

# 物业服务之我见

◎罗钰鹏

作为一名普通的物业人，我热爱物业这个行业，随着做这份工作时间越来越长，我对物业服务也有了更多自己的见解。

## 一、什么是物业服务？

物业服务也被称为物业管理，它通常指的是物业公司受业主或开发商委托对房屋建筑及公共设施、设备进行维护管理，对小区的清洁卫生、生活秩序、绿化进行维护管理。广义上来讲，物业服务是指物业公司对小区配套以及小区业主进行管理服务的过程。其核心内容就是对物管理，对人服务。



## 二、物业服务行业的发展历史

物业管理服务起源于 19 世纪 60 年代的英国。至今，物业管理服务行业已超过 150 年发展历史。我国的物业管理行业始于 20 世纪 80 年代，1981 年深圳市物业管理公司成立标志着我国物业管理服务行业的诞生。改革开放以来，随着

我国城镇化进程和房地产行业快速发展，物业服务行业也得到了快速发展，成为当下炙手可热的朝阳行业之一。



### 三、物业服务行业的价值

随着现代人们对居住环境的要求越来越高，物业服务对后期房产保值增值的作用越来越大，物业服务已逐渐成为人们选择商品房的重要因素之一。好的物业服务，能给业主带来强烈的安全感、舒适感、便利感。好的物业服务可以将业主的生活环境打理得井井有条，不需要为“柴米油盐酱醋茶”等问题所困扰。2020年初爆发新冠疫情，无数物业服务工作人员义无反顾的冲在了最前面。配合社区街道排查疫区返回小区人员，给隔离户送菜、送快递、送日常生活用品。配合社区街道对疫区返回人员做核酸检测等等。他们不是医生、护士。没有专业的防护工具，没有专业的防护知识。正是这样一帮人筑起了防疫最强的一道防线。此次疫情也让全社会包括政府部门更加认同物业行业的价值和作用。将物业服务行业

纳入基层社会治理及公共事务防控体系。



#### 四、对未来物业服务行业的憧憬

物业服务行业的核心内容是对物管理，对人服务。物业服务是以服务人（业主/住户）为核心。随着人们生活品质越来越好，对服务的要求越来越高。所以未来人的需求会想尽办法被满足。在此可以大致对未来的物业服务行业做一个憧憬。未来的物业行业只会是“大鱼吃小鱼”，会走向规范化、多元化、线上化（互联网+模式）。个人认为未来的物业服务行业会演变成一种包含装修业务、建材物料、家私家电、保姆月嫂、开锁公司、快递业务、学校、医院、商场、餐饮、保险、金融、互联网+等等包罗人们生活所必须的行业业务集合体的综合行业。