# 物业从业人员素质提升存在的问题及对策建议思考

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-07-10

*物业从业人员素质提升存在的问题及对策建议思考我国物业管理行业在不断的发展和完善，同时物管企业所面临的竞争越发激烈，如何提高员工业务水平和管理能力，就显得非常重要。物业管理行业隶属于服务性行业，为业主、住户提供完美的服务是物业企业的基本职能。...*

物业从业人员素质提升存在的问题

及对策建议思考

我国物业管理行业在不断的发展和完善，同时物管企业所面临的竞争越发激烈，如何提高员工业务水平和管理能力，就显得非常重要。

物业管理行业隶属于服务性行业，为业主、住户提供完美的服务是物业企业的基本职能。物业管理的服务对象是业主，而业主包括了各类社会群体，因此物业管理者必须掌握与各类人士沟通的技能。随着全国房地产业的高速发展，被视作现代城市朝阳产业的物业管理也因此获得了蓬勃发展。只有提高每位员工的个人素质才能更好地为物业保值﹑增值作出贡献。

物业管理行业尚在发展中，行业管理标准不够完善，从业人员素质参差不齐，而物业企业对提升员工素质不够重视，没有系统的培训和考核，员工对于服务理念认识模糊，自然服务质量不到位，服务水平上不去，难以适应市场竞争。

一、物业从业人员主要存在的几种状态

（一）物业从业人员能力有限，缺乏专业技能人员

目前，物业管理企业中缺少专业的技能型人才，主要因为：一是大多人才曾是从事房地产管理工作，物业管理专业人才少；二是只能胜任某项岗位的专项人才多，精通多种技能的复合型人才少；三是物业管理水平多数处于初级阶段，缺乏高级管理人才。这样的人才结构如不尽早进行调整，将会阻碍物业管理行业整体的发展和提高。

（二）物业从业人员认识不足，缺少危机感

物业从业人员普遍缺乏危机感，没有建立起市场竞争意识和观念，主要是有“重视管理，疏于服务”的落后观念。只把物业工作看作简单的保安及清洁工作以及浅层的修修补补。物业管理工作是物业企业为业主及其租用人服务，物业管理企业必须为业主提供满意的服务，这样才能更加适应市场竞争，有利于长期发展。

因此，全面提高从业人员素质已迫在眉睫。目前物业管理的专业化队伍还未成熟。多数企业的上岗人员是临时招聘的，没有经过岗前应知应会的培训。如何提高物业从业人员的管理水平尤为重要。

二、提高物业从业人员素质对策

面对物业管理事业蓬勃发展的大好局面，如何提高企业的业务水平和管理能力，显得十分重要。就当前物业管理企业的狀况和从业人员队伍的素质来看，注重抓好企业的自身建设和提高管理素质是至关重要的。因此，各管理企业应重点抓好以下几个方面的工作。

（一）转变观念，以人为本

推行人性化管理，促进物业管理水平的提高。建立健全培训、考核机制，明确责任，各负其责，严格管理，奖惩分明。通过开展季度劳动竞赛，提高物业管理工作质量。对于企业内部来说，要重视人员培训、晋升需求，不断提高从业者的业务知识、岗位技能、职业道德、转变服务观念。只有这样才能使企业不断发展壮大，服务水平才能提高。对外要重视业主、顾客的诉求，提供优质的服务。明确“以人为本”的观念能够充分调动每名员工实现企业终极期望的积极性、主动性、创造性和团结协作性，使物业管理工作更上一层楼。

（二）树立良好的企业形象

物业管理企业，应将树立良好的企业形象作为提升物业管理能力的一个重要方面来抓，在塑造企业形象上，主要抓好如下环节。

1.用心服务，在广大业主中树立口碑。物业管理是以服务为宗旨的第三产业，从业人员就应牢固树立竭诚为业主服务的思想，注重文明礼貌，确定以把小区建成“优雅宁静、安全文明、整洁方便”的生活环境为目标，想业主之所想、急业主之所急，深入了解住户的需求，千方百计为住户提供全方位、无死角的优质服务。让业主充分感受到物业这个商品物有所值，利于物业管理工作得到广大住户最大限度的理解、支持和信赖。

2.加强企业文化建设。企业文化是多种文化理念组成的复合体，企业文化建设的核心是提升员工的素质，促进员工的提升认识。物业服务，文化是灵魂。首先，物业管理的实质是服务，对其质量的管理除制定标准化规范外，更多地强调对员工个人素养的培养和训练；其次，物业服务传递的是形象，通过企业文化建设对员工进行引导和改变，业主便于接受，所以我们要通过企业文化建设来提高物业管理水平。企业文化建设应该与物业管理融为一体，既要让企业的价值理念与员工的价值达成共识，又要让每一位员工把它作为岗位要求和行为准则。

学习企业文化不是生搬硬套，要把文化的内涵充分理解，在工作中体现，通过案例、先进事迹等潜移默化的渗透，形成真正的价值观。为每个员工提供可以充分发挥其聪明才智和专长的环境和机会，培养积极向上的企业精神。针对员工各岗位所涉及到的问题，可以采取座谈会、培训等多方面形式来帮助提高。

（三）提高语言表达和沟通能力

认清语言表达能力的重要性。语言表达能力是管理人员必须具备的基本技能。物业管理人员不能只是管理物业，主要是服务于业主，业主满意是服务宗旨，而与业主沟通最根本的目的，是要充分、及时地了解业主的需求，进而满足业主的需求。在物业管理中经常与业主和租用人沟通，与内部各类管理人员沟通，与各个相关部门沟通。在沟通过程中，如何联络感情、相互学习、传授经验，如何明确地表达诉求，如何交换意见，都需要用语言来表达。要有好的语言表达效果，就要求物业管理人员思维清晰、逻辑性强，并能够主动表达。物业管理人员需要实时处理、调解因观念的不同或对看问题角度不同而引起的各类的纠纷和矛盾。很多情况下会说话可以有效提高办事效率，拉近与业主的关系，使问题得以妥善解决。而沟通时候，如果表达不畅会造成不必要的矛盾。

因此，我们要充分发挥沟通的引导作用，严格绩效沟通、关键岗位沟通等制度，不断缩短员工与业主、员工与员工之间的距离。较强的语言表达能力，对于清晰、全面地阐明自己的观点、立场和态度有很大帮助，让人容易理解和接受；有利于协调与业主、租用人之间的关系，正确处理各种矛盾；具有鼓舞力、号召力，主张更有说服力。正因为语言表达能力如此之重要，所以物业管理人员都应具备这种能力。

语言能力的提高与思维能力密不可分，思维是语言的基础。这就需要我们有意识的提高思维能力，多学习和运用语言表达技巧和表达艺术，提高语言表达能力。当然会说话会组织语言的前提是要有足够的知识储备，多去看一些书或者相关的新闻热点，随时保持学习的态度和知识的吸取，才能在说话的时候，有话可说。

最后，与人沟通最重要的是诚心。只有当人们觉得你是在为他们考虑时，他们才会很好的接受你的意见。“诚于心，而形于外”，当我们能真诚的和别人沟通时，也能较容易的获得真实的回报。

（四）提高物业从业人员的业务能力

充分发挥现有人才的作用；为人才创造条件，使其迅速成长，能够脱颖而出；适当引进各类人才；根据需要实行岗位轮换，提高团队功能，充分调动个人的积极性等。

1.提高物业从业人员的业务水平。市场的竞争，最终是人才的竞争。管理企业必须重视智力投资和人才开发，提高专业技能，以適应竞争的需要。一方面，走出去和引进来。只有不断吸收新知识，企业才能适应市场竞争。根据需要派员参加行业和上级组织的相关专业培训、参观和交流，从中吸取成功经验，进而提高自身的管理水平；另一方面，根据企业实际，了解员工培训需求，集中力量分人员、分岗位培训。加入实际案例分析，深入浅出，全面系统的专业学习。同时鼓励员工学习理论知识和专业技能，掌握先进的管理方法和经验，在实际工作中，提高工作效率。活动开展坚持四个原则：一是形式要服务于内容。二是要从实际出发，不搞形式主义。三是要富有感染力、吸引力，为广大员工喜闻乐见。四是要有利于提高活动的质量。实践经验表明，创建有效的工作载体，能够最大限度调动广大员工在各项工作中的积极性与创造性。

2.提高物业从业人员的竞争意识。物业企业市场发展，市场竞争机制的逐步引入，使物业企业面临的社会环境已发生了根本的变化——管理企业的生存、发展取决于管理服务工作水平的优劣。要在激励员工努力工作，为企业多做贡献的同时，做好劳动用工制度改革，建立健全考核竞争机制，为优秀人才健康成长、营造良好环境，形成奋发向上、积极进取的良好风气，不断开拓创新管理服务工作，在提高企业向心力和凝聚力的同时，增强企业的竞争能力。

三、结语

我国物业管理行业在不断的发展和完善，同时物管企业所面临的竞争越发激烈，这就要求我们全体物业管理人员必须树立科学的管理理念及忧患意识，掌握先进的管理方法，运用现代管理机制，实现管理工作的高效率，促进物业管理企业的持续发展。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找