商业模式决定物管未来

唐锴

如果我们简单对比分析一下社会服务业或其他行业的企业绩效评价标准值，会惊讶地发现，物业服务企业在盈利能力、偿债能力、营运能力和发展能力方面的数据表现大多都羞于见人。惟一能让我们聊以自慰的是资本收益率或许还能摆上台面。这或许就是我们经常哀叹服务单价低廉、从业人员素质不高、社会认可度不高等等的根源所在。面对叵测的宏观环境、白热的竞争环境和多变的业主需求，物业服务企业似乎更应对自身的商业模式进行本源上的思考。

纵观人类历史上公认的三次科技革命，每一次都给人类的生活方式带来了巨大的变革。继蒸汽技术革命和电力技术革命之后，以计算机等为主要标志的信息技术革命正给我们带来史上规模最大、影响最为深远的一次科技革命。同时，我们也可以看到企业的经营模式也大致经历了三波浪潮。第一波是“产品时代”，以产定销，产品决定顾客；第二波是“顾客时代”，围绕顾客需求，提供产品或服务；可以显见并正到来的第三波则是“生活方式时代”，顾客消费的不再是具象的或者单一化的产品或服务，而是一种生活方式。价格适合、品质优良的服务不一定被顾客必然选择，而必须符合顾客的生活方式。每一个社区的业主群体、每一个业主家庭或者每一个业主都是一个独立的生活系统，面对其整个生活系统的需求，不再是单个企业所能包罗的。我们所能做的似乎更在于能重新定义其生活方式，并选择自己的产品组合。

希望我们的物业管理企业能及早意识到，商业模式决定着我们的未来。