

物业管理智慧化发展

李吉桃

(贵州经贸职业技术学院, 贵州 都匀 558000)

摘要: 随着社会的迅速发展,人们生活水平显著提升,对物业管理服务的质量提出了较高要求,发展智慧物业势在必行,将信息技术用于物业管理工作,可提升管理效果。本文将结合黔南州物业的发展情况,分析地区物业管理智慧化发展需要,提出促进物业管理向智能化方向发展的策略,以期在物业管理工作中合理应用信息技术,推动物业管理行业转型。

关键词: 物业管理; 信息技术; 智慧化发展

中图分类号: F270

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2022.35.019

文献标识码: A

黔南州是贵州省地级自治州,地处贵州省中南部,临近贵州省省会,下辖12个县与都匀经济开发区,为中央财政支持开展居家和社区养老服务改革的试点地区。为适应社会的发展趋势,物业从业人员应认识到智慧物业对城市发展的促进作用、积极探索发展智慧物业的方式、学习智能技术知识、加强智慧物业理念宣传,协调物业、管理部门与业主之间关系。

1 黔南州物业管理发展情况概述

1.1 贵州物业管理条例

黔南州的物业管理规范与贵州省一致,按照《贵州省物业管理条例》维护业主、物业等主体的合法权益,研究物业管理的智慧化发展时,需遵循该条例的规定。《贵州省物业管理条例》是依据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》等法律条文,结合本省实际需要制定而成的,对省内各地区均适用,条例明确了物业管理的范围,维护了物业管理的工作秩序。贵州省物业管理活动遵循权利与义务一致原则,鼓励业主将业务管理工作交由专业机构负责,物业管理协会应发挥自身作用,规范物业管理的行为,要求物业管理服务企业及从业人员按照规范完成工作,为发展智慧物业贡献力量。

在促进物业管理智慧发展的过程中,黔南州需以《贵州省物业管理条例》为基础,在符合条例要求的前提下发展智慧物业,保证物业管理工作的合理性,充分体现智慧物业在现代社会中的优势,借助信息技术为业主提供优质服务,提升业主的生活质量,推动物业管理行业稳定健康发展。

1.2 黔南州物业服务协会

为加强黔南州物业管理服务的质量,提升智慧物业的发展速度,黔南州于2020年9月4日成立“物业服务协会”,并召开理事会,黔南州住房和城乡建设局领导、民政局领导、重点物业企业代表参会。

黔南州物业管理的智慧化发展需物业服务协会的支持,为充分发挥该协会在物业行业发展中的作用,协会会长需在工作中坚持政府相关部门的领导地位,关注协会会员的智慧物业发展需要,为其提供技术支持,同时应创建物业管理企业交流平台,

相互分享发展智慧物业的经验,实现地区物流行业协同发展^[1]。

1.3 黔南州智慧物业发展现状

现阶段,黔南州智慧物业建设已取得一定成果,部分地区完成了智慧物业平台建设,且将大数据技术用于平台运行,居民通过智慧物业平台可对社区各个角落一目了然,构建了线上线下一体化的物业服务模式,为社区居民提供了优质的物业服务。但智慧物业覆盖面积有限,智慧化物业建设仍需作为地区发展的重要工作内容。

2 物业管理智慧化发展路径

2.1 智能安防

(1) 加强视频监控建设

视频监控系统是智能安防社区建设的基础,也是促进黔南州物业管理智慧发展的关键。提升视频监控建设水平的方式如下:第一,确保使用的视频监控设备性能良好,采集画面高清且能存储于互联网,以保护社区居民的安全,同时为公安机关破案提供帮助,安装视频监控设备后需检验其智能性,达到标准才可完成视频监控建设工作;第二,在社区的重点关注区域适当增加摄像头数量,丰富智能视频监控设备的功能,当发现视频采集画面中存在异常时,向物业人员发出警告,以便物业人员快速采取措施处理问题;第三,用于智能社区安防建设的视频监控系统应具备人脸识别与行为分析功能,扩大智能视频监控的覆盖范围,全面监测物业管辖范围内的地面、车库、出入口等位置的真实情况,消除视频监控死角。黔南州物业管理人员在建设智能视频监控系统时,应结合社区安防需要,将“零案发”作为建设目标,深入分析社区居民的安防需求,选择符合智慧物业发展需要的智能监控摄像头,保证业主在社区内的安全,实现智慧物业平台在黔南州的全覆盖。

(2) 出入口控制

出入口控制是黔南州物业管理的重要工作内容,建设智能安防社区时,物业人员尤其要重视出入口控制,避免危险人员进入社区,危及社区业主的人身安全。首先,将出入口控制系统与视频监控系统相连,借助监控摄像头采集进出社区人员的

信息,建立人脸识别信息与入侵报警系统,存储进出社区人员的人脸数据、出入影像等;其次,构建社区业主信息数据库,记录社区业主、房屋的实际情况,并根据社区业主的变动情况及时更新数据库,实现对业主信息的动态化管理,为出入口控制系统的运行提供数据支持;最后,充分发挥社区门禁卡的作用,落实实名制,确保进入社区的人员为社区业主,有效防止外来人员擅自进入社区,影响社区业主的正常生活。黔南州某物业企业在构建出入口控制系统时,将人脸识别、车辆识别技术应用于系统,借鉴其他社区的出入口智慧控制经验,创建了智慧化的社区形态,解决了传统物业管理模式存在的问题,使外来人员在社区内的行动有底可查,保障了社区业主的安全^[2]。

(3) 智慧消防

建设智能安防社区时,物业人员也需重视智慧消防系统的构建,完善社区消防设施,并在社区死角安装监测与预警设施,消除黔南州现行智慧物业平台存在的漏洞,采取措施消除风险,以免发生火灾,对业主的人身与财产安全构成威胁。智慧消防系统的构建需尤其重视老年人的使用需求,简化系统使用方式并扩展系统功能,当系统监测到火灾风险时,通过系统向老年人手机中发送预警信息。物业管理人员也可以通过平台掌握社区的安全情况,缩短危险信息的传递时间,同时将该系统与地方消防系统相连,以便消防队及时赶到现场灭火。除此之外,智慧消防系统还应具备监测社区消防通道杂物(如电动车等)堆放情况的能力,当监测到社区消防通道存在杂物时,系统向物业管理人员推送消息,找到杂物的主人,并与其协商将杂物转移至其他位置,保证消防通道顺畅。智慧消防系统的搭建降低了物业管理人员监管社区消防安全的难度,物业管理人员通过系统使用终端即可获取社区的消防安全状况,预防火灾发生。

2.2 智慧停车

(1) 车牌识别

近年来,黔南州经济发展迅速,车辆保有量持续上升,业主车辆管理成为物业管理的主要内容之一,为加快黔南州智慧物业的发展速度,相关人员应将解决业主停车问题作为工作重点。第一,利用信息技术随时更新停车场的车位信息,记录进入停车场车辆的车牌号,业主可通过停车场外侧的显示屏判断停车场是否有空余车位,以免业主进入停车场后无法停车;第二,加强停车场监管,借助停车场监控摄像头监测业主行为,发现占用车位、堵住车库出入口等行为时识别违规车辆的车牌号码,工作人员及时与车主取得联系,将车辆停至合理位置,以免影响其他业主的正常生活^[3]。

(2) 访客车辆管理

社会经济水平的提升增加了黔南州社区访客车辆的管理难度。传统访客车辆管理模式中,车辆进入社区需经过多次信息核对,物业管理人员工作难度大,且车辆进入社区所需时间长,影响了访客的体验。为实现物业管理的智慧化发展,物业管理人员可借助信息技术优化访客车辆的管理方式,访客可通过线上平台登记相关信息,填写进入社区与离开社区的时间,并存储于访客车辆

管理系统中,授权时间内访客进入社区仅需进行一次核对,系统识别车牌即可放行。智慧访客车辆管理系统大幅度提高了车辆登记效率,物业管理人员的工作压力相应减轻,访客申请进入社区所需时间缩短,简化了访客进出社区的流程,同时使访客车辆管理工作成本下降,更符合发展智慧物业的目标。智慧访客车辆管理系统构建是发展智慧物业不可忽视的步骤,提升访客的体验感受也是优化物业服务质量的方式,某物业企业在发展智慧物业时,深入了解业主与访客对访客车辆管理工作的看法,应用信息技术对访客车辆管理方式进行调整,打造了人性化的智慧访客车辆管理体系,业主满意度显著提高,发展智慧物业的难度随之下降。

(3) 无感支付

无感支付是智慧停车的未来发展趋势,黔南州也应将先进支付技术用于停车管理,合理解决业主停车困难的问题,提升业主在社区内的停车体验。相关人员应将无感支付有关技术研究作为工作重点,简化业主进入付费停车场的支付流程,避免停车场出入口出现拥堵。现阶段,智慧停车系统的支付方式为“扫码支付”,虽能在一定程度上缩短支付时间,但仍存在引发停车场出入口车辆拥堵的风险,而无感支付可有效解决该问题,无感支付由车牌号识别技术记录进入车辆的信息、识别车主身份,车主可通过线上支付平台完成停车缴费,无需在停车场出入口停留。该停车支付方式可保持停车场出入口位置道路顺畅,车辆自动通过并支付费用,无需物业管理人员值守出入口,不仅提升了业主的体验感受,还可以减少停车场的运营成本,实现停车场无人化管理,加速了物业管理的智慧化转型。黔南州物业管理企业应认识到无感支付在智慧化发展中的重要作用,积极学习相关技术,研究实现无感支付的方式,优化智慧停车系统的性能,为业主提供更优质的车辆管理服务。

2.3 智慧社区建设

(1) 电子政务系统

智慧社区建设是促进物业管理智慧化发展最有效的措施,但目前黔南州物业管理人员未认识到政务工作的重要性。功能完善的电子政务系统是智慧社区的重要组成部分,能够优化物业管理人员的工作流程,大幅度提升工作效率,强化服务质量,使物业管理服务更加规范。该系统应包含以下四个功能模块:第一,社区信息管理功能,物业管理人员在该平台中发布新闻、社区通知等信息,为业主提供了解政府信息与社区信息的渠道,减少信息传递步骤,保证信息的真实性;第二,业主交流平台,物业管理社区内的居民使用该模块向物业管理人员提出建议,发表自己对智慧社区建设的看法,为物业管理人员建设智慧社区提供更多思路;第三,物业管理办公平台,借助信息技术实现社区信息的统一管理,工作人员可通过该功能模块随时调取需要的信息,提升工作效率;第四,信息安全保障功能,按照智慧物业发展需要,合理设置信息的查看与使用权限,系统使用者调取信息需进行身份认证,以免业主或社区信息被泄露^[4]。

(2) 物业监管系统

物业管理质量与居民生活联系紧密,智慧物业在我国发展

时间短,尽管黔南州已初步建成物业监管系统,但为保证智慧化发展方向正确,物业管理人需了解业主的真实想法,搭建物业监管平台,接受业主的监督,高质量完成物业管理工作,充分体现智慧物业的优势。系统的功能如下所述:第一,具有物业费用征收模块,业主可通过该平台了解物业费收取明细,明确缴纳物业费可获取的物业管理服务项目,保证物业管理人信息与业主获取的信息对等;第二,具有社区服务模块,用于展示社区内业主可获取的文件管理、家政等服务项目的位置,居民可根据自身需要前往指定服务点,物业管理人为主提供的服务质量更高;第三,具有综合监管模块,向业主介绍安保巡逻的路径、门禁系统的应用方式等,业主发现实际情况与介绍不符时可向物业管理人提出意见,要求其改正,以保证业主居住环境安全;第四,具有资源管理模块,汇总社区可用于物业管理的全部资源,物业管理人使用该功能掌握社区的真实情况,判断资源利用是否合理,进而重新配置可用管理资源,业主也可查看资源的利用情况。

(3) 智慧养老系统

老龄化严重是黔南州建设智慧物业需重点考虑的问题,物业管理智慧化发展过程中也应关注该问题,完善社区智能养老系统,帮助社区部分家庭解决养老困境,提升老年人的生活质量。第一,采集社区老年业主的信息,构建结构合理的数据库,以便智慧养老系统在运行过程中能快速调取相关信息,为老年人添置可检测健康状况的仪器,并与数据库相连,更新老年业主的健康信息;第二,采用电子档案管理模式,业主登录系统输入老年人健康信息,系统将输入的信息转换为电子档案,电子档案中包含的信息可实时更新,物业管理人通过电子档案即可了解社区老年人的真实健康状况;第三,与社区医院建立合作关系,发现采集的老年人信息存在异常时,快速将电子档案传送到社区医院,分析老年人健康是否出现问题,必要时安排医务人员上门访问。计算机技术在采集与存储信息方面优势明显,利用该技术搭建智慧养老系统可降低物业管理人获取相关信息的难度,且系统中存储的信息可随时更新,信息的时效性较强,能够准确判断老年人的生活需求,调整为其提供服务的模式。

(4) 医疗卫生管理系统

医疗卫生服务是社会公共服务系统的重要组成部分,也是黔南州现行智慧物业平台中缺少的功能,该功能的缺失导致社区内医疗服务资源分配不合理,阻碍了物业管理的智慧化发展,因此,构建医疗卫生管理系统应作为物业管理人的工作重点,以实现为业主提供远程医疗服务的目标。第一,为业主配备检测仪器与传感设备,业主可根据自身需要使用仪器,采集的数据信息会上传至管理系统,如检测结果存在异常,则将检测结果传送到医务人员,有利于提升病情诊断的速度,把握最佳治疗时间;第二,将大数据技术用于数据分析与处理过程中,根据检测仪器采集的业主健康信息,得出更准确的分析结果,快速为业主制定科学且合理的治疗意见,进一步提升医疗服务质量;第三,重点关注社区内患有职业病、慢性病、老年病的业主,结合业主患病、发病的规律与特征,针对性为其提供医疗卫生

服务,降低其发病概率;第四,为业主与医务人员建立线上沟通渠道,以便业主向医务人员咨询药品的用量与注意事项等^[5]。

(5) 教育信息系统

社区教育资源是业主最关心的问题,为保证智慧物业的发展效果,黔南州物业管理人应建立教育信息系统,汇总黔南州教育资源分布信息,根据系统构建的需要,整合可用的教育资源,掌握社区教育资源的使用情况,并对资源配置进行优化。第一,建立教育信息系统数据库,收集社区内教育资源信息,以合理的形式存入数据库,根据系统功能需要,不断调整数据库的结构,加快信息的提取速度,以便系统深入发掘教育信息的潜在价值;第二,丰富社区可用于教育的硬件资源与软件资源,并按照业主的需求对教育资源的分配方案进行优化,提升教育质量,满足社区业主接受教育的需求。黔南州在发展智慧物业时,应将合理应用教育资源作为工作重点,科学设计教育信息系统的功能结构,实现社区教育资源的最优配置。某物业企业建立了教育信息系统,充分发挥先进信息技术的优势,调整了社区现有教育资源的应用方式,并开发了潜在的教育资源,教学质量显著提升,业主对社区的教育服务满意度较高。

3 结语

综上所述,促进物业管理向智慧化方向发展是社会发展的必然趋势,有助于提升居民的生活质量,构建居民更满意的物业服务模式。相关人员应认识到物业管理智慧化发展的重要性,关注该领域的最新研究成果,结合黔南州社会的发展需要,了解居民对物业管理的真实看法,解决现行物业管理模式存在的问题,提升物业管理服务质量。

参考文献:

- [1] 汤聘远. 智慧运维管理平台在社区建设中的应用[J]. 集成电路应用, 2022, 39(08): 164-165.
- [2] 徐赫. 坚守民生底色, 党建引领共建美好家园——金地智慧服务探索新时代小区物业管理的新模式[J]. 城乡建设, 2022, (12): 58-60.
- [3] 薛健. 智慧社区建设及主要问题分析[J]. 中国信息化, 2022, (06): 93-94.
- [4] “十四五”规划引领物业管理高质量发展[J]. 中国物业管理, 2021, (11): 46-47.
- [5] 王标. 智慧社区建设中物业管理创新发展思路[J]. 商业文化, 2021, (26): 64-65.

作者简介: 李吉桃(1982-),女,四川井研人,硕士研究生,副教授,主要从事物联网研究。

课题项目: 贵州省黔南州哲学社会科学理论创新普通课题“黔南州物业服务管理标准化规范化信息化探索研究”(项目编号: Qnsk-2022-129)。