

新时代物业管理企业转型升级路径研究

闫涛涛

延安大学、延安圣园康养服务有限公司，陕西 延安 716000

摘要：时代潮流不断涌动，社会经济结构不断改良，人们的生活品质明显提升。物业管理企业正处在新的发展坐标体系中，机遇与挑战同在。传统物业企业很难适应当下市场环境繁杂多变、业主诉求日益多样化的现状。基于此，文章有针对性地提出了创新服务模式、强化技术应用、培养专业人才、健全管理体制等转型升级路径，以期通过这些路径帮助物业管理企业打破发展瓶颈，推动服务升级、管理优化，提升市场竞争力，并为物业管理行业可持续、健康、创新发展提供前瞻性、可操作性的参考借鉴。

关键词：新时代；物业管理企业；转型升级；服务模式；技术应用

随着社会经济在新时代高速发展以及人们生活水平的提高，物业管理企业面临新的局面。传统的物业管理模式已经不能满足人们对物业管理多样化的需求，物业管理企业需要转型升级。研究物业管理企业转型升级的路径，对于提升物业服务水平，提高核心竞争力，促进物业管理企业健康可持续发展具有重要的现实意义。文章将从不同角度对新时代物业管理企业转型升级路径进行研究。

1 新时代物业管理企业转型升级的必要性

1.1 社会经济进步与业主需求升级

社会经济快速发展，人们生活水平明显提升，对居住环境和生活品质的要求越来越高。业主不再局限于基础物业服务，而是期望得到更个性、更多元、更优质的服务。业主期待物业管理企业给予社区文化活动组织、健康养生咨询、智能家居管理之类的增值服务。这种服务需求的改变促使物业管理企业必须转型升级，以应对市场发展^[1]。

1.2 行业竞争加剧及市场格局演变

近年来，物业管理行业的市场规模不断增大，很多企业开始涉足这个领域，行业的竞争变得越发激烈。由于房地产市场的调控和变动，物业管理市场的形势也发生了改变。一些大型房地产企业旗下的物业管理企业依靠品牌优势和资源优势，不断扩充市场份额。但是，一些小型物业管理企业却遭遇着生存的困境。

在这种竞争态势之下，物业管理企业要想在市场中站稳脚跟，就务必经过转型升级，提升自身的核心竞争力。

1.3 科技发展与智能化趋势

科技极速发展给物业管理企业带来新机遇和新挑战。互联网、大数据、人工智能、物联网等新科技的持续出现，给物业管理企业智能化发展赋予了技术支持。借助智能安防系统可以保障社区安全，依靠智能停车系统可以解决停车难题，凭借智能能源管理系统可以促进节能减排。物业管理企业要积极应用这些新技术，推动企业智能化转型升级，提升服务效率和品质，提高业主幸福感和满意度。

2 新时代物业管理企业存在的问题

2.1 服务模式单一，缺乏创新

物业管理企业对“物业管理”的理解始终没有归位到它首先是业主的财产权利，有意无意地忽视了物业管理中最重要的业主的意志。这种忽视常常使物业管理企业自己的意志超过了业主的意志，甚至强行扭曲业主的意志单方面去做所谓的“服务业主”的事情，这就是物业管理企业的“原生死结”，造成了业主对物业管理企业满意度不高。并且服务模式单一也影响了物业管理企业的盈利，不利于企业的长远发展^[2]。

2.2 技术应用落后，智能化程度低

尽管科技在不断发展，但是一些物业管理企业的

技术应用比较落后，智能化程度较低。一些小区依然沿用传统的人工巡逻、纸质记录等低效、易出错的管理方式。在智能化设备的应用上，也存在普及率低、使用效果差等问题。比如智能门禁系统、智能监控系统等在一些小区的安装和使用并不完善，无法发挥其应有的作用。

2.3 人才短缺，专业素质不高

物业管理属于综合性质的行业，需要具备多种专业知识和技能的人才。但是目前物业管理企业人才匮乏的问题比较突出，专业素质不高。一方面，物业管理企业的薪酬待遇较低，对高素质人才的吸引力不足；另一方面，物业管理企业内部培训体系不完善，员工职业发展空间有限，人才流失严重。一些物业管理企业的员工不具备专业的物业管理知识和技能，服务意识不强，不能给业主提供优质高效的服务。

2.4 管理体制欠完善且监管不足

当前，物业管理行业在体制建设和行业监管方面仍存在较多薄弱环节。一方面，部分地方政府在物业行业的政策制定和执行中存在滞后，缺乏统一、明确的行业规范和管理标准，导致物业管理企业在操作过程中缺乏有效的制度约束和行为引导。另一方面，现有的物业管理制度多以企业为主导，缺乏对业主权益的充分保障，管理模式中权责不清、透明度低等问题突出，业主在物业服务中的参与度和话语权被严重弱化。例如，针对物业管理企业服务质量、费用收取、合同履行等问题的投诉处理机制不健全，缺乏快速响应和有力处罚手段，严重影响了业主的维权信心和行业的公信力。此外，行业监管主体分散，职责交叉，导致监管效率不高。一些地方监管部门对物业管理企业的资质审查和服务评估流于形式，无法有效促进行业健康有序发展。

3 新时代物业管理企业转型升级的路径

3.1 创新服务模式以满足业主多元化需求

传统的物业服务大多局限于小区的保洁、保安、绿化等基础层面，很难满足业主日益增多的各类需求。物业管理企业要积极更新服务模式，由传统的基础物业服务转变为多元化的、个性化的物业服务。开展社

区商业服务就是更新服务模式的重要手段之一。企业可以引进便利店，向业主供应日常所需的各种食品、日用品等，这样业主不必出门就能买到必需的生活物资。生鲜超市的引进能保证业主随时买到新鲜、优质的蔬菜水果、肉类海鲜等，从而保证业主的健康饮食。美容美发店的设置也方便业主打理个人形象，省去了去外面商业场所耗费的时间、精力。这些社区商业服务的开展，方便了业主的生活，同时增添了小区的商业氛围，改善了小区的居住品质^[3]。

组织各种各样的社区文化活动也是改良服务模式的重要部分。组织文艺演出活动时可以聘请专业的表演团队，也可以邀请具有文艺爱好的业主参加，丰富业主的精神文化生活。体育比赛诸如篮球赛、羽毛球赛，可以激发业主的运动热情，提升业主的身体素质，也可以促进业主之间展开交流与合作。开展亲子活动比如亲子手工制作、亲子运动会等，能给家长和孩子提供一起参加活动、增进感情的机会，营造温馨和睦的家庭氛围，增进邻里间的友好情感。通过开展这些社区文化活动，业主之间的交流与互动增多，社区的向心力得到加强，良好的社区氛围也就被营造出来。

除此之外，还可以增加健康养生、教育培训、金融理财等增值服务来满足业主的不同需求。健康养生服务可以邀请专业的医生或健康专家，向业主做健康讲座，并提供健康咨询、体检等服务，让业主养成良好的生活卫生习惯。教育培训服务可以根据业主的不同需求开设各种兴趣班、技能培训课程等，例如绘画班、书法班、舞蹈班、计算机技能培训等，提升业主们的文化素养和综合素质。金融理财服务可以给业主提供一些理财规划和投资方面的建议，帮助业主规划好自己的财产，让财产能够得到保值增值^[4]。

3.2 强化技术应用以提升智能化水平

物业管理企业要加大新技术的运用力度，促使物业行业朝着智能化方向发展。当前是科技飞速发展的时期，智能化是物业管理企业发展的必然走向。积极引进智能安防系统、智能停车系统、智能能源管理系统等智能化设施设备，能够提升小区的安全性与管理效率。智能安防系统是小区安全的重要防线。安装高清摄像头、红外传感器等设备，做到 24 小时不间断监

控,随时掌握小区的运行情况,一旦发现陌生人的闯入、可疑物品的摆放等,能马上发出警报,这样安保人员就能即时前来处理。而且,智能安防系统可以同公安部门的监控系统实行联网,达成信息共享,进一步提升小区的安全防范水平。智能停车系统能有效解决停车难的问题。该系统依靠车牌辨认技术做到车位的自动调配和收费,业主不用再烦恼找车位的事,开车进出门也更加方便。它还能显示车位被占用的情况,这样业主就能提前规划停放的地方。另外,智能能源管理系统对节能减排也有益处。这类系统可对小区水、电、气等能源的运用情况做时时监测、分析,发现能源浪费的现象并及时予以调整。

物业管理的过程中会产生很多数据,比如业主的消费数据、业主的服务需求数据、设备的运行数据等。利用大数据技术,可以对这些数据进行挖掘和分析,从而了解业主的消费习惯以及需求偏好等,为物业管理企业的服务创新和产品开发提供方向。云计算技术可以给物业管理企业提供非常强大的计算能力以及存储空间,这样能够把所有的数据集中起来进行管理。物业管理企业可以用大数据、云计算等技术对物业管理的数据进行收集、整理、分析,这既能实现有效管理,还能为物业管理企业作出正确的经营决策提供依据。

3.3 培养专业人才与提升员工素质

人才是企业发展的关键竞争力,物业管理企业也不例外。物业管理企业要重视人才的引进和培养,提高员工的专业水平。物业管理企业的薪资待遇普遍较低,难以留住高层次人才。物业管理企业可以通过提高员工的薪资待遇,改善企业的福利待遇,提供五险一金、带薪年假、节日福利等措施吸引人才为企业所用。同时,要为员工提供足够的发展空间,减少人才流失现象。

要创建完善的培训体系,组织开展专业知识和技能培训。物业管理法规是员工必须掌握的基本知识,通过培训,员工能够掌握物业管理相关的政策法规,保证提供的物业服务符合法律要求。客户服务技巧的培训有益于提升员工同业主沟通的能力,通过培训,员工能更好地处理业主的投诉和提出的意见,提升业

主的满意程度。设施设备维护保养方面的培训可使员工掌握小区各类设施设备的维护保养知识和技能,能够使员工及时发现并解决设备故障,维持小区设施设备的正常运转。员工的业务水平和服务意识会通过专业知识技能培训得到提升。

3.4 健全管理体制,强化行业监管

政府和相关部门要完善物业管理行业的管理体制,强化行业监管。物业管理行业关乎广大业主的切身利益,健全的管理体制和有效的行业监管非常关键。一方面要明确物业管理企业的准入和退出机制,严格把控物业管理企业的资质和信誉。在准入方面,要制订详尽的资质要求,例如注册资本、专业技术人员数量、管理经验等,保证踏入市场的物业管理企业具有相应的服务能力。还要对企业信誉展开严格核查,核查物业管理企业是否存在不良记录、拖欠员工工资、服务品质差之类的情况。对于不合乎准入标准的物业管理企业,决不能准许其踏入物业管理市场。在退出方面,要创建规范的退出机制,针对服务品质不达标、违法违纪的物业管理企业,要按照相关规定责令其退出市场,守护业主的正当权益。另一方面要健全物业管理服务质量考核、评价机制,定期对物业管理企业的服务质量展开检测。通过制订科学合理的考核指标,比如业主满意程度、设施设备完好度、环境卫生状况等,来对物业管理企业开展质量考评。如果物业管理企业服务质量优良,则予以表彰和奖励,颁发荣誉证书、给予资金支持等。如果物业管理企业服务质量不达标,则给予责令整改、罚款等处罚,从而激发物业管理企业改善物业服务质量,推动行业健康成长。另外还要完善业主和物业管理企业之间的争端解决机制,合法合理化解业主与物业管理企业的矛盾^[5]。

结束语

新时代物业管理企业转型升级是社会经济发展及业主需求的必然要求。尽管当前物业管理企业存在着服务模式单一、技术应用落后、人才短缺且素质不高、管理体制不健全等诸多问题,但是,通过创新服务模式、强化技术应用、培养专业人才、健全管理体制等途径实现物业管理企业的转型升级是大势所趋。物业

管理企业要抓住时代发展机遇，敢于创新，积极主动地提升自身服务水平与核心竞争力，为业主提供更好、更快、更智能的服务，促进其持续成长，促使整个物业管理行业健康发展。政府相关部门也要加大对物业管理行业的支持力度，营造良好的政策氛围，帮助物业管理企业转型升级。

参考文献

- [1]刘忠美. 基于物联网的智慧物业管理服务模式应用[J]. 现代企业, 2024, (08): 12-14.
- [2]任子君, 程军玲. 物业管理智能化标准体系的思考[J]. 中国市, 2025, (09): 182-183.
- [3]蒋针, 韩朝. 现代物业管理智能化发展前景的探索[J]. 现代物业(中旬刊), 2025, (07): 24-25.
- [4]李辉志, 李晓华. 楚雄市把“服务温度”转化为“幸福刻度”[J]. 中国物业管理, 2025, No. 263(02): 55-57.
- [5]王志宏. 站稳人民立场 坚定发展信心 推动物业管理行业高质量发展[J]. 中国物业管理, 2025, No. 262(01): 1-4.