

Research on Innovative Application of Team, Service and Technology in Property Management

Xingwang Liu

Inner Mongolia Branch of Evergrande Property Services, Hohhot, Inner Mongolia, 010000, China

Abstract

With the continuous development of China's economy, the property management industry has gained considerable room for growth, but the current property management companies are facing intense market competition and high labor costs. Property management innovation is imperative, and effective countermeasures must be studied in terms of team building, technological innovation and service improvement. The paper aims to study the situation facing the development of the property management industry, reveal the current problems in the management of property management enterprises, and propose innovative management measures for property management enterprises.

Keywords

property management enterprise; team building; service improvement; technological innovation

团队、服务、技术在物业管理中的创新应用研究

刘兴旺

恒大物业集团内蒙古公司, 中国·内蒙古 呼和浩特 010000

摘要

随着中国经济持续发展, 物业管理行业得到长足生长空间, 但是当前物业管理企业面临市场竞争激烈、劳动力成本居高不下等多重压力。物业管理创新势在必行, 且必须从团队建设、技术创新与服务提升等方面研究有效对策。论文旨在研究物业管理行业发展面临形势, 揭示当前物业管理企业管理存在的问题, 提出物业管理企业创新管理措施。

关键词

物业管理企业; 团队建设; 服务提升; 技术创新

1 引言

随着中国房地产业的迅速崛起, 物业管理行业受到关注度增高, 物业管理承担社会管理等众多职责, 直接影响楼盘销售后的后续品牌发展。在大的市场背景下, 物业管理得到新的发展, 企业规模也不断扩大, 物业管理企业需要从团队、服务与技术三方面入手, 采取有效创新措施, 以提升企业综合竞争力。

2 物业管理行业发展现状

物业需要具有自我生存能力。物业管理承担房地产开发后期管理工作, 但是依然有广大的受众将其认定为仅提供简单维护安保等低附加值的工作, 导致物业管理发展初期未得到重视, 并且随着市场的发展也逐渐呈现出公司品质和服务

质量参差不齐等问题, 如何坚持做好基础服务, 并且根据业主对物业认识的不断加深, 重新思考物业服务的创新举措, 已经成为物业行业资深从业者的一道思考题。

2.1 物业管理行业宏观环境

行业宏观环境直接影响物业服务管理, 包括政治经济与社会环境^[1]。物业管理企业受到政治制度等因素影响, 要及时了解相关政策颁布实施。其未来发展应关注提升服务质量, 规范物业市场管理, 提高业主满意度。

2.2 物业管理企业行业环境

物业管理行业为劳动密集型产业, 行业供应商主要是劳动力供给方, 物业传统劳动力来源于社会底层人员, 由于其进入门槛低, 专业和品质很难得到真正的保证。因此, 物业管理企业必须提供优质服务提升自身竞争力^[2]抵御市场危机。

危与机并存最好的取胜之道就是思考行业未来走向, 关键就是在做好基础服务, 把握业主口碑的同时, 为企业注入新的活力, 把握市场先机。恒大物业集团内蒙古公司作为世

【作者简介】刘兴旺(1985-), 男, 中国河北石家庄人, 本科, 从事物业管理研究。

界 500 强企业中国恒大的下属分公司，已经开始探索管理创新对策，来迎接未来市场更为激烈的角逐和竞争。

3 恒大物业集团内蒙古公司企业运营分析

恒大物业集团内蒙古公司是恒大物业集团的分公司，是国家一级资质物业服务企业，公司成立于 2008 年，覆盖中国呼和浩特、包头、鄂尔多斯等多个城市，现有正式员工 1300 余人，是一支具有高学历、高素质、年轻化的物业团队。公司进入内蒙古市场十几年间，恒大品牌得到长足发展，形成长效、良性、稳定的运营机制^[1]。

恒大物业在文化传承，团队建设与品质提升等方面拥有特色服务，经过多年专业沉淀，探索出极具特色的物业管理模式，倡导“贴心服务·真诚相伴”的服务理念，致力于为业主提供一流硬件配置、优质服务产品及贴心服务体验。建立以客服为核心，以前台为枢纽的服务体系，在管理中拥有军事化管理保安团队、1530 客诉响应机制，主题性社区文化活动、星级销售案场打造四大品牌服务特色。通过服务前置，利用现代化技术，特殊业主群体关注，提高业主对恒大物业服务的满意度，从而成为恒大物业品牌的服务传播者，将良好精神面貌与专业化的品质服务不断对外输出。

但是，随着物业行业竞争日趋激烈，特殊市场大环境下各种运作成本加大，然而物业管理费却上涨困难，传统的物业服务不能满足业主对品质服务日渐增长的需求，很多业主希望享受更多增值服务，目前企业服务和运营模式有待改进。

4 恒大物业集团内蒙古公司管理创新对策

4.1 建立科学的团队建设体系

物业公司要抓住市场规模扩大机遇，拓展其他物业项目，降低对母公司的业务依赖，必须要加强团队建设，从数量和质量两个方面入手，提高团队整体的综合素质和战斗力，从招聘及培养两个环节抓起，形成一套完整完善的团队建设体系。

恒大物业集团内蒙古公司虽然在地区的品牌号召力比较强，但招聘压力也比较大，主因在于内蒙古市场物业人才比较单一，和外界交流互动较少；优质人才对恒大物业企业文化、工作作风、工作思路的了解、接受和运用效果因人而异，所以最后的“成活率”和“稳定性”是对求职者和公司的双重考验。但是，压力也是双刃剑，压力转化之后的工作高度也会带来更好的人才收益效果。

首先，基层员工的培养和提升已经形成了一套完整的管理体系，公司根据储备管理人员的特点和岗位有针对性地培养和指导计划，最终打造思路清晰、思想端正、作风硬朗的管理干部。

其次，恒大管培生是以物业中高层管理及专业技术人才为培养目标而招募的优秀应届毕业生，致力通过 3-4 年，由导师一对一培养，将管培生打造为极具市场竞争力的复合型综合人才。

最后，持续地从市场上引进专业的、综合性的人才补充公司的管理梯队构建，专业不限于物业管理，触角涉及市场运营的方方面面。

员工的培养不仅关系到员工的发展定位和未来走向，更对公司的用人、培人、留人各个环节起到决定性的作用。恒大物业集团内蒙古公司非常重视人才梯队建设，不仅制定了有针对性的人才培养计划，为职工提供完善的职业生涯规划，每位员工从入职开始就有着共性的培养要求，并且为个别在业务技能、管理经验、作风思路等方面突出的员工设计了个性的发展规划，坚持员工晋升能上能下、公开透明的用人策略，不断以滚动培养形式，高标准培养态度培养员工，为内蒙古物业行业输送人才。

4.2 提升服务意识能力

所有的服务问题归根结底都是意识问题，意识中的服务内容、界限、标准达不到要求，那么所有意识之下的行为都是不可能真正有生命力和竞争力的。

物业服务公司要为业主提供温馨的生活空间，将公司服务理念转化为员工服务意识，深化其对服务质量的理解。恒大物业集团内蒙古公司在引领员工服务意识方面也有着自己的方法。

引领员工对服务质量理性体会，认识到服务质量是贯穿于物业服务管理过程，服务质量要体现在马斯洛需求理论各方面，即从生理需求、安全需求、尊重需求、审美需求一直到自我实现价值的需求，看似复杂的理论在服务的实践过程中每天都在上演着真实的案例，只要管理者能够对每一个业主诉求认真分析，总会找到对应的需求点，形成解决问题的方法，最终达到业主满意的目的。

4.3 加大技术创新建设

信息化技术运用是物业管理行业的必然趋势，物业服务企业要搭建物业管理平台，智慧物业公共平台，提升企业服务技术水平。物业管理平台包括公司内部管理系统和业主关系维护系统两方面，既可以实现信息数据深入追踪，公司内部管理系统实现平台化，也通过提供特色菜单享受功能服务，及时满足业主需求，利于问题发现，加强物业与业主的有效沟通，减少纠纷隐患。目前，在全国各大城市和房地产领域已经开始推广智慧社区模式，恒大物业也打造了自己独特的恒大智慧社区。

首先，建立智慧社区管理平台，全面智能化管理，与多平台联动，包括人员及停车场出入管理、视频监控、周界防护、

广播控制、信息发布、保安巡更管理等,让业主24小时享受安全便捷的智能生活。

其次,恒大集团还开发了恒大智慧社区APP以及恒管家APP,业主可以通过恒大智慧社区APP完成日常的生活缴费、实时报修、投诉建议、智能邀约等,最大程度便利业主生活。

最后,开发了智慧通行,其涵盖业主无感通行、智能联动呼梯、智能访客邀请等智慧通行功能,是科技融入生活的直观体验。

恒大智慧社区将打造“恒大智慧家 科技新生活”的全新理念,为生活注入科技,全面提升小区品质,全方位打造智慧生活场景,成为智能化管理与服务的全新形态社区。

5 结语

物业管理行业自20世纪80年代传入内地,1981年成立

深圳物业管理公司,是中国物业管理迈出的第一步。物业管理行业经历多年发展成为人们生活的重要部分。随着国家政策的颁布,物业管理服务企业得到快速发展。恒大物业集团内蒙古公司紧跟行业发展潮流,努力并逐渐成为城市物业发展标杆。论文对恒大物业集团内蒙古公司经营发展环境进行分析,从团队建设、服务意识提升和新技术应用方面提出物业服务企业创新管理对策。

参考文献

- [1] 赵明.现代学徒制背景下物业管理专业课程与实践[J].创新创业理论与实践,2021,4(13):40-42.
- [2] 刘子麟.物业管理中强化节能工作的有效对策[J].住宅与房地产,2021(18):21-22.
- [3] 仇峻炜.浦东直管售后公房物业管理转型发展对策研究——以浦东发展集团房屋管理公司为例[J].上海房地,2021(6):28-32.

(上接第114页)

为获取个人信息的第一步应当以得到信息主体的“同意”为前提。司法区块链存证中收集的有关个人信息也应当确保其来源的合法性。例如,因无法获悉当事人的送达地址便和相关企业合作,得到相关当事人收快递的地址并以此作为送达地址。这种利用技术违法收集个人信息的乱象必须禁止。

4.3.3 明确个人信息的使用范围

对于区块链技术收集来的证据必须明确其用途仅限于司法使用,不得挪作他用。伴随着司法信息化的发展,在传统的控辩审或者原告、被告与审判方之间出现了一些新主体,即平台。这些平台凭借自己掌握核心技术而参与到司法纠纷中,但其商业属性较强,容易将掌握的个人信息挪作商业或其他用途。故此,必须赋予相关信息司法属性,各节点应当负有相关的遵守义务、承担相应的法律责任。

4.3.4 对个人信息进行分层保护

中国《个人信息保护法》(草案)将个人信息区分为一般个人信息、敏感个人信息和未成年人个人信息并确定了不同的处理规则,对敏感个人信息和未成年人个人信息的保护

程度也更强。对此,区块链存证中的个人信息也需要进行相应的分层划分、分层保护。例如,对敏感个人信息进行技术匿名化而不仅仅是假名化处理。

5 结语

综上所述,对待司法区块链存证应当平衡开放理念和谨慎态度之间的关系。司法区块链存证确实为司法裁判带来了新的契机,积极开发、利用技术助力司法当然不失为解决问题的新路径,但同样也要认识到技术所存在的问题,谨防司法陷入司法区块链存证的狂热之中,正视并解决司法区块链存证在应用过程中的风险,使其在司法运行的轨道内发挥效用。

参考文献

- [1] 谢登科.论刑事简易程序中的证明标准[J].当代法学,2015,29(3):135-143.
- [2] 陈全真.区块链存证电子数据的司法适用[J].人民司法,2019(4):80-85.
- [3] 程凡卿.我国司法人工智能建设的问题与应对[J].东方法学,2018,63(3):121-132.