

# 万象有你

华润万象生活企业文化故事集  
CORPORATE CULTURE STORIES



20  
22

CORPORATE  
CULTURE  
STORIES

## - 序 -

新时代浪潮浩浩荡荡  
华润万象生活的车轮奔驰向前  
市场瞬息万变  
而我们的初心和使命始终不变

在我们心中  
客户，绝不只是服务与被服务的关系  
品质，是随处可见的精致与温暖

每一滴汗水  
浸润着对一切美好的想象  
每一张笑脸  
传递着心灵与心灵间的尊重与感动

仅以此书  
礼敬每一位前行路上的伙伴

# “十四五” 华润企业文化理念体系



## 企业基因

为中华民族伟大复兴而立心  
为创造人民幸福生活而立命  
为实现国家经济繁荣而立身

## 使命

引领商业进步  
共创美好生活

## 愿景

成为大众信赖和喜爱的  
世界一流企业

## 价值观

诚实守信 业绩导向  
以人为本 合作共赢

## 企业精神

以身许国的奉献精神  
敢为人先的创新精神  
笃定前行的坚守精神  
自强不息的奋斗精神

## 组织氛围

真诚 团结  
开放 进取

## 视觉设计

“十四五”华润企业文化理念体系视觉设计直观、生动地体现了华润的政治站位与企业特色。选择五角星作为主形象，象征华润作为一家中国共产党亲手创办的红色企业，不忘初心使命，与祖国风雨同路，与时代命运与共，与人民生死相依。

五角星5个内角和是180度，形态呈现一种平衡，和谐的美感，象征华润不论时代变迁，对党，对国家和人民一以贯之的忠诚可靠。

五角星选择的琥珀黄与华润 logo 的颜色相呼应，代表中华大地、辽阔深厚。五个角恰如五个“人”字箭头，寓意人是华润的核心和根本，也是构成华润文化生生不息的生命之源。五个人字箭头向外发散，寓意着华润的事业遍及五湖四海、润泽中华大地，也寓意着华润秉持开放包容，积极向上的态度，不断探索未来，创造无限可能。

## 逻辑关系

**企业基因**是企业的 DNA，决定了企业的存在形态和发展特征，回答“我们是谁？”“从哪里来？”，对其他文化元素起到决定性作用。

**使命**是企业存在的理由和根本目的，回答“我们为什么而存在？”，对其他文化元素起到引领性作用。

**愿景**是对企业未来发展的假设和描述，回答“我们要去哪里？”，体现了企业的理想追求。

**价值观**是企业全体员工必须共同信奉和遵循的价值判断标准和基本信念，回答“我们凭什么实现理想？”，体现企业做事的原则。

**企业精神**是全体员工共同具有的内心态度、思想境界，回答“我们是一支什么样的队伍？”，体现企业的行为风格，与价值观一脉相承，是价值观的延伸。

**组织氛围**是企业精神和价值观的显性体现和直观感受，是拥有共同企业精神的人所构成的组织发展环境，回答“我们为什么会在一起？”。企业精神、组织氛围在文化体系中起到支撑作用。

# 目录

## CONTENTS



### 01

#### 我和客户有个约定

---

|              |    |
|--------------|----|
| 卡纳湖谷里的“护花使者” | 03 |
| 攻克“不满意”的背后   | 05 |
| 服务台的故事       | 07 |
| 热心的老杨        | 09 |
| “寻宝达人”的幸福    | 11 |
| “急人”老杜       | 13 |
| 永远都是“五星级在线”  | 15 |

### 02

#### 向前，预见更好的未来

---

|           |    |
|-----------|----|
| 让他乡变故乡    | 19 |
| 为了千般美好    | 21 |
| “瓦力”诞生记   | 23 |
| 从零到一的背后   | 25 |
| 背包来到“锦官城” | 27 |

---

## 03 陪伴是最长久的告白

---

|           |    |
|-----------|----|
| 领悟        | 31 |
| 专业的样子，最美！ | 33 |
| 父亲节的“加戏”  | 35 |
| 守护小镇希望    | 37 |
| 接力迎接新生命   | 39 |
| 失而复得的幸福   | 41 |

---

## 04 共生共赢共成长

---

|              |    |
|--------------|----|
| “少林冰球”养成记    | 45 |
| 一杯温暖豆浆的“含金量” | 47 |
| 小小消费券撬动大市场   | 49 |
| “红色联盟”的助农季   | 51 |
| 高原上的牵手       | 53 |
| 爱情“圆梦官”      | 55 |

---

|     |    |
|-----|----|
| 编后记 | 57 |
|-----|----|

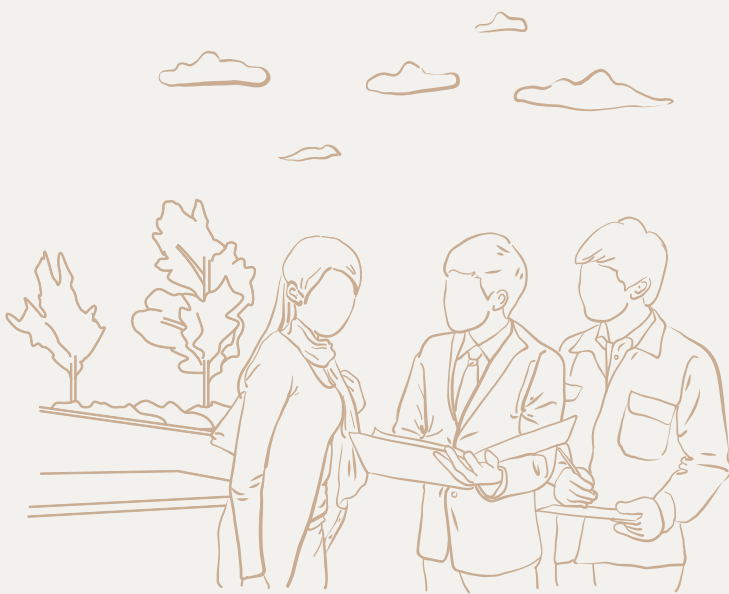
01

我 和 客 户 有 个 约 定





客户服务无小事  
我们交付给客户的  
不仅是服务  
更多的是信任、是安全  
是对客户的承诺





## 卡纳湖谷里的“护花使者”

讲述人：宁波卡纳湖谷 陈玲依

作出承诺很简单，关键是如何把答应业主的事情做对、做好，并最终转化为持久的放心和信赖。

在宁波卡纳湖谷，只要提起夏管家，业主都会竖起大拇指。夏管家做事风风火火，对于业主提出的需求始终有求必应，在项目工作的2年时间里，她收获了许多标签，比如“急行侠”、“风火轮”，而今年夏天，她又多了一个新标签——“护花使者”。

业主吴先生在自家庭院种下了许多绿植，价值不菲，但因为工作关系，他并未在别墅常住，平时没有办法照看绿植。2022年夏天，宁波经历了罕见的高温天气，日间最高气温动辄突破40度，吴先生很担心，绿植会在高温天气下被晒死，抱着试试看的心里，他拨通了物业夏管家的电话。

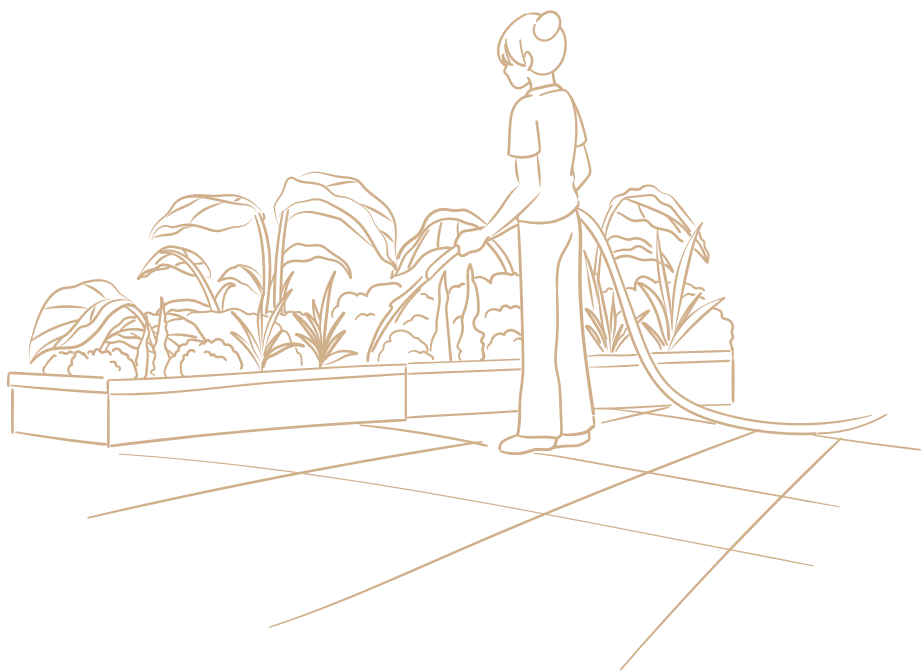
夏管家没有多想，直接答应了下来，她有长期养多肉的经验，自信应该问题不大。

第二天，夏管家如约来到了吴先生家的庭院，面对大片的绿植，她顿时犯了难。庭院里的绿植种类繁多，高低错落，而且大部分都是她从未见过的品种。她知道，不同的植物有不同的生长习性，浇水频率要求也不一样，如果不掌握好节奏，很容易好心办坏事，导致植物烂根，甚至涝死。

服务无小事，既然答应了业主，就要不负所托，把事情做到最好。想到这，她先后找到了项目的绿化主管，请他帮忙分辨树种，学习养护知识，把每棵绿植的习性做到了然于胸。

此后的日子，夏管家就像设定了自动闹钟一样，每天一下班，她就化身“养护员”，一头扎进了绿植丛里。在这个酷热难耐的夏天，清水一次次灌溉、洒落，被泥土吸收，滋润了花草树木。

作为物业与业主直接沟通的第一人，物业管家每天需要面对大量的沟通协调工作，有的是为业主解疑答惑，有的需要帮助业主解决实际困难。作出承诺很简单，关键是如何把答应业主的事情做对、做好，并最终转化为持久的放心和信赖。在服务业主这件事上，夏管家从不打折扣，不要花架子，用敬业、专业赢得业主的信赖，因为她知道，一句诺言，需要千般守护，一声嘱托，必应全力以赴。





## 攻克“不满意”的背后

讲述人：物业武汉公司 王会涛

让这位业主从最初的“找茬”，到现在用实际行动表达对物业工作的支持，陈平觉得很有成就感。

“‘不满意’，这是当时拜访业主时听到最多的。”赣州万橡府管家陈平记得刚入职的时候，业主的负面反馈一度让她怀疑自己当初的职业选择，然而一年之后，陈平的这种想法正在发生改变，她的物业管家之路走得更加坚定，自己的业主“朋友圈”也在不断扩大。

小区8栋的一位90后业主是陈平遇到的第一位“棘手”业主，起初她甚至觉得对方是在故意给她“找茬”。有一次，她把物业费的收缴通知单发给这位业主，对方不但不接话，反而一口气罗列了一长串的问题，质问物业的处理进度；小区的草坪斑秃了，他会第一时间拍照投诉；就连物业为了防控疫情，在出入口测体温，导致排队的人多了一些，他也会投诉。

陈平用了好几天时间去消化这些事情，最后她终于想通了，“物业服务就是要将业主的需求放在首位，把业主的每一次反馈甚至投诉，当成提升体验、改善服务的契机。”此后再遇到业主报事报修，她都全力以赴，小区有社区活动，她也会认真通知，确保不落下任何一户。

今年端午节，陈平接到了一项新的任务，要为她所负责的业主家挂上艾草。将艾草用绳子绑在一起，倒挂在门口，这种寓意平安祈福的习俗，物业每年都会开展。这天，陈平一上班就来到单元楼顶层，开始了她的“挂艾草行动”。一层

又一层，一户接着一户，当她走到这位90后业主家门口的时候，对方主动打开了门，“就你一个人挂呀，来，我帮你一起”，说完这位业主就主动张罗了起来……

从最初这位业主的“找茬”，到现在用实际行动表达支持，陈平觉得很有成就感。事后她总结，这应该归功于她“小事不小看，小事当成大事办”的持续付出，在服务好业主的同时，也在不断收获信赖与尊重。

6栋一位业主平时在广州工作，与物业的联系很少。后来业主入伙，物业未能第一时间掌握这个信息，也没有帮业主布置。错过了业主重要的时刻，陈平觉得很抱歉，一直想办法弥补。

陈平发现，虽然业主已经搬了进来，但业主本人工作在外地，平时是他年迈的父母居住。老人年纪大，刚从老家来到城市生活，不仅对小区周边环境不熟悉，生活中也经常遇到各种问题。家中燃气灶打不着火，老人跟儿子打电话求助，陈平一查是燃气欠了费，她第一时间帮着缴费；家里网络不好，刷短视频卡顿，也是陈平上门帮忙查看、调试设备。平时工作只要有空，陈平也会去老人家串串门，唠家常，聊聊老家的事情，她希望通过这样的方式，帮助老人尽快融入城市生活。这一系列的小举动，让远在外地工作的业主很感动，也逐渐和陈平成为了朋友。

一年多的管家经历，让陈平对物业工作有了更深入的了解，她说最好的服务不是无处不在，而是恰到好处。她相信，只要把事情想在业主提出之前，遇到问题真诚相待，就一定能够收获更多的感动、支持和爱。



## 服务台的故事

讲述人：鞍山万象汇 王昕竹

真心对待客户，就能收获客户发自内心的认可，这是工作给予的最大回报。

键盘是冰冷的，但敲打键盘的指尖是有温度的；工作程序是固定的，但工作岗位上是生动鲜活的。很多人说，与人打交道最难，而对于每天与客户接触的服务台来说，似乎更是如此。

每到周末，商场的服务台就成了最繁忙的区域之一，购物积分、减免停车费、婴儿车租借、活动咨询、问路……顾客的各种问题都会集中在这几平米的小小空间。

一天中午，一位年轻的女顾客踉跄地来到服务台，她双手撑着桌面，跟值班的王珊珊说她要办理积分。王珊珊看了看，这位女顾客嘴唇发白，说话很吃力，状态非常不好。王珊珊连忙询问对方，是不是身体不舒服？女顾客有气无力地点头，示意自己头很晕。

王珊珊立即放下手中的工作，在与同事简单交接之后，她将顾客扶到会员中心休息。原来，顾客早上没有吃饭，又在商场逛了很久，导致低血糖。王珊珊赶紧找来了糖果和温水，顾客在经过休息之后逐渐恢复了状态，随后自行离开了。

第二天，还是在相同的地点，王珊珊再次遇到这位女顾客，她找到王珊珊，“姐姐，昨天走的匆忙，没来得及谢谢你，谢谢昨天的照顾。”说完双手递上了一小盒防磨贴，“昨天看你的脚后跟磨的有些红了，这盒防磨贴很好用，你试试。”

王珊珊有一点意外，偌大的商场，每天人来人往，绝大多数人都只会是一面之交。因为向顾客提供了帮助，第二天顾客专门来致谢的，她还是第一次遇到。这更加坚定了她内心的一个想法：只要真心对待客户，就能收获客户发自内心的认可，这是工作给予的最大回报。她向顾客表达了谢意，婉拒了对方送的小礼物。

在王珊珊看来，想顾客之所想，急顾客之所急，理解顾客的心情，细心观察，耐心回应，将小事做到极致，这正是高品质服务的最好体现。





## 热心的老杨

讲述人：物业武汉公司 王会涛

有些事虽然不是我的职责范围，但只要找到我，我就应该负责到底。

“老杨，老杨快过来，三楼李奶奶高血压，血压200多。”接到同事的电话，正忙于社区防疫工作的客服管家杨庭生一路小跑敲开李奶奶的家门。李奶奶今年93岁，平时由女儿照顾，因为疫情原因，女儿所在小区被封控，无法赶来照顾母亲。

老杨赶紧给李奶奶吃降压药，血压最终降到了安全范围内，老杨同时还和社区沟通，由社区联络李奶奶女儿所在小区，协调其女儿安全闭环出来照顾老人，避免再出现危急情况。在老杨的协调下，当天女儿顺利地将李奶奶接到了自己家中照顾。

热心的老杨在业主眼中就是一宝，大家对他的认可也体现在物业费的收缴中，他的物业收缴率在项目一直名列前茅。居民家遇到漏水、停电，都会第一时间想到老杨，老杨对此也是有求必应。

工作需要明确边界，哪些该干，哪些不该干，这是许多人信奉的准则。工作多年下来，老杨总结，在业主的眼里，只要这项工作属于物业的职责，业主都希望第一时间得到响应。“有些事虽然不是我的职责范围，但只要找到我，就应该负责到底。”

项目经理杨飞记得，疫情防控期间，老杨的嗓子始终处于沙哑状态。在社区



工作人员眼中，老杨也是他们的得力助手，给原本人手紧缺的社区提供了很多帮助，疫情封控管制解除后，社区和业委会也向老杨送来了锦旗和感谢信。

疫情期间，老杨每天走路超过两万步，他想得最多的是如何将服务做好，尤其在遇到疫情这样的特殊时期，给物业一线带来巨大的挑战。工作以来，老杨干过工程、班组长、物业管家，虽然工作的岗位有变化，但是服务的初心始终不变。

最近，老杨一直在和自己较劲，他在忙着学习新知识。今年公司安排他带新员工，为了多了解年轻人，工作之余，他给自己安排了许多额外的学习任务。虽然学着有一点吃力，但是老杨的干劲十足，“不了解年轻人，咋能带好年轻人哟！”





## “寻宝达人”的幸福

讲述人：惠州小径湾 黄桂芳

一粒沙子在海滩上显得微不足道，但是在阳光的照射下，仍然可见其光与亮。

是救生员，也是“寻宝达人”，这是小径湾黄桂芳的独特身份。小径湾海滩被网友称为广东海滨的私藏景色，在这景色宜人的海滩上，黄桂芳主要负责海边沙滩的巡逻工作，职责包括劝阻游客违规下海、及时发现并救助溺水的游客等。

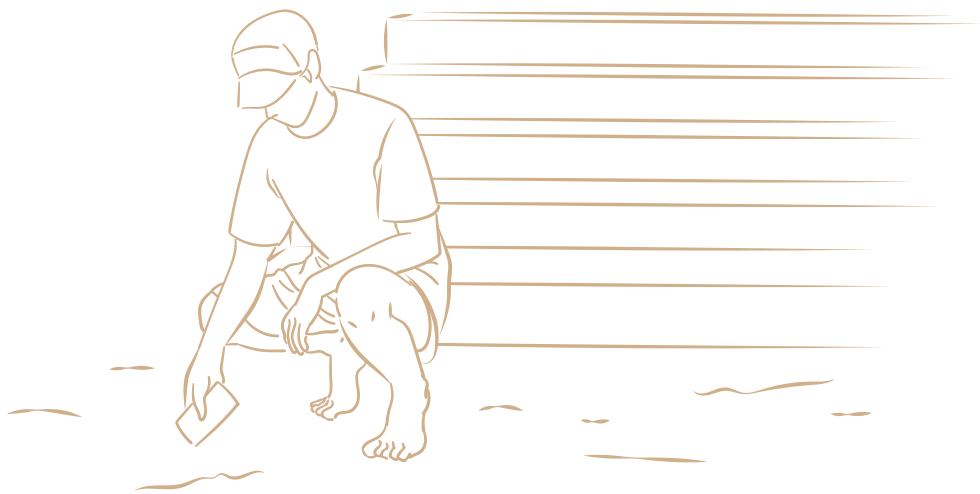
沿着沙滩走一圈，大概1公里不到，黄桂芳走过无数次，他能清晰记住每一片沙地的形态、周围环境。在巡逻途中，黄桂芳经常有意外“收获”。最近一次，他在沙滩台阶的角落处捡到一部手机，他问了好几圈，也没有找到失主。黄桂芳把手机带到服务中心的前台存放，怕手机没有电，还为手机充满电，等到了晚上，手机铃声才终于响了起来。

电话那头正是手机的主人。失主是一位张姓老人，他说当天与家人一同来小径湾游玩，因行程匆忙，返回深圳家中才发现手机不见，便立即拨通电话。得知手机是被物业工作人员捡到并妥善保管后，电话那头的张先生连声道谢。张先生说，手机里面存储着许多重要朋友、合作客户的通讯信息，发现丢失后，本来他都不抱什么希望的，最后打通的那一刻让他十分意外，当听到手机在物业得到妥善保存的时候，张先生悬着的心终于放了下来。次日，他特意托人送来亲笔写下的感谢信。

除了手机，在黄桂芳查获物品的长长名录里，还有名牌手表、高档箱包、鞋子、

衣物等等，同事们称呼他为“寻宝达人”。无论捡到什么物品，他总是第一时间寻找失主，对于实在找不到主人的物品，就交由服务中心寄存，“将心比心，谁都有过丢东西的时候，那种焦急的心情不好受。”据不完全统计，“寻宝达人”黄桂芳捡到东西累计超过200件。

一粒沙子在海滩上显得微不足道，但是在阳光的照射下，仍然可见其光与亮。在华润万象生活，有许多像黄桂芳一样的普通人，如一粒沙，平凡、安静，没有轰轰烈烈，却有始终如一的坚守和执着，他们低调、平和，永远值得信赖。



## “急人”老杜

讲述人：东方威尼斯 杜明汉

用我们的默默奉献，为业主提供安全的生活环境，给业主安心和舒适。

“项目河道里面的水已经超出了警戒水位！必须赶紧放水，不然水会倒灌到业主家里。”

2021年8月初的福州遭遇持续大雨，持续近一周的时间，导致东方威尼斯周边水位不断上升。位于福州闽江旁的东方威尼斯项目水系丰富，水道占小区的面积大，与闽江连通，河道水位如果再上升，小区的车库将会被淹，给业主带来巨大经济损失。此时，负责项目管控河道的杜明汉，心急如焚掏出手机，拨打龙江村水闸管理人员的电话，可对方电话怎么也无法接通。

“不行，我现在得去找他”。老杜说罢就要披上雨衣准备出发。

“雨太大，现在出去很危险！”旁边几个年轻同事一边劝老杜，一边去拿雨衣手电，准备替老杜去找水闸管理员放水，但被倔强的老杜强行拦下了。

“你们都没管理过河道，你们去更危险。”说罢，老杜就骑着电动车冒大雨急忙往龙江村方向赶去。

连续的降雨导致通往龙江村的道路比以往更加泥泞，瓢泼大雨也让骑行视线更加差，老杜走走停停最终安全赶到龙江村。他随后挨家挨户询问水闸管理员的住处，经过一番摸黑寻找，老杜最终找到了管理员，在向管理员说明情况后，老杜协助管理员开闸放水，最终将悬在小区旁的险情予以排除。

老杜的“急”还体现在响应业主的每一个需求上。2022年2月8日凌晨1:20左右，屋外寒风肆虐，正在被窝里的老杜，接到了物业同事的电话：“一业主家里水管爆管，业主不知道阀门在哪，水阀无法关闭，去晚了家里肯定会被水泡。”老杜立马坐了起来，连袜子都没来得及穿，直接套着鞋子、拿着工具箱就往业主家里跑。

到达现场后，老杜发现业主家里已经灌了不少水，老杜迅速关闭阀门，得知业主次日家中办喜事需要用水情况后，老杜当即脱下鞋子，蹚在冰冷的水里，打开工具箱，对水管爆管处进行加固维修。由于天气湿冷，老杜又一直泡在冷水里，手脚冻得通红，拿工具的手也不够灵活。一直忙活到凌晨2:30左右才修复完毕，业主非常感动，连忙端来热水给老杜暖暖手，次日办完喜事后专门到物业处就杜师傅的行为表示感谢。

扎根项目十六年如一日，老杜始终能做到随叫随到。老杜之“急”，是用过硬的专业技能和不怕苦不怕累的精神为小区品质和业主财产保驾护航。老杜之“急”，是用自己的默默奉献时刻为业主提供安全的生活环境，换来业主们安心和满意。

愿我们身边涌现更多的“急人”，更多的“老杜”。



## 永远都是“五星级在线”

讲述人：深圳万象城 集体

会员朋友们已成为我日常生活的一部分，彼此陪伴，成了习惯。

“嗨，我叫朵朵，您的专属客户经理，很高兴认识您！”“心里默念这句话，然后脑补一阵阵银铃般此起彼伏的笑声，你大概就能隔着文字感受到这位主人公小姐姐的日常出场方式了。

朵朵大名叫文滋，最早在深圳万象城服务台从事顾客服务的工作。为了方便客户称呼，她给自己取了个朗朗上口的名字“朵朵”，一来符合她活泼灿烂的气质，再者“朵朵”也象征着繁华茂盛，这是她对自己未知人生的期许。

初到服务台，朵朵每天的工作不外乎为前来咨询的顾客解疑答惑、帮助客户积分、收取停车票等等，琐碎至极，却也让她乐在其中：每天都能见到成千上万的客户，为他们解决一个又一个的问题，然后看着他们微笑地说再见，就觉得很满足，也很期待下一次能再相见。

因为工作表现良好、顾客满意度高，朵朵很快在内部评优中获得了“微笑服务大使”的称号，没多久就被调去了会员中心，开始学习跟进和统筹会员活动。

她用心地去记住每个人的名字，并为他们做好服务，哪怕对方转身可能就记不清她的名字。

朵朵和另外三位同事是大客户组黑金卡会员的专属客户经理。

朵朵开启的是“全天候在线”模式，要么人在，要么信号满格，宗旨就是“第一时间解决客户一切需求”。

朵朵说，一年365天，一天24小时，客户随时随地都有可能找她，咨询也好，闲聊也罢，抑或是谈心，都是出于信任或者确实有所求。所以即便是在休假，朵朵也会第一时间回应客户。

当好久没联系的客户隔着时差打来越洋电话，想和朵朵聊聊天、谈谈心时，即便忙活了一整天，身心俱疲，她还是会陪客户聊至深夜。

出于信任，会员们在为家人挑生日礼物时也经常拉着朵朵一起帮忙参考，她会根据客户的喜好，结合实用性和时尚度，给他们推荐合适的产品。客户挑完礼物后，朵朵也会不定期询问他们对于产品的满意度以及是否需要帮忙护理，尽力做好一切“荐后”服务。

每年的年中庆和周年庆，是忙得最不可开交的时候，因为要提前做好大量功课：都有哪些大场活动政策、哪些品牌有限量款现货和折上折或多倍积分、怎样能让客户得到最大的购物返利……她就像是一本品牌“百科全书”，随时随地都能快速精准地为前来购物的客户提供贴心服务。

朵朵的客户曾经这样评价过她，“你永远都是五星级在线”，这是客户自创的词，乍一听觉得有点儿拗口，但足以见得大家对朵朵的服务工作是高度认可的。

“他们（会员朋友们）已然成了我日常生活的一部分，彼此陪伴，成了习惯……”朵朵说。所以工作中的她，也是将自己最真实纯碎、最简单阳光的一面呈现给每一位客户；面对成百上千位性格迥异的客户，朵朵都能和他们相处融洽。

而朵朵更像是台前幕后所有服务人员的一个小小缩影，他们每个人都个性鲜明，爱好独特；他们每个人也都热情温暖，真诚善良。“以客户为中心”，是365天x24小时的默默陪伴，是珍惜与呵护，是对“服务有温度”的透彻理解与不懈坚持。

# 02

向前，预见更好的未来





持之以恒开拓创新

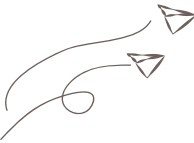
持之以恒攻坚克难

持之以恒追求卓越

面对困难，是选择躺平还是选择奋斗

他们用自己的故事作答





## 让他乡变故乡

讲述人：物业武汉公司 李婷

对比刚来时的隔阂感，如今他早已习惯周围的一切，把“他乡”当成了“故乡”。

2020年8月，已在南昌工作多年的熊武朋接到了公司的外派任命，要他前往400公里外的赣州，负责一个外拓项目的筹备工作。这是公司在赣州获取的第一个外拓项目，对公司业务拓展的意义重大。在和家人简单商量之后，熊武朋登上了前往赣州的列车。

初到赣州，摆在熊武朋面前的是一个完全陌生的局面，物业团队尚未组建，人生地不熟，方言也不通……加上项目是回迁房小区，有着比普通商品房更复杂的邻里关系，十分考验物业团队的基层工作经验和服务能力。

面对种种不确定性，熊武朋认为要实现破局，首先是物业团队要尽快融入，“把自己摆进去”，工作多从业主角度出发，抓住小区即将入伙的关键节点，让业主获得实实在在的便利。2021年1月，经过数月的紧张筹备，他与同事圆满完成了小区1570户业主的交付，获得了业主的一致好评。

随着小区入住率的提升，新的问题开始出现，不少业主在自家阳台上悬挂房屋出租单独横幅，有的甚至直接把广告张贴在电梯里，一层又一层，如牛皮癣一般，非常影响小区美观。

站在物业的角度，常规的做法是禁止，这是物业管理的职责所在，合情合理；可对于部分业主来说，辛辛苦苦打拼多年，好不容易等来了回迁房，把房产

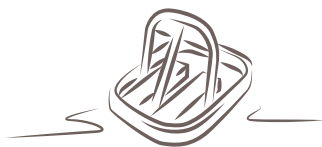
出租出去，增加一点家庭收入，何尝不是最朴素的愿望？

熊武朋觉得，对小区广告一禁了之虽然是最有利于物业的办法，但对业主却不友好，业主的需求宜疏不宜堵。熊武朋随后找到社区商量办法，同时向业主广泛征询意见，最后终于达成共识，由物业统一在各单元楼安装广告张贴栏，并对广告张贴行为进行规范，从此乱贴小广告的问题再也没有出现过。

这件事情对物业来说是普通小事，背后却能反映许多问题。如果奉行管理理念，就很容易做出一禁了之的决定。熊武朋说，过去物业叫“管理处”，现在叫“服务中心”，从“管理”到“服务”，一词之改，是物业服务职能本位的回归。

来到赣州的2年间，熊武朋对一线物业服务有了更多的认识，对这座城市的感情也日渐丰富起来。每天，行走在小区里，时不时用方言与业主热情地打着招呼、唠家常，熊武朋坦言，对比刚来赣州时的隔阂感，如今他早已习惯周围的一切，把“他乡”当成了“故乡”。





## 为了千般美好

讲述人：无锡万象城 王军 尹红娟

为了创造最佳客户体验，他们突破岗位限制，打通服务新路径，找到价值新支点。

曾经有人问他们“你只是一名普通职工，为什么要去做你不熟悉的额外工作？”而在他们的世界里，答案其实很简单：因为这是每一位华润人的使命，不断GET新的技能，永远用奋斗定义自己！

在华润万象生活，很多员工没有止步于本职工作，而是在为客户品质服务上不断精进探索，从客户关系变身维修达人，从秩序维护变身客户引导……百变的是身份，而不变的是为了客户千般美好体验的不懈努力。

2019年无锡万象城分批建立了VIP车位，并安装了专用地锁，供高卡级会员自助使用。运行三年多来，多处VIP车位地锁已伤痕累累。看着残缺破损的地锁，无锡万象城客户关系岗王军、尹红娟也在暗自思索，如何让它们焕发新生？如果请人来修，后续维保价格昂贵，不可控的维修进度也势必影响客户使用体验。因为地锁已过保，请重庆供应商来现场，人工费就需要公司承担。时间上来看，维修耗材需等检查后邮寄过来，时间太久费用也高。快递给供应商修？一个地锁二、三十斤，到重庆的快递要60元左右，20多个损坏的地锁，光邮费来回就需要三、四千元，再加上维修时间至少需要一周，期间VIP车位需要停止使用，影响客户感受！看来邮寄维修和请供应商来都不是上策。

在做了利弊综合分析后，王军和尹红娟开始做了一个决定，那就是自己来修，

这样既不影响顾客使用体验，又可以为公司节约一笔支出，可谓是一举两得。他们的岗位虽然是客户关系岗，但是王军利用业余时间考取了电工证，有简单维修的功底。做了决定就立马行动，于是他们开启了地锁维修探索路。从研究锁具的结构，到拆锁、安装……经过反复试验，王军和尹红娟对自行维修信心更足了！

地锁最容易损坏的一个器件是摆臂，原厂件300元/个，太贵！为了节约成本，王军在网络平台搜索，看性能、审外观、比价格、买试用。同事帮忙联系守正供方，按照需求上新并将费用降至175元/个，单价下降超过40%，总节约费用5000元，且完美匹配地锁使用。

工具和配件准备就绪，利用疫情半闭店期，王军和尹红娟在同事的帮助下，每天扛着小桌子，带上工具和配件来到车库，照明不足就举着手电，锁臂断裂换新、主板线头松动焊接，电池接口重新接线……仅用三天时间，他们就把所有损坏的二十多个地锁全部翻修换新，而且维修期间也保证了VIP车位正常使用，总节约费用近万元。

岗位可以固定，但身份可以多元。像王军和尹红娟一样，为了创造最佳客户体验，他们突破岗位限制，打通服务新路径，找到价值新支点，这正是华润万象生活奋斗者的共同追求。





## “瓦力”诞生记

讲述人：沈阳铁西万象汇 赵丹

创新是企业永葆青春的活力之源，在创新的征途中，我们的脚步从未停歇。

“瓦力”是一款机器人，它的任务是辅助检查管道里的油污是否清理干净，由于体积小，可以深入管道实现全方位检测，最大程度确保了商场的消防安全。

商场的油烟管道一直是消防安全管理的重点区域，餐饮店铺每天产生大量的油烟，形成的油渍附着在管道内部会带来安全隐患，全国每年都有因为管道被引燃引发火灾的新闻。

铁西万象汇地下3层，地上5层，分布着78家餐饮店铺，自2015年开业以来，已成为沈阳的网红打卡地。商场数千平米的油烟管道，每一次对管道的清洁和检测都是一项浩大工程。

来自安全部的孟鑫深有体会，“过去，清洁公司清理完管道后，我们需要从检测口挨个去查验，空间狭小又密闭，非常不方便。现在有了瓦力，基本能做到指哪打哪，实现检测全覆盖。”

但第一次见到瓦力时，孟鑫还是将信将疑，当初看着铺满桌子的零部件，他坦言不知道他们在折腾啥。

赵丹一开始心里也没底。当初物业经理只是试探问他，能不能做一个内窥镜装置帮助检测管道，他问干啥用？经理告诉他是用来检测管道的，他答应了下来。

虽然是与电气打交道多年的弱电工程师，可研发机器人对赵丹来说还是第一次，后来遇到的困难也远超预期。商场油烟管道不仅距离长，而且上下分布，结构复杂，内窥镜的方案很快被否掉了，研发工作一度陷入停滞。

他们也可以选择放弃，毕竟这不算岗位职责范围内的活，更不在业绩合同里，而且还要投入个人的时间，吃力不讨好！可他们没有纠结，用行动给出答案：内窥镜方案行不通，那就换另一种方式试试。

95后的徐敢博想起曾经看过的电影《机器人总动员》，电影主角是一台清扫型机器人“瓦力”，它靠轮胎移动，可以完成各种复杂的任务。“不如就以瓦力为原型，做一台车型机器人？”就这样，一个以瓦力为原型的计划启动了。

他们拉了“铁汇战车”沟通群，每天讨论各种技术问题，赵丹负责焊接，高明睿采购零部件，徐敢博负责测试。由于费用有限，他们只能去二手平台淘各种零部件。遇到零件不匹配的，还要和店老板软磨硬泡，办理退换货。

最终，他们只用了900多元的成本完成了研发工作。机器人重3公斤，大小和笔记本电脑差不多，满电情况下能工作40多分钟；它还具备视频录像功能，满足后期存档的需求；为了操作更直观，他们还开发了简易的APP，可以在手机上实现机器人的移动、开关灯等操作。

“瓦力”在2022年6月正式投入使用，它的出现不仅解决了检测人员无法深入排油烟管道作业的难题，同时每年可减少油烟管道检测费用9万余元。“瓦力”的诞生，凝聚了三位研发人员的辛勤汗水，是高明睿的坚持不懈，赵丹的细致入微，徐敢博的胆大心细，三人亦是配合，亦是彼此成就。

“瓦力还有需要改进的地方，需要不断进行优化迭代。”创新的水龙头一旦打开，则不可扼制，三人小组还计划推出“瓦力”第二代、第三代，让“瓦力”更加智能、轻便，在创新的征途中，他们的脚步从未停歇……



## 从零到一的背后

讲述人：石家庄华润中心 石园

从零开始，虽然艰难，但我们从未放弃。

打开“润物直选”商城的页面，平台上分门别类，汇聚了许多商品和服务，基本可以满足用户的一站式消费需求。但时间如果回到一年前，润物直选石家庄店的上线过程可谓充满了艰辛。

石家庄店增值服务负责人赵桂英还记得第一次去找合作的情景，在前期的需求调研阶段，有一款饮料产品的呼声很高，团队决定可以以此为切入点，逐渐搭建和完善货源体系。

这是一个完全陌生的领域，经过多方了解，赵桂英先是从一位客户那里打听到饮料代理商的联系方式，但接洽之后发现对方并不具备供货条件，于是又在代理商的协助下，辗转联系到了饮料的生产厂商。

赵桂英心里很清楚，线上商城的业务还处在孵化阶段，在谈判时并不具备竞争优势。而公司此前与生产商没有任何合作，因此展现合作诚意，赢得对方信任，并尽可能获得较低的供货价格，是当时最重要的事情。

为了促成这次合作，他们多次联系对方业务经理，就双方合作内容和形式提出完整方案，“每天至少十来通电话，电话里谈不清楚的，就干脆开车三十公里去对方公司面对面沟通。”

作为公司探索增值服务的重要探索，润物直选可借鉴的经验很少，大家都是摸着石头过河，做的很仔细，一直追求四个字“尽善尽美”。



他们去往合作方实地考察，参观厂房设备，查看生产工艺，了解商家经营情况，同时对产品的线上、线下销售渠道也做到全盘掌握。在最后的谈判阶段，赵桂英以线上商城客户粘性高、精准销售等，打动了对方，最后拿到了产品的市场最低价。

此后为了扩大销售面，赵桂英和同事以物业项目周边小型便利店、超市作为主要潜在客群，一家一家去拜访。一次她路过一家便利店，恰巧遇见一位顾客想购买这款饮料而店内缺货，赵桂英当即向店主表明身份和来意，向店主现场推介起来，并且不到20分钟，就把货品送到了店里，店主大为震惊，当即签下了长期供货协议。以此为起点，赵桂英和同事顺利拿下周边便利店和超市的供货协议，产品上线两个月销量也不断创新高。

从零到一，凭借着这股不服输的劲，赵桂英和同事从单一品类商品入手，为线上商城的运营打开局面，接下来，他们将继续开拓石家庄线上商城的供应商与客户渠道，为公司增值服务的发展贡献力量。





## 背包来到“锦官城”

讲述人：物业济南公司 殷仕林

在重大使命面前，我们没有退缩的理由。

背包是什么？

每一个华润万象生活人心中都有自己的独特解读，在贺金鹏眼中，背包是镌刻在肩上心头的使命必达，也是砥砺小我、成就大我的精神升华。

2021年3月，成都东安湖项目接到大运会重大保赛任务。为确保赛事圆满举办，公司从全国各地抽调精兵强将全力支援。贺金鹏记得，在接到支援召集令的那一刻，他没有犹豫就答应了。疫情尚未结束，且一走就是半年之久，妻子起初非常不理解他的决定。“当时我也一夜没合眼，我理解她的担忧，但是在这样重大的使命面前，我没有退缩的理由”。第二天，贺金鹏火速收拾好行装，背上行囊，踏上了南行的路途。

来自五湖四海的团队、从未见过的精密设备、复杂异常的设计图纸...刚到东安湖，周围的一切对贺金鹏来说都是陌生的，挑战接踵而至。首先遭遇的便是语言关。在承接查验期间，工人们的四川方言让这个北方汉子犯了难。回想起当时的情景，贺金鹏说“当时一字一句也不敢落下，因为国际赛事的保赛工作，要求保赛人员完美配合，不能出丝毫差错，这是必争的个人荣誉，也是公司的必胜之仗。”

在成都，工作、语言、饮食环境变了，不过贺金鹏认真、较真的工作风格并没有变。有一次水质检查，检测结果显示水质不合格，这可是事关比赛能否顺利

进行的关键一环。贺金鹏和同事丝毫不敢怠慢，把水放干后，对着管道、设备挨个儿排查，阀门、过滤器、换热器、净化器...不放过每一个细节，在找到问题点位后，紧急联系施工方将配件换上，重新注水、升温，反复测试直到水质合格，等忙碌完后已是深夜。

3天迅速融入团队，10天熟悉游泳馆排水系统设备设施及现场点位，十几个日日夜夜，不断试不断学，做到了对场馆设备、点位的了如指掌，“闭上眼睛，整个场馆都能在脑海中浮现”。来到成都第50天的时候，贺金鹏迎来了第一次保赛任务，他们做到了赛事全程保障零故障、零失误。

在华润万象生活，像贺金鹏这样的“背包族”不在少数，他们不讲条件，闻令而动。他们去最需要的地方，义无反顾；他们到最困难的地方，风雨兼程。



03

陪 伴 是 最 长 久 的 告 白



用一颗坦然真诚的心

对待每一个人

关怀每一个人

用行动践行初心

用真情温暖人心





## 领悟

讲述人：物业南宁公司 宋乔丹

多一点同理心，站在业主角度看待问题，很多时候自然会有答案了。

清晨七点，闹钟准时响起，吕宛璐开始了一天的工作。

算上实习期，这是她入职的第三个年头了。领导、同事眼中的她，是公司95后管培生、优秀员工；业主口中的她，是桂林中央公园的“红色管家”、热心又机灵的客服妹子“小吕”。

吕宛璐大学毕业就加入了公司，从事物业客服工作，她原本以为这是一个相对简单的岗位，可刚到岗不久，业主就给她来了一个下马威。有一天，一群业主怒气冲冲来到物业前台，他们将吕宛璐团团围住，投诉她将业主们晾晒在草坪上的衣物与被褥收走。吕宛璐有点不知所措，在平复了情绪后，她将业主带到会议室，又请来客服主管和项目负责人，逐一了解情况。

原来，为了方便业主衣物晾晒，物业在小区划分出了专门的晾晒区，遇到天气好的时候，经常会出现位置不够的情况，有的业主没有抢到晾晒位置，就把衣物、被褥铺在了草坪上。此前，物业已在业主群里通知，要求不得在草坪上晾晒衣物，否则将由服务中心统一回收。那天中午，吕宛璐看到了草坪上的衣物，于是按照规定给统一收起来了。

会议室里这些业主都是上了年纪的老年人，不会使用智能手机，也不知晓业主群通知的内容。吕宛璐觉得愧疚，“我总以为自己做了很多，然而其实并没能

从业主的角度出发，想业主之所想。”

吕宛璐向大家道歉，之后制定了针对老年业主的专属服务计划。她记录下老年业主的房号与联系方式，提前了解天气与晾晒区容量情况，致电业主了解晾晒需要，对于腿脚不便的业主，就亲自上门收放衣物被褥。一来二去，老人们记住了这个热心肠的客服妹子“小吕”。

经过这次误会，吕宛璐对物业客服工作有了更深层次的领悟，事后她总结，“物业服务需要随机应变，如果仅仅是按部就班，对于做好服务工作是远远不够的，多一点同理心，站在业主角度看待问题，很多时候自然会有答案了。”





## 专业的样子，最美！

讲述人：杭州萧山万象汇 赵碧霞

客户服务是不断提升、精进的过程，常怀敬畏心，不断学习，把每一次服务做好，因为专业的样子，最美！

“您好，会员中心，请问有什么能帮您？”

“我的孩子噎到了！有专业医生吗，快来，你们快来帮我，在超市门口！”

今年3月份，萧山万象汇，客服李苗苗接到一个紧急求救电话，她立刻意识到了事态的严重性，放下电话，她立马跑向AED设备，拎起机器和医药箱就往事发地跑，途中还电话联系当班领班张莹，两人急速赶到了现场。

只见一名三岁男童面色发青，呼吸困难，男童的妈妈在拼命的拍打孩子后背，一旁地面上散落着吃了几口的糖葫芦。此时围观的人越来越多，张莹拨打了120急救电话，协同安保疏散围观人群。

被异物卡住导致窒息，一般黄金抢救时间只有四分钟。“时间就是生命，一分一秒都不能耽搁！”李苗苗的心里在不断地重复着这句话，她意识到在120急救人员到来之前，必须采取果断措施，争取最宝贵的救援时间。

“孩子妈妈，我们受过专业培训，请相信我们！”李苗苗告诉孩子妈妈自己有急救证，在医生到来之前，可以对孩子进行急救操作。

此前在参加急救培训时，李苗苗做过无数次的演练动作，但这种真实的急救场景，她还是第一次经历。克服紧张、不安的情绪，李苗苗先是判断了异物所处



的位置，然后单膝着地将孩子放左腿上，一只手扶着孩子肩膀，另一只手拍打孩子后背，为孩子实施海姆立克急救。

一下、两下、三下.....动作重复了很多次，孩子还是没有反应，时间在流逝，空气也变得日益紧张起来。事后李苗苗回想，当时她手心里全是汗，“感觉大家看我的眼神也夹杂着不信任，甚至质疑。”

“呜哇！”突然，一声清脆的哭声响起，孩子终于有反应了，卡在喉咙里的糖葫芦也随即掉落，所有人都松了一口气。此时的李苗苗已经是大汗淋漓，眼角泛起激动的泪水，围观的顾客纷纷为她鼓掌。

“我们是专业的，请您相信我们！”面对危急情况，这样简单的一句话，既是自信的体现，也是客服团队的价值追求。作为重要的一线岗位，客服有责任为客户提供安全的购物环境和专业的服务。2021年初，他们向公司提出学习专业急救技能的诉求，公司第一时间联系了区红十字会人员进行现场授课，经过严格的考核，客服团队实现了全员持证的目标。

客户服务是不断提升、精进的过程，常怀敬畏心，不断学习，把每一次服务做好，因为专业的样子，最美！

## 父亲节的“加戏”



讲述人：深圳湾万象城 李嵘

用情为纽，真心相待，以爱为舟，方能行稳致远。

2021年9月，李嵘从深圳南山欢乐颂转岗来到深圳湾万象城，担任大客户经理。陌生的工作环境，全新的工作内容，一度让她很难适应。为了熟悉新岗位，李嵘每天利用业余时间提升自己，学习营销知识，了解高端客户服务技巧，逐渐建立起对大客户经理的认识。

优秀的亲和力、良好的沟通能力是一名优秀大客户经理的基本素质。为了拉近和客户的距离，除了学习专业知识，李嵘还给自己“加戏”，她会认真研究客户关心的领域和话题，从国际学校到艺术品收藏，从股票金融再到地产，既有阳春白雪，也能接地气带露水，做到和谁都聊得来，聊的开。

李嵘说，大客户经理是购物中心与会员的关键纽带，是除了店铺销售之外与会员接触最多的人，一名优秀的大客户经理，核心在于用心。

来到新岗位后不久，她就练就了过目不忘的本领，会员的爱好、喜欢的品牌、饮食习惯，甚至会员家庭成员情况，她都会默默记在心里，为的是未来在向他们提供服务时能做到足够贴心。

Anna是李嵘长期服务的客人，Anna从小母亲就去世了，她在父亲的照料下成长，组建家庭。对Anna来说，父亲是她最牵挂的人，因此每年父亲节都会精心策划仪式，感谢父亲的辛勤付出。

今年为了买父亲节礼物，Anna曾经专门去了一趟澳门，但是没有挑到心仪

的礼物。本来都放弃了，一天李岷向客人提出，由她来帮忙筹备今年的父亲节派对。李岷为了筹备这次派对活动，把每个环节做到极致，反复推敲，大到场地的选择、活动流程设计、活动公司对接，小到现场投影测试、礼品包装……李岷都是亲自参与，她决定要为客人带来一场完美的活动。

李岷的父亲在老家，偶尔有空的时候会打打电话，发发语音。她很能理解Anna与父亲血浓于水的感情。随着派对日期的临近，如何把Anna对父亲的爱与活动结合起来，让所有参与的人有代入感，是她一直在思考的事。她清楚记得一个细节，Anna的手机屏保用的是和父亲的一张合影，李岷灵机一动，决定用客人父亲和家人的照片制作一个惊喜视频，前期除了她和Anna，没有人知道这个安排，她相信老人家一定能感受女儿的用心。

父亲节派对如期而至，和预想中的一样，惊喜视频成为当天的压轴亮点。当视频背景音乐响起的时候，现场每一个人都随着视频的展开而沉浸其中，感动、幸福以及家庭的爱，萦绕在每一个人心中，成为他们记忆的一部分。

看到自己的付出得到客户的认可，李岷很自豪，同时又很感动，因为她见证了人间真情的传递。

派对结束，把客人送走，李岷默默拿出手机给父亲发去了一段长长的祝福……



## 守护小镇希望

讲述人：物业成都公司 金山

她回到家乡，以“红色管家”的身份为从小看着她长大的村民们服务，守护这里的每一分希望。

2021年6月，在革命圣地延安，华润集团捐建的第十一座希望小镇正式落成，延安市宝塔区南泥湾镇马坊村的村民闫慧慧经过层层选拔，正式加入到希望小镇，成为小镇第一位“红色管家”。

大学毕业后就一直在外打工的闫慧慧，再次站在这片熟悉的黄土地上，守在党组织联系和服务村民最后“100米”，她的角色也悄然发生了变化，从之前的生活在这里的村民，转变为守护一个个希望的服务者。

每天走村串户，为村民提供政策解答、疫苗接种、医保社保资料整理服务，热情尽职的她成了村民眼里的“百事通”。希望小镇落成一年多，不少村民养成了“有事找慧慧”的习惯，而闫慧慧每次也都全力以赴，不辜负村民的每一次托付。

孩子是小镇的希望。希望小镇上的“留守儿童”琦琦，今年三岁了，和闫慧慧的小儿子同龄。琦琦妈妈在外打工，一年到头与女儿也见不了几面。了解到琦琦情况后，闫慧慧走村串户时，总是想法设法来和孩子制造一些“偶遇”，和琦琦说说话，带她玩旋转木马，陪她练习“爬高高”。

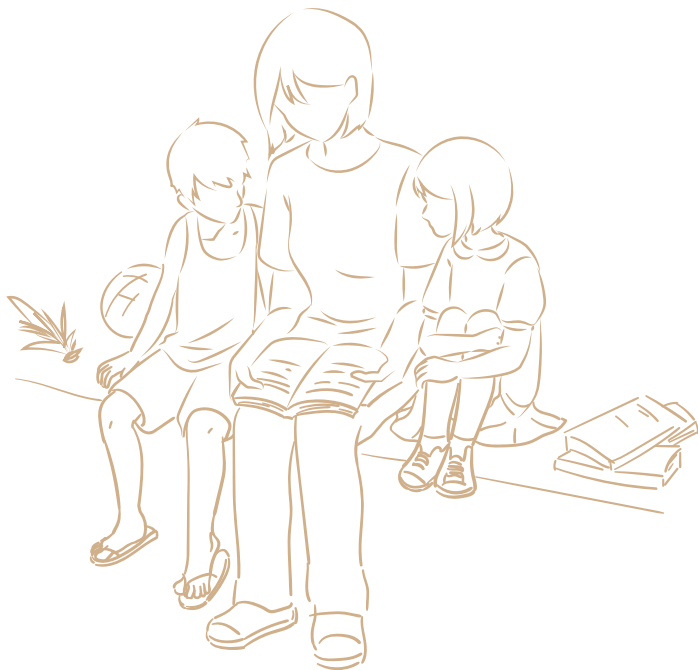
童年很短暂，陪伴很重要，在外打工时，闫慧慧最挂念的是孩子，孩子也最想念妈妈，每每看到琦琦，自己和孩子之前的经历就一幕幕浮现在闫慧慧脑海中。

经过一次次亲密陪伴，久而久之琦琦把闫慧慧当成了手机视频那头的妈妈。

“琦琦第一次叫我妈妈的时候，我当时懵了，反应过来后赶紧抱住她，眼泪唰就下来了。”

从前的马坊村是村民经常自嘲中的“穷乡僻壤”，也是典型的“空心村”，年轻人出去打工，村子里留下的大都是老人和小孩。在华润的帮扶下，如今的马坊村正逐步实现从“穷乡僻壤”向新时代“富美乡村”转变，在这里有大酒店、小别墅、蔬菜大棚，有城里才有的现代化物业公司，也有了越来越多的工作岗位，年轻人家门口就业已不再是梦，有父母陪伴的童年也正逐步变为现实。

“大城市里机会多，好好在城里挣钱。”决定回小镇前，工友曾劝闫慧慧。可她还是决定回来，因为她深爱着这片黄土地、深爱着这里的父老乡亲，尤其看到这里“留守儿童”，更加坚定她回来的决心。她想以“红色管家”的身份为从小看着她长大的村民们服务，守护这里的每一分希望，用情感悉心服务，书写新时代乡村振兴的奋斗故事。





## 接力迎接新生命

讲述人：沈阳长白万象汇 张成文

危急之下，人间有情，我们用行动诠释“客户至上”。

“您好，我们找不到车了，大概停在洗车店附近，您能帮我们找一下位置吗？”

2022年10月28日16点30分许，沈阳长白万象汇物业服务中心安全领班崔廷亮在B2层车场巡视时，一位孕妇和丈夫慌张的上前询问。崔廷亮随即引领两位顾客前往洗车店附近。突然，孕妇感觉到腹痛，发现自己羊水破了，崔廷亮冲到备勤室为孕妇找来一个凳子，让孕妇先坐下休息，赶紧拨打120急救电话说明地址和紧急情况，立即上报并启动了应急预案，同时按照救护人员电话指挥，迅速通知班组的队员找来隔凉垫子，从母婴室取来柔软靠垫协助孕妇垫高臀部侧卧，以安全姿势等待救护人员。

应急预案就是命令，相关岗位人员迅速赶到现场。管业部的刘晶以自己做母亲的经验，一直安抚着年轻孕妇的情绪，并有力协调果断开通商场绿色通道，安排在班的安全同事接应救护车并进行指引，预留商场消防梯作为本次专属紧急救援通道。年轻的孕妇因为父母不在身边，内心既慌张又害怕，看到刘晶的细心和果敢，希望刘晶陪着她去医院。但救护车只允许一名家属陪护，刘晶便自驾跟随在救护车车后一同前往。

由于孕妇是外地人，按照当地疫情防控要求，救护车到达的医院无法接诊，建议孕妇前往指定医院待产。经过刘晶与院方紧急沟通，院方同意开通妇产科绿色通道接收住院，由于产科检查只允许女士陪护，刘晶则以家属的名义全程陪伴

在孕妇身边，跟着跑上跑下，全然忘记自己丈夫在外出差，孩子还在托管班等她来接。

检查过程中发现孕妇胎盘早剥，情况非常危险，需要立即安排剖腹产手术，刘晶协助进行了手术前的准备，默默当起了“孕妇的家人”，直到家属赶来。她忙前忙后一直陪护到晚上10点多。好消息终于传来，孕妇顺利脱险母子平安，手术后医生说：“再晚一点就很危险了”。孩子的奶奶双眼噙满了泪水，紧紧地攥着刘晶的手，不住地道谢。看着初生婴儿的照片，累得快要虚脱的刘晶忍不住流下幸福和感动的泪水。她跟家属匆匆道了别，就赶快赶去托管班接自己的孩子了，回到家已经是下半夜。

10月31日上午，孕妇的妈妈和婆婆一起来到了长白万象汇，找到了刘晶和当天帮忙的同事，再次表示感谢并送上了锦旗和感谢信。

生命至上、顾客至上。训练有素，调度缜密，面对突发状况，长白万象汇的团队用专业和责任完成了一次生命接力，用实际行动完美诠释了服务的价值。





## 失而复得的幸福

讲述人：庐阳万象汇 叶伟

为顾客带来幸福，是我们最大的幸福。

“您好，能否帮帮我，刚才在负一楼用餐，手提包忘记拿了！”2022年3月29日，庐阳万象汇秩序员叶伟接到顾客费先生的求助电话，包里不仅有他的个人证件，还有众多合同，而这些资料明天出差就要用，想补都来不及。

看着顾客焦急万分的样子，叶伟迅速调开了视频监控。根据顾客提供的信息，已经对场内500多个监控点熟记于心的叶伟，很快锁定负一层的目标区域。通过反复回放，最终发现了费先生的手提包。不过，手提包却被保洁阿姨误以为是垃圾而处理掉了，此时已经过去1个多小时了，垃圾桶很可能已被转移。

“您别急，我们现在就赶过去，一定会帮您找回来。”安排好手中的工作，叶伟找到了保洁阿姨，垃圾桶已经被送到垃圾房了，为了尽快找到垃圾桶，叶伟一路小跑来到了垃圾房。

可面对垃圾房20多个垃圾桶，叶伟犯了难，现场的垃圾桶装满了垃圾，散发着刺鼻异味，要找回小小的手提包，远比他想象的困难。顾不上周围的油污和难闻的气味，叶伟屏住呼吸，弓着腰徒手翻了起来，从一个桶找到另一个桶，一个小时后，满头大汗的叶伟终于找到了遗失的手提包，并第一时间将手提包交还给费先生。

费先生出差回来后，再次来到庐阳万象汇服务台，这次他不是购物，而是专程来感谢叶伟，他将印有“认真负责 服务周到”的锦旗送到叶伟手中，“太感谢了，多亏有你，要不然我现在真的是焦头烂额了！”



有着十二年军旅生涯的叶伟，身上仍然保持军人身上使命感和担当，来到新“战场”，他心中为人民服务的本色没有变，他知道为顾客服务带来的幸福，才是最大的幸福，而只有用温度的服务，才能为顾客带来有质感、更持久的幸福。

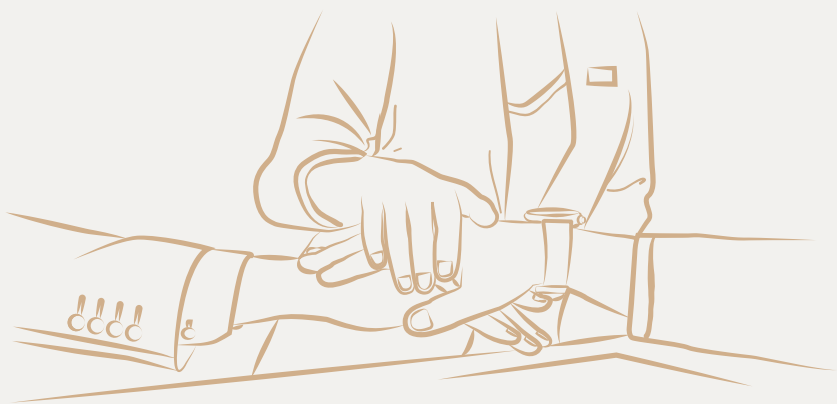


# 04

共 生 共 赢 共 成 长



引领商业进步  
共创美好生活  
打造一体化生态体系  
为我们的全客户创造价值





## “少林冰球”养成记

讲述人：郑州万象城 吕广宇

以冰会友，共同进步，在市场激荡中寻求突破。

2022年，北京冬奥会成功举办，全国掀起了一股冰雪运动的热潮。冰雪运动过去一直都是小众运动，冬奥会无疑为推广冰雪运动提供了非常好的机会，也让包括冰场同事在内的许多从业者感到兴奋。

可理想照进现实的过程并不顺利。进入下半年，部分地区疫情开始出现反复，郑州万象城冰场被迫停业，冰上教培项目也被陆续叫停……为了尽量减少疫情带来的负面影响，冰场团队经常聚在一起商量办法，那时候，下班后的办公室总会响起团队的讨论声。

受“冰雪进校园”模式的启发，我们决定把突破口放在校园。郑州万象城冰场是郑州市体育局滑冰单项的后备人才基地，在一次交流活动中，我们了解到少林塔沟武校正在筹备一个跨界冰球项目“少林冰球”。少林武术、冰球运动，两个风格迥异的体育项目出现在一起，会擦出奇妙的精彩火花，与他们建立合作，不仅能为冰场增收，也能带来好的推广效果。

少林塔沟武校曾经连续多年参加央视春晚，是春晚舞台的“常客”。此次“少林冰球”项目不仅有北京体育大学的经费保障，还有大学专业冰球教练驻派指导，前期因为找不到合适的真冰训练场，学员不得不在轮滑场地进行训练。

武校苦于没有训练场地，而我们的优势在于有绝佳的冰场条件，双方建立合作似乎顺理成章。我们找到武校的负责人，说明来意，对方却提出了许多顾虑：少林塔沟武校在登封嵩山之下，距离郑州万象城60多公里，学员训练往返距离较长；

同时参加训练的学员人数较多，疫情防控也是个问题……

为了消除疑虑，我们给出了全面的服务保障方案，最后终于打动对方，签下了合作协议。郑州万象城冰场作为“少林冰球”的训练场地，被授予“少林塔沟武校跨界输送北京体育大学人才基地”称号，商场为学员开辟了专门的停车区域和入场通道，实现往返及训练全程闭环管理。此外，还有专业后勤团队为学员提供冰刀保养打磨服务，真正实现了“让学生练得舒心，让校方管理省心”。

训练场上，“少林冰球”的学员挥汗如雨，技艺不断提升，等待最终的高光时刻。冰场团队的努力也得到了回报，2022年前三个季度，郑州万象城冰场因疫情防控先后停业5次，停业总天数达61天，在营业天数减少的背景下，冰场的营业收入依然实现了30%的增长，为实现全年业绩打下了坚实基础。





## 一杯暖豆浆的“含金量”

讲述人：西安万象天地 白祥晖

在成就对方的过程中实现自身的发展，一杯暖豆浆，与伙伴携手共进。

2021年8月30日，历经数月的紧张筹备，知名餐饮品牌H在西安万象天地的门店正式开业了。原以为会有一番门庭若市的热闹场景，没成想现场的客人却寥寥可数。这家有着“客流火车头”标签的千平大店，开业后每天店铺内都有半数的空桌，零售额也未达预期。

为了提升店铺的品牌曝光，购物中心营运团队想了许多举措，支持店铺在项目主街区设置宣传点位，通过店员派发伴手礼及赠菜卡的方式，吸引顾客到店消费。渐渐地，有更多的人开始注意到这家餐饮店，店铺门口的等位区也是经常爆满。虽然形势越来越好，但是距离既定业绩目标还是有差距，如何提升转化率？如何提高消费者的复购率，一系列问题摆在营运团队的面前。

十一月，西安的气温骤降，正式进入寒冬。西安万象天地周边汇聚了诸多的写字楼，将周边上班族引流至商场，是这个月营运团队研策已久的课题之一。前期店铺尝试过赠送伴手礼，但效果不佳。营运团队与H店再一次深入沟通，分析经营产品结构，找准切入点，选定用热豆浆作为“敲门砖”。每天早上，一杯“暖心热豆浆”准时出现在了写字楼，消费者通过扫码进入社群，便可以免费领取，“万象天地H粉社群”也由此诞生，成为H店在逆势中破局的坚实后盾。

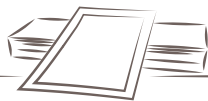
2022年年初，西安经历了34天的全城封控，此后几乎每个月都会受到“暂停堂食”甚至“闭店管控”的影响，餐饮门店受到的影响无疑是最大的。如何让品牌在疫情常态化的环境下得以生存成为营运团队的新课题。

在一切皆可外卖的时代，H店的产品“单价高、适配低”，严重制约了外卖销售。借鉴前期“暖心热豆浆”带来启发，营运团队引入“一店一策”经营提升方案，他们结合H店的条件，一次次深研创新理念，力求帮助店铺突破经营壁垒。从自嗨锅到单人冒菜，从冰粉到水果捞，多种产品组合之下，最终推出了更加符合写字楼客群“刚需”的午市工作餐，这也成为了H店同城独家的产品模式。

工作日的中午，H店餐车旁，来买工作餐的人络绎不绝，好一番热闹景象，社群新增活跃粉丝也不断突破新高。虽然商品利润低了，但却为店铺带来了十分可观的现金流，也让H店开始走进附近写字楼的白领群体。

与伙伴共成长，在成就对方的过程中实现自身的发展，共生共赢。未来，在前行的路上，或许还会遇到各样艰难坎坷，但请相信，只要携手共进，定会一路生花。





## 小小消费券撬动大市场

讲述人：宁波万象汇 毛婧雯

不是看到美好才选择出发，而是走下去才看得到美好。

自2022年3月以来，宁波疫情反复，各区域场所陆续被封控，线下实体商业受到了空前的冲击，宁波万象汇各个品牌商铺也面临前所未有的挑战。每天只要有空，宁波万象汇营运团队负责人竺方鑫和同事就去拜访店铺，了解店铺的经营情况，询问是否有需要协助的事项。

收集政府扶持政策、策划营销推广创意……这是当时营运团队的工作日常，有一次，他们了解到宁波市商务局正在打造夜间经济地标，计划通过推出夜间专属消费券的方式，来延长消费时间，提振消费信心。这一举措如果得到推行，对宁波万象汇无疑是一次雪中送炭。

消费券的发放标准怎么定？落地方案如何更接地气？他们与政府一次次研讨，一遍又一遍的完善方案，同时收集租户的需求，开展周边消费习惯调研。终于，方案在第八次汇报中得以通过，宁波万象汇与政府达成一致，争取到了项目专属的百万消费券资源。

顾客的每一次消费都是理性与感性结合之下作出的经济行为，不确定性因素很多，如何把消费券政策用好，实现四两拨千斤的效果，考验团队的运营水平。

消费券发放后，营运团队每天加班加点分析当日券种的核销情况，通过连续10天的数据监测，团队发现到店客群对于小额券种的兴趣较低，于是重新修订消费券的发放方案，并第一时间向相关政府部门报批。



事实证明，这次调整效果非常好，消费券的核销率激增。专属消费券不仅激发了市民消费热情，也提振了商户的信心。活动期间宁波万象汇零售额同比增长75%，消费券核销率超过80%，实现1：40的消费撬动比例，远超政府要求的1：20比例，有效拉动了当地经济。

不是看到美好才选择出发，而是走下去才看得到美好，行路者，只要同路，终会相逢。小小消费券，背后承载着政府、购物中心、店铺以及消费者的多方期待；不仅实惠了百姓、活跃了市场，更成为当前提振信心、刺激消费、拉动内需、促进经济增长的重要“法宝”。





## “红色联盟”的助农季

讲述人：物业沈阳公司 张洪银

心系一方热土，推动乡村产业发展壮大，打造乡村振兴新面貌。

2021年，东北的冬天异常寒冷，在沈阳郊区的一处仓库，零下20℃的低温并没有打消“红色联盟”助农团队的热情，大家脱掉厚重的外套，把一箱箱农产品打包装车，大家肩扛手提，一上午的时间，1000余箱，累计超过2万斤的农产品集结完毕，随后被发往订购的业主们手中……

这是“红色联盟”助农团队的工作日常。沈阳康平县以农产品闻名，当地的辽薯地瓜、寒富苹果、康平小米等都获得了国家地理标志，是优质农产品的代表。可好产品却在这个冬天遭遇了销售难题，产品销量一直不温不火。在了解到情况后，“红色联盟”助农团队决定搭建产销对接平台，通过把农产品推介到物业社区，帮助农户打开销售渠道。

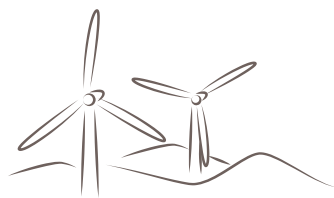
过去，在很长一段时间里，康平县的农户只做本地生意，农产品也几乎只在本地销售，现代商品流通中的产品包装、财务管理、物流渠道建设等，对农户而言全是陌生的。助农团队多次往返于康平县的村、镇，除了筛选农产品，还与农户一起参与产品的包装设计，对村里的财务开展培训，帮助村民树立品牌意识与标准意识。而在另一端，助农团队则与公司所服务的社区物业合作，向广大业主推送农产品信息，并通过点对点邀约、现场制作品尝等方式，让业主直观地了解来自康平的农产品。这个冬天，在多方协同之下，许多农产品终于走出康平，走入广大家庭，在提升农产品销量的同时，也帮助农民增加收入。

这是物业沈阳公司助力乡村振兴举措之一。依托与地方政府、媒体联合成立

的“红色联盟”，通过爱心捐赠、产销对接、助力就业等方式，为乡村发展出力。2022年，帮扶举措进一步升级，也有更多的力量加入进来：建设文化墙、改造公共活动空间、修葺村民活动室、捐赠空调等方式，一系列举措丰富村民精神文化生活。

2022年，金秋时节，稻谷飘香，第五个中国农民丰收节如约而至。康平又一次迎来了大丰收，广袤的土地上，“丰”味十足，红彤彤的苹果挂满枝头、蜜到流油的地瓜香味扑鼻。田地里、果树下，村民们开始忙着丰收，“红色联盟”的助农团队又开始了新一年的奔赴。





## 高原上的牵手

讲述人：物业成都公司 金山

在“不适宜人类居住的地方”，我们为客户提供有温度的服务。

2021年，电视剧《山海情》全网热播，在全方位还原国家扶贫工作的同时，也让更多人开始认识宁夏西海固地区。西海固包括西吉、海原、固原三县，这里土地贫瘠、海拔较高，曾被联合国评为“不适宜人类居住的地方”。

2021年6月，陈锋带领物业服务团队来到海原县，正式进驻华润电力宁夏公司的基地，为华润电力宁夏公司的22处办公区、风电项目及光伏项目提供全委物业管理服务。

风力发电因其独特性，设备设施较为分散，位置也比较偏远。华润电力宁夏公司的场站就分散在总面积达60,000多平方公里的黄土高原之中，南北基地的最大直线距离接近400公里，完成一次巡场更是超过1,000公里。

陈锋带着仅有的两名员工，日夜坚守，筹备新站点交接。进入冬季，当地的气温最低接近零下20度，陈锋和同事们驻扎在项目一线，睡地铺、吃泡面，为场站员工的顺利入驻提供物业服务保障。

除了基础物业管理服务，场站巡检也是陈锋和团队工作的一部分。每一轮巡检，物业团队要从运维基地出发，前往400公里外的第一个巡检场站，等全部巡检完往往需要半个月的时间。

一千多公里的巡检路，常常需要穿越无人区。沿线查看各场站的消防维保，进行人员培训，检查后勤保障情况，联系甲方收集反馈意见，这是每一次巡检的

规定任务。进驻海原的一年多里，客户满意度有了质的飞跃，从刚开始的80分，到现在维持在90分以上。

陈锋说，专业的物业服务有利于业主将企业资产管理及后期配套服务剥离出来，从而更专注于主营业务的开展。华润万象生活也将继续以丰富的物业服务经验，通过专业、规范的物业服务，持续创新和深挖运营价值增长点，探索出新业态管理的服务标准，为客户提供更有温度的服务，打造产产协同新典范。





## 爱情“圆梦官”

讲述人：杭州万象城 周静

客有所需，我有所应。让服务走心，才能真正赢得客户的心。

从相识、相知、相爱，从求婚到情定一生，有着“爱情圣地”之称的杭州万象城，见证了一个又一个爱情开花结果。为了这一幕幕的美好，他们化身爱情圆梦官，精心策划每一个创意，全力克服每一个困难，认真打磨每一个细节，只为让顾客感受到满意加惊喜的服务体验，留下最甜美的回忆。

今年520前夕，杭州万象城有一位客户购买了一枚价值20万+的钻戒，得知这一消息后，杭州万象城大客户管理岗的周静与客户取得联系，得知客户希望近期能在杭州万象城，为女友送上一场难忘的求婚仪式。客户需求就是我们努力的方向，周静开始与婚庆公司紧锣密鼓地筹备。

在何处布置求婚主场地，经与客户沟通，客户倾向使用商场大屏幕求婚，以展现出求婚浪漫誓词，但此时中庭正值车展，方案行不通。随后周静又多方勘探场地，综合衡量后确定商场正大门的方位，并与婚礼策划公司一同议定了5月18日的求婚方案。

一切按计划推动，5月14日，客户来电要求更改求婚方案，求婚需要提前到15号晚上。同时，客户还需要放置一台法拉利轿车作为求婚礼物，增加开礼盒环节。突如齐来的变化，让周静和婚庆公司都有些措手不及，分秒必争，周静立即约客户一起重新梳理求婚要求和环节，耐心倾听客户的意愿。在哪里摆放装车的大礼盒？如何在不到一天的时间完成物料布置？神秘礼品能否按时到场？

时间宝贵，难度倍增。急客户所需，想客户所想，周静和婚庆公司再一次商定求婚方案，确定将求婚场地改在万象城一楼外街区域，见面场景定在萄木餐厅。但难点又来了，如此突出且体积巨大的礼盒摆放在餐厅附近如何能不让女友察觉呢？周静灵机一动，提出将礼盒外部包装成万象城“花漾520”宣传图，这样使得女友认为商场活动，定可以“瞒天过海”。获得客户赞同后，周静立即联系推广部连夜设计花漾520宣传图，报备工程部当晚测试线路，大家争分夺秒完成布置。

在紧张的布置间隙，周静还根据客户之前消费喜好，另准备了一份Roseonly的神秘礼品，并联合品牌为客人手写寄语送出祝福。求婚前将Roseonly求婚捧花转交给客户时，客户连连说道“没想到会有如此惊喜”。

求婚现场一切顺利，打开礼盒的一幕，被无数市民见证转发，一度冲上了抖音和微博热搜，让全网一同见证了这段美好的爱情。“没有万象城他的求婚仪式不会如此顺利，如此独特难忘”，顾客的感动也化为一次加购行动，并表示后续会继续选择在杭州万象城购买大件。

客有所需，我有所应。周静和她的团队让每一次努力都化为最强支撑，助力求婚仪式完美展现。让服务走心，才能真正赢得客户的心。

## 【编后记】

在华润万象生活两周岁之际，作为小礼物，我们第一册文化故事集终于成稿！在此感谢所有讲述者和编写者，感谢提供指导和支持的每一位伙伴。

“诚实守信、业绩导向、以人为本、合作共赢”的价值观是我们征集文化故事的根本遵循。三个月来，我们收到来自各单位或质朴、或活泼的故事，这些发生在我们身边的故事，字里行间跃动的是对公司、对客户、对员工、对伙伴的深深的爱，让我们感慨，令我们感动。

就像是面对漫山遍野的映山红，心里再喜爱，我们也只能采撷到小小的一捧。因篇幅有限，本次先行呈现这些。

我们生而平凡。

个人的力量似乎微不足道，但聚沙成塔、集腋成裘，千万个你我汇聚在一起，点滴的付出和努力最终会成就伟大，成就光荣与梦想，成就不一样的华润万象生活。

希望这些文字能带给我们力量，激励我们前行！

精彩持续，敬请期待！



# 万象有你

华润万象生活企业文化故事集

©华润万象生活总部品牌传讯组

---

