

“95后”店长：长租公寓的未来在运营+服务

房地产行业从增量时代进入存量时代，由“单一开发”向“开发+运营”的方向发展，也顺势成为房企转型的核心。除了近年来已在全行业进行试验的联合办公、特色小镇、文旅、医养等业务，在主流房企探索多元化布局的触角中，作为租赁市场的新兴力量，处于产业趋势风口之上的长租公寓，也通过近十年的成长与试错，进入到发展的“深水区”。

在首创和园房山大学城店新晋店长——“95后”姑娘姚谦看来，对于长租公寓的未来，既不能是所谓的二房东，靠收差价为生，也不能单纯地锁定资本化，更重要的是社区运营和管理，就像行业里说的那样，“租客用私人小空间去换取社交大空间，运营商则通过增加黏性，进而挖掘衍生效益”。回归自己的工作，她坦言长租公寓从业者要做好干苦活、干累活的准备。



几行 市场“租金贷”的雷 反而成为机会

长租公寓管家，是“95后”姑娘姚谦的第二份工作。在2019年4月以前，她的身份还是建筑工地的一名材料记账员。

“够了，想尝试一下新领域。”谈及自己换工作的原因，姚谦表示，尽管材料记账员和长租管家一样同属“房地产相关”，但对于一个女生而言，薪酬不高、高频往返施工现场，让她想换个有发展空间的工作。

国企招聘，成为了打动姚谦的第一要素。姚谦直言，起初自己对于长租管家的认识几乎是空白的，对于这份工作的初印象还是通过网络搜索引擎得来。

2019年4月1日，23岁的姚谦经面试通过后入职首创和园房山大学城店，成为了一名长租公寓管家。接待租客、看房签约、租后客户维护以及催缴租金，成为了她接下来每日的工作内容。

姚谦入职的2019年，是首创置业展开长租公寓板块探索的第二年。在前一年，这

家北京国企开始涉足长租公寓领域，正式成立长租社区品牌“Hé寓”，随后，北京房山和园、天津双港Hé寓项目相继在北京、天津落地。

与当时市场普遍存在的“收租-装修-出租”的二房东模式不同，“Hé寓”的房源由存量项目升级改造而来。姚谦所工作的首创和园房山大学城店，就是首创置业开发的紫悦台项目的存量改造部分。

姚谦回忆，自己在2019年4月正式入职时，店里只有一个店长和一个管家，算上自己，当时3个人主要管理100多户签约租客。作为首创置业在北京落地的第一个“Hé寓”项目，首创和园房山大学城店刚刚开业运营时的规模不算大，公寓集中在紫悦台的4号楼，仅有房源277套。

不同于房地产经纪人首单成交的艰难，在姚谦看来，自己成交的第一单则稍显容易。

“租金、地段、品质，是影响租客签约的主要因素。我刚开始做管家的时候，租客对于这种集中式长租公寓的接受度已经大为提升。我们的租客主力是那些在丰台科技园工作的年轻人，收入水平相对较高，对于品质居住的诉求也较为强烈。”姚谦回忆，自己成交的第一单甚至没有“隔夜”，因为房源总量不多，想要换房的租客来到公寓内实地看房后，当即拍板交了定金。

“现阶段可以明显感觉到的变化是，现在的租客在关注租金价格之外，还对签约及付款形式较为关注。”姚谦表示，有不少租客因为早年间踩了“租金贷”的雷，所以在重新寻找租住地的时候，对于不收中介费、承诺不使用租金贷的长租公寓格外青睐。

据姚谦介绍，到了2019年6月，首创和园房山大学城店277户便已实现满租。



大考 没等来开春租赁高峰 等来了疫情的洗礼

让姚谦没想到的是，长租公寓行业扛过了2019年的资本寒冬，紧接着在2020年初再次迎来了一场“大考”：突如其来的新冠疫情直接给了长租公寓一拳重击，也让姚谦在内的长租公寓一线工作者措手不及。

当时，姚谦入职尚不满一年。但作为一名已经熟练掌握门店各项业务的一线管家，姚谦和迫切期盼2020年会迎来小阳春进行“回血”的长租公寓运营方一样，已经做好了在新年度大展拳脚的准备。

姚谦直言，春节前后处于租赁低谷期，节后的2-3月则是人员返工入住的高峰期，也是租赁服务企业迫切等待的年后市场回暖期。“然而，我们没能等到开春租赁小高峰的涌现，却等来了疫情。”

因为新冠疫情的冲击，2020年2月以来，“返工大潮”没能如期而至，新年度开端的第一个租赁小阳春落空。

一方面是为了降低及阻断传染，减少潜在疑似病患引起的人际接触，各地政府相继推出延迟复工期；另一方面，更多人因为家乡防控疫情而采取的交通管制、封城等举措，暂时无法离开老家。在住房租赁领域的从业者看来，因疫情防控导致的人口流通大幅减少，直接导致了租房需求蛰伏，这也一定程度上意味着长租公寓的“寒冬”被拉长。

疫情防控的压力首当其冲。对于姚谦和店里来说，面临着双重考验：疫情期间，既要考虑长租公寓活下去的问题，更要保证租客的安全。

高压防疫、客源锐减之下，门店的经营压力也开始显现。

“疫情发生之前，我每月接待的咨询客户大概能有三四十组，但疫情发生后，客户咨询量以及带看签约量可谓‘腰斩’。在防疫形势最为严峻的2020上半年，算上线上咨询，我平均每月的客户咨询量只有10组出头。”在签约成交方面，姚谦表示，算上新签及续租，她工作以来签单的最高纪录在20单/月左右；但在受疫情影响最为严重的2月，姚谦的实际签单量从租赁高峰期的十位数，直接掉到了个位数。

出租率的下滑，也从侧面印证了长租公寓在疫情之下的“艰难日子”——2020年2月，姚谦所处门店的新增签单量较1月环比下滑超五成。