

Wu：大家好，我是 ESR 的高级物业经理 Paul，目前负责现场的物业管理工作。

Stfn：当初为什么会选择 ESR 呢？

Wu：我 2013 年加入了 ESR。当时的情况也很有趣的，我原本以为是担任工程主管的职位，如果招聘信息写的是物业主管，我可能简历都不会投（笑）。

早期，ESR 是为电商和零售客户提供物流仓储服务的，随着中国电商的快速发展，我们公司的扩张速度也非常快，成长潜力是巨大的。我入职的时候，公司只有二三十人，我还清晰记得入职那年年会只有两三桌人，到现在我们全球的员工已经超过了两千多名。

Stfn：所以，当时你选择 ESR，是因为看中了它的发展前景

Wu：是的，你说得对（笑）

Stefanie：你很有眼光！（笑）

Wu：哈哈，我也很荣幸加入这个团队（笑）。除此之外，公司的企业文化也非常吸引我。ESR 的价值观包括追求卓越、包容性、企业家精神和可持续发展，我入职的时候只是从字面上认同这些价值观，但是干的了近十年，就是在不断地实践这些价值观了。当然，我们公司在薪酬、福利和人文关怀方面都做得非常好。

Stfn：刚刚提到践行 ESR 的企业文化，能不能分享一个在实际工作中案例呢？

Wu：可以呀，我就说一个发生在几年前的事儿，当时，公司收购了一个老库，因为我们自建项目的标准是很高的，但收购库许多方面达不到我们的标准，那段时间问题就是特别多，比如说凌晨下雨，库房时不时就会有漏点，经常半夜接电话，有时候很崩溃的。那时候心里就想，这个项目我不能搞不好，怎么样也要啃下这块硬骨头，加上还有团队领导和同事也给了我很大的鼓励和支持，他们开玩笑说：“如果你把最难的园区都搞定了，那后面还有什么能难得住你？”想通之后，就卯足了劲，一定要把项目做好，每天给自己定计划，做总结，之后园区再也找不到漏点，其他各项工作也都顺利开展。

Stefanie：在你身上有一股很强的追求卓越的信念，确实也看到团队都很正能量

吴：是的，我们团队就是心往一处想，劲往一处使，用心去做事，团队氛围都很融洽。

Stefanie：前面谈到企业家精神，我很好奇，作为员工，是怎么践行企业家精神的呢？

我认为企业家精神包含的面很广，创新、担当、决心等等

关于创新，能不能举一个你在工作中创新实践的例子呢？

Wu：嗯（想一想）我认为有一个想法还是很有价值的，现在已经运用园区了，其他园区也有参考使用。通过现有物业团队，进行合理的时间管理和工程管理，尽量实现园区设施设备的自我维护

和修复，大大提升物业效率和客户体验感，这方面确实也得到了客户更好的反馈。

**Stefanie：**当下人工智能发展迅猛，ESR 物业团队是如何拥抱科技进步并应用到实际工作中的呢？

吴：我们很早就将人工智能引入园区管理中，以实现万物互联，降本增效。我们构建了一套包括能效管理、安全防护检测、交通车辆管理、智能服务在内的能力体系。比如，我们在配电房设置故障报警监测系统，这样就可以实时掌握设备运行状态，及时发现并处理问题。

**Stfn：**对于有志于投身物业管理行业的人，你有怎样的建议给他们呢？比如应当具备怎样的品质和能力。

Wu：对于想要从事物业管理行业的人，我认为首先需要具备良好的沟通能力。物业管理工作涉及到与各方面的人员交流，包括租户、监管部门、供应商、维修人员等等。

其次，解决问题的能力也很重要。在物业管理的过程中，我们会遇到各种各样的问题，如设备故障、安全问题、客户投诉等，这就需要我们能够迅速并有效地解决问题。

还有，我认为具备一定的技术知识也是必要的，比如了解看建筑、电器原理图，理解电气、暖通、消防这些系统的工作原理等等。

最后，我想说的是，热爱这份工作是最重要的。物业管理工作可能会很繁琐，也可能会面临各种挑战，但只有真正热爱这份工作，才能在面对困难的时候保持积极的态度，不断学习和进步。

Stfn：应对市场快速变化和不确定性，尤其就是像人工智能这样比较猛烈的冲击，你和团队做了哪些准备去适应市场呢？

Wu：第一个就是智能化管理，这个是未来的趋势，也是当下必须要做的事情，只有这样才能实时衔接客户。第二个就是节能减耗，这个不仅仅为客户降低成本，更重要的是可持续发展理念的践行。最后就是要不断提升我们的服务水平和质量，不仅仅硬件上要维护好，人文的关怀也得到位。就像 618，我们的客户比较忙碌的时候，我们会提前准备一些水果送客户。因为客户和物业就是相互的嘛，双向的奔赴才能让整个园区更加高效。