

doi:10.3969/j.issn.1672-4348.2016.05.017

福建物业企业创建智慧社区初探

——基于供给侧结构改革环境

周建群, 殷闽华

(福建江夏学院 工商管理学院, 福建 福州 350108)

摘要: 供给侧结构性改革对于物业服务企业来说,就是服务供给的升级转型和提质增效。随着我国实施“互联网+”行动计划,在供给侧结构性改革形势下福建物业服务企业转型升级的必由之路就是融合“互联网+”打造智慧社区。为加快推动福建“物业服务企业+互联网”打造智慧社区的进程,研究提出了“福建省政府相关部门要出台扶持政策、行业协会要给予指导,物业服务企业要树立互联网思维的发展理念,要顺应消费升级实现业主效用最大化,科学整合社区资源构建 O2O 的生态圈,创建管理信息化服务智能化的互联网平台,鼓励行业合作兼并提高行业集中度”等的对策建议。

关键词: 供给侧结构性改革; 物业服务企业; 互联网+; 智慧社区

中图分类号: F293.33; TP393.094 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-4348(2016)05-0490-05

A preliminary study on constructing Fujian property enterprises' intelligent communities in the background of supply-side structural reform

Zhou Jianqun, Yin Minhua

(College of Business Administration, Fujian Jiangxia University, Fuzhou 350108, China)

Abstract: The supply side structural reform, for property service enterprises, is the upgrading transformation and quality and efficiency improving of service supply. As China has implemented “Internet +” action plan, the only way of the transition and upgrading of Fujian property service enterprises is to integrate “Internet +” to create a smart community under the structural reforms of the supply side. To promote the proceeding of Fujian property service enterprises + Internet to create a smart community, proposals are advanced. The proposals include that associate governmental departments issue support policies, that the industrial associations give guidance, and that the property service enterprises formulate the developmental concept of Internet thinking. It is also maintained that the property enterprises should cater to the upgrading of consumption to maximize the effects of the owners, integrate scientifically community resources to construct O2O ecosystem, to create the Internet platform with intelligent management and service informationization, encourage industrial mergers and cooperation to improve the industrial concentration.

Keywords: supply-side structural reform; property service enterprise; internet+; intelligence community

2016 年 4 月 19 日,习近平总书记在全国网络安全和信息化工作座谈会发表重要讲话,指出:“让互联网更好地造福国家和人民。”智慧社区就是“物业企业+互联网”跨界融合的产物。

收稿日期: 2016-07-07

基金项目: 2012 年度福建省社科规划基金重点项目(2012A008)

第一作者简介: 周建群(1964-),男,福建福安人,副教授、高级经济师、硕士生导师,经济学博士、管理学博士后,研究方向:物业管理等。

智慧社区概念的提出是人类追求智能化的历史进程的产物。2008年,美国IBM公司提出“智慧地球”的新概念,期望把智慧嵌入系统和流程之中,以智慧的方式实现服务的交付与产品开发制造等等。2009年进一步推出“智慧城市”的概念,这是对“智慧地球”理念实践化的落实平台,而“智慧社区”是智慧城市的基本单元。

智慧社区是指充分利用互联网、物联网、云计算、大数据及手机APP等新一代信息数字技术的集成应用,为社区居民提供一个安全、舒适、便利及增值的现代化、智能化生活环境,从而形成基于信息化、智能化社会管理与服务的一种新的管理形态的社区。^[1]打造智慧社区已经成为物业行业的关键词,也是众多物业业主的期盼。福建物业服务企业如何加快与互联网的跨界融合,创建智慧社区是其转型升级实现可持续发展的必由之路。

一、福建省物业企业“互联网+”创建智慧社区存在问题及成因分析

根据福建省物业管理协会提供的年报数据(截止2015年12月31日):福建省物业服务企业有2400多家(其中:一级资质企业59家,二级资质企业213家),从业人员约16.5万人,管理物业面积(含省外)大约3.56亿m²。根据笔者调查掌握的情况分析,福建省物业服务企业“互联网+”创建智慧社区存在的主要问题和成因是:

1. 存在问题

(1)物业服务企业缺乏“互联网+”思维

中国指数研究院发布的《2015年中国物业服务企业百强企业排名榜》显示:福建省进入物业服务企业百强的只有阳光城物业服务(福建)有限公司、厦门联发(集团)物业服务有限公司、福建泰禾物业管理有限公司、伯恩(福建)物业管理有限公司、福建冠深物业管理有限公司和福建福晟物业有限公司等6家物业服务企业入围。^[2]根据笔者的调查分析认为,福建省物业服务企业缺乏“互联网+”思维,在经营理念、管理手段、服务创新、人力资源、管控模式、产业价值链上与省外先进同行有较大的差距。

(2)物业服务企业“互联网+”创建智慧社区的人才储备不足

从笔者调查的5家福建省一级资质物业服务企业来看,在被调查企业的全部从业人员中,从学

历层面看,具有本科以上学历占6%;大专学历占15%;中专(高中)占20%,高中以下学历占59%。对比以上数据,不难发现,中专及以下学历所占比例为79%左右,这些人员几乎都是一线操作工人,物业管理行业的劳动密集型是与从业人员的低学历紧密联系的。从技术层面看,大专以上学历的从业人员几乎都是文科教育背景,具有IT教育背景的人才严重缺乏。物业服务企业“互联网+”创建智慧社区需要受过高等教育的IT等方面的人才,高学历物业管理服务人才的不足,成为福建省物业服务企业融合“互联网+”创建智慧社区的硬伤。

(3)物业服务企业“互联网+”创建智慧社区还处于起步阶段

根据初步调查,福建省物业服务企业管理及服务手段,整体技术含量偏低。福建省本地物业服务企业只有永安物业、伯恩物业、正荣物业、融侨物业、厦门海投物业有限公司等少数几家物业服务企业在尝试“物业服务+互联网”创建智慧社区外,其他绝大多数物业的服务企业尚未介入“互联网+”。物业管理及服务形式还是处于传统模式,服务形式单一、服务手段落后,服务同质化现象严重,缺乏物业服务企业的核心竞争力。

2. 成因分析

经与福建省相关政府部门、物业管理协会、物业服务企业探讨分析,认为福建省物业服务企业“互联网+”创建智慧社区相对滞后的主要原因:

(1)缺乏全国一流物业服务企业的引领

从全国房地产市场分类布局来看,福建省房地产区域市场属于二线城市,全国一流的房地产企业和物业服务企业进驻的比较少。因此,缺乏全国一流物业服务企业“互联网+”创建智慧社区的引领作用,例如彩生活服务模式、万科物业模式、龙湖物业模式、银湾N+1物业模式等等。

(2)福建省提出建设智慧城市的顶层设计相对滞后

智慧社区是智慧城市建设的基础和节点。福建省人民政府2014年才出台《关于数字福建智慧城市建设的指导意见》,在时间上福建省政府关于建设智慧城市的顶层设计比上海、北京、深圳等省市滞后3~4年时间。截止目前,福建省有10个国家智慧城市(区)试点(全国国家智慧城市试点已达290个),分别是:南平市、平潭综合实验

区、福州市仓山区、莆田市、泉州台商投资区和2015年5月新增的长乐市、泉州市、德化县、安溪、县蓬莱镇、漳州招商局经济技术开发区。

(3)福建省物业服务企业规模、实力比较小

虽然,福建省物业服务企业已达2 400多家,但是一级资质企业只有59家,平均注册资本不到3 000万元(人民币);一个1 000户业主的社区,创建智慧社区初期硬件和软件投入一般在500万元左右。由于福建省物业服务企业总体上规模实力比较小,因此,应用“互联网+”创建智慧社区的资本投入力不从心。

二、供给侧结构性改革对福建物业服务企业创建智慧社区提出挑战

1. 物业服务企业的供给侧结构性改革就是物业服务的提质增效

近年来,在我国经济社会发展中,供给和需求不协调的矛盾日益凸显,突出表现为供给侧对需求侧变化的适应性调整明显滞后,这就需要加快推进供给侧结构性改革,减少无效和低端供给,扩大有效和中高端供给,促进要素流动和优化配置,实现更高水平的供需平衡。对此,2015年11月10日召开的中央财经领导小组第十一次会议上,习近平总书记强调,要着力加强供给侧结构性改革,着力提高供给体系质量和效率,增强经济持续增长动力,推动我国社会生产力水平实现整体跃升。中央决策坚持问题导向,从生产供给端入手,创造新供给,满足新需求,打造经济发展新动力。

物业管理服务企业作为现代服务业的组成部分,同样存在管理服务理念落后、管理服务手段滞后,商业模式陈旧等等,这些都无法适应物业业主消费(服务)需求的转型升级。因此,在互联网时代,作为物业服务企业的供给侧结构性改革,就是物业服务产品供给的提质增效,就是要用互联网思维,融合“互联网+”的新技术,不断满足物业业主对社区物业服务智能化、高效化、便利化的消费升级需求。物业服务企业利用“互联网+”创建智慧社区正好满足了业主的消费升级和价值增值需求。因此,供给侧结构性改革既对福建省物业服务企业可持续发展指明方向又形成倒逼机制。

2. 外省物业服务企业“互联网+”创建智慧社区的先行实践对福建省物业服务行业形成压力

我国物业管理服务行业经过30多年发展后,

在供给侧结构性改革的背景下,进入了“二次创业”阶段。随着网络经济时代的到来,国家积极推动实施“互联网+”行动计划。互联网+物联网+大数据+云计算+手机APP运用,“物业管理服务的互联网化”趋势势不可挡,为物业管理服务行业的资源整合带来了新的挑战和机遇。省外品牌物业服务企业抢抓机遇,先行实践“互联网+”创建智慧社区。

位居全国物业服务企业百强第一的万科物业,始终坚持“安心、参与、信任、共生”的核心价值观,基于移动互联网的物业服务定制系统——“睿平台”,持续为客户提供专业优质的物业服务。万科物业“睿服务”体系基于以“易化”(Facilitation)、“智能”(Intelligence)、“信托”(Trusteeship)为导向的“FIT模型”,借力信息科技,变革原有管理模式。万科物业从软件系统和硬件设施两个维度搭建联接着社区住户与服务人员、设施设备与工作人员的“睿平台”,推动管理和服务手段的更新换代,用更高的效率为客户创造更好的体验。^[3]

还有深圳彩生活的彩之云、北京长城物业的一应云、湖南乐住物业的智慧小区,以及浙江绿城物业、上海上房物业、重庆龙湖物业、四川蓝光嘉宝、甘肃民召物业等一批品牌物业服务企业都以物业服务为切入口,成功实践“物业服务+互联网”,大力拓展社区商务。^[4]这些物业管理服务企业在商业模式、服务方式、管理方法上创新与转型的经验,带动了更多的物业管理服务企业认识到向现代服务业转型升级的紧迫性,进一步加快省外物业管理服务企业与互联网融合的步伐。

3. 国家和福建省相继出台发展“互联网+”的政策效应推力

经济新常态下供给侧结构性改革,不仅要求传统产业转型升级,同时也要求产品和服务供给的转型升级和创新。基于供给侧结构性改革的大背景,2016年李克强总理在《政府工作报告》中指出:“加快现代服务业发展。努力改善产品和服务供给。促进供给需求有效对接。支持发展家政服务消费。壮大网络信息、智能家居等新兴消费。鼓励线上线下互动,推动实体商业创新转型。”国务院《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》提出:“充分发挥‘互联网+’的重要作用;发展便民服务新业态和社区服务新模式。”《中共

中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年发展规划的建议》中指出:“实施‘互联网+’行动计划,促进互联网和经济社会融合发展,推进商业模式创新。生活性服务业向精细和高品质转变。”《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》强调:“增加服务有效供给。鼓励各类市场主体根据创新服务业态和商业模式,优化服务供给,增加短缺服务,开发新型服务。积极培育生活性服务新业态新模式,全面提升生活性服务业质量和效益。推动物业管理等生活性服务规范化、标准化发展。”福建省委、省政府也出台了鼓励发展现代生活服务业的相关政策。如《福建省人民政府关于数字福建智慧城市建设的指导意见》(闽政[2014]14号);《福建省人民政府关于发展现代服务业的若干意见》(闽政[2016]3号);福建省人民政府办公厅《关于加快发展社区服务业的意见》(闽政办[2012]150号);《福建省十三五经济社会发展规划纲要》提出要实现现代服务业大发展,《福建省十三五现代服务业发展专项规划》(闽政办[2016]82号)等,从资金扶持、税费政策、金融支持、要素保障等4个部分提出一系列扶持政策。上述政策所产生的叠加效应,为物业服务企业在供给侧结构性改革背景下,与“互联网+”实现有机融合提供了有力的政策依据和发展空间,引领物业管理行业走进“互联网+”时代的创新征程。

三、对策与建议

互联网思维模式与互联网技术的应用,催生了互联网与传统物业服务企业的跨界融合,孕育了物业服务企业全新的服务模式,赋予物业服务新的内涵,促进了物业服务行业的高科技化和高附加值化,为物业管理行业实现可持续发展带来了新的商业模式和新的经济增长点,呼应了物业服务企业推进供给侧改革的要求。智慧社区远景发展趋势主要体现在技术和应用两个方面。其中,技术方面表现为网络泛在化、系统集成化、设备智能化、设计生态化;应用方面主要表现在智慧应用渗透到居民生活的领域广泛、对特殊人群的生活保障服务不断完善。在“互联网+”时代,物业行业正值转型升级的关键时期,物业服务企业如何突破传统的经营模式,如何在经营过程中创新盈利模式提高创富能力,如何实现企业转型升

级,成为摆在物业企业面前的重要课题。因此,福建省物业企业“互联网+”,打造智慧社区的路径选择是:

1.政府相关部门要出台扶持政策和行业协会要给予指导

福建省建设厅、财政厅、商务厅、发改委、经信委等相关政府部门,要出台具体的扶持政策,对我省物业服务企业+互联网打造智慧社区给予资金补助或税收返还的鼓励政策。福建省物业管理协会要制定全省物业行业“互联网+”打造智慧社区的发展规划;做好物业行业的高参和顾问;通过考察调研、论坛研讨会、物业企业与互联网企业需求见面会等方式推进此项工作,推动我省一级资质物业服务企业先行实施;并及时总结发展过程中的经验教训和存在问题,然后逐步在我省二、三级资质物业服务企业中推广应用。

2.企业要树立互联网思维的发展理念

在互联网经济时代,传统产业(企业)必须牢固树立“互联网+”的发展理念和思维方式,即有“+互联网”则存,无“+互联网”则亡。物业服务企业要顺应我国、我省社会经济的发展和居民生活水平消费需求结构升级的大趋势,结合自身企业的具体情况制定“互联网+”的发展规划,分步实施;主动走出去参观考察学习先进企业的做法和经验;积极主动寻求现行成熟的物业互联网技术平台的合作支持(如福建网龙科技有限公司、北京中科华博科技有限公司、湖南乐住网络服务有限公司、重庆思德科技有限公司等);超前培育培训专业人才梯队,储备IT技术人才和管理智慧社区的复合型人才。

3.要顺应消费升级实现业主效用最大化

物业服务企业要顺应消费升级的大趋势,科学管理业主的消费需求。一是要把服务目标和内容由物业管理向生活服务转型;二是要把服务内容从传统的“四保”(保洁、保绿、保安、保修)向“四化”(现代化、智能化、自动化、互联网化)转型,把物业服务所有的业务实现互联化;三是要把商业模式由“物业服务企业自己做”向“整合资源由供应商做”转型。物业服务企业重点工作是制定社区物业服务项目的标准,打造社区商业服务平台,控制服务质量和对产品质量认证,具体的商业项目吸引周边专业的供应商来做,从而迅速扩大市场份额,产生规模效应。只有这样才能提升

业主的价值,实现业主消费效用最大化。

4. 要科学整合社区资源构建 O2O 的生态圈

智慧社区就是使物业管理服务能够更人性化,按照流行的说法就是让物业服务更简单,更有价值。因此,物业服务企业要应用互联网思维模式来建立企业管理运行的新机制,倡导平台化的管理新体制。科学整合社区(小区)周边的餐饮配送、医疗保健(美容)、养老服务、房屋租赁、教育培训、健身体育、快递业务、汽车保养等有效商业资源,通过社区 O2O 即把线下的服务能力和资源与线上服务平台结合起来,提供的区域、时间要求比较强,利用物业最后一公里的优势,构建社区家庭需求的新型物业服务生态系统,形成与开发商、业主、周边商家共生共荣,互惠互利的全价值链的共享价值关系,突破传统电商平台聚合局限,构建场景式消费模型,满足业主个性化商品和服务的消费理念。

5. 创建管理信息化服务智能化的互联网平台

目前,国内物业服务企业创建智慧社区(小区)比较成熟的有万科物业的“睿平台”和“住这儿”、深圳彩生活的“彩之云”、北京长城物业的“应云”等;福建省内有厦门建发房产的“智慧生活家”、厦门龙湖地产的“龙湖社区通”等智慧社区 APP 平台。

福建物业服务企业要因企制宜、因地制宜经过多方考察论证,选择(购买)目前应用比较成熟的社区互联网平台,有机融合大数据、云计算、物联网、电子商务、手机 APP 等技术平台并融通 CRM 客户管理系统^①,以实现以下功能:

对物业服务企业来说,通过比较成熟的社区互联网技术平台:能够实现管理信息化(数据化),管理、维护、服务人员,能够通过电话、电脑、

手机(短信、微信)得到工作指令及工作动态反馈;能够联系业主询问保修事项、上门时间以及维修费用;主管人员能够通过上述方式监管下属人员的工作动态;可以实现物业通知、收费维护反馈等功能;可以在 APP 上开展多种经营,如发起团购、代理等;物业自主经营模块可实现先消费后结算等功能,等等。

对业主来说,可以通过电话、电脑、手机等信息技术工具:便捷实现缴费、报修、投诉、评价等;可以查询消费清单,包括物管费、公摊费、有偿服务费等;直接使用手机下单,包括物管服务和商户服务;业主也可以通过 APP 平台开店,向周围邻居提供服务,等等。

对商户来说,可以对接物业服务企业:将产品发布于 APP 并接受订单,预约消费;可推送各种广告与优惠信息,实现与业主互动,等等。

6. 要鼓励行业合作兼并提高行业集中度

互联网经济业已成为改造传统产业,实现传统产业转型升级的利器。每当产业转型升级来临时,就面临产业“洗牌”问题。在我省 2 400 多家物业服务企业中,有 2 000 多家是“三级资质”企业,由于受到资金、人才、规模的瓶颈约束,这些企业要实现“互联网+”有较大的难度。为此,应该鼓励物业服务行业:一是“以大带小”,先行实施“互联网+”构建智慧社区的“一级资质”物业企业,通过资本、技术、品牌为纽带与“二、三级资质”物业企业建立股份合作制的运作模式,帮助中小物业企业实现“互联网+”构建智慧社区;二是先行实施“互联网+”构建智慧社区的一级资质”物业企业,直接通过资本运作兼并“二、三级资质”的中小物业企业,从而推进福建省物业服务企业加快“互联网+”构建智慧社区的进程。

参考文献:

- [1] 王喜富,陈肖然.智慧社区——物联网时代的未来家园[M].北京:电子工业出版社,2015.
- [2] 搜房网产业网.2015 中国物业服务百强企业研究成果发布会[EB/OL]. [2015-04-23]. <http://fdc.fang.com/top10/wuyebq.html>.
- [3] 万科物业发展有限公司.解密万科物业“睿服务”体系[J].中国物业管理,2014(9):12-14.
- [4] 2015 年全国物业管理行业发展报告[J].中国物业管理,2015(10):11-15.

(责任编辑:许秀清)

^① CRM 客户管理系统是一套先进的管理模式,其实施要取得成功,必须有强大的技术和工具支持,是实施客户关系管理必不可少的一套技术和工具集成支持平台。CRM 客户管理系统基于网络、通讯、计算机等信息技术,能实现不同职能部门的无缝连接,能够协助管理者更好地完成客户关系管理的两项基本任务:识别和保持有价值客户。