

## 壮阔东方潮 奋进新时代

庆祝改革开放40年

辽宁省委老干部局  
与本报联合推出40年40变  
系列专访<sup>39</sup>

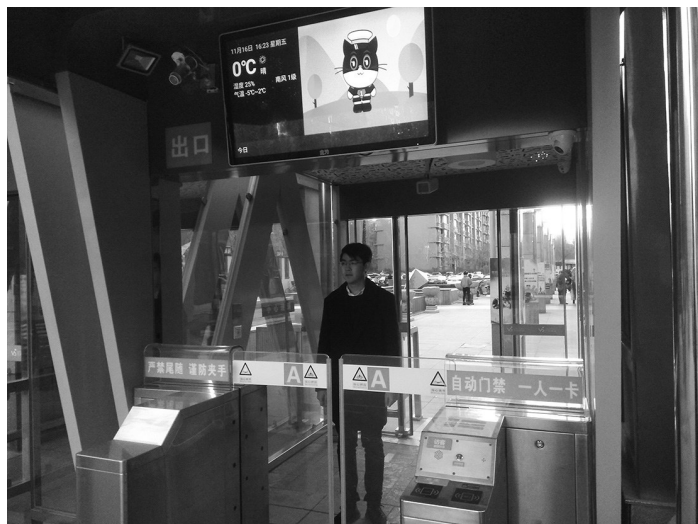
随着物业行业的从无到有 市民的居住环境产生质的飞跃

40年前 小区多为粗放式扫保  
40年后 “管家服务”遍布全城

改革开放以来,房地产业飞速发展,物业服务逐渐走进百姓生活。在沈阳地区,从第一家物业公司成立至今,沈阳物业行业走过了26年的发展历程。

起初,物业公司只对商品住宅小区实行社会化、专业化、标准化物业管理;到如今,物业服务已涵盖写字楼、工业区、学校、商场、医院、机场、会展中心、体育场馆、步行街……逐渐走进城市的每一个角落。

从无到有,从人工服务到智能机械自动化设备应用,再到融入移动互联网技术以及制度的不断完善,“三位一体”管理模式的确立……物业行业在改革开放的浪潮中蓬勃发展。



在部分小区,防尾随智能机器门取代了过去的门卫保安。



硬件设施的提升已经让环境绿化、保洁、设施设备维护等业务与以往大不相同。



机械化自动设备已在物业服务中广泛应用。

## 26年前 沈阳出现第一家物业企业

在浑南区一处五星级写字间内,沈阳万科物业服务有限公司总经理张会正在查看当天的汇报材料,一头短发、黑框眼镜,更加衬托出其职场女强人的气质。在房地产行业,她已摸爬滚打20余年,沈阳物业行业的整个发展历程,她算是见证者之一。

改革开放初期,房地产业不断发展,作为其衍生品,物业管理随之产生。“物业管理的理念最早出现在深圳。”张会说。

权威资料显示,1992年,沈阳市有了第一家物业公司,标志着物业这个行业在沈阳落地生根,随着万科城市花园项目在1995年落户沈阳,张会也成了首批进驻沈阳的物业工作者。

张会回忆,以前没有物业管理时,小区都是由房产部门象征性地收取一些费用,用于小区的清洁维护。“刚有物业的时候,很多百姓还是无法接受的,都花钱买了房子,为什么还

要交钱?”

当时的物业公司主要提供三方面的服务,分别是保安、保洁、绿化。张会坦言,在这个过程中,政府及相关部门起到了很大的作用,才得以让物业行业在沈阳不断发展。1995年时,物业收费标准执行政府定价,张会清楚地记得,当时城市花园项目的物业收费标准是1元/平方米。

对于很多百姓而言,这在当时也是不小的一笔开销,但能享受到相对专业、标准化的物业服务的小区也绝非多数。

随着百姓生活水平不断提升,物业行业发展势头迅猛。以沈阳万科物业服务有限公司为例,2015年开始,规模不断扩大,承接的项目甚至是前20年的总和。沈阳市物业管理协会统计,目前,沈阳市物业服务企业已达1000家,拥有员工10万余人。

## “三位一体”“四位一体”管理模式逐步确立

一个新的业态进驻之后,顶层设计也在不断完善。在沈阳第一家物业公司成立两年后,第一部政府规章《沈阳市住宅小区管理办法》出台。到如今,沈阳市已先后下发了政府规章和规范性文件50多个,沈阳物业管理逐步走上了依法运行的轨道。

在张会看来,在制度完善的过程中,业主委员会的成立,具有里程碑式的意义。2000年,经历5年物业管理的城市花园项目,借鉴公司在深圳的成功经验,成立了业主委员会,这也是沈阳市首个业主委员会。

在制度不太完善的过渡期,业主委员会起到了不小的作用。张会介绍说,当时还没有维

修基金制度,一些大型硬件的维修,都是由业主委员会召集业主共同出资进行修缮。“业主们从不关心,到参与其中,与物业企业之间也产生了千丝万缕的联系。”

业主委员会出现之后,园区内“三位一体”管理模式正式确立,街道、业主、物业公司三方形成共管,发展到今日,有些园区实现了“四位一体”,公安部门也参与其中,给予更优质的安全保障。

角色的转变,带来了观念的更新。张会说,随着《物权法》的出台,2007年,公司从以前的物业管理有限公司更名为物业服务有限公司,企业从管理者向服务者转变,以此为百姓带来更多的服务和幸福感。

## 融入互联网技术 智能设施取代人工

“物业是个门槛低、上限高的行业。”张会说,上游房地产业的不断发展,带动着物业企业遍地开花、层出不穷,同时也存在着良莠不齐的问题。

在业主看来,服务质量的好坏是评判一家物业企业的最重要指标。在激烈的市场竞争中,物业企业也在寻求提升、创新,使服务更加高效。

张会表示,硬件设施的提升已经让安全管理、环境绿化、保洁、设施设备维护这些物业最基础的业务与以往大不相同。

以安全为例,防尾随智能机器门取代了过去的门卫保安。通过人脸识别,业主回家自动放行,解放了双手,无需门禁卡,同时具有双

门互锁技术,可以在第一扇门打开时让业主进入,并在第一扇门关闭后,第二扇门才开启,有效防止尾随等隐患。而在保洁方面,机械化设备已经在行业内广泛应用。

此外,物业行业中也融入了移动互联网技术。张会介绍,目前,公司通过硬件与软件的结合,实现了工作人员可以直接连接客户,客户有任何需求,只需要通过手机APP发送,后台就会将需求信息发送至员工的手持终端,相关工作人员会直接来解决问题,而处理得是否及时、处理结果如何,后台都会有记录。

“这不仅大大缩短了响应时间,提高了工作效率,而且也解放了很多的管理人员,节约了人力成本。”张会说。

## 物业服务已成为房屋保值增值的因素

近年来,物业行业市场化开放程度逐年提高,优质的物业企业占据的市场份额也在不断提升。

统计显示,2015年中国物业百强企业管理面积总值占全国物业管理面积的28.42%,较2014年提升8.92个百分点。行业集中度在不断提高,整个行业也正在向品牌化、专业化、规模化和集约化发展,优胜劣汰将是顺势所趋。

张会表示,9月份,沈阳某小区找到沈阳万科物业服务有限公司,希望可以接管该项目,而之前的物业企业由于管理等问题撤离了园区。

“我们进入之后对园区进行了重新布置和美化,调整了垃圾清运次数、刷洗垃圾桶旁地面等等。”张会说,除了这些看得见的工作,还对消防、电梯等基

础设施重新进行检查梳理,对有问题设施都做了投入和改善,业主的居住环境得到了改善。

从另一个角度来看,良好的物业服务不仅给居民住户的居住环境带来了改善,还为其带来了无形的经济效益。

“我们业主买房子,看好的是房子的质量、价格,同时也看好物业服务。”城市花园一名业主说,物业服务已经成为选择房源的一项重要内容,优质的物业服务为房子带来的附加值是不可估量的。“当初,我们购房时每平方米才4000多元,现在已增值1万多元,这跟物业服务也有不小的关系。”

辽沈晚报、聊沈客户端记者 王琦  
本版图片均由采访对象提供