

租购并举形势下对物业服务需求初探

徐姝莹

天津国土资源和房屋职业学院

摘要：纵观2018年中国房地产市场，得益于“租购并举”、“房子用来住而不用来炒”的核心发展理念，趋于理性的房地产市场交易使市场保持平稳运行态势；物业服务作为建筑全生命周期管理中重要一环，是房地产综合发展延续和完善的派生物，是一种社会化和专业化的服务方式，优质且有创新的物业服务能有效推动地产与物业行业的良性发展。

关键词：租购并举；物业服务需求；供给端；需求端

中国房地产与改革开放同行，从高速发展转向稳健发展已经进入调整期，成交面积增速放缓、成交价格趋于平稳，追求“有质量发展”使得市场预期趋于理性。房地产调控将保持政策的连续性和稳定性，坚持“房子是用来住的，不是用来炒的”定位、坚持大力培育租赁市场，建立“保障和市场并重、租购并举”的住房供应体系，补齐租赁住房短板，通过多层次、差异化、全覆盖的住房供应体系满足不同收入水平人民的美好生活品质。物业服务是建筑全生命周期管理中房地产综合发展的延续和完善的派生物，面对房地产行业的“城镇化”、“国际化”、“智慧化”、“产业化”、“金融化”的发展政策，具有社会化和专业化的优质且有创新的物业服务能有效推动地产与物业行业的良性发展。

一、中国租购并举现状分析

随着城市化继续推进，持续增长的流动人口充斥着房屋租赁市场，流动人口促进了租赁市场需求端的刚需，租售比失灵引发购房需求溢出；租赁市场供给端虽然有房源供给不足等诸多痛点，但ABS资产证券化提供了有力支撑。中国房屋租赁市场目前整体呈现需求增加、供给不足且痛点较多、与国际市场比较差距显著的现状。《中国流动人口发展报告2016》数据显示，截至2016年底，我国流动人口有2.45亿人，其主要居住方式是租赁，假设70%的流动人口需要租房，则中国租赁人口比为12.5%，与英国、美国、日本同期数据有显著差异。

房地产企业作为租购并举供给端多主体之一参与市场竞争的方式既包含销售与租赁分离，也包含“以租代售”、“先租后售”等租售相结合的方式。无论怎样的方式在稳定当前房地产市场方面，都有效引导了住房消费转向租赁市场，正逐渐平衡市场结构，促进房地产市场的可持续发展。房地产企业参与租赁市场竞争的主要运营模式包含重资产运营模式和轻资产运营模式。重资产运营模式能够从根本上确定产权，维持租赁合同的稳定性，但其资本投入巨大、资金周转周期长、退出方式有限，只有拥有雄厚的资金或融资资源的房地产企业通过自持方式涉及此类公寓运营或住房租赁，如政府主导型、国企主导型、私企主导型。轻资产运营模式主要通过整合松散的租赁房源进行集约化管理，通过转租或管理输出等方式参与市场竞争，如改造式长租、零散式长租。

租购并举需求端投资有效被抑制，最大限度保证着居住需求，建立了居住模式新格局。目前人们可选择的居住方式主要有“业主自住自持住房”、“业主自住自持保障房”、“租户租住他业主自持住房”、“租户租住长租公寓”、“租户租住保障房”。

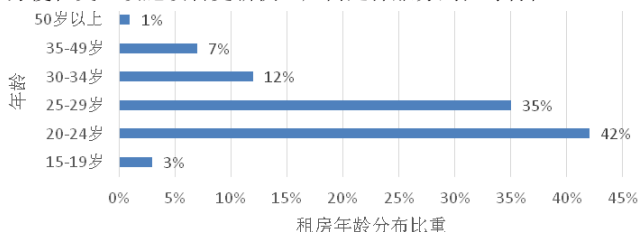
对物业服务供给侧提出新需求：放企租、松散房源、保障房。

二、租购并举形势下物业服务需求分析

以人为本是物业服务的终极目标，人是感性的，对情感充满期待，同时人的需求又是善变的，不同的人需求不同，选择不同居住模式的人对物业服务的需求同样存在一定差异性。

（一）“租户租住长租公寓”类物业服务需求分析

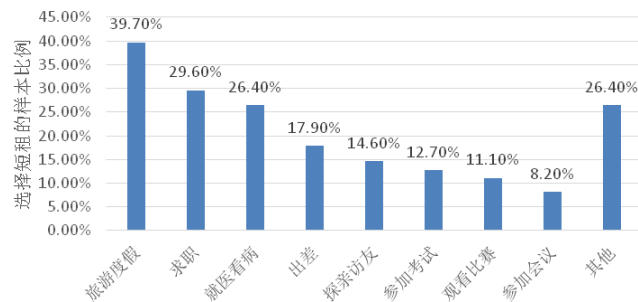
目前租住长租公寓的租户有近80%是85后，超45%是90后，他们对生活质量有一定追求，更倾向于享受生活追求小资，同时90后也很自我，特立独行且具有强烈社交需求。由此在为这类租户提供物业服务时要在保证基础服务品质的同时注重特约服务。这类特约服务需注重租住手续方便快捷、服务类型多元、区域管理方便社交、设施设备更新快、户内延伸服务到位等特征。



数据来源：赶集网《租房市场报告》、华泰证券研究所

（二）“租户租住他业主自持住房”类物业服务需求分析

“租住他业主自持住房”居住方式使得物业服务更加复杂，物业服务企业需面对双重工作对象的不同需求，同时提供服务。房屋所有者的物业服务需求主要表现在保值增值和安全两方面；相对长租的租户需求相对稳定，与长租公寓相似；其中短租的租户租房缘由差异性较大，如旅游度假和求职较多，因此居住需求差异性随之增大，由于短期出行不会携带大量生活物品，因此租户的物业服务需求既有临时性又有多元性。物业服务要在保证基础服务品质的同时要满足“以租养租”、“以租养老”、“以租养贷”、“以租养游”的双方需求。



数据来源：企鹅智库（调查样本868人）、华泰证券研究所

（三）“业主自持和租户租住保障房”类物业服务需求分析

保障性住房是指政府为中低收入住房困难家庭所提供的限定标准、限定价格或租金的住房，一般由廉租住房、经济适用住房、政策性租赁住房、定向安置房等构成。选择居住保障房的业主和租户均属于中低收入阶层，对于物业服务主要关注性价比和免费性，其对于免费娱乐设施、免费快递、免费社区活动、免费维修等都有强烈的期待。

（四）“业主自住自持住房”类物业服务需求分析

业主选择自住自持住房在一定程度上说明业主具有一定经济实力，对物业服务期待比较高，第一表现在对基础服务的要求标准高，随着科技进步和智能化的发展，业主期待自有住房能有效应用，使其保值增值；第二表现在对安全私密性需求显著，作为长期居住的房屋所有者期待物业服务能提高工作中安全敏感性，注重业主信息安全；第三表现在对环境美好的期待，这类业主年龄差异较大，居家比例较大，对环境和设施设备的爱护程度较高；第四表现在舒适度要求较高，期待物业服务注重软性部分。

三、租购并举形势下物业服务发展方向分析

(一) 需求端-对象多类型、需求多样化

在租购并举形势下,租赁市场得以加速发展,出现了“租户租住长租公寓”、“租户租住他业主自持住房”、“业主自持和租户租住保障房”、“业主自住自持住房”四种基本的物业服务需求对象。由于服务对象类型的增多,决定了其对物业服务需求的多样化。例如“租户租住长租公寓”的租户倾向年轻一族,偏爱社交,喜欢新鲜事物,注重生活品质和个人享受,对互联网依赖性较强,所以他们希望社区年轻化,青睐品牌化公寓,并且对小区环境要求较高,注重自身的体验及私密;而作为建设长租公寓的开发商更重视物业管理的品牌营销;而不动产持有者更关注物业的保值增值;而保障性住房的业主和租户更看重物业管理的方便和实惠。核心需求的多样性不仅表现在不同类型的需求群体之间,即使是同一需求群体,也可能同时拥有多种需求。除此以外,不同层次的需求并非完全割裂,对于业主和租户而言,需求的递进性并不意味着替代性,高层次需求和低层次需求是可以兼容并存的。因此,物业服务企业设计未来的服务模式,必须具备全方位、多视角识别业主与租户需求的能力。

(二) 供给端-服务链延伸、以提升服务质量为核心专业化标准化服务

租购并举的提出,为物业服务的发展提供了新的契机和挑战。面对今后越来越多的业主与住户同住一个小区的局面,物业服务企业在全面挖掘不同需求的基础上,为不同类型的需求对象精耕细作基础服务同时,通过科技手段提升专业化水平,通过资

源整合为各类服务对象提供更个性化、专业化、多元化的社区服务,给租户带来更便捷的服务和增值体验。抓住供给侧改革、共享经济、互联网+等带来的历史机遇,对线上服务和线下体验进行深度融合,打通上下游产业链合作,把部分采购、新技术应用等实现线上操作。物业服务是开发商打造长租公寓品牌的重要方面,相比住宅小区的物业,长租公寓对物业服务依赖性更强。物业服务越专业、口碑越好,长租公寓才能越做越大。

伴随着租赁市场的发展,租户也会变得越来越挑剔,这就要求物业服务企业在不断提高服务质量的同时,加强从业人员的职业素养和综合素质,激发和弘扬工匠精神,营造劳动光荣的行业风尚和精益求精的职业风气,积极应对各项挑战。将绿色服务融入社区建设,不断提升业主的幸福感和获得感,助力建设和谐社区。将红色基因、传统文化、公益精神与社区文化相融合,构建物业业良性的发展态势。

参考文献

[1]张娟锋,林甦.长租公寓发展的政策环境、经营模式与发展趋势[J].中国房地产,2018年21期.

[2]李宇嘉.借鉴国际经验促进住房租赁市场发展[J].中国房地产估价与经纪,2017年5期.

[3]王建红.长租公寓行业发展现状、问题及对策研究[J].住宅与房地产,2016年33期.

作者简介:

徐姝莹,女,天津市人,现供职天津国土资源和房屋职业学院,硕士,研究方向:房地产经营与管理。

(上接第11页)

[5]朱健荣.物联网技术在散粮进出仓作业动态监控中的作用[J].港口科技,2018(12):21-25.

[6]赵永明.基于3S技术山西省塔儿山尾矿库监测[D].中国地质大学(北京),2011.

[7]Sevtsuk, Andres & Mekonnen, Michael. (2012). Urban network analysis: A new toolbox for measuring city form in ArcGIS. Simulation Series. 44.

[8]王伟.美国绿色建筑LEED评估体系简介[J].认证技术,2013(09):48-50.

[9]SDMtoolbox[EB/OL]. [2018-12-02]. <http://sdmtoolbox.org/downloads>. <https://www.r-bloggers.com/landscape-metrics-with-r-sdmtools-imagej-and-bio7/>.

[10]洪亮平,华翔.应对气候变化的城市规划.中国建筑工业出版社,2015.

[11]何璇,毛惠萍,牛冬杰,包存宽.生态规划及其相关概念演变和关系辨析[J].应用生态学报,2013,24(08):2360-2368.

[12]王志远.GIS技术在城市规划信息化工作中的开发应用[J/OL].电子技术与软件工程,2018(18):166[2018-10-06].

[13]吕京庆,叶青,赵强.美国LEED-ND社区规划与发展评价体系研究[J].四川建筑科学研究,2014,40(06):256-260.

[14]汪晓燕.论我国城市建设中生态城市规划设计探述[J].智能城市,2018,4(16):73-74.

[15]余丹林,魏也华.国际城市、国际城市区域以及国际化城市研究[J].国外城市规划,2003(01):47-50.

基金项目:

江苏省审计信息工程与技术协同创新中心资助项目(18CICA07),

江苏省公共工程审计重点实验室开放课题(GGSS2015-05),

江苏省高校自然科学基金项目(18KJB610010),

江苏省社会科学基金课题“生态文明视域下资源环境审计创新研究”(17GLB021),

江苏高校优势学科建设工程资助项目三期。