

浅谈物业管理服务企业信息化建设

饶 涛

世邦魏理仕物业管理有限公司-武汉分公司 高级物业经理

【摘要】物业服务行业的蓬勃发展，市场中涌现出越来越多的物业管理服务企业，然而受行业发展时间短的影响，物业管理服务企业的信息化发展比较其他行业而言相对较晚，水平较低，这与服务对象对其高质量的管理服务水平要求形成鲜明反差，因此利用现代化信息手段提高物业管理服务水平与质量是当前摆在物业管理服务企业面前的一道必修课题。

【关键词】物业服务 信息化

【引言】随着物业管理行业以及计算机技术、自动控制技术、通讯技术及网络技术等现代信息技术的发展，人们开始将现代信息技术应用于物业管理的实践中；同时开始了物业管理信息化的研究。物业管理信息化的研究始于智能建筑的发展；中国政府有关部门对智能建筑的发展比较重视，并采取了相应的部署和措施，如建设部于 1997 年 10 月发布的《建筑智能化系统工程设计规定》等。随着 21 世纪的到来，特别是近年现代高科技手段和信息技术正在由智能大厦走向智能住宅小区，进而走进千家万户。在美国、欧洲和东南亚等经济发达国家和地区已先后提出了“智能住宅”的概念，使得智能建筑技术几乎在所有的物业类型中得到迅速发展。因此，在对智能建筑发展研究的同时，也相继开展了物业管理信息系统的开发与应用研究。一些大型的现代化物业管理企业已与软件开发商合作，成功地开发出运用于写字楼物业、商业物业、住宅物业等各类形态物业的物业管理信息系统。上述软件系统极大地推动了物业管理服务企业信息化的水平，提高了物业管理服务企业的运作效率，将我国物业管理服务水平推上了一个新台阶。因此，开展物业管理服务企业信息化建设方面的研究对进一步推动行业发展有重大意义。

1、信息化在物业管理服务企业中的作用

在信息化、互联网快速发展的今天，各类型企业的生存与发展都离不开信息化建设。随着市场中物业管理服务企业的不断增加，物业服务的竞争必将愈演愈烈，物业管理服务企业只有适应新的发展形式，加快企业信息化建设，将各项先进的信息代技术，如计算机技术、网络技术和数据库技术等应用到物业管理服务中去，对物业管理服务企业进行业务流程重组与优化，对物业管理服务过程进行有效地监控，实现物业管理服务企业内外部信息的共享和有效利用；提高物业管理服务企业的服务水平、降低物业管理成本、持续增加经济效益和增强物业管理服务企业市场竞争能力，以突破物业服务企业发展的现有管理“瓶颈”。

1.1 提升物业管理服务企业竞争力

在物业管理服务行业中，信息技术的使用已经能够使物业管理服务企业改变内部的竞争基础，这主要体现在企业使用信息技术可以降低成本结构，获得了成本优势；又提高了企业提供的产品和服务之品质，从而获得服务差别优势。

1.2 提高物业服务企业服务水平

随着业主对物业服务的要求越来越高，物业管理服务企业面临着从未有过的全新挑战。物业管理服务企业做的主要事情就是为客户提供全方位的服务。今天，物业管理服务企业为客户提供的服务已不是单纯的物业管理范畴，它还包括为客户提供多样化的服务。因此为了适应市场的发展，物业管理服务企业的内部深化改革都在紧张进行，信息化系统可以驱动并加速物业服务企业内部改革进程，提供系统平台帮助物业服务企业打造一站式服务，大幅度提高业主对物业服务的满意度，加快物业服务企业从传统的被动式服务转向主动式服务。

1.3 基于管理层面提高公司运作效率

信息化技术能够帮助企业做到集中管控，及时有效地了解、管理及监控跨区域公司的日常工作情况、人员配置情况和财务收支情况，有效解决空间差异问题上所带来的时间瓶颈。公司管理层可以在第一时间准确地掌握各个区域（部门）的运转情况，各个区域（部门）也可以在第一时间向总部汇报工作。实现了流程驱动，有效提高物业管理服务企业内部各个区域、各个部门及各个岗位的执行力，实现业务管理和行政办公管理的规范化管理、流程化管理，让各个岗位上的人员，都能依靠计算机辅助管理手段成为物业管理服务企业这个大齿轮组内的小齿轮，让大家都能按照公司制定的业务方向、业务流程去有效的工作，从而提高行政办公效率、提高业务数据核算的准确性、快速形成决策层、管理层所需要的关键业务数据，辅助领导决策。

1.4 品牌建设

物业管理服务企业的品牌建设是需要依靠企业内的长期努力，信息化系统可以在日常工作中有效地积累知识，并使各个相关岗位人员提高自身学习能力，为企业发展扩张时提供管理模式及能力的复制，加强物业管理服务企业在行业中的营销能力和竞争能力，从而在物业管理服务行业中扩大影响力和领导力，树立自身品牌形象。

1.5 效益为先

从微观上讲信息化为物业管理服务企业带来最直接的效益就是人力成本、物料成本、设备维护成本的大幅度下降；从宏观上讲信息化使得物业管理服务企业的管理更加标准化，减少因人而异的情况，有效加强制度管理，削弱“人治管理”带来的问题，提高整个物业管理服务企业的执行力，增强企业的生命力。

2、信息化建设的实施步骤

信息化建设必须有针对性，通过需求分析制定出具有行业特性、集聚先进的信息化技术与手段并且切合本企业实际情况的信息化建设总体规划，并按照这个规划一步步地实施，只有这样才能最终通过信息化手段帮助企业提升竞争力。

2.1 实施信息化首先要建立健全物业管理服务企业信息化的规范和标准

在物业管理服务企业信息化过程中，企业普遍感觉到缺少像其他行业具有应用面较广的信息化管理平台，存在着服务体系不完备，不能包括现有的服务内容，信息化标准不统一，造成信息资源共享程度低，软件网络开发和信息服务明显滞后，信息安全体系缺乏保障等弊病，信息化建设还不能适应物业管理服务企业现有发展水平的要求。因此如何建立健全规范的物业管理服务企业信息化标准是企业信息化建设的首要任务。

2.2 大力培养物业管理信息化人才

实现物业管理服务企业信息化，不仅需要领导的支持，有政策法规和标准作为保障，拥有既懂物业管理服务又懂信息技术的人才是企业信息化的关键，是企业大力推行信息化的基础。如果没有物业管理信息化人才作为支撑，仅仅先进的设备和理念是不能实施成功的物业管理信息化改革的。

2.3 加强物业管理服务企业高层管理人员对企业信息化的重视

物业管理服务企业作为一个人力密集型企业，高层管理人员易将精力放在节约人力成本，减少支出上，认为企业信息化对企业发展不能起到很大的推动作用。只有高层管理人员认识到信息化的重要性，给予人力、物力和财力的支持才能成功的将信息化运用到企业的各个层面中，发挥其作用，推动企业的发展。

2.4 制定企业信息化管理流程

比如先实现财务收费的计算机化。在物业管理服务企业日常的财务收费工作上，计算费用、手工开票收费、收费统计、欠费催交等工作量较大，而且容易出错。而通过计算机管理，则可以实现计算费用简单快捷、直接打单收费、日常须用的收费统计报表自动生成、欠费资料一目了然，可以减轻财务人员较大的工作负荷，从而实现财务收费的真正信息化。随着物业管理服务企业管理的规模越来越大，物业管理服务企业的财务收费逐步要求能保证清晰、准确、及时、可控，用手工操作和简单的计算机管理已经达不到管理需求了，主要表现在既要解决计算费用、打单收费、收费统计、欠费催缴等烦重的工作问题，又要解决物业管理服务企业在业绩考评、总部监控等环节上管理需求，在银行托收、欠款统计、催交、应收实收的对比分析、收费率的综合统计分析等方面均要求全面信息化。最终实现物业管理各方而工作的基本信息化。物业管理服务企业随着财务收费实现信息化管理后，势必要求在各项专业管理工作上达到信息化管理的标准。

3、信息化建设中应注意的问题

物业管理服务企业要先弄清楚企业信息化的定位及目标，要与企业现阶段及未来发展方向相结合，把握好要点及主要思路，明确未来企业的战略目标，对关键业务需求的详细分析找出适合企业自身实际情况的 IT 解决方案，整合 IT 解决方案进行关键业务流程整合，打造适合企业的管控模式，不能盲目脱离企业实际情况，最终导致信息化效果不理想等问题的出现。

物业管理服务企业要认清并走出传统 ERP 管理系统的误区，随着科技的不断进步，物业管理服务企业所管辖的项目从楼宇自动化到节能设备等范围，物业管理活动智能化程度越来越高，物业管理服务企业所需要的信息化解决方案不再局限于以往大型企业中

所用到的 ERP 管理系统，而应根据集团型物业管理服务企业下属不同项目业态的特点有机地整合起 ERP 系统、OA 系统、HR 系统、楼宇数控系统、PDA 无线系统、短信系统、门户网站及数字化社区。从而真正达到物业管理服务企业对人、财、物的真正有效管控。

物业管理服务企业需建立各部门间与各岗位间的协作关系，且需要管理层对信息化项目足够重视给予支持并帮助推进；把控系统功能优先级，督促与检查各部门的工作配合程度。业务部门要完善管理制度的配套建设；优化本部门的实际需求；完善基础数据的梳理与准备。IT 部门要学习其它企业信息化建设的经验及教训，建立相关的技术团队来为信息化系统后期的运转保驾护航；重视对软件系统的学习及相关培训。

4、先进的信息化技术与手段的应用

4.1“一卡通”技术的应用

一卡通系统可以使用非接触式射频卡技术，此卡操作与使用方便，快捷，而且清洁、卫生。“一卡通系统”可以应用在身份识别与门禁管理、考勤管理、停车场管理、收费管理及电子巡更管理、信息查询等方面。

4.1.1 身份识别与门禁管理：对楼宇或是小区内需要控制的各类出入口，比如楼宇或小区大门、每栋楼单元大门、停车场出入门等，通过刷卡来实现持卡人身份的合法性判定，以实现准入或禁入功能。

4.1.2 考勤管理：对企业工作人员上、下班考勤和出入，方便管理人员统计，考核各部门出勤率，有效地管理、掌握人员出入和出勤情况。产生的电子考勤可以与工资系统对接，完成员工月度工资的自动生产。

4.1.3 收费管理：停车费、物业管理服务企业在小区开设超市、娱乐场所、物业费、水电费等均可以通过在楼宇或小区内的指定位置设置的刷卡终端设备由业主采取自助的方式实现各项费用的收缴。此种方式打破了时间限制，同时可以适当减少物业服务企业的服务人员，节约了人力资源，也极大地方便了业主可以自由、方便、快捷的交纳各项费用。业主所持“一卡通”卡充值有两个渠道：（1）可以通过银行账户与电子钱包实现一机互通。通过银行安装在便民位置的设备终端可以设置自助圈存、自动圈存、定值圈存等方式实现持卡人银行卡与企业卡实时自助、自动转账功能。（2）业主到指定“一卡通”服务中心进行现金充值。

4.1.4 电子巡更管理：通过在指定岗位、指定巡逻点安装刷卡设备实现保安、巡逻人员的签到管理，增强保安防范措施和监督管理机制。

4.2 互联网和短信通信技术的应用

4.2.1 互联网的应用：如今互联网已经走进寻常百姓家庭，因此物业服务企业可以通过互联网开通企业服务网站或是在线信息服务（QQ、MSN、微博、电子邮箱等网络工具），充分利用互联网资源和技术宣传企业服务理念、推荐服务内容、采取服务措施；征询业主对物业服务的意见和建议；在线解答业主疑问；在线接受业主物业服务申请等。信息服务平台的功能主要体现在：业主通过呼叫中心、把需要服务内容的信息传递给相关专业服务队伍及部门；居民通过网络平台查询服务信息、服务标准、收费标准；通过网络

平台填写各类需要的服务表单等事项。小区客户服务中心把关于有关事件的处理情况反馈给信息平台，以便客户服务中心进行回访和服务信息的集中管理；政府相关部门则可以通过信息中心向各小区及相关物业管理公司发布或传输有关文件等，查询小区管理现状，以便于对行业进行规范管理。

4.2.2 短信功能的应用：为了更一部为业主提供贴心、便捷的服务，物业服务企业还可以与通信公司联合开通手机短信通知业务。物业服务企业向通信公司租赁一条专线、安装一台短信服务器即可实现短信群发功能。以此实现及时句业主发布节日问候、管理信息、业主交费信息、服务信息等。

4.3 物业管理软件及其它专业性软件的应用

目前市场上成熟的物业管理软件比较多，物业公司使用一套物业管理系统来规范管理公司的各种事务，如物业资料管理、收费管理、服务管理、人事管理、安保管理、仓库管理、设备管理、商务管理、停车管理、文件管理、保洁绿化管理和系统维护等，由人和计算机等组成的能进行信息收集、传输、加工、保存和使用的系统，物业管理软件的使用是物业管理步入现代化的标志。在公司内部，可以使用 OA 办公自动化系统、财务管理系统、物资管理系统、档案管理系统等，使企业具有规范、合理的管理方法与模式，从而真正达到管理上对人、财、物三者的真正有效管控。

4.4 网上行政审批系统

在该系统中审批申请全部由代办人员代办处理，在整个审批过程中由代办员反馈申请进度和审批信息。在审批系统中专门开辟代办员通道，代办员可以通过网络在线办理相关审批流程，代办员是行政审批部门委托的代办人员。



图 1 网上审批系统体系架构

网上审批系统以电子政务标准体系为指导，必须充分考虑系统的安全性和稳定性，此外还要考虑系统今后的进一步扩充和移植。结合目前的大型系统建设经验，网上审批系统可以考虑基于 J2EE 架构，采用面向组件三层结构的模式。系统中采用先进的技术为系统的跨平台移植奠定基础。网上审批系统的网络体系必须分两部分，即外网公共服务平台和内网审批工作平台，内外网应予以适当隔离，这样可以增加系统的安全性和保密性。整个系统应以“外网审批申请—内网审批办理—外网信息反馈”为建设模式。相应的系统运行模式可以分为三层，分别为物理层、数据层和应用层，数据维护和系统管理贯穿整个系统的所有层，是系统安全运行的保障。网上审批系统的体系结构如图 1 所示。系统由物理层、数据层和应用层构成，各层的作用如下：

(1) 物理层：物理层位于系统的最底层，由硬件系统和网络系统组成，它直接面向实际承担数据传输的物理媒体，是系统业务的支撑。

(2) 数据层：数据层是审批数据存储的仓库，包括网上审批业务各类主题数据库，数据层是数据的提供者，也是数据的目标存储地，数据层整合所有业务数据库，建立审批业务数据模型。

(3) 应用层：应用层面向用户，是用户和数据库交流的窗口，是一个网上的虚拟审批业务申报大厅。应用层包括信息咨询、用户身份认证、工作人员权限管理和配置管理、信息发布、数据交换及审批申请等。公众用户通过应用层进行身份注册、查询审批信息、申请审批事项，政府工作人员则在应用层进行业务受理和审批工作。

网上审批系统的建设将进一步改善和规范政府行政审批过程，有助于实现行政审批业务的电子化和网络化，通过网上审批系统这个窗口，有助于提高政府为民服务的效率、增加审批工作的透明度，并自觉接受公众的监督。由于网上审批系统涵盖范围广，且存在跨部门联合审批、业务量大等原因，整个系统是极其复杂的，本文仅对该系统的建设模型进行了初步探讨。

【后序】物业管理服务企业只有充分认识信息化建设的重要性，并且切实利用信息化的管理理念、信息化的先进技术与设备、设施等手段来全面实施企业信息化，才能不断扩大业务，实现物业管理服务企业的持续发展；才能为业主提供全方位、更快捷、更便利、更高水平的服务；才能树立起一个被社会接受，被业主欢迎物业服务品牌。