

“上海品牌”认证落地 复悦生活解锁商业物业服务新高度

近日，上海高地物业管理有限公司（即“复悦生活”）凭借在上海BFC外滩金融中心（以下简称“BFC”）的高品质商业物业服务，成功通过“上海品牌”认证，成为全市仅三家获“商业物业管理服务”认证的企业之一。

这标志着复悦生活在商业物业管理服务领域已达到“国内领先、国际先进”水平，也意味着上海BFC外滩金融中心在商业物业管理效能与服务品质上为上海商业地标物业服务树立全新标杆。



全周期节能改造，并通过地球一小时、绿色市集等公益活动，推动低碳理念融入商业生态。

价值共创：

驱动商业空间效能提升

作为连接豫园与外滩的关键节点，BFC本身就位于游客往来的高频动线，叠加高频高能级商业活动的举办，大客流保障需求尤为突出。复悦生活通过标准化的全周期服务，为各类大型活动的顺利举办提供坚实保障。从活动前的场地规划、设备调试，到活动期间的人流动线管理与突发事件预案执行，各环节紧密衔接，展现出专业系统的运营能力。

在服务实践中，物业的角色也已超越传统的运维范畴，转而深度参与城市商业形象的塑造。无论是国际展会、文化庆典还是品牌首发，专业高效的物业服务不仅保障了活动的流畅体验，更向外界传递出上海商业环境的精细品质与专业水准。在此过程中，物业服务本身，也正成为城市软实力的生动体现。

为进一步提升服务价值，BFC还积极探索创新互动形式：引入机器人巡游引导客流、安排NPC（非玩家角色）提供沉浸式导览，不仅增添商业空间的趣味性，更有效提升客流通行效率。数据显示，这些创新服务带动BFC室内客流提升13%，顾客平均驻留时长增加30分钟，实现从基础物业服务向商业价值共创的转型升级，为商业可持续发展提供新路径。

新认可、新起点、新动力

当“上海品牌”认证标识挂于BFC的大堂入口，这份认可不仅将成为顾客与商户关注的焦点，更将成为复悦生活服务团队持续精进的新动力。

未来，复悦生活将以BFC的认证实践为样本，将“上海品牌”的高标准服务体系推广至豫园商城，推动实现大豫园片区服务一体化升级。通过标准化、系统化、智能化的运营管理，持续助力城市商业能级提升，以高品质物业服务护航城市发展与更新进程。

权威认证：

铸就上海服务金字招牌

“上海品牌”认证由上海市市场监督管理局与上海品牌国际认证联盟主导，于2018年正式推出，以响应上海市政府提出的“上海服务、上海制造、上海购物、上海文化”四大品牌建设的构想。该认证采用“高标准+严认证”模式，坚持“市场主导、社会参与、标准引领、国际认可”的市场化运行机制，按照“国内领先、国际一流”的标准，通过运用认证方法对符合条件的产品或服务开展第三方评价，现已成为代表上海质量与信誉的“金字招牌”。

复悦生活成立于2006年，为豫园股份旗下复地产业发展集团内的专业物业管理企业，连续3年获评中国物业服务百强企业TOP14，公司持续深耕上海，并将商业物业作为核心战略方向，连



续多年获评上海市物业服务综合百强TOP5、商业物业单项保持TOP2。

作为本次认证的核心项目，上海BFC外滩金融中心坐落于外滩金融集聚带核心区域，是一座集购物中心、写字楼、酒店与文化空间于一体的沉浸式商业地标，总建筑面积约42万平方米，年均举办超2000场文化商业活动，单日最高客流达18万人次，这些数字背后是对物业管理效能的极致考验，也成为复悦生活服务能力的最佳“试炼场”。

高标准运营能力，正是吸引全球顶级商业伙伴的核心竞争力，BFC以“全球甄选、高端定位、场景革新”为核心商户矩阵，汇聚了来自欧美、日韩等全球多地的顶级品牌与先锋业态，包括国际一线奢侈矩阵、全球首店与概念地标、跨界生活方式集群等。从国际奢侈品牌的百年标准，到首店概念店的创新需求，再到跨界业态的场景融合，都对商业物业管理提出了极致要求。

客户的高度认可最终转化为可量观的满意度成果——BFC客户满意度连续三年保持高位。凭借精细化服务与卓越的资源整合能力，项目运营效率持续提升，并成功荣获多项权威荣誉，包括：LEED v4.1 O+M:EB 铂金级认证（建筑运营与维护）、金钥匙国际联盟授权、商务部首批“全国示范智慧商店”，以及2024年度“上海市物业管理优秀示范项目”等。

特色服务：

打造商业物业卓越体验

在BFC，消防安全始终是物业服务的“重中之重”。由于项目人员密集、建筑结构复杂、商业活动频繁，消防安全保障工作被列为首要任务。为快速处置火灾等突发情况，BFC专门设立微型消防站，7名专职人员均为退伍消防员，24小时轮班值守；站内配备的小型消防车辆，可确保接警后第一时间抵达现场，为大型商业综合体消防安全管理提供可复制、可推广的实践范例。

在基础安全保障之上，BFC通过引入金钥匙服务标准，将服务体验提升到新的高度。代客泊车、全流程导览等高端服务年均完成超1万次。作为全国首批宠物友好商场，BFC建立了完善的宠物服务规范，包括安全准入规范、清洁设施保障、清洁文明引导等，持续拓展服务边界，提升客户体验。

如果说这些服务体现的是“软实力”，那么智慧运维体系则彰显了项目的“硬科技”。BFC以自主研发为核心，围绕“人、货、场”，构建起包含智慧物业、数字商业、AI智能的商业智能服务平台，这也使其在2023年成为上海市唯一获评“全国示范智慧商店”的商圈，科技赋能成效显著。这些创新实践与项目的绿色运营理念相得益彰，作为黄浦区首批碳中和试点示范项目之一，BFC实施

商脉复兴与城市焕新：汉正街规划展在云尚揭晓未来答案

11月7日，作为第八届武汉设计双年展暨武汉设计日系列活动之一，汉正街规划特别展·设计师沙龙在硚口区云尚国际时尚中心举办，全面展示汉正街特色元素和各时期规划成果，多元谋划汉正街未来城市更新实施路径。中国工程院吴志强院士、市政府徐盛敏副秘书长、设计行业专家、企业商户代表，以及市直部门、硚口区、江汉区等相关领导参加了本次活动。

活动以一场汇聚叶开泰等老字号和高校创意力量的“汉正市集”拉开序幕。与会嘉宾在“灵感造物，汉正出品”的主题中，沉浸式体验汉正街的药、茶、服装、布艺等特色业态。

规划回溯与展望

汉正街规划特别展设置在云尚国际时尚中心8楼展区，分为三大板块，系统展示了汉正街的过去、现在与未来。

《历史之帷》篇章展现了汉正街从兴起到成为“天下第一街”“改革风向标”的历史画卷。《战略转型》部分展示了自2011年市政府启动汉正街转型发展以来十余年的战略思考。《有机更新》篇章，展览呈现了高质量发展新时代背景下，汉正街通过精细绣花、精微织补的更新探索。

观展过程中，与会嘉宾深切感受到不同历史

时期汉正街追求破局复兴的坚决态度，以及无数幕后规划工作者的辛勤耕耘和执着精神。

设计师共议“针灸式”更新路径

硚口区区长赵宏亮主持设计师沙龙，硚口区周耕书记、武汉市自然资源和城乡建设局何梅总规划师分别致欢迎辞。周耕书记强调，汉正街的历史极不平凡，地位极其特殊重要。硚口区将以上接天线、下接地气的设计为引领，小切口、大纵深推进城市更新，保护传承好汉正街历史文化，在保护中利用，在利用中保护，持续推进汉正街复兴，不负重托，不负众望。



何梅总规划师表示，要坚持有机更新的理念推进汉正街区域建设，既要注重历史风貌保护与传承，也要推进功能优化与业态创新。市资建

局将积极搭建协作平台，推动政、产、学、研、用深度融合，努力破解更新过程中的难点问题。

在设计师对话环节，SOM事务所孙乃飞副总监担任主持，与多家知名设计机构和企业负责人进行了深入交流。与会专家一致认为，产业运营是汉正街城市更新的灵魂核心，要融合本地商脉、人脉、文脉，在充分尊重和保护本地文化的基础上，嫁接全球产业资源。

在空间营造上，专家们强调要注重温暖的、烟火气的空间打造，以承载休闲与生活场景。通过城市立面拓展争取更多公共空间，将常规空间进行亮化设计以产生新场景。在建设实施层面，建议遵循“针灸式”“微改造”理念，通过先行炒热首开区激活流量，实施渐进式更新。同时，还需完善城市治理架构，包括管理、协调、审批等机制的创新。

以人为本，走良性循环之路

吴志强院士总结了国内外城市更新成功案例的五大共性规律：以人为本，形成群落空间；渐进式微更新，留住人气；建筑更新与培植产业并举，尤其培育微小企业；政府搭建咨询平台，共商共建共享；基础设施是命脉，优先营造便捷的出行环境。另外，他还指出城市更新五大误区，包

括大拆大建、过度绅士化、雄心独断、单一功能、面子工程。他认为，汉正街正走在正确的、良性循环的道路上，相信大家齐心协力，能够把汉正街建设成大家真正热爱的地方。

徐盛敏副秘书长指出，汉正街城市更新要立足全局，深刻把握汉正街更新的时代要求与战略意义；要精准实施，将“五改四好”的核心要求贯穿规划建设全过程。要凝聚合力，构建愿景共绘蓝图，共筑成果共享的新格局。

本次汉正街规划特别展·设计师沙龙活动通过“展览+对话”的创新形式，搭建了政府、设计师、企业、商户、市民的跨界交流平台。随着汉正街地区“双T”战略的深入推进和汉正老街历史风貌区项目的启动，这条古老商街正迎来新的发展机遇。在设计持续凝聚和催化作用下，汉正街的城市更新未来可期。

