

# 建设工程与物业服务管理的协同发展策略

张顺利

平阴县安城镇人民政府，山东省济南市，250409；

**摘要：**随着城市化进程的加速，建设工程与物业服务管理成为推动城市发展的重要力量。本文旨在探讨建设工程与物业服务管理的协同发展策略，通过深入分析两者在现代城市发展中的关键角色及其相互影响，揭示协同发展的必要性和紧迫性。文章从建设工程与物业服务管理的基本概念出发，阐述其各自的特点与现状，进而分析两者在项目生命周期中的衔接点及存在的问题。基于协同学原理，构建协同发展框架，提出目标一致性、信息共享、资源整合、流程对接等关键要素。最后，文章从前期规划、施工阶段、交接验收、运营优化及信息技术应用等多个维度，详细探讨实现协同发展的具体策略，为提升城市建设与管理的整体水平提供有力支持。

**关键词：**建设工程；物业服务管理；协同发展；协同学原理；项目生命周期

**DOI：**10.69979/3029-2727.25.04.014

## 引言

建设工程作为城市发展的基石，其质量与效率直接影响着城市的面貌与功能。而物业服务管理则是确保建筑设施长期稳定运行、提升居民生活质量的关键环节。随着城市规模的不断扩大和建筑技术的日新月异，建设工程与物业服务管理之间的协同发展成为提升城市综合竞争力的必然选择。协同发展不仅能够优化资源配置，减少资源浪费，还能有效缩短项目周期，提高建设效率，进而实现经济效益与社会效益的双赢。

## 1 建设工程与物业服务管理概述

### 1.1 建设工程管理基础

建设工程管理是一个复杂而系统的过程，涵盖项目规划、设计、施工、验收等多个阶段。在项目规划阶段，需明确项目目标、规模、布局及投资预算，为后续工作提供指导。设计阶段则侧重于建筑方案的创新与优化，确保建筑功能、美观与实用性的完美结合。施工阶段是建筑实体的形成过程，涉及材料采购、施工组织、质量控制等多个环节，直接关乎建筑质量与安全。验收阶段则是对建设成果的全面检查与评估，确保建筑符合设计要求及行业标准。各阶段紧密相连，共同构成建设工程管理的完整体系。

### 1.2 物业服务管理简介

物业服务管理是指对建筑设施及其配套设施进行维护、修缮、保洁、安保等一系列服务活动的总称。其目的在于为业主提供舒适、安全、便捷的生活环境，提升建筑的使用价值。物业服务管理内容广泛，包括房屋维修、设备维护、绿化养护、安全保卫、环境卫生等多个方面。在管理模式上，物业服务企业通常采用专业化、标准化的管理方式，确保服务质量和效率。同时，物业服务管理还需遵循相关行业标准与法规，如《物业管理条例》等，确保服务活动的合法性与规范性。随着科技的不断发展，智能化、信息化等先进技术在物业服务管理中的应用日益广泛，为提升服务质量和效率提供了有力支持<sup>[1]</sup>。

### 1.3 两者关系分析

建设工程与物业服务管理在项目生命周期中存在着紧密的衔接关系。建设阶段为物业服务管理提供了基础设施和硬件条件，而物业服务管理则确保这些设施在长期运营中的稳定与高效。然而，在实际操作中，两者之间往往存在衔接不畅、信息孤岛等问题。例如，建设阶段可能因缺乏对未来物业运维需求的考虑而导致设计不合理或施工缺陷，给物业服务管理带来诸多困难。同样，物业服务管理在运营过程中发现的问题也可能因缺乏与建设阶段的有效沟通而无法得到及时解决。因此，如何实现建设工程与物业服务管理的有效协同，成为提升项目管理水平和

城市综合竞争力的关键所在。

## 2 协同发展的理论基础与框架

### 2.1 协同理论简介

协同学原理是研究系统内部各要素之间相互作用、相互协调,从而实现系统整体优化和发展的理论。在建设工程与物业服务管理的协同发展中,协同学原理提供了重要的理论支撑。系统论视角则强调从整体上把握系统的结构、功能、演变规律及其与外部环境的关系。将系统论视角引入建设工程与物业服务管理的协同发展研究中,有助于揭示两者之间的内在联系和相互作用机制,为构建协同发展框架提供科学依据。

### 2.2 协同发展框架构建

基于协同学原理和系统论视角,构建建设工程与物业服务管理的协同发展框架需遵循目标一致性、信息共享、资源整合、流程对接等关键要素。目标一致性是协同发展的前提和基础,要求建设工程与物业服务管理在项目目标、服务理念等方面保持高度一致。信息共享则是实现协同发展的关键手段,通过建立有效的信息共享机制,确保建设阶段与运营阶段的信息畅通无阻,为决策提供支持。资源整合则要求充分利用和调配双方资源,实现资源的最优配置和高效利用。流程对接则是确保协同发展顺利实施的重要保障,通过优化和对接双方的工作流程,减少重复劳动和浪费,提高工作效率和质量<sup>[2]</sup>。

## 3 建设工程与物业服务管理协同发展的策略

### 3.1 前期规划与设计的协同

在建设工程与物业服务管理的协同发展策略中,前期规划与设计的协同是至关重要的一环。物业需求的早期介入能够确保建设项目在设计阶段就充分考虑到未来运维的实际需求。这种介入不仅关乎建筑物的功能性,还涉及设施设备的布局、维护通道的设置以及运维效率的优化。例如,通过与设计团队的紧密合作,物业管理专家可以提出关于设备选型、安装位置和维护便利性的专业建议,从而避免后期因设计缺陷导致的运维难题。此外,设施设备的可维护性设计也是不可忽视的方面,它要求在设计时就考虑到设备的易损性、更换周期以及维护作业的便捷性,

确保在未来的运维过程中能够迅速响应并有效降低维护成本。这种前期规划与设计的协同,为物业管理的长期高效运行奠定了坚实的基础。

### 3.2 施工阶段的协同管理

施工阶段的协同管理是建设工程与物业服务管理协同发展的又一关键环节。在这一阶段,施工信息与物业管理的实时共享显得尤为重要。通过建立有效的信息共享平台,施工单位可以及时将施工进度、质量控制情况以及潜在问题反馈给物业管理团队,而后者则能据此提前做好准备,为后续的接管工作打下良好基础。同时,质量控制与未来维护成本的平衡也是施工阶段协同管理的核心目标之一。施工单位需要在保证工程质量的前提下,充分考虑设施设备的维护成本和使用寿命,通过选用性价比高的材料和设备,以及优化施工工艺,来降低未来的维护成本。这种协同管理不仅有助于提升建设项目的整体质量,还能作为物业管理带来长期的经济效益<sup>[3]</sup>。

### 3.3 交接与验收的顺畅过渡

在建设工程与物业服务的交接与验收阶段,顺畅的过渡是确保后续物业管理顺利进行的關鍵。为此,建立完善的交接流程和文档管理体系至关重要。交接流程应明确各方责任、交接内容和时间节点,确保所有关键信息都能准确无误地传递给物业管理团队。同时,设施设备的性能测试与保修协议的签订也是不可忽视的环节。通过对设施设备进行全面的性能测试,可以及时发现并解决潜在问题,确保设备在投入使用后能够稳定运行。而保修协议的签订则为物业管理提供了额外的保障,使得在设备出现故障时能够及时获得维修或更换服务,从而降低运维风险。

### 3.4 运营阶段的持续优化

进入运营阶段后,物业服务反馈机制的建立成为持续优化物业管理的重要手段。通过定期收集业主和用户的反馈意见,物业管理团队可以及时了解服务中存在的问题和不足,并据此调整服务策略和提升服务质量。此外,设施维护与升级的协同决策也是运营阶段的重要任务。物业管理团队需要根据设施设备的实际运行状况和维护需求,制定合理的维护计划和升级方案,并在必要时与建设单位或相关供应商进行协商,共同决策以确保设施设备的长期稳

定运行。这种持续优化不仅有助于提升物业管理的整体水平，还能延长设施设备的使用寿命，降低运维成本。

### 3.5 信息技术应用

在信息技术日新月异的今天，其应用已成为推动建设工程与物业服务管理协同发展的重要力量。BIM（建筑信息模型）作为一种先进的数字化技术，在物业管理中发挥着越来越重要的作用。如图 1 所示，通过 BIM 技术，物业管理团队可以直观地了解建筑物的结构、设施设备的布局以及管线走向等信息，从而更加高效地进行运维管理。同时，智能化物业管理系统与建设数据的集成也是信息技术应用的重要方向。通过将建设阶段的数据与物业管理系统相集成，可以实现数据的无缝对接和共享，为物业管理提供更加全面和准确的信息支持。这种信息技术应用不仅提高了物业管理的效率和准确性，还为物业管理的智能化和自动化发展奠定了坚实基础。



图 1 建筑信息模型图示

## 4 实施协同发展的问题与对策

### 4.1 问题分析

在实施建设工程与物业服务管理协同发展的过程中，往往会遇到一系列挑战，其中组织文化差异、信息孤岛以及成本考量是尤为突出的问题。组织文化差异可能导致双方团队在合作中产生摩擦和误解。建设工程团队往往注重工期、质量和成本控制，而物业服务管理团队则更关注设施的长效运维和服务质量。这种文化差异若不能得到妥善

处理，将影响双方的有效沟通和协作，进而阻碍协同发展的进程<sup>[4]</sup>。

信息孤岛是另一个亟待解决的问题。由于建设工程和物业服务管理分属不同领域，各自拥有独立的信息系统和数据管理方式，这往往导致信息无法及时共享和传递。缺乏统一的信息平台，双方团队难以获取所需数据，无法对设施设备的运维状态进行实时监控和预警，从而影响运维效率和效果。

成本考量也是实施协同发展时不可忽视的因素。建设工程团队在项目实施过程中，可能因预算限制而忽略对设施运维需求的充分考虑；而物业服务管理团队则可能因运维成本过高而难以承受。如何在保证建设质量和运维效果的前提下，合理控制成本，成为双方需要共同面临的挑战。

### 4.2 对策建议

在应对建设工程与物业服务管理协同发展过程中的问题时，组织架构调整、激励机制设计以及标准化与平台化建设是行之有效的对策。组织架构调整是解决组织文化差异和信息孤岛问题的关键。通过调整组织架构，可以建立起一个跨部门的协同工作小组，该小组由建设工程和物业服务管理的专业人员共同组成，负责协调双方的工作，确保信息的畅通共享。这种跨部门合作模式能够打破传统的部门壁垒，促进不同专业领域之间的交流与融合，从而增强团队间的协作能力。同时，协同工作小组的成立也有助于统一工作目标和行动准则，使得双方在协同发展过程中能够更加紧密地配合，共同应对各种挑战。

激励机制设计则能够激发团队成员的积极性和创造力，推动协同发展的顺利实施。为了鼓励建设工程团队在项目实施过程中充分考虑设施运维需求，可以将其与物业服务管理团队的绩效挂钩，设立共同的考核指标。这样，建设工程团队在追求工期、质量和成本控制的同时，也会更加关注设施运维的可行性和长期效益。同样地，为了激励物业服务管理团队提升服务质量，也可以将其绩效与业主满意度、设施设备运维效果等指标相结合，从而促使其更加主动地参与协同发展过程<sup>[5]</sup>。

标准化与平台化建设是解决信息孤岛问题和提升协同发展效率的重要手段。通过制定统一的数据标准和信息共享规范，可以确保建设工程和物业服务管理双方能够使



用相同的数据格式和语言进行交流,降低信息传递的障碍。同时,借助先进的信息技术,如云计算、大数据等,可以搭建一个统一的信息共享平台,实现数据的实时传递和共享。这个平台不仅可以作为双方团队沟通协作的桥梁,还可以为设施设备的运维管理提供强大的数据支持。通过平台化的管理,可以实现对设施设备的远程监控、故障预警和智能调度,从而大幅提升运维效率和响应速度。

## 5 结论

在探讨建设工程与物业服务管理的协同发展策略过程中,不难发现,两者之间的紧密协作对于提升建筑项目的整体效益和长期运维质量具有至关重要的作用。通过前期规划与设计的协同、施工阶段的协同管理、交接与验收的顺畅过渡、运营阶段的持续优化以及信息技术的有效应用,可以构建起一个全方位、多层次的协同发展体系。这一体系不仅能够确保建设项目的顺利实施和物业服务的高效运行,还能够在降低成本、提升满意度和延长设施使用寿命等方面发挥显著作用。未来,随着建筑行业的不断发展和物业服务水平的持续提升,建设工程与物业服务管理的协同发展将成为推动行业进步的重要力量,为创造更加宜居、可持续的建筑环境贡献智慧与力量。

## 参考文献

- [1]陈莹. 创新物业管理与提升服务品质研究[J]. 中国市场, 2024, (23):97-100.
- [2]许文婷. 落实党建引领物业管理改革, 提高物业管理水平, 推动物业服务提质增效[C]//中国共产党柳州市直属机关工作委员会. 2023 年柳州市直机关党建理论研究征文汇编. 柳州市住房和城乡建设局;, 2023: 14.
- [3]李宏斌. 推进党建引领物业服务管理高质量发展[J]. 城乡建设, 2023, (20):52-53.
- [4]李莹露. 物业管理延伸服务存在问题与路径选择[J]. 现代企业, 2022, (04):25-27.
- [5]赵媛媛. 物业管理企业服务创新探析[J]. 商业文化, 2022, (01):51-53.

作者简介: 张顺利, 性别: 男, 出生年月: 1970、04, 民族: 汉, 籍贯: 山东省济南市平阴县东沟街 14 号, 学历: 大专, 职称: 助理工程师, 研究方向: 建设工程与物业服务管理, 单位: 平阴县安城镇人民政府, 邮编: 250409。