

浅析物业管理服务行业存在的问题与发展对策研究

杨军海

DOI:10.18686/bd.v2i10.1745

[摘要] 随着我国经济高速发展,作为国民经济支柱之一的房地产业起着举足轻重的作用。同时,与房地产业相关的物业管理服务业也得到了快速发展,但在发展的过程中也存在着一系列突出的问题。物业管理服务在房地产后期管理活动中占有重要的地位,物业管理服务水平的高低直接决定着业主生活质量及周围环境的好坏。本文就现在我国物业管理服务行业存在的问题进行探讨,并提出相关的发展策略。

[关键词] 物业管理服务;问题;对策

近年来,在建筑领域发展的推动下,我国物业服务得到了很大的进步,通过管理物业服务领域相关研究人员的不懈努力,物业管理服务的水平有所提升,并且,为我国人居环境质量的提高做出了极大的贡献,但仍存在着诸多的问题,需要解决。

1 我国物业管理服务存在的问题

1.1 认识上的偏见,阻碍业主与物业的有效沟通

物业管理在国外发展已有 100 多年的历史,发达国家物业管理已经积累了丰富的经验。与他们相比,我国物业管理服务既缺乏成熟的经验和技能,又缺乏专业的管理人才,特别是从业人员和部分业主在思想认识上对物业工作存在严重的偏见,从业人员认为物业和业主就是“管理与被管理”的关系,业主则认为其与物业之间就是“主人”与“仆人”的关系,而这些认识上的偏见,阻碍了物业管理服务企业与企业很难进行有效的沟通。

笔者认为,物业从根本上来讲就是围绕满足业主的合理需求,及时为业主提供服务的组织,物业的存在离不开业主的支持,业主日常合理需求的满足需要物业公司来保障,二者是相互依存,互利共生的关系。

1.2 认识不够深刻,不能及时满足行业发展的需要

在我国,物业管理服务企业如果想要取得很大的发展,那政府的支持是必不可少的。然而,政府的行为也会存在一些疏忽和偏差,这些疏漏在一定程度上阻碍着物业管理服务企业的良性发展。一方面,政府部门对物业管理服务企业的认识不够深刻。政府并没有把物业管理服务企业放在当今经济发展的重要环节之中,从位置的摆放上来讲就存在着误区。政府为了减轻负担而只是把物业管理企业当成了替代品。另一方面,政府管理体制还需要进一步的改善。虽然物业管理企业以房地产为依托,但它的服务对象是广大的人民群众。

因此,物业管理企业与政府部门、公共部门以及其他部门就有着千丝万缕的联系。正是由于物业管理服务所涉及的部门过多、服务种类非常复杂,因而导致政府制定的物业管理法规不能满足物业管理服务企业发展的需要,使物业管理服务行业发展不够健全。

1.3 素质上的偏低,困扰行业的健康持续发展

由于我国物业管理服务起步较晚,物业管理学科的建立还处于探索阶段,优秀的专业人才匮乏。

目前,我国开设物业管理专业的高等院校是少之又少,面对如此大量人才需求的物业管理服务行业犹如杯水车薪。缺乏专业人才的培养,使得从事物业管理服务工作的人员的知识结构参差不齐,因此,企业主要是通过社会应聘方式招纳从业人员。《物业管理条例》第 33 条规定“从事物业管理的人员应当按照国家有关规定,取得职业资格证书。”即便如此,真正能够持证上岗的技术人员却并不多,从事物业管理服务的人员大多来自“转制、转岗、转业”的人员及农村剩余劳动力,他们素质整体偏低。但物业管理服务中的维修、绿化、保洁、保安等工种均具有较强的技术性,这就要求物业管理服务人员不仅需要专业的技术知识,还需要其他多方面的综合素质运用的能力,而符合要求的从业人员少之又少。

由于物业服务行业是一个新兴行业,目前尚未建立起完善的从业人员行为规范以及行业管理标准,加之一些物业管理服务企业不重视对企业员工的素质提升,忽视对员工的职业道德教育和专业技术培训,同时,又没有制定严格的工作考核标准,导致了物业管理服务的观念、品质及内容得不到有效保证,形成了只追求利益而不在乎质量的恶性竞争,对整个物业管理服务行业造成巨大伤害。

笔者认为,改变从业人员素质偏低的现状,是保障物业管理行业健康持续发展的必由之路。

1.4 法制不够完善,导致业主与物业的矛盾与冲突日趋凸显中国物业管理的法规与行业发展的协调性与层次性差。

近年来,我国虽然出台了诸如《物业管理条例》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费管理办法》、《物业管理企业资质管理办法》等一系列的法规及规章制度,对规范物业管理的运作起到了一定的作用,但却没有建立出一套健全的物业管理法律法规,因此,使得在物业管理服务过程中遇到的一些问题无法得到有效解决,一些物业管理企业给予业主的承诺但却没有落实到位。与此

同时,很多房屋产权的界定不够明确,物业管理企业所具有的权利与责任无法明确,导致了业主与物业管理企业无法进行有效地沟通。在物业服务收费方面也没有出台相关的收费依据和标准,这给物业管理和费用收取带来了极大的困难。

国家计委、建设部在1996年2月就颁发了《城市住宅小区物业管理服务收费暂行办法》对提供物业管理的收费作出了明确规定,但各地物价主管部门并没有严格实施,因而导致了有些物业管理服务企业忽视业主的合法权益,出现了多收费甚至乱收费的现象。加之,制度上的不完善,引起了各类矛盾与冲突。

在我国,城市住宅小区物业管理纠纷随着物业管理制度的推行以及物业管理市场竞争的加剧不仅呈逐年上升趋势,还呈现出处理难度大、纠纷多样化、当事人群体化等特点。

2 提高我国物业服务水平的对策

2.1 加强企业自律,完善企业自身的管理体制。

物业管理部门要加强企业自律,因为真正适合广大业主需求的是一种优质、规范、合理、稳定的物业服务,是建立在物业管理服务企业“依法办事”、“管服结合”、“规范自律”基础上的质价相符的服务。要提供这样的服务,必然需要物业管理服务企业不断提高自身的管理水平和服务质量。物业管理服务企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地,必须加快自身的体制改革,建立现代化企业制度,并推进市场化进程。这就要做到在企业内部建立各类人员岗位职责,制定各项工作操作规程,规范员工行为,通过培训学习提高员工素质,同时,加强各部门的有效沟通,树立以“提高服务质量与水平”为宗旨的服务理念,完善企业自身的管理体制。

2.2 明确权利义务,发挥业主委员会的纽带作用

通过民主投票形式成立业主委员会,并明确业主委员会监督、协调和维权的职责,国家及物业管理服务企业应当尽早建立健全法规及相关管理制度和对业委会的性质、权利义务、职责范围等作出明确的规定,并加强业委会的执行力,只有这样,业委会才有能力和权利与物业公司、开发商等进行谈判甚至抗衡,真正发挥业委会的纽带作用。

2.3 建立培训机制,提高从业人员的综合素质

物业管理服务企业要建立培训机制,因为做好物业管理服务工作的重要保障是有一支责任心强、技术硬、素质高的专业队伍,这就需要对从业人员进行专业基础知识、法律基础知识、心理学、物业经营学、计算机应用等各方面

知识的讲授、示范训练、实践考试等。如对保安员进行军事化管理、应急预案演练;对保洁员进行服务程序化、服务标准化、服务技能的培训与考核;对维修人员进行安全操作规程、服务礼仪和回访等培训,并逐步实现持证上岗,不断提高企业员工技术、技能及管理水平。

2.4 完善法律法规,推动物业管理服务企业的健康发展

物业管理涉及范围十分广泛,既涉及与政府的关系,又涉及与供水、供电、供气、物价、工商、税务、市政、环卫、绿化、电信等部门的关系,这些关系如果没有法律法规进行规范和调整,将难以保证物业服务企业健康、快速的发展。

因此,政府应当加快立法,加大政府的扶持力度,营造一个良好的政策环境和和谐的经营氛围,以保证其快速健康的发展。物业管理服务企业也应认真贯彻执行《物业管理条例》和有关法律法规,积极推动物业管理服务企业的健康发展。

2.5 加大监管力度,促进物业管理服务企业的持续发展

政府要严格规范物业管理服务企业的服务行为,保证政府指导价格的权威性与指导性,规范物业管理服务企业的指导行为。各地方应根据实际情况制定质量评价体系,组织相关人员对物业管理服务项目进行服务质量评定,物业管理服务企业应遵循国家的相关法律法规,促使物业管理服务企业的持续发展。

3 结语

综上所述,我国的物业管理服务行业中所出现的问题,需要通过建立有效的监管体系依法治理物业管理服务市场,健全相关的法律法规以及加强政府的舆论宣传,不断提高业主对物业管理服务的认识,达到在服务过程中主动配合其工作,同时,利用自身资源优势建立多元化的经营策略,实现企业的健康持续发展。

[参考文献]

- [1]闫立朝.浅析我国物业管理的现状及发展前景[J].科技展望,2016,25(12):33.
- [2]陈云华.当前物业管理存在的问题及对策思考[J].现代物业(中旬刊),2018,(2):51.
- [3]罗聪明.物业管理中存在的问题及创优对策[J].现代物业(中旬刊),2018,(2):23.

作者简介:

杨军海(1987—)男,宁夏固原市人,本科学历,中级经济师,研究物业智能化管理,现从事物业管理工作。