

# 荣耀专访 | 保利商业物业总经理：商办物业创新之路的领航人|BOME

产品名称	荣耀专访   保利商业物业总经理：商办物业创新之路的领航人 BOME
公司名称	上海市隆橙营销策划中心
价格	.00/个
规格参数	物业展:智慧社区建设 物业展:商业楼宇智慧办公 物业展:园区产业设备升级
公司地址	闵行区
联系电话	15121196695 17269427257

## 产品详情

荣耀专访 | 保利商业物业总经理：商办物业创新之路的领航人

上海国际建筑业主与物业管理展 昨天

保利商业物业是如何创思价值之道，将资产运营管理打造成为商业物业行业的核心利器。让我们一起来看看广州保利商业物业发展有限公司（以下简称“保利商业物业”）总经理 蔡得强的解读。

精于品质，扎根一线只为用户认可

笑容和煦温暖，一身西装尽显儒雅。像往常一样，蔡得强又站在了保利国际广场北塔大堂迎早，亲切地问候每一位进入大楼的客户。尽管此时的他，已是保利商业物业总经理，但扎根一线的工作方式，并没有因为职级的改变而改变。

军人出身的蔡得强，在1994年结束军旅生涯后，就进入了物业行业。尽管最初对物业管理一窍不通，但凭借着军人时代历练出来的韧劲和拼劲，不断学习钻研，从小白起步，到安防经理、项目总、再到操盘整个公司，随着管理项目的规模量级逐渐扩大，沉淀出了独树一帜的管理理念。

蔡得强尤其奉行“一线作战”。十多年前，蔡得强初到广州保利大厦，时任保利大厦项目总的他，为迅速提升服务品质，开始了大堂迎早服务。虽然工作看起来十分很普通，但他却有不一样的见解，“你只有亲自站到大堂岗，才能知道什么样的服务更让人舒适，譬如，通过观察，你能准确测算出，要让VIP一

秒无误地顺利通过闸机，只需在业户距离闸机五步的时候为其打开出入口即可实现；又如，通过一线监督，可以观察一线员工工作状况，更好地进行人员编排；再如，高管级别的业户会更愿意与总经理反馈意见，说出他们的细小需求……”

而在保利物业北京公司任职总经理时，他更是常常登门拜访客户，主动沟通，亲力亲为投入到困难项目的服务品质提升工作中。在主理期间，蔡得强对制度、人才、管理等流程进行了大刀阔斧的改革，并以创示范建标杆为目标，树立起了别墅管理、综合体、写字楼和小型项目等四种业态的服务标准，有效打通了服务关节中的每个“淤塞”，带领北京公司连续五年获得先进单位。

## 强化优势，打造商写物业核心利器

在综合服务领域的磨砺，为蔡得强后来专攻商办物业的现代化管理奠定了坚实基础。2017年，深耕十余年的保利物业商业事业部，正式在广州成立全资子公司——保利商业物业，蔡得强接受了新使命，重回广州，出任保利商业物业总经理。

当下房地产高速增长时代已然结束，受制于环境和市场的整体影响，以商办物业为代表的后开发领域进入全新时代，龙头物企加快了拓展商办领域的步伐。在新的机遇与挑战面前，如何高质快速地发展，成为了商办物企必须思考的问题。

基于对商办整体行业发展环境、竞企战略布局、以及自身资源优势的深度研判，蔡得强敏锐地观察到，国内许多同行企业尚只专注物业管理服务，在全链条竞争模式凸显的时代，唯有带着大资管视角，构建全生命周期资产经营服务解决方案，实现规范化的全场景运营，形成资产保值增值的闭环，方能在市场上树立企业的独特性，抢占先机，为不同需求的业户持续创造价值。

## 保利天幕广场

面对新的形势，蔡得强将保利商业物业定位为“资产运营专家、受人尊敬的商业物业管理企业”，致力打造国内首个具有全链条配套服务的商办服务平台，并从人力、策略、制度和运营四个方面，完善了顶层设计。

## 保利国际广场、保利中心、保利中科广场、保利天幕广场

在蔡得强的带领下，保利商业物业在2019年上半年打了一个漂亮仗。今年上半年，受国内市场环境影响，金融及互联网行业集中出现“退租潮”，广州写字楼租赁市场整体入冬，全市平均空置率上升至4.1%，部分写字楼开始降价抢客以保证出租率。在市场一片颓势时，保利商业物业资产运营团队凭借“升值为主，兼顾去化”的资产管理理念，保持项目高品质、高规格的同时，灵活调整租赁策略，引入联合办公业态、激励带动全民招商、提升中介渠道运营效益，并加强企业赋能，最终成功逆市而上，保持保利中科广场出租率100%的0退租记录、保利国际广场99.84%的高稳定性出租率，并开创了保利中心出租率及新出租单价的新高。

## 蔡得强与他的高管团队

### 积极拓展，同心构建“大物业”

从初期的探索，到商办服务产品矩阵的打造，独立发展的三年间，保利商业物业势头迅猛，量级不断突破，无论是签约项目、合同面积、员工总数还是营业收入、利润额，相比成立初期都翻了一番。

蔡得强认为，商写物业的核心利器无疑就是资产运营管理，资管运营需要站在行业和市场的前端，带着

全局性、未来化的视角去运营商写项目，“只有服务附加值和边际效益被深入挖掘，有效整合优势资源，始终关注客户的多元化需求，才能让商写项目的资产运营持续焕发生机。”

2019年，沉淀23年物业服务经验，保利物业正式成立专业商办服务品牌——星云企服，构建了独特的品牌识别。保利商业物业作为商办服务品牌“星云企服”的主要建设者，通过打造国内首个具有全链条配套服务的商办服务平台，实现规范化的全场景运营，提出了以基础物业服务为根本、资产运营为优势、多种经营为利润源泉的三轮驱动模式。

面对日益激烈的市场竞争，保利商业物业主动迎接未来挑战，在市场竞争的丛林法则中，他们致力探寻新业务，发展新模式，管理项目从原有的商写物业，逐步实现向多元化业态模式发展。蔡得强带领保利商业物业团队重点发力产业园区、机场枢纽、银行网点、轨道交通等多种业态，并在现有在管项目建立“全民信息源”，通过成立合资公司开辟全国阵地。

## 与沙罗商贸园签署合作协议

经过不懈努力，保利商业物业自2017年以来，外拓了1918智能网联产业园、中大科技园、启盛商贸园等近10个产业园项目，逐渐形成自己的产业园拓展优势及方向；

2017年成功中标了保利物业首个高速公路项目云湛高速，2019再下一城中标南粤高速项目，为后续开展相关业态外拓和管理服务奠定了基础；

2019下半年中标唯品会天津物流园项目，开始跨入互联网电商圈；

2019年末成功中标白云机场项目，突破机场新业态。

.....

<< 云湛高速

白云机场>>

2019年6月，保利物业宣布迈入“大物业时代”，物业管理、资产运营、公共服务、增值服务成为了公司全力打造的四大专服板块。跟随公司大物业战略，保利商业物业在持续提升企业整理盈利能力的基础上，沉淀管理经验，建立起写字楼、产业园、经营类公共物业三大业态服务标准，引领企业转型升级与快速发展，成为“大物业时代”的一支重要力量。

对于保利商业物业未来的发展方向，蔡得强笃定沉着，“虽然我们与五大行还有差距，但和他们相比，我们也有着独特的优势：保利物业作为央企，在与国企合作中有天然的独特优势；我们拥有数万完备的业务团队，可以根据客户需求在全国范围内调配；我们是唯一一家覆盖了七大经济区网络的商办物业；在全国拥有最丰厚的资源平台.....这些优势，都给了商办物业追赶目标的决心和信心。“只要我们坚定按照战略部署一步步前进，一定可以实现从追赶者变为同行者！”

在万亿级的产业规模之下，行业市场已经进入了“强者恒强”时代。保利物业凭借自身的品牌优势、品质优势和管理优势，从社区服务商向城市服务商升级。

大物业战略已经扬帆起航，从社区走向城市，从住宅发展到商业、公服等多元业态，已经开始充分显现大物业的概念和空间。

在“城市人文与美好生活服务商”定位之下，保利物业将会深化“全业态+全链条”的服务能力、服务管理的标准化和背后凸显的人文特色，助力公司在新的征程中乘风破浪，百舸争流，奋勇向前！

来源、网络声明：凡注明为其它来源的信息均转自其它平台，目的在于传递更多信息，并不代表本站观点及立场。若有侵权或异议请联系我们。