

2021:

复地向光而生 与爱同行

2021 年，复地积极参与公益事业，联合复星基金会，在以“WE 世界”为主题的第四届 ONE FOSUN 公益周中，围绕“生活于同一个世界，共享着同一份温暖”展开了系列公益活动。其中复地产发成都公司联合高地西南区域公司获评第四届 ONE FOSUN 公益周“年度十大人气公益视觉奖”。奖项的背后，是一颗颗沉甸甸的爱心，也是复地团队在“修身、齐家、立业、助天下”理念下的具体行动。

“摘一颗星，圆一个梦” 成都灯火星光行动

繁星汇聚成光，让爱在这里传递。2021 年 12 月 2 日，复地产发成都公司、高地西南区域公司四川片区联合业主代表一行 12 人，前往四川省绵阳市北川羌族自治县幸福小学开展以“摘一颗星 圆一个梦”为主题的复星一家 2021 年成都“灯火星光”行动爱心捐赠活动。

在本地捐赠过程中，复地产发成都公司发动全体员工认筹、工会出资补充采购；高地西南区域公司发动四川、陕甘片区的员工捐款、党支部出资补充采购，并组织业主积极参与捐赠行动。爱心物资涵盖了文具用品、体育用品、冬季防寒物资。这些物资凝聚着爱与温暖，满载着复星一家企业对教育事业的支持和关心。

“星星点灯，共筑星程” 重庆暖冬公益行

同样在 12 月，在复地重庆公司的号召下，在渝复星一家企业积极响应，共同开启“星星点灯，共筑星程”重庆暖冬公益行，为大山里的孩子送去温暖与爱。

重庆“复星一家”公益行走进西阳县涂市镇银岭小学校，这里海拔 1100 多米，60 位小学生大多是留守儿童、单亲家庭儿童、低保儿童、残疾儿

童，生活较为困难。由于地势偏远，银岭小学校没有图书馆，重庆复星一家以书为桥梁，为该校援建图书馆，捐赠书籍，让每位少年能够读书看世界，用知识的力量去实现梦想。

同时重庆复星一家公益项目也注重健康扶贫，将计划联动酉阳县乡村医生和星荣整形医院外科专家，一起走进校园，为孩子们做健康体检，为孩子们的健康尽一份绵薄之力。

公益之行 复地始终在路上

爱心凝聚力量，希望成就未来。这些行动对于复地而言仅仅只是公益道路的一个缩影。秉承复星“修身、齐家、立业、助天下”为理念的复地，始终坚持履行企业社会责任，将持续创造价值、回报社会，助力推动高质量发展、促进共同富裕。

云尚鞋革产业带 品牌形象店

首次亮相上海豫园

2021 年 12 月 24 日，云尚产业发展集团携手鞋革源头产业带打造的全新品牌形象店，在上海豫园正式开业。这是云尚与鞋革产业带孵化的全新品牌店首次走出武汉，为上海市民带来产业带的源头好货鞋品。

为响应上海市跨年迎新购物季，助力年底消费市场复苏，2021 年豫园年礼节已于 12 月 17 日正式拉开帷幕。云尚鞋革产业带形象店“印尚椰子”的开业，助力豫园年礼节更加精彩，迎合了现下消费者“不再仅追求买得到、买得实惠，而是更注重买得好”的消费需求。据悉，为回馈广大顾客，“印尚椰子”新店开业期间限时特惠（2021 年 12 月 24 日—2022 年 1 月 3 日），全场商品买一送一，为顾客带来最超值的“圣诞礼物”。

云尚产发集团作为复星快乐时尚产业旗舰平台豫园股份旗下企业，背靠复星生态体系，以平台化思维布局武汉、深圳、杭州、上海，跨区域整合以服装为核心的时尚产业上下游资源，旗下云尚·武汉国际时尚中心，作为汉正街转型升级的代表之作和门户项目，打造一座涵盖服装产业研发、智造、生产、商贸、展示、办公全产业链的生态平台。

今年以来，云尚产业发展集团重心布局全国服贸产业链，成立产业集群战略联盟，深入全国服贸产地市场，对接全国千余家服贸产业带源头厂家，遴选引入 171 家产业带优质新店，深圳南油原创设计师馆、鞋革源头产业馆、全国首家 1688 源头产业馆、华中最具规模毛织源头产业馆、华中首家悦尚荟广货品牌中心、内衣源头产业馆、羽绒源头产业馆相继入驻云尚·武汉国际时尚中心，共同打造时尚产业源头好物集散地。

随着全国各地产业带源头好货相继亮相，云尚产发将助力商户线上线下一体化、多平台发展，促进汉正街传统产业与新兴产业的融合发展，助推湖北省服贸产业转型升级，共拓华中及全国市场。未来，云尚产发还将携手全球设计品牌力量，孵化亚洲原创潮流品牌，引领国内外时尚风向。



策源

有温度的服务，让置业更美好

回眸 2021，聚焦“蜂巢”交易服务的策源股份在运营项目、服务客户的过程中，也一直聚力于服务品质及客户满意度的提升。真金不怕火炼，新出炉的 2021 年度内部项目客户满意度调研结果显示，策源案场的销售服务满意度得分高达 94 分，比上一年提升 5 分，已至行业标杆水平。

其中，长春复地·卡伦湖生态城、佛山复地·公园和光、如东复地·上河印巷、上海复地·九月、天津复地·林与里、天津复地·壹号湾、武汉 BFC 复星外滩中心、西安复地·大华里 8 个策源服务的项目，还拿到了满分的好成绩。要知道，由第三方客观、严格进行的“神秘客户”测评，涉及 13 类 76 项指标，因此各地策源团队都非常重视，对每一处服务细节精打细磨，目标为每一位客户呈现一场完美的置业体验。

一丝不苟 只为案场的满分相遇

从电话咨询到踏入案场，从沙盘讲解到样板间参观，在策源案场，客户自始至终能感受到流畅与温度。这背后则是策源人无数遍的演练和精进，为客户带来“步步皆尊”的服务体验。

正如获得销售服务回访满分的长春复



地·卡伦湖生态城项目，长春策源团队严格以细致的考核标准为服务基准，全面梳理销售动线、接待流程等，并且每月定期分享与总结，保留优势，更新不足，力求每个环节都毫无瑕疵。

而针对每一项标准，项目团队还自己制订了考核机制。“我们自己设置考核，目的并不是为了处罚，而是确保销售人员在服务客户的过程中每个环节都能被严格做到位，并在日积月累中成为大家标准销售过程中最基本的动作。”项目销售总监刘波认为，只要认真做好每一次接待，得到客户的百分百满意就是水到渠成的事。

在 2021 年度销售服务满分的项目中，像长春这样高标准严要求、做足做好每项服务的团队还有很多。如天津策源服务的复地·林与里就一直把客户满意度视作重中之重，针对各项客户服务标准，团队每周都会对服务动线及准则进行培训强化，通过反复学习让服务理念深入人心、让客户接待时刻保持在完美状态。

项目营销总经理战建飞介绍：“客户服务的精益求精已经深入到团队成员的日常工作中，不仅是销售组时时对接访流程讨论寻求优化方法，策划组也会定期对接访动线等进行寻查并提出整改意见，集合整个团队的力量来提升客户满意度。”

不忘初心 成交也是服务开始

对于策源而言，成交的那一刻并不意味着置业服务的结束，而是另一段服务旅程开启。为客户构建的美好生活正在逐步兑现，在奔赴幸福未来的路上，策源的服务与陪伴一直都在。

西安策源服务的复地·大华里，作为 2021 年度总体客户满意度排第一的项目，不仅销售服务水平一流，在售后服务过程中也是尽善尽美。项目团队不仅会对客户服务标准“早对练、晚复盘”，集体讨论改进服务细节；对于已签约客户的持续沟通及服务，也群策群力，做到时刻掌握客户想法，及时解决客户问题，将所有客户不满情绪都消灭在初始阶段。

同样获得 2021 年度签约后沟通与服务满意度满分的优秀团队，还有上海策源服务的如东复地·上河印巷。项目团队不仅通过高密度的培训巩固售前服务认知，更要求在成交后不可减弱与客户的沟通互动，如销售人员会在每个节假日等以短信问候的方式保持与客户的联系，了解后续需求，解答相关疑难。

客户满意度的提升并不是重要节点前的紧急动作就能实现的，而是长期坚持优质服务带来的量变引起质变。2021 年，策源已经用初心服务为广大客户交上一份满意的答卷。在 2022 年，策源还将奋楫向前，以品质服务为美好生活加码。