

# 提升高校物业服务质量的对策分析

唐 平

长江师范学院 408000

**摘要:** 高校物业管理服务水平的现代化是高校治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。高校物业是大学快速发展的基本保障,但目前的发展相对滞后。促进高校物业管理行业的发展,加强校园物业的智能建设,提高服务质量是教师 and 学生的期望和需求。

**关键词:** 高校; 物业管理; 服务质量

随着招生规模的扩大和经济的持续发展,大学的规模不断扩大,师生对大学校园服务的内容和要求也在逐步提高。大学物业服务是物流管理的重要组成部分。与一般住宅物业服务相比,其服务目标是所有学院及大学的教职员及学生。服务的内容和需求也完全不同。因此,有必要根据需求的变化继续提供服务的内容和方法。因此,在控制物业管理服务成本的基础上,提出了有效的工作方法和对策,以有效提高物业服务的质量。这是高校物业管理部门迫切需要解决的问题。

## 一、高校物业服务的特点

1. 大学物业的规模和类型各不相同。随着高校规模的不断扩大,高校校园的规模也在不断扩大。与校园的建筑物的持续增加和继续建造的校园环境、校园区,区内建造建筑物、绿地及体育设施也迅速增长,管理规模远远超过普通的住宅物业和商业物业。其次,教育建筑、培训建筑、办公楼、宿舍、食堂等的功能不同,物业服务的内容和服务要求也不同,物业类型繁多。高校物业都是庞大的体量,校园安全、消防设施的维修和检查,维护校园的绿化等专业性强,一般都有系统性的管理和安排。

2. 服务对象人数多、责任大。高校招生规模的扩大,校园里的师生人数众多,数万人,师生来自不同的地区和民族,生活习惯也各不相同。对于学生来说,在高校学习和生活可以持续3-4年,多则近10年,这是性格、习惯和价值观发展的重要阶段和位置。大学的物业管理必须保证校园的安全、稳定和有序。此外,各高校的物业服务应满足的高校教育的属性和物流管理、教育环境和教育服务,并与行政管理 and 高校配合,并有一些政治任务。因此,除了满足许多服务对象外,高校的物业服务还必须承担高校的教育职能,这是一项重大责任。

3. 高校物业具有周期性、突发性。高校教学每年都有固定的寒假和暑假。高校的物业服务公司必须制定合理的工作计划,根据教学工作和季节性的高校教育,并安排一些影响生活、学习的工作,放假期间尽量配合。高校每年都有上级督察、专业技能竞赛、大规模文化体育活动甚至紧急情况的计划和安排。作为一个高校物业公司,它必须提高自己的

政治地位和服务意识,充分合作,提供全面的服务。

## 二、高校物业服务存在的问题

1. 缺乏物业服务创新。高校物业规模大、类型多,校园内不同功能的建筑类型较多,如办公楼、教学楼、宿舍楼,这就要求物业服务企业针对各种功能区域提供不同的服务内容和深度。物业服务缺乏创新。大学物业规模庞大,种类繁多,校园内有多种用途的建筑类型,包括办公楼、教学楼和宿舍。这就要求物业服务公司为不同的功能提供不同的服务内容和不同的服务水平。

2. 作为乙方的物业服务公司,它通常只提供基本的服务,如清洁和卫生,绿化和维护,以及设施 and 设备的维护。在甲方要求下乙方才补充某些部分服务内容、服务的内容是不够的,服役时间不及时、不到位、服务理念 and 创新不足的物业服务不能满足学生和教师的期望 and 要求物业服务方面。

3. 员工素质很差。自物业服务在大陆推出以来,已经过去了大约40年。一些物业服务公司已逐渐开始注重管理人才的培养,为业主提供更好的服务创新,并为自己的发展保留人才。至于物业从业者,从领导到员工,首先是教育水平低,可能不符合价值观的高校的教师和学生,以及他们的理解力和事物的要求并不一致,并无法满足高校发展的需要。其次,员工的年龄太大了。纵观来看,清洁人员在各高校,他们几乎50多岁甚至60岁左右,没有专业技能,投资效率低下的劳动力和无法接受新事物 and 新技术,使高校拥有更智能、信息的构建 and 应用带来了障碍。

4. 校园物业服务的信息化滞后。在物业管理的初始阶段,大多数物业服务公司依靠体力劳动来完成服务工作。劳动力投入大,服务不及时,服务效果往往差,导致服务各方之间持续的纠纷,尤其是在住宅物业方面。随着信息化的发展,住宅物业正在向智能社区转变,尤其是对于新建的住宅社区。在大学校园里,许多物业服务公司仍然使用传统的手工管理。单一的、停滞不前的物业管理方法无法满足学院教师 and 学生的信息化需求,导致服务的混乱。

## 三、提升服务效益与质量的对策和建议

1. 集约化管理与适度竞争相结合对于拥有大量物业的高校来说, 实施物业服务人员管理和资源共享是减少物业支出的主要途径。然而, 如果整个校园的物业管理过于集中在一两个物业公司, 往往会导致竞争不足, 对房地产公司的危机缺乏认识, 以及缺乏提高服务质量的动力。另一方面, 如果引入太多的物业公司, 项目将过于分散, 员工和资源将是重复配置。因此, 在物业管理社会化、集约化管理和适度竞争, 可以合并整合所有物业的项目, 并根据使用功能, 如教学大楼、办公大楼、实验大楼等, 或根据地理位置相邻形成一定规模的房地产项目组。每个项目小组都在协调人员和资源的分配, 进行物业服务的招标, 并将校园内的物业公司数量控制在3家左右, 以保持适度的竞争。

2. 为了实施物业服务采购招标制度, 将集约管理与适度竞争相结合, 有必要打破物业项目的招标模式。高校可以为物业服务公司建立招标制度。根据现行法律法规, 招标管理部门对投标的物业公司进行筛选, 最终选择约3家预选的物业服务提供商。在购买新落成或翻新的物业管理服务时, 你可从入围的物业公司中选择一家, 而无须进一步招标。全面考虑公司对项目的管理, 并为新员工和资源的分配作出安排, 以达到减少重复配置和提高经济效益的目标。

3. 建立多层次、多维的服务质量评价体系。建立的评价体系和评价服务质量、用户服务、物业管理和其他有关部门直接相关的物业管理服务必须列入评估范围实施, 并尽可能以充分吸收各方意见和建议。同时, 要建立多层次多维度的考核评估指标: 硬指标和软指标的组合。硬指标具体指标是指可根据数据量化的维修时间率、修理率、投诉率等指标进行考核; 软指标是指更主观和不可量化的指标如客户满意度。

纵向指标与纵向指标相结合。横向指标是高校内不同物业公司的业绩、服务能力、服务态度等指标的横向比较, 反映的是被考核的物业公司相对于校内其他公司所具有的优势和存在的差距。纵向指标则是被考核的物业公司现阶段的业绩、服务能力、服务态度等方面与其自身历史同类指标的比较, 体现的是物业公司自身服务质量是否有改进及改进的程度如何。

4. 利用高校的资源建立一个线上物业管理平台。高校在科学研究方面处于其他行业的前沿。它们也是培养高质量人才的基地。高质量的知识型教师和学生, 对高科技有很强的接受度。高校物业管理可以在现有高校信息平台的基础上, 将整个物业管理流程整合到信息管理中, 建立一个在线物业管理平台。用户可随时上传维护要求或其他服务、相关照片以及管理平台和移动电话应用终端的位置; 有关的服务人员能够及时了解用户的需求, 并及时进行相应的处理; 用户还可以在平台和终端上了解处理结果, 实时提交通知。物业管理服务在整个周期内均在网上进行, 方便用户, 提高物

业服务质素评估的即时性、客观性和准确性, 并可为物业公司提供改善服务质素的数据。物业管理公司可以从管理平台获取问题和投诉处理进度等数据, 改善员工的工作方式。

5. 加强物业服务人员的专业培训, 高校在科学研究和教学方面具有独特的优势, 在其他领域具有无与伦比的教学硬件优势。高科技结合的优势, 利用现代多媒体方法和各种智能教室培训课件, 用生动、直观的互动及物业服务人员专业培训, 从而可以大大提高培训效果, 并有效提高物业服务人员专业水平和服务质量。还积极组织物业公司之间的商业比赛, 在校园里做各种大赛消防、清洁、保养和其他技能之间的相互学习和交流, 并且帮助提高物业管理服务的整体质量和水平。

此外实时状态, 是可以理解的方方面面, 物业管理平台上, 通过分析数据, 并提前预测用户的需求相比, 与历史数据的分析, 和改变模式“用户需求服务”模式为“预先判断用户需求服务”, 有效提高了服务质量。而学校物业管理则可从管理平台中实时获取物业管理服务质量考核评估指标中的纵向指标数据, 以评估物业公司服务质量改进和有效促进物业管理服务的改善。整个学校的水平。

结论: 在高校物业管理中, 服务和教育功能、公共利益和经济利益是紧密联系和不可分割的。物业管理社会化的过程中, 高校应充分考虑社会和经济效益的物业管理服务, 利用自己的技术优势、教育资源、人才和寻找物业管理模式和方法, 提高质量。加强与物业公司的合作。它们之间的合作积极, 为教育创造良好的校园环境, 为学校和企业带来互利共赢的成果。

## 参考文献:

- [1] 沈琳芝. 寓教于乐的小学数学游戏化教学策略探究[J]. 知识文库, 2021(08):114-115.
- [2] 张春博. 基于核心素养理念探究初中数学的教学策略[J]. 天天爱科学(教学研究), 2021(04):63-64.
- [3] 梁娟. 数学核心素养理念下的初中数学课堂教学实践探索[J]. 考试周刊, 2021(20):61-62.
- [4] 高秋芬. 探析小学数学教学中游戏化教学法的应用[J]. 科学咨询(科技·管理), 2021(03):272-273.
- [5] 葛立强. 论初中数学教学中师生互动模式的构建[J]. 新智慧, 2021(03):65-66.
- [6] 张志. 高校物业管理服务质量评价研究——以河南省C大学为例[J]. 高校后勤研究, 2020(12):58-61+64.
- [7] 王跃. 高校物业外包服务质量提升对策研究[J]. 高校后勤研究, 2018(09):15-17.
- [8] 萧映华. 高校物业现代化管理服务质量提升[J]. 长江丛刊, 2018(17):214.
- [9] 胡正军. 以科学发展观提升高校学生公寓物业管理水平[J]. 高校后勤研究, 2010(03):16-18.