

# 绿城服务“科技+人本”双驱动 构建生活服务体系提升“战斗力”

■本报记者 王丽新

2020年,可谓物业管理企业上市大年。16家企业陆续进入资本市场,讲的故事大同小异,但早已在资本市场“闯荡”多年的高端物业服务企业绿城服务,始终是物业板块的明星。

据《证券日报》记者观察,上市4年多以来,凭借服务品质、规模化外拓及社区增值优势,绿城服务支撑起了稳定、较高的市场估值。

近日,记者在对这家公司采访后了解到,要提供精细化服务,需要运用“科技+人本”的双驱模式,即科技战略提升效率及业主体验感,从而拉动市场外拓;以人为本的文化构筑人才护城河,巩固服务品质,将生活服务引入一个更开阔的场景。

## 科技战略驱动价值拓展

如果说用几个词汇来描述绿城服务,科技化、平台化、生态型,是绿城服务的三大关键词。

据绿城服务方面介绍,公司从2013

年至今,连续每年平均科技投入5000万元以上,已经培育出浙江慧享信息科技有限公司、绿城信息技术、绿漫科技三家科技公司。以此为依托,这三家科技公司除了对内科技赋能之外,还对外产业化输出,目前,已有一家公司营收达到了近1亿元。

杭州海创园、合肥合杭梦想小镇、西安高新区数字经济产业园等一批大体量服务项目选择绿城服务的背后,恰恰是因为科技因素,这提升了公司产业园区的外拓能力。

与此同时,运用科技的先发优势,以及社区生活精细化运营的天然秉性,绿城服务围绕老旧小区改造、未来社区、一二线高端存量项目等智慧化植入,在2020年上半年的疫情冲击下,仍然完成了近4000万平方米的拓展量,全年拓展量有望达成并再次超过1亿平方米。而这些服务面积均为有品质、有科技赋能的优质标的。

有业内人士称,面对复杂的市场形势,绿城服务吐故纳新,更加注重于智慧社区方面的科研合作及应用,这将促

使公司持续焕新向前。

据了解,绿城服务正在进行科技一体化升级,为5G、AI、大数据运算、区块链等留足了实践的接口,使之成为更好地带动、支撑公司发展的战略飞翼,为资本市场的高估值实现科技力的保证。

## 构建生活服务体系

截至2020年6月30日,绿城服务营收及净利分别为44亿元及3.74亿元,分别上升了20.1%及59.4%。

对此,绿城服务表示,这样的成绩主要得益于公司在疫情期间良好的服务口碑,而在非常时期积累的好口碑,正是来源于其持续丰富的人才培养体系。

“最好的产品首先是人”,这是绿城服务提升服务品质的核心战斗力,也是构建生活服务体系的核心之一。

为了培养高品质的服务者,公司在美好生活服务学院开设管家、信息、工程、园区生活等二级专业学院;与金钥匙国际联盟达成战略合作,赋能行业关

键人才举措,促进中国物业服务行业人才的进阶。

“公司与金钥匙国际联盟强强联合,后续有望在制定物业行业服务规范,搭建行业人才评价和认定标准方面走在行业前列,后续利于公司输出管理扩大营收,提升整个行业的服务水平。”光大证券在一份研报中指出,公司登陆资本市场时间较早,行业经验丰富,当前各项业务发展已较为成熟,在提高物业服务品质,提升业主满意度,提高员工服务水平方面处于行业领先水平。

值得一提的是,围绕人的全生命周期核心诉求,绿城服务在生活端布局的教育、养老、新零售、新文化、资产(房屋)类服务,已经全面铺开,按照战略图纸,打下了坚实的“地桩”。多元收入模式已然确立。

“从被动服务的物业管理出发,走向主动高频的生活服务,公司正在探索最适合的业务,寻求最恰当的模式。”有业内人士称,绿城服务构建的生活服务体系,为其发展奠定了基础,未来将进入快速收获期。

# 彩生活主动“瘦身”回归基础 战略转型追求有质量增长

■本报记者 王丽新

在物业股股价频频破发,市场回归理性的背景下,物管企业的动作丝毫没有减少。与去年相比,2020年物管企业仿佛按下了“加速键”。

据中信建投数据,截至12月10日,今年物业服务行业的并购案例达到52例,较去年的20例翻了一番还多。规模意味着话语权,当其他企业跑马圈地时,有一家“巨无霸”企业却主动“瘦身”,回归基础,追求有质量的增长。

## 主动“瘦身”

作为国内首家上市的物管企业,彩生活自上市以来就开始坚定不移地走“投资并购”的路线,上市以来已发展成为业内的“巨无霸”公司。

根据彩生活集团2018年年报显示,截至报告期末,彩生活服务面积达到12.11亿平方米,领先于行业其他公司居于榜首。然而,彩生活最新公布的数据中,却不再提及“服务面积”,而仅提及“合约管理面积”5.63亿平方米,面积“缩水”了一半,这样的主动“瘦身”背后,是彩生活“回归基础,追求有质量增长”的决心。

对此,彩生活董事会主席兼执行董事潘军在2020年中期业绩会上表示,虽然上半年彩生活的业绩增长速度慢了一点,但业绩增长质量的提升为未来彩生活规模更进一步提升,打下坚实的基础。

此外,潘军将彩生活近一年所做的调整和清理平台性的输出、对外投资、降低债务等组合拳策略比喻为“拧毛巾的活。把原来比较粗放的管理系统精细化”。由此来看,彩生活优化管理细节,提升管理效率的部分举措得到了较好地落地。

实际上,2019年以来,彩生活提出了“基础物业:回归本源,夯实根基”“增值业务:从独自摸索到强强联手”等转型战略,并取得了一定成效。

## 战略转型见成效

“彩生活计划再用一年左右的时间,让集团重新回到高增长的阶段来

满足投资人的期望。”在2020年中期业绩会上,潘军如是表示。

截至2020年6月30日,彩生活合约管理总建筑面积达到5.64亿平方米,对应的社区数量达到2850个,其中已经产生收益的合约管理总建筑面积达到3.64亿平方米。

同时,彩生活打造小区服务的在线平台,通过将平台输出给合作伙伴,服务项目遍布中国279个城市,并且已经延伸到海外国家,显示出了在线平台的强大实力。

“转型初效已传导至利润端,毛利率微增,费用率改善,公司净利润得以提升。”彩生活如是告诉《证券日报》记者。

在毛利率方面,公司2020年上半年物业管理服务毛利率由2019年同期的约26.5%,增加0.3个百分点至本期间的约26.8%,整体毛利率提升0.1个百分点至32.7%。

公司指出,因落实业务转型战略,以及疫情影响下服务推广费用减少,销售及分销开支同比大幅减少70%至65.6万元,同时因为债务减少,融资成本同比下降20.1%至8800万元。

降费增效的同时,在成本可控的范围内,彩生活正尽可能多地丰富业主的生活,打造高性价比服务。

近年来,彩生活提速构建“有温度的社区”,并通过自主成立的彩生活慈善基金会的形式推动社区公益,举办“公益彩课堂”、社区环保等活动的同时,专项慈善基金还对社区大病患者慈善援助,对独居老人进行持续的帮扶,丰富社区文化,营造良好的社区和谐氛围。

据悉,2019年彩生活在全国100多个城市项目中开展了社区文化活动——东方比邻节。共有100多个城市联动,约25万业主参与了超过一千场线下活动。

提升社区温度,增加用户粘性,过去两年彩生活在这方面采取了许多措施。有业内人士称,小区业主对公司信任感的提升,以及公司自身的客户关系改善,为收缴率提升及物业费上涨奠定基础。

不难看出,经过一年对业务的梳理调整,彩生活未来发展路径逐渐清晰,正在为重回高增长做准备。

# 正荣服务多元赛道发力 非住宅业务占半壁江山

■本报记者 王丽新

近年来,物业公司资本化动作频繁,房企拆分物业板块赴港上市步伐加快,2020年出现了企业集中递表上市的现象。

今年7月10日,正荣服务在港交所上市,上市以来各项经营数据均稳步增长,2020年上半年实现营业收入4.44亿元,同比增长50.1%;净利润为0.61亿元,同比大增102.7%;签约面积则突破4299万平方米。

从6年前彩生活打响赴港上市第一枪后,整个物业板块从一家企业上市到总市值超过6500亿港元,不难看出,如今的物业服务业务已经不是开发商旗下一个辅助性业务板块,反而成为“造血”的重要来源。

获得资本市场认可的同时,正荣服务也在积极拓宽自己的赛道。据了解,目前正荣服务的内部和外部业务比例逐步倾向1:1,住宅和非住宅业务比例在1:1,同时布局的区域逐渐扩展到五大城市圈,未来将采取深耕策略。

据正荣服务方面介绍,自涉足非住宅物业服务领域以来,公司积极探索创新模式,稳步快速布局。截止2020年6月30日,非住宅物业服务管理面积占比达43.3%,项目覆盖写字楼、商业综合体、政府公建、产业园区、学校、度假村等多种业态。

今年11月,正荣服务发布了旗下商企物业服务品牌“荣企”,专攻非住宅业务的专业化管理。同步所在城市服务等领域,这是对非住宅业务的一次有力的赋能。

据记者了解,荣企是全新的服务品牌与服务体系,将覆盖正荣服务旗下在管的商企项目,公司提供的物业管理服务将是项目建设过程的延续和完善,实现项目保值增值的目的。“未来,在资产管理和运营方面,正荣服务会成为集团的一个核心能力之一。集团的优势资源也会是正荣服务的一大支撑力。”正荣服务曾对外如是表示。

在深耕住宅与商企服务的同时,年内,正荣服务已与福州鼓楼区、南京玄武环境签约,成功布局城市服务,试图在多元化方面发力。

事实上,作为一家全国布局、快速成长的综合性物业管理服务提供商,正荣服务成立20年来,在管项目覆盖长三角、海峡西岸、中西部及环渤海四大区域,业态涵盖住宅物业及政府公建、

写字楼、工业园区、学校等多种类多元业态的物业。

“每一条新赛道,都会有自己的打法。我们时时构想自己的模式,其实是让它能灵活调整,来适应新的发展。”正荣服务管理层直言。

作为一家综合性的物业管理企业,在住宅、商企、城市服务领域均已有所布局。未来,正荣服务将积极顺应物管行业发展新趋势,持续深耕四大区域、坚持多业态发展,进一步提高综合服务能力,强化品牌知名度及提升盈利能力,努力打造自身的物业管理服务生态体系。

对此,正荣服务将借助资本市场全方位的助力,未来在增长、规模、新赛道几个方面获取突破,对业务结构、品牌及战略做全面的升级并赢得新发展。

**绿城服务**  
GREENTOWN

**幸福生活**  
HAPPY LIFE  
SERVICE PROVIDER **服务商**

绿城服务集团 | 2869.HK  
GREENTOWN SERVICE

**RSUN SERVICE**

**弘阳服务**  
让生活更有温度

股票代码:01971.HK

**世茂服务** | 00873.HK  
SHIMAO SERVICE

中国领先的综合物业管理及社区生活服务提供商

世茂集团(0813.HK)旗下上市公司

综合实力 TOP12 | 服务力 TOP9

创新合作 共生共赢

全委管理 | 股权合作 | 增值服务

扫码关注世茂服务

了解更多: www.shimaofuwu.com