堆成了一个看家护卫的雪人。一场大革命下来再看看我们的复瑞人，许多人的鞋子全部浸湿了，耳面冻的通红，有的由于在如此寒烈的天气下站立时间过长手脚冻的不能弯曲，即使这样我仍从所有人的脸上看到欣慰而又灿烂的笑容，我突然想起高尔基的一句话：我知道什麽是劳动：劳动是世界上一切欢乐和一切事情的源泉。

战斗胜利的欢乐又伴着儿时堆雪人的回忆，就连几个已步入中年队伍的工程师傅们都露出孩子般的笑容。空中盘旋着笑声、欢呼声。一片凄白的大地却因他们的存在而顿增生机勃勃的昂扬气色。

正应了复瑞物业的精英誓言：道路充满艰辛，又有无限机遇，我要全力以赴，创造人生奇迹。让我们从现在开始，对人感恩，对已克制，对事尽力，对物珍惜。我们为成为一个复瑞人而感到骄傲，我更为我们能成为一个团结的大家庭而感到自豪，让我们怀着感恩的心继续努力奋斗，书写我们复瑞人一页又一页的新篇章！ F

复瑞物业哈尔滨分公司

王茜

# Community Family Festival

## “我爱我家”第二届复地社区家庭节闭幕式
## ——勇往直前趣味大冲关

**——金秋时节，以“我爱我家”为主题的第二届复地社区家庭节在全国15个城市盛大开幕，复地集团下属30多个社区业主共同体验家庭节带来的激情与欢乐，复瑞物业也倾情为业主打造了亲情满满的冲关活动。**

看到电视节目中日益红火的冲关游戏，你是否也想尝试一下呢？勇往直前趣味大冲关，10月19日，复瑞物业在复地上城项目，为业主打造了一场温情满满的亲子冲关活动。

现场报名的组队达到了近四十余，温馨的婆孙搭档、哥两好的兄弟搭档、有爱的母子、父女档，当然还有“我和我的小伙伴儿”组成的最佳友人档。第一关跨栏活动就花样儿百出，有跨过去的，也有钻过去；第二关的独木桥可谓是乐坏了小朋友，累坏了现场队员和家长，小一点的宝贝们几乎就是在安保叔叔和爸爸妈妈的帮助下一路“飞”过去的；最后的“鲤鱼跃龙门”，一个个圆滚滚的可爱“小鲤鱼”们，造型各异的落地姿势，萌翻了现场所有的围观家长们。看小宝贝们的“手动式”跨栏，这可累坏了家长和一旁的物业服务人员啊。

现场还引进了篮球机，惹得复地上次的篮球大将小将们争相一展身手，在篮球机前玩耍的爸爸们瞬间就变成了“大男孩儿”，和小儿子小女儿较真儿比试。妈妈们则风吹两边倒的一会儿给爸爸加油，一会儿给孩子加油，“这就是家里的一对大孩子小孩子，你要是多给谁加个油，还得说你偏心呢”。一位妈妈甜蜜的抱怨着。

第二届复地社区家庭节在孩子和家长们的笑声中落下帷幕，虽然我们物业工作人员知道，活动总是会有结束的时候，但这份欢乐和情感却会长久伴随。 Ⓕ

复瑞物业重庆分公司

# Marvellous Chef Contest

# “厨神”争霸·谁与争锋
# ——上海知音苑厨神争霸赛擂鼓开战

**——上海复地会“厨神争霸赛”第四站，于11月9日下午在上海知音苑举办。为业主们带来精彩的活动，丰富了业主的社区文化生活。**

11月9日的午后，秋高气爽，风和日丽，上海知音苑社区里，由复地会主办，上海知音苑物业服务中心协办的上海复地会“厨神争霸赛”第四站在中心广场擂鼓开战。

本次活动信息一经放出，报名参赛的选手名额就超出了预期。活动当天，业主们参与活动热情高涨，早在活动开始前一两个小时，便围绕在比赛场地周围。大家与邻居们交流着，观察现场的食材，猜测比赛的菜式。下午一点半，比赛正式开始。本次比赛的专业评审是来自环球金融中心的五星级大厨于超群，于大厨为本次比赛出的题目是“杏香奶油虾”。经过于大厨的演示和讲解后，选手们要在各自的工作台上再现这道菜式。这道看似寻常的菜十分考验厨艺的功底，每个细节的偏差都会导致最终口味的变化。虽说只是一场社区赛事，但参赛选手无不全神贯注投入，大展烹饪技艺。

台上选手全力竞技，台下观众也乐在其中，活动现场气氛爆棚。业主们围坐在比赛场地前观看、谈论着，有的还不时提醒选手注意细节。而一旁的小丑变魔术似的用灵巧的双手做出一个个造型可爱的气球玩具，牢牢吸引了小朋友们。 不多时，台上竞技的选手已纷纷完成自己的作品，经过评委的品尝，晋级选手陈翠娥女士，林群女士闪亮登场。随后，这一盘盘佳肴被端到观众中间让大家分享，这时仿佛比赛结果已经重要，大家享受着充满欢笑的过程，开心的笑容洋溢在脸上，其乐融融的场面感染着在场的每一位。

此次厨艺大赛所采取的现场制作、现场评比、现场晋级的方式，大大增强了业主们的参与度与热情，业主们既展露了厨艺，又享受了美食，纷纷感谢上海知音苑物业服务中心配合复地会所带来的精彩活动，表示这样的活动用美食为邻里搭起了沟通的桥梁，也丰富了大家的社区文化生活。公司也将继续为提高业主的社区生活品质而努力。 F

本期编辑

# 客服条线交流活动欢乐开展
# Customer Service Activities Held in Joy

**——2013年10月18日下午，复瑞物业客服条线交流活动在大宁灵石公园开展。**

2013年10月18日下午，复瑞物业客服条线交流活动在大宁灵石公园开展。共有20余位客服条线人员参加了本次交流活动。

在以破冰游戏“丢手绢”开场后，客服部经理王鑫磊向大家介绍了第四季度客服条线工作的重点，包括投诉处理、年底满意度调查、公司储备经理计划等。随后此次交流活动的重点——团队游戏拉开序幕。18个客服人员分为两组，由两组组长带领，分别进行了两轮“法柜奇兵”和“啃玉米”的游戏比拼。团队项目要求组员共同进退，考验了团队的项目分析能力，团队协助能力，颇具有挑战性。“法柜奇兵”游戏中，工作人员选好两棵大树拉起了距地面1米的绳子，

大家要在不碰到绳子的条件下互相帮助，从绳子上面逐个过去。第一组队员配合默契，由男同事把女同事一个个抱过绳子，第二组队员由于组员无视禁止跳过绳子的规定，企图越过绳子后被绊倒，拉倒了绳子，浪费了不少时间，宣告失败。事后总结中，大家通过对对方的表现进行分析，总结出游戏和客服工作是相通的，一要遵从规则，二要及时变通，遇到问题要提高反应能力和解决能力。

“啃玉米”游戏中，大家在极短的时间里，完成了跑步、啃玉米、接力等环节。为了在最短的时间内啃完玉米，大家可是出尽百宝，有蹲在地上使劲用嘴刨玉米的，有站着抱着玉米大口啃的，各种千奇百怪的姿势让围观者都忍俊不禁。啃完玉米又得把玉米顶在盘子上迅速跑回原点，若是玉米不小心掉下来可得重新跑，纪律性、团结性、协助性在项目中的重要性表露无遗。

两轮游戏结束，胜负在此时已经并不重要，重要的是在欢笑声中给了客服条线的员工们一个交流工作和感情的平台。交流活动也向客服条线团队传递了公司层面的信息，增加了团队的凝聚力，于无形中培养了团队的集体感。 F

本期编辑

# 新年珠宝之珍珠篇
# ——海洋“美人”

*Pearl ~ Beauty in the Ocean*

**温暖的节日接踵而来，又到了新的一年，在如此特殊的日子里，女人们怎么可以没有珠宝的衬托，从日装的优雅恬淡到晚装的低调奢华，每样都是女人们梦寐以求的华丽宣言。**

**珍珠——是大自然唯一不用切磨的天然饰品，珍珠带给我们无比的神秘和奇妙地想象空间，它同时也是大海中不可思议的奇迹，更是女人永恒的恋人。形态各异的海水珍珠则被设计师融入了许多大胆而极富创意的现代元素，使其成为撩拨心弦的多面美人。这个新年，因为多了瑰丽珍珠的点缀而让变得生动起来。**

**华贵大气的南洋珍珠**

法国时尚界名人热纳维耶芙·安东丽·德阿里奥(Genevieve Antoinc Dariaue)在《A Guide to Elegance》一书中曾这样写道：“最理想的项链、世间所有首饰中与各种服装最相配的、每个女人的衣橱中不可缺少的配饰就是一串珍珠。每个女人都应该拥有一串珍珠项链。”无论潮流如何更迭、世界如何变迁，珍珠的永恒美感始终不曾减弱。

人们很难考证第一颗珍珠在何时何地被发现，只能推测远古人类在海滨或河边寻找食物时，在撬开贝壳后发现了这种如同天上明月般皎洁无瑕的宝石。从古至今，珍珠被历代君主视作珍宝，认为它可以带来健康和幸福，甚至长生不老。古埃及法老的殉葬品中就有珍珠，当时人们深信这种发光的宝石可以带来永生；中世纪的欧洲骑士会带着珍珠进入战场，以保护他们免于受伤或丧命。

海水珍珠在色泽、尺寸和光滑度方面都比淡水珍珠更优质，且多为有核珍珠，呈现圆形的几率比淡水珍珠高出许多。淡水珍珠因为大部分为无核养殖，所以很难获得正圆的形状，一般都是米粒形、椭圆与扁圆形。海水珍珠的颜色极其丰富，除了白色与淡粉色之外，还有华丽的金色和黑色等浓墨重彩的类型。对于淡水珍珠而言，这种低密度的珍珠很难拥有海水珍珠那种饱满又细腻润泽的质感。正因为如此，那些传世的珍珠作品大多采用海水珍珠。

珍珠中最奢华的当数色泽与颗粒都无与伦比的南洋珍珠。南洋珍珠的颜色有银白、粉色、银色、金色、淡金色、玫瑰红色等，主要是产于南太平洋海域的天然或养殖海水珍珠。澳大利亚、印度尼西亚、菲律宾、缅甸、泰国和中国等地都出产这种珍贵的海水珍珠。中国南海海域主要出产养殖南洋珍珠，目前其产量已经接近日本海水珍珠。南洋珍珠的母贝是贝类中个体最大的白蝶贝，其直径一般为10-15毫米，大颗的可以达到18毫米，史上最大的南洋珍珠的直径为21毫米。因为南洋珍珠的尺寸很醒目，非常适合制作夸张且华贵的款式，深受成熟女性的喜爱，而如今很多设计师也会利用它的形状与色泽特点创造更适合年轻女性的珠宝。

## 神秘深邃的大溪地黑珍珠

大溪地黑珍珠(Tahitian)主要产于南太平洋法属波利尼西亚群岛的珊瑚环礁附近，深藏于一种会分泌黑色珍珠质液的黑蝶贝中。大溪地黑珍珠最迷人的地方莫过于其黑色基调上的缤纷色彩，随着光线折射出孔雀蓝、深紫色和海蓝色等霓虹色彩，金属般的光泽随着珍珠的转动而变幻莫测。大溪地黑珍珠的直径一般为8到16毫米，而形状大多为圆形与梨形，甚至还有环带状。

虽然珍珠的硬度远不及钻石之类的有色宝石，但其无与伦比的润泽光芒和温婉柔美恐怕是任何宝石都难以企及的。脆弱的外表下隐藏着永恒的美感，这或许就是珍珠动人心弦的魅力所在吧。 Ⓕ

本期编辑

# 新春菜谱

# Spring Festival Recipes

**——小时候觉得最开心的就是过年，有烟花玩有压岁钱收，最重要的是还有好多好吃的。这些年，酒店预定年夜饭成为一种流行，你还记得那些年要让妈妈忙碌好几天的年夜饭吗？**

## 梅菜扣肉

【材料】

五花肉500g　梅菜100g　葱5g　小葱5g　姜5g

【调料】

色拉油适量　生抽10g　老抽2g　耗油10g　柱候酱30g

红腐乳半块　白糖10g　黄酒10g

【做法】

1. 梅菜用水泡上，把土和渣子洗掉。

2. 将五花肉放入锅中，加水，放少量葱姜。先大火烧开，然后换小火煮至就成熟。

3. 将煮好的肉捞出，趁热在表面抹上老抽。

4. 将油倒入炒锅加热至八成熟，肉皮朝下将肉放入锅中，尽量把肉都炸到。

5. 将肉切成大片，厚薄根据个人喜好掌握，然后把肉和所有调料（柱候酱、生抽、老抽、耗油、红腐乳、白糖、黄酒）加入锅中拌匀。

6. 肉皮朝下，将肉整齐摆放在碗中，然后将泡好的梅干菜挤干水后均匀的铺在上面，如果还有多余的酱汁就全部浇上去。

7. 上锅蒸至少一个小时，高压锅蒸二十分钟左右。蒸熟后将菜倒扣入盘中，洒少许香葱即成。

【Tips】

1. 炸肉一是为了上色好看有食欲，二是把肉皮炸的发起来口感会更好，炸的时间不能太长，尤其是肉皮，抹上老抽一炸上色特别快，二十秒左右就可以翻个身。

2. 拌肉的时候如果颜色炸的比较深就少放老抽，甚至可以不放，调料咸味应该够了，所以盐不用放了，口重的可以少放一些。

3. 蒸完后里边会有汤汁，把汤汁单独滗出来，然后把盘子或砂煲扣在碗上一翻，造型就比较完美了，把汁再浇上去，如果想漂亮些，就稍微给汁勾一点薄芡。

## 八宝金瓜盅

【材料】

金瓜（南瓜）一个约600　糯米300g　糖制冬瓜片25g

熟莲子25g　熟冰肉50g　核桃仁25g　熟芝麻仁20g

柿饼25g　橘饼25g　葡萄干20g

【调料】

白糖500g　葱珠油15g　生油750g

【做法】

1. 先将金瓜刨皮，在瓜顶部的三分之一处切开盖留用，用刀修整成原来的形状（即保持整个瓜的造型）。同时挖去瓜内瓤籽并洗净。再将炒鼎洗净烧热，倒入生油，候油热至温度约200摄氏度时，把金瓜连盖放入油中炸过，捞起待用。

2. 将糯米洗净，放进大碗或鲍盘，加入少量清水抹平，放进蒸笼炊20分钟至熟透取出，便成糯米饭待用。

3. 将冰肉、糖冬瓜片、核桃仁、柿饼、橘饼均切成细丁。再把白糖250克，放入糯米饭内搅拌均匀，然后放入冰肉、核桃仁柿饼、橘病、糖冬瓜丁和熟芝麻、莲子、葡萄干、葱珠油搅拌均匀，装进金瓜里，用大碗盛着待用。

4、把金瓜放进蒸笼炊15分钟至金瓜熟透为准，取出盛入餐盘。再将炒鼎洗净，放入白糖150克，清水80克煮滚。滚至白糖全部溶化时，用薄淀粉水勾芡淋在瓜面上即成。

【Tips】

1. 如果用比较大的南瓜，需要对半切，做两个用。

2. 用高压锅比较容易蒸得熟烂，普通蒸锅需要的时间在半小时以上。

3. 白糖也可以不加，南瓜本身和干果都是有甜味，视个人口味添加。

4. 糯米的多少可以根据自己的喜好添加或减少，同时相应的添加或减少其它的配料。 F

本期编辑

# 空调外机惹纠纷
# Air Conditioner Disputes

**——曹先生和冯先生同为某小区高层住户，双方互为邻居。由于开发商预留的是两家共用的空调机位，只能摆放下一台空调，冯先生在装修时考虑到邻居空调外机不好摆放，便将自家空调外机直接架在了卫生间窗台上，空调外机的出风口却正好对着曹先生的房间。**

曹先生和冯先生同为某小区高层住户，双方互为邻居，曹先生住在02室，冯先生住在01室。01室的冯先生入住较早，也最先开始装修，由于北侧卧室外的空调机位设计不合理，开发商预留的是两家共用机位，且只能摆放下一台空调，考虑到以后02室的空调外机不好摆放，冯先生便将自家的空调外机直接架在了卫生间窗台上。

数月后，02室的曹先生也开始装修准备入住了，却发现01室的两台空调外机出风口全部对着自己，便找到物业要求协调。原来，01室的冯先生购买的空调外机过大，无法装入南侧客厅外的指定机位，便将空调外机放置在了两户主卧室交界处的外墙腰线处。

由于该空调机位的问题比较普遍，矛盾也比较突出，因此物业就此问题与开发商进行了交涉，最终开发商同意对南侧机位进行费用补贴，由物业负责协调安装，对北侧机位由开发商安排施工单位统一加装钢板平台，解决机位过小问题。

事情到此本可告一段落，但01室的冯先生此时却因为拒绝加长北侧空调管而不愿意将外机移到指定位置，只是重新焊接了一个钢筋空调机架，将空调外机从窗台的位置换到了新焊接的机架上。对此，02室的曹先生很不满意，认为调整位置后的空调出风口向外，仍然对着自己家的卫生间，从卫生间看出去仍然能够看到空调，并会有热风吹进来，要求将该空调外机完全降到底部位置。

由于02室一直不愿意直接和01室当面交涉，每次都是只找物业要求物业帮助其解决，而物业出面多次和01室进行沟通协调，但01室的态度始终反复，认为自己已经在这件事情上做了配合，已经仁至义尽了，不愿意再为这件事情做更多让步，并提出让物业公司承担其移机费用并承担其空调移机后可能出现的质量问题。物业公司显然无法答应其要求，双方就这样僵持不下，问题拖而不决。

在此困境下，物业只能反过来做02室曹先生的思想工作，摆明01室目前的态度，希望曹先生要解决自己的问题，还是应该出来跟隔壁的冯先生当面沟通，双方互做让步，以期解决矛盾。在物业的说服下，两家人家终于坐在了一起，就空调机位的最终解决展开了讨论。可惜，双方并没有达成意见上的一致，01室冯先生的态度依然强硬，坚持认为自己已经完全满足了对方的要求，如果02室不满意，可以直接向法院起诉解决。

事情处理到这一步，物业也已经无能为力了，该做的努力都已经做过了，只能把这件事情交还给当事双方自己解决。最终，02室的曹先生向法院起诉，法院通过庭外调解达成处理意见，01室的空调外机下沉20公分，落到底部，移机费用由02室承担。至此，这一纠纷总算落下了帷幕。

## 点 评

在这起事件中，看似只是一起司空见惯的邻里纠纷，当中却也包含了很多内容。

首先，开发商为这起矛盾埋下了伏笔。由于开发商的不够专业或不够尽责，很多房屋在设计建造的过程中，没有充分考虑到居住的实际需求，在很多细节方面会留下隐患，本案中就是一起典型的事例。开发商如果粗心大意，最终承担后果的还是买房人，物业也跟着一起倒霉。

俗话说，远亲不如近邻，买房子有时候也要讲运气，遇到邻居的好坏，对居住质量会产生很大的影响。说起来把门一关，谁也不顾谁，但真要碰到什么事情的时候，邻里之间的融洽关系，对事情的处理解决会产生本质上的区别。

物业在做好本职工作的同时，有时候也不得不扮演老娘舅的角色，面对诸如此类的邻里矛盾，物业也会显出无奈的一面，毕竟物业也不是万能的，而业主在碰到事情的时候，往往第一个想起的就是物业，这也对物业这个角色提出了更高的要求。

本期编辑

# FOREAL MESSAGES
# 复瑞简讯

## 1 为业主送去重阳节温馨

10月11日上午，上海知音苑管理部工作人员根据事先拟定的老年业主清单，上门挨家挨户地发放重阳节糕点（长寿面）。晓通药房联合东阿阿胶厂方现场为业主免费熬制阿胶，并送辅料，业主们都很兴致盎然。此次活动，拉近了与业主之间的情感，使住在知音苑的老年业主倍感温馨，也间接提升了我们管理的业户满意度。

## 2 世博运营团队三周年晚宴欢乐举行

10月31日晚6点，世博运营团队三周年晚宴在滨江欣景大酒店举行。来自复星集团、BFC、星浩资本等世博团队四十余人共同赴宴，纪念曾经的世博岁月。现场安排了世博音乐MV放映、立拍得留念、游戏环节、抽奖环节等部分，气氛欢乐热烈。

## 3 复瑞成功举办培训联盟“提高客户满意度”公开课

11月20日下午，上海物业企业培训联盟在我司培训室开展了“提高客户满意度”公开系列课程，复瑞作为联盟企业之一主办了此次培训。本次公开课程由我司王鑫磊经理主讲。来自科瑞物业、东湖物业、狮城怡安物业、上房物业等七家物业公司的骨干人员等四十余人参与了此次讲座。

## 4 上海物业企业培训联盟成立

11月19日，上海物业企业培训联盟首届首次理事会及揭牌仪式在南京紫峰大厦举行。培训联盟目前是由东湖、明华、复瑞、狮城怡安、中远等七家物业企业自愿组合、合作开展企业培训业务的联合培训机构，是行业内设非法人企业司际协作组织。复瑞物业作为培训联盟的七个成员企业之一，将持续参与各项培训合作，这对加强我司与行业内企业的交流与合作、拓宽企业培训途径、丰富共享培训资源起到积极的促进作用。

# MESSAGES

## 5 克隆科技园服务团队获2013年度复星医药企业文化活动组织奖

近日，由我司商办事业部员工顾佳琪、余佳琦、倪寅组成的克隆科技园培训中心服务团队获2013年度复星医药企业文化活动组织奖。会务领班顾佳琪，客服接待余佳琦、倪寅作为克隆科技园培训中心的人员，努力做到确保品质，热情服务，认真接待，尽力满足各使用单位的需求，并赢得了用户的肯定和尊重。

## 6 复瑞参加市房管行业职业技能比武取得佳绩

11月23日，2013年上海市房管行业职业技能培训竞赛比武总结表彰会在上海市房地产学校召开。在水电工（四级）总决赛中，我司远景佳苑二期水电工汪庆军获电子技术一等奖。

## 7 复瑞物业喜获物业管理综合实力TOP200企业

10月28日，中国物业管理协会在京发布《物业管理行业发展报告》，同时，中物协还公布了物业管理行业综合实力 TOP200 企业名单及有关分析数据。上海复瑞物业管理有限公司喜获物业管理综合实力TOP200排名第55位。同时获管理规模TOP100企业排名第22位。中国物业管理协会认为：TOP200企业在服务质量提升，商业模式创新，社会责任承担，经营绩效改善等方面都走在行业的前列，形成了行业攻坚克难，创新发展的中坚力量，代表了目前物业管理企业发展的最高水平。

## 8 《复瑞》杂志喜获2013年度行业优秀企业报刊金奖

11月26日，上海市物业管理行业协会在巨鹿大厦5号会议室召开2013年度上海市物业管理行业企业报刊工作暨协办会议。会上颁发了2013年度行业优秀企业报刊，优秀报刊版面设计、栏目、标题、新闻、新闻图片及报刊先进个人等奖项。《复瑞》杂志获2013年度行业优秀企业报刊金奖，《复瑞》杂志“镜像人物”版面获优秀版面设计奖，《复瑞》杂志“言之有物”栏目获优秀栏目奖。