

产业园区物业管理现状与解析

——产业融合新支点 园区服务新引擎

上海漕河泾开发区物业管理有限公司

一、园区经济托起产业新支点

当前，园区经济已成为城市乃至国家科技发展和经济腾飞的最前沿、最有代表性的窗口之一。借改革开放的契机而发轫，伴随着社会经济和城市的发展而进步，在遍布我国大江南北的诸多城市，产业园区经济日渐兴起。

客观来说，产业园区是中国改革开放的试验田，是经济发展的重要引擎和产城融合的关键组成部分。根据中国开发区协会的统计，截至2014年年底，我国共有国家级开发区491个，省级开发区近千个，规划建设区域面积约1.5万平方公里，创

造GDP约15万亿元，约占中国经济总量1/4。进入新世纪特别是近两年来，随着产业升级和城市转型发展，全国各地出现了数以万计、具有不同功能与形态的产业园，使得中国产业园区的发展步入崭新阶段。

在今天，产业园区被赋予了丰富的新内涵。从形态上来说，涵盖了高新区、开发区、科技园、工业区、产业基地、特色产业园、文化创意产业园等形式的园区；从功能上来说，产业园区成为区域经济发展、产业调整和升级的重要形式，担负着聚集创新资源、培育新兴产业、推动城市化建设等一系列重要使命。

二、园区新常态下的物业管理

1984年，招商局集团物业公司承接了深圳蛇口工业园区的物业管理与服务，产业园区物业管理作为物业管理行业的重要业态自此产生。发展三十多年来，产业园区物业管理作为我国物业管理的重要组成部分和产业园经济发展的基础和保证，已成为产业园区服务链中不可或



滨江创意产业园



漕河泾园区办公区

缺的重要环节和推动行业转型升级的主要力量。一方面，产业园区物业管理丰富了我国物业管理行业的形式，如产业园区物业管理在业态上突破了长期以来我国物业管理偏重于住宅的格局，较早地介入智能化楼宇、能源中心、节能建筑等的管理，参与产业园区服务和企业社区创建等工作；另一方面，产业园区物业还肩负着优化产业园区投资环境、推动产业发展、服务区域经济的独特使命，赋予了物业管理行业新的价值与愿景。

目前较为著名的国内园区物业服务企业，以北京总部基地物业，上海的陆家嘴物业、漕河泾物业，以及深圳天安、泰然、投控，重庆海泰，成都嘉善等品牌企业为例，管理区域覆盖上海、北京、深圳、广州、重庆、成都、石家庄等地超过 20 个国家级、省级开发区；管理业态包括厂房、仓库、码头、综合体、写字楼和住房等；服务对象包括近 200 家世界五百强企业、100 多家国家骨干企业以及各类互联网企业以及国家政府机关等；开展业务不仅有传统的“四保一服务”，更拓展到资产管理、设施管理、能耗管理、环境管理、园区商业等方面。服务内容、运营质量、经济效益和品牌建设等方面都走在了行业的前列。

产业园物业管理迎来诸多发展机遇。上海、天津、广东、福建等自贸区的相继获批设立，上海自贸区实现扩区发展，系列利好政策促使产业园区发

展步入快车道；产城融合、城市转型发展战略的实施，城市中部分工业地块改造，成为产业园区的新生力量；文化园区、动漫园区、淘宝园区等新型园区的出现，为产业园区的发展迎来新的机遇与可能，特别是随着房地产行业的转型，产业地产开发商更愿意持有地产、更关注于物业全生命周期的运营与服务，物业管理在产业链和全生命周期中的重要性与其核心作用更加显现。对于大部分园区物业服务企业来说，创新服务新路径，引入管理新手段，深入园区发展甚至参与运营，融合产业优势，为自身赢得更多的收益和尊重，为自身所在的城市乃至国家经济的发展贡献更多力量，是最终的愿景和企业发展的终极目标。

三、产业园区物业管理发展新趋势

综观近年来的发展，我国产业园区物业管理主要呈现以下新特点：

从营运主体看，具有（园区）开发商背景的物业服务企业始终是主力，有着明显国际化特征和市场化特点的物业服务企业逐渐兴起。由于产业园区的发展以国家战略为依托，以国家级和省级开发区为核心，使得目前主要从事产业园区物业管理的企业，主要是国资背景的产业园区地产开发商投资设立的功能性、配套性企业，如上海漕河泾物业是漕河泾开发区的全资公司，天孚物业是天津经济技术开发区的配套企业，宁波联合、深圳天安等都具有明显的开发区基因，这些企业历经 30 年的发展已经成为物业管理行业的骨干和产业园区物业管理的中坚。而随着开发区以及产业园现代化、市场化和国际化步伐，包括五大行等国际背景的物业管理公司进入产业园区物业管理领域，从事市场营销、资产顾问、营运管理等业务，获得了部分跨国企业和国内企业的青睐。不仅如此，以重庆海泰、北京均豪、秦皇岛佳美等为代表的市场化物业服务企业，也逐渐有机会进入产业园区物业管理市场。近年来，

不同背景、不同阶段、不同定位的物业服务企业在产业园区物业管理领域和谐共处、协同发展，显示出产业园区物业管理的勃勃生机与广阔空间。

从业务构成看，传统物业管理项目是基础，物业服务链延伸是方向。产业园区物业管理由于其管理业态和服务对象的特殊性，一直以来高度重视以“四保一服务”为基础的传统服务。近两年来，成都嘉善、西安创业等企业通过不间断地开展岗位练兵技术比武活动，努力提升一线管理与对客服务的水平与质量；上海新市北、石家庄高新物业等通过实施企业贯标，以标准化建设提升营运质量，得到客户好评。与此同时，部分产业园区物业服务企业根据自身的特点与客户的需要，不断延伸物业服务链，如漕河泾物业开展的“一卡通”结算服务，天安物业实施的园区班车订制等，都取得了相当好的经济效益与社会反响。基础物业服务的精益求精与物业服务链的不断延伸，是产业园区物业管理健康、稳定、可持续发展的基础与保障。

从价值取向看，“走进去”是关键，“走上去”是目标。市场红利、政策红利持续释放，产业园区物业项目的数量、规模趋于稳定，产业园区物业管理多种盈利模式在实践中取得了显著成效。一方面，如漕河泾物业接受委托为园区内腾讯上海公司提供物业服务；重庆海泰为长安汽车园区等客户提供后勤行政服务，并为园区内客户提供交通车辆、团膳等深入服务；深圳天安为园区内企业客户提供金融服务等，无不实现了传统物业管理向设施管理的突破，极大地扩展了产业园区物业管理的版图。另一方面，由产业园区物业服务企业利用自身专业储备和人才积累，积极开展前期介入咨询顾问等服务，向上游企业和园区项目输出管理方案、标准和模型，也取得了相当好的成效；同时，部分园区物业服务企业正开始涉足合同能源管理等具有较高技术含量和知识含量的项目，以介入成本管理增加企业效益。“走进去”、“走上去”，是行业转型期产业园区物业服务企业的重要发展举措，以期在产业链和服务链中取得更有利的位置、获得更丰厚的资源。



外高桥保税区园区

从管理技术和服务模式发展趋势看：由信息化向互联网化升级，自管理型向平台型过渡。近两年，随着互联网科技和互联网商业模式的兴起，园区管理迫切需要和现代化管理技术和手段“联姻”，产业园区物业服务企业正在探索由信息化向互联网化的升级，深圳天安、成都嘉善等企业开通了互联网社交媒体，漕河泾物业、佳美物业等也正在积极探索物业服务互联网化的途径与方式。产业园区物业管理的互联网化将极大提升物业管理服务的质量与效率。

产业园区物业管理的“黄金”资源蕴藏于园区，盘活和运营园区资源是物业服务企业创造品牌价值的重要途径。我们也看到产业园区物业服务企业在实现“管作分离、集成服务”的基础上，又开始向平台型、开放式生态圈模式的转换。如漕河泾物业与开发区内各开发主体、功能主体建立战略联盟，从而最大程度集聚资源、扩展网络、提升服务。这些探索为物业管理行业尤其是园区物业管理细分领域的发展注入了新的活力与动力。

园区经济蓬勃发展，物业管理转型升级在路上，新时期的园区服务运营商也迎来了宝贵的发展契机。借力新引擎，园区物业服务企业迎风再起航正当时。