

浅析我国住宅物业服务的问题及对策

宋刚 孙浩 吴凯

(北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院教学事务部 102601)

摘要:随着我国经济结构转型,房地产业的发展逐渐减缓,但存量时代的物业确高速发展,据行业研究报告院预测,到2030年,我国物业市场的规模将达到2万亿元,其中住宅物业管理面积占总体物业体量的70%。因此,对住宅物业管理的优劣影响整个物业业态的发展,住宅物业管理中核心是为业主提供优质的服务。本文希望通过研究我国住宅物业服务中存在的问题,找出相应的解决对策,提升业主对物业服务的满意度,从而提升物业业态的总体服务水平。

一、研究背景

随着我国经济的发展,人们对衣食住行等基本生活的必需品有了更高的要求。我国自古就有“居有定所,心有所安”的生活哲学,“自己终究要有一套属于自己的房子”的生活信条。因此,住宅是我国人最重要的生活基础和奋斗目标。在人们选购住宅时,其小区的物业服务是人们不得不重视的问题,其会影响日后的居住环境、服务水平、房产增值等等一系列问题。自从20世纪80年代我国大陆引入物业管理模式以来,经过40多年的发展,我国物业服务水平已经有了长足的进步,但进步的同时也应看到,我国大部分住宅物业的服务还停留在最基本的治安管理和清洁质量上,甚至都无法保证物业服务合同中的基本内容。

本文将从住宅物业服务入手,通过对住宅物业服务模式及内容的分析,试图剖析住宅物业服务中存在的问题,并结合理论研究提升住宅物业服务水平的对策,从而达到为业主提供优质化服务、提升物业服务水平的目的。

二、我国住宅物业服务存在的主要问题

(一)服务水平不高

虽然我国的物业发展已经有了长足的进步,但是从宏观上来看,住宅物业从业人员的总体综合素质不高,具体表现在以下几方面:

首先,物业从业人员的学历水平总体较低。由于住宅物业大部分岗位的岗位壁垒较低,绝大部分社会人员皆可胜任,就导致了物业从业人员出现学历不高,年龄偏大等现象。这就导致从业人员无法及时跟上工作节奏,面对复杂的工作程序及智能化设备时就会出现工作不顺畅、设备不会使用的情况,最终阻碍了物业工作的正常运营。

其次,专业知识少,技能水平低。由于从业者学历水平普遍偏低,其工作技能存在局限性,所需的基本专业知识储备不足。随着科技发展,我国提出要建设智慧城市,其内容就涉及到智慧社区,而要建设智慧社区就需要运用数字化技术,例如:云计算、大数据、物联网、人工智能、5G、区块链等关键技术。这些技术的使用需要专业的技术人员来运营。而我国住宅物业的从业者目前还无法达到这样的技术水平,距离国家提出的智慧社区的从业者的标准还有较大差距。

第三,服务意识落后。物业行业归根到底是现代服务业的一种,这就要求从业者具备较为先进的服务意识,要有“小物业,大民生”的服务思维。但是现今住宅物业中还存在缺乏敬业精神,责任心不强,对工作要求不高的情况发生。例如,遇到雷雨天气,小区物业从业人员要及时在一楼大堂铺上防滑垫并及时清洁瓷砖上的雨水,但有的服务人员工作意识淡薄,没有及时按照标准去做,导致业主滑倒的事情时有发生;疫情防控期间,物业服务人员逃避、退让的情况。

(二)培训流于形式

物业行业的培训大多针对上岗前的培训,而管理者、培训师、一线员工在岗培训的机会不多,而且培训时大多是传授理论知识,

没有太多实践培训,培训内容比较空泛,缺少针对性,培训时长没有保证等。这样就会让从业的一线人员无法快速的适应工作,不知如何处理紧急事件。长期以来,入职后员工在专业学习上,缺乏岗位培训,工作技能就会不高,服务意识淡薄,导致工作素养不达标。

(三)管理职能缺失

一个住宅物业小区管理的是否完善,从物业管理的小区最基本的保洁就可以看出。例如:个别小区的保洁的问题天天开会说,保洁工作天天做,但保洁的问题仍然天天有,无法彻底解决问题;小区保安对物业安保至关重要,但物业企业的招聘在很多物业小区都是流于形式,只要身体健康并且可以提供无犯罪记录证明的,选择这样的安保人员入职,对这些问题追根溯源就是公司人才培养与管理、服务质量监督的机制出了问题。

物业服务企业的核心竞争力,是服务质量与管理水平的结合,忽视管理中计划、组织、领导、控制及创新的职能,长此以往,必然带来业主的不满。

三、我国住宅物业服务问题的对策

由于住宅物业服务中的问题长期存在,导致我国住宅物业的服务水平不高,影响我国物业的健康发展,因此,住宅物业服务中的问题需要亟待解决。

(一)优化人员结构,提升团队素养

物业服务企业的部分岗位的壁垒较低,部分物业服务企业的薪资水平在市场上没有竞争力,导致部分从业人员呈现出年龄偏大,学历较低,能力不足的现象。面对这种问题,物业服务企业可以从以下几个方面入手来解决问题。

1.增加招聘渠道,吸引专业人才

物业服务企业在招聘渠道上除了传统的线上和线下招聘外,还可以利用企业自身的影响力走进本科及大专院校,招聘拥有物业专业的院校学生作为实习生,并与院校合作采取定向培养机制,向物业服务企业输送专业人才。企业还可与物业协会加强联系,共享人才资源,扩大社招面。对于有条件的物业服务企业还可创办本企业的物业学院,企业培养自身所需人才,增强自我造血功能。

2.调整薪资结构,增强市场竞争力

物业服务企业中安保、保洁等基础岗位的工资不高,基层从业人员基本靠着工作时长来增加收入。笔者建议企业可设置奖金分级制度,根据员工的工作年限、工作经验来发放奖金。另外,住宅物业的服务企业为了提高工作人员的服务水平,还可以设置业主眼中的星级员工奖项,每月可由业主投票选取星级员工,以此促进工作人员的服务水平。最后,企业还可以引入末位淘汰机制,根据每季度对员工的考核分数来决定员工的岗位和薪资。

(二)多管齐下,提升从业人员技能

利用调整薪资结构不仅可以优化团队人员结构,还可以促进物业工作人员的技能水平,除此之外,物业服务企业还可以采取以下措施来提升工作人员的技能水平。

1.建立和完善培训制度

(下转第306页)

面对数字技术的冲击,党史学习教育更应加强理论体系建设。现有讲座课程多以党史与时政为主,教育内容时效性看似很强,实际效果则不然,存在两大主要弊端:第一,党课内容理论不足。扎实的理论基础是立德树人的根本,受教育对象只有从理论上理解并信服中共党史,才能从内而外的坚定共产主义信仰。数字技术提供的信息是碎片化的,长期就会导致思维碎片化,因此首先要夯实传统方式的理论体系教育作用。具体要做好党课、思政课与专题讲座之间的教育功能衔接,党课和思政课负责把党史教育的理论讲清楚,入脑入心,使之成为受教育对象的“内功”;专题讲座负责通过专题讲解不断加深加厚受教育对象的“内功”,使受教育对象在专题学习讨论中强化理论主体作用。第二,传统方式缺失实践教育环节。党史学习教育不能脱离社会现实,必须贴近社会、贴近生活、贴近实际,通过社会实践加深党史理论的学习,再通过理论指导社会实践,提升对理论的认识,完成“实践—认识—再实践”的认识发展过程,这是利用数字技术提升党史学习教育时效性的重要前提。

2、合理利用大众数字技术,做好线上线下相融合

搭建党史学习教育大众网络平台,例如微信公众号、今日头条号或抖音号等,推送党史及时政信息,信息虽然有碎片化性质,但可以通过系列信息构成信息矩阵,从而实现信息整合。搭建党史学习教育网络教育平台的目的是让党史学习教育占领网络信息交流阵地,使大众数字技术平台成为开展党史学习教育的新载体、新手段,强化线上平台的引导功能和育人功能。利用数字技术搭建党史学习教育网络平台,需要切实提高平台的点击率、渗透力和影响力,微信公众号、今日头条号或抖音号等数字技术平台时效性最强,没有点击率,就没有影响力,没有影响力,就谈不上渗透力,党史学习教育的效果就体现不出来,因此要想想方设法提高这些数字技术平台推送的党史及时政信息的吸引力,亲和力,使之充满思想魅力,让受教育对象在不知不觉中接受党史教育。

3、党史学习教育要突出个性化,要与生活衔接

具体到党史学习教育的实际,首先要掌握受教育对象的思想状况,也就是掌握学情,其次要针对受教育对象的具体情况精选党史教育的教学材料,第三是做到教学内容精编,针对内容展开深度挖掘,结合教育对象实际情况、教育的时间节点来编排内容。学习强国软件是数字技术在这方面应用的典型范例,学习强国的设计将党史学习教育生活化,把教育内容还原到受教育对象所熟悉的生活世界之中,同时把生活世界生动鲜活的教育资源及时总结吸纳到党史学习教育里,融通“理论世界”和“生活世界”,把精深的党史通俗化,把抽象的理论具体化,从而达到党史教育情感共振、思想共识的良好效果。

四、结语

“欲知大道,必先为史。”党史学习教育需主动把握数字技术时代特点,在教育方法革新中把握好党史主题、主线、主流和本质教育,探索数字化教育新途径,在中国共产党建党一百周年之际,抓住机遇不断提升党史学习教育的时效性,进一步增强受教育对象的忧党之心、为党之责、强党之志,进一步坚守共产党人的精神追求和政治本色。

参考文献:

- [1]习近平.在全国党史工作会议上的讲话(摘要)[J].中共党史研究,2010(8):5
- [2]徐京跃,李亚杰.党史研究要坚持党性科学性统一[N].新华每日电讯,2010-07-22.
- [3]郭帅鹏,陈艳,范传吉.微信时代大学生党史教育创新路径探析[J].学理论,2015(24):113-114.
- [4]况建军.浅析习近平关于党史和党史工作思想[J].党史文苑,2017(6):61.
- [5]唐正芒.高校重开中共党史课程的重要性与紧迫性[J].党史研究与教学,2013(5):4,6.

作者简介:孙云海(1977.08—)男,汉族,大连人,硕士,副教授,研究方向:思想政治教育、科学技术哲学

(上接第300页)

大多物业服务企业对员工的培训都流于形式,对物业基本岗位的技能、服务意识及礼仪、物业法律法规等培训内容涉及较少。物业服务企业要根据自身经营情况及工作人员的特点设计有针对性的培训内容,根据实际工作情况按照每周培训一次,一次培训40-60分钟来进行,对培训完成的内容要不定期的进行抽查,保证学员能够掌握培训内容。此外,工作人员可以针对特定岗位进行在岗培训,采取边做、边学、边提高的方法。例如:在清洗地毯的工作就可以在岗完成,清洁人员可以在边工作的时候边学习高泡清洗方法及机器设备的使用。

2.采取多种形式提高专业技能

除了培训员工外,企业还可以通过讨论会、研讨会、座谈会、报告会等多种形式对员工进行培训。例如:对住宅物业从业人员可以不定期展开比赛,物业服务企业可以举办清洁技能竞技、设备维修竞技、安保技能评比等比赛,让工作人员在比赛中充分发挥自己的专业能力,参赛人员相互学习,互通有无,达到以赛促练的目的,在比赛中提升自身专业技能。

(三)培养服务意识,强调精细化管理

物业服务企业,特别是住宅物业的工作人员一定要树立“小物业,大民生”的服务理念,从业人员要清醒的认识到物业工作关系

到民生、关系到社会稳定,尤其是在疫情当下,物业人员应该对业主有充分的服务意识和防疫安全意识,配合政府确保住宅社区贯彻国家防疫政策。清楚业主对生活品质的具体需求,要树立主动服务的意识,积极去发现业主的需求,做到预见性服务和个性化服务相结合,将服务理念落实到工作当中去。

物业管理者可运用现代科技手段来规范物业服务,满足业主要求。物业精细化管理主要体现在物业的制度建设、专业技能、服务流程以及监督检查等方面。根据管控的目标将任务进行分解,在具体的环节上实行岗位责任制,建立工作奖惩制度,实行绩效考核制度,建立人才进出机制。同时,培养员工精细化管理理念,注重企业运营成本和业主满意度。

四、总结

物业进入我国四十多年的时间里,物业服务行业得到了快速的发展,物业服务在我国的城市管理中发挥着越来越重要的作用,其不仅影响着普通百姓的生活品质,还与民生、社会稳定、城市治理紧密相连。因此,物业服务企业必须要稳定健康的发展,这也是我们不断探索和创新的方向。

作者简介:宋刚(1985.11)男,汉族,天津人,北京第二外国语学院中瑞酒店管理教学事务部,讲师,本科,主要研究方向为物业运营管理、酒店运营管理,邮编:102601