

2020年我国物业管理行业营业收入达1.18万亿元

物业服务向高品质多样化升级

本报记者 元舒

居住社区是居民生活的主要空间，住宅物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会和谐稳定。不久前，住房和城乡建设部等10部门发出通知要求，加快发展物业服务，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要。记者就物业发展过程中公众关注的问题，对有关行业协会和企业进行了采访。

厘清物业管理边界

物业管理离居民最近，不但可以服务好群众，也应该成为基层治理的一支重要力量。然而，将物业管理纳入社会治理的整体格局目前仍处于初步探索阶段，面临很多问题。这也给社区业主们带来困惑，比如，违章搭建物业怎么总是管不好？电动自行车四处摆放违规充电，有很大安全隐患，该谁管？房屋质量不尽如人意，物业服务企业说是开发商遗留下来的，不该他们管，业主该怎么办？

据悉，长期以来，政府相关部门将物业服务企业视为落实工作的抓手，企业承担了很多政府管理职责或公共服务义务。此外，部分业主基于自身对物业服务的期许，对物业管理的边界范围认识不够准确，要求物业服务企业提供超过职责范围和合同约定的服务事项。

日前，住房和城乡建设部等10部门印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(以下简称《通知》)，进一步厘清了哪些事项由政府有关部门负责，哪些由街道负责，哪些由物业服务企业负责。

《通知》明确，推动城市管理服务下沉。推动城市管理服务向居住社区延伸，依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

业界点睛

交通运输部近日召开便利老年人日常出行工作经验交流视频会，组织典型城市和企业交流发言，以提升交通出行“适老化”服务水平，让老年人在“智能时代”潮流中有更多获得感、幸福感、安全感。这对于引导更多企业提供“适老化”服务，保障老年人日常出行需求，具有积极示范和带动作用。

随着新一轮科技革命和产业变革蓬勃推进，近年来以技术、理念、模式等创新为依托的新经济风起云涌。包括网约车、移动支付等一大批新业态和新供给，深刻改变着人们的生产生活方式。与此同时，也产生了新的问题。比如，在日常交通出行中，过去出租车招手即停，现在则要用手机软件叫车。很多老年人因为没有，甚至不会使用智能手机，而常常打不到车，其出行便利性受到较大影响。

与年轻人相比，老年人接受新事物相对较慢，维持不变常常是大多数老年人共同心理和稳妥选择。在科技不断改变社会的今天，要让老年人享受科技带来的便利，就需要有关部门和地方政府在社会治理中，引导企业提供更多“适老化”服务。

据报道，为响应交通运输部号召，滴滴出行成立了“老年人打车”专项组，并先期投入3亿元资金预算，在原有关怀模式、代叫车、亲友代付等产品基础上，率先上线老人打车小程序“滴滴老年版”。同时，考虑到部分老年人没有智能手机，或不习惯使用手机叫车方式，还成立了老年人电话叫车小组，由平台为老年人提供电话叫车服务，未来将接入95128电话叫车热线，并为老年人提供优先派单服务。

需要指出的是，主动提供“适老化”服务，是企业社会责任的重要体现。任何企业存在于社会之中，都是社会的企业。一个企业之所以能受人尊敬，不完全在于其研发了多少先进的技术产品，也不完全在于其为社会创造了多少物质财富，更重要的是其创造了多少精神财富，是否推动了社会更好地进步。

福特汽车董事长比尔·福特曾说：“我相信一个好的公司和伟大的公司的区别在于：一个好的公司能为顾客提供优秀的产品和服务，而一个伟大的公司不仅能为顾客提供优秀的产品和服务，还竭尽全力使这个世界变得更加美好。”这很值得企业界深思。

当前，数字经济大潮澎湃，智能服务越来越丰富，在一部手机可以畅行天下、云逛商城的丰富场景中，老年人很容易遭遇“数字鸿沟”的尴尬。事实上，不只是交通出行领域，移动支付方面也存在类似的问题。为此，央行也在引导金融企业，聚焦老年人日常高频金融场景，打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老化”金融服务。

截至2019年年底，我国60周岁及以上人口约2.54亿人，占总人口的18.1%。在我国将进入“中度老龄化”社会的背景下，如何让老年人能轻松搭上“数字快车”，满足老年人的生活需求，需要更多企业提供“适老化”服务，让这个世界变得更加美好。

乐见更多企业提供「适老化」服务

杨忠阳



龙湖智慧服务提供一站式精品搬家服务。

(资料图片)

由此可见，居住社区管理和服务不光是物业服务企业的责任。无论是违章搭建等违法违规行为，还是水电气热等运营维护方面的问题，其管理的主体在于城市政府的主管部门，或者专业运营单位。有了这份《通知》，广大居民遇到的待解难题该去找谁主张，变得更加明确了。

与此同时，广大居民对物业服务质量有很高期待，物业管理该如何提升？《通知》就此提出多项措施。全面落实物业服务企业服务质量主体责任。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目，提升物业服务行业人员素质。此外，还应完善物业服务价格形成机制，物业服务价格主要通过市场竞争形成。

力促物业管理提升

小社区，大社会，管好一个居住社区，需要政府、企业、业主等多方共同努力。面对当前存在的问题，《通知》回应社会关切、研究解决行业痛点，推动各方进行探索。

代表广大业主权益的业主委员会迟迟成立不起来怎么办？《通知》明确，暂不具备设立业主大会条件的，探索组建由社区居委会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。

中国物业管理协会相关负责人介绍，在成立业委会确实有难度的情况下，可以借鉴北京、广州等地的经验，先成立物业管理委员会，由其代表广大居民行使有关权利。物业管理委员会能够暂时弥补社区没有业委会，居民意愿难以得到主张的问题。

记者了解到，在很多城市，成立业委会或者物业管理委员会，已经成为加强物业管理的重要抓手。北京2020年出台的《关于加强北京市物业管理工作提升物业服务水平三年行动计划(2020—2022年)》明确，2020年底前新成立业主委员会(物业管理委员会)2000个以上；业主委员会(物业管理委员会)组建率达到30%以上，2021年达到70%以上，2022年达到90%以上。

物业服务企业的服务该如何监督？《通知》明确，物业管理行业将建立物业服务企业信用评价制度。依据企业信用状况，由城市住房和城乡建设部门授予信用星级标识，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。同时，将建立物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。

中国物业管理协会相关负责人表示，加强住宅物业管理不仅要政府和企业发力，还要调动居民、社会组织、社会

工作服务机构、社区志愿者、驻区单位等多方积极性，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。这样，物业管理才能在构建共建共治共享的基层社会治理新格局中发挥更大作用。

拓展市场新蓝海

我国物业管理行业历经40年的发展，逐步走向成熟完善。当前，我国物业服务企业的数量为23.4万家，从业人员740余万人。近几年，物业服务企业迎来上市潮，目前已有上市物业服务企业40余家，表明资本十分看好物业管理行业的发展前景。最新数据显示，2020年我国物业管理行业营业收入达11800.3亿元。

“物业服务+生活服务”的模式，能够让居民享受到更加优质的物业服务，也给物业管理行业带来更大的发展机遇。《通知》明确，将推动发展生活服务业。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。

龙湖智慧服务有关负责人告诉记者，“物业服务+生活服务”，一直是龙湖智慧服务积极探索的方向。截至目前，“塘鹤租售”“焕代大师”“龙眼优选”“愚公搬家”等9类增值服务产品，基本覆盖业主的全生活服务链。

远洋服务副总裁、增值业务部总经理万浩向记者表示，远洋服务愿意在“物业服务+生活服务”方面做更多探索，这对于物业服务企业而言是重要发展机遇。远洋服务目前在空间经营、房地产经纪、美居、社区零售均有布局，且持续探索热点行业的新产品和赛道，比如教育、旅游和养老行业。不过，在实际操作中，也面临一些问题。比如，在发展养老服务的过程中，可能需要占用社区的场地，业主对于是否建立养老机构，常常根据不同家庭是否有老人产生不同意见。

万浩呼吁，物业服务企业在推进“物业服务+生活服务”方面面临一些“堵点”，希望有关部门出台实施细则，理顺物业服务企业经营权限，帮助企业更好提供养老等生活服务。

在完善“物业服务+生活服务”方面，《通知》还提出，引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。

对此，中国物业管理协会相关负责人表示，物业服务企业的智慧平台应该是开放的、共享的，不仅仅服务一个社区，可以向周边社区辐射，通过手机APP等渠道，周边的社区业主也可以享受到附近优秀物业服务企业的服务，增加优质服务供给，方便周边居民生活。

龙湖智慧服务有关负责人表示，走出社区，服务更广阔的城市空间也是物业服务企业发展的一趋势，基于品牌物业服务企业管理和服务精细度的优势，以及企业自身科技渗透的不断加深，随着管理半径的提升，城市服务将为专业化的物业服务企业带来巨大的发展空间。



终端连接数突破2亿

5G商用还需闯关

本报记者 李芃达

近日，工业和信息化部发布的数据显示，2020年我国新建5G基站超过60万个，所有地级以上城市5G网络实现全覆盖，5G终端连接数突破2亿，各行各业产业数字化进程不断加快。在此情况下，我国5G商用状况颇受关注。

“2亿终端主要来自手机，也包括部分行业终端。截至2020年12月，5G手机出货量占比已经达到68.4%。”赛迪智库无线管理研究所副所长彭健告诉记者，5G手机已成为市场主流以及用户换机的优先选择，截至2020年12月，手机用户平均每月月上网流量(DOU)已经接近12GB，5G在上网流量的快速增长中发挥了巨大作用。

值得一提的是，中国移动已开通39万个5G基站，能为全国所有地级市和部分重点县城提供5G独立组网服务。这意味着，对于大部分的城市手机用户而言，5G网络已成为继4G后的又一个可供选择的主用网络服务。而从4G、5G的同期数据对比来看，商用一年后，二者的基站数量基本持平，但用户数差别较大——截至2014年底，我国4G用户数为9728.4万，而截至2020年底，仅中国移动和中国电信的5G套餐用户数就突破了2.5亿，渗透率超过16%。在政策大力支持及产业链各方共同努力下，5G已超过4G同期的用户规模。

业界人士普遍认为，5G推动了用户信息消费的转型升级，人们对VR/AR智能头显、可穿戴设备、物联网产品等新型终端关注度不断增加，消费潜力将持续释放。

“从个人消费市场看，虽然5G暂未出现类似于4G时代网络直播等现象级应用，但任何一代移动通信网络建设都必须尊重其客观发展规律，超高清视频、5G消息、5G云游戏等面向手机用户的应用，还有待于产业链各方共同挖掘。”彭健说。

“5G商用一年多以来，行业应用实现了从0到1的突破。”中国信息通信研究院副院长王志勤表示，目前，全国超过2300家企业已开展5G创新应用项目4200多个，在港口、矿山、医疗、交通、能源、智能制造等多个领域积极探索。

仅以5G在智能制造领域的应用为例，新凤鸣集团从事的化纤行业生产过程工序较多，其中纺丝环节经常出现“飘丝”“飘杂”等现象。传统解决方法是靠人眼分辨，但因巡检频次低，时常发生漏检情况，因此行业优品率始终卡在98%左右。为提升优品率，新凤鸣集团打造了5G智能车间——采用8K高清摄像机的巡检机器人替代人工巡检，满足超高精度检测要求。同时，基于5G高带宽、低时延能力，机器人采集的大数据可以实时传输到监控中心，通过后台智能分析算法的分析，生成业务所需数据。据统计，这将有效提升优品率，每年为集团带来2000万元的直接收益。

“尽管我国5G网络建设开局良好，但行业应用仍处于导入期，产业基础支撑能力不强、商业模式不清晰等问题依旧存在，跨行业融合壁垒难以消弭，实现规模化应用尚需时日。”在王志勤看来，下一步应大力推动5G融合应用，形成“以建促用、以用促建”良性发展模式。鼓励各行各业面向应用场景进行技术创新，遴选融合应用示范标杆，发布重点行业应用实施指南。在工业互联网、医疗、能源、港口等重点行业加快5G应用推广，拓展5G在线教育、物流等其他领域示范性作用，打造更多典型应用场景。

与此同时，要推进各地5G检测实验室、创新中心等公共服务平台建设，联合产业各方力量开展5G应用模式创新和关键技术研发，5G应用测试验证、商业模式孵化等。“加快5G应用认证和供需对接，以行业应用需求为导向，孵化和培育一批既懂5G又懂行业应用的解决方案提供商。”王志勤表示。

本版责编 周雷 吉亚桥

今年春节全行业“不打烊、不休网、不积压”

快递业满载浓浓年味

本报记者 祝君璧

走市场 看行业

“每年春节期间，都是快递业的业绩低谷。今年受‘就地过年’政策推动，快递业的低谷会不那么低。”北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君告诉记者，“就地过年”将会对快递市场行情产生一定催化作用。

随着“就地过年”成为今年春节的主旋律，人们大多选择从网上购买年货。为了更好地适应消费者的需求，相关部委举办的一系列“年货节”也在“云端”进行得如火如荼。消费激增，对邮政快递业的保障能力提出更高要求。

眼看春节日益临近，快递全行业都在积极行动，按照“不打烊、不休网、不积压”主基调，在严格做好疫情常态化防控前提下，合理安排春节期间生产运营，以更高质量的服务保障人民群众的寄递需求。

记者从国家邮政局获悉，在保障寄递渠道

畅通方面，除邮政、顺丰、京东物流、苏宁物流继续保持春节期间正常运营外，中通、圆通、韵达、申通、百世、德邦和极兔等快递企业也纷纷宣布“春节不打烊”，并从网络、运力、人员、客服等方面做好保障。

苏宁易购集团股份有限公司北京大区北京物流公司总经理胡潘告诉记者，春节期间，苏宁对北京、上海、广州、武汉等全国300个核心城市提供“次日达”服务。

“苏宁家乐福、苏宁小店10公里范围内覆盖的社区3公里内1小时送达将依旧如常。”胡潘表示，今年春节期间，3C、生鲜、家电、海外潮品的送货上门服务将在防疫安全前提下重点保障。

“今年‘春节快递不打烊’的口号一出来，我们心里都觉得踏实了很多。虽然不能回家过年，但想到在除夕夜前夕能收到家人亲手为我做的腊肠和卤牛肉，也算是感受到老家的‘年味’了。”来自安徽的程程已经在北京工

作10年，今年是她头一回选择留在北京过年，“其实我最想感谢的还是快递小哥们，他们非但不能回家过年，还要加班加点为我们派送包裹，真的太辛苦了。”

“就地过年”对于“留守小哥”们别有一番意味。除了为服务“就地过年”的群众而奔忙之外，快递员们作为“就地过年”群体中的一员，同样需要感受浓浓年味下的“仪式感”。

对“留守小哥”来说，过年的仪式感一方面是保证订单准时送达，另一方面是来自平台的关爱和用户的祝福。同城速递平台闪送发布公告表示，在全国范围内推出“春节留守助力行动”，持续到2月20日。包括原有快递员在内，通过春节助力行动，就地过年人员也可以临时加入闪送员队伍，届时闪送平台会通过多项举措发放超过十万元奖励。

今年春节，苏宁物流不仅为值班员工准备了优厚的春节红包，还用派单翻倍、春节补贴，实打实地给奋斗在春节一线的员工以慰劳。

除此之外，苏宁物流还为所有快递员提供“百万额度意外伤害险”与“派件保险”。

人力上有了保障，快递业服务也要同样给力。春节期间，在寄递服务产品体系变得更加丰富的情况下，用户对承诺时效服务的品质越来越重视。“这促使快递服务主体更加注重服务品质，更好满足客户多样需求。”赵国君说。

受疫情影响，2021年寄递企业将更加重视板块协同、航空助力、数字赋能。目前，一些快递企业为了抢占市场先机，已经通过数字化、智能化赋能寄递的各个环节，通过智慧物流让“年味”送达，同时满足时效要求的逐渐提升和降本增效的需求。

日前入选2020年度邮政行业技术研发中心认定结果的顺丰科技有限公司视觉信息理解研发中心，通过对大数据、人工智能、区块链等技术的研发与应用，逐步构建了一套完整的智慧物流体系。目前，旗下产品已形成覆盖全网的实时业务动态数据库，以定制采集和智能处理产品服务形式，助力泛物流行业数智化管理与精细运营。

“依托大数据、人工智能、5G等技术，苏宁智慧物流系统将提前做好春节期间的销量预测及分仓备货。”胡潘表示，苏宁物流的智能仓储管理系统，可保障商品在全国范围内的高效流通。