

物业管理行业的发展趋势分析

孟庆新 王东

(呼和浩特市城市轨道交通建设管理有限责任公司 内蒙古自治区呼和浩特市 010000)

摘要：物业管理作为伴随着房地产发展而引入的新兴行业，随着城市化建设的进一步推进，物业管理进入了快速发展时期。物业管理行业刚刚起步的时候，曾被称作“朝阳的产业”，但是行业在起步阶段出现了很多的问题，导致人们对物业管理的前景产生了怀疑。目前，行业内部机制和外部环境发生了巨大的变化，物业管理行业迎来了全新的发展时期。因此，本文结合物业管理行业的发展现状对物业行业的发展趋势进行了分析。

关键词：物业管理；现状；发展趋势分析

1 物业管理行业的现状

上世纪 80 年代初期，我国物业管理还处于空白时期，为有效管理新建的房地产，开始从香港引入物业管理，经历三十多年的发展，物业管理服务已广泛覆盖于城市建设各个方面，作为与房地产开发建设相配套的行业，从物业管理诞生到今日，在中国经历了从无到有、先行先试、逐渐发展的历程。经过诞生、成长、成熟等几个发展阶段，物业管理行业顺应社会经济发展潮流，在构建和谐社会建设、维护社会生活稳定、提升群众居住水平、促进劳动就业等方面做出突出的贡献。随着城乡化建设的稳步推进，物业管理行业将迎来全新的发展机遇，至目前为止，全国物业管理从业人员 800 多万，中国物业管理企业已达近 10 万家，物业服务从单一类型管理纯商品住宅，到目前涵盖从住宅物业到政府物业、办公用房、工业园区、医院、高等学校、各类车站、体育场馆等类物业，从单一类型物业到综合性的建筑等多样性的物业类型。物业服务已经覆盖不动产管理所涉及到的相关领域。受益人数已达到上亿人，物业管理受到人们的普遍欢迎与接受，一大批信守承诺、讲究信用、服务良好的物业服务企业出现在城乡各地，物业服务行业呈现出强劲良好的发展态势，作为与居民生活、工作密切关联的行业，在构建和谐社区，建设幸福小区的活动中发挥着不可替代的作用。

2 物业管理行业发展趋势分析

2.1 物业管理运作模式将面临转型，创新经营成为必然

随着物业管理资质的取消，物业管理市场竞争将进一步加剧，物业管理企业必须进行创新，适应市场的发展，经营模式的创新对改善物业行业生存情况将会产生一定的影响。居民群众对于高端物业服务提出更高的要求，面对市场前景良好的高端物业行业，在今后的发展过程中，需侧重于高端住宅与商业地产的物业管理的开发和创新。高端物业服务包括对新型建筑结构、智能化设备设施的运行管理与维护保养，管理区域范围内的秩序维护、环境维护，对业主良好的

沟通，满足业主的服务需求，让高端业主享受到服务的满足，诸多服务构成了物业服务所提供的核心附加值。今后，物业企业将通过高科技的引入，以转变物业管理企业劳动密集型和简单服务提供者的服务形象，借助现代互联网信息技术，依托现代科技，通过经营管理方式的转变，来改变传统的物业服务运作模式，实现企业的转型。

2.2 朝着规范化和完善化前进

如今物业管理行业存在的一大问题便是不规范，不完善。这是如今物业管理行业中存在的问题中的比较严重的问题。物业管理的目的便是给使用者提供其他的便利之处。虽说我国大部分的使用者对如今的物业管理行业比较满意，但不能否认的是我国物业管理行业仍需要完善和规范。我国的物业管理行业仍存在着不完善之处，不能完全照顾到用户的需求。物业管理行业还存在着不规范之处，不能完全按照条例条规执行。故相关人员应朝着规范化和完善化进行努力，尽量考虑到用户的方方面面，给用户最好的体验效果。还应健全相应的物业管理行业的法律机制以及管理机制，使物业管理行业更加的完善。

2.3 物业管理将注入大量的科技成分，提升了物业的档次

随着科技进步，大量的科技成分被引入物业管理，提高了物业小区的档次。社会相关行业对物业管理行业的信息化的、智能化的技术和设备支持，特别是“互联网+”技术的广泛应用，是现阶段物业服务企业得以提高经营管理效率，应对人工成本上涨，充分利用社区资源发展创新业务的基础。随着新技术应用和“互联网+”技术和物业服务企业的各类业务更加融合，相互促进，完善和优化物业服务企业的盈利模式，将不断加快推进物业管理行业的发展。

2.4 物业管理的流程化

如果说精细化管理会成为物业管理企业的管理理念和管理文化，那流程化管理将成为物业管理企业的一种重要的

管理方法。流程化管理以企业的业务流程为导向,将企业的所有业务、活动都视为一个业务流程,追求每一个流程的精简高效。执行流程化管理的方法后,物业管理企业的每一项具体工作过程都被视为一个流程,每一项工作都必须严格按照统一的标准完成,在工作的过程中,注重部门间的合作,上一部门应将下一部门视为自己的顾客,以满足顾客需要为主要目标,从而最大限度地提升企业整体的工作绩效。

2.5 智慧物业的平台化服务

智慧物业是指充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用,为物业辖区业主或使用人提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境,从而形成基于信息化、智能化物业服务的一种新的管理形态的物业。

根据智慧化物业的特点集成物业服务的相关系统。例如:停车场管理、闭路监控管理、门禁系统、智能消费、电梯管理、保安巡逻、远程抄表和自动喷淋等相关物业的智能化,实现社区各独立应用子系统的融合,进行集中运营管理。

基于智慧物业平台服务的相继出现,实现了以往传统服务所无法实现的功能。例如,通过移动互联网和智能手机,可以将原本繁琐的维修流程简化、可以预订服务、购买商品。相关智能 APP 的开发与普及已经成为物业行业的一个发展方向。

3 结语

总之,物业行业必须根植于所在区域的环境,同时积极响应新需求、新思维、新理论、新方法、新工具的要求,而且尽可能利用“五新”来适应或者引领行业的发展趋势。

参考文献

[1]菲利普·科特勒,凯文·莱恩·凯勒.营销管理(第5版·彩色版)[M].何佳讯,译.上海:格致出版社,2016.

[2]马化腾,互联网+:国家战略行动路线图[M].北京:中信出版社,2015.

[3]黄丞昌.关于“互联网+物业管理”模式研究探索[J].中外企业家,2017(7).