

高校物业管理社会化现状分析与对策

吴 昕

成都大学 四川 成都 610106

摘 要：高等院校的物业管理是一项综合性较强的管理，各大高等院校状况良莠不齐，无法运用统一的管理形式。然而高等院校的物业必须对高等院校的特点实行管理，这是不可否认的。其主要目标需要与国家颁布的相关物业管理条款进行接轨，成为当前社会具备教育属性的服务部门，真正将物业管理实现现代化。本文对高校物业管理社会化现状分析与对策进行探讨。
关键词：高校物业管理；社会化；对策

一、高校物业管理发展趋势

1. 市场化

高等院校物业管理市场化即是物业管理要遵守市场经济发展的原则去进行运转，从行政组织角度而言，物业管理不只是实行上级领导部门的一系列行政指令，而需要积极主动的根据学校的转变实行对应改正和调整。比如，可建立相关管理组织，在原则上认可有偿经营。根据我国企业投资体制变革所提出的：谁进行投资，谁就决策，谁获取利益，谁就承担各种风险的原则，物管企业应通过对消费的内容、标准和对象的了解，展开多元性、多层次的管理经营理念。高等院校物业管理运行体系的逐渐健全创建在管理形式的变革上，就是以往的职能管理形式转向经营型管理形式，走市场化发展道路，这是高等院校物业发展的必要形式^[1]。

2. 专业化

高等院校物业管理专业化发展趋势，即指高校物业管理需要具有完整的组织体系、强大的管理团队以及必须的基础设施，其相关组织机构需要各尽其职、分工协作，高质量、高效率完成学校所发布的各种物业管理工作。由于高等院校物业管理内容非常广泛，比如教学区、教职工住宅区设施水暖电与公用设施、保洁、维修、治安、管理等多项服务，虽然管理难度并不是很大，但是所有工作均十分重要，尤其是这些工作中专业性较强的管理工作，如若想做到两全其美，十分不容易。当前我国诸多高等院校的物业管理部门大部分均创建了对应的保洁、消防、治安等队伍，渐渐组建具备专业性的团队，然而和学校的迅速发展依旧存有很大差距，故此高校管理专业技术能力与技术水平有待提升^[2]。

二、高校物业管理面临的现状

1. 观念转变未能到位

物业管理因起步十分缓慢且较晚，加之是由后勤转型而形成的，故而，在管理体系、管理形式与管理进程中存有诸多问题。首先，高等院校物管企业相关管理工作人员自身的管理理念没有转变到位。因高等院校物业管理基本均是由以往的后勤转型过而形成的，大部分管理工作人员仍然停滞在以往的行政管理上，未能真正了解与认识物业管理，并且

服务第一、用户至上的理念十分薄弱，为高校教师与学生服务错认为是在管理师生，进而对高等院校物业管理的进步与发展产生直接影响。其次，师生对物业管理存有一定认识误区。第一，教职工未能是有物业管理中的有偿服务。高等院校的教职工始终无偿的获得学校后勤服务保障，因对物业管理缺少认识与了解，故而在思想理念上无法适应物业管理中花钱买服务的当代市场消费观，极容易对物业管理提出过多且过分的要求，期待花费最少的钱，做最多、最好的服务。第二，高等院校内人和人相互之间十分熟悉，校领导和教师与学生之间存在师生之情、同窗之情。故此，如若哪一位业主心中出现不顺，就会去找校领导谈一谈，收取费用的多少，服务的优劣，均会直接反映到校领导人员的工作案头，会对决策者的密度，会对决策人的力度与信心形成直接不利影响^[3]。

2. 员工专业技术水平需要提高。

物业管理中维修、消防、保洁、治安等多项工作皆具备极强的技术性，一些物业管理工作人员不但应具有相关专业技术知识，还应具有心理学、计算机运用、经营学等多种综合素养。当前大部分高等院校均设置专业的物业管理部门，而且基本均创建了下属的治安、保洁、消防以治安等团队，初步组建专业化的团队，然而这部分队伍中有一些工作人员来源于以往的后勤服务部门，另一些来源于高等院校附属企业，虽然具有一些工作经验，但是服务能力与专业技能水平较低，大部分缺少相关专业知识与综合培训，故此无法确保服务成效和服务质量。加上长久以来，高等院校后勤工作人员服务意识较薄弱，故而和住宅小区及其他物业相比较，其具备的专业技术能力、市场理念与企业经营观念均亟需提升^[4]。

3. 经费不足，投入不够

首先，因高等院校的物业使用率较高，所以维护难度极大，并且工作量巨大，需要投入更多的人力与物力。其次，办学高等院校物业创建趋向于智能性的提升，对物业的利用及管理服务亦提出更高层次的要求。高技术、高科技的设施，包含自动消防、安防装备设施、集中管理监控系统以及物业

管理信息体系等多方面逐渐配置完善,专业化、科技化工具设施不可或缺。但是现如今各大高等院校的物业管理使用经费主要依靠学校相关行政资金拨款与极少的物业收费作为来源,因为管理经费源头单一,故而往往导致物业管理资金不足。加上学校住宅区修缮工作量巨大,因此仅仅凭借极少的经费根本无法满足现实需求。再其次,长时间以来高等院校为解决一些贫困学生的学习与生活保障,普遍采用勤工俭学的方式,由学生们来担负诸多学校内部后勤服务工作,由此导致管理松懈、服务成效低、质量差等多种问题。

3 提升高校物业管理社会化的对策

1. 转变物业管理观念

要根据强大有力的宣传,改变物业管理工作人员的物业管理思想观念,提升学校教职工对物业管理的了解与认识,建立正确的物业管理观念,为开展物业管理工作创造良好条件。高等院校开展物业管理,不可被认为是一种甩包袱行为,亦不可与物业管理服务中心解除劳动关系,直接推向市场,高等院校相关领导需要深谋远虑,以脚踏实地的精神,把物业管理中心扶上马并再送一程。物业管理工作人员需要从原有拿死工资、铁饭碗转变为自身利益和企业利益相挂钩,建立为业主实心实意、踏踏实实服务的积极思想。而且住户观念亦需要改变,应从原本型住房与无偿服务改变成商品住房与有偿服务的思想理念。要真正认识到高等院校物业管理是提供高等院校后勤服务的一个主要组成部分,其将服务、经营与管理聚集成一体,寓管理于服务中、经营于服务中^[5]。

2. 创建人才队伍

高等院校需要核定相关编制,投入一定资金,这些资金专门用来建设高校后勤物业管理服务团队与物业管理工作在编在岗的相关领导与职员运用、评定职称、薪资待遇等,要和高校其他工作在编领导与职员同等对待。在开展高校后勤物业管理变革的进程中,对原本属于高校事业单位编制的相关后勤人员应根据情况的不同,按照国家相关政策进行妥当安排。根据岗位设定、转岗培训、开发新项目、分流员工等多种形式,切实提升高校物业管理服务成效与质量。增强高等院校后勤物业管理工作人员的文化、思想、业务等素养的培育,应用素养教学、岗位培训、技能考核的方式,培育出一批专业性强、经营能力高、善于管理的优质物业管理人才,提升从业人员的专业能力、专业水平以及服务意识。根据利益调整,引进竞争体系,增强岗位考核,真正做到适者生存,逐渐创建一支动态管理及专业能力与综合素养较高的物业管理服务团队。

3. 扩展经费来源

高等院校后勤具备公益性与育人特点,后勤物业主要服务于学校内部教育科研核心工作,其服务学费标准十分低,经济收益不明显,难以维持自身运作经费。高等院校物业管理企业需要坚持将服务作为根本,想方设法拓宽渠道,通过对教师与学生消费层次与领域的详细了解,实施多元性、多层次、多范围的有偿服务,最大程度弥补学校物业管理工作中经费短缺的问题。第一,扩展高校物业管理经营服务的类型与功能,完善配套服务,创建快递与邮件的收发等。第二,真正落实岗位责任制以及服务工作标准,构建高效的成本监控体系,尽量降低管理经营服务产生的成本。第三,积极扩展校外物业服务市场范围,承接社会各种治安、绿化、清洁等其他项目。第四,把学校内部的商业经营服务点用租赁的形式划归到学校物业管理企业经营,以此加大物业管理公司的自我发展能力。第五,需要将学校内部涉及到物业管理服务的范围区分出所有权,设定管理服务标准及要求,包括学校内部教职工住宅区域,根据服务标准签订相关服务协议,缴纳相关项目维修资金并支付一定的物业管理费用,开设专门账户,真正做到专款专用^[6]。

结束语

高等院校物业管理是伴随中国物业管理的不断发展而逐渐发展起来的,是高等院校后勤保障的重要工作,是其建设、发展与进步的一项关键内容。然而,当前高等院校物业管理工作中存有规范性较低、专业化不足的问题,如何实行科学、规范建设,全面提升管理能力及服务水平则成为目前高等院校物业管理亟需解决的问题。

参考文献

- [1] 高校物业管理的育人功能 [J]. 黄亮姿. 企业家天地. 2004(01)
- [2] 关于高校物业管理工作的思考 [J]. 胡正明. 学子 (教育新理念). 2014(01)
- [3] 聚焦高校物业管理 [J]. 城市开发. 2021(13)
- [4] 基于标准化的高校物业管理服务体系研究 [J]. 赵家杰. 商讯. 2020(26)
- [5] 浅析高校物业管理的特色服务项目与特殊功能 [J]. 董磊. 现代物业 (上旬刊). 2014(07)
- [6] 论高校物业管理中的教育培训制度 [J]. 马大宇, 张坤. 现代物业 (上旬刊). 2014(06)

通讯作者:吴昕,1971年7月,女,汉族,四川温江人,管理人员,八级职员,大专,研究方向:高校物业管理。