

## 他们在办公楼里提供这些特殊服务，租客把门槛都踏破了！

文/研究中心

前几年，受到调控政策影响，不少房企转型做办公物业，地方政府也大量推地。然而，随着这些项目批量上市，办公物业面临供过于求的局面；部分新区发展未达规划预期，或尚未成熟，直接影响了销售和招商。在这样的情况下，房企如何通过后期运营服务，即实现办公物业去化，又让投资者及租户满意？

### 一、办公服务平台的兴起

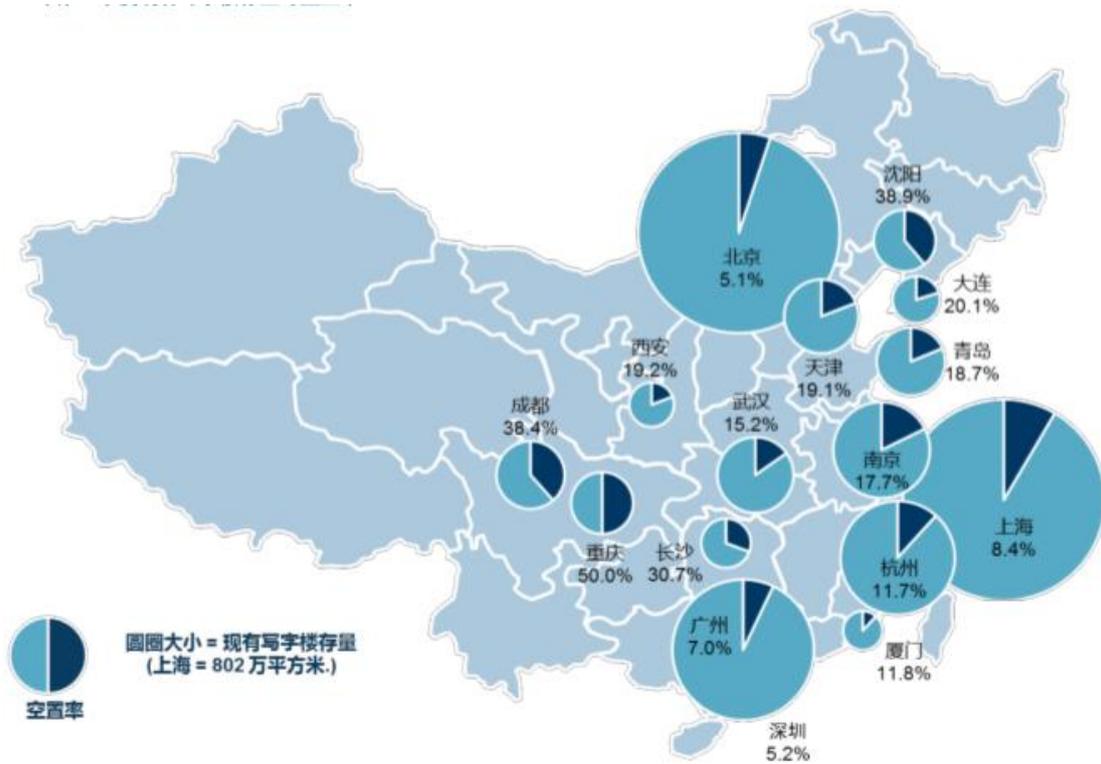
#### 1、商办竞争激烈，加强后期运营服务是重要趋势

从现有空置率和新增供应量，我们认为包括一线城市在内，办公租售市场竞争压力加剧；同时，因受“双创”“营改增”的政策推动，创业者和中小初创型公司的租赁需求增加，大中型企业自用、购买需求增多，存在市场机遇。我们认为，面对竞争，房企运营服务能力的高低，成为项目能否实现溢价的关键。

##### 1) 竞争格局：空置率新增供应高企，租售压力加剧

**一线较为平稳、二三线为高压区域。**全国重点城市办公存量与空置率看，北京、深圳、广州、上海因经济环境好、金融高科技产业成熟、企业总部密集等因素，存量/空置率小于 10%，表现较为平稳；另一面以沈阳、成都、长沙、重庆为代表因产业结构、企业需求、库存压力等，比值大于 30%，办公租售市场存在较大压力。

图：各城市 2015 年现有写字楼存量与空置率



图表来源：戴德梁行

全国未来五年将迎来供应潮。一线城市未来供应尽管在绝对数量上居于全国前四位，但是这几个市场的需求旺盛、消化速度较快，市场预期仍保持平稳，但项目间的竞争压力加剧；二三线城市新增供应量有赶超或与当前总存量持平的可能，项目空置、难以去化、房企资金占压案例增多。以 2016 年为例，重点城市办公市场量价走势及库存：

- ✓ **上海预计供应量最大城市，浦西办公压力进一步增大。** 莱坊国际报告指出，2016 年将有近 200 万平方米的新增甲级写字楼供应投入市场，外滩金融中心推出后，外滩地区将会成为黄浦区又一活跃的写字楼板块。上海科创中心的建设将增加写字楼需求，有助于新增写字楼供应的吸纳。受到大量新增供应的影响，未来一年写字楼租金增长幅度将放缓。
- ✓ **北京预计供应量位列第二，办公市场分化加剧。** 戴德梁行数据显示，未来一

年北京整体市场将迎来近 137 万平方米的新增供应，其中核心商圈占 55%，达 75.8 万平方米。整体市场大量新增供应倘若短期内无法被消化，个别开发商可能会采用临时调整租金的方式来吸引租户，届时，全市平均租金或将继续小幅下滑。

- ✓ **深圳存量高企但甲级写字楼议价能力强。** 根据高力国际数据，2016 年深圳预计将迎来约 93.3 万平方米的十五个新项目入市，但由于超六成的项目为企业总部物业，业主议价能力强，且自身资金流动性较为宽裕；此外，受前海及自贸区因素影响，金融类和高科技类企业增速快，对市场价格构成支撑。
- ✓ **多数二线城市供应激增。** 未来五年内超过现有总量将继续提升空置率，并长期抑制租金增长。以西安为例，预计未来五年的供应量会达现有存量的 306%，库存积压办公市场消化不良的可能性较大。

## 2) 租赁市场：“双创”背景下，创业租赁需求增速快

国家工商局数据显示，2015 年国家新等级企业 443.9 万户，同比增长 21.6%，平均每天登记企业 1.2 万户，创历史新高；其中第三产业新增等级企业 360 万家，同比增长 24.5%，占新登记企业总数的 81%；行业分布以 IT 技术开发、建筑、广告、财务、媒体、营销、法律、娱乐与健康等为主。同时，与发达国家相比，我国自由职业经济目前属于发展初期，增长空间较大。

办公租赁市场小微企业、初创公司及自由职业者的迅速增加，对于办公楼不光有租金优惠、租期灵活的要求，同时希望得到促进创业者相互交流的平台。

### 3) 销售市场：“营改增”减税，办公楼购买数量增加

**“营改增”后购买工业类厂房、写字楼、商业不动产可抵税。**以物业总价 100 万、物料成本 40 万元为例，按照先前 5%缴纳营业税 5 万元，增值税为  $40 / (1+17\%) * 17\% = 5.81$  万，合计 10.81 万元；“营改增”后，房地产的增值税为 11%，则销项税为  $100 / (1+11\%) = 9.9$  万，进项税额为  $40 / (1+17\%) = 5.81$  万，相抵扣后交税为 4.09 万。

**政策利好提振办公楼销售市场。**一方面，大中型企业，从盘活企业闲置资金、改善办公条件、合理避税及增加固定资产投资的角度出发，考虑通过购买更高质量的办公物业，提升企业整体形象；同时，处于发展期的成长型企业，从长远发展及减轻企业税负的角度，也会考虑商办物业。

办公销售因受“营改增”政策利好，市场需求增多；但由于存量基数大和新增供应高企，通过后期运营和物业服务等，增强项目溢价成为必然趋势。

## 2、学习海外经验，房企重点试水三种服务模式（略）

1) 联合办公型：强调空间载体，提供开放式平台

2) 众创空间型：侧重孵化功能，看重资产回报

3) 产业综合型：发挥平台优势，促进物业租售

## 二、卓越 E+服务样本

### 1、注重业主体验，兼顾投资者和租户需求

#### 1) 投资需求：专业资产管理，办公资产保值增值

**资产管理服务**：卓越 E+ 多年专注于商务写字楼领域，形成了一套独特的针对写字楼本体保养的管理体系，独创的 FMC 写字楼设施设备管理系统令客户的资产历久弥新，保值增值。在办公资产销售完成后，卓越 E+ 商务仍提供资产运营方面的服务，由专业团队为客户打造资产配置方案及服务，具体包括代租、换租、扩租、资产置换和代售的一站式租赁、售出，通过运营管理提升资产市值。

**招租服务**：地方政府和办公楼业主都十分看重“招商”能力，它直接影响了能获得的收益。以卓越 E+ 商务为例，一边与当地政府采用联合招商的方式，优先获得地方政府渠道引入企业的办公地推荐权；另一边，丰富卓越办公楼的软件服务水平和硬件设施，实现资产保值增值，受到投资需求企业的认可。具体招商企业与政府政策导向有关，尊重市场导向。

## 2) 租户需求：全生命周期管理，为企业提供便利

**商务配套服务：**针对入驻的企业客户，卓越 E+ 提供全方位覆盖企业发展生命周期的“智效办公”服务，涵盖企业税务申报、人力资源支持、差旅服务、办公集采甚至投融资服务、券商对接等，实现“企业需求云服务”。另外，卓越 E+ 写字楼从建造开始便配套针对写字楼客群的底商，底商的招商完全针对商务客户需求为出发点，如会所、商务餐饮、健身房等，使“楼上”的需求“楼下”即可解决。卓越物业是华南首家国际金钥匙物业联盟成员，具有国际标准的商业服务能力。提供一站式贴心周到商务办公服务，如礼宾司、商务中心等服务。

**企业发展生态圈：**卓越已在深圳、上海、北京、重庆、青岛完成办公产品全品类布局，涵盖 Ework 服务式办公空间、创业社区、甲级写字楼、超甲级写字楼等满足初创型企业、成长型企业、成熟型企业对办公室的需求和商务配套服务。在上海，卓越因地制宜打造垂直创业生态社区，涵盖办公、居住、社交三大模块。其中，办公模块通过分析创业者的生命周期，将创业者划分为单独创业者、获得一定投资后拥有 7-10 人的创业团队及获得 A 轮或者 B 轮投资后的创业团队，针对三个发展阶段，提供创业苗圃、创业孵化器及创业加速器的办公空间及服务；居住模块考虑到创业者的时间成本、交通成本等因素，根据不同类型创业者提供三种不同的居住服务，如提供床位、合租房及高级公寓；社交模块设计 CEO 俱乐部、生活俱乐部及卓越有名堂三种社群产品。□

## 2、金融服务实用性最强，又能实现盈利

### 1) 企业扶持：卓信金融整合资源，撮合资金介入

创业型企业与成熟企业不同，部分由于成立时间短，从事的是新兴行业，在外认

可度不高，要通过银行等传统融资渠道贷款十分困难；若是通过民间借贷，则不但成本颇高，还容易陷入恶性循环或骗局。对于此类企业来说，更合适的是股权融资，让专业的投资机构对公司前景进行判断。

**基于此，卓越 E+ 中的卓信金融，整合了银行、担保公司等内外部各类金融资源，一方面能让企业在健康的资本环境下稳定成长，另一方面也帮助创投机构等找到更多可选的投资标的。**卓越 E+ 与工商银行、建设银行、交通银行、光大银行等多家银行建立长期战略合作关系，为客户定制专业化金融服务，提供购房资金解决方案、企业流动资金解决方案、融资对接、券商对接、创客融资、理财产品、智能支付、金融培训课程等，针对客户的不同行业、资产组成、企业规模等，制定个性化的融资方案。

**同时，卓越 E+ 引入专业机构，帮助在不同发展阶段的企业走在最合适的道路。**

当前国家鼓励新兴产业发展，创业型企业的数量会未来几年会快速增长，带来大量融资、挂牌上市等衍生业务的需求，卓越 E+ 商务能基于入驻企业的贷款、交易、合作等数据，搭建出一套企业信用评价体系，作为优惠政策和资本服务的基础。在 E+ 平台上，创业型企业 3 个月即可完成规模增长，两年有完整财税申报后则可接触资本市场。如在上海，卓越置业集团上海分公司联合创业接力、UCloud、东华大学旭日工商管理学院、途家、顺丰等合作伙伴，推出卓越创业垂直生态社区集群。

**在孵化尝试中，对于各个创业阶段的入驻业主，卓越 E+ 通过和政府的紧密合作，撮合先导基金和风投介入，卓越 E+ 自身也会根据情况进行再次投资。**在南桥世纪中心项目中，3 号楼的 1 楼被打造成创业苗圃基地，2 - 20 楼打造成创业孵化基地，11 号楼则打造成企业加速器；LOFT 产品将打造成创展家园，酒店式公寓

将打造成创意家园，高档公寓将成为企业家天地。创业苗圃基地目标人群是早苗型创业人群，因此工位设计灵活、开放，一旦建立稳定团队后，即可搬入由专业机构运营的孵化基地，引入第三方金融解决方案，如入驻企业中，从事高科技产品研发的横煜科技获得了 1000 万首期创投。

## 2) 增加盈利：基于入驻企业，深担保等自有企业服务

卓信金融作为卓越集团着力打造的战略性金融投资平台，目前已完成三大板块布局，即**地产基金**（房地产债权投资基金、房地产股权投资基金、商业物业并购基金、旧改基金、夹层基金、类资产证券化基金等）、**股权投资**（银行、证券、保险、信托、公募基金等）、**小微金融**（中小企业、集团房地产开发产业链企业与个人提供融资租赁、融资担保、互联网金融等）。

**深担保于 2016 年 1 月 12 日正式挂牌新三板，是广东省第一家挂牌上市的融资性担保公司。**深担保由二手房赎楼担保起步，逐步建立了由房地产过户阶段性担保业务、商业地产运营综合金融服务、普惠金融服务、类投行业务、传统担保业务五大核心业务构成的全产品线，以及围绕二手房交易链、商业地产运营产业链的综合金融服务商。主要产品包括二手楼转按揭赎楼贷款担保、非交易转按揭贷款担保、拍卖房按揭担保业务、中小企业流动资金贷款担保、房地产项目开发贷款担保、工程保函担保、高端白领消费贷款等，在基金及资管项目担保业务、资产证券化业务、投融结合业务及短期信贷资产买卖的金融市场业务等也有突破。**对于入驻卓越项目的企业而言，卓信金融会提供整个 E+ 生态需要的金融服务，**如联合有互联网思维的金融小微蜂为租户联系、匹配银行提供租金贷款，若无法一次性付清租金，则会与多家银行合作，通过小微蜂做信用评级后就可由银行一

次性释放贷款，然后分成 8、10、12 个月中短期的贷款，根据不同的信用评级，年化利率约 7-10%之间。

**针对在办公物业中工作的个人客户，深担保则提供消费、购房有关服务**，如首付款融资、小额信用贷款担保、消费贷款、组合贷款等消费金融，同时更有结合卓越物管服务项目而定制的“卓越白领贷”，这个单笔贷款额度最高可达 50 万元，期限最长可达 12 个月，且只需要信用担保或配偶担保的定制金融产品，和所有深担保的产品一样，可以通过大数据积累，得知企业是否按时交租金、租金支付能力、离职率、通勤率、职位等等，判定企业、个人支付能力、个人征信（每天是否上班、在商圈消费记录等）。

**金融行业的盈利性不言而喻，毛利率和净利率较高。**在市场上资金流动性充裕的背景下，金融企业发展的难点实质上是寻找优质资产，即合适的投资对象。房地产、基建等大型项目由于抵押物充足相对安全，然需要投入的资金巨大；小型的企业融资往往存在不少陷阱，尤其是互联网创业企业，但却可能有高成长性和多倍收益回报。卓信金融的服务对象是入驻业主，也就是说卓越能够清楚地了解企业每日运营情况，整合租金支付、员工增长、消费情况等大数据，再结合其从事的行业发展进行判断，在资产的选择上更为精准。

### 三、颠覆办公租售旧模式

#### 1、大数据精准定位，突破地理位置掣肘（略）

1) 分析用户位置，提供班车及长租公寓

2) 掌握消费习惯，引入人性化软件及硬件

#### 2、根据布局城市区域，差异化定位和招商（略）

### 结语：

由此可见，通过后期服务运营平台，房企将政府的产业需求、中小企业的融资需求、金融机构的投资需求整合嫁接，整合协调产业链上不同主体，形成生态圈。所销售的办公楼价值导向应市场需求做出改变，办公楼卖点从“投资价值”转向了“服务价值”，符合当下趋势。尤其像绿地、卓越这样的资源型企业，通过集团资源和办公物业开发经验积累，创立了独特的销售渠道和模式，随着经济形势和人们生活习惯的变化，若能与时俱进不断升级创新服务，对于产业导入、企业扶持、以及地方经济均有利。

## **完整版目录：**

### **一、办公服务平台的兴起**

#### **1、商办竞争激烈，加强后期运营服务是重要趋势**

- 1) 竞争格局：空置率新增供应高企，租售压力加剧
- 2) 租赁市场：“双创”背景下，创业租赁需求增速快
- 3) 销售市场：“营改增”减税，办公楼购买数量增加

#### **2、学习海外经验，房企重点试水三种服务模式**

- 1) 联合办公型：强调空间载体，提供开放式平台
- 2) 众创空间型：侧重孵化功能，看重资产回报
- 3) 产业综合型：发挥平台优势，促进物业租售

### **二、卓越 E+ 服务样本**

#### **1、注重业主体验，兼顾投资者和租户需求**

- 1) 投资需求：专业资产管理，办公资产保值增值
- 2) 租户需求：全生命周期管理，为企业提供便利

#### **2、金融服务实用性最强，又能实现盈利**

- 1) 企业扶持：卓信金融整合资源，撮合资金介
- 2) 增加盈利：基于入驻企业，深担保等自有企业服务

### **三、颠覆办公租售旧模式**

#### **1、大数据精准定位，突破地理位置掣肘**

- 1) 分析用户位置，提供班车及长租公寓
- 2) 掌握消费习惯，引入人性化软件及硬件

#### **2、根据布局城市区域，差异化定位和招商**