

## 学习目标

- (1) 理解物业管理的概念与特点。
- (2) 了解物业管理行业的发展过程及前景。
- (3) 熟悉物业服务企业的设立及组织机构。

## 素质目标

- (1) 树立现代物业管理理念。
- (2) 正确认识物业管理行业的价值。

## 能力目标

- (1) 了解物业管理的具体内容。
- (2) 熟悉物业公司设立的流程。

## 任务一 物业管理的概念及内容

### 学习准备

收集资料,了解物业管理的内容,物业服务企业与业主的责任和权利,并思考如何做好物业管理等问题。

### 相关知识

## 一、物业管理的概念与特点

### 1. 物业管理的概念

物业管理是指业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,以及维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

对物业管理概念中的关键性词语,可以有以下理解。

(1) 业主,是房屋的所有权人,有别于房屋的使用人。

(2) 选聘,是通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业服务企业。

(3) 物业服务合同,是指物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

(4) 物业服务人,包括物业服务企业和其他管理人。

## 2. 物业服务合同的内容

物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、资料交接等条款。物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。物业服务合同分为前期物业服务合同(业委会成立前,由建设单位和物业服务企业签订)和物业服务合同(业委会成立并选聘了物业服务企业,由业主委员会和物业服务企业签订),物业服务合同应当采用书面形式。前期物业服务合同可以约定期限;如果期限未满,但业主委员会与新的物业服务企业签订的物业服务合同生效的,前期物业服务合同自动终止。

## 3. 业主的主要权利和义务

业主的主要权利和义务在《中华人民共和国民法典》(以下简称《民法典》)中作出了明确的规定。

(1) 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利(《民法典》第二百七十一条)。

(2) 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益(《民法典》第二百七十二条)。

(3) 业主对建筑物专有部分以外的共有部分,享有权利,承担义务;不得以放弃权利为由不履行义务。业主转让建筑物内的住宅、经营性用房,其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让(《民法典》第二百七十三条)。

(4) 业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理(《民法典》第二百八十四条)。

## 4. 物业管理的特点

(1) 物业管理的主体必须是专门机构(物业服务企业或其他管理人)和人员。

(2) 物业服务人根据物业所有者的委托,遵守国家的法律法规,按照合同或契约行使对特定物业的管理权,专业化程度要求较高。

(3) 物业管理的对象正常为已经竣工验收并投入使用的各类建筑物及其附属配套的设备设施和相关场地,包括物业区域内的环境卫生、绿化、公共秩序与安全、车辆停放及交通等。

(4) 物业管理是市场化的经济行为,双向选择和等价有偿是物业管理市场化的集中体现。由合同双方按照相关合同的约定,根据质价相符的原则,实施遵循市场规律的专业化服务。

(5) 物业服务人宜通过多种经营和科技化管理手段,充分满足业主的合法需求,并在日常生活所需、健康产业、老幼照料等新的领域发力,持续提高服务的宽度和深度。

(6) 物业管理的目的是为业主和使用者提供一个整洁、文明、安全、舒适的生活或工作环境,最终目标是物业资产管理,保持并提高所服务的物业的使用价值和经济价值。

## 二、物业管理的内容

### 1. 基本内容

(1) 日常养护。日常养护主要是指对各类建筑物、配套设施设备的维修养护,具体包括房屋、照明系统、供配电系统、给排水系统、供暖系统、空调系统、电梯系统等的维修养护。

(2) 公共秩序维护。公共秩序维护是为保障物业的正常工作、生活秩序而进行的管理与服务,包括区域内的安全、保卫、警戒,以及对排除各种干扰的管理。物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

(3) 清洁绿化服务。清洁绿化服务是为了净化和美化物业环境而进行的服务,是体现物业服务基础水平的一项重要标志。物业服务人员应当做好清洁保养的工作计划、检查监督等管理工作,如垃圾分类、废物、污水、雨水的处理,防鼠灭虫,外墙清洗等;也应当做好草地和花木的养护工作,定期修剪、施肥、浇水、防治病虫害等。

(4) 消防管理。消防管理是物业管理工作中的一项重点内容,其目的是预防物业火灾发生,最大限度地减少火灾损失,明确火灾发生时的应急措施。消防管理工作包括灭火和防火、配备专职人员、培训专兼职队伍、制定消防制度、保证消防设备处于良好备用状态等。消防管理工作的重点是防患于未然,既要加强防范措施,又要让业主和租户具有防火及自救的意识。

(5) 车辆和交通管理。随着人们生活水平的提高,汽车拥有量也在逐渐增加。很多项目在前期规划设计时,未充分考虑车位配比,造成很多小区或商业建筑停车位不足。这也是物业管理中的一个难点和矛盾点。对于小区内车位的归属与使用,《民法典》作出了明确的规定。

《民法典》第二百七十五条规定:建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于业主共有。

《民法典》第二百七十六条规定:建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

(6) 客户服务。负责客户接待、投诉处理、满意度调查、业主委托服务、业户档案建立、费用收缴等。

### 2. 多种经营服务

多种经营服务主要是指物业服务企业在征得相关主体同意后,依托物业管理区域特有的市场资源所开展的各类有偿服务,特别是针对某些用户的特定需要而提供的有针对性的有偿服务。物业多种经营不仅可以增强物业企业的竞争优势和品牌影响力,还可以提升社区生活品质和经济活力。

多种经营服务包括非业主增值服务及社区增值服务。非业主增值服务主要包括案场

管理服务、交付前保养和维修服务以及其他服务及活动等；社区增值服务主要包括社区生活服务、空间运营和社区媒体服务、美居服务及其他社区增值服务。

物业管理作为连接千家万户的重要民生行业，提供高品质和多样化的服务，不断满足人们日益增长的美好生活需要，是其发展的不竭动力。近年来，随着经济的发展及居民服务消费意识的增强，多样化、多层次的社区消费需求不断被激发，物业服务也逐渐与居民消费、安居乐业紧紧联系在一起。采用传统服务方式已经不能使物业服务企业长久地保持竞争力，如何以良好的基础服务为支点，创造可持续发展的经营商机，为业主提供更多便捷的服务，是物业服务企业近年不断探索和研究的课题之一。物业服务企业应本着“扎实做服务、大胆做经营”的工作思路开展社区增值服务，围绕社区资产运营，提供多元化增值服务，不断满足居民的延展需求，积极开展如房产经纪、社区电商、养老服务、新能源汽车服务等业务。

良好的基础服务保障能力是实现多种经营的前提，只有赢得业主的信任，物业服务企业的多种经营才能有生存的空间。物业多种经营要契合社区特点和业主需求。不同的社区有不同的规模、位置、人口结构、消费水平等因素，影响着业主对于生活服务的偏好和需求。物业企业要根据自身管理的社区特点，进行市场调研和分析，找出适合自己的经营项目和组合，并且要持续跟踪反馈和评价，调整并优化服务内容和质量。

物业多种经营要有专业化和创新性。物业企业在开展多种经营时，要注意与其他行业或竞争者的差异化竞争，不能简单地跟风或复制别人的模式，而是要发挥自身在社区管理方面的专长和优势，在某些环节或领域提供更有价值或更有特色的解决方案。同时，也要注重引入新技术、新理念、新模式等创新元素，提升服务效率和体验。

物业多种经营要有市场化和规范化的机制。物业企业在开展多种经营时，要遵循相关法律法规和行业标准，在保证安全、合法、合规的前提下进行市场化运作。要建立完善的财务核算、风险控制、人员管理等制度，并且与外部合作伙伴建立良好的沟通协作机制。同时，也要注重与主营物业管理服务相互支持、相互促进，并且保持适度平衡。

### 三、物业收费方式

物业服务费的收费方式主要有两种，分别是包干制和酬金制。包干制是指由业主向物业服务企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务企业享有或承担。酬金制是指在预收的物业服务资金中，按约定比例或者约定数额，提取酬金支付给物业管理企业，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担。按包干制收取物业管理费是中国住宅物业及非住宅物业管理服务市场的主导模式。

## 任务二 物业管理的产生与发展

### 学习准备

收集相关资料，了解物业管理的产生与发展、中国物业管理的发展历程等。

## 一、物业管理的产生与发展

### 1. 物业管理的产生

一般认为,物业管理作为一种有效的房屋管理模式,起源于19世纪60年代的英国。当时英国正处于工业快速发展的阶段,大量农村人口涌入城市,造成城市房屋的空前紧张,一些房地产开发商相继修建了简易住宅并廉价出租给工人家庭。由于住宅设施简陋,环境条件差,而且时常发生人为破坏房屋设备、设施的现象,工人们又经常拖欠租金,业主的经济收益难以得到保障。在这种情况下,一位名叫奥克塔维亚·希尔(Octavia Hill)的女士为其名下出租的物业制定了一套行之有效的管理措施,要求承租者严格遵守,这不仅保证了自己的收益,也使租户感到比较满意。希尔的做法引起了英国政府的重视,并很快在英国推广起来。一种新型的房屋管理模式就这样诞生了,这就是物业管理的雏形。

物业管理虽然最早起源于英国,但真正意义上的现代化物业管理形成于19世纪末期的美国。19世纪末,美国经济正处于迅速发展的时期,随着建筑技术的不断进步,一幢幢高楼大厦拔地而起。在这种情况下,大厦管理问题越来越突出。于是,专业物业管理机构开始出现并迅速增加,物业管理行业组织也逐渐形成。

### 2. 物业管理的发展

#### 1) 英国的物业管理

英国不仅是物业管理的发源地,而且其物业管理水平也是世界一流,很多国家和地区房地产及物业管理的发展都借鉴了英国的经验。英国物业管理服务的内容非常广泛,除了传统意义上的楼宇维修、养护、清洁、保安,还延展至工程咨询、物业功能布局和规划、市场行情调研与预测、目标客户群认定、物业租售推广代理、通信及旅行安排、智能系统化服务、专业性社会保障服务等全方位服务。

英国物业管理的最大特色是依法管理,有关房地产开发管理的法律法规就有50多种。城乡规划及土地开发许可制度对土地的取得、处置、征用、开发等作了具体的规定,要求房地产开发必须符合城市规划、保护环境的要求,不与公共利益相抵触。同时,英国较为丰富的古建筑与历史遗址,政府特别注意这些古迹的保护,专门制定了法律、政策和法规进行管理。这些法案对古建筑、古遗址保护的职责、措施、处罚等作出了强制性规定,在控制发展的区域内禁止建设新的房屋。

#### 2) 美国的物业管理

美国物业管理的基本模式主要是运用现代化的管理工具和方法,以保护和提高业主财产价值、增加业主收入为目标,全方位地满足住用人各层次的需求,并实现物业服务企业自身的发展目标。

(1) 严格资质管理,确保物业管理质量。20世纪30年代初,美国各地纷纷成立物业管理公司。美国借鉴英国的经验,强化政府在住房管理中的角色,帮助业主选择有能力、有资质的管理企业及管理人员成为政府的一项任务。承担这项任务的是1929年成立的

美国房地产经纪人协会物业管理学会(IREM)。

IREM 一直致力于物业管理的教育培训和资格认证工作,其认证分为两类:对单位的认证,即合格管理机构(accredited management organization, AMO)证书;对个人的认证,即注册物业管理师(certified property manager, CPM)证书。AMO 是颁发给合格房地产管理公司的证书,获得该证书的公司至少拥有一名 CPM。

CPM 证书是颁发给在经验、教育和职业道德规范方面有杰出表现的专业物业管理者的。要获得 CPM 执照,必须经过候选和正式获取两个阶段。取得正式证书必须符合五个条件:一定年限的管理经验;通过至少几门专业课考试;超过 1 年全职进行有效的物业管理计划、决策和组织;接受有关职业道德教育;获得分会和总会的批准。此外,CPM 的资格并非终身制,如果违反 IREM 的职业道德条款,物业管理人员将被取消 CPM 资格。

(2) 实施专业服务,提高服务效率。在美国房地产发展的初期,物业管理大多是内部管理,即由业主自己管理。然而,这种形式的管理受业主的精力和专业知识的限制,弊端越来越明显,因此后来逐步转向承包管理,即聘请专业物业管理公司和专业人员管理。美国的专业物业管理公司并非独立完成所有的服务项目,而是将保安、清洁、工程维修、绿化等工作承包给专业公司。这既为物业管理公司开展全面服务创造了条件,又提高了工作效率和服务质量。

(3) 重视法规建设,规范物业管理行为。美国是一个法治国家,法律法规十分健全,在物业管理方面也是如此。例如,美国相关法律中规定,各物业管理公司所管的楼宇和公共场所、娱乐场所必须设有残疾人专用的停车位、轮椅通道,电话、饮水管、电梯的按钮必须方便坐轮椅者使用,还必须设有把手、残疾人专用卫生间等。在美国这个典型的契约社会中,业主与物业管理公司、物业管理公司与专业服务公司均通过合同契约形式建立了广泛的联系,并将契约作为实施权利、履行义务的依据。政府经常采用“微服私访”的方式检查有关法规的执行情况,对违法者及时给予审查和惩罚。这些法律法规的最终实施都是通过建筑设计、施工准则及政府的批准手续、监督得以落实,为物业管理公司实施管理打下了良好的基础。

(4) 设施齐全,服务到位。配套设备、设施是否齐全直接关系到物业管理服务质量的好坏。美国的市政设施设备配套水平较高,政府要求所有的建筑工程都应配有必要的公共设施,否则不得动工兴建,并要求对给排水系统、污水处理系统、道路系统、通信、供变电等系统及公园绿地和企业公共设施进行必要的投资。在公共设施方面,美国特别注重车库的建设和管理,几乎所有楼宇都建有地下车库,不少建筑物将第三层、第四层甚至第五层、第六层都建为车库,以满足停放大量汽车的要求。

## 二、我国物业管理的产生与发展

### 1. 物业管理在我国的发展历程

我国物业管理行业大致经过三个发展阶段,分别是萌芽阶段(1981—2003 年)、传统服务阶段(2004—2013 年),以及转型探索阶段(2014 年至今),如图 1-1 所示。

我国内地最早开始物业管理模式探索与尝试的,是当时被列为沿海开放城市和经济

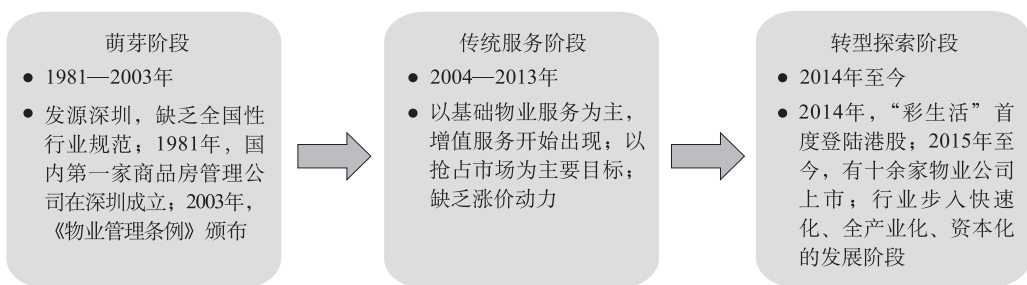


图 1-1 我国物业管理行业三个发展阶段

特区的深圳。1981年3月10日，深圳市第一家涉外商品房管理的专业公司深圳市物业管理公司正式成立，标志着内地的物业管理迈出了第一步，也宣告了这一新兴行业在内地的诞生。1985年年底，深圳市房地产管理局成立，对全市住宅区进行调查研究，肯定了物业管理公司专业化、社会化、企业化的管理经验，并在全市推广。1988年由企业实施管理，由房管局实施业务指导和监督的住宅管理体制基本形成。到1993年深圳市专业性物业管理公司和内设物业管理专业机构的单位超过百家，6月又成立了全国首家物业管理协会——深圳市物业管理协会。广州市于1981年开始在新建住宅小区东湖新村试点新型的管理办法。1984年，广州市房地产经济研究会通过考察东湖新村编写了《城市住宅管理向多层次的综合服务与经营类型的发展》，这篇论文在提交给中国城市住宅研究会1984年年会进行交流时受到了肯定。1986年10月，广州市房地产经济研究团体和行业协会与市房地产管理局联合召开了广州住宅小区管理和服务专题研讨会。此后，住宅小区管理被市政府提上议事日程，有关部门不断组织讲演交流，推动这项工作的开展。

1994年3月，原国家建设部在沿海开放城市物业管理试点经验的基础上，发布了《城市新建住宅小区管理办法》，明确指出：“住宅小区应当逐步推行社会化、专业化的管理模式。由物业管理公司统一实施专业化管理。”该办法正式确立了我国物业管理的新体制，为房屋管理体制的改革指明了方向，并提供了法律依据。

1992年2月，原国家计划委员会、建设部联合颁布《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》，以规范物业管理服务的收费行为，维护国家利益和物业管理单位及物业产权人、使用人的合法权益，促进物业管理事业的健康发展。1996年9月，原建设部人事劳动教育司和房地产业司联合发布了《关于实行物业服务企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》，为全面提高物业管理素质，规范物业管理行为提供了保证。

2003年9月1日起施行的由国务院第9次常务会议通过的《物业管理条例》对规范和指导我国物业管理的健康、规范、高效发展起到了重要作用。《中华人民共和国物权法》（以下简称《物权法》）于2007年10月1日起施行，《物业管理条例》也根据其立法宗旨及相关条例进行了修订。按照《物权法》的有关精神及修订后的《物业管理条例》的有关条款，各级地方政府及相关职能部门又相继修订和完善了一系列的物业管理法规，为物业管理行业的发展奠定了法律基础。

2021年1月1日实施的《民法典》中有关物权、所有权、建筑物区分所有权、相邻关系、物业服务合同等的条款，在原《物权法》的基础上进一步完善了物权法律制度，规定了

物权制度基础性规范。所有权是物权的基础,是所有权人对自己的不动产或动产依法享有占有、使用、收益和处分的权利。针对群众普遍反映业主大会成立难、公共维修资金使用难等问题,《民法典》进一步完善了业主的建筑物区分所有权制度。在合同编部分,针对物业服务领域的突出问题,增加了有关物业服务合同的内容。

2022年12月15日,住房和城乡建设部部长倪虹在中国物业管理协会组织召开的第五届理事会第六次全体会议上强调,物业管理是重要的民生行业,是落实“城市三分建七分管”理念的重要领域。

## 2. 物业管理行业形成并逐渐成熟

物业管理行业是由以提供物业管理服务为主要业务内容的相关企业组成的群体。近些年,我国物业管理成为一个相对独立的行业,并得到全社会的认可。这主要是由于物业管理在我国从诞生起就一直保持着高速的发展,并取得了较好的经济效益、社会效益和环境效益,是被实践证明了的适应我国住房体制改革的一种较好的房屋管理模式。作为一个全新的行业,物业管理行业正在逐步成熟和健全。

(1) 物业管理从业人员队伍及物业管理规模逐步增大。截至2022年年底,我国物业服务企业总数约24万家,管理的各类物业总面积达353亿平方米,经营总收入约12437亿元,从业人员约1000万人。

(2) 物业管理行业协会逐步健全。一个行业是否成熟健全的一个重要标志就是该行业的行业协会是否健全。1993年深圳市物业管理协会成立,2000年10月全国性的物业管理协会——中国物业管理协会成立,时至今日,全国各省(市)都成立了各自的物业管理行业协会。

(3) 物业管理范围不断扩大。我国的物业管理首先是从住宅小区管理开始,逐步扩展到各类办公楼宇、商业设施、宾馆饭店、工业厂房、机场、码头、火车站、工业园区等。除了新建物业要实行物业管理,原有物业(包括各类公有产权物业)也已逐步实行市场化、经营型的管理模式。

(4) 物业管理人员的专业化教育和培训逐步得到加强。新兴的行业需要新型的专业人才,我国物业管理是新兴行业,其实践发展迅速,市场化程度、竞争强度日益激烈,促使物业服务企业逐步加大对物业管理专业人才的引进和培训工作的投入。

## 3. 物业管理与房地产业

物业管理是整个房地产业的一个重要组成部分或重要环节。房地产业是一个横跨生产、流通和消费三大领域的产业,而物业管理与房地产业的流通消费环节,特别是消费环节有着密切的联系,是房地产开发建设的完善和延续。物业管理通过对建成并投入使用的物业进行管理和服务,使物业发挥最大的综合效益,并且不断延长使用寿命,使巨额投资建成的各类房屋能够保值、增值,从而最大限度地提高房地产的综合效益。两者的关系具体体现在以下几点。

(1) 良好的物业管理有利于房地产的销售推广。随着人们生活水平的不断提高,人们对工作环境和居住环境越来越关注。良好的物业管理可以给人们带来舒适、优美、安全的工作和居住环境,从而可以提升房屋的住用品质,促进房屋的销售和推广。

(2) 良好的物业管理有利于实现房屋的保值升值。从财富积累的角度来看,良好的

物业管理可以延长房屋的使用寿命,充分发挥房屋的使用价值。如果没有良好的物业管理,可能导致房屋内部设施运行不良,加速房屋的物理损耗,使房屋的使用价值超前消耗,造成财富的巨大浪费。

(3) 良好的物业管理有利于房地产市场的发展和完善。物业管理的社会化和专业化的良性发展,是与房地产综合开发的经济体制改革相适应的,它使房地产开发、经营与服务有机地结合起来,具有繁荣和完善房地产市场的作用。

(4) 良好的物业管理有利于提高房地产开发企业的声誉和品牌价值。良好的物业管理能充分发挥房屋设施及其环境效益的整体功能,促进人居环境的改善,有助于人际关系的融洽。优质的物业管理可以免除业主和租用户的后顾之忧,增强他们对房地产开发企业的信心,帮助房地产综合开发企业在公众心目中树立良好的形象。这本身也是企业最形象、最有效的广告,能够提高房地产开发企业的声誉。

## 任务三 物业管理行业的现状及发展趋势

### 学习准备

收集物业管理行业的现状及未来发展前景的相关资料,了解物业管理行业的现状及未来的发展前景。

### 相关知识

#### 一、物业管理行业的现状

随着国家房地产政策的调整,物业服务行业逐渐成为投资风口,国内很多优质企业纷纷进军资本市场。截至2023年4月,共有63家上市物业企业,总市值为3 621.7亿元,市盈率PE(TTM)均值12.3(剔除异常值),市盈率PE(LYR)均值为12.3倍。63家上市物业管理企业(以下简称“物企”)分布在全国12个省、直辖市,共计17个城市。其中,广东省仍是上市物企最多的省份,有22家上市物企,占上市企业总数的34.9%。北京、上海、广州、深圳四个一线城市上市物企共有34家,占比超五成(54.0%)。其中,深圳为上市物企数量最多的城市,达10家,占比15.9%;广州、上海和北京则分别有9家、8家和7家,占比分别为14.3%、12.7%和11.1%。

#### 二、物业管理行业的发展趋势

目前,城市服务、综合设施管理(IFM)、商业运营管理、智能科技服务等创新型服务为物业行业打开了更大的市场空间。

城市服务是突破传统物业范畴,转为“大物业”“城市管理”的全新定位,服务内容一般

包括物业管理、绿化管养、市政养护、环卫保洁等,近几年发展非常迅速,项目标的额普遍较大。

IFM 是突破传统服务对象和服务理念的全新探索,是通过围绕多种专业人员、场所、流程和技术以确保其所管理的场所发挥其应有功能的专业领域,或将成为物业管理行业价值增长的新引擎。根据国际研究机构 PMR 的调查分析:2021 年全球 IFM 服务市场规模达 7 300 亿美元,并将在 2021—2031 年以 4.2% 左右的年增长率保持稳定增长(2031 年超万亿美元)。经预测,国内 IFM 市场规模在万亿元,发展空间广阔。目前,该领域尚处于探索阶段,企业参与度不高,业务渗透率较低。目前有很多头部企业陆续开始重视 IFM 赛道,并通过为企业、学校、医院等单位提供服务来提升服务密度,主要业务聚焦于餐饮服务、综合服务及设备管理等,发展潜力突出。

商业运营管理是聚焦商办物业管理的企业特有的业务板块,呈现出专业性强、利润率高特征。近年来,部分以住宅为主的头部物企开始布局这一领域,并逐步形成专门的业务板块。

智能科技服务是物业企业的发展方向,随着中国老年社会的到来,一线用工短缺、高素养人才缺少将成为物业企业的一大问题。通过智能化服务,能极大地提高服务品质,减少人工,提升响应速度,提高客户满意度。物管企业在平台打造上应循序渐进,一般分为三个阶段:第一阶段为基础阶段,管辖项目全覆盖,主要内容是工作管理和项目数据监控与分析,关注工作质量与人员效率;第二阶段为进阶阶段,自管高价值项目,主要内容是工作管理、设施物联监测、数据监控与分析,增加物业设施的物联监测内容;第三阶段为高阶阶段,物联项目拓展至其他项目,在上述基础上,针对数据分析进行深度定制化服务。

另外,国内物业服务企业继续在多种经营领域进行探索。超过一半的上市公司,其非业主增值服务收入占总收入的比例超过 20%。这里需要注意的是,并非所有企业都能开展增值类服务,而是需要根据自身的资源条件,探索基于自身核心优势的多元化服务。企业应系统梳理和分析客户及业主的真实需求,根据自身资源和优势进行选择性的布局,对毛利率较高的业务,应强调通过自营做大规模、做深做透;对毛利润较低的业务,应更多地通过打造平台和开展平台输出,导入更多的服务资源和客户资源,增加成交频次,从而实现发展。

市场倒逼物业服务企业提供质优价廉的服务,提升服务密度是实现这一目标的重要途径。由于物业服务费刚性强、提价难,存量合约项目流转度低,随着企业竞争加剧,物业服务企业必须提供质优价廉的服务才能赢得市场。从目前企业的实践情况来看,提升服务密度是实现质优价廉服务的重要途径,因为随着服务密度提升,物业服务企业可进行科技化改造,以实现人效提升、人力节约,起到托举基础物业管理利润率的效果。此外,基于密度可以更好地开展合适的增值服务,强化企业竞争力。

加快完善服务标准化体系建设,加强专业能力建设,提升服务品质。面对日趋激烈的竞争,物业服务企业在扩张规模的同时,应更加聚焦提升服务品质,着力构建以客户为中心的标准化服务体系,稳步提升服务质量,筑牢企业运营根基。当前,越来越多的企业着力于精细化发展,通过发掘并满足客户需求,打造规范化、市场化的物业服务标准体系。由于不同项目业主群体的服务需求和关注点不尽相同,企业应关注具有广泛共性、普遍存