

# 某物业集团物业管理商业模式(下称甲公司)

唐鐔

本文将以甲公司为例，初略解析其在商业模式方面的探索性思考。

**企业名称：**甲公司

**业务范畴：**以物业服务为核心经营领域，同时跨越地产开发、商业租赁的物业价值链上游，以及楼宇科技、电梯工程、停车场建设的物业价值链下游，致力于成为物业全生命周期综合性服务机构。

**企业创立时间：**1987年，2009年5月成为全国首家股份制物业管理集团

**企业愿景：“成为社区生活方式的引领者”**

我们生活在一个科技与资讯聚变的时代。计算机技术与互联网的快速发展，正在悄悄改变着我们的时间、空间和速度。我们对高品质生活的追求，正在因为这种改变而成为可能。作为一个以“服务业主，报效社会”为企业最高使命的社区服务组织，甲公司敏锐地察觉到现代社区生活方式正在发生的改变，甲公司也深刻地理解社区生活方式的改变正是社会进步的体现。因此，甲公司果敢地将“成为社区生活方式的引领者”作为组织的长期追求目标。

**模式类别：**专业化模式+价值创造模式

在每个业务板块及细分市场专业深耕的同时持续创新服务，拓展延伸服务，提高客户价值。2009年，甲公司在物业服务主营领域，启动服务体系升级，在重新识别顾客当前和未来的需求与期望的基础上构建了全新的C版运营体系，打造SPE—“标准化、专业化、活性化”的物业服务组织，为业主提供“安全、整洁、完好、温馨”的物业服务，并以全新的物业服务定义和引领社区生活方式。

**模式突出表现：**企业综合实力位居全国第三，深圳第二。截至2009年10月，甲公司全委管理服务面积约2733万平方米，业务遍及22个省市，服务顾客约21万户。在22年的发展历程中，形成了股份制经营、集团化战略管控、阳光物业服务模式、四方共建模式等经营特色。

**模式核心逻辑：**甲公司将“成为社区生活方式引领者”作为组织的长期追求目标，采用扩展性发展战略，以合理的物业服务费和“安全、整洁、完好、温馨”的物业服务来满足顾客需求。并由此构建了“标准化、专业化、活性化”的物业服务系统（SPE），以最优化的成本为顾客提供最安全、最整洁、最完好、最温馨的物业服务。

**模式赢利性：**甲公司在所创导的阳光物业服务模式中，以契约的方式，明确了业主对小区公共资金的管理权和服务质量的监督权，也明确了支付物业公司佣金的标准。作为微利经营的物业公司，要想持续发展，其盈利模式必须走向阳光透明。这种模式的推广，一方面可以使物业公司避免经营风险，加强其适应市场经济的能力；另一方面，也可以推动物业行业的合理性定价，促进行业的良性发展和有序竞争。

另外，在物业服务核心产品外围，围绕顾客的社区生活方式，在“人”与“物”两个维度将为物业服务企业带来更多的赢利点。