

题目：综合设施管理 IFM 六“问”与六“答”

一、IFM（综合设施管理）服务是什么？

IFM（综合设施管理）服务作为一个综合性的空间服务体系，通过围绕多种专业整体人员、场所、流程和技术以确保其所管理的场所发挥其应有功能的专业领域。

从行业演化历程来看，物业管理行业从最开始的资产管理发展至物业管理，以公共区域的管理为主要服务内容，之后逐步将业务拓展至设施管理，涵盖工作环境管理、设施设备运维等多方面，而 IFM（综合设施管理）则是在设施管理（FM）的基础上更进一步，完成了供给端和需求端多样内容的整合。



二、IFM 的背景是什么？

IFM 概念起源于美国并在美国发展成熟，后传入欧洲。亚太地区由于工业标准化程度相对较低，以及部分终端用户对 IFM 等外包业务的接受度不如发达国家，因此 IFM 整体发展水平目前落后于欧美国家。但未来随着亚太地区发展中国家经济实力的崛起和对外包业务的认可度的提升，IFM 服务在这些地区的市场也会日趋成熟。

三、IFM 的特点是什么？

综合设施管理服务（IFM, Integrated Facility Management）作为满足企业层面多元服务需求的有力抓手，综合考虑人、财、物、空间、技术等要素在整合过程中的重要性，在服务过程中，充分关注“六化”，即多元化、场景化、碎片化、精细化、差异化、定制化。以降低企业经营成本、提升企业生产效率，优化用户体验为目的，助力企业核心业务发展，集成丰富的服务内容，包括：设施设备维护、环境服务、安保服务、行政支持服务、运营支持服务以及定制化服务等多个方面。

四、IFM 的价值是什么？

IFM 不局限于管理对象（如住宅、商办、公建物业等），更重要的是“进入企业”，支持客户核心业务发展，满足客户更高层次个性化需求，既能够对被服务的企业、客户产生多方面价值，同时对于提供服务的物业服务企业而言，IFM 服务能够有效提升其服务水平和服务效率，进一步提高企业的竞争能力。



五、对企业有哪些能力要求？

如果说物业管理服务提供的是标准窗口服务，那综合设施管理服务提供的则是量体裁衣的定制服务。通过综合的服务实力、专业的服务方案以及迅速的响应能力，来满足客户的多样需求。而基于此，IFM 服务需要具备以下服务能力，以应对多样的服务诉求。

图：FM所需要具备的12项能力



六、 IFM 的前景如何？

据 Persistence Market Research 估计，2021 年全球 IFM (Integrated facility management, 综合设施管理) 市场规模达 7300 亿美元，并将在 2021-2031 年间以 4.2% 复合年增长率保持稳定增长 (2031 年超万亿美元)，而 2016 年到 2020 年的复合年增长率仅为 2.4%，由此可见 IFM 服务未来的市场前景十分广阔。北美在全球 IFM 市场占据主导地位，占据 36.7% 的市场份额，并将以 4% 的复合年增长率增长。而中国随着城镇化程度不断上升，凭借降本增效，提高企业体验为主要抓手，IFM 将有望成为物管行业下一个价值增长点。

图：2021 年-2031 年全球 IFM 市场容量及预测情况

