

■ 聚焦2019第二届高端物业浮山湾研讨会

# “青深对话” 携手未来

## 高端物业研讨会聚焦社会治理创新

◆11月23日,以“提升服务品质 共创绿色生活”为主题的2019第二届高端物业浮山湾研讨会在青岛国际金融中心举办,邀请政府领导、专家学者、企业高管等嘉宾参与,共同探讨浮山湾畔物业企业未来发展趋势,提升物业服务能级,推进高端物业社会治理创新,实现高质量发展。

□ 本报记者 薄克国

### “学”“赶”“落地”物业领域

开幕式现场,首次设置的“青深对话”环节,为青岛深圳两个城市物业领域的大咖搭建了沟通交流的平台,碰撞出创新思想的火花。业内人士认为,“青深对话”也是青岛对标深圳、学深圳、赶深圳在物业行业落地。

青岛市市南区副区长孙晋华介绍,帮助物业服务能级提升始终是市南区物业行业管理的重点。在“城市配套服务商”的行业变革中,市南区推行了一系列行之有效的措施,不断尝试、不断创新,为市南区物业企业的快速发展搭建成长快车道。

孙晋华表示,从服务创新到管理创新,从业态创新到技术创新,市南区将努力抢抓转型发展“窗口期”的好经验好做法,用行动植入成长基因,用变革融入发展思维,积极推动浮山湾畔物业企业的转型升级。

“一枝独秀不是春,百花齐放春满园。”深圳市物业管理行业协会会长曹阳解析万科物业、彩生活等深圳八大品牌物业企业,结合深圳物业体系的发展,分享了如何构筑“城市配套服务商”体系的相关经验。

“行业整体发展正在向顶层企业倾斜,强者恒强的局面正在逐步形成。”曹阳认为,从整个行业的发展态势来看,物业管理已从传统的劳动密集型、低技术含量、低附加值、属于房地产业附属特性的传统服务业,逐步转变为资本密集型、高技术含量、高附加值、具有同心多元产业链特征的现代服务业。

青岛市物业管理行业协会会长解艳燕介绍了青岛市物业在“城市配套服务商”上的探索与成效,倡导政府、行业协会、物业企业多方联动,共同助力物业行业的多元化发展。

“物业行业充分整合利用社区资源,做好社区最后一公里服务,成为建设‘美好生活’的重要力量。”解艳燕认为,物业行业发展前景是美好的,发展过程也许是曲折的。但这并不影响我们对美好的追求,反而激励着我们,承担这一时代物业人的责任、为下一时代物业人外拓发展而奠基。

### 精彩8分钟

“青深对话”环节过后,香港街道优秀物业企业代表、珠海路街道优秀物业企业代表、科技企业代表、行业律师代表等业内翘楚分别进行了“精彩8分钟”的主题演讲。深圳市特发服务股份有限公司市场拓展部总监邱苑、华为驻青岛电信5G专家山东华为5G Marking 总工程师张英明、青岛大学法学院副教授丛广林、松立控股集团股份有限公司副总经理迟晓晨、青岛绿岛物业管理有限公司总经理于玲娣、鲁商中心首府物业客服经理李太昌等先后登台,围绕物业领域热点发表主题演讲,分享经验、相互切磋,为现场观众带来思想的饕餮盛宴。

迟晓晨认为,随着新技术的层出不穷,高端物业服务在引入和应用新技术方面具有先发优势,这些高新技术的发展为物业服务的整体升级带来了新契机,利用信息化数字

化,实现政商资源整合已经成为全球物业发展的大趋势。市南区处于青岛黄金地段,众多甲级写字楼、综合商业体和高级住宅区集中,拥有超高标准硬件配置以及地理优势。保持领先地位,避免其他地区利用信息化手段弯道超车,打造集政商社区为一体的数字化智慧大脑,市南区势在必行。

张英明说,5G作为一张公共的网络,会被切分成多个切片,在智慧物业、智能家居、智能健康管理、智慧物流、社区服务等多个领域广泛开展服务,不仅能提升社会生活水平,让人们生活更加方便,更能提升物业管理能力,让物业管理更加高效,物业公共服务得到全面改善。

精彩8分钟的背后,是嘉宾们的共识:物业企业想要保证极速且稳定的发展,提升物业服务能级已是大势所趋,与科技结合是行业发展使然,用法律捍卫企业权利,保障物业服务体系亦不可或缺。

### 寻求社会治理新模式

高端物业浮山湾研讨会创办于2018年,以

“物业行业的创新与发展”为核心主题,聚焦行业发展、模式创新、异业合作,是面向物业领域的综合性、开放性的高端物业研讨会。研讨会致力于搭建跨地域、跨行业的创新思想、创新理念的交流平台,新产业、新技术的引领平台,新产品、新服务的发布交易平台。

与上一届相比,本届“高端物业浮山湾研讨会”不仅举办规模、与会人数大幅提升,还首次采用了“研讨会+展览会”的多维布局,聚焦物业领域热点,展示物业企业文化,推进浮山湾畔物业企业的快速发展。研讨会期间举办了多场活动,其中包括1场开幕式暨全体会议,3个平行分会场,1场优秀物业企业成就展,1场优秀科技企业对接会。

本届研讨会定位“提升服务品质,共创绿色生活”,紧跟物业领域的主体脉搏,力求把握物业能级的发展趋势,着力培育物业企业的新业态、新模式,营造绿色健康的生活。

香港中路街道办事处主任段展表示,2019第二届高端物业浮山湾研讨会的规格和层级有了较大幅度的提升。研讨会紧扣物业发展脉搏,给予了物业企业提升服务质量众多可

行性建议,搭建了物业企业之间以及与科技等行业企业交流的平台。未来,香港中路街道仍会不断创新,更好地为物业企业服务。

珠海路街道办事处主任盛鹏表示,“党的十九届四中全会提出,在社会和创新治理方面,要完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系。”盛鹏说,物业小区其实就是社会治理体系的神经末梢,也就是社会治理的“最后一公里”。物业服务企业直接和居民打交道,它们的服务水平高低,服务好坏直接决定了社会治理的水平,治理的精细化程度。因而,市南区瞄准物业小区作为社会治理的“最后一公里”,以党建为引领,打造“红色物业”工程,推进社会治理新模式,提升居民生活的满意度、安全感,打造青岛的“国际时尚城市会客厅”,水到渠成。

据悉,浮山湾研讨会将进一步搭建平台,不断推进物业企业与各行业的交流合作,不断拓展研讨会的主题范围,以更加积极、自由的状态吸纳各界的观点,促进物业成果共享,推动物业行业的新发展。



### 物业服务 对接科技融合

□ 记者 薄克国 报道

11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,举行了科技企业资源对接会,近20家科技企业展示了优秀科技产品。物业企业通过对接科技企业优质资源,交流物业服务与科技的融合,助力双方企业成长。

### 为物业能级提升提供理论支撑

## 《2019年浮山湾物业服务行业报告》发布

□ 记者 薄克国 报道

本报青岛讯 11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,《2019年浮山湾物业服务行业报告》(以下简称《报告》)发布,报告通过数字变化及发展趋势剖析浮山湾物业企业的转型现状与未来机遇。它的发布,标志着浮山湾物业企业正在不断地尝试探索,从物业2.0时代迈向3.0时代。

《报告》旨在通过数字变化及发展趋势剖析浮山湾物业企业的转型现状与未来机遇,并为企业下一阶段的发展提供相关参考。据介绍,2019年,浮山湾物业企业在不断

探索原有基础业务和增值业务增加利润率,降低成本的同时,契合科技行业不断深入发展,从更多的优质服务产品与领先科学技术与社区场景产生对接,形成独有的企业品牌,从而快速形成企业核心竞争优势,在即将到来的一轮行业竞争中逐步取得优势。

《报告》认为,纵观行业发展脉络,浮山湾物业管理行业已初步形成独立的公司化运作和品牌化管理以及新商业模式不断探索的阶段。在此阶段,行业发展极度不平衡,主要表现为物业管理企业众多、管理水平参差不齐、市场份额分散等方面。在相关政策

的指引下,浮山湾物业企业获得更为规范、更为广阔的发展空间。企业依靠自身品牌声誉、服务品质及管理服务体系方面的优势,将显著受益于市场化进程。

随着市场的竞争越发激烈,物业业主对于物业服务的要求将日趋专业化、标准化。因此,物业管理企业追求规模化、品牌化将是行业发展趋势。《报告》的发布是本届高端物业浮山湾研讨会的重要理论成果,为浮山湾物业企业的发展提供了行情分析与理论借鉴,为浮山湾物业能级的提升提供了理论支撑。

### 如何打通社区服务最后“一百米”

# “红色物业” 科技赋能入眼来

◆党建引领下的红色物业如何与媒体融合?城市治理如何开创新模式?如何加速科技赋能物业?11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,围绕“红色物业和媒体关系”“城市治理和法律援助”“科技赋能和人才引进”三大主题,分别召开分会场主题研讨会。与会嘉宾探讨热烈,新颖的观点碰撞出创新思维的“火花”。

□ 本报记者 薄克国

### “红色物业”需要品牌传播

在信息极速传播的时代,新闻媒体是物业行业与外界交流的重要纽带。在媒体的报道下,“红色物业”“红色引擎工程”等词频频出现在大众眼前,潜移默化地产生影响。如何借助媒体的舆论导向作用,增强物业企业的品牌影响力是行业内需要也必须探索的一个重要课题。

“红色物业和媒体关系”分会场主题研讨会突出物业党建工作交流,与会人员探讨了建立联合党支部的可能性,并针对加强党员培养等话题进行交流;结合企业高质量发展,品牌传播,企业内部建设等话题进行探讨。研讨会还邀请相关媒体介绍了媒体运营

模式及物业与媒体合作的建议意见,倾听物业企业宣传诉求,提供有效传播方案。

市南区实施“红色物业”工程的典型做法,也成为与会代表热议的内容之一。据介绍,为推进“红色物业”工程,市南区立足物业行业和社区治理实际,成立市南区物业行业党委,统筹加强物业服务企业党建,研究出台《关于实施“红色物业”工程 促进时尚幸福社区建设的意见》,在全区实施“红色物业”工程,全面加强党对业委会和物业服务企业的领导,提升小区治理精细化水平,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。实施“红色物业”工程中,市南区坚持发挥党组织在社区治理中的引领作用,搭建多方沟通平台,在解决物业管理难题、化解物业管理纠纷方面探索出一条有效路径,切实打通社区服务最后“一百米”,让居民生活更便捷、居住更舒适、感受更温馨。

“融合发展关键在融为一体、合而为一。”会议认为,物业管理行业应始终加强自身品牌建设,不断推进媒体与行业的融合,达成品牌传播共识,形成以报刊、微信公众号等为主要载体的信息传播途径,构筑红色物业+媒体传播模式,扩大红色物业影响力。

### 垃圾分类对标深圳

伴随着业主的消费升级,由技术赋能带

“城市治理和法律援助”分会场主题研讨会上,与会嘉宾针对物业和业主之间的风险化解、物业和城市管理部门之间的沟通合作等话题进行交流,针对城市管理进行研讨,重点对城市精细化管理中环境保障、安全稳控等进行交流。研讨会还围绕垃圾分类工作探讨,包括垃圾分类先进做法、垃圾分类管理中遇到的挑战与对策、垃圾分类宣传等工作。与会法律界人士还对物业企业完善法务工作进行了深度交流。

随着市场管理规模的不断扩展,物业管理行业正在进入快速成长阶段,城市治理标准化程度不断提升,两者逐步成为我国现代服务业中的新兴力量。分会场主题研讨会将对物业管理与城市治理等方面进行全方位、多角度的探讨,旨在搭建浮山湾管理智慧共享平台。

与会嘉宾认为,要对标深圳,在垃圾分类模式创新、政策引导与推动等方面学习借鉴“深圳经验”,加快建立垃圾分类投放、收集、运输、处理系统,建立城市治理长效机制。在物业管理行业的服务业态多元化发展时期,将找寻物业管理的创新模式,构建完善的城市治理体系作为行业发展目标。

### 物业企业科技企业深度融合

来的物业管理行业的智慧化进程明显加速,传统的物业生态体系正在重构。互联网、大数据、5G、人工智能等新兴技术的不断破土萌芽,已让科技创新能力成为衡量企业高质量发展的标准之一,人才战略也成为影响企业未来发展的重要因素。

“科技创新和人才引进”分会场主题研讨会聚焦智慧新生活下的行业发展商机,共享企业内科技创新的思路与经验。结合科技带来的巨大改变,相关人士介绍了当前5G时代下带来的智慧新生活的商机;科技企业介绍了助力物业发展的科技新产品;通信公司介绍了宽带时代下的新功能、新做法等。

时代发展的步伐正在加快,浮山湾的大门也会越开越大,未来将会有更多优质的物业资源汇聚于此。与会嘉宾认为,物业企业要与科技企业深度融合,通过科学技术产品,基于大数据分析,了解客户真正的需求,创新服务模式,切实做好“对人的服务”。

三个精彩绝伦的平行分会场,让与会代表感受到了浮山湾物业的强劲活力,他们也成为浮山湾作为“国际时尚城市会客厅”的实力见证者。

据悉,香港中路街道与珠海路街道将继续汇集研讨会创新思想,不断整合资源,构建浮山湾物业特色试点区域。

## 浮山湾物业 研究院成立

□ 记者 薄克国 报道

本报青岛讯 11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,浮山湾物业研究院宣布成立,并聘请青岛、深圳物业管理协会会长,优秀物业企业负责人等担任物业学院的研究员,结合物业行业热点问题,为浮山湾物业企业提供智力支持。

浮山湾物业研究院由青岛市市南区香港中路街道办事处和珠海路街道办事处联合倡导成立,旨在为物业企业提供更加优质的咨询服务,让物业企业永葆创新活力,打造物业行业智库。

人才是行业发展的第一战略,浮山湾畔物业企业在追求高质量发展的同时,更坚定了企业转型升级的决心和信心。研究院将广纳社会各界人才,构建浮山湾高端人才集聚的“强磁场”,降低浮山湾物业企业对人才需求的压力,借研究员过硬的专业知识,实现物业服务能级的不断提升。同时,协助业主明确业主的实际需求,在为业主提供优质服务的同时,优化行业资源配置,拓展物业企业发展空间。

据介绍,浮山湾物业研究院将在研讨会期间发挥其行业智库的作用,结合最新行业需求,根据企业自身特色,有针对性地为浮山湾物业企业提供服务,打造浮山湾物业的特色品牌。

## 物业公司屡上被告席 专家从法律角度建言

□ 记者 薄克国 报道

本报青岛讯 物业服务企业屡上被告席,如何应对?在11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,青岛大学法学院副教授丛广林从法律角度建言,应对新时代物业企业的风险与危机。

据统计,2014年至2019年的近六年,我国物业服务纠纷案件数量逐年大量递增,物业服务企业与业主之间的冲突在日益凸显,且案件呈现多元化特点,像民事案由方面,表现为物权纠纷、合同纠纷、侵权责任纠纷、物件损害责任纠纷等。

“新形势下,物业企业内管理者进行风险管理的方式直接影响了企业管理风险的水平,利用法律手段规避风险,排除潜在风险隐患,毫无疑问是当前业界最认可的风险防控方式之一。”丛广林认为,合理利用法律手段进行风险规避的前提之一是企业管理者有较高的法律风险防控意识。也就是说,物业企业进行法律风险控制需要从企业管理层入手,进行自上而下的普及,进而在企业内形成法律风险防控意识,其中,重要的一条是提高企业管理者的“法治”意识。

丛广林建言,应对新时代物业企业的风险与危机,除了提高企业管理者的法律风险防控意识之外,还应建立企业法律风险分析评估机制,完善物业企业的合同管理制度,积极运用诉讼、仲裁等手段开展法律救济行动等。

她举例说,建立企业法律风险分析评估机制方面,与公司重大利益相关,带有明显风险的业务活动,比如前期物业项目的招投标、物业服务合同的签订、物业的选聘、有关设施设备的改造和更新、新项目的承接、项目移交,诸如此类业务都应当通过法律风险分析评估系统将其单独加以评估,利用专家把脉,律师法律意见书等对核心法律问题进行研究,列举其全部后果并制定应急措施,最后进行授权批准开展相关业务。

“合同风险是物业企业对外经营过程中最需要关注的法律风险之一,很多看似没有问题的合同条款,往往内含法律风险。”丛广林说,健全企业合同管理制度,应当依照严格法律审查、慎重签订、提升监管的原则。同一家物业企业的具体服务项目往往相同,合同具有重复使用的格式意义,大都属于可以反复使用的格式文本,但正是合同使用的广泛性和重复性,更加要注意对风险的防控,否则一旦出现某一方面的问题,则会导致众多已签订的合同具有同样的法律风险。

丛广林说,物业服务作为一项特殊的产品,服务内容庞杂,业务经营过程中不可预见因素多,容易在劳务用工、服务收费等问题上产生法律诉讼及纠纷,这些都是十分正常的。

“建立多元化法律救济途径,运用法律武器保障企业合法权益是物业企业必须掌握的本领。”丛广林说,当发生法律纠纷时,所涉及到的各级企业工作人员必须要有保护企业利益的意识和维权意识,要有严谨、认真、细致的工作态度,注重对相关证据的收集与资料保管,综合运用协商、调解、仲裁、诉讼、诉讼保全、申请执行等法律手段,力求以最合理的成本,通过最适当的法律途径和方法来处理纠纷,维护企业的合法权益及现实利益,绝不能消极等待或听之任之,将风险扩大。

“积极应对风险与危机,希望物业服务企业的员工与业主之间充满友善,让员工和业主有幸福感。”展望未来物业服务企业与业主的关系时,丛广林说,希望企业与业主、业主委员会之间建立平等与尊重,让企业获得利益,业主获得安全、秩序与美好;企业、业主与政府之间建立起彼此信任,让社区稳定和谐。“大家彼此献出真心,付出真情,让物业小区充满爱意。”



□ 记者 薄克国 报道

11月23日举行的2019第二届高端物业浮山湾研讨会上,垃圾分类宣传海报吸引了与会人员的注意。