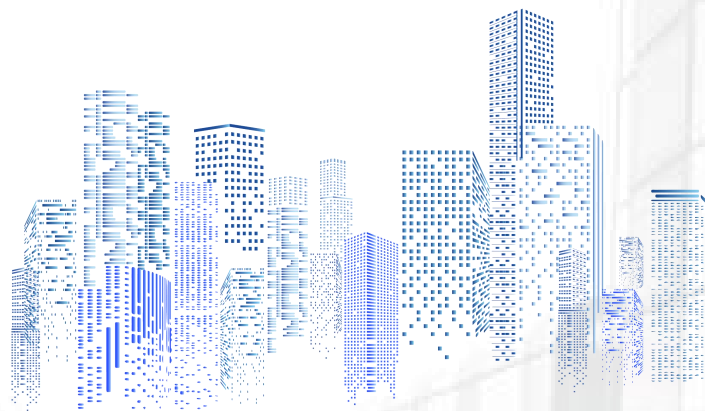


# 物业



# ——后城市化的新课题



2023年12月21日

**热烈祝贺**

**河北省物业管理行业协会**

**会员代表大会暨2023年度工作会议召开**

# 岁末年终

全省物业系统的精英在此

欢聚一堂 共同谋划未来发展

旭阳同志 当选会长

# 可喜可贺!

2010年上海世博会（Shanghai Expo）口号（slogan）是——

**城市，让生活更美好！**



作为现代城市生活的重要组成部分

物业管理服务让城市生活更美好

一座城市，就如同是一个大家庭。  
这种大家庭有各种规模——

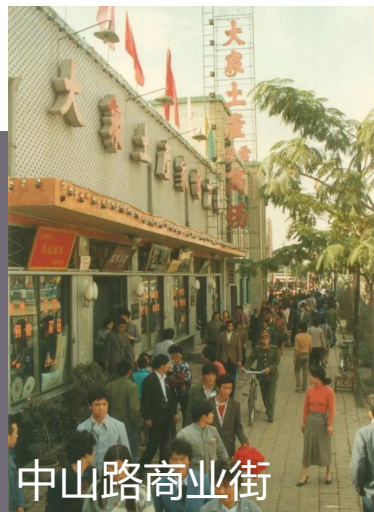
小于50万	小城市
50万~100万	中等城市
100万~500万	大城市
500万~1000万	特大城市
1000万以上	超大城市



从小城市到大城市再到超大城市，是一个逐渐演变的过程。

# 始于1978年的改革开放，已经走过了45年。

1978年



2023年

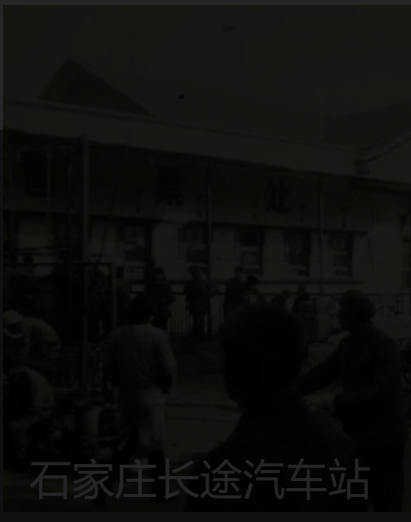


始于1978年的改革开放，已经走过了45年。

改革开放的过程  
就是城市化的过程

1978年

2023年



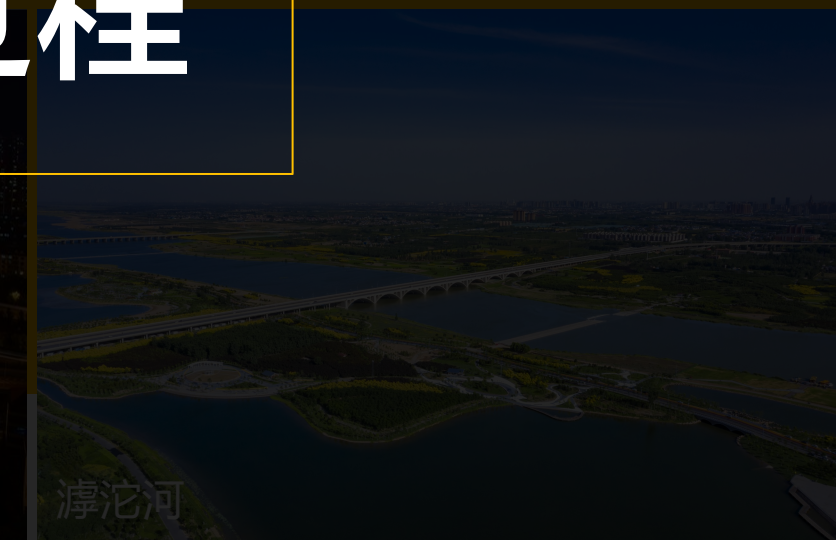
石家庄长途汽车站



石家庄城市样貌



夜色下的石家庄高架桥



滹沱河

大量的农村人口进城了，农村怎么办？

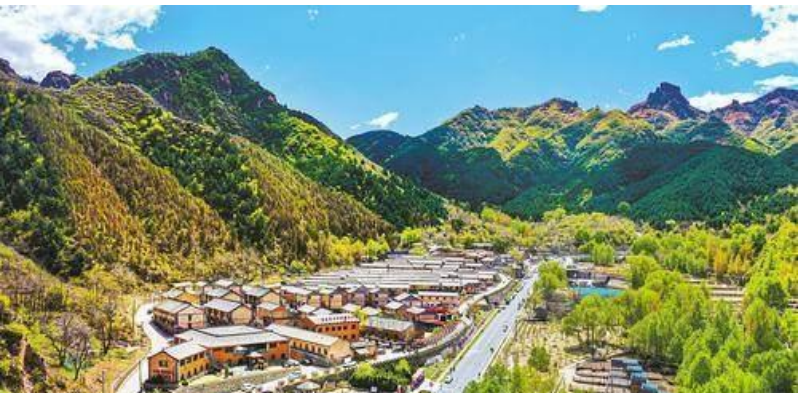
# 乡村振兴

党的十九大报告提出乡村振兴战略，党的二十大对全面推进乡村振兴作出了新部署。从打赢脱贫攻坚战到全面推进乡村振兴，新时代的中国正在描绘更加美好的时代画卷。



2021年8月23日至24日，习近平总书记在承德考察时强调，“民族要复兴，乡村必振兴。” **党的二十大**擘画了全面建成社会主义现代化强国的宏伟蓝图，明确提出**全面推进乡村振兴，建设宜居宜业和美乡村。**

省委省政府深入贯彻习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署，近年来，围绕全面建设农业强省、全域建设宜居宜业和美乡村等**中国式现代化河北“三农”场景**，扎实推动乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴，全方位夯实粮食安全根基，统筹乡村基础设施和公共服务布局。



三年来，数字经济联合会的重点工作，也一直在关注县域、关注乡村振兴，深入研究如何助力县域、乡村振兴发展等诸多问题，从**调查研究**入手，通过不断坚持——

**走出去、沉下去、请进来**

**在实践中寻找答案**

确定了自己的战略战术——

**战 略**



**聚焦县域**

农村包围城市

**战 术**



**聚焦场景**

搭建场景库、组织对接活动

# 大量的人口进城了，城市怎么办？

这是个宏大的题目，涉及规划布局、产业布局，涉及交通组织基础设施的摆放，在这里不可能展开讨论。今天在座的各位是物业行业的从业精英，我们就此课题来说说物业。



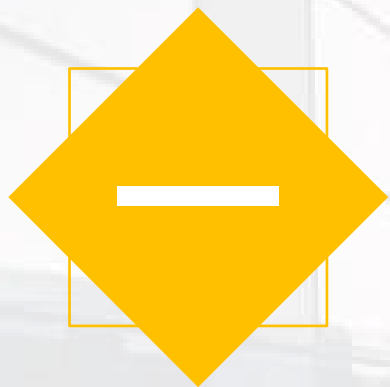


# 物业

## ——后城市化的新课题

# 目 录

- 一 城乡人口演变过程及现状
- 二 物业的管理与服务聚焦“四化”
- 三 更新理念：重新定义物业
- 四 物业协会的角色担当
- 五 组织起来



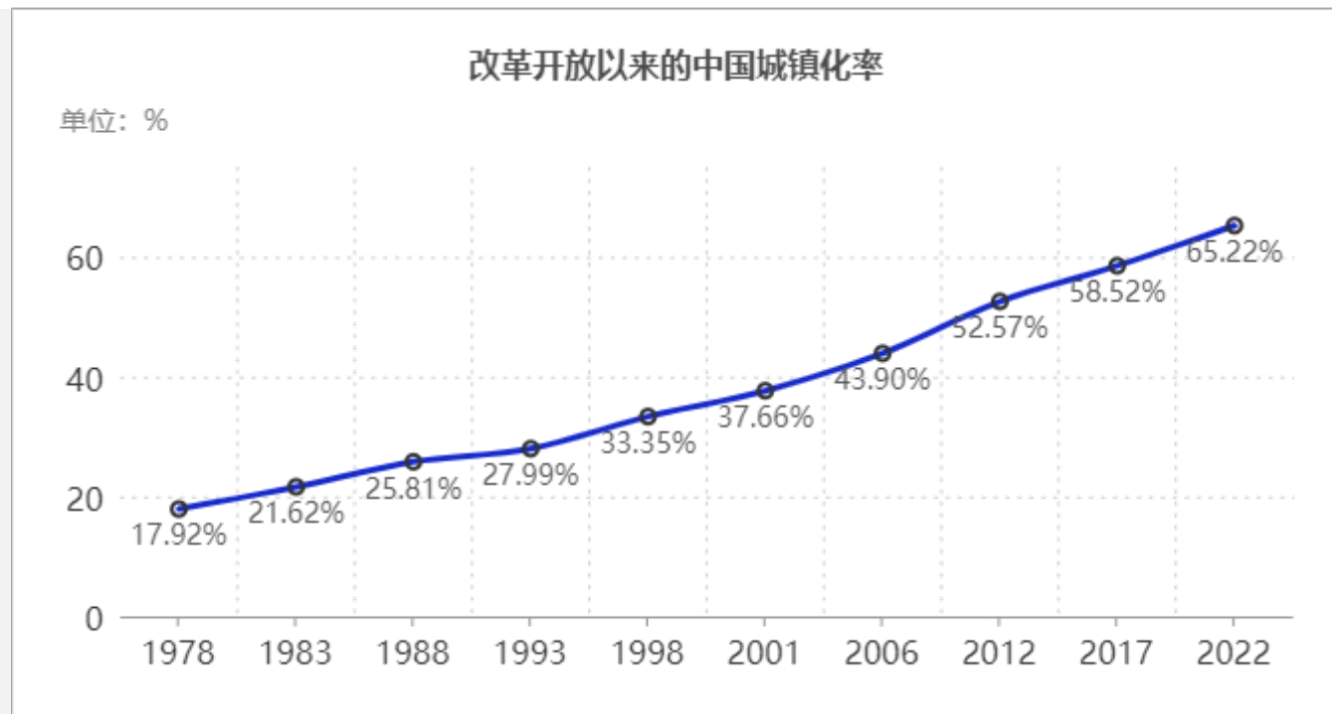
# 城乡人口演变过程及现状



# 城市人口演变过程及现状

改革开放45年，中国城镇化率平均一年增长一个百分点。

1978年，十亿人口，  
八亿在农村，两亿在城镇  
2022年，十四亿人口，  
四亿在农村，**十亿在城镇**



# 城市人口演变过程及现状

城市化初期发展阶段，重点是增量扩张；

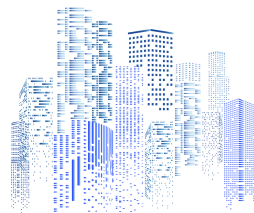
城市化后期（**后城市化**），重点是**存量运营**。



# 后城市化

后城市化，是在城市化到达一定阶段后的城市发展。

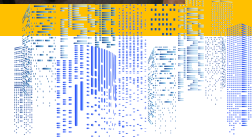
后城市阶段，需要不断完善城市的人文、历史、文化、教育、科技、医疗、养老、民生等，让人们享有更高质量的城市生活。



# 城市人口演变过程及现状

后城市化涉及一系列课题，**有课题就得有课题组，联合起来答题。**

12月17日，我们同省、市物业协会及有关单位共同走访了恒辉物业和东胜物业，还邀请了荣万家、华宝、勒泰、冀兴等物业公司召开了座谈会，一起就物业发展**问计于基层。**



# 城市人口演变过程及现状

结合走访的企业，综合大家的发言，  
我们思考物业管理与服务的未来发展方向，至少应有以下“四化”



数字化



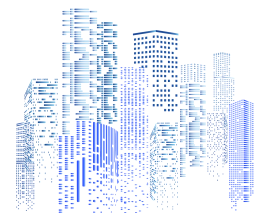
标准化

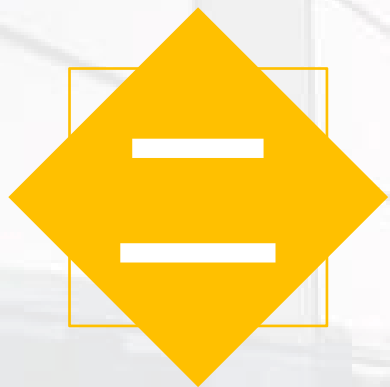


法治化



市场化





# 物业的管理与服务 聚焦“四化”

■ 数字化

■ 标准化

■ 法治化

■ 市场化

# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 数字化

我们的经济已经步入数字经济时代——

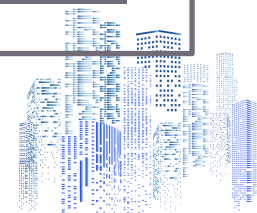
数 字 技 术



农业经济  
小农经济



工业经济  
社会化大生产



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 数字化

2月27日，中共中央、国务院印发了《数字中国建设整体布局规划》，这是**指导全国各项工作的纲领性文件**，是**面向新时代开启新征程的行动指南**。

### 数字技术与“五位一体”深度融合

数字  
经济

数字  
政务

数字  
文化

数字  
社会

数字生  
态文明



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 数字化

### 什么是数字



200年前，人类发现了电，电磁学由此快速发展，科学家应用电磁学发明了电话、电灯、电力系统……从此，电进入了人类社会，成为人类生活中密不可分的一部分。

数字亦如此，生活中到处都是数字。数字改变生活、带来未来。

### 什么是数字化



使用0和1两个数字编码表达和传输一切信息的综合性技术。



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 数字化

### 什么是数字经济



#### 生产要素

##### 3 数据价值化

- ◇ 数据采集
- ◇ 数据确权
- ◇ 数据定价
- ◇ 数据交易

技术 资本  
劳动 土地……

#### 生产力

##### 1 产业数字化

数字技术+实体经济

##### 2 数字产业化

数字技术发展衍生出来的新兴行业  
——互联网、物联网、5G、AI等

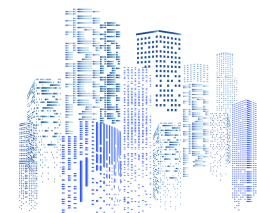
#### 生产关系

##### 4 治理数字化

打破组织壁垒形成机构协同，职能转变，更加精准高效完成任务，达到整体智治。

- ◇ 智慧城市
- ◇ 数字政务

……



物业的管理与服务聚焦“四化”

# 数字化

一切经济都是 **数字经济** 包括物业

数字经济具有高创新性、强渗透性、广覆盖性，不仅是新的经济增长点，而且是改造提升传统产业的支点，可以成为构建现代化经济体系的重要引擎。



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

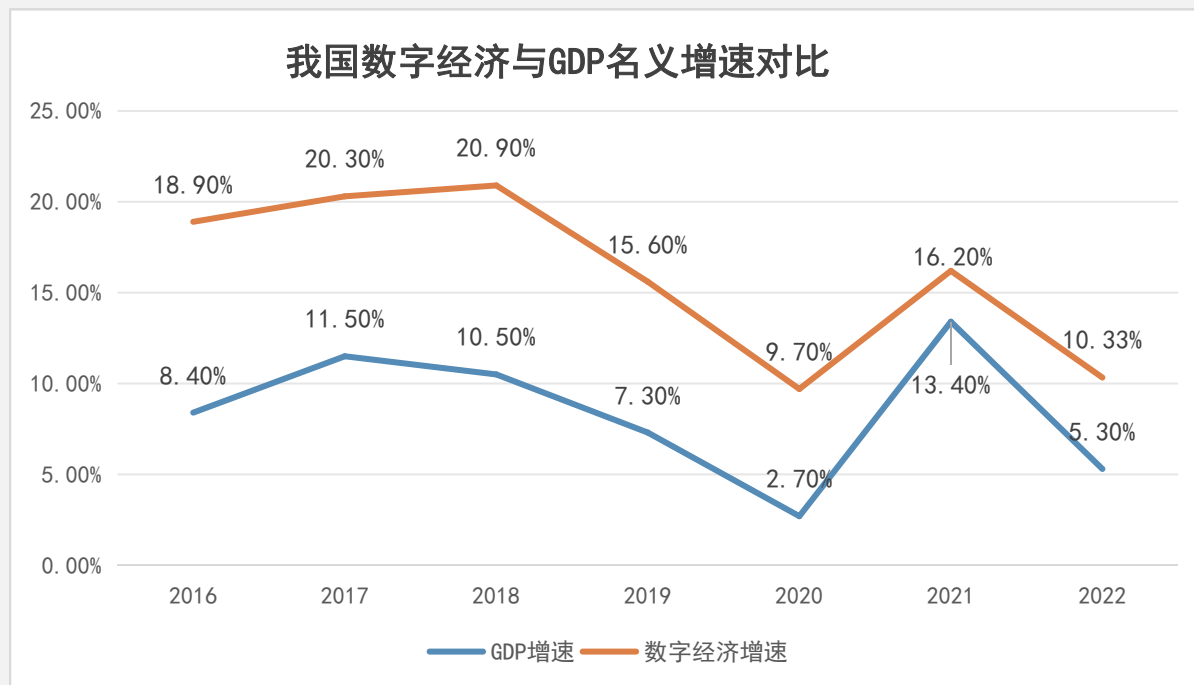
## 数字化

数字化不是选答题，而是 **必答题**

### 数字经济是发展的支柱

2022年，我国生产总值同比名义增长5.3%，数字经济高位运行，同比名义增长10.3%。自2012年以来我国数字经济增速已连续11年显著高于GDP增速，数字经济持续发挥经济“稳定器”“加速器”作用。

数据来源：中国信通院



物业的管理与服务聚焦“四化”

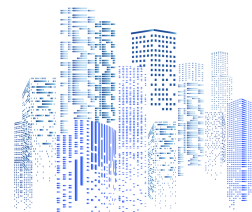
# 数字化

数字化是 **旧事新说** 它一点也不神秘

高速公路 + ETC、终端设备 + GPS、农产品 + 电商直播、马桶盖 + 传感系统……

数字化 **节能 · 降本 · 提质 · 增效**

少花钱，多省钱，能挣钱



物业的管理与服务聚焦“四化”

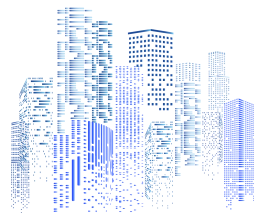
# 数字化

大力推进物业管理和服务的数字化

物业协会牵头组织——

体量大的单独赋能

体量小的联合赋能

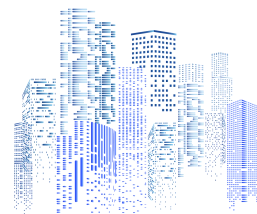


物业的管理与服务聚焦“四化”

# 数字化

物业的数字化也是——

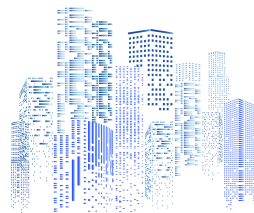
聚焦场景



# 物业的管理与服务聚焦“四化” 标准化

2月6日，中共中央、国务院印发了《质量强国建设纲要》——

着力提升产品、工程、服务质量，着力推动品牌建设，着力增强产业质量竞争力，着力提高经济发展质量效益，着力提高全民质量素养，积极对接国际先进技术、规则、标准，全方位建设质量强国，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的中国梦提供质量支撑。



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

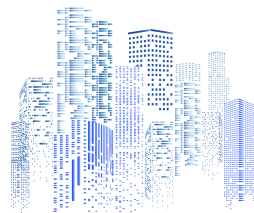
## 标准化

2月6日，中共中央、国务院印发了《质量强国建设纲要》——

着力提升产品、工程、服务质量，着力推动品牌建设，着力增强产业质量竞争力，着力提高经济发展质量效益，着力提高全民质量素养，积极对接国际先进技术、规则、标准，全方位建设质量强国，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的中国梦提供质量支撑

全文**53次**提及**标准**，**38次**提及**品牌**

**质量强国，标准为舟，品牌为楫**



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 标准化

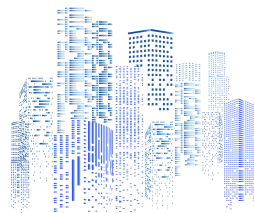
### 什么是标准



标准以科学、技术和经验的综合成果为基础。

标准是通过标准化活动，按照规定的程序**经协商一致制定**，为各种活动或其结果提供规则、指南或特性，**供共同使用和重复使用的文件**。

**最优秀最合理的就是标杆。**



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 标准化

什么是标准化



标准化是为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款以及**编制、发布和应用文件的活动。**

把标杆的数据固化并推而广之。

如：泰勒实验



铁锹试验



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 标准化

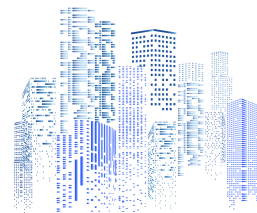
**解构：**把物业服务的每个环节都制定出分解动作

**重构：**把每个动作都制定出标准，复杂事情简单化

**贯标：**人人执行标准



物业服务提高质量也要走这套程序



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 标准化

Step1

### 国家标准

首先是自身通过认证



质量



环保



健康

Step2

### 团体标准

物业协会牵头，  
研究制定团体标准

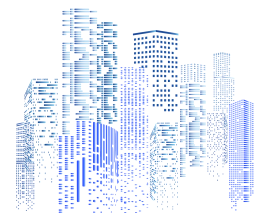
Step3

### 企业标准

企业制定企业标准，  
不断增强自身综合  
竞争实力

从国标到团标再到企标，标准越来越高

**好的物业可以使房屋增值**（万科物业：泳池的水可以喝）



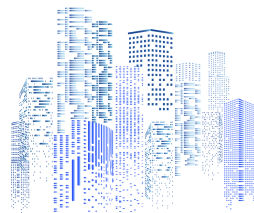
# 物业的管理与服务聚焦“四化” 标准化

标准的有效贯彻需要通过**规范化**工作落实。

如：酒店客房整理，整理房间的每一个动作都要有标准，洗脸盆、洗漱镜、地面、马桶，不管脏与不脏，都要擦一遍。只有每一个动作都是规范的有标准的，才能保证整体的服务质量。

简单的事情**重复做**，你就是专家；重复的事情**用心做**，你就是赢家；  
用心的事情**坚持做**，你就是大家。

持续稳定的高标准及其微小动作的规范，就能成就品牌——**金牌服务**。



# 物业的管理与服务聚焦“四化” 法治化

## 经济转型

农业经济



工业经济



数字经济



## 物业转型

自发成长



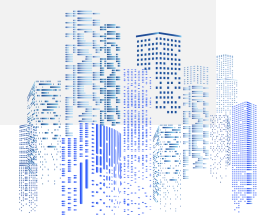
规范发展

管理为主



服务为主

处于这样一个双重转型的时代，由于缺乏规范和服务不到位，使得“12345”热线投诉很高，物业公司与业主发生矛盾也很普遍。



物业的管理与服务聚焦“四化”

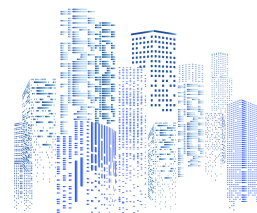
# 法治化

加强物业行业法治建设，用法律法规约束双方的权力和义务

积极宣传《物业管理条例》和《中华人民共和国民法典》

## 有法可依，出师有名

很重要



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 市场化

一切经济活动都是围绕着人展开的。人在哪里，  
服务就在哪里，机会就在哪里，利润就在哪里。



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 市场化

### 物业小区

- 具体的物理空间
- 众多的服务对象



物业公司守着这么多服务对象，为什么不换个思维？



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

## 市场化

最后一公里的市场占领，最有条件的就是物业公司，  
业主需要的，我们都可以提供。

用市场化的思维，向服务的深度和广度进军。

### 深（向内）

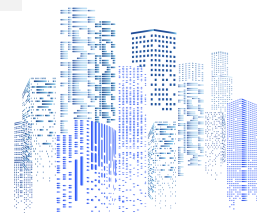
深入**业主家居需求**搞服务

家庭收纳 / 保洁 / 生活日用 ……

### 广（向外）

广泛参与**业主的全面需求**搞服务

理发 / 洗染 / 餐饮 / 老人小孩看护 ……



# 物业的管理与服务聚焦“四化”

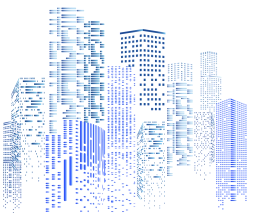
## 市场化

物业服务的深度广度无限。

巨大的就业空间 / 无限的盈利机会

没有做不到，只有想不到，服务无禁区。

要有大市场的思维。





# 更新理念：重新定义物业



更新理念：重新定义物业

物业人要建立“大物业观”

小物业观

扫扫地、看看门、收收费……

大物业观

由传统服务向**生活服务**的转型，

由服务一个社区向**服务一座城市**的转变。

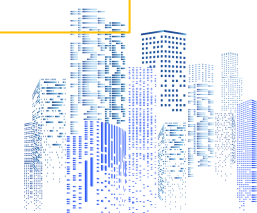


更新理念：重新定义物业

物业人要建立“大物业观”

一座城市就如同一个家庭

广场是会客厅，建筑就是城市家具

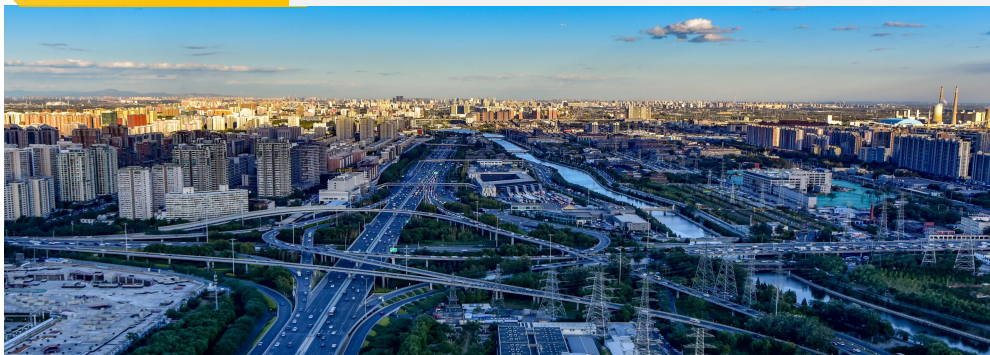


# 更新理念：重新定义物业

## 物业人要建立“大物业观”

政府

一座城市的大物业公司



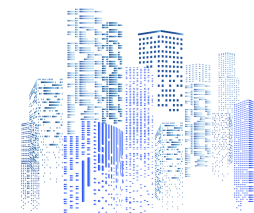
市长

大物业公司的总经理



物业公司

政府服务职能的市场化延伸



# 更新理念：重新定义物业 业主与管家

**业主**是房屋的主人，不是管家的主人。管家与业主是平等的，不可有一方居高临下。

**管家**是物业公司与业主之间的重要桥梁，对于物业的运营和维护至关重要。



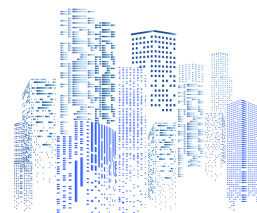
更新理念：重新定义物业

## 物业人当自强

后城市化的新课题我们来答，

把“为人民服务”落到实处，

这是我们的使命！



更新理念：重新定义物业

## 物业人要自信

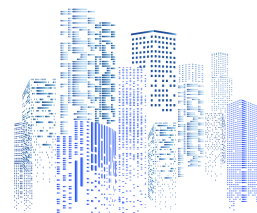
我们的职业虽然不是风口，但也没有风险。

增量扩张



存量运营

我们在运营存量

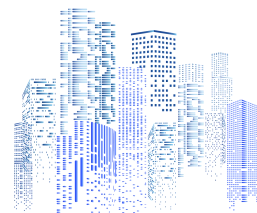


# 更新理念：重新定义物业 物业人要自信



我们就业有保证 / 我们拓展有希望 / 就业岗位无贵贱

这就是**自信!**



# 更新理念：重新定义物业

## 物业人要自信

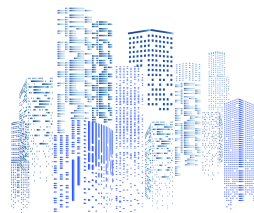
在任何人面前保持自信，使命担当自豪自信需要底气，

底气来自素质的提升，**开展全员培训**

全省物业系统都要开展大规模的培训行动，

鼓励考取证书

物业管理师、物业项目师、智能楼宇管理师、  
消防工程师、电工技师……



# 更新理念：重新定义物业

## 物业人要自信

比如，搞一个三年行动计划，

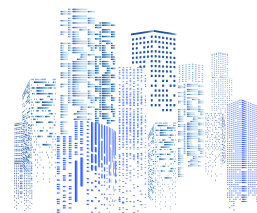
在物业系统组织大规模的学习提升活动。

编写培训大纲，组织培训教材，线上线下结合。

培训

考证

持证上岗





四

# 物业协会的角色担当



# 物业协会的角色担当

## 桥梁和纽带

### 协会是什么



协会是指由个人、单个组织为达到某种目标，通过签署协议，自愿组成的团体或组织。

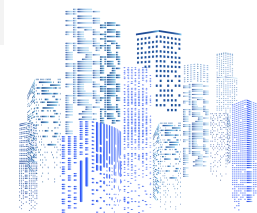
桥梁通向彼岸，纽带联系起来。



物业协会的角色担当

# 桥梁和纽带

怎么当好桥梁和纽带



# 物业协会的角色担当

## 桥梁和纽带

什么是综合难题



综合难题就是不单一。

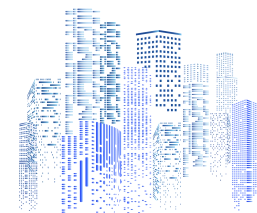
物业处于业主与政府相关职能部门的夹心地带，与公安、消防、水、暖、电、气等多方的关系都需要协调。

协商

妥协

要想妥当，各方都要妥协（让步）

妥协是一门艺术



物业协会的角色担当

# 打造会员之家

物业协会会员之家

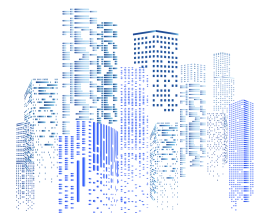
可以遮风避雨的地方

受了委屈可以哭诉的地方

取得成功可以畅饮的地方



.....



# 物业协会的角色担当

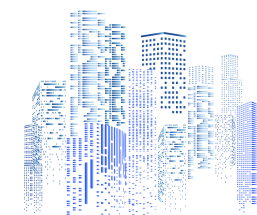
## 学会清零

建议协会的会长副会长秘书长们，学会**清零思维**：

有钱的，清零；有权的，清零；有荣誉的，清零……

从小学生做起，从服务会员做起，

走进社区，走进物业，**走进会员心中。**





# 组织起来

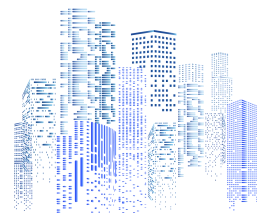


# 组织起来



1900年，八国联军侵略中国，天下大乱，民不聊生，中国社会一片散沙。以陈独秀、李大钊、毛泽东为代表的一批具有初步共产主义思想的知识分子，把中国人民组织起来，成立党的组织。

共产党把老百姓组织起来了，中国面貌焕然一新，我们现在重提组织起来，实际上是针对1978年改革开放——**合久必分，分久必合**



# 组织起来

分

解放思想

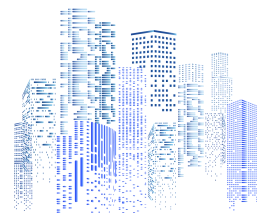


合

组织起来

胆子大就能实现“小目标”的时代过去了

我们需要有**把一切组织起来的**“手艺”



# 组织起来

改革开放以来，城市化速度加快，以居住为导向的社区建设，发挥了一定的积极作用，但同时也引发了一系列问题——



城市社区功能单一  
邻里关系疏远  
退休人员余值不能更好地发挥  
养老问题严峻  
.....

远离大自然  
儿童缺少童年  
四世同堂难见  
老人缺乏幸福感

# 组织起来

改革开放以来，城市化速度加快，以居住为导向的社区建设，发挥了一定的积极作用，但同时也引发了一系列问题——

解决这些问题，可以成为物业公司的**使命和担当**

**组织起来**是解决这些问题的**必由之路**



城市社区功能单一

远离大自然

物业服务不到位

儿童缺少童年

退休人员余值不能更好地发挥

四世同堂难见

养老问题严峻

老人缺乏幸福感

.....

# 组织起来

## 把业主组织起来

发挥物业公司的作用

加强业委会的力量

凝聚起共同管理小区的力量



# 组织起来

## ○ 把**空间**组织起来

搭建共享空间，满足社区全人群美好生活需要。

坚持以人为中心，按照“绿色集约”的原则，搭建——

共享客厅

共享咖啡厅

共享书屋

共享游泳馆

共享洗衣房

戏剧舞台区

共享娱乐区

共享服务员

共享劳务区

.....

# 组织起来

## ○ 把**活动**组织起来

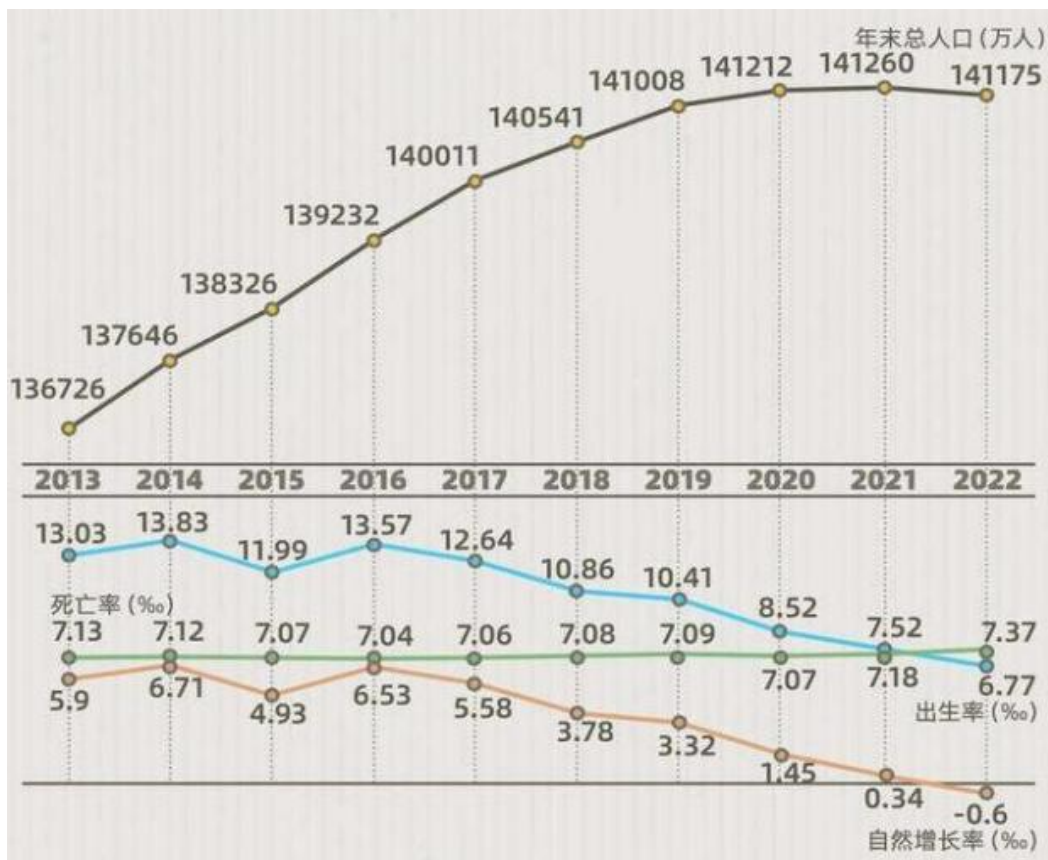
组织一系列积极向上、热爱公益、热爱健身、热爱生活、尊老爱幼等一切优良品质的活动，激发社区活力，增进邻里关系。

- 运动会
- 集体品茶会
- 民俗节庆
- 亲子活动
- 私董会
- 培训会
- 旗袍秀
- 戏剧表演
- 集体出游
- 儿童夏令营/冬令营
- 儿童下乡体验生活活动.....



# 组织起来

## 把培训组织起来



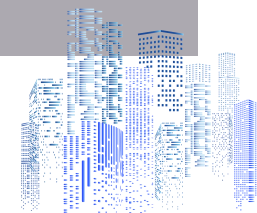
2022年年末，全国人口14.1亿人  
比上年末减少85万人

其中城镇常住人口9.2亿人

全国出生人口956万人

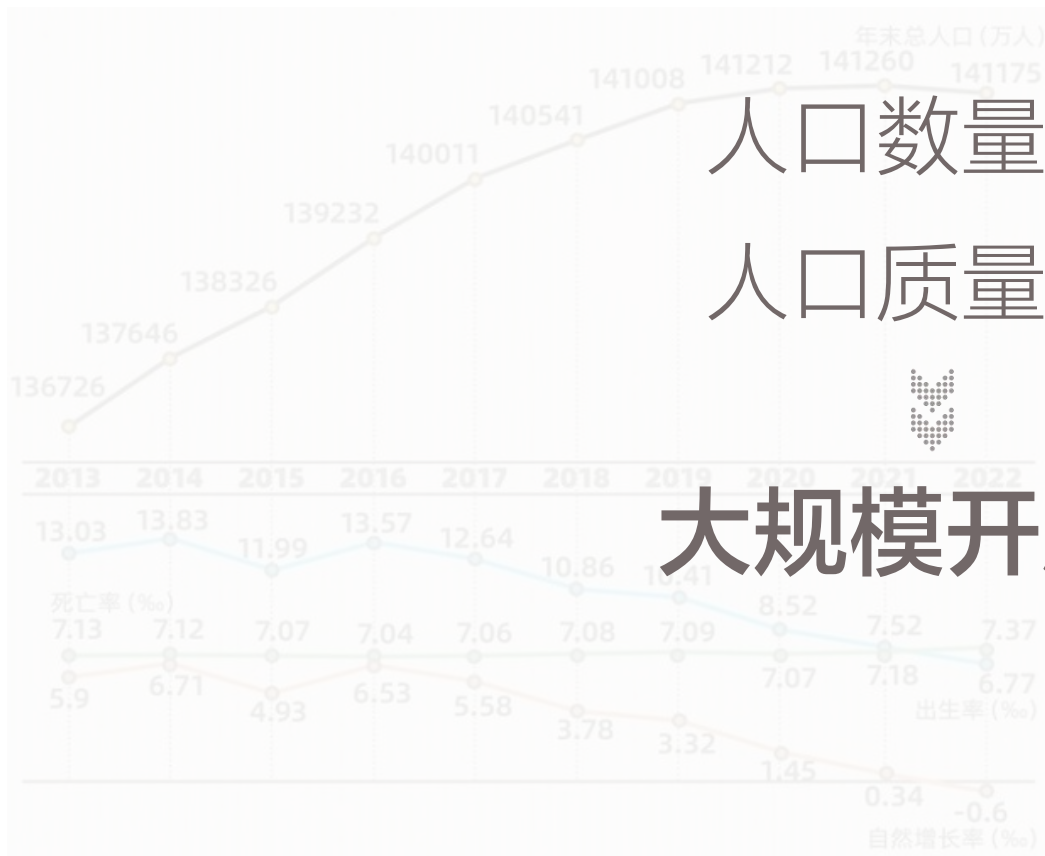
死亡人口1041万人

自然增长率为-0.6‰



# 组织起来

## 把培训组织起来



人口数量红利消失了

人口质量红利要弥补

大规模开展全员培训

2022年末, 全国人口14.1亿人

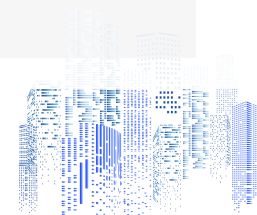
比上年末减少85万人

其中城镇常住人口9.2亿人

全国出生人口956万人

死亡人口1041万人

自然增长率为-0.6‰



# 组织起来

## ○ 把**就业**组织起来

发挥物业机构的中介作用  
充分对接各类新就业机构，  
帮助业主解决就业问题。  
家政、厨师、司机……

## ○ 把**专委会**组织起来

财务专委会  
法律专委会  
工程专委会  
安保专委会  
……



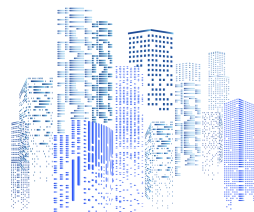
# 组织起来

## ○ 把**幼儿托育、居家养老**组织起来

### 少有所养，老有所安。

探索临时看护、家庭式托育、邻里互助育儿等多元化模式，引进专业托育员、陪护员培训，实现3岁以下幼儿托育全覆盖，解决育龄女性职业与育儿的冲突问题，让更多育龄女性放心生。

设立居家养老服务中心、爱心食堂等机构，探索阶梯式养老、老幼相扶、积分换取养老服务等多种模式，让广大老年人从“养老”到“享老”，使养老服务从“有保障”到“有质量”。



# 组织起来

## 把垃圾分类组织起来

资源化处理垃圾

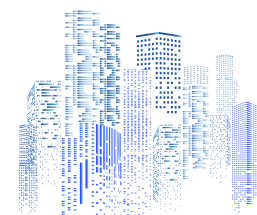
变废为宝助力低碳生活



## 把正面宣传组织起来

加强物业行业的正面宣传

集聚发展正能量



# 组织起来

## ○ 热计量也得组织起来

双碳战略的重要抓手

数字化解决方案已经成熟，需要组织



# 组织起来

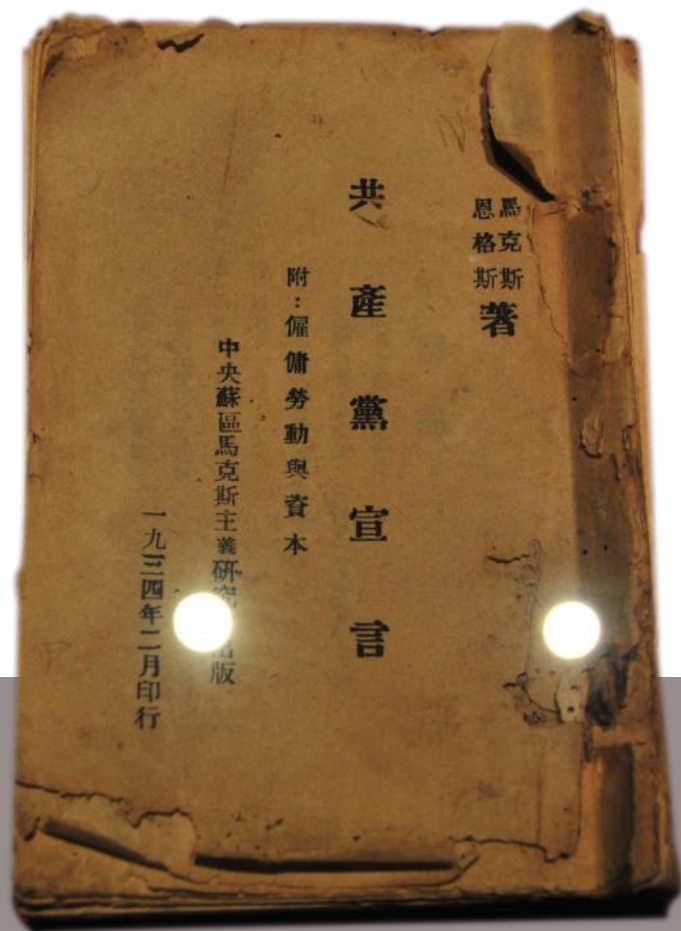
总之，一切都需要**重新组织起来**

具体到每项业务每一类人

都要**用组织起来的思维重新审视一切**



组织起来

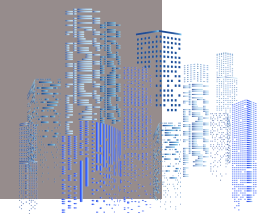


# 全世界无产阶级联合起来

什么时候对这句话发自内心有感觉了  
我们就离成功不远了

联合起来，怎么联合？

靠组织，组织起来



# 组织起来

## 组织起来就会“无敌于天下”

1943年，毛泽东在中共中央招待陕甘宁边区劳动英雄大会上作了《组织起来》的讲话，深刻论述了把群众力量组织起来的重大意义。

把群众力量组织起来，这是一种方针。

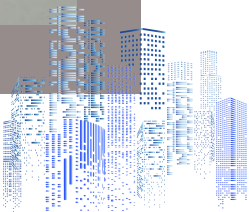
还有什么与此相反的方针没有呢？

有的。那就是缺乏群众观点，不依靠群众，不组织群众……

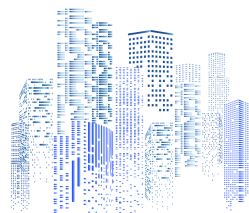
这就是另外一种方针，这就是错误的方针。

组织起来

毛泽东



# 组织起来



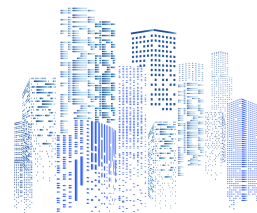
组织起来

组织

组织

联合

联合



# 小结一下

## 城乡人口演变过程及现状

城市化  
增量发展



后城市化  
存量运营

## 物业的管理与服务聚焦“四化”

- 数字化
- 标准化
- 法治化
- 市场化

## 更新理念：重新定义物业

- 大物业观
- 管家与业主
- 物业当自强
- 物业要自信

## 物业协会的角色担当

- 桥梁和纽带
- 打造会员之家
- 学会清零

# 组织起来

物业服务

大有可为