

# 物业管理企业服务创新探析

李妮妮\*

潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司 山东 潍坊 261000

**摘要:** 目前,随着我国社会经济的不断发展,人们的生活水平和质量实现了进一步的提升,这就使得业主对于物业管理服务质量提出了更高的要求。针对这种现象,对于相关的物业管理公司而言,一定要对目前的发展趋势进行全面分析,加强对服务方面的创新工作,对于传统物业服务模式中存在的问题进行合理解决,从而为业主提供更加优质的服务,在最大程度上满足业主的生活需求。基于此,本文阐述了物业经营管理的内涵,分析了物业经营管理的重要性和必要性,梳理了目前物业经营管理中存在的问题,进而提出应对策略。

**关键词:** 物业管理; 物业服务; 创新

**DOI:** <https://doi.org/10.37155/2717-557X-0303-37>

## 引言

随着城市化水平日渐提升,物业管理企业在提高居民生活质量,促进城市化进程的过程中发挥着重要的作用。基于这样的思考,企业物业服务部门的行为直接影响着企业的发展。面对物业管理企业存在的问题,我们应在提高核心竞争力的同时,转变管理和服务理念,促进企业的进步和发展。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。在物业管理企业竞争激烈的情况下,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企业品牌,获得大众的认可。

## 一、物业管理服务创新的意义

创新思维在物业管理企业中的应用,使得物业管理企业能在市场经济的发展中占得一席之地。虽然在城市化开始的时期,物业管理企业面临着生存和发展的的问题,由于具有创新意识行业管理者的有益尝试,使得物业管理企业能够符合房地产市场的发展需要,在破除陈旧思想的情况下,开拓出一条符合自身行业发展的道路。有了这样的第一步才使得物业管理企业能够在时代中找到自身的价值和定位<sup>[1]</sup>。此外,积极的创新思维是提升物业管理企业发展的动力。物业管理企业之所以得以创建,就是为了有效解决房屋管理与居民住房的问题。这些问题严重的影响了房地产开发的效能。物业管理企业的发展有效避免了社会矛盾的产生,让城市化进程变的更加顺畅。有效的创新思维,能进一步推动企业运行机制的改革,转变管理者的行为方式,提高对行业发展的认知,让物业管理企业走向现代化。在应对时代发展的问题时,物业管理企业同样面临着重重的困难,无论是管理体制的转变和优化,还是运行机制的改革和完善都需要物业管理企业找到合理的解决措施。在这一问题的指引下,物业管理企业要想获得长远的发展,必须在多部门相互配合的情况下,以提高管理服务质量为核,借助创新的手段,探索出适合自身发展的有效方式。

## 二、目前物业管理企业物业服务中存在的问题

### 1. 缺少先进的服务理念

如今,在我国社会经济不断发展的背景下,对于相关的物业管理企业而言,要想满足社会经济发展要求,首先应该在思想上升树立出先进的服务理念,从而才能为人们提供更加优质的服务,最终赢得业主的满意,这对于物业管理企业未来发展有着非常重要的作用。如今,随着人们生活水平和质量的不断提升,人们逐渐形成了一定的物权意识,这就需要物业管理企业一定要对服务服务工作引起高度的重视。但是,在目前物业管理企业物业服务工作中,很多企业往往将重点放在了自身利益方面,而没有对业务本身需要和感受进行全面考虑,将自己作为小区管理人员,严重忽

\*通讯作者:李妮妮,女,1983年8月,籍贯:山东潍坊,学历:大学本科,毕业院校:山东建筑大学,研究方向:物业管理,工作单位:潍坊昌大公共建筑物业管理有限公司,职务:部门经理,邮箱:147243398@qq.com。

略了自身的重要职责,在很多服务工作上仍然还是传统的工作理念。正是因为这些问题的存在,导致物业管理企业在开展各项服务工作时没有对业主的情感进行充分考虑,这就对各项服务工作开展形成了非常严重的阻碍。

## 2. 物业经营管理的风险性较大

许多人都认为物业管理行业的利润不大,也不存在什么风险,物业服务企业如果进行规模化生产、集约化经营,就能一直保持市场竞争力。但是,这种观点不符合市场规律,并且会让物业服务行业失去进取的动力,导致发展后劲不足。物业服务企业要知道,在市场竞争中风险既是无处不在的,也是时刻变化的。无论是从经营管理的角度来说,还是从项目选择、价格控制的角度来说,物业项目的每个环节都有令人意想不到的风险,如果经营不慎,就可能带来巨大损失<sup>[2]</sup>。此外,物业管理的对象是不动产,其管理对象价值非常高,因此,物业配套的管理设备具有较高的价值量,管理经营性的资产务必小心谨慎。

## 3. 业主与物业服务企业之间,物业收费和服务质量不匹配的问题

低收费与高质量服务是市场中永存的一对矛盾。实地调研显示,大部分的业主具有物业服务消费意识,明白片面追求“低价物业”会使物业服务陷入恶性循环。在业主和物业服务企业的双向博弈过程中,业主不满意物业服务,经常采取拒缴物业费的方法逼迫物业服务企业提高服务质量;物业服务企业则强调“业主拖欠物业费”带来的经营压力,以降低服务质量倒逼业主缴纳物业费。“物业费与服务质量质价不相符”成为二者之间最突出的一个矛盾。从业主的角度来看,物业服务企业是“遇事不作为”且难以被行政处罚的一方。然而从物业服务企业的角度来看,物业服务在实际运营中承担了很多本应由开发商或供水供电、消防、城管等单位或部门解决的难题。部分业主为尽快解决遇到的问题,常采用非常规的手段如举报、投诉和电视台曝光,希望通过舆论压力逼迫物业服务企业妥协。物业服务企业为应对超出权责范围的难题消耗了大量的时间和精力,但是大部分的难题无法在短时间内解决。业主和物业服务企业之间没有建立有效的沟通渠道,使得本可以在纠纷初期就能解决的问题不断升级。

# 三、物业管理企业物业服务创新策略

## 1. 树立正确的物业服务理念

在物业管理企业物业服务创新工作中,首先,物业管理企业一定要在思想上树立出先进的服务理念,全面认识到自身工作的重要性,了解自身不但是小区的重要管理者,同时也是物业服务的重要提供者。首先,物业管理企业应该对业主要求进行全面了解,将其作为创新工作中的重点内容,在此基础上对各项资源进行充分利用,从而满足业主所提出的相关要求;其次,对于自身服务态度方面也应该做出相应的转变,在开展各项物业服务工作时,工作人员应该以诚恳的态度来回答业主的问题,针对业主所提出的需求进行全面了解,从而根据实际情况在第一时间内采取措施进行解决,通过这种方式才能不断提升业主的满意程度。因此,物业管理企业只有树立出现金的服务理念,在整个工作中秉承全心全意为业主服务的宗旨,从而赢得业主的满意,这对于提升物业管理企业物业服务质量有着非常重要的意义。

## 2. 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,物业管理企业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,物业管理企业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处理。物业管理企业每天需要应对大量的数据信息,对这些数据的有效分析,能够增强物业管理企业对居民生活问题的了解,以便开展深层次的服务工作。同时,对数据的有效分析也能够增强从业人员的业务能力和水平,便于提高物业管理企业的服务质量。面对社会的不断发展,各行各业强烈呼唤复合型人才的诞生。这些人才的培养,正是得益于信息化技术手段的传播。针对这样的情况,在物业管理企业中更应该重视从业人员的技术培训,以此来提高信息化技术手段的应用。信息化技术手段的应用不仅适合基层管理部门,也适合高层管理人员。对信息化手段的应用就是为了建立健全服务管理系统。科学的信息系统能在物业管理企业的运行中发挥着重要的作用<sup>[3]</sup>。随着社会经济的发展,大数据技术在人们的生活中得到了广泛的应用。大数据手段的使用,可以提高物业管理企业对个体情况的认知,在数据分析的基础上,了解居民的需要,从而针对这些问题和需要提供系统性的服务。有了这样的认识,我们才能进一步提升服务管理的质量在有效的运行中健全信息系统。

## 3. 提高业主委员会(物业管理委员会)组建率

加强分类指导,积极推动党建引领下业主委员会(物业管理委员会)组建工作。尚不具备成立业主委员会条件的小

区,要积极组建物业管理委员会。街道(乡镇)、社区党组织要积极引导党员业主参与管理小区公共事务,在基层治理中发挥先锋模范作用。着力提高有物业服务企业管理的小区业主委员会(物业管理委员会)组建率,重点做好商品房小区业主委员会(物业管理委员会)组建工作。

#### 4. 提供定制物业服务

物业管理企业应该对小区业主服务进行全面了解,在此基础上制定出完善的服务方案,并在此基础上不断拓展物业服务范围。首先,物业管理企业应该从服务实际进行充分考虑,给予业主充分选择的机会,保证在服务工作上可以具有一定的针对性,从而不断提升物业服务工作效率,同时还能为业主提供更加优质的服务。另外,通过定制物业服务的推出,还能在一定程度上提升业主的满意程度,对于物业管理企业也能形成一定的宣传作用,最终促进物业服务质量的提升,不断拓展物业管理企业服务规模,从而促进企业经济效益的提升。

#### 结束语

总之,在物业管理企业的发展中,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儿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,物业管理企业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,为新时期物业管理企业发展找到一条专业化的道路。

#### 参考文献

- [1]于家仁,李丹.物业管理企业物业服务创新研究[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].中国科技投资,2019(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,2019,26(50):135.