

# 新经济下的物业管理创新路径探究

陈 丽

山东省商业职业技术学院 山东 济南 250013

**摘 要：**随着现代社会生活水平的不断提升，人们对高品质物业的要求也在逐渐提高，对物业管理的需求愈发多元化，这也促进了住宅物业服务行业的快速发展。基于此背景，物业企业积极转变自身服务方法，致力于物业管理的创新与探索，是进一步拓展业务范围、提升企业核心竞争力、迎合社会发展大趋势的手段。在实际过程中，新经济环境下物业管理的创新，需要考虑不断扩大的市场规模、丰富的市场需求，在明确服务主体的基础上进行延伸，从而实现物业管理的持续性创新。本文简要分析了物业管理发展情况，对新经济下的物业管理创新路径进行深入探究。

**关键词：**经济环境；物业管理；创新路径

引言：物业管理在中国起源于20世纪80年代，经过近40年的发展逐渐走向成熟和规范。随着房地产行业的快速发展，中国物业服务行业进入快车道，目前处于良性的发展态势。然而，随着《物业管理条例》《民法典》<sup>[1]</sup>的相继出台，在物业行业获得规范发展制度保障的同时，物业服务企业经营风险也在增加。例如，由于业主获得了对物业服务企业的任意解除权，物业服务企业面临新的机遇和挑战，经营和决策须谨慎。在业主消费需求日趋多元化的今天，人们对物业管理服务品质要求越来越高，市场竞争进一步加剧，传统的粗放型物业管理服务模式逐渐暴露其不足与发展瓶颈，影响了物业服务企业的可持续发展，物业服务企业管理模式的创新成为关注的焦点。

## 1 物业管理发展情况分析

随着市场经济的壮大，国内房地产行业的发展速度不断提升，这也为物业管理及相关行业的诞生提供了条件。最近几年，诸多领域纷纷选择引入物业管理工作，这表明作为管理体系的一种，物业管理已得到较为广泛的应用，并为人们生活创造了便利。而市场经济发展所带来影响，主要是使物业管理所涉及内容更加多元，既有传统的安保、维修和清洁，还有绿化、消防等，其服务模式及服务领域也与以往不同。可享受物业管理所提供相关服务的主体，由早期的住宅小区，逐渐向医院、公园及商场延伸，在物业管理行业持续发展的背景下，人们日常生活质量较过去有所提高，这对构建和谐社

会具有重要意义。此外，在新经济时代，要想使物业管理优势得到充分发挥，关键是要尽快转变思想，以智能化以及信息化为立足点，基于移动互联对工作效率进行优化，在全新思维的指导下，加大对人才进行培养的

## 2 目前物业管理企业创新过程中存在的问题分析

### 2.1 创新意识缺乏

创新的思维方式存在与矛盾的解决中，在辩证法的作用下，新的精华必将取代旧的糟粕，这就是革除旧弊，突破旧的思维定势，旧的常规戒律，对现有的糟粕进行舍弃，对现有的否定和超越。革除旧弊，就意味着需要适应市场变化，不断调整我们的产品和服务，在市场多变和不确定性下发展，这关系到很多人的切身利益，阻碍重重。创新不是一句两句口号就能解决，无数的实践证明，创新不仅需要投入大量的资金、人力、物力、精力，同时，还需要公司在治理和发展过程中适应和复核当前发展的管理体系、经营体系、企业文化等等，在不断变革的社会背景下，做到审时度势，推陈出新，与时俱进，不断整合运用各类资源促发展。

### 2.2 缺乏管理人才

从服务居民生活角度出发，物业管理处于服务的基层，与居民的接触最为频繁，能够有效发现居民生活中存在的问题。因此，物业管理工作人员工作复杂，需要处理的事项较多，服务的基数较大，但是在待遇和薪资方面却不成正比。这就使得物业管理人才流动性较大，管理人员的业务素质也难以满足常态工作的需求。因此，在物业管理行业中，出现了入职门槛低的问题。这些低学历的从业人员使得物业管理企业的发展受到了很大的限制<sup>[2]</sup>。在常规工作中，物业管理部

致物业管理企业人员不足的现实问题。

### 2.3 运营成本高

基于国内物业管理企业的收费模式与收入构成数量型增长的物业管理企业每年只能依靠不断的新接项目来支撑业绩的增长,但老项目的营收比例基本上都呈逐年递减的发展趋势,因为物业费在目前的政策及市场环境下是不可能逐年递增的,但企业的人工成本、运营成本则是逐年递增。而且随着建筑及设备的逐年老化,物业管理企业经营的风险其实是日益加剧的。经济学上有个边际收益递减规律。可以想象一下,如果依靠数量型增长,总有一天物业管理企业的利润会被项目上逐年上升的成本拉平,甚至会出现负增长。

## 3 新经济下的物业管理创新路径分析

### 3.1 转变物业管理认知,打造企业品牌

新形势下要想实现物业管理创新,建议要积极转变物业管理认知,重塑物业管理思维,同时深入发掘企业的物业管理特色,打造企业品牌,形成品牌效应,走出物业管理的第一步。在新管理理念指导下,要深入分析房地产与物业管理之间的关联,正确看待这种关系,积极转变自身思想,将物业管理从提升房产项目水平的局限中脱离出来,融入社会环境建设中,梳理社会管理思维,从而提升物业管理社会责任感。在转变思维的过程中,要加强物业管理宣传力度,通过多种渠道开展自身先进物业管理理念、思维、战略计划的宣传工作,让业主能够直接看到自己享受的各种物业服务,提升业主的服务体验,促使业主形成对物业的高度认同感,打造优质物业品牌形象<sup>[4]</sup>。

### 3.2 加强组织培训工作

物业服务是企业形象的直接反映。作为连接业主和物业的桥梁,管理人员素质往往会给服务品质带来决定性作用,管理专业人才稀缺所带来影响不言而喻。人才是确保创新工作得以顺利开展的基础,这也给物业管理公司提出了相应的要求,即:对人才培养引起重视,以加大培养力度为前提,将建设组织职能和优化管理团队的工作提上日程,利用现有培训形式和方式,凭借独到的眼光,为物业管理行业不断输送专业人才。事实证明,将先进技术融入培训与管理,可使智囊团作用得到充分发挥,通过垂直监控的方式,确保末端作业得到有效控制,随着培训力度的加大,管理人员能力和素养均可得到显著提高,其服务水平自然可以最大程度满足业主要求。由此可见,对物业管理公司而言,要想使自身竞争力得到增强,真正做到持续发展状态,当务之急便

是定期组织培训,确保管理人员素养及专业能力达到理想水平,使业主享受到体贴、专业并且专业的服务,并敦促高质量发展尽快成为相关行业的常态。

### 3.3 加强服务手段创新

物业服务企业服务手段创新,就是要颠覆传统的物业管理模式,将互联网与物业管理行业进行深度融合,形成全新的服务模式,增加物业管理服务行业的高附加值。一是通过智能化管理系统和先进的管理设备设施,打造智慧社区,减员增效,提升物业管理水平。例如,利用监控系统、红外报警安防系统、人脸识别门禁管理系统、智慧停车管理系统、高空抛物管理系统,以及自动扫地机、清洁设备等先进机器代替人工劳动力,提高工作效率,增强管理效果,节省人工成本。二是通过打造智能化社区服务平台,做到线上线下的无缝对接,实现有效的管理和服务,使人力资源得到高效利用。例如,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”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的师傅的“助这儿”上<sup>[5]</sup>。接下来,员工完成维修并向业主的手机发送反馈,业主对维修的效果做出评价即可。因此,借助物业服务平台,在线上可以直接实现业主报修、维修的及时对接以及维修后给业主的反馈,在很大程度上加快了报修的响应时间,提高了物业服务效率。除了万科物业的“住这儿”,越来越多的物业服务企业相继推出属于自己企业独特的服务平台,例如彩生活服务集团的“彩之云”、绿城物业的“幸福绿城”以及长城物业的“一应生活”等。

### 3.4 促进物业管理实现信息化管理

在市场经济环境中,各个行业中的分工不断细化。物业管理行业也是如此。从住宅区的绿化工作来看,国内很多物业企业都配备了专门负责小区绿化工作的工作人员,由此可见,物业管理的工作划分不断细化。随着市场经济的快速发展,小区内绿化的标准及规模都在提高,这就在很大程度上提高了对绿化工作者的专业要求,物业企业要根据时代发展的要求来强化工作人员的专业水平,不断满足物业管理发展的需求变化。物业企业要重视自身的信息化建设与发展,与业主之间创建信息化沟通平台,及时接受业主的意见或建议,大大拉近了业主与物业企业之间的距离<sup>[6]</sup>。

结束语：综上所述，新经济环境之下，物业行业面临全新的机遇与挑战，积极提升物业管理水平，创新物业管理方式，是进一步提高物业服务质量，营造良好行业业态的重要方法。在今后的物业管理创新过程中，建议工作人员积极转变物业管理认知，主动学习新兴理念与思想，打造现代化物业管理品牌；要严格要求物业管理过程，提出规范化流程，精准定位物业服务，提升服务效率。

**参考文献：**

[1]邱燕霞.探讨物业管理企业营运模式的创新以及建议[J].内蒙古煤炭经济,2021(23):112.

[2]王嘉慧.市场经济视角下物业管理模式创新研究[J].财富时代,2020(11):81.

[3]姜长有.基于市场经济分析物业管理模式的创新方式[J].现代经济信息,2020(13):87.

[4]陈小芳,邓福康.物业管理向现代服务业转型升级的粗浅认识[J].湖北科技学院学报,2021,36(02):167-169.

[5]徐红.新经济下的物业管理创新路径的探讨[J].中国中小企业,2020(12):56-57.

[6]闪烁.市场经济视角下物业管理模式创新路径探索[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2020(08):203-204.