

# 数智化物业服务水平提升策略研究

金晓 叶智校\* 沈毅

浙江树人学院管理学院物业管理系, 浙江 绍兴 312028

**摘要:** 在当前时代的背景之下, 科技进步促进了各行业的革新和升级, 物业服务行业和居民的生活息息相关, 在数智化的背景下自然迎来了新的局面。本文探索数智化物业服务水平提升的作用和策略, 希望可以让物业服务更方便业主的生活和出行。

**关键词:** 数智化建设; 物业服务; 水平提升

## Research on Strategies for Enhancing the Level of Digitally-enabled Property Service

Jin,Xiao Ye,Zhixiao\* Shen,Yi

Department of Property management, School of Management, Zhejiang Shuren University, Shaoxing, Zhejiang, 312028, China

**Abstract:** In the context of the current era, technological progress has driven innovation and upgrading across various industries. The property service industry is closely related to residents' lives and has naturally ushered in a new situation in the digitally-enabled context. This article explores the role and strategies for improving the level of digitally-enabled property services, hoping to make property services more convenient for owners' lives and travel.

**Keywords:** Digitalization and intelligence construction; Property services; Level improvement

DOI: 10.62639/sspis30.20240103

近年来大数据技术和互联网技术的不断发展, 让物业服务更加高效便民, 这种服务让物业工作更加精简又全面, 业主从中获得的服务体验有更多的参考, 本文针对数智化物业服务水平提升策略进行的探索, 是物业服务在时代背景之下不断拓展提升的有效方式。

### 一、数智化物业服务水平提升的作用

首先, 数智化物业服务水平的提升让业主的生活品质更高。比如说借助于门禁系统, 业主实现了快速进入小区和楼栋的要求, 智能电梯系统则帮助业主减少了等待电梯所需要消耗的不必要时间, 智能照明系统则根据用户的需求营造了更加舒适的生活环境, 同时数智化服务也让物业服务根据业主的需求提供了差异性的服务, 包括智能家居集成服务以及特定的专属管家服务, 都让业主在物业服务中感觉到了被关心和被重视, 促使业主的生活品质得到了大幅度增长。

其次, 数智化服务水平提升让小区的安全管理水平更高<sup>[1]</sup>。数智化的监控系统在整个小区范围内构建了全方位无死角的监控机制, 其中搭载的高清摄像头以及智能分析系统可以对小区内人员的异常行为进行及时的识别, 并在其中发出预警, 这是小区安全管理工作中的重要要求, 防止了包括盗窃和破坏在内的很多安全事件的发生。智能门禁系统可以对陌生人进行识别, 避免了陌

生人尾随小区住户进入小区的风险, 而电梯系统则在出现故障时也可以自动化启动应急机制, 让业主的生命安全得到保障。

另外, 数智化物业服务水平的提升让智慧城市的建设得以推进。在城市中, 小区是组成智慧城市的最为基本的单元, 通过智能化设施设备的连接和数据共享, 让每一个小区成为了城市整体智慧系统中的关键组成, 小区之间可以互动协同, 让城市的智能化管理更加方便<sup>[2]</sup>。同时, 数智化物业服务所兼具的节能环保特点, 在城市的可持续发展过程中带来了更多的动力支持, 特别是智能照明系统、智能电梯系统, 实现了节能降耗的要求, 智能垃圾分类系统又提高了资源回收利用效率, 是城市环保工作中的重要尝试。

最后, 数智化物业服务水平的提升还提高了物业管理的效率。这种管理模式让物业管理更加自动化和信息化, 实现了小区内各种设备设施、业主信息以及物业费用的全方面管理, 物业管理的过程更加高效快捷, 避免了传统人工管理过程中可能会发生的缺陷和失误。同时, 数智化物业服务搜集了大量的业主行为和物业管理的数据, 为物业管理工作的开展提供了决策支持, 比如说分析业主的报修记录和投诉建议, 可以了解小区内有哪些设施设备需要做重点的维护和改进, 也可以分析业主的消费习惯和需求, 为小区的商业服务开展提供必要参考, 确保物业服务更加精准

(稿件编号: IS-24-3-1017)

**作者简介:** 金晓 (2003-10), 女, 汉族, 籍贯: 浙江湖州, 本科, 学生, 研究方向: 智慧农业和智慧物业。

沈毅 (2005-07), 男, 汉族, 浙江温州, 本科, 学生, 研究方向: 人工智能与智慧农业。

**通讯作者:** 叶智校 (1976-06), 男, 汉, 浙江浦江, 讲师, 研究方向: 社区治理与数字化物业管理。

**基金项目:** 2024 年国家级大学生创新创业训练计划项目: “Cow-T 智慧牲畜监测疫病云系统” (项目号 202411842001)。

到位。

## 二、数智化物业服务水平提升策略

### (一) 引入智能设施设备

首先, 智能门禁系统的建设。智能门禁系统可以配套人脸识别技术、指纹识别技术、虹膜识别技术以及二维码扫描识别技术等先进的身份识别技术, 在这样的识别系统下, 业主不需要随身携带传统的钥匙或者是门禁卡, 只需要利用自己的生物特征, 就可以快速的进入小区或者是楼栋中, 因此让社区的通行效率更高, 业主的出行更加方便, 又保证了整个过程的安全性, 不会发生钥匙丢失或者是门禁卡被盗用而产生的安全隐患, 业主归家更顺畅<sup>[3]</sup>。与此同时, 智能门禁系统让远程控制管理成为了可能, 智能门禁系统和物业管理平台之间的连接达到了远程控制和管理的要求, 物业管理人员可以借助于管理平台监测门禁运行的状态, 针对于门前的访客进行远程授权并查看其进出记录, 如果有紧急情况就能快速挖掘重要信息, 采取必要措施, 让小区的安全有所保障。比如说小区中或者是楼栋内有快递员、外卖员来访时, 业主就可以利用手机 APP 来为其远程开门, 物业管理人员也可以在这个平台中看到访客的具体进出时间和去向, 小区安全保障有所提升。

其次, 数据化物业服务水平提升可以通过智能监控系统的安装来实现。高清智能摄像头如今在很多小区已经得到了覆盖, 在小区内构建了一个全方位无死角的监控系统, 这些摄像头的分辨率极高, 兼具夜视功能以及动态监测功能, 可以更清晰的捕捉到小区内每一个角落的情况, 即便是在夜间天气或者是恶劣的天气下也能正常运行。比如说在小区的出入口, 停车场或者是公共区域安装高清智能摄像头, 就可以监测人员或者是车辆的进出情况, 呈现出安全的小区状态。智能监控系统所具备的智能分析功能可以识别人员的异常, 包括人员的徘徊以及车辆违规停放, 还有物品的残留问题, 能发出预警, 物业管理人员在第一时间就能够收到警报信息并对其进行快速反应, 实现针对于问题的处理, 避免发生安全事故<sup>[4]</sup>。当监控系统检测到陌生人在小区内长时间徘徊时, 就会自动发出警报, 管理人员可以通过监控画面来观察这个人员的行为, 如果有必要也可以安排保安到现场查看具体的情况, 对问题进行解决。

另外则是智能照明系统的构建必不可少。智能照明系统中通过声感技术、光感技术和人体感应技术构建自动感应的模式, 根据环境的光线变化和人员活动情况对亮度进行调节, 如果白天光线充足, 那么照明系统就可以自动降低亮度, 或者是关闭其中的部分灯具, 实现能源节约的要求。如果是在夜间或者是人员活动相对比较少的环境下, 又可以自动将灯光调暗, 形成一种舒适的环境, 特别是在小区中道路、花园以及楼道这些区域内安装智能照明设备可以很好的方便业主的出

行, 实现节约能源的要求。与此同时, 物业管理人员可以借助于智能化管理平台对照明系统进行远程控制管理, 不同的时间和天气下, 对于光照的需求可能会有所变化, 在节假日或者是特殊活动期间就可以对小区中的照明模式进行调整, 从而营造不同的氛围, 还可以通过这种系统实时监测照明设备的运行是否处于正常, 及时发现系统中潜藏的问题和故障, 安排人员加以维修, 让照明系统更加可靠和稳定。比如说春节就可以将照明系统调整为红色灯光模式, 增添节日氛围, 如果某个区域的照明设备出现了故障, 就可以迅速定位故障位置, 安排专业的人员来进行维修。

除此之外, 智能电梯系统的构建也至关重要。智能电梯系统应该具备智能呼叫和调度的功能, 业主可以利用手机 APP 或者室内配备的电梯功能呼叫按钮呼叫电梯, 系统就会自动调度最近的电梯响应用户的需求, 这让电梯的使用更加方便, 减少了业主等待电梯的时间, 也让电梯的分配更加合理。同时, 智能电梯系统还安装了传感器和监测设备, 对电梯的运行状态进行调整, 一旦电梯中出现异常情况就可以自动发出预警, 并安排告知物业管理人员和维修人员对问题加以处理。系统中还有着紧急救援的功能, 出现电梯故障时可以有自动启动应急电源, 让乘客的安全得到保障。

### (二) 搭建智慧物业管理平台

首先先明确智慧物业管理平台中有不同的功能。其中业主服务功能模块主要是提供在线信息报修以及问题投诉, 还有费用缴纳、通知公告等不同的功能, 让业主和物业方面能够及时的沟通信息, 相互交流。系统中可以设置业主社区, 让业主之间有一个相互互动的平台, 在整个社区内形成友好互助的局面和状态, 实现社区凝聚力的增强。设备设施管理模块主要是提供针对设备设施进行巡检和维护保养的功能, 可以记录不同设备的具体运行状态, 记录详细的维修历史, 让设备始终处于正常运行情况下, 也可以实时对设备的运行情况进行监控, 发出故障预警, 让设备管理更加及时和精准<sup>[5]</sup>。安保管理功能模块则是可以实现视频监控、门禁系统以及巡逻管理等不同方面的功能, 让小区的安全得到全方面无死角的监控。环境卫生管理模块则主要是针对于不同位置安排清洁的详细任务, 并对清洁的质量进行检查, 记录下情节的时间和实施的情况, 设置垃圾分类管理的功能, 让业主的环保意识和资源回收率得到提升。

在智慧物业管理平台的搭建过程中, 首先应该开展用户需求分析, 包括物业管理人员以及业主方的需求都应该融入其中, 作为具体的参考, 评估和分析当前社区的物业管理流程和系统中存在的具体问题, 让平台的功能需求以及改进的方向得以明确。其次则是选择合适的平台供应商, 对市场中的平台供应商进行全方面的考察了解, 分析各自的功能配备以及价格高低, 评估企业的技术实力和产品特点, 选择相对来说性价比更高且有着良好口碑的供应商, 保证物业智慧管理平台质量可靠。另外则是做好平台功能的设计以及



需求的开发, 将前述的需求分析结果陈述给供应商, 让供应商了解配合, 做好相应的功能开发工作, 保证整个平台中的界面清晰, 功能设置合理, 操作简单方便, 可以满足业主方和物业方的具体需求。最后则是需要加强物业相关数据的录入, 对系统的运行状态进行测试和优化, 可以邀请物业人员以及业主方共同适用这种平台, 搜集他们使用过程中的具体意见, 并做好这些问题的有效解决工作。

### (三) 提供个性化服务

首先, 数智化物业服务水平提升可以通过提供智能家居集成服务来实现。比如说促进物业服务企业以及智能家居设备供应商之间的联系合作, 为业主提供智能家居的集成服务, 让小区的物业管理系统和业主家中的智能设备之间连接, 达到统一管理控制的要求。在手机 APP 上, 业主可以远程控制自己家中的灯光和空调、电视、窗帘等不同的设备, 也可以查看家中的监控, 物业管理人员也可以对管理平台上连接的所有智能设备进行监控管理, 及时发现其中的设备故障, 安排专业人员为业主提供维修处理, 还可以根据业主在日常生活中不同的需求和习惯提供个性化的场景设置服务, 常见的就是回家模式和睡眠模式。回家模式是业主打开房门回家的一刹那自动开启全屋的灯光和窗帘, 对空调温度进行调整, 而睡眠模式则是在业主睡觉时自动关闭所有不需要运行的电气设备, 让灯光的亮度得到调控, 营造一种更有助于睡眠的舒适环境。

其次是可以提供社区定制化服务。要先通过问卷调查或业主在线沟通交流等多元化的形式, 掌握社区内业主的不同需求和偏好, 并根据业主所提供的具体反馈, 为他们提供个性化的服务方案, 保证服务质量。比如说针对有小孩的家庭, 可以提供儿童托管和亲子服务, 针对老年群体, 则可以提供健康监测和上门护理的服务, 针对上班族可以提供快递代收服务、家政服务等, 还可以开展定制化的活动组织, 在小区中业主的需求以及兴趣各不相同, 针对于有着相同兴趣的业主提供定制化的社区服务, 能让业主感觉到物业服务的用心, 比如说可以举办摄影展览, 服务活动, 美食节活动, 书法绘画比赛活动, 都能让业主的文娱需求得到满足。这些活动形式同样也是基于业主的需求和兴趣了解的前提之上, 是数据化物业服务水平提升的更高级体现。

另外则是可以提供专属管家服务, 针对于高端的业主提供一对一的专属服务, 每一个管家负责特定数量的业主管家可以通过手机 APP 或微信和业主保持密切及时的联系, 了解业主对于居住方面的需求, 并提供合适的解决方案。不管是家电维修还是餐厅的预定, 又或是旅游行程的安排, 管家都应该尽心尽力的满足业主需求, 同时专属管家可以根据业主的生活习惯来提供个性化的服务, 比如说健康管理、家庭理财、子女教育都可以是服务中的详细内容, 这也是数智化物业服务水平提升过程中的积极探索。

### (四) 加强数据安全

首先, 数智化物业服务中需要有一套完善的数据安全管理制度, 包括数据采集数据存储以及数据传输数据处理等不同环节, 都需要有明确的安全要求和操作标准, 制度方面应该包括数据访问、权限管理以及数据备份和恢复, 还有安全审计等等不同环节的内容, 实现数据安全管理的任务要求。其次是需要重视数据安全技术的有效防护, 采用各类先进的数据加密技术, 实现针对于敏感数据的加密存储运输任务, 避免数据遭遇窃取或者是篡改, 可以安装防火墙或入侵检测系统等安全设备, 增强网络安全的防护工作, 避免发生外部恶意攻击, 还要定期针对系统开展安全漏洞的扫描和恢复处理, 实现系统的高效稳定运行任务。另外需要增强针对于人员的数据安全意识培训工作, 物业公司中的员工应当具备数据安全意识和防范意识, 涉及到安全法律法规、数据安全管理制度以及数据安全的操作技能, 以确保员工在处理的过程中对数据进行灵活而正确的应用。除此之外, 数智化物业服务的开展需要增强物业公司以及第三方的合作, 要明确第三方在数据安全工作中承担的责任和义务, 要对第三方企业的数据安全管理能力进行科学性的评估, 确保他们按照要求来实施实现数据安全目标。

## 三、结语

近些年来, 科技水平不断增长, 数智化物业服务建设成为了物业行业发展过程中的必经环节, 本文通过对数智化物业服务水平提升策略的分析得出结论, 加强数智化物业服务推进需要搭建智慧物业管理平台, 需要引入先进的智能化工具, 还需要提供个性化的服务, 并加强数据安全管理, 最终才能构建更加完善的物业服务网络系统, 让居民获得更加舒适的物业服务。

### 参考文献:

- [1] 陈天怡. 社区社会工作数智化赋能研究 [D]. 杭州师范大学, 2022.
- [2] 崔海涛. 以数智化解决方案赋能“好服务”——专访深圳市极致科技股份有限公司副总经理袁红恩 [J]. 中国物业管理, 2024, (07): 55-57.
- [3] 谢罗群. 为好服务提供“四化”方案——专访广州一碑网络科技有限公司董事长黄保正 [J]. 中国物业管理, 2024, (07): 58-59.
- [4] 冯晓玲, 张培丽, 谢增杰, 申晓蓉. 如何提升物业服务水平, 他们有话要说 [N]. 兵团日报 (汉), 2024-06-23 (003).
- [5] 施展. 天津河西三项举措提升物业服务水平 [J]. 中国物业管理, 2024, (02): 54-56.