

绿城服务报

SERVICE

浙企准字 S049 号

2017 年 3 月 1 日 星期三

农历丁酉年二月初四

总第 106—107 期

本期 4 版

Http://www.lvchengfuwu.com

客户服务热线 95059

绿城服务股票或将受惠深港通 绿城服务被纳入恒生综合小型股指数

本报讯 根据恒生指数公司发布的最新消息，绿城服务集团有限公司(02869.HK, 下称绿城服务)将获纳入恒生综合小型股指数以及恒生消费品及服务指数，公告于 3 月 6 日正式生效。

绿城服务于 2016 年 7 月在香港上市，正式流通于港股市场。2016 年 11 月 30 日，上市仅 4 个月后，即被正式纳入摩根士丹利资本国际有限公司(MSCI)中国小型股指数成份股；如今，再获被公认为评估股票市场走势最重要指数之一的恒生指数青睐，作为一家上市不过 1 年的内地物业服务企业，绿城服务为专业投资者逐渐关注、认可的背后，是不断刷新业界印象的亮眼业绩。

数据最有说服力。截至 2016 年 6 月，绿城服务业务已覆盖中国 23 个省、80 多个城市，总合同服务面积约 2 亿平方米，成为全国同行业中物业类型最多、服务区域最广、服务面积最大的物业服务企业之一。2016 年，绿城服务品牌价值达 39.27 亿元，并多年获得“中国物业服务百强满意度领先企业”第一名、“中国物业服务综合实力百强企业”第二名、“中国物业服务百强企业服务规模 TOP10”等殊荣。产品市场的优异表现



和用户认可，为绿城服务带来了健康稳健的财务状况。据 2016 年中期报告显示，公司 2016 年上半年实现收入 16.489 亿元，同比增长 30.5%，其中净利润同比增长

48.9%。此外，根据深港通下的港股通的股票范围要求，恒生综合小型股为其重要标的，绿城服务作为其中之一，未来很可能受惠。

若成，内地投资者将可以通过深港通交易绿城服务股票，从而进一步提高绿城服务的交易量及流通性。

展望未来，绿城服务将持续致力于巩固品牌优势，依托智慧园区平台战略，用服务满意率为黏性纽带，深耕长三角、环渤海、珠三角等中高端业主聚集富庶区域，坚持物业管理服务、顾问咨询服务、园区增值服务“三驾马车”协同发力发展模式，为公司长期成长与完善提供强劲动力。

恒生指数(以下简称“恒指”)，是反映香港股市价格趋势最有影响的一种股价指数。目前恒指固定由 50 只成份股(即蓝筹股)作为样本，根据其发行量加权平均所得。恒生指数有限公司会定期检讨指数内成份股，剔除表现不良的股票，换入表现良好的股票作为成份股，其成份股又被俗称为“绩优股”。

恒指历史悠久、有科学的筛选及编制规则，并能够反映香港整体上市公司表现，自推出以来一直被广泛引用、受投资者的普遍认可。据此前港交所的统计，恒指的成份股总市值占港股总市值的 60%左右。

(本报记者 陆艳倩)

2016 年度“金港股”评选，绿城服务抱回两大奖项

日前，在深港通新机遇高峰论坛暨 2016 年度“金港股”评选颁奖典礼上，绿城服务凭借优质业绩和潜力，荣膺“最具投资价值上市公司”、“最具成长性上市公司”。(详见 2 版)

深耕东北 绿城服务牵手吉林天顺置业

绿城服务与吉林天顺置业有限公司达成战略合作协议，寻求共赢与发展。(详见 2 版)

宋卫平：为业主脸上洋溢的笑容，是我们的服务共识和天条

十年前，在同一个讲台，在行业以优秀物业服务商为主流愿景时，宋卫平董事长前瞻性描绘“园区生活服务商”图景。十年耕耘，如今的绿城服务已是业主满意度第一的上市明星企业。而在新征程新起点之际，宋总围绕“幸福生活服务商”的大同理想，为绿城服务发展理清转型方向，并聚焦颐养服务、儿童服务、健康管理服务定下 2017“小目标”。(详见 3 版)



绿城物业服务集团有限公司主办
地址：杭州市文一西路 767 号西溪国际商务中心 B 幢

邮编：310012
电子邮箱：lcwhch@126.com

电话：0571—85889759
传真：0571—85980051

2016 年度“金港股”评选 绿城服务抱回两个大奖项



本报讯 日前，在深港通新机遇高峰论坛暨 2016 年度“金港股”评选颁奖典礼上，绿城服务凭借优质业绩和潜力，荣膺“最具投资价值上市公司”、“最具成长性上市公司”。

此次“金港股”评选，以香港资本市场为焦点，由智通财经、同花顺主办，腾讯证券特约支持，历时 2 个多月，囊括百余家港股上市公司，综合参考相关硬性数据指标、网络投票、机构评审团和媒体评审团等专业意见，既是一次上市公司的评选，又是近年来海外投资领域规模较大的顶级盛会。

理性看绿城服务

由于一直以来绿城服务对基础物业质量高品质要求，市场化经营早以及有早期提供园区增值服务经验(2000 年启动物业咨询服务，2007 年实施园区生活服务体系，2014 年布局智慧园区服务体系)，公司近年来发展进入收入利润高增长的收获期。

此外，2016 年上半年绿城服务在管面积 9140 万平米，储备面积 9900 万平米，内生发展动力强健。同时，上市半年内，绿城服务陆续与中储集团、中交集团、安徽粮油集团等合作加强已有业务的市场份额，并通过“联盟服务”模式进军存量市场。

其次，未来五年仍是行业增长高峰

期，且行业较为分化，市场布局有差异，虽然物业管理行业有竞争，但尚未进入竞争白热化。

再者，绿城服务毛利率仍有改善空间。随着信息化、智能化推进以及成本控制、分包比率加大，公司总人力成本缓慢下降。截至 2016 年 6 月 30 日，“智慧物管”服务平台已覆盖 483 个园区，通过安装“鹰眼”监控系统、智能访客通行系统、智能快递柜等，在提升服务效率的同时，大量节省基础人力成本。

无论从公司发展格局，还是行业发展空间，绿城服务均处于快速增长阶段，未来可期。

(本报记者 陆艳倩)

深耕东北

绿城服务 牵手吉林天顺置业

本报讯 2017 年 1 月 13 日，绿城物业服务集团有限公司与吉林天顺置业有限公司达成战略合作协议，寻求共赢与发展。

“我们期望携手天顺这个优秀的同行者，在吉林乃至整个东北地区，书写出更美好的新篇章，为更多的业主提供更真诚的服务。”绿城服务总裁杨掌法在合作协议签订仪式上表示，幸福不仅要“广”，而且必须要“深”。“广”指的是区域布局，“深”则是指对于每一个城市的“深耕”。与天顺合作，意味着对绿城服务“幸福生活”服务理念与地方成熟资源的更好的融合与落地。

吉林天顺置业集团董事长刘磊则用“挑战”、“进步”概括双方合作的意义。他表示，绿城服务的进驻，给吉林带来了更多、更新的管理方法和技术，也给当地物业企业提出了巨大挑战，刺激吉林市场学习、进步、提升自我。“相信我们可以联手描绘更灿烂的未來！”

心怀成为“中国最具价值幸福生活服务商”的美好愿景，绿城服务期待携手更多的伙伴，为业主汇聚幸福，共探未来无限可能。

(本报记者 钱玲玲)



情人节，武林国际的管家收到了小业主的“告白”

我眼中的世界

“一花一世界，一叶一菩提”，从一朵花中可以参透整个世界，从小事中可以悟到世界所蕴含的美好，从一名普通的小区保安、工作人员坚守岗位可以看到平凡世界的闪光点。

我家住在南湖武林国际，我每天早上六点多就要出发去上学。睡意朦胧，天还半黑着，路旁的街灯闪着耀眼的光，太阳藏在天边不露出半点影子。爸爸开车载着我驶出地下车库，开到路面上时，每次我都能看见出口处站着一位保安，天色暗淡，看不清他的脸，隐约看见他举着一双带着白手套的双手，做出标准的引导车辆转弯的手势，目送每部车辆驶出。他的敬业让世界增添了一份新鲜的底色，那洁白的手套在那一刻照亮了半黑的天。

年前放假时，走到小区单元门口，竟意外地发现小区透明的门上，贴着红色的“鸡年大吉，新春快乐”等字样，还贴着各式各样的礼花。转过身一看，几名小区工作人员正站在石井栏上传长路牌在树上挂红艳艳的糖葫芦串似的小灯笼，一旁还站着我们单元的管家，手里正捧着一袋子小灯笼，正应和着挂呢。一个中年妇女牵着一只狗，走过来问了一句“你们在这里过年啊！今年不回家了吗？”其中一位保安笑着应道：“是的，都一样的嘛……”他们为了小区的

安全，放弃了和家人团聚，坚守自己的岗位，热心装点小区，那一串串糖葫芦似的小灯笼让年味更浓，让每位路过的人都暖上心头。

记得还有一次晚上，爸爸忽然发现家里卫生间的水管发出了异样的咕咚声，断定是楼上水管漏水了，于是叫来了管家。管家马上联系了维修师傅到楼上 10 楼邻居查看情况，结果查了半天不是楼上邻居家的水管出的问题。最后过了好久，当我们全家都以为那天水管肯定修不好了。结果过了好久，晚上管家和维修师傅敲开了我家的门，舒心地和我们说：“终于找到问题了。”原来是他们管家和师傅一起从 10 楼开始一层层地排除问题，直到敲开了 23 楼业主的门时，才发现原来是他们家装修时把卫生间的水管弄漏了。

那一刻，在寒冷的夜晚，看着他们脸上竟沁着微微的汗渍，我仿佛看见他们不厌其烦，急人所急地敲开一家一家的门时的执着背影……

世界的角落里，他们是不起眼的，但是他们却让世界有了灵动的色彩，让人们体会到了平凡中的不平凡，是他们让我眼里的世界充满了爱与责任。

杭州建兰中学 赵同学

“一花一世界，一叶一菩提”从一朵花中可以参透整个世界，从小事中可以悟到世界所蕴含的美好，从一名普通的小区保安、工作人员坚守岗位可以看到平凡世界的闪光点。

“在世界的角落里，他们是不起眼的，但是他们却让世界有了灵动的色彩，让人们体会到了平凡中的不平凡，是他们让我眼里的世界充满了爱与责任”这是《我眼里的世界》文章的节选。

禅意的文字，细腻的情感，敏锐的视角，分分钟将我们贴心管家的活脱脱形象“勾勒成形”。

文章的作者正是我们杭州武林国际的 2 号楼的业主小赵，初一女生。韩欢是小赵家的主责管家，上午在接到小赵家的报修信息后，她便与工程师一道立即上门察看。

经过现场勘查，师傅三下五除二解决了业主的困扰。告别之际，小赵妈妈和韩管家聊了起来：“我看我们家女儿最近写了篇文章，貌似是写你们工作的，给你看看，小孩子写得还挺到位的！”

韩欢一阵惊喜，又激动又感动地接过业主准备的打印文字稿。满满文字充溢在 A4 纸上，荡漾进我们的心田。韩欢说，从没想过我们会以这样的方式走进业主心里，尽管她不是写给我们的表扬信，对我们来说却是最甜蜜的“情书”。

(本报记者 张悦悦)

风起钱塘传匠心 潮涌香江谋新篇

记绿城服务集团2016年度总结表彰大会

年会
侧记



**绿城中国董事会联席主席宋卫平
为业主脸上洋溢的笑容，是我们的服务共识和天条**

不会做服务的年会 不是好年会



一场年会，透露一家公司的现状与未来，信仰与价值。2017年1月7日至8日，全国近千名绿城服务家人齐聚杭州，共赴这场年度盛宴。我们透过年会细微处读懂绿城服务。

唯有家人最珍贵，一条明晰的年会脉络。视业主为家人，绿城服务从未停止“为业主营造幸福”的探索之路。

1月7日，一个属于一线管理者的论道时间。物业服务行业的未来在何方？绿城服务园区现在管理的难点、痛点是什么？如何把握绿城服务品质线，接驳智慧手段，更好服务业主家人？……现场，上百位一线管理者从最实处说困惑，传经验，论未来。会上，每个座位间，统一角度摆放的水瓶，贴心放置的食品袋；会后，稀沥沥小雨下执伞而立的绿城保安，间隔路段不同温馨语句的荧光板，用温暖服务铺就的“回家”之路，凸显了内部服务能力与价值取向。

1月8日上午，家人们参观绿城服务西溪国际新大楼。“幸福时区”品牌展厅，承载企业荣誉：从幸福员工、幸福业主、幸福伙伴三个板块，绿城服务“幸福生活服务商”转型战略清晰明确；智慧云图展示区记录园区的每一个订单、每一次维修、每一笔收支……互联网+时代，绿城服务未来璀璨。

绿城服务之过去，由无数往来者心血铸就；绿城服务之未来，离不开员工家人辛苦付出。

下午，“风起钱塘传匠心 潮涌香江谋新篇”绿城服务2016年度总结表彰大会举行。从外场的“花开城市间”造型，走进间港交所上市敲钟场景还原、三个封面人物创意拍摄区……点点设计，无不彰显“员工”才是这场盛宴的主体。

会上，每一位先进员工佩戴一条红围巾，从领导班子中接过荣誉证书，有风度有温度更有激励。绿城服务始终坚持，给每一位员工一方舞台，让他们成为工作成果的享有者。每一条笔直红围巾背后，是员工关爱，是服务美学的坚持。

年会的服务细节，是我们对服务本色的坚守与家人团聚，人生幸事莫如是。

(本报记者 小沈)

十年前，在同一个讲台，在行业以优秀物业服务商为主流愿景时，宋卫平董事长前瞻性描绘“园区生活服务商”图景。十年耕耘，如今的绿城服务已是业主满意度第一的上市明星企业。而在新征途新起点之际，宋总围绕“幸福生活服务商”的大同理想，为绿城服务发展理清转型方向，并聚焦颐养服务、儿童服务、健康管理服务定下2017“小目标”。

新生 向生活服务升级

生活服务项下内容可归结为科学与文明两个关键词。“人类科学文明的进步需要通过服务来链接每一个受众，并转化成切实有益于每一个个人成长的行为内容和模式。”

宋董指出，基础物业服务向生活服务升级，是一个实践的过程。2007年，绿城服务于蓝庭试点园区生活服务体系，经过十年酝酿和实践，服务的内容、界面、方式、商业模式、主体、业主和需求日益变得清晰，生活服务的战略也变得十分鲜明。“物业管理行业的旧时代已经结束，今后，我们不是物业服务，而应叫生活服务商。做幸福生活服务商，这是没有争议，也无须怀疑的。”

原则 员工家人是生活服务的主体

2017年，是绿城服务新十年计划的开局之年。根据合理推演，未来绿城服务人群将呈几何式增加，服务内容不断开拓，势必给我们的团队带来压力和莫大考验。

宋董表示，不论数据增长，关键在于生活项下的服务内容的展开、深入发掘和贯彻落实，覆盖全体家人、全生命周期。好服务由好员工造，员工团队是绿城生活服务的主体，因此，“绿城服务第一个要做的事，是明确员工是最重要的家人组成部分；最重要的任务，是把员工服务好，这也是公司发展的基本逻辑。”

方法论 提理论、重安全、促信息化、强培训

“绿城今日之成绩，不是我们比人家能干，而是我们比别人更踏实、更真诚，我们比别人更愿意业主脸上洋溢的笑容，这是我们的价值，也是我们服务的共识和天条。”

“面朝‘中国最好的幸福生活服务商’，宋董认为，绿城服务未来之发展，要保持这一理念优势，同时布局以下五点。

自主研发幸福生活服务系统理论；同世界水平学者一起提炼幸福生活概念体系，同时根据中国实际，联合绿城服务全体业主及关联者的特点扩充。

保持大安全系统优势：既要时刻关注安全设施设备正常运转，也要加强对生命安全的守护，同时设计公司安全法规，重新整理、强化、提升安全体系和操作流程。加强信息化建设：随着未来管理和市场的爆发式增长，要保证管理决策的清晰认知，实现服务效率的跃级提升，“除了新技术手段没有其他选择。”

做好转型培训，促成员工向生活服务者转型升级；以服务大学为载体，对员工分层级、分岗位，按照不同专业、不同课程、不同年纪，一边工作一边培训学习。推动业主组织结构变革：以家庭为核心，并根据不同业态，逐渐建立楼道长、单元长、村长、园长等“家人”组织结构，有效深入、落实生活服务。

小目标 聚焦颐养服务、儿童服务、健康管理

一再坚定口语强调“坚决转型，做生活服务”之余，宋董也围绕生活服务的三个分项具体展开，布置2017工作重点。

一、做一套新的颐养系统：按“颐、乐、学、为”四个门类，加上长者基本服务，让所有园区老人在2017年能够享受到新版颐养服务。“坚决贯彻，找对方法，如推行生活日历、专项活动等；找准模式，发动群众力量，号召业主之间相互服务。”

二、巧妙设计一套孩子教学体制：在园区有效地设计一套新的教学体制，以游戏玩耍为主要承载，让孩子巧妙地受教育。

三、园区健康管理服务有突破。“做健康管理投机取巧是不可能做成的，唯有挨家挨户去动员、去落实，点点滴滴去渗透。”生活无限求索，服务也无边界，但，“以上三个门类是我们必须做的，如果做不成，必将被淘汰。”

道在心，成在行。路在脚下，砥砺前行……



**绿城服务集团董事长李海荣
踏上新征程 筑梦向蓝海**

“以生活服务为念想，为理想，为梦想，让业主家人的房檐，张灯结彩。房檐下走过的每一个人因服务而生动鲜活，春风拂面。”2017年1月8日，在绿城服务2016年度总结表彰大会上，绿城服务董事长李海荣作“踏上新征程 筑梦向蓝海”报告，寄语所有绿城服务人，以服务立命，如蚕茧般实现四个蜕变。

愿景和方向从认知上蜕变

以往，我们是基础服务的优秀供给者，经近二十年历练，理应做生活服务的卓越服务商，充满战略自信力，用每一天的服务行动，基于人本与科技的两个维度，围绕幸福生活定义，下指标，进行服务场景革命，围绕生活内容创业。

为此，要研究服务行业的发展动向、趋势，响应业主家人多生活场景下的服务需求；要进行科技战略发展规划和重点工作推动计划，实现智慧园区产品的应用落地，加快数据建设步伐，为管理标准化和服务精准化提供数据分析与决策。

业务重心从策略上蜕变

顾问咨询放前端：以幸福生活的策划与设计者为已任，承担服务的创新引领作用，做好公司发展的动力引擎。

园区生活置中间：应用互联网技术的生活服务持续迭代，放大成效。诺不轻许，诚信第一，践行前端设计的优质内容，做生活与人的4S服务，将业主家人的生活真诚搅动，翻滚向前。

基础服务作保障：提升品质、促进体验，深化构建大安全体系、品质管控体系，让每一个最细小、最基础的劳动，体现严谨、纯粹与尊严。

核心竞争力从落实上蜕变

我们率先建立、践行园区生活服务体系，但是，生活服务内容的焦点不聚集，生活服务的界面尚未打开，服务场景不鲜活，生活服务的感知度还不够。

未来，我们要聚焦园区老人与儿童，执行健康管理永不退出，升级生活服务的刚性需求，培育多元化、个性化的改善需求，形成生活服务的核心竞争力群。

组织变革从结果上蜕变

没有权利大小，只讲服务好坏。没有职位高低，只有心向业主家人。公司向服务意愿强，服务品质好、服务格局大的人与组织深度授权。

同时，落实推进“战略总部+专业集团”的业务模式。将“一线当家”、“事业合伙人”机制，做成服务集团的网红，让组织变革催生执行速度、人均效能变现，最终转化成业主家人的收益。

我们相信，唯有生活最珍贵，只有服务能抵达，看见并追随业主家人的内心所想、所需，绿城服务这艘践行、传播、引领幸福的航船，一定会风正帆直，一定是激流勇进，一定能从钱塘江，驶向更加广阔的蓝色海洋。



绿城服务各园区 欢天喜地过元宵

2017年元宵佳节期间，绿城服务集团在全国100多个城市的500多个园区内纷纷开展了猜灯谜、包汤圆、联谊会等丰富多彩的系列元宵活动，吸引了园区数万户业主的热情参与，增添了节日气氛，丰富了业主的生活。

各园区为了给业主欢度佳节创造条件，各物业服务中心根据自身情况，选择不同场地，联系不同单位，指定了各具特色的活动方案。他们从前期方案撰写、资料查询、物品采购、现场布置和活动内容等都逐一安排了专人负责。元宵节前一天，不少物业服务中心就已经全员出动将园区打扫得干干净净，装扮得漂漂亮亮。他们在门

边张贴喜庆的对联，在园区内拉起钢丝挂上了数十盏大红灯笼，同时摆放上了生机勃勃的花草，营造了春意盎然和喜气洋洋的节日氛围。

有的物业服务中心邀请了业主前来包汤圆、下汤圆，大家其乐融融，欢度元宵；有的物业服务中心则举办了游园活动，大家在游玩的同时，享受节日的快乐；还有的物业服务中心邀请了专业的舞狮团队，大家为狮子画上了眼睛，生动的样子让人不禁开怀一笑。

全国各地物业服务中心举办这一系列精彩纷呈的元宵活动，受到了业主们的好评。

