

# Exploration of the Service Quality Management Measures of Property Management Enterprises in the New Period

Bing Diao

Beijing CBER Property Management Service Co., Ltd., Beijing, 100000, China

## Abstract

As a follow-up service and guarantee, property service gradually develops into an emerging industry and provides “invisible” services for owners, but the current property service can not improve the satisfaction of users, and even leads to the violent contradiction between users and property management enterprises, which seriously endangers the development of the property industry. This paper start from improving the quality of property management, analyze the problems and put forward solutions, combined with the needs of modern service.

## Keywords

new period; property management; service quality; management measures

## 新时期下物业管理企业服务品质管理的措施探究

刁冰

北京世邦魏理仕物业管理服务有限公司, 中国·北京 100000

## 摘要

物业服务作为一种后续服务和保障, 逐渐发展为一个新兴行业, 并为业主提供“无形”的服务, 但现阶段的物业服务还无法提高使用人的满意度, 甚至导致使用人与物业管理企业产生剧烈矛盾, 严重危害着物业行业的发展。论文从提高物业管理品质入手, 分析其中的问题并提出解决方法, 同时结合现代化服务管理的需求, 在相关法律法规以及物业行业的规定下, 促进物业服务企业的健康发展。

## 关键词

新时期; 物业管理; 服务品质; 管理措施

## 1 引言

随着物业行业的不断发展壮大, 人们对其的关注度也不断增加。因此, 物业管理企业必须找到发展的突破口, 才能不断加强自身的品质管理, 而服务作为管理企业得以生存的命脉, 能帮助企业赢得市场、增加综合效益。由此可见, 企业只有不断丰富内涵, 才能面对市场的挑战, 确保长盛不衰<sup>[1]</sup>。

## 2 物业管理企业品质管理

### 2.1 概念

物业行业是随着房地产发展壮大的, 主要工作即为业主

【作者简介】刁冰(1986-), 女, 中国黑龙江牡丹江人, 本科, 任职于北京世邦魏理仕物业管理服务有限公司, 综合服务经理, 从事企业管理研究, 现为对外经济贸易大学国际商学院在职人员高级课程研修班学员。

提供服务。而品质管理则代表了整个物业团队的工作质量, 是一个全过程、全体人员的体现。当下的许多物业管理企业都具备自己的品质管理部门, 来开展有效工作, 以此提高物业管理企业的服务品质。

### 2.2 重要性

物业管理企业的举手投足之间, 都代表着服务, 只有做好对其品质的管理, 才能从根本上提高自身的服务水平。通常物业服务的质量高低, 不仅关系到业主的权益, 更直接关系到自身的品牌价值和前景。因此, 物业管理企业会采取全方面、多层次以及专业化的服务, 来强化服务过程中的品质管理, 以达到提高业主满意度以及自身服务质量的效果, 此外, 还具有减少物业纠纷、提高物业企业经济效益和竞争力等效果<sup>[2]</sup>。

### 3 物业管理企业服务品质管理中存在的问题

#### 3.1 物业管理企业自身存在问题

①物业管理企业的内部协调问题：物业管理企业的品质管理，是需要各部门共同配合完成的。新时期下的物业管理更注重服务质量，但物业服务企业是具有一定工作流程和服务规范的，一旦其中出现工作协调性不强、流程不规范等问题，就很容易引起服务不达标。

②企业内部品质整改不到位且难以长久保持。在进行企业品质工作时，不仅要现场问题及时发现并整改，也要坚持改正后的标准。对此，物业管理企业可在日常进行巡查和监督，同时加强对企业内部的整改执行力度，才能有效提高企业品质管理的质量。就目前而言，中国的物业管理企业还难以把控品质整改的时间节点。

③物业管理企业前期工作不落实，后期工作也难以开展。此类问题多由房屋前期开发所致，会直接增加物业品质管理工作执行的难度。例如，工程前期的物业工程维修技术、资金以及物业服务的职责宣传不到位等问题。此外，由于业主并不熟悉物业服务工作的范围，导致其很容易将所有责任都归咎于物业，从而降低物业服务质量，同时物业管理企业在介入服务工作之前，未能及时对建筑物的设计、施工等环节存在的问题，提出良好建议，就容易出现后续工作难以开展、服务成本增加等现象。

④由于物业管理企业要满足自身成本控制的要求，导致其往往不重视品质管理工作，没有建立标准的制度化体系，进而难以提高业主满意度。

⑤许多物业管理企业受限于成本控制，未对员工进行规范培训，导致其服务品质不佳。要知道，服务工作是多种多样的，只有让员工了解并执行企业的服务标准，才能提高其服务质量。此外，由于服务行业的特殊性，导致其人员具有较大的流动率，难以及时了解业主的实际需求，就容易出现服务品质降低等问题。

⑥物业管理企业缺乏创新意识。由于社会的不断发展，物业企业也必须朝着市场化、专业化以及智能化的方向发展，并不断地进行创新，才能提高物业服务质量，更好地完成管理工作。

#### 3.2 物业管理行业制度不完善

当前中国的物业管理企业往往与开发建筑具有密切联系，难以做到分业经营，就容易导致企业难以实现自主经营，无法体现自我价值且往往作为房地产开发商的附属产品而存在等问题。

#### 3.3 缺乏相关人才

人才作为企业发展的动力，其重要性不言而喻。物业管理企业只有不断完善人才制度，并使其足够了解公司内部的管理体系和工作流程，才能促进企业发展。但在竞争激烈的当下，人才相当匮乏，因此只有不断加强物业管理企业的服务质量，打造品牌效益，才能不断吸纳人才，为企业发展提高后续支持力。

#### 3.4 业主的观念问题

服务本就是无形的产品，往往具有不可储存、具有差异等特性。通常，业主对于服务质量的评价大都来自自身的主观认知，因此业主对于服务质量的好坏往往具有决定权。但由于每个人生活环境、文化程度、家庭教育等方面都存在差异，且对服务的敏感度、关注点也不同，导致即使在同一种服务下，每个人的切身感受也不尽相同，于物业管理企业而言，这无疑增加了工作难度<sup>[3]</sup>。

### 4 提高物业管理企业服务品质的措施

#### 4.1 物业管理企业应采取的措施

①发挥领导者的作用，加强企业内部职能的转换，提高各部门工作的契合度。领导者对于企业而言，往往有着指导意义，不仅可以推动企业决策的实施，还能按照统一标准调动企业内部氛围，进而落实更细致、全面的企业质量方针。

②加强企业质量的整顿力度。物业管理企业要对服务品质以及改进情况等做好记录，并建立整改记录表，以负责人监督、跟踪的方式，改善品质整改情况，并不断加强整改力度和持续力度。

③在有关法规以及物业管理条例的指导下，制定符合企业、业主以及社会要求的质量方针和目标。

④建立以顾客为中心的工作理念。物业服务主要是服务于业主，这也是其存在的价值，因此只有不断满足业主的需求和期望，并根据要求不断完善自身的服务品质和内容，才

能为业主提供满意的物业服务。

⑤加强对员工的培训。员工是物业管理企业进行服务的关键,只有员工具有较高的工作激情,自愿从事服务行业,才能从根本上提高企业的服务水平及服务品质。因此,物业管理企业要重视员工能力的提升,才能发挥出员工的才能,为服务品质管理工作奠定基础。

⑥坚持实事求是,建立公平的绩效考核制度。物业管理企业的发展,离不开务实的工作态度,也只有这样才能建立公平、公正的员工绩效考核制度,增强员工的工作热情,降低人才流失的风险。同时,企业可根据业主需求并结合企业自身的有效资源,在法律法规的指导下,为业主提供全方位的服务,提高其满意度。

⑦注重企业文化的建设。企业想要建立高质量、高契合度、高凝聚力的服务团队,就必须重视企业文化。对此,企业可对员工进行专业培训及成果展示,使其了解企业的高质量服务文化,强化员工品质管理思想<sup>[4]</sup>。

## 4.2 针对业主采取的措施

①物业管理企业需重视业主的评价,在进行服务时要以人为核心。因此,企业在建立服务团队时,要对从业人员的资质和素养进行考量,并加强与业主之间的沟通,维持良好的客户关系。

②针对当下物业管理企业与业主之间存在诸多矛盾,物业行业应该转变自身服务理念,将业主评价当成判定服务水平的标尺,并以客户需求为出发点,落实服务工作。

③物业管理企业要加强自身服务职责与相关法律法规的宣传力度,尤其是在物业服务前期以及进行物业管理时,才能便于业主了解有关知识,降低投诉率,避免纠纷。

④做好物业文化宣传工作,可采取建立宣传栏以及组织文化社区等方式,宣传企业的有关管理方针,拉近业主与物业的关系,建立良好的物业服务、评价体系。

## 4.3 加强物业行业的相关法规的执行力度

在物业管理行业的发展过程中,往往需要法律法规的支持,才能为物业行业提供更好的市场环境,同时物业行业必须重视“独立经营”的重要性,走向正确的发展道路,并不断建立规模化经营的模式,实现企业由小到大的转型,以标准、优秀的服务行业为案例,建立示范物业区域,促进物业行业的良性发展,才能更好地提高物业管理企业的服务质量。

## 4.4 应用新科技,同时重视人才的培养,建立科学、新颖的物业管理服务模式

企业只有不断的选拔、培养优秀人才,才能实行现代化物业行业的可持续发展。随着物业服务对专业、智能化的追求,许多先进的设备都在物业行业中得到了广泛应用,尤其是在发达地区。此外,想让企业在激烈的竞争中取胜,对于创新性人才的引进也十分重要,只有将先进的服务信息系统应用于工作,并以专人进行操作,才能发挥科技的长处,提升企业的服务管理质量。

## 4.5 强化物业服务理念,树立行业标杆

许多大型的物业管理企业都在不断建立自身的品牌文化,以良好的品牌效益作为行业的标杆,才能不断促进中小型物业管理企业加强对自身品质的管理,强化高质量的服务理念<sup>[5]</sup>。

## 5 结语

综上所述,加强对物业管理企业服务品质的管理,已成为时代发展对物业管理的新要求,其中尤其要重视提升物业服务质量和业主满意程度,加强对物业品质的管理。但是,当下的物业管理过程中还存在许多问题,仅以一人之力是难以改变的,因此物业管理各部门必须加强协作并积极配合,才能在整个物业行业的努力下,不断完善相关法律体系,为物业管理企业争取法律支持和援助;同时,国家或社会也要提高对物业行业的重视度,不断推进新技术,才能引领物业行业向现代化发展。

## 参考文献

- [1] 沈建忠.以创新为动力,提升医院物业服务品质——沈建忠会长在首届医院物业管理创新发展论坛暨中国物协标委会医院物业服务企业联盟会议上的讲话[J].中国物业管理,2016(5):20-22.
- [2] 覃庆祥.试论如何提高物业管理企业服务品质[J].企业导报,2013(11):63.
- [3] 黄小斌.物业管理企业服务品质管理探讨[J].现代商贸工业,2011,23(24):153.
- [4] 李仲武.国有大型钢铁企业物业管理服务品质体系的构建设想[J].内蒙古科技与经济,2007(24):76-77.
- [5] 宫雅玲.服务品质——物业管理企业持续发展的基础[J].中国物业管理,2006(10):56-57.