

物业项目设备工程精细化管理研究

孔晓庆

上海益中巨泰(集团)股份有限公司青岛第二分公司 山东 青岛 266005

摘要: 随着物业行业升级,设备工程管理精细化成为核心需求。本文聚焦物业项目设备工程精细化管理展开研究。阐述其重要性,涵盖提升物业服务质量、降低运营成本、保障设备安全运行及增强企业竞争力等方面。剖析现存问题,包括管理理念滞后、人员素质不一、管理流程不规范、信息化水平低及监督考核机制缺失等。针对这些问题,提出更新管理理念、加强人员培训、优化管理流程、提高信息化水平、建立监督考核机制及加强与供应商合作等精细化管理策略,为物业项目设备工程管理提供参考。

关键词: 物业项目;设备工程;精细化管理;问题与对策

引言:在物业管理领域,设备工程的管理质量直接关系到物业项目的整体运营水平。随着社会发展与科技进步,物业项目设备日益复杂多样,传统管理模式已难以满足当下需求。物业项目设备工程精细化管理,成为提升物业服务质量、降低运营成本、保障设备安全稳定运行及增强企业竞争力的关键所在。然而,当前物业项目设备工程精细化管理仍存在诸多问题,制约着物业行业的进一步发展。因此,深入研究物业项目设备工程精细化管理具有重要的现实意义。

1 物业项目设备工程精细化管理的重要性

1.1 提升物业服务质量

物业项目设备工程精细化管理对提升物业服务质量意义重大。精细化管理能确保各类设备稳定、高效运行,像电梯的精准维护可减少故障发生,保障业主日常出行;供水供电设备的精细管控能避免停水停电情况,为业主生活提供便利。同时,通过建立完善的设备档案和巡检制度,能及时发现并解决潜在问题,快速响应业主关于设备使用的诉求。优质的服务体验能增强业主对物业的认可度和满意度,营造和谐的社区环境,进而提升物业整体服务质量。

1.2 降低运营成本

物业项目设备工程精细化管理是降低运营成本的有效途径。精细化管理注重设备的日常维护和预防性保养,能够提前发现设备的小故障并及时修复,避免故障扩大导致的大规模维修或更换,从而减少维修费用支出。同时,合理的设备运行安排和能源管理,可以降低设备能耗,节约水电等资源成本。

1.3 保障设备安全运行

保障设备安全运行是物业项目设备工程精细化管理的核心目标之一。通过精细化管理,制定严格的设备安

全操作规程和定期检查制度,能确保设备在安全状态下运行。例如,对消防设备进行精细化管理,定期检查、维护和更新,保证其在紧急情况下能正常发挥作用,保障业主的生命财产安全。

1.4 增强企业竞争力

在竞争激烈的物业市场中,物业项目设备工程精细化管理是增强企业竞争力的重要手段。精细化管理能够提升物业服务质量、降低运营成本、保障设备安全运行,这些优势将转化为企业的核心竞争力。优质的物业服务能吸引更多业主选择,提高项目的市场占有率;降低的运营成本能提升企业的利润空间,为企业发展提供资金支持;安全的设备运行环境能树立企业良好的品牌形象^[1]。

2 物业项目设备工程精细化管理存在的问题

2.1 管理理念滞后

当前,部分物业企业在项目设备工程管理中,仍秉持传统、粗放的管理理念。他们过于注重短期的成本控制,将主要精力放在设备出现故障后的维修上,而忽视了前期的预防性维护和全生命周期管理。这种理念导致设备故障频发,维修成本居高不下,还影响了物业服务的整体质量。同时,一些管理者缺乏创新意识和市场观念,未能及时跟上行业发展趋势,对智能化、信息化管理手段的应用重视不足,仍然依赖传统的人工管理方式,导致管理效率低下,无法满足现代物业项目设备工程管理的复杂需求,制约了企业的长远发展。

2.2 人员素质参差不齐

物业项目设备工程精细化管理对人员素质要求较高,但目前从业人员素质参差不齐的问题较为突出。一方面,专业技术人员数量不足,部分设备维护人员缺乏系统的专业知识和技能培训,对新型设备的原理、结构

和操作方法不熟悉,难以准确判断和处理设备故障,导致维修工作耗时费力且效果不佳。另一方面,管理人员的管理能力和综合素质有待提升,在设备采购、调配、使用等环节缺乏科学合理的规划和决策能力,无法有效协调各方资源,导致管理混乱,影响设备工程的整体运行效率和效益。

2.3 管理流程不规范

在物业项目设备工程管理中,管理流程不规范的现象普遍存在。从设备的采购环节来看,缺乏严格的供应商评估和选型标准,导致采购的设备质量参差不齐,性价比不高。在设备的使用和维护过程中,没有建立完善的操作规程和维护计划,设备的使用和维护随意性较大,容易造成设备的过度磨损和损坏。此外,设备报废处理流程也不规范,缺乏科学的评估和审批机制,导致一些仍可使用的设备被过早报废,造成资源浪费,同时也增加了企业的运营成本。

2.4 信息化水平较低

随着科技的不断发展,信息化管理已成为提升物业项目设备工程精细化管理水平的重要手段。然而,目前许多物业企业的信息化水平仍然较低。一方面,企业缺乏先进的设备管理信息系统,无法实时掌握设备的运行状态、维修记录和库存情况等信息,导致管理决策缺乏数据支持,容易出现失误。另一方面,企业与业主、供应商之间的信息沟通不畅,无法及时传递设备故障、维修进度等重要信息,影响了服务效率和客户满意度。

2.5 缺乏有效的监督考核机制

有效的监督考核机制是确保物业项目设备工程精细化管理落实到位的关键。但目前,大部分物业企业缺乏完善的监督考核体系。在监督方面,对设备管理过程的监督检查不够及时和全面,往往是在设备出现严重问题后才进行事后追查,无法及时发现和纠正管理中的漏洞和问题。在考核方面,考核指标不够科学合理,缺乏量化和可操作性,考核结果不能真实反映管理人员和维修人员的工作绩效,导致激励作用不明显^[2]。

3 物业项目设备工程精细化管理的相关策略

3.1 更新管理理念

物业项目设备工程精细化管理要求摒弃传统落后观念,树立全新管理理念。(1)强化全生命周期管理理念。从设备选型采购开始,就综合考虑其性能、质量、成本及后续维护等因素,确保设备符合项目需求且性价比高。在设备使用过程中,注重日常保养与定期维护,延长设备使用寿命,而非仅在设备出现故障时才进行维修。到设备报废阶段,也要科学评估,合理处理,实现

资源最大化利用。(2)树立预防性维护理念。改变以往“事后维修”的被动模式,通过定期巡检、状态监测等手段,提前发现设备潜在问题,及时采取措施消除隐患,将故障发生率降到最低,保障设备稳定运行,减少因设备故障对物业服务造成的负面影响。(3)秉持以客户为中心的服务理念。将业主对设备使用的满意度作为重要衡量标准,根据业主需求优化设备配置与服务流程,提升物业服务质量,增强业主对物业的认同感与忠诚度,进而提升企业的市场竞争力。

3.2 加强人员培训

加强人员培训是推动物业项目设备工程精细化管理的重要环节,对提升管理效能、保障设备稳定运行作用显著。(1)针对技术人员,要开展系统专业的技能培训。定期设置设备原理剖析、故障诊断与维修实操等课程,邀请行业专家或设备厂商技术人员授课,让技术人员深入掌握各类新型设备的特性与操作要点,有效提升解决复杂故障的能力。同时,积极鼓励技术人员参与外部技术交流活动,接触不同思路与方法,拓宽技术视野,紧跟行业前沿技术发展步伐。(2)对于管理人员,着重培养综合管理能力。开展项目管理、成本控制、质量监督等方面的培训,通过理论学习与实践指导,提升管理人员的规划、组织与协调能力,保障设备管理工作各环节紧密衔接、有序推进。(3)强化服务意识培训必不可少。通过理论宣讲与互动研讨,让员工深刻领会以客户为中心的服务理念,全面提升沟通技巧与应急处理能力。建立培训考核机制,将培训成果与员工绩效紧密挂钩,激发员工参与培训的积极性,促使其不断提升自身素质,为物业项目设备工程精细化管理提供坚实人才支撑。

3.3 优化管理流程

优化管理流程是提升物业项目设备工程精细化管理水平的核心环节,能有效提高管理效率与质量。(1)在设备采购流程上,要建立严格的供应商评估与筛选体系。综合考量供应商的信誉、产品质量、价格及售后服务等因素,通过招标、实地考察等方式,选择最优供应商,确保采购设备符合项目需求且性价比高。(2)设备使用流程方面,制定标准化操作规范。明确设备启动、运行、停机各环节的操作步骤与注意事项,组织操作人员培训学习,并进行考核,保证其严格按照规范操作,减少因误操作导致的设备故障。(3)维修管理流程需完善。接到报修后,迅速安排维修人员到场,快速准确诊断故障原因。建立维修档案,记录维修过程、更换零件等信息,便于后续分析与追溯。同时,对频繁出现故障的设

备,组织专项研讨,找出根源并采取改进措施。

3.4 提高信息化水平

在物业项目设备工程精细化管理中,提高信息化水平是打破传统管理局限、提升管理效率的关键举措。首先,物业企业应引入专业的设备管理信息系统,如CMMS(计算机化维护管理系统),将设备台账、维护计划、故障记录等核心数据纳入系统统一管理,实现设备全生命周期的数字化追踪,避免人工记录易出错、信息难追溯的问题。其次,借助物联网技术,在电梯、供水供电设备、消防系统等关键设备上安装智能传感器,实时采集设备运行参数(如温度、压力、运行时长),通过系统自动预警功能,及时发现设备异常,减少突发故障带来的损失。同时,搭建数据共享平台,打通物业内部各部门(如工程、客服、财务)的信息壁垒,让设备维护进度、成本消耗等信息实时共享,确保各环节协同高效。此外,需定期对信息化系统进行升级维护,保障系统稳定运行,并对员工开展系统操作培训,确保信息化工具真正落地应用,充分发挥其在精细化管理中的支撑作用。

3.5 建立有效的监督考核机制

建立有效的监督考核机制是物业项目设备工程精细化管理的重要保障。在监督方面,成立专门的监督小组,定期对设备工程管理的各个环节进行检查,涵盖设备维护计划执行、操作规范遵守、安全隐患排查等情况,确保管理工作严格按标准推进。同时,利用信息化手段,实时监控设备运行状态和管理流程,及时发现并纠正问题。考核上,制定科学合理的考核指标体系,从设备运行效率、故障发生率、维修及时性、成本控制等多维度进行量化考核。将考核结果与员工薪酬、晋升、奖励等挂钩,对表现优秀的员工给予物质和精神奖励,激发其工作积极性;对未达标的员工进行辅导和培训,若仍不改进则采取相应惩罚措施。通过有效的监督考核机制,形成闭环管理,不断提升物业项目设备工程精细化管理水平。

3.6 加强与供应商的合作

加强与设备供应商的合作,是物业项目设备工程精细化管理的重要支撑,能为设备全生命周期管理提供稳定保障。(1)需建立长期稳定的合作关系,优先选择产品质量可靠、售后服务响应快的供应商,签订明确的合作协议,清晰约定设备供应周期、质量标准、售后维护时效(如故障配件48小时内送达)及服务价格等内容,避免合作中的模糊地带。(2)推动供应商深度参与设备管理环节。在设备采购阶段,邀请供应商提供专业建议,根据物业项目需求推荐适配的设备型号;设备安装调试时,要求供应商派技术人员现场指导,确保安装规范;日常维护中,与供应商建立定期沟通机制,由供应商提供设备保养技巧培训,协助排查潜在故障风险。(3)建立供应商评价机制,从产品质量、交货及时性、售后响应速度等维度定期打分,对评价优秀的供应商,在后续采购中给予优先合作机会;对服务不达标的供应商,及时沟通整改,若多次整改无效则调整合作关系,通过良性互动实现双方共赢,为设备精细化管理提供持续支持^[3]。

结束语

物业项目设备工程精细化管理,是物业企业应对行业竞争、提升服务品质的必然选择。本文从精细化管理的重要性切入,剖析了当前管理中存在的理念、人员、流程等问题,并针对性提出更新理念、加强培训、优化流程、提升信息化水平、建立监督考核机制及深化供应商合作等策略,形成了一套较为完整的管理思路。未来,物业企业需结合自身实际,将精细化管理理念贯穿设备全生命周期,持续优化管理手段,不断提升设备管理效率与质量。

参考文献

- [1]陈耀从.物业项目设备工程精细化管理分析[J].中国市场,2021(16):111-112.
- [2]昌平.改进物业管理提升服务效能[N].昌吉日报(汉),2021.201-211(001).
- [3]周诚忠.物业项目设备工程精细化管理研究[J].设备管理与维修,2020(02):226-227.