

智慧城市背景下物业管理中互联网的应用研究

周明行

(北京中经世纪科技园管理股份有限公司, 北京 100048)

摘要: 社会进入互联网时代之后, 各大小区中的业主和物业工作人员对于物业管理质量和效率也提出了更加严格的要求, 只依靠人力形式落实的管理模式已经难以适合现今的社会发展需求和进程。利用互联网技术可以对小区物业管理内多个信息和业务落实精准、便捷的整合与管理, 通过多样性软件辅助工具来设计并造就物业管理体系, 具体功能有业主自主缴费、搜索和更改信息以及管理者对小区的综合监管、小区内设施管理和物业费录入等, 以切实加强物业管理的质效。鉴于此, 文章首先分析智慧城市的概念, 并列举出在物业管理中引入互联网的重要价值, 然后提出现阶段物业管理的实际情况与不足之处, 进而分析当前在物业管理中应用互联网出现的短板和弱项, 根据现实问题提出切实可行的应对之举, 最后就未来物业管理工作中的互联网发展进行展望。

关键词: 智慧城市; 互联网技术; 物业管理; 展望; 对策

中图分类号: F299

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2022.09.031

文献标识码: A

近年来, 我国住宅渐渐向商品化和信息化方向稳步发展, 过去在人力模式下开展的物业管理模式慢慢跟不上时代发展的进程, 因此迫切需要构建新型的物业管理系统来增强物业管理的质效, 同时满足业主对物业管理工作提出的全新需求。互联网技术主要借助信息通信技术与互联网平台的应用, 将互联网和传统行业进行密切结合, 衍生出新的生态产物。物业管理系统针对智慧城市背景下的小区发展来讲至关重要, 互联网在当下已经深刻融入人们的日常生活, 网络报修、线上缴费等相关业务的办理均已代替了传统物业管理工作。

1 智慧城市概念

CCIT曾表示, 智慧城市主要是指通过信息与通信技术手段观测、分析并整合城市内运行中心系统的各类重要信息, 以此对民生、环保、城市服务、公共安全以及工商业发展等在内的全部需求给出智能回应。智慧城市的内涵是通过领先的信息技术, 满足城市智慧化管理和运行需求, 由此为城市内大众提供安心、舒适的生活^[1]。社区在城市中属于基本构成主体, 是智慧城市建设发展的基础载体, 是智慧城市的微观展现区, 更是城市智慧程度的有力体现。在此社会背景下, 物业公司作为社区服务机构, 需要跟上时代建设进程, 开展物业管理的信息化与智能化发展, 以满足管理、盈利以及服务水平的持续增长目标。

2 物业管理工作中应用互联网的重要价值

在进行现代物业管理工作中, 互联网技术发挥着越发显著的价值与影响, 主要表现在以下三方面: 第一, 在物业管理质量

方面。通过互联网技术, 传统物业管理环节中多项人力劳动被相关技术所取代, 因此有效抑制了人为错误率, 明显提升了物业管理工作的质效, 并且推动着物业管理单位人力成本的缩减。

第二, 在物业管理效率方面。业主对于物业管理的实际需求正在逐渐多样化, 其中消费特征的改变可以良好测试出物业管理单位的反应能力, 和处理问题是否到位。借助互联网等新技术, 物业管理单位和内部人员可以更及时地收到业主反馈的信息, 并且将应对方案及时传递给相关工作人员, 帮助业主快速处理好各类物业难题, 精准、高效的物业管理环节可以满足业主的切实需求, 强化了物业管理单位的市场竞争力^[2]。

第三, 在物业管理长效发展方面。随着互联网技术的高度普及, 数据时代正在深入覆盖全社会。针对时代的进步, 物业管理单位也需要及时调整方向, 把握住时代发展机遇, 通过先进技术策略来丰富自身企业, 为物流管理单位稳定应对未来发展挑战夯实基础。数据时代带来最重要的就是数据信息, 而身为物业管理单位, 通过互联网技术来搭建物业数据库, 不光能够充分挖掘业主潜在需求, 还可以切实加强单位技术管理质量, 开辟更加长效化的发展道路。

3 物业管理发展实际情况与不足

物业管理最开始是从 20 世纪 80 年代由香港传入内地, 因为物业单位主要是房地产企业的关联公司, 致使物业管理行业具有一定闭塞性, 竞争并不激烈, 行业也比较分散。虽然已经经过数十年的发展, 但是整体服务模式并没有明显变化, 人力成本比重达到 70% 左右, 众多管理服务始终要借助人工与手

工落实,缺乏信息化发展^[3]。在经济建设与劳动力成本逐渐增加的现实情况下,行业总体进入利润缩减→公司裁员→服务质量下降→利润缩减的发展困境中。尤其在现今社会中年轻人更加向往高薪资、前景光明的热门行业,物业行业基层员工流失率较高且招聘困难,使得物业管理单位不得不支出更多的招聘和培训成本,人才十分紧缺。在如此困境影响下,行业领导人员渐渐达成一致共识,要通过新技术对物业管理工作程序、服务模式和业务结构加以创新,借助科技策略优化服务模式、强化服务质量,拓宽附加服务收入渠道。

4 在物业管理工作中应用互联网技术体现出的短板与弱项

进入新时期,互联网技术和物业管理领域的有效结合还处于发展时期,因此势必会出现一些短板无法充分契合物业管理领域的切实需求,需要行业内人员加以高度重视。

首先,互联网技术体系的定位与目标比较模糊。在具体的信息技术落实期间,一些物业管理单位一般缺少对自己现实情况和未来发展规划方向的整体考量。因此,在落实投资建设信息技术工作之后只可以满足短期或是中期的经营发展目标,但是针对长期发展工作后劲不足,表现出较明显的技术弱势,或是技术优势容易被行业中的新技术代替^[4]。此问题的形成因素,其一是因为缺少对单位本身优势或是弱项的充分掌握与分析,致使互联网技术体现出强硬拼接的状态,并未深入结合到单位经营管理的实质上;其二是物业管理单位的现有管理程序不够科学,因此在之前不标准、不清晰的管理环节上搭建信息化管理平台或是系统也无法满足相对满意的运营目标。

其次,随着新时期多样性互联网技术研发越发成熟,物业管理单位应用的信息技术也越来越多,怎样推进上述管理软件与硬件的系统化结合,加强资源使用率成为大部分物业管理单位共同面对的问题。例如,现阶段多数物业管理单位都构建了财务管理系统、HR系统、EPR系统、业主信息服务系统、OA系统以及楼宇数控系统等。针对这些类型越发多样的信息技术与系统,管理工作复杂度也在持续上涨。而快速满足信息系统整合需求,减少运营管理成本,加强运营管理效率发展成为物业管理单位经营的重点与难点。

5 智慧城市背景下物业管理中互联网的应用途径

5.1 增设多元新媒体宣传渠道

随着社会进入新时期,新媒体的发展越发成熟,物业管理企业也需要在借助传统管理模式落实招商与经营之余,通过新媒体开展品牌推广与管理,增设多元化的物业管理信息化渠道。就拿微信为例,结合腾讯公布的信息来看,我国范围内微信用

户数量现已慢慢超过了QQ用户。不管是行业、单位还是个人均在注册微信账号,因而,物业单位可以立足以下几个方面加以应用:首先,借助企业微信群聊公开单位通知与文件,以此落实一对一信息传递,其到达率远远高于纸质文字张贴;其次,借助微信平台处理业主各类生活问题和投诉建议等,甚至对业主开展各类调查活动也能够利用此方式来落实;再次,开展单位文化宣传、物业重大事件通知和节日温馨祝福等,能够利用物业单位的微信公众平台定期加以宣传;另外,随着单位微信公众平台关注度的不断上涨,物业单位还能够落实增值业务的深入挖掘,例如通过广告平台获得额外收益;最后,物业管理单位还能够通过新媒体加强自身品牌影响力与满意度,推动单位获得稳定的价值。

5.2 积极落实监控管理

物业社区项目一般分布在国内各个地区,针对总部来讲,需要消耗大量人力实施固定周期的检查,从而获得品质化管理,保证社区服务质量与水平。一套简洁的自助管理系统,能够推动社区一线职工掌握并顺利完成个人工作规划与任务,并且还能够满足从社区到总部各个环节的品质管理需求。例如,某某物业单位针对社区内常规事务落实统一性的规划与调整,组建常态化事务管理明细,同时根据职责与周期实施区分。各个工作岗位的工作人员只要查阅当天任务明细,根据顺序逐个落实并且上传最终结果就可以简洁、快速地完成工作,并且借助在系统里上交进度情况或不良情况,社区与总部都可以进行远程监控并进行干预^[5]。进行自主管理期间,系统能够通过图片方式为人员准备服务手册,让一线职工可以尽快上岗作业。为避免人员出现投机取巧问题,系统将自动添加水印,部分特殊业务还需要上传个人照片。

5.3 构建互联网物流管理系统

首先,业主信息管理方面,在管理员登录系统后,可以对业主信息进行浏览,比如业主电话号码、录入系统时间、入住小区时间、入住人数以及房屋门牌号等,还可以选择删除业主或是增加业主信息,点击查看或是修改选项就能够对业主地址、电话号码、入住时间和居住人数等相关信息加以修改,若是业主的信息较多不便于查看,就可以借助相关条件的输入来实施对应信息的查找^[6]。

其次,房屋信息管理。在进行房屋信息管理工作时,由于最终目的是持续加强物业管理质效,管理人员帮助业主登入系统之后,点击房屋信息选项,可以查看房屋相关信息,主要包括房屋详细位置和住房面积,点击查看和修改选项能够修改房屋的位置以及面积等相关信息,也能够对上述信息实施相对应的补充和完善操作。

再次，进行缴费环节信息管理。对于此方面的工作管理，不光是保护业主自身利益，还可以加强物业管理服务质量。缴费欠费业务能够对业主各项物业费用的详细信息与业主是否按时缴费加以查看，还能够增设缴费单据或是点击相关查看、修改等功能及时对缴费情况加以更新，比如业主已经不在本小区，也能够对该业主全部信息进行删除。

最后，报修信息管理。管理员对业主提交的报修申请与修理情况进行查看，还可以借助相关条件来搜索，然后再及时告知小区修理工，同时将维修情况告知修理人员，及时、精准上门维修，维修之后和业主保持联系，掌握维修的情况。

5.4 形成互联网思维

互联网思维泛指在互联网技术、云计算技术以及大数据技术等新技术不断深入发展推动下对市场、产品、价值链、用户以及商业总体落实全新研究的思考形式。互联网为物业管理行业提供的不光是一种新技术，更是一种新颖的理念。在互联网背景下的物业管理企业要格外注意互联网思维，诸如以用户为中心的思想、便捷且简约思维、极致思维、迭代思维、流量思维、社会化思维（借助社会化网络合作）、大数据思维、平台思维（互惠互利、开放）以及跨界思维（通过业主数据实施跨界创新）^[7]。

5.5 物业管理单位做好转型基础

首先要调整现有的管理策略。通过当前应用的互联网技术，深度优化物业管理设施系统与管理体制，例如车辆管理、不同楼际对讲、监控安全、车位管理以及互联网服务等，通过先进技术代替人工作业，缩减用工成本。其次，借助互联网深挖服务实质。利用服务范围拓展、服务项目多样化、物业资源经营服务开发以及主动加入资产经营服务等^[8]。获得更加理想的价值，并获得更可观的经济收益。最后，更新物业服务模式。过去的物业管理服务主要借助人力进行工作落实，需要消耗大量人力成本，服务步骤繁琐，程序推进缓慢。物业服务单位利用社会化与市场化方式细化落实专业化与精细化服务，落实延伸和个性化特色服务。

6 互联网在物业管理工作中的未来发展探索

随着社会中的物业管理工作进入到互联网时代，物业领域需要着重考虑以下几个问题：第一，要及时扭转传统的思维方式。“互联网+物业”的出现给社会带来的并非是单纯的物业信息系统，行业人员要深刻意识到这是对传统物业管理模式的创新与升级^[9]。行业工作人员需要充分认识到网络对于物业行业的进步作用，把握住机遇，引导物业单位进行自主改变。第二，“互联网+物业”需要大量的专业人才进行推动。物业行业的发展需要了解管理并熟知信息技术的复合型人才，后台监

管、数据分析、服务产品研发以及品牌的宣发等环节均需要高素质人才扶持。单位需要积极储备综合素质与能力过硬的人才，并且要根据当前人员配置制定可行的培训方案，定期进行专业考核，落实末位淘汰制，让人员建立竞争意识，让其形成互联网+工作思想与服务思想。第三，制定并落实针对性发展运营模式，领先的并非就是适合的，单位必须要对当前资源与发展实际进行全方位分析，对单位未来发展实施合理规划，选取契合自身发展的模式应用。

7 结束语

综上所述，在现代物业管理工作中加入互联网技术可以满足线上缴费和线上报修等功能需求，为小区内业主管理与信息共享提供了相对有效的平台，在进行开发期间渗透网页和数据库等技术，在当前和未来都体现着明显的发展前景，可以在后续进行更深入的研发与应用，在互联网的不断优化升级推动下，物业管理信息化发展必将迎来更加广阔的空间，为小区业主提供更加高效、便捷的生活服务，营造和谐、美好的物业生活。

参考文献：

- [1] 李运海, 马达. 绿色物业管理发展模式及要素解析 [J]. 城市开发, 2021 (24): 74-75.
- [2] 张妹红. 互联网在物业管理中的应用 [J]. 财经界, 2020 (35): 95-96.
- [3] 林蔚然. 基于互联网技术的现代物业管理商业模式创新与应用 [J]. 企业改革与管理, 2020 (22): 76-77.
- [4] 詹敏青. 网约车应用纳入“互联网+”物业管理探索与实践 [J]. 电子世界, 2020 (01): 49-50.
- [5] 李昌勇. 互联网信息技术在现代物业管理中的应用及物业管理制度的完善 [J]. 现代物业 (中旬刊), 2019 (05): 25.
- [6] 孙胜大. 浅谈互联网在小区物业管理中的应用 [J]. 长江丛刊, 2018 (35): 237, 242.
- [7] 王成杰. 互联网信息技术在现代物业管理中的应用研究 [J]. 商业故事, 2018 (04): 56.
- [8] 张勤. “互联网+”视角下高职物业管理专业课程体系构建 [J]. 现代商贸工业, 2017 (35): 168-169.
- [9] 陈海燕. “互联网+”物业管理应用研究 [J]. 现代经济信息, 2017 (21): 66.

作者简介：周明行（1972-），男，河南开封人，本科，主要从事物业管理、智能社区、智慧城市研究。