



“这次疫情是一次重大突发公共卫生事件，适逢春节这一人口集中迁徙的时间节点，对国内应急管理能力、社会动员能力和城市治理能力都是严峻考验。对于我们长租公寓行业而言，更是前所未有的‘大考’。”据姚谦介绍，疫情发生后，她和同事春节假期未过完便火速返岗，和当时春节期间一直值守公寓内的店长一起，投入到了紧张的社区防疫工作中。

姚谦所在公寓门店第一时间启动了应急预案，同步成立了防控责任小组，并随即制定了包括消杀保洁、物资配备、人员管理、政府联动、暂停带看新签业务等紧急疫情防控措施；此外，通过电话、微信、社区宣传栏等多渠道实时公示防疫信息，建立起了防控新冠疫情的第一道防线。

到2月10日，北京对外发布10条管控措施，宣布全面实施社区封闭管理，首创和园房山大学城店已提前完成了对于湖北籍租客的筛查以及其他承租者的线上申报返程信息登记。

“第一轮租客筛查时，我们很快确定了6名湖北租客，并对其中非武汉籍租客的春节期间行程以及返京意向进行了登记，与此同时，对这部分租客的房屋进行了无死角的消杀。在重点关注湖北籍租客外，我们还对公寓内其他租客是否前往湖北旅行或探亲，导致滞留或者途经疫情中高风险

险的情况进行了摸查。”姚谦表示，通过前期对疫情中高风险租客的针对性筛查，加上公共区域每日卫生消毒、增加消毒频率，公寓内关于疫情的恐慌逐渐被平息了下来，租客不配合防疫管控的情况也随之减少。

回忆那段积极抗疫的日子，姚谦直言，疫情防控期间团队的压力激增，每个人都忙到“分身乏术”。当时我们3个管家加上店长一共是4个人，每两个小时一轮班去门卫值守，配合安保人员对租客进行查证、验码、登记；从门卫岗换下来的人，还要赶去公寓范围内各个楼层为隔离中的租客送生活物资，同时将租客们放置在门外的生活垃圾带走，统一处理。”

姚谦回忆称，这样的高压防疫状态以及人力投入，一直持续到北京封闭化的社区管控放开。

据北京新冠肺炎疫情防控工作领导小组当时的通报内容，截至2020年5月17日，北京有1万余个居住小区，约3900个行政村，365万返京人员进行了居家和集中观察，有160万人投入到社区防控的过程中。

包括姚谦在内的首创和园房山大学城店员工，以及公寓内近300户租客，也成为了“全民战疫”背景下，体现长租公寓企业及租客携手共渡疫情难关的一抹亮色。



## 蜕变 告别唯规模论 求解社区增值

今年6月23日，因为在岗表现突出、业务能力出众，姚谦晋升为首创和园房山大学城店的新一任店长。直到现在，恍惚间姚谦还不敢确定，自己已经从一个长租公寓领域的“小白”，成长了长租公寓领域的一员小将。

按照姚谦的话来讲，自2019年入职以来，她对于长租公寓行业的认知，也是伴随着行业的发展以及自身的成长被不断刷新。这几年，姚谦眼见着长租公寓从风口到雷口，从受到市场和资本热捧，到接连爆仓以及陷入租金贷、甲醛房等负面泥潭，同时也因疫情冲击掀起新一轮洗牌。

从一线管家成长为新晋店长，姚谦表示，自己越发认识到长租公寓在盘活存量市场、提高住房资源利用率方面的价值。谈及长租公寓的运营，姚谦认为，正如业内流传的一句话概括的那样：“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，从各种衍生挖掘额外效益”。

在姚谦这个“95后”新晋长租公寓店长看来，在消费升级和租购并举的背景下，伴随着品质租房在国内逐渐兴起，市场上各大

长租公寓品牌对于“管家”的需求已经明显增加，长租公寓的服务边界也在不断扩宽，提供包括保洁、维修、社区活动、搬家等基本租后服务。与此同时，政策层面的不断支持，也倒逼行业在租客住房的便利性、品质化、智能化等方面进行服务升级。

“两年前，我刚当管家的时候，店长对我们的期待是签好每一单，不能有安全事故的发生，尽量少一些投诉。现如今，市场已经对长租管家提出更加明确的要求，把服务做上去、把品牌打出去。这不仅是一个管家职业价值的体现，更是长租公寓品牌在行业的立身之本。”姚谦说道。

不过，谈及这个昔日处于风口之上的行业，姚谦也表示，长租公寓其实是一门需要干苦活、累活的生意。面对形形色色、需求不尽相同的租客，从租前到租后，从维护客户到解决租期争端，每一个环节都要求管家极尽耐心。这需要一线管家能够沉下心，看似简单，实则也不容易。

姚谦直言，尽管她自己已经在工作中找到了一定的归属感和认同感，但起初也常常会在那些繁杂甚至琐碎的工作片段中，感受

到管家不被理解的时刻。

“现实中发现，从租前到租后的一些环节，仍有一部分租客对我们长租管家是心存偏见的。比如在租期内遇到一些纠纷没能妥善解决的时候，有些租客就会说‘你一个销售怎样怎样’，将我们概括成一个传统销售。其实在刚开始工作的时候，听到这样的说法，内心还是感觉很受伤的。”

不过，姚谦也欣慰地发出感叹，自己所处的长租公寓正在逐步向好。从前期的“跑马圈地”、野蛮生长到中期的资本退潮、回归理性，再到2020年遭遇疫情“黑天鹅”，发展一波三折的长租公寓行业开始在“危中寻机”，从重视“规模”外功到转向修炼“运营”内功。

在姚谦看来，给长租公寓行业以重击的疫情，也给了行业一个重新展示的契机，让租客群体发现：作为一个年轻且快速革新的行业，长租公寓这个新兴行业仍然走在规范化、精细化、完善化的发展主路上；作为长租市场的重要参与主体，伴随着时代应运而生的管家，其职业价值也将被不断挖掘。