

国家发改委印发促消费方案,推动“物业服务线上线下融合发展”

# 物业变模样,搭建生活服务圈

本报记者 汪文正

## 智慧物业是未来发展方向

“住平房,以前享受不到像样的物业服务。很多东西老年人不会敲鼓,出了问题难解决。如今有了准物业中心,远程预约只需几分钟,不管通水管还是修家电,都能上门服务。”关大爷是北京市西城区胡同平房区的居民,和几户人家同住一间大杂院。大家说起准物业公司提供的个性化、智能化服务,一个个都赞不绝口。

对于“智慧物业”,家住浙江杭州的白领王鹏也有切身体会。“传统物业的服务项目,在我们小区基本都搬到了线上,此外还有许多新项目。家电维修、装潢维护、房屋招租、家政预约、投诉建议,一个APP就搞定了,省时省力。有了摄像头全覆盖和安保呼叫系统,高空坠物、祭祀烧纸、不文明养犬、在楼道里给电动车充电等现象基本杜绝,让居民住得安心。”王鹏说。

“疫情防控工作开展需要物业的配合。智慧物业平台的普及和应用,提高了各项疫情防控工作的效率。”北京市海淀区一位社区工作者说,物管服务智能化水平越高的小区,在进行体温检测、消毒杀菌、出入者识别、出行轨迹记录等防疫工作时也越得力。

不论是市场化运作的物业公司,还是由政府补贴、带有公共福利性质的“准物业”,都在向智慧化、线上线下融合化方向进行服务转型。智慧物业加速布局,也适应了疫情防控常态化的需要。

日前,国家发改委会同有关部门印发了《近期扩内需促消费的工作方案》,提出推动物业服务线上线下融合发展,搭建智慧物业平台,推动物业服务企业对接各类商业服务,构建线上线下生活服务圈,满足居民多样化生活服务需求。北京房地产法学会副会长、首都经济贸易大学教授赵秀池在接受本报记者采访时指出,推动物管行业健康发展,具有促进消费、扩大内需的重要意义。

赵秀池分析,随着智能手机的普及和人工智能、大数据、物联网、5G、云计算等前沿技术的应用,智慧物业和物业服务的线上线下融合是未来物业管理的发展方向,这对提高行业技术水平和服务质量、解决民生刚需、提高居民生活水平有着重要意义。“基于智慧物业平台,以往单纯由物业公司提供的物业服务能够升级为社会化的联通服务,效率将极大提高,服务体验也将得到改善。”赵秀池说。

## 线上线下融合,多主体参与

“我们小区的物业和一家互联网公司合作,开发了一款智慧物业APP。安装以后,业主出门甚至不需要带门禁卡和钥匙,通过手机NFC功能就可以完成进楼、开门等核验。”上海某高端社区业主马宏说,这款智慧物业平台对接了电商、银行、物流企业、公共机构等,能提供缴费付款、收发快递、智能提醒、访客登记等服务,多数业主已经用起来。

业内人士认为,物管服务升级和智慧物业的普及,有望构建起覆盖家庭、社

缴费、报修、购物、家政,只需在APP上一键预约,足不出户即可享受服务到家;居民和车辆进出,车牌和人脸自动识别系统控制闸机和地锁,便捷又高效;从绿地到电梯,无处不在的“天眼”对整座小区全方位无死角的监控,

保障业主安全……近年来,“智慧物业”逐步成为物管服务的新发展方向。搭建智慧物业平台有什么意义?新式物管服务“新”在哪里?居民、企业和政府将在其中发挥什么作用?本报记者进行了采访。



▲今年以来,上海市静安区芷江西路街道对辖区内的老旧小区非机动车车库(棚)进行智能化改造,利用物联网技术将车辆相关信息传递到小区物业公司管理平台。图为工作人员介绍非机动车库管理系统。

王翔摄(新华社发)



▲上海市静安区芷江西路街道工作人员展示手机端非机动车智能管理系统。

王翔摄(新华社发)

▲近日,江苏省连云港市海州区多个生活小区的物业公司将“爱分类爱回收”智能回收机引进小区,居民可通过手机扫描二维码,按照物品类别进行投递并获取相应奖励。图为日前,在海州区郁洲街道学院社区,工作人员给居民讲解智能回收机的具体使用方法。

耿玉和摄(人民视觉)

区、城市的多层次生活服务圈,进一步促进消费升级。这背后离不开政策、市场、疫情防控等多因素推动,以及政府、企业、居民的多主体参与。

自1981年第一家物业管理企业在深圳成立以来,中国物业管理市场规模不断攀升。中国物业管理协会发布的《2019物业服务企业发展指数测评报告》显示,截至

2018年底,全国物管行业管理面积已达到279.3亿平方米,经营收入7043.63亿元,物业服务企业数量12.7万家,从业人员数量983.7万人。不少房地产行业头部企业将其

物业板块分拆,进行智慧化、线上线下融合化的业务升级,试图在主营业务市场存量相对稳定的背景下,寻求新的增量市场,为行业发展带来新变数。

目前,国内物管行业头部企业纷纷加速智慧物业布局,推动自身服务在线上线下的融合。例如,万科物业推出“住这儿”APP,并提出智慧社区解决方案“睿服务”体系,借助互联网应用系统实现对人、物、财的全面数据化管理,打造更阳光的社区和更透明的物业;碧桂园服务推出“凤凰会平台”,覆盖2000多项服务项目;彩生活服务打造“彩之云社区服务平台”,实现维修、清洁、安全等基础物业服务的订单化和“B2F”(从商家到家庭)的无缝对接;绿城服务着力升级园区物业服务,建立大数据平台并引入智能设施,建设线上线下相融合的智慧园区服务体系。

除了物管企业,其他主体也在积极参与。如建设银行与全国多地住建部门和物管企业合作,构建“智慧社区”平台,在现有智慧物业平台基础上融合了金融服务。政策利好也为物管服务升级提供助力。北京、深圳等多个城市都已实施或修订了物业管理相关条例规定,鼓励建设智慧社区,将物管行业纳入社会治理体系进行监管和指导,如北京市朝阳区围绕打造“品牌物业、法治物业、智慧物业”,将物业管理作为“一把手”工程来抓。

## 让业主与物业公司“双赢”

智慧物业前景美好,但实现这一目标面临着诸多障碍。例如,物业服务一体化程度低,各类智能设备大多独立运行,硬件互联互通难,各类平台在安全性、兼容性等方面存在问题;智慧物业升级改造成本高,不少老旧小区仍待改造,都需要投入资源;对于升级后的物业服务,业主、物业公司在定价、服务内容、隐私保障等方面争议多发,且缺乏健全的调解仲裁机制。

赵秀池指出,物管行业是伴随着住房制度改革发展起来的,但一定程度上滞后于关联行业的发展。“由于物业服务质量不符合业主预期、小区公共收益没有与业主共享等原因,物业费纠纷已经成为阻碍行业发展的重大问题。”

“智慧物业的升级改造应是业主和物业的双赢。”北京市朝阳区一所小区的物业公司负责人说,长期来看,更好的物业服务可以为不动产业带来溢价,提高业主在二手房交易市场的议价能力。更加智能化的物管服务,一方面降低了物业公司的管理成本,一方面也提升了业主的服务体验。“就拿停车位资源配置来说吧,有了智慧物业平台,就能根据车位使用的时段、频次分布,实现车位利用效能的最大化。”该负责人说。

实现业主与物业公司“双赢”固然很好,但该如何破除现有障碍?服务升级需要在硬件上投入大量的人力、物力、财力,该由谁来“埋单”?

赵秀池认为,在发展智慧物业时,应当通过市场机制配置资源,发挥市场多元主体的作用,政府则要予以引导,尤其要发挥基层街道社区的作用,与物业管理公司、居民形成多元共治模式。“政府是智慧物业的倡导者和支持者,应该制定对物管服务升级的扶持政策,如收费减免等,并对低收入居民和特殊困难群体进行必要补贴;企业是智慧物业的供给者和投资者,本着谁投资谁获益的原则,企业可以通过智慧物业服务的供给获取相应收益。”赵秀池说。业内专家也认为,物业服务线上线下融合发展,是一个“做大蛋糕”的过程。建设智慧物业,需要企业进行先期投入,但企业也由此拓展获得新的商业机会,盘活业主这一客户资源。社区团购、社区文旅、社区生活圈等新业态正破土而出,只要把握住机会,物业公司有望在转型中实现更大的收益。

超越临界火电机组有了更强“大脑”——

## “华电睿蓝”智能控制系统成功投运

本报北京电(记者邱海峰)记者从中国华电集团有限公司获悉,由中国华电自主研发的“华电睿蓝”自主可控智能分散控制系统(DCS)日前在华电芜湖电厂660兆瓦(MW)超超临界机组成功投运,控制范围覆盖锅炉、汽轮机等主辅设备,实现国内自主可控DCS在超超临界火电机组上的首次示范应用和全厂一体化控制。

DCS是火力发电的核心控制系统,被称为发电厂的“大脑”。中国华电相关负责人介绍,近年来,中国华电聚焦工控领域核心信息基础设施安全防护,推进发电领域关键核心技术攻关,集中优势科研资源开展DCS软硬件国产化应用工作,成功研制出具有完全自主知识产权的自主可控DCS——“华电睿蓝”智能分散控制系统,并实现示范应用。目前,芜湖电厂机组运行安全稳定,主要技术指标优于国家及行业标准。

据悉,“华电睿蓝”自2017年6月研制以来,经过多轮次技术方案验证,芯片级和系统级反复测试,持续迭代升级,目前整体性能稳定。该系统于2019年12月26日在华电扬州电厂330MW机组成功示范应用,并于今年7月29日

通过中国电机工程学会技术鉴定,整体达到国际领先水平。在华电芜湖电厂投运的“华电睿蓝”DCS实现首次在超超临界火电机组应用,系统控制层、网络层、监控层均实现国产化,自主可控率100%,主要卡件国产化率100%;基于新一代国产CPU的控制器,运算能力更强,功耗更低;设计了多路并发高速串行通讯机制,通讯更快更可靠;嵌入吹灰、燃烧等智能优化模块,有效提高锅炉燃烧效率,降低机组煤耗;采用全方位一体化安全防护体系技术,系统安全性提升。

中国华电表示,“华电睿蓝”先后在330MW和660MW机组成功投运,表明了中国华电自主可控DCS技术已经成熟,具备了全面推广应用的条件。目前,中国华电已成功构筑起覆盖火电“华电睿蓝”、水电“华电睿信”、风电“华电睿风”、电网“华电睿智”的电力自主可控工控产品系列。接下来,中国华电将继续加速国产芯片和软件系统创新成果的规模化应用,大力引领并推动形成能源电力及其他工控领域自主可控、安全可靠的产业链、供应链。

本报北京电(记者齐志明)日前,在2020年中国农资经销商年会上,中国农业生产资料流通协会举行了中国尿素市场景气指数(CNCI)、中国磷酸一铵批发价格指数(CMPI)、中国复合肥批发价格指数(CFPI)3个指数的首发仪式。首期中国尿素市场景气指数为54.76点;首期中国磷酸一铵批发价格指数为2085.80点,基期为1894.68点;首期中国复合肥批发价格指数为2298.43点,基期为2502.58点。

中国尿素市场景气指数等3个指数发布——

## 农资市场添新风向标



中国农资流通协会会长杨建平介绍,中国尿素市场景气指数是抽样调查全国尿素经营企业或组织对未来一段时间反映尿素市场景气度的6项指标后,经加权计算得出的数值,基准值为50点,0—50点表示悲观,50—100点表示乐观。CMPI和CFPI分别是指全国各产区55%含量磷酸一铵和全国各产区45%含量氯基和硫基复合肥第一到站批发价格经加权平均计算得出的全国综合平均批发价格。两个价格指数的基期为2010年平均批发价格。

据悉,自2011年以来,全国供销合作总社农资与棉麻局和中国农业生产资料流通协会先后联合推出了4个批发类价格指数,3个零售类价格指数和1个进出口类价格指数。经过多年发展,中国化肥价格指数取得良好的经济效益和社会效益,目前已成为国家化肥商业储备贴息计算的重要依据和很多农资企业结算长期合同的指标。此次新发布的3个指数使中国化肥价格系列指数体系更加完整,市场风向标的作用更加突出。未来,中国化肥价格系列指数将不断推陈出新,为行业发展提供更加全面、准确、及时的信息。

唐克摄(人民视觉)