

小区物业管理的问题及发展路径探讨

吴雪亮

新疆生产建设兵团第一师阿拉尔市十六团城镇管理服务中心

[摘要]物业管理工作在很大程度上提高了人们的生产生活质量。随着城市化水平日渐提升,物业管理在城市化进程的过程中发挥着重要的作用。基于这样的思考,小区物业服务部门的行为直接影响着物业管理的发展。面对问题,小区物业管理业应提高核心竞争力的同时,转变管理和服务理念,促进物业管理的进步和发展。物业管理是居民生活的必要消费内容,因此人们对物业管理的水平也提出了更高的要求。在物业管理竞争激烈的情况下,只有提高自身服务意识,转变发展方式,走创新发展之路,才能树立更优质的物业管理品牌,获得大众的认可。社会服务体系日渐完善,居民对物业管理方式创新性的需求也不断提高。物业管理服务需要重视提高居民的生活满意度,为居民的生活提供便利的条件。

[关键词]小区物业管理; 问题; 发展路径

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.723

引言

随着市场经济的壮大,国内房地产行业的发展速度不断提升,这也为物业管理及相关行业的诞生提供了条件。最近几年,诸多领域纷纷选择引入物业管理工作,这表明作为管理体系的一种,物业管理已得到较为广泛的应用,并为人们生活创造了便利。而市场经济发展所带来影响,主要是使物业管理所涉及内容更加多元,既有传统的安保、维修和清洁,还有绿化、消防等,其服务模式以及服务领域也与以往不同。可享受物业管理所提供相关服务的主体,由早期的小区,逐渐向医院、公园及商场延伸,在物业管理行业持续发展的背景下,人们日常生活质量较过去有所提高,这对构建和谐社区具有重要意义。此外,在新经济时代,要想使物业管理优势得到充分发挥,关键是要尽快转变思想,以智能化以及信息化为立足点,基于移动互联对工作效率进行优化,在全新思维的指导下,加大对人才进行培养的力,对经济创新还有管理模式创新工作加以落实,确保相关公司所获得经济效益达到预期。

1 当前团场小城镇小区物业管理服务的具体内容和状态

在国家政策出台之前,大多数居民居住在封闭的定居点,大多数没有或没有足够的公共设施。部分居民的日常生活不适宜或地理上远离居民点。在我国,社区物业管理的概念最初是模糊的,主要由小区办事处管理。这对社区管理的效率和区办事处工作人员的工作量有很大影响。随着社会的发展和国外先进物业管理理念的探索,房地产经纪人在自治区逐步建立了物业管理,为了提高人民的生活质量。例如,团场小城镇管理系统不仅提高了居民的生活水平和生活质量,还通过物业管理服务树立了良好的企业形象。目前,封闭式住宅小区的管理面临诸多挑战。首先,封闭小区的地理位置较为特殊,因为许多封闭小区建设较早,地区相对集中。在高峰期,小区内的人口流动可能导致街头骚乱,这不利于团场小城镇交通规划。第二,地方公共资源没有得到充分利用。封闭式住宅区没有大型超市等公共设施和资源,极大地限制了居民的生活。同时,孤立社区的地理位置不符合现代城市建设的要求,阻碍了团场小城镇的现代化建设。第三,社区缺乏足够的动力,其居民无法感受到小区物业管理服务的温暖和民众的集体认知。

2 团场小城镇小区物业管理存在的问题

2.1 多方联动、民主协商的机制不健全

完善的民主协商议事机制和监督评议机制是小区治理质量的保证。然而,目前业主委员会参与小区治理的多元共治、民主协商的格局还未普遍形成。一是缺少信息化综合平台,各参与主体在信息共享、责任分工和沟通协调上存在困难。参与主体相互之间无法实现有效互动,物业服务企业、业主委员会及街道办等由于体制、资金等原因,各干各事,导致各方在参与社区治理时未能发挥应有的作用。二是在对团场小城镇小区内的矛盾纠纷和疑难问题的处理上,因缺乏民主协商机制导致出现各主体间沟通协调不畅的问题,降低了工作效率。三是团场小城镇小区社会组织数量和种类偏低,参与小区治理的力量较弱,无法进一步推动团场小城镇小区治理的现代化。

2.2 缺乏管理人才

从服务居民生活角度出发,物业管理处于服务的基层,与居民的接触最为频繁,能够有效发现居民生活中存在的问题。因此,团场小城镇物业管理工作人员工作复杂,需要处理的事项较多,服务的基数较大,但是在待遇和薪资方面却不成正比。这就使得物业管理人才流动性较大,管理人员的业务素质也难以满足常态工作的需求。因此,在物业管理行业中,出现了入职门槛低的问题。这些低学历的从业人员使得物业管理企业的发展受到了很大的限制。在常规工作中,物业管理部门没有重视人才能力的提升。低素质的从业人员会因为得不到适宜的培训,而大大降低工作效率。高素质人才又会因为工作中得不到提升,而选择改换其他的工作。这些因素最终导致物业管理企业人员不足的现实问题。

2.3 公共维修基金使用阻力较大

团场小城镇小区内所配备的各种消防设备设施在长期的使用过程中也经常会出现各种问题,为使这些设备设施能够发挥其应有的作用,物业管理企业就需要在日常的工作中,定期开展对消防设备设施的检查,根据消防设备设施的情况,及时组织专人来维修,但在维修工作的进行中,往往需要有足够的维修资金保障。很多物业管理企业内虽然都设立有公共维修基金,但在具体的应用过程中,却存在较大的阻力,一些业主方对于消防安全工作的重视度不够,常常会在物业管理企业进行公共维修资金的使用时,存在一定的争议,过大的公共维修基金使用阻力,给团场小城镇小区物业安全管理带来了极大的挑战。

3 团场小城镇小区物业管理发展路径

3.1 构建民主协商、监督评议的长效机制

完善工作机制，建立多元共治下的民主协商和监督评议机制。一是让业主委员会参与到小区治理中，组织业主共同决定物业管理事项。对于业主委员会成立困难的小区，可先成立物业管理委员会，解决业主大会、业主委员会缺位的难题。物业管理委员会的成立也将有利于后续业主大会的召开和业主委员会的推进。二是实行民主协商机制，让居民委员会、物业服务企业、住房城乡建设部门等共同研究和解决居民关心的重大问题，调解物业服务工作中的矛盾纠纷。三是在监督评议方面，鼓励社区管理者、居委会及业委会成员兼任物业服务企业质量经理，吸纳物业服务企业的党员负责人兼任社区党组织成员，达到互相监督、资源共享，良性互动的工作成效。四是进一步发展各类小区社会组织，推进小区、社会组织在社会工作上的联动，引导各主体更好地参与小区共治。

3.2 提升管理人员综合素养

在开展工作的時候，我們應從從業人員的角度出發，借助一切手段提高從業人員的綜合素質和業務水平，為此我們應借助網絡和實體培訓的方式來滿足從業人員發展的需求。其次，我們應制定有效的考評機制，強化從業人員的個體認知，讓從業人員明確工作的嚴肅性和企業管理的科學性。通過這樣的方式不僅能夠有效規範已有員工的從業質量，還能夠憑借人性化的文化形象吸引更多的專業人才。在物業管理發展中，我們要充分重視專業人才所起到的引領性作用，促進從業人員之間的有效競爭，提高個體人員的工作能力。對人才的培養不能只局限於物業管理的影響，還應該從個人角度出發。管理人員需要對員工進行系統的觀察，發現他們身上所存在的優點和缺點，讓員工能夠通過自我提升和有效的學習，改正身上存在的問題，更好的為企業發展貢獻自己的力量。針對這一問題，我們應重點提升從業人員的責任意識。在團場小鎮區物業管理過程中，從業人員的責任感不僅體現在自己的工作崗位上，還體現在對社會服務的角度上。良好的服務意識能夠幫助從業人員有效規範自身的行為，在改良工作手段的時候，能夠從居民的角度出發有效的配合企業發展的規劃。

3.3 加强对物业管理单位的监督执法

关于团场小城镇小区消防安全管理工作，我国在多年的探索和实践过程中，已经陆续出台了各项的法律法规，这些法律法规可作为物业消防安全管理的依据。因此，为保障物业消防安全可严格按照有关的法律法规组织开展，要强化物业管理企业的监督执法，使得在严格执法约束下，物业管理单位都能够严格约束自身的行为，定期组织防火巡查、安全出口、疏散通道、消防车通道等的全面检查，以保障这些消防设施设备均可正常使用，使得在出现了火灾事故后，物业管理单位可立即启动应急预案，快速联动各个部门进行消防救援。当在监督执法时发现了物业管理企业的工作不足，立即督促其限期整改。

3.4 提高管理规范化水平

对管理模式进行创新的过程中，综合考虑多方因素，确定未来发展方向，将发展目标由早期的小而全转变成专而精。在落实相关工作时，有以下几项工作需要引起重视：首

先是落实人才发展战略，将提升人才稳定性与培养人才的工作放在同等重要的高度，在保证人才所具有优势得到最大程度发展的基础上，有效解决人才频繁流动等问题。其次是对自身职能加以明确，提前对业主所具有诉求进行调查，确保业主所提出合理需求可得到应有满足。由业主委员会对相关公司进行实时监督，确保物业管理以及服务水平达到预期。最后是对开发商所预留问题进行处理时，团场小城镇小区物业管理应对权责归属加以明确，尽量避免自身和业主发生矛盾，为行业发展助力。

3.5 建立健全相关信息系统

随着信息化技术和手段的广为应用，团场小城镇小区物业管理也应从信息化发展的过程中，找到适宜的创新性手段。在管理信息系统的时候，小区物业管理需要从服务对象出发，强化高层管理人员的信息处理水平，提高信息系统在常规管理和实际操作中的作用，以此来强化有效信息的收集和處理。小区物業管理人員每天需要應對大量的數據信息，對這些數據的有效分析，能夠增強物業管理人員對居民生活問題的了解，以便開展深層次的服務工作。同時，對數據的有效分析也能夠增強從業人員的業務能力和水平，便於提高物業管理的服務質量。面對社會的不斷發展，各行各業強烈呼喚複合型人才的誕生。這些人才的培養，正是得益於信息化技術手段的傳播。針對這樣的情況，在小区物業管理中更應該重視從業人員的技術培訓，以此來提高信息化技術手段的應用。信息化技術手段的應用不僅適合基層管理部門，也適合高層管理人員。對信息化手段的應用就是為了建立健全服務管理系統。科學的信息系統能在小区物業管理的運行中發揮著重要的作用。隨著社會經濟的發展，大數據技術在人們的生活中得到了廣泛的應用。大數據手段的使用，可以提高小区物業管理對個體情況的認知，在數據分析的基礎上，了解居民的需要，從而針對這些問題和需要提供系統性的服務。有了這樣的認識，我們才能進一步提升服務管理的質量在有效的運行中健全信息系統。

结束语

总之，在团场小城镇小区物业管理的发展中，要特别重视创新意识在工作中所发挥的积极效用。在应对管理问题时，秉持服务大众，服务社区的意识从多个角度改良自身的战略结构，以灵活的方式充分发挥管理人员的业务水平，以信息化技术手段为杠杆改善物业管理的经营环境，为人们创造出具有现实价值的服务，确保企业具有较高的认可度。竞争是促使企业发展的有效手段，为了迎合时代发展的新趋势，团场小城镇小区物业管理应在竞争中找到自身的定位，提高责任意识，满足居民的生活需求，为新时期物业管理发展找到一条专业化的道路。

参考文献

- [1] 于家仁, 李丹. 小区物业管理的问题及发展路径探讨[J]. 百科论坛电子杂志, 2020(7): 1848.
- [2] 李小莉. 物业管理企业物业服务创新探讨[J]. 科技投资, 2020(1): 150.
- [3] 李永辉. 物业管理企业物业服务创新探究[J]. 中外交流, 2020, 26(50): 135.