

物业服务行业人力资源现状与聘用对策研究

迟玲玲

(德阳市东汽物业管理有限责任公司 四川 德阳 618000)

摘要:随着经济的发展,与高楼大厦的建成同步兴起的行业即:物业服务行业,其以服务为工作的主要内容,是众多行业中服务质量与企业总体发展水平最为相关的行业。本文将对物业服务行业的概念进行简要概述,分析物业服务行业人力资源管理的重要性和其中存在的问题,在此基础上探寻物业服务行业人力资源优化聘用模式和工作手段的具体措施,以期推动物业服务行业的健康持续发展,提高我国总体物业服务水平,并为相关研究者提供参考。

关键词:物业服务行业;人力资源现状;聘用对策

【DOI】10.12293/j.issn.1671-2226.2023.06.052

【中图分类号】F272.92;F299.233.47 **【文献标识码】**A

物业服务行业是随着社会主义现代化建设事业前进而产生的以服务为主要工作内容的行业,尤其在城市的建设中具有重要的作用。物业服务行业以承包小区环境和楼宇内环境卫生、管理和设备维修等为主要工作内容,其主要在承包小区内行使职权、发挥作用,以服务业主为工作的最终目的。物业服务不仅以优化内环境、服务业主为主要工作,还承接国家的相关政策,是政策的具体执行者,例如:垃圾分类,其践行垃圾分类政策的主要工作形式是:设置分类垃圾桶、加大垃圾分类宣传力度、配合相关部门开展处罚工作、分类垃圾专车运送等,是垃圾分类的具体执行者,也是相关配合者,在垃圾分类工作中,是连接国家政策和住户的桥梁,是推行垃圾分类社区活动的主体。物业服务行业归根结底是劳动密集型的作业工种,其行业内的竞争和员工之间的竞争较为激烈,物业服务企业要想在激励的行业竞争中处于不败之地,迎难而上,就要从员工队伍的建设入手,重视人力资源管理部门的配备和建设,从员工聘用阶段入手,以员工培训工作为内部建设的主要手段,以内部结构的优化和建设水平的提高,应对行业调账和外部冲击。

一、物业服务行业概述

物业服务行业企业发展的最终目的是与业主委员会建立合同关系,在履行其自身管理义务的同时,还要接受业主委员会的监督,并直接对业主委员会负责。物业服务行业不仅包括住户物业服务,还包括商业物业服务以及政府物业服务,三者根本的区别是直接负责主体不同,除此之外,三者都要对所辖范围进行物业服务作业,主要就环境卫生问题进行解决,同时还监管物业服务范围内的一切设施运作和检查工作,包括:消防栓、电梯、物业所辖的业主内环境中的设施等,以及物业建筑外环境,例如:停车位管理、园区植物浇灌以及修剪工作等。物业服务企业工作总称为:物业管理,其最初主要由业主通过选聘物业服务企业,由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定,对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。物权法规定,业主可以自行管理物业,也

可以委托物业服务企业或者其他管理者进行管理。物业管理有狭义和广义之分,狭义的物业管理是指业主委托物业服务企业依据委托合同进行的房屋建筑及其设备,市政公用设施、园林绿化、卫生、交通、生活秩序和环境容貌等管理项目进行维护,修缮活动;广义的物业管理应当包括业主共同管理的过程,和委托物业服务企业或者其他管理人进行的管理过程。

物业服务行业的直接服务对象和间接服务对象都是业主,其以服务业主为工作的最终目标,居于服务行业的首要地位。

二、物业服务行业人力资源管理的重要性

人力资源管理在物业服务行业中的有效应用,将从员工聘用工作入手,提高聘用工作的专业化水平,选择具有职业道德和社会责任感的员工组建物业服务队伍,提高整体服务水平和责任意识。简而言之,人力资源管理在物业服务行业中的应用具有实际意义,是物业服务企业可持续发展的主要依托,在物业服务这类劳动密集型企业中具有重要的地位和作用,加强人力资源管理部门的建设,对服务行业企业整体发展水平的提高具有重要性和必要性。

1.增强聘用工作的专业性

人力资源管理部门的工作以员工引进和培训以及管理为主,是具有特定对象的管理工作,在企业的建设和发展中居于首要地位,是企业优化员工结构、建设员工队伍以及激发员工活力的负责主体,其以决定企业发展方向和水平的员工为主要工作,在具体的工作的开展中发挥自身的管理专业知识和技能,致力于提高员工水平和素质,为企业的整体发展建设坚实的高素质员工队伍,为企业的发展补充源源不断的活力,是企业永葆生命力的前提和基础。物业服务企业员工聘用和管理中存在的最为主要的问题是:员工选拔不专业,员工素质参差不齐,针对这一问题,人力资源管理部门的介入将以本行业专业化的员工聘用标准和选拔能力,代替传统的物业经理面试的工作流程,从员工选拔的最初阶段保证员工队伍的总体质量。物业服务企业的人力资源管理部门将以专业化的员工聘用机制和模式代替传统的聘用机制,解决旧有

机制中的遗留问题,提高聘用机制的专业化水平,为物业企业选拔实际所需的人才,同时净化内部建设,防止任人唯亲用人而导致的员工队伍涣散、总体水平堪忧的现象。

2.提高员工队伍质量

人力资源管理模式是针对员工进行全方位管理工作的主体,其不仅以员工聘用为主要工作,还包括员工队伍建设以及员工管理的相关工作。人力资源管理部门将在日常的工作中,以提高员工工作水平和能力为目标而开展一系列员工培训工作,相较于缺失人力资源管理部门以及忽视该部门建设的物业企业,重视人力资源管理部门建设的物业企业将通过日常开展的员工培训活动,对员工就物业工作进行针对性培训,发挥培训的实效性,通过对员工进行专业技能的培训,引导员工对工作的认知从简单重复性的作业转变为专业化作业,加深员工对物业作业的重视度,同时还将个人素质教育和引导纳入员工培训体系中,优化员工培训体系的结构,以潜在的形式引导员工职业道德和责任意识的提升,推动员工素质和工作水平的全面提升,从工作能力和个人素质的培养入手,提高员工队伍的质量和水平。

3.推动物业服务企业的健康发展

物业服务行业相较于其他行业,具有自身发展的特色,其对基层员工的依赖性更强,甚至可以说,基层员工的工作状态和水平将直接决定物业企业的生死存亡和市场受众情况。人力资源管理部门在物业企业中的应用则主要就员工队伍建设等工作,以基层员工队伍的建设为核心,致力于提高物业企业整体的服务水平和质量,是推动物业企业健康发展的主要内部部门,在物业企业实现可持续发展中起到关键性作用。

4.满足业主实际需求

我国物业服务企业的主要服务对象是小区住户,居住物业在物业行业中占有较大的比例,其次才是其他类型的物业企业。人力资源管理在物业企业中发挥自身的实效性,将有效端正员工工作态度,加强员工队伍的建设,提高物业工作者的服务水平和质量,在最大程度上满足业主的实际所需,拉近物业企业与业主、物业管理者与业主、物业服务者与业主之间的距离,增强物业与业主之间的黏性,从而与业主建立长期的合作关系,稳定市场受众,在工作中发展企业。

三、物业服务行业人力资源现状及存在的问题

从物业企业运行和经营的实际情况来看,物业服务行业中的企业对内部建设等工作较为忽视,尤其忽视人力资源管理部门的建设,部分规模较小的物业企业甚至缺失人力资源管理部门,其选人和用人工作由会计部门兼任,缺少专业的人力资源管理部门和专业的管理人员,其对物业服务人员培训工作的开展也较为忽视,基本处于随意发展的模式,物业企业的发展具有随意性和不稳定性特征,不利于物业企业的可持续发展,其目前的发展态势与物业服务行业产生的最初目的和服务宗旨相违背。

1.物业服务行业人力资源现状

在经济高质量增长以及生态修复工作开展的背

景下,在环境保理念的要求之下,物业服务行业提出了新的要求,物业企业要主动肩负起环境保护工作,承担社会责任,从垃圾分类工作入手,积极响应国家建设的号召。在这一背景下,物业逐渐对内部建设等相关工作加深了重视度,相较于传统阶段的物业企业发展目的和工作手段,当前阶段物业企业在发展中对内部建设工作的开展较为重视,尤其重视人力资源管理部门的建设和职权的发挥,物业企业在加深对人力资源管理部门重要性认知以及加强该部门建设的工作中,逐渐取得了一定的工作成效,但是其人力资源管理部门工作开展仍旧存在部分问题,成为阻碍物业企业健康发展的主要因素。究其根本,物业服务行业整体人力资源管理工作中的最为主要的问题是:物业服务企业人力资源管理工作开展的内部环境缺失,物业管理工作的进行缺少部门建设完整的人力资源管理部门,物业管理水平无法满足业主的实际需求。

2.物业服务行业人力资源管理存在的问题

随着人才战略在经济社会中的渗透,经济社会中的企业愈发认识到人才的重要性,对主管人才引进工作的人力资源管理部门的建设更为重视,各企业都着重进行了人力资源管理部门的建设,将以往的人事管理部门更名为人力资源管理部门,部分企业则在零的基础上逐渐建立健全人力资源管理部门,并取得了一定的成效,物业服务行业也不例外,部分物业企业逐渐建立起人力资源管理部门,人力管理的相关工作由传统的会计部门兼任交由至专业的人力资源管理部门,实现人力管理的专业化,但是,多数物业企业该部门的建设并不完善,其内部遗留的问题将对该部门的建设形成一股阻力,或存在人力部门名存实亡的问题,或存在部门缺乏专业管理人员的问题,加之,物业企业人力资源管理相关机制体制不健全,物业企业人力资源管理部门建设和工作的进行存在着种种问题,阻碍物业企业的健康稳步发展。

四、物业服务行业人力资源现聘用对策

物业服务行业区别于经济社会中的其他行业,由于其工作性质较为简单,工作内容以简单的重复性工作为主,其所需员工的限制较为宽泛,员工聘任门槛较低,其员工的聘任主要通过熟人介绍、街道推举等方式进行,在选人到用人之间,只要接受业务经理的面试即可,面试的流程较为简单,缺乏专业性选拔,推举之人多半面试通过,这就导致物业服务企业员工的素质参差,在面对简单工作时,员工个人素质高低将成为决定物业服务水平的主要因素。当前,物业服务行业整体人力资源管理部门的建设水平较低,员工聘用工作中暴露的问题愈发增多,将成为阻碍物业行业健康发展的主要因素。在这一背景下,物业服务行业内的企业要重视人力资源管理部门的建设和该部门职权的赋予,为人力管理相关工作的开展创造良好的环境。物业服务企业要发挥人力资源管理部门的实际作用,首先就要从专业的人力资源管理人才的引进入手,以人才的引进为该部门的建设补充活力和动力,将专业的工作交由专业人士,始终坚持人才战略是物业服务企业逐渐发展壮大基础和前提;同时,物业企业还要加强配套机制的建立健全工作,为人力资源

管理工作的开展提供完善的机制体制的支持,辅助该部门职权的有效发挥,真正将部门建设和员工队伍的建设落实到实际的工作中。

1.完善物业服务人员管理

物业服务企业从名称上即可知:该行业的企业以服务的提供为工作的主要内容,服务水平的提高在企业实际的建设和发展中具有重要的作用和意义。甚至可以说,物业服务企业服务人员的个人素质、工作质量和工作态度将直接决定物业企业的整体发展水平和在该业主小区内的存亡,从某种意义上说,物业企业的市场由业主的满意度直接决定,而服务人员作为与业主直接接触的企业部分,其服务水平和各方面素养将直接决定业主对物业的总体评价,物业服务企业完善服务人员管理工作是企业实现自身长期发展和稳定市场受众的最为关键的内容和形式。在这一发展性质下,物业服务企业要想在激烈的市场竞争中获得长足发展和长期发展,就要从与业主直接接触的服务人员队伍的建设和管理工作入手,以内部队伍的建设 and 业主满意度地增加应对外部冲击,在激烈的竞争中始终处于稳定的地位,物业服务企业要完善服务人员的管理,以此来应对外部冲击,首先就要重视专业的人力资源管理部门的建设,以专业化员工管理部门的建设提高管理水平,此外还要以相关配套机制的建立健全,从服务人员工作和发展的实际所需出发,重视人权,以机制的完善激发服务人员队伍的活力,以员工队伍的建设致力于物业企业整体发展水平的提高。同时,在完善服务人员管理工作时,还在日常的管理工作中推动队伍整体素质的提高,为人力资源管理职权的发挥创造了良好的内部环境,推动人力资源管理部门的职权落实到具体的工作中。

2.加强物业服务行业人力资源队伍建设

物业服务企业主要以服务为主要工作内容和效益获得途径,其在内部建设工作开展中,难免会受限于较为短浅的发展目光,物业服务企业专业人力资源管理部门对的建设相对缺乏,忽视专业人力资源管理人才的引进,现有的管理部门管理员工多由非专业人士任职,人力资源管理工作开展受到内部水平的限制。针对这一现实情况,物业服务企业领导层和管理者首先要认识人力资源管理部门建设和专业人力资源管理人才的重要性,从发展观念和管理理念的更新入手,而后推动相关工作的开展,即:人力资源队伍建设相关工作,推动人力资源专业管理人才队伍的建设。物业服务企业要与高校人力资源管理专业的教师建立合作关系,在毕业季给予教师推介优秀毕业生的权力,丰富内部构成,为人力资源专业化队伍的建设提供对口专业的人才,并在后续的工作中,将学校不断更新的管理知识纳入该部门员工培训体系中,并在部门建设完成之后为高校本专业的学生提供实习的机会,通过实习留住高素质的专业管理人才,为人力资源管理部门的建设补充新鲜的血液。

3.加大物业服务行业人力资源的培养力度

物业服务企业首先要加大对人力资源人才的培养力度,通过与高校教师建立长期聘任关系,以定期的形式对现有人力资源管理人员提供培训的机会,将高校

管理知识引进企业的内部建设中,提高该部门整体的专业性,加强人力资源管理队伍的建设,提高人力队伍的专业化水平和专业化能力。其次,在培养专业人力资源队伍的基础上,物业企业要引导人力资源员工积极发挥自身的专业知识和智慧,引导其将理论知识与实际管理结合在一起,积极开展服务员工队伍培训工作,意在提升企业整体的服务意识和水平,以统一的服务队伍的建设推动物业企业的整体发展。人力资源队伍培养工作的开展最终的目的是作用于基层服务员工队伍建设工作的开展,将领导层和管理层的管理理念和工作理念落实到具体的服务工作中,端正员工工作态度,以直接的接触,提升业主对物业服务的满意度。除此之外,加强人力资源队伍建设的首要目的是在服务人员的选拔阶段提高专业标准,为物业服务企业聘用具备专业物业服务知识、较高服务能力的高素质员工,从聘用阶段入手,为物业企业的健康持续发展建立专业化服务队伍。

4.加强人力资源聘用管理,完善培训监督

物业服务企业要对人力资源聘用工作的开展建立配套的管理监督机制,以外部辅助和管理的形式,减少人力资源聘用阶段任人唯亲的现象,净化物业企业的内部建设。物业服务企业相关监督部门首先要对人力资源聘用工作进行全面了解,在从基础之上,构建较为完善的且具有工作针对性的监督管理机制,并赋予监督部门相应的权力,将监督机制和工作贯穿于人力资源管理工作的全过程,尤其是前提的服务人员选拔工作中,防止腐败问题的产生,以保证员工聘用工作的开展真正实现为物业服务企业选拔适宜的员工,提高物业服务企业总体的物业服务水平,满足业主实际所需。

结束语

物业服务行业要想在经济新常态的背景下,实现自身的健康、持续发展,就要从最为主要的工作内容入手,即:服务工作,以人力资源管理部门的有效建设,提高聘用工作的专业化水平,为物业服务企业的发展聘用具有服务意识和能力的服务人员,提高物业服务企业整体的服务水平。

参考文献:

- [1]黄昕.服务型企业人力资源高质量发展的路径探析[J].现代商业,2020(19):79-80.
- [2]冯彩玲,梁萧阳,陈紫薇,韩晓倩.烟台市服务业人力资源管理调查[J].山东人力资源和社会保障,2019(09):36-39.
- [3]王宇刚.关于物业服务企业人力资源管理的优化策略[J].人力资源管理,2016(05):134-135.
- [4]赵峰常.滕州市物业服务行业人力资源现状与聘用对策[J].人才资源开发,2014(24):11-12.
- [5]商华.我国人力资源服务行业现状及分析[J].人力资源管理,2012(02):76-78.

作者简介:迟玲玲,出生年月:1984.3.23,性别:女,学历:本科,籍贯:黑龙江省阿城市,民族:汉,研究方向:物业企业的人力资源管理。