

浅谈油田矿区物业管理与服务之间的关系

邵庆军

大庆油田矿区服务事业部物业管理三公司解放分公司 黑龙江大庆 163300

【摘要】油田矿区是石油行业发展形成的生活和工作区域,加强矿区的物业管理,提升物业服务,已经成为促进矿区和谐发展重要的途径。本文围绕油田矿区物业管理与服务之间的关系展开讨论,针对存在的问题进行分析,为矿区物业发展提供参考依据。

【关键词】油田矿区;物业;服务;关系

引言:

在我国社会和经济的发展过程中,人们追求高水平生活的同时,对居住环境内的物业管理与服务需求与日俱增。尤其是在油田矿区的居民区,物业实施的管理与服务措施、理念,都与传统的城市居民区物业有本质的区别。

1 管理与服务之间的关系

1.1 管理和服务的区别

1.1.1 基本涵义上的区别

物业管理是物业部门,受所有权人委托,按照合同对矿区内的基础设施进行维护,包括绿化、卫生、安全等内容,同时所有权人会缴纳一定的费用。

而社区服务,是由企事业单位、物业以及居委会等部门,共同为矿区居民提供相关服务,通常分为有偿服务和无偿服务。而在每种服务中,都体现出良好的保障性以及福利性特征,是关爱社区居民,提升社区凝聚力重要的方式。

1.1.2 实施管理与服务组织机构的区别

物业管理,以管辖范围为基础,由物业部门单一的对辖区内的管理项目提供服务,通常在统一的模式下,由物业部门制定管理方案,完成相关的工作。而在社区提供的服务内容,通常由组建社区的单位负责,并充分利用社区内的资源,满足社区内居民的日常生活需要。另外,社区服务在满足生活需要的同时,还会借助自身优势,从而构建良好的生活和工作环境。所以,物业管理与社区服务,区别在于组建部门的参与者不同,从而使行使的权利、负责的内容各不相同。

1.1.3 服务对象的区别

物业所管理的范围,包含所属区域内的使用者和所有权者,具有一定的局限性特点。而且物业会与相关企业和个人,签订物业管理委托合同,在合同内明确各自所要行使的权利和承担的责任,同时管理部门会收取一定的费用,以保证管理工作顺利进行。在社区服务中,既涵盖物业部门管理内容,同时涉及许多其它服务内容。而且,在社区服务中,许多服务具有自愿性特征,无法在合同约定下得到保证。

1.1.4 服务内容的区别

在物业管理工作中,会对所管辖范围内的基础设施进行维护,包括居住的房屋、公共绿化和卫生、治安以及消防等。物业部门会根据标准,向管辖范围内的居民和单位收取费用。所以物业部门提供的为有偿服务,将收取的费用用于公共建设,从而保证服务的质量。在社区服务中,涵盖许多内容,包括老年人护理、残疾人帮扶、公共卫生以及教育等。社区服务以满足社区居民日常生活为主,同时也存在有偿服务,矿区居民可根据实际需要,选择有偿服务和无偿服务。

1.2 管理和服务的联系

在矿区居民以及单位等组织日常生活和工作中,管理和服务具有明显的联系关系。物业管理的对象包括个人以及各企事业单位,通过物业管理可使管辖范围内的资源保持较高的经济价值,保证管辖范围内基础设施的经济效益,是物业管理工作的重点,也是进行集中服务的载体。管理既是服务,服务中涵盖管理,良好的管理水平,可以保证辖区内公共设施的完整性,使得居民和各企事业单位,在使用公共设施时,可以获得良好的服务。所以,管理和服务是协同发展的体系,在体系内管理和服务无法单独存在。

2 如何处理油田矿区物业中管理和服务之间的关系

2.1 正确把握管理和服务的尺度

通过管理提供良好的服务,需要物业部门对矿区内的基础设施进行不断的维护,如消防设施、供水设施、安全设施等。在日常物业管理工作中,提供优质的服务,才能为居民以及各企事业单位营造整洁、安全、方便的环境。另外,物业管理,应加强对管理培训,制定严格的管理制度,通过制度落实管理措施,让工作人员严格按照制度工作,并以提供优质的服务为管理理念,努力提升矿区物业部门的管理和服务水平。

2.2 处理管理和服务之间的关系,要讲究方式方法

针对矿区日常可能出现的生活以及工作问题,物业部门应坚持以人为本的发展理念,将影响到居民正常生活的突发事件,按照应急预案实施解决措施,以此降低突发事件产生的危害。而且,管理人员应保持乐观的心态,在面对复杂的问题时,与业主进行交流和沟通过程中,都应站在业主的角度去分析,以饱满的热情积极的态度,满足业主的要求,解决实际问题。笔者在矿区物业管理工作中,都以服务者的姿态,与居民进行深入的交流,了解居民的需求,并利用有限的资源解决居民生活中的实际困难。此外,根据居民反映的情况,对管理工作以及实施的服务措施进行完善和优化,力求以高水平的管理方法,贴心的服务解决实际问题,使矿区居民感受到物业工作的重要性,从而在日常生活中,会给予物业工作最大的帮助和鼓励。

结语:

综上所述,在油田矿区物业管理和服务工作中,物业部门应明确管理与服务间的关系,根据矿区居民区实际情况,制定完善的管理方案,为居民以及各企事业单位提供优质的服务,保证矿区卫生、教育、消防以及安全等基础设施,可以满足日常生活和工作需要,从而为矿区营造良好的环境发挥至关重要的作用。

参考文献:

- [1]赵国龙.提高油田矿区物业管理措施的分析与探讨[J].化工管理. 2018(19): 3.
- [2]史子平.油田矿区物业服务管理理念的研究及分析[J].化工管理. 2017(25): 85-86.