

物业管理面临的挑战及创新策略分析

刘宁宁

(山西省化工研究所(有限公司),山西 太原 030000)

摘要: 物业管理单位的服务能力和水平与居民群众的切身利益息息相关,所以如今的物业管理已经成为人们非常关心的社会问题。本文针对我国物业管理行业发展面临的挑战和以后如何创新发展进行分析与研究。

关键词: 物业管理;业主;服务;理念

随着我国城镇化进程的日益推进,物业管理行业正在迅猛发展。物业管理单位的服务能力和水平与居民群众的切身利益息息相关,所以如今的物业管理已经成为人们非常关心的社会问题。本文针对我国物业管理行业发展面临的挑战和以后如何创新发展进行分析与研究。

1 物业管理的重要作用分析

(1)改善人们的居住环境。如今大部分人都生活在城市当中,居住在一栋栋楼房里,与小区里的邻居共用楼梯、电梯、休闲场地等小区里的公共设施。而小区里的保洁、保安等工作人员都属于物业服务,小区里的绿化和公共设施的维修保养都是小区物业在管理。物业提供的服务保障了小区里的整洁卫生,让人们出行与居所必须的公共设备可以正常运行,做好这些工作就很大程度上改善了人们的居住环境。

(2)维护社会和谐稳定。大部分物业管理都有小区保安,小区保安负责维护小区里的治安,防止外来人员在小区里行窃、破坏公共和私人财物等。小区里的保安虽然不能起到和公安机关一样的作用,但可以算是最基层的维护社会和谐稳定的工作人员,每个小区都能平平安安,社会才能和谐稳定,所以物业管理对维护社会稳定方面所作出的贡献也是不容小觑的。

(3)搭建邻里沟通桥梁。如今人们大多生活在楼房里,一栋楼房里的邻居比较多。有些人的作息时间不同,有可能会晚上睡觉的人被还没有睡觉的家庭打扰,或者是同在一个楼梯口住着的两户家庭因为门口堆放杂物等生活上的琐事而引起的邻里纠纷。而小区的物业就是邻里之间有效沟通的桥梁,当小区里的业主出现各种生活问题时都会反馈给物业,把自己的诉求向物业说明,物业会从中调和化解邻里矛盾,站在中间立场上保证各个业主的利益。

2 当代物业管理所面临的挑战分析

(1)业主的满意度不高。物业管理的主要工作就是为业主提供服务,物业的资金主要来源也是向业主收取的物业费,所以为业主提供满意的服务应该是物业管理工作的最终追求。但是从近些年对物业管理行业的调查不难看出,有很多小区的业主对自己小区物业是不满意的。新闻媒体上多次报道过的业主要求换物业、业主反映物业乱收费和服务态度不好等信息在社会上也引起过很多关注。甚至小区物业与业主之间发生纠纷和矛盾的现象也不是没有出现过,业主对物业的管理不满意,导致了物业在业主心中获取信任越来越难,这会严重影响到以后物业管理工作的开展。

(2)很多物业管理公司缺乏管理经验。如今我国物业管理行业的准入门槛比较低,现在提供物业管理服务的企业类型有国有企业、民营企业、合资企业、外资企业等,大大小小的物业管理公司有十多万家。多数地区的小区物业是由开发商直接代为管理的,这其中大部分的物业管理公司缺乏专业的管理型人才,并没有什么管理经验,使得物业管理工作不够规范,在管理过程中也暴露出了很多问题。比如:小区安保形同虚设、物业乱收费、小区环境治理不到位等等管理问题经常出现在小区当中。这些管理问题的出现主要就是物业管理公司服务意识不够,管理能力和管理水平有待提高。

(3)相关法律法规不够完善。我国迄今为止比较正规的规范物业管理行业的法律法规就是2003年出台的《物业管理条例》,出台

至今该条例也经过简单的修订。出台规范物业管理行业的法律法规说明我国对物业管理行业开始重视,我国的物业管理行业也在积极的发展中。但是,随着社会的发展与进步,十多年前出台的法律法规很多地方在现今社会已经不再适用,在具体执行过程当中也缺乏较强的指导性。如今物业管理行业已经成为我们日常生活不可缺少的一个重要行业,所以急需有更完善的法律法规来规范和约束物业管理行业。

3 创新物业管理工作的措施分析

(1)物业管理企业积极转变服务理念。很多时候,物业与小区业主之间出现摩擦和业主对小区物业的满意度不高是因为物业自身的服务理念出现问题,物业管理企业把自己放到了“管理者”的角度去思考物业管理工作,把自己当成了小区的管理者。物业管理企业想要做好小区管理工作,要转变自己的服务理念,把自己从“管理者”的身份转变成为“服务者”,更加重视自身的服务意识。把小区里的每一位业主当成是自己的服务对象,把物业管理的中心从“物”转移到“人”上来,做到关心业主的生活所需,去了解业主的真正诉求,从业主的角度出发去了解他们的想法,这样才能开展好物业管理工作,提升小区业主的满意度。

(2)努力提升物业管理能力。物业管理企业的主要工作是在管理上,想要做好物业管理工作不能仅仅依靠一腔热情,还要有管理能力和管理水平,这样才能给业主带来良好的物业管理体验。为了提升物业管理企业的管理能力,首先要做的就是积极吸收管理人才,可以在社会上招聘管理专业毕业的大学生,也可以吸收一些有管理经验的专业人才。再有就是对现有企业员工进行培训,让员工学习管理知识,培养他们的服务意识,培养出优秀的管理队伍才能做好物业管理工作,提升物业管理的效率。除了重视人才的吸收以为,物业管理企业还需要掌握成熟的物业管理方法,积极学习先进的管理手段和管理模式,提升企业内部的管理水平。

(3)完善物业管理相关法律法规。完善的法律法规可以有效指导物业管理工作的开展,可以有效遏制物业管理行业出现的诸多乱象。物业管理在如今这个现代化社会中是非常重要的一个行业,关系着我们每个人的日常生活,为我们提供了生活上的保障和便利。所以,为了物业管理行业的良性发展,我国需要继续完善物业管理相关法律法规,把关系到民生问题的物业管理放到法律监管之下,更好的保护我们每个公民的切身利益。为了尽快规范物业管理行业,在法律法规还没有非常完善的时候,物业管理行业也可以根据实际工作情况来制定行业规范,尽量采用统一的服务标准来开展物业管理工作,提升物业管理的规范化与科学化。

参考文献

- [1]郑玉敏.完善物业管理和物业纠纷解决的工作机制探讨[J].理论界,2019(11):100-104.
- [2]孙婧.莫让物业管理进入“恶性循环”[N].佳木斯日报,2019-12-13(001).
- [3]陈勇.物业管理的挑战与机遇[N].中国建设报,2020-01-01(007).