

# 破界场景力, 极致服务力!

复悦生活  
蝉联“中国物业服务百强企业” TOP14

文 | 汪露



4月18日,在中指研究院主办的“2025中国物业服务百强企业研究成果发布会暨第十八届中国物业服务百强企业家论坛”上,复悦生活荣获“2025中国物业服务百强企业”,以“场景x服务x生态”乘数效应,践行高质量发展之路,高地城市服务产业集团(复悦生活)稳居“中国物业服务百强企业”TOP14。并获得“2025中国物业服务百强企业”、“2025中国物业服务百强满意度领先企业”、“2025中国商业物业管理优秀企业”、“2025中国物业科技赋能领先企业”等称号。凭借在党建联建引领基层治理的实践经验,复悦生活还荣获“2025中国红色物业服务优秀企业”称号。

中国物业管理协会预测,2025年行业规模将突破2.5万亿元。存量时代,物业行业正从“基础劳动”向“价值共创”转变。复悦生活顺势而为,摒弃跑马圈地“疾风骤雨”的粗放扩张,以精细化、智能化、生态化的“精耕细作”,落实企业高质量发展战略。

## 聚焦核心服务场景

历经19年发展,复悦生活沉淀了丰富的管理经验,构建起全周期、多业态、多场景的专业运营能力。面对2025年持续变幻的市场环境,复悦生活对新时期发展进行精致梳理:一方面,在战略上“舍散取聚”,将资源聚焦于重点场景;另一方面,公司坚持高品质服务,反对急功近利,盲目扩张,恪守“舍短利取长誉”发展红线,在震荡的行业周期中展现出强大的战略发展耐心。

取舍有度,攻守有道。依托复星和豫园股份的丰富生态资源,复悦生活最终锁定品质住宅、商旅目的地、产办生态三大核心服务场景。

复悦生活战略升级,蕴含着传统东方“以退为进、以精胜粗”的哲学智慧,清晰稳固的资源配置,使复悦生活在激烈市场竞争中,构建起差异化护城河,进一步夯实了竞争底盘,为拓展盈利空间打下坚实基础。

## 构建特色服务体系

“至臻和鸣3.0”独具东方情韵的精致服务

聚焦品质住宅、商旅目的地、产办生态三大核心服务场景,复悦生活持续完善服务标准,致力于为每一位用户带来极致服务体验。复悦生活持续优化升级“至臻和鸣”高端住宅服务体系,将“东方生活美学”引入城市家庭生活,让业主沉浸式感受清典雅致、独具东方

情韵的精致服务。

继上海御西郊和露香园两大品质住宅项目成功落位“至臻和鸣2.0”服务标准后,在三亚,复悦生活以复地·鹿岛和亚特兰蒂斯·棠岸为样本,精心打磨出“至臻和鸣3.0”服务体系,实现高净值客群从居家度假高品质服务体验延续。升级后的至臻和鸣3.0,秉持“至臻”与“和鸣”两大核心理念,梳理出102个服务触点,力求达成业主与物业在情感和精神上的和谐共鸣。

以复地·鹿岛至臻和鸣3.0实践为例,复悦生活首先做到“人无我有”,为业主提供一些定制化、个性化服务项目,如派对策划、特需品配送、全年业主巴士以及就医绿色通道等;其次,努力实现“人有我优”,依据业主从归岛到离岛的整个周期,精心进行服务触点设计,全方位满足业主的多样化需求;面对激烈的市场竞争,更是积极做到“人优我特”,巧妙利用项目会所空间,精心打造非遗文化馆、书画室等文化场所,让业主在享受度假休闲时光的同时,能够深入领略文化传承的独特魅力,充分感受多元文化的交融之美。复地·鹿岛自推出至臻和鸣3.0服务体系,也得到了广大业主的高度认同:项目年度赛维满意度测评100分,旺季投诉0,业主群表扬70+,旺季锦旗18面,收缴率和预缴率双双提升。



复地鹿岛·百家宴邻里欢聚



亚特兰蒂斯棠岸母亲节团扇制作

与此同时,作为豫园股份生态内专业的物管平台,豫园股份深耕东方生活美学文化,恰好为复悦生活提供了一条“文化赋能服务”的独特路径,使公司能在标准化物业服务竞争中实现差异化突围。延续豫园股份强大的文化基因,复悦生活持续为客户提供全方位的东方美学和文化体验。2024年,复悦生活在全国累计举办1300+场东方生活美学文化活动,120+场高客活动,组建70余个兴趣社群。

## 商业物业服务

特色文旅场景全程服务保障

在复悦生活独具特色的商旅目的地服务场景中,同样延续豫园股份东方生活美学文化基因,基于业主、租户、顾客对时尚、设计、

艺术等理想游玩场景的憧憬,复悦生活立足于文旅商业场景全生命周期服务,建立融合安全、现代、科技、人文、体验为一体的个性化服务体系,并逐步渗透到上海BFC外滩金融中心、上海豫园·太仓阿尔卑斯国际度假区等经典项目,为用户提供品质卓越、温暖贴心的文商旅体验环境。

在此基础上,复悦生活已建立商业一体化全生命周期运营服务能力、文商旅多业态交叉管理能力,树立行业领先的“大客流响应标准”,确保高密集人流场景“零事故、高体验”。复悦生活还将独特的文化基因和专业化服务管理经验融入城市现代化治理体系中,积极破解跨业态复杂管理难题,探索历史建筑保护性运营经验,以及高端商业运营创新,助力城市发展不断升级。今年1月24日,上海市检验检测认证协会公布《商业物业管理服务认证要求》团体标准获批单位。复悦生活凭借在文商物管领域的创新服务,成为全上海市仅3家团标获批单位之一。

## “SEE服务体系”

助力产办生态场景价值提升

复悦生活深刻洞悉产办业态的服务需求,优化服务能力,深入布局产办生态场景,通过对“人、商、企”的深入研究,以国际化场景运营为标准,围绕“智慧服务(Smart)”、“精益服务(Elite)”、“健康服务(Green+Health)”三大维度,深化落位“SEE服务体系”。

在服务“人”的维度,复悦生活通过智能环境调控系统和绿色健康空间打造,为产办场景办公人群提供安全舒适的工作环境,包括夜间护航、专属礼宾等人性化服务,让用户感受到细致关怀;针对“商”的需求,复悦生活提供从企业入驻仪式到日常行政支持的全周期商务服务,配套灵活的空间增值方案,助力企业高效运营;在“企”的层面,通过EBA楼宇自控、ERP管理系统等智慧化手段,助力资产保值增值。

“SEE服务体系”将智慧科技、精益服务和健康理念有机融合,不仅涵盖楼宇场景设备智能管理、机器人服务等硬实力,更包含绿色装修标准、能源管理系统等可持续发展实践,以及定期举办的健康社群活动。这种全方位、多层次的服务体系,正是复悦生活为现代产办场景空间创造差异化价值的核心竞争力所在。

## 智慧赋能服务提质

复悦生活精准、高效、品质化的物业服务过程中,离不开智慧加持。复悦生活通过自建ERP系统全面覆盖在管项目,快速推进企业从数据化向智能化、智慧化迈进。同时围绕物管全周期服务,复悦生活定制了智慧清洁、智能工程、智慧停车、社区空间、家装美居等多个智慧场景解决方案,并在智能充电桩、储能系统、智能客服等进行创新试点,让复悦生活的业主感受到更加个性化、智能化服务。

复悦生活创新研发的AiCS(Ai Cleaning

System智慧保洁系统),实现了清洁作业的智能化、可视化。随着AiCS实践运用,高地项目整体管理成本下降8%-10%。

AI时代,复悦生活组建了一支完善的AI赋能业务专项小组,在一线服务中,全面接入DeepSeek等AI大模型,建立AI应用开发平台,探索AI辅助企业经营和业务全流程。例如,利用智能客服,探索日常对客问题的自动回复、报事报修自动派单功能;借助智慧品检工具,梳理覆盖安全、环境、卫生、设备的多个场景智能管理和品质检查;借助AI技术完成工单质检的自助服务等。

复悦生活还依托数字化工具,对用户数据进行演算和分析,建立会员画像,设立会员标签,模拟消费服务旅程,并通过“高地蜂米粒APP”让业主和用户足不出户即可享受高效、便捷的线上化物业服务和本地生活服务。

## 党建引领优化治理

复悦生活积极探索“党建引领+企业发展”模式,在日常治理中,积极发挥“三驾马车”联动机制,落实全国17个党支部“支部一实事”,将红色基因融入物业服务。

以高地党支部“支部一实事”为例,党建工作重点围绕“一老一小”,推出“红色引擎工程”。2024年下半年,复悦生活推出了“红色引擎工程之空巢老人专享服务”行动计划。聚焦社区孤寡老人提供红色专享服务,为“银龄、古稀”两大年龄段客户建立服务档案,由党员带头成立“星火专项工作组”,推出“春陪护、夏维修、秋诊疗、冬慰问”服务,专项行动开展增强了社区空巢老人的幸福感。

在党建引领业务实践下,复悦生活红色物业治理备受行业关注。2024年,公司打造的“星火高地悦享幸福”被授予上海物业行业十大党建品牌;上海市委专刊《支部生活》专访并刊发了高地城市服务党支部书记、复悦生活董事长冉飞的专访稿件,文章同步刊发于“学习强国”平台,成为物业行业的标杆治理案例。

行业的客户调研中有一个高频回答:最好的物业服务是“看不见的守护”和“随时能找到的依赖”。复悦生活正是以此为目标,以多维度管控体系确保了服务品质恒定(连续三年实现第三方用户满意度90分以上),通过战略上的减法(舍)实现长远物业服务价值乘法(取)。在取舍之间,形成差异化发展之道,也在其中找到属于自己的答案:唯有聚焦运营的深度、价值的厚度、客户的温度,才能经得起市场的审度,从而成为用户心中的“好物业”。



项目经理接待日