

物业管理企业面临的问题及对策

魏 萌

为适应机关后勤体制改革,推进服务社会化,机关事业单位投资创办了一批物业管理企业,他们在深化后勤体制改革、吸收富裕分流人员、为机关提供各种后勤服务等方面做出了积极贡献,但也存在先天不足,急需采取相应的对策。

一、问题

(一)普遍缺乏危机感和市场竞争机制

从目前物业管理队伍的整体看,从业人员普遍缺乏一种危机感和好学上进的精神,缺乏主动性和创造力,导致市场意识薄弱,伸手要饭吃,竞争能力低。比如:某机关办公楼物业管理企业招标资格预审中,12家物业企业投标有7家为机关事业单位创办的物业管理企业,2家为民营性质,3家为股份制企业。虽然对“资质、资信、注册资金、认证”等项的打分不相上下,但是从对“业绩、获优项目”等由市场决定的分值上不难看出,机关事业单位创办的物业企业明显落后于其它性质的企业。

(二)管理方式陈旧,缺乏服务意识

业主到单位上班去,物业管理人到小区上班来;业主下班回到小区,物业管理人也下班离开小区,业主真正需要服务的时候却看不到物业管理人。大多还是没有跳出“朝八晚五”的政府化、机关式的落后观念,使得物业管理企业及服务人员管理意识多,服务意识少,对服务二字理解的不深,服务不到位。

(三)缺乏专业管理人员

机关事业单位所属的物业公司的工作人员大多是改制前机关服务部门或后勤管理部门分流的人员,缺乏较高的文化素质和相应的工作经验,以及专业技术强的管理人才。

二、对策

(一)理顺关系,实行科学化管理

理顺机关事业单位与后勤服务单位之间的资产所有、占有使用、收益和处置等权属关系,落实物业企业法人财产权,建立健全资产经营责任制度。要借鉴优选民营物业管理企业的物业管理经验改造现有企业,同时发挥国有企业的优势,把政治思想工作贯穿于各项工作的始终。物业行业并非高科技产业,人力资源为第一,只要诚实服务好,最终会占领市场。

(二)树立紧迫感,增强创新精神

《关于改进和加强中央国家机关办公用房管理意见的实施细则》中规定:逐步放开机关办公用房物业管理市场,三年后全面采用招标方式选择物业管理公司,实现物业管理专业化。如果仅仅停留在机关房管处的管理模式上,不进一步提高自身水平,将丧失竞争力,迟早被市场规律无情地淘汰。要有敢吃螃蟹的精神,走向市场,按照市场规律办事,企业才能成熟和发展。

(三)建章立制,加强内部建设。

在物业管理的市场竞争中,如果说一个物业管理企业的设备精良、工作设施先进是竞争中的“硬件”,那么物业管理制度的完备、严密、科学、合理就是竞争中取胜的“软件”。物业管理制度是一项十分重要的基础性工作,没有规矩不成方圆,制定符合自身的管理规范,使员工在进行任何一项活动时,都有章可循。

(四)实施人才培养和绩效考核

企业的竞争归根结底是人才的竞争,人力资源管理处于企业管理的核心地位。随着事业单位改革的深化,按照身份管理的用人制度被打破,职业资格和职业技能培训将是物业管理培训的主要内容。同时,引入市场竞争机制,建立科学和规范的绩效考核体系和业务技能培训机制。

(五)狠抓服务,创建品牌

以服务为根本,以客户满意为宗旨,提高服务质量和水平,创出服务品牌。要不断在服务上下工夫。改善服务质量,提高服务水平,以规范化、亲情化、个性化的服务赢得业主和用户的认可。

(作者单位:劳动保障部机关服务局)

