

物业管理服务质量评价体系的构建及其应用探索

曹石榴

(陕西省土地工程建设集团有限责任公司,陕西 西安 710075)

摘要:现代社会的飞速发展以及经济的进步,我国的物业管理服务质量也在不断的提升,物业在住宅小区中是不可缺少的管理部门,需要对小区内的各项杂事都管理的非常到位。但还有一些住宅小区由于人口众多,或者居住过于密集等原因,造成物业管理困难的状况,我们可以构建一个专门的物业管理服务质量评价体系,来对物业的管理和服务进行系统的评价,为业主们提供更好的物业管理和服务水平。

关键词: 物业管理; 服务质量; 评价体系; 构建对策

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.14.323

每个住宅小区都有专门的物业公司管理者,物业管理者在自身的管理模式上也在不断的寻找更好的管理方式,来提升物业整体的管理水平。先进的管理模式,以及服务质量评价体系的构建对于物业的管理水平提升,以及业主们的满意度都会有帮助。物业管理服务的工作项目很多,在建立评价体系的时候可以把事物的大小项目进行整合分类,划分评价等级,构建一个完整的物业管理服务质量评价系统。

1 物业管理服务质量评价体系的构建

1.1 物业管理服务质量的评价内容。住宅小区物业管理服务工作的基本内容有很多方面,最明显的特征就是委托性和代理性。这两个性质的基本表现就是业主属于委托方,而物业方属于代理业务方,物业的管理和服务都是围绕着业主的需求在进行的。物业的管理和服务内容包括三个方面,第一首先是技术方面,物业要保证小区建筑的正常运作,对供水供电等生活日常基础管道的维修技术是最基础的。第二,是物业管理服务的功能方面,功能方面就是能否良好的解决业主们的一系列生活问题,还有物业工作人员的仪表整洁度,可信度以及物业本身的管理水平和工作人员的工作水平等方面。

1.2 完成物业服务评价模型的建立。住宅小区的物业管理服务质量评价也要分成三种模式下的评价体系构建,第一是物业内部的第三方评价,物业人员的自我评价,业主对于物业管理服务的质量评价。这三种评价体系的建立,可以有效的完善和整改物业管理服务质量评价体系的漏洞。首先是自我评价,自我评价中是根据物业自身的发展状况,以及业主们的信息反馈资料,整理出对于物业员工的考核模式,增加员工考核模式的项目,以及不断完善物业的管理措施,对住宅小区内部的环境的维护和整理,这些都是属于物业管理服务的自我评价内容。第二种是业主的评价体系,这就是基于业主对物业工作的看法了。业主关心物业的事情无非是和生活便利相关的,还包括物业管理服务的态度和办公速度,反馈事物的办理速度,小区环境的维护建设程度,投诉回访的质量,还有的就是小区居住相关收费服务的金额量等等。第三,就是第三方评价,针对的为委托第三方物业评估机构完成评价当前物业公司的任务,并参考有关专业机构实施的考核标准要求,严格来检查评价物业公司的物业管理水平,以及服务态度的好坏,保证物业公司的业务质量是达标的,更好的服务大众。

2 物业管理服务质量评价体系的具体应用

2.1 合理应用科学的评价体系。物业的管理服务水平的提升基本上是采用上述的三种服务质量评价体系来查漏补缺的。其中在进行住宅小区的物业服务评价的时候,首先要认清本小区的居住现状,根据小区所需要的技术和服务项目来进行质量评价。因为每个小区对于物业管理服务水平的需求是不同的,小区物业管理服

务的自我评价就在于本小区的基础设施特点决定的。比如说绿色建筑住宅小区和普通小区对于绿化和环境维护治理的需求就不在一个档次上,所以物业管理和服务的方位也会随着住宅小区的需求和特性而变化。而且物业自我评价的结果和业主所期望的服务质量可能不一样,所以说物业自我评价后,要和业主及顾客的评价进行整合,结合两者以及后面第三方的评价结果一起来分析和探索出适合物业管理服务的发展项目。

2.2 明确评价体系影响因素。物业管理服务质量评价体系的构建和应用过程中,还要对影响物业管理和服务水平的因素进行确切的了解。因素包含很多项目,第一个就是小区物业费的收费标准,住宅小区很多业主觉得收物业费是没有必要的,不明白物业费花在哪里。物业一定要把物业费的管理服务项目和小区的业主说明,而且在后续的工作中满足这些条件,让业主们感受到物业管理和服务的存在价值,得到业主和第三方的认可,在评价体系上添加上物业费管理这一项。除了物业费用的收取,其余的还有很多,住宅小区的公共基础设施、绿化环境、小区居民楼内的卫生环境等等,涉及到小区业主生活的方方面面都是物业管理服务质量评价体系中可以作为评价的项目,并且影响着评价体系的构建。

2.3 根据评价结果改进物业管理服务。评价体系可以从多个方面来建立,第一实施标准化和定制化服务,根据住宅小区实际的物业服务需求,来制定相关的环境和基础设施的维护标准。第二,物业方面一定要多和业主交流,发现他们对物业管理和服务水平方面的需求,根据他们的要求对物业的评价系统和服务项目进行整改,更加贴近业主的生活需求。第三,物业也要跟上时代的脚步,开展信息化的服务,多加使用先进的信息技术,让物业的业务工作变得更好处理,提高物业办公的效率。

结束语

物业管理服务质量评价体系的构建上面,物业要吸取三方的评价意见和建议,分别是物业自我评价,业主评价以及第三方对物业公司的评价。无论是哪个评价体系,都是可以促进物业管理服务水平提升的评价系统,根据评价结果对物业管理工作做出改进,不断的提升物业的管理服务水平。

参考文献

- [1]黄志凡. 物业管理服务质量评价体系的构建及其应用[J]. 住宅与房地产,2018,(15):6.
- [2]周泓苑. 经济背景下物业管理服务质量评价体系构建及其应用研究[J]. 营销界,2020,(43):154-155.
- [3]戴雷.住宅物业管理服务质量评价体系的建构和应用[J].知识经济,2020(04):51-52.
- [4]吴海迪.新经济时代小区物业管理服务质量评价体系研究[J].财富时代,2019(11):135.