



丰富多彩的活动让社区居民越走越近。图为万科魅力之城小区举办百家宴。



万科物业举办的朴里节上，社区居民们一起欢乐互动。

与城阳一同成长 见证城区蝶变

——专访万物云山东代表处总经理 王仕伟



幸福家园·大访谈

□半岛全媒体记者 胡蕾

万科物业的山东总部位于城阳区长城路上的广告产业园内，距离万科地产在山东落地的第一个住宅小区——万科魅力之城，不足两公里。从2006年第一个项目落地城阳，万科物业在这里已经走过了18个年头。

采访约在了周日的上午，周末刚从外地出差回来的王仕伟略显疲惫，但提起从事物业行业这些年来的经历，他的眼神里闪着光，自信且笃定。王仕伟的办公桌上，有个精致的摆件，那是他入职万科物业22周年的纪念品。“物业这行干了20多年，我算是行业老兵了。”王仕伟笑着打开了话匣子。

见证物业行业发展变迁

2002年，22岁的王仕伟只身踏上了南下深圳的列车。“没有亲人朋友在那边，但是年轻嘛，想到南方闯一闯。”王仕伟老家山东临沂，到深圳后入职的第一家公司就是万科物业，他务实、勤奋、有责任心，没多久，就成为小区的物业负责人。他很珍惜这份工作，每天跟不同的人打交道，处理各种各样的问题，工作繁杂却也充实。

王仕伟回过头去看，那时候的物业行业还处在启蒙阶段，很多服务规则 and 标准都是在一边实践一边完善。“我在深圳服务的第一个项目，算是当地一个很高端的小区，也是在那里，对这个行业有了最初的认识。”国内的物业管理从深圳起源，初出茅庐的王仕伟恰好赶上了行业快速发展的热潮。此后，他先后辗转佛山、长沙、青岛、北京等地工作，还曾参与创立了湖南省物业管理行业协会，对物业这个“朝阳行业”的认知不断加深。

2006年，万科魅力之城项目落户城阳。这是城阳乃至青岛市引进的第一个全国品牌房地产项目，也标志着城阳区城镇化步伐的加快。“我第一次来城阳是2013年，到万科魅力之城项目，做的第一件事，是理顺小区停车场的管理。”从南方到北方，从物业行业相对成熟的地区到行业起步较晚的地区，王仕伟经历了很大的心理落差。



▲2011年，青岛万科魅力之城评为全国物业管理示范小区。

◀万物云山东代表处总经理王仕伟。

“那时候咱这边很多居民还没有物业服务概念，觉得我在自家楼下停车，想怎么停就怎么停，为什么要被别人管理，还要交管理费？”王仕伟深知，观念的改变并非一日之功，作为行业头部企业，做好服务的同时，还要努力引导物业消费理念的转变。

服务城阳10万户家庭

“2013~2014年，我在城阳工作了近两年时间，后来被调往长沙，直到2019年又回到城阳，这次，我把家安在了这里。”王仕伟回忆着与城阳的两次“相遇”，感慨颇深。短短几年时间，这片城区面貌有了翻天覆地的变化。“外来人口大量涌入，商业小区像雨后春笋一样涌现，加上本地旧村改造的推进，还有商业、医疗、教育配套的不断完善，城区的活力很快就显现出来了。”王仕伟笑着说，这也是他把家安在这里的原因。

如今，万科物业服务城阳21个住宅小区，与近10万户家庭同频共振。“扎根城阳，我们也努力把每一个项目都打造成行业标杆，2011年，万科魅力之城被评为全国物业管理示范小区，当年全省就评了5个，青岛只有咱这1个。”在王仕伟心里，城阳也早已成了“第二故乡”。不止是他，公司有1000多名员工在城阳工作、安家。

万科物业在城阳深耕的18年，也代表着物业行业变革的生动缩影。王仕伟介绍，标准化是物业服务的第一步，

随着居民的需求越来越多样化、个性化，公司在原有服务的基础上，创新了不少“增值服务”。万科物业首创了管家服务体系，按照平均每500户配置一名管家，业主在生活中遇到的各种问题，都可以找物业管家寻求帮助。“这种服务模式是之前从来没有的，居民对物业的感知具象到一个个身边的人，管家岗位变成了纽带，把物业和居民链接起来了。”

很多人说物业和业主是一对“天敌”，有着天然的矛盾。王仕伟却不这么认为，居民的消费意识不断变化，对高品质物业服务的追求也在增加。“在忙碌的城市里，很多邻里是熟悉的陌生人，但在内心深处，大家也渴望拥有一个家的氛围。”这些年，万科物业组织了很多有趣的社区文化活动，比如，一年一度的“HAPPY家庭节”，会在小区里海选才艺达人，让这些达人登上更大的舞台，公司曾连续几年组织千人规模的大型团圆晚会，收到了意想不到的效果。“这个活动现在更名叫朴里节了，倡导一种回归本真的邻里文化，让城市社区也处处充满温情。”王仕伟说，此外，还有比拼厨艺的“邻里美食节”、针对社区儿童的夏令营、星空电影节等，都让大家对居民之间、居民与物业之间的关系，有了新的认知。

从智慧社区到智慧城市

时代在变迁，生活里的科技元素日益增加，物业服务也在不断革新跟上时

代的步伐。王仕伟介绍了万科物业在数字化、智能化方面的很多尝试：万科业主专属的“住这儿”APP，不仅可以实现物业报修、缴费等基础服务，还搭建了一个业主之间互动交流、二手物品置换的平台；小区配备的“黑猫”通行产品，可以实现刷脸、刷卡、刷二维码、手机APP开门等自助通行功能；最近投入使用的“凤梨一号”自助终端一体机，可以实现小区物业7*24小时不间断服务……

“尤其是AI的出现，ChatGPT、Sora这些人工智能工具必然深刻影响我们的生产和生活状态，一方面我们要利用技术工具提供更加精准的物业服务，另一方面，我们物业企业自身的管理和变革，也离不开智能化。”2020年，万科物业发展股份有限公司更名为万物云空间科技服务股份有限公司，这也意味着公司开启了全新的探索。“我们根据现有项目的聚集程度，划出了一个服务者20分钟可达或半径三公里的服务圈，线上接到业主的需求工单后，系统会根据不同小区、位置，派发出工单，转发给指定工作人员。”王仕伟说，随着业务的不断延伸，万科物业也逐步从小区走向街区、又走向城市，目前，城阳的许多商业写字楼以及城阳大剧院、青春足球场等许多城市大项目都由万物云提供服务。

“2023年，城阳区的城镇化率达到了97%，从当年的郊区到如今的主城区，我们见证了城区的蝶变，也在服务千家万户的过程中深深融入，这18年，我们很有成就感，也很有归属感。”王仕伟说。