

吉林省智慧物业建设现状及对策研究

唐明丽¹ 董明锡²

1 长春建筑学院, 吉林长春, 130012;

2 吉林省自然资源调查规划中心有限公司, 吉林长春, 130012;

摘要: 随着城市的快速发展和人们生活水平的提高, 智慧物业作为智慧社区建设的一部分, 是一项惠民利民的工程。本文以物业智能化理论为基础, 对影响吉林省智慧物业发展的要素进行分析, 进而对吉林省智慧物业建设的发展提出对策建议。本文旨在通过实例调查与分析, 为智慧物业的学术领域添砖加瓦, 期望能为吉林省智慧物业建设带来新观点新思路, 共同迎来吉林省智慧物业建设与数字经济发展的新局面。

关键词: 智慧物业; 物业管理; 建设现状; 发展对策

DOI:10. 69979/3041-0673. 25. 02. 021

1 相关概念界定

1.1 多视角下的物业管理概念

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约定, 对房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理、维修和养护, 维护物业服务区域的秩序和公共卫生^[1]。物业管理活动的参与方主要包括政府、企业和业主, 本文将分别从这三个角度来理解物业管理的概念。从政府的角度来看, 物业管理是社会管理的一部分; 从企业的角度来看, 物业管理是以用户需求为导向, 对物业进行维护, 兼有服务与管理职能, 使其保值增值; 从业主的角度来看, 物业管理是以物业为基础, 按照物业管理规约对财产的自我约束行为。

1.2 物业智能化理论概述

随着智能建筑技术的发展, 人们把智能建筑技术分层次地连接起来进行统一管理。物业管理也逐步向专业化、智能化演变, 传统的物业管理加上互联网等科技手段进行有效管理, 为物业服务企业降本增效, 满足业主的居住智能化需求, 提升业主的幸福感和获得感, 为物业保值增值。物业智能化是通过硬件设施的升级为住户实现服务的一个理想环境, 智能物业为智能住区提供了新的发展空间, 智能物业主要体现在网络化、智能化、人性化和服务的综合化。

2 吉林省智慧物业发展现状及主要存在的问题

2.1 调查设计

2.1.1 调查对象选择及问卷发放

本次的调研基于供给和需求两个方面进行调查展开, 选取吉林省大型物业服务企业以及使用服务的业主为调研对象。主要选择长春中海物业、万科物业等服务企业及吉林省用户以网上发放调查问卷的方式进行调研。经过综合整理, 共获得有效问卷 153 份。

2.1.2 访谈设计

(1) 访谈对象选择

本次访谈主要基于供给和需求两个角度来进行, 供给方面访谈对象为提供服务的物业服务企业人员; 需求方面访谈对象为物业的使用人、业主。基于者两个方面进行访谈, 既能了解智慧物业的建设情况, 又能了解智慧物业的使用情况, 使调研更有效果。

(2) 访谈内容设计

本次访谈主要围绕智慧物业的建设和使用情况进行开展, 主要采用开放式问答的方式。供给方面主要是从物业智能化服务的内容有哪些、使用情况和亟需解决的问题等。需求方面主要是针对物业使用人、业主对智慧物业的了解程度及使用情况、使用感受及满意程度等进行深度访谈。

2.2 吉林省智慧物业的现状分析

2.2.1 物业服务资源管理状况

吉林省物业服务经过 20 多年的发展, 已经初具规模。截至目前, 全省共有物业服务企业 2043 家, 从业

人员 10 万多人,服务面积达到 2.8 亿平方米,专业化物业服务覆盖率达到 73%。但是,值得注意的是,通过此次调研数据显示,业主对智慧物业的需求比较广泛,但是能够实现智慧物业的服务企业缺寥寥无几。详细情况如图 1 所示。

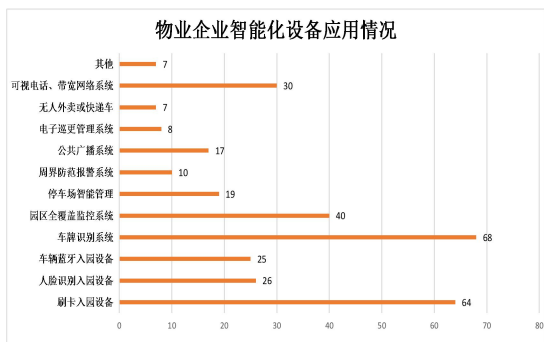


图 1 物业企业智能化设备应用情况

“我们物业服务企业也很想建设智慧物业,但是成本太高,效益要几年才能体现出来,比如智慧停车系统,有一种智能地锁,如果把所有车位都改造成智能地锁,需要很大的费用,并且有些业主认为在入口进行车牌识别就可以了,不需要用地锁,有些人对智慧物业不了解,认为对设备改造会多收物业费,很难解释清楚。”(物业经理 A)

2.2.2 政府部门促进城市建设需求

为贯彻落实《省委城乡基层建设工作委员会物业治理专项工作组三年工作计划》内容,积极推动物业管理服务平台建设,进一步畅通物业治理渠道,2021 年 6 月,长春市住房保障和房屋管理局主持召开“舒心住”智慧物业服务信息平台建设方案研讨会。并且表示要以高站位、高标准完成平台建设目标,最终实现百姓投诉反馈顺心、居住环境舒心、安全保障放心,物业服务企业物业服务称心和监管部门监管服务贴心。

2.2.3 业主需求分析

居民作为智慧物业最主要的组成者,是智慧物业服务系统的主要使用者和参与者。城市居民希望通过智慧物业服务系统来满足他们多样化、个性化及便捷化的生活需求。

(1) 业主对智慧物业的理解程度

通过调查问卷的形式,对业主对智慧物业的理解程度进行调查,共获得有效问卷 153 份。其中,对智慧物业理解非常清楚的业主占 3.88%、比较清楚占比 18.45%,

有 36.89%的业主理解程度一般,有 25.24%的业主不太清楚智慧物业的概念,根本不清楚智慧物业的占比达到 15.33%。详细数据如图 2 所示。

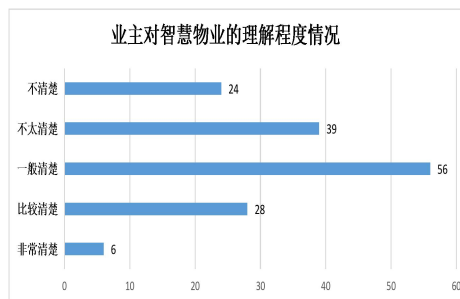


图 2 业主对智慧物业的理解程度情况

“我今年 38 岁,我认为智慧物业就是用智能化来进行物业管理,比如小区的人脸识别系统,不需要带卡就可以刷脸进出园区和单元门,很方便,还有车牌识别功能,每次开车回家系统可以自动识别车牌号,直接开车就进来了,不需要保安再进行核对,节省了时间,总之,智慧物业方便了业主的生活。”(受访业主 A)

(2) 业主对智慧物业需求情况

城市居民对智慧物业的需求涉及居民及房产信息服务、电子商务服务(网购服务)、安防与监控管理、物业管理信息化、商务服务等多方面。详细情况如图 3 所示。

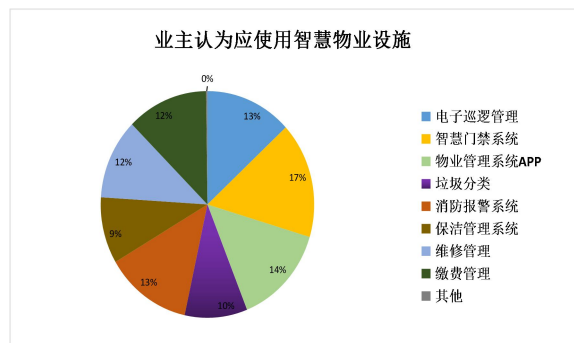


图 3 物业公司应用物管 App 情况

“小区虽然使用了刷脸门禁系统,物管 APP,但是 APP 的使用频率并不高,基本上就是交物业费的时候在 APP 上缴费,其余用途基本没有用上,虽然有购物功能,但是商品不多,种类也不全,建议对 APP 进行更新,增加服务功能,比如商务服务和业主报修,以后再有水管坏的情况就不需要给管家打电话了,直接在系统上保修就可以了,而且最好设置 24 小时或者 48 小时进行处理,这样比较方便业主。”(受访业主 B)

2.2.4 物业企业当前信息化现状需求

当前的物业管理行业是传统的劳动密集型的服务行业,工作大多还应用传统的管理方式方法,管理水平较低、管理手段缺少信息化、服务效率较低、业主满意度较低,造成了许多的工作不便和问题的产生,使业主和物业服务企业之间矛盾层出不穷。根据调查,物业企业在管理过程中使用物管 APP 的占比并不多。

“虽然我们公司在物业智能化管理方面在吉林省属于前列,但是对于智慧物业系统的建设还有很大的上升空间,比如虽然也有建立业主档案,但是其更新频率并不高,并且对于老年人没有针对性的进行记录,其实这方面应该加强,还有我们物业有租售中心,在租赁合同管理方面,还可以增加全程跟踪服务,尤其是在实现线上带看方面有待加强。”(物业经理 B)

3 对于吉林省智慧物业建设的对策建议

3.1 加强智慧物业建设标准化体系

在政府方面,需要对智慧物业制定专门的指导性文件,引导物业企业建立智慧物业,监督物业企业建立标准化的框架体系,完善监督机制保障基于互联网技术开展物业管理时居民的信息安全,并根据科学化、规范化的要求,完善管理机制,每一个功能的增加,每一个平台的建设,都必须以标准化为准绳。

3.2 优化智慧物业的建设与管理成本

借助网络平台,物业企业与互联网企业联合,形成跨行业,跨区域的联合,具体包括面向社区居民、周边企业的不同服务业,由政府相关部门进行后台监管[2]。智慧物业综合服务平台上,要进一步打造集超市、餐饮、教育、生活服务等于一体的惠民服务,建立完善服务体系,让业主选出优质商家,舒心享受服务。可由物业企业牵头,吸引优质商家到小区做宣传,开展营销活动,同时达到宣传智慧物业综合服务平台的作业,并且可进行线上房屋租售等相关工作,或 3D 看房等业务。

有些物业企业在探索从服务“小社区”到探索城市“大物业”服务,改进传统物业服务模式,以拓宽服务功能、深化业主服务为概念,为业主提供基础、增值、智慧的服务,以提升“服务力”塑造品牌力。拓宽物业服务领域,从多方面增加盈利能力,优化服务成本。

3.3 完善统一业务体系

3.3.1 加强资源整合

目前,对于使用智慧物业管理手段的物业企业,大多是自己公司与科技公司合作开发物管 App 软件,其功能良莠不齐。如果能整合资源,对现有软件进行改善升级应用到所有物业企业,将会实现所有业主的智慧生活。

3.3.2 完善智慧物业管理系统

智慧物业的核心是硬件设备的互联,而目前大部分小区的门禁、地锁、智能停车场、小区监控等都是独立运行的,需要形成一套完善的业务体系。以小区监控为例,目前发展得较好得智慧小区基本上也只是单纯的视频监控,需要形成一套完整得研判体系,比如对外来人员的识别和监控、对危险人员的报警以及对独居老人的监控能,特别是对小区小孩和老人的安全保障。

3.4 构建人才发展体系

智慧物业的建设需要物业企业对专业化人才的引进,尤其是在吉林省如何吸引人才、留住人才不只是物业管理行业所面临的难题。人才是创新的根本,也是建设智慧物业的根本保障。

3.4.1 建立培训制度

对于新入职的员工加强培训,包括智能物业相关知识、沟通技巧,制定晋升目标。在招聘时,重点考虑应届大学生,一方面解决就业问题,另一方面提高物业管理行业的学历程度。完善用人政策,明确入职后会进行统一培训,为员工制定晋升目标和路线,让其了解物业管理工作,得到认同,完善激励奖励制度,制定人才培养通道,吸引更多优秀的毕业生加入到物业管理行业,留住优秀的人才。

3.4.2 建立人才管理机制

强化互联网与传统物业的融合,健全人才管理机制,在薪酬体系方面,将基本工资与绩效相结合,一方面可以吸引更多专业的人才加入企业,另一方面可以提高服务水平。将满足智慧物业建设所需要的人才留在企业,使其有晋升的机会。

3.5 利用智能化手段加强有效沟通

3.5.1 利用智能化沟通渠道

物业企业建立智慧物业服务平台,利用智慧物业综合服务平台,发布消息,增加沟通方面的功能,比如完

善线上保修系统, 48 小时内回复, 修理结束后业主给予评价; 增加电子反馈功能, 定期收集业主对物业的打分表, 提高服务水平; 根据不同业主制定个性化服务, 针对不同的业主采用不同的沟通方法, 化解不必要的矛盾, 解决管理问题, 使物业企业和业主之间进行有效沟通。

3.5.2 加强智慧物业宣传工作

物业企业加强信息化建设的同时, 加大宣传力度, 使业主了解智慧物业, 有利于日后的设备维护和智慧物业系统的使用。物业企业可以定期组织业主开展主题活动, 加强物业企业和业主之间、业主和业主之间的沟通, 促进邻里和谐。比如举办智慧物业知识竞赛, 设定一些奖品鼓励业主积极参与, 既能够使业主了解智能化设备的应用, 也可以使业主了解物业企业在智能设备上的投入。

4 结语

智慧物业就是利用互联网和物联网, 以社区网、统一通信、数字安防、呼叫中心为基础, 构建智能物业服务平台, 实现物业服务转型升级, 让业主轻松享受安全、便捷、幸福的智慧生活及增值服务。因此, 通过研究吉林省智慧物业现状、找出吉林省智慧物业发展存在的问题, 提出关于吉林省智慧物业建设的对策建议, 从而为

智慧城市的建设提供参考。

参考文献

- [1] 江薇. 智慧物业系统的研究与实现[D]. 长沙: 湖南大学. 2018.
- [2] 王进, 王泽龙, 黄焕彰, 朱宝英. 长春市互联网+智能化物业管理现状分析[J]. 中国资源综合利用, 2016(12): 52-54.
- [3] 焦俊一. 智慧社区服务创新应用系统的探索[J]. 物联网技术, 2013(2): 8-11.
- [4] 李玉平. 智慧物业助推行业快速转型[J]. 中国物业管理, 2020(1): 36.

作者简介: 唐明丽(1989-), 女, 满族, 吉林省伊通满族自治县, 讲师, 硕士研究生, 长春建筑学院, 研究方向: 房地产开发与管理。

董明锡(1989-), 男, 汉族, 吉林省长春市, 工程师, 大学本科, 吉林省自然资源调查规划中心有限公司, 研究方向: 土地资源管理。

基金项目: 吉林省教育厅 2024 年度社会科学研究项目: 吉林省智慧物业建设路径研究, JJKH20241682SK