

The Future Development of Property Management Model in China

Qi Xu

Yunnan University of Finance and Economics, Kunming Yunnan
Email: 1697195858@qq.com

Received: Jul. 10th, 2019; accepted: Jul. 23rd, 2019; published: Jul. 30th, 2019

Abstract

At present, the property industry has major problems such as limited intervention in the early stage, relatively low level of development, various interest groups having not formed a community of interests, channels for property service complaints and rights protection being not smooth, and property capitalization operations being facing severe challenges. In order to change this situation, property management companies have chosen to transform and upgrade, and different backgrounds of the times have provided an opportunity for the transformation of property companies. The new laws and regulations have standardized the industry standards. The implementation of the Internet has brought new opportunities to the property management industry. The supply-side reform has further clarified the development direction of the property management industry. In the process of transformation, the property management enterprises gradually get rid of the dependence on the developers, the real estate industry implements separate operations, and the property companies themselves choose the mode of innovation in management and operation separation. In addition, the increase in consumer demand has led to the diversification of property management consumption. Regardless of how the future property companies develop, the basic services and diversified operations are still the foundation of the company. At the same time, it is necessary to combine the online and the offline to expand the market players. Along with the development of the industry, enterprises have put forward higher requirements for talents, which has gradually changed the industry's human resources pattern, and the future cooperation and win-win has become the main theme of industry development.

Keywords

Property Management, Property Consumption, Separate Operations, Separation of Management, Supply-Side Reform

我国物业管理模式的未来发展思路

徐 齐

云南财经大学, 云南 昆明

Email: 1697195858@qq.com

收稿日期: 2019年7月10日; 录用日期: 2019年7月23日; 发布日期: 2019年7月30日

摘要

目前, 物业行业存在前期介入受限、发展程度相对较低、各利益主体尚未形成利益共同体、物业服务投诉和维权的渠道不畅通以及物业资本化运营面临严峻考验等主要问题。为了改变这一现状, 物业管理企业选择了转型升级, 不同的时代背景都给物业企业的转型提供了契机。新的法律法规的健全规范了行业标准, 互联网的推行给物业管理行业带来新的机遇, 供给侧改革的提出则进一步明确了物业管理行业的发展方向。在转型的过程中, 物业管理企业逐步摆脱对开发商的依赖, 与房地产行业实行分业经营, 而物业企业本身也选择管理与作业分离的模式创新发展。除此之外, 人们对消费需求的增加则实现了物业管理消费多样化的发展。无论未来物业企业如何发展, 基础服务和多样化经营并行仍是立足之本, 同时要做到线上和线下相结合, 这样才能扩大市场主体进一步发展。伴随着行业的发展, 企业对人才提出了更高的要求, 这使得行业人力资源格局逐步发生改变, 未来合作共赢成为行业发展的主旋律。

关键词

物业管理, 物业消费, 分业经营, 管作分离, 供给侧改革

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

物业管理最早出现在 19 世纪 60 年代的英国, 我国最早的物业管理出现在 1981 年的深圳, 随着改革开放的发展, 物业管理行业的竞争也日趋激烈, 尽管当前行业处于良性发展状态, 但仍面临着诸多问题。随着物业管理行业的快速发展, 业主维权意识和物业服务消费意识的提高, 物业管理行业在高速发展下隐藏的一系列问题也逐渐暴露了出来, 各种矛盾日益显现与激化, 物业管理行业面临着新的考验和挑战。早在 2011 年 10 月 22 日, 物业管理改革发展 30 年大会在深圳召开, 住房和城乡建设部副部长齐骥在会议上作了《承前启后继往开来 努力实现物业管理事业的历史跨越》的重要讲话。齐骥副部长在讲话中指出: “物业管理行业今后要转变发展方式, 行业发展不应该简单追求量的扩张, 而应当转向重视质的提高, 要通过现代科技的运用和商业模式的创新, 不断拓宽物业服务领域, 切实增强行业的整体竞争能力。”

新的法律环境和市场竞争环境正在催生我国物业管理模式发生变革, 尤其“互联网+”理念的提出, 加速了我国物业管理行业的发展。我国物业管理行业在历经 30 年的经验和理论知识积累后, 正逐步走向成熟, 供给侧改革的经济大环境又给物业行业带来了新的契机和挑战, 物业管理行业的发展还有很大的提升空间。在时代背景的指引下, 物业管理模式的发展思路逐渐明朗, 物业管理企业逐步和房地产企业实行分业经营, 物业企业自身也在寻找新的突破点, 开启了“管作分离”的模式, 引进专业化的人才队伍, 趋向更加精细化的服务, 尽管目前仍处于摸索期, 人们还是对这种经营模式依然抱有很大的期待。在快速发展的历程中, 迎合业主消费需求的经营方式也得到了认可。实践证明, 在未来一段时间, 做好基础服务的同时开展多元化的经营方式是合理的存在, 同时互联网技术将会在行业应用中趋于成熟, 物

业管理企业也将逐步实现合作共赢的局面，这些势必影响并推动行业发展，使得行业对人才的需求产生显著变化。

由此可见，我国物业管理虽然发展迅速，但是科学有效的发展理论体系尚未形成，物业管理模式转变还存在不少值得探索的问题，在快速发展的模式转变进程中，有许多转型成功的案例值得我们去思考、分析。本文以目前物业管理发展中存在的主要问题为出发点，对目前物业管理存在的主要问题进行分析，通过对物业管理行业转型的背景分析和模式转变的思路建设，明确了目前物业管理行业模式正在发生的转变，全文采用了运用文献法、案例法和实践法相结合的方式，最后，结合发展的现状，对物业行业未来的发展趋势做出判断和预测。近一步希望我国的物业管理进程在社会主义市场经济的调节和经济环境的指导下，弥补存在的不足和缺陷，尽早解决阻碍发展的因素，朝着蓬勃向上的方向发展。

2. 当前物业管理发展中面临的主要问题

我国的物业管理市场在近三十年的历程中逐步发展壮大，物业服务做为一个新兴行业，在发展的历程却赶上了房地产业高速发展的黄金期，发展异常迅猛，但随之一些问题也显露出来，给行业的发展带来新的挑战。

2.1. 物业前期介入受限

目前，大多数物业管理企业的前期介入都是在入住前半年左右进入的，主要工作内容为就建筑后期工作提出一些建议，为接管验收做前期准备，在深度和广度上都存在一定的缺陷。仍然难以解决开发商给物业管理带来的很多问题，有管理较为先进的企业虽然进行了前期介入工作，但也不能有效发挥前期介入的效用。这一方面是因为物业管理企业在资金和专业技术方面受到限制，以至于不能有效参与前期介入工作，另一方面是因为物业企业和开发商在交流沟通上存在障碍，未能引起地产开发商的足够重视，提出的建议也不能够得到落实，这都造成了前期介入受限，阻碍了物业管理行业的发展。

2.2. 行业市场发展程度相对较低

第一，物业企业资质普遍较低，我国物业服务企业大小不计其数，然而在这些企业中，一级资质企业所占比例不高，资质不足的物业服务企业在基础服务和人才梯队建设上都存在一定的缺陷，这严重阻碍行业的发展。第二，在我国现存的大部分物业管理企业提供的仍是基础服务，尽管多数企业在针对客户响应特约服务，但是摸索中前进的过程相对缓慢，而随着时代的发展，人们对精神需求要求的提高，简单的服务已经很难满足中高层生活水平的人对服务的需求。第三，从业人员文化素质水平相对较低，除此之外其他从业人员素质参差不齐，加之人们对物业服务认识的偏差，造成行业人员素质有待提高。第四，总体工资水平较低。薪资不高这一因素就导致物业行业高端人才稀缺，创造力不强，企业发展受限制^[1]。

2.3. 各利益主体尚未真正形成利益共同体

尽管物业管理已经在业主的日常生活中起着不可替代的作用，业主的需求很多时候离不开物业服务的提供，但是物业服务企业和业主之间对物业管理的认识在很大程度上是存在差别的，尤其是在相关利益的冲突下，导致物业企业和业主信任缺失，任何一方达不到共识都会使物业在服务过程中与业主矛盾激化。例如，部分业主会以缴纳物业管理费为由向物业管理企业提出无理甚至过分的要求，尤其是有开发商背景的物业服务企业更加为难，比起其他物业企业更多的要承担工程遗留问题。多数情况下，物业服务企业满足不了业主的无理诉求，这时业主就会采取拖欠管理费等手段来对付物业服务企业，矛盾激化下，业主欠费，服务跟不上，不满意的业主更多，欠费的业主增加，服务更差。业主站在个人利益角度

上出发则认为物业服务企业提供的服务和缴纳的管理费不成正比。除了主要利益主体，物业服务企业、业主大会、业主委员会、建设单位、市政部门之间矛盾纠纷也依然存在。

2.4. 物业服务投诉和维权的渠道不畅通

由于目前物业管理体制仍不够完善，行业各主体的权利和义务也未得到合理界定[2]，物业服务企业在经营困难的情况下，基础服务跟不上，所提供的特约服务更是少之又少，有甚者采取侵占公共收益的方法来增加收益。然而，业主维权的途径单一，多数情况下，业主对物业服务企业产生依赖心理，认为物业就是来解决问题的，但是把问题抛给物业服务企业得不到解决时，业主往往不知道该怎么办。除此之外，业主委员会发挥的效率有限，没有业主委员会的小区也很多。《物业管理条例》规定“同一个物业管理区域内的业主，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下成立业主大会，并选举产生业主委员会。”然而没有具体规定业主大会召开的条件(物业交付时间、入住比例等)。房屋交付过程中，业主对业主大会、业主委员会的关注度不够，一旦发现问题才会想到要维权，然而此时再成立业主委员会并不是一件简单的事情。更重要的是现实生活中建设单位及前期物业管理公司会从各自利益出发而不愿意成立业主大会，如此种种，就进一步阻碍了业主投诉、维权渠道的畅通[3]。

2.5. 物业管理资本化运营面临严峻考验

物业管理基于基础服务的模式下属于微盈利行业，物业管理行业相比其他技术密集型、资金密集型产业相比，物业属于劳动密集型，中高端人才缺乏、服务附加值、准入门槛以及市场集中度都不高[4]。这就造成企业资本化运营比其他行业困难。除此之外，很多中小型企业公司的组织架构也存在一定的问题，这些因素在很大程度上制约企业资本化运营。为了顺应时代发展，做好品牌推广，在互联网时代下求得生存，达到增强盈利的目的，企业纷纷采取并购的方式来打开市场。从资本市场对首家上市物业企业彩生活的反应来看，无疑对物业企业走上市之路起到推波助澜的作用。但是对上市后的物业企业而言，如果没有充裕的现金流进行相应的“增持或回购”，很有可能丧失企业的控制权，或者影响企业的日常经营，更有甚者面临破产，因此企业在并购决策上稍有失误便会给企业的发展带来巨大的挑战。

3. 物业管理行业转型升级的背景分析

随着 20 世纪 80 年代我国改革开放的开始，专业化的物业管理模式由国外引进国内，1981 年 3 月我国第一家物业企业在深圳成立，由此，我国的物业管理行业进入了全新的发展时期。纵观物业行业 30 年的发展历程，经济和时代背景对物业管理的转型升级起到了推波助澜的作用。

3.1. 法律法规制度的健全规范了行业标准

3.1.1. 《物权法》和《物业管理条例》的颁布实施

简单的来说，物业管理前几十年的发展几乎是在摸索中前行，没有健全的法律法规，每个企业有各自的发展方向，这种现象严重阻碍了行业快速发展。直到 2003 年 6 月 8 日，国务院第 379 号令《物业管理条例》的颁布实施，对物业管理中的业主及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用和维护以及法律责任做了一定的规定，由此物业管理行业走向了标准化的发展道路。在法规的指引下，行业历经四年的发展一些问题也逐渐显露，2007 年 10 月 1 日国务院 504 号令对《物业管理条例》做了相关修订，对物业的定位由“管理”到“服务”，业委会成立的指导部门有所增加，对业委会也有了新的修订，重点是严格要求了专项维修资金的使用，很大程度上保护了业主的权益。同时实施的《物权法》，尤其是对业主的建筑物区分所有权、相邻关系及共有部分的规定，在明确所有权划分和邻里问题上有了更好的界定，加快了行业健康发展。

3.1.2. 物业管理师制度的推行

人才稀缺很大程度上阻碍了行业的发展,为了改变现状,规范物业管理行为,提高物业管理从业人员的从业素质,我国于2005年开始实施物业管理师制度。推行过程中培养了一批又一批物业管理人才,尽管2015年3月13日国务院发布通知,取消了对物业管理师注册职业资格认定行政的审批,从业人员对物业管理专业化的认知却没有改变,行业人员素质的提升仍在继续,使得物业企业仍有很大的发展空间。

3.2. 互联网给物业行业带来机遇

早在2012年11月易观国际董事长兼首席执行官于扬首次在易观第五届移动互联网博览会上提出“互联网+”理念。在“互联网+”思想的带动下,物业管理以社区三维立体空间为中心,构建物业管理企业、社区居民与相关企业和服务者之间交互连接平台的社区APP产生了,通过线上和线下资源的互动整合,完成服务或产品在物业社区“最后一公里”的闭环[5]。同时,物业服务企业相继推出属于自己企业独特的发展平台,目前物业管理的发展正处于上升水平。2015年更是互联网时代下,物业服务企业快速发展的一年,当很多物业服务企业还在为物业小区APP是自己开发还是联合第三方共同研制的问题争论不休的时候,万科物业的“住这儿”、彩生活的“彩之云”、长城物业的“一应生活”、绿城物业的“幸福绿城”等率先占领了这片洼地。一时之间,物业服务企业不是正在做社区APP,就是在做社区APP的路上,这给物业管理未来的发展带来了很大的空间。在这一年里,移动终端的普及、APP的多样化、电子商务平台的大浪淘沙、生态圈的互生共长等等。互联网与物业管理行业的深度融合,催生了物业管理行业全新的服务模式,促进了行业的高附加值化,为行业发展带来了新的经济增长点,同时也颠覆了传统的物业管理模式,助力困顿中的物业管理,突破发展瓶颈,使物业管理行业走的更快更远。

3.3. 供给侧改革指引行业新的发展方向

2015年年底以来,“供给侧改革”成为热词,高频出现。这是中央高层针对中国宏观经济增长乏力问题开出的一剂良药,旨在“调整经济结构,使要素实现最优配置,提升经济增长的质量和数量。”如何借供给侧改革的东风进一步推进物业管理转型升级,是行业面临的新课题。

3.3.1. 供给侧改革给行业发展带来重要契机

供给侧改革首先会带来经济增长动力结构的调整。改革开放以来,出口、投资、消费一直是支撑我国经济发展的“三驾马车”,其中出口与投资贡献率最高。我国经济步入回落周期以来,中国经济增长动力结构发生深刻变化,内需逐渐成为主要动力,国家供给侧改革的首要重点必然是适应和推动产业结构的调整。调整产业结构重点是推进第三产业的发展,提高第三产业占国民经济的比重。服务业是未来中国经济和社会的双重稳定器,淘汰落后产能意味着制造业就业承压,而服务业则可吸纳就业,因而创造条件、促成劳动力的跨部门流动,也将是未来劳动力要素改革的重要方向。同时,第三产业每增长1个百分点能创造约100万个就业岗位,仅从就业状况来说,服务业明显好于制造业,将成为未来主要的就业容纳器[6]。物业管理行业作为服务行业,对未来人才的吸纳起着重要作用,由此可见,把握时代机遇是物业管理企业发展中首要思考的问题。

3.3.2. 供给侧改革给物业服务企业带来发展动力

供给侧改革的第二方向是创造新的需求,以便更好的满足客户需求、提升服务质量,通过不断调整优化促进产业转型升级,提高产业发展动力。物业管理产业可以依托现代科学技术和创新体系,特别是促进互联网技术、物联网等在产业发展过程中的应用,不断完善新的商业模式、服务方式和管理机制,不断拓展、丰富物业管理的服务方向和种类,使物业管理产业成为基于物业管理,能够提供全方位社区

服务的综合型企业。它既包括随着市场发展而产生的新兴物业服务门类，也包括运用现代技术对传统物业服务业的改造和提升。只有当两个力量有机结合起来，才有可能实现物业管理产业结构良性优化，发展动力才能不断增强。

3.3.3. 供给侧改革给物业管理提出了更高要求

供给侧改革的最后一个重点是从供给的源头把控质量，推出满足需求的好产品或服务，解决供给和需求不匹配的问题。对物业管理产业来说，了解业主需求，提升自己的服务质量才是关键，如何让客户需求和物业服务企业服务供给达到平衡或协调，让业主认识物业管理的专业价值，愿意花更多的费用让自己的房屋保值增值，让自己的生活提升质量，最本质的还是要以客户价值为导向，不断优化物业服务方向，提高物业服务质量，这样才能实现物业管理产业的永续发展[7]。在微观政策层面，要进行大刀阔斧的改革性突破，比如建立了解业主需求的机制、物业服务的质量评价体系和绿色环保节能评价体系，同时还要建立促进行业集中度提升机制，提高行业集中度，逐步遏制企业数量无序增长的态势。在目前的情况下，物业管理产业资源分散，产业集中度较低，很难达到规模经济的要求，也导致企业服务质量受到影响。因此，在供给侧改革的大背景下，想要稳步提升物业管理的发展，还有很长的路要走。

4. 物业管理模式转变的思路建设

随着我国物业管理市场化的发展，在时代背景的指引下，物业管理行业朝着专业化服务的方向发展同时，物业企业也在逐渐转型。

4.1. 物业管理行业正在与房地产业实行分业经营

物业管理作为房地产市场的消费环节，其实质是房地产综合开发的延续和完善，是一种社会化和专业化的服务方式，物业管理是房地产业发展到一定阶段的必然产物。但是，随着物业管理的发展，人们对物业保值、增值的要求，物业与房地产逐步开始了分业经营。

4.1.1. 在承接项目上逐渐独立

早期的物业管理企业和房地产企业存在严重的“裙带”关系，物业企业依赖房地产开发企业生存，多数情况下，物业企业只承接隶属房地产开发商开发的物业，这就造成了物业企业和房地产开发企业责权不明。如本该开发企业承担的工程遗留问题由物业来承担，一旦业主和房地产开发企业产生纠纷，物业企业夹在中间很为难。随着物业的发展，物业企业渐渐摆脱对开发商的依赖，逐步通过正规的投标方式，接手其他开发商投资的物业，进行项目外拓，渐渐独立起来，有不少物业企业单独靠物业便走上了上市的道路[8]。

4.1.2. 在资金上摆脱对开发商的依赖

在物业管理和房地产企业“裙带”关系的带动下，当物业企业出现亏损现象就要靠房地产开发补贴接济，这种资金上的依赖，造成物业服务企业和房地产开发企业站在统一战线上，这就很难保证业主的权益。随着物业企业项目的外拓，物业企业打破了这一现象，依靠外拓的项目，做规范化的服务，一旦物业管理企业有更多的机会去独立经营、支撑增值服务，企业能保证足够的利润，从实质上摆脱对房地产开发企业的依赖。

4.2. 物业管理企业逐渐实现“管作分离”

所谓“管作分离”是指物业服务企业在经营模式上实行管理与作业分开。物业服务企业承担管理的作用，企业本身不提供具体的作业活动，而是把具体的作业通过外包的方式分包给专业服务公司。

4.2.1. 一体化经营模式向“管作分离”发展的原因

一体化经营的模式下，物业管理企业不仅要提供专业的技术，还要在人员管理方面有相关健全的体系和标准，对物体管理企业要求比较严格。然而，现实中的物业管理企业并不能兼顾两面，一旦人员专业技能不强，就会造成业主对服务的不满，使物业企业经营上难以把控。为了改变这个现状，有条件的企业就选择了“管作分离”的经营方式，把需要提供给专业技术的作业如保洁、绿化、安保等部分分包给专业的服务公司，很大程度上提升了物业管理的品质，方便了物业企业的管理。

4.2.2. “管作分离”逐步发展

“管作分离”的经营方式对物业服务企业人才梯队的要求比较高，要求从业人员具有职业化水准和素养，一般是大中型物业企业经营的首选[9]。把环境和公共秩序外包出去，物业企业主抓管理，而专业技能则有分公司提供。为了增加员工的专业素养和技能，分公司加大对员工的培训和技能训练，使员工在作业过程中更加规范和标准。尽管在试运营阶段，但是客户感受和物业管理的现场品质直观上有了一定的改善，赢得了客户的认可。

4.3. 迎合业主消费需求多样化的发展

随着物业服务企业的快速发展，人们对物业服务企业的认知有了新的变化，说起物业，能想到的不仅仅是保洁、保安、保绿、保修传统的四保，更多的是物业带来的消费。在转型发展的过程中，很多企业的经营费用不再单一依赖物业费的收取，更多的是靠消费盈利。

4.3.1. 基于房地产市场细分化的消费

房地产业在经历了二十年的黄金期后，为取得新的发展，不少企业转向新的发展，把地产业分的更细化。目前的开发类型按照物业的使用用途可以划分为住宅、写字楼、零售商业、工业和休闲旅游设施的开发，根据开发的特点，物业消费的类型也不同，普通住宅，物业服务企业只是对物业的保养维护，就现在针对性的养老地产而言，物业管理企业实质上提供的是消费服务。以爱晚大爱城项目为例，大爱城是国家“爱晚工程”的典范项目，主要实行居家服务、社区照顾、机构养老相结合的服务模式，养老中心除为入住养老公寓的老人提供专业、贴心的服务外，还为所有社区居民提供个性化、定制化健康养老服务，实现社区养老全覆盖，老年人在这里可以享受国际医疗健康中心、养老中心、体育中心、文化教育、养生会所、休闲公园等带来的服务。毫无疑问，这些服务是建立在消费基础上的，这种完善的服务几乎是有消费来支撑的，通过间接的手段，把服务变成一直消费。

4.3.2. 基于“互联网+”思想的消费

2015年是互联网快速发展的一年，也是物业服务企业通过“互联网+”思想主导消费的一年，在这场消费为主流的市场导向中，彩生活服务集团采用了在社区里面引入供应商和代理，通过彩之云的平台来实现供应商、加盟商、业主和平台四方的共赢的方式值得物业服务企业借鉴，彩生活服务集团在深圳已经开展了桶装水、小白兔干洗、金谷园营养早餐等，本着“为客户创造价值”的核心理念，将物业管理由“对物的管理”转变为“对人的服务”，以物业管理服务为基础，围绕小区基本服务和配套生活服务，提供物业服务、房屋银行和打理服务、周边商家订购服务、机票酒店充值等线上服务、生活用品电子商城与团购服务、饮用水营养早餐等本地连锁服务共六大类服务，能够满足业主吃喝玩乐衣食住行等主要居家生活服务需求，通过这些消费，不仅成为业主生活好帮手，更为物业服务企业带来丰厚的利润。随着这种创新模式的推出，很多物业服务企业都在开启消费服务模式，把日常的消费和服务结合在一起，为物业服务行业带来新的转型和契机。

5. 物业行业未来发展的趋势

在时代背景和市场化的指引下，物业管理的发展思路在建设、在进步，同时也存在很多不足，发展的空间还很大，因此，物业管理未来的发展趋势值得我们思考。

5.1. 基础服务和多种经营并存

目前物业管理行业单纯依靠传统物业服务已经难以实现可观的盈利，利用先进的互联网技术和庞大的用户数据库开发社区资源开展多种经营势在必行，做好基础服务的同时，开展多种经营，不仅能方便业主，提升客户满意度，还能为物业的经营发展提供支撑。客户之所以会接受物业服务企业提供的多种经营，是建立在对基础服务信任的基础上的，所以，物业服务企业不能只顾经营而忽视了基础服务。当然，只做基础服务，已经不能适应时代发展的需求了，同时兼顾基础服务和多种经营才是物业企业发展的立足之本。无论行业处于怎样的发展，服务永远是物业服务企业生存的核心要素，是行业需要坚守的底线，因此，基础服务绝不能忽视。

5.2. 物业消费线上、线下相结合

对于物业服务公司来说，线上的推广虽然在一定程度上的确帮他们提高了工作效率，但却无法掌控平台自主权，而作为外来的变革者，又根本无法跨过物业服务公司这道坎，即使暂时取得与物业服务公司的合作，也无法掌控物业，因为双方的目的不一样，自然不能一直携手前行。那么物业服务公司如何做好线上线下相结合呢？确实有不少企业也在尝试，因为掌握着得天独厚的社区资源，大量的业主信息归他们所有，几乎可以省去费钱费力地推活动。然而并非如此，有的企业通过智能化社区 APP 真正做到了线上线下的融合，部分企业仍在摸索中前进。

万科“睿平台”通过业主手机端应用“住这儿”和工作人员手机端应用“助这儿”将社区所有的设施设备通过线上系统连接在一起。就简单的车库灯泡维修来说，当业主发现灯泡坏了，就可以掏出手机用“住这儿”进行手机 APP 拍照上传，与此同时，万科物业总部收到该报修信息后，几秒内将自动派单到附近车库具有该维修技能师傅的手机上的“助这儿”APP 上。接下来，员工完成维修并向业主的 APP 上发送反馈，业主对维修的效果做出评价即可。传统线下报修工作是：业主发现问题第一时间通知客服人员，由客服人员负责联系维修师傅，当维修师傅接到报修后联系业主进行维修，维修结束后，客服人员需要对业主进行回访，验证维修效果。而通过线上直接实现了业主和维修的及时对接，很大程度上节省了维修时间，提高了物业服务效率。同时，EBA 远程设备监控与运营系统，也是万科“睿平台”的一大亮点，该项技术是用万科物业的专利产品“传感器”将设备运行情况采集后，采用软件系统进行管理，当设施和设备出现故障和异常情况能及时提醒技术人员，自动派单，实现对设备的远端控制，高级别的技术人员可以对设备进行远程会诊，从而达到有效管理及人力资源高效运用的目的[10]。

5.3. APP 推广扩大市场主体

2015 年这一年社区 APP 风光无限，但市场主体却依然缺失，如果物业管理行业不及时调整战略，布局全国建立一个新的竞争能力很强的市场主体，也很难在这片战场上厮杀出一条血路。单就一个物业服务企业来说，这个有价值的大数据库都是难以建成的，但是现在是在互联网的时代，“互联网+”的浪潮来得凶猛，物业管理行业有着其他行业不具备的优势：天然形成的社区客户垄断资源，相对规范的运行模式，广阔的仓储空间和庞大灵活的物流配送队伍，这一切都给社区 APP 创造了无限的想象空间[5]。当这个有价值的平台落地之后，可以借助物业服务企业的专业化服务增加客户粘性，才能真正开始创造价值。然而简单的社区 APP 仅仅只能把业主的居住信息放到网上，进行信息化管理，然后通过微信和 APP

进行查阅、咨询、报修，后期再拓展周边商圈来为业主提供更大范围服务。不要以为这样就能为业主带来了方便，他们没有意识到他们只是把线下物业服务搬到了线上，而本身存在的服务问题并没有解决，所以业主也就不一定会真正买账，这样就造成了市场主体的缺失，使得 APP 推广发挥作用局限。另一方面，每个社区推广 APP 都会站在利益出发，用自己的社区 APP 不能发挥真正意义上的作用，用别的企业推广成熟的社区 APP 又不甘心，这很大程度是制约了市场主体的进一步扩大。

5.4. 行业人力资源格局逐步发生改变

进入互联网和资本时代的物业管理与传统物业管理相比，其内涵和外延不断得到延伸与深化，所以行业对人才的需求产生了显著变化[11]。以目前的发展情形来看，在互联网的带动下，物业行业对金融和 IT 等高端人才的需求将明显增加。未来一段时间，会有越来越多的物业服务企业走向上市的道路，使行业的集中度慢慢提高。推动社区经济，通过资本运作的方式让股东获利，物业服务企业原有的物业管理人员的个人素质和专业水平已经无法满足企业发展的需要，物业服务企业要发展就必须想办法引入高端人才。所以，在金融、IT 方面的高端人才必将涌入物业管理行业[12]。同时，行业对低端劳动力的需求量将会大大降低，大批智能化机械设备的运用将逐步取代落后的传统设备，如使用清扫车替代保洁、无人机巡逻代替保安员等。除此之外，智能技术的应用将减少人力成本，提高服务效率，如，停车智能化管理系统、火灾自动报警、消防联动控制系统等。行业在变化，人才的格局在行业带动下也在转变，只有正确看待这种变化，才能顺应时代发展。

5.5. 合作共赢成为主旋律

目前，传统的物业管理模式也正在面临更多的挑战，行业间的竞争越来越激烈。随着移动互联网技术的发展和政策环境等因素变化的影响，物业管理优胜劣汰的竞争机制和市场化并购将会在行业掀起高潮。根据第三次经济普查数据，全国物业服务企业约 10.5 万家，深圳有 1700 多家企业。《2014 年度深圳市物业管理行业发展报告》显示，2014 年年底深圳纳入统计的 1512 家企业共管理面积 11.67 亿平方米，平均每个企业管理面积不到 80 万平方米，如果把其他没有纳入统计的企业算进来，每家企业管理面积刚超过 60 万平方米。这样的管理面积显然偏小，因此，行业要发展，就必须通过整合来增加行业价值。

当各种尝试均未获得成功的时候，物业管理行业的转型遇到了瓶颈。未来物业管理行业发展道路究竟该如何探索，模式该如何打造，对于物业管理企业来说面临着新的难题，“有想法没办法”始终是物业服务企业绕不开的壁垒。对于物业管理行业来说，一直以来，各个物业服务企业都想要打造一个社区平台，却忽视了平台是否拥有价值，而平台的价值取决于用户的数据。真正的大数据是需要达到一定规模才能实现其最大价值的，即便是现在发展得如日中天的彩生活物业、万科物业管理的面积都已经上亿平方米，但这个听起来庞大的数据丢进互联网的大海却很难溅起一丝水花。此时，互联网企业合作合作的消息层出不穷，种种迹象表明合作是共赢的必然之路。

参考文献

- [1] 张瀛. 关于物业管理行业发展现状的报告[EB/OL]. <https://www.docin.com/p-2094436094.html>, 2018-03-20.
- [2] 王占强. 物业管理经典案例与实务操作指引[M]. 北京: 中国法制出版社, 2014.
- [3] 余乐, 黄安心. 关于物业管理相关理论问题的研究[J]. 湖北社会科学, 2010(12): 91-95.
- [4] 王研博. “互联网+”时代, 如何与资本共舞[J]. 中国物业管理, 2016(1): 48-50.
- [5] 沈建忠. 把握时代机遇, 推动物业管理转型发展[J]. 中国物业管理, 2016(3): 1.
- [6] 梁兵. 供给侧改革与物业管理创新实践[J]. 中国物业管理, 2016(4): 45-46.

-
- [7] 曹阳. 机遇与挑战并存诱惑与自制共生——展望行业 2016 年面临的趋势与问题[J]. 中国物业管理, 2016(1): 38-40.
- [8] 潘黎黎. 稳步发展中的物业管理行业[J]. 成才与就业, 2009(12): 22-23.
- [9] 晏飞. 中国物业管理市场走势分析[J]. 中国经贸导刊, 2010(3): 58.
- [10] 雷健. 关于万科物业思考的思考[J]. 中国物业管理, 2016(1): 71-73.
- [11] 曹阳. 供给侧改革与物业管理产业发展[J]. 中国物业管理, 2016(2): 16-17.
- [12] 武汉市物业管理协会. 物业管理“互联网+”时代下的新机遇[J]. 城市开发(物业版), 2016(1): 9-14.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网首页: <http://cnki.net/>, 点击页面中“外文资源总库 CNKI SCHOLAR”, 跳转至: <http://scholar.cnki.net/new>, 搜索框内直接输入文章标题, 即可查询;
或点击“高级检索”, 下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询。
2. 通过知网首页 <http://cnki.net/>顶部“旧版入口”进入知网旧版: <http://www.cnki.net/old/>, 左侧选择“国际文献总库”进入, 搜索框直接输入文章标题, 即可查询。

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ass@hanspub.org