

# 地产面孔

作为商品住宅价值里最重要的要素,传统的劳动密集型、粗放式型的服务模式限制了行业的发展,在新技术、新思维的影响下,转型升级已经成为一个全新的发展课题。那么拥有千余家物管企业的郑州市场,该如何转型?又有怎样的市场机制和行业环境来促进发展?上周四,在郑州物业“设施设备维护实操培训”现场观摩会上,郑州市物业管理协会会长李全云接受了本报记者的独家专访。郑州晚报记者 王亚平/文 慎重/图

## 物管“互联网+”,开启转型新思维 郑州市物业管理协会会长李全云纵谈 “物管行业的困境、未来和转型”



郑州市物业管理协会会长 李全云

### 网格化管理,让1300多家物管企业同发展

“在维修操作培训区内学会各种新科技设施的应用,继而将更好的服务提供给业主,规范化、程序化、制度化的管理让物业管理走向了精细化之路。”这是3月26日下午,郑州市物业管理协会会长李全云在“设施设备维护实操培训”现场观摩会现场所言。

当天,数百名郑州物业高管走进正弘蓝堡湾一期,从春意盎然、视野开阔的社区进入位于地下车库内的物业设备运行间,对维修操作培训区、物业高低压配电房、物业消防控制室等进行参观。

“应该真正认识到物业服务水平高低是房产保值增值的根本,为业主提供的是服务,对设施设备的维护靠管理。如正弘的培训操作区就很好,让每个员工学会精准操作,以后不管走到哪里,都是为业主服务,物业从业者都要有这样的胸怀和意识。”李全云这样说道。

据悉,2013年,郑州市物业管理协会在原成立的“设施

设备专业委员会”、“园林绿化专业委员会”和“档案管理专业委员会”3个委员会的基础上,又新成立了4个专业委员会,即“政策法规专业委员会”、“物业管理师专业委员会”、“房改物业专业委员会”和“房屋安全专业委员会”。

“专业委员会的设置,是为了更好的发挥专业技术人才优势,在行业经营管理中开展专项技术指导服务,不断提高企业的管理和服务水平,为行业的发展出谋划策,提供专业技术服务。今天的观摩会是设施设备专业委员会主办,而像这样的活动,我们各个协会也常常举办交流。”李全云表示。

据悉,为提升物业从业素质和服务水平,郑州物业管理协会还对郑州市市场上的1300余家物业管理公司进行网格化管理,划分为若干小组,小组内管理严格,以便信息的上通下达和活动组织的快速有效,如此一来,不论物管企业的水平高低,规模大小都能得到较好的服务。

### 从精准管理到全价值链服务,深掘社区这座金矿

去年,内地首只社区服务运营股,花样年控股旗下的彩生活在港上市遭资本热捧,彩生活模式亦引发不小的行业冲击波。

据悉,彩生活所管理的每百万平方米合约管理建筑面积的平均雇员人数为142名,远少于同日百强物业管理公司近百人。可想而知,彩生活的业务模式正在降低传统管理行业所需密集劳动力的依赖,以更精简的人员带来更优质的服务,这无疑为社区服务行业带来新的启示。

“对比传统物业管理,彩生活另辟途径,利润来源已经不再是传统的物业收费,其增加

的各类生活服务让它成为了海量客户资源及大数据的拥有者,并聪明地从目前商业实体店与电商的空白地带,找到了新蓝海——社区电商。”李全云分析说,“物业的转型升级我们也早已提出,并于去年年中召开了研讨会,这次研讨会是中国物业管理行业改革发展32年,郑州市物业管理创新发展20年之后,在行业面临重要选择的历史拐点的关键时刻召开的一次重要会议。”

这次会议,不仅郑州市物业管理行业及企业负责人参加,彩生活服务集团郑州分公

司还派出了多名高管。

“传统的物业管理手段落后,劳动密集型特点突出,很多企业甚至入不敷出陷入困境。在信息化、科技化发展迅速的当下,各物业公司应该以业主‘衣、食、住、行’为切入点,打造社区电子商务平台,形成有核心竞争力的服务体系。”李全云认为这是每个志在长远的企业都需要思考的转型路,“现在郑州已经有企业通过互联网、智能化、自动化、改造升级,对传统物业管理内容进行改革,线上线下有机结合,提升业主满意度也实现了物业盈利。”

### 居家养老是一道“难题”,更是一次“破冰”

在谈及社区服务的延伸上,李全云多次提及“居家养老”的趋势和必要性。

根据有关调研,选择居家养老的老年人占90%,只有约10%的老年人选择机构养老。

国务院总理李克强在国务院常务会议上指出:“到2020年,全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的覆盖城乡的多样化养老服务体系,把服务亿万老年人的夕阳红事业打造成蓬勃发展的朝阳产业。”

李全云认为,“物业管理具有居民养老离不开、小区服务离不开、社会稳定离不开的极端重要性。物业管理企业开展居住小区助老养老服务,是提高业主满意度、增加物业服务

产值的必由之路,是增强企业综合实力、实施转型升级的必然要求。”

她说,开展居家养老有明显的优势,比如,具有广泛的组织。郑州物业管理行业的综合实力,在全国省会城市排名中位居第九位,已经进入全国物业管理行业第一方阵,全市物业从业员工10万多人,专业物业管理师1000多人,服务居住小区4000多个。物业管理通过网格化居住小区服务组织平台,可以有效地缓解家庭养老面临的人力财力困难,解决政府在养老机构方面的资金投入不足。

除此之外,也有适应老年人的生理生活特点,不用离开自己熟悉的环境,给老人带来

认同感和归宿感,由居住小区的物业服务企业为老年人提供上门服务、托老服务、老年大学服务等菜单式订购服务。也可利用大数据、智能制造、无线革命、云计算等新技术,为居家养老提供有力工具和支撑。

在她看来,居家养老如何才能得以有效开展,政府是主导力量,应将其纳入政府办实事的项目,列入财政预算,加大财力和人力投入。

“物业管理开展居家助老养老服务,是一道‘难题’,更是一次‘破冰’,必须从全局和战略的高度来把握认识,走出一条企业转型升级与助老养老服务相结合的发展新路。”李全云强调说。



郑州物业“设施设备维护实操培训”现场观摩会

观点

在物业管理中许多属于项目规划设计、施工阶段隐藏、遗留的问题,往往在居民入住后才逐渐暴露出来,而业主往往归咎于物业,并且不交纳物业费,导致必要费用缺失,使得一些小区管理无法运转。

——李全云认为交费与维护必须保持良性循环

上海已经有多个月以生活服务、智能家居、智能小区、公共服务为应用重点的“智慧社区”建设。智慧小区建设,政府主要起到规划、协调、指导作用,包括提供政策及资金支持,提供部分公共产品与公共服务,出台相关法律、法规保证社区建设和管理。

——李全云谈智慧社区如何落地