

绿色物业管理发展模式及要素解析

李妮妮

潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司 山东 潍坊 261000

摘要：随着居民对节约资源、健康环境的需求越来越高，广大业主及政府对物业管理提出了更多节约资源和环境保护的要求，深圳市部分物业服务企业以科学管理、技术改造和行为引导为本责，以有效降低能耗、节约资源和保护环境为目标，通过开展以节能、节水、垃圾分类、环境绿化、污染防治等为主要内容的绿色物业管理活动，为业主和物业使用人营造安全、舒适、文明、和谐、美好的工作和生活环境。

关键词：绿色建筑；绿色物业；全生命周期；低碳；战略

引言

绿色发展已成为全球的主旋律。近年来，在“双碳”目标下，我国绿色物业管理发展驶入了加速车道。但是，目前业界关于绿色物业管理尚未形成一套较为完善、成熟的理论体系，这使得广大物企在加速车道上的绿色物业管理之旅缺少了必要的清晰导向。本文对绿色物业管理的应有之义和内容架构进行了梳理分析，希望能够为绿色物业管理探索实践提供参考。

1 意义

狭义的绿色物业管理包括三方面内容：一是物业服务企业在物业管理的全生命周期遵循“以人为本”的基本原则，向开发商和业主积极宣传绿色物业管理理念和节能减排的重要性；二是物业服务企业不断采用水资源循环利用、有效利用太阳能等清洁能源、照明节能改造等新技术，使用高科技设备与产品，来提高物业管理水平，引进建筑节能新技术，推动物业服务企业升级，将我国节能减排的需求落在实处；三是物业服务企业运营绿色建筑，积极参与绿色建筑认证，更新物业硬件，改善物管服务细节，通过提升楼宇使用者的满意度来提高物业资产价值，达到多方共赢^[1]。

通过理论分析和整合，我们提出绿色物业管理的广义含义：指物业机构受物业所有人、使用人的委托，从可持续发展的角度，采用环保、节能、智能化等现代化技术和科学管理手段，以营造安全、低碳、节约、舒适、健康的人居环境为最高目标的一系列服务与管理活

通讯作者：李妮妮，女，出生年月：1983年8月，籍贯：山东潍坊，学历：大学本科，毕业院校：山东建筑大学，研究方向：物业管理，工作单位：潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司，职务：部门经理，邮箱：147243398@qq.com。

动。通过研究发现，国内外研究现状大都集中在讨论实施绿色物业管理的原因，及其社会意义，但在具体如何开展绿色物业管理的研究较薄弱，造成企业在开展绿色物业管理实务工作时缺乏必要的理论指导。

2 绿色物业企业现状

传统物业致力于为建筑保值，而绿色物业致力于为建筑创造价值。近年来，一些企业积极探索和转型，深圳、上海、江苏多地在绿色物业管理上不断创新，开展试点工程致力于实践中寻求经验。从企业管理架构上区分，我国绿色物业企业可分为可为绿色建筑和住区提供外包物业服务的专门型绿色物业企业和地产物业一体化的集团型绿色物业企业^[2]。

3 绿色物业管理中存在的

3.1 很多老旧物业项目的技术改造费用不足

当前大部分的老旧物业项目由中小型物业服务企业在管理，这些项目共有物业设备设施一般条件较差，为了达到《评价标准》的要求需要进行技术改造的费用较高。并且，老旧物业项目的物业管理收费标准比较低、物业管理费上涨难，再加上中小物业服务企业拥有的资源较少，因此管理老旧物业项目的物业服务企业无法从物业管理费或者从其他渠道筹措资金用于共有物业的绿色化改造（如更换水泵、加装用电计量表计、翻新绿化、定期对周边环境进行全面检测等）。并且，《深圳市建筑节能发展专项资金》规定，物业项目必须完成技术改造并获得“深圳市级绿色物业管理评价标识”后才能获得建筑节能发展专项资金的扶持资助。所以，对于老旧物业项目很难申请获得“深圳市级绿色物业管理评价标识”。

3.2 相关法规、政策不够完善

物业管理行业仍处于转型升级阶段，国家层面的引

导显得尤为重要。而行业相关法规尚未建立完善的体系,缺乏政策引导,尚未出台绿色物业管理激励政策如对实施物业管理的企业免税、提供培训等措施。没有绿色物业管理转型实施计划,未建立绿色物业管理准入机制,未开展绿色物业管理评价工作。针对住户,也没有鼓励支持其雇佣绿色物业服务的补贴政策。很难调动起绿色物业服务企业可持续发展的积极性。

没有明确界定物业公司质素的规定,对拉低行业水准的违规企业也无明确惩罚制度,使得现在物业服务企业与业主缺乏有效沟通且矛盾纠纷不断,物业服务企业运作不科学、技术水平较低、管理人员专业素养不高^[3]。

3.3 绿色物业管理激励政策力度不足

据了解,目前深圳市激励物业服务企业在所管项目开展绿色物业管理活动并申请获得“深圳市级绿色物业管理评价标识”的政策仅有深圳市建筑节能发展专项资金扶持资助一项措施。与绿色建筑、装配式建筑、既有建筑节能改造相比,绿色物业管理的激励措施过于单一,并且无相关具有一定强制力的政策措施。因此,物业服务企业按照《评价标准》的要求开展绿色物业管理活动的意愿并不强烈。

4 绿色物业管理可持续发展对策与建议

4.1 健全绿色物业管理法规体系

督促具有立法权的设区城市全面启动物业立法工作,其他市、县加快制定《物业管理办法》及配套规章制度,力争到2020年底,各市、县普遍建立健全物业管理法律法规体系,依法依规规范物业管理。建立物业服务纠纷速裁、调解工作机制。充分发挥法律手段在物业管理纠纷处理中的积极作用,构建人民调解、行政调解、司法速裁及仲裁、诉讼互相衔接的服务纠纷解决工作新模式。探索市、县、街道办事处、社区四级物业管理投诉受理制度和物业管理服务纠纷快速处理调解组织体系,充分发挥社区法律顾问作用,引导业主依法理性表达利益诉求,同时简化工作程序,提高仲裁效率,及时解决各类物业纠纷。

4.2 构建绿色运营管理的标准及评价体系

对于行业而言,需要结合绿色物业管理的实践情况,逐步建立完善的绿色物业管理标准体及评价体系。目前,部分地市已经发布了绿色物业管理相关标准文件,例如,深圳市于2018年发布了地方标准《绿色物业管理导则》,深圳市住建局于同年印发了《绿色物业管理项目评价标准》。未来,建议研究制定绿色物业管理领域的国家标准,从国家层面推动绿色物业管理发展的

标准化、专业化,使物业管理服务行业为助力“双碳”目标的实现作出更大贡献^[4]。

4.3 物业服务信息系统的完善优化

在绿色物业管理模式中,信息化的应用带来了服务模式的优化,除了原来的与业主当面的服务外,物业服务企业还能够通过电脑和手机向业主提供服务,使业主接受服务的渠道和方式多样化,让业主们更方便、更及时地接受服务,从而有针对性地提高服务质量。

目前,越来越多的物业服务企业将手机客户端的开发和应用作为物业服务的辅助工具。在传统物业服务模式下,业主接收服务信息的速度较慢,信息承载量较小,物业服务人员处理业主的信息也有可能不及时。然而,手机客户端服务改变了这种糟糕的状况,畅通了彼此之间的信息交流,使客户感受到互联网信息化为生活带来的便捷服务。手机客户端还可以在支付等服务上为业主提供更细致、更人性化的服务,实现更多的功能与体验^[5]。

4.4 加强宣传引导,增强基层

政府部门和业主绿色物业管理意识物业服务企业在物业项目开展绿色物业管理活动,离不开基层政府部门和业主(或业主大会)的支持。各政府有关部门应运用自身强大的号召力,深入社区开展形式多样、内容丰富的绿色物业管理宣传活动,增强基层政府部门和业主(业主大会)绿色物业管理意识。并且,政府有关部门还可以引导基层政府部门和业主(业主大会)在选聘、续聘物业服务企业时优先考虑有能力创建或者维持运营绿色物业管理项目的物业服务企业。

4.5 建立健全绿色运营管理的制度体系

物企开展绿色运营管理,首先需要有一套较为完善的制度体系,做到制度先行。有了制度,绿色运营管理才能有章可循、有规可依,从企业到物业项目,从高管到基层工作人员,才能统一认识和章法,进而才能将“绿色物业管理”的理念和服务意识贯彻于日常工作。

4.6 绿色物业管理专业人才培养

在“双碳”目标召唤下,绿色物业管理对服务人员提出了较高的要求。首先,绿色物业服务人员不仅需要掌握专业技能,还需要掌握广泛的绿色环保知识,更需要有强烈的社会责任感与环保意识。其次,服务人员需要对业主进行绿色环保意识的宣传、沟通和行为引导,必须具备较强的服务意识和职业沟通能力。

在我国内地物业管理领域,受过高等教育的专业人员比例仍然相对较低,真正可以胜任绿色物业管理的人

员更是少之又少。绿色物业管理的科技含量较高,导致人才资源超越其他硬性资源,成为最重要的企业资源。因此,物业服务企业运用智慧科技建立内部培训网络平台显得尤为重要,通过普及绿色环保知识、专业技能和岗位培训等,提供物业服务人员学习和成长的空间,提升管理人员的绿色服务意识和综合素质,使那些有钻研精神的员工能尽情施展自己的才华,大家在工作中相互学习环保知识、节能知识,在相互竞争中不断进步。只有对物业服务人员进行系统和科学的培训,才能为物业服务企业的绿色化转型提供充分的智力支持^[6]。

结束语

综上所述,物业管理对我国经济社会发展的推动作用日益显现,在改善人居环境、推动国民经济增长、维护社区和谐稳定、解决城乡就业问题、推进社会建设等方面,发挥了重要的作用。

参考文献:

- [1]张祎娴,张伟. 二战后法国社会住房发展历程及启示[J]. 城市规划通讯, 2017, 12: 17.
- [2]赵光瑞. 日本公共住房政策及其对中国的启示——以高速增长时期的住房政策为中心[J]. 南京财经大学学报, 2011, 05: 92-97.
- [3]蔡穗声. 香港公屋、欧洲社会住房与新加坡组屋[J]. 中国房地产业, 2012, 03: 64-67.
- [4]夏素莲. 香港住房保障制度研究及其对大陆的启示[D]. 武汉:武汉科技大学, 2009.
- [5]王松涛,刘洪玉. 香港住房市场中的政府干预及其启示[J]. 城市问题, 2008, 05: 70-77.
- [6]刘伊曼,赵玲玲. 绿色发展的技术支撑研究[J]. 现代商贸工业,2019(19):187-188.