

王悦

(辽宁对外经贸学院,辽宁 大连 116000)

摘要:国内支柱产业房地产迅猛发展,推动着物业管理行业信息化建设,传统的人工物业管理模式效率低、耗费高。将信息技术融入到物业管理系统是必然发展趋势,而物业管理信息系统的战略规划包括技术及风险等关键成功因素双重内容。该文分析了物业管理信息系统战略规划的需求、目标及思路,描述了物业管理信息系统战略规划的内容及方法,为今后的发展方向提出了自己的见解。

关键词: 物业管理; 信息系统构建; 战略规划

中图分类号:TP311 文献标识码:A 文章编号:1009-3044(2017)24-0074-03

DOI:10.14004/j.cnki.ckt.2017.2619

1 物业管理信息系统战略规划的需求分析

1.1 我国物业管理行业生存环境现状

物业管理是为公司和业主提供服务的新兴行业,是社会服务行业,包括物业维修、物业设备、物业环境、物业安全、物业信息、物业风险管理。

我国物业经历了对物业的探索、亏损状态,房地产的扩大致使物业管理面积也大幅增加,就要求物业管理趋于专业化又迈向物业管理规范化阶段,又随着科技的进步,计算机时代的到来,物业管理进入到了信息化的建设,收入大幅增长。但随着市场越来越庞大,业务需求越来越复杂,物业管理行业也存在着实际操作性不强、数据疏漏等失误。虽然目前全国物业管理行业发展报告中呈现了一系列高速递增的数据,物业管理行业发展迅速,但是这些飘红数据的背后隐藏着许许多多我国物业管理信息系统行业需要调节和解决的问题。

1.2 我国物业管理行业发展面临的问题助推信息化需求

1)社会评价方面

物流管理行业社会地位不高。社会普遍现象反映物业管理行业人工体力强度大、技术水平低、从业员工工资福利差等。部分人群把物业公司和客户之间的关系看作“雇佣关系”，甚至存在不择手段故意贬低物业行业。更为恶劣的是，这些年娱乐新闻为吸引观众眼球，不作深入调研，对物业行业小题大做，报道不正面新闻，给物业管理行业的发展带来了许多负面因素和不利影响。

2)开发单位建设与业主方面

房地产开发公司通过周到的物业服务作为品牌来促销房屋,而不是真正确保物业服务给老百姓带来的利益,给物业管理行业带来了隐患和纠纷。而业主在遇到问题时过分夸大个人权利,公共保护意识淡薄,把部分责任强加给物业服务人员,不服从管理,造成双方矛盾加剧。

3)传统物业信息管理系统简单化

传统的物业信息系统,主要服务对象是住宅小区的业主,

不仅对小区的人员、水电维修、停车场、投诉等进行常规处理。但随着房地产的发展,计算机的融入生活,人们对物业管理观念的更新,业主对信息的安全性、高效性要求更高,同时服务对象也不断扩大,包括写字楼、公司、商铺等。这就需要物业管理系统更加详实、更可靠,构建适合不同服务对象的物业信息管理系统。

2 物业管理信息系统战略规划的目标及思路

2.1 物业管理信息系统战略规划的目标

企业信息化战略规划以信息技术规划为基础,所属于管理领域,是多因素、整体化产生。企业信息化战略规划主要是两个方面的结合,一是管理层人员从战略-业务-管理多层次面规划,得出未来企业信息化规划的战略方案和可操作性的内容,二是从企业战略规划运行中从业务开展-财务管理-技术实施多风险、多角度评估和反思战略规划实施方案。

物业管理信息系统战略规划的重要目标支持多方面的企业关键因素,包含5方面内容;1)客户需求放首位,满足客户需求的同时提升服务水平,提升客户满意度;2)以决议为目的,建立科学的信息模型,以客户服务和绩效提升为中心,实现策略智能化;3)以管理项目为中心,将商业逻辑与信息系统结合,关注服务细节,建立企业文化,打造物业管理公司品牌。4)建立知识管理构架,使物业管理中心具备自我改善、自我提高的能力,使物业健康发展;5)物业流程简单化,可远程动态控制,以物业服务为前提,加快企业管理走向规范化、标准化、信息化,实现技术与业务、技术与风险等多元化发展目标^[1]。

2.2 物业管理信息系统战略规划的思路

物业管理信息系统进行战略规划首要任务是确立规划目标——建立物业管理品牌,而清晰简明的规划思路是必不可少的。简单地来说,物业管理信息系统战略规划的思路就是将企业技术和业务高效整合。战略规划应指引物业管理企业向技术密集型企业转型,逐步淘汰企业中劳动密集型产业,通过资本控制与市场控制联合管理专门的企业。企业发展的业务核

心应该保障物业的保值和增值,在企业的常规业务使物业保值的基础上,还应该通过行业内公平竞争努力朝着物业资产管理型企业过渡,将整合资源发展成企业的核心业务,争取将物业管理企业发展成相关行业衔接问题的解决商。

物业管理信息系统战略规划与企业内外部环境变化有着密切的联系,企业信息系统战略规划在带来企业管理模式、手段和方法变化的同时也会改变企业的内外部环境。同样的,企业内外部环境的变化也会给企业信息系统规划的效益带来较大影响。因此,企业信息系统规划应利用计算机网络的优势,充分考虑企业内外部环境变化以及企业的整个运营管理过程,如图1所示,提出了物业管理信息系统战略规划的系统结构。

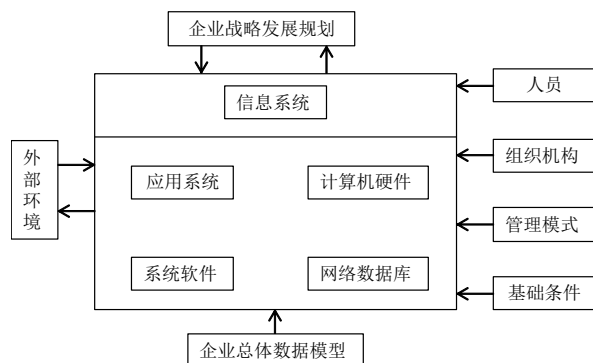


图1 信息化的系统架构图

3 物业管理信息系统战略规划的内容

3.1 信息系统规划的必要性

物业管理公司优良的信息系统战略规划可以建立公司信息系统和用户之间良好的互动关系,不仅能够合理分配和使用信息资源,还可以节省公司信息系统规划和建设的投资。物业管理公司必须准备一个战略规划,来更好地推进信息系统的深化研究与应用,为企业提供更便利的同时谋划更多的利润。合理的信息系统规划提供了明确的方向,可以充分调动信息系统人员的工作积极性,并且可以作为信息系统人员工作的考核标准。公司进行规划工作的过程也是企业领导层回顾以往工作的过程,规划的目的就是发现过去的不足并提出未来工作中优化并解决相关问题的方法。因此,管理信息系统的规划是我国企业发展过程中至关重要的一环,应大力宣传和推广。

3.2 信息系统规划的主要内容

企业管理信息系统战略规划包含的内容甚广,不仅体现企业发展的总目标,也反映了各个职能部门的工作目标,还要有利于未来企业政策和计划以及信息部门的工作与发展。一套完整、可靠的管理信息系统规划应该包含组织和系统的战略目标、政策和约束、计划指标的分析与落实、信息系统的实施方案以及组织和维护人员的培训、应用程序的功能体系、时间表、相关信息技术的发展预测、成效分析等。

信息管理系统规划在其生命周期中应包含两部分,1-2年的短期计划和3-5年的长期规划。短期计划是长期规划的子系统,长期规划是总的发展趋势,短期计划是前期准备,为长期规划做好资金准备并提供依据。物业管理信息系统战略规划主要包含如下内容^[2]:

1)管理信息系统战略规划应根据企业的战略目标、企业的文化品牌确定物业管理信息系统的总目标,为企业信息系统规

划发展确定方向,根据内外环境、约束条件、政策确定发展战略规划和信息系统的总体系统结构,并对企业已完成工作提出衡量标准,为系统开发提供框架并规定主要的子系统和信息的主要类型。

2)了解当前的能力状况。战略规划通过动态监测,了解到系统硬件、软件的异常情况并做提示,系统应用人员、系统管理人员及现有人员状况、文档的归类和检索、各项费用情况、系统维护情况、项目进展情况及评价。

3)对开放的信息技术发展预测。管理信息系统战略规划在方方面面是受迅猛发展的信息技术的成熟、技术的规范化影响。所以,网络技术的发展、信息系统和文件程序保存的定期维护、运用要在战略规划中有所体现。同时,对软件的兼容性、可用性的变化,客户需求的变化、周围硬件环境的变化,需对系统程序的改变以及对文件维护程序的改变也都需要纳入考虑的因素之中。

4)近期计划。在战略规划制定之后,需要对短期计划做具体事项的排列,借助于标准化的图、时间表,包括计算机的采购和安装时间、应用程序的设计时间、后期的软件定期维护时间、数据文件的维护时间、人员培训时间、资金需求等。

可维护性对管理信息系统的战略规划至关重要,战略规划随着客户的需求、技术的发展而不断更新。事实上,各种不确定因素的改变都可能影响程序的准确性,影响整个规划的适应性。同时,管理信息系统的战略规划要有一定的容错性,不至于因为因素的改变而导致严重损失。因此,管理信息系统要不断地满足应用要求,不断地适应外在环境的变化。

4 物业管理信息系统战略规划的方法

企业系统规划法(BSP)是以企业目标为向导,将企业目标贯穿到整个信息管理系统的目标确定和框架结构中。BSP 具有一套成熟的技术操作规范,有助于信息系统规划设计人员根据企业总体目标制定合理、高效的规划程序和结构化的方法。这种方法易用、拓展性好,可以比较完整性的表达,一是提供了一个物业信息系统规划的方法体系,确定了系统的总分结构,有利于整体把握系统的命脉,结合知识框架体系,确定子系统组合和顺序。二是对环境因素、数据管控、数据之间的关系进行统一规划,同时保证数据的准确性、一致性、可达性、可增值性^[3]。

BSP 主要是以准确的信息来支持企业运行的理念,来实现企业的物业信息管理系统战略规划,其通过识别企业的目标、企业的过程、企业的数据,通过标准的程序,对数据进行完善化和代码化分析后,自下而上地设计管理信息系统。该系统具有较好的适应性和执行性,可以实现企业的目标,清晰的表达所有管理层次的要求,通过程序的完整的逻辑性向企业提供一致性信息,通过信息系统的开发、利用、维护来适应组织机构、外部环境的变动。系统战略规划利用 BSP 方法,其主要程序步骤如图 2 所示。

1)准备工作。企业设立由最高领导牵头的战略规划编制小组,提出具体的编制规划方案。

2)调研工作。规划小组成员系统调查企业的发展、企业的规模、外部环境等,了解组织各级管理层的管理方式、决策过程、组织职能、业务流程、机构主要活动和各层级人员对信息系统的反馈。

3)定义业务过程。定义业务过程是BSP方法的核心。其主

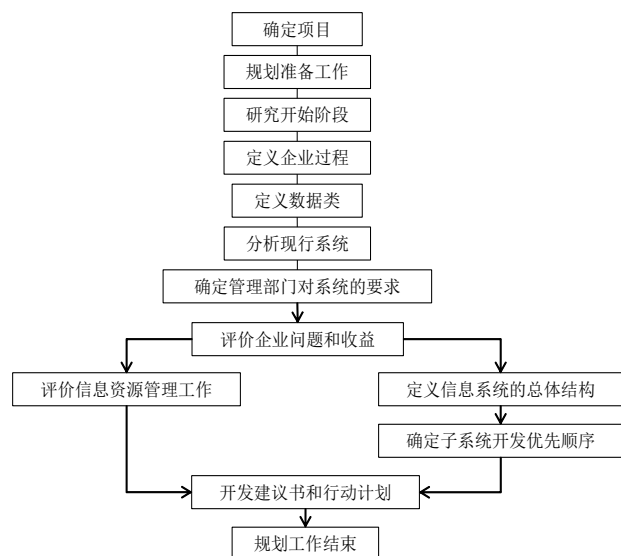


图2 战略规划工作步骤

要内容是根据各部门所处的地理位置,尽可能保证信息的流畅性、逻辑合理性。

4)业务过程重组。业务重组过程是根据系统结构的是否合理、是否正确、业务流程是否科学、数据是否准确、收集方式是否方便、信息处理是否高效而在信息技术的应用下进行的优化处理,针对系统的主要问题和薄弱环节应给予加强,取消不适合的计算机信息处理特点。

5)定义数据类。数据类是支持业务过程必需的逻辑上相关的数据。定义数据类即按照业务流程分别从不同的角度将与该数据输入、输出相关的业务数据进行整合,按逻辑相关性录入成数据类,作为数据库记录的一部分。

6)定义信息系统总体结构。目的是勾画出将来信息系统的构架和逻辑性相关的数据类。其主要任务是划分出总体结构的子系统。

7)确定总体结构中的有限顺序。是整体有序的把控计划开发、设计、维护、物业管理信息子系统。

8)结束BSP研究报告,提出展望和开发计划书。

BSP的好处在于开放性好、适应性强且独立于企业的组织机构,能以企业目标为导向,为企业提科学的分析参考。这也使得信息系统在面对企业组织机构和体制的变化能有较强的容差性,信息系统的体系会有全面的应对,而不产生太大的冲击。

5 总结

物流管理企业的信息化管理系统研究不仅包含如上内容,还应包括实施方案和风险规避措施等,物业管理信息系统的建立应以规划战略为前提,谋划企业未来发展。管理好基础数据库的同时,做好人员-制度双重保障。人员保障方面,信息中心应建立好领导者-下级组织者的组织机构,引进高尖技术,保障管理系统信息化、健康化发展、运行。通过管理人员和工作人员的运营,创造成熟的物业管理信息系统技术,打造企业一个强大的物业管理品牌,充分发挥智能系统的作用,为企业优质的服务,提高业主的生活质量。

参考文献:

- [1] 林世骏. 对物业管理网络化发展模式的探讨[J]. 科技资讯, 2006,3(8).
- [2] 甘小平. 小型物业信息管理系统的设计与实现 [D]. 长春: 吉林大学, 2014.
- [3] 刘红艳. 湖南嘉盛物业服务有限公司信息化建设规划研究 [D]. 长沙: 湖南大学, 2012.

(上接第66页)

✓ 最小配置方面:由于依据导则中给出的最小化配置进行炼厂的信息化建设,可以满足炼厂信息化建设方面的基本需求,可以确保信息化对全厂业务的支撑,可以避免炼厂在信息化建设方面由于盲目跟风而导致的人财物资源的浪费。

2)间接的无形效益评测

实现集团公司对炼厂信息化建设的统一管理,提高管理工作的效率,降低管理的成本。从事信息化建设的相关人员可以拥有更多的时间和精力去参加各类培训,以提升团队的综合能力。

基于上述方法完成了大型炼厂信息化建设导则研究与应用项目的效益评测报告。

5 结论

本文针对目前信息化项目的评测现状进行了相关的分析,对石化行业信息化项目的评测方法进行了初步的研究,基于四种评测要素形成了一些实用的评测方法和流程。应用提出的方法完成了两个项目中的相关效益评价分析工作,并完成相关的分析报告,实现对信息化项目效益的科学、客观、公正的评测,真正地提升信息化项目的效益评测效率,增强管理决策层

对建设信息化项目的信心。应用结果表明,效益评价方法的内容完整,效益评价工作有章可循,效益评价效率得到了有效提升。

参考文献:

- [1] 李大伟. 纵论中国石油信息化[J]. 石油工业计算机应用, 2009 (2):2-9.
- [2] 施秉东. 中国石油信息化工作管理平台的建设与应用[J]. 通讯世界, 2016(2): 161.
- [3] 侯莉莉. 中国石油档案管理系统的研究与开发[J]. 电脑知识与技术, 2011,7(20):4875-4876.
- [4] 郑军,尹兆涛. 中国石油应对“大数据”的策略分析[J]. 石油规划设计, 2013,24(6): 27-29.
- [5] 姚代宏,李广,邹静. 基于DEA的天水市农村信息化效益评价[J]. 中国农学通报, 2014,30(33): 293-300.
- [6] 周鹏. 企业信息化经济效益分析与评价[J]. 经营管理者, 2013 (10): 163.
- [7] 白丽媛,李亚文,刘东,等. 基于BSC与战略地图的高校教育信息化使用效益评价研究[J]. 计算机科学. 2012,10(S2): 146-148.