



苏宝炜 编著

物业管理信息系统 应用教程

清华大学出版社

物业管理信息系统 应用教程

苏宝炜 编著

清华大学出版社
北京

前言

FOREWORD

信息化颠覆了旧有经济格局,房地产如此,物业服务行业同样如此。随着社会经济的发展,消费观念也随之产生着变化。人们的需求已不仅仅是物质生活的提升,而且需要更高层次精神生活的满足。针对这一需求变化,物业服务行业除了提高从业人员素质、提升服务质量外,采用严格规范的管理方法,实施先进的管理模式已经成为当务之急。

对于服务行业庞杂的基础业务信息,采用传统的手工信息资料维护管理方式,存在文档资料松散残缺、信息收集处理速度慢、共享困难、难以对服务业务本身进行过程跟踪与质量监督等诸多问题,已经难以满足现代服务业对于基础信息的处理要求。于是,人们开始思考如何在保证服务品质的前提下,最大限度简化服务流程,有效利用业务信息并共享资源;怎样利用计算机及借助信息管理系统,总结经验,分析问题,提高工作效率,并实现辅助服务企业进行正确决策等。要借助管理信息系统实现服务行业质量品质管理的提高,这一观点已经成为有效提升企业市场竞争力的普遍共识。服务信息化管理不仅仅在于简化管理手段,更是在为服务行业增加更大的升值与利润空间。

服务企业在信息化管理实践过程中遇到了很多问题,不仅信息化管理推进差强人意,实施效果也与预期目标相距甚远。更令人担忧的是对信息化把握的偏差,不仅给服务企业造成了很多不必要的资源浪费,甚至对企业将来的良性发展形成了一种无形的障碍。造成以上尴尬局面的原因很多,有计算机硬件技术不够成熟、网络技术不够普及的原因,但对于服务管理信息系统的肤浅了解和对服务工作流程体系的认识误区,更是问题产生的关键。如何找到构建服务管理信息系统的有效方法,才是解决这一问题的根本因素。为此,作者凭借专业知识和多年积累的实践工作经验编写本书,目的就是推进物业管理信息化发展进程,改变当前许多服务企业普遍存在的共性问题,促进整个服务行业信息化管理的良性健康发展。

本书既可以作为物业服务企业高层决策领导、中层管理人员、基层操作人员的参考用书,也适合大中专物业服务相关专业的学生作为物业服务信息化管理辅导教材。此外,对于相关计算机应用软件开发人员、物业服务行业信息化工作者、信息化系统或 Access 数据库开发和应用的各类人员也有一



定的参考价值,是集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能于一体的多功能实用指导手册。

本书在撰写过程中参考了大量资料,姜淑秀老师、张画如老师付出了辛勤劳动,并提出了宝贵的意见和建议,苏光信老师进行了整理、统稿工作,李浩老师进行了校对、审读工作,谨致以诚挚的谢意。李薇薇、苏宝昕、陆嘉完成了排版工作,李奇、李季、冀惠芳参加了工作协调和文字编写工作,在此一并表示感谢。

由于笔者水平有限,不足之处在所难免,敬请广大读者批评指正,联系邮箱:
subaowei@sina.com。

苏宝炜

2010年10月于北京

目录

CONTENES

第一章 物业管理信息系统概述	1
第一节 物业管理信息系统的产生	1
第二节 物业管理信息系统分析	4
第三节 物业管理信息系统建设存在的问题	7
第二章 物业管理信息系统的分析与设计	10
第一节 物业管理信息的分析	10
第二节 物业管理信息系统设计概述	13
第三节 物业管理信息系统模块设计	17
第三章 物业管理信息系统的应用实施与维护管理	28
第一节 物业管理信息系统购置应用	28
第二节 物业管理信息系统的应用实施	45
第三节 物业管理信息系统的维护管理	48
第四章 程序设计语言及数据库概述	54
第一节 管理信息系统程序设计的目标	54
第二节 程序设计语言	54
第三节 程序开发工具的选择	58
第四节 Microsoft Access 数据库概述	59
第五章 Microsoft Access 数据库安全管理	61
第一节 保护 Microsoft Access 数据库文件	61
第二节 使用用户级安全机制保护数据库对象	63
第三节 保护 VBA 代码	69
第六章 利用 Access 建立物业服务企业人事档案管理子系统	72
第一节 人事档案管理子系统设计说明	72
第二节 人事档案管理子系统数据库设计	72



第三节	创建数据表和索引	74
第四节	系统查询设计及其实现	81
第五节	系统窗体的设计与实现	89
第六节	创建删除查询宏	100
第七节	系统的集成与功能浏览	101
第八节	系统的调试与发布	106
第七章	利用 Access 建立物业服务企业资产资源管理子系统	109
第一节	资产资源管理子系统设计说明	109
第二节	资产资源管理子系统数据库设计	109
第三节	创建数据表和索引	110
第四节	系统查询设计及其实现	117
第五节	系统窗体的设计与实现	121
第六节	系统报表的设计与实现	137
第七节	系统编码实现	141
第八节	系统的集成与功能浏览	144
第九节	系统的调试与发布	151
第八章	利用 Access 建立物业服务企业来访投诉管理子系统	153
第一节	来访投诉管理子系统设计说明	153
第二节	来访投诉管理子系统数据库设计	154
第三节	创建数据表和索引	155
第四节	系统查询设计及其实现	164
第五节	系统窗体的设计与实现	172
第六节	系统报表的设计与实现	203
第七节	系统编码实现	206
第八节	系统的集成与功能浏览	215
第九节	系统的调试与发布	224
第九章	利用 Access 建立物业服务企业车位租赁管理子系统	226
第一节	车位租赁管理子系统设计说明	226
第二节	车位租赁管理子系统数据库设计	227
第三节	创建数据表和索引	228
第四节	系统查询设计及其实现	236
第五节	系统窗体的设计与实现	254
第六节	系统报表的设计与实现	286
第七节	创建并运行宏	292

第八节 系统编码实现.....	295
第九节 系统的集成与功能浏览.....	306
第十节 系统的调试与发布.....	314
参考文献	316

第一章

物业管理信息系统概述

管理信息系统(management information system, MIS)主要任务是最大限度地利用现代计算机及网络通信技术加强企业的信息管理,通过对企业拥有的人力、物力、财力、设备、技术等资源的调查了解,获得正确的数据,加工处理并编制成各种信息资料及时提供给管理人员,以便进行正确的决策,不断提高企业的管理水平和经济效益。目前,企业的计算机网络已成为企业进行技术改造及提高企业管理水平的重要手段。

第一节 物业管理信息系统的产生

物业管理行业是在传统的房屋管理基础上发展而来的新兴行业,近年来获得了长足的发展。随着人们生活水平的提高、住宅不断多样化,物业管理作为一门科学的内涵已经超出了传统定性描述和评价的范畴,发展成为采用多种手段对物业进行综合管理,并能对有关物业的资料进行归类总结、整理分析、定性与定量评价、发展预测等。

应用物业管理信息系统,能使物业服务走向正规化、程序化、决策科学化。利用计算机网络的各种优势,根据物业管理原则,对物业小区的各种服务进行统一、规范的管理,实现计算机对楼房、业主、设备的统计,查询,修改,添加等工作。针对物业服务覆盖范围广、客户量大、系统设施复杂的特征,构建先进的计算机物业管理平台,实现对物业的动态控制和各种资源的集约与优化,提升基础管理水平,高效、规范、优质地实施物业服务。

一、物业服务信息化管理的内容

现代化的物业企业管理需要现代化的管理手段,物业服务信息化管理是现代物业服务的重要组成部分和必然的发展方向。随着物业服务企业的不断发展,需要利用先进的科学手段和管理方法对其下属各部门进行统一管理和监控,使物业服务者能迅速地了解企业的经营管理状况,作出正确的决策,达到简化物业服务工作量、提高工作效率、最大程度地节约资源的目的。因此,引入现代化计算机管理手段,建立个性化的物业管理信息系统,并通过物业管理信息系统实现各个部门与总部系统联网,不但能够极大地降低管理、服务人员的工作强度,提高管理服务人员的工作效率,而且可以全面提高物业服务企业的现代化管理水平,促使物业服务企业向现代化、规范化、数字化方向发展。物业服务信息化管理通常包括如下内容。

- ① 利用互联网(Internet),搭建企业自己的网站,用于对内和对外的信息交流、宣传。
- ② 创建数据库,管理各类信息、数据。



③ 各类管理软件的使用以及工作流的管理。

物业管理信息系统就是运用现代计算机技术,把有关物业服务信息物化在各种设备中,并由这些设备和物业服务人员构成一个为物业服务目标服务的人机信息处理系统。通过信息系统的应用,可以使物业服务的许多日常工作实现自动化。例如,利用计算机控制建筑物的空调系统、防火安全自动报警系统、建筑物内的垂直交通系统、照明系统、建筑物部件及附属设备、安全报警系统、大厦保安系统、辅助物业服务人员工作的资产管理信息系统、建筑物出租(租客、租金、租约)管理系统、财务分析与管理信息系统、管理决策辅助支持系统、人员管理系统等。自动化对物业服务产生两个明显的效果:首先能提高效率,达到降低成本的效果。因为自动化可以使在员人数相同或减少的情况下,在一段指定的时间内做更多的工作。其次能提高成效,达到增值的效果。因为借助自动化可以引进崭新的服务或加强现有的服务,向业主提供更高水准或更优良的服务,这既能提高物业服务的收入水平,又能达到物业增值的效果。

二、信息化建设在物业服务中的目的与意义

1. 信息化建设在物业服务中的目的

信息化建设主要是从物业服务工作要求出发,围绕着提高物业服务企业的工作效率、减轻人们繁重劳动,解决一些靠人力无法解决或不易解决的问题;避免或减少重复的劳动,使信息化建设得以化整为零,实现分步建设,完成分步存储,达到信息共享。此外,信息化建设的目的还应包括运用计算机信息管理技术,对物业服务全过程实行计算机管理;提高信息处理和反馈的速度,对各种信息、处结果实行授权查阅。最终形成一个由人、计算机等组成的能进行物业管理信息搜集、传递、贮存、加工、维护和使用的系统。物业服务信息化建设是物业服务管理现代化的基础,同时也是物业服务智能化的突出表现;不仅是处理技术从手工处理到计算机处理的转变,更是物业服务行业在知识经济时代及市场竞争格局下实现管理现代化的必由之路。

2. 信息化建设在物业服务中的意义

(1) 实现信息共享

信息是一种资源,它能够被消费。信息共享其实就是使信息资源在更广泛的范围被消费,这样才能更大地体现其价值。现在,经由网络能够很方便地查询各地的物业管理情况以及物业服务企业情况等,这种对信息的消费方式正在成为人们生活不可或缺的部分。国外有权威机构已将信息的消费作为评价生活质量的一个重要指标。未来的社会对信息的消费会越来越大,实现信息共享就是满足这一需求的重要途径。

(2) 实现方法共享

方法共享就是公开能够获取某种信息服务的方法,人们可以借助它去获取某种信息服务。目前,方法共享可以归结为两种表现形式:第一,只能访问某一特定的数据集(信息化的信息)获取信息;第二,能够访问同一类数据集获取信息。显然,后一种表现形式是值得推崇的。之所以有这两种不同的表现形式,主要在于前者没有推行完整的技术标准,而后者实施了完整的技术标准。现阶段,气象部门在信息化的推进中还缺乏统一的技术

标准,致使同一类信息化的产品种类繁多,却各有不同,这必定会增大信息化推进过程中的难度,是一个有待解决的问题。

三、信息化管理对物业服务市场运行环境的影响

信息通过 Internet,实现不同区域、不同时间的共享,加强各物业服务行业中各企业间的信息交流,也使得顾客更方便、快捷地了解行业动态、企业信息以及服务特性,从而也加大了物业服务企业对外宣传力度以及各行业的监督力度。

1. 方便了物业市场信息的流通

物业服务信息化具有低成本和快通道的优势,打破了物业市场的区域性限制,缩短了各种信息流通的时间,免去了烦琐的收集信息过程,使服务和消费更为贴近。

2. 形成了物业服务企业公平竞争的平台

由于 Internet 将千家万户联系了起来,同一区域或不同区域物业服务企业都能呈现在顾客眼前,使得物业服务企业之间的服务差异更为直观、全面和便捷可查。而且,将来现实世界的每宗交易都会在 Internet 中被全面记录下来,使得整个社会的信息流动变得更透明化,竞争也更公平化,从而为不同能力的开发商提供了一个公平竞争的平台。

3. 为业主提供了更多物业管理信息

Internet 所提供的信息量极为丰富,过去由经纪人和房地产公司垄断的信息资源在 Internet 上都可以查到,一些专业类的物业管理网站还建立了庞大的数据库并提供了条件搜索功能,使顾客能够方便快速地在大量信息中“各取所需”。

四、信息化管理在物业服务过程中的用途

1. 在广告过程中有助于宣传项目

随着信息产业的高速发展,以 Internet 为传播媒介的网络广告的优势越来越明显。与传统媒体广告相比,网络广告传播范围广、交互性强、针对性强,受众数量可准确统计,实时、灵活、成本低,感官性强烈。我国 Internet 用户数目大、增速快,主要的 Internet 用户群体受教育水平较高,有较高的收入以及更高的预期收入,而且大多是房屋使用群体。所以,物业服务企业很有必要通过 Internet 这一新的媒体宣传自己所开发的项目。目前,网络广告市场正在以惊人的速度增长,网络广告已经成为传统四大媒体(电视、广播、报纸、杂志)之后的第五大媒体。

2. 在服务过程中有助于双向沟通

网站与传统宣传媒体相比最大的优势是可以做到与业主的双向沟通,Internet 的应用可使物业服务企业拥有一个更容易进行内外信息交流的平台,而且这样的平台会有更大的开放性和灵活性。物业服务企业在服务项目的前、中、后期有计划地制作和发布物业服务相关信息,就可以使业主随时地了解物业管理的整体概况及基本框架,从而可使业主感受到物业服务企业提供服务的可靠性。物业服务企业还可以通过 Internet 积极参与到同(准)业主们的交流中,帮助业主了解物业管理更详细的情况、动态,澄清某些谣言和误



会,从而获得业主的信赖、增强业主对该物业管理的购买信心,同时也可能为物业服务企业赢得更多潜在客户。从业主的角度考虑,网站中的对话、BBS 等手段有助于使业主进一步了解所需资料的详细情况。

3. 提高物业服务企业的管理效率

通过数据库的建立和管理软件的使用,人力资源管理信息、财务信息以及其他信息按照权限的设定,各级管理人员能在第一时间获取所需信息,并及时进行决策和采取管理信息。通过对工作流的管理,能使原来烦琐的审批程序和复杂的各类报表,进行自动分配,各负其责,逐步实现责权统一。企业员工借助 BBS 和对话平台,提供对企业的各项合理化意见,也能从不同的页面、平台获取自己所需的知识。因此,随着 IT 时代的到来,物业服务企业在利用传统管理手段的同时,应加快自身信息化建设,进一步减低管理成本,提高管理效率,树立简捷、高效的新形象。

第二节 物业管理信息系统分析

物业管理信息系统是以人为主导,利用计算机硬件和软件、网络通信设备以及其他办公设备,对物业管理中涉及的建筑物、客户、费用、工程设备、管理人员、绿地、附属设施、治安消防、交通、清洁卫生、投诉等信息资料统一进行收集、传输、加工、储存、计算、更新和维护等操作,反映企业的各种运行状况,以企业战略竞优、提高效益和效率为目的,支持企业的高层决策、中层控制、基层运作,促进企业实现规划目标的应用系统。

一、物业管理信息系统概述

物业服务企业的领导和员工,必须从科学发展的高度充分认识到:建立信息系统不仅是处理技术从手工处理到计算机处理的转变,更是市场竞争和知识经济时代实现管理现代化的必由之路。物业管理信息系统是物业服务的“神经系统”,它能改进传统的管理思想、管理方式和管理行为,是物业管理现代化的基础。

1. 物业管理信息系统的特征

- ① 功能覆盖物业管理的主要环节,与其他软件配合实现物业管理的办公自动化。
- ② 采用方便灵活的输入方法。
- ③ 采用高效的查询与输出手段。
- ④ 与其他软件有很好的兼容能力。
- ⑤ 具有与外界交流信息的网络系统。
- ⑥ 辅助管理人员的日常工作。

2. 物业管理信息系统结构分析

物业管理信息系统结构由物业服务业务功能决定,包括物业服务企业内部各职能部门的信息和物业区域情况信息两大部分。物业管理信息系统结构可以围绕物业服务企业管理的主要业务,如房屋管理、环境卫生管理、绿化管理、治安管理、财务管理和经营性项目管理,并考虑具体的组织结构来确定。正确处理物业管理信息系统结构关系,是提

高系统功能和效益的关键环节。

二、物业管理信息系统的功能

物业管理信息系统将使企业的管理得到固化,在这个环境下最大限度地把企业资源(如客户资源、公司资源等)积累在企业的内部,提供超越传统手工运营的管理手段,并从效率上提升空间和企业管理优化持续改进的可能性。物业管理信息系统是一种手段、一种工具、一个环境,它使企业管理运作顺畅,使优秀的管理方法在每一个相关工作角色的工作任务中,确保企业的经验和资源保留下来,不会因员工的离职影响公司的管理和运营的连续性。通过物业管理信息系统,实现总公司对各分公司及管理处业务数据、财务数据实时掌控;实现对整个公司资源的调配控制;实现业务数据与财务数据一体化;节省公司人工成本;规范和统一管理控制;增加数据的高度可追溯性;更加精确的库存成本核算;可以进行即时的财务分析。

通过实施物业服务管理信息化建设,对各种管理流程、活动、岗位与制度等进行系统的梳理、明确和提炼,促使物业服务企业从感性操作走向理性操作,从人治管理走向制度管理。在物业服务管理信息化中将材料采购、工程维修、设备保养与维修等各项主要业务的操作过程设计为计划、审批、派工、回单、结算、统计等规范化的操作处理流程,实现在信息流动过程中对各个环节业务处理的过程控制和责任跟踪。建立信息管理体系,将分散的各类物业管理信息纳入统一的网络化的物业管理信息平台,实现企业动态资源的过程控制;提供更为完整的、集约化的物业服务;实现系统内部信息资源的共享,提高整个企业协同工作能力和工作效率。物业服务管理信息化以多级权限管理模式,适应企业层次化的管理构架,实现与各物业项目的链接,实时采集相关系统中的数据,实施集约化管理。能够快速、自动、准确地查询、统计、汇总和打印各种所需的报表,实现管理的可视性和可控性,为公司领导提供可靠的决策依据。

使用物业管理信息系统可以节省大量的人力、物力和财力,提高工作效率和服务质量。一般来讲,其功能主要体现在以下几个方面。

1. 完整的工程及服务档案,提高管理水平

物业服务除了涉及房产、业主和客户管理之外,更需要的是提供工程设施维护、维修、装修服务与管理。计算机网络提供的完整的工程档案与服务档案可以使管理人员随时了解最新的情况,更可以规范维护、服务标准,帮助管理人员合理安排工作时间。

2. 各项费用自动计算,减少人工差错与负担

物业服务中一项重要的工作是各项费用的计算、统计、汇总,然而由于费用项目较多、计算方法烦琐,手工操作不但操作差错率较高,而且工作负担繁重。计算机管理利用了计算机运算速度快、准确率高的特点,使各项费用的计算、统计、汇总工作变得既简单又方便。

3. 自动控制各项费用收缴,保证公司收益

管理费用的收缴是管理公司能够正常运营的保证。通过客户自觉交费和人工催收,往往效率较低,难以应付自如。计算机管理可以随时监控客户交费和欠费情况,自动打印



缴费通知书和催款通知书,提高收费效率,使收费工作应付自如,提高资金的回收速度。

4. 全方位的快速查询,减少重复劳动

物业服务中房产资料、业主资料、住户资料以及文件档案的数量庞大,手工整理、统计汇总工作量非常大,而且烦琐,查询某房产或业主资料往往需要较长的时间。通过计算机辅助管理,可以随时按业主名称、房号、房类、面积等多种条件任意查询,减少大量重复工作,大大提高工作效率。

5. 灵活、准确的收费,提高财务工作效率

管理面积越大、客户数量越多,财务收费工作越繁重,大量水电费、管理费等其他费用收费不但繁杂,而且容易产生差错。用计算机管理收费,灵活性、准确性大大提高。客户不但可以分项付款,还可以预付各项费用,大大降低财务收费人员的劳动强度和工作量。

6. 全面的统计分析,提高决策依据

在物业服务的市场竞争中,计算机快速、自动、强大的统计汇总功能和丰富的报表打印功能,使各项数据的统计汇总、分析表格一应俱全,可以随时查阅最新的详细情况,并依次快速、准确地做出决策,提高物业公司的管理水平与竞争力。

7. 安全的权限管理

操作系统、数据库和用户密码三级权限设置,最大程度保障系统安全。按用户角色划分用户权限级别,角色业务范围内业务通行无阻,共享范围内资源共享;角色业务范围外从根本上不配置应用功能程序,彻底保证系统各用户角色模式下业务数据权限安全。

三、管理服务系统在物业服务行业应用难点

就目前管理服务系统在物业服务中的发展现状来看,物业管理信息系统应用到目前为止还没有形成规模,归纳起来,妨碍管理服务系统在物业服务行业应用的主要难点表现在以下几个方面。

1. 认识问题

旧有的观念认为,信息系统再好,也不能产生经济效益,或直接产生效益。因此,网络对企业来说是锦上添花,可有可无。其实,这是粗放型经济模式下产生的误区,持该观点的人不了解管理出效益的真谛,不了解管理与技术的内在联系。网络虽然不能直接产生效益,但它可以产生间接的、无形的、长久的经济效益。

2. 数据概念

目前,物业服务方面的数据库基本没有什么标准和规定,完全是各单位根据自己的需要开发一些小型应用。这些数据库各自为政,互不兼容,如租金管理、基金管理、售房管理等。各部门的数据,尤其是基础数据不共享或不能共享,这样就造成了许多重复工作,浪费时间和精力。近年来,数据库软件平台发展很快,特别是以 Internet 技术为平台的应用是资料信息共享的新方式,随着网络系统的建立,在网络上运行通用和专用物业服务数据库将是必要的。

3. 数值计算

物业服务有关费用的计算的难点不在于计算机软件,而在于物业服务收费数学力学模型的概念化和准确界定。一般来说,数值计算的数学力学模型确定之后,根据确定性模型,再去编制计算机程序不是困难的事情,甚至许多数值计算问题根本用不着自己去编程序。随着物业服务向集约化、专业化方向发展,这种服务的计费模型将是必须解决的一个问题。普通物业服务人员只要熟悉类似于 Excel 的分析、计算、制表和绘图功能,基本上就可以满足基本的数值计算和资料汇总的要求。

4. 文档管理

文档管理是物业服务的重要内容,历来是各单位技术档案管理的重点之一。一些重要物业的技术档案还有保密性,有严格的管理规定。计算机技术的应用使得传统的档案管理受到冲击。例如,要求一线作业人员的原始作业记录都要归档,不得轻易改动,新技术和旧管理必将产生冲突,因为计算机中的数据可以改动。物业服务的计算机资料应该包括文字资料、结构图件、图像和语音资料等,实际上早已不再是传统意义上单纯的文件档案和图件资料了,取而代之的是多媒体形式的文档。

5. 网络系统

物业服务网络系统的应用目前尚处在初级阶段,少数单位的局域网可以进行一些文件传输或数据交换,已经走出了网络应用的第一步,但离真正意义上的网络应用还有相当大的差距。少数单位正在进行深层次的探讨,如按物业类型分类,进行商品房、写字楼、公房等专门类型的系统开发。网络的意义无人质疑,难点是投入与具体应用,其间有许多问题需要认真研究并加以解决。

第三节 物业管理信息系统建设存在的问题

社会的迅速发展,使物业服务具备了信息化管理的条件。实现“E 化物业服务”不仅是现实的需要,也是可持续发展的需要。物业服务的信息化建设要结合企业发展、服务需求、信息化技术的实际,做好规划,理性实施,避免选型滞后、效果欠佳和脱离实际、浪费资金的后果。

一、物业管理信息系统建设的现实性

一方面,物业服务的市场化、规模化、集约化进程,使得物业服务企业的管理结构日益庞大。同时,物业服务工作涉及面广、政策性强、技术应用复杂、日常服务管理工作量大,通过传统人工管理方式,将大大增加管理成本。成本控制、内部沟通、管理难度的增加,迫切要求采用网络化的信息传输机制,提升资源的共享利用率,提高物业管理效率。另一方面,随着消费者对住宅网络与智能化的依赖越来越强,“E 化物业服务”的呼声也越来越高。无人化管理、无纸化办公、电子货币服务、社区网络服务的推出,不仅简化了“E 化物业服务”的管理手段,更为项目提升了利润空间。因此构建以传统社区服务为基础,以多媒体社区服务信息网为依托,以 Internet 网为纽带的新型社区物业管理信息系统,将为物



业服务提供新的经济增长点和长期可持续发展的空间。

二、物业管理信息系统建设现状

国家建设部住宅与房地产业司已将是否使用计算机进行管理列入了物业服务企业评定级别的项目之中,此举大大推动了物业服务信息化的实施。

为了提高自身的管理水平,降低成本,适应市场竞争,许多物业服务企业已引入了“物业管理信息系统”,即通过计算机网络和专业软件对物业实施即时、规范、高效的管理。在引入该系统后住户档案将通过计算机进行管理,通过在水、电、煤气上设置读数装置可以实现远程自动抄表,减少了业主的麻烦。服务中心在接到业主报修后,会立刻打出工程部的报修单,提高了日常维修的服务质量。每月计算机会自动将各项费用汇总,并打印出统一的收费通知,大大节省了物业服务企业的人力、物力投入,降低了成本。目前,北京、上海、深圳等城市的众多物业服务企业已经开通了物业管理信息系统。

物业管理信息系统是一种新型的管理系统,包含了先进的管理思想。物业管理信息系统基于 workflow、物流、资金流、信息流,对工作当中涉及的人、财、物进行管理。目前建设的物业管理信息系统一般包括两个模块。一是对外模块。建立一个强大的数据库,客户可以通过互联网上的访问登录口,查询到和自己相关的信息,包括具体的水电度数等财务数据。对相关数据有疑义的业主,还可以直接在網上向物业服务企业提出核查。如果客户长期出差,主要负责客户诉求信息的整理汇总,然后制成单据派给相应的职能部门。信息的来源,除了网络,还包括来自电话、上门以及其他工作人员转达等渠道。二是对内模块。该模块可实现办公自动化和无纸化办公,提高工作效率、环保而节约,也可降低沟通成本。客户可以直接在网上和对口部门沟通,相应部门及时对客户的诉求做出反应。

三、物业服务信息化建设的问题

1. 选型滞后

作为一套能够真正反映管理个性化的物业管理信息系统软件,首先应该构建在一个包括良好的网络、数据库、程序语言和兼容操作系统的平台上,这是物业服务企业成功运用管理信息系统的第一步。但由于网络架构的建立不理想,限制了物业服务企业未来业务的开展。

在信息化建设的具体应用层面,物业管理信息系统软件则成为很多物业服务企业实现信息化建设的首要选择。这些应用软件系统在给物业服务企业带来极大的管理效益的同时,也带来了另外一个棘手的问题:那就是总部与分支机构在信息化水平方面的差距进一步扩大,造成了“信息孤岛”现象。许多具备一定实力的物业服务企业在总部应用管理信息系统软件后,由于这些应用软件多数是 C/S 架构,属于局域网内部应用型软件,无法直接被分支机构使用,造成了重要资源无法共享。虽然 DDN 专线、VPN 等传统的远程接入解决方案能解决这一问题,但 DDN 专线的费用太高,而 VPN 由于采用分布式部署方式,需要在每个管理处安装和维护客户端,由于项目部一般没有专业的网络管理员,维护工作全部由总部的 IT 部门完成,大大增加了 IT 部门的工作量。

2. 缺乏沟通

物业管理信息系统软件的制作过程一般是由物业服务企业提出工作流程,并对流程之间的关系进行识别,之后交软件制作商进行系统的实现。为获得全面、有效的工作流程及其关联关系,通常都会有一个反复的确认过程,物业服务企业把软件制作公司当做自己的合作伙伴,通过合作方式共同完成物业服务信息化软件的调整、完善。有些物业服务企业与软件制作商合作不够,造成对工作关联关系把握不到位。

3. 后劲不足

对于物业管理信息系统而言,一般是通过自行开发、委托开发或购买商品化软件来实现的。其中最行之有效的,也是应用最广泛的是购买成型商品化软件。但现在市场上的产品良莠不齐,软件制作公司对于物业管理系统的开发往往是当做工程而不是产品来做,容易造成软件投入使用后与实际工作很难协调。对软件开发与使用缺乏配合,会直接导致实施信息化管理效果欠佳。

四、防止信息化建设偏差的方法

不同物业服务企业的实际工作需要、业务开展范围和资金支持能力,对物业管理信息系统的建立形式、工作方式、规模大小的运作也应各有不同。不但要考虑通用物业管理软件网络结构和功能要求,还要注意各系统之间的流程和关联关系;此外,还要充分考虑信息系统软件运行环境的适宜性、兼容性、更新扩展性,以及后期使用阶段的操作维护便捷性等因素。否则,以上这些建立和应用物业服务信息化软件中出现的偏差,很可能导致系统最终运行的失败。

为防止信息化建设出现偏差,首先要明确阶段目标,以模块化方式逐步完善系统功能,避免贪大求全、投入递增、完工无期、效益难望的情况发生。其次,物业管理信息系统蕴涵并反映了企业的各项业务运作与管理思想,因此需要各业务部门的积极参与。否则,将导致不能全面反映业务需求、实施效率低、决策慢等问题,企业领导层应充分认识到物业服务信息化的意义,投入足够的人力资源,使各部门积极参与和配合完成系统的分析、开发和应用过程。再次,与系统开发商密切合作,物业服务企业与开发商应加强在系统咨询、诊断、分析、决策、技术支持和知识传递方面的合作和理解,提高问题处理和决策的效率。最后,通过认真、系统的培训,使员工充分认识到物业服务信息化的重要性和价值,理解好系统操作模式和相关流程,正确把握技术规程和要领,从而使整个系统资源得到充分的应用和发挥。

物业服务信息化对于推动物业管理的工作程序化、决策科学化、服务细节化意义重大。鉴于物业服务信息化建设的复杂性,实施过程中要进行全面、有效的系统分析,制定正确的实施步骤和技术方法,把最先进的信息技术与企业管理思想融合在一起,这是十分重要的。

第二章

物业管理信息系统的分析与设计

物业管理信息分析是系统开发的一个重要环节,它的目的就是要建立系统的逻辑模型,即从逻辑上规定新系统应具有的功能,而不涉及具体的物理实现方法,也就是解决物业管理信息系统是“干什么”,而不是“怎么干”的问题。

第一节 物业管理信息的分析

物业管理信息系统分析的任务是在充分认识原信息系统的基础上,通过问题识别、可行性分析、详细调查、系统化分析,最后完成新系统的逻辑方案设计或称逻辑模型设计。

一、物业管理信息系统初步调查

1. 初步调查内容

(1) 企业概况

包括企业的组织规模、经营效果、发展历史、经营范围、行业发展状况、竞争对手状况、宏观政策等内容,以便确定系统边界、外部环境,对企业的现行管理水平做出初步评价。

(2) 组织机构调查

调查企业的组织机构、职能部门设置以及各部门的规模、人员数量等。

(3) 现行管理系统的业务流程

了解现行物业管理系统的主要业务流程,以便根据地理分布、信息量大小来初步确定系统的合理结构和通信方式。

(4) 现行系统存在的问题

了解现行系统存在的主要问题,现行系统存在的问题多是在新系统的建立过程中需要解决和改进的,应当给予足够的重视。注意收集用户各方面的意见,并能挖掘问题,找出问题的症结所在。

(5) 系统开发条件

了解物业服务企业各级领导以及相关的业务人员对系统开发的态度、对系统目标和范围的意见,以及技术水平、投资费用等。

(6) 系统资源状况

调查当前企业的计算机应用的情况、规模和水平,企业的现金流量状况,业务人员的技术素质等,确定企业在开发信息系统时所能提供的系统资源。