

美好

以人为本 科技向善
HUMANITY ORIENTED
TECH FOR SOCIAL GOOD

GREENTOWN SERVICE
2869.HK

企业愿景

“中国最具价值幸福生活服务商”



前言

PREFACE

绿城服务集团是一家以物业服务为根基、以生活服务与产业服务为两翼，以智慧科技为引擎的数字化、平台化、生态型的现代服务企业。

秉承“真诚、善意、精致、完美”的核心价值观，绿城服务始终顺应时代趋势、响应客户需求、快速迭代进化，致力做城市生活福音的传播者和中国最具价值“幸福生活服务商”。



目录

CONTENTS

01 绿城
初心之源

02 业主
美好之约

03 员工
发展之基

04 伙伴
赋能之上



01

初心之源

S O U R C E O F I N I T I A L H E A R T

真诚 ✕ 善意 ✕ 精致 ✕ 完美





不忘初心 砥砺前行

初心之源 Source of initial heart

20余年来，绿城服务始终顺应时代趋势、响应客户需求、快速迭代进化，致力于做城市生活福音的传播者和中国最具价值“幸福生活服务商”。



浙江绿城物业管理有限
公司成立



实施园区生活服务体系
满足业主对美好生活的各种期待



布局智慧园区服务体系
提升业主的生活便捷度、服务参与度和居住幸福度

1998年

2001

2007年

2011年

2014年

2016-2020年



中标杭州清水公寓
迈出市场化服务第一步



正式更名为“绿城物业服务集团有限公司”
加强“服务”的定位



2016年7月12日，绿城服务香港上市，股票代码2869.HK；
2017年3月，获准入选“深港通”名单；
2019年3月，获准入选“沪港通”名单



产品升级 服务精进

初心之源 Source of initial heart

绿城服务历经三代服务产品的迭代升级，不断为业主提供多元化的服务，提升园区生活的便捷度和居住幸福感。



1998-2006
物业管理

物业管理商
对物的管理



2007-2014
园区服务

物业服务商
对人的服务



2014-未来
智慧生活服务

生活服务商
美好生活创造者



荣誉满载 品牌风采

初心之源 Source of initial heart

绿城服务获得众多荣誉奖项，涉及经营业绩、科技研发、服务质量、社会公益等，颁发机构包括国际评级机构、权威媒体和行业协会等。



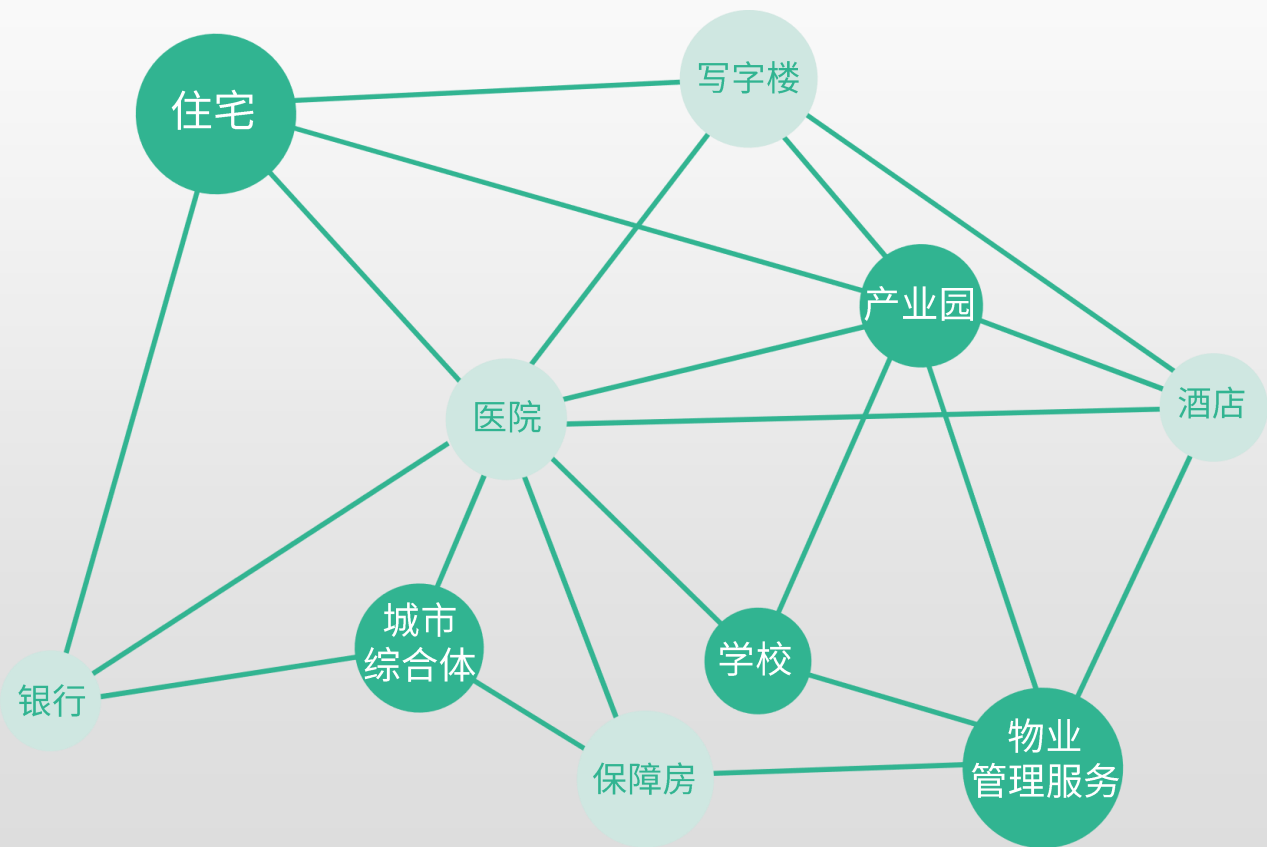
✿ 以上奖项由中国指数研究院、中物研协、上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心、中国企业家协会等第三方机构评选



丰富业态 发力高端

初心之源 Source of initial heart

绿城服务与近千个房地产商、政府机构拥有合作关系，为其开发或经营的住宅、写字楼、产业园、酒店、学校、保障房、城市综合体、医院、银行等提供物业管理服务。



顶级

豪宅

地标性建筑

综合体

产业园

城市公建

高端

普宅

5A甲级写字楼

中端

中端以下

住宅楼

写字楼

综合体

产业园

城市公建



丰富业态 发力高端

初心之源 Source of initial heart



杭州未来科技城

第三批国家级海外高层次
人才创新创业基地



广州南沙邮轮母港

城市公建代表项目



上海黄浦湾

上海市外滩核心区块
顶尖豪宅中心

无锡国际金融中心

无锡第一高楼，城市
顶级商务中心



杭州市民中心

浙江省政府、杭州市政
府职能部门办公地点



青岛深蓝中心

内建世界级奢华酒店
丽思·卡尔顿





品质引领 有质扩张

初心之源 Source of initial heart

已覆盖全国

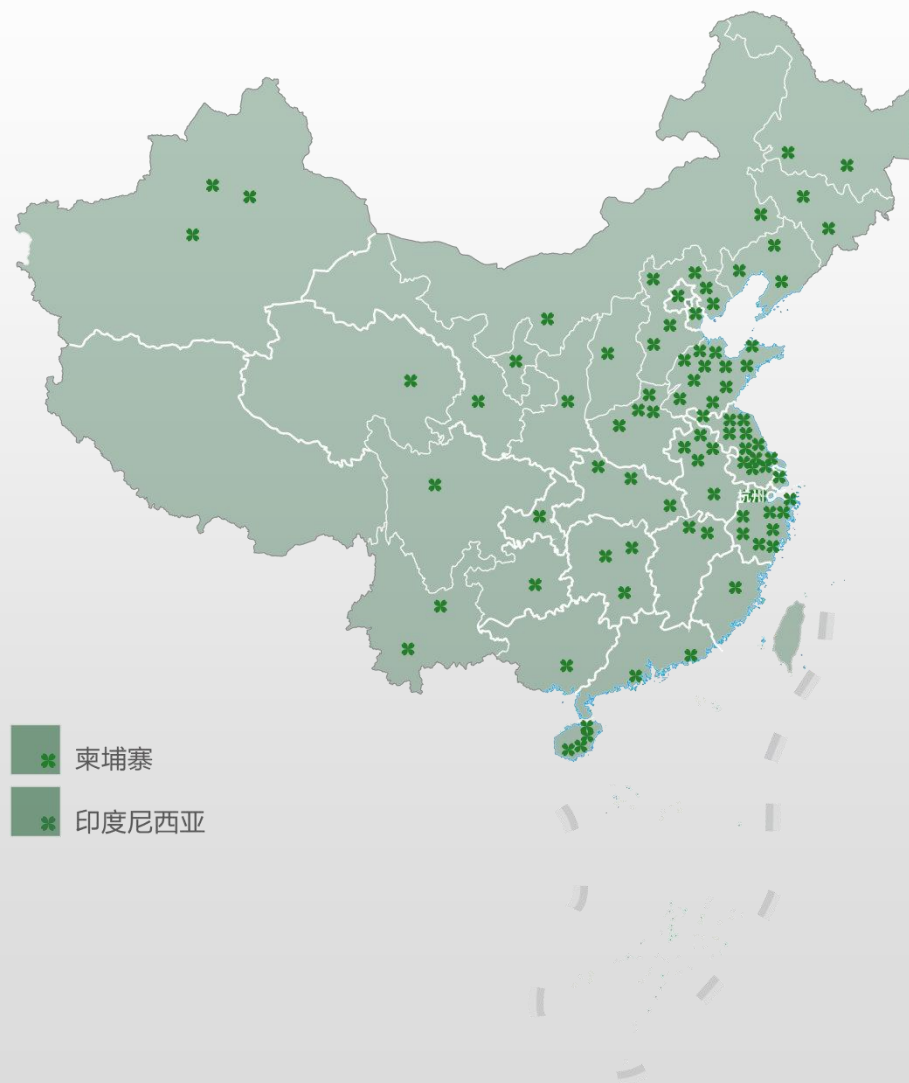
30 个省（直辖市、自治区）

189 个城市

总合同面积约

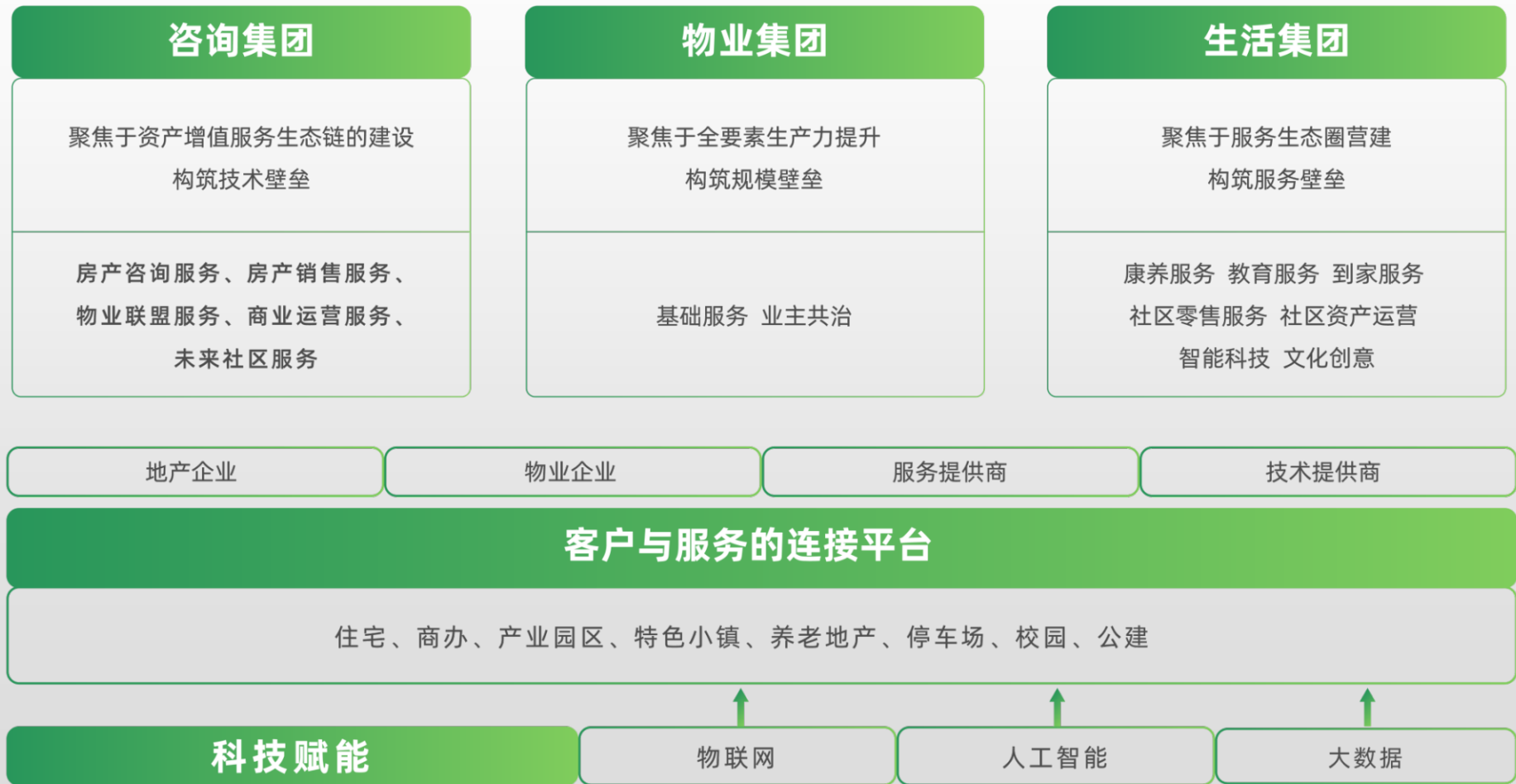
5.75 亿平方米

以上数据截至2021年6月30日





形成物业集团为母体、咨询集团为前端、生活集团为两翼、科技集团为后盾的组织架构，构建共生向善的生活服务生态圈。



02

美好之约

B E A U T I F U L C O V E N A N T

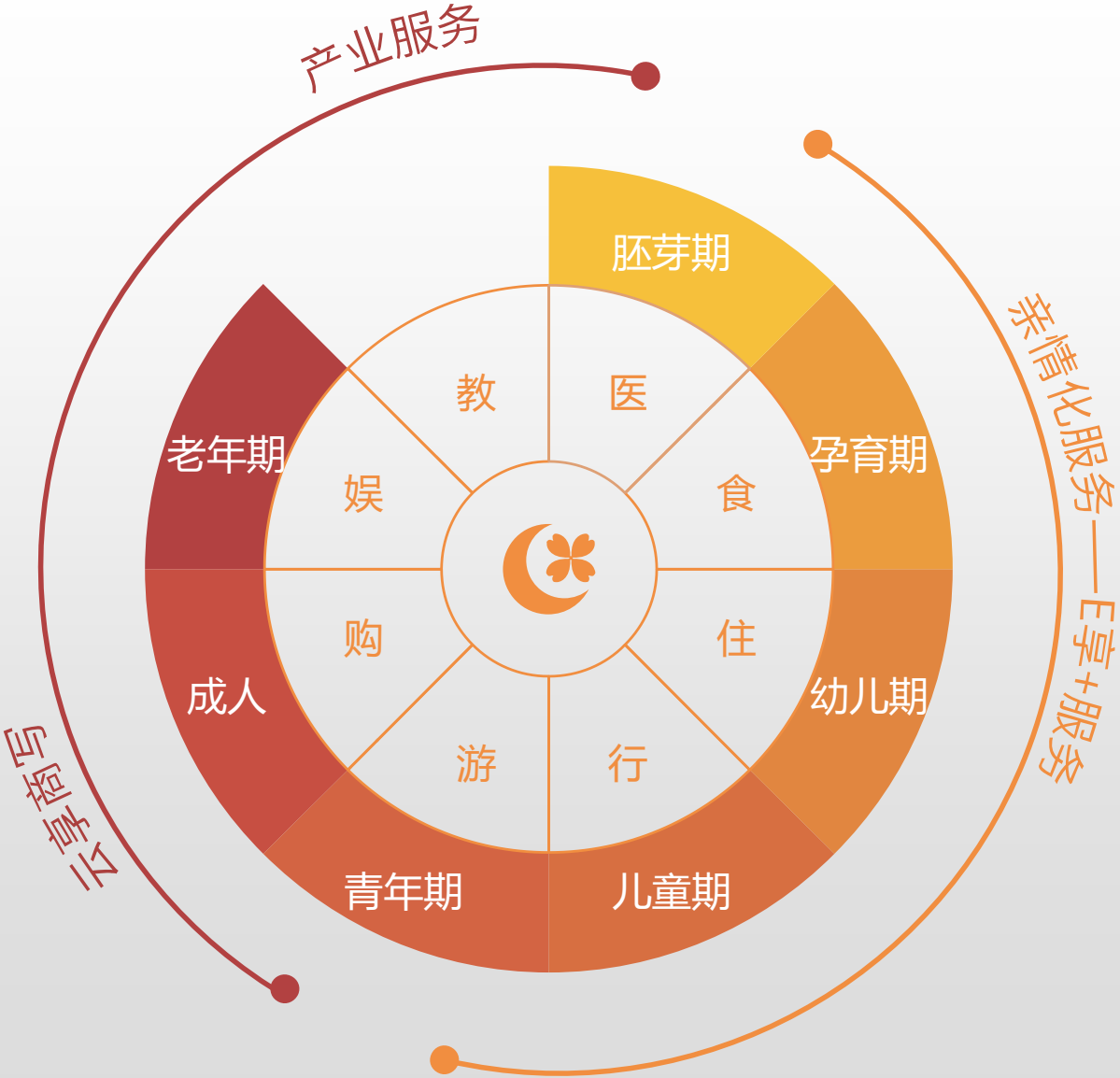
安居✖乐业 园区✖城市



美好服务



随需而定，绿城服务站在用户角度，通过人本文明和科技驱动，营造清晰有感的体验氛围，构建满足不同用户需求的美好服务体验圈





品质有感 服务常新

美好之约 Beautiful covenant

一直以来，绿城服务把提供优质的基础服务作为发展核心，想业主之所想，提供给业主亲情般的贴心服务。



夏天，为业主露天停放车辆披上防晒膜



冬天，给小区单元门把手穿上“棉袄”

“知寒问暖” 温馨服务

“绿色养生” 健康服务

“喜气洋洋” 乔迁服务

“相亲相爱” 便民服务

“夕阳无限” 关爱服务

“宾至如归” 迎送服务

“安枕无忧” 宁静服务

“亲亲家园” 回家服务

“花好月圆” 婚庆服务

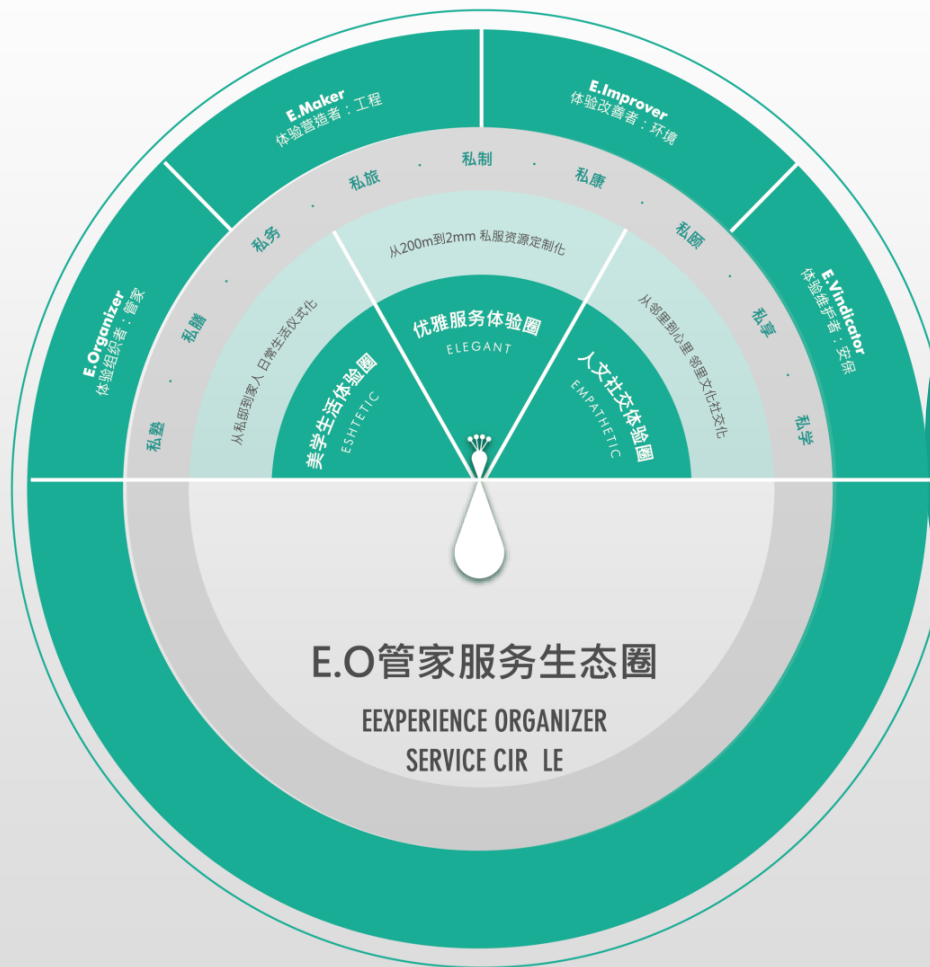
“爱心天使” 宠物服务

——选自绿城服务《亲情服务手册》



品质有感 服务常新

美好之约 Beautiful covenant



尊享管家精神，E.O管家是绿城服务旗下超高端品牌，聚焦高净值业主，围绕生活常态式需求及定制化期望，打造峰值，下设三大圈层、四类管家、八项升级和九重私享式服务，是高净值业主的“生活合伙人”，让美好更美抵达。



幼有所育 幸福成长

美好之约 Beautiful covenant

绿城服务致力于让每一个孩子在家门口就能获得高起点发展、高质量成长。



国际化、高品质双语启蒙早教

专注于0~3岁婴幼儿身体、语言、认知、社会情感及学习品质的全脑优化发展，建构一体化的教养体系



专业化的兴趣课

为3~12岁儿童提供语言、思维及艺术等特色的天赋拓展课程，及时发现、拓展每个儿童的优势



澳洲本土老牌高端蒙氏幼儿园

立足国际视野，培养爱运动、能自理，乐思考、会选择，擅表达、愿合作的中国心、世界眼的儿童



体验化的夏（冬）令营

分园区、营地、特色、海外游学四大类，让孩子安全有感、拓展视野、学会交往，体验社会责任，塑造健全人格



老有所乐 颐养天年

美好之约 Beautiful covenant

实现中国传统文化中“老有所乐”的理想画卷，一直都是我们不懈的理想。

长者服务体系

2009年首届“红叶行动”在全国园区展开，成为关爱园区中老年人的年度重点活动；
2015年升级发布“长者服务体系”，推出“颐、乐、学、为、居”五大服务类别，百项长者服务，涵盖业主从生活到精神的各种需求。

健康管理

建立健康档案，提供健康评估、监测，以及运动管理、健康咨询与教育等服务，提供一种全方位的健康体验，并将这种体验融入生活。



椿龄康养服务

颐乐学院

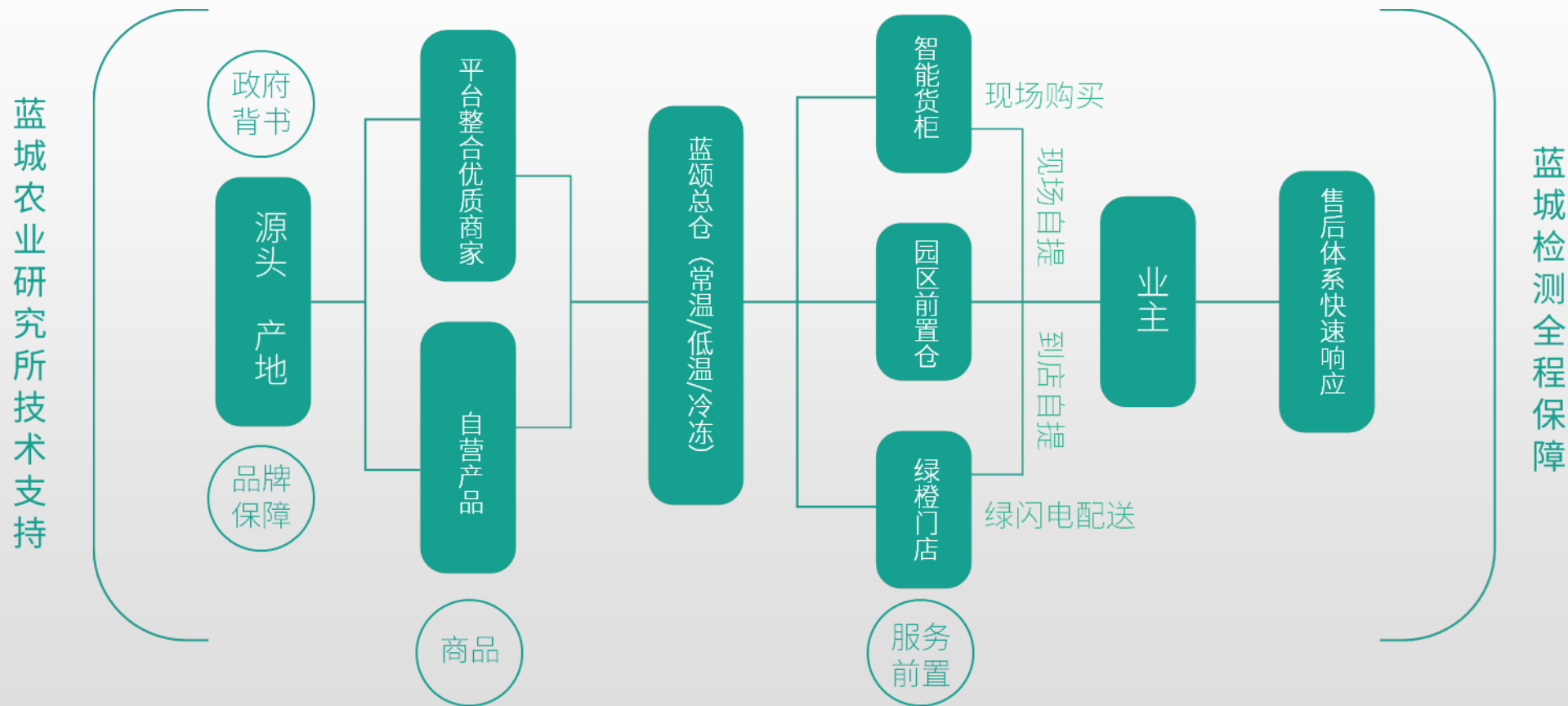
2011年，面向长者的终身教育组织——颐乐学院正式挂牌开学，打造以“颐乐学为”为主要内容的学院式养老模式；
2017年3月，颐乐学院被国家发改委推荐并入选全国养老服务业发展典型案例名单。

混龄颐养社区

开发混龄模式的养老地产项目，嵌入椿龄荟颐养机构，为社区内外长者提供多维颐养服务。整合国际资源，引驻日本养老专家运营团队，进一步提升服务品质与国际接轨。坚持医养结合模式，引进日式介护理念，实现代际互动，全面关注长者的身心健康，实现在其居住长者的安全、幸福、健康、快乐、长寿。



以优质服务资源营建最后一公里，为业主家人打造品质健康的餐桌生态体系。



农业基地、IP产地仓、供应链、前置仓、生鲜店、园区配送系统、食品检测、售后——打造园区“小盒马”



至臻体验 居有所享

美好之约 Beautiful covenant

在城市发展的速度与品质之间，将美学与体验相融合，通过大数据和系统驱动，让居住体验覆盖全生活场景。



优质到家服务一站式预约平台

“四季生活”以用户的居家场景为导向，构建全方位、一站式、高标准的生活服务首选平台。



高品质租住互联网生活服务平台

优屋美宿是集酒店管理、租赁业务于一体的高品质租住互联网生活服务平台。



构建高端生活服务全新生态圈

“深歌巴特勒”以“巴特勒学院高端生活管家培训及认证”、“高端生活场景营造”、“高端生活方式设计”为核心业务，构建高端生活服务全新生态圈。



餐饮、会所服务管理专家

“留庄酒店”专业提供企事业单位餐饮配套服务，公司主营食堂类、会所类项目的整体方案。





邻里守望 共建幸福

美好之约 Beautiful covenant

乡里同井、出入相友、守望相助，这是绿城幸福生活的范式。以“绿城幸福里”为载体，以“众筹、共建、自治、分享”为理念，打造政府、物业、业主多方携手，共建、共治、共享的园区命运共同体。



▲ 2018年“绿城幸福里”由全国15个绿城项目业委会率先联合倡议成立





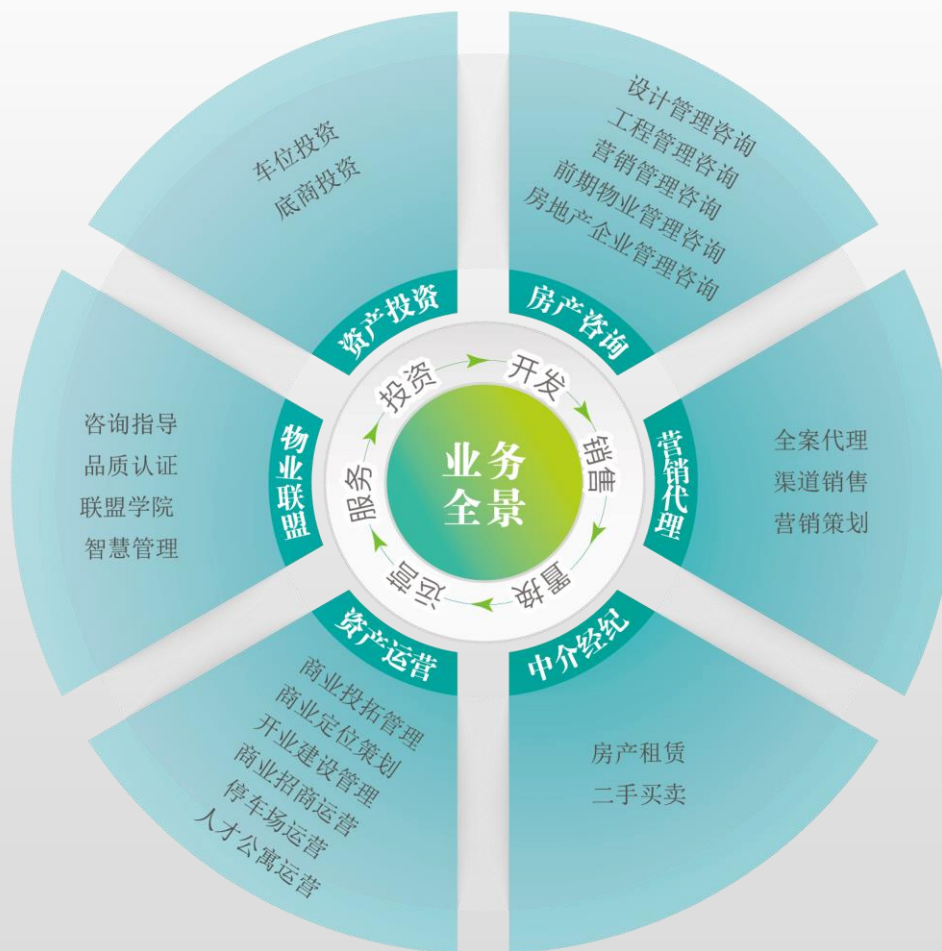
邻里守望 共建幸福

美好之约 Beautiful covenant



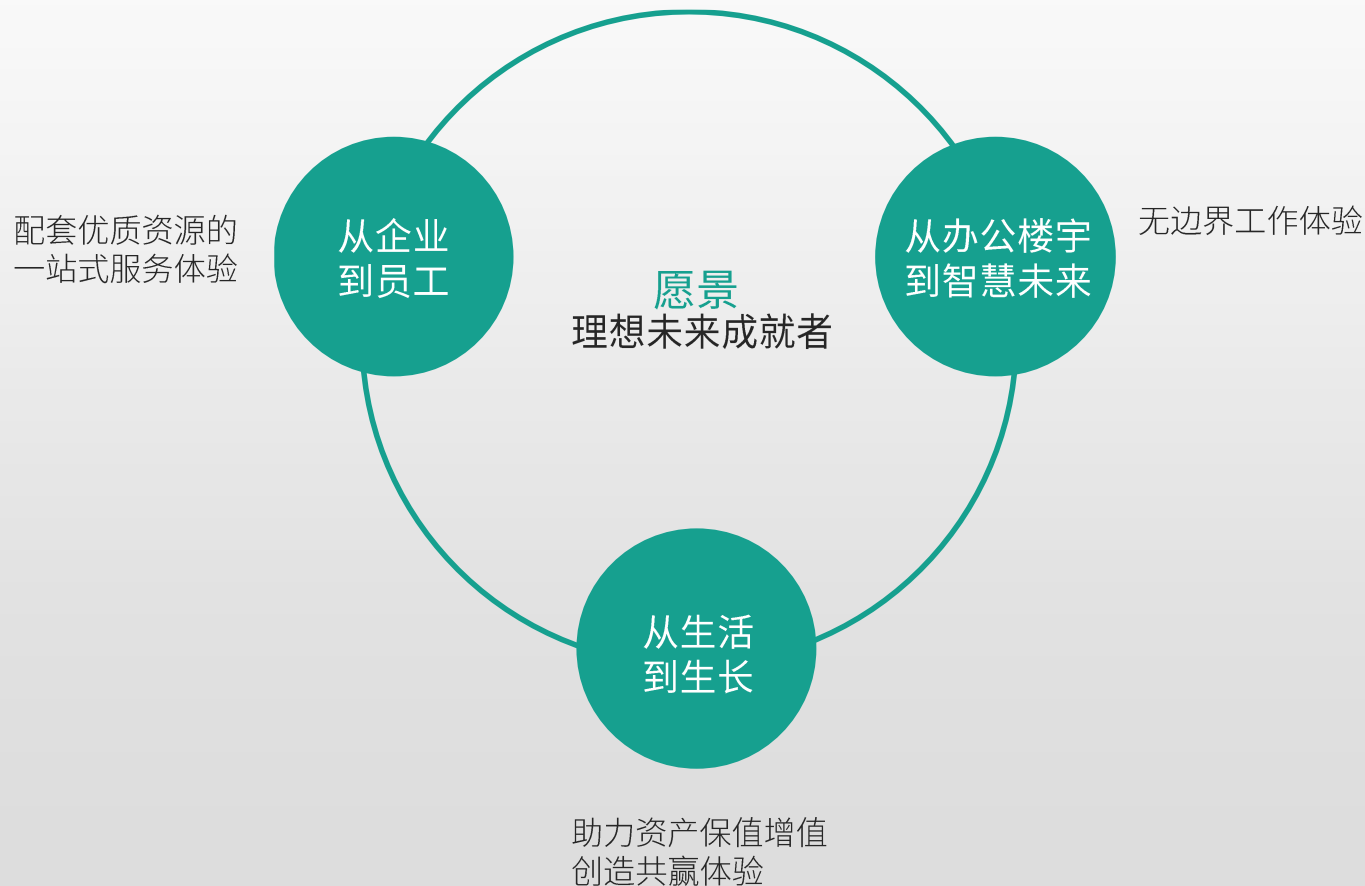


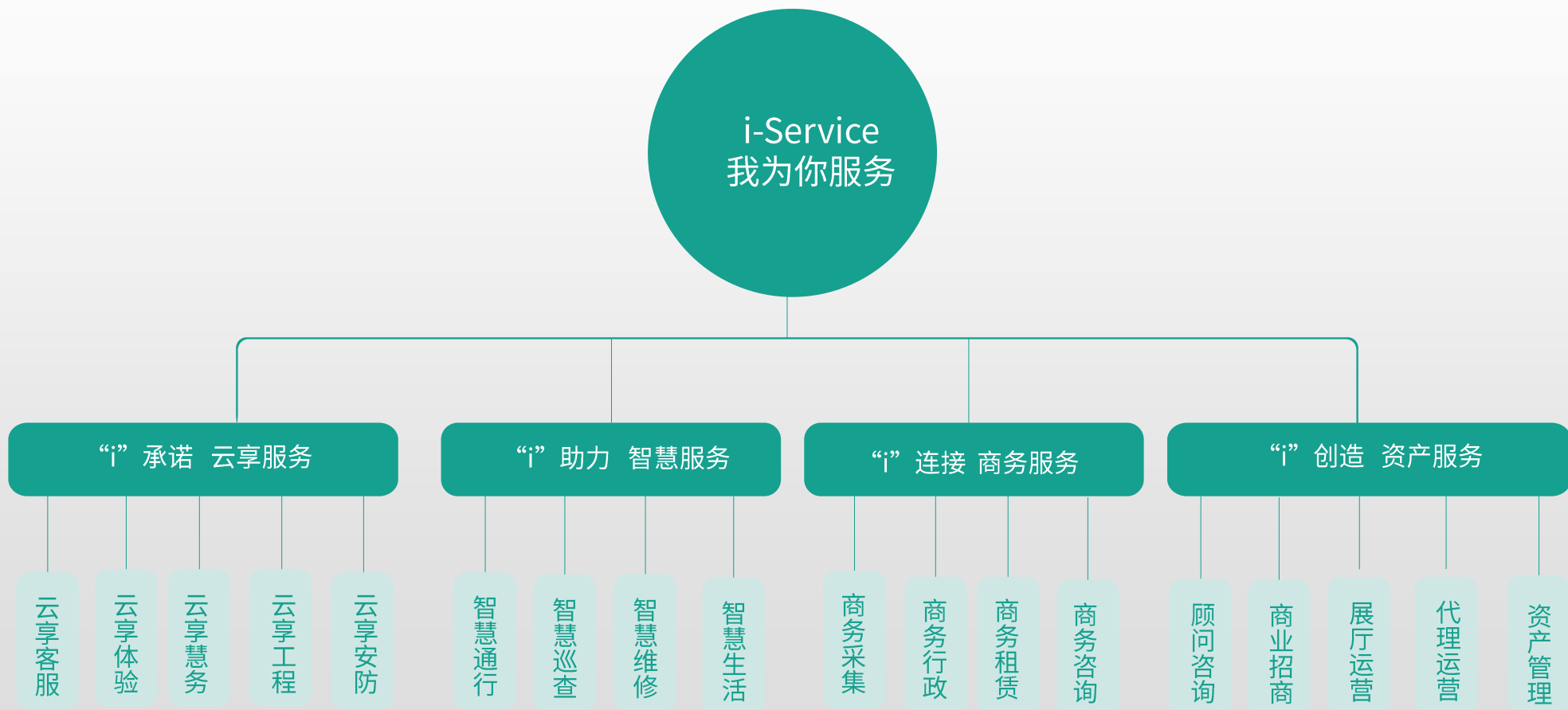
搭建起一条集资产投资、房产咨询、营销代理、中介经纪、资产运营、物业联盟等服务内容为一体的全生命周期资产增值服务生态链，赋予各类资产全新活力，满足新时代业主的美好生活需求。





绿城服务聚焦沉淀，成立绿城云享商写独立品牌，搭建 “i-Service”服务体系，实现商业企业共生、共长、共赢。



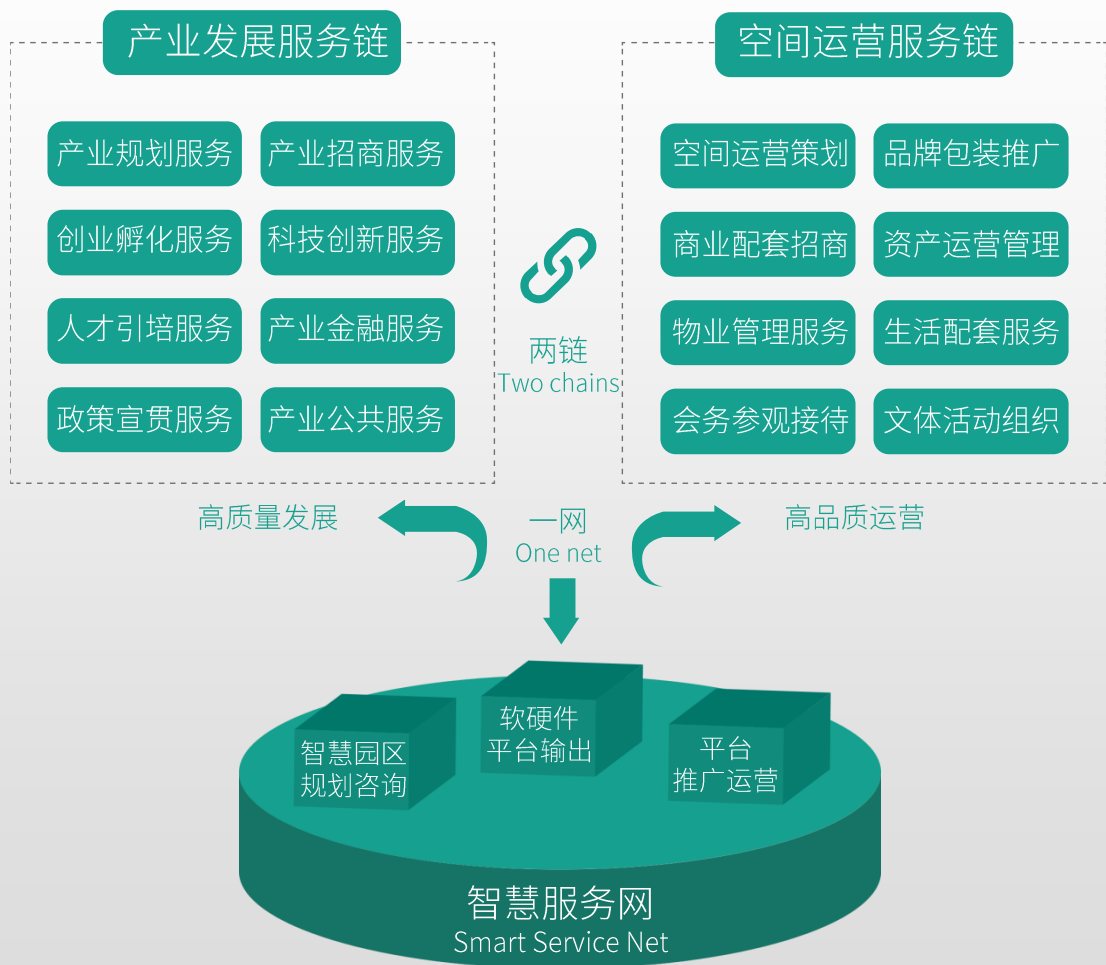




产业服务 城市筑梦

美好之约 Beautiful covenant

- 成立全国第一家产业服务综合运营企业，专注于为产业园区、特色小镇、新型综合体、新城镇等提供规划咨询、产业导入、物业管理等运营服务。
- 为企业提供专业化、促成长式服务，为企业员工提供多元化品质生活服务；
- 通过“互联网+服务”模式，助力园区小镇打造完善的产业服务生态圈。





03

发展之基

FOUNDATION OF DEVELOPMENT

以人为本 科技向善





员工是公司的第一产品。绿城服务依托“美好生活服务学院”，用文化驱动人、用学院育成人、用关爱留住人、用收成激励人，持续打造有温度、有信仰、有能力的事业共同体。



用文化
驱动人



用学
院育
成人

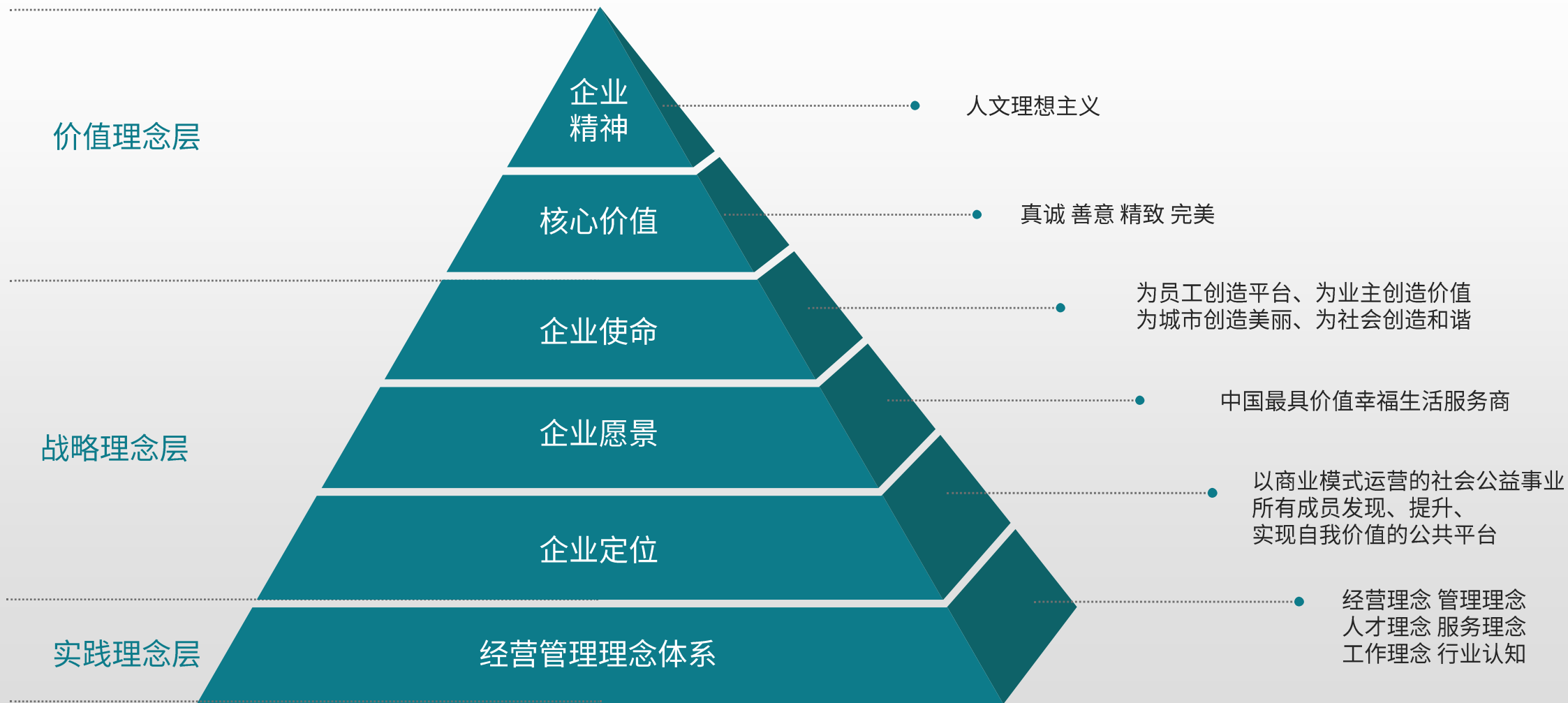


用关
爱留
住人



用收
成激
励人

事业
共同体





文化驱动 服务为本

发展之基 Foundation of development



品优计划

发现最美现象，培育服务自信



五一座谈会

聚焦员工关心的问题，倾听员工心声



▲ 2019年1月8日美好生活学院揭幕



愿景

助推绿城服务成为美好生活的建设者、推动者和实现者！

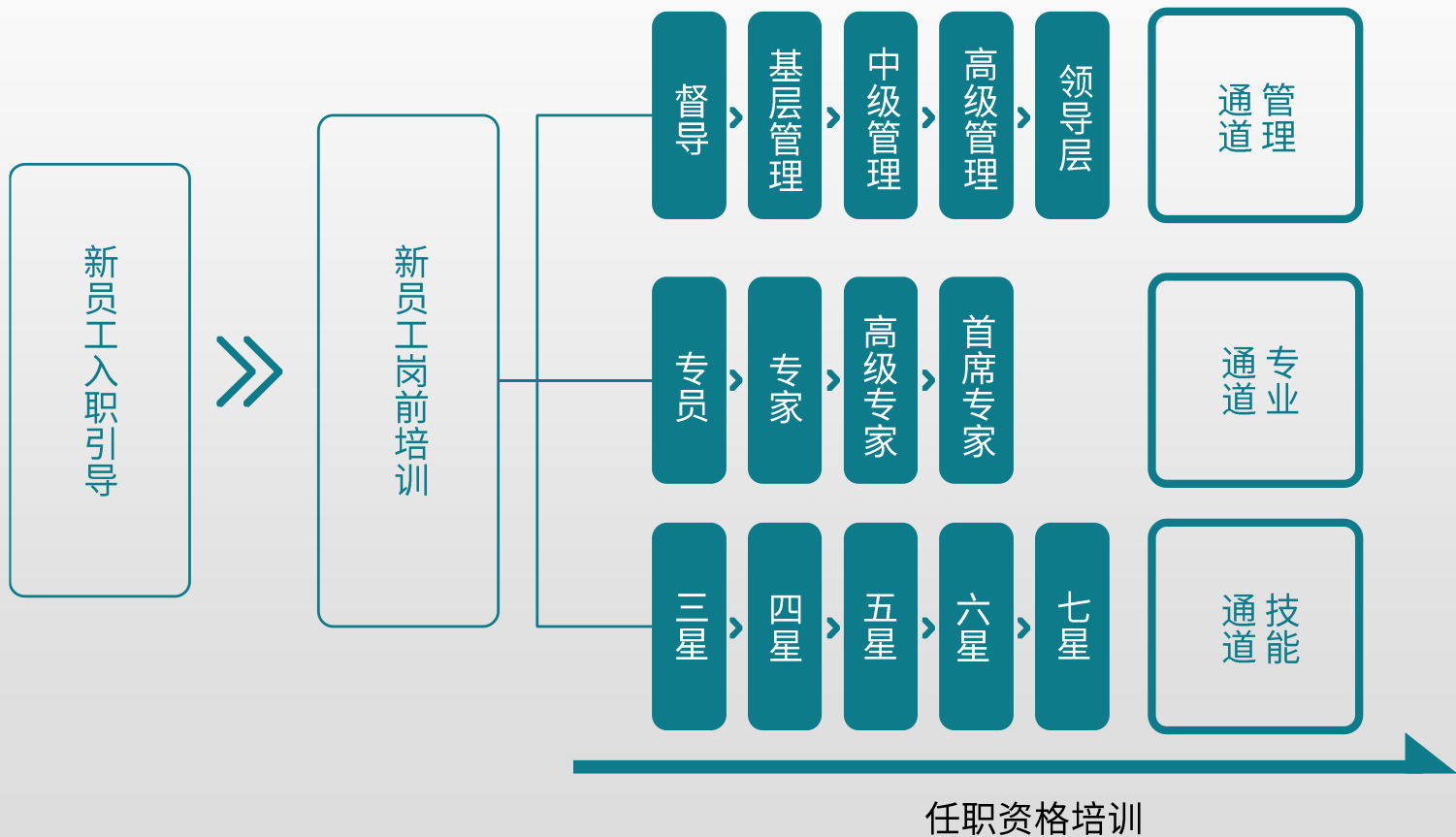


使命

为员工提供一流培训、为行业培养专业人才、与社会共建美好生活



全景式体系培养覆盖各条线层级各发展阶段。





收成激励 凝心聚力

发展之基 Foundation of development



期权激励计划

打造“共创、共担、共享”利益共同体，
实现集团发展与员工成长双赢



推进合伙人机制

着力建立用户评价的合伙体系，
为用户创造的价值与员工收入直接挂钩
让员工转变为自我经营的创业者



绿城服务特色的“员工全景关爱”体系，包含针对员工兴趣爱好等个性化信息制定的“暖心行动”、针对员工长辈的“春晖行动”、针对员工子女的“子衿计划”，全方位关注员工身心健康、生活美满、家庭幸福。





01 科技研发

携手中国城市科学研究会共同建立智慧城市联合实验室，共同编写《智慧园区建设指南》和书籍《中国智慧社区建设标准体系研究》，推进智慧城市标准化落地、进步。

出版“产业服务系列丛书”之《构建与创新：新时代产业服务探索与实践》、《链接与赋能：产业服务重构园区小镇运营》，前瞻理论研究指引行业发展。

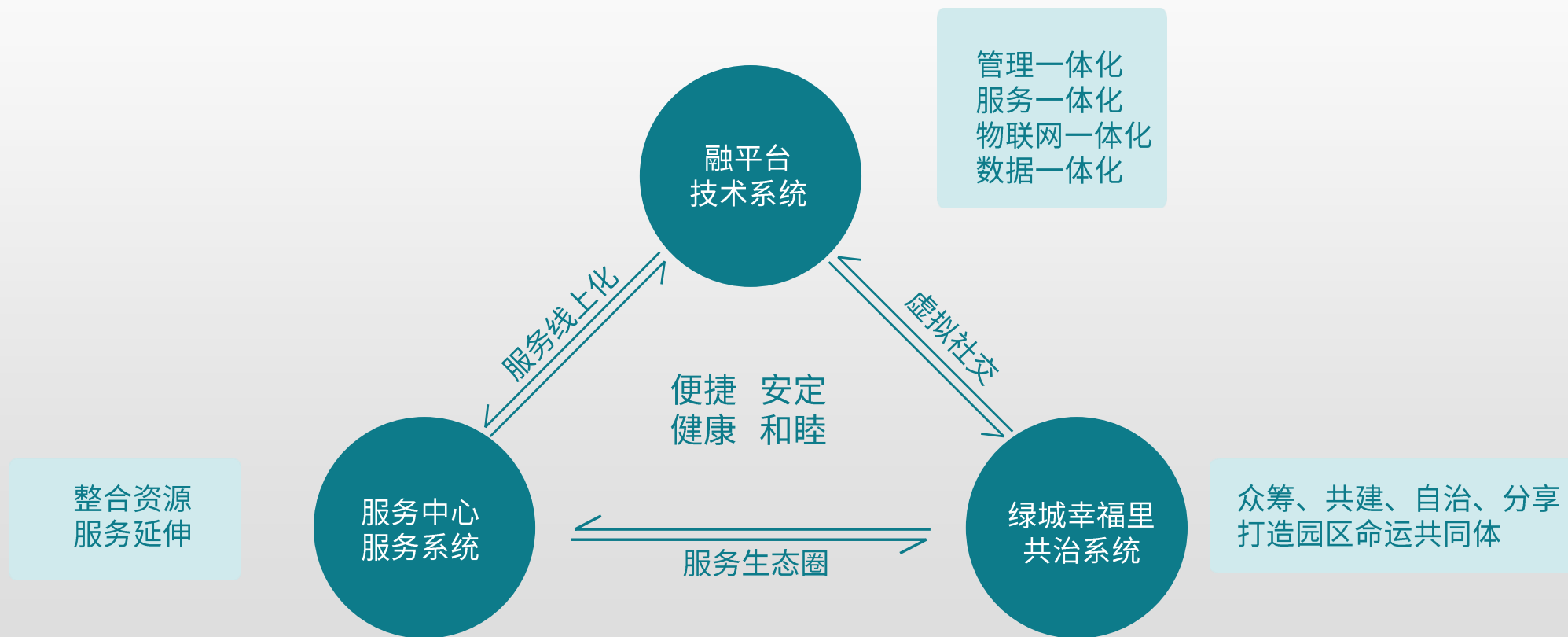
02 科技应用

布局接驳城市智慧大脑，积极参与浙江省未来社区建设，组建物联网联合实验室，共同规划建设智慧消防、智慧安防等产品和服务，并持续对外输出智慧运营能力、智慧园区建设能力、智慧生活服务能力。





绿城服务智慧园区服务体系，包含服务体系、技术系统和共治系统，实现服务方式、管理方式、生活方式的三维融合，促进物质层面与精神层面的融合、应用和感知的互通。





科技支撑 价值释放

发展之基 Foundation of development

智慧管理

从业务功能，实现可视化、远程化、动态化管理场景效果。社区物业管理角度，融合AI人工智能、移动互联网、物联网、大数据等技术手段，提供安全防范、基础物业和能耗监测等。

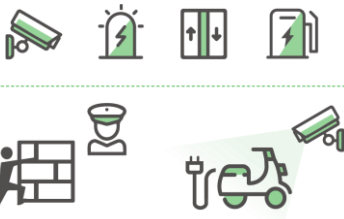
• 能耗管理



• 安防管理



• 物业管理



智慧服务

通过基础物业、社区商业、邻里活动等场景线上化、智能化、集约化重构，让用户一机在手轻松畅享社区服务新体验，切身感受和和谐社区美好氛围。



智慧治理

通过政府导治、平台数治、居民自治有机结合，多管齐下，促进社会治理深度下沉、党建下基层，让社区治理变“智理”。



数据赋能

建立数据驾驶舱，根据政府和物业不同关注点，提供针对性数据分析能力呈现，结合视频调用，指导管理决策可视化、运营服务精细化。

04 赋能之上



04

赋能之上

A B O V E E M P O W E R M E N T



资产增值服务生态链 绿城经验完整赋能

赋能之上 Above empowerment

服务内容	合作模式	输出成果
设计管理咨询	顾问模式	会议评审、咨询报告
工程管理咨询	顾问模式、驻场模式	现场巡视、咨询报告、长期驻场、委托管理
营销管理咨询	顾问模式	市场调研报告、产品定位报告
前期物业服务咨询	顾问模式	会议评审、现场巡视、咨询报告
房地产企业管理咨询	顾问模式	短期驻场、咨询报告、体系建设

服务内容	合作模式	输出成果
车位、商铺投资	自持模式	\
前期商业定位	顾问模式	
商业开业建设管理	托管模式	成本管理、工程管理、营销管理、竣工验收交付管理、客户服务与房屋报修管理、前期物业服务督导、人力资源管理、行政管理
商业招商服务	托管模式	招商执行、活动策划、活动执行
商业运营服务	托管模式	企划推广管理、商场运营管理、环境管理、商户管理、多种经营事务管理、物业工程管理、改造与大修方案评估

服务内容	合作模式	输出成果
全案代理	成交佣金	销售策略制定、销售执行、客户管理、分销开拓
营销策划	固定、浮动酬金	广告策略制定、文案撰拟、平面设计、视频创意制作、活动策划、渠道推送
渠道销售	成交佣金	渠道策略、客户品鉴会、活动策划、KOL联动、社区资源联动
中介经纪	成交佣金	线上线下推广、租赁买卖带看、签约服务、权证办理

合作模式	经营方式	输出成果
战略合作	开发公司所有建设项目均由绿城品牌提供物业服务，获得合作物业公司部份股份和操作权	管控体系、绿城标准、绿城价格、绿城品牌
全委接管	以绿城品牌接管项目	前期咨询服务、全委物业服务、智慧园区咨询、智慧园区导入
品质联盟	以固定酬金制、业绩对赌制模式参与服务和经营	基础服务标准、绿城品质管控体系、智慧园区服务体系培训体系
联营公司	合作成立联营公司或入股其原物业公司，承接其自有开发项目以及符合新公司接管标准的项目，合作公司称“绿城XX公司”	品质管控体系、服务体系





全生活场景服务体系 乐享生活全面输出

赋能之上 Above empowerment





全生活场景服务体系 乐享生活全面输出

赋能之上 Above empowerment

与政府机构、开发公司、物业同行、各大品牌整合资源，共同搭建资源平台。

赋能计划

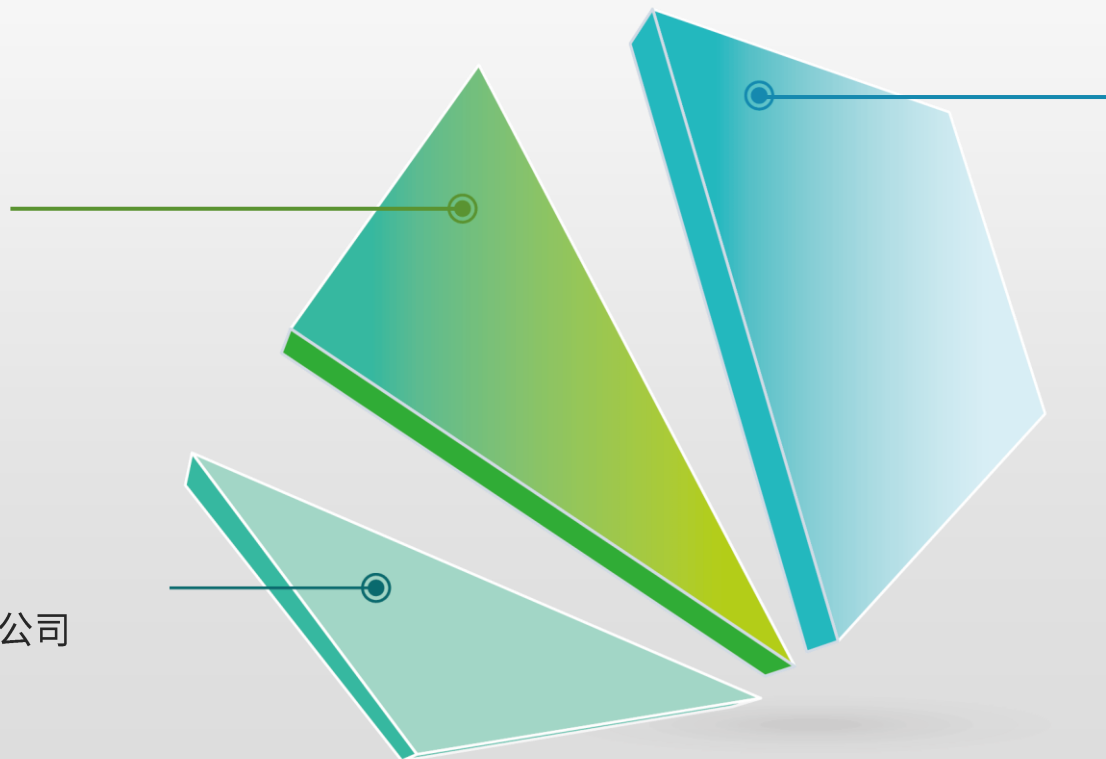
- 培训体系支持
- 技术体系支持
- 委托运营
- 运营指导

合作模式

- 成立合资、联营公司
- 投资、参股

服务模式

- 生活服务生态搭建
- 生活服务体系整体输出
- 管理体系搭建
- 自建商业运营平台
- 专业业务合作、输出



四大业务场景
七个核心产品







THANKS

G R E E N T O W N S E R V I C E