

# 电商模式下物业公司绩效提升的路径探索

李鹏伟

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年7月11日; 录用日期: 2025年7月29日; 发布日期: 2025年8月27日

## 摘要

在数字经济浪潮席卷下, 物业管理行业面临转型升级需求, 传统绩效模式已很难适应不断变化的市场环境。电商模式借助平台化服务、数据化运营、生态化协作这三大途径, 为物业公司突破当前发展瓶颈提供创新思路, 电商模式可实现线上线下相融合进而提升运营效率, 还能拓展物业公司的收入来源渠道。成功实施电商模式需要完善技术基础设施、进行组织架构调整并建立风险防控机制作为保障, 为传统物业管理行业数字化转型提供可行方案。

## 关键词

物业管理, 电商模式, 绩效提升, 数字化转型, 平台化服务

# Exploration of Paths for Performance Improvement of Property Management Companies under E-Commerce Model

Pengwei Li

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: Jul. 11<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jul. 29<sup>th</sup>, 2025; published: Aug. 27<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

Under the sweep of the digital economy wave, the property management industry faces the need for transformation and upgrading, and traditional performance models have difficulty adapting to the constantly changing market environment. The e-commerce model provides innovative ideas for property management companies to break through current development bottlenecks through three major approaches: platform-based services, data-driven operations, and ecological collaboration. The e-commerce model can achieve online-offline integration to improve operational efficiency and

**expand revenue channels for property management companies. Successful implementation of the e-commerce model requires improving technical infrastructure, organizational restructuring, and establishing risk prevention and control mechanisms as guarantees, providing feasible solutions for the digital transformation of the traditional property management industry.**

## Keywords

**Property Management, E-Commerce Model, Performance Improvement, Digital Transformation, Platform-Based Services**

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

物业管理行业在很长时间里一直依靠传统服务模式，存在收入单一、效率低下以及客户体验不佳等众多问题，传统绩效模式主要依靠物业管理费与维修费等基础收入，收入结构比较单一且增长空间非常有限，在服务供给方面以人工服务作为主导，服务标准化程度较低难以满足业主多元化需求。随着移动互联网技术普及和消费者生活方式转变，传统服务模式已难以满足当下的市场需求。国外学者Zhu [1]等(2022)基于价值共创视角研究了社区 O2O 电商平台消费者持续使用机制。国内学者王惠明[2]等(2021)分析了数字技术驱动的物业管理商业模式创新，周庆妍[3] (2025)探讨了智慧物业管理与财务绩效的协同机制，李璐[4] (2024)研究了服务业数字化转型策略。然而现有研究多集中于单一维度分析，缺乏系统性理论框架构建。电商模式在各个行业的成功应用给物业管理行业带来重要启示，其平台化、数字化、生态化特征与物业服务转型需求高度契合，物业公司通过引入电商理念有望实现服务创新、效率提升以及价值重塑。基于平台生态系统理论构建“平台化服务-数据化运营-生态化协作”三维分析框架，探索电商模式驱动物业公司绩效提升的实现机制，为行业转型升级提供理论指导和实践参考。

## 2. 电商模式下物业公司绩效提升概述

### 2.1. 电商模式的核心特征与应用优势

电商模式具备平台化、数字化、生态化这些核心特征，能有效整合线上与线下的各类资源，达成服务供需的精准匹配目标。平台化特征可让物业公司突破传统服务的边界限制，通过搭建综合服务平台的方式，为业主提供一站式生活服务解决方案。数字化特征呈现在借助大数据分析、人工智能等技术手段，实现服务流程智能化以及管理决策科学化。生态化特征表现为构建多方参与的服务生态系统，通过和各类服务商展开合作，丰富服务内容并且提升服务质量。这些特征让电商模式在降低运营成本、提升服务效率、拓展收入来源等方面具备显著优势[5]。

### 2.2. 电商模式驱动物业公司绩效提升的理论依据

平台生态系统理论为电商模式提供核心理论支撑，该理论强调平台连接多方参与者形成网络效应，当物业公司构建服务平台时，业主、服务商、商家等参与者增加会产生正向反馈循环，平台价值随用户规模扩大而指数级增长，双边市场机制使物业公司能同时服务业主需求侧和服务供给侧，通过交叉网络外部性实现价值最大化。服务价值链理论进一步阐释电商模式的运作机制，传统物业服务价值链存在信

息不对称和中间环节冗余问题，电商模式通过数字化手段重构价值链条，消除信息壁垒并实现服务供需直接匹配，在降低运营成本的同时提升服务质量。这些理论为电商模式驱动物业公司绩效提升提供坚实理论基础和实践指导。

### 3. 电商模式下物业公司绩效提升的关键途径

#### 3.1. 平台化服务模式：构建线上线下融合的服务体系

平台化服务模式通过整合物业管理的各个环节，建立统一的服务入口和标准化的服务流程。线上平台承载着信息发布、服务预约、费用缴纳、投诉建议等核心功能，业主能凭借移动端随时随地享受便捷的物业服务，线下服务团队负责具体执行与落地工作以确保服务质量和用户体验，这种融合模式打破传统物业服务时空限制大幅提升服务可及性与便利性。平台化服务还可实现服务内容标准化和流程透明化，通过建立完善服务评价体系促进服务质量持续改进，同时平台聚集的用户流量为拓展增值服务创造了有利条件，物业公司可在平台引入家政服务、维修服务、社区团购等多元化服务形成综合性生活服务生态，从而实现从单一物业管理向综合服务提供商的转型。

#### 3.2. 数据化运营模式：实现精准化管理决策

数据化运营模式依托物联网设备、智能传感器和管理系统，实现对社区运行状态的全方位监控和数据采集。通过分析业主行为偏好、消费习惯以及服务需求，物业公司可为不同业主群体提供个性化服务方案，进而提升服务精准度与满意度，对设备运维数据进行智能分析有助于实现预防性维护，降低设备故障率与维修成本并延长设备使用寿命，深度挖掘财务数据和运营数据可为成本控制和收入优化提供科学依据，管理层能基于数据分析结果制定更合理资源配置方案与服务定价机制。数据化运营还支持服务质量量化评估与持续改进，通过建立关键绩效指标体系实时监控服务水平和客户满意度变化趋势，这种精细化数据管理模式显著提升运营效率和决策质量，为物业公司可持续发展奠定坚实基础。云计算平台部署为海量数据存储和处理提供强大支撑，区块链技术应用保障数据安全性和不可篡改性，为建立业主信任和实现数据价值最大化创造有利条件。

#### 3.3. 生态化协作模式：打造多方共赢的商业模式

生态化协作模式通过构建开放的合作平台，吸引各类服务提供商、商家和合作伙伴共同参与社区服务体系的建设。物业公司作为平台运营方，要负责制定服务标准、开展质量监督以及做好客户关系维护等工作，而具体的专业服务则由各领域的优质服务商来提供，这种模式充分发挥出了各方的专业优势，有效提升了整体服务质量和效率，通过佣金分成、广告收费、会员费等多种盈利方式，让物业公司实现了收入来源的多元化，使其摆脱了对传统物业管理费的过度依赖<sup>[6]</sup>。生态化协作还促进了服务创新和业务拓展，合作伙伴的专业能力和资源优势为物业公司提供了更多发展机遇，同时通过建立完善的合作伙伴评价和退出机制，以此确保生态系统能够健康发展，这种共建共享的商业模式不仅提升了物业公司的市场竞争力，还为业主提供了更加丰富且优质的服务选择，真正实现了多方共赢的良好局面。

### 4. 电商模式下物业公司绩效提升的实施保障

#### 4.1. 技术基础设施建设与系统集成

技术基础设施建设得从硬件和软件两个层面进行统筹规划，以此确保系统具备稳定性和扩展性。硬件层面涵盖服务器集群、网络设备、存储设备以及各类智能终端的部署工作，要依据业务规模和用户量来合理配置，并且预留足够的扩容空间。软件层面涉及业务管理系统、客户服务平台、数据分析系统等

核心应用的开发和部署事宜，要求各系统之间能够实现无缝对接与数据共享。系统集成的关键之处在于建立统一的数据标准和接口规范，从而打通各个业务模块之间的信息壁垒，形成完整的业务闭环。云计算技术的应用能够提供具有弹性的计算资源和存储能力，降低初期投资成本同时提升系统的可靠性。网络安全体系的建设十分重要，需要从防火墙、入侵检测、数据加密等多个维度构建全方位的安全防护体系，以此确保用户数据和业务系统的安全。如表 1 所示，SaaS 平台与自研平台各有优劣，建议采用混合模式，核心系统自研，辅助功能采用成熟 SaaS 产品。

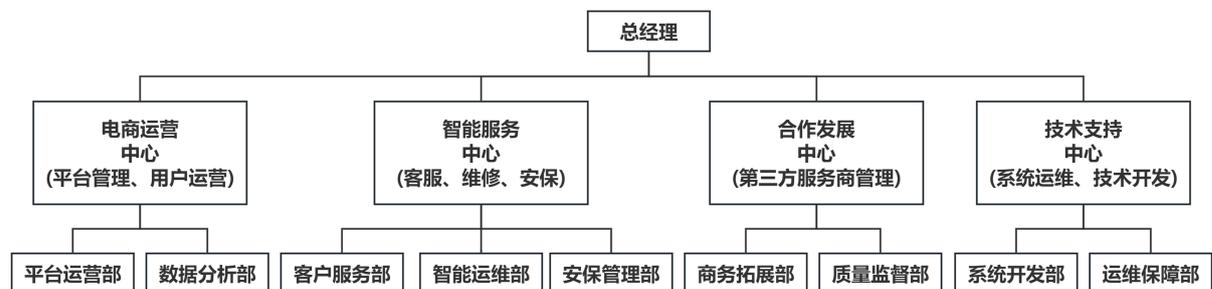
**Table 1.** Comparison of SaaS Platform vs. Self-developed platform selection

**表 1.** SaaS 平台与自研平台选型对比

对比维度	SaaS 平台	自研平台	建议
成本	初期低，长期高	初期高，长期低	初期期选 SaaS
部署	快速(1~2 周)	缓慢(3~6 月)	急需上线选 SaaS
定制	定制化有限	高度定制化	特殊需求选自研
控制	数据第三方存储	数据完全自控	敏感数据选自研
维护	服务商负责	需专业团队	技术弱选 SaaS
建议	适合中小企业	适合大型集团	混合模式最优

#### 4.2. 组织架构调整与人力资源配置

电商模式实施要求物业公司对传统组织架构做深度调整，以建立适应数字化运营的新型组织体系，管理层需增设专门的电商运营部门，负责平台管理、用户运营、数据分析等核心职能，同时赋予其足够决策权和资源配置权，传统职能部门也要相应调整，客服部门要具备线上客户服务能力，维修部门要掌握智能设备的运维技术，财务部门要适应多元化的收费模式。人力资源配置上，需引进具备互联网思维和技术背景的专业人才，涵盖产品经理、数据分析师、用户运营专员等新兴岗位，对于现有员工要制定系统性培训计划，以此提升其数字化技能和服务意识。激励机制设计要和新的业务模式相匹配，建立以客户满意度、平台活跃度、收入增长等为核心的绩效考核体系，从而充分调动员工的积极性和创造性。如图 1 所示，建议采用扁平化的四中心架构模式，打破传统部门壁垒，各中心间建立矩阵式协作机制。



**Figure 1.** Organizational structure chart of property management companies under e-commerce model

**图 1.** 电商模式下物业公司组织架构图

#### 4.3. 实施风险防控与绩效评估机制

电商模式实施过程中面临技术风险、市场风险、运营风险等多重挑战，需要建立系统性的风险识别

和防控体系。技术风险主要包含系统故障、数据泄露、网络攻击等情况，需通过冗余设计、备份恢复、安全监控等措施来预防和应对，市场风险涉及用户接受度、竞争对手冲击、业务模式可持续性等问题，要通过市场调研、竞品分析、业务模型验证等方式进行评估和控制，运营风险有服务质量下降、合作伙伴违约、财务风险等，需要建立完善的监控体系和应急预案。绩效评估机制要涵盖财务指标、运营指标、客户满意度指标等多个维度，建立动态评估体系并定期对实施效果评估和调整[7]。通过建立风险预警机制和快速响应机制，及时发现和处理潜在问题以确保电商模式顺利实施和持续优化。如表 2 所示，各类风险的防控要点和责任分工明确，其中系统宕机、数据泄露、服务质量下降等高风险点需要重点关注。

**Table 2.** Risk prevention and control checklist for e-commerce model implementation

**表 2.** 电商模式实施风险防控清单

风险类型	具体风险点	风险等级	防控措施	责任部门
技术风险	系统宕机	高	双机热备、云灾备	技术支持中心
	数据泄露	高	数据加密、权限管控	技术支持中心
市场风险	用户接受度低	中	分步推广、用户培训	电商运营中心
	竞争对手冲击	高	差异化定位、快速迭代	电商运营中心
运营风险	服务质量下降	高	服务标准、质量监控	智能服务中心
	合作伙伴违约	中	资质审核、合同约定	合作发展中心
	现金流断裂	高	资金预算、收支监控	财务部门

## 5. 结语

在理论贡献这块构建了“平台化服务 - 数据化运营 - 生态化协作”三维分析框架突破以往研究单一维度分析局限，在实践贡献方面设计了涵盖组织架构图风险防控清单和技术平台选型对比的完整实施保障方案为物业企业电商化转型提供可操作实践指导。电商模式给物业公司绩效提升开拓出全新的发展空间，它能通过平台化服务、数据化运营、生态化协作这三大途径达成转型升级，平台化服务可打破传统物业运营服务的限制，数据化运营能为物业决策管理提供科学依据支撑，生态化协作可构建多方参与的共赢发展生态。而电商模式的成功实施需要技术基础设施搭建、组织架构合理调整、风险防控有效落实等要素保障。物业公司要结合自身实际运营情况，制定出科学可行的应用方案，循序渐进地推进电商模式在日常管理中的应用，在提升自身绩效的同时为业主创造出更大的服务价值。

## 参考文献

- [1] Zhu, Y., Wei, Y., Zhou, Z. and Jiang, H. (2022) Consumers' Continuous Use Intention of O2O E-Commerce Platform on Community: A Value Co-Creation Perspective. *Sustainability*, **14**, Article No. 1666. <https://doi.org/10.3390/su14031666>
- [2] 王惠明, 陈德豪, 张元新. 数字技术驱动的物业管理商业模式创新: 案例及启示[J]. 工程管理学报, 2021, 35(3): 153-158.
- [3] 周庆妍. 智慧物业管理与财务绩效提升协同机制研究[J]. 商业 2.0, 2025(7): 160-162.
- [4] 李璐. 新质生产力发展背景下服务业数字化转型策略探析[J]. 改革与开放, 2024(22): 19-23+30.
- [5] 粟湛秋. 跨境电商综合试验区的设立对区域企业绩效的影响[D]: [硕士学位论文]. 海口: 海南大学, 2024.

- 
- [6] 邱国斌, 于梦鑫. 基于模糊集定性比较分析的跨境电商产业绩效提升模式构建[J]. 南昌航空大学学报(社会科学版), 2023, 25(3): 107-116.
- [7] 刘雨馨. 基于 DFSS 的 C 学校物业管理服务采购项目绩效评价研究[D]: [硕士学位论文]. 株洲: 湖南工业大学, 2023.