

# 现代物业管理智能化发展前景的探索

张琦

国网吉林省电力有限公司后勤服务中心 吉林 长春 130000

**[摘要]**物业管理是办公楼宇的重点工作。这种管理的实施,既能保证相关人员了解办公楼宇实际需求和办公楼宇安全状况,又能及时调整办公楼宇规划建设和综合管理过程中不合理的地方。随着信息时代的发展,不仅要加强各种信息手段在现代物业管理中的应用,而且要推动现代物业管理向智能化发展,突出现代物业管理的智能化内涵,满足现代办公楼宇对物业管理的要求。

**[关键词]**现代化办公楼宇;物业管理;智能化发展前景

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1072

## 引言

由于现代物业管理在实际发展中需要考虑的要求很多,所以要借助各种智能化手段进行现代物业管理,防止现代物业管理出现问题。同时也要从多角度研究现代物业管理的智能化发展前景,从而展现现代物业管理中各种智能化手段的效果,有效解决现代物业管理过程中遇到的问题。提高租赁人员对物业管理的满意度,展现物业管理在现代办公楼宇中的作用。

### 1 现代物业管理的概述

所谓现代物业管理,是指依托现代信息技术对办公楼宇和办公人员进行综合管理的技术手段。此外,随着现代社会的不断发展,有许多现代手段应用于物业管理,如智能技术和自动化技术。为了降低现代物业管理的难度,还应加强软硬件和信息平台的应用,方便物业工作者收集相关数据和信息,在准确信息的支持下开展相应的管理工作,以加强物业管理与现代办公楼宇建设和落实业主需求的兼容性,避免办公楼宇物业管理出现问题。当然,开展现代物业管理也可以为人员提供高效便捷的服务,从而保证现代办公楼宇物业的有效性和科学性,满足现代办公楼对物业管理的要求。人们对物业管理企业的认知比较单一,大多认为物业管理就是保安的工作。物业管理企业本质上是专业化管理企业。是专业管理地面永久性建筑及其附属设备、设施和周边环境的企业。物业管理企业的存在主要是为业主及其相关人员提供良好的生活和工作环境。作为服务性企业,它不仅具有独立的法人资格,而且在各种管理和经营活动中具有独立性。然而,随着物业行业的快速发展,市场上的物业管理企业数量迅速增加,因此物业管理企业在市场上的竞争力极其巨大。要使物业管理企业在市场上具有竞争力,就必须给业主带来更好的物业服务,这就需要从企业内部进一步进行企业建设,使企业更加规范有效地完成日常管理和运营,为业主提供更好的物业服务。

### 2 物业管理信息化建设的重要性

在信息技术飞速发展的今天,互联网与各行各业的发展密不可分,企业的建设离不开信息化建设。在物业管理行业更是如此。只有进一步加大物业管理企业的信息化建设,才能有效提高物业管理企业的竞争力。在物业管理企业信息化建设中,要积极利用各种先进信息技术,将大数据和计算机

技术广泛应用于物业日常管理。通过企业的信息化建设,可以及时了解业主的所有信息,并运用先进的管理方法管理企业内部,不断优化重组物业服务的业务流程,使物业管理企业更好地实现内外部信息的共享和利用。借助信息化建设,可以使企业的服务向更高质量的方向发展,降低物业管理的成本,提高物业管理企业的经济效益和市场竞争能力。

### 3 智能化现代物业管理发展前景中的问题

#### 3.1 现代物业管理智能化应用有局限性

由于不同地区经济水平不同,物业管理也会有差异。经济水平较高地区的物业管理水平会相对较高,相关服务人员不仅会提高客户服务水平,还会注重个人形象对整体形象和品牌效应的影响。而在经济水平较弱的地区,物业管理过程中对服务质量的管理相对匮乏,“人”的服务意识欠缺。目前,智能专业人才的培养大多局限于高精尖技术的应用领域,服务型科技人才的培养还处于人才缺口阶段。如何培养现代物业管理智能化发展的科技人才,需要不断引进。

#### 3.2 物业管理服务模式单一化

当前,随着经济的快速发展和人民物质生活水平的不断提高,办公楼宇的需求逐渐多样化。但经过调查,大部分物业公司都是房地产开发商的子公司,由于缺乏招投标的外部竞争压力,创新意识缺失非常严重。在“智慧办公楼宇”中,企业仍然习惯性地采用传统的单一服务管理模式,办公楼宇的需求难以得到满足,同时也逐渐失去了核心竞争力,长此以往,对企业的发展造成了极其不利的影响。

#### 2.3 不一致的质量验证

项目公司各专业按照集团公司制定的质量标准执行后,项目公司定期进行自查自评,然后将执行情况和自评分数上报市公司,再由市公司安排专人进行核查评估,最后将相关材料 and 分数上报集团公司,由集团公司安排检查组进行终评。通过三个等级保证自下而上的工程质量,及时整改问题。而中国百强物业公司的项目基本都在全国各地。各项目公司因为地理文化环境不同,在查各专业的过程中标准会不一致,各市公司查各项目公司的标准也会不一致。最终,集团检查核实后给出的分数与市公司、项目公司给出的分数存在差距。

### 4 现代物业管理智能化发展前景的探索

改革开放40年来,人们的日常生活发生了巨大的变化。

房地产行业是伴随着改革开放的春风而迅速发展的行业之一。然而，物业行业的快速发展与中国的城市化进程密切相关，这为物业行业的发展带来了巨大的市场空间，资本市场的发展为物业企业的发展壮大注入了强大的动力。随着城市化率的提高，人们的生活水平和居住环境也得到显著改善，对高品质、专业化物业服务的需求越来越强烈。因此，随着物业行业的快速发展，管理者越来越重视质量管理。通过对几家物业公司的调查，分析了物业管理质量控制中存在的以下问题。

#### 4.1 建设物业信息平台

在物业管理企业的发展过程中，办公楼宇的需求已经成为企业日常管理和运营的重要发展方向。为了更好地了解企业的需求，需要及时搭建信息平台，通过信息平台整合企业的内外部信息，从而实现更加有效和规范的企业运营。而且可以使企业的内部管理更加科学、规范、及时地评估和了解员工的行为，充分调动员工的积极性，使企业成为一个整体的主动运行状态。在构建信息平台的时候，首先要给业主提供最基础的终端，然后业主可以对企业的各种服务进行评估，把自己的需求留在终端里，这些需求成为企业发展的重要数据。当企业在管理过程中不断满足所有者的需求时，企业的竞争力就会得到有效提高。其次，在搭建信息平台的过程中，需要整合企业间的合作信息，及时了解行业内其他企业的动态，根据行业的发展趋势进行企业管理。

#### 4.2 提升智能化应用水平

随着智能化时代的发展，如何做好智能化方向的开发和探索，是每个在职专业人士需要深入思考的问题。首先，要引进相关人才，重视复合型人才的培养和引进。职业经理人的标准是从全面性考虑，不断拓展自己的知识面，同时要善于调整自己的意识和心态，紧跟时代潮流，积极学习最前沿的理论和技能，不断提升和发挥自己的价值。同时也要善于培养和重视员工的价值，使员工在工作中以积极合理的方式有更高的参与感和获得感，不断激发自身的主动性，充分发挥人力资源在物业管理中的前提优势，充分发挥人在实践中的决定性作用。

#### 4.3 完善数字社区平台

新时期，办公楼宇管理要与互联网、数字化、信息化等现代技术相结合，全面加快智慧社区建设。智慧财产应致力于构建一个跨部门、跨层级、跨系统、跨业务的综合数据共享平台。通过“互联网加大数据”，加强办公楼宇数据采集、挖掘和利用，实现办公楼宇与相关部门便捷、即时、准确的数据共享，使数字办公楼宇成为智慧城市建设和治理的基础支撑。一方面，数字化办公楼宇平台的建设可以打破以往的信息时空壁垒，有助于将社区矛盾和问题化解在萌芽状态；另一方面，数字社区平台为行业监管、公共安全、应急保障、治安防控等社会治理领域提供全面的信息服务保障。通过全面整合办公楼宇数据，共享数据资源。

#### 4.4 推动联动服务机制发展

严格执行物业管理条例，积极推动物业管理纳入办公楼宇治理体系，积极探索市管企业社区管理新模式。在办公楼宇物业管理区域一体化方面，加强与业主沟通，主动作为，鼓励各物业公司成立区域物业服务联盟，在党建指导下形成业主组织、物业服务企业共同参与的联合协商平台，加强与地方政府的战略合作，不断提升项目获取能力，提高物业管理专业化、规范化水平。对于成立了物业管理委员会的物业项目，要求各项目积极配合物业管理委员会，服从物业管理委员会的决议和监督指导。

#### 4.5 做好物业管理技能培训，提高员工管理水平和技术

现代物业管理智能化发展的培训要学会应用“智能+”，匹配网络、技术、设备、管理经验等综合效益。然后通过培训的形式，让各级员工提高专业技能，根据不同的岗位级别，培训相关的专业内容，让员工有针对性的提供客户服务。比如对于写字楼的物业管理人员，除了加强物业管理人员管理职能的培训，还需要加强相关办公礼仪的培训和强化，了解相关行政部门的岗位结构，更好的了解物业区域的人员分工。这将有助于物业管理人员在实际工作项目中快速识别物业管理的措施和方法，甚至在必要时训练管理人员分析人的心理，从而更好地处理相关问题。以上例子针对的是物业管理人员对“人”的措施和要求。职业经理人也需要加强“事”的训练。在一些高层管理领域，涉及的智能设备较多，如门禁开锁设备、网络系统连接与更新、楼层电梯卡管理与应用等。这些涉及不同区域的写字楼，涉及的智能化技术还是占了非常大的比重。因此，现代物业管理管理者应该熟悉实际过程中每个岗位所涉及的相关技术支持，以便更好地提升和应用自己的工作岗位。

#### 结束语

随着现代生活水平的发展，城市管理规划不断加强，居民生活秩序、商业写字楼、写字楼、大型商场、公共基础服务设施、工业园区、医院、学区等方面对物业管理行业的需求很大。但根据不同级别的物业标准，对物业管理的要求做出相应的规范，现代高层次的物业管理正朝着智能化的趋势发展。

#### 参考文献

- [1]谷建宁. 物业管理企业物业服务创新研究[D]. 长春: 吉林大学, 2014.
- [2]常婷. 互联网创新思维模式下高职院校物业管理专业人才培养模式初探[J]. 现代物业(中旬刊), 2017(4): 36-39.
- [3]程旭曼. 论智能家居与现代物业管理体系的建立[J]. 现代物业(中旬刊), 2016(9): 90-92.
- [4]张立波. 物业管理模式创新与智能化社区建设实务全书[M]. 北京: 中国大地出版社, 2000.