

文章编号: 2095-2163(2020)01-0301-03

中图分类号: D669.6

文献标志码: A

# “互联网+”背景下物业服务企业融入社区居家养老的探究

王丹, 安雁嵘

(上海工程技术大学, 上海 201620)

**摘要:**近年来,居家养老已然成为解决中国养老问题的重要途径。物业服务企业与居家养老相结合,可以使其发挥自身的独特优势,并促进二者的发展。但在物业服务企业的服务过程中逐渐出现了诸如缺乏为老服务意识、缺少专业化人员、服务质量较低等问题。本文试图从多元主体协同的角度,运用多中心治理理论和协同理论来分析物业服务企业在融入到居家养老中时存在的困境及原因,并针对这些困境提出可行性的破解路径。首先,从中国老龄化及居家养老的背景出发,结合国内学者对居家养老、物业服务企业的相关文献进行了回顾性总结。其次,通过实证案例探讨,得出物业服务企业与居家养老相结合目前存在的困境,并且分析得出二者相结合中出现困境的原因。最后,提出了相应的破解路径。

**关键词:**物业服务企业;居家养老;多元主体;互联网+

## Research on the integration of property service enterprises into community home care under the background of "Internet Plus"

WANG Dan, AN Yanrong

(Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

**[Abstract]** In recent years, home-based care for the aged has become an important way to solve the problem of home care in China. The combination of property service enterprises and home-based care for the aged can give play to their unique advantages and promote the development of both. However, problems such as lack of service awareness to the elderly, lack of professional personnel and low service quality gradually appear in the service process of property service enterprises. This paper attempts to analyze the difficulties and causes of property service enterprises when they integrate into home-based care from the perspective of multi-entirety collaboration, and proposes feasible solutions to these difficulties. Firstly, this paper starts from the background of China's aging and home-based care, and combines with the literature review of domestic scholars on home-based care and property service enterprises to make the retrospective analysis. Secondly, through the empirical case analysis, the paper draws the current predicament of the combination of property service enterprises and home-based care. Then the paper also analyzes the reasons for the difficulties in the combination of the two. Finally, the corresponding crack path is proposed.

**[Key words]** property service enterprises; home care; multiple subjects; Internet plus

### 1 “互联网+”背景下物业服务企业融入居家养老的困境

目前,中国已有一些物业公司尝试着开展居家养老服务。例如,绿城集团创建了一种学院式的养老模式。该集团所建设的学院占地十分广阔,在学院内配有教学楼、食堂、棋牌室等。同时,绿城物业服务集团也与养老服务公司共建了为老年人提供养老护理服务的购买式物业管理模式。但据其官网显示,截止2014年,该集团已经在北京、上海、浙江等15个省市推出了学院式养老模式。但由于其自身的投资面积过大,招收的学员相对缺乏,这意味着有上百名全天候的物业服务人员没有匹配到自己的顾客,导致出现目标顾客少和盈利难等问题。深圳长城物业引进了美国护明德居家养老服务,并一改传统的养老观念,根据不同的老年对象为其量身定制

个性化服务,服务时间灵活,按小时收取费用,最多时候的收费可达上万元。此外,还有大连市的亿达物业、万科物业等,在提供为老服务的过程中,80%的小区根据老年人自身的喜好及特征对硬件设施进行配套建设,设计更为人性化,但却有将近一半以上的小区只满足了老年人的生活照料,而无法满足老年人精神上的需求,几乎所有的小区都未能配建完善的专业人员队伍。

通过对目前物业公司已开展的居家养老服务来看,虽然其拥有着一定的潜力和自身的优势,但从长远的发展上看,物业服务企业融入到居家养老中还存在着许多问题,对此可做阐释分析如下。

#### 1.1 缺乏为老服务的意识

上述开展居家养老服务物业公司只属少数情况,目前,中国大多数的物业服务企业还没有具备开

**作者简介:**王丹(1995-),女,硕士研究生,主要研究方向:社会保障;安雁嵘(1994-),男,硕士研究生,主要研究方向:社会保障。

收稿日期:2019-08-27

展居家养老服务的意识,而是仍旧停留在自己原来的工作层面上,工作重心还是着落在发展房地产方面。在人们的日常生活中就可以发现,大多数的物业公司都还是停留在房产内容宣传上,如大连市的几家物业公司仍未形成老服务的意识,大多数小区没有为老年人建立档案,对老年业主的家庭情况和服务需求也未做到全面调查,由此就可以看出物业公司关于养老服务的意识仍亟待尽快增强。

### 1.2 养老服务配套服务设置规模过大

虽然一些物业公司打造了自己的养老服务,但配备的养老服务设置规模过于宏大,出现了老年顾客少而服务人员空闲这样严重的供大于求的现象。以绿城集团的学院式养老模式为例,在其面对的顾客中,主要有一般的老年人和中高端阶层的老年人,还有许多以娱乐度假为主的中青年群体。绿城集团每期会推出四百多套物业服务,但实际居住客户只有三四十户,人数还未达一百人,这也就意味着相当一部分的物业服务人员将缺少其目标客户,一些养老服务资源就会处于闲置状态。但如果长期如此的话,不但会使得这些养老服务人员养成惰性习惯、服务能力提升缓慢,而且也将难于保证该集团的收支平衡及盈利。

### 1.3 开展的居家养老服务定位较高

部分已经开展居家养老服务的物业公司,其目标客户定位较高,像护明德居家养老服务主要对高端的客户提供服务,根据这些客户的需求和拟定服务的时长来进行收费,而那些不在其设定目标客户范围内的老年人则无法享受这种模式的居家养老服务。由此可见,由于该物业集团对养老服务对象的定位较高,并且将服务内容集中投资在一些高端养老项目上,导致其内部逐步地会出现销售情况不容乐观的现象。

### 1.4 服务人员缺乏专业性

在前文的大连市的数家已经开展居家养老服务的物业公司中,由于是跨领域的经营,其中大部分的服务人员是物业公司内部的人力资源,可以提供的为老服务能力并未经过严格训练,基本上只能满足老年人的生活照料需求,甚至有很多情况下都需要保洁人员同时兼做各项服务。在相关的调查结果中显示,90%的小区认为“服务人员的人手不够”,65%的小区认为“小区内没有专业的服务人员”<sup>[1]</sup>,可以看出物业公司对服务人员的专业性培养存在着严重不足的现象,在一定程度上这也会影响物业服务企业的服务质量。

## 2 “互联网+”背景下物业服务企业融入居家养老的途径

物业服务企业与居家养老相结合的模式要想获得长远的发展,至关重要的是要完善自身,并不断地提高其服务水平和服务质量,在为老服务的每个环节都应进行严格把控,更要学会从自身中去发现问题、解决问题,这样才会使得此种模式得到一个良性的发展。研究后可得重点内容综述如下。

### 2.1 增强为老服务的意识

物业服务企业要想开展居家养老服务,必须要增强为老年人服务的意识,特别是要注重培养企业中养老服务人员的为老服务意识,研究认为这是物业服务企业提供更好的养老服务的必备的基本要求。唯有如此,在日常的工作中才能够做到全身心的投入,并能更好地服务老年人和尊重老年人,从而不断地完善和提高自身的服务能力和水平。

### 2.2 合理地设置养老服务配套设施

首先,物业服务企业要想拓展养老服务,最基本的是做好本职工作。其次,在此基础上对自己的工作进行延展提升,必须遵循实事求是的原则,如不同的物业服务企业根据自身具备的资金、场地、设施等条件来开展不同的养老服务项目,在此过程中不能超过自身所拥有的物质或人力等条件,否则企业自身的运转将会因缺少内在动力,造成超负荷的运转,最终会限制自身的发展。因此,就要根据自身的能力及拥有的顾客数量来筹划养老服务设施的建设,同时,也要考虑到企业中的养老服务人员的数量,最好是能够让每个老年人均可匹配到合适的服务人员,这样既可及时有效地满足老年人的需求,也有利于促进企业养老服务的加速发展。

### 2.3 合理定位养老服务对象和范围

物业本身是一种盈利性的企业,但从中延伸出来的物业服务企业应把为居家老年人提供良好的服务作为主要目的,不应将自身所服务的对象定位过高,这样会使企业的目标顾客受到一定的范围限制,导致很多有需求的老年人得不到相应的服务。另外,物业企业更不应将获取利润当作其提供服务的唯一标准。物业服务企业应在发展的前期对养老服务行业收取的服务价格进行调查和分析,根据行业标准来制定自身合理的养老服务价格,并根据老年人的不同需求来做出等级划分,例如普通的上门式养老服务和二十四小时监护型的养老服务、陪老年人聊天、为老年人讲故事等。

## 2.4 提高养老服务人员的专业性

物业服务企业应加强对服务人员的技术培训,开设相关课程或者举办实践活动来提高养老服务人员的技术水平。如物业服务企业可以在内部选择一些比较优秀的服务人员作为标准,组织其它的服务人员实地学习,也可以采取相互帮助的方式,共同提升养老服务水平。物业服务企业作为养老服务的承担者,应充分开发并利用企业内外部的各种资源,例如医疗机构、家政公司、专业的社工机构等,可以聘请这些专业机构的服务人员对服务的过程进行流程示范和讲解,全面帮助提升服务人员的服务质量和专业性水平。

同时,要想让物业服务企业更好地融入居家养老中,在物业服务企业供给居家养老服务的过程中,不仅是要完善物业服务企业本身的服务标准,更要获得政府的支持和社会上多个主体的积极参与。协同理论着重强调治理主体的多元性,政府要起到主导作用,但不是唯一的责任主体,社会上的其它主体也要参与其中,能够最大限度地发挥自己的作用并有效整合各类资源,同时借助相互合作和互动,充分发挥出1+1>2的整体效应,进而实现共同的效益。

## 3 结束语

目前,物业服务企业与居家养老相结合的养老

模式的发展仍处于探索阶段,尽管物业服务企业具有一些天然的优势,但在其开展养老服务的过程中仍存在着一些问题。物业服务企业与居家养老相结合的模式要想发展,仅依靠政府的力量及物业服务企业自身的改进是不够的,很难使得这一模式获得长期稳健发展,只有允许社会中的多个主体参与进来,这一养老模式的发展才能取得预期成效。物业服务企业与居家养老相结合的形式在发展过程中产生问题的原因也是多方面的,诸如物业服务企业自身的发展和经验积累相对欠缺、相关社会组织参与不足等,绝不能仅仅归因于某一主体的身上。

## 参考文献

- [1] 邵文娟. 物业参与养老服务供给的调查研究—以大连市为例[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2013, 26(2): 66-68.
- [2] 于洋. 多元主体协同治理理论视域下农村环境污染治理问题的研究—以临沂市为例[D]. 南京: 南京航空航天大学, 2018.
- [3] 王莹. 物业管理企业成为居家养老服务主体的必然性[J]. 企业改革与管理, 2017(2): 205.
- [4] 吴鸿根. 物业服务企业参与居家养老服务对策研究[J]. 上海房地, 2014(2): 54-55.
- [5] 何景梅, 王海燕, 马云俊. 物业企业参与居家养老可行性研究[J]. 现代商贸工业, 2014(24): 34-35.
- [6] 鲁捷, 赵智祎. 物业服务企业参与社区居家养老的优势与意义[J]. 现代经济信息, 2018(10): 89.
- [7] 陶海燕. 物业服务与居家养老相结合的经济社会价值[J]. 现代物业(中旬刊), 2017(1): 87-88.
- [4] LIN W H, GIACHELLO C N, BAINES R A. Seizure control through genetic and pharmacological manipulation of pumilio in drosophila: A key component of neuronal homeostasis[J]. Dis Model Mech, 2017, 10(2): 141-150.
- [5] GOODFELLOW I, BENGIO Y, COURVILLE A. Deep learning[M]. Cambridge: MIT press, 2016.
- [6] VIDYARATNE L, GLANDON A, ALAM M, et al. Deep recurrent neural networks for seizure detection[C]//2016 International Joint Conference on Neural Networks (IJCNN). Vancouver, BC, Canada: IEEE, 2016: 1202-1207.
- [7] TURNER J T, PAGE A, MOHSENIN T, et al. Deep belief networks used on high resolution multichannel electro-encephalography data for seizure detection[C]//2014 AAAI Spring Symposium. Stanford University: AAAI, 2014: 75-81.
- [8] YE Yuan, XUN Guangxu, JIA Kebin, et al. A multi-view deep learning method for epileptic seizure detection using short-time Fourier transform[C]// 8<sup>th</sup> ACM International Conference on Bioinformatics, Computational Biology, and Health Informatics. Boston, Massachusetts, USA: ACM, 2017: 213-222.
- [9] HOWBERT J J, PATTERSON E E, STEAD S M, et al. Forecasting seizures in dogs with naturally occurring epilepsy[J]. PLoS One, 2014, 9(1): e81920.
- [10] Kaggle. American epilepsy society seizure prediction challenge [EB/OL]. [2014-11]. <http://www.kaggle.com/c/seizure-prediction>.
- [11] PARK Y, LUO Lan, PARHI K K, et al. Seizure prediction with spectral power of EEG using cost-sensitive support vector machines[J]. Epilepsia, 2011, 52(10): 1761-1770.
- [12] MIROWSKI P, MADHAVAN D, LECUN Y, et al. Classification of patterns of EEG synchronization for seizure prediction[J]. Clinical neurophysiology, 2009, 120(11): 1927-1940.

(上接第300页)